วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย

EAU Heritage Journal

ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์

Social Science and Humanities

ปีที่ 9 ฉบับที่ 1 ประจำเดือน มกราคม-เมษายน 2562 / Vol. 9 No. 1 January-April 2019 ISSN 2286-6183/ E-ISSN 2651-172x

นโยบายการจัดพิมพ์

วารสาร EAU Heritage เป็นวารสารราย 4 เดือน มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชียจัดพิมพ์ขึ้นเพื่อเผยแพร่ความรู้ในสาขาวิชาด้านสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการศึกษาค้นคว้าและเปิดโอกาสให้นักศึกษา นักวิจัย คณาจารย์ ตลอดจนนักวิชาการทั่วไป ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยได้มีโอกาสเผยแพร่ผลงานให้เป็นที่รู้จักต่อสาธารณชน และได้แลกเปลี่ยนความรู้ในวิทยาการด้านต่าง ๆ

บทความที่เสนอเพื่อตีพิมพ์

บทความที่เสนอเพื่อพิจารณาต้องเป็นบทความวิชาการหรือบทความวิจัยทั้งภาษาไทย ภาษาอังกฤษ หรือภาษาต่างประเทศอื่น เรื่องที่จะได้รับการตีพิมพ์ต้องผ่านกระบวนการพิจารณากลั่นกรองโดยผู้ทรงคุณวุฒิ 2 ท่าน (Double-blind peer review) ในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องก่อนลงตีพิมพ์ และต้องเป็นบทความที่ยังไม่เคยได้รับการตีพิมพ์เผยแพร่หรืออยู่ระหว่างการพิจารณาในวารสารอื่น ๆ (การละเมิดลิขสิทธิ์ถือเป็นความรับผิดชอบของผู้ส่งบทความโดยตรง) บทความที่ได้รับการกลั่นกรองจากผู้ทรงคุณวุฒิและทำการปรับแก้ให้ถูกต้องแล้วจึงจะได้รับการตีพิมพ์ลงในวารสารฯ

การเตรียมต้นฉบับ

ต้นฉบับที่เสนอเพื่อพิจารณาลงตีพิมพ์ ต้องมีรูปแบบดังต่อไปนี้

1. พิมพ์ด้วยกระดาษ A4 ความยาวไม่เกิน 15 หน้า
2. รูปแบบตัวอักษรให้ใช้ Angsana new ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ และขนาดของตัวอักษร หากเป็นชื่อเรื่องใช้ตัวอักษรขนาด 20 หัวข้อต่าง ๆ ใช้ตัวอักษรขนาด 16 และส่วนเนื้อหาทั่วไปใช้ตัวอักษรขนาด 15
3. รูปแบบการจัดหน้า และจัดแนวข้อความชิดซ้าย (ไม่ต้องปรับขวา)
4. เขียนชื่อ ตำแหน่ง สถานที่ทำงานและที่อยู่ของผู้เขียนอย่างชัดเจน โดยแยกออกจากส่วนต้นฉบับและบทคัดย่อ
5. แนบบทคัดย่อทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษมาพร้อมกับบทความ โดยกำหนดความยาวของบทคัดย่อไม่เกิน 15 บรรทัด พร้อมทั้งกำหนดคำสำคัญ (key words) ไม่เกิน 6 คำ
6. แยกไฟล์ตาราง รูปภาพ ที่ประกอบในเนื้อหาบทความ และส่งมาพร้อมกับไฟล์บทความ

การอ้างอิงและการเขียนเอกสารอ้างอิง

ในกรณีที่ผู้เขียนต้องการระบุแหล่งที่มาของข้อมูลในเนื้อเรื่อง ให้ใช้วิธีการอ้างอิงแบบนามปี (APA) โดยระบุชื่อผู้แต่ง ปีพิมพ์ และเลขหน้าที่ข้อมูลปรากฏอยู่ (ชื่อ นามสกุล, ปีพิมพ์, เลขหน้า) ตัวอย่างเช่น

(ธวัชชัย สันติวงษ์, 2540, น. 142)

(Fuchs, 2004, p. 21)

ส่วนการเขียนรายการอ้างอิงท้ายเล่ม ให้ใช้ระบบการอ้างอิงแบบ APA ตัวอย่างการเขียนรายการอ้างอิง มีดังนี้

1. หนังสือ

ชื่อผู้แต่ง. (ปีพิมพ์). *ชื่อหนังสือ* (ครั้งที่พิมพ์). เมืองที่พิมพ์: สำนักพิมพ์หรือหน่วยงานที่พิมพ์.

ประคอง กรรณสูต. (2541). *สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์*. กรุงเทพฯ: บรรณกิจ.

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* (2 nd ed.). New York: Oxford University Press.

สุไร พงษ์ทองเจริญ. (2539). สาระสำคัญเกี่ยวกับการเรียนการสอนภาษาอังกฤษระดับประถมศึกษา. *ในเอกสารการสอนชุดวิชาการสอนภาษาอังกฤษระดับประถมศึกษา* (พิมพ์ครั้งที่ 2, หน่วยที่ 9). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

3. วารสาร

ชื่อผู้แต่ง. (ปีพิมพ์). ชื่อบทความ. *ชื่อวารสาร*, ปีที่(ฉบับที่), เลขหน้า.

สุจินต์ สิมารักษ์. (2550) หลากหลายปัญหาการเลี้ยงโคนมในประเทศไทย. *วารสารเศรษฐกิจการเกษตร, 27*(2), 53-57.

4. หนังสือพิมพ์

ชื่อผู้แต่ง. (ปี, เดือน วันที่). ชื่อบทความ. *ชื่อหนังสือพิมพ์*, หน้า.

ศรีสกุล ลีวาพีระพันธ์. (2545, กรกฎาคม 11). จับทีวีใส่กระเป๋าเขาทำกันอย่างไร?. *มติชน*, หน้า 19.

5. วิทยานิพนธ์

กอบกุล สรรพกิจจำนง. (2541). *การวิจัยเชิงนโยบายเพื่อการพัฒนานโยบายการใช้อินเทอร์เน็ตสำหรับสถาบันอุดมศึกษาไทย*. ดุษฎีนิพนธ์ครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

6. สารสนเทศจากอินเทอร์เน็ต

ชื่อผู้เขียน. (ปีที่เผยแพร่เอกสาร). *ชื่อเรื่อง*. ค้นจาก (ระบุ URL ที่สืบค้นบนอินเทอร์เน็ต).

มานพ แก้วผกา. (2549). *เศรษฐกิจพอเพียง กับการค้าเสรีไปด้วยกันได้จริงหรือ*. ค้นจาก http://www.ftawatch.org

Prizker,T. J. (1989). *An early fragment from central Nepal*. Retrieved from http://www.ingress.com/-astranart/pritzker.html

การบอกรับเป็นสมาชิก

ผู้สนใจสามารถติดต่อบอกรับเป็นสมาชิกได้ที่ กองบรรณาธิการวารสาร EAU Heritage อัตราค่าสมัครเป็นสมาชิกปีละ 800 บาท

สถานที่ติดต่อ

ผู้สนใจเสนอบทความหรือบอกรับเป็นสมาชิก สามารถติดต่อได้ที่

กองบรรณาธิการวารสาร EAU Heritage
อาคาร ชวน ชวนิชย์ ชั้น 4 ห้อง C423
200 หมู่ 1 ถ.รังสิต-นครนายก ต.รังสิต อ.ธัญบุรี
จ.ปทุมธานี 12110
โทรศัพท์: 0-2577-1028 ต่อ 377
e-mail address: eau_heritage@eau.ac.th

วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย
EAU Heritage Journal

ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์
Social Science and Humanities

ปีที่ 9 ฉบับที่ 1 ประจำเดือน มกราคม-เมษายน 2562 / Vol. 9 No. 1 January-April 2019 ISSN 2286-6183/ E-ISSN 2651-172x

ความเป็นมา

วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย (EAU Heritage) ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ เดิมมีกำเนิดพร้อมฉบับวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2550 ด้วยความหลากหลายของบทความและต้องการให้มีความชัดเจนของการเป็นแหล่งข้อมูล จึงได้มีการบริหารจัดการแยกออกจากฉบับวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีเป็นฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ ในปี พ.ศ. 2554 โดยใช้การนับเวลาการเผยแพร่ต่อเนื่องเป็นปีที่ 5 ฉบับที่ 1 เผยแพร่ปีละ 2 ฉบับ ในปี พ.ศ. 2557 ได้เริ่มเผยแพร่วารสารเป็นฉบับออนไลน์จนถึงปัจจุบัน ต่อมาในปี พ.ศ. 2559 ได้มีการเปลี่ยนแปลงเพิ่มการออกเผยแพร่วารสารเป็นปีละ 3 ฉบับ (ราย 4 เดือน) และในปีที่ 7 ฉบับที่ 3 (กันยายน – ธันวาคม 2560) ได้มีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการผลิตวารสารจากตัวเล่มหนังสือเป็นการผลิตแบบ CD ในปีที่ 8 ฉบับที่ 1 (มกราคม – เมษายน2561) ได้มีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการผลิตอีกครั้ง โดยการผลิตเป็น Flash Drive ส่งมอบให้สมาชิก หากไม่ได้สมัครสมาชิก สามารถสืบค้นเพื่ออ้างอิงหรืออ่านบทความได้ที่ https://eauheritage.eau.ac.th/ หรือสืบค้นได้จากฐานข้อมูลของศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (Thai Journal Citation Index Center: TCI)

ปัจจุบันวารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ได้ผ่านการรับรองคุณภาพจากศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (TCI) โดยได้รับการรับรองคุณภาพจัดให้เป็นวารสารกลุ่มที่ 2 จนถึงวันที่ 31 ธันวาคม 2562

วัตถุประสงค์

1. เพื่อเผยแพร่บทความวิจัย (Research Paper) บทความวิชาการ (Academic Paper) ที่มีคุณภาพของอาจารย์ประจำ บุคคลภายนอก ตลอดจนผู้ทรงคุณวุฒิ ในสาขาสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ ได้แก่ สาขาบริหารธุรกิจ บัญชี เศรษฐศาสตร์ นิเทศศาสตร์ นิติศาสตร์ รัฐศาสตร์ วิทยาการจัดการ ภาษาศาสตร์ ศึกษาศาสตร์ ปรัชญา ศาสนา และสาขาที่เกี่ยวข้อง

2. เพื่อส่งเสริมและกระตุ้นให้เกิดการเพิ่มพูนความรู้ทางวิชาการแก่สังคม โดยสนับสนุนให้อาจารย์ประจำ และบุคคลภายนอกนำเสนอผลงานวิชการในสาขาวิชาบริหารธุรกิจ บัญชี เศรษฐศาสตร์ นิเทศศาสตร์ นิติศาสตร์ รัฐศาสตร์ วิทยาการจัดการ ภาษาศาสตร์ ศึกษาศาสตร์ ปรัชญา ศาสนา และสาขาที่เกี่ยวข้อง

นโยบายการรับบทความ

กองบรรณาธิการวารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชียฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มีความยินดีรับตีพิมพ์บทความสาขาบริหารธุรกิจ บัญชี เศรษฐศาสตร์ นิเทศศาสตร์ นิติศาสตร์ รัฐศาสตร์ วิทยาการจัดการ ภาษาศาสตร์ ศึกษาศาสตร์ ปรัชญา ศาสนา และสาขาที่เกี่ยวข้อง เป็นภาษาไทย และภาษาอังกฤษ ดังนี้

1. ผลงานวิชาการที่ส่งมาขอตีพิมพ์ ต้องไม่เคยเผยแพร่ในสิ่งพิมพ์อื่นใดมาก่อน และต้องไม่อยู่ในระหว่างการพิจารณาของวารสารอื่น

2. การละเมิดลิขสิทธิ์ถือเป็นความรับผิดชอบของผู้ส่งบทความโดยตรง กองบรรณาธิการฯ ขอสงวนสิทธิ์ในการรับหรือปฏิเสธบทความเข้าสู่กระบวนการประเมินคุณภาพโดยผู้ทรงคุณวุฒิ บทความที่ได้รับการตีพิมพ์ต้องผ่านการพิจารณากลั่นกรองคุณภาพจากผู้ทรงคุณวุฒิ (Double Blind Review) และได้รับความเห็นชอบจากกองบรรณาธิการ

3. ข้อความที่ปรากฏภายในบทความแต่ละเรื่องที่ตีพิมพ์ในวารสารเล่มนี้ เป็นความคิดเห็นส่วนตัวของผู้เขียนแต่ละท่านไม่เกี่ยวข้องกับกองบรรณาธิการและคณาจารย์ท่านอื่น ๆ ในมหาวิทยาลัยแต่อย่างใด ความรับผิดชอบด้านเนื้อหา และการตรวจร่างบทความแต่ละเรื่องเป็นของผู้เขียนแต่ละท่าน หากมีความผิดพลาดใดๆ ผู้เขียนจะต้องรับผิดชอบบทความของตนเอง

4. ผลงานที่ได้รับการตีพิมพ์ถือเป็นลิขสิทธิ์ของวารสาร

5. ผู้ประสงค์จะส่งบทความเพื่อตีพิมพ์ในวารสารฯ สามารถส่งบทความออนไลน์ได้ที่ https://eauheritage.eau.ac.th/ หรือ https://www.tci-thaijo.org/

หากต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม สามารถติดต่อกองบรรณาธิการวารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย อาคาร ชวน ชวนิชย์ ชั้น 4 ห้อง C423
เลขที่ 200 หมู่ 1 ถ.รังสิต-นครนายก ต.รังสิต อ.ธัญบุรี จ.ปทุมธานี 12110
โทรศัพท์ 0-2577-1028 ต่อ 377, 378 อีเมล์ eau_heritage@eau.ac.th

ผู้สนใจส่งบทความกรุณาอ่านรายละเอียดการส่งบทความ ซึ่งระบุไว้ใน website https://eauheritage.eau.ac.th/ และ https://www.tci-thaijo.org/

กำหนดการเผยแพร่

วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ กำหนดออกเผยแพร่ราย 4 เดือน ปีละ 3 ฉบับ ดังนี้

ฉบับที่ 1: มกราคม-เมษายน (กำหนดออก เมษายน)

ฉบับที่ 2: พฤษภาคม-สิงหาคม (กำหนดออก สิงหาคม)

ฉบับที่ 3: กันยายน-ธันวาคม (กำหนดออก ธันวาคม)

การจัดพิมพ์

ผลิตเป็นอิเล็กทรอนิกส์ (Flash Drive) และเผยแพร่ฉบับ Online ที่ website https://eauheritage.eau.ac.th/ และ https://www.tci-thaijo.org/

แหล่งผลิต

ศูนย์ผลิตเอกสารทางวิชาการ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย/ กองบรรณาธิการวารสารฯ

ที่ปรึกษา	อาจารย์โชติรัส ชวนิชย์	อธิการบดี
	อาจารย์สุภกัญญา ชวนิชย์	รองอธิการบดีฝ่ายนโยบายและแผน
	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ บุษยมาส สินธุประมา	รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ
คณะที่ปรึกษากองบรรณาธิการ (Editorial Advisory Board)	ศาสตราจารย์ อุดม วโรตม์สิกขดิตถ์	ราชบัณฑิต
	รองศาสตราจารย์ ครรชิต มาลัยวงศ์	ราชบัณฑิต
	รองศาสตราจารย์ บุญมี เณรยอด	มหาวิทยาลัยขอนแก่น
ประธานบรรณาธิการ	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ บุษยมาส สินธุประมา	มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย
บรรณาธิการ	อาจารย์นันทิยา จรูญแสง	มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย
กองบรรณาธิการ	รองศาสตราจารย์ เชาว์ โรจนแสง	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
	ศาสตราจารย์กิตติคุณ สุเทพ เชาวลิต	เลขที่ 3 ซ.จินตะเวช ถ.สุทธิสารวินิจฉัย ห้วยขวาง กรุงเทพฯ
	รองศาสตราจารย์ โคริน เฟื่องเกษม	มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
	รองศาสตราจารย์ นภาลัย สุวรรณธาดา	เลขที่ 50/335 ถ.แจ้งวัฒนะ ต.บางพูด อ. ปากเกร็ด จ.นนทบุรี
	รองศาสตราจารย์ อรุณีประภา หอมเศรษฐี	ประธานสภาวิชาชีพกิจการการแพร่ภาพและการกระจายเสียง
	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ประภาส ภาวินันทน์	มหาวิทยาลัยรามคำแหง
	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ชญาพิมพ์ อุสาโห	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
	Mr.O. Leorard Trudo	มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย
	Mr.Joseph C. Gumbel	สำนักงานทนายความบำรุง
เลขานุการ	นางสาวพิมพ์ลดา พิทักษ์เศรษฐการ	มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย
ออกแบบปก/จัดรูปเล่ม	อาจารย์วิลาวรรณ สุขมาก	มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย
	นางสาวพิมพ์ลดา พิทักษ์เศรษฐการ	มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย
พิสูจน์อักษรประจำฉบับ	นางสาวพิมพ์ลดา พิทักษ์เศรษฐการ	มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย
	นางสาวจิตรเลขา ฤกษ์วิสาข์	มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย
	นางสาวเสาวลักษณ์ ชัยสิทธิ์	มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย

จรรยาบรรณการตีพิมพ์

บทบาทและหน้าที่ของผู้นิพนธ์

1. ผู้นิพนธ์ต้องรับรองว่าผลงานที่ส่งมานั้นเป็นผลงานใหม่ และไม่เคยตีพิมพ์ที่ใดมาก่อน

2. ผู้นิพนธ์ต้องรายงานข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นจากการทำวิจัย ไม่บิดเบือนข้อมูลหรือให้ข้อมูลที่เป็นเท็จ

3. ผู้นิพนธ์ต้องอ้างอิงผลงานของผู้อื่น หากมีการนำผลงานเหล่านั้นมาใช้ในผลงานตัวเอง รวมทั้งจัดทำรายการอ้างอิงท้ายบทความให้ครบถ้วน

4. ผู้นิพนธ์ต้องเขียนบทความวิจัยให้ถูกต้องตามรูปแบบที่กำหนดไว้ใน Template ของวารสาร

5. ผู้นิพนธ์ที่มีรายชื่อปรากฏในบทความทุกคน ต้องเป็นผู้มีส่วนร่วมในการดำเนินการวิจัยจริง

บทบาทและหน้าที่ของบรรณาธิการวารสาร

1. บรรณาธิการวารสารมีหน้าที่พิจารณาคุณภาพของบทความ เพื่อตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสารที่ตนรับผิดชอบ

2. บรรณาธิการต้องไม่เปิดเผยข้อมูลของผู้นิพนธ์ และ ผู้ประเมินบทความ แก่บุคคลใดๆ ที่ไม่เกี่ยวข้องในช่วงระยะเวลาของการประเมินบทความ

3. บรรณาธิการต้องตัดสินใจคัดเลือกบทความมาตีพิมพ์หลังจากผ่านกระบวนการประเมินบทความแล้ว โดยพิจารณาจากความสำคัญ ความใหม่ ความชัดเจน และความสอดคล้องของเนื้อหากับนโยบายของวารสารเป็นสำคัญ

4. บรรณาธิการต้องไม่ตีพิมพ์บทความที่เคยตีพิมพ์ที่อื่นมาแล้ว

5. บรรณาธิการต้องไม่ปฏิเสธการตีพิมพ์บทความ เพราะความสังสัยหรือไม่แน่ใจ โดยต้องหาหลักฐานมาพิสูจน์ข้อสงสัยนั้นๆ ก่อน

6. บรรณาธิการต้องไม่มีประโยชน์ทับซ้อนกับผู้นิพนธ์ ผู้ประเมิน และทีมบริหาร

7. บรรณาธิการต้องมีการตรวจสอบบทความในด้านการคัดลอกผลงานผู้อื่น (Plagiarism) อย่างจริงจัง โดยใช้โปรแกรมที่เชื่อถือได้ เพื่อให้แน่ใจว่าบทความที่ลงตีพิมพ์ในวารสารไม่มีการคัดลอกผลงานของผู้อื่น

8. หากตรวจพบการคัดลอกผลงานของผู้อื่นในกระบวนการประเมินบทความ บรรณาธิการต้องหยุดกระบวนการประเมิน และติดต่อผู้นิพนธ์หลักทันทีเพื่อขอคำชี้แจงประกอบการ “ตอบรับ” หรือ “ปฏิเสธ” การตีพิมพ์บทความนั้นๆ

จรรยาบรรณการตีพิมพ์ (Publication Ethics)

บทบาทและหน้าที่ของผู้ประเมินบทความ

1. ผู้ประเมินบทความต้องรักษาความลับและไม่เปิดเผยข้อมูลบางส่วนหรือทุกส่วนของบทความที่ส่งมาเพื่อพิจารณาแก่บุคคลอื่นๆ ที่ไม่เกี่ยวข้อง ในช่วงระยะเวลาของการประเมินบทความ

2. หลังจากได้รับบทความจากกองบรรณาธิการวารสารฯ ผู้ประเมินบทความตระหนักว่าตัวเองอาจมีผลประโยชน์ทับซ้อนกับผู้นิพนธ์ เช่น เป็นผู้ร่วมโครงการ หรือรู้จักผู้นิพนธ์เป็นการส่วนตัว หรือเหตุผลอื่นๆ ที่ทำให้ไม่สามารถให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอย่างอิสระได้ ผู้ประเมินบทความควรแจ้งให้บรรณาธิการวารสารทราบ และปฏิเสธการประเมินบทความนั้นๆ

3. ผู้ประเมินบทความ ควรประเมินบทความในสาขาวิชาที่ตนมีความเชี่ยวชาญ โดยพิจารณาความสำคัญของเนื้อหาในบทความที่จะมีต่อสาขาวิชานั้น ๆ คุณภาพของการวิเคราะห์และความเข้มข้นของผลงาน ไม่ควรใช้ความคิดเห็นส่วนตัวที่ไม่มีข้อมูลรองรับมาเป็นเกณฑ์ในการตัดสินบทความวิจัย

4. ผู้ประเมินต้องระบุผลงานวิจัยที่สำคัญๆ และสอดคล้องกับบทความที่กำลังประเมิน แต่ผู้นิพนธ์ไม่ได้อ้างถึง เข้าไปในการประเมินบทความด้วย นอกจากนี้ หากมีส่วนใดของบทความที่มีความเหมือน หรือซ้ำซ้อนกับผลงานชิ้นอื่นๆ ผู้ประเมินต้องชี้แจงให้บรรณาธิการทราบด้วย

ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาบทความ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ กิติ ยิ่งยงใจสุข	มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
รองศาสตราจารย์ กุณฑลี รื่นรมย์	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ กิดานันท์ ชำนาญเวช	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
รองศาสตราจารย์ ชลิดา ศรมณี	**มหาวิทยาลัยรามคำแหง**
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ชาญณรงค์ บุญหนุน	มหาวิทยาลัยศิลปากร
รองศาสตราจารย์ เชาว์ โรจนแสง	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
รองศาสตราจารย์ ดลกณิศ เต็งดำนวย	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
รองศาสตราจารย์ ดนุชา คุณพนิชกิจ	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดาวรุ่ง ไอยเดช	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ทรงพร หาญสันติ	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
รองศาสตราจารย์ เทพศักดิ์ บุณยรัตพันธุ์	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ธีระวัฒน์ จันทึก	มหาวิทยาลัยศิลปากร
รองศาสตราจารย์ นฤมล สอาด	สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
รองศาสตราจารย์ นารีรัตน์ จิตรมนตรี	มหาวิทยาลัยมหิดล
รองศาสตราจารย์ นิตยา เงินประเสริฐศรี	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ประสพชัย พสุนนท์	มหาวิทยาลัยศิลปากร
รองศาสตราจารย์ ประภาส ปิ่นตบแต่ง	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
รองศาสตราจารย์ พ.ต.อ. หญิง ปราณี เสนีย์	วิทยาลัยพยาบาลตำรวจ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พลอย สืบวิเศษ	สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พวงรัตน์ เกษรแพทย์	มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
รองศาสตราจารย์ มนวิกา ผดุงสิทธิ์	มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
รองศาสตราจารย์ ยุรพร ศุทธรัตน์	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
รองศาสตราจารย์ รุธิร์ พนมยงค์	มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
รองศาสตราจารย์ วรวุฒิ เทพทอง	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
รองศาสตราจารย์ ศศิมล มีอำพล	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
รองศาสตราจารย์ ศิริโสภาคย์ บูรพาเดชะ	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
รองศาสตราจารย์ สมใจ พุทธาพิทักษ์ผล	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
รองศาสตราจารย์ สมชาย นำประเสริฐชัย	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สมบูรณ์ กุลวิเศษชนะ	มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
รองศาสตราจารย์ สถิตย์ นิยมญาติ	มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
รองศาสตราจารย์ สุนันทา เสียงไทย	สถาบันเทคโนโลยีแห่งเอเชีย
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ อุทัยวรรณ พงษ์บริบูรณ์	มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย

บทบรรณาธิการ

สวัสดีปีใหม่ทั้งสากล และปีใหม่ไทย เนื่องจากวารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ ปีที่ 9 ฉบับที่ 1 (ประจำเดือนมกราคม-เมษายน) เป็นช่วงเวลาที่ออกวารสารฉบับแรก ประจำปีพุทธศักราช 2562 วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ ได้มีการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพของวารสารให้เป็นไปตามเกณฑ์ของศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (TCI) และเพื่อให้วารสารได้ผ่านการรับรองคุณภาพเข้าสู่กลุ่ม 1 ตามเกณฑ์การประเมินคุณภาพในรอบที่ 4 ในฉบับนี้ได้มีการเปลี่ยนแปลงและเพิ่มเติมนโยบายการจัดทำวารสารและบทบาทของบรรณาธิการอย่างเด่นชัด โดยได้ปรับเปลี่ยนการจัดทำวารสาร จากรูปเล่มเป็นแบบอิเล็กทรอนิกส์ไฟล์อย่างเต็มรูปแบบ ซึ่งได้รับเลขวารสารอิเล็กทรอนิกส์ออนไลน์จากหอสมุดแห่งชาติเรียบร้อยแล้วในปลายปี 2561 ที่ผ่านมา กระบวนการจัดทำวารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ ได้แสดงให้เห็นถึงการบริหารจัดการข้อมูลตามยุทธศาสตร์การศึกษาในศตวรรษที่ 21และเป็นการเข้าสู่สังคมไทยแลนด์4.0 จากความหลากหลายของบทความที่หลั่งไหลมายังกองบรรณาธิการ ก่อให้เกิดแหล่งความรู้ที่ปรากฏในรูปบทความครั้งนี้ทั้งหมด 31 บทความ แบ่งเป็นบทความพิเศษจำนวน 1 บทความ บทความวิชาการจำนวน 2 บทความ และ บทความวิจัยจำนวน 28 บทความ พร้อมแนะนำหนังสืออีก 1เรื่อง

วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ ยังคงดำเนินการตามวัตถุประสงค์เดิมทุกประการ ทั้งนี้เพื่อให้วารสารเป็นแหล่งองค์ความรู้ในศาสตร์สาขาที่เกี่ยวข้อง กองบรรณาธิการจึงปรารถนาให้ผู้อ่านหรือผู้ที่สนใจได้รับความรู้ใหม่ๆ เพื่อนำไปเป็นแนวทางหรือต่อยอดองค์ความรู้ต่อไป

สุดท้ายหวังเป็นอย่างยิ่งว่าวารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ จะได้รับความไว้วางใจจากสมาชิกหรือผู้สนใจส่งบทความเข้ามาที่กองบรรณาธิการเพื่อการพิจารณาบทความคุณภาพของท่านในฉบับต่อไป

บรรณาธิการ

สารบัญ

บทความพิเศษ

1 ■ สุดยอดผู้นำคือผู้ให้บริการ
The Top Leader is Servant Leadership
อุทัยวรรณ พงษ์บริบูรณ์

บทความวิชาการ

10 ■ การสร้างเอกลักษณ์แบรนด์ภายใต้วิกฤตทีวีดิจิทัล
Building Brand Identity under Crisis of the Digital TV
บัณฑิต รัตนไตร และ ศศิร์รัช สายขุน

19 ■ นักบัญชี ในยุค 4.0
Thai Accountants in the 4.0 Era
ศิรประภา ศรีวิโรจน์ และ กนกวรรณ เอี่ยมชื่น

บทความวิจัย

29 ■ การบริหารจัดการเพื่อแก้ไขปัญหาการต่อเติมอาคารของกรุงเทพมหานครตามแนวคิดแพ๊นท์-ไอเทิร์มส์
Administration to Resolve Building Renovation Problems of the Bangkok Metropolitan Authority According to the PANT-ITERMS Concept
ประมาณ เลืองวัฒนะวณิช และ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ

42 ■ การบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2
Administration to Promote Information Technology Applications in the Secondary Educational Schools of Service Area Office 2
สุพจน์ วงศาโรจน์ และ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ

54 ■ การบริหารจัดการเพื่อจัดระเบียบการจอดเรือของกรมเจ้าท่าตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน
Administration of Habour Order of the Marine Department According to the Sustainable Administration Concept
อุดม พลอยจินดา และ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ

สารบัญ

64 ■ การบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกกลุ่มเกษตรกรในการกู้ยืมเงินของสำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกรตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง
Administration to Facilitate Farmers' Loans at Farmer Rehabilitation Development Fund's Office According to the Sufficiency Economy Philosophy
จินดารัตน์ ถวิลเติมทรัพย์ และ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ

74 ■ การบริหารจัดการที่ส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชนของเทศบาลในจังหวัดสมุทรปราการตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล
Administration to Promote the Use of Modern Technology for Citizen Services of Municipalities in Samut Prakan Province According to the Digital Era Administration Concept
ภา พลางกูร และ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ

87 ■ การพัฒนาศักยภาพในการบริหารจัดการด้านการประสานงานของฝ่ายซ่อมใหญ่อากาศยาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน
Administrative Developments in Terms of Coordination of the Aircraft Overhaul Department, Thai Airways International Public Company Limited According to the Sustainable Administration Concept
พงศ์กฤษฎิ์ หงษ์วิชุลดา และ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ

98 ■ แผนพัฒนาและยุทธศาสตร์ชุมชนอำเภอเมืองตาก เพื่อพัฒนาสภาวะเศรษฐกิจความเป็นอยู่และสังคมของชุมชนอย่างยั่งยืน
Development Plan and Strategies for the Amphoe Muang Tak Community to Develop Economic and Social Life for Sustainability
พีรพงศ์ กนกเลิศวงศ์

107 ■ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารองค์การส่วนท้องถิ่น จังหวัดนครปฐม
Effect of Leadership Changes on the Efficacy of Local Administrative Organizations in Nakhon Pathom Province
ณัฐกานต์ ปิ่นเกสร และ มะดาโอะ สุหลง

สารบัญ

120 ■ แผนพัฒนาเจ้าหน้าที่ตรวจสอบความปลอดภัยสนามบิน สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย
A Service Quality Improvement Plan of Air Cargo at Chiang Mai International Airport
วิศรุต ชินวิภาส และ ธีรพจน์ เวศพันธุ์

129 ■ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานควบคุมการจราจรทางอากาศ: กรณีศึกษา หน่วยงานให้บริการจราจรทางอากาศบริเวณสนามบิน
Factors Relating to Job Performance of Air Traffic Controllers: A Case Study of Aerodrome Control Tower
พนิตศนี อัตนวานิช และ ธีรพจน์ เวศพันธุ์

141 ■ แผนการพัฒนาคุณภาพการให้บริการการขนส่งสินค้าทางอากาศของท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่
A Service Quality Improvement Plan of Air Cargo at Chiang Mai International Airport
รัตนา บุญเลิศพรพิสุทธิ์ และ ธีรพจน์ เวศพันธุ์

150 ■ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยีการบริการด้วยตนเองของผู้โดยสาร ณ ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ
Factors Affecting the Passengers' Intentions in Using Self-Service Technology at the Suvarnabhumi International Airport
ปุญญิศา รักประยูร และ นิศากร สมสุข

161 ■ การศึกษาวิเคราะห์ประชาคมอาเซียนและผลกระทบทางวัฒนธรรม
ASEAN Economic Community and Its Cultural Effect
ศรัณยารัตน์ จตุรภูมิทรัพย์ และ บารมี อริยะเลิศเมตตา

172 ■ การเตรียมความพร้อมของสถานประกอบการสู่ความสำเร็จธุรกิจการแพทย์แผนไทยในจังหวัดปทุมธานี
The Preparation that Leads to Success of Thai Traditional Medicine Businesses Establishments in Pathum Thani Province
ภิญญดา เพ่งศรี และ สุภาพร คูพิมาย

สารบัญ

179 ■ แนวทางการลดอุบัติเหตุรถบรรทุกขนส่งยุค 4.0 กรณีศึกษาเส้นทางการขนส่ง อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม
Guidelines for Reducing Truck Accidents, Transport Era 4.0 Case Study Nakhon Chaisri District, Nakhon Pathom Province
จัตตุรงค์ เพลินหัด

193 ■ การตัดสินใจซื้ออะไหล่รถยนต์ของลูกค้า: กรณีศึกษาร้านเสรีชัย อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ
Purchasing Decisions of Automobile Parts: A Case Study of Sereechai Shop, Muang District, Si Sa Ket Province
สลิลทิพย์ ขจรเงิน และ ธรรมวิมล สุขเสริม

201 ■ ปัจจัยที่มีผลต่อคุณค่าการบริโภคในการซื้อสมาร์ทวอทช์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
Factors Affecting Consumer Values in the Purchase of Smartwatches in Bangkok Metropolitan Region
วรเมธ อังกุลดี และ สุดาพร กุณฑลบุตร

210 ■ ความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อบริษัท โตทรัพย์พิบูลมังสาหาร จำกัด อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี
Customer Satisfaction with Credit Services of Tosub Phiboonmangsahan Company Limited's in Phibun Mangsahan District, Ubon Ratchathani Province
ธนาบูรณ์ เคหารมย์ และ ธรรมวิมล สุขเสริม

220 ■ การศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อแนวโน้มการตัดสินใจเลือกซื้อรถยนต์โตโยต้า นิว วีออส ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ประเทศไทย กับ ผู้บริโภคในเขตกรุงกัวลาลัมเปอร์ ประเทศมาเลเซีย
A Comparative Study of Factors Influencing the Decision to Purchase Toyota New Vios Cars for Customers in Bangkok Thailand and in Kuala Lumpur, Malaysia
ศศิณัฏฐ์ ธีรรัตนางกูร และ ทิพย์รัตน์ แสงเรืองรอบ

229 ■ ปัจจัยทางส่วนประสมทางการตลาดที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการซื้อเครื่องสำอางนำเข้าจากประเทศญี่ปุ่นของประชากรในจังหวัดปทุมธานี
Marketing Mix Factors Correlated to Satisfaction of Buying Japanese Cosmetics in Pathumthani Province
โสภิดา สนแก้ว และ กนกพร ชัยประสิทธิ์

สารบัญ

238 ■ ความรู้ความเข้าใจของนักบัญชีเกี่ยวกับมาตรฐานการบัญชีภาครัฐฉบับที่ 17 เรื่อง ที่ดิน อาคาร และอุปกรณ์ สำหรับหน่วยงานภาครัฐ กรณีศึกษาอำเภอพระนครศรีอยุธยา
Knowledge and Understanding of Accountants in Public Sector Accounting Standard 17 -Property, Plant and Equipment for Public Entities: A Case Study of Phra Nakhon Sri Ayutthaya District
นิศาชล พรหมสาขา ณ สกลนคร และ ชัยมงคล ผลแก้ว

251 ■ การเปรียบเทียบต้นทุนและผลตอบแทนของการปลูกข้าวแบบเกษตรอินทรีย์กับเกษตรเคมี
The Comparison of Costs and Returns between Organic Rice Farming and Chemical Rice Farming
สุพรรษา ไวอติวัฒน์ และ กุสุมา ดำพิทักษ์

264 ■ รูปแบบการบริหารธุรกิจบริการผู้สูงอายุในประเทศไทยสู่ความเป็นเลิศ
A Business Model for the Elderly Care Service Business in Thailand for Achieving Excellence
พันนภา รักสนิท และ ศิรชญาน์ การะเวก

278 ■ ปัจจัยที่มีผลต่อการคงอยู่ในงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง
Factors Affecting Retention of Professional Nurses in One Private Hospital
อพิริยา คำแฝง และ มณีรัตน์ ภาคธูป

287 ■ สมรรถนะการพยาบาลข้ามวัฒนธรรมตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพในเครือข่ายโรงพยาบาลเอกชนกลุ่มหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร
Transcultural Nursing Competency among Professional Nurses in Network Private Hospital in Bangkok
อรทัย หนูแก้ว และ มณีรัตน์ ภาคธูป

296 ■ ความสามารถในการบริหารเวลาของนักศึกษาพยาบาล วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี ยะลา
Time Management Abilities of Nursing Students in Boromrajonani College of Nursing, Yala
นวรัตน์ ไวชมภู, อัจฉรา มุสิกวัณณ์ และ สุนีย์ เครานวล

สารบัญ

307 ■ ปัจจัยในการตัดสินใจเลือกโครงการพักอาศัยหลังเกษียณเมื่อถึงวัยผู้สูงอายุ
Factors Related to Residence after Retirement's Decision Making in Aging Society
กรกนก บุญมา และ สุนีย์ วรรธนโกมล

317 ■ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการไกล่เกลี่ยและการคุ้มครองสิทธิในศาล
Laws Relating to Mediation and Rights Protection in Courts
ศิริชัย กุมารจันทร์, เอกราช สุวรรณรัตน์ และ กรกฎ ทองขะโชค

แนะนำหนังสือ

329 ■ Mixed Methods in Ethnographic Research: Historical Perspectives
กฤตพล วังภูสิต และ มาเรียม นิลพันธุ์

สุดยอดผู้นำคือผู้ให้บริการ
The Top Leader is Servant Leadership

อุทัยวรรณ พงษ์บริบูรณ์
Uthaiwan Pongboriboon
คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย
Faculty of Nursing, Eastern Asia University
Received: November 11, 2018
Revised: December 17, 2018
Accepted: December 19, 2018

บทคัดย่อ

ภาวะผู้นำแบบให้บริการ หมายถึง การแสดงออกของผู้นำ ที่มาจากภายในจิตใจ ซึ่งต้องการที่จะตอบสนองความต้องการของผู้ตามก่อนพร้อมให้การสนับสนุนช่วยเหลือ โดยคำนึงถึงความสำคัญ ประโยชน์และความเจริญก้าวหน้าของผู้ตามเป็นหลัก มุ่งหวังเพื่อให้เกิดการพัฒนาศักยภาพทั้งทางร่างกาย จิตใจ และสติปัญญา เป็นการบริการเพื่อความเจริญก้าวหน้า และความสำเร็จของผู้ตามให้มีความพร้อมต่อการก้าวสู่การเป็นผู้นำที่ดี ภาวะผู้นำแบบนี้นับเป็นสุดยอดของผู้นำ เนื่องจากคุณลักษณะสำคัญที่เป็นองค์ประกอบ ภาวะผู้นำแบบให้บริการ คือ (1) การเป็นผู้ฟังที่ดี (2) การยอมรับและเห็นอกเห็นใจ (3) การเยียวยารักษา (4) การตระหนักรู้ (5) การโน้มน้าวใจ (6) การสร้างมโนทัศน์ (7) การมองการณ์ไกล (8) การพิทักษ์รักษา (9) การอุทิศตนเพื่อมุ่งมั่นพัฒนาบุคลากร (10) การสร้างชุมชน (11) การให้บริการ (12) การเสริมพลังอำนาจ (13) ความซื่อสัตย์สุจริต (14) ความนอบน้อม และ(15) การสร้างทีมงาน คุณลักษณะดังกล่าวสอดรับกับแนวทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ยุคใหม่ที่เน้นการมีส่วนร่วมในการบริหารงาน และใช้กลยุทธ์ในการขับเคลื่อน ทำให้การบริหารงานสามารถรองรับกระแสการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ของโลกได้เป็นอย่างดี ส่งผลให้องค์การบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

คำสำคัญ: ผู้นำ, ผู้นำแบบให้บริการ

Abstract

The servant leadership is the expression of leader come from his mind, that needs to respond the needs of the follows. The support has occurred by consideration, benefit and progress of the followers, that aims to develop both physical, mental and intellectual potential, and to serve progress and success of the followers, readiness to lead a good leaders. The servant leadership is the to pleader by cause of the 15 characteristics which are components of this type of leader, such as; (1) listening (2) acceptance and empathy (3) healing (4) awareness (5) persuasion (6) conceptualization (7) foresight (8) stewardship (9) commitment to the growth of people (10) building community (11) service (12) empowerment (13) integrity (14) humility and (15) team - building. These characteristics are include in the character of good leaders, human resource management which emphasizes in

participation and using strategy for management procedure. The servant leader ship can accord to world's changing and make the organization to achieve goals efficiently and effectively.

Keywords: leader, servant leadership

บทนำ

ผู้นำเป็นพลังสำคัญในการนำพาองค์การไปสู่ความสำเร็จและบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ภายใต้การเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วและซับซ้อนโดยใช้ศักยภาพของตนที่มีอยู่กำหนดทิศทางให้บุคคลที่ติดตามมุ่งสู่เป้าหมายเดียวกันเกิดศรัทธาเชื่อถือและเชื่อมั่นในการปฏิบัติงาน ผู้นำที่มีภาวะผู้นำจะส่งผลให้องค์การเข้มแข็ง ขับเคลื่อนองค์การให้เกิดการเปลี่ยนแปลงสู่ทิศทางตามที่คาดหวังเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลสามารถโน้มน้าวสร้างพลังและส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานให้ความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงาน

ในกระบวนการบริหารจัดการในปัจจุบันการบริหารจะให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของทุกฝ่ายในองค์การ ประกอบกับสภาวะที่เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในสังคมโลกยุคโลกไร้พรมแดนเป็นตัวเร่งผลักดันให้เกิดกระแสการเปลี่ยนแปลงในทุกภาคส่วนของสังคมทั่วโลกรวมทั้งประเทศไทย ดังนั้นจึงต้องเพิ่มขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดเพื่อให้สามารถรับมือกับสถานการณ์และการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นจึงเกิดความท้าทายต่อการบริหารงานในมิติต่างๆ เพื่อตอบสนองต่อโลกาภิวัตน์ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีหรือการบริหารการเปลี่ยนแปลง เป็นต้น (Bohlander and Snell, 2010, pp. 2-5) ส่งผลให้การบริหารที่ดำเนินการต้องเปลี่ยนเป็นการบริหารที่เน้นในลักษณะการจัดการเชิงกลยุทธ์ สร้างความสอดคล้องกับการบริหารจัดการโดยรวมขององค์การ และสอดคล้องกับสภาพการณ์ของสังคมโดยรวม (Santora and bozer, 2015, p. 245) การเปลี่ยนแปลงดังกล่าว สร้างความกดดันในการปฏิบัติงานให้กับทุกฝ่ายในองค์การ ผู้นำจึงมิอาจให้ความสำคัญกับเป้าหมายขององค์การ แต่เพียงประการเดียว แต่จะต้องให้ความสำคัญกับปัจจัยอื่นๆ ด้วย จึงจะช่วยให้องค์การสามารถพัฒนาการดำเนินงานทั้งของผู้ปฏิบัติงานและตัวองค์การเองไปสู่เป้าหมายที่กำหนดได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากการเปลี่ยนแปลงในแนวทางการบริหารข้างต้น ส่งผลให้แนวทางหรือลักษณะของผู้นำต้องมีการเปลี่ยนแปลงตามไปด้วย ซึ่งแต่เดิมลักษณะการบริหารงานของผู้นำ จะเป็นการสั่งการไปยังผู้ปฏิบัติ หรือผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นส่วนใหญ่ไม่ว่าจะใช้เกณฑ์ในการแบ่งอย่างไรก็ตามแต่โดยรวมแล้วยังมีลักษณะของการสั่งการอยู่ด้วยเป็นหลัก ประกอบกับลักษณะขององค์การในปัจจุบันจะเป็นองค์การที่เน้นการให้บริการต่อผู้รับบริการเป็นสำคัญ ไม่ว่าจะเป็นองค์การในภาครัฐหรือภาคเอกชนโดยมุ่งเน้นสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับผู้รับบริการ รวมทั้งรูปแบบการบริหารงานในปัจจุบันยังเป็นการเปิดโอกาสให้กับผู้ปฏิบัติได้มีส่วนร่วมในทุกขั้นตอนของกระบวนการดำเนินงาน

ดังนั้นผู้บริหารที่สามารถตอบสนองแนวทางการบริหารขององค์การในปัจจุบันได้ จึงสอดคล้องกับแนวคิดของภาวะผู้นำแบบให้บริการมากกว่าผู้นำแบบอื่น

บทความนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อชี้ให้เห็นถึงความเหมาะสม สอดคล้องของภาวะผู้นำที่เป็นผู้ให้บริการหรือภาวะผู้นำแบบให้บริการที่เป็นสุดยอดผู้นำสำหรับองค์การในปัจจุบัน ก่อนที่จะทำความเข้าใจและชี้ให้เห็นถึงความเป็นสุดยอดผู้นำของผู้นำแบบให้บริการนั้น ควรทำความเข้าใจความหมายเกี่ยวกับคำว่าผู้นำและภาวะผู้นำดังจะกล่าวถึงต่อไปนี้

ความหมายของคำว่าผู้นำและภาวะผู้นำ

ผู้นำ (leader) จากการศึกษาของนักวิชาการ การศึกษาและนักบริหาร สรุปความหมายของคำว่าผู้นำได้ดังนี้

ธนัณฎา ประจงใจ (2557, น. 11-12) อธิบายว่าผู้นำ หมายถึง บุคคลที่ดำรงตำแหน่งหัวหน้าหน่วยงาน โดยอาจเป็นการแต่งตั้งหรือเลือกตั้งเพื่อปฏิบัติตามเป้าหมายที่วางไว้ เป็นบุคคลที่มีศิลปะ มีบุคลิกภาพดีมีความสามารถเหนือบุคคลทั่วไป สามารถชักจูงให้ผู้อื่นปฏิบัติตามที่ต้องการ

ชาญชัย รุ่งเรือง (2558, น. 3) กล่าวว่าผู้นำ หมายถึง ผู้ที่มีความสามารถในการนำและพาบุคคลในกลุ่มหรือองค์การ เพื่อปฏิบัติภารกิจให้บรรลุวัตถุประสงค์ของกลุ่มหรือองค์การนั้นๆ

อุทัยวรรณ พงษ์บริบูรณ์ (2558, น. 36) อธิบายว่าผู้นำ หมายถึง ผู้ที่มีความสามารถในการนำบุคคลอื่นๆ ด้วยการจูงใจหรือใช้อิทธิพลให้ผู้อื่นกระทำตามที่ต้องการ ผู้นำจะต้องมีความซื่อสัตย์ มีความมุ่งมั่น มีความรู้ มีทักษะในการสื่อสาร มีบุคลิกภาพดี มีสติปัญญาเฉลียวฉลาด มีความคิดสร้างสรรค์และ มีภาวะผู้นำ

ซาร์ (Sachs, 1966, pp. 3-4) อธิบายว่าผู้นำที่ดีควรมีลักษณะดังนี้ คือ (1) มีความเข้าใจตนเอง (2) ยอมรับฟังและเคารพในความคิดเห็นของผู้อื่น (3) เข้าใจในสภาพของผู้ร่วมงานเป็นอย่างดีและ (4) สามารถนำความคิดของผู้ร่วมงานไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อองค์การ

บุญรดา กรรณสูตร (2557, น. 84) ให้ความเห็นว่า ผู้นำที่ดีจะมีคุณลักษณะหลายประการอยู่ในตัว มีความสามารถรอบด้าน มีความสมบูรณ์แข็งแรง มีสง่าราศี น้ำเสียงและท่าทีเป็นมิตร มีสติปัญญา รับผิดชอบ มีความคิดเชิงเป็นระบบ มีวิสัยทัศน์ มีความคิดสร้างสรรค์ มีไหวพริบในการแก้ปัญหา มีมนุษย์สัมพันธ์ สามารถในการสื่อสารและสื่อความหมาย นอกจากนี้ อนุวัต กระสังข์ (2557, น. 32) กล่าวว่า นอกจากลักษณะผู้นำที่ดีดังกล่าวแล้วยังมีผู้กำหนดลักษณะผู้นำในทศวรรษหน้าไว้ดังนี้

1. เป็นผู้บริหารที่มีความพอดี ไม่เน้น ในด้านใดด้านหนึ่งมากจนเกินไป

2. เน้นการสร้างให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเป็นเลิศในทุกด้าน

3. เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติแก้ไขปัญหาเอง

4. มอบอำนาจให้ผู้ปฏิบัติงานอย่างพอเพียงต่อการนำไปใช้เพื่อความสำเร็จของงาน แต่ก็มีระบบควบคุมตรวจสอบที่มีประสิทธิภาพด้วย

5. เน้นคุณสมบัติของผู้ปฏิบัติงานที่สามารถทำงานเป็นทีม

ภาวะผู้นำ (leadership) ในยุคแรกจะเป็นภาวะผู้นำในเชิงคุณลักษณะ คือ จะต้องเป็นผู้มีความมุ่งมั่น มีวิสัยทัศน์ มีความซื่อสัตย์ มีความยุติธรรม มีความสามารถในการตัดสินใจ มีวินัยในตนเอง มีความรับผิดชอบ อดทนอดกลั้น มีความคิดสร้างสรรค์ มีสติปัญญาเฉลียวฉลาด มีเป้าหมาย มีทักษะทางสังคม และมีความยืดหยุ่น จะเห็นว่าภาวะผู้นำมีความสำคัญมากต่อการพัฒนาองค์การและบริหารจัดการสรุปความหมายของภาวะผู้นำได้ดังนี้

เฮอร์เซย์ และบาร์นชาร์ด (Hersey & Blanchard, 1982, p. 83) ให้ความหมาย ภาวะผู้นำว่า หมายถึง กระบวนการในการสร้างอิทธิพลจูงใจคนหรือกลุ่ม เพื่อให้เกิดความพยายามร่วมกันดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์ในสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง

พลูแกทท์ (Plunkett, 1992, p. 325) กล่าวว่า ภาวะผู้นำ หมายถึง ความสามารถที่จะทำงานให้สำเร็จโดยอาศัยบุคคลอื่น และในขณะเดียวกันก็ได้รับความเคารพ ความมั่นใจ ความจงรักภักดี และให้ความร่วมมือด้วยความเต็มใจ

นิกุลพัฒน์ จิตรสง่าวงค์ (2559, น. 18) ให้ความหมายว่า ภาวะผู้นำ หมายถึง พฤติกรรมที่เกี่ยวกับอิทธิพลในการจูงใจ การโน้มน้าวจิตใจผู้ร่วมงานในองค์การให้เกิดความร่วมมือ ประสานงานในการทุ่มเทกำลังความคิด ความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้โดยอาศัยกระบวนการสื่อสารและความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในกลุ่ม

อัศนีย์ สุกิจใจ (2560, น. 26) กล่าวว่า ภาวะผู้นำ หมายถึง คุณสมบัติ เช่น สติปัญญา ความดีงาม ความรู้ ความสามารถของบุคคล การรู้จักตนเอง มีศีลธรรมบริหารงานอย่างโปร่งใส

จากความหมายของผู้นำและภาวะผู้นำในลักษณะต่างๆ ดังที่กล่าวมาทั้ง คุณลักษณะของผู้นำที่ดีและคุณลักษณะของผู้นำในทศวรรษหน้า ผู้นำมีความสำคัญที่ทุกองค์การจะต้องมีผู้นำที่มีภาวะผู้นำสูงมีคุณลักษณะ

ที่เหมาะสม และมีพลังที่จะขับเคลื่อนองค์การให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ดีมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล ดังนั้น การบริหารที่ทำให้บรรลุเป้าหมายสิ่งสำคัญคือทักษะภาวะผู้นำของผู้บริหาร เพราะผู้บริหาร คือ ผู้ทำหน้าที่นำพาองค์การจึงเป็นผู้มีบทบาทมากต่อการดำเนินงานภาวะการเปลี่ยนแปลงนี้ส่งผลให้การบริหารองค์การไม่ว่าภาครัฐหรือภาคเอกชนต้องปรับตัวโดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของภาวะผู้นำ รูปแบบของภาวะผู้นำแบบเดิมเชื่อว่าผู้นำคือ เจ้านาย (leader as bosses) ตามโครงสร้างขององค์การที่เป็นไปตามลำดับชั้น (hierarchies) การบริหารเป็นแบบปิรามิด (pyramid shape) การตัดสินใจสั่งการอยู่ที่ผู้บริหารสูงสุดเป็นหลัก แต่ปัจจุบันการกระจายอำนาจ (empowerment) ในการบริหารงานได้ถูกใช้ในองค์การส่วนใหญ่ โครงสร้างขององค์การจะเป็นลักษณะแบบแนวราบ (flat organization) ดังนั้นแนวคิดภาวะผู้นำแบบให้บริการหรือแบบผู้รับใช้ (servant leadership) ซึ่งเป็นรูปแบบหนึ่งของแนวคิดภาวะผู้นำแนวใหม่ (new paradigms of leadership) ด้วยการปฏิรูปความเชื่อว่าผู้นำไม่ใช่เจ้านายแต่ผู้นำคือ ผู้รับใช้คอยให้บริการช่วยเหลือแก่ผู้ตาม แนวคิดนี้จึงถูกนำมาใช้ในการบริหารองค์การอย่างแพร่หลายและได้รับการยอมรับมากขึ้น (สมุทร ชำนาญ, 2554, น. 1-2)

ภาวะผู้นำแบบให้บริการ (servant leadership)

แนวคิดภาวะผู้นำแบบให้บริการ เป็นแนวคิดที่เกิดขึ้นจากพฤติกรรมของผู้นำในองค์การของประเทศจากฝั่งตะวันตก (เฉลิมรัตน์ จันทรเดชา, นำชัย ศุภฤกษ์ชัยสกุล, รัตติกรณ์ จงวิศาล, และยุทธนา ไชยจูกุล, 2557, น. 5) โดยมีพื้นฐานความคิดเริ่มต้นมาจากปรัชญาโบราณก่อนคริสตกาล ถูกบันทึกไว้ในลัทธิของจีน ความเชื่อของคนในประเทศอินเดีย ในศาสนาคริสต์หรือแม้แต่ในศาสนาพุทธ เชื่อว่าผู้นำแบบให้บริการ ก็คือ ผู้ใช้ชีวิตด้วยหิริโอตัปปะ คือ มีความรู้สึกผิดชอบชั่วดี รู้ว่าสิ่งใดผิด สิ่งใดถูกต้อง ผู้นำที่ดีย่อมทำหน้าที่ได้ดีและประสบความสำเร็จในการใช้ชีวิตและหน้าที่การงานจึงเป็นแนวคิดของภาวะผู้นำที่เกี่ยวข้องกับลัทธิ ความเชื่อ และศาสนา ซึ่งต่อมาโรเบิร์ต กรีนลีฟ ได้นำมาพัฒนาภาวะผู้นำอีกทฤษฎีหนึ่งในยุคปัจจุบัน (สุพัตรา วัชรเกตุ, 2557, น. 44-45) ซึ่งได้ถูกนำไปใช้อย่างแพร่หลายในองค์การต่างๆ ทั่วโลกภาวะผู้นำแบบให้บริการมิใช่การให้บริการผู้อื่นแต่เพียงด้านเดียว แต่เป็นเรื่องของหลักการทำงานเป็นทีม หลักพฤติกรรมที่เอาใจใส่ผู้อื่น หลักการปฏิบัติตามหลักจริยธรรม หลักการสนใจต่อความก้าวหน้าและเติบโตของผู้ตามและขององค์การ (อุทัยวรรณ พงษ์บริบูรณ์, 2558, น. 41)

ความหมายของภาวะผู้นำแบบให้บริการ

กรีนลีฟ (Greenleaf, 2003, p. 17) กล่าวว่า ผู้นำแบบผู้ให้บริการ หมายถึง ผู้นำที่มีความรู้สึกโดยธรรมชาติในความต้องการให้บริการและมุ่งให้บริการเป็นลำดับแรก ซึ่งกรีนลีฟมองว่า ทุกสิ่งเริ่มต้นจากตัวของผู้นำแต่ละคน ไม่ว่าจะเป็นความดีหรือความชั่ว ล้วนเกิดจากองค์ประกอบของความคิด การรับรู้ เจตคติและการกระทำของบุคคล ซึ่งก่อเกิดจากภายในของบุคคลดังนั้นเมื่ออยู่ในฐานะของผู้นำ จึงจำเป็นต้องมีแรงบันดาลใจเกิดขึ้นจากภายในเสียก่อนต่อจากนั้นจึงเป็นการพยายามกระทำสิ่งนั้นให้ประสบความสำเร็จต่อไป (Northouse, 2016, pp. 255-226)

จากความหมายของภาวะผู้นำแบบให้บริการ อาจสรุปว่ามีความแตกต่างกับภาวะผู้นำรูปแบบอื่นดังตารางที่ 1

ตาราง 1

ความแตกต่างระหว่างภาวะผู้นำแบบให้บริการกับภาวะผู้นำรูปแบบอื่น

ภาวะผู้นำรูปแบบอื่น	ภาวะผู้นำแบบให้บริการ
ผู้นำคือเจ้านาย, ควบคุมบังคับบัญชา	- ให้บริการแก่ผู้ตามก่อนเสมอ - อำนวยความสะดวก - ช่วยเหลือเกื้อกูลกัน - รับฟังความคิดผู้ตาม - เป็นผู้ให้บริการอย่างเสมอภาค ด้วยความรวดเร็ว ตรงเวลาเพียงพอ เหมาะสมกับบุคลากรทุกระดับอย่างต่อเนื่อง - เคารพ ยอมรับนับถือผู้อาวุโสและผู้ร่วมงาน
มีอำนาจในการสื่อสารและตัดสินใจ	- การมอบอำนาจ, กระจายอำนาจ - ให้โอกาสในการตัดสินใจ - มีส่วนร่วมในการตัดสินใจและสร้างวิสัยทัศน์ร่วมกัน - ใช้การโน้มน้าวในการสื่อสารความคิดเห็น
โครงสร้างขององค์การเป็นไปตามลำดับชั้น	- ส่งเสริมความสำคัญของกลุ่มและการทำงานเป็นทีม - สร้างความสัมพันธ์ให้เกิดขึ้นกับทุกฝ่ายในองค์การ
รูปแบบการบริหารเป็นแบบปิรามิด	- รูปแบบการบริหารเป็นแบบแนวราบ - การรับฟังความคิดเห็น ปัญหา และข้อเสนอแนะ - มีความคิดแบบองค์รวม เป็นกระบวนการ มีการถ่วงดุล และการคิดที่รอบคอบ - มองความสัมพันธ์ เชื่อมโยงอดีต ปัจจุบัน และอนาคต เป็นแนวทางในการตัดสินใจ
การแข่งขัน	- การให้ความร่วมมือ - มีความตระหนักรู้ เข้าใจในคุณค่า ความรู้สึก และรู้ถึงจุดอ่อนและจุดแข็ง รายละเอียดต่าง ๆ

ตาราง 1 (ต่อ)

ความแตกต่างระหว่างภาวะผู้นำแบบให้บริการกับภาวะผู้นำรูปแบบอื่น

ภาวะผู้นำรูปแบบอื่น	ภาวะผู้นำแบบให้บริการ
การให้รางวัลเป็นวัตถุสิ่งของ	- การสร้างและรักษาสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้นำกับผู้ตาม - คำนึงถึงจิตใจมากกว่าวัตถุ - สร้างแรงบันดาลใจให้ผู้ตามมีความผูกพันและยินยอมปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเต็มใจไม่บังคับ - ให้เกียรติผู้อื่นโดยยอมรับฟังและยอมรับความคิดเห็น เคารพต่อความคิดต่างและความแตกต่างของบุคคล - ให้บริการด้วยใจ ด้วยความรัก ความห่วงใย และ เอื้ออาทร - เป็นศูนย์รวมจิตใจของคนในองค์การ - สนับสนุนให้ผู้ตามมีการพัฒนาศักยภาพของตนได้อย่างเต็มที่ เพื่อการเจริญเติบโตและความก้าวหน้าของผู้ตามทั้งด้านร่างกาย จิตใจ และสติปัญญา - ให้การเยียวยารักษาสุขภาพ อารมณ์ และจิตวิญญาณของผู้ตาม
คำนึงถึงประโยชน์ส่วนตน	- เสียสละผลประโยชน์ส่วนตน เพื่อผู้อื่นไม่หวังผลตอบแทน พร้อมอุทิศตน - มีจิตสำนึกต่อการดูแลรับผิดชอบเพื่อผู้อื่น ปกป้องรักษาผลประโยชน์ส่วนรวมขององค์การ - พัฒนาผู้ตามให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถเจริญเติบโตก้าวหน้า - ยึดถือ ความซื่อสัตย์สุจริต

คุณลักษณะสำคัญของภาวะผู้นำแบบให้บริการ

จากการศึกษาของอุทัยวรรณ พงษ์บริบูรณ์ (2558, น. 44) โดยประมวลจากแนวคิดของนักวิชาการนักการศึกษา นักวิจัยและผู้ทรงคุณวุฒิหลายท่านทั้งประเทศไทยและต่างประเทศ สามารถสรุปได้ว่าภาวะผู้นำแบบให้บริการนั้นเป็นการแสดงออกของผู้นำที่มาจากภายในจิตใจที่ต้องการตอบสนองความต้องการของผู้ตามก่อน ให้การสนับสนุนช่วยเหลือเกื้อหนุน โดยคำนึงถึงความสำคัญประโยชน์และความเจริญก้าวหน้าของผู้ตามเป็นหลัก โดยมุ่งหวังให้เกิดการพัฒนาศักยภาพทั้งทางร่างกาย จิตใจ และสติปัญญา เป็นการบริการเพื่อความเจริญก้าวหน้าและความสำคัญของผู้ตามให้มีความพร้อมการก้าวสู่การเป็นผู้นำที่ดี ดังนั้น คุณลักษณะสำคัญของภาวะผู้นำแบบให้บริการจึงต้อง (1) เป็นผู้ฟังที่ดี (2) ยอมรับและเห็นอกเห็นใจ (3) เยียวยารักษา (4) ตระหนักรู้ (5) เป็นผู้โน้มน้าว (6) สร้างมโนทัศน์ (7) มองการณ์ไกล (8) พิทักษ์รักษา (9) อุทิศตนเพื่อมุ่งมั่นพัฒนาบุคลากร (10) สร้างชุมชน (11) การให้บริการ (12) เสริมสร้างพลังอำนาจ (13) มีความซื่อสัตย์ สุจริต (14) มีความนอบน้อม และ (15) สามารถสร้างทีมงาน (อุทัยวรรณ พงษ์บริบูรณ์, 2558, น. 51-83) ซึ่งกรีนลีฟ (Greenleaf) อธิบายรายละเอียดคุณลักษณะของภาวะผู้นำแบบให้บริการไว้ดังนี้ (Northouse, 2016, pp. 227-229)

1. การเป็นผู้ฟังที่ดี (listening) ตั้งใจ รับฟังผู้อื่นให้มากขึ้นด้วยความจริงใจ ค้นหาความเป็นตัวตน และความชัดเจนในความต้องการของผู้ตาม พยายามสื่อสาร เปิดรับคำพูด พฤติกรรมหรือการแสดงออกของบุคคลอื่นด้วยจิตใจที่เป็นกลาง

2. การยอมรับและเห็นอกเห็นใจ (acceptance

and empathy) ให้การยอมรับและเข้าใจผู้อื่น ทั้งในด้านความรู้ ความสามารถ ทักษะและคุณลักษณะต่างๆ ความรู้สึกและมุมมอง เป็นความพยายามของผู้นำในการสร้างความเข้าใจในบุคคลอื่น เพราะบุคคลต้องการการยอมรับในความแตกต่างและ เข้าใจในความแตกต่าง

3. การเยียวยาและรักษา (healing) ต้องเรียนรู้ที่จะดูแลเยียวยารักษาสุขภาพ อารมณ์ และจิตวิญญาณที่เป็นตัวตนทั้งหมดหรือโดยรวมของผู้อื่น อันจะเป็นพลังที่นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงให้เกิดขึ้น ผู้นำเป็นผู้ที่ช่วยให้ผู้ปฏิบัติมีความพร้อม มีแรงจูงใจที่จะปฏิบัติงาน เป็นความพยายามที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้มแข็ง มีสุขภาพดีทั้งกายและจิตใจ ปราศจากความวิตกกังวลต่อการปฏิบัติงานในองค์การ

4. การตระหนักรู้ (awareness) ต้องเข้าใจในคุณค่า ความรู้สึก และรู้ถึงจุดอ่อนและจุดแข็งของตนเองเป็นอย่างดี มีความรู้ ความเข้าใจในประเด็นและสถานการณ์ได้ละเอียดรอบด้าน ไม่ประมาท รับรู้ มองการณ์ไกลและรับรู้สถานการณ์อย่างถูกต้อง เพื่อสร้างความตื่นตัวแข็งแกร่งมั่นคงให้กับความเป็นผู้นำของตนเอง

5. การโน้มน้าวใจ (persuasion) ใช้การชักจูงโน้มน้าวมากกว่าการใช้อำนาจสั่งการ สร้างแรงจูงใจ ความเห็นพ้องหรือกระตุ้นการใช้สติ และความคิดให้กับผู้ปฏิบัติดำเนินการด้วยความเต็มใจ เป็นพฤติกรรมของผู้นำที่มุ่งมั่นการสร้างความเชื่อถือ เชื่อมั่นด้วยความจริงใจ ปราศจากการใช้อำนาจบังคับ

6. การสร้างมโนทัศน์ (conceptualization) มีความคิดแบบองค์รวม มีความรัดกุมครบถ้วนเป็นกระบวนการ มีการถ่วงดุล และการคิดที่รอบคอบ มองเป้าหมายที่เป็นภาพใหญ่ทั้งในอดีต ปัจจุบัน และอนาคตไปพร้อมๆ กัน เป็นความสามารถของผู้นำในการสร้างความฝัน มองความสัมพันธ์ระหว่างความฝันและสิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคตได้อย่างชัดเจน

7. การมองการณ์ไกล (foresight) หยั่งรู้ และเชื่อมโยงเหตุการณ์ในอดีตถึงปัจจุบันและอนาคต ใช้ประสบการณ์ในอดีตมาประยุกต์ใช้กับปัจจุบันและประกอบการตัดสินใจ คาดการณ์ในอนาคต เป็นความสามารถในการใช้บทเรียนจากอดีต ความเป็นจริงในปัจจุบันและแนวโน้มของสถานการณ์เพื่อตัดสินอนาคต แสดงถึงวิสัยทัศน์ การมีทิศทางการดำเนินงานที่เป็นรูปธรรม

8. การพิทักษ์รักษา (stewardship) สร้างจิตสำนึกต่อการดูแลรับผิดชอบเพื่อผู้อื่น ปกป้องรักษาผลประโยชน์ส่วนรวมขององค์การ สร้างความเชื่อมั่นและการยอมรับให้กับสังคม สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ตามได้อย่างเต็มใจ และความคาดหวังในตัวผู้นำได้

9. การอุทิศตนเพื่อมุ่งมั่นพัฒนาบุคลากร (commitment to the growth of people) อุทิศตนอย่างแท้จริงในการพัฒนาผู้ตามให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถเจริญเติบโตก้าวหน้าได้ตามวุฒิภาวะ ทั้งในด้านหน้าที่การงานและจิตวิญญาณ เป็นคุณลักษณะของผู้นำที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติในองค์การได้รับการพัฒนาและมีความเจริญก้าวหน้า

10. การสร้างชุมชน (building community) สร้างความสัมพันธ์ให้เกิดขึ้นกับทุกฝ่ายในองค์การ ซึ่งเปรียบเสมือนชุมชน มีความรัก ความไว้ใจ และให้ความเคารพ เพื่อการปฏิบัติงานที่ราบรื่นและมีประสิทธิภาพเป็นพฤติกรรมของผู้นำที่แสดงออกถึงความรับผิดชอบ เชื่อมั่นในศักยภาพ สร้างความไว้วางใจ และความร่วมมือให้เกิดกับองค์การ

11. การให้บริการ (service) เป็นผู้ให้บริการอย่างเสมอภาค ด้วยความรวดเร็ว ตรงเวลาเพียงพอ เหมาะสมกับบุคลากรทุกระดับอย่างต่อเนื่องโดยยึดหลักของประโยชน์ส่วนรวมด้วยการรับฟังความคิดเห็นข้อเสนอแนะและนำไปปรับปรุงคุณภาพให้เกิดผลงานที่ดีในองค์การ

12. การเสริมพลังอำนาจ (empowerment) มอบหมายอำนาจหน้าที่ตามขอบเขตของงานตรงตามคุณวุฒิให้โอกาสในการตัดสินใจ ยกย่องชมเชย ส่งเสริมสนับสนุนให้มีการพัฒนาตน และพิจารณาความดี ความชอบอย่างยุติธรรม

13. ความซื่อสัตย์สุจริต (integrity) ซื่อตรงต่อหน้าที่ ปฏิบัติงานตรงไปตรงมาโปร่งใส ตรวจสอบได้ ซื่อตรงต่อคำมั่นสัญญา ไม่โกหก ไม่หลอกลวง ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์ให้ตัวเอง

14. ความนอบน้อม (humility) แสดงความเคารพ

ยอมรับนับถือผู้อาวุโสและผู้ร่วมงาน วาจาที่สุภาพ ยอมรับความจริง และคำแนะนำที่เป็นประโยชน์ ยอมรับมติส่วนรวมแม้ไม่ตรงกับความคิดของตน ระงับอารมณ์ความรู้สึกขณะโกรธได้ และใช้คำพูดที่เหมาะสม เมื่อถูกวิจารณ์

15. การสร้างทีมงาน (team - building) จัดทีมงานตามความสามารถและบุคลิกภาพกำหนดบทบาทหน้าที่ให้ชัดเจนมีความยืดหยุ่น จัดสภาพแวดล้อมและทรัพยากรให้เหมาะสม เพียงพอ กำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายให้ผู้ปฏิบัติงานมีอิสระใช้ความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานและสร้างกิจกรรมให้เกิดความรัก ความสามัคคีร่วมกันในองค์การ

จะเห็นได้ว่า การบริหารงานในปัจจุบันผู้นำจะต้องมีภาวะผู้นำสูงโดยเฉพาะภาวะผู้นำแบบให้บริการที่เน้นความสำคัญด้านคุณภาพ มีพฤติกรรมให้ความสนใจผู้อื่นเป็นแบบอย่างที่ดี มีสัมพันธภาพที่ดีอย่างแท้จริงระหว่างผู้นำและผู้ตามจึงส่งเสริมให้เกิดบรรยากาศที่ดีในองค์การ กระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในการทำงานเป็นทีม กระตือรือร้นแสวงหาโอกาสในการปฏิบัติงานเพราะผู้นำที่มีภาวะผู้นำจะให้ความสำคัญและตระหนักว่าสังคมที่ดีจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อผู้ที่มีความสามารถมากกว่าให้บริการแก่ผู้ที่มีความสามารถน้อยกว่า ให้มีชีวิตที่ดีกว่าเดิม มีความก้าวหน้าและเจริญงอกงาม และมีความผูกพันต่อองค์การซึ่งเป็นความปรารถนาของภาวะผู้นำแบบให้บริการที่จะให้บริการด้วยใจ ด้วยความรักและเสียสละ จึงอาจกล่าวไว้ว่าผู้นำที่ยิ่งใหญ่มาจากการที่ได้ให้บริการแก่ผู้อื่นก่อนเป็นสำคัญและความสามารถนำพาองค์การไปสู่เป้าหมายได้ด้วยคุณลักษณ์ดังกล่าวภาวะผู้นำแบบให้บริการยังสอดคล้องกับหลักธรรมคำสอนทางพระพุทธศาสนาสำหรับผู้บริหารหรือผู้ปกครองใช้ยึดเหนี่ยวเป็นหลักการสงเคราะห์ที่มีพื้นฐานบนความเห็นอกเห็นใจผู้อื่นสร้างสรรค์ความรัก ความสามัคคี ความปรารถนาดีต่อกันด้วยความศรัทธา ยึดหลักของการรับใช้และการให้บริการ การทำความดี การให้ทาน การเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่อยู่ร่วมกันเป็นสังคมแห่งความสงบสุข ลดความเห็นแก่ประโยชน์ตนคำนึงถึงผู้อื่น (อนุวัติ กระสังข์, 2560, น. 125-126)

บทสรุป

ผู้นำแบบให้บริการ คือ ผู้นำที่มีความรู้สึกโดยธรรมชาติในความต้องการให้บริการและมุ่งให้บริการ ผู้นำแบบให้บริการมีคุณลักษณะที่สำคัญ 15 ประการ คือ (1) เป็นผู้ฟังที่ดี (2) ยอมรับและเห็นอกเห็นใจ (3) เยียวยารักษา (4) ตระหนักรู้ (5) เป็นผู้โน้มน้าว (6) สร้างมโนทัศน์ (7) มองการณ์ไกล (8) พิทักษ์รักษา (9) อุทิศตนเพื่อมุ่งมั่นพัฒนาบุคลากร (10) สร้างชุมชน (11) การให้บริการ (12) เสริมสร้างพลังอำนาจ (13) มีความซื่อสัตย์ สุจริต (14) มีความนอบน้อม และ (15) สามารถสร้างทีมงาน ซึ่งเป็นคุณลักษณะที่สอดคล้องกับคุณลักษณะของการเป็นผู้นำที่ดี ผู้นำที่เหมาะสมกับทศวรรษหน้า สอดคล้องกับหลักธรรมคำสอนทางพระพุทธศาสนาสำหรับผู้บริหารหรือผู้ปกครองและเป็นคุณลักษณะของผู้นำขององค์การที่ประสบกับความสำเร็จในปัจจุบัน ดังนั้นจึงอาจกล่าวได้ว่า สุดยอดผู้นำคือผู้ให้บริการอย่างแท้จริง

References

Bohlander, G. W., & Snell, S. A. (2010). *Managing human resources* (15th ed.). Ohio: South-Western Cengage Learning.

Chairungruang, C. (2015). The global leader of future: Understand cultural differences and keep abreast of current world. *Journal of Chandrakasem Sarn, 21*(41), 1-8. (in Thai)

Chamnan, S. (2011). The servant leadership: New paradigm in educational leadership. *Journal of Education, 5*(2), 1-14. (in Thai)

Chantaradecha, C., Supparerkchaisakul, N., Jongwisan, R., & Chaijukul, Y. (2014). The servant leadship in the private hospitals: A conceptualization and scale development. *Journal of Behavioral Science, 20*(2), 1-18. (in Thai)

Chitsangawong, N. (2016). *Relationship between superleadership of school administrators, job motivation of teachers and school effectiveness under the primary educational service area office 1.* Master of Art Thesis, Burapha University. (in Thai)

Greenleaf, R. K. (2003). In H. Beazley, C. L. spears, & J. Beggs (Eds.), *The servant-leader within: A transformative path* (pp. 39–40). Mahwah, New Jersey: Paulist Press.

Hersey, P., & Blanchard, K. H. (1982). *Management of organizational behavior*. New Jersey: Prentice-Hall.

Karnasuta, B. (2014). Superleadership of basic education administrator. *Journal of Nakhonratchasima College, 8*(1), 81-88. (in Thai)

Krasang, A. (2014). Leader in the globalization age. *Journal of MCU Social Science Review, 3*(2), 25-38. (in Thai)

Northouse, P. G. (2016). *Leadership: theory and practice* (7th ed.). London: Sage.

Plunkett, R. W. (1992). *Supervision* (6th ed.). Boston: Allyn and Bacon.

Pongboriboon, U. (2015). *Servant leadership factors of private nursing college's administrator affecting efficiency and effectiveness of nursing education administration*. Doctor of Education Thesis, Eastern Asia University. (in Thai)

Prajongjai, T. (2014). *Relationship between transformational leadership and teamwork as teachers' opinion in basic school under the office of Trat primary educational service area.* Master of Education Thesis, Rambhai Barni Rajabhat University. (in Thai)

Sachs, B. M. (1966). *Educational administration a behavioral approach*. Boston: Hougton Muffin.

Santora, J. C., & Bozer, G. (2015). How nonprofit organizations can ensure stability and sustainability through succession planning: Make HR a strategic partner in the process. *Strategic HR Review, 14*(6), 245-246.

Sukitjai, A. (2017). Academic leadership of academic administrator. *Buddhist Research Journal, 3*(1), 23-37. (in Thai)

Watcharakate, S. (2014). Ten principles of servant leadership for nurse leaders. *Journal of The Royal Thai Army Nurses, 15*(3). 44-48. (in Thai)

การสร้างเอกลักษณ์แบรนด์ภายใต้วิกฤตทีวีดิจิทัล
Building Brand Identity under Crisis of the Digital TV

บัณฑิต รัตนไตร[1] และ ศศิร์รัช สายขุน[2]
Bundith Rattanatai[1] and Sasirat Saikhoone[2]
[1] คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย
[1] Faculty of Management Science, Eastern Asia University
[2] คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย
[2] Faculty of Business Administration, Eastern Asia University
Received: November 28, 2018
Revised: December 24, 2018
Accepted: December 26, 2018

บทคัดย่อ

ปัจจุบันประเทศไทยกำลังเร่งผลักดันให้เกิดระบบทีวีดิจิทัลเพื่อรองรับการแพร่ภาพโทรทัศน์ภาคพื้นดินตามข้อตกลงของมติที่ประชุมรัฐมนตรีสารสนเทศอาเซียน โดยระบบทีวีดิจิทัลนี้จะต้องเข้ามาแทนที่ระบบอนาล็อคอย่างสมบูรณ์ภายในปี 2563 ดังนั้น ผู้ประกอบการของบริษัทเอกชนหลายแห่งจึงต่างแข่งขันกันอย่างดุเดือด เพื่อให้ได้ใบอนุญาตประกอบกิจการทีวีดิจิทัลจนส่งผลให้มียอดเงินจากการประมูลสูงถึง 50,862 ล้านบาท ในปี2561 – 2562 สถานการณ์การแข่งขันของช่องทีวีต่างๆ ทวีความรุนแรงมากขึ้นอันเป็นผลมาจากส่วนแบ่งจากงบประมาณในการโฆษณาไม่ได้เพิ่มขึ้นตามจำนวนของช่องทีวีดิจิทัล ซึ่งไม่เพียงแค่แข่งขันกันเองยังต้องแข่งขันกับสื่อออนไลน์ที่เติบโตขึ้นเรื่อยๆ การสร้างเอกลักษณ์แบรนด์ให้กับช่องทีวีของตนให้มีบุคลิกภาพเฉพาะ มีความโดดเด่น จดจำได้ง่ายจึงมีความสำคัญที่จะทำให้ช่องทีวีดิจิทัลสามารถอยู่รอดในการแข่งขันที่รุนแรงมากขึ้น ดังนั้น บทความนี้จึงนำเสนอแนวคิดในการสร้างเอกลักษณ์แบรนด์ให้กับช่องทีวีดิจิทัล

คำสำคัญ: ทีวีดิจิทัล, การสร้างเอกลักษณ์แบรนด์

Abstract

According to ASEAN ministers responsible for information, Thailand is pushing for a digital TV system to support terrestrial TV broadcasting. The digital TV system has to replace analogue systems by 2020. Many companies in the private sector are fiercely competing to get a digital TV license. So, the auction amount will cost up to 50,862 million baht. It is very important for TV channels to build brand identity, to have a unique personality, and to be easily recognized. This article presents the concept of brand identity for digital TV channels which is another way to help entrepreneurs become distinctive from other competitors' TV channels.

Keywords: digital TV, building brand identity

บทนำ

การแพร่ภาพสัญญาณโทรทัศน์ในประเทศไทยมีมาหลายสิบปีแล้ว โดยแพร่ภาพผ่านระบบอนาล็อค มีจำนวนช่องฟรีทีวีจำนวน 6 ช่อง ได้แก่ 3, 5, 7, 9, NBT, ThaiPBS ซึ่งมีข้อจำกัดในด้านการรับสัญญาณที่เกิดการรบกวนได้ง่าย และไม่สามารถพัฒนาประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นได้อีก ต่อมาได้มีข้อตกลงตามมติที่ประชุมรัฐมนตรีสารสนเทศอาเซียน หรือ AMRI (ASEAN ministers responsible for information) ว่าทุกประเทศจะต้องแพร่ภาพโทรทัศน์ภาคพื้นดินระบบดิจิทัลได้ และต้องยุติการออกอากาศระบบอนาล็อคในช่วงปี 2558-2563 ดังนั้นประเทศไทยจึงกำหนดหน่วยงานภาครัฐขึ้นเพื่อควบคุม กำกับ ดูแลให้การดำเนินการระบบทีวีดิจิทัลเป็นไปด้วยความเรียบร้อย เรียกว่า คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ หรือ กสทช. มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงในการกำหนดนโยบาย แนวทาง และแผนแม่บทการดำเนินการด้านกิจการโทรทัศน์ระบบดิจิทัล กสทช. เริ่มดำเนินการ กำหนดจำนวนและรูปแบบช่องทีวีระบบดิจิทัลเบื้องต้นไว้ทั้งสิ้น 48 ช่อง หลังจากผ่านการประมูลช่องรายการเสร็จสิ้นเรียบร้อยแล้ว กสทช.ก็ได้กำหนดให้ทั้งจานดาวเทียมและโทรทัศน์ระบบดิจิทัล เปลี่ยนช่องหมายเลขเป็น 1-36 เหมือนกัน ทุกระบบ ทุกแพลตฟอร์ม โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ตาราง 1

แสดงรายละเอียดโทรทัศน์ระบบดิจิทัล

ช่องรายการทีวีดิจิทัล หมวดสาธารณะ 12 ช่อง ออกอากาศทางช่อง 1-12 แต่ในระยะแรกมี 4 ช่อง คือ	ช่อง 1 - CH5 (HD) ช่อง 2 - NBT (HD) ช่อง 3 - Thai PBS (HD) ช่อง 4 - Thai PBS ช่องเด็กและครอบครัว (HD) เริ่มออกอากาศปี 2558
ช่องธุรกิจ 24 ช่องประกอบด้วย ช่องเด็ก เยาวชน และครอบครัว 3 ช่อง คือ	ช่อง 13 - 3 Family ช่อง 14 - MCOT Kids and Family ช่อง 15 - LOCA
ช่องข่าวสารและสาระ 7 ช่อง คือ	ช่อง 16 - TNN24 ช่อง 17 - THV ช่อง 18 - NEW TV ช่อง 19 - Spring News ช่อง 20 - Bright TV ช่อง 21 - Voice TV ช่อง 22 - Nation TV
ช่องวาไรตี้ ความคมชัดระดับปกติ (SD) 7 ช่อง คือ	ช่อง 23 - Workpoint Creative TV ช่อง 24 - True4U ช่อง 25 - G25 ช่อง 26 - NOW ช่อง 27 - CH8 ช่อง 28 - 3 SD ช่อง 29 - MONO 29

ตาราง 1 (ต่อ)

แสดงรายละเอียดโทรทัศน์ระบบดิจิทัล

ช่องวาไรตี้ ความคมชัดสูง (HD) 7 ช่อง คือ	ช่อง 30 - MCOT HD
	ช่อง 31 - ONE
	ช่อง 32 - Thairath TV
	ช่อง 33 - 3 HD
	ช่อง 34 - Amarin TV HD
	ช่อง 35 - BBTV CH7
	ช่อง 36 - PPTV

ที่มา. จาก *ประกาศสำนักงาน กสทช.*, โดย สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ, 2561, ค้นจาก https://www.nbtc.go.th/law/law_noti.aspx

สถานการณ์การแข่งขัน

การประมูลแข่งขันเพื่อให้ได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการทีวีดิจิทัล มียอดเงินประมูลสูงถึง 50,862 ล้านบาท จากการแข่งขันกันอย่างดุเดือดของบริษัทเอกชนที่ต้องการมีช่องบริการธุรกิจเป็นของตัวเองอย่างน้อย 1 ช่อง ซึ่งมูลค่าการประมูลสูงกว่าราคาประมูลที่กำหนดไว้พอสมควร การพยายามทุ่มเงินจำนวนมาก เพื่อให้ได้ช่องทีวีดิจิทัลตามที่ต้องการ บางบริษัททุ่มงบประมูลมากกว่า 1 ช่องรายการ ด้วยมุ่งหวังผลประกอบการที่คุ้มค่าในอนาคต เมื่อลงสนามแข่งขันแล้วผู้ประกอบการทุกรายก็ทุ่มเทกำลังการผลิตทั้งละคร รายการ คอนเทนต์ใหม่ ๆ กันอย่างเต็มที่ เพื่อเสนอกับเอเจนซี่รายต่าง ๆ ให้ทุ่มงบโฆษณาให้กับช่องของตัวเอง บริษัทที่มีช่องมากกว่า 1 ช่อง ยิ่งต้องทำงานอย่างหนักทั้งแข่งขันกับคู่แข่งช่องอื่นๆ ไม่เว้นแม้แต่ต้องแข่งขันกับช่องของตัวเอง เมื่อผู้ผลิตรายการหรือผู้ประกอบการทีวีดิจิทัลมีจำนวนมากขึ้น จากเดิมที่เคยมีช่องฟรีทีวีเพียง 6 ช่อง ปัจจุบันมีถึง 24 ช่อง แต่งบโฆษณายังอยู่ราวๆ 6 หมื่นล้านบาทเท่าเดิม นั่นหมายความว่าจากงบโฆษณาก้อนเดิมที่เคยแบ่ง 6 กลับต้องถูกแบ่งเป็น 24 ผู้ประกอบการยิ่งต้องแข่งขันกันมากขึ้นเพื่อให้ได้มาซึ่งงบโฆษณาจากเอเจนซี่ นอกจากรายการดีๆ คอนเทนต์ที่น่าสนใจที่จะนำไปเสนอให้กับเอเจนซี่แล้ว คอนเทนต์ต่างๆ ยังต้องมีความน่าสนใจมากพอที่จะดึงดูดผู้ชมให้เปิดทีวีมาดูรายการอย่างต่อเนื่อง แต่เมื่อดูจากผลประกอบการตั้งแต่เริ่มดำเนินกิจการทีวีดิจิทัล ผู้ประกอบการหลายรายพบกับสภาวะขาดทุนอย่างต่อเนื่อง รายได้ที่เคยคาดหวังก็ไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง ประกอบกับสภาวะเหตุการณ์บ้านเมืองที่ไม่ปกติตั้งแต่ช่วงแรกที่เริ่มดำเนินกิจการทีวีดิจิทัล และเศรษฐกิจที่อยู่ในช่วงขาลง นั่นจึงเป็นเหตุผลที่ทำให้เอเจนซี่ไม่กล้าเพิ่มงบโฆษณา ช่องทีวีดิจิทัลจึงมีรายได้ไม่เต็มที่ แต่ยังคงมีรายจ่ายที่รออยู่ทั้งค่าผลิตรายการ ค่าบุคลากร ค่าดำเนินงานต่างๆ รวมไปถึงค่าธรรมเนียมใบอนุญาต แม้แต่สถานียักษ์ใหญ่ก็ยังมีกำไรที่ลดลง จนกระทั่งต้นปี 2559 ช่องทีวีดิจิทัล 2 ช่องก็ได้ตัดสินใจปิดสถานี ยุติการออกอากาศทั้งหมด เนื่องจากประสบสภาวะขาดทุนอย่างหนัก นอกจากผลประกอบการที่แสดงถึงรายได้แล้ว ตัวเลขเรทติ้งจากผู้ชมก็เป็นตัวเลขที่จะชี้วัดความสำเร็จในการดำเนินกิจการทีวีดิจิทัลเช่นกัน ช่องฟรีทีวีเดิมที่เคยเป็นเจ้าแห่งเรทติ้ง ที่ถึงแม้จะยังครองตำแหน่งไว้ได้ แต่ตัวเลขเรทติ้งก็ลดลงอย่างมาก โดยเปรียบเทียบทั้ง 3 ปี จะเห็นได้ว่า แม้ช่อง 7HD และ 3HD จะครองตำแหน่งใน 2 อันดับแรกมาโดยตลอด แต่ตัวเลขเรทติ้งก็ลดลงทุกปี เนื่องจากพฤติกรรมผู้บริโภคที่เปลี่ยนไป เข้าสู่ยุคออนไลน์มากขึ้น ดูรายการผ่านYoutube/LineTV และช่องทางออนไลน์ต่างๆ ดังแสดงในตารางเปรียบเทียบเรตติ้งทีวีดิจิทัลระหว่างปี 2559 ปี 2560 และ ปี 2561 ช่องที่ติดอันดับ 5 อันดับแรก (Top 5) ดังนี้

ตาราง 2

เปรียบเทียบเรทติ้งทีวีดิจิทัลระหว่างปี 2559 ปี 2560 และ ปี 2561 ช่องที่ติดอันดับ 5 อันดับแรก (top 5)

อันดับ	ปี 2559		ปี 2560		ปี 2561 (ม.ค.-กย.)	
	ช่อง	เรตติ้ง	ช่อง	เรตติ้ง	ช่อง	เรตติ้ง
1	7HD	2.315	7HD	2.114	7HD	1.831
2	3 HD	1.600	3 HD	1.348	3 HD	1.397
3	Workpoint	0.837	Workpoint	1.001	Mono 29	0.840
4	Mono 29	0.536	Mono 29	0.702	Workpoint	0.803
5	8 SD	0.437	8 SD	0.569	8 SD	0.546

ที่มา. จาก *รายงานเรทติ้งทีวีดิจิทัล*, โดย สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ, 2561, ค้นจาก https://www.tvdigitalwatch.com/category/rating-25-channels/rating-anual/

เรตติ้ง 9 เดือนแรกของปี 2561 (เดือนมกราคม – กันยายน 2561) ดังตาราง 3 พบว่าเรตติ้งรายเดือนในทุกอันดับ เป็นตัวเลขที่บ่งบอกถึงการแข่งขันที่รุนแรง มีการพลิกผันช่วงชิงอันดับผลัดกันขึ้นลงแต่ละอันดับในทุกเดือน ช่องใดมีคอนเทนต์ที่ดีกว่า กระแสแรงกว่าก็ชิงตำแหน่งที่ดีกว่าไปครอง เช่น ช่อง 3HD ในเดือนมีนาคม 2561 ก็สามารถขึ้นมาครองอันดับ 1 ได้ด้วยพลังออเจ้าแห่งละครบุพเพสันนิวาส หรือ Thairath TV ในช่วงเดือนกรกฎาคม 2561 ก็ขยับขึ้นมาอยู่อันดับที่ 5 ได้สำเร็จ ด้วยการรายงานข่าวทีมหมูป่าติดถ้ำตัดเข้าสู่รายงานสดจากสถานที่จริง แทบทุกช่วงเวลาออกอากาศ และในเดือนสิงหาคม 2561 ช่อง ONE31 ก็ได้กระแสจากเมีย 2018 ช่วยดันให้ขึ้นมาอยู่ในอันดับที่ 5 แทน Thairath TV แม้แต่ช่อง Workpoint ที่เคยครองอันดับ 3 ก็ถูกช่อง Mono29 ที่พัฒนาการเติบโตขยับแซงขึ้นมาอยู่แทนที่ได้สำเร็จ ด้วยพลังของหนังและซีรีย์ต่างประเทศ ซึ่งอาจจะเป็นเพราะช่อง Workpoint เองก็ยังไม่มีผังรายการใหม่ๆ รายการที่เคยมีกระแสเปรี้ยงปร้างอย่าง The Mask Singer กระแสก็ไม่แรงเท่า season แรกๆ

ตาราง 3

เรตติ้ง 9 เดือนแรกของปี 2561 (เดือนมกราคม – กันยายน 2561)

เดือน	อันดับ 1	อันดับ 2	อันดับ 3	อันดับ 4	อันดับ 5
ม.ค.	7HD 1.988	3HD 1.124	MONO29 0.839	Workpoint 0.805	8SD0.625
ก.พ.	7HD 1.916	3HD 1.246	MONO29 0.820	Workpoint 0.789	8SD0.623
มี.ค.	3HD 1.856	7HD 1.804	MONO29 0.826	Workpoint 0.743	8SD0.582
เม.ย.	7HD 1.750	3HD 1.583	MONO29 0.848	Workpoint 0.759	8SD0.584
พ.ค.	7HD 1.930	3HD 1.416	MONO29 0.784	Workpoint 0.752	8SD0.567
มิ.ย.	7HD 1.801	3HD 1.453	MONO29 0.786	Workpoint 0.767	8SD0.554
ก.ค.	7HD 1.723	3HD 1.324	MONO29 0.872	Workpoint 0.777	Thairath TV0.720
ส.ค.	7HD 1.704	3HD 1.253	Workpoint 1.001	MONO29 0.870	ONE310.536
ก.ย.	7HD 1.866	3HD 1.309	MONO29 0.917	Workpoint 0.830	Thairath TV0.493

ที่มา. จาก *รายงานเรทติ้งทีวีดิจิทัลปี 2561*, โดย สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ, 2561, ค้นจาก https://www.tvdigitalwatch.com/category/rating-25-channels/rating-monthly/

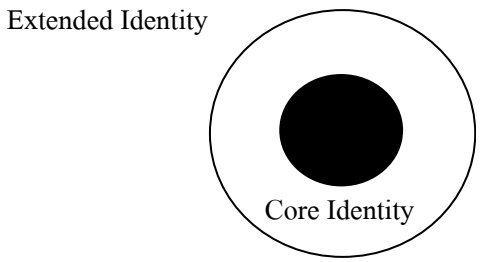
เพียงแค่ 9 เดือนแรกช่องทีวีดิจิทัลก็สลับสับเปลี่ยนตำแหน่งกันทุกเดือน บางช่องครองอันดับอยู่ตลอดทุกเดือน บางช่องก็ต้องอาศัยกระแสละคร หรือถ่ายทอดสดกีฬา รายการที่น่าสนใจ ถึงจะครองเรทติ้งติดอันดับได้ ผู้ประกอบการจึงต้องแข่งขันกันอย่างหนักมากขึ้น คิดคอนเทนต์ใหม่ๆ สร้างเอกลักษณ์ภาพจำให้กับช่องของตนเองเพื่อผลักดันให้ช่องติดอันดับ Top 5 หรือ Top 10 ดังนั้นการสร้างเอกลักษณ์แบรนด์ของช่อง เพื่อให้เกิดภาพจำให้กับช่องของตนเองจึงเป็นสิ่งสำคัญ มุ่งหวังให้ช่องมีจุดยืนในเรื่องใด ตอบสนองคนกลุ่มใด คำสัญญาที่ให้กับผู้บริโภคคืออะไรต้องตั้งเป้าหมายให้ชัดเจน สร้างคอนเทนต์ที่แข็งแรงให้เป็นไปตามเป้าหมายของช่องในทิศทางนั้น ๆ ทำให้ผู้ชมสามารถจดจำช่องทีวีได้ นึกถึงรายการของช่องทีวีเราเป็นลำดับต้น ๆ ให้สอดคล้องกับพฤติกรรมของผู้ชมที่เลือกรับชมเฉพาะรายการที่สนใจและจดจำได้เท่านั้น

แนวคิดการสร้างเอกลักษณ์แบรนด์

ตราสินค้า (brand) คือ ชื่อ รูปแบบ สัญญาณ สัญลักษณ์ การออกแบบ หรือ การรวมกันของสิ่งต่างๆ ข้างต้นในการที่จะแสดงลักษณะจำเฉพาะของสินค้าและบริการของผู้ขายหรือกลุ่มของผู้ขาย เพื่อที่จะสร้างความแตกต่างจากผู้แข่งขัน (Kotler, Armstrong, Saunders & Wong, 2002)

ตราสินค้า คือ การสร้างความแตกต่างให้กับชื่อสัญลักษณ์ ได้แก่ โลโก้ เครื่องหมายการค้า หรือการออกแบบบรรจุภัณฑ์ ตลอดจนสินค้าหรือบริการที่สามารถบ่งบอกความเป็นสินค้าและบริการของผู้ขายที่แตกต่างจากคู่แข่งรายอื่นได้ (Aaker, 1996, p.28) เป็นความสามารถในการแสดงลักษณะจำเพาะของสินค้าที่ถูกเพิ่มพูน ในทางที่ผู้ซื้อหรือผู้ใช้งานมีความสัมพันธ์กับมูลค่าที่ถูกเพิ่มที่มีความเฉพาะ ซึ่งตรงกับความต้องการของลูกค้าอย่างมาก (De Chernatony&McDonald, 1992) ยิ่งไปกว่านั้น ยังหมายถึงการที่ผู้ผลิตแสดงชื่อสินค้าหรือเครื่องหมายการค้าทำให้ผลิตภัณฑ์กลายเป็นสินค้าที่มีตราสินค้ามีผลทำให้ผู้บริโภคสามารถจดจำผลิตภัณฑ์และเป็นเครื่องสร้างความแตกต่างจากผลิตภัณฑ์ของคู่แข่งได้ (Riezebos, 1994, p.7)

Aaker (1996) ได้กล่าวไว้ว่า การสร้างตราสินค้านั้นเป็นสิ่งที่ยากแต่สามารถทำได้และเป็นสิ่งที่จำเป็น หัวใจสำคัญของการสร้างตราสินค้าให้ประสบความสำเร็จนั้นคือความเข้าใจวิธีการสร้างหรือพัฒนาเอกลักษณ์สินค้าให้เกิดขึ้น ดังนั้นเอกลักษณ์ตราสินค้าตามแนวคิดของ Aaker จึงหมายถึง ลักษณะเฉพาะเจาะจงขององค์ประกอบหลายๆ อย่างที่มีความสัมพันธ์กันของตราสินค้าหนึ่งที่ถูกสร้างขึ้นมา ซึ่งเอกลักษณ์ของตราสินค้านี้จะบ่งบอกให้ผู้บริโภคทราบว่าสินค้านี้คืออะไร และสามารถตอบได้ว่า ตราสินค้านี้ได้ให้คำมั่นสัญญาหรือคาดหวังกับผู้บริโภค นอกจากนี้ เอกลักษณ์ตราสินค้ายังช่วยสร้างความสัมพันธ์ระหว่างตราสินค้ากับผู้บริโภคเป้าหมายด้วยการเสนอคุณค่าตราสินค้าแก่ผู้บริโภคในด้านต่างๆ Aaker ยังได้อธิบายถึงโครงสร้างของเอกลักษณ์ของตราสินค้าว่าประกอบด้วย 2 ส่วน คือ Core Identity และ Extended Identity ดังแผนภาพ



Note. From *Building strong brands* (p. 86), by Aaker, D. A., 1996, New York: Free.

แก่นของอัตลักษณ์ (core identity) แสดงถึงคุณสมบัติที่อยู่คงทนกับแบรนด์ตลอดไป ซึ่งเป็นส่วนหัวใจของแบรนด์ ในส่วนของแก่นแสดงถึงตำแหน่งสำคัญของแบรนด์ที่ผู้บริโภครับรู้ไว้ในสมองแล้ว จึงเป็นการยากที่จะเปลี่ยนแปลงอัตลักษณ์ของแบรนด์ โดยแก่นของอัตลักษณ์จะประกอบไปด้วยส่วนที่ทำ ให้แบรนด์มีคุณค่า ที่ผู้บริโภคเชื่อถือและไว้ใจ

ส่วนขยายอัตลักษณ์ (extended identity) เป็นส่วนประกอบที่ช่วยเสริมให้แบรนด์มีลักษณะรูปแบบที่เฉพาะตัวและมีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น เป็นส่วนของการสร้างจิตวิญญาณให้กับแบรนด์ เน้นอัตลักษณ์ด้าน “อารมณ์” (emotional identity)ได้แก่ วลีที่ชื่นชอบ (admiring phrase) คำ ขวัญหรือสโลแกน (motto or slogan) สีสัน (color) บุคลิกภาพแบรนด์ (brand personality) สัญลักษณ์ (logo)

ประดิษฐ์ จุมพลเสถียร (2547, น. 46-53) ได้กล่าวถึงขั้นตอนการสร้างแบรนด์ว่าแบ่งออกเป็น 4 ขั้นตอน คือ (1) การกำหนดตำแหน่งผลิตภัณฑ์ เริ่มจากขั้นตอนทางการตลาดในการแบ่งกลุ่มเป้าหมาย ว่าเป็นใครและมีความต้องการอย่างไรบ้าง ในการกำหนดตำแหน่งผลิตภัณฑ์ที่ดีจะต้องพิจารณาว่า ตำแหน่งผลิตภัณฑ์นั้นเป็นคุณลักษณะของสินค้าที่สามารถตอบสนองความต้องการของกลุ่มเป้าหมายได้จริง เป็นข้อดีของสินค้าที่ผู้แข่งขันไม่ได้กล่าวอ้างในการสื่อสาร และเป็นสิ่งที่กลุ่มเป้าหมายต้องการ และยังไม่มีแบรนด์ใดตอบสนอง (2) การกำหนดบุคลิกภาพให้แบรนด์ มีความสัมพันธ์กับบุคลิกภาพของกลุ่มเป้าหมายทั้งในด้านกายภาพ คือเพศ ระดับของรายได้ อาชีพ การศึกษาสถานะทางสังคม และด้านจิตวิทยา คือการกำหนดลักษณะนิสัย พฤติกรรม หรือทัศนคติต่อสิ่งต่างๆ (3) การสร้างเอกลักษณ์ให้แบรนด์ คือการสร้างเอกลักษณ์เพื่อสื่อตำแหน่ง และบุคลิกของแบรนด์ให้ผู้บริโภครับรู้ ออกมาเป็น ผลิตภัณฑ์ ราคา และการจัดจำหน่าย เพื่อให้รับรู้ถึงภาพลักษณ์ของแบรนด์ ในการสร้างแบรนด์มีข้อควรพิจารณาดังนี้ การสร้างผลิตภัณฑ์ให้เป็นที่รู้จัก และจดจำในใจของผู้บริโภค การสร้างแบรนด์จึงเป็นการลงทุนเพื่อหวังผลทางการตลาด และจะต้องทำอย่างต่อเนื่องเพื่อสร้างการยอมรับ และรักษาระดับการรับรู้ ผลิตภัณฑ์ที่กำหนดตำแหน่งของแบรนด์แตกต่างจากคู่แข่งขัน และสามารถสร้างบุคลิกที่แตกต่างจากคู่แข่งขันได้ จะช่วยสร้างความโดดเด่นให้แบรนด์ ซึ่งมีข้อดีคือผู้บริโภคจะจดจำแบรนด์ได้ง่าย และจำได้ดี การสร้างแบรนด์ต้องสร้างความน่าเชื่อถือให้แบรนด์ ด้วยการรักษาตำแหน่งและบุคลิกของผลิตภัณฑ์ ไม่เปลี่ยนไปเปลี่ยนมา อย่างน้อยก็ในช่วงแรกของแบรนด์ ตำแหน่งและบุคลิกของแบรนด์เป็นสิ่งที่ต้องรักษาไว้ ตำแหน่งของแบรนด์สามารถเปลี่ยนได้ ถ้าผลิตภัณฑ์นั้นขาดความโดดเด่น หรือว่าล้าสมัยไป ในส่วนบุคลิกภาพของแบรนด์สามารถปรับได้บ้างตามทัศนคติ และรูปแบบการดำเนินชีวิตที่เปลี่ยนไปของกลุ่มเป้าหมาย แต่ในด้านพฤติกรรมไม่ควรเปลี่ยน เนื่องจากบุคลิกที่เปลี่ยนไปเปลี่ยนมาจะทำให้แบรนด์ขาดความน่าเชื่อถือ

การสร้างเอกลักษณ์ให้แบรนด์ ประกอบด้วย 5 วิธี ดังนี้ (1) ค้นหาจุดยืนของแบรนด์ จุดยืนของแบรนด์ คือ ตัวกำหนดทิศทางในการทำธุรกิจที่มีไว้เพื่อสร้างความแตกต่างระหว่างแบรนด์ของคุณกับแบรนด์อื่นในท้องตลาด (2) คำมั่นสัญญา หมายถึงสิ่งที่แบรนด์ต้องการส่งมอบให้ลูกค้า หรือความมุ่งมั่นที่แบรนด์ต้องการให้ลูกค้ารับรู้ในเวลาเดียวกัน คำมั่นสัญญาเหล่านี้จะเป็นความคาดหวังของผู้บริโภคที่ต้องการได้รับจากแบรนด์ (3) มีบุคลิกที่ชัดเจน อย่างที่กล่าวว่าแบรนด์ต้องฉีกตัวเองให้แตกต่าง บุคลิกที่ชัดเจนของแบรนด์นี้เองที่จะเป็นตัวบอกทุกอย่าง ถ้าอยากเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้มากๆ ยิ่งต้องมีบุคลิกที่ชัดเจนและโดดเด่น (4) มีเรื่องราว หนึ่งในการสร้างความน่าเชื่อถือให้แบรนด์คือ การมีเรื่องราวหรือที่มาที่ไป คุณสามารถแชร์เรื่องราวต่างๆ ที่น่าสนใจเกี่ยวกับแบรนด์ได้ เช่น ประวัติการก่อตั้งบริษัท อะไรที่จุดประกายให้เริ่มทำธุรกิจนี้หรือเรื่องเล่าเกี่ยวกับผลงานที่ผ่านมา (5) มีอัตลักษณ์ โดยทั่วไปแล้วแบรนด์ที่จะประสบความสำเร็จได้ ต้องมีอัตลักษณ์ที่แข็งแกร่ง อาทิ ชื่อแบรนด์ สโลแกน คำขวัญ โลโก้ การเลือกใช้สี เป็นต้น (Fayossy, 2559)

การสร้างอัตลักษณ์ให้แบรนด์ (brand identity) คือการออกแบบลักษณะเฉพาะให้แบรนด์หรือองค์กร การสร้างสัญลักษณ์หมายถึงอะไรก็ตามที่สร้างสัมผัสแรกผ่านการมองเห็น ดังนั้นการสร้างอัตลักษณ์จึงมักอยู่ในรูปของชื่อแบรนด์ โลโก้ สี สโลแกน tagline หรือ typeface ซึ่งทั้งหมดที่ถูกออกแบบจะต้องย้อนกลับมาสร้างคุณค่าให้แบรนด์และส่งต่อคุณค่านั้นสู่ลูกค้า สิ่งสำคัญอันดับแรกต้องวิเคราะห์ตัวเองเพื่อรู้จักตัวเอง จากนั้นจึงค่อยวิเคราะห์คู่แข่งและตลาด ทำได้ง่ายสุดด้วยกลยุทธ์ SWOT แจกแจงและวิเคราะห์ให้แตกว่าอะไรคือ จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค ของแบรนด์เรา คู่แข่ง และตลาด การวิเคราะห์ที่เฉียบคมจะช่วยประหยัดเวลา ลดการสูญเสีย และลดการลองผิดลองถูกไปได้มาก และที่สำคัญ จะมองเห็นชัดขึ้นว่าจะดึงอะไรออกมาสร้างอัตลักษณ์ให้ตัวเอง หน้าที่หลักของ Brand Identity ก็คือการสื่อสารและสะท้อนตัวตนของแบรนด์ไปสู่กลุ่มเป้าหมาย ดังนั้นต้องคำนึงว่ามีช่องทางใดของผลิตภัณฑ์ บริการ หรือในองค์กรที่จะเป็นตัวสื่อสารกับผู้บริโภคได้ (Mellow yellow, 2559)

กาลัญ วรพิทยุต (2550) กล่าวว่า เอกลักษณ์ตราสินค้า (brand identity) คือ องค์ประกอบสำคัญในการสร้างตราสินค้าในประการแรกที่ทำให้ตราสินค้าประสบความสำเร็จ การเปลี่ยนแปลงนั้นเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นได้ทุก

เวลา ซึ่งมีทั้งการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นเองตามกระบวนการของวิวัฒนาการ ที่เรียกว่า การเปลี่ยนแปลงตามธรรมชาติ และการเปลี่ยนแปลงโดยการวางแผนอย่างมีระบบที่มนุษย์มักจะกระทำให้เกิดขึ้น องค์กรหรือธุรกิจก็เช่นเดียวกันไม่อาจหลีกเลี่ยงสภาวการณ์เปลี่ยนแปลงไปได้ ไม่ว่าองค์กรหรือธุรกิจนั้นจะอยู่ในภาครัฐหรือเอกชน มีขนาดใหญ่หรือขนาดเล็ก จะต้องมีการปรับเปลี่ยนโครงสร้าง ปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงาน เพื่อการเข้าสู่กระบวนการของการแข่งขัน และเพื่อรองรับกับสภาพแวดล้อมภายใต้การเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ การเมือง และสังคม ในช่วงทศวรรษของกระแสการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี ภาระหน้าที่ที่สำคัญของผู้มีหน้าที่บริหารที่ต้องจัดการหรือบริหารการเปลี่ยนแปลงในการทำให้องค์กรหรือธุรกิจมีความคล่องตัวโดยใช้กลยุทธ์ที่เหมาะสม เพื่อสามารถตอบสนองต่อสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วได้ทันท่วงที เอกลักษณ์ตราสินค้าไม่ใช่แนวความคิดใหม่ เอกลักษณ์ตราสินค้า (brand identity) แท้จริงนั้น คือองค์ประกอบสำคัญในการสร้างตราสินค้า ในประการแรกที่ทำให้ตราสินค้าประสบความสำเร็จ ในความหมายที่เป็นทางการแล้ว เอกลักษณ์ตราสินค้า (brand identity) คือ องค์ประกอบของคำ ภาพลักษณ์ ความคิดและรูปแบบที่เกี่ยวข้องกับผู้บริโภคได้รับจากตราสินค้าเอกลักษณ์ คือจุดแข็งที่เสนอคุณลักษณะที่สำคัญที่สุดเพียงหนึ่งเดียว เอกลักษณ์ตราสินค้าที่ดีจะบ่งบอกได้ว่าตราสินค้านั้นหมายถึงอะไร มีจุดยืนเพื่ออะไร เป็นสินค้าหรือบริการของคนกลุ่มใด คำสัญญาที่ให้กับผู้บริโภคคืออะไร หากเจ้าของสินค้าและบริการสามารถสร้าง เอกลักษณ์ของตราสินค้า ที่มีความชัดเจนของสินค้าและบริการของเรา กับสิ่งเหล่านี้มากเท่าไหร่ก็ยิ่งทำให้ตราสินค้านั้นมีพลัง ที่สามารถโน้มน้าวและสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้บริโภคได้มากขึ้นเท่านั้น

เอกลักษณ์แบรนด์ทีวีดิจิทัล

การสร้างเอกลักษณ์แบรนด์ไม่ใช่แนวคิดใหม่ การสร้างเอกลักษณ์แบรนด์ ถือเป็นองค์ประกอบสำคัญในการสร้างแบรนด์ประการแรกที่ทำให้แบรนด์ประสบความสำเร็จ ตัวอย่างสถานีโทรทัศน์ที่สามารถสร้างเอกลักษณ์แบรนด์ได้สำเร็จ เช่น ช่อง Workpoint ที่สร้างแก่นของเอกลักษณ์ของช่องไปที่ความเป็นวาไรตี้บันเทิง ตั้งแต่เริ่มดำเนินกิจการทีวีดิจิทัล Workpoint นำเสนอภาพลักษณ์ของช่องเน้นไปที่ความบันเทิงในรูปแบบต่างๆ เพื่อให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายของช่องที่เป็นกลุ่มชาวบ้านทั่วไปที่นิยมเสพความบันเทิง ช่อง Workpoint จึงนำเสนอรายการวาไรตี้บันเทิง เกมโชว์ต่าง ๆ รายการประกวดร้องเพลง เช่น ชิงร้อยชิงล้าน ไมค์ทองคำ นักร้องสองไมค์ ปริศนาฟ้าแลบ เป็นต้น หรือแม้แต่รายการซื้อลิขสิทธิ์รายการมาจากต่างประเทศ เช่น I can see your voice Thailand / The mask singer Thailand ที่สร้างกระแสความนิยมและกระแสตอบรับเป็นอย่างดี และช่องก็ยังมุ่งเน้นสร้างและสรรหารายการต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ชมอย่างต่อเนื่อง รวมถึงในปัจจุบันสามารถดูรายการสดผ่านช่องทาง Youtube และ FacebookLive ได้อีกด้วย ทำให้ผู้ชมจดจำได้ว่า หากต้องการผ่อนคลายดูรายการวาไรตี้ให้นึกถึงช่อง Workpoint ก่อนเป็นอันดับแรก

สถานีโทรทัศน์ MONO29 เป็นอีก 1 ช่องทีวีดิจิทัลที่สร้างแก่นของเอกลักษณ์ช่องให้เป็นช่องที่นำเสนอหนังดีซีรีย์ดังจากต่างประเทศ ที่อัดแน่นทุกช่วงเวลา ช่วงปีแรกๆ อาจจะยังไม่เปรี้ยงปร้าง แต่ช่องก็ยังคงเอกลักษณ์ไว้อย่างต่อเนื่อง พยายามสรรหาหนังใหม่หรือหนังที่ทำรายได้สูงมาเรียกกระแส เช่น หนังชุด แฮร์รี่ พอตเตอร์ตั้งแต่ภาคแรกถึงภาคสุดท้าย จนเริ่มเข้ามาอยู่ในใจผู้ชมได้ในที่สุด กลายเป็นสถานีโทรทัศน์ที่มีวลีติดปากว่า หนังดีซีรีย์ดังมากที่สุด อีกทั้งยังตอบสนองพฤติกรรมผู้บริโภคด้วยแอพพลิเคชั่น “MONO 29TV” ติดตามดูความบันเทิงและเนื้อหาสาระผ่านสมาร์ทโฟนได้แบบเรียลไทม์ ตลอด 24 ชั่วโมง

ในขณะที่สถานีโทรทัศน์7HD ใช้การสร้างเอกลักษณ์แบรนด์โดยเน้นความเป็นช่องทีวีที่เข้าถึงชาวบ้านกลุ่มชนชั้นกลางลงมาล่างก็ครองใจชาวบ้านเสมอมาด้วยละครพื้นบ้าน จักรๆ วงศ์ๆ ละครหลังข่าวที่ครองใจทั้งผู้สูงอายุ และเด็กๆ รายการปลดหนี้ ที่ออกอากาศมาถึง 14 ปี เป็นรายการที่ให้โอกาสคนสู้ชีวิตได้มีโอกาสเข้ามาแข่งขันเพื่อปลดหนี้ของตัวเอง หรือจะเป็นรายการข่าวที่มีการรายงานโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย รวมไปถึงข่าวช่วงอนุวัฒน์จัดให้ ที่มีการลงพื้นที่รายงานข่าว แบบเป็นกันเองรายงานเรื่องใด ลองทำเรื่องนั้น กระแสรายการก็ดีเช่นกัน และลงสนามออนไลน์ด้วยแพลตฟอร์ม BUGABOO.TV ที่มีทั้งดูออนไลน์พร้อมสถานี และสามารถดูย้อนหลังได้ด้วย

เมื่อสถานีโทรทัศน์ที่สามารถสร้างเอกลักษณ์แบรนด์ให้กับตนเองได้ ประสบความสำเร็จแล้ว ด้วยการครองเรทติ้งทีวีดิจิทัลอันดับต้นๆ สถานีน้องใหม่ ก็ต้องพยายามแข่งขันและเร่งสร้างเอกลักษณ์แบรนด์ให้กับสถานีตนเองด้วยเพื่อช่วงชิงความนิยมของคนดู ตัวเลขเรทติ้งที่เพิ่มขึ้น งบโฆษณาจากเอเจนซี่ที่มากขึ้นเพื่อให้สามารถดำเนินกิจการทีวีดิจิทัลได้อย่างต่อเนื่อง อย่างสถานีโทรทัศน์ PPTV ที่พยายามสร้างเอกลักษณ์ให้เป็นสถานีแห่งกีฬาที่สร้างวลีให้เป็นที่จดจำว่าเป็นช่อง World Class Sport เน้นการถ่ายทอดสดกีฬาฟุตบอลจากต่างประเทศ กีฬาแข่งรถโมโตจีพี การแข่งขันกอล์ฟรายการต่างๆ แต่ก็ยังไม่ทิ้งรายการที่อยู่ในความสนใจของประชาชน เช่น The Face Men Thailand / The Voice Thailand ที่ย้ายสถานีออกอากาศมาจากช่อง 3HD เพื่อหวังเรียกกระแสผู้ชมที่เคยติดตามรายการมาจาก season ก่อนหน้านี้ ให้มาติดตามช่อง PPTV อย่างต่อเนื่อง และที่เห็นเด่นชัดที่สุดของการพยายามสร้างเอกลักษณ์แบรนด์ให้กับสถานีโทรทัศน์ ก็คงจะเป็น Thairath TV ที่เป็นสถานีทางด้านข่าว มีรายการข่าวที่รวดเร็ว กระชับ ฉับไวเกือบทุกช่วงเวลาของสถานี ข่าวที่อยู่ในความสนใจ ไม่ว่าจะเป็นการเมือง อาชญากรรม หรือข่าวบันเทิง จะเกาะติด ทุกเหตุการณ์ โดยเฉพาะข่าวที่อยู่ในกระแส อยู่ในความสนใจของประชาชนจะลงพื้นที่รายงานสดอย่างรวดเร็ว ส่วนรายการที่น่าสนใจและถูกพูดถึงมากในตอนนี้ก็น่าจะเป็นรายการ ถามตรง ๆ กับจอมขวัญ ที่พิธีกรดำเนินรายการได้อย่างน่าสนใจ จับทุกประเด็นข่าวที่กำลังเป็นที่สนใจ เชิญผู้มีส่วนเกี่ยวข้องมาสัมภาษณ์ในรายการ การตั้งคำถาม วิเคราะห์ทุกแง่มุม เกาะติด เจาะลึกในทุกประเด็น สรุปข้อมูลที่กระชับน่าสนใจ ให้ผู้ชมเข้าใจง่ายขึ้น ทำให้รายการสามารถครองใจผู้ชม และอยู่ในความสนใจได้ไม่ยาก และจากการที่วางผังรายการข่าวเกือบทุกช่วงเวลา รวมทั้งมีรายการวิเคราะห์ข่าวที่น่าสนใจส่งผลให้ Thairath TV ขยับขึ้นมาอยู่ในอันดับ 7ได้สำเร็จในปี 2561 และอาจขึ้นเป็นทีวีดิจิตอลชั้นนำและทำให้คนไทยหันกลับมาสนใจข่าวสารกันทั้งประเทศได้เช่นกัน

สรุป

สรุปได้ว่าการสร้างเอกลักษณ์แบรนด์คือการสร้างเอกลักษณ์ของช่องทีวีที่เป็นเสมือนตราสินค้า ให้มีบุคลิกภาพเฉพาะ เป็นที่จดจำ โดดเด่นและแตกต่างจากคู่แข่ง ซึ่งจะช่วยให้ผู้ชมสามารถแยกแยะได้ว่า ช่องของเรามีความแตกต่างกับช่องคู่แข่งอย่างไร โดยขั้นตอนเริ่มจากการกำหนดตำแหน่งแบรนด์ ว่าจะเน้นผลิตรายการไปทางใด มีความแตกต่างจากคู่แข่งอย่างไร มีกลุ่มเป้าหมายเป็นกลุ่มใด ต้องมีจุดยืนที่ชัดเจน และทำอย่างต่อเนื่องเพื่อสร้างการยอมรับ และรักษาระดับการรับรู้ที่แตกต่างจากคู่แข่ง โครงสร้างเอกลักษณ์ตราสินค้าประกอบด้วยส่วนสำคัญ 2 ส่วน คือ แก่นของเอกลักษณ์ เป็นส่วนที่อยู่คงทนกับแบรนด์ตลอดไป เปรียบได้กับหัวใจของแบรนด์ และส่วนขยายเอกลักษณ์ เป็นส่วนประกอบที่ช่วยเสริมให้แบรนด์มีลักษณะเฉพาะตัวและมีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น เช่น ช่องที่ต้องการเน้นรายการข่าว เน้นวาไรตี้ เน้นหนัง ซีรีย์จากต่างประเทศ หรือเน้นรายการที่เข้าถึงชาวบ้าน เป็นต้น ดังนั้นการสร้างเอกลักษณ์แบรนด์จึงช่วยกำหนดทิศทางในการดำเนินงานของสถานีโทรทัศน์เพื่อให้สามารถเข้าไปนั่งอยู่ในใจของผู้ชม ให้นึกถึงช่องของเราทุกครั้งที่ต้องการดูรายการทีวี ทั้งนี้การสร้างเอกลักษณ์แบรนด์ควรเป็นไปในทิศทางเดียวกันทั้งสถานี และต้องมีความสม่ำเสมอ ต่อเนื่อง เพื่อให้สอดคล้องกับพฤติกรรมของผู้ชม ที่ส่วนใหญ่จำหมายเลขช่องทีวีไม่ได้ แต่จะจำรายการที่น่าสนใจและชื่นชอบได้ เมื่อทั้งสถานีสร้างคอนเทนต์ต่างๆ ไปในทิศทางเดียวกัน ผู้ชมก็จะจดจำเอกลักษณ์ของช่องได้ และจะจดจำช่องทีวีได้ในที่สุด

References

Aaker, D. A. (1996). *Building strong brands.* New York: Free.

Choompolsathien, P. (2004). *Brand building and marketing communication*. Bangkok: Pac Inter Group. (in Thai)

De Chernatony, L., McDonald, M. (1992). *Creating powerful brands*. Oxford: Butterworth-Heinemann.

Fayossy. (2016). *5 Steps to creating a brand identity.* Retrieved from https://www.marketingoops.com/exclusive/how-to/5-steps-creating-great-brand-identity/

Kotler, P., Armstrong, G., Saunders, J., & Wong, V. (2002). *Principles of marketing*. Edinburgh: Pearson Education.

NBTC. (2018). *A report of digital TV rating year 2018*. Retrieved from https://www.tvdigitalwatch.com/category/rating-25-channels/rating-monthly/

NBTC. (2018). *Digital TV rating*. Retrieved from https://www.tvdigitalwatch.com/category/rating-25-channels/rating-anual/ (in Thai)

NBTC. (2018). *Notification of NBTC*. Retrieved from https://www.nbtc.go.th/law/law_noti.aspx (in Thai)

Riezebos, H. J. (1994). *Brand-added value, theory and empirical research about the value of brands to consumers.* Delft: Eburon.

Warapitayut, K. (2007). *Brand identity.* Retrieved from http://utcc2.utcc.ac.th/brandthaicenter/doc/Brand_Identity.doc (in Thai)

นักบัญชี ในยุค 4.0
Thai Accountants in the 4.0 Era

ศิรประภา ศรีวิโรจน์ และ กนกวรรณ เอี่ยมชื่น
Siraprapha Sriviroj and Kanokwan Aiamchuen
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย
Faculty of Business Administration, Eastern Asia University
Received: December 3, 2018
Revised: January 18, 2019
Accepted: January 21, 2019

บทคัดย่อ

บทความนี้เป็นการศึกษาเชิงเอกสารโดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากงานวิจัย งานวิชาการ บทความ ข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการบัญชี ในยุค 4.0 หรือที่เรียกกันว่าเศรษฐกิจดิจิทัล โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ข้อมูลในการเตรียมตัวหรือปรับตัว หรือการพัฒนาบทบาทหน้าที่วิชาชีพบัญชีให้อยู่รอดได้อย่างยั่งยืนในยุคไทยแลนด์ 4.0 ซึ่งประเทศไทยกำลังตื่นตัวในหลายๆ ด้านทั้งสังคม เศรษฐกิจ เทคโนโลยี โดยเฉพาะอย่างยิ่งเทคโนโลยีดิจิทัลที่เข้ามามีบทบาทมากขึ้นในหลายๆ องค์กรวิชาชีพ ดังนั้นเมื่อความก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีมากขึ้น ความก้าวหน้าทางเศรษฐกิจมากขึ้น กิจกรรมทางการค้า การลงทุนย่อมมีมากขึ้นไปด้วย นักบัญชีซึ่งเป็นวิชาชีพหนึ่งที่มีส่วนสำคัญอย่างยิ่งต่อการรวบรวม วิเคราะห์ บันทึก สรุป และนำเสนอรายงานข้อมูลสารสนเทศหลักในการบริหารองค์กรแก่ผู้บริหาร ผลการศึกษาพบว่า นักบัญชีควรต้อง (1) เข้าใจการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี (2) ปรับทัศนคติที่มีต่อเทคโนโลยี (3) เรียนรู้และเพิ่มพูนทักษะใช้เทคโนโลยี (4) พัฒนาทักษะการสร้างเครือข่าย หรือการประสานกับหน่วยงานอื่นเพื่อให้รอบรู้ด้านข้อมูล เพราะบทบาทหน้าที่ของนักบัญชีไม่เพียงแค่การรวบรวมวิเคราะห์ บันทึกสรุป และนำเสนอรายงานเท่านั้น ต้องสามารถเป็นคู่คิดให้แก่ผู้บริหารได้อย่างมีประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการขององค์กรภายใต้เปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีดิจิทัลที่ไม่หยุดนิ่ง

คำสำคัญ: นักบัญชี, ยุค 4.0

Abstract

This article is a documentary study by collecting data from research, academic work, news and articles related to accounting in the 4.0 era or the digital economy. The objective of this article is to provide information in preparing, adapting and developing the role of accounting professions to survive sustainably in the Thai 4.0 era, which is changing in many areas including society, economy, technology, especially digital technology that has more roles in many professional organizations. Therefore, investment will also increase. An accountant will become an important person who collecting, analyzing, recording, summarizing and presenting the information to the management of the organization. The study has found that the accountants should have the following characteristic (1) understand the change of technology. (2) adjust the attitude towards technology. (3) learn and

increase skills using technology. (4) develop networking skills or coordination with other agencies in order to gain knowledge of information. Because of the role of the accountant is not only to collect, analyze, record, summarize and present the report, but they must be able to be a partner of management and respond to the needs of the organization under the changing of non-stop digital technology era.

Keywords: accountant, 4.0 era

บทนำ

หลายปีที่ผ่านมา ประเทศไทยได้มีความตื่นตัวอย่างมากกับคำว่า ยุค 4.0 หลายๆ ท่านคงมีความเข้าใจกันมาพอสมควรเนื่องจากเรื่องราวของการก้าวเข้าสู่ความเป็นยุค 4.0 นั้นมีการถ่ายทอด เผยแพร่กันอย่างกว้างขวาง ผ่านช่องทางต่างๆมากมาย รวมถึงการส่งเสริมของภาครัฐในหลายๆ ประเด็น สังคม เศรษฐกิจ การค้า การลงทุนของไทยเท่าทัน เท่าเทียมกับอารยะประเทศ เมื่อมองย้อนกลับมาสู่ภาคธุรกิจ ซึ่งเป็นภาคใหญ่ในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของไทย ผลพวงของภาคธุรกิจ คือการจ้างงาน การกระจายรายได้ การขยาย การลงทุน รายได้หมุนกลับมาสู่ภาครัฐในรูปแบบของภาษี เพื่อนำไปใช้ในการพัฒนาประเทศ จะกล่าวกันให้เข้าใจง่ายๆ คือ หากภาคธุรกิจมีการบริหารจัดการจนมีผลกำไรดี ย่อมส่งผลต่อดีต่อภาครัฐในการพัฒนาประเทศ หรือหากภาครัฐสามารถพัฒนาประเทศได้ดี ย่อมส่งผลต่อดีต่อภาคธุรกิจเช่นกัน ส่วนสำคัญในการบริหารจัดการของภาคธุรกิจคือข้อมูล สารสนเทศจากหน่วยงานภายในและภายนอกที่ผู้บริหารต้องนำมาวิเคราะห์ ประมวลผลเพื่อใช้ในการตัดสินใจในเรื่องต่างๆ ของธุรกิจ หากข้อมูลสารสนเทศที่นำมาใช้มีความครบถ้วน ถูกต้อง เพียงพอ ทันเวลา จะสามารถคาดการณ์ได้อย่างแม่นยำ ย่อมนำไปสู่การตัดสินใจได้อย่างถูกต้อง และภายใต้การทำงานของนักบัญชีซึ่งข้อมูลสารสนเทศหลักโดยส่วนใหญ่ของธุรกิจจะถูกรวบรวม จัดทำ และนำเสนอในรูปแบบต่างๆ ที่เหมาะสมกับผู้ใช้ข้อมูล

นักบัญชี

ประเทศไทยวิชาชีพนักบัญชีมีหน่วยงานหลักที่ควบคุมการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามมาตรฐานและจรรยาบรรณ คือ สภาวิชาชีพบัญชีแห่งประเทศไทยในพระบรมราชูปถัมภ์ ที่ได้กำหนดให้ นิติบุคคลที่มีหน้าที่ในการจัดทำบัญชี ตามมาตรา 8 หมวดที่ 2 ของพระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ.2543 ได้แก่ ให้ห้างหุ้นส่วนจดทะเบียน บริษัทจำกัด บริษัทมหาชนจำกัด ที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายไทย นิติบุคคลที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายต่างประเทศที่ประกอบธุรกิจในประเทศไทย กิจการร่วมค้าตามประมวลรัษฎากร และนิติบุคคลอื่นตามที่กำหนดโดยกฎกระทรวง โดยผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีดังกล่าว ต้องจัดทำบัญชีตามมาตรฐานการรายงานทางการเงินของไทย (Thai Financial Reporting Standards--TFRSs) เพื่อให้เกิดมาตรฐานในระดับสากล และเป็นที่ยอมรับในวิชาชีพบัญชี มาตรฐานการรายงานทางการเงินของไทย (Thai Financial Reporting Standards--TFRSs) ที่ถือปฏิบัติอยู่นั้นได้อ้างอิงมาจากมาตรฐานการรายงานทางการเงินระหว่างประเทศ (International Financial Reporting Standards--IFRSs)

อย่างไรก็ดีการที่นักบัญชีต้องรวบรวม จัดทำ และนำเสนอข้อมูลจะถูกแบ่งเป็น 2 กลุ่มคือ กลุ่มแรกคือการนำเสนอข้อมูลในแก่บุคคลภายในในการนำข้อมูลไปบริหารจัดการภายใน ซึ่งข้อมูลส่วนนี้จะไม่ถูกเปิดเผยไปยังภายนอก อาทิ ข้อมูลรายงานด้านงบประมาณ ข้อมูลด้านต้นทุน ข้อมูลด้านกลยุทธ์การตลาด กลุ่มที่สองคือการนำเสนอข้อมูลให้แก่บุคคลภายนอกเพื่อใช้ข้อมูลในการตัดสินใจลงทุนหรือตามวัตถุประสงค์อื่นของผู้ใช้ข้อมูล ข้อมูลที่ต้องนำเสนอในรูปแบบของรายงานทางการเงินหรืองบการเงินตามกรอบแนวคิดและมาตรฐานรายงานทางการเงิน โดย

วัตถุประสงค์ของงบการเงินที่จัดทำของทุกๆ กิจการ คือ งบการเงินนั้นต้องให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจเชิงเศรษฐกิจ โดยการจัดทำงบการเงินอยู่ภายใต้ข้อสมมติของเกณฑ์คงค้างและการดำเนินงานต่อเนื่อง คือการเติบโตและยังยืน โดยงบการเงินจะมีข้อจำกัดในการจัดทำคือ ต้องทันเวลา เพื่อประโยชน์ในการตัดสินใจ ต้องคุ้มค่าระหว่างประโยชน์ที่ได้รับกับต้นทุนที่เสียไปในการจัดทำงบการเงิน และต้องมีความสมดุลของลักษณะเชิงคุณภาพของงบการเงิน ซึ่งลักษณะเชิงคุณภาพนี้มีความสำคัญมากต่อผู้ใช้งบการเงินเพื่อการตัดสินใจ โดยลักษณะเชิงคุณภาพถูกแบ่งเป็น 2 ลักษณะคือ ลักษณะแรกและลักษณะรอง ในส่วนของลักษณะแรกของงบการเงิน ได้แก่ (1) งบการเงินต้องสามารถเข้าใจได้ (2) งบการเงินต้องมีความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจโดยพิจารณาถึงสาระสำคัญ (3) งบการเงินต้องสามารถเชื่อถือได้ และ (4) งบการเงินต้องสามารถเปรียบเทียบกันได้ ในส่วนของลักษณะรอง ได้แก่ การนำลักษณะแรกข้อที่ 3 คือ เรื่องของความน่าเชื่อถือหรือเชื่อถือได้ของงบการเงิน มาจากการพิจารณาประเด็นต่างๆ ประกอบกันเพื่อแสดงให้เห็นว่างบการเงินดังกล่าวเชื่อถือได้ โดยประเด็นต่างๆ ที่นำมาพิจารณาได้แก่ (1) งบการเงินมีความเป็นตัวแทนอันเที่ยงธรรม (2) งบการเงินแสดงให้เห็นถึงเนื้อหาสำคัญมากกว่าการแสดงตามรูปแบบ (3) งบการเงินมีความเป็นกลาง (4) งบการเงินแสดงด้วยความระมัดระวัง และ (5) งบการเงินแสดงข้อมูลอย่างครบถ้วน

ประเทศที่มีการพัฒนาทางวิชาชีพบัญชีที่น่าสนใจ ตามที่ Mahesh Joshi, Prem W. Senarath Yapa, & Diane Kraal (2016)ได้ร่วมกันวิจัยเรื่อง การยอมรับมาตรฐานการรายงานทางการเงินระหว่างประเทศ (International Financial Reporting Standards--IFRSs) ในประเทศกลุ่มอาเซียน: การรับรู้ความสามารถของนักบัญชีมืออาชีพจากสิงคโปร์มาเลเซียและอินโดนีเซีย โดยการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการรับรู้ของนักบัญชีวิชาชีพจากสามประเทศจากสมาคมประชาชาติแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้เพื่อประเมินผลประโยชน์ที่เกี่ยวข้องกับการนำมาตรฐานการรายงานทางการเงินระหว่างประเทศ (IFRS) มาใช้ในประเทศของตน ตลอดจนความหมายของมาตรฐานเหล่านี้สำหรับวิชาชีพบัญชีและการตรวจสอบในประเทศของตนในการปฏิบัติ นอกจากนี้ยังมีการสำรวจขอบเขตที่มาตรฐานการบัญชี IAS/IFRS ได้รับการสนับสนุนจากรัฐมีสื่อและหน่วยงานบัญชีวิชาชีพท้องถิ่น Mahesh Joshi, Prem W. Senarath Yapa, & Diane Kraal (2016)ได้ศึกษาโดยใช้วิธีการสำรวจเพื่อหาการรับรู้ของนักบัญชีมืออาชีพในประเทศทั้งสามเพื่อความเข้าใจในการรับรู้เกี่ยวกับประเด็นทางเศรษฐกิจและสังคมที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับ IFRS และบทบาทของสถาบันทางสังคม การศึกษายังใช้การทดสอบทางสถิติที่เหมาะสมสำหรับการตีความข้อมูล ผลการศึกษาพบว่าผู้เชี่ยวชาญด้านบัญชีในสิงคโปร์มาเลเซียและอินโดนีเซียสนับสนุนการยอมรับของ IFRS อย่างมาก ความคิดเห็นไม่แตกต่างกันตามสถานที่ การฝึกอบรมประสบการณ์หรือคุณสมบัติทางวิชาชีพ ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นพ้องกันว่าประเทศของตนได้รับประโยชน์ทางเศรษฐกิจจากการปฏิบัติตามมาตรฐานการบัญชีระดับโลก นักบัญชีที่สำรวจพบว่าแรงกดดันจากหน่วยงานระหว่างประเทศมีส่วนสำคัญในการยอมรับ IFRS ในภูมิภาค ผลการวิจัยยังแสดงให้เห็นว่ารัฐบาลสื่อและองค์กรวิชาชีพบัญชีได้สนับสนุนการยอมรับการสื่อสารและการประยุกต์ใช้ IFRS

Doan Ngoc Phi Anh & Duc Tho Nguyen (2013, pp.74-95) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาการบัญชีในช่วงเปลี่ยนผ่าน กรณีศึกษาประเทศเวียตนาม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทบทวนการเปลี่ยนแปลงทั้งหมดที่เกิดขึ้นในหลักเกณฑ์และแนวทางการบัญชีของประเทศเวียดนามตั้งแต่กลางทศวรรษที่ 1980 และการวิเคราะห์การพัฒนาในอนาคต ซึ่งได้มีการสัมภาษณ์นักบัญชีผู้ชำนาญ พบว่าในช่วงเวลาที่ผ่านมากว่า 20 ปี ประเทศเวียตนามมีการเชื่อมโยงทางเศรษฐกิจในประเทศกับเศรษฐกิจในประเทศตะวันตกจากการเปิดเสรีทางเศรษฐกิจของประเทศเวียตนาม ทำให้ระบบบัญชีของประเทศมีความผสมผสานแนวคิดและองค์ประกอบที่เป็นทางการจากประเทศตะวันตกและแนวคิดดั้งเดิมที่เวียตนามใช้ (อิทธิพลจากประเทศโซเวียตและประเทศฝรั่งเศส)

อย่างไรก็ดีวิชาชีพบัญชีกับความแตกต่างของเพศก็ส่งผลต่อความก้าวหน้าทางวิชาชีพ ตามที่ Antoinette, Emily & Christine (2015, pp. 479-499) ได้ศึกษาเรื่องความเท่าเทียมทางเพศในวิชาชีพบัญชี การศึกษาครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาการรับรู้ความก้าวหน้าทางอาชีพ

ของสตรีในด้านบัญชีในประเทศไอร์แลนด์ เป็นการศึกษาที่ตั้งอยู่ในบริบทของการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องของสัดส่วนทั้งหมดของสมาชิกหญิงทั่วทั้งเจ็ดองค์กรด้านบัญชีทั่วโลกและความล้มเหลวที่ได้รับการยอมรับเมื่อไม่นานมานี้ของบริษัท บัญชีรายใหญ่ เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (ด้วยองค์ประกอบเชิงคุณภาพ) โดยรวบรวมความคิดเห็นและความเข้าใจของผู้เชี่ยวชาญด้านบัญชีของไอร์แลนด์เกี่ยวกับความก้าวหน้าในอาชีพของพวกเขา สิ่งกีดขวางและอุปสรรคที่เกี่ยวข้องกับเพศ การสร้างเครือข่ายและการจัดเตรียมงานที่ยืดหยุ่น การวิจัยครั้งนี้พบหลักฐานความแตกต่างระหว่างการรับรู้และความเป็นจริงของประสบการณ์ชีวิตของนักบัญชีหญิง ผู้ตอบแบบสอบถามเชื่อว่าพวกเขาไม่เคยประสบปัญหาอุปสรรคเกี่ยวกับเพศในความก้าวหน้าในอาชีพของตน แต่ก็เป็นที่ชัดเจนว่าทั้งสองเพศเชื่อว่าผู้หญิงจะประสบความสำเร็จในวิชาชีพนี้โดยการปรับตัวให้เข้ากับค่านิยมและบรรทัดฐานในการทำงานของผู้ชาย

นอกจากนี้ประเทศที่มีการแบ่งชนชั้นของเพศอย่างประเทศจีนก็มีการตื่นตัวในวิชาชีพบัญชี ซึ่ง Yingqi Zhao & Beverley (2016, pp. 226-245) ได้ศึกษาเกี่ยวกับผู้หญิงจีนในวิชาชีพบัญชี ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอุปสรรคในการพัฒนาอาชีพของนักบัญชีหญิงในประเทศจีน โดยการสัมภาษณ์แบบกึ่งมีโครงสร้างกับนักบัญชีมีตำแหน่งที่แตกต่างกันที่ทำงานให้กับบริษัท ผลการวิจัยพบว่านักบัญชีหญิงในจีนต้องเผชิญอุปสรรคตลอดเส้นทางอาชีพของพวกเธอ ทั้งนี้อุปสรรคสำคัญคือการที่ผู้คนรับรู้ข้อมูลในแง่ลบเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของนักบัญชีหญิงหลังจากที่พวกเธอมีบุตร และแม้ว่ารัฐคอมมิวนิสต์สมัยใหม่อ้างว่าผู้หญิงมีบทบาทเท่ากับผู้ชายในการทำงานของพวกเธอ แต่ทัศนคติของลัทธิขงจื๊อที่มีอายุหลายศตวรรษยับยั้งผู้หญิงในการเลือกสมดุลระหว่างการทำงานกับชีวิตในบ้าน ซึ่งผลจากการวิจัยครั้งนี้เรียกร้องให้มีการบังคับใช้กฎหมายว่าด้วยการจ้างงานในประเทศจีนเพื่อให้ผู้หญิงมีโอกาสเท่าเทียมกันทั้งในด้านการสรรหาและการส่งเสริม

หากมองในมุมของธุรกิจที่คิดว่านักบัญชีจะสามารถให้คำปรึกษาแก่ธุรกิจได้มากน้อยเพียงใด ก็จะพบว่านักบัญชีเป็นวิชาชีพหนึ่งที่ธุรกิจให้ความเชื่อมั่นอย่างมาก อย่างเช่น Peter (2015) ได้ศึกษาเกี่ยวกับที่ปรึกษาธุรกิจบัญชีภายนอกและผลการดำเนินงานของกิจการ SME ซึ่งการศึกษานี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อตรวจสอบว่าธุรกิจขนาดเล็กและขนาดกลาง (SMEs) ได้รับประโยชน์จากคำแนะนำทางธุรกิจของนักบัญชีภายนอก การปรับปรุงประสิทธิภาพของ บริษัท SMEs ส่วนใหญ่ได้รับการสนับสนุนจากภายนอกและที่ปรึกษาหลักของพวกธุรกิจของพวกเขาคือนักบัญชีภายนอก การศึกษานี้ได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามส่งไปยังกลุ่มตัวอย่างแบบสุ่มของ SMEs ของออสเตรเลีย ผลการวิจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม 380 รายยืนยันความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างการใช้บริการให้คำแนะนำ คำปรึกษาจากนักบัญชีภายนอกกับผลประกอบการของธุรกิจ SMEs ซึ่งธุรกิจ SMEs สมัครใจในการใช้บริการให้คำปรึกษาจากนักบัญชี และผลการดำเนินงานของ SME จะเพิ่มขึ้นเมื่อมีการซื้อธุรกิจ เมื่อนำไปปรับใช้กับธุรกิจขนาดเล็ก (5-49 คน) แต่ไม่ใช่ธุรกิจขนาดกลาง (50 200 คน) ผลการวิจัยสอดคล้องกับ บริษัทขนาดเล็กที่มีทรัพยากรที่น้อยลงหรือแคบลงและทำให้ต้องการได้รับบริการคำนะนำทางธุรกิจมากขึ้นจากนักบัญชี ดังนั้นในทางปฏิบัติจะเห็นว่าวิชาชีพบัญชีสนับสนุนการขยายฐานบริการและหลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าธุรกิจขนาดเล็กรับรู้ผลประโยชน์จากคำแนะนำทางธุรกิจของบัญชีของตน นั่นเป็นแนวทางในการสนับสนุนกลยุทธ์ของวิชาชีพบัญชี

ยุค 4.0

ยุค 4.0 นั้นจะเห็นได้ชัดเจนว่าเป็นการเพิ่มขึ้นของเทคโนโลยีสารสนเทศ นวัตกรรมด้านต่างๆ รวมถึงเทคโนโลยีและการสื่อสารใหม่ที่เกิดขึ้นนั้นถือเป็นรากฐานที่สำคัญสำหรับการพัฒนางานในอนาคต หากมองว่าเป็นยุค Industry 4.0 ก็จะหมายถึงวิสัยทัศน์ของการปฏิวัติอุตสาหกรรมในยุคที่สี่ที่อิงกับเครือข่ายการผลิตแบบอิสระการควบคุมตนเองการกำหนดค่าด้วยตนเอง ซึ่งการใช้งานของ Industry 4.0 กำลังอยู่ในช่วงเริ่มต้นของการพัฒนาและจัดระเบียบกิจวัตรมากกว่านวัตกรรม ดังนั้นนักออกแบบอุตสาหกรรม 4.0 ตลอดจนนักการเมืองและนักวิทยาศาสตร์ต้องนำผลงานพื้นฐานของงานแบบดิจิทัลเข้าสู่บัญชีอย่างจริงจังและต้องร่วมกันหาแนวทางแก้ไขที่ยอมรับได้ในสังคม ซึ่งหนทางที่มีแนวโน้มสำหรับการวิจัยในอนาคตของอุตสาหกรรม 4.0 โดยการวิเคราะห์โครงสร้างองค์กรพื้นฐานของระบบดิจิทัลและผลที่ตามมาสำหรับพนักงาน

(Maximiliane & Uwe, 2018, pp.238-254)

Roger & Antonella (2017, pp. 174-184) ได้แสดงทัศนะเรื่องอุตสาหกรรม 4.0 ห่วงโซ่คุณค่าทั่วโลกและธุรกิจระหว่างประเทศ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลใหม่ ๆ อย่างแพร่หลายในยุค 4.0 นั่นคือการที่อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ สามารถเชื่อมโยงหรือส่งข้อมูลถึงกันได้ด้วยอินเทอร์เน็ต โดยไม่ต้องป้อนข้อมูล (the internet of things) ข้อมูลขนาดใหญ่ (big data) และการวิเคราะห์ (analytics) ระบบหุ่นยนต์ (robotic systems) และการผลิตแบบเพิ่มเนื้อวัสดุ (additive manufacturing) อาจส่งผลต่อตำแหน่งทำเลที่ตั้งและการจัดกิจกรรมภายในกลุ่มห่วงโซ่คุณค่าทั่วโลก (global value chains) โดยได้การทบทวนแหล่งข้อมูลต่างๆเกี่ยวกับการยอมรับและผลกระทบของเทคโนโลยีดิจิทัลใหม่ (เรียกอีกอย่างหนึ่งว่า Industry 4.0) เพื่อเปรียบเทียบเทคโนโลยีเหล่านี้กับเทคโนโลยีที่มีอยู่และพิจารณาว่าเทคโนโลยีใหม่ๆ จะนำไปสู่การกำหนดรูปแบบใหม่อย่างไร เกี่ยวข้องกับซัพพลายเออร์ บริษัท และลูกค้า ซึ่งพบว่าเทคโนโลยีดิจิทัลใหม่ๆ มีศักยภาพที่จะทำลายวิธีการและกิจกรรมที่ตั้งอยู่และจัดอยู่ในกลุ่มห่วงโซ่คุณค่าทั่วโลก และผู้ที่รวบรวมมูลค่าเพิ่มภายในกลุ่มห่วงโซ่คุณค่าทั่วโลกได้รายงานว่าอุตสาหกรรม 4.0 ยังคงอยู่ในช่วงเริ่มต้น แต่มีผลกระทบต่อลักษณะของการแข่งขัน และกลยุทธ์ขององค์กรในหลายอุตสาหกรรม

อย่างไรก็ดีเมื่อกล่าวถึงคำว่า ยุค 4.0 ทำให้ต้องนึกถึงหลายๆ ปัจจัย ทั้งความเจริญในด้านต่างๆ โลกไร้พรมแดนสามารถเรียนรู้ได้อย่างไม่มีขีดจำกัดด้านเวลาและสถานที่ รวมถึงการใช้หุ่นยนต์ หรือ ปัญญาประดิษฐ์แทนกำลังคนในวิชาชีพต่างๆ ความเจริญก้าวหน้าเช่นนี้ไม่ได้เพิ่งเกิดขึ้น แต่ได้เกิดขึ้นมานานและขยายวงกว้างไปสู่ประเทศต่างๆ เราไม่อาจปฏิเสธความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีได้ หากแต่เราต้องยอมรับนวัตกรรมและเรียนรู้ที่จะนำมาปรับใช้ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการดำเนินชีวิต เนื่องจากเทคโนโลยีไม่หยุดนิ่งนั่นเอง เมื่อมองย้อนไปในหลายๆ ประเทศได้นำเทคโนโลยีมาใช้เพื่ออำนวยความสะดวก ลดความเสี่ยงด้านต่างๆในการดำเนินงาน รวมถึงวิชาชีพบัญชีก็เช่นกัน

Michelle M.S. Phang, Soon & Yau Foong, (2010, pp. 21-35) ได้ศึกษาเรื่องเทคโนโลยีการสื่อสารข้อมูล (Information Communication Technologies --ICTs) และการแบ่งปันความรู้: กรณีนักบัญชีมืออาชีพในประเทศมาเลเซีย โดยใช้แบบจำลองการแบ่งปันความรู้ เป็นการศึกษาถึงความสามารถในการใช้แอพพลิเคชั่นเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสาร (ICTs) ในการแบ่งปันความรู้ที่ชัดเจนและโดยนัยของนักบัญชีมืออาชีพในประเทศมาเลเซีย ผลการศึกษานี้แสดงให้เห็นว่าเทคโนโลยีการสื่อสารข้อมูล (Information Communication Technologies--ICTs) โดยทั่วไปจะอำนวยความสะดวกในทุกรูปแบบของการแบ่งปันความรู้ พื้นที่เก็บข้อมูลที่ดีที่สุดสำหรับการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพในการแบ่งปันความรู้ที่ชัดเจนและมีนัยสำคัญ ขณะที่สิ่งอำนวยความสะดวกทางอินเทอร์เน็ตหรืออีเมลมีประสิทธิภาพสำหรับการแบ่งปันความรู้โดยปริยาย ในทางกลับกันการเก็บข้อมูลมีประสิทธิภาพในการอำนวยความสะดวกในการเรียนรู้ด้วยตนเองผ่าน Tacit Knowledge และ Explicit Knowledge อย่างไรก็ดีเนื่องจากการศึกษาครั้งนี้มุ่งเน้นเฉพาะผลกระทบจากการสนับสนุนด้าน ICTs ต่อการแบ่งปันความรู้ระหว่างนักบัญชีมืออาชีพในประเทศมาเลเซีย ถึงแม้ว่าความรู้ทางวิชาชีพจะเป็นแหล่งสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันและมีความสำคัญอย่างยิ่งยวดต่อนักบัญชีมืออาชีพในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพผลลัพธ์อาจจะไม่สามารถสรุปได้กับวิชาชีพหรืออาชีพอื่นๆ ดังนั้นผลจากการศึกษาครั้งนี้อาจทำให้เข้าใจถึงประสิทธิภาพของสิ่งอำนวยความสะดวกด้าน ICTs ต่างๆ ในการส่งเสริมการแลกเปลี่ยนความรู้อย่างชัดเจน ผู้บริหารสามารถจัดการเทคโนโลยีให้เหมาะสมกับความรู้ที่ต้องการได้ และแบ่งปันความรู้เหล่านั้นเพื่อให้ได้งานที่ประสบความสำเร็จภายใต้การกำหนดความซับซ้อนของงานที่แตกต่างกัน การใช้เทคโนโลยีในการบริหารจัดการข้อมูลในส่วนงานต่างๆ ที่น่าสนใจในยุคนี้คือการบริหารจัดการข้อมูลขนาดใหญ่ที่เราเรียกกันว่า Big Data ซึ่งมีความสำคัญอย่างมากต่อทุกอาชีพ

Big Data มีความสำคัญต่อหลายด้านของวิชาชีพบัญชี แต่นักบัญชีมีความเข้าใจน้อยเกี่ยวกับขั้นตอนที่จำเป็นในการแปลง Big Data เป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ ความเข้าใจที่จำกัดของนักบัญชีนี้ทำให้เกิดช่องว่างระหว่างสิ่งที่นักบัญชีสามารถทำได้และสิ่งที่นักบัญชีควรทำ Emily, Joshua & Kenton (2018, pp. 153-170) ได้ศึกษาการ

จัดการข้อมูลข้อมูลขนาดใหญ่โดยนักบัญชี การศึกษานี้มีเป้าหมายเพื่อลดช่องว่างนี้ในสองวิธี โดยขั้นแรกให้ศึกษารูปแบบของวงจรชีวิต Big Data เพื่ออธิบายกระบวนการแปลงข้อมูลขนาดใหญ่ให้เป็นข้อมูล ความรู้เกี่ยวกับวงจรชีวิตนี้เป็นขั้นตอนแรกที่ทำให้นักบัญชีมีส่วนร่วมในการกำกับข้อมูลขนาดใหญ่ และขั้นที่สองจะเน้นให้เห็นถึงความเสี่ยงด้านข้อมูลและการควบคุมซึ่งมีอยู่ในวงจรชีวิตนี้และระบุกิจกรรมการกำกับข้อมูลและตัวแทนที่สามารถลดความเสี่ยงเหล่านี้ได้ ผลการวิจัยพบว่านักบัญชีมีความสามารถในการระบุความต้องการข้อมูลและการควบคุมของผู้มีอำนาจตัดสินใจทั้งภายในและภายนอกองค์กรนักบัญชีจึงควรมีบทบาทสำคัญในการกำกับข้อมูลข้อมูลขนาดใหญ่ ดังนั้นรูปแบบของวงจรชีวิต Big Data และการกำกับข้อมูลถือเป็นความพยายามครั้งแรกในการสร้างความรู้ความเข้าใจที่นักบัญชีต้องการในสาขาบัญชีใหม่ของวิชาชีพบัญชี ตามรูปที่ 1 เส้นที่ล้อมรอบวงจรชีวิตข้อมูลขนาดใหญ่หมายถึงการกำกับดูแลข้อมูลที่จัดการ (ควบคุม) การดำเนินการตามหลักการวงจรชีวิต ด้านซ้ายคือหัวข้อ “Maintainers” คือผู้ที่ทำงานร่วมกันเพื่อพัฒนาและดูแลระบบควบคุมซึ่งจะแปลงข้อมูลขนาดใหญ่ให้เป็นข้อมูล เนื่องจากความซับซ้อนของเทคโนโลยีสารสนเทศธุรกิจจึงได้พึ่งพาผู้เชี่ยวชาญทางด้านไอทีที่มุ่งเน้นในการออกแบบและดูแลระบบข้อมูลเพื่อสนับสนุนการวัดและการรายงานทางธุรกิจ อย่างไรก็ตามความเข้าใจเกี่ยวกับการวัดและการรายงานความต้องการอยู่กับผู้เชี่ยวชาญทางธุรกิจรวมถึงการบัญชีการเงินการดำเนินงานทรัพยากรบุคคลและกฎหมาย

ภาพ 1 การจัดการข้อมูล

Note. From “Big data information governance by accountants”, by Emily, M. C., Joshua, G. C., & Kenton, B. W., 2018, *International Journal of Accounting & Information Management, 26* (1), p.163.

นักบัญชี ยุค 4.0

สำหรับรูปแบบการจัดทำรายงานทางการเงินที่นักบัญชีต้องเข้าใจสำหรับกลุ่มธุรกิจที่เติบโตอย่างรวดเร็ว มีการนำคอมพิวเตอร์มาประยุกต์ใช้ในการจัดทำรายงานทางการเงินรวมกับระบบปฏิบัติการด้านอื่นๆ ที่เรียกว่าเป็นระบบงานบนระบบสารสนเทศแบบเต็มรูปที่ เรียกว่าระบบ ERP ย่อมาจาก Enterprise Resource Planning ด้วยเหตุที่ยุค 4.0 เป็นยุคดิจิทัลที่ทำให้กิจกรรมทางธุรกิจหรือรายการค้าเกิดขึ้นผ่านระบบออนไลน์ หรือผ่านอุปกรณ์เครื่องไม้เครื่องมือ ระบบคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย นักบัญชีต้องพัฒนาความรู้ความสามารถในการใช้ระบบสารสนเทศต่างๆ และเข้าใจรูปแบบรายการค้าใหม่ที่เกิดขึ้น เพื่อสามารถวิเคราะห์รายการค้าและจัดทำรายงานทางการเงินได้อย่างสอดคล้อง

พัชรินทร์ ใจเย็น, กฤษฎา มณีชัย, ธัญลักษณ์ ครึ่งธิ และณัฐวัชต์ บุญภาพ (2560, น. 196-207) ได้แสดงทัศนะเกี่ยวกับบทบาทของนักบัญชีกับเทคโนโลยียุคปัจจุบันที่ต้องติดตามข่าวสาร เข้าใจแนวคิดการบริหารงาน รู้จักและเข้าใจการวางระบบสารสนเทศทางธุรกิจ รวมถึงต้องมีความสามารถและทักษะในการนำข้อมูลมาจัดเตรียมเป็นสารสนเทศเพื่อการบริหารงาน นอกจากนี้นักบัญชีควร

ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมด้านกลยุทธ์ในการบริหารธุรกิจ ด้านความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่สำคัญคือ เทคโนโลยีไม่ได้มาทดแทนนักบัญชี แต่เป็นเพียงเครื่องมืออำนวยความสะดวกในการทำงานของนักบัญชี ดังนั้น นักบัญชีควรมีทัศนคติที่ดีต่อเทคโนโลยีและเรียนรู้เพื่อใช้งานเทคโนโลยีให้เต็มประสิทธิภาพ

อย่างไรก็ดีความก้าวหน้าของเทคโนโลยีทำให้โครงสร้างองค์กรเปลี่ยนแปลงไปในลักษณะที่ทำให้เกิดความคล่องตัว เช่น ธุรกิจขนาดเล็กไม่ต้องมีหน้าร้านเพื่อลดค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับสินทรัพย์ถาวรได้ ปรับการขายออฟไลน์ เป็นการขายออนไลน์ ไม่ต้องมี Stock สินค้า ประหยัดพื้นที่และค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บสินค้า สำหรับธุรกิจขนาดกลางถึงขนาดใหญ่เมื่อเพิ่มการใช้เทคโนโลยีทดแทนกำลังคน ทำให้ความต้องการบุคลากรในหลายตำแหน่งลดลง ทำให้ความสำคัญของบุคลากรในหน้าที่บทบาทนั้นๆ ลดลง เมื่อมีบุคลากรลดลง จึงจำเป็นต้องปรับเพิ่มทักษะความสามารถให้ตอบโจทย์ความต้องการของโลกธุรกิจที่เปลี่ยนไป หนึ่งในนั้นคือนักบัญชี จากเดิมที่ทำหน้าที่เพียงแค่บันทึกข้อมูล และจัดทำรายงานทางการเงินเสนอผู้บริหาร ปัจจุบันต้องรู้จักสร้างความสัมพันธ์กับฝ่ายอื่นๆในองค์กรเพื่อนำข้อมูลของทุกฝ่าย มาร่วมวิเคราะห์ และคาดการณ์อนาคต จัดทำเป็นรายงาน ซึ่งเป็นข้อมูลให้ผู้บริหารใช้ในการวางกลยุทธ์ธุรกิจในวงรอบที่ถี่ขึ้นให้ทันต่อความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นตลอดเวลา โดยข้อมูลที่ใช้ประกอบการวางกลยุทธ์มีมากกว่าข้อมูลทางการเงิน นักการบัญชียุคเศรษฐกิจดิจิทัลจึงต้องมีทักษะในการสร้างเครือข่ายความสัมพันธ์กับบุคลากรส่วนงานอื่นๆ เพื่อรวบรวมข้อมูลต่างๆ จากแต่ละส่วนที่เกี่ยวข้องมาวิเคราะห์ในประเด็นต่างๆ เช่น โอกาสการขยายงาน การลงทุน เป็นการสร้างประสิทธิภาพการบริหารจัดการองค์กรให้กับผู้บริหาร นั่นคือเหตุผลที่นักบัญชียุคเศรษฐกิจดิจิทัลต้องเป็นนักคิดที่อยู่เคียงข้างผู้บริหารจึงจะสามารถอยู่รอดได้ แม้ว่าบทบาทของเทคโนโลยีจะมีมากขึ้น แต่ไม่สามารถลดบทบาทความสำคัญของนักบัญชีลงได้ (Money & Banking Online, 2560) นอกจากการเป็นนักคิดหรือคู่คิดเคียงข้างผู้บริหารแล้ว นักบัญชีต้องก้าวทันเทคโนโยลีที่เปลี่ยนแปลง และติดตามข่าวสารใหม่ๆ ในโลกการเงิน เนื่องจากการทำกิจกรรมต่างๆ ในธุรกิจผ่านระบบ Cloud Computing นั่นแสดงว่าในอนาคตโปรแกรมด้านบัญชี ข้อมูลการเงิน รวมถึงโปรแกรมอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องจะเข้าไปอยู่ในระบบ Cloud มากขึ้น รวมถึงมีการพัฒนาโปรแกรมและแอพพลิเคชั่นด้านบัญชีมีให้เลือกใช้งานได้หลากหลายมากขึ้น นักบัญชีจึงต้องติดตามความรู้ความก้าวหน้าของเทคโนโลยี รวมถึงติดตามข่าวสารใหม่ๆ ในโลกการเงิน เช่น สกุลเงินดิจิทัล เช่น Bitcoin, Ethereum, Ripple, Litecoin, Dash, NEM, Monero, Bytecoin, Stellar และ Lumens ที่มีการใช้งานจริงในโลกปัจจุบัน (JobDST, 2560)

กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ เป็นหน่วยงานกำกับดูแลและส่งเสริมการประกอบธุรกิจ ส่งเสริมการจัดทำบัญชีอย่างถูกต้องตามกฎหมายเนื่องจากธุรกิจเป็นผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชี นอกจากนี้สำนักงานบัญชีถือเป็นส่วนสำคัญในภาคธุรกิจ กรมพัฒนาธุรกิจการค้าจึงได้ยกระดับสำนักงานบัญชีไทยให้ก้าวทันการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น โดยผลักดันสำนักงานบัญชีเข้าสู่เกณฑ์มาตรฐานคุณภาพภายใต้ “โครงการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี” รวมถึงการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาช่วยบริหารจัดการระบบบัญชี การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (information technology) ในการรวบรวม จัดเก็บ วิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลอย่างมีระบบให้สามารถจัดทำบัญชีได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว นับได้ว่าเป็นการเปลี่ยนแปลง และพัฒนาให้สำนักงานบัญชีเป็น Digital Accounting Firm (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2560)

นอกจากนักบัญชีในภาคธุรกิจจะต้องปรับตัวในยุค 4.0 แล้ว ภาครัฐก็เช่นกัน มีงานวิจัยเรื่อง คุณลักษณะนักบัญชีที่พึงประสงค์ในยุคไทยแลนด์ 4.0 ของหน่วยงานราชการในประเทศไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นคุณลักษณะของนักบัญชีที่พึงประสงค์ในยุคไทยแลนด์ 4.0 ของหน่วยงานราชการในประเทศไทย โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยกลุ่มเป้าหมาย คือ หัวหน้าฝ่ายการเงินและบัญชี ของหน่วยงานราชการในประเทศไทย จำนวนตัวอย่างที่ศึกษามี 376 คนจากประชากรจำนวน 13,940 คน ผลการวิจัยพบว่า คุณลักษณะนักบัญชีที่พึงประสงค์ในยุคไทยแลนด์ 4.0 ของหน่วยงานราชการในประเทศไทย ได้แก่ ด้านความรู้ทางวิชาชีพบัญชี ด้านทักษะทางวิชาชีพบัญชี ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านภาษาอังกฤษ ด้านจรรยาบรรณ

วิชาชีพ ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับบัญชี และด้านการวิเคราะห์และแก้ไขปัญหา อยู่ในระดับมากที่สุด ผู้วิจัยได้ให้ข้อเสนอแนะที่น่าสนใจคือ “นักบัญชีในยุคไทยแลนด์ 4.0 ควรเพิ่มพูนองค์ความรู้ให้กับตนเองอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง ก้าวทันเทคโนโลยี และก้าวทันโลก และต้องสามารถปฏิบัติงานได้หลากหลายรูปแบบมากขึ้น ซึ่งจะมีส่วนช่วยในการสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่นักบัญชี จนเป็นที่ยอมรับของหน่วยงานภาครัฐ” (กมลภู สันทะจักร์ และกนกศักดิ์ สุขวัฒนาสินิทธิ์, 2561, น. 771-790)

สถาบันการศึกษาที่เป็นหน่วยงานผลิตบัณฑิตทางวิชาชีพบัญชี ให้เป็นนักบัญชีในอนาคตต้องปรับตัวอย่างไร เป็นสิ่งที่ท้าทายเช่นกัน การเตรียมความพร้อมในการเรียนการสอนนักศึกษาในยุคเศรษฐกิจดิจิทัลได้ถูกกล่าวถึงในแวดวงการศึกษา เช่น อมรา ติรศรีวัฒน์ (2561, น. 585-601) ได้ศึกษาเรื่อง การบัญชีดิจิทัลและการเตรียมความพร้อมในการเรียนการสอนนักศึกษา ในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาคือ (1) เพื่อศึกษาความรู้ความสามารถ ทักษะอันพึงประสงค์ ในการเรียน การสอนการบัญชีดิจิทัล (digital accounting) ในระดับอุดมศึกษา และ (2) เพื่อการเตรียมความพร้อมแก่นักศึกษา และบัณฑิตบัญชีเพื่อรองรับการทำงานในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล ด้านกลยุทธ์ วิธีการจัดการ และการพัฒนาหลักสูตร เป็นการศึกษาวิจัยเชิงเอกสาร พบว่า ด้านความรู้ ด้านทักษะ และด้านคุณสมบัติส่วนตัว เป็นสิ่งที่ต้องเตรียนมความพร้อมแก่นักศึกษา บัณฑิต และผู้ประกอบการ โดยการเรียนรู้จากประสบการณ์และมีความสามารถปฏิบัติงานได้ การส่งเสริมสรรถนะทางดิจิทัล ส่งเสริมการค้นหาเส้นทางความถนัดของนักศึกษา สร้างแรงจูงใจ กระตุ้นให้เป็นผู้ใฝ่เรียนรู้ตลอดชีพ รวมถึงจัดหาเครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัยนำมาใช้ในการเรียนการสอนอย่างเพียงพอ ทันเวลา มีการพัฒนาบุคลากรทางการศึกษาให้มีสมรรถนะในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

สรุป

นักบัญชีที่สามารถในยุค 4.0 ต้องตระหนักถึงบทบาทหน้าที่ของตนตามวิชาชีพภายใต้กรอบจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี ตลอดจนนักบัญชีต้องให้ความสำคัญต่อการพัฒนาตนเองให้เป็นนักบัญชีมืออาชีพที่สามารถจัดทำและนำเสนอข้อมูล รายงานทางการเงินที่มีประโยชน์ต่อผู้ใช้งบการเงินตามวัตถุประสงค์ของผู้ใช้งบการเงิน

การรวมรวม จัดเก็บข้อมูลในยุค 4.0 ที่องค์กรและนักบัญชีไม่ควรมองข้ามคือการจัดเก็บข้อมูลขนาดใหญ่ หรือ Big Data ด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย ทำให้ข้อมูลขนาดใหญ่มีการจัดเก็บและสามารถประมวลผลได้ตามที่องค์กรต้องการ แต่ก็ไม่ใช่เรื่องง่ายที่จะสามารถทำได้ทันทีในองค์กรที่มีข้อมูลและมีความซับซ้อน รวมถึงการสื่อสารข้อมูลภายในองค์กรโดยเฉพาะข้อมูลที่เกี่ยวข้องการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายที่ธุรกิจกำหนดไว้ เช่น งบประมาณของฝ่ายต่างๆ กลยุทธ์ต่างๆ การขยายตลาด การพัฒนาบุคลากร ข้อมูลลูกค้ารายบุคคล การสื่อสารข้อมูลเหล่านั้นจึงเป็นเรื่องสำคัญเช่นกัน

การสื่อสารภายในองค์กรที่ดีมีประสิทธิภาพจะแสดงให้เห็นถึงการมีส่วนร่วมที่สำคัญของพนักงานในกระบวนการสร้างความรู้สึกร่วมกันในองค์กรด้วยการบอกกล่าวเล่าเรื่องราวทั้งที่เป็นเชิงบวกและเชิงลบ ซึ่งทำให้เห็นว่าพนักงานเป็นผู้รับการสื่อสารที่ไม่โต้ตอบจากผู้นำองค์กร ผู้นำและผู้เชี่ยวชาญด้านการสื่อสารถือเป็นผู้แจ้งเรื่องสำคัญๆ ขององค์กร ในทางตรงกันข้ามความเกี่ยวข้องของการเล่าเรื่องสำหรับพนักงานทุกคนซึ่งพนักงานทุกคนถือเป็นส่วนหนึ่งของบทบาท ที่พวกเขาแสดงออกในฐานะผู้สื่อสารที่กระตือรือร้น ทำให้พนักงานที่รู้สึกภาคภูมิใจในการทำงานในองค์กรมีแนวโน้มที่จะนำไปสู่ความพึงพอใจของลูกค้า พนักงานมีแรงจูงใจในการปรับปรุงประสิทธิภาพของตนเอง (Sara & Stuart, 2016, pp.516-532)

กลยุทธ์ขององค์กรที่จะนำพาองค์กรไปสู่จุดมุ่งหมายควรได้รับการสื่อสารภายในองค์กร เพื่อให้พนักงานทุกคนได้รู้สึกถึงการมีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนองค์กรไปสู่เป้าหมาย ทั้งนี้ตามที่กล่าวมาหลายครั้งแล้วว่าข้อมูลสนับสนุนสำคัญที่ใช้ในการตัดสินใจวางกลยุทธ์ต่างๆขององค์กรนั้นนักบัญชีมีบทบาทในการจัดทำและนำเสนอรวมถึงการวิเคราะห์ข้อมูลทางบัญชีการเงิน เพื่อใช้ในการบริหารงาน อาทิ กรอบงบประมาณในการลงทุน การเลือกโครงการลงทุน การจัดหาเงินลงทุน หากข้อมูลหรือรายงานที่นักบัญชีได้จัดทำและนำเสนอไปมีความผิดพลาดคลาดเคลื่อน การสื่อสารภายในองค์กรในทิศทางเดียวกันอาจผิด

พลาดคลาดเคลื่อน และอาจส่งผลต่อผลการดำเนินงานขององค์กร องค์กรควรบริหารจัดการพัฒนานักบัญชี อย่างไรให้เป็นนักบัญชีที่มีศักยภาพในยุค 4.0 รวมถึงการพัฒนาบุคลกรหน่วยอื่นๆ ให้มีศักยภาพที่สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กร

Che-Hung Liu, Jen Sheng Wang, & Ching-Wei Lin (2017, pp. 213-230) กล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับข้อมูลขนาดใหญ่ (big data) ที่องค์กรอาจนำไปใช้ในการจัดการความรู้ส่วนบุคคล (Personal Knowledge Management--PKM) เพราะในยุคปัจจุบันและอนาคตการติดต่อสื่อสารและการเคลื่อนผ่านของข้อมูลอาจไม่มีขีดจำกัด ดังนั้นภายใต้ข้อมูลขนาดใหญ่นี้องค์กรต้องบริหารจัดการให้เกิดอรรถประโยชน์สูงสุด การศึกษานี้แสดงให้เห็นถึงการใช้ข้อมูลขนาดใหญ่ในการจัดการความรู้ส่วนบุคคล ซึ่งพบว่า การจัดการเวลา การจัดการประสิทธิภาพการใช้คอมพิวเตอร์ การจัดการพฤติกรรมการใช้อุปกรณ์เคลื่อนที่ การจัดการด้านสุขภาพและการจัดการเบราเซอร์เป็นพื้นที่ที่สามารถใช้ข้อมูลขนาดใหญ่กับการจัดการความรู้ส่วนบุคคลได้

ยุค 4.0 ที่การแข่งขันทางธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว เทคโนโลยีที่ไม่หยุดนิ่ง การรับรู้ข่าวสาร หรือข้อมูลที่มีมากมายด้วยหลากหลายช่องทาง จำเป็นที่องค์กรธุรกิจต้องมีนำเทคโนโลยีมาช่วยให้การรวบรวม จัดเก็บประมวลผล และรายงานผล ดังนั้นนักบัญชีขององค์กรในยุค 4.0 ควรต้อง (1) เข้าใจการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี (2) ปรับทัศนคติที่มีต่อเทคโนโลยี (3) เรียนรู้และเพิ่มพูนทักษะใช้เทคโนโลยี (4) พัฒนาทักษะการสร้างเครือข่ายหรือการประสานกับหน่วยงานอื่นเพื่อให้รอบรู้ด้านข้อมูล ย่อมสามารถจัดทำและนำเสนอข้อมูล หรือให้ข้อแนะนำที่ผู้บริหารต้องการได้อย่างแม่นยำ ทำให้การแปลงข้อมูลไปสู่กลยุทธ์องค์กรที่มีประสิทธิภาพ นำข้อมูลหรือรายงานทางการเงินไปใช้ในการตัดสินใจในเรื่องต่างๆ บุคลากรในองค์กรทุกคนล้วนเป็นส่วนสำคัญที่สอดประสานส่งเสริมซึ่งกันและกันในการนำพาองค์กรไปสู่การบรรลุเป้าหมายตามแผนงานที่กำหนดภายใต้กลยุทธ์ขององค์กร และนักบัญชีก็เป็นหนึ่งในทรัพยากรบุคคลที่มีส่วนสำคัญเนื่องด้วยภาระงานที่เกี่ยวข้องกับทุกภาคส่วนในองค์กรและเป็นหน่วยงานสนับสนุนด้านข้อมูล ที่ต้องแม่นยำและถูกต้อง อย่างไรก็ดีองค์กรควรให้ความสำคัญต่อการสื่อสารภายในองค์กรเพื่อให้การทำงานเป็นไปในทิศทางเดียวกันโดยมีจุดมุ่งหมายแห่งความสำเร็จเดียวกันเพื่อนำพาให้องค์กรอยู่รอดได้อย่างยั่งยืน

References

Antoinette, F., Emily K. E., & Christine C. (2015). Gender equality in the accounting profession: One size fits all. *Gender in Management: An International Journal, 30*(6), 479-499.

Che-Hung Liu, Jen Sheng Wang, & Ching-Wei Lin. (2017). The concepts of big data applied in personal knowledge management. *Journal of Knowledge Management, 21*(1), 213-230.

Department of Business Development (2017). *Turn over the Thai accounting office to digital accounting firm*. Retrieved from https://www.voicetv.co.th/read/505780 (in Thai)

Doan Ngoc Phi Anh, & Duc Tho Nguyen, (2013). Accounting in a developing transitional economy: The case of Vietnam. *Asian Review of Accounting, 21*(1), 74-95.

Emily, M. C., Joshua G. C., & Kenton, B. W. (2018). Big data information governance by accountants. International *Journal of Accounting & Information Management, 26*(1), 153-170,

Jaiyen, P., Maneechai, K., Kringthi, T., & Boonparp, N. (2017). Accountants with modern technology, *Journal of Pacific Institute of Management Science, 3*(1), 196-207. (in Thai).

JobDST. (2017). *Adjusting the thinking angle to being digital accountant.* Retrieved from http://www.jobdst.com/index.php?option=com_content&view=article&id=494&Itemid=136 (in Thai).

Mahesh Joshi, Prem W. Senarath Yapa, & Diane Kraal, (2016). IFRS adoption in ASEAN countries: Perceptions of professional accountants from Singapore, Malaysia and Indonesia. International *Journal of Managerial Finance, 12*(2), 211-240.

Maximiliane, W., & Uwe, W. (2018). Industry 4.0-organizing routines or innovations?. *VINE Journal of Information and Knowledge Management Systems, 48*(2), 238-254.

Michelle M.S. Phang & Soon-Yau Foong, (2010). Information communication technologies (ICTs) and knowledge sharing: The case of professional accountants in Malaysia. *World Journal of Science Technology and Sustainable Development, 7*(1), 21-35.

Money & Banking Online. (2017). *Management accounting in digital economy*. Retrieved from https://www.moneyandbanking.co.th/new/11000/8/ (in Thai).

Peter, J. C. (2015). External accountants business advice and SME performance. *Pacific Accounting Review, 27*(2), 166-188.

Roger S., & Antonella, Z. (2017). Industry 4.0, global value chains and international business. *Multinational Business Review, 25*(3), 174-184.

Santajuk, K., & Sukwattanasinit, K. (2018). The desirable characteristics of the accountants in Thailand 4.0 of government in Thailand. *Journal of MCU Nakhondhat, 5*(3), 771-790. (in Thai)

Sara, S., & Stuart, R. (2016). Storytelling in organizations: Supporting or subverting corporate strategy. *Corporate Communications: An International Journal, 21*(4), 516-532.

Tirasriwat, A. (2018). Digital accounting teaching and learning for preparedness of students in digital economy. In *proceeding of UTCC Academic Conference* (pp.585-601). Bangkok: The University of the Thai Chamber of Commerce.

Yingqi Zhao & Beverley R. L., (2016). Chinese women in the accounting profession. *Meditari Accountancy Research, 24*(2), 226-245.

การบริหารจัดการเพื่อแก้ไขปัญหาการต่อเติมอาคารของกรุงเทพมหานคร ตามแนวคิดแพ๊นท์-ไอเทิร์มส์

Administration to Resolve Building Renovation Problems of the Bangkok Metropolitan Authority According to the PANT-ITERMS Concept

ประมาณ เลืองวัฒนะวณิช และ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ

Pramarn Laungwattanawanich and Wiruch Wiruchnipawan

หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย

Doctor of Philosophy Program in Public Administration, Eastern Asia University

Received: August 7, 2017

Revised: September 26, 2017

Accepted: September 28, 2017

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์สำคัญเพื่อศึกษา (1) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อแก้ไขปัญหาการต่อเติมอาคารของกรุงเทพมหานครตามแนวคิดแพ๊นท์-ไอเทิร์มส์ (2) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อแก้ไขปัญหาการต่อเติมอาคารของกรุงเทพมหานครตามแนวคิดแพ๊นท์-ไอเทิร์มส์ และ (3) เสนอตัวแบบแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อแก้ไขปัญหาการต่อเติมอาคารของกรุงเทพมหานครตามแนวคิดแพ๊นท์-ไอเทิร์มส์ ทั้งนี้ ได้นำแนวคิดแนวคิดแพ๊นท์-ไอเทิร์มส์ 10 ด้าน ระเบียบวิธีวิจัยใช้วิธีการวิจัยแบบผสมโดยเน้นการวิจัยเชิงปริมาณเป็นหลักและใช้การวิจัยเชิงคุณภาพเป็นข้อมูลเสริม กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนในพื้นที่ของสำนักงานเขต 2 เขต ของกรุงเทพมหานคร อันได้แก่ สำนักงานเขตสวนหลวง และสำนักงานเขตวังทองหลาง จำนวน 1,112 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพเป็นการสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 9 คน ผลการศึกษาพบว่า (1) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการที่สำคัญ คือ กรุงเทพมหานครบริหารจัดการเพื่อแก้ไขปัญหาการต่อเติมอาคารโดยไม่ได้ใช้นักบริหารมืออาชีพ (2) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการที่สำคัญ คือ กรุงเทพมหานครควรบริหารจัดการ หรือแก้ไขปัญหาการต่อเติมอาคารโดยใช้นักบริหารมืออาชีพซึ่งเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ด้านการบริหารจัดการสูง และ (3) ในส่วนของตัวแบบแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการ กรุงเทพมหานครควรกำหนดและนำตัวแบบแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อแก้ไขปัญหาการต่อเติมอาคารตามแนวคิด PANT-ITERMS ที่สำคัญ 5 ด้าน มาปรับใช้เป็นกลุ่มตัวชี้วัดสำคัญสำหรับการปฏิบัติงาน โดยตัวแบบดังกล่าวควรเรียงตามลำดับความสำคัญจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้าน (1) ความเป็นมืออาชีพ (2) การมุ่งความสำเร็จ (3) การทำงานเป็นทีม หรือทีมงาน (4) เทคโนโลยี และ (5) เครือข่าย

คำสำคัญ: ปัญหาการต่อเติมอาคาร, กรุงเทพมหานคร, แนวคิดแพ๊นท์-ไอเทิร์มส์

Abstract

Objectives of this study were to examine (1) problems of administration to resolve building renovation problems of the Bangkok metropolitan authority according to the PANT-ITERMS

concept (2) development guidelines of administration to resolve building renovation problems of the }Bangkok metropolitan authority according to the PANT-ITERMS concept and (3) development guidelines models of administration to resolve building renovation problems of the Bangkok metropolitan authority according to the PANT-ITERMS concept. The PANT-ITERMS concept consists of 10 aspects. The methodology and research design of this research was designed as mixed methods research. The sample size consisted of 1,112 people, in areas of the district offices 2 of the Khet Suan Luang and Khet Wang Thonglang in the Bangkok metropolitan authority. Statistics exercised were percentage, mean, and standard deviation. For qualitative data, in-depth interviews of nine experts were conducted. The findings of this research were (1) the main problems of administration was the Bangkok metropolitan authority did not take advantage of the professional executives to resolve building renovation problems (2) the main development guidelines of administration were the Bangkok metropolitan authority should perform or resolve building renovation problems by taking advantage of the professional executives with extensive administrative knowledge and (3) for the development guidelines model, the Bangkok metropolitan authority should create and apply the development guidelines model of administration to resolve building renovation problems according to the PANT-ITERMS concept of 5 significant aspects in order to apply as key performance indicators (KPIs). The development guidelines model should rank the criteria in descending order as professional, achievement, teamwork, technology and network.

Keywords: building renovation problems, the Bangkok metropolitan authority, the PANT-ITERMS concept

บทนำ

ในปี พ.ศ. 2515 ได้มีการปรับปรุงการบริหารจัดการเมืองหลวงของประเทศให้เป็นรูปแบบการบริหารและการปกครองที่มีลักษณะพิเศษแตกต่างจากจังหวัดอื่นๆ เปลี่ยนจากเทศบาลเป็นองค์การบริหารใหม่ เรียกว่า “กรุงเทพมหานคร” ต่อมาเมื่อวันที่ 20 สิงหาคม 2528 ได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 บัญญัติให้กรุงเทพมหานครมีอิสระในการบริหารจัดการมากขึ้น พระราชบัญญัติฉบับนั้นมีการแก้ไขเพิ่มเติมหลายครั้ง จนถึงฉบับที่ 5 พ.ศ. 2558 ได้มีการกำหนดให้ให้กรุงเทพมหานครมีสถานะเป็นนิติบุคคล และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ มีผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร มาจากการเลือกตั้งโดยตรงและเป็นผู้รับผิดชอบในการบริหารงาน อยู่ในตำแหน่งตามวาระคราวละสี่ปี นับแต่วันเลือกตั้ง โดยมีฝ่ายนิติบัญญัติ คือ สภากรุงเทพมหานคร ที่ได้รับการเลือกตั้งของประชาชนเช่นกัน แบ่งโครงสร้างส่วนราชการภายในออกเป็น 16 สำนัก สำนักงาน และ 50 สำนักงานเขต อำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานครมาจาก 2 ส่วน ได้แก่ อำนาจหน้าที่ที่กำหนดไว้ในข้อ 1 ถึง ข้อ 27 ตามมาตรา 89 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติมอีกจำนวน 5 ฉบับ รวมทั้งอำนาจหน้าที่ตามที่กำหนดไว้ในมาตรา 16 และมาตรา 17 แห่งพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ซึ่งบัญญัติให้กรุงเทพมหานครมีอำนาจหน้าที่ดำเนินกิจการในเขตกรุงเทพมหานครในเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในทุกด้านของประชากรในพื้นที่ ตัวอย่างเช่น (1) การรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน (2) การป้องกัน

และบรรเทาสาธารณภัย (3) การควบคุมอาคาร (4) การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย (5) การสาธารณูปโภค และ (6) หน้าที่อื่น ๆ ตามที่กฎหมายระบุ เป็นต้น จะเห็นได้ว่า การต่อเติมเป็นอำนาจหน้าที่ที่สำคัญประการหนึ่งของกรุงเทพมหานคร โดยหน่วยงานของกรุงเทพมหานครที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการต่อเติม ได้แก่ สำนักการโยธา ซึ่งมีอำนาจหน้าที่ที่รวมทั้งการต่อเติม โดยมีกองควบคุมอาคารเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรง และในแต่ละสำนักงานเขตรวม 50 เขต (ซึ่งมีผู้อำนวยการเขตหัวหน้าส่วนราชการหรือเป็นผู้บริหารสูงสุดจำนวน 50 เขต/คน) มีผู้อำนวยการกองควบคุมอาคารเป็นผู้รับผิดชอบ โดยกองควบคุมอาคารในแต่ละสำนักงานเขตมีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการควบคุม แนะนำเกี่ยวกับการขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอน หรือเคลื่อนย้ายอาคารในเขตกรุงเทพมหานครให้เป็นไปตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติ กฎกระทรวง ข้อบัญญัติ ประกาศ ระเบียบคำสั่ง และข้อบังคับต่าง ๆ และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาด้านรัฐประศาสนศาสตร์ หรือการบริหารจัดการของหน่วยงานของรัฐ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เพื่อ “พัฒนาหน่วยงาน” หรือ “พัฒนาการบริหารจัดการของหน่วยงาน” คือ กรุงเทพมหานคร (Bangkok Metropolitan Authority --BMA) ซึ่งเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นรูปแบบพิเศษขนาดใหญ่ ในสังกัดของกระทรวงมหาดไทย เท่าที่ผ่านมา กรุงเทพมหานครได้ประสบปัญหาเกี่ยวกับการต่อเติมตลอดมา ตัวอย่างเช่น ปัญหาเกี่ยวกับความหมายและประเภทของอาคาร ซึ่งเป็นการนิยามให้มีความหมายแคบกว่าคำที่ใช้ทั่วไป โดยเฉพาะประเด็นการกำหนดสิ่งปลูกสร้างประเภทใดบ้างถึงจะเข้าลักษณะของคำว่าอาคาร และปัญหาเกี่ยวกับการใช้ดุลพินิจของเจ้าพนักงานท้องถิ่นตามกฎหมายที่ไม่มีการบัญญัติหลักเกณฑ์ไว้ เป็นต้น (สุรีย์ สิงห์ทอง, 2556, หน้า ฆ-ง)ไม่เพียงเท่านั้น กรุงเทพมหานครยังมี “ปัญหาการวิจัย” ซึ่งเป็นปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการในเรื่องที่กรุงเทพมหานครควบคุมดูแลการต่อเติมอาคารอย่างไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร เช่น ควบคุมดูแลการต่อเติมอาคารให้เป็นไปตามกฎหมายอย่างไม่เข้มงวดเท่าที่ควร นอกจากนี้แล้ว กรุงเทพมหานครยังประสบปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อแก้ไขปัญหาการต่อเติมอาคารของกรุงเทพมหานครตามกรอบแนวคิด PANT-ITERMS 10 ด้าน บางประการ ตัวอย่างเช่น ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านความเป็นมืออาชีพ (professional)

ด้วยเหตุผลข้างต้นที่แสดงถึงความเป็นมา อำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร ตลอดจนปัญหาการวิจัย และตัวอย่างปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการ ทำให้ผู้ศึกษามีความสนใจที่จะศึกษาครั้งนี้ อันจะเป็นประโยชน์ทั้งในทางวิชาการ ทางปฏิบัติต่อหน่วยงาน รวมทั้งประชาชนต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อแก้ไขปัญหาการต่อเติมอาคารของกรุงเทพมหานครตามแนวคิดแพ๊นท์-ไอเทิร์มส์

2. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อแก้ไขปัญหาการต่อเติมอาคารของกรุงเทพมหานครตามแนวคิดแพ๊นท์-ไอเทิร์มส์

3. เพื่อเสนอตัวแบบแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อแก้ไขปัญหาการต่อเติมอาคารของกรุงเทพมหานครตามแนวคิดแพ๊นท์-ไอเทิร์มส์

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

Koontz and Cyril (1964, pp. 13-14) ให้ความหมายของการบริหาร หมายถึง การทำให้งานบรรลุผลสำเร็จตามที่ได้กำหนดไว้โดยอาศัยทรัพยากรทางการบริหาร อันได้แก่ คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ และการจัดการเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของการปฏิบัติงาน

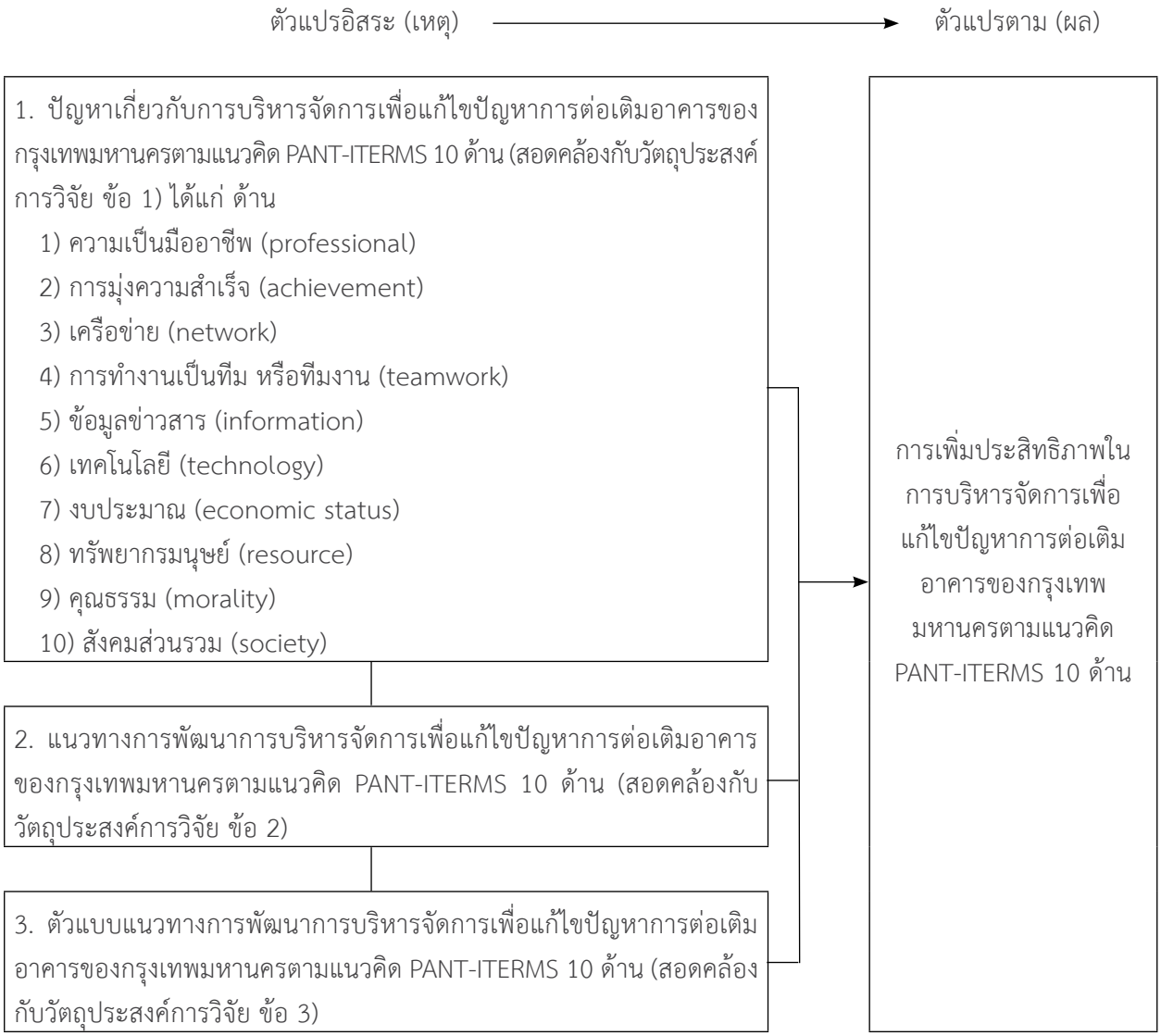
Drucker (1970, p. 10) กล่าวว่าการบริหารคือศิลปะในการทำงานให้สำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดโดยอาศัยฝีมือคนอื่น

Schermerhorn (1999, p. 12) กล่าวว่า “การบริหาร (administration) นิยมใช้ในการบริหารระดับสูง โดยเน้นการกำหนดนโยบายที่สำคัญ และการกำหนดแผนขององค์กร เป็นคำที่นิยมใช้ในการบริหารรัฐกิจ (public administration) ในหน่วยงานราชการ ส่วนการจัดการ

(management) ใช้กับการบริหารงานที่มุ่งเน้นการดำเนินงานเพื่อให้เป็นไปตามนโยบาย นิยมใช้กับการจัดการธุรกิจ (business management)

กรอบแนวคิดการวิจัย

กรอบแนวคิดการวิจัยสำหรับการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วยกรอบแนวคิดการวิจัยส่วนที่เป็นตัวแปรอิสระ หรือ เหตุ (cause) และกรอบแนวคิดการวิจัยส่วนที่เป็นตัวแปรตาม หรือ ผล (effect) ในลักษณะที่ต่อเนื่อง สัมพันธ์ หรือเป็นเหตุเป็นผลต่อกัน (causality) โดยกรอบแนวคิดการวิจัยส่วนที่เป็นตัวแปรอิสระ คือ "แนวคิดการบริหารจัดการแพ๊นท์-ไอเทิร์มส์ (PANT-ITERMS) 10 ด้าน" ได้แก่ ด้าน (1) ความเป็นมืออาชีพ (professional) (2) การมุ่งความสำเร็จ (achievement) (3) เครือข่าย (network) (4) การทำงานเป็นทีม หรือทีมงาน (teamwork) (5) ข้อมูลข่าวสาร (information) (6) เทคโนโลยี (technology) (7) งบประมาณ (economic status) (8) ทรัพยากรมนุษย์ (resource) (9) คุณธรรม (morality) และ (10) สังคมส่วนรวม (society) (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ, 2559, น. 369) ต่อจากนี้ไปเรียกว่า "แนวคิด PANT-ITERMS 10 ด้าน" ทั้งนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดหรือจัดแบ่งกลุ่มของกรอบแนวคิดการวิจัยส่วนที่เป็นตัวแปรอิสระ หรือเหตุ ให้ประกอบด้วย 3 ส่วน ซึ่งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย 3 ข้อ ตามลำดับ ได้แก่ (1) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อแก้ไขปัญหาการต่อเติมอาคารของกรุงเทพมหานครตามแนวคิด PANT-ITERMS 10 ด้าน (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 1) (2) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อแก้ไขปัญหาการต่อเติมอาคารของกรุงเทพมหานครตามแนวคิด PANT-ITERMS 10 ด้าน (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 2) และ (3) ตัวแบบแนวทางการพัฒนาการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อแก้ไขปัญหาการต่อเติมอาคารของกรุงเทพมหานครตามแนวคิด PANT-ITERMS 10 ด้าน (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 3) ขณะเดียวกัน ผู้ศึกษาได้กำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยส่วนที่เป็นตัวแปรตาม หรือ ผล คือ "การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเพื่อแก้ไขปัญหาการต่อเติมอาคารของกรุงเทพมหานครตามแนวคิด PANT-ITERMS 10 ด้าน" ทั้งนี้ เป็นการกำหนดในลักษณะที่ต่อเนื่อง สัมพันธ์ หรือเป็นเหตุเป็นผลต่อกันกับกรอบแนวคิดการวิจัยส่วนที่เป็นตัวแปรอิสระดังกล่าว ดังภาพ 1



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัยสำหรับการวิจัยเชิงปริมาณที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามอย่างเป็นเหตุเป็นผลต่อเนื่องกันโดยจัดกลุ่มตามวัตถุประสงค์การวิจัย 3 ข้อ

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดรูปแบบการวิจัย (research design) ให้เป็นการวิจัยแบบผสม (mixed methods research) ซึ่งเน้นการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) เป็นหลักในสัดส่วนประมาณ 80% พร้อมกับนำข้อมูลจากการวิจัยเชิงคุณภาพ (qualitative research) ในสัดส่วนประมาณ 20% มาเสริม และเทียบเคียงกับข้อมูลที่ได้มาจากการวิจัยเชิงปริมาณ (Creswell & Clark, 2011, pp. 174-175) กล่าวคือ หลังจากได้ข้อมูลเชิงปริมาณจากการวิจัยเชิงปริมาณแล้ว ผู้ศึกษาก็จะนำข้อมูลดังกล่าวมาใช้เป็นแนวทางในการกำหนดประเด็นสำคัญของการสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้ให้ข้อมูลหลัก (key informants) จำนวน 9 คน ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ และท้ายสุด ก็จะนำข้อมูลเชิงปริมาณ และข้อมูลเชิงคุณภาพมาเทียบเคียงกันว่า เหมือนกัน คล้ายคลึงกัน หรือแตกต่างกันอย่างไร ในส่วนที่เกี่ยวกับการวิจัยเชิงปริมาณนั้น เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) ที่ให้ความสำคัญกับการเก็บรวบรวมข้อมูลสนาม (field data collection) หรือการวิจัยสนาม (field research) เป็นหลักเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงปริมาณซึ่งมีประชากรหรือกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวนมาก โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรหรือกลุ่มตัวอย่าง สำหรับประโยชน์ของการวิจัย

เชิงสำรวจ คือ ผู้ศึกษาสามารถดำเนินการด้วยระยะเวลาอันสั้น เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลค่อนข้างประหยัด และสามารถเข้าถึงกลุ่มประชากรได้ในวงกว้าง อีกทั้งผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบโดยไม่ได้รับอิทธิพลใดๆ จากผู้ศึกษา (Creswell, 2002, pp. 421-422, 178-182) ในเวลาเดียวกัน ในการศึกษาครั้งนี้ ก็ได้ให้ความสำคัญกับการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร (document research) ด้วย เช่น การเก็บรวบรวมข้อมูลในลักษณะของการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง (reviewed literatures) ทั้งนี้ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่น่าเชื่อถือและมีน้ำหนักในการวิเคราะห์ข้อมูลเพิ่มมากยิ่งขึ้น และนำไปสู่การพบข้อสรุปในการวิจัยต่อไป

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ ประชาชนที่ทำการศึกษาทั้งหมดในพื้นที่ของสำนักงานเขตของกรุงเทพมหานครที่ประกอบด้วยสำนักงานเขต 50 เขต จำนวน 5,673,560 คน ส่วนกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่ทำการศึกษาที่ตอบแบบสอบถามในพื้นที่ของสำนักงานเขต จำนวน 2 เขต ของกรุงเทพมหานคร อันได้แก่ สำนักงานเขตสวนหลวง และสำนักงานเขตวังทองหลาง โดยมีจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 1,112 คน ผู้ศึกษาได้เลือกสำนักงานเขต 2 เขต จากจำนวนประชากรทั้งหมดในสำนักงานเขต 50 เขตของกรุงเทพมหานคร โดยเลือก 1 เขตจากเหนือ และเลือก 1 เขตจากใต้ค่าเฉลี่ยประชากรของสำนักงานเขต 50 เขต จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 1,112 คนนั้นได้มาจากการคำนวณโดยใช้สูตรการหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างของ ทาโร ยามาเน่ ที่ระดับความเชื่อมั่น 97% หรือคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ระดับ 0.03 (Yamane, 2012) เช่นนี้ ถือว่าเป็นการสุ่มตัวอย่างประเภทที่ใช้ความน่าจะเป็น (probability sampling) และเป็นการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (simple random sampling) โดยกลุ่มตัวอย่างในประชากรมีโอกาสถูกสุ่มหรือถูกเลือกมาเป็นกลุ่มตัวอย่างเท่าๆ กัน ในส่วนของประชากรและกลุ่มตัวอย่างของการวิจัยเชิงคุณภาพ เนื่องจากประชากรของการวิจัยเชิงคุณภาพเป็นประชากรแฝง (hidden population) ที่ไม่อาจระบุจำนวนประชากรได้ง่ายและชัดเจน ดังเช่นการวิจัยเชิงปริมาณ ดังนั้น ประเภทของการสุ่มตัวอย่างจึงเป็นประเภทที่ไม่ใช้ความน่าจะเป็น (non probability sampling) (Greg, Namey, & Mitchell, 2013, pp. 47) เพื่อให้ได้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 9 คนดังกล่าว โดยในที่นี้ ได้ใช้การสุ่มตัวอย่างเพื่อให้ได้ผู้เชี่ยวชาญตามแนวคิดสโนว์ บอล (snowball sampling concept) (Batrick & Waldorf, 1981, pp. 141-163.)

ส่วนเหตุผลที่ผู้ศึกษาเลือกประชาชนในพื้นที่ของสำนักงานเขตจำนวน 2 เขต ของกรุงเทพมหานครเป็นประชากรและกลุ่มตัวอย่างของการศึกษาครั้งนี้ เพราะประชาชนเป็นผู้รับบริการ หรือเป็นผู้ได้รับบริการโดยตรงจากการบริหารจัดการเพื่อแก้ไขปัญหาการต่อเติมอาคารของกรุงเทพมหานคร

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ใช้แบบสอบถามในการวิจัย ซึ่งประกอบด้วย 2 ลักษณะ ลักษณะแรก เป็นคำถามปลายปิด (closed-end question) ซึ่งหมายถึง แบบสอบถามที่ผู้ศึกษาได้กำหนดคำตอบไว้ในแบบสอบถามด้วยเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบ และผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีโอกาสแสดงความคิดเห็นนอกเหนือจากคำตอบที่ได้กำหนดไว้ในแบบสอบถามนั้นได้ ส่วนอีกลักษณะหนึ่ง เป็นคำถามปลายเปิด (opened-end question) ซึ่งหมายถึง ผู้ศึกษาได้กำหนดให้มีคำถามใดคำถามหนึ่งหรือหลายคำถามในแบบสอบถาม หรือในส่วนท้ายสุดของแบบสอบถาม โดยเปิดโอกาสให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นไว้ด้วย โดยหัวข้อนี้แบ่งการนำเสนอเป็น 3 หัวข้อย่อย ได้แก่ (1) หลักเกณฑ์การสร้างข้อคำถาม (2) ลักษณะแบบสอบถาม และ (3) การทดสอบแบบสอบถาม แบบสอบถามดังกล่าวผ่านการทดสอบเพื่อหาค่าความเที่ยงตรง ซึ่งเป็นการทดสอบเพื่อหาค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหา หรือหาค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์การวิจัย (Index of item Objective Congruence--IOC) จากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 คน ได้ค่าความเที่ยงตรงเท่ากับ 0.86 และได้ทำการทดสอบ (try out) จำนวน 50 ชุด เพื่อหาความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม หรือหาค่าครอนบาค (Cronbach) ของแบบสอบถามทั้งฉบับ ได้ค่าความเชื่อถือได้ที่ระดับ 0.84 ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพ ได้ใช้แบบสอบถามแนวลึกที่มีโครงสร้าง (structured in-depth interview form) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์

กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้เชี่ยวชาญดังกล่าว

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ดำเนินการระหว่างวันที่ 1-30 มกราคม 2560 โดยผู้ศึกษา และผู้ช่วยอีก 5 คน ได้แจกแบบสอบถาม จำนวน 1,112 ชุด/คน เก็บรวบรวมแบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับคืนมาได้จำนวน 960 ชุด/คน (n=960) คิดเป็นร้อยละ 86.33 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 1,112 คน ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ศึกษาได้ทำการสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ (in-depth interview of experts) หรือผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 9 คน ๆ ละ 60 นาที จนครบทั้ง 9 คน และเป็นการสัมภาษณ์แบบตัวต่อตัว (face to face interview)

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ผู้ศึกษานำข้อมูลเชิงปริมาณมาทำการประมวลและวิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับคอมพิวเตอร์ โดยวิธีวิเคราะห์ข้อมูลเป็นการวิเคราะห์ในรูปตาราง (contingency analysis) รวมทั้งใช้รูปแบบการวิเคราะห์เชิงพรรณนา (descriptive analytical approach) โดยเขียนพรรณนาหรืออธิบายใต้ตาราง ส่วนสถิติที่ใช้ เป็นสถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ หลังจากได้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยชาญแล้ว ผู้ศึกษาได้นำมาประมวล แปลความ และวิเคราะห์ (interpretation and descriptive analysis) และเขียนบรรยายไว้ในตาราง

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ (ร้อยละ 52.2) เป็นหญิง กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ (ร้อยละ 70.8) มีระดับการศึกษาปริญญาตรี หรือเทียบเท่า หรือสูงกว่าปริญญาตรี และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ (ร้อยละ 54.2) เป็นประชาชนในเขตพื้นที่สำนักงานเขตสวนหลวง สำหรับผลการวิจัยที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย 3 ข้อ มีดังนี้

1. ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อแก้ไขปัญหาการต่อเติมอาคารของกรุงเทพมหานครตามแนวคิดแพ๊นท์-ไอเทิร์มส์ 10 ด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับปานกลางทุกข้อคำถามทั้ง 10 ด้าน โดยปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด (ค่าเฉลี่ย 2.41) คือ ด้านความเป็นมืออาชีพ ได้แก่ คำถามที่ว่า “กรุงเทพมหานครแก้ไขปัญหาการต่อเติมอาคารโดยไม่ได้ใช้นักบริหารมืออาชีพ”

2. แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อแก้ไขปัญหาการต่อเติมอาคารของกรุงเทพมหานครตามแนวคิดแพ๊นท์-ไอเทิร์มส์ 10 ด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับปานกลางทุกข้อคำถามทั้ง 10 ด้าน โดยแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด (ค่าเฉลี่ย 2.29) คือ ด้านความเป็นมืออาชีพ ได้แก่ คำถามที่ว่า “กรุงเทพมหานครควรแก้ไขปัญหาการต่อเติมอาคารโดยใช้นักบริหารมืออาชีพ”

3. ตัวแบบแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อแก้ไขปัญหาการต่อเติมอาคารของกรุงเทพมหานครตามแนวคิดแพ๊นท์-ไอเทิร์มส์ 10 ด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับมากทุกข้อคำถามทั้ง 10 ด้าน โดยตัวแบบแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด (ค่าเฉลี่ย 2.63) คือ ด้านความเป็นมืออาชีพ ได้แก่ คำถามที่ว่า “การที่กรุงเทพมหานครแก้ไขปัญหาการต่อเติมอาคารโดยใช้นักบริหารมืออาชีพที่มีความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ด้านการบริหารจัดการสูงและปฏิบัติงานเพื่อส่วนรวมเป็นหลัก”

ทั้งนี้ ค่าเฉลี่ยของปัญหา แนวทางการพัฒนา และตัวแบบของแต่ละด้านเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แสดงไว้ในตาราง 1 โดยในแต่ละด้าน ผู้ศึกษาได้แสดงค่าเฉลี่ยไว้ แต่ถ้าหากค่าเฉลี่ยเท่ากัน ได้แสดงค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานไว้ด้วย

ตาราง 1

ปัญหา แนวทางการพัฒนาและ ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อแก้ไขปัญหาการต่อเติมอาคารของกรุงเทพมหานครตามแนวคิดแพ็นท์-ไอเทิร์มส์ 10 ด้าน

ค่าเฉลี่ยแต่ละด้านเรียงตามลำดับจากมากไปน้อย					
1. ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการ		**2. แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการ**		**3. ตัวแบบแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการ**	
1) ด้านความเป็นมืออาชีพ ได้แก่ คำถามที่ว่า "กรุงเทพมหานครแก้ไขปัญหาการต่อเติมอาคารโดยไม่ได้ใช้นักบริหารมืออาชีพ"	2.41	1) ด้านความเป็นมืออาชีพ ได้แก่ คำถามที่ว่า "กรุงเทพมหานครควรแก้ไขปัญหาการต่อเติมอาคารโดยใช้นักบริหารมืออาชีพ"	2.29	1) ด้านความเป็นมืออาชีพ ได้แก่ คำถามที่ว่า "การที่กรุงเทพมหานครแก้ไขปัญหาการต่อเติมอาคารโดยใช้นักบริหารมืออาชีพที่มีความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ด้านการบริหารจัดการสูงและปฏิบัติงานเพื่อส่วนรวมเป็นหลัก"	2.63
2) ด้านการมุ่งความสำเร็จ	2.31	2) ด้านการมุ่งความสำเร็จ	2.26	2) ด้านการมุ่งความสำเร็จ	2.60
3) ด้านเทคโนโลยี	2.20	3) ด้านการทำงานเป็นทีมหรือทีมงาน	2.26	3) ด้านการทำงานเป็นทีมหรือทีมงาน	2.26
4) ด้านข้อมูลข่าวสาร	2.17	4) ด้านเทคโนโลยี	2.25	4) ด้านเทคโนโลยี	2.54
5) ด้านการทำงานเป็นทีมหรือทีมงาน	2.16	5) ด้านเครือข่าย	2.25	5) ด้านเครือข่าย	2.51
6) ด้านสังคมส่วนรวม	2.01	6) ด้านข้อมูลข่าวสาร	2.25	6) ด้านสังคมส่วนรวม	2.49
7) ด้านคุณธรรม	1.95	7) ด้านสังคมส่วนรวม	2.21	7) ด้านคุณธรรม	2.46
8) ด้านทรัพยากรมนุษย์	1.94	8) ด้านทรัพยากรมนุษย์	2.17	8) ด้านทรัพยากรมนุษย์	2.45
9) ด้านเครือข่าย	1.92	9) ด้านคุณธรรม	2.14	9) ด้านงบประมาณ	2.44
10) ด้านงบประมาณ	1.89	10) ด้านงบประมาณ	2.08	10) ด้านข้อมูลข่าวสาร	2.38

4. ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 9 คน (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยข้อ 2-3) พบว่า ผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้ให้ข้อมูลหลักทั้ง 9 คน เห็นด้วยกับ (1) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการ ที่ว่า "กรุงเทพมหานครควรแก้ไขปัญหาการต่อเติมอาคารโดยใช้นักบริหารมืออาชีพ" และ (2) ตัวแบบแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการ ที่ว่า "การที่กรุงเทพมหานครแก้ไขปัญหาการต่อเติมอาคารโดยใช้นักบริหารมืออาชีพที่มีความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ด้านการบริหารจัดการสูงและปฏิบัติงานเพื่อส่วนรวมเป็นหลัก"

การอภิปรายผล

เฉพาะที่สำคัญและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย มีดังนี้

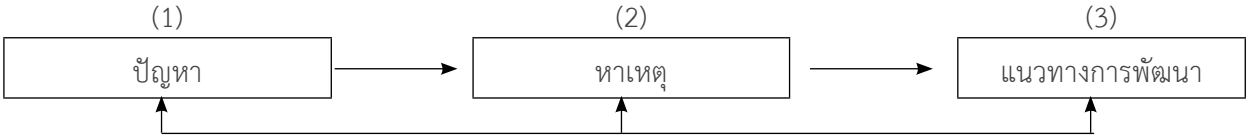
1. การอภิปรายผลปัญหาเกี่ยวกับการบริหาร

จัดการ และแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการ จากผลการศึกษาที่พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับปานกลางต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อแก้ไขปัญหาการต่อเติมอาคารของกรุงเทพมหานครตามแนวคิดแพ๊นท์-ไอเทิร์มส์ทั้ง 10 ด้าน เมื่อเป็นเช่นนี้ ผู้ศึกษาจึงได้เลือกนำปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด หรือสำคัญที่สุดจำนวน 1 ด้าน มาอภิปรายผลเพื่อนำไปสู่การเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการอย่างเป็นวิชาการ และเป็นระบบต่อไป ทั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำ "กระบวนการพิจารณาแก้ไข" ที่ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน ได้แก่ ปัญหา สาเหตุ และแนวทางการพัฒนา มาปรับใช้ในการอภิปรายผลส่วนนี้ ดังนี้

1.1 เหตุผลสำคัญที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับปานกลางต่อ "ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการ" ด้านความเป็นมืออาชีพ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด (ค่าเฉลี่ย 2.41) ดังคำถามที่ว่า "กรุงเทพมหานครแก้ไขปัญหาการต่อเติมอาคารโดยไม่ได้ใช้นักบริหารมืออาชีพ" นั้น มี "สาเหตุ" สำคัญมาจากการที่ "ผู้บริหารบางส่วนของกรุงเทพมหานครไม่เห็นความสำคัญและความจำเป็นของการแก้ไขปัญหาการต่อเติมอาคารโดยใช้นักบริหารมืออาชีพ"

1.2 หลังจากทราบและเข้าใจ "สาเหตุ" ดังกล่าวนี้แล้ว ทำให้ผู้ศึกษาเสนอข้อเสนอแนะ หรือเสนอ "แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการ" ได้อย่างตรงประเด็น ชัดเจน และรัดกุมขึ้น ดังนี้ "กรุงเทพมหานครควรบริหารจัดการ หรือแก้ไขปัญหาการต่อเติมอาคาร (เช่น ปัญหาการควบคุมดูแลการต่อเติมอาคารให้เป็นไปตามกฎหมายไม่เข้มงวดเท่าที่ควร) โดยใช้นักบริหารมืออาชีพ ซึ่งหมายถึง ใช้ผู้ที่มีความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ด้านการบริหารจัดการสูง รวมทั้งปฏิบัติงานเพื่อผลประโยชน์ของส่วนรวมได้อย่างมีประสิทธิภาพจริงและชัดเจน ในเวลาเดียวกัน กรุงเทพมหานครควรจัดการฝึกอบรมหรือการพัฒนาผู้บริหารทุกระดับเพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจและนำไปใช้ในการปรับปรุงหรือพัฒนาการปฏิบัติงานในเรื่องความสำคัญและความจำเป็นของการแก้ไขปัญหาการต่อเติมอาคารโดยใช้นักบริหารมืออาชีพหรือใช้ความเป็นมืออาชีพ นอกจากนั้น กรุงเทพมหานครควรมีกระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์ที่ครอบคลุมในเรื่องการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย ยุทธศาสตร์การดำเนินงาน แผนที่ทางยุทธศาสตร์ และตัวชี้วัด ที่สนับสนุนการบริหารจัดการโดยใช้นักบริหารมืออาชีพ" ดังภาพ 2

กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหา



สอดคล้อง

ปัญหาด้านความเป็นมืออาชีพ ที่สำคัญที่สุดตามความเห็นของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ คือ กรุงเทพมหานครแก้ไขปัญหาการต่อเติมอาคารโดยไม่ได้ใช้นักบริหารมืออาชีพ (ค่าเฉลี่ย 2.41)	ผู้บริหารบางส่วนของกรุงเทพมหานครไม่เห็นความสำคัญและความจำเป็นของการแก้ไขปัญหาการต่อเติมอาคารโดยใช้นักบริหารมืออาชีพ	กรุงเทพมหานครควรบริหารจัดการ หรือแก้ไขปัญหาการต่อเติมอาคาร (เช่น ปัญหาการควบคุมดูแลการต่อเติมอาคารให้เป็นไปตามกฎหมายไม่เข้มงวดเท่าที่ควร) โดยใช้นักบริหารมืออาชีพ ซึ่งหมายถึง ใช้ผู้ที่มีความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ด้านการบริหารจัดการสูง รวมทั้งปฏิบัติงานเพื่อผลประโยชน์ของส่วนรวมได้อย่างมีประสิทธิภาพจริงและชัดเจน ในเวลาเดียวกัน กรุงเทพมหานครควรจัดการฝึกอบรมหรือการพัฒนาผู้บริหารทุกระดับเพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจและนำไปใช้ในการปรับปรุงหรือพัฒนาการปฏิบัติงานในเรื่องความสำคัญและความจำเป็นของการแก้ไขปัญหาการต่อเติมอาคารโดยใช้นักบริหารมืออาชีพ หรือใช้ความเป็นมืออาชีพ นอกจากนั้น กรุงเทพมหานครควรมีกระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์ที่ครอบคลุมในเรื่องการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย ยุทธศาสตร์การดำเนินงาน แผนที่ทางยุทธศาสตร์ และตัวชี้วัดที่สนับสนุนการบริหารจัดการโดยใช้นักบริหารมืออาชีพ

ภาพ 2 การอภิปรายผลปัญหา สาเหตุ แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อแก้ไขปัญหาการต่อเติมอาคารของกรุงเทพมหานครตามแนวคิดแพ๊นท์-ไอเทิร์มส์ โดยนำ “กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหา 3 ขั้นตอน” มาประยุกต์ใช้

2. การอภิปรายผลตัวแบบแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการ จากผลการศึกษาที่พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับมากทุกข้อคำถามทั้ง 10 ด้าน โดยตัวแบบแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ด้านความเป็นมืออาชีพ ได้แก่ คำถามที่ว่า “การที่กรุงเทพมหานครแก้ไขปัญหาการต่อเติมอาคารโดยใช้นักบริหารมืออาชีพที่มีความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ด้านการบริหารจัดการสูงและปฏิบัติงานเพื่อส่วนรวมเป็นหลัก” (ค่าเฉลี่ย 2.63) นั้น สำหรับเหตุผลสำคัญที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ซึ่งเป็นประชาชนในพื้นที่ของสำนักงานเขต 2 เขต ของกรุงเทพมหานคร อันได้แก่ สำนักงานเขตสวนหลวง และสำนักงานเขตวังทองหลาง เห็นด้วยในระดับ

มากดังกล่าว แทนที่จะเห็นด้วยในระดับปานกลางหรือในระดับน้อย ผู้ศึกษามีความเห็นว่า เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พึงพอใจ ให้ความสำคัญ หรือเห็นความสำคัญของแนวคิดหรือหลักการที่ทันสมัย ชัดเจน และเหมาะสมกับสภาพในการบริหารจัดการในปัจจุบัน โดยเฉพาะด้านความเป็นมืออาชีพ โดยกลุ่มตัวอย่างเชื่อว่า หลักการดังกล่าวนี้เป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นยิ่งสำหรับการบริหารจัดการของหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน และหากกรุงเทพมหานครหรือหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงเกี่ยวกับการต่อเติมอาคารของกรุงเทพมหานคร นำไปปรับใช้ ย่อมมีแนวโน้มช่วยให้การบริหารจัดการเพื่อแก้ไขปัญหาการต่อเติมอาคารของกรุงเทพมหานครมีประสิทธิภาพ หรือประสบผลสำเร็จเพิ่มมากขึ้น เฉพาะหลักการหรือแนวคิดที่ให้ความสำคัญกับด้านความเป็นมืออาชีพนั้น สอดคล้องกับแนวคิดของ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2552) ที่ได้ให้ความสำคัญกับภาพรวมการจัดการภาครัฐแนวใหม่ของไทย ไว้ว่า ในภาพรวมแนวคิดทางรัฐประศาสนศาสตร์ หรืออาจเรียกว่า แนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐของไทยในปัจจุบันและในอนาคตมีลักษณะสำคัญ 20 ข้อ โดยแต่ละข้อมีความสัมพันธ์กันคาบเกี่ยวกัน และอาจปรากฏให้เห็นมากน้อยแตกต่างกันในแต่ละช่วงเวลา ตัวอย่างเช่น แนวคิดการบริหารจัดการที่ให้ความสำคัญกับ (1) การสนับสนุนนักบริหารมืออาชีพทั้งชายและหญิง และ (2) การเน้นความสำเร็จ (achievement) ผลผลิต (product) ผลลัพธ์ (result) หรือปัจจัยนำออก (output) มากกว่ากระบวนการดำเนินงาน (process) การปฏิบัติงาน (performance) ปัจจัยนำเข้า (input) ตลอดจนกฎหมายและกฎระเบียบ เป็นต้น ด้วยเหตุผลดังกล่าวนี้ จึงมีส่วนสำคัญทำให้กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับมากดังกล่าว

3. การอภิปรายผลความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการ และตัวแบบแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการ (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 2.-3) พบว่า ผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้ให้ข้อมูลหลักทั้ง 9 คน ซึ่งเป็นบุคคลที่มีความรู้ ความสามารถ และความเชี่ยวชาญการบริหารจัดการเพื่อแก้ไขปัญหาการต่อเติมอาคารของกรุงเทพมหานครล้วนเห็นด้วยกับแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการ และตัวแบบแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการดังกล่าวแล้วนั้น สำหรับเหตุผลสำคัญที่ผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้ให้ข้อมูลหลักมีความเห็นดังกล่าว เนื่องจาก (1) นักบริหารมืออาชีพย่อมมีส่วนสำคัญทำให้การบริหารจัดการเพื่อแก้ไขปัญหาการต่อเติมอาคารประสบความสำเร็จมากกว่านักบริหารทั่วไป และยังมีส่วนสำคัญทำให้กรุงเทพมหานครและบุคลากรได้รับการยอมรับจากหน่วยงานอื่นและประชาชนเพิ่มมากขึ้น และ (2) หากกรุงเทพมหานครนำแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการและตัวแบบดังกล่าวไปปรับใช้ ย่อมมีแนวโน้มช่วยให้การบริหารจัดการเพื่อแก้ไขปัญหาการต่อเติมอาคารของกรุงเทพมหานครมีประสิทธิภาพ หรือประสบผลสำเร็จเพิ่มมากขึ้น

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งนี้

1. ข้อเสนอแนะสำหรับแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการ ที่สำคัญคือ กรุงเทพมหานครควรบริหารจัดการ หรือแก้ไขปัญหาการต่อเติมอาคาร (เช่น ปัญหาการควบคุมดูแลการต่อเติมอาคารให้เป็นไปตามกฎหมายไม่เข้มงวดเท่าที่ควร) โดยใช้นักบริหารมืออาชีพ ซึ่งหมายถึง ใช้ผู้ที่มีความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ด้านการบริหารจัดการสูง รวมทั้งปฏิบัติงานเพื่อผลประโยชน์ของส่วนรวมได้อย่างมีประสิทธิภาพจริงและชัดเจน ในเวลาเดียวกัน กรุงเทพมหานครควรจัดการฝึกอบรมหรือการพัฒนาผู้บริหารทุกระดับเพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจและนำไปใช้ในการปรับปรุงหรือพัฒนาการปฏิบัติงานในเรื่องความสำคัญและความจำเป็นของการแก้ไขปัญหาการต่อเติมอาคารโดยใช้นักบริหารมืออาชีพ หรือใช้ความเป็นมืออาชีพ เช่นนี้ สอดคล้องกับแนวคิดของ Saks & Haccoun (2012, pp. 5-10) ที่กล่าวถึงการจัดการฝึกอบรมและกิจกรรมสำหรับการพัฒนาบุคลากรไว้ว่า การที่หน่วยงานจัดการฝึกอบรมให้แก่บุคลากรในหน่วยงานเป็นผลให้บุคคลเกิดการปรับปรุงการปฏิบัติงานของตนเอง

2. ข้อเสนอแนะสำหรับตัวแบบแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการ ได้แก่ กรุงเทพมหานครควรกำหนดและนำตัวแบบแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อแก้ไขปัญหาการต่อเติมอาคารของกรุงเทพมหานครตามแนวคิด PANT-ITERMS ไปปรับใช้เป็นแนวทาง ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และตัวชี้วัดสำคัญของการปฏิบัติงาน (Key

Performance Indicators--KPIs) เพื่อแก้ไขปัญหาการต่อเติมอาคาร โดยตัวแบบแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อแก้ไขปัญหาการต่อเติมอาคารของกรุงเทพมหานครตามแนวคิด PANT-ITERMS เฉพาะที่สำคัญ 5 ด้าน ควรเรียงตามลำดับความสำคัญจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้าน (1) ความเป็นมืออาชีพ (2) การมุ่งความสำเร็จ (3) การทำงานเป็นทีม หรือทีมงาน (4) เทคโนโลยี และ (5) เครือข่าย ดังภาพ 3

ภาพ 3 ตัวแบบแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อแก้ไขปัญหาการต่อเติมอาคารของกรุงเทพมหานครตามแนวคิด PANT-ITERMS 5 ด้าน

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. กรุงเทพมหานครหรือบุคลากรควรทำวิจัยต่อเนื่องเพื่อพิสูจน์หรือค้นหาต่อไปว่า เพราะเหตุใดผลการศึกษาครั้งนี้ จึงพบว่า แนวคิดการบริหารจัดการ PANT-ITERMS ด้าน (1) ความเป็นมืออาชีพ (2) การมุ่งความสำเร็จ (3) การทำงานเป็นทีม หรือทีมงาน (4) เทคโนโลยี และ (5) เครือข่าย จึงมีความสำคัญ 5 ลำดับแรก และเพราะเหตุใดด้านงบประมาณ และด้านข้อมูลข่าวสาร จึงมีความสำคัญในลำดับท้ายสุด

2. กรุงเทพมหานครหรือบุคลากร หรือหน่วยงานอื่นควรทำวิจัยแบบเจาะลึกแต่ละด้านอย่างเจาะจง เช่น ด้านความเป็นมืออาชีพ ด้านการมุ่งความสำเร็จ และด้านเทคโนโลยี เป็นต้น รวมทั้งควรทำวิจัยเชิงเปรียบเทียบ เช่น การศึกษาเปรียบเทียบการบริหารจัดการเพื่อแก้ไขปัญหาการต่อเติมอาคารระหว่างกรุงเทพมหานครกับหน่วยงานอื่นที่มีภาระงานใกล้เคียงหรือคล้ายกัน เป็นต้น

References

Biernacki, P. & Waldorf, D. (1981). Snowball sampling: Problems and techniques of chain referral sampling. *Sociological Methods & Research, 10*(2), 141-163.

Creswell, J. W., & Clark, V. L. P. (2011). *Designing and conducting mixed methods research* (2nd ed.). Thousand Oak, California: Sage.

Creswell, J. W. (2002). *Educational research, planning, conducting, and evaluating quantitative and qualitative research*. New Jersey: Merrill Prentice Hall.

Drucker, P. F. (1970). *The effective executive*. New York: Harper & Row.

Guest, G., Namey, E. E., & Mitchell, M. L. (2013). *Collecting qualitative data: A field manual for applied research*. Thousand Oaks, California: McGraw-Hill.

Koontz, H., & Cyril, D. O. (1964). *Principles of management: An analysis of managerial function*. New York: McGraw-Hill.

Saks, A. M., & Haccoun, R. R. (2012). *Managing performance through training and development* (5th ed.). Toronto: Nelson Education.

Schermerhorn, J. R. (1999). *Management.* New York: John Wiley & Sons.

Singthong, S. (2013). *Legal problems on building control affecting the relevant person in development of immovable property: Study only in Bangkok*. Master of Law Thesis, Dhurakij Pundit University. (in Thai)

Wiruchnipawan, W. (2009). *Public administration concept: Application and development* (3rd ed.). Bangkok: Profess. (in Thai)

Wiruchnipawan, W. (2016). *50 concepts and indicators for sustainable public administration.* Bangkok: Profess. (in Thai)

Yamane, T. (2012). *Mathematics for economists: An elementary survey*. Whitefish, Montana: Literary Licensing.

การบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2

Administration to Promote Information Technology Applications in the Secondary Educational Schools of Service Area Office 2

สุพจน์ วงศาโรจน์ และวิรัช วิรัชนิภาวรรณ

Supoj Wongsaroj and Wiruch Wiruchnipawan

หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย

Doctor of Philosophy Program in Public Administration, Eastern Asia University

Received: August 7, 2017

Revised: September 26, 2017

Accepted: September 28, 2017

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์สำคัญเพื่อศึกษา (1) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2 (2) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2 และ (3) ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มัธยมศึกษา เขต 2 การศึกษาครั้งนี้เป็นวิธีการวิจัยแบบผสมโดยเน้นการวิจัยเชิงปริมาณเป็นหลักและใช้การวิจัยเชิงคุณภาพเป็นข้อมูลเสริม กลุ่มตัวอย่างมีจำนวน 1,849 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าการถดถอยพหุคูณ และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน สำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพเป็นการสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 9 คน ผลการศึกษาปรากฏว่า (1) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการที่สำคัญคือ โรงเรียนสนับสนุนให้นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้โดยเตรียมบุคลากรให้มีความพร้อมสำหรับการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเทคโนโลยีไม่มากเท่าที่ควร (2) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการที่สำคัญคือ โรงเรียนควรกำหนดนโยบายและแผนงานที่ชัดเจนในเรื่องการสนับสนุนให้โรงเรียนนำเทคโนโลยีสารสนเทศ และ (3) โรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2 ควรกำหนดและนำยุทธศาสตร์การบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในโรงเรียนตามแนวคิดการบริหารจัดการแบบสมดุล 4 ด้าน ไปปรับใช้ในการวางแผน หรือกำหนดขั้นตอนสำหรับการบริหารจัดการ

คำสำคัญ: การบริหารจัดการ, เทคโนโลยีสารสนเทศ, โรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา, มัธยมศึกษา เขต 2

Abstract

The objectives of this study were to examine (1) administrative problems in promoting information technology applications in schools of the secondary educational service area office 2 (2) development guidelines of administration in promoting information technology applications in schools of the secondary educational service area office 2 and (3) administrative strategies in

promoting information technology applications in schools of the secondary educational service area office 2. The balanced scorecard concept (BSC) of four (4) perspectives was applied as conceptual framework of this study. The methodology of this research was designed as mixed methods research using sampling of 1,849 persons. Statistics exercised were mean, standard deviation, multiple regression and Pearson's Correlation Coefficient. For qualitative data, in-depth interviews of 9 experts with face to face interview of 60 minutes each was conducted, and the structured in-depth interview form was also applied. Research results were (1) the major administrative problem was the schools' promotion of information technology applications that combined inadequate preparation for their personnel to work with the technology (2) the administrative development guidelines were primarily that the schools should establish explicit policies and plans to promote information technology applications in schools, such as the student care and support systems and (3) the schools of the secondary educational service area office 2 should establish and use the administrative strategies to promote information technology applications in schools according to the balanced scorecard concept (BSC) consisting of 4 perspectives.

Keywords: administration, information technology, schools of the secondary educational service area office 2

บทนำ

คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานได้กำหนดให้จัดตั้งสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา โดยจัดตั้งขึ้นตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง การกำหนดเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา (สพม.) วันที่ 17 สิงหาคม 2553 ได้กำหนดเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา และที่ตั้งของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเพื่อบริหารจัดการการศึกษาขั้นพื้นฐานระดับมัธยมศึกษา จำนวน 42 เขต ภายใต้การกำกับดูแลจากสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.) ซึ่งเป็นสำนักงานเลขานุการของคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ มีหน้าที่รับผิดชอบการจัดการศึกษาในระดับพื้นฐานตั้งแต่ระดับปฐมวัย จนถึงระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ส่วนสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2 กรุงเทพมหานคร จัดตั้งตามประกาศกระทรวง สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2 ได้ให้ความสำคัญกับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการสำนักงาน และที่ผ่านมา 52 โรง ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2 ได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ทั้งในการเรียนการสอน และการนำมาใช้กับงานกิจการนักเรียน เช่น โรงเรียนเตรียมอุดมศึกษาพัฒนาการ รัชดา เขตห้วยขวาง (2) โรงเรียนสิริรัตนาธร เขตบางนา และ (3) โรงเรียนจันทร์หุ่นบำเพ็ญ เขตห้วยขวาง เป็นต้น ทั้งนี้เพราะการบริหารจัดการสถานศึกษาหรือโรงเรียนในสถานการณ์ปัจจุบัน ผู้บริหารโรงเรียนจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมองหาวิธีการ ซึ่งรวมทั้งเทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อนำมาใช้ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา เพื่อแก้ไขปัญหาการบริหารจัดการระบบงานของสถานศึกษา พัฒนาบุคลากร รวมทั้งการอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับการบริการเพื่อให้เกิดการพัฒนางาน พัฒนานักเรียน พัฒนาคุณภาพการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ ให้ความสำคัญกับการศึกษาด้านรัฐประศาสนศาสตร์ หรือการบริหารจัดการภาครัฐที่มุ่ง "พัฒนาหน่วยงาน" ได้แก่ โรงเรียนที่อยู่ในเขตพื้นที่และอยู่ในสังกัดของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา

เขต 2 กรุงเทพมหานคร และอยู่ภายใต้การควบคุมดูแลของกระทรวงศึกษาธิการ โดยเน้นการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น ระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน (student care and support system) ที่ทันสมัยมาใช้ในโรงเรียน ทั้งนี้ มีปัญหาการวิจัยที่สำคัญ คือ ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการที่โรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2 ได้บริหารจัดการ หรือดำเนินการเพื่อสนับสนุนการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2 อย่างไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร เช่น โรงเรียนไม่ได้สนับสนุนให้นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้อย่างเต็มที่และเต็มระบบมากเท่าที่ควร หรือยังไม่ได้นำมาใช้ นอกจากนี้ จากข้อเท็จจริงปรากฏว่า โรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 2 ยังได้เผชิญกับปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในโรงเรียนตามแนวคิดการบริหารจัดการแบบสมดุล (balanced scorecard concept) 4 ด้าน บางประการ ดังนี้ (1) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านภายนอกหน่วยงาน เช่น โรงเรียนสนับสนุนให้นำเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น ระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย มาใช้ในโรงเรียนในทิศทางที่ตอบสนองความต้องการของผู้ปกครอง หรือประชาชน ไม่มากเท่าที่ควร และ (2) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านภายในหน่วยงาน เช่น โรงเรียนสนับสนุนให้นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในโรงเรียนโดยไม่ได้ควบคุมดูแล กำหนดหรือกำกับบุคลากรของโรงเรียนให้ใช้เทคโนโลยีและยึดถือปฏิบัติมากเท่าที่ควร เป็นต้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2

2. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2

3. เพื่อศึกษายุทธศาสตร์การบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มัธยมศึกษา เขต 2

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

Kaplan & Norton (1996) ได้นำเสนอแนวคิด Balance Scorecard ซึ่งเป็นเครื่องมือทางด้านการบริหารจัดการ ที่ช่วยในการประเมินผลองค์กรและช่วยให้องค์กรนำเอากลยุทธ์ไปปฏิบัติจริง (strategic Implementation) โดยเริ่มต้นที่วิสัยทัศน์ ภารกิจ และกลยุทธ์ขององค์กร ซึ่งเป็นขั้นของการกำหนดปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จ และจากนั้นก็เป็นการสร้างดัชนีวัดผลสำเร็จ (Key Performance Indicators--KPIs) ขึ้นเพื่อเป็นตัวบ่งชี้ถึงเป้าหมายและใช้วัดผลการดำเนินงานในส่วนที่สำคัญต่อกลยุทธ์

Balance Scorecard จะแสดงให้เห็นถึงองค์ประกอบขององค์กรใน 4 มุมมอง ดังนี้

1. มุมมองทางด้านการเงิน (financial perspective) เป็นมุมมองที่จะตอบคำถามว่า เพื่อที่จะประสบผลสำเร็จทางด้านการเงิน องค์กรจะต้องเป็นอย่างไรในสายตาของผู้ถือหุ้นหรือเจ้าของ หรือ ผู้ถือหุ้น/เจ้าของต้องการให้องค์กรประสบความสำเร็จทางด้านการเงินอย่างไร เช่น กำไรอาจเป็นสิ่งที่ผู้ถือหุ้นต้องการมากที่สุด ดังนั้นกำไรจึงเป็นตัววัดตัวหนึ่งในมุมมองทางด้านการเงิน เป็นต้น

2. มุมมองทางด้านลูกค้า (customer perspective) เป็นมุมมองที่จะตอบคำถามที่ว่า เพื่อจะบรรลุถึงเป้าหมายของกิจการ องค์กรจะต้องเป็นอย่างไรในสายตาของลูกค้า กล่าวคือลูกค้าต้องการให้องค์กรเป็นอย่างไรในมุมมองของลูกค้า เช่น ลูกค้าอาจต้องการให้องค์กรสามารถผลิตของที่มีคุณภาพ ดังนั้นคุณภาพสินค้าก็จะเป็นตัววัดตัวหนึ่งในมุมมองทางด้านลูกค้า เป็นต้น

3. มุมมองทางด้านกระบวนการภายใน (internal business process) เป็นมุมมองที่จะตอบคำถามที่ว่า เพื่อที่จะทำให้ผู้ถือหุ้นและลูกค้าเกิดความพอใจองค์กรจะต้องมีการจัดการภายในอย่างไรคุณภาพ (quality) ระยะเวลาในการผลิตสินค้าและบริหาร (response time) ต้นทุน (cost) และการแนะนำผลิตภัณฑ์ใหม่ออกสู่ตลาด (new product introduction)

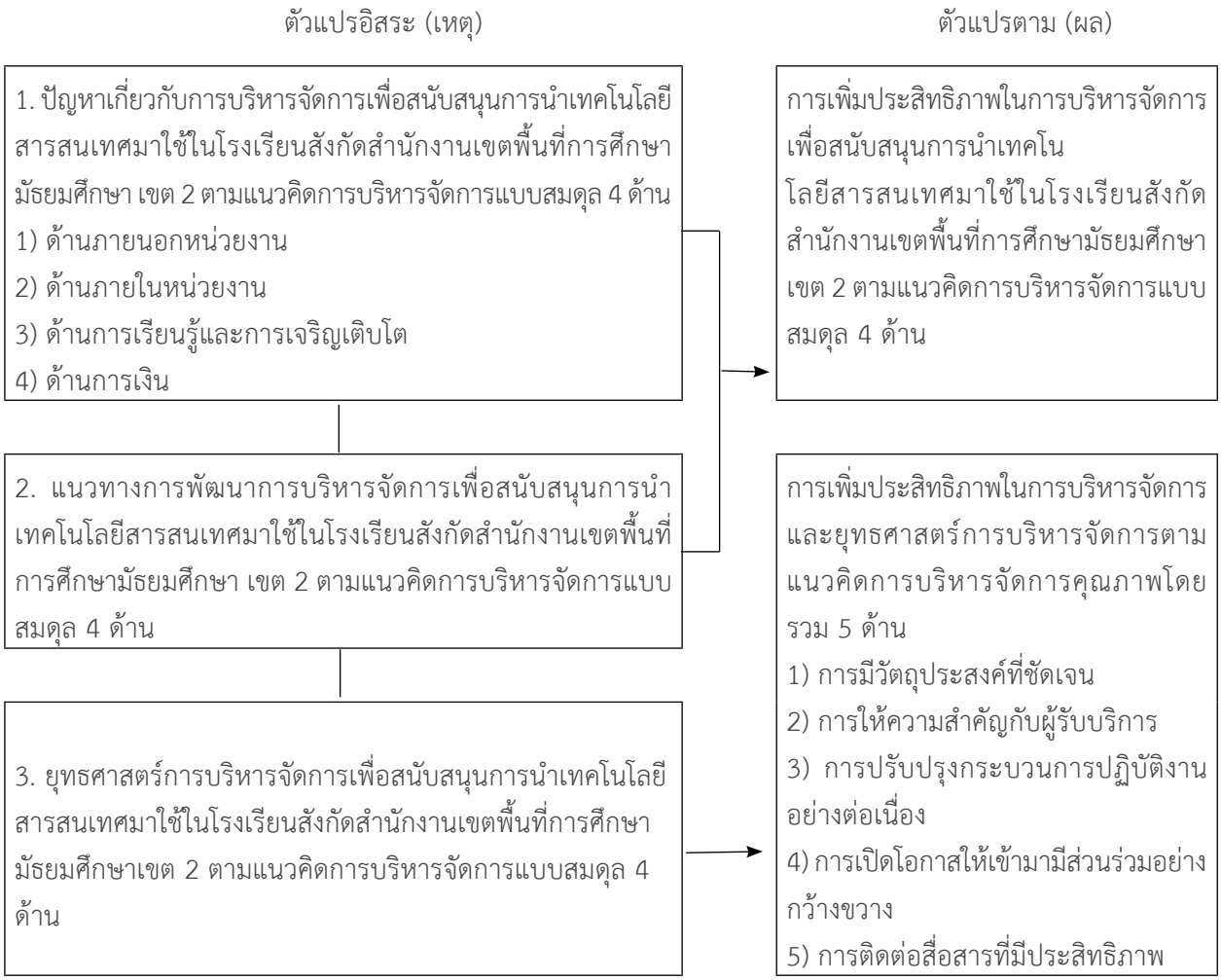
4. มุมมองทางด้านการเรียนรู้และพัฒนา (learning and growth) เป็นมุมมองที่จะตอบคำถามที่ว่า องค์กรจะต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงอย่างไร เพื่อที่จะบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้อย่างยั่งยืน เช่น ความพึงพอใจการทำงานของพนักงาน (employee satisfaction) ระบบข้อมูลด้านสารสนเทศ (information system)

กรอบแนวคิดการวิจัย

กรอบแนวคิดการวิจัยสำหรับการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วยกรอบแนวคิดการวิจัยส่วนที่เป็นตัวแปรอิสระ หรือ เหตุ (cause) และกรอบแนวคิดการวิจัยส่วนที่เป็นตัวแปรตาม หรือ ผล (effect) ในลักษณะที่ต่อเนื่อง สัมพันธ์หรือเป็นเหตุเป็นผลต่อกัน (causality) โดยกรอบแนวคิดการวิจัยส่วนที่เป็นตัวแปรอิสระ คือ แนวคิดการบริหารจัดการแบบสมดุล (balanced scorecard) 4 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านภายนอกหน่วยงาน (2) ด้านภายในหน่วยงาน (3) ด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต และ (4) ด้านการเงิน ทั้งนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดหรือจัดแบ่งกลุ่มของกรอบแนวคิดการวิจัยส่วนที่เป็นตัวแปรอิสระ หรือเหตุ ให้ประกอบด้วย 3 ส่วน ซึ่งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย 3 ข้อ ตามลำดับ ได้แก่ (1) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการ(2) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการ และ (3) ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มัธยมศึกษา เขต 2 ตามแนวคิดการบริหารจัดการแบบสมดุล 4 ด้าน

สำหรับกรอบแนวคิดการวิจัยส่วนที่เป็นตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการคุณภาพโดยรวม 10 ด้าน หรือ แนวคิดการบริหารจัดการคุณภาพโดยรวม 10 ด้าน (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ, 2559, น. 280-281) แต่ผู้ศึกษานำมาปรับใช้ 5 ด้านได้แก่ ด้าน (1) การมีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน (2) การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ (3) การปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง (4) การเปิดโอกาสให้เข้ามามีส่วนร่วมอย่างกว้างขวาง และ (5) การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ต่อจากนี้ไปเรียกว่า แนวคิดการบริหารจัดการคุณภาพโดยรวม 5 ด้าน

การกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยส่วนที่เป็นตัวแปรอิสระ (เหตุ) และตัวแปรตาม (ผล) ในลักษณะที่มีความสัมพันธ์อย่างเป็นเหตุเป็นผลต่อกันข้างต้นนี้ อธิบายได้ว่า ในการศึกษาครั้งนี้ หลังจากที่ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษา (1) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการ (2) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการ และ (3) ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2 ตามแนวคิดการบริหารจัดการแบบสมดุล 4 ด้าน โดยได้กำหนดให้ทั้ง 3 ส่วนนี้ เป็นตัวแปรอิสระ หรือเป็น เหตุ ซึ่งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยข้อ 1-3 ที่สัมพันธ์กันตามลำดับแล้ว ผลที่จะได้รับ หรือผลที่จะตามมาในทิศทางที่ดีขึ้นหรือเปลี่ยนแปลงไปสู่สิ่งที่ดีขึ้นกว่าเดิมสำหรับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 1-2 คือ การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2 ตามแนวคิดการบริหารจัดการแบบสมดุล 4 ด้าน โดยสถิติที่นำมาใช้คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ขณะเดียวกัน ผลที่จะได้รับ หรือผลที่จะตามมาในทิศทางที่ดีขึ้น หรือเปลี่ยนแปลงไปสู่สิ่งที่ดีขึ้นกว่าเดิมสำหรับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 3 คือ การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ และยุทธศาสตร์การบริหารจัดการตามแนวคิดการบริหารจัดการโดยรวม 5 ด้าน โดยสถิติที่นำมาใช้คือ ค่าการถดถอยพหุคูณ (multiple regression) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) ดังภาพ 1



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัยสำหรับการวิจัยเชิงปริมาณที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามอย่างเป็นเหตุเป็นผลต่อเนื่องกันโดยจัดกลุ่มตามวัตถุประสงค์การวิจัย 3 ข้อ

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดรูปแบบการวิจัย (research design) ให้เป็นการวิจัยแบบผสม (mixed methods research) ซึ่งเน้นการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) เป็นหลักในสัดส่วนประมาณ 80% พร้อมกับนำข้อมูลจากการวิจัยเชิงคุณภาพ (qualitative research) ในสัดส่วนประมาณ 20% มาเสริม และเทียบเคียงกับข้อมูลที่ได้มาจากการวิจัยเชิงปริมาณ (Creswell & Clark, 2011, pp. 174-175) กล่าวคือ หลังจากได้ข้อมูลเชิงปริมาณจากการวิจัยเชิงปริมาณแล้ว ผู้ศึกษาจะนำข้อมูลดังกล่าวมาใช้เป็นแนวทางในการกำหนดประเด็นสำคัญของการสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้ให้ข้อมูลหลัก (key informants) จำนวน 9 คน ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ และท้ายสุด จะนำข้อมูลเชิงปริมาณ และข้อมูลเชิงคุณภาพมาเทียบเคียงกันว่า เหมือนกัน คล้ายคลึงกัน หรือแตกต่างกันอย่างไร ในส่วนที่เกี่ยวกับการวิจัยเชิงปริมาณนั้น เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) ที่ให้ความสำคัญกับการเก็บรวบรวมข้อมูลสนาม (field data collection) หรือการวิจัยสนาม (field research) เป็นหลักเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงปริมาณซึ่งมีประชากรหรือกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวนมาก โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรหรือกลุ่มตัวอย่าง สำหรับประโยชน์ของการวิจัยเชิงสำรวจ คือ ผู้ศึกษาสามารถดำเนินการด้วยระยะเวลาอันสั้น เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลค่อนข้างประหยัด และสามารถเข้าถึงกลุ่มประชากรได้ในวงกว้าง อีกทั้งผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบโดยไม่ได้รับอิทธิ

พลใดๆ จากผู้ศึกษา (Creswell, 2002, pp. 421-422) ในเวลาเดียวกัน ในการศึกษาครั้งนี้ ได้ให้ความสำคัญกับการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร (document research) ด้วย เช่น การเก็บรวบรวมข้อมูลในลักษณะการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง (reviewed literatures) เพื่อให้ได้ข้อมูลที่น่าเชื่อถือและมีน้ำหนักในการวิเคราะห์ข้อมูลเพิ่มมากขึ้น และนำไปสู่การพบข้อสรุปในการวิจัยต่อไป หัวข้อนี้ประกอบด้วย 4 ข้อ ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ บุคลากรเป้าหมายทั้งหมดที่ทำการศึกษา อันได้แก่ ผู้ปกครองของนักเรียนในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2 จำนวน 3 โรง คือ (1) โรงเรียนเตรียมอุดมศึกษาพัฒนาการ รัชดา เขตห้วยขวาง (2) โรงเรียนสิริรัตนาธร เขตบางนา และ (3) โรงเรียนจันทร์หุ่นบำเพ็ญ เขตห้วยขวาง รวมประชากร 7,092 คน ส่วนกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ปกครองของนักเรียนในโรงเรียน 3 แห่งดังกล่าวจำนวน 1,849 คน ซึ่งได้มาจากการคำนวณโดยใช้สูตรการหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973, pp. 727-728) ที่ระดับความคลาดเคลื่อน 2% หรือที่ระดับความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง 98% เช่นนี้ เป็นการสุ่มตัวอย่างประเภทการใช้ความน่าจะเป็น (probability sampling) และเป็นการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (simple random sampling) โดยกลุ่มตัวอย่างประชากรมีโอกาสถูกสุ่มหรือถูกเลือกมาเป็นกลุ่มตัวอย่างเท่าๆ กัน

ในส่วนของประชากรและกลุ่มตัวอย่างของการวิจัยเชิงคุณภาพ เนื่องจากประชากรของการวิจัยเชิงคุณภาพเป็นประชากรแฝง (hidden population) ที่ไม่อาจระบุจำนวนประชากรได้ง่ายและชัดเจน ดังเช่นการวิจัยเชิงปริมาณ ดังนั้น ประเภทของการสุ่มตัวอย่างจึงเป็นประเภทที่ไม่ใช้ความน่าจะเป็น (non probability sampling) (Guest, Namey & Mitchell, 2013, p. 47) เพื่อให้ได้ผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 9 คน ซึ่งเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและความเชี่ยวชาญ หรือเกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2 ตามแนวคิดการบริหารจัดการแบบสมดุล โดยในที่นี้ ได้ใช้การสุ่มตัวอย่างเพื่อให้ได้ผู้เชี่ยวชาญดังกล่าวตามแนวคิดสโนว์ บอล (snowball sampling concept) (Biernacki & Waldorf, 1981, pp. 141-163)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถาม ซึ่งผ่านการทดสอบเพื่อหาค่าความเที่ยงตรง เป็นการทดสอบเพื่อหาค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหา หรือหาค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์การวิจัย (Index of item Objective Congruence--IOC) จากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 คน ได้ค่าความเที่ยงตรงเท่ากับ 0.89 และได้ทำการทดสอบ (try out) จำนวน 50 ชุด เพื่อหาความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามหรือหาค่าครอนบาค (Cronbach) ของแบบสอบถามทั้งฉบับ ได้ค่าความเชื่อถือได้ที่ระดับ 0.87 ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพ ได้ใช้แบบสอบถามแนวลึกที่มีโครงสร้าง (structured in-depth interview form) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้เชี่ยวชาญดังกล่าว

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ดำเนินการระหว่างวันที่ 1-31 มกราคม 2560 โดยผู้ศึกษา และผู้ช่วยอีก 5 คน ได้ร่วมกันแจกแบบสอบถามจำนวน 1,849 ชุด/คน เก็บรวบรวมแบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับคืนมาได้จำนวน 1,482 คน คิดเป็นร้อยละ 80.15 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 1,849 คน ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ศึกษาได้ทำการสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ (in-depth interview of experts) หรือผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 9 คน ๆ ละ 60 นาที ทั้ง 9 คน และเป็นการสัมภาษณ์แบบตัวต่อตัว (face to face interview)

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ผู้ศึกษานำข้อมูลเชิงปริมาณมาทำการประมวลและวิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับคอมพิวเตอร์ โดยวิธีวิเคราะห์ข้อมูลเป็นการวิเคราะห์ในรูปตาราง (contingency analysis) รวมทั้งใช้รูปแบบ

การวิเคราะห์เชิงพรรณนา (descriptive analytical approach) โดยเขียนพรรณนาหรืออธิบายใต้ตาราง ส่วนสถิติที่ใช้ เป็นสถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าถดถอยพหุคูณ (multiple regression) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) สำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ หลังจากได้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยชาญแล้ว ผู้ศึกษาได้นำมาประมวล แปลความ และวิเคราะห์ (interpretation and descriptive analysis) และเขียนบรรยายไว้ในตาราง

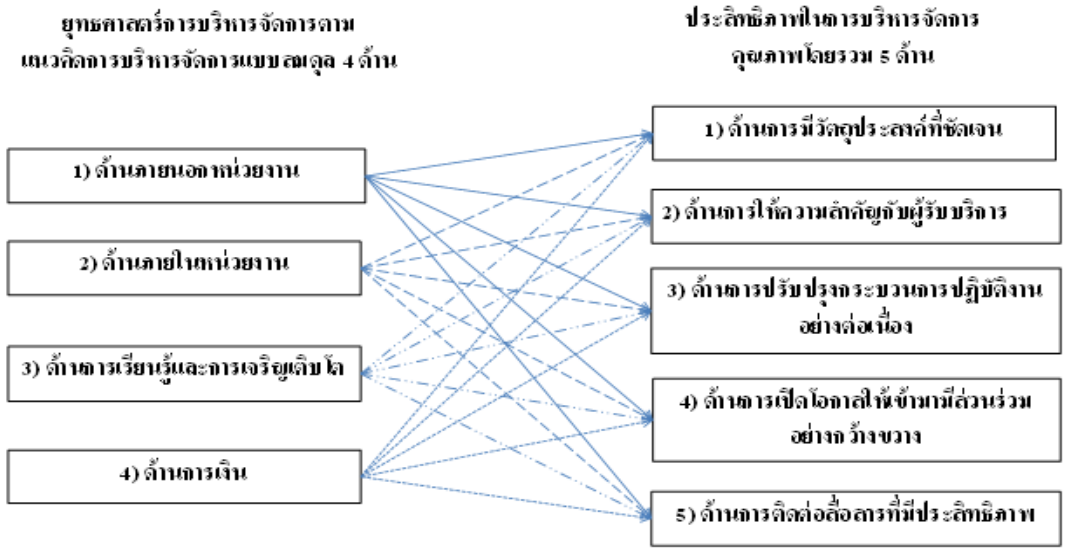
ผลการวิจัย

ผลการวิจัยข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ (ร้อยละ 54.66) เป็นหญิง และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ (ร้อยละ 52.36) มีการศึกษาระดับระดับปริญญาตรี หรือสูงกว่าปริญญาตรี อีกทั้งกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ (ร้อยละ 36.64) เป็นผู้ปกครองของนักเรียนโรงเรียนเตรียมอุดมศึกษาพัฒนาการ รัชดา สำหรับผลการวิจัยที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย 3 ข้อ มีดังนี้

1. ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2 ตามแนวคิดการบริหารจัดการแบบสมดุล 4 ด้าน ปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับมากทุกข้อคำถามทั้ง 4 ด้าน โดยปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด (ค่าเฉลี่ย 2.47) คือ ด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต ได้แก่ คำถามที่ว่า "โรงเรียนสนับสนุนให้นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้โดยเตรียมบุคลากรให้มีความพร้อมสำหรับการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเทคโนโลยีไม่มากเท่าที่ควร"

2. แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2 ตามแนวคิดการบริหารจัดการแบบสมดุล 4 ด้าน ปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับมากทุกข้อคำถามทั้ง 4 ด้าน โดยแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด (ค่าเฉลี่ย 2.75) คือ ด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต ได้แก่ คำถามที่ว่า "โรงเรียนควรสนับสนุนให้นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้พร้อมทั้งเตรียมและพัฒนาบุคลากรของโรงเรียนให้พร้อมและมากเพียงพอ" นอกจากนี้ ผลการสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญจำนวน 9 คน ปรากฏว่า ทั้ง 9 คน เห็นด้วยกับคำถามดังกล่าว

3. ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2 ตามแนวคิดการบริหารจัดการแบบสมดุล 4 ด้าน ปรากฏว่า ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2 ตามแนวคิดการบริหารจัดการแบบสมดุลทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ (1) ภายนอกหน่วยงาน (2) ภายในหน่วยงาน (3) การเรียนรู้และการเจริญเติบโต และ (4) การเงิน (ตัวแปรอิสระ) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการคุณภาพโดยรวมทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) การมีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน (2) การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ (3) การปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง (4) การเปิดโอกาสให้เข้ามามีส่วนร่วมอย่างกว้างขวาง และ (5) การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ (ตัวแปรตาม) โดยยุทธศาสตร์การบริหารจัดการตามแนวคิดการบริหารจัดการแบบสมดุลทั้ง 4 ด้านนั้น เรียงตามลำดับความสำคัญจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้าน (1) ภายในหน่วยงาน (2) การเรียนรู้และการเจริญเติบโต (3) ภายนอกหน่วยงาน และ (4) การเงิน (ดังภาพ 2 และตาราง 1) พร้อมกันนั้น สำหรับผลการสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญจำนวน 9 คน ปรากฏว่า ผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้ให้ข้อมูลหลักส่วนใหญ่ คือ 8 คน จากทั้งหมด 9 คน เห็นด้วยกับคำถามดังกล่าว



ภาพ 2 ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการตามแนวคิดการบริหารจัดการแบบสมดุล 4 ด้าน (ตัวแปรอิสระ) ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการคุณภาพโดยรวม 5 ด้าน (ตัวแปรตาม)

ตาราง 1

ลำดับสำคัญอิทธิพลตัวแปรอิสระตามแนวคิดการบริหารจัดการแบบสมดุล 4 ด้าน ที่มีต่อตัวแปรตามคือประสิทธิภาพในการบริหารจัดการตามแนวคิดการบริหารจัดการคุณภาพโดยรวม 5 ด้าน

ตัวแปรอิสระ (ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการตามแนวคิดการบริหารจัดการแบบสมดุล 4 ด้าน)	อิทธิพลของตัวแปรอิสระ (ค่า B) ที่มีต่อตัวแปรตาม (ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการตามแนวคิดการบริหารจัดการคุณภาพโดยรวม 5 ด้าน)					รวมด้าน (ตัวแปรตาม)
	1. ด้านการมีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน	2. ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ	3. ด้านกาปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง	4. ด้านการเปิดโอกาสให้เข้ามามีส่วนร่วมอย่างกว้างขวาง	5. ด้านการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ	
1. ด้านภายในหน่วยงาน	0.187	0.203	0.260	0.267*	0.214	5
2. ด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต	0.217	0.252	0.234	0.197	0.254*	5
3. ด้านภายนอกหน่วยงาน	0.206	0.240*	0.175	0.232	0.229	5
4. ด้านการเงิน	0.150	0.161	0.173*	0.128	0.147	5

* ระดับอิทธิพลของตัวแปรอิสระ (ค่า B) ที่สูงสุดในแต่ละด้าน

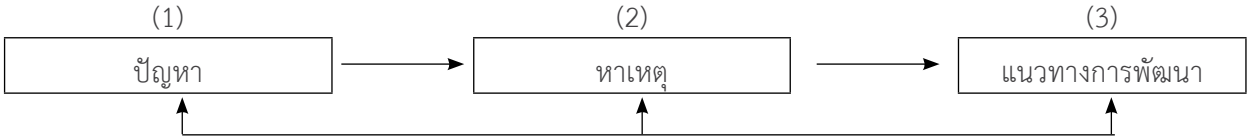
การอภิปรายผล

1. การอภิปรายผลปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการ และแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการ จากผลการศึกษาปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับมากต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2 ตามแนวคิดการบริหารจัดการแบบสมดุล 4 ด้าน เมื่อเป็นเช่นนี้ ผู้ศึกษาจึงได้เลือกนำปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด หรือสำคัญที่สุดจำนวน 1 ด้าน มาอภิปรายผลเพื่อนำไปสู่การเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการอย่างเป็นวิชาการ และเป็นระบบต่อไป ทั้งนี้ผู้ศึกษาได้นำ กระบวนการพิจารณาแก้ไข ที่ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน ได้แก่ ปัญหา สาเหตุ และแนวทางการพัฒนามาปรับใช้ในการอภิปรายผลส่วนนี้ ดังนี้

1. เหตุผลสำคัญที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับมากต่อ “ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการ” ตามแนวคิดการบริหารจัดการแบบสมดุลด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต ซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด (ค่าเฉลี่ย 2.47) ได้แก่ คำถามที่ว่า “โรงเรียนควรสนับสนุนให้นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้พร้อมทั้งเตรียมและพัฒนาบุคลากรของโรงเรียนให้พร้อมและมากเพียงพอ” นั้น มีสาเหตุสำคัญมาจากการที่ โรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2 ขาดนโยบาย และแผนงานที่ชัดเจนในเรื่องการสนับสนุนให้นำเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น ระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย มาใช้ในโรงเรียน พร้อมทั้งขากการเตรียมความพร้อม และการพัฒนาบุคลากรของโรงเรียนเพื่อรองรับการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเทคโนโลยี

2. หลังจากทราบและเข้าใจสาเหตุ ดังกล่าวนี้แล้ว ทำให้ผู้ศึกษาเสนอข้อเสนอแนะ หรือเสนอ “แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการ” ได้อย่างตรงประเด็น ชัดเจนและรัดกุมขึ้น ดังนี้ โรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2 ควรกำหนดนโยบาย และแผนงานที่ชัดเจนในเรื่องการสนับสนุนให้โรงเรียนนำเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น ระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย มาใช้ในโรงเรียน พร้อมทั้งมีการวางแผน การเตรียมความพร้อม และการพัฒนาบุคลากรของโรงเรียนเพื่อรองรับการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเทคโนโลยี ในเวลาเดียวกันควรมีการเลียนแบบวิธีการบริหารจัดการของภาคธุรกิจเอกชน และผู้บริหารควรทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดีในเรื่องดังกล่าวด้วย ดังภาพ 3

กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหา



สอดคล้อง

ปัญหาด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต ที่สำคัญที่สุด และมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด (ค่าเฉลี่ย 2.47) ตามความเห็นของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ คือ โรงเรียนสนับสนุนให้นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้โดยเตรียมบุคลากรให้มีความพร้อมสำหรับการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเทคโนโลยีไม่มากเท่าที่ควร	โรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2 ขาดนโยบายและแผนงานที่ชัดเจนในเรื่องการสนับสนุนให้นำเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น ระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย มาใช้ในโรงเรียน พร้อมทั้งขาดการเตรียมความพร้อมและการพัฒนาบุคลากรของโรงเรียนเพื่อรองรับการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเทคโนโลยี	โรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2 ควรกำหนดนโยบาย และแผนงานที่ชัดเจนในเรื่องการสนับสนุนให้โรงเรียนนำเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น ระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย มาใช้ในโรงเรียน พร้อมทั้งมีการวางแผนการเตรียมความพร้อม และการพัฒนาบุคลากรของโรงเรียนเพื่อรองรับการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเทคโนโลยี ในเวลาเดียวกัน ควรมีการเลียนแบบวิธีการบริหารจัดการของภาคธุรกิจเอกชน และผู้บริหารควรทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดีในเรื่องดังกล่าวด้วย

ภาพ 3 การอภิปรายผลปัญหา สาเหตุ แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2 ตามแนวคิดการบริหารจัดการแบบสมดุลโดยนำกระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหา 3 ขั้นตอน มาประยุกต์ใช้

2. การอภิปรายผลยุทธศาสตร์การบริหารจัดการ จากผลการศึกษาปรากฏว่า ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2 ตามแนวคิดการบริหารจัดการแบบสมดุลทั้ง 4 ด้าน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการคุณภาพโดยรวมทั้ง 5 ด้าน โดยยุทธศาสตร์การบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2 ตามแนวคิดการบริหารจัดการแบบสมดุลทั้ง 4 ด้านนั้น เรียงตามลำดับความสำคัญจากมากไปน้อยดังได้นำเสนอไปแล้วนั้น

เหตุผลสำคัญที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ปกครองนักเรียนในโรงเรียน 3 โรง มีความเห็นดังกล่าวนั้น ผู้ศึกษามีความเห็นว่า สืบเนื่องมาจากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นถึงความสำคัญ และพึงพอใจยุทธศาสตร์การบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2 ตามแนวคิดการบริหารจัดการแบบสมดุล 4 ด้านนั้น อีกทั้งยุทธศาสตร์ดังกล่าวยังสอดคล้องและตอบสนองกับความต้องการของผู้ปกครองของนักเรียนอย่างมาก ไม่เพียงเท่านั้น กลุ่มตัวอย่างยังเห็นว่า ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการดังกล่าวครอบคลุมปัจจัยสำคัญ หรือสาระสำคัญของแนวคิดการบริหารจัดการแบบสมดุล และนำมาปรับใช้เพื่อสนับสนุนการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในโรงเรียนได้ และมีแนวโน้มช่วยให้การบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2 ประสบความสำเร็จหากนำไปใช้อย่างจริงจัง และต่อเนื่อง ความเห็นดังกล่าวนี้ สอดคล้อง

กับความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้ให้ข้อมูลหลักส่วนใหญ่ จำนวน 8 คน จากทั้งหมด 9 คน เมื่อเป็นเช่นนี้ จึงมีส่วนสำคัญทำให้กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นดังกล่าว

ผลการวิจัย

1. ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการ ที่สำคัญคือ โรงเรียนสนับสนุนให้นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้โดยเตรียมบุคลากรให้มีความพร้อมสำหรับการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเทคโนโลยีไม่มากเท่าที่ควร

2. แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการ ที่สำคัญคือ โรงเรียนควรสนับสนุนให้นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ พร้อมทั้งวางแผน เตรียม และพัฒนาบุคลากรของโรงเรียนให้พร้อมและมากเพียงพอ

3. ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการ ที่สำคัญคือ ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2 ตามแนวคิดการบริหารจัดการแบบสมดุล 4 ด้าน เรียงตามลำดับความสำคัญจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้าน (1) ภายในหน่วยงาน (2) การเรียนรู้และการเจริญเติบโต (3) ภายนอกหน่วยงาน และ (4) การเงิน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้

เพื่อให้ข้อเสนอแนะสอดคล้องกับผลการศึกษาและการอภิปรายผลข้างต้น ข้อเสนอแนะมีดังนี้

1. ข้อเสนอแนะสำหรับแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการตามแนวคิดการบริหารจัดการแบบสมดุลที่สำคัญมี 2 ข้อ

1.1 โรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2 ควรกำหนดนโยบาย และแผนงานที่ชัดเจนในเรื่องการสนับสนุนให้โรงเรียนนำเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น ระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย มาใช้ในโรงเรียน พร้อมทั้งมีการวางแผน การเตรียมความพร้อม และการพัฒนาบุคลากรของโรงเรียนเพื่อรองรับการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเทคโนโลยี ในเวลาเดียวกันโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2 ควรมีการเลียนแบบวิธีการบริหารจัดการของภาคธุรกิจเอกชน และผู้บริหารควรทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดีในเรื่องดังกล่าวด้วย เช่นนี้ พอเทียบเคียงได้กับแนวคิดของ Jonathan Boston, John Martin, June Pallot and Pat Walse อ้างถึงใน Jonathan Boston and Simon Chapple (2014) ที่อธิบายไว้ว่า การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ควรให้ความสำคัญกับการเลียนแบบวิธีการบริหารจัดการของภาคธุรกิจเอกชน เช่น การวางแผนกลยุทธ์และแผนธุรกิจ การทำข้อตกลงว่าด้วยผลงาน การจ่ายค่าตอบแทนตามผลงาน การจัดจ้างบุคคลภายนอกให้เข้ามาปฏิบัติงานเป็นการชั่วคราวเฉพาะกิจ และการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ เป็นต้น

1.2 โรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2 ควรจัดให้มีการฝึกอบรม พัฒนา หรือปลูกฝังบุคลากรทุกระดับทั้งในทางทฤษฎีและทางปฏิบัติในเรื่องการสนับสนุนให้นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในโรงเรียน และการยึดถือปฏิบัติอย่างจริงจังอย่างน้อย ปีละ 1 ครั้ง พร้อมทั้งควรมีการประเมินผลอย่างจริงจังด้วยว่า บุคลากรที่เข้ารับการฝึกอบรมหรือพัฒนาได้นำความรู้ไปปรับใช้อย่างเป็นรูปธรรมหรืออย่างจริงจัง หรือไม่เพียงใด ข้อเสนอแนะเช่นนี้ เทียบเคียงได้กับแนวคิดของ รวีพร คูหิรัญ (2558, น. 73) ที่เสนอแนะไว้ว่า ควรเพิ่มพูนความรู้ให้กับบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินทั้งผู้บริหารและผู้ตรวจสอบ โดยมีหลักสูตรอบรมทั้งทฤษฎีและการอบรมเชิงปฏิบัติการ รวมทั้งมีการติดตามผลการปฏิบัติงานหลังจากผ่านการอบรมแล้วด้วย

2. ข้อเสนอแนะสำหรับยุทธศาสตร์การบริหารจัดการตามแนวคิดการบริหารจัดการแบบสมดุล ได้แก่ โรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2 ควรกำหนดและนำยุทธศาสตร์การบริหารจัดการตามแนวคิดการบริหารจัดการแบบสมดุล 4 ด้าน ไปปรับใช้สำหรับการวางแผน และการกำหนดขั้นตอนการบริหารจัดการ โดยยุทธศาสตร์การบริหารจัดการควรเรียงตามลำดับความสำคัญจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้าน (1) ภายในหน่วยงาน (2) การเรียนรู้และการเจริญเติบโต (3) ภายนอกหน่วยงาน และ (4) การเงิน ดังภาพ 4

ภาพ 4 ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2 ตามแนวคิดการบริหารจัดการแบบสมดุล 4 ด้าน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. โรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2 หรือบุคลากรควรทำวิจัยต่อเนื่องเพื่อพิสูจน์หรือค้นหาต่อไปว่า เพราะเหตุใดผลการศึกษาครั้งนี้จึงปรากฏว่า แนวคิดการบริหารจัดการแบบสมดุล ด้าน (1) ภายในหน่วยงาน และ (2) การเรียนรู้และการเจริญเติบโต จึงมีความสำคัญ 2 ลำดับแรก และเพราะเหตุใดด้านการเงิน จึงมีความสำคัญในลำดับท้าย

2. โรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2 หรือบุคลากร หรือหน่วยงานอื่นควรทำวิจัยเชิงเปรียบเทียบ เช่น การศึกษาเปรียบเทียบการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในโรงเรียนระหว่างโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2 กับ เขต 3 ตามแนวคิดการบริหารจัดการแบบสมดุล 4 ด้าน หรือเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่นที่มีอำนาจหน้าที่ใกล้เคียงหรือคล้ายกัน เป็นต้น

References

Biernacki, P. & Waldorf, D. (1981). Snowball sampling: Problems and techniques of chain referral sampling. *Sociological Methods & Research, 10*(2), 141-163.

Creswell, J. W. (2002). *Educational research, planning, conducting, and evaluating quantitative and qualitative research*. New Jersey: Merrill Prentice Hall.

Creswell, J. W., & Clark, L. P. (2011). *Designing and conducting mixed methods research* (2nd ed.). Thousand Oaks, California: Sage.

Guest, G., Namey, E. E., & Mitchell, M. L. (2013). *Collecting qualitative data: A field manual for applied research.* Thousand Oaks, California.

Jonathan, B., & Simon, C. (2014). *Child poverty in New Zealand.* Wellington: Bridget Williams.

Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (1996). *The balanced scorecard: Translating strategy into action.* Massachusetts: Harvard Business School.

Khuhirun, R. (2015). The administration efficiency with regard to auditing of the office of the state audit according to the royal initiatives. *Srinakharinwirot Research and Development Journal, 7*(14), 64-76. (in Thai)

Wiruchnipawan, W. (2016). *50 concepts and indicators for sustainable public administration*. Bangkok: Profess. (in Thai)

Yamane, Taro. (1973). *Statistics: An introductory analysis*. New York: Harper & Row.

การบริหารจัดการเพื่อจัดระเบียบการจอดเรือของกรมเจ้าท่า ตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน

Administration of Habour Order of the Marine Department According to the Sustainable Administration Concept

อุดม พลอยจินดา และ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ

Udom Ploychinda and Wiruch Wiruchnipawan

หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย

Doctor of Philosophy Program in Public Administration, Eastern Asia University

Received: June 19, 2017

Revised: July 26, 2017

Accepted: July 28, 2017

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญเพื่อศึกษา (1) ศึกษาปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อจัดระเบียบการจอดเรือของกรมเจ้าท่าตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน (2) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อจัดระเบียบการจอดเรือของกรมเจ้าท่าตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน และ (3) ศึกษายุทธศาสตร์การบริหารจัดการเพื่อจัดระเบียบการจอดเรือของกรมเจ้าท่าตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน ระเบียบวิธีวิจัยของการศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสม โดยเน้นการวิจัยเชิงปริมาณเป็นหลักและใช้การวิจัยเชิงคุณภาพเป็นข้อมูลเสริมกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 1,250 คนสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าการถดถอยพหุคูณ และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ในส่วนของการวิจัยเชิงคุณภาพ เป็นการสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 9 คน ใช้แบบสัมภาษณ์แนวลึกที่มีโครงสร้าง ผลการศึกษาพบว่า (1) ปัญหาการบริหารจัดการที่สำคัญคือ กรมเจ้าท่าดำเนินการจัดระเบียบการจอดเรือโดยไม่ได้สอบถาม หรือประเมินผลความต้องการของผู้ประกอบการขนส่งสินค้าทางน้ำ (2) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการที่สำคัญคือ กรมเจ้าท่าควรกำหนดกำหนดนโยบายและแผนงานที่ชัดเจนเกี่ยวกับการจัดระเบียบการจอดเรือที่เน้นผู้รับบริการ พร้อมทั้งควรรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และ (3) กรมเจ้าท่าควรกำหนดและนำยุทธศาสตร์การบริหารจัดการเพื่อจัดระเบียบการจอดเรือตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืนที่ประกอบด้วย 5 ด้าน ไปปรับใช้ในการวางแผน การกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงาน หรือการกำหนดกลุ่มตัวชี้วัดสำคัญสำหรับการปฏิบัติงานเพื่อจัดระเบียบการจอดเรือของกรมเจ้าท่า

คำสำคัญ: การบริหารจัดการ, การจัดระเบียบการจอดเรือ, กรมเจ้าท่า, แนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน

Abstract

The objectives of this study were mainly to examine (1) administrative problems of habour order of the marine department according to the sustainable administration concept (2) development guidelines of habour order of the marine department according to the sustainable administration concept and (4) administrative strategies of harbour order of the marine department

according to the sustainable administration concept. The methodology of this research was designed as mixed methods sampling of 1,250 persons. Data analysis was shown in contingency table with analytical descriptive approach. Descriptive statistics exercised were mean, standard deviation, multiple regression, and Pearson's correlation coefficient. For qualitative research, in-depth interview of 9 experts or key informants with face to face interviews along with structured in-depth interview forms were also applied. The interviewed data was interpreted, analyzed and performed in table with descriptions. The research results were (1) the significant problems of administration were the marine department 's operation of harbour order were done without finding out the needs or evaluations of the businessmen concerned with inland water transportation (2) the significant development guidelines of administration were the marine department should establish explicit policies and plans for the harbour order focusing on service recipients and should listen to the opinions, suggestions and complaints of the businessmen (3) the marine department should create and apply the administrative strategy of harbour order according to the sustainable administration concept which consists of 5 aspects respectively.

Keywords: administration, harbour order, the marine department, the sustainable administration concept

บทนำ

การขนส่งสินค้าทางน้ำนับว่ามีความสำคัญมากในทางเศรษฐกิจ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง บริเวณแม่น้ำเจ้าพระยาและป่าสัก ซึ่งเป็นเส้นทางหลักในการขนส่งสินค้าทางน้ำของประเทศ ประกอบกับมีผู้ประกอบการที่อยู่ริมฝั่งแม่น้ำเจ้าพระยาหลายจังหวัดในภาคกลาง ได้แก่ จังหวัดอ่างทอง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จังหวัดปทุมธานี จังหวัดนนทบุรี กรุงเทพมหานคร และจังหวัดสมุทรปราการ เป็นต้นโดยการขนส่งสินค้าทางน้ำเป็นที่นิยมของผู้ประกอบการเพราะสามารถบรรทุกสินค้าในแต่ละครั้งได้เป็นจำนวนมาก อีกทั้งยังประหยัดค่าใช้จ่าย นอกจากนี้ มีผู้ประกอบการที่อยู่ปลายทาง มีที่ตั้งอยู่ริมฝั่งแม่น้ำ และมีสินค้าอีกหลายประเภทที่ขนส่งสินค้าโดยเรือสินค้าไปต่างประเทศ ทำให้ได้รับความสะดวกในการขนถ่ายสินค้า (กรมเจ้าท่า, 2557, น. 1)

กรมเจ้าท่าเป็นหน่วยงานระดับกรมในสังกัดกระทรวงคมนาคม เป็นองค์กรหลักในการกำกับดูแล ส่งเสริม พัฒนาระบบการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวีให้มีการเชื่อมต่อกับระบบการขนส่งอื่นๆ ทั้งการขนส่งผู้โดยสารและสินค้า ท่าเรือ อู่เรือ กองเรือไทย และกิจการเกี่ยวเนื่อง เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็ว ทั่วถึงและปลอดภัย ตลอดจนการสนับสนุนภาคการส่งออกให้มีความเข้มแข็ง โดยมีอำนาจหน้าที่ต่างๆ อาทิ ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการเดินเรือในน่านน้ำ และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง ศึกษา วิเคราะห์และพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานการขนส่งทางน้ำ รวมถึงการจัดระเบียบการขนส่งทางน้ำและกิจการพาณิชยนาวี

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาเพื่อพัฒนาหน่วยงาน คือ กรมเจ้าท่า โดยมีปัญหาการวิจัย คือ กรมเจ้าท่าบริหารจัดการการจัดระเบียบที่จอดเรืออย่างไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ซึ่งหมายถึง กรมเจ้าท่าดำเนินการจัดที่จอดเรือไม่มากเพียงพอ ตัวอย่างเช่น กรมเจ้าท่าไม่ได้กำหนดมาตรฐานการทำงานที่ชัดเจนสำหรับท่าเรือ เช่น เวลาทำงานช่วงกลางคืน แต่ละท่าเรือจะมีเวลาทำการที่ไม่เท่ากัน โดยบางท่าเรือทำงานถึง 21.00 น., 22.00 น. หรือ 24.00 น. เป็นต้น ทำให้ผู้ประกอบการต้องวางแผนการขนส่งสินค้าของตนให้สอดคล้องกับแต่ละท่าเรือตลอดเส้นทางของการขนส่งสินค้า (ปรีชา ประสพ, 2555, น. 4)

ไม่เพียงเท่านั้น ผู้ประกอบการขนส่งสินค้าทางน้ำยังประสบกับอุปสรรคด้านกฎระเบียบ ข้อบังคับภายใต้การกำกับดูแลของกรมเจ้าท่า ซึ่งกฎระเบียบ ข้อบังคับเหล่านี้ส่วนใหญ่ยังไม่ได้รับการแก้ไขให้เหมาะสมกับสถานการณ์การค้าการลงทุนในยุคของการค้าเสรี เช่น กฎหมายอนุญาตให้เฉพาะเรือบรรทุกสินค้าขนาดต่ำกว่า 500 ตันกรอสส์เข้าเทียบท่าจอดเรือตามลำน้ำได้ ในขณะที่เรือบรรทุกสินค้ามีการขยายขนาดและกำลังเครื่องยนต์ใหญ่ขึ้นไปจนถึงขนาด 2,500 ตันกรอสส์ ทำให้เรือบรรทุกสินค้าของหลายบริษัทถูกปฏิเสธจากท่าเรือ จนไม่อาจเข้าจอดเทียบท่าเรือได้ และต้องย้ายไปขึ้นท่าเรืออื่นๆ ทำให้เสียค่าขนส่งและมีค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น (สมาคมผู้ประกอบการขนส่งสินค้าทางน้ำ, 2558, น. 12)

นอกจากนี้ ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาข้อมูลเบื้องต้นตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน 6 ด้าน พบว่า กรมเจ้าท่ามีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อจัดระเบียบการจอดเรือ ได้แก่ (1) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยี เช่น กรมเจ้าท่าไม่ได้นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการจัดระเบียบการจอดเรือ (2) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านสังคม หรือส่วนรวม เช่น กรมเจ้าท่าจัดระเบียบการจอดเรือโดยคำนึงถึงส่วนรวมหรือผลประโยชน์ของประชาชนไม่มากเท่าที่ควร (3) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม เช่น กรมเจ้าท่าจัดระเบียบการจอดเรือโดยคำนึงถึงสิ่งแวดล้อมไม่มากเท่าที่ควร เช่น ไม่มีเรือจัดเก็บขยะที่กีดขวางการจอดเรือหรือไม่ได้เตรียมสถานที่ทิ้งขยะให้มากเพียงพอ (4) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านคุณภาพชีวิต เช่น กรมเจ้าท่าจัดระเบียบการจอดเรือโดยคำนึงถึงคุณภาพชีวิตของประชาชนไม่มากเท่าที่ควร โดยเฉพาะการจัดที่จอดเรืออย่างไม่ปลอดภัย ไม่เหมาะสม และไม่มั่นคงแข็งแรงเพียงพอ ทำให้ส่งผลถึงความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน เป็นต้น (5) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านความสมดุล เช่น บุคลากรบางส่วนของกรมเจ้าท่าให้ข้อมูลข่าวสารหรือให้ความรู้ต่อผู้ประกอบการไม่มากเท่าที่ควร รวมทั้งปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบไม่มากเท่าที่ควร และ (6) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านเครือข่าย เช่น กรมเจ้าท่าไม่ได้นำเครือข่ายของกรมเจ้าเช่น หน่วยงานในสังกัด และสมาคมผู้ประกอบการมาใช้ประโยชน์นการจัดระเบียบท่าจอดเรือมากเท่าที่ควร เป็นต้น จากปัญหาการวิจัย รวมทั้งตัวอย่างเกี่ยวกับการบริหารจัดการดังกล่าว ถ้าปัญหาดังกล่าวไม่ได้รับการแก้ไขอย่างถูกต้องนั้น ย่อมทำให้เกิดผลเสียต่อหน่วยงาน คือ กรมเจ้าท่า ตลอดจนบุคลากรของหน่วยงาน เช่น การบริหารจัดการไม่ได้มาตรฐานสากล และทำให้บุคลากรไม่ได้รับความเชื่อถือ และไม่ได้รับการยอมรับจากหน่วยงาน ผู้ประกอบการและประชาชน อีกทั้งยังทำให้เกิดผลเสียต่อประชาชนหรือผู้ประกอบการ ทำให้ผู้ประกอบการได้รับความเดือดร้อนและเสียหาย เช่น หากไม่จัดระเบียบย่อมทำให้ผู้ประกอบการนำเรือไปจอดทั่วไป สะเปะสะปะ อย่างไม่เป็นระเบียบและไปกีดขวางการสัญจร รวมทั้งไปทำความเสียหายให้กับสถานที่ที่นำเรือไปจอดด้วย

ด้วยเหตุผลที่แสดงถึงความเป็นมาและความสำคัญอำนาจหน้าที่ ตลอดจนตัวอย่างปัญหาการบริหารจัดการเพื่อจัดระเบียบการจอดเรือของกรมเจ้าท่าตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืนดังกล่าวข้างต้น จึงทำให้ผู้ศึกษาสนใจศึกษาครั้งนี้ พร้อมทั้งคาดหวังว่าผลการศึกษาครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ทั้งด้านวิชาการ และด้านปฏิบัติต่อบุคลากรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งประชาชนต่อไป

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

กิติมา ปรีดีดิลก (2529, น. 11-12) กล่าวว่าถึงปัจจุบันเมื่อกล่าวถึงปัจจัยพื้นฐานอันเป็นทรัพยากรในการบริหาร องค์ประกอบที่สำคัญในการบริหารงานประกอบด้วย 4 ปัจจัยหรือที่เรียกว่า ทฤษฎี 4 M’s ได้แก่ คน (man) เงิน (money) วัสดุสิ่งของ (material) และวิธีจัดการ (management)

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2550, น. 63-68) ได้กล่าวว่าปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง มีองค์ประกอบ 5 ด้าน ประกอบด้วย (1) ความพอประมาณ (2) ความมีเหตุผล (3) การมีภูมิคุ้มกัน (4) ความรู้คู่คุณธรรม (5) การสร้างเครือข่าย

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. ศึกษาปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อจัดระเบียบการจอดเรือของกรมเจ้าท่าตามแนวคิดการบริหาร

จัดการที่ยั่งยืน

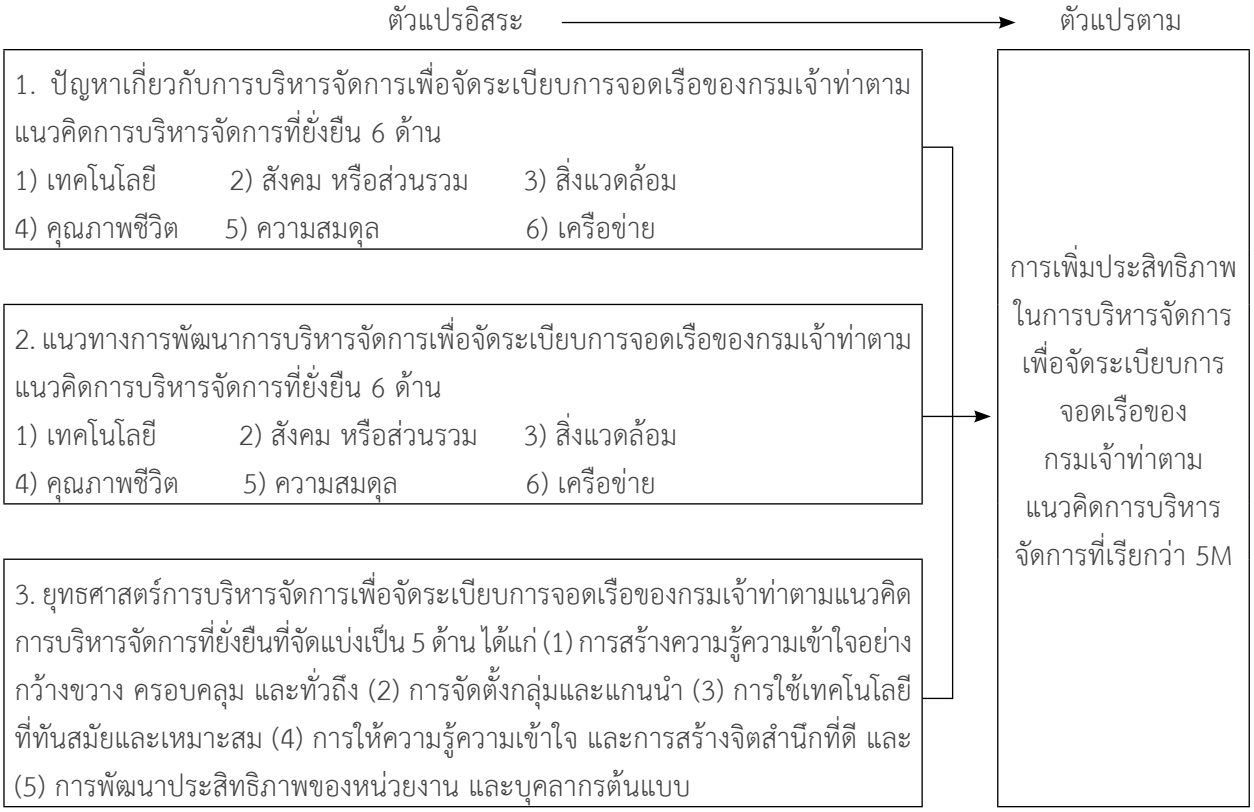
2. ศึกษาแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อจัดระเบียบการจอดเรือของกรมเจ้าท่าตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน

3. ศึกษายุทธศาสตร์การบริหารจัดการเพื่อจัดระเบียบการจอดเรือของกรมเจ้าท่าตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน

กรอบแนวคิดการวิจัย

กรอบแนวคิดการวิจัยประกอบด้วย กรอบแนวคิดการวิจัยส่วนที่เป็นตัวแปรอิสระ และกรอบแนวคิดการวิจัยส่วนที่เป็นตัวแปรตาม โดยกรอบแนวคิดส่วนที่เป็นตัวแปรอิสระ (เหตุ) คือ แนวคิดการบริหารจัดการ (the sustainable administration concept) 6 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) เทคโนโลยี (2) สังคม หรือส่วนรวม (3) สิ่งแวดล้อม (4) คุณภาพชีวิต (5) ความสมดุล และ (6) เครือข่าย (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2559, น. 266) ทั้งนี้ ได้แบ่งเป็น (1) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อจัดระเบียบการจอดเรือของกรมเจ้าท่าตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน 6 ด้าน (2) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อจัดระเบียบการจอดเรือของกรมเจ้าท่าตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน 6 ด้าน และ (3) ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการเพื่อจัดระเบียบการจอดเรือของกรมเจ้าท่าตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืนที่จัดแบ่งเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้าน (3.1) การสร้างความรู้ความเข้าใจอย่างกว้างขวาง ครอบคลุม และทั่วถึง (3.2) การจัดตั้งกลุ่มและแกนนำ (3.3) การใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยและเหมาะสม (3.4) การให้ความรู้ความเข้าใจ และการสร้างจิตสำนึกที่ดี และ (3.5) การพัฒนาประสิทธิภาพของหน่วยงาน และบุคลากรต้นแบบ

สำหรับกรอบแนวคิดส่วนที่เป็นตัวแปรตาม คือ การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเพื่อจัดระเบียบการจอดเรือของกรมเจ้าท่าตามแนวคิดการบริหารจัดการที่เรียกว่า 5M ได้แก่ ด้าน (1) การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ (man) (2) การบริหารจัดการวัสดุอุปกรณ์ (material) (3) การให้บริการประชาชน (market) (4) การบริหารจัดการข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร (message) และ (5) การประสานงาน หรือการประนีประนอม (mediation) (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ, 2550, น. 25) ดังภาพ 1



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สำหรับเหตุผลที่ผู้ศึกษานำแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน 5 ด้าน มาปรับใช้เป็นกรอบแนวคิดส่วนที่เป็นตัวแปรอิสระ เพราะเป็นแนวคิดทางการบริหารจัดการเพื่อพัฒนาหน่วยงาน โดยประกอบด้วยตัวชี้วัดหลัก 6 ด้าน ซึ่งช่วยให้การศึกษาการพัฒนาการบริหารจัดการของหน่วยงานได้อย่างเป็นระบบ ชัดเจน และสอดคล้องกันมากขึ้น รวมทั้งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย และขอบเขตของการศึกษา

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ใช้รูปแบบการวิจัยแบบผสม (mixed methods research) (Creswell & Clark, 2011, pp. 174-175) ซึ่งเน้น (1) การวิจัยเชิงปริมาณซึ่งมีสัดส่วนประมาณร้อยละ 80 โดยเป็นการวิจัยเชิงสำรวจเป็นหลัก และ (2) การวิจัยเชิงคุณภาพซึ่งมีสัดส่วนประมาณร้อยละ 20 โดยเป็นการสัมภาษณ์แนวลึกเพื่อนำข้อมูลมาเสริมและเทียบเคียงกับการวิจัยเชิงปริมาณ

การวิจัยเชิงปริมาณ ประกอบด้วย 4 หัวข้อ ได้แก่ (1) ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง (2) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย (3) การเก็บรวบรวมข้อมูล และ (4) วิธีวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ สมาชิกทั้งหมดของสมาคมผู้ประกอบการขนส่งสินค้าทางน้ำที่ประกอบธุรกิจอยู่ในเส้นทางระหว่างจังหวัดชลบุรีกับจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีจำนวน 2,350 คน (สมาคมผู้ประกอบการขนส่งสินค้าทางน้ำ, 2558) ส่วนกลุ่มตัวอย่าง คือ สมาชิกของสมาคมดังกล่าวที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 1,250 คน ซึ่งได้มาจากการใช้สูตรหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างของ ทาโร่ ยามาเน่ (Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 98% หรือที่ค่าความคลาดเคลื่อน 0.02 (Yamane, 2012) อันเป็นลักษณะของการสุ่มตัวอย่างประเภทที่ใช้ความน่าจะเป็น (probability sampling) และเป็นการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (simple random sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อให้ได้ข้อมูลจากประชากรเป็นจำนวนมาก โดยแบบสอบถามได้ผ่านการทดสอบเพื่อหาค่าความเที่ยงตรง ซึ่งเป็นการทดสอบเพื่อหาค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหา หรือหาค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์การวิจัย (Index of item Objective Congruence--IOC) จากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 9 คน ได้ค่าความเที่ยงตรงเท่ากับ 0.88 และได้ทำการทดสอบ (pretest หรือ try out) จำนวน 50 ชุด เพื่อหาความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม หรือหาค่าครอนบาค (Cronbach) ของแบบสอบถามทั้งฉบับ ได้ค่าความเชื่อถือได้ ที่ระดับ 0.88

แบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ แบ่งเนื้อหาออกเป็น 5 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคลของประชาชน ได้แก่ เพศ และระดับการศึกษา ส่วนที่ 2 เป็นข้อมูลที่ครอบคลุมปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อจัดระเบียบการจอดเรือของกรมเจ้าท่าตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน 6 ด้าน ส่วนที่ 3 ครอบคลุมแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อจัดระเบียบการจอดเรือของกรมเจ้าท่าตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน 6 ด้าน และส่วนที่ 4 ครอบคลุมยุทธศาสตร์การบริหารจัดการเพื่อจัดระเบียบการจอดเรือของกรมเจ้าท่าตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืนที่จัดแบ่งเป็น 5 ด้าน และส่วนที่ 5 เป็นข้อมูลที่ครอบคลุมประสิทธิภาพในการบริหารจัดการที่เรียกว่า 5M (ตัวแปรตาม)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 1-30 ตุลาคม 2559 ผู้ศึกษา และผู้ช่วยอีก 10 คน เก็บรวบรวมแบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับคืนมาได้จำนวน 1,027 คน คิดเป็นร้อยละ 82.16 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 1,250 คน

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ผู้ศึกษานำข้อมูลเชิงปริมาณมาทำการประมวลและวิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับ

คอมพิวเตอร์ โดยวิธีวิเคราะห์ข้อมูลเป็นการวิเคราะห์ในรูปตาราง รวมทั้งใช้รูปแบบการวิเคราะห์เชิงพรรณนา สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าการถดถอยพหุคูณ และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

การวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งเป็นบุคคลที่มีความรู้ความสามารถและความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อจัดระเบียบการจอดเรือของกรมเจ้าท่าตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืนจำนวน 9 คน โดยใช้การสุ่มตัวอย่างประเภทที่ไม่ใช้ความน่าจะเป็น (non probability sampling) และโดยใช้การสุ่มตัวอย่างตามแนวคิดสโนว์บอล (snowball sampling concept) (Biernacki & Waldorf, 1981, pp. 141-163) ผู้ศึกษาได้เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์แนวลึกแบบตัวต่อตัวทีละคน ๆ ละ 60 นาที สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสัมภาษณ์แนวลึกที่มีโครงสร้าง (structured in-depth interview form) และนำข้อมูลมาวิเคราะห์ แปลความ และเขียนพรรณนาหรือบรรยายไว้ในตาราง เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงคุณภาพซึ่งนำมาเสริม หรือเทียบเคียงกับข้อมูลเชิงปริมาณซึ่งเป็นข้อมูลหลักของการศึกษาครั้งนี้

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ (ร้อยละ 53.60) เป็นเพศชาย และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ (ร้อยละ 55.10) มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า หรือสูงกว่าปริญญาตรี สำหรับผลการวิจัยที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย 3 ข้อ มีดังนี้

1. ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อจัดระเบียบการจอดเรือของกรมเจ้าท่าตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน 6 ด้าน (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 1) คือ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) เทคโนโลยี (2) สังคม หรือส่วนรวม (3) สิ่งแวดล้อม (4) คุณภาพชีวิต (5) ความสมดุล และ (6) เครือข่าย โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านสังคมหรือส่วนรวม ได้แก่ คำถามที่ว่า “กรมเจ้าท่าดำเนินการจัดระเบียบพื้นที่จอดเรือโดยไม่ได้สอบถาม หรือประเมินผลความต้องการของผู้ประกอบการขนส่งสินค้าทางน้ำ” (ค่าเฉลี่ย 2.13)

2. แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อจัดระเบียบการจอดเรือของกรมเจ้าท่าตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน 6 ด้าน (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 2) คือ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับมากทั้ง 6 ด้านดังกล่าว โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูง คือ ด้านสังคม หรือส่วนรวม ได้แก่ ข้อคำถามที่ว่า “กรมเจ้าท่าควรดำเนินการจัดระเบียบพื้นที่จอดเรือโดยสอบถาม หรือประเมินผลความต้องการของผู้ประกอบการขนส่งสินค้าทางน้ำ” (ค่าเฉลี่ย 2.72) นอกจากนี้ ผลการสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญจำนวน 9 คน เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการดังกล่าวต่อคำถามที่ว่า “กรมเจ้าท่าควรดำเนินการจัดระเบียบพื้นที่จอดเรือโดยสอบถาม หรือประเมินผลความต้องการของผู้ประกอบการขนส่งสินค้าทางน้ำ” พบว่า ผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้ให้ข้อมูลหลักทั้ง 9 คน เห็นด้วยกับคำถามดังกล่าว

3. ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการเพื่อจัดระเบียบการจอดเรือของกรมเจ้าท่าตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืนที่จัดแบ่งเป็น 5 ด้าน (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 3) พบว่า ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการดังกล่าวตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืนที่จัดแบ่งเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) การสร้างความรู้ความเข้าใจอย่างกว้างขวาง ครอบคลุม และทั่วถึง (2) การจัดตั้งกลุ่มและแกนนำ (3) การใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยและเหมาะสม (4) การให้ความรู้ความเข้าใจ และการสร้างจิตสำนึกที่ดี และ (5) การพัฒนาประสิทธิภาพของหน่วยงาน และบุคลากรต้นแบบ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการที่เรียกว่า 5M ได้แก่ ด้าน (1) การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ (2) การบริหารจัดการวัสดุอุปกรณ์ (3) การให้บริการประชาชน (4) การบริหารจัดการข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร (5) การประสานงาน หรือการประนีประนอม โดยยุทธศาสตร์การบริหารจัดการเพื่อจัดระเบียบการจอดเรือของกรมเจ้าท่าตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืนที่จัดแบ่งเป็น 5 ด้าน เรียงตามลำดับความสำคัญจากมากไปน้อยได้ดังนี้ (1) การพัฒนาประสิทธิภาพของหน่วยงาน และบุคลากรต้นแบบ (2) การจัดตั้งกลุ่มและแกนนำ (3) การสร้างความรู้ความเข้าใจอย่างกว้างขวาง ครอบคลุม และทั่ว

ถึง (4) การให้ความรู้ความเข้าใจ และการสร้างจิตสำนึกที่ดี และ (5) การใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยและเหมาะสม สำหรับผลการสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญจำนวน 9 คน ต่อยุทธศาสตร์การบริหารจัดการดังกล่าว พบว่า ผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ให้ข้อมูลหลักส่วนใหญ่ จำนวน 8 คน เห็นด้วยว่า ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการเพื่อจัดระเบียบการจอดเรือของกรมเจ้าท่าตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืนที่จัดแบ่งเป็น 5 ด้าน ควรเรียงตามลำดับความสำคัญจากมากไปน้อยดังนี้ (1) การพัฒนาประสิทธิภาพของหน่วยงานและบุคลากรต้นแบบ (2) การจัดตั้งกลุ่มและแกนนำ (3) การสร้างความรู้ความเข้าใจอย่างกว้างขวาง ครอบคลุม และทั่วถึง (4) การให้ความรู้ความเข้าใจ และการสร้างจิตสำนึกที่ดี และ (5) การใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยและเหมาะสม ส่วนผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้ให้ข้อมูลหลักอีก 1 คน ไม่มีความเห็น ดังภาพ 2

ภาพ 2 ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการเพื่อจัดระเบียบการจอดเรือของกรมเจ้าท่า ตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืนที่จัดแบ่งเป็น 5 ด้าน

การอภิปรายผล

1. ผลการศึกษาปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อจัดระเบียบการจอดเรือของกรมเจ้าท่าตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน 6 ด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับปานกลางดังกล่าวแล้วนั้น เหตุผลสำคัญที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ซึ่งเป็นสมาชิกของสมาคมผู้ประกอบการขนส่งสินค้าทางน้ำที่ประกอบธุรกิจอยู่ในเส้นทางระหว่างจังหวัดชลบุรีกับจังหวัดพระนครศรีอยุธยาล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางดังกล่าว แทนที่จะเห็นด้วยในระดับมากหรือในระดับน้อย ผู้ศึกษามีความเห็นว่า ถึงแม้กลุ่มตัวอย่างดังกล่าวเห็นว่า กรมเจ้าท่า (1) ดำเนินการจัดระเบียบพื้นที่จอดเรือโดยนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการจัดพื้นที่จอดเรือ เช่น ใช้ดาวเทียมมาช่วยในการกำหนดพิกัดการจอดเรือ (2) ดำเนินการจัดระเบียบพื้นที่จอดเรือโดยให้ความสำคัญหรือคำนึงถึงการรักษาสิ่งแวดล้อม เช่น เข้มงวดหรือห้ามปรามการทิ้งขยะหรือสิ่งปฏิกูลของผู้ประกอบการขนส่งสินค้าทางน้ำลงในบริเวณที่จอดเรือ และ (3) ดำเนินการจัดระเบียบพื้นที่จอดเรือโดยให้ความรู้เกี่ยวกับการจอดเรือควบคู่ไปกับการปลูกฝังความรู้ผิดชอบในการจอดเรือให้กับผู้ประกอบขนส่งสินค้าทางน้ำ แต่ในเวลาเดียวกัน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ก็ยังเห็นว่า กรมเจ้าท่ายังมีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการบางประการ เช่น (1) กรมเจ้าท่าดำเนินการจัดระเบียบพื้นที่จอดเรือโดยไม่ได้สอบถาม หรือประเมินผลความต้องการของผู้ประกอบการขนส่งสินค้าทางน้ำ (2) กรมเจ้าท่าดำเนินการจัดระเบียบพื้นที่จอดเรือโดยไม่ได้คำนึงถึงการประหยัดพลังงาน เช่น การใช้เชื้อเพลิงสำหรับเรือลากเพื่อทำการลากเรือที่เข้ามาจอดอย่างไม่เป็นระเบียบ และ (3) กรมเจ้าท่าดำเนินการจัดระเบียบพื้นที่จอดเรือโดยไม่ได้ประสานงานกับเครือข่ายที่มีอยู่มากเท่าที่ควร เช่น ประสานงานกับตำรวจน้ำ เป็นต้น เมื่อเป็นเช่นนี้ จึงมีส่วนสำคัญทำให้กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับปานกลางต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อจัดระเบียบการจอดเรือของกรมเจ้าท่าตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน แทนที่จะเห็นด้วยในระดับมากหรือในระดับน้อยดังกล่าว

2. ผลการศึกษาแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อจัดระเบียบการจอดเรือของกรมเจ้าท่าตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน 6 ด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับมากทั้ง 6 ด้าน ดังกล่าวแล้วนั้น เหตุผลสำคัญที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ซึ่งเป็นสมาชิกของสมาคมผู้ประกอบการขนส่งสินค้าทางน้ำที่ประกอบธุรกิจอยู่ในเส้นทางระหว่างจังหวัดชลบุรีกับจังหวัดพระนครศรีอยุธยาเห็นด้วยในระดับมากดังกล่าว แทนที่จะ

เห็นด้วยในระดับปานกลางหรือในระดับน้อย ผู้ศึกษามีความเห็นว่า เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พึงพอใจ และเห็นว่า แนวทางการพัฒฯการบริหารจัดการของกรมเจ้าท่าว่าเป็นแนวทางที่เหมาะสม สอดคล้องกับความเป็นจริง และมีโอกาสนำไปปฏิบัติให้ประสบผลสำเร็จได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง (1) การที่กรมเจ้าท่าดำเนินการจัดระเบียบพื้นที่จอดเรือโดยคำนึงถึงการประหยัดพลังงาน (2) การที่กรมเจ้าท่าดำเนินการจัดระเบียบพื้นที่จอดเรือโดยคำนึงถึงความปลอดภัยของประชาชน เช่น การควบคุมการปล่อยควันดำ หรือมลพิษของเรือ และ (3) การที่กรมเจ้าท่าดำเนินการจัดระเบียบพื้นที่จอดเรือโดยนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการจัดพื้นที่จอดเรือ เช่น ใช้ดาวเทียมมาช่วยในการกำหนดพิกัดการจอดเรือ เป็นต้น เมื่อเป็นเช่นนี้ จึงมีส่วนสำคัญทำให้กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมากดังกล่าว

3. ผลการศึกษายุทธศาสตร์การบริหารจัดการเพื่อจัดระเบียบการจอดเรือของกรมเจ้าท่าตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืนที่จัดแบ่งเป็น 5 ด้าน เป็นปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการที่เรียกว่า 5M โดยเรียงตามลำดับความสำคัญจากมากไปน้อยได้ 5 ด้าน ดังกล่าวนั้น เหตุผลสำคัญที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นดังกล่าว ผู้ศึกษามีความเห็นว่า เนื่องจากยุทธศาสตร์การบริหารจัดการดังกล่าว (1) สอดคล้องกับแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน (2) จะมีส่วนช่วยให้การบริหารการบริหารจัดการเพื่อจัดระเบียบการจอดเรือของกรมเจ้าท่าตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืนประสบความสำเร็จหากนำไปปฏิบัติอย่างจริงจัง และ (3) สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริง และข้อเท็จจริงอย่างมาก ความเห็นเช่นนี้สอดคล้องกับแนวคิดของผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้ให้ข้อมูลหลักส่วนใหญ่จำนวน 8 คน จากทั้งหมด 9 คน

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งนี้

1. ข้อเสนอแนะสำหรับแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการ

1.1 กรมเจ้าท่าควรกำหนดกำหนดนโยบายและแผนงานที่ชัดเจนเกี่ยวกับการจัดระเบียบการจอดเรือที่เน้นผู้รับบริการ พร้อมทั้งควรรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะและคำร้องเรียนจากผู้ประกอบการ รวมตลอดไปถึงควรมีการประเมินผลด้วย

1.2 กรมเจ้าท่าควรกำหนดนโยบาย และแผนงาน พร้อมทั้งจัดสรรงบประมาณในการจัดหาเทคโนโลยีที่ทันสมัยและเป็นมาตรฐานสากลมาใช้อย่างเพียงพอ และพร้อมใช้ และควรมีการพัฒนาทักษะการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ของบุคลากรเพื่อจัดระเบียบการจอดเรืออย่างมีประสิทธิภาพได้อย่างเหมาะสม เฉพาะในส่วนของการจัดหาเทคโนโลยีที่ทันสมัยและเป็นมาตรฐานสากลมาใช้อย่างเพียงพอ และพร้อมใช้นั้นสอดคล้องกับแนวคิดของกัลยา งามพร้อมสกุล และวิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2559, น. 215-229) ที่เสนอแนะว่า การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยและเป็นมาตรฐานสากลมาใช้ในการปฏิบัติงานนั้นมีส่วนสำคัญที่ทำให้การพัฒนาการบริหารจัดการประสบผลสำเร็จ นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับแนวคิดของ Rainer, Turban and Potter (2006) ที่กล่าวไว้ว่า ความรู้ทางเทคโนโลยีที่ได้รับการจัดระบบและประมวลผลจะทำให้เกิดความเข้าใจ ประสบการณ์ การสั่งสมการเรียนรู้ และความเชี่ยวชาญ สามารถนำไปใช้สำหรับการแก้ไขปัญหาในปัจจุบันหรือการปฏิบัติงานได้

2. ข้อเสนอแนะสำหรับยุทธศาสตร์การบริหารจัดการ คือ กรมเจ้าท่าควรกำหนดและนำยุทธศาสตร์การบริหารจัดการเพื่อจัดระเบียบการจอดเรือตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืนที่ประกอบด้วย 5 ด้าน ไปปรับใช้ในการวางแผน การกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงาน หรือกำหนดกลุ่มตัวชี้วัดสำคัญสำหรับการปฏิบัติงาน (Key Performance Indicator--KPI) เพื่อจัดระเบียบการจอดเรือของกรมเจ้าท่า โดยควรเรียงตามลำดับจากความสำคัญมากไปน้อย ดังนี้ (1) การพัฒนาประสิทธิภาพของหน่วยงาน และบุคลากรต้นแบบ (2) การจัดตั้งกลุ่มและแกนนำ (3) การสร้างความรู้ความเข้าใจอย่างกว้างขวาง ครอบคลุม และทั่วถึง (4) การให้ความรู้ความเข้าใจ และการสร้างจิตสำนึกที่ดี และ (5) การใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยและเหมาะสม ข้อเสนอแนะเช่นนี้ สัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้ให้ข้อมูลหลักส่วนใหญ่ จำนวน 8 คน จากทั้งหมด 9 คน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. กรมเจ้าท่าหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรทำการ

วิจัยต่อยอด โดยทำการวิจัยแบบเจาะลึกเฉพาะด้านการบริหารจัดการเพื่อจัดระเบียบการจอดเรือของกรมเจ้าท่าในแต่ละด้านอย่างเจาะจง เช่น ด้านสังคม หรือส่วนรวม ด้านสิ่งแวดล้อม หรือด้านเครือข่าย เป็นต้น

2. กรมเจ้าท่าหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรทำการวิจัยในเชิงเปรียบเทียบ เช่น การเปรียบเทียบการบริหารจัดการระหว่างกรมเจ้าท่ากับกรมการขนส่งทางบกหรือกรมการบินพาณิชย์ ซึ่งมีกรอบภาระงานใกล้เคียงหรือคล้ายกัน เป็นต้น

3. กรมเจ้าท่าหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรทำการวิจัยโดยใช้กรอบแนวคิด หรือตัวแบบอื่นสำหรับการศึกษาวิเคราะห์การบริหารจัดการเพื่อจัดระเบียบการจอดเรือของกรมเจ้าท่า เช่น การบริหารจัดการตามแนวคิดการบริหารจัดการคุณภาพโดยรวม และการบริหารจัดการตามแนวคิดตะวันออก เป็นต้น

4. กรมเจ้าท่าหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรทำการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการเพื่อจัดระเบียบการจอดเรือของกรมเจ้าท่าโดยตรง เช่น ผู้ประกอบการเรือขนส่งสินค้าทางน้ำ ผู้ประกอบการคลังสินค้า ณ ท่าจอดเรือ รวมถึงชุมชนที่พำนักอาศัยในบริเวณใกล้เคียงกับท่าจอดเรือ เป็นต้น

References

Biernacki, P. & Waldorf, D. (1981). Snowball sampling: Problems and techniques of chain referral sampling. *Sociological Methods & Research, 10*(2), 141-163.

Creswell, J. W. & Clark, V. L. P. (2011). *Designing and conducting mixed methods research.* (2nd ed.) Thousand Oaks, California: Sage.

Marine Department. (2014). *2013 survey report of marine transportation in Chaopraya river and Pha Sak river*. Bangkok: Author. (in Thai)

Marine Transportation Association. (2015, March 16). Marine transporter couldn't enter the port. *Manager Newspaper*, p. 12. (in Thai)

Ngampromsakul, K., & Wiruchnipawan, W. (2016). Sustainable development administration of environmental quality promotion of municipalitie in Samutsakorn province. *Journal of the Association of Researchers, 21*(2), 215-229. (in Thai)

Prasobphon, P. (2012). *Potential of marine transportation of Thailand*. Retrieved from www.ftiweb.off.fti.or.th/newsdetail (in Thai)

Preedeedilok, K. (1986). *Organizational management principle.* Bangkok: Chana. (in Thai)

Rainer, R. K., Turban, E. T., & Potter, R. E. (2006). *Introduction to information systems: Supporting and transforming business.* New York: Wiley.

Wiruchnipawan, W. (2007). *Management ethics guidelines and sufficient economy*. Bangkok: Forepace. (in Thai)

Wiruchnipawan, W. (2016). *50 concepts and indicators for sustainable public administration.* Bangkok: Profess. (in Thai)

Yamane, T. (2012). *Mathematics for economists: An elementary survey*. Whitefish, Montana: Literary Licensing.

การบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกกลุ่มเกษตรกรในการกู้ยืมเงินของสำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกรตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

Administration to Facilitate Farmers' Loans at Farmer Rehabilitation Development Fund's Office According to the Sufficiency Economy Philosophy

จินดารัตน์ ถวิลเติมทรัพย์ และ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ

Jindarat Twiltermsup and Wiruch Wiruchnipawan

หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย

Doctor of Philosophy Program in Public Administration, Eastern Asia University

Received: June 19, 2017

Revised: July 25, 2017

Accepted: July 28, 2017

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการ (2) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการ (3) ตัวแบบแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกกลุ่มเกษตรกรในการกู้ยืมเงินของสำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกรตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง การวิจัยเชิงปริมาณ ประกอบด้วย ประชากร คือ เกษตรกรทั้งหมดที่เป็นสมาชิกกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกรใน 20 อำเภอของจังหวัดอุดรธานี รวม 977,178 คน ส่วนกลุ่มตัวอย่างมีจำนวน 1,110 คน การวิเคราะห์ข้อมูล เป็นการวิเคราะห์สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 9 คน ด้วยแบบสัมภาษณ์แนวลึกที่มีโครงสร้าง ผลการศึกษาพบว่า (1) สำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกรพิจารณาการกู้ยืมเงินและอนุมัติเงินให้กับกลุ่มเกษตรกรอย่างไม่เท่าเทียมกัน (2) สำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกรควรพิจารณาการกู้ยืมเงินและอนุมัติเงินให้กับกลุ่มเกษตรกรอย่างเท่าเทียมกัน และ (3) สำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกรควรกำหนดและนำตัวแบบแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกกลุ่มเกษตรกรในการกู้ยืมเงินตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 5 ด้าน ไปปรับใช้ในการวางแผน การกำหนดเป็นกลุ่มตัวชี้วัดสำคัญของการปฏิบัติงาน และการการศึกษาต่อยอด โดยตัวแบบแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการดังกล่าวควรเรียงตามลำดับความสำคัญจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้าน (1) ความรู้ (2) คุณธรรม (3) การมีภูมิคุ้มกัน (4) ความมีเหตุผล และ (5) ความพอประมาณ

คำสำคัญ: การบริหารจัดการ, การอำนวยความสะดวก, กลุ่มเกษตรกร, การกู้ยืมเงิน, สำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร, ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

Abstract

The objectives of this mixed methods research were to explore (1) problems of administration (2) development guidelines of administration (3) model of development guidelines of

the administration to facilitate farmers' loans from the office of farmer rehabilitation development fund according to the sufficiency economy philosophy. The population was 977,178 farmers who were members of the farmer rehabilitation development fund in 20 Districts of Udon Thani province. A total of 1,110 samples were calculated by using Taro Yamane's formula. Data analysis was performed in contingency table with descriptive approach. Statistics exercised were mean, standard deviation, multiple regression and Pearson's Correlation Coefficient. For qualitative data, in-depth face-to-face interviews of 9 experts for 60 minutes each were conducted and structured in-depth interview forms were also applied. Research results were (1) office of farmer rehabilitation development fund's loan consideration and approval for the farmers' loans were unequal (2) office of farmer rehabilitation development fund should consider and approve loans for the farmers fairly (3) office of farmer rehabilitation development fund should establish and apply the model of five aspects for development guidelines. The model of development guidelines for the administration should implement planning, set the key performance indicators (KPI), conduct further study and it should rank the criteria in descending order as (1) knowledge (2) morality (3) self-immunity (4) rationality (5) moderation.

Keywords: administration, facilitation, farmers, loaning, the office of farmer rehabilitation development fund, the sufficiency economy philosophy

บทนำ

กองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร (กฟก.) และสำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกรรัฐวิสาหกิจ ในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ มีอำนาจหน้าที่ที่สำคัญ คือ รับผิดชอบงานธุรการของคณะกรรมการ คณะกรรมการบริหาร และคณะกรรมการจัดการหนี้ของเกษตรกร และเสนอความเห็น ศึกษาและรวบรวมข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวกับการดำเนินงานของคณะกรรมการดังกล่าว รวมทั้งดำเนินการเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาหนี้ของเกษตรกรตามพระราชบัญญัตินี้ เป็นต้น อำนาจหน้าที่ดังกล่าวครอบคลุมถึงการดำเนินงานเกี่ยวกับการพิจารณาการกู้ยืมเงินและอนุมัติเงินให้กับกลุ่มเกษตรกรที่กำลังศึกษาในครั้งนี้ด้วย และเท่าที่ผ่านมา ระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ 2549-30 เมษายน 2555 สำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร โดยสำนักจัดการหนี้ของเกษตรกร สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาหนี้สินให้เกษตรกร ด้วยการชำระหนี้แทนเกษตรกรไปแล้วทั้งหมด 19,399 ราย จำนวน 19,434 บัญชี เป็นจำนวนเงินทั้งสิ้น 3,853,623,639.01 บาท และสามารถรักษาที่ดินทำกินให้เกษตรกร จำนวน 91,487 ไร่ 95.5 ตารางวา เป็นต้น และในช่วงปี พ.ศ. 2554-2555 ตั้งเป้าเอาไว้ว่า จะอนุมัติเงินให้กลุ่มหรือองค์กรเกษตรกร โครงการละไม่เกิน 5 แสน และเกิน 5 แสน จำนวน 845 โครงการ จนถึงวันนี้อนุมัติไปแล้วกว่า 300 โครงการ รวมเป็นเงินกว่า 350 ล้านบาท และยังมีโครงการที่รอการอนุมัติอีกเป็นจำนวนมาก

ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการในเรื่องที่สำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกรพิจารณาการกู้ยืมเงิน และอนุมัติเงินให้กับกลุ่มเกษตรกรอย่างไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ด้วยเหตุผลที่แสดงถึงความเป็นมา ความสำคัญและความจำเป็น อำนาจหน้าที่ของสำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร ปัญหาการวิจัย ตลอดจนตัวอย่างปัญหาการบริหารจัดการตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงดังกล่าว จึงทำให้ผู้ศึกษาสนใจที่จะศึกษาครั้งนี้ โดยคาดหวังว่าการศึกษาครั้งนี้จะเกิดประโยชน์ในทางวิชาการ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกกลุ่มเกษตรกรในการกู้ยืมเงินของสำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร ตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

2. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกกลุ่มเกษตรกรในการกู้ยืมเงินของสำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร ตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

3. เพื่อศึกษาตัวแบบแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกกลุ่มเกษตรกรในการกู้ยืมเงินของสำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร ตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยนำความหมายของคำว่าการบริหารจัดการมาจากนักวิชาการ 6 ท่านประกอบด้วย

Shermerhorn (1999, pp. G-2) Certo (2007, p. 555) วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2550, น. 127) Frederic Taylor (1967, p. 27) Woodrow Wilson (1997, pp. 27-29) และ Max Weber (1996, p. 340) มาใช้เป็นพื้นฐานในการกำหนดความหมายของการบริหารจัดการที่เป็นแนวคิดของผู้วิจัย สรุปความหมายของการบริหารจัดการได้ว่า หมายถึง แนวทางการดำเนินงาน หรือแนวทางปฏิบัติใดๆ ที่หน่วยงานนำมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหาร ซึ่งครอบคลุมถึงขั้นตอน กระบวนการบริหารงาน และการมุ่งสู่จุดหมายปลายทาง

ผู้วิจัยได้นำความหมายของคำว่า “การให้บริการประชาชน” มาจากแนวคิดของนักวิชาการหลายๆ ท่าน ได้แก่ พรกมล ชูนุกูลพงษ์ (2554, น. 6) MaxWeber (1996, p. 340) และเสน่ห์ จุ้ยโต (2556, น. 41) มาใช้เป็นพื้นฐานในการกำหนดความหมายของการให้บริการประชาชน สรุปความหมายได้ว่า การให้บริการประชาชน หมายถึง การทำงานกับประชาชนที่เน้นหลักการที่ว่า ควรตอบสนองความต้องการของประชาชน ความรวดเร็ว

ในการให้บริการ การบริการที่เสร็จสมบูรณ์ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ การบริการด้วยความถูกต้อง สามารถตรวจสอบได้ การบริการที่สุภาพอ่อนน้อม มีสัมมาคารวะ มีความเสมอภาค

แนวคิดด้านการนำปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงมาใช้ ศึกษาแนวคิดของ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2550, น 63-67) โดยมีองค์ประกอบ 8 ด้าน ได้แก่ (1) ความพอประมาณ (2) ความมีเหตุผล (3) การมีภูมิคุ้มกัน (4) การพึ่งตนเอง (5) การเสริมสร้างคนให้มีความรู้คู่คุณธรรม (6) การรวมกลุ่ม (7) การสร้างเครือข่าย และ(8) ความสมดุลและการพัฒนาที่ยั่งยืน

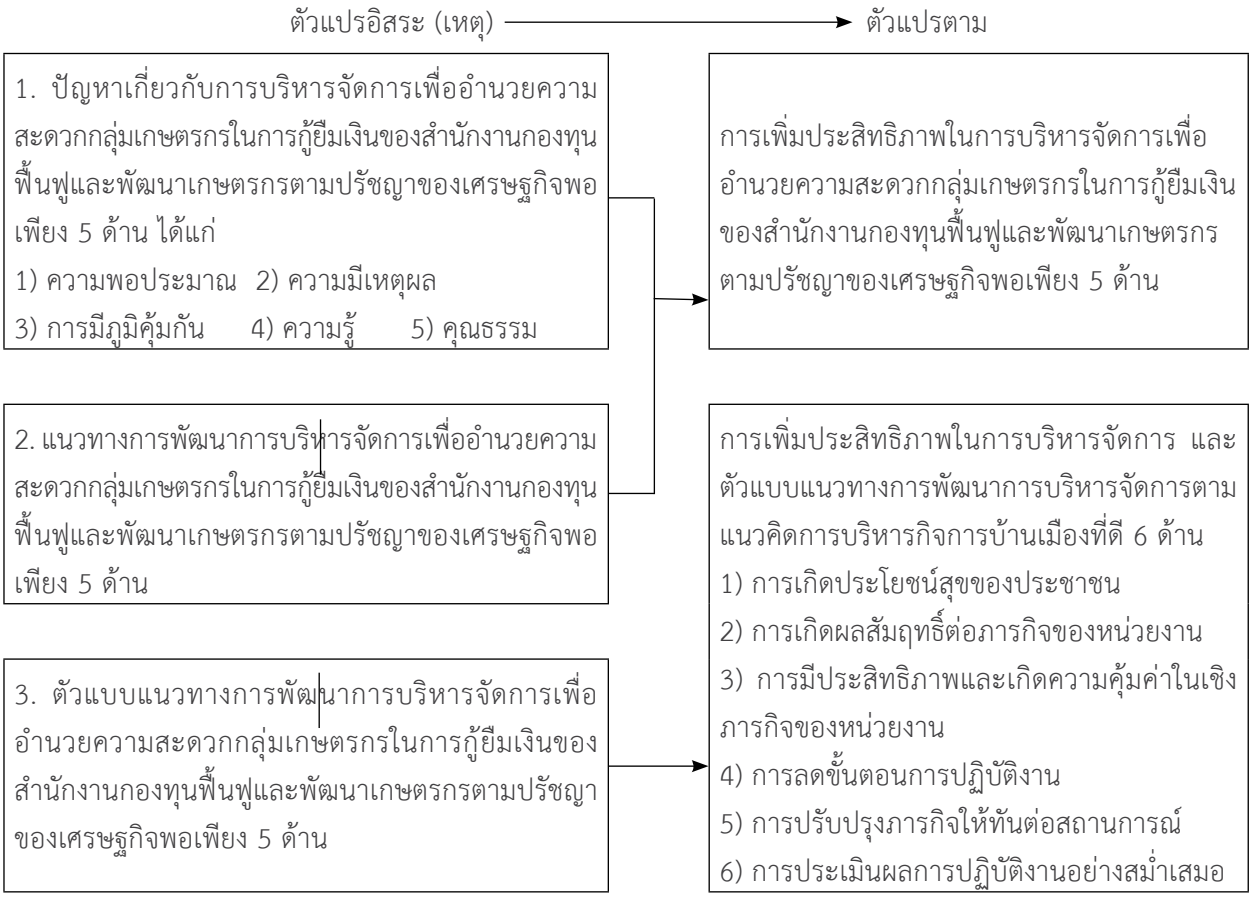
กรอบแนวคิดการวิจัย

กรอบแนวคิดการวิจัยสำหรับการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วยกรอบแนวคิดการวิจัยส่วนที่เป็นตัวแปรอิสระ หรือ เหตุ (cause) และกรอบแนวคิดการวิจัยส่วนที่เป็นตัวแปรตาม หรือ ผล (effect) ในลักษณะที่ต่อเนื่อง สัมพันธ์ หรือเป็นเหตุเป็นผลต่อกัน (causality) โดยกรอบแนวคิดการวิจัยส่วนที่เป็นตัวแปรอิสระ คือ ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง (sufficiency economy philosophy) 5 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) ความพอประมาณ (2) ความมีเหตุผล (3) การมีภูมิคุ้มกัน (4) ความรู้ และ (5) คุณธรรม (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ, 2557, น. 301) ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดหรือจัดแบ่งกลุ่มของกรอบแนวคิดการวิจัยส่วนที่เป็นตัวแปรอิสระ หรือเหตุ ให้ประกอบด้วย 3 ส่วน ซึ่งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย 3 ข้อ ตามลำดับ ได้แก่ (1) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการ (2) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการ และ (3) ตัวแบบแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกกลุ่มเกษตรกรในการกู้ยืมเงินของสำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร ตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 5 ด้าน

สำหรับกรอบแนวคิดหลักส่วนที่เป็นตัวแปรตาม คือ แนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (good governance) ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 6 ที่ประกอบด้วย 7 ด้าน (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ, 2557, น. 302) แต่ผู้วิจัยนำมาปรับใช้เพียง 6 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) การเกิดประโยชน์สุขของประชาชน (2) การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจ

ของหน่วยงาน (3) การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของหน่วยงาน (4) การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน (5) การปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ และ (6) การประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ ต่อจากนี้ไปเรียกว่า แนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน

การกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยส่วนที่เป็น (1) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการ (2) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการ และ (3) ตัวแบบแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกกลุ่มเกษตรกรในการกู้ยืมเงินของสำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกรตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 5 ด้าน โดยได้กำหนดให้ทั้ง 3 ส่วนนี้ เป็นตัวแปรอิสระ หรือเป็น เหตุ ซึ่งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยข้อ 1-3 ที่สัมพันธ์กันตามลำดับแล้ว สำหรับ หนึ่ง ตัวแปรตาม หรือผลที่จะได้รับ หรือผลที่จะตามมาในทิศทางที่ดีขึ้น หรือเปลี่ยนแปลงไปสู่สิ่งที่ดีขึ้นกว่าเดิมสำหรับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 1-2 คือ การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกกลุ่มเกษตรกรในการกู้ยืมเงินของสำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกรตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 5 ด้าน โดยสถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์คือ ค่าเฉลี่ย (mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) ขณะเดียวกัน สอง ตัวแปรตาม หรือผลที่จะได้รับ หรือผลที่จะตามมาในทิศทางที่ดีขึ้น หรือเปลี่ยนแปลงไปสู่สิ่งที่ดีขึ้นกว่าเดิมสำหรับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 3 คือ การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ และตัวแบบแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการตามแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน โดยสถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์คือ ค่าการถดถอยพหุคูณ (multiple regression) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson’s Correlation Coefficient) ดังภาพ 1



ภาพ 1 แสดงกรอบแนวคิดการวิจัยสำหรับการวิจัยเชิงปริมาณที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามอย่างเป็นเหตุเป็นผลต่อเนื่องกันโดยจัดกลุ่มตามวัตถุประสงค์การวิจัย 3 ข้อ

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดรูปแบบการวิจัย (research design) ให้เป็นการวิจัยแบบผสม (mixed methods research) ซึ่งเน้นการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) เป็นหลักในสัดส่วนประมาณร้อยละ 80 พร้อมกับนำข้อมูลจากการวิจัยเชิงคุณภาพ (qualitative research) ในสัดส่วนประมาณ ร้อยละ 20 ของการสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้ให้ข้อมูลหลัก (key informants) จำนวน 9 คน ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ และท้ายสุด ก็จะนำข้อมูลเชิงปริมาณ และข้อมูลเชิงคุณภาพมาเทียบเคียงกันว่า เหมือนกัน คล้ายคลึงกัน หรือแตกต่างกันอย่างไร ในส่วนที่เกี่ยวกับการวิจัยเชิงปริมาณนั้น เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) ที่ให้ความสำคัญกับการเก็บรวบรวมข้อมูลสนาม (field data collection) หรือการวิจัยสนาม (field research) เป็นหลักเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงปริมาณซึ่งมีประชากรหรือกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวนมาก โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรหรือกลุ่มตัวอย่าง สำหรับประโยชน์ของการวิจัยเชิงสำรวจ คือ ผู้วิจัยสามารถดำเนินการด้วยระยะเวลาอันสั้น เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลค่อนข้างประหยัด และสามารถเข้าถึงกลุ่มประชากรได้ในวงกว้าง อีกทั้งผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบโดยไม่ได้รับอิทธิพลใดๆ จากผู้ศึกษา (John W. Creswell, 2002, pp. 421-422, 178-182) ในเวลาเดียวกัน ในการศึกษาครั้งนี้ ก็ได้ให้ความสำคัญกับการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร (document research) ด้วย เช่น การเก็บรวบรวมข้อมูลในลักษณะของการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง (reviewed literatures) ทั้งนี้ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่น่าเชื่อถือและมีน้ำหนักในการวิเคราะห์ข้อมูลเพิ่มมากยิ่งขึ้น

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ เกษตรกรเป้าหมายของการศึกษาครั้งนี้ทั้งหมดที่เป็นสมาชิกกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกรใน 20 อำเภอของจังหวัดอุดรธานี จำนวน 977,178 คน ส่วนกลุ่มตัวอย่าง คือ เกษตรกรที่ตอบแบบสอบถามที่เป็นสมาชิกกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกรใน 20 อำเภอของจังหวัดอุดรธานี จำนวน 1,110 คน ซึ่งได้มาจากการคำนวณโดยใช้สูตรการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างของทาโร่ ยามาเน่ (Yamane, 2012) ที่ระดับความเชื่อมั่น 97% หรือที่ระดับความคลาดเคลื่อนร้อยละ 3 (หรือ 0.03) เช่นนี้ ถือว่าเป็นการสุ่มตัวอย่างประเภทที่ใช้ความน่าจะเป็น (probability sampling) (Cowles & Nelson, 2015, pp. 13-34) หรือเป็นการสุ่มตัวอย่างประเภทที่ใช้หลักวิชาการทางสถิติ และเป็นการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (simple random sampling) โดยกลุ่มตัวอย่างในประชากรมีโอกาสถูกสุ่มหรือถูกเลือกมาเป็นกลุ่มตัวอย่างเท่าๆ กัน

สำหรับประชากรของการวิจัยเชิงคุณภาพ เป็นประชากรแฝง (hidden population) ที่ไม่อาจระบุจำนวนประชากรได้ง่ายและชัดเจน ดังเช่นการวิจัยเชิงปริมาณ ดังนั้น ประเภทของการสุ่มตัวอย่างจึงเป็นประเภทที่ไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Guest, Namey, & Mitchell, 2013, pp. 47) เพื่อให้ได้ผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 9 คน ซึ่งเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและความเชี่ยวชาญ หรือเกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกกลุ่มเกษตรกรในการกู้ยืมเงินของสำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกรตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง โดยในที่นี้ ได้ใช้การสุ่มตัวอย่างเพื่อให้ได้ผู้เชี่ยวชาญดังกล่าวตามแนวคิดสโนว์ บอล (snowball sampling concept) (Biernacki & Waldorf, 1981, 141-163)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ได้แก่ แบบสอบถาม ซึ่งผ่านการทดสอบเพื่อหาค่าความเที่ยงตรง ได้ค่าความเที่ยงตรงเท่ากับ 0.88 และได้ทำการทดสอบ (try out) จำนวน 50 ชุด เพื่อหาความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม หรือหาค่าครอนบาค (Cronbach) ของแบบสอบถามทั้งฉบับ ได้ค่าความเชื่อถือได้ที่ระดับ 0.87 เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้เชี่ยวชาญ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ดำเนินการระหว่างวันที่ 1-30 มีนาคม 2560 โดยผู้วิจัย และผู้ช่วยอีก 8 คน ได้แจกแบบสอบถาม จำนวน

1,110 ชุด/คน เก็บรวบรวมแบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับคืนมาได้จำนวน 941 คน ชุด/คน (n=941) คิดเป็นร้อยละ 84.78 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 1,110 คน ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ (in-depth interview of experts) หรือผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 9 คน ๆ ละ 60 นาที รวม 9 คน และเป็นการสัมภาษณ์แบบตัวต่อตัว (face to face interview)

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ผู้วิจัยนำข้อมูลเชิงปริมาณมาทำการประมวลและวิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับคอมพิวเตอร์ โดยวิธีวิเคราะห์ข้อมูลเป็นการวิเคราะห์ในรูปตาราง (contingency analysis) รวมทั้งใช้รูปแบบการวิเคราะห์เชิงพรรณนา (descriptive analytical approach) โดยเขียนพรรณนาหรืออธิบายใต้ตาราง ส่วนสถิติที่ใช้ เป็นสถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าถดถอยพหุคูณ (multiple regression) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson’s Correlation Coefficient) สำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ หลังจากได้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยชาญแล้ว ผู้วิจัยได้นำมาประมวล แปลความ และวิเคราะห์ (interpretation and descriptive analysis) และเขียนบรรยายไว้ในตารางตามวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้

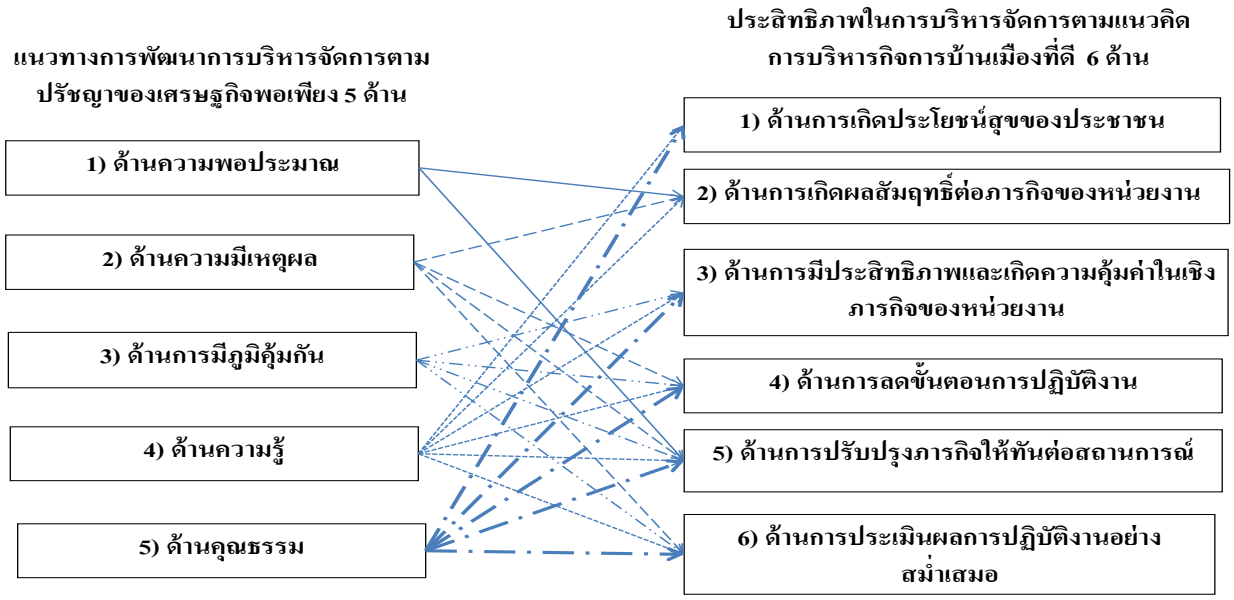
ผลการวิจัย

ผลการวิจัยข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นชาย และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 84.38 มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี สำหรับผลการวิจัยที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย 3 ข้อ มีดังนี้

1. ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกกลุ่มเกษตรกรในการกู้ยืมเงินของสำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกรตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 5 ด้าน ปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับมากทุกข้อคำถามทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) ความพอประมาณ (2) ความมีเหตุผล (3) การมีภูมิคุ้มกัน (4) ด้านความรู้ และ (5) คุณธรรม โดยปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด (ค่าเฉลี่ย 2.64) คือ ด้านคุณธรรม

2. แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกกลุ่มเกษตรกรในการกู้ยืมเงินของสำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกรตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 5 ด้าน ปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับมากทุกข้อคำถามทั้ง 5 ด้าน โดยแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด (ค่าเฉลี่ย 2.70) คือ ด้านคุณธรรม

3. ตัวแบบแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกกลุ่มเกษตรกรในการกู้ยืมเงินของสำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกรตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 5 ด้าน ปรากฏว่า แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงทั้ง 5 ด้าน (1) ความพอประมาณ (2) ความมีเหตุผล (3) การมีภูมิคุ้มกัน (4) ความรู้ และ (5) คุณธรรม (ตัวแปรอิสระ) ไมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการตามแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) การเกิดประโยชน์สุขของประชาชน (2) การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงาน (3) การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของหน่วยงาน (4) การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน (5) การปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ และ (6) การประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ (ตัวแปรตาม) โดยตัวแบบแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงทั้ง 5 ด้าน เรียงตามลำดับความสำคัญจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้าน (1) ความรู้ (2) คุณธรรม (3) การมีภูมิคุ้มกัน (4) ความมีเหตุผล และ (5) ความพอประมาณ (ดังภาพ 2 และตาราง 1)



ภาพ 2 แสดงตัวแบบแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 5 ด้าน (ตัวแปรอิสระ) ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการตามแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน (ตัวแปรตาม)

ผลการวิจัย

1. ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการ ที่สำคัญคือ สำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกรพิจารณาการกู้ยืมเงินและอนุมัติเงินให้กับกลุ่มเกษตรกรอย่างไม่เท่าเทียมกัน

2. แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการ ที่สำคัญคือ สำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกรควรพิจารณาการกู้ยืมเงินและอนุมัติเงินให้กับกลุ่มเกษตรกรอย่างเท่าเทียมกันโดยมีหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนและตรวจสอบได้

3. ตัวแบบแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการที่สำคัญคือ ตัวแบบแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกกลุ่มเกษตรกรในการกู้ยืมเงินของสำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกรตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 5 ด้าน เรียงตามลำดับความสำคัญจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้าน (1) ความรู้ (2) คุณธรรม (3) การมีภูมิคุ้มกัน (4) ความมีเหตุผล และ (5) ความพอประมาณ

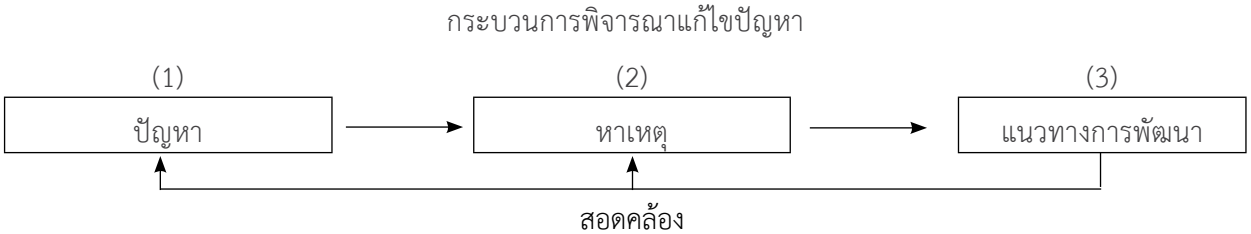
การอภิปรายผล

1. การอภิปรายผลปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการ และแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการ จากผลการศึกษาที่ปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับมาก ต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกกลุ่มเกษตรกรในการกู้ยืมเงินของสำนักงานกองทุนฟื้นฟู และพัฒนาเกษตรกรตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 5 ด้าน เมื่อเป็นเช่นนี้ ผู้วิจัยจึงได้เลือกนำปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด หรือสำคัญที่สุดจำนวน 1 ด้าน มาอภิปรายผล เพื่อนำไปสู่การเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการอย่างเป็นวิชาการ และเป็นระบบต่อไป ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำกระบวนการพิจารณาแก้ไข ที่ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน ได้แก่ ปัญหา สาเหตุ และแนวทางการพัฒนา มาปรับใช้ในการอภิปรายผลส่วนนี้ ดังนี้

1.1 เหตุผลสำคัญที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับมากต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการ ตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงด้านคุณธรรม ซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด (ค่าเฉลี่ย 2.64) ได้แก่ คำถามที่ว่า “สำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกรพิจารณาการกู้ยืมเงินและอนุมัติเงินให้กับกลุ่มเกษตรกรอย่างไม่เท่าเทียมกัน” นั้น มีสาเหตุสำคัญมาจากที่สำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกรควบคุมดูแลการพิจารณาการกู้ยืมเงินและอนุมัติเงินให้กับ

กลุ่มเกษตรกรอย่างไม่เข้มงวด และขาดหลักเกณฑ์เพื่อป้องกันความไม่เท่าเทียมกัน

1.2 หลังจากทราบและเข้าใจสาเหตุดังกล่าวนี้แล้ว ทำให้ผู้ศึกษาวิเคราะห์ และเสนอข้อเสนอแนะ หรือเสนอ แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการได้อย่างตรงประเด็น ชัดเจน และรัดกุมขึ้น ดังนี้ สำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกรควรพิจารณาการกู้ยืมเงินและอนุมัติเงินให้กับกลุ่มเกษตรกรอย่างเท่าเทียมกัน โดยมีหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนและตรวจสอบได้ อีกทั้งผู้บริหารควรควบคุม ติดตาม และตรวจสอบอย่างใกล้ชิด พร้อมกับทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดีในเรื่องดังกล่าว ดังภาพ 3



ปัญหาด้านคุณธรรม ที่สำคัญที่สุดตามความเห็นของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ คือ “สำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกรพิจารณาการกู้ยืมเงินและอนุมัติเงินให้กับกลุ่มเกษตรกรอย่างไม่เท่าเทียมกัน” (ค่าเฉลี่ย 2.63)	สำนักงานกองทุนฟื้ นฟูและพัฒนาเกษตรกรควบคุมดูแลการพิจารณาการกู้ยืมเงินและอนุมัติเงินให้กับกลุ่มเกษตรกรอย่างไม่เข้มงวด และขาดหลักเกณฑ์เพื่อป้องกันความไม่เท่าเทียมกัน	สำนักงานกองทุนฟื้ นฟูและพัฒนาเกษตรกรควรพิจารณาการกู้ยืมเงินและอนุมัติเงินให้กับกลุ่มเกษตรกรอย่างเท่าเทียมกัน โดยมีหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนและตรวจสอบได้ อีกทั้งผู้บริหารควรควบคุม ติดตาม และตรวจสอบอย่างใกล้ชิด พร้อมกับทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดีในเรื่องดังกล่าว

ภาพ 3 แสดงการอภิปรายผลปัญหา สาเหตุ แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวก กลุ่มเกษตรกรในการกู้ยืมเงินของสำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกรตามปรัชญา ของเศรษฐกิจพอเพียงโดยนำ “กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหา 3 ขั้นตอน” มาประยุกต์ใช้

2. ตัวแบบแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการ จากผลการศึกษาที่ปรากฏว่า ตัวแบบแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกกลุ่มเกษตรกรในการกู้ยืมเงินของสำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกรตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงทั้ง 5 ด้าน เรียงตามลำดับความสำคัญจากมากไปน้อยดังได้นำเสนอไปแล้วนั้น

เหตุผลสำคัญที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นเกษตรกรที่เป็นสมาชิกกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกรใน 20 อำเภอของจังหวัดอุดรธานี มีความเห็นดังกล่าวนั้น ผู้วิจัยมีความเห็นว่า สืบเนื่องมาจากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นและเข้าใจถึงความสำคัญ ความจำเป็น ประโยชน์ รวมตลอดทั้งลักษณะสำคัญของตัวแบบแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกกลุ่มเกษตรกรในการกู้ยืมเงินของสำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกรตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 5 ด้วย ไม่เพียงเท่านั้น กลุ่มตัวอย่างยังเห็นว่า หากสำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกรนำตัวแบบแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการดังกล่าวไปปฏิบัติงาน โดยกำหนดเป็นตัวชี้วัดสำคัญของการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกกลุ่มเกษตรกรในการกู้ยืมเงินของสำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกรตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงแล้ว ก็จะเป็นประโยชน์และมีแนวโน้มทำให้การปฏิบัติงานในเรื่องดังกล่าวประสบความสำเร็จ เมื่อเป็นเช่นนี้ กลุ่มตัวอย่างจึงมีความเห็นดังกล่าว ความเห็นเช่นนี้ ยังสอดคล้องกับความเห็นของผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ให้ข้อมูลหลักทั้งหมด 9 คน เฉพาะเหตุผลที่สนับสนุนให้นำปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงไปกำหนดเป็นตัวชี้วัดสำคัญของการปฏิบัติงาน หรือ KPI ข้างต้นนั้น สอดคล้องกับข้อเสนอแนะในงานวิจัยของ ยุทธพงศ์ ทิพย์วงศ์ และวิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2558, น. 77-85) ที่ได้เสนอแนะไว้

ว่า กรมการพัฒนาชุมชนควรนำปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อพัฒนาบุคลากรมากำหนดเป็นตัวแบบ กลุ่มตัวชี้วัด หรือตัวชี้วัด (Key Performance Indicator--KPI) ในการบริหารจัดการของกรมการพัฒนาชุมชนโดยตัวแบบการบริหารจัดการตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงประกอบด้วยสาระสำคัญ เช่น ความพอประมาณ การมีภูมิคุ้มกัน การเสริมสร้างคนให้มีความรู้และมีคุณธรรม เป็นต้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้

1. ข้อเสนอแนะสำหรับแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ที่สำคัญมี 2 ข้อ

1.1 สำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกรควรพิจารณาการกู้ยืมเงินและอนุมัติเงินให้กับกลุ่มเกษตรกรโดยควรกำหนดนโยบายและแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนและต่อเนื่องในการให้ความรู้ และข้อมูลข่าวสารในเรื่องการกู้ยืมเงินกับเกษตรกรอย่างมากเพียงพอ ในเวลาเดียวกัน สำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกรควรนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยและเหมาะสมมาปรับใช้ในการให้ความรู้และข้อมูลข่าวสารกับเกษตรกรด้วย เช่น ผ่านอินเทอร์เน็ตออนไลน์ (online) และสื่อสังคม (social media) เป็นต้นว่า ไลน์ (line) ข้อเสนอแนะให้นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้นั้นสอดคล้องกับแนวคิดของ สฤษฎเกียรติ แจ่มสมบูรณ์ (2559, น. 182-196) ที่เสนอแนะไว้ว่า สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบกควรเผยแพร่รายการเทิดพระเกียรติต่อประชาชนโดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย

1.2 สำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกรควรพิจารณาการกู้ยืมเงินและอนุมัติเงินให้กับกลุ่มเกษตรกรอย่างเท่าเทียมกัน โดยมีหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนและตรวจสอบได้ อีกทั้งผู้บริหารควรควบคุม ติดตามและตรวจสอบอย่างใกล้ชิด พร้อมกับทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดีในเรื่องดังกล่าวด้วย

2. ข้อเสนอแนะสำหรับตัวแบบแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ได้แก่ สำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกรควรกำหนดและนำตัวแบบแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 5 ด้าน ไปปรับใช้ในการวางแผน และการเสนอเป็นต้นแบบ หรือตัวแบบหรือกลุ่มตัวชี้วัดสำคัญของการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกกลุ่มเกษตรกรในการกู้ยืมเงินจากสำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร โดยตัวแบบแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการควรเรียงตามลำดับความสำคัญจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้าน (1) ความรู้ (2) คุณธรรม (3) การมีภูมิคุ้มกัน (4) ความมีเหตุผล และ (5) ความพอประมาณ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

สำนักงานกองทุนฟื้ นฟูและพัฒนาเกษตรกรบุคลากรหรือหน่วยงานอื่นควรทำวิจัยต่อเนื่องเพื่อพิสูจน์หรือค้นหาต่อไปว่า เพราะเหตุใดผลการศึกษาครั้งนี้จึงปรากฏว่า ตัวแบบแนวทางการบริหารจัดการตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงด้านความรู้ และด้านคุณธรรม จึงมีความสำคัญ 2 ลำดับแรก และเพราะเหตุใดด้านความพอประมาณ จึงมีความสำคัญในลำดับท้าย นอกจากนั้น ควรทำวิจัยเชิงเปรียบเทียบ เช่น การศึกษาเปรียบเทียบการบริหารจัดการระหว่างสำนักงานฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกรในจังหวัดอุดรธานีกับจังหวัดขอนแก่น เป็นต้น

References

Biernacki, P., & Waldorf, D. (1981). Snowball sampling: Problems and techniques of chain referral sampling. *Sociological Methods & Research, 10*(2), 141-163.

Certo, S. C. (2007). *Modern management*. New Jersey: Prentice-Hall.

Chunukulpong, P. (2011). *The public services of the central juvenile family courtin accordance with the four sangahavatthu-s*. Master of Art Thesis, Mahachulalongkornrajavidyalaya University. (in Thai)

Cowles, E. L. & Nelson, E. (2015). *An introduction to survey research.* New York: Business Expert.

Creswell, J. W. (2002). *Educational research, planning, conducting, and evaluating quantitative and qualitative research*. New Jersey: Merrill Prentice Hall.

Guest, G., Namey, E. E., & Mitchell, M. L. (2013). *Collecting qualitative data: A field manual for applied research.* Thousand Oaks, California: Sage.

Jamsomboon, S. (2016). Sustainable administration and managerial effectiveness of honor programs promotion station of the royal Thai army radio and television. *Journal of the Association of Researchers, 21*(3), 182-196.

Juitho, S. (2013). *Systematic training*. Nonthaburi: Sukhothai thammathirat University. (in Thai)

Shermerhorn, J. R. (1999). *Management.* New York: John Wiley & Son.

Taylor, F. W. (1967). *Principles of scientific management.* New York: The Norton Library.

Thipwong, Y., & Wiruchnipawan, W. (2015). The efficiency of administration to develop the community development department officers through the sufficiency economy philosophy. EAU Heritage *Journal Social Science and Humanity, 5*(3), 77-85.

Weber, M. (1996). *The theory of social and economic organization.* New York: The Free.

Wilson, W. (1997).*The study of administration*. Florida: Harcourt Brance.

Wiruchnipawan, W. (2007). Management according to the sufficiency economy philosophy. *Ratthaphirak Journal, 49*(3), 56-81. (in Thai)

Wiruchnipawan, W. (2014). *Management according to oriental principle.* Bangkok: Profess. (in Thai)

Yamane, T. (2012). *Mathematics for economists: an elementary survey.* Whitefish, Montana: Literary Licensing.

การบริหารจัดการที่ส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชนของเทศบาลในจังหวัดสมุทรปราการตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล

Administration to Promote the Use of Modern Technology for Citizen Services of Municipalities in Samut Prakan Province According to the Digital Era Administration Concept

ภา พลางกูร และ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ
Pha Balankura and Wiruch Wiruchnipawan
หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย
Doctor of Philosophy Program in Public Administration, Eastern Asia University
Received: June 19, 2017
Revised: July 25, 2017
Accepted: July 28, 2018

บทคัดย่อ

การวิจัยแบบผสมผสานนี้มีวัตถุประสงค์สำคัญเพื่อศึกษา (1) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการ (2) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการ และ (3) ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการที่ส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชนของเทศบาลในจังหวัดสมุทรปราการประสบความสำเร็จตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนในพื้นที่ของเทศบาล 5 แห่งดังกล่าว จำนวน 1,106 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในส่วนของการวิจัยเชิงคุณภาพ เป็นการสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 9 คน ผลการศึกษาพบว่า (1) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการที่สำคัญ คือ เทศบาลในจังหวัดสมุทรปราการส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชนโดยคำนึงถึงความต้องการและการตอบสนองความต้องการของประชาชนไม่มากเท่าที่ควร (2) เทศบาลในจังหวัดสมุทรปราการควรส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชนในทิศทางที่ให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ของประชาชน และ (3) การที่ผู้บริหารทุกระดับของเทศบาลในจังหวัดสมุทรปราการส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชนโดยทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดีของการปฏิบัติงานที่มุ่งให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ของประชาชน และปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการประสบความสำเร็จตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัลเฉพาะที่สำคัญควรประกอบด้วย 4 ด้าน เรียงตามลำดับความสำคัญจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านการให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ของประชาชน ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความเป็นประชาธิปไตย และด้านการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย

คำสำคัญ: การบริหารจัดการ, เทคโนโลยีที่ทันสมัย, การให้บริการประชาชน, เทศบาลในจังหวัดสมุทรปราการ แนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล

Abstract

This mix method study was to analyze (1) problems of administration (2) development guidelines of administration (3) important factors contributing to the success of the development guidelines of administration to promote the use of modern technology for citizen services of municipalities in Samut Prakan province according to the digital era administration concept. The methodology of this research was designed as mixed methods research applying quantitative research principally and qualitative research supplementary. The quantitative research was survey research collecting large field data with questionnaires. The sample size of 1,106 people lived in five cities. The findings of this research were (1) the major problem of administration was the Samut Prakan municipality's promoted the use of modern technology for citizen services to citizens with little understanding or appreciation of modern technologies (2) the municipalities in Samut Prakan province should promote and give direction to the use of modern technology for citizen services and give priority to citizen benefits (3) the major factors contributing to the success of the development guidelines of administration was the executives at all levels of the municipalities in Samut Prakan province' s promote the use of modern technology for people services by being good role models concerning performance and by focusing on the people's benefits. At the same time, the major factors taking into consideration important parts of the success of the development guidelines of administration according to the digital era administration concept should consist of four aspects, arranging from the most important to the least important, as follows: people, dependability, democracy, and technology.

Keywords: administration, modern technology, people services, municipalities in Samutprakan province, the digital era administration concept

บทนำ

พระราชบัญญัติระเบียบราชการบริหารแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักรา 2476 กำหนดให้เทศบาลเป็นองค์กรรูปแบบหนึ่งของราชการบริหารส่วนท้องถิ่น และมีการตราพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 ขึ้น ซึ่งถือว่าเป็นกฎหมายฉบับแรกว่าด้วยการจัดระเบียบบริหารปกครองตนเองของเทศบาล และต่อมาได้มีการตราพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และใช้มาจนทุกวันนี้ โดยมีการแก้ไขเพิ่มเติม 12 ครั้ง ท้ายสุด ได้แก่ พระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ 13) พ.ศ. 2552 กล่าวได้ว่า การปกครองท้องถิ่นรูปแบบเทศบาลหรือการบริหารจัดการของเทศบาลมีความสำคัญอย่างมาก เช่น เป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่ประชาชนรู้จักคุ้นเคยและใช้สืบต่อกันมาช้านาน อยู่ใกล้ชิดประชาชน รวมทั้งเป็นสถานที่ฝึกหัดการปกครองตามระบอบประชาธิปไตยและการกระจายอำนาจให้แก่ประชาชนอย่างต่อเนื่อง สำหรับเทศบาลในจังหวัดสมุทรปราการประกอบด้วยเทศบาล 27 แห่ง แบ่งเป็นเทศบาลนคร 1 แห่ง เทศบาลเมือง 4 แห่ง และเทศบาลตำบล 13 แห่ง พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 กำหนดให้เทศบาลมีอำนาจหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติหรือหน้าที่บังคับให้ปฏิบัติ เช่น (1) การรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน (2) การให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ (3) การรักษาความสะอาดของถนนหรือทางเดิน

และที่สาธารณะ (4) การให้ราษฎรได้รับการอบรม และ (5) หน้าที่อื่นๆ ซึ่งมีคำสั่งกระทรวงมหาดไทยหรือกฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาลเพื่อจะได้เป็นภาระหน้าที่ที่ถูกระบุไว้ตามกฎหมายในภารกิจที่จะต้องปฏิบัติเพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อยและก่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนและสังคมชุมชนอย่างแท้จริง เป็นต้น เทศบาลยังมีอำนาจหน้าที่ตามพระราชกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ที่สำคัญเช่น การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง การสาธารณูปการ การพาณิชย์ การส่งเสริมการลงทุน การส่งเสริมการท่องเที่ยว และการจัดการศึกษา เป็นต้น อำนาจหน้าที่ของเทศบาลดังกล่าวนี้ครอบคลุมเรื่องการบริหารจัดการ หรือส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชนของเทศบาลในจังหวัดสมุทรปราการที่กำลังศึกษานี้ด้วย

เทศบาล โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เทศบาลในจังหวัดสมุทรปราการ เป็นชุมชนเมือง เป็นพื้นที่ที่มีความเจริญและมีประชากรอาศัยอยู่เป็นจำนวนมาก ในเวลาเดียวกันเทศบาลก็เป็นพื้นที่หนึ่งที่ประสบปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการในเรื่องการส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชนอย่างไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร (นันทพร สุริยกุล ณ อยุธยา และ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ, 2560) จากการบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการจัดเก็บขยะของเทศบาลในจังหวัดปทุมธานี ได้กล่าวถึงปัญหาของเทศบาลที่เกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้สำคัญไว้ว่า เทศบาลใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น รถกวาดและดูดขยะ รถอัดขยะ รถคัดแยกขยะ และรถยกถ่ายขยะอัตโนมัติ ในการจัดเก็บขยะไม่มากเพียงพอ หรือไม่มากเท่าที่ควร และเทศบาลใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการจัดเก็บขยะอย่างไม่คุ้มค่าและไม่เกิดประโยชน์สูงสุด เป็นต้น ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการของของเทศบาลดังกล่าวนี้ มีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้น ไม่เพียงเท่านั้นเทศบาลยังประสบปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการที่ส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชนตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล (the digital era administration concept) 10 ด้าน ที่กำลังศึกษาในครั้งนี้อีกด้วย

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาด้านรัฐประศาสนศาสตร์ หรือการบริหารจัดการของหน่วยงานของรัฐ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เพื่อพัฒนาหน่วยงาน หรือพัฒนาการบริหารจัดการของหน่วยงาน คือ เทศบาล ซึ่งเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นรูปแบบปกติ ในสังกัดของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย กล่าวคือ เทศบาลมีปัญหาการวิจัย ซึ่งเป็นปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการในเรื่องที่เทศบาลในจังหวัดสมุทรปราการส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชนอย่างไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เทศบาลในจังหวัดสมุทรปราการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชนในจำนวนที่ไม่มาก” ตัวอย่างเทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ และสมาร์ท โฟน (smart phone) ซึ่งเป็นฮาร์ดแวร์ (hardware) และโปรแกรมต่าง ๆ สำหรับใช้ออนไลน์ (online) เช่น ไลน์ (line) ซึ่งเป็นซอฟท์แวร์ (software) และตัวอย่างการให้บริการประชาชนด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น การใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยสำหรับการติดต่อราชการ การขอรับข้อมูลข่าวสาร การนัดหมาย การยื่นคำร้อง การร้องเรียน และการชำระเงิน เป็นต้น ปัญหาการวิจัยที่กล่าวมานี้ เป็นปัญหาที่สำคัญที่กำลังประสบอยู่ นอกจากนี้แล้ว เทศบาลในจังหวัดสมุทรปราการยังประสบปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการที่ส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชนตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัลบางประการ กล่าวคือ (1) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ของประชาชน (people) เช่น เทศบาลในจังหวัดสมุทรปราการส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชนโดยคำนึงถึงความต้องการและการตอบสนองความต้องการของประชาชนไม่มากเท่าที่ควร และ (2) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านความเป็นมืออาชีพ (professional) เช่น เทศบาลในจังหวัดสมุทรปราการบริหารจัดการ หรือส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชนโดยไม่ได้ใช้ผู้ที่มีความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ด้านการบริหารจัดการสูงเพียงพอ เป็นต้น กล่าวได้ว่า หากปัญหาการวิจัย หรือ “ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการในเรื่องที่เทศบาลในจังหวัดสมุทรปราการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชนในจำนวนที่ไม่มากเพียงพอ” ไม่ได้รับการแก้ไขพัฒนา หรือการปรับปรุงแล้ว ย่อมทำให้เกิดผลเสียต่อ

หน่วยงาน บุคลากรของหน่วยงาน รวมทั้งประชาชนและสังคม เช่น ทำให้การปฏิบัติงานที่ส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชนของเทศบาลในจังหวัดสมุทรปราการมีมาตรฐานไม่สูงเท่าที่ควร หรือไม่ได้มาตรฐานสากล ทำให้เทศบาลในจังหวัดสมุทรปราการไม่ได้รับการยอมรับจากประชาชนและสังคมมากเท่าที่ควร

ด้วยเหตุผลข้างต้นที่แสดงถึงความเป็นมา อำนาจหน้าที่ของเทศบาลในจังหวัดสมุทรปราการ ตลอดจนปัญหาการวิจัย ความสำคัญของปัญหาการวิจัย และตัวอย่างปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการ ทำให้ผู้ศึกษามีความสนใจที่จะศึกษาครั้งนี้ อันจะเป็นประโยชน์ทั้งในทางวิชาการ ทางปฏิบัติต่อหน่วยงาน รวมทั้งประชาชน

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการที่ส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชนของเทศบาลในจังหวัดสมุทรปราการตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล

2. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการที่ส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชนของเทศบาลในจังหวัดสมุทรปราการตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล

3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการที่ส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชนของเทศบาลในจังหวัดสมุทรปราการประสบความสำเร็จตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงโดย วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2550) ได้ทำการศึกษาหลักการสำคัญของการบริหารจัดการตามแนวทางเศรษฐกิจพอเพียงจากพระบรมราโชวาทและพระราชดำรัสของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว และจากแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติที่ผ่านมาข้างต้นทำให้ประมวลและสรุปสาระสำคัญเป็นหลักการสำคัญของการบริหารจัดการตามแนวทางเศรษฐกิจพอเพียง 8 ประการ ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 7 ด้าน มาปรับใช้เป็นกรอบแนวคิดส่วนที่เป็นตัวแปรอิสระของการศึกษาครั้งนี้ และได้นำปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 7 ด้าน มาเปรียบเทียบกับกรอบแนวคิด หรือตัวชี้วัดการบริหารจัดการอื่น ได้แก่ (1) ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 7 ด้าน (2) SWOT (3) Benchmarking และ (4) Balanced Scorecard โดยจัดแบ่งตามด้านวัตถุและด้านจิตใจ รวมทั้งจัดแบ่งตามงาน (management) เงิน (money) คน (man) และคุณธรรม (morality) ทั้งนี้ เพื่อแสดงให้เห็นถึงความสำคัญของปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง 7 ด้านแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการบริหารจัดการที่เรียกว่า แพ็มส์-โพสคอร์บ (PAMS-POSDCoRB) 11 ด้าน วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2552) อธิบายความหมายของแพ็มส์-โพสคอร์บ ไว้ว่า เป็นกระบวนการบริหารจัดการ หรือปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการ เป็นตัวชี้วัดการบริหารจัดการที่พัฒนามาจาก POSDCoRB โดย PAMS-POSDCoRB นั้น ประกอบด้วยตัวชี้วัดหลัก 11 ด้าน (ขั้นตอน) ได้แก่ (1) การบริหารนโยบาย (policy) (2) การบริหารอำนาจหน้าที่ (authority) (3) การบริหารคุณธรรม (morality) (4) การบริหารที่เกี่ยวข้องกับสังคม (society) (5) การวางแผน (planning) (6) การจัดองค์การ (organizing) (7) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (staffing) (8) การอำนวยการ (directing) (9) การประสานงาน (coordinating) (10) การรายงาน (reporting) ซึ่งรวมทั้งการประเมินผล และ (11) การงบประมาณ (budgeting)

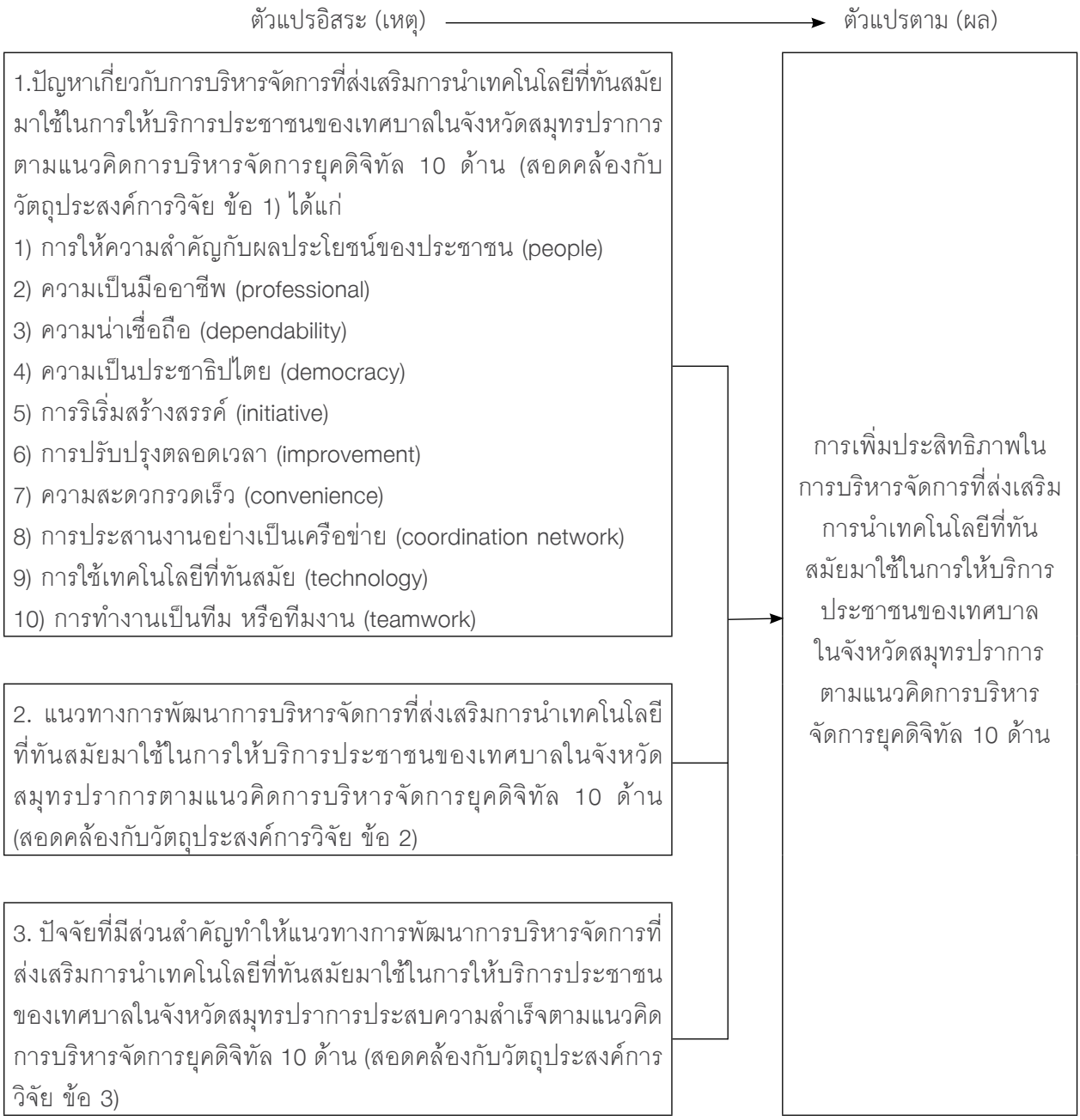
แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับข้อเสนอแนะ หรือแนวทางการพัฒนาบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีและการสื่อสาร กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (2554) กล่าวถึง เป้าหมายหลักของการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารดังนี้ (1) มีโครงสร้างพื้นฐาน ICT ความเร็วสูง (broadband) ที่กระจายอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าถึงได้อย่างเท่าเทียมกัน เสมือนการเข้าถึงบริการสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานทั่วไป โดยให้ร้อยละ 80 ของประชากรทั่วประเทศ สามารถเข้าถึงโครงข่ายโทรคมนาคมและอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงภายในปี พ.ศ. 2558 และร้อยละ 95 ภายในปี พ.ศ. 2563 (2) มีทุนมนุษย์ที่มีคุณภาพ ในปริมาณที่เพียงพอต่อการขับ

เคลื่อนการพัฒนาประเทศสู่เศรษฐกิจฐานบริการและฐานเศรษฐกิจสร้างสรรค์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยประชาชนไม่น้อยกว่าร้อยละ 75 มีความรอบรู้ เข้าถึง สามารถพัฒนาและใช้ประโยชน์จากสารสนเทศได้อย่างรู้เท่าทัน และเพิ่มการจ้างงานบุคลากร ICT (ICT professional) เป็นไม่ต่ำกว่าร้อยละ 3 ของการจ้างงานทั้งหมด (3) เพิ่มบทบาทและความสำคัญของอุตสาหกรรม ICT (โดยเฉพาะในกลุ่มอุตสาหกรรมสร้างสรรค์) ต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศ โดยให้มีสัดส่วนมูลค่าเพิ่มของอุตสาหกรรม ICT (รวมอุตสาหกรรมดิจิทัลคอนเทนต์ ต่อ GDP ไม่น้อยกว่าร้อยละ 184) ยกระดับความพร้อมด้าน ICT โดยรวมของประเทศไทย โดยให้ประเทศไทยอยู่ในกลุ่มประเทศที่มีการพัฒนาสูงที่สุดร้อยละ 25 (top quartile) ของ Networked Readiness Index (5) เพิ่มโอกาสในการสร้างรายได้และมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น (โดยเฉพาะกลุ่มผู้ด้อยโอกาสทางสังคม) โดยเกิดการจ้างงานแบบใหม่ ๆ ที่เป็นการทำงานผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (6) ทุกภาพส่วนในสังคมมีความตระหนักถึงความสำคัญและบทบาทของ ICT ต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และมีส่วนร่วมในกระบวนการพัฒนาโดยประชาชนไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ตระหนักถึงความสำคัญและบทบาทของ ICT ต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กระทรวงมหาดไทย พ.ศ. 2552-2556

กรอบแนวคิดการวิจัย

กรอบแนวคิดการวิจัยสำหรับการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วยกรอบแนวคิดการวิจัยส่วนที่เป็นตัวแปรอิสระ หรือ เหตุ (cause) และกรอบแนวคิดการวิจัยส่วนที่เป็นตัวแปรตาม หรือ ผล (effect) ในลักษณะที่ต่อเนื่อง สัมพันธ์ หรือเป็นเหตุเป็นผลต่อกัน (causality) โดยกรอบแนวคิดการวิจัยส่วนที่เป็นตัวแปรอิสระ คือ แนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล (digital era administration concept) หรือเรียกว่า 2(PDICT) 10 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) ความเป็นมืออาชีพ (professional) (2) การให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ของประชาชน (people) (3) ความเป็นประชาธิปไตย (democracy) (4) ความน่าเชื่อถือ (dependability) (5) การริเริ่มสร้างสรรค์ (initiative) (6) การปรับปรุงตลอดเวลา (improvement) (7) การประสานงานอย่างเป็นเครือข่าย (coordination network) (8) ความสะดวกรวดเร็ว (convenience) (9) การใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย (technology) และ (10) การทำงานเป็นทีม หรือทีมงาน (teamwork) (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ, 2550) ทั้งนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดหรือจัดแบ่งกลุ่มของกรอบแนวคิดการวิจัยส่วนที่เป็นตัวแปรอิสระ หรือเหตุให้ประกอบด้วย 3 ส่วน ซึ่งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย 3 ข้อ ตามลำดับ ได้แก่ (1) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการที่ส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชนของเทศบาลในจังหวัดสมุทรปราการตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล 10 ด้าน (2) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการที่ส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชนของเทศบาลในจังหวัดสมุทรปราการตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล 10 ด้าน และ (3) ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการที่ส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชนของเทศบาลในจังหวัดสมุทรปราการประสบความสำเร็จตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล 10 ด้าน

ขณะเดียวกัน ผู้ศึกษาได้กำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยส่วนที่เป็นตัวแปรตาม หรือ ผล คือ “การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการตามแแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล 10 ด้าน” ทั้งนี้ เป็นการกำหนดในลักษณะที่ต่อเนื่อง สัมพันธ์ หรือเป็นเหตุเป็นผลต่อกันกับกรอบแนวคิดการวิจัยส่วนที่เป็นตัวแปรอิสระดังกล่าว ดังภาพ



ภาพ 1 แสดงกรอบแนวคิดการวิจัยสำหรับการวิจัยเชิงปริมาณที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามอย่างเป็นเหตุเป็นผลต่อเนื่องกันโดยจัดกลุ่มตามวัตถุประสงค์การวิจัย 3 ข้อ

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดรูปแบบการวิจัย (research design) ให้เป็นการวิจัยแบบผสม (mixed methods research) ซึ่งเน้นการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) เป็นหลักในสัดส่วนประมาณ 80% พร้อมกับนำข้อมูลจากการวิจัยเชิงคุณภาพ (qualitative research) ในสัดส่วนประมาณ 20% มาเสริมและเทียบเคียงกับข้อมูลที่ได้มาจากการวิจัยเชิงปริมาณ (Creswell & Clark, 2011, pp. 174-175) กล่าวคือ หลังจากได้ข้อมูลเชิงปริมาณจากการวิจัยเชิงปริมาณแล้ว ผู้ศึกษาก็จะนำข้อมูลดังกล่าวมาใช้เป็นแนวทางในการกำหนดประเด็นสำคัญของการสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ให้ข้อมูลหลัก (key informants) จำนวน 9 คน ผู้ศึกษาได้ทำการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้ให้ข้อมูลหลักจำนวน 9 คน ซึ่งเป็นบุคคลที่มีความรู้ มีความสามารถ มี

ประสบการณ์ และความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับการบริหารจัดการที่ส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชนของเทศบาลในจังหวัดสมุทรปราการ การสุ่มตัวอย่างเช่นนี้ เป็นการสุ่มตัวอย่างประเภทที่ไม่ใช้ความน่าจะเป็น มาเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ดุลพินิจของผู้ศึกษามากกว่าวิธีการทางสถิติทั่วไป ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ และท้ายสุด ก็จะนำข้อมูลเชิงปริมาณ และข้อมูลเชิงคุณภาพมาเทียงเคียงกันว่า เหมือนกัน คล้ายคลึงกัน หรือแตกต่างกันอย่างไร ในส่วนที่เกี่ยวกับการวิจัยเชิงปริมาณนั้น เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) ที่ให้ความสำคัญกับการเก็บรวบรวมข้อมูลสนาม (field data collection) หรือการวิจัยสนาม (field research) เป็นหลักเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงปริมาณซึ่งมีประชากรหรือกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวนมาก โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรหรือกลุ่มตัวอย่าง สำหรับประโยชน์ของการวิจัยเชิงสำรวจ คือ ผู้ศึกษาสามารถดำเนินการด้วยระยะเวลาอันสั้น เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลค่อนข้างประหยัด และสามารถเข้าถึงกลุ่มประชากรได้ในวงกว้าง อีกทั้งผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบโดยไม่ได้รับอิทธิพลใดๆ จากผู้ศึกษา (Creswell, 2002, pp. 421-422) ในเวลาเดียวกันในการศึกษาครั้งนี้ ก็ได้ให้ความสำคัญกับการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร (document research) ด้วย เช่น การเก็บรวบรวมข้อมูลในลักษณะของการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง (reviewed literatures) ทั้งนี้ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่น่าเชื่อถือและมีน้ำหนักในการวิเคราะห์ข้อมูลเพิ่มมากยิ่งขึ้น และนำไปสู่การพบข้อสรุปในการวิจัยต่อไป

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ ประชาชนทั้งหมดในพื้นที่ของเทศบาลนครและเทศบาลเมือง 5 แห่งในจังหวัดสมุทรปราการ ได้แก่ เทศบาลนครสมุทรปราการ เทศบาลเมืองปากน้ำสมุทรปราการ เทศบาลเมืองปู่เจ้าสมิงพราย เทศบาลเมืองพระประแดง และเทศบาลเมืองลัดหลวง รวมจำนวน 240,072 คน ส่วนกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนในพื้นที่ของเทศบาล 5 แห่งดังกล่าว จำนวน 1,106 คน ซึ่งได้มาจากการคำนวณโดยใช้สูตรการหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างของ ทาโร ยามาเน่ ที่ระดับความเชื่อมั่น 97% หรือความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ระดับ 0.03 (Yamane, 2012) เช่นนี้ ถือว่าเป็นการสุ่มตัวอย่างประเภทที่ใช้ความน่าจะเป็น (probability sampling) และเป็นการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (simple random sampling) โดยกลุ่มตัวอย่างในประชากรมีโอกาสถูกสุ่มหรือถูกเลือกมาเป็นกลุ่มตัวอย่างเท่าๆ กัน

ในส่วนของประชากรและกลุ่มตัวอย่างของการวิจัยเชิงคุณภาพ เนื่องจากประชากรของการวิจัยเชิงคุณภาพเป็นประชากรแฝง (hidden population) ที่ไม่อาจระบุจำนวนประชากรได้ง่ายและชัดเจน ดังเช่นการวิจัยเชิงปริมาณ ดังนั้น ประเภทของการสุ่มตัวอย่างจึงเป็นประเภทที่ไม่ใช้ความน่าจะเป็น (non probability sampling) (Namey, & Mitchell, 2013, p. 47) เพื่อให้ได้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 9 คนดังกล่าว โดยในที่นี้ ได้ใช้การสุ่มตัวอย่างเพื่อให้ได้ผู้เชี่ยวชาญตามแนวคิดสโนว์ บอล (snowball sampling concept) (Biernacki & Waldorf, 1981, pp. 141-163)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ได้แก่ แบบสอบถาม ซึ่งผ่านการทดสอบเพื่อหาค่าความเที่ยงตรง ซึ่งเป็นการทดสอบเพื่อหาค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหา หรือหาค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์การวิจัย (Index of Item Objective Congruence--IOC) จากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 คน ได้ค่าความเที่ยงตรงเท่ากับ 0.87 และได้ทำการทดสอบ (try out) จำนวน 50 ชุด เพื่อหาความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม หรือหาค่าครอนบาค (Cronbach) ของแบบสอบถามทั้งฉบับ ได้ค่าความเชื่อถือได้ที่ระดับ 0.85 ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพ ได้ใช้แบบสอบถามแนวลึกที่มีโครงสร้าง (structured in-depth interview form) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้เชี่ยวชาญดังกล่าว

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ดำเนินการระหว่างวันที่ 1-31 มกราคม 2560 โดยผู้ศึกษา และผู้ช่วยอีก 4 คน ได้ร่วมกันแจกแบบสอบถามจำนวน 1,106 ชุด/ เก็บรวบรวมแบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับคืนมาได้จำนวน 907 ชุด/ คิดเป็นร้อยละ 82.01 ของ

กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 1,106 คน ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ศึกษาได้ทำการสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ (in-depth interview of experts) หรือผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 9 คนๆ ละ 60 นาที จนครบทั้ง 9 คน และเป็นการสัมภาษณ์แบบตัวต่อตัว (face to face interview)

การวิธีวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษานำข้อมูลเชิงปริมาณมาทำการประมวลและวิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับคอมพิวเตอร์ โดยวิธีวิเคราะห์ข้อมูลเป็นการวิเคราะห์ในรูปตาราง (contingency analysis) รวมทั้งใช้รูปแบบการวิเคราะห์เชิงพรรณนา (descriptive analytical approach) โดยเขียนพรรณนาหรืออธิบายใต้ตาราง ส่วนสถิติที่ใช้ เป็นสถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ หลังจากได้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยชาญแล้ว ผู้ศึกษาได้นำมาประมวล แปลความ และวิเคราะห์ (interpretation and descriptive analysis) และเขียนบรรยายไว้ในตาราง

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ (ร้อยละ 66.81) เป็นหญิง และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ (ร้อยละ 65.93) มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี อีกทั้งกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ (ร้อยละ 34.29) เป็นประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลเมืองปู่เจ้าสมิงพรายของจังหวัดสมุทรปราการ สำหรับผลการวิจัยที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย 3 ข้อ มีดังนี้

1. ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการที่ส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชนของเทศบาลในจังหวัดสมุทรปราการตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล 10 ด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับปานกลางทุกข้อคำถามทั้ง 10 ด้าน โดยปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด (ค่าเฉลี่ย 2.27) คือ ด้านการให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ของประชาชน ได้แก่ คำถามที่ว่า “เทศบาลในจังหวัดสมุทรปราการส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชนโดยคำนึงถึงความต้องการและการตอบสนองความต้องการของประชาชนไม่มากเท่าที่ควร”

2. แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการที่ส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชนของเทศบาลในจังหวัดสมุทรปราการตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล 10 ด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับมากทุกข้อคำถามทั้ง 10 ด้าน โดยแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด (ค่าเฉลี่ย 2.64) คือ ด้านการให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ของประชาชน ได้แก่ คำถามที่ว่า “เทศบาลในจังหวัดสมุทรปราการควรบริหารจัดการ หรือส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชนในทิศทางที่ให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ของประชาชน รวมทั้งคำนึงถึงความต้องการและการตอบสนองความต้องการของประชาชนเพิ่มมากขึ้น”

3. ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการที่ส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชนของเทศบาลในจังหวัดสมุทรปราการประสบความสำเร็จตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล 10 ด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับมากทุกข้อคำถามทั้ง 10 ด้าน โดยปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการประสบความสำเร็จที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด (ค่าเฉลี่ย 2.56) คือ ด้านการให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ของประชาชน ได้แก่ คำถามที่ว่า “การที่เทศบาลในจังหวัดสมุทรปราการส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชนโดยผู้บริหารทุกระดับทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดีของการปฏิบัติงานที่มุ่งให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ของประชาชน” ดังตาราง 1 โดยในแต่ละด้าน ผู้ศึกษาได้แสดงค่าเฉลี่ยไว้ แต่ถ้าหากค่าเฉลี่ยเท่ากัน ได้แสดงค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานไว้ด้วย

ตาราง 1

ปัญหา แนวทางการพัฒนาและ ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาเกี่ยวกับการบริหารจัดการที่ส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชนของเทศบาลในจังหวัดสมุทรปราการ

ค่าเฉลี่ยแต่ละด้านเรียงตามลำดับจากมากไปน้อย					
1. ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการ		2. แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการ		3. ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการประสบความสำเร็จ	
1) ด้านการให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ของประชาชน ได้แก่ คำถามที่ว่า “เทศบาลในจังหวัดสมุทรปราการส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชนโดยคำนึงถึงความต้องการและการตอบสนองความต้องการของประชาชนไม่มากเท่าที่ควร”	2.27	1) ด้านการให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ของประชาชน ได้แก่ คำถามที่ว่า “เทศบาลในจังหวัดสมุทรปราการควรบริหารจัดการ หรือส่งเสริมการนำทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชนในทิศทางที่ให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ของประชาชน รวมทั้งคำนึงถึงความต้องการและการตอบสนองความต้องการของประชาชนเพิ่มมากขึ้น”	2.64	1) ด้านการให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ของประชาชนได้แก่ คำถามที่ว่า “การที่เทศบาลในจังหวัดสมุทรปราการส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชนโดยผู้บริหารทุกระดับทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดีของการปฏิบัติงานที่มุ่งให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ของประชาชน”	2.56
2) ด้านความน่าเชื่อถือ	2.23	2) ด้านความน่าเชื่อถือ	2.63	2) ด้านความน่าเชื่อถือ	2.52
3) ด้านความเป็นประชาธิปไตย	2.16	3) ด้านความเป็นประชาธิปไตย	2.63	3) ด้านความสะดวกรวดเร็ว	2.51
4) ด้านการใช้เทคโนโลยี	2.15	4) ด้านการใช้เทคโนโลยี	2.61	4) ด้านการใช้เทคโนโลยี	2.46
5) ด้านความสะดวกรวดเร็ว	2.15	5) ด้านการริเริ่มสร้างสรรค์	2.60	5) ด้านการทำงานเป็นทีม	2.45
6) ด้านการริเริ่มสร้างสรรค์	2.10	6) ด้านความสะดวกรวดเร็ว	2.60	6) ด้านการประสานงาน	2.45
7) ด้านความเป็นมืออาชีพ	2.09	7) ด้านการทำงานเป็นทีม	2.59	7) ด้านความเป็นประชาธิปไตย	2.43
8) ด้านการประสานงาน	2.03	8) ด้านการประสานงาน	2.59	8) ด้านความเป็นมืออาชีพ	2.43
9) ด้านการทำงานเป็นทีม	2.03	9) ด้านความเป็นมืออาชีพ	2.56	9) ด้านการปรับปรุงตลอดเวลา	2.42
10) ด้านการปรับปรุง	1.99	10) ด้านการปรับปรุง	2.54	10) ด้านการริเริ่มสร้างสรรค์	2.40

4. ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 9 คน (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยข้อ 2.-3.) พบว่า ผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้ให้ข้อมูลหลักทั้ง 9 คน เห็นด้วยกับ (1) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการ ที่ว่า “เทศบาลในจังหวัดสมุทรปราการควรบริหารจัดการ หรือส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชนในทิศทางที่ให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ของประชาชน รวมทั้งคำนึงถึงความต้องการและการตอบสนองความต้องการของประชาชนเพิ่มมากขึ้น” และ (2) ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการประสบความสำเร็จ ที่ว่า “การที่เทศบาลในจังหวัดสมุทรปราการส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชนโดยผู้บริหารทุกระดับทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดีของการปฏิบัติงานที่มุ่งให้ความสำคัญกับผล

ประโยชน์ของประชาชน”

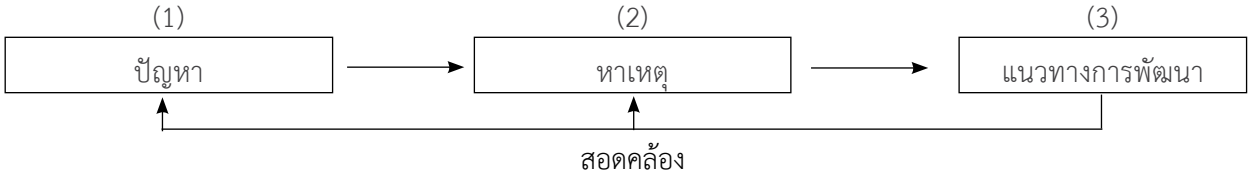
อภิปรายผล

1. ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการ และแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการ จากผลการศึกษาที่พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับปานกลางต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการที่ส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชนของเทศบาลในจังหวัดสมุทรปราการตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัลทั้ง 10 ด้าน เมื่อเป็นเช่นนี้ ผู้ศึกษาจึงได้เลือกนำปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดหรือสำคัญที่สุดจำนวน 1 ด้าน มาอภิปรายผลเพื่อนำไปสู่การเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการอย่างเป็นวิชาการ และเป็นระบบต่อไป ทั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำกระบวนการพิจารณาแก้ไข ที่ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน ได้แก่ ปัญหา สาเหตุ และแนวทางการพัฒนา มาปรับใช้ในการอภิปรายผลส่วนนี้ ดังนี้

1.1 เหตุผลสำคัญที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับปานกลางต่อ “ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการ” ตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัลด้านการให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ของประชาชน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด (ค่าเฉลี่ย 2.27) ดังคำถามที่ว่า “เทศบาลในจังหวัดสมุทรปราการส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชนโดยคำนึงถึงความต้องการและการตอบสนองความต้องการของประชาชนไม่มากเท่าที่ควร” นั้น มีสาเหตุสำคัญมาจากการที่ผู้บริหารบางส่วนของเทศบาลในจังหวัดสมุทรปราการไม่เห็นความสำคัญและความจำเป็นของการส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชนโดยคำนึงถึงความต้องการและการตอบสนองความต้องการของประชาชนมากเท่าที่ควร

1.2 หลังจากทราบและเข้าใจสาเหตุ ดังกล่าวนี้แล้ว ทำให้ผู้ศึกษาเสนอข้อเสนอแนะ หรือเสนอแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการ ได้อย่างตรงประเด็น ชัดเจนและรัดกุมขึ้น ดังนี้ เทศบาลในจังหวัดสมุทรปราการควรมีนโยบาย และแผนงานที่ชัดเจนและต่อเนื่องในการส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชนโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชน รวมทั้งคำนึงถึงความต้องการและการตอบสนองความต้องการของประชาชนเพิ่มมากขึ้น ดังภาพ 2

กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหา



ปัญหาด้านการให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ของประชาชน ที่สำคัญที่สุดตามความเห็นของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ คือ เทศบาลในจังหวัดสมุทรปราการส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชนโดยคำนึงถึงความต้องการและการตอบสนองความต้องการของประชาชนไม่มากเท่าที่ควร (ค่าเฉลี่ย 2.27)	ผู้บริหารบางส่วนของเทศบาลในจังหวัดสมุทรปราการไม่เห็นความสำคัญและความจำเป็นของการส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชนโดยคำนึงถึงความต้องการและการตอบสนองความต้องการของประชาชนมากเท่าที่ควร	เทศบาลในจังหวัดสมุทรปราการควรมีนโยบาย และแผนงานที่ชัดเจนและต่อเนื่องในการส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชนโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชน รวมทั้งคำนึงถึงความต้องการและการตอบสนองความต้องการของประชาชนเพิ่มมากขึ้น

ภาพ 2 แสดงการอภิปรายผลปัญหา สาเหตุ แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการที่ส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชนของเทศบาลในจังหวัดสมุทรปราการตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล โดยนำ “กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหา 3 ขั้นตอน” มาประยุกต์ใช้

2. การอภิปรายผลปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการประสบความสำเร็จ จากผลการศึกษาที่พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับมากทุกข้อคำถามทั้ง 10 ด้าน โดยปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการประสบความสำเร็จที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านการให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ของประชาชน ได้แก่ คำถามที่ว่า “การที่เทศบาลในจังหวัดสมุทรปราการส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชนโดยผู้บริหารทุกระดับทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดีของการปฏิบัติงานที่มุ่งให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ของประชาชน” นั้น สำหรับเหตุผลสำคัญที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ซึ่งเป็นประชาชนในพื้นที่ของเทศบาล 5 แห่ง เห็นด้วยในระดับมากดังกล่าว แทนที่จะเห็นด้วยในระดับปานกลางหรือในระดับน้อย ผู้ศึกษามีความเห็นว่า เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พึงพอใจ ให้ความสำคัญ หรือเห็นความสำคัญของปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการที่ส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชนของเทศบาลในจังหวัดสมุทรปราการประสบความสำเร็จตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัลทั้ง 10 ด้าน ว่า เป็นปัจจัยที่ทันสมัย ชัดเจน และเหมาะสมกับสภาพในการบริหารจัดการที่ส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชน ตัวอย่างเช่น ปัจจัยด้านการให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ของประชาชน (ค่าเฉลี่ย 2.56) ดังกล่าวไว้แล้วข้างต้น นอกจากนั้น กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ยังเชื่อว่า ปัจจัยดังกล่าวนี้เป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นยิ่งสำหรับการบริหารจัดการของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งรวมทั้งเทศบาล และหากเทศบาลในจังหวัดสมุทรปราการนำปัจจัยดังกล่าวไปปรับใช้ ย่อมมีแนวโน้มช่วยให้การบริหารจัดการที่ส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชนของเทศบาลในจังหวัดสมุทรปราการมีประสิทธิภาพ หรือประสบผลสำเร็จเพิ่มมากขึ้น ความเห็นของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่ให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ของประชาชน และความต้องการของประชาชนเช่นนี้ พอเทียบเคียงได้กับแนวคิดของ ทรงศักดิ์ สินวิมล และวิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2559, น. 228-241) ที่ได้เสนอแนะไว้ว่า จังหวัดพระนครศรีอยุธยาควรส่งเสริมเกษตรกรให้เพิ่มรายได้และลดรายจ่ายในกระบวนการผลิตข้าวโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ และความต้องการของเกษตรกร ด้วยเหตุผลดังกล่าวนี้ จึงมีส่วนสำคัญทำให้กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับมากดังกล่าว

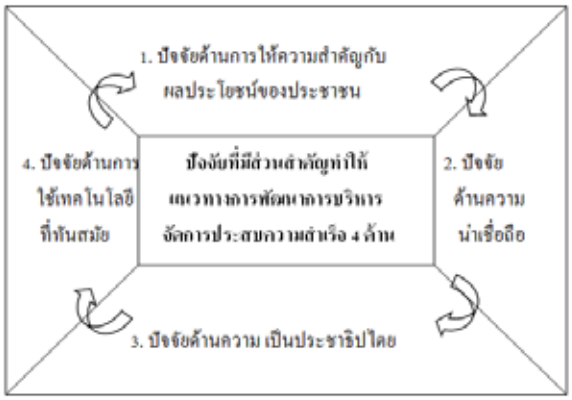
3. การอภิปรายผลความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการ และปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการประสบความสำเร็จ (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยข้อ 2-3) พบว่า ผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้ให้ข้อมูลหลักทั้ง 9 คน ซึ่งเป็นบุคคลที่มีความรู้ ความสามารถ และความเชี่ยวชาญการบริหารจัดการที่ส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชนของเทศบาลในจังหวัดสมุทรปราการ เห็นด้วยกับแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการ และปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการประสบความสำเร็จ ดังกล่าวแล้วนั้น สำหรับเหตุผลสำคัญที่ผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้ให้ข้อมูลหลักมีความเห็นดังกล่าว เนื่องจากแนวทางการพัฒนา และปัจจัยดังกล่าว (1) ทำให้เทศบาลในจังหวัดสมุทรปราการได้รับความร่วมมือและสนับสนุนจากประชาชน ประชาชนนิยมชมชอบและพึงพอใจ (2) ทำให้ประชาชนได้รับประโยชน์และได้รับความสะดวกจากการให้บริการเพิ่มมากขึ้น และ (3) เป็นการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับแนวคิดและหลักการบริหารจัดการที่มุ่งให้ความสำคัญกับประชาชน และตอบสนองความต้องการของประชาชน

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งนี้

1. ข้อเสนอแนะสำหรับแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล ที่สำคัญคือ เทศบาลในจังหวัดสมุทรปราการควรมีนโยบายและแผนงานที่ชัดเจนและต่อเนื่องในการส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชนโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชน รวมทั้งคำนึงถึงความต้องการและการตอบสนองความต้องการของประชาชนเพิ่มมากขึ้น (ข้อเสนอแนะ หรือแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการข้างหน้านี้ สอดคล้องกับความเห็นของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ และผู้เชี่ยวชาญทั้ง 9 คน) เฉพาะข้อเสนอแนะที่เทศบาลควรคำนึงถึงผลประโยชน์ ความต้องการ และตอบสนองความต้องการของประชาชนนั้น สอดคล้องกับแนวคิดของ ชมัยภรณ์ ถนอมศรีเดชชัย วิจิตร วิชัยสาร

และกัญญาณัฐ เฮ็งบ้านแพ้ว (2559, น. 57-65) ที่ได้เสนอข้อเสนอแนะหรือแนวทางการพัฒนาการบริหารงานด้านหลักการตอบสนองไว้ว่า องค์การบริหารส่วนตำบลบึงกาสามควรกำหนดนโยบายและแผนงานการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่รวดเร็ว ทันเวลา และตรงต่อความต้องการของประชาชน

2. ข้อเสนอแนะสำหรับปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการประสบความสำเร็จตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล ได้แก่ เทศบาลในจังหวัดสมุทรปราการควรนำปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการที่ส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชนของเทศบาลในจังหวัดสมุทรปราการประสบความสำเร็จตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล (เฉพาะที่สำคัญ) 4 ด้านไปปรับใช้ โดยควรเรียงตามลำดับความสำคัญจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้าน (1) การให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ของประชาชน (2) ความน่าเชื่อถือ (3) ความเป็นประชาธิปไตย และ (4) การใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย ดังภาพ 3



ภาพ 3 แสดงปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการที่ส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชนของเทศบาลในจังหวัดสมุทรปราการตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล 4 ด้าน

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. เทศบาลในจังหวัดสมุทรปราการ หรือบุคลากรควรทำวิจัยต่อเนื่องเพื่อพิสูจน์หรือค้นหาต่อไปว่า เพราะเหตุใดผลการศึกษาครั้งนี้จึงพบว่า แนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล ด้าน (1) การให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ของประชาชน (2) ความน่าเชื่อถือ (3) ความเป็นประชาธิปไตย และ (4) การใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย จึงมีความสำคัญ 4 ลำดับแรก และเพราะเหตุใดด้านการปรับปรุงตลอดเวลาจึงมีความสำคัญในลำดับท้าย

2. เทศบาลในจังหวัดสมุทรปราการหรือบุคลากรหรือหน่วยงานอื่นควรทำวิจัยเชิงเปรียบเทียบ เช่น การศึกษาเปรียบเทียบการบริหารจัดการที่ส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชนระหว่างเทศบาลในจังหวัดสมุทรปราการกับหน่วยงานอื่นที่มีภาระงานใกล้เคียงหรือคล้ายกัน เป็นต้น

References

Biernacki, P., & Waldorf, D. (1981). Snowball sampling: Problems and techniques of chain referral sampling. *Sociological Methods & Research, 10*(2), 141-163.

Creswell, J. W. (2002). *Educational research,planning, coducting, and evaluating quantitative and qualitative research*. New Jersey: Merrill Prentice Hall.

Creswell, J. W. & Clark, V. L. P. (2011). *Designing and conducting mixed methods research* (2nd ed.). Thousand Oaks, California: Sage.

Ministry of Information and Communication Technology. (2011). *The executive summary policy framework of information and communication technology, phase in B.E. 2554-2563 of Thailand.* Bangkok: Author. (in Thai)

Namey, E. E., & Mitchell, M. L. (2013). *Collecting qualitative data: A field manual for applied research.* Thousand Oaks, California: Sage.

Sinwimol, S., & Wiruchnipawan, W. (2016). Development of agricultural administration of Phra Nakhon Si Ayuthaya province according to the sufficiency economy philosophy. *EAU Heritage Journal Social Science and Humanity, 6*(2), 228-241.

Suriyakul Na Ayudhaya, N., & Wiruchnipawan, W. (2017). Administration to promote modern technology utilization in garbage collection of municipalities in Pathum Thani province. *Journal of the Association of Researchers, 22*(2), 156-167. (in Thai)

Tanomsridejchai, C., Wichaisan, W., & Hengbanphaeo, K. (2016). Good governance based administration of Bungkasam sub-district administrative organization at Nong Suea district Pathum Thani province. *Journal of Thai Interdisciplinary Research, 11*(4), 57-65.

Wiruchnipawan, W. (2007). Management according to the sufficiency economy philosophy. *Ratthaphirak Journal, 49*(3), 56-81. (in Thai)

Wiruchnipawan, W. (2009). *Public administration concept: Application and development* (3rd ed.). Bangkok: Profess. (in Thai)

Yamane, T. (2012). *Mathematics for economists: An elementary survey*. Whitefish, Montana: Literary Licensing.

การพัฒนาศักยภาพในการบริหารจัดการด้านการประสานงานของฝ่ายซ่อมใหญ่อากาศยาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน

Administrative Developments in Terms of Coordination of the Aircraft Overhaul Department, Thai Airways International Public Company Limited According to the Sustainable Administration Concept

พงศ์กฤษฎิ์ หงษ์วิชุลดา และ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ
Phongkrit Hongwichulada and Wiruch Wiruchnipawan
หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย
Doctor of Philosophy Program in Public Administration, Eastern Asia University
Received: June 19, 2017
Revised: July 26, 2018
Accepted: July 28, 2018

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ปัญหาเกี่ยวกับศักยภาพในการบริหารจัดการด้านการประสานงานของฝ่ายซ่อมใหญ่อากาศยาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน (2) ศึกษาแนวทางการพัฒนาศักยภาพในการบริหารจัดการด้านการประสานงานของฝ่ายซ่อมใหญ่อากาศยาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน และ (3) ศึกษาตัวแบบการบริหารจัดการด้านการประสานงานของฝ่ายซ่อมใหญ่อากาศยาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน ระเบียบวิธีวิจัยของการศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมซึ่งเน้นการวิจัยเชิงปริมาณเป็นหลักและใช้การวิจัยเชิงคุณภาพเป็นข้อมูลเสริม ประชากร คือ บุคลากรทั้งหมดของฝ่ายซ่อมใหญ่อากาศยาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 1,051 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพใช้การสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 9 คน ผลการศึกษาพบว่า (1) ปัญหาเกี่ยวกับศักยภาพในการบริหารจัดการที่สำคัญ คือ ฝ่ายซ่อมใหญ่อากาศยาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ประสานงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์หน่วยงานโดยรวมไม่มากเท่าที่ควร และทำงานไม่เป็นทีมเท่าที่ควร (2) แนวทางการพัฒนาศักยภาพในการบริหารจัดการที่สำคัญคือ ควรประสานงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของหน่วยงานโดยรวมและประสานงานในลักษณะที่เป็นทีมเพิ่มมากขึ้น รวมทั้งสร้างหรือกำหนดตัวแบบการบริหารจัดการไว้ด้วย และ (3) ฝ่ายซ่อมใหญ่อากาศยาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ควรสร้างตัวแบบการบริหารจัดการด้านการประสานงานของฝ่ายซ่อมใหญ่อากาศยาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน

คำสำคัญ: การพัฒนา, ศักยภาพ, การบริหารจัดการ, การประสานงาน, ฝ่ายซ่อมใหญ่อากาศยาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน), แนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน

Abstract

The main objectives of this study were to explore (1) the problems of administration in terms of coordination of the aircraft overhaul department, Thai airways international public company limited according to the sustainable administration concept (2) development guidelines of administrative potential in terms of coordination of the aircraft overhaul department, Thai airways international public company limited according to the sustainable administration concept (3) model of administrative potential in terms of coordinating of the aircraft overhaul department, Thai airways international public company limited according to the sustainable administration concept. The methodology of this research was mixed methods research. The population consisted of 1,051 employees of the aircraft overhaul department, Thai airways international public company limited. Descriptive statistics exercised were mean and standard deviation, for the qualitative research, in-depth interviews of 9 experts or key informants were selected. Research results were (1) the major problems of administrative potential were the aircraft overhaul department had a lack of realization and lack of teamwork in coordinating organizational benefits (2) the major development guidelines of administrative potential were the aircraft overhaul department should increasingly perform coordination by realizing and giving significance to the organization's benefits as well as support working in teams, including creating or establishing the administrative model (3) the aircraft overhaul department should create the administrative model in terms of coordinating of the aircraft overhaul department according to the sustainable administration concept consisting of six aspects.

Keywords: development, potentials, administration, coordination, the aircraft overhaul department, Thai airways international public company limited, the sustainable administration concept

บทนำ

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เป็นรัฐวิสาหกิจ ในสังกัดกระทรวงคมนาคม ดำเนินกิจการในด้านการบินพาณิชย์ในประเทศ และระหว่างประเทศ ในฐานะสายการบินแห่งชาติ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เป็นรัฐวิสาหกิจของชาติที่ดำเนินกิจการแข่งขันกับต่างประเทศ เป็นสายการบินแห่งชาติที่รับผิดชอบกิจการการบินพาณิชย์ทั้งเส้นทางบินระหว่างประเทศ และเส้นทางบินภายในประเทศทั้งหมด บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ดำเนินธุรกิจในหลายรูปแบบ โดยแยกการบริหารออกเป็นธุรกิจหลักและธุรกิจย่อย ธุรกิจหลัก เช่น การดำเนินธุรกิจสายการบิน กิจการที่เกี่ยวเนื่องกับการขนส่งโดยตรง กิจการที่สนับสนุนการขนส่ง รวมทั้งกิจการซ่อมบำรุงอากาศยานทั้งขั้นลานจอด และในส่วนการซ่อมบำรุงขั้นโรงงาน ซึ่งในปีที่ผ่านมา บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ได้ทำการซ่อมเครื่องบิน รวมทั้งซ่อมใหญ่เครื่องยนต์เครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) และลูกค้าอีกเป็นจำนวนมาก

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาทางรัฐประศาสนศาสตร์ หรือการบริหารจัดการภาครัฐที่ให้ความสำคัญกับ "การพัฒนาศักยภาพในการบริหารจัดการด้านการประสานงานของฝ่ายซ่อมใหญ่อากาศยาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)ตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน อันเป็นลักษณะของการศึกษาเพื่อพัฒนาหน่วยงาน ได้แก่ ฝ่ายซ่อมใหญ่อากาศยาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐ สังกัดกระทรวง

คมนาคม ที่เน้นด้านการประสานงาน โดยมีปัญหาการวิจัยที่สำคัญ คือ "ปัญหาเกี่ยวกับศักยภาพในการบริหารจัดการด้านการประสานงานของฝ่ายซ่อมใหญ่อากาศยาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ไม่มีศักยภาพเท่าที่ควรโดยเฉพาะอย่างยิ่ง หน่วยงานและบุคลากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการซ่อมบำรุงประสานงานกันอย่างล่าช้า" นอกจากนี้ จากข้อเท็จจริง ปรากฏว่า ฝ่ายซ่อมใหญ่อากาศยาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ยังได้เผชิญกับปัญหาเกี่ยวกับศักยภาพในการบริหารจัดการด้านการประสานงานตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืนบางประการ ดังนี้ (1) ปัญหาเกี่ยวกับศักยภาพในการบริหารจัดการด้านเศรษฐกิจ เช่น ฝ่ายซ่อมใหญ่อากาศยานไม่มีงบประมาณในการสร้างบุคลากรที่เป็นมืออาชีพเพื่อทำหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงในการประสานงาน (2) ปัญหาเกี่ยวกับศักยภาพในการบริหารจัดการด้านคุณธรรม เช่น บุคลากรของฝ่ายซ่อมใหญ่อากาศยาน ประสานงานโดยมีความรับผิดชอบ เอาใจใส่ ทุ่มเทไม่มากเท่าที่ควร (3) ปัญหาเกี่ยวกับศักยภาพในการบริหารจัดการส่วนรวมเช่น ฝ่ายซ่อมใหญ่อากาศยานประสานงานโดยคำนึงถึงส่วนรวมไม่มากเท่าที่ควร เช่น ใช้วัสดุอุปกรณ์ของหน่วยงานสำหรับการซ่อมบำรุงอย่างไม่ประหยัดและไม่คุ้มค่าและฝ่ายซ่อมใหญ่อากาศยานประสานงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์หน่วยงานโดยรวมไม่มากเท่าที่ควร เช่น คำนึงถึงผลประโยชน์ของหน่วยงานน้อยกว่าผลประโยชน์ของพวกพ้องหรือรุ่นพี่รุ่นน้องของสถาบันการศึกษา และ (4) ปัญหาเกี่ยวกับศักยภาพในการบริหารจัดการเครือข่ายเช่นฝ่ายซ่อมใหญ่อากาศยานประสานงานในลักษณะที่เป็นทีม (team work) ไม่มากเท่าที่ควรและฝ่ายซ่อมใหญ่อากาศยานประสานงานโดยสร้างความสัมพันธ์ที่ดีของหน่วยงานย่อยต่าง ๆ ไม่มากเท่าที่ควร

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. ศึกษาปัญหาเกี่ยวกับศักยภาพในการบริหารจัดการด้านการประสานงานของฝ่ายซ่อมใหญ่อากาศยาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน

2. ศึกษาแนวทางการพัฒนาศักยภาพในการบริหารจัดการด้านการประสานงานของฝ่ายซ่อมใหญ่อากาศยาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน

3. ศึกษาตัวแบบการบริหารจัดการด้านการประสานงานของฝ่ายซ่อมใหญ่อากาศยาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงโดย วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2550) ได้ทำการศึกษาหลักการสำคัญของการบริหารจัดการตามแนวทางเศรษฐกิจพอเพียงจากพระบรมราโชวาทและพระราชดำรัสของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว และจากแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติที่ผ่านมาข้างต้นทำให้ประมวลและสรุปสาระสำคัญเป็นหลักการสำคัญของการบริหารจัดการตามแนวทางเศรษฐกิจพอเพียง 8 ประการ ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 7 ด้าน มาปรับใช้เป็นกรอบแนวคิดส่วนที่เป็นตัวแปรอิสระของการศึกษาครั้งนี้ และได้นำปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 7 ด้าน มาเปรียบเทียบกับกรอบแนวคิด หรือตัวชี้วัดการบริหารจัดการอื่น ได้แก่ (1) ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 7 ด้าน (2) SWOT (3) Benchmarking และ (4) Balanced Scorecard โดยจัดแบ่งตามด้านวัตถุและด้านจิตใจ รวมทั้งจัดแบ่งตามงาน (management) เงิน (money) คน (man) และคุณธรรม (morality) ทั้งนี้ เพื่อแสดงให้เห็นถึงความสำคัญของปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง 7 ด้านแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการบริหารจัดการที่เรียกว่า แพ็มส์-โพสคอร์บ (PAMS-POSDCoRB) 11 ด้าน วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2552) อธิบายความหมายของแพ็มส์-โพสคอร์บ ไว้ว่า เป็นกระบวนการบริหารจัดการ หรือปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการ เป็นตัวชี้วัดการบริหารจัดการที่พัฒนามาจาก POSDCoRB โดย PAMS-POSDCoRB นั้น ประกอบด้วยตัวชี้วัดหลัก 11 ด้าน (ขั้นตอน) ได้แก่ (1) การบริหารนโยบาย (policy) (2) การบริหารอำนาจหน้าที่ (authority) (3) การบริหารคุณธรรม (morality) (4) การบริหารที่เกี่ยวข้องกับสังคม (society) (5) การวางแผน (planning) (6) การจัดองค์การ (organizing)

(7) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (staffing) (8) การอำนวยการ (directing) (9) การประสานงาน (coordinating) (10) การรายงาน (reporting) ซึ่งรวมทั้งการประเมินผล และ (11) การงบประมาณ (budgeting)

กรอบแนวคิดการวิจัย

แนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน 8 ด้าน ได้แก่ด้าน (1) เศรษฐกิจ (2) เทคโนโลยี (3) คุณธรรม (4) คุณภาพชีวิต (5) ส่วนรวม (6) ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (7) ความสมดุล และ (8) เครือข่าย (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ, 2559, น. 310) โดยผู้ศึกษาได้กำหนดให้มีตัวแปรอิสระหรือเหตุ (cause) ประกอบด้วย 4 ส่วนตามวัตถุประสงค์การวิจัย 3 ข้อ ได้แก่

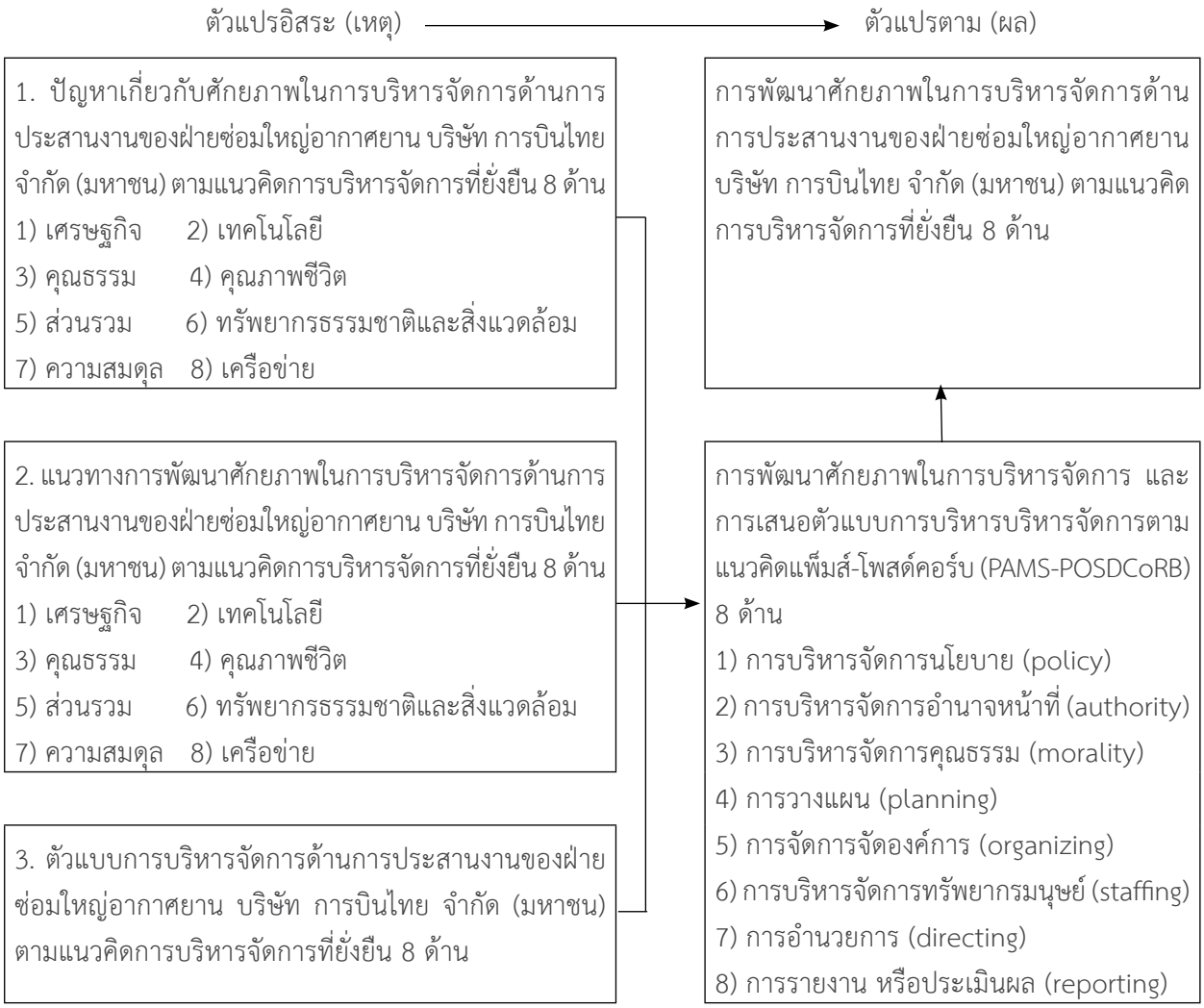
1. ปัญหาเกี่ยวกับศักยภาพในการบริหารจัดการด้านการประสานงานของฝ่ายซ่อมใหญ่อากาศยาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน 8 ด้าน

2. แนวทางการพัฒนาศักยภาพในการบริหารจัดการด้านการประสานงานของฝ่ายซ่อมใหญ่อากาศยาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน 8 ด้าน

3. ตัวแบบการบริหารจัดการด้านการประสานงานของฝ่ายซ่อมใหญ่อากาศยาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน

สำหรับกรอบแนวคิดที่เป็นตัวแปรตาม คือ ศักยภาพในการบริหารจัดการที่เรียกว่า แพ็มส์-โพสต์คอร์บ 11 ด้าน แต่ผู้ศึกษานำด้านที่สำคัญและเกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการด้านการประสานงานมาปรับใช้ 8 ด้าน ต่อจากนี้ไปเรียกว่า “ศักยภาพในการบริหารจัดการที่เรียกว่า แพ็มส์-โพสต์คอร์บ 8 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) การบริหารจัดการนโยบาย (policy) (2) การบริหารจัดการอำนาจหน้าที่ (authority) (3) การบริหารจัดการคุณธรรม (morality) (4) การวางแผน (planning) (5) การบริหารจัดการองค์การ (organizing) (6) การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ (staffing) (7) การอำนวยการ (directing) และ (8) การรายงาน หรือการประเมินผล (reporting) (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ, 2559, น. 242-245)

สำหรับเหตุผลที่ผู้ศึกษาได้กำหนดให้กรอบแนวคิดการวิจัยส่วนที่เป็นตัวแปรอิสระ และตัวแปรตามต่อเนื่องสัมพันธ์ หรือเป็นเหตุเป็นผลต่อกันนั้น อธิบายได้ว่า ในการศึกษาครั้งนี้ หลังจากที่ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษา ผู้ศึกษาได้กำหนดให้เป็นตัวแปรอิสระ หรือเป็น เหตุ ซึ่งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยข้อ 1-3 ที่สัมพันธ์กันตามลำดับแล้ว ผลที่จะได้รับ หรือผลที่จะตามมาในทิศทางที่ดีขึ้นหรือเปลี่ยนแปลงไปสู่สิ่งที่ดีขึ้นกว่าเดิม คือ การพัฒนาศักยภาพในการบริหารจัดการด้านการประสานงานของฝ่ายซ่อมใหญ่อากาศยาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน 8 ด้าน (สำหรับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 1-2) และ การพัฒนาศักยภาพในการบริหารจัดการตามแนวคิด แพ็มส์-โพสต์คอร์บ 8 ด้าน (สำหรับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 3) ดังภาพ 1



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัยที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามสำหรับการวิจัยเชิงปริมาณที่จัดกลุ่มตามวัตถุประสงค์การวิจัย 3 ข้อ

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ มีรูปแบบการวิจัย (research design) เป็นวิธีการวิจัยแบบผสม (mixed methods research) (Creswell & Clark, 2011, pp. 174-175) โดยใช้วิจัยเชิงปริมาณเป็นหลัก ซึ่งมีสัดส่วนประมาณร้อยละ 80 และใช้การวิจัยเชิงคุณภาพเป็นข้อมูลเสริม ซึ่งมีสัดส่วนประมาณร้อยละ 20 (Creswell, 2002, pp. 421-422) ในเวลาเดียวกัน ในการศึกษาครั้งนี้ ก็ได้ให้ความสำคัญกับการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารด้วย เช่น การเก็บรวบรวมข้อมูลในลักษณะของการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่น่าเชื่อถือและมีน้ำหนักในการวิเคราะห์ข้อมูลเพิ่มมากยิ่งขึ้น และนำไปสู่การพบข้อสรุปในการวิจัยต่อไป

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ บุคลากรทั้งหมดของฝ่ายซ่อมใหญ่อากาศยาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 1,051 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการวิจัยแบบผสม (mixed methods research) โดยใช้การวิจัยเชิงปริมาณเป็นหลักและใช้การวิจัยเชิงคุณภาพเป็นข้อมูลเสริม เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงปริมาณ ในการศึกษาครั้งนี้จึงใช้แบบสอบถาม (questionnaire) เป็นเครื่องมือสำหรับเก็บรวบรวมข้อมูลดังกล่าว โดยหัวข้อนี้แบ่งการนำเสนอเป็น 3 หัวข้อย่อย

ได้แก่ (1) หลักเกณฑ์การสร้างข้อคำถาม (2) ลักษณะแบบสอบถาม และ (3) การทดสอบแบบสอบถาม

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษา และผู้ช่วยอีก 5 คน ได้แจกและเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามในฝ่ายช่าง ดอนเมืองโดยนำแบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบแล้วแจกให้กลุ่มตัวอย่าง รวมทั้งเก็บรวบรวมแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างกลับคืนมา ก่อนหน้านั้น ผู้ศึกษาได้ทำหนังสือขอความร่วมมือไปยังเรืออากาศโทเฉลิมพล อินทรวงศ์ ตำแหน่งรองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ฝ่ายช่าง บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อแจก และเก็บรวบรวมแบบสอบถาม จำนวน 1,051 ชุด การแจกและการเก็บรวบรวมแบบสอบถามได้ดำเนินการ ดังนี้

ผู้ศึกษาแจกแบบสอบถามให้แก่ประชากรที่อยู่ในฝ่ายซ่อมใหญ่อากาศยาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ดอนเมือง จังหวัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 1,051 ชุด เก็บรวบรวมแบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับมาได้ 845 ชุด คิดเป็นร้อยละ 80.40 ของแบบสอบถามทั้งหมด

ในส่วนของการวิจัยเชิงคุณภาพ ได้มีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 9 คน ด้วยการสัมภาษณ์แบบตัวต่อตัว (face to face interview)

วิธีวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ผู้ศึกษานำข้อมูลเชิงปริมาณมาทำการประมวลและวิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับคอมพิวเตอร์ โดยวิธีวิเคราะห์ข้อมูลเป็นการวิเคราะห์ในรูปตาราง (contingency analysis) รวมทั้งใช้รูปแบบการวิเคราะห์เชิงพรรณนา (descriptive analytical approach) โดยเขียนพรรณนาหรืออธิบายใต้ตาราง ส่วนสถิติที่ใช้ เป็นสถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ หลังจากได้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยชาญแล้ว ผู้ศึกษาได้นำมาประมวล แปลความ และวิเคราะห์ (interpretation and descriptive analysis) และเขียนบรรยายไว้ในตาราง

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของประชากรที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ประชากรส่วนใหญ่ (ร้อยละ 95.86) เป็นชาย และส่วนใหญ่ (ร้อยละ 63.43) มีการศึกษาระดับปริญญาตรี หรือสูงกว่าปริญญาตรี

2. ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชากรต่อปัญหาเกี่ยวกับศักยภาพในการบริหารจัดการด้านการประสานงานของฝ่ายซ่อมใหญ่อากาศยาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน 8 ด้าน (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 1) พบว่า ประชากรส่วนใหญ่ล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 8 ด้าน และปัญหาเกี่ยวกับศักยภาพในการบริหารจัดการที่สำคัญที่สุด คือ ด้านส่วนรวม ได้แก่ คำถามที่ว่า “ฝ่ายซ่อมใหญ่อากาศยาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ประสานงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์หน่วยงานโดยรวมไม่มากเท่าที่ควร เช่น คำนึงถึงผลประโยชน์ของหน่วยงานน้อยกว่าผลประโยชน์ของพวกพ้องหรือรุ่นพี่รุ่นน้องของสถาบันการศึกษา” (ค่าเฉลี่ย 2.33)

3. ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชากรต่อแนวทางการพัฒนาศักยภาพในการบริหารจัดการด้านการประสานงานของฝ่ายซ่อมใหญ่อากาศยาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน 8 ด้าน (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 2) พบว่า ประชากรส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับมาก และแนวทางการพัฒนาศักยภาพในการบริหารจัดการที่สำคัญที่สุด คือ ด้านเครือข่าย ได้แก่ คำถามที่ว่า “ฝ่ายซ่อมใหญ่อากาศยาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ควรประสานงานในลักษณะที่เป็นทีม (team work) เพิ่มมากขึ้น” (ค่าเฉลี่ย 2.52)

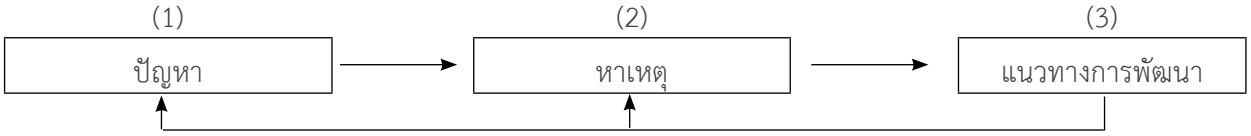
4. ผลการวิเคราะห์ตัวแบบการบริหารจัดการด้านการประสานงานของฝ่ายซ่อมใหญ่อากาศยาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืนที่มีอิทธิพลต่อศักยภาพในการบริหารจัดการที่เรียกว่า แพ็มส์-โพสต์คอร์บ (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 3) พบว่า ตัวแบบการบริหารจัดการด้านการประสาน

งานของฝ่ายซ่อมใหญ่อากาศยาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน 6 ด้าน อันได้แก่ ด้าน (1) คุณธรรม (2) คุณภาพชีวิต (3) ส่วนรวม (4) ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (5) ความสมดุล และ (6) เครือข่าย (ตัวแปรอิสระ) มีอิทธิพลต่อศักยภาพในการบริหารจัดการที่เรียกว่า แพ็มส์-โพสต์คอร์บ 5 ด้าน อันได้แก่ ด้าน (1) การบริหารจัดการนโยบาย (policy) (2) การบริหารจัดการอำนาจหน้าที่ (authority) (3) การบริหารจัดการคุณธรรม (morality) (4) การวางแผน (planning) และ (5) การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ (staffing) (ตัวแปรตาม) โดยตัวแบบการบริหารจัดการด้านการประสานงานของฝ่ายซ่อมใหญ่อากาศยาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน 6 ด้าน เรียงตามลำดับความสำคัญจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้าน (1) เครือข่าย (2) ส่วนรวม (3) คุณภาพชีวิต (4) ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (5) คุณธรรม และ (6) ความสมดุล ความเห็นเช่นนี้ สอดคล้องกับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่ได้จากการสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้ให้ข้อมูลหลัก ทั้ง 9 คน

การอภิปรายผล

1. ปัญหาเกี่ยวกับศักยภาพในการบริหารจัดการและแนวทางการพัฒนาศักยภาพในการบริหารจัดการด้านการประสานงานของฝ่ายซ่อมใหญ่อากาศยาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน มาปรับใช้ในการอภิปรายผลครั้งนี้ กล่าวคือ ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาที่สำคัญที่สุด คือ ด้านส่วนรวม ได้แก่ คำถามที่ว่า “ฝ่ายซ่อมใหญ่อากาศยาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ประสานงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์หน่วยงานโดยรวมไม่มากเท่าที่ควร เช่น คำนึงถึงผลประโยชน์ของหน่วยงานน้อยกว่าผลประโยชน์ของพวกพ้องหรือรุ่นพี่รุ่นน้องของสถาบันการศึกษา” (ค่าเฉลี่ย 2.33) สำหรับสาเหตุของปัญหาดังกล่าว ได้แก่ “ผู้บริหารบางส่วนของฝ่ายซ่อมใหญ่อากาศยาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ประสานงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์หน่วยงานโดยรวมไม่มากเท่าที่ควร เช่น คำนึงถึงผลประโยชน์ของหน่วยงานน้อยกว่าผลประโยชน์ของพวกพ้องหรือรุ่นพี่รุ่นน้องของสถาบันการศึกษา” สำหรับแนวทางการจัดการฝึกอบรมผู้บริหารและบุคลากรทุกระดับเพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจและนำไปใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในเรื่องความสำคัญและความจำเป็นของการประสานงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของหน่วยงานรวมทั้งผลประโยชน์และความต้องการของผู้รับบริการเป็นหลัก เช่น คำนึงถึงผลประโยชน์ของหน่วยงานพัฒนาศักยภาพในการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับปัญหาและสาเหตุ ได้แก่ ฝ่ายซ่อมใหญ่อากาศยาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ควรรวมทั้งผลประโยชน์และความต้องการของผู้รับบริการมากกว่าผลประโยชน์ของพวกพ้องหรือรุ่นพี่รุ่นน้องของสถาบันการศึกษา พร้อมทั้งควรมีการประเมินผลด้วยว่า ได้มีการนำความรู้จากการฝึกอบรมไปปรับใช้ได้จริงมากน้อยเพียงใด นอกจากนั้น ผู้บริหารควรทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดีในเรื่องดังกล่าวด้วยดังภาพ 2

กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหา



สอดคล้อง

ปัญหาที่สำคัญที่สุด คือ ด้านส่วนรวม ได้แก่ คำถามที่ว่า “ฝ่ายซ่อมใหญ่อากาศยาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ประสานงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์หน่วยงานโดยรวมไม่มากเท่าที่ควร เช่น คำนึงถึงผลประโยชน์ของหน่วยงานน้อยกว่าผลประโยชน์ของพวกพ้องหรือรุ่นพี่รุ่นน้องของสถาบันการศึกษา” (ค่าเฉลี่ย 2.33)	ผู้บริหารบางส่วนของฝ่ายซ่อมใหญ่อากาศยาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ประสานงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์หน่วยงานโดยรวมไม่มากเท่าที่ควร เช่น คำนึงถึงผลประโยชน์ของหน่วยงานน้อยกว่าผลประโยชน์ของพวกพ้องหรือรุ่นพี่รุ่นน้องของสถาบันการศึกษา	ฝ่ายซ่อมใหญ่อากาศยาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ควรจัดการฝึกอบรมผู้บริหารและบุคลากรทุกระดับ เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจและนำไปใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในเรื่องความสำคัญและความจำเป็นของการประสานงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของหน่วยงานรวมทั้งผลประโยชน์และความต้องการของผู้รับบริการเป็นหลัก เช่น คำนึงถึงผลประโยชน์ของหน่วยงานรวมทั้งผลประโยชน์และความต้องการของผู้รับบริการมากกว่าผลประโยชน์ของพวกพ้องหรือรุ่นพี่รุ่นน้องของสถาบันการศึกษา พร้อมทั้งควรมีการประเมินผลด้วยว่า ได้มีการนำความรู้จากการฝึกอบรมไปปรับใช้ได้จริงมากน้อยเพียงใด นอกจากนั้น ผู้บริหารควรทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดีในเรื่องดังกล่าวด้วย

ภาพ 2 ภาพรวมปัญหา สาเหตุ และแนวทางการพัฒนาศักยภาพในการบริหารจัดการด้านการประสานงานของฝ่ายซ่อมใหญ่อากาศยาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน โดยนำกระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหามาปรับใช้

2. การอภิปรายผลตัวแบบการบริหารจัดการตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน ที่มีอิทธิพลต่อศักยภาพในการบริหารจัดการที่เรียกว่า แพ็มส์-โพสต์คอร์บ จากผลการวิจัยพบว่า ประชากรส่วนใหญ่มีความเห็นว่า ตัวแบบการบริหารจัดการด้านการประสานงานของฝ่ายซ่อมใหญ่อากาศยาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน 6 ด้าน เรียงตามลำดับความสำคัญจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้าน (1) เครือข่าย (2) ส่วนรวม (3) คุณภาพชีวิต (4) ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (5) คุณธรรม และ (6) ความสมดุล

เหตุผลสำคัญที่ประชากรส่วนใหญ่ ซึ่งเป็นบุคลากรทั้งหมดของฝ่ายซ่อมใหญ่อากาศยาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีความเห็นดังกล่าวนั้น ผู้ศึกษามีความเห็นว่า เนื่องจากเป็นตัวแบบการบริหารจัดการที่ครอบคลุมสาระสำคัญของแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืนมากพอสมควร เป็นตัวแบบที่ทันสมัย และหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชนนำไปปรับใช้ในการบริหารจัดการ ซึ่งรวมไปถึงการประสานงานที่กำลังศึกษา รวมตลอดทั้งเป็นตัวแบบการบริหารจัดการที่เหมาะสมกับหน่วยงาน และมีแนวโน้มช่วยให้การบริหารจัดการด้านการประสานงานประสบความสำเร็จ หากนำไปใช้อย่างจริงจังและต่อเนื่อง เหตุผลดังกล่าวนี้ สอดคล้องกับความคิดเห็นที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 9 คน ซึ่งเห็นด้วยกับความเห็นดังกล่าว

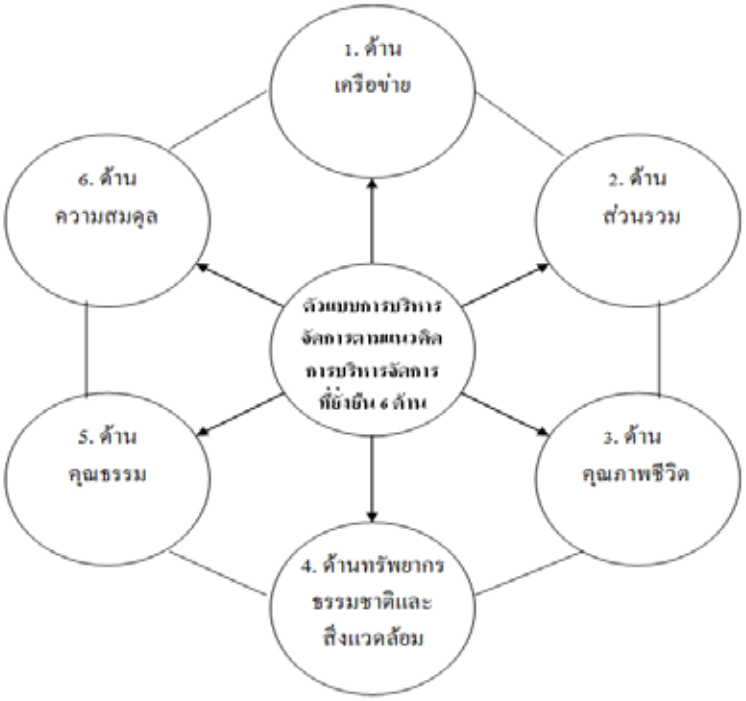
ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งนี้

1. ข้อเสนอแนะสำหรับแนวทางการพัฒนาศักยภาพในการบริหารจัดการด้านการประสานงานของฝ่ายซ่อมใหญ่อากาศยาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 2) ที่สำคัญมีดังนี้

1.1 ฝ่ายซ่อมใหญ่อากาศยาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ควรจัดการฝึกอบรมผู้บริหารและบุคลากรทุกระดับเพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจและนำไปใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในเรื่องความสำคัญและความจำเป็นของการประสานงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของหน่วยงานรวมทั้งผลประโยชน์และความต้องการของผู้รับบริการเป็นหลัก เช่น คำนึงถึงผลประโยชน์ของหน่วยงานรวมทั้งผลประโยชน์และความต้องการของผู้รับบริการมากกว่าผลประโยชน์ของพวกพ้องหรือรุ่นพี่รุ่นน้องของสถาบันการศึกษา พร้อมทั้งควรมีการประเมินผลด้วยว่า ได้มีการนำความรู้จากการฝึกอบรมไปปรับใช้ได้จริงมากน้อยเพียงใด นอกจากนั้น ผู้บริหารควรทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดีในเรื่องดังกล่าวด้วย เฉพาะข้อเสนอแนะ หรือแนวทางการพัฒนาศักยภาพในการบริหารจัดการที่เสนอให้หน่วยงานคือ ฝ่ายซ่อมใหญ่อากาศยาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ควรคำนึงถึงผลประโยชน์และความต้องการของผู้รับบริการนั้น สอดคล้องกับแนวคิดของ ทรงศักดิ์ สินวิมล และวิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2559, น. 228-241) ได้เสนอแนะไว้ว่า จังหวัดพระนครศรีอยุธยาควรส่งเสริมเกษตรกรให้เพิ่มรายได้และลดรายจ่ายในกระบวนการผลิตข้าวโดยคำนึงถึงผลประโยชน์และความต้องการของเกษตรกร และในส่วนของข้อเสนอแนะ หรือแนวทางการพัฒนาศักยภาพในการบริหารจัดการที่เสนอให้ผู้บริหารทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดีนั้นพอเทียบเคียงได้กับแนวคิดของ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2552, น. 21-29) ที่กล่าวไว้ว่า ผู้บริหารของหน่วยงานทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดี เช่น ไม่สนับสนุนระบบพวกพ้อง หรือระบบอุปถัมภ์ รวมทั้งหน่วยงานต้องส่งเสริมจัดหลักสูตรการฝึกอบรมแก่ผู้ปฏิบัติงานหน่วยงานในแต่ละส่วนราชการ เพื่อให้ทราบและเข้าใจถึงความสำคัญและความจำเป็นของการบริหารจัดการการปรับเปลี่ยนทัศนคติหรือค่านิยมอย่างต่อเนื่อง

1.2 ฝ่ายซ่อมใหญ่อากาศยาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ควรกำหนดนโยบายและมีแผนงานที่ชัดเจนและต่อเนื่อง รวมทั้งกำหนดตัวแบบการบริหารจัดการที่สนับสนุนการประสานงานในทิศทางที่สร้างความสัมพันธ์ที่ดีของหน่วยงานย่อยต่างๆ เพิ่มมากขึ้น พร้อมทั้งควรประสานงานในลักษณะที่เป็นทีม (team work) ที่ทันสมัยด้วยการสร้างทีมงานที่เกาะเกี่ยวกันเป็นเครือข่ายอย่างมืออาชีพและมีประสิทธิภาพสูงขึ้นในหน่วยงาน และปฏิบัติงานผ่านเครือข่ายทั้งภายในและภายนอกที่ทันสมัย เช่น อินเทอร์เน็ต (internet) หรือสื่อทางสังคม (social media) เช่น ไลน์ (line) หรือเฟสบุ๊ค (facebook) ข้อเสนอแนะหรือแนวทางการพัฒนาศักยภาพในการบริหารจัดการที่เสนอให้ฝ่ายซ่อมใหญ่อากาศยาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ประสานงานในลักษณะที่เป็นทีม หรือปฏิบัติงานเป็นทีมนั้น ที่สนับสนุนให้หน่วยงานปฏิบัติงานหรือยึดถือการบริหารจัดการเป็นทีม ส่วนข้อเสนอแนะให้ปฏิบัติงานเป็นทีมด้วยการสร้างทีมงานที่เกาะเกี่ยวกันเป็นเครือข่ายอย่างมืออาชีพและมีประสิทธิภาพสูงขึ้นในหน่วยงานนั้นสอดคล้องกับแนวคิดของ Michael Nir (2014) ที่ให้ความสำคัญกับแนวทางการสร้างทีมงานที่เกาะเกี่ยวกันเป็นเครือข่ายอย่างมืออาชีพและมีประสิทธิภาพสูงขึ้นในหน่วยงาน

2. ตัวแบบการบริหารจัดการ (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 3) ได้แก่ ฝ่ายซ่อมใหญ่อากาศยาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ควรกำหนดและนำตัวแบบการบริหารจัดการด้านการประสานงานตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน 6 ด้าน ไปปรับใช้เป็นตัวแบบการบริหารจัดการ หรือเป็นกลุ่มตัวชี้วัดสำคัญสำหรับการปฏิบัติงาน (Key Performance Indicators--KPIs) ด้านการประสานงานของฝ่ายซ่อมใหญ่อากาศยาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยตัวแบบการบริหารจัดการดังกล่าว ควรเรียงตามลำดับความสำคัญจากมากไปน้อยดังนี้ ด้าน (1) เครือข่าย (2) ส่วนรวม (3) คุณภาพชีวิต (4) ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (5) คุณธรรม และ (6) ความสมดุล (ข้อเสนอแนะ หรือแนวทางการพัฒนาศักยภาพในการบริหารจัดการข้างหน้านี้ สอดคล้องกับความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ ทั้ง 9 คน) ดังภาพ 3



ภาพ 3 ตัวแบบการบริหารจัดการด้านการประสานงานของฝ่ายซ่อมใหญ่อากาศยานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน 6 ด้าน

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. ฝ่ายซ่อมใหญ่อากาศยาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) บุคลากร หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรทำการวิจัยแบบเจาะลึกการบริหารจัดการด้านการประสานงานฝ่ายซ่อมใหญ่อากาศยาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืนแต่ละด้านอย่างเจาะจง เช่น ด้านเครือข่าย ด้านส่วนรวม และด้านคุณภาพชีวิต เป็นต้น

2. ฝ่ายซ่อมใหญ่อากาศยาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) บุคลากร หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรทำการวิจัยคุณภาพในเชิงเปรียบเทียบ เช่น การวิเคราะห์เปรียบเทียบการบริหารจัดการด้านการประสานงานฝ่ายซ่อมใหญ่อากาศยาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) กับหน่วยงานอื่นที่มีกรอบภาระงานใกล้เคียงหรือคล้ายกัน เป็นต้น

3. ฝ่ายซ่อมใหญ่อากาศยาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) บุคลากร หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรทำการวิจัยโดยใช้กรอบแนวคิด หรือตัวแบบอื่นสำหรับการศึกษาวิเคราะห์การบริหารจัดการด้านการประสานงานฝ่ายซ่อมใหญ่อากาศยาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เช่น การบริหารจัดการตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง การบริหารจัดการตามแนวคิดตะวันออก และการบริหารจัดการตามแนวคิดการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน เป็นต้น

References

Creswell, J. W. (2002). *Educational research, planning, conducting, and evaluating quantitative and qualitative research*. New Jersey: Merrill Prentice Hall.

Creswell, J. W., & Clark, V. L. P. (2011). *Designing and conducting mixed methods research* (2nd ed.). Thousand Oaks, California: Sage.

Nir, M. (2014). *Leadership: Building highly effective teams, how to transform teams into exceptionally cohesive professional networks* (3rd ed.). Massachusetts: Sapir Consulting.

Sinwimol, S., & Wiruchnipawan, W. (2016). Development of agricultural administration of Phra Nakhon Si Ayuthaya province according to the sufficiency economy philosophy. *EAU Heritage Journal Social Science and Humanity, 6*(2), 228-241.

Wiruchnipawan, W. (2007). Management according to the sufficiency economy philosophy. *Ratthaphirak Journal, 49*(3), 56-81. (in Thai)

Wiruchnipawan, W. (2009). *Public administration concept: Application and development* (3rd ed.). Bangkok: Profess. (in Thai)

Wiruchnipawan, W. (2016). *50 cencepts, indicatior, models of management administration and sustainable management administration*. Bangkok: Profess. (in Thai)

แผนพัฒนาและยุทธศาสตร์ชุมชนอำเภอเมืองตาก เพื่อพัฒนาสภาวะเศรษฐกิจความเป็นอยู่และสังคมของชุมชนอย่างยั่งยืน

Development Plan and Strategies for the Amphoe Muang Tak Community to Develop Economic and Social Life for Sustainability

พีรพงศ์ กนกเลิศวงศ์
Perapong Kanoklertwonges
นักวิชาการอิสระ
Independent Academician
Received: October 18, 2017
Revised: November 9, 2017
Accepted: November 13, 2017

บทคัดย่อ

การวิจัยในเชิงคุณภาพครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาบริบทชุมชนอำเภอเมืองตาก เพื่อให้ทราบถึงรายละเอียดสภาวะแวดล้อมเพื่อจะสามารถกำหนดประเด็นเชิงยุทธศาสตร์ของชุมชนได้อย่างยั่งยืน (2) เพื่อจัดทำแผนยุทธศาสตร์ชุมชน อำเภอเมืองตาก เพื่อพัฒนาเศรษฐกิจของชุมชนให้ยั่งยืน โดยมีประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เป็นการศึกษาชุมชน ศึกษาในกลุ่มผู้นำชุมชน ทั้งผู้นำที่เป็นทางการและผู้นำที่ไม่เป็นทางการของชุมชนอำเภอเมืองตาก ซึ่งอำเภอเมืองตากประกอบไปด้วย สิบตำบล รวมประชากรผู้ให้ข้อมูลทั้งสิ้น 20 คน จากการวิจัยพบว่า บริบทชุมชนอำเภอเมืองตาก มีรายละเอียดสภาวะแวดล้อมเพื่อจะสามารถกำหนดยุทธศาสตร์ของชุมชนได้อย่างยั่งยืนได้ดังนี้ อำเภอเมืองตากเป็นเมืองที่มีจุดแข็งตามธรรมชาติที่มีทรัพยากรทางธรรมชาติที่เป็นจุดท่องเที่ยวที่สำคัญๆหลายแห่งทั้งที่เป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม เป็นเมืองที่ประชากรส่วนใหญ่ยึดอาชีพการเกษตรธรรมชาติผสมผสานตามหลักเกษตรครบวงจรที่ให้ผลผลิตตามธรรมชาติตลอดทั้งปี ทั้งยังเป็นเมืองทางผ่านขึ้นสู่ภาคเหนือที่น่าสนใจ และจากการวิจัยครั้งนี้สามารถสรุปเป็นแผนยุทธศาสตร์ชุมชน ที่สำคัญ ๆทั้งหมด สี่ประเด็นที่สำคัญดังต่อไปนี้ ยุทธศาสตร์ที่ 1 ส่งเสริมการเกษตรและการท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติ เพื่อให้เกิดชายแดนเศรษฐกิจ เพื่อความยั่งยืน ยุทธศาสตร์ที่ 2 พัฒนาการศึกษาเสริมสร้างความรู้ของคนในชุมชนและเยาวชน ให้มีความรู้ในเชิงการพัฒนาอาชีพสอดคล้องกับความถนัดของคนในท้องถิ่นอย่างยั่งยืน ยุทธศาสตร์ที่ 3 วางมาตรการเพิ่มความสามารถให้กับชุมชนเพื่อให้มีความพร้อมรับมือกับภัยธรรมชาติ ยุทธศาสตร์ที่ 4 สนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนในชุมชนในการบริหารจัดการองค์กรในภาคท้องถิ่น

คำสำคัญ: ประเด็นทางยุทธศาสตร์, การมีส่วนร่วม, ความก้าวหน้าทางเศรษฐกิจ

Abstract

This qualitative research aims (1) to study the Amphoe Meuang Tak community context in understanding the environment and to identify the strategic community themes in order to achieve sustainability (2) to develop a community strategic plan for Amphoe Meuang Tak in order to develop sustainable community economics. The population sample is the education community.

The study of the group of community leaders are both official leaders and unofficial leaders of Tak community. The district of Tak is comprised of ten sub districts. As the total population is 20 persons, this research can be summarized as the Amphoe Mueng Tak community strategy for sustainable economic development. Altogether, there were four major strategic issues of importance which are as follows. (1) Promotion of agriculture and natural tourism to build the economic borders and to sustain other strategic issues. (2) Development of education to enhance knowledge for people in the community and youth in order for them to have knowledge in the development of professionalism consistent with the local wisdom of the people. (3) Enforcement of measures to empower communities to be prepared for natural disasters. (4) Support the participation of people in the community to manage the organization in the local area so that the policy guidelines are useful to improve community development and benefit the community.

Keywords: strategic issues, participation, economic progress

บทนำ

จากการที่ประเทศไทยเรามีแผนยุทธศาสตร์ชาติที่มีเป้าหมายอย่างชัดเจนว่า ต้องการที่จะยกระดับรายได้ประชากรของประเทศให้หลุดพ้นจากประเทศที่มีรายได้ต่ำถึงปานกลาง ให้เป็นประเทศที่มีรายได้สูง ซึ่งกรอบแนวทางที่สำคัญของของยุทธศาสตร์ชาติระยะ 20 ปีนั้นมีแนวทางที่ได้กล่าวเอาไว้อย่างน่าสนใจอยู่หลายประเด็นเลยทีเดียว อย่างเช่นที่ได้กล่าวไว้ ในด้านที่ 2.ที่ระบุไว้ว่าด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขัน ซึ่งมีแนวทางดังต่อไปนี้ (1) การพัฒนาสมรรถนะทางเศรษฐกิจ ส่งเสริมการค้า การลงทุน พัฒนาสู่ชาติการค้า (2) การพัฒนาภาคการผลิตและบริการ เสริมสร้างฐานการผลิตเข้มแข็งยั่งยืน และส่งเสริมเกษตรกรรายย่อยสู่เกษตรยั่งยืนเป็นมิตรกับ สิ่งแวดล้อม (3) การพัฒนาผู้ประกอบการและเศรษฐกิจชุมชน พัฒนาทักษะ ผู้ประกอบการ ยกระดับผลิตภาพแรงงานและพัฒนา SMEs สู่สากล (4) การพัฒนาพื้นที่เศรษฐกิจพิเศษและเมือง พัฒนาเขตเศรษฐกิจพิเศษชายแดน และพัฒนาระบบเมืองศูนย์กลางความเจริญ (5) การลงทุนพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการขนส่ง ความมั่นคงและพลังงาน ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และการวิจัย และพัฒนา (6) การเชื่อมโยงกับภูมิภาคและเศรษฐกิจโลก สร้างความเป็นหุ้นส่วน การพัฒนากับนานาประเทศ ส่งเสริมให้ไทยเป็นฐานของการประกอบ ธุรกิจ ฯลฯ (แผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี) และจากแผนยุทธศาสตร์ชาติที่ได้กล่าวมาข้างต้น อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก ถือได้ว่าเป็นอำเภอที่มีอาณาเขตติดต่อกับหลายจังหวัด และเป็นจังหวัดที่ติดกับเขตชายแดนติดกับประเทศพม่า ซึ่งถือได้ว่าเป็นเขตชายแดนทางเศรษฐกิจที่สำคัญ ดังนั้นการพัฒนาเศรษฐกิจของจังหวัดจึงมีความสำคัญเพื่อให้สอดคล้องแผนยุทธศาสตร์ชาติให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น สิ่งหนึ่งที่เป็นพื้นฐานของการเริ่มต้นการพัฒนา การพัฒนาที่สามารถนำสู่คุณภาพชีวิตที่ดีของคน ในชุมชนนั้น คือต้องมีการวางแผน เพื่อเป็นแนวทาง จากการเรียนรู้สภาพแวดล้อมให้ครอบคลุมในบริบทของทุกๆด้านเพื่อให้เข้าในทุกมุมมองพื้นที่ เพื่อที่จะได้เห็นภาพได้ว่าจะต้องมีการปรับเปลี่ยนหรือเปลี่ยนแปลงในเรื่องอะไรได้บ้างที่จะนำไปสู่สิ่งที่ดีขึ้นจากในปัจจุบัน และรองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต ให้สอดคล้องกับสิ่งที่กำลังจะเกิดขึ้นตามแผนของชาติ ซึ่งแผนยุทธศาสตร์ชุมชนนี้ถือได้ว่า เป็นส่วนหนึ่งของการบริหารจัดการชุมชนนั้นๆให้มีประสิทธิภาพเพราะเป็นแผนที่เกิดจากชุมชนเอง เพื่อต้องการที่จะแก้ไข ปัญหาต่างๆ ต้องการที่จะปรับปรุงเปลี่ยนแปลงบางสิ่งบางอย่างของชุมชนเองให้ดีขึ้นและพัฒนามากขึ้นอย่างยั่งยืน บนพื้นฐานของการพัฒนาเศรษฐกิจจังหวัดเขตชายแดน ของจังหวัดตาก ดังนั้นการวิจัยครั้งนี้ จึงมุ่งที่จะเรียนรู้บริบทสภาพแวดล้อม

โดยทั่วไปของอำเภอเมืองตาก เพื่อที่จะจัดทำแผนพัฒนาชุมชน อำเภอ เมืองตาก จังหวัดตาก เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติเพื่อพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของชุมชน เพื่อเป็นการสอดรับกับแผนยุทธศาสตร์ชาติที่ยั่งยืนและพอเพียงต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาบริบทชุมชนอำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก เพื่อให้ทราบถึงรายละเอียดสภาวะแวดล้อมเพื่อจะสามารถกำหนดประเด็นเชิงยุทธศาสตร์ของชุมชนได้อย่างยั่งยืน

2. เพื่อจัดทำแผนยุทธศาสตร์ชุมชน อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก เพื่อพัฒนาเศรษฐกิจของชุมชนได้อย่างยั่งยืน

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวกับประสิทธิผลการจัดการ3M วิรัช วิรัชนีภาวรรณ (2550) ได้อธิบายการบริหารจัดการ 3M ได้แก่ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (man) การบริหารงบประมาณ (money) การบริหารจัดการงานทั่วไป (management)

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง กับปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงเป็นปรัชญาในการดำเนินชีวิตวัตถุประสงค์เพื่อพึ่งพาตนเอง ให้ได้รับความพอเพียง โดยไม่เดือดร้อนตนเอง (เกริกเกียรติ พิพัฒน์เสรีธรรม, 2550, น. 72) องค์ประกอบ 3ประการดังนี้ (1) ความพอเพียง หมายถึง ความพอดีกินน้อยใช้น้อยไม่เบียดเบียนตนเองและผู้อื่น (2) ความมีเหตุผล หมายถึงการตัดสินใจ เป็นไปอย่างมีเหตุและผลโดยพิจารณาปัจจัยหลายๆ อย่างรอบครอบ (3) การมีภูมิคุ้มกัน หมายถึง การมีการวางแผนพร้อมรับผลกระทบและสถานการณ์ที่ไม่คาดติดว่าจะเกิดอะไรในอนาคต และพร้อมป้องกันสถานการณ์นั้นโดยไม่ประมาณ

แนวคิดเกี่ยวกับการกำหนดนโยบายและการนำนโยบายไปปฏิบัติ ตัวแบบทางทฤษฎีการนำนโยบายไปปฏิบัติ ตัวแบบทางด้านการพัฒนาองค์การ เน้นศึกษาการนำนโยบายไปปฏิบัติในแง่ของการสร้างความผูกพันและการยอมรับ ภายใต้ความคิดที่ว่า การมีส่วนร่วมจะทำให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพ การนำนโยบายมาปฏิบัติให้บังเกิดความสำเร็จจึงน่าจะเป็นเรื่องของการจูงใจ การใช้ภาวะผู้นำที่เหมาะสม การสร้างความผูกพันของสมาชิกในองค์การ การมีส่วนร่วมเพื่อให้เกิดการยอมรับ (วรเดช จันทรศร, 2556, น.136) ตัวแบบเชิงบูรณาการ เป็นตัวแบบที่รวบรวมแนวคิด 5 ตัวแบบมาไว้โดยมุ่งแสวงหาผลกระทบของตัวแปรต่างๆแบ่งออกเป็น 3 มิติด้วยกันได้แก่ มิติที่หนึ่ง เป็นการวัดความสำเร็จ และความล้มเหลวของนโยบาย มิติที่สอง เป็นการวัดถึงผลกระทบของนโยบาย มิติที่สาม เป็นการวัดผลของนโยบายว่าส่งประโยชน์ต่อประเทศชาติโดยรวมหรือไม่ (วรเดช จันทรศร, 2556, น. 143-144) ตัวแบบทางด้านการจัดการ ตัวแบบนี้ตั้งอยู่บนพื้นฐานของทฤษฎีองค์การเน้นความสนใจไปที่สมรรถนะขององค์การ เพราะเชื่อว่าความสำเร็จขององค์การการนำนโยบายไปใช้ขึ้นอยู่องค์การที่มีความรับผิดชอบในการนำนโยบายไปปฏิบัติให้สอดคล้องกับความคาดหวังเพียงใด (วรเดช จันทรศร, 2556, น.133-134)

การวิเคราะห์ตรวจสอบสภาพแวดล้อม SWOT Analysis เพื่อให้การวิจัยในเรื่องนี้บรรลุ ผู้วิจัยทำการศึกษาทฤษฎีเรื่องต่างๆดังต่อไปนี้ หลักแนวคิดเรื่องยุทธ์ศาสตร์และนโยบาย ศึกษาทฤษฎีการวิเคราะห์สภาพแวดล้อม SWOT Analysis, ทฤษฎีการกำหนดประเด็นเชิงยุทธศาสตร์ตามหลักของ TOWS Matrix รายละเอียดดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเรื่องการบริหารเชิงยุทธศาสตร์ การบริหารเชิงยุทธ์ศาสตร์ เกี่ยวข้องกับสามองค์ประกอบของการจัดการ การวิเคราะห์สภาพแวดล้อม การตัดสินใจและการปฏิบัติ ซึ่งการจัดการเชิงยุทธ์ศาสตร์นั้นเป็นการบริหารที่มีการดำเนินงานอย่างเป็นขั้นเป็นตอนซึ่งเป็นการบริหารในเชิงลำดับขั้น ของเป้าหมายเชิงยุทธ์ศาสตร์ (วิสัยทัศน์ ภารกิจ และประเด็นเชิงยุทธ์) ซึ่งการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมนั้นต้องทำการวิเคราะห์ทั้งสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก เพื่อที่จะได้นำมาซึ่งการตัดสินใจในประเด็นเชิงกลยุทธ์ (Gregory & Lumpkin, 2003) ยุทธศาสตร์คือสิ่งที่ต้องทำและปฏิบัติงาน ที่ผู้บริหารใช้เพื่อให้บรรลุในเป้าหมายหนึ่งอย่างหรือมากกว่าขององค์กร (Charles & Graeth, 2004)

2.การตรวจสอบสภาพแวดล้อม SWOT Analysis

ก่อนที่จะทำการกำหนดยุทธ์ศาสตร์องค์กรต่างๆนั้นมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องทำการตรวจสอบสภาพแวดล้อมก่อน ซึ่งการตรวจสอบนั้น จะต้องทำการตรวจสอบสภาพแวดล้อมภายนอก เพื่อหาโอกาสและเพื่อระวังภัยอันตรายหรืออุปสรรคในการดำเนินงาน และจะต้องทำการเพื่อตรวจสอบสภาพแวดล้อมภายในองค์กรเพื่อทำการกำหนดจุดแข็งและจุดอ่อนขององค์การ SWOT มาจากคำว่า จุดแข็ง (strength) จุดอ่อน (weakness) โอกาส (opportunities) อุปสรรค (threats) การวิเคราะห์ตามหลักการ WOTS เพื่อให้ได้กรอบแนวคิดทั้งสี่แนวทางจากสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์การ ที่เป็นข้อมูลดิบที่เป็นทั้งจุดแข็งจุดอ่อนโอกาสและอุปสรรคขององค์การเพื่อที่จะได้นำข้อมูลนี้มาเป็นแนวทางเพื่อกำหนดยุทธ์ศาสตร์ขององค์การต่อไป (Thompson Strickland, 1999) การวิเคราะห์ SWOT หมายถึงการทำการวิเคราะห์อย่างเป็นทางการถึงจุดแข็งและจุดอ่อนภายในและโอกาสกับภัยคุกคามจากภายนอกขององค์การ (Neil Ritson, 2017) เป้าหมายในการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมก็เพื่อให้องค์การสามารถวางตำแหน่งของตัวเองเพื่อเกิดความได้เปรียบในเชิงการแข่งขันกับโอกาสของสภาพแวดล้อมภายนอกที่เกิดขึ้น หรือเพื่อหลีกเลี่ยงหรืออุปสรรคที่เกิดจากสภาพแวดล้อม ดังนั้นองค์กรมีความจำเป็นที่จะต้องเน้นไปที่จุดแข็งและลดจุดอ่อนของตัวเองลง (Peter, Mark & John, 1998)

3. เมตริกซ์ TOWS Matrix คือเครื่องมือทางยุทธศาสตร์ที่สำคัญ ที่ผู้บริหารทุกระดับจะต้องนำมาประยุกต์ใช้ เมื่อจะทำการกำหนดยุทธศาสตร์ TOWS Matrix มาจากคำว่า Threats–Opportunities-Weakneses-Streagths ซึ่งผู้บริหารและผู้นำจะต้องนำมาเพื่อพัฒนาออกมาเป็นการกำหนดประเด็นทางยุทธ์ศาสตร์ได้สี่ประเภทด้วยกัน คือ ยุทธ์ศาสตร์ จุดแข็งและโอกาส (SO strategies), ยุทธศาสตร์จุดอ่อนโอกาส (WO 4strategies), ยุทธศาสตร์จุดแข็งและอุปสรรค (ST strategies) และสุดท้ายยุทธ์ศาสตร์จุดอ่อนอุปสรรค (WT strategies) (David, 2001) และTOWS Matrix โดยทั่วไปแล้ว มันก็คือเครื่องมือที่นำมาใช้ในการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ ที่ช่วยให้องค์การสามารถที่จะระบุทางเลือกเชิงยุทธศาสตร์เพื่อให้องค์การสามารถนำไปปฏิบัติต่อไป

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยในเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมของคนในชุมชน (participatory action research)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ศึกษาในกลุ่มผู้นำชุมชน ทั้งผู้นำที่เป็นทางการและผู้นำที่ไม่เป็นทางการของชุมชนอำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก อำเภอเมืองตากประกอบไปด้วย สิบตำบล ประกอบไปด้วย ป่ามะม่วง หนองบัวใต้ หนองบัวเหนือ ตลุกกลางทุ่ง ไม้งาม น้ำรึม วังหิน แม่ท้อ วังประจบ และโปงแดง ผู้นำและผู้บริหารส่วนท้องถิ่น รวมผู้ให้ข้อมูลทั้งสิ้น 20 คน ระยะเวลา 4 เดือน ระหว่างเดือนสิงหาคม 2560- พฤศจิกายน 2560

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย ได้แก่ การสัมภาษณ์และจัดสนทนากลุ่มย่อยเดือนละ2ครั้ง รวมทั้งหมด 8 ครั้ง เป็นเวลา 4 เดือน ผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มย่อย ประกอบไปด้วย เจ้าหน้าที่ อบต. กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และผู้นำกลุ่มแต่ละหมู่บ้าน และการสังเกต

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ใช้ เทคนิคการรวบรวมข้อมูลด้วย SWOT analysis และ TOWS Matrix เพื่อทำการกำหนดยุทธศาสตร์ดำเนินการ

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

วิเคราะห์และตีความโดยใช้วิธีการพรรณนาเชิงวิเคราะห์และการวิเคราะห์เนื้อหา เพื่อสามารถนำผลการวิจัยไปใช้ให้เป็นประโยชน์ ในการวางแผนการปฏิบัติของชุมชนอำเภอเมืองตาก จังหวัดตากต่อไป

ผลการวิจัย

จังหวัดตากมีอาณาเขตติดต่อกับ 9 จังหวัด ได้แก่

จังหวัด แม่ฮ่องสอน เชียงใหม่ ลำพูน ลำปาง สุโขทัย กำแพงเพชร นครสวรรค์ อุทัยธานี กาญจนบุรี และ 1 ประเทศ คือ สาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมาร์ (หรือพม่าเดิม) โดยมีพรหมแดนติดต่อ ยาวประมาณ 542 กม. การปกครอง จังหวัดตากมีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 531,018 คน เป็นชาย 269,370 คน หญิง 261,648 คนแบ่งเขตการปกครองเป็น 9 อำเภอ ซึ่งการปกครองท้องถิ่นจำแนกได้ คือ 1 เทศบาลนคร 1 เทศบาลเมือง 16 เทศบาลตำบล 50 อบต. ตำบล 63 ตำบล 559 หมู่บ้าน การนับถือศาสนา ประชากรส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ รองลงมานับถือศาสนาคริสต์, อิสลาม

ข้อมูลสถานการณ์ภาพรวมในพื้นที่ ผลการพัฒนาทางเศรษฐกิจ (GDP) ที่มีต่อรายได้เฉลี่ยต่อหัวประชากรผลิตภัณฑ์จังหวัดตาก ปี 2553 พบว่าประชากรมีรายได้เฉลี่ยต่อหัว 82,997 บาทต่อคน ต่อปี เป็นอันดับที่ 4 ของภาคเหนือ และเป็นอันดับที่ 35 ของประเทศ มูลค่าเพิ่ม ณ ราคาประจำปี ส่วนใหญ่มา จากนอกภาคเกษตร จำนวน 29,578 ล้านบาท ส่วนมูลค่าเพิ่ม ณ ราคาประจำปีจากภาคเกษตรกรรม จำนวน 14,520ล้านบาทรวมมูลค่าเพิ่ม ณ ราคาประจำปี 2553 เท่ากับ 44,098 ล้านบาท คาดการณ์ว่าประชากรมีรายได้เฉลี่ยต่อหัวเพิ่มขึ้น 89,743 บาทต่อคนต่อปี รวมมูลค่าเพิ่ม ณ ราคาประจำปี 2554 ประมาณ 48,064 ล้านบาท จากการสังเกตการณ์ และการสืบหาข้อมูลจากกลุ่มเป้าหมายพบว่า การประกอบอาชีพที่เป็นอาชีพหลักของประชากรจังหวัด คือ ทำนา เพาะปลูกพืชผักผลไม้ เช่น ข้าวโพดเลี้ยงสัตว์ ถั่วเหลือง ถั่วเขียวผิวมัน มันสำปะหลัง อ้อยเอทานอล กะหล่ำปี ผัดกาดขาวปลี ข้าวโพดหวาน กระเทียมหัว ลำไย กล้วยไข่ กล้วยน้ำว้า ยังมีการเพาะเลี้ยงสัตว์น้ำในพื้นที่น้ำจืดและเลี้ยงวัวพันธุ์เนื้อ ซึ่งเป็นอาชีพที่ได้รับการส่งเสริมนอกจาก อาชีพรับจ้าง และการค้าที่เป็นอาชีพที่ทำรายได้สู่จังหวัดตากอีกทางหนึ่งด้วย ข้อมูลด้านการท่องเที่ยวและขนบธรรมเนียมประเพณีของชุมชนชาวอำเภอเมืองตากพบว่ามีแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญดังต่อไปนี้ (1) ศาลสมเด็จพระเจ้าตากสินมหาราช ตั้งอยู่ที่ถนนจรดวิถีทอง ใกล้กับสำนักงานท่องเที่ยวแห่ง ประเทศไทย ศาลนี้แต่เดิมอยู่ที่วัดดอยข่อยเขาแก้ว ฝั่งตรงข้ามกับตัวเมือง ในปี พ.ศ. 2490 ชาวเมืองตากช่วยกัน สร้างศาลขึ้นใหม่พร้อมกับให้กรมศิลปากรหล่อพระบรมรูปสมเด็จพระเจ้าตากสินมหาราช ขนาดใหญ่กว่าพระองค์ จริงเล็กน้อย พระอิริยาบถที่กำลังประทับอยู่บนราชอาสน์ มีพระแสงดาบวางพาดอยู่ที่พระเพลา ทุกปีในระหว่างวัน สิ้นปี และวันขึ้นปีใหม่ จะมีงานฉลองเป็นประเพณีชื่อว่า “งานตากสินมหาราชานุสรณ์และงานกาชาดจังหวัดตาก” ในงานมีละครประกอบ แสงเสียง เทิดพระเกียรติสมเด็จพระเจ้าตากสินมหาราช ศาลนี้เป็นที่เคารพสักการะของ ประชาชนทั่วไป (2) ประเพณีลอยกระทงสายไหลประทีปพันดวง จัดขึ้นทุกปีในช่วงเดือนพฤศจิกายน ในวันขึ้น 15 ค่ำ เดือน 12 เป็นประเพณีเก่าแก่ที่ชาวจังหวัดตากสืบทอดกันมาช้านาน เกิดจากภูมิปัญญาของชาวบ้านที่สืบทอดแต่โบราณเกี่ยวกับการลอยกระทงในวันเพ็ญเดือน สิบสอง เพื่อขอขมาพระแม่คงคา คือ แม่น้ำปิง โดยมีจุดเด่นที่ต่างจากการลอยกระทงทั่วๆ ไป คือ ตัวกระทงทำจาก กะลามะพร้าว ภายในบรรจุด้วยขี้ไต้ หรือเชื้อเพลิงที่เตรียมไว้แล้วจุดไฟปล่อยลงใน แม่น้ำปิง กะระยะห่าง เท่าๆ กัน สม่ำเสมอไม่ขาดสาย ส่องแสงระยิบระยับ เต็มท้องน้ำลอยไปตามสายน้ำของ ลำน้ำปิงดูสวยงาม (3) น้ำตกลานสาง อุทยานแห่งชาติลานสาง อยู่ที่บ้านลานสาง ตำบลแม่ท้อ ห่างจากตัวจังหวัดตากไปตามทางหลวงหมายเลข 105 ประมาณ 20 กม. สภาพภูมิประเทศเป็นภูเขาสลับซับซ้อนติดต่อกันเกือบตลอดทั้งพื้นที่ เป็น แหล่งกำเนิดของลำธารหลายสาย เช่น ห้วยลานสาง ห้วยท่าเลย์ คลองห้วยทราย ห้วยอุ้มยอม ตามตำนานเล่ากันว่า เมื่อครั้งสมเด็จพระเจ้าตากสินมหาราช พลัดหลงกับกองทัพ ได้มีแสงสว่างพุ่งขึ้นบนท้องฟ้า บริเวณที่พระเจ้าตาก ประทับและเป็นเวลาฟ้าสาง จึงเรียกว่า “ลานสาง” สำหรับสถานที่น่าสนใจในอุทยาน คือ น้ำตกผาลาด น้ำตกลาน เลี้ยงม้า น้ำตกลานสาง น้ำตกผาผึ้ง น้ำตกผาเท น้ำตกท่าเลย์ และจุดชมวิว ที่สามารถมองเห็นตัวเมืองตากได้ (4) กระบากใหญ่ที่สุดในโลก (อุทยานแห่งชาติตากสินมหาราช) อุทยานแห่งชาติตากสินมหาราช ตั้งอยู่ในท้องที่ 2 อำเภอ คือ อำเภอเมืองตากและอำเภอแม่สอด ห่างจากตัวอำเภอเมืองตากประมาณ 35กิโลเมตร พื้นที่เขตป่าแม่ท้อ อำเภอเมืองและป่าแม่ละเมา อำเภอแม่สอด ภูมิประเทศเป็นเทือกเขาสูงชันสลับซับซ้อน สภาพป่าสมบูรณ์ เป็นอุทยานฯ ที่มีป่าหลายชนิด เช่น ป่าดิบเขา ป่าสน เขา ป่าดงดิบ ป่าเต็งรังและป่าเบญจพรรณ อุทยานฯ มีอากาศเย็นสบายตลอดทั้งปี สถานที่น่าสนใจ ได้แก่ เส้นทาง ศึกษาธรรมชาติ ต้นกระบากใหญ่ สะพานหินธรรมชาติ น้ำตกปางอ้าน้อย ถ้ำ

ธารลอดผาขาว-ผาแดง น้ำตกแม่ย่าป่า และน้ำตกสามหมื่นทุ่ง (5) และยังมีประเพณีขึ้นธาตุเดือน 9 งานขึ้นธาตุเดือน 9 เป็นงานบุญที่จัดขึ้นเพื่อเป็นการบูชาพระบรมธาตุขององค์สมเด็จพระสัมมาสัมพุทธเจ้า กำหนดการจัดในวันขึ้น 14 ค่ำ และ 15 ค่ำ เดือน 9 ของภาคเหนือ หรือตรงกับเดือน 7 ของไทย ประมาณปลายเดือนพฤษภาคม หรือเดือนมิถุนายนของทุกปี ภายในงานมีการจัดขบวนแห่ เช่น ขบวนกลองยาว ขบวนปัจจัยไทยทาน ขบวนต้นเงิน ขบวนต้นผ้าป่า ขบวนตุงไชย ผ้าห่มองค์พระธาตุโดยเริ่มจาก หนองเล่มผ่านสะพานบุญไปยังวัดพระบรมธาตุ เพื่อทำพิธีถวายผ้าห่มองค์พระธาตุ และทำพิธีบวงสรวงเจดีย์ยุทธหัตถี ซึ่งเป็นเจดีย์ที่พ่อขุนรามคำแหงฯ ได้สร้างไว้ในคราวทำสงครามยุทธหัตถีชนะขุนสามชน เจ้าเมืองฉอด ที่ตั้งอยู่ ทางทิศเหนือของวัดพระบรมธาตุ และทำบุญตักบาตรตามประเพณี ณ วัดพระบรมธาตุ อำเภอบ้านตาก

ปัจจัยด้านจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคของชุมชนเทศบาลอำเภอเมืองตาก ในจังหวัดตาก

จุดแข็งอำเภอเมืองตาก (1) มีฐานเศรษฐกิจที่เข้มแข็ง และมีแนวโน้มความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจอย่างต่อเนื่อง (2) มีศักยภาพในการพัฒนาการประกอบอุตสาหกรรมที่เน้นการใช้แรงงานสูง (labor intensive) ทั้งเพื่อการบริโภคในประเทศและเพื่อการส่งออก (3) มีศักยภาพในด้านการเกษตร ผลผลิตด้านการเกษตรตลอดทั้งปีให้ผลดี โดยเฉพาะการปลูกพืชผักผลไม้เมืองหนาว/การเกษตรบนพื้นที่สูงและการปศุสัตว์ (4) มีพื้นที่ชายแดนที่เป็นฐานการค้าชายแดนและการพัฒนาการประกอบการร่วมกัน (co-production area) กับประเทศเมียนมาร์ (5) มีแหล่งท่องเที่ยว และเส้นทางการท่องเที่ยว (แม่สอด-แม่สะเรียง) ที่สามารถพัฒนาให้เป็น พื้นที่/เส้นทางแม่เหล็กด้านการท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติ (6) มีพื้นฐานความหลากหลายเชิงวัฒนธรรม ที่สามารถนำมาส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม

จุดอ่อนอำเภอเมืองตาก (1) มีปัญหาด้านคุณภาพชีวิตและคุณภาพด้านการศึกษา การขาดความรู้ ที่ไม่ทันยุคและไม่ทันกับโลกในยุคปัจจุบันของคนในชุมชน โดยเฉพาะราษฎรในพื้นที่ห่างไกลยังขาดปัจจัยขั้นพื้นฐานด้านสาธารณูปโภค (2) การขาดแหล่งเป็นแหล่งรายได้หลักของประชากรส่วนใหญ่ของจังหวัดยังมีการใช้การเพิ่มผลผลิตด้วยการใช้ปุ๋ย/สารเคมี (3) ขาดการบริหารการจัดการแหล่งน้ำเพื่อการเกษตร แหล่งน้ำอุปโภคบริโภคเพื่อให้ในการเกษตร ไม่เพียงพอ

โอกาสอำเภอเมืองตาก (1) มีโอกาสสูงที่จะได้รับการสนับสนุนงบประมาณเพื่อการพัฒนาด้านการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน อันเป็นผลมาจากการที่รัฐบาลมีแนวโน้มสูงที่จะให้ความสำคัญต่องานเรื่องการจัดสวัสดิการสังคมเพื่อดูแลผู้ยากจนและด้อยโอกาส และการพัฒนาเพื่อฟื้นฟูความอุดมสมบูรณ์ของทรัพยากรธรรมชาติตามนโยบายการป้องกันและแก้ไขปัญหาสภาวะโลกร้อน (2) มีโอกาสสูงด้านการพัฒนาเศรษฐกิจชายแดนและการพัฒนาภาคบริการต่อเนื่องโดยมีแนวนโยบายด้านการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศที่ชัดเจนที่มีผลต่อการพัฒนาเศรษฐกิจในด้านนี้ของจังหวัด (3) มีโอกาสสูงที่จะเป็นฐานรองรับการย้ายฐานการลงทุนด้านอุตสาหกรรม ประเภทใช้แรงงานสูง (พื้นที่ลงทุนใหม่) ตามนโยบายการปรับโครงสร้างการผลิตภาคอุตสาหกรรม และการพัฒนาการประกอบการร่วมกัน (co-production area) กับประเทศเมียร์มาร์ (4) มีโอกาสได้รับผลการพัฒนาจากการเป็นพื้นที่จุดตัดระหว่างเส้นทางการพัฒนาตามแนว EWEC และ NSEC และการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน

ข้อจำกัด/ภัยคุกคามอำเภอเมืองตาก (1) มีความล่าช้าในการดำเนินการตามนโยบายเขตเศรษฐกิจชายแดนเมื่อเปรียบเทียบกับพื้นที่อื่น ในประเทศไทย และระหว่างชายแดนเมียร์มาร์กับจีน และผลจากความล่าช้าอาจจะทำให้จังหวัด เสียโอกาสทางการพัฒนาในระยะยาวได้ (2) จังหวัดตากอยู่ในพื้นที่เสี่ยงภัยน้ำป่าไหลหลาก ดินถล่ม การเกิดอุทกภัย (3) ปัญหายาเสพติด ปัญหาการแพร่ระบาดของยาเสพติดโดยเฉพาะยาบ้าในสถานศึกษา กลุ่มเยาวชนวัยรุ่นและประชาชน ซึ่ง กลุ่มผู้ค้าเป็นชาวเขาชนกลุ่มน้อยอยู่ในพื้นที่ห่างไกลยากต่อการป้องกันดูแลและตรวจค้น เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ “ประเทศมีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน เป็นประเทศพัฒนาแล้ว ด้วยการพัฒนาตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” นำไปสู่การพัฒนาให้คนไทยมีความสุข และตอบสนองต่อการบรรลุซึ่งผลประโยชน์แห่งชาติในการที่จะ พัฒนาคุณภาพชีวิต สร้างรายได้ระดับสูงเป็นประเทศพัฒนาแล้ว และสร้างความสุขของคนไทย สังคมมีความมั่นคง เสมอภาค และเป็นธรรม ประเทศสามารถ

แข่งขันได้ในระบบเศรษฐกิจยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (ปรเมธี วิมลศิริ, 2559) ผู้วิจัยจึงจัดทำแผนยุทธศาสตร์อำเภอเมืองตากให้สอดคล้องกับปี ได้ดังต่อไปนี้โดยใช้หลักการกำหนดยุทธศาสตร์ตามหลักการของ TOWS Matrix ดังต่อไปนี้

กลยุทธ์ SO

ยุทธ์ศาสตร์ประเด็นที่ 1 ส่งเสริมการเกษตรและการท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติเพื่อความยั่งยืน และเพิ่มช่องทางการจำหน่ายสินค้าที่เป็นผลผลิตของชุมชนให้มีความก้าวหน้าและชายแดนเศษฐกิจ อันเนื่องมาจากว่าชุมชนอำเภอเมืองตาก ส่วนใหญ่ประชาชนประกอบอาชีพการเกษตร ที่เป็นจุดแข็งด้านพืชผลทางเกษตรมีผลผลิตที่อุดมสมบูรณ์ ส่งเสริมให้นำผลผลิตทางการเกษตรที่มีอยู่แล้วมาพัฒนาหรือมาแปรรูปเพื่อมูลค่าเพิ่มแล้วนำมาวางจำหน่ายในช่องทางการจัดจำหน่ายของชุมชนเองก็จะนำมาซึ่งความเจริญทางเศษฐกิจของชุมชนอันเนื่องจากว่าสินค้าที่ดีมีคุณภาพที่มาจากชุมชนแล้วมีการจัดการเรื่องช่องทางการจัดจำหน่ายภายในชุมชนที่เหมาะสมก็จะเกิดกลไกทางเศรษฐกิจต่อไปได้ สอดคล้องกับ Kotler (1995) การส่งเสริมการขายที่มีประสิทธิผลนั้นเกิดจากการที่องค์กรมีช่องทางการจัดจำหน่ายที่เหมาะสม ผู้บริโภคสามารถเข้าถึงได้ง่ายและทั่วถึง และมีความสะดวกต่อทั้งผู้บริโภคผู้ซื้อและประชาชนทั่วไปที่ต้องการที่จะอุดหนุนสิ้นของท้องถิ่นเพื่อให้เกิดการหมุนเวียนของกลไกตลาดและเศรษฐกิจที่ดี และส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ตามแนวเขตเมืองชายแดน อันเนื่องจากว่า อำเภอเมืองตากเป็นอำเภอที่อยู่ใกล้กับเขตชายแดนที่เป็นจุดเชื่อมต่อ จึงสมควรที่จะให้มีการส่งเสริมการท่องเที่ยวตามเขตชายแดนแล้วนำเสนอสินค้าที่เป็นสินค้าเกษตรและสินค้าภูมิปัญญาชาวบ้านให้กับนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ ตามเทศกาลการท่องเที่ยวต่างๆ ที่มีนักท่องเที่ยวมาเที่ยวชมเทศกาลต่างๆอย่างมากมายตามเขตเมืองชายแดนให้เป็นเมืองเขตเศรษฐกิจเพื่อหล่อเลี้ยงคนในชุมชนและรองรับนักท่องเที่ยว สอดคล้องกับ อเนก เหล่าธรรมทัศน์ (2558) กล่าวว่า วิธีคิดเศรษฐกิจแบบใหม่ คนในอนาคตจะหมดเงินไปกับการซื้อหาประสบการณ์ การสร้างประสบการณ์ ฟื้นประสบการณ์ โดยการท่องเที่ยว ดูความหลัง ฟังเรื่องเก่า เขย่าเรื่องใหม่ จะไม่เป็นลักษณะของการทำถ้วยชาม ทำเหล็ก ทำรถยนต์ แต่จะเป็นเศรษฐกิจที่เรียกว่า experience economy

กลยุทธ์ WO

ยุทธศาสตร์ประเด็นที่ 2 พัฒนาการศึกษาเสริมสร้างความรู้ของคนในชุมชนและเยาวชน การให้ความรู้ในเชิงการพัฒนาอาชีพสอดคล้องกับความถนัดของคนในท้องถิ่นอย่างยั่งยืน เสริมสร้างอาชีพและรายได้ ให้กับครอบครัวซึ่งจะมีความสอดคล้องกับประเด็นยุทธ์ศาสตร์ที่หนึ่งดังที่ได้กล่าวมาก่อนหน้านี้ เพราะรายได้ต่อหัวของประชากรต่ำ และคนจะมีรายได้ที่ดีนั้นจำเป็นจะต้องพึ่งพาเศรษฐกิจภายในท้องถิ่น และ เพื่อให้คนในชุมชนมีความขยันทำมาหากินตามหน้าที่ของตัวเอง จะมีความสามารถในการหารายได้และการที่เราจะพัฒนาท้องถิ่นได้ ก็จำเป็นที่จะต้องพัฒนาคุณภาพการศึกษาให้กับคนในชุมชนได้มีความรู้ให้ทั่วถึง สอดคล้องกับณัฏฐพันธ์ เขจรนันทน์ (2549) บุคคลในชุมชนในฐานะสมาชิกของสังคมล้วนแล้วแต่มีความจำเป็นที่จะต้องมีบทบาท หน้าที่ที่ตัวเองจะต้องปฏิบัติงาน เพื่อธำรงอยู่อย่างสงบสุข โดยการสริมสร้างอาชีพที่สอดคล้องกับความถนัดของคนในพื้นที่และสังคมนั้น เมื่อประชากรในชุมชนมีความมั่นคงในอาชีพก็จะนำมาซึ่งความมั่นคงทางด้านรายได้ของคนในสังคมนั้น ก็จะเป็นการลดความเลื่อมล้ำของคนในสังคมนั้นและความขัดแย้ง สร้างความมั่นคงในเศรษฐกิจในระดับล่าง การที่ชุมชนจะมีความเข็มแข็งได้นั้นคนในชุมชนนั้นจะต้องเป็นคนที่มีความรู้ความสามารถคือเป็นชุมชนที่มีการศึกษา และคุณภาพของคนนั้นขึ้นอยู่กับคุณภาพของการศึกษา เพื่อให้คนมีคุณภาพในการประกอบอาชีพเราก็ย่อมมีความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาระบบการศึกษาและจัดให้มีการศึกษาให้กับชุมชนนั้นๆ และสอดคล้องกับเอนก เหล่าธรรมทัศน์ (2558) กล่าวว่าผู้สร้างบ้านแปลงเมืองคือคนที่อยู่ในนั้นหมายถึงคนที่อยู่ในสังคมนั้น เราต้องฝึกฝนให้เขารักบ้านรักเมือง ภูมิใจใฝ่หาความรู้ และความรู้ของเขาจะต้องล้ำหน้ากว่าความรู้ของคนชั้นนำของชาติ จึงจะนำมาพาชาติได้ ฉะนั้นเวลาที่เรานำการศึกษามาให้เขา เราจะต้องไม่เอาหลักสูตรปลายแถวมาสอน ต้องเดินทางลัดเลยคือเอาหลักสูตรที่ดีที่สุดมาสอนเขา

กลยุทธ์ ST

ประเด็นยุทธ์ศาสตร์ที่ 3 วางมาตรการเพิ่มความสามารถให้กับชุมชนเพื่อให้มีความพร้อมรับมือกับภัยธรรมชาติ เนื่องจากว่าภัยธรรมชาตินั้นเป็นสิ่งที่ไม่สามารถ

คาดเดาได้แต่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะกระทบความเสียหายในวงกว้างทั้งชีวิตและทรัพย์สินของชุมชนอย่างมหาศาล สอดคล้องกับPuttanawit (2555) กล่าวว่า ภัยธรรมชาติ หมายถึง ภัยอันตรายต่างๆที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติ และมีผลกระทบต่อชีวิต ความเป็นอยู่ ของมนุษย์ นับตั้งแต่โบราณกาลมาแล้วที่มนุษย์ ผจญกับความยิ่งใหญ่ของภัยธรรมชาติ มนุษย์พยายามเรียนรู้และเอาชนะภัยธรรมชาติ ตราบจนปัจจุบัน มนุษย์ยังไม่สามารถเอาชนะได้เลย หนทางเดียวที่ดีที่สุด พึงกระทำตอนนี้คือพยายามเรียนรู้ธรรมชาติของภัยต่างๆเหล่านี้แล้ว หาทางป้องกันและลดความเสียหายที่จะเกิดจากภัยธรรมชาติต่าง ๆ เหล่านี้ให้ได้มากที่สุด

กลยุทธ์ WT

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4 สนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนในชุมชนในการบริหารจัดการองค์กรในภาคท้องถิ่นเพื่อให้มีการนำแนวนโยบายที่เป็นประโยชน์เพื่อปรับปรุงพัฒนาชุมชนให้ดีขึ้นและเป็นไปในแนวทางที่เป็นประโยชน์ต่อส่วนรวมเพื่อสาธารณะ และเพื่อความปลอดภัยทั้งชีวิต ทรัพย์สินของชุมชน และเพื่อสิ่งที่ดีขึ้นของคนภายในชุมชน เพื่อลดปัญหาด้านต่างที่เป็นการบ่อนทำลายคนในชุมชน ของคนในสังคมและประเทศชาติ เช่น ปัญหายาเสพติด การลักลอบขนของผิดกฎหมายและทำลายทรัพยากรธรรมชาติ ที่เป็นภัยต่อความมั่นคงอันเนื่องมาจากเป็นเมืองที่อยู่ติดกับตะเข็บชายแดน ดังนั้นการบริหารชุมชน จำเป็นจะต้องอาศัยความร่วมมือจากหลายๆส่วนโดยเฉพาะชุมชนต้องได้รับความร่วมมือกับชุมชนคนในพื้นที่เป็นอย่างดี สอดคล้องกับ อาณัฐชัย

รัตตกุล (2551) กล่าวว่า เพียงสถานการณ์และศักยภาพขององค์กร ในการบริหารนโยบายไปสู่การปฏิบัติอย่างมีความสำเร็จตามที่คาดหวังไว้ยังไม่เพียงพอ ถึงแม้จะมีอำนาจตามกฎหมายที่รองรับไว้ แต่หากปราศจากความร่วมมือและการสนับสนุนทางการเมืองและหลายๆส่วนก็อาจจะไม่สามารถทำให้นโยบายสมบูรณ์ได้ เพราะจากสภาพแวดล้อมของการบริหาองค์การต่างๆมักเต็มไปด้วยความวุ่นวายทั้งภายในและภายนอก และสอดคล้องกับ

วรเดช จันทรศร (2556) กล่าวว่า ไม่ว่าหน่วยงานที่รับผิดชอบในด้านนโยบายไปปฏิบัติจะมีสมรรถนะสูงแค่เพียงใดหรือผู้รับผิดชอบในนโยบายจะมีความสามารถในการควบคุมผลงานของหน่วยปฏิบัติภายใต้ ระบบการวัดผลและติดตามที่สมบูรณ์เพียงใด การนำนโยบายต่างๆจะสำเร็จไม่ได้หากสมาชิกในองค์กรไม่มีความร่วมมือกันปฏิบัติตามแนวนโยบาย หรืออีกนัยหนึ่ง ปัญหาในการนำนโยบายไปปฏิบัติจะมีมากขึ้น ถ้าสมาชิกภายในองค์กรหรือหน่วยปฏิบัติไม่ให้ความร่วมมือหรือต่อต้านการเปลี่ยนแปลง

สรุปผลจากจากวิจัยในเชิงคุณภาพครั้งนี้ สรุปออกมาได้เป็นยุทธศาสตร์อำเภอเมืองตาก ทั้งหมด4 ประเด็นดังต่อไปนี้ ยุทธศาสตร์ที่ 1 ส่งเสริมการเกษตรและการท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติเพื่อความยั่งยืน และเพิ่มช่องทางการจำหน่ายสินค้าที่เป็นผลผลิตของชุมชนให้มีความก้าวหน้าและชายแดนเศรษฐกิจ ยุทธศาสตร์ที่ 2 พัฒนาการศึกษาเสริมสร้างความรู้ของคนในชุมชนและเยาวชน การให้ความรู้ในเชิงการพัฒนาอาชีพสอดคล้องกับความถนัดของคนในท้องถิ่นอย่างยั่งยืน ยุทธ์ศาสตร์ที่ 3 วางมาตรการเพิ่มความสามารถให้กับชุมชนเพื่อให้มีความพร้อมรับมือกับภัยธรรมชาติ ยุทธศาสตร์ที่ 4 สนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนในชุมชนในการบริหารจัดการองค์กรในภาคท้องถิ่นเพื่อให้มีการนำแนวนโยบายที่เป็นประโยชน์เพื่อปรับปรุงพัฒนาชุมชนให้ดีขึ้นและเป็นไปในแนวทางที่เป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม เพื่อสาธารณะ และเพื่อความปลอดภัยทั้งชีวิตทรัพย์สินของชุมชน

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งนี้

ในมุมมองของผู้วิจัย การทำแผนยุทธศาสตร์ที่ดีนั้นไม่จำเป็นต้องมากเกินไปจนกลายเป็นความเพ้อฝัน แต่ควรที่จะมีการกำหนดออกมาที่เป็นแนวทางเพื่อทำแผนยุทธ์ศาสตร์ทั้งในเชิงรุกสำหรับโอกาสที่เปิดกว้างจากภายนอกและแผนในเชิงรับในอันที่จะพัฒนาแก้ไขในส่วนที่เป็นจุดอ่อนให้หมดไป และในการทำแผนยุทธ์ศาสตร์นั้นไม่จำเป็นที่จะต้องมีหลายแผนหรือหลายประเด็นที่ต้องทำในหลายๆเรื่อง เพราะในการทำเรื่องยุทธศาสตร์นั้นไม่ใช่เรื่องที่จะสามารถทำแล้วบรรลุหรือสำเร็จได้โดยง่ายเพราะถ้าเราทำเรื่องยุทธศาสตร์หลายเรื่องจะไม่มีทางหรือสำเร็จยากมาก แต่ควรที่จะหยิบยกมาแค่ประเด็นที่สำคัญๆ บางประเด็นเท่านั้นในแต่ละมิติแล้วมีการกำหนดวันเริ่มและกำหนดวันแล้วเสร็จให้ชัดเจน แล้วค่อยนำประเด็นยุทธ์ด้านอื่นๆ

เข้ามาทำเพิ่มเติมต่อไป

ข้อเสนอแนะการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรกำหนดขยายพื้นที่การประชุมกลุ่มย่อยหรือจำนวนผู้นำกลุ่ม ให้มากขึ้นแต่ละครั้ง ครั้งละ40-50คน

2. ควรหาข้อมูลเพิ่ม ทำวิจัยเชิงคุณภาพและทำวิจัยเชิงปริมาณ โดยมุ่งเน้นกลุ่มตัวอย่างหรือผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เป็น เพื่อหาแนวทางในการสร้าง ตัวแบบ ทำวิจัยที่มีความสำคัญตรงประเด็นของยุทธศาสตร์

References

Charles, W. L., & Jones, G. R. (2013). *Strategic management* (10th ed.).Ohio: South-Western Cengage Learning.

David, F. R. (2001). *Strategic management: Concepts cases* (8th ed). New Jersey: Prentic Hall.

Gregory, G. D., & Lumpkin, G.T. (2003). *Strategic management concept.* New York: McGraw-Hill.

Jantarasorn, W. (2013). *Public policy principle* (6th ed.). Bangkok: Sahai Block. (in Thai)

Khachonnun, N. (2006). *Human resource management.* Bangkok: SE-ED. (in Thai)

Kotler, P. (1995). *Marketing management: Analysis, planning, implementation and control* (8th ed). Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall.

Laowthummathat, A. (2015). *City: Past and future. Bangkok: Creative Public Wisdom Institute Foundation.* (in Thai)

Neil Ritson, (2017) *Strategic management* (2nd nd.). New York: Book Boon.

Peter, L. W., Mark J. K., & John A. P. (1998). *Strategic management concept.* New York: Prentice Hall. Piphatsareethum, K. (2007). A role of business private sector to drive business according to the sufficient economy philosophy. *Sukhothai Thammathirat Journal of Economics, 2*(2), 71-96. (in Thai)

Puttanawit. (2012). *Natural disaster*. Retrieved from http://puttanawit.blogspot.com (in Thai)

Rattanakul, A. (2008). *Policy principle*. Bangkok: Kasem Bundit University. (in Thai)

Strickland, A. J. (1999). *Strategic management* (11th ed.). New York: McGraw-Hill.

Wimonsiri, P. (2016). *20 years strategy: Future of Thailand for sustainable.* Retrieved from http://planning.pn.psu.ac.th/plan_doc/procedure/docs_procedure/300_1498813858.pdf (in Thai)

Wiruchnipawan, W. (2007). Management according to the sufficiency economy philosophy. *Ratthaphirak Journal, 49*(3), 56-81. (in Thai)

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารองค์การส่วนท้องถิ่น จังหวัดนครปฐม

Effect of Leadership Changes on the Efficacy of Local Administrative Organizations in Nakhon Pathom Province

ณัฐกานต์ ปิ่นเกษร และ มะดาโอะ สุหลง

Nattakarn Pinkasorn and Madaoh Sulong

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

Master of Business Administration Program, Rajamangala University of Technology Thanyaburi

Received: March 7, 2018

Revised: March 26, 2018

Accepted: March 27, 2018

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ของผู้บริหารองค์การส่วนท้องถิ่น จังหวัดนครปฐม (2) ปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารองค์การส่วนท้องถิ่น จังหวัดนครปฐม และ (3) ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการบริหารของผู้บริหารองค์การส่วนท้องถิ่น จังหวัดนครปฐม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 340 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นเชิงเดี่ยว ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน และการวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์ จดบันทึก และข้อมูลเอกสารทำการวิเคราะห์เนื้อหา และนำเสนอผลการวิจัยเป็นแบบพรรณนา ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศอายุระดับการศึกษาหน้าที่รับผิดชอบระยะเวลาปฏิบัติราชการ มีความสัมพันธ์กับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารองค์การส่วนท้องถิ่น จังหวัดนครปฐมและปัจจัยส่วนบุคคลด้าน อายุหน้าที่ความรับผิดชอบระยะเวลาปฏิบัติราชการ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการบริหารของผู้บริหารองค์การส่วนท้องถิ่น จังหวัดนครปฐม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ0.05 นอกจากนั้น ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ ด้านการสร้างแรงบันดาลใจ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการบริหารของผู้บริหารองค์กรส่วนท้องถิ่น จังหวัดนครปฐม ในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และด้านการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ0.01

คำสำคัญ: ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง, ประสิทธิผล, การบริหารองค์การส่วนท้องถิ่น

Abstract

The research objectives of the study were to examine (1) the personal factors that affected the leadership changes on local administration in Nakhon Pathom province (2) the personal factors that affected the efficacy of local administration in Nakhon Pathom province and (3) the correlation between the leadership changes and the efficacy of local government administration in Nakhon

Pathom province. The sample size in the study was 340 persons. The research instruments included a set of questionnaires with 5 different levels. The statistics used for data analysis were percentage, median, deviation, coefficient, simple linear regression analysis, Pearson correlation and inferential statistics analysis. In addition, the qualitative research was carried out by interviewing, note-taking, and documentation collection. Then, content analysis was done and descriptive research presentation was presented. The findings revealed that the personal factors in terms of gender, age, educational level, responsibilities, and working duration had a correlation with the leadership changes with the local administration in Nakhon Pathom province. The personal factors in terms of age, responsibilities and working duration had a correlation with the efficacy of local administration in Nakhon Pathom province at statistical significance of 0.05. Moreover, the leadership changes in terms of ideological influences and inspiration creation had a correlation with the efficacy of local administration in Nakhon Pathom province in the same direction at statistical significance of 0.05, as did the leadership changes in terms of individual differences in the same direction at statistical significance of 0.01.

Keywords: leadership in changes, efficacy, local administration

บทนำ

ยุคปัจจุบัน เป็นยุคที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและต่อเนื่องในทุกๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็น เศรษฐกิจ สังคม เทคโนโลยี และสิ่งแวดล้อม การเปลี่ยนแปลงจากปัจจัยต่างๆ เหล่านี้ล้วนส่งผลกระทบต่อองค์การอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ องค์กรจึงจำเป็นต้องปรับตัวเพื่อความอยู่รอด การเปลี่ยนแปลงของบุคคลสำคัญที่มีส่วนผลักดันและสนับสนุนให้องค์การเกิดการเปลี่ยนแปลง และบรรลุเป้าหมายในการทำงานได้อย่างราบรื่น คือ ผู้บริหารที่มีความรู้ความสามารถและทักษะในการบริหารงาน ทั้งนี้ผู้บริหารต้องเป็นผู้นำในการบริหารจัดการความเปลี่ยนแปลง เพื่อให้พนักงานในองค์กรเกิดความมั่นใจ และการยอมรับ อันจะนำไปสู่ความไว้วางใจระหว่างกัน และทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจกันในการทำงาน

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ที่ส่งผลต่อภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ของผู้บริหารองค์การส่วนท้องถิ่น จ.นครปฐม

2. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารองค์การส่วนท้องถิ่น จ.นครปฐม

3. เพื่อศึกษาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการบริหาร ของผู้บริหารองค์การส่วนท้องถิ่น จ.นครปฐม

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

Burns (1978) กล่าวว่า ภาวะผู้นำเป็นปฏิสัมพันธ์ของบุคคลที่มีความแตกต่างกันในด้านอำนาจ ระดับแรงจูงใจ และทักษะเพื่อไปสู่จุดมุ่งหมายร่วมกัน ซึ่งเกิดขึ้นได้ใน 3 ลักษณะ

1. ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน (transactional leadership) เป็นปฏิสัมพันธ์ที่ผู้นำติดต่อกับผู้ตามเพื่อแลกเปลี่ยนผลประโยชน์ซึ่งกันและกัน ผู้นำจะใช้รางวัลเพื่อตอบสนองความต้องการและเพื่อแลกเปลี่ยนกับความสำเร็จในการทำงาน

2. ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (transformational leadership) ผู้นำและผู้ตามมีปฏิสัมพันธ์กัน ก่อให้เกิด

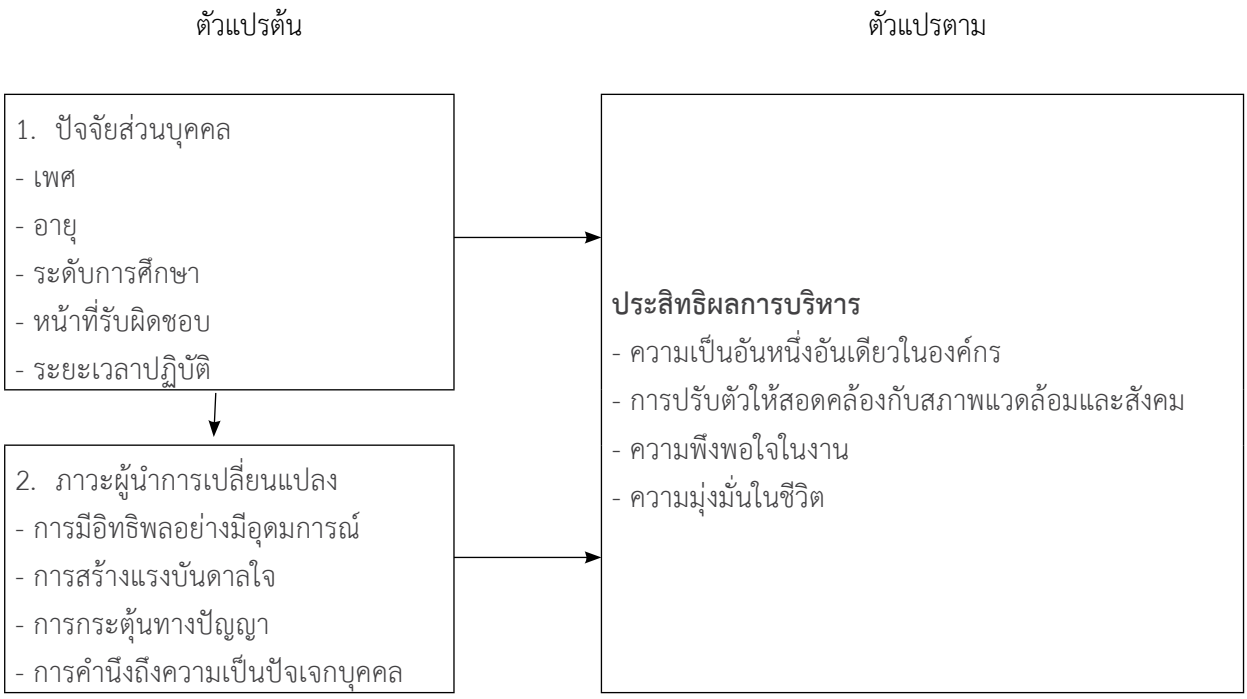
การเปลี่ยนแปลงสภาพทั้งสองฝ่าย คือเปลี่ยนผู้ตามไปเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง และเปลี่ยนผู้นำการเปลี่ยนแปลงไปเป็นผู้นำแบบจริยธรรม กล่าวคือ ผู้นำการเปลี่ยนแปลงจะตระหนักถึงความต้องการของผู้ตามและจะกระตุ้นตามให้เกิดความสำนึกและยกระดับความต้องการของผู้ตามให้สูงขึ้นตามลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ และทำให้ผู้เกิดจิตสำนึกของอุดมการณ์ยึดถือค่านิยมเชิงจริยธรรม เช่น อิสรภาพ ความยุติธรรม ความเสมอภาค สันติภาพ และสิทธิมนุษยชน

3. ภาวะผู้นำแบบจริยธรรม (moral leadership) ผู้นำการเปลี่ยนแปลงจะเปลี่ยนเป็นผู้นำแบบจริยธรรมอย่างแท้จริง เมื่อได้ยกระดับความประพฤติและความปรารถนาเชิงจริยธรรมของผู้นำและผู้ตามให้สูงขึ้น ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งสองฝ่าย สร้างจิตสำนึกให้ผู้ตามเกิดความต้องการในระดับขั้นที่สูงกว่าเดิมตามลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ หรือระดับการพัฒนาจริยธรรมของคาลเบิร์ก และจึงดำเนินการเปลี่ยนสภาพทำให้ผู้นำและผู้ตามไปสู่จุดมุ่งหมายที่สูงขึ้น

ผู้นำทั้งสามลักษณะตามทฤษฎีของเบอร์น มีลักษณะเป็นแกนต่อเนื่อง ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนอยู่ปลายสุดของแกน ซึ่งตรงกันข้ามกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงซึ่งมุ่งเปลี่ยนสภาพไปสู่ภาวะผู้นำแบบจริยธรรม

Bass (1985) ได้เสนอทฤษฎีภาวะผู้นำที่มีรายละเอียดมากขึ้น แบส กล่าวว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเป็นมากกว่าคำเพียงคำเดียวที่เรียกว่าบารมี (charisma) แบสเห็นว่าความมีบารมีมีความจำเป็น แต่ไม่เพียงพอสำหรับผู้นำการเปลี่ยนแปลง ที่สำคัญอีกสามส่วนของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีนอกเหนือจากความมีบารมี คือการกระตุ้นทางปัญญา การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคลและการสร้างแรงบันดาลใจ แบสได้ให้คำนิยามภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงในทางที่กว้างกว่าเบอร์น และแบสยังมีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีความแตกต่างจากภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน แบสยอมรับว่าในผู้นำคนเดียวกัน อาจใช้ภาวะผู้นำทั้งสองแบบ แต่ในสถานการณ์หรือเวลาที่แตกต่างกัน

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ที่ส่งผลต่อภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ของผู้บริหารองค์การส่วนท้องถิ่น จ.นครปฐม

2. ปัจจัยส่วนบุคคล ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารองค์การส่วนท้องถิ่น จ.นครปฐม

3. ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการบริหาร ของผู้บริหารองค์การส่วนท้องถิ่น จ.นครปฐม

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้ เป็นการวิจัยแบบผสมผสานระหว่างการวิจัยเชิงประมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เจ้าหน้าที่ในการบริหารองค์การส่วนท้องถิ่น จ.นครปฐม จำนวน 340 คน โดยกำหนดให้สัดส่วนของประชากร เท่ากับ 0.5 ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 5% และระดับความเชื่อมั่น 95% จากการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง จะได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 181 ตัวอย่าง ในการทำวิจัยครั้งนี้ได้เก็บเพิ่มเติมเป็นจำนวน 200 ตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของบุคคลทั่วไป เป็นการตรวจสอบข้อมูลพื้นฐานประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา หน้าที่รับผิดชอบ ระยะเวลาปฏิบัติราชการ จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายปิด (closed-ended question) โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ส่วนแรก คือ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร แบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่ (1) การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ (2) การสร้างแรงบันดาลใจ (3) การกระตุ้นทางปัญญา (4) การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล ส่วนที่สองคือ ประสิทธิผลการบริหารของผู้บริหาร แบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่ (1) ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวในองค์กร (2) การปรับตัวให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมและสังคม (3) ความพึงพอใจในงาน (4) ความมุ่งมั่นในชีวิต จากนั้นนำมาวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหาร โดยใช้สูตร คำนวณความกว้างของอัตรภาคชั้น

ส่วนที่ 3 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม แบบสอบถามได้รับตรวจสอบความเที่ยงตรง จากผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน ทำวิเคราะห์คุณภาพของเครื่องมือโดยหาค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC (Index of Item Objective Congruency)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (primary data) เป็นข้อมูลที่รวบรวมจากแบบสอบถาม

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (secondary data) เป็นข้อมูลที่เก็บรวมรวมจากหนังสือ ตำรา บทความผลงานวิจัยที่ได้มีการทำมาก่อน และแหล่งข้อมูลทางอินเตอร์เน็ตที่มีความเกี่ยวข้องกับความเครียด และประสิทธิภาพในการทำงาน เพื่อใช้ประกอบการกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย และใช้อ้างอิงในการเขียนรายงานผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นเชิงเดี่ยว ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน

ผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารองค์การส่วนท้องถิ่น จังหวัดนครปฐม ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายจำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 98 เป็นเพศหญิงจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2 อายุของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 46.5 มีระดับการศึกษาส่วนใหญ่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 55.5 หน้าที่รับผิดชอบของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในตำแหน่งผู้ใหญ่บ้านองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 39 ระยะเวลาในการปฏิบัติราชการส่วนใหญ่ อยู่ระหว่าง 6-10 ปี จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 41

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ในภาพรวมมีระดับความคิดเห็นในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า รายด้านระดับความคิดเห็นมากที่สุด คือ การกระตุ้นทางปัญญา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 ระดับความคิดเห็นมากรองลงมา คือ การมีอิทธิผลอย่างมีอุดมการณ์มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคลมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 การสร้างแรงบันดาลใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิผลการบริหาร

ประสิทธิผลการบริหารของผู้บริหาร ในภาพรวม มีระดับความคิดเห็น ปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ระดับความคิดเห็น มาก คือ ความพึงพอใจในงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 ระดับความคิดเห็น ปานกลาง คือ ความมุ่งมั่นในชีวิต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 การปรับตัวให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมและสังคม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32 ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวในองค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.02 ตามลำดับ

ตอนที่ 4 การทดสอบสมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลส่งผลต่อภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารองค์การส่วนท้องถิ่น จ.นครปฐม แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จ.นครปฐม จำแนกตามเพศ พบว่า พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารในด้านการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จ.นครปฐม จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารในด้านการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ ด้านการกระตุ้นการใช้ปัญญา และด้านการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิเคราะห์ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จ.นครปฐม จำแนกตามหน้าที่รับผิดชอบ พบว่า พนักงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบต่างกัน มีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารในด้านการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ และด้านการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จ.นครปฐม จำแนกตามระยะเวลาปฏิบัติราชการ พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติราชการต่างกัน มีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารในด้านการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ และด้านการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคล ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารของผู้บริหารองค์การส่วนท้องถิ่น จ.นครปฐม

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารองค์การส่วนท้องถิ่น จ.นครปฐม จำแนกตามเพศ พบว่า พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารองค์การส่วนท้องถิ่น จ.นครปฐม จำแนกตามอายุ พบว่า พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีภาวะ

ผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารในด้าน การปรับตัวให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารองค์การส่วนท้องถิ่น จ.นครปฐม จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารองค์การส่วนท้องถิ่น จ.นครปฐม จำแนกตามหน้าที่รับผิดชอบ พบว่า พนักงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบต่างกัน มีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารในด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวในองค์กรและการปรับตัวให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมและสังคม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารองค์การส่วนท้องถิ่น จ.นครปฐม จำแนกตามระยะเวลาปฏิบัติราชการ พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติราชการต่างกัน มีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารโดยภาพรวม และด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวในองค์กร กับด้านการปรับตัวให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมและสังคมแตกต่างกัน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 3 ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการบริหาร ของผู้บริหารองค์การส่วนท้องถิ่น จ.นครปฐม

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิผลการบริหาร

ประสิทธิผลการบริหารของผู้บริหาร ในภาพรวม มีระดับความคิดเห็น ปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ระดับความคิดเห็น มาก คือ ความพึงพอใจในงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 ระดับความคิดเห็น ปานกลาง คือ ความมุ่งมั่นในชีวิต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 การปรับตัวให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมและสังคม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32 ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวในองค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.02 ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา หน้าที่รับผิดชอบ,ระยะเวลาปฏิบัติราชการ มีความสัมพันธ์กับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารองค์การส่วนท้องถิ่น จ.นครปฐม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ0.05 และ ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ หน้าที่ความรับผิดชอบ ระยะเวลาปฏิบัติราชการ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการบริหารของผู้บริหารองค์การส่วนท้องถิ่น จ.นครปฐม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ0.05 นอกจากนั้น ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ด้านการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ ,ด้านการสร้างแรงบันดาลใจ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการบริหาร ของผู้บริหารองค์กรส่วนท้องถิ่น จ.นครปฐม ในทิศทางเดียวกันมีนัยทางสถิติที่ระดับ 0.05 และด้านการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน มีนัยทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตาราง1

แสดงความสัมพันธ์โดยภาพรวม ของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารองค์การส่วนท้องถิ่น จังหวัดนครปฐม ● หมายถึง ค่าที่มีความสัมพันธ์ ○ หมายถึง ค่าที่ไม่มีความสัมพันธ์

ตัวแปร	ส่วนบุคคล					ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง				ประสิทธิผลการบริหาร			
	เพศ	อายุ	ระดับการศึกษา	หน้าที่รับผิดชอบ	ระยะเวลาปฏิบัติราชการ	การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์	การสร้างแรงบันดาลใจ	การกระตุ้นทางปัญญา	การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล	ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในองค์กร	การปรับตัวให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมและสังคม	ความพึงพอใจในงาน	ความมุ่งมั่นในชีวิต
เพศ	○	○	○	○	○	●	○	○	○	○	○	○	○
อายุ	○	○	○	○	○	●	○	○	●	○	●	○	○
ระดับการศึกษา	○	○	○	○	○	●	○	●	●	○	○	○	○
หน้าที่รับผิดชอบ	○	○	○	○	○	●	○	○	●	●	●	○	○
ระยะเวลาปฏิบัติราชการ	○	○	○	○	○	●	○	○	●	●	●	○	○
การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์	○	○	○	○	○	○	○	○	○	●	○	○	○
การสร้างแรงบันดาลใจ	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	●
การกระตุ้นทางปัญญา	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล	○	○	○	○	○	○	○	○	○	●	○	○	●
ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในองค์กร	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
การปรับตัวให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมและสังคม	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
ความพึงพอใจในงาน	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
ความมุ่งมั่นในชีวิต	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○

การอภิปรายผล

ปัจจัยส่วนบุคคลส่งผลต่อภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารองค์การส่วนท้องถิ่น จ.นครปฐม แตกต่างกัน

1. พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารในภาพรวมและรายด้านแตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ประจักษ์ ผิวงาม (2554) เรื่องภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของกำนันผู้ใหญ่บ้านในเขตพื้นที่ อำเภอศรีรัตนะ จังหวัดศรีสะเกษ ซึ่งจากการศึกษาพบว่า ในการทำงานไม่ว่าจะอาชีพใดๆ ก็ตามต่างก็ให้สิทธิเสรีภาพเท่าเทียมกันระหว่างเพศชายและเพศหญิง ซึ่งมุมมองของผู้บริหารจะมองว่าในการปฏิบัติหน้าที่นั้นๆ ทุกคนต่างมีหน้าที่รับผิดชอบที่เท่าเทียมกันตามภาระหน้าที่ของตนเอง ในปัจจุบันงานที่ทำในทุกพื้นที่จะมีทั้งเพศหญิงและเพศชาย งานบางประเภทที่คิดว่าผู้หญิงจะทำได้น้อยกว่าผู้ชาย หรือผู้ชายจะทำได้น้อยกว่าผู้หญิง สำหรับยุคปัจจุบันแล้วมันไม่ใช่อย่างที่คิด ทุกประเภทของงานจะมีทั้งชายและหญิงทำงานในประเภทนั้นๆ ทุกคนมีความสามารถเท่าเทียมกัน มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์เหมือนกัน ภาวะผู้นำสามารถเกิดขึ้นทั้งทั้งเพศหญิงและเพศชาย

2. พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารในภาพรวมและรายด้านแตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชุตินันท์ แดงสกล (2556) เรื่องภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ในอำเภอพะโต๊ะ จังหวัดชุมพร ซึ่งจากการศึกษาพบว่า ในการทำงานสำหรับการเป็นผู้นำ เมื่อเราก้าวเข้ามามีภาระหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบแล้ว หากเรามาแบบคนรุ่นใหม่ไฟแรงการทำงานของเราก็จะเป็นในลักษณะดันทุรังในการทำงาน ยึดติดกับความคิดของตัวเองเป็นหลัก มีภาวะผู้นำสูง มองแค่สิ่งที่อยู่ตรงหน้า ใช้หลักการทำงานตามทฤษฎีที่ได้เรียนมา การทำงานของผู้นำจะมาในฐานะของเจ้านายกับลูกน้อง แต่หากมองกลับกันถ้าผู้นำที่มีอายุมากขึ้น มีความเป็นผู้ใหญ่มากขึ้น ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น ทำงานด้วยความถ้อยทีถ้อยอาศัยกัน มักจะประสบผลสำเร็จในการทำงานที่สูง หรือแม้บางครั้งในการทำงานหากมีล้มเหลวบ้างแต่ก็จะยังมีคนรอบข้างคอยช่วยให้กำลังใจ ดังนั้นจะเห็นได้ว่าในการทำงานหากเรามีอายุมากขึ้นประสบการณ์ที่เราได้ ที่เรามีจะเป็นตัวช่วยในการทำงานมากขึ้น ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารที่มีอายุต่างกันจึงมีความแตกต่างกัน

3. พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารในภาพรวมและรายด้านแตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ฉัจชิสา เพชรหนองชุม (2547) เรื่องภาวะผู้นำของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล กรณีศึกษา องค์บริหารส่วนตำบลในจังหวัด สุราษฎร์ธานี ซึ่งจากการศึกษาพบว่า การสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานนั้น เกิดจากครอบครัวหรือการมีอุดมการณ์ การรัก การชอบในภาระหน้าที่ของตนเอง ในการทำงานอันดับแรกคนเราเมื่อเลือกที่จะทำงานอย่างน้อยต้องมีความชอบในด้านนั้นๆก่อน โดยเฉพาะการเป็นผู้นำของคนในหมู่บ้านที่เดินไปตรงไหนก็จะมีแต่คนรู้จัก เป็นมิตร ทักทายกันอยู่เป็นประจำ เพราะการทำงานของคนที่จะมาเป็นกำนัน หรือผู้ใหญ่บ้านในแต่ละครั้งจะเกิดจากความศรัทธาของคนในหมู่บ้านที่คัดเลือกมาเพื่อให้มาดูแล และนำพาหมู่บ้านของตนเองไปสู่ความเจริญรุ่งเรือง

4.พนักงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบต่างกัน มีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารในภาพรวมและรายด้านแตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของพระมหามานะ พุทฺธวิริโย (2556) เรื่องภาวะผู้นำของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ จากผลการศึกษาพบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร ในการทำงานหน้าที่ความรับผิดชอบแต่ละอย่าง ต่างก็อิทธิพลที่แตกต่างกัน นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด ก็ต้องมีภาระหน้าที่ความรับผิดชอบแตกต่างกับนายกองค์การบริหารส่วนตำบล หรือแม้แต่ผู้ใหญ่บ้าน หากมองถึงภาระหน้าที่ที่รับผิดชอบแล้ว นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดจะต้องเป็นผู้ควบคุมดูแลทุกตำบลในจังหวัดนั้นๆ แต่ความรับผิดชอบของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลจะมีความรับผิดชอบเพียงแค่ในตำบลของตนเองเท่านั้น ซึ่งเป็นการทำงานภายใต้ของส่วนจังหวัด ยิ่งไปกว่านั้นภาระหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้ใหญ่บ้านก็จะมีเพียงแค่ดูแลควบคุมภายในหมู่บ้านของตนเองเท่านั้น จะมองเห็นว่าความรับผิดชอบในหน้าที่ต่างก็มีวาระที่แตกต่างกันออกไป ด้วยภาระหน้าที่ความรับผิดชอบที่แตกต่างกันนี้ จะส่งผลต่อภาวะความเป็นผู้นำด้วยเช่นกัน หากมองถึงอำนาจและหน้าที่แล้วนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดต้องมีภาวะความเป็นผู้นำในการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารที่มีมากกว่าตำแหน่งอื่นๆ เนื่องจากการปฏิบัติตัวจะต้องเป็นแบบอย่างที่น่ายกย่อง ทำให้ผู้ร่วมงานเกิดความภาคภูมิใจเมื่อได้ทำงานร่วมกัน

5. พนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติราชการต่างกัน มีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารในภาพรวมและรายด้านแตกต่างกัน จะเห็นได้ว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงานของผู้นำนั้นเกิดจากประสบการณ์ที่ได้ทำหน้าที่นั้นๆ เป็นระยะเวลานาน หากมีประสบการณ์ในการทำงานที่น้อย ผู้นำก็จะมีวิธีการสร้างแรงบันดาลใจเพื่อให้ผู้ที่อยู่ในความดูแลของตนเอง เกิดความไว้เนื้อเชื่อใจ และยินยอมให้ผู้นำได้สร้างผลงานที่ก่อให้เกิดประโยชน์กับตนเอง แต่เมื่อมีประสบการณ์มากขึ้น คนรอบข้างได้เห็นถึงการเป็นผู้นำที่ดี ว่าตนเองสามารถดำเนินการได้ตามคาดหวัง ผู้นำจะมีอุดมการณ์ในการทำงานเพื่อเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและกระตุ้นให้ให้ผู้อื่นเกิดความผูกพัน เกิดความไว้วางใจต่อคนรอบข้าง สร้างศักยภาพให้กับตนเอง เพื่อให้คนอื่นได้เห็นว่าตนเองมีความรู้ความสามารถ และพร้อมที่จะช่วยเหลือทุกคน สอดคล้องกับหลักแนวคิดของ Burns (1978) ที่ว่า ผู้นำจะนึกถึงความต้องการของผู้ตามและจะกระตุ้นให้เกิดความสำนึก เพื่อยกระดับความต้องการขอผู้ตามให้สูง

ขึ้นและทำให้ผู้ตามมีอุดมการณ์ยึดถือค่านิยมเชิงจริยธรรม

ปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารของผู้บริหารองค์การส่วนท้องถิ่น จ.นครปฐม แตกต่างกัน

1. พนักงานที่มีเพศต่างกันประสิทธิผลการบริหารของผู้บริหารในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ พระธีระพงศ์ ธีรปญฺโญ (2556) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิผลในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอชะอวด จังหวัดนครศรีธรรมราช จะเห็นได้ว่า ความสามารถในการดำเนินงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์นั้นสามารถเกิดขึ้นได้ไม่ว่าจะเป็นเพศหญิงหรือเพศชาย เนื่องจากว่าในการทำงานทั้งเพศหญิงและเพศชายต่างมุ่งหวัง และพยายามที่จะเพิ่มพูนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้เกิดความชำนาญ ความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ เพื่อนำมาปรับประยุกต์ใช้ในการทำงาน สิ่งเหล่านี้สามารถดำเนินการได้ทั้งเพศหญิงและเพศชาย ที่มีความเท่าเทียมกันในสังคม จึงเห็นได้ว่า เพศต่างกันมีประสิทธิผลการบริหารของผู้บริหารไม่แตกต่างกัน

2. พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีประสิทธิผลการบริหารของผู้บริหารในภาพรวมและรายด้าน แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฏฐนันท์ มันตะพงศ์ (2555) ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพการบริหารงานของโรงเรียนชลประทานสงเคราะห์จังหวัดนนทบุรี พบว่า ช่วงอายุระหว่าง 31-40 ปี เป็นช่วงของผู้นำที่เป็นหนุ่มจนถึงวัยกลางคน ผู้นำในระดับช่วงอายุนี้จะมีความคิดเห็นและมีพฤติกรรมเป็นของตัวเอง มีเหตุมีผลในการเลือก การคิดที่จะพัฒนาในลักษณะที่คล้ายกัน ไม่ค่อยยึดติดกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง แต่จะใช้หลักและเหตุผลในการพิจารณาว่าสิ่งใดถูก หรือสิ่งใดผิด สิ่งใดที่มีประโยชน์มากที่สุด อาจเนื่องจากว่าด้วยอายุที่มากขึ้นและประสบการณ์ความเป็นผู้นำที่มีมานานจึงทำให้ผู้นำมีความคิดแบบเดียวกัน จึงเป็นเหตุผลที่ว่าอายุต่างกัน มีประสิทธิผลการบริหารของผู้บริหาร แตกต่างกัน

3. พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีประสิทธิผลการบริหารของผู้บริหารในภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ เรืองอุไร ช่วยชู (2540) เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ใหญ่บ้านศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดปทุมธานี การศึกษาถือได้ว่าเป็นส่วนประกอบที่มีความสำคัญน้อยมากหากเมื่อพิจารณาถึงความสามารถ ประสิทธิผลการบริหารงานของผู้บริหาร เนื่องจากว่า หากมองถึงตำแหน่งผู้ใหญ่บ้านในบางหมู่บ้านผู้ใหญ่บ้านจบการศึกษาแค่ระดับประถมศึกษา แต่มีความสามารถในการบริหารงานแบบผู้บริหาร ที่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรีได้ ภาวะผู้นำ ที่เกิดขึ้นในองค์การบริหารส่วนท้องถิ่นนั้นไม่ได้มองว่าผู้นำคนใดจบการศึกษาในระดับที่สูงมากแค่ไหน แต่กลับมองว่าผู้นำคนใดที่จะสามารถสร้างความเชื่อใจให้กับคนในชุมชนและสามารถผลักดันให้ชุมชนสามารถสร้างตนเองได้ เป็นผู้นำที่สามารถนำความรู้ที่หาได้จากประสบการณ์ หรือแม้แต่แสวงหามาจากที่อื่นๆ เพื่อนำมาพัฒนาชุมชนของตนเอง สิ่งเหล่านี้ต่างหากที่มีความสำคัญต่อการเป็นผู้นำ จึงเป็นเหตุผลที่ว่า ระดับการศึกษาต่างกัน มีประสิทธิผลการบริหารของผู้บริหาร ไม่แตกต่างกัน

4. พนักงานที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบต่างกัน มีประสิทธิผลการบริหารของผู้บริหารในภาพรวมและรายด้านแตกต่างกัน สอดคล้องกับแนวคิดของ Etzioni (1964, p. 8) ที่กล่าวว่า ประสิทธิผลขององค์การ (organization effectiveness) กำหนดจากระดับความมากน้อยในการบรรลุเป้าหมาย หรือการทำเป้าหมายให้เป็นจริง ขององค์การ สรุปได้ว่า หน้าที่ความรับผิดชอบที่มีนั้น จะวัดประสิทธิผลของผู้นำ วัดจากการบรรลุเป้าหมาย วัดจากวัตถุประสงค์ในการบริหารจัดการโดยพิจารณาจากความสามารถของตัวบุคคลและความสามารถในการพัฒนาชุมชน ตลอดจนสามารถปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมทั้งภายใน ภายนอกชุมชน และสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ จนทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานซึ่งเป็นการมองประสิทธิผลในภาพรวม ผู้นำจะมีหน้าที่รับผิดชอบที่แตกต่างกันออกไป โดย นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดจะมีภาระหน้าที่ดูแลส่วนงานที่เกี่ยวข้องทั้งจังหวัดและมีผู้ใต้บังคับบัญชาคือ กำนัน นายกองค์การบริหารส่วนตำบล และผู้ใหญ่บ้าน ดังนั้นหน้าที่ความรับผิดชอบจึงมีมากกว่า การบริหารงานก็แตกต่างไปด้วย เมื่อเทียบกับผู้ใหญ่บ้านจะมีหน้าที่ความรับผิดชอบแค่ในหมู่บ้านของตนเอง จึงเป็นที่มาว่า หน้าที่ความรับผิดชอบต่างกัน มีประสิทธิผลการบริหารของผู้บริหาร แตกต่างกัน

5. พนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติราชการต่างกัน มีประสิทธิผลการบริหารของผู้บริหารในภาพรวมและราย

ด้าน แตกต่างกัน การทำงานในแต่ละพื้นที่ด้วยตำแหน่งงานที่มีความเหมือนนั้น ไม่ว่าจะปฏิบัติงานระยะเวลาที่นานแค่ไหนก็ตามต่างก็จะมีอุปสรรคและการดำเนินการที่เหมือนกัน เนื่องจากการรับนโยบายที่เหมือนกันในทุกๆ ปี มีงบประมาณที่เหมือนกันทุกปี มีจำนวนคนบริหารที่เท่ากัน และมีการประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันในทุกๆ เดือน ทำให้ระยะเวลาในการปฏิบัติงานจึงไม่มีผลต่อประสิทธิผลการบริหารงานของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สอดคล้องกับแนวคิดของ ภรณี มหานนท์ (2529) ที่กล่าวว่าประสิทธิผลขององค์กรจะมีขึ้นได้ย่อมขึ้นอยู่กับเงื่อนไขที่ว่าองค์กรสามารถทำประโยชน์จากสภาพแวดล้อมจนบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ แต่สิ่งที่สำคัญที่สุดที่อยู่เบื้องหลังควบคุมกับประสิทธิผลคือความมีประสิทธิภาพ ซึ่งหมายถึงการมีสมรรถนะสูงสามารถมีระบบการทำงานที่ก่อให้เกิดผลได้สูง โดยได้ผลผลิตที่มีมูลค่าของทรัพยากรที่ใช้ไป

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการบริหาร ของผู้บริหารองค์การส่วนท้องถิ่น จ.นครปฐม

ผลการวิเคราะห์ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ด้านการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ ด้านการสร้างแรงบันดาลใจ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการบริหาร ของผู้บริหารองค์การส่วนท้องถิ่น จ.นครปฐม พบว่า มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ ในทิศทางเดียวกัน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และด้านการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการบริหาร ของผู้บริหารองค์การส่วนท้องถิ่น จ.นครปฐม พบว่า มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ ในทิศทางเดียวกัน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เนื่องจากภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงประกอบไปด้วย การมีอิทธิผลอย่างมีอุดมการณ์ การสร้างแรงบันดาลใจ การกระตุ้นทางปัญญา และการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล ซึ่งนำไปสู่การเป็นผู้นำที่มีวิสัยทัศน์ และมีการกระจายอำนาจและการเสริมสร้างแรงจูงใจ เป็นผู้ที่มีคุณธรรม และกระตุ้นผู้ตามให้มีความเป็นผู้นำ และจะส่งผลต่อความมีประสิทธิผลขององค์กร ดังนั้น ผู้นำควรมีบทบาทของภาวะนำการเปลี่ยนแปลง จะมีลักษณะเป็นผู้ที่กระตุ้นให้เกิดความสนใจระหว่างผู้ตาม เพื่อให้เกิดแง่มุมใหม่ๆ ในการทำงาน ทำให้ผู้ตามเกิดการตระหนักถึงปัญหาต่างๆ เพื่อหาแนวทางในการแก่ปัญหา เพื่อหาข้อสรุปใหม่ที่ดีกว่าเดิมและแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบ สอดคล้องกับแนวความคิดของ Bass & Avolio (1991) แต่ทั้งนี้ผู้นำองค์กรเอง ควรมีบทบาทภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่คำนึงถึงการกระตุ้นการใช้ปัญญาของผู้ตามให้มากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ Yukl (1994) ที่ผู้นำต้องสร้างพันธะต่อกลุ่มเป้าหมายขององค์กร และปฏิบัติให้เป้าหมายที่วางไว้บรรลุวัตถุประสงค์ ดังนั้น งานวิจัยครั้งนี้พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลองค์กร ตัวแปรที่ร่วมพยากรณ์ คือ การกระจายอำนาจ และการให้อำนาจในการตัดสินใจ การกระตุ้นปัญญา การสร้างวิสัยทัศน์ การถ่ายทอดวิสัยทัศน์ และการปลูกฝังค่านิยม

การวิจัยเชิงคุณภาพ ผลการสัมภาษณ์ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารองค์การส่วนท้องถิ่น จ.นครปฐม

1. ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงในอุดมการณ์ของท่าน มีลักษณะอย่างไร

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงในอุดมคติ ควรมีวิสัยทัศน์ มีอุดมการณ์ มีความรู้ ความรับผิดชอบ มีความคิดริเริ่มทำสิ่งใหม่ๆ สามารถแก้ไขปัญหาและวางแผนแก้ปัญหาร่วมกันอย่างเป็นระบบ รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น สามารถควบคุมอารมณ์ได้ มีความเป็นธรรม มีความเป็นมิตรแท้กับผู้ใต้บังคับบัญชา ไม่คิดแบ่งชนชั้น ผู้นำควรมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ สามารถสร้างแรงบันดาลใจให้กับผู้ใต้บังคับบัญชา กระตุ้นและส่งเสริมการพัฒนาความรู้ เรียนรู้สิ่งใหม่ๆตลอดเวลา คำนึงถึงความสามารถของผู้ใต้บังคับบัญชา นำพาองค์กรไปสู่แผนที่วางไว้ได้ การจะเป็นผู้นำควรได้รับการยอมรับจากผู้ใต้บังคับบัญชา สร้างความศรัทธา ความเชื่อใจ ความไว้ใจ พูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็น สร้างความภาคภูมิใจที่ได้ร่วมงานกันแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา ส่งเสริมให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้พัฒนาตนเองตามศักยภาพ งานที่ทำร่วมกันจึงจะประสบความสำเร็จได้ ผู้บังคับบัญชาควรมีความซื่อสัตย์สุจริตต่อหน้าที่และจงรักภักดีต่อองค์กร จะต้องเป็นแบบอย่างที่ดีต่อผู้ใต้บังคับบัญชาในการจูงใจผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดความจงรักภักดีต่อองค์กร จะเห็นได้จากเมื่อองค์กรเติบโตพนักงานก็จะเติบโตตามเช่นกัน ผู้บังคับบัญชาควรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีบุคลิกความเป็นผู้นำ และมีความเชื่อมั่นในตนเอง มีความคิดในเชิงบวกและไม่คิดร้ายต่อผู้อื่น มุ่งมั่นในการทำงาน กล้าที่

จะตัดสินใจในแต่ละสถานการณ์ โดยคำนึงถึงและยึดถือเป้าหมายขององค์กรเป็นหลัก เข้าใจถึงปัญหาและแก้ไขปัญหาได้ตรงจุด เพื่อให้องค์กรผ่านอุปสรรคต่างๆ ไปได้ ขึ้นอยู่กับว่าผู้บังคับบัญชาจะใช้วิธีการบริหารจัดการแบบใดที่จะทำให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรมากที่สุด

2. ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงในอุดมคติของท่านส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารงานของท่านอย่างไร

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารงาน องค์กรจะเดินต่อไปได้นั้น ขึ้นอยู่กับผู้นำมีแนวความคิด มีทัศนคติในการเปลี่ยนแปลงองค์กรไปในรูปแบบใด การทำงานที่มีความรู้ มีการวางแผน สามารถควบคุมสถานการณ์ที่จะเกิดขึ้นได้ มีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในองค์กร และการบริหารจัดการที่ดี มีผลต่อการทำงาน มีผู้ใต้บังคับบัญชาที่ดี จงความรักภักดี มีประสิทธิภาพ ได้รับการยอมรับ ความเคารพนับถือจากผู้ใต้บังคับบัญชา ทำให้ได้รับความร่วมมือกันทำงานที่ดีและสามารถนำพาองค์กรไปตามแผนที่วางไว้ ผู้ใต้บังคับบัญชามีความกระตือรือร้น มุ่งมั่นที่จะทำงาน เกิดขวัญและกำลังใจ ส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน พัฒนาองค์กรให้ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมาย

3. ท่านได้มอบหมายงาน ให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชาของท่านอย่างไร

การมอบหมายงานให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชา การกระจายงานในหน้าที่ ความรับผิดชอบ และอำนาจการตัดสินใจภายในขอบเขตของผู้บังคับบัญชาที่ได้มอบหมายงานให้ปฏิบัติ เป็นการเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้ใช้ความรู้ความสามารถในการทำงาน แสดงศักยภาพของตัวเองเพื่อพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น เตรียมความพร้อมในการเลื่อนตำแหน่งในอนาคต แสดงถึงความไว้ใจของผู้บังคับบัญชากับตัวผู้ใต้บังคับบัญชาในการมอบหมายงานให้รับผิดชอบ ตามความเหมาะสม และความสามารถของตัวผู้ใต้บังคับบัญชาเอง เพื่อเป็นการประเมินความสามารถ ศักยภาพในตัว การกล้าที่จะตัดสินใจ ความรับผิดชอบต่องานของผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนำพาให้บรรลุผลตามวัตถุประสงค์ขององค์กรที่ได้ตั้งไว้ ที่ผู้นำต้องสร้างพันธะต่อกลุ่มเป้าหมายขององค์กร และปฏิบัติให้เป้าหมายที่วางไว้บรรลุวัตถุประสงค์

4. ท่านคิดว่าท่านสามารถนำพาองค์การส่วนท้องถิ่นของท่าน ไปตามแผนที่วางไว้ได้หรือไม่

สรุปผู้นำทุกท่าน สามารถนำพาองค์การส่วนท้องถิ่นไปตามแผนที่วางไว้ได้ เพราะมีการวางแผน พูดคุย ประชุมร่วมกันกับผู้ใต้บังคับบัญชา หรือผู้ที่เกี่ยวข้อง ผู้ใต้บังคับบัญชาจะเชื่อมั่นในตัวผู้นำ ยอมรับผู้นำที่มีประสิทธิภาพ สามารถนำพาองค์กรไปในทิศทางที่ดี ตลอดจนมีการมอบหมายงานตามความสามารถของผู้ใต้บังคับบัญชา มีการติดตาม ตรวจสอบ ความคืบหน้าของงาน และการบริหารงานอย่างเป็นระบบ

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งนี้

1. จากการวิเคราะห์ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการบริหาร ของผู้บริหารองค์การส่วนท้องถิ่น จ.นครปฐม พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการบริหารโดยรวม ด้านการกระตุ้นทางปัญญา (r = .035) มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด เมื่อเทียบกับด้านอื่น ดังนั้น ในการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพผู้บริหารควรคำนึงถึงความสำคัญในการเป็นแบบอย่างด้านการคิดและแก้ไขปัญหา และมียุทธศาสตร์ในการคิด ตลอดจนส่งเสริมให้ผู้ใต้บังคับบัญชากล้าที่จะแสดงความคิดเห็น โดยมีเหตุผลสนับสนุน โดยการหาแนวทางใหม่ๆ และความคิดสร้างสรรค์มาใช้ในการแก้ไขปัญหา กระตุ้นการสร้างกระบวนการทางความคิดที่เป็นระบบ และสร้างแรงจูงใจให้กับผู้ใต้บังคับบัญชาในการพยายามแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง เพื่อพัฒนากระบวนการทางความคิดและการใช้ปัญญาในการแก้ไขปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพ

2. จากการวิเคราะห์ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการบริหาร ของผู้บริหารองค์การส่วนท้องถิ่น จ.นครปฐม พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการบริหารโดยรวม ด้านการสร้างแรงบันดาลใจ (r = .106) มีค่าเฉลี่ยต่ำ ดังนั้น ผู้นำต้องเชื่อมั่นในตนเอง และทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชามองเห็นภาพอนาคต และสามารถสื่อความหวังที่ผู้นำต้องการอย่างชัดเจน สามารถสร้างแรงจูงใจให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชา กระตือรือร้น มีความคิดในแง่บวก กระตุ้นทางปัญญา ทำให้ผู้ตามรู้สึกว่าตนเองนั้นมีคุณค่า เสริมสร้างความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และกระตุ้นให้ผู้ใต้บังคับบัญชา

สามารถแก้ไขปัญหาที่ตัวเองกำลังเผชิญอยู่

3. จากการวิเคราะห์ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการบริหาร ของผู้บริหารองค์การส่วนท้องถิ่น จ.นครปฐม พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการบริหารโดยรวม ด้านการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ (r = .112) มีค่าเฉลี่ยต่ำ ดังนั้น ผู้นำควรเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา ใช้อำนาจที่มีอยู่เพื่อประโยชน์ส่วนรวมเป็นสำคัญ และร่วมกันแก้ไขปัญหาไปพร้อมๆกับผู้ใต้บังคับบัญชา มีวิสัยทัศน์ สามารถควบคุมอารมณ์ของตัวเองได้ มีความเป็นธรรมสูง เป็นแบบอย่างที่น่ายกย่อง ทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดความภาคภูมิใจที่ได้ร่วมงานกัน ผู้นำแสดงความภาคภูมิใจ และความมั่นใจให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชา สร้างความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ความจงรักภักดี โดยอาศัยวิสัยทัศน์และการมีจุดประสงค์ร่วมกัน เพื่อการบรรลุเป้าหมายที่ต้องการ ทั้งนี้เพื่อให้การบริหารองค์กรมีประสิทธิภาพและได้รับการยอมรับที่ดีจากผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นสำคัญ

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาวิจัยภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารองค์การบริหารส่วนท้องถิ่นจังหวัดอื่นๆ หรือองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับอื่น เพื่อนำมาเปรียบเทียบ และนำผลวิจัยที่เป็นประโยชน์มาใช้ในการพัฒนาการศึกษาต่อไป

2. ควรศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาคุณลักษณะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่พึงประสงค์ สู่การทำงานมาตรฐานสูงอย่างมืออาชีพ (high performance)

3. ควรศึกษาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร แยกแยะตำแหน่งความรับผิดชอบในหน้าที่แต่ละตำแหน่งว่ามีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงแตกต่างกันอย่างไร และส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารอย่างไร

4. จากการวิเคราะห์ผลของการศึกษาวิจัยภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารองค์การบริหารส่วนท้องถิ่น จ.นครปฐม การสร้างแรงบันดาลใจส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารองค์การบริหารส่วนท้องถิ่น จ.นครปฐม มีค่าความสัมพันธ์ต่ำกว่าปัจจัยด้านอื่นๆ จึงควรนำไปศึกษาต่อเกี่ยวกับ การสร้างแรงบันดาลใจ มีผลต่อประสิทธิผลการบริหารอย่างไร

References

Bass, B. M. (1985). *Leadership and performance beyond expectations.* New York: Free.

Bass, B. M., & Avolio, B. I. (1990). *Transformational leadership development: Manual for the multifactor leadership questionnaire*. Palo Alto, CA.: Consulting Psychologist.

Burns, J. M. (1978). *Leadership*. New York: Harper & Row.

Chuychu, R. (1997). *Factors affecting the work performance of village headman: A case study of Pathum Thani province*. Master of Arts, National Institute of Development Administration. (in Thai)

Daengsakul, C. (2013). *Transformational leadership of the governor in tambon Phatho administration organization Chumporn province.* Master of Public Administration Thesis, Burapha University. (in Thai)

Etzioni, A. (1964). *Modern organizations.* Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall.

Mahanon, P. (1986). *Organizational efficiency assessment*. Bangkok: Odean Store. (in Thai)

Muntapong, N. (2012). *The management efficiency of Cholprathansongkrao school in Nonthaburi province.* Master of Arts. Mahachulalongkornrjavidyalaya University. (in Thai)

Petchnongchum, C. (2004). *Leadership of tambon administration organization governor: Case study of tambon administration organization in Suratthani province*. Master of Public Administration Thesis, Walailak University. (in Thai)

Pewngam, P. (2011). *Transformational leadership of subdistrict headmen and village headmen in Sirattana district in Sisaket province.* Master of Public Administration Thesis, Ubon Ratchathani University. (in Thai)

Phra Mahamana Phutwiriyo. (2013). *Leadership of governor in Nongkee tambon administration organization in Buriram province.* Master of Arts, Mahachulalongkornrajavidyalaya University. (in Thai)

Phra Theerapong Dhirapanno. (2013). *The effectiveness of administration of sub-district administrative organization of Cha-Uat district, Nakhonsithammarat province*. Master of Arts, Mahachulalongkornrajavidyalaya University. (in Thai)

Yukl, G. A. (1994). *Leadership in organizations* (3rd ed.). Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.

แผนพัฒนาเจ้าหน้าที่ตรวจสอบความปลอดภัยสนามบิน สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย
A Service Quality Improvement Plan of Air Cargo at Chiang Mai International Airport

วิศรุต ชินวิภาส และ ธีรพจน์ เวศพันธุ์
Witsarut Chinwipat and Teerapot Wessapan
หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการบิน มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย
Master of Science Program in Aviation, Eastern Asia University
Received: October 19, 2018
Revised: November 23, 2018
Accepted: November 26, 2018

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาสมรรถนะด้านความรู้ที่จำเป็นของเจ้าหน้าที่ตรวจสอบความปลอดภัยสนามบิน (2) เพื่อศึกษาสมรรถนะด้านความรู้ของเจ้าหน้าที่ตรวจสอบความปลอดภัยสนามบินในปัจจุบัน (3) เพื่อจัดทำแผนพัฒนาเจ้าหน้าที่ตรวจสอบความปลอดภัยสนามบิน ซึ่งงานวิจัยนี้ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ เป็นเครื่องมือในการวิจัย ในงานวิจัยได้แบ่งขั้นตอนการวิจัยเป็น 3 ขั้นตอน ขั้นแรกศึกษาคุณสมบัติด้านความรู้ที่จำเป็นสำหรับเจ้าหน้าที่ตรวจสอบฯ โดยศึกษาจากกฎ ระเบียบของประเทศไทย และคู่มือขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ ขั้นตอนที่สองศึกษาสมรรถนะด้านความรู้ของเจ้าหน้าที่ตรวจสอบฯ ที่ทำงานในปัจจุบัน โดยการสำรวจโดยใช้แบบสอบถามจากประชากรอย่างคือ เจ้าหน้าที่ตรวจสอบฯ ทั้งหมดของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย จำนวน 20 คน ขั้นตอนที่สามทำการสัมภาษณ์ผู้บังคับบัญชาและผู้เชี่ยวชาญด้านการฝึกอบรมเพื่อทราบปัจจัยภายใน และภายนอกต่างๆ ที่ส่งกระทบต่อองค์กร นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ทำการวิเคราะห์ข้อมูลทำ SWOT Analysis เพื่อได้แผนพัฒนาเจ้าหน้าที่ตรวจสอบฯ และนำแผนพัฒนาเจ้าหน้าที่ตรวจสอบฯ ที่ได้ ให้ผู้บังคับบัญชาและผู้เชี่ยวชาญด้านการฝึกอบรมตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสม และความเป็นไปได้ในการนำไปใช้งานจริง ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ ความรู้ที่จำเป็นสำหรับผู้ตรวจสอบฯ แบ่งได้เป็น 2 ประเภท ประเภทที่ 1 ความรู้ทั่วไปด้านการบินและการบริหารสนามบิน ประเภทที่ 2 ความรู้ด้านวิชาเฉพาะประกอบด้วย ด้านกายภาพสนามบิน ด้านเครื่องอำนวยความสะดวกในการเดินอากาศประเภททัศนวิสัย ด้านการดับเพลิงกู้ภัยและแผนฉุกเฉิน ด้านการปฏิบัติงานในเขตการบิน ด้านการบริหารจัดการ ด้านนิรภัย และด้านสิ่งแวดล้อมสนามบิน ผลจากการทำ SWOT Analysis นั้น ให้ได้กลยุทธ์ระดับองค์กรในการพัฒนาเจ้าหน้าที่ตรวจสอบฯ ที่สำคัญ คือ พัฒนาองค์กร บุคลากร ระบบงานสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง

คำสำคัญ: แผนพัฒนา, เจ้าหน้าที่ตรวจสอบความปลอดภัย, สนามบิน

Abstract

The objective of this mixed method research was (1) to study the service quality of air freight carriers at Chiang Mai international airport (2) to develop a service quality improvement plan for air

freight carriers at Chiang Mai international airport (3) to investigate the feasibility and consistency of a service quality improvement plan for air freight carriers at Chiang Mai international airport. This research has two steps. First, to survey quality of services by sampling 5 leaders of the freight carriers at Chiang Mai international airport and to analyze the consumer expectations and perceptions of service quality called SERVQUAL. Second, to interview 7 experts of air freight carriers. The interviews and questionnaires were analyzed by SWOTANALYSIS (a study by an organization to identify its internal strengths and weaknesses and external opportunities and threats.) for the developed service of air freight carriers. The results of this study were able to compare expectations and real perceptions from the service quality of air freight carriers at Chiang Mai international airport. Quick response time, understanding and sympathy were different the results of data were analyzed using SWOT ANALYSIS that gave us the strategic plan for development of the quality of service. Two major issues are the development of the physical characteristics and service characteristics of employees. The result of this research can be used for planning for developing the quality of service for air freight carriers at Chiang Mai international airport.

Keywords: development plan, safety inspector, aerodrome

บทนำ

องค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (International Civil Aviation Organization--ICAO) เป็นหน่วยงานพิเศษของสหประชาชาติที่จัดตั้งขึ้นเพื่อวางระเบียบข้อบังคับ สำหรับกิจกรรมการบินระหว่างประเทศระหว่างชาติ เป็นผู้จัดการกำหนดมาตรฐานและวิธีปฏิบัติที่ใช้ในกิจการการบินทุกประเภท โดยได้จัดทำในลักษณะเป็นข้อตกลงระหว่างนานาประเทศ รวมทั้งออกระเบียบข้อบังคับการเดินอากาศ การออกประกาศนียบัตรและการตรวจสอบเครื่องบินการกำหนดคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ประจำเครื่องบินและเจ้าหน้าที่ฝ่ายช่างเครื่อง กำหนดลักษณะของท่าอากาศยาน กำหนดมาตรฐานระบบสื่อสารและวิทยุช่วยบิน กิจการศุลกากร คนเข้าเมือง ตลอดจนข้อบังคับว่าด้วยสุขภาพของผู้โดยสารเครื่องบิน สินค้า และพัสดุลำเลียงโดยทางเครื่องบิน และทำหน้าที่สอบสวนเมื่อเกิดอุบัติเหตุทางเครื่องบินเกิดขึ้น ปัจจุบันมีสมาชิกทั้งหมด 191 ประเทศ ประเทศไทยในฐานะที่เป็นหนึ่งในสมาชิกจึงมีหน้าที่ปฏิบัติตามระเบียบ ข้อบังคับ และมาตรฐานที่ ICAO กำหนด (ICAO, 2001)

จากการที่ประเทศไทยเป็นหนึ่งในสมาชิกขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ ทำให้ประเทศไทยประกาศพระราชบัญญัติการเดินอากาศ พ.ศ. 2497 ซึ่งมาตรา 60/1 บัญญัติว่า ภายใต้บังคับมาตรา 60/34 สนามบินอนุญาตหรือที่ขึ้นลงชั่วคราวอนุญาตจะเปิดให้บริการแก่สาธารณะได้ต่อเมื่อได้รับใบรับรองการดำเนินงานสนามบินสาธารณะจากผู้อำนวยการสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย มาตรา 60/20 เพื่อประโยชน์ในการควบคุมการดำเนินงานสนามบินอนุญาตหรือที่ขึ้นลงชั่วคราวอนุญาตที่ได้รับใบรับรองการดำเนินงานสนามบินสาธารณะ ปัจจุบันยังไม่มีเจ้าหน้าที่ตรวจสอบความปลอดภัยสนามบินที่ความรู้ตามที่สำนักงานบินพลเรือนแห่งประเทศไทย องค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ หรือกรมการบินพลเรือนกำหนด ดังนั้น การศึกษาการวิจัยนี้จึงมีความจำเป็นตามวัตถุประสงค์การวิจัย

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาสมรรถนะด้านความรู้ที่จำเป็นของเจ้าหน้าที่ตรวจสอบความปลอดภัยสนามบิน

2. เพื่อศึกษาสมรรถนะด้านความรู้ของเจ้าหน้าที่ตรวจสอบความปลอดภัยสนามบินในปัจจุบัน

3. เพื่อจัดทำแผนพัฒนาเจ้าหน้าที่ตรวจสอบความปลอดภัยสนามบิน

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

จำนงค์ อดิวัฒนสิทธิ์ (2545) กล่าวว่า การพัฒนาตามทฤษฎีของพุทธศาสนา การพัฒนาตรงกับคำว่า "ภาวนา" ซึ่งหมายถึง การทำให้เจริญงอกงาม ถึงอย่างไรก็ตาม คำว่า "การพัฒนา" ในที่นี้เป็นคำที่กำหนดให้มีคุณค่า และตามหลักการของพุทธศาสนา การพัฒนาจะต้องดำเนินไปพร้อมๆ กัน 4 ทาง คือ

1. การพัฒนาทางด้านกายภาพ (physical development) เป็นกระบวนการสร้างความเจริญงอกงามทางร่างกาย การฝึกอบรมร่างกายให้รู้จักติดต่อกับสิ่งภายนอกด้วยดีและปฏิบัติต่อสิ่งภายนอกเหล่านั้นในทางที่เป็นคุณ มิให้เกิดโทษ ให้กุศลธรรมเจริญงอกงามและกำจัดให้อกุศลธรรมเสื่อมสูญไป สิ่งภายนอกที่มีบทบาทต่อชีวิตมนุษย์ก็ คือ อารมณ์ภายนอกทั้ง 5 ได้แก่ รูป เสียง กลิ่น รส สัมผัส จุดมุ่งหมายของการพัฒนาในข้อนี้ก็คือ การทำให้บุคคลรู้จักวิธีการเกี่ยวข้องกับอารมณ์ภายนอกทั้ง 5 อย่างนี้ อย่างถูกต้องเหมาะสม และเป็นคุณประโยชน์ต่อการพัฒนาชีวิตให้เจริญก้าวหน้าสูงขึ้น

2. การพัฒนาทางด้านศีลธรรม (moral development) เป็นกระบวนการฝึก อบรมบุคคลให้มีศีล ให้ตั้งอยู่ในระเบียบวินัย ไม่เบียดเบียน หรือก่อความเดือดร้อนเสียหายแก่บุคคลอื่น สามารถอยู่ร่วมกับบุคคลอื่นได้เป็นอย่างดี มีความเอื้อเฟื้อเกื้อกูลต่อบุคคลอื่น

3. การพัฒนาทางด้านจิตใจ หรือทางด้านอารมณ์ (spiritual or emotional development) เป็นความพยายามที่จะฝึกอบรมจิตใจให้เข้มแข็งให้มีความมั่นคงและมีความเจริญงอกงามด้วยคุณธรรมทั้งหลาย เช่น มีเมตตากรุณา มีความขยันหมั่นเพียร มีความอดทน มีสมาธิ มีความสดชื่นเบิกบาน มีความสงบสุข แจ่มใส เป็นต้น การพัฒนาทางด้านจิตใจที่บางทีเรียกว่า การพัฒนาอารมณ์

4. การพัฒนาทางด้านสติปัญญา (intellectual development) เป็นกระบวนการในการฝึกอบรมให้รู้และเข้าใจสิ่งทั้งหลายตามความเป็นจริง ผู้ที่มีความรู้เท่าทันเห็นแจ้งโลกและชีวิตตามสภาพของมัน สามารถทำจิตใจให้เป็นอิสระ และบริสุทธิ์หลุดพ้นจากกิเลสเศร้าหมอง และทำตนให้ปลอดพ้นจากความทุกข์ ทำตนให้มีความสุข สามารถแก้ปัญหาต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งสามารถทำตนให้อยู่เหนือปัญหา เหนือความขัดแย้ง และพัฒนาส่วนรวมให้มีความสงบ มีความเสมอภาค และมีความเป็นประชาธิปไตยอย่างมีคุณภาพ

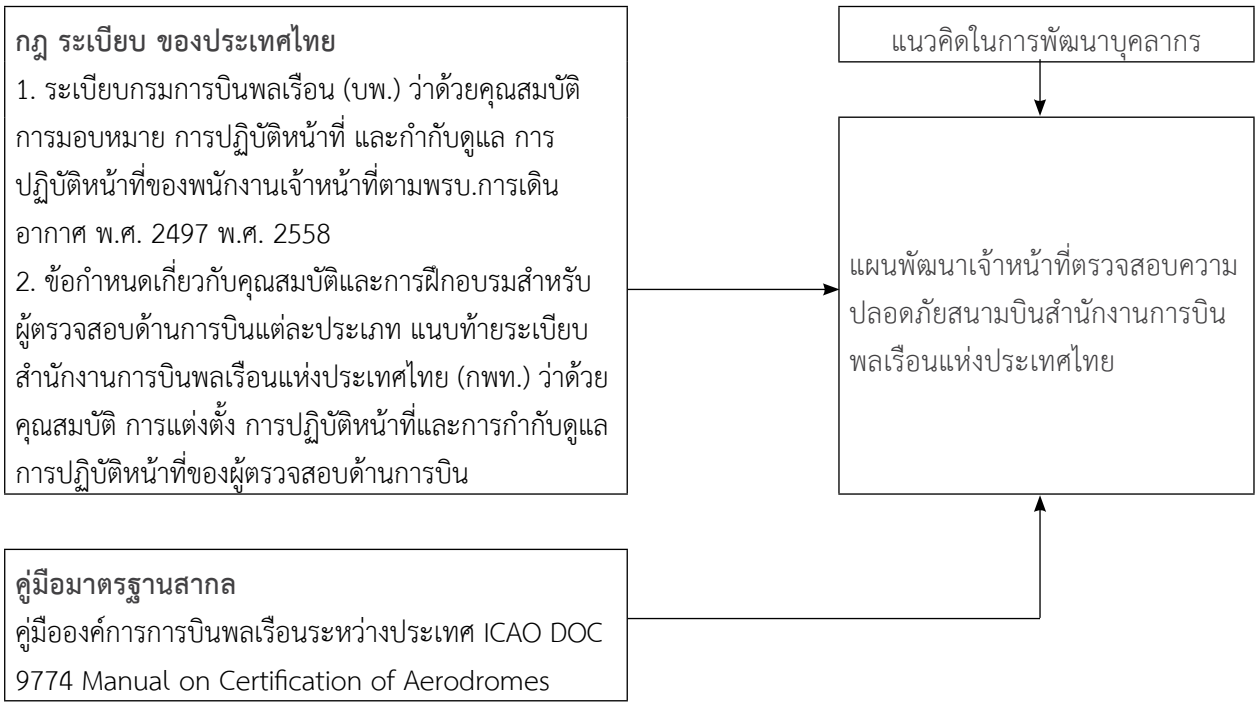
แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 พ.ศ. 2540 -2544 กล่าวว่าการพัฒนาศักยภาพของคนประกอบด้วยการส่งเสริมให้ประเทศมีโครงสร้างประชากรที่เหมาะสม และมีการกระจายของประชากรที่สอดคล้องกับศักยภาพและโอกาสการพัฒนาในแต่ละพื้นที่ของประเทศ การปรับปรุงกระบวนการเรียนรู้ด้านการพัฒนาจิตใจให้เกิดผลในทางปฏิบัติการพัฒนาสติปัญญาและทักษะฝีมือแรงงานให้คนไทยทุกคนมีคุณภาพและประสิทธิภาพสูงขึ้นในกระบวนการผลิตและสามารถปรับตัวได้กับการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคม รวมทั้งการพัฒนาสุขภาพและพลานามัยที่มุ่งเสริมโอกาสให้คนไทยทุกคนมีสุขภาพดีถ้วนหน้าและมีความรู้ความเข้าใจในการป้องกันโรค

วิเชียร แก่นไร (2542, น. 10) กล่าวว่า การพัฒนาตนเอง หมายถึง การเสริมสร้างความรู้ และการปรับปรุงตนเองให้มีความรู้ ความเข้าใจ ทักษะความชำนาญ และความสามารถในการปฏิบัติงานที่ตนรับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งการพัฒนาร่างกาย และจิตใจ

ยืนยง ราชวงษ์ (2551) ได้ให้นิยามว่า แผนพัฒนาตนเอง (Individual Development Plan--IDP) หมายถึง การพัฒนาบุคลากรโดยยึดหลักการประเมินสมรรถนะ (competency based approach) จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถรู้จุดเด่น จุดด้อยของความสามารถในการ ปฏิบัติงานของตน และสามารถพัฒนาตนเองให้สอดคล้องกับความต้องการจำเป็นของหน่วยงาน และของตนเองอย่างแท้จริง โดยจะต้องผ่านกระบวนการประเมินสมรรถนะที่ประกอบ

ด้วย การประเมินตนเอง ร่วมกับเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชาร่วมประเมิน นำผลสรุปผล ว่าสมรรถนะใดที่จำเป็นต้องพัฒนา และสมรรถนะใดที่ไม่จำเป็นต้องพัฒนา ต่อจากนั้นนำมาจัดอันดับสมรรถนะที่จำเป็นต้องพัฒนา พร้อมให้เหตุผลประกอบ ว่าการพัฒนาสมรรถนะดังกล่าวจะส่งผลต่ออะไร ต่อใคร เช่น จะส่งผลต่อคุณภาพของนักเรียน หน่วยงาน ชุมชน วงการวิชาชีพ หรือตนเอง เป็นต้น

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีการดำเนินการวิจัย

งานวิจัยชิ้นนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ ทำการศึกษากฎ ระเบียบ ของกรมการบินพลเรือน สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย และคู่มือขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO) Doc 9774 Manual on Certification of Aerodromes การรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ เจ้าหน้าที่ตรวจสอบความปลอดภัยสนามบิน สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย ผู้บังคับบัญชา ผู้เชี่ยวชาญด้านการฝึกอบรม จำนวน 25 คน ซึ่งแบ่งเป็น เจ้าหน้าที่ตรวจสอบความปลอดภัยฯ จำนวน 20 คน และผู้บังคับบัญชา ผู้เชี่ยวชาญด้านการฝึกอบรม จำนวน 5 คน โดยใช้ประชากรทั้งหมดไม่มีกลุ่มตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์

1. แบบสอบถามเพื่อวิเคราะห์สมรรถนะด้านความรู้ของเจ้าหน้าที่ตรวจสอบความปลอดภัยสนามบินที่ทำงานอยู่ในปัจจุบัน

2. แบบสัมภาษณ์เพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญวิเคราะห์สภาวะแวดล้อมเพื่อจัดทำแผนพัฒนาเจ้าหน้าที่ตรวจสอบความปลอดภัยสนามบิน

ผู้วิจัยทำการทดสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถามโดยการนำแบบสอบถามไปเสนอให้กับผู้

เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน พิจารณาตรวจสอบความถูกต้องเที่ยงตรงของเนื้อหา โดยการหาค่า IOC ผลที่ได้จะต้องมีค่า IOC ≥ 0.5 จึงจะยอมรับได้ โดยมีการกำหนดเกณฑ์ คือ

1 หมายถึง ไม่มีความสอดคล้อง

0 หมายถึง ไม่มีความเห็น

1 หมายถึง สอดคล้อง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล มีค่า IOC เท่ากับ 0.73

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามด้านสมรรถนะด้านความรู้ที่เจ้าหน้าที่ตรวจสอบความปลอดภัยสนามบิน เท่ากับ 0.93

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลทำดังนี้ แจกแบบสอบถามให้กับเจ้าหน้าที่ตรวจสอบความปลอดภัยสนามบินทั้งหมดที่ทำงานอยู่ในสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยในปัจจุบัน และการสัมภาษณ์ผู้บังคับบัญชา และผู้เชี่ยวชาญด้านการฝึกอบรม

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

สถิติที่ใช้ในการวิจัยนี้ จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ได้แก่ ความถี่ (frequency) ร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) บรรยายข้อมูลทั่วไป และระดับความรู้ของเจ้าหน้าที่ตรวจสอบความปลอดภัย

ผลการวิจัย

1. จากการศึกษาค้นคว้ากฎหมาย ระเบียบ เอกสารคู่มือที่เกี่ยวข้อง พบว่า เจ้าหน้าที่ตรวจสอบความปลอดภัยสนามบิน สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย ควรมีสมรรถนะด้านความรู้ ดังแสดงในตาราง 1

ตาราง 1

ความรู้ด้านการบินที่จำเป็นต่อเจ้าหน้าที่ตรวจสอบความปลอดภัยสนามบิน

ความรู้ด้านการบิน	ICAO	บพ.	กพท.
ความรู้พื้นฐานด้านสนามบินและการบิน			
1. ความรู้เรื่องภาคผนวก 14	/	/	/
2. การจัดการท่าอากาศยานเบื้องต้น	/		
3. มนุษย์ปัจจัยด้านการบิน	/	/	/
4. ขั้นตอนการออกใบรับรองการดำเนินงานสนามบิน	/	/	/
ความรู้พื้นฐานด้านสนามบินและการบิน			
5. ระบบจัดการความปลอดภัยด้านการบิน	/	/	/
6. การจัดการการจราจรทางอากาศเบื้องต้น	/		
7. ความรู้พื้นฐานสำหรับนักบินส่วนบุคคลภาคพื้น	/	/	/
8. กฎหมายเกี่ยวกับการบินของประเทศไทย	/	/	/
9. การประเมินการตรวจสอบความปลอดภัยการบิน			/
10. ระบบการจัดการคุณภาพ			/
11. เทคนิคการตรวจสอบ	/	/	/
12. ระบบข้อมูลข่าวสารการบินเบื้องต้น	/		
13. การประเมินความเสี่ยงด้านการบิน	/	/	/

ตาราง 1 (ต่อ)

ความรู้ด้านการบินที่จำเป็นต่อเจ้าหน้าที่ตรวจสอบความปลอดภัยสนามบิน

ความรู้ด้านการบิน	ICAO	บพ.	กพท.
ด้านกายภาพสนามบิน			
14. การวางแผนและระบบสนามบิน	/	/	/
ความรู้พื้นฐานด้านสนามบินและการบิน			
15. การออกแบบและก่อสร้างสนามบิน	/	/	/
16. การบำรุงรักษาสนามบิน	/	/	/
17. วิศวกรรมพื้นผิวสนามบิน	/		
ด้านเครื่องอำนวยความสะดวกในการเดินอากาศประเภท ทัศนวิสัย			
18. ระบบนำทางทางอากาศ	/	/	/
19. การบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าสนามบิน	/	/	/
20. มาตรฐานเครื่องอำนวยความสะดวกใน	/	/	/
ด้านการปฏิบัติงานในเขตปฏิบัติการบิน			
21. การปฏิบัติงานให้ปลอดภัยในสนามบิน	/	/	/
22. ความปลอดภัยในลานจอดสนามบิน	/	/	/
23. การจัดการและปฏิบัติงานในลานจอด	/	/	/
24. การบริหารจัดการสัตว์สนามบิน	/	/	/
25. การบริหารจัดการสินค้าอันตราย	/		
ด้านแผนฉุกเฉินและดับเพลิงกู้ภัยอากาศยาน			
26. การบริหารจัดการและการวางแผนเหตุฉุกเฉิน	/	/	/
27. การดับเพลิงอากาศยาน	/	/	/
28. ผู้ตรวจสอบด้านการดับเพลิง	/	/	/
ด้านการจัดการนิรภัยการบิน			
29. การดำเนินการระบบจัดการความปลอดภัยการบิน	/	/	/
30. การบูรณาการระบบบริหารจัดการความปลอดภัย	/	/	/
31. ขั้นตอนการศึกษาด้านการบิน	/		
ด้านสิ่งแวดล้อมการบิน			
32. ระบบการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม			/
33. การตรวจติดตามมาตรการตรวจสอบผลกระทบสิ่งแวดล้อม			/
34. สิ่งแวดล้อมการบิน			/

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม พบว่า ผู้ที่เกี่ยวข้องที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 20 คน ส่วนใหญ่ร้อยละ 90 ปฏิบัติงานไม่เกิน 5 ปี ระดับความรู้ของเจ้าหน้าที่ตรวจสอบฯ ในปัจจุบันอยู่ในระดับต่ำ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.39) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าเจ้าหน้าที่ตรวจสอบฯ เห็นว่าส่วนใหญ่มีความรู้อยู่ในระดับต่ำ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ วิศวกรรมผิวพื้นสนามบิน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.70 รองลงมา คือ การออกแบบและก่อสร้างสนามบิน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.95 และน้อยที่สุดคือ ระบบจัดการความปลอดภัยด้านการบิน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00 และเมื่อพิจารณาตามประเภทของความรู้ ด้านความรู้พื้นฐาน ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ การจัดการการจราจรทางอากาศเบื้องต้น ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.00 ด้านกายภาพสนามบิน ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ วิศวกรรมผิวพื้นสนามบิน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.70 ด้านเครื่องอำนวยความสะดวกในการเดินอากาศประเภททัศนวิสัย ข้อที่มีค่าต่ำที่สุดคือ การบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าสนามบิน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.35 ด้านการปฏิบัติงานในเขตการบิน ข้อที่มีค่าต่ำที่สุดคือ การบริหารจัดการสินค้าอันตราย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.25 ด้านการดับเพลิงกู้ภัยและแผนฉุกเฉิน ข้อที่มีค่าต่ำที่สุดคือ ผู้ตรวจสอบด้านการดับเพลิง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.05 ด้านการจัดการระบบความปลอดภัยสนามบิน ข้อที่มีค่าต่ำที่สุดคือ แผนความปลอดภัยประเทศด้านการบิน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.10 ด้านสิ่งแวดล้อมสนามบิน ข้อที่มีค่าต่ำที่สุดคือ สิ่งแวดล้อมการบิน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.05

3. ผลการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมของเจ้าหน้าที่ตรวจสอบความปลอดภัยสนามบิน และนโยบายของผู้บริหาร พบว่า มีประเด็นจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคตามรายละเอียดตามตารางที่ 2

ตาราง 2

จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค

จุดแข็ง (strength) 1. สำนักงานฯ สนับสนุนให้มีการพัฒนาบุคลากร 2. มีความร่วมมือระหว่างหน่วยงานต่างประเทศในการพัฒนาบุคลากร 3. บุคลากรในปัจจุบันสามารถพัฒนาเพื่อเป็นเจ้าหน้าที่ตรวจสอบความปลอดภัยสนามบิน	**จุดอ่อน (weakness)** 1. ปริมาณงานของพนักงานที่มากเกินไป จนกระทบต่อการพัฒนา/อบรม หรือการตรวจสอบความปลอดภัยสนามบิน 2. หน่วยงานยังคงมีวัฒนธรรมความเป็นราชการอยู่มาก 3. สิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานยังไม่พร้อมต้องทำการสร้างขึ้นใหม่อีกมาก
โอกาส (opportunity) 1. ได้รับความช่วยเหลือ การสนับสนุนจากรัฐบาล และองค์กรต่างประเทศในการพัฒนาสมรรถนะ 2. หน่วยงานภายนอกให้ความยอมรับมากขึ้น 3. เป็นหน่วยงานใหม่ ยังสามารถใช้คนใหม่สร้างวัฒนธรรมองค์กรใหม่ได้	**อุปสรรค (threat)** 1. หน่วยงานภายใต้การกำกับจัดตั้งมานานและมีผู้เชี่ยวชาญมากกว่า 2. มีการตรวจสอบภายองค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศและหน่วยงานอื่นเป็นระยะ 3. ผลจากการไม่ผ่านมาตรฐานการตรวจสอบผู้กำกับดูแลขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ ทำให้บุคลากรส่วนใหญ่ถูกใช้ไปกับการแก้ไขปัญหาดังกล่าว

เมื่อพิจารณาผลการประเมินทั้งปัจจัยภายนอกและภายในแล้ว ผู้วิจัยได้ทำการวางแผนกลยุทธ์ เพื่อพัฒนาสมรรถนะด้านความรู้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบความปลอดภัยสนามบิน สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย ซึ่งจากกกลยุทธ์ที่วิเคราะห์ได้นั้น เพื่อนำแผนกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติอย่างชัดเจนเป็นมีความเป็นไปได้ ผู้วิจัยจึงสรุปประเด็นให้สอดคล้องกับแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ ซึ่งได้กลยุทธ์ระดับองค์กร 1 ประเด็น กลยุทธ์ระดับแผนงาน 2 ประเด็น และกลยุทธ์ระดับโครงการ 4 ประเด็น

จากการจัดทำแผนกลยุทธ์เพื่อพัฒนาสมรรถนะด้านความรู้ของเจ้าหน้าที่ตรวจสอบความปลอดภัยสนามบิน สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย สามารถจำแนก

แผนพัฒนาเจ้าหน้าที่ตรวจสอบความปลอดภัยสนามบินด้านความรู้ด้านสนามบินและการบิน 4 โครงการ ทั้งนี้การในแผนกลยุทธ์ทแผนพัฒนาไปสู่การปฏิบัติจะมีเงื่อนไขความสำเร็จดังต่อไปนี้

1. ควรมีการส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบความปลอดภัยสนามบิน มีความรู้พื้นฐานด้านสนามบินและการบินภายใน 1 ปีแรก

2. ควรให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบความปลอดภัยสนามบินในแต่ละด้าน เข้าร่วมโครงการตามแผนพัฒนาเจ้าหน้าที่ตรวจสอบความปลอดภัยสนามบิน ในหลักสูตรเดียวกัน

ตาราง 3

สรุปกลยุทธ์ระดับองค์กร กลยุทธ์ระดับแผนงานและกลยุทธ์ระดับโครงการ

กลยุทธระดับองค์กร	กลยุทธ์ระดับแผนงาน	กลยุทธ์ระดับโครงการ
- พัฒนาองค์กร บุคลากร ระบบงานสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง	- พัฒนาเจ้าหน้าที่ตรวจสอบความปลอดภัยสนามบิน - ส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบความปลอดภัยสนามบินมีความรู้ที่เท่าเทียมกัน	- จัดฝึกอบรมความรู้พื้นฐานและเฉพาะด้านที่เปิดภายในประเทศ - จัดฝึกอบรมความรู้พื้นฐานที่ต้องศึกษาต่างประเทศ - จัดฝึกอบรมความรู้ เฉพาะด้านที่ต้องศึกษาต่างประเทศ - จัดหมุนเวียนเจ้าหน้าที่ฯ ในฝ่ายให้เข้าร่วมฝึกอบรม

การอภิปรายผล

การวิจัย พบว่า ความรู้พื้นฐานที่จำเป็นสอดคล้องตามระเบียบกรมการบินพลเรือน (บพ.) ว่าด้วยคุณสมบัติ การมอบหมาย การปฏิบัติหน้าที่ และกำกับดูแล การปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติการเดินอากาศ พ.ศ. 2497 พ.ศ. 2558 ข้อกำหนดเกี่ยวกับคุณสมบัติและการฝึกอบรมสำหรับผู้ตรวจสอบด้านการบินแต่ละประเภท แนบท้ายระเบียบ สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.) ว่าด้วย คุณสมบัติ การแต่งตั้ง การปฏิบัติหน้าที่ และการกำกับดูแล การปฏิบัติหน้าที่ของผู้ตรวจสอบด้านการบิน และ Doc 9774 Manual on Certification of Aerodromes กำหนด ประกอบด้วยความรู้เกี่ยวกับสนามบินและการบิน โดยความรู้พื้นฐานประกอบด้วย ความรู้เกี่ยวกับภาคผนวก 14 การจัดการท่าอากาศยาน มนุษยปัจจัยด้านการบิน ขั้นตอนการออกใบรับรองการดำเนินงาน ระบบจัดการความปลอดภัยด้านการบิน การจัดการการจราจรทางอากาศ ความรู้พื้นฐานสำหรับนักบิน กฎหมายเกี่ยวกับการบินของประเทศไทย การประเมินการตรวจสอบความปลอดภัยการบิน ระบบการจัดการคุณภาพ เทคนิคการตรวจสอบ ระบบข้อมูลข่าวสารการบิน และการประเมินความเสี่ยงด้านการบิน โดยความรู้เฉพาะด้าน ประกอบด้วย ด้านกายภาพสนามบินประกอบด้วย การวางแผนและระบบสนามบิน การออกแบบและก่อสร้างสนามบิน การบำรุงรักษาสนามบิน และวิศวกรรมพื้นผิวสนามบิน ด้านเครื่องอำนวยความสะดวกในการเดินอากาศประเภททัศนวิสัยประกอบด้วย ระบบนำทางทางอากาศ การบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าสนามบิน และมาตรฐานเครื่องอำนวยความสะดวกในการเดินอากาศภาคพื้น ด้านการปฏิบัติงานในเขตการบินประกอบด้วย การปฏิบัติงานให้ปลอดภัยในสนามบิน ความปลอดภัยในลานจอดสนามบิน การจัดการและปฏิบัติงานในลานจอด การบริหารจัดการสัตว์สนามบิน และการบริหารจัดการสินค้าอันตราย ด้านแผนฉุกเฉินและดับเพลิงกู้ภัยอากาศยานประกอบด้วย การบริหารจัดการและการวางแผนเหตุฉุกเฉิน การดับเพลิงอากาศยาน และผู้ตรวจสอบด้านการดับเพลิง ด้านการจัดการนิรภัย ประกอบด้วย การดำเนินการระบบจัดการความปลอดภัยการบิน การบูรณาการระบบบริหารจัดการความปลอดภัย ขั้นตอนการศึกษาด้านการบิน และแผนความปลอดภัยประเทศด้านการบิน ด้านสิ่งแวดล้อมสนามบินประกอบด้วย ระบบการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม การตรวจติดตามมาตรการตรวจสอบผลกระทบสิ่งแวดล้อม

และสิ่งแวดล้อมการบิน

ความรู้ของเจ้าหน้าที่ตรวจสอบความปลอดภัยสนามบินโดยรวมอยู่ในระดับต่ำ แบ่งตามลักษณะได้ดังนี้ ด้านความรู้ทั่วไป ด้านกายภาพสนามบิน ด้านเครื่องอำนวยความสะดวกในการเดินอากาศประเภททัศนวิสัย ด้านการปฏิบัติงานในเขตการบิน ด้านแผนฉุกเฉินและดับเพลิงกู้ภัยอากาศยาน ด้านการจัดการบินภัยการบิน ด้านสิ่งแวดล้อมการบินจึงมีความจำเป็นเร่งด่วนในการพัฒนา

แผนพัฒนาเจ้าหน้าที่ตรวจสอบความปลอดภัยสนามบิน ได้รับการเห็นชอบจากรองผู้อำนวยการสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย หัวหน้ากองตรวจสอบมาตรฐานสนามบิน และหัวหน้ากองสิ่งแวดล้อมการบิน

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งนี้

1. สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยควรจะพิจารณานำแผนพัฒนาเจ้าหน้าที่ตรวจสอบความปลอดภัยสนามบินไปใช้เพื่อพัฒนาบุคลากรตามพันธกิจของสำนักงานฯ

2. หน่วยงานหรือองค์กรที่อยู่ในอุตสาหกรรมการบินที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานสนามบิน ควรจะนำผลการวิจัยที่ได้ไปพัฒนาใช้กับหน่วยงานหรือองค์กรของตนต่อไป

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการวิจัยประเมินประสิทธิผลการนำแผนการพัฒนาเจ้าหน้าที่ตรวจสอบความปลอดภัยสนามบินสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยไปใช้การจริง

2. สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยควรนำรูปแบบการวิจัยไปทำการสำรวจเพื่อพัฒนาเจ้าหน้าที่ตรวจสอบความปลอดภัยสนามบินด้านอื่นๆ เช่น การตรวจสอบมาตรฐานความปลอดภัยการปฏิบัติการบิน การตรวจสอบมาตรฐานความปลอดภัยการบริการจราจรทางอากาศ และการตรวจสอบมาตรฐานการรักษาความปลอดภัย เป็นต้น

References

Adiwattanasit, J. (2002). *Sociology according to Buddhism concept.* Bangkok: Mahachulalongkornrajavidyalaya University. (in Thai)

International Civil Aviation Organization. (2001). *ICAO Doc 9774 - manual on certification of aerodromes.* Montreal: Author.

Keanrai, W. (1999). *Self-development of primary school administrators under the office of Suphan Buri provincial primary education*. Master of Education Thesis, Kasetsart University. (in Thai)

Rajawong, Y. (2008). *Teachers and educational personnel development by ID – PLAN*. Retrieved from www.gotoknow.org/posts/180318 (in Thai)

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานควบคุมการจราจรทางอากาศ: กรณีศึกษา หน่วยงานให้บริการจราจรทางอากาศบริเวณสนามบิน

Factors Relating to Job Performance of Air Traffic Controllers: A Case Study of Aerodrome Control Tower

พนิตศนี อัตนวานิช และ ธีรพจน์ เวศพันธุ์

Panitsanee Attanawanich and Teerapot Wessapan

หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการบิน มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย

Master of Science Program in Aviation, Eastern Asia University

Received: December 3, 2018

Revised: January 18, 2018

Accepted: January 21, 2018

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความเหนื่อยล้ากับผลการปฏิบัติงานของพนักงานควบคุมการจราจรทางอากาศ (2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการปฏิบัติงานกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานควบคุมการจราจรทางอากาศ (3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านองค์กรกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานควบคุมการจราจรทางอากาศ และ (4) เพื่อศึกษาอำนาจในการพยากรณ์ของปัจจัยด้านความเหนื่อยล้า ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน และปัจจัยด้านองค์กรที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานควบคุมการจราจรทางอากาศ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานควบคุมการจราจรทางอากาศ ในหน่วยงานให้บริการจราจรทางอากาศเขตสนามบิน จำนวน 120 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลการวิจัย วิเคราะห์ทางสถิติด้วยการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน ผลการศึกษาพบว่า (1) ปัจจัยด้านความเหนื่อยล้าไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานควบคุมการจราจรทางอากาศอย่างมีนัยสำคัญ (2) ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานควบคุมการจราจรทางอากาศอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 (3) ไม่พบความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระหว่างปัจจัยด้านองค์กรกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานควบคุมการจราจรทางอากาศ และ (4) จากการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าปัจจัยด้านการปฏิบัติงานสามารถอธิบายความแปรผันของผลการปฏิบัติงานของพนักงานควบคุมการจราจรทางอากาศได้ร้อยละ 7.7

คำสำคัญ: พนักงานควบคุมการจราจรทางอากาศ, ปัจจัยด้านความเหนื่อยล้า, ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน, ปัจจัยด้านองค์กร, ผลการปฏิบัติงาน

Abstract

The purposes of this research are (1) to study the relationship between fatigue factors and job performance of air traffic controllers (2) to study the relationship between operational factors

and job performance of air traffic controllers (3) to study the relationship between organizational factors and job performance of air traffic controllers (4) to study the power of forecasting fatigue factors, operational factors, organizational factors which affect to job performance of air traffic controllers. The samples used in the study were 120 air traffic controllers who work at aerodrome control towers. The questionnaire was used as a tool to collect research data by Pearson's simple correlation analysis and stepwise multiple regression analysis. The result of the study found out that (1) fatigue factors were not significantly correlated with job performance of air traffic controllers (2) operational factors were positively and significantly correlated with job performance of air traffic controllers at the level of 0.01 (3) no statistically significant difference was found between organizational factors against job performance of air traffic controller (4) the result of stepwise multiple regression analysis was found at the significance level of 0.05 that operational factors were able to explain 7.7% of job performance of the air traffic controllers.

Keywords: air traffic controller, fatigue factors, operational factors, organizational factors, job performance

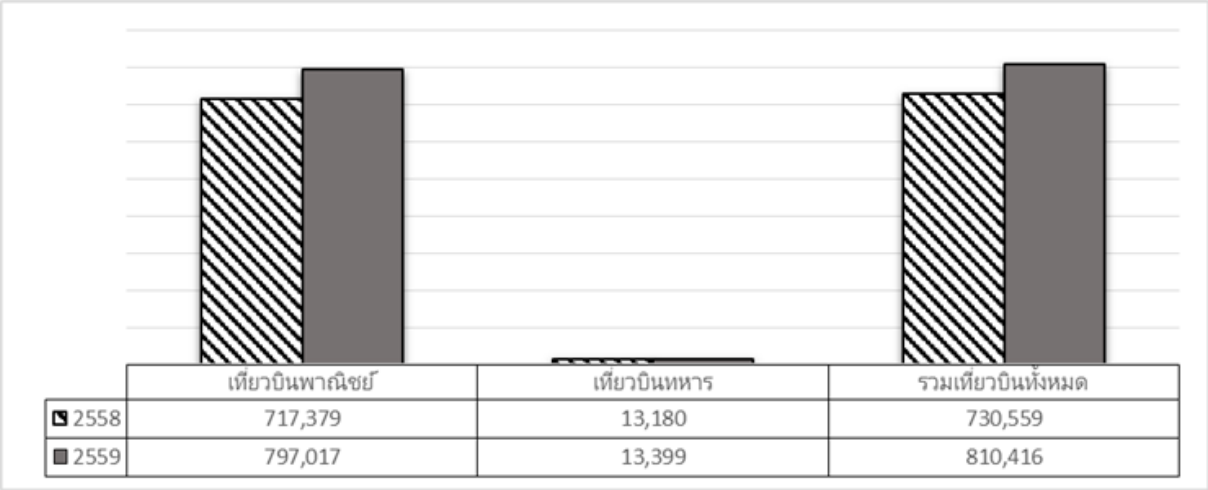
บทนำ

ปัจจุบันแนวคิดเรื่องการวัดผลการปฏิบัติงานได้รับความนิยมอย่างยิ่ง และได้รับความสำคัญมากขึ้นเรื่อยๆ โดยการวัดผลการปฏิบัติงานถูกใช้เป็นเครื่องมือเพื่อดำเนินการตามวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกันไป อาทิ การวัดเพื่อเรียนรู้และทราบผลลัพธ์ เพื่อช่วยในการควบคุมการทำงานของบุคลากรในองค์กร เพื่อช่วยในการรับรู้ขีดความสามารถในการทำงาน เพื่อช่วยในการปรับปรุงและพัฒนา เพื่อให้เห็นแนวโน้ม หรืออาจใช้เพื่อทำนายอนาคต เป็นต้น

การวัดผลการปฏิบัติงานของพนักงานควบคุมการจราจรทางอากาศ เป็นการวัดเพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าการทำงานของพนักงานนั้นมีความถูกต้องปลอดภัยตามมาตรฐานที่องค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศกำหนด เนื่องจากงานบริการจราจรทางอากาศเป็นงานที่มีส่วนสำคัญที่ทำให้การคมนาคมทางอากาศเกิดความปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์อย่างมากทั้งในด้านการขนส่งเชิงพาณิชย์และด้านอื่นๆ อีกทั้งการวัดผลการปฏิบัติงานของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศยังใช้ในการศึกษาปัจจัยที่อาจส่งผลต่อให้เพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และนำไปสู่การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมบุคคลและองค์กรที่ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานลดลง ซึ่งหากยิ่งลดลงมากอาจมีแนวโน้มการเกิดอุบัติเหตุหรืออุบัติการณ์การจราจรทางอากาศขึ้น ซึ่งก่อให้เกิดความเสียหายทั้งต่อชีวิตและทรัพย์สินอย่างมหาศาล อย่างไรก็ตามผลการปฏิบัติงานของพนักงานควบคุมการจราจรทางอากาศขึ้นอยู่กับหลายปัจจัย หนึ่งในปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานคือ ปัจจัยด้านความเหนื่อยล้า ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน และปัจจัยด้านองค์กร

นอกจากนี้ ปริมาณเที่ยวบินที่รับบริการจราจรทางอากาศที่เพิ่มขึ้น แสดงได้จากข้อมูลจากรายงานประจำปีงบประมาณ 2559 บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ในฐานะผู้ให้บริการการเดินอากาศ ซึ่งให้บริการจราจรทางอากาศในเขตแถลงข่าวการบินกรุงเทพ ได้เปิดเผยข้อมูลจำนวนเที่ยวบินในที่ปฏิบัติการบินในเขตแถลงข่าวการบินกรุงเทพในปีงบประมาณ 2559 พบว่ามีอัตราเพิ่มขึ้น ร้อยละ 10.93 เมื่อเทียบกับปีงบประมาณ 2558 (บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด, 2559) โดยภาพ 1 แสดงปริมาณเที่ยวบินที่รับบริการจราจรทางอากาศตามเส้นทางบิน ผนวกกับในความเป็นจริงการบริการจราจร

ทางอากาศเป็นงานที่ต้องให้บริการตลอดเวลา และต้องให้บริการกับอากาศยานหลายลำในห้วงเวลาเดียวกัน รวมทั้งต้องปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็วและตระหนักถึงความปลอดภัยเป็นสำคัญ ทำให้พนักงานควบคุมการจราจรทางอากาศต้องปฏิบัติงานภายใต้ความกดดันอย่างมาก จึงเห็นได้ว่าภาระงานของพนักงานควบคุมการจราจรทางอากาศมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้นอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้



ภาพ 1 ปริมาณเที่ยวบินที่รับบริการจราจรทางอากาศตามเส้นทางบิน
ที่มา. จาก *รายงานประจำปีงบประมาณ 2559 (1 ตุลาคม 2558 – 30 กันยายน 2559)* (น. 42), โดย บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด, 2559, กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.

ดังนั้น เพื่อให้ผลการปฏิบัติงานของพนักงานควบคุมการจราจรทางอากาศยังคงอยู่ในระดับที่ปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ จึงเป็นที่มาของการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานควบคุมการจราจรทางอากาศ และศึกษาอำนาจในการพยากรณ์ปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน และนำไปเป็นแนวทางเพื่อการพัฒนาการปฏิบัติงานพนักงานควบคุมการจราจรทางอากาศที่เหมาะสมต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความเหนื่อยล้ากับผลการปฏิบัติงานของพนักงานควบคุมการจราจรทางอากาศ

2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการปฏิบัติงานกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานควบคุมการจราจรทางอากาศ

3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านองค์กรกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานควบคุมการจราจรทางอากาศ

4. เพื่อศึกษาอำนาจในการพยากรณ์ของปัจจัยด้านความเหนื่อยล้า ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านองค์กรที่มีผลต่อการปฏิบัติงานพนักงานควบคุมการจราจรทางอากาศ

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ผลการปฏิบัติงานของพนักงานควบคุมการจราจรทางอากาศ

องค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (International Civil Aviation Organization, 1984, pp. 3-6) ได้กำหนดแนวทางเพื่อให้รัฐภาคีนำมาใช้ในการประเมินความสามารถของพนักงานควบคุมการจราจรทางอากาศว่ามีระดับความสามารถเหมาะสมที่จะเข้ารับการประเมินเพื่อเป็นพนักงานควบคุมการจราจรทางอากาศ ซึ่งการประเมินจะประกอบด้วยส่วนของการประเมินความรู้

และการประเมินคุณภาพของงาน อีกทั้งยังระบุว่าพนักงานควบคุมการจราจรทางอากาศจะต้องรับการประเมินความสามารถส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการจราจรทางอากาศบริเวณสนามบิน ดังนี้

1. วิธีปฏิบัติในการให้บริการจราจรทางอากาศตามประเภทหน่วยให้บริการจราจรทางอากาศ

2. วิธีปฏิบัติในการให้ข้อมูลสำหรับเที่ยวบิน

3. การสื่อสารโดยใช้วิทยุโทรศัพท์

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานควบคุมการจราจรทางอากาศ ได้แก่

1. ปัจจัยด้านความเหนื่อยล้า ความเหนื่อยล้าเป็นสภาวะทางร่างกาย (physical) หรือจิตใจ (mental) ที่ทำให้ความตื่นตัว (alertness) ของบุคคลลดลง เป็นผลมาจากการอดนอน การขยายช่วงระยะเวลาตื่นตัว (extended wakefulness) ช่วงนาฬิกาชีวิต (circadian phase) และ/หรือ ภาระงาน (จากกิจกรรมทางจิตใจ และ/หรือร่างกาย) ซึ่งส่งผลต่อขีดความสามารถในการปฏิบัติงานอันเกี่ยวข้องกับความปลอดภัย (International Civil Aviation Organization, 2016, p. 15) โดยความเหนื่อยล้า อ่อนล้า หรืออ่อนเพลีย เป็นเพียงอาการหรือความรู้สึกที่ไม่ใช่โรค มักเกิดจากการพักผ่อนไม่เพียงพอ อดนอน ทำงานหนักต่อเนื่อง และ/หรือมีปัญหาทางอารมณ์หรือจิตใจ (พวงทอง ไกรพิบูรณ์, 2016) ความเหนื่อยล้ามีผลมาจากหลายปัจจัย เช่น (1) จำนวนชั่วโมงทำงานต่อวันหรือต่อสัปดาห์ (2) ปริมาณและความถี่ในการพักเหนื่อย (3) สภาพแวดล้อมการทำงาน อาทิ แสงสว่าง ความร้อน การระบายอากาศ และเสียงรบกวน และ (4) ลักษณะงานที่ทำ (พรรค วัฒนะโภคา และไกรวิทย์ ทับธนะ 2553, น. 18-19)

วิธีการประเมินความเหนื่อยล้าโดยส่วนมากแบ่งออกเป็น 2 ประเภท (Yuan, Ma, & Sun, 2016, p. 39; Grossman, 2013, pp. 236-238) ได้แก่

1. การประเมินเชิงอัตวิสัย (subjective measurement) โดยการใช้แบบข้อคำถาม ซึ่งทำได้หลากหลายวิธี ซึ่งการประเมินความเหนื่อยล้าด้วยคะแนนความน่าจะเป็น (fatigue likelihood score) (Transport Canad, 2007, pp. 9 - 10) เป็นหนึ่งในวิธีการประเมินความเหนื่อยล้าเชิงอัตวิสัย โดยพิจารณาจากตารางการปฏิบัติงานและโอกาสที่พนักงานจะได้นอนพักผ่อน โดยเน้นศึกษาจากปัจจัยย่อยดังนี้

(1) ระยะเวลาและช่วงเวลาของกะการปฏิบัติงาน

(2) ระยะเวลาพักระหว่างการปฏิบัติงาน

(3) จำนวนของกะการปฏิบัติงานใน 1 รอบการทำงาน

(4) จำนวนวันพักระหว่างรอบการทำงาน

2. การประเมินเชิงภววิสัย (objective measurement) ซึ่งใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ และเครื่องมือเสริมอื่นๆ ทั้งนี้วิธีดังกล่าวจะถูกจดบันทึก และวัดดัชนีการเปลี่ยนแปลงทางด้านพฤติกรรมและทางกายภาพ เพื่อสะท้อนให้เห็นถึงระดับความเหนื่อยล้า

ภาระงาน (workload) ปัจจุบันยังไม่สามารถหาข้อสรุปที่แท้จริงของคำจำกัดความคำว่าภาระงานได้ แต่ทั้งนี้ก็มีนักวิจัยหลายท่านให้ความเห็นที่แตกต่างกันเกี่ยวกับจุดกำเนิดของภาระงาน อย่างไรก็ตามมุมมองหลักของภาระงานจะมุ่งเน้นใน 2 ประเด็นหลัก คือ (1) ปริมาณงานหรือเหตุการณ์ที่ต้องการให้เกิดผลสัมฤทธิ์ และ (2) เวลาหรือมุมมองของเวลาที่บุคคลคาดหวัง (Qiu & Han, 2016, pp. 19-28)

ภาระงานของพนักงานควบคุมการจราจรทางอากาศ

ภาระงานของพนักงานควบคุมการจราจรทางอากาศ หมายถึง ภาระงานที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการทางสมอง ซึ่งโดยทั่วไปแล้ว ซึ่งได้จากการประเมินเชิงอัตวิสัยเกี่ยวกับการตอบสนองส่วนบุคคลต่อภาระงานที่พนักงานควบคุมการจราจรทางอากาศนั้นได้รับ รวมถึงปัจจัยส่วนบุคคล อาทิ ทักษะ ความเครียด ประสบการณ์ และปัจจัยสภาพแวดล้อมต่างๆ อาทิ การกดดันจากเวลาที่จำกัด เสียง สิ่งเบี่ยงเบนความสนใจ สิ่งเร้าต่างๆ ผลของภาระงานที่สูงเกินไป ส่งผลต่อความสามารถของพนักงานควบคุมการจราจรทางอากาศในด้านการรับรู้สถานการณ์ (situation awareness) การตรวจสอบสถานการณ์ความไม่ปลอดภัย การตัดสินใจที่ผิดพลาด ทำให้เกิดความสับสนและไม่สามารถแก้ปัญหาได้อย่างทันท่วงทีในช่วงที่ภาระ

งานเพิ่มขึ้นอย่างทันทีทันใด (Mogford, 1995, as cited in Eurocontrol, 2004) ซึ่งมีงานวิจัยหลายงานที่แสดงให้เห็นว่าภาระงานสัมพันธ์กับความซับซ้อนในการให้บริการจราจรทางอากาศอีกด้วย

ปัจจัยองค์กรเป็นหนึ่งในตัวกำหนดประสิทธิผลขององค์กรสามารถจำแนกออกเป็น 4 ข้อหลัก (เบ็ญจพร พงษ์เจริญธรรม 2552, น. 10) ได้แก่

(1) ลักษณะขององค์กร (organization characteristics)

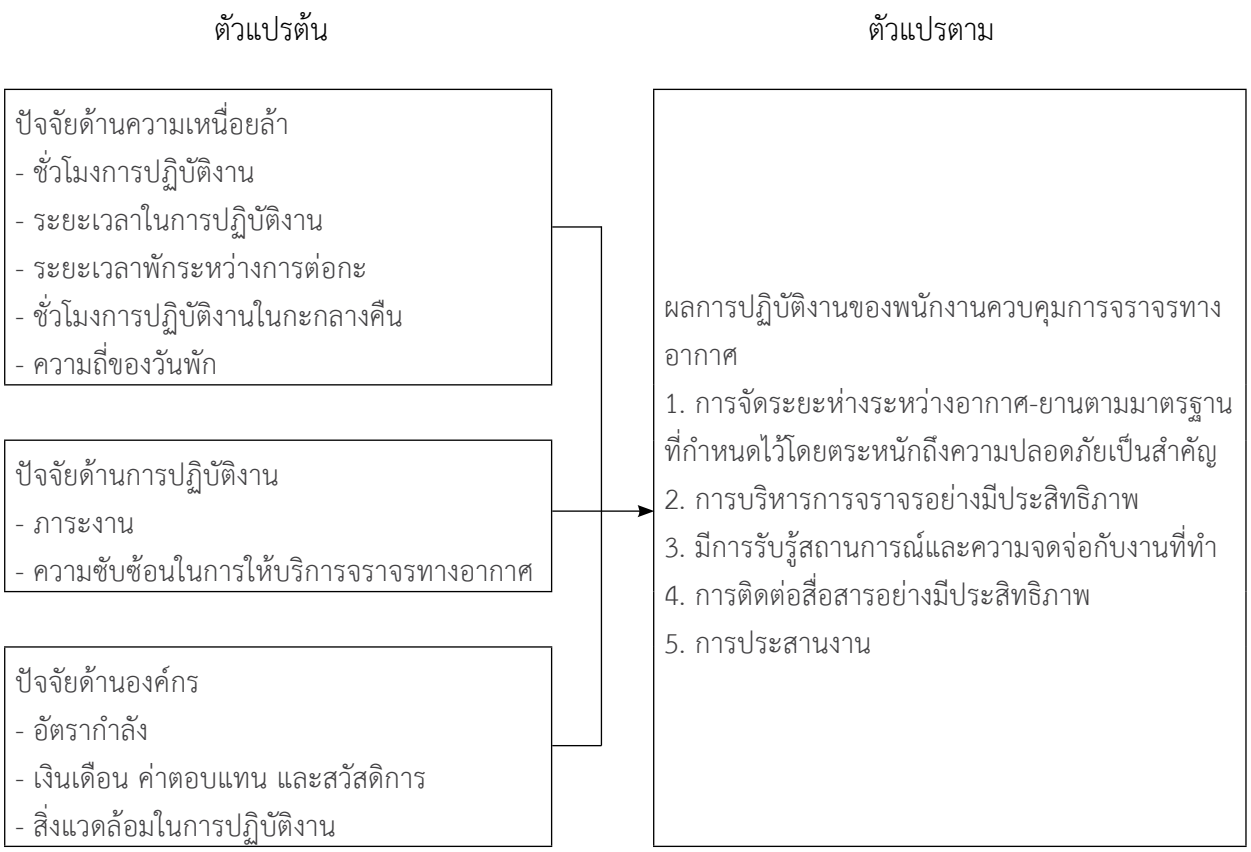
(2) ลักษณะสภาพแวดล้อม (environment characteristics)

(3) ลักษณะของบุคลากร (employee characteristics)

(4) นโยบายการบริหารและการปฏิบัติ (managerial policies and practices)

นอกเหนือจากการบริการจราจรทางอากาศเพื่อให้เกิดความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยแล้ว การบริหารองค์กรก็เป็นอีกสิ่งหนึ่งที่มีความสำคัญที่จะต้องได้รับการพัฒนาเพื่อสนับสนุนให้การบริการจราจรทางอากาศมีประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ โดยพิจารณาถึงการจัดการองค์กร การจัดตำแหน่งงาน และการกำหนดบทบาทหน้าที่ของแต่ละตำแหน่งงานให้เหมาะสมและชัดเจน และส่วนสำคัญที่สุดเกี่ยวกับปัจจัยด้านองค์กรคือการบริหารทรัพยากรบุคคล ดังนั้นหน่วยงานให้บริการจราจรทางอากาศจึงต้องตระหนักถึงการพัฒนาบุคลากรเป็นสำคัญ (International Civil Aviation Organization, 1984, pp. IV-1-1-1)

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพ 2 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยด้านความเหนื่อยล้ามีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานควบคุมการจราจรทางอากาศ (H1)

2. ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานควบคุมการจราจรทางอากาศ (H2)

3. ปัจจัยด้านองค์กรมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานควบคุมการจราจรทางอากาศ (H3)

4. ปัจจัยด้านความเหนื่อยล้า ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน และปัจจัยด้านองค์กร สามารถร่วมกันพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพนักงานควบคุมการจราจรทางอากาศ (H4)

วิธีดำเนินการวิจัย

เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) โดยใช้วิธีการศึกษาเชิงสำรวจ (survey research method) และมีวิธีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (questionnaire)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ศึกษา คือ พนักงานควบคุมการจราจรทางอากาศ ในหน่วยงานให้บริการจราจรทางอากาศเขตสนามบิน จำนวน 1,338 คน โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากจากตารางสำเร็จรูปของทาโร ยามาเน่ ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 เมื่อยอมรับให้ความคลาดเคลื่อนของการประมาณค่าสัดส่วนเกิดขึ้นในระดับ ± ร้อยละ 10 (ศิริชัย กาญจนวาสี, ทวีวัฒน์ ปิตยานนท์ และ ดิเรก ศรีสุโข, 2540, น. 124) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 93 คน ทั้งนี้ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (stratified sampling) โดยสุ่มจากแต่ละชั้นมาทำการศึกษา ใช้สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างที่สุ่มขึ้นมาจากพนักงานควบคุมการจราจรทางอากาศ ณ ศูนย์ควบคุมการบินนั้นๆ ต่อจำนวนพนักงานทั้งหมด ทั้งนี้เพื่อป้องกันความผิดพลาดและเพิ่มความแม่นยำในการเป็นตัวแทนของประชากร จึงดำเนินการเก็บข้อมูลเพิ่มเติม โดยได้สำรองตัวอย่างไว้ที่ร้อยละ 29 เท่ากับจำนวน 27 คนดังนั้นขนาดของกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยครั้งนี้เท่ากับ 120 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ลักษณะเครื่องมือการวิจัย เป็นแบบสอบถามปลายปิด ครอบคลุมข้อมูลที่ต้องการศึกษา จำแนกออกเป็น 5 ส่วน ดังตารางที่ 1

ตาราง 1

แบบสอบถามงานวิจัย

ส่วนที่	รายการ	มาตรการวัด	จำนวนข้อคำถาม
1	แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	แบบตรวจสอบรายการ	4 ข้อ
2	แบบสอบถามเกี่ยวกับความเหนื่อยล้า	มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ	5 ข้อ
3	แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน	มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ	15 ข้อ
4	แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านองค์กร	มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ	9 ข้อ
5	แบบประเมินเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานควบคุมการจราจรทางอากาศ	มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ	25 ข้อ
	รวม		58 ข้อ

หมายเหตุ : แบบสอบถามได้รับการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ โดยการตรวจสอบความตรง (validity) จากผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) รวมทุกข้อคำถามเท่ากับ 0.89 และดำเนินการนำแบบสอบถามไปทดสอบ (tryout) โดยแจกแบบสอบถามให้กลุ่มทดลองจำนวน 30 ชุด ได้รับการทดสอบความเชื่อมั่น (reliability) พบว่ามีค่า

สัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's coefficient alpha) ได้ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยรวมเท่ากับ 0.889 ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นจากการคำนวณมากกว่า 0.7 จึงจะสามารถนำข้อคำถามนั้นไปใช้งานได้ (กัลยา วานิชย์บัญชา และ ฐิตา วานิชย์บัญชา, 2558)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยส่งแบบสอบถามไปยังหน่วยงานให้บริการจราจรทางอากาศบริเวณสนามบิน โดยขอความร่วมมือกับตัวแทนหน่วยงานควบคุมการจราจรทางอากาศเพื่อแจกจ่ายแบบสอบถาม จำนวน 120 ชุด ทั้งนี้ได้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์ครบถ้วนกลับคืนมาทั้งหมด จำนวน 120 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลมาทำการวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ทำการศึกษา โดยใช้การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (correlation analysis) ด้วยวิธีของเพียร์สัน (Pearson product-moment coefficient) เพื่อทดสอบสมมติฐาน H1, H2 และ H3 และพยากรณ์ตัวแปรตามโดยใช้การวิเคราะห์การถดถอย (regression analysis) แบบการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (multiple linear regression analysis) เพื่อทดสอบสมมติฐาน H4

ผลการวิจัย

1. ผลการทดสอบค่าทางสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน เพื่อวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของปัจจัยต่างๆ ได้แก่ ปัจจัยด้านความเหนื่อยล้า ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน และปัจจัยด้านองค์กรกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานควบคุมการจราจรทางอากาศ จากการทดสอบ พบว่า

1.1 ไม่พบตัวแปรของปัจจัยด้านความเหนื่อยล้าที่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานควบคุมการจราจรทางอากาศ ดังแสดงในตารางที่ 2

1.2 ตัวแปรปัจจัยด้านการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานควบคุมการจราจรทางอากาศที่ระดับ 0.05 มี 7 ตัวแปร มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ตั้งแต่ 0.181- 0.234 โดยมีความสัมพันธ์ทางบวกมากที่สุดกับขอบเขตพื้นที่รับผิดชอบของท่านถูกระบุไว้อย่างชัดเจนเพียงใด (r = 0.234) รองลงมา ได้แก่ การระบุวิธีปฏิบัติในสถานการณ์ต่างๆ ถูกระบุไว้อย่างชัดเจนเพียงใด (r = 0.214) พื้นที่รับผิดชอบของท่านมีความหลากหลายของอากาศยานที่มีความเร็วแตกต่างกันมากเพียงใด ที่ทำให้เกิดความยุ่งยากในการจัดระยะห่างระหว่างอากาศยาน (r = 0.200) หน่วยงานของท่านมีการกำหนดระยะเวลาทำงานในแต่ละตำแหน่งการทำงานอย่างเหมาะสมเพียงใด (r = 0.190) หน่วยงานของท่านมีการกำหนดวิธีปฏิบัติในสนามบิน (local procedures) หลากหลายเพียงใด (r = 0.198) หน่วยงานของท่านให้บริการจราจรทางอากาศกับอากาศยานหลากหลายเพียงใด (r = 0.184) อุปกรณ์สนับสนุนการปฏิบัติงานการบริการจราจรทางอากาศในหน่วยงานของท่านมีความพร้อมในการใช้งานเพียงใด (r = 0.181) และพบว่าปัจจัยด้านการปฏิบัติงานรวม (r = 0.277) มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานควบคุมการจราจรทางอากาศที่ระดับ 0.01 ดังแสดงในตารางที่ 2

1.3 ตัวแปรปัจจัยด้านองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานควบคุมการจราจรทางอากาศที่ระดับ 0.05 มี 2 ตัวแปร มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ตั้งแต่ 0.235- 0.249 โดยมีความสัมพันธ์ทางบวกมากที่สุดกับหน่วยงานของท่านมีนโยบายในการมอบหน้าที่และปรับระดับตำแหน่งให้สูงขึ้นอย่างเหมาะสมเพียงใดเมื่อพนักงานควบคุมการจราจรทางอากาศมีทักษะ ความสามารถและประสบการณ์สูงขึ้น (r = 0.249) รองลงมาได้แก่ หน่วยงานของท่านกำหนดจำนวนวันลาพักผ่อนจำนวนวันทำงานสูงสุด ระยะเวลาของกะ ครอบคลุมถึงเงื่อนไขการลาป่วย รวมถึงการกำหนดเกณฑ์การประเมินความพร้อมของพนักงานควบคุมการจราจรทางอากาศก่อนเข้าปฏิบัติงานอย่างเหมาะสมเพียงใด (r = 0.235) แต่ไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านองค์กรรวมกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานควบคุมการจราจรทางอากาศ

ทั้งนี้ ผลการทดสอบค่าทางสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน เพื่อวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของปัจจัยต่างๆ ได้แก่ ปัจจัยด้านความเหนื่อยล้า ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน และปัจจัยด้านองค์กรกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานควบคุมการจราจรทางอากาศดังแสดงดังตารางที่ 2

ตาราง 2

แสดงระดับการประเมินและสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความเหนื่อยล้า ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน และปัจจัยด้านองค์กร กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานควบคุมการจราจรทางอากาศ

ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน	ระดับการประเมินผล		การแปลผล		
	$\bar{X}$	SD	Pearson Correlation (r)	p-value	ผลการทดสอบ
ปัจจัยด้านความเหนื่อยล้ารวม	3.74	0.500	-0.010	0.917	ปฏิเสธ H1
1. ขอบเขตพื้นที่รับผิดชอบของท่านถูกระบุไว้อย่างชัดเจนเพียงใด	3.92	0.705	0.234	0.010*	ยอมรับ H2
2. หน่วยงานของท่านให้บริการจราจรทางอากาศกับอากาศยานหลากหลายเพียงใด	4.06	0.737	0.184	0.044*	ยอมรับ H2
3. พื้นที่รับผิดชอบของท่านมีความหลากหลายของอากาศยานที่มีความเร็วแตกต่างกันมากเพียงใด ที่ทำให้เกิดความยุ่งยากในการจัดระยะห่างระหว่างอากาศยาน	3.90	0.793	0.200	0.029*	ยอมรับ H2
4. หน่วยงานของท่านมีการกำหนดวิธีปฏิบัติในสนามบิน (local procedures) หลากหลายเพียงใด	3.53	0.925	0.198	0.030*	ยอมรับ H2
5. การระบุวิธีปฏิบัติในสถานการณ์ต่างๆ ถูกระบุไว้อย่างชัดเจนเพียงใด	3.46	0.869	0.214	0.019*	ยอมรับ H2
6. อุปกรณ์สนับสนุนการปฏิบัติงานการบริการจราจรทางอากาศในหน่วยงานของท่านมีความพร้อมในการใช้งานเพียงใด	3.36	0.754	0.181	0.048*	ยอมรับ H2
7. หน่วยงานของท่านมีการกำหนดระยะเวลาทำงานในแต่ละตำแหน่งการทำงานอย่างเหมาะสมเพียงใด	3.33	0.853	0.190	0.038*	ยอมรับ H2
ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานรวม	3.54	0.381	0.277	0.002**	ยอมรับ H2
8. หน่วยงานของท่านมีนโยบายในการมอบหน้าที่และปรับระดับตำแหน่งให้สูงขึ้นอย่างเหมาะสมเพียงใด เมื่อพนักงานควบคุมการจราจรทางอากาศมีทักษะ ความสามารถและประสบการณ์สูงขึ้น	2.65	0.932	0.249	0.006**	ยอมรับ H3

ตาราง 2 (ต่อ)

แสดงระดับการประเมินและสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความเหนื่อยล้า ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน และปัจจัยด้านองค์กร กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานควบคุมการจราจรทางอากาศ

ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน	ระดับการประเมินผล		การแปลผล		
	$\bar{X}$	SD	Pearson Correlation (r)	p-value	ผลการทดสอบ
9. หน่วยงานของท่านกำหนดจำนวนวันลาพักผ่อน จำนวนวันทำงานสูงสุด ระยะเวลาของกะ ครอบคลุมถึงเงื่อนไขการลาป่วย รวมถึงการกำหนดเกณฑ์การประเมินความพร้อมของพนักงานควบคุมการจราจรทางอากาศก่อนเข้าปฏิบัติงานอย่างเหมาะสมเพียงใด	3.01	1.017	0.235	0.010**	ยอมรับ H3
ปัจจัยด้านองค์กรรวม	2.82	0.758	0.150	0.101	ปฏิเสธ H3

หมายเหตุ : ผลการทดสอบสมมติฐานในตารางแสดงปัจจัยรวมทุกด้าน และเฉพาะรายข้อกรณียอมรับสมมติฐานเท่านั้น

2. ผลการวิเคราะห์อำนาจในการพยากรณ์ของตัวแปรที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานควบคุมการจราจรทางอากาศ จากการผลการวิเคราะห์สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน พบว่าปัจจัยด้านการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานควบคุมการจราจรทางอากาศอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 แต่ไม่พบความสำคัญอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระหว่างความเหนื่อยล้า และปัจจัยด้านองค์กรกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานควบคุมการจราจรทางอากาศ และผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ สามารถอธิบายความแปรปรวนของการปฏิบัติงานของพนักงานควบคุมการจราจรทางอากาศได้ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าอำนาจพยากรณ์เท่ากับ 0.077 (R2 = 0.077) กล่าวคือ ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานสามารถพยากรณ์การปฏิบัติงานของพนักงานควบคุมการจราจรทางอากาศได้ร้อยละ 7.7 และที่เหลืออีกร้อยละ 92.3 เป็นผลเนื่องมาจากตัวแปรอื่น และเมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธ์ความถดถอยมาตรฐาน (beta) พบว่า ตัวพยากรณ์ คือ ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานมีค่า (beta = 0.277) โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05ได้ผลการวิจัยดังตารางที่ 3 และตารางที่ 4

ตาราง 4

แสดงค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ (B) และค่าสัมประสิทธ์ความถดถอยมาตรฐาน (beta) ทดสอบความมีนัยสำคัญของการปฏิบัติงานของพนักงานควบคุมการจราจรทางอากาศ

model	unstandardized coefficients		standardized coefficients		
	b	S.E.	beta	t	Sig.
(constant)	2.714	0.452		6.002	0.000
ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน	0.398	0.127	0.277	3.130	0.002*
ตัวแปรตาม: การปฏิบัติงานของพนักงานควบคุมการจราจรทางอากาศ					

ดังนั้นสรุปผลจากการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเพื่อพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพนักงานควบคุมการจราจรทางอากาศ (Y) ด้วยตัวแปรอิสระทั้งสาม ตัวแปรอิสระทั้งสามไม่สามารถร่วมกันพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพนักงานควบคุมการจราจรทางอากาศ (Y) กล่าวคือไม่เป็นตามสมมติฐาน ทั้งนี้ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน (X_2) เป็นเพียงตัวแปรเดียวที่ถูกเลือกเข้าสมการถดถอยพหุคูณโดยสามารถพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพนักงานควบคุมการจราจรทางอากาศ (Y) ได้ร้อยละ 7.7 และสามารถเขียนเป็นสมการถดถอยในรูปของคะแนนดิบ (raw score)

การอภิปรายผล

จากผลจากการวิจัยข้างต้นที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานควบคุมการจราจรทางอากาศสามารถอภิปรายได้ดังนี้

1. จากการศึกษา พบว่าปัจจัยด้านความเหนื่อยล้าไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานควบคุมการจราจรทางอากาศ ปฏิเสธสมมติฐานข้อที่ 1 (H1) ที่ว่าปัจจัยด้านความเหนื่อยล้าของพนักงานควบคุมการจราจรทางอากาศมีความสัมพันธ์ต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานควบคุมการจราจรทางอากาศ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของชลธิชา แย้มมา และ พีรพนธ์ ลือบุญธวัชชัย (2556) ที่ว่าการนอนหลับและความเหนื่อยล้ามีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน รวมถึงงานวิจัยของประภัสสร วรรณสถิต และ สุพศิน นันทสุขเกษม (2556) ที่พบว่าความเหนื่อยล้าจากการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับเชิงลบกับตัวแปรประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ประกอบกับยังมีปัจจัยที่บ่งถึงความเหนื่อยล้าของพนักงานควบคุมการจราจรทางอากาศแต่ละบุคคลแตกต่างกัน ที่อาจต้องดำเนินการศึกษาเชิงลึก อาทิ ลักษณะความสามารถของร่างกาย (physical ability) เช่น ความแข็งแรงของร่างกาย ความอดทนในการทำงาน ระดับของการเป็นหนี้การนอน (sleep debt) คุณภาพการนอน (sleep quality) การดื่มเครื่องดื่มหรือยาที่มีสารที่ส่งผลต่อระบบประสาท การสูบบุหรี่ และความเครียดของแต่ละบุคคล เป็นต้น

2. จากการศึกษา พบว่าปัจจัยด้านการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานควบคุมการจราจรทางอากาศ ยอมรับสมมติฐานข้อที่ 2 (H_2) ที่ว่าปัจจัยด้านการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานควบคุมการจราจรทางอากาศ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของธนัชพร เฟื่องงามพร (2557) และประจิม แสงงาม และ เสกสรร สุทธิสงค์ (2560) ที่ว่าปัจจัยสนับสนุนการปฏิบัติงานของพนักงานควบคุมการจราจรทางอากาศที่แตกต่างกัน ส่งผลถึงความคิดเห็นเกี่ยวกับความมีประสิทธิผลในการควบคุมการจราจรทางอากาศแตกต่างกัน โดยปัจจัยดังกล่าวประกอบด้วยสภาพแวดล้อมและระบบควบคุมการจราจรทางอากาศ

3. จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านองค์กรกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานควบคุมการจราจรทางอากาศ พบว่าปัจจัยด้านองค์กรไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานควบคุมการจราจรทางอากาศ ปฏิเสธสมมติฐานข้อที่ 3 (H_3) ที่ว่าปัจจัยด้านองค์กรความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานควบคุมการจราจรทางอากาศ และไม่สอดคล้องกับแนวความคิดของรังสรรค์ ประเสริฐศรี (2548) ที่กล่าวว่าการศึกษาพฤติกรรมองค์กรเป็นการค้นหาแนวทางปฏิบัติที่ช่วยให้องค์กรบรรลุผลลัพธ์ที่มีศักยภาพการทำงานในระดับสูง (high performance outcomes) ซึ่งหนึ่งในนั้นจะต้องมุ่งความสำคัญที่คุณภาพชีวิตของพนักงาน (เช่น สภาพการทำงานที่ดี ค่าตอบแทน ผลประโยชน์ สวัสดิการที่ดี งานท้าทาย และการให้รางวัลที่ดี เป็นต้น) โดยต้องระลึกว่า ศักยภาพในการทำงานในระดับสูง (high performance) จะเกิดขึ้นจากการมีระดับความพึงพอใจในการทำงาน (level of job satisfaction) ที่สูงด้วย

4. จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านความเหนื่อยล้า ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน และปัจจัยด้านองค์กรไม่สามารถร่วมกันพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพนักงานควบคุมการจราจรทางอากาศ ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานข้อที่ 4 (H4) ทั้งนี้ ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานเป็นเพียงตัวแปรเดียวที่ถูกเลือกเข้าสมการพหุคูณ และสามารถพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพนักงานควบคุมการจราจรทางอากาศ (y) ได้ร้อยละ 7.7 กล่าวคือถ้าปัจจัยด้านการปฏิบัติงานเปลี่ยนแปลง 1 หน่วย จะส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานของพนักงานควบคุมการจราจรทางอากาศเปลี่ยนแปลงไป 0.398 หน่วย ในทิศทางเดียวกัน และอีกร้อยละ 92.3

เป็นผลมาจากปัจจัยอื่นๆ ที่นอกเหนือจากตัวแปรด้านความเหนื่อยล้า ตัวแปรด้านการปฏิบัติงาน และตัวแปรด้านองค์กร

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งนี้

จากการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานควบคุมการจราจรทางอากาศ: กรณีศึกษา หน่วยงานให้บริการจราจรทางอากาศบริเวณสนามบิน ผลการศึกษา พบว่าปัจจัยด้านการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานควบคุมการจราจรทางอากาศ ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะให้หน่วยงานให้บริการจราจรทางอากาศบริเวณสนามบินควรมีแนวทางในการเพิ่มการพัฒนาปัจจัยด้านการปฏิบัติงานในเชิงลึกยิ่งขึ้น อาทิ การศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน ความสามารถในการทำงานเป็นทีม และอาจจำแนกการศึกษาคุณลักษณะและสภาพของงานที่แตกต่างกันในแต่ละสถานที่ เพื่อเป็นการเพิ่มระดับผลปฏิบัติงานของพนักงานควบคุมการจราจรทางอากาศที่ปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มอิทธิผลในการพยากรณ์ผลการปฏิบัติงาน รวมถึงศึกษาปัจจัยอื่นๆ ที่อาจมีอำนาจการพยากรณ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานควบคุมการจราจรทางอากาศ อาทิ ความเครียด เทคโนโลยี หรือปัจจัยภายนอกอื่นๆ

2. ควรมีการเพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างพนักงานควบคุมการจราจรทางอากาศ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานควบคุมการจราจรทางอากาศ

3. ควรมีการทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานควบคุมการจราจรทางอากาศในหน่วยงานให้บริการจราจรทางอากาศเขตประชิดสนามบินและตามเส้นทางบิน

References

Aeronautical Radio of Thailand Ltd. (2016). *Annual report of fiscal year 2016 (1 October 2015 – 30 September 2016).* Bangkok: Author. (in Thai)

Eurocontrol. (2004). *Eurocontrol experimental center.* France: Author.

Fuangngamporn, T. (2010). *Job performance factors and physical working environment that affected job satisfaction*. Independence Study of Business Administration Program, Rajamangala University of Technology Thanyaburi. (in Thai)

International Civil Aviation Organization. (1984). I*CAO Doc 9426 – Air traffic services planning manual.* Montreal: Author.

International Civil Aviation Organization. (2016). *ICAO Doc 9966 – Fatigue risk management systems manual for regulator.* Montreal: Author.

Kanjanawasee, S., Pitayanon, T., & Srisukho, D. (1997). *Selection of appropriate statistics for research* (2nd ed.). Bangkok: Petchcharakarn. (in Thai)

Kripiboon, P. (2017). *Fatigue.* Retrieved from http://haamor.com/th/อ่อนเพลีย (in Thai)

Phongcharoenthum, B. (2009). T*he organizational factors affecting human capital development: A case } study of carbonate soft drink company*. Master of Arts Thesis, Silpakorn University. (in Thai)

Prasertsri, R. (2005). *Organization behavior.* Bangkok: Dharmmasarn. (in Thai)

Qiu, J., & Han, T. (2016). Integrated model for workload assessment based on multiple physiological parameters measurement. In Harris, Don (eds.), *International conference on engineering psy chology and cognitive ergonomics* (pp. 19-28), DOI: 10.1007/978-3-319-40030-3.

Sangngam, P., & Suttisong, S. (2017). The effective factors supporting air traffic controllers in Donmueang international airport. *EAU Heritage Journal Science and Technology, 11*(1), 125 – 130. (in Thai)

Vanichbuncha, K., & Vanichbuncha, T. (2015). *Using SPSS for windows to analyze data* (15th ed.). Bangkok: Sam Lada. (in Thai)

Wannasatit, P., & Nantasukasem, S. (2013). *The investigation of employee's fatigue and social es trangement that impact to employee's work performance: A study of shift-work employee in Bangkok*. Master of Business Administration Thesis, Bangkok University. (in Thai)

Wattaphoka, P., & Tabthana, K. (2010). *Study fatigue in aircraft maintenance*. Master of Science Thesis, Kasetsart University. (in Thai)

Yamma, C., & Lueboontawatchai, P. (2013). Sleep problem, fatigue and work performance of nurse in chulalongkorn hospital. *Journal of Clinical Psychology, 58*(2), 158 – 196. (in Thai)

Yuan, L., Ma, G., & Sun, R. (2016). An analysis of fatigue and its characteristics: A survey on Chinese air traffic controller. In Harris, D. (Eds.), *International Conference on Engineering Psychology and Cognitive Ergonomics* (pp. 38-47), DOI: 10.1007/978-3-319-40030-3

แผนการพัฒนาคุณภาพการให้บริการการขนส่งสินค้าทางอากาศ ของท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่

A Service Quality Improvement Plan of Air Cargo at Chiang Mai International Airport

รัตนา บุญเลิศพรพิสุทธิ์ และ ธีรพจน์ เวศพันธุ์
Rattana Bunlertpornpisut and Teerapot Wessapan
หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการบิน มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย
Master of Science Program in Aviation, Eastern Asia University
Received: October 24, 2018
Revised: December 10, 2018
Accepted: December 12, 2018

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้เป็นงานวิจัยแบบผสมมีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาคุณภาพการให้บริการของการขนส่งสินค้าทางอากาศของท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ (2) เพื่อจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการให้บริการการขนส่งสินค้าทางอากาศของท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ (3) เพื่อตรวจสอบความเป็นไปได้และความสอดคล้องกับการแผนการพัฒนาคุณภาพการให้บริการการขนส่งสินค้าทางอากาศของท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ไปใช้งานวิจัยแบ่งออกเป็น 2 ขั้นตอน ขั้นตอนแรกทำการสำรวจคุณภาพการให้บริการโดยการใช้แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้บริหารและหัวหน้างานของบริษัทที่ให้บริการการขนส่งสินค้าทางอากาศในท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ จำนวน 7 ท่าน โดยใช้การวิเคราะห์การวัดคุณภาพการให้บริการ SERVQUAL ขั้นที่สองทำการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิด้านผู้ประกอบการการขนส่งสินค้าทางอากาศจำนวน 7 ท่าน นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์และแบบสอบถามมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการทำ SWOT ANALYSIS เพื่อให้ได้แผนพัฒนาการให้บริการการขนส่งสินค้าทางอากาศ ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้จริงของคุณภาพการให้บริการการขนส่งสินค้าทางอากาศของท่าอากาศยานเชียงใหม่ทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านลักษณะทางกายภาพ ความเชื่อถือได้ การตอบสนองความรวดเร็ว ความมั่นใจได้ และความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจกัน มีความแตกต่างกัน ผลจากการทำ SWOT ANALYSIS ทำให้ได้แผนการพัฒนาคุณภาพการให้บริการใน 2 ประเด็นใหญ่ ได้แก่ การพัฒนาลักษณะทางกายภาพและลักษณะทางการให้บริการของพนักงาน ผลที่ได้จากงานวิจัยนี้จะใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนพัฒนาการให้บริการการขนส่งสินค้าทางอากาศให้แก่ท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ต่อไป

คำสำคัญ: แผนการพัฒนา, คุณภาพการให้บริการ, การขนส่งสินค้าทางอากาศ

Abstract

The objective of this mixed method research was (1) to study the service quality of air freight carriers at Chiang Mai international airport (2) to develop a service quality improvement plan for air freight carriers at Chiang Mai international airport (3) to investigate the feasibility and consistency of a service quality improvement plan for air freight carriers at Chiang Mai international airport.

This research has two steps. First, to survey quality of services by sampling 5 leaders of the freight carriers at Chiang Mai international airport and to analyze the consumer expectations and perceptions of service quality called SERVQUAL. Second, to interview 7 experts of air freight carriers. The interviews and questionnaires were analyzed by SWOTANALYSIS (a study by an organization to identify its internal strengths and weaknesses and external opportunities and threats.) for the developed service of air freight carriers. The results of this study were able to compare expectations and real perceptions from the service quality of air freight carriers at Chiang Mai international airport. Quick response time, understanding and sympathy were different the results of data were analyzed using SWOT ANALYSIS that gave us the strategic plan for development of the quality of service. Two major issues are the development of the physical characteristics and service characteristics of employees. The result of this research can be used for planning for developing the quality of service for air freight carriers at Chiang Mai international airport.

Keywords: improvement plan, quality of service, air freight

บทนำ

ปัจจุบันการขนส่งสินค้าโดยทางอากาศเป็นการขนส่งที่กำลังได้รับความนิยมอย่างแพร่หลายประเทศต่างๆมีการพัฒนาสนามบินพาณิชย์ให้ทันสมัยและเพียงพอกับความต้องการบริษัทสร้างเครื่องบินมีการสร้างเครื่องบินซึ่งมีขนาดใหญ่และสมรรถภาพในการบินสูงสามารถบรรจุสินค้าและบรรทุกผู้โดยสารได้มากขึ้นมีเครื่องมือในการขนส่งอันทันสมัยครบครันนอกจากนี้ยังมีการขยายและปรับปรุงบริเวณคลังสินค้าที่ท่าอากาศยานให้กว้างขวางทันสมัยเพื่อการขนส่งสินค้าดำเนินไปอย่างสะดวกและรวดเร็วจากผู้ส่งที่เมืองต้นทางไปยังเมืองผู้รับปลายทาง ลักษณะของการขนส่งทางอากาศที่มีความรวดเร็วสะดวกและปลอดภัยกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับการขนส่งในรูปแบบอื่นๆในหลายประเทศรัฐมีแนวคิดว่าการขนส่งทางอากาศเป็นกิจการสาธารณูปโภค ที่มีความสำคัญและจำเป็นต่อการดำรงชีวิตของประชาชนและเป็นหน้าที่ที่รัฐจะต้องจัดหา บริการดังกล่าวให้แก่ประชาชน สำหรับประเทศไทยนอกจากการขนส่งทางอากาศจะเป็นกิจการสาธารณูปโภคประเภทหนึ่งแล้วการขนส่งทางอากาศยังจัดเป็นโครงสร้างพื้นฐาน (infrastructure) อย่างหนึ่งที่มีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาประเทศทั้งในแง่เศรษฐกิจ การค้า การลงทุนระหว่างประเทศ รวมถึงความสัมพันธ์ระหว่างประเทศโดยเฉพาะการขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ

ท่าอากาศยานนานาเชียงใหม่ หรือสนามบินเชียงใหม่ เป็นท่าอากาศยานนานาชาติแห่งหนึ่ง ในจำนวนทั้งหมด 6 แห่ง ที่ดำเนินงานโดยบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) อีกทั้งยังเป็นศูนย์กลางทางการบินของภาคเหนืออีกด้วย นอกจากนี้ ท่าอากาศยานเชียงใหม่เป็นประตูหลักสู่ดินแดนที่สวยงาม และเต็มอิ่มไปด้วยวัฒนธรรมทางภาคเหนือของประเทศไทย โดยมีบทบาทสำคัญในการช่วยส่งเสริม เรื่องของการท่องเที่ยวทั่วภูมิภาคตอนเหนือ โดยมีสายการบินบริการ 9 สายการบินผู้โดยสารมากกว่า 2,000,000 คนเที่ยวบินกว่า 15,000 เที่ยวบิน และบริการขนถ่ายสินค้ามากกว่า 16,000 ตัน

จากข้อมูลและความสำคัญดังกล่าว ผู้วิจัยพบว่าจำนวนเที่ยวบินของท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่มีจำนวนเที่ยวบินเพิ่มขึ้นแต่อัตราการขนส่งสินค้าทางอากาศมีปริมาณลดลงดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาคุณภาพการให้บริการการขนส่งสินค้าทางอากาศของท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ เพื่อนำข้อมูลมาจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการให้บริการการขนส่งสินค้าทางอากาศของท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของการขนส่งสินค้าทางอากาศของท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่

2. เพื่อจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการให้บริการการขนส่งสินค้าทางอากาศของท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่

3. เพื่อตรวจสอบความเป็นไปได้และความสอดคล้องของการแผนการพัฒนาคุณภาพการให้บริการการขนส่งสินค้าทางอากาศของท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ไปใช้

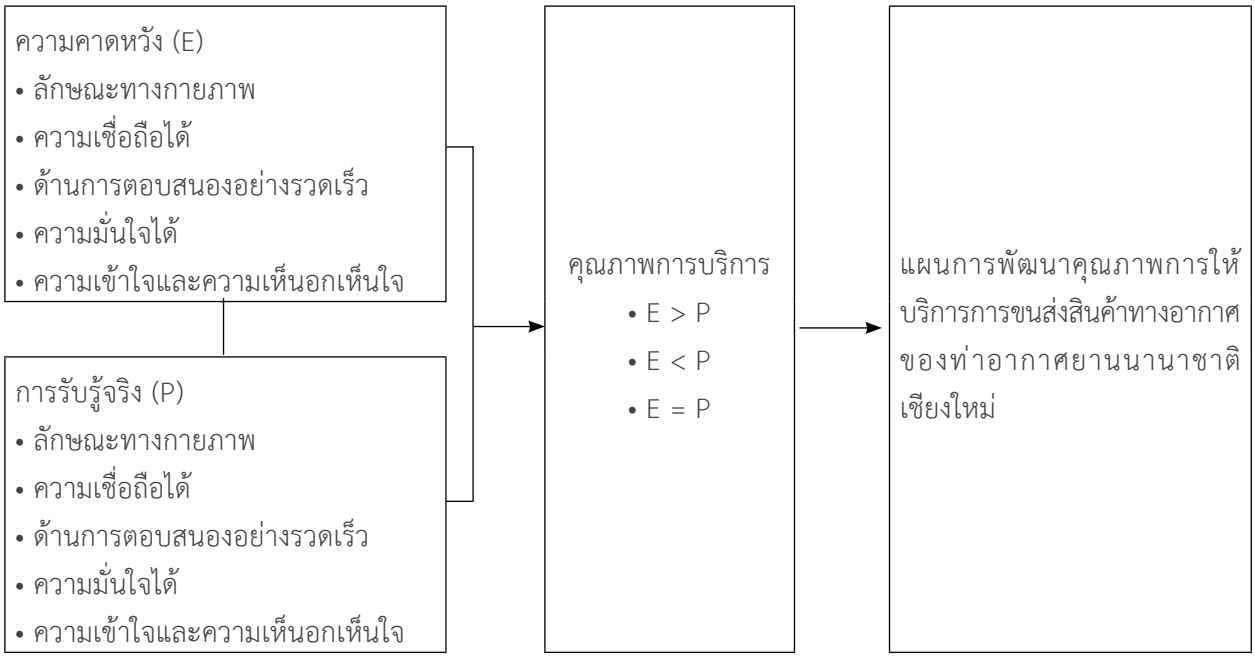
แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

Gronroos (1990) กล่าวว่า การรับรู้คุณภาพการบริการประกอบไปด้วย 2 ลักษณะคือลักษณะทางด้านเทคนิคหรือผลที่ได้และลักษณะตามหน้าที่หรือความสัมพันธ์ของกระบวนการโดยที่คุณภาพด้านเทคนิคเป็นการพิจารณาเกี่ยวกับผู้ให้บริการจะใช้เทคนิคอะไรที่จะทำให้ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการเกิดความพอใจตามความต้องการพื้นฐานการรับรู้คุณภาพที่ดีเกิดขึ้นเมื่อความคาดหวังของลูกค้าตรงกับการรับรู้ที่ได้จากประสบการณ์ที่ผ่านมาถ้าความคาดหวังของลูกค้าต่อการบริการหรือสินค้านั้นสูงโดยที่ความคาดหวังต่อคุณภาพจะได้รับอิทธิพลจากการสื่อสารทางการตลาดการสื่อสารแบบปากต่อปากภาพลักษณ์ขององค์กรและความต้องการของลูกค้าเองส่วนลักษณะตามหน้าที่จะเป็นการพิจารณาจากผู้ที่ให้บริการจะทำอย่างไรให้การบริการดีเท่ากับการรับรู้จากประสบการณ์ของลูกค้าที่ผ่านมา

Parasuraman, Berry & Zeithaml (1985) ได้กล่าวว่าคุณภาพบริการคือการรับรู้ของลูกค้าซึ่งลูกค้าจะทำการประเมินคุณภาพบริการโดยทำการเปรียบเทียบความต้องการหรือความคาดหวังกับการบริการที่ได้รับจริงและการที่องค์กรจะได้รับชื่อเสียงจากคุณภาพบริการต้องมีการบริการอย่างคงที่อยู่ในระดับการรับรู้ของลูกค้าหรือมากกว่าความคาดหวังของลูกค้า

Parasuraman, Berry & Zeithaml (1985, pp. 47-48) ได้นำแบบจำลองช่องว่างมาสร้างเป็นเครื่องมือที่ใช้วัดคุณภาพการบริการที่เรียกว่า SERVQUAL เพื่อใช้ประเมินคุณภาพบริการทางธุรกิจโดยเครื่องมือนี้อาศัยพื้นฐานของช่องว่างที่ 5 จะออกแบบให้เป็นเครื่องมือที่มีมาตรฐานที่ใช้ได้กับงานบริการทุกประเภทและสามารถปรับเปลี่ยนได้เล็กน้อยตามความเหมาะสมในธุรกิจการบริการจะให้ความสำคัญและยึดถือความต้องการตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการเป็นบรรทัดฐานในการวางแผนและการดำเนินการผลิตสินค้าหรือบริการเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการต่างๆได้อย่างถูกต้องสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นแก่ผู้ใช้บริการและช่วยให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ SERVQUAL (gap 5) ปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการใน SERVQUAL ประกอบด้วยปัจจัย 5 ด้าน คือ ลักษณะทางกายภาพ (tangibles) ความเชื่อถือได้ (reliability) การตอบสนองอย่างรวดเร็ว (responsiveness) ความไว้วางใจได้ (assurance) ความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจ (empathy) ปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการใน SERVQUAL ทั้ง 5 ปัจจัยเป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้บริโภคใช้ในการกำหนดความรับรู้ต่อคุณภาพการบริการโดยความรับรู้ของผู้บริโภคต่อคุณภาพบริการเป็นผลมาจากขนาดและทิศทางของช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อบริการ เมื่อความคาดหวังของผู้บริโภคต่อคุณภาพการบริการมีค่ามากกว่าความรับรู้จริงจากการบริการที่ได้รับจริง (ES > PS) ผู้บริโภคจะไม่พอใจการบริการที่ได้รับและความไม่พอใจจะเพิ่มมากขึ้นเมื่อความต่างของระดับความคาดหวังและการรับรู้สูงขึ้นหากความคาดหวังของผู้บริโภคต่อคุณภาพการบริการมีค่าเท่ากับความรับรู้จากการบริการที่ได้รับจริง (ES = PS) ผู้บริโภคจะรู้สึกพอใจต่อการบริการและหากความรับรู้จากการบริการที่ได้รับจริงมีค่ามากกว่าความคาดหวังของผู้บริโภคต่อการบริการ (ES < PS) ก็จะเป็นการบริการที่มีคุณภาพเหนือกว่าความพึงพอใจที่ผู้บริโภคคาดหวังและผู้บริโภครู้สึกพอใจเพิ่มมากขึ้นเมื่อความต่างของระดับความคาดหวังและความรับรู้สูงขึ้น

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นงานวิจัยแบบผสม

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้บริหารและหัวหน้างานของบริษัทที่ให้บริการการขนส่งสินค้าทางอากาศในท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้บริหาร จำนวน 7 ท่าน จากบริษัท ไพโอเนียร์ คาร์โก้ เซอร์วิส จำกัดบริษัท นิปปอน เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัดบริษัท มหาทิพย์ จำกัดบริษัท ฮิตาชิ เวนเทค จำกัดบริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัดบริษัท ทริพเพิล ไอ เอเชีย คาร์โก้ จำกัดและบริษัท แบ็กส์ บริการภาคพื้น จำกัดโดย การเลือกสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (purposive sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. แบบสอบถาม เพื่อวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการการขนส่งสินค้าทางอากาศของท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรม และผ่านการตรวจความตรงเชิงเนื้อหา (content validity) จากผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน และมีการตรวจสอบความเชื่อมั่น (reliability) ด้วยการหาค่าอัลฟาครอนบาค ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.75

2. แบบสัมภาษณ์ ประกอบไปด้วยข้อคำถามแบบกึ่งโครงสร้าง

3. แบบตรวจสอบแผนพัฒนา ประกอบไปด้วยข้อคำถามกึ่งโครงสร้างเพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรตรวจสอบแผนการพัฒนาคุณภาพการให้บริการการขนส่งสินค้าทางอากาศของท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ โดยแผนพัฒนาการให้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศนำเสนอให้ผู้เชี่ยวชาญ โดยพิจารณาจากประสบการณ์ทำงานเกี่ยวเนื่องกับการวางแผนระดับองค์กร หรือเป็นผู้มีอำนาจในการกำหนดแผน วางนโยบายการปฏิบัติงานในหน่วยงาน เพื่อทำการประเมินแผนโดยใช้แบบสอบถามที่จัดทำขึ้น

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยขอความร่วมมือจากผู้บริหารบริษัทผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศของท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่และผู้บริหารและหัวหน้างานของท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

1. นำเสนอข้อมูลด้วยการเรียบเรียงจากการสัมภาษณ์

2. ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามนำมาทำการวิเคราะห์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อวิเคราะห์หาค่าสถิติต่าง ๆ ตามลำดับขั้นตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการ แจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการการขนส่งทางอากาศของท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย (mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการการขนส่งทางอากาศของท่าอากาศยานเชียงใหม่ ลักษณะทางกายภาพ ความเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ความมั่นใจได้ ความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจ

ผลการวิจัย

ผลการศึกษาคุณภาพการให้บริการการขนส่งสินค้าทางอากาศของบริษัทที่ให้บริการการขนส่งสินค้าทางอากาศในท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุการทำงาน และตำแหน่งงานในปัจจุบัน แจกแจงจำนวนความถี่ แสดงข้อมูลทั่วไปของพนักงานท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ พบว่าอายุการทำงาน พนักงานที่ตอบแบบสอบถามมีอายุการทำงาน 1-2 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 48.57 รองลงมาอายุการทำงาน 3-5 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 42.86

ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการการขนส่งทางอากาศของท่าอากาศยานนานาชาติ

เชียงใหม่ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคาดหวังและการรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่โดยวิเคราะห์ผลจากค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณภาพการให้บริการ เกี่ยวกับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการการขนส่งสินค้าทางอากาศของท่าอากาศยานเชียงใหม่ พบว่า ระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการการขนส่งสินค้าทางอากาศของท่าอากาศยานเชียงใหม่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$=4.49) เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่าทุกๆด้าน มีระดับความคาดหวังอยู่ในระดับมาก โดยด้านความมั่นใจได้ มีระดับความคาดหวังมากที่สุด ($\overline{X}$=4.80) สำหรับการรับรู้คุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$=3.38) เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า มีระดับการรับรู้อยู่ในระดับมาก โดยในด้านความมั่นใจได้ มีระดับความคาดหวังมาก ($\overline{X}$=3.61)

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการการขนส่งทางอากาศของท่าอากาศยานเชียงใหม่ ลักษณะทางกายภาพ ความเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ความมั่นใจได้ ความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจ ดังแสดงในตาราง 1.

ตาราง 1

ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการการขนส่งทางอากาศของท่าอากาศยานเชียงใหม่

รายการ	ความคาดหวัง		การให้บริการจริง	
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD
1. ลักษณะทางกายภาพ	4.29	0.54	3.17	0.67
2. ความเชื่อถือได้	4.41	0.49	3.34	0.55
3. การตอบสนองอย่างรวดเร็ว	4.56	0.57	3.30	0.65
4. ความมั่นใจได้	4.80	0.40	3.61	0.78
5. ความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจ	4.41	0.49	3.45	0.50
รวม	4.49	0.53	3.38	0.65

จากตารางผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการการขนส่งทางอากาศของท่าอากาศยานเชียงใหม่พบว่า เมื่อทำการเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้จริงต่อคุณภาพการให้บริการของการขนส่งสินค้าทางอากาศของท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ พบว่า ลักษณะ 5 ด้านมีความแตกต่างกัน ซึ่งได้แก่ ลักษณะทางกายภาพ ความเชื่อถือได้ การตอบสนองความรวดเร็ว ความมั่นใจได้ ความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจกันมีความแตกต่างกัน จึงได้นำมาจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการให้บริการของการขนส่งสินค้าทางอากาศนานาชาติเชียงใหม่ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

การจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการให้บริการการขนส่งสินค้าทางอากาศของบริษัทที่ให้บริการการขนส่งสินค้าทางอากาศในท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่

จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารบริษัทขนส่งสินค้าทางอากาศในท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกของหน่วยงาน ผลวิเคราะห์ SWOT เพื่อจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการให้บริการการขนส่งสินค้าทางอากาศของบริษัทที่ให้บริการการขนส่งสินค้าทางอากาศในท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ พบว่า

จุดแข็ง (strength) เชียงใหม่เป็นเมืองท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงและมีสนามบินนานาชาติสามารถรองรับปริมาณการขนส่งทั้งผู้โดยสารและสินค้าได้มาก มีการทำการเกษตรที่มีคุณภาพ ควบคู่กับงานฝีมือที่มีความเป็นเอกลักษณ์ของจังหวัด สนามบินอยู่ในตัวเมืองเชียงใหม่ใกล้ศูนย์การค้าเป็นเมืองท่องเที่ยว มีพร้อมที่จะรองรับการเติบโตของปริมาณการจราจรทางอากาศที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ใช้เวลาในการขนส่งน้อย มีเวลาที่ชัดเจน โดยเฉพาะสินค้าที่ง่ายต่อการเน่าเสีย

จุดอ่อน (weakness) มีสนามบินตามเมืองต่างๆ ในภูมิภาค น้อยไม่สามารถส่งสินค้าผ่านบริการการขนส่งทางอากาศไปตามเมืองต่างได้โดยตรง จำเป็นต้องใช้การขนส่งทางรถยนต์หรือรถไฟ บริเวณโดยรวมพื้นที่ของสนามบินยังไม่เพียงพอการจราจรติดขัดในสนามบิน มีขีดจำกัดของขนาดของเครื่องบินในการขนส่ง มีข้อจำกัดในการให้บริการและขึ้นอยู่กับสภาพภูมิอากาศ

โอกาส (opportunities) การพัฒนาเทคโนโลยีต่างๆให้ทันสมัย มีการปรับปรุง แอพลิเคชั่นเพื่อรองรับความต้องการของผู้ส่งสินค้า เชียงใหม่จะเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญ การพัฒนาบุคลากรให้มีความพร้อมในการบริการมากยิ่งขึ้น การศึกษาวิเคราะห์ เปรียบเทียบความเพียงพอของความสามารถด้านโครงสร้างพื้นฐานและการให้บริการ สายการบินมีโอกาสขยายเส้นทางการบิน

อุปสรรค (threats) การจราจรติดขัดในสนามบิน ถนนคับแคบ อุปกรณ์ต่างๆยังไม่ทันสมัย พื้นที่ในการขยายทำคลังสินค้า การกำหนดเวลาให้รถบรรทุกวิ่ง เข้าและออก ระบบโครงสร้างและบุคลากร

ข้อเสนอแนะอื่นๆ จัดทำให้มีการโฆษณา จัดอบรมเจ้าหน้าที่ ปรับปรุงภูมิทัศน์ภายนอกและภายใน

แผนการพัฒนาการให้บริการการขนส่งสินค้าทาง

อากาศของท่าอากาศยานเชียงใหม่ เมื่อพิจารณาผลการประเมินทั้งปัจจัยภายนอกและภายในแล้วผู้วิจัยจึงได้จัดทำแผน เพื่อพัฒนาลักษณะการให้บริการของพนักงานและเจ้าหน้าที่ ครบทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ทางกายภาพ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนองอย่างรวดเร็ว ความมั่นใจได้ และความเข้าใจเห็นอกเห็นใจ ซึ่งมี 2 ประเด็นใหญ่ คือ การพัฒนาทางกายภาพและลักษณะทางการให้บริการของพนักงาน โดยแบ่งเป็น 6 โครงการ 6 ตัวชี้วัด ที่ตอบสนองต่อแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ได้แก่

1. โครงการพัฒนาและปรับปรุงระบบถนนเส้นทางเข้า-ออกของท่าเชียงใหม่ปรับปรุงภูมิทัศน์ในบริเวณสนามบินเชียงใหม่

2. โครงการพัฒนาอาคารที่จอดรถยนต์

3. โครงการจัดทำหลักสูตรความรู้เกี่ยวกับการให้บริการการขนส่งสินค้าทางอากาศ

4. โครงการจัดอบรมพนักงานเจ้าหน้าที่ในหน่วยปฏิบัติ ให้มีความรวดเร็วถูกต้อง

5. โครงการฝึกอบรมจิตวิทยาการบริการ

6. โครงการจัดทำคลังความรู้ออนไลน์

จากการประเมินแผนการพัฒนาคุณภาพการให้บริการการขนส่งสินค้าทางอากาศของท่าอากาศยานเชียงใหม่ โดยผู้ทรงคุณวุฒิสามารถสรุปได้ดังนี้

การพัฒนาคุณภาพการขนส่งสินค้าทางอากาศจะมีคุณภาพดีขึ้นหากมีการพัฒนาตามแผนการพัฒนาดังกล่าว อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 รองลงมา คือ การตั้งค่าเป้าหมายมีความชัดเจนเป็นไปได้จริงมีโครงการที่สามารถพัฒนาคุณภาพการให้บริการได้จริง และการพัฒนาคุณภาพสามารถนำมาปรับใช้ได้ตามความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 และแผนการพัฒนาคุณภาพมีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและสอดคล้องกับแนวทางการพัฒนา อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57

การอภิปรายผล

ผลการศึกษาคุณภาพการให้บริการการขนส่งสินค้าทางอากาศของบริษัทที่ให้บริการการขนส่งสินค้าทางอากาศในท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่

ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการการขนส่งทางอากาศของท่าอากาศยานเชียงใหม่ ลักษณะทางกายภาพ ความเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ความมั่นใจได้ ความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจมีความแตกต่างกัน โดยมีประเด็นสอดคล้องกับแนวคิดของ Parasuraman, Berry & Zeithaml (1985) และงานวิจัยของ เขมณัฏฐ์ อำนวยวรชัย, สุฐิต ห่วงสุวรรณ และสุกัญญา สมมณีดวง (2559) ซึ่งพบว่า คุณภาพบริการคือการรับรู้ของลูกค้าซึ่งลูกค้าจะทำการประเมินคุณภาพบริการโดยทำการเปรียบเทียบความต้องการหรือความคาดหวังกับการบริการที่ได้รับจริง และการที่องค์กรจะได้รับชื่อเสียงจากคุณภาพบริการต้องมีการบริการอย่างคงที่อยู่ในระดับการรับรู้ของลูกค้าหรือมากกว่าความคาดหวังของลูกค้า การรับรู้คุณภาพบริการเป็นผลลัพธ์จากการเปรียบเทียบของความคาดหวังของลูกค้ากับบริการที่ได้รับจริงซึ่งคุณภาพที่ถูกประเมินไม่ได้เป็นการประเมินเฉพาะผลจากการบริการเท่านั้นแต่เป็นการประเมินที่รวมไปถึงกระบวนการของการบริการที่ได้รับโดยสรุปจากความหมายของคุณภาพบริการที่กล่าวมาสามารถที่จะแบ่งคุณภาพบริการออกเป็น 3 ลักษณะที่สำคัญดังนี้

1. คุณภาพบริการเป็นสิ่งที่ยากมากในการประเมิน เนื่องจากการบริการไม่สามารถจับต้องได้องค์กรอาจจะยากในการเข้าใจว่าลูกค้ารับรู้ถึงการบริการและคุณภาพการบริการขององค์กรเป็นอย่างไรแต่เมื่อผู้บริการได้ทราบถึงผลการประเมินด้านบริการจากลูกค้าออกมาเป็นอย่างไรแล้วองค์กรก็จะสามารถที่จะรู้ถึงทิศทางของคุณภาพบริการตามความต้องการของลูกค้า

2. คุณภาพบริการเป็นการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังกับคุณภาพบริการที่ได้รับจริงเป็นการวัดระดับบริการที่ได้มอบให้กับลูกค้าได้ดีเท่ากับความคาดหวังของลูกค้าหรือไม่โดยที่คุณภาพบริการที่มอบให้จะตรงกับความคาดหวังของลูกค้านั้นต้องอยู่บนมาตรฐานที่คงที่

3. คุณภาพบริการแสดงค่าออกมาในรูปของผลที่ได้และขั้นตอนในการปฏิบัติ ดังนี้

ลักษณะทางกายภาพ ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ

และการรับรู้จริง มีความแตกต่างกันใน ประเด็นดังนี้มีระบบโทรศัพท์สำหรับใช้งาน และมีป้ายประชาสัมพันธ์บอกชัดเจนการจัดสถานที่ให้บริการที่สะอาด และมีทำเลที่ตั้งของบริษัท/หน่วยงาน ไปมาสะดวก

ความเชื่อถือได้ ความคาดหวังของผู้ใช้บริการและการรับรู้จริง มีความแตกต่างกันใน ประเด็นดังนี้พนักงานให้บริการรวดเร็ว และหน่วยงานแสดงอัตราค่าบริการเกี่ยวข้องให้ลูกค้าทราบพนักงานให้คำแนะนำ และบริการไม่ผิดพลาดและพนักงานให้บริการตามที่บริษัทตกลงไว้ตามเงื่อนไข

การตอบสนองอย่างรวดเร็ว ความคาดหวังของผู้ใช้บริการและการรับรู้จริง มีความแตกต่างกันใน ประเด็นดังนี้พนักงานเต็มใจช่วยเหลือลูกค้าอย่างทันทีทันใด และพนักงานไม่ทำกิจกรรมอื่น ๆ ขณะปฏิบัติงานพนักงานให้บริการรวดเร็วและไม่ผิดพลาด

ความมั่นใจได้ ความคาดหวังของผู้ใช้บริการและการรับรู้จริง มีความแตกต่างกันใน ประเด็นดังนี้พนักงานให้บริการอย่างถูกต้องแม่นยำทุกครั้งพนักงานมีความรู้ในงานที่ให้บริการอยู่ และพนักงานให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกันพนักงานให้คำแนะนำช่วยเหลืออย่างเต็มใจทุกครั้ง

ความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจ ความคาดหวังของผู้ใช้บริการและการรับรู้จริง มีความแตกต่างกันใน ประเด็นดังนี้พนักงานให้ความสนใจลูกค้าพนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเอาใจใส่และพนักงานรู้จักและเข้าใจความเดือดร้อนของลูกค้า ความคาดหวังของผู้ใช้บริการและการรับรู้จริง ไม่มีความแตกต่างกันใน ประเด็นดังนี้พนักงานพยายามเข้าใจความต้องการของลูกค้า

ผลการจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการให้บริการการขนส่งสินค้าทางอากาศของบริษัทที่ให้บริการการขนส่งสินค้าทางอากาศในท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ โดยผู้วิจัย แบ่งเป็นโครงงานระดับแผนงาน ประกอบด้วย พัฒนาพื้นที่ในบริเวณสนามบิน เสริมสร้างขีดความสามารถของพนักงานพัฒนาคุณภาพการบริการพัฒนาการปฏิบัติงานให้มีความรวดเร็ว ถูกต้องส่งเสริมการประชาสัมพันธ์ของการให้บริการการขนส่งสินค้าทางอากาศในการดำเนินงานจำนวน 6 โครงการ

ผลประเมินแผนการพัฒนาคุณภาพการให้บริการการขนส่งสินค้าทางอากาศของท่าอากาศยานเชียงใหม่การพัฒนาคุณภาพการขนส่งสินค้าทางอากาศจะมีคุณภาพดีขึ้นหากมีการพัฒนาตามแผนการพัฒนาดังกล่าว อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 รองลงมา คือ การตั้งค่าเป้าหมายมีความชัดเจนเป็นไปได้จริงมีโครงการที่สามารถพัฒนาคุณภาพการให้บริการได้จริง และการพัฒนาคุณภาพสามารถนำมาปรับใช้ได้ตามความเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 และแผนการพัฒนาคุณภาพมีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและสอดคล้องกับแนวทางการพัฒนา อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งนี้

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำงานวิจัยไปใช้จากการวิเคราะห์ของท่าอากาศยานเชียงใหม่ในด้านคุณภาพการให้บริการการขนส่งสินค้าทางอากาศของท่าอากาศยานเชียงใหม่ ดังนั้นผู้ให้บริการสามารถใช้ผลงานวิจัยนี้ในการวางแผนงานในการปฏิบัติงานเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีคุณภาพ

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษา ติดตามและประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของการขนส่งสินค้าทางอากาศอย่างต่อเนื่อง ในลักษณะทุกเดือนหรือทุกครึ่งปีเพื่อนำมาวิเคราะห์จุดแข็งจุดอ่อน และนำมาปรับใช้กับธุรกิจ

2. ควรมีการเชื่อมโยงข้อมูลรวมทั้งการบูรณาการทุกระบบในการพัฒนาการให้บริการการขนส่งสินทางอากาศ

3. ควรมีการวิจัยประเมินประสิทธิผลการนำแผนการพัฒนาสมรรถนะเจ้าหน้าที่ให้บริการการขนส่งสินค้าทางอากาศเพื่อนำไปสู่การพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานจริง

References

Aumnuaiworachai, K., Huangsuwan, S., & Sommaneeduang, S. (2016). The customer's expectation and perception of quality of air cargo's service at Phuket airport. *EAU Heritage Journal Science and Technology, 10*(2), 151-159. (in Thai)

Gronroos, C., (1990). Service management: A management focus for service. International *Journal of Service Industry Management, 1*(1), 6-14.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and it implications for future research. *The Journal of Marketing, 49*(4), 41-50.

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยีการบริการด้วยตนเองของผู้โดยสาร ณ ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ

Factors Affecting the Passengers' Intentions in Using Self-Service Technology at the Suvarnabhumi International Airport

ปุญญิศา รักประยูร และ นิศากร สมสุข
Punyisa Rukprayoon and Nisakorn Somsuk
หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการบิน มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย
Master of Science Program in Aviation, Eastern Asia University
Received: October 24, 2017
Revised: November 12, 2017
Accepted: November 14, 2017

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้วิธีการศึกษาเชิงสำรวจ เนื่องจากเทคโนโลยีการบริการด้วยตนเอง ไม่เป็นที่นิยมในกลุ่มผู้โดยสารคนไทย ทำให้ยังมีการต่อแถวเพื่อใช้บริการเคาน์เตอร์เช็คอิน งานวิจัยนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและทดสอบความสัมพันธ์รายคู่ระหว่างความคาดหวังในประสิทธิภาพ ความคาดหวังในการใช้งาน และอิทธิพลของสังคมกับความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยีการบริการด้วยตนเองของผู้โดยสาร ณ ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ และเพื่อหาอำนาจในการพยากรณ์ของความคาดหวังในประสิทธิภาพ ความคาดหวังในการใช้งาน และอิทธิพลของสังคมที่มีผลต่อความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยีการบริการด้วยตนเองของผู้โดยสาร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้โดยสารคนไทยที่เคยเดินทาง ณ ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามมาตราส่วนประเมินค่า (rating scale) และมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.877 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson correlation) และวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นพหุคูณแบบขั้นตอน (stepwise multiple regression analysis) ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ (1) ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน พบว่า ปัจจัยด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ (X_1) ปัจจัยด้านความคาดหวังในความพยายาม (X_2) และปัจจัยด้านอิทธิพลของสังคม (X_3) มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยีการบริการด้วยตนเองของผู้โดยสาร (Y) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.525, 0.242 และ 0.249 ตามลำดับ (2) ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นพหุคูณแบบขั้นตอน พบว่า มีเพียงปัจจัยด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ ที่สามารถพยากรณ์ความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยีการบริการด้วยตนเองของผู้โดยสาร (Y) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้ร้อยละ 27.60 (หรือ R^2 = 0.276) ซึ่งสมการถดถอยในรูปของคะแนนดิบ คือ $\acute{Y} = 2.127 + 0.540 (X_1)$

คำสำคัญ: ความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี, เทคโนโลยีการบริการด้วยตนเอง, ท่าอากาศยาน

Abstract

This research is a quantitative research method and survey research method. Self-service technology at the Suvarnabhumi international airport is not popular among Thai passengers and long quest still remain. The purposes of this research are (1) to study and examine pair-wise relationships between each of the three factors, including performance expectancy, effort expectancy (2) to study the social factors with the passengers' intentions in using self-service technology at the Suvarnabhumi international airport (3) to define the coefficient of determination (R^2) for predicting the passengers' intentions in using the self-service technology. The sample for this study comprises 400 Thai passengers who have traveled through the Suvarnabhumi international airport. The research instrument for data collection is a rating-scale questionnaire, with 0.877 reliability. The statistics for data analysis include percentage, arithmetic means, standard deviations, Pearson's correlation coefficient, and stepwise multiple regression analysis. The research results are as follows (1) according to the Pearson correlation results, there are positive significant relationships between each of the three factors including performance expectancy factor (X_1), effort expectancy factor (X_2), and social factor (X_3), and the passengers' intention in using self-service technology, (Y) at the 0.05 level of significance, with correlation coefficients of 0.525, 0.242, and 0.249 respectively. (2) Based on the stepwise multiple regression analysis results, only one factor, the efficiency expectancy factor (X_1), can be used to predict the passengers' intentions in using self-service technology (Y), at the 0.05 of significance, with 27.60 percent of coefficient of determination (R^2 = 0.276). Through stepwise multiple regression analysis, the regression equation of raw score for prediction of the passenger's intention in using self-service technology is quantitatively depicted as follows: $\acute{Y} = 2.127 + 0.540 (X_1)$.

Keywords: intention in using technology, self-service technology, airport

บทนำ

ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ เป็นท่าอากาศยานหลักของประเทศไทย จากรายงานประจำปี พ.ศ. 2558 และปี พ.ศ. 2559 ของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า มีจำนวนผู้โดยสารเดินทางที่ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิเพิ่มมากขึ้น ท่าอากาศยานจึงได้ให้ความสำคัญในการจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้โดยสารที่มาใช้บริการ และมีการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกตามข้อแนะนำโครงการ Fast Travel ของสมาคมขนส่งทางอากาศ (International Air Transport Association--IATA) โดยเทคโนโลยีการบริการด้วยตนเองที่ท่าอากาศยานนำมาใช้ ได้แก่ ระบบเช็คอินด้วยตนเองอัตโนมัติ (Common Use Self Service--CUSS) ระบบการโหลดสัมภาระด้วยตนเอง (Common Use Baggage Drop--CUBD) และช่องตรวจหนังสือเดินทางอัตโนมัติ (automatic channel)

ท่าอากาศยานและสายการบินได้มีการลงทุนในด้านเทคโนโลยีการบริการด้วยตนเองอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การบริการได้มาตรฐาน และเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ แต่จำนวนผู้โดยสารที่ใช้เทคโนโลยีการบริการด้วยตนเอง มีจำนวนเพียงร้อยละ 1 ของจำนวนผู้โดยสารที่เดินทาง ณ ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ แสดงให้เห็นว่า เทคโนโลยีการบริการด้วยตนเอง ไม่เป็นที่นิยมใน

กลุ่มผู้โดยสาร ทำให้ยังมีการต่อแถวรอคิวเพื่อทำการเช็คอินและโหลดสัมภาระจำนวนมาก ส่งผลให้เกิดความล่าช้าและความไม่สะดวกสบายแก่ผู้โดยสาร จึงเป็นที่น่าสังเกตว่า น่าจะมีปัจจัยบางอย่างที่ส่งผลต่อการใช้เทคโนโลยีการบริการด้วยตนเองของผู้โดยสาร ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยีการบริการด้วยตนเองของผู้โดยสารที่เคยเดินทาง ณ ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ ในขอบเขตของผู้โดยสารคนไทย เพื่อให้ได้ข้อมูลมาใช้ประกอบการปรับปรุงและพัฒนาการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพที่มากขึ้นต่อไป

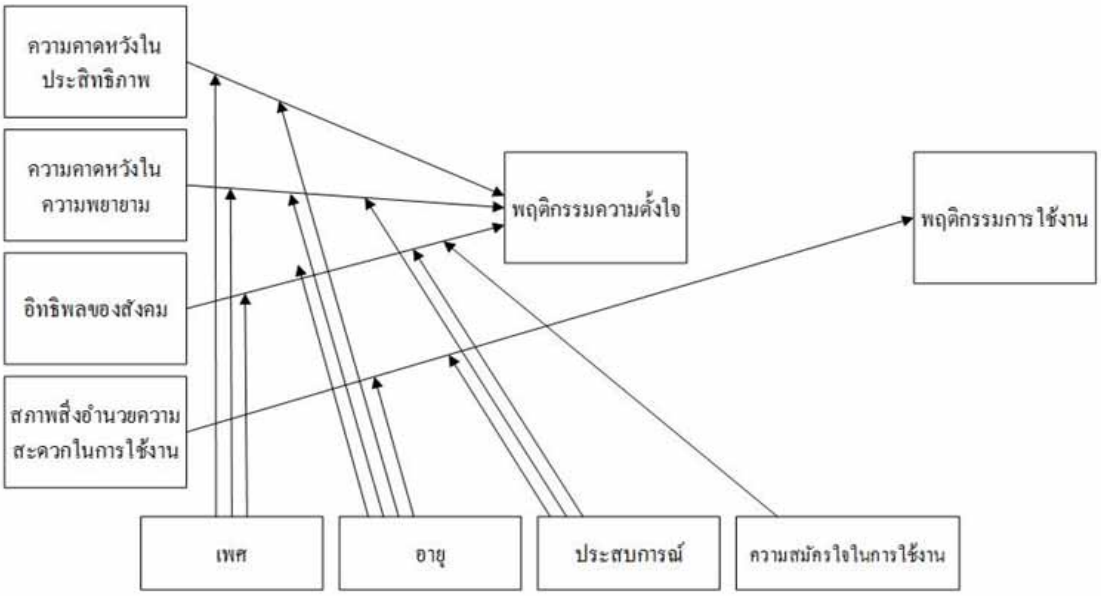
วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาและทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังในประสิทธิภาพ ความคาดหวังในความพยายาม และอิทธิพลของสังคมที่มีผลต่อความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยีการบริการด้วยตนเองของผู้โดยสาร ณ ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ

2. เพื่อศึกษาอำนาจในการพยากรณ์ของความคาดหวังในประสิทธิภาพ ความคาดหวังในความพยายาม และอิทธิพลของสังคมที่มีผลต่อความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยีการบริการด้วยตนเองของผู้โดยสาร

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีรวมของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (Venkatesh, Morris, Davis & Davis, 2003) โดยทฤษฎีถูกนำไปใช้ในการศึกษาการยอมรับการใช้เทคโนโลยีของแต่ละบุคคลในภาคธุรกิจ และได้พัฒนาแบบจำลองเพื่อใช้อธิบายการยอมรับการใช้งานของเทคโนโลยีของแต่ละบุคคลภายใต้ทฤษฎีรวม ที่อาศัยพื้นฐานความสัมพันธ์ที่เด่นชัดของปัจจัยต่าง ๆ จาก 8 ทฤษฎี ได้แก่ (1) ทฤษฎีการกระทำตามหลักเหตุและผล (Fishbein & Ajzen, 1975) (2) ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Ajzen & Fishbein, 1980) (3) แบบจำลองการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี (Davis, 1985) (4) แบบจำลองการใช้ประโยชน์เครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล (Triandis, 1977) (5) ทฤษฎีการเผยแพร่นวัตกรรม (Roger, 1995) (6) แบบจำลองทฤษฎีแรงจูงใจ (Vallerand, 1997) (7) ทฤษฎีปัญญาทางสังคม (Bandura, 1986) และ (8) ทฤษฎีผสมผสานระหว่าง TAM และ TPB (Taylor & Todd, 1995) จากผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมความตั้งใจ (behavioral intention) ของผู้ใช้งานระบบ ประกอบด้วย 3 ปัจจัย โดยได้สร้างแบบจำลองเกี่ยวกับปัจจัยต่างๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกัน ดังภาพ 1



ภาพ 1 แบบจำลองทฤษฎีรวมของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (UTAUT model)

โดยสามารถสรุปเกี่ยวกับรายละเอียดของแต่ละปัจจัยได้ ดังนี้

1. ความคาดหวังในประสิทธิภาพ คือ ระดับความเชื่อของแต่ละบุคคลว่า การใช้งานเทคโนโลยีช่วยทำให้สามารถประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย 5 ปัจจัย คือ (1) การรับรู้ถึงประโยชน์ (2) แรงจูงใจ (3) ความเหมาะสมกับงาน (4) ข้อได้เปรียบเชิง และ (5) การคาดหวังผลลัพธ์

2. ความคาดหวังในความพยายาม คือ ระดับความง่ายของการใช้งานประกอบด้วย 3 ปัจจัย คือ (1) การรับรู้ว่าใช้งาน (2) ความซับซ้อนในการใช้งาน และ (3) ความสะดวกในการใช้งาน

3. อิทธิพลทางสังคม คือ ระดับการรับรู้ของแต่ละบุคคลถึงความสำคัญที่เชื่อว่าควรใช้งานระบบใหม่ในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย 3 ปัจจัย คือ (1) บรรทัดฐานของบุคคล (2) ปัจจัยทางสังคม และ (3) ภาพลักษณ์

โครงการ Fast Travel ของสมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ มีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้โดยสารที่ต้องการทางเลือกในการเดินทางที่มากขึ้น เพื่อความสะดวกสบาย และสามารถควบคุมการเดินทางผ่านทางเลือกแบบการบริการด้วยตนเอง วิสัยทัศน์ของโครงการ Fast Travel คือ ในปี ค.ศ. 2020 ผู้โดยสารทั่วโลก 80% จะได้รับการบริการด้วยเทคโนโลยีการบริการด้วยตนเองที่สมบูรณ์ตลอดระยะเวลาการเดินทางของพวกเขาเพื่อความสะดวกสบายที่เพิ่มขึ้น และลดการรอคิว (Best, 2016) โดยมีการพัฒนาระบบต่างๆ 6 ด้าน ได้แก่ ระบบเช็คอิน- อัตโนมัติ การโหลดสัมภาระด้วยตนเอง การตรวจสอบเอกสารการเดินทาง การเปลี่ยนแปลงการจองเที่ยวบิน การขึ้นเครื่องด้วยตนเอง และการติดตามสัมภาระกรณีสูญหาย

ระบบสารสนเทศ (information system) เป็นระบบที่ช่วยในการเสริมประสิทธิภาพการทำงาน โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร ประกอบด้วย ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ ข้อมูล บุคลากร และขั้นตอนการปฏิบัติงาน

เทคโนโลยีการบริการด้วยตนเองของผู้โดยสาร ณ ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ ตามโครงการ Fast Travel ของสมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ ประกอบด้วย

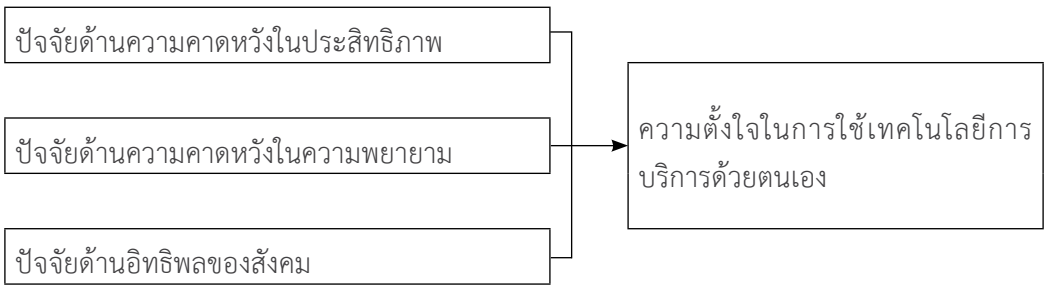
1. ระบบเช็คอินด้วยตนเองอัตโนมัติ เป็นระบบที่ให้ให้ผู้โดยสารเช็คอินด้วยตัวเองแบบง่ายๆ เพื่อออกบัตรขึ้นเครื่องบินได้ด้วยตนเอง การติดตั้งเครื่องดังกล่าวจำนวน 16 เครื่อง ปัจจุบัน มีสายการบินที่ร่วมให้บริการถึง 14 สายการบิน

2. ระบบการโหลดสัมภาระด้วยตนเอง เป็นระบบที่ให้ให้ผู้โดยสารโหลดสัมภาระด้วยตัวเองแบบง่ายๆ ซึ่งจะทำให้ผู้โดยสารได้รับความสะดวก รวดเร็ว เนื่องจากไม่ต้องเสียเวลาในการรอคิว โดยมีการติดตั้งเครื่องดังกล่าวจำนวน 2 เครื่อง

3. เครื่องตรวจหนังสือเดินทางอัตโนมัติ (automatic channel) เปิดให้บริการในปี พ.ศ. 2555 มีจำนวน32 เครื่อง แบ่งออกเป็นขาออก จำนวน 16 เครื่อง และขาเข้า จำนวน 16 เครื่อง เป็นเครื่องตรวจหนังสือเดินทางที่เปิดให้บริการเฉพาะผู้โดยสารที่ถือหนังสือเดินทางประเทศไทยเท่านั้น โดยจะมีการบันทึกข้อมูลการออกนอกประเทศที่แถบบันทึกในเล่มหนังสือเดินทาง (passport) แต่จะไม่มีตราประทับให้เห็น

กรอบแนวคิดการวิจัย

เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ ปัจจัยด้านความคาดหวังในความพยายามและปัจจัยด้านอิทธิพลของสังคม กับความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยีการบริการด้วยตนเองของผู้โดยสาร ณ ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ ซึ่งเป็นปัจจัยหลักจากทฤษฎีรวมของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี โดยศึกษาผู้โดยสารคนไทย ที่เคยเดินทาง ณ ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ กรอบแนวคิดการวิจัยในครั้งนี้ แสดงได้ดังภาพ 2 ดังนี้



ภาพ 2 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 (H_1): ความคาดหวังในประสิทธิภาพมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยีการบริการด้วยตนเองของผู้โดยสาร ณ ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ

สมมติฐานที่ 2 (H_2): ความคาดหวังในความพยายาม มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยีการบริการด้วยตนเองของผู้โดยสาร ณ ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ

สมมติฐานที่ 3 (H_3): อิทธิพลของสังคม มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยีการบริการด้วยตนเองของผู้โดยสาร ณ ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ

สมมติฐานที่ 4 (H_4): ความคาดหวังในประสิทธิภาพ ความคาดหวังในความพยายาม และอิทธิพลของสังคม สามารถร่วมกันพยากรณ์ความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยีการบริการด้วยตนเองของผู้โดยสาร ณ ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยีการบริการด้วยตนเองของผู้โดยสาร ณ ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ ผู้วิจัยทำการศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร ตำราข้อมูล แนวคิดทฤษฎี และค้นคว้าข้อมูลจากอินเตอร์เน็ต การวิจัยครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้วิธีการศึกษาเชิงสำรวจ ซึ่งสามารถสรุปเป็นขั้นตอนการทำวิจัยได้ ดังนี้

ส่วนที่ 1: การทบทวนวรรณกรรม ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยีการบริการด้วยตนเอง

ส่วนที่ 2: ระบุปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งในในการใช้เทคโนโลยีการบริการด้วยตนเองของผู้โดยสาร ณ ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ วิเคราะห์หาตัวแปรต้นและตัวแปรตาม และกำหนดรูปแบบวิธีวิจัย

ส่วนที่ 3: สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย สร้างแบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลการวิจัย พร้อมทั้งมีการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (content validity) ของเครื่องมือ โดยมีผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวนสามคน แล้วนำไปทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยโดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่าของครอนบาค (Cronbach's coefficient alpha) ด้วยการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ

ส่วนที่ 4: เก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ตอบแบบสอบถาม คือ ผู้โดยสารคนไทย ที่เคยเดินทาง ณ ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ จำนวน 400 คน โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (convenience sampling)

จากนั้นนำผลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบ ก่อนนำมาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์และวิธีการให้คะแนน

ส่วนที่ 5: การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติ พร้อมทั้งสรุปผลและข้อเสนอแนะ

1. การวิเคราะห์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สันในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม

2. การวิเคราห์การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นพหุคูณแบบขั้นตอน หาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ และเพื่อหา

อำนาจในการพยากรณ์ของความคาดหวังในประสิทธิภาพ ความคาดหวังในความพยายาม และอิทธิพลของสังคมที่มีผลต่อความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยีการบริการด้วยตนเองของผู้โดยสาร ณ ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ ผู้โดยสารคนไทย ที่เคยเดินทาง ณ ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ และเนื่องจากไม่ทราบจำนวนขนาดของประชากรกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยจึงเลือกใช้สูตรการคำนวณของขนาดกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ทราบขนาดของประชากรกลุ่มตัวอย่าง (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2545) ดังนี้

$$n = \frac{z^2}{4e^2}$$

เมื่อ n แทน จำนวนตัวอย่าง

e แทน ค่าเปอร์เซ็นต์ความคาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่าง

z แทน ค่าระดับความเชื่อมั่นที่กำหนดไว้

โดยที่ระดับความเชื่อมั่นเท่ากับ 95% หรือระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังนั้น Z = 1.96

แทนสูตร

$$n = \frac{1.96^2}{4(0.05)^2} = 384.15$$

จะได้จำนวนตัวอย่างเท่ากับ 385 ตัวอย่าง และได้เผื่อการสูญเสียของแบบสอบถาม 15 ตัวอย่าง ดังนั้นขนาดตัวอย่างสำกรับการวิจัยครั้งนี้ คือ 400 ตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามที่มีมาตราส่วนประเมินค่า (rating scale) แบบลิเคิร์ท 5 ระดับ (1 = ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง และ 5 = เห็นด้วยอย่างยิ่ง)

โครงสร้างของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคล และข้อมูลการใช้เทคโนโลยีการบริการด้วยตนเอง จำนวน 12 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นทัศนคติของผู้โดยสารในการใช้เทคโนโลยีการบริการด้วยตนเอง ประกอบด้วย

1. ปัจจัยด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ จำนวน 12 ข้อ

2. ปัจจัยด้านความคาดหวังในความพยายาม จำนวน 8 ข้อ

3. ปัจจัยด้านอิทธิพลทางสังคม จำนวน 7 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการตั้งใจในการใช้เทคโนโลยีการบริการด้วยตนเอง จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะในการใช้เทคโนโลยีการบริการด้วยตนเอง

ทำการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยนำแบบสอบถามที่ได้เรียบเรียงแล้ว ไปดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. การตรวจสอบความตรง (validity) นำแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้นสำหรับการวิจัย ให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 คนได้พิจารณา ตรวจสอบความเหมาะสมของเนื้อหา ความครอบคลุมของคำถาม และความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ จากผลการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถามจากผู้เชี่ยวชาญ พบว่า ค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถาม (IOC) มีค่าเท่ากับ 0.90 สูงกว่าที่เกณฑ์กำหนด

2. การทดสอบความเชื่อมั่น (reliability analysis) นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้ (tryout) โดยการแจกแบบสอบถามให้ประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด เพื่อทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่าของครอนบาค (Cronbach's coefficient alpha) จากผลการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ดังรายละเอียดในตารางที่ 1

ตาราง 1

ผลการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยีการบริการด้วยตนเองของผู้โดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ปัจจัย	จำนวนคำถาม	ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่าของครอนบาค
ปัจจัยด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ	12	0.848
ปัจจัยด้านความคาดหวังในความพยายาม	8	0.716
ปัจจัยด้านอิทธิพลของสังคม	7	0.835
พฤติกรรมการตั้งใจในการใช้เทคโนโลยีการบริการด้วยตนเอง	6	0.792
ภาพรวม	33	0.877

จากตาราง 1 จากการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่าของครอนบาค จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ตัวอย่างจะเห็นว่าค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่าของครอนบาคเท่ากับ 0.877 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามอยู่ในเกณฑ์ใช้ได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยีการบริการด้วยตนเองของผู้โดยสาร ณ ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ สำรวจผู้โดยสารคนไทยที่เคยเดินทาง ณ ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ จำนวน 400 คน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ใช้สถิติเชิงพรรณนา (description statistics) ในการสรุปบรรยายถึงค่าสถิติที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ โดยใช้อธิบายลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างของกลุ่มผู้โดยสารคนไทย ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)ในการวิเคราะห์ (1) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson correlation) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแต่ละด้านกับความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยีการบริการด้วยตนเองของกลุ่มตัวอย่าง โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 หรือมีระดับความเชื่อมั่น 95% (2) การถดถอยเชิงเส้นพหุคูณแบบขั้นตอน (stepwise multiple linear regression) เพื่อใช้สำหรับวิเคราะห์ว่าตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามอย่างไร โดยใช้ในการทำนายพฤติกรรมความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยีการบริการด้วยตนเองของกลุ่มตัวอย่าง โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 หรือมีระดับความเชื่อมั่น 95%

ผลการวิจัย

ผลการวิจัย แบ่งออกตามสมมติฐาน เป็น 4 สมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 (H1) ความคาดหวังในประสิทธิภาพมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยีการบริการด้วยตนเองของผู้โดยสาร ณ ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 สามารถสรุปความสัมพันธ์ได้ดังตาราง 2

ตาราง 2

ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังในประสิทธิภาพกับความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยีการบริการด้วยตนเองของผู้โดยสาร ณ ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ

ความคาดหวังในประสิทธิภาพ	ความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยีการบริการด้วยตนเองของผู้โดยสาร		ระดับความสัมพันธ์
	Pearson Correlation (R)	p-value	
ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์	0.428	0.000*	ปานกลาง
ด้านแรงจูงใจภายนอก	0.108	0.030*	ปานกลาง
ด้านความเหมาะสมกับงาน	0.476	0.000*	ปานกลาง
ด้านข้อได้เปรียบเชิงเปรียบเทียบ	0.505	0.000*	มาก
ด้านการคาดหวังผลลัพธ์	0.395	0.000*	ปานกลาง
ความคาดหวังในประสิทธิภาพรวม	0.525	0.000*	มาก

*** มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05**

จากตาราง 2 พบว่า ความคาดหวังในประสิทธิภาพรวม มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยีการบริการด้วยตนเองของผู้โดยสาร ณ ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิทางบวกในระดับมาก ที่ระดับ 0.05 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.525 (R = 0.525)

สมมติฐานที่ 2 (H2) ความคาดหวังในความพยายามมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยีการบริการด้วยตนเองของผู้โดยสาร ณ ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 สามารถสรุปความสัมพันธ์ได้ดังตาราง 3

ตาราง 3

ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังในความพยายามกับความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยีการบริการด้วยตนเองของผู้โดยสาร ณ ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ

ความคาดหวังในความพยายาม	ความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยีการบริการด้วยตนเองของผู้โดยสาร		ระดับความสัมพันธ์
	Pearson Correlation (R)	p-value	
ด้านการรับรู้ว่าใช้งานง่าย	0.325	0.000*	ปานกลาง
ด้านความซับซ้อนในการใช้งาน	- 0.145	0.004*	ปานกลาง
ด้านความสะดวกในการใช้งาน	0.353	0.000*	ปานกลาง
ความคาดหวังในความพยายามรวม	0.242	0.000*	ปานกลาง

จากตาราง 2 พบว่า ความคาดหวังในประสิทธิภาพรวม มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยีการบริการด้วยตนเองของผู้โดยสาร ณ ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิทางบวกในระดับมาก ที่ระดับ 0.05 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.525 (R = 0.525)

ตาราง 4

ความสัมพันธ์ระหว่างอิทธิพลของสังคมกับความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยีการบริการด้วยตนเองของผู้โดยสาร ณ ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูม

อิทธิพลของสังคม	ความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยีการบริการด้วยตนเองของผู้โดยสาร		ระดับความสัมพันธ์
	Pearson Correlation (R)	p-value	
ด้านบรรทัดฐานของบุคคล	0.171	0.001*	ปานกลาง
ด้านปัจจัยทางสังคม	0.172	0.001*	ปานกลาง
ด้านภาพลักษณ์	0.240	0.000*	ปานกลาง
อิทธิพลของสังคมรวม	0.249	0.000*	ปานกลาง

*** มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05**

จากตาราง 4 พบว่า ความคาดหวังในความพยายามรวม มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยีการบริการด้วยตนเองของผู้โดยสาร ณ ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิทางบวกในระดับปานกลาง ที่ระดับ 0.05 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.249 (R = 0.249)

สมมติฐานที่ 4 (H4) ความคาดหวังในประสิทธิภาพ ความคาดหวังในความพยายามและอิทธิพลของสังคม สามารถร่วมกันพยากรณ์ความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยีการบริการด้วยตนเองของผู้โดยสาร ณ ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานที่ 4 สามารถสรุปความสัมพันธ์ได้ดังตาราง 5

ตาราง 5

การวิเคราะห์การถดถอยเพื่อพยากรณ์ความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยีการบริการด้วยตนเองของผู้โดยสาร ณ ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ โดยนำปัจจัยทุกด้านเข้าในสมการ

ตัวแปร	b	SEb	β	t	p-value
ความคาดหวังในประสิทธิภาพ	0.540	0.044	0.525	12.319	0.000*
ค่าคงที่ 2.127 ; SEest = ± 0.174					
R = 0.525 ; R2 = 0.276 ; F = 151.755 ; p-value < 0.001					

*** มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05**

จากตาราง 5 และ ตาราง 1.6 พบว่า ความคาดหวังในประสิทธิภาพ (X_1) สามารถพยากรณ์ความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยีการบริการด้วยตนเองของผู้โดยสาร ณ ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ (Y) ได้ และสามารถเขียนเป็นสมการถดถอยในรูปของคะแนนดิบ (raw score) ได้ = 2.127 + 0.540 (X_1)

การอภิปรายผล

จากการศึกษาสามารถอภิปราย ได้ดังนี้

1. ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยีการบริการด้วยตนเองของผู้โดยสาร

1.1 ปัจจัยด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยีการบริการด้วยตนเอง ฯ ที่ระดับ 0.05 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (R = 0.525) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนัฏฐนนท์ อัศววัฒฑกี (2555) งานวิจัยของ มนัญญา นาควิลัย (2558) และงานวิจัยของอาทิตย์ เกียรติกำจร (2557)

1.2 ปัจจัยด้านความคาดหวังในความพยายาม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยีการบริการด้วยตนเอง ฯ ที่ระดับ 0.05 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (R = 0.242) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนัฏฐนนท์ อัศววัฒฑกี (2555) งานวิจัยของ มนัญญา นาควิลัย (2558) และงานวิจัยของอาทิตย์ เกียรติกำจร (2557)

1.3 ปัจจัยด้านอิทธิพลของสังคม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยีการบริการด้วยตนเอง ฯ ที่ระดับ 0.05 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (R = 0.249) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนัฏฐนนท์ อัศววัฒฑกี (2555) งานวิจัยของอาทิตย์ เกียรติกำจร (2557)

2. ผลการศึกษาอำนาจในการพยากรณ์ของความคาดหวังในประสิทธิภาพ ความคาดหวังในความพยายาม และอิทธิพลของสังคมที่มีผลต่อความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยีการบริการด้วยตนเองของผู้โดยสาร ณ ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ

2.1 ปัจจัยด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ สามารถร่วมกันพยากรณ์ความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยีการบริการด้วยตนเองของผู้โดยสาร ณ ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ค่าสัมประสิทธิ์ (R^2) = 0.276 คิดเป็นร้อยละ 27.60 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนัฏฐนนท์ อัศววัฒฑกี (2555)

2.2 ปัจจัยด้านความคาดหวังในความพยายาม ไม่สามารถร่วมกันพยากรณ์ความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยีการบริการด้วยตนเองของผู้โดยสาร ณ ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิได้ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนัฏฐนนท์ อัศววัฒฑกี (2555)

2.3 ปัจจัยด้านอิทธิพลของสังคมไม่สามารถร่วมกันพยากรณ์ความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยีการบริการด้วยตนเองของผู้โดยสาร ณ ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิได้ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนัฏฐนนท์ อัศววัฒฑกี (2555)

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งนี้

1. ควรมีการเพิ่มประสิทธิภาพของเทคโนโลยีการบริการด้วยตนเอง ให้มีขั้นตอนการทำงานที่รวดเร็ว ใช้งานได้ง่าย และสะดวกสบายต่อผู้โดยสาร

2. ควรมีการประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ผู้โดยสารรู้จักเทคโนโลยีการบริการด้วยตนเอง และทราบถึงประโยชน์ที่จะได้รับ

3. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ไปต่อยอด เพื่อเป็นข้อมูลในการสนับสนุนการพัฒนาการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิต่อไป

4. สามารถนำงานวิจัยไปประยุกต์ใช้กับท่าอากาศยานอื่นๆ เพื่อเป็นข้อมูลในการสนับสนุนการพัฒนาการบริการของท่าอากาศยานต่อไป

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาปัจจัยเสริมในด้านอื่นๆ ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการตั้งใจใช้เทคโนโลยี เช่น เพศ อายุ ประสบการณ์ และความสมัครใจในการใช้งาน

2. ควรทำการศึกษาสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน ซึ่งมีความสัมพันธ์โดยตรงกับพฤติกรรมการใช้งานเทคโนโลยี

3. ควรทำการศึกษาในกลุ่มประชากรอื่นๆ เช่น ผู้โดยสารต่างชาติ เนื่องจากผู้โดยสารที่ใช้บริการในท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ มีทั้งผู้โดยสารคนไทยและผู้โดยสารต่างชาติ

References

Ajzen, I., & Fishbein, M. (1980). *Understanding attitudes and predicting social behavior*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.

Assavawattaki, T. (2012). *Factors influencing the intention to use dental public health information technology of dental personel in Nakhon Si Thammarat province.* Master of Science Thesis, Sukhothai Thammathirat University. (in Thai)

Bandura, A. (1986). *Social foundations of though and action: A social cognitive theory*. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice-Hall.

Best, H. (2016). *Program strategy fast travel program*. Retrieved from https://www.iata.org/whatwedo/passenger/fast-travel/Documents/Fast-Travel-Program-Strategy-V6.pdf

Davis, F. D. (1985). *A Technology acceptance model for empirically testing new end-user information systems.* Retrieved from https://dspace.mit.edu/handle/1721.1/15192

Fishbein, M., & Ajzen, I. (1975). *Belief, attitude, intention, and behavior: An introduction to theory and research*. Reading, MA: Addison-Wesley.

Kiatkamjorn, A. (2014). *Factors influencing in acceptance technology: A case study of using interactive whiteboard in faculty of medicine Siriraj hospital*. Master of Science Thesis, Thammasat University. (in Thai)

Narkwilai, M. (2015). *Factors influencing the Thai elderly's intention to use social network for quality of life: A case study of LINE application.* Master of Science Thesis, King Monglut's University of Technology Thonburi. (in Thai)

Rogers, E. M. (1995). *Diffusion of innovation* (4th ed.). New York: Free.

Taylor, S., & Todd, P. (1995). Assessing IT usage: The role of prior experience. *MIS quarterly, 19*(4), 561-570.

Triandis, H. C. (1977). *Interpersonal behavior*. Monterey, CA: Brooke Cole.

Vallerand, R. J. (1997). Toward a hierarchical model of intrinsic and extrinsic motivation. *Advances in Experimental Social Psychology,* 29(1), 271-360.

Vanichbuncha, K. (2002). *Statistical analysis: Statistics for management and research* (6th ed.). Bangkok: Chulalongkorn University. (in Thai)

Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D., (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS Quarterly, 27*(3), 425-478.

การศึกษาวิเคราะห์ประชาคมอาเซียนและผลกระทบทางวัฒนธรรม
ASEAN Economic Community and Its Cultural Effect

ศรัณยารัตน์ จตุรภูมิทรัพย์ และ บารมี อริยะเลิศเมตตา
Saranyarath Chaturapoomsap and Baramee Ariyalerdmetta
หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาปรัชญาและศาสนา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
Doctor of Philosophy Program in Philosophy and Religion, Kasetsart University
Received: January 30, 2018
Revised: March 9, 2018
Accepted: March 12, 2018

บทคัดย่อ

งานวิจัยชิ้นนี้มุ่งเน้นศึกษาวัฒนธรรมทางศาสนาและความเชื่อของคนไทยจากการเปิดประเทศไทยเป็นประชาคมอาเซียนและผลกระทบด้านวัฒนธรรมทางศาสนา โดยมีวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้ (1) เพื่อศึกษาวัฒนธรรมของคนไทยก่อนการเปิดประเทศไทยเป็นประชาคมอาเซียน (2) เพื่อศึกษาผลกระทบทางวัฒนธรรมไทยในการเปิดประเทศไทยเป็นประชาคมอาเซียน (3) เพื่อศึกษาวิเคราะห์ผลกระทบและแนวทางแก้ไขผลกระทบต่อวัฒนธรรมไทย ผลการศึกษาพบว่า การเปิดประเทศไทยเป็นประชาคมอาเซียนทำให้ประเทศไทยมีการเปิดกว้างทางด้านวัฒนธรรมมากยิ่งขึ้นกว่าในอดีต วัฒนธรรมที่แตกต่างหรือมีความคล้ายคลึงกันถูกหลั่งไหลเข้ามาสู่ประเทศไทยอย่างต่อเนื่อง วัฒนธรรมทางภาษามีความเกี่ยวเนื่องกับศาสนา เป็นปราการด่านแรกสำหรับการติดต่อสื่อสาร เพื่อเชื่อมโยงติดต่อกัน ภาษาของประเทศสมาชิกอาเซียนถูกผลักดันให้มีความสำคัญต่อเยาวชนและคนไทยโดยการแทรกซึมในการเรียนการสอนรายวิชาของสถานศึกษาของไทย รวมถึงบริษัทเอกชนใหญ่หลายแห่งที่ต้องการบุคลากรที่มีความสามารถทางภาษาเพื่อผลประโยชน์ทางธุรกิจ ในขณะเดียวกันประเทศไทยเป็นประเทศเสรีภาพทางศาสนา ประชาชนสามารถเลือกปฏิบัติตามความเชื่อของแต่ละคนได้โดยไม่มีกฎหมายบังคับ ทำให้คนไทยมีโอกาสเรียนรู้ถึงหลักคำสอนในแต่ละศาสนา แนวคิด การปฏิบัติตนที่แตกต่างของกลุ่มประเทศสมาชิก คนไทย ลาว พม่า เวียดนาม มีวัฒนธรรมหลักคือศาสนาพุทธ ซึ่งมีความคล้ายคลึงกัน มาเลเซีย อินโดนีเซียและบรูไน มีวัฒนธรรมหลักคือศาสนาอิสลาม และฟิลลิปนส์มีศาสนาคริสต์เป็นวัฒนธรรมหลัก ผลกระทบที่เป็นไปได้ในอนาคตจากการศึกษาเหตุการณ์ความเคลื่อนไหวเรียกร้องกฎหมายการปกป้องศาสนาและปัญหาความขัดแย้งทางศาสนาในอดีต คือ การเปลี่ยนศาสนาของคนไทยอาจมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้น โดยการเปลี่ยนจากศาสนาที่ตนนับถืออยู่เดิมไปสู่ศาสนาใหม่ โดยการแผ่ขยายและครอบงำทางด้านความเชื่อ การแพร่กระจายเผ่าพันธุ์ และการศึกษา แนวโน้มการดำเนินชีวิตของคนไทยจะเปลี่ยนแปลงไปมากขึ้นเป็นลำดับตามแรงกดดันทางสังคม เศรษฐกิจและการเมือง ในขณะที่ประเทศไทยยังคงประสบกับปัญหาความแตกต่างทางศาสนาอยู่จนถึงปัจจุบัน และยังมีทีท่าจะไม่สามารถจัดการกับปัญหานี้ได้อย่างเด็ดขาด

คำสำคัญ: ประชาคมอาเซียน , ผลกระทบ , วัฒนธรรม

Abstract

This research has an objective to (1) study Thai culture before the opening to ASEAN community (2) study the effect of ASEAN community on Thai culture (3) analyze the problems and solutions of the effects from opening of ASEAN community to Thai culture by studying the information of ASEAN community and its relation to culture and religion. The research shows that before the opening to ASEAN community, there are 2 major cultural effects that are constantly affected and related to Thai culture: religion and language effects. Religious beliefs have been a part of Thai culture for a long period of time and have taken role in Thai society that is shown in daily lifestyles. Meanwhile. language is also an important tool for human communication especially for understanding one another. Thai language has been changing rapidly from the past compared to universal language such as English. The opening to ASEAN community is also a way to infiltrate other interesting languages that affect Thai people's language learning. It could attract their attention to learn other foreign languages even though they do not understand how to use Thai with correct academic grammar levels beyond basic daily life usages such as reading, writing, and listening. These are visible cultural effects and are able to cause Thai culture to change unexpectedly.

Keywords: ASEAN community, effect, culture

บทนำ

ประเทศในกลุ่มสมาชิกอาเซียนมีความแตกต่างหลากหลายทางเชื้อชาติ ศาสนา ภาษา และวัฒนธรรม มาแต่อดีต ความเกี่ยวพันธ์ที่มีมาอย่างยาวนานนี้ไม่สามารถแยกออกจากกันได้ สังเกตให้เห็นได้ชัดเจนตามวันสำคัญของไทย ล้วนเป็นแนวทางปฏิบัติที่มีรากฐานมาจากพระพุทธศาสนาเกือบทั้งสิ้น (พระพรหมคุณาภรณ์, 2541) กล่าวไว้ว่าวัฒนธรรมไทยทุกด้านมีรากฐานสำคัญอยู่ในพระพุทธศาสนา ถ้อยคำมากมายในภาษาไทยมีต้นกำเนิดมาจากภาษาบาลี และมีความหมายที่สืบเนื่อง ปรับ แปร หรือผิดเพี้ยนมาจากคติในพระพุทธศาสนา แบบแผน และครรลองตามหลักการของพระพุทธศาสนา ได้รับการยึดถือเป็นแนวนำและเป็นมาตรฐานสำหรับความประพฤติ การบำเพ็ญหน้าที่ และการดำเนินชีวิตของคนในสังคมไทยทุกระดับ ทั้งสถาบันพระมหากษัตริย์ที่ปกครองประเทศ และไพร่ฟ้าข้าแผ่นดินคนไทยทั่วทั้งหมด ความแตกต่างทางชาติพันธุ์ การนับถือศาสนา ขนบธรรมเนียมวัฒนธรรมประเพณีของประชาชนที่อาศัยอยู่ในประเทศสมาชิกอาเซียน การทำความเข้าใจถึงความขัดแย้งทางวัฒนธรรมในการนับถือศาสนา เป็นเรื่องที่สามารถทำความเข้าใจได้ไม่ยาก มีหลายกรณีที่ชี้ให้เห็นปัญหา เช่น ชาวพุทธกับโรฮิงญามุสลิมในพม่า ชาวมุสลิมกับชาวคริสต์ในอินโดนีเซียและมาเลเซีย หรือกรณีความรุนแรงในสามจังหวัดภาคใต้ของไทย ปัญหาเหล่านี้ล้วนเป็นปัญหาที่เกิดจากความหลายหลายทางวัฒนธรรมและการนับถือศาสนาที่มีแนวทางความเชื่อแตกต่างกัน ทำให้เกิดการแบ่งแยกพวกเขา พวกเรา อันเนื่องจากอัตลักษณ์ทางด้านศาสนาและชาติพันธุ์

ปัญหาเหล่านี้ล้วนเป็นปัญหาต่อสันติภาพในอาเซียน ประเทศไทยเป็นหนึ่งในสมาชิกประชาคมอาเซียนซึ่งจะถูกจัดตั้งขึ้นอย่างเป็นทางการในวันที่ 31 ธันวาคม 2558 อาเซียนคือการสร้างประชาคมอาเซียนที่มีขีดความสามารถในการแข่งขันสูง มีกฎกติกาชัดเจน และมีประชาชนเป็นศูนย์กลาง ซึ่งประเทศไทยต้องสร้างความพร้อมและความเข้มแข็ง ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรมและการเมืองและความมั่นคง ตลอดจนการเชื่อมโยงเส้น

ทางคมนาคมขนส่งภายในและภายนอกภูมิภาค ซึ่งเป็นสิ่งที่ทุกประเทศในอาเซียนตกลงกันไว้แล้ว เพื่อรักษาความน่าเชื่อถือและส่งเสริมบทบาทของไทยในอาเซียน (กรมอาเซียน, 2556)

การเปิดประชาคมอาเซียนของประเทศไทยนั้นจะทำให้เกิดการเปิดกว้างของการหลั่งไหลทางวัฒนธรรมที่แตกต่างมากขึ้นจากเดิมและสิ่งเหล่านี้จะถูกแทรกซึมเข้ามาได้ในทุกแง่ทุกมุม เพื่อเป็นการสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับการเปิดประชาคมอาเซียนของประเทศไทยในภาพรวมเบื้องต้นนั้น ผู้วิจัยได้นำเอกสารที่มีความเกี่ยวข้องในการอธิบายประชาคมอาเซียนโดยรวม ดังนี้

สมชาย วัฒนศิริชัยกุล (2553) ASEAN คือ สมาคมประชาชาติแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ (Association of Southeast East Asian Nations--ASEAN) ประกอบด้วย ประเทศสมาชิก 10 ประเทศ (เรียงตามลำดับอักษรนำภาษาอังกฤษ) ได้แก่ บรูไนดารุสซาลาม ราชอาณาจักรกัมพูชา อินโดนีเซีย สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว มาเลเซีย เมียนมาร์ ฟิลิปปินส์ สิงคโปร์ ไทย และเวียดนาม

อณฎณ เชื้อไทย (2555) อาเซียน (ASEAN) หรือสมาคมประชาชาติแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้(The Association of Southeast Asian Nations) คือ องค์กรเพื่อส่งเสริมความร่วมมือระหว่างประเทศ ด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง วัฒนธรรมและความมั่นคง

องค์ประกอบของประชาคมอาเซียน(ASEAN Community--AC) ในการประชุมสุดยอดอาเซียนครั้งที่ 9 ที่อินโดนีเซีย เมื่อ 7 ตุลาคม พ.ศ.2546 ผู้นำประเทศสมาชิกอาเซียนได้ตกลงกันที่จะจัดตั้งประชาคมอาเซียน (ASEAN community) ซึ่งประกอบด้วย 3 เสาหลัก (กรมอาเซียน, ม.ป.ป.) คือ

1. ประชาคมการเมืองและความมั่นคงอาเซียน (ASEAN Political and Security Community--APSC) ความมั่นคงและเสถียรภาพทางการเมืองเป็นพื้นฐานสำคัญในการพัฒนาด้านอื่น ๆ ประชาคมการเมืองและความมั่นคงอาเซียนจึงเป็นเสาหลักความร่วมมือหนึ่งในสามเสาหลัก ที่เน้นการรวมตัวของอาเซียนเพื่อสร้างความมั่นใจ เสถียรภาพและสันติภาพ ในภูมิภาค เพื่อให้ประชาชนในอาเซียนอยู่ร่วมกันอย่างสันติสุข และปราศจากภัยคุกคามด้านการทหาร และภัยคุกคามในรูปแบบใหม่ เช่น ปัญหายาเสพติด และปัญหาอาชญากรรมข้ามชาติ

2. ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community--AEC) ท่ามกลางบริบททางเศรษฐกิจ การค้าและการลงทุนระหว่างประเทศที่มีการแข่งขันสูง อันส่งผลให้ประเทศต่าง ๆ ต้องปรับตัวเองเพื่อให้ได้รับประโยชน์จากระบบเศรษฐกิจโลก รวมถึงการรวมกลุ่มการค้าของประเทศต่าง ๆ อาทิ สหภาพยุโรป และเขตการค้าเสรีอเมริกาเหนือ ผู้นำประเทศสมาชิกอาเซียนได้เห็นชอบ

3. ประชาคมสังคมและวัฒนธรรมอาเซียน(ASEAN Socio-Cultural Community--ASCC) มีเป้าหมายให้อาเซียนเป็นประชาคมที่มีประชาชนเป็นศูนย์กลาง สังคมที่เอื้ออาทรและแบ่งปัน ประชากรอาเซียนที่มีสภาพความเป็นอยู่ที่ดีและมีการพัฒนาในทุกด้านเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน ส่งเสริมการใช้ทรัพยากรธรรมชาติอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมอัตลักษณ์ของอาเซียน โดยมี แผนปฏิบัติการด้านสังคมและวัฒนธรรมอาเซียน ระบุอยู่ในแผนปฏิบัติการเวียงจันทร์ (กรมอาเซียน, ม.ป.ป.)

จะเห็นได้ว่าจากจุดประสงค์การเปิดประชาคมอาเซียนก่อให้เกิดความหลากหลายทางวัฒนธรรมสำหรับประเทศไทยมากขึ้นกว่าที่เคยเป็นอยู่ ด้วยความต้องการพัฒนาประเทศในด้านต่างๆ ระบบการแลกเปลี่ยน การเคลื่อนย้าย ทั้งวัตถุสิ่งของและแรงงาน สิ่งเหล่านี้นำพาความแตกต่างทางด้านวัฒธรรมเข้าสู่ประเทศไทยมากขึ้นจากที่เคยมีอยู่โดยปริยาย วัฒนธรรมของไทยที่มีรากฐานมาจากความเชื่อทางพุทธศาสนา ความเปลี่ยนแปลงของสังคมตามความเจริญของประเทศ ความแตกต่างหลากหลายทางวัฒนธรรมจากภายนอก ผลกระทบที่เกิดขึ้นที่สามารถมองเห็นได้ในปัจจุบันและแนวโน้มที่จะเปลี่ยนแปลงไปในอนาคต เพื่อให้ได้แนวทางการธำรงไว้ซึ่งวัฒนธรรมอันดีงาม ความเป็นอัตลักษณ์ที่แสดงออกถึงความเป็นคนไทย งานวิจัยเรื่องนี้จึงเกิดขึ้นเพื่อศึกษาและวิเคราะห์ถึงผลกระทบทางด้านวัฒนธรรมที่เกิดจากการเปิดประเทศไทยเป็นประชาคมอาเซียนในปี พ.ศ. 2558

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาวัฒนธรรมของคนไทยก่อนการเปิดประเทศไทยเป็นประชาคมอาเซียน

2. เพื่อศึกษาผลกระทบทางวัฒนธรรมไทยในการเปิดประเทศไทยเป็นประชาคมอาเซียน

3. เพื่อศึกษาวิเคราะห์ผลกระทบและแนวทางแก้ไขผลกระทบต่อวัฒนธรรมไทย

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยชิ้นนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพที่ได้มาจากการศึกษา หนังสือ บทความ เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความหลากหลายทางวัฒนธรรม รากฐานวัฒนธรรมไทย และความสัมพันธ์วัฒนธรรมกับศาสนา ดังต่อไปนี้

อมรา พงศาพิชญ์ (2547) กล่าวว่าการแพร่กระจายทางวัฒนธรรมและการสร้างสรรค์ทางวัฒนธรรมอาจสร้างความขัดแย้ง ถ้าสมาชิกในกลุ่มไม่ยอมรับซึ่งกันและกัน โดยปกติกลุ่มชาติพันธุ์ที่มีวัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมประเพณี ความเชื่อและภาษาพูดร่วมกันเมื่อมีการปะทะสังสรรค์ของวัฒนธรรมที่ต่างกัน การปะทะสังสรรค์ทางวัฒนธรรมนี้เกิดจากการแพร่กระจายของวัฒนธรรมใดวัฒนธรรมหนึ่งหรือทั้งสองชุด ทั้งนี้อาจเกิดจาก

1. การอพยพย้ายถิ่นของกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งเข้ามาสู่อาณาบริเวณที่มีกลุ่มชาติพันธุ์หรือวัฒนธรรมอื่นอยู่แล้ว ถ้าการอพยพย้ายถิ่นนี้ไม่ได้รับการยอมรับอย่างเป็นมิตรก็จะเกิดความขัดแย้งได้

2. การขยายดินแดนของกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง เพื่อเสริมอาณาเขตของตนซึ่งมีผลในการรุกรานกลุ่มที่ตั้งถิ่นฐานอยู่ก่อนแล้ว ทั้งนี้รวมทั้งการยกทัพไปสู้รบกันดังเช่นสงครามสมัยโบราณ

3. การล่าอาณานิคมของสังคมตะวันตก โดยกลุ่มที่มีอำนาจสามารถเข้าไปครอบครองและเผยแพร่วัฒนธรรมของตนด้วย

4. นอกจากนี้ความขัดแย้งทางวัฒนธรรมอาจเกิดจากการแพร่กระจายวัฒนธรรมโดยการสื่อสาร ถ่ายทอดผ่านสื่อมวลชน ระบบการศึกษาและเทคโนโลยีต่างๆ

ดนัย ไชยโยธา (2551) วัฒนธรรมตามความหมายทางวิชาการ หมายถึง แบบอย่างพฤติกรรมทั้งหลายอันเกิดด้วยการเรียนรู้ ผู้คนในสังคมมนุษย์แต่ละแห่งย่อมมีพฤติกรรมเป็นแบบเดียวกันเช่นนั้น นอกจากพฤติกรรมต่างๆ แล้วยังรวมถึงผลแห่งพฤติกรรมเหล่านั้นด้วย สิ่งต่างๆ เหล่านี้มีการถ่ายทอดกันได้ ในบรรดาผู้คนของสังคมมนุษย์แต่ละแห่ง วัฒนธรรมของผู้คนแต่ละพวกมิใช่เป็นสิ่งคงรูปตายตัวอยู่เช่นนั้นตลอดไป แต่มีการเปลี่ยนแปลงไปตามยุคสมัยได้ ผลของพฤติกรรม หมายถึง วัสดุข้าวของต่างๆ วัฒนธรรมนี้จึงมีความหมายรวมไปถึงสิ่งที่มิใช่วัตถุอีกด้วย เช่น ทัศนคติ คุณธรรม และความรู้ต่างๆ วัฒนธรรมนี้จึงมีความหมายครอบคลุมถึงทุกสิ่งทุกอย่างที่แสดงออกถึงวิถีชีวิตของมนุษย์ในสังคมของกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง หรือสังคมใดสังคมหนึ่ง มนุษย์ได้คิดสร้างระเบียบ กฎเกณฑ์ วิธีในการปฏิบัติและจัดระเบียบ ตลอดจนระบบความเชื่อ ความนิยม ความรู้ และเทคโนโลยีต่างๆ ในการควบคุมและใช้ประโยชน์จากธรรมชาติ

คึกฤทธิ์ ปราโมช (2514) วัฒนธรรม หมายถึง การปลูกฝังสิ่งต่างๆ ลงในสังคมมนุษย์ และเมื่อสิ่งที่ปลูกฝังได้รับการยอมรับก็มีการสืบทอดต่อๆ ไป จากคนหนึ่งไปสู่อีกคนหนึ่ง หรือจากสังคมหนึ่งไปสู่อีกสังคมหนึ่ง

เสฐียรโกเศศ (2521) วัฒนธรรมตามความหมายของวิชามานุษยวิทยา ได้แก่สิ่งอันเป็นวิถีชีวิตของสังคม คนในส่วนรวมของสังคม จะคิดเห็นอย่างไร รู้สึกอย่างไร มีความเชื่ออย่างไร ก็แสดงออกให้ปรากฏเห็น เป็นรูปภาษา ประเพณี กิจการงาน การเล่น การศาสนา เป็นต้น ตลอดจนเป็นสิ่งต่างๆ ที่คนในส่วนรวมสร้างขึ้น เช่นสิ่งอันจำเป็นแก่วิถีชีวิตและการครองชีพ มีเรื่องปัจจัยสี่ เครื่องมือ เครื่องใช้ เหล่านี้เป็นต้น ความคิดความรู้สึก ความเชื่อที่สำแดงออกให้ปรากฏเห็นเป็นสิ่งต่างๆ ดังกล่าวมาข้างต้นรวมหมดนั่น ย่อมมีการสะสมเป็นความรู้ไว้ในความจำ จดไว้ในหนังสือ และในสิ่งต่างๆ ที่สร้างขึ้น แล้วถ่ายทอดไว้ให้แก่กันเป็นมรดกตกทอดสืบต่อกันมาชั่วอายุคน มีการเพิ่มเติมเสริมสร้างสิ่งใหม่และปรับปรุงสิ่งเก่าให้เข้ากันได้ และมีความเจริญก้าวหน้าเรื่อยเป็นลำดับมา นี่คือความหมายของวัฒนธรรม

ธนพล จาดใจดี (2546) ศาสนาพุทธมีบทบาทอย่างมากต่อชีวิตประจำวันของประชาชนชาวไทย ในทุกอณูของ

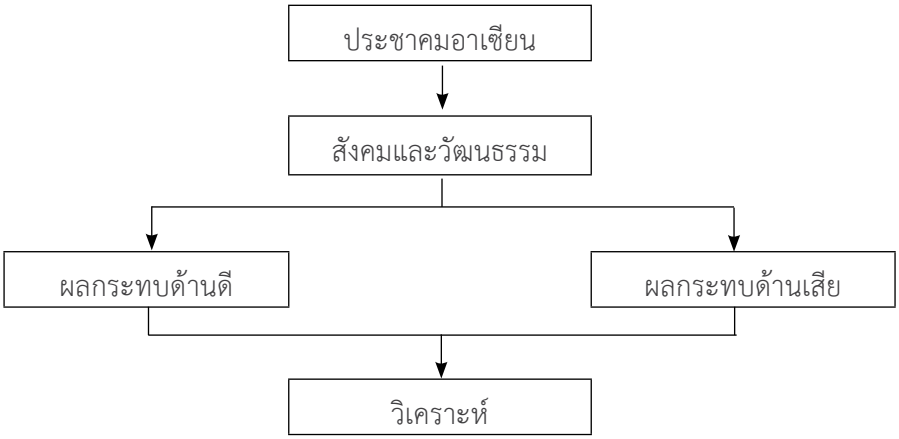
การดำเนินชีวิตของคนไทยนั้น มักจะมีเรื่องของความเชื่อความศรัทธาในพระพุทธศาสนารวมอยู่ด้วย ตลอดระยะเวลาหลายทศวรรษที่ศาสนาพุทธได้กลายเป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาวัฒนธรรมไทย ชาวไทยทุกชั้นวรรณะต่างปฏิบัติตามคำสอนของพระพุทธศาสนา และถึงแม้ศาสนาพุทธจะได้รับการประกาศให้เป็นศาสนาประจำชาติ ชาวไทยทุกคนต่างก็ยังมีอิสระเต็มที่ในการเลือกนับถือศาสนา แม้รัฐธรรมนูญไทยจะกำหนดไว้ว่าองค์พระมหากษัตริย์ไทยต้องเป็นชาวพุทธ แต่พระองค์ก็ยังทรงดำรงตำแหน่งเป็นอัครศาสนูปถัมภกให้กับทุกศาสนาด้วย

สุชีพ ปุญญานุภาพ (2559) ได้ให้ทัศนะว่า คำว่า "ศาสนา" หมายถึง (1) ที่รวมแห่งความเคารพนับถืออันสูงสุดของมนุษย์ (2) ที่พึ่งพาจิตใจ ซึ่งมนุษย์ส่วนมากย่อมเลือกยึดเหนี่ยวตามความพอใจ และตามความเหมาะสมแก่เหตุแวดล้อมของตน (3) คำสั่งสอนอันว่าด้วยศีลธรรมและอุดมคติสูงสุดในชีวิตของบุคคล รวมทั้งแนวความเชื่อถือและแนวการปฏิบัติต่างๆ กันตามคติของแต่ละศาสนา

จากทฤษฎีดังกล่าววัฒนธรรมไทยนั้นเป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงความเป็นไทย ความเป็นคนไทย ความเป็นชาติไทย วัฒนธรรมมีหลากหลายมากมายแต่รากฐานวัฒนธรรมของไทยมาจากความเชื่อความศรัทธาในศาสนา การพิจารณาความแตกต่างของวัฒนธรรมที่หลากหลายที่กำลังก้าวเข้ามาอย่างถาโถม เป็นสิ่งที่คนไทยควรให้ความสำคัญ เพราะการรับเอาวัฒนธรรมที่มีความแตกต่างเข้ามานั้น มีทั้งข้อดีและข้อเสียในขณะที่ประเทศไทยเองก็ยังประสบกับปัญหาความแตกต่างด้านวัฒนธรรมทางศาสนาอยู่ ตัวอย่างปัญหาสามจังหวัดชายแดนของไทย ปัญหาเหล่านี้ประเทศไทยเองยังคงได้รับผลกระทบจากความเสียหาย สูญเสียอยู่อย่างต่อเนื่อง การป้องกันให้ความหลากหลายของวัฒนธรรมจากประเทศสมาชิกอาเซียน เป็นสิ่งที่สำคัญ ไม่น้อยกว่าการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศเลยก็ว่าได้

กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษาวิเคราะห์ประชาคมอาเซียนและผลกระทบทางวัฒนธรรม ผู้วิจัยได้ทำการเขียนกรอบแนวคิดโดยการแยกผลกระทบออกเป็นด้านดีและด้านเสีย โดยวิเคราะห์ผลการศึกษาตามแนวความคิดของอมรา พงศาพิชญ์ (2547) ในเรื่องการแพร่กระจายของวัฒนธรรม โดยพิจารณาถึงผลดีและผลเสียจากผลกระทบที่สำคัญที่ศึกษาได้ ดังนี้



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ (qualitative Research) เป็นการวิจัยทางเอกสาร (documentary research) โดยการค้นคว้าและรวบรวมเอกสาร หนังสือ บทความ และงานวิจัยอื่นๆ รวมถึงข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน เกี่ยวกับความหลากหลายทางวัฒนธรรมวัฒนธรรมไทยกับความสัมพันธ์ทางศาสนา และการแพร่กระจายทางวัฒนธรรม วิธีการ รวมถึงตัวอย่างปัญหาความขัดแย้งที่ปรากฏอยู่ในปัจจุบัน สาเหตุและความเคลื่อนไหวด้านความหลากหลายทางวัฒนธรรมของประเทศสมาชิกมาใช้ในการวิเคราะห์ผลกระทบด้านวัฒนธรรมของไทย

จากการเปิดประชาคมอาเซียน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยเชิงคุณภาพ (quality research) ผู้วิจัยได้กำหนดการศึกษาข้อมูล หนังสือ บทความ งานวิจัย เหตุการณ์ต่างๆ ในปัจจุบัน ที่เกี่ยวข้อง โดยมีลำดับการศึกษาข้อมูลดังนี้

1. ศึกษาจุดประสงค์ของการเปิดประชาคมอาเซียน เพื่อให้เห็นหนทางการหลั่งไหลของความหลากหลายทางวัฒนธรรมที่เกิดจากจุดประสงค์ของประชาคมอาเซียน

2. ศึกษาถึงความสัมพันธ์ของวัฒนธรรมกับศาสนาที่มีความเกี่ยวพันธ์อย่างแน่นแฟ้นของไทยเพื่อให้เห็นวิถีการดำเนินชีวิตของคนไทยที่ชัดเจนว่ามีรากฐานตามความเชื่อทางศาสนามาอย่างยาวนาน

3. ศึกษาปัญหาและความขัดแย้ง วิธีการเผยแพร่ความหลากหลายทางวัฒนธรรมที่เคยเกิดขึ้นในอดีตและยังปรากฏอยู่ในปัจจุบัน เพื่อให้เห็นวิธีการเผยแพร่ด้วยวิธีการต่าง ๆ ที่ไม่ขัดต่อจุดประสงค์ของประชาคมอาเซียน

4. เพื่อหาความสัมพันธ์ของวัฒนธรรมที่หลากหลายจากการเปิดประชาคมอาเซียน

5. สรุปผลกระทบด้านวัฒนธรรมที่เกิดจากการเปิดประชาคมอาเซียน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยกำหนดวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้านเอกสารที่ได้ทำการค้นคว้ามาเกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎี หนังสือและบทความ รวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ข้อมูลข่าวสารที่ปรากฏในปัจจุบัน เกี่ยวกับความแตกต่างทางวัฒนธรรม การเผยแพร่ความหลากหลายทางวัฒนธรรม ซึ่งข้อมูลที่ได้มาจะนำมาวิเคราะห์ถึงวัฒนธรรมที่มีผลกระทบต่อการดำเนินชีวิตของมนุษย์อย่างชัดเจนนั่นคือ วัฒนธรรมภาษา เพราะเป็นสิ่งสำคัญที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร เชื่อมโยงให้มนุษย์สามารถเข้าใจจุดประสงค์ของกันและกันได้ รวมถึงภาษายังเคยถูกใช้ในการแทรกซึมเพื่อใช้ในการยึดครองดินแดนในอดีต และวัฒนธรรมทางภาษามีรากฐานเชื่อมโยงที่สำคัญมาจากศาสนา ดังนั้น การรวบรวมข้อมูลที่ได้มาจะวิเคราะห์ให้เห็นผลกระทบจากการเปิดประชาคมอาเซียนที่มีต่อวัฒนธรรมทางภาษาและความแตกต่างด้านศาสนานี้จะทำให้เห็นแนวโน้มวิถีการดำเนินชีวิตของคนไทยที่อาจเปลี่ยนแปลงไปตามวัตถุประสงค์การเปิดประชาคมอาเซียนได้อย่างมีแนวทางที่ชัดเจนยิ่งขึ้นต่อไป

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยจากการศึกษาข้อมูลพบว่า ความเปลี่ยนแปลงด้านวัฒนธรรมที่ถูกยกให้มีความสำคัญทั้งจากภาครัฐและเอกชนคือวัฒนธรรมทางภาษา ความขัดแย้งทางวัฒนธรรมอาจเกิดจากการแพร่กระจายวัฒนธรรมโดยการสื่อสาร ถ่ายทอดผ่านสื่อมวลชน ระบบการศึกษาและเทคโนโลยีต่างๆ (อมรา พงศาพิชญ์, 2547) ซึ่งภาษาเป็นหัวใจสำคัญในระบบการศึกษา ภายหลังจากที่มีความพยายามผลักดันให้เกิดประชาคมอาเซียนอย่างสมบูรณ์ในปี พ.ศ. 2558 ทำให้ภาษาของประเทศไทยมีการแทรกซึมด้วยภาษาของประเทศสมาชิก ซึ่งแต่ละประเทศนั้นมีภาษาพื้นถิ่นเป็นของตนเองและเป็นธรรมชาติที่แต่ละประเทศต้องการผลักดันความเป็นตัวตนให้โดดเด่นและมีบทบาทการยอมรับมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเทศที่ถูกจับตามองด้วยทรัพยากรที่มีอยู่เพื่อการลงทุนและขยายเศรษฐกิจ ประเทศที่สามารถรองรับการเติบโตได้อย่างต่อเนื่อง เมื่อทำการศึกษาเราจะพบว่าประเทศสมาชิกมีการใช้ภาษามากกว่า 1 ภาษาในแต่ละประเทศ และในแต่ละประเทศยังคงมีภาษาอังกฤษแทรกอยู่เป็น 1 ในภาษาพื้นถิ่นอีกด้วย ดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 1

ภาษาสำคัญที่ใช้ในแต่ละชาติอาเซียน

ลำดับที่	ประเทศ	ภาษาสำคัญที่ใช้
1	กัมพูชา	เขมร ฝรั่งเศส อังกฤษ
2	ไทย	ไทย และอังกฤษ(ภาษาที่สองของชนชั้นนำ)
3	บรูไน	มาเลย์ อังกฤษ จีน
4	พม่า	พม่า และภาษาชนกลุ่มน้อย
5	ฟิลิปปินส์	ฟิลิปปินส์ โดยเฉพาะตากาล็อกและภาษาอังกฤษ
6	มาเลเซีย	มาลายู อังกฤษ จีนกลุ่มต่าง ๆ (กวางตุ้ง,แมนดาริน,ฮกเกี้ยน,ไหหนาน) ทมิฬ
7	ลาว	ลาว ฝรั่งเศส อังกฤษและภาษาชนกลุ่มน้อย
8	เวียดนาม	เวียดนาม อังกฤษ ฝรั่งเศส
9	สิงคโปร์	จีนกลาง อังกฤษ มาเลย์ ฮกเกี้ยน กวางตุ้ง แต้จิ๋ว ทมิฬ
10	อินโดนีเซีย	อินโดนีเซีย อังกฤษ ดัทช์ ชวา

ปัญหาการแทรกซึมภาษาไทยจากภาษาอาเซียนเริ่มต้นจากสถานศึกษาที่สำคัญของประเทศไทย เช่น มหาวิทยาลัยนเรศวร ในจังหวัดพิษณุโลก ที่ได้ทำการเปิดตัวหลักสูตรใหม่ในสาขาวิชาภาษาเวียดนาม ภาษากัมพูชา ภาษาลาวและภาษาตากาล็อก โดยให้ความเห็นว่า เนื่องจากมหาวิทยาลัยนเรศวรเป็นสถาบันการศึกษาที่ตั้งอยู่ในภาคเหนือของประเทศ ทำให้มีความสำคัญมากกับคนในท้องถิ่นที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ ด้วยความเป็นพื้นที่ระเบียงเศรษฐกิจที่เชื่อมโยงกับประเทศลาวและพม่า ทำให้มหาวิทยาลัยได้จัดตั้งศูนย์การศึกษา โดยนำเสนอภาษาพม่าให้เป็นวิชาเลือก สำหรับนักเรียนในระดับปริญญาตรีและได้ร่วมมือกับมหาวิทยาลัยในย่างกุ้ง ประเทศพม่าในการแลกเปลี่ยนบุคลากรในการเรียนการสอน ในขณะที่มหาวิทยาลัยมหิดลได้เปิดตัวโครงการนำร่อง สำหรับนักเรียนไทยที่จะไปศึกษาต่อยังประเทศกัมพูชา อินโดนีเซีย อีกด้วย ภาษาอาเซียนเหล่านี้จะเป็นการเตรียมความพร้อมให้กับนักศึกษา เพื่อต้อนรับการรวมเป็นประชาคมอาเซียน จะเห็นได้ว่าภาษาของประเทศสมาชิกอาเซียนถูกยกความสำคัญโดยสถานศึกษาของไทยที่เป็นหัวใจหลักของของการให้ความรู้แก่เยาวชนไทยและหลักสูตรภาษาอาเซียนที่แทรกซึมในสถานศึกษาของไทยนั้นเริ่มมีขึ้นก่อนการเปิดประชาคมอาเซียนในปี 2558 อีกด้วย และยังมีบริษัทเอกชนหลายแห่งที่มีขนาดใหญ่ ที่สนใจการลงทุนผลิตสินค้าต่างๆ ในประเทศพม่า ได้แสดงให้เห็นความตั้งใจที่จะรับสมัครผู้จบการศึกษาที่มีความรู้ในด้านภาษาพม่ามาทำงานมากขึ้นในขณะที่คนไทยเองยังไม่สามารถใช้ภาษาไทยได้อย่างถูกต้องตามหลักภาษาไทย รวมถึงยังมีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษด้อยกว่าประเทศอื่นๆ ในอาเซียนอีกด้วย การรับภาษาอื่นๆ ในประเทศอาเซียนเข้ามายังสถานศึกษา ในขณะที่เรามีภาษาไทย เป็นภาษาประจำชาติ ซึ่งเป็นเพียงหนึ่งในไม่กี่ประเทศของโลกที่มีภาษาประจำชาติเป็นของตนเอง แต่การศึกษาของชาติยังไม่มีศักยภาพเพียงพอในการจัดระบบการเรียนการสอนภาษาไทยอย่างถูกต้องตามอักขระวิธีของหลักภาษา ปัญหาการอ่านไม่ออก เขียนไม่ได้ หรือพออ่านออกเขียนได้ของเด็กและเยาวชนไทยยังเป็นปัญหาใหญ่ที่แก้ไม่ตกจนถึงทุกวันนี้ ส่งผลกระทบต่อผลสัมฤทธิ์ทางการศึกษาของชาติ ซึ่งจะเห็นได้จากผลสอบการศึกษาระดับชาติขั้นพื้นฐาน (O-NET) ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 3 และ 6 ที่ตกต่ำลง รวมถึงการจัดอันดับการศึกษาของประเทศในประชาคมอาเซียนและนานาชาติกว่า 150 ประเทศ ปรากฏว่าประเทศไทยอยู่ในอันดับรั้งท้ายทั้งคู่

แม้แต่ภาษาอังกฤษที่ถูกนำมาใช้เป็นภาษาหลักตั้งแต่ยุคสมัยที่ชาวตะวันตกเข้ามายึดครองเป็นอาณานิคม คนไทยและเยาวชนไทยยังมีความสามารถต่ำกว่าเมื่อเทียบกับประเทศสมาชิกอาเซียนหลายประเทศ ในขณะที่ภาษา

อังกฤษยังถูกกำหนดให้เป็นภาษาหลักในการปฏิบัติงานของอาเซียนตามกฎบัตรอาเซียนข้อ34 “The working language of ASEAN shall be English” ภาษาที่ใช้ในการทำงานของอาเซียนคือ ภาษาอังกฤษ ตัวอย่างประเทศสมาชิกอาเซียนที่มีการใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่ใช้ในองค์กร เช่น

ตาราง 2

ข้อมูลการใช้ภาษาอังกฤษของชาวอาเซียนในปัจจุบัน

การจัดอันดับ	ประเทศ	ประชากร	จำนวนผู้ใช้ภาษาอังกฤษ	ร้อยละของประชากรที่ใช้ภาษาอังกฤษ
1	สิงคโปร์	4,580,000 คน	3,250,000 คน	71 เปอร์เซ็นต์
2	ฟิลิปปินส์	97 ล้านคน	49.8 ล้านคน	55.49 เปอร์เซ็นต์
3	บรูไน ดารุสซาลาม	380,000 คน	0.14 ล้าน	37.73 เปอร์เซ็นต์
4	มาเลเซีย	27.17 ล้านคน	7.4 ล้านคน	27.24 เปอร์เซ็นต์
5	ไทย	65.7 ล้านคน	6.5 คน	10 เปอร์เซ็นต์

ผู้วิจัยสรุปเรื่องของการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมทางภาษาไว้ โดยแยกเป็นข้อดีและข้อเสียดังนี้

ข้อดีคือ ประเทศไทยได้เปิดกว้างด้านการศึกษาในภาษาที่หลากหลาย สามารถติดต่อสื่อสาร กับประเทศสมาชิกเพื่อการค้า การลงทุน การเรียนรู้สังคมและวัฒนธรรม ทำให้ประชาชนสามารถร่วมงานกับประเทศสมาชิกอาเซียนได้อย่างราบรื่นยิ่งขึ้น การค้าการลงทุน การพัฒนาเศรษฐกิจและประเทศเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพและตรงตามจุดประสงค์มากยิ่งขึ้น ทำให้สามารถรับรู้ความต้องการ เรียนรู้เรื่องราวต่างๆ ของประเทศสมาชิกได้อย่างมีประสิทธิภาพและถูกต้องมากยิ่งขึ้น โสภนา ศรีจำปา (2556) การเป็นพลเมืองอาเซียนนอกจากจะต้องใช้ภาษาอังกฤษได้ดีแล้ว หากมีความสามารถในการใช้ภาษาที่สาม ที่สี่ซึ่งอาจเป็นภาษาประจำชาติของอาเซียนประเทศใดประเทศหนึ่งเพิ่มขึ้น เรียกว่าเป็นภาษาในการทำงาน (working language) ก็จะเป็นประโยชน์ต่อการติดต่อสื่อสารกับประเทศอื่น ๆ ในอาเซียนอีกหลายประเทศที่ประชาชนส่วนใหญ่ยังใช้ภาษาประจำชาติของตนอยู่

ข้อเสียคือ ภาษาไทยถูกแทรกแซงในระบบการศึกษามากขึ้น ภาษาอื่นถูกผลักดันให้มีการเรียนการสอนมากขึ้น ทำให้ภาษาไทยถูกกลืนกินไปแบบน้ำซึมบ่อทราย เนื่องจากความเปลี่ยนแปลงด้านภาษาได้รับอิทธิพลจากสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ภาษาสามารถเปลี่ยนแปลงตามสภาวะสังคม (ประภาศรี สีหอำไพ, 2550, น. 37-39) ธรรมชาติของภาษาที่ใช้สื่อสารกันอยู่ในปัจจุบันมีการแบ่งเป็นหลายระดับ เช่น ภาษาที่เป็นทางการ ภาษากึ่งทางการและภาษาที่ไม่เป็นทางการ ในการฝึกใช้ภาษาให้เหมาะสมกับระดับฐานะของบุคคลและถูกต้องกับกาละเทศะ จำแนกลักษณะของภาษาไทยดังนี้

1. ภาษามาตรฐาน คือ ภาษาภาคกลางที่คนไทยใช้ในการติดต่ออย่างเป็นทางการ ตามระเบียบแบบแผนที่สุภาพชนทั่วไปเข้าใจ

2. ภาษาสุภาพ คือ ภาษาภาคกลางที่ยึดถือเป็นภาษามาตรฐานนั้นมีระดับที่เป็นทางการน้อยกว่าภาษามาตรฐานแต่ไม่เคร่งครัดมากนัก

3. ภาษาเขียน คือ ภาษาที่เป็นลายลักษณ์อักษรบันทึกไว้เป็นมาตรฐาน ประกอบด้วยสาระที่นำมาอ้างอิงได้

4. ภาษาพูด คือ ภาษาที่ส่วนใหญ่ใช้สื่อสารทางวาจาในชีวิตประจำวัน การพูดมีหลายระดับในการเลือกใช้ถ้อยคำซึ่งขึ้นอยู่กับโอกาสในการพูด มีรูปแบบทั้งทางการและกึ่งทางการ ตลอดจนถึงภาษาพูดที่สุภาพเป็นวาทศาสตร์ที่สามารถฝึกหัดอบรมการใช้ภาษาพูดให้ถึงระดับความมีวาทศิลป์ได้

5. ภาษาหนังสือพิมพ์ เป็นภาษาอิสระตามลักษณะของวิชาชีพ

6. ภาษาไทยในโรงเรียน คือ วิชาภาษาไทยที่ฝึก

ทักษะการใช้ภาษาตามหลักสูตรที่กำหนดไว้ ลักษณะภาษาครอบคลุมเรื่องหลักภาษา การใช้วรรณคดี มีกิจกรรมทักษสัมพันธ์ การฟัง การพูด การอ่านและการเขียน

ภาษาไทยเป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงความเป็นชาติไทย หากภาษาไทยถูกแทนที่ด้วยภาษาอื่น และถูกลดความสำคัญลง เราในฐานะคนไทยควรตระหนักถึงปัญหาข้อนี้ให้มาก เพราะปัญหาการถูกดูดกลืนทางภาษาไม่ใช่เรื่องเล็กน้อย ประวัติศาสตร์ในอดีตมากมายที่ผ่านมาได้ทำให้รู้ว่าภาษาเป็นเครื่องมือสำคัญในการยึดครองประเทศได้อย่างแนบเนียนและเป็นเครื่องมือที่คลืบคลานแทรกซึมอย่างสันติวิธีอีกด้วย

อีกหนึ่งปรากฏการณ์ที่คนไทยอาจไม่คำนึงถึง เนื่องจากประเทศไทยมีประชาชนที่มีความแตกต่างด้านศาสนาปะปนใช้ชีวิตร่วมกันมาอย่างยาวนาน การกีดกันทางศาสนาในประเทศไทยนั้นเป็นเรื่องที่ไม่ได้รับการยอมรับจากคนในสังคม สิทธิเสรีภาพในการนับถือศาสนาเป็นของประชาชน แต่จากการศึกษาข้อมูลทั้งในประเทศไทยและประเทศสมาชิกโดยภาพรวมแล้ว ผลกระทบเรื่องการเปลี่ยนแปลงทางศาสนาจากการเปิดประชาคมอาเซียนเป็นปรากฏการณ์ที่เด่นชัดอีกประการหนึ่งโดยผู้วิจัยขอนำเสนอตัวอย่างการเคลื่อนไหวเพื่อปกป้องศาสนาพุทธของประเทศเมียนม่าร์(พม่า) ดังนี้ เมื่อวันอังคารที่ 4 ตุลาคม 2558 พระสงฆ์และชาวพุทธในพม่ากว่า 3 หมื่น ร่วมประกาศความสำเร็จที่รัฐบาลได้ผ่านกฎหมายห้ามแต่งงานกับคนต่างศาสนา และบรรจุศาสนาพุทธเป็นศาสนาประจำชาติพม่าเป็นผลสำเร็จ โดยผ่านกฎหมาย 4 ฉบับได้สำเร็จ ได้แก่

1. กฎหมายว่าด้วยการควบคุมประชากร

2. กฎหมายการเปลี่ยนศาสนา มิให้ชาวพุทธเปลี่ยนเป็นอิสลาม

3. กฎหมายการมีคู่สมรสเพียงคนเดียว รักเดียวใจเดียว ห้ามมีภรรยามากกว่า 1 คน

4. กฎหมายที่ห้ามหญิงชาวพุทธแต่งงานกับชายชาวมุสลิม

จากเหตุการณ์นี้เป็นตัวอย่างที่คนไทยควรให้ความสำคัญกับการปกป้องศาสนาแล้วหรือยัง เนื่องจากประเทศพม่ามีจำนวนประชากรเกินร้อยละ 90 ที่นับถือศาสนาพุทธ เช่นเดียวกับประเทศไทย การเรียกร้องผลักดันให้เกิดกฎหมายทั้ง 4 ฉบับนี้ทำให้เห็นว่า ประเทศพม่านั้นมีความศรัทธาอย่างแรงกล้าในศาสนา ซึ่งเป็นแรงผลักดันให้เกิดการประท้วงเพื่อปกป้องศาสนาของตนเองไว้ โดยให้เหตุผลว่าพวกเขามองไปถึงอนาคตรุ่นลูกหลานของชาวพม่า และการคงไว้ซึ่งวัฒนธรรมดั้งเดิมของพม่า เพราะกฎในศาสนาอิสลามไม่สอดคล้องกับวิถีชีวิตดั้งเดิม และไม่สอดคล้องกับการปกครองในประเทศพม่าอีกด้วย

ประเทศสมาชิกเองยังมีการขับเคลื่อนเรื่องของการปกป้องศาสนาอันเป็นจุดศูนย์รวมจิตใจของประชาชน ปัญหาการคลืบคลานทางศาสนาที่ประเทศพม่าเล็งเห็นความสำคัญนี้ ประเทศไทยเองก็ควรให้ความสำคัญกับเรื่องนี้ด้วยเช่นกัน หากการเปลี่ยนแปลงทางศาสนาในประเทศไทยยังมิอาจมีขอบเขตกำหนดอย่างตายตัวชัดเจน การเปลี่ยนแปลงศาสนาในประเทศไทยจึงมีแนวโน้มที่จะมีจำนวนมากขึ้น และการเปิดประชาคมอาเซียนย่อมเป็นเหตุผลหนึ่งที่ทำให้คนไทยเกิดการเปลี่ยนศาสนาได้ เพราะธรรมชาติของมนุษย์นั้น การเปิดกว้างทางการติดต่อสื่อสารสามารถทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงได้อย่างมากมาย และศาสนาเป็นเรื่องของความเชื่อ เป็นเรื่องของจิตใจ และความศรัทธา สิ่งเหล่านี้สามารถโน้มน้าว ชักจูงไปตามแรงผลักดันของสังคมนั้นๆ ซึ่งการเปิดประชาคมอาเซียนก็เป็นปัจจัยของการเปิดกว้างทางการเรียนรู้ด้านความหลากหลายทางวัฒนธรรม และศาสนากับวัฒนธรรมคือสิ่งที่ไม่สามารถแยกออกจากกันได้ หากวัฒนธรรมเปลี่ยนแปลงได้ ศาสนาก็สามารถเปลี่ยนแปลงได้เช่นกัน ผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงทางศาสนาจากการเปิดประชาคมอาเซียน ผู้วิจัยแยกเป็นข้อดีและข้อเสีย ดังนี้

ผลกระทบด้านศาสนา

ข้อดีของการเปิดประชาคมอาเซียนทำให้คนไทยได้เรียนรู้และแลกเปลี่ยนวัฒนธรรมทางศาสนาที่แตกต่างกันออกไป ทำให้เข้าใจถึงวิถีการดำเนินชีวิต แนวคิด ประเพณี พิธีกรรม รวมไปถึงความสำคัญของศาสนาที่มีอิทธิพลต่อประเทศสมาชิกนั้นๆ ด้วย

ข้อเสียคือ ในทางตรงกันข้ามประชาชนชาวพุทธอาจเปลี่ยนศาสนามากขึ้น ทำให้วิถีชีวิต ประเพณีและวัฒนธรรมดั้งเดิม ถูกลืมเลือนมากกว่าทุกวันนี้ และถูกแทนที่

ด้วยวัฒนธรรมทางศาสนาอื่น เศรษฐกิจของประเทศจะมีทิศทางที่แปรเปลี่ยนไป เนื่องด้วยการจับจ่ายใช้สอยของประชาชนจะเปลี่ยนไปตามพิธีกรรมของศาสนานั้นๆ และเมื่อประเทศไทยไม่มีการจำกัดนายทุนและนักธุรกิจจากคนต่างศาสนา การจำกัดแรงงานที่นับถือศาสนาที่แตกต่างจากนายจ้าง แรงงานไทยที่เป็นชาวพุทธอาจถูกกีดกันในหน้าที่การงานมากขึ้น การสร้างสถานที่สำคัญทางศาสนาอื่นที่ไม่ใช่ศาสนาพุทธในประเทศไทย ที่ดินของประเทศไทยถูกรุกล้ำโดยการสร้างศาสนสถานของศาสนาอื่น ซึ่งในปัจจุบันมีให้เห็นได้ทั่วไป ทั้งในห้างสรรพสินค้า สนามบิน โรงพยาบาล และสถานที่สำคัญอื่น ๆ มีห้องละหมาดสำหรับคนอิสลาม ในขณะที่ไม่มีห้องสวดมนต์หรือนั่งสมาธิของคนไทยที่นับถือศาสนาพุทธให้เราได้เห็นกันบ้าง

เนื่องจากภาษาไทยกับวัฒนธรรมไทยมีความสัมพันธ์กันอย่างแยกไม่ได้ และวัฒนธรรมไทยก็มีรากฐานมาจากศาสนา หากผลกระทบเกิดขึ้นกับต้นกำเนิดของวัฒนธรรมคือศาสนาแล้ว วัฒนธรรมด้านอื่นๆ ไม่เพียงแต่ภาษาเท่านั้นที่จะถูกดูดกลืน ผลกระทบด้านวัฒนธรรมในด้านอื่นๆ อีกมากมายที่คนไทยควรใส่ใจ และพึงระวังจะถูกแทรกซึมเข้ามาแบบไม่รู้ตัว วัฒนธรรมของไทยเป็นสิ่งดีงามที่คนไทยควรรักษาไว้เพื่อบ่งบอกถึงความเป็นไทยให้ถูกดำรงไว้และสืบต่ออย่างเข้มแข็งถึงรุ่นลูกรุ่นหลานต่อไป คนไทยอยู่กับความแตกต่างหลากหลายทางวัฒนธรรมมาอย่างยาวนาน ประชาคมสังคมและวัฒนธรรมอาเซียน (ASEAN Socio Cultural Community--ASCC) มีเป้าหมายให้อาเซียนเป็นประชาคมที่มีประชากรเป็นศูนย์กลาง สังคมที่เอื้ออาทรและแบ่งปัน ไม่ว่าสังคมจะเปลี่ยนไปอย่างไร วิวัฒนาการจะก้าวหน้าไปมากแค่ไหน การปกป้องความเป็นไทย วัฒนธรรม และศาสนา เป็นหน้าที่ของคนไทยทุกคน เพื่อความเจริญก้าวหน้าของประเทศอย่างสันติวิธีและการอยู่ร่วมกันภายใต้ความแตกต่างหลากหลายทางวัฒนธรรม คนไทยควรมีวิธีการตั้งรับให้เหมาะสมสอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลง ซึ่งการเปิดประชาคมอาเซียนถือได้ว่าเป็นความเปลี่ยนแปลงที่มีความสำคัญกับประเทศไทยเป็นอย่างมาก

การอภิปรายผล

ประเด็นที่น่าสนใจเกี่ยวกับการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศในด้านต่างๆ จากจุดประสงค์การเปิดประชาคมอาเซียนคงไม่พ้นเรื่องเกี่ยวกับเงินทุนที่เป็นปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจ โสภนา ศรีจำปา (2556) ได้กล่าวไว้ว่าประเด็นเกี่ยวกับเงินทุน วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ในยุคโลกาภิวัตน์ที่มีการเคลื่อนไหวของเงินทุน ไออี เทคโนโลยี และบริษัทข้ามชาติที่ย้ายฐานการผลิตมาสู่ประเทศในอาเซียนมากขึ้น โดยเฉพาะในประเทศไทย จึงมีคนที่มาพร้อมกับธุรกิจข้ามชาติเข้ามาทำงานในประเทศไทยทั้งจากซีกโลกตะวันตก และซีกโลกตะวันออกเป็นจำนวนมาก จนเกิดเป็นชุมชนใหม่ๆ ขึ้น ในทางกลับกัน กลุ่มทุนธุรกิจไทยก็เปิดตลาดและขยายฐานการผลิตสินค้าไปยังประเทศต่างๆ ทั้งในประชาคมอาเซียนและประเทศในภูมิภาคเอเชีย เช่น จีน อินเดีย เป็นต้น ดังนั้น บุคลากรไทยที่จะไปทำงานข้ามชาติต้องมีทักษะภาษาอังกฤษเป็นพื้นฐาน และควรจะเรียนรู้ภาษาและวัฒนธรรมของประเทศที่ตนจะไปทำงานเพิ่มด้วย หากเป็นประชาคมอาเซียนในอนาคตแรงงานในระดับบนของไทยอาจจะสามารถเคลื่อนย้ายไหลเวียนไปทำงานที่อื่นได้มากขึ้น ในขณะที่แรงงานระดับล่างอาจต้องแข่งขันกับแรงงานที่ไหลเวียนเข้ามาจากประเทศเพื่อนบ้านมากขึ้น ดังนั้นไม่ว่าจะเป็นแรงงานระดับไหน การเตรียมตัวเรื่องทักษะภาษาอังกฤษ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ จึงเป็นเรื่องสำคัญประการหนึ่งในการแข่งขัน เพื่อเป็นการป้องกันปัญหาความหลากหลายทางวัฒนธรรม การพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศมีความสำคัญก็จริงอยู่แต่การพัฒนาควรเป็นไปอย่างมั่นคงและสอดคล้องกับวิถีการดำเนินชีวิตของคนไทยด้วย เพื่อให้เกิดความเป็นปึกแผ่นของประเทศ ทั้งการพัฒนาประเทศและการรักษาไว้ซึ่งวัฒนธรรมอันดีงาม ควรเป็นไปซึ่งแนวทางที่สร้างสรรค์และสอดคล้องต้องกัน

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีจัดการด้านการเรียนการสอนของสถานศึกษาให้มีความเข้มข้นในเรื่องของภาษาไทยและการใช้ภาษาอย่างถูกต้องให้มากขึ้น ก่อนการเรียนภาษาของ

ประเทศสมาชิกอาเซียน ต้องผ่านกฎเกณฑ์การใช้ภาษาไทยอย่างถูกต้องก่อน

2. จำกัดการสร้างสถานที่ประกอบกิจทางศาสนาให้ชัดเจน โดยยึดเสียงข้างมากของกลุ่มคนในพื้นที่และวิเคราะห์ปัญหาที่จะเกิดกับชุมชนนั้นเป็นสำคัญ

3. จำกัดจำนวนแรงงานและประเภทธุรกิจที่หลั่งไหลเข้าและออกให้เหมาะสมสอดคล้องกับภาวะเศรษฐกิจของประเทศไทยเป็นหลัก

4. ส่งเสริมการยอมรับการมีอยู่ของวัฒนธรรมที่หลากหลายและการอยู่ร่วมกันอย่างสันติ

References

Cheuathai A. (2012). *AEC ASEAN community*. Bangkok: Sangdown. (in Thai)

Chaiyota D. (2008). *History of human development and civilization in the kingdom of Thailand.* Bangkok: Odeon Store. (in Thai)

Jaatjaidee T. (2003). *Essays on Thailand: Stories about Thailand.* Bangkok: Thai Charoen. (in Thai)

Koset S. (1978). *Ancient Thai life.* Bangkok: Charoenrat. (in Thai)

Phrapromkunaporn. (1998). *Buddhism as a national religion*. Bangkok: Dhammasapa. (in Thai)

Pongsapit A. (2004). *Cultural diversity: Paradigms and roles in civil society*. Bangkok: Chulalongkorn University. (in Thai)

Pramoj K. (1998). *Basic course on civilization cultural background.* Pranakorn: Thammasat University. (in Thai)

Punyanuparp S. (2010). *Comparative religion.* Bangkok: Ramkhamhaeng University. (in Thai)

Seehaampai, P. (2007). *Basic of religion and ethic.* Bangkok: Chulalongkorn University. (in Thai)

Srijampa S. (2013). The ASEAN languages and cultures in globalization: Challenges of Thailand. *Journal of Social Sciences Srinakharinwirot University, 16*(1), 393-406. (in Thai)

The Department of ASEAN Affairs. (2013). *Thailand's preparedness to step into the ASEAN community.* Retrieved from http://www.mfa.go.th/asean/contents/files/other-20140102-103348-182352.pdf. (in Thai)

The Department of ASEAN Affairs. (n.d.) *ASEAN community*. Retrieved from http://www.mfa.go.th/asean/contents/files/asean-media-center-20121126-190330-788160.pdf. (in Thai)

Wattanasirichaikul S. (2010). *National strategic plan for Thailand development before joining the ASEAN community.* Bangkok: Sinthaweekit. (in Thai)

การเตรียมความพร้อมของสถานประกอบการ สู่ความสำเร็จธุรกิจการแพทย์แผนไทยในจังหวัดปทุมธานี

The Preparation that Leads to Success of Thai Traditional Medicine Businesses Establishments in Pathum Thani Province

ภิญญดา เพ่งศรี และ สุภาพร คูพิมาย
Pinyada Phengsri and Supaporn Kupimai
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
Master of Business Administration Program, Rajamangala University of Technology Thanyaburi
Received: February 6, 2018
Revised: March 9, 2018
Accepted: March 12, 2018

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยความสำเร็จของธุรกิจการแพทย์แผนไทยในจังหวัดปทุมธานี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ที่ทำธุรกิจการแพทย์แผนไทยในจังหวัดปทุมธานี จำนวน 130 ร้าน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลคือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย Independent Samples t-test One-way ANOVA และ Correlation ผลการศึกษาพบว่าธุรกิจการแพทย์แผนไทยในจังหวัดปทุมธานีส่วนใหญ่มีระยะเวลาที่ดำเนินกิจการ 5 ปีขึ้นไป จำนวนพนักงานทั้งประจำและรายวันภายในร้านมีจำนวน 11-15 คน เงินลงทุนที่ผู้ประกอบการใช้ส่วนใหญ่มีเงินลงทุนระหว่าง 500,000 – 1,000,000 บาท รูปแบบการจัดตั้งของกิจการส่วนใหญ่เป็นห้างหุ้นส่วนจำนวน 47 ร้าน ลักษณะของสถานประกอบการส่วนใหญ่เป็นแบบบริการเฉพาะนวดแผนไทย จำนวน 75 ร้าน ลูกค้าของสถานประกอบการส่วนใหญ่เป็นระบบสมาชิกจำนวน 54 ร้าน การพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องของบุคลากรของสถานประกอบการในรอบปีที่ผ่านมา บุคลากรสถานประกอบการมีการเข้ารับการฝึกอบรมจำนวน 109 ร้าน ด้านคุณภาพการบริการในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 3.84 อยู่ในระดับมากโดยมีด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 3.98 อยู่ในระดับมาก ด้านความสำเร็จของธุรกิจการแพทย์แผนไทยในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.09 อยู่ในระดับมากโดยมีด้านเศรษฐกิจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 4.26 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของธุรกิจการแพทย์แผนไทยในจังหวัดปทุมธานีคือจำนวนพนักงาน โดยมีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และคุณภาพการให้บริการด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้ามีค่าความสัมพันธ์กับความสำเร็จในทิศทางเดียวกันใน?ระดับต่ำ

คำสำคัญ: แพทย์แผนไทย, ปัจจัยความสำเร็จ

Abstract

This independent study aimed to study the factors related to the success of Thai traditional medicine business establishments in Pathum Thani province. The research samples were 130 Thai traditional medicine business establishments in Pathum Thani province. The research instrument used for collecting data was questionnaires. The data were analyzed using frequency, percentage,

mean, independent sample t-test, one-way ANOVA, and Pearson's product moment correlation coefficient. The study revealed that most Thai traditional medicine business establishments had been founded for more than 5 years. They hire around 11-15 part-time and full-time employees. Most of them have invested between 500,000-1,000,000 baht in their business. 47 of them were registered as limited partnerships. While 75 of them provided only Thai massage service, most customers of 54 establishments were in a membership group. According to the continuous personnel development in the establishment, the employees in 109 establishments had been trained the past year. The overall service quality of the establishments was at the good level with the mean score of 3.84, and the average score of tangibles was at the highest level with the mean score of 3.98. Moreover, the success of Thai traditional medicine business establishments as a whole was at the high level with the mean score of 4.09, and their economic success was at the high level with the highest mean score of 4.26. The number of employees was the factor that related to the success of Thai traditional medicine business establishments in Pathum Thani province at the most significant level of .05. In addition, trustworthiness which was a part of the service quality was related to the success in the same direction at the low level.

Keywords: Thai traditional medicine, success factors

บทนำ

การแพทย์แผนไทยเป็นวิธีบำบัดรักษาโรคที่เป็นธรรมชาติที่สุดตั้งแต่สมัยโบราณ ปัจจุบันได้รับการส่งเสริมจากรัฐบาลให้เป็นการแพทย์ทางเลือกอย่างหนึ่งแก่ผู้รับบริการ กิจกรรมการแพทย์แผนไทยได้แก่ การนวด อบ ประคบสมุนไพร การแปรรูปสมุนไพรมาเป็นผลิตภัณฑ์เพื่อสุขภาพ สามารถบำบัดอาการปวดเมื่อย ผ่อนคลายความเครียด ปวดหลัง ปวดเอว การอบสมุนไพรช่วยกระตุ้นระบบไหลเวียนให้ดีขึ้น ฯลฯ นอกจากนี้การนวดไทยสามารถสร้างอาชีพสร้างรายได้เป็นอย่างมากในปัจจุบัน โดยภาพรวมธุรกิจนี้มีมูลค่าไม่น้อย จากข้อมูลของผู้อำนวยการโรงเรียนแพทย์แผนไทยโบราณวัดโพธิ์พบว่าตลาดการแพทย์แผนไทยที่ผ่านมานั้นมีมูลค่ามาก ดังนั้นการแพทย์แผนไทยจึงเป็นอาชีพอีกอาชีพหนึ่งที่สามารถดำเนินการได้ตั้งแต่ระดับผู้ประกอบการคนเดียว รับจ้างนวดตามบ้านจนถึงเปิดบริการในสถานที่ตามแหล่งท่องเที่ยว ทำให้การแพทย์แผนไทยมีชื่อเสียงและเป็นที่ต้องการมากทั้งในและต่างประเทศ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของธุรกิจการแพทย์แผนไทยในจังหวัดปทุมธานี

2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อปัจจัยความสำเร็จของธุรกิจการแพทย์แผนไทยในจังหวัดปทุมธานี จำแนกตามคุณลักษณะของสถานประกอบการ

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีของคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการประกอบไปด้วย 3 แนวคิดหลัก คือ แนวคิดความพึงพอใจของลูกค้า คุณภาพการให้บริการ และคุณค่าของลูกค้า (Cronin & Taylor, 1992; Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988) ตามแนวคิดพื้นฐานนี้ ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการ เป็นพฤติกรรมเชิงจิตวิทยาที่บุคคลมีต่อบริการที่ได้รับหรือเกิดขึ้น (Oliver, 1993) แนวคิดพื้นฐานเรื่องคุณภาพการให้บริการ เป็นแนวคิดที่ได้รับการเสนอไว้โดยโครนินและเทเลอร์ (Cronin

& Taylor, 1992) ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ เป็นเรื่องของการเปรียบเทียบประสบการณ์ของผู้รับบริการได้รับบริการ กับความคาดหวังที่ผู้รับบริการนั้นมีในช่วงเวลาที่มารับบริการ และเป็นสิ่งที่ช่วยให้สามารถวัดคุณภาพการให้บริการได้ ส่วนคุณภาพการให้บริการในมุมมองเชิงได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นส่วนขยายของบริการ กระบวนการบริการ และองค์กรที่ให้บริการ ที่สามารถตอบสนองหรือทำให้เกิดความพึงพอใจในแต่ละบุคคล

ทฤษฎีเกี่ยวกับความสำเร็จ

ในสภาพตลาดที่มีการแข่งขันที่รุนแรง การดำเนินธุรกิจแพทย์แผนไทย (นักรบ พิมพ์ขาว, 2552) เพื่อให้ประสบความสำเร็จได้ตามเป้าหมายคือสถานประกอบการมีทำเลที่ตั้งของสถานที่ที่เดินทางไปมาได้สะดวกและสามารถสังเกตเห็นได้ง่ายมีสินค้าและคุณภาพการบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้ดี เช่น การให้คำแนะนำดูแลสุขภาพที่ถูกต้องให้กับผู้ที่ใช้บริการ เพื่อสร้างความประทับใจและทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ มีจุดเด่นที่เป็นข้อได้เปรียบในการแข่งขันมีความพร้อมด้านบุคลากร มีรายได้เฉลี่ยที่เพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับปีก่อนหรือผลกำไรที่เพิ่มขึ้นใน 3 เดือนหรือ 6 เดือน มีการปรับปรุงขยายสถานที่หรือพัฒนาสินค้าและการบริการให้ทันต่อพฤติกรรมของผู้บริโภคที่อาจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา การดำเนินธุรกิจแพทย์แผนไทย เพื่อให้ประสบความสำเร็จได้ตามเป้าหมาย

1. มีทำเลที่ตั้งของสถานที่ที่เดินทางไปมาได้สะดวกและสามารถสังเกตเห็นได้ง่าย

2. มีสินค้าและคุณภาพการบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้ดี เช่น การให้คำแนะนำดูแลสุขภาพที่ถูกต้องให้กับผู้ที่ใช้บริการ เพื่อสร้างความประทับใจและทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ

3. มีจุดเด่นที่เป็นข้อได้เปรียบในการแข่งขัน

4. มีความพร้อมด้านบุคลากร

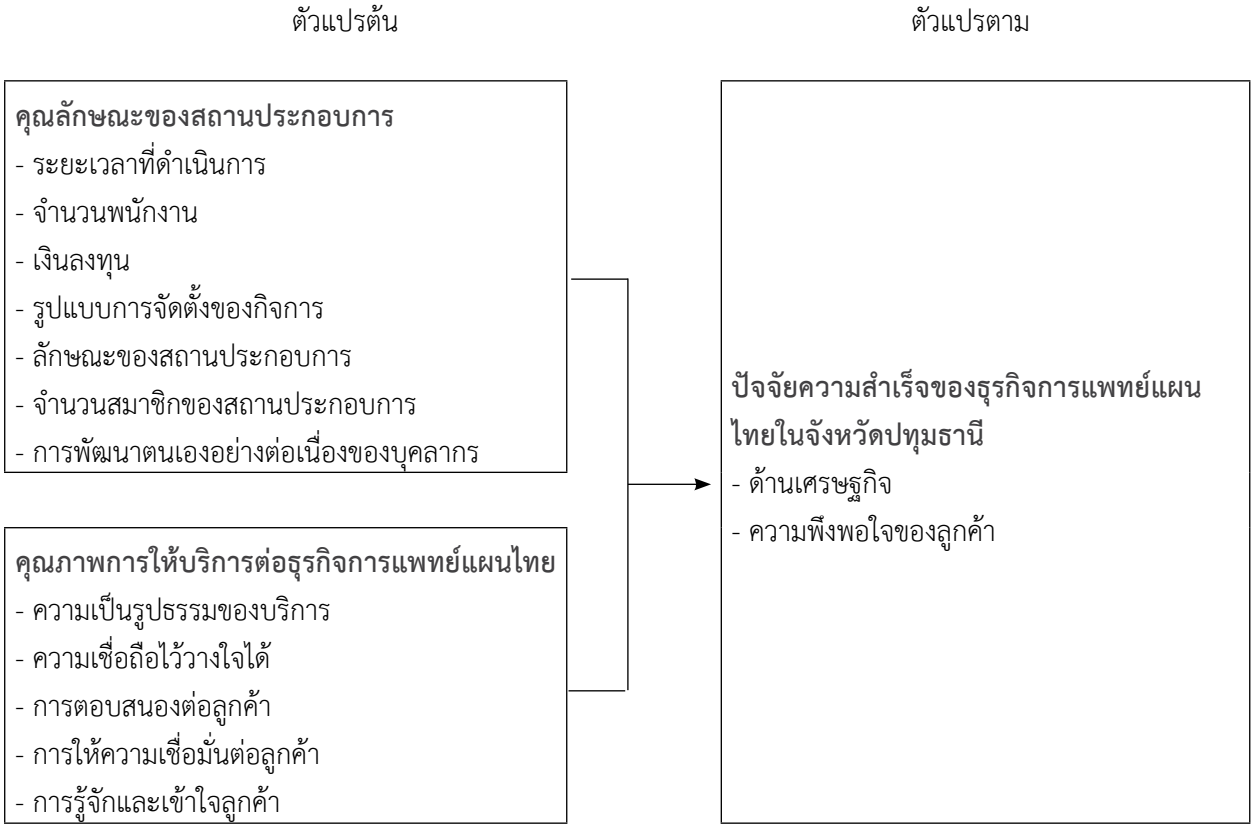
5. มีรายได้เฉลี่ยที่เพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับปีก่อน

6. มีการปรับปรุงสถานที่หรือการบริการให้ทันต่อพฤติกรรมของผู้บริโภค

ข้อมูลเกี่ยวกับการแพทย์แผนไทย

การแพทย์แผนไทย เป็นการนวดชนิดหนึ่งในแบบไทย (สถานการแพทย์แผนไทยประยุกต์, 2554) ซึ่งเป็นศาสตร์บำบัดและรักษาโรคแขนงหนึ่งของการแพทย์แผนไทย โดยจะเน้นในลักษณะการกด การคลึง การบีบ การดัด การดึง และการอบ ประคบ ซึ่งรู้จักกันโดยทั่วไปในชื่อ “นวดแผนโบราณ” การนวดแบบราชสำนัก เนื่องจากกลุ่มของการนวดนี้คือ เจ้านายชั้นผู้ใหญ่ ผู้มียศถาบรรดาศักดิ์ การนวดจึงถูกออกแบบที่เน้นการใช้นิ้วมือและมือเท่านั้น และท่วงท่าที่ใช้ในการนวดมีความสุภาพเรียบร้อย การนวดแบบเชลยศักดิ์ เป็นการนวดที่ใช้ในระดับชาวบ้านด้วยท่าทางทั่วไป ไม่มีแบบแผนในการนวดมาก อีกทั้งยังสามารถใช้อวัยวะอื่นๆ เช่น เข่า ศอก เท้า เพื่อช่วยเพิ่มแรงในการนวดได้ ซึ่งเป็นข้อแตกต่างจากการนวดแบบราชสำนัก

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

1. คุณลักษณะเจ้าของกิจการที่มีความแตกต่างกันมีผลต่อความสำเร็จในธุรกิจแพทย์แผนไทยที่แตกต่างกัน

2. คุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์ต่อปัจจัยความสำเร็จของธุรกิจการแพทย์แผนไทย

วิธีดำเนินการวิจัย

1. เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ที่ทำธุรกิจแพทย์แผนไทยในจังหวัดปทุมธานี ได้กำหนดการเก็บรวบรวมข้อมูลตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1.1 นำข้อมูลที่ได้มาสร้างเครื่องมือในการวิจัย คือ แบบสอบถามให้ครอบคลุมตามความมุ่งหมายของการวิจัย

1.2 นำแบบสอบถามที่ได้เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาตรวจสอบความถูกต้องและ เสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อนำมาแก้ไข

1.3 นำแบบสอบถาม ส่งให้ผู้เชี่ยญชาญจำนวน 3 ท่าน ได้ค่า IOC = 0.62

1.4 ดำเนินการแจกแบบสอบถามโดยแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง และขอรับแบบสอบถามคืน ด้วยตนเอง

1.5 เก็บรวบรวมแบบสอบถาม แล้วคัดเลือกแบบสอบถามที่สมบูรณ์ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ผลต่อไป

2. นำแบบสอบถามที่ได้มานำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ต่อไป

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ผู้ที่ทำธุรกิจการแพทย์แผนไทยในจังหวัดปทุมธานี กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ เจ้าของธุรกิจแพทย์แผนไทย ในจังหวัดปทุมธานี ซึ่งในจังหวัดปทุมธานี มีร้านแพทย์แผนไทยมีร้านนวดไทยจำนวน 195 ร้าน จึงทำการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง

โดยใช้ตารางขนาดของกลุ่มตัวอย่างของเครซี่ มอร์ แกนจากตารางได้ขนาดของตัวอย่างเป็นจำนวน 130 ร้าน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาใช้แบบสอบถาม (questionnaire) เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบ่งเป็น 4 ส่วนซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานประกอบการ ประกอบด้วย อายุของกิจการ จำนวนพนักงาน เงินลงทุน ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (check-list) มีคำถาม 7 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการต่อธุรกิจการแพทย์แผนไทย ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อลูกค้า การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า การดูแลเอาใจใส่ โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลมาตราอันตรภาค (interval scale) แบ่งออกเป็น 5 ระดับคะแนนที่ใช้ประกอบ (ธานินท์ ศิลป์จารุ, 2557)

เห็นด้วยอย่างยิ่ง ให้คะแนน 5 คะแนน

เห็นด้วย ให้คะแนน 4 คะแนน

เฉย ๆ ให้คะแนน 3 คะแนน

ไม่เห็นด้วย ให้คะแนน 2 คะแนน

ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ให้คะแนน 1 คะแนน

เกณฑ์การแปลความหมายเพื่อจัดระดับคะแนนเฉลี่ยค่าความพึงพอใจ กำหนดเป็นช่วงคะแนนดังต่อไปนี้

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.49 แปลความว่า มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 1.50 – 2.49 แปลความว่า มีความพึงพอใจน้อย

คะแนนเฉลี่ย 2.50 – 3.49 แปลความว่า มีความพึงพอใจปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 3.50 – 4.49 แปลความว่า มีความพึงพอใจมาก

คะแนนเฉลี่ย 4.49 – 5.00 แปลความว่า มีความพึงพอใจมากที่สุด

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยความสำเร็จของธุรกิจการแพทย์แผนไทยในจังหวัดในปทุมธานี

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะอื่นๆ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ที่ทำธุรกิจแพทย์แผนไทยในจังหวัดปทุมธานีได้กำหนดการเก็บรวบรวมข้อมูลตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1.1 นำข้อมูลที่ได้มาสร้างเครื่องมือในการวิจัย คือ แบบสอบถามให้ครอบคลุมตามความมุ่งหมายของการวิจัย

1.2 นำแบบสอบถามที่ได้เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาตรวจสอบความถูกต้องและ เสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อนำมาแก้ไข

1.3 นำแบบสอบถาม ส่งให้ผู้เชี่ยญชาญจำนวน 3 ท่าน ได้ค่า IOC = 0.62

1.4 ดำเนินการแจกแบบสอบถามโดยแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง และขอรับแบบสอบถามคืน ด้วยตนเอง

1.5 เก็บรวบรวมแบบสอบถาม แล้วคัดเลือกแบบสอบถามที่สมบูรณ์ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ผลต่อไป

2. นำแบบสอบถามที่ได้มานำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ต่อไป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ

2. คุณลักษณะเจ้าของกิจการที่มีผลต่อปัจจัยความสำเร็จของธุรกิจการแพทย์แผนไทยในจังหวัดปทุมธานี สถิติใช้วิเคราะห์ข้อมูล คือ Independent samples t-test

และ One-Way ANOVA

3. การศึกษาคุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์ต่อปัจจัยความสำเร็จของธุรกิจการแพทย์แผนไทย จังหวัดปทุมธานี โดยการใช้วิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson product correlation coefficient)

ผลการวิจัย

คุณลักษณะเจ้าของกิจการที่แตกต่างกัน มีผลต่อปัจจัยความสำเร็จของธุรกิจการแพทย์แผนไทยในจังหวัดปทุมธานี ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบคุณลักษณะเจ้าของกิจการ กับระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยความสำเร็จของธุรกิจการแพทย์แผนไทยในจังหวัดปทุมธานี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า คุณลักษณะเจ้าของกิจการจำนวนพนักงาน มีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 หมายความว่า คุณลักษณะเจ้าของกิจการจำนวนพนักงานที่แตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยความสำเร็จของธุรกิจการแพทย์แผนไทยในจังหวัดปทุมธานี แตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 คุณภาพการให้บริการ มีความสัมพันธ์ต่อปัจจัยความสำเร็จของธุรกิจการแพทย์แผนไทย จังหวัดปทุมธานี คุณภาพการให้บริการกับปัจจัยความสำเร็จของธุรกิจการแพทย์แผนไทย จังหวัดปทุมธานี พบว่าคุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า มีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก H1 หมายความว่า คุณภาพการให้บริการด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า มีความสัมพันธ์ต่อปัจจัยความสำเร็จของธุรกิจการแพทย์แผนไทย จังหวัดปทุมธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การอภิปรายผล

คุณภาพการบริการของธุรกิจการแพทย์แผนไทยในจังหวัดปทุมธานี ในภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ระดับความพึงพอใจ มาก คือ ด้านเป็นรูปธรรมของการบริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภนิดา วามนตรี (2550) ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของคลินิกแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลนนทเวช ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ความเพียงพอของจำนวนห้องและเตียงและเครื่องหมายหรือป้ายบอกทิศทางชัดเจน อ่านง่าย

ความสำเร็จของธุรกิจแพทย์แผนไทยในจังหวัดปทุมธานีในภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 เมื่อพิจารณาเป็นรายได้พบว่า ระดับความพึงพอใจมาก คือด้านเศรษฐกิจ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยบุญใจ ลิ่มศิลา (2551) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดบริการสุขภาพด้านการแพทย์ทางเลือกในสถานบริการของรัฐ กรณีศึกษาโรงพยาบาลดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี พบว่า ความสำเร็จของธุรกิจคือด้านเศรษฐกิจ รายได้ที่เพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับปีก่อน การมีรายได้เฉลี่ยที่เพิ่มขึ้นต่อปีและด้านคุณภาพการให้บริการในธุรกิจแพทย์แผนไทย เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ธุรกิจการแพทย์แผนไทยประสบความสำเร็จลูกค้าเกิดความพึงพอใจนวดแผนไทยเพื่อสร้างความมั่นใจให้กับผู้ใช้บริการเกิดความรู้สึกที่ดี มีลูกค้าประจำเพิ่มมากขึ้น

ข้อเสนอแนะ

1. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ควรมีการประชาสัมพันธ์โดยการใช้สื่อออนไลน์ต่าง เช่น เฟสบุค ไลน์ อินสตาแกรม หรือจัดทีมการขาย การประชาสัมพันธ์นอกสถานที่ หรือผ่านหน่วยงาน เพื่อเพิ่มช่องทางการโฆษณาเพิ่มมากขึ้น

2. ปัจจัยด้านบุคคลากร ควรมีการเพิ่มพูนความรู้ให้กับพนักงานด้านการปฏิบัติงาน หรือควรมีการทดสอบวัดความรู้ความสามารถของพนักงานในทุกๆรอบ เพื่อให้พนักงานมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติหน้าที่ตลอดเวลา และป้องกันการเกิดปัญหาให้น้อยที่สุด

3. ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ควรมีการปรับปรุงขั้นตอนในการบริการที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน การบริการที่ดีควรมีความสะดวกและรวดเร็วในการติดต่อ พนักงานต้องมีความสุภาพกับลูกค้า

References

Cronin, J. J., & Taylor, S. (1992). Measuring service quality: A reexamination and extension. *The Journal of Marketing, 56*(1), 55-68.

Damnoernsaduak hospital, Ratchaburi province. *Journal of Thai Traditional & Alternative Medicine, 5*(1), 62-65. (in Thai)

Limsila, B. (2008). Essential factors in the successful management of an alternative medicine service in the Damnoernsaduak hospital, Ratchaburi province. J*ournal of Thai Traditional & Alternative Medicine, 5*(1), 62-65. (in Thai)

Oliver, R. L. (1993). A conceptual model of service quality and service satisfaction: Compatible goals, different concepts. *Adv Service Marketing Management, 1*(2), 65-85.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Marketing, 64*(Spring), 12-40.

Phimkaew, N. (2009). *Thai massage business*. Bangkok: Think Beyond. (in Thai)

Silpjaru, T. (2014). *SPSS for research.* Bangkok: Business R & D. (in Thai)

Siriraj Applied Thai Traditional Medicine. (2554). *Thai Traditional Medicine.* Retrieved from http://www.si.mahidol.ac.th/th/department/thaimed/thai/courseinfbechelor.html (in Thai)

Wamontree, P. (2007). *Satisfaction on service of traditional Thai clinic in Nontavej hospital*. Master of Business Administration Thesis, Mahasarakham University. (in Thai)

แนวทางการลดอุบัติเหตุรถบรรทุกขนส่งยุค 4.0 กรณีศึกษา เส้นทางการขนส่งอำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม

Guidelines for Reducing Truck Accidents, Transport Era 4.0 Case Study Nakhon Chaisri District, Nakhon Pathom Province

จัตตุรงค์ เพลินหัด

Jatturong Ploenhad

วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

College of Logistics and Supply Chain, Suan Sunandha Rajabhat University

Received: February 21, 2018

Revised: March 29, 2018

Accepted: April 2, 2018

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยผสมผสาน มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาถึงข้อมูลและพฤติกรรมส่วนตัวของพนักงานขับรถบรรทุกขนส่งเส้นทางการขนส่งใน อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม (2) เพื่อค้นหาแนวทางในการลดอุบัติเหตุของพนักงานขับรถบรรทุกขนส่งเส้นทางการขนส่งใน อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม โดยการวิจัยเชิงปริมาณใช้กลุ่มตัวอย่างจากพนักงานขับรถจำนวน 170 คน และการวิจัยเชิงคุณภาพใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกจำนวน 3 คน จาก สารวัตรงานปราบปรามสถานีตำรวจอำเภอนครชัยศรี, ผู้นำชุมชนอำเภอนครชัยศรี, และเจ้าหน้าที่ความปลอดภัย การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การ แจกแจงความถี่ (frequency) ร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) และ ไค-สแควร์ (chi-square) ผลการวิจัยพบว่ามุมมองของพนักงานด้านปัจจัยเสี่ยงที่ทำให้รถบรรทุกเกิดอุบัติเหตุ เกิดจากสภาพยางรถไม่ดีมีความเสี่ยงอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.16, SD = 0.77) รองลงมาเกิดจากสภาพรถไม่ดี จากผู้ขับขี่เมาสุราและจากการพักผ่อนไม่เพียงพอมีความเสี่ยงอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยมีค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 4.05, SD= 0.81, $\overline{X}$ = 3.99, SD =1.1, $\overline{X}$ = 3.94, SD = 0.94) ตามลำดับ ส่วนเกิดจากเป็นคราวเคราะห์มีความเสี่ยงอยู่ในระดับปานกลาง (= 2.92, SD=1.11) ในการทดสอบค่าไค-สแควร์พบว่าความสัมพันธ์ของอุบัติเหตุกับปริมาณเที่ยววิ่งงานพบว่าอุบัติเหตุมีความสัมพันธ์กับพนักงานดื่มสุรา และมีความสัมพันธ์กับช่วงเวลาการขับรถ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: แนวทางการลดอุบัติเหตุ, ขนส่งยุค 4.0, อำเภอนครชัยศรี

Abstract

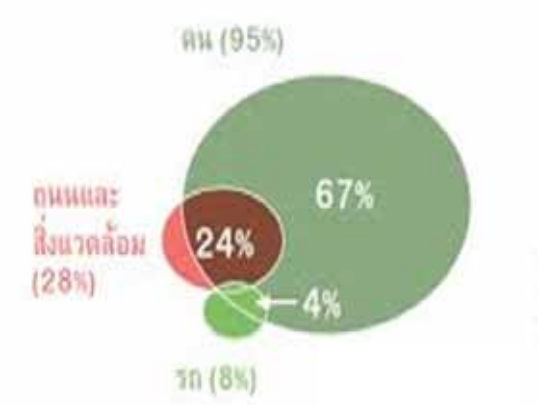
This research combines research aimed (1) to find ways to reduce truck accidents transit transport routes. Nakhon Chai Sri district Nakhon Pathom province (2) to study the data and behavior of the driver. The quantitative sample of 170 drivers and qualitative in-depth interviews of 3 from inspectors and repressive police station Nakhon Chai Sri, Nakhon Chai Sri district, community leaders

and staff safety. The data were analyzed using the frequency, percentage, average, standard deviation and chi – square. The research found that the views of the risk factors that cause truck accidents. Tire condition caused by poor risk at a high level ($\overline{X}$ = 4.16, SD = 0.77), followed by poor vehicle condition. From drunk drivers and the rest of inadequate risk levels as well. The mean ($\overline{X}$ = 4.05, SD = 0.81, $\overline{X}$ = 3.99, SD = 1.1, $\overline{X}$ = 3.94, SD = 0.94), respectively, due to a misfortune risk at a moderate level ($\overline{X}$ = 2.92, SD = 1.11) in. test, chi - square of the accident found that the relationship with the amount of work that runs accident is related to employee alcohol. And is associated with periods of driving. Statistically significant at the 0.05 level.

Keywords: accident reduction, transportation in 4.0 era, Nakhon Chai Si district

บทนำ

อุบัติเหตุจราจรถือเป็นปัญหาสังคมอย่างหนึ่งของประเทศ ที่รัฐควรหันมาให้ความสำคัญและเร่งแก้ไข เนื่องจากผลกระทบที่เกิดจากอุบัติเหตุก่อให้เกิดความสูญเสียทั้ง ทรัพย์สิน ร่างกายและจิตใจต่อผู้ที่ตกอยู่ในเหตุการณ์และผู้เกี่ยวข้องอย่างมาก จากการศึกษาของศูนย์วิจัยอุบัติเหตุแห่งประเทศไทย เมื่อปี พ.ศ. 2551 ได้แสดงความสัมพันธ์ขององค์ประกอบในการเกิดอุบัติเหตุ ซึ่งมี 3 ปัจจัย ได้แก่ คน ยานพาหนะ รวมทั้ง ถนนและสิ่งแวดล้อม หรืออาจเกิดขึ้นพร้อมกันจากทั้ง 3ปัจจัย (ศูนย์วิจัยอุบัติเหตุแห่งประเทศไทย, 2551) แต่อย่างไรก็ตามปัจจัยที่ส่งผลต่อการเกิดอุบัติเหตุมากที่สุด มาจากปัจจัยด้านคน



ภาพ 1 ปัจจัยการเกิดอุบัติเหตุ

ที่มา. จาก *โครงการวิจัยการใช้ความเร็วในการขับขี่ปลอดภัย*, โดย ศูนย์วิจัยอุบัติเหตุแห่งประเทศไทย, 2551, ค้นจาก http://www.tarc.ait.ac.th/th/speed.ph

การเกิดอุบัติเหตุในแต่ละปี ได้มีการรวบรวมข้อมูลโดยสำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยมีการจำแนกตามประเภทรถที่เกิดอุบัติเหตุ ตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2547-2552 คิดตามสัดส่วนจำนวนรถที่ประสบอุบัติเหตุต่อจำนวนรถจดทะเบียน 10,000 คัน พบว่า ประเภทรถที่มีสถิติการเกิดอุบัติเหตุสูงสุด คือ รถยนต์ รถบรรทุก และ รถตู้ ตามลำดับ แต่ผลกระทบด้านความเสียหายที่มีต่อผู้บาดเจ็บรุนแรงจากอุบัติเหตุสูงสุดเกิดจาก รถจักรยานยนต์ รถโดยสาร และรถบรรทุก ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่า ปริมาณรถบรรทุกที่มีอยู่ในปัจจุบันมีส่วนสำคัญในการก่อให้เกิดอุบัติเหตุจราจรอย่างมาก ทั้งนี้ มักเกิดจากพฤติกรรมเสี่ยงของคนขับรถ ซึ่ง 3 สาเหตุหลักได้แก่ การขับรถเร็วเกินอัตราที่กำหนด การตัดหน้าในระยะกระชั้นชิด การแซงผิดกฎหมาย และการเมาสุรา

จากรายงานการประเมินจำนวนอุบัติเหตุต่อจำนวนประชากรของ WHO ในปี 2010 ประเทศไทยถูกจัดให้อยู่ในอันดับ 4 ของโลกโดยที่มีจำนวนผู้เสียชีวิตจากอุบัติเหตุทางถนน 38.1 คน ต่อประชากร 100,000 คนในรอบปี ถือว่าเป็นสถิติที่น่าตกใจและสะท้อนถึงระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนและความสามารถในการแข่งขันของประเทศไทย (ฐานเศรษฐกิจ, 2558) เพื่อเป็นการลดอุบัติเหตุดังกล่าว กรมการขนส่งทางบกได้ลงนามบันทึกข้อตกลง ร่วมกับบริษัท กสท. โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) เพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศและการสื่อสารในระบบการขนส่งทางบกโดยใช้เทคโนโลยีเข้ามาบริหาร และสนับสนุนการลด

ปริมาณอุบัติเหตุตลอดจนตอบสนองความต้องการของผู้ประกอบการในปัจจุบันโดยให้รถบรรทุกขนส่งติดตั้งระบบ GPS tracking เพื่อตรวจจับเส้นทางและควบคุมความเร็วของยานพาหนะภายใน 2560 รวมทั้งสิ้น 3,000,000 คัน

โดยในภาพรวมของการขนส่งของไทยในปี 2560 จะมีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการขนส่งและมี ความท้าทายที่จะมีผลโดยตรงต่อระบบขนส่งของไทยในระหว่าปี 2560-2564 ซึ่งเป็นวิสัยทัศน์เชิงนโยบายการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ Thailand 4.0 ที่มีภารกิจสำคัญในการขับเคลื่อนปฏิรูปประเทศด้านต่างๆ เพื่อปรับแก้ จัดระบบ ปรับทิศทางพัฒนาประเทศให้เจริญ ให้สามารถรับมือกับโอกาสและภัยคุกคามแบบใหม่ที่เปลี่ยนแปลงอย่างรุนแรงในศตวรรษที่ 21 ได้ (ธนภณ เจียรณัย, 2559) และนำมาสู่ความท้าทายในระยะเวลา 5 ปีในเรื่องของการคมนาคมขนส่งของไทยจะสามารถก้าวตามเทรนด์เรื่องพวกนี้ได้อย่างไร และเราจะต้องเปลี่ยนมุมมองหรือแนวคิดในเรื่องของระบบการขนส่งของไทยอย่างไรบ้าง ถือเป็นความท้าทายในอนาคตที่เราจะต้องเจอต่อจากนี้นั่นก็คือ (1) Thailand 4.0 (2) Digital Econcmy (3) การแข่งขันกับต่างประเทศ (4) กับดักรายได้ปานกลาง (5) สังคมผู้สูงอายุ (6) ภัยพิบัติทางธรรมชาติ (7) ความสมดุล ทั่วถึง เท่าเทียม และ (8) การเตรียมความพร้อมต่อการพัฒนาในอนาคต ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่มีผลกระทบโดยตรงต่อการวางแผน การออกแบบระบบการขนส่งของไทย ในช่วงระยะเวลาต่อจากนี้อย่างแน่นอน

สถานีตำรวจภูธรอำเภอนครชัยศรี (2558) สถิติการเกิดอุบัติเหตุในช่วงเทศกาลปีใหม่ทั้งหกวันที่ผ่านมาเกิดอุบัติเหตุ 55 ครั้ง มีผู้บาดเจ็บ 54 คน และมีผู้เสียชีวิตสะสม 8 คน เมื่อเปรียบเทียบกับช่วงเทศกาลปีใหม่ที่ผ่านมาจำนวนการเกิดอุบัติเหตุมีจำนวนเท่ากัน จำนวนผู้บาดเจ็บลดลง 1 คน และจำนวนผู้เสียชีวิตเพิ่มขึ้น 5 คน อุบัติเหตุส่วนใหญ่เกิดจากเมาสุรา ไม่สวมหมวกนิรภัย ขับรถเร็วเกินกำหนด และไม่คาดเข็มขัดนิรภัย ยานพาหนะที่ทำให้เกิดอุบัติเหตุสูงสุด คือ รถมอเตอร์ไซค์ และรถเก๋ง อำเภอที่เกิดอุบัติเหตุสะสมสูงสุด คือ อำเภอเมืองนครปฐม 22 ครั้ง รองลงมาคือ อำเภอกำแพงแสน 15 ครั้ง อำเภอสามพราน 6 ครั้ง อำเภอดอนตูม 4 ครั้ง อำเภอบางเลน 5 ครั้ง อำเภอนครชัยศรี 2 ครั้ง และอำเภอพุทธมณฑล 1 ครั้ง อำเภอที่มีผู้บาดเจ็บสูงสุด คือ อำเภอเมืองนครปฐม 22 คน รองลงมาคืออำเภอกำแพงแสน 15 คน อำเภอสามพราน 6 คน อำเภอบางเลน 5 คน อำเภอดอนตูม 3 คน อำเภอพุทธมณฑล 2 คน และอำเภอนครชัยศรี 1 คน

จากสถิติจะพบว่าจำนวนการเกิดอุบัติเหตุมีการเพิ่มขึ้นและคงต้องมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องหลายประการที่เป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดอุบัติเหตุ ซึ่งจำเป็นต้องมีการศึกษาอย่างละเอียดการหาแนวทางการลดอุบัติเหตุรถบรรทุกขนส่งยุค 4.0 โดยการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ หากเราทราบปัจจัยที่เกี่ยวข้องหรือมีส่วนทำให้เกิดอุบัติเหตุนั้นๆ

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาในเรื่องแนวทางการลดอุบัติเหตุรถบรรทุกขนส่งยุค 4.0เนื่องจากปัญหาของพฤติกรรมส่วนตัวของพนักงานขับรถและต้องการหาแนวทางในการลดอุบัติเหตุเพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันและเพิ่มมูลค่าทางธุรกิจและเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงข้อมูลและพฤติกรรมส่วนตัวของพนักงานขับรถบรรทุกขนส่งเส้นทางการขนส่งใน อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม

2. เพื่อค้นหาแนวทางในการลดอุบัติเหตุของพนักงานขับรถบรรทุกขนส่งเส้นทางการขนส่งใน อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาเอกสารประกอบการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง การตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไขจุดอันตรายบนถนน ของประสิทธิ์ จึงสงวนพรสุข (2544, น. 33-36) และจากการศึกษางานเรื่องอุบัติภัยวิทยาของณรงค์ ณ เชียงใหม่ (2532, น. 201-203) ทำให้เราสามารถทราบถึงแนวทางในการแก้ไขปัญหาอุบัติเหตุด้วยมาตรการความปลอดภัยในการจราจรทางบก ซึ่งมีหลักการ 3 ประการ ได้แก่

1. การให้การศึกษาเกี่ยวกับการจราจร ได้แก่ การให้ความรู้แก่ประชาชนทุกเพศทุกวัย โดยอาจจัดกิจกรรมให้ความรู้หรืออาจเป็นกิจกรรมภาคปฏิบัติ พร้อมไปกับการ

สร้างเสริมเจตคติที่ดีการให้การศึกษาควรจะเน้นด้านความปลอดภัยเรื่องต่างๆ เรียกว่า “สูตรแห่งความปลอดภัยบนทางหลวง” หรือที่เรียกว่า “ 5 ร ” ได้แก่ (ประสิทธิ์ จึงสงวนพรสุข, 2544, 33-36; ณรงค์ ณ เชียงใหม่, 2532, 201-203) (1) รอบรู้เรื่องรถ โดยก่อนออกเดินควรตรวจสอบว่าสภาพรถยังใช้การได้สมบูรณ์หรือไม่ (2) รอบรู้เรื่องทาง ควรมีการศึกษาเส้นทางหรือแผนที่ก่อนการเดินทางใดๆที่ผู้ขับยังไม่ชำนาญทาง (3) รอบรู้เรื่องวิธีการขับรถ คือต้องรู้วิธีแก้ปัญหาเฉพาะหน้าและสามารถหลบหลีกภัยอันตรายที่อาจเกิดขึ้นได้ในระหว่างขับรถ (4) รอบรู้เรื่องกฎจราจร ผู้ขับรถทุกคนจำเป็นต้องรู้กฎจราจรเป็นอย่างดีและต้องปฏิบัติตามอย่างเคร่งคัด (5) รอบรู้เรื่องมารยาท มีความสำคัญต่อการใช้รถใช้ถนนเพราะเป็นสิ่งที่สร้างจิตสำนึกให้กับผู้ขับขี่ดังนั้นผู้ใช้รถใช้ถนนจึงจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับมารยาทบนท้องถนนไม่น้อยไปกว่ากฎจราจร

2. การควบคุมและบังคับให้เป็นไปตามกฎหมาย เป็นการส่งเสริมประสิทธิภาพของการบังคับใช้กฎหมายจราจร เพื่อสร้างความปลอดภัยให้กับการใช้รถใช้ถนน ซึ่งมีองค์ประกอบสำคัญที่จะควบคุมและบังคับการปฏิบัติตามกฎจราจรประกอบด้วย 3 ฝ่าย ได้แก่ (1) ฝ่ายผู้ออกกฎหมายคือฝ่ายนิติบัญญัติ (2) ฝ่ายพิจารณาลงโทษหมายถึงฝ่ายตุลาการ (3) ฝ่ายรักษากฎหมายจากการศึกษาในประเด็นนี้ ผู้วิจัยเชื่อว่า การส่งเสริมให้มีการบังคับใช้กฎจราจรให้มีศักยภาพมากขึ้น จะทำให้ผู้ใช้รถใช้ถนนมีความเคารพต่อการทำ ผิดกฎจราจรมากขึ้น ซึ่งการทำ ผิดกฎจราจรนี้เอง มีผลทำ ให้การเกิดอุบัติเหตุมีแนวโน้มที่จะเกิดขึ้นได้มาก หากแต่ถ้าเราสามารถทำให้ผู้ใช้รถใช้ถนนมีความเคารพต่อการทำ ผิดกฎมากขึ้น การเกิดอุบัติเหตุก็จะลดน้อยลงตามไปด้วยและด้วยเหตุนี้เอง ทางผู้วิจัยจึงนำเสนอเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาได้ เช่น การจัดสัปดาห์กวดขันวินัยจราจร เพื่อกระตุ้นการมีวินัยจราจรให้มากขึ้นซึ่งจะสามารถลดปัญหาการเกิดอุบัติเหตุได้ โดยใช้การควบคุมจากเจ้าหน้าที่ตำรวจในการจับ-ปรับผู้ที่ฝ่าฝืนกฎจราจรให้เข้มงวดเป็นพิเศษในสัปดาห์กวดขันวินัยจราจร ซึ่งการกวดขันเป็นพิเศษนั้น คือการควบคุมและบังคับให้เป็นไปตามกฎหมาย ซึ่งจะส่งผลต่อผู้ปฏิบัติตามกฎหมายนั้นตระหนักต่อการมีวินัยจราจรมากขึ้นซึ่งส่งผลต่อการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการใช้รถใช้ถนนโดยตรง

3. หลักการออกแบบเพื่อความปลอดภัย หลักการออกแบบที่สำคัญๆสำหรับทางแยก ได้แก่ (1) ลดจุดขัดแย้งให้น้อยที่สุด โดยปกติทางแยกประเภทสี่แยกมีจุดขัดแย้งมากที่สุด หลักการลดจุดขัดแย้งนี้จะสนับสนุนการใช้สามแยกและวงเวียน (2) อำนวยความสะดวกแก่รถจำนวนมากโดยการวางแนว การตีเส้นและการควบคุมจราจร (3) พยายามแยกจุดที่จะขัดแย้งในบริเวณนั้นให้อยู่คนละที่หรืออยู่คนละเวลา (4) การหนดพื้นที่ที่จะเกิดการขัดแย้งให้ชัดเจนและใช้พื้นที่ให้น้อยที่สุด (5) กำหนดวิถีการวิ่งของรถในทิศทางต่างๆ ให้ชัดเจน (6) แน่ใจว่ามีระยะมองเห็นเพียงพอ (7) ควบคุมความเร็วของรถเข้าสู่ทางแยกโดยการปรับแนว ความกว้างช่องจราจรควบคุมจราจร รวมทั้งการ กำหนดพิกัดความเร็ว (8) ลดอันตรายจากสิ่ง/ อุปกรณ์ข้างทาง (roadside) (9) พยายามจัดให้คนและรถทุกกลุ่มสามารถใช้ทางแยกได้และอาจต้องเตรียมทางพิเศษสำหรับรถบางประเภท เช่น รถประจำ ทาง รถขนาดใหญ่หรือคนเดินเท้า (10) ทำให้การขับรถผ่านทางแยกง่าย (11) ลดความล่าช้าของผู้ใช้ทางให้น้อยที่สุด

Heinrich เป็นผู้คิดทฤษฎีโดมิโน (domino theory) ขึ้น (วิจิตร บุณยะโหตระ, 2530, น. 27-28) ตามทฤษฎีกล่าวว่า การบาดเจ็บและการเสียหายต่างๆ เป็นผลสืบเนื่องมาจากอุบัติเหตุ ซึ่งมีสาเหตุมาจากการกระทำหรือสภาพการณ์ที่ไม่ปลอดภัย โดยเปรียบเทียบได้กับตัวโดมิโนที่เรียงกันอยู่ 5 ตัวใกล้กัน เมื่อตัวที่หนึ่งล้ม ตัวโดมิโนที่อยู่ถัดไปก็จะล้มตามไปด้วย ตัวโดมิโนทั้งห้าตัว มีดังนี้

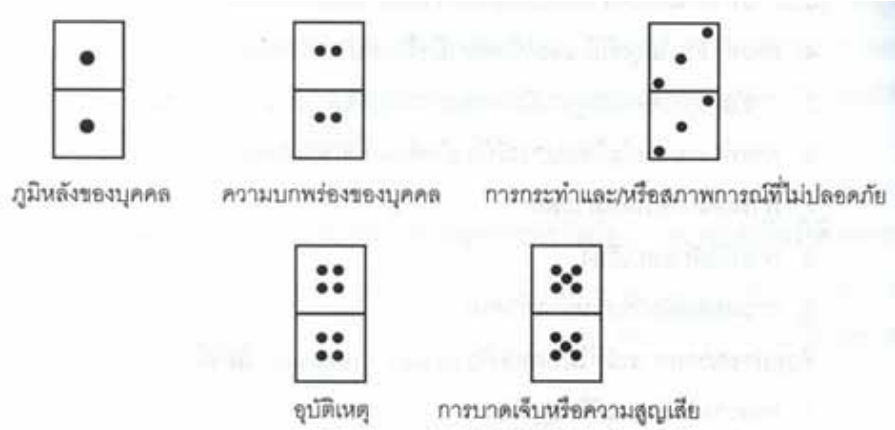
1. ภูมิหลังหรือสภาพแวดล้อมทางสังคมของบุคคล (social environment or background)

2. ความบกพร่องของบุคคล (defects of person)

3. การกระทำและ/หรือสภาพการณ์ที่ไม่ปลอดภัย (unsafe acts/unsafe conditions)

4. อุบัติเหตุ (accident)

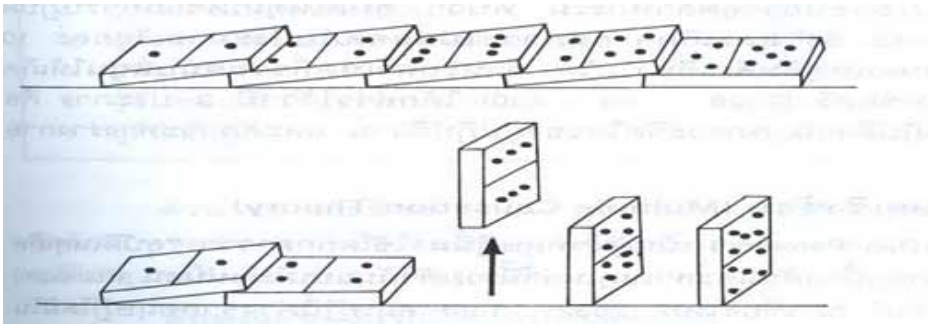
5. การบาดเจ็บหรือความสูญเสีย (injury/ damages)



ภาพ 2 แสดงโดมิโนทั้งห้าตัว

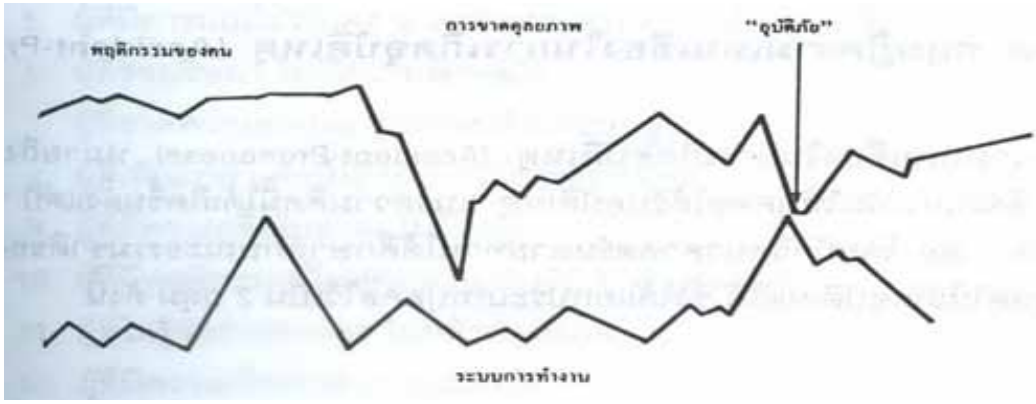
ตัวโดมิโนทั้งห้าตัว แสดงให้เห็นว่า ภูมิหลังหรือสภาพแวดล้อมทางสังคมของบุคคล เช่น สภาพครอบครัว ฐานะความเป็นอยู่ การศึกษา มีผลต่อความบกพร่องผิดปกติของบุคคลนั้น หรือมีทัศนคติต่อความปลอดภัยไม่ถูกต้อง ซึ่งจะก่อให้เกิดการกระทำและ/หรือสภาพการณ์ที่ไม่ปลอดภัย ทำให้เกิดอุบัติเหตุ และผลที่ตามมาก็คือ การบาดเจ็บหรือความสูญเสีย

การป้องภัยอุบัติเหตุตามทฤษฎีโดมิโน หรือทฤษฎี "ลูกโซ่ของอุบัติเหตุ" (accident chain) นั้นก็คือ การตัดลูกโซ่อุบัติเหตุซึ่งเป็นการไม่ให้ลูกโซ่อุบัติเหตุล้มลง (โดมิโนตัวที่ 4) โดยกำจัดการกระทำและ/หรือสภาพการณ์ที่ไม่เหมาะสมออกไป (โดมิโนตัวที่ 3) การบาดเจ็บหรือความสูญเสียก็จะไม่เกิดขึ้น สำหลับภูมิหลังหรือสภาพแวดล้อมทางสังคมของบุคคล (โดมิโนตัวที่ 1) และความบกพร่องของบุคคล (โดมิโนตัวที่ 2) เป็นเรื่องที่แก้ไขหรือปรับปรุงได้ยากกว่า



ภาพ 3 แสดงการป้องกันอุบัติเหตุ โดยดึงโดมิโนตัวที่ 3 ออก

ทฤษฎีการขาดดุลยภาพ เป็นทฤษฎีที่กล่าวถึงการบาดเจ็บหรืออุบัติเหตุที่เกิดจากการขาดดุลยภาพชั่วขณะหนึ่ง ระหว่างพฤติกรรมของคนกับระบบการทำงานที่บุคคลนั้นกระทำอยู่ ดังแสดงแผนภูมิข้างล่างนี้



ภาพ 4 แสดงการขาดดุลยภาพ

การป้องกันไม่ให้เกิดการขาดดุลยภาพได้โดยการแก้ไขเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของคน หรือการแก้ไขเปลี่ยนแปลงระบบการทำงานหรือการแก้ไขเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของคนและระบบการทำงานควบคู่กันไป

ทฤษฎีมูลเหตุเชิงซ้อน (multiple causation theory) Dan Peterson เป็นผู้นำทฤษฎีนี้มาใช้โดยกล่าวว่า "อุบัติเหตุเกิดขึ้นจากสาเหตุหลายประการอยู่เบื้องต้นและสาเหตุเหล่านี้รวมตัวกันแบบไม่แน่นอน (random) ก่อให้เกิดอุบัติเหตุขึ้น" (ณรงค์ ณ เชียงใหม่, 2532, น. 134) ทฤษฎีนี้ต่างจากทฤษฎีโดมิโน กล่าวคือ ทฤษฎีมูลเหตุเชิงซ้อน ระบุว่าสาเหตุการเกิดอุบัติเหตุ สืบเนื่องมาจากความบกพร่องของระบบบริหารการจัดการ เช่น การวางแผน การฝึกอบรม การตรวจสอบ การแต่งตัว คณะกรรมการความปลอดภัยการควบคุมและการกำหนดงานความรับผิดชอบ เป็นต้น ทฤษฎีนี้เน้นในแง่ระบบการจัดการ ซึ่งพิจารณาถึงการมีคณะกรรมการความปลอดภัยมีองค์การและการบริหารจัดการ

ทฤษฎีการเอนเอียงในการเกิดอุบัติเหตุ (accident-proneness theory) ความเอนเอียงในการเกิดอุบัติเหตุ (accident-proneness) หมายถึง ลักษณะบุคลิกภาพ ซึ่งมีแนวโน้มให้บุคคลได้รับอุบัติเหตุ แนวความคิดนี้ได้เกิดขึ้นตั้งแต่ปี พ.ศ. 2462 (Florio & Stafford, 1979, p. 39) โดยนักวิทยาศาสตร์หลายท่านได้ศึกษาลักษณะธรรมชาติของคนเราที่มีส่วนเป็นสาเหตุให้เกิดอุบัติเหตุได้ ซึ่งได้แยกบุคคลไว้เป็น 2 กลุ่ม ดังต่อไปนี้

ตาราง 1

ทฤษฎีการเอนเอียงในการเกิดอุบัติเหตุ

บุคคลประเภทเอกซ์ (Type X) มีความเอนเอียงที่จะไม่เกิดอุบัติเหตุ (Non-Accident-Prone)	บุคคลประเภทวาย (Type Y) มีความเอนเอียงที่จะเกิดอุบัติเหตุ (Accident-Prone)
1. ผู้ที่มีระเบียบแบบแผน	1. ผู้ที่ไม่มีระเบียบแบบแผน
2. ผู้ที่มีเป้าหมายในการดำรงชีวิต	2. ผู้ที่ไม่มีเป้าหมายชัดเจนในการดำรงชีวิต
3. ผู้ที่พอใจในชีวิตประจำวัน	3. ผู้ที่ไม่พอใจในชีวิตประจำวัน
4. ผู้ที่เคารพสิทธิและความคิดเห็นของผู้อื่น	4. ผู้ที่ไม่สนใจในสิทธิและความคิดเห็นของผู้อื่น
5. ผู้ที่ไม่เผด็จการ	5. ผู้ที่ไม่มีมนุษยสัมพันธ์
6. ผู้ที่ไม่ชอบโต้เถียงหรือทะเลาะวิวาท	6. ผู้ที่ระงับอารมณ์ความรู้สึกเกลียดชังยาก
7. ผู้ที่นึกถึงผู้อื่น	7. ผู้ที่นึกถึงแต่ตัวเอง

ส่วน Shaw & Sichel (1971, pp. 335-338) ได้รวบรวมลักษณะบุคลิกภาพของคนเราที่เกี่ยวข้องกับการเกิดอุบัติเหตุไว้ โดยพิจารณาลักษณะที่เสี่ยงต่ออุบัติเหตุและไม่เสี่ยงต่ออุบัติเหตุ ดังต่อไปนี้

ลักษณะของผู้เสี่ยงต่ออุบัติเหตุมาก

1. ผู้ที่บกพร่องทางจิตใจ เป็นโรคจิต โรคประสาท
2. ผู้ที่ไม่ฉลาด ขาดสมาธิ ไม่รู้จักสังเกต
3. ผู้ที่ขาดระเบียบวินัย
4. ผู้ที่ปรับตัวไม่ดี หรือปรับตัวไม่ได้
5. ผู้ที่มีอารมณ์ไม่มั่นคง ขาดการควบคุมอารมณ์ อารมณ์ฉุนเฉียว
6. ผู้ที่ชอบริษยา ไม่มีความพึงพอใจ
7. ผู้ที่ขาดความอดทน ถูกครอบงำและข่มขู่ง่าย
8. ผู้ที่เห็นแก่ตัว คำนึงถึงประโยชน์ส่วนตน
9. ผู้ที่มีความเชื่อโบราณ ไม่มีเหตุผล
10. ผู้ที่มีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมกับวัย ขาดวุฒิภาวะ
11. ผู้ที่ไม่รู้จักช่วยตัวเอง ไม่กล้าตัดสินใจ
12. ผู้ที่มีความเชื่อมันตัวเองสูงเกินไป
13. ผู้ที่ชอบการแข่งขันมา
14. ผู้ที่มีทัศนคติต่อต้านสังคม หรือมีแนวโน้มที่

จะก่ออาชญากรรม

ลักษณะของผู้ที่เสี่ยงต่ออุบัติเหตุน้อย

1. ผู้ที่ควบคุมตัวเองได้ดี มีวุฒิภาวะ และมีสุขภาพดี

2. ผู้ที่ปรับตัวเข้ากับสังคมได้ดีและมีความรับผิดชอบ

3. ผู้ที่ควบคุมอารมณ์ได้ ไม่ก้าวร้าวมากเกินไป

4. ผู้ที่สามารถประเมินสถานการณ์และตัดสินใจได้

5. ผู้ที่เรียนรู้ได้เร็ว โดยเฉพาะจากประสบการณ์และการทำผิดพลาด

6. ผู้ที่เป็นมิตร ร่าเริง และรู้จักการยอมรับ

7. ผู้ที่รู้จักตนเอง และระมัดระวัง

การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคลในแต่ละช่วงชีวิตย่อมมีผลต่อการเกิดอุบัติเหตุได้เสมอ ดังนั้น ผู้ที่มีแนวโน้มว่าจะเกิดอุบัติเหตุ ก็มิใช้ว่าจะเป็นบุคคลที่ได้รับอุบัติเหตุเสมอหรืออุบัติเหตุซ้ำซาก (accident-repetitiveness) และผู้ที่มีความเอนเอียงที่จะไม่เกิดอุบัติเหตุก็มิใช่ว่าจะรับประกันได้ว่า เป็นบุคคลที่มีภูมิต้านทานการเกิดอุบัติเหตุได้ตลอดไป ทุกคนมีสิทธิและโอกาสที่จะเกิดอุบัติเหตุได้เสมอ

ในเรื่องพฤติกรรมที่เกี่ยวกับการเกิดอุบัติเหตุนั้น Alkor (1972 อ้างถึงใน วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์, 2534, น. 92-94) ได้ศึกษาความเปลี่ยนแปลงในชีวิตของคนงานซึ่งมีผลต่อสุขภาพร่างกาย สุขภาพจิตและการเกิดอุบัติเหตุของคนงาน โดย Alkor ได้ตั้งหน่วยวัดขึ้นเรียกว่า “หน่วยการเปลี่ยนแปลงในชีวิต” (life change units) และให้มูลค่าสำหรับความเปลี่ยนแปลงต่างๆ เรียงตามลำดับความสำคัญไว้ แล้วสรุปเป็นตัวเลขว่าในช่วงเวลาสั้น หากบุคคลได้ได้รับหรือพบกับความเปลี่ยนแปลงต่างๆ จะมีค่าเกินระดับหนึ่งแล้ว จะได้รับผลต่อร่างกายอย่างแน่นอน

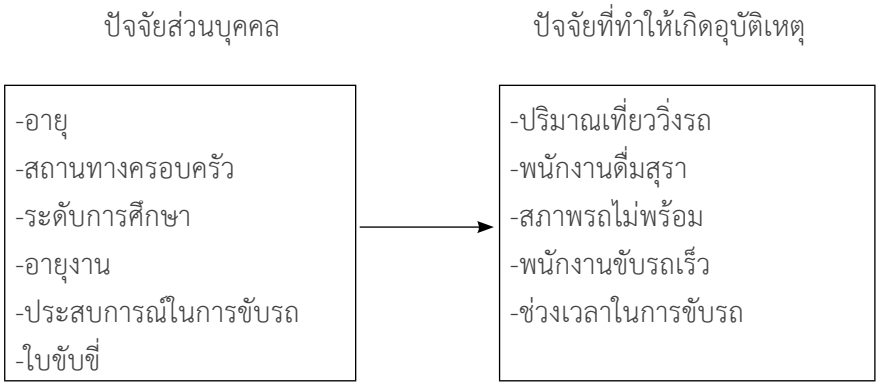
อุบัติเหตุอาจเกิดขึ้นได้จากสาเหตุที่สำคัญ คือ พฤติกรรมของมนุษย์หรือการกระทำที่ไม่ปลอดภัย (unsafe behavior) และสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการเกิดอุบัติเหตุ (environmental conditions) อย่างไรก็ตาม หากอาศัยหลักการทางระบาดวิทยาของการเกิดอุบัติเหตุ ซึ่งคาดว่า John Gordon เป็นผู้ริเริ่มมาใช้เป็นคนแรก (Thygerson, 1977, p. 45) สาเหตุของการเกิดอุบัติเหตุมักมีองค์ประกอบสำคัญ 3 ประการ ดังนี้

1. บุคคล (host)

2. สิ่งที่ทำให้เกิดอุบัติเหตุ (agent)

3. สิ่งแวดล้อม (environment)

กรอบแนวความคิดการวิจัย



ภาพ 5 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับการเกิดอุบัติเหตุ

1.อุบัติเหตุมีความสัมพันธ์กับปริมาณเที่ยววิ่งงาน

2. อุบัติเหตุมีความสัมพันธ์กับพนักงานดื่มสุรา

3. อุบัติเหตุมีความสัมพันธ์กับสภาพรถที่ไม่พร้อม

4. อุบัติเหตุมีความสัมพันธ์กับพนักงานขับรถเร็ว

5. อุบัติเหตุมีความสัมพันธ์กับช่วงเวลาในการขับรถทั้งหมดมีความสัมพันธ์ต่อการเกิดอุบัติเหตุบท ท้องถนนมากน้อยเพียงใด

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (mixed methods research) เพื่อศึกษาสาเหตุปัจจัยที่ก่อให้เกิดอุบัติเหตุรถบรรทุกขนส่ง เป็นกรณีศึกษาเฉพาะในอำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม ได้ค้นคว้าหาข้อมูลเบื้องต้นโดยใช้ การสำรวจจากประสบการณ์ของผู้ที่เกี่ยวข้อง (experience surveys) โดยการสัมภาษณ์ทั้งแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางกับผู้ที่เกี่ยวข้องได้แก่ สารวัตรงานปราบปรามสถานีตำรวจอำเภอนครชัยศรี, ผู้นำชุมชนตำบลลานตากฟ้า, เจ้าหน้าที่ความปลอดภัย และ การวิเคราะห์ข้อมูลทุติยภูมิ (secondary data analysis) เพื่อทำให้ประเด็นปัญหามีความชัดเจนขึ้น

ข้อมูลทุติยภูมิภายใน (internal secondary data)โดยการศึกษาจากข้อมูลจากด้านประกันภัยของการเกิดอุบัติเหตุ เนื่องจากข้อมูลในส่วนที่เกี่ยวข้องกับรายงานการสอบสวนอุบัติเหตุไม่สามารถหาได้

ข้อมูลทุติยภูมิภายนอก (external secondary data) โดยศึกษาจากวรรณกรรมและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

เพื่อเป็นแนวทางในการทำแบบสอบถาม (questionnaire) ซึ่งได้กำหนดแนวทางการศึกษา กรอบแนวคิดในการศึกษาโดยมีตัวแปรที่จะใช้ในการศึกษาตัวแปรต้นประกอบด้วย ช่วงอายุ สถานะทางครอบครัว ระดับการศึกษา อายุงาน ประสบการณ์ขับรถ อายุใบขับขี่ และวิธีการดำเนินการวิจัยจะได้นำเสนอเป็นขั้นตอนตามลำดับดังนี้ ประชากร จำนวน 300 คน จากการเปิดตาราง Krejcie & Morgan (1970) และได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 170 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ เทปบันทึกเสียง กล้องถ่ายรูป

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานขับรถบรรทุกด้านปัจจัยเสี่ยง จำนวน 57 ข้อ โดยลักษณะคำถามเป็นคำถามปลายปิด ซึ่งประกอบด้วยคำตอบย่อยที่แบ่งเป็น 5 ระดับ โดยใช้มาตรวัดประมาณค่า (rating scale) และให้คะแนนแต่ละระดับ ตั้งแต่ค่าคะแนนน้อยที่สุด คือ 1 ถึงค่าคะแนนมากที่สุด คือ 5 ดังนี้

เห็นด้วยมากที่สุด = 5 คะแนน

เห็นด้วยมาก = 4 คะแนน

เห็นด้วยปานกลาง =3 คะแนน

เห็นด้วยน้อย = 2 คะแนน

เห็นด้วยน้อยที่สุด = 1 คะแนน

การแปลความหมายของคะแนน ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์สำหรับวัดระดับ ปัจจัยเสี่ยงของพนักงานขับรถบรรทุก โดยนำค่าเฉลี่ย (mean) ของคะแนนเป็นตัวชี้วัด โดยกำหนดเกณฑ์สำหรับวัดระดับความสำคัญต่อปัจจัยเสี่ยงของพนักงานขับรถ ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2553)

4.21 – 5.00 หมายถึง มีความเสี่ยงมากที่สุด

3.41 – 4.20 หมายถึง มีความเสี่ยงมาก

2.61 – 3.40 หมายถึง มีความเสี่ยงปานกลาง

1.81 – 2.60 หมายถึง มีความเสี่ยงต่ำ

1.00 – 1.80 หมายถึง มีความเสี่ยงต่ำที่สุด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

เมื่อสร้างเครื่องมือที่เป็นแบบสอบถามเสร็จแล้ว จะดำเนินการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ดังนี้

1. การทดสอบหาความตรงเชิงเนื้อหา (validity) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปทดสอบความตรงเชิงเนื้อหาโดยผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน ซึ่งคำนวณจากความสอดคล้องระหว่างประเด็นที่ต้องการ วัดกับข้อคำถามที่สร้างขึ้น ซึ่งมีค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่าง 0.71-1.00

2. นำแบบสอบถามดังกล่าวไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่าง (try-out) ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างที่ใกล้เคียงกับกลุ่ม

ตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 30 คนเพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่าของครอนบาค (Cronbach's coefficient alpha) ได้ที่ระดับ 0.80 ซึ่งเป็นระดับความเชื่อมั่นที่ยอมรับได้

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การ แจกแจงความถี่ (frequency) ร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) และ ไค-สแควร์ (chi-square)

ผลการวิจัย

การศึกษาถึงพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานขับรถบรรทุกโดยวิเคราะห์จากข้อมูลส่วนตัวของพนักงานขับรถ วิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมส่วนตัวในระหว่างการทำงาน และวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมในการทำงานและการทำงานของพนักงานขับรถ โดยสรุปผลวิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัวของพนักงานขับรถ พนักงานมีอายุระหว่าง 31- 35 ปี (ร้อยละ28.8) ส่วนใหญ่มีครอบครัวแล้ว เป็นจำนวน 159 คนคิดเป็นร้อยละ 93.5 มีบุตรแล้ว เป็นจำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 87.1 โดยจบระดับการศึกษาประถมศึกษาปีที่ 6 ได้ใบขับขี่ ประเภท 3 มากกว่า10 ปีขึ้นไป จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 28.2 มีประสบการณ์ขับรถบรรทุก 7-9 ปี เป็นจำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 28.2 ทำงานกับบริษัทเฉลี่ย1-2 ปี เป็นจำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 42.4 ส่วนใหญ่ขับรถพ่วง 3 เพลา 12 เมตร เป็นจำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 29.4 จากข้อมูลพอสรุปผลได้ดังนี้ ลักษณะของพนักงานขับรถเป็นผลโดยตรงจากการวางคุณสมบัติของพนักงานขับรถที่ต้องการ เพื่อให้มั่นใจว่าสามารถดูแลติดตามพนักงานขับรถได้ง่ายและเป็นผู้ที่มีวุฒิภาวะ รวมถึงมีประสบการณ์ในการขับรถเพียงพอ

เนื่องจากงานส่วนใหญ่เป็นการขนสินค้าจากอำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐมไปยังต่างจังหวัด ทำให้การรับพนักงานขับรถส่วนใหญ่จะเน้นการรับพนักงานที่เป็นคนในท้องที่อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม และพื้นที่ใกล้เคียง ได้ใบขับขี่รถประเภท 3 และมีประสบการณ์ในการขับรถนานพอสมควร โดยพบว่าส่วนใหญ่พนักงานขับรถเหล่านี้จะมาจากครอบครัวที่ฐานะไม่ดี เมื่อจบการศึกษาภาคบังคับเช่นจบ ป.6 จึงต้องออกมาทำงานเพื่อช่วยเหลือครอบครัวตั้งแต่อายุน้อยๆ โดยไม่ได้ศึกษาต่อ และเนื่องจากงานด้านนี้เป็นงานหนัก ผู้ที่ทำงานจึงต้องมีสุขภาพร่างกายแข็งแรง พนักงานที่รับส่วนใหญ่จึงมีอายุไม่มากอยู่ในช่วงอายุ 30 ปีขึ้นไป และเพื่อมั่นใจว่าพนักงานขับรถที่รับมาจะมีวุฒิภาวะและความรับผิดชอบ จึงเน้นการรับพนักงานขับรถที่มีครอบครัวและบุตรแล้ว

จากข้อมูลพบว่าพนักงานขับรถส่วนใหญ่ทำงานกับบริษัทมาเพียง 1-2 ปี สาเหตุส่วนหนึ่งน่าจะมาจากการที่บริษัทเพิ่งจะเพิ่มจำนวนรถบรรทุกใหม่ในช่วงเวลาดังกล่าว ประกอบกับก่อนช่วงเวลาดังกล่าวมีพนักงานเข้าออกจำนวนมากเนื่องจากยังไม่มีการปรับปรุงในเรื่องรูปแบบผลตอบแทนและเพื่อให้เกิดความคุ้มค่า โดยรถต้องสามารถบรรทุกน้ำหนักได้มาก รถที่บริษัทเลือกใช้ส่วนใหญ่จึงเป็นรถพ่วง 3 เพลา 12 เมตร วิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมส่วนตัวในระหว่างการทำงานมีเป็นบ้างครั้งที่นำบุตรและภรรยาไปกับรถขณะขับรถ เป็นจำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 50.6 มีเป็นบางครั้งที่มีคนช่วยขับรถในระหว่างขับรถเป็นจำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 34.7 ดื่มสุราสัปดาห์ละครั้ง เป็นจำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 26.5 และดื่มสุราเดือนละครั้ง เป็นจำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 22.9 ดื่มเบียร์ เป็นจำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 30.0

จากการทดสอบสมมติฐานจากพนักงานขับรถที่เคยขับรถประสบอุบัติเหตุกับลักษณะการทำงานพบว่า ปริมาณเที่ยววิ่งงาน การดื่มสุรา ช่วงเวลาในการขับรถ มีความสัมพันธ์กับการเกิดอุบัติเหตุองค์ประกอบที่ก่ออุบัติเหตุทางถนนโดยส่วนใหญ่ได้แก่ คน รถ และสิ่งแวดล้อม ซึ่งนำไปสู่การกระทำที่ไม่ปลอดภัย (unsafe Acts) และการเกิดสภาพการณ์ที่ไม่ปลอดภัย (unsafe condition) อันเป็นผลให้เกิดอุบัติเหตุโดยอาจเกิดจากองค์ประกอบใดองค์ประกอบหนึ่งหรือหลายองค์ประกอบรวมกัน แนวทางในการกำหนดมาตราการลดอุบัติเหตุ เพื่อลดความเสี่ยงจากปัจจัยหลักทั้ง 3 ประการข้างต้นการดำเนินมาตราการได้แก่ การใช้มาตราการคัดกรองพนักงานที่เป็นบุคคลบกพร่อง (โดมิโนตัวที่ 2) โดยคัดกรองพนักงานขับรถที่มีทัศนคติที่มีแนวโน้มก่อให้เกิดการกระทำที่ไม่ปลอดภัย ออกไป (โดมิโนตัวที่3) ซึ่งอาจพิจารณาองค์ประกอบหลายๆด้านเข้าด้วยกัน

เช่นทัศนคติ ความเชื่อประสบการณ์ บุคลิกภาพ สุขภาพ รวมถึงพื้นฐานทางครอบครัวโดยในการทดสอบที่ดี อาจต้องใช้ผู้เชี่ยวชาญหรือแบบทดสอบที่ได้ออกแบบมาอย่างดีเป็นตัววัดหรือประเมิน การทดสอบความรู้ เพื่อประเมินความรู้ความสามารถหรือประสบการณ์ในการขับรถ เพียงพอต่อการทำงานหรือไม่ เพื่อลดความเสี่ยงของพนักงานที่ปฏิบัติงานและก่อให้เกิดอุบัติเหตุเนื่องจากขาดความรู้ การคัดเลือกพนักงานขับรถมีประสบการณ์ เพื่อลดความเสี่ยงจากการปฏิบัติงานหรือขับรถโดยไม่รู้หรือไม่เข้าใจทำให้ผิดพลาดจนก่อให้เกิดอุบัติได้ การฝึกอบรมพนักงานเป็นการสอนพนักงานขับรถให้มีความรู้เพื่อสามารถปกป้องตัวเองจากการเกิดอุบัติเหตุได้โดยมีด้านต่างๆได้แก่ ด้านกฎระเบียบความปลอดภัย ด้านจิตสำนึกและทัศนคติ การอบรมแบบต่อเนื่อง การออกกฎระเบียบและการลงโทษเป็นการกำหนดข้อห้ามหรือข้อปฏิบัติเพื่อป้องกันการเกิดอุบัติเหตุ และมีการลงโทษหากไม่ปฏิบัติหรือฝ่าฝืนเพื่อให้กฎระเบียบมีประสิทธิภาพ แต่ในการปฏิบัติควรต้องทำความเข้าใจกับพนักงานควบคู่ไปกับการออกระเบียบต่างๆ การติดตั้งอุปกรณ์เพื่อตรวจสอบ เป็นการใช้เทคโนโลยีด้านการสื่อสารเข้ามาช่วย เช่น ระบบGPS ติดตั้งไปกับตัวรถเพื่อสามารถระบุพิกัดตำแหน่งของรถรวมถึงพฤติกรรมการขับรถของพนักงานขับรถ ทำให้สามารถเรียกเตือนพนักงานขับรถได้ทันทีที่ตรวจพบ แต่วิธีดังกล่าวต้องมีค่าใช้จ่ายในการเช่าสัญญาน การทำความเข้าใจกับพนักงานขับรถเพื่อไม่ให้เกิดการต่อต้าน รวมถึงความคุ้มค่าในการใช้งาน การจัดเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยเพื่อตรวจติดตามประเมินผล อาจใช้การสุ่มเพื่อตรวจสอบพฤติกรรมในการขับรถของพนักงานขับรถว่ามีการปฏิบัติตามระเบียบหรือไม่

การจัดสถานที่พักผ่อน เป็นการจัดให้มีสถานที่ปลอดภัยและสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับจอดพักรถและพนักงานขับรถสามารถพักผ่อนได้เต็มที่เนื่องจากในปัจจุบันพนักงานขับรถ ต้องประสบปัญหาต้องคอยระวังสิ่งของบนรถถูกขโมยทำให้การพักผ่อนไม่เต็มที่ การจัดปริมาณงานให้เหมาะสม จากการตอบแบบสอบถามมีพนักงานบางส่วนร้อยละ 4.1 ที่ระบุว่ามีปริมาณงานมากเกินไป เพื่อหลีกเลี่ยงพนักงานล้าจากการทำงานมากเกินไป จนเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุ การสุ่มตรวจวัดแอลกอฮอล์ เพื่อตรวจสอบและเป็นการปรามพนักงานขับรถ เนื่องจากพนักงานขับรถบางส่วนยังมีค่านิยมในการดื่มสุราอยู่ โดยการออกสุ่มตรวจตามจุดพักรถ หรือบริเวณก่อนขึ้นสินค้าของลูกค้าเป็นต้น การตรวจสุขภาพประจำปี เพื่อตรวจสอบสุขภาพของพนักงานขับรถอย่างต่อเนื่องเพื่อประเมินความแข็งแรงของร่างกายว่ามีความพร้อมที่จะปฏิบัติงานได้หรือไม่ เพื่อลดความเสี่ยงจากการเกิดอุบัติเหตุเนื่องจากพนักงานขับรถมีสุขภาพบกพร่อง การจัดเส้นทางรถ เป็นการศึกษาเส้นทางที่มีความเสี่ยงก่อให้เกิดอุบัติเหตุและหลีกเลี่ยงเส้นทางดังกล่าวเสีย การประสานงานที่ดีกับลูกค้า เนื่องจากมีพนักงานขับรถถึงร้อยละ 94.7 ที่เคยประสบปัญหาการรอขึ้นลงสินค้าเป็นเวลานาน การบำรุงรักษารถ เพื่อให้อุปกรณ์ต่างๆบนรถอยู่ในสภาพสมบูรณ์สามารถใช้งานได้ตลอดเวลา และป้องกันการเกิดอุบัติเหตุเนื่องจากอุปกรณ์ชำรุดหรือบกพร่องเช่น เบรค ไฟส่องสว่าง เป็นต้น โดยสามารถทำได้ทั้งในส่วนของการบำรุงรักษาตามระยะเวลาโดยช่างซ่อมบำรุงและการบำรุงรักษาด้วยตนเองของพนักงานขับรถ การตรวจสภาพรถ เช่นเดียวกับการบำรุงรักษาสภาพรถแต่ในการดำเนินการในส่วนของการตรวจสภาพเบื้องต้นเป็นส่วนที่พนักงานขับรถสามารถดำเนินการได้ด้วยตนเอง

การอภิปรายผล

จากผลการตอบแบบสอบถามพอสรุปได้ว่าพนักงานขับรถส่วนใหญ่มีความรู้ถึงสาเหตุที่ทำให้รถเกิดอุบัติเหตุ ดังปัจจัยเสี่ยงต่อไปนี้

ตาราง 2

ปัจจัยเสี่ยงที่ทำให้รถบรรทุกเกิดอุบัติเหตุ

สาเหตุ	$\overline{X}$	SD	อันดับความเสี่ยง
สภาพยางไม่ดี	4.16	0.77	มีความเสี่ยงมาก 1
สภาพรถไม่ดี	4.05	0.87	มีความเสี่ยงมาก 2
พักผ่อนไม่เพียงพอ	3.94	0.94	มีความเสี่ยงมาก 3
ผู้ขับขี่เมาสุรา	3.99	1.10	มีความเสี่ยงมาก 4
เกิดจากเบรคแตก	3.89	0.79	มีความเสี่ยงมาก 5

จากตารางจะเห็นได้ว่าผลกระทบที่เกี่ยวกับสภาพยางไม่ดีมีค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) = 4.16 อาจเกิดจากสภาพการใช้งานของยางรถยนต์ขึ้นอยู่กับรอบการวิ่งงานทำให้มีความเสี่ยงเป็นอันดับที่ 1 ผลกระทบที่เกี่ยวกับสภาพรถไม่ดีมีค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) = 4.05 อาจเกิดขึ้นจากการไม่บำรุงรักษารถที่ใช้งานทำให้มีความเสี่ยงเป็นอันดับที่ 2 ผลกระทบที่เกี่ยวเนื่องจากการพักผ่อนไม่เพียงพอมีค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) = 3.94 อาจเกิดจากการวิ่งเที่ยวงานที่ต่อเนื่องทำให้ไม่มีเวลาพักผ่อนที่เพียงพอต่อร่างกายทำให้มีความเสี่ยงเป็นอันดับที่ 3 ผลกระทบเนื่องจากผู้ขับขี่เมาสุราหรือสิ่งมึนเมามีค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) = 3.99 อาจเกิดจากการที่ผู้ขับขี่นิยมดื่มเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์เจือปนทำให้มีความเสี่ยงเป็นอันดับที่ 4 ผลกระทบเนื่องจากเบรคแตกมีค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) = 3.89 อาจเป็นเหตุสุดวิสัยที่มีผลต่อเนื่องในเรื่องผลกระทบของสภาพรถที่มีปีเก่านำมาใช้งานทำให้มีความเสี่ยงเป็นอันดับที่ 5 ที่กล่าวมาส่วนใหญ่เป็นการกระทำที่ไม่ปลอดภัย (Unsafe Acts) ซึ่งเป็นสาเหตุส่วนใหญ่ ที่ทำให้เกิดอุบัติเหตุ จากทฤษฎีโดมิโนจะพบว่าการกระทำที่ไม่ปลอดภัย มีที่มาจากภูมิหลังหรือสภาพแวดล้อมทางสังคมของแต่ละบุคคลและความบกพร่องของบุคคล จนก่อให้เกิดการกระทำที่ไม่ปลอดภัย แต่การแก้ไขข้อบกพร่องของทั้งสองกรณีเป็นสิ่งที่แก้ได้ยากหรือแก้ไม่ได้ การป้องกันอุบัติเหตุตามวิธีนี้จึงต้องกำจัดการกระทำหรือสภาพการที่ไม่เหมาะสมออกไป

จากผลการวิจัยพบว่ารถปัจจัยเสี่ยงที่ทำให้รถบรรทุกเกิดอุบัติเหตุ เกิดจากสภาพยางรถไม่ดี รองลงมาเกิดจากสภาพรถไม่ดี จากผู้ขับขี่เมาสุรา และจากการพักผ่อนไม่เพียงพออยู่ในระดับมากเช่นกัน สอดคล้องกับ มงคล อย่างรัตนโชติ (2550) ศึกษาปัจจัยที่ทำให้เกิดอุบัติเหตุและแนวทางการลดอุบัติเหตุของการขนส่งโดย รถโดยสารประจำทางระหว่างจังหวัดสุโขทัยกับจังหวัดอื่นๆ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ พบว่าสาเหตุของการเกิด อุบัติเหตุมีทั้งหมด 5 ปัจจัย ดังนี้

1. ปัจจัยด้านการใช้รถใช้ถนน ได้แก่ ขับรถเร็วเกินอัตราที่กฎหมายกำหนด แซงรถ อื่นๆ ในที่คับขัน ไม่ให้สัญญาณจอดชะลอ หรือเลี้ยว ขับรถตัดหน้ากระชั้นชิด ดื่มสุราหรือสารกระตุ้นในขณะขับขี่ หลับในเนื่องจากพักผ่อนไม่เพียงพอ และความคุ้นเคยกับสภาพถนนทำให้ประมาท

2. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ได้แก่ ปริมาณผู้โดยสาร (บรรทุกเกิน) ความสว่างของเส้นทางในเวลากลางคืน ป้ายสัญญาณไปจราจรไม่ชัด และสภาพ อากาศ

3. ปัจจัยด้านความรู้และพฤติกรรมของพนักงานขับรถ เช่น คำอธิบายใช้อุปกรณ์ไม่ชัดเจน การใช้อุปกรณ์สื่อสารระหว่างขับรถ ขาดความรู้เรื่องป้ายจราจร การรับประทานอาหารระหว่างขับรถ และการสนทนากันระหว่างพนักงานขับรถ

4. ปัจจัยด้านสภาพรถโดยสาร ระบบเบรก สภาพยาง และระบบสัญญาณไฟของรถ

5. ปัจจัยด้าน เครื่องอำนวยความสะดวกของรถโดยสาร การติดตั้งเครื่องเสียงและโทรทัศน์และเครื่องปรับอากาศ เป็นต้น

และยังสอดคล้องกับ ขวัญชนก พชรวงศ์สกุล (2557) ทำการวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดอุบัติเหตุและกลยุทธ์ในการลดอุบัติเหตุจากการขนส่งผู้โดยสารด้วยรถตู้ ประจำทาง ระหว่างจังหวัดระยองกับจังหวัดอื่นๆ (ถนนสาย รย.3013) ผลการศึกษา พบว่า ทุกกลุ่มให้ความ

เห็นว่าปัจจัยหลักที่ทำให้เกิด อุบัติเหตุเกิดจากพนักงานขับรถ เป็นอันดับที่ 1 โดยเฉพาะการขับรถด้วยความประมาท การขับรถเร็ว รองลงมาคือ ปัจจัย ด้านยานพาหนะ ได้แก่ สภาพเบรกไม่ได้ สภาพยางไม่ดีปัจจัยด้านสภาพถนน ได้แก่ พื้นผิวถนนเป็นหลุม บ่อ ทางโค้งไม่มี ป้ายแจ้งเตือน และด้านสิ่งแวดล้อมอื่นๆ มีผลน้อยที่สุด โดยข้อเสนอแนะในการแก้ไขคือ ที่เกี่ยวข้อง โดยมีความเข้มงวด มากยิ่งขึ้นในการคัดเลือกพนักงานขับรถ หน่วยงานภาครัฐควรมีมาตรการที่เหมาะสมในการบังคับใช้ให้เกิดประโยชน์อย่าง เต็มที่และเหมาะสมกับสภาพพื้นที่นั้นๆ

ดังนั้นแนวทางในการกำหนดมาตราการลดอุบัติเหตุ เพื่อลดความเสี่ยงจากปัจจัยหลักทั้ง 3 ประการข้างต้นการดำเนินมาตราการได้แก่ การใช้มาตราการคัดกรองพนักงานที่เป็นบุคคลบกพร่อง (โดมิโนตัวที่ 2 โดยคัดกรองพนักงานขับรถที่มีทัศนคติที่มีแนวโน้มก่อให้เกิดการกระทำที่ไม่ปลอดภัย ออกไป (โดมิโนตัวที่3) ซึ่งอาจพิจารณาองค์ประกอบหลายๆด้านเข้าด้วยกัน เช่นทัศนคติ ความเชื่อประสบการณ์ บุคลิกภาพ สุขภาพรวมถึงพื้นฐานทางครอบครัวโดยในการทดสอบที่ดี อาจต้องใช้ผู้เชี่ยวชาญหรือแบบทดสอบที่ได้ออกแบบมาอย่างดีเป็นตัววัดหรือประเมิน พร้อมทั้งมีการทดสอบความรู้ เพื่อประเมินความรู้ความสามารถหรือประสบการณ์ในการขับรถ เพียงพอต่อการทำงานหรือไม่ เพื่อลดความเสี่ยงของพนักงานที่ปฏิบัติงานและก่อให้เกิดอุบัติเหตุเนื่องจากขาดความรู้ และการคัดเลือกพนักงานขับรถมีประสบการณ์ เพื่อลดความเสี่ยงจากการปฏิบัติงานหรือขับรถโดยไม่รู้หรือไม่เข้าใจทำให้ผิดพลาดจนก่อให้เกิดอุบัติได้ ส่วนการฝึกอบรมพนักงานเป็นการสอนพนักงานขับรถให้มีความรู้เพื่อสามารถปกป้องตัวเองจากการเกิดอุบัติเหตุได้โดยมีด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านกฎระเบียบความปลอดภัย ด้านจิตสำนึกและทัศนคติ การอบรมแบบต่อเนื่อง ควรมีการติดตั้งอุปกรณ์เพื่อตรวจสอบเป็นการใช้เทคโนโลยีด้านการสื่อสารเข้ามาช่วย เช่น ระบบ GPS ติดตั้งไปกับตัวรถเพื่อสามารถระบุพิกัดตำแหน่งของรถรวมถึงพฤติกรรมการขับรถของพนักงานขับรถ ทำให้สามารถเรียกเตือนพนักงานขับรถได้ทันทีที่ตรวจพบ แต่วิธีดังกล่าวต้องมีค่าใช้จ่ายในการเช่าสัญญาน การทำความเข้าใจกับพนักงานขับรถเพื่อไม่ให้เกิดการต่อต้าน รวมถึงความคุ้มค่าในการใช้งาน พร้อมมีการจัดเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยเพื่อตรวจติดตามประเมินผล อาจใช้การสุ่มเพื่อตรวจสอบพฤติกรรมในการขับรถของพนักงานขับรถว่ามีการปฏิบัติตามระเบียบหรือไม่ การจัดสถานที่พักผ่อนเป็นการจัดให้มีสถานที่ปลอดภัยและสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับจอดพักรถและพนักงานขับรถสามารถพักผ่อนได้เต็มที่เนื่องจากในปัจจุบันพนักงานขับรถ ต้องประสบปัญหาต้องคอยระวังสิ่งของบนรถถูกขโมยทำให้การพักผ่อนไม่เต็มที่ ควรมีการสุ่มตรวจวัดแอลกอฮอล์ เพื่อตรวจสอบและเป็นการปรามพนักงานขับรถ เนื่องจากพนักงานขับรถบางส่วนยังมีค่านิยมในการดื่มสุราอยู่ โดยการออกสุ่มตรวจตามจุดพักรถ หรือบริเวณก่อนขึ้นสินค้าของลูกค้า เป็นต้น

การบำรุงรักษารถ เพื่อให้อุปกรณ์ต่างๆ บนรถอยู่ในสภาพสมบูรณ์สามารถใช้งานได้ตลอดเวลา และป้องกันการเกิดอุบัติเหตุเนื่องจากอุปกรณ์ชำรุดหรือบกพร่องเช่น เบรค ไฟส่องสว่าง เป็นต้น โดยสามารถทำได้ทั้งในส่วนของการบำรุงรักษาตามระยะเวลาโดยช่างซ่อมบำรุงและการบำรุงรักษาด้วยตนเองของพนักงานขับรถ และการตรวจสภาพรถ เช่นเดียวกับการบำรุงรักษาสภาพรถแต่ในการดำเนินการในส่วนของการตรวจสภาพเบื้องต้น เป็นส่วนที่พนักงานขับรถสามารถดำเนินการได้ด้วยตนเอง เช่นการตรวจสอบสภาพรถประจำวัน หรือก่อนขึ้นสินค้าเป็นต้น เพื่อช่วยตรวจหาสิ่งผิดปกติซึ่งอาจก่อให้เกิดอุบัติเหตุและสามารถเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งนี้

1. หน่วยงานที่มีหน้าที่ในการควบคุมกฎหมาย ได้แก่ สถานีตำรวจต้องมีการดำเนินการตาม กฎหมายจราจรอย่างเคร่งครัด

2. หน่วยงานและองค์กรที่เกี่ยวข้อง ควรมีนโยบายและแผนงานในการให้ความรู้กฎหมายจราจร เป็นประจำทุกปี

3. หน่วยงานและองค์กรที่เกี่ยวข้องควรให้ความรู้ในการป้องกันอุบัติเหตุแก่องค์กรที่เกี่ยวกับการขนส่ง เพื่อสร้างจิตสำนึกให้เกิดความตระหนักในการป้องกันอุบัติเหตุจราจร

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาพฤติกรรมในการป้องกันอุบัติเหตุจราจรทางถนนในกลุ่มบริษัทขนส่งโดยมีการศึกษาปัจจัยด้านอื่น ๆ ที่มีผลต่อพฤติกรรมป้องกันอุบัติเหตุ ได้แก่ ข้อมูลสังคมและวัฒนธรรม สภาพแวดล้อมในชุมชน ตลอดจนการบังคับใช้กฎหมาย

2. ควรศึกษาพฤติกรรมการขับขี่รถยนต์ของคนขับรถขนส่ง เช่น การเปรียบเทียบพฤติกรรมระหว่างพื้นที่ในเขตเมืองและชนบท โดยการให้โปรแกรมเสริมความรู้ในการเสริมสร้างพฤติกรรมในการป้องกันอุบัติเหตุ

3. ควรมีการศึกษาวิจัยร่วมกับหน่วยงานและองค์กรต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการป้องกันอุบัติเหตุจราจรเพื่อให้เกิดการขับเคลื่อนในการแก้ปัญหาในเชิงบูรณาการ ซึ่งจะส่งผลต่อการพัฒนารูปแบบในการป้องกันอุบัติเหตุทางจราจรในภาพรวมต่อไป

References

Boonyahotra, W. (1984). *Accident.* Bangkok: Nawakanok. (in Thai)

Chalermjirarat, W. (1991). *Loss reduction management*. Bangkok: Technology Promotion Association (Thailand-Japan). (in Thai)

Florio, A. E., & Stafford, G. T. (1979). *Safety education*. New York: McGraw-Hill.

Krejcie, R.V. & Morgan, D. W. (1970). *Educational and Psychological Measurment.* NewYork: Minnisota University.

Na Chiangmai, N. (1989). *Accidentology.* Bangkok: Odean Store. (in Thai)

Nakornchaisri Provincial Police Station, Nakhon Pathom (2015). *Car accident statistics*. Retrieved from http://www.manager.co.th/local/viewnews.aspx?NewsID=9580000043839

Potcharawongsakul, K. (2014). *Factors affecting vans transportation accidents and strategies for reducing accident from public van transportatio between Rayong and other provinces*. Master of Business Administration Thesis, Sriprathum University. (in Thai)

Sanguanpornsuk, P. (2001). *Assessment and development for dangerous area on roads.* Khonkaen: Khonkaen University. (in Thai)

Shaw, L., & Sichel, H. S. (1971). *Accident proneness: Research in the occurrence, causation, and prevention of road accidents.* Oxford: Pergamon.

Srisa-ard, B. (2010). *Preliminary research* (7nd ed.). Bangkok: Suriyasan. (in Thai)

Thai Accident Research Center. (2008). *Research for drive safety*. Retrieved from http://www.tarc.ait.ac.th/th/speed.ph (in Thai)

Thansettakij. (2015). *GPS and safety for public transportation*. Retrieved from http: // www thansettakij.com/content/22838 (in Thai)

Thygerson, A. L. (1977). *Accidents and disasters*. Englewood Cliffs: Prentice Hall.

Yangrattanachot, M. (2005). *Factors that caused traffic accidents by bus transportation between Sukhothai and other provinces*. Master of Education Thesis, Chiang Mai University. (in Thai)

การตัดสินใจซื้ออะไหล่รถยนต์ของลูกค้า: กรณีศึกษาร้านเสรีชัย อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ

Purchasing Decisions of Automobile Parts: A Case Study of Sereechai Shop, Muang District, Si Sa Ket Province

สลิลทิพย์ ขจรเงิน และ ธรรมวิมล สุขเสริม
Saliltip Khajorn-Ngern and Thumwimon Sukserm
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
Master of Business Administration Program, Ubon Ratchathani University
Received: February 22, 2018
Revised: March 30, 2018
Accepted: April 2, 2018

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาปัจจัยทางสังคม ปัจจัยทางวัฒนธรรม และปัจจัยทางเศรษฐกิจที่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจซื้ออะไหล่รถยนต์ของลูกค้าร้านเสรีชัย อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ และ (2) ศึกษาปัจจัยทางสังคม ปัจจัยทางวัฒนธรรม และปัจจัยทางเศรษฐกิจที่มีผลกับการตัดสินใจซื้ออะไหล่รถยนต์ของลูกค้าร้านเสรีชัย อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้เข้ามาใช้บริการร้านเสรีชัย อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ จำนวน 230 คน ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ ผลการวิจัย พบว่า (1) ปัจจัยทางสังคมและปัจจัยทางเศรษฐกิจมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจซื้อของลูกค้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนปัจจัยทางวัฒนธรรมมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจซื้อของลูกค้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ (2) ปัจจัยทางสังคมและปัจจัยทางเศรษฐกิจมีผลกับการตัดสินใจซื้อของลูกค้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนปัจจัยทางวัฒนธรรมมีผลกับการตัดสินใจซื้อของลูกค้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: ปัจจัยทางสังคม, ปัจจัยทางวัฒนธรรม, ปัจจัยทางเศรษฐกิจ, การตัดสินใจซื้อ

Abstract

This research was a quantitative research. The purposes of this research were as follows (1) to study social, cultural and economic factors which related to customer purchasing decisions of automobile parts in Sereechai shop, Mueang district Si Sa Ket province (2) to study social, cultural and economic factors which affected customer purchasing decisions of automobile parts in Sereechai shop, Muang district Si Sa Ket province. The sample size was customers of Sereechai shop consisted of 230 persons using the convenience sampling method. The research instrument was a questionnaire. The statistics was Pearson's sample correlation analysis and multiple regression analysis. The results of this research revealed that (1) social and economic factors significantly correlated with

customer purchasing decisions at the statistical level of 0.01. The cultural factors significantly related to the customer decision-making at the statistical level of 0.05 and (2) social and economic factors significantly affected purchasing decisions at the statistical level of 0.01, while cultural factors significantly affected purchasing decisions at the statistical level of 0.05.

Keywords: social factor, cultural factor, economic factor, purchasing decision-making

บทนำ

ตลาดร้านจำหน่ายอะไหล่รถยนต์มีการแข่งขันเพื่อเป็นผู้นำทางด้านส่วนแบ่งทางการตลาดค่อนข้างสูง เนื่องจากในปัจจุบันรถยนต์มีราคาสูง ผู้บริโภคส่วนใหญ่จึงหันมาซ่อมรถยนต์ใช้แล้วมากกว่าซื้อคันใหม่ (กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ, 2548) อย่างไรก็ตาม การซื้อของลูกค้ามักมีองค์ประกอบของการตัดสินใจร่วมด้วย

การซื้อสินค้าประเภทอะไหล่รถยนต์ มีกระบวนการตัดสินใจที่ซับซ้อน เนื่องด้วยราคาสินค้าอะไหล่บางอย่างมีราคาสูงขึ้น การตัดสินใจซื้อสินค้านั้นเกิดขึ้นอย่างเป็นขั้นตอน จากการศึกษาแบบจำลองกระบวนการตัดสินใจ พบว่า แบบจำลองกระบวนการตัดสินใจที่นิยมนำมาใช้ศึกษา คือ แบบจำลองกระบวนการตัดสินใจซื้อของ Kotler ได้แก่ (1) การตระหนักถึงปัญหาหรือความต้องการ (problem recognition) (2) การหาข้อมูล (information search) (3) การประเมินทางเลือก (evaluation of alternatives) (4) การตัดสินใจซื้อ (purchase decision) (5) พฤติกรรมหลังการซื้อ (post purchase behavior) (Kotler, 2003) ทั้งนี้ ในการตัดสินใจซื้อของลูกค้าที่แตกต่างกันอาจเป็นผลมาจากปัจจัยด้านต่างๆ ซึ่งจากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจนั้น พบว่า สภาพเศรษฐกิจ เทคโนโลยีใหม่ สื่อ กฎหมายและการเมือง สังคมและวัฒนธรรม เป็นปัจจัยภายนอกที่มีอิทธิพลต่อผู้บริโภค (Meldrum & McDonald, 2007)

จากการศึกษาพบว่า ในจังหวัดศรีสะเกษมีสัดส่วนของร้านจำหน่ายอะไหล่รถยนต์ค่อนข้างมาก (สำนักงานพาณิชย์จังหวัดศรีสะเกษ, 2560) อีกทั้ง จังหวัดดังกล่าวมีพื้นที่ติดกับจังหวัดอุบลราชธานีที่ถือว่าเป็นจังหวัดใหญ่แห่งหนึ่งของประเทศ ซึ่งมีสัดส่วนของร้านจำหน่ายอะไหล่รถยนต์ที่มีจำนวนมากและเป็นร้านที่มีขนาดใหญ่ มีปริมาณของอะไหล่รถยนต์ที่ลูกค้าสามารถเลือกซื้อได้อย่างเพียงพอ อย่างไรก็ตาม ภายในจังหวัดศรีสะเกษเองมีร้านจำหน่ายอะไหล่รถยนต์แห่งหนึ่ง ซึ่งถือว่ามีขนาดใหญ่ โดยมีสัดส่วนเทียบเท่ากับร้านจำหน่ายอะไหล่รถยนต์ในจังหวัดอุบลราชธานี นั่นคือ “ร้านเสรีชัย” โดยมีที่ตั้งอยู่ในอำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ มีปริมาณของสินค้าที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้เป็นอย่างดี

อย่างไรก็ตาม จากการสำรวจข้อมูลยอดขายย้อนหลังของทางร้าน จากปี พ.ศ. 2557 ถึง พ.ศ. 2559 พบว่า ยอดขายมีสัดส่วนลดลงอย่างต่อเนื่อง ทำให้ผู้วิจัยสันนิษฐานว่า ยอดขายที่ลดลงอาจจะเกิดจากการแข่งขันของธุรกิจนี้ในพื้นที่จังหวัดศรีสะเกษเองและพื้นที่ใกล้เคียง จึงทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจในการทำวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้ออะไหล่รถยนต์ของลูกค้า: กรณีศึกษาร้านเสรีชัย อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ เพื่อนำไปใช้เป็นข้อมูลให้ผู้ประกอบการสามารถนำมาปรับปรุงธุรกิจสร้างความเข้าใจและสามารถตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้าในพื้นที่ รวมถึงกำหนดแผนการตลาดให้สอดคล้องกับผลลัพธ์ที่ได้จากการศึกษาเพื่อเป้าหมายในการเพิ่มยอดขายให้สูงขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยทางสังคม ปัจจัยทางวัฒนธรรม และปัจจัยทางเศรษฐกิจที่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสิน

ใจซื้ออะไหล่รถยนต์ของลูกค้าร้านเสรีชัย อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ

2. เพื่อศึกษาปัจจัยทางสังคม ปัจจัยทางวัฒนธรรม และปัจจัยทางเศรษฐกิจที่มีผลกับการตัดสินใจซื้ออะไหล่รถยนต์ของลูกค้าร้านเสรีชัย อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีเกี่ยวกับกระบวนการตัดสินใจซื้อ

Kotler (2003) ได้อธิบายถึง ทฤษฎีการตัดสินใจซื้อ ซึ่งประกอบไปด้วย 5 ขั้นตอน ดังนี้

1. การตระหนักถึงปัญหา (problem recognition) หมายถึง การรับรู้ถึงปัญหาหรือความต้องการของตนเองและต้องการแก้ไขให้ปัญหาหรือความต้องการนั้นบรรลุตามความปรารถนา

2. การหาข้อมูล (information search) หมายถึง การแสวงหาข้อมูลเพื่อนำมาใช้ในการตัดสินใจเลือก โดยใช้ข้อมูลจากแหล่งภายในก่อนแต่หากไม่เพียงพอต่อการตัดสินใจจะเสาะหาข้อมูลจากแหล่งภายนอกเพิ่มเติม

3. การประเมินทางเลือก (evaluation of alternatives) หมายถึง การนำข้อมูลที่ได้รวบรวมไว้มาวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อดี ข้อเสีย ประเมินดูความคุ้มค่าและเหมาะสมเพื่อหาสินค้าหรือบริการดีที่สุด

4. การตัดสินใจซื้อ (purchase decision) หมายถึง การตัดสินใจเลือกสิ่งที่ดีที่สุดหลังจากผ่านการพิจารณาและประเมินข้อมูลจากที่มีทั้งหมด

5. พฤติกรรมหลังการซื้อ (post purchase behavior) หมายถึง การใช้สินค้าที่ตัดสินใจซื้อไปแล้วทำการประเมินและวิเคราะห์สินค้านั้นไปด้วย ว่าเกิดความพึงพอใจหรือไม่ หากผู้บริโภคพึงพอใจในสินค้าหรือบริการจะกลับมาซื้อซ้ำและมีผลต่อการแนะนำเพื่อนมา

เมื่อคำนึงถึงกระบวนการตัดสินใจของผู้บริโภคที่มีความเหมาะสมในการนำมาใช้กับบริบทงานวิจัยชิ้นนี้ พบว่า กระบวนการตัดสินใจของผู้บริโภค 5 ขั้นตอนของ Kotler (2003) มีความเหมาะสมมากที่สุด เนื่องจากในแต่ละขั้นตอนมีความชัดเจน มีรายละเอียดที่เข้าใจกระบวนการคิดในการตัดสินใจของลูกค้าได้ และสามารถนำมาใช้กับบริบทของการซื้ออะไหล่รถยนต์ได้จริง เพราะในกรณีการซื้อสินค้าต้องคำนึงถึงตั้งแต่การเริ่มต้นจนถึงกระบวนการหลังการใช้สินค้า เพราะความพึงพอใจของลูกค้าจะส่งผลต่อการซื้อในครั้งต่อไปหรือการบอกต่อไปยังลูกค้ารายใหม่ ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อยอดขายในอนาคตได้โดยตรง

แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยทางสังคม Majumdar (2010) ได้อธิบายว่า ปัจจัยทางสังคม เกิดจากอิทธิพลของกลุ่มอ้างอิงซึ่งมีผลต่อการตัดสินใจซื้อ กลุ่มอ้างอิงมีความสำคัญต่อทัศนคติ ความเชื่อ แนวทางพฤติกรรมซึ่งมีผลต่อการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค โดยเฉพาะผู้ที่หาข้อมูลในการซื้อสินค้ายาก ผู้บริโภคจะมีแนวโน้มในการขอคำแนะนำจากผู้อื่น

Kotler (2003) ได้อธิบายองค์ประกอบของแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยทางสังคม ดังนี้

1. กลุ่มอ้างอิง (reference groups) บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่ทรงอิทธิพลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อทัศนคติหรือพฤติกรรมของผู้บริโภค และกลุ่มที่มีอิทธิพลโดยตรงต่อบุคคลนั้น

2. ครอบครัว (family) สถาบันครอบครัวเป็นสถาบันที่สำคัญที่สุด ครอบครัวเป็นผู้สร้างนิสัยหรือค่านิยมให้ติดตัวลูกหลาน ซึ่งจะมีผลต่อทัศนคติ ความคิดอันจะส่งผลต่อพฤติกรรม

3. บทบาทและสถานภาพ (roles and statuses) บุคคลจะมีส่วนร่วมในกลุ่มต่างๆ ตลอดชั่วชีวิต ซึ่งตำแหน่งในกลุ่มจะกำหนดบทบาทและสถานภาพ บทบาทหนึ่งๆ จะประกอบด้วย กิจกรรมต่างๆ ที่บุคคลถูกคาดหวังให้ทำ ซึ่งในแต่ละบทบาทจะมีสถานภาพติดอยู่ด้วย และบุคคลนั้นๆ จะเลือกผลิตภัณฑ์ที่สื่อถึงบทบาทและสถานภาพของตนในสังคม นักการตลาดจึงให้ความสำคัญอย่างยิ่งกับศักยภาพด้านสัญลักษณ์แห่งสถานภาพของผลิตภัณฑ์และตราสินค้าของตน

อย่างไรก็ตาม เนื่องจากสินค้าประเภทอะไหล่รถยนต์ไม่ใช่สินค้าอุปโภคบริโภคทั่วไป อะไหล่รถยนต์เป็นสินค้าที่ต้องมีความรู้เฉพาะทาง เพราะรถยนต์มีประเภท รุ่น และชิ้นส่วนจำนวนมาก ลูกค้าที่ไม่ค่อยมีความรู้เกี่ยวกับรถยนต์อาจจะต้องปรึกษากับผู้รู้ก่อนซื้อ โดยปัจจัย

ทางสังคมด้านกลุ่มอ้างอิงจะทำให้ทราบว่า ในการตัดสินใจซื้ออะไหล่รถยนต์ของลูกค้า มีบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่ทรงอิทธิพลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อการตัดสินใจซื้อ และจากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า มีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทำการศึกษาปัจจัยทางสังคมด้านกลุ่มอ้างอิงอยู่พอสมควร ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจนำเอาปัจจัยทางสังคมด้านกลุ่มอ้างอิงมาใช้เป็นตัวแปรในการวิจัย ทั้งนี้ ผู้วิจัยไม่นำปัจจัยทางสังคมด้านบทบาทและสถานภาพมาใช้ในการศึกษา เนื่องจากไม่สอดคล้องกับบริบทงานวิจัยเมื่อเทียบกับปัจจัยทางสังคมด้านกลุ่มอ้างอิง

แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยทางวัฒนธรรม Sternberg, Jarvin & Grigorenko (2011) ให้ความหมายว่า วัฒนธรรม (culture) คือ กลุ่มของทัศนคติ ค่านิยม ความเชื่อ และพฤติกรรมที่มีร่วมกันของกลุ่ม โดยเป็นการรับการสื่อสารจากรุ่นหนึ่งสู่อีกรุ่นหนึ่ง ผ่านภาษาหรือรูปแบบการสื่อสารต่างๆ

ภาวิณี กาญจนาภา (2554) อธิบายถึง องค์ประกอบของปัจจัยภายนอกทางด้านวัฒนธรรมซึ่ง ได้แก่

1. วัฒนธรรม วัฒนธรรมมีอิทธิพลต่อการบริโภคสินค้าโดยผ่านการทำหน้าที่ต่างๆ วัฒนธรรมเป็นตัวกำหนดบรรทัดฐาน กฎเกณฑ์หรือขอบเขตของการกระทำที่สังคมยอมรับโดยทั่วไปผ่านทางค่านิยมทางวัฒนธรรม หากไม่ปฏิบัติตามบรรทัดฐานจะถูกสังคมลงโทษโดยการไม่ให้เข้าร่วมกลุ่มหรือขับไล่ออกจากกลุ่ม บรรทัดฐานมีอิทธิพลต่อผู้บริโภคโดยจะเป็นตัวกำหนดว่าสินค้าประเภทใดเป็นสินค้าที่พึงปรารถนาของสังคม วัฒนธรรมเป็นตัวกำหนดค่านิยม ซึ่งค่านิยม (values) เป็นความเชื่อร่วมกันเกี่ยวกับรูปแบบของพฤติกรรมที่ได้รับการยอมรับจากคนในสังคมว่าเป็นสิ่งที่ถูกต้อง และเป็นที่ต้องการ วัฒนธรรมมีผลต่อความคิด ความเชื่อรวมถึงทัศนคติของคนในสังคม หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ วัฒนธรรมมีอิทธิพลต่อค่านิยมของคนในสังคม

2. วัฒนธรรมย่อย (subculture) กลุ่มวัฒนธรรมย่อยเป็นกลุ่มผู้บริโภคที่มีลักษณะแบบแผนของพฤติกรรม ค่านิยม และความเชื่อที่มีความแตกต่างจากคนอื่นในวัฒนธรรมเดียวกัน แบ่งประเภทของกลุ่มวัฒนธรรมย่อยโดยใช้ปัจจัยด้านเชื้อชาติ สีผิว ศาสนา อาชีพ ชนชั้นทางสังคม อายุ เพศ เป็นต้น

3. ชนชั้นทางสังคม (social class) เป็นการจัดอันดับโดยเปรียบเทียบตัวแปรด้านต่าง ๆ ของคนในสังคม โดยคนในชนชั้นเดียวกันจะมีค่านิยม ทัศนคติ ความชอบ ความสนใจ วิถีการดำเนินชีวิตและพฤติกรรมร่วมกัน หรือมีพฤติกรรมการบริโภคไปในลักษณะเดียวกัน โดยที่คนในแต่ละชนชั้นจะมีพฤติกรรมการซื้อที่แตกต่างกันไป

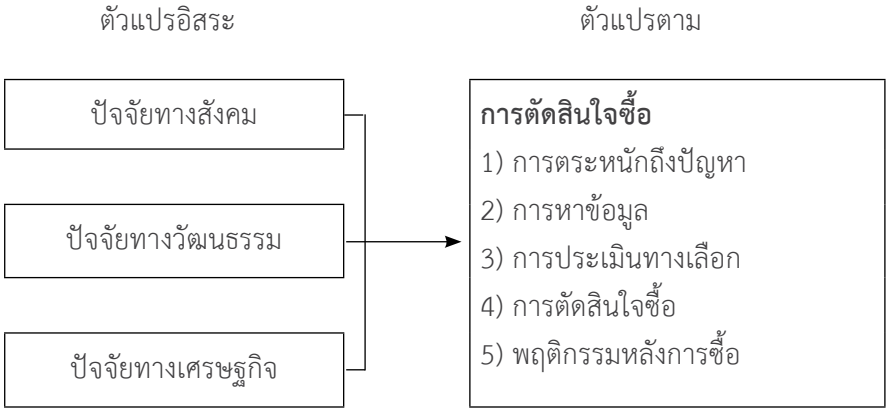
อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยมีความสนใจศึกษาในส่วนของวัฒนธรรมหลัก (core cultural) และเชื่อมโยงไปถึงค่านิยม (values) ซึ่งเป็นสิ่งที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการของผู้บริโภค และทำให้ทราบค่านิยมที่มีนัยสำคัญต่อการตัดสินใจซื้อของคนในพื้นที่ที่จะศึกษา ทั้งนี้ จากการสังเกตเบื้องต้นในบริบทความเป็นจริง ไม่มีเรื่องของวัฒนธรรมย่อยและชนชั้นทางสังคมเข้ามาเกี่ยวข้องในการซื้อ คนส่วนใหญ่มีลักษณะทั่วไปที่ไม่แตกต่างกัน และอยู่ในชนชั้นระดับกลาง ไม่ได้มีความหลากหลายที่เห็นได้ชัด ผู้วิจัยจึงไม่นำองค์ประกอบด้านวัฒนธรรมย่อย (subculture) และองค์ประกอบด้านชนชั้นทางสังคม (social class) มาใช้ในการกระตุ้นการซื้อของลูกค้า

แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยทางเศรษฐกิจ อดุลย์ จาตุรงคกุล (2542) ได้อธิบายเกี่ยวกับเศรษฐกิจไว้ว่า สภาวการณ์ทางเศรษฐกิจมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของผู้ซื้อ การซื้อสินค้าหรือบริการของผู้บริโภคมักจะได้รับผลกระทบจากสถานะทางเศรษฐกิจของตนเอง

Kotler (2003) ได้อธิบายถึงองค์ประกอบของแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยทางเศรษฐกิจของบุคคล ประกอบด้วย รายได้ที่สามารถใช้จ่ายได้ การออมทรัพย์สิน หนี้สิน อำนาจในการกู้ยืม ทัศนคติต่อการใช้จ่ายและการออม

จากการทบทวนองค์ประกอบของแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยทางเศรษฐกิจ พบว่า องค์ประกอบของแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยทางเศรษฐกิจที่มีความสอดคล้องกับบริบทของงานวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ รายได้ การออมทรัพย์สิน หนี้สิน อำนาจในการกู้ยืม และทัศนคติต่อการใช้จ่ายและการออม เนื่องจากตัวแปรดังกล่าวเป็นสภาพเศรษฐกิจของบุคคลอันจะทำให้ทราบถึงปัจจัยทางเศรษฐกิจที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อของลูกค้า ทั้งนี้ บริบทงานวิจัยเป็นงานวิจัยเกี่ยวกับอะไหล่รถยนต์ซึ่งเป็นสินค้าที่ไม่ได้ราคาสูงมาก จึงไม่ได้เอาเงื่อนไขด้านทรัพย์สมบัติมาใช้ในการวิจัย

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยทางสังคม ปัจจัยทางวัฒนธรรม ปัจจัยทางเศรษฐกิจมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจซื้ออะไหล่รถยนต์ของลูกค้าร้านเสรีชัย อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ

2. ปัจจัยทางสังคม ปัจจัยทางวัฒนธรรม ปัจจัยทางเศรษฐกิจมีผลต่อการตัดสินใจซื้ออะไหล่รถยนต์ของลูกค้าร้านเสรีชัย อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อศึกษาปัจจัยทางสังคม ปัจจัยทางวัฒนธรรม และปัจจัยทางเศรษฐกิจที่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจซื้ออะไหล่รถยนต์ของลูกค้าร้านเสรีชัย อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ และศึกษาปัจจัยทางสังคม ปัจจัยทางวัฒนธรรม และปัจจัยทางเศรษฐกิจที่มีผลกับการตัดสินใจซื้ออะไหล่รถยนต์ของลูกค้าร้านเสรีชัย อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ที่เข้ามาใช้บริการร้านเสรีชัย อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ ซึ่งมีจำนวนผู้เข้าใช้บริการ 550 คนต่อเดือน (จากการสำรวจข้อมูลเบื้องต้นของร้านเสรีชัย โดยอ้างอิงจากรายการขายสินค้าเมื่อเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2559 – ตุลาคม พ.ศ.2559)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ที่เข้ามาใช้บริการร้านเสรีชัย อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ มีจำนวนเท่ากับ 230 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้ ใช้แบบสอบถาม (questionnaire) สร้างตามวัตถุประสงค์และกรอบแนวความคิดที่กำหนดขึ้น โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปโดยเนื้อหาครอบคลุมข้อมูลเกี่ยวกับเพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน จำนวน 5 ข้อ ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยทางสังคม ปัจจัยทางวัฒนธรรม ปัจจัยทางเศรษฐกิจ โดยเนื้อหาครอบคลุมทั้งหมด 3 ด้าน จำนวน 10 ข้อ โดยมีค่าความเชื่อมั่น (reliability) คิดเป็นร้อยละ 72.8 ($\overline{X}$ = 0.728) ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจซื้อของลูกค้าร้านเสรีชัย อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ โดยเนื้อหาครอบคลุมทั้งหมด 5 ด้าน ได้แก่ การตระหนักถึงปัญหา (problem recognition) การหาข้อมูล (information search) การประเมินทางเลือก (evaluation of alternatives) การตัดสินใจซื้อ (purchase decision) และพฤติกรรมหลังการซื้อ (postpurchase behavior) จำนวน 16 ข้อ โดยมีค่าความเชื่อมั่น (reliability) คิดเป็นร้อยละ 84.2 ($\overline{X}$ = 0.842) ทั้งนี้ ตอนที่ 2 และ 3 มีลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Likert rating scale) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ โดยที่ 5 เท่ากับมากที่สุด 4 เท่ากับมาก 3 เท่ากับปานกลาง 2

เท่ากับน้อย และ 1 เท่ากับน้อยที่สุด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) โดยมุ่งเน้นการศึกษาปัจจัยทางสังคม วัฒนธรรม และเศรษฐกิจ ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้ออะไหล่รถยนต์ของลูกค้าร้านเสรีชัย อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ ซึ่งผู้วิจัยได้ทาการรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (primary data) ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากผู้เข้าใช้บริการร้านเสรีชัย อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ และข้อมูลทุติยภูมิ (secondary data) ใช้วิธีการค้นคว้าหาข้อมูลจากหนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ เอกสาร ฐานข้อมูล และเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้อง

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's correlation analysis) และการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (multiple regression analysis) ใช้ในการทดสอบสมมติฐานทางสถิติ

ผลการวิจัย

1. จากผลการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางสังคม ปัจจัยทางวัฒนธรรม ปัจจัยทางเศรษฐกิจและการตัดสินใจซื้ออะไหล่รถยนต์ของลูกค้าร้านเสรีชัย อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษพบว่า ปัจจัยทางสังคมและปัจจัยทางเศรษฐกิจมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจซื้อของลูกค้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และปัจจัยทางวัฒนธรรมมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจซื้อของลูกค้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาความสัมพันธ์เป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยทางทางสังคมมีความสัมพันธ์ระดับปานกลางกับการตัดสินใจซื้ออะไหล่รถยนต์ของลูกค้าร้านเสรีชัย อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ ส่วนปัจจัยทางเศรษฐกิจมีความสัมพันธ์ระดับต่ำกับการตัดสินใจซื้ออะไหล่รถยนต์ของลูกค้าร้านเสรีชัย อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ และปัจจัยทางวัฒนธรรมมีความสัมพันธ์ระดับต่ำมากกับการตัดสินใจซื้ออะไหล่รถยนต์ของลูกค้าร้านเสรีชัย อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ

ตาราง 1

การวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่างส่วนประสมทางการตลาดในมุมมองของผู้บริโภคปัจจัยทางสังคม ปัจจัยทางวัฒนธรรม ปัจจัยทางเศรษฐกิจกับการตัดสินใจซื้ออะไหล่รถยนต์ของลูกค้าร้านเสรีชัย อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ

ตัวแปร	$\bar{X}$	SD	Y	X_1	X_2	X_3
การตัดสินใจซื้อ (Y)	3.80	0.48	1			
ปัจจัยทางสังคม (X_1)	4.02	0.62	0.52**	1		
ปัจจัยทางวัฒนธรรม (X_2)	3.04	0.78	0.24*	0.13*	1	
ปัจจัยทางเศรษฐกิจ (X_3)	3.79	0.77	0.44**	0.25**	0.21**	1

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05, ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

2. ผลการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับอิทธิพลของปัจจัยทางสังคม ปัจจัยทางวัฒนธรรม ปัจจัยทางเศรษฐกิจและการตัดสินใจซื้ออะไหล่รถยนต์ของลูกค้าร้านเสรีชัย อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ พบว่า ปัจจัยทางสังคม ปัจจัยทางวัฒนธรรม และปัจจัยทางเศรษฐกิจล้วนมีผลต่อการตัดสินใจซื้ออะไหล่รถยนต์ของลูกค้าร้านเสรีชัย อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ

ตาราง 2

การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณของปัจจัยทางสังคม ปัจจัยทางวัฒนธรรม ปัจจัยทางเศรษฐกิจที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้ออะไหล่รถยนต์ของลูกค้าร้านเสรีชัย อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ

ตัวแปร	B	SE b	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
ค่าคงที่	1.52	0.19		7.84	0.00**		
ปัจจัยทางสังคม	0.33	0.04	0.43	7.98	0.00**	0.93	1.07
ปัจจัยทางวัฒนธรรม	0.07	0.03	0.12	2.24	0.02*	0.95	1.05
ปัจจัยทางเศรษฐกิจ	0.19	0.03	0.31	5.73	0.00**	0.91	1.10
R^2 = 0.39, Adjusted R^2 = 0.38, SEE = 0.38, F = 48.20, Sig. = 0.00							

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05, ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

การอภิปรายผล

จากการศึกษางานวิจัย พบว่า ปัจจัยทางสังคม ปัจจัยทางวัฒนธรรม ปัจจัยทางเศรษฐกิจ มีความสัมพันธ์และมีอิทธิพลกับการตัดสินใจซื้ออะไหล่รถยนต์ของลูกค้าร้านเสรีชัย อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ ซึ่งจากผลของการวิจัยดังกล่าว มีความสอดคล้องกับสมมติฐานที่กำหนดไว้ โดยความสัมพันธ์และอิทธิพลระหว่างปัจจัยทางสังคม ปัจจัยทางวัฒนธรรม ปัจจัยทางเศรษฐกิจกับการตัดสินใจซื้ออะไหล่รถยนต์ของลูกค้าฯ มีความสอดคล้องกับงานวิจัยดังนี้

ปัจจัยทางสังคมมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจซื้ออะไหล่รถยนต์ของลูกค้าร้านเสรีชัย อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของสุกัญญา ทองสุข (2559) ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อรถกระบะ ของผู้บริโภคในเขตจังหวัดสุพรรณบุรี โดยพบว่า ปัจจัยทางสังคมด้านกลุ่มอ้างอิง ด้านครอบครัว ด้านบทบาทสถานะ โดยรวมมีความสัมพันธ์กับกระบวนการตัดสินใจซื้อรถกระบะ ส่วนปัจจัยทางสังคมมีผลต่อการตัดสินใจซื้อของลูกค้า จะสอดคล้องกับงานวิจัยนพคุณ แซ่พุย (2556) ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อรถจักรยานยนต์ของประชากรในกรุงเทพมหานคร โดยพบว่า ปัจจัยทางสังคมส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อรถจักรยานยนต์ของประชากรในกรุงเทพมหานคร

ปัจจัยทางวัฒนธรรมมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจซื้ออะไหล่รถยนต์ของลูกค้าร้านเสรีชัย อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของธนภร สร้อยสำรี (2556) ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์มือสองประเภทรถยนต์ส่วนบุคคลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี โดยพบว่า ปัจจัยทางวัฒนธรรมมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการซื้อรถยนต์มือสองในครั้งต่อไปทั้งของกลุ่มตัวอย่างโดยรวม และรวมถึงกลุ่มของผู้ที่มีวัตถุประสงค์ซื้อเพื่อใช้ในการประกอบอาชีพและเพื่อใช้ในการดำรงชีวิต ส่วนปัจจัยทางวัฒนธรรมมีผลต่อการตัดสินใจซื้อของลูกค้าฯ จะสอดคล้องกับงานวิจัยของนพคุณ แซ่พุย (2556) ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อรถจักรยานยนต์ของประชากรในกรุงเทพมหานคร โดยพบว่า ปัจจัยด้านวัฒนธรรมมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อรถจักรยานยนต์

ปัจจัยทางเศรษฐกิจมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจซื้ออะไหล่รถยนต์ของลูกค้าร้านเสรีชัย อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของสำราญ ทับสระ (2555) ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อรถยนต์ปิกอัพของผู้บริโภคในเขต จังหวัดพัทลุง โดยพบว่า ปัจจัยทางเศรษฐกิจด้านรายได้มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจซื้อรถยนต์ปิกอัพของผู้บริโภคในเขต จังหวัดพัทลุง ส่วนปัจจัยทางเศรฐกิจมีผลต่อการตัดสินใจซื้อของลูกค้าฯ จะสอดคล้องกับงานวิจัยของยุวดี จารุนุช (2554) ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้ออะไหล่รถยนต์ของผู้ประกอบการอู่ซ่อมรถยนต์ในจังหวัดสมุทรสาคร พบว่า ภาวะเศรษฐกิจรวมในปัจจุบันมีผลต่อการตัดสินใจซื้ออะไหล่รถยนต์ของผู้ประกอบการอู่ซ่อมรถยนต์ และสอดคล้องกับงานวิจัยของนพคุณ

แซ่พุย (2556) ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อรถจักรยานยนต์ของประชากรในกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยด้านเศรษฐกิจมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อรถจักรยานยนต์

ข้อเสนอแนะ

1. ในการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยด้านอื่นๆ เพิ่มเติม ได้แก่ ทัศนคติ รูปแบบการดำเนินชีวิต ส่วนประสมทางการตลาดด้านต่าง ๆ เป็นต้น ซึ่งเป็นตัวแปรที่สามารถทำนายการตัดสินใจซื้ออะไหล่รถยนต์ได้

2. เพื่อให้งานวิจัยมีความสมบูรณ์และเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการร้านจำหน่ายอะไหล่รถยนต์ยิ่งขึ้น ในการวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาสถานที่จำหน่ายอะไหล่รถยนต์แห่งอื่น ๆ และนำมาเปรียบเทียบความแตกต่างของผลการวิจัย เพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการร้านฯ ในการวางแผนการตลาดให้เหมาะสม และสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น

References

Department of Trade Negotiations. (2005). *Automotive and auto parts industry.* Retrieved from http://www.thaifta.com/ThaiFTA/ (in Thai)

Jarunuch, Y. (2011). *Factor influencing spare parts purchasing decision of garage entrepreneurs in Samut Sakhon province.* Master of Business Administration Thesis, Chiangmai University. (in Thai)

Jaturongkhakun, A. (2542). *Marketing management*. Bangkok: Thammasat University. (inThai)

Kanjanapa, P. (2011). *Principles of marketing*. Petchburi: Silpakorn University. (in Thai)

Kotler, P. (2003). *Marketing management*. New Jersey: Prentice-Hall.

Majumdar, R. (2010) *Consumer behavior: Insights from Indian market*. New Delhi: PHI Learning.

Meldrum, M., & Mc Donald, M. (2007) *Marketing in a nutshell.* Massachusetts: Butterworth-Heinemann.

Seapui, N. (2013). F*actors affecting motorcycle buying decision of people in Bangkok*. Master of Business Administration Thesis, Bangkok University. (in Thai)

Soisamree T. (2013). *A study on factors affecting purchase decision of personal used cars in Muang district, Chon Buri province*. Master of Business Administration Thesis. Burapa University. (in Thai)

Sternberg, R. J., Jarvin, L., & Grigorenko, E. L. (2011). *Explorations in giftedness.* New York: Cambridge University.

Tabsa, S. (2012). *Factors affecting consumer's buying behavior of pick-up in Phatthalung province area*. Master of Business Administration Thesis. Ramkhamhaeng University. (in Thai)

Tongsuk S. (2016). *Factors affecting Suphanburi's consumers decision process in buying in pick-up truck.* Master of of Business Administration Thesis, Silpakorn University. (in Thai)

ปัจจัยที่มีผลต่อคุณค่าการบริโภคในการซื้อสมาร์ทวอทช์ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

Factors Affecting Consumer Values in the Purchase of Smartwatches in Bangkok Metropolitan Region

วรเมธ อังกุลดี และ สุดาพร กุณฑลบุตร
Woramet Unguldee and Sudaporn Kuntonbutr
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
Master of Business Administration Program, Rajamangala University of Technology Thanyaburi
Received: February 26, 2018
Revised: March 30, 2018
Accepted: April 2, 2018

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาปัจจัยลักษณะทั่วไปของผู้บริโภคที่มีผลต่อคุณค่าการบริโภคในการซื้อสมาร์ทวอทช์ของผู้บริโภค และ (2) ศึกษาปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อคุณค่าการบริโภคในการซื้อสมาร์ทวอทช์ด้านคุณค่าทางการใช้งานและด้านคุณค่าทางอารมณ์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ใช้สมาร์ทวอทช์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามออนไลน์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ย (independent samples t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way ANOVA) และ การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (multiple regression analysis) ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง ช่วงอายุระหว่าง 26-31 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษา ปริญญาตรี อาชีพส่วนใหญ่คือ พนักงาน/ ผู้บริหาร บริษัทเอกชน รายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 15,000-30,000 บาท ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ลักษณะทั่วไปของผู้ใช้สมาร์ทวอทช์ ด้าน อายุ และอาชีพที่แตกต่างกัน มีผลต่อคุณค่าทางการใช้งานแตกต่างกัน ส่วน ด้านเพศ อายุและอาชีพที่แตกต่างกัน มีผลต่อคุณค่าทางอารมณ์แตกต่างกัน ส่วนประสมทางการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาด มีอิทธิพลต่อคุณค่าการบริโภคในการซื้อสมาร์ทวอทช์ด้านคุณค่าทางการใช้งานของผู้ใช้สมาร์ทวอทช์ และส่วนประสมทางการตลาดด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาด มีอิทธิพลต่อคุณค่าการบริโภคในการซื้อสมาร์ทวอทช์คุณค่าทางอารมณ์ของผู้ใช้สมาร์ทวอทช์

คำสำคัญ: ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด, คุณค่าการบริโภคของผู้บริโภค, คุณค่าทางการใช้งาน, คุณค่าทางอารมณ์

Abstract

This research aimed to study (1) consumers' personal factors affecting their values in the purchase of smartwatches and (2) the marketing mix factors affecting the consumer purchasing values on the functional and emotional values. The sample group was 400 users of smartwatches in Bangkok metropolitan area. The research instrument was an online-questionnaire. Statistics used for

data analysis were frequency, percentage, standard deviation, t-test, One-way ANOVA and multiple regression analysis. The results showed that that most of the respondents were single female, aged 26-31years of age, held a bachelor's degree and were working as an employee or an administrator in private companies with the average monthly income of between 15,000 and 30,000 baht. The results of the hypothesis test revealed that different ages and occupations affected the functional value whereas differences in gender and occupations affected the emotional value. Product, place and promotion of the marketing mix factors also had an effect on the functional value while the place and promotion affected the emotional value.

Keywords: marketing mix factors, consumer values, functional value, emotional value

บทนำ

ปัจจุบันการรักษาสุขภาพและการออกกำลังกายกำลังได้รับความนิยมเป็นอย่างมาก หนึ่งในรูปแบบของการออกกำลังกายที่กำลังได้รับความนิยมคือการออกกำลังกายในฟิตเนส (fitness) ตลาดฟิตเนสยังมีโอกาสขยายได้อีกมากจากพฤติกรรมของคนรุ่นใหม่ที่นิยมใช้บริการฟิตเนสมากขึ้น โดยสำนักงานสถิติแห่งชาติพบว่าสัดส่วนของประชากรไทย ออกกำลังกายมากขึ้น และมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอีกเรื่อย ๆ กระแสความนิยมในการออกกำลังกายยังได้สร้างโอกาสให้กับธุรกิจที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ อีกมากมาย เช่นเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่ช่วยดูแลและสนับสนุนด้านสุขภาพ ซึ่งมีหลากหลายรูปแบบ และหนึ่งในเทคโนโลยียอดนิยม คือ เทคโนโลยีสวมใส่ (wearable technology) ซึ่งกำลังมาแรงในยุคปัจจุบันนอกจากจะเป็นอุปกรณ์สำหรับสวมใสเพื่อรองรับกับชีวิตในสังคมเมือง ยังมีความสามารถในการเชื่อมต่อกับสมาร์ทโฟนและยังนิยมใช้กันมากในกลุ่มคนที่ให้ความสำคัญกับการออกกำลังกายและดูแลสุขภาพ

เทคโนโลยีสวมใส่ (wearable technology) ที่น่าสนใจมีหลากหลายรูปแบบ หนึ่งในเทคโนโลยีที่น่าสนใจอันดับต้นๆ คือสมาร์ทวอทช์ (smartwatch) ซึ่งมีเซนเซอร์ (sensor) หลายรูปแบบที่มีคุณสมบัติดูแลสุขภาพและวัดค่าต่างๆ ของการออกกำลังกาย เช่น เซนเซอร์สำหรับนับจำนวนก้าว จับการเคลื่อนไหวตามแกน ทั้งแนวตั้งและแนวนอน เพื่อคำนวณข้อมูลการขับรถ เดิน วิ่ง ในการใช้ชีวิตประจำวันทุกๆ ช่วงเวลา, เซนเซอร์วัดอัตราการเต้นของหัวใจ และในอนาคตตลาดสมาร์ทวอทช์ จะมีความสามารถที่มากขึ้น ที่จะสามารถสร้างความต้องการของผู้บริโภคให้ได้รับการตอบสนองในความสามารถใหม่ๆ โดยเฉพาะในด้านของการดูแลสุขภาพ และในด้านการทำงานที่สามารถใช้งานทดแทนสมาร์ทโฟนได้ในระดับนึง (standalone) หากผู้ผลิตสามารถเพิ่มขีดจำกัดและความสามารถของสมาร์ทวอทช์ได้ การเติบโตของตลาดสมาร์ทวอทช์จะเติบโตรวดเร็วและสูงขึ้นได้จากข้อมูลของ Business Insider Intelligence (BI Intelligence) แสดงให้เห็น การคาดการณ์ตลาดของสมาร์ทวอทช์ที่จะเติบโตและตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภค นอกจากนี้ทางผู้ให้บริการชั้นนำระดับโลกด้านการให้คำปรึกษาด้านการตลาดบริการให้คำปรึกษาและกิจกรรมสำหรับตลาดเทคโนโลยีสารสนเทศโทรคมนาคมและเทคโนโลยีเพื่อผู้บริโภคหรือ International Data Corporation (IDC) แสดงข้อมูลยอดขนส่งสมาร์ทวอทช์ ที่ลดลงไปมาก โดยทาง IDC มีความเห็นว่า สาเหตุที่ทำให้ สมาร์ทวอทช์มีตลาดลดลงเนื่องมาจากไม่มี ฮาร์ดแวร์ใหม่ๆในการสร้างความสนใจให้กับลูกค้าได้มากพอ และปัญหาที่ชัดเจนที่สุดคือ ลูกค้าส่วนมากมีความต้องการทางด้านการออกกำลังกาย อย่างไรก็ตามกระแสในไทยนั้นในช่วงปี 2559 ราคูเท็น ตลาดดอทคอม เว็บไซต์บริการช๊อปปิ้งออนไลน์ เปิดเผยถึงพฤติกรรมการซื้อในไทย พบว่าสินค้าที่นิยมสูงในช่วงปีใหม่คือ สมาร์ทวอทช์ โดยผลสำรวจพฤติกรรมนักช๊อปออนไลน์ของไทย 500 คน เพศชายและหญิงอย่างละครึ่ง พบว่าเทรนสินค้าที่

ได้รับความนิยมตั้งแต่ปลายปีเป็นต้นไป คือ อุปกรณ์เพื่อคนชอบออกกำลังกายอย่าง สมาร์ทวอทช์ ทั้งนี้การตอบสนองความต้องการลูกค้าทำได้ยากมากขึ้น และเอาใจยากมากขึ้น ต้องการความสะดวกรวดเร็วและมีความจงรักภักดีต่อแบรนด์น้อยลง อาจเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมต่างๆ ของลูกค้า ทำให้การตลาดต้องมีการเปลี่ยนแปลงเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ได้

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา เป็นสาเหตุของการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณค่าการบริโภคในการซื้อสมาร์ทวอทช์ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล การเปลี่ยนแปลงของการแข่งขันและพฤติกรรมผู้บริโภค จำเป็นต้องใช้การตลาดเข้ามาเกี่ยวข้องเพื่อปรับปรุงและแก้ไขหรือพัฒนามุ่งเน้นในส่วนที่ผู้บริโภคปัจจุบันให้ความสำคัญ เพื่อเป็นแนวทางให้กับผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มธุรกิจสามารถปรับปรุง พัฒนา ผลิตภัณฑ์ให้สามารถตอบสนองการใช้ชีวิตของผู้บริโภค ให้ผู้บริโภคตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภคได้ในที่สุด และอาจจะสามารถส่งผลต่อการซื้อซ้ำของผู้บริโภคในอนาคตได้อีกด้วย

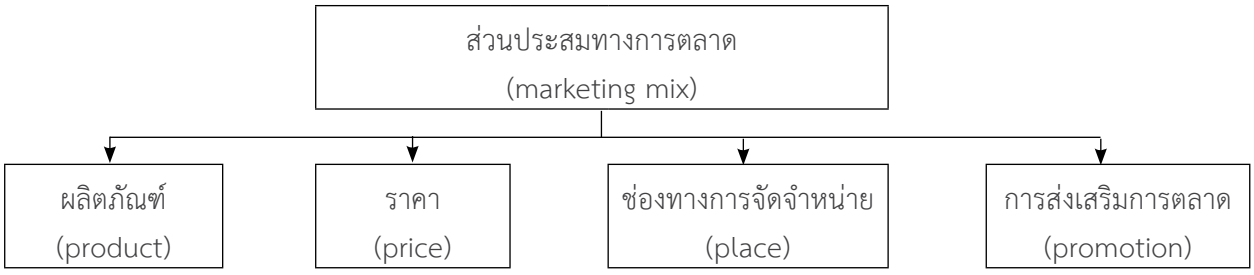
วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยลักษณะข้อมูลทั่วไปของผู้บริโภคที่มีผลต่อคุณค่าการบริโภคในการซื้อสมาร์ทวอทช์

2. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อคุณค่าการบริโภคในการซื้อสมาร์ทวอทช์

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาด 4P’s โปรแกรมทางการตลาด หรือส่วนประสมทางการตลาด หมายถึง กลยุทธ์การตลาดที่สัมพันธ์กับความต้องการของลูกค้าเป้าหมาย แปลสภาพความต้องการเป็นแนวคิดของผลิตภัณฑ์ ส่วนประสมทางการตลาดเป็นปัจจัยที่สามารถควบคุมได้ หลังจากบริษัทเลือกตลาดเป้าหมาย และต้องตอบสนองความต้องการลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งเรียกว่า 4P’s ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ ราคา สถานที่จัดจำหน่าย และ การส่งเสริมการตลาด



ภาพ 1 แผนภูมิแสดงส่วนประสมทางการตลาด

ผลิตภัณฑ์ (product) คือสิ่งสิ่งที่จับต้องได้และจับต้องไม่ได้ที่นำเสนอแก่ตลาด เพื่อจะตอบสนองต่อความต้องการของตลาด สินค้า (จับต้องได้) และบริการ (จับต้องไม่ได้) ผลิตภัณฑ์ อันได้แก่ รูปแบบของสินค้า สไตล์ ชื่อตราสินค้า บรรจุภัณฑ์ และการบริการ (Kotler, 2003)

ราคา (price) หมายถึงจำนวนเงินหรือข้อพิจารณาที่เกี่ยวข้องกับการแลกเปลี่ยนความเป็นเจ้าของเพื่อใช้ประโยชน์จากสินค้าและบริการ

ช่องทางการจัดจำหน่าย (place) หมายถึงระบบที่เคลื่อนย้ายสินค้าจากผู้ผลิตไปยังผู้บริโภค

การส่งเสริมการตลาด (promotion) เป็นส่วนสำคัญส่วนนึงของ ส่วนประสมทางการตลาด (Marketing Mix) โดยในปัจจุบันสินค้าและบริการต่างๆ นอกจากจะต้องมีคุณภาพและเป็นที่ต้องการของตลาด มีราคาและช่องทางจำหน่ายที่มีประสิทธิภาพแล้ว ยังต้องมีการดำเนินการส่งเสริมการตลาดที่มีประสิทธิภาพด้วย

ทฤษฎีคุณค่าตราสินค้าและความชื่นชอบในตราสินค้า ลักษณะของตราสินค้า ตราสินค้า หรือแบรนด์สินค้า คือ ชื่อ (name) คำ (word) หรือ สัญลักษณ์ (symbol) การออกแบบ (design) ตราสินค้า คือสัญลักษณ์ที่มีความซับซ้อน และ สื่อความหมายได้ หลายระดับ ได้แก่

1. คุณสมบัติ (attributes) ตราสินค้าจะทำให้ผู้บริโภคนึกถึงคุณลักษณะและคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์

2. คุณประโยชน์ (benefits) คุณสมบัติต้องสื่อความหมายออกมาได้เป็น คุณประโยชน์ทางหน้าที่การใช้งาน (functional) และคุณประโยชน์ทางอารมณ์ (emotional)

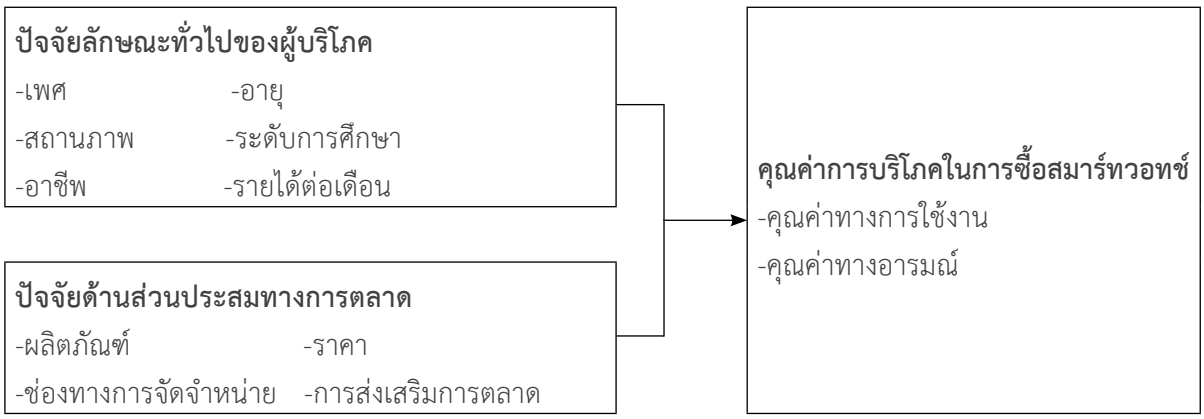
3. คุณค่า (values) โดยตราสินค้าจะต้องสื่อถึงคุณค่าของผู้ผลิตได้

4. วัฒนธรรม (culture) ตราสินค้าสามารถเป็นตัวแทนของวัฒนธรรมแต่ละประเทศได้

5. บุคลิกภาพ (personality) ตราสินค้าสามารถบ่งบอกบุคลิกภาพในสินค้าแต่ละประเภทได้

6. ผู้ใช้ (user) ตราสินค้าชี้ให้เห็นประเภทของผู้บริโภคที่ทำการซื้อหรือใช้สินค้า

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพ 2 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ลักษณะทั่วไปของผู้บริโภคมีผลต่อคุณค่าการบริโภคในการซื้อสมาร์ทวอทช์ของผู้บริโภค

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดมีอิทธิพลต่อคุณค่าการบริโภคในการซื้อสมาร์ทวอทช์ด้านคุณค่าทางการใช้งานของผู้บริโภค

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดมีอิทธิพลต่อคุณค่าการบริโภคในการซื้อสมาร์ทวอทช์ด้านคุณค่าทางอารมณ์ของผู้บริโภค

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยลักษณะทั่วไปของผู้บริโภคที่มีผลต่อคุณค่าการบริโภคในการซื้อสมาร์ทวอทช์ของผู้บริโภค และปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อคุณค่าการบริโภคในการซื้อสมาร์ทวอทช์ด้านคุณค่าทางการใช้งานและด้านคุณค่าทางอารมณ์

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชากรที่ใช้สมาร์ทวอทช์ ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล เก็บข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 20 ปีขึ้นไป กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ทั้งหมด คำนวณจากสูตรของ Cochran (1977) เนื่องจากประชากรไม่แน่นอน คำนวณได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 400 ตัวอย่าง ผู้วิจัยได้เลือกการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (purposive sampling) เลือกเฉพาะผู้ที่คยใช้สมาร์ทวอทช์แล้ว

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามลักษณะข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยเป็นแบบให้เลือกตอบคำตอบเดียวจากหลายตัวเลือกคำตอบ (multiple choice question) จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด 4 ด้าน จำนวน 22 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับคุณค่าการบริโภคใน

การซื้อสมาร์ทวอทช์ 2 ด้าน จำนวน 10 ข้อ

การหาค่าความเชื่อมั่น โดยนำแบบสอบถามไปทดสอบใช้จริงกับประชากรที่ใช้สมาร์ทวอทช์ จำนวน 30 คน แล้วนำแบบสอบถามมาตรวจให้คะแนน แล้วนำมาคิดหาค่าความเชื่อมั่นโดยใช้โปรแกรมทางสถิติ หาค่าอัลฟ่าของ ครอนบัค (Cronbach's alpha coefficient) ซึ่งจะต้องมีค่ามากกว่า 0.5 ขึ้นไป

ตาราง 1

ค่าอัลฟ่าของ ครอนบัค (Cronbach's alpha coefficient)

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	Cronbach's Alpha Coefficient
Product	0.950
Price	0.890
Place	0.810
Promotion	0.931
Functional Value	0.884
Emotional Value	0.932

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. นำแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้นแล้วทำการคัดลอกลงในรูปแบบออนไลน์

2. นำลิ้งค์แบบสอบถามกระจายส่งให้กับกลุ่มเป้าหมายทั้ง 400 คน ตามแหล่งเพจ Facebook และกลุ่ม Facebook ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ สมาร์ทวอทช์ เช่น Thai mobile family club Zeer Rangsit เป็นต้น

3. ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลที่ได้ แล้วนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ และนำเสนอทั้งในรูปแบบตารางหรือกราฟ แล้วบรรยายผลในลำดับถัดไป

4. เมื่อได้ข้อมูลแบบสอบถามที่ได้รับจากการตอบแบบสอบถามออนไลน์แล้ว นำข้อมูลมาวิเคราะห์และสรุปผลที่ได้ตามลำดับต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ค่าร้อยละ (percentage) และค่าแจกแจงความถี่ (frequency) ส่วนที่ 2 และ ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดและคุณค่าการบริโภคในการซื้อสมาร์ทวอทช์ โดยใช้ค่าเฉลี่ย (mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) โดยแปลความหมายจากระดับของคะแนนที่กำหนด

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อใช้ทดสอบสมมติฐาน ส่วนของข้อมูลของผู้บริโภคที่มีผลต่อคุณค่าการบริโภคในการซื้อสมาร์ทวอทช์ของผู้บริโภค ใช้ สถิติ t-test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยสองกลุ่ม และใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way ANOVA) ระหว่างข้อมูลทั่วไปของผู้บริโภค และ คุณค่าการบริโภคในการซื้อสมาร์ทวอทช์ ถ้าค่าเฉลี่ย 2 ตัวเลือกใช้ t-test ถ้ามากกว่า 2 ตัวเลือก ใช้ one-way ANOVA

ส่วนของส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อคุณค่าการบริโภคในการซื้อสมาร์ทวอทช์ของผู้บริโภค ใช้สถิติ การถดถอยพหุคูณ (multiple regression analysis) ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรของสมมติฐานที่ 2

ผลการวิจัย

จากการศึกษาได้พบว่า ลักษณะทั่วไปของผู้ใช้สมาร์ทวอทช์ ส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง ร้อยละ 50.2 ช่วงอายุระหว่าง 26-31 ปี ร้อยละ 33.0 สถานภาพโสด ร้อยละ 72.2 ระดับการศึกษา ปริญญาตรี ร้อยละ 71.2 อาชีพส่วนใหญ่คือ พนักงาน / ผู้บริหาร บริษัทเอกชน ร้อยละ 46.0 รายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 15,000-30,000 บาท

ร้อยละ 43.0

ด้านปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดผู้ใช้สมาร์ทวอทช์ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับสำคัญมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.72 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีความสำคัญมากที่สุดคือ ด้านผลิตภัณฑ์ อยู่ในระดับสำคัญมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.94 รองลงมาคือ ด้านราคา อยู่ในระดับสำคัญมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.77 อันดับต่อมาคือด้านการส่งเสริมการตลาด อยู่ในระดับสำคัญมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.65 และอันดับสุดท้ายคือด้านการช่องทางการจัดจำหน่าย อยู่ในระดับสำคัญมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.53 ตามลำดับ

ด้านคุณค่าการบริโภคในการซื้อสมาร์ทวอทช์ผู้ใช้สมาร์ทวอทช์ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับสำคัญมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.56 ปัจจัยคุณค่าการบริโภคในการซื้อสมาร์ทวอทช์ที่สำคัญมากที่สุดคือ ด้านคุณค่าทางการใช้งาน อยู่ในระดับสำคัญมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.70 รองลงมาคือ ด้านคุณค่าทางอารมณ์ อยู่ในระดับสำคัญมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.41 ตามลำดับ

การทดสอบสมมติฐานที่ 1 พบว่า ลักษณะทั่วไปของผู้ใช้สมาร์ทวอทช์ ด้าน อายุ และอาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณค่าทางการใช้งานแตกต่างกัน ส่วน ด้านเพศ อายุและอาชีพที่แตกต่างกัน มีผลต่อคุณค่าทางอารมณ์แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่ 1

การทดสอบสมมติฐานที่ 2 พบว่า ส่วนประสมทางการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาด มีอิทธิพลต่อคุณค่าการบริโภคในการซื้อสมาร์ทวอทช์ด้านคุณค่าทางการใช้งานของผู้ใช้สมาร์ทวอทช์ ซึ่งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่ 2

การทดสอบสมมติฐานที่ 3 พบว่า ส่วนประสมทางการตลาดด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาด มีอิทธิพลต่อคุณค่าการบริโภคในการซื้อสมาร์ทวอทช์คุณค่าทางอารมณ์ของผู้ใช้สมาร์ทวอทช์ ซึ่งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่ 2

การอภิปรายผล

1. ผลการศึกษาด้านส่วนประสมทางการตลาด ด้านที่มีความสำคัญมากที่สุด คือด้านผลิตภัณฑ์ โดยเรื่องที่ผู้บริโภคให้ความสำคัญเป็นอันดับแรกคือ การใช้งานที่ง่ายสะดวกและรวดเร็วของสมาร์ทวอทช์ และรองลงมาคือ ระบบปฏิบัติการของสมาร์วอทช์ ซึ่งผลการศึกษาได้สอดคล้องกับงานวิจัยของ จารุวัตร อัครทิวา (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อ Smart TV ของบริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร และ สอดคล้องกับงานวิจัยของ เมษา วัฒนมะโน (2556) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อแท็บเล็ต พีซี ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร และ สอดคล้องกับงานวิจัยของ มิ่งขวัญ ศรีทอง (2558) ได้ศึกษา ทัศนคติและปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้ออุปกรณ์สวมใส่ (wearable device) ในรูปแบบสายรัดข้อมือของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งผู้บริโภคได้ให้ความสำคัญกับ ด้านผลิตภัณฑ์มากที่สุดเช่นกัน

2. ผลการศึกษาด้านคุณค่าการบริโภคในการซื้อสมาร์ทวอทช์ ด้านที่ผู้ใช้สมาร์ทวอทช์ให้ความสำคัญมากที่สุดคือ ด้านคุณค่าทางการใช้งาน โดยเรื่องที่ผู้บริโภคให้ความสำคัญเป็นอันดับแรกคือการใช้ประโยชน์สมาร์ทวอชในการดูแลสุขภาพ เช่น เซนเซอร์วัดอัตราการเต้นของหัวใจ และเซนเซอร์การวัดจำนวนก้าว และรองลงมาคือ การใช้งานเพื่อดูเวลาและการใช้งานพื้นฐานทั่วไปของนาฬิกา ซึ่งมีความสำคัญในระดับมากกว่าคุณค่าทางอารมณ์โดยภาพรวม ซึ่งเกษม พิพัฒน์เสรีธรรม (2555) ได้กล่าวไว้ว่า อาจเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมต่าง ๆ ของลูกค้าทำให้การตลาดต้องมีการเปลี่ยนแปลงเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ได้ ดังนั้นอาจจะต้องมีการปรับเปลี่ยนการตลาดตามความเหมาะสมในช่วงเวลาต่างๆ ตลอดเวลาเพราะความต้องการของผู้บริโภคอาจเปลี่ยนแปลงจากผลการศึกษาได้ในอนาคต ผลการวิจัยนี้ได้สอดคล้องกับผลการวิจัยของ พศกร ผ่องเนตรพานิช (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจซื้อบริการฟังเพลงออนไลน์ของผู้ใช้สมาร์ทโฟนในประเทศไทย และสอดคล้องกับงานวิจัยของ มิ่งขวัญ ศรีทอง (2558) ได้ศึกษา ทัศนคติและปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้ออุปกรณ์สวมใส่ (wearable device) ในรูปแบบสายรัดข้อมือของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งพบว่าส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับ ความสามารถและประโยชน์ของสินค้า นอกจากนี้ยัง สอดคล้อง

กับ บทความของ IDC (2559) กล่าวว่า ปัญหาที่ชัดเจนที่สุดของปัญหายอดขายสมาร์ทวอทช์คือ ลูกค้าส่วนมากมีความต้องการใช้งานทางด้านการออกกำลังกาย และ ทาง VoiceTV (2559) ได้นำผลสำรวจพฤติกรรมการซื้อสินค้าออนไลน์ในไทยของ นายภาวุธ พงษ์วิทยภานุ กรรมการบริหารและผู้ก่อตั้งเว็บไซต์ Tarad.com หรือ ราคูเท็นตลาดดอทคอม แสดงผลสำรวจสินค้าที่ได้รับความนิยมและขายดีตั้งแต่ช่วงปลายปีเป็นต้นมาคือ อุปกรณ์เพื่อคนชอบออกกำลังกาย อย่าง สมาร์ทวอทช์ ที่มีความสามารถวัดอัตราการเต้นของหัวใจและวัดจำนวนก้าวเดิน ซึ่งทั้งหมดเป็นความสามารถและประโยชน์ของสินค้า

3. ผลการศึกษาส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อคุณค่าการบริโภคในการซื้อสมาร์ทวอทช์ด้านคุณค่าทางการใช้งานของผู้บริโภค ด้านที่มีอิทธิพลต่อคุณค่าการบริโภคในการซื้อสมาร์ทวอทช์ด้านคุณค่าทางการใช้งานของผู้บริโภคคือ ด้านผลิตภัณฑ์ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริเพ็ญ มาบุตร (2555) ได้ศึกษาเรื่อง ส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการซื้อผลิตภัณฑ์ทรูวิชั่นส์ของลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งพบว่าปัจจัยทางด้านผลิตภัณฑ์ส่งผลต่อพฤติกรรมการซื้อทรูวิชั่นของลูกค้า ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย สอดคล้องกับงานวิจัยของ เสาวนีย์ ขจรเทวาวงศ์ (2558) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสมาร์ทโฟนตราสินค้าจีนของผู้บริโภคคนไทย ซึ่งพบว่า ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสมาร์ทโฟนตราสินค้าจีนของผู้บริโภคคนไทย และด้านส่งเสริมการตลาด สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปณัฐพงษ์ วิมลโสภณกิตติ (2558) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่ไอโฟนของประชาชนในเขตเทศบาลนครขอนแก่น ซึ่งพบว่า ด้านการส่งเสริมการตลาด การโฆษณาประชาสัมพันธ์ต่างๆ ทำให้เข้าถึงผู้บริโภคได้ง่าย

4. ผลการศึกษาส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อคุณค่าการบริโภคในการซื้อสมาร์ทวอทช์ด้านคุณค่าทางอารมณ์ ด้านที่มีอิทธิพลต่อคุณค่าการบริโภคในการซื้อสมาร์ทวอทช์ด้านคุณค่าทางอารมณ์ของผู้บริโภคคือ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิภาวรรณ มโนปราโมทย์ (2556) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านสังคมออนไลน์ (อินสตาแกรม) ของประชากรในกรุงเทพมหานคร ซึ่งพบว่า การประหยัดเวลาในการเดินทาง และการมีบริการขนส่งหลายวิธี มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านสังคมออนไลน์ อินสตาแกรม และด้านการส่งเสริมการตลาด สอดคล้องกับงานวิจัยของ ขจรศักดิ์ ธีระทวีสุข (2558) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อสินค้ารูปแบบดิจิทัลในจังหวัดปทุมธานี ซึ่งพบว่า กระบวนการตัดสินใจเลือกซื้อมีความสัมพันธ์กับด้านการส่งเสริมการขายในเรื่องของการค้นหาข้อมูลการโฆษณาต่าง ๆ

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งนี้

1. ด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ใช้สมาร์ทวอทช์ให้ความสำคัญกับเรื่องของการใช้งานที่ง่ายสะดวก รวดเร็ว ของสมาร์ทวอทช์มากที่สุด ดังนั้นผู้ที่ตัดสินใจจะลงทุนในธุรกิจของสมาร์ทวอทช์ หรือ ผู้ผลิตสินค้าสมาร์ทวอทช์ควรจะปรับปรุงสมรรถภาพสมาร์ทวอทช์ให้ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ใช้ง่ายสะดวก และรวดเร็ว ตามความต้องการของผู้บริโภค ลดฟังก์ชั่นไม่จำเป็นที่อาจจะบริโภคทรัพยากรระบบของเครื่องสมาร์ทวอทช์ทำให้ระบบทำงานได้ช้าลง และอาจจะเพิ่มขีดความสามารถของ Software ให้ทำงานได้เต็มประสิทธิภาพมากขึ้นไปกว่าเดิม

2. ด้านราคา ผู้ใช้สมาร์ทวอทช์ให้ความสำคัญกับเรื่องของ ราคาที่มีความเหมาะสมกับความสามารถของสมาร์ทวอทช์ การมีราคาเหมาะสมไม่จำเป็นว่าต้องเป็นราคาที่ต่ำ เสมอไป แต่คุณภาพของสมาร์ทวอทช์หลายๆ ด้านผู้บริโภคสามารถเปรียบเทียบได้ว่า คุ้มค่าต่อเงินที่จ่ายไปมากน้อยแค่ไหน และรวมกับบริการเสริม หรืออุปกรณ์เสริมที่จะมีให้หลังจากการซื้อใช้งานไปแล้ว ดังนั้นผู้ผลิตควรทำให้ลูกค้ารู้สึกว่าความสามารถและคุณภาพของสินค้ามีความเหมาะสมกับเงินที่จ่าย โดยอาจเพิ่ม Hardware ของสมาร์ทวอทช์ให้มีประสิทธิภาพสูงกว่าสมาร์ทวอทช์อื่นในตลาด มีคุณสมบัติเฉพาะตัวที่แบรนด์อื่นไม่มี เช่น การใช้งานแบบ Standalone ที่สามารถใช้งานได้โดยไม่ต้องพึ่งพาสมาร์ทโฟนเลย หรืออาจเพิ่มคุณค่าของแบรนด์ให้มากขึ้นเรื่อย ๆ เพื่อทำให้ผู้บริโภคเห็นว่าแบรนด์มีคุณค่ามากพอที่จะซื้อสินค้า เหมือนอย่างที่ บริษัท Apple ทำ เป็นต้น

3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ใช้สมาร์ทวอทช์

ให้ความสำคัญกับเรื่องของ สถานที่จัดจำหน่ายมีจำนวนมากพอต่อการซื้อที่ง่ายและสะดวกสบาย จะสังเกตได้ว่าในปัจจุบัน ร้านค้าสินค้าประเภทไอที อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ มีมากขึ้น ทำให้สามารถเข้าถึงผู้บริโภคได้ทุกที่ และผู้บริโภคส่วนมากมักชอบที่จะได้เห็นสินค้าตัวจริงๆ มากกว่าที่จะสั่งสินค้าจากออนไลน์ทันทีเมื่อเพียงแค่ดู รีวิวตัวอย่างตามเว็บไซต์ต่างๆ นั่นเพราะสินค้าประเภทไอทีเหล่านี้มีราคาค่อนข้างสูง และต้องตรวจเช็คความสามารถต่างๆ ว่าทำงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพหรือไม่ สถานที่จัดจำหน่ายจึงจำเป็นอย่างมาก เพื่อเพิ่มความสะดวกสบายในการเลือกซื้อให้กับผู้บริโภค

4. ด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ใช้สมาร์ทวอทช์ให้ความสำคัญกับเรื่องของ การลดราคาหรือกิจกรรมลดราคาต่างๆ ตามเทศกาล ดังนั้น ผู้ผลิตและผู้จำหน่าย ควรจัดโปรโมชั่นบ้าง เพื่อกระตุ้นให้ผู้บริโภคมีความต้องการและสนใจซื้อสินค้ามากขึ้นกว่าช่วงเวลาขายปกติ เช่น อาจจัดโปรโมชั่นลดราคา ในเทศกาล วันหยุด ในราคาที่ถูกลง หรืออาจจะจัดกิจกรรมชิงรางวัลหรือตั๋วลดราคาต่างๆ เพื่อเป็นการส่งเสริมการขายและประชาสัมพันธ์สินค้าไปในตัวได้ด้วย

5. ด้านคุณค่าทางการใช้งาน ผู้ใช้สมาร์ทวอทชให้ความสำคัญกับเรื่องของการใช้ประโยชน์สมาร์ทวอชในการดูแลสุขภาพ เช่น เซนเซอร์วัดอัตราการเต้นของหัวใจ และเซนเซอร์การวัดจำนวนก้าว ปัจจุบันนี้การรักษาสุขภาพการออกกำลังกายกำลังได้รับความนิยมค่อนข้างสูง สมาร์ทวอทช์ซึ่งถือเป็นอุปกรณ์ที่ผู้ผลิตควรให้มีคุณสมบัติสนับสนุนในด้านการออกกำลังกายและดูแลสุขภาพ เช่น การบอกค่าจำนวนก้าวสำหรับผู้ที่ต้องวิ่งหรือเดินทางไกล เพิ่มประสิทธิภาพการวัดค่าชีพจรให้แม่นยำมากขึ้น สามารถคำนวณการนอนแล้ววัดความเหมาะสมของเวลานอนได้ หรือคุณสมบัติกันน้ำสำหรับผู้ที่ต้องการว่ายน้ำ อนาคตอาจจะมีการคิดค้นการตรวจวัดค่าน้ำตาลต่างๆ เพิ่มขึ้น เป็นต้น ทั้งนี้เพราะผู้บริโภคส่วนใหญ่ต้องการให้สมาร์ทวอทช์มีคุณสมบัติในด้านการดูแลสุขภาพและการออกกำลังกาย ดังที่ผู้ใช้สมาร์ทวอทช์ได้ให้ความสำคัญเอาไว้

6. ด้านคุณค่าทางอารมณ์ ผู้ใช้สมาร์ทวอทช์ให้ความสำคัญกับเรื่องของความรู้สึกที่สวมใส่แล้วรู้สึกสบายและคล่องตัวซึ่งเป็นผลมาจากการออกแบบสมาร์ทวอทช์ให้ใส่แล้วรู้สึกเบาสบาย คล่องตัวเหมือนไม่สวมใส่ ดังนั้นผู้ผลิตอาจจะต้องปรับเปลี่ยนวัสดุของสายรัดที่สัมผัสกับผิวหนังของผู้บริโภคให้เป็นวัสดุที่มีความนุ่มเบาสบาย เช่นอาจจะใช้ หนัง หรือ ผ้าไฟเบอร์ด้านใน แต่ถ้าหากมีคุณสมบัติกันน้ำอาจจะใช้วัสดุเป็นพลาสติกนุ่ม หรือซิลิโคนก็ได้ ในส่วนของตัวเรือน อาจจะปรับเปลี่ยนวัสดุอลูมิเนียมให้เป็นเกรดที่มีคุณภาพสูงขึ้นน้ำหนักเบาขึ้น หรืออาจเลือกเป็นวัสดุอื่นๆ ในอนาคตที่จะถูกคิดค้นออกมาใหม่ๆ ก็ได้

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการศึกษาครั้งนี้พบว่า ช่องทางการจัดจำหน่าย และการส่งเสริมการตลาด มีอิทธิพลต่อคุณค่าการบริโภคในการซื้อทั้งสองด้าน คุณค่าทางการใช้งาน และ คุณค่าทางอารมณ์ ดังนั้นการศึกษาเจาะลึกในแต่ละด้าน อาจจะสามารถศึกษาในแต่ละด้านเพิ่มเติมได้

2. ควรศึกษา กลุ่มตัวอย่างให้หลากหลายขึ้น เพราะกลุ่มตัวอย่างที่ผู้ศึกษาได้ศึกษา คือ กรุงเทพมหานครและปริมณฑลเท่านั้นและเป็นผู้ที่ใช้สมาร์ทวอทช์แล้วเท่านั้น เพราะผู้บริโภคแต่ละพื้นที่อาจมีความต้องการแตกต่างกัน กลุ่มตัวอย่างที่หลากหลายจะทำให้ได้ข้อมูลที่หลากหลายและเป็นประโยชน์เพิ่มมากขึ้น

3. ควรศึกษาแนวโน้มความต้องการของสินค้าที่อาจจะเปลี่ยนแปลงไปตามเวลา เนื่องจากความต้องการของผู้บริโภคอาจจะเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา

4. ควรศึกษาความต้องการของผู้บริโภค ถึงสิ่งใหม่ๆ ที่ยังไม่เคยมีมาก่อนในสมาร์ทวอทช์ เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้ผลิตได้สร้างสรรค์การใช้งานรูปแบบใหม่ๆ ลงในสมาร์ทวอทช์

References

Akaratiwa, J. (2014). *Factors affecting puchase decision toward smart TV of consumers in Bangkok.* Master of Business Administration Thesis, Thammasat University. (in Thai)

Cochran, W (1977). Sampling techniques (3rd ed.). New York: Wiley. International Data Corporation. (2016). *Smartwatch market declines 51.6% in the third quarter as platforms and vendors realign, IDC finds*. Retrieved from http://www.idc.com/getdoc.jsp?containerId=prUS41875116

Khajornthewawong, S. (2015). *Factors affecting the purchase of Chinese smartphones in Thailand.* Master of Business Administration Thesis, Thammasat University. (in Thai)

Kotler, P. (2003). *Marketing management.* New Jersey: Prentice-Hall.

Mabhud, S. (2012). *Marketing mixtures affecting buying behavior of True vision customer in Bangkok area.* Master of Business Administration Thesis, Dhurakij Pundit University. (in Thai)

Manopramote, W. (2015). *Factors affecting to goods purchasing decision via social media (Instagram) of people in Bangkok*. Master of Business Administration Thesis, Bangkok University. (in Thai)

Phiphaththam, K. (2012). *Strategy above and below the line marketing* (3rd ed.). Bangkok: Matichon (in Thai)

Pongnatpanich, P. (2016). Factors affecting purchase intention on online music streaming service of smartphone users in Thailand. *Journal BU Academic Review, 15*(2), 69-84. (in Thai)

Srithong, M. (2015). *Attitudes and factors affecting decision on the purchase of wrist-worn wearable device in Bangkok and metropolitan region.* Master of Business Administration Thesis, Thammasat University (in Thai)

Teerataveesuk, K. (2015). *Factors affecting the decision making process to purchase digital products of people in Pathum Thani provice*. Master of Business Administration Thesis, Rajamangala University of Technology Thanyaburi. (in Thai)

VoiceTV. (2559). *Smartwatch hot product online shopping*. Retrieved from http://shows.voicetv.co.th/voice-market/301290.html (in Thai)

Wattanamano, M. (2013). *Factors affecting purchase decision on tablet PCS of people in Bangkok.* Master of Science Thesis, Thammasat University. (in Thai)

Wimolsophonkitti, P. (2015). Factor affecting for iphone purchasing decision in Khon Kaen province. In *business conferences and national and international management innovation* (pp. 1230-1234). Khon Kaen: Khone Kaen University (in Thai)

ความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อบริษัท โตทรัพย์พิบูลมังสาหาร จำกัด อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี

Customer Satisfaction with Credit Services of Tosub Phiboonmangsahan Company Limited's in Phibun Mangsahan District, Ubon Ratchathani Province

ธนาบูรณ์ เคหารมย์ และ ธรรมวิมล สุขเสริม
Thanarboon Keharom and Thumwimon Sukserm
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
Master of Business Administration Program, Ubon Ratchathani University
Received: February 27, 2018
Revised: April 6, 2018
Accepted: April 9, 2018

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณมีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยการบริการกับความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อ บริษัท โตทรัพย์พิบูลมังสาหาร จำกัด อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี (2) ศึกษาอิทธิพลของปัจจัยบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อ บริษัท โตทรัพย์พิบูลมังสาหาร จำกัด อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ลูกค้าที่มีประสบการณ์ที่มาใช้บริการสินเชื่อของ บริษัท โตทรัพย์พิบูลมังสาหาร จำกัด อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 320 ตัวอย่าง สุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ การทศสอบสมมติฐาน พบว่า (1) ปัจจัยบริการได้แก่ ผลิตภัณฑ์ เจ้าหน้าที่ กระบวนการ และ สถานที่ให้บริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อของลูกค้า บริษัท โตทรัพย์พิบูลมังสาหาร จำกัด อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ (2) ปัจจัยบริการได้แก่ เจ้าหน้าที่ กระบวนการ และสถานที่ให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อของลูกค้า บริษัท โตทรัพย์พิบูลมังสาหาร จำกัด อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนด้านผลิตภัณฑ์ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อของลูกค้า บริษัทโตทรัพย์พิบูลมังสาหาร จำกัด เขตพื้นที่อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี

คำสำคัญ: ความพึงพอใจผู้ใช้บริการ, บริการสินเชื่อ, บริษัท โตทรัพย์พิบูลมังสหาร จำกัด

Abstract

The purposes of this quantitative research were (1) to study the correlation between service factors and customer satisfaction with credit services (2) to study the influence of service factors that affected the customer satisfaction with credit services. The sample group was 320 customers of Tosub Phiboonmangsahan company limited, who had experienced using credit services of Tosub Phiboonmangsahan company limited in Phibun Mangsahan district, Ubon Ratchathani province. The

research sampling method was a convenience sampling and the instrument of this study was a questionnaire. The statistics used for hypothesis test consisted of Pearson's correlation analysis and multiple regression analysis. Hypothesis test results showed that (1) service factors, such as products, functionaries, process and service locations, significantly correlated with the customers' satisfaction with credit services of Tosub Phiboonmangsahan company limited in Phibun Mangsahan district, Ubon Ratchathani province at the statistical level of 0.01 (2) all the service factors such as functionaries, process and service locations significantly influenced the customer satisfaction with credit services of Tosub Phiboonmangsahan company limited at the statistical level of 0.01. Additionally, the product had no influence with customers' satisfaction toward credit services of Tosub Phiboonmangsahan company limited in Phibun Mangsahan district, Ubon Ratchathani province.

Keywords: customer satisfaction, credit services, Tosub Phiboonmangsahan company limited

บทนำ

การเติบโตทางด้านเศรษฐกิจและเทคโนโลยีที่มีความทันสมัยทำให้ธุรกิจและการลงทุนขยายตัวเป็นอย่างมากโดยเฉพาะธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมซึ่งล้วนมีความต้องการเงินลงทุนเพื่อใช้ในการประกอบธุรกิจและขยายกิจการ ด้วยเหตุนี้การกู้ยืมเงินจากสถาบันการเงินที่เปิดให้บริการอย่างมากมายในปัจจุบันจึง เป็นช่องทางที่นักลงทุนหรือผู้ประกอบธุรกิจมักเลือกใช้บริการ โดยพิจารณาได้จากรายงานผลการสำรวจภาวะและแนวโน้มสินเชื่อ ธนาคารแห่งประเทศไทย (2560) พบว่า การใช้บริการสินเชื่อมีการเพิ่มจากไตรมาสก่อนในทุกขนาดธุรกิจ โดยเฉพาะความต้องการสินเชื่อของกลุ่มธุรกิจขนาดกลางและย่อมซึ่งเพิ่มขึ้นอย่างเห็นได้ชัด โดยวัตถุประสงค์หลักในการขอสินเชื่อ คือ ใช้เป็นเงินทุนหมุนเวียนและเพื่อสะสมสินค้าคงคลัง

สถานการณ์ที่กล่าวมาข้างต้นจึงส่งผลกระทบในวงกว้างหลายๆ พื้นที่ รวมถึงจังหวัดอุบลราชธานี ซึ่งจัดว่าเป็น จังหวัดใหญ่มีประชากรอาศัยอยู่หนาแน่นในหลายๆ อำเภอ เศรษฐกิจของจังหวัดอุบลราชธานีมีการเติบโตอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ ปีพ.ศ. 2554 โดยมีอัตราการเติบโตถึงร้อยละ 28 ของผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ (Gross Domestic Product--GDP) ของจังหวัด (วิญญู วีระนันทาเวทย์, 2558) ทั้งนี้ภาวะการณ์เจริญเติบโตทางเศรษฐกิจแผ่กระจายไปยังอำเภอต่าง ๆ ด้วย โดยเฉพาะ อำเภอพิบูลมังสาหาร เป็นอำเภอใหญ่อยู่ห่างจากอำเภอเมือง 45 กิโลเมตร ได้รับอิทธิพลทางเศรษฐกิจนี้ด้วย ทำให้มีบริษัทให้บริการสินเชื่อทางการเงินเปิดให้บริการกันจำนวนมาก เพื่อรองรับความต้องการของกลุ่มประชากรที่ต้องการใช้บริการสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ของรัฐ ซึ่งมีความรวดเร็ว เงื่อนไขการให้บริการน้อย โดยในพื้นที่อำเภอนี้ มีสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ของรัฐแห่งหนึ่งเป็นที่นิยมของลูกค้ามาใช้บริการนั้นคือ บริษัท โตทรัพย์พิบูลมังสาหาร จำกัด

ปัจจุบันการแข่งขันในการให้บริการสินเชื่อของแต่ละสถานบันการเงินที่รุนแรง จากการขยายตัวทางเศรษฐกิจและความต้องการเงินลงทุนของนักลงทุนทำให้แต่ละสถาบันการเงินต่างสร้างความแตกต่างและความพึงพอใจในการให้บริการสินเชื่อแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการ เนื่องจากความพึงพอใจเป็นระดับความรู้สึกของบุคคลอันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างผลงานที่รับรู้จากสินค้าหรือบริการกับความคาดหวังของบุคคลนั้นๆ (Kotler, 1997) ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นเป้าหมายทางการตลาดเป็นส่วนที่สำคัญที่ทุกธุรกิจให้บริการจะต้องบรรลุให้ได้ เนื่องจากความพึงพอใจนำมาซึ่งการใช้บริการซ้ำ ความจงรักภักดี และการแนะนำความพึงพอใจนั้นให้ผู้อื่นทราบต่อไป ในปัจจุบัน บริษัท โตทรัพย์พิบูลมังสาหาร

จำกัด ได้เปิดดำเนินการเมื่อวันที่ 23 กันยายน พ.ศ. 2553 ให้บริการด้านสินเชื่อครอบคลุมพื้นที่ 6 อำเภอ ในจังหวัดอุบลราชธานี ได้แก่ อำเภอสว่างวีระวงศ์ อำเภอพิบูลมังสาหาร อำเภอตาลสุม อำเภอศรีเมืองใหม่ อำเภอโขงเจียม และอำเภอสิรินธร กลุ่มลูกค้าของบริษัทฯ ประกอบด้วย กลุ่มธุรกิจขนาดกลาง กลุ่มธุรกิจขนาดย่อม และประชาชนทั่วไป เพื่อปรับปรุงการให้บริการด้านสินเชื่อ บริษัทมีนโยบายในการเพิ่มยอดของผู้มาใช้บริการสินเชื่อ เพื่อให้สอดคล้องกับการขยายตัวทางเศรษฐกิจและเพื่อรองรับความต้องการของนักลงทุนที่ต้องการใช้บริการสินเชื่อจากสถานบันการเงินที่สะดวกรวดเร็ว ผู้ศึกษาจึงทำการศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อของลูกค้า บริษัท โตทรัพย์พิบูลมังสาหาร จำกัด อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและส่งผลต่อการเพิ่มยอดของผู้มาใช้บริการ ตลอดจนสร้างความพึงพอใจในการให้บริการสินเชื่อของผู้มาใช้บริการต่อไป

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเห็นว่า การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อจากบริษัท โตทรัพย์พิบูลมังสาหาร จำกัด ที่ให้บริการด้านสินเชื่อเป็นสิ่งที่จำเป็น ทำให้เห็นถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า จึงเป็นที่มาของความสนใจของผู้วิจัยที่จะศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการด้านสินเชื่อ กรณีศึกษาบริษัท โตทรัพย์พิบูลมังสาหาร จำกัด อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี โดยทำการศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อของบริษัทฯ และศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านการบริการกับความพึงพอใจของผู้บริโภคที่ใช้บริการสินเชื่อของบริษัทฯ นอกจากนี้ยังทำการศึกษาอิทธิพลของปัจจัยด้านบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคในการใช้บริการสินเชื่อของ บริษัท โตทรัพย์พิบูลมังสาหาร จำกัด เพื่อนำไปใช้ในการวางแผนการปรับปรุงการให้บริการด้านสินเชื่อของบริษัทฯ ให้ตรงตามความพึงพอใจของลูกค้าต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยการบริการกับความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อ บริษัท โตทรัพย์พิบูลมังสาหาร จำกัด อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี

2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อ บริษัท โตทรัพย์พิบูลมังสาหาร จำกัด อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ Kotler & Armstrong (2002) พฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นต้องมีสิ่งจูงใจ (motive) หรือแรงขับดัน (drive) เป็นความต้องการที่กดดันจนมากพอที่จะจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ซึ่งความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกัน ความต้องการบางอย่างเป็นความต้องการทางชีววิทยา (biological) เกิดขึ้นจากสภาวะตึงเครียด เช่น ความหิวกระหายหรือความลำบากบางอย่าง เป็นความต้องการทางจิตวิทยา (psychological) เกิดจากความต้องการการยอมรับ (recognition) การยกย่อง (esteem) หรือการเป็นเจ้าของทรัพย์สิน (belonging) ความต้องการส่วนใหญ่อาจไม่มากพอที่จะจูงใจให้บุคคลกระทำในช่วงเวลานั้น ความต้องการกลายเป็นสิ่งจูงใจ เมื่อได้รับการกระตุ้นอย่างเพียงพอจนเกิดความตึงเครียด

Kenrick, Griskevicius, Neuberg & Schaller (2010) ได้ทำการปรับปรุง Pyramid of requirements ของ Maslow ใหม่ให้ทันสมัยกับพฤติกรรมมนุษย์และความต้องการที่เปลี่ยนไปโดยได้จัดเรียงความต้องการของมนุษย์จากล่างสุดจนถึงบนสุดไว้ดังนี้ ความต้องการที่ต้องการการตอบสนองทันที ความต้องการปกป้องตนเอง ความเกี่ยวข้อง การได้รับความยอมรับนับถือ ความสัมพันธ์ การดำรงเผ่าพันธุ์ และการดูแลผู้อื่น

DePoy & Gilson, (2012) แสดงภาพพีระมิดลำดับ 8 ชั้นของความต้องการ (Maslow's hierarchy of needs pyramid) ซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการเสริมคุณค่าความเป็นมนุษย์ ดังนี้ 1 ความต้องการทางร่างกาย 2 ความต้องการความปลอดภัย 3 ความต้องการความรักและการยอมรับ 4 ความต้องการนับถือตนเองและได้รับการเคารพจากผู้อื่น 5 ความต้องการรู้และเข้าใจตนเอง 6 ความต้องเข้าถึงสุนทรียะความดีงามของชีวิต 7 ความต้องเข้าถึงศักยภาพแห่งตน

และ 8 ความต้องเป็นบุคคลที่ยอดเยี่ยมในการอุทิศตนเพื่อมวลมนุษยชาติ

ดังนั้น สรุปได้ว่าความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกนึกคิดหรือทัศนคติที่มีลักษณะเป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นรูปร่างได้ เมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการจะเกิดความรู้สึกที่เป็นสุข เป็นความรู้สึกในเชิงบวก และความพึงพอใจเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมในการแสดงออกของบุคคลที่มีผลต่อการเลือกที่จะปฏิบัติในกิจกรรมนั้น ต่อไป

Zeithamal, Parasuraman & Berry (1990) กล่าวถึง การวัดระดับการรับรู้ถึงการบริการลูกค้า ซึ่งสามารถแบ่งเป็น 5 ด้าน ดังนี้

1. สิ่งที่สัมผัสได้ ซึ่งเป็นรูปลักษณ์ภายนอก เครื่องมือ ตัวบุคคล และอุปกรณ์ที่ใช้ในการสื่อสาร

2. ความเชื่อถือไว้วางใจในการให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ

3. การตอบสนองต่อลูกค้าด้วยความเต็มใจและพร้อมให้บริการอย่างทั่วถึงและรวดเร็วเสมอ

4. การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า โดยผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการและตอบสนองความต้องการด้วยความสุภาพและให้ความมั่นใจกับลูกค้าได้

5. การดูแลเอาใจใส่และเข้าใจลูกค้า ผู้ให้บริการจะต้องรู้จักลูกค้าสามารถให้บริการตามความต้องการที่ต่างกันของผู้รับบริการ

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ประยุกต์การวัดระดับคุณภาพบริการ โดยเลือกใช้ตัวชี้วัดเพียง 4 ด้าน ส่วนสิ่งที่สัมผัสได้ ผู้ศึกษาได้นำไปกำหนดเป็นสิ่งกระตุ้น เพื่อนำไปสู่ความพึงพอใจ ซึ่งถือว่า เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับส่วนประสมทางการตลาดของบริษัทฯ โดยตัวชี้วัดทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย

1. ความเชื่อถือได้ คือ ความสามารถที่จะให้บริการตามหลักความถูกต้อง

2. ความสามารถตอบสนอง คือ ความตั้งใจที่จะดูแลและบริการอย่างรวดเร็ว

3. ความเชื่อมั่น คือ การให้ความรู้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง ความสามารถในการส่งมอบความไว้วางใจและความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการ

4. การดูแลเอาใจใส่และเข้าใจลูกค้า ผู้ให้บริการจะต้องรู้จักลูกค้าสามารถให้บริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการ

แนวคิดเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดบริการ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541) ได้กล่าวถึง ได้กล่าวว่า ส่วนประสมการตลาด หมายถึง ตัวแปรทางการตลาดที่ควบคุมได้ซึ่งบริษัทใช้ร่วมกันเพื่อสนองความพึงพอใจแก่กลุ่มเป้าหมาย ประกอบด้วยเครื่องมือ ดังต่อไปนี้

1. ผลิตภัณฑ์ (product) การพิจารณาเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการ จะต้องพิจารณาถึงขอบเขตของ บริการ คุณภาพของบริการ ระดับชั้นของบริการ ตราสินค้า สายการบริการ การรับประกันและการบริการหลังการขาย

2. ราคา (price) การพิจารณาด้านราคา จะต้องรวมถึงระดับราคา เนื่องจากราคามีส่วนในการทำให้บริการต่างๆ มีความแตกต่างกัน และมีผลต่อผู้บริโภคในการรับรู้ถึงคุณค่าที่ได้รับจากการบริการ โดยเทียบระหว่างราคาและคุณภาพของบริการ

3. การจัดจำหน่าย (place) ที่ตั้งของผู้ให้บริการและความยากง่ายในการเข้าถึง เป็นอีกปัจจัยที่สำคัญของการตลาดบริการทั้งนี้ความยากง่ายในการเข้าถึงบริการนั้นมิใช่แต่เฉพาะการเน้นทางกายภาพเท่านั้น แต่ยังรวมถึงการติดต่อสื่อสาร

4. การส่งเสริมการตลาด (promotion) การส่งเสริมการตลาดรวบรวมวิธีการที่หลากหลาย ของการสื่อสารกับตลาดต่าง ๆ ไม่ว่าจะผ่านการโฆษณา กิจกรรมการขายโดยบุคคล กิจกรรม ส่งเสริมการขายและรูปแบบอื่น ทั้งทางตรงสู่สาธารณะและทางอ้อมผ่านสื่อ

5. บุคคล (people) บทบาทของบุคลากร สำหรับธุรกิจบริการ ผู้ให้บริการนอกจากจะทำหน้าที่ผลิตบริการแล้ว ยังต้องทำหน้าที่ขายผลิตภัณฑ์บริการไปพร้อมๆ กันด้วย การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้ามีส่วนจำเป็นอย่างมาก

6. ลักษณะทางกายภาพ (physical evidence) มีธุรกิจบริการจำนวนไม่มากนัก ที่นำลักษณะทางกายภาพ

เข้ามาใช้ในการกำหนด กลยุทธ์การตลาด แม้ว่าลักษณะทางกายภาพจะเป็นส่วนประกอบที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้ารายละเอียดมาก

7. กระบวนการ (process) ในกลุ่มธุรกิจบริการ กระบวนการในการส่งมอบบริการมีความสำคัญเช่นเดียวกับเรื่องทรัพยากรบุคคล แม้ว่าผู้ให้บริการจะมีความสนใจดูแลลูกค้าอย่างดีก็ไม่สามารถแก้ปัญหาลูกค้าได้ทั้งหมด

ดังนั้น สามารถสรุปได้ว่า แนวคิดเกี่ยวกับส่วนประสมการตลาดสำหรับธุรกิจการบริการด้านสินเชื่อ โดยพิจารณาจากปัจจัยที่จำเป็น เพื่อให้ธุรกิจบริการด้านสินเชื่อที่มีการแข่งขันกันให้ประสบผลสำเร็จ ในงานวิจัยนี้ ดังนี้

1. ผลิตภัณฑ์ ผู้ศึกษาได้นำมาประยุกต์และเทียบกับการบริการของบริษัทฯ ได้กับผลิตภัณฑ์สินเชื่อ ซึ่งรวมไปถึงราคาค่าธรรมเนียมและอัตราดอกเบี้ยของ บริษัท โตทรัพย์พิบูลมังสาหาร จำกัด

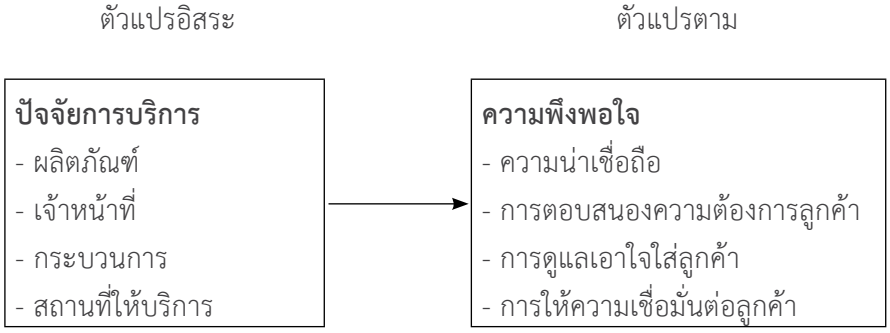
2. บุคคลหรือเจ้าหน้าที่ ผู้วิจัยได้นำมาประยุกต์และเทียบกับการบริการของบริษัทฯ ได้กับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสินเชื่อ ซึ่งรวมไปถึงการส่งเสริมกาตลาดโดยเจ้าหน้าที่เป็นผู้เชิญชวนลูกค้าให้กลับมาใช้บริการทุกครั้งหลังได้รับบริการของ บริษัท โตทรัพย์พิบูลมังสาหาร จำกัด

3. กระบวนการ เทียบได้กับกระบวนการให้บริการของบริษัท โตทรัพย์พิบูลมังสาหาร จำกัด

4. สถานที่ให้บริการ ผู้วิจัยได้นำมาประยุกต์และเทียบกับการบริการของบริษัทฯ ได้กับสถานที่ให้บริการของบริษัทฯและ ลักษณะทางกายภาพความสะอาดเรียบร้อยของบริษัทฯรวมไปถึงป้ายบอกจุดบริการของบริษัท โตทรัพย์พิบูลมังสาหาร จำกัด

กรอบแนวคิดการวิจัย

ในการศึกษาค้นคว้า เรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อของลูกค้าบริษัท โตทรัพย์พิบูลมังสาหาร จำกัด กรณีศึกษา เขตพื้นที่ อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี มีกรอบแนวความคิดในการวิจัย ดังภาพประกอบที่1



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยการบริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจใน การใช้บริการสินเชื่อของลูกค้า บริษัท โตทรัพย์พิบูลมังสาหาร จำกัด อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี

2. ปัจจัยการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ ในการใช้บริการสินเชื่อของลูกค้าบริษัท โตทรัพย์พิบูลมังสาหาร จำกัด อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยการบริการกับความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อ และศึกษาอิทธิพลของปัจจัยบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อบริษัท โตทรัพย์พิบูลมังสาหาร จำกัด อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อของบริษัท โตทรัพย์พิบูลมังสาหาร จำกัด อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี ซึ่งมีจำนวนผู้เข้าใช้บริการ 1,600 คน (จากการสำรวจข้อมูลเบื้องต้นของบริษัท โตทรัพย์พิบูลมังสาหาร จำกัด โดยอ้างอิงจากยอดผู้มาใช้บริการเมื่อเดือนพฤศจิกายน – ธันวาคม พ. ศ. 2559) กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อที่บริษัท โตทรัพย์พิบูลมังสาหาร จำกัด จังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 320 คน ซึ่งได้จากการคำนวณสูตรหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนประชากรแน่นอนของ Taro Yamane (1973) โดยมีระดับความเชื่อมั่น 95% ความผิดพลาดที่ยอมรับได้ไม่เกิน 5%

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สร้างตามวัตถุประสงค์และกรอบแนวความคิดที่กำหนดขึ้น โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้เข้าใช้บริการบริษัท โตทรัพย์พิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการบริการ ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการของลูกค้าบริษัท โตทรัพย์พิบูลมังสาหาร จำกัด จังหวัดอุบลราชธานี โดยมีค่าความเชื่อมั่น (reliability) โดยรวมเท่ากับ 0.96 ดังนั้น แบบสอบถามนี้มีค่าความเชื่อมั่นเกิน 0.6 จึงถือว่า แบบสอบถามดังกล่าวนี้มีความน่าเชื่อถือได้ (Nunnally, 1978)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลปฐมภูมิ (primary data) เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากผู้เข้าใช้บริการบริษัทโตทรัพย์พิบูลมังสาหาร จำกัด อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี

ข้อมูลทุติยภูมิ (secondary data) ใช้วิธีการค้นคว้าหาข้อมูลจากหนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ เอกสาร ฐานข้อมูลและเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้อง

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน ใช้การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันและการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ

ผลการวิจัย

1. จากผลการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการบริการกับความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อ พบว่า ปัจจัยการบริการ ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ เจ้าหน้าที่ กระบวนการ และสถานที่ให้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อของลูกค้า บริษัท โตทรัพย์พิบูลมังสาหาร จำกัด ในเขตพื้นที่อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ปัจจัยการบริการ ด้าน เจ้าหน้าที่ กระบวนการ และสถานที่ให้บริการมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางกับความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อของลูกค้า และด้านผลิตภัณฑ์มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำกับความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อของลูกค้าบริษัท โตทรัพย์พิบูลมังสาหาร จำกัด อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี ตามตารางที่ 1

ตาราง 1

ปัจจัยการบริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจใน การใช้บริการสินเชื่อของลูกค้า บริษัท โตทรัพย์พิบูลมังสาหาร จำกัด อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี

ตัวแปร	Mean	SD	Y	X_1	X_2	X_3	X_4
ความพึงพอใจในการใช้บริการ	4.40	0.45	1				
ผลิตภัณฑ์ (X_1)	4.02	0.52	0.44**	1			
เจ้าหน้าที่ (X_2)	4.52	0.55	0.58**	0.40**	1		
กระบวนการ (X_3)	4.38	0.47	0.69**	0.45**	0.60**	1	
สถานที่ให้บริการ (X_4)	4.20	0.503	0.63**	0.40**	0.44**	0.60**	1

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

2. ผลการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวความปัจจัยการบริการส่งผลต่อความพึงพอในการใช้บริการสินเชื่อของลูกค้าบริษัท โตทรัพย์พิบูลมังสาหาร จำกัด อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า เจ้าหน้าที่ กระบวนการ และสถานที่ให้บริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อ ที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 แต่ในส่วนของผลิตภัณฑ์ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อของลูกค้าบริษัท โตทรัพย์พิบูลมังสาหาร อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี ตามตารางที่ 2

ตาราง 2

การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อของลูกค้าบริษัท โตทรัพย์พิบูลมังสาหาร จำกัด อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี

ตัวแปร	b	SE b	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
ค่าคงที่	0.73	0.18		4.15	0.00**		
ด้านผลิตภัณฑ์	0.07	0.04	0.08	1.88	0.06	.75	1.33
ด้านเจ้าหน้าที่	0.17	0.04	0.20	4.38	0.00**	.61	1.64
ด้านกระบวนการ	0.34	0.05	0.36	6.91	0.00**	.49	2.06
ด้านสถานที่ให้บริการ	0.27	0.04	0.30	6.49	0.00**	.62	1.62
R^2 = 0.59, Adjusted R^2 = 0.58, SEE = 0.29, F = 112.89, Sig = 0.00							

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

การอภิปรายผล

ด้านผลิตภัณฑ์มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการ บริษัท โตทรัพย์พิบูลมังสาหาร จำกัด ในเขตพื้นที่อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี ตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กันยารัตน์ ประภาการ (2556) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเมืองพล อำเภอพล จังหวัดขอนแก่น ด้านผลิตภัณฑ์มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สายฝน วงศ์ยะมะ (2557) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจ

และแนวทางในการเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้า ต่อการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารออมสินสาขาภูเวียง อำเภอภูเวียง จังหวัดขอนแก่น ด้านผลิตภัณฑ์มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการ เนื่องจากผลิตภัณฑ์เป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับผู้บริโภค เพื่อเพิ่มยอดของผู้มารับบริการทางบริษัท ควรมีการให้บริการสินเชื่อที่มีความหลากหลายเพื่อรองรับความต้องการของผู้บริโภคที่มาขอรับบริการ

ด้านผลิตภัณฑ์ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อของลูกค้า บริษัท โตทรัพย์พิบูลมังสาหาร จำกัด ในเขตพื้นที่อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน ซึ่งงานวิจัยครั้งนี้ไม่สอดคล้องกับ วรรธนพงศ์ เสมียนคิด (2558) ศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อของหน่วยงานพัฒนาธุรกิจธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดสุรินทร์ ไม่สอดคล้องงานวิจัย กมลวรรณ สงแดง (2558) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการด้านเงินฝากประจำของ ประจำของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาศาลากลางจังหวัดขอนแก่น เนื่องจาก บริษัท โตทรัพย์พิบูลมังสาหาร จำกัด มีรูปแบบการให้บริการเฉพาะสินเชื่อที่มีหลักทรัพย์ค้ำประกัน ในขณะที่งานวิจัยที่นำมาเปรียบเทียบมีความหลากหลายทั้งผลิตภัณฑ์ในรูปแบบการฝากเงินและผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่มีหลักทรัพย์ค้ำประกันจึงทำให้งานวิจัยไม่มีความสอดคล้อง รวมทั้งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษามีความแตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ ซึ่งอาจจะมีมุมมองหรือความต้องการแตกต่างกันไปจึงทำให้งานวิจัยครั้งนี้ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยที่นำมาเปรียบเทียบ

ด้านเจ้าหน้าที่มีความสัมพันธ์และส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการ บริษัท โตทรัพย์พิบูลมังสาหาร จำกัด ในเขตพื้นที่อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี ตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กันยารัตน์ ประภาการ (2556) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเมืองพล อำเภอพล จังหวัดขอนแก่น ด้านบุคคลมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ประพันธ์ แถวกระต่าย (2556) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจที่มีผลต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารกสิกรไทย สาขาสี่แยกราชวงศ์ ด้านบุคคลมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการ ด้านบุคคลมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการ เนื่องจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสำคัญต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการ ควรมีการให้ความรู้พัฒนาทักษะและอบรบเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในการบริการ เข้าใจความต้องการของลูกค้า เพื่อให้เกิดความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการ

ด้านกระบวนการความสัมพันธ์และส่งผลความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการบริษัท โตทรัพย์ พิบูลมังสาหาร จำกัด ในเขตพื้นที่อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี ตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กันยารัตน์ ประภาการ (2556) ได้ทำการศึกษาเรื่องเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเมืองพล อำเภอพล จังหวัดขอนแก่น ด้านกระบวนการความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ทศพล แจ่มวิจักษณ์ (2556) ศึกษาพฤติกรรมการใช้จ่ายของเกษตรกรลูกค้าธนาคาร ธ.ก.ส. ที่เข้าร่วมโครงการบัตรสินเชื่อเกษตรกรด้านกระบวนการความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการ เนื่องจากกระบวนการเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความพึงพอใจแก่ผู้มาใช้บริการ ทางบริษัทควรมีการ พัฒนากระบวนการให้บริการ ลดขั้นตอนในการขออนุมัติสินเชื่อหรือเงื่อนไขในการขอรับบริการให้เหมาะสม ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว เพื่อให้เกิดความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการ

ด้านสถานที่มีความสัมพันธ์และส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการ บริษัท โตทรัพย์พิบูลมังสาหาร จำกัด ในเขตพื้นที่อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี ตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กันยารัตน์ ประภาการ (2556) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเมืองพล อำเภอพล จังหวัดขอนแก่น ด้านสถานที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประพันธ์ แถวกระต่าย (2556) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจที่มีผลต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารกสิกรไทย

สาขาสี่แยกราชวงศ์ ด้านสถานที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยสายฝน วงศ์ยะมะ (2557) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจและแนวทางในการเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้า ต่อการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารออมสินสาขาภูเวียง อำเภอภูเวียง จังหวัดขอนแก่น เนื่องจากสถานที่ให้บริการเป็นปัจจัยสำคัญต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการ บริษัทควรให้ความสำคัญกับสถานที่ให้บริการ โดยเฉพาะความปลอดภัยของมาใช้บริการ รวมไปถึงความสะดวกในการเดินทางมายังสถานที่ให้บริการ โดยตั้งอยู่ในพื้นที่แหล่งชุมชนหรือใกล้หน่วยงานราชการ

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งนี้

1. ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญในกับกระบวนการให้บริการ โดยเน้นย้ำให้พนักงานกล่าวทักทายลูกค้าอย่างสม่ำเสมอทุกครั้งที่ลูกค้ามาใช้บริการ ส่วนในเรื่องเอกสารต้องมีการจัดส่งไปยังแผนกที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการอนุมัติโดยเร็วที่สุด มีการแจ้งลำดับการให้บริการแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการเพื่อให้ลูกค้าทราบ และทุกครั้งที่ให้บริการลูกค้าเสร็จ ต้องกล่าวขอบคุณและเชิญชวนลูกค้าให้กลับมาใช้บริการรวมทั้ง เน้นย้ำให้พนักงานอธิบายขั้นตอนในการใช้บริการสินเชื่อของบริษัทแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการให้มีความชัดเจน

2. ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญกับสถานที่ให้บริการ โดยบริษัทควรตั้งอยู่ในเขตชุมชนที่ที่ลูกค้าสามารถพบเห็นได้ง่าย ที่ตั้งอยู่ควรในทำเลที่อยู่ติดถนนเส้นหลักเพื่อความสะดวกในการเดินทางของลูกค้าที่มาใช้บริการ เน้นย้ำให้พนักงานดูแลทำความสะอาดภายในบริษัทและห้องน้ำให้มีความสะอาดเรียบร้อย มีการติดป้ายหน้าจุดบริการแต่ละแผนกให้มีความชัดเจนเพื่อลูกค้าสามารถเข้ามาติดต่อใช้บริการได้สะดวกขึ้น และสถานที่จอดรถลูกค้าควรมีอย่างเพียงพอกับจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการ

3.ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยเน้นย้ำให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการต้องแสดงความสนใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และให้บริการอย่างเป็นกันเองแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการ เจ้าหน้าที่จะต้องแต่งกายให้มีความสุภาพเรียบร้อยโดยสวมชุดเครื่องแบบของบริษัทมาทำงานทุกครั้งรวมทั้ง เน้นย้ำการให้บริการกับลูกค้าต้องมีความสุภาพด้วย

4. ผู้ประกอบการควรพัฒนาและปรับปรุงผลิตภัณฑ์ โดยพัฒนาหรือลดขั้นตอนในการขออนุมัติสินเชื่อให้น้อยลงเพื่อความรวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ สัญญากู้ยืมของบริษัทต้องมีความละเอียดชัดเจนเพื่อช่วยให้ลูกค้าที่มาใช้บริการสามารถอ่านแล้วเข้าใจในเอกสารสัญญากู้ยืม ควรมีระยะเวลาผ่อนชำระที่เหมาะสมกับลูกค้า เช่น ระยะเวลาการผ่อนชำระ 6 – 12 เดือน สำหรับการกู้ยืมระยะสั้น และ 12 – 60 เดือน สำหรับเงินกู้ระยะยาว เป็นต้น เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าแต่ละราย ควรคิดอัตราค่าธรรมเนียมในการใช้บริการที่เหมาะสมกับลูกค้าแต่ละวงเงิน เช่น วงเงินไม่เกิน 100,000 ควรมีการคิดค่าธรรมเนียมในการใช้บริการ 1 - 3 % และวงเงิน 100,000 ขึ้นไปควรคิดค่าธรรมเนียมในการใช้บริการ 3 – 6 % เป็นต้น ควรเพิ่มผลิตภัณฑ์สินเชื่อให้มีความหลากหลายสำหรับลูกค้าที่ต้องการใช้บริการในรูปแบบสินเชื่อส่วนบุคคล หรือสินเชื่อในรูปแบบของรถยนต์ และการคิดอัตราดอกเบี้ยในการกู้ยืมเงินให้มีความเหมาะสมกับลูกค้าที่เป็นไปตามกฎหมายกำหนด

References

Bank of Thailand. (2017). *Report of credit condition and trend*. Retrieved from https://www.bot.or.th/Thai/MonetaryPolicy/EconomicConditions/Pages/CreditCondition (in Thai)

Jamvijak T. (2013). *Spending behavior of customers, the bank for agriculture and agricultural cooperatives of farmers participating in credit cards: Case study of Wanonniwat branch, Sakonnakhon province.* Master of Business Administration Thesis, Khon Kaen University. (in Thai)

Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric theory* (2nd ed.). New York: McGraw-Hill.

Praphakarn K. (2013). *The customer satisfaction on the service of Bangkok bank public company limited, Muang Phon district, Khon Kaen province.* Master of Business Administration Thesis, Khon Kaen University. (in Thai)

Samienkid W. (2015). *Customer Satisfaction on the development of loan service of business development unit, bank for agriculture and agricultural cooperative, Chumpol Buri branch, Surin province.* Master of Business Administration Thesis, Khon Kaen University. (in Thai)

Sereerat S., et al. (1998). *The business research.* Bangkok: Phetjharatsang (in Thai)

Songdaeng, K. (2015). *The study of customer satisfaction to service fix deposit, Krungthai bank branches Khon Kaen Cityhall.* Master of Business Administration Thesis, Khon Kaen University. (in Thai)

Thaeokratai P. (2013). *A customer satisfaction effecting on mix of the services of Kasikorn Bank, Si Yaek Ratchawong branch.* Master of Business Administration Thesis, Sripatum University. (in Thai)

Weeranunthavate W. (2015). *Ubon Ratchathani's economy indication of world's economy*. Retrieved from https://www.bot.or.th/Thai/MonetaryPolicy/EconomicConditions/Pages/CreditCondition (in Thai)

Wongyama S. (2014). *Customer satisfaction and procedural guidance for increasing satisfaction on credit services of the Government Savings Bank, Phu Wiang branch, Phu Wiang district, Khon Kaen province*. Master of Business Administration Thesis, Khon Kaen University. (in Thai)

Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis* (3rd ed.). Newyork: Harper & Row.

การศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อแนวโน้มการตัดสินใจเลือกซื้อรถยนต์โตโยต้า นิว วีออส ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ประเทศไทย กับ ผู้บริโภคในเขตกรุงกัวลาลัมเปอร์ ประเทศมาเลเซีย

A Comparative Study of Factors Influencing the Decision to Purchase Toyota New Vios Cars for Customers in Bangkok Thailand and in Kuala Lumpur, Malaysia

ศศิณัฏฐ์ ธีรรัตนางกูร และ ทิพย์รัตน์ แสงเรืองรอบ
Sasinat Dheerarattanangkura and Tibrat Sangrongrop
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด
Master of Business Administration Program, Stamford International University

Received: March 14, 2018
Revised: April 6, 2018
Accepted: April 9, 2018

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อแนวโน้มการตัดสินใจเลือกซื้อรถยนต์โตโยต้า นิว วีออส ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ประเทศไทย กับผู้บริโภคในเขตกรุงกัวลาลัมเปอร์ ประเทศมาเลเซีย (2) ศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่มีความแตกต่างต่อแนวโน้มการตัดสินใจเลือกซื้อรถยนต์โตโยต้า นิว วีออส ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ประเทศไทย กับผู้บริโภคในเขตกรุงกัวลาลัมเปอร์ ประเทศมาเลเซีย กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้บริโภคที่มีความสนใจ และมีแนวโน้มที่จะตัดสินใจเลือกซื้อรถยนต์ ในเขตกรุงเทพมหานคร ประเทศไทย และผู้บริโภคในเขตกัวลาลัมเปอร์ ประเทศมาเลเซีย จำนวน 500 คน วิเคราะห์ข้อมูลสถิติที่ใช้ในเปรียบเทียบระดับความสำคัญ ได้แก่ การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis--EFA), Independent t-test, One-way ANOVA และการวิเคราะห์ความถดถอยโลจิสติก (binary logistic regression) ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อแนวโน้มการตัดเลือกซื้อรถยนต์โตโยต้า นิว วีออส ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ประเทศไทย กับผู้บริโภคในเขตกรุงกัวลาลัมเปอร์ ประเทศมาเลเซีย ได้แก่ ปัจจัยในด้านผลิตภัณฑ์ (product) ราคา (price) ช่องทางการจัดจำหน่าย (place) และด้านลักษณะทางกายภาพ (physical) อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ในส่วนของปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ผลพบว่าอายุที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อแนวโน้มการตัดสินใจเลือกซื้อรถยนต์โตโยต้า นิว วีออส ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ประเทศไทย กับผู้บริโภคในเขตกรุงกัวลาลัมเปอร์ ประเทศมาเลเซีย อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัยในด้านระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกันมีผลต่อแนวโน้มการตัดสินใจเลือกซื้อรถยนต์ โตโยต้า นิว วีออส ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ประเทศไทย กับผู้บริโภคในเขตกรุงกัวลาลัมเปอร์ ประเทศมาเลเซีย ไม่แตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

คำสำคัญ: ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด, ประชากรศาสตร์, การตัดสินใจเลือกซื้อ

Abstract

The objectives of this research were (1) to conduct a comparative study to analyze the marketing mix factors influencing the decision to purchase Toyota New Vios car for customers in Bangkok, Thailand and customers in Kuala Lumpur, Malaysia. (2) to study the individual factors that influence the decision to purchase Toyota New Vios car for customers in Bangkok, Thailand and Kuala Lumpur, Malaysia. The researcher collected data from the sample group of consumers who were interested and who intended to buy cars. The sample size was a total 500 consumers. The statistics used in analyzing, processing, and testing the hypothesis were exploratory factor analysis (EFA), independent t-test, one-way ANOVA and binary logistic regression. The result of this research found that marketing mix factors composed of product, price, place and physical location influence the differences in decisions to purchase Toyota New Vios car customers in Bangkok, Thailand and Kuala Lumpur, Malaysia at a significant level 0.05. In terms of demographic factors, the results showed that age differences affecting the trends to purchase Toyota New Vios car for Bangkok, Thailand and Kuala Lumpur, Malaysia customers was at the significant level 0.05. For factors such as education level, occupation and income per month, the differentiation in the trend of decisions to purchase Toyota New Vios of consumers in Bangkok, Thailand with consumers in Kuala Lumpur, Malaysia was not different at the statistical level of significance at 0.05.

Keywords: marketing mix, demographic, the decision making on purchasing

บทนำ

อุตสาหกรรมยานยนต์ของโลกมีการขยายตัวอย่างต่อเนื่องรวมถึงแนวโน้มความต้องการรถยนต์ประเภทต่างๆ ที่เพิ่มขึ้นของผู้บริโภค จึงส่งผลให้ปริมาณการจัดจำหน่ายรถยนต์เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทำให้เกิดสภาวะการแข่งขันของบริษัทรถยนต์ชั้นนำของโลกเช่น โตโยต้า ฮอนด้า นิสสัน ฟอร์ด เป็นต้น

ประเทศไทยถือเป็นฐานการผลิตรถยนต์อันดับต้นๆของโลก และเป็นผู้ผลิตรายใหญ่ที่สุดในอาเซียน อีกทั้งยังเป็นฐานการผลิตรถยนต์ที่สำคัญที่สุดของ Toyota ถึงแม้ว่าประเทศไทยจะไม่มีแบรนด์รถยนต์เป็นของตนเอง แต่สามารถแข่งขันกับคู่แข่งอย่างประเทศมาเลเซีย ซึ่งในขณะที่ประเทศเพื่อนบ้านอย่างมาเลเซีย เป็นประเทศเดียวในอาเซียนที่ถือว่ารัฐบาลให้การสนับสนุนการผลิตรถยนต์และให้ถือเป็นนโยบายโครงการ ยานยนต์แห่งชาติ (national automotive policy) อีกทั้งยังมีการสร้างแบรนด์รถยนต์เป็นของตัวเองอย่าง Proton และ Preodua ซึ่งสามารถสะท้อนให้เห็นถึงความสำคัญของอุตสาหกรรมรถยนต์ในฐานะ กลจักรขับเคลื่อนเศรษฐกิจ ซึ่งมาเลเซียเอง แต่ก็มีความกดดันด้านการแข่งขันของบริษัทยานยนต์ที่เกิดขึ้นจากคู่แข่งที่จะแข่งขันในอุตสาหกรรมยานยนต์ ทั้งรถยนต์ในประเทศและการนำเข้ารถยนต์จากต่างประเทศอย่าง Toyota ซึ่งเป็นผู้นำการขายรถยนต์ข้ามชาติ ที่เป็นหนึ่งในคู่แข่งที่สำคัญของผู้ผลิตรถยนต์อย่างประเทศมาเลเซีย

ตาราง 1

การเปรียบเทียบอุตสาหกรรมยานยนต์ของทั้ง 2 ประเทศ

ประเทศไทย	ประเทศมาเลเซีย
- ไม่มีโครงการนโยบายรถยนต์แห่งชาติ แต่เป็น ฐานการผลิตรถยนต์ที่ใหญ่ที่สุดในโลกและเป็นผู้ผลิตรายใหญ่ที่สุดอาเซียน	- รัฐบาลให้การสนับสนุนการผลิตรถยนต์และให้ถือเป็นนโยบายโครงการยานยนต์แห่งชาติ (national automotive policy)
- ไม่มีการผลิตแบรนด์รถยนต์เป็นของตนเอง แต่ถือเป็นฐานการผลิตที่สำคัญแห่งหนึ่งของ Toyota	- มีการผลิตและสร้างแบรนด์รถยนต์เป็นของตนเอง ภายใต้แบรนด์ Proton/ Preodua
- Toyota มียอดจำหน่ายสูงสุดทั้งในและต่างประเทศ	- มียอดการนำเข้ารถยนต์ Toyota เป็นอันดับต้นๆ ของประเทศ

เพื่อให้ได้รับความสนใจจากผู้บริโภคในตลาดมาเลเซีย และปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดแนวโน้มการตัดสินใจเลือกซื้อรถยนต์ของผู้บริโภคในกรุงกัวลาลัมเปอร์ที่มีการเติบโตอย่างรวดเร็ว จึงเป็นที่มาของผู้วิจัย ที่ต้องการศึกษารถยนต์ยี่ห้อโตโยต้า โดยเฉพาะรุ่นโตโยต้า นิว วีออส ขนาด 1500 CC. ซึ่งเป็นรุ่นที่ประหยัดน้ำมันและมีสถิติยอดการจำหน่ายและการส่งออกสูงสุดในประเทศไทย อีกทั้งยังสามารถเป็นที่ยอมรับในระดับต่างประเทศอย่างรวดเร็ว

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะเป็นการศึกษาถึงการเปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อแนวโน้มการเลือกซื้อรถยนต์โตโยต้า นิว วีออส (Toyota New Vios) ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ประเทศไทย และผู้วิจัยเลือกศึกษาเพิ่มเติมในต่างประเทศ โดยเลือกผู้บริโภคในเขตกรุงกัวลาลัมเปอร์ ประเทศมาเลเซีย ทั้งนี้เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาถึงปัจจัยในด้านต่างๆ ที่มีอิทธิพลต่อแนวโน้มการตัดสินใจเลือกซื้อ อีกทั้งยังเป็นการต่อยอดธุรกิจให้กับผู้ประกอบการที่สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการทำวิจัยในครั้งนี้ ไปใช้เป็นข้อมูลในการดำเนินธุรกิจ ทางด้านกลยุทธ์ทางการตลาด และเป็นแนวทางในการตัดสินใจเลือกซื้อให้กับผู้บริโภค ที่จะทำการเลือกซื้อรถยนต์รุ่นโตโยต้า นิว วีออส

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อแนวโน้มการตัดสินใจเลือกซื้อรถยนต์โตโยต้า นิว วีออส ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ประเทศไทย กับผู้บริโภคในเขตกรุงกัวลาลัม เปอร์ ประเทศมาเลเซีย

2. เพื่อศึกษาปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ที่มีความแตกต่างต่อแนวโน้มการตัดสินใจเลือกซื้อรถยนต์โตโยต้า นิว วีออส ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ประเทศไทย กับผู้บริโภคในเขตกรุงกัวลาลัมเปอร์ ประเทศมาเลเซีย

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีทางการตลาดของ Kotler (2012) ได้กล่าวว่า ส่วนประสมทางการตลาด (marketing mix) คือ ตัวแปรทางการตลาดที่กิจการสามารถควบคุมได้ เพื่อตอบสนองความต้องการ และสร้างความพึงพอใจให้แก่กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย อีกทั้งในทุกธุรกิจยังคงจะต้องสร้างส่วนประสมทางการตลาด เพื่อให้เหมาะสมในการวางกลยุทธ์ทางการตลาด ส่วนในด้านของ Hartono (2010) ได้ระบุว่า แนวคิดเรื่องการผสมผสานด้านผลิตภัณฑ์และด้านการบริการ ซึ่งด้านการบริการประกอบด้วย ผลิตภัณฑ์ ราคา สถานที่ การส่งเสริมการขาย บุคคล หลักฐานทางกายภาพ และกระบวนการ เรียกโดยทั่วไปว่า 7P’s คือ

1. ด้านผลิตภัณฑ์ (product) หรือบริการที่ธุรกิจนำมาเสนอขาย เพื่อนำส่งต่อไปยังผู้บริโภคและตลาดกลุ่มเป้าหมาย โดยมีลักษณะที่มีความหลากกหลายของตัวผลิตภัณฑ์ ได้แก่ คุณสมบัติ ตราสินค้า การออกแบบ บรรจุภัณฑ์ การบริการ การบำรุงรักษา ฉัตยาพร เสมอใจ (2550) กล่าวว่า ผู้บริโภคยินดีที่จะจ่ายเงินให้กับตราสินค้าที่มีชื่อเสียงและ

เป็นที่รู้จักทั่วโลก มากกว่ายอมจ่ายเงินให้กับตราสินค้าที่ไม่รู้จักคุ้นเคย เนื่องจากผู้บริโภคมีความเชื่อมั่นว่าตราสินค้านั้นจะสามารถสร้างความพึงพอใจและมอบความคุ้มค่าทางด้านจิตใจที่ตราสินค้าอื่นไม่สามารถมีให้ได้

2. ด้านราคา (price) หมายถึง จำนวนที่จะต้องจ่ายเพื่อให้ได้ผลิตภัณฑ์/บริการ หรือเป็นคุณค่าทั้งหมดที่ลูกค้ารับรู้ เพื่อให้ได้ผลประโยชน์จากการใช้ผลิตภัณฑ์/บริการคุ้มกับเงินที่จ่ายไป ในด้านของ Kotler, Armstrong, Wong & Saunders (2008) ราคาของผลิตภัณฑ์หรือบริการคือจำนวนเงินที่ผู้บริโภคยินดีที่จะจ่าย เพื่อให้ได้สิทธิในการใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการ

3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (place) ซึ่งจะพิจารณาจากความสะดวกและปริมาณของลูกค้า ในด้านของ Rahmani, Emamisaleh & Yadegari (2015) มองว่า ในด้านของการช่องทางการจัดจำหน่าย ในงานวิจัยครั้งนี้แสดงให้เห็นว่าโตโยต้าต้องพึ่งพาตัวแทนในการจำหน่ายเพื่อการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ไปยังกลุ่มลูกค้า หรือ ตลาดเป้าหมายและเพิ่มความสะดวกต่อการตัดสินใจเลือกซื้อหรือใช้บริการ ซึ่งได้แก่ บริษัทหรือโชว์รูมที่จำหน่ายรถยนต์ และอะไหล่ อุปกรณ์ ของโตโยต้า

4. ด้านการส่งเสริมการขาย (promotions) จะทำให้เกิดแรงจูงใจในการซื้อสินค้าของลูกค้า ได้แก่ สามารถต่อรองราคาได้ มีการลดราคา การโฆษณา โดย Larry (2007) กล่าวว่า การส่งเสริมการขาย การให้ส่วนลดในรูปแบบต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นส่วนลดเงินสด ส่วนลดต่างๆ การให้ของแจกหรือของแถม การขายแบบเป็นเครดิต โดยเงื่อนไขของเครดิต ที่ให้มีการผ่อนชำระค่าสินค้าหรือบริการ ราคายังมีผลต่อการตัดสินใจ ไม่ว่าจะเป็นการแข่งขันด้านราคาของคู่แข่ง สถานการณ์ทางเศรษฐกิจ ซึ่งมีผลเกี่ยวข้องกับการรับรู้ของผู้ซื้อ

5. ด้านบุคลากร (people) พนักงานผู้ให้บริการที่ผ่านการคัดเลือก การฝึกอบรม การจูงใจ เพื่อทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจในการบริการมากขึ้น ในส่วนของ Lovelock & Wright (2011) ให้ความหมายว่า พนักงานเป็นบุคคลที่มีปฏิสัมพันธ์โดยตรงระหว่างบริการกับลูกค้า พวกเขาต้องการทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์และทัศนคติที่ดีในการทำงานเป็นรายบุคคล หรือการทำงานเป็นทีมเพื่อสร้างสิ่งที่ดีที่สุดให้กับลูกค้า

6. ด้านสิ่งแวดล้อมและลักษณะทางกายภาพ (physical evidence) Levy, Weitz & Grewal (2014) กล่าวว่า ภาพลักษณ์ร้านค้า คือคุณสมบัติต่างๆ ของร้านค้า เช่น ด้านบรรยากาศ (atmosphere) ซึ่งประกอบด้วยด้านการจัดตกแต่ง และบรรยากาศภายในร้าน ในการต้อนรับลูกค้า และสิ่งอำนวยความสะดวก (facilities) ในด้านรูปลักษณ์ภายนอกของร้าน การจัดแผนผังและความสะดวกสบายในการใช้สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ

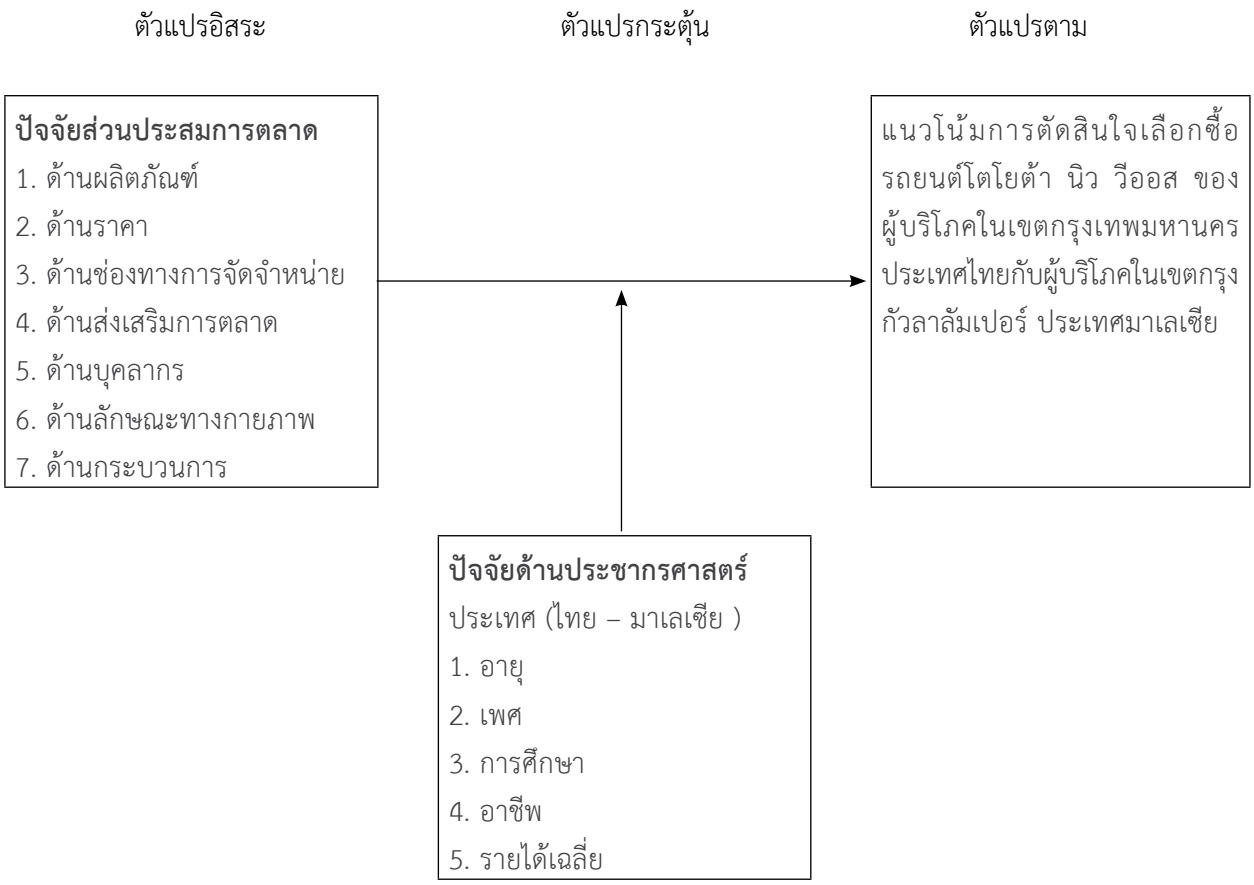
7. ด้านกระบวนการการให้บริการ (process) ธีรกิติ นวรัตน ณ อยุธยา (2552) หมายถึง ขั้นตอนหรือกระบวนการในการให้บริการ รวมถึงวิธีการทำงานซึ่งเกี่ยวข้องกับการผลิตและนำเสนอบริการให้กับลูกค้า ซึ่งมีกลยุทธ์ที่สำคัญ คือ เวลาและ ประสิทธิภาพในการบริการ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ การตัดสินใจซื้อ (purchase decision) หมายถึง การเลือกสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยมีข้อมูลและความรู้สึกในการสนับสนุนการเลือกซื้อสินค้า ในด้านของ Marshall & Johnston (2015) กระบวนการตัดสินใจของผู้ซื้อ คือ การนำข้อกำหนดหรือเครื่องมือต่างๆ มาช่วยในการการตัดสินใจ เพื่อทำให้ผู้ตัดสินใจมีโอกาสผิดพลาดน้อยลงหรือการตัดสินใจได้ถูกต้องมากขึ้น การตัดสินใจที่จะมีขึ้นภายใต้สถานการณ์ต่างๆ ที่สามารถทำการประเมินได้และใช้กฎเกณฑ์หรือเครื่องมือดังกล่าวพิจารณาทางเลือกที่ดีที่สุดในการตัดสินใจ

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับประชากรศาสตร์ ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย อายุ เพศ การศึกษา อาชีพ และรายได้ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญและสถิติที่วัดได้ของประชากรที่ช่วยกำหนดตลาดเป้าหมาย Solomon, Marshall & Stuart (2015) บริษัทที่จะประสบความสำเร็จจะต้องให้ความสำคัญกับข้อมูลผู้บริโภค โดยทำความเข้าใจความต้องการและพฤติกรรมของผู้บริโภคจึงจะสามารถพัฒนากลยุทธ์ นักการตลาดจำเป็นจะต้องทราบถึงข้อมูลต่างๆ เช่น อายุ เพศ การศึกษา อาชีพและรายได้ เพื่อนำไปเป็นประโยชน์ในการแบ่งส่วนตลาดผู้บริโภค โดยสามารถแบ่งออกตามลักษณะความต้องการที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับอรชร มณีสงฆ์ (2550) ระบุว่า การตัดสินใจของผู้ซื้อได้รับอิทธิพลจากลักษณะส่วนบุคคลด้านต่างๆ

ซึ่งได้แก่ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ย รูปแบบการดำรงชีวิต และบุคลิกลักษณะจะมีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อ

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพ 1 แสดงกรอบความคิดของการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยทางด้านส่วนประสมทางการตลาด 7P ที่มีอิทธิพลต่อแนวโน้มการตัดสินใจเลือกซื้อรถยนต์โตโยต้า นิว วีออส ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ประเทศไทย กับ ผู้บริโภคในเขตกรุงกัวลาลัมเปอร์ ประเทศมาเลเซีย

2.ปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ ที่มีความแตกต่างต่อแนวโน้มการตัดสินใจเลือกซื้อรถยนต์โตโยต้า นิว วีออส ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ประเทศไทย กับ ผู้บริโภคในเขตกรุงกัวลาลัมเปอร์ ประเทศมาเลเซีย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) และใช้แบบสอบถาม (questionnaire) เป็นเครื่องมือใน การเก็บรวบรวมข้อมูลรวมถึงการวิจัยเชิงการวิเคราะห์การถดถอยโลจีสติกส์ (logistic regression analysis)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ผู้บริโภคที่มีความสนใจและมีแนวโน้มที่จะซื้อรถยนต์ โตโยต้า นิว วีออส ที่พักอาศัยอยู่ใน เขตกรุงเทพมหานคร ประเทศไทย และในเขตกรุงกัวลาลัมเปอร์ ประเทศมาเลเซีย ซึ่งทำให้ไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลประชากรที่แน่นอนได้ (un-know of population number)

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้บริโภคที่มีความสนใจและมีแนวโน้มที่จะเลือกซื้อรถยนต์

โตโยต้า นิว วีออส ที่พักอาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร ประเทศไทย และในเขตกรุงกัวลาลัมเปอร์ ประเทศมาเลเซีย ทั้งเพศชายและเพศหญิงที่มีอายุ 25 ปีขึ้นไป โดยแบ่งเป็นผู้บริโภคที่พักอาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร ประเทศไทย 250 คน และผู้บริโภคในเขตกรุงกัวลาลัมเปอร์ ประเทศมาเลเซีย 250 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ส่วนที่ 1 ปัจจัยทางด้านส่วนประสมทางการตลาด 7P ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการ จำนวน 42 ข้อ เมื่อนำไปทดสอบหาความเชื่อมั่นพบว่ามีค่า Cronbach's Alpha เท่ากับ 0.944

ส่วนที่ 2 ปัจจัยทางด้านข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน จำนวน 5 ข้อ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการแจกแบบสอบถาม กับกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นลูกค้าที่ได้เข้ามาใช้บริการในบริษัท/ โชว์รูม โดยจะทำการ (screening) สอบถามถึงแนวโน้มความสนใจในการเลือกซื้อ รวมถึงอธิบายข้อมูลในการตอบแบบสอบถามให้เข้าใจง่าย ก่อนที่จะให้ทำการตอบแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลจาก ผู้บริโภคที่พักอาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร ประเทศไทย จำนวน 250 คน และผู้บริโภคในเขตกรุงกัวลาลัมเปอร์ ประเทศมาเลเซีย จำนวน 250 คน

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

วิเคราะห์ข้อมูลจากสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ Exploratory Factor Analysis (EFA) เป็นการใช้ทดสอบโครงสร้างของแบบสอบถาม (construct validity) ว่าปัจจัยเหล่านั้นควรอยู่ในกลุ่มเดียวกันหรือไม่, Independent t-test ใช้ในการนำมาทดสอบสมมติฐานปัจจัยด้านเพศว่ามีผลกระทบต่อการตัดสินใจใช้บริการซ้ำหรือไม่, one-way ANOVA ใช้ในการหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ที่นำมาทดสอบสมมติฐานปัจจัยด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนว่ามีผลกระทบต่อการตัดสินใจเลือกซื้อหรือไม่ และ Binary Logistic Regression ใช้หาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด กับการตัดสินใจเลือกซื้อ

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด พบว่าจากส่วนประสมทางการตลาดทั้ง 7 ปัจจัย มีปัจจัยที่มีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ทั้งหมด 4 ปัจจัยได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยค่า (Sig.) เท่ากับ 0.035 ปัจจัยด้านราคา โดยมีค่า (Sig.) เท่ากับ 0.000 ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยค่า (Sig.) เท่ากับ 0.000 และ ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ โดยมีค่า (Sig.) เท่ากับ 0.000 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าปัจจัยดังกล่าวทั้ง 4 ปัจจัยมีผลต่อแนวโน้มการตัดสินใจเลือกซื้อรถยนต์ โตโยต้า นิว วีออส ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ประเทศไทย กับ ผู้บริโภคในเขตกรุงกัวลาลัมเปอร์ ประเทศมาเลเซีย

ตาราง 2

การวิเคราะห์ข้อมูลของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อแนวโน้มการตัดสินใจเลือกซื้อโดยผลการวิเคราะห์ การถดถอยโลจสติกต์แบบทวิ (binary logistic regression)

ปัจจัย	B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp (B)
(Constant)	-.021	.106	.039	1	.843	.979
ด้านผลิตภัณฑ์	-.237	.112	4.441	1	.035**	.789
ด้านราคา	.581	.113	26.276	1	.000**	1.787
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	1.251	.135	85.766	1	.000**	3.494
ด้านส่งเสริมการตลาด	-.035	.106	.110	1	.740	.965
ด้านบุคคล	.023	.110	.045	1	.833	1.024
ด้านลักษณะทางกายภาพ	.440	.113	15.125	1	.000**	1.552
ด้านกระบวนการ	-.205	.108	3.604	1	.058	.815

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.05 ,

** มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 500 คนผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชายหรือคิดเป็นร้อยละ 50.5 โดยส่วนมากมีอายุระหว่าง 25-33 ปี คิดเป็นร้อยละ 40.80 และส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 49.7 และประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 72.1 โดยมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 20,000 – 40,000 บาท มากที่สุด โดยคิดเป็นร้อยละ 57.0

ผลการวิเคราะห์สมมติฐาน ผลการศึกษาพบว่า จากการใช้ค่าสถิติ Independent t-test หาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลด้านเพศกับการแนวโน้มการตัดสินใจเลือกซื้อ โดย พบว่าปัจจัยด้านเพศ Sig.เท่ากับ 0.112 ซึ่งมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 สรุปได้ว่า เพศที่แตกต่างกันไม่มีอิทธิพลต่อแนวโน้มการตัดสินใจเลือกซื้อรถยนต์โตโยต้า นิว วีออส ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ประเทศไทย กับ ผู้บริโภคในเขตกรุงกัวลาลัมเปอร์ ประเทศมาเลเซีย อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากการใช้ค่าสถิติ one-way ANOVA หาค่าความสัมพันธ์ระหว่างอายุ (age) กับแนวโน้มการตัดสินใจเลือกซื้อ พบว่ามีค่า F. เท่ากับ 2.683 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.031 ซึ่งเป็นค่าที่น้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 สรุปได้ว่า อายุที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อแนวโน้มการตัดสินใจเลือกซื้อรถยนต์ โตโยต้า นิว วีออส ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ประเทศไทย กับ ผู้บริโภคในเขตกรุงกัวลาลัมเปอร์ ประเทศมาเลเซีย แตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากการใช้ค่าสถิติ one-way ANOVA หาค่าความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษา (education) กับแนวโน้มการตัดสินใจเลือกซื้อ พบว่ามีค่า F. เท่ากับ 1.189 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.313 ด้านอาชีพ (occupation) กับแนวโน้มการตัดสินใจเลือกซื้อ พบว่ามีค่า F. เท่ากับ 1.372 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.243 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (income) กับแนวโน้มการตัดสินใจเลือกซื้อ พบว่ามีค่า F. เท่ากับ 1.177 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.318 ซึ่งเป็นค่าที่มากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 สรุปได้ว่า ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกันมีผลต่อแนวโน้มการตัดสินใจเลือกซื้อรถยนต์ โตโยต้า นิว วีออส ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ประเทศไทย กับ ผู้บริโภคในเขตกรุงกัวลาลัมเปอร์ ประเทศมาเลเซีย ไม่แตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

การอภิปรายผล

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อแนวโน้มการตัดสินใจเลือกซื้อรถยนต์โตโยต้า นิว วีออส ของผู้บริโภคในเขตกรุง

กัวลาลัมเปอร์ ประเทศมาเลเซีย จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยทางด้านส่วนประสมทางการตลาด 4 ปัจจัย คือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านลักษณะทางกายภาพ เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อแนวโน้มการตัดสินใจเลือกซื้อรถยนต์โตโยต้า นิว วีออส ของผู้บริโภคในเขตกรุงกัวลาลัมเปอร์ ประเทศมาเลเซีย เพราะปัจจัยดังกล่าวข้างต้นนี้ ถือเป็นปัจจัยที่ผู้ประกอบการต้องให้ความสำคัญในทุกๆ ด้าน

ซึ่งปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (product) โตโยต้า นิว วีออส มีลักษณะโดดเด่นด้วยคุณภาพ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Mahmood & Khan (2014) กล่าวว่า ผลิตภัณฑ์จะมีลักษณะโดดเด่น ด้วยการออกแบบคุณลักษณะ และชื่อเสียงของแบรนด์ผลิตภัณฑ์และสามารถสร้างความพึงพอใจและมอบความคุ้มค่าทางด้านจิตใจ ที่ตราสินค้าอื่นไม่สามารถมีให้ได้ และในส่วนของ ฉัตยาพร เสมอใจ (2550) กล่าวว่า ผู้บริโภคยินดีที่จะจ่ายเงินให้กับตราสินค้าที่ชื่อเสียง มากกว่ายอมจ่ายเงินให้กับตราสินค้าที่ไม่รู้จักคุ้นเคย ซึ่งสำหรับผู้บริโภคในเขตกรุงกัวลาลัมเปอร์ ประเทศมาเลเซีย มีความเป็นไปได้ ที่จะซื้อรถยี่ห้อ Proton ซึ่งมีความคุ้นเคยมากกว่า โตโยต้า เนื่องจากเป็นรถยนต์ที่ผลิตภายในประเทศมาเลเซียเอง และตัวผู้บริโภคมีความเชื่อมั่นว่าตราสินค้า อีกทั้งเป็นรถยนต์ที่ผลิตภายใต้แบรด์ของตนเอง จะสามารถสร้างความพึงพอใจและมอบความคุ้มค่าทางด้านจิตใจที่ตราสินค้าอื่นไม่สามารถมีให้ได้

ปัจจัยด้านราคา (price) โตโยต้านิว วีออส มีราคาที่เหมาะสมกับคุณภาพ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาแนวคิดของ Kotler, Armstrong, Wong & Saunders (2008) เนื่องจากราคาของผลิตภัณฑ์หรือบริการ คือจำนวนเงินที่ผู้บริโภคยินดีที่จะจ่าย เพื่อให้ได้สิทธิในการใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการ ซึ่งถือว่ารุ่นนิว วีออส มีราคาที่เหมาะสมกับคุณภาพ และมีราคาค่าซ่อมแซมและบำรุงรักษา อีกทั้งค่าอะไหล่ที่ไม่แพง

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (place) “โตโยต้า” มีมากมายหลายสาขาและอยู่ในทำเลที่หาง่าย เดินทางได้สะดวก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ กมลภพ ทิพย์ปาละ (2555) มองว่า ช่องทางการจัดจำหน่าย ต้องพิจารณาในด้านของทำเล สถานที่ตั้ง (location) และการวางตำแหน่งตรงจุดที่เหมาะสม ย่อมส่งผลดีต่อยอดขาย ซึ่งโชว์รูมและศูนย์บริการ “โตโยต้า” มีมากมายหลายสาขาและอยู่ในทำเลที่สามารถเดินทางได้สะดวก อีกทั้งตัวแทนจำหน่ายของโตโยต้า ยังมีมาตรฐานและความน่าเชื่อถือ

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ (physical) “โตโยต้า” มีความทันสมัย สะอาด ทั้งภายในและภายนอกอาคาร ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2552) สิ่งซึ่งแสดงให้ลูกค้าเห็นบริการได้อย่างเป็นรูปธรรม จะมีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ รวมถึงสภาพแวดล้อม เช่นการจัดสถานที่ ความสะอาด แสงสว่าง รูปแบบร้าน สิ่งอำนวยความสะดวก เป็นต้นซึ่งในโชว์รูมและศูนย์บริการ “โตโยต้า” มีความสวยงามทันสมัย มีความสะอาด ทั้งตัวภายในและภายนอกอาคาร อีกทั้งมีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับลูกค้าที่ครบครัน ไม่ว่ามีอาหารว่างและเครื่องดื่ม Wi-Fi ที่มีไว้รองรับลูกค้า

ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยในครั้งนี้พบว่าผู้บริโภคทั้ง 2 ประเทศมีแนวโน้มจะเลือกซื้อรถยนต์โตโยต้า นิว วีออส จากปัจจัยในหลายๆ ด้าน ซึ่งปัจจัยเหล่านี้น่าจะเป็นส่วนที่ผู้ผลิตรถยนต์โตโยต้า นิว วีออส ควรจะตระหนักถึงและหาทางปรับปรุงแก้ไข โดยข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษา

1. เพื่อเป็นข้อมูลให้ผู้ผลิตรถยนต์ควรจะมีการออกแบบและพัฒนาให้ภายในตัวรถยนต์ มีฟังก์ชันการใช้งานที่หลากหลาย อีกทั้งเพื่อเป็นการดึงดูดให้ลูกค้าเกิดความสนใจ และเพื่อให้ตรงกับความต้องการของผู้บริโภคอีกหลายกลุ่ม

2. ควรพัฒนา แหล่งข้อมูลรายละเอียดของผลิตภัณฑ์ทางอินเทอร์เน็ตให้เพิ่มมากขึ้น เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้บริโภคสามารถศึกษาค้นคว้าข้อมูล เปรียบเทียบระหว่างยี่ห้อ เพื่อทำให้ผู้บริโภคสามารถตัดสินใจซื้อได้ง่ายขึ้น

3. ควรศึกษาปัจจัยด้านการสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการ ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์ โตโยต้า เปรียบเทียบกับคู่แข่งรายอื่นๆ

4. ควรศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้รถยนต์พลังงานทางเลือกอื่นๆ ร่วมด้วย เนื่องจากในปัจจุบันมีพลังงานทางเลือกเพิ่มมากขึ้น เช่น รถยนต์พลังงานไฟฟ้า

เป็นต้น จึงจำเป็นที่จะต้องศึกษาเพื่อหาความแตกต่างในด้านต่างๆ และเป็นการประเมินความสามารถในการแข่งขันในการพัฒนากลยุทธ์ทางธุรกิจรถยนต์ในอนาคต

References

Hartono, B. (2010). *Manajemen Pemasaran Untuk Rumah Sakit.* Jakarta: PT Rineka Cipta.

Kotler, P., & Amstrong, G. (2012). *Principle of marketing* (11th ed.). Upper Saddle River, NJ: Pearson Education.

Kotler, P., Armstrong, G., Wong, V., & Saunders, J. (2008). *Principles of marketing* (5th ed.). Harlow: Pearson.

Larry, S. L. (2007). *Marketing mix (4P's), and the nine P's (9P's) of marketing.* Retrieved from http://www.londremarketing.com/documents/LondreMarketingConsulting-NinePs.pdf

Levy, M., Weitz, B. A., & Grewal, D. (2014). *Retailing managemen* (9th ed.). New York: McGraw-Hill.

Lovelock, C. H., & Wright, L. K. (2011). *Principles of services marketing and management*. New Jersey: Prentice Hall.

Mahmood, R., & Khan, S. M. (2014). Impact of service marketing mixes on customer perception: A study on Eastern bank limited, Bangladesh. European *Journal of Business and Management, 6*(34), 164-167.

Maneesong, A. (2009). *Marketing principles* (2nd ed.). Bangkok. Top. (in Thai)

Marshall, G. W., & Johnston, M. W. (2015). *Marketing management*. New York: McGraw Hill.

Navaratana Na Ayudya, T. (2009). *Marketing services: Concepts and strategies*. Bangkok: Chulalongkorn University. (in Thai)

Rahmani, K., Emamisaleh, K., & Yadegari, R. (2015). Quality function deployment and new product development with a focus on marketing mix 4P model. Asian *Journal of Research in Marketing. 4*(2), 98-108.

Samerjai, C. (2007). *Consumer behavior*. Bangkok: SE-ED. (in Thai)

Serirat, S. (2009). *Consumer behavior*. Bangkok: Wisit Development. (in Thai)

Solomon, M. R., Marshall, G. W., & Stuart, E. W. (2015). *Marketing, real people, real choises*. London: Pearson.

Thipphala, K. (2013). *Decision-making process of consumers in Chiangmai district to purchase digital single lens reflex cameras*. Master of Business Administration Thesis, Chiangmai University. (in Thai)

ปัจจัยทางส่วนประสมทางการตลาดที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการซื้อเครื่องสำอางนำเข้าจากประเทศญี่ปุ่นของประชากรในจังหวัดปทุมธานี

Marketing Mix Factors Correlated to Satisfaction of Buying Japanese Cosmetics in Pathumthani Province

โสภิดา สนแก้ว และ กนกพร ชัยประสิทธิ์

Sopida Sonkaew and Kanokporn Chaiprasit

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

Master of Business Administration Program, Rajamangala University of Technology Thanyaburi

Received: March 13, 2018

Revised: May 14, 2018

Accepted: May 16, 2018

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้นี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะประชากรศาสตร์ที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการซื้อเครื่องสำอางนำเข้าจากประเทศญี่ปุ่น และศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลพฤติกรรมการซื้อเครื่องสำอางนำเข้าจากประเทศญี่ปุ่น ใช้กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย 400 ตัวอย่าง ได้แก่ ประชากรเพศหญิงในเขตจังหวัดปทุมธานี เก็บข้อมูลปฐมภูมิโดยใช้วิธีการสอบถามแบบออนไลน์ ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุระหว่าง 20-24 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 10,001-20,000 บาท ส่วนใหญ่ตัดสินใจเลือกซื้อเครื่องสำอางประเภทตกแต่งสีสัน โดยตัดสินใจซื้อด้วยตนเอง ในแต่ละครั้งที่ซื้อมีจำนวนสินค้า 1-2 ชิ้น ต่อครั้ง ในเวลา6เดือน ซึ่งค่าใช้จ่ายในแต่ละครั้งอยู่ที่ 501-1,000 บาทโดยให้ความสนใจในเครื่องสำอางแบรนด์ Shiseido, MAQuillAge เพื่อเพิ่มความมั่นใจในตนเอง และรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากอินเทอร์เน็ตเป็นส่วนใหญ่ ผลสรุปการวิเคราะห์สมมุติฐาน พบว่าระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการซื้อเครื่องสำอางนำเข้าจากประเทศญี่ปุ่นของประชากรที่อาศัยอยู่ในจังหวัดปทุมธานี ในการเลือกผลิตภัณฑ์ การเลือกสถานที่จำหน่าย ช่วงเวลาในการซื้อ การเลือกช่วงเวลาในการซื้อ และปริมาณในการซื้อต่อครั้ง มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ0.05 ยกเว้นระดับการศึกษากับความสัมพันธ์ในด้านการเลือกผลิตภัณฑ์และการเลือกสถานที่จำหน่ายไม่มีความสัมพันธ์กัน

คำสำคัญ: ปัจจัยทางส่วนประสมทางการตลาด, ความพึงพอใจ, พฤติกรรมการซื้อเครื่องสำอาง

Abstract

This research aimed to examine the demographic characteristics that are correlated with the satisfaction of buying imported Japanese cosmetics and how the marketing mix factors influenced the consumers' buying behavior of imported Japanese cosmetic products. The sample used in this study was 400 women in Pathum Thani province. Primary data were collected by using online questionnaires. The findings showed that most of the respondents were aged between 20-24 years old, hold a bachelor's degree, work in the private sector and were earning an income of between

10,000 to 20,000 baht per month. Most of them usually bought 1-2 Japanese cosmetic products every 6 months. The respondent's expenses on imported cosmetic products was between 500-1,000 baht per purchase. The most popular brands among respondents were Shiseido and MAQuill Age to increase self-confidence. The information was mostly from the internet. The results revealed that most of the personal factors included a consideration of time the purchasing periods and the volume of purchases. In terms of education level, it was correlated to consumers' buying behavior of Japanese cosmetics in Pathum Thani province. The demographic factors influenced the buying behavior of imported cosmetic products in all aspects: product selection, location selection, time of buying, and buying quantity, at 0.05 statistically significant level. However, education level did not have a significant impact on the product selection and location selection.

Keywords: marketing mix factors, satisfaction, buying cosmetics behavior

บทนำ

ประเทศไทยเป็นประเทศที่มีประชากรเพศหญิงมากกว่าเพศชาย จึงปฏิเสธไม่ได้เลยว่าเรื่องความสวยความงามนั้นจะเป็นที่นิยม และมีการประกอบธุรกิจที่ข้องเกี่ยวกับความงามเป็นจำนวนมากประชากรในปัจจุบันในวัยสาว วัยทำงาน หรือสูงวัย ต่างก็ให้ความสำคัญกับบุคลิกทางหน้าตาและผิวพรรณ สร้างความมั่นใจให้กับตนเองและเพื่อให้ดูดีและให้ผู้อื่นยอมรับ ในชีวิตประจำวันเครื่องสำอางจึงเข้ามามีบทบาทกับประชากรมากขึ้น ทำให้ธุรกิจเสริมความงามมียอดขายเจริญเติบโตขึ้นอย่างมาก ไม่ว่าจะเป็นเครื่องสำอางแบรนด์ระดับสูง และแบรนด์ระดับกลางก็ตอบโจทย์ผู้บริโภคได้เป็นอย่างมาก

ธุรกิจเครื่องสำอางและความงามเป็นธุรกิจที่มีอัตราการเจริญเติบโตและขยายอย่างต่อเนื่องทุกปี การบริโภคเครื่องสำอางในปัจจุบันยังคงขยายตัวกันอย่างต่อเนื่อง เพราะคนในยุคปัจจุบันทั้งเพศชาย เพศหญิง และทุกๆ ช่วงวัย ต่างให้ความสนใจใส่ใจเกี่ยวกับสุขภาพ ความงาม และผิวพรรณ รวมทั้งการดูแลตัวเองมากขึ้น มีความต้องการอยากให้ตัวเองดูดีขึ้น และเป็นเหตุให้ธุรกิจด้านความงาม คลินิกดูแลรักษาผิวพรรณ เครื่องสำอางแบรนด์ชั้นนำต่างๆ จึงเกิดขึ้นมากมายเพื่อที่จะรองรับกับความต้องการที่สูงขึ้นทุกปี ภายใต้คุณลักษณะของการเป็นธุรกิจที่ "โตเงียบ" ไม่ว่าสถานการณ์จะเป็นอย่างไร ธุรกิจความงามจึงเปรียบเสมือนแหล่งขุมทรัพย์ ที่รอแจ้งเกิดผู้ประกอบการที่มองเห็นโอกาสในการเข้ามาช่วงชิงส่วนแบ่งทางการตลาดก่อนใคร

ปัจจุบันจะพบว่าตลาดเครื่องสำอางมีความหลากหลาย ทั้งเรื่องของราคารวมถึงคุณภาพ ที่สามารถตอบโจทย์ความต้องการของผู้บริโภคและเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้อย่างชัดเจน นำไปสู่ภาวการณ์แข่งขันกันเพื่อแย่งชิงส่วนแบ่งทางการตลาดที่มีมูลค่ามหาศาลเพิ่มสูงขึ้นทั้งตลาดภายในประเทศและตลาดนอกประเทศ และทวีความรุนแรงมากขึ้น

จากข้อมูลของศูนย์พยากรณ์เศรษฐกิจและธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย 23 มกราคม 2559 ที่ได้ทำการจัดอันดับ 10 ธุรกิจที่โดดเด่น โดยประเมินจาก ปี 2554-2557 พบว่า ธุรกิจที่เกี่ยวกับสุขภาพและความงาม "เครื่องสำอาง ขึ้นแท่นเป็นธุรกิจมาแรงครองอันดับ 1 ติดต่อกัน เนื่องจากกระแสการให้ความสำคัญกับการรักษาสุขภาพและการดูแลความงามเพิ่มมากขึ้น ในขณะที่ธุรกิจเด่นในปีนี้ ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับความสวยความงาม ก็ยังครองเบอร์หนึ่งอีกเช่นกัน

หลังจากที่ตลาดเครื่องสำอางเกาหลีที่แข่งขันอย่างดุเดือดช่วง 3-4 ปีก่อน จากกระแสกิมจิที่ฮอตฮิตโดยเฉพาะในกลุ่มวัยรุ่น ด้วยจุดขายราคาที่เข้าถึงง่าย ทำให้เครื่องสำอางค่ายญี่ปุ่น ซึ่งมีความพรีเมียมในราคาที่สูงกว่าได้

รับผลกระทบในแง่ของกระแสและความนิยม แต่ปัจจุบันกระแสความนิยมเครื่องสำอางของประเทศเกาหลีเริ่มลดลง ซึ่งผลส่วนหนึ่งมาจากผู้บริโภคเริ่มคำนึงถึงคุณภาพการดูแลผิวพรรณในระยะยาวมากขึ้น จากปัจจัยเหล่านี้ทำให้กลุ่มเครื่องสำอางจากประเทศญี่ปุ่นและเคาน์เตอร์แบรนด์จากประเทศแถบยุโรปมีความได้เปรียบมากกว่า ขณะที่แนวโน้มการแข่งขันในตลาดกลุ่มเครื่องสำอางนั้นแบรนด์ชั้นนำของเกาหลียังคงเติบโตได้ดีในกลุ่มสกินแคร์ โดยเฉพาะไวท์เทนนิ่งที่สามารถทำยอดขายในกลุ่มนี้ได้อย่างสูงสุดและคาดว่า ผู้ประกอบการอีกหลายๆ รายในต่างประเทศทั้งเอเชียและยุโรปที่จะหันมารุกตลาดเครื่องสำอางในประเทศไทยมากขึ้น

ทั้งนี้ สำหรับตลาดเครื่องสำอางระดับเคาน์เตอร์แบรนด์ มีโอกาสเติบโตอยู่ที่ 10% เห็นได้จากแบรนด์ใหม่ๆ ที่ทยอยเข้ามาทำตลาดกันอย่างต่อเนื่อง เครื่องสำอางจากญี่ปุ่นยังคงได้รับความนิยมจากผู้บริโภค ไม่แพ้แบรนด์จากฝั่งตะวันตก เนื่องจากความเข้าใจในสภาพผิวของคนเอเชียและการค้นคว้าวิจัยที่ใส่ใจรายละเอียดสไตล์ญี่ปุ่น ทำให้ผู้บริโภคเกิดความยอมรับและมั่นใจ ตลาดเครื่องสำอางในช่วง 5 ปี ที่ผ่านมามีการเติบโตแบบก้าวกระโดดเฉลี่ย 18% ต่อปี โดยมีมูลค่าตลาดรวม 2.1 แสนล้านบาท แบ่งเป็นตลาดในประเทศ 60% มูลค่า 1.2 แสนล้านบาท และตลาดส่งออก 40% มูลค่า 9 หมื่นล้านบาทขณะที่ภายหลังจากการเปิดประชาคมอาเซียนในปี 2558 ที่กำลังจะเกิดขึ้น ธุรกิจเครื่องสำอางจะแข่งขันกันรุนแรงและคาดว่าในปี 2562 มูลค่าตลาดรวมจะเติบโตกว่าเท่าตัว โดยเฉพาะภาคการส่งออก ซึ่งมีโอกาสขยายตัวไปกว่า 2 แสนล้านบาท

ตลาดอุตสาหกรรมเครื่องสำอางในประเทศไทยกลุ่มสกินแคร์ มีมูลค่าสูงถึง 400,000 ล้านบาท เป็นผลิตภัณฑ์บำรุงเพื่อผิวขาวถึง 48% ผลิตภัณฑ์บำรุงผิวแบบทั่วไป 43% และผลิตภัณฑ์บำรุงแบบให้คุณประโยชน์เฉพาะ 9% ถือว่า “สกินแคร์” เป็นตลาดที่ใหญ่มาก และขยายตัวขึ้นเรื่อยๆ อีกทั้งกลุ่มสินค้าก็มีหลากหลายมากยิ่งขึ้น ทั้งกลุ่มคอสเมติกส์ กลุ่มผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร กลุ่มผลิตภัณฑ์ดูแลรูปร่าง กลุ่มคลินิกความงาม และกลุ่มสปา ซึ่งมีการแข่งขันทางการตลาดสูง ธุรกิจในแต่ละกลุ่มล้วนคิดและสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ เข้ามาทำให้ตลาดมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา จากความคาดหมายของข้อมูลของศูนย์พยากรณ์เศรษฐกิจและธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย ว่าในการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในปลายปี 2558 จะส่งผลให้เครื่องสำอางแบรนด์ดังจากประเทศต่างๆ ทยอยเข้ามาทำตลาดในประเทศไทยเพิ่มขึ้นต่อเนื่องและมากขึ้น ทั้งจากจีน ญี่ปุ่น เกาหลี ฟิลิปปินส์ เพราะประตูการค้าการลงทุนเปิดแล้ว ซึ่งคาดว่าจะเห็นแบรนด์เครื่องสำอางต่างๆ เข้ามาลงทุนในไทยมากขึ้น ในขณะที่ไทยเองก็สามารถไปลงทุนในประเทศเพื่อนบ้านได้ง่ายขึ้นเช่นกันคาดว่าตลาดเครื่องสำอางจะมีมูลค่าระดับ 1.4 แสนล้านบาท จากปัจจุบันอยู่ที่ 1.3 แสนล้านบาท โดยไทยมีส่วนแบ่งตลาดประมาณ 40% ขณะที่สินค้าเครื่องสำอางที่มาจากประเทศเพื่อนบ้านก็ทยอยเข้ามาตีตลาดเครื่องสำอางไทยมากขึ้น ในอุตสาหกรรมความงามไทย ทั้งภาครัฐ-เอกชนร่วมกันผลักดันศักยภาพของประเทศไทยเป็นศูนย์กลาง ด้านการผลิตในอาเซียน ทั้งผลิตภัณฑ์เครื่องสำอางและความงามของโลก โดยเชื่อว่าในอนาคตไทยจะมีโอกาสเป็นทั้งฐานการผลิตและรับจ้างผลิตควบคู่กันไปกับตลาดแห่งความงาม

เนื่องด้วยจากข้อมูลการพยากรณ์เหล่านี้ เป็นเหตุทำให้ผู้ศึกษาสนใจเรื่อง ปัจจัยทางส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลในเรื่องพฤติกรรมการซื้อเครื่องสำอางนำเข้าจากประเทศญี่ปุ่น ของประชากรในจังหวัดปทุมธานี เพื่อให้ได้ข้อมูลซึ่งจะนำไปใช้เป็นประโยชน์ในการวางแผนธุรกิจ และนอกจากนี้ยังเป็นประโยชน์แก่ผู้ที่ประกอบธุรกิจเกี่ยวกับเครื่องสำอางและนำไปปรับใช้กลยุทธ์ทางการตลาดที่เหมาะสมได้อย่างมีประสิทธิภาพอีกด้วย

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อที่จะศึกษาปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ที่ต่างกันของผู้บริโภค มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการซื้อเครื่องสำอางนำเข้าจากประเทศญี่ปุ่นของประชากรที่อาศัยอยู่ในจังหวัดปทุมธานี

2. เพื่อที่จะศึกษาปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ที่ต่างกันของผู้บริโภค มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในด้านส่วนประสมทางการตลาดในการซื้อเครื่องสำอางนำเข้าจากประเทศญี่ปุ่นของประชากรที่อาศัยอยู่ในจังหวัดปทุมธานี

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

พฤติกรรมผู้บริโภค คือ การกระทำของบุคคล ซึ่งเกี่ยวข้องโดยตรงกับซื้อและการใช้ผลิตภัณฑ์ ทั้งนี้ หมายรวมถึง กระบวนการตัดสินใจที่เกิดขึ้นก่อน และมีส่วนกำหนดให้เกิดการกระทำ (ปริญ ลักษิตานนท์, 2536)

กิติบดี คุณโลหิต (2552) อธิบายว่า กระบวนการตัดสินใจของผู้ซื้อ ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน ได้แก่

ขั้นที่ 1 การรับรู้ถึงปัญหา กระบวนการซื่อจะเกิดขึ้นเมื่อผู้ซื้อตระหนักถึงปัญหาหรือความต้องการของตนเอง

ขั้นที่ 2 การค้นหาข้อมูล ในขั้นนี้ผู้บริโภคจะแสวงหาข้อมูลเพื่อตัดสินใจ ในขั้นแรกจะค้นหาข้อมูลจากแหล่งภายในก่อน เพื่อนำมาใช้ในการประเมินทางเลือก หากยังได้ข้อมูลไม่เพียงพอก็ต้องหาข้อมูลเพิ่มจากแหล่งภายนอก

ขั้นที่ 3 การประเมินผลทางเลือก ผู้บริโภคจะนำข้อมูลที่ได้รวบรวมไว้มาจัดเป็นหมวดหมู่และวิเคราะห์ข้อดี ข้อเสีย ทั้งในลักษณะการเปรียบเทียบหาทางเลือกและความคุ้มค่ามากที่สุด

ขั้นที่ 4 การตัดสินใจเลือกทางเลือกที่ดีที่สุด หลังการประเมิน ผู้ประเมินจะทราบข้อดี ข้อเสีย หลังจากนั้นบุคคลจะต้องตัดสินใจเลือกทางเลือกที่ดีที่สุดในการแก้ปัญหา มักใช้ประสบการณ์ในอดีตเป็นเกณฑ์ ทั้งประสบการณ์ของตนเองและผู้อื่น

ขั้นที่ 5 การประเมินภายหลังการซื้อ เป็นขั้นสุดท้ายหลังจากการซื้อ ผู้บริโภคจะนำผลิตภัณฑ์ที่ซื้อนั้นมาใช้ และในขณะเดียวกันก็จะทำการประเมินผลิตภัณฑ์นั้นไปด้วย ซึ่งจะเห็นได้ว่า กระบวนการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคเป็นกระบวนการต่อเนื่อง ไม่ได้หยุดตรงที่การซื้อ

ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการซื้อของผู้บริโภค (Kotler, 1997) ได้แก่

1. ปัจจัยทางวัฒนธรรม เป็นปัจจัยขั้นพื้นฐานที่สุดในการกำหนดความต้องการและพฤติกรรมของ มนุษย์ เช่น การศึกษา ความเชื่อ ยังรวมถึงพฤติกรรมส่วนใหญ่ที่ได้รับการยอมรับภายในสังคมใดสังคมหนึ่งโดยเฉพาะลักษณะชั้นทางสังคม ประกอบด้วย 6 ระดับ

ระดับที่ 1 Upper-Upper Class ประกอบด้วยผู้ที่มีชื่อเสียงเก่าแก่เกิดมาบนกองเงินกองทอง

ระดับที่ 2 Lower –Upper Class เป็นชั้นของคนรวยหน้าใหม่ บุคคลเหล่านี้เป็นผู้ยิ่งใหญ่ในวงการบริหาร เป็นผู้ที่มีรายได้สูงสุดในจำนวนชั้นทั้งหมด จัดอยู่ในระดับมหาเศรษฐี

ระดับที่ 3 Upper-Middle Class ประกอบด้วยชายหญิงที่ประสบความสำเร็จในวิชาอื่น ๆ สมาชิกชั้นนี้ส่วนมากจบปริญญาจากมหาวิทยาลัย กลุ่มนี้เรียกกันว่าเป็นตาเป็นสมองของสังคม

ระดับที่ 4 Lower-Middle Class ประกอบด้วยพวกที่ไม่ใช่ฝ่ายบริหาร เจ้าของธุรกิจขนาดเล็ก พวกทำงานนั่งโต๊ะระดับต่ำ

ระดับที่ 5 Upper-Lower Class เป็นพวก จนแต่ซื่อสัตย์ ได้แก่ชนชั้นทำงานเป็นชั้นที่ใหญ่ที่สุดในชั้นทางสังคม

ระดับที่ 6 Lower-Lower Class ประกอบด้วยคนงานที่ไม่มีความชำนาญกลุ่มชาวนาที่ไม่ที่ดินเป็นของตนเองชนกลุ่มน้อย

2. ปัจจัยทางสังคม เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องในชีวิตประจำวันและมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อ ซึ่ง ประกอบด้วย

2.1 กลุ่มอ้างอิง หมายถึง กลุ่มใดๆ ที่มีการเกี่ยวข้องกัน ระหว่างคนในกลุ่ม แบ่งเป็น 2 ระดับ ได้แก่ กลุ่มปฐมภูมิ ได้แก่ครอบครัว เพื่อนสนิท มักมีข้อจำกัดในเรื่องอาชีพ ระดับชั้นทางสังคม และช่วงอายุ กลุ่มทุติยภูมิเป็นกลุ่มทางสังคมที่มีความสัมพันธ์แบบตัวต่อตัว แต่ไม่บ่อย มีความเหนียวแน่นน้อยกว่ากลุ่มปฐมภูมิ

2.2 ครอบครัว เป็นสถาบันที่ทำการซื้อเพื่อการบริโภคที่สำคัญที่สุด นักการตลาดจะพิจารณา ครอบครัวมากกว่าพิจารณาเป็นรายบุคคล

2.3 บทบาททางสถานะ บุคคลที่จะเกี่ยวข้องกับหลายกลุ่ม เช่น ครอบครัว กลุ่มอ้างอิง ทำให้ บุคคลมีบทบาทและสถานภาพที่แตกต่างกันในแต่ละกลุ่ม

3. ปัจจัยส่วนบุคคล การตัดสินใจของผู้ซื้อมักได้รับอิทธิพลจากคุณสมบัติส่วนบุคคลต่าง ๆ เช่น อายุ อาชีพ สภาวการณ์ทางเศรษฐกิจ การศึกษา รูปแบบการดำเนินชีวิต

วัฏจักรชีวิตครอบครัว

4. ปัจจัยทางจิตวิทยา การเลือกซื้อของบุคคลได้รับอิทธิพลจากปัจจัยทางจิตวิทยา ซึ่งจัดปัจจัยในตัว ผู้บริโภคที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อและใช้สินค้า ปัจจัยทางจิตวิทยาประกอบด้วยการจูงใจ การรับรู้ ความเชื่อและเจตคติ บุคลิกภาพและแนวความคิดของตนเอง

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะมีความคาดหมายกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมากแต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อย (วิรุฬ พรรณเทวี, 2542)

อดุลย์ จาตุรงคกุล (2543, น. 26) กล่าวถึงเรื่ององค์ประกอบของส่วนผสมทางการตลาด (4P's) ว่าเป็นตัวกระตุ้นหรือสิ่งเร้าทางการตลาดที่กระทบต่อการตัดสินใจซื้อ โดยแบ่งออกได้ ดังนี้

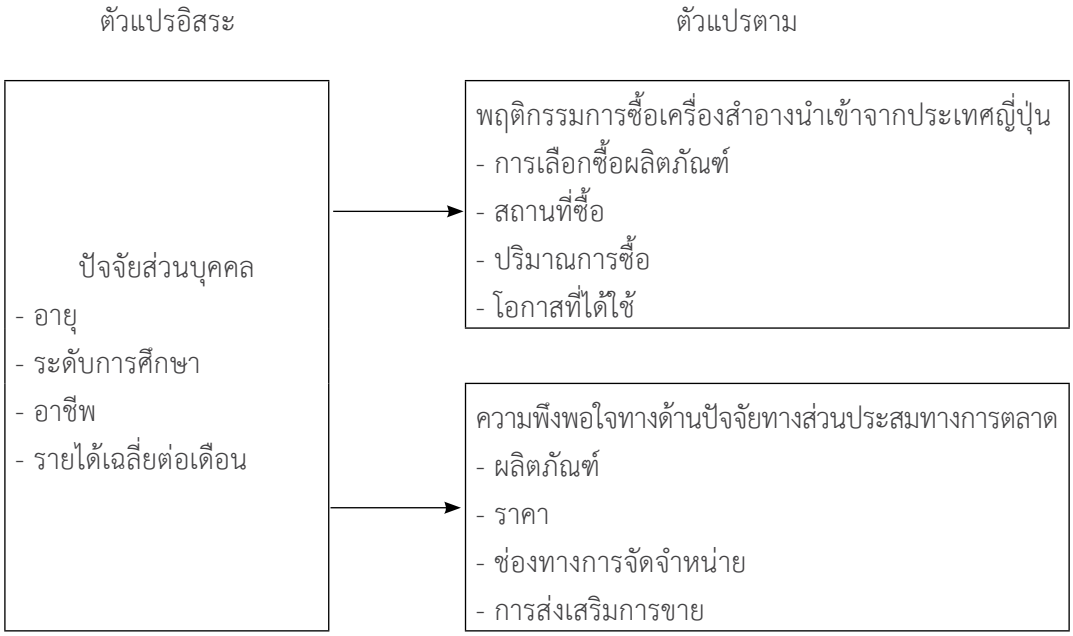
1. ผลิตภัณฑ์ (products) ที่ต้องมีคุณภาพและรูปแบบดีไซน์ตรงตามความต้องการของลูกค้า หรือสินค้าหรือบริการที่บุคคลและองค์กรซื้อไปเพื่อใช้ในกระบวนการผลิตสินค้าอื่นๆ หรือในแนวทางการประกอบธุรกิจ หรือหมายถึงสินค้าหรือบริการที่ผู้ซื้อสินค้าหรือบริการที่ผู้ซื้อไปเพื่อใช้ในการผลิต การให้บริการ หรือดำเนินงานของกิจการ หรือ แม้ผลิตภัณฑ์จะเป็นองประกอบตัวเดียวในส่วนประสมของการตลาดก็ตาม แต่เป็นตัวสำคัญที่มีรายละเอียดที่จะต้องพิจารณาอีกมากมาย ดังนี้ เช่นความหลากหลายของผลิตภัณฑ์ (produce variety) ชื่อตราสินค้าของผลิตภัณฑ์ (brand name) คุณภาพ ของผลิตภัณฑ์ (quality) การรับระกันผลิตภัณฑ์ (warranties) และการรับคืนผลิตภัณฑ์ (returns)

2. ราคา (pricing) ต้องเหมาะสมกับตำแหน่งทางการแข่งขันของสินค้าและสร้างกำไรในอัตราที่เหมาะสมสู่กิจการหรือจำนวนเงินที่ถูกเรียกเก็บเป็นค่าสินค้าหรือบริการหรืผลรวมของมูลค่าที่ ผู้ซื้อทำการแลกเปลี่ยนเพื่อให้ได้มาซึ่งผลประโยชน์จากการมีหรือการใช้ผลิตภัณฑ์สินค้าหรือบริการหรือนโยบายการตั้งราคา (pricing policies) หรือมูลค่าของสินค้าและบริการที่วัดออกมาเป็นตัวเงิน การกำหนดรามีความสำคัญต่อกิจการมาก กิจการไม่สามารถกำหนดราคาสินค้าเองได้ตามใจชอบ การพิจารณาราคาจะต้องกำหนดต้นทุนการผลิต สภาพการแข่งขัน กำไรที่คาดหมาย ราคาของคู่แข่งขัน ดังนั้นกิจการจะต้องเลือกกลยุทธ์ที่เหมาะสมในการกำกำหนดราคาสินค้าและบริการ ประเด็นสำคัญจะต้องพิจารณาเกี่ยวกับราคาได้แก่ ราคาสินค้าที่ระบุในรายการหรือราคาที่ระบุ (list price) ราคาที่ให้ส่วนลด (discounts) ราคาที่มีส่วนยอมให้ (allowances) ราคาที่มีช่วงระยะเวลา ที่การชำระเงิน (payment period) และราคาเงื่อนไขให้สินเชื่อ (credit terms)

3. ช่องทางการจัดจำหน่าย (place) ก็เน้นช่องทางการกระจายสินค้าที่ครอบคลุมและทั่วถึง สามารถเข้าถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมายทุกส่วนได้เป็นอย่างดีหรือเป็นช่องทางจัดจำหน่ายเป็นเส้นทางเคลื่อนย้ายจากผู้ผลิตไปยังผู้บริโภคหรือลูกค้า ซึ่งอาจผ่านคนกลางหรือไม่ผ่านก็ได้ ในช่องทางการจัดจำหน่ายประกอบด้วย ผู้ผลิต ผู้บริโภคหรือผู้ใช้ทางอุตสาหกรรม (industrial user) หรือลูกค้าทางอุตสาหกรรม (industrial consumer) และคนกลาง (middleman) โลจิสติกส์ทางการตลาด เป็นการวางแผนการปฏิบัติตามแผนและการควบคุมการย้ายสินค้าจากจุดเริ่มต้นไปยงจุดที่ต้องการ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าโดยมุ่งผลกำไร หรือกลยุทธ์ทางการตลาดในการทำให้มีผลิตภัณฑ์ไว้พร้อมจำหน่าย สามารถก่ออิทธิพลต่อการพบผลิตภัณฑ์ แน่นอนว่าสินค้าที่มีจำหน่ายแพร่หลายและง่ายที่จะซื้อก็จะทำให้ผู้บริโภคนำไปประเมินประเภทของช่องทางที่นำเสนอก็อาจก่ออิทธิพลต่อการรับรู้ภาพพจน์ของผลิตภัณฑ์ หรือ ช่องทางการจัดจำหน่ายที่เกี่ยวข้องกับหน่วยเศรษฐกิจต่าง ๆ ที่มีส่วนร่วมในกระบวนการนำพาสินค้าจากผู้ผลิตไปสู่มือผู้บริโภค ซึ่งการตัดสินใจเลือกช่องทางการจัดจำหน่ายที่เหมาะสม มีความ สำคัญต่อกำไรของหน่วยธุรกิจ รวมทั้งมีผลกระทบต่อการกำหนดส่วนผสมทางการตลาดที่เกี่ยวข้องอื่นๆ เช่น การตั้งราคา การโฆษณา เกรดสินค้า หรือ การกระจายสินค้าเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการเคลื่อนย้ายตัวสินค้า จากผู้ผลิตไปยังผู้บริโภค หรือผู้ใช้ทางอุตสาหกรรมการขนส่งและการเก็บรักษาตัวสินค้า ภายในธุรกิจใดธุรกิจหนึ่งและระบบช่องทางการจัดจำหน่ายของธุรกิจนั้น

4. การส่งเสริมการตลาด (promotion) ที่เน้นทั้งการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ส่งเสริมการขายและการตลาดโดยตรง ซึ่งสามารถเรียกว่า 4p ซึ่งนำไปสู่การได้ครอบครองส่วนแบ่งทางการตลาดที่เพิ่มขึ้นตามเป้าหมายของกิจการนั่นเอง ระดับที่สองคือการตลาดที่มุ่งเน้นทางด้านของการสร้างประสบการณ์ที่ดีน่าประทับใจให้กับลูกค้าก็จะนำไปสู่การสร้างความผูกพันทางด้านอารมณ์ที่แนบแน่น ต่อผู้บริโภคแบบสนิทแนบแน่น โดยผลลัพธ์ที่คาดหวังจากกิจการในการดำเนินกลยุทธ์ทางการตลาดระดับที่สองนี้ คือกิจการจะสามารถมีส่วนแบ่งการตลาดในจิตใจของลูกค้าสูงขึ้นเมื่อเทียบกับคู่แข่งขัน หรือ เป็นกิจกรรมติดต่อสื่อสารไปยังตลาดเป้าหมายเพื่อเป็นการให้คามรู้ชักจูง หรือเป็นการเตือน ความจำเป็นของตลาดเป้าหมายที่มีต่อตราสินค้าและผลิตภัณฑ์สินคาหรือบริการ การโฆษณา การส่งเสริมการขาย

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ที่ต่างกันของผู้บริโภค มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการซื้อเครื่องสำอางนำเข้า จากประเทศญี่ปุ่นของประชากรที่อาศัยอยู่ในจังหวัดปทุมธานี

2. ปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ที่ต่างกันของผู้บริโภค มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการซื้อเครื่องสำอางนำเข้า จากประเทศญี่ปุ่นของประชากรที่อาศัยอยู่ในจังหวัดปทุมธานี

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ ผู้บริโภคเพศหญิงในจังหวัดปทุมธานี ซึ่งประกอบด้วย นักศึกษา คนวัยทำงาน ผู้สูงอายุ กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้บริโภคเพศหญิงในเขตจังหวัดปทุมธานี โดยทำการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก ตามแหล่งชุมชน ห้างสรรพสินค้าต่างๆ ซึ่งผู้ศึกษาไม่ทราบประชากรที่แน่ชัด และได้กำหนดขนาดตัวอย่าง โดยใช้สูตรการคำนวณแบบไม่ทราบประชากร โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อนในตัวอย่าง 5%

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ใช้แบบสอบถาม (questionnaires) จำนวน 30 ข้อ ซึ่งเป็นคำถามปลายปิด โดยเนื้อหาแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลโดยทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (5 ข้อ)

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมในการซื้อเครื่องสำอางนำเข้า (10 ข้อ)

ส่วนที่ 3 องค์ประกอบในการตัดสินใจซื้อเครื่องสำอางนำเข้า จำแนกตามส่วนประสมการตลาด (15 ข้อ)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการนำแบบสอบถามที่เสร็จสมบูรณ์ ผ่านการพิจารณาจากคณะกรรมการ นำไปทำการทดสอบความเชื่อมั่น ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. ความเที่ยงตรง (validity) ผู้ศึกษานำแบบสอบถามที่ได้จัดทำขึ้นตามกรอบแนวคิด โดยให้อาจารย์ที่ปรึกษาช่วยพิจารณา และตรวจสอบทั้งความถูกต้อง ความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ เพื่อนำไปปรับปรุงและแก้ไข ก่อนทำการเก็บข้อมูลจริง

2. ความเชื่อมั่น (reliability) ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามที่จัดทำขึ้นมา และปรับปรุงแก้ไขมาทำการทดสอบก่อนใช้จริงจำนวน 40 ชุด เพื่อตรวจสอบว่าคำถามว่าสามารถสื่อความหมายได้ตรงกับความต้องการ มีความถูกต้อง และรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (description statistic) โดยหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คือ การวิเคราะห์ด้านประชากรศาสตร์ของแต่ละบุคคล

2. สถิติเชิงอนุมาน (inferential statistic) ใช้วิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานที่กำหนดไว้ โดยการทดสอบหาค่า Chi-squares ซึ่งตัวแปรระดับการวัดเป็น Nominal Scale ใช้ในการทดสอบนัยสำคัญในการเปรียบเทียบสัดส่วน

3. ใช้การวิเคราะห์ผ่านค่าความแปรปรวน (variance) เรียกว่า Analysis of Variance

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่องส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมการซื้อเครื่องสำอางนำเข้าจากประเทศญี่ปุ่นของประชากรในจังหวัดปทุมธานี พบว่าเป็นกลุ่มประชากรที่มีอายุระหว่าง 20 - 24 ปี ซึ่งอยู่ในช่วงวัยที่เพิ่งเรียนจบและเริ่มทำงาน ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ คือ ระดับปริญญาตรี มีวุฒิภาวะในการตัดสินใจด้วยตนเอง มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 10,001-20,000 บาท แสดงถึงความสามารถในการใช้จ่ายซื้อเครื่องสำอางนำเข้าจากประเทศญี่ปุ่นที่มีคุณภาพสูง เพื่อตกแต่งสีสันและเพื่อเพิ่มความมั่นใจ ในแต่ละครั้งซื้อจำนวน 1-2 ชิ้น ราคาราคาที่ซื้อต่อ 1 ครั้งนั้นอยู่ที่ 500 ถึง 1,000 บาท ในระยะเวลาหกเดือนเฉลี่ยแล้วผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการซื้อ 1 ครั้ง และมักซื้อในช่วงที่มีโปรโมชั่น กลุ่มตัวอย่างยังมีความคิดเห็นระดับมากที่สุดกับด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ที่ลูกค้าสามารถหาซื้อสินค้าได้ตามห้างสรรพสินค้า

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ สินค้ามีคุณภาพเชื่อถือได้ สินค้าได้รับการรับรองมาตรฐาน และสินค้าใช้วัตถุดิบที่มีคุณภาพมีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมในการเลือกซื้อเครื่องสำอางนำเข้าจากประเทศญี่ปุ่น ยกเว้นสินค้ามีบรรจุภัณฑ์ที่สวยงามไม่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมในการเลือกซื้อเครื่องสำอางนำเข้าจากประเทศญี่ปุ่นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในทุกๆด้าน มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมในการเลือกซื้อเครื่องสำอางนำเข้าจากประเทศญี่ปุ่นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านช่องทางการจัดทุกๆด้าน มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมในการเลือกซื้อเครื่องสำอางนำเข้าจากประเทศญี่ปุ่นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาดทุกๆด้าน มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมในการเลือกซื้อเครื่องสำอางนำเข้าจากประเทศญี่ปุ่นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

การอภิปรายผล

การศึกษาครั้งนี้ ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ย มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมในการเลือกซื้อเครื่องสำอางนำ

เข้าจากประเทศญี่ปุ่นของประชากรเพศหญิงในจังหวัดปทุมธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ด้านการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ การเลือกสถานที่จัดจำหน่าย ช่วงเวลาที่ซื้อ และปริมาณการซื้อ ซึ่งสอดคล้องกับแบบจำลองพฤติกรรมการซื้อของ Kotler (1997, p. 172) ซึ่งเป็นแบบจำลองพฤติกรรมผู้บริโภคที่เป็นที่ยอมรับและใช้ในการอ้างอิงสำหรับงานศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมในการเลือกซื้อเครื่องสำอางนำเข้าจากประเทศญี่ปุ่นของประชากรเพศหญิงในจังหวัดปทุมธานี ในการตัดสินใจซื้อเครื่องสำอางนำเข้าจากประเทศญี่ปุ่นในตราสินค้า หรือบริการ และผลของการตัดสินใจ แบบจำลองดังกล่าวแสดงและอธิบายปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมของผู้บริโภค ทั้งปัจจัยภายนอก ปัจจัยภายใน และปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยที่ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาดังนี้

อรุณวรรณ แก้วศิลป์ (2552) ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อเครื่องสำอาง Oriental Princess ในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่าง 400 ตัวอย่าง ผลการศึกษาพบว่ามีความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางประชากรศาสตร์กับการตัดสินใจซื้อเครื่องสำอางยี่ห้อ Oriental Princess ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามตัดสินใจซื้อเครื่องสำอาง Oriental Princess ประเภทบำรุงผิวหน้าอยู่ในอันดับมาก สถานที่ในการเลือกซื้อคือห้างสรรพสินค้าเดอะมอลล์

ดุษฎี วิชัยเมฆพัตร (2553) ศึกษาเรื่องพฤติกรรมผู้บริโภคของสตรีต่อเครื่องสำอางเกาหลีในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 400 ตัวอย่าง ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ระดับการศึกษา รายได้ อาชีพ และสถานภาพ มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการซื้อเครื่องสำอางเกาหลีอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 โดยส่วนใหญ่ใช้เครื่องสำอางจากประเทศไทยมากที่สุด เครื่องสำอางจากสาธารณรัฐเกาหลี และเครื่องสำอางจากประเทศญี่ปุ่นเป็นอันดับรองลงมา

ข้อเสนอแนะ

1. ผู้บริโภคเพศหญิงให้ความสำคัญกับเครื่องสำอางประเภทตกแต่งสีสันที่มีคุณภาพปลอดภัย ซึ่งสินค้าที่มีคุณภาพที่เชื่อถือได้ สินค้าที่ใช้วัตถุดิบที่มีคุณภาพ และสินค้าที่ได้รับการรับรองมาตรฐานจากหน่วยงานของรัฐที่ควบคุมเครื่องสำอางนำเข้า หรือองค์กรมาตรฐานอื่นในระดับสากล ทำให้ผู้ประกอบการนำไปพิจารณาเรื่องการนำเข้าเครื่องสำอางจากประเทศญี่ปุ่นเพิ่มสูงขึ้นอีกครั้ง หากจะผลิตเครื่องสำอางเพื่อตอบสนองให้กลุ่มผู้บริโภคให้กินก็ต้องคำนึงถึงวัตถุดิบที่มีคุณภาพและการผลิตที่ได้รับรองมาตรฐานจากหน่วยงานรัฐที่ควบคุมอยู่

2. สำหรับผู้ประกอบการรายย่อยเป็นทางเลือกหนึ่งในการนำเข้าเครื่องสำอางแบรนด์ Shiseido, MAQuillAge จากประเทศญี่ปุ่น โดยอ้างอิงจากผลการค้นคว้าอิสระ พบว่า กลุ่มผู้บริโภคเพศหญิงให้ความสนใจในแบรนด์สินค้าดังกล่าวมากที่สุด

3. สำหรับผู้ประกอบการที่นำเข้าเครื่องสำอาง หากต้องการมีการประชาสัมพันธ์สินค้า ควรประชาสัมพันธ์ผ่านอินเทอร์เน็ตมากที่สุด เนื่องจากจะเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้ดีที่สุด เพราะปัจจุบันผู้คนส่วนใหญ่ใช้โซเชียลมีเดียกันเป็นจำนวนมาก อีกทั้งยังลดต้นทุนในการประชาสัมพันธ์ทางนิตยสารหรือโทรทัศน์ ที่มีค่าใช้จ่ายค่อนข้างสูง

References

Jaturongkakul, A. (2000). *Marketing strategy* (2nd ed.). Bangkok: Thammasat University. (in Thai)

Kaewsil, A. (2009). *Factors effecting decision making to purchase Oriental Princess cosmetic in Bangkok*. Master of Business Administration Thesis, King Mongkut's University of Technology Thonburi. (in Thai)

Kotler, P. (1997). *Marketing management analysis, planning, implementation and control.* Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.

Laksitanon, P. (1993). *Consumer behavior analysis* (2nd ed.). Bangkok: Dhurakij Pundit University. (in Thai)

Pantawee, W. (1999). *The satisfaction of ministry of interior service in Muang district, Mea Hong Sorn province.* Master of Education Thesis, Chiang Mai University. (in Thai)

Vichaimekpat, D. (2011). *Female consumer behavior on Korean cosmetics in Bangkok.* Master of Science, Mae Fah Luang University. (in Thai)

ความรู้ความเข้าใจของนักบัญชีเกี่ยวกับมาตรฐานการบัญชีภาครัฐฉบับที่ 17 เรื่อง ที่ดิน อาคาร และอุปกรณ์ สำหรับหน่วยงานภาครัฐ: กรณีศึกษาอำเภอพระนครศรีอยุธยา

The Knowledge and Understanding of Accountants in Public Sector Accounting Standard 17 - Property, Plant and Equipment for Public Entities: A Case Study of Phra Nakhon Sri Ayutthaya District

นิศาชล พรหมสาขา ณ สกลนคร และ ชัยมงคล ผลแก้ว

Nisachon Phromsakha Na Sakonnakhon and Chaimongkol Pholkaew

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

Master of Business Administration Program, Rajamangala University of Technology Thanyaburi

Received: February 26, 2018

Revised: March 30, 2018

Accepted: April 2, 2018

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความรู้ความเข้าใจของนักบัญชี เกี่ยวกับมาตรฐานการบัญชีภาครัฐฉบับที่ 17 เรื่อง ที่ดิน อาคาร และอุปกรณ์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ นักบัญชีของหน่วยงานภาครัฐในอำเภอพระนครศรีอยุธยา จำนวน 152 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานใช้การทดสอบไคสแควร์และการวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า (1) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐานการบัญชีภาครัฐฉบับที่ 17 เรื่อง ที่ดิน อาคาร และอุปกรณ์ ในภาพรวมอยู่ระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการเปิดเผยข้อมูลอยู่ในระดับมาก รองลงมาด้านการรับรู้รายการ ด้านการวัดมูลค่าเมื่อรับรู้รายการ ด้านการวัดมูลค่าภายหลังการรับรู้รายการ และด้านการตัดรายการ อยู่ในระดับปานกลาง (2) นักบัญชี ที่มีระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงานด้านบัญชี ระดับตำแหน่งงาน จำนวนครั้งที่เข้ารับการอบรม แตกต่างกัน มีระดับความรู้ความเข้าใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (3) ปัจจัยสภาพแวดล้อมโดยรวมมีความสัมพันธ์กับระดับความรู้ความเข้าใจของนักบัญชีเกี่ยวกับมาตรฐานการบัญชีภาครัฐ ฉบับที่ 17 อยู่ในระดับน้อยและมีความสัมพันธ์ไปในทางเดียวกัน ผลการวิจัยสามารถใช้เป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหารในการสนับสนุนหรือพัฒนาความรู้ความเข้าใจของบุคลากรในหน่วยงานให้สามารถประยุกต์มาตรฐานการบัญชีภาครัฐได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

คำสำคัญ: ความรู้ความเข้าใจ, มาตรฐานการบัญชีภาครัฐ, ที่ดิน, อาคาร, อุปกรณ์

Abstract

This research aimed to explore the level of knowledge and understanding of accountants in public sector accounting standard 17 - property, plant and equipment. The research sample consisted of 152 accountants of governmental entities in Phra Nakhon Sri Ayutthaya district. The research

instrument used for collecting data was questionnaires. The data were analyzed using frequency distribution, percentage, mean, standard deviation, chi-square test, and multiple correlation analysis. The study revealed that (1) most of the respondents had the moderate level of overall knowledge and understanding in public sector accounting standard 17 - property, plant and equipment. Considering each aspect, it was found that the level of knowledge and understanding in the information disclosure aspect was at the high level while the level of knowledge and understanding in the recognition, the measurement at recognition, the measurement after the recognition, and the derecognition aspects were at the moderate level (2) the different levels of education, the working experiences in accounting, the position, and the frequency of attending seminars in property, plant and equipment accounting principles significantly affected the accountants' level of knowledge and understanding (3) the environmental factors had a positive, on the low side, relationship with the level of knowledge and understanding of public sector accounting standard 17 - property, plant, and equipment. The finding could be used by the administrators in supporting or improving the accountants' knowledge and understanding so that the accountants could apply their knowledge to the public accounting standards more effectively.

Keywords: knowledge and understanding, public sector accounting standard, property, plant, equipment

บทนำ

ภายใต้นโยบายการปฏิรูประบบราชการ รัฐบาลได้ปฏิรูประบบการบริหารภาครัฐ ไปสู่ระบบบริหารภาครัฐแนวใหม่ที่มุ่งเน้นผลงานและผลลัพธ์แทนการควบคุมปัจจัยนำเข้า หน่วยงานต่างๆ จำเป็นต้องมีข้อมูลทางบัญชีที่สมบรูณ์เพียงพอต่อการวิเคราะห์ฐานะการเงินและประเมินผลการดำเนินงานเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนตัดสินใจ และการควบคุมการดำเนินงานของหน่วยงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ กระทรวงการคลังได้ออกประกาศเกี่ยวกับการปฏิบัติทางบัญชีภาครัฐ เพื่อให้สอดคล้องกับมาตรฐานการบัญชีภาครัฐระหว่างประเทศและมาตรฐานการบัญชีที่รับรองทั่วไป และตอบสนองยุทธศาสตร์การกำกับดูแลด้านการเงินภาครัฐในเชิงรุก โดยการแสดงข้อมูลรายงานการเงินของหน่วยงานภาครัฐที่ถูกต้องน่าเชื่อถือและเป็นปัจจุบัน เป็นประโยชน์ต่อการวิเคราะห์เปรียบเทียบทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน นำไปสู่การบริหารจัดการด้านการคลังได้อย่างมีประสิทธิภาพประสิทธิผลต่อไป

ที่ดิน อาคาร และอุปกรณ์ เป็นสินทรัพย์ที่มีความสำคัญต่อการดำเนินงานและมีมูลค่าสูง เมื่อพิจารณาโครงสร้างการลงทุนของหน่วยงานต่างๆ พบว่าการลงทุนในสินทรัพย์ดังกล่าว มีสัดส่วนและมูลค่าค่อนข้างสูงเมื่อเปรียบเทียบกับสินทรัพย์รวมทั้งหมด ตัวอย่างกรณีศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ มียอดคงเหลือบัญชีสินทรัพย์ในรายงานการเงิน ณ วันที่ 31 พฤษภาคม 2560 รวมทั้งหมด 4,532,015,511.83 บาท โดยแยกเป็นสินทรัพย์หมุนเวียนจำนวน 731,757,937.73 บาท และสินทรัพย์ไม่หมุนเวียน 3,800,257,574.10 บาท มีรายการที่ดิน อาคาร และอุปกรณ์ ทั้งหมด 3,439,715,775.68 บาท เมื่อเปรียบสัดส่วนคิดเป็นร้อยละ 75.90 (สภามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ, 2560) การประกาศใช้มาตรฐานการบัญชีภาครัฐ ฉบับที่ 17 เรื่อง ที่ดิน อาคาร และอุปกรณ์ โดยกระทรวงการคลังนับตั้งแต่ วันที่ 1 ตุลาคม 2560 ส่งผลกระทบโดยตรงต่อหลักการและนโยบายบัญชีของหน่วยงานภาครัฐหลายประการ (กรมบัญชีกลาง, 2560) เนื่องจากแนวปฏิบัติในอดีตแตกต่างจากมาตรฐาน

ดังกล่าว เช่น หลักการจำแนกประเภทอุปกรณ์ของหลักการและนโยบายบัญชีสำหรับหน่วยงานภาครัฐฉบับที่ 2 เป็นสินทรัพย์ถาวรที่มีมูลค่าขั้นต่ำไม่น้อยกว่า 5,000 บาท ซึ่งแตกต่างจากมาตรฐานการบัญชีภาครัฐฉบับที่ 17 เป็นไปตามคำนิยามของที่ดิน อาคาร และอุปกรณ์ ได้แก่ (1) มีไว้เพื่อใช้ประโยชน์ในการผลิตในการจำหน่ายสินค้าหรือบริการ เพื่อให้เช่า หรือเพื่อใช้ในการบริหารงาน (2) คาดว่าจะใช้ประโยชน์มากกว่าหนึ่งรอบระยะเวลา เป็นต้น นำไปสู่ประเด็นปัญหาว่าถ้าไม่ปฏิบัติตามมาตรฐานการบัญชีภาครัฐฉบับที่ 17 ส่งผลกระทบให้รายงานการเงินไม่ถูกต้องตามมาตรฐานและทำให้ขาดความน่าเชื่อถือ ผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานภาครัฐมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐานการบัญชีภาครัฐในระดับใด และผู้บริหารของหน่วยงานภาครัฐจะต้องเตรียมความพร้อมด้านบุคลากรอย่างไร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ทำให้ผู้ศึกษาสนใจในการทำวิจัยครั้งนี้

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยพื้นฐานของนักบัญชี ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงานด้านบัญชี ระดับตำแหน่งงาน และการอบรมความรู้เพื่อเพิ่มพูนศักยภาพด้านวิชาการเกี่ยวกับเรื่อง ที่ดิน อาคาร และอุปกรณ์มีผลต่อระดับความรู้ความเข้าใจของนักบัญชีเกี่ยวกับมาตรฐานการบัญชีภาครัฐ ฉบับที่ 17 เรื่อง ที่ดิน อาคาร และอุปกรณ์

2. เพื่อศึกษาระดับความรู้ความเข้าใจของนักบัญชีเกี่ยวกับมาตรฐานบัญชีภาครัฐ ฉบับที่ 17 เรื่อง ที่ดิน อาคาร และอุปกรณ์ สำหรับนักบัญชีภาครัฐและผู้ที่เกี่ยวข้อง

3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสภาพแวดล้อมกับระดับความรู้ความเข้าใจของนักบัญชีเกี่ยวกับมาตรฐานการบัญชีภาครัฐ ฉบับที่ 17 เรื่อง ที่ดิน อาคาร และอุปกรณ์

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1. ความสำคัญของมาตรฐานการบัญชีภาครัฐ มาตรฐานการบัญชีภาครัฐมีบทบาทสำคัญต่อการแสดงข้อมูลรายงานการเงินของหน่วยงานภาครัฐให้มีความถูกต้องโปร่งใส น่าเชื่อถือเป็นประโยชน์ต่อการวิเคราะห์เปรียบเทียบทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน ช่วยให้การบริหารจัดการด้านการคลังมีประสิทธิภาพ เพื่อประโยชน์ในการจัดทำรายงานการเงินของแผ่นดินในภาพรวม (กรมบัญชีกลาง, 2560) กระทรวงการคลังได้กำหนดแนวปฏิบัติทางบัญชีภาครัฐให้สอดคล้องกับมาตรฐานการบัญชีภาครัฐระหว่างประเทศ มีทั้งหมด 7 ฉบับได้แก่ ฉบับที่ 1 การนำเสนองบการเงิน ฉบับที่ 3 เรื่อง นโยบายการบัญชีการเปลี่ยนแปลงประมาณการทางบัญชีและข้อผิดพลาด ฉบับที่ 5 ต้นทุนการกู้ยืม ฉบับที่ 13 เรื่องสัญญาเช่า ฉบับที่ 16 เรื่องอสังหาริมทรัพย์ ฉบับที่ 31 เรื่องสินทรัพย์ไม่มีตัวตน และฉบับที่ 17 เรื่อง ที่ดิน อาคาร และอุปกรณ์ โดยกรมบัญชีกลางเป็นผู้กำกับดูแลหน่วยภาครัฐให้หน่วยงานภาครัฐใช้ปฏิบัติทางบัญชี จากการปรับปรุงมาตรฐานการบัญชีดังกล่าวเป็นการปรับปรุงด้านเนื้อหาที่มีความสำคัญและความชัดเจนมากยิ่งขึ้น แทนเนื้อหาเกี่ยวกับสินทรัพย์ประเภทที่ดิน อาคาร และอุปกรณ์ ที่ปรากฏในหลักการและนโยบายบัญชี สำหรับหน่วยงานภาครัฐ ฉบับที่ 2 ซึ่งให้ใช้ในการนำเสนอรายงานการเงินสำหรับรอบระยะเวลาบัญชีที่เริ่ม 1 ตุลาคม 2560 เป็นต้น จากความสำคัญของประกาศของกระทรวงการคลัง ทำให้หน่วยงานภาครัฐต่างๆ ต้องนำมาตรฐานภาครัฐฉบับที่ 17 มาปรับใช้และส่วนสำคัญที่ทำให้เกิดผลกระทบในเรื่องของเกณฑ์ในการรับรู้รายการสินทรัพย์ เกณฑ์การวัดมูลค่าเมื่อรับรู้รายการ การวัดมูลค่าภายหลังการรับรู้รายการ การตัดรายการและการเปิดเผยข้อมูล และผู้ปฏิบัติงานไม่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับรายละเอียดในประกาศนั้น อาจจะส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานและผู้บริหารไม่สามารถปฏิบัติงานได้โดยง่ายและอาจประสบปัญหาและอุปสรรคในการรับรู้รายการของสินทรัพย์ส่งผลกระทบต่อรายงานการเงินไม่ถูกต้องตามประกาศฉบับดังกล่าว

2. แนวคิดเกี่ยวกับมาตรฐานการบัญชีภาครัฐ ฉบับที่ 17 เรื่อง ที่ดิน อาคาร และอุปกรณ์ มาตรฐานการบัญชีภาครัฐ ฉบับที่ 17 เรื่อง ที่ดิน อาคาร และอุปกรณ์ เป็นมาตรฐานที่กำหนดขึ้นโดยกระทรวงการคลัง มีวัตถุประสงค์เพื่อกำหนดวิธีปฏิบัติทางบัญชีสำหรับรายการที่ดิน อาคาร และอุปกรณ์ เพื่อให้ผู้ใช้รายงานการเงินได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการลงทุนของหน่วยงานในรายการที่ดิน อาคาร

และอุปกรณ์ รวมถึงการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นจากการลงทุนดังกล่าว ประเด็นหลักในทางบัญชีสำหรับรายการดังกล่าว ได้แก่ การรับรู้รายการสินทรัพย์ การกำหนดมูลค่าตามบัญชี การคิดค่าเสื่อมราคา และการรับรู้รายการจากการด้อยค่าของสินทรัพย์ซึ่งสามารถสรุปประเด็นที่น่าสนใจจากมาตรฐานได้ ดังนี้

2.1 หลักเกณฑ์การรับรู้รายการที่ดิน อาคาร และอุปกรณ์เป็นสินทรัพย์เมื่อเริ่มแรก จะต้องเป็นไปตามเงื่อนไขการรับรู้รายการ คือ มีความเป็นไปได้ค่อนข้างแน่ที่หน่วยงานจะได้รับประโยชน์เชิงเศรษฐกิจในอนาคตและสามารถวัดมูลค่าต้นทุน หรือมูลค่ายุติธรรมของที่ดิน อาคาร และอุปกรณ์ได้อย่างน่าเชื่อถือ

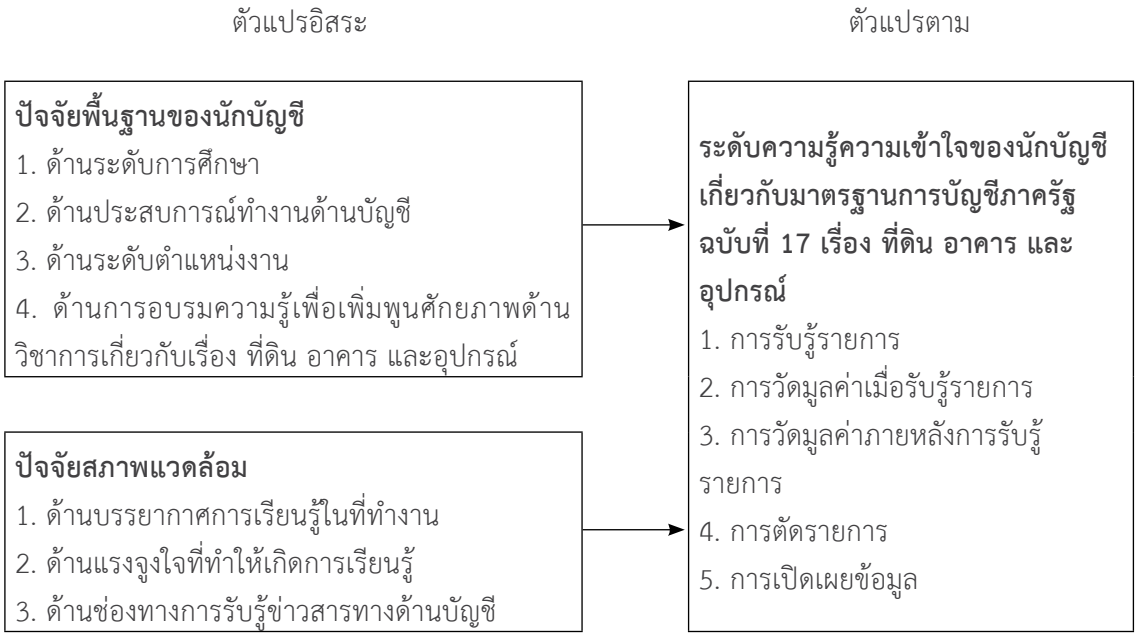
2.2 หลักเกณฑ์การวัดมูลค่า หน่วยงานต้องวัดมูลค่าของรายการที่ดิน อาคาร และอุปกรณ์ที่เข้าเงื่อนไขการรับรู้รายการเป็นสินทรัพย์โดยใช้ราคาทุน ซึ่งราคาทุนที่ใช้ในการบันทึกบัญชีประกอบด้วย ราคาซื้อรวมอากรขาเข้าและภาษีซื้อที่เรียกคืนไม่ได้ หลังหักส่วนลดการค้าและจำนวนที่ได้รับคืนจากผู้ขาย ต้นทุนทางตรงอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดหาสินทรัพย์ เพื่อให้สินทรัพย์นั้นอยู่ในสถานที่และสภาพที่พร้อมจะใช้งาน และต้นทุนที่ประมาณในเบื้องต้นสำหรับการรื้อ การขนย้าย และการบูรณะสถานที่ตั้งของสินทรัพย์ ซึ่งเป็นภาระผูกพันของหน่วยงานที่เกิดขึ้นเมื่อหน่วยงานได้สินทรัพย์นั้นมา หรือเป็นผลจากการใช้สินทรัพย์นั้น ในช่วงเวลาหนึ่งเพื่อวัตถุประสงค์ต่างๆ ที่มิใช่เพื่อวัตถุประสงค์ในการผลิตสินค้าคงเหลือในระหว่างรอบระยะเวลานั้น กรณีที่หน่วยงานได้รับรายการที่ดิน อาคาร และอุปกรณ์ จากการแลกเปลี่ยนกับทั้งรายการสินทรัพย์ที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน หน่วยงานต้องวัดมูลค่าต้นทุนของที่ดิน อาคาร และอุปกรณ์ ที่ได้รับจากการแลกเปลี่ยนดังกล่าวด้วยมูลค่ายุติธรรม ยกเว้น รายการแลกเปลี่ยนขาดเนื้อหาเชิงพาณิชย์ หรือหน่วยงานไม่สามารถวัดมูลค่ายุติธรรมทั้งของสินทรัพย์ที่ได้มา และสินทรัพย์ที่นำไปแลกได้อย่างน่าเชื่อถือ หน่วยงานต้องวัดมูลค่าสินทรัพย์ที่ได้มานั้น โดยใช้มูลค่าตามบัญชีของสินทรัพย์ที่นำไปแลกเปลี่ยน

2.3 หลักเกณฑ์การวัดมูลค่าภายหลังการรับรู้รายการ ภายหลังจากการรับรู้รายการที่ดิน อาคาร และอุปกรณ์เป็นสินทรัพย์ด้วยราคาทุนแล้ว หน่วยงานสามารถเลือกใช้นโยบายบัญชีโดยใช้วิธีราคาทุน ในการบันทึกบัญชีต่อไป หรืออาจเปลี่ยนมาใช้วิธีการตีราคาใหม่ก็ได้ ทั้งนี้หน่วยงานต้องใช้นโยบายบัญชีเดียวกันสำหรับที่ดิน อาคาร และอุปกรณ์ ทุกรายการที่จัดอยู่ในประเภทเดียวกัน

2.4 การตัดรายการ หน่วยงานต้องตัดรายการมูลค่าตามบัญชีของรายการที่ดิน อาคาร และอุปกรณ์ออกจากบัญชี เมื่อหน่วยงานจำหน่ายสินทรัพย์ดังกล่าว หรือหน่วยงานคาดว่าจะไม่ได้รับประโยชน์เชิงเศรษฐกิจในอนาคตหรือศักยภาพในการให้บริการจากการใช้ที่ดิน อาคาร และอุปกรณ์อีกต่อไป โดยหน่วยงานต้องรับรู้กำไรหรือขาดทุนที่เกิดขึ้นจากการตัดรายการที่ดิน อาคาร และอุปกรณ์ ในรายได้สูง/(ต่ำ) กว่าค่าใช้จ่าย เมื่อหน่วยงานตัดรายการสินทรัพย์นั้นออกจากบัญชี

2.5 การเปิดเผยข้อมูล หน่วยงานต้องเปิดเผยรายการ ดังนี้ (1) เกณฑ์การวัดมูลค่าที่ใช้กำหนดมูลค่าตามบัญชีก่อนหักค่าเสื่อมราคาสะสมของสินทรัพย์ (2) วิธีการคิดค่าเสื่อมราคา (3) อายุการให้ประโยชน์หรืออัตราค่าเสื่อมราคาที่ใช้ (4) มูลค่าตามบัญชีก่อนหักค่าเสื่อมราคาสะสม จำนวนค่าเสื่อมราคาสะสม และผลขาดทุนจากการด้อยค่าของสินทรัพย์ ณ วันต้นงวดและวันสิ้นงวด และ (5) รายการกระทบยอดของมูลค่าตามบัญชีระหว่างวันต้นงวดถึงวันสิ้นงวดที่แสดงถึงมูลค่าของสินทรัพย์ที่เพิ่มขึ้น การจำหน่ายออกมูลค่าของสินทรัพย์ที่ได้มาจากการรวมหน่วยงานและการเพิ่มขึ้นหรือลดลงของสินทรัพย์ซึ่งเป็นผลมาจากการตีราคาใหม่

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยพื้นฐานของนักบัญชีในด้านระดับการศึกษามีผลต่อระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐานการบัญชีภาครัฐ ฉบับที่ 17 เรื่อง ที่ดิน อาคาร และอุปกรณ์ ในด้านการรับรู้รายการ การวัดมูลค่าเมื่อรับรู้รายการ การวัดมูลค่าภายหลังการรับรู้รายการ การตัดรายการ และการเปิดเผยข้อมูลแตกต่างกัน

2. ปัจจัยพื้นฐานของนักบัญชีในด้านประสบการณ์ทำงานด้านบัญชีมีผลต่อระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐานการบัญชีภาครัฐ ฉบับที่ 17 เรื่อง ที่ดิน อาคาร และอุปกรณ์ในด้านการรับรู้รายการ การวัดมูลค่าเมื่อรับรู้รายการ การวัดมูลค่าภายหลังการรับรู้รายการ การตัดรายการ และการเปิดเผยข้อมูลแตกต่างกัน

3. ปัจจัยพื้นฐานของนักบัญชีในด้านระดับตำแหน่งงานมีผลต่อระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐานการบัญชีภาครัฐ ฉบับที่ 17 เรื่อง ที่ดิน อาคาร และอุปกรณ์ ในด้านการรับรู้รายการ การวัดมูลค่าเมื่อรับรู้รายการ การวัดมูลค่าภายหลังการรับรู้รายการ การตัดรายการ และการเปิดเผยข้อมูลแตกต่างกัน

4. ปัจจัยพื้นฐานของนักบัญชีในด้านการอบรมความรู้เพื่อเพิ่มพูนศักยภาพด้านวิชาการเกี่ยวกับ เรื่อง ที่ดิน อาคาร และอุปกรณ์มีผลต่อระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐานการบัญชีภาครัฐ ฉบับที่ 17 ที่ดิน อาคาร และอุปกรณ์ ในด้านการรับรู้รายการ การวัดมูลค่าเมื่อรับรู้รายการ การวัดมูลค่าภายหลังการรับรู้รายการ การตัดรายการ และการเปิดเผยข้อมูลแตกต่างกัน

5. ปัจจัยสภาพแวดล้อมในด้านบรรยากาศการเรียนรู้ในที่ทำงาน แรงจูงใจที่ทำให้เกิดการเรียนรู้ และช่องทางการรับรู้ข่าวสารทางด้านบัญชี มีความสัมพันธ์กับระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐานการบัญชีภาครัฐ ฉบับที่ 17 เรื่อง ที่ดิน อาคาร และอุปกรณ์ ในด้านการรับรู้รายการ การวัดมูลค่าเมื่อรับรู้รายการ การวัดมูลค่าภายหลังการรับรู้รายการ การตัดรายการ และการเปิดเผยข้อมูล

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ เป็นการศึกษาระดับความรู้ความเข้าใจของนักบัญชีเกี่ยวกับมาตรฐานการบัญชีภาครัฐฉบับที่ 17 เรื่อง ที่ดิน อาคาร และอุปกรณ์ สำหรับหน่วยงานภาครัฐ กรณีศึกษาอำเภอพระนครศรีอยุธยา เป็นการวิจัยเชิง

สำรวจ (survey research) โดยค้นคว้าและรวบรวมจากหนังสือ วารสาร เอกสารต่างๆ และมาตรฐานการบัญชีภาครัฐ ฉบับที่ 17 รวมทั้งงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ หัวหน้าบัญชีและนักบัญชีและผู้ปฏิบัติงานกลุ่มตัวอย่าง เช่น นักวิชาการเงินและบัญชีและเจ้าหน้าบริหารงานทั่วไป ที่เกี่ยวกับมาตรฐานการบัญชีภาครัฐฉบับที่ 17 ของหน่วยงานภาครัฐในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จำนวน 152 คน จากจำนวนหน่วยงานภาครัฐ 82 แห่ง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (questionnaire) ทั้งประเภทปลายปิด (closed-ended questions) และประเภทปลายเปิด (open-ended questions) ของผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับมาตรฐานการบัญชีภาครัฐฉบับที่ 17 เรื่อง ที่ดิน อาคาร และอุปกรณ์ของหน่วยงานภาครัฐ ในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยาได้แบ่งออกเป็น

1. ปัจจัยพื้นฐานของนักบัญชี เป็นคำถามแบบเลือกตอบ (check list) ซึ่งเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ด้านระดับการศึกษา ด้านประสบการณ์ทำงานด้านบัญชี ด้านระดับตำแหน่งงานและด้านการอบรมความรู้เพื่อเพิ่มพูนศักยภาพด้านวิชาการเกี่ยวกับเรื่อง ที่ดิน อาคารและอุปกรณ์ จำนวน 7 ข้อ

2. แบบสอบถามเกี่ยวกับการแสดงความคิดเห็นของปัจจัยสภาพแวดล้อม ได้แก่ ด้านบรรยากาศ การเรียนรู้ในที่ทำงาน ด้านแรงจูงใจที่ทำให้เกิดการเรียนรู้ และด้านช่องทางการรับรู้ข่าวสารจำนวน 9 ข้อ แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ซึ่งกำหนดเกณฑ์ในการให้คะแนนค่าน้ำหนักของคำตอบ ดังนี้ 5 4 3 2 1 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย และเห็นด้วยน้อยที่สุด ตามลำดับ

3. แบบสอบถามเกี่ยวกับการวัดระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐานการบัญชีภาครัฐ ฉบับที่ 17 เรื่อง ที่ดิน อาคาร และอุปกรณ์ จำนวน 25 ข้อ โดยกำหนดให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบว่า “ใช่” หรือ “ไม่ใช่” โดยให้คะแนน 1 คะแนน หมายถึง ตอบถูก และให้คะแนน 0 หมายถึง ตอบผิด คะแนนสูงสุดหรือผู้ตอบถูก เท่ากับ 25 คะแนน คะแนนน้อยสุดหรือผู้ตอบผิด เท่ากับ 0 คะแนน

4. ปรับปรุงแก้แบบสอบถามตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาแล้วเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและครอบคลุมเนื้องานของงานวิจัย

5. การคำนวณหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) โดยใช้วิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach’s alpha coefficient) เพื่อประเมินคุณภาพของแบบสอบถามว่าแต่ละข้อคำถามมีความสัมพันธ์กันหรือไม่ผลจาก การทดสอบแบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นของปัจจัยสภาพแวดล้อมอยู่ในเกณฑ์ 0.8631 – 0.8779 และค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.8831

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างพร้อมกับตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนและความสมบูรณ์ของเอกสารเตรียมการจัดเก็บข้อมูล

2. เก็บข้อมูลด้วยการนำแบบสอบถามส่งทางไปรษณีย์พร้อมแนบซองเอกสารและติดแสตมป์เอกสารกลับคืนและเก็บด้วยตนเอง จำนวน 152 ชุดให้กับหน่วยงานภาครัฐในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา

3. ตรวจสอบความสมบรูณ์ในการตอบแบบสอบถามซึ่งตอบสมบรูณ์ทุกฉบับแล้วนำไปบันทึกโดยจัดให้เป็นหมวดหมู่ตามวิธีการทางสถิติแยกประเภทของข้อมูลตามตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม โดยการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสถิติสำเร็จรูป SPSS ช่วยในการวิเคราะห์หาค่าทางสถิติ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการแจกแจงหรืออธิบายลักษณะทั่วไปของข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าความถี่ (frequency) และ ค่าร้อยละ (percentage)

ใช้สำหรับวิเคราะห์ปัจจัยพื้นฐานของนักบัญชี ปัจจัยสภาพแวดล้อม และระดับความรู้ความเข้าใจของนักบัญชีเกี่ยวกับมาตรฐานการบัญชีภาครัฐ ฉบับที่ 17 เรื่อง ที่ดิน อาคาร และอุปกรณ์

2. สถิติเชิงอุปมาน (inferential statistics) ใช้ในการหาความสัมพันธ์ของตัวแปร และทดสอบสมมติฐานของการวิจัย ดังนี้

2.1 ค่าสถิติไค - สแควร์ (chi-square) โดยทดสอบความสัมพันธ์ของข้อมูลระดับความรู้ความเข้าใจของนักบัญชีเกี่ยวกับมาตรฐานการบัญชีภาครัฐฉบับที่ 17 เรื่อง ที่ดิน อาคาร และอุปกรณ์กับปัจจัยพื้นฐานของนักบัญชี สำหรับข้อมูลที่อยู่ในรูปแบบของความถี่ สัดส่วนร้อยละ

2.2 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสภาพแวดล้อมกับระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐานการบัญชีภาครัฐ ฉบับที่ 17 เรื่อง ที่ดิน อาคาร และอุปกรณ์ โดยใช้การทดสอบการวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ (multiple correlation analysis) เป็นการหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตั้งแต่ 2 ตัวแปรขึ้นไป ค่าที่ได้เรียกว่า ค่าสัมประสิทธิ์สัมพันธ์ ซึ่งมีค่าอยู่ระหว่าง -1.00 ถึง 1.00

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยสภาพแวดล้อม ด้านบรรยากาศการเรียนรู้ใน ที่ทำงาน ด้านแรงจูงใจที่ทำให้เกิดการเรียนรู้ และด้านช่องทางการรับรู้ข่าวสารทางด้านบัญชี โดยแสดงค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)

ตาราง 1

แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อมโดยรวมทุกด้าน

ปัจจัยสภาพแวดล้อม	$\overline{X}$	SD	ระดับความคิดเห็น
บรรยากาศการเรียนรู้ในที่ทำงาน	3.89	0.57	มาก
แรงจูงใจที่ทำให้เกิดการเรียนรู้	3.70	0.66	มาก
ช่องทางการรับรู้ข่าวสารทางด้านบัญชี	3.77	0.59	มาก
รวม	3.79	0.50	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า นักบัญชีมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อม โดยรวมทุกด้าน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านบรรยากาศการเรียนรู้ในที่ทำงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการรับรู้ข่าวสารทางด้านบัญชี และแรงจูงใจที่ทำให้เกิดการเรียนรู้ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 3.70 ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความรู้ความเข้าใจของนักบัญชีเกี่ยวกับมาตรฐานการบัญชีภาครัฐ ฉบับที่ 17 เรื่อง ที่ดิน อาคาร และอุปกรณ์

ตาราง 2

แสดงร้อยละของระดับความรู้ความเข้าใจของนักบัญชีเกี่ยวกับมาตรฐานการบัญชีภาครัฐ ฉบับที่ 17 เรื่อง ที่ดินอาคาร และอุปกรณ์ โดยรวมทุกด้าน

รายการ	ตอบถูก	ร้อยละ	ระดับความรู้ความเข้าใจ
ด้านการรับรู้รายการ	363	47.76	ปานกลาง
ด้านการวัดมูลค่าเมื่อรับรู้รายการ	500	65.79	ปานกลาง
ด้านการวัดมูลค่าภายหลังการรับรู้รายการ	383	50.39	ปานกลาง
ด้านการตัดรายการ	432	56.84	ปานกลาง
ด้านการเปิดเผยข้อมูล	587	77.24	มาก
รวม	2,265	59.61	ปานกลาง

จากตารางที่ 2 พบว่า นักบัญชีมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐานการบัญชีภาครัฐ ฉบับที่ 17 เรื่อง ที่ดิน อาคาร และอุปกรณ์ โดยรวมทุกด้าน อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 59.61 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการเปิดเผยข้อมูล มีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 77.24 ส่วนด้านการวัดมูลค่าเมื่อรับรู้รายการ ด้านการตัดรายการ ด้านการวัดมูลค่าภายหลังการรับรู้รายการ และด้านการรับรู้รายการอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 65.79 56.84 50.39 และ 47.76 ตามลำดับ

3. การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความรู้ความเข้าใจของนักบัญชีเกี่ยวกับมาตรฐานการบัญชีภาครัฐ ฉบับที่ 17 เรื่อง ที่ดิน อาคาร และอุปกรณ์ จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานเพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยการทดสอบไคสแควร์ (chi-square test) ซึ่งเป็นสถิติที่แสดงความแตกต่างระหว่างกลุ่ม

ตาราง 3

แสดงการเปรียบเทียบระดับความรู้ความเข้าใจจำแนกตามปัจจัยพื้นฐานด้านระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ระดับความรู้ความเข้าใจ							
	น้อย		ปานกลาง		มาก		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	5	3.29	8	5.26	5	3.29	18	11.84
ปริญญาตรี	23	15.13	85	55.92	8	5.26	116	76.32
สูงกว่าปริญญาตรี	5	3.29	6	3.95	7	4.61	18	11.84
รวม	33	21.71	99	65.13	20	13.16	152	100

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 N=152 Pearson Chi-Square X2=21.396 P= 0.000

จากตารางที่ 2 พบว่า นักบัญชีมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐานการบัญชีภาครัฐ ฉบับที่ 17 เรื่อง ที่ดิน อาคาร และอุปกรณ์ โดยรวมทุกด้าน อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 59.61 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการเปิดเผยข้อมูล มีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 77.24 ส่วนด้านการวัดมูลค่าเมื่อรับรู้รายการ ด้านการตัดรายการ ด้านการวัดมูลค่าภายหลังการรับรู้รายการ และด้านการรับรู้รายการ

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของความรู้ความเข้าใจของนักบัญชีเกี่ยวกับมาตรฐานการบัญชีภาครัฐ ฉบับที่ 17 เรื่อง ที่ดิน อาคาร และอุปกรณ์ จำแนกตามปัจจัยพื้นฐาน ด้านระดับการศึกษา พบว่า มีความแตกต่างกันและเมื่อทำการทดสอบสมมติฐานทางสถิติแล้วพบว่าระดับการศึกษามีผลต่อระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐานการบัญชีภาครัฐ ฉบับที่ 17 เรื่อง ที่ดิน อาคาร และอุปกรณ์ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

ตาราง 4

แสดงการเปรียบเทียบระดับความรู้ความเข้าใจ จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานด้านประสบการณ์ทำงานด้านบัญชี

ประสบการณ์ทำงานด้านบัญชี	ระดับความรู้ความเข้าใจ							
	น้อย		ปานกลาง		มาก		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5 ปี	17	11.18	20	13.16	5	3.29	42	27.63
5 – 10 ปี	10	6.58	42	27.63	5	3.29	57	37.50
มากกว่า 10 ปี	6	3.95	37	24.34	10	6.58	53	34.87
รวม	33	21.71	99	65.13	20	13.16	152	100

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 N=152 Pearson Chi-Square X2=14.896 P= 0.005**

จากตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของความรู้ความเข้าใจของนักบัญชีเกี่ยวกับมาตรฐานการบัญชีภาครัฐ ฉบับที่ 17 เรื่อง ที่ดิน อาคาร และอุปกรณ์ จำแนกตามปัจจัยพื้นฐาน ด้านประสบการณ์ทำงานด้านบัญชี พบว่ามีความแตกต่างกัน และเมื่อทำการทดสอบสมมติฐานทางสถิติแล้วพบว่า ประสบการณ์ทำงานด้านบัญชี มีผลต่อระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐานการบัญชีภาครัฐ ฉบับที่ 17 เรื่อง ที่ดิน อาคาร และอุปกรณ์ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

ตาราง 5

แสดงการเปรียบเทียบระดับความรู้ความเข้าใจจำแนกตามปัจจัยพื้นฐานด้านระดับตำแหน่งงาน

ระดับตำแหน่งงาน	ระดับความรู้ความเข้าใจ							
	น้อย		ปานกลาง		มาก		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ระดับหัวหน้างาน	5	3.29	23	15.13	10	6.58	38	25
ระดับปฏิบัติงาน	28	18.42	76	50.00	10	6.58	114	75
รวม	33	21.71	99	65.13	20	13.16	152	100

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 N=152 Pearson Chi-square X2=8.539 P=0.014

จากตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของความรู้ความเข้าใจของนักบัญชีเกี่ยวกับมาตรฐานการบัญชีภาครัฐ ฉบับที่ 17 เรื่อง ที่ดิน อาคาร และอุปกรณ์ จำแนกตามปัจจัยพื้นฐาน ด้านระดับตำแหน่งงาน พบว่า มีความแตกต่างกัน และเมื่อทำการทดสอบสมมติฐานทางสถิติแล้ว พบว่า ระดับตำแหน่งงานมีผลต่อระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐานการบัญชีภาครัฐ ฉบับที่ 17 เรื่อง ที่ดิน อาคาร และอุปกรณ์ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

ตาราง 6

แสดงการเปรียบเทียบระดับความรู้ความเข้าใจ จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานด้านการอบรมเพื่อเพิ่มพูนศักยภาพด้านวิชาการเกี่ยวกับเรื่อง ที่ดิน อาคาร และอุปกรณ์

จำนวนครั้งที่เคยเข้ารับการอบรม	ระดับความรู้ความเข้าใจ							
	น้อย		ปานกลาง		มาก		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เคย	27	17.76	78	51.32	6	3.95	111	73.03
1-2 ครั้ง/ปี	6	3.95	20	13.16	9	5.92	35	23.03
มากกว่า 2 ครั้งปี	0	0.00	1	0.65	5	3.29	6	3.94
รวม	33	21.71	99	65.13	20	13.16	152	100

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 N=152 Pearson Chi-Square X2=36.665 P=0.000

จากตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของความรู้ความเข้าใจของนักบัญชีเกี่ยวกับมาตรฐานการบัญชีภาครัฐ ฉบับที่ 17 เรื่อง ที่ดิน อาคาร และอุปกรณ์ จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานด้านจำนวนครั้งที่ท่านเคยเข้ารับการอบรมฯ พบว่ามีความแตกต่างกัน และเมื่อทำการทดสอบสมมติฐานทางสถิติแล้วพบว่าจำนวนครั้งที่ท่านเคยเข้ารับการอบรมฯ มีผลต่อระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐานการบัญชีภาครัฐ ฉบับที่ 17 เรื่อง ที่ดิน อาคาร และอุปกรณ์ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

4. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสภาพแวดล้อมกับความรู้ความเข้าใจของนักบัญชีเกี่ยวกับมาตรฐานการบัญชีภาครัฐ ฉบับที่ 17 เรื่อง ที่ดิน อาคาร และอุปกรณ์ เพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยใช้การทดสอบการวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ (multiple correlation analysis)

ตาราง 7

แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสภาพแวดล้อมและความรู้ความเข้าใจของนักบัญชีเกี่ยวกับมาตรฐานการบัญชีภาครัฐ ฉบับที่ 17 เรื่อง ที่ดิน อาคาร และอุปกรณ์

ปัจจัยสภาพแวดล้อม	ความรู้ความเข้าใจ	
	r	p-value (N=152)
บรรยากาศการเรียนรู้ในที่ทำงาน	0.087	0.284
แรงจูงใจที่ทำให้เกิดการเรียนรู้	0.164*	0.044
ช่องทางการรับรู้ข่าวสารทางด้านบัญชี	0.210**	0.009
รวม	0.187*	0.021

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสภาพแวดล้อมและความรู้ความเข้าใจของนักบัญชีเกี่ยวกับมาตรฐานการบัญชีภาครัฐ ฉบับที่ 17 เรื่อง ที่ดิน อาคาร และอุปกรณ์ พบว่า ปัจจัยสภาพแวดล้อมโดยรวม (r = 0.187, p-value = 0.021) มีความสัมพันธ์กับความเข้าใจของนักบัญชีเกี่ยวกับมาตรฐานการบัญชีภาครัฐ ฉบับที่ 17 เรื่อง ที่ดิน อาคาร และอุปกรณ์อยู่ในระดับน้อย และมีความสัมพันธ์ไปในทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทาง

สถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

การอภิปรายผล

จากการศึกษาวิจัย เรื่อง ความรู้ความเข้าใจของนักบัญชีเกี่ยวกับมาตรฐานการบัญชีภาครัฐ ฉบับที่ 17 เรื่อง ที่ดิน อาคาร และอุปกรณ์ สำหรับหน่วยงานภาครัฐ กรณีศึกษาอำเภอพระนครศรีอยุธยาสามารถอภิปรายผล ดังนี้

1. ความรู้ความเข้าใจของนักบัญชีเกี่ยวกับมาตรฐานการบัญชีภาครัฐ ฉบับที่ 17 เรื่อง ที่ดิน อาคาร และอุปกรณ์ จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงานด้านบัญชี ระดับตำแหน่งงาน และการอบรมความรู้เพื่อเพิ่มพูนศักยภาพด้านวิชาการเกี่ยวกับ เรื่อง ที่ดิน อาคาร และอุปกรณ์ โดยรวมทุกด้านพบว่านักบัญชีที่มีปัจจัยพื้นฐานแตกต่างกันมีความรู้ความเข้าใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐธัชธร อุทัยวงศ์ศักดิ์ (2559) ที่ได้ศึกษาความรู้ ความเข้าใจของผู้ทำบัญชีที่มีต่อมาตรฐานการบัญชี ฉบับที่ 16 เรื่อง ที่ดิน อาคาร และอุปกรณ์ ที่บริษัท เจ ดับบลิวเอส อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด พบว่า ระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐานการบัญชี ฉบับที่ 16 เรื่อง ที่ดิน อาคาร และอุปกรณ์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า พนักงานของบริษัท เจ ดับบลิวเอส อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ที่มีเพศหญิง อายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป มีระดับการศึกษาปริญญาตรี รายได้ต่อเดือน 30,001-40,000 บาท ตำแหน่งผู้ทำบัญชี/นักบัญชี ประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป และการฝึกอบรมวิชาชีพบัญชี มีระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐานการบัญชี ฉบับที่ 16 เรื่อง ที่ดิน อาคาร และอุปกรณ์มากกว่ากลุ่มอื่นๆ นอกจากนี้ยังพบว่าสอดคล้องกับงานวิจัยของอาภาศรี ตระกูลจั่นนาค (2551) ได้ศึกษาความรู้ความเข้าใจของผู้ทำบัญชีเกี่ยวกับมาตรฐานการบัญชีฉบับที่ 35 เรื่อง การนำเสนองบการเงินในจังหวัดปทุมธานี โดยมีข้อเสนอแนะในการพัฒนาความรู้ความเข้าใจของผู้ทำบัญชีในจังหวัดปทุมธานี โดยควรมีการจัดฝึกอบรมสัมมนามากยิ่งขึ้น เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานจริงมากยิ่งขึ้นนำมาซึ่งความ ถูกต้องและความเชื่อถือได้ในการนำเสนองบการเงินเพื่อประโยชน์ต่อผู้ใช้งบการเงินและการพัฒนาประเทศต่อไปในอนาคต

2. ความคิดเห็นของนักบัญชีเกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อม ด้านบรรยากาศการเรียนรู้ในที่ทำงาน ด้านแรงจูงใจที่ทำให้เกิดการเรียนรู้ และด้านช่องทางการรับรู้ข่าวสารทางด้านบัญชี โดยส่วนใหญ่ให้คะแนนมากที่สุดเกี่ยวกับ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่สามารถเข้าถึงได้เพื่อเพิ่มพูนความรู้อยู่ตลอดเวลา ผู้บริหารมีนโยบายสนับสนุนให้นักบัญชีเข้าอบรมความรู้ด้านวิชาการและวิชาชีพ และมีช่องทางการรับรู้ข่าวสารทาง ด้านบัญชี จากการศึกษาข้อมูลจากเว็บไซต์กรมบัญชีกลาง (www.cdg.go.th) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อมของกรองแก้ว อยู่สุข (2543) ที่กล่าวว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานในลักษณะต่างๆ จะมีผลต่อพฤติกรรมและเจตคติของบุคคลในการปฏิบัติงาน ซึ่งแต่ละบุคคลจะมีความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน และสอดคล้องกับแนวคิดของสุประภาดา โชติมณี (2551) ที่กล่าวว่า การแลกเปลี่ยนความรู้การแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้และประสบการณ์ให้คนอื่นที่เกี่ยวข้องได้รับรู้ หรือประสบการณ์ดีๆ ที่เสริมกันก็แบ่งปันให้คนอื่นได้รับรู้ด้วยและพร้อมนำความรู้ที่ได้รับไปปรับใช้ให้เหมาะกับงานของตัวเอง แล้วกลับมาแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อการปรับปรุงและต่อยอดความรู้ และในส่วนของปัจจัยสภาพแวดล้อมแรงจูงใจที่ทำให้เกิดการเรียนรู้ นักบัญชีส่วนใหญ่เห็นว่าผู้บริหารมีนโยบายสนับสนุนให้นักบัญชีเข้าอบรมความรู้ด้านวิชาการและวิชาชีพ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีสององค์ประกอบของ Herzberg, Mausner & Synderman (1959) ในส่วนปัจจัยค้ำจุนซึ่งเป็นแรงจูงใจภายนอกในเรื่องความเหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานในอนาคต ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน นโยบายการบริหารงานขององค์กร สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความเป็นอยู่ส่วนตัว และความมั่นคงในหน้าที่การงาน และมีความเกี่ยวข้องกับปัจจัยกระตุ้นในเรื่องความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน หมายถึง การได้รับโอกาสในการเลื่อนสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น การได้รับการส่งเสริมในด้านการศึกษาเพิ่มเติมและการฝึกอบรม นอกจากนี้ยังพบว่า สอดคล้องกับงานวิจัยของอาภาศรี ตระกูลจั่นนาค (2551) ได้ศึกษาความรู้ความเข้าใจของผู้ทำบัญชีเกี่ยวกับมาตรฐานการบัญชีฉบับ

ที่ 35 เรื่อง การนำเสนองบการเงิน ในจังหวัดปทุมธานี พบว่า นักบัญชีส่วนใหญ่ได้รับข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต

3. ความรู้ความเข้าใจของนักบัญชีเกี่ยวกับมาตรฐานการบัญชีภาครัฐ ฉบับที่ 17 เรื่อง ที่ดิน อาคาร และอุปกรณ์ ส่วนใหญ่มีความรู้อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการเปิดเผยข้อมูล มีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับมากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ มีความรู้ความเข้าใจด้านการวัดมูลค่าเมื่อรับรู้รายการ ด้านการตัดรายการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเจษฎาพร วุฒิประเสริฐ (2552) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ความรู้ความเข้าใจของผู้ทำบัญชีต่อมาตรฐานการบัญชี ฉบับที่ 16 เรื่อง ที่ดิน อาคาร และอุปกรณ์ (ปรับปรุง พ.ศ.2550) ในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี พบว่า ผู้ทำบัญชีส่วนใหญ่มีระดับความรู้ความเข้าใจต่อมาตรฐานการบัญชี ฉบับที่ 16 อยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับงานวิจัยของธิดา เจริญสุขพลอยผล (2553) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ความรู้ความเข้าใจของพนักงานบัญชีที่มีต่อมาตรฐานการบัญชี ฉบับที่16 ได้ศึกษาพบว่า พนักงานบัญชีกลุ่มตัวอย่าง มีความรู้ความเข้าใจต่อมาตรฐานการบัญชีฉบับที่ 16 ในแต่ละด้าน คือ ด้านการเปิดเผยข้อมูลด้านการวัดมูลค่า อยู่ในระดับมาก นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของทัศนีย์ นันต๊ะภาพ (2556) ได้ศึกษาเรื่อง ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐานการบัญชี ฉบับที่ 16 (ปรับปรุง 2552) เรื่อง ที่ดิน อาคาร และอุปกรณ์ ของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบริการรับทำบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ การเปิดเผยข้อมูลอยู่ในระดับมาก

4. จากการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสภาพแวดล้อมกับความรู้ความเข้าใจของนักบัญชีเกี่ยวกับมาตรฐานการบัญชีภาครัฐ ฉบับที่ 17 เรื่อง ที่ดิน อาคาร และอุปกรณ์ พบว่า ปัจจัยสภาพแวดล้อมโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับน้อยและมีความสัมพันธ์ไปในทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ปัจจัยสภาพแวดล้อมด้านบรรยากาศการเรียนรู้ในที่ทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความรู้ความเข้าใจ ซึ่งปัจจัยสภาพแวดล้อมด้านแรงจูงใจที่ทำให้เกิดการเรียนรู้ และปัจจัยสภาพแวดล้อมด้านช่องทางการรับรู้ข่าวสารทางด้านบัญชีมีความสัมพันธ์กับความรู้ความเข้าใจในระดับน้อยและมีความสัมพันธ์ไปในทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่เป็นไปตามสมมติฐาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อาภาศรี ตระกูลจั่นนาค (2551) ได้ศึกษาความรู้ความเข้าใจของผู้ทำบัญชีเกี่ยวกับมาตรฐานการบัญชี ฉบับที่ 35 เรื่อง การนำเสนองบการเงิน ในจังหวัดปทุมธานี พบว่า ปัจจัยเกื้อหนุนเกี่ยวกับโอกาสในการพัฒนาตนเองและการเข้ารับการอบรม มีความสัมพันธ์กับความรู้ความเข้าใจของผู้ทำบัญชีที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และมีความสัมพันธ์กันในทางบวก

ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยความรู้ความเข้าใจของนักบัญชีเกี่ยวกับมาตรฐานการบัญชีภาครัฐ ฉบับที่ 17 เรื่อง ที่ดิน อาคาร และอุปกรณ์ สำหรับหน่วยงานภาครัฐ กรณีศึกษาอำเภอพระนครศรีอยุธยา ทำให้มีข้อเสนอแนะจากการวิจัยครั้งนี้ พบว่าความรู้ความเข้าใจของนักบัญชีเกี่ยวกับมาตรฐานการบัญชีภาครัฐ ฉบับที่ 17 เรื่อง ที่ดิน อาคาร และอุปกรณ์ ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับปานกลาง การประกาศใช้มาตรฐานการบัญชีภาครัฐ ฉบับที่ 17 โดยกระทรวงการคลังนับตั้งแต่ วันที่ 1 ตุลาคม 2560 ส่งผลกระทบโดยตรงต่อหลักการและนโยบายบัญชีของหน่วยงานภาครัฐหลายประการ (กรมบัญชีกลาง, 2560) เนื่องจากแนวปฏิบัติในอดีตแตกต่างจากมาตรฐานดังกล่าว ซึ่งหน่วยงานภาครัฐควรมีการจัดฝึกอบรมมาตรฐานการบัญชีภาครัฐฉบับที่ 17 และฉบับอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจในเนื้อหาทางทฤษฎีและแนวทางปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐานการบัญชีภาครัฐ เพื่อเป็นแนวทางในการป้องกันและแก้ไขปัญหาการจัดทำบัญชีที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต เช่น การส่งเสริมให้นักบัญชีและผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีเข้ารับการฝึกอบรม เรื่อง ที่ดิน อาคาร และอุปกรณ์เพิ่มเติม จะช่วยให้การแสดงข้อมูลในรายงานการเงินของหน่วยงานภาครัฐถูกต้องตามมาตรฐานและนโยบายที่รับรองทั่วไป ทำให้การบัญชีภาครัฐของไทยมีความน่าเชื่อถือและเป็นที่ยอมรับ และผลการวิจัยสามารถใช้เป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหารในการสนับสนุนหรือพัฒนาความรู้ความเข้าใจของบุคลากรในหน่วยงานให้สามารถประยุกต์มาตรฐานการบัญชีภาครัฐได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

References

Charoensukploypol, T. (2010). *Knowledge and understanding of employee toward Thai accounting standard no.16 property, plant and equipment (2006): Case study ABC company*. Master of Business Administration Thesis, Kasetsart University. (in Thai)

Chothimanee, S. (2008). *Knowledge management*. Bangkok: Pongwarin. (in Thai)

Herzberg, F., Mausner, B., & Synderman, B. (1959). *The motivation to work*. New York: John Wiley.

Nuntapab, T. (2013). *Knowleadge and understanding of accounting standards no.16: property, plant and equipment (Bund volume 2009) of accountants in accounting service firms in Chiang Mai province.* Master of Accounting Thesis, Chiangmai University. (in Thai)

The Comptroller General's Department. (2017). *Public sector accounting standard 17 -property, plant and equipment.* Retrieved from http://www.cgd.go.th (in Thai)

Trakuljannak, A. (2008). *The knowledge and understanding for the accountant on Thai accounting standard no.35 presentation of financial statement in Pathumthani province*. Master of Business Administration Thesis, Rajamangala University of Technology Thanyaburi. (in Thai)

Uthaiwongsak, N. (2016). *The knowledge understanding of the accountant affecting accounting standard IAS 16: Land, building and equipment at JWS international co., ltd.* Master of Business Administration Thesis, Siam University. (in Thai)

Vutthiprasert, J. (2009). *The knowledge of accountant about Thai accounting standards (TAS) no.16 property, plant and equipment (2006) in Prakkert district, Nonthaburi province.* Master of Accounting Thesis, Sripatum University. (in Thai)

Yousook, K. (2000). *Organizational behaviors*. Bangkok: Chulalongkorn University. (in Thai)

การเปรียบเทียบต้นทุนและผลตอบแทนของการปลูกข้าวแบบเกษตรอินทรีย์กับเกษตรเคมี
The Comparison of Costs and Returns between Organic Rice Farming and Chemical Rice Farming

สุพรรษา ไวอติวัฒน์ และ กุสุมา ดำพิทักษ์
Supansa Waiatiwat and Kusuma Dampitakse
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
Master of Business Administration Program, Rajamangala University of Technology Thanyaburi
Received: February 26, 2018
Revised: March 3, 2018
Accepted: March 26, 2018

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เปรียบเทียบต้นทุนและผลตอบแทนของการปลูกข้าวแบบเกษตรอินทรีย์กับเกษตรเคมี และ (2) ศึกษาปัญหาของการปลูกข้าวแบบเกษตรอินทรีย์และเกษตรเคมี ของเกษตรกรตำบลบึงกาสาม อำเภอหนองเสือ จังหวัดปทุมธานี ปีการผลิต 2559 โดยเป็นการเลือกสุ่มวิธีเจาะจงด้วยวิธีการสัมภาษณ์เกษตรกรที่ปลูกข้าวแบบเกษตรอินทรีย์ จำนวน 5 ราย และเกษตรกรที่ปลูกข้าวแบบเกษตรเคมี จำนวน 5 ราย และนำผลการศึกษามาวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณด้วยสถิติพื้นฐาน คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย วิเคราะห์ต้นทุน วิเคราะห์รายได้และผลตอบแทนจากการลงทุน และวิเคราะห์จุดคุ้มทุน ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ (1) การปลูกข้าวแบบเกษตรอินทรีย์มีต้นทุนที่ต่ำกว่าแบบเกษตรเคมีเฉลี่ยต่อไร่ 670.98 บาท และมีกำไรสุทธิเฉลี่ยต่อไร่มากกว่า 973.97 บาท แต่มีอัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์ต่ำกว่าการปลูกข้าวแบบเกษตรเคมี และมีระดับผลผลิตคุ้มทุนเฉลี่ยน้อยกว่าการปลูกข้าวแบบเกษตรเคมี 9.46 กิโลกรัมต่อไร่ (2) ปัญหาและอุปสรรคในการปลูกข้าวของทั้งสองแบบต่างประสบปัญหาด้านน้ำ ด้านโรค แมลงและศัตรูพืช และด้านเงินทุน

คำสำคัญ: ต้นทุน, ผลตอบแทน, ข้าว, เกษตรอินทรีย์, เกษตรเคมี

Abstract

The objectives of this study were to (1) compare costs and returns between organic and chemical rice farming and (2) to investigate the problems of organic and chemical rice farming in Bung Ka Sam, Nong Suea district, Pathum Thani province in the year 2016. The samples were purposive sampling by interviewing five organic farmers and five chemical farmers. Quantitative data were analyzed using the following statistics: frequency, percentage and mean. Cost, income and returns analysis on investment and break-even analysis were also carried out. In conclusion (1) organic rice farming average cost per Rai was lower than chemical rice farming by 670.98 baht and average net profit per Rai was more than 973.97 baht. However, the return on assets was lower than that of chemical farming and the break-even rate of organic farming was lower than chemicals rice farming at

9.46 kilogram per Rai (2) problems and obstacles of both farming methods include water problems, plant diseases, insects and pests, capital, agricultural machinery demand, labor demand and grain prices.

Keywords: cost, return, rice, organic farming, chemical farming

บทนำ

ปัจจุบันผู้บริโภคมีความตื่นตัวและห่วงใยต่อสุขภาพและปัญหาสิ่งแวดล้อม การผลิตสินค้าเกษตรโดยใช้สารเคมีเริ่มถูกกีดและปฏิเสธกันมากขึ้น ทำให้สินค้าเกษตรอินทรีย์ซึ่งเป็นการเกษตรที่เป็นมิตรกับสุขภาพและสิ่งแวดล้อมได้รับความสนใจและทวีความสำคัญมากขึ้นในอนาคต ประเทศไทยในฐานะที่เป็นประเทศผู้ผลิตและส่งออกสินค้าเกษตรที่สำคัญของโลกนั้น ก็ได้มีการริเริ่มทำการเกษตรอินทรีย์ ซึ่งพืชที่สำคัญ ที่มีการผลิตเพื่อจำหน่ายในประเทศและส่งออก ก็คือข้าวอินทรีย์

สำหรับตลาดข้าวอินทรีย์นั้น พบว่าไทยยังคงมีโอกาสที่จะขยายปริมาณการผลิตได้อีกจำนวนมาก ซึ่งเป็นโอกาสที่ดีของเกษตรกรบางส่วนที่จะหันมาผลิตข้าวอินทรีย์เพื่อป้อนความต้องการของตลาดในส่วนนี้ อีกทั้งในตลาดอินทรีย์ทางด้านการแข่งขันยังไม่สูงมากเมื่อเทียบกับการส่งออกข้าวทั่วไป แต่ข้าวอินทรีย์ของไทยยังมีมูลค่าการผลิตและการตลาดไม่สูงนัก เมื่อเทียบกับมูลค่าการส่งออกข้าวเคมี โดยส่วนหนึ่งอาจเป็นเพราะ ปัญหาที่ไทยต้องเร่งพัฒนาและวิจัยทั้งด้านการผลิตและการตลาด ประเทศไทยจึงนำระบบการจัดการคุณภาพ มาใช้กับการผลิตข้าว เพื่อให้สามารถผลิตข้าวที่มีคุณภาพ มีมาตรฐานตรงต่อความต้องการของตลาดและผู้บริโภค โดยมีการกำหนดหลักการปฏิบัติทางการเกษตรที่ดีสำหรับการปลูกข้าว เช่น การจัดการเครื่องมือและอุปกรณ์การเกษตร การเตรียมดิน การจัดการแปลงนา การเตรียมเมล็ดพันธุ์ การจัดการปัจจัยการผลิต การดูแลรักษา การเก็บเกี่ยว โดยขั้นตอนการผลิตที่เป็นระบบแล้วนั้น จะถูกตรวจสอบการปฏิบัติและคุณภาพผลผลิตอีกด้วย และการสร้างความสามารถในการแข่งขันในการค้าข้าวในต่างประเทศได้นั้น ต้องมีความสามารถในการแข่งขันซึ่งเป็นปัจจัยที่ควบคู่กับประสิทธิภาพในการผลิต ภายใต้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด

นอกจากนี้การส่งเสริมของภาครัฐบาลต่อการพัฒนาเกษตรอินทรีย์นั้น ได้มีการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์การพัฒนาเกษตรอินทรีย์แห่งชาติ โดยมีข้อตกลงความร่วมมือการส่งเสริมและพัฒนาการตลาดสินค้าอินทรีย์ ร่วมกับกระทรวงสาธารณสุข กระทรวงพาณิชย์ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชน เพื่อพัฒนาและส่งเสริมภาพลักษณ์สินค้าและบริการของเกษตรอินทรีย์ไทยให้เป็นที่รู้จักทั้งในและต่างประเทศ ทั้งนี้ทางภาครัฐมีการสนับสนุนด้านการรักษาเสถียรภาพสินค้าเกษตรและรายได้เกษตรกรที่ปลูกข้าว โดยเกษตรกรที่ปรับเปลี่ยนการปลูกข้าวมาเป็นเกษตรอินทรีย์จะได้รับการสนับสนุนด้านเมล็ดพันธุ์คุณภาพดี สร้างเครือข่ายการตลาด มีการตรวจรับรองมาตรฐานอินทรีย์ และได้รับการถ่ายทอดความรู้การผลิตข้าวอินทรีย์ และได้รับเงินอุดหนุนไร่ละ 9,000 บาทต่อไร่ ซึ่งโครงการนี้เริ่มดำเนินการตั้งแต่ปี พ.ศ. 2560-2564

การส่งเสริมของภาครัฐดังที่กล่าว ทำให้เห็นถึงความสำคัญในการผลักดันและพัฒนาเกษตรกรไทยให้มีคุณภาพชีวิตและมีผลตอบแทนจากการทำการเกษตรมากขึ้น ทำให้ผู้ศึกษาวิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาการเปรียบเทียบต้นทุนและผลตอบแทนของการปลูกข้าวแบบเกษตรอินทรีย์กับเกษตรเคมี เพื่อใช้เป็นแนวทางในการตัดสินใจของเกษตรกรในตำบลบึงกาสาม อำเภอหนองเสือ จังหวัดปทุมธานี ซึ่งมีจำนวนเกษตรกร 235 ราย ในการเลือกวิธีปลูกข้าวที่มีต้นทุนต่ำและผลตอบแทนสูง และเพื่อสอดคล้องกับกับยุทธศาสตร์การขับเคลื่อนที่ 1 คือ สนับสนุนการวิจัยและการพัฒนาองค์ความรู้เกษตรอินทรีย์พื้นบ้าน เกษตรอินทรีย์เชิงพาณิชย์และจัดทำฐานข้อมูลเกษตรอินทรีย์ และยุทธศาสตร์ที่ 2 คือ ด้านการส่งเสริมและสร้างกลุ่ม

เกษตรกรและผู้เกี่ยวข้องให้เกิดความตระหนักในการปรับเปลี่ยนมาผลิตสินค้าเกษตรอินทรีย์

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อเปรียบเทียบต้นทุน รายได้และผลตอบแทนของการปลูกข้าวแบบเกษตรอินทรีย์และเกษตรเคมี ของเกษตรกร ตำบลบึงกาสาม อำเภอหนองเสือ จังหวัดปทุมธานี

2. เพื่อศึกษาปัญหาของการปลูกข้าวแบบเกษตรอินทรีย์และเกษตรเคมี ของเกษตรกร ตำบลบึงกาสาม อำเภอหนองเสือ จังหวัดปทุมธานี

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

หลักการและแนวคิดที่เกี่ยวกับต้นทุน ตามศัพท์บัญชีที่บัญญัติโดยสมาคมนักบัญชีและผู้สอบบัญชีรับอนุญาตแห่งประเทศไทยได้ให้คำนิยามของต้นทุน (cost) ว่า ต้นทุน คือ รายจ่ายที่เกิดขึ้นเพื่อให้ได้มาซึ่งสินค้าหรือบริการซึ่งอาจจ่ายเป็นเงินสด สินทรัพย์อื่น การให้บริการหรือหุ้นทุนหรือการก่อหนี้ และรวมถึงผลขาดทุนที่วัดค่าเป็นตัวเงินได้ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการได้มาซึ่งสินค้าหรือบริการ ความหมายของต้นทุน นั้นมีหลายลักษณะ ผู้บริหารจึงควรเลือกใช้ต้นทุนให้เหมาะสมกับวัตถุประสงค์และลักษณะการดำเนินงานของกิจการ เพื่อให้ได้ข้อมูลต้นทุนที่ตรงตามความต้องการ และสามารถนำไปใช้ในการวางแผนและตัดสินใจได้อย่างถูกต้อง ดังนั้นจึงแบ่งต้นทุนได้ลักษณะต่างๆ ดังนี้ (อนุรักษ์ ทองสุโขวงศ์, 2548)

1. การจำแนกต้นทุนตามลักษณะส่วนประกอบของสินค้า ประกอบด้วย

1.1 วัตถุดิบ (materials) เป็นส่วนประกอบที่สำคัญของการผลิตสินค้าหรือผลิตภัณฑ์สำเร็จรูปโดยทั่วไป และถ้าพิจารณาต้นทุนที่เกี่ยวกับการใช้วัตถุดิบในการผลิตสินค้าสามารถแบ่งได้ 2 ลักษณะ คือ

1.1.1 วัตถุดิบทางตรง (direct materials) หมายถึง วัตถุดิบที่ใช้ในการผลิตเป็นหลักและสามารถระบุได้แน่นอนว่าวัตถุดิบชนิดนี้ใช้ในการผลิตไปเท่าไรและมีต้นทุนที่เสียหรือจ่ายไปเท่าไร โดยวัตถุดิบทางตรงในการปลูกข้าว ได้แก่ เมล็ดพันธุ์

1.1.2 วัตถุดิบทางอ้อม (Indirect materials) หมายถึง วัตถุดิบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องโดยทางอ้อมกับการผลิตสินค้า แต่ไม่ใช่วัตถุดิบส่วนใหญ่หรือวัตถุดิบหลัก เช่น น้ำมันเครื่อง เชือกที่ใช้มัดกล้า จึงจัดให้อยู่ในค่าใช้จ่ายการผลิตชนิดหนึ่ง

1.2 ค่าแรงงาน (labor) หมายถึง ผลตอบแทนหรือค่าจ้างที่จ่ายให้แก่คนงานหรือลูกจ้างที่ทำหน้าที่เกี่ยวข้องกับการผลิตสินค้า ดังนั้น จึงได้แบ่งชนิดค่าแรงงานเป็น 2 ชนิด ได้แก่

1.2.1 ค่าแรงงานทางตรง (direct labor) หมายถึง ค่าแรงงานหรือต้นทุนที่จ่ายเพื่อเป็นค่าแรงให้คนงานที่ทำหน้าที่โดยตรงในการผลิตสินค้าสำเร็จรูป และจัดเป็นค่าแรงงานส่วนที่สำคัญในการแปรรูปจากวัตถุดิบให้เป็นสินค้าสำเร็จรูป ค่าแรงงานทางตรงเมื่อเทียบกับค่าแรงงานทางอ้อมในการผลิตสินค้าหน่วยหนึ่งๆ แล้ว พบว่าค่าแรงงานทางตรงมีจำนวนมากกว่า ตัวอย่างค่าแรงงานทางตรงที่ใช้ในการปลูกข้าว เช่น ค่าแรงงานสำหรับการจัดเตรียมดิน ค่าแรงงานในการใส่ปุ๋ยค่าแรงงานในการดูแลรักษาและเก็บเกี่ยวผลผลิต เป็นต้น

1.2.2 ค่าแรงงานทางอ้อม (indirect labor) หมายถึง ค่าแรงงานหรือต้นทุนที่จ่ายเพื่อเป็นค่าแรงให้คนงานที่ไม่ได้มีหน้าที่ในการผลิตสินค้าโดยตรง เช่น ค่าแรงงานจ้างซ่อมอุปกรณ์การเกษตร

1.3 ค่าใช้จ่ายการผลิต (manufacturing overhead) หมายถึง ค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนที่จ่ายไปซึ่งเกี่ยวข้องกับการผลิตสินค้า แต่ไม่ใช่วัตถุดิบทางตรงและค่าแรงงานทางตรง เช่น ค่าสาธารณูปโภค ค่าเช่าที่นา ค่าเสื่อมราคาอุปกรณ์การเกษตร ค่าปุ๋ย ค่าภาษีที่ดิน เป็นต้น นอกจากนี้ ยังพบว่าค่าใช้จ่ายการผลิตสามารถเรียกได้หลายแบบ เช่น ค่าโสหุ้ยการผลิต ค่าใช้จ่ายโรงงาน ต้นทุนการผลิตทางอ้อม เป็นต้น

2. การจำแนกต้นทุนตามความสำคัญและลักษณะของต้นทุนการผลิต ต้นทุนประเภทนี้ ให้ความสำคัญด้านการวางแผนและควบคุมมากกว่าเพื่อใช้การคำนวณต้นทุนของสินค้าหรือบริการ การจำแนกต้นทุนตามความสำคัญและลักษณะของต้นทุนการผลิต แบ่งได้ 2 ลักษณะ ได้แก่

2.1 ต้นทุนขั้นต้น (prime costs) หมายถึง ต้นทุนที่มีความสัมพันธ์โดยตรงกับการผลิตและเมื่อเทียบกับต้นทุนการผลิตทั้งหมดนั้น ต้นทุนขั้นต้นจะมีจำนวนมากโดยเกิดจากต้นทุนที่มาจากวัตถุดิบทางตรงและค่าแรงงานทางตรงรวมกัน แต่อย่างไรก็ตามธุรกิจบางแห่งมีการผลิตโดยใช้เครื่องจักรมากขึ้นและใช้แรงงานของคนลดลง ทำให้ต้นทุนค่าแรงงานทางตรงลดลง ในลักษณะเช่นนี้ต้นทุนขั้นต้นก็จะมีความสำคัญลดลงเมื่อเทียบกับต้นทุนแปรสภาพ

2.2 ต้นทุนแปรสภาพ (conversion costs) หมายถึง ต้นทุนที่เกี่ยวข้องกับการแปรสภาพจากวัตถุดิบทางตรงเป็นสินค้าสำเร็จรูป ต้นทุนแปรสภาพจึงประกอบด้วย ค่าแรงงานทางตรงและค่าใช้จ่ายการผลิต จากที่กล่าวมาว่าธุรกิจบางแห่งมีการผลิตโดยใช้เครื่องจักรมากขึ้นและใช้แรงงานของคนลดลง ส่งผลให้กิจการต้องมีเครื่องจักรจำนวนมากขึ้น ทำให้มีค่าใช้จ่ายการผลิตตามมาด้วยกัน เช่น ค่าเสื่อมราคา ค่าซ่อมบำรุงเครื่องจักร ดังนั้นในปัจจุบันนี้ สำหรับธุรกิจที่มีการใช้เทคโนโลยีชั้นสูง ต้นทุนแปรสภาพจะมีความสำคัญและมีบทบาทในการใช้วางแผนและควบคุมมากกว่าต้นทุนขั้นต้น

3. การจำแนกต้นทุนตามความสัมพันธ์กับระดับของกิจกรรม หรือการจำแนกต้นทุนตามพฤติกรรมของต้นทุน (cost behavior) ซึ่งมีลักษณะที่สำคัญ คือ เป็นการวิเคราะห์จำนวนของต้นทุนที่จะมีการเปลี่ยนแปลงไปตามปริมาณการผลิตหรือระดับของกิจกรรมที่ช่วยให้เกิดต้นทุน (cost driver) ในการผลิต และมีความเกี่ยวข้องกับการวางแผน การควบคุม การประเมิน และวัดผลการดำเนินงาน การจำแนกต้นทุนตามความสัมพันธ์กับระดับของกิจกรรมนั้นสามารถจำแนกได้ 3 ชนิด ได้แก่

3.1 ต้นทุนผันแปร (variable costs) หมายถึง ต้นทุนที่มีต้นทุนรวมเปลี่ยนแปลงไปตามสัดส่วนการเปลี่ยนแปลงของปริมาณการผลิต ในขณะที่ต้นทุนต่อหน่วยจะคงที่เท่ากันทุกๆ หน่วย โดยปกติแล้วต้นทุนผันแปรนี้สามารถควบคุมได้โดยหน่วยงานหรือแผนกที่ทำให้เกิดต้นทุนผันแปรนั้น

3.2 ต้นทุนคงที่ (fixed costs) หมายถึง ต้นทุนรวมที่ไม่มีการเปลี่ยนแปลงไปตามระดับของการผลิตในช่วงของการผลิตระดับหนึ่ง แต่ต้นทุนคงที่ต่อหน่วยก็จะเปลี่ยนแปลงในทางลดลงถ้าปริมาณการผลิตเพิ่มมากขึ้น สำหรับในเชิงการบริหารแล้วต้นทุนคงที่ส่วนใหญ่มักถูกควบคุมโดยผู้บริหารระดับสูงเท่านั้น

3.3 ต้นทุนผสม (mixed costs) หมายถึง ต้นทุนที่เกิดจากการรวมกันของต้นทุนคงที่กับต้นทุนผันแปร ในช่วงของการดำเนินกิจกรรมที่มีความหมายต่อการตัดสินใจ

หลักการและแนวคิดเกี่ยวกับผลตอบแทนและการวิเคราะห์ผลตอบแทนจากการลงทุน เพชรี ขุมทรัพย์ (2554) กล่าวว่า เป็นสิ่งที่ผู้ลงทุนมุ่งหวังจะได้จากการลงทุน ไม่ว่าจะเป็นการลงทุนในธุรกิจ ในหลักทรัพย์หรืออสังหาริมทรัพย์ ซึ่งอัตราผลตอบแทนนี้มีความหมายกว้างมาก อาจหมายถึงอัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์รวม อัตราผลตอบแทนจากเงินลงทุนระยะยาว และอัตราผลตอบแทนที่มีความหมายที่แคบลงอีก คืออัตราผลตอบแทนจากการลงทุนเฉพาะโครงการ ฯลฯ ซึ่งแต่ละอย่างมีรูปแบบการวัดที่แตกต่างกันไปบ้าง ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของการนำไปวิเคราะห์เป็นสำคัญ

ชนัญญา ดวงดี (2550) กล่าวว่า ผลตอบแทนที่เกิดขึ้นจากผลผลิตทางการเกษตร คือ ผลประโยชน์ที่ได้รับจากผลผลิตที่ทำการผลิต หากพิจารณาผลตอบแทนจากการผลิตจะมากหรือน้อยนั้น สามารถวิเคราะห์ได้จากรายได้ทั้งหมด รายได้สุทธิและกำไรสุทธิ โดยมีความหมายของคำดังต่อไปนี้

ผลผลิต คือ จำนวนผลผลิตข้าวเปลือกทั้งหมดที่ผู้ผลิตผลิตได้ต่อหนึ่งฤดูการผลิต

ราคาที่เกษตรกรขายได้ คือ ราคาเฉลี่ยของราคาขายข้าวของเกษตรกรในรอบการผลิตนั้น

รายได้ทั้งหมด คือ รายได้ทั้งหมดที่ผู้ผลิตได้รับจากการผลิตข้าวเปลือกต่อหนึ่งรอบการผลิตเฉลี่ยต่อพื้นที่ปลูกข้าวหนึ่งไร่ และต่อผลผลิตหนึ่งกิโลกรัม

รายได้สุทธิ คือรายได้ทั้งหมดที่เกษตรกรได้รับลบด้วยต้นทุนผันแปรทั้งหมด

กำไรขั้นต้น คือ รายได้ทั้งหมดลบด้วยต้นทุนผันแปรที่เป็นเงินสดลบด้วยค่าเสื่อมราคาอุปกรณ์การเกษตร

กำไรสุทธิ คือ รายได้ทั้งหมดที่เกษตรกรได้รับลบด้วยต้นทุนทั้งหมด

อัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์ เป็นการวัดความสามารถในการทำกำไรของสินทรัพย์ทั้งหมดที่เกษตรกรใช้ในการดำเนินงานว่าให้ผลตอบแทนจากการดำเนินงานได้มากน้อยเพียงใด หากมีค่าสูง แสดงถึงการใช้สินทรัพย์อย่างมีประสิทธิภาพ

จุดคุ้มทุน หมายถึง ระดับการผลิตที่ทำให้ผู้ผลิตมีรายได้เท่ากันกับต้นทุนที่เสียไป หรือผู้ผลิตไม่มีกำไรและขาดทุนนั่นเอง

การวิเคราะห์ระดับผลผลิตคุ้มทุน คือ ระดับผลผลิตเฉลี่ยต่อหนึ่งไร่ที่ทำให้ผู้ผลิตมีรายได้ที่เกิดจากการผลิตเท่ากันกับต้นทุนที่เสียไปหรือรายจ่ายที่จ่ายออกไปเพื่อใช้ในการผลิต ณ ระดับราคาที่ผู้ผลิตขายผลผลิตนั้น ดังนั้นหากเกษตรกรสามารถปลูกข้าวให้มีปริมาณผลผลิตเฉลี่ยต่อหนึ่งไร่ สูงกว่าระดับผลผลิตคุ้มทุน เกษตรกรจะได้รับกำไรจากการผลิตนั้น แต่หากเกษตรกรปลูกข้าวได้ปริมาณผลผลิตที่ต่ำกว่าปริมาณผลผลิตเฉลี่ยต่อหนึ่งไร่ เกษตรกรจะเกิดการขาดทุนจากการผลิตนั้น

หลักการผลิตข้าวอินทรีย์เบื้องต้น การผลิตข้าวอินทรีย์เป็นระบบการผลิตทางการเกษตรที่เน้นเรื่องของธรรมชาติเป็นสิ่งสำคัญ ได้แก่ การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ การรักษาสมดุลธรรมชาติ การสร้างความอุดมสมบูรณ์ในดินและสภาพแวดล้อมรอบๆไร่นาเพื่อการเกษตรที่ยั่งยืนสามารถให้ผลผลิตที่งอกงามตามธรรมชาติ เช่น การรักษาสมดุลของศัตรูธรรมชาติ การเลือกใช้พันธุ์ข้าวที่มีคุณภาพ มีความต้านทานโรค แมลงและศัตรูพืช การจัดการพืช ดินและน้ำ ให้ถูกต้องเหมาะสมกับความต้องการของต้นข้าว ปรับปรุงความอุดมสมบูรณ์ของดินโดยการปลูกพืชหมุนเวียน การใช้ปุ๋ยอินทรีย์ในไร่นาหรือจากแหล่งอื่น ควบคุมโรค แมลงและสัตว์ศัตรูข้าวโดยวิธีผสมผสานที่ไม่ใช้สารเคมี เพื่อทำให้ต้นข้าวมีความสมบูรณ์แข็งแรงสามารถเจริญเติบโตได้ดีตามธรรมชาติ การจัดการสภาพแวดล้อมให้เหมาะสมต่อการระบาดของโรค แมลงและสัตว์ศัตรูข้าว เป็นต้น

จังหวัดสุรินทร์เริ่มผลิตข้าวด้วยระบบเกษตรอินทรีย์มาตั้งแต่ปี 2542 ซึ่งปัจจุบันได้ก้าวเข้าสู่ระดับสากลโดยการขอรับรองมาตรฐานเกษตรอินทรีย์จากหน่วยงานมาตรฐานสากลยอมรับ มีการจัดโรดโชว์เพื่อเปิดตลาดข้าวหอมมะลิอินทรีย์สุรินทร์อย่างต่อเนื่องทั้งตลาดในประเทศและต่างประเทศ เช่น สหรัฐอเมริกา และประเทศในสหภาพยุโรป 14 ประเทศ และประเทศจีน เป็นต้น โดยมีหลักการทางความคิดคือ การทำเกษตรที่ยั่งยืนและการดูแลสุขภาพของเกษตรกรเองและลูกค้าที่บริโภคข้าวไปด้วย ซึ่งสมาชิกที่สมัครเข้าร่วมก็จะมีการอบรมให้ความรู้ และมีทีมผู้ตรวจลงพื้นที่ตรวจสอบคุณภาพ ด้านช่องทางการตลาดที่สำคัญมี 2 ช่องทาง คือตลาดภายในประเทศ โดยร้านข้าวหอม (จังหวัดสุรินทร์) และตลาดต่างประเทศ โดยเครือข่ายตลาดทางเลือกยุโรปและอเมริกา

ปัจจุบันสหกรณ์เกษตรอินทรีย์กองทุนข้าวสุรินทร์ดำเนินงานด้วยระบบสหกรณ์เต็มรูปแบบ มีฐานสมาชิกจำนวนมากกว่า 500 ครอบครัว อยู่ทั่วจังหวัดสุรินทร์ มีผลผลิตข้าวอินทรีย์มากกว่า 900 ตัน (ข้าวเปลือก) ดำเนินงานส่งออกต่างประเทศด้วนตนเอง มีช่องทางการตลาดที่สำคัญอยู่ 2 ช่องทางคือ ตลาดในประเทศโดยร้านข้าวหอม (จังหวัดสุรินทร์) และตลาดต่างประเทศโดยเครือข่ายตลาดทางเลือกในยุโรปและอเมริกา การดำเนินงานที่ผ่านมาตั้งแต่ปีพ.ศ.2535 จนถึงปัจจุบันแนวทางการดำเนินงานกองทุนข้าวสุรินทร์สอดคล้องต่อสถานการณ์ปัญหาของสังคมไทยและยังคงมุ่งมั่นสร้างสรรรูปธรรมการผลิตที่ไม่ทำลายสิ่งแวดล้อมอันนำไปสู่การพึ่งตนเองของชาวนารายย่อยอย่างต่อเนื่อง

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการใช้สารเคมีทำการเกษตร คณะกรรมการมาตรฐานสินค้าเกษตรและอาหารแห่งชาติให้ความหมายของสารเคมีทางการเกษตรว่าเป็นสารที่ใช้เพื่อการควบคุม ขับไล่ หรือทำลายสัตว์หรือศัตรูพืช เพื่อป้องกันผลผลิตทางการเกษตรไม่ให้เสียหายโดยเริ่มตั้งแต่กระบวนการเพาะปลูกไปจนถึงการเก็บเกี่ยวและรักษาผลผลิต รวมถึงควบคุมผลผลิตการเกษตรให้มีผลผลิตที่งอกงามสามารถเจริญเติบโตได้ดี

การเกษตรของประเทศไทยแต่เดิมเป็นเกษตรกรรมแบบธรรมชาติผสมผสาน ต่อมาได้รับอิทธิพลจากเกษตรกรรมทางตะวันตก ซึ่งมีการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ เช่น เครื่องจักร รถไถนา รถเกี่ยวข้าว เครื่องสีข้าว เป็นต้น รวมถึงการใช้สารเคมีต่างๆ ที่สะดวกสามารถใช้ดูแลรักษาผลผลิตทางการเกษตรได้ง่ายและได้ผลผลิตจำนวนมาก มีระยะเวลาการเติบโตที่ดี ช่วยให้มีผลตอบแทนจากการขาย

ผลผลิตเพิ่มขึ้น ตอบสนองด้านการยังชีพของเกษตรกร ปัจจัยเหล่านี้ทำให้เกษตรกรไทยใช้สารเคมีในการทำเกษตรเพิ่มขึ้นจนกลายเป็นเกษตรกรรมที่พบได้โดยทั่วไป

ชนิดของสารเคมี แบ่งได้ดังนี้

1. สารเคมีกำจัดแมลง แบ่งเป็นกลุ่ม ดังนี้ (1) กลุ่มออร์กาโนคลอไรน์ (2) กลุ่มออร์กาโนฟอสเฟต (3) กลุ่มคาร์บาเมตและ (4) กลุ่มสารสังเคราะห์ไพรีทอย

2. สารป้องกันกำจัดวัชพืช คือสารเคมีกำจัดวัชพืชที่แบ่งเป็นการทำลายวัชพืชในบริเวณกว้างกับในบริเวณแคบ โดยถ้ามีวัชพืชจำนวนมากพืชที่เป็นผลผลิตจะได้รับสารอาหารน้อยลง

3. สารกำจัดเชื้อรา สามารถแบ่งได้หลายกลุ่มมาก โดยสารเคมีชนิดนี้เป็นอันตรายต่อร่ายกาย มีฤทธิ์ก่อมะเร็ง หรือมีผลต่อผิวหนัง ตับ หัวใจ และระบบประสาท

4. สารกำจัดหนู เป็นสารเคมีที่เกษตรกรนิยมใช้มากตัวหนึ่ง และมีฤทธิ์ที่เป็นอันตรายต่อร่างกายเช่นกัน

อย่างไรก็ตามการใช้สารเคมีในการเกษตรเป็นเวลานานย่อมทำให้เกิดการสะสมการตกค้างของสารเคมี ซึ่งในปี 2553 ประเทศไทยใช้สารเคมีในการเกษตรเป็นอันดับ 4 ของโลก ประเทศไทยจึงเกิดวิกฤตพบสารเคมีตกค้างเป็นจำนวนมาก ทำให้ส่งผลกระทบต่อประเทศหลายด้าน เช่น กระทบต่อการส่งออกของสินค้าเกษตร ทำให้เงินเข้าประเทศลดลงและเกิดปัญหาเศรษฐกิจตามมา

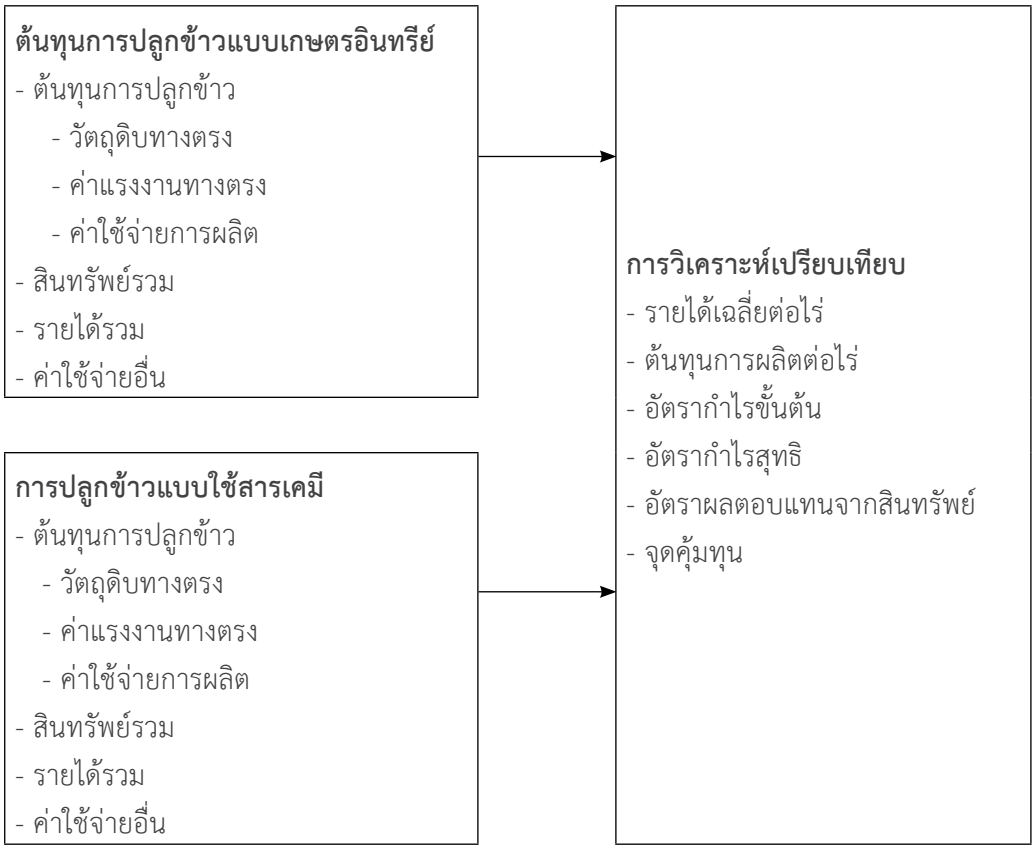
ความต่างระหว่างการทำเกษตรอินทรีย์กับเกษตรเคมี

ตาราง 1

ความต่างระหว่างการทำเกษตรอินทรีย์กับเกษตรเคมี

เกษตรอินทรีย์	เกษตรเคมี
- ใช้แนวคิดการเกษตรแบบองค์รวม	- ใช้หลักการและแนวคิดการเกษตรแบบแยกส่วน
- เน้นการผสมผสานให้เกิดความหลากหลายในแต่ละกิจกรรม แต่สามารถเกื้อกูลซึ่งกันและกันได้	- เน้นการผลิตแบบเชิงเดี่ยว ที่เป็นพืชหรือสัตว์เศรษฐกิจชนิดเดียว ในลักษณะเกษตรอุตสาหกรรม
- ใช้พันธุ์ข้าวที่คัดเลือกให้เหมาะสมกับสภาพท้องถิ่นที่แตกต่างกัน	- ใช้พันธุ์ข้าวที่ได้จากคัดเลือกโดยหลักการทางพันธุศาสตร์เพื่อให้ได้ผลผลิตสูง
- เน้นการใช้ปัจจัยการผลิตที่มีในท้องถิ่น และใช้เทคโนโลยีชีวภาพที่ช่วยให้ได้ผลผลิตที่ปลอดภัยต่อผู้บริโภคและลดต้นทุนการผลิต	- เน้นการเพิ่มผลผลิตจากการใช้ปัจจัยการผลิตที่ได้จากภายนอก เช่น สารเคมีกำจัดศัตรูพืช ปุ๋ยเคมี ฮอร์โมน เป็นต้น
- ใช้แรงงานคน สัตว์ และเครื่องทุ่นแรงขนาดเล็ก ที่ช่วยประหยัดพลังงาน ใช้หลักการธรรมชาติในการการปรับปรุงดินและจัดการศัตรูพืช	- ใช้เครื่องทุ่นแรงจากพลังงานการเผาไหม้ของน้ำมันเชื้อเพลิง โดยส่วนใหญ่ต้องนำเข้าจากต่างประเทศ
- มีเป้าหมายการผลิต เพื่อความยั่งยืนในระยะยาวทางสิ่งแวดล้อม วัฒนธรรม เศรษฐกิจ สังคม และความมั่นคงทางอาหาร	- มีเป้าหมายเพื่อผลตอบแทนทางเศรษฐกิจ ซึ่งมีกำไรเป็นตัวเงินเป็นเครื่องชี้วัดผลสำเร็จ

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพ1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการวิจัยแบบผสมผสานระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ศึกษา คือ เกษตรกรที่ปลูกข้าวแบบเกษตรอินทรีย์กับเกษตรเคมี ในพื้นที่ตำบลบึงกาสาม อำเภอหนองเสือ จังหวัดปทุมธานี ซึ่งเป็นพื้นที่ที่ให้ข้อมูลบริการวิชาการกับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยมีพื้นที่เพาะปลูก 8,246.50 ไร่ มีจำนวนเกษตรกรทั้งหมด 235 ราย แบ่งเป็น (1) เกษตรกรที่ปลูกข้าวแบบเกษตรอินทรีย์ จำนวน 38 ราย (2) เกษตรกรที่ปลูกข้าวแบบเกษตรเคมี จำนวน 197 ราย

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาใช้วิธีเลือกแบบเฉพาะเจาะจง โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากเกษตรกรที่ปลูกข้าวแบบเกษตรอินทรีย์ จำนวน 5 ราย และเกษตรกรที่ปลูกข้าวแบบเกษตรเคมี จำนวน 5 ราย ซึ่งงานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ กลุ่มตัวอย่างที่เลือกนี้มีความเพียงพอสำหรับเก็บข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลได้อย่างครบถ้วน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นแบบสัมภาษณ์เพื่อใช้เก็บข้อมูลจากเกษตรกรกลุ่มตัวอย่าง โดยแบบสัมภาษณ์นี้แบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของเกษตรกร ขั้นตอนการเตรียมดิน ปริมาณเมล็ดพันธุ์ที่ใช้

ส่วนที่ 2 การบำรุงและดูแลรักษา

ส่วนที่ 3 การเก็บเกี่ยวผลผลิต ปริมาณผลผลิต รายได้จากการขาย และค่าใช้จ่ายอื่นๆ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (primary data) ได้จากการศึกษาข้อมูลเบื้องต้นด้านความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับข้าว และข้อมูลเบื้องต้นจากคุณประกอบ จรเจริญ ตำแหน่งนักวิชาการส่งเสริมการเกษตรชำนาญการ สำนักงานเกษตรอำเภอหนองเสือ และศึกษาต้นทุนและผลตอบแทนของการปลูกข้าวแบบเกษตรอินทรีย์กับแบบเกษตรเคมี ซึ่งนำข้อมูลและความรู้ที่ได้นี้มาสร้างแบบสอบถาม ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัยนี้

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (secondary data) ได้จากการรวบรวมข้อมูลจากศูนย์วิจัยข้าวจังหวัดปทุมธานี เกษตรกรตำบลบึงกาสาม สำนักงานพัฒนาการวิจัยการเกษตร สารานุกรมไทย กรมการค้าต่างประเทศ หนังสือเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นข้อมูลเบื้องต้นและสนับสนุนการวิจัยครั้งนี้

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณด้วยสถิติพื้นฐาน คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย วิเคราะห์ต้นทุนตามส่วนประกอบของสินค้า วิเคราะห์รายได้และผลตอบแทนจากการลงทุน และวิเคราะห์จุดคุ้มทุน

ผลการวิจัย

1. จากการเปรียบเทียบต้นทุนและผลตอบแทนของการปลูกข้าวแบบเกษตรอินทรีย์กับเกษตรเคมีของเกษตรกรตำบลบึงกาสาม อำเภอหนองเสือ จังหวัดปทุมธานี ได้ผลการศึกษาดังนี้

1.1 ผลการวิเคราะห์ต้นทุนการปลูกข้าวแบบเกษตรอินทรีย์และเกษตรเคมี

ตาราง 2

ต้นทุนการปลูกข้าวจำแนกตามส่วนประกอบของสินค้า

ต้นทุนการผลิตข้าว	เกษตรอินทรีย์	เกษตรเคมี	ผลต่าง
วัตถุดินทางตรง	379.79	379.95	-0.16
ค่าแรงงานทางตรง	630.41	626.94	3.47
ค่าใช้จ่ายการผลิต	1,309.58	1,947.23	-637.65
รวม	2,319.79	2,954.12	-634.33

หน่วย: บาท/ ไร่

ต้นทุนการปลูกข้าวจำแนกตามส่วนประกอบการของสินค้าของเกษตรอินทรีย์ มีดังนี้ ค่าวัตถุดิบทางตรง 379.79บาท/ไร่ ค่าแรงงานทางตรง 630.41 บาท/ไร่ และค่าใช้จ่ายในการผลิต 1,309.58 บาท/ไร่ รวม 2,319.79 บาท/ไร่ และต้นทุนการปลูกข้าวจำแนกตามส่วนประกอบการผลิตของเกษตรเคมี มีดังนี้ ค่าวัตถุดิบทางตรง 379.95 บาท/ไร่ ค่าแรงงานทางตรง 626.94 บาท/ไร่ และค่าใช้จ่ายในการผลิต 1,947.23 บาท/ไร่ รวม 2,954.12 บาท/ไร่

พบว่าต้นทุนการปลูกข้าวเฉลี่ยของเกษตรกรที่ปลูกข้าวแบบเกษตรอินทรีย์ต่ำกว่าแบบเกษตรเคมี 634.33 บาท/ไร่ ส่วนใหญ่เกิดจากต้นทุนในส่วนค่าใช้จ่ายการผลิต โดยค่าใช้จ่ายการผลิตของการปลูกข้าวแบบเกษตรอินทรีย์ คิดเป็น 56.45% ส่วนใหญ่เกิดจากค่าเสื่อมราคาอุปกรณ์และเครื่องมือ จำนวน 570.50 บาท/ไร่ คิดเป็น 43.56% เนื่องจากปี 2559 มีการสร้างยุ้งฉางเก็บข้าวของเกษตรกรรายที่ 5 เพื่อใช้ในการเก็บข้าวเปลือกและอุปกรณ์การเกษตร จำนวน 300,000 บาท ซึ่งมีค่าเสื่อมราคา 6,250 บาท/ฤดูกาลผลิต ส่วนการปลูกข้าวแบบเกษตรเคมี มีค่าใช้จ่ายในการผลิต 65.89% ส่วนใหญ่เป็นค่าปุ๋ยเคมี จำนวน 605.91 บาท/ไร่ คิดเป็น 31.12% เนื่องจากราคาปุ๋ยมีราคาสูงขึ้นจากเมื่อก่อน นอกจากนี้ค่ายาป้องกันและควบคุมวัชพืช ค่ายากำจัดโรค แมลง และศัตรูพืช มีราคาสูง ทำให้เกษตรอินทรีย์สามารถหลีกเลี่ยงต้นทุนค่ายาและค่าปุ๋ยได้ จากการหมัก การเพาะเชื้อรา และการทำปุ๋ยพืชสด

1.2 ผลการวิเคราะห์รายได้และผลตอบแทนจากการลงทุน

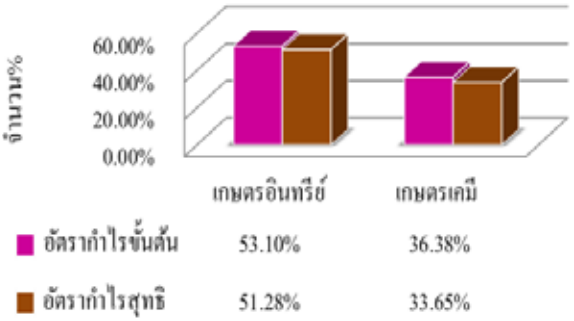
ตาราง 3

การเปรียบเทียบกำไรสุทธิเฉลี่ย/ไร่ ของการปลูกข้าวแบบเกษตรอินทรีย์กับเกษตรเคมี

	เกษตรอินทรีย์	เกษตรเคมี	ผลต่าง
รายได้จากการขาย	4,946.60	4,643.61	302.99
ต้นทุนรวม	2,410.10	3,081.08	-670.99
กำไรสุทธิ	2,536.50	1,562.53	973.98

หน่วย: บาท/ ไร่

พบว่า กำไรสุทธิเฉลี่ยต่อไร่ของเกษตรกรที่ปลูกข้าวแบบเกษตรอินทรีย์สูงกว่าแบบเกษตรเคมี 973.98 บาท โดยเกษตรกรที่ปลูกข้าวแบบเกษตรอินทรีย์มีรายได้จากการขายข้าวเปลือกเฉลี่ย 4,946.60 บาท/ไร่ ต้นทุนรวมเฉลี่ย 2,410.10 บาท/ ไร่ และกำไรสุทธิเฉลี่ย 2,536.50บาท/ไร่ สำหรับเกษตรกรที่ปลูกข้าวแบบเคมีนั้น มีรายได้จากการขายข้าวเปลือกเฉลี่ย 4,643.61 บาท/ไร่ ต้นทุนรวมเฉลี่ย 3,081.08 บาท/ ไร่ และกำไรสุทธิเฉลี่ย 1,562.23 บาท/ไร่



ภาพ 2 เปรียบเทียบอัตราส่วนผลตอบแทนของการปลูกข้าวแบบเกษตรอินทรีย์กับเกษตรเคมี

พบว่า เกษตรกรที่ปลูกข้าวแบบเกษตรอินทรีย์มีอัตรากำไรขั้นต้น 53.10% ส่วนเกษตรกรที่ปลูกข้าวแบบเกษตรเคมีมีอัตรากำไรขั้นต้น 36.38% ดังนั้นอัตรากำไรขั้นต้นของเกษตรอินทรีย์จึงมากกว่าเกษตรเคมี เนื่องจากเกษตรอินทรีย์มีรายได้จากการขายข้าวเปลือกที่มากกว่าเกษตรเคมี และมีต้นทุนการปลูกข้าวที่ต่ำกว่านั่นเอง

ส่วนอัตรากำไรสุทธิ เกษตรกรที่ปลูกข้าวแบบเกษตรอินทรีย์ มีอัตรากำไรสุทธิ 51.28% ส่วนเกษตรกรที่ปลูกข้าวแบบเกษตรเคมีมีอัตรากำไรสุทธิ 33.65% ดังนั้นอัตรากำไรสุทธิของเกษตรอินทรีย์จึงมากกว่าเกษตรเคมี เนื่องจากเกษตรอินทรีย์ให้ผลผลิตต่อไร่มากกว่าจึงมีรายได้จากการขายที่มากกว่าเกษตรเคมี ประกอบกับต้นทุนการปลูกข้าวและค่าใช้จ่ายในการขายและบริหารที่ต่ำกว่านั่นเอง

ตาราง 4

การเปรียบเทียบอัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์ของการปลูกข้าวแบบเกษตรอินทรีย์กับเกษตรเคมี

การครอบครองที่ดิน	เกษตรอินทรีย์			เกษตรเคมี		
ที่ดินตนเอง	=	3,776.52 / 510,182	= 0.74 %	=	4,634.57 / 504,760	= 0.92 %
ที่ดินเช่าทำ	=	5,370.80 / 5,869.78	= 91.50 %	=	2,973.29 / 1,684.17	= 176.54 %

พบว่า อัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์เฉลี่ย/ไร่/ปี ของเกษตรกรที่ปลูกข้าวแบบเกษตรอินทรีย์ต่ำกว่าเกษตรกรที่ปลูกข้าวแบบเกษตรเคมี ทั้งรายที่ใช้ที่ดินตนเองและรายที่เช่าทำ โดยเกษตรกรที่ใช้ที่ดินตนเองทำนาได้ผลตอบแทนจากสินทรัพย์เฉลี่ย/ไร่/ปี เท่ากับ 0.74% และ 0.92% ตามลำดับ และรายที่เช่าที่ดินทำนาได้ผลตอบแทนจากสินทรัพย์เฉลี่ย/ไร่/ปี เท่ากับ 91.50% และ 176.54% ตามลำดับ

ตาราง 5

การเปรียบเทียบจุดคุ้มทุนของการปลูกข้าวแบบเกษตรอินทรีย์กับเกษตรเคมี

	ต้นทุนคงที่/ไร่	ราคาขาย/กิโลกรัม	ต้นทุนผันแปร/กิโลกรัม	ระดับผลผลิตคุ้มทุน (กิโลกรัม/ไร่)
เกษตรอินทรีย์	636.69	6.20	2.17	157.80
เกษตรเคมี	587.16	6.98	3.47	167.27

พบว่า เกษตรกรที่ปลูกข้าวแบบเกษตรอินทรีย์และแบบเกษตรเคมีจะต้องผลิตข้าวให้ได้ 157.80 กิโลกรัม/ไร่ และ 167.27 กิโลกรัม/ไร่ ตามลำดับ จึงจะเป็นปริมาณผลผลิตในระดับที่คุ้มทุน

2. จากการศึกษาปัญหาของการปลูกข้าวแบบเกษตรอินทรีย์และเกษตรเคมี ทำให้ได้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรค ซึ่งมีผลกระทบต่อต้นทุนการผลิต ปริมาณผลผลิตและรายได้ของเกษตรกร สามารถสรุปปัญหาได้ดังนี้

2.1 เกษตรกรที่ปลูกข้าวแบบเกษตรอินทรีย์

รายที่ 1: ปัญหาด้านน้ำแล้งโดยระบบชลประทานไม่เพียงพอต่อการใช้งานในบางฤดูกาล และปัญหาด้านโรค แมลง และศัตรูพืชทำให้ผลผลิตเสียหาย

รายที่ 2: ปัญหาด้านขาดเงินทุนในการปลูกข้าว ปัญหาอุปกรณ์และเครื่องมือการเกษตรเสียหาย ไม่สามารถใช้งานได้ ปัญหาด้านน้ำแล้งโดยระบบชลประทานไม่เพียงพอต่อการใช้งานในบางฤดูกาล และปัญหาด้านโรค แมลง และศัตรูพืชทำให้ผลผลิตเสียหาย

รายที่ 3: ปัญหาด้านน้ำแล้งโดยระบบชลประทานไม่เพียงพอต่อการใช้งานในบางฤดูกาล

รายที่ 4: ปัญหาด้านขาดแคลนแรงงาน และปัญหาด้านโรค แมลง และศัตรูพืชทำให้ผลผลิตเสียหาย

รายที่ 5: ปัญหาด้านขาดแคลนอุปกรณ์และเครื่องมือการเกษตรที่ทันสมัยช่วยประหยัดแรงงานและต้นทุน

2.2 เกษตรกรที่ปลูกข้าวแบบเกษตรเคมี

รายที่ 1: ปัญหาด้านราคาขายข้าวเปลือกที่ลดลง และปัญหาต้นทุนการผลิตที่สูงขึ้น เช่น ค่ายากำจัดแมลง และศัตรูพืช ค่าปุ๋ยเคมีมีราคาสูง และปัญหาด้านขาดเงินทุนในการปลูกข้าว

รายที่ 2: ปัญหาด้านน้ำแล้งโดยระบบชลประทานไม่เพียงพอต่อการใช้งานในบางฤดูกาล

รายที่ 3: ปัญหาด้านที่ดินมีลักษณะเป็นดินเปรี้ยว ทำให้ผลผลิตลดลงและไม่ได้คุณภาพ

รายที่ 4: ปัญหาด้านน้ำแล้งโดยระบบชลประทานไม่เพียงพอต่อการใช้งานในบางฤดูกาล และปัญหาด้านโรค แมลง และศัตรูพืชทำให้ผลผลิตเสียหาย

รายที่ 5: ปัญหาด้านน้ำแล้งโดยระบบชลประทานไม่เพียงพอต่อการใช้งานในบางฤดูกาล

การอภิปรายผล

ต้นทุนการปลูกข้าวแบบเกษตรอินทรีย์ทั้งสิ้นเฉลี่ยไร่ละ 2,410.10 บาท มีรายได้จากการขายข้าวเปลือกเฉลี่ยไร่ละ 4,946.60 บาท และกำไรสุทธิเฉลี่ยไร่ละ 2,536.50 บาท และต้นทุนการปลูกข้าวแบบเกษตรเคมีทั้งสิ้นเฉลี่ยไร่ละ 3,081.08 บาท มีรายได้จากการขายข้าวเปลือกเฉลี่ยไร่ละ 4,643.61 บาท และกำไรสุทธิเฉลี่ยไร่ละ 1,562.53 บาท ผลการศึกษาที่กล่าวมานี้เป็นเพียงค่าเฉลี่ยต่อฤดูกาล และหากวิเคราะห์ต้นทุนและผลตอบแทนของเกษตรกรรายคนแล้วนั้นผลที่ได้อาจแตกต่างกันในด้านข้อจำกัด เช่น จำนวนพื้นที่ปลูกและพื้นที่ตั้งของที่ดิน

ต้นทุนการปลูกข้าวทั้ง 3 ส่วน ทำให้ทราบว่าต้นทุนการปลูกข้าวในส่วนของค่าใช้จ่ายการผลิตมีสัดส่วนมากที่สุด รองลงมาคือค่าแรงงานทางตรง และวัตถุดิบทางตรง โดยการปลูกข้าวแบบเกษตรอินทรีย์มีค่าใช้จ่ายในการผลิต 56.45% มีค่าแรงงานทางตรง

27.18% และมีค่าวัตถุดิบทางตรง 16.37% ตามลำดับ โดยค่าใช้จ่ายการผลิตของการปลูกข้าวแบบเกษตรอินทรีย์ส่วนใหญ่คือ ค่าเสื่อมราคาอุปกรณ์และเครื่องมือ จำนวน 570.50 บาท/ไร่ คิดเป็น 43.56% เกิดจากปี2559 มีการสร้างยุ้งฉางเก็บข้าวของเกษตรกรรายที่5 เพื่อใช้ในการเก็บข้าวเปลือกและอุปกรณ์การเกษตร จำนวน 300,000 บาท ซึ่งมีค่าเสื่อมราคา 6,250 บาท/ฤดูกาลผลิต ส่วนการปลูกข้าวแบบเกษตรเคมี มีค่าใช้จ่ายในการผลิต 65.89% มีค่าแรงงานทางตรง 21.22% และมีค่าวัตถุดิบทางตรง 12.86% ตามลำดับ โดยค่าใช้จ่ายการผลิตของการปลูกข้าวแบบเกษตรเคมีส่วนใหญ่คือ ค่าปุ๋ยเคมี จำนวน 605.91 บาท/ไร่ คิดเป็น 31.12% เนื่องจากราคาปุ๋ยมีราคาสูงขึ้นจากเมื่อก่อน นอกจากนี้ค่ายาป้องกันและควบคุมวัชพืช ค่ายากำจัดโรค แมลง และศัตรูพืช มีราคาสูง เมื่อเทียบกับเกษตรกรที่ปลูกข้าวแบบเกษตรอินทรีย์นั้นมีการรวมกลุ่มเพื่อผลิตน้ำหมักชีวภาพ หัวเชื้อรา โดยได้รับอุปกรณ์และวัตถุดิบในการทำน้ำยาจากกรมพัฒนาที่ดินและกรมส่งเสริมการเกษตร ช่วยให้ลดต้นทุนในส่วนนี้ แต่จากการสอบถามเกษตรกรผู้ปลูกข้าวแบบเคมีถึงสาเหตุในการใช้สารเคมี พบว่า เกษตรกรมีเนื้อที่ในการทำนาขนาดใหญ่ การใช้สารเคมีจึงสามารถควบคุมวัชพืช โรค แมลง และศัตรูพืชได้ดีกว่า

ผลผลิตข้าวเปลือกในปี2559 เฉลี่ย/ไร่ ของเกษตรกรที่ปลูกข้าวแบบเกษตรอินทรีย์มากกว่าเกษตรกรที่ปลูกข้าวแบบเกษตรเคมี 95.13 กิโลกรัม/ไร่ สอดคล้องกับงานวิจัยของรุจิรัตน์ ปาลีพัฒน์สกุล และอรสา อร่ามรัตน์ (2559) แต่เมื่อพิจารณารายคน พบว่า เกษตรกรที่ปลูกข้าวแบบเกษตรอินทรีย์รายที่4 และเกษตรกรที่ปลูกข้าวแบบเกษตรเคมีรายที่1 ประสบปัญหาแมลงระบาดในพื้นที่เพาะปลูก ส่งผลให้ผลผลิตเสียหาย จำนวนผลผลิตเฉลี่ย/ไร่จึงน้อยกว่ารายอื่น และเกษตรกรที่ปลูกข้าวแบบเกษตรอินทรีย์รายที่5 มีการใช้เมล็ดพันธุ์ในการปลูกข้าวน้อยที่สุดกว่ารายอื่น ๆ แต่สามารถให้ผลผลิตเฉลี่ย/ไร่สูงที่สุดนั้น เนื่องจากใช้วิธีหว่านข้าวแบบเว้นช่วงระยะห่าง ทำให้ผลผลิตที่ได้มีคุณภาพและยังช่วยเรื่องโรค แมลงและศัตรูพืชได้ดีด้วย

ราคาขายข้าวเปลือกจะเห็นได้ว่ามีราคาขายแตกต่างกันในแต่ละราย เนื่องจากราคาข้าวเปลือกไม่คงที่ในแต่ละช่วงเวลา และเกษตรกรในพื้นที่ตำบลบึงกาสามส่วนใหญ่ปลูกข้าวเจ้า เช่น กข31 กข41 กข 57 เป็นต้น มีปลูกข้าวหอมปทุมเป็นบางราย ซึ่งเกิดจากในปี 2559 ราคาข้าวหอมมีราคาขายต่ำลงประกอบกับการดูแลรักษาข้าวยากกว่าข้าวเจ้าทั่วไป เกษตรกรในพื้นที่ตำบลบึงกาสามจึงเลือกการปลูกข้าวเจ้าเป็นส่วนใหญ่

อัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์ของเกษตรกรที่ปลูกข้าวแบบเกษตรอินทรีย์ต่ำกว่าเกษตรกรที่ปลูกข้าวแบบเกษตรเคมี ทั้งรายที่ใช้ที่ดินตนเองและรายที่เช่าทำ โดยเกษตรกรที่ใช้ที่ดินตนเองทำนาได้ผลตอบแทนจากสินทรัพย์ 0.74% และ 0.92% ตามลำดับ และรายที่เช่าที่ดินทำนาได้ผลตอบแทนจากสินทรัพย์เฉลี่ย/ไร่ 91.50% และ 176.54% ตามลำดับ เมื่อพิจารณาผลต่างของอัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์ระหว่างการใช้ที่ดินตนเองกับการเช่าที่ดิน สรุปว่า การเช่าที่ดินได้ผลตอบทนที่ดีกว่า อย่างไรก็ตามการเช่าที่ดินมีความเสี่ยงทั้งในด้านการถูกยกเลิกสัญญาเช่าและผู้ให้เช่าอาจนำที่ดินไปทำประโยชน์ด้านอื่นได้

จุดคุ้มทุนในการปลูกข้าว พบว่าเกษตรกรที่ปลูกข้าวแบบเกษตรอินทรีย์มีระดับผลผลิตคุ้มทุนข้าวเปลือกต่อไร่น้อยกว่าเกษตรกรที่ปลูกข้าวแบบเกษตรเคมี 9.46 กิโลกรัม/ไร่ สอดคล้องกับงานวิจัยของรัชนี รูปหล่อ (2547) เนื่องจากการปลูกข้าวแบบเกษตรอินทรีย์มีต้นทุนผันแปรต่ำกว่าแบบเกษตรเคมีนั่นเอง

จากการเปรียบเทียบต้นทุนและผลตอบแทนของการปลูกข้าวทั้งสองแบบ สรุปได้ว่าการปลูกข้าวแบบเกษตรอินทรีย์มีต้นทุนการผลิตต่ำกว่าการปลูกข้าวแบบเกษตรเคมี และการปลูกข้าวแบบเกษตรอินทรีย์มีกำไรจากการขายข้าวเปลือกสูงกว่าการปลูกข้าวแบบเกษตรเคมี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชาลิสา สุวรรณกิจ และกนกเนตร เปรมปรี (2559) ดังนั้นการปลูกข้าวแบบเกษตรอินทรีย์จึงควรได้รับการส่งเสริมการเกษตรและส่งเสริมการตลาดเพื่อสนับสนุนเกษตรกรให้มีรายได้เพิ่มขึ้นและมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นด้วย

ปัญหาและอุปสรรคที่เกษตรกรต่างประสบปัญหาเช่นกันคือ ด้านน้ำ ด้านโรค แมลงและศัตรูพืช

และด้านเงินทุน โดยในฤดูร้อนน้ำในคลองชลประทานไม่เพียงพอต่อการใช้ เกิดแมลงและศัตรูพืชระบาด เกษตรกรบางรายรับมือได้ช้า ทำให้ผลผลิตเกิดความเสียหาย มีรายได้ลดลงและเงินทุนส่วนตัวของเกษตรกรที่จะนำไปลงทุนต่อลดลงด้วย นอกจากปัญหาดังกล่าวแล้วยังพบว่าเกษตรกรมีความต้องการเครื่องมือทางการเกษตร เครื่องทุ่นแรงเพื่ออำนวยความสะดวกและเพิ่มผลผลิต และยังขาดแคลนแรงงานในการทำการเกษตร จึงจำเป็นต้องจ้างแรงงาน ทำให้ต้นทุนการผลิตสูงขึ้น ประกอบกับปัญหาด้านราคาข้าวที่ลดลงเนื่องจากนโยบายประกันราคาข้าว จากปัญหาที่กล่าวมานี้ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรเข้ามาช่วยเหลือเกษตรกรเพื่อลดปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น ประกอบกับให้ความรู้ในการลดต้นทุนและเพิ่มผลผลิตในการปลูกข้าวเพื่อให้ได้ผลตอบแทนให้เป็นที่น่าพอใจ และศึกษาแนวทางการปลูกข้าวและการจัดการบริหารต้นทุนและผลตอบแทนจากกลุ่มเกษตรกรจังหวัดสุรินทร์ ที่ประสบความสำเร็จสามารถเป็นต้นแบบให้กับเกษตรกรในตำบลบึงกาสาม อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานีได้

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งนี้

1. ต้นทุนการปลูกข้าวในส่วนของค่าใช้จ่ายการผลิตเป็นส่วนที่มีค่าใช้จ่ายสูงสุด เช่น ค่าปุ๋ยเคมี ค่ายาป้องกันและควบคุมวัชพืช ค่ายากำจัดแมลงศัตรูพืชและโรคพืช สามารถลดต้นทุนในส่วนนี้ได้โดยใช้ปุ๋ยอินทรีย์และน้ำหมักชีวภาพ นอกจากนี้ในส่วนค่าแรงงานทางตรง เกษตรกรควรพึ่งพาแรงงานตนเองเพื่อลดต้นทุนในการจ้างแรงงาน

2. การปลูกข้าววิธีหว่านข้าวแบบเว้นช่วงระยะห่างสามารถให้ผลผลิตที่ได้มีคุณภาพ ช่วยเรื่องโรคแมลงและศัตรูพืชได้ดี และผลผลิตที่ได้เป็นที่น่าพอใจ

3. ควรมีการจัดทำบัญชีรายรับ รายจ่าย เพื่อให้ทราบรายได้และค่าใช้จ่ายในการนำมาวางแผนปรับลดต้นทุนที่ไม่จำเป็น

4. จากการศึกษางานวิจัยนี้พบว่าในพื้นที่ตำบลบึงกาสาม เกษตรกรส่วนใหญ่มีความเคยชินกับการใช้สารเคมีในการปลูกข้าว และคิดว่าหากเปลี่ยนวิธีการปลูกมาเป็นแบบเกษตรอินทรีย์จะพบปัญหาอื่น ๆ ตามมา เช่น ผลผลิตลดลง ปัญหาด้านวัชพืช โรค แมลงและศัตรูพืช ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรส่งเสริมให้ปลูกข้าวเกษตรอินทรีย์มากขึ้นโดยการจัดให้มีการอบรมเกี่ยวกับการปลูกข้าวเกษตรอินทรีย์ให้กับเกษตรกรที่ใช้สารเคมีอยู่ เพื่อเผยแพร่องค์ความรู้และเป็นแนวทางในการลดต้นทุนในการปลูกข้าวให้ได้ผลผลิตที่เพิ่มขึ้น

5. จากปัญหาและอุปสรรคที่เกษตรกรประสบปัญหานี้ เมื่อพบว่าเกิดปัญหาด้านน้ำ หรือด้านโรคแมลงและศัตรูพืช ควรปรึกษากับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยด่วนเพื่อให้หน่วยงานทราบปัญหาและเร่งดำเนินการแก้ไข นอกจากนี้ทางภาครัฐและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรสนับสนุนด้านการตลาดให้กับเกษตรกรเพื่อเพิ่มช่องทางการจำหน่ายและแรงจูงใจในราคาข้าวให้มีราคาสูงขึ้น ส่งเสริมให้เกษตรกรมีรายได้เพิ่มขึ้นเพื่อให้เกษตรกรมีกำลังใจในการประกอบอาชีพ

6. เกษตรกรตำบลบึงกาสาม อำเภอหนองเสือ จังหวัดปทุมธานี สามารถศึกษาแนวทางการปลูกข้าวและการจัดการบริหารต้นทุนและผลตอบแทนจากกลุ่มเกษตรกรจังหวัดสุรินทร์ ซึ่งเป็นแหล่งผลิตข้าวอินทรีย์รายใหญ่ในประเทศไทย เป็นชุมชนเข้มแข็งและยั่งยืนใช้เป็นต้นแบบในการทำเกษตรอินทรีย์เพื่อให้ได้ต้นทุนต่ำและผลตอบแทนสูง

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาครั้งต่อไปควรมีการกำหนดพันธุ์ข้าวที่ใช้ในการศึกษาเป็นพันธุ์ข้าวชนิด เดียวกัน เพื่อแสดงให้เห็นถึงความแตกต่างด้านต้นทุนและผลตอบแทนที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้น

2. การศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาความต้องการข้าวอินทรีย์ในตลาด เพื่อให้ผลผลิตที่ได้จากการปลูกข้าวตอบสนองต่อผู้บริโภคและช่วยให้เกษตรกรมีรายได้จากการขายเพิ่มขึ้น

3. การศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาในพื้นที่อื่น ๆ เพิ่มเติม เพื่อนำผลมาเปรียบเทียบและมีข้อมูลสำหรับสนับสนุนงานวิจัยมากขึ้น

References

Duangdee, C. (2007). *A comparative study on cost and return of safety rice production and conventional rice production on Bang Pla Ma district, Suphan Buri province*. Master of Arts Thesis, Kasetsart University. (in Thai)

Khumsap, P. (2011). *Financial analysis principles and applications* (12th ed.). Bangkok: Thammasat University. (in Thai)

Palepatsakul, R. & Aramrad, O. (2016). *Comparison of costs and returns from organic and non-organic vegetable growing: Case study Umong sub-district, Mueang Lamphun.* Master of Accounting Thesis, Thonburi University. (in Thai)

Rublour, R. (2004). *Comparison of cost and return between organic rice and chemical rice planting in Leang Nokkata district, Yasotorn province.* Master of Economics Thesis, Kasetsart University. (in Thai)

Suwannakit, C., & Prempree, K. (2016). The comparison of costs and returns between organic rice farming and chemical rice farming. Veridian *E-Journal, Silpakorn University, 9*(2), 519-526. (in Thai)

Thongsukhowong, A. (2005). *Cost Accounting*. Retrieved from https://home.kku.ac.th/anuton/cost%20accounting/cost%20split.htm (in Thai)

รูปแบบการบริหารธุรกิจบริการผู้สูงอายุในประเทศไทยสู่ความเป็นเลิศ
A Business Model for the Elderly Care Service Business in Thailand for Achieving Excellence

พันนภา รักสนิท และ ศิรชญาน์ การะเวก
Phannapa Ruksanit and Sirachaya Karawek
หลักสูตรบริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี
Doctor of Business Administration Program, Bangkokthonburi University
Received: January 8, 2018
Revised: February 2, 2018
Accepted: February 5, 2018

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อความเป็นเลิศของธุรกิจบริการผู้สูงอายุในประเทศไทย (2) ตรวจสอบความกลมกลืนของโมเดลสมการโครงสร้างของแบบจำลองกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (3) ศึกษาขนาดอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวมของปัจจัยที่มีต่อความเป็นเลิศของธุรกิจบริการผู้สูงอายุในประเทศไทย และ (4) นำโมเดลที่ได้จากการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการสู่ความเป็นเลิศของธุรกิจบริการผู้สูงอายุในประเทศไทย โดยเก็บข้อมูลจากผู้ประกอบการธุรกิจบริการผู้สูงอายุที่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพการบริหารจัดการจากกรมพัฒนาธุรกิจการค้า จำนวน 185 ราย และทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโมเดลสมการโครงสร้าง (Structure Equation Model--SEM) ผลการวิจัยพบว่า การจัดการการเปลี่ยนแปลง คุณภาพการบริการ และการจัดการความรู้มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความเป็นเลิศของธุรกิจบริการผู้สูงอายุ โดยการจัดการความรู้เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุด รองลงมาคือ คุณภาพการบริการและการจัดการการเปลี่ยนแปลงตามลำดับ นอกจากนี้ยังพบว่าการจัดการการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการจัดการความรู้และคุณภาพการบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และพบว่าหลังจากใช้โปรแกรมสำเร็จรูปตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลสมการโครงสร้าง ปรากฏว่าดัชนีทุกตัวผ่านเกณฑ์มาตรฐาน ดังนั้นจึงสามารถสรุปได้ว่าผลการวิเคราะห์ที่ได้ครั้งนี้สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประประจักษ์

คำสำคัญ: ธุรกิจบริการผู้สูงอายุ, รูปแบบการบริหารธุรกิจ, ความเป็นเลิศ

Abstract

This research aimed (1) to investigate the factors influencing the achievement of excellence in the elderly care service business in Thailand (2) to hereby examine the causal relationships based on structural equation modeling care to fit the empirical data (3) to study the direct and indirect effects, and the most significant factors influencing the achievement of excellence in the elderly care service business in Thailand and (4) to investigate the business model from this study which can have applicability and usefulness in the elderly care service business in Thailand. The data were collected form 185 entrepreneurs in the elderly care service. The data is analyzed by structure

equation model. The results showed that the change management factors, the quality of service and knowledge management both positively and directly affect the excellence of elderly care service business. By the estimated results, the variables composing the most knowledge management was the quality of service and change management factors, respectively. Research findings that were revealed and which had a direct effect on the excellence and quality of service were knowledge management and the knowledge management had a significant influence on excellence. After using the computer program to analyze SEM, the results of this index are accepted. To conclude, the average of index is consistent with the empirical data. The result of analyzing the model found that the business model is congruent with the empirical data supported by the indices.

Keywords: the elderly care service, the business model, excellence

บทนำ

ในปัจจุบันการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากร ในโลกได้เข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ อีกทั้งยังเป็นปัญหาต่อเนื่องในอนาคต ซึ่งจำนวนประชากรที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ประกอบกับอัตราการเพิ่มของประชากรลดลงเรื่อยๆ ส่งผลให้ผู้สูงอายุมีสัดส่วนสูงขึ้น ทั้งนี้ภายใต้กระแสความสนใจในด้านสุขภาพอย่างจริงจังในยุคปัจจุบัน ส่งผลให้คนมีอายุที่ยืนขึ้น จึงเกิดปรากฏการณ์ที่จำนวนผู้สูงอายุมีจำนวนเพิ่มสูงขึ้น ในขณะที่อัตราการเกิดที่ลดลง ประกอบกับมีรายงานวิจัยของต่างประเทศว่าประเทศอังกฤษมีพลเมืองอายุเกิน 50 ปี มากกว่า 1 ใน 4 ของประชากรทั้งหมด ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีรายได้เฉลี่ยสูงกว่ารายได้เฉลี่ยระดับชาติร้อยละ 20 และนิยมใช้จ่ายเพื่อการท่องเที่ยว อีกทั้งสามารถพำนักได้เป็นเวลานานเนื่องจากไม่มีความกังวลเรื่องเวลา (Callan & Bowman, 2000) นอกจากนี้ มีรายงานวิจัยในปี พ.ศ.2543 ระบุว่าพลเมืองของประเทศออสเตรเลียอายุ 65 ปีขึ้นไปมีประมาณ 2.3 ล้านคน และกลุ่มนี้นิยมเดินทางไปในสถานที่ห่างไกลเพื่อการท่องเที่ยวพักผ่อน โดยมีลักษณะเฉพาะคือต้องการพำนักอยู่ ณ สถานที่ใดที่หนึ่งเป็นระยะเวลานาน (Horneman, Carter, Wei, & Ruys, 2002) หากประเทศใดเป็นที่สนใจของนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้จะมีโอกาสในการสร้างรายได้เป็นเงินตราต่างประเทศไหลเวียนเข้าประเทศได้อย่างมหาศาลซึ่งสอดคล้องกับการประชุม World Economic forum 2012 สหประชาชาติคาดว่าในปี พ.ศ. 2593 หรืออีกประมาณ 33 ปีข้างหน้า สัดส่วนประชากรที่เป็นผู้สูงอายุ (อายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป) ในประเทศพัฒนาแล้วจะเพิ่มขึ้นกว่าร้อยละ 35 ขณะที่ประเทศกำลังพัฒนาก็จะมีสัดส่วนประชากรผู้สูงอายุถึงร้อยละ 20 ของประชากรทั้งหมด ซึ่งเท่ากับจำนวนประชากรทั่วโลกประมาณกว่า 2,000 ล้านคน และมีกำลังซื้อไม่ต่ำกว่าร้อยละ 50ของการบริโภครวมทั้งโลก โดยสหประชาชาติได้ประเมินว่าจะมีถึง 42 ประเทศที่มีสัดส่วนประชากรผู้สูงอายุสูงกว่าประเทศญี่ปุ่นในปีปัจจุบันที่มีสัดส่วนประมาณร้อยละ 31เห็นได้ว่าทั่วโลกได้เข้าสู่สังคมผู้สูงอายุแล้ว ในขณะที่ประเทศไทยมีจำนวนผู้สูงอายุที่มีอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไปเกินกว่าร้อยละ 10 ของจำนวนประชากรทั้งหมด แสดงว่า ประเทศไทยได้ก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ (aging societies) เป็นที่เรียบร้อยแล้ว การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากรดังกล่าว กลายเป็นโจทย์สำคัญที่บรรดาผู้ประกอบการไทยจะต้องมีการวางแผนและปรับตัว เพื่อให้สินค้าและบริการสามารถตอบโจทย์กลุ่มลูกค้าผู้สูงอายุที่มีแนวโน้มเพิ่มขึ้น และกำลังจะกลายมาเป็นลูกค้ากลุ่มใหม่ที่มีบทบาทสำคัญในอนาคต ซึ่งมีทั้งลูกค้าที่เป็นคนไทยและชาวต่างชาติ

ทั้งนี้การเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องของอัตราผู้สูงอายุทั้งในประเทศและต่างประเทศนั้นนับเป็นโอกาสสำหรับผู้ประกอบธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการบริการผู้สูงอายุซึ่งปัจจุบันธุรกิจบริการผู้สูงอายุมักเป็นแบบศูนย์สุขภาพของคนสูงอายุและศูนย์ดูแลคนสูงอายุ ในส่วนธุรกิจอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับ

ผู้สูงอายุนั้นยังมีไม่หลากหลายมากนักซึ่งนโยบายของกรมพัฒนาธุรกิจการค้าได้เน้นยกระดับธุรกิจบริการใน 3 กลุ่ม ได้แก่ ธุรกิจดูแลผู้สูงอายุ ธุรกิจสปา และธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพให้มากขึ้น หลังพบว่าเป็นธุรกิจที่มีแนวโน้มเติบโตสูงกว่าร้อยละ15 ต่อปี และในอนาคตจะมีแนวโน้มความต้องการของตลาดเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากประชากรผู้สูงอายุที่เพิ่มขึ้น ขณะที่ธุรกิจสปา ธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพนั้นเติบโตไปตามการท่องเที่ยว การยกระดับธุรกิจบริการในกลุ่มนี้ให้มากขึ้น เพื่อรองรับความต้องการของตลาดและการแข่งขันในอนาคต โดยที่ผ่านมากรมพัฒนาธุรกิจการค้ามีโครงการส่งเสริมพัฒนาและฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับ 3 ธุรกิจนี้แล้ว ทั้งนี้เพื่อยกระดับมาตรฐานการให้บริการและเป็นเครื่องยืนยันว่าธุรกิจดังกล่าวมีการบริหารจัดการเป็นระบบ มีมาตรฐานสามารถรองรับผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและสร้างความน่าเชื่อถือต่อผู้รับบริการ อีกทั้งยังเป็นการสร้างโอกาสทางการตลาด และมูลค่าทางเศรษฐกิจให้แก่ประเทศด้วย ซึ่งสอดรับกับนโยบายรัฐบาลที่ต้องการขับเคลื่อนประเทศไทย ด้วยเศรษฐกิจสร้างสรรค์ภายใต้นโยบายประเทศไทย 4.0 ที่ต้องการปรับจากภาคการผลิตสินค้าไปสู่ภาคบริการให้มากขึ้นด้วย ธุรกิจบริการสำหรับผู้สูงอายุที่เหมาะสม จะต้องเป็นธุรกิจบริการที่สามารถทำให้ผู้สูงอายุมีสุขภาพดี มีลักษณะสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสม และที่สำคัญจะต้องได้มาตรฐานสำหรับผู้ใช้บริการ แม้ว่าธุรกิจบริการผู้สูงอายุใน 3 กลุ่มที่กล่าวมานี้ จะเป็นธุรกิจสำคัญที่สร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจให้กับประเทศไทยได้อย่างน่าสนใจแต่เมื่อพิจารณาข้อมูลการจัดตั้งธุรกิจจากกรมพัฒนาธุรกิจการค้ากลับพบว่าจนถึงปัจจุบันมีจำนวนผู้ประกอบการกว่า 8,000 ราย เป็นนิติบุคคลกว่า 1,200 ราย บุคลธรรมดากว่า 6,000 ราย มีการจดทะเบียนและจัดส่งงบการเงินที่อยู่ในระบบเพียง 700 รายเท่านั้น ทั้งนี้มีเพียง 212 รายที่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพธุรกิจ (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า,2560) สะท้อนให้เห็นได้ว่าจำนวนธุรกิจขยายไม่ทันความต้องการของตลาด และนับเป็นโอกาสที่ดีสำหรับผู้ที่สนใจจะเข้ามาลงทุน

จากเหตุผลและความสำคัญดังกล่าวทำให้ธุรกิจบริการสำหรับผู้สูอายุมีโอกาสทางธุรกิจที่น่าสนใจเป็นอย่างยิ่ง เพราะลูกค้าเป้าหมายหรือกลุ่มผู้สูงอายุนี้มีขนาดใหญ่มากขึ้นเรื่อยๆ จึงเป็นโอกาสของผู้ประกอบการไทยที่จะดึงดูดกลุ่มคนประเทศเหล่านี้ให้เข้ามาใช้บริการในประเทศรวมถึงตลาดผู้สูงอายุในประเทศไทยเองด้วย เนื่องจากประเทศไทยมีความพร้อมและได้เปรียบในหลายด้าน ทั้งนี้ปัญหาสำคัญของธุรกิจดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทยปัจจุบันคือ การดูแลผู้สูงอายุเป็นงานบริการที่ต้องใช้ความอดทนต้องใช้ความเข้าใจ ต้องมีความรู้ด้านการพยาบาล รวมถึงอีกปัญหาหนึ่งที่สำคัญ คือ สถานบริการดูแลผู้สูงอายุบางแห่งยังไม่ได้มาตรฐานเท่าที่ควร ซึ่งอาจส่งผลกระทบและเกิดความเสียหายแก่ธุรกิจดูแลผู้สูงอายุในระยะยาว และปัจจุบันธุรกิจบริการผู้สูงอายุของไทยยังไม่สามารถขยายธุรกิจให้เติบโต เนื่องจากมีปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ได้แก่ ด้านบุคลากร ขาดบุคลากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านสำหรับให้บริการผู้สูงอายุ ส่วนด้านการบริหารจัดการขาดแนวทางที่ชัดเจนในการดำเนินธุรกิจ จึงควรกำหนดให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน รวมทั้ง ควรมีบุคลากรทางการแพทย์เป็นผู้บริหารกิจการหรือมีความเกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจ เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับการดูแลอย่างถูกวิธี (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2560)

งานวิจัยเกี่ยวกับผู้สูงอายุในประเทศไทยได้รับความสนใจและเป็นที่ต้องการ เมื่อภาวะการสูงวัยของประชากรได้ก่อให้เกิดผลกระทบต่อสังคมชัดเจนมากขึ้นเรื่อยๆ เมื่อภาวะสูงวัยของประชากรปรากฏเป็นประเด็นที่จะมีผลกระทบต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ จึงเกิดความจำเป็นที่จะต้องมีการศึกษาวิจัยในเรื่องนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาถึงรูปแบบการบริหารธุรกิจบริการผู้สูงอายุในประเทศไทยสู่ความเป็นเลิศอันประกอบไปด้วยธุรกิจบริการผู้สูงอายุ 3 กลุ่มคือ ธุรกิจดูแลผู้สูงอายุ ธุรกิจสปา ธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพ เพื่อสามารถใช้เป็นแนวทางนำไปพัฒนาให้สามารถตอบรับและเผชิญหน้ากับการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มทวีและการแข่งขันในยุคปัจจุบันได้อย่างยั่งยืนอีกทั้งการพัฒนาธุรกิจบริการเพื่อเป็นแหล่งที่สร้างรายได้ให้กับประเทศ โดยให้ความสำคัญกับการพัฒนาระบบฐานข้อมูล ให้มีประสิทธิภาพ การพัฒนาทักษะและความรู้ของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการจัดบริการสำหรับผู้สูงอายุจนนำไปสู่มาตรฐานคุณภาพการให้บริการหรือความเป็นเลิศของธุรกิจนั้น จะสามารถพัฒนาธุรกิจบริการสุขภาพผู้สูงอายุ ให้มีประสิทธิภาพ แข่งขันได้ และสร้างความน่าเชื่อถือให้กับผู้รับบริการยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อความเป็นเลิศของธุรกิจบริการผู้สูงอายุในประเทศไทย

2. เพื่อตรวจสอบความกลมกลืนของโมเดลสมการโครงสร้างแบบจำลองรูปแบบการบริหารธุรกิจบริการผู้สูงอายุในประเทศไทยสู่ความเป็นเลิศที่พัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์

3. เพื่อศึกษาขนาดอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวมของปัจจัยที่มีต่อความเป็นเลิศของธุรกิจบริการผู้สูงอายุในประเทศไทย

4. เพื่อนำโมเดลรูปแบบการบริหารธุรกิจบริการสำหรับผู้สูงอายุในประเทศไทยที่ได้จากการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการบริการจัดการสู่ความเป็นเลิศของธุรกิจบริการผู้สูงอายุในประเทศไทย

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ยุคที่มีการเปลี่ยนแปลงสูงทำให้องค์การต่างก็ต้องเตรียมพร้อมรับมือกับความเปลี่ยนแปลงโดย สิ่งสำคัญที่องค์กรปัจจุบันต้องการมากคือการสร้างสภาพแวดล้อมที่เกื้อหนุนการใช้เทคนิคต่างๆในการแก้ปัญหา ซึ่งปัจจุบันองค์การต้องดำเนินการอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่เป็นพลวัตรมากขึ้น การแข่งขันที่รุนแรงขึ้น และความต้องการทางสังคมจะเพิ่มขึ้นอย่างมากด้วย(อุดม ทุมโฆษิต, 2544) ดังที่ Robbins & Coulter (2003) และ Robbins (1994) กล่าวว่าเมื่อคลื่นลมแรง คือสิ่งแวดล้อมต่างๆมีความไม่แน่นอนผู้บริหารต้องมีความคล่องตัวพร้อมปรับตัวให้สามารถรับการเปลี่ยนแปลง และปรับวิกฤติให้เป็นโอกาส เพื่อให้องค์การเติบโตได้ในทุกสถานการณ์ ซึ่งการเปลี่ยนแปลงองค์การนั้น หมายถึงการเปลี่ยนแปลงคน (people)โครงสร้าง (structure) และเทคโนโลยี (technology) ผู้บริหารต้องเป็นผู้จัดการกับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว Walters, Halliday & Glaser (2002) ได้อธิบายตัวแบบทางธุรกิจแบบใหม่ที่สามารถช่วยให้ผู้นำองค์การสามารถสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันผ่านความยืดหยุ่นของตลาดและหุ้นส่วนที่สำคัญ โดยตัวแบบอธิบายเพิ่มเติมว่าการเปลี่ยนแปลงมีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์การในอนาคต

นอกจากนั้น Robbins & Coulter (2003) ยังกล่าวว่าปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงนั้น ประกอบด้วย (1) ปัจจัยภายนอก ได้แก่ สภาพตลาดหรือการแข่งขัน กฎระเบียบทางราชการ เทคโนโลยี ตลาดแรงงาน เศรษฐกิจโลก การเมืองโลก และการเปลี่ยนแปลงแนวความคิดในการจัดการ โดยเฉพาะด้านการบริหารบุคคล เกิดแนวความคิดใหม่ๆ อยู่ตลอดเวลา (2) ปัจจัยภายใน ได้แก่ การดำเนินงานภายในองค์การ คือต้องมีการเปลี่ยนแปลงจากการมีกลยุทธ์ใหม่ๆ พนักงานขององค์การที่ต้องมีการเปลี่ยนแปลงด้าน อายุ ระดับการศึกษา ทักษะ ประสบการณ์ เป็นต้น ซึ่งมีความสอดคล้องกับ Black & Porter (2000)ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับการจัดการการเปลี่ยนแปลงในองค์การ โดยให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงโดยแบ่งปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อองค์การได้ 2 ประเภทคือ (1) ปัจจัยภายนอกองค์การ (2) ปัจจัยภายในองค์การ ทั้งนี้การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรสังเกตของการจัดการการเปลี่ยนแปลงไว้ 2 ตัวแปรประกอบด้วย ปัจจัยภายนอกองค์การ และปัจจัยภายในองค์การ สอดคล้องกับ Black & Porter (2000) และ Robbins & Coulter (2003) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับการจัดการการเปลี่ยนแปลงในองค์การโดยให้ความสำคัญปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงโดยมีการแบ่งเป็น ปัจจัยภายนอกและปัจจัยภายในองค์การ

แนวคิดการจัดการความรู้ได้เริ่มต้นและเป็นที่นิยมอย่างสูง ในช่วงปี ค.ศ. 1995-1996 หลังจากที่ Nonaka & Takeuchi (1999) ตีพิมพ์หนังสือ The Knowledge-Creating Company: How Japanese Companies Create the Dynamics of Innovation ออกมาเผยแพร่ ซึ่งทั้งสองท่านได้เสนอ แนวคิดที่เน้นเรื่องการสร้างและกระจายความรู้ในองค์การ ระหว่างความรู้ที่มีอยู่ในตัวคน/รู้ความโดยนัย (tacit knowledge) กับความรู้ที่อยู่ในรูปแบบสื่อ/เอกสาร/ ความรู้ชัดแจ้ง (explicit knowledge) โดยใช้โมเดล SECEI-Knowledge Conversion ในการอธิบาย ทำให้ หนังสือดังกล่าว มีอิทธิพลอย่างสูงต่อวงการธุรกิจตั้งแต่ ปี 1997 เป็นต้นมา Nanoka & Takeuchi (2005) ได้อธิบายเรื่อง การจัดการความรู้ไว้อย่างน่าสนใจว่าความสามารถขององค์การในการสร้างสรรค์ จัดเก็บ และกระจายความรู้เป็นความสามารถที่สำคัญของการเป็นผู้นำในการแข่งขันทั้งในด้านคุณภาพ ความรวดเร็ว นวัตกรรม

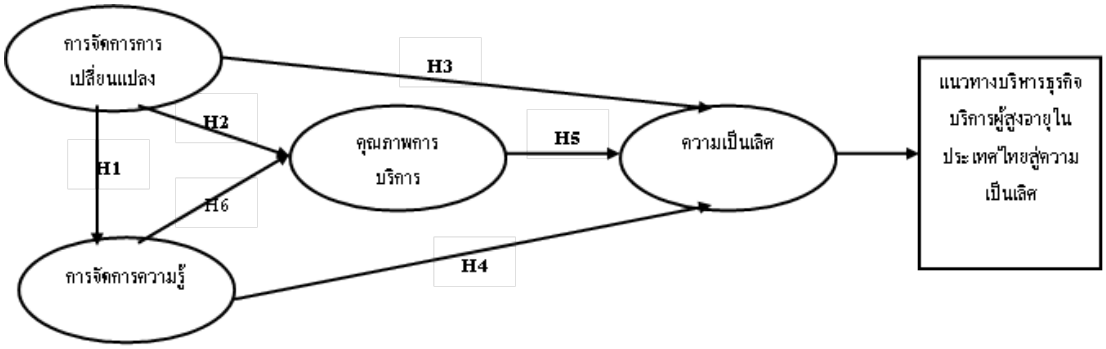
และราคา ในขณะที่ Hurley & Green (2005) ได้เสนอแนวคิดไว้ว่า การจัดการความรู้เป็นกระบวนการที่มีการจัดระเบียบเพื่อสร้างสรรค์องค์การและใช้ความรู้เพื่อสนับสนุนและปรับปรุงองค์การ Ben Franklin (2005) ได้กล่าวว่าความสำเร็จของการจัดการความรู้เกิดจากการผสมผสานการทำงานระหว่างองค์ประกอบของการจัดการความรู้ ซึ่งประกอบไปด้วยสิ่งต่อไปนี้ คือ (1)คน (people) เป็นกลยุทธ์หลักที่องค์การใช้เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันมุ่งที่ความสามารถของคนในองค์การที่จะสร้างนวัตกรรมและมีความคล่องตัวที่จะปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ตามสภาวะการณ์ (2) กระบวนการ (process) ของการจัดการความรู้ประกอบด้วยแนวทางและขั้นตอนของการจัดการความรู้ต้องระบุประเภทของสารสนเทศที่ต้องการ ทั้งจากแหล่งข้อมูลภายในและภายนอก เป็นการแยกแยะว่า ความรู้ชนิดใดที่ควรนำมาใช้ในองค์การ (3) การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (information technology) เป็นเครื่องมือที่พัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ของความรู้ในองค์การให้เป็นความรู้ที่เกิดประโยชน์ต่อ บุคคลในเวลาและรูปแบบที่บุคคลนั้นต้องการ

โดยผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรสังเกตของการจัดการความรู้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ไว้ 3 ตัวแปรประกอบด้วย (1) การพัฒนาด้านความรู้ (2) การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และ(3) ความรู้บุคลากรสอดคล้องกับ Ben Franklin (2005) ซึ่งให้ความสำคัญกับองค์ประกอบการจัดการความรู้ คือ ความรู้บุคคลากร การพัฒนาด้านความรู้ และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ Bitner & Hubbert (1994 cited in Lovelock, 1996) ได้เสนอความเห็นไว้ว่า คุณภาพการให้บริการเป็นความประทับใจในภาพรวมของลูกค้าผู้รับบริการ อันมีอิทธิต่อความเป็นเลิศขององค์การและบริการที่องค์การจัดให้มี ขณะที่ White & Abel (1995 cited in Lovelock, 1996) ได้ให้นิยามคำดังกล่าวว่าเป็นการวินิจฉัยของผู้รับบริการเกี่ยวกับความสามารถในการเติมเต็มงานการให้บริการของหน่วยงานที่ให้บริการ ทั้งนี้นักวิชาการที่ได้มีการศึกษาถึงคุณภาพการบริการหลายท่านและหลากหลายมุมมองก่อให้เกิดมิติต่างๆ ของการวัดคุณภาพของการให้บริการ สามารถสรุปได้ว่า ผลสัมฤทธิ์ของธุรกิจที่ประจักษ์ และเป็นที่ยอมรับขององค์การรับรองมาตรฐานต่างๆ ก็เป็นการบ่งชี้ถึงคุณภาพของการให้บริการที่เป็นเลิศ ทั้งนี้สำหรับธุรกิจบริการผู้สูงอายุจึงได้กำหนดตัวแปรสังเกตของคุณภาพการบริการซึ่งจะประกอบด้วย (1) ความคาดหวังกับคุณภาพการให้บริการ (2) การรับรู้กับคุณภาพการให้บริการ และ (3) ประสบการณ์การรับบริการกับคุณภาพการให้บริการ ซึ่งมีความสอดคล้อมกับ Parasuraman, Berry, & Zeithaml (1990), Tenner & Detoro (1992) และ Wisher & Corney (2001)

แนวคิดเกี่ยวกับความเป็นเลิศของธุรกิจบริการผู้สูงอายุ การดำเนินธุรกิจให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานที่ดีนั้น จำเป็นต้องมีระบบการจัดการภายในองค์กรที่เหมาะสม De Porter (2000) ได้นิยามความเป็นเลิศไว้ว่าความเป็นเลิศหมายถึงการทำทุกอย่างที่มุ่งคุณภาพสูงสุดในขณะที่ Baldrige National Quality Program (2001) เสนอว่าเกณฑ์ความเป็นเลิศ คือรายการที่ใช้ในการประเมินด้านศักยภาพการทำงานของตนเอง และเป็นกรอบที่เสริมให้เกิดการผสานระหว่างหลักการของระบบคุณภาพ กับการนำไปปฏิบัติจริงในองค์การทั้งหลาย ก่อให้เกิดการปรับปรุงทั้งคุณภาพและผลิตภาพ และสามารถยกระดับความสามารถในการแข่งขันของตนเอง ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้เกณฑ์การวัดความเป็นเลิศของธุรกิจบริการผู้สูงอายุของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ที่ได้พัฒนาและจัดทำเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพการบริหารจัดการธุรกิจดูแลผู้สูงอายุให้แก่ผู้ประกอบการธุรกิจใช้เป็นหลักการดำเนินธุรกิจซึ่งเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพการบริหารจัดการธุรกิจดูแลผู้สูงอายุ กำหนดขึ้นโดยนำเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติเพื่อองค์กรที่เป็นเลิศ (Thailand Quality Award--TQA) ปี 2557 – 2558 อ้างอิงจาก เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการ TQA และหลักการวงจรควบคุมคุณภาพของ Deming (PDCA) และหลักการวิธีการตรวจประเมินระบบคุณภาพการบริหารจัดการองค์กร ประกอบด้วย Approach มีแนวทางระบบแบบแผน Deployment นำไปใช้อย่างทั่วถึง Learning เกิดการเรียนรู้ Integration บูรณาการเชื่อมโยงสอดคล้องกัน เพื่อให้การดำเนินงานของธุรกิจบริการผู้สูงอายุเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีความยั่งยืนในการดำเนินธุรกิจ

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพ 1 กรอบแนวคิดแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยดังต่อไปนี้มีอิทธิพลต่อรูปแบบการบริหารธุรกิจบริการผู้สูงอายุในประเทศไทยสู่ความเป็นเลิศ ประกอบด้วย

H1: การจัดการการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลในเชิงบวกต่อการจัดการความรู้ของธุรกิจบริการผู้สูงอายุในประเทศไทย

H2: การจัดการการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลในเชิงบวกต่อคุณภาพการบริการของธุรกิจบริการผู้สูงอายุในประเทศไทย

H3: การจัดการการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลในเชิงบวกต่อความเป็นเลิศของธุรกิจบริการผู้สูงอายุในประเทศไทย

H4: การจัดการความรู้มีอิทธิพลในเชิงบวกต่อความเป็นเลิศของธุรกิจบริการผู้สูงอายุในประเทศไทย

H5: คุณภาพการบริการมีอิทธิพลในเชิงบวกต่อความเป็นเลิศของธุรกิจบริการผู้สูงอายุในประเทศไทย

H6: การจัดการความรู้มีอิทธิพลในเชิงบวกต่อคุณภาพการบริการของธุรกิจบริการผู้สูงอายุในประเทศไทย

สมมติฐานที่ 2 รูปแบบเชิงสมมติฐานของรูปแบบการบริหารธุรกิจบริการผู้สูงอายุในประเทศไทยสู่ความเป็นเลิศสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

วิธีดำเนินการวิจัย

เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน โดยใช้การวิจัยเชิงปริมาณเป็นหลัก แล้วนำการวิจัยเชิงคุณภาพมาเสริม เพื่อช่วยอธิบายผลการวิจัยเชิงปริมาณ (Creswell, 2003) ให้ผลการวิเคราะห์มีความครบถ้วนสมบูรณ์และมีความลึกซึ้งมากยิ่งขึ้น

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) เก็บข้อมูลจากผู้ประกอบการธุรกิจบริการผู้สูงอายุที่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพการบริหารจัดการจากกรมพัฒนาธุรกิจการค้า จำนวน 212 แห่ง ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพ (qualitative research) ทำการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการธุรกิจบริการผู้สูงอายุจำนวน 6 ท่าน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม ซึ่งมีมาตรวัดแบบประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (semi–structured interview) เพื่อสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth interview) และการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม (non-participate observation) กับผู้ประกอบการธุรกิจบริการผู้สูงอายุในประเทศไทย

การเก็บรวบรวมข้อมูล

เก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถามส่งทางไปรษณีย์ไปยังประชากรที่ใช้ศึกษาจำนวน 400 ชุด ได้แบบสอบถามที่มีความครบถ้วนสมบูรณ์ของเนื้อหากลับ

มาทั้งหมด 185 ชุด คิดเป็นร้อยละ 49.60 ของประชากร และเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพโดยใช้วิธีการหลากหลาย ได้แก่ การสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth interview) การสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม (non-participate observation)

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ วิเคราะห์สถิติพรรณนาขั้นพื้นฐาน (descriptive statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ (percentage) ในการวัดคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.) ในส่วนสถิติพรรณนา

ผลการวิจัย

จากผลการตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดล (measures of the model fit)สามารถสรุปผลการศึกษาในครั้งนี้เพื่อทำการตอบวัตถุประสงค์ทั้ง 4 ประการได้ดังต่อไปนี้

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อความเป็นเลิศของธุรกิจบริการผู้สูงอายุในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยการจัดการความเสี่ยง ปัจจัยคุณภาพการบริการ และปัจจัยการจัดการความรู้ มีอิทธิพลต่อความเป็นเลิศของธุรกิจบริการผู้สูงอายุในประเทศไทย โดยปัจจัยที่ส่งผลต่อความเป็นเลิศของธุรกิจบริการผู้สูงอายุมากที่สุดคือปัจจัยการจัดการความรู้ รองลงมาคือ ปัจจัยคุณภาพการบริการและปัจจัยการจัดการการเปลี่ยนแปลงตามลำดับ

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อตรวจสอบความกลมกลืนของโมเดลสมการโครงสร้างแบบจำลองรูปแบบการบริหารธุรกิจบริการผู้สูงอายุในประเทศไทยสู่ความเป็นเลิศที่พัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยได้ทำการตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดล (measures of the model fit) ผลการนำเสนอความสอดคล้องในครั้งนี้ใช้ค่าสถิติที่ใช้ในการตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ เมื่อนำค่าสถิติที่ได้ไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์ในการพิจารณา ผลการตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลพบว่าหลังจากใช้โปรแกรมสำเร็จรูปวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างปรากฏว่าดัชนีทุกตัวผ่านเกณฑ์มาตรฐาน ดังนั้นจึงสามารถสรุปได้ว่าผลการวิเคราะห์ที่ได้ครั้งนี้สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประประจักษ์โดยขอแสดงผลการวิเคราะห์ตามตารางที่ 1 ดังนี้

ตาราง 1

ค่าสถิติประเมินความสอดคล้องกลมกลืนของตัวแบบทางทฤษฎี (โมเดลต้นแบบ) กับข้อมูลเชิงประจักษ์

ดัชนี	เกณฑ์วัด	โมเดล	
		ค่าสถิติ	สรุปผล
df	-	84	-
Chi-square	ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ	94.327	ผ่านเกณฑ์
Chi-square/ df	<2.00	1.123	ผ่านเกณฑ์
p-value	ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ	0.207	ผ่านเกณฑ์
GFI	≥0.95	0.992	ผ่านเกณฑ์
AGFI	≥0.95	0.911	ผ่านเกณฑ์
CFI	≥0.95	0.938	ผ่านเกณฑ์
RMR	<0.05	0.030	ผ่านเกณฑ์
RMSEA	<0.05	0.026	ผ่านเกณฑ์

***ดัชนีที่ใช้ในการตรวจสอบความสอดคล้องและความกลมกลืนของตัวแบบกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ที่มา. จาก *สถิติวิเคราะห์ สำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์และพฤติกรรมศาสตร์: เทคนิคการใช้โปรแกรม LISREL* (พิมพ์ครั้งที่ 5), โดย สุภมาส อังศุโชติ, สมถวิล วิจิตรวรรณา และรัชนีกูล ภิญโญภานุวัฒน์, 2557, กรุงเทพฯ: เจริญดีมั่นคง.

จากตารางที่ 1แสดงให้เห็นว่าค่าดัชนีความกลมกลืนที่ผ่านเกณฑ์ ได้แก่ค่า Chi-Squareมีค่าเท่ากับ94.327 ค่าองศาอิสระ(df) มีค่าเท่ากับ 84 ความน่าจะเป็น (p-value) เท่ากับ0.207 นั่นคือค่า Chi-Square แตกต่างจากศูนย์อย่างไม่มีนัยสำคัญ แสดงว่ายอมรับสมมติฐานที่ 2 ของการวิจัยในครั้งนี้ คือรูปแบบเชิงสมมติฐานของรูปแบบการบริหารธุรกิจบริการผู้สูงอายุในประเทศไทยสู่ความเป็นเลิศสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิเคราะห์ค่าดัชนีความกลมกลืน (GFI) มีค่าเท่ากับ0.938 ค่าดัชนีความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) มีค่าเท่ากับ 0.911 ซึ่งมีค่าเข้าใกล้ 1 และค่าดัชนีรากกำลังสองเฉลี่ยของส่วนที่เหลือ (RMR) มีค่าเท่ากับ RMR=0.030 ดัชนีค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนที่เหลือของการประมาณ (RMSEA) มีค่าเท่ากับ 0.026 ซึ่งเข้าใกล้ศูนย์ ดังนั้น จึงสรุปได้ว่าโมเดลแบบจำลองสมการเชิงโครงสร้างมีความเหมาะสมกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ในส่วนวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อศึกษาขนาดอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวมของปัจจัยที่มีต่อความเป็นเลิศของธุรกิจบริการผู้สูงอายุในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า การจัดการการเปลี่ยนแปลง คุณภาพการบริการ และการจัดการความรู้มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความเป็นเลิศของธุรกิจบริการผู้สูงอายุ นอกจากนี้ยังพบว่าการจัดการการเปลี่ยนแปลง มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการจัดการความรู้และคุณภาพการบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผู้วิจัยนำเสนอรายละเอียดค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลมาตรฐานของเส้นทางอิทธิพลทางตรง (direct effect) อิทธิพลทางอ้อม (indirect effect) และอิทธิพลรวม (total effect) ดังตารางที่ 2

ตาราง 2

ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลระหว่างตัวแปรในโมเดล

ตัวแปรภายนอก (exogenous)	ตัวแปรภายใน (endogenous)								
	Service			KM			Best		
	DE	IE	TE	DE	IE	TE	DE	IE	TE
Change	0.525**	-0.060	0.465	0.475**	-	0.475	0.227*	0.380	0.607
Service	-	-	-	-	-	-	0.437**	-	0.437
KM	-0.127	-	-0.127	-	-	-	0.372**	-0.055	0.317

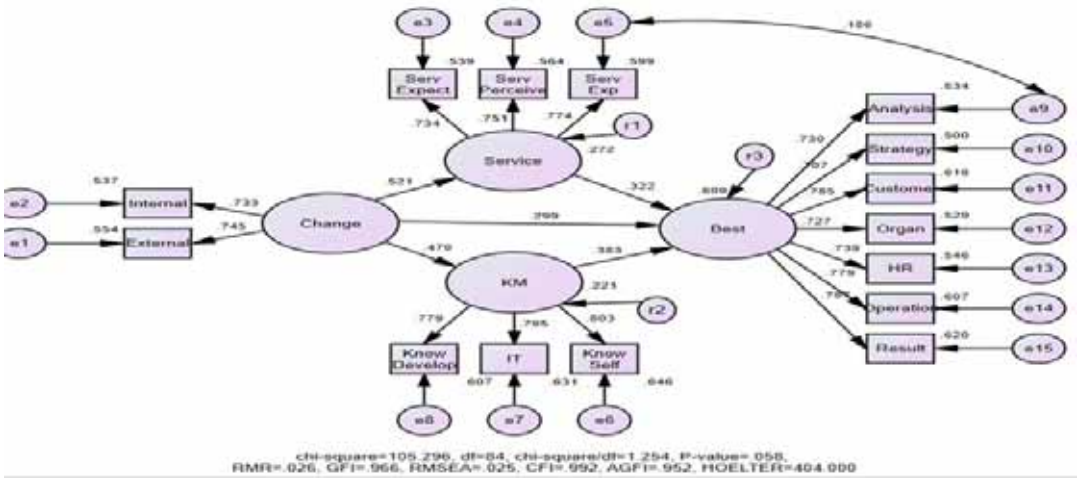
**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

DE =ค่าอิทธิพลทางตรง, IE = ค่าอิทธิพลทางอ้อม, TE = ค่าอิทธิพลรวม

จากตารางที่ 2สามารถสรุปได้ว่า ความเป็นเลิศของธุรกิจบริการผู้สูงอายุได้รับอิทธิพลทางตรงเชิงบวกมากที่สุดจากคุณภาพการบริการ มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.437 รองลงมาคือ การจัดการความรู้ มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.372 และ การจัดการการเปลี่ยนแปลงมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.227 ทั้งนี้การจัดการความรู้ และ คุณภาพการบริการยังได้รับอิทธิพลทางตรงเชิงบวกจาก การจัดการการเปลี่ยนแปลง โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.475 และ0.525 ตามลำดับ ในขณะที่ตัวแปรการจัดการความรู้ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.127 นอกจากนี้การจัดการความรู้ยังมีอิทธิพลทางอ้อมต่อตัวแปรความเป็นเลิศโดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ -0.055

วัตถุประสงค์ข้อที่ 4 ของการวิจัย คือ เพื่อนำโมเดลรูปแบบการบริหารธุรกิจบริการสำหรับผู้สูงอายุในประเทศไทยที่ได้จากการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการบริการจัดการสู่ความเป็นเลิศของธุรกิจบริการผู้สูงอายุในประเทศไทย จากการเข้าทำการสัมภาษณ์ กับผู้ประกอบการ รวมถึงผู้มีความเชี่ยวชาญ โดยได้ใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างกับหน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานภาคเอกชน และหน่วยงานภาควิชาการสามารถสรุปได้ว่าโมเดลที่ได้สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการบริการจัดการสู่ความเป็นเลิศของธุรกิจบริการผู้สูงอายุในประเทศไทย

ทั้งนี้จึงสามารถสรุปโมเดลรูปแบบการบริหารธุรกิจบริการผู้สูงอายุในประเทศไทยสู่ความเป็นเลิศเพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริการจัดการสู่ความเป็นเลิศของธุรกิจบริการผู้สูงอายุในประเทศไทยได้ดังภาพประกอบที่ 2



ภาพ 2 โมเดลรูปแบบการบริหารธุรกิจบริการผู้สูงอายุในประเทศไทยสู่ความเป็นเลิศ

ทั้งนี้ผู้วิจัยยังสามารถสรุปผลการวิจัยนี้เพื่อตอบสมมติฐานการวิจัย โดยได้แสดงผลการสรุปในตารางที่ 3 ดังนี้

ตาราง 3

สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย	รูปแบบการบริหารธุรกิจบริการผู้สูงอายุในประเทศไทยสู่ความเป็นเลิศ	
	ไม่ปฏิเสธ	ปฏิเสธ
สมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1		
H1: การจัดการการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลในเชิงบวกต่อการจัดการความรู้ของธุรกิจบริการผู้สูงอายุในประเทศไทย	/	
H2: การจัดการการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลในเชิงบวกต่อคุณภาพการบริการของธุรกิจบริการผู้สูงอายุในประเทศไทย	/	
H3: การจัดการการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลในเชิงบวกต่อความเป็นเลิศของธุรกิจบริการผู้สูงอายุในประเทศไทย	/	
H4: การจัดการความรู้มีอิทธิพลในเชิงบวกต่อความเป็นเลิศของธุรกิจบริการผู้สูงอายุในประเทศไทย	/	
H5: คุณภาพการบริการมีอิทธิพลในเชิงบวกต่อความเป็นเลิศของธุรกิจบริการผู้สูงอายุในประเทศไทย	/	
H6: การจัดการความรู้มีอิทธิพลในเชิงบวกต่อคุณภาพการบริการของธุรกิจบริการผู้สูงอายุในประเทศไทย		/
สมมติฐานการวิจัยข้อที่ 2		
รูปแบบเชิงสมมติฐานของรูปแบบการบริหารธุรกิจบริการผู้สูงอายุในประเทศไทยสู่ความเป็นเลิศสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์	/	

การอภิปรายผล

1. การจัดการการเปลี่ยนแปลงมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพการบริการ การจัดการความรู้และความเป็นเลิศสามารถสรุปได้ว่า เมื่อผู้ประกอบธุรกิจบริการผู้สูงอายุมีการบริหารจัดการในด้านสภาพแวดล้อมทางธุรกิจอันประกอบด้วยสภาพแวดล้อมภายในองค์การและสภาพแวดล้อมภายนอกองค์การในระดับสูง จะทำให้กิจการมีคุณภาพการบริการ การจัดการความรู้และความเป็นเลิศในระดับที่สูงขึ้นทั้งนี้ผลการวิจัยในครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของวิศิษฐ์ ฤทธิบุญไชย (2553) ที่เสนอว่า ปัจจัยการนำมาสู่ความเป็นเลิศขององค์การต้องอาศัยส่วนประสมของปัจจัยที่เกี่ยวข้องหลายๆ ปัจจัยในการสร้างอิทธิพลต่อความเป็นเลิศอันประกอบไปด้วย การมุ่งเน้นที่การปฏิบัติ ความเอาใจใส่ในความเป็นเลิศ การให้ความอิสระในการทำงาน การสร้างคุณค่าโดยเจ้าหน้าที่ การใช้ค่านิยมเป็นแรงผลักดัน การทำในภารกิจที่ตนมีความเชี่ยวชาญ การมีรูปแบบที่เรียบง่ายและมีประสิทธิภาพ และการให้ความยืดหยุ่นในหน้าที่ สอดคล้องกับแนวคิดของ Chen, Cheng, & Creamer (2008) ให้ความเห็นว่า ผู้นำองค์กรสามารถสร้างองค์ความรู้ให้เกิดขึ้นภายในองค์กรได้ 4 วิธีดังนี้ (1) การเรียนรู้จากประสบการณ์ ซึ่งบุคลากรจะได้รับความรู้ผ่านงานที่ทำ (2) การนำความรู้ใหม่ไปใช้ให้เกิดผล (3) การสร้างเครือข่าย โดยการใช้แหล่งความรู้ภายนอกในการสร้างองค์ความรู้ และ (4) การลองผิดลองถูก ซึ่งเป็นช่องทางในการให้บุคลากรได้เรียนรู้สิ่งใหม่ วิธีการใหม่ หรือกระบวนการใหม่แต่ต้องพยายามเสาะหาวิธีการใหม่ๆ ในการรับมือกับสภาพแวดล้อมหรือปัจจัยต่างๆ ที่ไม่สามารถคาดเดาได้ ความสำเร็จขององค์กรในอนาคตจะขึ้นอยู่กับผู้นำที่กล้าเปลี่ยนแปลง ทำในสิ่งที่ท้าทายและออกนอกกรอบแนวคิดเดิมวิธีการที่องค์กรสามารถใช้ในการรับมือและตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ดังนั้นการพยายามลดแรงเสียดทานจากการต่อต้านการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นภายในองค์กรจะสามารถช่วยให้ผู้นำบรรลุซึ่งแนวคิดหรือวิธีการใหม่ๆ ในการบริหารจัดการ และทำให้ผลักดันองค์กรไปข้างหน้าได้ (Beitler, 2006)

2. คุณภาพการบริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเป็นเลิศแสดงว่า เมื่อผู้ประกอบธุรกิจบริการผู้สูงอายุมีการบริหารจัดการในด้านคุณภาพการบริการย่อมส่งผลให้ความเป็นเลิศเพิ่มสูงขึ้นด้วยการบริหารจัดการของธุรกิจเพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้าผู้ประกอบธุรกิจบริการผู้สูงอายุจึงควรให้ความสำคัญกับความคาดหวังกับคุณภาพการให้บริการการรับรู้กับคุณภาพการให้บริการ และประสบการณ์การรับบริการกับคุณภาพการให้บริการเนื่องจากเป็นการสร้างคุณภาพการบริการสู่การบริหารจัดการธุรกิจที่เป็นเลิศสอดคล้องกับการศึกษาของ Lynn Unruh (2004) ที่พบว่า คุณภาพของการบริการในสถานดูแลผู้สูงอายุต้องให้ความสำคัญอย่างต่อเนื่องเกี่ยวกับคุณภาพของการดูแล ซึ่งจะต้องมีการเชื่อมโยงองค์ประกอบตามบริบทของโครงสร้างที่มีคุณภาพและกระบวนการขั้นตอนที่มีมุ่งเน้นคุณภาพของการให้บริการ เช่นเดียวกับ Sigrid Nakrem (2011)ที่พบว่า คุณภาพของการดูแลในสถานบริบาลระยะยาวต้องประกอบด้วยคุณภาพของที่พักอาศัยคุณภาพบุคลากร คุณภาพของการบริการ และคุณภาพของสภาพแวดล้อมทางสังคม ดังนั้นจึงจำเป็นที่จะต้องมีตัวชี้วัดที่ครอบคลุม สามารถวัดได้และมีการประเมินผลที่น่าเชื่อถือ ในขณะที่ Levine, et al. (1990) และ Peter & Waterman (1980) ที่ได้เน้นถึงมิติแห่งความเป็นมนุษย์เพื่อสร้างความเป็นเลิศหรือคุณภาพในการบริการ โดยเสนอให้ใช้แนวทางการจัดการคุณภาพโดยรวมหรือ การจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์การ (Total Quality Management--TQM) ซึ่งเป็นหนึ่งในหลายๆ แนวทางคุณภาพ สามารถพิจารณาได้จากหลายมุมมอง และสาขาความรู้ หลากลักษณะทางเศรษฐกิจ สังคม การตลาด จิตวิทยาและการวิจัยการดำเนินการ (Khantanapha, 2000, p. 8) จากมุมมองของคุณภาพเป็นเรื่องทางเทคนิคที่ปัจจุบันได้รับความสำคัญอย่างยิ่งจากผู้บริหารระดับสูง (top management agenda) และเป็นหนึ่งในปัจจัยพื้นฐานของการสร้างสมรรถนะการจัดการและการแข่งขันให้กับองค์การ และได้รับความสนใจอย่างเห็นได้ชัดในช่วงหลายคริสต์ทศวรรษที่ผ่านมา เช่นเดียวกับ Bither & Hubbert, 1994 (อ้างถึงใน Lovelock, 1996) ซึ่งเสนอความเห็นไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นความประทับใจในภาพรวมของลูกค้าผู้รับบริการ อันมีอิทธิพลต่อความเป็นเลิศขององค์การและงานของ Sentell (1994) ที่เสนอว่า คุณภาพการให้บริการมาตรฐานสนองความคาด

หวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นหัวใจของการนำมาซึ่งองค์การแห่งความเป็นเลิศ

3. การจัดการความรู้มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเป็นเลิศ แสดงว่าเมื่อธุรกิจบริการผู้สูงอายุมีการจัดการความรู้ที่ดีขึ้นย่อมส่งผลให้ความเป็นเลิศของกิจการเพิ่มสูงขึ้นกิจการจึงควรให้ความสำคัญต่อการจัดการความรู้เป็นอย่างมากเนื่องจากการจัดการความรู้ เป็นการออกแบบการนำความรู้มาใช้ในมิติต่างๆเพื่อให้องค์การบรรลุผลสำเร็จ การจัดการความรู้ในมิติต่างๆ จะทำให้องค์การสามารถปรับตัวให้ทันต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง สร้างความเข้มแข็งภายในและสามารถพัฒนาศักยภาพให้ก้าวนำคู่แข่งอยู่เสมอ ซึ่งตรงกับ Lawson (2004) ที่ได้เสนอไว้ว่าการจัดการความรู้ช่วยให้องค์การประสบความสำเร็จและยังเพิ่มความได้เปรียบทางการแข่งขันอีกด้วยและสอดคล้องกับงานวิจัยของ Davenport & Prusak (2002) ได้อธิบายเกี่ยวกับส่วนประกอบของการจัดการความรู้ ไว้ว่า ตามปกติแล้ว ความสำเร็จของการจัดการความรู้จะเกิดขึ้นมาจากการผสมผสานในการปฏิบัติงานของ คน กระบวนการทางธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งรวมกันเรียกว่าองค์ประกอบของการจัดการความรู้ สอดคล้องกับ Furlong, Lovelace, & Lovelace (2000) ที่กล่าวว่าการใช้ความรู้ในการดำเนินการทางธุรกิจ เป็นสิ่งที่มีความจำเป็นเป็นอย่างยิ่ง ทั้งในเรื่องของการแก้ปัญหา การคาดคะเนเหตุการณ์ การตัดสินใจล้วนแล้วแต่เป็นงานที่จำเป็นที่จะต้องใช้ความรู้ด้วยกันทั้งสิ้น ซึ่งการที่การจัดการความรู้เข้ามาช่วยการแก้ปัญหาต่างๆ เกี่ยวกับการดำเนินงานนั้นจะสามารถสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันทางธุรกิจได้สอดคล้องกับแนวคิดของ Peter & Waterman (1982) ที่เสนอว่า การจัดการด้านคุณภาพสู่ความเป็นเลิศจะประกอบด้วยองค์ประกอบหลัก คือ การจัดการความรู้ และงานของ Trapp (1999) ที่เสนอว่าไว้ว่าการจัดการความรู้จะมีลักษณะของบูรณการเพื่อก่อให้เกิดคุณประโยชน์ที่คาดหวังไว้การจัดการความรู้จึงเป็นแนวคิดองค์รวมที่จะบริหารจัดการทรัพยากรที่เป็นความรู้ในองค์การธุรกิจทั้งนี้ การเปลี่ยนแปลงและปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่อง และการเปลี่ยนแปลงที่อยู่บนพื้นฐานของความรู้ซึ่งจะสามารถทำให้กิจการสามารถนำไปใช้สร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันและการสร้างความเป็นเลิศของธุรกิจ

ข้อเสนอแนะ

1.ธุรกิจบริการผู้สูงอายุในประเทศไทยจะต้องบริหารจัดการกิจการในการจัดการการเปลี่ยนแปลงเพื่อมุ่งยกระดับสู่ความเป็นเลิศของธุรกิจกิจการควรทำการวิเคราะห์การเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในอนาคตล่วงหน้าและวางแผนที่จะใช้ประโยชน์จากการเปลี่ยนแปลงนั้น โดยทำการวางแผนการทำงานเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นเพื่อวิเคราะห์หาปัจจัยที่เป็นโอกาสจากการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น

2. กิจการควรให้ความสำคัญในการเพิ่มพูนทักษะการดูแลผู้สูงอายุให้ได้มาตรฐานมีความเป็นมืออาชีพ และการส่งเสริมพัฒนาธุรกิจให้มีมาตรฐานคุณภาพการบริหารจัดการธุรกิจ ประกอบด้วย การสร้างองค์ความรู้ และเสริมสร้างศักยภาพด้านการบริหารจัดการ รวมถึงพัฒนาธุรกิจบริการผู้สูงอายุสู่เกณฑ์มาตรฐานคุณภาพ และสร้างโอกาสทางการตลาดและเชื่อมโยงเครือข่ายธุรกิจสู่สากล

3. เนื่องจากความสามารถในการเติบโตของธุรกิจดูแลผู้สูงอายุในอนาคต จะส่งผลให้เกิดความต้องการบุคลากรที่เชี่ยวชาญด้านผู้สูงอายุมากขึ้น ดังนั้น เพื่อก่อให้เกิดการยกระดับคุณภาพบริการของธุรกิจดูแลผู้สูงอายุบุคลากรซึ่งเป็นหน้าที่ทางธุรกิจหนึ่งที่มีความสำคัญในการทำหน้าที่เป็นผู้ผลิตบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ จึงควรมีการพัฒนาศักยภาพ โดยจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรที่เป็นรูปธรรม ให้ความสำคัญในด้านความรู้ มีการจัดฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนทักษะอย่างสม่ำเสมอรวมถึงการพัฒนาด้านบุคลิกลักษณะและวิธีการดูแลให้มีมาตรฐานสูงขึ้น

References

Angsuthod, S., Wijitwanna, S., & Pinyopanuwat, R. (2014). *Statistic for social science and behavioral research: LISREL program application* (5th ed.). Bangkok: Charoen Dee Mankong. (in Thai)

Baldrige National Quality Program. (2001). *Malcolm baldrige national quality: Education criteria for performance excellence.* Gaithersburg: National Institute of Standards and Technology.

Beitler, M. (2006). *Strategic organizational change* (2nd ed.). New York: Practitioner Press International.

Ben, F. (2005). *Knowledge Management Synergy.* Retrieved form http://www.providersedge.com/kma.Accessed

Black, J. S., & Porter, L. W. (2000). *Management meeting new challenges.* Upper Saddle River, NJ.: Prentice Hall.

Callan, R. J., & Bowman, L. (2000). Selecting a hotel and determining salient quality attributes: A preliminary study of mature British travellers. *International Journal of Tourism Research, 2*(1), 97-118.

Chen, Y., Cheng, J. J., & Creamer, K. S. (2008). Inhibition of anaerobic digestion process: A review. *Bioresource technology, 99*(10), 4044-4064.

Creswell, J. W. (2003). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (2nd ed.). Thousand Oaks, California: Sage.

Davenport, T. H., & Prusak, L. (2002). *Working knowledge: How organizations manage what they know.* Boston: Harvard Business School.

De Porter, B. (2000). *The 8 Keys of Excellence: Principles to live by*. New York: Forum Learning

Department of Business Development. (2016). *Elderly care service business in Thailand*. Retrieved from http://www.dbd.go.th (in Thai)

Furlong, N. E., Lovelace, E. A., & Lovelace, K. L. (2000). *Research methods and statistics: An integrated approach.* Fort Worth: Harcourt College.

Horneman, L., Carter, R. W., Wei, S., & Ruys, H. (2002). Profiling the senior traveller: An Australian perspective. *Journal of Travel Research, 41*(1), 23-37.

Hurley, T. A., & Green, C. W. (2005). *Creating a knowledge management culture: The role of task, structure, technology and people in encouraging knowledge creation and transfer*. Retrieved from http://64.233.169.104/search?q=cache:3bHjmNR6-rwJ:www.midwestacademy.org

Khantanapha, N. (2000). *An empirical study of service quality in part-time MBA program in private and public universities in Thailand.* Degree of Business Administration Thesis, Wayne Huizenga Graduate School of Business and Entrepreneurship, Nova Southeastern University.

Lawson, S. (2004). *Examining the relationship between organizational culture and knowledge management.* Doctor of Philosophy Thesis, Nova Southeastern University.

Levine, R. L., et al. (1990). Determination of carbonyl content in oxidatively modified proteins. *Methods in Enzymology,* 186, 464-478.

Lovelock, C. H. (1996). *Service marketing. Upper Saddle* River, New Jersey: Prentice-Hall.

Lynn Unruh. (2004). *A Systems Framework for Evaluating Nursing Care Quality in Nursing Homes Health Services Administration, Department of Health Professions, College of Health and Public Affairs, University of Central Florida.* Maryland: John Hopkins University.

Nonaka, I., & Takeuchi, H. (1999). *The knowledge-creating company: How Japanese companies create the dynamics of innovation.* New York: Oxford University.

Nonaka, I., & Takeuchi, H. (2005). *Classic work: Theory of organizational knowledge creation*. Massachusetts: The MIT.

Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. New York: The Free.

Peter, T. J., & Waterman, R. H. (1980). *In search of excellence: Lessons from America's.* New York: Warner Books.

Peter, T. J., & Waterman, R. H. (1982). *In search of excellence*. New York: Harper & Row.

Rittiboonchai, W. (2010). *Organizational management model for excellence of the department of corrections.* Doctor of Philosophy in management Thesis, Siam University. (in Thai)

Robbins, S. P. (1994). *Essentials of organizational behavior* (4th ed.). Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice Hall.

Robbins, S. P., & Coulter, M. (2003). *Management* (7th ed.). Upper Saddle River: Prentice Hall.

Sentell, G. D. (1994). *Fast focused & flexible: Bold new imperatives for the high performance organization*. Knoxville, NJ: Pressmark International.

Sigrid Nakrem. (2011). *Measuring quality of care in nursing homes - what matters?.* Doctor of Philosophy in Public Health and General Practice Thesis, Norwegian University of Science and Technology.

Tenner, A. R., & Detoro, I. J. (1992). *Total quality management: There step to continuous improvement.* Massachusetts: Addison-Wesley.

Trapp, H. (1999). *Benefits of and intranet 3 based knowledge management system measuring the effects*. Retrieved from http://www.Avinci.De/ completence/publication/diplomarbeit-Holger-trapp.pdf

Thumkosit, U. (2011). *Management.* Bangkok: NIDA. (in Thai)

Walters, D., Halliday, M., & Glaser, S. (2002). Creating value in the new economy. *Management Decision, 40*(8), 775-781.

Wisher, J. D., & Corney, W. J. (2001). Comparing practices for capturing bank customer feedback: Internet versus traditional banking Benchmarking. *An International Journal, 8*(3), 240-250.

ปัจจัยที่มีผลต่อการคงอยู่ในงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง

Factors Affecting Retention of Professional Nurses in One Private Hospital

อพิริยา คำแฝง และ มณีรัตน์ ภาคธูป

Aperiya Kumfang and Maneerat Phaktoop

คณะพยาบาลศาสตร์มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย

Master of Nursing Science Program, Eastern Asia University

Received: January 18, 2018

Revised: March 23, 2018

Accepted: March 26, 2018

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงพยากรณ์มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับการคงอยู่ในงานของพยาบาลวิชาชีพ และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการคงอยู่ในงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลวิชาชีพจำนวน 106 คนที่คัดเลือกมาด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย เก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนมีนาคม-มิถุนายน 2560 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ข้อมูลทางด้านประชากร และแบบสอบถามอีก 4 ชุด เกี่ยวกับ สัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน ลักษณะงาน ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน และการคงอยู่ในงานของพยาบาลวิชาชีพ โดยมีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.75, 0.78, 0.87 และ 0.80 ตามลำดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบมีขั้นตอน ผลจากการวิจัยพบว่า พยาบาลวิชาชีพมีค่าคะแนนเฉลี่ยการคงอยู่ในองค์กรอยู่ในระดับสูง ($\overline{X}$ = 12.13 , SD = 0.665) ปัจจัยทั้ง 3 ตัวคือ สัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน ลักษณะงาน และภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน มีความสัมพันธ์กับการคงอยู่ในงาน ในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (r= .453, p <.01 : r = .302, p < .01, r =.259, p <.01) ส่วนเรื่องปัจจัยทำนายพบว่า มีเพียงตัวแปรเดียวคือ สัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน ที่สามารถทำนายการคงอยู่ในงานของพยาบาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ß= .42, p <.01) จากผลการวิจัยนี้มีข้อเสนอแนะว่า ผู้บริหารการพยาบาลควรมียุทธวิธีในการส่งเสริมสัมพันธภาพระหว่างกลุ่มเพื่อนและผู้ร่วมงานของพยาบาล เพื่อการคงอยู่ในงานของพยาบาลวิชาชีพ

คำสำคัญ: พยาบาลวิชาชีพ,การคงอยู่ในงาน, ลักษณะของงาน, สัมพันธภาพผู้ร่วมงาน,รูปแบบภาวะผู้นำของหัวหน้าหอผู้ป่วยแบบแลกเปลี่ยน

Abstract

This predictive research aimed to examine job retention of professional nurse and factors affecting job retention of professional nurses in one private hospital in Bangkok. The sample was capture of 106 RNs selected by simple random sampling technique. The data were gathered between March to June 2017. The instruments were demographic form and questionnaires related to partner relationship, job description, transactional leadership style and Retention on work which reliability

were 0.75, 0.78, 0.87 and 0.80 respectively. Data were analysis by using frequencies, percentage, mean, standard deviation and stepwise regression. The result showed that registered nurses had average mean score of retention in work in high level. ($\overline{X}$ = 12.13, SD = 0.66) A statistically significant positive correlation was found between 3 factors and retention in work in low level. (partner relationship: r = .453, p<.01 ; job description: r = .302, p< .01 and transactional leadership style: r =.259, p<.01). There had only one factor, partner relationship was influence nurse retention. (ß = .42, p<.01). Results suggested that nursing administrators should strategies to promote relationship between peers and partners of nurses to foster nurse retention.

Keywords: registered nurses, retention, job description, relationship, transactional leadership style

บทนำ

ทรัพยากรบุคคล ถือว่าเป็นปัจจัยที่มีค่าและเป็นหัวใจของการปฏิบัติงานในทุกองค์กร องค์กรใดมีทรัพยากรบุคคลที่มีคุณภาพ ก็จะยิ่งทำให้องค์กรนั้นประสบความสำเร็จมากยิ่งขึ้น การดำรงรักษาทรัพยากรบุคคลที่มีคุณภาพจึงถือเป็นกลยุทธ์ขององค์กรที่สำคัญ เพราะกว่าที่องค์กรจะได้บุคลากรที่มีคุณภาพ จะต้องใช้ระยะเวลานานนับปี โดยต้องผ่านกระบวนการสรรหาคัดเลือก การปฐมนิเทศ การประเมิน การอบรมและการพัฒนา ซึ่งกระบวนการเหล่านี้จะต้องใช้ค่าใช้จ่ายขององค์กรมากมายต่อบุคลากรหนึ่งคน

พยาบาลก็เป็นทรัพยากรบุคคลที่มีความสำคัญและมีจำนวนมากที่สุดในทีมสุขภาพขององค์กร การพัฒนาบุคลากรพยาบาลแต่ละคนนั้น องค์กรจะต้องใช้ค่าใช้จ่ายจำนวนมากเพื่อพัฒนาพยาบาลจบใหม่ให้มีศักยภาพการทำงานทดแทนพยาบาลที่ลาออก นอกจากนั้นยังพบว่าการลาออกของพยาบาลที่มากเกินไปส่งผลให้ จำนวนพยาบาลที่ยังคงทำงานอยู่ รับภาระและความรับผิดชอบที่หนักขึ้น เสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุจากการทำงาน และภาวะเครียดและยังส่งผลต่อการบริการสุขภาพที่ไม่ทั่วถึงอีกทั้งยังสร้างความเครียดให้บรรยากาศการทำงานส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพประสิทธิผลขององค์การรวมถึงคุณภาพชีวิตและ

สวัสดิภาพของพยาบาลส่วนเหตุผลอีกประการหนึ่งที่ทำให้พยาบาลไม่คงอยู่ในงานนั้น อาจเนื่องมาจากพยาบาลวิชาชีพเป็นที่ต้องการของตลาดแรงงานทางด้านการบริการสุขภาพทั้งในประเทศไทยและประเทศแถบภูมิภาคอาเซียน (อรุณรันต์ คันธา, 2557) ทำให้โรงพยาบาลทั้งภาครัฐและเอกชนต่างก็มีความต้องการพยาบาลที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านเพิ่มมากขึ้น และการสรรหาพยาบาลใหม่ก็เป็นเรื่องยากผู้บริหารทางพยาบาลจึงต้องวางแผนกลยุทธ์การจัดการทรัพยากรพยาบาล ให้มีแรงจูงใจในการทำงานมีความพึงพอใจในการทำงานและคงอยู่ในงาน (บุญใจ ศรีสถิตย์นรากูร, 2550)

ด้วยเหตุนี้การศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการคงอยู่ในงานของพยาบาลเป็นที่สนใจของผู้บริหารโรงพยาบาล ดังเช่นจากการศึกษาของบงกชพร ตั้งฉัตรชัย (2553) ที่พบว่ามีพยาบาลวิชาชีพที่คงอยู่ในงานจำนวน 233 คน(ร้อยละ62.00) ตัวแปรที่ร่วมกันทำนายการคงอยู่ในงานของพยาบาล คือ รายได้ ปัจจัยด้านคุณลักษณะขององค์การ ลักษณะงานและการทำงาน และการศึกษาของสุมาลี อยู่ผ่อง และบุญทิพย์ สิริธรังสี (2556) พบว่าพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานการพยาบาลศัลยศาสตร์โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย คงอยู่ในงานร้อยละ 58.1เหตุผลที่พยาบาลคงอยู่ในงานน้อยเกิดจากลักษณะทำงานของคน Generation Y มีลักษณะการทำงานที่แตกต่างไปจากคนที่มีอยู่เดิม เป็นเหตุให้เกิดปัญหาสัมพันธภาพในสถานที่ส่วนการศึกษาเกี่ยวกับการคงอยู่ในงานในโรงพยาบาลเอกชนของไทย ดังเช่น จากการศึกษาของวรรณี วิริยะกังสานนท์ (2556) ที่พบว่าความผูกพันต่อองค์กรสามารถทำนายการ

คงอยู่ของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลนครธนได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และมีข้อเสนอแนะว่า ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการคงอยู่ในงานเช่น บรรยากาศองค์กร และรูปแบบภาวะผู้นำต่อการคงอยู่ในองค์กรถึงแม้ว่าจะมีการศึกษาเรื่องการคงอยู่ในองค์กรพยาบาลอย่างต่อเนื่องทั้งโรงพยาบาลรัฐและเอกชน แต่ก็พบว่าพยาบาลที่ทำงานในโรงพยาบาล จะทำงานอยู่ได้ไม่นานและลาออกจากโรงพยาบาลค่อนข้างสูง กล่าวคือพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครมีแนวโน้มจะลาออกร้อยละ 74.60 มีความตั้งใจที่จะลาออกใน 5 ปีร้อยละ 74.60และข้อมูลการลาออกของพนักงานฝ่ายการพยาบาลโรงพยาบาลเชียงใหม่รามในปี พ.ศ. 2550 คิดเป็นร้อยละ 20 (อลิสา

สุคนธรัตน์, 2542 น. 72)และโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งที่ผู้วิจัยสนใจศึกษาก็ประสบปัญหาเช่นเดียวกัน คือประสบปัญหาการขาดแคลนพยาบาลวิชาชีพ โดยพบปัญหาการลาออก ในปี พ.ศ. 2558 มากขึ้น ถึงแม้โรงพยาบาลจะมีการปรับอัตราเงินเดือน ค่าจ้างให้สูงกว่าหน่วยงานรัฐการลาออกของพยาบาลยังคงดำเนินอยู่อย่างต่อเนื่อง ในขณะที่โรงพยาบาลวางแผนที่จะขยายขนาดโรงพยาบาลให้เป็นโรงพยาบาลขนาดใหญ่ในปี พ.ศ.2561-2562 โดยมีการขยายตึกการแพทย์ฉุกเฉิน ตึกผู้ป่วยวิกฤติ และตึกผู้ป่วยมะเร็งทำให้มีความต้องการบุคคลากรบริการเฉพาะทางเพิ่มมากขึ้น จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะรักษาพยาบาลที่มีอยู่เดิมและพยาบาลเชี่ยวชาญเฉพาะทางให้คงอยู่ในองค์กร ทั้งนี้เพื่อเป็นการสร้างทีมงานที่เข้มแข็งและคงไว้ซึ่งพยาบาลที่มีคุณภาพ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาการคงอยู่ของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง

2.เพื่อศึกษาปัจจัยทำนายการคงอยู่ของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การคงอยู่ในงานเป็นการแสดงถึงความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรให้ความร่วมมือมีความตั้งใจที่จะอยู่ในงาน

Taunton, krampitzand & Woods (1989) ได้เสนอว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ในงาน ประกอบด้วย คุณลักษณะ 4 ด้าน คือ

1.คุณลักษณะของบุคคล (employee characteristics) ลักษณะของบุคคลประกอบด้วย

1.1โอกาสในการเปลี่ยนงาน (opportunity elsewhere) หมายถึง การที่บุคคลมีโอกาสในการที่จะเลือกงานใหม่การที่บุคคลมีโอกาสในการเปลี่ยนงานใหม่อาจจะเกิดจากไม่พึงพอใจในงานหรืองานใหม่ที่ให้ผลประโยชน์ที่มากกว่ามีผลทำให้การคงอยู่ในงานลดลง

1.2 สัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน (social interaction) หมายถึง สัมพันธภาพที่ดีระหว่างบุคคลกับบุคคลที่ทำงานร่วมกันจึงมีความจำเป็นและความสำคัญอย่างยิ่งในองค์กร บุคคลทุกคนต้องการการมีสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงานทุกคน เพื่อให้งานต่างๆในองค์กรเป็นไปอย่างราบรื่น บรรลุตามวัตถุประสงค์

1.3 ภาระครอบครัว (kinship responsibility) เนื่องจากภาระครอบครัวในบทบาทของบุตร สามีหรือภรรยา มารดาหรือบิดาซึ่งต้องมีภาระในการรับผิดชอบอาจทำให้เกิดความเหนื่อยล้าและอาจส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานได้

2. ลักษณะของงาน (task requirements) ได้แก่

2.1 ความจำเจของงาน (routinization) หมายถึงการปฏิบัติงานซ้ำๆ งานที่เป็นลักษณะจำเจหรือเป็นงานที่ทำเป็นประจำ จะไม่ต้องการทักษะที่หลากหลาย ไม่ท้าทายและน่าเบื่อหน่าย ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจและอาจส่งผลให้ลาออกถึงการไม่อยู่ในงานได้

2.2 การมีส่วนร่วม (participation) หมายถึง ระดับการใช้อำนาจของบุคคลในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะการที่ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีส่วนร่วมในการวางแผนและการกำหนดเป้าหมายและแนวทางในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของหน่วยงานจะทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาคิดว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งที่มีส่วนสำคัญของหน่วยงาน

2.3 การติดต่อสื่อสาร (instrumental

communication)เป็นกระบวนการที่มีความสัมพันธ์กับกระบวนการทางจิตวิทยา กระบวนการทางสังคมและวัฒนธรรมการสื่อสารไม่สามารถเกิดขึ้นได้เอง แต่จะมีความเกี่ยวเนื่องกับระบบการเรียนรู้ การจำและการคิดต่าง

3. คุณลักษณะขององค์กร (organization characteristics) ได้แก่

3.1 ค่าตอบแทน (pay) ค่าตอบแทนเป็นปัจจัยที่สำคัญในการครองชีพ คนทุกคนมุ่งทำงานเพื่อให้มีรายได้เพียงพอกับการดำรงชีพ

3.2 ความยุติธรรม (distributive justice) เป็นปัจจัยที่สำคัญที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ และการคงอยู่ในงาน

3.3 โอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง (promotional opportunity)

4. คุณลักษณะของผู้บังคับบัญชา (manager characteristics) ได้แก่

4.1 แรงจูงใจในการบริหาร

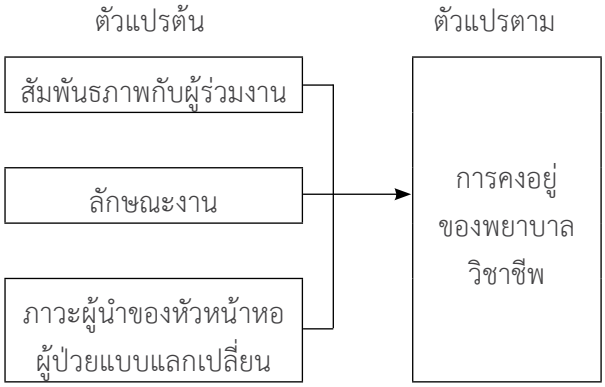
4.2 อำนาจหมายถึงการที่ผู้บังคับบัญชามีการใช้อำนาจอย่างเหมาะสมและเป็นที่ยอมรับของผู้ใต้บังคับบัญชา

4.3 อิทธิพล (influence) หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการควบคุมการปฏิบัติงานการควบคุมการใช้บุคลากร ทรัพยากร และร่วมมือในการปฏิบัติงาน

4.4 แบบภาวะผู้นำ (leadership style) หมายถึงลักษณะพฤติกรรมในการบริหารงานผู้บังคับบัญชา เช่น การควบคุมงานการกำหนดเป้าหมายการแก้ไขปัญหา การตัดสินใจการมีส่วนร่วม

กรอบแนวคิดการวิจัย

ตามแนวคิดของTaunton, krampitzand & Woods (1989, p. 15) พบว่า สัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน ลักษณะของงาน และแบบภาวะผู้นำ เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ในงาน กล่าวคือหากพยาบาลมีความพึงพอใจในงานจะทำให้มีแรงจูงใจในการทำงาน ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจและเต็มกำลังความสามารถ เกิดความยึดมั่นต่อองค์กรและคงอยู่ในวิชาชีพ ส่วนลักษณะงาน กฤษณี ก้อนพิงค์ (2552, น. 59-63) พบว่า พยาบาลห้องผ่าตัดมีความตั้งใจคงอยู่ในงานอยู่ในระดับสูง เนื่องจากลักษณะงานที่ปฏิบัติมีความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะทางท้าทาย ไม่น่าเบื่อและงานที่ทำมีคุณค่า เป็นที่ต้องการของสังคม ทำให้เกิดความภาคภูมิใจในวิชาชีพ ส่วนแบบภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนนั้นมีบทบาทสำคัญต่อพยาบาลระดับปฏิบัติการโดยตรง ในการทำงาน ทำหน้าที่ลดความขัดแย้งในองค์การที่จะมีผลทำให้บรรยากาศในการทำงานดีหรือน่าเบื่อ ซึ่งจากการศึกษาของ ธมลณัฏฐ์ อุดมพันธุ์ และมณีรัตน์ ภาคธูป (2559, น. 77) พบว่าภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการจัดการความขัดแย้ง ส่วน Bass & Avolio (1994) กล่าวว่าภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนก็เป็นที่ยอมรับกันในกลุ่มผู้นำว่ามีประสิทธิภาพในการบริหารงานในองค์กร สามารถ สร้างแรงบันดานใจ กระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจ เกิดความสามารถพิเศษ เกิดความเชื่อ เกิดความผูกพันของบุคคลในองค์กร ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจในงานและคงอยู่ในงาน



สมมติฐานการวิจัย

สัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน ลักษณะงานและภาวะผู้นำของหัวหน้าหอผู้ป่วยแบบแลกเปลี่ยน สามารถทำนายการคงอยู่ของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งได้

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ศึกษา คือ พยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 2 เดือนจำนวน144 คนส่วนกลุ่มตัวอย่าง คือพยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการที่คัดเลือกมาจากประชากรข้างต้นโดยมีวิธีการสุ่มอย่างง่าย (simple random sampling) จำนวน 106 คน จากสูตรของ Yamane (1973) คือ $n = \frac{N}{1 + Ne^2}$

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประกอบด้วยแบบสอบถาม ประกอบด้วย 3 ส่วนดังนี้

1. ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วยคำถาม เพศ อายุ อายุการทำงานสถานภาพสมรสระดับการศึกษา ตำแหน่งสถานที่ปฏิบัติ เป็นลักษณะแบบสอบถามปลายปิด จำนวน 10 ข้อ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น

2. ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ในงานของพยาบาลวิชาชีพ 3 ด้าน ดังนี้คือ

2.1 ด้านสัมพันธภาพผู้ร่วมงาน เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยนำมาจากของสุธิดา โตพันธานนท์ (2549) ประกอบด้วยคำถามจำนวน 8 ข้อลักษณะแบบสอบถาม เป็นคำถามปลายปิด มีคำตอบให้เลือกตอบเป็น มาตรประมาณค่า (rating scale) เป็น 5 ระดับ

2.2 ด้านลักษณะงานเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยนำมาจากแบบสอบถามของดุษฎี เอกพจน์ (2551) ประกอบด้วยคำถาม จำนวน 9 ข้อได้แก่ เป็นแบบสอบถามแบบประมาณค่า 5 ระดับ

2.3 แบบสอบถามเกี่ยวกับภาวะผู้นำของหัวหน้าหอผู้ป่วยแบบแลกเปลี่ยนผู้วิจัยใช้ข้อคำถามจากแบบสอบถามที่นำมาจากแบบสอบถามของธนพรสวรรค์ อุดมพันธุ์ (2559) จำนวนทั้งหมด 12 ข้อ เป็นแบบสอบถามแบบประมาณค่า 5 ระดับ

3. ส่วนที่ 3 แบบสอบถามการคงอยู่ในงานผู้วิจัยใช้ข้อคำถามที่นำมาจากแบบสอบถามของทิพวัลย์ สุวรรณรักษ์ (2560)โดยนำมาจากแบบสอบถามของ Moosa (2013, pp. 55-56) ซึ่งประยุกต์แนวคิดของ Price & Mueller (1986, pp. 255-280)โดยวัดความตั้งใจที่จะคงอยู่ในองค์กรด้วยคำถาม 3 ข้อเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประเมินค่า5 ระดับหลังจากนั้นจึงนำมา แปลผลของคะแนน ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	ความหมายการคงอยู่
3.00-5.00	การคงอยู่ต่ำ
5.01-10.00	การคงอยู่ปานกลาง
0.01-15.00	การคงอยู่สูง

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

1. การตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (content valiaify) ในการศึกษาครั้งนี้ แบบสอบถามทั้ง 3 ชุด ผู้วิจัยนำมาโดยไม่มีการดัดแปลง ยกเว้นแบบสอบถามเรื่องสัมพันธภาพมีการปรับการใช้ภาษาเล็กน้อยจำนวน 3 ข้อจาก 8 ข้อ ดังนั้นจึงไม่ได้หาค่าความตรงตามเนื้อหา

2 การตรวจสอบความเที่ยงของแบบสอบถาม (rliability) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิไปทดลองใช้กับพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงาน 30 คน หลังจากนั้นนำข้อมูลที่ได้หาค่าความเที่ยง โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach'salpha coefficient) ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้แบบสอบถามด้านสัมพันธภาพของผู้ร่วมงานมีค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.75ด้านลักษณะงานเท่ากับ 0.78ภาวะผู้นำของหัวหน้าหอผู้ป่วยแบบแลกเปลี่ยนเท่ากับ 0.87 และด้านการคงอยู่เท่ากับ 0.80

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยส่งหนังสือขออนุญาตดำเนินการวิจัยและเข้าพบผู้อำนวยการโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งเพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์และวิธีดำเนินการวิจัยหลังจากได้รับอนุญาตจากถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาล ผู้วิจัยได้เข้าพบหัวหน้าฝ่ายการพยาบาล เพื่อชี้แจงขออนุญาตการเก็บข้อมูล

2. ผู้วิจัยเข้าพบกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดด้วยตนเองเพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์ และรายละเอียดของแบบสอบถามก่อนแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่าง ให้กลุ่มตัวอย่างทำ

แบบสอบถามนานประมาณ 30 นาที ในห้องที่จัดไว้แต่ในกรณีที่กลุ่มตัวอย่างไม่สะดวกในการตอบแบบสอบถามทันที กลุ่มตัวอย่างสามารถนำแบบสอบถามกลับไปทำที่บ้านได้โดยผู้วิจัยจะดำเนินการรวบรวมแบบสอบถามกลับคืน ภายใน 2 สัปดาห์ ด้วยตัวเอง

4. ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม ถ้าในกรณีที่ไม่สมบูรณ์ผู้วิจัยขออนุญาตกลุ่มตัวอย่างให้ข้อมูลเพิ่มเติมจนได้ข้อมูลสมบูรณ์

การเก็บข้อมูลตั้งแต่ เดือน 1 มีนาคม 2560 -31 มีนาคม 2560

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปวิเคราะห์โดยใช้การแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ยร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. ปัจจัยที่มีผลต่อการคงอยู่ของพยาบาล วิเคราะห์โดยใช้ การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (multiple regression)ด้วยวิธีการเลือกแบบขั้นตอน (stepwise selection)

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลปัจจัยด้านบุคคลและการทำงาน

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 106 คน พบว่า มีอายุเฉลี่ย 29.37 ปี (SD. =5.01) โดยมีอายุอยู่ในช่วง 21-30 ปีมากที่สุดถึงร้อยละ 69.8เป็นเพศหญิงร้อยละ 96.2 สถานภาพโสดร้อยละ 64.2 มีภูมิลำเนาอยู่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือมากที่สุดร้อยละ 67.9 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีถึงร้อยละ 96.2 กลุ่มตัวอย่าง มีประสบการณ์การทำงานในวิชาชีพพยาบาลเฉลี่ย 79.70 เดือน (SD. =65.99) โดยมีอายุงานในโรงพยาบาลแห่งนี้เฉลี่ย 50.52เดือน (SD. =43.41) มีรายได้ต่อเดือนเฉลี่ย41,405.66 บาท (SD. =8464.52) ซึ่งกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดได้ให้ข้อมูลสถานการเงินว่า มีรายได้ครอบครัวที่เพียงพอและยังมีเหลือเก็บถึงร้อยละ 60.4

2. ค่าคะแนนเฉลี่ย การคงอยู่ของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานอยู่ในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งพบว่า พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานอยู่ในโรงพยาบาลแห่งนี้ มีความเห็นต่อการคงอยู่ในองค์กรอยู่ในระดับสูง มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 12.13 (SD. =0.665)

3. ปัจจัยที่มีผลต่อการคงอยู่ในงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง พบว่าตัวแปรปัจจัย 3 ด้าน คือสัมพันธภาพผู้ร่วมงาน ลักษณะงาน และภาวะผู้นำของหัวหน้าหอผู้ป่วยแบบแลกเปลี่ยน มีความสัมพันธ์เชิงเส้นกับการคงอยู่ในงานในทิศทางบวกโดยมีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ.393, .056 และ.010 (p-value < .001) ตามลำดับ และพบว่า มีเพียงตัวแปรเดียวที่สามารถทำนายการคงอยู่ในงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนแห่งนี้ได้ คือ สัมพันธภาพผู้ร่วมงาน โดยมีค่า β =.425 (p-value < .001)

ตาราง 1

ปัจจัยที่มีผลต่อการคงอยู่ในงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง โดยใช้สิถิติ Multiple Regression ด้วยวิธีการเลือกแบบขั้นตอน (stepwise selection)

	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
Relation	.425	.058	.402	4.767	.001

ค่าคงที่ = .676, R = .425, R2 = .181 (p < .001)

การอภิปรายผล

1. สภาพการคงอยู่ของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง

จากการศึกษาพบว่า พยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งที่ศึกษา มีความเห็นต่อการคงอยู่ในองค์กร มีคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 12.13 (SD. =0.665) ซึ่งอยู่ในระดับสูง และการคงอยู่รายข้อมากที่สุด คือข้อที่ 1ฉันจะยังคงทำงานในโรงพยาบาลนี้ในปีหน้า4.26 (SD. =0.865) แสดงว่าพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนแห่งนี้ยังคงมีความคงอยู่ในโรงพยาบาลนี้ต่อไป ด้วยเหตุผลสนับสนุน อาทิเช่น พยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลแห่งนี้มีรายได้ต่อเดือนเฉลี่ย 41,405.66 บาท (SD. =8464.52)

โดยรายได้อยู่ในช่วงระหว่าง 25000-40000 บาท มากที่สุดถึงร้อยละ63.2 ซึ่งถือได้ว่าเป็นรายได้ที่สูงและกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดยังได้ให้ข้อมูลสถานะการเงิน ว่ามีรายได้ครอบครัวที่เพียงพอและยังมีเหลือเก็บถึงร้อยละ 60.4 นอกจากนั้นเหตุผลที่คงอยู่ในงาน เป็นเพราะงานพยาบาลเป็นงานที่ได้รับจากการยอมรับจากสหสาขาวิชาชีพ การที่พยาบาลมีทัศนคติที่ดีต่อวิชาชีพ โดยมีความคิดว่าการปฏิบัติงานช่วยเหลือเพื่อนมนุษย์ เป็นการได้บุญ มีเกียรติมีศักดิ์ศรี เป็นที่ยอมรับของสังคมจึงทำให้เกิดความภาคภูมิใจในวิชาชีพ ส่วนอีกเหตุผลหนึ่งนั้นคืออาชีพพยาบาลเป็นอาชีพที่มีความมั่นคงของงานสูง

2. ปัจจัยที่มีผลต่อการคงอยู่ของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง

จากผลการวิจัยพบว่า ตัวแปรปัจจัย 3 ด้าน คือ สัมพันธภาพผู้ร่วมงาน ลักษณะงานและภาวะผู้นำของหัวหน้าหอผู้ป่วยแบบแลกเปลี่ยน มีความสัมพันธ์เชิงเส้นกับการคงอยู่ในงานในทิศทางบวกทั้งนี้ด้วยเหตุผลว่าสัมพันธภาพที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงานจะทำให้การทำงานราบรื่น เกิดความสุขในการทำงานและทำให้เกิดความต้องการคงอยู่ในงาน ซึ่งผลจากการศึกษานี้สอดคล้องกับการศึกษาของ Darke (2014) ที่พบว่า สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนพยาบาลด้วยกัน การร่วมงานระหว่างพยาบาลและแพทย์ที่ทำงานด้วยกัน และการได้รับการยอมรับจากกลุ่มเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานและการคงอยู่ในงานในโรงพยาบาลส่วนลักษณะงานของพยาบาลที่มีความเป็นเอกลักษณ์ต่อวิชาชีพ ทำให้เกิดความภาคภูมิใจที่จะคงอยู่ในงาน และภาวะผู้นำของหัวหน้าหอผู้ป่วยนับว่าเป็นแรงกดดันอย่างหนึ่งต่อพยาบาลวิชาชีพที่จะทำให้พยาบาลพึงพอใจในงานและคงอยู่ในงาน (Kleinman, 2004)

ผลการทดสอบปัจจัยที่มีผลต่อการคงอยู่ในงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งพบว่ามีเพียงสัมพันธภาพผู้ร่วมงานเพียงตัวแปรเดียวที่สามารถทำนายการคงอยู่ในงานของพยาบาลวิชาชีพได้ ทั้งนี้เนื่องด้วยสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานเป็นสิ่งสำคัญในการทำงานเป็นสิ่งที่ช่วยให้งานราบรื่นและประสบความสำเร็จในการทำงาน การที่มีสัมพันธภาพที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน โดยการให้คำแนะนำ ช่วยเหลือสนับสนุน ช่วยเหลือพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน เป็น

สิ่งสำคัญที่ทำให้บุคคลตั้งใจคงอยู่ในงาน (Martis & Jackson, 2006) ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของจิรัชยา เจียวก๊ก (2555) ในประเด็นเชิงคุณภาพ ที่พบว่าสัมพันธภาพระหว่างผู้ร่วมงาน จะทำให้พยาบาลวิชาชีพคงอยู่ในงานทั้งเรื่องการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างานและจากการศึกษาของ Purpora & Blege (2015) ที่พบว่าสัมพันธภาพในกลุ่มเพื่อนที่ดี มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานโดยมีค่า beta เท่ากับ .523 ($p < .001$) ที่จะส่งผลต่อการคงอยู่ในงาน

ส่วนตัวแปร ลักษณะงานและภาวะผู้นำของหัวหน้าหอผู้ป่วยแบบแลกเปลี่ยน ไม่สามารถทำนายได้ ทั้งนี้เนื่องด้วยเหตุผลว่า ลักษณะของงานพยาบาลถึงแม้จะเป็นงานที่มีความมั่นคง แต่เนื่องจากลักษณะงานเป็นงานที่ทำงานหนักที่ต้องเข้าปฏิบัติงานทั้งกลางวันและกลางคืนเป็นเวรเช้า-บ่าย-ดึก ผู้ป่วยที่ดูแลมีภาวะโรคที่อาจจะซับซ้อนมากขึ้น ความคาดหวังในผู้บริการสูงขึ้น และจำนวนพยาบาลที่ไม่เพียงพอการขาดกำลังคน ทำให้พยาบาลทำงานหนักเกินภาระงานที่กำหนดเกิดความเหนื่อยล้าในการทำงาน เกิดความเครียดและเหนื่อยหน่ายต่องานที่ทำ นอกจากนี้ยังต้องใช้เวลาสำหรับปฏิบัติกิจกรรมอื่นๆ เช่น การเข้ารับการสัมมนา การประชุม การตรวจรับรองคุณภาพภายในและภายนอกจากองค์กรที่เป็นเลิศ ทำให้เกิดการแข่งขันตลอดเวลา (สุมาลี อยู่ผ่อง และบุญทิพย์ สิริธรังสี, 2558) ที่อาจส่งผลกระทบต่อความสมดุลของชีวิตการทำงานและชีวิตครอบครัว ดังนั้นลักษณะงานจึงไม่เป็นแรงจูงใจจนถึงขั้น ที่สามารถทำนายการคงอยู่ในงานของพยาบาลได้ส่วนภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนถึงแม้จะเป็นรูปแบบผู้นำที่ดีรูปแบบหนึ่ง แต่ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน (transactional leadership)เป็นกระบวนการที่ผู้นำให้รางวัลหรือลงโทษผู้ตาม ซึ่งขึ้นอยู่กับผลการปฏิบัติงานของผู้ตาม ผู้นำใช้กระบวนการแลกเปลี่ยนเสริมแรงตาม สถานการณ์ จูงใจ ผู้ตามให้ปฏิบัติงานตามระดับที่คาดหวังไว้ นั้นเพื่อช่วยให้ผู้ตามบรรลุเป้าหมาย และนอกจากนั้นจากการศึกษาของ Abualrub & Alghamdi (2012) พบว่าลักษณะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน นี้มีผลทำให้พยาบาลมีความพึงพอใจต่องานน้อยว่าผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง และไม่สามารถทำนายการคงอยู่ของพยาบาล ที่ทำงานใน

ซาอุดิอราเบีย

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะต่อหน่วยงานโรงพยาบาล ผู้บริหารการพยาบาลและผู้บริหารโรงพยาบาลควรกำหนดนโยบายและสนับสนุนกลยุทธ์เกี่ยวกับการคงอยู่ในงานของพยาบาลด้วยการส่งเสริมสัมพันธภาพของบุคลากรในโรงพยาบาล การทำงานในองค์กรให้มีความสามัคคีกัน รู้จักการทำงานเป็นทีม ดูแลกันแบบพี่น้อง ทั้งเพื่อนร่วมงานและเพื่อนร่วมอาชีพ บริหารจัดการการขัดแย้งอย่างมีประสิทธิภาพ เปิดโอกาสให้ทุกคนได้แสดงความคิดเห็นที่ขัดแย้งออกมาได้อย่างมีเหตุผล สร้างสิ่งแวดล้อมที่ดีในการทำงาน ทำให้เกิดความสุขและความพึงพอใจในงาน

2. ข้อเสนอแนะต่อการทำวิจัยครั้งต่อไป ควรทำการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมสัมพันธภาพของบุคลากรในเชิงลึก เพื่อนำมาใช้ในการสร้างโครงการที่ส่งเสริมการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคลากรที่ตรงกับความต้องการของบุคลากร

References

Abualrub, R., & Alghamdi, M. G. (2012). The impact of leadership styles on nurses satisfaction and intention to stay among Saudi nurses. *Journal of Nursing Management, 20*(5), 668-678.

Bass, B. M., & Avolio, B. J. (1994). *Improving organizational effectiveness through transformational leadership*. Thousand Oaks, CA: Sage.

Darke, R. M. (2014). *Job satisfaction and retention of registered nurses at small rural hospital in Southeastern United States*. Master of Science Thesis, Webb University School of Nursing.

Ekkpot, D. (2008). *Factors influencing retention of professional nursing at hospital in three southern border provinces.* Master of Nursing Sciences Thesis, Sukhothai Thammathirat University. (in Thai)

Jeawkok, J. (2012). *Retention and intention of resignation to the job of registered nurses in the university hospital, Songkhla province*. Master of Arts Thesis, Songkla University. (in Thai)

Khunthar, A. (2014). The impacts and solutions to nursing workforce shortage in Thailand. *Journal of Nursing Science, 32*(1), 81-90. (in Thai)

Konping, K. (2009). *Intention to stay in employment of operation room nurses at Siriraj hospital.* Master of Sciences Thesis, Silpakorn University. (in Thai)

Mathis, R. L., & Jackson, J. H. (2006). *Human resource management*. South-Western: Thomson.

Moosa, F. (2013). *Factors related to intent to stay among nurses in the Tertiary hospital, Maldivas.* Master of Nursing Science Thesis, Chiang Mai University.

Price, J. L., & Mueller, C. (1986). *Handbook of organizational measurement*. Marshfield, MA: Pitman.

Purpora, C., & Blege, M. A. (2015). Job satisfaction and horizontal violence in hospital staff registered nurses: The mediating role of peer relationships. *Journal of Clinical Nursing, 24*(1), 2286–2294.

Srisathitnarakoon, B. (2550). *Leadership and strategic management in nursing organization for the 21thcentury*. Bangkok: Chulalongkron University. (in Thai)

Sukhontharat, A. (1999). *Job resign of professional nurses in Bangkok area.* Master of Nursing Science, Chulalongkorn University. (in Thai)

Suvarnaraksha, T. (2016). *Factors affecting intention to stay among nurse faculty member in private nursing school in bangkok and metropolitan region*. Master of Nursing Science Thesis, Eastern Asia University. (in Thai)

Taunton, R. L., Krampitz, S. D., & Woods, C. Q. (1989). Manager impact on retention of hospital staff: Part 1. *Journal of Nursing Administration, 19*(3), 14-19.

Thoopanthanon, S. (2006). *Factors influencing the retention of nursing employees, government university hospital.* Master of Nursing Science Thesis, Chulalongkorn University. (in Thai)

Udompan, T. (2016). *Relationship between leadership style of head nurses and conflict management in private hospitals*. Master of Nursing Science Thesis. Eestern Asia University. (in Thai)

Udompan, T., & Paktoop, M. (2016). Relationship between leadership style of head nurses and conflict management in private hospitals. *EAU Heritage Journal Science and Technology, 10*(2), 231-232. (in Thai)

Wiriyakangsanon, W. (2013). *Job satisfaction /organization commitment /nurse retention.* Master of Nursing Science Thesis, Christain University. (in Thai)

Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis* (3rd ed.). New York: Harper & Row.

Yupong, S., & Siritarungsri, B. (2013). *Factors affecting job retention of professional nurses at the surgical nursing division in a university hospital, metropolitan Bangkok.* Retrieved from http://www.stou.ac.th/thai/grad_stdy/Masters/ฝสส/research/4 (in Thai)

สมรรถนะการพยาบาลข้ามวัฒนธรรมตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ ในเครือข่ายโรงพยาบาลเอกชนกลุ่มหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

Transcultural Nursing Competency among Professional Nurses in Network Private Hospital in Bangkok

อรทัย หนูแก้ว และ มณีรัตน์ ภาคธูป
Orathai Nookaew and Maneerat Paktube
หลักสูตรพยาบาลศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย
Master of Nursing Science, Eastern Asia University
Received: January 19, 2018
Revised: March 6, 2018
Accepted: March 8, 2018

บทคัดย่อ

กาวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะและเปรียบเทียบสมรรถนะการพยาบาลข้ามวัฒนธรรมของพยาบาลวิชาชีพ ในเครือโรงพยาบาลเอกชนกลุ่มหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีความแตกต่างกันในเรื่องระดับการศึกษา ช่วงอายุ นโยบายองค์กรและหอผู้ป่วย กลุ่มตัวอย่างคือ พยาบาลวิชาชีพจำนวน 225 คนที่ได้มาโดยการเลือกสะดวก เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป แบบสอบถามนโยบายองค์กร และแบบสอบถามสมรรถนะการพยาบาลข้ามวัฒนธรรม มีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม เท่ากับ 0.95 และ 0.98ตามลำดับ สถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน independent t-test และ One way Anova ซึ่งสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้พยาบาลวิชาชีพที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมี ค่าคะแนนเฉลี่ยสมรรถนะการพยาบาลข้ามวัฒนธรรมโดยรวมอยู่ในระดับสูง ($\overline{X}$ = 3.64, SD .58) พยาบาลวิชาชีพที่มี ช่วงอายุต่างกันและปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยต่างกัน มีสมรรถนะการพยาบาลข้ามวัฒนธรรมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนพยาบาลวิชาชีพที่มีความแตกต่างกันในเรื่อง ระดับการศึกษา และนโยบายองค์กรที่แตกต่างกัน) มีสมรรถนะการพยาบาลข้ามวัฒนธรรมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 งานวิจัยนี้มีข้อเสนอแนะว่า ผู้บริหารการพยาบาล ควร ส่งเสริมให้พยาบาลมีการศึกษาต่อในระดับสูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไป สร้างโปรแกรมโดยเน้นเรื่องความสามารถด้านภาษาสากล ส่วนในการวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาวิจัยเกี่ยวกับเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการพยาบาลข้ามวัฒนธรรม

คำสำคัญ: พยาบาลวิชาชีพ, การพยาบาลข้ามวัฒนธรรม, สมรรถนะการพยาบาล

Abstract

The purpose of this research aimed to study level of transcultural competency and comparison of transcultural competency in nurses who have different in levels of education, different ages, transcultural nursing policy and patient departments in one affiliated private hospital in Bangkok. Convenience sampling method was used to recruit 225 professionals' nurses. The tools were questionnaires about general information, transcultural policy and transcultural nursing competency which had

reliability 0.95 and 0.98 respectively. The statistics used in this research were frequency, percentage, mean, standard deviation, independent t-test and One-way Anova. The findings found that mean average of transcultural policy was at a high level ($\overline{X}$ = 3.64, SD. = .58). Transcultural competency in professional nurses who had difference in level of ages, and patient departments were not different significantly. (p –value < .05) But professional nurses who had differences in levels of education and differences in transcultural nursing policy had different transcultural nursing competencies at a significantly at 0.5 level. This research suggested that the nursing administration should promote nurses to study at a higher level than only the undergraduate level, develop focus on programs, and study the research about factors effecting transcultural nursing.

Keywords: nursing, transcultural policy, transcultural nursing competency

บทนำ

ในกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลกศตวรรษที่ 21 ธุรกิจการให้บริการทางการแพทย์และธุรกิจเกี่ยวกับการดูแลรักษาสุขภาพเติบโตขึ้นสูงมาก สำหรับประเทศไทยได้กำหนดแผนพัฒนาประเทศไทยให้เป็นศูนย์กลางสุขภาพนานาชาติ เป็นผลทำให้ผู้ป่วยชาวต่างชาติส่วนใหญ่จะเข้ารับบริการในโรงพยาบาลขนาดใหญ่ที่มีจำนวนเตียง 100 เตียงขึ้นไป ประเทศไทยเป็นแหล่งที่มีผู้ป่วยชาวต่างชาติเลือกใช้บริการ ด้วยปัจจัยหนุนที่ราคาค่าใช้จ่ายในการบริการที่ถูกกว่าประเทศอื่น ประกอบกับมาตรฐานความพร้อมของแพทย์และสถานพยาบาลที่สูงกว่าชาติอื่นที่ประกาศเป็นเมดิคอลฮับอัตราการขยายตัวของรายได้โรงพยาบาลเอกชน ในปี 2560 และในระยะต่อไป จะถูกขับเคลื่อนโดยรายได้จากลูกค้าต่างชาติเป็นหลัก โดยเฉพาะตลาด Medical Tourism สะท้อนได้จาก รายได้ของธุรกิจโรงพยาบาลเอกชนที่มาจากกลุ่มคนไข้ต่างชาติมีสัดส่วนเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 25.0 ของรายได้ทั้งหมดของโรงพยาบาลเอกชน ในปี 2554 เป็นกว่าร้อยละ 27.0 ในปี 2558 และคาดว่าจะเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 30.0 ในปี 2560 (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2560) ซึ่งสอดคล้องกับตัวเลขการเข้ามารับการรักษาของผู้ป่วยต่างชาติในประเทศไทย ที่มีแนวโน้มขยายตัวอย่างต่อเนื่อง โดยในปี 2557 มีจำนวน 1.7 ล้านครั้งหรือเพิ่มขึ้นร้อยละ19.2จากปี 2556

นอกจากนี้เมื่อพิจารณาจากสัญชาติของผู้ป่วยชาวต่างชาติที่เข้ามารักษาในประเทศ จากข้อมูลล่าสุดปี 2555 พบว่าอันดับหนึ่งคือประเทศพม่าที่ร้อยละ 20.8 เนื่องจากมาตรฐานการรักษาในประเทศไทยสูงกว่า ประกอบกับประเทศไทยอยู่ใกล้กับประเทศพม่า ทำให้การเดินทางมารับบริการมีความสะดวก อันดับที่สองคือประเทศจีนร้อยละ 12.2 จะเห็นได้ว่าชาวจีนนั้นถือเป็นนักท่องเที่ยว ที่เข้ามาท่องเที่ยวยังประเทศไทยเป็นอันดับหนึ่ง ทำให้มีผู้ป่วยชาวจีนเข้ามารักษาพยาบาลเป็นจำนวนมาก อันดับสามได้แก่ประเทศสหรัฐอเมริกาที่ร้อยละ 9.6 (ณัฐพล วุฒิรักขจร, 2560, น. 3) นอกจากนั้นแต่ละโรงพยาบาลยังมีการตั้งเป้าหมายลูกค้าเฉพาะกลุ่ม เช่น ลูกค้ามุสลิมเป็นต้น ส่วนภายในประเทศการเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจและสังคม ทำให้มีการเคลื่อนย้ายแรงงานจากภูมิภาคหนึ่งไปสู่อีกภูมิภาคหนึ่ง ซึ่งมีความแตกต่างกันทางด้านภาษาถิ่นสำเนียง โทนเสียง วัฒนธรรม และวิถีชีวิต การสัมผัส สีหน้าอารมณ์ เมื่อเจ็บป่วยต้องเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลที่แตกต่างจากถิ่นที่อยู่อาศัย การให้การดูแลผู้ป่วยจึงเป็นหัวใจสำคัญที่ฝ่ายการพยาบาลจะต้องมีการปรับตัวในการดูแลผู้ป่วยที่มีความหลากหลายวัฒนธรรมให้เหมาะสม

พยาบาลคือบุคลากรทางการแพทย์ที่ทำหน้าที่ดูแล ผู้รับบริการ อย่างใกล้ชิดจึงเป็นบุคคลสำคัญที่ต้องมีสมรรถนะการพยาบาลข้ามวัฒนธรรมที่ดี แต่จากข้อมูลการให้บริการของโรงพยาบาลพบว่า การให้บริการพยาบาล

แก่ผู้ป่วยต่างชาติมีความ ล่าช้า พยาบาลไม่กล้า มีความกังวลเมื่อเผชิญหน้าและพูดคุยกับ ผู้รับบริการชาวต่างชาติ และการให้การพยาบาลจึงจำเป็นต้องใช้ล่ามเป็นส่วนใหญ่ในการสนทนา ปัญหาที่พบคือล่ามไม่มีความรู้ เกี่ยวกับการพยาบาล หรือทางการแพทย์ ทำให้การให้ข้อมูลไม่ครอบคลุม ครบถ้วน เกิดช่องว่างระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เพราะผู้ป่วยจะได้รับข้อมูลทางด้านบริการไม่ครบ ถึงแม้โรงพยาบาลที่ผู้วิจัยศึกษาเป็นโรงพยาบาลที่ให้บริการผู้ป่วยหลายเชื้อชาติ และหลากหลายวัฒนธรรม แต่ยังไม่มีการศึกษาเกี่ยวกับสมรรถนะการพยาบาลข้ามวัฒนธรรม ของพยาบาลวิชาชีพดังกล่าว

การที่พยาบาลไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจึง เป็นอุปสรรคที่สำคัญของการให้การพยาบาล เกิดช่องว่างทางสังคมระหว่างผู้รับบริการกับพยาบาลผู้ดูแล ก่อให้เกิดผลเสียต่อประสิทธิภาพการพยาบาล ไม่สามารถให้การบริการแก่ผู้รับบริการแบบเป็นองค์รวม นอกจากนั้นยังนำไปสู่ความไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติการพยาบาล ผลเสียในเชิงเศรษฐกิจคือทำให้โรงพยาบาลไม่สามารถแข่งขันในเชิงธุรกิจระดับนานาชาติได้ และไม่สามารถรุกตลาดต่างประเทศได้ ในทางตรงกันข้ามถ้าพยาบาลมีสมรรถนะการพยาบาลข้ามวัฒนธรรมดี สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ และญาติของผู้รับบริการให้เกิดความประทับใจ ก็จะเป็นแรงจูงใจให้จำนวนผู้รับบริการเพิ่มขึ้น โรงพยาบาลสามารถแข่งขันในเชิงธุรกิจได้

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะการพยาบาลข้ามวัฒนธรรมของพยาบาลวิชาชีพ ในเครือข่ายโรงพยาบาลเอกชนกลุ่มหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

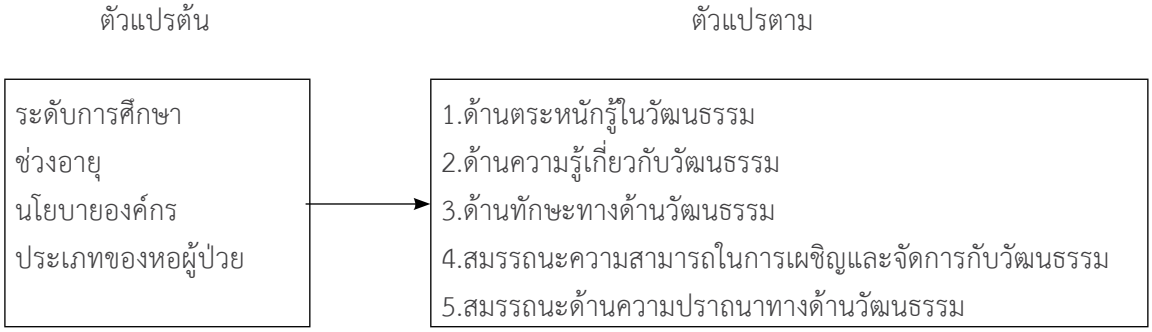
2. เพื่อเปรียบเทียบสมรรถนะการพยาบาลข้ามวัฒนธรรมของพยาบาลวิชาชีพในเครือข่ายโรงพยาบาลเอกชนกลุ่มหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มี เพศ ระดับการศึกษา ช่วงอายุ ประสบการณ์การทำงาน นโยบายองค์กร วัฒนธรรมองค์กร และหอผู้ป่วย ที่แตกต่างกัน

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีของ Leininger (2010, pp. 24-25) ได้กล่าวถึงปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อการพยาบาลข้ามวัฒนธรรม ซึ่งคือรังสีของพระอาทิตย์ 7 ตัว ที่จะมีอิทธิพล ต่อภาวะสุขภาพดี และการเจ็บป่วยของบุคคล ครอบครัว รวมถึงการดูแลผู้รับบริการข้ามวัฒนธรรม ส่วน Campinha-Bacote (2003) ได้พัฒนาแบบจำลองการให้บริการทางสุขภาพที่เน้นการปฏิบัติในเชิงวัฒนธรรม ของผู้ประกอบอาชีพทางด้านสาธารณสุข ว่าประกอบด้วย 5 องค์ประกอบคือ (1) ความตระหนักรู้ในวัฒนธรรม (2) ความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรม (3) ทักษะทางด้านวัฒนธรรม (4) ความสามารถในการเผชิญและจัดการกับวัฒนธรรม และ (5) ความปรารถนาทางวัฒนธรรม เป็นการสร้างแรงจูงใจให้แก่บุคลากรทางด้านสุขภาพ ให้เกิดความรู้สึกว่าต้องการ (want to) มากกว่าที่รู้สึกว่าจำเป็นต้องทำ (have to) (Capinha-Bacote, 2003, pp. 1-5; ชุตินันท์ จันทรเสนานนท์, ศิริชัย กาญจนวาสี และ กมลวรรณ ตังธนกานนท์, 2555, น. 47) ระดับการศึกษา มีผลต่อความสามารถในการพยาบาลต่างวัฒนธรรม ทั้งนี้เนื่องจากระดับการศึกษา ทำให้มีความเข้าใจในเรื่องความแตกต่างทางวัฒนธรรม ต้องใช้การคิด วิเคราะห์แตกต่างกันการจัดการเรียนการสอนพยาบาลในระดับปริญญาโทและปริญญาเอก ใช้การสอนโดยอาศัยแนวคิดทางด้านมนุษยวิทยา และการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ จึงจะทำให้เข้าใจในเรื่องวัฒนธรรมได้อย่างลึกซึ้งกว่าการจัดการเรียนการสอนพยาบาลในระดับปริญญาตรี (de Villiers & van der Wal 1995, p. 58) ช่วงอายุที่แตกต่างกัน จะมีความเข้าใจเรื่องสุขภาพและการเจ็บป่วยแตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากในแต่ละช่วงอายุใจะเกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมทางด้านวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน

นโยบายองค์กร นั้นจะเกี่ยวข้องกับการกำหนดมาตรการต่างๆ ให้สอดคล้องกับการดูแลข้ามวัฒนธรรม (Andrews & Boyle, 2012, pp. 211-212) และวัฒนธรรมองค์กรอาจจะขัดขวางหรือส่งเสริมการดูแลผู้ป่วยข้ามวัฒนธรรม (Munoz & Luckmann, 2005, p. 96) ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงเสนอกรอบแนวคิดดังนี้

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

พยาบาลวิชาชีพที่มีระดับการศึกษา ช่วงอายุ นโยบายองค์กร และประเภทของหอผู้ป่วย ต่างกันมีสมรรถนะการพยาบาลข้ามวัฒนธรรมต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงบรรยาย เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะและเปรียบเทียบสมรรถนะการพยาบาลข้ามวัฒนธรรมของพยาบาลวิชาชีพ ในเครือโรงพยาบาลเอกชนกลุ่มหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีความแตกต่างกันในเรื่องระดับการศึกษา ช่วงอายุ นโยบายองค์กรและหอผู้ป่วย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนในเครือข่าย 5 แห่งในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 583 คน กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 232 คน โดยใช้สูตรของ ยามาเน่ (Yamane อ้างถึงใน บุญใจ ศรีสถิตนรากูล, 2553, น. 207) ได้รับแบบสอบถามจำนวน 225 ชุด คิดเป็นร้อยละ 96.9

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประกอบด้วยแบบสอบถามที่ถูกสร้างขึ้นตามกรอบในการวิจัย ประกอบด้วย 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล จำนวน 8 ข้อ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามนโยบายองค์กรจำนวน 12 ข้อ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยมีความหมายของระดับคะแนน 1-5

ค่าคะแนนอยู่ระหว่าง 12-60 คะแนนสูง หมายความว่า องค์กรนั้นมีนโยบายองค์กรดีกว่าองค์กรที่มีคะแนนต่ำกว่า หลังจากนั้นจึงนำค่าคะแนนที่ได้ แล้วมาแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม เป็นกลุ่มระดับสูง กลุ่มระดับกลาง และกลุ่มระดับต่ำ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถาม เกี่ยวกับเรื่องสมรรถนะการพยาบาลข้ามวัฒนธรรม เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยพัฒนาจากเครื่องมือของ วีรนุช วิบูลย์พันธุ์ (2550) จำนวน 55 ข้อ แบ่งตามรายด้านดังนี้

ด้านที่ 1 ด้านความตระหนักรู้ในวัฒนธรรมจำนวน 8 ข้อ

ด้านที่ 2 ด้านความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมจำนวน 5 ข้อ

ด้านที่ 3 ด้านทักษะทางด้านวัฒนธรรมจำนวน 9 ข้อ

ด้านที่ 4 สมรรถนะ ความสามารถในการเผชิญและจัดการกับวัฒนธรรมจำนวน 17 ข้อ

ด้านที่ 5 สมรรถนะ ด้านความปรารถนาทางด้าน

วัฒนธรรมจำนวน 16 ข้อ

สำหรับตัวเลือกมีเกณฑ์ให้เลือกตอบเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ

เกณฑ์การแปลผลคะแนนสมรรถนะการพยาบาลข้ามวัฒนธรรม (วีรนุช วิบูลย์พันธุ์ , 2550)

1.00 - 1.89 หมายถึง มีสมรรถนะการพยาบาลข้ามวัฒนธรรมในระดับต่ำมาก

1.90 - 2.69 หมายถึง มีสมรรถนะการพยาบาลข้ามวัฒนธรรมในระดับต่ำ

2.70 - 3.49 หมายถึง มีสมรรถนะการพยาบาลข้ามวัฒนธรรมในระดับปานกลาง

3.50 - 4.29 หมายถึง มีสมรรถนะการพยาบาลข้ามวัฒนธรรมในระดับสูง

4.30 - 5.00 หมายถึง มีสมรรถนะการพยาบาลข้ามวัฒนธรรมในระดับสูงมาก

แบบสอบถาม นโยบายองค์กรและสมรรถนะการพยาบาลข้ามวัฒนธรรมมีค่าความตรงตามเนื้อหาเท่ากับ 0.91 และ 0.82 ตามลำดับ ส่วนค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามที่วิเคราะห์ด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบรัค (Cronbach's Alpha Coefficient) มี ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.95 และ 0.98 ตามลำดับ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยขอหนังสือจากมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชียถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลที่ศึกษาเข้าพบผู้อำนวยการสายงานพยาบาลโรงพยาบาลที่ศึกษาเพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์และขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล รวมทั้งชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับเรื่องการตอบแบบสอบถาม

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลทั่วไป คำนวณโดยการแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ละส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน นำเสนอในรูปตาราง ประกอบความเรียง ข้อมูลสมรรถนะการพยาบาลข้ามวัฒนธรรมของพยาบาลวิชาชีพ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทั้งโดยรวมและ รายด้าน และวิเคราะห์เปรียบเทียบสมรรถนะการพยาบาลข้ามวัฒนธรรมระหว่างพยาบาลวิชาชีพ กับตัวแปรต้น 2 กลุ่มคือ ระดับการศึกษา และช่วงอายุโดยใช้สถิติ independent t-test กับตัวแปรตาม 3 กลุ่มขึ้นไป คือ นโยบายองค์กร และหอผู้ป่วย โดยใช้ One way Anova และทดสอบความแตกต่างระหว่างคู่ด้วยวิธี LSD

ผลการวิจัย

1. จำนวนและร้อยละ ข้อมูลทางด้านประชากรและการทำงาน ของพยาบาลวิชาชีพในเครือข่ายโรงพยาบาลเอกชนกลุ่มหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร

พบว่าพยาบาลวิชาชีส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 93.8 สถานภาพโสดร้อยละ 67.1 ส่วนใหญ่ จากศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 95.1 มีประสบการณ์การทำงาน เป็นพยาบาลวิชาชีพ เฉลี่ย 7.67 ปี (SD = 6.55) โดยปฏิบัติงานในระดับผู้ชำนาญการมากที่สุด ร้อยละ 50.7 ช่วงอายุ พบว่าเป็นบุคคลใน รุ่น Generation Y มากที่สุด ร้อยละ 81.8 ปฏิบัติงานในประเภทหอผู้ป่วยในมากที่สุด ร้อยละ 51.1 มีนโยบายองค์กรอยู่ในระดับปานกลางร้อยละ 43.6 รองลงมาคือมีนโยบายองค์กร อยู่ในระดับสูงร้อยละ 42.6 ส่วน

2. ค่าคะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานสมรรถนะการพยาบาลข้ามวัฒนธรรมของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานโรงพยาบาลเอกชนในเครือข่ายกลุ่มหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

พบว่าพยาบาลวิชาชีพ มีค่าคะแนนเฉลี่ยสมรรถนะการให้พยาบาลข้ามวัฒนธรรมมีโดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 (SD = .58) และพบว่าค่าคะแนนเฉลี่ยสมรรถนะด้านความตระหนักรู้ในวัฒนธรรมอยู่ในระดับสูงโดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 (SD = 70) ส่วนสมรรถนะด้านความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรม อยู่ในระดับที่ที่ต่ำโดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 (SD = 72)

3. เปรียบเทียบค่าคะแนนเฉลี่ยสมรรถนะการพยาบาลข้ามวัฒนธรรมของพยาบาลวิชาชีพที่มี ช่วงอายุและระดับการศึกษาแตกต่างกันด้วยสถิติ Independent t-test

พบว่าพยาบาลวิชาชีพ ช่วงอายุ Generation X และ Generation Y มีค่าคะแนนเฉลี่ยของสมรรถนะการพยาบาลข้ามวัฒนธรรมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (t = -.76 , p-value = .45) ส่วนระดับการศึกษา พบว่าพยาบาลที่มีการศึกษาระดับปริญญามีค่าคะแนนเฉลี่ยสมรรถนะการพยาบาลข้ามวัฒนธรรม แตกต่างจากพยาบาลที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 (t = -2..21, p-value = .02)

ตาราง 1

เปรียบเทียบค่าคะแนนระดับการศึกษาที่ต่างกัน ด้วยสถิติ Independent t-test

ระดับการศึกษา	n	ค่าเฉลี่ย	SD	t	p-value
ปริญญาตรี	214	198.44	32.57	-2.21	.02
สูงกว่าปริญญาตรี	11	220.27	11.47		

4. เปรียบเทียบค่าคะแนนเฉลี่ยของสมรรถนะการพยาบาลข้ามวัฒนธรรมของพยาบาลที่มีความแตกต่างกันเกี่ยวกับนโยบายองค์กร และหอผู้ป่วยด้วยสถิติ ANOVA

พยาบาลที่ทำงานในโรงพยาบาลที่มีนโยบายองค์กรต่างกัน มีค่าคะแนนเฉลี่ยสมรรถนะการพยาบาลข้ามวัฒนธรรมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 (F = 34.19, p–value = .01) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ และเมื่อทำการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD (ตาราง 3) พบว่าพยาบาลที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลที่มีนโยบายองค์กรระดับสูง มีค่าคะแนนเฉลี่ยสมรรถนะการพยาบาลข้ามวัฒนธรรมระดับสูงกว่าพยาบาลที่ทำงานในโรงพยาบาลที่มีนโยบายองค์กรระดับกลางและในระดับต่ำ และพยาบาลที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลที่มีนโยบายองค์กรระดับกลาง มีค่าคะแนนเฉลี่ยสมรรถนะการพยาบาลข้ามวัฒนธรรมสูงกว่าพยาบาลที่ทำงานในโรงพยาบาลที่มีนโยบายองค์กรในระดับต่ำ

พยาบาลที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยต่างกัน มีค่าคะแนนเฉลี่ยสมรรถนะการพยาบาลข้ามวัฒนธรรมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ.05 (F = .23, p–value = .22) ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

ตาราง 2

เปรียบเทียบค่าคะแนนเฉลี่ย สมรรถนะการพยาบาลข้ามวัฒนธรรม ที่มี ความแตกต่างกันในเรื่อง นโยบายองค์กร ด้วยสถิติ ANOVA

นโยบายองค์กร	df	SS	MS	F	P value
ระหว่างกลุ่ม	2	55428.73	27714.36	34.19	.01
ภายในกลุ่ม	222	179927.42	810.484		
รวม	224	235356.16			

ตาราง 3

การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD ของค่าเฉลี่ยสมรรถนะการพยาบาลข้ามวัฒนธรรมจำแนกตามระดับ นโยบายองค์กร

นโยบายองค์กร	n	X	SD	1	2	3
ระดับสูง	96	216.55	23.55	-	23.45*	44.64*
ระดับกลาง	98	193.10	27.85	-	-	21.19*
ระดับต่ำ	31	171.90	41.62	-	-	-

การอภิปรายผล

1. สมรรถนะการพยาบาลข้ามวัฒนธรรมของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงาน พบว่าพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงาน ในหอผู้ป่วย มีสมรรถนะการพยาบาลข้ามวัฒนธรรมโดยรวมมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 (SD = .58) อยู่ในระดับสูงเหตุผลที่เป็นเช่นนี้เนื่องจากโรงพยาบาลเอกชนในเครือที่ผู้วิจัยศึกษาเป็นโรงพยาบาลที่มีนโยบายในการรับผู้ป่วยข้ามวัฒนธรรมและมีหอผู้ป่วยพิเศษในการรองรับผู้ป่วยต่างชาติ จะเห็นได้ว่าโรงพยาบาลมีคะแนน นโยบายขององค์กรเกี่ยวกับเรื่องการส่งเสริมสมรรถนะการพยาบาลข้ามวัฒนธรรมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเกินครึ่ง ($\overline{X}$ = 40.81, SD= 10.20) และโรงพยาบาลมีนโยบายที่เป็นรูปธรรมในการสร้างแรงจูงใจในการการดูแลผู้ป่วยข้ามวัฒนธรรมและมีนโยบายส่งเสริมการคงอยู่ของบุคลากรที่มีความสามารถ มีระบบการประเมินความรู้ภาษาอังกฤษและภาษาต่างชาติ สำหรับพยาบาล อย่างสม่ำเสมอ และถ้าสอบภาษาอังกฤษผ่านตามเกณฑ์ที่กำหนดจะได้รับค่าตอบแทนรายเดือน เดือนละ 1,000 บาท (ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ โรงพยาบาลบางปะกอก 9 อินเตอร์เนชั่นเนล, 2560) และหากพยาบาลที่ดูแลผู้ป่วยกลุ่มต่างชาติเฉพาะเช่น ชาวอาหรับ หรือกลุ่มชาวยุโรป และกลุ่มชาวอาเซียน จะได้รับค่าตอบแทนพิเศษรายเดือน เดือนละ 3,000 บาท

อีกประการหนึ่งนั้น พยาบาลในองค์กรจะมีการปรับฐานเงินเดือนขึ้นทุกปี ตามสมรรถนะของการปฏิบัติงานซึ่งหัวข้อการประเมินจะเกี่ยวข้องกับสมรรถนะการดูแลผู้ป่วยข้ามวัฒนธรรม ด้วยเหตุนี้จึงเป็นเหตุผลและเป็นแรงจูงใจให้พยาบาลมีความกระตือรือร้นใส่ใจเต็มใจในการดูแลผู้รับบริการข้ามวัฒนธรรมตามที่องค์กรกำหนด นอกจากนั้นยังพบว่า พยาบาลที่มีประสบการณ์ในการดูแลผู้รับบริการชาวต่างชาติ และมีความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษ และภาษาอื่น ซึ่งผลการศึกษานี้สอดคล้องกับการศึกษาของสุนิย์ แข็งสารกิจ และ สุทธิพร มูลศาสตร์ (2558, น. 99-110) ที่พบว่าพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งมีสมรรถนะทางวัฒนธรรมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.68, SD = 0.52) และสอดคล้องกับการศึกษาของ Eldar & Roth (2013, pp. 17-21) ที่พบว่าพยาบาลชาวอิสราเอล มีทักษะในการพยาบาลข้ามวัฒนธรรมมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง

2.ระดับการศึกษา พบว่า สมรรถนะการพยาบาลข้ามวัฒนธรรมของพยาบาลที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรีแตกต่างกัน เหตุผลที่เป็นเช่นนี้เนื่องจากระดับการศึกษาทำให้มีความเข้าใจในเรื่องความต่างวัฒนธรรมที่ต้องใช้การคิดวิเคราะห์ (Leininger, 2010, p. 468) พยาบาลที่เรียนในระดับสูงกว่าปริญญาตรีจะเข้าใจแนวคิดทางด้านมนุษยวิทยา (anthropology) และการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพที่ทำให้เข้าใจในเรื่องวัฒนธรรมได้อย่างลึกซึ้งซึ่งความสามารถระดับนี้เหมาะกับผู้เรียนในระดับบัณฑิตศึกษาขึ้นไป ส่วนความรู้การพยาบาลข้ามวัฒนธรรมในระดับปริญญาตรี จะเป็นความรู้เกี่ยวกับการพยาบาลข้ามวัฒนธรรมโดยทั่วไป ซึ่งผลจากการศึกษานี้สอดคล้องกับการศึกษาของ Hart & Mareno (2016, p. 121) เกี่ยวกับเรื่องการรับรู้ต่อสมรรถนะการพยาบาลข้ามวัฒนธรรมรูปแบบของ Campinha-Bacote Model ที่เขียนขึ้นเมื่อปีค.ศ. 2007 โดยทำการศึกษากับพยาบาลทางตอนใต้ ของประเทศสหรัฐอเมริกาจำนวน 2,000 คน โดยเป็นพยาบาลที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี 1,000 คนและจบการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา 1,000 คน ผลจากการศึกษาพบว่า พยาบาลระดับปริญญาตรี รับรู้ว่าตนเองว่ามีความรู้และทักษะในการพยาบาลข้ามวัฒนธรรมต่ำ ส่วนการเรียนรู้และการฝึกเกี่ยวกับเรื่องดูแลผู้รับบริการต่างวัฒนธรรมมีน้อย และพบว่าพยาบาลที่มีระดับการศึกษาสูงระดับบัณฑิตศึกษาสามารถทำนายความรู้เกี่ยวกับสมรรถนะการพยาบาลต่างวัฒนธรรมได้โดยมีค่า β = .138 (p value = .012)

3. นโยบายองค์กรพบว่าพยาบาลที่ทำงานในโรงพยาบาลที่องค์กรมีนโยบายส่งเสริมการพยาบาลข้ามวัฒนธรรมที่สูงกว่า มีสมรรถนะในการพยาบาลผู้ป่วยข้ามวัฒนธรรมดีกว่าพยาบาลที่ทำงานในองค์กรที่มีนโยบายต่ำกว่า เหตุผลที่เป็นเช่นนี้ เพราะนโยบายขององค์กรมีความสำคัญต่อการดูแลผู้ป่วยข้ามวัฒนธรรมองค์กรที่ไม่ได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารทำให้บุคลากรขาดโอกาสในการศึกษาเกี่ยวกับเรื่องความต่างวัฒนธรรมนโยบาย และกระบวนการที่เข้มงวดสมรรถนะของบุคลลากรเกี่ยวกับการดูแลต่างวัฒนธรรมจะต่ำ นอกจากนั้นองค์กรโรงพยาบาลที่ผู้วิจัยได้ศึกษาโรงพยาบาลบางแห่งมีนโยบายขยายตลาด

ต่างประเทศ และมีการส่งเสริมสนับสนุนการพยาบาลข้ามวัฒนธรรมเช่นส่งเสริมในเรื่องภาษาต่างประเทศ โดยเฉพาะภาษาอังกฤษ และ ภาษาอาหรับ เป็นผลให้การสื่อสารระหว่างพยาบาลกับผู้รับบริการได้รับการตอบสนองอย่างตรงเป้าหมาย ทำให้สมรรถนะการพยาบาลข้ามวัฒนธรรมสูง ส่วนบางโรงพยาบาลนโยบายในการดูแลผู้รับบริการข้ามวัฒนธรรมยังไม่ชัดเจนเป็นเหตุให้บุคลากรไม่กระตือรือร้นหรือตระหนักถึงความสำคัญในประเด็นนี้ จึงทำให้สมรรถนะของพยาบาลเกี่ยวกับการดูแลผู้รับบริการข้ามวัฒนธรรมมีน้อยตามไปด้วย

ส่วนสมรรถนะการพยาบาลข้ามวัฒนธรรมที่ไม่แตกต่างกันระหว่าง ช่วงอายุ Generation X Generation Y และพยาบาลที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยต่างกัน ทั้งนี้อาจจะมีเหตุผลเนื่องจากเมื่อแรกเริ่มการรับพนักงานพยาบาลใหม่นั้น ฝ่ายพัฒนาและสรรหาบุคลากรจะทำการปฐมนิเทศพนักงานใหม่ในเรื่องการปฏิบัติงานกับผู้รับบริการ โดยเน้นความเสมอภาคในการดูแลทั้งในวัฒนธรรมเดียวกันและต่างวัฒนธรรม ด้วยเหตุนี้จึงเป็นผลทำให้การพยาบาลข้ามวัฒนธรรมของพยาบาลเหล่านี้ไม่แตกต่างกันนอกจากนี้การเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจและสังคมทาให้มีการเปลี่ยนแปลงเรื่องเทคโนโลยีและอินเตอร์เน็ต พยาบาลซึ่งมีพื้นฐานความรู้ในระดับปริญญาตรี ทำให้ความสามารถในการค้นคว้าเกี่ยวกับเรื่องเทคโนโลยีอินเตอร์เน็ตใกล้เคียงกันจึงทาให้มีความรู้และการตระหนักรู้เกี่ยวกับเรื่องความต่างวัฒนธรรมใกล้เคียงกัน ซึ่งผลการศึกษานี้สอดคล้องกับการศึกษาของ Eldar & Roth (2013, pp. 17-21) พบว่าพยาบาลที่มีเพศต่างกันมีสมรรถนะการพยาบาลข้ามวัฒนธรรมไม่แตกต่างกันสอดคล้องกับการศึกษาของ Velasco & Conde, 2015, pp. 138-144) ที่พบว่าพยาบาลรุ่น Generation X และ Generation Y ที่ปฏิบัติงานร่วมกันในกรุงวานิลาไม่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการทางการพยาบาลที่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

ผู้บริหารทางการพยาบาล และผู้บริหารโรงพยาบาลควรส่งเสริมสมรรถนะการพยาบาลข้ามวัฒนธรรมสำหรับพยาบาลวิชาชีพให้มากขึ้นโดยส่งเสริมให้พยาบาลได้รับการศึกษาต่อในระดับสูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไป สนับสนุนเงินทุนเพื่อการศึกษาต่อ อบรมผลงานทางวิชาการ นวัตกรรมวิจัย เกี่ยวกับการพยาบาลข้ามวัฒนธรรมส่วนข้อเสนอแนะเรื่องการวิจัยควรมีการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการให้การพยาบาลข้ามวัฒนธรรมในตัวแปรต่างๆเช่น รายได้ ภูมิลำเนา เป็นต้น

References

Andrews, M. M., & Boyle, J. S. (2012). *Transcultural concepts in nursing care*. New York: Lippincott Williams & Wilkins.

Campinha-Bacote, J. (2003). *Many faces: Addressing diversity in health care*. Retrieved from http://www.nursingworld.org/MainMenuCategories Date 11/06/17

Chantarasananon, C., & Kanchanawasee, S., & Tangthanakanon, K. (2012). A development of cultural competence scale. *Journal of Education Studies, 40*(1), 43-58. (in Thai)

de Villiers, L., & van der Wal, D. (1995). Putting leininger's theory cultural care diversity and university in to operation in the curiculun-Part 1. *Curaticnis, 18*(1), 55-60.

Eldar, O., & Roth, M. (2013). *Cultural competence among hospital nurses in Israel.* Israel: Universitatea Babes-Bolyai.

Hart, P. L., & Mareno, N. (2016). Nurse's perception of their cultural competency in caring for diverse patient populations. Online *Journal of Cultural Competence in Nursing and Health Care, 6*(1), 121-137.

Kasikorn Research Center. (2017). *Private hospitals are also growing due to foreign clients... Thai market is facing limited purchasing power.* Retrieved form https://www.momeychannle.co.th (in Thai)

Leininger, M. M. (2010). *Nursing theorists and their work* (7th ed.). Maryland Heights, MO: Mosby Elsevier.

Munoz, C. C., & Luckmann, J. (2005).*Transcultural communication in nursing*. London: Berkshrine House.

Srisatitnarakul, B. (2010). *Research methodology in nursing.* Bangkok: Chulalongkorn University. (in Thai)

Sunee, K., & Mullasart S. (2015). Factors predicting cultural competency of professional nurse: A case study at an international private hospital. *EAU Heritage Journal Science and Technology, 9*(2), 99-110.

Velasco, F., & Conde, A. R. (2015). Nurse practice environment and quality of care in a multigenerational workforce. GSTF *Journal of Nursing and Health Care, 3*(1), 138-144.

Wuthirakkorn, N. (2017). *Thailand and development in medial hub of ASIA*. Retrieved form https://www.gsb.or.th/getattachment/58a1c42f- (in Thai)

ความสามารถในการบริหารเวลาของนักศึกษาพยาบาล วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี ยะลา

Time Management Abilities of Nursing Students in Boromrajonani College of Nursing, Yala

นวรัตน์ ไวชมภู[1], อัจฉรา มุสิกวัณณ์ [2] และ สุนีย์ เคราน่วล[1]

Navarat Waichompu[1], Atchara Musigawan[2] and Sunee Kraonual[1]

[1]มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

[1]Yala Rajabhat University

[2]วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนียะลา

[2]Boromarajonani College of Nursing, Yala

Received: February 22, 2018

Revised: March 16, 2018

Accepted: March 19, 2018

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงบรรยาย มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาระดับความสามารถในการบริหารเวลาของนักศึกษาพยาบาล วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี ยะลา (2) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความสามารถในการบริหารเวลาของนักศึกษาพยาบาลวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี ยะลา จำแนกตามเพศและเกรดเฉลี่ย (3) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความสามารถในการบริหารเวลาของนักศึกษาพยาบาลวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี ยะลา จำแนกตามชั้นปี กลุ่มตัวอย่าง คือ นักศึกษาพยาบาล วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี ยะลา ปีการศึกษา 2560 จำนวน 162 คน สุ่มกลุ่มตัวอย่างง่าย แบบไม่ใส่คืน เครื่องมือที่ใช้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรม หาค่าดัชนีความเที่ยงตรงตามเนื้อหา ได้เท่ากับ 0.80 และหาความเชื่อมั่น โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่าของครอนบาด ได้เท่ากับ 0.82 วิเคราะห์ข้อมูล ด้วยค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าทีอิสระ และความแปรปรวนทางเดียว การวิจัยพบว่า (1) ความสามารถในการบริหารเวลาของนักศึกษาพยาบาล วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนียะลา ภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง (M = 3.43, SD = 0.36) (2) ความสามารถในการบริหารเวลาระหว่างนักศึกษาชายกับนักศึกษาหญิง พบว่า คะแนนเฉลี่ยโดยรวมนักศึกษาชาย สูงกว่า นักศึกษาหญิง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p<.05$) ส่วนความสามารถในการบริหารเวลาระหว่างนักศึกษาที่มีเกรดเฉลี่ย 2.00- 3.00 กับเกรดเฉลี่ย 3.01-4.00 พบว่า ไม่แตกต่าง (3) ความสามารถในการบริหารเวลาของนักศึกษาพยาบาลวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี ยะลา จำแนกตามชั้นปี พบว่า นักศึกษาพยาบาล วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี ยะลา แต่ละชั้นปี มีความสามารถในการบริหารเวลา ด้านวางแผนการใช้เวลา และด้านประเมินผลการใช้เวลา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p<.01$) ด้านกำหนดเป้าหมายของการใช้เวลา พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p<.05$) ส่วนด้านวิเคราะห์การใช้เวลา และด้านดำเนินการตามแผนที่กำหนด พบว่า ไม่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p>.05$)

คำสำคัญ: ความสามารถ, การบริหารเวลา, นักศึกษาพยาบาล

Abstract

This descriptive research aimed to (1) study the level of time management ability of nursing students in Boromarajonani college of nursing, Yala (2) compare the average time management ability of nursing students in Boromarajonani college of nursing, Yala by gender and GPA (3) compare the average time management ability of nursing students in Boromarajonani college of nursing, Yala by academic's year. The samples were 162 nursing students of Boromarajonani college of nursing, Yala who were study in academic year 2016. Selected sample by random sampling method without replacement. The instrument was developed by the researcher. The content validity index (CVI) was 0.80. The reliability of Cronbach's coefficient alpha was 0.82. Data were analyzed by frequency, percentage, mean, standard deviation, independent t-test, and one-way ANOVA. The research found that (1) time management ability of nursing students in the Boromarajonani college of nursing, Yala was at a moderate level (M = 3.43, SD = 0.36). (2) Time management ability between male and female students was significantly higher than male students ($p<.05$). The time management ability between students have GPA 2.00- 3.00 and GPA 3.01-4.00 is not different. (3) Time management ability of nursing students in Boromarajonani college of nursing, Yala in each academic's year has ability to manage time in term of planning and evaluation different significantly ($p <.01$). Targeted time spending was significantly different ($p <.05$). The analysis of tine using was not significantly different ($p> .05$).

Keywords: ability, time management, nursing students

บทนำ

เวลา เป็นทรัพยากรที่มีค่าและสำคัญกับทุกคน เนื่องจากเป็นทรัพยากรที่มีจำกัด ใช้แล้วหมดไปไม่สามารถหามาเพิ่มได้ ไม่สามารถเก็บเอาไว้ใช้ได้ ไม่สามารถย้อนกลับได้ ในปัจจุบันวิถีการดำเนินชีวิตของคนมีการปรับเปลี่ยนเพื่อให้ทันกับความก้าวล้ำทางเทคโนโลยีที่เกิดขึ้น โดยมีจุดมุ่งเน้นเพื่อพัฒนาตนเองให้สามารถดำเนินชีวิตได้อย่างปกติสุขตามวิถีชีวิตแต่ละบุคคล ส่งผลให้บุคคลมีความแตกต่างในการปรับเปลี่ยนวิถีชีวิต แต่มีอยู่อย่างหนึ่งที่บุคคลไม่สามารถปรับเปลี่ยนได้นั้นคือ เวลา ที่มีเท่ากันทุกคน 24 ชั่วโมง เวลาเป็นสิ่งที่มีค่า เมื่อผ่านไปแล้วก็จะไม่สามารถเรียกกลับคืนมาได้ ดังนั้นการบริหารเวลาเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ตนเอง ครอบครัว สังคม และประเทศชาติ นั้นจึงเป็นสิ่งสำคัญ สอดคล้องกับแนวคิดของพิมพ์ โหล่คำ (2550) ที่กล่าวว่า ผู้ที่รู้จักใช้เวลาอย่างมีประสิทธิภาพจะประสบความสำเร็จในชีวิตและหน้าที่การงานมากกว่าผู้ที่ไม่รู้จักใช้เวลาให้เหมาะสม การบริหารเวลาจึงเป็นการกำหนดและควบคุมการปฏิบัติงานต่างๆ ให้บรรลุตามเวลาและวัตถุประสงค์ที่กำหนด เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในงาน ซึ่งขึ้นอยู่กับความสามารถของการบริหารเวลาในแต่ละบุคคล โดยบุคคลต้องมีหลักการบริหารเวลาที่เหมาะสมสำหรับตนเอง อาทิเช่น ด้านการวิเคราะห์

ด้านการกำหนดเป้าหมาย ด้านการวางแผน ด้านการดำเนินการ และด้านการประเมินผล เช่นเดียวกันนักศึกษาพยาบาลที่มีเวลา 24 ชั่วโมงเหมือนกับนักศึกษาทั่วไป แต่ที่แตกต่างกันคือการจัดการเรียนการสอนที่มีทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ โดยเน้นการจัดการเรียนการสอนที่มุ่งเน้นรูปแบบการเรียนแบบเชิงรุก (active learning) จึงมีความหลากหลายของวิธีการสอน และภาคปฏิบัติที่มีช่วงเวลาการฝึกปฏิบัติที่แตกต่างจากนักศึกษา

ทั่วไป รวมทั้งกิจกรรมระหว่างการในปฏิบัติที่อัดแน่นของแต่ละรายวิชา เช่น วิเคราะห์กรณีศึกษาที่ได้รับมอบหมาย วางแผนการพยาบาลประจำวัน การประเมินทักษะการพยาบาล เป็นต้น เพื่อให้นักศึกษาพยาบาลสำเร็จการศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพและได้มาตรฐานวิชาชีพ สิ่งเหล่านี้อาจส่งผลกระทบต่อการบริหารเวลาของนักศึกษาพยาบาลหากไม่สามารถบริหารเวลาได้อย่างเหมาะสม

การจัดการศึกษาหลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิต วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี ยะลา เป็นหลักสูตร 4 ปี มุ่งเน้นผลิตบัณฑิตพยาบาลให้ได้มาตรฐานวิชาชีพ ประกอบด้วยภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ โดยนักศึกษาชั้นปีที่ 1 เน้นการเรียนพื้นฐานด้านทฤษฎีหมวดวิชาการศึกษาทั่วไป ทำให้นักศึกษาชั้นปีที่ 1 ต้องมีการปรับตัวในการใช้ชีวิตภายในวิทยาลัย และต้องพบกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนไปจากที่เคยอาศัยอยู่กับครอบครัวและความแตกต่างทางด้านการเรียนในชั้นมัธยมศึกษา โดยนักศึกษาชั้นปีที่ 1 มีความผูกพันกับครอบครัว เพื่อนและสภาพแวดล้อมในโรงเรียนมัธยมศึกษา เมื่อเข้ามาอยู่ในวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี ยะลา ต้องพบกับสภาพแวดล้อมใหม่ๆ การสร้างสัมพันธภาพกับเพื่อนใหม่ การอยู่อาศัยในหอพัก และยังไม่เข้าใจถึงลักษณะของรายวิชาที่เข้าเรียน รวมทั้งยังไม่ทราบความสามารถของตนเองในการเรียนวิชาชีพพยาบาล จึงทำให้นักศึกษาชั้นปีที่ 1 ต้องมีการปรับตัวด้านการเรียนและการบริหารเวลาได้เป็นอย่างดีจึงจะสามารถนำไปใช้ในชีวิตประจำวัน รวมทั้งการเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ของวิทยาลัยอย่างเหมาะสม เมื่อนักศึกษาสามารถผ่านขึ้นมาเรียนในชั้นปีที่ 2 3 และ 4 การเรียนมุ่งเน้นหมวดวิชาชีพทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ โดยภาคทฤษฎีมีการจัดการเรียนการสอนที่หลากหลายเพิ่มขึ้นเช่น แบบใช้ปัญหาเป็นหลัก แบบสถานการณ์จำลอง การสอนโดยใช้โครงการ การอภิปรายกลุ่มย่อย การเรียนสัมมนา ซึ่งเป็นการเรียนแบบกลุ่มเล็ก (small group) เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการเรียนการสอนภายใต้ผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง (student center) มาใช้ร่วมกับการสอนแบบบรรยาย ทำให้นักศึกษาต้องแสวงหาความรู้ด้วยตนเอง นอกจากนั้นในบางวิชานักศึกษาต้องทำรายงาน จึงมีภาระรับผิดชอบเกี่ยวกับกิจกรรมทางการเรียนการสอนมาก นักศึกษาซึ่งมีปัญหาในการปรับตัวและบริหารเวลาไม่เหมาะสมมักจะเกิดความเครียด และรู้สึกว่ามีเวลาไม่เพียงพอ หรือมีการใช้เวลาที่ไม่เหมาะสม ส่วนภาคปฏิบัตินักศึกษาจะต้องเตรียมตัวค้นคว้าหาความรู้ทั้งในสาขาการพยาบาลและสาขาอื่นๆที่เกี่ยวข้องเพื่อนำความรู้มาใช้ในการดูแลและให้การพยาบาลผู้ป่วยที่ได้รับมอบหมาย การขึ้นฝึกปฏิบัติงานของนักศึกษาจะต้องวางแผนการพยาบาลผู้ป่วยล่วงหน้าอย่างน้อย 1 วัน อีกทั้งยังต้องเตรียมตัวอ่านหนังสือในการเตรียมตัวเพื่อการสอบความรู้ขอขึ้นทะเบียนและรับใบอนุญาตเป็นผู้ประกอบวิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์ และการสอบวัดผลการเรียนทั้งกลางภาคและปลายภาค การแบ่งเวลาในการทำงานกลุ่ม การใช้เวลาในชีวิตส่วนตัว เพื่อให้บรรลุสมรรถนะของนักศึกษาชั้นปีที่ 4 หากนักศึกษาพยาบาลไม่สามารถบริหารเวลาได้อย่างเหมาะสมย่อมส่งผลต่อประสิทธิภาพในการเรียนการสอน รวมทั้งการดำเนินชีวิตประจำวัน

จากสภาพปัญหาดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาความสามารถในการบริหารเวลาของนักศึกษาพยาบาล วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี ยะลา เพื่อทราบถึงกระบวนการจัดสรรเวลาของนักศึกษา โดยผู้วิจัยคาดหวังว่าข้อมูลที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์ในการนำมาพัฒนาการจัดการเรียนการสอน การจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมนักศึกษาในการพัฒนาตนเองด้านการบริหารเวลาให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความสามารถในการบริหารเวลาของนักศึกษาพยาบาล วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี ยะลา

2. เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความสามารถในการบริหารเวลาของนักศึกษาพยาบาลวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี ยะลา จำแนกตามเพศและเกรดเฉลี่ย

3. เพื่อเปรียบเทียบความสามารถในการบริหารเวลาของนักศึกษาพยาบาลวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี ยะลา จำแนกตามชั้นปี

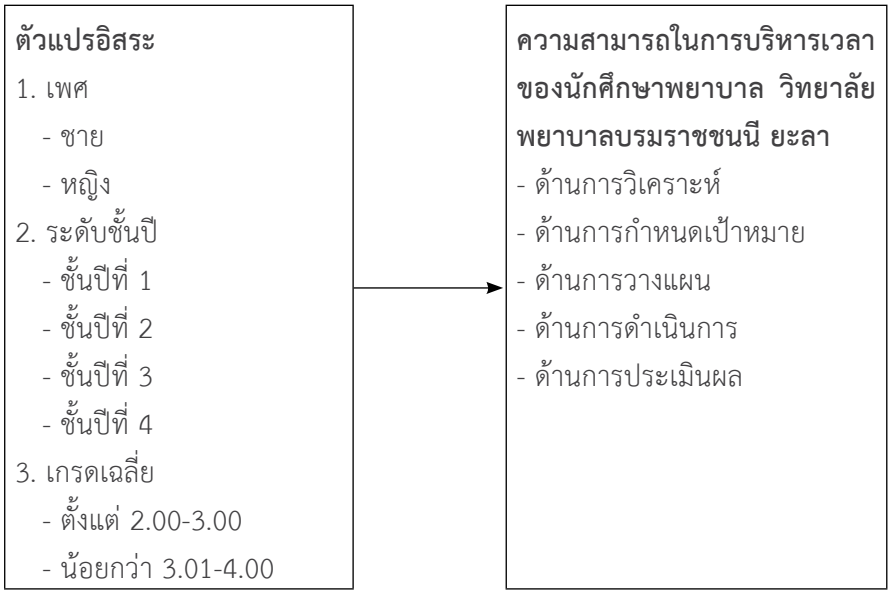
แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

เวลาเป็นทรัพยากรที่มีค่าและมีความสำคัญในการดำเนินชีวิตของบุคคล จากการศึกษาค้นคว้าเอกสาร

ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารเวลา พบว่า มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้คำนิยาม และความหมายของการบริหารเวลาไว้หลากหลาย อาทิเช่น ปพนสรรค์ โพธ์พิทักษ์ (2556) กล่าวว่า การบริหารเวลา คือการใช้เวลาในการทำงานที่ดีการใช้เวลาอย่างมีประสิทธิภาพที่สุดในการทำสิ่งหนึ่งๆ ให้เสร็จเรียบร้อยตามเป้าหมายเพื่อให้ได้งานที่มีคุณภาพสมบูรณ์ที่สุดภายใต้ความจำกัดของเวลาที่มีอยู่ Peter (2002) กล่าวว่าการบริหารให้มีประสิทธิภาพสูงสุดนั้นประกอบด้วยหลักการ 2 ประการ คือ (1) การวางแผน และ(2) การจัดระเบียบการใช้เวลา ของแต่ละบุคคล ในขณะที่ Smith & Smith (1990) กล่าวว่าการบริหารเวลา ประกอบด้วย (1) การวางแผนกำหนดระยะเวลาในการทำกิจกรรมต่างๆ ในชีวิตได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ (2) การใช้เวลาอย่างถูกต้อง เป็นประโยชน์ Stephen, Merrill, & Merrill (1994) กล่าวถึงการบริหารเวลา ประกอบด้วย (1) เครื่องมือในการบริหารเวลา (2) การวางแผน (3) การจัดลำดับงาน (4) การควบคุมงาน (5) กำหนดความจำเป็น ความสำคัญและความเร่งด่วนและ Taylor (1987) เสนอเทคนิคการบริหารเวลาประกอบด้วย (1) การบันทึกรายละเอียดเกี่ยวกับกิจกรรมต่างๆ (2) การจัดแบ่งประเภทของงานที่ดำเนินการ (3) การกำหนดเวลาก่อนหลัง (4) การพยายามทำตามกำหนดเวลา

ปัจจัยที่ส่งเสริมให้บุคคลสามารถบริหารเวลาได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น ประกอบด้วยปัจจัยใหญ่ 2 ด้าน คือ ปัจจัยภายในซึ่งเกิดจากตัวบุคคลเอง และปัจจัยภายนอกซึ่งเป็นปัจจัยที่เกิดจากสิ่งแวดล้อมรอบๆ ตัวบุคคล ดังนั้นการบริหารเวลาที่มีประสิทธิภาพจึงหมายถึงการที่บุคคลรู้จักวิเคราะห์การใช้เวลาของตนเอง การกำหนดเป้าหมายในการใช้เวลา การวางแผนการใช้เวลาตามที่กำหนด การดำเนินการใช้เวลาตามแผน และการประเมินผลการใช้เวลาโดยการปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้เกิดความยั่งยืน ภายใต้แนวคิดธรรมชาติของเวลาที่มีลักษณะพิเศษ คือ เวลาเป็นทรัพยากรที่มีจำกัด ใช้แล้วหมดไป เวลาไม่สามารถซื้อเพิ่มได้ ไม่ว่ารวยหรือจน เวลาไม่สามารถเก็บเอาไว้ใช้ได้ เวลาผ่านไปเรื่อยๆ ไม่หวนย้อนกลับมาอีก

กรอบแนวคิดการวิจัย



สมมติฐานการวิจัย

1. ความสามารถในการบริหารเวลาของนักศึกษาพยาบาล วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี ยะลา เพศชายกับเพศหญิง แตกต่างกัน

2. ความสามารถในการบริหารเวลาของนักศึกษาพยาบาล วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี ยะลา จำแนกตามเกรดเฉลี่ย แตกต่างกัน

3. ความสามารถในการบริหารเวลาของนักศึกษาพยาบาล วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี ยะลา จำแนก

ตามชั้นปี แตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงบรรยาย (descriptive research) โดยมีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาระดับความสามารถในการบริหารเวลาของนักศึกษาพยาบาล วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี ยะลา (2) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความสามารถในการบริหารเวลาของนักศึกษาพยาบาลวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี ยะลา จำแนกตามเพศและเกรดเฉลี่ย (3) เพื่อเปรียบเทียบความสามารถในการบริหารเวลาของนักศึกษาพยาบาลวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี ยะลา จำแนกตามชั้นปี

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักศึกษาหลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิต วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี ยะลา ปีการศึกษา 2560 ชั้นปีที่ 1 จำนวน 66 คน ชั้นปีที่ 2 จำนวน 67 คน ชั้นปีที่ 3 จำนวน 74 คน และชั้นปีที่ 4 จำนวน 71 คน รวมจำนวน 278 คน กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามตาราง ได้ขนาดตัวอย่าง 162 คน สุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (stratified random sampling) โดยการเทียบสัดส่วนตามระดับชั้นปี จากนั้นสุ่มอย่างง่าย (simple random sampling) โดยวิธีการจับฉลากตามรหัสนักศึกษาแบบไม่ใส่คืน (sampling without replacement)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

1. แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปจำนวน 3 ข้อได้แก่ เพศ ชั้นปี และเกรดเฉลี่ย

2. แบบสอบถามความสามารถในการบริหารเวลา ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมประกอบด้วย 5 ด้าน ด้านละ 5 ข้อ ใช้แบบวัดมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 อันดับ จำนวน 30 ข้อ ประกอบด้วย

1. ด้านวิเคราะห์การใช้เวลา (ข้อ 1-6)

2. ด้านกำหนดเป้าหมายของการใช้เวลา (ข้อ 7-12)

3. ด้านวางแผนการใช้เวลา (ข้อ 13-18)

4. ด้านดำเนินการตามแผน (ข้อ 19-24)

5. ด้านประเมินผลการใช้เวลา (ข้อ 25-30)

เกณฑ์การแปลผลของแบบสอบถามส่วนที่ 2 คิดจากค่าเฉลี่ยของคะแนนคำตอบของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้เกณฑ์พิสัย (range) 3 ระดับ ของเบสท์ (Best, 1977, p. 174) (ค่าสูงสุด= 5, ค่าต่ำสุด=1) หารด้วยจำนวนระดับได้ค่าอันตรภาค 1.33 สามารถแปลผลได้ ดังนี้

3.68 – 5.00 ความสามารถของนักศึกษาพยาบาลในการบริหารเวลา อยู่ในระดับมาก

2.34 – 3.67 ความสามารถของนักศึกษาพยาบาลในการบริหารเวลา อยู่ในระดับปานกลาง

1.0 – 2.33 ความสามารถของนักศึกษาพยาบาลในการบริหารเวลา อยู่ในระดับน้อย

ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ดังนี้ หาค่าความตรงตามเนื้อหา (content validity) โดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน โดยการหาค่าดัชนีความตรงตามเนื้อหา (Content Validity Index--CVI) ได้ค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.80 และหาความเชื่อมั่น (reliability) โดยทดลองใช้กับนักศึกษาที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 คน วิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่าของครอนบาด (Cronbach,s alpha coefficient) (Polit & Freed, 2004)ได้เท่ากับ 0.82

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองดังนี้

1. ผู้วิจัยพบกลุ่มตัวอย่าง แนะนำตนเองและทีม อธิบายวัตถุประสงค์ของการวิจัยและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล พร้อมทั้งขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามตามความสมัครใจ

2. ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่าง และเก็บรวบรวมแบบสอบถาม พร้อมทั้งตรวจสอบความสมบูรณ์

ของแบบสอบถาม และนำไปวิเคราะห์ข้อมูล โดยพบว่า จำนวนแบบสอบถาม 162 ฉบับ ได้กลับคืนจำนวน 162 ฉบับ มีจำนวนแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ 162 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ผู้วิจัยนำข้อมูลมาประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคลวิเคราะห์ด้วยค่าความถี่และร้อยละ

2. ข้อมูลความสามารถในการบริหารเวลาวิเคราะห์ด้วยค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)

3. การเปรียบเทียบความสามารถในการบริหารเวลาจำแนกตามเพศและเกรด วิเคราะห์ด้วยค่าที่อิสระ (independent t-test)

4. การเปรียบเทียบความสามารถในการบริหารเวลาจำแนกตามชั้นปี วิเคราะห์โดยความแปรปรวนทางเดียว (one-way ANOWA)

ผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงบรรยาย (descriptive research) เพื่อศึกษาความสามารถในการบริหารเวลาและเปรียบเทียบความสามารถในการบริหารเวลา ของนักศึกษาพยาบาล วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนียะลา จำแนกตามเพศ เกรดเฉลี่ย และชั้นปี ผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยนำเสนอด้วยตารางและคำอธิบาย ดังนี้

ตาราง 1

แสดงจำนวน และร้อยละ ของนักศึกษาพยาบาล วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี ยะลา จำแนกตามเพศ เกรดเฉลี่ยสะสม และชั้นปีการศึกษา

ข้อมูลทั่วไป	ชั้นปีที่ 1 $n_1 = 41$		ชั้นปีที่ 2 $n_2 = 44$		ชั้นปีที่ 3 $n_3 = 42$		ชั้นปีที่ 4 $n_4 = 35$	
เพศ								
ชาย	7	17.1	3	6.8	4	9.5	6	17.1
หญิง	34	82.90	41	93.20	38	90.50	29	82.90
เกรดเฉลี่ยสะสม								
2.00 - 3.00	3	7.30	2	4.50	4	9.50	0	0
3.01 - 4.00	38	92.70	42	95.50	38	90.50	35	100

จากตารางที่ 1 พบว่า นักศึกษาทุกชั้นปี ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง โดยชั้นปีที่ 1 คิดเป็นร้อยละ 82.90 ชั้นปีที่ 2 ร้อยละ 93.20 ชั้นปีที่ 3 ร้อยละ 90.50 และชั้นปีที่ 4 ร้อยละ 82.90 นักศึกษาทุกชั้นปี ส่วนใหญ่ มีเกรดเฉลี่ยสะสมอยู่ในช่วง 2.00-3.00 โดยชั้นปีที่ 1 ร้อยละ 92.70 ชั้นปีที่ 2 ร้อยละ 95.50 ชั้นปีที่ 3 ร้อยละ 90.50 และชั้นปีที่ 4 ร้อยละ 100

ตาราง 2

แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ความสามารถในการบริหารเวลาของนักศึกษาพยาบาล วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี ยะลา ทุกชั้นปี

ความสามารถในการบริหารเวลา	นักศึกษาพยาบาลศาสตร์ทุกชั้นปี (n = 162)		
	M	SD	ระดับ
1. ด้านการวิเคราะห์การใช้เวลา	3.37	0.54	ปานกลาง
2. ด้านการกำหนดเป้าหมายของการใช้เวลา	3.61	0.52	ปานกลาง
3. ด้านการวางแผนการใช้เวลา	3.43	0.49	ปานกลาง
4. ด้านการดำเนินการตามแผน	3.52	0.43	ปานกลาง
5. ด้านการประเมินผลการใช้เวลา	3.31	0.52	ปานกลาง
รวม	3.45	0.36	ปานกลาง

จากตารางที่ 2 พบว่า นักศึกษาพยาบาลศาสตร์ทุกชั้นปี มีความสามารถในการบริหารเวลา ภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง (M = 3.45, SD = 0.36) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกด้านเช่นกัน โดยด้านการกำหนดเป้าหมายของการใช้เวลา มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (M = 3.61, SD = 0.52) รองลงมาคือ ด้านการดำเนินการตามแผน (M = 3.52, SD = 0.43) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการประเมินผลการใช้เวลา (M = 3.31, SD = 0.52)

ตาราง 3

เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าที ของความสามารถในการบริหารเวลาของนักศึกษาพยาบาลวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี ยะลา ภาพรวมและรายด้าน จำแนกตามเพศ

ความสามารถในการบริหารเวลา	ชาย (n = 20)		หญิง (n = 142)		T
	M	SD	M	SD	
1. ด้านวิเคราะห์การใช้เวลา	3.63	0.49	3.33	0.54	2.35*
2. ด้านกำหนดเป้าหมายของการใช้เวลา	3.81	0.35	3.58	0.54	2.54*
3. ด้านวางแผนการใช้เวลา	3.62	0.42	3.41	0.49	1.81
4. ด้านดำเนินการตามแผนที่กำหนด	3.77	0.36	3.48	0.43	2.88**
5. ด้านประเมินผลการใช้เวลา	3.53	0.51	3.27	0.51	2.07*
รวม	3.67	0.33	3.42	0.35	3.06**

*p<.05 **p<.01

จากตารางที่ 3 พบว่า ความสามารถในการบริหารเวลาของนักศึกษาพยาบาล วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี ยะลา จำแนกตามเพศ ภาพรวม มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p<.01) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านวิเคราะห์การใช้เวลา ด้านกำหนดเป้าหมายของการใช้เวลา และด้านประเมินผลการใช้เวลา มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ (p<.05) โดยทั้ง 3 ด้าน เพศชายมีความสามารถในการบริหารเวลามากกว่าเพศหญิง และพบว่า ด้านดำเนินการตามแผนที่กำหนด มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p<.01) โดยเพศชายมีความสามารถในการบริหารเวลามากกว่าเพศหญิง

ตาราง 4

เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าที ความสามารถในการบริหารเวลาของนักศึกษาพยาบาล วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี ยะลา จำแนกตามเกรดเฉลี่ย

ความสามารถในการบริหารเวลา	เกรดเฉลี่ย 2.00-3.00 n = 9		เกรดเฉลี่ย 3.01-4.00 n = 153		T
	M	SD	M	SD	
1. ด้านวิเคราะห์การใช้เวลา	3.17	0.55	3.38	0.54	-1.17
2. ด้านกำหนดเป้าหมายของการใช้เวลา	3.50	0.36	3.61	0.53	-0.64
3. ด้านวางแผนการใช้เวลา	2.98	0.39	3.46	0.48	-2.92*
4. ด้านดำเนินการตามแผนที่กำหนด	3.15	0.70	3.54	0.40	-1.67
5. ด้านประเมินผลการใช้เวลา	3.17	0.38	3.31	0.52	-0.83
รวม	3.19	0.19	3.46	0.36	-2.22*

*p<.05 **p<.01

จากตารางที่ 4 พบว่า ความสามารถในการบริหารเวลาของนักศึกษาพยาบาล วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี ยะลา จำแนกตามเกรดเฉลี่ย ภาพรวม มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p<.05) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านวางแผนการใช้เวลา มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p<.01) โดยนักศึกษาที่ได้เกรดเฉลี่ยตั้งแต่ 2.00-3.00 มีความสามารถในการบริหารเวลามากกว่านักศึกษาที่ได้เกรดเฉลี่ยน้อยกว่า 3.01-4.00

ตาราง 5

เปรียบเทียบความสามารถในการบริหารเวลาของนักศึกษาพยาบาล วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี ยะลา จำแนกตามชั้นปี

ความสามารถในการบริหารเวลา	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
1. ด้านวิเคราะห์การใช้เวลา	ระหว่างกลุ่ม	3	0.89	0.30	1.01	0.39
	ภายในกลุ่ม	158	46.18	0.29		
	รวม	161	47.07			
2. ด้านกำหนดเป้าหมายของการใช้เวลา	ระหว่างกลุ่ม	3	3.23	1.08	4.17	0.01*
	ภายในกลุ่ม	158	40.80	0.26		
	รวม	161	44.03			
3. ด้านวางแผนการใช้เวลา	ระหว่างกลุ่ม	3	4.85	1.62	7.60	0.00**
	ภายในกลุ่ม	158	33.62	0.21		
	รวม	161	38.47			
4. ด้านดำเนินการตามแผนที่กำหนด	ระหว่างกลุ่ม	3	0.75	0.25	1.34	0.26
	ภายในกลุ่ม	158	29.38	0.19		
	รวม	161	30.13			

ตาราง 5 (ต่อ)

เปรียบเทียบความสามารถในการบริหารเวลาของนักศึกษาพยาบาล วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี ยะลา จำแนกตามชั้นปี

ความสามารถในการบริหารเวลา	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
5. ด้านประเมินผลการใช้เวลา	ระหว่างกลุ่ม	3	5.17	1.72	7.16	0.00**
	ภายในกลุ่ม	158	38.01	0.24		
	รวม	161	43.18			

*p<.05 **p<.01

จากตารางที่ 5 นักศึกษาพยาบาล วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี ยะลา แต่ละชั้นปี มีความสามารถในการบริหารเวลาด้านวางแผนการใช้เวลา และด้านประเมินผลการใช้เวลา พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p<.01) และด้านกำหนดเป้าหมายของการใช้เวลา พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p<.05) ส่วนด้านวิเคราะห์การใช้เวลา และด้านดำเนินการตามแผนที่กำหนด พบว่า ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p>.05)

ตาราง 6

แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างในด้านกำหนดเป้าหมายของการใช้เวลา จำแนกตามชั้นปีเป็นรายคู่

ชั้นปี	M	ชั้นปี 1	ชั้นปี 2	ชั้นปี 3	ชั้นปี 4
ชั้นปี 1	3.58	3.58	3.52	3.51	3.87
ชั้นปี 2	3.52				0.29
ชั้นปี 3	3.51	0.06			0.35*
ชั้นปี 4	3.87	0.07	0.01		0.36*

*p<.05

จากตารางที่ 6 ความสามารถในการบริหารเวลาของนักศึกษาพยาบาล วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี ยะลา จำแนกตามชั้นปี พบว่า ด้านกำหนดเป้าหมายของการใช้เวลา แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ (p<.05) มีจำนวน 2 คู่ ได้แก่ ชั้นปีที่ 4 มีความสามารถในการบริหารเวลาในด้านกำหนดเป้าหมายของการใช้เวลามากกว่า ชั้นปี 2 และ 3

การอภิปรายผล

ผลการศึกษาความสามารถในการบริหารเวลาของนักศึกษาพยาบาลวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี ยะลา สามารถอภิปรายผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. ความสามารถในการบริหารเวลาของนักศึกษาพยาบาล วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี ยะลา ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (M = 3.43, SD = 0.36) สามารถอธิบายได้ว่า วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี ยะลา มีการจัดรูปแบบการเรียนการสอนที่หลากหลายและเน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลางเพื่อส่งเสริมผู้เรียนให้เกิดทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 อาจส่งผลให้นักศึกษาต้องปรับตัวจาก (passive leaners) เป็น (active learners) ซึ่งอาจเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อระดับการบริหารเวลาของนักศึกษา ประกอบกับการใช้เวลาว่างที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคลอาจส่งผลต่อการบริหารเวลาที่เหมาะสม สอดคล้องกับผลการศึกษาของธันยนันท์ ทองบุญตา (2551) ที่พบว่า ภาพรวมนักศึกษาใช้เวลาว่างไปในด้านส่วนตัวมากที่สุด รองลงมาคือการ

ทำงานนอกเวลา ด้านการเรียน และด้านสังคม ตามลำดับ สอดคล้องกับพิมพ์ โหล่คำ (2550) พบว่า ความสามารถในการบริหารเวลาของนิสิตโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เช่นเดียวกับผลการวิจัยของกิตติมาพร โลกาวิทย์ (2551) พบว่า ความสามารถในการบริหารเวลาของนักศึกษาพยาบาลโดยรวมทั้ง 6 ด้านอยู่ในระดับปานกลาง

2. ความสามารถในการบริหารเวลาระหว่างนักศึกษาชายกับนักศึกษาหญิง พบว่า คะแนนเฉลี่ยโดยรวมนักศึกษาชาย สูงกว่า นักศึกษาหญิง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p<.05) สามารถอธิบายได้จากการศึกษาของ Kaplan (1975, p. 90) ที่พบว่า เพศมีส่วนกำหนดการทำกิจกรรมในยามว่างที่แตกต่างกัน จึงส่งผลให้ความสามารถในการบริหารเวลาระหว่างนักศึกษาเพศชายกับเพศหญิงแตกต่างกัน สอดคล้องกับผลการศึกษาของพิมพ์ โหล่คำ (2550) พบว่า นิสิตชายและนิสิตหญิง มีความสามารถในการบริหารเวลาโดยรวมแตกต่างกันอย่างนัยสำคัญทางสถิติ (p< .05) ส่วนความสามารถในการบริหารเวลาระหว่างนักศึกษาที่มีเกรดเฉลี่ย 2.00 - 3.00 กับเกรดเฉลี่ย 3.01-4.00 พบว่าไม่แตกต่าง สามารถอธิบายจากการจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี ยะลา ยึดแนวคิดผู้เรียนเป็นศูนย์กลางภายใต้การร่วมคิดร่วมทำระหว่างผู้สอนและผู้เรียนซึ่งอาจส่งผลให้ระดับความสามารถในการบริหารเวลาไม่มีความแตกต่างกันตามเกรดเฉลี่ยสอดคล้องกับการศึกษาของ Fathi & Mourad (2015) ที่พบว่า การศึกษาสนับสนุนประสิทธิภาพกลยุทธ์การบริหารเวลาโดยสามารถปรับปรุงการเรียนรู้แก่นักเรียนพิการชั้นปีที่ 1 ให้สามารถบริหารการเวลาเรียนและรับรู้ความสามารถของตนเองทางวิชาการ

3. ความสามารถในการบริหารเวลาของนักศึกษาพยาบาลวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี ยะลา จำแนกตามชั้นปี พบว่า ภาพรวม แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p<.01) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านวางแผนการใช้เวลาและด้านประเมินผลการใช้เวลา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p<.01) ส่วนด้านกำหนดเป้าหมายของการใช้เวลา พบว่า แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p<.05) โดยนักศึกษาพยาบาลชั้นปีที่ 4 มีค่าเฉลี่ยความสามารถในการบริหารเวลามากกว่านักศึกษาพยาบาลชั้นปีที่ 1 2 และ 3 สามารถอธิบายได้ว่านักศึกษาพยาบาลชั้นปีที่ 4 มีประสบการณ์ในการฝึกภาคปฏิบัติขณะศึกษาอยู่ในชั้นปีที่ 2 และ 3 ซึ่งนับว่าได้ผ่านภาวะวิกฤตของชีวิตและกระบวนการเรียนรู้ในระดับหนึ่ง รวมทั้งนักศึกษาที่อยู่ในชั้นปีต่างกันย่อมมีทักษะและนิสัยการเรียนต่างกัน สอดคล้องกับผลการศึกษาของกิตติมาพร โลกาวิทย์ (2554) พบว่า ความสามารถในการบริหารเวลาของนักศึกษาพยาบาลมหาวิทยาลัยปทุมธานีจำแนกตามชั้นปี มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยพบว่า ความสามารถในการบริหารเวลาของนักศึกษาพยาบาล วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี ยะลา อยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น สถาบันการศึกษาควรมีการจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตร หรือจัดโครงการกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อเพิ่มความสามารถในการบริหารเวลาและนำความรู้ที่ได้จากการร่วมกิจกรรมมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อตนเองและส่วนรวม โดยการจัดโครงการเกี่ยวกับกิจกรรมเสริมทักษะการบริหารเวลาตั้งแต่การปฐมนิเทศ อาทิเช่น กิจกรรมพี่สอนน้อง การแสดงบทบาทสมมุติ การโต้วาที เป็นต้น

References

Best, J. W. (1977). *Research in education* (3rd ed.). Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice Hall.

Fathi, A. H., & Mourad, A. E. (2015). The effectiveness of time management trategies instruction on students' academic time management and academic self efficacy. *International Journal of Psycho-Educational Sciences, 4*(1), 43-50.

Kaplan, M. (1975). *Leisure: Theory and policy*. New York: Will & Son.

Lokam, P. (2007).*Time management capabilities of undergraduate students at Srinakharinwirot University.* Master of Education Thesis, Srinakharinwirot University. (in Thai)

Lokawit, K. (2011). The ability to manage time of nursing students at Pathumthani University. *Journal of Pathumthani University, 3*(1), 27-36. (in Thai)

Peter, F. D. (2002). *The effective executive* (6th ed.). Washington: Harper Collins.

Phopitak, P. (2013). *Factors and model of time management of deputy director under the primary educational service area office.* Doctor of Philosophy Thesis in Educational Administration, Silapakorn University. (in Thai)

Polit, D. F., & Freed, C. T. (2004). *Nursing research: Principle and methods* (7th ed.). Philadelphia: Lippincott Williams & Wilkins.

Smith. S. F., & Smith, C. M. (1990). *Personal health choices*. New York: Jones & Bartlett.

Stephen R. C., Merrill, A. R., & Merrill, R. R. (1994). *First thing first franklin.* New York: Covey.

Taylor. H. L. (1987). *Marking time work for you*. New York: Personal Dynamics.

Thongboonta, T. (2008). *Student's leisure time habits.* Retrieved from http://libdoc.dpu.ac.th/research/146686.pdf (in Thai)

ปัจจัยในการตัดสินใจเลือกโครงการพักอาศัยหลังเกษียณเมื่อถึงวัยผู้สูงอายุ
Factors Related to Residence after Retirement's Decision Making in Aging Society

กรกนก บุญมา และ สุนีย์ วรรธนโกมล
Kornkanok Boonma and Sunee Wantanakomol
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
Master of Business Administration Program, King Mongkut's University of Technology North Bangkok
Received: February 28, 2018
Revised: March 30, 2018
Accepted: April 2, 2018

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นงานวิจัยแบบผสม มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาถึงความคาดหวังและ ความต้องการที่มีต่อโครงการพักอาศัยหลังเกษียณเมื่อถึงวัยผู้สูงอายุ (2) เพื่อศึกษาถึงความต้องการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกโครงการพักอาศัยหลังเกษียณเมื่อถึงวัยผู้สูงอายุ (3) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและ ความต้องการที่มีต่อโครงการพักอาศัยหลังเกษียณเมื่อถึงวัยผู้สูงอายุ กับ สถานภาพส่วนบุคคลด้านต่างๆ (4) เพื่อเปรียบเทียบความต้องการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกโครงการพักอาศัยหลังเกษียณเมื่อถึงวัยผู้สูงอายุ จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคลด้านต่างๆ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม กับกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ กลุ่มคนตั้งแต่วัยทำงานเป็นต้นไป จนถึงวัยหลังเกษียณ 400 คน ที่อาศัยอยู่ในจังหวัดนนทบุรี มาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าไคสแควร์ t-test Anova และวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วย Scheffe Analysis ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุน้อยกว่า 40 ปี มีสถานภาพโสด วุฒิการศึกษาปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน/รับจ้าง รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 30,000 บาท พักอาศัยอยู่กับ บิดา/มารดา ไม่มีโรคประจำตัว เมื่อวิเคราะห์ปัจจัยความต้องการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกโครงการพักอาศัยหลังเกษียณเมื่อถึงวัยผู้สูงอายุจำแนกตามสภาพส่วนบุคคล พบว่า ด้านสิ่งปลูกสร้าง และสถานที่ตั้ง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการให้บริการ และด้านการจัดการ มีความแตกต่างกัน ซึ่งผลที่ได้จากงานวิจัยนี้จะใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนงานในการดำเนินงานในธุรกิจโครงการพักอาศัยหลังเกษียณสำหรับผู้ประกอบการต่อไปได้

คำสำคัญ: การตัดสินใจ, โครงการพักอาศัย, ผู้สูงอายุ

Abstract

The objective of this mixed method research was (1) to study of expectations and demands for residence after retirement in aging society (2) to study of demands for residence after retirement 's decision making in aging society (3) to analyze the relationship between factor influencing expectations and demands and the visitors's demographic characteristics (4) to analyze the different between factor demands for residence after retirement 's decision making in aging society

and the visitors' demographic characteristics. The sample size is 400 people who live in Nonthaburi province. This study use self-administered questionnaires as research instruments. The statistical tools used in this study are percentages, mean, standard deviation, Chi-square, t-test, ANOVA, Scheffe analysis. SPSS is used for data analysis at a statistical level of .05. The research results indicated that the majority of people are female less than 40 years old, single status and bachelor degree. Most of them are private employee who has earned the salary rate less than 30,000 Baht per month. They are living with parents. And they don't have any congenital disorder. The research was analyze in order to find factors related to residence after retirement 's decision making in aging society of visitors' demographic characteristics. The result was found building and location, facilities, service, and management. There is different in the level of the significant at .05 for this research. On the other hand, the analysis of difference between the visitors' demographic characteristics and the overall of factors related to residence after retirement's decision making in aging society. There is no different in the level of the significant at .05. The result of this research can be planning for developed business of residential ageing 's entrepreneurs.

Keywords: decision making, residence, aging society

บทนำ

ปัจจุบันประเทศไทยได้เข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ (หมายถึง ผู้สูงอายุที่มีอายุเกิน 60 ปีขึ้นไป มีร้อยละ 10 ของประชากร) และคาดว่าแนวโน้มจำนวนผู้สูงอายุจะเพิ่มขึ้นทุกปี โดยในปี 2564 จะมีจำนวนประชากรสูงอายุมากถึงร้อยละ 20 (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2557) ทำให้ต้องหันมาให้ความสำคัญประเด็นปัญหาที่มาพร้อมกับการเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ เช่น ปัญหาสุขภาพ ปัญหาด้านเศรษฐกิจ ปัญหาสังคม เป็นต้น ซึ่งจะส่งผลโดยตรงต่อคุณภาพชีวิตของประชากรในสังคม รวมถึงสังคมผู้สูงอายุเองด้วย

วัยสูงอายุเป็นวัยที่มีการเปลี่ยนแปลงทั้งด้านร่างกาย จิตใจ และสังคม การเปลี่ยนแปลงด้านร่างกายอันเป็นผลมาจากความเสื่อมและความสามารถในการทำหน้าที่ลดลง ก่อให้เกิดปัญหาด้านต่างๆตามมามากมายรวมถึงทำให้เกิดปัญหาด้านจิตใจด้วย การเปลี่ยนแปลงทางสังคมในผู้สูงอายุ ทั้งในครอบครัว และสังคม การเปลี่ยนแปลงในครอบครัวนั้นจะพบว่าผู้สูงอายุจะลดบทบาทลง เช่น จากการเป็นหัวหน้าครอบครัวกลับเป็นผู้ที่ต้องได้รับการเลี้ยงดูจากบุตรหลาน และบางคนอาจจะถูกทอดทิ้งให้อยู่ตามลำพัง และจากการเปลี่ยนแปลงสังคมเกษตรกรรมเป็นสังคมอุตสาหกรรมทำให้ผู้สูงอายุบางคนต้องเปลี่ยนแปลงการประกอบอาชีพ อีกทั้งการเกษียณอายุราชการจะส่งผลให้ผู้สูงอายุมีบทบาทและการเข้าร่วมกิจกรรมทางสังคมลดน้อยลง เกิดการพึ่งพิงทั้งด้านกิจวัตรประจำวันตลอดจนกิจกรรมที่จำเป็นในการดำเนินชีวิต ส่งผลกระทบด้านจิตใจของผู้สูงอายุได้ และการที่ประเทศไทยต้องก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ ย่อมจะส่งผลอย่างมากต่อพฤติกรรม และการบริโภคสินค้าของตลาด แนวคิดในการผลิตสินค้าในยุคนี้จึงควรปรับให้สอดคล้องกับผู้ซื้อ และพฤติกรรมตลาดที่กำลังเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วเช่นกัน สถานบริการดูแลผู้สูงอายุ จึงเป็นทางออกสำหรับประชากรในกลุ่มผู้สูงอายุที่มีปัจจัยบางอย่างทำให้ต้องการที่พักหลัง เกษียณ (retirement housing) ซึ่งรวมถึงบ้านพักคนชรา (nursing home) และจากจำนวนผู้สูงอายุในประเทศไทยที่มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นย่อมส่งผลกระทบโดยตรงต่อสังคมและเศรษฐกิจทำให้ปัจจัยผลิตทางด้านแรงงานลดลง ส่งผลให้รัฐบาลมีค่าใช้จ่ายด้านสวัสดิการและการรักษาพยาบาลเพิ่มขึ้น รายได้ประชาชาติลดลง นอกจากนี้ทางด้านการลงทุนและการออม เมื่อวัย

สูงอายุขาดรายได้หรือมีรายได้น้อยลงทำให้มีการออมลดลง ในขณะที่วัยทำงานต้องรับภาระมากขึ้น ทำให้มีค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น จึงส่งผลให้มีเงินออมน้อยลงและเงินทุนลดลง และ “จังหวัดนนทบุรี” ซึ่งเป็นเขตปริมณฑลซึ่งเป็นจังหวัดที่ไม่ต่างกับกรุงเทพมหานคร ทั้งคมนาคมขนส่ง เศรษฐกิจ สาธารณสุข ฯลฯ นอกจากนี้ จังหวัดนนทบุรียังเข้าสู่ความเป็นสังคมเมือง จากการสังเกตปรากฏการณ์ต่างๆ เช่น รถติดในชั่วโมงเร่งด่วน การลงทุนในธุรกิจก่อสร้างที่อยู่อาศัย (บ้านจัดสรร, คอนโดมิเนียม และหอพัก) เป็นต้น ปัจจัยเหล่านี้ย่อมส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงด้านความต้องการของตลาด รวมไปถึงพฤติกรรม ผู้บริโภคในอนาคตอันใกล้นี้ ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะสำรวจปัจจัย ในการตัดสินใจเลือกโครงการพักอาศัยหลังเกษียณ เมื่อถึงวัยผู้สูงอายุ เพื่อให้ทราบถึงทัศนคติ และระดับความต้องการใช้สถานบริการ ผู้สูงอายุ ซึ่งผลจากการศึกษาวิจัยสามารถนำไปสู่การศึกษาความเป็นไปได้ในการประกอบธุรกิจ หรือการวางแผนธุรกิจบริการผู้สูงอายุในจังหวัดนนทบุรีต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงความคาดหวังและ ความต้องการที่มีต่อโครงการพักอาศัยหลังเกษียณเมื่อถึงวัยผู้สูงอายุ

2. เพื่อศึกษาถึง ความต้องการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกโครงการพักอาศัยหลังเกษียณเมื่อถึงวัยผู้สูงอายุ

3. เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและ ความต้องการที่มีต่อโครงการพักอาศัยหลังเกษียณเมื่อถึงวัยผู้สูงอายุ กับ สถานภาพส่วนบุคคลด้านต่างๆ

4. เพื่อเปรียบเทียบความต้องการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกโครงการพักอาศัยหลังเกษียณเมื่อถึงวัยผู้สูงอายุ จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคลด้านต่างๆ

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการของบุคคลที่สัมพันธ์กับการตลาด Maslow (1943) กล่าวว่า ลำดับความต้องการของมนุษย์ เริ่มจากความจำเป็น (needs) ที่ประกอบด้วยระดับความจำเป็น 5 ขั้น ได้แก่ ลำดับขั้นความต้องการ¬ของมนุษย์

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (physiological needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานที่สุด ที่บุคคลพึงได้รับก่อนจึงจะมีความต้องการในด้านอื่นๆ เป็นความต้องการที่ช่วยการดำรงชีวิตเกี่ยวข้องโดยตรงกับความอยู่รอดของร่างกาย

2. ความต้องการความปลอดภัย (safety needs) เมื่อความต้องการทางด้านร่างกายได้รับความพึงพอใจแล้ว บุคคลก็จะพัฒนาไปสู่ขั้นความต้องการความปลอดภัย หรือความรู้สึกมั่นคง (safety or security) อันรวมถึงความรู้สึกของบุคคลยังเกี่ยวข้องกับการป้องกันความเสี่ยง

3. ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ (belongingness and love needs) ความต้องการนี้จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการทางด้านร่างกาย และความต้องการความปลอดภัยได้รับการตอบสนองแล้วบุคคลต้องการได้รับความรัก และเป็นเจ้าของโดยการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น เช่น ความสัมพันธ์ภายในครอบครัว หรือกับผู้อื่นรวมถึงความรู้สึกนับถือซึ่งกันและกัน การยกย่องและความไว้วางใจแก่กัน

4. ความต้องการได้รับความนับถือยกย่อง (self-esteem needs) ประกอบด้วยความต้องการได้รับความต้องการนับถือตนเอง (self-respect) คือความต้องการมีอำนาจ มีความเชื่อมั่นในตนเองและรู้สึกว่ามีคุณค่า และมีความสามารถที่จะประสบความสำเร็จในงานภารกิจต่างๆ และความต้องการได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น

5. ความต้องการที่จะเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง (self-actualization needs) เป็นลำดับขั้นสุดท้าย ถ้าความต้องการลำดับขั้นก่อนๆ ได้รับการตอบสนอง บุคคลที่ประสบผลสำเร็จในขั้นสูงสุดนี้จะใช้พลังอย่างเต็มที่ในสิ่งที่ท้าทายความสามารถและศักยภาพของเขา และมีความปรารถนาที่จะปรับปรุงตนเอง พลังแรงขับของเขาจะกระทำพฤติกรรมตรงกับความสามารถของตน คุณค่าความพอใจและคุณภาพ ด้วยอุปสงค์ของผู้บริโภค ทำให้ผู้บริโภคมีการจำกัดระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของแต่ละบุคคล

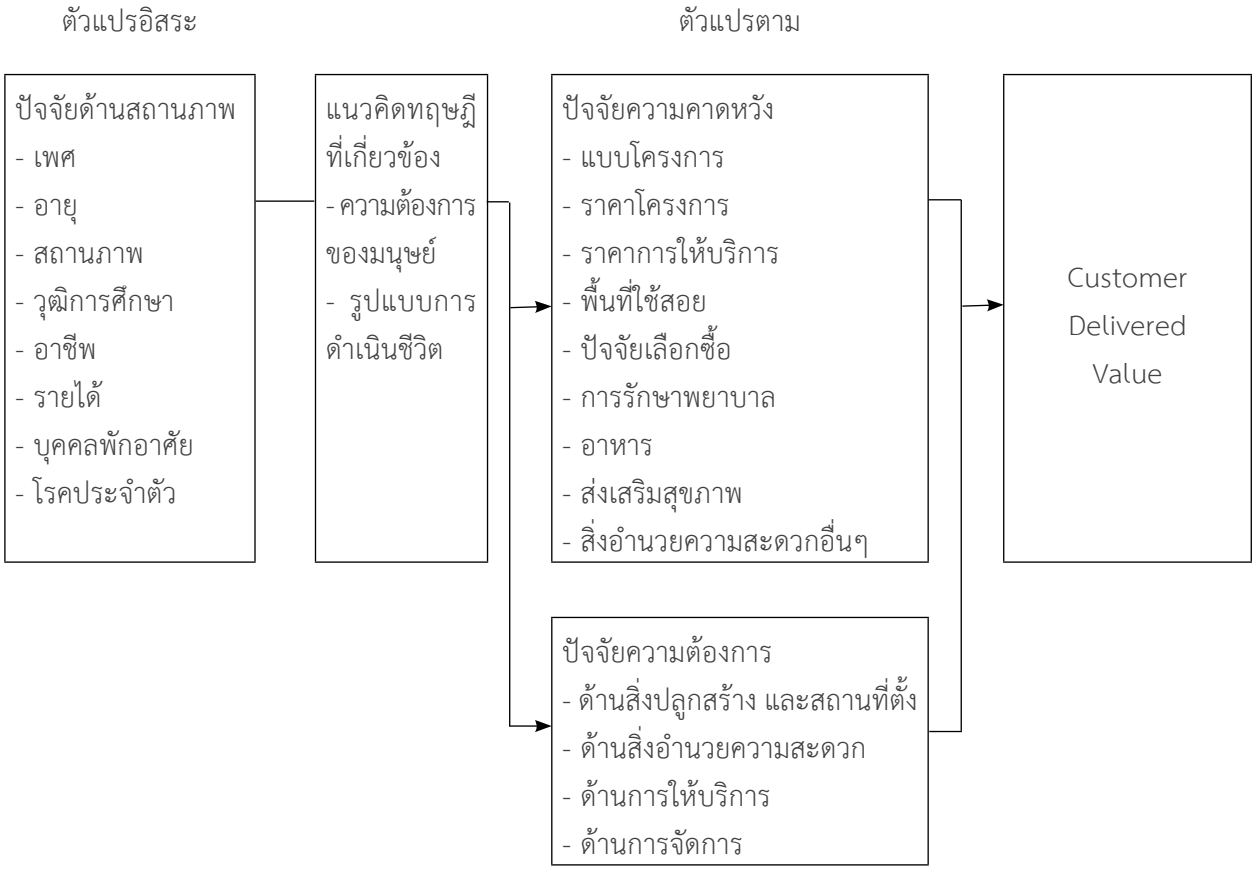
Kotler (2012) กล่าวว่าจากข้อมูล ความรู้ประสบการณ์ที่ผ่านมาในอดีต เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ และบริการที่จะได้รับ หากองค์กรนั้นสามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์

ที่มีระดับเท่ากัน หรือมากกว่าในความพึงพอใจของผู้บริโภค จะทำให้ผลิตภัณฑ์นั้นมีคุณค่าในการรับรู้ของผู้บริโภค (customer value) สูง และทำให้ผลิตภัณฑ์นั้นเป็นที่ต้องการของผู้บริโภค

แนวคิดรูปแบบการดำเนินชีวิต อดุลย์ จาตุรงคกุล (2546) ได้กล่าวว่า หลักเกณฑ์หนึ่งในการแบ่งส่วนตลาดที่นิยมนำมาใช้ในปัจจุบันคือ รูปแบบการดำเนินชีวิต (lifestyle) อยู่ในส่วนของหลักเกณฑ์การแบ่งส่วนตลาดเรื่องจิตวิทยาและเหตุผลที่นักการตลาดนิยมใช้ เพราะรูปแบบการดำเนินชีวิตแสดงถึงลักษณะของผู้บริโภคและอธิบายลักษณะพฤติกรรมต่างๆ ในสังคม

มาตรฐานบ้านพักผู้สูงอายุ (residential home) จัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบแนวทางสำหรับสถานประกอบการในการดำเนินงานบ้านพักสำหรับผู้สูงอายุให้มีคุณลักษณะของการพักอาศัย และสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม โดยกำหนดมาตรฐานที่จำเป็นสำหรับบ้านพักสูงอายุ จากจำนวน 6 มาตรฐาน ต่อไปนี้ (1) อาคารสถานที่ (2) ห้องพักอาศัย (3) อนามัยสิ่งแวดล้อม (4) ผู้ให้บริการ (5) การจัดการ (6) การบริการ และเพื่อง่ายต่อความเข้าใจ ผู้วิจัยจึงได้นำมาตรฐานบ้านพักผู้สูงอายุ สรุปเป็นปัจจัยความต้องการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกโครงการ 4 ด้าน ดังนี้ (1) ด้านสิ่งปลูกสร้าง และสถานที่ตั้ง (2) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (3) ด้านการให้บริการ (4) ด้านการจัดการ

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นงานวิจัยแบบผสม เพื่อศึกษาหาปัจจัยในการตัดสินใจเลือกโครงการพักอาศัยหลังเกษียณเมื่อถึงวัยผู้สูงอายุ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือประชากรในจังหวัดนนทบุรีตั้งแต่วัยทำงานเป็นต้นไป จนถึงวัย

หลังเกษียณ ซึ่งแบ่งเป็นเพศชาย จำนวน 2,151,087 คน และ เพศหญิง จำนวน 2,507,200 คน รวมทั้งสิ้น จำนวน 4,658,287 คน

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ใช้การคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามตารางสำเร็จรูปของ Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ค่าความคลาดเคลื่อน ±5% ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 ตัวอย่าง และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (check list) มีข้อคำถามจำนวน 8 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านความต้องการโครงการพักอาศัยหลังเกษียณ เมื่อถึงวัยผู้สูงอายุ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (check list) มีข้อคำถามจำนวน 9 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับของความต้องการด้านต่างๆที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกโครงการพักอาศัยหลังเกษียณ เมื่อถึงวัยผู้สูงอายุ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) มีข้อคำถามจำนวน 33 ข้อ ซึ่งมีเกณฑ์ในการกำหนดค่าน้ำหนักของการประเมินเป็น 5 ระดับ (1= มีความต้องการน้อยที่สุด และ 5 = มีความต้องการมากที่สุด) ตามวิธีการของ Likert (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2557, น. 77)

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่ต้องการให้มีในโครงการพักอาศัยหลังเกษียณในวัยผู้สูงอายุ แบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด (open ended) มีข้อคำถามจำนวน 5 ข้อ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (survey research) เพื่อศึกษาปัจจัย ในการตัดสินใจเลือกโครงการพักอาศัยหลังเกษียณเมื่อถึงวัยผู้สูงอายุ ปัจจัยด้านความคาดหวัง และความต้องการที่มีต่อโครงการพักอาศัยหลังเกษียณในวัยผู้สูงอายุ และความต้องการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกโครงการพักอาศัยหลังเกษียณเมื่อถึงวัยผู้สูงอายุ มีการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยในครั้งนี้จาก 2 แหล่ง

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (primary data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยผู้วิจัยคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้ทั้งสิ้น 400 ตัวอย่าง และเก็บข้อมูลสำรองเพิ่ม 20 ตัวอย่าง รวมแบบสอบถามที่แจกทั้งสิ้น 420 ตัวอย่าง

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (secondary data) ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าข้อมูล แนวคิดและทฤษฎีต่างๆ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จากข้อมูลที่มีผู้รวบรวมไว้แล้วในลักษณะของตำรา เอกสารทางวิชาการ เอกสารตีพิมพ์เผยแพร่ เป็นต้น

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

แบบสอบถามตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (check list) ใช้วิธีการหาค่าความถี่ (frequency) แล้วสรุปออกมาเป็นค่าร้อยละ (percentage)

แบบสอบถามตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านความคาดหวังละความต้องการที่มีต่อโครงการพักอาศัยหลังเกษียณเมื่อถึงวัยผู้สูงอายุ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (check list) ใช้วิธีการหาค่าความถี่ (frequency) แล้วสรุปออกมาเป็นค่าร้อยละ (percentage)

แบบสอบถามตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกโครงการพักอาศัยหลังเกษียณเมื่อถึงวัยผู้สูงอายุ แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) ใช้การหาค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)

แบบสอบถามตอนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่ต้องการให้มีในโครงการพักอาศัยหลังเกษียณเมื่อถึงวัยผู้สูงอายุ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด (open ended) ใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis) แล้วเรียบเรียงออกมาเป็นความถี่ (frequency)

จากวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 1 เพื่อศึกษาลักษณะการตัดสินใจเลือกโครงการพักอาศัยหลังเกษียณจำแนกตามสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้วิธีการหาค่าความถี่แบบสองทาง (crosstabs)

จากวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 2 เพื่อศึกษาปัจจัยความคาดหวังและความต้องการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกโครงการพักอาศัยหลังเกษียณเมื่อถึงวัยสูงอายุ จำแนกตามสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้วิธีการหาค่าเฉลี่ยแบบจำแนก 2 ทาง (compare means)

จากวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 3 เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะการเลือกโครงการพักอาศัยหลังเกษียณเมื่อถึงวัยสูงอายุ กับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้ค่า Chi Square ด้วยวิธีของเปียร์สัน เพื่อวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์ของตัวแปร

จากวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 4 เพื่อเปรียบเทียบความต้องการของบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกโครงการพักอาศัยหลังเกษียณเมื่อถึงวัยสูงอายุ กับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้การวิเคราะห์ความแตกต่างด้วย T-Test สำหรับสถานภาพด้านเพศ ส่วนสถานภาพด้านอื่นๆ จะใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (Anova) เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างของตัวแปรเป็นรายกลุ่ม กรณีพบค่าความแตกต่างเป็นรายกลุ่ม ผู้วิจัยจะวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างรายกลุ่มเป็นรายคู่อีกครั้ง โดยใช้ Scheffe Analysis

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 62.80 มีอายุน้อยกว่า 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 67.50 มีสถานภาพโสดคิดเป็นร้อยละ 69.50 มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 64.50 มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน/รับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 61.30 มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 47.80 อยู่กับ บิดา/มารดา คิดเป็นร้อยละ 53.30 และไม่มีโรคประจำตัวคิดเป็นร้อยละ 79.80

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านความคาดหวังและความต้องการที่มีต่อโครงการพักอาศัยหลังเกษียณเมื่อถึงวัยผู้สูงอายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือบ้านเดี่ยว คิดเป็นร้อยละ 67.30 ระดับราคาโครงการ 1,000,000-2,000,000 บาท บาท คิดเป็นร้อยละ 45.80 ราคาการให้บริการ 10,000-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 53.8 พื้นที่ใช้สอยส่วนตัว 36-45 ตร.ม. คิดเป็นร้อยละ 38 ปัจจัยในการเลือกซื้อ ได้แก่ สภาพแวดล้อม คิดเป็นร้อยละ 45.30 การรักษาพยาบาลแบบบริการรับ-ส่งโรงพยาบาลที่ต้องการรักษา คิดเป็นร้อยละ 50.50 จัดอาหารโดยผู้เชี่ยวชาญด้านโภชนาการ คิดเป็นร้อยละ 80.80 ส่งเสริมสุขภาพที่ สวนสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 73.50 และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ ได้แก่ ร้านสะดวกซื้อ คิดเป็นร้อยละ 56.80

3. ผลการวิเคราะห์ระดับปัจจัยความต้องการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกโครงการพักอาศัยหลังเกษียณเมื่อถึงวัยผู้สูงอายุ พบว่า ปัจจัยความต้องการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกโครงการพักอาศัยหลังเกษียณ เมื่อถึงวัยผู้สูงอายุ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.18, SD = .399) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ปัจจัยความต้องการด้านสิ่งปลูกสร้าง และสถานที่ตั้งอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.15, SD = .406) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างต้องการบรรยากาศร่มรื่นในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$= 4.71, SD = .599) รองลงมาคือคุณภาพของสิ่งปลูกสร้างภายในโครงการ ในระดับค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 4.67, SD = .501) ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.02, SD = .571) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างต้องการระบบสาธารณูปโภคในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.70, SD = .463) รองลงมาคือระบบกล้องCCTVรักษาความปลอดภัยในระดับค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 4.59, SD = .553) ในด้านการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.18, SD = .510) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ต้องการมีบุคลากรดูแลรักษาความปลอดภัยทั่วถึง ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.61, SD = .502) รองลงมาคือ บุคลากรผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ดี และมีความรับผิดชอบสูงในระดับค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 4.53, SD = .603) และในด้านการจัดการ อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.39, SD = .783) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างต้องการการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์แก่ผู้พักอาศัยในระดับมากที่สุด

($\overline{X}$ = 4.54, SD = .713) รองลงมาคือ มีการทำความสะอาดและมีถังขยะเพียงพอระดับค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 4.51, SD = .892)

4. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและความต้องการที่มีต่อการเลือกโครงการพักอาศัยหลังเกษียณเมื่อถึงวัยสูงอายุ กับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ความคาดหวังและความต้องการที่มีต่อการเลือกโครงการขึ้นอยู่กับสถานภาพด้านเพศอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ ได้แก่ ส่งเสริมคุณภาพ

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและความต้องการที่มีต่อการเลือกโครงการ กับสถานภาพส่วนบุคคลด้านอายุ พบว่า ความคาดหวังและความต้องการที่มีต่อการเลือกโครงการขึ้นอยู่กับสถานภาพด้านอายุอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ ได้แก่ ส่งเสริมสุขภาพ

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและความต้องการที่มีต่อการเลือกโครงการ กับด้านสถานภาพ พบว่า ความคาดหวังและความต้องการที่มีต่อการเลือกโครงการขึ้นอยู่กับด้านสถานภาพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 3 รายการ ได้แก่ แบบโครงการ, ปัจจัยในการเลือกซื้อ และส่งเสริมสุขภาพ

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและความต้องการที่มีต่อการเลือกโครงการ กับสถานภาพส่วนบุคคลด้านวุฒิการศึกษา พบว่า ความคาดหวังและความต้องการที่มีต่อการเลือกโครงการไม่ขึ้นอยู่กับสถานภาพด้านวุฒิการศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและความต้องการที่มีต่อการเลือกโครงการ กับสถานภาพส่วนบุคคลด้านอาชีพ พบว่า ความคาดหวังและความต้องการที่มีต่อการเลือกโครงการขึ้นอยู่กับสถานภาพด้านอาชีพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 4 รายการ ได้แก่ แบบโครงการ, ราคาโครงการ, ราคาการให้บริการ และ ส่งเสริมสุขภาพ

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและความต้องการที่มีต่อการเลือกโครงการ กับสถานภาพส่วนบุคคลด้านรายได้ พบว่า ความคาดหวังและความต้องการที่มีต่อการเลือกโครงการขึ้นอยู่กับสถานภาพด้านรายได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 5 รายการ ได้แก่ แบบโครงการ, ราคาโครงการ, ราคาการให้บริการ, พื้นที่ใช้สอยส่วนตัว และส่งเสริมสุขภาพ

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและความต้องการที่มีต่อการเลือกโครงการ กับบุคคลที่พักอาศัย พบว่า ความคาดหวังและความต้องการที่มีต่อการเลือกโครงการขึ้นอยู่กับบุคคลที่พักอาศัยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 8 รายการ ได้แก่ แบบโครงการ, ราคาโครงการ, ราคาการให้บริการ, พื้นที่ใช้สอยส่วนตัว, ปัจจัยในการเลือกซื้อ, การรักษาพยาบาล, ส่งเสริมสุขภาพ และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและความต้องการที่มีต่อการเลือกโครงการ กับสถานภาพส่วนบุคคลด้านโรคประจำตัว พบว่า ความคาดหวังและความต้องการที่มีต่อการเลือกโครงการขึ้นอยู่กับโรคประจำตัวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 3 รายการ ได้แก่ แบบโครงการ, ราคาโครงการ และราคาการให้บริการ

5. ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบระดับความต้องการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกโครงการพักอาศัยหลังเกษียณ เมื่อถึงวัยสูงอายุจำแนกตามสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ทางสถิติที่ใช้เปรียบเทียบความต้องการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกโครงการพักอาศัยหลังเกษียณเมื่อถึงวัยสูงอายุจำแนกตามสถานภาพด้านเพศ พบว่า ความต้องการโดยภาพรวมไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อเปรียบเทียบเป็นรายด้าน พบว่าไม่มีด้านใดที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนการเปรียบเทียบเป็นรายข้อ พบว่าไม่มีด้านใดที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิเคราะห์ทางสถิติที่ใช้เปรียบเทียบความต้องการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกโครงการพักอาศัยหลังเกษียณเมื่อถึงวัยสูงอายุจำแนกตามสถานภาพด้านอายุ พบว่า ความต้องการโดยภาพรวมไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อเปรียบเทียบเป็นรายด้าน พบว่าไม่มีด้านใดที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนการเปรียบเทียบเป็นราย

ข้อ พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 5 รายการ ได้แก่ คุณภาพสิ่งปลูกสร้าง, การคมนาคมสะดวก, กล้องวงจรปิด, ถังขยะ และห้องน้ำ

ผลการวิเคราะห์ทางสถิติที่ใช้เปรียบเทียบความต้องการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกโครงการพักอาศัยหลังเกษียณเมื่อถึงวัยสูงอายุจำแนกตามสถานภาพ พบว่า ความต้องการโดยภาพรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อเปรียบเทียบเป็นรายด้าน ได้แก่ด้านบริการ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนการเปรียบเทียบเป็นรายข้อ พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 3 รายการ ได้แก่ สถานที่จอดรถเพียงพอ, จำนวนเงินจอง/ดาวน์ และอัตราเงินกู้ของธนาคาร

ผลการวิเคราะห์ทางสถิติที่ใช้เปรียบเทียบความต้องการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกโครงการพักอาศัยหลังเกษียณเมื่อถึงวัยสูงอายุจำแนกตามสถานภาพด้านวุฒิการศึกษา พบว่า ความต้องการโดยภาพรวมไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อเปรียบเทียบเป็นรายด้าน พบว่าไม่มีด้านใดที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนการเปรียบเทียบเป็นรายข้อ พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 4 รายการ ได้แก่ การใช้งานภายในโครงการใช้ระบบสแกนนิ้วเป็นหลัก มีกฎระเบียบการอยู่ร่วมกันอย่างชัดเจน มีบริการตรวจสุขภาพอย่างละเอียดทุกเดือน และมีการบริการทดสอบสมรรถภาพทางกายแก่ผู้พักอาศัยในโครงการ

ผลการวิเคราะห์ทางสถิติที่ใช้เปรียบเทียบความต้องการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกโครงการพักอาศัยหลังเกษียณเมื่อถึงวัยสูงอายุจำแนกตามสถานภาพด้านอาชีพ พบว่า ความต้องการโดยภาพรวมไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อเปรียบเทียบเป็นรายด้าน พบว่าไม่มีด้านใดที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนการเปรียบเทียบเป็นรายข้อ พบว่าไม่มีด้านใดที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิเคราะห์ทางสถิติที่ใช้เปรียบเทียบความต้องการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกโครงการพักอาศัยหลังเกษียณเมื่อถึงวัยสูงอายุจำแนกตามสถานภาพด้านรายได้ พบว่า ความต้องการโดยภาพรวมไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อเปรียบเทียบเป็นรายด้าน พบว่าไม่มีด้านใดที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนการเปรียบเทียบเป็นรายข้อ พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ ได้แก่ การจัดหาสินเชื่อจากธนาคาร

ผลการวิเคราะห์ทางสถิติที่ใช้เปรียบเทียบความต้องการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกโครงการพักอาศัยหลังเกษียณเมื่อถึงวัยสูงอายุจำแนกตามสถานภาพด้านบุคคลที่พักอาศัยร่วมกัน พบว่า ความต้องการโดยภาพรวมไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อเปรียบเทียบเป็นรายด้าน พบว่าไม่มีด้านใดที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนการเปรียบเทียบเป็นรายข้อ พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 5 รายการ ได้แก่ การออกแบบตกแต่งภายในและภายนอก, มีสถานที่จอดรถเพียงพอ, มีหุ่นยนต์ผู้ช่วยอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ, อัตราเงินกู้ของธนาคาร และการมอบสิธิส่วนลดพิเศษ

ผลการวิเคราะห์ทางสถิติที่ใช้เปรียบเทียบความต้องการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกโครงการพักอาศัยหลังเกษียณเมื่อถึงวัยสูงอายุจำแนกตามสถานภาพด้านโรคประจำตัว พบว่า ความต้องการโดยภาพรวมไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อเปรียบเทียบเป็นรายด้าน พบว่าไม่มีด้านใดที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนการเปรียบเทียบเป็นรายข้อ พบว่าผู้บริโภค มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ ได้แก่ บุคลากรผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ดี และมีความรับผิดชอบสูง

การอภิปรายผล

การนำเสนอผลการวิจัย ผู้วิจัยขอนำเสนอเป็นภาพรวม และข้อสรุปผลการวิจัยที่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ตั้งไว้ ตามลำดับดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุน้อยกว่า 40 ปี มีสถานภาพโสด วุฒิการศึกษาปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน/รับจ้าง รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 30,000 บาท พักอาศัยอยู่กับ บิดา/มารดา ไม่มีโรคประจำตัว

ด้านความคาดหวัง และความต้องการที่มีต่อโครงการพักอาศัยหลังเกษียณเมื่อถึงวัยผู้สูงอายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สนใจ แบบบ้านเดี่ยว ราคา 1,000,001 – 2,000,000 บาท และมีราคาของการให้บริการดูแลผู้สูงอายุในโครงการต่อเดือนอยู่ที่ 10,000 – 20,000 บาท มีพื้นที่ใช้สอยส่วนตัว 36 – 45 ตร.ม. โดยเน้นที่ สภาพแวดล้อมในโครงการเป็นปัจจัยหลัก ด้านการรักษาพยาบาลที่ต้องการคือ มีบริการรับ-ส่งโรงพยาบาลที่ต้องการรักษา ด้านอาหารที่ต้องการคือการจัดอาหารโดยผู้เชี่ยวชาญด้านโภชยาการ ให้เหมาะสมกับวัย และโรคประจำตัวของผู้สูงอายุนั้นๆ ต้องการสวนสุขภาพ เพื่อออกกำลังกายส่งเสริมสุขภาพ และต้องการให้มีร้านสะดวกซื้อในโครงการ เพื่ออำนวยความสะดวกให้มากยิ่งขึ้น

ปัจจัยความต้องการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกโครงการพักอาศัยหลังเกษียณเมื่อถึงวัยสูงอายุ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน ด้านสิ่งปลูกสร้าง และสถานที่ตั้ง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการให้บริการ และด้านการจัดการ ทุกด้านส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกในระดับมาก

ผลความสัมพันธ์ระหว่าง ความคาดหวัง และความต้องการที่มีต่อโครงการพักอาศัยหลังเกษียณเมื่อถึงวัยผู้สูงอายุ กับสถานภาพส่วนบุคคล ด้านเพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ รายได้ บุคคลที่พักอาศัย และโรคประจำตัวพบว่า สัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นด้านวุฒิการศึกษาเพียงด้านเดียวที่ไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการเปรียบเทียบความต้องการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกโครงการพักอาศัยหลังเกษียณเมื่อถึงวัยสูงอายุจำแนกตามสถานภาพบุคคล ด้านเพศ อายุ วุฒิการศึกษา อาชีพ รายได้ บุคคลที่พักอาศัย และโรคประจำตัว พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นด้านสถานภาพเพียงด้านเดียวที่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกโครงการพักอาศัยหลังเกษียณเมื่อถึงวัยสูงอายุมากที่สุดคือ ด้านการจัดการเป็นสำคัญ เช่น มีกฎระเบียบอยู่ร่วมกัน, มีการประชาสัมพันธ์ความรู้ที่เป็นประโยชน์, มีการบริการตรวจสุขภาพ, ให้คำปรึกษาแนะนำ, ความสะอาดในโครงการ เป็นต้น รองลงมาคือ ปัจจัยด้านการให้บริการ เช่น มีบุคลากรผู้เชี่ยวชาญให้คำปรึกษาแนะนำ, บุคลากรผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ดี และมีความรับผิดชอบสูง มีบุคลากรดูแลรักษาความปลอดภัยทั่วถึง เป็นต้นซึ่งไม่สอดคล้องกับกับงานวิจัยของภรณ์ธิดา จงพิพิธพร (2558) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อที่พักอาศัยของผู้สูงอายุที่ต้องการพึงพาตนเอง ที่พบว่า ปัจจัยด้านที่ตั้งโครงการ โดยการเลือกซื้อที่อยู่อาศัยสำหรับวัยเกษียณ ที่กลุ่มเป้าหมายจะพิจารณาจากทำเลที่ตั้งโครงการเป็นสำคัญ เช่น ในเรื่องการคมนาคมต้องมีการเดินทางที่สะดวก ที่ตั้งโครงการติดถนนใหญ่ เป็นต้น

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำงานวิจัยไปใช้จากการวิเคราะห์ปัจจัยในการตัดสินใจเลือกโครงการพักอาศัยหลังเกษียณเมื่อถึงวัยผู้สูงอายุ ในด้านความต้องการและความคาดหวัง ดังนั้นผู้ประกอบการโครงการพักอาศัยหลังเกษียณต่างๆ สามารถใช้ผลงานวิจัยนี้ในการวางแผนงานในการดำเนินงานในธุรกิจเป็นไปได้อย่างมีคุณภาพ และเป็นที่ต้องการของตลาดคนวัยเกษียณได้

References

Jaturongkakul, A. (2003). *Service marketing.* Bangkok: Pearson Education Indochina. (in Thai)

Jongpiphitporn, P. (2015). *The factors affecting the willingness to buy shelter for the elderly who need self-reliance*. Master of Business Administration Thesis, Thammasat University. (in Thai)

Kotler, P. (2012). *Marketing management*. New Jersey: Prentice Hall.

Maslow, A. H. (1943). A Theory of human motivation. *Psychological Review, 50*(1), 370-396.

Sinjaru, T. (2014). *Research and data analysis by SPSS*. Bangkok: Business R&D. (in Thai)

The National Statistical Office, Ministry of Information and Communication Technology. (2014). *The elderly population survey in Thailand 2014*. Bangkok: Text & Journal. (in Thai)

กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการไกล่เกลี่ยและการคุ้มครองสิทธิในศาล
Laws Relating to Mediation and Rights Protection in Courts

ศิริชัย กุมารจันทร์, เอกราช สุวรรณรัตน์ และ กรกฎ ทองขะโชค
Sirichai kumanjan, Eakrach Suwannarat and Korakod Tongkachok
คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ
Faculty of Law, Taksin University
[2]Boromarajonani College of Nursing, Yala
Received: February 19, 2018
Revised: March 20, 2018
Accepted: March 22, 2018

บทคัดย่อ

การวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการไกล่เกลี่ยในศาล ใช้วิธีการศึกษาจากเอกสาร โดยวิเคราะห์จากกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการไกล่เกลี่ยในศาล ผลการศึกษาพบว่า ศาลยุติธรรมสร้างกระบวนการยุติธรรมทางเลือกขึ้น ในรูปแบบของกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท แต่การไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทยังมีข้อจำกัดที่สามารถดำเนินการได้เฉพาะในคดีแพ่ง คดีอาญาความผิดต่อส่วนตัว และคดีอาญาที่ราษฎรเป็นโจทก์เท่านั้น แต่ในคดีอาญาแผ่นดินตามกฎหมายแล้ว ยังไม่เปิดช่องให้นำไปสู่การไกล่เกลี่ยในศาลได้ ปัจจุบันมีเพียงศูนย์คุ้มครองสิทธิและเสรีภาพในศาล ที่เป็นกระบวนการคุ้มครองสิทธิด้วยการแจ้งสิทธิ หน้าที่ ตามกฎหมาย ในกระบวนการยุติธรรม ทั้ง โจทก์ จำเลย และพยานแทนการไกล่เกลี่ย ดังนั้น จึงควรแก้ไขกฎหมายให้คดีอาญาแผ่นดินบางประเภทให้สามารถไกล่เกลี่ยได้ โดยพิจารณาค่าเสียหายในส่วนแพ่ง หากคู่ความไม่ติดใจค่าเสียหายในส่วนแพ่ง เพื่อให้คดีอาญาแผ่นดินบางประเภทระงับไป

คำสำคัญ: การไกล่เกลี่ย, ศาล, กฎหมาย

Abstract

This research aims to study laws relating to mediation in courts. The research was conducted by studying from documents and analyzing from laws relating to mediation in courts. The research results found that the court of justice created an alternative judicial process in a form of mediation process. However, the mediation is limited to be implemented only in civil cases, criminal cases, private offences, and criminal cases which plaintiffs are populaces only. According to law, civil cases are currently unavailable for mediation in courts. There is only the center for rights and liberties protection in criminal cases in courts which is the rights protecting process to inform rights as well as duties according to law in judicial process for plaintiff, defendant and witnesses instead of mediation. Therefore, the laws should be amended to allow certain types of criminal cases to be able to mediate by considering civil damages, if the litigant is not attracted to civil damages to make certain types of criminal cases suspend.

Keywords: mediation, court, law

บทนำ

ปัญหาอาชญากรรมและและคดีที่เข้าสู่ระบบศาลมีจำนวนมากสอดคล้องกับจำนวนผู้ต้องขังที่เพิ่มขึ้นตามไปด้วยจนเรือนจำ ทัณฑสถาน มีสภาพแออัดมากไม่สามารถแก้ไขฟื้นฟูผู้ต้องขังได้เต็มประสิทธิภาพเท่าที่ควร สำนักงานศาลยุติธรรมจึงมีนโยบายสนับสนุนให้ศาลต่างๆ นำกระบวนการสมานฉันท์และสันติวิธีมาใช้อีกวิธีหนึ่งในการจัดการคดีอาญาและคดีแพ่งเพื่อให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วทั้งยังเป็นการให้ความรู้ความเข้าใจแก่ตัวจำเลยในแง่ของการดำเนินคดีของศาล ชี้ให้เห็นถึงผลดีผลเสียของการที่จำเลยจะตัดสินใจดำเนินคดีของตนต่อไปหรือไม่ในภายหน้า กระบวนการสมานฉันท์และสันติวิธีนับว่าเป็นเรื่องใหม่ในแง่การบริหารจัดการคดีของศาลเพื่อให้คดีความในศาลเสร็จสิ้นไปได้โดยเร็วซึ่งอาจมีผู้ที่เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยกับกระบวนการการนี้ แต่อาจเป็นทางเลือกอีกทางหนึ่งของจำเลย ผู้ถูกฟ้องคดีและทุกฝ่ายในกระบวนการยุติธรรมที่จะช่วยทำให้คู่ความในคดีรวมทั้งผู้เสียหาย ได้รับผลดีและยุติธรรมตามครรลองของกฎหมาย หากคดีที่พิจารณาไม่แล้วเสร็จภายในเวลาอันสมควรก็จะทำให้คู่กรณีเห็นว่าไม่เป็นธรรมทั้งๆ ที่คู่กรณีต้องการให้เกิดความเป็นธรรมโดยการพึ่งพากระบวนการยุติธรรม ทั้งนี้เพราะมีปัจจัยหลายอย่างที่ทำให้การดำเนินกระบวนพิจารณาในศาลต้องล่าช้าไม่ว่าจะเป็นจำนวนผู้พิพากษาที่มีน้อยไม่สัมพันธ์กับปริมาณคดีในแต่ละศาล คดีที่มีปัญหายุ่งยากซับซ้อน พยานหลักฐานในคดีมีมากต้องใช้ระยะเวลาสืบพยานของคู่ความนาน แม้กระทั่งขั้นตอนกระบวนพิจารณาตามที่กฎหมายกำหนดโดยเฉพาะคดีที่จำเลยให้การปฏิเสธต้องมีการนัดพิจารณาแบบต่อเนื่อง

การปรับปรุงกระบวนการพิจารณาพิพากษาคดีของศาลยุติธรรมที่เป็นทางการให้มีการพัฒนาไปสู่กระบวนการทางเลือกมากขึ้น ซึ่งแนวคิดของกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์นี้ก็ถือเป็นทางเลือกหนึ่งที่สำคัญในปัจจุบันและจะพัฒนาสังคมที่มีลักษณะพหุวัฒนธรรมแบบสังคมไทย ไม่ให้ฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดเกิดความรู้สึกว่ารัฐเป็นศัตรูกับประชาชนเพราะไม่ว่ารัฐหรือประชาชนในพื้นที่ก็อยู่ภายใต้ร่มธงไตรรงค์เดียวกันและช่วยให้การพัฒนาเชิงความรู้สึกนั้นจะต้องเป็นการพัฒนาที่ยั่งยืน

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษากฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการไกล่เกลี่ยคดีแพ่งและการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพคดีอาญาในศาล

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเชิงคุณภาพ (qualitative research) การออกแบบวิจัยเชิงคุณภาพเป็นการวิจัยที่มุ่งศึกษาวิเคราะห์ ถึงแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ แนวคิดการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

1. วิจัยเอกสาร (documentary research) โดยการรวบรวม ศึกษา ค้นคว้าและวิเคราะห์ข้อมูลต่างๆ ประกอบด้วยข้อมูลที่ปรากฏในรูปของเอกสาร ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) เป็นเอกสารข้อมูลที่ได้ผ่านการวิเคราะห์หรือตีความจากบุคคลอื่นมาแล้ว ได้แก่ บทบัญญัติของกฎหมายต่าง ดังนี้ เอกสารทั่วไป ได้แก่ หนังสือ บทความ งานวิจัย และวิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้อง

2. บทบัญญัติกฎหมายต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพาทและการดำเนินคดีศูนย์คุ้มครองสิทธิและเสรีภาพในคดีอาญาในศาลยุติธรรม ซึ่งมีกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้ คือ

-รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550

-รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560

-ประมวลกฎหมายอาญา

-ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา

-ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์

-ระเบียบคณะกรรมการบริหารศาลยุติธรรมว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2544 แก้ไขเพิ่มเติมโดยระเบียบคณะกรรมการบริหารศาลยุติธรรมว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2547

-ระเบียบคณะกรรมการบริหารศาลยุติธรรมว่าด้วยการไกล่เกลี่ยเพื่อระงับข้อพิพาททางการเงิน พ.ศ. 2544

เอกสารทั่วไปที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ การศึกษาวิเคราะห์

ข้อมูลจาก หนังสือ บทความ รายงานการศึกษาวิจัย กฎกระทรวง ประกาศกระทรวง คำสั่งหรือระเบียบเกี่ยวกับกฎหมายตาม และเอกสารอื่นๆ รวมทั้งข้อมูลทางอินเตอร์เน็ต

ผลการวิจัย

1. แนวความคิดทฤษฎี การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

ความยุติธรรมเป็นเสมือนบางสิ่งบางอย่าง ที่สามารถรู้สึกหรือรับรู้ได้โดยสัญชาตญาณ แต่เป็นสิ่งที่ยากแก่การอธิบาย การยุติข้อพิพาทจึงเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการที่จะนำความสงบเรียบร้อยกลับคืนสู่สังคม (1) การหลีกเลี่ยงหรือการหนีปัญหา (avoidance) เป็นวิธีการแก้ไขความขัดแย้งโดยที่คู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งไม่สนใจสิ่งที่อีกฝ่ายหนึ่งเรียกร้องหรือไม่สนใจปัญหาที่เกิดขึ้นทั้งนี้อาจเกิดจากความไม่รู้ว่ามีความขัดแย้งเกิดขึ้น (2) การเจรจาต่อรอง (negotiation) เป็นวิธีการแก้ไขความขัดแย้งโดยที่คู่กรณีที่พิพาทกัน สมัครใจที่จะแก้ไขปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นระหว่างกันให้ยุติลง ด้วยการพูดคุยบอกกล่าวให้อีกฝ่ายหนึ่งทราบถึงความต้องการและประโยชน์ของตน หากเจรจาต่อรองแลกเปลี่ยนประโยชน์ต่างๆ ซึ่งกันและกัน และเกิดจากการตกลงใจร่วมกันในการยุติความขัดแย้ง ซึ่งเป็นวิธีการที่สะดวก รวดเร็วไม่เป็นทางการ (3) การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท (mediation) เป็นวิธีการแก้ไขความขัดแย้งที่มีลักษณะคล้ายกับการเจรจาต่อรอง แต่มีบุคคลที่สามซึ่งเรียกว่า “ผู้ไกล่เกลี่ย” เข้ามาคอยช่วยเหลือสนับสนุนกระบวนการเจรจาต่อรองให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ

การประนีประนอมข้อพิพาทแตกต่างจากการพิจารณาคดีของศาล ดังเช่นนั่นก็หมายความว่า การพิจารณาคดีในกรณีปกติศาลจะต้องค้นคว้าหาความจริงที่คู่ความโต้แย้งกันหรือชั่งน้ำหนักพยานของแต่ละฝ่ายว่าใครมีน้ำหนักมากกว่ากัน ส่วนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเป็นสิ่งที่ต้องค้นหาความพึงพอใจของคู่กรณีทั้งสองฝ่าย ดังนั้นการค้นหาความพึงพอใจของคู่กรณีทุกฝ่ายนับว่า เป็นสิ่งที่ยากและเป็นหน้าที่ของผู้ไกล่เกลี่ยที่จะต้องค้นหาความพึงพอใจของคู่กรณีทุกฝ่ายให้ได้ว่าอยู่ ณ ตรงจุดใด หากผู้ไกล่เกลี่ยสามารถค้นหาได้ก็จะทำให้ประสานประโยชน์ของคู่กรณีได้โดยนำหลักการของการมีส่วนในการมีส่วนได้และส่วนเสียมาอยู่ในผลประโยชน์ของทั้งสองฝ่ายจนทุกฝ่ายเห็นส่วนตนเองก็ได้รับผล ประโยชน์ในการประนีประนอมนั้นโดยที่ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งไม่ได้ถูกบังคับให้ยอมรับข้อเสนอหรือข้อเรียกร้องจากอีกฝ่ายหนึ่งอยู่เพียงฝ่ายเดียว ซึ่ง ความยุติธรรมนั้น เป็นเรื่องที่มีความละเอียดอ่อน ซึ่งอาจกล่าวได้ว่าต้องมีลักษณะเที่ยงตรง สม่ำเสมอ และมีความพอดี (ภูริชญา วัฒนรุ่ง, 2548)

2. ความหมายและลักษณะของการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

การประนีประนอม หมายถึง คู่กรณีทั้งสองฝ่ายระงับข้อพิพาท โดยมีบุคคลที่สามเข้ามาเป็นคนกลาง (ภานุ รังสีสหัส, 2538; โชติช่วง ทัพวงศ์, 2539) ในการพูดคุยกระบวนการยุติหรือระงับข้อพิพาทด้วยความตกลงยินยอมของ คู่ความเอง (Christopher, 1996) โดยที่มีบุคคลที่สามมาเป็นคนกลางคอยช่วยเหลือแนะนำ เสนอแนะหาทางออก ในการยุติหรือระงับข้อพิพาทให้คู่ความต่อรองกัน ต่างฝ่ายต่างผ่อนปรนกันได้สำเร็จ (เกษม คมสัตย์ธรรม, 2548)

3. การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทและกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางแพ่ง สำนักงานศาลยุติธรรมได้แบ่งประเภทของกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่ใช้ในประเทศไทยมี 4 วิธีใหญ่ๆ ดังนี้ (สำนักระงับข้อพิพาทสำนักงานศาลยุติธรรม, 2547) (1) การเจรจาต่อรอง (negotiation) เป็นวิธีการระงับข้อพิพาทโดยทั้งสองฝ่ายเจรจาตกลงกันเองเพื่อยุติข้อพิพาทที่เกิดขึ้น ซึ่งการตัดสินใจที่จะยุติข้อพิพาทอยู่กับคู่กรณีเป็นหลัก (2) การไกล่เกลี่ยเพื่อยังให้เกิด การประนีประนอมยอมความ (conciliation or mediation) เป็นวิธีการระงับข้อพิพาทโดยบุคคลที่สามที่มีความเป็นกลางเข้ามาช่วยหาข้อเสนอแนะ หาทางออกให้คู่กรณีเพื่อปรองดองผ่อนปรนแก่กันและให้ตกลงกัน (3) การอนุญาโตตุลาการ (arbi-tration) และ (4) การดำเนินการพิจารณาในศาล(litigation) เป็นวิธีการระงับข้อพิพาท โดยมีบุคคลที่สามเป็นผู้ชี้ขาด ซึ่งบุคคลที่สามเรียกว่าผู้พิพากษา จะเป็นผู้ที่มีอำนาจในการวินิจฉัยชี้ขาดตัดสินข้อพิพาทโดยอาศัยกฎหมายและพยานหลักฐานซึ่งเมื่อศาลมีคำพิพากษาชี้ขาดเช่นใดแล้วคู่ความ

ทุกฝ่ายจะต้องปฏิบัติตามหากฝ่ายใดไม่ปฏิบัติตามฝ่ายที่ชนะคดีย่อมดำเนินการขอให้ศาลบังคับคดีตามคำพิพากษาได้ (สรวิศ ลิมปรังษี, 2551)

ดังนั้น การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาล หมายถึง การที่ผู้ไกล่เกลี่ยทำการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทซึ่งเป็นคดีที่อยู่ระหว่างการพิจารณาของศาลตั้งแต่ศาลรับฟ้องจนถึงก่อนมีคำพิพากษาถึงที่สุดให้กับคู่ความ เป็นการช่วยให้คู่ความทั้งสองฝ่ายสามารถบรรลุข้อตกลงร่วมกัน แต่ผู้ไกล่เกลี่ยไม่มีอำนาจในการกำหนดข้อตกลงให้แก่คู่ความแต่อย่างใด โดยมีจุดประสงค์เพื่อให้เกิดการประนีประนอมยอมความให้จากความสมัครใจของคู่ความทั้งสองฝ่ายเป็นสำคัญ ดังนั้น ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งอาจขอยกเลิกการไกล่เกลี่ยเสียเมื่อใดก็ย่อมได้

4. แนวคิดในเรื่องยุติธรรมเชิงสมานฉันท์

แนวคิดยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ยังเห็นว่า การกระทำความผิดอาญานอกจากจะเป็นการกระทำต่อรัฐแล้ว ยังเป็นการกระทำต่อความสัมพันธ์ของบุคคลด้วย ดังนั้น การแก้ปัญหาอาชญากรรมที่ถูกต้องจึงควรให้ผู้ได้รับผลกระทบโดยตรงจากการกระทำความผิด คือ ผู้เสียหาย ผู้กระทำความผิดและชุมชนได้มีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาและป้องกันอาชญากรรมดังกล่าว (Mark & Robert, 2007) หลักการของกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ คือ (1) อาชญากรรมไม่ใช่การกระทำที่รัฐเป็นผู้เสียหายเพียงฝ่ายเดียวแต่อาชญากรรมยังก่อให้เกิดผลกระทบต่อผู้เสียหายในส่วนตัวด้วย ดังนั้น รัฐจึงไม่ควรผูกขาดอำนาจการดำเนินคดีไว้ที่รัฐเพียงลำพัง ควรเปิดโอกาสให้ผู้เสียหายและชุมชนได้มีส่วนร่วมในการดำเนินคดีด้วย (2) กระบวนการยุติธรรมไม่ควรมุ่งนำตัวผู้กระทำผิดมาลงโทษเพียงอย่างเดียว แต่ควรพิจารณาถึงการบรรเทาความเสียหายให้ทุกฝ่ายได้กลับคืนสู่สภาพดีตามเดิมด้วย (3) การกระทำความผิดก่อให้เกิดหน้าที่ที่ผู้กระทำต้องรับผิดชอบเยียวยาในความเสียหายโดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้กระทำผิดต้องสำนึกในผลจากการกระทำและต้องรับผิดชอบต่อผู้เสียหาย (4) บุคคลผู้เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมในการแสดงความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการกระทำผิดและมีบทบาทในการหาแนวทางยุติข้อขัดแย้งร่วมกัน (5) ในขณะที่รัฐได้นำกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์มาใช้กับคดี รัฐยังคงมีอำนาจดำเนินคดีตามกระบวนยุติธรรมทางอาญาตามปกติไปได้จนกว่าคู่กรณีจะหาข้อยุติตามกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ได้ ดังนั้น ลักษณะของกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์จึงเป็นผลให้เกิดการประชุมร่วมกันระหว่างผู้เสียหาย ผู้กระทำผิดและบุคคลอื่นที่ได้รับผลกระทบจากผลร้ายที่เกิดขึ้น เช่น ชุมชน หรือผู้ใกล้ชิดกับผู้กระทำผิด ฯลฯ โดยรูปแบบของกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ที่ได้รับความนิยมทั่วไป ได้แก่ การไกล่เกลี่ยระหว่างเหยื่อและผู้กระทำความผิด (Victim-Offender Mediation--VOM) การประชุมกลุ่มครอบครัว (Family Group Conferencing--FGC) การประชุมเชิงสมานฉันท์หรือการประชุมชุมชน (Restorative or Community Conferencing--RC) คณะกรรมการเชิงสมานฉันท์ชุมชน (Community Restorative Boards--CRB) และการล้อมวงพิจารณา (Sentencing Circle--SC)

5. การประนอมข้อพิพาททางอาญา

การประนอมข้อพิพาททางอาญานั้นเป็นรูปแบบเดียวกันการไกล่เกลี่ยและสมานฉันท์ในทางแพ่งแต่ผลจากการได้พบและเจรจากันจะช่วยลดความไม่พอใจและความแค้นเคืองของฝ่ายผู้เสียหายมาเป็นการให้อภัยและยกโทษแก่ผู้กระทำการฝ่าฝืนกฎหมายอาญา เพื่อให้คู่กรณีพิพาทมีโอกาสกลับมาปรองดองกันได้อีกครั้ง (สุภัทรา กรอุไร, 2554) และผลของการาเจรจาอาจทำให้เงื่อนไขของการดำเนินคดีหมดไปในความผิดส่วนตัวหรือความผิดอันยอมความกันได้ หรืออาจเป็นเหตุให้การดำเนินกระบวนการพิจารณาคดีในชั้นตำรวจ พนักงานอัยการและศาลยุติธรรมสามารถระงับลงได้อย่างรวดเร็วกว่าการดำเนินพิจารณาตามขั้นตอนปกติของกระบวนการยุติธรรม

ตาราง 1

เปรียบเทียบการไกล่เกลี่ยในกระบวนการยุติธรรมอาญากับการไกล่เกลี่ยในกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์

การไกล่เกลี่ย ในกระบวนการยุติธรรมอาญา	การไกล่เกลี่ย ในกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์
ความสมานฉันท์น้อย การประนีประนอม ความสำคัญอยู่ที่ผู้กระทำผิด (agreement – driven, offend - focused)	ความสมานฉันท์สูง การสนทนา ความสำคัญอยู่ที่เหยื่อ (ialogue - driven, victim - sensitive)
1. ให้ความสำคัญกับการตีค่าความเสียหายเป็นจำนวนเงิน ไม่มีโอกาสพูดคุยกันโดยตรง ระหว่างคู่ความและชุมชนเรื่องความเสียหาย จากอาชญากรรมที่เกิดขึ้น	1. ความสำคัญอันดับแรกอยู่ที่การเปิดโอกาสให้เหยื่อและผู้กระทำผิดได้พูดคุยกันโดยตรงให้เหยื่อได้พูดหรือแสดงถึงผลกระทบของอาชญากรรมต่อชีวิตของเขาให้ได้ถามและได้รับคำตอบที่ต้องการให้ผู้กระทำของเขาและแสดงความรับผิดชอบต่อเหยื่อโดยตรงเพื่อจะได้หาทางทำแต่สิ่งที่ถูกต้องต่อไป
2. เหยื่อไม่มีสิทธิเลือกสถานที่ที่เขารู้สึกว่าเหมาะสมและปลอดภัยในการพบกับผู้กระทำผิด ไม่มีสิทธิเลือกว่าเขาอยากพบหรืออยากพูดกับใคร	2. เหยื่อมีทางเลือกโดยผ่านกระบวนการ ได้แก่ เลือกสถานที่ที่พบปะกัน เลือกคนที่ต้องการพูดคุยด้วย และอื่นๆ
3. เหยื่อมีโอกาสในการแสดงความจำนงในการเจรจาไกล่เกลี่ยล่วงหน้า แต่ไม่มีโอกาสเตรียมตัวในการเจรจา	3. การตกลงร่วมกันที่นำไปสู่การลงโทษเพื่อทดแทนเป็นสิ่งสำคัญ แต่ที่สำคัญยิ่งกว่าคือการสนทนาของเรื่องผลกระทำของอาชญากรรม
4. ไม่มีการประชุมเพื่อเตรียมตัวล่วงหน้าในการพบปะกันของคู่ความ ระหว่าไกล่เกลี่ยกับเหยื่อ และผู้ไกล่เกลี่ยกับผู้กระทำผิด	4. มีการพบกันเพื่อเตรียมการระหว่างเหยื่อกับผู้ไกล่เกลี่ยและระหว่างผู้กระทำผิดและผู้ไกล่เกลี่ย ก่อนการไกล่เกลี่ยเพื่อให้ทั้งสองฝ่าย มาพบกัน โดยเน้นที่การฟังเหยื่อว่าอาชญากรรมมีผลกระทบต่อชีวิตของเขาอย่างๆไรบ้าง จำแนกความต้องการของเหยื่อให้ชัดเจน และเตรียมทั้งสองฝ่ายให้พร้อมสำหรับการไกล่เกลี่ยหรือการประชุมร่วมกัน
5. ผู้ไกล่เกลี่ยเป็นผู้มีบทบาทในการอธิบายเกี่ยวกับการกระทำผิดและผู้กระทำผิด เหยื่อมีหน้าที่ในการตอบคำถามขอผู้ไกล่เกลี่ย ไม่มีโอกาสแสดงความรู้สึกหรือพูดในสิ่งที่ต้องการ	5. ผู้ไกล่เกลี่ยไม่มีรูปแบบที่ตายตัวสามารถยืดหยุ่นได้ ให้เวลาให้คู่ความได้พูดอย่างเต็มที่ ผู้ไกล่เกลี่ยต้องมีความอดทนในการพูดสูง ใช้หลักมนุษยธรรม ปรับเปลี่ยนรูปแบบการไกล่เกลี่ยให้เหมาะสม
6. เจ้าหน้าที่รัฐ (correction stiff) ทำหน้าที่เป็นผู้ไกล่เกลี่ย	6. ผู้ไกล่เกลี่ยคือ อาสาสมัครในชุมชนที่ผ่านการฝึกอบรมมาแล้วซึ่งทำหน้าที่อย่างอิสระหรืออาจได้รับความช่วยเหลือสนับสนุนจากเจ้าหน้าที่รัฐ
7. การไกล่เกลี่ยขึ้นอยู่กับความสมัครใจของเหยื่อแต่ผู้กระทำอาจไม่สมัครใจก็ได้ และผู้กระทำผิดก็ไม่ต้องความรับผิดชอบ (responsibility)	7. การไกล่เกลี่ยเกิดจากความสมัครใจของเหยื่อและผู้กระทำผิด
8. เป็นการะบวนการดำเนินการที่จัดเตรียมไว้แล้ว (settle - driven) และใช้เวลาสั้นๆ	8. การสนทนาใช้เวลานานไม่น้อยกว่า 1 ชั่วโมง

ประเภทคดีที่สามารถใช้ได้ในกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ (กิตติพงษ์ กิตยารักษ์, 2545) (1) ความผิดที่เด็กเป็นผู้กระทำ (2) ความผิดจากความรุนแรงในครอบครัว (domestic violence) ซึ่งการจำคุกในกรณีนี้ไม่เกิดประโยชน์ใดๆ (3) ความผิดที่กระทำโดยประมาทก็สามารถใช้กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ได้ดี (4) ความผิดเล็กๆ น้อยๆ อื่นๆ เพื่อหลีกเลี่ยงการจำคุกระยะสั้น ขณะนี้ในเรือนจำมีผู้ต้องขังที่ต้องโทษจำคุกระยะสั้นค่อนข้างมาก เพราะการจำคุกระยะสั้นสร้างปัญหามากกว่าแก้ปัญหา (5) ความผิดอาญาต่อส่วนตัวหรือความผิดอาญาที่ยอมความกันได้ (6) ข้อพิพาททางแพ่งเกี่ยวเนื่องทางอาญา

6. การยุติคดีด้วยการไกล่เกลี่ย

แนวคิดอรรถประโยชน์นิยม (utilitarianism) แนวคิดนี้เชื่อว่ากฎหมายย่อมจะถูกบัญญัติขึ้นมาเพื่อให้เกิดผลประโยชน์มากที่สุดแก่คนจำนวนมากที่สุด (greatest happiness for the greatest number) (ปรีดี เกษมทรัพย์. 2543) แนวคิดข้างต้นนี้เป็นพื้นฐานของการยุติคดีด้วยการไกล่เกลี่ยมาก เพราะการยุติคดีด้วยการไกล่เกลี่ยจะต้องยึดหลักที่ว่า ข้อยุติที่ได้จากการไกล่เกลี่ยที่ดีจะต้องเป็นข้อยุติที่เกิดประโยชน์มากที่สุดแก่ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง และต้องคำนึงถึงประโยชน์ต่อคนหมู่มาก ซึ่งก็คือประโยชน์ต่อสังคมและประโยชน์สาธารณะด้วยเช่นกัน (2) แนวคิดการแก้ไขข้อพิพาทแบบ Win-Win Concept เน้นผลการเจรจาที่ออกมาชนะทุกฝ่ายจะยังคงช่วยรักษาสัมพันธภาพและไมตรีที่ดีต่อกันของคู่กรณีได้ เพราะผลการเจรจาที่ยุติเป็นที่พอใจของทุกฝ่ายย่อมทำให้ทุกฝ่ายยังคงมองหน้ากันต่อไป และอยู่ร่วมกันในชุมชนได้ หรืออาจกล่าวได้ว่าแนวคิด Win-Win Concept นำไปสู่การให้อภัย ความสมัครสมานสามัคคีและความสงบสุขของผู้คนในสังคม (3) แนวคิดการแก้ไขฟื้นฟูผู้กระทำผิดให้กลับคืนสู่สังคม (reha-bilitation) มองในแง่พฤติกรรมของมนุษย์ โดยการนำตัวผู้กระทำผิดซึ่งเป็นศูนย์กลางของการแก้ปัญหาและมองว่าเป็นผู้ป่วยที่สามารถแก้ไขพฤติกรรมได้ ให้เข้าสู่กระบวนการแก้ไขฟื้นฟูให้โอกาสทางสังคม ให้สามารถกลับไปสู่สังคมหรือชุมชนเดิมได้ และให้ผู้กระทำผิดเป็นพลเมืองดีที่เคารพกฎหมายหรือมีทัศนคติที่ดีต่อสังคม (ประธาน วัฒนวาณิชย์, 2546) (4) หลักไม่นำคำกล่าวในการเจรจาไปเป็นพยานในชั้นศาล (without prejudice principle) (5) หลักความยินยอมของคู่กรณีทั้งสองฝ่าย (6) แนวความคิดหลักสามารถตรวจสอบได้ (accountability) (7) แนวความคิดว่าด้วยอำนาจในการยุติคดีอาญา

ซึ่งไม่ว่าแนวคิดและทฤษฎีในการไกล่เกลี่ยประนีประนอม ระงับข้อพิพาท ต่างดังกล่าวมาข้างต้นล้วนแล้วแต่ต้องเลือกมาใช้ให้เหมาะสมกับสถานการณ์โดยกระบวนการสมานฉันท์เป็นกระบวนการยุติธรรมทางเลือกที่สามารถมีอยู่ในทุกขั้นตอนของกระบวนการยุติธรรม เริ่มตั้งแต่ในชุมชน จนถึงชั้นศาลตลอดจนชั้นของการบังคับคดี ในคดีแพ่งก็ยังสามารถนำมาใช้ได้จึงเป็นประโยชน์แก่การอำนวยความยุติธรรมคือความพึงพอใจทุกฝ่ายและรวดเร็ว เกิดประโยชน์กับสังคม

7. ระเบียบขั้นตอน กระบวนการของระบบไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในคดีแพ่ง

กฎหมายหรือระเบียบที่เกี่ยวข้องกับระบบไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาลยุติธรรมรากฐานของระบบทางศาลนั้นแต่เดิมจะถูกวางกรอบ กฎเกณฑ์ต่างๆ ไว้เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติ ดังนั้นสิ่งที่เป็นหัวใจของการเปลี่ยนแปลงประเพณีนี้ คือ การมีระเบียบกฎหมายที่เอื้อต่อการนำระบบไกล่เกลี่ยข้อพิพาทนั้นมาใช้ได้ สำหรับกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเฉพาะของศาลยุติธรรม ในปัจจุบันได้ยึดถือกฎหมายหลักๆ ได้แก่ ระเบียบคณะกรรมการบริหารศาลยุติธรรมว่าด้วยการไกล่เกลี่ย ข้อพิพาท พ.ศ.2544 ออกโดยอาศัยอำนาจตามความในมาตรา 17 (1) แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการศาลยุติธรรม พ.ศ.2543 มารองรับไว้ ซึ่งเมื่อมีการฟ้องคดีต่อศาลและศาลหรือผู้ไกล่เกลี่ยหรือผู้ประนีประนอมประจำศาลสามารถไกล่เกลี่ยสำเร็จ คู่ความต่างพอใจยุติธรรมทั้งสองฝ่ายแล้วก็มักจะจบลงด้วยการทำสัญญาประนีประนอมยอมความในศาลตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง มาตรา 138 ซึ่งบัญญัติว่า “ในคดีที่คู่ความตกลงกันหรือประนีประนอมยอมความกัน ในประเด็นแห่งคดีโดยมิได้มีการถอนคำฟ้องนั้นและข้อตกลงหรือการประนีประนอมยอมความกันนั้น ไม่เป็นการฝ่าฝืนต่อกฎหมาย....” ศาลจึงพิพากษาไปตามข้อตกลงนั้นเป็นอันจบสิ้นกระบวนความการต่อสู้เพื่อเอาความแพ้ชนะกัน คดีเกือบทุกคดีหากจบลงด้วยการยอมความมักจะสิ้นสุดลงที่ศาลชั้นต้นเพราะโดยหลักทั่วไปแล้วเมื่อศาลชั้นต้นพิพากษาตามยอมแล้ว ห้ามมิให้คู่ความอุทธรณ์ดัง

กล่าวแล้วข้างต้น นอกจากกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง แล้วยังมีการเชื่อมโยงกับกฎหมายอื่นๆ เนื่องจากการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเป็นการระงับข้อพิพาทอย่างหนึ่ง ซึ่งอาจกระทำได้ทั้งขณะเกิดข้อพิพาทแต่ยังไม่นำคดีขึ้นสู่ศาล และหากเป็นการตกลงนอกศาล ผลของข้อตกลงก็จะเป็นไปตามที่ได้ตกลงกันและผูกพันบังคับตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 850-852 ถ้าเป็นการตกลงกันในศาลผลจะเป็นไปตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง มาตรา 138 อันทำให้คดีผูกพันตามคำพิพากษาตามยอมหากคู่ความไม่ปฏิบัติตามคำพิพากษาคู่ความอีกฝ่ายก็สามารถบังคับคดีได้

ระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องของหน่วยงานอื่นที่เอื้อต่อระบบไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เช่น กรมการปกครอง สำนักงานตำรวจแห่งชาติ สำนักงานอัยการสูงสุด กระทรวงยุติธรรม เป็นต้น เพื่อเป็นการเอื้ออำนวยและกำหนดหลักปฏิบัติสำหรับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทไว้ แต่ทั้งนี้ระเบียบดังกล่าวก็จำเป็นต้องมีการปรับเปลี่ยน พัฒนาให้มีมาตรฐานเดียวกันทั้งระบบทั้งในชั้นพนักงานตำรวจ พนักงานอัยการและชั้นศาล รวมทั้งการพิจารณาถึงจุดอ่อนของข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องประกอบด้วยระบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ซึ่งจะส่งผลโดยตรงต่อการบริหารจัดการงานคดีที่คั่งค้างในศาลยุติธรรม

ในด้านข้อจำกัดของประเภทคดีในการนำเข้าสู่ระบบไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ปัจจุบันระบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทนี้ได้นำมาใช้ในศาลยุติธรรม โดยจัดแบ่งเป็นประเภทคดีแพ่งกล่าวคือ สำหรับคดีที่สามารถไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้ในปัจจุบัน ได้แก่ คดีแพ่งทุกประเภทรวมถึงคดีผู้บริโภค คือ คดีที่กำหนดว่าด้วยความสัมพันธ์ระหว่างเอกชนด้วยกัน ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องเกี่ยวกับความสามารถของบุคคล ทรัพย์สิน นิติกรรม สัญญา หนี้สิน ครอบครัว มรดก ซึ่งคดีแพ่งเหล่านี้ไม่กระทบกระเทือนต่อประโยชน์สาธารณชน กฎหมายจึงยินยอมให้ประนีประนอมยอมความกันได้เสมอ

8. หลักเกณฑ์กระบวนการสมานฉันท์และสันติวิธีในคดีอาญา

ในคดีอาญาในศาลเดิมจะมีศูนย์สมานฉันท์และสันติวิธี แต่ปัจจุบันได้ปรับเปลี่ยนเป็นศูนย์คุ้มครองสิทธิและเสรีภาพในคดีอาญาตามรายงานผลการดำเนินงานคณะอนุกรรมการพัฒนาระบบไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาล[1] ซึ่งในส่วนของความผิดอาญาแผ่นดินนั้นจะใช้กระบวนการคุ้มครองสิทธิด้วยการแจ้งสิทธิ หน้าที่ตามกฎหมายในกระบวนการยุติธรรม ทั้ง โจทก์ จำเลยและพยานแทน ซึ่งเห็นว่าในบางกรณีอาจนำกระบวนการสมานฉันท์และวิธีระงับข้อพิพาทมาใช้ได้เช่นกัน เช่น ในกรณีกระทำโดยประมาทหรือโทษเล็กน้อยและได้สำนึกผิดชดใช้เยียวยาผู้เสียหายให้พอสมควรแล้ว อาจใช้ประกอบดุลพินิจของศาลในการรอลงอาญาหรือให้ได้รับโทษน้อยลง เป็นต้น ทั้งนี้ คดีอาญที่ราษฎรเป็นโจทก์ คดีอาญายอมความได้และคำร้องส่วนแพ่ง[2] ในคดีแพ่งเกี่ยวเนื่องคดีอาญาจะอยู่ในกระบวนการในศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาล ซึ่งนำกระบวนการสมานฉันท์มาใช้ในการประนีประนอมข้อพิพาทในคดีอาญาในความผิดอันยอมความได้

คดีอาญาเฉพาะความผิดที่ยอมความได้ คือ คดีอาญาประเภทนี้กฎหมายบัญญัติไว้โดยเฉพาะให้เป็นความผิดอันยอมความกันได้มีลักษณะดังนี้

(1) ความผิดเกี่ยวกับการค้า ในลักษณะต่อไปนี้เป็นความผิดที่ยอมความกันได้ตามประมวลกฎหมายอาญา เช่น

- เอาชื่อ รูป หรือสิ่งประดิษฐ์ของผู้อื่นมาใช้กับสิ้นค้าของตนเอง (มาตรา 272(1))

- การเลียนแบบป้ายเพื่อให้ประชาชนหลงเชื่อว่าการค้าของตน เป็นการค้าหรือสถานที่ ของคนอื่นที่ตั้งอยู่ใกล้เคียงกัน (มาตรา 272 (2))

-ออกข่าวข้อความเท็จเพื่อทำลายสิ้นค้าฝ่ายตรงข้าม เพื่อเป็นประโยชน์แก่ ฝ่ายตน การกระทำออกข่าวเท็จเช่นนี้เป็นคดีอาญา (มาตรา 272 (3))

(2) ความผิดเกี่ยวกับเพศ ซึ่งเป็นคดีอาญาที่ยอมความกันได้ ระหว่างผู้กระทำความผิด และผู้เสียหายได้แก่การกระทำดังนี้

---

[1]คณะกรรมการบริหารศาลยุติธรรมมีมติเห็นชอบรายงานผลการดำเนินงานของคณะอนุกรรมการพัฒนาระบบไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาล เรื่อง การปรับปรุงศูนย์สมานฉันท์และสันติวิธี เมื่อวันที่ 15 กรกฎาคม 2559.

[2]ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มาตรา 44/1

- กระทำอนาจารแก่บุคคลอายุเกิน 15 ปี ซึ่งมิได้กระทำต่อหน้าคนอื่น และผู้เสียหาย ไม่ได้รับอันตรายบาดเจ็บสาหัส หรือถึงแก่ความตาย และไม่ได้กระทำต่อบุตรหรือศิษย์ในความดูแลผู้อยู่ในความควบคุมดูแลตามหน้าที่ (มาตรา 309 วรรคแรก)

(3) ความผิดเกี่ยวกับเสรีภาพและชื่อเสียง ซึ่งเป็นความผิดทางอาญาอันยอมความกันได้ มีดังนี้

- ข่มขืนใจ ด้วยวิธีการต่างๆ จนผู้ถูกข่มขืนใจต้องกระทำตามการนั้น (มาตรา 309 วรรคแรก)

- กักขังหน่วงเหนี่ยวผู้อื่น ทำให้ปราศจากเสรีภาพในร่างกายกระทำการโดยประมาท เป็นเหตุให้ผู้อื่นต้องถูกกักขังหน่วงเหนี่ยวจนต้องปราศจากเสรีภาพในร่างกาย (มาตรา 310 วรรคแรก มาตรา 311 วรรคแรก)

(4) ความผิดฐานเปิดเผยความลับ ซึ่งมีลักษณะ ดังนี้

- เปิดจดหมาย โทรเลข ของผู้อื่น หรือเปิดเผยข้อความในจดหมาย หรือโทรเลข (มาตรา 322)

- เป็นเจ้าพนักงานผู้มีหน้าที่ แล้วนำความลับของผู้อื่นที่ตนทราบมาโดยหน้าที่ไปเปิดเผย (มาตรา 323 มาตรา 324)

(5) ความผิดฐานหมิ่นประมาท ซึ่งมีลักษณะ ดังนี้

- ผู้ใดใส่ความผู้อื่นต่อบุคคลที่สามทำให้ผู้อื่นต้องถูก เหยียดหยาม เกลียดชัง เสียชื่อเสียง (มาตรา 326)

- ผู้ใดใส่ความผู้ตายต่อบุคคลที่สามทำให้พ่อแม่ บุตร สามีและภรรยาเสียชื่อเสียงถูกดูหมิ่นเกลียดชัง (มาตรา 327)

- ผู้โฆษณาด้วยเอกสาร ภาพ ตัวอักษร บันทึกเสียงเป็นการ¬หมิ่นประมาทผู้อื่น (มาตรา 328)

(6) ความผิดฐานฉ้อโกง ซึ่งเป็นความผิดทางอาญาที่ยอมความได้ มีดังนี้

- ปกปิดความจริง หรือแสดงข้อความเท็จ เป็นการหลอกลวงเอาทรัพย์ผู้อื่น (มาตรา 341)

- แสดงตนเองเป็นผู้อื่น หรือหลอกลวงเด็ก (มาตรา 342)

- หลอกลวงคนตั้งแต่สิบคนขึ้นไปให้ทำงานแล้วไม่จ่ายค่าแรง (มาตรา 344)

- รับประทานอาหารและเครื่องดื่ม โดยรู้ว่าตนไม่มีเงินที่จะชำระค่าอาหาร (มาตรา 345)

- แกล้งทำให้เกิดความเสียหายแค่ทรัพย์สินที่ได้ทำประกันวินาศภัยไว้ (มาตรา 347)

(7) ความผิดฐานโกงเจ้าหนี้ ซึ่งเป็นความผิดทางอาญาอันยอมความได้ มีดังนี้

- ทำลายทรัพย์ที่ตนจำนำไว้ เกิดความเสียหายแก่ผู้รับจำนำ(มาตรา 349)

- ผู้ที่ซ่อนเร้น โอนทรัพย์ไปให้ผู้อื่น แกล้งแจ้งหนี้ไม่เป็นจริงเพื่อโกงการชำระหนี้(มาตรา 350)

(8) ความผิดฐานยักยอก ซึ่งเป็นความผิดทางอาญาอันยอมความได้ มีดังนี้

- ครอบครองทรัพย์อยู่แล้วเอาเป็นของตนหรือผู้อื่นโดยทุจริต (มาตรา 352)

- เป็นผู้จัดการทรัพย์สินแล้วกระทำหน้าที่โดยทุจริต (มาตรา 353)

- เก็บทรัพย์สินได้แล้วเบียดบังเอาเป็นของตนหรือของผู้อื่น(มาตรา 355)

(9) ความผิดฐานทำให้เสียทรัพย์ ซึ่งเป็นความผิดทางอาญาอันยอมความได้ มีดังนี้

- ทำลายทรัพย์ หรือทำให้เสื่อมแก่ทรัพย์ของผู้อื่น(มาตรา 358)

- ทำลายทรัพย์ เพื่อใช้ในการเกษตรอุตสาหกรรม ปศุสัตว์ ยวดยาน หรือสัตว์พาหนะที่ใช้ในการขนส่งพืชผลของเกษตรกร (มาตรา 359)

(10) ความผิดฐานบุกรุก ซึ่งเป็นความผิดทางอาญาอันยอมความได้ มีดังนี้

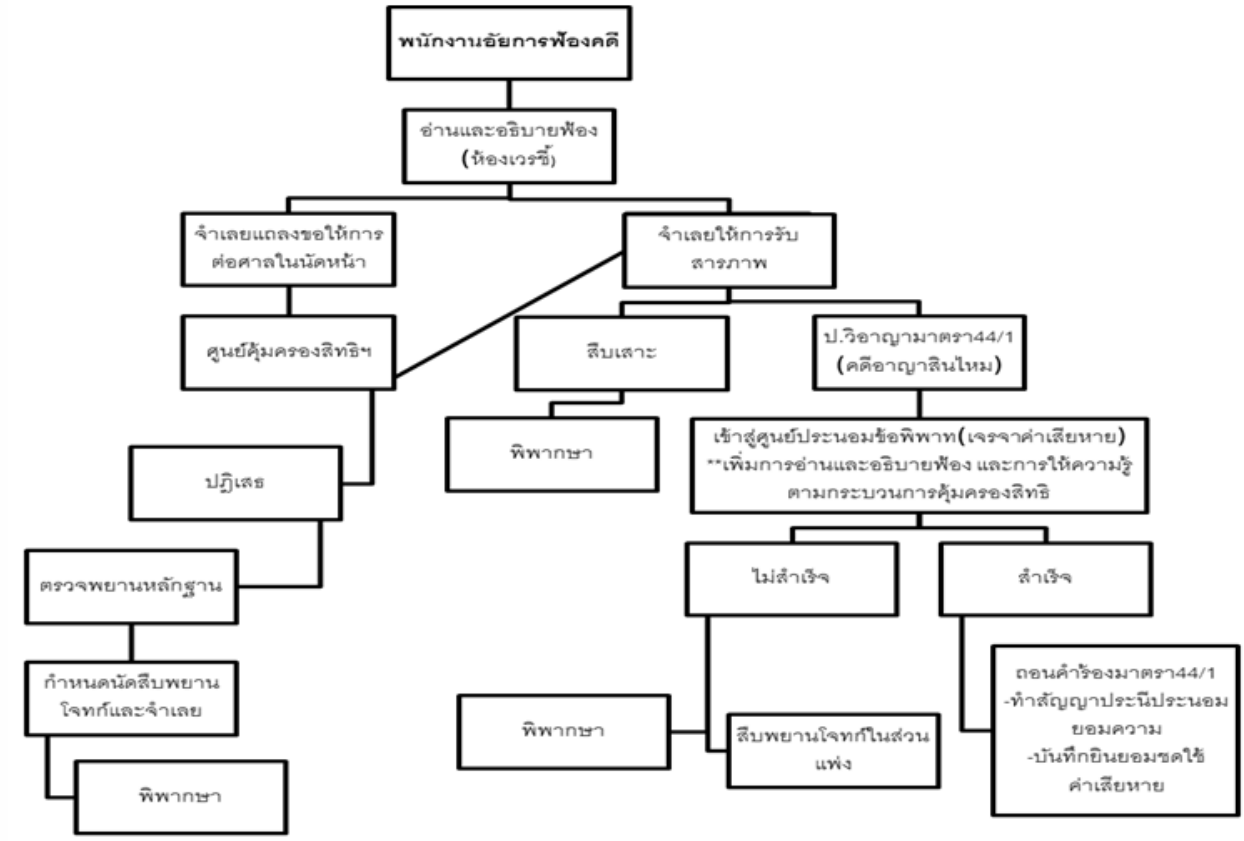
- เข้าไปเพื่อถือการครอบครองอสังหาริมทรัพย์ของผู้อื่น (มาตรา 362)

- ทำลายเครื่องหมายเขตอสังหาริมทรัพย์ (มาตรา 363)

- เข้าไปหลบซ่อนตัวอยู่ในเคหสถานของผู้อื่นโดยไม่มีเหตุอันควร หรือไม่ยอมออกไปเมื่อผู้มีสิทธิ์ห้ามไม่ให้

เข้าไปได้ทำการไล่ให้ออก (มาตรา 364)

ซึ่งความผิดอันยอมความได้ตามประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 96 บัญญัติว่า“ภายใต้บังคับประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 95 ในกรณีความผิดอันยอมความได้ ถ้าผู้เสียหายมิได้ร้องทุกข์ภายในสามเดือนนับแต่วันที่รู้เรื่องความผิดและรู้ตัวผู้กระทำความผิดเป็นอันขาดอายุความ” ซึ่งหากไม่ร้องทุกข์หรือฟ้องคดีภายในสามเดือนนับแต่วันที่รู้เรื่องความผิดและรู้ตัวผู้กระทำความผิดคดีก็เป็นอันระงับเนื่องจากขาดอายุความ



ภาพ 1 แผนผังการเข้าสู่ศูนย์คุ้มครองสิทธิและเสรีภาพในคดีอาญา

การอภิปรายผล

ในส่วนคดีอาญาความผิดต่อแผ่นดิน กล่าวคือ คดีอาญาความผิดต่อแผ่นดินนี้ โดยหลักทั่วไปแล้ว ถือว่าแผ่นดินเป็นผู้เสียหายหรือกระทบกระเทือนต่อประโยชน์ของสาธารณชนหรือสังคมโดยส่วนรวมนั่นเอง ดังนั้น กฎหมายคือ ประมวลกฎหมายอาญาของประเทศไทย จึงบัญญัติให้ความผิดอาญาต่อแผ่นดินเป็นความผิดอันยอมความไม่ได้ ทั้งนี้ หากนำเข้าสู่ระบบการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพในคดีอาญาและสามารถตกลงกันในกรณีคดีที่ผู้เสียหายเป็นเอกชนได้โดยวิธีทำสัญญาประนีประนอมยอมความแล้ว ต่างก็เกรงว่าสัญญาประนีประนอมยอมความดังกล่าวอาจขัดต่อกฎหมายและตกเป็นโมฆะตามหลักนิติกรรมสัญญา[3]

คดีอาญาที่ราษฎรเป็นโจทก์ ไม่คำนึงว่าจะเป็นคดีอาญายอมความได้หรืออาญาแผ่นดิน เมื่อศาลรับฟ้องเพื่อนัดไต่สวนมูลฟ้อง กรณีโจทก์และผู้ถูกฟ้อง มีความประสงค์ที่จะเจรจากันพึงมีการให้ความรู้แก่โจทก์และผู้ถูกฟ้องในเบื้องต้นเพิ่มเติมจากการไกล่เกลี่ยในส่วนสิทธิตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา หากเจรจาตกลงกันได้จะส่งผลให้มีการถอนฟ้อง หรือประนีประนอมยอมความ รวมทั้งการสั่งยกเลิกวันนัดไต่สวนมูลฟ้องได้

ในกรณีที่ไม่มีการเจราจาหรือการเจรจาไม่สำคัญ เมื่อศาลได้ไต่สวนมูลฟ้องและประทับรับฟ้องแล้วต่อมาจำเลยยื่นคำให้การและคู่ความมาพร้อม โดยประสงค์

[3]ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 150

จะเจราจากัน ให้นำคู่ความไปที่ศูนย์ไกล่เกลี่ยหรือศูนย์ประนอมข้อพิพาทประจำศาลอีกขั้นตอนเช่นกัน ในการปฏิบัติหน้าที่ผู้พิพากษา เจ้าหน้าที่ ศาลและผู้ประนีประนอมประจำศาล พึงระลึกว่า กระบวนการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพในส่วนของการให้ความรู้แก่คู่ความนั้นเป็นสิ่งกระทำควบคู่ไปกับการไกล่เกลี่ย

คดีอาญาแผ่นดิน ก่อนการสืบพยานโจทก์ในคดีอาญา กรณีเพื่อความสะดวกและรวดเร็วเมื่อมีคู่ความฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งร้องขอหรือศาลเห็นสมควรให้มีวันตรวจเอกสาร โดยผู้พิพากษาที่ปฏิบัติหน้าที่วันนัดตรวจเอกสารมีหน้าที่ในการอ่านและอธิบายฟ้องแก่จำเลยโดยละเอียดก่อนที่จะสอบคำให้การอันจะเป็นการบริหารจัดการหรือแยกประเภทคดีได้อย่างมีประสิทธิภาพตั้งแต่ต้นทาง

ในกรณีที่จำเลยให้การรับสารภาพและไม่ต้องมีการสืบพยานประกอบคำรับสารภาพซึ่งจะมีการอ่านคำพิพากษาในวันเดียวกันนั้น กระบวนการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพพึงเกิดขึ้นในการอ่านและอธิบายฟ้องพร้อมกับให้ความรู้เกี่ยวกับสิทธิและเสรีภาพของจำเลย หลักการสำคัญคือให้จำเลยเข้าใจในข้อหาและคำขอของโจทก์รวมทั้งสิทธิและเสรีภาพต่างๆ ทั้งนี้ให้ขึ้นอยู่กับความเหมาะสมของสถานที่และการบริหารจัดการคดีของแต่ละศาล

ศาลในสังกัดศาลยุติธรรมมีแนวทางในการปฏิบัติแตกต่างกันออกไปบ้าง เพื่อเป็นการสนองรับนโยบายของประธานศาลฎีกาที่มุ่งเน้นให้เกิดความสมานฉันท์ขึ้นในสังคมและการอำนวยความยุติธรรมให้กับประชาชน ซึ่งผู้บริหารศาลบางท่านได้นำคดีอาญาความผิดต่อแผ่นดินที่เป็นความผิดร้ายแรง เช่น ความผิดฐานก่อการร้าย เข้าสู่ระบบการไกล่เกลี่ยข้อพาทในลักษณะไม่เป็นทางการหากเป็นกรณีที่จำเลยปฏิเสธ ทั้งนี้เพราะเหตุเป็นความผิดอาญาต่อแผ่นดินซึ่งยังขาดกฎหมายรองรับ อย่างไรก็ดีคดีอาญาความผิดต่อแผ่นดินก็สามารถเข้าสู่กระบวนการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพในคดีอาญาโดยการไกล่เกลี่ยก็อาจทำได้ เนื่องจากต้องการเยียวยาความเสียหายที่เกิดขึ้นให้แก่ผู้เสียหายและทำให้ผู้กระทำความผิดได้รู้สำนึกในการกระทำของตน เพื่อไม่กลับไปกระทำความผิดซ้ำและเป็นการสานสัมพันธ์ระหว่างผู้เสียหายกับผู้กระทำผิดให้กลับคืนดีดังเดิมมากที่สุด แม้จะมิได้มีผลทำให้สิทธิการนำคดีอาญามาฟ้องเป็นอันระงับไปก็ตามเมื่อคดีอาญาเข้าสู่กระบวนการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพในคดีแล้ว คดีจะต้องกลับเข้าสู่กระบวนการพิจารณาของศาลอีกครั้งหนึ่ง เพราะการไกล่เกลี่ยคดีอาญาในชั้นศาลเป็นส่วนหนึ่งของการพิจารณาคดีของศาล เพื่อพิจารณาข้อตกลงในการเยียวยาผู้เสียหายและโทษทางอาญาที่จะลงแก่ผู้กระทำผิด ซึ่งการตกลงดำเนินมาตรการแก้ไขเยียวยาหรือบรรเทาความเสียหายใดๆ ของจำเลยจะเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการพิจารณาของศาล ในการกำหนดบทลงโทษที่เหมาะสมกับพฤติกรรมของจำเลย โดยพฤติกรรมของจำเลยนั้นจะพิจารณาจากพฤติกรรมของการกระทำความผิดอาญา และพฤติกรรมที่เกิดขึ้นภายหลังการกระทำความผิดนั้นๆ เพื่อช่วยแก้ไขเยียวยาหรือบรรเทาความเสียหายประกอบควรออกเป็นระเบียบศาลว่าด้วยแนวปฏิบัติการอำนวยความยุติธรรม ดังนั้น ในกระบวนการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของจำเลยในคดีอาญาอาจแตกต่างกันบ้างตามบริบทของจังหวัด ซึ่งสามารถกำหนดระเบียบเกี่ยวกับการนำคดีอาญาในชั้นศาลเข้าสู่กระบวนการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพให้ชัดเจนและเฉพาะแต่ละศาลได้ก็จะเกิดประโยชน์กับการดำเนินคดีอาญาเป็นอย่างยิ่ง

คดีอาญาอันยอมความได้ คดีอาญาที่ไกล่เกลี่ยได้ คือ คดีอาญาอันยอมความได้ และคดีที่ราษฎรเป็นโจทก์ฟ้อง ในส่วนคดีแพ่งสามารถไกล่เกลี่ยได้ทุกคดี แต่มีคดีบางประเภทเป็นอาญาแผ่นดินซึ่งมีค่าเสียหายในทางแพ่งเกี่ยวข้องด้วย คือ คดีที่ผู้เสียหายร้องขอตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาอาญา มาตรา 44/1 เพราะมีค่าเสียหายเกี่ยวข้อง และคู่ความอาจตกลงกันได้โดยไม่ติดใจในส่วนค่าเสียหายแต่ไม่สามารถทำให้คดีระงับเพราะการไกล่เกลี่ยคดีประเภทนี้ได้ การกำหนดประเภทคดีอาญาที่เข้าสู่การไกล่เกลี่ยในชั้นศาล ควรต้องคำนึงถึงวัตถุประสงค์ของการสมานฉันท์เป็นหลัก คือ การเยียวยาความเสียหายให้แก่ผู้เสียหายและการสร้างจิตสำนึกให้แก่ผู้กระทำความผิด ดังนั้น คดีอาญาที่จำเลยให้การรับสารภาพแต่คดีดังกล่าวเป็นคดีที่มีผู้เสียหายตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มาตรา 44/1 และ 44/2 ควรจะต้องกำหนดเป็นข้อบังคับให้นำคดีดังกล่าวเข้าสู่กระบวนไกล่เกลี่ยก่อนเสนอ

แต่อย่างไรก็ดีความผิดอาญาแผ่นดินคดีที่เข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาลเป็นคดีอาญาความผิดอาญาต่อส่วนตัวหรือความผิดอันยอมความได้ เมื่อสิ้นสุด

กระบวนการไกล่เกลี่ย หากคู่ความไม่สามารถตกลงกันได้ ต้องส่งสำนวนคดีเข้าสู่กระบวนการพิจารณาคดีของศาล แต่ถ้าหากคู่ความสามารถตกลงยอมความกันได้ก็จะมีการถอนคำร้องทุกข์หรือถอนฟ้อง ศาลมีคำสั่งให้จำหน่ายคดีออกจากสารบบความ ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มาตรา 39(2) คดีเป็นอันระงับไปในชั้นศาล

กรณีความผิดอาญาอันยอมความได้ระงับจะแตกต่างจากคดีอาญาอันเป็นความผิดต่อแผ่นดิน เมื่อจำเลยให้การปฏิเสธ จะต้องพิจาณาสืบพยานและพิพากษาต่อไป แต่หากจำเลยรับสารภาพและเป็นคดีที่กฎหมายกำหนดอัตราโทษอย่างต่ำไว้จำคุกตั้งแต่ห้าปีขึ้นไปหรือที่หนักกว่านั้น ศาลต้องทำการสืบพยานโจทก์ประกอบคำรับสารภาพของจำเลยเพื่อให้แน่ใจว่าจำเลยได้กระทำความผิดจริง แล้วจึงพิพากษา กล่าวคือหากคดีจำเลยให้การรับสารภาพ ศาลต้องมีคำพิพากษา

คดีอาญาบางประเภทที่เป็นโทษที่อยู่ระหว่างโทษจำคุกกับการรอการลงโทษจำคุกโดยให้ลงโทษปรับหรือคุมประพฤติได้ เป็นอีกทางเลือกหนึ่งที่พัฒนาขึ้นสำหรับผู้กระทำความผิดที่จะใช้วิธีการลงโทษจำคุกก็ถือว่ามีความรุนแรงมากเกินไป แต่หากจะใช้วิธีคุมประพฤติก็จะเบาไป มาตรการลงโทษระดับกลางเป็นโทษทางอาญาที่มีสภาพบังคับไม่รุนแรงเท่ากับโทษจำคุกแต่รุนแรงมากกว่าปรับ เช่น การคุมประพฤติแบบเข้มงวด การขังในที่อยู่อาศัยของตน เป็นต้น

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย การดำเนินการเพื่อความสมานฉันท์และสันติวิธีในชั้นศาลโดยศูนย์คุ้มครองสิทธิและเสรีภาพมีข้อจำกัดในประเด็นยังคงต้องรับโทษตามที่กฎหมายกำหนดโดยเฉพาะคดีอาญาแผ่นดิน ซึ่งหากได้รับการพัฒนาให้การสมานฉันท์และสันติวิธีให้มีทางเลือกอื่นมากขึ้นก็ทำมีประสิทธิภาพในการกำหนดโทษที่เหมาะสมกับผู้กระทำความผิดได้มากขึ้น

ควรมีกฎหมายรองรับแนวคิดกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์และสันติวิธีรองรับแนวทางเลือกในการลงโทษแทนการจำคุก โดยตราเป็นพระราชบัญญัติมาตรการลงโทษซึ่งเป็นโทษที่อยู่ระหว่างโทษจำคุกกับการรอการลงโทษจำคุก โดยให้ลงโทษปรับหรือคุมประพฤติไว้

การใช้อำนาจศาลในการใช้ดุลพินิจ รูปแบบการกำหนดโทษแทนการจำคุก เช่น การทำงานบริการสังคมจำนวนชั่วโมงสูง การคุมความประพฤติแบบเข้มงวด

ควรมีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์เรื่องกระบวนการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพให้แก่คู่ความ พนักงานอัยการ ทนายความ ตำรวจ พนักงานราชทัณฑ์และประชาชนทุกระดับ

2. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ ควรออกเป็นระเบียบศาลว่าด้วยแนวปฏิบัติการอำนวยความยุติธรรมในกระบวนการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ตามบริบทของจังหวัด โดยกำหนดระเบียบเกี่ยวกับการนำคดีอาญาในชั้นศาลเข้าสู่กระบวนการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพให้ชัดเจนและเฉพาะยิ่งขึ้น ดังนี้ “ศาลมีอำนาจสั่งได้ตามที่เห็นสมควรให้คู่ความทุกฝ่ายหรือฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งมาศาลด้วยตนเอง ถึงแม้ว่าคู่ความนั้นๆ จะได้มีทนายความว่าต่างแก้ต่างอยู่แล้วก็ดี”

การคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพในคดีอาญาควรให้บุคคลภายนอกผู้ทรงคุณวุฒิที่ประชาชนนับถือเข้าร่วมในการเป็นคนกลางในทุกคดี

การไกล่เกลี่ยในคดีแพ่งในศาลควรให้ผู้ประนีประนอมมีทุกอำเภอ และเมื่อคู่ความมาจากอำเภอไหนก็ให้ผู้ประนีประนอมมาจากอำเภอนั้น

References

Christopher, M. W. (1996). *The mediation process: Practical strategic for resolving conflict* (2nd ed.). San Francisco, CA: Jossey-Bass.

Kasemsap, P. (2000). *Philosophy of law*. Bangkok: Pimpaluk. (in Thai)

Kitayarak, K. (2007). *Community Justice: The role of community justice for community.* Bangkok: Thailand Research Foundation. (in Thai)

Komsattham, K. (2005). *Conciliation manual and general principle*. Bangkok: Chung. (in Thai)

Kornurai, S. (2011). *Essential elements for successful conciliation between the victim and the offender.* Doctor of Laws Thesis, Thammasat University. (in Thai)

Limparangsi, S. (2008). *Law on dispute conciliation*. Bangkok. The Office of Court of Justice. (in Thai)

Mark, S. U., & Robert, B. C. (2007). Restorative justice dialogue: A multi-dimensional evidence-based practice theory. *Contemporary Justice Review, 10*(1), 23-41.

Rangsisahus, P. (1995). Conciliation. *Dulapaha, 42*(2), 141-155.

Tapwong, C. (1996). *Civil dispute resolution by conciliation to achieve compromising in the court.* Bangkok: Civil Court. (in Thai)

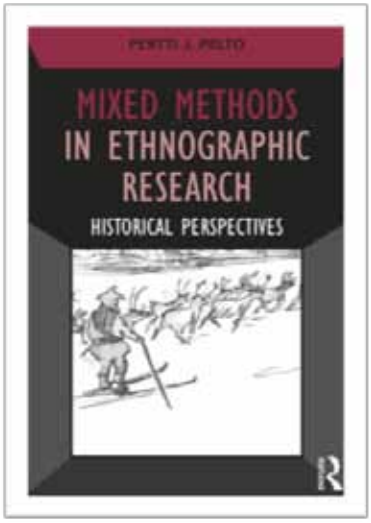
The Alternative Dispute Resolution Office, The Office of Court of Justice (2004). *Dispute conciliation operation of volunteers in the community: Problems, obstacles and solutions.* Bangkok: Phetrung. (in Thai)

Wattanarung, P. (2005). *Basic knowledge of public law.* Bangkok. Ramkhamhaeng University. (in Thai)

Wattanawanich, P. (2003). *Basic knowledge of criminology.* Bangkok: Pimpaluk. (in Thai)

แนะนำหนังสือ
Book Review

กฤตพล วังภูสิต[1] และ มาเรียม นิลพันธุ์[2]
[1] วิทยาลัยการฝึกหัดครู มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
[2] คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร



ชื่อหนังสือ: Mixed Methods in Ethnographic Research: Historical Perspectives

ผู้เขียน: Pertti J. Pelto

ปีที่พิมพ์: 2017

จำนวนหน้า: 356 หน้า

ความนำ

สำหรับหนังสือเรื่อง "การวิจัยชาติพันธุ์วรรณาแบบผสมผสานวิธีกรณีศึกษามุมมองเชิงประวัติศาสตร์" (Mixed Methods in Ethnographic Research: Historical Perspectives) ตีพิมพ์เผยแพร่ปี 2017 ถือได้ว่าเป็นหนังสือที่สำคัญอย่างยิ่งที่ผู้เขียนคือ Pertti J. Pelto อาจารย์ประจำที่ University of Connecticut เป็นผู้เชี่ยวชาญทาง มานุษยวิทยา สังคมวิทยา ด้วยนวัตกรรมการวิจัยแบบใหม่หรือเรียกได้ว่า แบบผสมผสานวิธี เกิดขึ้นมา ผู้เขียนจึงได้บูรณาการทางศาสตร์มนุษยวิทยาและการวิจัยแบบผสมผสานวิธีเข้าด้วยกันและสะท้อนผ่านการวิจัยทางชาติพันธุ์วรรณา ผ่านกลุ่มชน สังคม ความเป็นชาติพันธุ์เฉพาะที่ต่างกันไปแต่ละภูมิภาคถิ่นบนพื้นโลกนี้

บทนำ

ปัจจุบันกล่าวได้ว่าการวิจัยเชิงคุณภาพเพียงอย่างเดียวหรือการวิจัยเชิงปริมาณเพียงอย่างเดียวก็ตาม ยังไม่เพียงพอมีความน่าเชื่อถือไม่มากเท่าที่ควร ความสนใจจึงเริ่มเปลี่ยนเป็น "การวิจัยแบบผสมผสานวิธี" (Mixed Methods) ขึ้นมาซึ่งได้รับความยอมรับเพิ่มขึ้นเป็นอย่างมาก เมื่อตรวจค้นหาจากจำนวนงานวิจัยที่ตีพิมพ์ออกมาเรื่อยๆ อย่างต่อเนื่อง อีกสิ่งหนึ่งที่น่าสนใจคือการอภิปรายเกี่ยวกับแนวทางการวิจัยแบบผสมผสานวิธีนี้ การใช้คำย่อแทนการวิจัยเช่น "QUAL, " QUAN," "qual," และ "quan " รวมอยู่ในรูปแบบการวิจัยต่างๆ

หนังสือเล่มนี้ได้กล่าวไว้คือได้ศึกษาค้นพบการผสมผสานวิธีทางการวิจัยในงานวิจัยทางด้านชาติพันธุ์วรรณาที่ก่อเกิดขึ้นเผยแพร่ในศตวรรษที่ 19 ต่อมามีงานวิจัยจำนวนมากในศตวรรษที่ 20 พบได้ว่ามีการใช้แนวทางการวิจัยแบบผสมผสานวิธีที่เพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ในแวดวงงานวิจัยทางชาติพันธุ์วรรณา ต่อมาจะได้กล่าวถึงเนื้อหาที่น่าสนใจในแต่ละบทดังต่อไปนี้

สาระสำคัญแต่ละบท

จะกล่าวถึงบทที่ 1 และ2 ได้ให้ข้อมูลพอสังเขปเกี่ยวข้องกับประวัติศาสตร์ของงานวิจัยทางด้านชาติพันธุ์วรรณา เริ่มด้วยงานวิจัยที่น่าสนใจของ Islamic scholar และ Al-Burundi เมื่อ 1000 ปีที่แล้ว คำอธิบายมีต่อวัฒนธรรมของชาติฮินดู อินเดีย ทำให้ทราบถึงการศึกษาทางด้านชาติพันธุ์วรรณาของบุคคลอื่นและวัฒนธรรมอื่นๆ ซึ่งมีรากฐานที่ลุ่มลึกพอสมควร นอกจากนี้บทที่ 2 แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของการพัฒนางานวิจัยทางด้านชาติพันธุ์วรรณา เมื่อผ่านไปหลายศตวรรษได้มีนักวิจัยเพิ่มขึ้น

มากมายซึ่งแสดงให้เห็นถึงแนวทางความหลากหลายของสังคมมนุษย์ในพื้นที่ที่แตกต่างกัน

นอกจากนี้ในบทที่ 2 นำเสนอมุมมองใหม่ๆเกี่ยวกับ Frank Boas ผู้ซึ่งได้บุกเบิกการศึกษาชาติพันธุ์วรรณาทางอเมริกาเหนือในระบบมหาวิทยาลัยของอเมริกา การอบรมและความเชื่อของเขาเป็นไปในทางยุโรปทั้งสิ้น นักวิจัยทางตอนเหนือได้เผยแพร่งานวิจัยเป็นจำนวนมาก

บทที่ 3 ได้แสดงให้เห็นถึงตัวอย่าง "ระบบของภาษาใหม่" ซึ่งใช้ในการอภิปรายความหลากหลายของการวิจัยแบบผสมผสานวิธี กล่าวถึงประเทศกำลังพัฒนาไม่ได้เข้าถึงคำศัพท์เฉพาะทางของ "การอภิปรายแนวทางการวิจัยแบบผสมผสานวิธี" ดังนั้นบทนี้จะกล่าวถึงการรวบรวมข้อมูลบางส่วนเกี่ยวกับวิธีการใช้ภาษาใหม่เพื่อการสื่อสารทางการวิจัยชาติพันธุ์วรรณาแบบผสมผสานวิธีเสียใหม่

บทที่ 4การศึกษาเกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมและบุคลิกภาพ คือส่วนในช่วงแรกของวงการการศึกษาของงานวิจัยด้านชาติพันธุ์วรรณาที่ได้พัฒนาจุดประสงค์หลักของแนวทางการศึกษาเกี่ยวกับวัฒนธรรมและบุคลิกภาพในช่วงแรกของศตวรรษที่ 20 เป็นช่วงเวลาที่มีการฟื้นฟูเกี่ยวกับแนวทางทางการศึกษาเกี่ยวกับชาติพันธุ์วรรณาเชิงคุณภาพร่วมกับเทคนิคเชิงปริมาณเพื่อระบุลักษณะเฉพาะของบุคลิกภาพตามวัฒนธรรมแต่ละพื้นที่หรือกล่าวได้ว่าคือ อัตลักษณ์

บทที่ 5 ได้แสดงให้เห็นถึงตัวอย่างโครงการขนาดใหญ่ที่มีชื่อเสียง ที่ได้รวบรวมผลงานของนักวิจัยให้มีส่วนร่วมของการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นงานวิจัยที่ได้รับการยอมรับเป็นอย่างมากในช่วงแรกของศตวรรษที่ 20 ซึ่งได้เน้นแนวทางการวิจัยระยะยาวที่ส่งผลถึงการผสมผสานวิธีของแนวทางการวิจัยที่แตกต่างกัน

บทที่ 6 เสนอการศึกษาทางชาติพันธุ์วรรณาในเรื่องสุขภาพ ตามโครงการในพื้นที่ต่างๆ ที่ทีมวิจัยเป็นผู้ริเริ่มการออกแบบงานวิจัยแบบผสมผสานวิธี ที่เป็นความร่วมมือของแพทย์ผู้เชี่ยวชาญกับนักวิจัยทางชาติพันธุ์วรรณา เป็นการสัมภาษณ์สนทนาเดียวและกลุ่ม การวิเคราะห์ร่างกาย ตรวจสุขภาพ ตรวจโรคเจ็บป่วย เป็นต้น รวมไปถึงการเฝ้าสังเกตการณ์ต่างๆ

บทที่ 7 การศึกษาเชิงเศรษฐศาสตร์เป็นจุดประสงค์หลัก ที่ซึ่งแนวทางเชิงปริมาณเป็นสิ่งที่จำเป็น ควบคู่กับการบรรยายเชิงคำพูดรูปแบบการสัมภาษณ์ การสนทนาเป็นต้น ในบทนี้กล่าวว่าการบรรยายเชิงคุณภาพถึงรูปธรรมของสภาพแวดล้อมเป็นส่วนที่มีความสำคัญเป็นอย่างมากในการออกแบบงานวิจัย

บทที่ 8 นำเสนอขอบเขตของการผสมผสานวิธีเชิงคุณภาพการวิเคราะห์ข้อมูล ตลอดสัญลักษณ์ที่ใช้คือ QUAL + qual เช่นตัวอย่างงานวิจัยทางชาติพันธุ์วรรณาที่มีชื่อเสียงของ Margaret Mead's ซึ่งศึกษาเกี่ยวกับวัยรุ่นชาวซามัว (Samoan adolescence) เป็นตัวอย่างหลักที่ฉันใช้เพื่อแสดงให้เห็นถึงการผสมผสานวิธีของแนวทางการวิจัยเชิงคุณภาพ

บทที่ 9 ได้กล่าวถึงความสมดุล/เสมอภาคกันในการอภิปรายเชิงคุณภาพกับการเชิงปริมาณในการวิจัยเกี่ยวกับชาติพันธุ์ ในบทนี้ได้พูดถึงชาติพันธุ์วรรณาในสังคมของประเทศอังกฤษ ซึ่งได้มีกลุ่มคนที่เข้าไปสำรวจโดยการใช้แบบสอบถามเพื่อการศึกษาระบบของสังคมแบบดั้งเดิมโดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเทศแอฟริกา

บทที่ 10 กล่าวถึงการศึกษาที่คำนึงถึงอาหารและโภชนาการของอาหาร ซึ่งถือว่าเป็นงานวิจัยแนวใหม่ ซึ่งมักจะมีกฎเกณฑ์และรูปแบบที่ตายตัว และยังจำเป็นที่จะต้องมีการออกแบบแนวทางการวิจัยแบบผสมผสานนักศึกษาด้านชาติพันธุ์วรรณาหลายคนได้ศึกษาเกี่ยวกับการ การรับประทานอาหาร ภายในระบบสังคมแบบดั้งเดิมในสมัยแรกเริ่มของศตวรรษที่ 20 การศึกษาในแอฟริกาใต้ซึ่งถือว่าเป็นงานวิจัยที่มีความโดดเด่นในสมัยนั้น เป็นการศึกษาที่มีการเชื่อมโยงถึงเรื่องสุขภาพของสาธารณชนที่มีความเชื่อมโยงกับข้อมูลทางด้านชาติพันธุ์วรรณา การพัฒนาของโภชนาการและชาติพันธุ์วรรณา ได้มีการเพิ่มขึ้นของจำนวนงานวิจัยเกี่ยวกับการศึกษาสุขภาพ

บทที่ 11 กล่าวถึงความหมายของชาติพันธุ์วรรณา ในบทนี้จะแสดงให้เห็นถึงตัวแปรบางอย่างที่ทำให้การพัฒนาทางการเมืองระหว่างประเทศมีผลกระทบต่อทิศทางของงานวิจัยเกี่ยวกับชาติพันธุ์วรรณาในประเทศฟินแลนด์

บทที่ 12 เสนอถึง หนังสืออัตชีวประวัติ เป็นหนังสือเล่มแรกของผู้แต่งที่เกี่ยวข้องกับแนวทางการทำงานวิจัยชี้

ให้เห็นถึงความจำเป็นในการพัฒนาการผสมผสานวิธีการวิจัยระหว่างข้อมูลเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพและการวิเคราะห์ในงานวิจัยด้านชาติพันธุ์วรรณาให้มีประสิทธิภาพ

ส่วนสุดท้ายของหนังสือเล่มนี้ในบทที่ 13 14 และ 15 เสนอมุมมอง/ทัศนคติทางประวัติศาสตร์ที่เป็นจุดกำเนิดของหนังสือเล่มนี้ อาจจะเรียกได้ว่าเป็น รูปแบบของแนวทางการทำงานวิจัยแบบผสมผสานวิธีแบบใหม่ ประโยชน์ของการวิจัยแบบผสมผสานวิธีถึงจะมีวิธีการที่ซับซ้อนแต่สามารถสร้างความน่าเชื่อถือและความถูกต้องของข้อมูล

บทสรุป

หนังสือเล่มนี้มีคุณค่าเหมาะแก่การศึกษาอย่างมากเพราะเป็นการสรุปรวมข้อมูลทั้งหมดทางการวิจัยจะช่วยให้ผู้อ่านเข้าใจถึง “วิธีการจัดการงานวิจัยแบบผสมผสานแบบใหม่” ได้มากยิ่งขึ้น เนื่องจากวิธีการทั้งการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพจะมีที่มาที่แตกต่างกัน หนังสือยังได้บอกเรื่องราวประวัติของรูปแบบการทำงานวิจัยแบบผสมผสานวิธี ตลอดการอภิปรายถึงแนวทางการวิจัยแบบผสมผสานวิธีแบบใหม่ซึ่งมุ่งเน้นไปที่การพัฒนาในปัจจุบัน

อภิปราย

หนังสือเล่มนี้เหมาะสำหรับนักวิชาการ นักวิจัยหรือนักอ่านทุกท่านอย่างยิ่งเพราะมีประโยชน์ดังที่ข้าพเจ้าจะอภิปรายต่อไปนี้

1.การวิจัยเรื่องชาติพันธุ์วรรณา มักเป็นการสำรวจหาข้อมูลเกี่ยวกับความแตกต่างที่มีอยู่มากมายของวัฒนธรรมของคนทั่วโลก ดังนั้นแนวโน้มในการดัดแปลงแนวทางการทำงานวิจัยแบบผสมผสานวิธีจึงมีอยู่ในขอบเขตของเนื้อหาเพื่อความเชื่อมั่นที่ชัดเจน

2. การทำงานแบบชาติพันธุ์วรรณาสิ่งที่ได้คือเรียนรู้ภาษาท้องถิ่นเป็นสิ่งสำคัญและเป็นทางออกที่ดีที่สุดสำหรับนักวิจัยยังสามารถใช้ประโยชน์จากคำศัพท์ภาษาท้องถิ่นหลายรูปแบบ

3. หนังสือเล่มนี้ใช้คำจำกัดความที่กว้างมากขึ้นของ “แบบแผนการทำงานวิจัยแบบผสมผสานวิธี” ไม่ใช่แค่การรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ เช่นการผสมผสานวิธีเชิงคุณภาพมากกว่าหนึ่งวิธี (QUAL + qual) แต่มีการวิจัยเชิงคุณภาพหลัก (QUAL) และมีการวิจัยเชิงคุณภาพรอง (qual) มาด้วย งานวิจัยแบบผสมผสานวิธีที่ศึกษาในกลุ่มชาติพันธุ์วรรณาสะท้อนถึงอัตลักษณ์ในชุมชนพื้นที่ที่ศึกษาได้เป็นอย่างดี

มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย
เลขที่ 200 หมู่ 1 ถ.รังสิต-นครนายก ต.รังสิต อ.ธัญบุรี จ.ปทุมธานี 12110
โทรศัพท์ : 0-2577-1028 ต่อ 377, 378 โทรสาร : 0-2577-1053
www.eau.ac.th E-mail: eau_heritage@eau.ac.th
http://eauheritage.eau.ac.th/

ปรัชญา | **"ปัญญาเกิดแห่งปัญญา คือ การศึกษาที่กว้างไกล"**
(Wisdom Through Global Education)

วิสัยทัศน์ | **"มหาวิทยาลัยแห่งการเรียนรู้เพื่อคุณภาพและคุณธรรม"**
(Learning University for Quality and Morality)