DPU
DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY
PROGRESSIVE UNIVERSITY

วารสารสุทธิปริทัศน์

SUTHIPARITHAT JOURNAL

ISSN 0857-2690

ปีที่ 30 ฉบับที่ 94 เมษายน - มิถุนายน 2559
Vol.30 No.94 April-June 2016

วารสารสุทธิปริทัศน์ (สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์)
เป็นวารสารที่ผ่านการรับรองคุณภาพจากศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย
(Thai-Journal Citation Index Centre: TCI) กลุ่มที่1
ประกาศ ณ วันที่ 31 พฤษภาคม 2558

สุทธิปริทัศน์
SUTHIPARITHAT

ปีที่ ๓๐ ฉบับที่ ๙๔ เมษายน - มิถุนายน ๒๕๕๙
Volume 30 Number 94 April - June 2016
ISSN 0857-2690

http://www.dpu.ac.th/dpurc/journal

วารสารสุทธิปริทัศน์ (สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์) เป็นวารสารที่ผ่านการรับรองคุณภาพจากศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (Thai-Journal Citation Index Centre: TCI) กลุ่มที่ 1
ประกาศ ณ วันที่ 31 พฤษภาคม 2558

เจ้าของ	มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ 110/1-4 ถนนประชาชื่น เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ 10210 โทร. 02-954-7300 (อัตโนมัติ 30 หมายเลข) ต่อ 361 E-mail : dpujournal@dpu.ac.th Dhurakij Pundit University 110/1-4 Prachachuen Road Laksi, Bangkok 10210 Telephone 02-954-7300 (Automatic 30 Number) # 361	
คณะที่ปรึกษา	ศาสตราจารย์ ดร.บุญเสริม วีสกุล	มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์
	ศาสตราจารย์ ดร.ไพฑูรย์ สินลารัตน์	มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์
	รองศาสตราจารย์ ดร.วรากรณ์ สามโกเศศ	มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์
	รองศาสตราจารย์ ดร.สมบูรณ์วัลย์ สัตยารักษ์วิทย์	มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์
	รองศาสตราจารย์ ดร.เรณู สุขารมณ์	มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์
	คณบดีทุกคณะ	มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์
บรรณาธิการ	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธีรศักดิ์ กัญจนพงศ์	มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์
กองบรรณาธิการบุคคลภายนอก	ศาสตราจารย์ ดร.ทวีป ศิริรัศมี	มหาวิทยาลัยศิลปากร
	ศาสตราจารย์ ดร.ปาริชาต สถาปิตานนท์	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
	รองศาสตราจารย์ ดร.ปรียา วิบูลย์เศรษฐ์	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
	รองศาสตราจารย์ ดร.กุลทิพย์ ศาสตระรุจิ	สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
	รองศาสตราจารย์ ดร.กัญจนา ลินทร์ตนศิริกุล	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
	รองศาสตราจารย์ ศิริชัย พงษ์วิชัย	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
	รองศาสตราจารย์ ยุทธนา ธรรมเจริญ	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
	รองศาสตราจารย์ ดร.วิโรจน์ อรุณมานะกุล	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปองสิน วิเศษศิริ	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธนวรรณ แสงสุวรรณ	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เลิศศิริร์ บวรกิตติ	มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิไลวรรณ จงวิไลเกษม	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศุภรา คภะสุวรรณ	มหาวิทยาลัยมหิดล
	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พัลลภา ปิติสันต์	มหาวิทยาลัยมหิดล
	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรีย์ เข็มทอง	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
	ดร.สินาด ตรีวรรณไชย	มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
	ดร.พุฒวิทย์ บุนนาค	มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
	ดร.สุนทรี เหล่าพันจัน	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
กองบรรณาธิการบุคคลภายใน	รองศาสตราจารย์ ดร.อัศวิน แสงพิกุล	มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์
	รองศาสตราจารย์ ดร.นิตย์ เพ็ชรรักษ์	มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์
	รองศาสตราจารย์ พินิจ ทิพย์มณี	มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์
	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วันวร จะนู	มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์
	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อดิลล่า พงศ์ยี่หล้า	มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์
	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.คม คัมภิรานนท์	มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์
	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธัญธัช วิภัติภูมิประเทศ	มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์
	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธิฏิรัตน์ ทิพรส	มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์
	ดร.เกียรติอนันต์ ล้วนแก้ว	มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์
กองการจัดการ (การเงินและสมาชิก)	กรรณิการ์ วัชราภรณ์	มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์
ออกแบบรูปเล่ม-จัดหน้า	มนสิชา กรดนวม	มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์
กำหนดออก	ราย 3 เดือน ฉบับละ 550 บาท	
จัดจำหน่าย	มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์	โทร. 02-954-7300 ต่อ 445, 528, 128
พิมพ์ที่	โรงพิมพ์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์	โทร. 02-954-7300 ต่อ 277

ทัศนะข้อคิดเห็นใดๆ ที่ปรากฏในวารสารสุทธิปริทัศน์ เป็นทัศนะวิจารณ์อิสระทางคณะผู้จัดทำไม่จำเป็นต้องเห็นด้วยกับทัศนะข้อคิดเห็นเหล่านั้นแต่ประการใด ลิขสิทธิ์บทความเป็นของผู้เขียนและวารสารสุทธิปริทัศน์ และได้รับการสงวนสิทธิ์ตามกฎหมาย
The View Expressed in each Article are Solely those of Author(s).

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิกลั่นกรองบทความภายนอก

ศาสตราจารย์ ดร.ทวีป ศิริรัศมี	มหาวิทยาลัยศิลปากร
ศาสตราจารย์ ดร.ปาริชาต สถาปิตานนท์	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ศาสตราจารย์ อดิศักดิ์ พงษ์พูลผลศักดิ์	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
รองศาสตราจารย์ ดร.ปรียา วิบูลย์เศรษฐ์	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
รองศาสตราจารย์ ดร.กุลทิพย์ ศาสตระรุจิ	สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
รองศาสตราจารย์ ดร.กัญจนา ลินทร์ตนศิริกุล	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
รองศาสตราจารย์ ดร.สมสุข หินวิมาน	มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
รองศาสตราจารย์ ดร.นรา สมประสงค์	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
รองศาสตราจารย์ ดร.วิโรจน์ อรุณมานะกุล	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
รองศาสตราจารย์ ศิริชัย พงษ์วิชัย	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
รองศาสตราจารย์ ยุทธนา ธรรมเจริญ	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
รองศาสตราจารย์ วิรัช สงวนวงศ์วาน	มหาวิทยาลัยรามคำแหง
รองศาสตราจารย์ ศิริพร สัจจานันท์	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปองสิน วิเศษศิริ	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธนวรรณ แสงสุวรรณ	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เลิศศิริร์ บวรกิตติ	มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิไลวรรณ จงวิไลเกษม	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศุภรา คภะสุวรรณ	มหาวิทยาลัยมหิดล
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พัลลภา ปีติสันต์	มหาวิทยาลัยมหิดล
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรีย์ เข็มทอง	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จักร ติงศภัทิย์	สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรรณรพี บานชื่นวิจิตร	มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิระวัฒน์ อนุวิชชานนท์	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สรพงษ์ วงศ์ธีระธรณ์	มหาวิทยาลัยรังสิต
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมบูรณ์ สารพัด	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
ดร.สินาด ตรีวรรณไชย	มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
ดร.พุฒวิทย์ บุนนาค	มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ดร.สุนทรี เหล่าพันจัน	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
ดร.พาสน์ ทีฆทรัพย์	สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น
ดร.มานิต บุญประเสริฐ	มหาวิทยาลัยรังสิต
ดร.ประสิทธิ์ เขียวศรี	สถาบันพัฒนาครู คณาจารย์และบุคลากรทางการศึกษา

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิกลั่นกรองบทความภายใน

รองศาสตราจารย์ ดร.ทัศนีย์ ชาติไทย	มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์
รองศาสตราจารย์ ดร.อุทัย บุญประเสริฐ	มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์
รองศาสตราจารย์ ดร.ธนิดา จิตร์น้อมรัตน์	มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จรัญญา ปานเจริญ	มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฐิติมา สิทธิพงษ์พานิช	มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ลีลา เตี้ยงสูงเนิน	มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นันทสารี สุขโต	มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์
ดร.อัสมา มาตยาบุญ	มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์
ดร.นักรบ หมื่นแสน	มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

สารบัญ
Contents

บทความวิชาการ :

การสื่อสารองค์กรสุขภาพ: ชมรมคนรักษ์ตับ ศูนย์โรคตับ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ 1
HEALTH ORGANIZATIONAL COMMUNICATION: LIVER NURTURING CLUB, LIVER UNIT OF CHULALONGKORN HOSPITAL
ปาจรีย์ อ่อนสอาด
Pacharee Onsaard

กลยุทธ์เพื่อแก้ไขปัญหาการขาดแคลนงานวิจัยในสาขามนุษยศาสตร์ 15
สถาบันอุดมศึกษาเอกชน: กรณีศึกษาคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์
PROBLEM-SOLVING STRATEGIES FOR A SHORTAGE OF RESEARCH IN HUMANITIES, PRIVATE HIGHER EDUCATION INSTITUTIONS: THE CASE OF THE FACULTY OF ARTS, DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY
พงษ์ภิญโญ แม้นโกศล
Pongpinyo Mankosol

บทความวิจัย :

หลักปฏิบัติ และตัวชี้วัดของหลักปฏิบัติการจัดการคุณภาพการผลิตสถิติทางการ 28
ของประเทศไทย
CODE OF PRACTICE AND ITS INDICATORS FOR THE OFFICIAL STATISTICS QUALITY MANAGEMENT IN THAILAND
ธิฏิรัตน์ ทิพรส
Titirut Thipbharos

แรงจูงใจในการเดินทางท่องเที่ยวยังแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ 42
ในเขตพื้นที่การค้าชายแดนจังหวัดเชียงราย
TRAVEL MOTIVATIONS FOR VISITING ECOTOURISM DESTINATIONS IN BORDER AREAS OF CHIANG RAI
ธรรญชนก เพชรานนท์
Thanchanok Bejrananda

พฤติกรรมการออมต่ำ ความไม่คงเส้นคงวาของการวางแผนข้ามเวลา 60
และความรู้ทางการเงิน
UNDER-SAVING BEHAVIOR, TIME INCONSISTENCY AND FINANCIAL LITERACY
อนุวัฒน์ ชลไพศาล
Anuwat Cholpaisal

ผลกระทบของการสร้างนวัตกรรมและการมุ่งการเรียนรู้ที่มีต่อ 68
ผลการดำเนินการขององค์กร
THE EFFECT OF INNOVATIVENESS AND LEARNING ORIENTATION ON FIRMS PERFORMANCE
นรรัฐ รื่นกวี, ชนงกรณ์ กุณฑลบุตร
Norarat Runkawee, Chanongkorn Kuntonbutr

สารบัญ
Contents

รูปแบบการบริหารจัดการเพื่อการพัฒนาอาจารย์ในมหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ 83
A MODEL OF INSTRUCTORS DEVELOPMENT MANAGEMENT IN SOUTHEAST ASIA UNIVERSITY
นรภัทร อิ่มพานิช
Norrapat Impanish

คุณภาพชีวิตในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความพึงพอใจ 98
ในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เบสเท็กซ์ (ประเทศไทย) จำกัด
QUALITY OF WORKING LIFE, WORKING ENVIRONMENT AND JOB SATISFACTION OF BESTEX (THAILAND) CO.,LTD. EMPLOYEES
ยิ่งยศ จันปาน, จันทนา แสนสุข
Yingyos Janpan, Jantana Sansook

การพัฒนารูปแบบกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุในจังหวัดนครสวรรค์ 112
A DEVELOPMENT OF HEALTH PROMOTION ACTIVITIES MODEL FOR AGING IN NAKHON SAWAN PROVINCE
เชียง เภาชิต, พรรณราย เทียมทัน
Chieng Phoawchit, Pannarai Tiamtan

บทวิเคราะห์เครือข่ายสาขาของธนาคารพาณิชย์ไทย 128
ANALYSIS OF BRANCH NETWORK OF THAI COMMERCIAL BANKS
สรายุทธ์ นาทะพันธ์, รสิ คุณภัทรวงศ์
Sarayut Nathaphan, Rasi Kunapatarawong

ความต้องการปัจจัยทางการตลาดการท่องเที่ยวชายแดน ณ ด่านสิงขร 143
จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
DEMAND OF MARKETING FACTORS OF BORDER TOURISM AT DAN SING KORN, PRACHUAP KHIRI KHAN PROVINCE
ธนภัทร สีสดใส
Thanapad Seesodsai

ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการของ 154
ธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย
EXPECTATION AND PERCEPTION OF CONSUMER TOWARDS SERVICE OF E-COMMERCE BUSINESS IN THAILAND
ธนทัศน์ ธนีสันต์, อภิเทพ แซ่โค้ว
Thanathus Taneesan, Apitep Saekow

การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของคุณลักษณะนิสิตตามหลักไตรสิกขา 168
CONFIRMATORY FACTOR ANALYSIS OF TRI-SIKKHARA CHARACTERISTICS OF COLLEGE STUDENTS
วรางคณา โสมะนันทน์, ดลดาว ปูรณานนท์, ไพรัตน์ วงษ์นาม, ชุติมา สุรเศรษฐ
Varangkana Somanandana, Doldao Purananon, Pairatana Wongnam, Chutima Surasret

สารบัญ
Contents

การพัฒนาตัวบ่งชี้ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์สำหรับผู้บริหารการศึกษาเทศบาล กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น 180
DEVELOPMENT OF STRATEGIC LEADERSHIP INDICATORS FOR MUNICIPALITY EDUCATIONAL DIRECTORS, DEPARTMENT OF LOCAL ADMINISTRATION
เอกลักษณ์ เกิดเทศ, สุชาดา นันทะไชย
Eakaluk Gedthed, Suchada Nanthachai

ความคิดเห็นของผู้บริโภคต่อส่วนประสมทางการตลาดที่มีความสัมพันธ์ต่อความตั้งใจในการจ่ายเงินเพื่อซื้อผลิตภัณฑ์นมโคพร้อมดื่ม ยูเอชที ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร 194
THE CONSUMER'S OPINION ON MARKETING MIX RELATED TO PURCHASE INTENTION FOR ULTRA-HIGH-TEMPERATURE MAINSTREAM MILK IN BANGKOK
หทัยรัตน์ แซ่ลิ้ม, พีรภาว์ ทวีสุข
Hatairat Sae-lim, Prerapha Taweesuk

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีต่อพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชา บรรยากาศในการสื่อสาร และการพัฒนาตนเองของผู้ใต้บังคับบัญชา กรณีศึกษา กรมทางหลวง 209
A STUDY OF THE RELATIONSHIP BETWEEN SUBORDINATES' SATISFACTION ON THE COMMUNICATION BEHAVIOR OF SUPERIOR, COMMUNICATION CLIMATE, AND SUBORDINATES SELF-DEVELOPMENT: A CASE STUDY OF DEPARTMENT OF HIGHWAYS
นันทิกานต์ เต็มกันทา, พรพรหม ชมงาม
Nuntikan Temkantha, Pornprom Chomngam

การศึกษาเปรียบเทียบความรับผิดชอบของผู้นำต่อการควบคุมคุณภาพภายในสำนักงานตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้สอบบัญชีรับอนุญาต 224
THE COMPARATIVE STUDY ON LEADERSHIP RESPONSIBILITIES FOR QUALITY WITHIN THE FIRM REGARDING THAI CERTIFIED PUBLIC AUDITORS' INDIVIDUAL FACTORS
เพ็ญธิดา พงษ์ธานี
Pentida Pongtanee

สัญญาณเตือนภัยทางธุรกิจ: กรณีศึกษาบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย 238
BUSINESS WARNING SYSTEM: A CASE STUDY OF LISTED COMPANIES ON THE STOCK EXCHANGE OF THAILAND
ไพรินทร์ ชลไพศาล
Pairin Cholpaisal

หนังสือน่าอ่าน

ชื่อหนังสือน่าอ่าน: "การคิดเชิงสร้างสรรค์" 250
จิรศักดิ์ รอดจันทร์
Jirasak Rodjun
Director of LL.D. Program, Pridi Banomyong Faculty of Law, Dhurakij Pundit University

บทบรรณาธิการ

ในวารสารสุทธิปริทัศน์ฉบับนี้ เรายังคงรักษามาตรฐานในการคัดเลือกบทความวิจัยและบทความวิชาการที่มีคุณภาพเช่นเดียวกับฉบับที่ผ่านๆมา ซึ่งในฉบับนี้มีจำนวนบทความทั้งสิ้น 18 บทความ โดยเป็นบทความวิจัย 16 บทความและบทความวิชาการ 2 บทความ ซึ่งมาจากสาขาวิชาบริหารธุรกิจ การจัดการการท่องเที่ยวและโรงแรม การจัดการการศึกษา รวมทั้งสาขาวิชาอื่นๆที่น่าสนใจ

หนังสือน่าอ่านในฉบับนี้มีชื่อเรื่องว่า “การคิดเชิงสร้างสรรค์” เขียนโดย ศาสตราจารย์ ดร. เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์ หนังสือเล่มนี้ได้รับการแนะนำโดย รองศาสตราจารย์ ดร. จิรศักดิ์ รอดจันทร์ ผู้อำนวยการหลักสูตรนิติศาสตรดุษฎีบัณฑิต คณะนิติศาสตร์ปรีดีพนมยงค์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ ซึ่งท่านแนะนำว่าหนังสือเล่มนี้มีเนื้อหาที่เริ่มต้นจากการอธิบายความหมายของความคิดสร้างสรรค์ และติดตามมาด้วยบทอื่นๆที่มีเนื้อหาสาระที่น่าสนใจ เช่น เหตุใดเราจึงต้องคิดเชิงสร้างสรรค์ และการเรียนรู้เทคนิคคิดเชิงสร้างสรรค์ เมื่อท่านได้อ่านเนื้อหาดังกล่าวนี้แล้ว ท่านจะพบเทคนิคต่างๆ จำนวนมากที่ท่านสามารถนำไปประยุกต์ใช้เพื่อให้สมองได้ทำงานสร้างสรรค์สิ่งต่างๆได้ อาทิเช่น เทคนิคการทำของเก่าให้เป็นของใหม่ เทคนิคการปรับสภาพแวดล้อมและเวลาให้เหมาะสำหรับการคิด เทคนิคการคิดมุมกลับ เป็นต้น

ทั้งนี้ ตามที่ผมได้แจ้งในบทบรรณาธิการเล่มที่แล้วว่า กองบรรณาธิการจำเป็นต้องเก็บค่าธรรมเนียมเพิ่มเติมสำหรับบทความที่มีจำนวนหน้าเกินกว่าที่เราได้กำหนดไว้ และสำหรับบทความที่มีภาพสีที่ต้องพิมพ์สี ซึ่งเราขอความกรุณาให้ท่านผู้เขียนทั้งหลายที่วางแผนจะส่งบทความมาที่วารสาร โปรดอ่านและทำความเข้าใจแนวทางการจัดเตรียมต้นฉบับบทความสำหรับขอตีพิมพ์ในวารสารที่ทางเราได้แนบไว้ที่ท้ายวารสารฉบับนี้ รวมทั้งข้อมูลเพิ่มเติมอื่นๆที่เราเผยแพร่ทางเว็บไซต์ของวารสาร (http://www.dpu.ac.th/dpurc/journal) ทั้งนี้ เราได้ประกาศใช้กฎระเบียบตามแนวทางการจัดเตรียมต้นฉบับบทความสำหรับบทความที่ส่งมาที่กองบรรณาธิการตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน พ.ศ. 2559 ที่ผ่านมา แต่ทั้งนี้ ก็มีท่านผู้เขียนบางรายมีความเข้าใจที่คลาดเคลื่อน ดังนั้นหากท่านใดมีข้อสงสัย โปรดติดต่อสอบถามที่กองบรรณาธิการนะครับ เราหวังเป็นอย่างยิ่งว่าท่านจะยังคงสนับสนุนวารสารเช่นเดิม

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ธีรศักดิ์ กัญจนพงศ์
Email: teerasak.khg@dpu.ac.th
บรรณาธิการ

การสื่อสารองค์กรสุขภาพ: ชมรมคนรักษ์ตับ ศูนย์โรคตับ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์

HEALTH ORGANIZATIONAL COMMUNICATION: LIVER NURTURING CLUB, LIVER UNIT OF CHULALONGKORN HOSPITAL

ปาจรีย์ อ่อนสอาด*
Pacharee Onsaard*

* อาจารย์ประจำ คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์
* Lecturer, Faculty of Communication Arts, Dhurakij Pundit University
* Email: pacharee.ons@dpu.ac.th

บทคัดย่อ

สิ่งที่องค์กรสุขภาพทั่วไปมักประสบปัญหาอยู่เสมอคือ "การสื่อสาร" ทั้งการสื่อสารระหว่างแพทย์กับผู้ป่วย แพทย์กับแพทย์ แพทย์กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการสื่อสารระหว่างผู้ป่วยด้วยกันเอง เนื่องจากผู้ป่วยโรคตับจากสาเหตุต่างๆ ต้องผ่านกระบวนการรักษาที่ยาวนาน จนถึงขั้นสุดท้ายต้องเปลี่ยนตับ ด้วยความสลับซับซ้อนของโรคที่เป็น ความยุ่งยากในวิธีการรักษา รวมถึงการต้องได้รับการดูแลอย่างต่อเนื่องและใกล้ชิดจากบุคลากรทางการแพทย์ การสนับสนุนให้เกิดการสร้างกลุ่มดูแลตนเองของผู้ป่วยเปลี่ยนตับจำนวน 78 คน ในนามชมรมคนรักษ์ตับ นอกจากเป็นการเยียวยาสภาพร่างกายและจิตใจระหว่างผู้ป่วยแล้ว ยังสามารถลดภาระส่วนหนึ่งของแพทย์ได้ อีกทั้งความรู้ที่ผู้ป่วยเปลี่ยนตับได้รับผ่านสื่อที่หลากหลายทั้งภายในและภายนอกศูนย์โรคตับ ไม่เพียงแต่สามารถพัฒนาการดูแลรักษาให้เกิดคุณภาพแก่สมาชิกกลุ่มเท่านั้น ยังเป็นการปันความรู้สู่ชุมชนอย่างแท้จริง นับเป็นต้นแบบที่ดีสำหรับองค์กรสุขภาพที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน

คำสำคัญ: การสื่อสารเพื่อสุขภาพ ชมรมคนรักษ์ตับ ศูนย์โรคตับ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์

Abstract

"Communication" tends to be one of the problematic issues that many health organizations are facing. Such the occurrence - including that among the doctors themselves, the doctor and patients; the doctor and related departments; and the groups of sufferers – is essential in the process of treatments, particularly for those who are awaiting for the liver transplantation. Due to its complication in terms of an indication, a diagnosis, a surgical procedure, and a medication, the Liver Nurturing Club with its 78 peer members is not only a place where the body and mind of the people receiving new liver are treated, but also the works of the practitioners are assisted. Moreover, the knowledge that the members of this Club has obtained through the various types of media both in and out the Liver Unit at Chulalongkorn Hospital truly develops the Club member on the quality way of treatment and, also, raises the awareness of the liver disease to surrounding communities. It is worth noting that the communication in this Club is a good model for other similar health organizations.

Keywords: Communication for Health , the Liver Nurturing Club , the Liver Unit at Chulalongkorn Hospital

บทนำ

" ....น่าจะมีคนไทยสัก 1 คน ในทุกๆ 8 คน หรือประมาณ 7 ล้านคนในประเทศแห่งนี้มีโรคตับซ่อนอยู่ แต่การรับรู้หรือการประชาสัมพันธ์ให้ทราบนั้นเป็นอันดับท้ายของเอเชีย" (ปิยะวัฒน์ โกมลมิศร์, 2558, น.20)

ตับนับเป็นอวัยวะสำคัญมีหน้าที่ผลิตน้ำดีเพื่อย่อยอาหารประเภทไขมันและกำจัดสารพิษที่ตกค้างในร่างกาย รวมถึงการผลิตสารนำเกล็ดเลือดไปห้ามเลือดด้วย โรคที่เกี่ยวข้องกับโรคตับ ได้แก่ โรคไวรัสตับอักเสบชนิดต่างๆ ตั้งแต่ ABCDและE โรคไขมันพอกตับ ตับแข็งจากการดื่มเหล้า มะเร็งตับ ตับแข็งจากโรคท่อน้ำดีตีบในเด็ก ผู้ป่วยเหล่านี้ การดำเนินรอยของโรคเมื่อถึงจุดสุดท้ายจำเป็นต้องมีการเปลี่ยนตับ

สำหรับประเทศไทยเริ่มมีการเปลี่ยนตับครั้งแรกที่โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์เมื่อปี 2530 แต่ผลการรักษายังไม่ประสบผลสำเร็จ หลังจากมีการพัฒนาเทคนิคการผ่าตัดและคุณภาพยาต้านการปฏิเสธอวัยวะดีขึ้น อีกทั้งมีการก่อตั้งศูนย์รับบริจาคอวัยวะ สภากาชาดไทยขึ้นใน ปี 2537 การเปลี่ยนถ่ายอวัยวะประสบความสำเร็จมากขึ้นตามลำดับ จากผลการรายงานประจำปีล่าสุด (ตั้งแต่วันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2537 – 31 ธันวาคม 2555) ของศูนย์รับบริจาคอวัยวะ มีจำนวนผู้เปลี่ยนตับจำแนกตามโรงพยาบาล จำนวนทั้งสิ้น 522 ราย โรงพยาบาลจุฬาฯ มีผู้เปลี่ยนตับมากที่สุดร้อยละ 32.95 (จำนวน 172 ราย) รองลงมาคือโรงพยาบาลศิริราช ร้อยละ 30.27 (จำนวน158 ราย) และโรงพยาบาลรามาธิบดี ร้อยละ14.94 (จำนวน 78 ราย) ตามลำดับ (สภากาชาดไทย, 2555, น.51)

อย่างไรก็ตาม แม้นผู้ป่วยจะได้รับการเปลี่ยนอวัยวะแล้วเสมือนหนึ่งได้ชีวิตใหม่ แต่ภาวะหลังการเปลี่ยนตับยังมีความยุ่งยากซับซ้อนในการรักษา ผู้ป่วยต้องได้รับการดูแลอย่างใกล้ชิดและต่อเนื่องจากศัลยแพทย์เปลี่ยนตับและอายุรแพทย์เฉพาะทางเปลี่ยนตับ รวมถึงบุคลากรแพทย์เฉพาะทางสายอื่นที่เกี่ยวข้อง ด้วยเหตุนี้ การสื่อสารเพื่อสุขภาพจึงเข้ามามีบทบาทสำคัญในการสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องเพื่อประโยชน์ในการดูแลรักษาผู้ป่วยทั้งสภาพร่างกายและจิตใจ

วัตถุประสงค์ของของบทความ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการสื่อสารเพื่อสุขภาพทุกรูปแบบภายในบริบทขององค์กรสุขภาพภายในรพ.จุฬาฯ อันประกอบไปด้วย ชมรมคนรักษ์ตับ ศูนย์โรคตับ และองค์กรสุขภาพอื่นที่เกี่ยวข้อง รวมถึงสาธารณชนทั่วไป

ความเป็นมาของศูนย์โรคตับ

ศูนย์โรคตับจัดเป็นองค์กรสุขภาพย่อยองค์กรหนึ่งที่จัดตั้งขึ้นภายในรพ.จุฬาฯ ที่มีการปรับปรุงและพัฒนามาโดยตลอด โดยแบ่งเป็น 3 ระยะ

ระยะที่ 1: การก่อตั้ง "ศูนย์โรคตับและปลูกถ่ายตับ"
ระยะที่ 2: การสนับสนุนให้เกิด "ชมรมคนรักษ์ตับ"
ระยะที่ 3: ศูนย์ความเป็นเลิศทางการแพทย์ด้านโรคตับ

ระยะที่ 1 : การก่อตั้ง "ศูนย์โรคตับและปลูกถ่ายตับ"

โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์เป็นสถานพยาบาลแห่งแรกของประเทศไทยที่มีการเปลี่ยนตับ โดยผู้ช่วยศาสตราจารย์ นพ.วรวิทย์ ศรีวัฒนาวงษา และทีมแพทย์ เมื่อวันที่ 28 พฤศจิกายน 2530 (อ้างในปาจรีย์ อ่อนสอาด, 2555,น.53) หลังจากนั้น การเปลี่ยนตับในโรงพยาบาลก็ได้หยุดชะงักไปช่วงหนึ่ง เนื่องจากขาดแคลนบุคลากรด้านนี้ ทางโรงพยาบาลจึงได้ส่งศัลยแพทย์และอายุรแพทย์ไปศึกษาเฉพาะทางด้านการเปลี่ยนตับ ทั้งในประเทศสหรัฐอเมริกาและสหราชอาณาจักร จนกระทั่งได้รับการยอมรับเรื่องการเปลี่ยนตับและสร้างชื่อเสียงให้แก่โรงพยาบาลจุฬาฯ จนเป็นที่มาของ**ศูนย์ความเป็นเลิศทางการแพทย์ด้านการปลูกถ่ายอวัยวะ**

ศูนย์โรคตับและปลูกถ่ายตับ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ก่อตั้งขึ้นอย่างเป็นทางการ ท่ามกลางความชื่นชมยินดีของผู้ป่วยโรคตับและญาติ โดยนายแผน วรรณเมธี เลขาธิการสภากาชาดไทย เป็นประธาน (สภากาชาดไทย, 2553) โดยผู้ป่วยโรคตับทุกคนต่างคาดหวังว่า ในอนาคต ศูนย์แห่งนี้จะทำหน้าที่ให้บริการ**ทางการแพทย์แบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One-Stop Service)**

ภาพที่ 1 นายแผน วรรณเมธี เลขาธิการสภากาชาดไทย เปิดศูนย์โรคตับและปลูกถ่ายตับอย่างเป็นทางการ ณ ตึกวชิรุณหิศ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ วันพฤหัสที่ 5 สิงหาคม 2553

ในด้านการดูแลรักษา หลังการเปลี่ยนตับ ผู้ป่วยทุกรายต้องพบแพทย์เฉพาะทางทั้งศัลยแพทย์และอายุรแพทย์ ในระยะแรก ผู้ป่วยบางรายอาจประสบภาวะแทรกซ้อน ซึ่งมักจะเป็นปัญหาด้านศัลยกรรม เช่น เรื่องแผลแยก แผลติดเชื้อ เลือดออก การตีบตันของหลอดเลือดหรือท่อน้ำดี แต่เมื่อเวลาผ่านไปหลังจากเดือนแรก ภาวะแทรกซ้อนมากกว่าร้อยละ 90 จะเป็นปัญหาทางอายุรกรรม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเกิดภาวะต้านตับอย่างเฉียบพลัน ซึ่งจะเกิดขึ้นช่วง1-2 สัปดาห์หลังการเปลี่ยนตับ เนื่องจากร่างกายจะต้านอวัยวะผู้อื่น จำเป็นต้องปรับขนาดยากดภูมิให้เหมาะสมและต่อเนื่อง นอกจากนี้ ยังมักพบปัญหาทางอายุรกรรมด้านอื่นอีก เช่นเบาหวาน ไขมันในเลือดสูง ความดันโลหิต ซึ่งเกี่ยวเนื่องกับยากดภูมิที่ได้รับ อีกทั้งผู้ป่วยเปลี่ยนตับบางรายที่มีสาเหตุจากไวรัส บี ซี ไขมันพอกตับ มะเร็งตับ ฯลฯ ผู้ป่วยเหล่านี้จำเป็นต้องมีอายุรแพทย์เฉพาะทางด้านโรคตับและการเปลี่ยนตับคอยดูแลอย่างต่อเนื่องควบคู่ไปกับการดูแลปัญหาทางศัลยกรรมโดยศัลยแพทย์ (ปิยะวัฒน์ โกมลมิศร์, 2558,น.127) ดังนั้นจึงต้องมีการบริหารจัดการยา ดูแลภาวะแทรกซ้อนอื่นๆอย่างเหมาะสม

ช่วงแรกของการก่อตั้งศูนย์โรคตับฯ การให้บริการรักษาดำเนินการไปอย่างราบรื่น ทางศูนย์ฯ อำนวยความสะดวกแก่ผู้ป่วยโรคตับทั้งก่อน/หลังการเปลี่ยนตับ โดยนัดให้ผู้ป่วยมาเจาะเลือดในวันพุธ ณ ที่ทำการศูนย์ฯ ณ ตึกวชิรุณหิศ เพื่อให้ได้ผลเลือดทันพบแพทย์ในวันศุกร์ถัดมา ณ ตึกภปร.ชั้น 6 รวมถึงกรณีที่ผู้ป่วยต้องพบแพทย์สายอื่น หรือผู้ป่วยที่ต้องเข้าพักรักษาตัวในโรงพยาบาล จะมีเจ้าหน้าที่พยาบาลของศูนย์ฯ ดำเนินการประสานให้ ผู้ป่วยและญาติต่างพึงพอใจต่อการให้บริการดังกล่าว

ระยะที่ 2: การสนับสนุนให้เกิด *"ชมรมคนรักษ์ตับ"*

หลังจากนั้น ศูนย์โรคตับฯ ดำเนินการอยู่ได้ระยะหนึ่งมีเหตุจำต้องปิดตัวลง สร้างความตระหนกให้แก่ผู้ป่วยและญาติ เสมือนขาดที่พึ่ง จากการบอกเล่าของผู้เกี่ยวข้องถึงสาเหตุที่จำต้องปิดศูนย์ลงเพราะเกิดจากปัญหาภายในระหว่างศัลยแพทย์และอายุรแพทย์ หากเป็นเช่นนั้นแล้ว ผู้ป่วยควรจะพึ่งใคร? ในเมื่อชีวิตที่เกิดใหม่นี้ ล้วนเกิดจากแพทย์ผู้มีพระคุณทุกท่านเหล่านี้ จึงเป็นที่มาของการผนึกตัวกันของกลุ่มผู้เปลี่ยนตับจากโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์จำนวน 78 คน แม้ก่อนหน้านี้จะมีกลุ่มผู้นำสมาชิกผู้เปลี่ยนตับจำนวนหนึ่งได้รวมตัวกันอยู่แล้ว โดยมีวัตถุประสงค์เพียงเพื่อช่วยเหลือกันเองระหว่างผู้ป่วยเปลี่ยนตับและ

ให้กำลังใจผู้ป่วยที่เข้าคิวรอเปลี่ยนตับ การก่อตั้งกลุ่มในรูปชมรมจึงเกิดขึ้นอย่างเป็นทางการ เมื่อวันที่ 4 กรกฎาคม 2555 โดยใช้ชื่อว่า "ชมรมคนรักษ์ตับ" หรือ "Liver Nurturing Club" โดยมีประธานชมรมคนแรกคือ คุณสรศิษฏ์ รัตนผุสดีกุล (โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์, 2557)

โลโก้ศูนย์โรคตับ โลโก้ชมรมคนรักษ์ตับ

ภาพที่ 2 โลโก้ศูนย์โรคตับและโลโก้ชมรมคนรักษ์ตับ

ชมรมคนรักษ์ตับ สามารถดำรงอยู่ได้ นอกจากทางชมรมฯ ต้องระดมสรรพกำลังช่วยเหลือกันเองภายในกลุ่มแล้ว สิ่งสำคัญที่สุดคือ *การสนับสนุนจากแพทย์ เจ้าหน้าที่พยาบาล องค์กรสุขภาพอื่นที่เกี่ยวข้อง และผู้มีจิตเมตตาจำนวนหนึ่ง* ร่วมกันเสียสละทั้งเวลา กำลังกาย กำลังใจ และทุนทรัพย์เข้ามาช่วยเหลือเพื่อให้ชมรมคนรักษ์ตับสามารถดำเนินกิจกรรมควบคู่กันไปกับศูนย์โรคตับได้ ภารกิจแรกของชมรมคนรักษ์ตับ คือ การจัดประชุมเพื่อเลือกคณะกรรมการชมรมฯ ออกแบบโลโก้ชมรมฯ จัดทำเว็บบอร์ด รวมถึงการกำหนดตัวแทนผู้เปลี่ยนตับเพื่อเจรจากับฝ่ายบริหารโรงพยาบาลให้เข้ามาจัดการและดำเนินการให้ศูนย์ฯดำรงอยู่และให้บริการผู้ป่วยต่อไป โดยอ้างถึงสิทธิผู้ป่วยที่จะเลือกแพทย์ผู้ดูแลรักษา ตามคำประกาศสิทธิและข้อพึงปฏิบัติของผู้ป่วยของแพทยสภา 2558 ข้อ 5 ว่า "ผู้ป่วยมีสิทธิขอความเห็นจากผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพอื่นที่มิได้เป็นผู้ให้การรักษาพยาบาลแก่ตน และมีสิทธิในการขอเปลี่ยนผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพหรือเปลี่ยนสถานพยาบาลได้ ทั้งนี้เป็นไปตามเกณฑ์ของสิทธิการรักษาของผู้ป่วยที่มีอยู่แล้ว (แพทยสภา, 2558)

โดยมีคำอธิบายประกาศสิทธิของผู้ป่วย ของแพทยสภา ปี 2541 ข้อ6. ดังนี้

" ผู้ป่วยมีสิทธิที่จะขอความเห็นจากผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพอื่นๆ ที่มิได้เป็นผู้ให้บริการแก่ตนและมีสิทธิในการขอเปลี่ยนผู้ให้บริการและสถานบริการได้ มีคำอธิบายเพิ่มเติมถึง *สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัย (the right to safety) สิทธิที่จะได้รับข่าวสาร (the right to be informed) สิทธิที่จะเลือก (the right to choose) นับเป็นสิทธิที่สำคัญของผู้บริโภคสินค้า ซึ่งรวมทั้งสินค้าสุขภาพ ในวัฒนธรรมปัจจุบันผู้ป่วยยังมีความเกรงใจและไม่ตระหนักถึงสิทธินี้ ทำให้เกิดความไม่เข้าใจและความขัดแย้ง ในขณะเดียวกันผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพจำนวนมากก็ยังมีความรู้สึกไม่พอใจเมื่อผู้ป่วยขอความเห็นจากผู้ให้บริการสุขภาพผู้อื่น หรือไม่ให้ความร่วมมือในการที่ผู้ป่วยจะเปลี่ยนผู้ให้บริการหรือสถานบริการ การกำหนดสิทธิผู้ป่วยในประเด็นนี้ให้ชัดแจ้ง จึงมีประโยชน์ที่จะลดความขัดแย้งและเป็นการรับรองสิทธิผู้ป่วยที่จะเลือกตัดสินใจด้วยตนเอง* (แพทยสภา, 2541)

จากการที่ผู้ป่วยอ้างสิทธิที่จะได้รับความปลอดภัย (the right to safety) จากแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทางที่ตนศรัทธา ศูนย์โรคตับและปลูกถ่ายตับเดิมจึงมีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างใหม่ (แบบไม่เป็นทางการ เพื่อให้การรักษายังคงดำเนินต่อไป) โดยแบ่งเป็น 2 หน่วยงาน ได้แก่

- *ศูนย์โรคตับฝ่ายศัลยกรรม* กำหนดสถานที่ให้บริการตรวจตามนัด ณ ตึก ภปร.ชั้น 6

และ - *ศูนย์โรคตับฝ่ายอายุรกรรม* เปลี่ยนสถานที่ให้บริการตรวจตามนัดจาก ตึก ภปร.ชั้น 6 เป็น ภปร.ชั้น13

ผู้ป่วยสามารถใช้สิทธิผู้ป่วยเลือกแพทย์ (the right to choose) ผู้ดูแลรักษาจากฝ่ายใดก็ได้ที่ตนไว้วางใจ

*อย่างไรก็ตาม ผู้ป่วยเกือบทั้งหมดยังคงได้รับการดูแลจากอายุรแพทย์ประจำศูนย์โรคตับฝ่ายอายุรกรรม เพราะเป็นการรักษาต่อเนื่องและมีข้อมูลผู้ป่วยครบถ้วน โดยศูนย์ดังกล่าวมีที่ทำการศูนย์ฯ อยู่ที่เดิม ณ ตึกวชิรุณหิศ ดำเนินกิจกรรมทั้งหมดภายใต้ชื่อ**ศูนย์โรคตับ** สำหรับการพบแพทย์คงวันเวลาเดิม คือวันพุธเจาะเลือด ส่วนวันศุกร์พบแพทย์ตามวันเวลาที่แพทย์นัดหมาย*

ในเดือนสิงหาคม 2556 แม้ศูนย์เดิม (ศูนย์โรคตับและปลูกถ่ายตับ) ได้ปิดตัวลงแล้ว แต่ยังคงดำเนินการต่อไปในนามของ "ศูนย์โรคตับ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์" หรือ "Liver Unit, King Chulalongkorn Memorial Hospital" โดยมีภารกิจ ดังนี้

1. บริการให้การรักษาผู้ป่วยโรคตับทุกระยะ รวมไปถึงผู้ป่วยเปลี่ยนตับ

และ 2. เป็นศูนย์ฯให้ความรู้โรคตับแก่ประชาชนและบุคลากรทางการแพทย์ (โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์, 2558)

สำหรับสมาชิก**ชมรมคนรักษ์ตับ**ที่ผ่านกระบวนการดูแลรักษาที่ยาวนานจากแพทย์ก่อนการเปลี่ยนตับจนถึงระยะสุดท้ายต้องเปลี่ยนตับ การได้ชีวิตใหม่ หล่อหลอมให้ผู้ป่วยเหล่านี้ เกิดทัศนคติ พฤติกรรมและมุมมองในการใช้ชีวิตที่ยืนบนหลักเหตุผล ยึดความถูกต้องและเป็นธรรม ด้วยเหตุนี้ *ชมรมคนรักษ์ตับจึงเป็นองค์กรคู่แฝดที่ดำเนินกิจกรรมควบคู่กันไปกับศูนย์โรคตับ* ทำหน้าที่เสมือนเป็นกลุ่มพี่เลี้ยงคอยดูแลให้กำลังใจผู้ป่วยที่รอเปลี่ยนตับ ร่วมกันสนับสนุนศูนย์โรคตับในการทำหน้าที่ให้ความรู้แก่ผู้ป่วยโรคตับและสาธารณชนได้ตระหนักรู้ถึงวิธีการดูแลและป้องกันตนเองจากสภาวะต่างๆที่อาจส่งผลต่อการเกิดโรคตับและท้ายที่สุดอาจจำเป็นต้องเปลี่ยนตับ รวมถึงการสร้างสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม เช่น ทำเลที่ตั้งและบรรยากาศภายในศูนย์ฯ การเข้าค่ายของชมรมฯ แต่ละครั้ง จะเลือกสถานที่สะดวก ปลอดภัย จรรโลงใจผู้ป่วย ฯลฯ สิ่งเหล่านี้ล้วนส่งผลต่อสุขภาพร่างกายและความมั่นคงด้านจิตใจของผู้ป่วยทั้งสิ้น

ศูนย์โรคตับและชมรมคนรักษ์ตับ : ต้นแบบการสื่อสารองค์กรสุขภาพ

คำนิยาม :

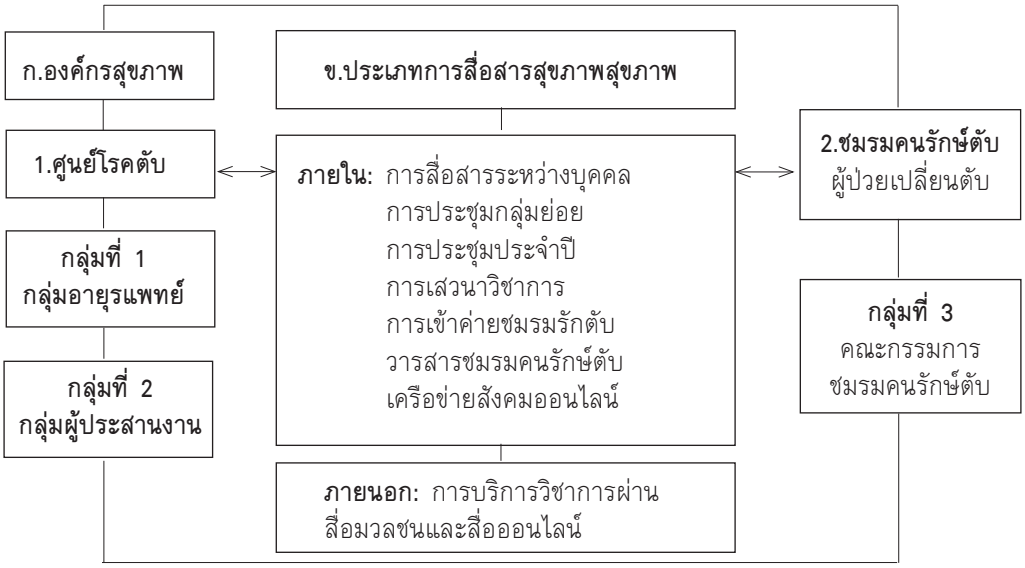
การสื่อสารองค์กรสุขภาพ (Health Organizational Communication) หมายถึงกระบวนการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างองค์กรสุขภาพกับบุคคลทุกระดับทั้งภายในและภายนอกองค์กร โดยมีความสัมพันธ์กันภายใต้สภาพแวดล้อมบรรยากาศขององค์กรและสังคม สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามสถานการณ์ (ช่อทิพย์ บรมธนรัตน์, 2557) ทั้งนี้ มีการบูรณาการรูปแบบการสื่อสารทุกรูปแบบเข้าด้วยกัน เช่น การสื่อสารระหว่างบุคคล การสื่อสารกลุ่มเล็ก การสื่อสารกลุ่มใหญ่ การสื่อสารมวลชน รวมถึงการสื่อสารออนไลน์

องค์กรสุขภาพ (Health Organization) หมายถึง องค์กรที่ทำหน้าที่ดูแลรักษา รวมถึงการสร้างสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมอันส่งผลต่อสุขภาพร่างกายและความมั่นคงด้านจิตใจของผู้ป่วย

จากนิยามข้างต้น สรุปขอบเขตเนื้อหาบทความได้ดังนี้ *เป็นการศึกษารูปแบบการสื่อสารเพื่อสุขภาพภายในบริบทขององค์กรสุขภาพภายในรพ.จุฬาฯ อันประกอบไปด้วย ชมรมคนรักษ์ตับ ศูนย์โรคตับ และองค์กรสุขภาพอื่นที่เกี่ยวข้อง รวมถึงสาธารณชนทั่วไป โดยบูรณาการช่องทางการสื่อสารหลากหลายช่องทาง ได้แก่ การสนทนา/การปรึกษาหารือ การประชุมกลุ่มเล็ก การประชุมประจำปี การเสวนาวิชาการ การเข้าค่ายชมรมคนรักษ์ตับ การให้บริการวิชาการผ่านสื่อมวลชนและสื่อออนไลน์ เพื่อให้ความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับการดูแลรักษาแก่ผู้ป่วยโรคตับและเปลี่ยนตับ รวมถึงการสร้างความตระหนักแก่สาธารณชนทั่วไปให้หันมาดูแลสุขภาพและรู้เท่าทันโรคตับที่เป็นภัยเงียบใกล้ตัว*

การที่ผู้เขียนเลือกศึกษาชมรมคนรักษ์ตับและศูนย์โรคตับเป็นต้นแบบการสื่อสารองค์กรสุขภาพ เพราะจากการที่ได้มีโอกาสเข้าสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วม ชมรมคนรักษ์ตับ ศูนย์โรคตับ มีการรวมตัวกันค่อนข้างเข้มแข็งและโดดเด่น

ศูนย์โรคตับและชมรมคนรักษ์ตับ นับเป็นองค์กรสุขภาพที่มีการติดต่อสื่อสารยึดโยงถึงกันตามภาระงานภายใต้โครงสร้างเดียวกัน โดยแบ่งหน่วยงานย่อยออกเป็น 3 ส่วน ดังปรากฏในภาพที่ 3 ดังนี้



ภาพที่ 3 การสื่อสารองค์กรสุขภาพของศูนย์โรคตับ

1. องค์กรสุขภาพ : องค์กรสุขภาพในที่นี้หมายถึง ศูนย์โรคตับ ที่ทำหน้าที่ดูแลรักษาผู้ป่วยโรคตับทุกระยะ รวมถึงการสร้างสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมอันส่งผลต่อสุขภาพร่างกายและความมั่นคงด้านจิตใจของผู้ป่วย ประกอบด้วยบุคลากรทางการแพทย์ จำนวน 2 กลุ่ม ได้แก่

กลุ่มที่ 1 กลุ่มอายุรแพทย์ประจำศูนย์โรคตับ ประกอบด้วยบุคลากรทางการแพทย์ ดังนี้

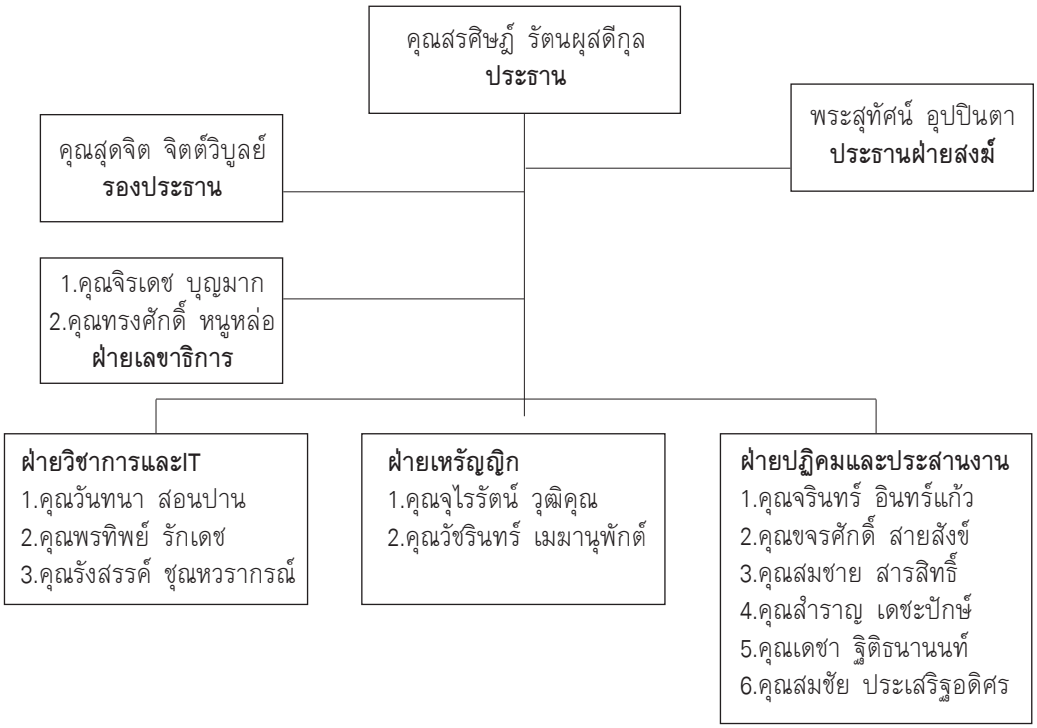
1.) **ผศ.ดร.นพ.ปิยะวัฒน์ โกมลมิศร์** อายุรแพทย์โรคตับและการเปลี่ยนตับ
2.) **พญ.เกศรินทร์ ถานะภิรมย์** อายุรแพทย์โรคทางเดินอาหารและตับ
3.) **กลุ่มแพทย์ประจำบ้าน** อายุรแพทย์โรคทางเดินอาหารและตับ

กลุ่มที่ 2 กลุ่มผู้ประสานงานประจำศูนย์โรคตับ

1.) **นางนันทิยา ศรีสุนทร** พยาบาล
2.) **นางเอื้องจิตต์ แสวงการ** เจ้าหน้าที่
3.) **นางสาวนวกชมณ มุ่งนำตระกูล** เจ้าหน้าที่

และ **กลุ่มที่ 3** ชมรมคนรักษ์ตับ มีสมาชิกผู้เปลี่ยนตับจำนวนร่วมร้อยชีวิต ดำเนินงานภายใต้การบริหารงานของคณะกรรมการชมรมคนรักษ์ตับ ซึ่งล้วนมีจิตอาสา สละเวลา กำลังกาย และทุนทรัพย์เข้ามาช่วยกันทำงานให้กับชมรมฯ จำนวนทั้งสิ้น 16 คน ตามผังองค์กร ดังนี้

ผังองค์กรคณะกรรมการชมรมคนรักษ์ตับ ประจำปี 2557



ภาพที่ 4 ผังองค์กรคณะกรรมการชมรมคนรักษ์ตับ ประจำปี 2557

ตั้งแต่เริ่มก่อตั้งชมรมคนรักษ์ตับ (4 กรกฎาคม 2555) จนถึงปัจจุบัน มีกิจกรรมมากมาย ซับซ้อน ที่ต้องใช้การสื่อสารที่หลากหลายประเภทเข้ามาเกี่ยวข้อง โดยอาศัยช่องทางการไหลของข้อมูล/ข่าวสารในลักษณะระนาบเดียวกัน (Horizontal Communication) เพื่อลดขั้นตอนและให้ข้อมูลข่าวสารถึงตัวผู้รับสารหรือผู้ป่วยรวดเร็วที่สุด

สำหรับ ตัวแทนศูนย์โรคตับและชมรมคนรักษ์ตับที่เป็นผู้นำในการดำเนินกิจกรรมของศูนย์โรคตับประกอบด้วย

1. นพ.ปิยวัฒน์ โกมลมิศร์ ตัวแทนกลุ่มอายุรแพทย์
2. นางนันทิยา ศรีสุนทร ตัวแทนกลุ่มผู้ประสานงาน
3. นายจิรเดช บุญมาก ตัวแทนคณะกรรมการชมรมคนรักษ์ตับ

ตัวแทนทั้งสามกลุ่มทำหน้าที่ในการจัดกิจกรรมการสื่อสารเพื่อให้เข้าถึงผู้ป่วยโรคตับที่เป็นสมาชิกชมรมรักษ์ตับและผู้ป่วยโรคตับทั่วไป รวมถึงให้ความรู้เกี่ยวกับโรคตับทุกชนิดแก่สาธารณะ โดยทั้งสามกลุ่มมีการสื่อสารเชิงบูรณาการตลอดเวลา

2. ประเภทการสื่อสารสุขภาพ :

เพื่อให้กระบวนการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างศูนย์โรคตับกับผู้ป่วยโรคตับ บุคลากรทางการแพทย์ บุคลากรที่เกี่ยวข้องทุกระดับในรพ.จุฬา หน่วยงานสนับสนุนอื่น รวมถึง สาธารณชนทั่วไป สามารถดำเนินไปได้อย่างราบรื่นและทั่วถึง จึงมีการบูรณาการประเภทการสื่อสารทุกรูปแบบเข้าด้วยกัน เช่น การสื่อสารระหว่างบุคคล การสื่อสารกลุ่มเล็ก การสื่อสารกลุ่มใหญ่ การสื่อสารมวลชน รวมถึงการสื่อสารออนไลน์

เนื่องจากกิจกรรมการดูแลผู้ป่วยโรคตับและเปลี่ยนตับ มีความยุ่งยากซ้ำซ้อน เต็มไปปัญหาและมักเกิดความขัดแย้งอยู่เนืองๆ ระหว่างบุคลากรทางการแพทย์ ระหว่างแพทย์กับผู้ป่วย ระหว่างผู้ป่วยด้วยกันเอง หลังการปรับปรุงโครงสร้างองค์กรใหม่ มีการปรับช่องทางการสื่อสารเป็นแบบระนาบเดียวกัน (Horizontal Communication) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Adler and Elemhorst (1996, อ้างในรสชงพร โกมลเสวิน, 2549, น.80-81) ที่กล่าวถึง การนำลักษณะการสื่อสารในระนาบเดียวกันมาใช้เมื่อองค์กรต้องการบรรลุวัตถุประสงค์ ดังนี้ 1. ความร่วมมือในการทำงาน (Task Coordination) 2. การแก้ปัญหา (Problem Solving) 3. การแลกเปลี่ยนข่าวสาร (Sharing Information) 4. การแก้ปัญหาความขัดแย้ง (Conflict Resolution) 5. การสร้างความสัมพันธ์ที่ดี (Building Rapport) รวมถึงมีงานวิจัยพบว่าผู้ทำงานมีประสิทธิภาพสูงนิยมการติดต่อสื่อสารลักษณะนี้เพื่อต้องการข้อมูลมาแก้ปัญหาในการทำงานที่ยากและซับซ้อน

การสื่อสารภายในศูนย์โรคตับ : การสื่อสารภายในศูนย์โรคตับ มีหลากหลายประเภท ดังนี้

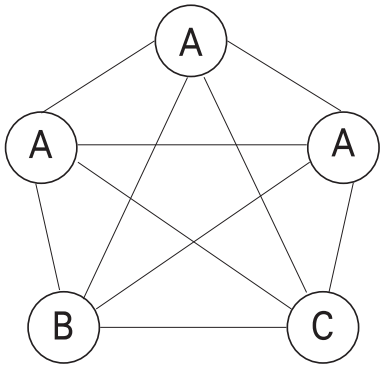
1. การสื่อสารระหว่างบุคคล 2 คน เป็นลักษณะการสนทนาแบบเผชิญหน้า (Face to Face Communication) และทางโทรศัพท์หรือไลน์ (Inter-post Communication) ทั้งแบบเป็นทางการ เช่น การพบแพทย์ตามนัด และแบบไม่เป็นทางการ กรณี การปรึกษาอาการเจ็บป่วยขั้นต้นหรือป่วยฉุกเฉินผ่านพยาบาลผู้ประสานงานทางโทรศัพท์เพื่อลดขั้นตอนในการรักษา ประหยัดเวลาในการเดินทางและค่าใช้จ่ายในการรักษา ทั้งนี้ผู้ทำหน้าที่ในการส่งสารไม่ว่าจะเป็นแพทย์ พยาบาล หรือผู้ป่วยต้องมีทักษะการสื่อสารเบื้องต้น กล่าวคือต้องเรียนรู้เกี่ยวกับตนเองทั้งวัจนภาษา (คำพูด/การเขียน) และอวัจนภาษา (การแต่งกาย กิริยา ท่าทาง น้ำเสียง สำนวนภาษา ฯลฯ) เพราะขณะทำการสื่อสารทั้งสองฝ่ายจะทำหน้าที่เป็นทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสาร และมุ่งสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันเพื่อให้บรรลุเป้าประสงค์ของทั้งสองฝ่าย

2. การประชุมกลุ่มย่อย การประชุมกลุ่มย่อยของศูนย์โรคตับจะมี ลักษณะแบบไม่เป็นทางการ (Informal Communication) ประกอบด้วยตัวแทนสมาชิก(ผู้นำ)ทั้ง 3 ฝ่าย จำนวน 5-7 คน นับเป็นขนาดกลุ่มที่เหมาะสมและมีประสิทธิผลที่สุด (ถิรนันท์ อนวัชศิริวงศ์, 2549, น.11) ส่วนชนิดของกลุ่มเป็นกลุ่มเพื่อการทำงาน (Task-oriented Groups) โดยตัวแทนสมาชิกจะร่วมกันแก้ปัญหา (Problem-solving Group) ตัดสินใจ (Decision-making Group) และระดมความคิด (Brainstorming Group) โดยทุกคนจะช่วยกันคิดหาวิธีการต่างๆ หลากหลายทางเลือก โดยไม่ประเมินค่าว่าความคิดใดถูกหรือผิด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเรื่องการแบ่งชนิดกลุ่มตามวัตถุประสงค์ ของ Infante et al (1997, อ้างถึงใน ถิรนันท์ อนวัชศิริวงศ์, น.7)

สำหรับลักษณะการหมุนเวียนของข้อมูลข่าวสารภายในกลุ่มย่อยของศูนย์โรคตับเป็นรูปแบบเครือข่ายการสื่อสารแบบครบวงจร (All-Channel Network) จากการศึกษาของ Moorhead and Griffin (2010, อ้างถึงใน นิฤมล มณีสว่างวงศ์, 2556, น.119) อธิบายรูปแบบเครือข่ายการสื่อสารแบบครบวงจร (All-Channel Network) ว่า สมาชิกทุกคนสามารถติดต่อกับสมาชิกคนอื่นๆได้โดยตรง ไม่ว่าจะเป็นการรับข่าวสารหรือส่งข่าวสาร มีความยืดหยุ่น ทำให้สามารถปรับโครงสร้างของกลุ่มให้เข้ากับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงได้เป็นอย่างดี เหมาะที่จะนำไปใช้กับงานที่มีความยุ่งยากสลับซับซ้อน และเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ซึ่งสอดคล้องกับการประชุมกลุ่มย่อยของศูนย์โรคตับ มักนัดประชุมกลุ่มย่อยโดยใช้สถานที่สะดวกและตามโอกาสที่มี เช่น การนัดประชุมระหว่างตัวแทน 3 กลุ่มเพื่อจัดกิจกรรมของศูนย์ฯ จะกำหนดวันที่ตัวแทนกลุ่ม 3 (กลุ่มผู้ป่วย) มาเจาะเลือดที่ศูนย์โรคตับ ซึ่งเป็นสถานที่ตั้งสำนักงานของตัวแทนกลุ่ม 1-2 (กลุ่มแพทย์ผู้ตรวจและเจ้าหน้าที่พยาบาล)

รูปแบบเครือข่ายการสื่อสารแบบครบวงจรจะมีลักษณะนี้

- ตัวผู้นำกลุ่มจะไม่เด่นชัด
- สามารถแก้ปัญหาที่ยุ่งยากสลับซับซ้อนและเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- สมาชิกมีขวัญกำลังใจสูงสุด



A = ตัวแทนกลุ่มผู้ป่วย 1- 3 คน
B = ตัวแทนกลุ่มแพทย์ 1 คน
C = ตัวแทนกลุ่มผู้ประสานงาน 1 คน

ภาพที่ 5 รูปแบบเครือข่ายการสื่อสารแบบครบวงจร

ตัวอย่าง เช่น การรวมกลุ่มเพื่อหาข้อสรุปนำเสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลขอจัดตั้งศูนย์โรคตับอย่างเป็นทางการ การรวมกลุ่มดังกล่าวเกิดจากตัวแทนของทั้ง 3 ฝ่าย มารวมกลุ่มกันเพื่อแก้ปัญหาเรื่อง "การขอตั้งศูนย์โรคตับอย่างเป็นทางการ" เพราะหลังจากศูนย์โรคตับและปลูกถ่ายตับเดิมถูกยุบไปแล้ว ศูนย์โรคตับที่ดำเนินการอยู่ยังต้องรับผิดชอบดูแลคนป่วยโรคตับอยู่ โดยที่ไม่ได้รับการรับรองอย่างเป็นทางการจากโรงพยาบาลจุฬาฯ อันส่งผลต่อเรื่องงบประมาณ บุคลากรและสถานที่ตั้งศูนย์ที่เหมาะสม มีการระดมสมองหาแนวทางแก้ไขหลายๆแนวทาง เช่น ร้องเรียนผ่านผู้บริหารโรงพยาบาล ผู้แทนสภากาชาดไทยและระดับสูงขึ้นไป และตัดสินใจหาข้อสรุปด้วยการโหวตเสียงข้างมาก โดยความคิดเห็นของทุกคนจะได้รับการพิจารณา เป็นต้น

นอกจากนี้ การประชุมกลุ่มย่อยมักเกิดขึ้นตามกิจกรรมการสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับบุคคลกลุ่มใหญ่ เช่น การประชุมใหญ่ประจำปี การเสวนาวิชาการ การเข้าค่ายชมรมฯ เป็นต้น

3. การประชุมกลุ่มใหญ่ เป็นลักษณะการประชุมประจำปี จัดขึ้นปีละ 2 ครั้ง (ณ ตึกอปร.) ประกอบด้วยสมาชิกศูนย์โรคตับ(แพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่ หน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง) และสมาชิกชมรมคนรักษ์ตับทั้งหมด โดยทางศูนย์โรคตับจะบริการตรวจผู้ป่วย(ตามนัด)ในห้องประชุมด้วย วาระการประชุมมักเป็นเรื่องเกี่ยวกับการดำเนินงานที่ผ่านมาของศูนย์โรคตับและชมรมคนรักษ์ตับ การชี้แจงงบประมาณ การรับเงินบริจาค การขอมติต่างๆจากที่ประชุม การรายงานเรื่องสำคัญๆ ให้สมาชิกทราบ เช่น ความก้าวหน้าในการขอจัดตั้งศูนย์โรคตับอย่างเป็นทางการ รวมถึงการสร้างขวัญและกำลังใจจากผู้นำกลุ่ม

ภาพที่ 6 บรรยากาศงานประชุมประจำปี และแพทย์ให้รางวัลเป็นกำลังใจแก่ผู้เปลี่ยนตับตามกิจกรรม "ลดน้ำหนัก"

4. การเสวนาวิชาการสู่สาธารณะ สำหรับบุคคลทั่วไป จัดปีละ 1 ครั้ง จัดมาแล้วจำนวน 7 ครั้ง สำหรับปีนี้ (2558) จัดขึ้นที่หอประชุมจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีผู้เข้าร่วมเสวนาจำนวนมากกว่า 1,300 คน สำหรับปีนี้พระเจ้าวรวงศ์เธอ พระองค์เจ้าโสมสวลี พระวรราชาทินัดดามาตุ เสด็จทรงเปิดงานประชุมวิชาการ โครงการ "รู้ทันโรคตับ" ตอน "ตับจะแข็งแรงดีในไม่ช้า ขอคืนความสุขให้เธอประชาชน"

5. ค่ายชมรมคนรักษ์ตับ จัดปีละ1 ครั้ง จัดมาแล้วจำนวน 3 ครั้ง ในแต่ละกิจกรรมเหล่านี้จะมีการบูรณาการการสื่อสารทั้ง การพูดคุยแบบเผชิญหน้า ทางโทรศัพท์ ไลน์ รวมถึงการประชุมกลุ่มย่อย ระหว่างผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหมดอยู่ตลอดเวลา เนื้อหาจะเกี่ยวข้องกับการดูแลตนเองของผู้ป่วย โดยเชิญแพทย์จากหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องมาร่วมจัดทำ Workshop ด้วย เช่น แพทย์โรคไต แพทย์โรคหัวใจ ความดัน และเบาหวาน นักจิตวิทยา รวมถึงฝ่ายเภสัชกรรม เป็นต้น

งานเสวนาวิชาการโรคตับและ กิจกรรมเข้าค่ายชมรมคนรักษ์ตับ ทางศูนย์จะจัดทำบิลบอร์ดประชาสัมพันธ์ติดตั้งบริเวณจุดเด่นที่ผู้สัญจรไปมาสามารถมองเห็นได้ชัดเจน รวมถึงแผ่นพับ หนังสือเล่มมีจัดวางไว้ในศูนย์โรคตับ ผู้ป่วยและญาติที่มาติดต่อสามารถหยิบอ่านและนำไปเผยแพร่ต่อ

ภาพที่ 7 บิลบอร์ดประชาสัมพันธ์งานเสวนาวิชาการโรคตับ

6 .วารสารชมรมคนรักษ์ตับ เป็นอีกช่องทางหนึ่งที่ทางศูนย์โรคตับและชมรมคนรักษ์ตับพยายามใช้เป็นช่องทางหนึ่งที่สื่อข่าวสารถึงผู้ป่วย โดยจัดพิมพ์ทุก 3 เดือน แต่ความนิยมในสื่อสิ่งพิมพ์น้อยลง เพราะมีสื่อสังคมอื่นที่สะดวก รวดเร็วและน่าสนใจกว่า เช่น เฟสบุ๊คและไลน์ อย่างไรก็ตาม ข้อมูลในวารสารจะมีความน่าเชื่อถือและสามารถนำไปอ้างอิงได้ และควรเพิ่มเติมเนื้อหาสาระมากกว่านี้เพราะเป็นสื่อที่สามารถเข้าถึงผู้ป่วยโรคตับได้ทุกคน

ในสังคมยุคหลอมรวมสื่อ (Media Convergence) การให้ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อสังคมประเภทเฟสบุ๊ค ซึ่งเหมาะสำหรับผู้ป่วยหรือผู้สนใจใคร่รู้เกี่ยวกับโรคตับอย่างจริงจัง ซึ่งมีไม่มากและความรู้ดังกล่าวได้เผยแพร่ผ่านช่องทางอื่นอยู่แล้ว เพราะเป็นเนื้อหาเดียวกัน ผู้ป่วยส่วนใหญ่มักสื่อสารผ่านช่องทางไลน์มากกว่า แม้ช่องทางนี้จะได้เปรียบเรื่องความรวดเร็ว แต่มีข้อผิดพลาดมาก เนื้อหาเน้นความบันเทิงมากเกินไป บางครั้งมีภาพหวาดเสียว บางภาพล่อแหลมต่อการผิดจริยธรรม ทำให้สมาชิกผู้ป่วยบางรายเบื่อหน่ายปิดรับข่าวสารผ่านช่องทางดังกล่าว

การสื่อสารภายนอกศูนย์โรคตับ : เป็นการสื่อสารจากศูนย์โรคตับสู่สาธารณะผ่านสื่อสารมวลชนและสื่อออนไลน์

สื่อสารมวลชน สื่อมวลชน แม้จะเป็นสื่อยุคเก่าแต่ยังอยู่ในความนิยมของผู้บริโภคส่วนใหญ่ ได้แก่

สื่อสิ่งพิมพ์ : เนื้อหาของสื่อชนิดนี้จะเกี่ยวข้องกับความรู้ด้านโรคตับอย่างละเอียด สามารถนำไปอ้างอิงได้ เช่น หนังสือชุด โครงการปันความรู้สู่ชุมชน หนังสือชุด.....รู้ทันโรคตับ เขียนโดย นพ.ดร.ปิยะวัฒน์ โกมลมิศร์และคณะ รวมถึงบทความในนิตยสารและ สารคดีในหนังสือพิมพ์หลายฉบับ

ภาพที่ 8 ตัวอย่างหนังสือชุด .....รู้ทันโรคตับ

สื่อวิทยุและโทรทัศน์ : แพทย์ผู้เชี่ยวชาญด้านโรคตับของศูนย์ฯ ออกอากาศให้ความรู้ผ่านสื่อวิทยุกระจายเสียงและสื่อโทรทัศน์อย่างต่อเนื่อง เช่น รายการวิทยุจุฬาฯโลกวิทยาการ รายการโทรทัศน์ที่นี่หมอชิต ผู้หญิงถึงผู้หญิง บ่ายนี้มีคำตอบ รายการสุขภาพ ช่อง 11 Thai PBS ASTV เดลินิวส์ ฯลฯ

ภาพที่ 9 นพ.ดร.ปิยะวัฒน์ โกมลมิศร์ ออกอากาศทางสถานีโทรทัศน์ ช่องอสมท. รายการบ่ายนี้มีคำตอบ หัวข้อหยุดเหล้าต่อออก พรรษา ป้องกันโรคตับ เมื่อวันที่ 4 พฤศจิกายน 2558
ที่มา: http://www.mcot.net/site/streaming?id=563abb3f93816350678b4788&type=video#.Vjre8bfhDIU

สื่อใหม่ : ศูนย์โรคตับและชมรมคนรักษ์ตับได้ให้ความรู้และตอบคำถามเกี่ยวกับการดูแลโรคตับและข้อมูลที่เกี่ยวข้องผ่านเว็บไซต์ของศูนย์โรคตับ www.chulaliverunit.com และ www.คนรักษ์ตับ.com รวมถึงถึงสื่อสังคมประเภทเฟสบุ๊ค สามารถติดตามได้ที่ link https://www.facebook.com/liverunitchula/

ศูนย์โรคตับและชมรมคนรักษ์ตับ นับเป็นองค์กรสุขภาพ ที่ดำเนินกิจกรรมควบคู่กันมา ภายใต้การบูรณาการรูปแบบการสื่อสารหลากหลายรูปแบบเพื่อเข้าถึงและเอื้อประโยชน์ต่อผู้ป่วยอย่างแท้จริง

ระยะที่ 3 : ศูนย์ความเป็นเลิศทางการแพทย์ด้านโรคตับแห่งโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์

จากการรวมตัวกันของบุคลากรทางการแพทย์กลุ่มหนึ่งและกลุ่มผู้ป่วยโรคตับและเปลี่ยนตับในนาม "ชมรมคนรักษ์ตับ"เพื่อดำเนินการร้องขอผู้บริหารโรงพยาบาลให้การสนับสนุนให้ศูนย์โรคตับได้เกิดขึ้นอย่างเป็นทางการมาตลอดระยะเวลาหนึ่ง ในที่สุด ได้มีคำสั่งโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ ที่ 275/2559

เรื่อง ***จัดตั้งศูนย์ความเป็นเลิศทางการแพทย์ด้านโรคตับแห่งโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์*** ณ วันที่ 23 มีนาคม 2559 ลงนามโดย ศาสตราจารย์นายแพทย์สุทธิพงศ์ วัชรสินธุ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ นับเป็นกำลังใจสำคัญให้ผู้ร่วมต่อสู้ได้ร่วมกันพัฒนาศูนย์ให้ยั่งยืนสืบไป

สรุปและข้อเสนอแนะ

ศูนย์โรคตับ โรงพยาบาลจุฬาฯ จัดเป็นองค์กรสุขภาพที่ประสบความสำเร็จองค์กรหนึ่ง บุคลากรทางการแพทย์ประจำศูนย์มีความรู้ความสามารถเฉพาะทางด้านโรคตับและการเปลี่ยนตับ มีบุคลิกภาพที่น่าศรัทธา มีความรับผิดชอบจนเป็นที่ไว้วางใจของผู้ป่วย โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การคำนึงถึงประโยชน์และความปลอดภัยของผู้ป่วยเป็นสำคัญ (Patient–Centered) นอกจากนี้ บุคลากรทางการแพทย์ของศูนย์ยังมีทักษะในการสื่อสาร สามารถสื่อสารด้วยภาษาพูดและภาษาเขียนที่เข้าใจง่าย ใช้ภาษาท่าทางและน้ำเสียงที่สร้างความอบอุ่นใจแก่ผู้ป่วย อีกทั้ง สามารถบูรณาการรูปแบบการสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพและเหมาะสมในลักษณะของสื่อกิจกรรมต่างๆ ช่วยให้ผู้ป่วยมีสุขภาพกายและสุขภาพใจดีขึ้น สามารถลดความกังวลต่อความเจ็บป่วยและค่าใช้จ่ายได้ ในด้านสังคมและชุมชนได้รับความรู้เกี่ยวกับโรคตับผ่านสื่อมวลชน ทั้งหนังสือเล่ม สื่อวิทยุและโทรทัศน์ รวมถึงสื่อออนไลน์ สำหรับการสนับสนุนให้เกิดกลุ่มผู้ป่วยในนาม " ชมรมคนรักษ์ตับ" ขึ้นมาดูแลกันเองนั้น นอกจากจะเป็นการลดภาระด้านการดูแลรักษาของบุคลากรทางการแพทย์แล้ว สมาชิกผู้ป่วยเกิดกำลังใจไม่รู้สึกโดดเดี่ยว อีกทั้ง กลุ่มดังกล่าวยังเป็นกำลังสำคัญที่ช่วยให้ศูนย์โรคตับมีความเข้มแข็งมากขึ้น และน่าจะถือเป็นองค์กรสื่อสารสุขภาพต้นแบบสำหรับองค์กรสุขภาพอื่น

ข้อเสนอแนะ

การดำเนินกิจกรรมของศูนย์โรคตับ นับแต่เริ่มก่อตั้งมีการพัฒนาอย่างรวดเร็วโดยอาศัยรูปแบบการสื่อสารที่เหมาะสมข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการสื่อสาร มีดังนี้

รูปแบบการสื่อสารสุขภาพภายในศูนย์โรคตับ ควรพัฒนารูปแบบการสื่อสารระหว่างบุคคลทั้งแบบเผชิญหน้า (Face to Face) และแบบไม่เห็นหน้า (Inter-Post) ให้สะดวกรวดเร็วที่สุด ปกติผู้ป่วยบางกลุ่มได้มีโอกาสพบปะพูดคุยกันอยู่แล้วในวันที่แพทย์ ตรวจตามนัด แต่มีเวลาค่อนข้างจำกัดเพราะเวลาส่วนใหญ่จะใช้เพื่อการปรึกษา/สนทนากับแพทย์ผู้ตรวจเกี่ยวกับความเจ็บป่วย ทางศูนย์ฯควรสนับสนุนให้ผู้ป่วยโรคตับและเปลี่ยนตับได้มีโอกาสพูดคุยสนทนากันในบรรยากาศที่ผ่อนคลายผ่านสื่อกิจกรรมที่จัดขึ้น เช่น การเข้าค่ายฯ การสังสรรค์ประจำปี (วันปีใหม่ วันสงกรานต์ ฯลฯ) กลุ่มเพื่อนผู้ป่วยที่มีประสบการณ์สามารถให้คำแนะนำแก่ผู้ป่วยรายอื่น นอกจากนั้น ในกรณี การเจ็บป่วยขั้นต้น บางครั้งไม่จำเป็นต้องเดินทางมาพบแพทย์ อาจใช้วิธีการพูดคุยปรึกษาทางโทรศัพท์ผ่านบุคคลที่สามารถให้คำตอบได้ หรือเป็นคนกลางที่สามารถปรึกษาแพทย์ผู้เชี่ยวชาญได้ทันที เป็นการลดขั้นตอนการสูญเสียทั้งเวลาและค่าใช้จ่าย รวมถึงควรเพิ่มช่องทางสื่อสารทางไลน์ใหม่เพิ่มอีกช่องทางหนึ่ง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ข้อมูลที่มีสาระ เช่นข่าวสารเกี่ยวกับศูนย์ฯ ความรู้เกี่ยวกับโรคตับ การดูแลสุขภาพ เป็นต้น

รูปแบบการสื่อสารเพื่อสาธารณะ ควรใช้ประโยชน์จากกลุ่ม "ชมรมคนรักษ์ตับ" เพิ่มขึ้น กลุ่มผู้ป่วยเหล่านี้เป็นชีวิตใหม่ที่มีประสบการณ์ตรง การสร้างเครือข่ายผ่านกลุ่มผู้ป่วยเหล่านี้น่าจะสามารถสร้างแนวร่วมเพิ่มขึ้น เชื่อว่าคุณภาพชีวิตของคนไทยที่สุ่มเสี่ยงต่อความเจ็บป่วยด้วยโรคตับที่เป็นปัญหาระดับชาติอยู่ขณะนี้จะต้องลดลงอย่างแน่นอน

บรรณานุกรม

ช่อทิพย์ บรมธนรัตน์. (2557). การสื่อสารในองค์กรสาธารณสุข. *มุมวิชาการด้านสาธารณสุข.* ฉบับที่ 4. สืบค้น 23 มีนาคม 2559, จาก http://www.stou.ac.th/Schools/Shs/booklet/book574/PbHealth574.pdf.

ถิรนันท์ อนวัชศิริวงศ์ และ สุกัญญา สมไพบูลย์. (2549). พฤติกรรมการสื่อสารกลุ่ม เอกสารการสอนชุดวิชา *ทฤษฎีและพฤติกรรมการสื่อสาร* สาขาวิชานิเทศศาสตร์. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมธิราช.

นิฤมล มณีสว่างวงศ์. (2556). *การสื่อสารในองค์การ (Organization Communication).* กรุงเทพฯ: คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ปาจรีย์ อ่อนสอาด. (2554). *ชีวิตที่สาม.* กรุงเทพฯ: ศูนย์ประสานงานการปลูกถ่ายอวัยวะ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์.

ปิยะวัฒน์ โกมลมิศร์. (2558). *รู้ทันโรคตับ 2* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: ศูนย์โรคตับ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์.

แพทยสภา. (2541). *สิทธิผู้ป่วย.* สืบค้น 4 พฤศจิกายน 2558, จาก http://www.dt.mahidol.ac.th/DTID232/data/course/Patient_right_th.pdf

แพทยสภา. (2558). *คำประกาศสิทธิและข้อพึงปฏิบัติของผู้ป่วย.* สืบค้น 4 พฤศจิกายน 2558, จาก http://www.tmc.or.th/detail_news.php?news_id=834&id=4

รสชงพร โกมลเสวิน. (2549). พฤติกรรมการสื่อสารองค์การ. เอกสารการสอนชุดวิชา *ทฤษฎีและพฤติกรรมการสื่อสาร.* นนทบุรี สาขานิเทศศาสตร์ มาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมธิราช.

สภากาชาดไทย, ศูนย์รับบริจาคอวัยวะ. (2555). *รายงานประจำปี 2555* . สืบค้น 3 พฤศจิกายน 2558, จาก http://www.organdonate.in.th/wpcontent/uploads/2013/04/odc2555.pdf น.51.

โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์, ศูนย์โรคตับ. (2557). *คณะกรรมการชมรมคนรักษ์ตับประจำปี 2557.* สืบค้น 3 พฤศจิกายน 2558, จาก https://www.facebook.com/liverunitchula/notes http://www.livernurturingclub.com/club/.

โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์, ศูนย์โรคตับ. (2558). *เกี่ยวกับศูนย์โรคตับ.* สืบค้น 1 ธันวาคม 2558, จาก https://www.facebook.com/liverunitchula/info/?tab=page_info

สภากาชาดไทย, โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์. (2553). *เปิดศูนย์โรคตับและปลูกถ่ายตับ.* สืบค้น 22 ธันวาคม 2558, จาก http://www.redcross.or.th/news/information/1945

กลยุทธ์เพื่อแก้ไขปัญหาการขาดแคลนงานวิจัยในสาขามนุษยศาสตร์สถาบันอุดมศึกษาเอกชน: กรณีศึกษาคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

PROBLEM-SOLVING STRATEGIES FOR A SHORTAGE OF RESEARCH IN HUMANITIES, PRIVATE HIGHER EDUCATION INSTITUTIONS: THE CASE OF THE FACULTY OF ARTS, DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY

พงษ์ภิญโญ แม้นโกศล*
Pongpinyo Mankosol*

* คณบดี คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์
* Dean, Faculty of Arts, Dhurakij Pundit University
* Email: pongpinyo.man@dpu.ac.th

บทคัดย่อ

ปัญหาการขาดแคลนงานวิจัยในสาขามนุษยศาสตร์ สถาบันอุดมศึกษาเอกชนสามารถแก้ไขได้ด้วยการใช้กลยุทธ์การบริหารงานวิจัย อันประกอบด้วยแนวทางสำคัญสามด้าน คือ ด้านการวางแผนและการกำหนดนโยบายการวิจัย ด้านการส่งเสริมและสนับสนุนการทำวิจัย และด้านการเผยแพร่และการนำผลวิจัยไปใช้ประโยชน์ จากกรณีศึกษาของคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ พบว่าปัจจัยแห่งความสำเร็จในการบริหารงานวิจัยคือ การวางแผนและกำหนดนโยบายชัดเจนสามารถปฏิบัติได้จริง การส่งเสริมและการสนับสนุนครอบคลุมและเป็นที่พึงพอใจ การปฏิรูประบบการบริหารงานบุคคลและการขึ้นเงินเดือนให้เชื่อมโยงกับภาระงานวิจัย การสร้างบรรยากาศ สิ่งแวดล้อม และวัฒนธรรมการวิจัย การเชื่อมโยงงานวิจัยกับการสอนและอัตลักษณ์ของคณะวิชา ตลอดจนการติดตามและประเมินผลอย่างเป็นระบบ

คำสำคัญ: กลยุทธ์ การบริหารกลยุทธ์ การบริหารงานวิจัย การวิจัยสาขามนุษยศาสตร์ สถาบันอุดมศึกษาเอกชน

Abstract

A Shortage of Humanities research in Private Higher Education Institutions can be resolved with the use of strategic for research management, consisting of three major approaches, research policy and planning, supporting for research conduct and dissemination and implementation of research utilization. The case of the Faculty of Arts, Dhurakij Pundit University is found that success factors in management research are; planning and formulating a clear and practical policy, comprehensive and satisfying promotion and reinforcement, reforming of personnel management and salary increment to link up with research tasks, creating an atmosphere, environment and establishing a research culture, linking research to teaching and faculty identities as well as a systematic monitoring and evaluation.

Keywords: Strategy, Strategic Management, Research Management, Research in Humanities, Private Higher Education Institutions

บทนำ

การวิจัยเป็นภารกิจหลักประการหนึ่งของสถาบันอุดมศึกษา มีอิทธิพลต่อคุณภาพของอาจารย์และคุณภาพของสถาบัน เพราะเป็นเครื่องมือแสวงหาความรู้ใหม่และนวัตกรรม เพื่อใช้ในการเรียนการสอน ตลอดจนช่วยแก้ไขปัญหาและตอบสนองความต้องการของประเทศ อีกทั้งยังเป็นเครื่องมือช่วยสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันกับต่างประเทศได้ ดังนั้นมหาวิทยาลัยจึงต้องเล็งเห็นความสำคัญของกิจกรรมการวิจัยว่าเป็นสิ่งจำเป็น เพราะช่วยส่งเสริมให้การปฏิบัติภารกิจด้านอื่นๆ มีประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตาม จรัส สุวรรณเวลา (2545, น. 20-26) กล่าวว่า สถาบันอุดมศึกษามีความหลากหลายและขาดเอกภาพ ระบบงานไม่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ทำให้บุคลากรขาดการพัฒนาความเป็นเลิศทางวิชาการ ประกอบกับการเพิ่มจำนวนรับสมัครนิสิตนักศึกษา ทำให้อาจารย์มีภาระการสอนเพิ่มขึ้น จนไม่ได้พัฒนาความสามารถด้านการวิจัย สังคมไทยจึงขาดแคลนการวิจัยทั้งในสาขาวิทยาศาสตร์และมนุษยศาสตร์ (วิทยากร เชียงกูล, 2541, น. 110-115)

พงษ์พัชรินทร์ พุธวัฒนะ (2545, น. 143-416) ได้เปรียบเทียบข้อมูลและสภาพการวิจัยของอาจารย์ในสาขามนุษยศาสตร์กับสาขาอื่นๆ พบว่า งานวิจัยสาขามนุษยศาสตร์มีปัญหาขาดแคลนความรู้และการวิจัยมากที่สุด กล่าวคือเมื่อพิจารณาด้านคุณวุฒิของอาจารย์สาขามนุษยศาสตร์ พบว่า มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 8.5 ด้านประสบการณ์การวิจัยในรอบ 10 ปีที่ผ่านมา พบว่า อาจารย์ในสาขามนุษยศาสตร์ ร้อยละ 36.5 เคยทำวิจัย 1-2 เรื่อง ส่วนอาจารย์ที่ไม่เคยทำวิจัยมี ร้อยละ 13.9 ด้านการเผยแพร่งานวิจัย พบว่า การพิมพ์ในวารสารวิชาการต่างประเทศของสาขามนุษยศาสตร์มีร้อยละ 8.7 ส่วนงานวิจัยสาขามนุษยศาสตร์ที่ไม่เคยเผยแพร่มีร้อยละ 22.8

ส่วนปัญหาของสถาบันอุดมศึกษาเอกชน จากการวิจัยของ พงษ์ภิญโญ แม้นโกศล (2556, น.164) พบว่า อาจารย์สาขามนุษยศาสตร์ สถาบันอุดมศึกษาเอกชนร้อยละ 30.77 ไม่เคยทำวิจัย ส่วนผู้ที่เคยทำวิจัย (ไม่นับวิทยานิพนธ์) พบว่าร้อยละ 46.75 เคยทำวิจัย 1-2 เรื่อง และรองลงมาคือร้อยละ 20.71 เคยทำวิจัยจำนวน 3-5 เรื่อง เมื่อพิจารณาปัญหาและอุปสรรคพบว่า ภาระการสอนเป็นปัญหาและอุปสรรคมากที่สุด ($\overline{X}$ = 3.46) รองลงมาคือ อาจารย์ต้องดูแลและให้คำปรึกษาแก่นักศึกษาจำนวนมาก ($\overline{X}$ = 3.06) อาจารย์มีภาระงานด้านอื่น ๆ ของคณะ เช่น การหายอดนักศึกษาใหม่ การออกประชาสัมพันธ์แนะนำสถาบัน ฯลฯ ($\overline{X}$ = 2.85) ประโยชน์และค่าตอบแทนจากการทำวิจัยไม่จูงใจมากพอ ($\overline{X}$ = 2.85) อาจารย์ขาดความรู้และประสบการณ์ด้านการวิจัย ($\overline{X}$ = 2.76) (พงษ์ภิญโญ แม้นโกศล, 2556, น.170)

จากการวิจัยทั้งสองเรื่องข้างต้นสรุปได้ว่าการวิจัยในสาขามนุษยศาสตร์ สถาบันอุดมศึกษาทั้งของรัฐบาลและเอกชนประสบปัญหาวิกฤติและต้องเร่งดำเนินการแก้ไขปัญหา และเมื่อเปรียบเทียบผลการวิจัยระหว่างสาขามนุษยศาสตร์ในสถาบันอุดมศึกษารัฐบาลกับสถาบันอุดมศึกษาเอกชน จะเห็นว่าสถาบันอุดมศึกษาเอกชนมีภาวะวิกฤติมากกว่า คือ มีผู้ไม่เคยทำวิจัยเป็นจำนวนมากที่สุด ดังนั้นในบทความนี้ผู้เขียนจึงมุ่งนำเสนอกลยุทธ์เพื่อแก้ไขปัญหาการขาดแคลนงานวิจัยในสาขามนุษยศาสตร์ สถาบันอุดมศึกษาเอกชน โดยใช้กรณีศึกษาจากคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการบริหารงานวิจัยในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ เป็นคณะวิชาในสาขามนุษยศาสตร์ ก่อตั้งเมื่อวันที่ 1 มิถุนายน พ.ศ. 2556 เกิดจากการยุบรวมหน่วยงานในมหาวิทยาลัยเข้าไว้ด้วยกัน ได้แก่ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ กับสถาบันภาษา มีอาจารย์ประจำเป็นจำนวนมากที่สุดในมหาวิทยาลัย จากรายงานการประเมินตนเอง ปีการศึกษา 2556 องค์ประกอบที่ 4 ด้านการวิจัย พบว่าไม่บรรลุเป้าหมายด้านจำนวนเงินทุนสนับสนุนการวิจัย เนื่องจากในตัวบ่งชี้ที่ 4.3 เงินสนับสนุนงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ต่อจำนวนอาจารย์ประจำและนักวิจัยประจำ คณะวิชาในสาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มีค่าเป้าหมาย 25,000 บาท ผลการดำเนินงานปรากฏว่าได้เงินสนับสนุนงานวิจัยเฉลี่ยคนละ 6,703.40 บาท คะแนนที่ได้เท่ากับ 1.34 คะแนน จากคะแนนเต็ม 5 นับว่าเป็นคะแนนต่ำที่สุดเมื่อเปรียบเทียบในระดับคณะวิชาของมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ ทั้งหมด 12 คณะ

ด้านตัวบ่งชี้สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) ตัวบ่งชี้ สมศ.ที่ 5 งานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ที่ได้รับการตีพิมพ์หรือเผยแพร่ สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์นั้นมีค่าเป้าหมายร้อยละ 10 แต่คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ มีผลการดำเนินงานคือ ร้อยละ 9.74 คะแนนที่ได้เท่ากับ 4.87 จากคะแนนเต็ม 5 ส่วนตัวบ่งชี้ สมศ.ที่ 6 งานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ที่นำไปใช้ประโยชน์ มีค่าเท่ากับ 0.00 คะแนน และตัวบ่งชี้ สมศ.ที่ 7 ผลงานวิชาการที่ได้รับรองคุณภาพได้ 0.16 คะแนน เมื่อเปรียบเทียบคะแนนตัวบ่งชี้ สมศ. ในระดับคณะวิชาของมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ทั้งหมด 12 คณะ พบว่าคณะศิลปศาสตร์จัดอยู่ในลำดับคะแนนต่ำที่สุดด้วยเช่นเดียวกัน

จากผลการดำเนินงานด้านการวิจัยในปีการศึกษา 2556 ข้างต้นแสดงให้เห็นว่าคณะศิลปศาสตร์ยังประสบปัญหาด้านการวิจัย คือ แม้คณะจะมีอาจารย์ประจำจำนวนมากที่สุด แต่ปรากฏว่าจำนวนผู้เสนอขอรับทุนวิจัยมีไม่มากเท่าที่ควร

ในฐานะที่ผู้เขียนเป็นกรรมการคนหนึ่งในคณะกรรมการบริหารคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ จึงได้เสนอให้คณะกรรมการชุดดังกล่าววางแผนแก้ไขปัญหาโดยศึกษาข้อมูลจากเอกสาร แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานวิจัยในสถาบันอุดมศึกษา ตลอดจนงานวิจัยที่กล่าวถึงข้างต้นมาปรับใช้เพื่อกำหนดกลยุทธ์แก้ไขปัญหาและอุปสรรคการทำวิจัยของคณะ โดยการกำหนดกลยุทธ์เริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกที่มีผลกระทบต่อการทำวิจัย จนถึงขั้นตอนการนำแผนกลยุทธ์การบริหารงานวิจัยของคณะไปใช้จริงตลอดจนการติดตามและประเมินผล ขั้นตอนต่างๆ มีดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ประเมินและวิเคราะห์ผลการดำเนินงานด้านการวิจัยของคณะในปีการศึกษา 2556 เพื่อวิเคราะห์สภาพปัญหาและอุปสรรค สถานการณ์ปัจจุบันในการผลิตผลงานวิจัยและวิชาการของอาจารย์ในคณะ

ขั้นตอนที่ 2 วิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก (SWOT Analysis) สภาพแวดล้อมภายใน ได้แก่ จุดแข็งและจุดอ่อน สภาพแวดล้อมภายนอก ได้แก่ โอกาสและอุปสรรค ที่มีอิทธิพลต่อการวิจัยของคณะ

ขั้นตอนที่ 3 นำผลการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมมาจัดทำเป็นรูปแบบแมทริกซ์ (SWOT Matrix) ตามขั้นตอนของ Weihrich (1993, p.175) ได้แก่ กำหนดสภาพแวดล้อมที่เป็นโอกาสหลัก (Key External Opportunities = O) สภาพแวดล้อมที่เป็นอุปสรรคหลัก (Key External Threats = T) สภาพแวดล้อมที่เป็นจุดแข็งหลัก (Key External Strength = S) และสภาพแวดล้อมที่เป็นจุดอ่อนหลัก (Key External Weakness = W)

ขั้นตอนที่ 4 นำข้อมูลจุดแข็งหลักและโอกาสหลัก (SO) มาจับคู่เพื่อพิจารณาร่วมกัน วางกลยุทธ์ที่เหมาะสม และกำหนดชื่อกลยุทธ์ในสถานะดังกล่าวว่า "กลยุทธ์เพิ่มศักยภาพ" หมายถึง กลยุทธ์ที่ใช้จุดแข็งสร้างประโยชน์จากโอกาสให้ได้มากที่สุด

ขั้นตอนที่ 5 นำข้อมูลจุดแข็งหลักและอุปสรรคหลัก (ST) มาจับคู่เพื่อพิจารณาร่วมกัน วางกลยุทธ์ที่เหมาะสม และกำหนดชื่อกลยุทธ์ในสถานะดังกล่าวว่า "กลยุทธ์สร้างภูมิคุ้มกัน" หมายถึง กลยุทธ์ที่ใช้จุดแข็ง เพื่อหลีกเลี่ยงและป้องกันอุปสรรค

ขั้นตอนที่ 6 นำข้อมูลจุดอ่อนหลักและโอกาสหลัก (WO) มาจับคู่เพื่อพิจารณาร่วมกัน วางกลยุทธ์ที่เหมาะสม และกำหนดชื่อกลยุทธ์ในสถานะดังกล่าวว่า "กลยุทธ์พัฒนาและฟื้นฟู" หมายถึง กลยุทธ์ที่พยายามลดจุดอ่อนเพื่อเพิ่มโอกาส

ขั้นตอนที่ 7 นำข้อมูลจุดอ่อนหลักและอุปสรรคหลัก (WT) มาจับคู่เพื่อพิจารณาร่วมกัน วางกลยุทธ์ที่เหมาะสม และกำหนดชื่อกลยุทธ์ในสถานะดังกล่าวว่า "กลยุทธ์แก้วิกฤติ" หมายถึง กลยุทธ์ที่พยายามลดจุดอ่อนให้เหลือน้อยที่สุด เพื่อหลีกเลี่ยงอุปสรรค

ขั้นตอนที่ 8 พิจารณากลยุทธ์ที่เกิดจากการจับคู่ข้างต้น แล้วเลือกกลยุทธ์ที่จะเกิดผลในทางปฏิบัติสูงสุด มากำหนดเป็นกลยุทธ์หลักของคณะ ได้ผลออกมาเป็นกลยุทธ์หลัก 4 กลยุทธ์ ได้แก่ กลยุทธ์เพิ่มศักยภาพ (SO Strategy) กลยุทธ์สร้างภูมิคุ้มกัน (ST Strategy) กลยุทธ์พัฒนาและฟื้นฟู (WO Strategy) และกลยุทธ์แก้วิกฤติ (WT Strategy) ดังรายละเอียดต่อไปนี้

กลยุทธ์ที่ 1 กลยุทธ์เพิ่มศักยภาพ (SO Strategy) คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ มีจุดแข็งคืออาจารย์สนใจทำวิจัยและตระหนักถึงความสำคัญของการทำวิจัย ยิ่งไปกว่านั้นคือมีโอกาสได้รับการส่งเสริมและสนับสนุนด้านทุนวิจัยและเงินรางวัลจำนวนมากจากมหาวิทยาลัย แต่ยังพบว่ามีจุดอ่อนในด้านอาจารย์มีภาระงานสอนจำนวนมาก และอาจารย์ส่วนใหญ่ไม่มีประสบการณ์การทำวิจัยเท่าที่ควร ดังนั้นเพื่อเป็นการเพิ่มศักยภาพ จึงต้องอาศัยกลยุทธ์ตลอดจนแผนงานที่สำคัญดังต่อไปนี้

ตารางที่ 1 กลยุทธ์เพิ่มศักยภาพ (SO Strategy) งานวิจัยคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

กลยุทธ์เพิ่มศักยภาพ (SO Strategy)
1. สนับสนุนการผลิตงานวิจัยเพื่อสร้างความเข้มแข็งและความเป็นเลิศทางวิชาการของคณะศิลปศาสตร์ 2. พัฒนาขีดความสามารถด้านการวิจัยและการเผยแพร่ผลงานวิชาการของคณะศิลปศาสตร์ 3. พัฒนาและส่งเสริมให้อาจารย์ของคณะศิลปศาสตร์ทำวิจัยและเผยแพร่ผลงานวิชาการอย่างต่อเนื่อง 4. พัฒนานักวิจัยโดยอาศัยความร่วมมือกับศูนย์บริการวิจัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์
กลวิธี/แผนงานที่สำคัญ 1. วางแผนพัฒนางานวิจัยของคณะร่วมกับฝ่ายวิจัยของมหาวิทยาลัย 2. ส่งเสริมและสนับสนุนอาจารย์ที่มีความสามารถสูงด้านการวิจัยสมัครโครงการ DPU TALENT ของศูนย์บริการวิจัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ เพื่อให้ได้รับสิทธิประโยชน์ต่างๆ ในระหว่างการทำวิจัย เช่น การลดภาระการสอน และการจ่ายค่าตอบแทนนักวิจัย เป็นต้น 3. พัฒนานักวิจัยหน้าใหม่ด้วยโครงการการจัดการความรู้ด้านการวิจัย เพื่อถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และนำความรู้ไปใช้ 4. โครงการ DPU-ARTS Research Boot Camp เพื่อกระตุ้นและส่งเสริมการผลิตผลงานวิชาการและวิจัย 5. ลดภาระการสอนให้แก่ผู้ทำวิจัย

กลยุทธ์ที่ 2 กลยุทธ์สร้างภูมิคุ้มกัน (ST Strategy) เป็นกลยุทธ์เชิงป้องกันอุปสรรคอันอาจจะส่งผลกระทบต่อการบริหารงานวิจัย จากการที่คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ มีจุดแข็งด้านจำนวนอาจารย์และความสนใจทำวิจัย แต่ก็มีอุปสรรคที่ส่งผลกระทบต่อการทำวิจัยได้ เช่น ค่าตอบแทนจากการทำวิจัยยังไม่จูงใจมากพอ เป็นต้น จึงควรกำหนดกลยุทธ์ในลักษณะเป็นการป้องกัน โดยใช้จุดแข็งเพื่อหลีกเลี่ยงอุปสรรค ดังนี้

ตารางที่ 2 กลยุทธ์สร้างภูมิคุ้มกัน (ST Strategy) งานวิจัยคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

กลยุทธ์สร้างภูมิคุ้มกัน (ST Strategy)
1. พัฒนาระบบการบริหารงานวิจัยที่เอื้อต่อการทำงานวิจัยของอาจารย์และนโยบายของคณะ/สถาบัน 2. ปฏิรูประบบการบริหารงานบุคคลและการเงินให้เชื่อมโยงกับการบริหารงานวิจัย 3. พัฒนาระบบการสนับสนุนส่งเสริมและจูงใจนักวิจัย

ตารางที่ 2 (ต่อ)

กลวิธี/แผนงานที่สำคัญ
1. แต่งตั้งคณะกรรมการวิจัยของคณะศิลปศาสตร์ ที่มีตัวแทนจากหน่วยงานภายในคณะ เพื่อบริหารงานวิจัยตั้งแต่กระบวนการกำหนดนโยบาย การดำเนินงานตามกลยุทธ์ การติดตาม การประเมินผล และการปรับปรุง 2. กำหนดให้ภาระงานด้านการวิจัยและการตีพิมพ์เผยแพร่เป็นเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อขึ้นเงินเดือนประจำปีของบุคลากร ตลอดจนการต่ออายุสัญญาจ้าง โดยให้ภาระงานด้านนี้ มีสัดส่วนคะแนนไม่น้อยกว่าร้อยละ 30 3. มีระบบส่งเสริมและสนับสนุนเงินทุนจากคณะและมหาวิทยาลัย เพื่อการตีพิมพ์และเผยแพร่ ผลงานวิชาการในการสัมมนาทั้งภายในและภายนอกประเทศ

กลยุทธ์ที่ 3 กลยุทธ์พัฒนาและฟื้นฟู (WO Strategy) เป็นกลยุทธ์เชิงแก้ไขปัญหา จากการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมพบว่าคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ มีจุดอ่อนหลายด้าน เช่น อาจารย์มีภาระการสอนจำนวนมาก และยังมีภาระงานด้านอื่นๆ นอกจากนี้อาจารย์ส่วนใหญ่ยังขาดประสบการณ์การทำวิจัย อย่างไรก็ตาม ยังมีโอกาสที่ดี คือทั้งคณะและมหาวิทยาลัยสนับสนุนทั้งเงินทุนและเวลา ฯลฯ ซึ่งเป็นโอกาสช่วยให้การบริหารงานวิจัยไปสู่ความเป็นเลิศได้ จึงได้กำหนดกลยุทธ์เชิงพัฒนาบุคลากรและบรรยากาศการวิจัย ดังนี้

ตารางที่ 3 กลยุทธ์พัฒนาและฟื้นฟู (WO Strategy) งานวิจัยคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

กลยุทธ์พัฒนาและฟื้นฟู (WO Strategy)
1. พัฒนาคุณภาพงานวิจัยของอาจารย์คณะศิลปศาสตร์ 2. สร้างบรรยากาศและวัฒนธรรมทางการวิจัยในคณะ 3. ส่งเสริมการบูรณาการการวิจัยกับการบริการวิชาการ
กลวิธี/แผนงานที่สำคัญ
1. จัดโครงการการจัดการความรู้ด้านการวิจัย เพื่อถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และนำความรู้ไปใช้ 2. จัดโครงการอบรมเพื่อพัฒนาทักษะการทำวิจัยให้แก่นักวิจัยหน้าใหม่ของคณะ 3. กำหนดให้ภาควิชาต่างๆ ของคณะ แต่งตั้งตัวแทนเป็นกรรมการวิจัยในระดับคณะ โดยมีหน้าที่เป็นผู้ประสานงานด้านการวิจัยระหว่างคณะกับภาควิชา 4. กำหนดให้เรื่องการวิจัยอยู่ในระเบียบวาระการประชุมทุกครั้งของคณะและภาควิชา 5. กำหนดให้มีงานวิจัยที่สามารถบูรณาการกับการบริการวิชาการของคณะ อย่างน้อย 1 เรื่อง

กลยุทธ์ที่ 4 กลยุทธ์แก้วิกฤติ (WT Strategy) เป็นสถานการณ์ตั้งรับ กลยุทธ์ในกลุ่มนี้ช่วยทำให้จุดอ่อนลดน้อยลง และเพิ่มจุดแข็งเพื่อให้ได้รับโอกาสที่มี กล่าวคือ คณะศิลปศาสตร์เป็นคณะวิชาที่รับผิดชอบการสอนรายวิชาศึกษาทั่วไป อาจารย์จึงมีภาระการสอนจำนวนมากจนไม่มีเวลาทำวิจัย และอาจารย์ส่วนมากไม่มีประสบการณ์การวิจัย จึงต้องใช้กลยุทธ์เพื่อแก้ปัญหา ดังนี้

ตารางที่ 4 กลยุทธ์แก้วิกฤติ (WT Strategy) งานวิจัยคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

กลยุทธ์แก้วิกฤติ (WT Strategy)
1. เชื่อมโยงงานวิจัยกับการเรียนการสอน 2. ส่งเสริมระบบพี่เลี้ยงนักวิจัยและที่ปรึกษานักวิจัย
กลวิธี/แผนงานที่สำคัญ 1. ส่งเสริมให้อาจารย์สร้างงานวิจัยที่มาจากรายวิชาที่สอน เพื่อใช้ประโยชน์ในการเรียนการสอนและแก้ปัญหาผู้ที่ไม่มีหัวข้อการทำวิจัย หรือการทำวิจัยที่ไม่สอดคล้องกับรายวิชาที่รับผิดชอบ 2. จัดโครงการ ARTS Research Boot Camp โดยให้นักวิจัยของคณะที่มีประสบการณ์สูงเป็นพี่เลี้ยงหรือที่ปรึกษานักวิจัยหน้าใหม่

จากการดำเนินกลยุทธ์ดังกล่าวข้างต้นตลอดปีการศึกษา 2557 สามารถพิจารณาได้จากรายงานการประเมินตนเอง ปีการศึกษา 2557 องค์ประกอบที่ 2 การวิจัย พบว่าบรรลุเป้าหมายในตัวบ่งชี้ที่ 2.2 เงินสนับสนุนงานวิจัยและงานสร้างสรรค์ มีจำนวน 1,450,439 บาท เฉลี่ยจำนวนอาจารย์ประจำและนักวิจัยประจำ จำนวน 66.5 คน เท่ากับคนละ 21,811 บาท แปลงจำนวนเงินเป็นค่าคะแนนได้เท่ากับ 4.36 คะแนน

ส่วนตัวบ่งชี้ที่ 2.3 ผลงานทางวิชาการของอาจารย์ประจำและนักวิจัย เมื่อจำแนกตามกลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มีค่าเป้าหมายร้อยละ 10 คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์กำหนดค่าเป้าหมายไว้ร้อยละ 5 ผลการดำเนินงานปรากฏว่าบรรลุค่าเป้าหมาย ได้ผลรวมถ่วงน้ำหนักของผลงานวิชาการได้เท่ากับร้อยละ 9.66 แปลงค่าร้อยละเทียบกับคะแนนเต็ม 5 ได้เท่ากับ 2.41 คะแนน

เมื่อเปรียบเทียบผลการดำเนินงานด้านการวิจัยของคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ระหว่างปีการศึกษา 2556 กับปีการศึกษา 2557 ตามตัวบ่งชี้ในองค์ประกอบด้านการวิจัย โดยเปรียบเทียบเฉพาะด้านจำนวนเงินสนับสนุนงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ต่อจำนวนอาจารย์ประจำและนักวิจัยประจำ พบว่าการดำเนินงานมีผลดีขึ้น ดังนี้

ตารางที่ 5 เปรียบเทียบตัวบ่งชี้ด้านเงินสนับสนุนงานวิจัยคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ ระหว่างปีการศึกษา 2556 กับ 2557

ปีการศึกษา	**จำนวนเงินสนับสนุน (บาท)**	**เฉลี่ยต่อจำนวนอาจารย์ประจำและนักวิจัยประจำ (บาท:คน)**	**คะแนนที่ได้ (คะแนน)**
2556	462,535	6,703.40	1.34
2557	1,450,439	21,811.11	4.36

ส่วนตัวบ่งชี้ สมศ. ที่ 5 งานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ที่ได้รับการตีพิมพ์เผยแพร่ และตัวบ่งชี้ที่ 2.3 ผลงานทางวิชาการของอาจารย์ประจำและนักวิจัย ซึ่งเป็นตัวบ่งชี้ของปีการศึกษา 2556 นั้นมีการเปลี่ยนแปลงเกณฑ์การประเมินในกลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ กล่าวคือ เปลี่ยนจากเดิมซึ่งใช้บัญญัติไตรยางศ์เทียบ โดยกำหนดร้อยละเท่ากับ 5 คะแนน ในกลุ่มมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์กำหนดให้ร้อยละ 10 เท่ากับ 5 คะแนน แต่ในปีการศึกษา 2557 กำหนดเป็นร้อยละของผลรวมถ่วงน้ำหนักของผลงานทางวิชาการของอาจารย์ประจำและนักวิจัยประจำที่กำหนดไว้เป็นคะแนนเต็ม

5 ต้องได้ร้อยละ 20 ขึ้นไป รวมไปถึงมีการเปลี่ยนแปลงค่าน้ำหนักคุณภาพของผลงานวิชาการด้วย จึงไม่สามารถนำผลการดำเนินงานมาเปรียบเทียบกัน

จะเห็นว่าหลังจากการดำเนินงานตามกลยุทธ์การบริหารงานวิจัย คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์มีผลการดำเนินงานด้านการวิจัยดีขึ้นอย่างเห็นได้ชัดเจน ทั้งนี้สามารถสรุปปัจจัยแห่งความสำเร็จและข้อเสนอแนะ เพื่อเป็นประโยชน์สำหรับการบริหารงานวิจัยในสถาบันอื่นต่อไป ดังนี้

1. การกำหนดนโยบายและกลยุทธ์การบริหารงานวิจัยที่ปฏิบัติได้จริง

วิจารณ์ พานิช (2540, น. 72) กล่าวว่าด้านนโยบายการวิจัยของสถาบันอุดมศึกษาโดยส่วนมากนั้นมักปฏิบัติไม่ได้จริงตามที่ระบุไว้ ดังนั้น คณะและสถาบันอุดมศึกษาเอกชนจะต้องจัดทำแผนและนโยบายตลอดจนการกำหนดกลยุทธ์ที่สามารถปฏิบัติได้จริงและเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมทั้งที่เป็นจุดแข็งและจุดอ่อน โอกาสและอุปสรรคของคณะและสถาบันนั้นๆ มีกระบวนการจัดทำแผนกลยุทธ์ที่เริ่มตั้งแต่การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมและการกำหนดกลยุทธ์ที่เหมาะสมและปฏิบัติได้จริง จึงจะสามารถแก้ไขปัญหาหรือพัฒนาให้มีจุดแข็งเพิ่มมากขึ้น อีกสาเหตุหนึ่งที่ทำให้การบริหารงานวิจัยไม่ประสบผลสำเร็จนั้น พัชรินทร์ จำรูญโรจน์ (2527, น. 58-72) สรุปว่ายังเกิดมาจากนโยบายของผู้บริหารและความคิดของอาจารย์ในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนที่ให้ความสำคัญต่อการพัฒนาคณาจารย์ในด้านการวิจัยเป็นอันดับรองลงมาจากการสอน ไพฑูรย์ พงศบุตร (2541, น. 89-90) กล่าวว่าการทำวิจัยในมหาวิทยาลัยจะสำเร็จหรือล้มเหลวขึ้นอยู่กับปัจจัยทั้ง 2 ประการที่สัมพันธ์กัน ประการแรกคือ สถาบันต้องสนับสนุนด้านการเงิน แรงจูงใจ การให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการทำวิจัยและการให้เวลา ประการที่สองคืออาจารย์ต้องมีความรู้ความเข้าใจในการทำวิจัย ต้องมีความสนใจความกระตือรือร้นที่จะทำวิจัยด้วย หากขาดอย่างใดอย่างหนึ่งไปจะไม่สมบูรณ์ ปัจจัยในประการที่สองนั้น พงษ์ภิญโญ แม้นโกศล (2556, น.170) พบว่าอาจารย์ในคณะมนุษยศาสตร์ สถาบันอุดมศึกษาเอกชน ต่างก็ตระหนักถึงความสำคัญของการวิจัยและสนใจจะทำวิจัย แต่เนื่องจากอุปสรรคด้านภาระการสอนจึงไม่ได้ทำวิจัย จากข้อค้นพบนี้แสดงให้เห็นว่ายังมีโอกาสแก้ไขและพัฒนางานวิจัยในสาขามนุษยศาสตร์ สถาบันอุดมศึกษาเอกชนได้ กล่าวคือ ถ้าสถาบันมีกลยุทธ์การบริหารงานวิจัยที่เหมาะสม คือมีกลยุทธ์ที่มีแนวทางครอบคลุมด้านการวางแผนและการกำหนดนโยบายการวิจัย ด้านการส่งเสริมและสนับสนุนการทำวิจัย และด้านการเผยแพร่และการนำผลวิจัยไปใช้ประโยชน์ ประกอบกับอาจารย์มีความสนใจจะทำวิจัย ก็จะทำให้การบริหารงานวิจัยในสถาบันอุดมศึกษาประสบความสำเร็จ ด้วยเหตุนี้ผู้บริหารทุกระดับจะต้องมีนโยบายให้ความสำคัญแก่ภาระงานวิจัยเทียบเท่าภาระการสอน และแปลงนโยบายนี้ให้เป็นกลยุทธ์ที่ปฏิบัติได้จริง

คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ จึงได้กำหนดกลยุทธ์หลัก 4 กลยุทธ์ที่มุ่งเน้นแนวทางสำคัญ 3 ด้าน คือ (1) ด้านการวางแผนและการกำหนดนโยบายการวิจัย (2) ด้านการส่งเสริมและสนับสนุนการทำวิจัย และ (3) ด้านการเผยแพร่และการนำผลวิจัยไปใช้ประโยชน์ การกำหนดกลยุทธ์เกิดจากการมีส่วนร่วมในการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมของคณาจารย์และผู้บริหาร นอกจากนี้ยังได้วางแผนร่วมกับฝ่ายวิจัยของมหาวิทยาลัยด้วย เพื่อปฏิบัติให้บรรลุเป้าหมายตามทิศทางและนโยบายของทั้งระดับคณะและสถาบัน นอกจากนี้การวางแผนร่วมกันยังสามารถช่วยให้คณะได้รับการสนับสนุนจากสถาบันอย่างเต็มที่และตรงความต้องการโดยเฉพาะ เช่น คณะศิลปศาสตร์ได้ขอให้ศูนย์บริการวิจัยจัดโครงการอบรมให้แก่นักวิจัยหน้าใหม่ในเรื่องที่จำเป็นสำหรับการวิจัยในสาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และการจัดโครงการ Arts Research Boot Camp ซึ่งเป็นค่ายผลิตผลงานวิชาการให้แก่อาจารย์ของคณะศิลปศาสตร์โดยเฉพาะ เป็นต้น

2. การส่งเสริมและสนับสนุนการทำวิจัยให้ครอบคลุมทุกด้านบนพื้นฐานความพึงพอใจของบุคลากร

ด้านการส่งเสริมและสนับสนุนการทำวิจัยมีความสำคัญ ดังที่ Lynch (2004) กล่าวว่าการสนับสนุนการวิจัยเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการทำวิจัยและเพิ่มจำนวนงานวิจัยได้ โดยทั่วไปสถาบันจะกำหนดเป็นนโยบายของคณะและมหาวิทยาลัย มีการจัดหาระบบฐานข้อมูล เอกสาร ตำราที่ทันสมัยและ

ครบครัน ส่งเสริมและสนับสนุนด้านทุนวิจัยและทุนเผยแพร่ผลงานวิจัย มีคณะกรรมการวิจัยทั้งในระดับคณะและมหาวิทยาลัยที่ชัดเจน อย่างไรก็ ตามสิ่งเหล่านี้ยังไม่ครอบคลุมถึงปัญหาที่แท้จริง จรัส สุวรรณเวลา (2551, น. 105) กล่าวว่าปัญหาและอุปสรรคที่สำคัญอีกประการของการทำวิจัยคือการขาดอุปกรณ์ เครื่องมือห้องปฏิบัติการ ตลอดจนการสนับสนุน ดังนั้นคณะและสถาบันควรจัดให้มีห้องทำงานสำหรับนักวิจัย เครื่องมือและอุปกรณ์ จัดให้มีที่ปรึกษาโครงการวิจัยหรือพี่เลี้ยงนักวิจัย อนุญาตให้อาจารย์ลาศึกษาค้นคว้าเพื่อทำวิจัยได้โดยไม่นับวันลาและเสียโอกาสในการพิจารณาขึ้นเงินเดือน พัฒนาระบบการส่งเสริมและสนับสนุนการทำวิจัยให้มีประสิทธิภาพ คือ ครอบคลุมในทุกด้านโดยเฉพาะอย่างยิ่งให้มีความยืดหยุ่นและคล่องตัวสูงให้เหมาะสมกับความเป็นสถาบันอุดมศึกษาเอกชน โดยสนับสนุนด้านเวลาและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ อย่างเหมาะสม

นอกจากนี้ Isom (2004) ยังพบว่า ถ้าอาจารย์มีเวลามากขึ้นก็จะสามารถทำวิจัยได้มากขึ้นและผลิตภาพการวิจัยจะดีขึ้น และจำนวนเวลาที่อาจารย์ประจำใช้ในการทำวิจัยจะมีความสัมพันธ์กับผลิตภาพการวิจัยอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 ดังนั้นในการกำหนดกลยุทธ์การบริหารงานวิจัยของคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ จึงต้องคำนึงถึงปัญหาในภาพรวมทั้งหมด ตลอดจนปัญหาที่เป็นลักษณะเฉพาะของคณะวิชาด้วย นั่นคือปัญหาภาระการสอนมีจำนวนมาก คณะจึงได้กำหนดไว้ในกลยุทธ์สร้างภูมิคุ้มกัน ด้วยการลดภาระการสอนให้อาจารย์ที่ทำวิจัย หรือใช้ภาระการวิจัยทดแทนได้ รวมไปถึงการจ่ายค่าตอบแทนที่น่าพึงพอใจ ก็จะยิ่งช่วยทำให้อาจารย์มีโอกาสทำวิจัยได้มากขึ้น ซึ่งเป็นโอกาสที่ดีเนื่องจากสถาบันกำหนดแนวปฏิบัติไว้แล้ว คณะจึงใช้โอกาสนี้ส่งเสริมได้ง่ายดายยิ่งขึ้น

3. การปฏิรูประบบการบริหารงานบุคคลและการขึ้นเงินเดือนให้เชื่อมโยงกับภาระงานวิจัย

โดยทั่วไประบบการบริหารงานบุคคลและการขึ้นเงินเดือนเป็นนโยบายของสถาบัน อย่างไรก็ตามสถาบันอาจกระจายอำนาจการบริหารและการตัดสินใจมาให้คณะวิชา ดังนั้นคณะวิชาควรปฏิรูประบบการบริหารงานบุคคล เช่น การสรรหา การต่อสัญญาจ้าง และการขึ้นเงินเดือนประจำปีให้เชื่อมโยงกับภาระงานวิจัย (ไพฑูรย์ สินลารัตน์, 2546, น. 13-20) ในกรณีของคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ ได้ปฏิรูประบบการบริหารงานบุคคลให้เชื่อมโยงกับการบริหารงานวิจัยอย่างจริงจังโดยกำหนดเป็นกลยุทธ์สร้างภูมิคุ้มกัน เช่น การรับบุคลากรใหม่หรือการต่ออายุสัญญาว่าจ้างบุคลากรบางประเภทก็จะพิจารณาจากประสบการณ์การทำวิจัยด้วย เป็นต้น นอกจากนี้ในการบริหารงานวิจัยของคณะ ยังได้กระจายความรับผิดชอบการผลิตงานวิจัยไปตามสัดส่วนจำนวนบุคลากรที่สังกัดภาควิชาของคณะด้วย เพื่อให้เกิดความเท่าเทียมและถือเป็นความรับผิดชอบร่วมกัน และกำหนดให้อาจารย์ทุกคนต้องทำแผนพัฒนาตนเองและแผนการปฏิบัติงานที่ครบทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการผลิตบัณฑิต ด้านการวิจัยและการตีพิมพ์เผยแพร่ ด้านการบริการวิชาการแก่สังคม ด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม โดยที่ภาระงานแต่ละด้านจะมีตัวบ่งชี้เพื่อวัดความสำเร็จในการดำเนินงาน และนำมาคำนวณเป็นจำนวนเงินที่จะได้ขึ้นเงินเดือนประจำปี ทั้งนี้คณะใช้วิธีจัดแบ่งจำนวนเงินออกเป็น 4 ส่วน ตามภาระงานทั้ง 4 ด้านด้วยเช่นกัน ในการพิจารณาผลการปฏิบัติงานประจำปีของบุคลากร หากบุคลากรไม่มีผลงานในด้านใดก็จะไม่มีสิทธิ์ได้รับเงินในส่วนนั้น กล่าวได้ว่าคณะได้นำระบบสร้างแรงจูงใจทั้งด้านบวกและด้านลบมาใช้ในการบริหารงานสอดคล้องกับ พัทยา สายหู (2522) กล่าวไว้ว่า การส่งเสริมการวิจัยในกลุ่มอาจารย์ว่าต้องสร้างแรงจูงใจ 2 ลักษณะ คือ แรงจูงใจภายนอก มีทั้งด้านบวกและด้านลบ ด้านบวกคือการสนับสนุนปัจจัยต่างๆ ให้เพียงพอสำหรับผู้ต้องการทำวิจัย ด้านลบคือบทลงโทษผู้ที่ไม่ทำงานวิจัย หรือทำงานวิจัยไม่สำเร็จ และแรงจูงใจภายใน คือการตระหนักถึงความจำเป็นของการวิจัย ซึ่งนับว่ามีความสำคัญมาก ถ้าอาจารย์ไม่ยังไม่ตระหนักถึงความสำคัญของการวิจัย การสร้างแรงจูงใจอื่นใดก็ไม่เกิดผลยั่งยืน

4. การสร้างบรรยากาศ สิ่งแวดล้อม และวัฒนธรรมการวิจัย

เพื่อให้ได้ผลงานวิจัยที่มีคุณภาพ คณะและสถาบันจะต้องกำหนดกลยุทธ์สร้างบรรยากาศและวัฒนธรรมทางการวิจัย ตลอดจนทำให้อาจารย์มีขวัญและกำลังใจที่ดี ตระหนักถึงความสำคัญของการทำวิจัย และผลิตงานวิจัยอย่างต่อเนื่อง และมุ่งหวังให้ผลงานวิจัยมีคุณภาพระดับสูง กลวิธีที่เหมาะสมคือ

จัดกิจกรรมให้อาจารย์พบปะเพื่อสนทนาแลกเปลี่ยนเรียนรู้เรื่องการวิจัย จัดประชุมนำเสนอผลงานวิจัยของอาจารย์ภายในคณะ/สถาบันจัดตั้งประชาคมวิจัยและสร้างเครือข่ายความร่วมมือด้านการวิจัยระหว่างอาจารย์ภายในและภายนอกคณะ หรือระหว่างสถาบันอุดมศึกษา ทั้งนี้ให้เป็นไปตามความเหมาะสมและความพร้อมของแต่ละสถาบัน ใช้ระบบการจัดการความรู้ (KM) เพื่อเสริมสร้างบรรยากาศการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในเรื่องการวิจัย และวิชาการในศาสตร์ โดยกำหนดเป็นประเด็นความรู้และเป้าหมายของการจัดการความรู้ที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ด้านการวิจัยของสถาบัน ในกรณีของคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ได้พยายามสร้างบรรยากาศ สิ่งแวดล้อมและวัฒนธรรมตามที่ได้กล่าวมาโดยกำหนดไว้ในกลยุทธ์พัฒนาและฟื้นฟู พบว่านอกจากจะช่วยส่งเสริมและกระตุ้นให้อาจารย์ทำวิจัยได้มากขึ้นแล้ว ยังช่วยเพิ่มพูนความรู้ให้แก่นักวิจัยหน้าใหม่ทำให้เกิดขวัญและกำลังใจที่ดีในการเริ่มต้นทำวิจัยของตนเองด้วย

5. การเชื่อมโยงงานวิจัยกับการสอนและอัตลักษณ์ของคณะวิชา

ข้อเสนอประการหนึ่งของการบริหารงานวิจัยคณะวิชาในสาขามนุษยศาสตร์คือ ใช้กลยุทธ์แก้วิกฤติด้วยการสร้างความเชื่อมโยงระหว่างการเรียนการสอนกับการวิจัย กล่าวคือ อาจารย์ในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนมักมีภาระการสอนมากจนไม่มีเวลาทำวิจัย ทั้งๆ ที่เห็นความสำคัญของการทำวิจัย กลยุทธ์นี้อาจช่วยแก้ไขวิกฤติภาระการสอน หรือปัญหาเรื่องอาจารย์ไม่มีหัวข้อวิจัยได้ โดยอาจกำหนดให้อาจารย์เลือกทำวิจัยในชั้นเรียน หรือให้อาจารย์เริ่มค้นหาหัวข้อวิจัยจากการสอนในรายวิชาที่รับผิดชอบ หรือจากในศาสตร์ที่ตนเองเป็นผู้สอน นอกจากนี้ อาจใช้กลยุทธ์ส่งเสริมและสนับสนุนให้มีจัดระบบที่ปรึกษาหรือพี่เลี้ยงนักวิจัยเพื่อช่วยแก้ไขจุดอ่อนเรื่องอาจารย์ขาดความรู้และประสบการณ์การทำวิจัย เพราะที่ปรึกษาและพี่เลี้ยงจะช่วยพัฒนานักวิจัยหน้าใหม่ให้มีโอกาสได้เรียนรู้และฝึกฝนพร้อมกับนักวิจัยที่มีประสบการณ์แล้ว

อัตลักษณ์ประการหนึ่งของคณะวิชาในกลุ่มนี้ คือมักจะมีอาจารย์ที่มีความรู้ในศาสตร์ที่หลากหลาย ดังนั้นอาจใช้อัตลักษณ์นี้เป็นแนวทางในการจัดทำชุดโครงการวิจัยที่มีลักษณะสหวิทยาการหรือวิจัยพหุวิทยาการ นอกจากนี้ยังมีจุดแข็งจากการมีเครือข่ายความร่วมมือทั้งภายในและภายนอกประเทศ จึงเป็นโอกาสให้ได้พัฒนาอาจารย์เป็นนักวิจัยอาชีพได้ต่อไปในอนาคต

6. ติดตามและประเมินผลอย่างเป็นระบบ

ปัจจัยความสำเร็จประการสุดท้าย คือจะต้องมีการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ ศรุดา ชัยสุวรรณ (2550) พบว่า การบริหารวิจัยที่ผ่านมามักให้ความสำคัญที่งบประมาณการวิจัยเป็นหลัก แต่ยังขาดระบบการจัดการที่ดีและครบถ้วนตามกระบวนการวิจัย จึงเสนอว่ารูปแบบการบริหารงานวิจัยในมหาวิทยาลัยเอกชน ต้องประกอบด้วยการสร้างวัฒนธรรม การพัฒนานักวิจัย การอำนวยการ ตลอดจนการติดตามและประเมินผล คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ให้ความสำคัญในเรื่องนี้เช่นกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการพัฒนาระบบการติดตามและประเมินผล จึงได้กำหนดไว้ในกลยุทธ์พัฒนาและฟื้นฟู โดยวางระบบการติดตามและประเมินผลการบริหารกลยุทธ์ด้วยการแต่งตั้งคณะกรรมการวิจัยในระดับคณะ ที่มีตัวแทนจากหน่วยงานภายในคณะ เพื่อทำหน้าที่กำหนดแผนกลยุทธ์การนำแผนกลยุทธ์ไปปฏิบัติ การกำกับติดตามและประเมินผลและปรับปรุงการดำเนินงาน กำหนดให้มีการประชุมคณะกรรมการวิจัยเป็นประจำทุกเดือนและรายงานความก้าวหน้าให้คณะกรรมการบริหารคณะทราบในการประชุมทุกครั้ง การติดตามและประเมินผลอย่างสม่ำเสมอจะช่วยทำให้ทราบสถานการณ์ปัจจุบันของการวิจัยในคณะ ช่วยป้องกันและแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่อาจจะเกิดขึ้น ทำให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

บทสรุป

การวิจัยเป็นพันธกิจสำคัญอย่างยิ่งที่จะช่วยพัฒนาความเป็นเลิศทางวิชาการของสถาบันอุดมศึกษาตลอดจนช่วยแก้ไขปัญหาและสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศไทย อย่างไรก็ตาม สถาบันอุดมศึกษาหลายแห่งยังคงประสบปัญหาการขาดแคลนงานวิจัยอันเนื่องมาจากสาเหตุต่างๆ จึงจำเป็นต้อง

เร่งแก้ไขด้วยการใช้กลยุทธ์การบริหารงานวิจัย โดยเริ่มตั้งแต่กระบวนการวิเคราะห์สภาพแวดล้อม เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการตัดสินใจปรับปรุงและพัฒนานโยบายและการบริหารงานวิจัย นอกจากนี้ยังต้องเป็นกลยุทธ์ที่สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมและปัญหาของสถาบันแต่ละแห่งด้วย จากกรณีศึกษาของคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ พบว่าปัจจัยที่ทำให้ประสบความสำเร็จในการบริหารงานวิจัยคือ ต้องมีการวางแผนและกำหนดนโยบายที่ชัดเจนปฏิบัติได้จริง มีการส่งเสริมและสนับสนุนที่ครอบคลุมและเป็นที่พึงพอใจของนักวิจัย ปฏิรูประบบการบริหารงานบุคคลและการขึ้นเงินเดือนให้เชื่อมโยงกับภาระงานวิจัย มีการสร้างบรรยากาศ สิ่งแวดล้อมและวัฒนธรรม มีการเชื่อมโยงงานวิจัยกับการสอนและอัตลักษณ์ของคณะวิชา และมีการติดตามประเมินผลตามแผนงานอย่างเป็นระบบต่อเนื่องและจริงจัง

บรรณานุกรม

จรัส สุวรรณเวลา. (2545). *อุดมศึกษาไทย.* กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

จรัส สุวรรณเวลา. (2551). *ความเป็นอิสระของมหาวิทยาลัยไทย.* กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

พงษ์พัชรินทร์ พุธวัฒนะ. (2545). *กลยุทธ์การพัฒนาวัฒนธรรมการวิจัยของอาจารย์สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ* (วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

พงษ์ภิญโญ แม้นโกศล. (2556). กลยุทธ์การบริหารเพื่อความเป็นเลิศในงานวิจัยของคณะมนุษยศาสตร์ สถาบันอุดมศึกษาเอกชน (วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.

พัชรินทร์ จำรูญโรจน์. (2527). *ความคิดเห็นของผู้บริหารและอาจารย์เกี่ยวกับการพัฒนาคณาจารย์ในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

พัทยา สายหู. (2522). การวิจัยคืออะไร ใน*วารสารวิจัยสังคมจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2*(23), น. 4-11.

ไพฑูรย์ พงศบุตร. (2541). *รายงานการสัมมนาเรื่องการพัฒนาศักยภาพในการวิจัยของอาจารย์สถาบันอุดมศึกษาเอกชน.* กรุงเทพฯ: ทบวงมหาวิทยาลัยและสมาคมสถาบันอุดมศึกษาแห่งประเทศไทย.

ไพฑูรย์ สินลารัตน์. (2546). *กระบวนทัศน์ใหม่ในการบริหารจัดการอุดมศึกษาไทย.* กรุงเทพฯ: คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์, คณะศิลปศาสตร์. (2557). *แผนยุทธศาสตร์คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ พ.ศ. 2557-2561.* กรุงเทพฯ: คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.

รายงานการประเมินตนเองของคณะศิลปศาสตร์มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ ปีการศึกษา 2557. (2557). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.

รายงานการประเมินตนเองของคณะศิลปศาสตร์มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ ปีการศึกษา 2556. (2556). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.

รายงานการประเมินตนเองของมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ ปีการศึกษา 2557. (2557). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.

วิจารณ์ พานิช. (2540). *การบริหารงานวิจัยแนวคิดจากประสบการณ์.* กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.

วิทยากร เชียงกูล. (2541). *รายงานสภาวะการศึกษาไทย ปี 2540.* กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ สำนักนายกรัฐมนตรี.

ศรุดา ชัยสุวรรณ. (2550). *รูปแบบการบริหารงานวิจัยในมหาวิทยาลัยเอกชน* (รายงานการวิจัย). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยวงศ์ชวลิตกุล.

Isom, S. A. (2004). *Relating job satisfaction to research productivity: Tenured faculty in two colleges at a Midwest Research Extensive University* (Doctoral dissertation). Retrieved October 18, 2015, from http://www.ProQuest Dissertations and Theses Database. (UMI No.3117538).

Lynch, M. T. (2003). *The effect of research training and research efficacy on empirical research productivity by Practicing Social Workers* (Doctoral dissertation). Retrieved October 18, 2015, from http://www.ProQuest Dissertations and Theses Database. (UMI No.3104747).

Weihrich, H. (1993). *Management: A global perspective.* New York McGraw Hill.

หลักปฏิบัติ และตัวชี้วัดของหลักปฏิบัติการจัดการคุณภาพการผลิตสถิติทางการของประเทศไทย

CODE OF PRACTICE AND ITS INDICATORS FOR THE OFFICIAL STATISTICS QUALITY MANAGEMENT IN THAILAND

ธิฏิรัตน์ ทิพรส*
Titirut Thipbharos*

* ผู้ช่วยศาสตราจารย์ กลุ่มวิชาคณิตศาสตร์และสถิติ คณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์
* Assistant Professor, Faculty of Applied Science, Dhurakij Pundit University, Bangkok
* Email: titirut.thi@dpu.ac.th

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีเป้าหมายเพื่ออธิบายหลักปฏิบัติและตัวชี้วัดของหลักปฏิบัติการจัดการคุณภาพสถิติทางการของประเทศไทย ในการศึกษานี้ผู้วิจัยได้ศึกษาการจัดการระบบสถิติทางการจากองค์กรที่ได้รับการยอมรับในระดับสากล 5 แห่ง ได้แก่ สำนักงานสถิติแห่งสหประชาชาติ (UNSD) สำนักงานสถิติยุโรป (EuroStat) กองทุนการเงินระหว่างประเทศ (IMF) สำนักงานสถิติแห่งชาติแคนาดา (Canada's National Statistical Agency) และสำนักงานสถิติแห่งสหราชอาณาจักร (The UK Statistics Authority) และประยุกต์ใช้การวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) ในการหาค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวชี้วัด ซึ่งจากผลการศึกษาพบว่า หลักปฏิบัติการจัดการคุณภาพสถิติทางการของประเทศไทย ควรมีทั้งสิ้น 9 หลักปฏิบัติ และมีตัวชี้วัดที่ครอบคลุม 9 หลักปฏิบัติ มีทั้งสิ้น 47 ตัวชี้วัด

คำสำคัญ: หลักปฏิบัติ การจัดการคุณภาพสถิติทางการ สถิติทางการ

Abstract

This paper aims to describe Code of Practice and its indicators for the official statistics quality management in Thailand. This study, researchers have studied official statistics quality management from 5 international agencies, such as The United Nations Statistics Division (UNSD), European Statistical System (Eurostat), International Monetary Fund (IMF), Canada's National Statistical Agency and The UK Statistics Authority. Factor analysis has been used to find the loading/weighting of each indicator. Findings of this study can be shown that Code of Practice for the official statistics quality management in Thailand should be composited by 9 principles. Moreover, there existing 47 indicators for all principles.

Keywords: Code of Practice, Official Statistics Quality Management, Official Statistics

1. บทนำเกี่ยวกับการจัดการระบบสถิติทางการ

องค์กรระหว่างประเทศ หรือประเทศต่างๆ มีรูปแบบการจัดการระบบสถิติทางการที่แตกต่างกันไปบ้าง หรือเหมือนกันบ้าง ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความเหมาะสมกับบริบทขององค์กรหรือประเทศนั้นๆ สำหรับองค์กรระหว่างประเทศที่มีระบบสถิติทางการที่ค่อนข้างใหญ่เนื่องจากเป็นระบบสถิติที่ประกอบด้วยหลายแถบประเทศในยุโรป ดังเช่นสำนักงานสถิติแห่งสหประชาชาติ (The United Nations Statistics Division: UNSD) ซึ่งมีพันธกิจ คือ การสนับสนุนการพัฒนาระบบสถิติแห่งชาตินั้น จะต้องมีระบบสถิติแห่งชาติ (National statistical system) สำหรับประเทศสมาชิกที่สามารถสนับสนุนการดำเนินการการผลิตสถิติทางการได้ถูกต้องแม่นยำและน่าเชื่อถือ เพื่อให้ประเทศต่างๆ สามารถนำไปใช้ในประโยชน์ในการพัฒนาประเทศได้ ซึ่งมาตรฐานหรือหลักการที่ UNSD นำมาใช้ในการดำเนินการผลิตสถิติทางการนั้นมาจากการประชุมวิชาการระดับนานาชาติ The Conference of European Statisticians developed and adopted the Fundamental Principles of Official Statistics ในปีค.ศ. 1991 ซึ่งนักสถิติได้ตกลงที่จะพัฒนาและใช้หลักการพื้นฐานฉบับ (Fundamental Principles of Official Statistics in 1991) ร่วมกันโดยร่วมใช้ในปีค.ศ. 1992 ดังนั้นต่อมาไม่นานนักสถิติในทั่วทุกมุมโลกจึงได้ตระหนักถึงความสำคัญของหลักการพื้นฐานดังกล่าว จนทำให้หลังจากนั้นไม่นานใน ปีค.ศ. 1994 คณะกรรมการสถิติแห่งสหประชาชาติได้ยอมรับการใช้หลักการพื้นฐานฉบับดังกล่าว มีการแก้ไขคำนำเพียงเล็กน้อย และได้ประกาศใช้ในชื่อ The United Nations Fundamental Principles of Official Statistics ในปัจจุบัน UNSD ได้ใช้กรอบการประเมินคุณภาพข้อมูลที่ชื่อว่า Generic National Quality Assurance Framework (NQAF) ซึ่งเป็นกรอบการประเมินคุณภาพที่องค์กรระหว่างประเทศหรือประเทศต่างๆ ได้นำไปปรับใช้กันอย่างแพร่หลาย

สำหรับสำนักงานสถิติยุโรป (Eurostat) มีพันธกิจในการจัดทำและให้บริการข้อมูลสถิติสหภาพยุโรป (European Union: EU) ด้วยคุณภาพทางสถิติที่สูง โดยการประเมินคุณภาพข้อมูลถูกรวมเข้าเป็นกระบวนการปกติในการจัดทำข้อมูลสถิติทางการ สำหรับ Eurostat นั้นไม่ได้เป็นผู้จัดทำข้อมูลสถิติแต่เพียงหน่วยงานเดียว รวมทั้งให้ความสำคัญว่าข้อมูลสถิติระหว่างประเทศในสหภาพยุโรปจะต้องมีความน่าเชื่อถือและสามารถเปรียบเทียบกันได้ จึงได้กำหนดให้มี European Statistical Systems (ESS) เพื่อเป็นมาตรฐานด้านข้อมูลสถิติร่วมกันระหว่างประเทศใน EU และการจัดทำข้อมูลสถิติทุกรายการมีมาตรฐานเดียวกันตั้งแต่การเก็บข้อมูล การประมวลผล จนถึงการเผยแพร่ข้อมูล โดยเน้นถึงความสอดคล้องของข้อมูลสถิติที่อยู่ในนโยบายของ EU ก่อน แล้วจึงผลักดันสถิติตัวอื่นต่อไป ปัจจุบันสมาชิกของ ESS ประกอบไปด้วย Eurostat สำนักงานสถิติและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำข้อมูลสถิติของแต่ละประเทศ ต่อมาคณะทำงาน European Statistical System Committee (ESSC) ได้จัดทำจัดหลักปฏิบัติ 15 ประการ (Code of Practice) ขึ้นในปี ค.ศ. 2005 เพื่อใช้กำหนดมาตรฐานในการดำเนินการผลิตสถิติทางการของประเทศสมาชิกให้มีคุณภาพตามมาตรฐานของ EU

กองทุนการเงินระหว่างประเทศ (International Monetary Fund: IMF) เป็นองค์กรที่รัฐบาลของกลุ่มประเทศพันธมิตรได้ร่วมกันก่อตั้งขึ้น มีฐานะเป็นทบวงการชำนาญพิเศษของสหประชาชาติ โดยมีข้อบังคับว่าประเทศที่จะเป็นสมาชิกธนาคารโลก และจะต้องเป็นสมาชิกของ IMF ด้วย เริ่มเปิดการดำเนินการในเดือน มีนาคม ปี ค.ศ. 1947 ประเทศที่สมัครเป็นสมาชิกกองทุนการเงินฯ จะต้องเป็นสมาชิกขององค์การสหประชาชาติอยู่ก่อนแล้ว ในปัจจุบันมีสมาชิก 188 ประเทศ (South Sudan เป็นสมาชิกอันดับที่ 188 เข้าร่วมเมื่อวันที่ 18 เมษายน ค.ศ. 2012) ดังนั้นการดำเนินการผลิตสถิติทางการอย่างมีคุณภาพจำเป็นต้องใช้หลักการมาตรฐานร่วมกันของประเทศสมาชิก เช่นเดียวกับ UNSD และ ESS สำหรับ IMF นั้นได้พัฒนากรอบการประเมินคุณภาพข้อมูล (Data Quality Assessment Framework: DQAF) เพื่อใช้ในการประเมินคุณภาพข้อมูล และเพื่อใช้ในการกำกับดูแล ระบบงาน กระบวนการในการผลิตข้อมูล และผลผลิตทางสถิติ ซึ่งบทบาทหน้าที่ของ IMF เน้นแนวทางการประเมินการจัดทำข้อมูลของประเทศสมาชิกให้มีคุณภาพอยู่ในเกณฑ์ที่กำหนด

โดยทั่วไปประเทศทุกๆ ประเทศนั้นมีสำนักงานสถิติของประเทศ อย่างไรก็ตาม ประเทศที่พัฒนาแล้วมักจะมีระบบสถิติทางการและรูปแบบของการบริหารจัดการระบบสถิติทางการที่ดี อันจะนำไปสู่

การดำเนินการผลิตสถิติทางการที่ได้มาตรฐานสากล และได้ผลผลิตสถิติที่มีคุณภาพในที่สุด ตัวอย่างเช่น ประเทศอังกฤษและแคนาดา สำหรับประเทศอังกฤษนั้นมีสำนักงานสถิติแห่งสหราชอาณาจักร (The UK Statistics Authority) เป็นองค์กรอิสระในการดำเนินงานจากรัฐบาลในฐานะที่เป็นหน่วยงานที่ไม่สังกัด ซึ่งวัตถุประสงค์หลักของหน่วยงานคือ เพื่อส่งเสริมและเก็บรักษาผลผลิตสถิติทางการและการพิมพ์เผยแพร่สถิติทางการในการให้บริการที่ดีกับประชาชน หน่วยงานจะต้องส่งเสริมและรักษาคุณภาพและความเข้าใจในสถิติทางการ และการปฏิบัติที่ดี (Good Practice) ที่สัมพันธ์กับสถิติทางการ สำหรับประเทศแคนาดาเริ่มมีการทำสำมะโนและผลิตรายการสถิติขึ้นเป็นครั้งแรกในปี ค.ศ.1871 รายการสถิติต่างๆ ถูกเก็บรวบรวมโดยหน่วยงานรัฐบาลระดับจังหวัดและระดับประเทศ ซึ่งเป็นสถิติเกี่ยวกับการขนส่ง การค้า รายได้ภายในประเทศ และสถิติคนเข้าเมือง เป็นต้น ต่อมาในปี ค.ศ. 1918 ได้มีการจัดตั้งเป็นสำนักงานสถิติแห่งชาติแคนาดาภายใต้พระราชบัญญัติสถิติ ซึ่งสำนักงานสถิติแห่งชาติมีอำนาจหน้าที่ในการเก็บรวบรวมข้อมูลบริหารและสำรวจข้อมูลสถิติ และภายใต้พระราชบัญญัตินี้ได้มีการจัดตั้งระบบสถิติกลางของประเทศที่จะทำให้การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลมีคุณภาพมากยิ่งขึ้นด้วยการดำเนินการของบุคลากรที่มีคุณภาพที่มีอยู่ ตลอดหลายปีที่ผ่านมาประเทศแคนาดาได้พยายามพัฒนาการผลิตรายการสถิติทางการให้มีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง และทำให้ชาวแคนาดามีความเข้าใจในสารสนเทศของประเทศมากยิ่งขึ้น และในปัจจุบันนี้ระบบสถิติของประเทศแคนาดามีการใช้กรอบการประเมินคุณภาพข้อมูลของประเทศแคนาดา (Statistics Canada's Quality Assurance Framework) ในการจัดการคุณภาพสถิติทางการในขณะที่ประเทศไทยยังไม่มีรูปแบบของการบริหารจัดการระบบสถิติทางการที่ชัดเจนเป็นรูปธรรม ดังนั้นในปี พ.ศ. 2558 สำนักงานสถิติแห่งชาติจึงได้มีแนวคิดให้ผู้วิจัยได้จัดทำรูปแบบของการบริหารจัดการระบบสถิติทางการ และสร้างหลักปฏิบัติสำหรับการจัดการคุณภาพสถิติทางการ ของประเทศไทย

2. รูปแบบการบริหารจัดการระบบสถิติทางการ หลักปฏิบัติและกรอบการประเมินคุณภาพข้อมูล สำหรับการจัดการคุณภาพสถิติทางการขององค์กรระหว่างประเทศหรือระดับประเทศ

องค์กรระหว่างประเทศและระดับประเทศหลายแห่งได้มีรูปแบบการบริหารจัดการระบบสถิติทางการใช้ในการควบคุมคุณภาพการผลิตรายการสถิติทางการ ซึ่งมีทั้งองค์กรที่มีรูปแบบการบริหารจัดการระบบสถิติทางการที่ชัดเจน ครอบคลุมทั้งระบบ และที่มีรูปแบบการบริหารจัดการที่ครอบคลุมเพียงบางส่วนของกระบวนการผลิต ในการศึกษานี้มุ่งเน้นองค์กรที่มีการจัดการระบบสถิติทางการที่ได้รับการยอมรับในระดับสากล 5 แห่ง ได้แก่ สำนักงานสถิติแห่งสหประชาชาติ (UNSD) สำนักงานสถิติยุโรป (Eurostat) กองทุนการเงินระหว่างประเทศ (IMF) สำนักงานสถิติแห่งชาติแคนาดา (Canada's National Statistical Agency) และสำนักงานสถิติแห่งสหราชอาณาจักร (The UK Statistics Authority)

2.1 สำนักงานสถิติแห่งสหประชาชาติ (UNSD)

UNSD ได้พัฒนากรอบการประเมินคุณภาพข้อมูลที่เรียกว่า NQAF ซึ่งครอบคลุมการบริหารจัดการระบบสถิติทางการทั้งกระบวนการ ได้แก่ ด้านการจัดการระบบสถิติทางการ สภาพแวดล้อมขององค์กร กระบวนการผลิต และผลผลิตสถิติทางการมีมิติด้านคุณภาพทั้งสิ้น 19 มิติ และมีการระบุตัวชี้วัด (Indicators) ของแต่ละมิติไว้โดยละเอียด เพื่อให้ข้อมูลสถิติที่ผลิตได้มีคุณภาพตามมาตรฐานของ UN ซึ่งมิติด้านคุณภาพ 19 มิติแสดงดังนี้

การจัดการระบบสถิติ: NQAF1. การประสานงานของระบบสถิติแห่งชาติ NQAF2. การจัดการความสัมพันธ์กับผู้ใช้ข้อมูลและผู้ให้ NQAF3. การจัดการมาตรฐานสถิติ

การจัดการสภาพแวดล้อมองค์กร: NQAF4. การประกันคุณภาพด้านความเป็นอิสระอย่างมืออาชีพNQAF5. การประกันคุณภาพด้านความเที่ยงตรงและการยึดข้อเท็จจริงเป็นหลัก NQAF6. การประกันคุณภาพด้านความโปร่งใส NQAF7. การประกันคุณภาพด้านการเก็บรักษาความลับและความปลอดภัยของข้อมูล NQAF8. การประกันคุณภาพด้านความรับผิดชอบด้านคุณภาพ NQAF9. การประกันคุณภาพด้านทรัพยากรที่เพียงพอ

การจัดการด้านกระบวนการผลิต: NQAF10. การประกันคุณภาพด้านความถูกต้องตามหลักวิธีการ NQAF11. การประกันคุณภาพด้านต้นทุนประสิทธิผล NQAF12. การประกันคุณภาพด้านความถูกต้องของการดำเนินงาน NQAF13. การประกันคุณภาพด้านการลดภาระการให้ข้อมูลของผู้ให้ข้อมูล

การจัดการด้านผลผลิตสถิติ: NQAF14. การประกันคุณภาพด้านความสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้งาน NQAF15. การประกันคุณภาพด้านความถูกต้องและความเชื่อถือได้ NQAF16. การประกันคุณภาพด้านความเหมาะสมของเวลาและการตรงต่อเวลา NQAF17. การประกันคุณภาพด้านการเข้าถึงข้อมูลได้ง่ายและความชัดเจน NQAF18. การประกันคุณภาพด้านความสอดคล้องกันและความสามารถเปรียบเทียบได้ NQAF19. การมีข้อมูลสนับสนุน (Metadata) เพียงพอ

ตั้งแต่ปี ค.ศ. 2010 ได้มีการพัฒนาแม่แบบ NQAF ที่แสดงตัวชี้วัดไว้โดยละเอียดและครอบคลุมทุกด้านและตลอดทั้งกระบวนการของการผลิตสถิติทางการ เพื่อให้องค์กรต่างๆ นำไปประยุกต์ใช้หรือนำไปใช้เป็นกรอบการดำเนินการควบคุมคุณภาพการผลิตรายการสถิติทางการ อย่างไรก็ตาม ไม่ได้มุ่งเน้นให้นำไปใช้แทนที่หรือเปลี่ยนกรอบการประเมินคุณภาพข้อมูลที่มีอยู่เดิมของสำนักงานสถิติแห่งชาติของประเทศต่างๆ ซึ่งในแต่ละประเทศย่อมมีความแตกต่างกันไปในการประยุกต์ใช้แม่แบบ NQAF ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับขั้นตอนในการพัฒนา ทรัพยากรที่มีอยู่ สภาพแวดล้อมขององค์กร และความกังวลในเรื่องของคุณภาพของผลผลิตสถิติทางการในปัจจุบัน ดังนั้นสำนักงานสถิติแห่งชาติของประเทศต่างๆ ไม่จำเป็นต้องประยุกต์ใช้ในทุกตัวชี้วัดที่แสดงใน NQAF

2.2 สำนักงานสถิติยุโรป(Eurostat)

สำนักงานสถิติยุโรป (Eurostat) ได้พัฒนาหลักปฏิบัติ (Code of Practice) 15 ประการเพื่อการบริหารจัดการระบบสถิติทางการทั้งกระบวนการ และนำไปกำหนดมาตรฐานการพัฒนา จัดทำและเผยแพร่ข้อมูลสถิติทางการ โดยมุ่งเน้นให้ครอบคลุม 4 ประเด็นหลัก เช่นเดียวกับ NQAF และหลักปฏิบัตินี้ได้มีการระบุตัวชี้วัดกว้างๆ ของหลักปฏิบัติในแต่ละข้อ เพื่อให้ข้อมูลสถิติที่ผลิตได้มีคุณภาพตามมาตรฐานของ EU ซึ่งหลักปฏิบัติ 15 ประการ แสดงดังนี้

สภาพแวดล้อมขององค์กร: หลักปฏิบัติข้อที่ 1. ความเป็นอิสระอย่างมืออาชีพหลักปฏิบัติข้อที่ 2. อำนาจหน้าที่ในการเก็บรวบรวมข้อมูลหลักปฏิบัติข้อที่ 3. ทรัพยากรที่เพียงพอหลักปฏิบัติข้อที่ 4. ความรับผิดชอบด้านคุณภาพหลักปฏิบัติข้อที่ 5. การเก็บรักษาความลับของข้อมูลหลักปฏิบัติข้อที่ 6. ความเที่ยงตรง และการยึดข้อเท็จจริงเป็นหลัก

กระบวนการทางสถิติ: หลักปฏิบัติข้อที่ 7. ความถูกต้องของระเบียบวิธีทางสถิติหลักปฏิบัติข้อที่ 8. กระบวนการสถิติที่เหมาะสมหลักปฏิบัติข้อที่ 9. การไม่สร้างภาระให้แก่ผู้ให้ข้อมูลมากเกินไปหลักปฏิบัติข้อที่ 10. ความมีประสิทธิผลของต้นทุน

ผลผลิตรายการสถิติทางการ: หลักปฏิบัติข้อที่ 11. ความสอดคล้องกับความต้องการหลักปฏิบัติข้อที่ 12. ความถูกต้องแม่นยำและเชื่อถือได้หลักปฏิบัติข้อที่ 13. ความเหมาะสมของเวลาและการตรงต่อเวลาหลักปฏิบัติข้อที่ 14. ข้อมูลสอดคล้องและสามารถรวม/วิเคราะห์ร่วมกับข้อมูลอื่นได้ และใช้เปรียบเทียบได้หลักปฏิบัติข้อที่ 15. การเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย

จากนั้นมีการจัดทำกรอบการประเมินคุณภาพข้อมูล (The Eurostat Quality Assurance Framework: QAF) โดยระบุวิธีปฏิบัติระดับองค์กรและวิธีปฏิบัติระดับการผลิตสถิติทางการ/การสำรวจ สำหรับตัวชี้วัดในแต่ละข้อของหลักปฏิบัติ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานจริง ซึ่งครอบคลุมหลักปฏิบัติที่ 4 และ 7 – 15 เนื่องจากสำนักงานสถิติยุโรป(Eurostat)ให้ความสำคัญกับการใช้ประโยชน์ของข้อมูลดังนั้นผลผลิตสถิติทางการจะต้องมีคุณภาพพอที่ผู้ใช้จะให้ความมั่นใจว่าจะสามารถนำสถิติทางการไปใช้ได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม

2.3 กองทุนการเงินระหว่างประเทศ (IMF)

IMF ได้พัฒนากรอบการประเมินคุณภาพข้อมูลที่ชื่อว่า DQAF สำหรับใช้เป็นกรอบในการดำเนินการจัดการคุณภาพข้อมูลทางสถิติเพื่อการบริหารจัดการระบบสถิติทางการทั้งกระบวนการ เริ่มตั้งแต่การกำกับดูแล ระบบงาน กระบวนการผลิตรายการสถิติทางการ รวมไปถึงผลผลิตสถิติทางการ ซึ่ง

บทบาทหน้าที่ของ IMF เป็นการเน้นแนวทางการประเมินการจัดทำข้อมูลของประเทศสมาชิกให้มีคุณภาพอยู่ในเกณฑ์ที่กำหนด นอกจากนั้น IMF ได้กำหนดโครงสร้างสำหรับการประเมินกระบวนการผลิตรายการสถิติข้อมูลทางสถิติทั้งกระบวนการ ตั้งแต่การเก็บรวบรวม การจัดเก็บ การประมวลผล ไปจนกระทั่งการเผยแพร่ข้อมูล กรอบการประเมินคุณภาพข้อมูล DQAF เป็นที่ยอมรับกันในระดับสากล และใช้เป็นพื้นฐานในการพัฒนากรอบคุณภาพข้อมูลในหลายประเทศ

สำหรับองค์ประกอบของ DQAF ประกอบด้วย 2 ส่วนหลัก คือ สิ่งจำเป็นขั้นพื้นฐานที่องค์กรควรมีเพื่อให้การจัดทำข้อมูลสถิติเป็นไปอย่างมีคุณภาพ และ มิติด้านคุณภาพของข้อมูล แสดงดังต่อไปนี้

สิ่งจำเป็นขั้นพื้นฐานที่องค์กรควรมี: มิติ 0.1 กฎหมายและสภาพแวดล้อมเชิงสถาบัน มิติ 0.2 ทรัพยากรมิติ 0.3 ความต้องการของผู้ใช้ข้อมูลมิติ 0.4 การบริหารจัดการเรื่องคุณภาพข้อมูล

มิติคุณภาพ: มิติ1.1 ความโปร่งใสและความมีจรรยาบรรณมิติ 1.2 วิธีการจัดทำและเผยแพร่ข้อมูลมิติ1.3 ความถูกต้องและน่าเชื่อถือของข้อมูลมิติ 1.4 การให้บริการด้านข้อมูลมิติ 1.5 การเข้าถึงข้อมูล

ในแต่ละมิติคุณภาพจะมีการระบุองค์ประกอบย่อยประมาณ 3-5 องค์ประกอบ และในแต่ละองค์ประกอบได้มีการตัวชี้วัด (Indicators) ที่เกี่ยวข้อง ซึ่ง DQAF นี้ถือได้ว่าเป็นกรอบที่มีความเป็นทั่วไป ซึ่งสามารถนำไปประยุกต์ใช้กับข้อมูลได้ทุกประเภท

2.4 สำนักงานสถิติแห่งชาติแคนาดา (Canada's National Statistical Agency)

สำนักงานสถิติแห่งชาติแคนาดา (Canada's National Statistical Agency) มีหน้าที่ในการจัดทำและให้บริการข้อมูลสถิติที่ค่อนข้างมีคุณภาพ ในการผลิตสถิติทางการของแคนาดาจะให้ความสำคัญกับความเชื่อมั่นในคุณภาพของข้อมูล ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญเกี่ยวกับความน่าเชื่อถือของหน่วยงานและชื่อเสียงในฐานะที่เป็นหน่วยงานอิสระ การบริหารจัดการคุณภาพจึงมีบทบาทสำคัญ

สำนักงานสถิติแห่งชาติแคนาดา ได้จัดทำกรอบการประเมินคุณภาพข้อมูลที่ชื่อว่า Statistics Canada's Quality Assurance Framework) เพื่อเป็นกรอบการดำเนินงานบริหารจัดการระบบสถิติให้ข้อมูลสถิติทางการให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น โดยใช้หลักการกำหนดคุณภาพของข้อมูลในแง่ของความเหมาะสม (DATAfitness) ในการใช้งาน ซึ่งหลักการนี้นิยมใช้กันในหลายองค์กรระดับประเทศ รวมถึงประเทศออสเตเรียที่มีการผลิตรายการสถิติทางการที่มีคุณภาพสูง สำหรับ DATAfitness อธิบายถึงหลักปฏิบัติที่ดีในการทำให้ข้อมูลมีคุณภาพดีอยู่เสมอ เพื่อให้การนำไปใช้เกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งนิยามขอ DATAfitness นี้นอกจากจะครอบคลุมเรื่องของคุณภาพข้อมูล ยังให้ความสำคัญกับเรื่องการบริการจัดการข้อมูลสนับสนุน (Metadata Management) และการแบ่งปันข้อมูล (Data Sharing) ด้วย แนวคิดนี้มีหลายมิติรวมกันอยู่ซึ่งแสดงรายละเอียดดังต่อไปนี้

มิติคุณภาพ: ความสอดคล้องของข้อมูลที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ความถูกต้องความตรงเวลาการเข้าถึงการแปลความหมายการเชื่อมโยงปัจจัยแวดล้อมขององค์กร

การใช้กรอบการประเมินคุณภาพข้อมูล ตามหลักการของ DATAfitness เป็นแนวทางที่ช่วยเพิ่มคุณภาพของข้อมูลในการใช้งาน เพื่อให้มั่นใจได้ว่าผลผลิตสถิติทางการที่ผลิตได้มีความน่าเชื่อถือเพียงพอที่จะนำไปใช้ประโยชน์ทั้งในเชิงนโยบายและในเชิงวิชาการได้อย่างถูกต้องหรือเหมาะสม

2.5 สำนักงานสถิติแห่งสหราชอาณาจักร (The UK Statistics Authority)

สำนักงานสถิติแห่งสหราชอาณาจักร (The UK Statistics Authority) มีหน้าที่ผลิตสถิติทางการซึ่งเป็นหน้าที่พื้นฐานของรัฐบาลที่ดีที่จะให้บริการผลผลิตสถิติทางการแก่ประชาชน เพื่อให้สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจในทุกภาคส่วนของสังคม สำนักงานสถิติแห่งราชอาณาจักรได้พัฒนาหลักปฏิบัติ (Code of Practice) เพื่อใช้ปฏิบัติตามร่วมกันในการบริหารจัดการระบบสถิติทางการ โดยทุกหน่วยงานของรัฐที่ผลิตสถิติทางการเป็นศูนย์กลางของการให้บริการทางสถิติอย่างครบวงจร ที่ตรงกับความความต้องการของรัฐบาล และสังคม อีกทั้งมีความน่าเชื่อถือ หลักปฏิบัตินี้จะสอดคล้องกับหลักการพื้นฐานของ UNSD และหลักปฏิบัติของสถิติ Eurostat ซึ่งหลักปฏิบัตินี้มีหลักการทั้งสิ้น 8 ประการ ดังนี้

หลักการ: ตรงตามความต้องการของผู้ใช้ความยุติธรรม และเป็นกลางความซื่อสัตย์ ความถูกต้องของระเบียบวิธีและการประกันคุณภาพการรักษาความลับภาระค่าใช้จ่ายที่ได้สัดส่วน ความเพียงพอของแหล่งข้อมูลความตรงไปตรงมาและการเข้าถึงข้อมูล

จากที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ในการศึกษาครั้งนี้ ผลการศึกษาจึงพบว่าเครื่องมือที่ใช้ในการบริหารจัดการคุณภาพสถิติทางการให้ประสบความสำเร็จนั้น ควรมีเครื่องมือที่จะสามารถบริหารจัดการคุณภาพสถิติทางการได้ทั้งระบบนั้น ควรประกอบไปด้วย หลักปฏิบัติ (Code of Practice) ที่ประกอบไปด้วยตัวชี้วัดกว้างๆ กรอบการประเมินคุณภาพข้อมูล (Quality Assurance Framework: QAF) ที่มีการระบุรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติในระดับองค์กร และวิธีปฏิบัติในระดับการผลิตสถิติทางการ/การสำรวจ ตามหลักการของหลักปฏิบัติของ Eurostat โดยที่ตัวชี้วัดตามหลักปฏิบัติจะนำไปสร้างเป็น Quality Model และควรจะต้องมีการกำหนดความสอดคล้องกับขั้นตอนย่อยของ The Generic Statistical Business Process Model (Version 4.0) (GSBPM)

3. วิธีการดำเนินงานสำหรับการกำหนดหลักปฏิบัติ (Code of Practice) การจัดการคุณภาพการผลิตสถิติทางการของประเทศไทย และการสร้างรูปแบบคุณภาพรายการสถิติทางการ

3.1 ขั้นตอนการกำหนดหลักปฏิบัติ (Code of Practice) การจัดการคุณภาพการผลิตสถิติทางการของประเทศไทย มีดังนี้

1. ศึกษาหลักปฏิบัติ (Code of Practice) การจัดการคุณภาพสถิติทางการขององค์กรระหว่างประเทศหรือระดับประเทศ

2. ประชุมคณะทำงานและร่วมกันสร้างหลักปฏิบัติ (Code of Practice) และกำหนดตัวชี้วัดของหลักปฏิบัติสำหรับการจัดการคุณภาพสถิติทางการ ของประเทศไทย

3. ร่างหลักปฏิบัติ และตัวชี้วัดของหลักปฏิบัติการจัดการคุณภาพสถิติทางการประเทศไทยที่สอดคล้องกับ 2)

4. จัดประชุมระดมความคิดเห็นจากกลุ่มเป้าหมายหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง (Stakeholder) เพื่อให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับร่างหลักปฏิบัติ (Code of Practice) และตัวชี้วัดของหลักปฏิบัติการจัดการคุณภาพสถิติทางการประเทศไทย

5. ปรับปรุงร่างหลักปฏิบัติ (Code of Practice) และตัวชี้วัดของหลักปฏิบัติการจัดการคุณภาพสถิติทางการประเทศไทยตามข้อเสนอแนะของ กลุ่มเป้าหมายหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

6. เสนอร่างหลักปฏิบัติ (Code of Practice) และตัวชี้วัดของหลักปฏิบัติการจัดการคุณภาพสถิติทางการประเทศไทย ต่อคณะอนุกรรมการกำหนดมาตรฐานสถิติและคณะกรรมการที่ปรึกษาวิชาการ เพื่อพิจารณาให้ข้อเสนอแนะ

7. ปรับปรุงร่างหลักปฏิบัติ (Code of Practice) และตัวชี้วัดของหลักปฏิบัติการจัดการคุณภาพสถิติทางการประเทศไทยตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการฯ/คณะอนุกรรมการ

3.2 ขั้นตอนการสร้างรูปแบบคุณภาพรายการสถิติทางการ มีดังนี้

1. นำตัวชี้วัดคุณภาพรายการสถิติทางการ ของหลักปฏิบัติ มาสร้างแบบสำรวจความเห็นเกี่ยวกับน้ำหนัก/ ความสำคัญของคุณภาพของรายการสถิติทางการโดยแยกตามลักษณะการได้มาของรายการสถิติทางการ ได้แก่ ตัวชี้วัดรายการสถิติทางการที่ได้จากการสำรวจ ข้อมูลจากการบริหารงานหรืองานทะเบียน และข้อมูลจากหลายแหล่งเพื่อนำไปสำรวจความคิดเห็นของบุคลากรสำนักงานสถิติแห่งชาติในฐานะหน่วยงานที่มีพันธกิจในการให้ข้อมูลสถิติและสารสนเทศแก่ผู้ใช้บริการทุกภาคส่วน และคณะอนุกรรมการสถิติรายสาขาในฐานะตัวแทนหน่วยงานผู้ผลิตรายการสถิติทางการทั้ง 21 สาขา

2. เก็บรวบรวมข้อมูลตัวชี้วัดคุณภาพรายการสถิติทางการโดยใช้แบบสำรวจความเห็นเกี่ยวกับคุณภาพของรายการสถิติโดยทั่วไปที่สร้างขึ้นกับบุคลากรสำนักงานสถิติแห่งชาติและคณะอนุกรรมการสถิติรายสาขา

3. วิเคราะห์ข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากบุคลากรสำนักงานสถิติแห่งชาติและคณะอนุกรรมการสถิติรายสาขาโดยใช้วิธีเทคนิคการวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) และสกัดปัจจัยด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบหลัก (Principal Component Analysis) จำแนกตามลักษณะการได้มาของรายการสถิติทางการสำหรับนำมาใช้ในการสร้างแบบประเมินรายการสถิติทางการด้วยตนเอง สำหรับหน่วยงานผู้ผลิตรายการสถิติ 21 สาขา การสร้างเกณฑ์ชี้วัดคุณภาพรายการสถิติทางการ และการสร้างรูปแบบคุณภาพรายการสถิติทางการของประเทศไทย

4. ผลการศึกษา

4.1 หลักปฏิบัติ (Code of Practice) การจัดการคุณภาพการผลิตสถิติทางการ 9 ประการ ของประเทศไทย

จากผลการศึกษาองค์กรระหว่างประเทศและองค์กรระดับประเทศ เกี่ยวกับรูปแบบการบริหารจัดการคุณภาพสถิติทางการ หลักปฏิบัติและกรอบประเมินคุณภาพข้อมูล อันจะเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้การบริหารจัดการคุณภาพสถิติในประเทศไทยดำเนินไปอย่างประสบความสำเร็จ ดังนั้นการกำหนดหลักปฏิบัติจึงเป็นไปตามหลักสากล และต้องมีความเหมาะสมกับบริบทของประเทศ นอกจากนั้นยังต้องอาศัยประสบการณ์ของผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญในระบบสถิติทางการของประเทศไทยเป็นอย่างดี

สำหรับความเหมาะสมกับบริบทของประเทศไทยในแง่ของการผลิตรายการสถิติทางการที่ต้องคำนึง ได้แก่ ศักยภาพของบุคลากร ความเพียงพอของงบประมาณและเทคโนโลยี ความคุ้มค่าในการประเมินคุณภาพรายการสถิติทางการ และปัจจัยที่สำคัญอีกประการหนึ่งคือ การให้ความร่วมมือในการจัดการคุณภาพสถิติทางการจากหน่วยผลิตสถิติทางการทั่วประเทศ โดยหลักปฏิบัติที่สร้างขึ้นมีการกำหนดตัวชี้วัดกว้างและมีจำนวนไม่มากนักทั้งนี้เพื่อคำนึงถึงความร่วมมือในการประเมินตนเองของหน่วยผลิตสถิติทางการ อีกทั้งยังเพียงพอต่อการวัดคุณภาพสถิติทางการของประเทศไทย หลักปฏิบัติ (Code of Practice) การจัดการคุณภาพการผลิตสถิติทางการ 9 ประการ ของประเทศไทยมีมิติคุณภาพดังต่อไปนี้

ตารางที่ 1 หลักปฏิบัติ (Code of Practice) การจัดการคุณภาพการผลิตสถิติทางการ 9 ประการ

The institutional environment	**การจัดการสภาพแวดล้อมองค์กร**
Principle1. Professional and Independence	หลักปฏิบัติข้อที่1. ความเป็นอิสระและความเป็นมืออาชีพ
Principle2. Statistical Confidentiality	หลักปฏิบัติข้อที่2. การเก็บรักษาความลับของข้อมูล
Statistical processes	**การจัดการด้านกระบวนการผลิต**
Principle3.Sound Methodology	หลักปฏิบัติข้อที่3. ความถูกต้องของระเบียบวิธีทางสถิติ
Principle4.Appropriate Statistical Procedures	หลักปฏิบัติข้อที่4. กระบวนการสถิติที่เหมาะสม

ตารางที่ 1 (ต่อ) หลักปฏิบัติ (Code of Practice) การจัดการคุณภาพการผลิตสถิติทางการ 9 ประการ

Statistical Output	ผลผลิตรายการสถิติทางการ
Principle5. Relevance	หลักปฏิบัติข้อที่5. ความสอดคล้องกับความต้องการ
Principle6. Accuracy and Reliability	หลักปฏิบัติข้อที่6. ความถูกต้องแม่นยำและเชื่อถือได้
Principle7. Timely and Punctuality	หลักปฏิบัติข้อที่7. ความเหมาะสมของเวลาและการตรงต่อเวลา
Principle8. Coherence and Comparability	หลักปฏิบัติข้อที่8. ข้อมูลสอดคล้องและสามารถรวม/วิเคราะห์ร่วมกับข้อมูลอื่นได้ และใช้เปรียบเทียบได้
Principle9. Accessibility and Clarity	หลักปฏิบัติข้อที่9. การเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย

สำหรับตัวชี้วัดของหลักปฏิบัติแสดงในตารางที่ 1

4.2 รูปแบบคุณภาพรายการสถิติทางการจำแนกตามลักษณะการได้มาของรายการสถิติทางการ

รูปแบบคุณภาพรายการสถิติทางการ เมื่อพิจารณาจากตัวชี้วัดคุณภาพรายการสถิติทางการและความสำคัญ/น้ำหนักของแต่ละตัวชี้วัดซึ่งพิจารณาจากค่าน้ำหนักของแต่ละตัวชี้วัด ซึ่งอธิบายคุณภาพรายการสถิติทางการได้ดีที่สุด สำหรับตัวชี้วัดคุณภาพรายการสถิติทางการได้แบ่งเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มตัวชี้วัดทั่วไป ซึ่งไม่เกี่ยวกับตัวชี้วัดเฉพาะที่จำแนกตามลักษณะการได้มาของรายการสถิติทางการ ได้แก่ ตัวชี้วัดรายการสถิติทางการที่ได้จากการสำรวจ ข้อมูลจากการบริหารงานหรืองานทะเบียน และข้อมูลจากหลายแหล่งและกลุ่มตัวชี้วัดเฉพาะรายการสถิติทางการข้างต้น ส่วนความสำคัญ/น้ำหนักของแต่ละตัวชี้วัดนำเสนอค่าน้ำหนักปัจจัย และร้อยละของความสำคัญ/น้ำหนักของตัวชี้วัดแต่ละตัวเมื่อเทียบกับความสำคัญ/น้ำหนักของตัวชี้วัดรวมทุกตัวของแต่ละลักษณะการได้มาของรายการสถิติทางการเป็นดังนี้

ตารางที่ 2 น้ำหนักและร้อยละของน้ำหนักของตัวชี้วัดคุณภาพรายการสถิติทางการทั้งหมด

ตัวชี้วัดคุณภาพรายการสถิติทางการ		ความสำคัญ/น้ำหนักตัวชี้วัดคุณภาพรายการสถิติทางการ					
		ข้อมูลจากการสำรวจ		ข้อมูลจากการบริหารงานหรืองานทะเบียน		ข้อมูลจากหลายแหล่ง	
		น้ำหนัก	ร้อยละ	น้ำหนัก	ร้อยละ	น้ำหนัก	ร้อยละ
กลุ่มตัวชี้วัดทั่วไปของรายการสถิติทางการ							
หลักปฏิบัติที่ 1	1.1 มีหน่วยผลิตสถิติทางการที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบผลิตรายการสถิติโดยตรง	0.6510	2.11	0.6429	2.24	0.6457	2.25
	1.2 หน่วยผลิตสถิติทางการมีความสัมพันธ์อันดีกับหน่วยผลิตสถิติทางการอื่นๆและผู้ใช้บริการสถิติทางการ	0.6844	2.21	0.6840	2.38	0.6873	2.39
	1.3 หน่วยผลิตสถิติทางการเป็นหน่วยผลิตที่มีอิสระในการผลิต พัฒนาและเผยแพร่งานสถิติ	0.5290	1.71	0.5268	1.84	0.5154	1.79
	1.4 หน่วยผลิตสถิติทางการบุคลากรด้านสถิติมีความรู้และความเชี่ยวชาญในกระบวนการผลิตสถิติทางการและสามารถนำข้อมูลสถิติทางการไปใช้ประโยชน์	0.6698	2.17	0.6597	2.30	0.6568	2.29
	1.5 หน่วยผลิตสถิติทางการมีแนวปฏิบัติทางจริยธรรมหรือจรรยาบรรณวิชาชีพในการผลิตข้อมูลและสารสนเทศทางสถิติ	0.6910	2.23	0.6857	2.39	0.6758	2.35

ตารางที่ 2 (ต่อ) น้ำหนักและร้อยละของน้ำหนักของตัวชี้วัดคุณภาพรายการสถิติทางการทั้งหมด

ตัวชี้วัดคุณภาพรายการสถิติทางการ		ความสำคัญ/น้ำหนักตัวชี้วัดคุณภาพรายการสถิติทางการ					
		ข้อมูลจากการสำรวจ		ข้อมูลจากการบริหารงานหรืองานทะเบียน		ข้อมูลจากหลายแหล่ง	
		น้ำหนัก	ร้อยละ	น้ำหนัก	ร้อยละ	น้ำหนัก	ร้อยละ
กลุ่มตัวชี้วัดทั่วไปของรายการสถิติทางการ							
หลักปฏิบัติที่ 2	2.1 หน่วยผลิตสถิติทางการมีเกณฑ์ปฏิบัติในการรักษาความลับ	0.6592	2.13	0.6619	2.31	0.6548	2.28
	2.2 หน่วยผลิตสถิติทางการไม่นำข้อมูลรายบุคคลหรือรายหน่วยงานไปเผยแพร่แก่สาธารณชน	0.6368	2.06	0.6353	2.21	0.6282	2.19
	2.3 หน่วยผลิตสถิติทางการมีบทลงโทษบุคลากรที่เปิดเผยความลับข้อมูลรายบุคคลหรือรายหน่วยงาน	0.6323	2.05	0.6444	2.25	0.6376	2.22
	2.4 หน่วยผลิตสถิติทางการมีขั้นตอนการรักษาความปลอดภัยโดยใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ช่วย	0.7037	2.28	0.7163	2.50	0.7083	2.47
หลักปฏิบัติที่ 3	3.1 การผลิตรายการสถิติทางการจัดทำขึ้นโดยใช้มาตรฐานสถิติ ที่เป็นสากลเพื่อสามารถเปรียบเทียบได้ทั้งระดับประเทศและสากล	0.6915	2.24	0.6883	2.40	0.6940	2.42
	3.2 การผลิตรายการสถิติทางการมีการกำหนดคำนิยามและขอบเขตที่ให้บริการ	0.5140	1.66	0.5087	1.77	0.5182	1.80
	3.3 การผลิตรายการสถิติทางการใช้ระเบียบวิธีการทางสถิติที่ถูกต้องและเหมาะสมในการผลิตสถิติทางการตลอดทั้งกระบวนการผลิต	0.6690	2.16	0.6514	2.27	0.6553	2.28
	3.4 การผลิตรายการสถิติทางการใช้เครื่องมือในการจัดทำ และเครื่องมือในการเผยแพร่ อย่างเหมาะสม	0.6102	1.97	0.6029	2.10	0.6098	2.12
	3.5 มีโปรแกรมฝึกอบรมเพื่อพัฒนาการผลิตให้กับบุคลากรที่รับผิดชอบอย่างสม่ำเสมอ	0.6050	1.96	0.6126	2.14	0.6066	2.11
	3.6 มีการประสานงานกับหน่วยงานที่จัดทำมาตรฐานสถิติ ของ สสช. หรือสากล	0.7167	2.32	0.7106	2.48	0.7187	2.50
หลักปฏิบัติที่ 4	4.1 การปรับแก้ค่าสูญหายถูกต้องตามหลักการเชิงสถิติและได้มาตรฐาน	0.7385	2.39	0.7345	2.56	0.7359	2.56
	4.2 มีคำแนะนำคำชี้แจง หรือคู่มือในการผลิตสถิติทางการ	0.5652	1.83	0.5518	1.92	0.5642	1.96
หลักปฏิบัติที่ 5	5.1 สถิติทางการที่ผลิตได้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการกลุ่มเป้าหมาย	0.6584	2.13	0.6696	2.33	0.6670	2.32
	5.2 สถิติทางการที่ผลิตได้ตรงต่อความต้องการของผู้ใช้บริการกลุ่มเป้าหมาย	0.7002	2.26	0.7074	2.47	0.6988	2.43
	5.3 สถิติทางการที่ผลิตได้สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจ แก้ปัญหาวางแผนหรือกำหนดนโยบายหรือนำไปใช้ในงานเชิงวิชาการได้	0.7730	2.50	0.7692	2.68	0.7624	2.65

ตารางที่ 2 (ต่อ) น้ำหนักและร้อยละของน้ำหนักของตัวชี้วัดคุณภาพรายการสถิติทางการทั้งหมด

ตัวชี้วัดคุณภาพรายการสถิติทางการ		ความสำคัญ/น้ำหนักตัวชี้วัดคุณภาพรายการสถิติทางการ					
		ข้อมูลจากการสำรวจ		ข้อมูลจากการบริหารงานหรืองานทะเบียน		ข้อมูลจากหลายแหล่ง	
		น้ำหนัก	ร้อยละ	น้ำหนัก	ร้อยละ	น้ำหนัก	ร้อยละ
กลุ่มตัวชี้วัดทั่วไปของรายการสถิติทางการ							
หลักปฏิบัติที่ 6	6.1 ข้อมูลที่ผลิตได้ผ่านการใช้กระบวนการทางสถิติ ได้แก่ การประมวลผล การแปลงข้อมูลและการวิเคราะห์ทางสถิติ อย่างเหมาะสมและถูกต้องการหลักการ	0.7348	2.38	0.7399	2.58	0.7402	2.58
	6.2 มีคำอธิบายหรือการอ้างอิงเกี่ยวกับแหล่งข้อมูล การได้มาของข้อมูลตลอดจนวิธีที่ใช้ในการเก็บ รวบรวม	0.7794	2.52	0.7816	2.72	0.7789	2.71
	6.3 รายการสถิติทางการมีความถูกต้องเชื่อถือได้	0.6673	2.16	0.6731	2.35	0.6651	2.32
	6.4 มีการตรวจสอบและประเมินขั้นตอนและวิธีการผลิตสถิติทางการเพื่อปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานครั้งต่อไป	0.8088	2.62	0.8070	2.81	0.8112	2.82
	6.5 มีการตรวจสอบความสมเหตุสมผลและความเป็นไปได้ของรายการสถิติทางการ	0.7048	2.28	0.6908	2.41	0.6962	2.42
	6.6 มีนโยบายและ/หรือวิธีปฏิบัติที่ชัดเจนสำหรับการแก้ไขหรือปรับปรุงรายการให้ถูกต้องและทันสมัย	0.7946	2.57	0.7931	2.76	0.8035	2.80
	6.7 ในกรณีที่พบข้อผิดพลาดหรือความคลาดเคลื่อนของรายการสถิติทางการที่เผยแพร่แล้วมีการแก้ไขและแจ้งให้ผู้ใช้ทราบโดยเร็ว	0.8043	2.60	0.8093	2.82	0.8109	2.82
หลักปฏิบัติที่ 7	7.1 ให้บริการหรือเผยแพร่สถิติทางการ อย่างสม่ำเสมอและตรงตามเวลาที่กำหนด	0.7322	2.37	0.7387	2.58	0.7324	2.55
	7.2 มีกระบวนการติดตามข้อมูลที่จำเป็นต้องใช้ผลิตเพื่อสามารถผลิตได้ทันเวลา	0.7757	2.51	0.7796	2.72	0.7802	2.72
หลักปฏิบัติที่ 8	8.1 มีการเปรียบเทียบสถิติทางการกับข้อมูลจากแหล่งอื่นหากมีความแตกต่างได้มีการอธิบายสาเหตุไว้อย่างชัดเจน	0.7291	2.36	0.7362	2.57	0.7391	2.57

ตารางที่ 2 (ต่อ) น้ำหนักและร้อยละของน้ำหนักของตัวชี้วัดคุณภาพรายการสถิติทางการทั้งหมด

ตัวชี้วัดคุณภาพรายการสถิติทางการ		ความสำคัญ/น้ำหนักตัวชี้วัดคุณภาพรายการสถิติทางการ					
		ข้อมูลจากการสำรวจ		ข้อมูลจากการบริหารงานหรืองานทะเบียน		ข้อมูลจากหลายแหล่ง	
		น้ำหนัก	ร้อยละ	น้ำหนัก	ร้อยละ	น้ำหนัก	ร้อยละ
กลุ่มตัวชี้วัดทั่วไปของรายการสถิติทางการ							
หลักปฏิบัติที่ 9	9.1 มีการบริหารการจัดเก็บที่ดี สะดวกต่อการนำไปใช้	0.7921	2.56	0.7945	2.77	0.7928	2.76
	9.2 สถิติทางการที่ผลิตได้มีความชัดเจนและเข้าใจได้ง่าย	0.7431	2.40	0.7524	2.62	0.7447	2.59
	9.3 ให้บริการแก่ผู้รับบริการด้วยความสะดวกและรวดเร็ว	0.7284	2.36	0.7418	2.59	0.7364	2.56
	9.4 มีระบบการจัดการคำอธิบายข้อมูลสนับสนุน (metadata) ของรายการสถิติทางการที่ครบถ้วนและถูกต้อง	0.7636	2.47	0.7634	2.66	0.7553	2.63
	9.5 เอกสารข้อมูลสนับสนุน (metadata) มีพร้อมให้บริการ มีความครบถ้วนและเป็นมาตรฐาน	0.8091	2.62	0.8063	2.81	0.8085	2.82
	กลุ่มตัวชี้วัดเฉพาะลักษณะการได้มาของรายการสถิติทางการ						
	ข้อมูลจากการสำรวจ						
หลักปฏิบัติที่ 3	3.7 การสำรวจมีการปรับปรุงกรอบตัวอย่างให้ครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัยอยู่เสมอ	0.7585	2.45	-	-	-	-
หลักปฏิบัติที่ 4	4.3 แบบสอบถามได้มีการทดสอบและปรับปรุงแก้ไขให้ครบถ้วนสมบูรณ์ก่อนการเก็บรวบรวมข้อมูล	0.8165	2.64	-	-	-	-
	4.4 การออกแบบการสำรวจการเลือกตัวอย่าง และการถ่วงน้ำหนัก เป็นไปตามหลักวิชาการสถิติ	0.6939	2.24	-	-	-	-
	4.5 มีการกำกับดูแลงานภาคสนามการบันทึกข้อมูลและการลงรหัสเป็นประจำ	0.7249	2.34	-	-	-	-
หลักปฏิบัติที่ 6	6.8 การสำรวจมีการวัดค่าความคลาดเคลื่อนจากการเลือกตัวอย่างและความคลาดเคลื่อนที่ไม่ได้เกิดจากการเลือกตัวอย่าง	0.6614	2.14	-	-	-	-
หลักปฏิบัติที่ 8	8.2 มีการคำนึงถึงขอบเขตคำนิยาม หน่วยนับและการจัดจำแนกประเภทเพื่อการเปรียบเทียบหรือบูรณาการร่วมกันได้	0.6765	2.19	-	-	-	-

ตารางที่ 2 (ต่อ) น้ำหนักและร้อยละของน้ำหนักของตัวชี้วัดคุณภาพรายการสถิติทางการทั้งหมด

	ตัวชี้วัดคุณภาพรายการสถิติทางการ	ความสำคัญ/น้ำหนักตัวชี้วัดคุณภาพรายการสถิติทางการ					
		ข้อมูลจากการสำรวจ		ข้อมูลจากการบริหารงานหรืองานทะเบียน		ข้อมูลจากหลายแหล่ง	
		น้ำหนัก	ร้อยละ	น้ำหนัก	ร้อยละ	น้ำหนัก	ร้อยละ
	กลุ่มตัวชี้วัดเฉพาะลักษณะการได้มาของรายการสถิติทางการ						
	ข้อมูลจากการบริหารงานหรืองานทะเบียน						
หลักปฏิบัติที่ 3	3.8 การเก็บรวบรวมจากข้อมูลจากการบริหารงานหรืองานทะเบียน (Administrative Data Source) มีการคำนึงถึงความทันสมัยของข้อมูล	-	-	0.6592	2.30	-	-
หลักปฏิบัติที่ 6	6.9 การเก็บรวบรวมจากข้อมูลจากการบริหารงานหรืองานทะเบียน (Administrative Data Source)หากมีการปรับปรุงแก้ไขข้อมูลจะต้องแจ้งให้ผู้ใช้ข้อมูลทราบโดยเร็ว	-	-	0.7062	2.46	-	-
หลักปฏิบัติที่ 8	8.3 การเก็บรวบรวมจากข้อมูลจากการบริหารงานหรืองานทะเบียน (Administrative Data Source) มีการปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยอย่างต่อเนื่องและมีการเปรียบเทียบข้อมูลหลายๆช่วงเวลา	-	-	0.7097	2.47	-	-
	ข้อมูลจากหลายแหล่ง						
หลักปฏิบัติที่ 3	3.9 การเก็บรวบรวมจากข้อมูลจากหลายแหล่ง (Combination of Data Sources) มีการคำนึงถึงความทันสมัยของข้อมูล	-	-	-	-	0.7071	2.46
หลักปฏิบัติที่ 8	8.4 การเก็บรวบรวมจากข้อมูลจากหลายแหล่ง (Combination of Data Sources) มีการศึกษาวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อมูลจากแหล่งอื่นๆด้วย	-	-	-	-	0.6695	2.33
	8.5 การเก็บรวบรวมจากข้อมูลจากหลายแหล่ง (Combination of Data Sources)ที่มีหลายแหล่งมีการเปรียบเทียบวิธีการได้มาข้อมูล เพื่อเลือกข้อมูลที่มีคุณภาพมากที่สุด	-	-	-	-	0.7801	2.72
	รวม		**100.00**		**100.00**		**100.00**

จากตาราง 2 กลุ่มตัวชี้วัดทั่วไปของรายการสถิติทางการมีทั้งหมด 35 ตัวชี้วัด ส่วนกลุ่มตัวชี้วัดเฉพาะข้อมูลจากการสำรวจมี 6 ตัวชี้วัด รวมตัวชี้วัดข้อมูลจากการสำรวจทั้งหมด 41 ตัวชี้วัด กลุ่มตัวชี้วัดเฉพาะข้อมูลจากการบริหารงานหรืองานทะเบียนมี 3 ตัวชี้วัด รวมตัวชี้วัดจากข้อมูลจากการบริหารงานหรืองานทะเบียนทั้งหมด 38 ตัวชี้วัด และกลุ่มตัวชี้วัดเฉพาะจากข้อมูลจากหลายแหล่งมี 3 ตัวชี้วัด รวมตัวชี้วัดจากข้อมูลจากหลายแหล่งทั้งหมด 38 ตัวชี้วัด

5. สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยชิ้นนี้ ทำให้ได้หลักปฏิบัติ (Code of Practice) การจัดการคุณภาพการผลิตสถิติทางการ 9 ประการ ของประเทศไทย ได้แก่

การจัดการสภาพแวดล้อมองค์กร: หลักปฏิบัติข้อที่1. ความเป็นอิสระและความเป็นมืออาชีพ หลักปฏิบัติข้อที่2. การเก็บรักษาความลับของข้อมูล

การจัดการด้านกระบวนการผลิต: หลักปฏิบัติข้อที่3. ความถูกต้องของระเบียบวิธีทางสถิติ หลักปฏิบัติข้อที่4. กระบวนการสถิติที่เหมาะสม

ผลผลิตรายการสถิติทางการ: หลักปฏิบัติข้อที่5. ความสอดคล้องกับความต้องการหลักปฏิบัติข้อที่6. ความถูกต้องแม่นยำและเชื่อถือได้หลักปฏิบัติข้อที่7. ความเหมาะสมของเวลาและการตรงต่อเวลา หลักปฏิบัติข้อที่8. ข้อมูลสอดคล้องและสามารถรวม/วิเคราะห์ร่วมกับข้อมูลอื่นได้ และใช้เปรียบเทียบได้ หลักปฏิบัติข้อที่9. การเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย

สำหรับตัวชี้วัดของหลักปฏิบัติมีค่าน้ำหนักหรือความสำคัญแสดงในตารางที่ 2 ใช้ถ่วงน้ำหนักในการคำนวณค่าคะแนนคุณภาพของรายการสถิติทางการ

ข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุงตัวชี้วัด

เพื่อให้การประเมินคุณภาพรายการสถิติทางการที่มีตัวชี้วัดจำนวนมากเป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว สอดคล้องกับศักยภาพในการประเมินของหน่วยผลิตสถิติทางการของแต่ละสาขาทั้งในด้านบุคลากร เครื่องมืออุปกรณ์และงบประมาณ และมีความถูกต้องเชื่อถือได้ในระดับที่สามารถนำไปเผยแพร่และใช้ประโยชน์ได้ ควรพิจารณาจากตัวชี้วัดปรับปรุงตัวชี้วัดให้มีจำนวนลดลง โดยเสนอรูปแบบดังนี้

รูปแบบ 1 มีตัวชี้วัดทั่วไปของรายการสถิติทางการที่มีความสำคัญ/น้ำหนักมากที่สุด 20 ตัวแรกและกลุ่มตัวชี้วัดเฉพาะ

รูปแบบ 2 ตัวชี้วัดมีความสำคัญ/น้ำหนักตัวชี้วัดคุณภาพของรายการสถิติทางการที่มีคุณภาพสูง

รูปแบบ 3 ตัวชี้วัดมีความสำคัญ/น้ำหนักของตัวชี้วัดคุณภาพของรายการสถิติทางการที่มีคุณภาพสูงและค่อนข้างสูง

รูปแบบ 4 มีตัวชี้วัดทั่วไปของรายการสถิติทางการที่มีความสำคัญ/น้ำหนักมากที่สุด 26 ตัวแรกและกลุ่มตัวชี้วัดเฉพาะ โดยตัวชี้วัดครอบคลุม 9 หลักปฏิบัติในหลักปฏิบัติการจัดการคุณภาพสถิติทางการ

6. กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยนี้ได้รับทุนสนับสนุนการวิจัยจากสำนักงานสถิติแห่งชาติ

บรรณานุกรม

European Statistical System Committee. (2011). *EUROPEAN STATISTICS CODE OF PRACTICE. N.P:* n.p.

European Statistical System. (2012). *Quality Assurance Framework of the European Statistical System.* N.P: n.p.

International Monetary Fund. (2003). *Data Quality Assessment Framework (DQAF) for Monetary Statistics.* Washington, DC, USA: International Monetary Fund.

Statistics Canada.(2002). *Canada's Quality Assurance Framework.* Ottawa, Canada: Statistics Canada. The Expert Group on NQAF.(2012). *Guidelines for the template for A Generic National Quality Assurance.* N.P: n.p.

UK Statistics Authority.(2009). *Code of Practice for Official Statistics* (3rd ed.). London, UK: UK Statistics Authority.

แรงจูงใจในการเดินทางท่องเที่ยวยังแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศในเขตพื้นที่การค้าชายแดน จังหวัดเชียงราย

TRAVEL MOTIVATIONS FOR VISITING ECOTOURISM DESTINATIONS IN BORDER AREAS OF CHIANG RAI

ธรรญชนก เพชรานนท์*
Thanchanok Bejrananda*

* ผู้ช่วยศาสตราจารย์ รองผู้อำนวยการสถาบันวิจัยสังคมและเศรษฐกิจ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์
* Assistant Professor, Deputy Director of Institute for Social and Economic Studies (ISES), Dhurakij Pundit University
* Email: thanchanok.kha@dpu.ac.th
* บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของงานวิจัยเรื่อง การศึกษาแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในเขตพื้นที่การค้าชายแดนภาคเหนือเพื่อรองรับการเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ซึ่งได้รับทุนสนับสนุนจากสำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ประจำปีงบประมาณ 2558

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อให้เกิดความเข้าใจในเหตุผลในการเดินทางท่องเที่ยวยังแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ในพื้นที่ชายแดนของจังหวัดเชียงราย ซึ่งครอบคลุมพื้นที่อำเภอแม่สาย อำเภอเชียงแสน และอำเภอแม่จันแบบสอบถามที่ให้กลุ่มตัวอย่างกรอกข้อมูลด้วยตนเองถูกนำมาใช้ในการเก็บข้อมูล โดยให้นักท่องเที่ยวระบุปัจจัยผลักดันและปัจจัยดึงดูดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยว ประเด็นแรงจูงใจด้านผลักดันและดึงดูดถูกสร้างขึ้นบนพื้นฐานของงานวิจัยด้านการท่องเที่ยวภายใต้กรอบแนวคิดแรงผลักดัน-แรงดึงดูดในการท่องเที่ยว วิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบถูกนำมาใช้ในการสกัดองค์ประกอบด้านปัจจัยผลักดันและปัจจัยดึงดูด การวิเคราะห์ปัจจัยผลักดัน 17 ประเด็นได้ผลองค์ประกอบด้านปัจจัยผลักดัน 4 องค์ประกอบ ได้แก่ การพักผ่อนหย่อนใจ การหลีกหนีความวุ่นวายจากภาระงานประจำหรือสภาวะแวดล้อมเดิม, การสำรวจความแปลกใหม่ การเรียนรู้ การแสวงหาความตื่นเต้นเร้าใจ, การยกระดับความสัมพันธ์ในครอบครัว,การเข้าสังคมและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การวิเคราะห์ปัจจัยดึงดูด 35 ประเด็นได้ผลองค์ประกอบด้านปัจจัยดึงดูดจำนวน 6 องค์ประกอบ ได้แก่ ด้านทรัพยากรการท่องเที่ยวและกิจกรรมการท่องเที่ยว การให้บริการสนับสนุนการท่องเที่ยวแก่นักท่องเที่ยว การคมนาคมขนส่งและการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว การให้บริการของเจ้าบ้าน ความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและสารสนเทศ และความมั่นคงทางการเมืองและปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจ ผลการศึกษาทำให้เกิดความเข้าใจเกี่ยวกับแรงกระตุ้นในการเดินทางท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว ซึ่งสนับสนุนกรอบแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยผลักดันและปัจจัยดึงดูดในวรรณกรรมด้านการท่องเที่ยว ผลการศึกษาได้ยืนยันว่าพฤติกรรมการเดินทางท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวถูกขับเคลื่อนโดยปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก ข้อค้นพบจากงานวิจัยมีความสำคัญต่อการออกแบบกลยุทธ์การตลาดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศที่มีพื้นฐานจากความต้องการภายในของนักท่องเที่ยวและคุณลักษณะของแหล่งท่องเที่ยว รวมทั้งข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว

คำสำคัญ: การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ แรงจูงใจในการเดินทางท่องเที่ยว กรอบแนวคิดแรงผลักดัน-แรงดึงดูด การวิเคราะห์องค์ประกอบ

Abstract

The study aims to provide insights into the reasons for visiting ecotourism destinations in the border areas of Chiang Rai which covers Mae Sai, Chiang San, and Mae Chan districts. The on-site self-administered questionnaires were given to respondents to indicate the motivational push and pull-factors influencing their travelling decision. Push and pull motivation items were created based on tourism literature under the travel motivational push-pull framework. The principal component factor analysis was undertaken to extract push and pull components. The analysis of 17 push attributes resulted in 4 push factors. The factors groupings of push factors are "rest, relaxation, and escapism", "self-exploration, learning, and excitement", "enhancement of kinship relationship", and "socialization". The factor analysis of 35 pull attributes results in 6 pull factor groupings. They are "tourism resources and recreation activities", "tourist support and services", "transportation and accessibility", "hosting services", "technological advancement", and "political stability and economic factors". The empirical results of this study provide insightful understanding

of tourist motivation that supports the conceptual framework of push and pull factors in tourism literature. The empirical evidence confirms that tourist's travel behavior is driven by internal and external factors. Research findings are essential for designing ecotourism marketing strategies based on tourist intrinsic desires and destination attributes, as well as providing useful implications for destination development.

Keywords: Ecotourism, Travel Motivations, Push-pull Framework, Principal Component Factor Analysis

บทนำ

การท่องเที่ยวเชิงนิเวศเป็นแนวคิดในการพัฒนาและการจัดการการท่องเที่ยวที่มีความรับผิดชอบในแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติ มีการจัดการรักษาสิ่งแวดล้อม มุ่งเน้นให้เกิดการอนุรักษ์และเกิดผลกระทบในทางลบต่อแหล่งธรรมชาติและแหล่งวัฒนธรรมที่เกี่ยวเนื่องกับระบบนิเวศและสิ่งแวดล้อมน้อยที่สุด เพื่อมุ่งไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืนของประเทศและนานาชาติ ตามหลักปฏิญญาสากลว่าด้วยการพัฒนาสิ่งแวดล้อมที่ยั่งยืน แนวคิดนี้ได้รับความสนใจจากประเทศต่างๆ นับตั้งแต่ พ.ศ. 2530 เป็นต้นมา โดยได้รับการสนับสนุนจากองค์การสหประชาชาติและองค์การการท่องเที่ยวโลกแห่งสหประชาชาติ (UNWTO, 2002) ประเทศไทยได้รับเอาแนวคิดนี้มาศึกษาและดำเนินการจนปรากฏผลเป็นรูปธรรม โดยการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยทำหน้าที่ดูแลและรับผิดชอบการดำเนินการด้านการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ กล่าวคือ ในปี พ.ศ. 2541 ได้กำหนดนโยบายด้านการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ และผลักดันให้การท่องเที่ยวเชิงนิเวศได้รับการกำหนดเป็นนโยบายระดับชาติและกำหนดให้มีคณะกรรมการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศแห่งชาติ ต่อมาในปี พ.ศ. 2544 การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยได้ผลักดันให้มีการแปลงนโยบายด้านการท่องเที่ยวเชิงนิเวศจนได้รับความเห็นชอบจากคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 2 ตุลาคม พ.ศ. 2544 ให้ประกาศเป็น "แผนปฏิบัติการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศแห่งชาติ" โดยมีระยะเวลาดำเนินการ 5 ปี (พ.ศ. 2545-2549) (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2545)

ภาคเหนือของประเทศไทยประกอบด้วย 17 จังหวัด มีลักษณะภูมิประเทศเป็นเทือกเขาที่สลับซับซ้อน มีพรมแดนเชื่อมโยงกับประเทศเพื่อนบ้าน ได้แก่ สาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมา และสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว การค้าชายแดนในเขตภาคเหนืออยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานศุลกากรภูมิภาคที่ 3 ซึ่งดูแลด่านศุลกากร 8 แห่งใน 5 จังหวัด ได้แก่ ด่านแม่สอด จังหวัดตาก ด่านแม่สาย ด่านเชียงแสน และด่านเชียงของ จังหวัดเชียงราย ด่านแม่ฮ่องสอนและด่านแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ด่านทุ่งช้าง จังหวัดน่าน และด่านเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ รัฐบาลได้เล็งเห็นศักยภาพของจังหวัดที่มีการค้าชายแดนในด้านการค้า การลงทุน รวมทั้งการท่องเที่ยว ซึ่งจะนำไปสู่ความเชื่อมโยงในด้านเศรษฐกิจระหว่างไทยกับประเทศเพื่อนบ้าน พื้นที่ด่านการค้าชายแดนแต่ละจังหวัดมีความแตกต่างทั้งแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ แหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์และโบราณคดี และทรัพยากรการท่องเที่ยวที่เกี่ยวกับวิถีชีวิต เทศกาล งานประเพณี ชุมชน และสินค้า

จังหวัดเชียงรายมีความได้เปรียบด้านตำแหน่งที่ตั้ง เนื่องจากมีแนวเขตชายแดนติดต่อกับสาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมา ด้านอำเภอแม่จัน อำเภอแม่สาย อำเภอแม่ฟ้าหลวง และอำเภอเชียงแสน รวม 153 กิโลเมตร แนวชายแดนติดต่อกับสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว มีระยะทาง 155 กิโลเมตร ซึ่งทั้งสองประเทศนี้ติดกับประเทศจีนและอินเดีย เป็นตลาดที่สำคัญมากในปัจจุบัน ด่านชายแดนทั้งสามด่านของจังหวัดเชียงรายจึงมีความสำคัญอย่างมากในการเชื่อมโยงเศรษฐกิจ การค้า การลงทุน และการท่องเที่ยวในกลุ่มอาเซียน อาเซียน+3 และอาเซียน+6 โดยด่านแม่สายถูกวางตำแหน่งให้เป็น "Trading City" ที่เชื่อมโยงระหว่างเชียงราย เมียนมา และจีน ด่านเชียงแสนถูกวางตำแหน่งเป็น "Port City" เชื่อมเชียงราย เมียนมา สปป.ลาว และจีน และด่านเชียงของถูกวางตำแหน่งเป็น "Logistics City" ที่เชื่อมโยงเชียงราย สปป.ลาว และจีน ในปี พ.ศ. 2558 มูลค่าการค้าชายแดนของจังหวัดเชียงรายเท่ากับ 36,029.95 ล้านบาท โดยแบ่งเป็นมูลค่าการค้าไทย-จีน 7,419.08 ล้านบาท มูลค่าการค้าไทย-เมียนมา 13,231.46 ล้านบาท และมูลค่าการค้าไทย-สปป.ลาว 15,379.41 ล้านบาท โดยมีดุลการค้าเท่ากับ 27,447.67 ล้านบาท (กลุ่มงานข้อมูลสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานจังหวัดเชียงราย, 2559)

ด้านการท่องเที่ยว จังหวัดเชียงรายเป็นเมืองเก่าแก่ที่มีประวัติศาสตร์ยาวนาน มีความอุดมสมบูรณ์ของทรัพยากรธรรมชาติ มีประชากรหลายเชื้อชาติ ทั้งชาวไทยพื้นราบ ชาวไทยภูเขา และชาวจีนฮ่อ ที่อพยพเข้ามาอาศัยอยู่บนดอยสูง ทำให้จังหวัดเชียงรายเป็นหนึ่งในจุดหมายปลายทางที่นักท่องเที่ยวให้ความสนใจ ในปี พ.ศ. 2558 จำนวนผู้เยี่ยมเยือนชาวไทย 2,521,249 คน และต่างชาติจำนวน 557,727คน (กลุ่มงานข้อมูลสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานจังหวัดเชียงราย, 2559) อำเภอแม่สาย

เป็นอำเภอหนึ่งที่มีผู้นิยมเดินทางมาท่องเที่ยวเป็นจำนวนมาก มีสถานที่ท่องเที่ยวหลายแห่ง ส่วนใหญ่เป็นแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ ประวัติศาสตร์ ศาสนา และศิลปวัฒนธรรม นอกจากนี้ยังเป็นแหล่งซื้อขายแลกเปลี่ยนสินค้าอุปโภคบริโภค มีระบบขนส่งสาธารณะที่สามารถเชื่อมโยงกับการท่องเที่ยวในกลุ่มภาคเหนือตอนบนและประเทศเพื่อนบ้านได้ มีเส้นทางคมนาคมระหว่างแม่สาย-เชียงตุง-เมืองลา-สิบสองปันนา อยู่ในสภาพดี ทำให้การท่องเที่ยวของอำเภอแม่สายเป็นที่เชิดหน้าชูตาของจังหวัดเชียงราย เพราะได้เปรียบในเรื่องของระยะทางที่ใกล้กว่าเส้นทางเชื่อมโยงไทย-สปป.ลาว-จีน กว่า 100 กิโลเมตร ส่วนอำเภอเชียงแสน มีแหล่งท่องเที่ยวที่มีความหลากหลาย สามารถสร้างแรงดึงดูดทางการท่องเที่ยวในพื้นที่ เช่น สามเหลี่ยมทองคำ ทะเลสาบเชียงแสนหรือเขตห้ามล่าสัตว์ป่าหนองบ่งคาย การล่องเรือตามแม่น้ำโขงเชื่อม 4 ประเทศ ซึ่งมีศักยภาพสูงในการพัฒนาการท่องเที่ยวเชื่อมโยงกับพื้นที่ใกล้เคียง อีกทั้งเป็นเมืองประวัติศาสตร์ที่มีกลิ่นอายและบรรยากาศของวัฒนธรรมล้านนาอย่างสมบูรณ์ ในอำเภอแม่จัน มีแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศที่มีชื่อเสียง เช่น ไร่ชาแม่จัน ที่จังหวัดเชียงรายได้ส่งเสริมการปลูกชาพันธุ์ดีและพัฒนาให้เป็นหมู่บ้านท่องเที่ยว ไร่ชาฉุยฟง ซึ่งเป็นไร่ชาแบบขั้นบันไดที่อยู่บนโค้งภูเขาที่เป็นรูปเกือกม้าและมีบึงตรงกลาง โดยอยู่สูงจากระดับน้ำทะเล 1,200 เมตร ในพื้นที่กว่า 1,000 ไร่ (ศูนย์บริการให้ข้อมูลท่องเที่ยวจังหวัดเชียงราย, 2559) ล้วนแล้วแต่เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่ดึงดูดนักท่องเที่ยวที่ต้องการอยู่ใกล้ชิดธรรมชาติและเรียนรู้วิถีชีวิตความเป็นอยู่ของคนท้องถิ่น

จากการที่จังหวัดเชียงรายมีทรัพยากรการท่องเที่ยวที่หลากหลายและเป็นพื้นที่เชื่อมโยงในด้านการท่องเที่ยวและด้านเศรษฐกิจระหว่างประเทศไทยกับประเทศเพื่อนบ้าน ทำให้การท่องเที่ยวมีบทบาทอย่างมากในการกระตุ้นการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาด้านอุปสงค์ของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของจังหวัดเชียงราย โดยมุ่งศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการเดินทางมาท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว ซึ่งเป็นปัจจัยผลักดัน หรือความต้องการภายในตัวนักท่องเที่ยวเองและปัจจัยดึงดูดทางการท่องเที่ยวซึ่งเกี่ยวข้องกับลักษณะเฉพาะของแหล่งท่องเที่ยวที่จะดึงดูดให้นักท่องเที่ยวเดินทางไปเยือน จะทำให้ทราบข้อมูลทางด้านอุปสงค์ของการท่องเที่ยวที่มีความสำคัญอย่างมากต่อการวางแผนพัฒนากลยุทธ์การส่งเสริมการท่องเที่ยวและการพัฒนาศักยภาพด้านการแข่งขันทางการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในพื้นที่จังหวัดเชียงรายให้มีความพร้อมที่จะรองรับการท่องเที่ยวได้มากขึ้น และช่วยให้เกิดการพัฒนาท้องถิ่น สร้างรายได้ และความภาคภูมิใจให้กับคนในท้องถิ่น และรองรับการเข้าเป็นส่วนหนึ่งของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาลักษณะประชากรศาสตร์และพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวยังแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศในพื้นที่การค้าชายแดน จังหวัดเชียงราย
2. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อศักยภาพของแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศในพื้นที่การค้าชายแดน จังหวัดเชียงราย
3. เพื่อศึกษาปัจจัยผลักดันและปัจจัยดึงดูดที่มีอิทธิพลต่อการเดินทางมาท่องเที่ยวยังแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศของนักท่องเที่ยวในพื้นที่การค้าชายแดน จังหวัดเชียงราย

ขอบเขตด้านพื้นที่ในการวิจัยนี้ ได้แก่ แหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศในพื้นที่การค้าชายแดนจังหวัดเชียงราย ได้แก่ อำเภอแม่สาย อำเภอเชียงแสน และอำเภอแม่จัน โดยจะมุ่งศึกษาเฉพาะนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวยังแหล่งท่องเที่ยวในพื้นที่ที่ทำการศึกษา ในช่วงเวลาระหว่างเดือนตุลาคม 2557- กุมภาพันธ์ 2558

แนวคิดและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีแรงจูงใจในการท่องเที่ยว

ทฤษฎีทฤษฎีลำดับขั้นของแรงจูงใจของมาสโลว์ เป็นพื้นฐานที่สำคัญที่นักจิตวิทยา นักสังคมวิทยา และนักคิดทั้งหลายได้นำมาประยุกต์ในการอธิบายทัศนคติ พฤติกรรม รวมถึงแรงจูงใจของมนุษย์ในการท่องเที่ยว ทำให้ทราบถึงกระบวนการคิด การตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยว และพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว แรงจูงใจในการท่องเที่ยวเป็นสิ่งที่กระตุ้นให้บุคคลหนึ่งที่ต้องการแสวงหาความพอใจด้วยพฤติกรรมที่มีเป้าหมาย โดยการเดินทางไปท่องเที่ยวยังสถานที่หนึ่งๆ (ฉลองศรี พิมลสมพงศ์, 2550)

การศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจ เป็นประเด็นที่มีความสำคัญในด้านการวิจัยทางด้านการท่องเที่ยว Crompton (1979), Dann (1981), Veal (1997) และ Wahab (1975) ได้กล่าวว่า ประเด็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการท่องเที่ยวนั้น เป็นพื้นฐานที่สำคัญในการศึกษาด้านการท่องเที่ยวและเป็นพื้นฐานของการพัฒนาการท่องเที่ยว เช่นเดียวกับ Crompton (1979) ที่ได้ตั้งข้อสังเกตว่า มีความเป็นไปได้ที่จะอธิบายพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวและจัดกลุ่มนักท่องเที่ยว แต่เป็นการยากที่จะตอบคำถามว่า ปัจจัยอะไรที่เป็นเหตุที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว นักวิจัยหลายคนได้มองเห็นว่า แรงจูงใจเป็นปัจจัยผลักดันที่สำคัญของการกระทำทุกอย่างของนักท่องเที่ยว (Crompton, 1979; Fodness, 1994; Iso-Aloha, 1982) นั่นคือ แรงจูงใจเป็นจุดเริ่มต้นในการศึกษาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวและยิ่งไปกว่านั้นจะทำให้เกิดความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการของการท่องเที่ยว (Gunn, 1988; Mill & Morrison,1985) กล่าวคือ รูปแบบพฤติกรรมการท่องเที่ยวที่หลากหลายของนักท่องเที่ยวนั้นเป็นผลมาจากกระบวนการเลือกจุดหมายปลายทางการท่องเที่ยว (Destination-Choice Process) ซึ่งได้รับอิทธิพลอย่างมากจากแรงจูงใจในการเดินทางของนักท่องเที่ยวและปัจจัยทางประชากรศาสตร์ และปัจจัยทางเศรษฐกิจสังคมอื่นๆ (Lue et al., 1996; Um & Crompton, 1990) Moscardo et al. (1996) ได้เสนอว่า แรงจูงใจนั้นมีความเชื่อมโยงกับกิจกรรมและจุดหมายปลายทางที่นักท่องเที่ยวเลือก

ทฤษฎีแรงจูงใจในการท่องเที่ยวที่สำคัญ ได้แก่ ทฤษฎี Travel Career Ladder ที่ถูกพัฒนาขึ้นโดย Pearce (1988, 1991, 1993) Pearce and Caltabiano (1983) และ Moscardo and Pearce (1986) นอกจากนี้ยังมีแนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจในการท่องเที่ยวอื่นๆ เช่น ทฤษฎี Plog's allocentric-psychocentric (1972, 1974, 1991) ทฤษฎี Optimal Arousal Theory ของ Iso-Ahola (1982) และทฤษฎี Leisure Motivation ของ Beard and Ragheb (1983)

ทฤษฎี Travel Career Ladder (Pearce, 1988, 1991, 1993), Pearce and Caltabiano (1983) และ Moscardo and Pearce (1986) นั้น มีพื้นฐานมาจากทฤษฎีแรงจูงใจลำดับขั้นของมาสโลว์ ทฤษฎี TCL นี้อธิบายว่า แรงจูงใจของนักท่องเที่ยวประกอบไปด้วย 5 ระดับ ได้แก่

(1) ความต้องการพักผ่อน (Relaxation Needs) โดยใช้การท่องเที่ยวเพื่อหาความเป็นอิสระตามพื้นฐานร่างกาย ได้แก่ ความต้องการให้ร่างกายได้พักผ่อน ทำให้ร่างกายแข็งแรงขึ้น หรือการผ่อนคลายอารมณ์ แรงจูงใจในลำดับขั้นนี้เป็นลำดับขั้นของความต้องการทางด้านกายภาพ (Physical Needs)

(2) แรงจูงใจเพื่อหาความปลอดภัยมั่นคง (Safety/Security Needs) แรงจูงใจในขั้นนี้เกิดจากการที่บุคคลมีประสบการณ์ในการเดินทางเพิ่มขึ้น โดยนักท่องเที่ยวมีความกังวลเกี่ยวกับความปลอดภัยเช่น ความปลอดภัยเกี่ยวกับสุขภาพ ซึ่งนักท่องเที่ยวจะใช้การท่องเที่ยวเพื่อผ่อนคลายความตึงเครียด

(3) ความต้องการด้านความสัมพันธ์ (Relationship Needs) โดยการใช้การท่องเที่ยวเพื่อหาความรักและความเป็นเจ้าของ และสร้างสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น โดยการเดินทางจะทำให้นักท่องเที่ยวได้อยู่ร่วมหรือทำกิจกรรมร่วมกับครอบครัว กลุ่มเพื่อน สังคมที่เขาเป็นสมาชิกอยู่

(4) ความต้องการความภาคภูมิใจและการพัฒนาตัวเอง (Self-esteem and Development Needs) นักท่องเที่ยวมีแรงจูงใจในการเดินทางท่องเที่ยวเพราะรู้สึกว่าการท่องเที่ยวเป็นโอกาสที่จะทำให้เขาพัฒนาตนเอง ได้เรียนรู้สิ่งใหม่ หรือการเดินทางทำให้เขารู้สึกภาคภูมิใจในตัวเองจากการหาการยอมรับนับถือจากบุคคลอื่น

(5) ความต้องการความสำเร็จหรือการบรรลุความปรารถนาของตน (Self-actualization/fulfillment Needs) ความต้องการท่องเที่ยวในลำดับขั้นนี้เกิดจากแรงจูงใจที่นักท่องเที่ยวรู้สึกว่าได้บรรลุความใฝ่ฝันหรือการเดินทางท่องเที่ยวทำให้รู้จักตนเองมากขึ้น ซึ่งแรงจูงใจในลำดับขั้นนี้จะเป็นลำดับขั้นสูงสุดที่นักท่องเที่ยวต้องการ

ตามทฤษฎีนี้ นักท่องเที่ยวสามารถมีแรงจูงใจได้มากกว่าหนึ่งลำดับขั้น และเมื่อนักท่องเที่ยวมีประสบการณ์การท่องเที่ยวมากขึ้น เขาก็จะมีลำดับขั้นของแรงจูงใจในการท่องเที่ยวที่สูงขึ้นด้วย

อย่างไรก็ตาม ปัจจัยผลักดันหรือแรงจูงใจ เป็นปัจจัยภายในตัวบุคคลหนึ่งๆ ที่จะจุดชนวนความต้องการในการเดินทางท่องเที่ยว กระบวนการตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยวยังขึ้นอยู่กับปัจจัยภายนอกที่เป็นลักษณะเฉพาะของแหล่งท่องเที่ยวที่มีส่วนดึงดูดให้นักท่องเที่ยวเดินทางไปเยี่ยมชม ปัจจัยดังกล่าวนี้เรียกว่า ปัจจัยดึงดูด ซึ่งเป็นปัจจัยจูงใจหรือสภาพเงื่อนไขภายนอกจากตัวแหล่งท่องเที่ยวเองที่กระตุ้นให้นักท่องเที่ยวตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยวไปยังแหล่งท่องเที่ยวนั้นๆ ได้แก่

1. ลักษณะภูมิประเทศ ได้แก่ ลักษณะทางภูมิประเทศ สภาพทางภูมิอากาศของแหล่งท่องเที่ยว หรือทัศนียภาพของแหล่งท่องเที่ยว

2. สภาพอื่น ๆ เป็นเรื่องหรือสิ่งอื่น ๆ ที่จัดว่าเป็นสิ่งดึงดูดให้นักท่องเที่ยวเดินทางมาท่องเที่ยว เดินทางมาท่องเที่ยวนอกเหนือไปจากสภาพทางกายภาพ ได้แก่ ความสะดวกสบายในการเดินทาง ความหลากหลายของกิจกรรม การเป็นแหล่งสินค้าที่น่าสนใจ ราคาถูก ภาพลักษณ์และชื่อเสียงของแหล่งท่องเที่ยวฯลฯ เป็นต้น

สำหรับงานศึกษาปัจจัยผลักดันและปัจจัยดึงดูดในการเดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทยส่วนใหญ่จะศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยผลักดัน และปัจจัยดึงดูดที่มีผลต่อการเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวประเทศไทยของนักท่องเที่ยวต่างชาติจากแต่ละกลุ่มทวีปหรือเชื้อชาติ เช่น อัควิน แสงพิกุล (2552) แสงเดือน รตินธร (2555) ศิริเพ็ญ เอี่ยมจรรยา และกวิน วงค์ฤดี (2557) อัจฉราพร แปลงมาลย์ (2557) และธนวัต คองประเสริฐ และคณะ (2557) เป็นต้น โดยที่ยังไม่มีการศึกษาใดที่วิเคราะห์ปัจจัยผลักดันและปัจจัยดึงดูดของนักท่องเที่ยวตามลักษณะของการท่องเที่ยว โดยเฉพาะการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในพื้นที่แหล่งท่องเที่ยวที่มีความเชื่อมโยงกับแหล่งท่องเที่ยวในประเทศเพื่อนบ้าน

วิธีการดำเนินการวิจัย

ตัวอย่างและการเก็บรวบรวมข้อมูล

ตัวอย่างในงานวิจัยนี้ คือ กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของประชากรนักท่องเที่ยวจากข้อมูลค่าเฉลี่ยจำนวนนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวจังหวัดเชียงรายของกรมการท่องเที่ยว ในปี 2553– 2557 ซึ่งมีค่าเท่ากับ 2,140,437 คน (กรมการท่องเที่ยว, 2557) และใช้สูตรของ Taro Yamane ในการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% (Yamane, 1973) ทำให้ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน และทำการเลือกตัวอย่างด้วยวิธีการเลือกตัวอย่างตามเกณฑ์หรือตามวัตถุประสงค์ (Judgment or Purposive Sampling) จากนักท่องเที่ยวที่ไปเยี่ยมชมสถานที่ท่องเที่ยวที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศในจังหวัดเชียงรายที่อยู่ในขอบเขตการศึกษาอย่างน้อย 2 สถานที่จากแหล่งท่องเที่ยวจำนวน 5 แหล่งในอำเภอแม่สาย อำเภอเชียงแสน และอำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย ได้แก่ สามเหลี่ยมทองคำ ทะเลสาบเชียงแสน วนอุทยานถ้ำหลวง-ขุนน้ำนางนอน ถ้ำปุ่ม-ถ้ำปลา และไร่ชาฉุยฟง โดยใช้แบบสอบถามนักท่องเที่ยวซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานทั่วไป พฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว ปัจจัยผลักดันและปัจจัยดึงดูดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเดินทางเข้ามาท่องเที่ยว และความคิดเห็นต่อศักยภาพแหล่งท่องเที่ยวในพื้นที่ที่ศึกษา

วิธีวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากการใช้แบบสอบถามนักท่องเที่ยวในส่วนของข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวและพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว จะวิเคราะห์ด้วยการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย สำหรับชุดคำถามด้านแรงจูงใจในการท่องเที่ยวด้านผลักและแรงจูงใจด้านดึงที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ เป็นชุดคำถามที่มีการอ้างถึงในการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ Crompton (1979), Fodness (1994), Iso-Aloha (1982), Correia and Pimpao (2008), Correia and Valle (2007) และ Mohammad and Som (2010) โดยจะใช้วิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบในการสกัดตัวแปรปัจจัยผลักดันและปัจจัยดึงดูดที่มีอิทธิพลต่อการเดินทางเข้ามาท่องเที่ยว

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่าง

จากการสำรวจข้อมูลของนักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างที่เดินทางมาท่องเที่ยวแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศในพื้นที่การค้าชายแดน จังหวัดเชียงราย จำนวนทั้งสิ้น 400 คน พบว่า เป็นเพศชาย ร้อยละ 52.0 และเพศหญิง ร้อยละ 48.0 ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุระหว่าง 18-24 ปี และ 25-34 ปี รวมเป็นร้อยละ 60.0 โดยนักท่องเที่ยวที่มีอายุ 55 ปี ขึ้นไปมีสัดส่วนน้อยที่สุด เพียงร้อยละ 12.0 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 54.8 ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 5,000-10,000 บาท ร้อยละ 30.8 รองลงมามีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,001-15,000 บาท ร้อยละ 24.8 รายได้ 15,001-20,000 บาท ร้อยละ 13.5 รายได้มากกว่า 25,000 บาท ร้อยละ 13.3 รายได้ 20,001-25,000 บาท ร้อยละ 12.8 และผู้มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท ร้อยละ 5.0 ส่วนใหญ่แล้วเป็นนักท่องเที่ยวที่มีภูมิลำเนาในจังหวัดภาคเหนือ ร้อยละ 35.3 รองลงมาคือ ภาคกลาง ร้อยละ 26.8 ส่วนร้อยละของนักท่องเที่ยวจากภูมิภาคอื่นๆ มีค่าไม่ต่างกันมากนัก

พฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่าง

นักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 44.3 เดินทางมาท่องเที่ยวกับครอบครัวหรือญาติ รองลงมาคือมาท่องเที่ยวกับกลุ่มเพื่อน ร้อยละ 31.0 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ ร้อยละ 57.0 ระยะเวลาในการพำนักในจังหวัดเชียงรายคือ 1-3 วัน ร้อยละ 43.0 รองลงมาคือ 3-5 วัน ร้อยละ 40.5 โดยส่วนใหญ่กว่าร้อยละ 65.5 เป็นนักท่องเที่ยวที่เคยมาท่องเที่ยวยังแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศในจังหวัดเชียงรายและมีประสบการณ์การเดินทางเชื่อมโยงต่อไปยังแหล่งท่องเที่ยวประเทศเพื่อนบ้านถึงร้อยละ 50 โดยได้รับข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศในเขตพื้นที่จังหวัดเชียงรายจากสื่ออินเทอร์เนต ร้อยละ 35.5 รองลงมาคือ ข้อมูลการท่องเที่ยวที่ได้รับจากเพื่อน/ญาติ ร้อยละ 26.6 ในจำนวนนักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างนี้ ร้อยละ 70.8 มีค่าใช้จ่ายท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศในจังหวัดเชียงรายมากกว่า 3,000 บาท

ความคิดเห็นเกี่ยวกับศักยภาพของแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศในจังหวัดเชียงราย

เมื่อให้นักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างจัดอันดับความโดดเด่นของแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงราย พบว่า จำนวน 152 คนมีความเห็นว่าจังหวัดเชียงรายมีความโดดเด่นด้านแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมประเพณี วิถีชีวิตท้องถิ่น ในขณะที่อีก 132 คนเห็นว่าแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีความโดดเด่นที่สุดในจังหวัดเชียงราย สำหรับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดเส้นทางท่องเที่ยวเชื่อมโยงกับแหล่งท่องเที่ยวในประเทศเพื่อนบ้าน นักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 38.0 มีความเห็นว่า ความเชื่อมโยงแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม ประเพณี วิถีชีวิต มีความเป็นไปได้และน่าสนใจที่สุด รองลงมาคือแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ร้อยละ 29.5

สำหรับผลการประเมินศักยภาพของแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศในจังหวัดเชียงรายพบว่า นักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างให้คะแนนศักยภาพด้านการให้บริการการท่องเที่ยวของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในแหล่งท่องเที่ยวมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.190 รองลงมา ได้แก่ ศักยภาพการดึงดูดใจของแหล่งท่องเที่ยว มีคะแนนเฉลี่ย 4.098 ศักยภาพด้านการจัดการของแหล่งท่องเที่ยว (มิติด้านความเป็นเจ้าบ้าน) มีคะแนนเฉลี่ย 4.024

ศักยภาพการจัดการด้านการตลาด มีคะแนนเฉลี่ย 4.007 และศักยภาพในการรองรับนักท่องเที่ยวของแหล่งท่องเที่ยว มีคะแนนเฉลี่ย 3.942

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเดินทางท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว

การวิเคราะห์องค์ประกอบของปัจจัยผลักดันและปัจจัยดึงดูดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเดินทางมาท่องเที่ยวยังแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศในจังหวัดเชียงรายนั้น ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยผลักดันมีจำนวน 17 ข้อและข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยดึงดูดในการท่องเที่ยวมีจำนวน 35 ข้อ โดยผู้วิจัยได้ทำการวัดคุณภาพความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามว่าแต่ละข้อคำถามในแต่ละด้านของปัจจัยผลักดันและปัจจัยดึงดูดมีความสอดคล้องภายใน (Internal Consistency) หรือไม่ โดยการหาค่า Cronbach's Alpha ซึ่งเป็นค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่น ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบแบบสอบถามในขั้นตอนของการทำ pre-survey โดยการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน แล้วทำการคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha ในแต่ละชุดคำถามด้านปัจจัยผลักดันและปัจจัยดึงดูด พบว่าชุดคำถามด้านปัจจัยผลักดันและปัจจัยดึงดูด มีค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha เท่ากับ 0.904 และ 0.970 ตามลำดับ จะเห็นได้ว่า ปัจจัยผลักดันและปัจจัยดึงดูดมีความสอดคล้องภายในเนื่องจากค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha มีค่ามากกว่า 0.70 (Nunnally, 1978) จากนั้นผู้วิจัยได้จัดทำแบบสอบถามฉบับจริงไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวเชิงนิเวศจังหวัดเชียงรายจำนวนทั้งสิ้น 400 คน ซึ่งข้อมูลที่ได้ถูกนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis: CFA) เพื่อค้นหาปัจจัยผลักดันและปัจจัยดึงดูดที่มีผลต่อการตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยวยังแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศในจังหวัดเชียงราย

เมื่อสกัดหาจำนวนองค์ประกอบหลักของข้อคำถามทางด้านปัจจัยดึงดูดทั้ง 17 ปัจจัยจะได้ 4 องค์ประกอบหลัก ได้แก่ (1) องค์ประกอบที่ประกอบด้วยปัจจัยเกี่ยวกับการพักผ่อนหย่อนใจ การหลีกหนีความวุ่นวาย จากภาระงานประจำหรือสภาวะแวดล้อมเดิม (2) องค์ประกอบที่ประกอบด้วยปัจจัยเกี่ยวกับการสำรวจความแปลกใหม่ การเรียนรู้ ความตื่นเต้น (3) องค์ประกอบที่ประกอบด้วยปัจจัยเกี่ยวกับความสัมพันธ์ในครอบครัว และ (4) องค์ประกอบที่ประกอบด้วยปัจจัยเกี่ยวกับการเข้าสังคมและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ซึ่งทั้ง 4 องค์ประกอบสามารถอธิบายความแปรปรวนรวมของปัจจัยเดิมทั้ง 17 ปัจจัยได้ถึง 70.015% ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) ซึ่งเป็นค่าที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างแต่ละปัจจัยกับองค์ประกอบ มีค่าเกิน 0.50 สำหรับค่าน้ำหนักองค์ประกอบที่มีค่าระหว่าง $\pm$ 0.30 และ $\pm$ 0.4 ถือว่าผ่านเกณฑ์ขั้นต่ำ โดยค่าที่มากกว่า $\pm$ 0.5 ถือว่า มีนัยสำคัญเชิงปฏิบัติ (แสงหล้า ชัยมงคล, 2554) และค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha ของแต่ละองค์ประกอบมีค่าเท่ากับ 0.746, 0.790, 0.839 และ 0.731 ตามลำดับ ซึ่งเป็นค่าที่มากกว่า 0.70 ตามที่ Nunnally (1978) แนะนำ โดยองค์ประกอบที่ 1 เป็นปัจจัยผลักดันที่มีอิทธิพลมากที่สุด มีค่า Eigenvalues เท่ากับ 4.556 หรือสามารถอธิบายความผันแปรทั้งหมดในตัวแปรเดิมได้เท่ากับ 26.798% รองลงมาได้แก่ องค์ประกอบที่ 2, 3 และ 4 ตามลำดับดังแสดงในตารางที่ 1

การวิเคราะห์องค์ประกอบของปัจจัยดึงดูดที่มีอิทธิพลต่อการเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวยังแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศในจังหวัดเชียงราย มีขั้นตอนการวิเคราะห์เช่นเดียวกับการวิเคราะห์องค์ประกอบของปัจจัยผลักดันข้างต้น ประเด็นข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยดึงดูดในแบบสอบถามมีทั้งสิ้น 35 ประเด็น โดยจะครอบคลุมประเด็นต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมของแหล่งท่องเที่ยวและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการด้านสาธารณูปโภคของแหล่งที่เป็นจุดหมายปลายทางของการท่องเที่ยว ตามข้อค้นพบจากงานวิจัยของ Crouch et al. (2004) ที่พบว่า ปัจจัยต่างๆ ที่มีส่วนในการสร้างประสบการณ์การท่องเที่ยวแก่นักท่องเที่ยวนั้น สามารถสรุปได้เป็น 2 ประเภทใหญ่ๆ ได้แก่ ปัจจัยทางด้านสภาพแวดล้อมของแหล่งประกอบด้วย ปัจจัยทางด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ปัจจัยทางด้านสังคม ปัจจัยทางด้านวัฒนธรรม ปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจ ปัจจัยทางด้านการเมืองและกฎหมาย ปัจจัยทางด้านเทคโนโลยี และ (2) ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการด้านสาธารณูปโภค ประกอบด้วย การให้บริการด้าน

การท่องเที่ยวและการขนส่ง การให้บริการด้านที่พัก การให้บริการเกี่ยวกับกิจกรรมการท่องเที่ยวและสันทนาการ ร้านค้าของที่ระลึก และการให้บริการด้านร้านอาหารและเครื่องดื่ม

ผลการศึกษาพบว่า ข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยดึงดูดในการท่องเที่ยวทั้ง 35 ประเด็นเมื่อนำมาวิเคราะห์สกัดหาจำนวนองค์ประกอบ จะได้จำนวนองค์ประกอบทั้งสิ้น 6 องค์ประกอบซึ่งสามารถอธิบายความแปรปรวนร่วมของกลุ่มตัวอย่างได้ถึง 75.143% ผู้วิจัยได้ทำการตั้งชื่อให้แต่ละองค์ประกอบโดยพิจารณาตามความคล้ายคลึงของปัจจัยที่อยู่ในองค์ประกอบและตามโครงสร้างของทฤษฎีแรงจูงใจในการท่องเที่ยว ดังนี้ องค์ประกอบที่ 1 เป็นองค์ประกอบที่ประกอบด้วยปัจจัยดึงดูดการท่องเที่ยวด้านทรัพยากรการท่องเที่ยวและกิจกรรมการท่องเที่ยว องค์ประกอบที่ 2 เป็นองค์ประกอบที่ประกอบด้วยปัจจัยเกี่ยวกับสิ่งดึงดูดการท่องเที่ยวด้านการให้บริการสนับสนุนการท่องเที่ยวแก่นักท่องเที่ยว องค์ประกอบที่ 3 เป็นองค์ประกอบที่ประกอบด้วยปัจจัยเกี่ยวกับสิ่งดึงดูดการท่องเที่ยวด้านการคมนาคมขนส่งและการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว องค์ประกอบที่ 4 เป็นองค์ประกอบที่ประกอบด้วยปัจจัยเกี่ยวกับสิ่งดึงดูดการท่องเที่ยวด้านที่พักและการให้บริการด้านอาหาร องค์ประกอบที่ 5 เป็นองค์ประกอบที่ประกอบด้วยปัจจัยเกี่ยวกับสิ่งดึงดูดการท่องเที่ยวด้านความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและสารสนเทศ องค์ประกอบที่ 6 เป็นองค์ประกอบที่ประกอบด้วยปัจจัยเกี่ยวกับสิ่งดึงดูดการท่องเที่ยวด้านความมั่นคงทางการเมืองและปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจ จะเห็นได้ว่า องค์ประกอบที่ประกอบด้วยปัจจัยดึงดูดการท่องเที่ยวด้านทรัพยากรการท่องเที่ยวและกิจกรรมการท่องเที่ยวมีค่าน้ำหนักความสำคัญมากที่สุดต่อการดึงดูดให้นักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวยังแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศในจังหวัดเชียงราย มีค่า Eigenvalues เท่ากับ 6.635 หรือสามารถอธิบายความผันแปรทั้งหมดในตัวแปรเดิมได้เท่ากับ 18.957% ดังแสดงในตารางที่ 2 และค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach’s Alpha ของแต่ละองค์ประกอบมีค่าเท่ากับ 0.899, 0.952, 0.843, 0.898, 0.908 และ 0.903 ตามลำดับ ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.70 แสดงถึงความสอดคล้องภายในของข้อคำถามในแต่ละองค์ประกอบของปัจจัยดึงดูด

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

ผลการประเมินศักยภาพของแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศในจังหวัดเชียงรายพบว่า นักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างให้คะแนนศักยภาพด้านการให้บริการการท่องเที่ยวของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในแหล่งท่องเที่ยวมากที่สุด และนักท่องเที่ยวให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดการด้านที่พักและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ในการเดินทาง โดยเฉพาะในช่วงเทศกาลว่า ชุมชนที่อยู่ในพื้นที่ของแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศควรจะมีส่วนร่วมในการจัดการการท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติที่มีการสอดแทรกกิจกรรมเกี่ยวกับวิถีชีวิตความเป็นอยู่ เช่น การประกอบอาชีพ ผ่านกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศที่มีความหลากหลายและการเรียนรู้วิถีชีวิตชุมชนกับธรรมชาติด้วยการบริหารจัดการโฮมสเตย์โดยชุมชน เนื่องจากจะได้ลดปัญหาความไม่เพียงพอของที่พักในช่วงเทศกาลและความไม่สะดวกในการเดินทางเข้าออกจากแหล่งท่องเที่ยวไปยังที่พักที่อยู่ห่างออกไป

จากการวิเคราะห์หาองค์ประกอบด้านปัจจัยผลักดันและปัจจัยดึงดูดในการตัดสินใจเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวยังแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศในจังหวัดเชียงราย พบว่า ปัจจัยผลักดัน ประกอบด้วย องค์ประกอบด้านความต้องการพักผ่อนหย่อนใจ การหลีกหนีความวุ่นวายจากภาระงานประจำหรือสภาวะแวดล้อมเดิม องค์ประกอบที่เกี่ยวกับความต้องการสำรวจสิ่งแปลกใหม่ การเรียนรู้ ความตื่นเต้น องค์ประกอบที่เกี่ยวกับความต้องการกระชับความสัมพันธ์ในครอบครัว และองค์ประกอบที่เกี่ยวกับความต้องการท่องเที่ยวเพื่อการเข้าสังคมและการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล โดยปัจจัยที่เกี่ยวกับการพักผ่อนหย่อนใจ การหลีกหนีความวุ่นวายจากภาระงานประจำหรือสภาวะแวดล้อมเดิม เป็นปัจจัยแรงผลักดันที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจเดินทางมาท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวมากที่สุด รองลงมาคือปัจจัยที่เป็นแรงผลักดันด้านความต้องการในการสำรวจสิ่งแปลกใหม่ การเรียนรู้ ความตื่นเต้น

สำหรับปัจจัยดึงดูด สามารถสกัดได้ 6 องค์ประกอบ ได้แก่ องค์ประกอบด้านทรัพยากรการท่องเที่ยวและกิจกรรมการท่องเที่ยว องค์ประกอบด้านการให้บริการสนับสนุนการท่องเที่ยว องค์ประกอบด้านการคมนาคมขนส่งและการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว องค์ประกอบด้านที่พักและการให้บริการด้านอาหาร องค์ประกอบด้านความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและสารสนเทศ องค์ประกอบด้านความมั่นคงทางการเมืองและปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจ โดยองค์ประกอบด้านทรัพยากรการท่องเที่ยวและกิจกรรมการท่องเที่ยวมีค่าน้ำหนักความสำคัญมากที่สุดต่อการดึงดูดให้นักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวยังแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศในจังหวัดเชียงราย รองลงมาคือ องค์ประกอบด้านการให้บริการสนับสนุนการท่องเที่ยว องค์ประกอบด้านที่พักและการให้บริการด้านอาหาร องค์ประกอบด้านความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและสารสนเทศ และองค์ประกอบด้านความมั่นคงทางการเมืองและปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจ ตามลำดับ ดังนั้น หากจังหวัดเชียงรายต้องการดึงดูดนักท่องเที่ยวให้เข้ามาเยี่ยมเยือนแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศแล้วควรที่จะให้ความสำคัญกับการพัฒนาความสวยงามและความอุดมสมบูรณ์ของสถานที่ท่องเที่ยว การสร้างกิจกรรมการท่องเที่ยวที่หลากหลาย การเชื่อมโยงกับแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศในประเทศเพื่อนบ้าน และการผสมผสานกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศเข้ากับการท่องเที่ยวที่ส่งเสริมการเรียนรู้วิถีชีวิตและวัฒนธรรมที่เป็นเอกลักษณ์ท้องถิ่น อีกทั้งหน่วยงานรัฐบาลและเอกชนควรสร้างระบบและการให้บริการสนับสนุนการท่องเที่ยวข้ามแดนที่มีประสิทธิภาพ การเพิ่มขีดความสามารถและคุณภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่/พนักงาน และการให้บริการข้อมูลที่มีคุณภาพมีความทันสมัยและเป็นปัจจุบันซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนและการเดินทางการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว

ตารางที่ 1 การวิเคราะห์องค์ประกอบของปัจจัยผลักดันที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเดินทางมาท่องเที่ยวยังแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศในจังหวัดเชียงราย

ประเด็นแรงผลักดันในการท่องเที่ยว		ค่าเฉลี่ย	SD.	ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) ของปัจจัยผลักดันในแต่ละองค์ประกอบ								% ที่แต่ละองค์ประกอบสามารถอธิบายความผันแปรทั้งหมดในตัวแปรเดิมได้	
				ก่อนหมุนแกนปัจจัย				หลังหมุนแกนปัจจัย					
				C1	C2	C3	C4	C1	C2	C3	C4	ก่อนหมุนแกนปัจจัย	หลังหมุนแกนปัจจัย
องค์ประกอบที่ 1 การพักผ่อนหย่อนใจ การหลีกหนีความวุ่นวายจากภาระงานประจำหรือสภาวะแวดล้อมเดิม (C1)												42.255	26.798
1	หนึ่งในเหตุผลหลักของท่านในการเดินทางมาท่องเที่ยวยังแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศในจังหวัดเชียงราย คือ ท่านต้องการพักผ่อนหย่อนใจ ใช้ชีวิตใกล้ชิดธรรมชาติ ห่างไกลจากความวุ่นวายในสังคมเมือง	4.32	.598	.721	-.351		.287	.803		.270			
2	การเดินทางมาท่องเที่ยวยังแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศในจังหวัดเชียงราย ทำให้ท่านหลีกหนีจากความซ้ำซากจำเจในสภาพแวดล้อมเดิมๆที่ท่านอาศัยอยู่	4.23	.619	.734	-.301		.302	.846					
3	การมาท่องเที่ยวในครั้งนี้ทำให้ท่านสนุกสนานเพลิดเพลินในช่วงวันพักผ่อน	4.26	.573	.763	-.289			.767		.306			
4	การเดินทางมาท่องเที่ยวยังแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศในจังหวัดเชียงราย ทำให้ท่านหลีกหนีจากภาระหน้าที่ประจำที่แสนวุ่นวายชั่วขณะ	4.16	.662	.746				.687		.311			
7	ท่านเดินทางมาท่องเที่ยวยังแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศในจังหวัดเชียงรายในครั้งนี้เพื่อจะได้มีโอกาสท่องเที่ยวหรือทำกิจกรรมอื่นๆที่ท่านเห็นนักท่องเที่ยวผู้อื่นทำ	4.17	.635	.774		-.257		.707	.377				
8	ท่านเดินทางมายังแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศในจังหวัดเชียงราย เพราะต้องการศึกษาเกี่ยวกับความสมบูรณ์และความสวยงามของธรรมชาติ	4.25	.597	.695	-.204	-.362		.697	.387				
11	ท่านเดินทางมาท่องเที่ยวในครั้งนี้เพราะแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศในจังหวัดเชียงรายทำให้ท่านได้อยู่กับธรรมชาติที่สวยงาม	4.24	.580	.719		-.279		.577	.510				
องค์ประกอบที่ 2 การสำรวจความแปลกใหม่ การเรียนรู้ การแสวงหาความตื่นเต้นเร้าใจ (C2)												14.410	15.693
9	ท่านเดินทางมายังแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศในจังหวัดเชียงรายในครั้งนี้เพราะท่านอยากทำกิจกรรมสันทนาการหลายๆอย่างที่สนุกสนานและแปลกแตกต่าง	4.09	.670	.696	.208	-.224		.472	.548		.221		
10	ท่านมีความสนใจในการเดินทางมาท่องเที่ยวยังแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศในจังหวัดเชียงรายเพราะท่านอยากท่องเที่ยวในสถานที่แปลกใหม่	4.04	.826	.558	.428	-.211		.252	.631		.309		
12	ท่านเดินทางมาท่องเที่ยวในครั้งนี้เพราะท่านคิดว่า เป็นการเดินทางท่องเที่ยวที่ให้ประสบการณ์แก่ท่านไม่เหมือนกับการท่องเที่ยวอื่นๆที่ท่านเคยประสบ	3.88	.736	.478	.597		-.349		.750		.353		
13	ท่านเดินทางมาท่องเที่ยวในครั้งนี้เพราะท่านมีความมุ่งมั่น/ความตั้งใจที่จะมาเยี่ยมชมแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศในจังหวัดเชียงรายสักครั้งหนึ่งในชีวิต	4.02	.677	.591	.434		-.394		.786		.208		
องค์ประกอบที่ 3 ความสัมพันธ์ในครอบครัว (C3)												7.044	14.244
14	ท่านเดินทางมาท่องเที่ยวยังแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศในจังหวัดเชียงรายในครั้งนี้เพื่อจะได้ใช้เวลาเที่ยวกับครอบครัว/เพื่อน/คนรัก	4.18	.681	.705	-.261	.492	-.349	.298	.217	.890			
15	สถานที่ท่องเที่ยวเชิงนิเวศในจังหวัดเชียงรายเป็นสถานที่ที่ดีในการที่ครอบครัว (เพื่อน/คนรัก) จะได้รวมตัวกัน	4.16	.665	.713	-.268	.501	-.293	.327		.882			
16	การเดินทางมาท่องเที่ยวในครั้งนี้ เป็นโอกาสอันดีที่จะได้กระชับความสัมพันธ์ในครอบครัว/เพื่อน/คนรัก	4.31	.611	.729	-.260	.361		.532		.643			

ตารางที่ 1 การวิเคราะห์องค์ประกอบของปัจจัยผลักดันที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเดินทางมาท่องเที่ยวยังแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศในจังหวัดเชียงราย (ต่อ)

ประเด็นแรงผลักดันในการท่องเที่ยว		ค่าเฉลี่ย	SD.	ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) ของปัจจัยผลักดันในแต่ละองค์ประกอบ								% ที่แต่ละองค์ประกอบสามารถอธิบายความผันแปรทั้งหมดในตัวแปรเดิมได้	
				ก่อนหมุนแกนปัจจัย				หลังหมุนแกนปัจจัย					
				C1	C2	C3	C4	C1	C2	C3	C4	ก่อนหมุนแกนปัจจัย	หลังหมุนแกนปัจจัย
องค์ประกอบที่ 4 การเข้าสังคม ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (C4)												6.306	13.280
5	ท่านคิดว่า การเดินทางมาท่องเที่ยวในครั้งนี้เป็นรูปแบบหนึ่งของกิจกรรมที่มีผลต่อการเข้าสังคมของคุณ หรือไม่ทำให้คุณรู้สึกแปลกแยกจากกลุ่มสังคม	3.84	.747	.489	.547	.289	.329				.807		
6	ท่านเดินทางมาท่องเที่ยวในครั้งนี้เพราะจะได้มีเรื่องราวหรือประสบการณ์ที่เหมือนกับกลุ่มเพื่อน	3.77	.707	.369	.674	.201	.363				.848		
17	การเดินทางมาท่องเที่ยวของท่านในครั้งนี้เป็นโอกาสที่ทำให้ท่านได้พบปะผู้คนหรือเพื่อนใหม่ที่มีความชอบหรือความสนใจเดียวกัน	3.63	.877	.321	.582		.224		.237		.677		
Total Variance Explained													70.015

ที่มา: จากการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมทางสถิติ

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์องค์ประกอบของปัจจัยดึงดูดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเดินทางมาท่องเที่ยวยังแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศในจังหวัดเชียงราย

ประเด็นปัจจัยดึงดูดในการท่องเที่ยว		ค่าเฉลี่ย	SD.	ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) ของปัจจัยผลักดันในแต่ละองค์ประกอบ												% ที่แต่ละองค์ประกอบสามารถอธิบายความผันแปรทั้งหมดในตัวแปรเดิมได้	
				ก่อนหมุนแกนปัจจัย						หลังหมุนแกนปัจจัย							
				C1	C2	C3	C4	C5	C6	C1	C2	C3	C4	C5	C6	ก่อนหมุนแกนปัจจัย	หลังหมุนแกนปัจจัย
องค์ประกอบที่ 1 ด้านทรัพยากรการท่องเที่ยวและกิจกรรมการท่องเที่ยว (C1)																50.045	18.957
1	ความสวยงามของสถานที่ท่องเที่ยวในเชียงรายเป็นสิ่งที่ดึงดูดใจในการเดินทางท่องเที่ยว	4.37	.663	.661	-.532					.819	.272						
2	สภาพภูมิอากาศของเชียงรายเป็นสิ่งที่ดึงดูดใจในการเดินทางท่องเที่ยว	4.32	.699	.685	-.525					.844	.262						
3	ความหลากหลายของสถานที่ท่องเที่ยวในเชียงรายเป็นสิ่งดึงดูดใจในการเดินทางท่องเที่ยว	4.31	.674	.720	-.441	.234				.810	.261						
4	การมีกิจกรรมท่องเที่ยวที่หลากหลายเป็นสิ่งดึงดูดใจในการเดินทางท่องเที่ยว	4.24	.739	.703	-.378	.239				.746	.217				.231		
5	ความต้องการมีส่วนร่วม และเรียนรู้วัฒนธรรม วิถีชีวิต ตลอดจนทำกิจกรรมร่วมกับคนในชุมชนท้องถิ่น มีส่วนในการตัดสินใจในการเดินทางท่องเที่ยว	4.12	.774	.717		.256			-.246	.599		.231	.312		.359		
6	เอกลักษณ์และความมีคุณค่าทางประวัติศาสตร์ของแหล่งท่องเที่ยวเป็นสิ่งดึงดูดใจในการเดินทางท่องเที่ยว	4.21	.702	.750	-.284	.235				.684	.238		.268		.310		

ตารางที่ 2 (ต่อ) การวิเคราะห์องค์ประกอบของปัจจัยดึงดูดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเดินทางมาท่องเที่ยวยังแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศในจังหวัดเชียงราย

	ประเด็นปัจจัยดึงดูดในการท่องเที่ยว	ค่าเฉลี่ย	SD.	ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) ของปัจจัยผลักดันในแต่ละองค์ประกอบ												% ที่แต่ละองค์ประกอบสามารถอธิบายความผันแปรทั้งหมดในตัวแปรเดิมได้	
				ก่อนหมุนแกนปัจจัย						หลังหมุนแกนปัจจัย							
				C1	C2	C3	C4	C5	C6	C1	C2	C3	C4	C5	C6	ก่อนหมุนแกนปัจจัย	หลังหมุนแกนปัจจัย
องค์ประกอบที่ 1 ด้านทรัพยากรการท่องเที่ยวและกิจกรรมการท่องเที่ยว (C1) (ต่อ)																50.045	18.957
7	ความสมบูรณ์ของแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ และสภาพความสวยงามทางกายภาพเป็นสิ่งดึงดูดใจในการเดินทางท่องเที่ยว	4.27	.683	.693	-.388	.249				.750			.213		.286		
8	เชียงรายเป็นจังหวัดชายแดนที่อยู่เหนือสุดของประเทศไทย/มีที่ตั้งภูมิศาสตร์ที่เหมาะสมการเป็นศูนย์กลางเชื่อมโยงกับ GMS	4.24	.666	.663		.265			.342	.624	.269	.428					
9	การพัฒนาความเชื่อมโยงกับแหล่งท่องเที่ยวในประเทศเพื่อนบ้าน มีส่วนต่อการตัดสินใจในการเดินทางท่องเที่ยว	4.24	.655	.697		.295			.343	.623	.282	.504					
องค์ประกอบที่ 2 ด้านการให้บริการสนับสนุนการท่องเที่ยวแก่นักท่องเที่ยว (C2)																8.259	18.502
22	ระบบและการให้บริการสนับสนุนการท่องเที่ยวข้ามแดนที่มีประสิทธิภาพ เช่น การให้บริการออกบัตรผ่านแดนด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ การออก Single Visa ให้แก่นักท่องเที่ยวประเทศที่สาม และ Visa on Arrival	4.12	.671	.789						.429	.506		.392				
23	ความสามารถและคุณภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่/พนักงานเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความประทับใจในการเดินทางท่องเที่ยว	4.10	.669	.778		-.310				.359	.760						
24	การให้บริการข้อมูลที่มีคุณภาพ มีความทันสมัยและเป็นปัจจุบัน	4.08	.663	.790		-.385				.295	.810						
25	ความมีคุณภาพในบริการนำเที่ยวเป็นสิ่งดึงดูดใจในการเดินทางท่องเที่ยว	4.08	.665	.791		-.371				.289	.780		.212		.206		
26	จังหวัดเชียงรายมีศูนย์ช่วยเหลือและบริการนักท่องเที่ยวที่เพียงพอ	4.04	.691	.785		-.379	-.207			.243	.814						
27	เวบไซต์การท่องเที่ยวจังหวัดเชียงรายมีข้อมูลทางด้านการท่องเที่ยวที่ครบถ้วนสมบูรณ์ เป็นปัจจุบัน และมีส่วนช่วยในการวางแผนการท่องเที่ยว	4.01	.692	.777		-.356	-.208			.202	.782	.224			.204		
28	จังหวัดเชียงรายมีการให้บริการทางการเงินระหว่างประเทศที่มีประสิทธิภาพ	4.06	.660	.765		-.332					.751	.294			.211		
องค์ประกอบที่ 3 ด้านการคมนาคมขนส่งและการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว (C3)																5.951	12.204
10	จังหวัดเชียงรายมีระบบขนส่งที่ทันสมัย สะดวก รวดเร็วและมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการเดินทางที่เพียงพอต่อความต้องการ	4.06	.737	.709		.224		.252	.234	.414	.311	.613					
11	การที่จังหวัดเชียงรายเป็นจังหวัดชายแดนที่มีความได้เปรียบจากระบบคมนาคมขนส่งเครือข่าย Logistic เชื่อมโยงกับประเทศเพื่อนบ้าน ทั้งทางบก ทางน้ำ และทางอากาศ เป็นสิ่งที่ดึงดูดใจในการเดินทางท่องเที่ยว	3.94	.756	.683	.324	.321		.214		.271		.733	.239				

ตารางที่ 2 (ต่อ) การวิเคราะห์องค์ประกอบของปัจจัยดึงดูดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเดินทางมาท่องเที่ยวยังแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศในจังหวัดเชียงราย

ประเด็นปัจจัยดึงดูดในการท่องเที่ยว		ค่าเฉลี่ย	SD.	ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) ของปัจจัยผลักดันในแต่ละองค์ประกอบ												% ที่แต่ละองค์ประกอบสามารถอธิบายความผันแปรทั้งหมดในตัวแปรเดิมได้	
				ก่อนหมุนแกนปัจจัย						หลังหมุนแกนปัจจัย							
				C1	C2	C3	C4	C5	C6	C1	C2	C3	C4	C5	C6	ก่อนหมุนแกนปัจจัย	หลังหมุนแกนปัจจัย
12	ความหลากหลายของระบบขนส่ง เช่น ท่าอากาศยาน สถานีรถโดยสาร สถานีรถไฟ เป็นสิ่งดึงดูดใจในการเดินทางท่องเที่ยว	3.82	.718	.583	.518	.322		.233				.793	.260				
13	ระบบสาธารณูปโภคที่ได้มาตรฐาน เช่น ระบบน้ำประปา ระบบ ไฟฟ้า เป็นสิ่งสำคัญในการเดินทางท่องเที่ยว	3.81	.653	.506	.562	.282		.214				.769	.293				
14	เทคโนโลยีที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารในจังหวัดเชียงรายมีความทันสมัยและสามารถเข้าถึงได้ง่าย	3.88	.690	.616	.460	.254						.684	.369		.243		
องค์ประกอบที่ 4 ด้านที่พักและการให้บริการด้านอาหาร (C4)																4.274	11.000
15	ความมีมาตรฐานของสถานที่พักเป็นสิ่งดึงดูดใจในการเดินทางท่องเที่ยว	3.95	.723	.737	.262			-.300		.257	.259	.365	.673				
16	ความหลากหลายของระดับของสถานที่พักและราคา	3.95	.629	.685	.287			-.425			.241	.287	.759				
17	การให้บริการที่มีประสิทธิภาพของบุคลากรในธุรกิจด้านสถานที่พักเป็นสิ่งดึงดูดใจในการเดินทางท่องเที่ยว	3.92	.673	.697	.298			-.364			.201	.291	.732				
18	ราคาค่าสถานที่พักในจังหวัดเชียงรายเป็นราคาที่คุ้มค่าและเหมาะสม	3.96	.642	.720	.264			-.366		.206	.265	.261	.726				
19	ร้านอาหารและเครื่องดื่มในแหล่งท่องเที่ยวมีสิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน	4.07	.674	.784				-.275		.360	.506		.528				
20	ความมีมาตรฐานทางสุขอนามัย สะอาด ถูกสุขลักษณะ และมีสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่ดีของร้านจำหน่ายอาหารและเครื่องดื่ม	3.97	.733	.758						.284	.432	.287	.469				
21	ร้านอาหาร ภัตตาคาร และสถานที่จำหน่ายอาหารประเภทอื่นๆ ในแหล่งท่องเที่ยวและบริเวณใกล้เคียงที่เพียงพอต่อการรองรับการขยายตัวของการท่องเที่ยว	4.17	.696	.708						.434	.293		.536				
องค์ประกอบที่ 5 ด้านความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและสารสนเทศ (C5)																3.678	8.270
29	การโฆษณาประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวผ่านสื่อออนไลน์และสื่อออฟไลน์มีผลต่อการตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยว	3.89	.677	.568	.264	-.228	.581						.223	.827			
30	ความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศในการติดต่อสื่อสารอย่างครอบคลุมในพื้นที่ และเทคโนโลยีที่จำเป็นและเพียงพอต่อการสนับสนุนข้อมูลการท่องเที่ยว	3.85	.703	.574	.332	-.300	.600				.231			.871			
31	มีข้อมูลเกี่ยวกับแพ็คเกจท่องเที่ยวเชื่อมโยงกับแหล่งท่องเที่ยวประเทศเพื่อนบ้านของจังหวัดเชียงรายทั้งสื่อออนไลน์และสื่อออฟไลน์ ทั้งก่อนการเดินทางและระหว่างที่เดินทางท่องเที่ยว	3.90	.675	.559	.354	-.280	.543				.221			.824			

ตารางที่ 2 (ต่อ) การวิเคราะห์องค์ประกอบของปัจจัยดึงดูดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเดินทางมาท่องเที่ยวยังแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศในจังหวัดเชียงราย

ประเด็นปัจจัยดึงดูดในการท่องเที่ยว		ค่าเฉลี่ย	SD.	ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) ของปัจจัยผลักดันในแต่ละองค์ประกอบ												% ที่แต่ละองค์ประกอบสามารถอธิบายความผันแปรทั้งหมดในตัวแปรเดิมได้	
				ก่อนหมุนแกนปัจจัย						หลังหมุนแกนปัจจัย							
				C1	C2	C3	C4	C5	C6	C1	C2	C3	C4	C5	C6	ก่อนหมุนแกนปัจจัย	หลังหมุนแกนปัจจัย
องค์ประกอบที่ 6 ด้านความมั่นคงทางการเมืองและปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจ (C6)																2.936	6.211
32	จังหวัดเชียงรายมีการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจอย่างมาก โดยเฉพาะมูลค่าการเจริญเติบโตของเศรษฐกิจการค้าชายแดนที่มีด่านถาวร 4 ด่านใน 3 อำเภอ ทำให้จังหวัดเชียงรายมีความสำคัญและมีบทบาททางเศรษฐกิจของภาคเหนือตอนบนของไทย เป็นปัจจัยประการหนึ่งที่มีผลต่อการเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวจังหวัดนี้	4.27	.633	.726					-.358	.380	.448				.581		
33	ความปลอดภัยในการเดินทางท่องเที่ยวภายในจังหวัดและเดินทางท่องเที่ยวเชื่อมโยงไปยังแหล่งท่องเที่ยวในประเทศเพื่อนบ้าน	4.11	.718	.723				.234	-.292	.255	.370	.319		.244	.546		
34	ความมั่นคงทางด้านการเมืองท้องถิ่น และการรักษาความสงบเรียบร้อยตามชายแดนติดต่อประเทศเพื่อนบ้าน	4.19	.678	.752				.275	-.342	.256	.405	.308		.260	.619		
35	ความคุ้มค่าเงิน	4.23	.672	.775				.236	-.286	.308	.443	.286		.229	.557		
Total Variance Explained																	75.143

ที่มา: จากการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมทางสถิติ

บรรณานุกรม

กลุ่มงานข้อมูลสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานจังหวัดเชียงราย. (2559). *ข้อมูลการค้าชายแดน.* ระบบฐานข้อมูลสารสนเทศ. สืบค้น 16 เมษายน 2559, จาก http://www.chiangrai.net/dashboard14/

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2545). *เอกสารการประชุมเชิงปฏิบัติการด้านการท่องเที่ยวเชิงนิเวศภายใต้โครงการส่งเสริมและพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ 2545.วันที่ 7-9 มีนาคม พ.ศ. 2545 ณ ศูนย์ประชุมแห่งชาติสิริกิติ์.* กรุงเทพมหานคร : กองอนุรักษ์การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.

ฉลองศรี พิมลสมพงษ์. (2550). *การวางแผนและพัฒนาตลาดการท่องเที่ยว* (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ธนวัต คองประเสริฐ, สมชนก ภาสกรจรัส และพันธุมดี เกตะวันดี. (2557). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประเภทนักท่องเที่ยวญี่ปุ่นในจังหวัดเชียงใหม่. *วารสารวิทยาการจัดการ, 31*(2), 1-33.

ศิริเพ็ญ เยี่ยมจรรยา และกวิน วงค์ฤดี. (2557). *ปัจจัยแรงผลักและแรงดึงต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวในประเทศไทยของนักท่องเที่ยวชาวไทย* (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.

แสงเดือน รตินธร. (2555). ปัจจัยผลักดันและปัจจัยดึงดูดที่มีผลต่อนักท่องเที่ยวชาวจีนในการตัดสินใจเลือกมาท่องเที่ยวในประเทศไทย. *วารสารวิชาการสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย, 18*(2), 84-104.

แสงหล้า ชัยมงคล. (2554). *การใช้ Factor Analysis ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป.* โครงการ Research Zone (2011): Phase 52. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ.

ศูนย์บริการให้ข้อมูลท่องเที่ยวจังหวัดเชียงราย (2559). แหล่งท่องเที่ยวเชียงราย. สืบค้น 1 มิถุนายน 2559, จาก http://www.tourismchiangrai.com/

อัจฉราพร แปลงมาลย์. (2556). *จุดหมายปลายทางการท่องเที่ยวในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้และแรงจูงใจในการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวยุโรป* (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร.

อัศวิน แสงพิกุล. (2552). *การวิเคราะห์และเปรียบเทียบแรงจูงใจในการเดินทางและพฤติกรรมนักท่องเที่ยวนานาชาติที่เดินทางมาประเทศไทย.* กรุงเทพมหานคร: คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.

Beard, J.G. & Ragheb, M.G. (1983). Measuring Leisure Motivation. *Journal of Leisure Research, 15*(3), 219-228.

Correia, A., & Pimpao, A. (2008). Decision-making Processes of Portuguese Tourist Travelling to South America and Africa. *International Journal of Culture Tourism and Hospitality Research, 2*(4), 245-357.

Correia, A., & Valle, P. O. (2007). Why People Travel to Exotic Places. *International Journal of Culture, Tourism and Hospitality Research, 1*(1), 45-58.

Crompton, J. L. (1979). Motivation for Pleasure Vacation. *Annals of Tourism Research, 6*(4), 408-424.

Crouch, G.I., Perdue, R.R., Timmermans, H.J.P. & Uysal, M. (2004). Building Foundations for Understanding the Consumer Psychology of Tourism, Hospitality and Leisure In G.I. Crouch, R.R. Perdue, H.J.P. Timmermans (Ed.). *Consumer Psychology of Tourism, Hospitality and Leisure, 3, 1-10.* CABI Publishing.

Dann, G. (1981). Tourist Motivation: *An Appraisal. Annals of Tourism Research, 8*(2), 187–194.

Fodness, D. (1994). Measuring Tourist Motivation. *Annals of Tourism Research, 21*(3), 555-581.

Gunn, C.A. (1988). Vacation scape: *Designing tourist regions.* 2nd Edition. Van Nostrand Reinhold, New York

Iso-Ahola, S. E. (1982). Towards a Social Psychology Theory of Tourism Motivation. *Annals of Tourism Research, 9*(2), 256-262.

Lue, C.-C., Crompton, J. L., & Stewart, W. P. (1996). Evidence of Cumulative Attraction in Multidestination Recreational Trip Decisions. *Journal of Travel Research, 35*(1), 41–49.

Mill, R. C., & Morrison, A. M. (1985). *The Tourism System: An Introductory.* Engelwood Cliffs, N.J.: Prentice Hall.

Mohammad, B. A. M. A. & Som, A. P. M. (2010). An analysis of push and pull travel Motivation of Foreign Tourists to Jordan. *International Journal of Business and Management, 5*(12), 41-50.

Moscardo, G. M., & P. L. Pearce. (1986). Historical Theme Parks: An Australian Experience in Authenticity. *Annals of Tourism Research, 13*(3), 467-479.

Moscardo, G., Morrison, A.M.; Pearce P.L.; Lang C.-T. & O'Leary J.T. (1996). Understanding Vacation Destination Choice Through Travel Motivation and Activities. *Journal of Vacation Marketing, 2*(2),109-122.

Nunnally, J.C. (1978). *Psychometric Theory.* New York: McGraw- Hill.

Pearce, P. L. (1988). *The Ulysses Factor: Evaluating Visitors in Tourist Settings.* New York: Springer Verlag.

Pearce, P. L. (1991). *Analyzing Tourist Attractions. Journal of Tourism Studies, 2*(1), 46-52.

Pearce, P. L. (1993). Fundamentals of Tourist Motivation. In *Tourism Research: Critiques and Challenges,* D. Pearce, R. Butler, eds., 113-134. London: Routledge

Pearce, P. L., &Caltabiano, M. L. (1983). Inferring Travel Motivation from Travelers' Experiences. *Journal of Travel Research, 22*(2), 16-20.

Plog, S. (1972). *Why Destination Areas Rise and Fall in Popularity.* Paper Presented at the Travel Research Association Southern California Chapter, Los Angeles.

Plog, S. (1974). Why Destination Areas Rise and Fall in Popularity. *The Cornell Hotel and Restaurant Administrative Quarterly, 14*(4), 55-58.

Plog, S. (1991). *Leisure Travel: Making it a Growth Market..Again!.* New York: John Wiley and Sons, Inc.

Um, S. & Crompton, J.L. (1990). Attitude Determinants in Tourism Destination Choice. *Annals of Tourism Research, 17*(3), 432-448.

Veal, A. J. (1997). *Research Methods for Leisure and Tourism: A Practical Guide* (2nd Edition). London: Financial Times-Prentice Hall.

Wahab, S.E. (1975). *Tourism Management.* London: Tourism International Press.

World Tourism Organization (UNWTO). (2002). *Sustainable Development of Tourism.* Retrieved January 2, 2016, from http://sdt.unwto.org/content/ecotourism-and-protected-areas

Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis* (3rd Edition). New York: Harper and Row Publication.

พฤติกรรมการออมต่ำ ความไม่คงเส้นคงวาของการวางแผนข้ามเวลา และความรู้ทางการเงิน

UNDER-SAVING BEHAVIOR, TIME INCONSISTENCY AND FINANCIAL LITERACY

อนุวัฒน์ ชลไพศาล*
Anuwat Cholpaisal*

* ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์
* Assistant Profressor, Faculty of Economics, Dhurakij Pundit University
* Email: anuwat.cho@dpu.ac.th

บทคัดย่อ

อัตราการออมโดยทั่วไปมีความแตกต่างกันตามรายได้ อายุ และระดับการศึกษา บทความนี้เสนอผลการศึกษาเชิงประจักษ์ต่อพฤติกรรมการออมต่ำในหมู่นักศึกษา โดยใช้ข้อมูลจากนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ สมมติฐานที่ทดสอบคือ ระดับการออมของนักศึกษาจะเพิ่มสูงขึ้นหากนักศึกษาเป็นผู้ตัดสินใจที่มีความคงเส้นคงวาในการวางแผนข้ามเวลา และมีความรู้ด้านการเงินเพียงพอ ผลการศึกษาในเบื้องต้นสอดคล้องกับคำพยากรณ์ของแบบจำลองซึ่งแสดงให้เห็นว่า แนวคิดของเศรษฐศาสตร์เชิงพฤติกรรมสามารถทำความเข้าใจพฤติกรรมการออมต่ำได้

คำสำคัญ: พฤติกรรมการออมต่ำ ความไม่คงเส้นคงวาของการวางแผนข้ามเวลา ความรู้ทางการเงิน

Abstract

There is significant variation in savings within income, age, and educational categories. Using a sample of Dhurakij Pundit University students, this paper presents an empirical evidence on factors that influence the saving choice of the students. The hypothesis is that if students are time-consistent and financial literate, the saving rate will increase. The results are in accordance with the prediction of the model, that is, behavioral economics which explains that the differences in the savings rates are caused by the differences in time-consistence and financial literacy behaviors, can be used to comprehend the under-saving behavior.

Keywords: Under-Saving Behavior, Time Inconsistency, Financial Literacy

บทนำ

พฤติกรรมการออมต่ำ (under-saving behavior) เป็นปรากฏการณ์ร่วมกันในสังคมเศรษฐกิจปัจจุบัน การสำรวจโดยศูนย์ศึกษาปัญหาการเกษียณอายุในสหรัฐอเมริกาพบว่า สัดส่วนของแรงงานที่มีความเสี่ยงในการมีเงินออมไม่เพียงพอในการดำรงชีพหลังเกษียณมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นจาก 31 เปอร์เซนต์ในปี 2526 เป็น 53 เปอร์เซนต์ในปี 2557 (Crawford & O'Dea, 2015) ในกรณีประเทศไทย การคำนวณอัตราการออมจากข้อมูลรายได้ประชาชาติพบว่า อัตราการออมของครัวเรือนไทยมีความผันผวนแต่มีแนวโน้มลดลงตลอดช่วงปี 2535 ถึง 2557

ในสถานการณ์ที่อายุเฉลี่ยของประชากรเพิ่มขึ้นเนื่องจากความก้าวหน้าด้านการแพทย์ ร่วมกับการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากรที่ทำให้สัดส่วนของกลุ่มผู้สูงอายุมีแนวโน้มสูงขึ้นในอนาคต พฤติกรรมการออมต่ำกว่าระดับที่เหมาะสมของประชากรวัยทำงานสามารถนำไปสู่ปัญหาต่อเนื่องในอนาคตหลายปัญหา เช่น จะมีกลุ่มคนจำนวนมากไม่สามารถใช้เงินออมส่วนตนในดำรงชีพได้ ปัญหาด้านภาระค่าใช้จ่ายด้านบริการสาธารณสุข การพึ่งพิงสวัสดิการและความช่วยเหลือจากภาครัฐ ข้อจำกัดด้านงบประมาณและภาระผูกพันทางด้านการคลัง เป็นต้น ปัจจุบัน รัฐบาลตระหนักถึงปัญหาและมีนโยบายเพื่อบรรเทาปัญหาต่อเนื่องจากพฤติกรรมการออมต่ำในบางส่วน อาทิ นโยบายเบี้ยยังชีพ การจัดตั้งกองทุนประกันสังคม กองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ การจูงใจให้คนตัดสินใจออมเพิ่มขึ้นด้วยสิทธิประโยชน์ทางภาษีผ่านกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ หรือกรมธรรม์ประกันชีวิต รวมถึงการจัดตั้งกองทุนการออมแห่งชาติ เป็นต้น ประสิทธิผลของนโยบายข้างต้นจะประสบความสำเร็จมากน้อยเพียงใดขึ้นกับการพยายามทำความเข้าใจปัจจัยกำหนดพฤติกรรมการออมในระดับบุคคลเป็นสำคัญ

คำถามว่า เราควรมีเงินออมมากเท่าใดจึงเพียงพอในการดำรงชีพเกี่ยวพันกับประเด็นด้านเศรษฐศาสตร์ จิตวิทยา และสุขภาพ ประเด็นด้านเศรษฐศาสตร์ที่น่าตั้งข้อสังเกตคือ เหตุใดการออมต่ำซึ่งเป็นพฤติกรรมไม่เหมาะสมเนื่องจากจะสร้างต้นทุนที่ไม่ควรเกิดขึ้นในช่วงท้ายของชีวิตจึงเกิดขึ้นได้กับกลุ่มผู้ตัดสินใจจำนวนมากที่นักเศรษฐศาสตร์เชื่อว่าเป็นผู้มีเหตุผลในการจัดสรรทรัพยากร บทความนี้ต้องการนำเสนอแง่มุมต่างๆ ในการอธิบายพฤติกรรมการออมต่ำกว่าระดับเหมาะสมผ่านกรอบแนวคิดร่วมสมัยของวิชาเศรษฐศาสตร์ รวมถึงเสนอผลการศึกษาเชิงประจักษ์เบื้องต้น

แนวคิดและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

นักเศรษฐศาสตร์มักสมมุติให้คนทั่วไปมีวิธีคิดในการแก้ปัญหาต่างๆ ในชีวิตแบบที่ทฤษฎีเศรษฐศาสตร์เสนอ การหาระดับการออมที่เหมาะสม (optimum saving) เป็นตัวอย่างที่ดีในความข้อนี้

ในการหาระดับการออมที่เหมาะสมนักเศรษฐศาสตร์เสนอทฤษฎีวงจรชีวิต (life cycle theory of saving) เป็นกรอบแนวคิด โดยสมมุติให้ผู้ตัดสินใจเลือกระดับการบริโภคและการออมที่เหมาะสมทุกๆ ช่วงเวลาภายใต้ข้อจำกัดด้านงบประมาณเพื่อทำให้อรรถประโยชน์ตลอดชั่วชีวิตมีค่าสูงสุด ซึ่งพฤติกรรมการออมในข้อเท็จจริงอาจแตกต่างจากระดับการออมที่เหมาะสมด้วยเหตุผล 2 ประการ

หนึ่ง แม้แต่ในหมู่นักเศรษฐศาสตร์ด้วยกันเอง การแก้ปัญหา optimization ลักษณะนี้เป็นปัญหาที่ยากและใช้เวลาในการหาคำตอบ จึงไม่น่าแปลกใจที่พฤติกรรมการออมในข้อเท็จจริงจะแตกต่างจากระดับการออมที่เหมาะสม และสอง แม้ว่าผู้ตัดสินใจจะรู้ระดับการออมที่เหมาะสมของตน ก็ยังมีปัจจัยด้านพฤติกรรมอื่นๆ ที่เป็นอุปสรรคในการรักษาระดับการออมที่เหมาะสมดังกล่าว

แนวคิดของวิชาเศรษฐศาสตร์ร่วมสมัย และงานวิจัยในเชิงประจักษ์ (Liabson, 1997; O'Donoghue & Rabin, 2001; Thaler & Benartzi, 2004; Skinner, 2007; Lusadi & Mitchell, 2014; Goda et.al. 2015) เสนอว่า ยังมีปัจจัยในการอธิบายพฤติกรรมการออมต่ำที่ถูกละเลยจากงานศึกษาในอดีตอย่างน้อย 2 ประการคือ หนึ่ง ความไม่คงเส้นคงวาของการวางแผนข้ามเวลา (time inconsistency) และสอง ความรู้ทางการเงิน (financial literacy)

ความไม่คงเส้นคงวาของการวางแผนข้ามเวลามีบทบาทในการอธิบายพฤติกรรมการออมต่ำ เนื่องจาก ธรรมชาติของปัญหาการออมมีลักษณะของการได้อย่างเสียอย่าง (trade-off) ระหว่างประโยชน์ที่ได้รับจากการบริโภคซึ่งเกิดขึ้นเลยในปัจจุบัน กับประโยชน์ที่ได้รับจากการออมที่จะเกิดขึ้นในอนาคต กรอบแนวคิดนี้และผลจากการทดลองพบว่า ผู้ตัดสินใจโดยทั่วไปไม่ได้มีเหตุผลอย่างสมบูรณ์เมื่อเผชิญปัญหาการจัดสรรสินทรัพย์ข้ามเวลา แต่มีอคติเอนเอียงแก่ประโยชน์ที่เกิดขึ้นเลยในปัจจุบัน (present-biased preferences) โดยผู้ตัดสินใจจะผัดผ่อนพฤติกรรมการออมที่เหมาะสมไปในอนาคตในทุกๆ ช่วงเวลา อันทำให้แม้ว่าผู้ตัดสินใจจะรู้ระดับการออมที่เหมาะสม แต่ก็ไม่สามารถนำระดับการออมที่เหมาะสมดังกล่าวไปปฏิบัติได้ยกตัวอย่างเช่น ผู้ตัดสินใจมักตั้งปณิธานตอนปลายปีว่า ปีหน้าจะออมให้ได้ 20 เปอร์เซนต์ของรายได้ในทุกเดือน ซึ่งในข้อเท็จจริงผู้ตัดสินใจอาจปฏิบัติตามแผนได้ในช่วง 1 – 2 เดือนแรก แล้วกับมาเขียนแผนเดิมใหม่ช่วงปลายปีอีกครั้ง เป็นต้น ตัวอย่างอื่นๆ ของความไม่คงเส้นคงวาในการวางแผนข้ามเวลาซึ่งทำให้การจัดสรรสินทรัพย์ผิดพลาด อาทิ การกระจายความเสี่ยงในตระกร้าการลงทุนไม่เหมาะสม การถือครองสินทรัพย์ความเสี่ยงต่ำมากเกินไปในช่วงต้นชีวิตการทำงาน การประเมินรายได้และผลตอบแทนจากสินทรัพย์ผิดพลาด (over-confidence) และปัญหาการควบคุมตนเองในการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต เป็นต้น

แบบจำลองการวางแผนข้ามเวลาสมมุติให้ผู้ตัดสินใจเลือกเวกเตอร์ของการบริโภค $\mathbf{c}\in R^{T\text{-}t+1}$ เพื่อทำให้อรรถประโยชน์ตลอดชั่วชีวิตมีค่าสูงสุด โดยฟังก์ชั่นอรรถประโยชน์แสดงในรูป

$$U_{i,t}(\mathbf{c})=\mathrm{u}_{\mathrm{i}}(c_t)+\beta_i\sum_{\tau=t+1}^{T}\delta_i^{\tau\text{-}t}\,\mathrm{u}_{\mathrm{i}}(\mathbf{c}_{\tau})$$

โดยที่ T คือ ช่วงเวลาท้ายสุดของชีวิต t คือ ช่วงเวลาปัจจุบัน δ_i คือตัวแปรคิดลดแก่อรรถประโยชน์ที่เกิดขึ้นในอนาคตระยะยาว (long term discount factor) β_i คือตัวแปรคิดลดในอนาคตระยะสั้น ส่วน 1- β_i คือระดับการเอนเอียงแก่ประโยชน์ที่เกิดในปัจจุบันของผู้ตัดสินใจ

คำพยากรณ์ของแนวคิดคือ ระดับการเอนเอียงแก่ประโยชน์ที่เกิดในปัจจุบันที่ลดลง (β_i เพิ่มขึ้น) จะมีผลเพิ่มระดับการออม นอกจากนี้ แนวคิดยังมีการจัดแบ่งประเภทของผู้ตัดสินใจเป็น 2 ประเภทคือ naïve และ sophisticated โดยความแตกต่างคือ ผู้ตัดสินใจลักษณะ sophisticated ตระหนักดีถึงระดับการเอนเอียงแก่ประโยชน์ที่เกิดในปัจจุบัน และพยายามแก้ปัญหาโดยใช้ commitment devices ในการบรรเทาปัญหา เช่น การปฏิเสธการใช้เครดิตการ์ด หรือการสมัครเข้าร่วมโครงการในลักษณะการออมภาคบังคับ เป็นต้น อย่างไรก็ตาม ข้อท้าทายของการนำกรอบแนวคิดนี้ไปทดสอบกับข้อมูลในเชิงประจักษ์คือผู้ศึกษาจะมีวิธีวัดได้อย่างไรว่า ผู้ตัดสินใจแต่ละคนมีระดับการเอนเอียงแก่ประโยชน์ที่เกิดในปัจจุบันมากน้อยแค่ไหน

บทความนี้ประยุกต์ใช้วิธี time-staircase procedure ที่เสนอโดย Goda et. al. (2015) โดยให้ข้อมูลตอบคำถาม 3 ข้อดังนี้

1. ท่านยินดีจะรับเงิน 100 บาทในวันนี้ หรือ [X] บาทใน 12 เดือนข้างหน้า
2. ท่านยินดีจะรับเงิน 120 บาทใน 12 เดือนข้างหน้า หรือ [Y] บาทใน 24 เดือนข้างหน้า
3. สมมุติว่าใน 12 เดือนต่อจากนี้ ท่านได้รับข้อเสนอที่จะได้รับเงินในวันดังกล่าว (12 เดือนต่อจากวันนี้) หรืออีก 12 เดือนต่อจากวันดังกล่าว (24 เดือนต่อจากวันนี้) ท่านคิดว่า ท่านยินดีจะรับเงิน 110 บาทในวันดังกล่าว หรือ [Z] บาทใน 12 เดือนถัดจากวันดังกล่าว

คำตอบของคำถามถามข้างต้นสามารถนำมาคำนวณต่อเพื่อวัดว่า ผู้ตอบคำถามคนแต่ละคนมีตัวแปรคิดลดแก่อรรถประโยชน์ที่เกิดขึ้นในอนาคต (δ_i=120/Y_i) ระดับการเอนเอียงแก่ประโยชน์ที่เกิดในปัจจุบัน (β_i=100/$\delta_i X_i$) มากน้อยแค่ไหน และถูกจัดเป็นประเภท sophisticated (หาก $\beta_i \geq$110/$\delta_i Z_i$) หรือไม่

ส่วนความรู้ทางการเงินมีบทบาทในการอธิบายพฤติกรรมการออม ต่ำเนื่องจากธรรมชาติของปัญหาการออมมีลักษณะของการตัดสินใจด้านการเงิน คำพยากรณ์ของแนวคิดคือ ความรู้ทางการเงินที่เพิ่มขึ้นสามารถบรรเทาปัญหาพฤติกรรมการออมต่ำได้

ปัจจุบัน ประเทศกำลังพัฒนาหลายประเทศให้ความสำคัญกับแนวโน้มของภาวะหนี้สินภาคครัวเรือนที่เพิ่มสูงขึ้น ซึ่งทำให้ประเทศเหล่านั้นให้การสนับสนุนโครงการที่ส่งเสริมทักษะทางการเงินต่อสาธารณชน โดยในบางประเทศได้จัดทำยุทธศาสตร์แห่งชาติเพื่อการพัฒนาความรู้ทางการเงินในระดับประเทศโดยเฉพาะ

ตามนิยามขององค์กรเพื่อความร่วมมือทางเศรษฐกิจและการพัฒนา (OECD, 2015) ความรู้ทางการเงินหมายถึง "ความรู้และความเข้าใจแนวความคิดที่เกี่ยวกับการเงิน ความเสี่ยงทางการเงิน รวมถึงทักษะ แรงจูงใจ และความเชื่อมั่นที่จะใช้ความรู้และความเข้าใจดังกล่าวในการตัดสินใจที่มีประสิทธิภาพ ในหลากหลายบริบททางการเงิน เพื่อปรับปรุงความอยู่ดีมีสุขทางการเงินของตนเองและสังคม และช่วยให้สามารถมีส่วนร่วมที่ดีในชีวิตทางเศรษฐกิจ" แน่นอนว่า จากนิยามนี้การขาดความรู้ทางการเงินที่เพียงพอ สามารถนำไปสู่พฤติกรรมการออมต่ำได้ ปัจจุบัน ผู้สนใจสามารถวัดความรู้ทางการเงินของตนเองผ่านบททดสอบทางการเงินที่หลากหลายโดย บททดสอบที่เป็นที่ยอมรับทั่วไปเป็นการประเมินความรู้ทางการเงิน 3 ด้านคือ หนึ่ง ความรู้ด้านการเงิน (financial knowledge) เช่น การเปรียบเทียบมูลค่าปัจจุบันของเงิน การคำนวณดอกเบี้ยทบต้น นโยบายของรัฐที่สำคัญทางการเงิน สอง พฤติกรรมด้านการเงิน (financial behavior) พฤติกรรมด้านการบริโภค การออม การลงทุน การใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต และพฤติกรรมการชำระหนี้ และ สาม ทัศนคติด้านการเงิน (financial attitude) ทัศนคติและการตอบสนองต่อความเสี่ยง เป็นต้น โดยผลสำรวจความรู้ทางการเงินระดับประเทศของไทยที่จัดทำโดยธนาคารแห่งประเทศไทยร่วมกับสำนักงานสถิติแห่งชาติในปี 2556 พบว่า คนไทยยังมีความรู้ทางการเงินอยู่ในระดับต่ำโดยเปรียบเทียบระหว่างประเทศโดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านความรู้ด้านการเงิน

นอกจากนี้ ผลจากการสำรวจยังพบว่า มีกลุ่มประชากร 3 กลุ่มที่มีความรู้ทางการเงินอยู่ในระดับต่ำ ได้แก่ กลุ่มนักเรียนนักศึกษา กลุ่มแรงงานที่มีรายได้น้อยนอกภาคเกษตร และกลุ่มเกษตรกร

บทความนี้ให้ความสนใจบทบาทของความรู้ทางการเงินต่อพฤติกรรมการออมในกลุ่มนักเรียนนักศึกษา ซึ่งส่วนหนึ่งประสบปัญหาทางการเงินเนื่องจากขาดความรู้และประสบการณ์ด้านการเงิน ประกอบกับวัฒนธรรมการบริโภคที่เปลี่ยนแปลง การส่งเสริมพฤติกรรมบริโภคนิยม ปัญหาที่แสดงออกอาทิ การนำเงินกู้ยืมทางการศึกษามาใช้ซื้อสินค้าฟุ่มเฟือยจนไม่สามารถชำระเงินกู้ยืมดังกล่าวได้ เป็นต้น

วิธีการศึกษา

บทความนี้ทดสอบว่า ความไม่คงเส้นคงวาของการวางแผนข้ามเวลา และความรู้ทางด้านการเงินมีบทบาทในการอธิบายพฤติกรรมการออมต่ำในกลุ่มนักศึกษาหรือไม่ มากน้อยเพียงใด โดยเก็บข้อมูลด้วยการสุ่มแบบสะดวก (convenience sampling) จากกลุ่มตัวอย่างนักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะการบัญชี และคณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ จำนวน 208 คน
บทความประยุกต์รูปแบบสมการจาก Goda et. al. (2015) ในการประมาณการ

$$Saving_i = \beta_0 ln(Beta_i) + \beta_1 ln(Delta_i) + \beta_2 Sophis + \beta_3 (Sophis * ln(Beta_i)) + \beta_4 Fin\ Lit + \boldsymbol{\beta}\ \boldsymbol{Control} + \varepsilon$$

โดยที่ ตัวแปรต้น $Saving_i$ แสดงปริมาณเงินออมของตัวอย่าง

$ln(Beta_i)$ แสดงค่า logarithm ของการลดระดับการเอนเอียงแก่ประโยชน์ที่เกิดในปัจจุบัน

$ln(Delta_i)$ แสดงค่า logarithm ของตัวแปรคิดลดแก่อรรถประโยชน์ที่เกิดขึ้นในอนาคต

Sophis แสดงว่า ผู้ตัดสินใจมีลักษณะ sophisticated เป็นตัวแปรหุ่น เท่ากับ 1 เมื่อ $\beta_i \geq 110/\delta_i Z_i$)

Fin Lit แสดงคะแนนจากบททดสอบความรู้ด้านการเงินจำนวน 10 ข้อ

Control แสดงเวกเตอร์ของตัวแปรควบคุม ประกอบด้วย อายุ เพศ ผลการเรียน รายได้รวมของครอบครัว ภาระหนี้สิน จำนวนสมาชิกในครอบครัว และทัศนคติต่อความเสี่ยง

สมมติฐานของการประมาณการคือ เมื่อกำหนดให้สิ่งอื่นๆ คงที่ เมื่อระดับการเอนเอียงแก่ประโยชน์ที่เกิดในปัจจุบันลดลง (*Beta* เพิ่มขึ้น) ตัวแปรคิดลดแก่อรรถประโยชน์ที่เกิดขึ้นในอนาคตเพิ่มขึ้น (*Delta*) ผู้ตัดสินใจมีลักษณะ sophisticated (*Sophis*) และผู้ตัดสินใจมีความรู้ด้านการเงิน (*Fin Lit*) จะส่งผลให้ปริมาณเงินออมของตัวอย่างเพิ่มขึ้น

ลักษณะทั่วไปทางสถิติของข้อมูลจากการสำรวจคือ ตัวอย่างอายุเฉลี่ย 20.8 ปี เป็นหญิง 61 เปอร์เซนต์ ค่าเฉลี่ยเงินออมเท่ากับ 5,122 บาท คิดเป็น 9 เปอร์เซ็นต์ของรายได้ต่อปี เป็นตัวอย่างที่ปัจจุบันไม่มีเงินออม 38 เปอร์เซ็นต์ คิดว่าเงินออมในปัจจุบันของตนต่ำเกินไป 81 เปอร์เซ็นต์ ภาระหนี้สินของครอบครัว 108,210 บาท จำนวนสมาชิกในครอบครัว 3.7 คน และเป็นกลุ่มที่ชอบความเสี่ยง (risk lover) 31 เปอร์เซ็นต์ ค่าเฉลี่ยของระดับการเอนเอียงแก่ประโยชน์ที่เกิดในปัจจุบัน (*Beta*) เท่ากับ 0.91 แสดงว่าโดยเฉลี่ยกลุ่มตัวอย่างประสบปัญหาการวางแผนข้ามเวลา ค่าเฉลี่ยของตัวแปรคิดลดแก่อรรถประโยชน์ที่เกิดขึ้นในอนาคต (*Delta*) เท่ากับ 0.88 กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ตัดสินใจลักษณะ sophisticated 34 เปอร์เซ็นต์ และคะแนนเฉลี่ยจากบททดสอบความรู้ด้านการเงินเท่ากับ 5.1 ข้อ

ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปริมาณเงินออมของตัวอย่างและตัวแปรตาม แสดงดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ผลการประมาณค่าพารามิเตอร์

ตัวแปรตาม	แบบจำลอง 1	แบบจำลอง 2	แบบจำลอง 3
$ln(Beta_i)$	3,542* (254)	2,648* (225)	1,989* (269)
$ln(Delta_i)$	5,168 (304)	2,671** (286)	4,254** (264)
Sophis	1,259* (895)	1,364* (881)	1,356* (892)
$Sophis*ln(Beta_i)$	-	2,654** (1,864)	2,839** (1,858)
Fin Lit	-	-	615** (578)
Control	yes	yes	yes
Mean of Dep Var	5,122	5,122	5,122
adj R^2	0.28	0.29	0.32
N	208	208	208

หมายเหตุ: ตัวเลขนอกวงเล็บคือ พารามิเตอร์ที่ประมาณการ ในวงเล็บคือ Standard error, สัญลักษณ์ **, * แสดงตัวแปรที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.1 และ 0.05 ตามลำดับ

ผลการประมาณการโดยรวมสอดคล้องกับสมมติฐานของการประมาณการนั่นคือ ปริมาณเงินออมของตัวอย่างจะเพิ่มขึ้นเมื่อระดับการเอนเอียงแก่ประโยชน์ที่เกิดในปัจจุบันลดลง (*Beta* เพิ่มขึ้น) ตัวแปรคิดลดแก่อรรถประโยชน์ที่เกิดขึ้นในอนาคตเพิ่มขึ้น (*Delta*) ผู้ตัดสินใจมีลักษณะ sophisticated (*Sophis*)

ในแบบจำลอง 1 พารามิเตอร์ที่ประมาณการของ $ln(Beta_i)$ เท่ากับ 3,542 แสดงว่า กำหนดให้สิ่งอื่นๆ คงที่ ความแตกต่างไป 1 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (0.24) ของระดับการเอนเอียงแก่ประโยชน์ที่เกิดในปัจจุบันที่ลดลง (*Beta*) มีผลทำให้ปริมาณเงินออมของตัวอย่างเพิ่มขึ้น 850 บาท พารามิเตอร์ที่ประมาณการของ $ln(Delta_i)$ เท่ากับ 5,168 แสดงว่า กำหนดให้สิ่งอื่นๆ คงที่ ความแตกต่างไป 1 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (0.28) ของตัวแปรคิดลดแก่อรรถประโยชน์ที่เกิดขึ้นในอนาคตที่เพิ่มขึ้น (*Delta*) มีผลทำให้ปริมาณเงินออมของตัวอย่างเพิ่มขึ้น 1,447 บาท นอกจากนี้ ผู้ตัดสินใจที่มีลักษณะ sophisticated จะมีปริมาณเงินออมมากกว่า 1,259 บาท โดยเฉลี่ยเมื่อเทียบกับผู้ตัดสินใจที่มีลักษณะ naïve

แบบจำลองที่ 2 และ 3 เพิ่มตัวแปรในการพิจารณาผลร่วม (joint effect) ระหว่างตัวแปรระดับการเอนเอียงแก่ประโยชน์ที่เกิดในปัจจุบันและลักษณะของผู้ตัดสินใจ ($Sophis*ln(Beta_i)$) และตัวแปรคะแนนจากบททดสอบความรู้ด้านการเงิน (*Fin Lit*) การเพิ่มตัวแปรเข้าไปในแบบจำลองมีผลให้ตัวแปรตามสามารถอธิบายปริมาณเงินออมได้เพิ่มขึ้นจาก 28 เป็น 29 และ 32 เปอร์เซนต์ตามลำดับ พารามิเตอร์ที่ประมาณการของ $Sophis*ln(Beta_i)$ เท่ากับ 2,654 มีความหมายว่ากำหนดให้สิ่งอื่นๆ คงที่ ความแตกต่างไป 1 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (0.24) ของระดับการเอนเอียงแก่ประโยชน์ที่เกิดในปัจจุบันที่ลดลง (*Beta*) ร่วมกับกรณีที่ผู้ตัดสินใจที่มีลักษณะ sophisticated มีผลทำให้ปริมาณเงินออมของตัวอย่างเพิ่มขึ้น 637 บาท ส่วนพารามิเตอร์ที่ประมาณการของ *Fin Lit* เท่ากับ 615 แสดงว่า กำหนดให้สิ่งอื่นๆ คงที่ ความแตกต่างไป 1 ส่วนเบี่ยงเบนมาตราฐาน (2.84) ของคะแนนจากบททดสอบความรู้ด้านการเงินที่เพิ่มขึ้น มีผลทำให้ปริมาณเงินออมของตัวอย่างเพิ่มขึ้น 1,746 บาท

บทสรุป

ประเทศไทยกำลังเผชิญกับการก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติคาดการณ์ว่า อัตราภาวะเจริญพันธุ์จะลดลงจาก 1.6 ในปี 2553 เป็น 1.3 ในปี 2583 โดยในปี 2583 ประชากรวัยแรงงานจะลดลงเป็น 35.8 ล้านคน (คิดเป็นร้อยละ 55.1) ในทางกลับกันประชากรสูงอายุจะเพิ่มขึ้นเป็น 20.5 ล้านคน (คิดเป็นร้อยละ 32.1) การก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุเช่นนี้จะทำให้ศักยภาพการออมของครัวเรือนลดลง และพฤติกรรมการออมต่ำมีแนวโน้มจะทวีความรุนแรงมากขึ้นในอนาคต

บทความนี้นำเสนอกรอบแนวคิดของวิชาเศรษฐศาสตร์ในการอธิบายพฤติกรรมการออมต่ำโดยเพิ่มปัจจัยในการอธิบายพฤติกรรมการออม 2 ประการคือ ความไม่คงเส้นคงวาของการวางแผนข้ามเวลาและความรู้ทางการเงิน ผลการศึกษาเชิงประจักษ์เบื้องต้นกับกลุ่มนักศึกษาพบว่า ปัจจัยทั้งสองมีความสามารถในการอธิบายปริมาณเงินออมของกลุ่มตัวอย่างอย่างมีนัยสำคัญและมีทิศทางตรงตามคำพยากรณ์ของทฤษฎี การแก้ไขปัญหาความไม่คงเส้นคงวาของการวางแผนข้ามเวลา ร่วมกับการเพิ่มความรู้ทางการเงินมีผลเพิ่มการออมของกลุ่มตัวอย่าง 16.6 และ 12.0 เปอร์เซนต์ตามลำดับ

การศึกษาครั้งต่อไปควรให้ความสำคัญกับกลุ่มประชากรที่มีความรู้ทางการเงินอยู่ในระดับต่ำกลุ่มอื่นได้แก่ กลุ่มแรงงานที่มีรายได้น้อยนอกภาคเกษตร และกลุ่มเกษตรกร หรือกลุ่มประชากรในวัยทำงานที่มีประสบการณ์ในการตัดสินใจทางการเงินมากเพียงพอ

บรรณานุกรม

Crawford, R. & O'Dea, C. (2015). Have Households Under-Saved for Retirement?. *Netspar Discussion Paper* 10/2015-061.

Goda, G., Matthew, L., Colleen, M., Aaron, S. & Joshua, T. (2015). The Role of Time Preferences and Exponential Growth Bias in Retirement Saving. *NBER Working Paper* 21482.

Laibson, D. (1997). Golden Eggs and Hyperbolic Discounting. *Quarterly Journal of Economics, 62* (2), 443–477.

Lusardi, A. & Olivia, M. (2014). The Economic Importance of Financial Literacy: Theory and Evidence. *Journal of Economic Literature, 52*(1), 5–44.

O'Donoghue, T. & Matthew, R.. (2001). Choice and Procrastination. *Quarterly Journal of Economics, 116*(1), 121–160.

Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD). (2015). 2015 OECD/INFE Toolkit for Measuring Financial Literacy and Financial Inclusion. *OECD Document.*

Skinner, J. (2007). Are You Sure You're Saving Enough for Retirement?. *Journal of Economic Perspectives, 21*(3), 59-80.

Thaler, R. & Shlomo, B. (2004). Save More Tomorrow: Using Behavioral Economics to Increase Employee Saving. *Journal of Political Economy, 112*(1), 164–187.

ผลกระทบของการสร้างนวัตกรรมและการมุ่งการเรียนรู้ที่มีต่อผลการดำเนินการขององค์กร

THE EFFECT OF INNOVATIVENESS AND LEARNING ORIENTATION ON FIRMS PERFORMANCE

นรรัฐ รื่นกวี*
Norarat Runkawee*
ชนงกรณ์ กุณฑลบุตร**
Chanongkorn Kuntonbutr**

* นักศึกษาปริญญาเอก สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
* Ph.D. Candidate, Doctor of Philosophy Program in Management, Faculty of Business Administration, Rajamangala University of Technology Thanyaburi
* Email: norrarat_r@mail.rmutt.ac.th, noraratkim@hotmail.com
** อาจารย์ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
** Lecturer, Faculty of Business Administration, Rajamangala University of Technology Thanyaburi
** Email: Chanongkorn_k@rmutt.ac.th, ck9595@gmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาผลกระทบของการมุ่งการเรียนรู้ต่อการสร้างนวัตกรรม ผลกระทบของการมุ่งการเรียนรู้ต่อผลการดำเนินงานขององค์กร ผลกระทบของการสร้างนวัตกรรมต่อผลการดำเนินงานขององค์กร และผลกระทบขององค์ประกอบของการมุ่งการเรียนรู้ ว่ามีความสัมพันธ์ต่อการสร้างนวัตกรรมและผลการดำเนินงานขององค์กร โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์หรืออุตสาหกรรมไฟฟ้า การมุ่งการเรียนรู้ประกอบด้วย 4ปัจจัยคือ ความมุ่งมั่นที่จะเรียนรู้ วิสัยทัศน์ที่ใช้ร่วมกัน การเปิดใจกว้างและการแลกเปลี่ยนความรู้ภายในองค์กร ส่วนการสร้างนวัตกรรมประกอบด้วย 2 ปัจจัยคือ นวัตกรรมผลิตภัณฑ์และนวัตกรรมกระบวนการ ในการศึกษานี้ใช้ ผลตอบแทนต่อสินทรัพย์ (ROA) ที่ได้จากงบการเงินขององค์กร มาวัดผลการดำเนินงานและใช้สองรูปแบบในการวัดผล

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาระดับองค์กร โดยให้ผู้จัดการโรงงานหรือผู้จัดการฝ่ายการผลิต ในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์หรืออุตสาหกรรมไฟฟ้าในประเทศไทย จำนวน 180 คนเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งใช้วิธีการสุ่มอย่างง่ายในการเลือก โดยใช้กลุ่มประชากรจากฐานข้อมูลของกรมส่งเสริมการส่งออก กระทรวงพาณิชย์ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาและวิเคราะห์ด้วยสมการเชิงโครงสร้าง (Structural Equation Model: SEM)

ผลการศึกษาจากทั้งสองรูปแบบ พบว่าในรูปแบบที่หนึ่ง (The global model) ผลการดำเนินงานจากงบการเงิน แสดงให้เห็นว่าการมุ่งการเรียนรู้ ส่งผลต่อการสร้างนวัตกรรม แต่การมุ่งการเรียนรู้และการสร้างนวัตกรรม ไม่ส่งผลต่อผลการดำเนินงาน การที่ผลตอบแทนต่อสินทรัพย์ (ROA) ยังไม่ส่งผลต่อการดำเนินธุรกิจนั้น ทั้งการมุ่งการเรียนรู้และการสร้างนวัตกรรม อาจจะต้องใช้ระยะเวลาในการส่งผลและจะต้องใช้การศึกษาแบบการติดตาม ติดต่อกันหลายปี ส่วนรูปแบบที่สอง (The specific model) โดยใช้ผลการดำเนินงานจากงบการเงินเดียวกัน เพื่อศึกษาถึงผลกระทบขององค์ประกอบของการมุ่งการเรียนรู้ซึ่งประกอบด้วย ความมุ่งมั่นที่จะเรียนรู้ วิสัยทัศน์ที่ใช้ร่วมกัน การเปิดใจกว้าง และการแลกเปลี่ยนความรู้ภายในองค์กร จะส่งต่อการสร้างนวัตกรรมและผลการดำเนินงานขององค์กร พบว่าความมุ่งมั่น ที่จะเรียนรู้ วิสัยทัศน์ที่ใช้ร่วมกัน และการแลกเปลี่ยนความรู้ภายในองค์กร จะส่งผลต่อการสร้างนวัตกรรม แต่การเปิดใจกว้างไม่ส่งผลต่อการสร้างนวัตกรรม ส่วนความมุ่งมั่นที่จะเรียนรู้ วิสัยทัศน์ที่ใช้ร่วมกัน และการเปิดใจกว้าง ไม่ส่งผลต่อผลการดำเนินงาน มีเพียงการแลกเปลี่ยนความรู้ภายในองค์กรเท่านั้นที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงาน ฉะนั้นองค์กร ควรให้ความสำคัญกับแลกเปลี่ยนความรู้ภายในองค์กร ในการมุ่งการเรียนรู้ เพราะถ้าการแลกเปลี่ยนความรู้ภายในองค์กรอยู่ในระดับที่ดี มีประสิทธิภาพ ย่อมจะนำไปสู่ผลการดำเนินงานที่สูงขึ้น

คำสำคัญ: การมุ่งการเรียนรู้ การสร้างนวัตกรรม ผลการดำเนินงาน, ROA

Abstract

The purpose of this study was to investigate the effects of learning orientation on innovativeness, and on a firm performance, the effects of innovativeness on a firm performance, and the effects of the elements of learning orientation relationships on innovativeness and a firm performance in electronic/electrical industry. Learning orientation is comprised of commitment to learning, shared vision, open-mindedness, and intra organizational knowledge sharing whereas innovativeness consists of product innovation, and process innovation. In this study the return on assets (ROA) was obtained from firms' financial statements and two measurement models were used.

The unit of this study was at the firm level with the focus on factory managers or manufacturing managers in electronic/electrical product and parts industry in Thailand. Later, one hundred and eighty samples were obtained and based on a simple random sampling method. The population sample came from the database of the Department of Export Promotion, Ministry of Commerce of Thailand and then the simple random sampling was applied. Data was analyzed based on descriptive statistics, and Structure Equation Modeling.

Findings revealed two results from the global model and the specific model. According to the global model obtained from the financial statements, learning orientation had effects on innovativeness, but learning orientation and innovativeness had no effects on firm performance. The ROA did not have any effects on the business operation because it required time to get the result when the longitudinal period was considered. According to the specific model obtained from the same financial statement data, the elements of learning orientation including the commitment to learning, shared vision, open-mindedness, and intra organizational knowledge sharing were measured with innovativeness and firm performance. It was found that the commitment to learning, shared vision, and intra organizational knowledge sharing had effects on innovativeness but open-mindedness had no effects on innovativeness whereas the commitment to learning, shared vision, and open-mindedness had no effects on firm performance and only intra organizational knowledge sharing had effects on firm performance. The intra organizational knowledge sharing was considered the elements of learning orientation necessary for ROA which means that a good level of the intra organizational knowledge sharing should be considered as a priority because it will increase the performance on ROA as well.

Keywords: Learning Orientation, Innovativeness, Firm Performance, ROA

1. Introduction

Recently the national research has found that Thailand has increasingly had an innovation capability and the investment activities beneficial to the market expansion. Some of the research and development do not have any relation to any income in the exporting business because in some industrial groups were mainly competitors, not exporters. The ratio of goods sold in the country is greater than good for exporting purposes, therefore the creation of an innovation will have significant impacts on market expansion in the country as well as to the other countries (National Innovation Agency, 2007). The science and the technology is including the research and development which will help an innovation also the change of entrepreneurial formed (Chairat, 2004). An entrepreneur should be understood not only as a business owner, an executive and an inventor but also as an innovator as well (Smith, 2006). Moreover, to make an organization survive, one must understand about the competitive advantages more than the competitors. There are important factors in building competitive advantage, a firm performance, innovativeness, and learning orientation.

Innovativeness is defined as a willingness and a tendency to engage in business to support creativity, experimentation, the introduction of new products/services, novelty, technological leadership, and R & D in developing new processes (Lumpkin & Dess, 2001). The innovation means an important modification in terms of technology and knowledge derived from increasingly discovered innovation (Garcia, 2010). All of the innovation begin with and created by a person and the staffs from the starting point of the innovation process to invent something new (Amabile & Pillemer, 2012). Therefore, innovativeness will help to compete with the competitors both domestically and internationally.

To create a learning organization and transfer information and skills, it is a must to control such resources which are conducive to innovation (Paladino, 2007). Moreover, the research and development can help to achieve the company's goals to enhance the innovation which includes the links between the knowledge and the ability to learn in the organization. It is found that the learning orientation had influences on innovativeness and firm performance.

The researcher is interested in the factors of learning orientation after the literature review of previous studies which showed that learning is very crucial to innovation (Tang & Chi, 2011). There are many factors that can affect innovation and firm performance. However, the direct effects of each element of learning orientation on firm performance (ROA) have not been directly studied yet. Hence, the true effects of these factors have not been captured in the previous studies. This could mislead the interpretation and the implication of the results.

With an interest to the importance of problems, the researcher's purposes of investigating the effects of learning orientation on innovativeness, the effects of learning orientation on ROA, the effects of innovativeness on ROA, and the direct effects of elements of learning orientation relationships on innovativeness and a ROA in electronic/electrical industry.

2. Literature Review and Hypothesis

The review of relevant literature of this study and the hypotheses development are as follows.

2.1 Learning Orientation and Innovativeness

The concept of organizational learning is the subject of an increasingly growing body of literature with theoretical roots in a range of disciplines including psychology (Stata, 1989; Nonaka & Takeuchi, 1995), management (Senge, 1990; Levitt & March, 1998).

Learning orientation refers to organization-wide activities of creating and using knowledge to enhance competitive advantage. This includes obtaining and sharing information about customer's needs, market changes, and competitor actions, as well as developing new technologies to create new products that are superior to those of competitors (Hurley & Hult, 1998; Mone, Mckinley, & Barker, 1998; Nybakk, 2012). Slater and Narver (1995) suggested that learning orientation is directly related to the success of new products. Calantone, Cavusgil, and Zhao (2002) also demonstrated a linkage among learning orientation, innovation, and performance in the firm.

Review of the literature on organizational learning and innovation (Montoya-weiss & Calantone, 1994; Hurley & Hult, 1998; Mone et al., 1998; McNally, Cavusgil, & Calantone, 2010; Nybakk, 2012) concluded that learning is necessary to its ability to innovate and results of operations of the organization (Hurley & Hult, 1998). Organizations with a commitment to learning can lead to innovativeness of better products and processes (Gatignon & Xuereb, 1997; Adis & Jublee, 2010). The positive correlation with the performance of the organization (Mone et al., 1998) can create an innovation demonstrated and accepted in the thinking process concerning goods or services of the organization. The focus on learning is strongly correlated with organizational innovation so many scholars can focus on learning or on the ability to innovate more (Damanpour & Aravind, 2011; Jang, 2013). Calantone et al. (2002) conducted the research on the use of the commitment to learning, shared vision, open-mindedness and intra organizational knowledge sharing. Based on the concepts above, the below hypotheses were conducted.

H1: Learning orientation has positive effects on innovativeness

H4: Commitment to learning has positive effects on innovativeness

H5: Shared vision has positive effects on innovativeness

H6: Open-mindedness has positive effects on innovativeness

H7: Intra organizational knowledge sharing has positive effects on innovativeness

2.2 Learning Orientation and Firm Performance

According to the research on learning organization, learning orientation can influence the performance of the organization. Slater and Narver (1995) suggested that learning orientation is directly related to the success of a new product. Calantone et al. (2002) also demonstrated a linkage among learning orientation, innovation, and performance in the firm. Learning orientation underpins firms' internal self-renewal, and is an important aspect of firms' strategizing activities (Covin, Green, & Slevin, 2006; Hakala, 2011). Calantone et al. (2002) defined a firm's learning orientation as the organizational activities of creating and using knowledge to enhance competitive advantage.

The concept of learning in an organization is the source of competitive advantage (Stata, 1989). Also, Hamel and Prahalad (1990) stated that to the extent the organizational learning can

occur due to a new performance and can be made much more complete by building capacity or giving emphasis on learning. A critical aspect lies in the evolution of the ability to generate economic benefits (Stata, 1989) and the learning orientation will lead to firm performance. In the research by Calantone et al. (2002), there was the use of the commitment to learning, shared vision, open-mindedness and intra organizational knowledge sharing. Based on the concepts above, the below hypotheses were conducted.

H2: Learning orientation has positive effects on firm performance (ROA)

H8: Commitment to learning has positive effects on firm performance (ROA)

H9: Shared vision has positive effects on firm performance (ROA)

H10: Open-mindedness has positive effects on firm performance (ROA)

H11: Intra organizational knowledge sharing has positive effects on firm performance (ROA)

2.3 Innovativeness and Firm Performance

Innovation ability is the most important factor affecting the firm performance (Li & Calantone, 1998; Mone et al., 1998; Panayides, 2006). Nonaka (1994) suggested that innovation occur when employees share their knowledge within the organization and when this shared knowledge generates new and common insights, in a process of divergence and convergence and new key capabilities enhance innovation in the firm. Damanpour and Gopalakrishnan (2001) explained that organizations with a high performance product and process innovation. According to Ittner and Larcker (1997), there is a significant relationship between innovation and performance measurement for example return on assets and the rate of growth in the computer industry caused by the level of innovation to a gradual pace. Calantone et al. (2002) demonstrated a linkage among learning orientation, innovation, and performance in the firm. Therefore, the conclusion that the innovation ability is the key factor to the performance of the organization (Mone et al., 1998) is proved by a number of results (Cooper, 2000). According to Li and Calantone (1998), it was suggested that organizations need to innovate to create a competitive advantage for the survival of the organization. Based on the concepts above, the below hypotheses were conducted.

H3: Innovativeness has positive effects on firm performance (ROA)

3. Research methods

3.1 Sample and data collection

This study was conducted to collect data from questionnaire via regular mail. The research used quantitative approach and questionnaires were employed for collecting data of factory managers or manufacturing managers in electronic/electrical industry in 2013. This study used the sample of population from the electronic/electrical industry because it is a major industry with high foreign investment. Besides, the industry is very important because the government's policy emphasizes and supports the electronic industry and electronic equipment as Production Networks which were researched and developed in parent company's country. Then, these equipments were produced in subsidiary company's country. This brings up the question whether the innovation will be created in the subsidiary company's country or not if the R & D and production were separated.

The population samples were Thai exporters based on the list of Department of Export Promotion which enlisted a total membership of 824 companies. Simple random sampling techniques were applied to select the samples. The totals of 520 questionnaires were distributed while 205 questionnaires were returned, which was 39.42 percent of response rate. Schreiber, Nora, Stage, Barlow and King (2006) mentioned that the general sample size for structural equation model (SEM) is 10 participants for every free parameter estimated. In this study, there were 18 free parameters; therefore, the minimum sample size was above 180 so the 180 completed questionnaires were used in this research.

3.2 The measurement characteristics of the variable

3.2.1 Learning orientation

Learning orientation (LO) framework included commitment to learning (CL), shared vision (SV), open-mindedness (OM) and intra organizational knowledge sharing (IOK) to determine the weight of the composition of the list of questions including to confirmation that indicated or observed variables (Calantone et al., 2002). Four questions relating to the commitment to learning refers that organizational employees are motivated to cooperate in the development of the ideas of innovativeness (Dundon, 2002). Four questions concerning shared vision refers that the purpose of innovation is in line with the mission of the organization (Greenberg & Baron, 2010) and organizational development strategy and vision by establishing clear plans and activities (Dundon, 2002). Four questions concerning open-mindedness refers that the embrace of employees' diverse opinions on the policies of the organization (Denton, 1999) in the working atmosphere that welcomes everyone to openly make comments (Denton, 1999; Tidd, Bessant, & Pavitt, 2001; Dundon, 2002). Four questions concerning intra organizational knowledge sharing refers that organizations contribute to the working atmosphere to attempt and embrace the risk of failure (Denton, 1999) by providing a job rotation to achieve a wide range of knowledge (Denton, 1999) and a communication system both formally and informally (Denton, 1999; Tidd et al., 2001).

3.2.2 Innovativeness

Innovativeness (IN) concept was measured in two dimensions; product innovation (PDI) and process innovation (PCI) to determine the weight of the composition of the list of questions which included indicators or observed variables (Lukas & Ferrell, 2000; Quesada, Syamil, & Doll, 2006). In summary, four questions concerning product innovation refers that products are developed and commercialized to customers in acquiring and using them (Sandvik & Sandvik, 2003). Eight questions concerning process innovation refer that some important modifications are introduced to the production process such as new machines or new methods of organization (Nieto & Santamartia, 2010).

3.2.3 Firm performance

Firm performance measurement was based on return on assets (ROA) in 2010-2012 and each year the average of the ROA was calculated so it was detected as a very significant performance measurement in marketing and management (Jacobson, 1992). It was measured as net profit before taxes plus interest payments (Sandvik & Sandvik, 2003). Narver and Slater (1990) said that the performance variable in our analysis is a business's ROA because the principles of ROA were to serve market segments and can be related to ROA of all other competitors and electronic/electrical industry had capital intensive that can be measured by assets.

3.3 Reliability and Validity

Reliability analyzed for each dimension use to measure with a Cronbach's Alpha coefficient. According to the criteria the results showed that the confidence level of the questions was greater than 0.70 (Nunnally, 1978; Fornell & Larcker, 1981). The learning orientation instrument of this study presented the alpha was 0.846. The alpha of the Innovativeness was 0.868. Content validity was examined the quality of the research instrument by experts. The content validity ranged from 0.6 and up.

The study included composite reliability (CR), average variance extracted (AVE), convergent validity, and discriminant validity. According to Fornell and Larker (1981), it was recommended that composite reliability be greater than 0.60 and average variance extracted be greater than 0.50.

3.4 Statistical Analysis

1. Descriptive analysis represented that the respondents were male (56.1 percent), the majority of respondents were aged between 41 and 50 (40.6 percent), most of them were married (72.2 percent), the majority of them earned bachelor's degrees (51.7 percent) and some have worked for this company for 5 to 10 years (26.7 percent).

The majority of the samples selected were from limited companies (83.9 percent) and the companies were run by Thai owners (53.3 percent). Most of them had fewer than 250 employees (45 percent). Most of business capital was between 1,000,000 and 50,000,000 Bath (47.8 percent) and 81.1 percent of operation ranging more than 15 years.

Data indicated that the mean scores of the commitment to learning fell between 3.87 and 4.03. The mean scores of shared vision fell between 3.72 and 3.98. The mean score of open-mindedness fell between 3.88 and 4.07. The mean scores of intra-organizational knowledge sharing fell between 3.73 and 4.10, and the standard deviation fell between 0.98 and 0.70. The mean scores of product innovation fell between 3.53 and 3.86, and the mean score of process innovation fell between 3.53 and 4.09. Concerning the firm performance, the average return on assets (ROA) was 4.52 in 2010, 3.18 in 2011 and, 3.12 in 2012

2. Based on Structural Equation Modeling (SEM), the research used test model no. 2 and it was divided into two parts. The first part is the global effected factors of learning orientation on innovativeness and ROA. The second part is the specific effected factor of elements of learning orientation relationships on innovativeness and ROA.

1. The global structure equation model (SEM) was used to confirm the hypothesis in this study.

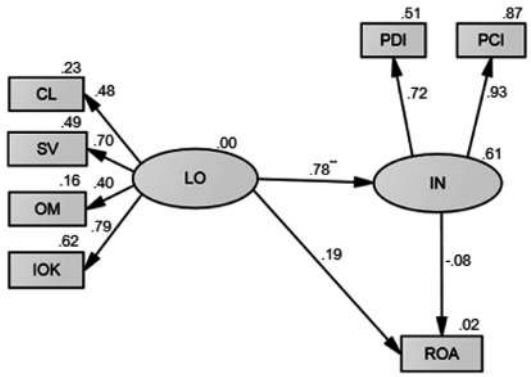


Figure 1 The global effected factors of learning orientation on innovativeness and ROA for hypothesis testing

Table 1 Parameter estimation and the significant test of learning orientation on innovativeness and ROA

			Standardized Coefficients	S.E.	C.R.	*p-value*
IN	←	LO	0.784	0.288	4.720	***
CL	←	LO	0.482			
SV	←	LO	0.701	0.299	5.225	***
OM	←	LO	0.401	0.228	3.802	***
IOK	←	LO	0.788	0.329	5.075	***
PDI	←	IN	0.718			
PCI	←	IN	0.931	0.116	9.054	***
ROA	←	IN	-0.080	0.550	-0.506	0.613
ROA	←	LO	0.195	1.003	1.170	0.242

* p < 0.05 , ** p < 0.01 , *** p < 0.001

Figure 1 shows the global structural model the effected factor of learning orientation on innovativeness and ROA. This study found that the models were combined with empirical data because the CMIN/df was 1.838, GFI was 0.970, AGFI was 0.915, NFI was 0.945, CFI was 0.973, and RMSEA was 0.068.

2. The specific structure equation modeling (SEM) was used to confirm the hypothesis in this study.

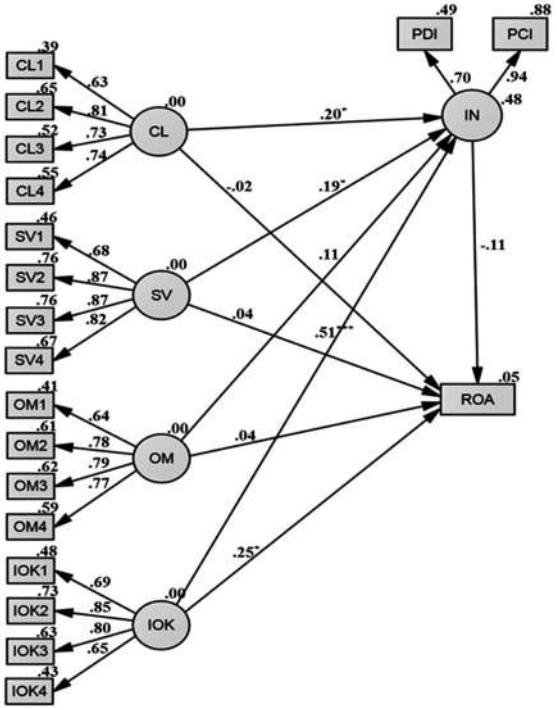


Figure 2 The specific effected factor of is elements of learning orientation relationships on innovativeness and ROA for hypothesis testing

Table 2 Parameter estimation and the significant test the elements of learning orientation relationships on innovativeness and ROA

			Standardized Coefficients	S.E.	C.R.	*p-value*
IN	←	CL	0.205	0.075	2.525	0.012
IN	←	SV	0.193	0.090	2.077	0.038
IN	←	OM	0.110	0.068	1.576	0.115
IN	←	IOK	0.508	0.106	4.611	***
X11	←	CL	0.628			
X12	←	CL	0.809	0.125	7.987	***
X13	←	CL	0.730	0.136	7.566	***
X14	←	CL	0.741	0.145	7.639	***
X21	←	SV	0.682			
X22	←	SV	0.874	0.121	10.310	***
X23	←	SV	0.872	0.121	10.288	***
X24	←	SV	0.820	0.126	9.801	***
X31	←	OM	0.643			
X32	←	OM	0.779	0.146	8.129	***
X33	←	OM	0.785	0.149	8.163	***
X34	←	OM	0.767	0.136	8.052	***
X41	←	IOK	0.692			
X42	←	IOK	0.852	0.121	9.769	***
X43	←	IOK	0.796	0.126	9.330	***
X44	←	IOK	0.653	0.150	7.851	***
ROA	←	IN	-0.109	0.431	-0.925	0.355
ROA	←	CL	-0.022	0.312	-0.234	0.815
ROA	←	SV	0.043	0.369	0.412	0.680
ROA	←	OM	0.043	0.286	0.533	0.594
ROA	←	IOK	0.246	0.434	1.995	0.046
PDI	←	IN	0.698			
PCI	←	IN	0.936	0.133	8.007	***

* p< 0.05 , ** p < 0.01 , *** p < 0.001

Figure 2 shows the specific structural model of the elements of learning orientation relationships on innovativeness and ROA. This study found that the models were combined with empirical data because the CMIN/df was 1.792, GFI was 0.870, AGFI was 0.826, NFI was 0.854, CFI was 0.928, and RMSEA was 0.067.

4. Results and Discussion

In the study, hypothesis testing was conducted by using SEM test between relationships, constructs and statistical significance. The research mode by using the path analysis and the global

model (figure 1) examined the direct relationship between LO and IN. The results showed that were positive effects between the LO and IN, supporting the results of the previous studies by, for example, Slater and Narver (1995) and Calantone et al. (2002). Thus, H1 was supported.

According to the examination of the relationship between LO and ROA, it was revealed that there were not positive effects between LO and ROA which contradicted the results of the previous studies by Covin et al. (2006). Thus, H2 was not supported. According to the examination of the relationship between IN and ROA, it was found that there were not positive effects between IN and ROA which contradicted the results of the previous studies by Ittner and Larcker (1997). Thus, H3 was not supported. And H2 and H3 showed no positive results on the performance. Also, an innovation is a relatively new concept in Thailand due to its being a newly industrialized country. Thus, there was a few innovation compared to the other industrialized countries that have been invented on the long term or worked on a longitudinal study. As a result, Thailand might take longer time to achieve mastering process of creating innovation. According to this research, in the future if we continue to learn about innovation seriously and extend the period of time to comprehend, that may make a difference upon the effects of the relationship between LO and IN. The first test results of the global affected factors of LO on IN and ROA revealed that LO affected IN but did not affect the ROA and IN did not affect the ROA. Therefore, the next model used the second test so the results showed the specific effected factors of its elements of LO on IN and ROA.

The specific model (figure 2) was the examination of elements of LO relationships on IN and ROA. The results showed that there were positive effects among the commitment to learning (CL), shared vision (SV), intra organizational knowledge sharing (IOK) and IN which supported the results of the previous studies by, for example, Slater and Narver (1995), Gatignon and Xuereb (1997), Hurley and Hult (1998), Salim and Sulaiman (2011). Thus, H4, H5, and H7 were supported, but open-mindedness (OM) did not have positive effects on IN. From the researcher's viewpoint, there are not any organizations in Thailand fully open to innovation because it is hard to look for innovation and display open-mindedness neither on the job nor on personal issues in Thailand. As a result, H6 was not supported.

Also, the examination of the elements of the relationship between LO and ROA showed that there were positive effects between the IOK with ROA which supported the results of the previous studies by, for example, Calantone et al. (2002) and Lukas, Hult and Ferrell (1996). Thus, H11 was supported. The three elements including CL, SV, and OM test results did not have positive effects on ROA so it was not supported, which contradicted the study by Stata (1989). It was because these three elements needed time for ongoing learning in order to promote mutual understanding among personnel in an organization which may affect performance in the near future and in turn affect ROA. Therefore, CL, SV, and OM do not have effects on ROA and thus this did not support H8, H9, and H10. The concept concerns learning orientation's ability to innovate among intense competitions. Thus, the executives should pay special attention to the basic values of their organization including learning as a key to improvement.

5. Academic contribution and Implications for future

5.1 Academic contribution

This study developed a conceptual model to examine the global effects of learning orientation and innovativeness on firm performance (ROA) and the specific effects of the elements of learning orientation relationships on innovativeness and firm performance (ROA). The theory used in this research and related studies acted as a guideline for the recognition of the power of the elements of learning orientation and innovativeness. The learning orientation included commitment to learning, shared vision, open-mindedness, and intra organizational knowledge sharing. The innovativeness included product innovation, and process innovation.

In addition, concerning the contribution to the industry, review literature can clarify the learning orientation. Additionally, this study contributed to the integration of the elements of learning orientation and innovativeness. Previous studies on learning orientation (Nonaka & Takeuchi, 1995; Levitt & March, 1998) emphasized that learning orientation of an organization is critical for the success of business. Previous studies on innovativeness (Porter, 1990; Nonaka, 1994; Lumpkim & Dess, 2001; Smith, 2006; Ambad & Wahab, 2013) suggested that innovationis important in strategic management and leads to superior performance.

This research confirmed that there was a relationship between learning orientation and innovativeness according to the results which indicated positive affects between the learning orientation and innovativeness. In fact, Thailand has not yet studied the specific elements of learning orientation's effects on innovativeness and ROA.

Specifically, this study highlighted the intra organizational knowledge sharing (IOK) as the only element that was important in the research in electronic/electrical industry in Thailand. It showed the relationship between innovativeness and ROA because the exchange of knowledge and information was a lively gathering of different sources and there was a reference for future practice (Lukas et al., 1996). Also, it proved that ROA was used to measure firm performance and intra-organizational knowledge sharing (IOK). This study implied that the executives should focus on intra organizational knowledge sharing (IOK) to enhance the organization's operational ability by realizing the use of resources concerning learning orientation which, in turn, affects innovativeness and more importantly an intra organizational knowledge sharing (IOK) showed a significant contribution to future business operation.

5.2 Implications for future research

1. Future researchers should conduct their studies under normal circumstances or the long term or work on a longitudinal study by using the same model as this research in order to confirm that the model is consistent with empirical data.

2. Future research might consider longitudinal studies to investigate the relationship of any factors being applied by this study, since some researchers indicated that the period of time may affect a firm's performance on both learning orientations and innovativeness and may differ in a period of time to yield a firm's performance.

3. To study other additional variables related to several factors that influence firm performance, future researchers can conduct the study on other factors that may be related to additional market orientation, entrepreneurial orientation, customer orientation, competitor orientation, and inter-functional coordination.

6. Conclusions

The summary of this study showed that learning orientation and innovativeness had effects on firm performance (ROA) and showed the effects of learning orientation relationships on innovativeness and firm performance (ROA). Our study highlighted intra organizational knowledge sharing (IOK) as an important element in the research, because the IOK had a relationship with innovativeness and ROA. If an executive recognizes the importance of the factors mentioned above and applies them appropriately in business operation, the ability to compete will be enhanced. This concept is not only applicable to the electronic/electrical industry but also to the other types of business which will effectively raise the firm performance.

Resources and the competency to reinforce resources are important factors that management should establish. The viewpoints proposed that the IOK can support organizations to achieve competitive advantages, leading to superior results on the performance. As the samples of electronic/electrical industry in this study experienced, they gained superior performance.

Bibliography

Adis, A. A., & Jublee, E. (2010). Market Orientation and New Product Performance: The Mediating Role of Product Advantage. *African Journal of Marketing Management, 2*(5), 91-100.

Amabile, T. M., & Pillemer, J. (2012). Perspectives on the Social Psychology of Creativity. *Journal of Creative Behavior, 46*(1), 3-15.

Ambad,S. N. A., & Wahab, K. A. (2013). Entrepreneurial Orientation among Large Firms in Malaysia: Contingent Effects of Hostile Environments. *International Journal of Business and Social Science, 4*(16), 96-107.

Calantone, R. J., Cavusgil, S. T., & Zhao, Y. (2002). Learning Orientation, Firm Innovation Capability, and Firm Performance. *Industrial Marketing Management, 31*(6), 515-524.

Chairat, P. (2004). *Innovation Management Executive*. Bangkok: National Innovation Agency, Ministry of Science and Technology.

Cooper, R. G. (2000). New Product performance: What distinguishes the star products. *Australian Journal of Management, 25*, 17-45.

Covin, L. G., Green, K. M., & Slevin, D. P. (2006). Strategic Process Effects on the Entrepreneurial Orientation-sales Growth Rate Relationship. *Entrepreneurship Theory and Practice, 30*(1), 57-81.

Damanpour, F., & Aravind, D. (2011). Managerial Innovation: Conceptions, Processes, and Antecedents. *Management and Organization Review, 8*(2), 423–454.

Damanpour, F., & Gopalakrishnan, S. (2001). The Dynamics of the Adoption of Product and Process Innovations in Organizations. *Journal of Management Studies, 38*(1), 65-84.

Denton, D. K. (1999). *The Toolbox for the Mind: Finding and Implementing Creative Solution in the Workplace.* Milwaukee: Quality Press.

Dundon, E. (2002). *The Seed of Innovation: Cultivating the Synergy that Fosters New Ideas. New York:* AMACOM.

Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981). Evaluating Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement Error. *Journal of Marketing Research, 18*, 39-50.

Garcia, R. (2010). Types of Innovation. *In Encyclopedia of Technology and Innovation Management*. John Wiley and Sons, 89–95.

Gatignon, H., & Xuereb, J. M. (1997). Strategic Orientation of the Firm and New Product Performance. *Journal of Marketing Research, 34*(1), 77-90.

Greenberg, J., & Baron, R. A. (2010). *Behavior in Organizations: Understanding and Managing the Human Side of Work* (10th ed.). Upper Saddle River, New Jersey: Prentice Hall.

Hakala, H. (2011). Strategic Orientations in Management Literature: Three Approaches to Understanding the Interaction between Market, Technology, Entrepreneurial and Learning Orientations. *International Journal of Management Reviews, 13*(2), 199–217.

Hamel, G., & Prahalad, C. K. (1990). The Core Competence of the Corporation. Harvard Business Review, *68*(3), 79-91.

Hurley, R. F., & Hult, G. T. (1998). Innovation, Market Orientation, and Organizational Learning: An Integration An Empirical Examination. *Journal of Marketing, 62*(3), 42-54.

Ittner, C. D., & Larcker, D. F. (1997). Product Development Cycle Time and Organizational Performance. *Journal of Marketing Research, 34*(1), 13-23.

Jacobson, R. (1992). The Validity of ROI as a Measure of Business Performance. *American Economic Review, 77,* 470-478.

Jang, S. H. (2013). The Offensive Framework of Resource Based View (RBV): Inhibiting Others from Pursuing Their Own Values. *Journal of Management and Strategy, 4*(1), 62-69.

Levitt, B., & March, J. G. (1998). Organizational Learning. *Annual Review of Sociology, 14,* 319-340.

Li, T., & Calantone, R. J. (1998). The Impact of Market Knowledge Competence on New Product Advantage: Conceptualization and Empirical Examination. *Journal of Marketing, 62*(4), 13-29.

Lukas, B. A., & Ferrell, O. C. (2000). The Effect of Market Orientation on Product Innovation. *Academy of Marketing Science Journal, 28*(2), 239-247.

Lukas, B. A., Hult, G. T. M., & Ferrell, O. C. (1996). A Theoretical Perspective of the Antecedents and Consequences of Organizational Learning in Marketing Channels. *Journal of Business Research, 36*(3), 233-244.

Lumpkin, G. T., & Dess, G. G. (2001). Linking Two Dimensions of Entrepreneurial Orientation to Firm Performance: The Moderating Role of Environment and Industry Life Cycle. *Journal of Business Venturing, 16*(5), 429-451.

McNally, R. C., Cavusgil, E., & Calantone, R. J. (2010). Product Innovativeness Dimensions and Their Relationships with Product Advantage, Product Financial Performance, and Project Protocol. *Journal of Product Innovation Management, 27*(7), 991-1006.

Mone, M. A., Mckinley, W., & Barker, V. L. (1998). Organizational Decline and Innovation: A Contingency Framework. *Academy of Management Review, 23*(1), 115-132.

Montoya-Weiss, M. M., & Calantone, R. J. (1994). Determinants of New Firm Performance: a Review and Meta-analysis. *Journal of Product Innovation Management, 11*(5), 397-418.

Narver, C. J., & Slater, F. S. (1990). The Effect of A Market Orientation on Business Philosophy. *Journal of Marketing, 54,* 20-35.

National Innovation Agency, (2007). *Report the Exploration of Innovation Capabilities of Thailand.* Bangkok: National Innovation Agency, Ministry of Science and Technology.

Nieto, M. J., & Santamaŏra, L. (2010). Technological Collaboration: Bridging the Innovation Gap between Small and Large Firms. *Journal of Small Business Management, 48*(1), 44-69.

Nonaka, I. (1994). Dynamic Theory of Organizational Knowledge Creation. *Organization Science, 5*(1), 14-37.

Nonaka, I., & Takeuchi, H. (1995). *The Knowledge-creating Company.* New York: Oxford University Press.

Nunnally, J. (1978). *Psychometric Theory*. New York: McGraw-Hill.

Nybakk, E. (2012). Learning Orientation, Innovativeness and Financial Performance in Traditional Manufacturing Firms: A Higher-order Structural Equation Model. *International Journal of Innovation Management, 16*(5), 1-28.

Paladino, A. (2007). Investigating the Drivers of Innovation and New Product Success: a Comparison of Strategic Orientations. Journal of Product Innovation Management, 24, 534-553.

Panayides, P. (2006). Enhancing Innovation Capability through Relationship Management and Implications for Performance. *European Journal of Innovation Management, 9*(4), 466-483.

Porter, M. E. (1990). The Competitive Advantage of Nations. *Harvard Business Review, 68,* 73-93.

Quesada, G., Syamil, A., & Doll, W. (2006). OEM New Product Development Practices: The Case of the Automotive Industry. *Journal of Supply Chain Management, 42,* 30-40.

Salim, I. M., & Sulaiman, M. (2011). Organizational Learning, Innovation and Performance: A Study of Malaysian Small and Medium Sized Enterprises. International Journal of Business and Management, 6(12), 118-125.

Sandvik, L. I., & Sandvik, K. (2003). The Impact of Market Orientation on Product Innovativeness and Business Performance. *International Journal of Research in Marketing, 20*(4), 355-376.

Schreiber, J. B., Nora, A., Stage, F. K., Barlow, E. A., & King, J. (2006). Reporting Structural Equation Modeling and Confirmatory Factor Analysis Results: A Review. *The Journal of Educational Research, 99*(6), 323-337.

Senge, P. M. (1990). *The Fifth Discipline: The Art and Practice of the Learning Organization.* New York: Doubleday/Currency.

Slater, S., & Narver, J. (1995). Market Orientation and the Learning Organization. *Journal of Marketing, 59*(3), 63-74.

Smith, D. (2006). *Exploring Innovation.* Berkshire: McGraw-Hill Education.

Stata, R. (1989). Organizational Learning: The Key to Management Innovation. *Sloan Management Review, 30*(3), 63-74.

Tang, L., & Chi, R. (2011). The Evaluation Criteria on ICT Enterprises Innovation Capability-Evidence from Zhejiang Province. *Journal of Convergence Information Technology, 6*(1), 69-78.

Tidd, J., Bessant, J., & Pavitt, K. (2001). *Managing Innovation: Integrating Technological, Market and Organizational Change.* Chichester: Wiley.

รูปแบบการบริหารจัดการเพื่อการพัฒนาอาจารย์ในมหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์

A MODEL OF INSTRUCTORS DEVELOPMENT MANAGEMENT IN SOUTHEAST ASIA UNIVERSITY

นรภัทร อิ่มพานิช*
Norrapat Impanish*

* นิสิตปริญญาเอก สาขาวิชาอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
* Ed.D. Candidate (Higher Education), Srinakhorinwirot University
* Email: Norrapat_Im@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยและพัฒนา มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาสภาพการบริหารจัดการเพื่อการพัฒนาอาจารย์ในมหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ 2) เพื่อสร้างรูปแบบการบริหารจัดการเพื่อการพัฒนาอาจารย์ในมหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ และ 3) เพื่อศึกษาความเหมาะสมของรูปแบบการบริหารจัดการเพื่อการพัฒนาอาจารย์ในมหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ กลุ่มตัวอย่างแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ ผู้บริหาร อาจารย์และเจ้าหน้าที่ จำนวน 214 คน ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 11 คน และผู้บริหารมหาวิทยาลัย จำนวน 24 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย 1) แบบสอบถามสภาพการบริหารจัดการ จากกลุ่มบุคลากร จำนวน 214 คน 2) แบบสอบถามความเห็นและประเมินความคิดเห็น จากกลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 11 คน โดยใช้เทคนิคเดลฟาย จำนวน 3 รอบ และ 3) แบบสอบถามประเมินความเหมาะสมของรูปแบบ จากกลุ่มผู้บริหารมหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ จำนวน 24 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่ามัธยฐาน ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ และค่าที

ผลการวิจัยสรุปได้ ดังนี้

1. สภาพการบริหารจัดการเพื่อการพัฒนาอาจารย์ในมหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ พบว่า สภาพการบริหารจัดการหน่วยงานส่งเสริมประสิทธิภาพการเรียนการสอนโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง การบริหารจัดการหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอนโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง การบริหารจัดการกิจกรรมพัฒนาการเรียนการสอนโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง การบริหารจัดการกิจกรรมพัฒนาการวิจัยโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

2. รูปแบบการบริหารจัดการเพื่อการพัฒนาอาจารย์ที่ผู้ทรงคุณวุฒิ สอดคล้องกัน และนำไปปฏิบัติได้ ประกอบด้วยองค์ประกอบสำคัญ 4 ประการ คือ 1) การบริหารจัดการหน่วยงานส่งเสริมประสิทธิภาพการเรียนการสอน 2) การบริหารจัดการหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอน 3) การบริหารจัดการกิจกรรมพัฒนาการสอน และ 4) การบริหารจัดการกิจกรรมพัฒนาการวิจัย

3. รูปแบบการบริหารจัดการเพื่อการพัฒนาอาจารย์ ผู้บริหารเห็นว่าเหมาะสมและนำไปปฏิบัติได้ ประกอบด้วยองค์ประกอบสำคัญ 4 ประการ คือ 1) การบริหารจัดการหน่วยส่งเสริมประสิทธิภาพการเรียนการสอน 2) การบริหารจัดการหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอน 3) การบริหารจัดการกิจกรรมพัฒนาการสอน และ 4) การบริหารจัดการกิจกรรมพัฒนาการวิจัย

คำสำคัญ: รูปแบบการบริหารจัดการ การพัฒนาอาจารย์ในมหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์

Abstract

The research is carried out by using the Research and Development approach. The purposes of this research were 1) to study the situation Instructors Development Management in Southeast Asia University, 2) to construct the model of Instructors Development Management in Southeast Asia University and 3) to evaluate the appropriation of the model in Southeast Asia University. Three groups of samples were proposed for the analysis: A total of 214 staff of Southeast Asia University, 11 experts and 24 administrators from Southeast Asia University tools used in this study was 1. carried out with questionnaires in order to study current condition of Management for 214 staff and 2. The data were also used for the construction of a questionnaire to elecit the instructors development 11 experts opinions. Three round of Delphi Technique were employed until the final model was completed. It was then presented to the 24 administrators of Southeast Asia University for final consideration for practical application. The statistics used for analyzing data were percentage, mean, standard deviation, median, inter-quartile ranges and t-test.

The research finding indicated that:

1. With respect to the condition of management for the development of instructors in Southeast Asian University, it appears that the management of agencies involving the promotion of learning and teaching performance from the overall picture was at medium level. The management of agencies supporting learning and teaching activities from the overall picture was at medium level. The management of activities for the development of teaching from the overall picture was at the medium level. And the management of activities for research development from the overall picture was the medium level.

2. The pattern of management for instructor development in Southeast Asian University of which the honorary advisor consider them appropriate consist of 4 subject matters as follows: 1. Management of agencies involving the promotion of learning and teaching performance, 2. Management of agencies supporting learning and teaching activities, 3. Management of activities for the development of teaching and 4. Management of activities, for research development.

3. The pattern of management for instructor development in Southeast Asian University of which the executive consider them appropriate, in harmony and practical consist of 4 subject matters as follows: 1. Management of agencies involving the promotion of learning and teaching performance, 2. Management of agencies supporting learning and teaching activities, 3. Management of activities for the development of teaching, and 4. Management of activities for research development.

Keywords: A Model of Instructors Development, Management in Southeast-Asia University

บทนำ

สถาบันอุดมศึกษาเป็นหน่วยงานที่สำคัญยิ่งต่อการผลักดันเพื่อการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของประเทศไทย โดยคณะกรรมการการอุดมศึกษาได้ดำเนินการจัดทำมาตรฐานสถาบันอุดมศึกษาเพื่อนำไปสู่การพัฒนาสถาบันอุดมศึกษาตามกลุ่มสถาบันที่มีปรัชญา วัตถุประสงค์ และพันธกิจในการจัดตั้งที่แตกต่างกัน เพื่อให้สถาบันอุดมศึกษาสามารถจัดการศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยอาศัยอำนาจตามความในมาตรา 8 และมาตรา 16 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2546 รัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการ โดยคำแนะนำจากคณะกรรมการการอุดมศึกษาให้ประกาศมาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา ลงวันที่ 24 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2554 ประกอบด้วยมาตรฐานด้านการดำเนินการตามภารกิจของสถาบันอุดมศึกษา โดยกำหนดเป้าหมายของกรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว เมื่อสิ้นสุดแผนในปี พ.ศ. 2565 คือ การยกระดับคุณภาพอุดมศึกษาไทย เพื่อผลิตและพัฒนาบุคลากรทางการศึกษาที่มีคุณภาพ เพื่อพัฒนาศักยภาพอุดมศึกษา เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศในโลกาภิวัตน์ (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2552, น. 3) สำหรับการพัฒนาอาจารย์ของสถาบันอุดมศึกษาเอกชนที่ภาครัฐได้อนุญาตให้เข้ามามีส่วนร่วมรับผิดชอบจัดการศึกษาเพื่อตอบสนองความต้องการศึกษาระดับอุดมศึกษาของประชาชนได้ขยายตัวอย่างรวดเร็วและกว้างขวางก็ได้ให้ความสำคัญกับการปฏิบัติภารกิจด้านการเรียนการสอนเป็นสำคัญ แต่อย่างไรก็ตามการปฏิบัติภารกิจอื่นๆ พบว่า ยังมีไม่มาก และยังไม่ครอบคลุมบทบาทหน้าที่ของสถาบันอุดมศึกษา (ไพฑูรย์ สินลารัตน์, 2546, น. 128-132; นพ ศรีบุญนาค, 2540, น. 54-58) ดังที่ สุชาติ ประสิทธิรัฐสินธุ์ (2547, น. 46) ได้กล่าวถึงลักษณะของอาจารย์สถาบันอุดมศึกษาเอกชนว่าเป็นเพียงผู้บริโภควิชาการความรู้ก่อนนักศึกษา อาจารย์มุ่งเน้นด้านการสอนเพียงอย่างเดียว โดยไม่มีการค้นคว้าวิจัยเพื่อหาข้อมูลข้อเท็จจริงมาประกอบการเรียนการสอน และมีการทำงานวิจัยน้อย สอดคล้องกับรายงานของสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชน พบว่า ยังมีปัญหาอยู่ในขั้นตอนและระบบต่างๆ คือ ขาดงบประมาณ และทรัพยากรสนับสนุน ขาดนักวิจัยที่มีคุณภาพ ด้านการบริหารจัดการหน่วยงานพัฒนาอาจารย์ของสถาบันอุดมศึกษาเอกชน พบว่าไม่มีนโยบายการดำเนินงานของหน่วยและการพัฒนาอาจารย์ที่ชัดเจน นอกจากนี้ยังอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของฝ่ายบริหาร ทำให้ไม่มีอิสระเท่าที่ควร ปัญหาดังกล่าวเช่นประเด็นดังที่ Luis (2009) ได้กล่าวถึงแนวคิดในการพัฒนาอาจารย์ที่มีประสิทธิภาพประการหนึ่งว่า การพัฒนาอาจารย์ไม่ใช่เรื่องที่สามารถกระทำให้ได้ผลดีโดยมติเดียว แต่ต้องขยายขอบเขต ใช้กลวิธีหลายๆ มิติพร้อมๆ กันไปในลักษณะพหุมติ กล่าวคือ การพัฒนาอาจารย์นอกจากมุ่งการพัฒนาการสอนแล้ว ยังต้องพัฒนาทักษะด้านการวิจัย โดยใช้กระบวนการจัดโครงการพัฒนาอาจารย์ร่วมกับการพัฒนาหน่วยงานในด้านต่างๆ ซึ่งเป็นสิ่งแวดล้อมของอาจารย์ให้อำนวยต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของอาจารย์ นอกจากนี้ Caldwell (1989, pp. 25-65) ได้เสนอแนะว่า รูปแบบการพัฒนาอาจารย์ที่มีประสิทธิภาพควรเป็นรูปแบบการพัฒนาอาจารย์และผู้บริหารไปพร้อมๆ กัน บนพื้นฐานของข้อมูลจากการประเมินความต้องการของอาจารย์แต่ละคน และความต้องการของหน่วยงาน จึงต้องจัดการพัฒนาอยู่ใน 2 มิติ คือ ให้ความสำคัญทั้งบุคคลและหน่วยงาน ภายใต้เงื่อนไขที่ว่าถ้าความต้องการของอาจารย์สอดคล้องกับจุดมุ่งหมายของหน่วยงาน ผู้เรียนจะได้รับการศึกษาที่ดี

ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจในการศึกษารูปแบบการบริหารจัดการเพื่อการพัฒนาอาจารย์ในมหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ให้ได้ตามมาตรฐาน สะท้อนความเป็นอิสระทางวิชาการ อีกทั้งผู้วิจัยได้สัมภาษณ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการพัฒนาอาจารย์ในมหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ รวมทั้งศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับรูปแบบการพัฒนาอาจารย์เพื่อหารูปแบบที่เหมาะสมกับการพัฒนาอาจารย์ในมหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ เพื่อตอบวัตถุประสงค์ตามความมุ่งหมายของการวิจัยในครั้งนี้ ซึ่งข้อมูลจากผลการวิจัยดังกล่าวจะเกิดประโยชน์ในการพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการเพื่อการพัฒนาอาจารย์ในมหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ เพื่อให้มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์สามารถดำเนินงานตามมาตรฐานสถาบันอุดมศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพการบริหารจัดการเพื่อการพัฒนาอาจารย์ในมหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์
2. เพื่อสร้างรูปแบบการบริหารจัดการเพื่อการพัฒนาอาจารย์ในมหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์
3. เพื่อศึกษาความเหมาะสมของรูปแบบการบริหารจัดการเพื่อการพัฒนาอาจารย์ในมหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์

แนวคิดและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยเพื่อนำมาเป็นแนวทางการบริหารจัดการเพื่อการพัฒนาอาจารย์ ดังนี้

กมล สุดประเสริฐ (2548, น. 26-60) ไพฑูรย์ สินลารัตน์ (2543, น. 173) วิจารณ์ พานิช (2552, น.32-34) ประทีป ม. โกมลมาศ (2546, น. 12-20) สรุปความคิดเห็นการดำเนินงานเพื่อการพัฒนาอาจารย์มหาวิทยาลัย ควรจัดตั้งหน่วยเฉพาะขึ้นอย่างถาวร และมีผู้รับผิดชอบประจำหน่วย พร้อมด้วยงบสนับสนุนกิจกรรมการพัฒนาอาจารย์อย่างเพียงพอ ได้แก่

1. หน่วยส่งเสริมประสิทธิภาพการเรียนการสอน
2. หน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอน

Kerr (1964, p. 124) อภิภา ปรัชพฤกษ์ (2554, น. 56) มานิต บุญประเสริฐ และคณะ (2546ก, น. 12) สรุปความคิดเห็นว่าการพัฒนาคุณภาพของอาจารย์ควรกำหนดเป็นรูปแบบหรือกิจกรรมต้องทำไปพร้อมๆ กับการพัฒนาหน่วยงาน ได้แก่

1. กิจกรรมพัฒนาการสอน
2. กิจกรรมพัฒนาการวิจัย

ดังนั้น อาจสรุปได้ว่ารูปแบบการบริหารจัดการเพื่อการพัฒนาตามแนวคิดและแนวทางการบริหารจัดการเพื่อการพัฒนาอาจารย์แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านหน่วยงานส่งเสริมประสิทธิภาพการเรียนการสอน 2. ด้านหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอน 3. ด้านกิจกรรมพัฒนาการสอน 4. ด้านกิจกรรมพัฒนาการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยและพัฒนา (Research and Development) ผู้วิจัยแบ่งวิธีการดำเนินการวิจัยออกเป็น 3 ขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาสภาพการบริหารจัดการเพื่อการพัฒนาอาจารย์ในมหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ ใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research)

ประชากร เป็นผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ในมหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ จำนวน 480 คน

ตัวอย่าง เป็นผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ในมหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ จำนวน 214 คน ได้มาโดยการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามสภาพการบริหารจัดการเพื่อการพัฒนาอาจารย์ในมหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ ชนิด Rating scale 5 ระดับ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.94

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. สังเคราะห์เอกสารตำรางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. นำข้อมูลที่ได้จากข้อ 1 มาสังเคราะห์และสร้างแบบสอบถามตามกรอบแนวคิดและขอบเขตการวิจัย

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล

ส่งแบบสอบถามให้ตัวอย่างตอบแบบสอบถาม แล้วส่งกลับคืน คัดเลือกแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ นำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ขั้นตอนที่ 2 สร้างรูปแบบการบริหารจัดการเพื่อการพัฒนาอาจารย์ในมหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ โดยใช้เทคนิคเดลฟาย (Delphi technique) จำนวน 3 รอบ

กลุ่มตัวอย่าง เป็นผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 11 คน โดยแยกเป็นผู้ทรงคุณวุฒิด้านการบริหารจัดการเพื่อการพัฒนาอาจารย์ภายนอกมหาวิทยาลัย จำนวน 5 คน และผู้ทรงคุณวุฒิด้านการบริหารจัดการเพื่อการพัฒนาอาจารย์ภายในมหาวิทยาลัย จำนวน 6 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามความคิดเห็นและแบบสอบถามประเมินให้คะแนนระดับความคิดเห็น ชนิด Rating Scale 5 ระดับ

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. นำผลจากขั้นที่ 1 มาเป็นประเด็นในการพัฒนารูปแบบ

2. สร้างแบบสอบถามเพื่อใช้ในการศึกษาความคิดเห็นเพื่อให้ได้รูปแบบที่เหมาะสมโดยใช้เทคนิคเดลฟาย (Delphi Technique) โดยใช้ข้อมูลจาก (ข้อ 1) มาสร้างรูปแบบ

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษารอบที่ 1 ใช้แบบสอบถามโดยใช้ข้อมูลจากขั้นตอนที่ 1 นำมาสร้างแบบสอบถามตามหัวข้อและประเด็นที่ได้เป็นแบบสอบถามเลือกตอบ เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย พร้อมคำถามปลายเปิดในตอนท้ายของแต่ละด้าน รอบที่ 2 ส่งแบบสอบถามที่สร้างขึ้นจากข้อความที่ผู้ตอบแบบสอบถามในรอบที่ 1 เห็นด้วยร้อยละ 80 ขึ้นไป ร่วมกับข้อสรุปจากการตอบแบบสอบถามปลายเปิดให้คะแนนระดับความคิดเห็น นำมาวิเคราะห์ โดยใช้ร้อยละ ค่ามัธยฐาน และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ รอบที่ 3 ส่งแบบสอบถามที่สร้างขึ้นจากการนำข้อมูลการตอบแบบสอบถามในรอบที่ 2 มาวิเคราะห์หาค่ามัธยฐาน และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ของกลุ่ม แล้วนำเสนอไว้ในแบบสอบถามรอบที่ 3 เพื่อให้ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาข้อที่มีคุณสมบัติตามเกณฑ์ที่กำหนดประกอบความคิดเห็นของกลุ่มโดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามยืนยันคำตอบเดิมหรือเปลี่ยนแปลงคำตอบของตนเอง

ขั้นตอนที่ 3 ศึกษาหาความเหมาะสมของรูปแบบการบริหารจัดการเพื่อการพัฒนาอาจารย์ในมหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์

ประชากร เป็นผู้บริหาร จำนวน 30 คน

ตัวอย่าง เป็นผู้บริหารที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ ปีการศึกษา 2558 จำนวน 30 คน ได้มาจากการเลือกเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ 1) แบบสอบถามวัดระดับความคิดเห็นชนิด Rating Scale 5 ระดับ

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

นำข้อมูลหรือรูปแบบที่ได้จากขั้นตอนที่ 2 มาสร้างแบบสอบถามเพื่อประเมินความเหมาะสมของรูปแบบการบริหารจัดการเพื่อการพัฒนาอาจารย์ในมหาวิทยาลัยเอเชีย

ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามให้ผู้บริหารลงความเห็นและประเมินให้คะแนนระดับความคิดเห็น นำมาวิเคราะห์โดยใช้ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

สรุปผลการวิจัย

1. สภาพการบริหารจัดการเพื่อการพัฒนาอาจารย์ในมหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ พบว่า การบริหารจัดการหน่วยงานส่งเสริมประสิทธิภาพการเรียนการสอนโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง การบริหารจัดการหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอนโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง การบริหารจัดการกิจกรรมพัฒนาการสอนโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และการบริหารจัดการกิจกรรมพัฒนาการวิจัยโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

2. รูปแบบการบริหารจัดการเพื่อการพัฒนาอาจารย์ที่ผู้ทรงคุณวุฒิ เห็นว่าเหมาะสมสอดคล้องกันและนำไปปฏิบัติได้ ประกอบด้วย องค์ประกอบสำคัญ 4 ประการ คือ 1) การบริหารจัดการ

หน่วยงานส่งเสริมประสิทธิภาพการเรียนการสอน 2) การบริหารจัดการหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอน 3) การบริหารจัดการกิจกรรมพัฒนาการสอน 4) การบริหารจัดการกิจกรรมพัฒนาการวิจัย

3. ผลการศึกษาวิจัยพบว่ารูปแบบการบริหารจัดการเพื่อการพัฒนาอาจารย์ที่ผู้บริหารเห็นว่าเหมาะสมและนำมาปฏิบัติได้ประกอบด้วยองค์ประกอบสำคัญ 4 ประการ คือ 1) การบริหารจัดการหน่วยงานส่งเสริมประสิทธิภาพการเรียนการสอน 2) การบริหารจัดการหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอน 3) การบริหารจัดการกิจกรรมพัฒนาการสอน 4) การบริหารจัดการกิจกรรมการพัฒนาการวิจัย

อภิปรายผลการวิจัย

รูปแบบการบริหารจัดการเพื่อการพัฒนาอาจารย์ในมหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ อภิปรายผลได้ดังนี้

1. สภาพการบริหารจัดการเพื่อการพัฒนาอาจารย์ในมหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์

1) สภาพการบริหารจัดการหน่วยงานส่งเสริมประสิทธิภาพการเรียนการสอน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะแนวทางในการบริหารของหน่วยงานยังไม่มีความชัดเจน ขาดการมีส่วนร่วมจากอาจารย์ซึ่งเป็นตัวแทนจากคณะต่างๆ เข้ามาร่วมเป็นกรรมการดำเนินงาน เพื่อกำหนดนโยบายการพัฒนาอาจารย์ให้ชัดเจนอย่างเป็นระบบ ซึ่งแม้ว่ามหาวิทยาลัยจะมีการดำเนินการดังกล่าวระดับหนึ่ง แต่จากผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่ามหาวิทยาลัยยังมีการดำเนินการในเรื่องดังกล่าวยังไม่เพียงพอ ดังที่ สนั่น ประจงจิตร (2540, น. 37-43) ได้เน้นถึงองค์ประกอบต่างๆ ที่เกี่ยวกับการพัฒนาอาจารย์ว่าประกอบด้วยความร่วมมือของอาจารย์ ซึ่งผู้บริหารควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับการพัฒนาอาจารย์ โดยกำหนดนโยบายให้ชัดเจน มีตัวแทนซึ่งเป็นอาจารย์จากคณะต่างๆ เป็นกรรมการ รับฟังความคิดเห็นของอาจารย์ในการทำหน้าที่วางแผนและดำเนินการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ มนสิช สิทธิสมบูรณ์ (2546, น. 78-82) ได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาอาจารย์ในมหาวิทยาลัย พบว่าปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาอาจารย์อยู่ในระดับปานกลาง คือ นโยบายของมหาวิทยาลัยต่อหน่วยพัฒนาอาจารย์ไม่ต่อเนื่อง การสนับสนุนจากผู้บริหารให้อาจารย์ได้มีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมไม่ทั่วถึง ดังนั้นมหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ควรกำหนดนโยบายของหน่วยงานให้ชัดเจนและมีการส่งเสริมความร่วมมือจากอาจารย์เพื่อการมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายการพัฒนาอาจารย์ให้ตรงกับความต้องการและสอดคล้องกับนโยบายต่อไป

2) สภาพการบริหารจัดการหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอนโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะนโยบายและวัตถุประสงค์การบริหารงานบุคคลและด้านงบประมาณยังไม่มีประสิทธิภาพพอต่อการติดตามกิจกรรมพัฒนาอาจารย์ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากขาดการมีส่วนร่วมของอาจารย์ในการกำหนดนโยบายหรือวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน ส่งผลต่อศักยภาพและความพร้อมในการปฏิบัติภารกิจด้านวิชาการลดลง ไม่เป็นไปตามวิสัยทัศน์ พันธกิจของมหาวิทยาลัย ดังที่ ไพฑูรย์ สินลารัตน์ (2542, น. 17-37) ได้กล่าวถึงความสำเร็จและความล้มเหลวของการพัฒนาอาจารย์ในสถาบันอุดมศึกษาประการหนึ่งว่า ผู้บริหารไม่เห็นถึงความสำคัญของการพัฒนาอาจารย์ ไม่มีนโยบายเกี่ยวกับการพัฒนาอาจารย์อย่างชัดเจน ทำให้เกิดความซ้ำซ้อนในการพัฒนาอาจารย์ หน่วยงานพัฒนาอาจารย์หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาอาจารย์ไม่ได้เป็นหน่วยอิสระ ต้องขึ้นอยู่กับผู้บริหาร ทำให้หัวหน้าหน่วยไม่มีอำนาจพิจารณาและบางสถาบันไม่มีหน่วยงานพัฒนาอาจารย์โดยตรง ทำให้เกิดความซ้ำซ้อนในการพัฒนาอาจารย์ในคณะวิชา หลายสถาบันงบประมาณการพัฒนาอาจารย์ไม่ได้ตั้งไว้ หรือตั้งไว้แต่ก็ถูกจัดลำดับความสำคัญไว้ต่ำ ทำให้เกิดปัญหาในการดำเนินงานพัฒนาอาจารย์ สอดคล้องกับงานวิจัยของ พรรณี บุญประกอบ และคณะ (2545, น. 1) ได้ทำการศึกษาและเสนอรูปแบบการบริหารจัดการที่ดีในมุมมองประชาคมมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ผลการวิจัยพบว่า ด้านการบริหารงานบุคคล และด้านบริการการเงิน จะส่งผลให้บุคลากรในมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่มีความตื่นตัวอยู่ตลอดเวลา

3) สภาพการบริหารจัดการกิจกรรมพัฒนาการสอน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการดำเนินการพัฒนาอาจารย์ด้านกิจกรรมการสอนที่มหาวิทยาลัยจัดดำเนินการยัง

ไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอต่อการพัฒนาศักยภาพและความต้องการพัฒนาตนเองของอาจารย์ ดังที่ Cole and Chan (1987, p. 8) กล่าวว่า อาจารย์จำเป็นต้องเรียนรู้ทฤษฎีการสอนต่าง ๆ มีอะไรบ้าง และงานวิจัยเกี่ยวกับการสอนมีการวิจัยได้ผลอย่างไร เพื่อนำความรู้ 2 ส่วนนี้มากำหนดหลักการสอนขึ้น ดังนั้น การพัฒนาอาจารย์จึงควรกำหนดให้อาจารย์มีความรู้เกี่ยวกับทฤษฎีการสอน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของมาณี ไชยธีรานุวัฒศิริ (2547, น. 149) ได้ทำการวิเคราะห์พหุปัจจัยด้านที่สัมพันธ์กับความมุ่งมั่นต่องานวิชาการของมหาวิทยาลัยมหิดล พบว่าค่านิยมต่อการสอนเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความมุ่งมั่นต่อการสอนแต่มักจะพบว่าการสอนได้รับความสำคัญในระดับรองอยู่เสมอ

4) สภาพการบริหารจัดการกิจกรรมการวิจัย โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบุคลากรระดับนโยบายและผู้บริหารให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการกิจกรรมเพื่อการวิจัยในขอบเขตจำกัด ส่งผลให้การร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกเพื่อส่งเสริมพัฒนาการวิจัยน้อยและไม่หลากหลาย ตลอดจนการเสริมแรงจูงใจให้กับบุคลากรด้านนี้น้อย ทั้งนี้ เนื่องจากงบประมาณมีจำกัด เพราะรายได้หลักของมหาวิทยาลัยเกิดจากการลงทะเบียนของนักศึกษา ส่งผลให้การบริหารจัดการกิจกรรมพัฒนาการวิจัยยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ดังที่ ประกอบ คุปรัตน์ (2549, น. 33-35) กล่าวว่า ปัญหาการวิจัยของสถาบันเอกชนไทยเกิดจากการไม่ให้ความสำคัญในบทบาทการวิจัยและการสร้างองค์ความรู้ใหม่ เพราะเป็นองค์การที่ต้องเติบโตและเข้มแข็งในการผลิตและบริการมาก ต้องการความรู้อย่างรวดเร็วและทันใจ ไม่เห็นความจำเป็นที่จะต้องมีการสร้างองค์ความรู้ที่ไม่มีหลักประกันว่าจะเป็นประโยชน์สำหรับเขาเมื่อใด สอดคล้องกับผลการวิจัยของ เตือนจิตต์ จิตต์อารี (2547, น. 28-34) ที่ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลให้อาจารย์ในมหาวิทยาลัยทำการสอน การวิจัย พบว่า มหาวิทยาลัยได้ให้นโยบายความช่วยเหลือเพื่อส่งเสริมกิจกรรมการทำวิจัยอยู่ในระดับปานกลาง ในขณะที่อาจารย์ต้องการให้มหาวิทยาลัยช่วยเหลือและส่งเสริมในระดับสูง

2. รูปแบบการบริหารจัดการเพื่อการพัฒนาอาจารย์ในมหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ ซึ่งผู้ทรงคุณวุฒิเห็นว่าเหมาะสม ประกอบด้วยองค์ประกอบสำคัญ 4 ประการ ได้แก่ 1. การบริหารจัดการหน่วยงานส่งเสริมประสิทธิภาพการเรียนการสอน 2. การบริหารจัดการหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอน 3. การบริหารจัดการกิจกรรมพัฒนาการสอน 4. การบริหารจัดการกิจกรรมพัฒนาการวิจัย ทั้งนี้เพราะแนวทางในการกำหนดรูปแบบนโยบายการบริหารจัดการเพื่อพัฒนาศักยภาพและความพร้อมในด้านการบริหารจัดการหน่วยงานส่งเสริมประสิทธิภาพการเรียนการสอน หน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอน กิจกรรมพัฒนาการสอน และกิจกรรมพัฒนาการวิจัย ควรให้สอดคล้องกับความต้องการของอาจารย์และมหาวิทยาลัย ควรนำความต้องการของบุคลากรทั้งสองฝ่ายมาพิจารณาร่วมกับกำหนดเป้าหมายที่ทางมหาวิทยาลัยได้กำหนดไว้ เพื่อให้การบริหารจัดการเพื่อการพัฒนาอาจารย์เป็นสิ่งที่สนองตอบความต้องการของทั้งสองฝ่ายอย่างแท้จริง ดังที่ Luis (2009) ได้กล่าวถึงแนวคิดในการพัฒนาอาจารย์ที่มีประสิทธิภาพประการหนึ่งว่า การพัฒนาอาจารย์ไม่ใช่เรื่องที่สามารถกระทำได้ดีโดยมติเดียว แต่ต้องใช้กลวิธีหลายๆ มิติ พร้อมๆ กันไปในลักษณะพหุมติ กล่าวคือ การพัฒนาอาจารย์นอกจากมุ่งพัฒนาการสอนแล้ว ยังต้องพัฒนาทักษะด้านการวิจัย โดยใช้กระบวนการจัดโครงการพัฒนาอาจารย์ร่วมกับการพัฒนาหน่วยงานซึ่งเป็นสิ่งแวดล้อมของอาจารย์ให้อำนวยต่อประสิทธิภาพในทางปฏิบัติงานของอาจารย์ สอดคล้องกับ Caldwell (1989, pp. 25-65) ได้เสนอแนะว่ารูปแบบการพัฒนาอาจารย์ที่มีประสิทธิภาพควรเป็นรูปแบบการพัฒนาอาจารย์และผู้บริหารไปพร้อมๆ กัน บนพื้นฐานของข้อมูลจากการประเมินความต้องการของอาจารย์แต่ละคน และความต้องการของหน่วยงาน จึงต้องจัดการพัฒนาอยู่ใน 2 มิติ คือ ให้ความสำคัญทั้งบุคคลและหน่วยงาน ภายใต้เงื่อนไขที่ว่าถ้าความต้องการของอาจารย์สอดคล้องกับจุดมุ่งหมายของหน่วยงาน ผู้เรียนจะได้รับการศึกษาที่ดี

3. รูปแบบการบริหารจัดการเพื่อการพัฒนาอาจารย์ในมหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ ผู้บริหารเห็นว่าเหมาะสมและสามารถนำไปปฏิบัติได้ ประกอบด้วยองค์ประกอบสำคัญ 4 ประการ คือ

1) การบริหารจัดการหน่วยส่งเสริมประสิทธิภาพการเรียนการสอน

การบริหารหน่วยงาน ควรเป็นหน่วยงานกลางโดยมีอาจารย์จากคณะต่างๆ เป็นกรรมการดำเนินงาน ทั้งนี้

อาจเป็นเพราะการให้อาจารย์มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในเรื่องสำคัญ ๆ ของมหาวิทยาลัยจะช่วยให้อาจารย์มีความรู้สึกร่วมเป็นส่วนหนึ่งของมหาวิทยาลัย รวมถึงให้อาจารย์มีส่วนร่วมในการบริหารจะสะท้อนความเป็นอิสระทางวิชาการและสนองตอบความต้องการของอาจารย์อย่างแท้จริง อันจะมั่นใจได้ว่าภารกิจการสอนจะมีประสิทธิภาพขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ มนสิช สิทธิสมบูรณ์ (2546, น. 54-57) ที่ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับรูปแบบการพัฒนาอาจารย์ในมหาวิทยาลัย พบว่า ควรมีหน่วยงานกลางทำหน้าที่รับผิดชอบในการพัฒนาอาจารย์โดยตรง และมีคณาจารย์จากคณะต่างๆ ร่วมดำเนินงาน และยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ มานิต บุญประเสริฐ และคณะ (2546ข, น. 70) ที่ได้ทำการวิจัยเรื่องรูปแบบการบริหารจัดการสถาบันอุดมศึกษาแนวใหม่ พบว่า ควรมีหน่วยงานเฉพาะทำหน้าที่ในการพัฒนาอาจารย์ในลักษณะของหน่วยงานอิสระขึ้นตรงต่อรองอธิการบดี โดยมีอาจารย์จากคณะต่างๆ ร่วมรับผิดชอบ

แนวทางในการดำเนินงานของหน่วยส่งเสริมประสิทธิภาพการเรียนการสอน การกำหนดนโยบายการพัฒนาอาจารย์ของหน่วยให้ชัดเจนเพื่อเป็นแนวทางพัฒนาอาจารย์อย่างเป็นระบบ เป็นเรื่องที่สำคัญที่สุด ทั้งนี้เพราะการพัฒนาอาจารย์ที่ประสบความสำเร็จควรเป็นโครงการหรือกิจกรรมที่เป็นความสนใจและตรงต่อความต้องการของอาจารย์โดยส่วนรวม และสอดคล้องกับแผนงานของมหาวิทยาลัย รวมทั้งสนองตอบต่อการแก้ปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ของการบริหารจัดการและการพัฒนามหาวิทยาลัยได้ อย่างไรก็ตามมหาวิทยาลัยต่าง ๆ ก็ประสบปัญหาเกี่ยวกับการกำหนดนโยบายในการพัฒนาอาจารย์เช่นกัน อาทิ มหาวิทยาลัย มีปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาอาจารย์ที่อยู่ในระดับมาก คือ บุคลากรที่มีประสบการณ์ในด้านการพัฒนามีไม่เพียงพอ อาจารย์ไม่ให้ความร่วมมือและไม่สนใจต่อกิจกรรมการพัฒนาอาจารย์เท่าที่ควร (มนสิช สิทธิสมบูรณ์, 2546, น. 82-89) และมีปัญหาและอุปสรรคด้านนโยบาย กล่าวคือ ไม่มีนโยบายที่แน่นอนในการพัฒนาอาจารย์อยู่ในระดับมาก (นิโลบล นิ่มกิ่งรัตน์. 2546, น. 37-41) ดังนั้น มหาวิทยาลัยจึงควรให้ความสนใจกำหนดนโยบายและกิจกรรมการพัฒนาอาจารย์ให้มีความชัดเจนว่าจะดำเนินการไปในทิศทางใด โดยวางแผนพัฒนาอาจารย์อย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง โดยการแสวงหากิจกรรมที่อยู่ในความสนใจของอาจารย์เพื่อให้อาจารย์ได้รับการพัฒนาอย่างทั่วถึงและเป็นระบบต่อไป

ภารกิจหลักของหน่วยงานส่งเสริมประสิทธิภาพการเรียนการสอน ควรให้ความสำคัญต่อการสนองความต้องการของอาจารย์ในมหาวิทยาลัย นอกจากนี้ควรดำเนินควบคู่กับภารกิจด้านอื่นๆ คือ จัดทำโครงการพัฒนาอาจารย์ระยะยาวและระยะสั้นให้เป็นระบบ สอดคล้องกับกมล สุดประเสริฐ (2548, น. 26-60) พบว่า ในเรื่องการสนองความต้องการของอาจารย์ในมหาวิทยาลัยเป็นภารกิจหลักที่หน่วยส่งเสริมประสิทธิภาพการเรียนการสอนควรให้ความสำคัญ สอดคล้องกับ Rice and Austin (1985, pp. 33-41) พบว่า มหาวิทยาลัยมาลายาในประเทศมาเลเซีย (The University of Malaya) มีหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบด้านการพัฒนาศักยภาพของอาจารย์ โดยมุ่งเน้นการปรับปรุงการเรียนการสอนและให้ความมั่นใจในเรื่องปัญหาต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการเรียนการสอน ซึ่งอาจารย์ได้ประสบอยู่ หน่วยงานพัฒนาการสอนของมหาวิทยาลัยมาลายามีลักษณะดังนี้ หน่วยบริการสื่อการสอน (Consultation Unit) มีหน้าที่จัดเตรียมบริการให้คำปรึกษาแก่อาจารย์ที่ต้องการหารือเกี่ยวกับลักษณะของวิชาที่เขาสอนอยู่ เช่น การเลือกใช้กลวิธีสอน การพัฒนาหลักและวิธีการประเมินผลใหม่ ๆ การออกแบบหลักสูตร สอดคล้องกับ Phillip (1981, pp. 1-51) พบว่า หน่วยงานทำเอกสาร (Publication Unit) มีหน้าที่ส่งข่าวสารเกี่ยวกับการจัดบริการต่างๆ ให้กับอาจารย์ เช่น การจัดสัมมนา ฝึกงาน ให้คำปรึกษา เป็นต้น ซึ่งอาจทำในรูปของจดหมายข่าวได้อีกลักษณะหนึ่ง การดำเนินการต่าง ๆ เหล่านี้ถูกจัดตั้งขึ้นมาเพื่อสนองความต้องการของอาจารย์ในการพัฒนาด้านต่างๆ เป็นหลัก ซึ่งหากมีการดำเนินการในด้านต่างๆ เหล่านี้อย่างจริงจัง อาจเป็นแนวทางหนึ่งที่ช่วยให้การบริหารจัดการหน่วยงานส่งเสริมประสิทธิภาพการเรียนการสอนเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้นได้

คณะกรรมการของหน่วยส่งเสริมประสิทธิภาพการเรียนการสอน ควรสรรหาจากอาจารย์ที่เป็นตัวแทนจากคณะต่างๆ ในมหาวิทยาลัย ทั้งนี้เพราะการพัฒนาอาจารย์ที่ประสบความสำเร็จควรเป็นโครงการหรือกิจกรรมที่เป็นความสนใจและความต้องการของอาจารย์โดยส่วนรวม และสอดคล้องกับแผนงานของมหาวิทยาลัย รวมถึงสนองอบต่อการแก้ปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ของการบริหารจัดการ

และการพัฒนามหาวิทยาลัยได้ การสรรหาคณะกรรมการจากอาจารย์ในมหาวิทยาลัยเป็นส่วนใหญ่จะช่วยให้การพัฒนาอาจารย์มีแนวทางที่ชัดเจนขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สนม ครุฑเมือง (2547, น. 31) ที่ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับรูปแบบการบริหารมหาวิทยาลัยอิสระของรัฐ สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ (2547, น. 24-26) ที่ได้ทำการศึกษารูปแบบการบริหารมหาวิทยาลัยในอนาคต วิจารณ์ พานิช (2552, น. 70-72) ที่ได้ทำการศึกษาทิศทางการพัฒนาอุดมศึกษาไทยในศตวรรษที่ 21 เมืองทอง แขมมณี (2549, น. 5) ที่ได้ทำการศึกษาแนวทางการพัฒนาคณาจารย์ในสถาบันอุดมศึกษาไทย มานิต บุญประเสริฐ (2546, น. 125) ได้ทำการศึกษารูปแบบการบริหารจัดการสถาบันอุดมศึกษาแนวใหม่ และ ไพฑูรย์ สินลารัตน์ (2542, น. 172) ที่ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับการบริหารจัดการอุดมศึกษา พบว่า อาจารย์ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าคณะกรรมการของหน่วยงานส่งเสริมประสิทธิภาพการเรียนการสอนควรสรรหาจากอาจารย์จากคณะต่างๆ ร่วมรับผิดชอบ ในขณะที่หน่วยงานที่มีหน้าที่ในการพัฒนาอาจารย์ควรเป็นหน่วยงานกลาง ขึ้นตรงต่อรองอธิการบดีหรือผู้ช่วยอธิการบดี

2) การบริหารจัดการหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอน

นโยบายหรือจุดประสงค์ของหน่วยงาน ควรมีความชัดเจนและสามารถปฏิบัติได้จริง เขียนเป็นลายลักษณ์อักษร มีความทันสมัย และให้อาจารย์มีส่วนร่วมเป็นผู้กำหนด ทั้งนี้เพราะรูปแบบการพัฒนาอาจารย์จะต้องสอดคล้องกับนโยบาย ปรัชญา จุดมุ่งหมาย และความต้องการของหน่วยงาน ตลอดจนมีความสัมพันธ์และสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงใหม่ ๆ ตลอดเวลา ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ คมสันติ์ ขจรปัญญาไพศาล (2552, น. 273) ได้ศึกษาข้อเสนอแผนยุทธศาสตร์เพื่อพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏกาฬสินธุ์ ภายใต้พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547 พบว่า การพัฒนาคุณภาพหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอนควรให้ผู้บริหารและอาจารย์ร่วมกันกำหนดนโยบายเพื่อให้เกิดความหลากหลายต่างความคิด รวมถึงสอดคล้องกับความต้องการของทุกฝ่าย Caldwell (1989, pp. 25-35) ได้เสนอแนะว่า ควรเป็นรูปแบบการพัฒนาซึ่งผู้บริหารและอาจารย์มีส่วนร่วมกันกำหนดบนพื้นฐานของข้อมูลจากการประเมินความต้องการของอาจารย์แต่ละคน และความต้องการของหน่วยงาน ดังนั้นการพัฒนาอาจารย์ในมหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ ควรนำความต้องการของอาจารย์และหรือให้อาจารย์มีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายเพื่อให้เกิดความหลากหลายทางความคิดและสอดคล้องกับความต้องการของทุกฝ่ายอย่างแท้จริงด้วย

การจัดตั้งหน่วยงานหรือระบบสนับสนุน ควรมีหน่วยผลิตและให้บริการสื่อการสอน ศูนย์ข้อมูลของมหาวิทยาลัยในสาขาต่าง ๆ ศูนย์พัฒนาความสามารถด้านภาษาของอาจารย์ และสถาบันหรือศูนย์ความเป็นเลิศทางวิชาการเพื่อทำหน้าที่ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการเรียนการสอนแก่อาจารย์ โดยเฉพาะการจัดตั้งหน่วยผลิตและให้บริการสื่อการสอนเป็นเรื่องที่สำคัญ ซึ่งแสดงว่าอาจารย์ต้องการส่งเสริมในเรื่องการใช้สื่อประกอบการสอน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของประกอบ คุปรัตน์ (2549,น.1-31) และไพฑูรย์ สินลารัตน์ (2542, น.185) มีความเห็นว่าการพัฒนาอาจารย์ต้องทำไปพร้อมๆ กับการส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีสื่อการสอน โดยการจัดตั้งหน่วยผลิตและให้บริการสื่อการสอนแก่อาจารย์อย่างทั่วถึง

คุณภาพของห้องสมุดของมหาวิทยาลัย ควรมีระบบสืบค้นข้อมูลที่สะดวกรวดเร็ว ตำราเอกสารมีความทันสมัย มีระบบการยืน-คืนหนังสือนอกเวลาราชการ มีหนังสือจำนวนเพียงพอแก่ความต้องการ และมีการแจ้งรายชื่อหนังสือใหม่ๆ ที่จัดซื้อเข้าห้องสมุดแก่อาจารย์ ทั้งนี้เพราะห้องสมุดควรได้รับการส่งเสริมให้มีหนังสือที่ทันสมัยเพียงพอต่อความต้องการของอาจารย์และนักศึกษาที่จะสามารถค้นคว้าอย่างสะดวกตลอดจนนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมทางการศึกษาที่ได้จากการค้นคว้ามาใช้ประโยชน์ทางการเรียนการสอนอย่างแท้จริง ดังที่ Phillips (1981, pp. 31-33; จรัส สุวรรณเวลา และคณะ (2545, น. 138-141) ได้กล่าวถึงแนวทางในการพัฒนาหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอนประการหนึ่ง คือ ห้องสมุด ศูนย์คอมพิวเตอร์หรือศูนย์บริการอื่นๆ ควรมีการจัดระบบข้อมูลเพื่อการวิจัยให้มีความพร้อมต่อการสนองตอบต่อการวิจัยได้อย่างสะดวกรวดเร็วและทั่วถึง

ประสิทธิภาพการสื่อสารในหน่วยงาน ควรสร้างช่องทางสื่อสารหลากหลาย เช่น สื่อโปสเตอร์ จดหมายข่าว สื่อหนังสือเวียน จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ และควรมีความชัดเจน มีรายละเอียดมากพอ

ต่อการติดต่อกิจกรรมพัฒนาอาจารย์ ซึ่งทั้งสองประการมีผลต่อการพัฒนาอาจารย์โดยตรง หากการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการจัดกิจกรรมไม่มีรายละเอียดพอจะเป็นเงื่อนไขสำคัญที่ทำให้การจัดกิจกรรมไม่ประสบความสำเร็จได้ ระยะเวลา กำหนดการ สถานที่ ในการจัดกิจกรรม วิธีการเหล่านี้ล้วนเป็นองค์ประกอบที่อาจารย์ต้องการทราบ ซึ่งสอดคล้องกับ ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี (2551, น. 48) ได้กล่าวว่าการสื่อสารหลากหลายช่องทางทั้งทางคำพูด การเขียน การแสดงออกทางปฏิกิริยา ลักษณะท่าทาง รวมทั้งมีการสนทนาเพื่อรับฟังและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างบุคคล เพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา ลักษณะของข้อมูลข่าวสาร รายละเอียดต้องมีความถูกต้องชัดเจน ต่อเนื่อง ทันต่อเหตุการณ์ ส่งผลให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการทำงานโดยอาศัยช่องทางที่หลากหลายเป็นส่วนหนึ่งที่ช่วยให้การจัดกิจกรรมประสบความสำเร็จ และสอดคล้องกับงานวิจัยของสุรพงค์ เอื้อศิริพรฤทธิ์ (2547, น. 52) พบว่า การสื่อสารระหว่างบุคคลและกระบวนการเรียนรู้ของบุคลากรทุกระดับนำไปสู่ความสำเร็จขององค์การหรือสถานศึกษานั้น นอกจากยังต้องพิจารณาถึงความรู้และข้อมูลข่าวสารจากภายนอกและภายในองค์การเอง ยังรวมถึงการสร้างความรู้การคิดค้นช่องทางสื่อสารใหม่ ๆ ให้เกิดขึ้นกับองค์การอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง รวมถึงการสร้างระบบข้อมูลย้อนกลับ เพื่อจะได้ทราบว่าสื่อที่สื่อสารไปนั้น ผู้รับสื่อเข้าใจหรือไม่ เพียงใด ดังนั้นประเด็นแนวคิดเกี่ยวกับการสร้างระบบข้อมูลย้อนกลับมีความน่าสนใจที่ผู้รับผิดชอบเกี่ยวกับกิจกรรมการพัฒนาอาจารย์ควรนำไปปฏิบัติเป็นแนวทางดำเนินงานอีกแนวทางหนึ่งอาจจะช่วยให้อาจารย์เข้าร่วมกิจกรรมพัฒนาอาจารย์มากขึ้นได้

การบริหารมหาวิทยาลัย/คณะ/ภาควิชา ควรวางแผนพัฒนาอาจารย์อย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ สนับสนุนให้มีความร่วมมือในด้านการวิจัยกับสถาบันอุดมศึกษาอื่นๆ ทั้งภายในและภายนอกประเทศ กำหนดภาระงานสอนของอาจารย์ให้มีสัดส่วนพอเหมาะกับการปฏิบัติงานในหน้าที่อื่นๆ สนับสนุนให้อาจารย์มีโอกาสไปเพิ่มพูนความรู้ทางวิชาการโดยการทำวิจัย จัดให้มีการประชุมวิชาการในระดับชาติเพื่อระดมปัญญาและแลกเปลี่ยนความคิดตลอดจนวิพากษ์วิจารณ์ในเชิงสร้างสรรค์ต่อเนื่อง อย่างไรก็ตามที่ผ่านมามหาวิทยาลัยมีปัญหาในด้านการกำหนดภาระงานสอนของอาจารย์ กล่าวคือ อาจารย์มีภาระงานมากทั้งการสอนในภาควิชาและงานพัฒนาอาจารย์ ทั้งภายในหน่วยหรืองานในโครงการที่อาจารย์กำลังดำเนินการอยู่ ซึ่ง ไพฑูรย์ สินลารัตน์ (2542, น. 17-37) ได้กล่าวถึงความสำเร็จและความล้มเหลวของการพัฒนาอาจารย์ในสถาบัน อุดมศึกษาไทยประการหนึ่งว่ามีสาเหตุจากบางสถาบันกำหนดให้อาจารย์ทำงานด้านบริหารควบคู่กับการสอน ทำให้อาจารย์ไม่มีเวลาพอที่จะพัฒนาตนเองหรือขาดโอกาสในการเข้าร่วมโครงการพัฒนาอาจารย์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ มนสิช สิทธิสมบูรณ์ (2546, น. 82-89) ได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาอาจารย์ในมหาวิทยาลัยพบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาอาจารย์ที่อยู่ในระดับมาก คือ อาจารย์เข้าร่วมกิจกรรมไม่ทั่วถึง มีชั่วโมงสอนมาก แสดงว่าภาระงานสอนมีผลต่อการปฏิบัติงานด้านอื่นๆ ของอาจารย์ค่อนข้างมาก และผลการวิจัยของ เตือนจิตต์ จิตต์อารี (2547, น. 28-34) เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลให้อาจารย์ในมหาวิทยาลัยทำการสอน บริการวิชาการวิจัยและบริการชุมชน ช่วยให้เกิดความชัดเจนมากขึ้น พบว่า มหาวิทยาลัยให้ความช่วยเหลือเพื่อส่งเสริมการทำวิจัยระดับปานกลาง ในขณะที่อาจารย์ต้องการให้มหาวิทยาลัยส่งเสริมในระดับสูง ดังนั้นการพัฒนาอาจารย์โดยมีการส่งเสริมสนับสนุนให้อาจารย์มีโอกาสเพิ่มพูนความรู้ด้านการสอนการวิจัย ตลอดจนกำหนดภาระงานสอนที่มีสัดส่วนพอเหมาะต่อการปฏิบัติงานในหน้าที่อื่น จึงเป็นภารกิจที่มหาวิทยาลัยต้องคำนึงถึงและให้ความสำคัญด้วยเช่นกัน

การสร้างระบบเสริมกำลังใจในการทำงานแก่อาจารย์ การสรรหานักวิจัยดีเด่น การให้รางวัลอาจารย์ผู้สอนดีเด่น การสร้างอาจารย์เกียรติคุณ และการให้รางวัลนักบริการชุมชนดีเด่น เป็นมาตรการเสริมกำลังใจที่ควรนำมาใช้ ซึ่งทุกมาตรการมีความเหมาะสมในระดับมาก เนื่องจากการให้การเสริมกำลังใจเป็นวิธีส่งเสริมคุณภาพของอาจารย์ประการหนึ่ง Seldin (1990, pp.13) ได้ศึกษาระบบการให้รางวัลในสถาบันอุดมศึกษา 22 แห่ง ทั้งของรัฐและเอกชน พบว่า การให้รางวัลมักให้กับการวิจัยและบริการผลงานเป็นจำนวนมากที่สุด แสดงให้เห็นถึงคุณภาพงานสอนของอาจารย์และพบว่าระบบนี้เป็นกุญแจที่ช่วยให้อาจารย์มีขวัญและกำลังใจในการทำงานสูง และยังทำให้อาจารย์ตั้งใจทำการสอนด้วย และยัง

สอดคล้องกับกรณีศึกษาของ Rice and Austin (1990, pp. 23-40) พบว่า ปัจจัยที่เอื้อต่อการทำงานของอาจารย์คือการสร้างระบบเสริมกำลังใจ ไม่ว่าจะเป็นชื่อเสียงทางวิชาการ การยอมรับในสาขาวิชาชีพ จะก่อให้เกิดความภาคภูมิใจ และส่งผลดีต่อการสอนของอาจารย์ รวมทั้งการมีระบบการประเมินคุณภาพงานของอาจารย์ต้องชัดเจน ตรวจสอบได้

การพิจารณาความดีความชอบของอาจารย์ ความรับผิดชอบภาระงานอย่างสม่ำเสมอ เป็นเรื่องสำคัญมากที่สุดต่อการพิจารณาความดีความชอบของอาจารย์ ประเด็นสำคัญคือ การกำหนดเกณฑ์ในการพิจารณาความดีความชอบของอาจารย์ควรมีความชัดเจนและอาจกำหนดเป็นเป้าหมายหลักเพื่อเป็นแรงจูงใจในการทำงานของอาจารย์ ซึ่ง Rice and Austin (1990, p. 33-41) กล่าวว่า ปัจจัยที่จะช่วยส่งเสริมให้อาจารย์มีความรับผิดชอบภาระงานสอนอย่างสม่ำเสมอประกอบด้วยปัจจัย 2 ประการ คือ ผู้บริหารสถาบันต้องระบุการสอนเป็นเป้าหมายหลักของสถาบัน และระบุถึงความสำคัญของการสอน โดยเป็นผู้ริเริ่ม วางแผน เพื่อจูงใจให้อาจารย์เห็นคุณค่าและความสำคัญของการสอน โดยการให้ทุนอุดหนุนโปรแกรมพัฒนาอาจารย์เพื่อให้อาจารย์เข้าใหม่พัฒนาความชำนาญด้านการสอน ในขณะที่มีการตั้งเป้าหมายของการทำวิจัยไปพร้อมๆ กัน กระบวนการนี้เรียกว่า "Teaching Fellow Programs"

อาคารสถานที่ จัดห้องปฏิบัติการให้สามารถตอบสนองความต้องการของอาจารย์ จัดสถานที่ทำงานให้เอื้ออำนวยความสะดวกเพื่อการทำงานของอาจารย์ และจัดห้องสำหรับใช้เป็นสถานที่ร่วมอภิปรายหรือให้คำปรึกษาแก่นักศึกษา เป็นเรื่องที่ควรดำเนินการ ซึ่ง Cole and Chan (1987, pp. 22-28) กล่าวว่าสิ่งที่เกี่ยวข้องต่อการกำหนดพฤติกรรมการสอนอาจารย์อย่างหนึ่งคือ สภาพแวดล้อมทางการศึกษาเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาการสอนของอาจารย์ ไม่ว่าจะเป็นการจัดสภาพแวดล้อมภายในสถานที่ทำงานของอาจารย์ ห้องพัก ภายในห้องเรียนและภายนอกห้องเรียน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ มาณี ไชธีรานุวัฒศิริ (2547, น. 147) ได้ทำการวิเคราะห์พหุปัจจัยระดับที่สัมพันธ์กับความมุ่งมั่นต่องานวิชาการของมหาวิทยาลัยมหิดล พบว่า สภาพแวดล้อมในมหาวิทยาลัย เช่น อาคารสถานที่มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับคุณภาพการสอน กล่าวคือ หากสภาพแวดล้อมในมหาวิทยาลัยดี ก็จะส่งผลแนวโน้มให้คุณภาพการสอนไปในทางที่ดี

การบริการ ควรให้บริการเครื่องโสตทัศนูปกรณ์แก่อาจารย์อย่างทั่วถึงและรวดเร็ว สนับสนุนการประชุมโต๊ะกลมระหว่างอาจารย์ เพื่อพูดคุยแลกเปลี่ยนความรู้ความก้าวหน้าทางวิชาการซึ่งกันและกัน และการจัดสัมมนาระดับประเทศอย่างสม่ำเสมอ โดยเฉพาะการให้บริการเครื่องโสตทัศนูปกรณ์แก่อาจารย์อย่างทั่วถึงและรวดเร็วเป็นเรื่องสำคัญ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ประทุม ฤกษ์กลาง (2548, น. 38-42) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยเอกชน พบว่า การส่งเสริมให้หน่วยบริการโสตทัศนูปกรณ์ของแต่ละคณะมีอุปกรณ์จำนวนมากพอต่อการให้บริการแก่อาจารย์และในด้านการจัดประชุมโต๊ะกลมเป็นกิจรรมที่จะช่วยพัฒนาอาจารย์ได้เป็นอย่างดีอีกประการหนึ่ง

3) การบริหารจัดการกิจกรรมพัฒนาการสอน ควรประกอบด้วยความรู้ความเข้าใจการจัดและประเมินผลการเรียนการสอน ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเลือกใช้วิธีการสอนให้เหมาะสมกับเนื้อหาในแต่ละวิชา ความรู้ความเข้าใจในการจัดทำแผนการสอนรายวิชา ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเทคนิคการเขียนและการวิเคราะห์ข้อสอบ กิจกรรมความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการพัฒนาหลักสูตร ความรู้ความเข้าใจในการจัดการเรียนการสอนให้เหมาะสมกับเนื้อหาวิชาและลักษณะผู้เรียน ในด้านกิจกรรมพัฒนาการสอนนี้มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกข้อ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากอาจารย์ที่จบการศึกษามาจากมหาวิทยาลัยต่าง ๆ ไม่ได้ผ่านการศึกษาในเรื่องที่เกี่ยวกับวิธีการสอนในระดับอุดมศึกษามาก่อน ประกอบกับหน้าที่หลักของอาจารย์คือ การสอน ดังนั้น ค่าเฉลี่ยที่ออกมาแสดงถึงการให้ความสำคัญในเนื้อหาเกี่ยวกับการสอนในระดับมากทุกข้อ ซึ่ง ไพฑูรย์ สินลารัตน์ (2546, น. 205-206) ประกอบ คุปรัตน์ (2542, น. 6-10) วิจารณ์ พานิช (2552, น. 35) มีความคิดเห็นว่า การพัฒนาการสอนเป็นเป้าหมายหลักของการพัฒนาอาจารย์ นอกจากนี้การนำการประกันคุณภาพทางราชการเข้ามาเป็นเครื่องมือในการสร้างประสิทธิภาพในการทำงานของอาจารย์ ซึ่งครอบคลุมในเรื่องการสอนเป็นอีกเหตุผลหนึ่งที่ทำให้เนื้อหาความรู้เกี่ยวกับการสอนได้รับความมั่นใจมากขึ้น สอดคล้องกับผลการวิจัยของมนสิช สิทธิสมบูรณ์ (2546, น. 79-82) พบว่า อาจารย์มี

ความต้องการพัฒนาในกิจกรรมเสริมความรู้ด้านการสอนมากที่สุด และสภาพความต้องการสูงสุดในการจัดกิจกรรมเสริมด้านการสอน คือ เทคนิคการเรียนการสอน

4) การบริหารจัดการกิจกรรมการพัฒนาการวิจัย ควรประกอบด้วย ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแนวโน้มการวิจัยในอนาคต ความรู้ความเข้าใจสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักและระเบียบวิธีวิจัย ความรู้ความเข้าใจหลักการและวิธีการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ส่งเสริมความร่วมมือในการทำวิจัยร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ ภายนอกประเทศ กิจกรรมสนับสนุนอาจารย์ที่มีศักยภาพสูงสร้างทีมงานวิจัยเพื่อเสริมสร้างประสบการณ์ในการวิจัย ความรู้ความสามารถในการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการวิจัย ส่งเสริมความร่วมมือในการทำวิจัยร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ ภายในประเทศ และความรู้เกี่ยวกับทรัพย์สินทางปัญญา ในด้านกิจกรรมพัฒนาการวิจัยนี้มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกข้อ แสดงว่าผู้บริหารและอาจารย์ตระหนักในความสำคัญของเนื้อหาความรู้ในด้านนี้ เพราะนอกจากการวิจัยช่วยให้เกิดความก้าวหน้าทางวิชาการแล้วยังสามารถนำผลงานจากการวิจัยไปใช้เป็นส่วนหนึ่งในการผลิตผลงานเพื่อเข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาการได้ โดยอาจารย์ต้องเขียนและตีพิมพ์ผลงานวิจัยเผยแพร่ต่อสาธารณชน ซึ่งเป็นเงื่อนไขสำคัญ ซึ่ง วิจิตร ศรีสอ้าน (2541, น. 65) มีความคิดเห็นว่า หากจะให้มหาวิทยาลัยเป็นแหล่งวิชาการมีความเป็นเลิศทางวิชาการอย่างจริงจังแล้ว มหาวิทยาลัยจะต้องวางนโยบายจัดหน่วยงาน จัดกำลังคน ระบบงาน และงบประมาณให้ทำงานวิจัยอย่างจริงจัง นโยบายที่สำคัญจะต้องให้ความสำคัญกับงานวิจัยเป็นอันดับแรก แล้วงานอื่นจะดีไปด้วย ซึ่งสอดคล้องกับ Phillip (1981, pp. 31-73); จรัส สุวรรณเวลา (2545, น. 138-141) มีความคิดเห็นว่า ควรสนับสนุนอาจารย์ที่มีศักยภาพสูงเป็นหัวหน้าทีมวิจัย และสร้างทีมงานวิจัยเพื่อเสริมสร้างประสบการณ์ให้ผู้ที่มีประสบการณ์น้อย จัดประชุมทางวิชาการวิจัยแลกเปลี่ยนความคิดเห็น หรือจัดระบบการให้รางวัลแก่อาจารย์ที่นำเสนอผลงานวิจัย หรือนักวิจัยดีเด่น เพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำวิจัยประการหนึ่งด้วย

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาแยกตามคณะ แต่ละภาควิชา จะช่วยให้ได้ประโยชน์แท้จริงและตรงกับความต้องการของกลุ่มวิชาชีพเฉพาะมากขึ้น

2. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบรูปแบบการบริหารจัดการเพื่อการพัฒนาอาจารย์ของมหาวิทยาลัยเอกชนหลายๆ แห่งว่ามีประสิทธิผลหรือมีความสำเร็จประการใด

3. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบการบริหารจัดการเพื่อการพัฒนาอาจารย์ของสถาบัน อุดมศึกษาของรัฐและเอกชน

4. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบความต้องการในการพัฒนาตนเองของอาจารย์ในสาขาวิทยาศาสตร์กับสังคมศาสตร์เพื่อให้ตรงกับความต้องการของกลุ่มวิชาชีพเฉพาะทางขึ้น

5. ควรมีการศึกษาและวิจัยในรูปแบบอื่นสำหรับการพัฒนาอาจารย์ ได้แก่ การสร้างหลักสูตรฝึกอบรม หรือการวิจัยเชิงพัฒนา

บรรณานุกรม

กมล สุดประเสริฐ. (2548). *รายงานการวิจัยเรื่องแนวทางการพัฒนาอาจารย์ในระดับอุดมศึกษา.* กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจำกัดภาพพิมพ์.

จรัส สุวรรณเวลา และคณะ. (2545). *บนเส้นทางสู่มหาวิทยาลัย.* กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

คมสันติ์ ขจรปัญญาไพศาล. (2552) *ข้อเสนอแผนยุทธศาสตร์เพื่อพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏกาฬสินธุ์ภายใต้พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547* (ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชา การบริหารการศึกษา). ขอนแก่น: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี. (2551) *คู่มือสู่องค์การแห่งความเป็นเลิศ.* กรุงเทพฯ: ปัญญาชน.

เตือนจิตต์ จิตต์อารี. (2547). "ปัจจัยที่ส่งผลให้คณาจารย์ในมหาวิทยาลัยทำการสอน บริการวิชาการวิจัย และบริการชุมชน". *ข่าวสารวิจัยการศึกษา. 17*(3), 28-34.

นพ ศรีบุญนาค. (2540). *การบริหารการพัฒนาของสถาบันอุดมศึกษาเอกชน* (ปริญญานิพนธ์ บ.ด.). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนาบริหารศาสตร์.

นิโลบล นิ่มกิ่งรัตน์. (2546). การประเมินพฤติกรรมการสอนทั่วไปของอาจารย์ในคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, *วิจัยสนเทศ, 3*(34), 37-42.

ประกอบ คุปรัตน์. (2542). *การพัฒนาคณาจารย์ในสถาบันอุดมศึกษา: ปัญหาและทางออก.* กรุงเทพฯ: ภาควิชาอุดมศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ประกอบ คุปรัตน์. (2549). *การพัฒนาคณาจารย์ในสถาบันอุดมศึกษา : ปัญหาและทางออก.* กรุงเทพฯ: ภาควิชาอุดมศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ประทีป ม. โกมลมาศ, ภราดา. (2546). "การพัฒนาคณาจารย์ในมหาวิทยาลัย".

ประทุม ฤกษ์กลาง. (2548). *ปัจจัยที่มีผลต่อองค์การและผลการปฏิบัติงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยเอกชน* (ปริญญานิพนธ์การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

พรรณี บุญประกอบ และคณะ. (2545). *รูปแบบการบริหารจัดการที่ดีในมุมมองของประชาคมมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.* กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ไพฑูรย์ สินลารัตน์. (2542). *การบริหารจัดการอุดมศึกษา : หลักและแนวทางตามแนวปฏิรูป.* กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ.

ไพฑูรย์ สินลารัตน์. (2543). *การพัฒนาคณาจารย์.* กรุงเทพฯ: ทบวงมหาวิทยาลัย.

ไพฑูรย์ สินลารัตน์. (2546). *กระบวนทัศน์ใหม่ในการบริหารจัดการอุดมศึกษาไทย.* กรุงเทพฯ: ศูนย์ตำราและเอกสารวิชาการ คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

มนสิช สิทธิสมบูรณ์. (2546). รูปแบบการพัฒนาคณาจารย์ในมหาวิทยาลัย, *วารสารการศึกษาแห่งชาติ, 27*(3), 78-82.

มาณี ไชยธีรานุวัฒศิริ. (2547). *การวิเคราะห์ปัจจัยพหุระดับที่สัมพันธ์กับความมุ่งมั่นต่องานวิชาการของอาจารย์มหาวิทยาลัยมหิดล* (วิทยานิพนธ์อุดมศึกษาดุษฎีบัณฑิต). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

มานิต บุญประเสริฐ และคณะ. (2546ก). *รายงานการวิจัยเรื่องรูปแบบการบริหารจัดการสถาบันอุดมศึกษาแนวใหม่.* กรุงเทพฯ: สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา.

มานิต บุญประเสริฐ และคณะ. (2546ข). *รูปแบบการบริหารจัดการสถาบันอุดมศึกษาแนวใหม่.* กรุงเทพฯ: สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา.

เมืองทอง แขมมณี. (2549). *แนวทางการพัฒนาคณาจารย์ในสถาบันอุดมศึกษาไทย.* ในแนวทางการพัฒนาคณาจารย์ในสถาบันอุดมศึกษาไทย. ขอนแก่น: หน่วยส่งเสริมประสิทธิภาพการสอน มหาวิทยาลัย ขอนแก่น.

วิจารณ์ พานิช. (2552). *ทิศทางการพัฒนาอุดมศึกษาไทยในศตวรรษที่ 21: การยกระดับคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศ.* กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา.

วิจิตร ศรีสอ้าน. (2541). ยุทธศาสตร์การพัฒนาคณาจารย์ในระดับอุดมศึกษา. *ราชภัฏฉะเชิงเทรา. 1*(2): 1-10.

สนั่น ประจงจิตร. (2540). การพัฒนาการเรียนการสอนของอาจารย์มหาวิทยาลัย. ,*เสียง มศว, 4*(1-12), 37-43.

สนม ครุฑเมือง. (2547). *รูปแบบการบริหารมหาวิทยาลัยอิสระของรัฐ.* กรุงเทพฯ: สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา เอกสารการประชุมทางวิชาการการวิจัยทางการบริหารการศึกษา วันที่ 19-20 กรกฎาคม 2547 ณ โรงแรมแอมบาสเดอร์ สุขุมวิท กรุงเทพมหานคร.

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2552). *ปรัชญาการอุดมศึกษาไทย.* กรุงเทพฯ: สำนักนโยบายและแผนการอุดมศึกษา.

สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. (2547). *รูปแบบการบริหารมหาวิทยาลัยในอนาคต.* กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

สุรพงค์ เอื้อศิริพรฤทธิ์. (2547). *การพัฒนาตัวบ่งชี้รวมความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของสถานศึกษาขั้นพื้นฐานในจังหวัดภาคใต้* (ปริญญานิพนธ์การศึกษาดุษฎีบัณฑิต สาขาการบริหารจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

อภิภา ปรัชพฤกษ์. (2554). *หลังสมัยใหม่นิยมและการอุดมศึกษา.* กรุงเทพฯ: อินทภาษ์.

Caldwell, S.D. (1989). *Staff Development: a Handbook of Effective Practices.* Oxford, Ohio: National Staff Development Council.

Caldwell, S.D. (1982). Staff Development-Four Approaches Described, Assessed for Practitioner, Therorетician, *NASSP Bulletin, 66*(451), 25-35.

Cole, P.G.; & Chan,K.S.L. (1987). *Teaching Pfinciples and Practice.* New York: Prentice-Hall.

Kerr, C. (1964). *Faculty Development: 2 Handbook of Effective Practices.* Oxford, Ohio: National Staff Development Cancel.

Luis, M.C. (2009). *Developing to Excellence: Thai Higher Education Instinct.* Retrieved January 22, 2014, from. www.tga.or.th

Phillip, J.A. (1981). *Staff and Faculty Development in theUniversity of Malaya in Staff and Faculty Development in Southeast Asia Universities. P.1-51.* Singapore: koan Wah.

Rice, E.R., & Austin, A.W. (1985). *Achieving Educational Excellence.* San Francico: Jossey-Bass.

Scldin, P., & Tukman, T. (1990). *How Administrator CanImprove Teaching: Moveing from Tolk to Action in Higher Education.* San Francisco: Jossey-Bass.

คุณภาพชีวิตในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เบสเท็กซ์ (ประเทศไทย) จำกัด

QUALITY OF WORKING LIFE, WORKING ENVIRONMENT AND JOB SATISFACTION OF BESTEX (THAILAND) CO.,LTD. EMPLOYEES

ยิ่งยศ จันปาน*
Yingyos Janpan*
จันทนา แสนสุข**
Jantana Sansook**

* นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ
* Student, Master of Business Administration Program, Suvarnabhumi Business School, Rajamangala University of Technology Suvarnabhumi
* E-mail: yingyosjanpan@hotmail.com
** รักษาการในตำแหน่ง คณบดีวิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ
** Acting Dean of Suvarnabhumi Business School, Rajamangala University of Technology Suvarnabhumi
** E-mail: jantana_tuk@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เบสเท็กซ์ (ประเทศไทย) จำกัด 2) ศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เบสเท็กซ์ (ประเทศไทย) จำกัด 3) ศึกษาสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เบสเท็กซ์ (ประเทศไทย) จำกัด โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงาน บริษัท เบสเท็กซ์ (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 222 คน และใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติ การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย พบว่า ระดับความความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ทั้งสามด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ค่าตอบแทนในการทำงาน และความก้าวหน้าในอาชีพ มีความคิดเห็นระดับปานกลาง สำหรับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวมระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านความปลอดภัยในการทำงานอยู่ในระดับมาก สำหรับด้านบรรยากาศในการทำงาน อุปกรณ์และเครื่องมือในการทำงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับปานกลาง ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานในด้านลักษณะงานส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ส่วนค่าตอบแทนในการทำงาน และความก้าวหน้าในอาชีพ ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน สำหรับสภาพแวดล้อมในการทำงาน พบว่า ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ส่วนบรรยากาศในการทำงาน อุปกรณ์และเครื่องมือในการทำงาน ความปลอดภัยในการทำงานและความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เบสเท็กซ์ (ประเทศไทย) จำกัด ผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะนำมาใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับผู้บริหาร ในการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารองค์กร และเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจของผู้บริหารในการวางแผน

คำสำคัญ: ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน

Abstract

The purposes of this research are 1) to study the quality of working life, working environment and job satisfaction of Bestex (Thailand) Co., Ltd employees; 2) to study the factors of quality of working life that relates to employee's job satisfaction in Bestex (Thailand) Co., Ltd and 3) to study the factors of working environment that relate to employee's job satisfaction in Bestex (Thailand) Co., Ltd. The sample of this study were 222 employees whereas the statistics applied in data analysis were frequencies percentage mean and standard deviation. The statistics used to test hypotheses were Multiple Regression Analysis at 0.05 level.

The findings revealed that the level of the comments on the overall quality of work life was moderate. Considering the three aspects of the job namely job description, work compensation and career advancement, all were at moderate level. For the comment about the environment in the overall level, it was at moderate level in overall. Considering into each aspect, it was found that the security of working was at a high level. For the working atmosphere, equipment and tools, relationships with supervisors and colleagues were at moderate level. The hypothesis

testing found that the quality of work life and identity affected their satisfaction in performance whereas the remuneration for work and career advancement had no effect on the satisfaction of the performance. For the work environment, it was found that the relationship with colleagues affected satisfaction in performance. The working atmosphere, work equipment and tools, work safety and relationships with supervisors did not affect the satisfaction of the performance of the company based Bestex (Thailand) Limited. The results of this study will be used as the basis for management in order to improve the management and development organization and also support the decision of the management plan.

Keywords: Job Satisfaction, Quality of Working Life, Work Environment

บทนำ

การบริหารงานของหน่วยงาน องค์กรและสถาบันต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน ทรัพยากรบุคคลนับว่าเป็นองค์ประกอบที่สำคัญมากองค์ประกอบหนึ่งที่จะทำให้หน่วยงานนั้นประสบความสำเร็จในการดำเนินงาน ทรัพยากรในองค์กรจะประกอบด้วย คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ อาคารสถานที่และเทคโนโลยี ซึ่งทรัพยากรเหล่านี้นับว่ามีบทบาทที่สำคัญต่อองค์กรเป็นอย่างมาก อย่างไรก็ตาม ทรัพยากรบุคคลนับว่าเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดที่ผู้บริหารทุกองค์กรให้ความสำคัญ เพราะความสำเร็จหรือความล้มเหลวขององค์กรที่เกิดขึ้นนั้นทรัพยากรบุคคลเป็นปัจจัยหลัก เพราะบุคคลทำหน้าที่เป็นผู้ใช้ ดูแล ควบคุมรักษา สร้างเสริมสถานภาพทางกายและทางเศรษฐกิจขององค์กร จึงอาจกล่าวได้ว่าความสำเร็จของงานขึ้นอยู่กับบุคคล บรรดาสิ่งก่อสร้าง อาคารสถานที่ เครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์และการเงินแม้จะมีความบริบูรณ์เพียงใดก็ตามจะไม่มีความหมายเลย ถ้าบุคคลที่ใช้สิ่งเหล่านี้ไม่มีความสามารถเพียงพอ ขาดขวัญและกำลังใจที่จะร่วมมือกันปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายเดียวกัน นั่นคือถ้าหน่วยงานใดมีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถมีคุณภาพ มีขวัญและกำลังใจที่ดีก็จะทำให้การดำเนินงานประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ในทางตรงกันข้ามถ้าหน่วยงานใดมีบุคลากรที่ขาดความรู้ความสามารถขาดขวัญและกำลังใจในการทำงานแล้วหน่วยงานนั้นก็จะไม่ประสบความสำเร็จในการดำเนินงานด้านการบริหารงานเท่าที่ควร

จะเห็นได้ว่าทรัพยากรบุคคลเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่ามากที่สุดเปรียบเสมือนหัวใจของการบริหารงานในองค์กร ทั้งนี้ความสำเร็จหรือความเจริญก้าวหน้าขององค์กรนั้นจะประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 ประการ คือ ระบบ การบริหารงานที่มีประสิทธิภาพและความพึงพอใจสูงสุดของบุคลากรในองค์กร ซึ่งทั้ง 2 องค์ประกอบนี้ถือเป็นหัวใจสำคัญขององค์กรทุกองค์กร ในส่วนของ การบริหารงานให้เกิดประสิทธิภาพจะเกี่ยวข้องกับปัจจัยภายในองค์กรซึ่งเป็นหน้าที่ของผู้บริหารองค์กรที่จะจัดกระบวนการต่างๆ ให้มีความสอดคล้องสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมขององค์กรนั้นๆ ซึ่งเป็นสิ่งที่สร้างขึ้นได้ไม่ยากนักหากผู้บริหารมีความความสามารถและประสบการณ์ที่มากพอ แต่ในส่วนของการสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับทุกคนในองค์กรนั้นเป็นสิ่งที่กระทำได้ไม่ง่าย ทั้งนี้เพราะความต้องการของบุคคลแต่ละคนมีความแตกต่างกันตามสถานภาพของบุคคลนั้นๆ แต่ในขณะเดียวกันความก้าวหน้าหรือการพัฒนาองค์กรให้ได้รับความสำเร็จสูงสุดก็มาจากประสิทธิภาพของบุคลากรในองค์กรเช่นกัน อย่างไรก็ตามความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคลยังเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีส่วนสร้างความสำเร็จทั้งในส่วนของงานและเป็นการสร้างความสุขให้เกิดขึ้นกับบุคคลในองค์กร อีกด้วย องค์กรใดก็ตามมีบุคคลที่ไม่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานย่อมเป็นมูลเหตุทำให้ผลงาน หรือ ผลการปฏิบัติงานต่ำ ส่งผลให้คุณภาพของงานลดลงอันเนื่องมาจากการขาดงาน การลาออกหรืออาจก่อให้เกิดปัญหาอาชญากรรมและปัญหาทางวินัยอีกด้วย ในทางตรงกันข้ามหากองค์กรใดมีบุคคลที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานก็จะส่งผลทางบวกทำให้งานมีคุณภาพมากขึ้นองค์กรประสบความสำเร็จและมีความยั่งยืน (ปรียาพร วงศ์อนุตระโรจน์, 2542, น.130 – 145) นอกจากนี้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานยังเป็นเครื่องหมายที่แสดงถึงประสิทธิภาพของ การปฏิบัติงานและภาวะผู้นำของผู้บริหารองค์กรด้วย ดังนั้นถ้าหากหน่วยงานใดเห็นความสำคัญของการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานให้เกิดขึ้นกับบุคลากรในหน่วยงานของตนและมีความเข้าใจในปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อีกทั้งตระหนักอยู่เสมอว่าความรู้สึกพึงพอใจนั้นสามารถเปลี่ยนแปลงได้อยู่ตลอดเวลาตามสถานการณ์หรือ ตามเวลาจะช่วยให้หน่วยงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จ

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมีความสำคัญต่อทุกองค์กรเป็นอย่างมาก เมื่อพนักงานทุกคนมีความพึงพอใจในการทำงานย่อมทำให้ผลผลิตมีคุณภาพ อัตราการลาออกลดลง การทำงานมีความต่อเนื่อง สามารถผลิตงานได้ทันเวลาตามที่ลูกค้าต้องการอันนำมาสู่ความสำเร็จขององค์กรในที่สุด จากการที่ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลอัตราการลาออกจากฝ่ายทรัพยากรบุคคลของบริษัทพบว่าในระยะเวลา 3 ปี อัตราการลาออกของพนักงานเฉลี่ยอยู่ที่ 5 เปอร์เซ็นต์ต่อปี ดังนั้นผู้วิจัยจึงมี ความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ปัจจัยที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ

ในการปฏิบัติงานมีอยู่หลายปัจจัยด้วยกัน สำหรับการวิจัยในครั้งนี้มุ่งศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ประกอบด้วย ผลตอบแทนในการทำงาน ความก้าวหน้าในการทำงาน และลักษณะงาน และปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ประกอบด้วย บรรยากาศในการทำงาน อุปกรณ์และเครื่องมือในการทำงาน ความปลอดภัยในการทำงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ผลของการศึกษา จะนำไปเป็นแนวทางในการเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรเพื่อให้ผลการดำเนินงานขององค์กรมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

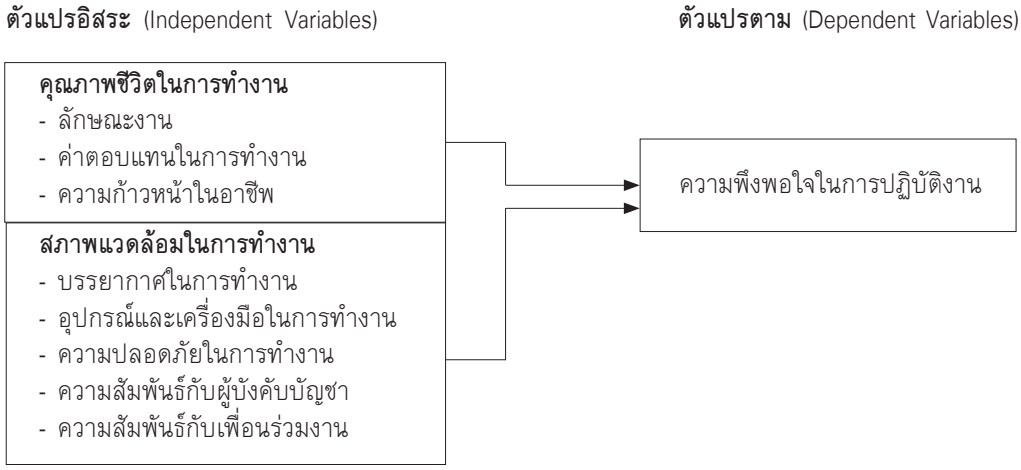
1. เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เบสเท็กซ์ (ประเทศไทย) จำกัด

2. เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการการทำงาน ประกอบด้วย ผลตอบแทนในการทำงาน ความก้าวหน้าในการทำงาน และลักษณะงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เบสเท็กซ์ (ประเทศไทย) จำกัด

3. เพื่อศึกษาสภาพแวดล้อมในการทำงาน ประกอบด้วย บรรยากาศในการทำงาน อุปกรณ์และเครื่องมือในการทำงาน ความปลอดภัยในการทำงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เบสเท็กซ์ (ประเทศไทย) จำกัด

แนวคิดและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาทบทวนวรรณกรรมที่ผ่านมา ผู้วิจัยสามารถกำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษา ดังนี้



วิธีการดำเนินการวิจัย

1. การกำหนดขนาดตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในบริษัท เบสเท็กซ์ (ประเทศไทย) จำกัด ทั้งสายการผลิตและสายสนับสนุนการผลิต ซึ่งสายการผลิตแบ่งออกเป็น ฝ่ายผลิต 1 ฝ่ายผลิต 2 ฝ่ายผลิต 3 และ ฝ่ายผลิต 4 ในส่วนสายสนับสนุนการผลิตแบ่งออกเป็น ฝ่ายวิศวกรรม ฝ่ายควบคุมคุณภาพ ฝ่ายควบคุมการผลิต ฝ่ายสำนักงาน ฝ่ายการตลาด และฝ่ายซ่อมบำรุง จำนวน 500 คน ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดตัวอย่างที่จะใช้ในการวิจัยครั้งนี้ โดยคำนวณหาขนาดตัวอย่างที่เหมาะสม จากสูตรกำหนด

ตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยมีค่าความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 (ระดับนัยสำคัญ 0.05) สำหรับใช้ในการหาขนาดตัวอย่างของ Taro Yamane (1973, p.889) ดังนั้น ขนาดตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เท่ากับ 222 ราย

2. วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ตัวอย่าง คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในบริษัท เบสเท็กซ์ (ประเทศไทย) จำกัด ทั้งสายการผลิตและสายสนับสนุนการผลิต ซึ่งสายการผลิตแบ่งออกเป็น ฝ่ายผลิต 1 ฝ่ายผลิต 2 ฝ่ายผลิต 3 และฝ่ายผลิต 4 ในส่วนสายสนับสนุนการผลิตแบ่งออกเป็น ฝ่ายวิศวกรรม ฝ่ายควบคุมคุณภาพ ฝ่ายควบคุมการผลิต ฝ่ายสำนักงาน ฝ่ายการตลาด และฝ่ายซ่อมบำรุง จำนวน 222 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบความน่าจะเป็น (Probability Sampling) ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) เป็นการสุ่มตัวอย่างโดยแยกประชากรออกเป็นกลุ่มประชากรย่อยๆ หรือแบ่งเป็นชั้นภูมิก่อน โดยหน่วยประชากรในแต่ละชั้นภูมิจะมีลักษณะเหมือนกัน (Homogenious) แล้วสุ่มอย่างง่ายเพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนของขนาดกลุ่มตัวอย่างและกลุ่ม

3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaires) ที่สร้างขึ้นจากการศึกษาข้อมูล เอกสาร หนังสือ ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยสร้างเครื่องมือให้สอดคล้องกับประเด็นเนื้อหาและขอบเขตการวิจัย โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อายุงานปัจจุบัน หน่วยงานที่สังกัด และตำแหน่งการปฏิบัติงาน ซึ่งมีลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายปิดแบบคำตอบหลายตัวเลือก (Multiple Choices Question) มีข้อคำถามจำนวน 8 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ประกอบด้วย ผลตอบแทนในการทำงาน จำนวน 4 ข้อ ความก้าวหน้าในการทำงานจำนวน 4 ข้อ ลักษณะงานจำนวน 5 ข้อ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ประกอบด้วย บรรยากาศในการทำงาน จำนวน 4 ข้อ อุปกรณ์และเครื่องมือใน การทำงาน จำนวน 4 ข้อ ความปลอดภัยในการทำงานจำนวน 4 ข้อ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาจำนวน 4 ข้อ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน จำนวน 4 ข้อ และทุกตัวแปรอิสระเป็นคำถามปลายปิด ซึ่งมีลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) 5 ช่วง คือ ระดับความคิดเห็นมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน จำนวน 6 ข้อ ซึ่งมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) 5 ช่วง คือ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะซึ่งมีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายเปิด เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างได้มีโอกาสในการแสดง ความคิดเห็น

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลดำเนินการดังนี้

1) ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน เพื่อพิจารณาตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและประเด็นหลักเนื้อหา หรือเรียกว่า การหาค่า IOC (Index of Item – Objective Congruence) จากคะแนนการประเมินของผู้เชี่ยวชาญ เพื่อนำผลที่ได้มาปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามให้ดีขึ้นต่อไปโดยมีเกณฑ์การให้คะแนนเพื่อหาค่า IOC ของผู้เชี่ยวชาญกำหนดเป็น 3 ระดับ ดังนี้

+ 1	หมายถึง	แน่ใจว่า แบบข้อคำถามวัดตรงตามเนื้อหา
0	หมายถึง	ไม่แน่ใจว่า แบบข้อคำถามวัดตรงตามเนื้อหา
1	หมายถึง	แน่ใจว่า แบบข้อคำถามไม่ได้วัดตรงตามเนื้อหา

แล้วนำมาแทนค่าในสูตร (สุวรีย์ ศิริโภคาภิรมย์, 2546, น. 243 – 244)

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC แทน ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับประเด็นหลักของเนื้อหา

$\sum R$ แทน ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

จากการคำนวณค่า IOC ของแบบสอบถาม ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจใน การปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เบสเท็กซ์ (ประเทศไทย) จำกัด พบว่าได้ค่า IOC ในแต่ละข้อคำถามมีค่าเท่ากับ 1 ซึ่งค่า IOC ที่ยอมรับได้คือ ตั้งแต่ 0.5 เป็นต้นไป แสดงว่าแบบสอบถามทุกข้อที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้มีคุณภาพตรงตามเนื้อหาอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ (สุวรีย์ ศิริโภคาภิรมย์, 2546)

2) การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) โดยนแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาทดสอบ ความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) เพื่อแสดงให้ทราบว่าเครื่องมือวิจัยนั้นสามารถวัดสิ่งที่ต้องการจะวัดได้ตรงตามเกณฑ์ที่ต้องการคือ ข้อคำถามส่งผลตรงตามเป้าหมายของสิ่งที่ต้องการวัดด้วยองค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis : CFA) ด้วยการนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับพนักงาน บริษัท เบสเท็กซ์ (ประเทศไทย) จำกัด ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง ผลการวิเคราะห์ได้ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) ระหว่าง 0.48 – 0.84 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.4 จึงยอมรับได้ (กัลยา วานิชย์ปัญชา, 2549)

3) การตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha –Coefficient) ตามวิธีของ ครอนบาค (Cronbach) เพื่อแสดงให้ทราบว่าเครื่องมือนั้นสามารถให้ผลการวัดคงที่แน่นอนไม่ว่าจะวัดกี่ครั้งก็ตาม เครื่องมือวิจัยที่มี ความเชื่อมั่นสูงจะสามารถให้ผลการวัดได้อย่างคงเส้นคงวา (Consistency) นั่นคือเมื่อนำเครื่องมือนั้นไปเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างกี่ครั้งก็ตามผลที่ได้จะเท่าเดิมหรือใกล้เคียงกับค่าเดิม ค่าความเชื่อมั่นจะมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ระหว่าง 0 – 1 ถ้าค่าใกล้ 1 แสดงว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นสูงและถ้าค่าใกล้ 0 แสดงว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นต่ำ ซึ่งผลการตรวจสอบได้ค่าความเชื่อมั่นของคำถามแต่ละด้านอยู่ระหว่าง 0.71 – 0.82 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.7 (กัลยา วานิชย์ปัญชา, 2549) ถือว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับสูงสามารถที่จะใช้เก็บรวบรวมข้อมูลได้

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลจากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) โดยใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานบริษัท เบสเท็กซ์ (ประเทศไทย) จำกัด ตามขั้นตอนดังนี้

4.1 ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูล ระหว่างเดือนมกราคม – กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2557 โดยแจกแบบสอบถามให้กับพนักงานบริษัท เบสเท็กซ์ (ประเทศไทย) จำกัด

4.2 เมื่อรวบรวมแบบสอบถามได้ครบตามจำนวนที่ต้องการแล้ว ผู้วิจัยจะทำการตรวจสอบความถูกต้องและ ความสมบูรณ์ของข้อมูลในแบบสอบถาม พร้อมทั้งแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

4.3 นำแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์มาลงรหัสและบันทึกลงในคอมพิวเตอร์เพื่อวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปต่อไป

5. การวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลดังนี้

5.1 วิเคราะห์ข้อมูลทางประชากรศาสตร์

การวิเคราะห์ข้อมูลทางประชากรศาสตร์ โดยการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อายุงานปัจจุบัน หน่วยงาน

ที่สังกัด และตำแหน่งการปฏิบัติงาน

5.2 วิเคราะห์ระดับความคิดเห็น

การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็น คุณภาพชีวิตในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พนักงานบริษัท เบสเท็กซ์ (ประเทศไทย) จำกัด

5.3 วิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐาน

5.3.1 การวิเคราะห์คุณภาพชีวิตในการทำงาน ประกอบด้วย ผลตอบแทนในการทำงาน ความก้าวหน้าในการทำงาน และลักษณะงาน ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เบสเท็กซ์ (ประเทศไทย) จำกัด

5.3.2 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมในการทำงาน ประกอบด้วย บรรยากาศในการทำงาน อุปกรณ์และเครื่องมือใน การทำงาน ความปลอดภัยในการทำงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เบสเท็กซ์ (ประเทศไทย) จำกัด

6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

6.1 สถิติพื้นฐาน

สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่ออธิบายข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ และวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เบสเท็กซ์ (ประเทศไทย) จำกัด ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน แสดงผลในรูปตารางประกอบคำอธิบายเชิงเหตุผล

6.2 สถิติเพื่อทดสอบคุณภาพเครื่องมือ

6.2.1 การทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยการหาค่า IOC (Index of Item – Objective Congruence) จากคะแนนการประเมินของผู้เชี่ยวชาญ

6.2.2 การหาค่าความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง (Construct validity) ด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis) เพื่อตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ สามารถวัดได้สอดคล้องกับโครงสร้างหรือคุณลักษณะตามทฤษฎีของตัวแปรนั้นๆ

6.2.3 การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha –Coefficient) ตามวิธีของ ครอนบาค (Cronbach) เพื่อตรวจสอบเครื่องมือสามารถให้ผลการวัดคงที่แน่นอนไม่ว่าจะวัดกี่ครั้งก็ตาม

6.3 สถิติเพื่อทดสอบคุณสมบัติของตัวแปร

การทดสอบคุณสมบัติของตัวแปร โดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ

6.4 สถิติเพื่อทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐานการวิจัยใช้ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้สถิติการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อพยากรณ์ตัวแปรตามหนึ่งตัวส่งผลมาจากตัวแปรอิสระตั้งแต่สองตัวขึ้นไปได้แก่

6.4.1 คุณภาพชีวิตในการทำงาน ประกอบด้วย ผลตอบแทนในการทำงาน ความก้าวหน้าในการทำงาน และลักษณะงาน ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เบสเท็กซ์ (ประเทศไทย) จำกัด สามารถเขียนสมการได้ดังนี้

สมการที่ 1 : $JS = b_{01} + b_1 WC +_2 CF + b_3 JD + e$

6.4.2 สภาพแวดล้อมในการทำงาน ประกอบด้วย บรรยากาศในการทำงาน อุปกรณ์และเครื่องมือในการทำงาน ความปลอดภัยในการทำงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และความ

สัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เบสเท็กซ์ (ประเทศไทย) จำกัด สามารถเขียนสมการได้ดังนี้

สมการที่ 2 : $JS = b_{02} + b_4 WA + b_5 EW + b_6 OSH + b_7 ISR + b_8 IRP + e$

โดยที่

WC	หมายถึง ผลตอบแทนในการทำงาน (Work Compensation)
CF	หมายถึง ความก้าวหน้าในการทำงาน (Careers Furtherance)
JD	หมายถึง ลักษณะงาน (Job Description)
WA	หมายถึง บรรยากาศในการทำงาน (The Working Atmosphere)
EW	หมายถึง อุปกรณ์และเครื่องมือในการทำงาน (Equipment To Work)
OSH	หมายถึง ความปลอดภัยในการทำงาน (Occupational Safety And Health)
ISR	หมายถึง ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Interpersonal Relation – Supervisor)
IRP	หมายถึง ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relation – Peers)
JS	หมายถึง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (Job Satisfaction)
b	หมายถึง สัมประสิทธิ์การถดถอย (Regression Coefficient)
e	หมายถึง ความคลาดเคลื่อน (Error)

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

จากการวิจัยข้อมูลของตัวอย่างจำนวน 222 คน ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิเคราะห์ ดังนี้

1. ผลการวิจัย

1.1 วิเคราะห์ข้อมูลประชากรศาสตร์

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 222 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 92.34 มีอายุ 25-35 ปี ร้อยละ 71.62 มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 51.80 ศึกษาอยู่ในระดับ ปวส./อนุปริญญา ร้อยละ 54.50 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-15,000 บาท จำนวน ร้อยละ 58.56 มีอายุงาน 1-3 ปี ร้อยละ 42.79 ทำงานอยู่ฝ่ายผลิต 4 ร้อยละ 22.07 และปฏิบัติงานในตำแหน่งปฏิบัติการ ร้อยละ 68.47

1.2 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัท เบสเท็กซ์ (ประเทศไทย) จำกัด

ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และด้านลักษณะงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26 ด้านค่าตอบแทนในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 และความก้าวหน้าในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.22

1.3 ระดับความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานในบริษัท เบสเท็กซ์ (ประเทศไทย) จำกัด

ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางและด้านความปลอดภัยในการทำงาน อยู่ในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 ส่วนด้านอื่นๆ อยู่ในระดับปานกลาง ด้านบรรยากาศในการทำงานค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28 ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือในการทำงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.12 ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00 และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.13

ผลการทดสอบสมมติฐานคุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานพนักงานบริษัท เบสเท็กซ์ (ประเทศไทย) จำกัด พบว่าด้านผลตอบแทนในการทำงาน และด้านความก้าวหน้าในการทำงานพบว่าปฏิเสธสมมติฐาน ส่วนด้านลักษณะงานพบว่ายอมรับสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐานคุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการ

ปฏิบัติงานพนักงานบริษัท เบสเท็กซ์ (ประเทศไทย) จำกัด พบว่าด้านบรรยากาศในการทำงานอุปกรณ์ด้านเครื่องมือในการทำงาน ความปลอดภัยในการทำงานและด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาพบว่าปฏิเสธสมมติฐาน ส่วนด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานพบว่ายอมรับสมมติฐาน

2. อภิปรายผล

2.1 ผลการอภิปรายคุณภาพชีวิตในการทำงานส่งต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เบสเท็กซ์ (ประเทศไทย) จำกัด พบว่าด้านลักษณะงานส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เบสเท็กซ์ (ประเทศไทย) จำกัด ส่วนด้านผลตอบแทนในการทำงานและด้านความก้าวหน้าใน การทำงานไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เบสเท็กซ์ (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งสามารถอภิปรายได้ดังนี้

2.1.1 คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านลักษณะงานส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เบสเท็กซ์ (ประเทศไทย) จำกัด

ผลการศึกษาพบว่า ลักษณะงานส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เบสเท็กซ์ (ประเทศไทย) จำกัด เนื่องจากทางองค์กรสามารถจัดลักษณะการทำงานให้พนักงานได้ทำงานตรงกับความรู้ความสามารถของตนเองหรือเรียกว่าจัดคนให้เหมาะสมกับงาน รวมทั้งเปิดโอกาสให้พนักงานได้เสนอแนวความคิดได้อย่างมีอิสระและเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในงานที่ตนเองปฏิบัติหรือได้รับมอบหมาย จึงจะทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกภาคภูมิใจในงานที่ตนเองปฏิบัติ ทำเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและปฏิบัติงานได้อย่างเต็มกำลังความรู้ความสามารถเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและยังเป็นการเพิ่มผลผลิตให้กับองค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของ มนชัย อรพิมพ์ (2550) เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการค้าต่างประเทศ กระทรวงพาณิชย์ พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.1.2 คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านผลตอบแทนในการทำงานส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เบสเท็กซ์ (ประเทศไทย) จำกัด

ผลการศึกษาพบว่า ผลตอบแทนในการทำงานไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เบสเท็กซ์ (ประเทศไทย) จำกัด เนื่องจากองค์กรมีการจัดสวัสดิการที่ดีให้กับพนักงานทุกคนอยู่แล้วและทางองค์กรมีการให้ค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของพนักงาน และพนักงานมีความรู้สึกว่าอัตราค่าตอบแทนที่ตนเองได้รับนั้นอยู่ในอัตราที่เพียงพอต่อการดำรงชีพ มีความยุติธรรมและมีความเหมาะสมกับความรับผิดชอบของตนเอง จึงทำให้พนักงานรู้สึกว่าผลตอบแทนในการทำงาน เป็นเรื่องปกติที่บุคลากรของทุกหน่วยงานต้องได้รับอย่างเหมาะสมตามกฎหมายแรงงาน อย่างไรก็ตาม พนักงานมีความคิดเห็นในเรื่องการจัดสวัสดิการที่ดีให้กับพนักงานอยู่ในอันดับแรก แสดงว่าพนักงานมีความพึงพอใจต่อสวัสดิการที่ตนเองได้รับ ดังนั้นบริษัทจึงควรสนับสนุนด้านสวัสดิการของพนักงานอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับงานวิจัยของ พัชรา ทาหอม (2550) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับความผูกพันต่อองค์การของลูกจ้างอู่ซ่อมรถยนต์ ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของลูกจ้าง ด้านค่าจ้างเงินเดือน และด้านสวัสดิการ และผลตอบแทน อยู่ในระดับปานกลาง และงานวิจัยของ ธนิดา ริมดุสิทธ์ (2551) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ค่าตอบแทนความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง นอกจากนี้งานวิจัยของ ศิริกาญจน์ อาก๊ะ (2555) ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือพบว่า ค่าตอบแทน มีระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

2.1.3 คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความก้าวหน้าในอาชีพส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เบสเท็กซ์ (ประเทศไทย) จำกัด

ผลการศึกษาพบว่า ความก้าวหน้าในการทำงานไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เบสเท็กซ์ (ประเทศไทย) จำกัด เนื่องจากการสนับสนุนในเรื่องการส่งพนักงานไปอบรม

เพื่อศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม หรือการส่งไปศึกษาต่อขององค์กรยังน้อยอยู่ จึงทำให้พนักงานไม่สนใจในเรื่องนี้ อย่างไรก็ตามความก้าวหน้าในการทำงานเป็นสิ่งสำคัญในการพัฒนาบริษัทให้มีความมั่นคง ดังนั้นบริษัทควรให้ความสำคัญโดยต้องส่งพนักงานที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานไปอบรมศึกษาหาความรู้อย่างสม่ำเสมอ เพื่อที่จะได้นำความรู้ที่ได้รับมาปรับปรุงพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ควรเปิดโอกาสให้พนักงานได้รับการเลื่อนตำแหน่งตามความเหมาะสมและยุติธรรมจึงจะทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกพึงพอใจ ดังนั้นหากบริษัทสามารถปฏิบัติได้ดังที่กล่าวมาก็จะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ทำงานอย่างมีความสุขซึ่งส่งผลดีต่อบริษัท สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนิดา ริมดุสิทธ์ (2551) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ด้านความก้าวหน้าจากการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

2.2 ผลการอภิปรายสภาพแวดล้อมในการทำงานส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เบสเท็กซ์ (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจใน การปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เบสเท็กซ์ (ประเทศไทย) จำกัด ส่วนด้านบรรยากาศในการทำงาน ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือในการทำงาน ด้านความปลอดภัยในการทำงาน และด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาไม่ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เบสเท็กซ์ (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งสามารถอภิปรายได้ดังนี้

2.2.1 สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านบรรยากาศในการทำงานส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เบสเท็กซ์(ประเทศไทย) จำกัด

ผลการศึกษาพบว่า บรรยากาศในการทำงานไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เบสเท็กซ์ (ประเทศไทย) จำกัด เนื่องจากองค์การได้มีการจัดสถานที่ทำงานของพนักงานมีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยตามมาตรฐานขององค์กรที่ได้กำหนดขึ้นและมีการจัดกิจกรรมต่างๆ อย่างต่อเนื่องไม่ว่าจะเป็นกิจกรรม 5 ส กิจกรรมทำความสะอาดก่อนเริ่มปฏิบัติงาน และหลังจากปฏิบัติงานและมีการจัดกิจกรรมการตรวจวัดสภาพแวดล้อมประจำปีในด้านแสงเสียงมลภาวะซึ่งเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนดพนักงานจึงไม่เห็นความแตกต่างจากองค์กรอื่น แต่ทั้งนี้จากผลการศึกษาพบว่าบรรยากาศในการทำงานไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ดังนั้นไม่ว่าภายในบริษัทจะมีบรรยากาศในการทำงานเช่นไร ไม่ว่าจะเป็นเรื่องเสียง แสงสว่าง จะมีเพียงพอหรือไม่ก็ตามก็ไม่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างไรก็ตามบริษัทควรให้ความสำคัญในเรื่องของบรรยากาศในการทำงานไม่ว่าจะเป็นระบบถ่ายเทอากาศ อุณหภูมิ ระดับเสียง และอุปกรณ์อำนวยความสะดวกที่พร้อมใช้งาน อาทิ เช่น เครื่องปรับอากาศ ห้องสุขา ฯลฯ เพื่อส่งเสริมให้พนักงานที่ปฏิบัติงานรู้สึกพึงพอใจในงานที่ตนทำมีความสุขในการทำงานอันนำมาสู่ผลปฏิบัติงานที่ดีตามมาสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนิดา ริมดุสิทธ์ (2551) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจใน การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

2.2.2 สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านอุปกรณ์และเครื่องมือในการทำงานส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เบสเท็กซ์ (ประเทศไทย) จำกัด

ผลการศึกษาพบว่า อุปกรณ์และเครื่องมือในการทำงานไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เบสเท็กซ์ (ประเทศไทย) จำกัด เนื่องจากองค์กรมีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่อการทำงานอย่างเพียงพอต่อจำนวนของพนักงานในองค์กรอยู่แล้ว จึงทำให้พนักงานในบริษัท เบสเท็กซ์ (ประเทศไทย) จำกัด ไม่ได้ให้ความสำคัญในเรื่องของอุปกรณ์และเครื่องมือในการทำงาน และทางองค์กรได้มีการจัดแผนการบำรุงรักษาอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้อย่างสม่ำเสมอมีอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่หน่วยงานจัดให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานซึ่งเป็นสิ่งทีทางองค์กรจะต้องปฏิบัติให้สอดคล้องกับระบบคุณภาพที่กฎหมายกำหนด จึงทำให้ไม่มีส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อย่างไรก็ตามข้อที่พนักงานมีความคิดเห็นน้อยคือ ควรมีการจัดเตรียมอะไหล่สำรองในกรณีที่อุปกรณ์

และเครื่องมือชำรุดเสียหาย ซึ่งเป็นปัญหาที่บริษัทไม่ควรละเลย เพราะพนักงานมีความรู้สึกว่าบริษัทไม่ได้ให้ความสำคัญในเรื่องนี้และอาจทำให้การปฏิบัติงานของพนักงานเกิดความไม่ต่อเนื่องส่งผลต่อความไม่พึงพอใจในการทำงานได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ กนก เชาว์ภาษี (2555) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรคณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ในมิติกายภาพ พบว่า มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ในสภาพแวดล้อมทางกายภาพในหน่วยงานเอื้ออำนวยต่อการทำงาน ความสะดวกสบายในการรับบริการด้านสวัสดิการของหน่วยงาน สภาพแวดล้อมทางกายภาพในหน่วยงาน เช่น ไม่มีกลิ่น เสียงรบกวน แสงเพียงพอ สถานที่ทำงานเป็นระเบียบเรียบร้อยเป็นสัดส่วน มีพื้นที่เพียงพอต่อการทำงาน และความปลอดภัยในการเดินทางมาทำงานความพึงพอใจในอุปกรณ์เครื่องมือ สำหรับการทำงานมีคุณภาพเหมาะสมและทันสมัย มีการเตรียมพร้อมอุปกรณ์ป้องกันภัยเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินอย่างเพียงพอและใช้การได้ และความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สินในการทำงาน

2.2.3 สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านความปลอดภัยในการทำงานส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เบสเท็กซ์ (ประเทศไทย) จำกัด

ผลการศึกษาพบว่าความปลอดภัยในการทำงานไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เบสเท็กซ์ (ประเทศไทย) จำกัด เนื่องจากทางองค์กรได้มีการจัดกิจกรรมความปลอดภัย ในการทำงานอยู่สม่ำเสมอ และมีการจัดอุปกรณ์ป้องกันภัยส่วนบุคคลให้กับพนักงานในองค์กรตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ในการปฏิบัติงานในแต่ละประเภทซึ่งพนักงานถือว่าเป็นสิ่งที่องค์กรควรที่จะต้องดำเนินการจัดหาให้กับพนักงานจึงไม่ส่งผลให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ กนก เชาว์ภาษี (2555) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจใน การทำงานของบุคลากรคณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ในมิติกายภาพ พบว่ามีความพึงพอใจระดับปานกลาง ในสภาพแวดล้อมทางกายภาพในหน่วยงานเอื้ออำนวยต่อการทำงาน ความสะดวกสบายในการรับบริการด้านสวัสดิการของหน่วยงาน สภาพแวดล้อมทางกายภาพในหน่วยงาน เช่น ไม่มีกลิ่น เสียงรบกวน แสงเพียงพอ สถานที่ทำงานเป็นระเบียบเรียบร้อยเป็นสัดส่วน มีพื้นที่เพียงพอต่อการทำงาน และความปลอดภัยในการเดินทางมาทำงานความพึงพอใจในอุปกรณ์เครื่องมือ สำหรับการทำงานมีคุณภาพเหมาะสม และทันสมัย มีการเตรียมพร้อมอุปกรณ์ป้องกันภัยเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินอย่างเพียงพอใช้การได้ มีความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สินในการทำงาน

2.2.4 สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เบสเท็กซ์ (ประเทศไทย) จำกัด

ผลการศึกษาพบว่า ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เบสเท็กซ์ (ประเทศไทย) จำกัด เนื่องจาก พนักงานได้รับการเอาใจในการแนะนำการทำงานอย่างใกล้ชิดจากผู้บังคับบัญชาอยู่เป็นประจำ จนพนักงานคิดว่าเป็นเรื่องปกติ จึงทำให้พนักงานไม่ค่อยให้ความสนใจเกี่ยวกับความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชามากนัก อย่างไรก็ตามอาจเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ โดยให้ผู้บังคับบัญชาตามสายงานสอนงานด้วยกิริยาวาจาที่เหมาะสม เปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็นอย่างเต็มที่และเป็นตัวอย่างที่ดีใน การทำงาน กรณีที่เกิดปัญหาขึ้นในสายงานควรจะมี การร่วมมือแก้ปัญหาโดยมอบหมายให้ทำงานเป็นทีม เพื่อสร้างความรักความสามัคคีกันระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา เพราะอาจทำพนักงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ มนชัย อรพิมพ์ (2550) เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการค้าต่างประเทศ กระทรวงพาณิชย์ พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานด้านการบังคับบัญชามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจใน การปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.2.5 สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เบสเท็กซ์ (ประเทศไทย) จำกัด

ผลการศึกษาพบว่า ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เบสเท็กซ์ (ประเทศไทย) จำกัด เนื่องจาก พนักงานในองค์กรทำงานด้วยความ

เป็นมิตรและมีความเอื้ออารีต่อเพื่อนร่วมงาน ตลอดจนมีความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี เคารพในความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงานรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากเพื่อนร่วมงาน รวมทั้งได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน จึงทำให้พนักงานมีความสุขที่ได้ทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานเกิดความรู้สึกที่ดีต่อกันและพึงพอใจต่องานที่ทำ ดังนั้นบริษัทจึงควรให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานเพราะเป็นเป็นปัจจัยที่ส่งผลให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของสมคิด หรรษานิมิตกุล (2543) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด: กรณีศึกษาฝ่ายวิศวกรรมจราจรทางอากาศผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวมอยู่ในเกณฑ์สูง มีรายละเอียดในระดับความพึงพอใจในแต่ละด้านโดยเรียงจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านค่าตอบแทนและรายได้ ด้านความมั่งคงในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อน ด้านลักษณะงาน ด้านโอกาสในความความหน้า ด้านนโยบายและการบริหารงานบริษัทฯ และด้านการปกครองของผู้บังคับบัญชาตามลำดับ

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้ พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านลักษณะงานส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เบสเท็กซ์ (ประเทศไทย) จำกัด และสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เบสเท็กซ์ (ประเทศไทย) จำกัด ในส่วนของ คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านผลตอบแทนในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในอาชีพไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจใน การปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เบสเท็กซ์ (ประเทศไทย) จำกัด และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านบรรยากาศในการทำงาน ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือในการทำงาน ด้านความปลอดภัยในการทำงาน และด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เบสเท็กซ์ (ประเทศไทย) จำกัด

จากผลการศึกษาครั้งนี้มีข้อเสนอแนะดังนี้ ด้านลักษณะงาน ควรมีการจัดเปลี่ยนหมุนเวียนลักษณะการทำงานที่หลากลายให้พนักงานได้ทดลองปฏิบัติเพื่อเพิ่มพูนทักษะการทำงานให้กับพนักงานให้มีมากยิ่งขึ้น ด้านผลตอบแทนในการทำงาน บริษัทควรสนับสนุนด้านสวัสดิการของพนักงานอย่างต่อเนื่อง ด้านค่าตอบแทนของพนักงานบริษัทควรจัดค่าตอบแทนให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน รวมทั้งควรมีการจัดสวัสดิการต่าง ๆ ของพนักงานให้มีความเหมาะสมและเพียงพอต่อความต้องการของพนักงาน ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน บริษัทควรให้ความสำคัญโดยต้องส่งพนักงานที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานไปอบรมศึกษาหาความรู้อย่างสม่ำเสมอ เพื่อที่จะได้นำความรู้ที่ได้รับมาปรับปรุงพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ด้านบรรยากาศในการทำงาน บริษัทควรจัดเตรียมจัดหาเครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัยอยู่เสมอและมีความสมบูรณ์พร้อมที่จะใช้งานและมีระบบการบำรุงรักษาอย่างสม่ำเสมอ ด้านความปลอดภัยในการทำงาน บริษัทควรมีการเตรียมความพร้อมและจัดหาอุปกรณ์ป้องกันภัยส่วนบุคคลให้พอเพียงต่อการใช้งานอย่าสม่ำเสมอ และทำการฝึกอบรมในเรื่องของความปลอดภัยให้ครอบคลุมพนักงานทุกคนเพื่อเน้นย้ำในเรื่องของความปลอดภัยในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา บริษัทควรเสริมสร้าง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็นอย่างเต็มที่และเป็นตัวอย่างที่ดีในการทำงาน กรณีที่เกิดปัญหาขึ้นในสายงานควรจะมีการร่วมมือแก้ปัญหาโดยมอบหมายให้ทำงานกันเป็นทีม เพื่อสร้างความรักความสามัคคีกันระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา คอยให้คำปรึกษาแนะนำช่วยเหลือพนักงานเมื่อมีปัญหาต่างๆ เพื่อทำให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุขและมีประสิทธิภาพ

สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะสำหรับนักวิจัยหรือผู้ที่สนใจจะทำ การวิจัยในครั้งต่อไปดังนี้

1. การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้เพียงแบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลซึ่งเป็นการสื่อสาร

ทางเดียว อาจเป็นผลให้มีผู้เสนอความคิดเห็นในแบบสอบถามไม่มากเท่าที่ควรดังนั้นหากต้องการได้ข้อมูลที่มีสมบูรณ์ และมีข้อเสนอแนะที่หลากหลายอาจจะต้องมีการสัมภาษณ์เพิ่มเติมเพื่อเป็นการสื่อสารสองทาง ซึ่งเป็นผลทำให้ได้ข้อเสนอแนะมากขึ้น

2. การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยที่ครอบคลุมเฉพาะพนักงานบริษัทเบสเท็กซ์ (ประเทศไทย) จำกัดเท่านั้น เพื่อให้การวิจัยเป็นประโยชน์มากขึ้น ควรมีการขยายผลไปในกลุ่มบริษัทที่ดำเนินธุรกิจใกล้เคียงกับบริษัทเบสเท็กซ์ (ประเทศไทย) จำกัด เพื่อสามารถนำผลการวิจัยที่ได้มาเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้น

บรรณานุกรม

กนก เชาวภาษี. (2555). ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรคณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์. *วารสารมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์, 4*(3), 80-93.

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2549). *สถิติสำหรับงานวิจัย* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ธนิดา ริมดุสิทธ์. (2551). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ที่ปฏิบัติงานในจังหวัดนนทบุรี.* กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.

ปรียาพร วงค์อนุตรโรจน์. (2542). *จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล.* กรุงเทพฯ : พิมพ์ดี.

พัชรา ทาหอม. (2550). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับความผูกพันต่อองค์การของลูกจ้างอู่ซ่อมรถยนต์ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา.* พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.

มนชัย อรพิมพ์. (2550). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการค้าต่างประเทศ กระทรวงพาณิชย์* (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.

ศิริกาญจน์ อาก๊ะ. (2555). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ.* เชียงใหม่: คณะเศรษฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

สมคิด หรรษานิมิตกุล. (2543). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด กรณีศึกษาฝ่ายวิศวกรรมจราจรทางอากาศ* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา, คณะรัฐประศาสนศาสตร์.

สุวรีย์ ศิริโภคาภิรมย์. (2546). *การวิจัยทางการศึกษา* (พิมพ์ครั้งที่ 3). ลพบุรี : สถาบันราชภัฏเทพสตรี.

Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis* (3rd Ed.). New York: Harper and Row Publication.

การพัฒนารูปแบบกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุในจังหวัดนครสวรรค์

A DEVELOPMENT OF HEALTH PROMOTION ACTIVITIES MODEL FOR AGING IN NAKHON SAWAN PROVINCE

เชียง เภาชิต*
Chieng Phoawchit*
พรรณราย เทียมทัน**
Pannarai Tiamtan**

* ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์
* Assistant Professor, Faculty of Economics, Dhurakij Pundit University
* Email: chieng.pat@dpu.ac.th
** อาจารย์ สาขาวิชาหลักสูตรและการสอน คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์
** Lecturer of Curriculum and Instruction Program, Faculty of Education, Nakhon Sawan Rajabhat University
** Email: pannarai.t@gmail.com

บทคัดย่อ

การพัฒนารูปแบบกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุในจังหวัดนครสวรรค์ มีวัตถุประสงค์สำคัญ 4 ประการคือ 1) เพื่อศึกษาสมรรถภาพทางกายของผู้สูงอายุในจังหวัดนครสวรรค์ 2) เพื่อศึกษารูปแบบการดำเนินชีวิตของผู้สูงอายุในจังหวัดนครสวรรค์ 3) เพื่อสร้างรูปแบบกิจกรรมการส่งเสริมสุขภาพสำหรับผู้สูงอายุในจังหวัดนครสวรรค์ และ 4) เพื่อศึกษาผลการใช้รูปแบบกิจกรรมการส่งเสริมสุขภาพสำหรับผู้สูงอายุในจังหวัดนครสวรรค์ กลุ่มตัวอย่าง แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาสมรรถภาพทางกายและรูปแบบการดำเนินชีวิตของผู้สูงอายุในจังหวัดนครสวรรค์ จำนวน 1,443 คน และ กลุ่มตัวอย่างที่สมัครใจเข้าร่วมการทดลองใช้รูปแบบกิจกรรมการส่งเสริมสุขภาพ จำนวน 47 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ การทดสอบสมรรถภาพทางกายของผู้สูงอายุ แบบสอบถามเกี่ยวกับรูปแบบการดำเนินชีวิตของผู้สูงอายุ และแบบสัมภาษณ์ความพึงพอใจแบบไม่มีโครงสร้าง การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนข้อมูลเชิงคุณภาพทำการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่า

1. สมรรถภาพทางกายทั้ง 6 ด้าน ของกลุ่มตัวอย่างส่วนมากอยู่ในเกณฑ์เหมาะสม 4 ด้าน คือ การลุก-ยืน-นั่ง 30 วินาที ($\overline{X}$=14.96 ครั้ง) การยกน้ำหนักขึ้นลง ($\overline{X}$=16.49 ครั้ง/30วินาที) การนั่งเก้าอี้แตะปลายเท้า ($\overline{X}$= 0.5 เซนติเมตร) และการเอามือไขว้หลังแตะกัน ($\overline{X}$= -3.48 เซนติเมตร) แต่พบว่าสมรรถภาพทางกาย 2 ด้านที่อยู่ในเกณฑ์เสี่ยง คือ การย่ำเท้ายกเข่าสูง 2 นาที ($\overline{X}$= 60.96 ครั้ง) และการลุก-เดิน-นั่ง ไป-กลับ 16 ฟุต ($\overline{X}$= 24.96 วินาที)

2. ผลการศึกษารูปแบบการดำเนินชีวิตของผู้สูงอายุ พบว่า ผู้สูงอายุทำกิจกรรมการดำเนินชีวิตมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ ดูรายการโทรทัศน์ วีดิโอ ($\overline{X}$= 4.09, SD = 1.81) รองลงมาคือตรวจสุขภาพกับแพทย์อย่างน้อย ปีละ 1 ครั้ง ($\overline{X}$= 4.02, SD = 1.37) และ การรับประทานอาหารปลอดสารพิษ ($\overline{X}$= 3.80, SD = 1.02)

3. รูปแบบกิจกรรมการส่งเสริมสุขภาพสำหรับผู้สูงอายุในจังหวัดนครสวรรค์ ประกอบด้วยกิจกรรม 5 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนที่1 การทดสอบสมรรถภาพทางกาย การรับรู้ประโยชน์ การรับรู้อุปสรรค การรับรู้ความสามารถตนเอง และการปฏิบัติตัวในการออกกำลังกาย ขั้นตอนที่ 2 การเสนอตัวแบบ ขั้นตอนที่ 3 การสาธิตการออกกำลังกายและการฝึกปฏิบัติในการออกกำลังกายของผู้สูงอายุ ขั้นตอนที่ 4 การอภิปรายกลุ่มและสรุปผลการออกกำลังกาย และขั้นตอนที่ 5 การให้สิ่งชักนำการกระทำโดยการกระตุ้นเตือนด้วยคำพูด การให้กำลังใจ หรือให้รางวัลกับผู้ที่มีการออกกำลังกายสม่ำเสมอ

4. ผลการทดลองใช้รูปแบบกิจกรรมการส่งเสริมสุขภาพสำหรับผู้สูงอายุ พบว่าสมรรถภาพทางกายทั้ง 6 ด้าน ของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนมากอยู่ในเกณฑ์เหมาะสม ส่วนความพึงพอใจที่มีต่อการทำกิจกรรมตามรูปแบบกิจกรรมการส่งเสริมสุขภาพสำหรับผู้สูงอายุในจังหวัดนครสวรรค์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการดำเนินกิจกรรม และมีความรู้สึกว่าสุขภาพดีขึ้น มีอารมณ์สดชื่น แจ่มใสขึ้น

คำสำคัญ: กิจกรรมส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุ จังหวัดนครสวรรค์

Abstract

A development of health promotion activities model for aging in Nakhon Sawan Province had 4 main objectives: 1) to study physical fitness of aging in Nakhon Sawan Province, 2) to study life style of aging in Nakhon Sawan Province, 3) to development of health promotion activities model for aging in Nakhon Sawan Province, and 4) to study the result of health promotion activities model using by aging in Nakhon Sawan Province. There were two groups of sample, one was 1,443 participants for studied physical fitness and life style and the other was 47 volunteers for study the result of health promotion activities model using. The research instruments were Senior Fitness Testing, life style questionnaire and non-structured interview. Quantitative data analyzed by using frequency, percentage, mean and standard deviation. Qualitative data analyzed by using content analysis.

The result of this research were as follow:

1. There were four aspects of physical fitness were in a proper criterion such as 30-second chair stand test ($\overline{X}$= 14.96), arm curl test ($\overline{X}$= 16.49), chair sit–and–reach test ($\overline{X}$= 0.5) and back scratch test ($\overline{X}$= -3.48) and the two other aspects were in a risk criterion such as 2-minute step test ($\overline{X}$= 14.96) and 8-foot-up-and-fo-test ($\overline{X}$= 14.96).

2. Life style of aging in Nakhon Sawan Province were found that sample acted the three activities most such as watch TV, Video ($\overline{X}$= 4.09, SD=1.81), annual health checkup by doctor ($\overline{X}$= 4.02, SD=1.37), and eat pesticide residue free food ($\overline{X}$= 3.80, SD=1.02).

3. The health promotion activities model for aging in Nakhon Sawan Province consisted of 5 procedures including Step 1: physical fitness test, three perceptions involving with benefits of action, barriers of action, and self-efficacy, and exercise instructions, Step 2: modeling presentation, Step 3: exercise and practice demonstration for aging, Step 4: group discussion and conclusion on exercising results, and Step 5: guidance for persuasive actions such as words prompt, encouragement, and rewards for a person whose regularly exercise.

4. The results of using health promotion activities model by aging in Nakhon Sawan Province found that the all six physical fitness of sample were in a proper criterion. Moreover, the findings on participant satisfaction indicated that these aged samples were satisfied with activities in the health promotion model. The participants additionally mentioned that they tended to be healthy both physically and mentally, and in a good temper.

Keywords: Health Promotion Activities for Aging, Nakhon Sawan Province

บทนำ

สังคมไทยกำลังจะเป็นสังคมผู้สูงอายุอย่างเต็มรูปแบบ เนื่องจากโครงสร้างอายุของประชากรเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ประชากรไทยที่เคยเยาว์วัยในอดีต ได้กลายเป็นประชากรผู้สูงวัยในปัจจุบัน ในปี พ.ศ.2557 พบว่า ประเทศไทยมีประชากรสูงวัยที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป มีจำนวนมากถึง 10 ล้านคน หรือคิดเป็นร้อยละ 15 ของประชากรทั้งหมด และประเทศไทยกำลังจะกลายเป็น "สังคมสูงวัยอย่างสมบูรณ์" เมื่อประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไป มีมากถึง ร้อยละ 20 ในปีพ.ศ. 2564 (มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย, 2558) จากการคาดการณ์ของ สถาบันวิจัยประชากรและสังคม (2558) กล่าวว่า ในอนาคตอีก 30 ปีข้างหน้า เมื่อคนไทยอายุ 60 ปี จะมีอายุคาดเฉลี่ยอยู่ต่อไปอีก 26 ปี และเมื่ออายุ 65 ปีแล้ว จะมีอายุคาดเฉลี่ยอยู่ต่อไปอีก 20 ปี ซึ่งอายุคาดเฉลี่ยที่อายุ 60, 65 ปี หมายถึง จำนวนปีเฉลี่ยที่คาดว่าผู้ที่อายุ 60, 65 ปี จะมีชีวิตอยู่ต่อไปอีกกี่ปี

จากผลสำรวจของสำนักงานสถิติแห่งชาติ ในปี พ.ศ.2550 (2551) ในการให้ผู้สูงอายุประเมินภาวะสุขภาพทั่วๆ ไปโดยรวมของตนเองพบว่า ผู้สูงอายุได้ประเมินตนเองว่ามีสุขภาพดี ถึงร้อยละ 43.0 รองลงมา มีสุขภาพปานกลางคิดเป็น ร้อยละ 28.9 มีสุขภาพไม่ดีคิดเป็น ร้อยละ 21.5 มีสุขภาพไม่ดีมากๆ คิดเป็น ร้อยละ 2.8 และมีเพียงร้อยละ 3.8 ที่ประเมินว่าตนเองมีสุขภาพดีมาก และผู้สูงอายุเป็นโรคความดันโลหิตสูงถึงร้อยละ 31.7 รองลงมาเป็นโรคเบาหวานร้อยละ 13.3 โรคหัวใจร้อยละ 7.0 เป็นโรคอัมพาต/อัมพฤกษ์ ร้อยละ 2.5 โรคหลอดเลือดในสมองตีบ ร้อยละ 1.6 และโรคมะเร็ง ร้อยละ 0.5 ตามลำดับ

ยุทธศาสตร์ด้านการส่งเสริมและพัฒนาผู้สูงอายุได้กำหนดมาตรการส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันการเจ็บป่วยและดูแลตนเองเบื้องต้น โดยการจัดกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพในรูปแบบที่หลากหลายและเหมาะสมกับผู้สูงอายุ ซึ่งการส่งเสริมสุขภาพของผู้สูงอายุมีอยู่หลายวิธี โดยเฉพาะการออกกำลังกายที่สามารถดำเนินการได้หลายรูปแบบ แต่การส่งเสริมให้ผู้สูงอายุมีสุขภาพที่ดีขึ้นก็ยังไม่บรรลุเป้าหมาย อาจเนื่องมาจากรูปแบบการออกกำลังกายดังกล่าวไม่มีความสอดคล้องกับแนวทางการดำเนินชีวิตของผู้สูงอายุ จึงไม่เกิดความต่อเนื่องและไม่สามารถเสริมสร้างสมรรถภาพทางกายได้อย่างแท้จริง ดังนั้นการพัฒนารูปแบบกิจกรรมการส่งเสริมสุขภาพสำหรับผู้สูงอายุที่เหมาะสมสอดคล้องกับการดำเนินชีวิตของผู้สูงอายุ จึงสามารถตอบสนองการส่งเสริมสมรรถภาพของผู้สูงอายุของแต่ละวิถีชีวิตได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น (สำนักส่งเสริมและพิทักษ์ผู้สูงอายุ (สทส.), ม.ป.ป.)

จังหวัดนครสวรรค์ มีประชากรอาศัยอยู่ประมาณ 1,072,191 คน (สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง, 2557) ในจำนวนนี้มีผู้สูงอายุประมาณ 195,458 คน (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2557) ทำให้จังหวัดนครสวรรค์กำลังเกิดการเปลี่ยนแปลงของโครงสร้างประชากรที่เข้าสู่ภาวะที่เรียกว่า "ประชากรสูงอายุ (Population Aging)" คือการมีประชากรที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป มากกว่าร้อยละ 10 ประชากรทั้งหมด (สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล, 2547) นอกจากนั้นจังหวัดนครสวรรค์ ยังเป็นจังหวัดที่มีดัชนีการสูงวัยสูงสุด 10 อันดับแรก โดยเป็นอันดับที่ 10 ค่าดัชนีเท่ากับ 112.7 ซึ่งดัชนีการสูงวัย (Index of Aging) เป็นการแสดงถึงการสูงวัยของประชากรในพื้นที่ ซึ่งคำนวณได้จากประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไปต่อประชากรอายุต่ำกว่า 15 ปี คูณด้วย 100 (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2556) ดังนั้น จังหวัดนครสวรรค์จึงเป็นพื้นที่หนึ่งที่มีความเหมาะสมในการศึกษา แนวทางการจัดกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพในรูปแบบที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุ ซึ่งการส่งเสริมสุขภาพของผู้สูงอายุมีอยู่หลายวิธี โดยเฉพาะการออกกำลังกายที่สามารถดำเนินการได้หลายรูปแบบ ซึ่งการส่งเสริมให้ผู้สูงอายุมีสุขภาพที่ดีขึ้น ควรจัดให้มีรูปแบบการออกกำลังกายที่สอดคล้องกับแนวทางการดำเนินชีวิตของผู้สูงอายุ เพื่อให้เกิดความต่อเนื่องและสามารถเสริมสร้างสมรรถภาพทางกายได้อย่างแท้จริง ดังนั้น การพัฒนารูปแบบกิจกรรมการส่งเสริมสุขภาพสำหรับผู้สูงอายุในจังหวัดนครสวรรค์ จึงเป็นแนวทางที่สมควรจะทำการศึกษาและพัฒนา ที่จะเป็นการอบสนองการส่งเสริมสมรรถภาพของผู้สูงอายุของแต่ละวิถีชีวิตได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสมรรถภาพทางกายของผู้สูงอายุในจังหวัดนครสวรรค์
2. เพื่อศึกษารูปแบบการดำเนินชีวิตของผู้สูงอายุในจังหวัดนครสวรรค์
3. เพื่อสร้างรูปแบบกิจกรรมการส่งเสริมสุขภาพสำหรับผู้สูงอายุในจังหวัดนครสวรรค์
4. เพื่อศึกษาผลการใช้รูปแบบกิจกรรมการส่งเสริมสุขภาพสำหรับผู้สูงอายุในจังหวัดนครสวรรค์

แนวคิดและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การออกกำลังกายในผู้สูงอายุ การออกกำลังกายเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับผู้สูงอายุ เป็นพฤติกรรมที่มีประโยชน์ ช่วยทำให้ร่างกายมีสมรรถภาพทางกายดีขึ้น ลดอัตราเสี่ยงของการเกิดโรคหัวใจ การเคลื่อนไหวของน้ำหนักตัว ปรับปรุงสัดส่วนของร่างกายให้ดีขึ้น ร่างกายมีการหดยืดกล้ามเนื้อและข้อต่อ การเคลื่อนไหวของกล้ามเนื้อเหมือนกับการนวดหลอดโลหิตทำให้การเคลื่อนไหวของโลหิตดีขึ้น นอกจากนี้การออกกำลังกายยังช่วยให้ระยะเวลาการเจ็บป่วยเรื้อรังลดลง ช่วยให้อวัยวะต่างๆ ของร่างกายทำหน้าที่ได้ดีขึ้น ลดอัตราการเสื่อมของกระดูก ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุดีขึ้น รวมทั้งยังทำให้มีจิตใจสดชื่นแจ่มใส สามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้เป็นอย่างดี (อิทธิพล คุ้มวงศ์, 2554) การออกกำลังกายที่เหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุ ได้แก่ การเดิน การบริหารร่างกาย การวิ่งช้าๆ การรำมวยจีน โยคะ ซึ่งการออกกำลังกายในแต่ละประเภทนั้นจะต้องพิจารณาถึงสมรรถภาพของร่างกายด้วย เพื่อให้เลือกวิธีการออกกำลังกายที่เหมาะสมกับตนเองและเกิดประโยชน์สูงสุดจากการออกกำลังกายอย่างแท้จริง

แนวคิดเกี่ยวกับกิจกรรมการส่งเสริมสุขภาพสำหรับผู้สูงอายุ การส่งเสริมสุขภาพ มีความสัมพันธ์กับสภาพการดำรงชีวิต (Living Condition) ที่หมายความว่าพฤติกรรมสุขภาพนั้นไม่ใช่การมุ่งเน้นไปที่การปฏิบัติพฤติกรรมสุขภาพโดยตรง แต่จะหมายรวมถึงพฤติกรรมในลักษณะที่ซับซ้อนเกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมทางวัฒนธรรม บรรทัดฐานของสังคม และสิ่งแวดล้อมทางเศรษฐกิจและสังคม ซึ่งทั้งหมดนี้จะเกี่ยวข้องกับวิถีการดำเนินชีวิต (Life Style) ของบุคคล (ประภาเพ็ญ สุวรรณ, วสันต์ ศิลปะสุวรรณ, บุญยง เกี่ยวการค้า, นิรัตน์ อิมามี่ และ ลักขณา เติม-ศิริกุลชัย, 2540, น.11)

นักทฤษฎีกิจกรรม (Activity theory) (สาวิตรี ลิ้มชัยอรุณเรือง, 2536, น.55-57; อ้างถึงใน ลดาวัลย์ น้อยเหลือ, 2551) เชื่อว่าผู้สูงอายุจะมีความสุข ความพึงพอใจเมื่อได้ทำกิจกรรมต่อเนื่องจากที่เคยทำในอดีต ซึ่งการทำกิจกรรมเป็นการแสดงถึงค่านิยม ความเชื่อว่าสามารถรักษาวิถีการดำเนินชีวิตไว้ดังเดิมได้ ถ้าขาดสิ่งนี้ความพึงพอใจในชีวิตจะลดลง ซึ่งกิจกรรมต่างๆ สามารถแบ่งออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่ 1) กิจกรรมที่มีรูปแบบเป็นกิจกรรมของผู้สูงอายุที่เกี่ยวข้องกับบุคคลอื่นทั้งในครอบครัวและสังคม ไม่มีการกำหนดรูปแบบเวลาการปฏิบัติที่แน่นอน มักมีลักษณะพฤติกรรมการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เช่น การสังสรรค์ระหว่างญาติหรือเพื่อน การเป็นที่ปรึกษาให้แก่บุตรหลาน เป็นต้น 2) กิจกรรมที่มีรูปแบบ เป็นกิจกรรมที่ผู้สูงอายุเข้าร่วมในองค์กร เช่น สมาคม ชมรมหรือกลุ่มต่างๆ กิจกรรมที่เกิดขึ้นอาจเป็นกิจกรรมที่ผู้สูงอายุหรือเจ้าหน้าที่จัดขึ้นมีรูปแบบที่ชัดเจน เช่น สมาคมคลังสมองแห่งประเทศไทย ซึ่งประกอบไปด้วยสมาชิกผู้สูงอายุที่มีความรู้ ความสามารถจากหลายสาขาวิชาชีพ มารวมกันวางแผนจัดดำเนินการกิจกรรมต่างๆ แก่ประชาชนโดยเฉพาะผู้สูงอายุ หรือกิจกรรมการเป็นอาสาสมัคร ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อสังคมส่วนรวม และ 3) กิจกรรมที่กระทำตามลำพัง เป็นกิจกรรมที่ผู้สูงอายุสามารถทำได้ตามลำพังคนเดียวโดยไม่มีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น มักเป็นกิจกรรรมที่ผู้สูงอายุสนใจและพอใจทำอย่างสงบเงียบ เช่น งานอดิเรก การเดินเล่น เป็นต้น ซึ่งผู้สูงอายุจะได้ประโยชน์ ความสุขสบายและความเพลิดเพลินจากกิจกรรมนี้

แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการดูแลสุขภาพตนเอง Pender (1982, p.150 อ้างถึงใน เบญจมาศ นาควิจิตร, 2551) ให้ความหมายไว้ว่า เป็นการปฏิบัติกิจกรรมที่บุคคลได้ริเริ่ม และกระทำในแนวทางของตนเองเพื่อดำรงรักษาชีวิตส่งเสริมสุขภาพและความเป็นอยู่อันดีของตนไว้ การดูแลตนเองจะต้องมีแบบแผนเป้าหมายขั้นตอน ตลอดจนความต่อเนื่องกัน และเมื่อใดที่ได้กระทำอย่างถูกต้อง ครบถ้วน จะทำให้เพิ่มประสิทธิภาพของการดูแลตนเองมากยิ่งขึ้น

สำหรับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมสุขภาพในผู้สูงอายุ ได้แก่ งานวิจัยของดลนภา สร่างไธสง (2549) ได้ศึกษาปัจจัยสนับสนุน อุปสรรคในการออกกำลังกายและกลวิธีในการส่งเสริมและจัดการกับอุปสรรคในการออกกำลังกายของผู้สูงอายุกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร และเป็นสมาชิกชมรมผู้สูงอายุในสังกัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 69 คน ที่ได้มาโดยการเลือกแบบเจาะจง ดำเนินการเก็บข้อมูลโดยการสนทนากลุ่ม โดยแบ่งกลุ่มผู้เข้าร่วมการสนทนาเป็นกลุ่มผู้สูงอายุที่ออกกำลังกายสม่ำเสมอ 4 กลุ่ม และกลุ่มผู้สูงอายุที่ออกกำลังกายไม่สม่ำเสมอ 5 กลุ่ม พบว่า ปัจจัยสนับสนุนในการออกกำลังกายมี 2 ปัจจัย คือปัจจัยภายในตน ได้แก่ ความต้องการทางด้านสุขภาพและความต้องการทางด้านจิตสังคม ส่วนปัจจัยภายนอก ได้แก่ การไม่มีภาระ รูปแบบการออกกำลังกายที่ตรงกับความต้องการ สถานที่ออกกำลังกายที่เหมาะสม และแรงสนับสนุนจากบุคคลอื่น ส่วนอุปสรรคในการออกกำลังกายแบ่งเป็น อุปสรรคจากปัจจัยภายในตน ได้แก่ ข้อจำกัดด้านร่างกาย ความเชื่อ/ความเข้าใจในการออกกำลังกาย และความรู้สึกทางลบต่อการออกกำลังกาย สำหรับอุปสรรคจากปัจจัยภายนอกที่เป็นอุปสรรคในการออกกำลังกายของผู้สูงอายุ ได้แก่ การมีภาระหน้าที่ รูปแบบกิจกรรมการออกกำลังกายที่ไม่เหมาะสม การไม่ได้รับการสนับสนุนจากครอบครัว สถานที่และการเดินทางที่ไม่เอื้ออำนวย กลวิธีในการส่งเสริมและจัดการกับอุปสรรคในการออกกำลังกาย คือ การจัดการกับปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก

Boyette, Lloyd, Boyette, Watkins, Furbush, Dunbar and Brandon (2002) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับบุคลิกลักษณะส่วนบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรมการออกกำลังกายของผู้สูงอายุ จากรายงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการออกกำลังกายในผู้สูงอายุที่มีภาวะสุขภาพกายและจิตปกติ จำนวน 100 เรื่อง พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการออกกำลังกายมี 5 องค์ประกอบหลัก คือ 1)บุคลิกลักษณะส่วนบุคคล 2) ความรู้ทัศนคติและความเชื่อ 3) ภาวะทางจิตใจ 4) ภาวะทางจิตใจ หรือสาเหตุของการแสดงพฤติกรรม และ 5) สภาพสิ่งแวดล้อม

Sabatini (2003) ทำการศึกษาการออกกำลังกายและการประยุกต์ใช้รูปแบบการพัฒนาตนเองในผู้สูงอายุเพศหญิง อายุ 65-100 ปี จากศูนย์ผู้สูงอายุนิวเจอร์ซีใต้ จำนวน 107 คน พบว่า การออกกำลังกายมีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาวะสุขภาพ และมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการทำหน้าที่ของร่างกาย และมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเชื่อมั่นในตนเอง

Cohen-Mansfield, Marx, Biddison, and Guralnik (2004) ทำการศึกษาปัจจัยสำคัญด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมในการออกกำลังกายของผู้สูงอายุ โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้สูงอายุจำนวน 320 คน พบว่า องค์ประกอบที่สำคัญในการออกกำลังกายของผู้สูงอายุ ได้แก่ คุณภาพของผู้สอนออกกำลังกาย สถานที่ออกกำลังกายที่เป็นสัดส่วน และประเภทของการออกกำลังกาย โดยผู้สูงอายุร้อยละ 70 คิดว่าเป็นสิ่งสำคัญที่สุดในการออกกำลังกาย รองลงมาคือความสะดวกในการมาออกกำลังกาย การออกกำลังกายที่ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายหรือเสียค่าใช้จ่ายในการออกกำลังกายน้อย และผู้ร่วมออกกำลังกายคนอื่นๆ อยู่ในวัยสูงอายุด้วยกัน นอกจากนั้นยังพบว่าลักษณะส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับการออกกำลังกาย ซึ่งได้แก่ เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา และเศรษฐกิจ

วิธีการดำเนินการวิจัย

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยและพัฒนา (Research and Development) โดยมีรายละเอียดวิธีการดำเนินการวิจัย ตามลำดับดังนี้

ระยะที่ 1 การศึกษาสมรรถภาพทางกายของผู้สูงอายุ และการศึกษารูปแบบการดำเนินชีวิตของผู้สูงอายุ

การศึกษาสมรรถภาพทางกายของผู้สูงอายุ เพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับระดับสมรรถภาพทางกายของ

ผู้สูงอายุ ที่จะนำไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับการพัฒนารูปแบบกิจกรรมการส่งเสริมสุขภาพสำหรับผู้สูงอายุ โดยประชากร คือ ผู้สูงอายุที่เป็นสมาชิกชมรมผู้สูงอายุที่ตั้งอยู่ใน 10 อำเภอของจังหวัดนครสวรรค์ จำนวน 9,854 คน ที่แสดงอยู่ในทำเนียบองค์กร ชมรมด้านผู้สูงอายุ พ.ศ.2555 ของสำนักส่งเสริมและพิทักษ์ผู้สูงอายุ ส่วนกลุ่มตัวอย่าง เป็นผู้สูงอายุที่สมัครใจเป็นกลุ่มตัวอย่างโดยการยินยอมทดสอบสมรรถภาพจำนวน 1,957 คน ซึ่งกำหนดตามตารางของ Yamane ที่ระดับความคลาดเคลื่อน 2% ซึ่งในครั้งนี้ผู้วิจัยกำหนดไว้จำนวน 2,000 คน โดยการสุ่มตัวอย่างตามความสะดวก (Convenience Sampling) จากผู้สูงอายุที่เป็นสมาชิกชมรมผู้สูงอายุใน 10 อำเภอของจังหวัดนครสวรรค์ คือ อำเภอเมืองนครสวรรค์ อำเภอชุมแสง อำเภอโกรกพระ อำเภอพยุหะคีรี อำเภอเก้าเลี้ยว อำเภอบรรพตพิสัย อำเภอหนองบัว อำเภอแม่วงก์ อำเภอตากฟ้า และอำเภอตาคลี ซึ่งในการเก็บรวบรวมข้อมูลจริง สามารถเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างได้จำนวน 1,443 คน คิดเป็นร้อยละ 72.15 สำหรับสาเหตุของการที่ไม่สามารถเก็บข้อมูลได้ครบถ้วน คือ ผู้สูงอายุเสียชีวิต มีอาการเจ็บป่วยไม่สามารถทำการทดสอบสมรรถภาพได้ และสูญหายไม่ทราบสาเหตุ

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาสมรรถภาพนี้ ผู้วิจัยได้ใช้การทดสอบสมรรถภาพทางกายตามคู่มือปฏิบัติการตรวจสมรรถภาพทางกายในผู้สูงอายุ ตามรูปแบบของ Senior Fitness Testing (Jones & Rikli, 2002 อ้างใน ศรีวรรณ ปัญติ, 2551) 6 ด้าน คือ 1). ลุก – ยืน – นั่ง (จำนวนครั้งใน 30 วินาที) 2. ยกน้ำหนักขึ้นลง (จำนวนครั้งใน 30 วินาที) 3. ย่ำเท้ายกเข่าสูง 2 นาที ** (จำนวนครั้งใน 2 นาที) 4. นั่งเก้าอี้แตะปลายเท้า (จำนวนเต็มเซนติเมตร:+/-) ทดสอบ 2 ครั้งและใช้ค่าที่ดีกว่า 5. มือไขว้หลังแตะกัน (จำนวนเต็มเซนติเมตร:+/-) ทดสอบ 2 ครั้งและใช้ค่าที่ดีกว่า และ 6. ลุก – เดิน – นั่ง ไปกลับ 16 ฟุต ทดสอบ 2 ครั้งและใช้ค่าที่ดีกว่า (เวลาเป็นวินาที)

การเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล ดำเนินการโดยผู้วิจัยและผู้ช่วยวิจัย ที่เป็นอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน จำนวน 10 อำเภอ ทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีการสอบถามและทำการวัดสมรรถภาพผู้สูงอายุที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง แล้วบันทึกข้อมูลส่วนบุคคลและผลการวัดสมรรถภาพทางกายผู้สูงอายุ แล้วทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตอนที่ 1 การศึกษารูปแบบการดำเนินชีวิตของผู้สูงอายุ

ในการศึกษารูปแบบการดำเนินชีวิตของผู้สูงอายุ เพื่อนำไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานร่วมกับข้อมูลสมรรถภาพทางกายของผู้สูงอายุ ประชากร และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นผู้สูงอายุที่สมัครใจเป็นกลุ่มตัวอย่างเดียวกันกับกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาสมรรถภาพทางกาย ในตอนที่ 1 จำนวน จำนวน 1,443 คน

เครื่องมือที่ใช้ในขั้นตอนนี้ เป็นแบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางในการดำเนินชีวิตประจำวันของผู้สูงอายุ ประกอบด้วย 2 ตอน คือ ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้สูงอายุ มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) โดยให้ตอบเพียงคำตอบเดียว และแบบเติมข้อความ จำนวน 6 ข้อ ส่วนตอนที่ 2 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับการดำเนินชีวิตของผู้สูงอายุที่ทำกิจกรรมที่ส่งเสริมสุขภาพ จำนวน 20 ข้อ เป็นการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค โดยให้คะแนนแบบ Likert แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ ระดับความถี่ ในการทำกิจกรรม โดยค่าคะแนนแต่ละค่ามีความหมายดังนี้คือ 5 หมายถึง ทำเป็นประจำ (100 %) 4 หมายถึง บ่อยครั้ง (67-99 %) 3 หมายถึง บางครั้ง (34-66 %) 2 หมายถึงนานๆ ครั้ง (33 %) และ 1 หมายถึง ไม่เคยทำ (0 %)

ในการตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถามนี้ ผู้วิจัยได้นำไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ที่มีความเชี่ยวชาญด้านผู้สูงอายุ ด้านการสาธารณสุข และด้านการวิจัย เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยการหาดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item-Objective Congruence : IOC) แล้วคัดเลือกข้อคำถามที่มีค่า IOC มากกว่าหรือเท่ากับ 0.5 นำไปทำแบบสอบถามต่อไป ซึ่งผลปรากฏว่าข้อคำถามทุกข้อมีค่าอยู่ระหว่าง 0.60-1.00

จากนั้นได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นแล้วไปทดลองใช้ (Tryout) กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลพยุหะ อำเภอพยุหะคีรี จังหวัดนครสวรรค์ จำนวน 30 คน เพื่อหาความเชื่อมั่นของเครื่องมือทั้งฉบับโดยการหาสัมประสิทธิ์แอลฟ่าของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.798

การเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล ดำเนินการโดยผู้วิจัยและผู้ช่วยวิจัย ที่เป็นอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน จำนวน 10 อำเภอ ทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีการสอบถามแล้วทำการกรอกแบบสอบถามให้ หรือให้กลุ่มตัวอย่างกรอกแบบสอบถามด้วยตนเอง จากนั้นทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ระยะที่ 2 การสร้างรูปแบบกิจกรรมการส่งเสริมสุขภาพสำหรับผู้สูงอายุ มี 2 ขั้นตอนคือ การยกร่างรูปแบบกิจกรรมการส่งเสริมสุขภาพสำหรับผู้สูงอายุ และการตรวจสอบร่างรูปแบบกิจกรรมการส่งเสริมสุขภาพสำหรับผู้สูงอายุ

ตอนที่ 1 การสร้างรูปแบบกิจกรรมการส่งเสริมสุขภาพสำหรับผู้สูงอายุ

1. กำหนดกรอบรูปแบบโดยใช้ข้อมูลพื้นฐานจากขั้นตอนที่ 1 เป็นแนวทางในการออกแบบกิจกรรม โดยผลการศึกษาสมรรถภาพทางกายของผู้สูงอายุ จะทำให้สามารถประเมินได้ว่า ผู้สูงอายุในจังหวัดนครสวรรค์มีสมรรถภาพทางกายในระดับใด และสามารถออกกำลังกายประเภทใดได้บ้าง สำหรับการศึกษารูปแบบการดำเนินชีวิตของผู้สูงอายุ ที่จะทำให้ทราบได้ว่าผู้สูงอายุในจังหวัดนครสวรรค์มีแนวโน้มที่จะทำกิจกรรมใดได้บ้าง ในการที่จะนำไปพัฒนาร่วมกับรูปแบบกิจกรรมการส่งเสริมสุขภาพสำหรับผู้สูงอายุ

2. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวกับข้องกับสมรรถภาพทางกายของผู้สูงอายุ แนวทางการดำเนินชีวิตของผู้สูงอายุ รูปแบบหรือชนิดของการออกกำลังกายที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุ เพื่อนำไปกำหนดกรอบแนวคิดรูปแบบกิจกรรมแล้วนำไปเสนอในที่ประชุมกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลบางมะฝ่อ อำเภอโกรกพระ จังหวัดนครสวรรค์ ที่ได้มาโดยการเลือกแบบเจาะจงที่อาสาสมัครเป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 50 คน ทำการระดมแนวคิดในการออกแบบกิจกรรมที่เหมาะสมร่วมกันกับผู้วิจัยและผู้ช่วยนักวิจัยโดยมีประเด็นในการสนทนาเกี่ยวกับ ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ความเข้าใจเกี่ยวกับการส่งเสริมสุขภาพ การเข้าร่วมกิจกรรมการส่งเสริมสุขภาพ และความต้องการส่งเสริมสุขภาพ จากนั้นทำการวางแผนและกำหนดกิจกรรมร่วมกัน

3. ยกร่างรูปแบบกิจกรรมการส่งเสริมสุขภาพสำหรับผู้สูงอายุ โดยนำแนวคิด ทฤษฎี และข้อมูลพื้นฐานที่เป็นการศึกษานำร่อง มาสังเคราะห์เป็นกิจกรรมการส่งเสริมสุขภาพสำหรับผู้สูงอายุ 2 การสังเคราะห์แนวคิดทฤษฎี /ข้อมูลพื้นฐานจากผลการวัดสมรรถภาพและรูปแบบการดำเนินกิจกรรมของผู้สูงอายุ ซึ่งประกอบด้วย

ขั้นตอนที่ 1 การทดสอบสมรรถภาพทางกาย และกิจกรรมการให้ความรู้ : การทดสอบสมรรถภาพทางกายการรับรู้ประโยชน์ การรับรู้อุปสรรค การรับรู้ความสามารถตนเอง และการปฏิบัติตัวในการออกกำลังกาย

ขั้นตอนที่ 2 การนำเสนอตัวแบบ : การเสนอตัวแบบที่ออกกำลังกายสม่ำเสมอ และมีสุขภาพร่างกายแข็งแรง

ขั้นตอนที่ 3 การสาธิตและฝึกปฏิบัติการออกกำลังกาย : การสาธิตการออกกำลังกาย และการฝึกปฏิบัติในการออกกำลังกายของผู้สูงอายุโดยผู้เชี่ยวชาญด้านการออกกำลังกาย

ขั้นตอนที่ 4 การสรุปผล : การอภิปรายกลุ่มและสรุปผลการออกกำลังกาย เพื่อส่งเสริมการรับรู้ประโยชน์ การรับรู้อุปสรรค การรับรู้ความสามารถตนเอง และการเลือกวิธีการปฏิบัติตัวในการออกกำลังกายที่เหมาะสม

ขั้นตอนที่ 5 การเสริมแรง : การให้สิ่งชักนำการกระทำ โดยการกระตุ้นเตือนด้วยคำพูด การให้กำลังใจ หรือให้รางวัล

ตอนที่ 2 การตรวจสอบร่างรูปแบบกิจกรรมการส่งเสริมสุขภาพสำหรับผู้สูงอายุ มีวัตถุประสงค์เพื่อตรวจสอบความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติของรูปแบบ โดยการจัดสนทนากลุ่ม (Focus Group) ประกอบด้วย ผู้เชี่ยวชาญด้านสาธารณสุขที่รับผิดชอบงานด้านผู้สูงอายุ ในจังหวัดนครสวรรค์ จำนวน 5 คน คือ นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครสวรรค์ จำนวน 2 คน นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบลบ้านบางมะฝ่อ จำนวน 1 คน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบลบ้านบางมะฝ่อ จำนวน 1 คน และ เจ้าพนักงานวิทยาศาสตร์การแพทย์ชำนาญการโรงพยาบาลโกรกพระ จำนวน 1 คน โดยผู้วิจัยเป็นผู้ดำเนินการอภิปราย เพื่อหาฉันทามติ และการยอมรับในองค์ประกอบของรูปแบบกิจกรรมการส่งเสริมสุขภาพสำหรับผู้สูงอายุ จังหวัดนครสวรรค์

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือแบบบันทึกความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ ที่แสดงความคิดเห็นโดยอิสระเกี่ยวกับรูปแบบกิจกรรมการส่งเสริมสุขภาพสำหรับผู้สูงอายุ โดยนำข้อคิดเห็นที่ได้จากการสนทนากลุ่มมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยจัดลำดับข้อมูลตามข้อสรุป ซึ่งผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญทั้ง 5 ท่าน สรุปได้ว่า องค์ประกอบของรูปแบบกิจกรรมทั้ง 5 ขั้นตอน มีความเหมาะสมและความเป็นประโยชน์ของรูปแบบ

ระยะที่ 3 การทดลองใช้รูปแบบกิจกรรมการส่งเสริมสุขภาพสำหรับผู้สูงอายุ

ในการทดลองใช้รูปแบบนี้ เป็นการศึกษาประสิทธิภาพของรูปแบบ ใน 2 ประเด็น คือ สมรรถภาพทางกายที่เพิ่มขึ้น และความพึงพอใจ โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้สูงอายุที่อาสาสมัครเข้าร่วมการทดลองใช้รูปแบบกิจกรรมการส่งเสริมสุขภาพ จำนวน 50 คน ในเขตตำบลบางมะฝ่อ อำเภอโกรกพระ จังหวัดนครสวรรค์ แต่เนื่องจากในขณะดำเนินการวิจัยนั้น มี 3 ท่านที่ไม่สามารถดำเนินการตามกระบวนการได้ต่อเนื่อง จึงเหลือเพียง 47 ท่าน สำหรับคุณสมบัติของกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้กำหนดไว้ดังนี้ คือ เป็นผู้สมัครใจเข้าร่วมทำกิจกรรม และเป็นผู้ที่มีการออกกำลังกายหรือทำกิจกรรมที่มีการเคลื่อนไหวร่างกายอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งสามารถทำการทดสอบสมรรถภาพทางกายได้ครบถ้วนทั้ง 6 ด้าน ซึ่งเครื่องมือที่ใช้ในการทดลอง ประกอบด้วย 1) รูปแบบกิจกรรมการส่งเสริมสุขภาพสำหรับผู้สูงอายุ 2) แบบทดสอบสมรรถภาพทางกายของผู้สูงอายุ และ 3) แบบสัมภาษณ์ความพึงพอใจที่มีต่อการออกกำลังกายตามรูปแบบกิจกรรมการส่งเสริมสุขภาพสำหรับผู้สูงอายุ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการทดลอง โดยเริ่มจากก่อนทำการทดลอง ผู้วิจัยทำการประชุมชี้แจงรายละเอียดในการทดลอง กับกลุ่มตัวอย่าง และผู้ช่วยวิจัย ที่เป็นอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน จำนวน 6 คน แล้วเริ่มเตรียมการก่อนการทดลองโดยทำการทดสอบสมรรถภาพทางกายของกลุ่มตัวอย่างและบันทึกด้วยแบบบันทึกผล จากนั้นผู้วิจัย ได้ชี้แจงแนวทางการทำกิจกรรมตามรูปแบบที่กำหนดไว้กับกลุ่มตัวอย่าง จากนั้นผู้วิจัยได้เริ่มดำเนินการทดลองตามรูปแบบที่กำหนดไว้ 5 ขั้นตอน ดังนี้ ขั้นตอนที่ 1 ดำเนินการโดยพูดคุยเกี่ยวกับสภาพทั่วไปของผู้สูงอายุ การแนะนำแนวทางการออกกำลังกายที่เหมาะสมตามประเด็นที่ครอบคลุมตามกิจกรรมในรูปแบบขั้นตอนที่ 1 คือ ประโยชน์ของการออกกำลังกาย หลักการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ ประเภทของการออกกำลังกายที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุ สมรรถภาพทางกายของผู้สูงอายุที่สามารถการออกกำลังกายได้ ขั้นตอนที่ 2 ทำการเสนอตัวแบบที่ออกกำลังกายสม่ำเสมอและมีสุขภาพร่างกายแข็งแรง คือ นายสมพงษ์ นาคพันธ์ อายุ 69 ปี มาพูดคุยเกี่ยวกับประวัติของตนเอง พร้อมกับบอกสาเหตุของการออกกำลังกาย และแนะนำวิธีการปฏิบัติตัวกับผู้ที่เริ่มออกกำลังกาย ขั้นตอนที่ 3 การสาธิตการออกกำลังกายและการฝึกปฏิบัติในการออกกำลังกายของผู้สูงอายุโดยผู้เชี่ยวชาญด้านการออกกำลังกาย คือนักศึกษาสาขาวิชาพลศึกษาชั้นปีที่ 4 เป็นชาย 1 คน หญิง 1 คน ขั้นตอนที่ 4 กลุ่มตัวอย่างอภิปรายสรุปแนวทางการทำกิจกรรม กำหนดวันเวลาในการรวมตัวกันเพื่อทำการออกกำลังกายในวันจันทร์ พุธ และ ศุกร์ ทุกสัปดาห์ เวลา 16.00 น. เป็นต้นไป ที่บริเวณลานอเนกประสงค์ที่มีหลังคาคลุม ที่วัดบางมะฝ่อ ระยะเวลา 6 สัปดาห์ คือ ระหว่างวันที่ 17 สิงหาคม – 25 กันยายน 2558 โดยมีแนวทางการออกกำลังกาย ประกอบไปด้วย 4 ช่วง คือ ช่วงที่ 1 ทำการอบอุ่นร่างกายโดย

ยืดเหยียดกล้ามเนื้อ เวลา 15 นาที ประกอบด้วย 10 ท่า ตามที่ได้รับการฝึกปฏิบัติมา ช่วงที่ 2 กิจกรรมนันทนาการ เวลา 10 นาที เป็นกิจกรรมร้องเพลงประกอบท่าทางง่าย ๆ หรือเล่นเกมประกอบท่าทาง ช่วงที่ 3 กิจกรรมออกกำลังกาย เวลา 20 นาที รูปแบบที่กลุ่มตัวอย่างร่วมกันเลือก คือ รำไม้พลอง มี 10 ท่า ตามที่ได้รับการฝึกปฏิบัติมา และช่วงที่ 4 คลายอุ่นร่างกายโดยยืดเหยียดกล้ามเนื้อ เวลา 10 นาที ประกอบด้วย 10 ท่า เช่นเดียวกับการอบอุ่นร่างกาย ขั้นตอนที่ 5 จัดให้มีการเสริมแรงด้วยคำพูด การให้กำลังใจจากผู้ช่วยนักวิจัยที่เป็นอาสาสมัครสาธารณสุขประจำตำบล และเจ้าหน้าที่สำนักงานเทศบาลตำบลบางมะฝ่อ และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบลบางมะฝ่อ และให้รางวัลกับผู้ที่มีการออกกำลังกายสม่ำเสมอ ซึ่งรวมทั้งหมด 18 ครั้ง

การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล ดำเนินการเมื่อทำการทดลองสิ้นสุดในสัปดาห์ที่ 6 แล้ว โดยทำการทดสอบสมรรถภาพทางกายของผู้สูงอายุที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 47 คน และสอบถามความพึงพอใจของผู้สูงอายุ ด้วยแบบสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้างและการสังเกต เพื่อความสะดวกในการเก็บข้อมูล เนื่องจากข้อจำกัดในการอ่านของผู้สูงอายุ จึงไม่ใช้แบบสอบถาม

จากนั้นทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากการทดสอบสมรรถภาพทางกายของผู้สูงอายุ โดยเทียบกับเกณฑ์มาตรฐาน Senior Fitness Testing ของ Jones and Rikli (2002 อ้างใน ศรีวรรณ ปัญติ, 2551) ทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามเกี่ยวกับรูปแบบการดำเนินชีวิตของผู้สูงอายุ โดยการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ข้อมูลจากการสังเกตและสัมภาษณ์ ความพึงพอใจที่มีต่อการออกกำลังกายตามรูปแบบกิจกรรมการส่งเสริมสุขภาพสำหรับผู้สูงอายุ โดยการวิเคราะห์เนื้อหาด้วยการลงข้อสรุป

ผลการวิจัย และอภิปรายผล

ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุทั้งหมด 1,443 คน มีอายุเฉลี่ย 69.65ปี ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 58.6) สถานภาพแต่งงานและอยู่ด้วยกัน (ร้อยละ 62.60) ระดับการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา (ร้อยละ 90.70) มีอาชีพอื่นๆ (ร้อยละ 45.30) และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 67.50 มีส่วนสูงเฉลี่ย 159.19 เซนติเมตร น้ำหนักเฉลี่ย 59.98 กิโลกรัม และรอบเอวเฉลี่ย 84.28 เซนติเมตร

สมรรถภาพทางกายของกลุ่มตัวอย่าง ทั้ง 6 ด้าน ส่วนมากอยู่ในเกณฑ์เหมาะสม 4 ด้าน คือ ด้านการลุก- ยืน-นั่ง 30 วินาที ($\overline{X}$= 14.96 ครั้ง) การยกน้ำหนักขึ้นลง ($\overline{X}$= 16.49 ครั้ง/30 วินาที) การนั่งเก้าอี้แตะปลายเท้า ($\overline{X}$= 0.5 เซนติเมตร) และการเอามือไขว้หลังแตะกัน ($\overline{X}$= -3.48 เซนติเมตร) แต่สมรรถภาพทางกาย 2 ด้านที่อยู่ในเกณฑ์เสี่ยง คือ การย่ำเท้ายกเข่าสูง 2 นาที ($\overline{X}$= 60.96 ครั้ง) และการลุก-เดิน-นั่ง ไป-กลับ 16 ฟุต ($\overline{X}$= 24.96 วินาที)

ส่วนผลการศึกษารูปแบบการดำเนินชีวิตของผู้สูงอายุ พบว่าผู้สูงอายุทำกิจกรรมการดำเนินชีวิตมากที่สุด 3 ลำดับ คือ ดูรายการโทรทัศน์/วีดิโอ ($\overline{X}$= 4.09 , SD = 1.81) รองลงมาคือ ตรวจสุขภาพกับแพทย์อย่างน้อย ปีละ 1 ครั้ง ($\overline{X}$= 4.02, SD = 1.37) การรับประทานอาหารปลอดสารพิษ ($\overline{X}$= 3.80 , SD =1.02)ส่วนกิจกรรมที่ทำน้อยที่สุด 3 ลำดับ คือ เล่นคอมพิวเตอร์ /อินเทอร์เน็ต ($\overline{X}$= 1.23 , SD = 0.77) รองลงมาคือทำงานประดิษฐ์ เช่น เย็บปักถักร้อย จักสาน ($\overline{X}$= 1.98 , SD = 1.23) ทำงานอื่นๆ ที่เป็นรายได้ ($\overline{X}$= 2.54 , SD = 1.48)

สำหรับผลการสร้างรูปแบบกิจกรรมการส่งเสริมสุขภาพสำหรับผู้สูงอายุ พบว่ารูปแบบประกอบด้วยกิจกรรม 5 ขั้นตอน ดังนี้ ขั้นตอนที่ 1 การทดสอบสมรรถภาพทางกาย การรับรู้ประโยชน์ การรับรู้อุปสรรค การรับรู้ความสามารถตนเอง และการปฏิบัติตัวในการออกกำลังกาย ขั้นตอนที่ 2 การเสนอตัวแบบ ขั้นตอนที่ 3 การสาธิตการออกกำลังกายและการฝึกปฏิบัติในการออกกำลังกายของผู้สูงอายุ ขั้นตอนที่ 4 การอภิปรายกลุ่มและสรุปผลการออกกำลังกาย และขั้นตอนที่ 5 การให้สิ่งชักนำการกระทำโดยการกระตุ้นเตือนด้วยคำพูด การให้กำลังใจ หรือให้รางวัลกับผู้ที่มีการออกกำลังกายสม่ำเสมอ

จากผลการทดลองใช้รูปแบบกิจกรรมการส่งเสริมสุขภาพสำหรับผู้สูงอายุ พบว่า หลังการทดลองใช้รูปแบบ กลุ่มตัวอย่างมีสมรรถภาพทางกายทั้ง 6 ด้าน อยู่ในเกณฑ์เหมาะสม 4 ด้าน และอยู่ในเกณฑ์เสี่ยง 2 ด้าน ดังนี้ 1) สมรรถภาพทางกายด้านการลุก-ยืน-นั่ง 30 วินาที (จำนวนครั้ง) เพศชายและ เพศหญิง อยู่ในเกณฑ์เหมาะสม ($\overline{X}$= 15.60 และ 14.50) 2) การยกน้ำหนักขึ้น-ลง (ครั้ง/30วินาที) เพศชายและ เพศหญิง อยู่ในเกณฑ์เหมาะสม ($\overline{X}$= 16.92 และ 16.19) 3) การย่ำเท้ายกเข่าสูง 2 นาที (จำนวนครั้ง) เพศชายอยู่ในเกณฑ์เหมาะสม แต่เพศหญิง อยู่ในเกณฑ์เสี่ยง ($\overline{X}$= 65.63 และ 57.67) 4) การนั่งเก้าอี้แตะปลายเท้า (เซนติเมตร) เพศชายและ เพศหญิง อยู่ในเกณฑ์เหมาะสม ($\overline{X}$= 0.98 และ 0.46) 5) การเอามือไขว้หลังแตะกัน (เซนติเมตร) เพศชายและ เพศหญิง อยู่ในเกณฑ์เหมาะสม ($\overline{X}$= -3.60 และ -3.39) และ 6) การลุก-เดิน-นั่ง ไป-กลับ 16 ฟุต (วินาที) เพศชายและ เพศหญิง อยู่ในเกณฑ์เสี่ยง ($\overline{X}$= 26.12 และ 26.67)

ส่วนผลการสอบถามและสัมภาษณ์ความพึงพอใจที่มีต่อการทำกิจกรรมตามรูปแบบกิจกรรมการส่งเสริมสุขภาพสำหรับผู้สูงอายุในจังหวัดนครสวรรค์ ในภาพรวม พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการดำเนินกิจกรรมตามรูปแบบกิจกรรมการส่งเสริมสุขภาพสำหรับผู้สูงอายุ และมีความรู้สึกว่าสุขภาพดีขึ้น มีสุขภาพจิตดีขึ้น มีอารมณ์สดชื่น แจ่มใสขึ้น

ผลการวิจัยนั้น สามารถนำมาอภิปรายเป็นประเด็น ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้ดังนี้

1. สมรรถภาพทางกายของผู้สูงอายุในจังหวัดนครสวรรค์ ทั้ง 6 ด้าน ส่วนมากอยู่ในเกณฑ์เหมาะสมเพียง 4 ด้าน คือ ด้านการลุก – ยืน – นั่ง 30 วินาที การยกน้ำหนักขึ้นลง การนั่งเก้าอี้แตะปลายเท้า และการเอามือไขว้หลังแตะกัน และมี 2 ด้านที่อยู่ในเกณฑ์ เสี่ยง คือ การย่ำเท้ายกเข่าสูง 2 นาที และการลุก-เดิน-นั่ง ไปกลับ 16 ฟุต ซึ่งเป็นผลจากการเปลี่ยนแปลงเสื่อมสภาพของระบบกระดูก และกล้ามเนื้อ ที่เป็นปัญหาในเรื่องของการทรงตัวของผู้สูงอายุจำนวนมาก ซึ่งผลการศึกษานั้นสอดคล้องกับ วันวิสา ก้านสันเทียะ และคณะ (2556) ที่ทำศึกษาระดับสมรรถภาพกายของผู้สูงอายุ ที่ออกกำลังกายเป็นประจำ ที่สวนหลวง ร.๙ อายุระหว่าง 60-84 ปี จำนวน 102 คน โดยประยุกต์วิธีการทดสอบของ Senior fitness test ประกอบด้วยการทดสอบ 6 ฐาน ได้แก่ 1) จำนวนครั้งการลุกขึ้นยืนจากเก้าอี้ใน 30 วินาที 2) การงอศอกยกน้ำหนักใน 30 วินาที 3) การยืนยกขาสูงย่ำเท้า ในเวลา 2 นาที 4) การเอื้อมแตะปลายเท้าจากท่านั่งเก้าอี้ 5) การเอื้อมมือทั้งสองแตะกันทางด้านหลัง และ 6) การลุกเดินจากเก้าอี้ไป-กลับ 8 ฟุต โดยที่ผลการวิจัยพบว่า การทดสอบที่ได้ค่าเฉลี่ยในระดับต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐาน ได้แก่ การยืนยกขาสูงย่ำเท้า ในเวลา 2 นาที

การทดสอบสมรรถภาพทางกายในแต่ละด้านนั้น เป็นการประเมินสมรรถภาพการทำหน้าที่ทางกายของผู้สูงอายุ ที่ประกอบด้วยความแข็งแรง ความอดทน ความอ่อนตัว ความว่องไวและการทรงตัวของร่างกาย ซึ่งผลการทดสอบด้านการลุก – ยืน – นั่ง 30 วินาที นั้น เป็นการประเมินความแข็งแรงของกล้ามเนื้อร่างกายส่วนล่าง (Lower Body Strength) ซึ่งจำเป็นสำหรับการทำกิจกรรมหลายอย่าง เช่น เดินขึ้นบันได เดินและลุกออกจากเก้าอี้ ออกจากเรือ หรือรถ และผลการประเมินนี้ยังบ่งบอกถึงความเสี่ยงจากการหกล้มด้วย จากผลการวิจัยครั้งนี้จึงกล่าวได้ว่า ผู้สูงอายุในจังหวัดนครสวรรค์ มีความแข็งแรงของร่างกายในการที่จะใช้ร่างกายส่วนล่างทำกิจกรรมได้โดยไม่เสี่ยงต่อการหกล้ม

สำหรับผลการทดสอบการยกน้ำหนักขึ้นลง ที่พบว่าอยู่ในเกณฑ์เหมาะสมเช่นกัน ก็สามารถประเมินได้ว่ามีความแข็งแรงของกล้ามเนื้อส่วนบน (Upper Body Strength) ซึ่งเป็นส่วนของการใช้แขนและลำตัวส่วนบน ที่จำเป็นสำหรับการทำงานบ้าน และกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการยก แบก ถือหรือหิ้วสิ่งของต่างๆ จากผลการวิจัยครั้งนี้จึงกล่าวได้ว่า ผู้สูงอายุในจังหวัดนครสวรรค์ มีความแข็งแรงของร่างกายในการที่จะใช้ร่างกายส่วนบนทำกิจกรรมได้โดยไม่มีภาวะเสี่ยงที่จะเกิดอุบัติเหตุ สำหรับ การทดสอบการนั่งเก้าอี้แตะปลายเท้า เป็นการประเมินความอ่อนตัวของร่างกายส่วนล่าง ซึ่งมีความสำคัญต่อการทรงตัว การเดินที่เป็นปกติ และการเคลื่อนไหวต่างๆ เช่น การลุกเข้าออกห้องน้ำ การขึ้นรถ จากผลการวิจัยครั้งนี้จึงกล่าวได้ว่า ผู้สูงอายุในจังหวัดนครสวรรค์ มีความอ่อนตัวของร่างกายส่วนล่างที่จะสามารถทำกิจกรรมได้โดยไม่มีภาวะเสี่ยงที่จะเกิดอุบัติเหตุ ส่วนการทดสอบการเอามือไขว้หลังแตะกัน เป็นการประเมินความอ่อนตัวของ

ร่างกายส่วนบน ซึ่งมีความสำคัญต่อการทำหน้าที่เคลื่อนไหวต่างๆ และการป้องกันอุบัติเหตุ จากผลการวิจัยครั้งนี้จึงกล่าวได้ว่า ผู้สูงอายุในจังหวัดนครสวรรค์ มีความอ่อนตัวของร่างกายส่วนบนที่จะสามารถทำกิจกรรมได้โดยไม่มีภาวะเสี่ยงที่จะเกิดอุบัติเหตุเช่นกัน

จากผลการทดสอบด้านการย่ำเท้ายกเข่าสูง 2 นาที และการลุก – เดิน – นั่ง ไปกลับ 16 ฟุต ที่สรุปได้ว่าอยู่ในภาวะเสี่ยงนั้น สำหรับในด้านการย่ำเท้ายกเข่าสูง 2 นาที นั้นเป็นการประเมินความอดทนหรือสมรรถภาพด้านแอโรบิก หรือการทำงานระบบหัวใจและไหลเวียนเลือด (Aerobic Endurance) ของร่างกาย จากผลการวิจัยครั้งนี้จึงกล่าวได้ว่า ผู้สูงอายุในจังหวัดนครสวรรค์มีความเสี่ยงหรือความทนทานของระบบหัวใจและหายใจต่ำ ส่วนการลุก – เดิน – นั่ง ไปกลับ 16 ฟุต เป็นการประเมินการทรงตัวและความว่องไวของร่างกาย (Balance and Agility) ที่จำเป็นมากต่อการเคลื่อนไหวท่าต่างๆ การทรงตัวและการป้องกันอุบัติเหตุ จากผลการวิจัยนี้จึงกล่าวได้ว่า ผู้สูงอายุในจังหวัดนครสวรรค์มีความความเสี่ยงด้านความคล่องแคล่ว หรือทรงตัวไม่ดี และเสี่ยงต่อการล้ม ซึ่งเป็นสมรรถภาพที่จำเป็นในการเคลื่อนไหวที่ใช้ความเร็ว เช่น การขึ้นลงรถประจำทาง การทำงานในครัว การเข้าห้องน้ำ หรือรับโทรศัพท์

2. รูปแบบการดำเนินชีวิตของผู้สูงอายุในจังหวัดนครสวรรค์ ส่วนมากทำกิจกรรมที่ไม่มีการเคลื่อนไหวมากที่สุดคือ ดูรายการโทรทัศน์ วีดิโอ นอกจากนั้นเป็นกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพด้านความรับผิดชอบต่อสุขภาพตนเอง และด้านการรับประทานอาหาร คือ การตรวจสุขภาพกับแพทย์อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง การรับประทานอาหารปลอดสารพิษ การทำงานบ้านและ นอนหลับพักผ่อนเป็นอย่างน้อยวันละ 7-8 ชั่วโมง สำหรับการออกกำลังกายที่เป็นกิจกรรมหนึ่งที่สร้างเสริมสุขภาพที่สำคัญ ปรากฏว่ามีการปฏิบัติบ้างเป็นบางครั้ง ซึ่งอาจจะเกิดได้หลายสาเหตุ เช่น ผู้สูงอายุคิดว่าตนเองมีสุขภาพดีแล้ว ซึ่งจากผลสำรวจของสำนักงานสถิติแห่งชาติในปี พ.ศ.2550 (2551) พบว่าเมื่อให้ผู้สูงอายุประเมินภาวะสุขภาพทั่วๆ ไปโดยรวมของตนเองนั้นพบว่า ผู้สูงอายุประเมินว่าตนเองมีสุขภาพดีมาก ร้อยละ 2.8 ส่วนประเมินว่าตนเองมีสุขภาพดี ถึงร้อยละ 43.0 รองลงมา มีสุขภาพปานกลางคิดเป็น ร้อยละ 28.9 มีสุขภาพไม่ดีคิดเป็น ร้อยละ 21.5 มีสุขภาพไม่ดีมากๆ คิดเป็น ร้อยละ 3.8 ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ผู้สูงอายุคิดว่ามีสุขภาพดีอยู่แล้ว จึงไม่จำเป็นจะต้องออกกำลังกายอีก

สาเหตุอีกประการหนึ่งของผู้สูงอายุที่ไม่ออกกำลังกาย คือ การเข้าใจผิดเกี่ยวกับรูปแบบการออกกำลังกาย ดังที่ผลการวิจัยของ พิสิษฐ์ อนุศรี (2549) ที่พบว่าผู้สูงอายุเข้าใจว่ากิจกรรมการเคลื่อนไหวออกแรงในชีวิตประจำวัน เช่น การทำงานในบ้าน ทำงานกลางแจ้งที่ต้องเดิน และการเคลื่อนไหวร่างกายได้แก่ การเลี้ยงสัตว์ และการทำนา ทำไร่ ทำสวน ก็เพียงพอต่อการทำให้สุขภาพแข็งแรงเท่ากับการออกกำลังกาย ส่วนสาเหตุอื่น ๆ ได้แก่ ไม่มีเวลา ป่วยบ่อย อายุมากจึงนั่งๆ นอนๆ หลังไม่ดี ทำอะไรไม่ถนัด ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ วิมลรัศมิ์ พันธุ์จิรภาค (2554) ที่พบว่า ผู้สูงอายุหญิง อายุ 60-69 ปี ในจังหวัดสมุทรปราการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 40 คน ส่วนใหญ่ ไม่มีการออกกำลังกายเลยภายใน 6 เดือนก่อนการทดลอง โดยให้เหตุผลว่าไม่มีเวลา/ไม่ว่าง

3. รูปแบบกิจกรรมการส่งเสริมสุขภาพสำหรับผู้สูงอายุในจังหวัดนครสวรรค์ที่พัฒนาขึ้น ในแต่ละขั้นตอนมีประเด็นอภิปรายดังนี้ การทดสอบสมรรถภาพทางกาย เป็นกิจกรรมที่บูรณาการเพิ่มเข้ามาเนื่องจากการได้รับรู้ผลการประเมินสมรรถภาพทางกายของตนเอง ทำให้เกิดผลดีคือ 1) ทำให้สามารถประเมินความเสี่ยงก่อนเข้าร่วมกิจกรรมทางกายหรือโปรแกรมการออกกำลังกาย 2) ใช้วางแผนโปรแกรมการออกกำลังกายและติดตามประเมินผล และ 3) เพื่อตั้งเป้าหมายและกระตุ้นผู้สูงอายุให้เข้าร่วมการออกกำลังกาย (ศรีวรรณ ปัญติ, 2551) รวมทั้งจากผลการสังเกตในขณะที่ทำการทดสอบสมรรถภาพทางกายทั้ง 6 ด้านนั้น ผู้สูงอายุมีความกระตือรือร้น และตื่นเต้น กับการทดสอบ ที่เสมือนเป็นกิจกรรมการทำกิจกรรมที่ท้าทาย และต้องการจะทำให้ดีที่สุด รวมทั้งผลการทดสอบจะเป็นสิ่งทำนายการทำกิจกรรมในชีวิตประจำวันและการออกกำลังกายของผู้สูงอายุได้ จึงนับว่าเป็นกิจกรรมที่ช่วยกระตุ้นให้เกิดการส่งเสริมสุขภาพได้ นอกจากนั้น การรับรู้สมรรถภาพทางกายของตนเอง ยังจัดเป็นอิทธิพลจากสถานการณ์ที่มีต่อพฤติกรรมส่งเสริมสุขภาพ

การรับรู้ประโยชน์ของการกระทำ การที่บุคคลจะกระทำพฤติกรรมใดๆ มักจะคำนึงถึงประโยชน์ที่ได้รับจากผลของการกระทำนั้น หากผู้สูงอายุได้รับรู้ประโยชน์ของการปฏิบัติพฤติกรรมส่งเสริมสุขภาพมากกว่าก็จะมีการปฏิบัติพฤติกรรมส่งเสริมสุขภาพบ่อยกว่า ผู้ที่รับรู้ประโยชน์น้อยกว่า และจะทำให้มีการปฏิบัติพฤติกรรมไปอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปัญญา แพทองคำ (2551) ที่พบว่าผู้สูงอายุส่วนใหญ่มีความเห็นว่ารู้สึกกระปรี้กระเปร่า สดชื่น สนุกสนานทุกครั้งที่ได้ทำกิจกรรมออกกำลังกาย และรู้สึกยินดี มีความสุขที่ได้พบปะสังสรรค์กับเพื่อนๆ หรือคนในชุมชน

การรับรู้อุปสรรคของการกระทำ เป็นการรับรู้ต่อสิ่งขัดขวาง หรือไม่เอื้ออำนวยต่อการกระทำพฤติกรรมการส่งเสริมสุขภาพ ดังนั้นเมื่อไม่มีความพร้อม และอุปสรรคมาก การกระทำก็จะไม่เกิดขึ้น ถ้าหากมีความพร้อมและมีอุปสรรคไม่มาก การกระทำก็จะมีโอกาสเกิดขึ้นสูง ซึ่งการวิจัยของ ปัญญา แพทองคำ (2551) พบว่า การรับรู้อุปสรรคในการปฏิบัติพฤติกรรมของผู้สูงอายุของเทศบาลเมืองตะพานหิน อำเภอตะพานหิน จังหวัดพิจิตร ส่วนใหญ่ คือไม่มีเวลาที่จะใช้ในการออกกำลังกายเป็นประจำ เนื่องจากต้องประกอบอาชีพ และ การดูแลเอาใจใส่สุขภาพของตนเอง ทำให้สิ้นเปลืองค่าใช้จ่าย เสียเวลา ยุ่งยาก ไม่สะดวก ดังนั้นในการลดการรับรู้ต่อสิ่งขัดขวาง หรือไม่เอื้ออำนวยต่อการกระทำพฤติกรรมการส่งเสริมสุขภาพ จึงจำเป็นอย่างยิ่งในการส่งเสริมสุขภาพของผู้สูงอายุ

การรับรู้ความสามารถแห่งตน เป็นการประเมินความสามารถของตนเองว่า สามารถกระทำได้สำเร็จในระดับใด ในการปฏิบัติพฤติกรรมส่งเสริมสุขภาพ เมื่อบุคคลเชื่อว่าตนเองสามารถปฏิบัติพฤติกรรมได้ในระดับสูงจะมีอิทธิพลต่อการทำให้การรับรู้อุปสรรคของการกระทำนั้นลดลง ซึ่งการที่จะทำให้เกิดการรับรู้ความสามารถแห่งตนที่เป็นรูปธรรมมากที่สุด คือการทดสอบสมรรถภาพทางกายก่อนออกกำลังกาย ซึ่งผลการทดสอบนั้นจะทำให้ผู้สูงอายุมีความมั่นใจ ว่าตนเองมีความเสี่ยงก่อนเข้าร่วมกิจกรรมทางกายหรือโปรแกรมการออกกำลังกายหรือไม่ และยังทำให้มีการตั้งเป้าหมายและกระตุ้นผู้สูงอายุให้เข้าร่วมการออกกำลังกายได้อีกด้วย (ศรีวรรณ ปัญติ, 2551)

การเสนอตัวแบบ ที่เป็นผู้สูงอายุที่ออกกำลังกายสม่ำเสมอ และมีสุขภาพร่างกายแข็งแรง เป็นแนวคิดของ Pender (1996) ด้านอิทธิพลความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ที่เป็นการเรียนรู้เกี่ยวกับพฤติกรรม ความเชื่อ หรือทัศนคติของบุคคลอื่น การสนับสนุนทางสังคม การให้กำลังใจและการเป็นแบบอย่าง ล้วนแต่มีผลโดยตรงต่อพฤติกรรมส่งเสริมสุขภาพ ส่วนการสาธิตการออกกำลังกายและการฝึกปฏิบัติในการออกกำลังกายของผู้สูงอายุโดยผู้เชี่ยวชาญด้านการออกกำลังกาย ทำให้เกิดการเรียนรู้อย่างมีแบบแผน และเป็นความรู้ที่ชัดเจน เกี่ยวกับการปฏิบัติตัวขณะออกกำลังกาย ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อผู้สูงอายุอย่างยิ่ง รวมทั้ง การอภิปรายกลุ่มและสรุปผลการออกกำลังกาย โดยการจัดอภิปรายกลุ่มเพื่อส่งเสริมการรับรู้ประโยชน์ การรับรู้อุปสรรค การรับรู้ความสามารถตนเอง และการเลือกวิธีการปฏิบัติตัวในการออกกำลังกายที่เหมาะสม ซึ่งกล่าวสรุปได้ว่า การได้มีการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นก็จะมีผลต่อการปฏิบัติพฤติกรรมส่งเสริมสุขภาพ และ การให้สิ่งชักนำการกระทำ ที่เป็นสิ่งกระตุ้นภายในหรือภายนอก เช่น ผลการออกกำลังกายทำให้รู้สึกแข็งแรงขึ้น กระฉับกระเฉงขึ้น

สำหรับผลการทดลองใช้รูปแบบกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพสำหรับผู้สูงอายุในจังหวัดนครสวรรค์นี้ พบว่า สมรรถภาพทางกายของผู้สูงอายุทั้ง 6 ด้าน ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยสมรรถภาพเพิ่มขึ้นกว่าเดิมเล็กน้อย รวมทั้งผู้สูงอายุมีความพึงพอใจในการปฏิบัติตามกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพ ซึ่งเป็นเพราะกิจกรรมที่กำหนดตามรูปแบบนั้น ใช้แนวคิดการส่งเสริมสุขภาพของ Pender (1996) ที่สามารถนำไปประยุกต์สู่การปฏิบัติได้ง่าย และเกิดผลที่ชัดเจน ดังจะเห็นได้จากงานวิจัยของ ศราวัลย์ อิ่มอุดม (2548) ที่ศึกษาการประยุกต์รูปแบบพฤติกรรมการส่งเสริมสุขภาพของเพนเดอร์ เพื่อส่งเสริมพฤติกรรมการออกกำลังกายที่ถูกต้องในผู้สูงอายุ ชุมชนบ้านสำราญ ตำบลสำราญ อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ที่พบว่า หลังการทดลองผู้สูงอายุในกลุ่มทดลองมีค่าเฉลี่ยของคะแนนการรับรู้ประโยชน์ของการออกกำลังกายสูงกว่าก่อนการทดลอง และสูงกว่ากลุ่มเปรียบเทียบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เช่นเดียวกับ อิทธิพล คุ้มวงศ์ (2554) ที่ศึกษาผลการใช้รูปแบบการส่งเสริมสุขภาพของเพนเดอร์ ต่อพฤติกรรมการออกกำลังกายของผู้สูงอายุในเขตอำเภอคอนสาร จังหวัดชัยภูมิ โดยกลุ่มทดลองจะได้รับโปรแกรมส่งเสริมการออกกำลังกาย โดย

ประยุกต์ตามรูปแบบการส่งเสริมสุขภาพของเพนเดอร์ แล้วปรากฏว่า หลังการทดลองผู้สูงอายุกลุ่มทดลองมีค่าเฉลี่ยด้านการรับรู้ประโยชน์การออกกำลังกาย การรับรู้อุปสรรคการออกกำลังกาย และการปฏิบัติตัวในการออกกำลังกายเพิ่มขึ้นจากก่อนการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

แนวทางการส่งเสริมสุขภาพของผู้สูงอายุมีอยู่หลายวิธี โดยเฉพาะการออกกำลังกายที่สามารถดำเนินการได้หลายรูปแบบ แต่การส่งเสริมให้ผู้สูงอายุมีสุขภาพที่ดีขึ้นก็ยังไม่บรรลุเป้าหมาย อาจเนื่องมาจากรูปแบบการออกกำลังกายดังกล่าวไม่มีความสอดคล้องกับแนวทางการดำเนินชีวิตของผู้สูงอายุจึงไม่เกิดความต่อเนื่องและไม่สามารถเสริมสร้างสมรรถภาพทางกายได้อย่างแท้จริง ดังนั้นการพัฒนารูปแบบกิจกรรมการส่งเสริมสุขภาพสำหรับผู้สูงอายุที่เหมาะสมสอดคล้องกับการดำเนินชีวิตของผู้สูงอายุ จึงสามารถตอบสนองการส่งเสริมสมรรถภาพของผู้สูงอายุของแต่ละวิถีชีวิตได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น สำหรับรูปแบบกิจกรรมการส่งเสริมสุขภาพที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นมานี้ ใช้แนวคิดการส่งเสริมสุขภาพของที่ประกอบด้วย การรับรู้ประโยชน์ของการกระทำ การรับรู้อุปสรรคของการกระทำ การรับรู้ความสามารถแห่งตน และการปฏิบัติตัวในการออกกำลังกาย ซึ่งเป็นแนวคิดที่มีงานวิจัยหลายชิ้นที่กล่าวตรงกันว่า สามารถช่วยให้พฤติกรรมส่งเสริมสุขภาพได้กับคนทุกวัย นอกจากนั้นเพิ่มการทดสอบสมรรถภาพทางกายก่อนออกกำลังกาย เพื่อส่งเสริมการรับรู้ความสามารถแห่งตนที่เป็นรูปธรรมมากที่สุดเข้าไปในรูปแบบด้วย ทำให้ผู้สูงอายุมีความมั่นใจในตนเองที่จะร่วมกิจกรรมทางกายหรือโปรแกรมการออกกำลังกาย มากขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการวิจัยเปรียบเทียบปัญหา ความต้องการ และสภาพการออกกำลังกายของผู้สูงอายุที่อาศัยในเขตพื้นที่ต่างกัน เช่นชุมชนเมือง และชนบท เนื่องจากเป็นปัจจัยสำคัญในการส่งเสริมพฤติกรรมสุขภาพ ที่สามารถจัดกระทำให้เหมาะสมกับสภาพของแต่ละบริบทได้อย่างแท้จริง

2. ควรทำการวิจัยศึกษาแนวทางการส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุที่สอดคล้อง เหมาะสมกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติพฤติกรรมการส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุ เช่น ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยทางการรับรู้ ปัจจัยทางสังคม หรือ สิ่งแวดล้อม

บรรณานุกรม

กรมการปกครอง. สำนักบริหารการทะเบียน. (2557). *ระบบสถิติทางการทะเบียน.* สืบค้น 2 ตุลาคม 2558, จาก http://stat.dopa.go.th/stat/statnew/upstat_m.php

ดลนภา สร่างไธสง. (2549). *ปัจจัยสนับสนุนและอุปสรรคในการออกกำลังกายของผู้สูงอายุ* : การศึกษาเชิงคุณภาพแบบสนทนากลุ่ม (วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เบญจมาศ นาควิจิตร. (2551). *ปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการดูแลสุขภาพตนเองและความสุขของผู้สูงอายุในชมรมผู้สูงอายุของโรงพยาบาลสังกัดสำนักการแพทย์กรุงเทพมหานคร* (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต) กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ประภาเพ็ญ สุวรรณ, วสันต์ ศิลปะสุวรรณ, บุญยง เกี่ยวการค้า, นิรัตน์ อิมามี่ และ ลักขณา เติมศิริกุลชัย. (2540). *รายงานการวิจัยเรื่องการศึกษาพฤติกรรมและเงื่อนไขสิ่งแวดล้อมเพื่อการส่งเสริมสุขภาพของประชาชนในกลุ่มเยาวชน แม่บ้าน และคนงานในโรงงาน.* นนทบุรี: สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข กระทรวงสาธารณสุข.

ปัญญา แพมงคล. (2551). *แนวทางการส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุของเทศบาลเมืองตะพานหิน อำเภอตะพานหิน จังหวัดพิจิตร* (การศึกษาอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

พิสิษฐ์ อนุศรี. (2549). *การพัฒนาการออกกำลังกายของผู้สูงอายุ บ้านดอนสีนวน หมู่ที่ 11 ตำบลหนองแซง อำเภอหันคา จังหวัดชัยนาท* (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). ลพบุรี: มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.

มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย. (2558). *สถานการณ์ผู้สูงอายุไทย พ.ศ.2557.* กรุงเทพฯ: บริษัท อมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง จำกัด(มหาชน).

ลดาวัลย์ น้อยเหลือ. (2551). *การศึกษาปัจจัยทางจิตและการสนับสุนทางสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ ในชมรมผู้สูงอายุโรงพยาบาลของรัฐจังหวัดนนทบุรี* (วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

วิมลรัศมิ์ พันธุ์จิรภาค. (2554). *ผลของโปรแกรมการออกกำลังกายเพื่อส่งเสริมสุขภาพของผู้สูงอายุหญิง จังหวัดสมุทรปราการ* (วิทยานิพนธ์ปริญญาสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต). ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.

วันวิสา ก้านสันเทียะ และคณะ. (2556). *สมรรถภาพกายของผู้สูงอายุ ที่มาออกกำลังกายเป็นประจำ ณ สวนหลวง ร.๙.* (ภาคนิพนธ์ปริญญาพยาบาลบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ.

ศราวัลย์ อิ่มอุดม. (2548). *การประยุกต์รูปแบบพฤติกรรมส่งเสริมสุขภาพของเพนเดอร์ เพื่อส่งเสริมพฤติกรรมการออกกำลังกายที่ถูกต้องในผู้สูงอายุ ชุมชนบ้านสำราญ ตำบลสำราญ อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น* (วิทยานิพนธ์ปริญญาสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต). ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

ศรีวรรณ ปัญติ. (2551). การทดสอบสมรรถภาพทางกายในผู้สูงอายุ. ใน *ความก้าวหน้าทางกายภาพบำบัดคลินิก เนื่องในโอกาสฉลอง 25 ปี ภาควิชากายภาพบำบัด คณะเทคนิคการแพทย์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.* สืบค้น 8 สิงหาคม 2558, จาก http://www. npmhomeperson.dsdw.go.th/document/book/physical_fitness_Sriwan.pdf.

สถาบันวิจัยประชากรและสังคม. (2558). ประชากรของประเทศไทย พ.ศ. 2557. สารประชากร *มหาวิทยาลัยมหิดล.* ปีที่ 24 มกราคม 2558.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2556) . *การคาดประมาณประชากรของประเทศไทย พ.ศ.2553-2583.* กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์เดือนตุลา.

สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2551). *สรุปผลที่สำคัญ การสำรวจประชากรสูงอายุในประเทศไทย พ.ศ.2550.* ม.ป.ท.: ม.ป.พ.

สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2557). *รายงานการสำรวจประชากรสูงอายุในประเทศไทย พ.ศ.2557.* กรุงเทพฯ : บริษัท เท็กซ์ แอนด์ เจอร์นัล พับลิเคชั่นจำกัด.

สำนักส่งเสริมและพิทักษ์ผู้สูงอายุ. (2555). *ทำเนียบองค์กร ชมรมด้านผู้สูงอายุ พ.ศ.2555.* กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย.

สำนักส่งเสริมและพิทักษ์ผู้สูงอายุ (สทส.). (ม.ป.ป.). *แผนกลยุทธ์สำนักส่งเสริมและพิทักษ์ผู้สูงอายุ (สทส.) ปี พ.ศ.2556–2559.* สืบค้น 15 กันยายน 2558, จาก http://opp.go.th/webnew/uploadchild/old/organizetion/strategyth201431100104031.pdf

อิทธิพล คุ้มวงศ์. (2554). *ผลของการใช้รูปแบบการส่งเสริมสุขภาพของเพนเดอร์ต่อพฤติกรรมการออกกำลังกายของผู้สูงอายุ ในเขตอำเภอคอนสาร จังหวัดชัยภูมิ* (วิทยานิพนธ์ปริญญาสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

Boyette, L.W., Lloyd, A., Boyette, J.E., Watkins, E., Furbush, L., Dunbar, S.B., & Brandon, L.J.. (2002). Personal Characteristics that influence exercise behavior of older adults. *Journal of Rehabilidation Research and Development, 39(*1), 95-103.

Cohen-Mansfield, J., Marx, M.S. Biddison, J.R., & Guralnik, J.M. (2004). *Socio-environmental exercise preferences among older adults. Preventive Medicine 38* (2004), 804-811.

Pender, N.J. (1996). *Health Promotion in Nursing Practice*. 3rd (ed.). Connecticut: Appleton & Lange.

Sabatini, M. (2003). *Exercise and adaptation to aging in older women* (Doctoral Dissertation). Chester: Widener University.

บทวิเคราะห์เครือข่ายสาขาของธนาคารพาณิชย์ไทย

ANALYSIS OF BRANCH NETWORK OF THAI COMMERCIAL BANKS

สรายุทธ์ นาทะพันธ์*
Sarayut Nathaphan*
รสิ คุณภัทรวงศ์**
Rasi Kunapatarawong**

* รองคณบดีฝ่ายวิชาการและวิจัย สาขาการเงิน ภาควิชาบริหารธุรกิจ วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล
* Associate Dean for Academic Affairs and Research, Finance Department, Business Administration Division, Mahidol University International College
* Email: sarayut.nah@mahidol.ac.th
** อาจารย์ประจำ สาขาบริหารธุรกิจระหว่างประเทศ ภาควิชาบริหารธุรกิจ วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล
** Lecturer, International Business Department, Business Administration Division, Mahidol University International College
** Email: rasi.kun@mahidol.ac.th

บทคัดย่อ

หนึ่งในกลยุทธ์เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันของธนาคารพาณิชย์ (ธพ.) คือ การมีเครือข่ายที่ครอบคลุมเพื่อความสะดวกต่อการเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินของลูกค้า โดยเครือข่ายที่ครอบคลุมเป็นกลไกในการกีดกันทางการค้าสำหรับธนาคารรายใหม่ด้วยเช่นกัน แต่ด้วยสภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่เปลี่ยนไป อาทิ เทคโนโลยี นวัตกรรม ความต้องการของลูกค้า ทำให้แนวคิดการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันด้วยวิธีเดิม จะยังคงใช้ได้อยู่ได้หรือไม่ และมีผลต่อทิศทางการขยายสาขาของ ธพ. ไทยอย่างไร งานวิจัยนี้วิเคราะห์เรื่องการเพิ่มสาขาของ ธพ. ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลจากการศึกษา พบว่าปัจจัยหลักที่มีผลกระทบต่อนโยบายการเพิ่มสาขาของ ธพ. ในปัจจุบัน คือ: (1) ข้อจำกัดทางกฎหมาย (2) กลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจของ ธพ. และการบริหารต้นทุนสาขา และ (3) จำนวนผู้ใช้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ที่เพิ่มขึ้นในระดับสูง

คำสำคัญ: ธนาคารพาณิชย์ สาขา การขยายสาขา การบริหารจัดการสาขา กรุงเทพมหานครและปริมณฑล

Abstract

For commercial banks, one of the ways to build competitive advantage is to build a large network of branches in order to facilitate easy access for customers. As well, a large network would help to act as entry barrier for new competitors. However, with the changes in the business environment, for instance, new technologies and innovation, nature of consumer demands, will the same method to build competitive advantage still be applicable and effective?, and what are the trends concerning branch network for Thai commercial banks? The aim of the study is to analyze factors impacting commercial banks' strategies on expanding branch networks. We collect the data from Bangkok Metropolitan area. The results from the study show that the main factors affecting commercial banks' plans and policies concerning branch network are: (1) legal limitations, (2) banking strategies and branch operating cost management, and (3) the number of online banking customers has dramatically increased.

Keywords: Commercial Banks, Branch, Branch Increase, Branch Management, Bangkok and Metropolitan Area

บทนำ

โดยทั่วไป วัตถุประสงค์หลักของการขยายสาขาของระบบธนาคารพาณิชย์ (ธพ.) คือ การสร้างความได้เปรียบในด้านการแข่งขัน มีเครือข่ายสาขาที่ครอบคลุมและกว้างขวางมากขึ้น ซึ่งจะเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า อีกทั้งยังเป็นการสร้างความมั่นใจและความน่าเชื่อถือในความมั่นคงของธนาคาร นอกจากนี้ ธนาคารยังสามารถขยายกิจการอื่นๆ ผ่านการขยายสาขาดังกล่าว ถึงแม้ว่าจะมีต้นทุนสูงในการขยายและบริหารสาขา แต่ถือได้ว่าเป็นการกีดกันช่องทางสำหรับธนาคารรายอื่นๆ (Jayawardhena & Foley, 2000, p.21)

อย่างไรก็ดี สภาพแวดล้อมทางธุรกิจ (Business environment) มีการเปลี่ยนแปลง เนื่องจากสภาพเศรษฐกิจและสังคมที่มีพลวัตร ดังสะท้อนผ่านปัจจัยต่างๆ อาทิ เทคโนโลยี นวัตกรรม โครงสร้างการบริหารงาน ลักษณะการแข่งขัน ความต้องการของลูกค้า ซึ่งส่งผลต่อนโยบาย กลยุทธ์ และการบริหารจัดการธนาคารทั้งทางตรงและทางอ้อม คำถามสำคัญ คือ การสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันด้วยวิธีเดิมยังคงใช้ได้อยู่หรือไม่ และแนวโน้มและทิศทางการขยายสาขาของ ธพ. ไทยเป็นเช่นไร

งานวิจัยนี้จะช่วยให้การศึกษาเกี่ยวกับโครงสร้างของธนาคารและการขยายสาขาของธนาคารมีความชัดเจนมากขึ้นในบริบทและสถานการณ์ปัจจุบันของสังคมไทย ในงานวิจัยนี้ ผู้เขียนศึกษาและอภิปรายถึงโครงสร้างอุตสาหกรรมธนาคาร ธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ หลักเกณฑ์ต่างๆ สำหรับ ธพ. รวมไปถึงภาพรวม ธพ. ในประเทศไทย กลยุทธ์ต่างๆ ของ ธพ. และปัจจัยที่ส่งผลต่อการขยายสาขาของ ธพ. ในประเทศไทย ตามลำดับ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ศึกษาอุตสาหกรรมธนาคารไทย โครงสร้าง กลยุทธ์ และจำนวนสาขาของ ธพ. รวมไปถึงสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ (Business environment) ของประเทศไทยในปัจจุบัน

2. เพื่อตรวจสอบรูปแบบ และวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการเพิ่มจำนวนสาขาของ ธพ. ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

แนวคิดและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

โครงสร้างของธนาคารและสาขา

รูปแบบการบริหารกิจการธนาคารแบบดั้งเดิมนั้นขึ้นอยู่กับการกระจายทางกายภาพ ซึ่งคือการขยายสาขาครอบคลุมทุกพื้นที่ พร้อมการให้บริการทางการเงินผ่านสาขาอย่างครบวงจร ธนาคารลงทุนขยายสาขาเพื่อกระจายการบริการทางด้านการเงินให้ทั่วถึง เพื่อให้ลูกค้ามีความสะดวกในการทำธุรกรรมทางการเงิน รวมไปถึงการเป็นช่องทางสำคัญในการสร้างและกระชับความสัมพันธ์กับลูกค้า นั่นคือ การมีเครือข่ายสาขาครอบคลุมคือความได้เปรียบทางการแข่งขัน เพราะทำให้ลูกค้าเข้าถึงง่าย อีกทั้งยังเป็นการย้ำว่าธนาคารมีความมั่นคงและมีการบริหารงานที่ดี มีสินทรัพย์พอขยายกิจการผ่านการขยายสาขาได้อย่างต่อเนื่อง แม้ว่าต้นทุนในการขยายและบริหารสาขานั้นสูง แต่ถือเป็นการกีดกันทางการค้าสำหรับธนาคารรายใหม่ด้วยเช่นกัน (Jayawardhena & Foley, 2000, p.21)

ในช่วงทศวรรษที่ผ่านมา โครงสร้างช่องทางการจัดจำหน่ายและการให้บริการธุรกรรมทางการเงินเปลี่ยนไปมาก ในอดีตช่องทางการจัดจำหน่ายหลักของธนาคารคือสาขา ปัจจุบันมีช่องทางใหม่ๆ เกิดขึ้นมากมาย เช่น การให้บริการธนาคารทางโทรศัพท์ (Telephone banking), ธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (E-banking) ส่งผลให้จำนวนสาขาธนาคารลดลงเรื่อยๆ อีกทั้ง ธนาคารเลือกที่จะให้บริการทางการเงินผ่านหลายช่องทาง ซึ่งรวมถึงอินเทอร์เน็ตและโทรศัพท์มากยิ่งขึ้นอีกด้วย (Shah & Clarke, 2009, p.11) เพื่อให้ธนาคารปรับตัวเข้ากับความต้องการที่เปลี่ยนไปของลูกค้า ธนาคารส่วนใหญ่มุ่งมั่นนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาช่วยเสริมสร้างความเข้มแข็ง ลดต้นทุน และพัฒนาประสิทธิภาพและการเข้าถึงในการให้บริการลูกค้า ให้ลูกค้ามีความสะดวกขึ้น และให้ธนาคารสามารถบริการลูกค้าได้ทุกวันและทุกเวลา (American Bankers Association, 2014, p.9)

ธนาคารอิเล็กทรอนิกส์เติบโตอย่างมากดังประโยชน์และข้อได้เปรียบด้านความสะดวก รวมถึงต้นทุนการบริหารจัดการที่ต่ำกว่าการขยายสาขาแบบดั้งเดิม (Shah & Clarke, 2009, pp. 3-7) ในสภาพแวดล้อมของธุรกิจปัจจุบัน ลูกค้าต้องการทางเลือกในการได้รับบริการที่หลากหลาย ผลงานวิจัยที่ผ่านมาแสดงให้เห็นว่าธนาคารอิเล็กทรอนิกส์สามารถดึงดูดลูกค้าประเภทที่มีคุณค่าสูง (High Value Customers) หรือคือลูกค้าที่มีรายได้สูงและมีระดับการศึกษาสูงได้ สามารถช่วยเพิ่มกำไรให้แก่ธนาคาร นอกจากนี้ ยังทำให้ธนาคารมีภาพลักษณ์ที่ดี ช่วยเสริมสร้างภาพลักษณ์ในแง่ของการเป็นธนาคารที่ใช้นวัตกรรมตอบสนองความต้องการของลูกค้า การให้บริการประเภทอิเล็กทรอนิกส์ช่วยขยายฐานไปสู่ลูกค้าใหม่ ขณะเดียวกันก็ยังสามารถรักษาฐานลูกค้าเดิมเอาไว้ได้ อีกทั้งยังช่วยเพิ่มโอกาสในการเสนอขายสินค้าอื่นๆ พ่วงไปด้วย (Cross-selling) ทำให้ธนาคารมีโอกาสหารายได้ในรูปแบบบริการใหม่ๆ จากลูกค้า การให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ส่งผลให้มีการปล่อยสินเชื่อ กู้ยืม ชำระค่าบริการ และทำธุรกรรมทางการเงินอื่นๆ เพิ่มมากขึ้นและบ่อยขึ้น ทำให้ธนาคารมีรายได้เพิ่มขึ้น (Young et al., 2007, p. 1033)

ระบบอิเล็กทรอนิกส์ช่วยในการขยายธนาคารได้ง่ายขึ้น (Expansion) ช่วยเอื้ออำนวยให้ธนาคารสามารถขยายฐานลูกค้าได้กว้างขวางมากขึ้น อีกทั้งยังครอบคลุมทุกพื้นที่ในแง่ของภูมิศาสตร์ สามารถเข้าถึงลูกค้าได้อย่างสะดวกสบายและมีประสิทธิภาพโดยไม่ต้องพึ่งพาการขยายสาขาของธนาคารซึ่งมีค่าใช้จ่ายสูง เป็นการลดภาระของช่องทางจำหน่ายสินค้าและช่องทางให้บริการอื่นๆ จะเห็นได้ว่าระบบอิเล็กทรอนิกส์ช่วยลดภาระธุรกรรมการเงินประจำวันได้มาก เช่น การตรวจสอบบัญชีและการเรียกเก็บเงินแบบอัตโนมัติ ส่งผลต่อการลดภาระของช่องทางอื่น เช่น สาขาหรือศูนย์บริการ (Call Center) อีกทั้งยังช่วยลดต้นทุนและค่าใช้จ่ายของช่องทางจัดจำหน่ายอื่นๆ เช่น สาขา ซึ่งต้องอาศัยการลงทุนในตัวอาคารและจัดจ้างพนักงานประจำสาขา ส่งผลให้กำไรต่อธุรกรรมทางการเงิน (Profit per Transaction) ลดลง สุดท้ายนี้ ในการพัฒนาสู่การเป็นธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ มักมีการรื้อระบบและกระบวนการทางธุรกิจเพื่อปรับปรุง ส่งผลให้ธนาคารมีประสิทธิภาพการดำเนินงานดีขึ้น คล่องตัวขึ้นและบูรณาการขึ้น

อย่างไรก็ดี แม้ธนาคารอิเล็กทรอนิกส์จะให้ประโยชน์มากมาย ธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ยังคงเป็นได้แค่เพียงทางเลือกเสริมที่ธนาคารนำเสนอให้แก่ลูกค้ามากกว่าที่จะเป็นช่องทางทดแทนสาขาของธนาคาร การลงทุนในการขยายเครือข่ายสาขาและการบริหารสาขาให้มีประสิทธิภาพและบริการที่ดียังคงมีความสำคัญและเป็นช่องทางหลักในการให้บริการธุรกรรมทางการเงินของธนาคารต่างๆ (Hernando & Neito, 2007, p. 1083)

หลักเกณฑ์การดำเนินธุรกิจและประกอบกิจการสาขาของ ธพ. ในประเทศไทย

ในประเทศไทย หลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องในการดำเนินธุรกิจและประกอบกิจการสาขาของ ธพ. มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

การดำเนินธุรกิจของ ธพ. อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) ตามกรอบกฎหมาย พ.ร.บ. ธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. 2551 (พ.ร.บ. สง.) ซึ่งมาตรา 4 พ.ร.บ. สง. กำหนดนิยามของธุรกิจ ธพ. หมายถึง "การประกอบธุรกิจรับฝากเงิน หรือรับเงินจากประชาชนที่ต้องจ่ายคืนเมื่อทวงถาม หรือเมื่อสิ้นระยะเวลาอันกำหนดไว้และใช้ประโยชน์จากเงินนั้นโดยวิธีหนึ่งวิธีใด เช่น ให้สินเชื่อ ซื้อขายตั๋วแลกเงินหรือตราสารเปลี่ยนมืออื่นใด ซื้อขายเงินปริวรรตต่างประเทศ"

การประกอบกิจการสาขาของ ธพ. นั้น ธปท. ได้ออกประกาศหลักเกณฑ์การประกอบกิจการสาขาของ ธพ. (สนส. 3/2556) ซึ่งกำหนดประเภทสาขาและขอบเขตธุรกรรม สรุปได้ดังนี้ (ธปท., 2556)

1. สาขาทั่วไป ให้บริการทางการเงินขั้นพื้นฐาน 4 ประเภท ได้แก่ การรับฝากเงิน การถอนเงิน การโอนเงิน และการเปิด-ปิดบัญชีเงินฝาก เว้นแต่ ธปท. จะอนุญาตเป็นรายกรณีให้ ธพ. ให้บริการในรูปแบบอื่น ทั้งนี้ สาขาทั่วไปอาจให้บริการทุกประเภทที่ ธปท. อนุญาตให้ ธพ. ประกอบ (Full functions) หรือบางประเภท (Partial functions) ก็ได้

2. สาขาอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งรวมถึงเครื่อง ATM และเครื่องรับฝากเงินสดอัตโนมัติ (CDM)

3. สำนักงานแลกเปลี่ยนเงิน ประกอบธุรกิจเกี่ยวกับปัจจัยชำระเงินต่างประเทศ เป็นต้น

ตารางที่ 1 แสดงถึงข้อจำกัดจำนวนสาขาที่ ธพ. สามารถจัดตั้งได้ตามประเภทของ ธพ. ตามประกาศ ธปท. ซึ่ง ธพ. ไทยไม่มีข้อจำกัดเกี่ยวกับจำนวนสาขาที่เปิดในประเทศไทย แต่ ธพ. ต่างประเทศ หรือ ธพ. ที่เป็นบริษัทลูกของ ธพ. ต่างประเทศมีข้อจำกัดเกี่ยวกับจำนวนสาขาที่เปิดได้ ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับทุนจดทะเบียนของธนาคาร

ตารางที่ 1 ข้อจำกัดจำนวนสาขาที่ ธพ. สามารถจัดตั้งได้

	ธพ. ไทย (รวม Hybrid bank)	Subsidiary		สาขา ธพ. ต่างประเทศ
		ทุนจดทะเบียน 4,000 ลบ.	ทุนจดทะเบียน 10,000 และ 20,000 ลบ.	
สาขาทั่วไป	ไม่จำกัด	4	20	3
ATM	ไม่จำกัด		20	
หลักเกณฑ์	ประกาศ ธปท. สนส. 3/2556	ประกาศ ธปท. สนส. 10/2554	ประกาศ ธปท. สนส. 6/2556	ประกาศ ธปท. สนส. 1/2553

ที่มา: ธปท. (2553, 2554, 2556)

วิธีการดำเนินการวิจัย

1. ศึกษาและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เห็นความสำคัญหรือความจำเป็นของการขยายสาขาของ ธพ.

2. รวบรวมและศึกษาข้อมูลทุติยภูมิตั้งแต่ปี พ.ศ. 2552-2558 รวมถึงกฎระเบียบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการขยายสาขาของ ธพ. ไทย จากการรวบรวมและศึกษาข้อมูลทุติยภูมิ พบว่า จำนวนธุรกรรมทางการเงินของ ธพ. ไทยกระจุกตัวอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลเป็นจำนวนถึงร้อยละ 70 ของจำนวนธุรกรรมทั้งหมดของประเทศไทย ดังนั้น พื้นที่การศึกษาในงานวิจัยชิ้นนี้ คือ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

3. วิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผล

สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผล

ผู้วิจัยทำการสรุปผลและอภิปรายผลการวิจัยโดยแบ่งออกตามหัวข้อ ดังนี้

สภาพแวดล้อมทางธุรกิจ

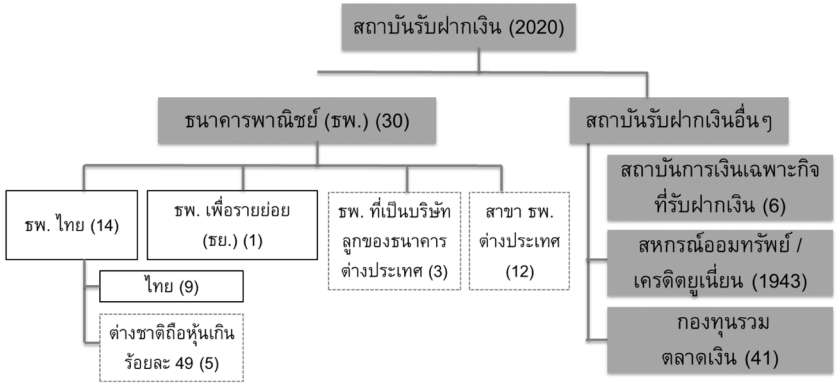
จาก**รายงานสภาวะเศรษฐกิจ**เดือนเมษายน 2558 โดย ธปท. (2558ก) สภาวะเศรษฐกิจไทยยังฟื้นตัวช้าและเปราะบางเนื่องจากผลกระทบจากหลายปัจจัย ได้แก่ การบริโภคภาคเอกชนลดลงจากรายได้ครัวเรือนที่ลดลง ส่งผลให้ความเชื่อมั่นผู้บริโภคลดลง การลงทุนภาคเอกชนลดลง การส่งออกหดตัว คู่ค้าไทยที่สำคัญๆ ยังคงชะลอตัว รวมไปถึงการนำเข้าสินค้าอุปโภคบริโภคที่มีทิศทางทรงตัว จากประกาศเรื่องผลการดำเนินงานของระบบ ธพ. โดย ธปท. (2558ข) ในไตรมาสที่ 1 พบว่าสินเชื่อธุรกิจ (68.7% ของสินเชื่อรวม) ขยายตัวชะลอลงที่ 2.9% สาเหตุจากการชะลอตัวในสินเชื่อขนาดใหญ่ (1% จากไตรมาสเดิมที่ 4.6%) ในส่วนของสินเชื่ออุปโภคบริโภคขยายตัวในระดับเดิมที่ 7.6% จากการใช้จ่ายส่วนบุคคลและที่อยู่อาศัย

จากแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 (2555-2559) รัฐบาลมีบทบาทในการลงทุนในโครงสร้างพื้นฐานของประเทศมากขึ้น เช่น ระบบโลจิสติกส์ อีกทั้ง การเติบโตของหัวเมืองใหญ่ (Urbanization)

และการก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ส่งผลให้ภาคเอกชนมีการกระจายการลงทุนไปตามหัวเมืองใหญ่ๆ และพื้นที่ชายแดนที่ติดกับประเทศเพื่อนบ้านมากขึ้น เช่น ที่อยู่อาศัย ห้างสรรพสินค้าขนาดใหญ่ ร้านสะดวกซื้อ รวมถึง ธพ.ต่างๆ ทำให้เกิดการจ้างงานในต่างจังหวัดมากขึ้นและมีความต้องการใช้บริการสาขาเพื่อธุรกรรมทางการเงินมากขึ้น (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2555) ด้วยทิศทางการขยายสาขาของ ธพ. เน้นพื้นที่ต่างจังหวัดมากขึ้น อาจสรุปได้ว่า ปัจจัยนี้ส่งผลให้การขยายสาขาเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลมีอัตราที่ลดลง

ภาพรวม ธพ. ในประเทศไทย

ณ สิ้นปี พ.ศ. 2557 ระบบ ธพ. ไทย ประกอบด้วย ธพ. (Commercial bank) ไทย 14 แห่ง (9 แห่งมีผู้ถือหุ้นใหญ่เป็นคนไทย และ 5 แห่งมีผู้ถือหุ้นเป็นต่างชาติเกิน 49% หรือคือ Hybrid bank) ธนาคารพาณิชย์เพื่อรายย่อย (ธย.) (Retail bank) 1 แห่ง ธพ.ที่เป็นบริษัทลูกของธนาคารต่างประเทศ (Subsidiary) 3 แห่ง และสาขา ธพ. ต่างประเทศ (Full branch) 12 แห่ง นอกจาก ธพ. แล้ว สถาบันรับฝากเงิน (Deposit-taking financial institution)ในประเทศไทยยังรวมถึง สถาบันการเงินเฉพาะกิจที่รับฝากเงิน (Specialized Financial Institutions - SFIs) สหกรณ์ออมทรัพย์ (Co-op) เครดิตยูเนี่ยน (Credit union) และกองทุนรวมตลาดเงิน (Mutual funds) อีกด้วย (ภาพที่ 1) (ธปท., 2558ค)



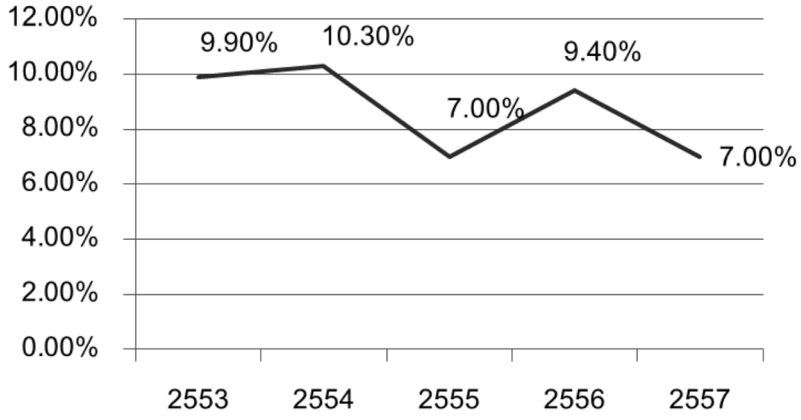
ภาพที่ 1 โครงสร้างระบบสถาบันรับเงินฝาก
ที่มา: ธปท. (2558ค)

ณ 31 ธันวาคม 2557 ระบบ ธพ. มีสินทรัพย์รวม 36 ล้านล้านบาท คิดเป็น 2.7 เท่าของผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ (GDP) และมีส่วนแบ่งตลาดของสถาบันรับฝากเงินในปี พ.ศ. 2557 คิดเป็น 69.6% ตามขนาดสินทรัพย์ และ 71.2% ตามปริมาณเงินฝาก (ภาพที่ 2 และ 3 ตามลำดับ) (ธปท., 2558ค)

ภาพที่ 2 สัดส่วนของส่วนแบ่งตลาด (เกณฑ์สินทรัพย์)
ที่มา: ธปท. (2558ค)

ภาพที่ 3 สัดส่วนของส่วนแบ่งตลาด (เกณฑ์เงินฝาก)
ที่มา: ธปท. (2558ค)

ณ 9 ตุลาคม 2557 ระบบ ธพ. มีสาขาในกรุงเทพมหานคร 2,089 สาขา รวมเป็น 6,819 สาขาทั่วประเทศ จำนวนตู้ ATM ของ ธพ. และ SFIs รวมกัน 61,839 เครื่องทั่วประเทศ สำหรับ ธพ. ไทยนั้นมีการเพิ่มจำนวน ATM อย่างต่อเนื่องในอัตราค่อนข้างคงที่ เฉลี่ย 8.7% ในช่วงปี 2553-2557 โดยมี ATM รวม 14,095 เครื่อง ณ สิ้นปี พ.ศ. 2557 (ภาพที่ 4) (ธปท., 2558ง)



ภาพที่ 4 อัตราการเติบโตของตู้ ATM ของ ธพ. ทั้ง 14 แห่ง
ที่มา: ธปท. (2558ง)

ประเภทและกลยุทธ์ของ ธพ. ในประเทศไทย

จากข้อมูล ธปท. พบว่าสามารถแบ่งประเภท ธพ. ในประเทศไทย (14 ธนาคาร ไม่รวม Subsidiary) ตามเกณฑ์สินทรัพย์ได้ดังนี้ (ธปท., 2558ง)

1. กลุ่ม ธพ. ขนาดใหญ่ (ธพ. ที่มีส่วนแบ่งตลาดสินทรัพย์รวมมากกว่า 10% ของสินทรัพย์รวมของ ธพ. ทั้งระบบ) ได้แก่ ธนาคารกรุงเทพ (BBL) ธนาคารกรุงไทย (KTB) ธนาคารไทยพาณิชย์ (SCB) ธนาคารกสิกรไทย (KBANK)

2. กลุ่ม ธพ. ขนาดกลาง (ธพ. ที่มีส่วนแบ่งตลาดสินทรัพย์รวมระหว่าง 3-10% ของสินทรัพย์รวมของ ธพ. ทั้งระบบ) ได้แก่ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา (BAY) ธนาคารธนชาติ (TBANK) ธนาคารทหารไทย (TMB)

3. กลุ่ม ธพ. ขนาดเล็ก (ธพ. ที่มีส่วนแบ่งตลาดของสินทรัพย์รวมน้อยกว่า 3% ของสินทรัพย์รวมของ ธพ. ทั้งระบบ) อีกจำนวน 7 ธนาคาร ได้แก่ ธนาคารยูโอบี (UOBT) ธนาคารทิสโก้ (TISCO) ธนาคารซีไอเอ็มบีไทย (CIMBT) ธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ด (ไทย) (SCBT) ธนาคารเกียรตินาคิน (KK) ธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮ้าส์ (LH) ธนาคารไอซีบีซี (ไทย) (ICBCT) ธนาคารแห่งประเทศจีน (ไทย) (BOCT) ธนาคารไทยเครดิต เพื่อรายย่อย (TCR) ธนาคารเมกะ สากลพาณิชย์ (MEGA)

ขนาดของธนาคารสะท้อนถึงกลยุทธ์ที่แต่ละธนาคารเลือกใช้เพื่อให้เข้าถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมายหลักต่างๆ กัน กลุ่มธนาคารขนาดใหญ่สามารถให้การสนับสนุนเงินทุนกับกลุ่มลูกค้าที่ต้องการเงินทุนปริมาณมาก คือ กลุ่มลูกค้าสินเชื่อธุรกิจ เป็นต้น กลยุทธ์ของแต่ละธนาคารแตกต่างกันไปตามกลุ่มลูกค้าหลักที่แบ่งเป็น 3 กลุ่ม คือ (1) กลุ่มเน้นสินเชื่อธุรกิจ (รายใหญ่และ SMEs) (2) กลุ่มเน้นสินเชื่อรายย่อย (Retail) และ (3) กลุ่มเน้นธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์ (Leasing / hire purchase) โดยแต่ละธนาคารมีกลยุทธ์ดังในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ประเภทและกลยุทธ์ของแต่ละธนาคารที่จดทะเบียนในประเทศ (ณ 30 กันยายน 2558)

	ธนาคาร	ขนาดสินทรัพย์ (ลบ.)	ร้อยละ	ขนาด	กลยุทธ์ (กลุ่มลูกค้าหลัก)	จำนวนสาขา กทม.	สาขารวมทั้งประเทศ
1	BBL	2,718,776	17.58	ใหญ่	Corporate	303	1127
2	KTB	2,670,090	17.27	ใหญ่	Corporate	291	1210
3	SCB	2,557,544	16.54	ใหญ่	Retail / SME	356	1203
4	KBANK	2,231,745	14.43	กลาง	SME	316	1121
5	BAY	1,608,763	10.40	กลาง	SME	193	625
6	TBANK	923,035	5.97	กลาง	Retail (Leasing / Hire Purchase)	238	616
7	TMB	822,763	5.32	เล็ก	SME / Corporate	168	463
8	UOBT*	419,132	2.71	เล็ก	SME / Retail	86	156
9	TISCO	272,401	1.76	เล็ก	Retail (Leasing / Hire Purchase)	23	56
10	CIMBT*	312,142	2.02	เล็ก	Corporate / Retail	65	140
11	SCBT*	246,456	1.59	เล็ก	Corporate	16	20
12	KK	219,119	1.42	เล็ก	Retail (Leasing / Hire Purchase)	25	62
13	LH	190,790	1.23	เล็ก	SME	45	124
14	ICBCT*	150,705	0.97	เล็ก	Corporate / SME	9	20
15	BOCT (subsidiary)	66,652	0.43	เล็ก	-	2	3
16	TCR (ทย.)	31,704	0.21	เล็ก	Retail	14	72
17	MEGA (subsidiary)	20,063	0.13	เล็ก	-	2	5

* ธนาคารที่ต่างชาติถือหุ้นมากกว่า 49% แต่จดทะเบียนเป็น ธพ. ไทย

ที่มา: ธปท. (2558ง)

แหล่งที่มาและการใช้ไปของเงินทุนของ ธพ.

แหล่งที่มาของเงินทุน จากข้อมูล ธปท. (2558ง) พบว่า ปริมาณเงินรับฝากของ ธพ. ที่จดทะเบียนในประเทศ ณ 31 ธันวาคม 2557 มีจำนวน 11.12 ล้านล้านบาท แยกตามประเภทผู้ฝากและประเภทบัญชีเงินฝาก โดยปริมาณเงินรับฝากจำนวน 6.40 ล้านล้านบาทหรือ 57% ของปริมาณเงินรับฝากทั้งหมด

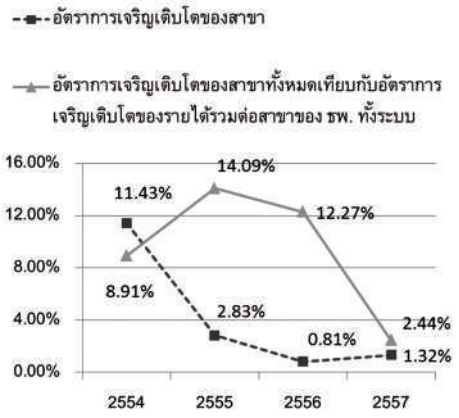
มาจากบุคคลธรรมดา และจำนวน 2.4 ล้านล้านบาทหรือประมาณ 22% มาจากส่วนของธุรกิจ สรุปได้ว่าแหล่งเงินฝากของ ธพ. มาจากบุคคลธรรมดาและธุรกิจเป็นส่วนมาก รวมคิดเป็น 79%

การใช้ไปของเงินทุน จากข้อมูล ธปท. (2558ง) พบว่า ธพ. ที่จดทะเบียนในประเทศ (ไม่รวม Subsidiary) ณ 31 ธันวาคม 2557 มีปริมาณสินเชื่อ 11.76 ล้านล้านบาท โดยเป็นสินเชื่อธุรกิจ 41% สินเชื่อบุคคลธรรมดา 37.27% สถาบันการเงินพิเศษของรัฐ 8% บุคคลผู้มีถิ่นอยู่นอกประเทศ 4.81% สหกรณ์ออมทรัพย์ชุมชนสหกรณ์ 2.12% สรุปได้ว่าแหล่งสินเชื่อหรือรายได้ที่สำคัญของ ธพ. มาจากสินเชื่อธุรกิจและสินเชื่อจากบุคคลธรรมดา

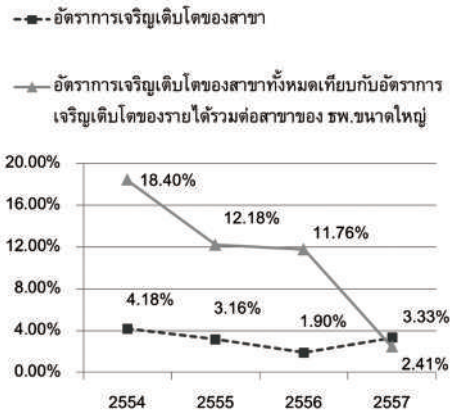
ปริมาณรายได้ เงินฝากและปริมาณสินเชื่อของ ธพ.

จากข้อมูล ธปท. (2558ง) ภาพที่ 5 แสดงถึงการเพิ่มจำนวนสาขาของ ธพ. ทั้งหมดเทียบกับการเพิ่มขึ้นของรายได้รวมต่อสาขาของ ธพ. ทั้งระบบ เห็นได้ว่า การเพิ่มสาขา 11.43% ในปี พ.ศ. 2554 ส่งผลให้รายได้รวมต่อสาขาในปี พ.ศ. 2555 โตขึ้น 14.09% ซึ่งเมื่ออัตราการเพิ่มขึ้นของการขยายสาขาลดลง อัตราการเพิ่มขึ้นของรายได้รวมต่อสาขาจึงลดลงด้วย

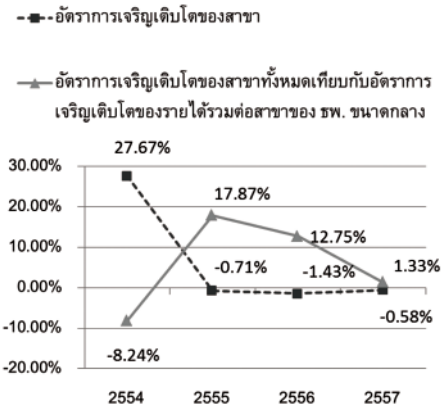
เมื่อพิจารณา ธพ. ขนาดใหญ่ที่มีการขยายสาขาอย่างต่อเนื่องด้วยอัตรา 3-5% ในทุกๆ ปี เห็นได้ว่าแนวโน้มอัตราการเพิ่มขึ้นของรายได้รวมต่อสาขาเติบโตขึ้นแต่เติบโตด้วยอัตราที่ลดลง แสดงให้เห็นว่าการลงทุนเปิดสาขาใหม่ไม่ส่งผลต่อรายได้ที่เพิ่มขึ้นของ ธพ. อย่างมีนัยสำคัญ (ภาพที่ 6) ดังนั้น ธพ. ขนาดใหญ่ควรดำเนินกลยุทธ์อื่นประกอบในการเพิ่มรายได้ เมื่อพิจารณา ธพ. ขนาดกลาง (ภาพที่ 7) และขนาดเล็ก (ภาพที่ 8) พบความคล้ายคลึงกัน คือ เมื่อมีการลงทุนขยายสาขากว่า 10% ต่อปี ส่งผลให้มีรายได้เพิ่มขึ้นในปีถัดไปอย่างชัดเจน ซึ่งรายได้ดังกล่าวอาจเป็นผลมาจากการเพิ่มจำนวนสาขาแบบก้าวกระโดด ทำให้สามารถสร้างรายได้เพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ แต่ในปี พ.ศ. 2556-2557 ธพ. ขนาดกลางและขนาดเล็กมีการปิดสาขาลงอย่างต่อเนื่องเช่นกัน อาจสะท้อนได้ว่าการเพิ่มจำนวนสาขาส่งผลต่อปริมาณรายได้ที่เพิ่มขึ้นจริง แต่การขยายสาขาจำเป็นต้องใช้เงินลงทุนมากด้วยเช่นกัน อาจไม่คุ้มค่าในการเพิ่มจำนวนสาขา และในทางเดียวกัน เมื่อมีสาขาที่ปิดตัวลง ย่อมส่งผลกระทบต่อรายได้ต่อสาขาที่ลดลงเช่นกัน



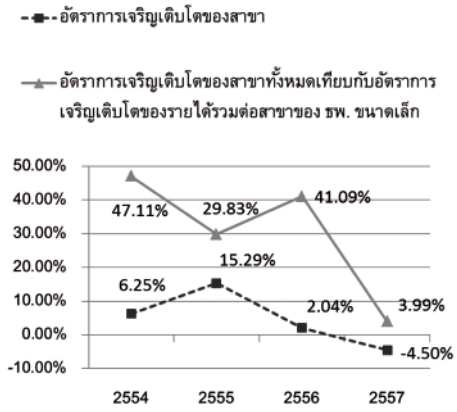
ภาพที่ 5 อัตราการขยายสาขาเปรียบเทียบกับอัตราการเจริญเติบโตของรายได้รวมต่อสาขาของ ธพ. ทั้งระบบ (ณ สิ้นปี)
ที่มา: ธปท. (2558ง)



ภาพที่ 6 อัตราการขยายสาขาเปรียบเทียบกับอัตราการเจริญเติบโตของรายได้รวมต่อสาขาของ ธพ. ขนาดใหญ่ (ณ สิ้นปี)
ที่มา: ธปท. (2558ง)



ภาพที่ 7 อัตราการขยายสาขาเปรียบเทียบกับอัตราการเจริญเติบโตของรายได้รวมต่อสาขาของ ธพ. ขนาดกลาง (ณ สิ้นปี)
ที่มา: ธปท. (2558ง)

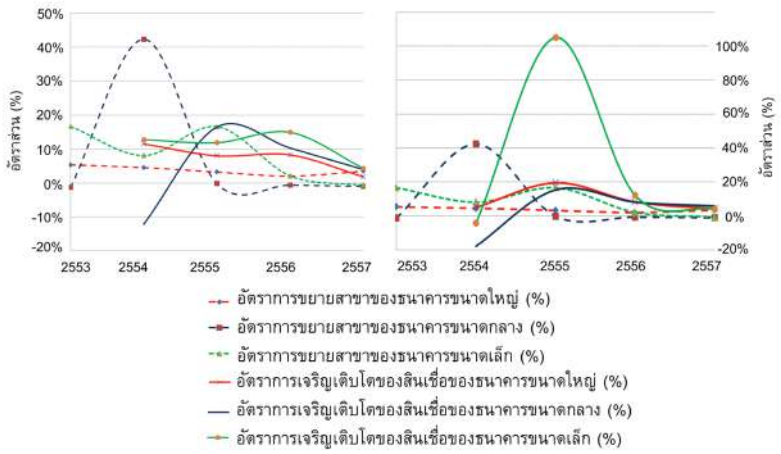


ภาพที่ 8 อัตราการขยายสาขาเปรียบเทียบกับอัตราการเจริญเติบโตของรายได้รวมต่อสาขาของ ธพ. ขนาดเล็ก (ณ สิ้นปี)
ที่มา: ธปท. (2558ง)

เมื่อพิจารณาภาพที่ 5-8 อาจสรุปได้ว่า การขยายสาขามีความสัมพันธ์ต่อรายได้ของ ธพ. อย่างไรก็ดี ยังคงมีปัจจัยอื่นอีกมาก อาทิ กลยุทธ์ของธนาคาร กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย เป็นต้น ที่ส่งผลต่อรายได้ของ ธพ. นอกเหนือจากการขยายสาขา เช่น กรณีของ ธ. กรุงเทพ ซึ่งใช้กลยุทธ์เน้นให้สินเชื่อกับธุรกิจขนาดใหญ่ พบว่า ธ. กรุงเทพมีการขยายสาขามากที่สุดในกลุ่ม ธพ. ขนาดใหญ่ คือ 4-6% ต่อปี แต่อัตราการเพิ่มของรายได้รวมต่อสาขาลดลงอย่างมีนัยสำคัญ จากกลยุทธ์ดังกล่าว ธ. กรุงเทพไม่จำเป็นต้องขยายสาขาจำนวนมาก ซึ่งต่างจากกรณีของ ธ. กสิกรไทย ที่เน้นให้สินเชื่อขนาดกลาง สินเชื่อรายย่อย และสินเชื่อสำหรับธุรกิจ SMEs หรือในกรณีของ ธ.ไทยพาณิชย์ ที่เน้นสินเชื่อหรือบริการรายบุคคล การขยายสาขายังคงมีความสำคัญต่อรายได้เนื่องจากธนาคารจำเป็นจะต้องเข้าถึงลูกค้าจำนวนมากๆ

เมื่อพิจารณาจำนวนสาขาและปริมาณสินเชื่อของ ธพ. จากภาพที่ 9 พบว่า การขยายสาขาไม่ส่งผลต่อการให้สินเชื่อในกลุ่ม ธพ. ขนาดใหญ่และขนาดเล็ก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ธพ. ขนาดใหญ่มีความน่าเชื่อถือและเป็นที่รู้จักของกลุ่มลูกค้าเป้าหมายอยู่แล้ว การขยายสาขาจึงไม่ส่งผลใดๆ แต่เมื่อพิจารณา ธพ. ขนาดกลาง อัตราการเพิ่มขึ้นของจำนวนสาขาส่งผลต่ออัตราการเพิ่มขึ้นของการให้สินเชื่ออย่างชัดเจน ดังจะเห็นได้ว่ามีอัตราการเติบโตของการให้สินเชื่อต่อสาขาในกลุ่มธนาคารขนาดกลางสูงสุดประมาณ 40% ในปี พ.ศ. 2554 เนื่องจากสาขาที่เพิ่มขึ้นอาจส่งผลต่อการสร้างการรับรู้ของ ธพ. (Brand Awareness) ให้กลุ่มลูกค้าเป้าหมายได้ เช่น ช่องทางในการเข้าถึงบริการ ความน่าเชื่อถือ เป็นต้น อาจสรุปได้ว่า ผลกระทบจากการขยายสาขาที่มีต่อปริมาณสินเชื่อของ ธพ. นั้นขึ้นอยู่กับขนาดของ ธพ.

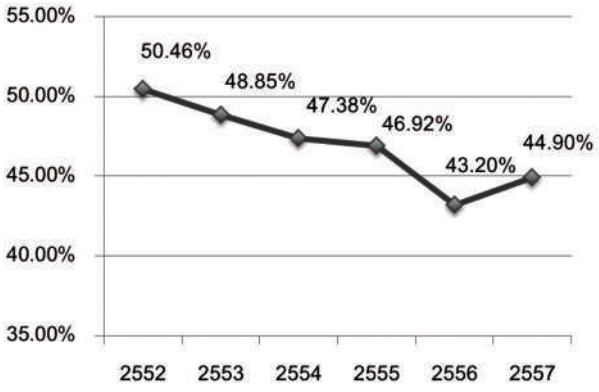
เมื่อพิจารณาจำนวนสาขาและปริมาณเงินฝากของ ธพ. จากภาพที่ 10 พบว่า มีผลเช่นเดียวกับอัตราการเพิ่มขึ้นของการให้สินเชื่อ แต่ในกลุ่ม ธพ. ขนาดเล็กมีอัตราการเพิ่มขึ้นของจำนวนเงินฝากสูงขึ้นอย่างมาก โดยมีอัตราการเติบโตของเงินฝากต่อสาขาสูงกว่า 100% ในปี พ.ศ. 2555 ซึ่งอาจเป็นผลมาจากกลยุทธ์อื่นๆ ที่ได้มีการวางแผนร่วมกับการเพิ่มจำนวนสาขาของ ธพ. อาจสรุปได้ว่า ผลกระทบจากการขยายสาขาที่มีต่อปริมาณเงินฝากของ ธพ. นั้นขึ้นอยู่กับขนาดของ ธพ. เช่นเดียวกัน



ภาพที่ 9 อัตราการขยายสาขาเทียบกับอัตราการเจริญเติบโตของการให้สินเชื่อต่อสาขาในแต่ละกลุ่มขนาด ธพ. ทั้งระบบ
ที่มา: ธปท. (2558ง)

ภาพที่ 10 อัตราการขยายสาขาเทียบกับอัตราการเจริญเติบโตของจำนวนเงินฝากต่อสาขาในแต่ละกลุ่มขนาด ธพ. ทั้งระบบ
ที่มา: ธปท. (2558ง)

นอกไปจากนี้ ตามแผนพัฒนาระบบสถาบันการเงินระยะที่ 2 ที่มุ่งเน้นให้ ธพ. พัฒนาประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกิจ รวมถึงนโยบายในการส่งเสริมการแข่งขัน (ธปท., 2558จ) ทำให้ ธพ. มีการพัฒนาเพื่อลดต้นทุนอย่างต่อเนื่อง (ภาพที่ 11) (ธปท., 2558ง) เนื่องจากการเพิ่มจำนวนสาขามีต้นทุนในการดำเนินการสูง เช่น ค่าใช้จ่ายในการเชื่อมโยงระบบ IT ของ ธพ. จึงอาจสรุปได้ว่า การขยายสาขาของ ธพ. สวนทางกับแผนพัฒนาฯ นี้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าการเพิ่มจำนวนสาขาไม่ช่วยสร้างรายได้ให้กับ ธพ. อย่างชัดเจน

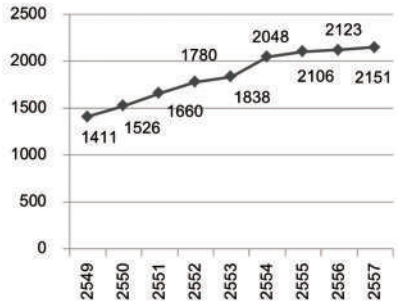


ภาพที่ 11 อัตราส่วนต้นทุนการดำเนินงานต่อรายได้ของ ธพ. ทั้งระบบ
ที่มา: ธปท. (2558ง)

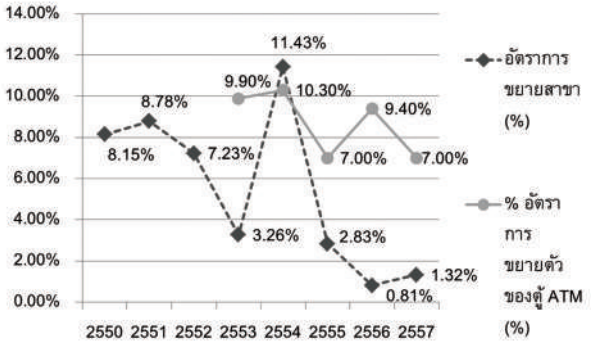
จำนวนสาขา จำนวนตู้ ATM และบริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์

จำนวนสาขาของ ธพ. ทั้งระบบเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องทุกๆ ปี (ภาพที่ 12) แสดงถึงการดำเนินการขยายสาขาในทุกๆ ปี แต่เมื่อพิจารณาจากภาพที่ 13 พบว่า การขยายตัวนั้นอยู่ในอัตราส่วนที่น้อยลงเมื่อเทียบกับ พ.ศ. 2550-2556 ขณะเดียวกัน การเพิ่มขึ้นของเครื่อง ATM มีอัตราเติบโตประมาณ

7-10% ทุกๆ ปี (ธปท., 2558ง) แสดงให้เห็นว่าการขยายตัวของ ตู้ ATM ยังคงมีความจำเป็นต่อ ธพ. เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ สามารถสรุปได้ว่า การขยายสาขาไม่ได้เป็นกลยุทธ์หลักหรือมีความจำเป็นต่อแต่ละ ธพ. อีกทั้ง ในปัจจุบันมีการส่งเสริมการทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น เช่น Internet banking หรือ Mobile banking เป็นต้น

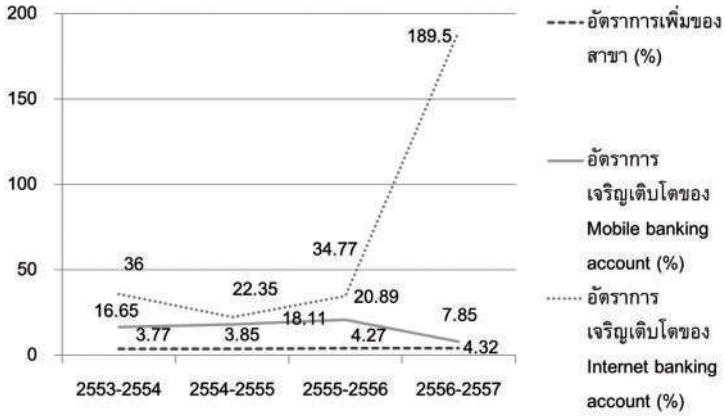


ภาพที่ 12 จำนวนสาขาของ ธพ. ทั้งระบบ
ที่มา: ธปท. (2558ง)



ภาพที่ 13 อัตราการขยายสาขาเทียบกับการเปลี่ยนแปลงจำนวนของตู้ ATM ของ ธพ. ทั้งระบบ
ที่มา: ธปท. (2558ง)

สำหรับ**จำนวนผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่**ในประเทศไทย ณ สิ้นปี พ.ศ. 2557 มีจำนวน 48 ล้านคน เพิ่มขึ้นจากปีก่อน 1.6 ล้านคนคิดเป็น 3.59% ในขณะที่จำนวนผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตในประเทศไทย ณ สิ้นปี พ.ศ. 2557 มีจำนวนทั้งสิ้น 21 ล้านคน เพิ่มขึ้นจากปีก่อน 3.4 ล้านคนคิดเป็น 18.66% จำนวนผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่และจำนวนผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตในประเทศไทยที่เพิ่มขึ้น คือ ปัจจัยหลักปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลให้เกิดการเข้าถึงและการใช้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ของ ธพ. ที่เพิ่มขึ้น โดย ณ สิ้นปี พ.ศ. 2557 จำนวนบัญชีของผู้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (Internet banking) มีจำนวนทั้งสิ้น 8,663,470 บัญชี เพิ่มขึ้นจากปีก่อน 630,409 บัญชี คิดเป็น 7.85% และจำนวนบัญชีของผู้ใช้บริการธนาคารทางอุปกรณ์เคลื่อนที่ (Mobile banking) มีจำนวนทั้งสิ้น 3,372,051 บัญชี เพิ่มขึ้นจากปีก่อนหน้า 2,207,255 บัญชี คิดเป็นการเพิ่มขึ้น 189.50% (ภาพที่ 14) (ธปท., 2558ง)



ภาพที่ 14 เปรียบเทียบอัตราการเติบโตของผู้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตผู้ใช้บริการธนาคารทางอุปกรณ์เคลื่อนที่และการเพิ่มสาขาของ ธพ. ทั้งระบบ
ที่มา: ธปท. (2558ง)

เมื่อเปรียบเทียบการเพิ่มขึ้นของจำนวนผู้ใช้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ปริมาณรายการและมูลค่ารายการ กับการเพิ่มขึ้นของจำนวนสาขาของ ธพ. ทั้งระบบ ในปี พ.ศ. 2553-2557 พบอัตราการเพิ่มขึ้น โดยจากตารางที่ 3 พบว่าการเพิ่มขึ้นของจำนวนผู้ใช้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ทั้งจำนวนบัญชีของผู้ใช้บริการธนาคารทางอุปกรณ์เคลื่อนที่และจำนวนบัญชีของผู้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตในช่วงปี พ.ศ. 2553-2557 มีจำนวนเพิ่มขึ้นด้วยอัตราที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ในขณะที่การเพิ่มขึ้นของจำนวนสาขาของ ธพ. ทั้งระบบมีจำนวนเพิ่มขึ้นด้วยอัตราที่ต่ำแตกต่างจากอัตราการเพิ่มขึ้นของจำนวนผู้ใช้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์อย่างชัดเจน อาจสรุปได้ว่า เนื่องจากบริการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีความยืดหยุ่นกว่าการให้บริการผ่านสาขา เช่น ระยะเวลาในการให้บริการที่ยืดหยุ่นกว่า การเข้าถึงบริการที่สะดวกกว่า เป็นต้น ส่งผลให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์เป็นปัจจัยที่ ธพ. จำเป็นต้องให้ความสำคัญในการพิจารณาเพิ่ม/ลดจำนวนสาขาในอนาคต

ตารางที่ 3 จำนวนผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ต ผู้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ผู้ใช้ บริการธนาคารทางอุปกรณ์เคลื่อนที่และการเพิ่มสาขาของ ธพ. ทั้งระบบ

รายการ / ปี	2553	2554	Change	2555	Change	2556	Change	2557	Change
จำนวนผู้ใช้บริการ									
โทรศัพท์เคลื่อนที่ (ล้านคน)	38.24	41.43	+8.34%	44.09	+6.43%	46.40	+5.23%	48.06	+3.59%
อินเทอร์เน็ต (ล้านคน)	13.84	14.77	+6.71%	16.63	+12.59%	18.31	+10.10%	21.72	+18.66%
ธุรกรรมการชำระเงินผ่าน Internet banking									
จำนวนบัญชีที่ใช้บริการ (ล้านบัญชี)	4.82	5.62	+16.65%	6.64	+18.11%	8.03	+20.89%	8.66	+7.85%
ปริมาณรายการ (พันรายการ)	60,794	83,841	+37.91%	125,277	+49.42%	161,784	+29.14%	184,501	+14.04%
มูลค่ารายการ (พันล้านบาท)	7,892	8,780	+11.25%	14,112	+60.73%	19,548	+38.52%	20,422	+4.47%
ธุรกรรมการชำระเงินผ่าน Mobile banking									
จำนวนบัญชีที่ใช้บริการ (ล้านบัญชี)	0.51	0.70	+36.00%	0.86	+22.35%	1.16	+34.77%	3.37	+189.50%
ปริมาณรายการ (พันรายการ)	15,885	19,942	+25.54%	36,285	+81.95%	57,199	+57.64%	109,350	+91.17%
มูลค่ารายการ (พันล้านบาท)	110	187	+70.00%	440	+135.29%	752	+70.91%	1,364	+81.38%
จำนวนรวมสาขา									
จำนวนรวมสาขา ธพ. ทั้งระบบ	5,976	6,201	+3.77%	6,440	+3.85%	6,715	+4.27%	7,005	+4.32%

ที่มา: สำนักงานสถิติแห่งชาติ (2558)

ข้อเสนอแนะ

จากบทวิเคราะห์ประเภทและกลยุทธ์ของ ธพ. ในประเทศไทย ในมิติของรายได้ แหล่งที่มา และแหล่งใช้ไปของเงินทุนของ ธพ. สัดส่วนของปริมาณสินเชื่อและเงินฝากต่อสาขา ประกอบกับบทวิเคราะห์แนวโน้มการเปิดสาขาและบริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ การศึกษานี้นำเสนอข้อเสนอแนะใน 3 มิติ คือ

1. การให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ที่ครอบคลุม

บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์มีอัตราจำนวนผู้ใช้บริการเพิ่มขึ้นในระดับสูง การให้บริการในลักษณะนี้มีความยืดหยุ่นกว่าการให้บริการในรูปแบบสาขา ซึ่งเป็นปัจจัยที่ ธพ. ควรคำนึงถึงในการตัดสินใจขยายประเภทและให้การบริการทางการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ให้มีประสิทธิภาพและครอบคลุมยิ่งขึ้น

2. การให้บริการและการบริหารต้นทุนของสาขาที่ต้องระบุประเภท

รูปแบบของสาขาให้เหมาะสมกับกลยุทธ์และกลุ่มลูกค้าของธนาคาร สาขาแต่ละประเภทมีลักษณะการให้บริการและต้นทุนที่แตกต่างกัน เช่น ในปัจจุบัน สาขาทั่วไปมีบริการที่ครอบคลุมหลากหลายกว่าสาขาอิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งช่วยส่งเสริมในด้านความสัมพันธ์กับลูกค้า ในขณะที่สาขาอิเล็กทรอนิกส์มีต้นทุนที่ต่ำกว่ามาก เป็นต้น ดังนั้น ธพ. จึงต้องพิจารณาเลือกรูปแบบสาขาให้เหมาะสมกับกลยุทธ์และกลุ่มลูกค้าเป้าหมายหลัก

3. ส่งเสริมสนับสนุนความร่วมมือระหว่างองค์กรธุรกิจหรือหน่วยงานของรัฐ

ธพ. สามารถสร้างความร่วมมือกับองค์กรต่างๆ ทั้งภาคเอกชนและภาครัฐ ในการเป็นพันธมิตรทางธุรกิจเพื่อให้การบริการองค์กรต่างๆ มีประสิทธิภาพมากขึ้น อีกทั้ง ยังเป็นการสร้างฐานลูกค้าที่มีประสิทธิภาพในด้านจำนวนผู้ใช้บริการ ปริมาณเงินหมุนเวียนที่สูง มีอายุหรือระยะเวลาในการเป็นลูกค้าที่ยาวนาน และลูกค้าไม่สามารถเปลี่ยนไปใช้บริการ ธพ. อื่นๆ ได้ง่าย

บทสรุป

ผลจากการวิเคราะห์สภาพตลาดของ ธพ. ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล สามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยหลักที่มีผลต่อการเพิ่มหรือลดจำนวนสาขาของ ธพ. ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีดังต่อไปนี้

1. ข้อจำกัดทางด้านกฎหมายในเรื่องจำนวนสาขาที่ ธพ. สามารถจัดตั้งได้ รวมไปถึงประเภทของ ธพ. ที่จะต้องเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง อาทิ ประกาศ ธปท. เป็นต้น

2. กลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจและกลุ่มลูกค้ากลุ่มหลักที่แตกต่างกันไปตามแต่ละ ธพ. ส่งผลต่อนโยบายด้านจำนวนสาขา โดย ธพ. ที่เน้นการให้บริการลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่ไม่มีความจำเป็นต้องมีสาขาจำนวนมาก ในขณะที่ ธพ. ที่เน้นให้บริการลูกค้ารายย่อย การเพิ่มจำนวนสาขามีความจำเป็นในการเพิ่มช่องทางการเข้าถึงบริการให้สูงขึ้น ทั้งนี้ จากการศึกษาอัตราการเพิ่มขึ้นของจำนวนสาขา รายได้ เงินฝาก และการให้สินเชื่อของ ธพ. พบว่า การเพิ่มขึ้นของจำนวนสาขา ส่งผลต่อรายได้ เงินฝาก และการอนุมัติสินเชื่อในระดับที่แตกต่างกันไปตามขนาดและกลยุทธ์ของแต่ละ ธพ.

บรรณานุกรม

พระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. 2551 (2551). สืบค้น 1 สิงหาคม 2558, จาก http://www.fpo.go.th/FPO/index2.php?mod=Content&file=contentview&contentID=CNT0004021&categoryID=CAT0000253

ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท). (2553). *ประกาศ ธปท. สนส. 1/2553 หลักเกณฑ์การขออนุญาตจัดตั้งสาขาเพิ่มเติมและการประกอบกิจการสาขาที่จัดตั้งเพิ่มเติมของธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศ.* สืบค้น 1 สิงหาคม 2558, จาก http://www2.bot.or.th/fipcs/Documents/FPG/2553/ThaiPDF/25530053.pdf

ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท). (2554). *ประกาศ ธปท. สนส. 10/2554 หลักเกณฑ์การขออนุญาตจัดตั้งสาขาและการประกอบกิจการสาขาของธนาคารพาณิชย์ที่เป็นบริษัทลูกของธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศ.* สืบค้น 1 สิงหาคม 2558, จาก http://www2.bot.or.th/fipcs/Documents/FPG/2554/ThaiPDF/25540263.pdf

ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท). (2556). *ประกาศ ธปท. สนส. 6/2556 หลักเกณฑ์การขออนุญาตจัดตั้งสาขาและการประกอบกิจการสาขาของธนาคารพาณิชย์ที่เป็นบริษัทลูกของธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศรายใหม่.* สืบค้น 1 สิงหาคม 2558, จาก http://www2.bot.or.th/fipcs/Documents/FPG/2556/ThaiPDF/25560156.pdf

ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท). (2558ก). *ภาวะเศรษฐกิจไทย.* สืบค้น 5 พฤษภาคม 2558, จาก https://www.bot.or.th/Thai/MonetaryPolicy/EconomicConditions/Pages/default.aspx

ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท). (2558ข). *ผลการดำเนินงานของระบบธนาคารพาณิชย์ ไตรมาส 1 ปี 2558.* สืบค้น 15 สิงหาคม 2558, จาก https://www.bot.or.th/Thai/PressandSpeeches/Press/News2558/n2658t_annex.pptx

ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท). (2558ค). *โครงสร้างระบบการเงินไทย.* สืบค้น 15 สิงหาคม 2558, จาก https://www.bot.or.th/Thai/FinancialInstitutions/FIStructure/Pages/default.aspx

ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท). (2558ง). *สถิติ.* สืบค้น 15 สิงหาคม 2558, จาก https://www.bot.or.th/Thai/Statistics/Pages/default.aspx

ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท). (2558จ). *แผนพัฒนาระบบสถาบันการเงิน.* สืบค้น 15 สิงหาคม 2558, จาก https://www.bot.or.th/Thai/FinancialInstitutions/Highlights/Pages/FSMP.aspx

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2555). *แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11.* สืบค้น 30 กันยายน 2558, จาก http://www.nesdb.go.th/Default.aspx?tabid=395

สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2558). *ตารางสถิติจากสำนักงานสถิติแห่งชาติ.* สืบค้น 28 สิงหาคม 2558, จาก http://service.nso.go.th/nso/nso_center/project/search_center/23project-th.htm

American Bankers Association. (2014). *The business of banking: What every policy maker needs to know.* Washington, D.C.: American Bankers Association.

Hernando, I., & Nieto, M. (2007). Is the Internet delivery channel changing banks' performance? The case of Spanish banks. *Journal of Banking & Finance 31*(4), 1083-1099.

Jayawardhena, C., & Foley, P. (2000). Changes in the banking sector: The case of Internet banking in the UK. *Internet Research 10*(1), 19-30.

Shah, M., & Clarke, S. (2009). *E-Banking management: Issues, solutions, and strategies.* Hershey, New York: Information Science Reference.

Young, R. D., Lang, W. W., & Nolle, D. L. (2007). How the Internet affects output and performance at community banks. *Journal of Banking & Finance 31*(4), 1033-1060.

ความต้องการปัจจัยทางการตลาดการท่องเที่ยวชายแดน ณ ด่านสิงขร จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

DEMAND OF MARKETING FACTORS OF BORDER TOURISM AT DAN SING KORN, PRACHUAP KHIRI KHAN PROVINCE

ธนภัทร สีสดใส*
Thanapad Seesodsai*

* นักศึกษาปริญญาเอก สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยพะเยา
* Ph.D. Candidate (Tourism Management), College of Management, University of Phayao
* Email: aun2809@gmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่องความต้องการปัจจัยทางการตลาดการท่องเที่ยวชายแดน ณ ด่านสิงขร จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการปัจจัยทางการตลาด และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความต้องการปัจจัยทางการตลาดของนักท่องเที่ยว โดยการสำรวจกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยว จำนวน 400 คน เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา สถิติที่ใช้คือค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว ที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05

ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อยู่ในช่วงอายุ 31-40 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพพนักงานเอกชน และมีรายได้ประมาณ 20,001-30,000 บาทต่อเดือน ปัจจัยทางการตลาดการท่องเที่ยวที่ต้องการมากที่สุดคือ ด้านลักษณะทางกายภาพของแหล่งท่องเที่ยว รองลงมาคือด้านผู้อำนวยความสะดวก และด้านผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยว

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่านักท่องเที่ยวที่มีคุณลักษณะทางประชากรศาสตร์จำแนกด้านเพศและด้านอายุที่แตกต่างกันมีความต้องการปัจจัยทางการตลาดการท่องเที่ยวไม่แตกต่างกัน แต่พบความแตกต่างด้านการศึกษา ด้านอาชีพ และด้านรายได้ นอกจากนี้ยังพบว่า นักท่องเที่ยวมีความต้องการปัจจัยทางการตลาดการท่องเที่ยวที่แตกต่างกันในปัจจัยย่อย เช่น กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษา กับกลุ่มที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความต้องการที่แตกต่างกันในเรื่องของการท่องเที่ยวแบบประหยัด

คำสำคัญ: ความต้องการทางการตลาด ปัจจัยทางการตลาด การท่องเที่ยวชายแดน

Abstract

The research aims to study demand of marketing factors of border tourism at Dan Sing Korn, Prachuap Khiri Khan Province. The purpose of this research was to identify the demand of marketing factor and the factor is effect to marketing factor of tourists at Dan Sing Korn attraction. The survey consisted of 400 sample of tourists. The research is descriptive research and statistical data analyzed by using percentage, mean, standard deviation, and one-way ANOVA with the level of significance at 0.05.

It was found that majority of respondents were male, were between 31-40 years old, held a bachelor's degree, earned income between 20,001-30,000 baht per month. The most demand of marketing factors of their tourism was a physical evidence of tourist attraction, to lowed by, a facilitator, and a tourism product, respectively.

Results of hypothesis test found tourists with different gender and age have the same demand for tourism marketing factors is not different. However, tourists with different education level and bachelor degree have different demand for economical tourism.

Keywords: Marketing Demand, Marketing Factors, Border Tourism

ความสำคัญของปัญหา

การท่องเที่ยวชายแดน เป็นอีกหนึ่งทางเลือกสำหรับนักท่องเที่ยวที่ต้องการพักผ่อนหย่อนใจ และเรียนรู้วัฒนธรรมของประเทศเพื่อนบ้าน ด้วยความแตกต่างทางด้านภูมิอากาศ ภูมิประเทศ ธรรมชาติ ประวัติศาสตร์ วัฒนธรรม และวิถีชีวิตชาติพันธุ์ ทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความสนใจที่จะเดินทางเข้าไปเรียนรู้ ศึกษาวัฒนธรรมพื้นถิ่น และชื่นชมความสุนทรียะจากองค์ประกอบต่างๆ จึงเกิดเส้นทางการท่องเที่ยวชายแดนในพื้นที่ต่างๆ ที่ทางรัฐบาลของทั้ง 2 ประเทศ เปิดให้มีการผ่านแดนในรูปแบบต่างๆ ตามข้อตกลง (คณะผู้แทนสหภาพยุโรปประจำประเทศไทย, 2559) เนื่องจากการท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมบริการขนาดใหญ่ที่มีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศ และเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนภาคการผลิต และเกิดการจ้างงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องรวมทั้งยังเป็นการเผยแพร่วัฒนธรรมในภูมิภาคนั้นๆ อีกด้วย

ด่านสิงขรเป็นจุดผ่านแดนที่เชื่อมโยงสู่สาธารณรัฐแห่งสหภาพพม่าที่ใกล้กรุงเทพมหานครมากที่สุด โดยสามารถวัดระยะทางได้ประมาณ 350 กิโลเมตร จากเมืองหลวงสู่จุดผ่านแดนด่านสิงขร และเมื่อเทียบกับ ด่านเจดีย์สามองค์ อำเภอสังขละบุรี จังหวัดกาญจนบุรี ด่านริมเมย อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก ด่านท่าขี้เหล็ก อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย และด่านที่เทียบเรือสะพานปลาจังหวัดระนอง นับว่าด่านสิงขรเป็นจุดผ่านแดนที่ใกล้ที่สุดหากต้องการเดินทางสู่สาธารณรัฐแห่งสหภาพพม่า ปัจจุบันด่านสิงขรเป็นสถานที่ท่องเที่ยวแห่งหนึ่งของจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ที่จำหน่ายสินค้าพื้นเมืองของชาวไทยและชาวพม่า โดยสินค้าที่มีจำหน่าย ได้แก่ เฟอร์นิเจอร์ไม้แกะสลักซึ่งเป็นงานฝีมือ เหมาะสำหรับเป็นของใช้ หรือตกแต่งบ้าน กล้วยไม้ป่าหายาก รวมถึงเครื่องประดับที่ทำจากหิน และพลอยหลากชนิด ทั้งนี้ในช่วงเช้าของวันเสาร์จะมีการเปิดด่านให้มีการค้าขายโดยจะมีสินค้าพื้นบ้านของชาวพม่าเข้ามาค้าขายมากมาย ให้นักท่องเที่ยวได้เลือกซื้อ ส่งผลให้มีรายได้ด้านเศรษฐกิจการท่องเที่ยว นอกจากนี้ในพื้นที่บริเวณด่านสิงขร ในช่วงสงกรานต์ของทุกๆ ปี จะได้รับความร่วมมือระหว่างสองประเทศให้มีการเปิดด่านให้นักท่องเที่ยวได้เข้าไปในส่วนของหมู่บ้านมูด่อง ของสาธารณรัฐแห่งสหภาพพม่า เพื่อศึกษาวัฒนธรรมความเป็นอยู่ โดยมีรถสองแถวให้บริการนักท่องเที่ยวที่ต้องการเดินทางสู่หมู่บ้านมูด่อง หากเป็นด่านผ่านแดนถาวรนักท่องเที่ยวสามารถผ่านแดนไปดำน้ำยังเกาะต่างๆ ของทางพม่าที่ยังมีความสมบูรณ์ทางธรรมชาติอยู่มาก ที่เมืองมะริด ซึ่งมีมากกว่า 800 เกาะ อีกทั้งยังเป็นหมู่เกาะที่ได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยวทั่วโลก ซึ่งเมืองมะริดนั้นติดอันดับ 1 ใน 10 แหล่งดำน้ำที่สวยที่สุดในโลก กรมประชาสัมพันธ์ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารอาเซียน (กรมประชาสัมพันธ์, 2559)

จากฐานข้อมูลการท่องเที่ยวเชิงการตลาดของกรมการท่องเที่ยวได้มีการรายงานสถิติจำนวนนักท่องเที่ยว และรายได้จากการท่องเที่ยวจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ไว้ว่า ในปี 2012 มีนักท่องเที่ยวจำนวน 2,603,328 ราย และมีรายได้เข้าจังหวัดประมาณ 20,860 ล้านบาท ในปี 2013 มีนักท่องเที่ยวจำนวน 2,770,413 ราย และมีรายได้เข้าจังหวัดประมาณ 24,317 ล้านบาท และในปี 2014 มีนักท่องเที่ยวจำนวน 2,954,914 ราย และมีรายได้เข้าจังหวัดประมาณ 25,950 ล้านบาท (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2559) จากข้อมูลดังกล่าวแสดงให้เห็นถึงแนวโน้มการเจริญเติบโตของเศรษฐกิจ และโอกาสที่จะเกิดการท่องเที่ยวที่จะขยายตัวขึ้นในอนาคต เพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยว และก่อให้เกิดความพึงพอใจทำให้นักท่องเที่ยวกลับมาเยือนแหล่งท่องเที่ยวบริเวณด่านสิงขร และเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่ติดอันดับในใจของนักท่องเที่ยวจึงได้ทำการศึกษาความต้องการปัจจัยทางการตลาดการท่องเที่ยวชายแดน ณ ด่านสิงขร จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เพื่อการวางแผน และพัฒนาการท่องเที่ยวได้อย่างมีทิศทาง และตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวได้อย่างดี โดยการนำเอาปัจจัยทางการตลาดของธุรกิจบริการ (7P's) มาเป็นหลักในการวิเคราะห์หาความต้องการของนักท่องเที่ยวฯ

คำถามงานวิจัย

1. ความต้องการปัจจัยทางการตลาดการท่องเที่ยวชายแดน ณ ด่านสิงขร จังหวัดประจวบคีรีขันธ์เป็นอย่างไร

2. ปัจจัยใดบ้างที่มีอิทธิพลต่อความต้องการปัจจัยทางการตลาดการท่องเที่ยวชายแดน ณ ด่านสิงขร จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความต้องการปัจจัยทางการตลาดการท่องเที่ยวชายแดน ณ ด่านสิงขร จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

2. เพื่อเปรียบเทียบความต้องการปัจจัยทางการตลาดของนักท่องเที่ยวชายแดน ณ ด่านสิงขร จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางประชากรศาสตร์ และความต้องการปัจจัยทางการตลาดของนักท่องเที่ยวชายแดน ณ ด่านสิงขร จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

สมมติฐาน

นักท่องเที่ยวที่มีคุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีความต้องการปัจจัยทางการตลาดการท่องเที่ยวแตกต่างกัน

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

Coltman (1989) อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมบริการ และสินค้าทางการท่องเที่ยวถือเป็นสินค้าประเภทบริการประเภทหนึ่ง อันจะสังเกตได้จากลักษณะพิเศษที่ไม่สามารถจับต้องได้ มีความต้องการเป็นฤดูกาล และไม่สามารถเก็บไว้ขายในวันอื่นได้ ดังนั้น ในการวางแผนการตลาดสำหรับสินค้าบริการ จึงแตกต่างจากการวางแผนการตลาดสินค้าทั่วไป การจัดส่วนประสมทางการตลาดของสินค้าบริการ ก็มีรายละเอียดเพิ่มจากส่วนประมวลทางการตลาดของสินค้าทั่วไป กล่าวคือ เพิ่มอีก 3p's บุคลากร (People) กระบวนการ (Process) และลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence) ดังนั้น ในการศึกษาครั้งนี้ จึงมุ่งเน้นการสร้างนวัตกรรมที่เหมาะสมกับแหล่งท่องเที่ยวด่านสิงขร ตามแนวคิดการจัดส่วนประสมทางการตลาดของสินค้าบริการเป็นหลัก ดังนั้นส่วนประสมทางการตลาดบริการจึงประกอบไปด้วย 7 P's ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ (Product) ราคา (Price) ช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) การส่งเสริมการตลาด (Promotion) บุคลากร (People) กระบวนการ (Process) และลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence)

Malhotra (1998) ได้อธิบายว่า การท่องเที่ยวเป็นสินค้าบริการ ที่มีลักษณะแตกต่างออกไปสินค้าโดยทั่วไป กล่าวคือเป็นสินค้าที่จับต้องไม่ได้ เป็นสินค้าที่ไม่สามารถเก็บรักษาไว้ขายได้ การผลิต สินค้าบริการ และการให้บริการต้องเกิดขึ้นพร้อมกัน ดังนั้น การดำเนินการทางการตลาดของการท่องเที่ยวจึงแตกต่างออกไปจากสินค้าทั่วไปด้วย ทั้งนี้ การดำเนินการด้านตลาดการท่องเที่ยวจะประสบความสำเร็จได้ ก็ต่อเมื่อทั้งองค์กรมีความเข้าใจที่ตรงกันว่าจะต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าภายใต้ความสามารถของสินค้าที่องค์กรนั้นมีอยู่

Middleton (1994) ได้ให้ความหมายการตลาดการท่องเที่ยวว่า เป็นการศึกษาความต้องการของนักท่องเที่ยว และการจัดองค์ประกอบที่สำคัญของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ให้สอดคล้องกับอุปสงค์โดยให้ความสำคัญกับส่วนประสมทางการตลาด เป็นเครื่องมือในการเชื่อมโยง

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิวัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เพื่อศึกษาความต้องการปัจจัยทางการตลาดการท่องเที่ยวชายแดน ณ ด่านสิงขร จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยมีขั้นตอนดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

จากรายงานของสำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดประจวบคีรีขันธ์พบว่าสถิตินักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ในปี พ.ศ. 2556 ทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติมีจำนวน 2,770,413 คน ดังนั้น สามารถหาขนาดตัวอย่างจากการคำนวณค่าจากสูตรของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) ดังนี้

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

แทนค่าได้ดังนี้

$$n = \frac{2,770,413}{1+2,770,413(0.0025)}$$

$$n = 399.88 \text{ หรือ } \approx 400 \text{ ราย}$$

เมื่อ

n คือ ขนาดกลุ่มตัวอย่าง
N คือ ขนาดประชากร
e คือ คลาดคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง 0.05

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามสำรวจพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว ประกอบไปด้วยคำถามเพื่อใช้วิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) และสถิติเชิงอนุมาน (ANOVA) ในการทดสอบสมมติฐาน แบ่งคำถามออกเป็น 2 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลประกอบไปด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความต้องการปัจจัยทางการตลาดการท่องเที่ยวชายแดน ณ ด่านสิงขร จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ซึ่งเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของลิเคอร์ท (Likert) กำหนดการให้ค่าคะแนนถ่วงน้ำหนักเป็น 5 ระดับ จากนั้นทำการพิจารณาแปลผลจากระดับคะแนนค่าเฉลี่ยตามเกณฑ์ซึ่งจัดชั้นเท่ากัน (Class Interval) โดยให้คะแนนระดับความต้องการที่มีต่อปัจจัยในด้านต่างๆ แบ่งเป็น 5 ระดับ จากสูตร ดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.80$$

4.21 - 5.00	มีความต้องการมากที่สุด
3.41 - 4.20	มีความต้องการมาก
2.61 - 3.40	มีความต้องการปานกลาง
1.81 - 2.60	ไม่มีความต้องการ
1.00 - 1.80	ไม่มีความต้องการที่สุด

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล

นำแบบสอบถามลงสนามวิจัยเพื่อเก็บข้อมูลมาใช้วิเคราะห์ โดยทำการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) แล้วนำข้อมูลที่ได้มาประมวลผลข้อมูลทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปใช้การวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง โดยการหาค่าร้อยละ (Percentage) จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เพื่อใช้ในการวิเคราะห์แนวทางการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว

2. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว และความต้องการการมีส่วนร่วมของประชากรในพื้นที่แหล่งท่องเที่ยวด่านสิงขร เพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวบริเวณด่านสิงขร โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) จำแนกตามปัจจัยด้านต่างๆ

3. การวิเคราะห์เชิงอนุมาน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA) ซึ่งเป็นตัวแสดงนัยสำคัญแล้วจึงทำการเปรียบเทียบค่าของ Sig. กับค่าระดับนัยสำคัญ (α) ที่ 0.05 เพื่อพิสูจน์สมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลการศึกษา

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อปัจจัยทางการตลาด

ลำดับที่	ปัจจัยด้านต่างๆ	Mean	S.D.	แปลผล
1	ด้านลักษณะทางกายภาพของแหล่งท่องเที่ยว	3.53	0.527	ต้องการมาก
2	ด้านผู้อำนวยความสะดวก	3.45	0.529	ต้องการมาก
3	ด้านผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยว	3.38	0.537	ต้องการปานกลาง
4	ด้านราคาในการใช้จ่ายในการท่องเที่ยว	3.34	0.605	ต้องการปานกลาง
5	ด้านการประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยว	3.32	0.565	ต้องการปานกลาง
6	ด้านกระบวนการในการติดต่อแหล่งท่องเที่ยว	3.17	0.683	ต้องการปานกลาง
7	ด้านช่องทางในการเดินทางท่องเที่ยว	3.10	0.613	ต้องการปานกลาง
เฉลี่ยรวม		**3.32**	**0.579**	**ต้องการปานกลาง**

จากตารางที่ 1 พบว่าความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อปัจจัยทางการตลาดนั้นอยู่ในระดับปานกลางโดยมีค่าเฉลี่ย 3.32 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.579 โดยปัจจัยทางการตลาดที่นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญมากที่สุดคือลักษณะทางกายภาพของแหล่งท่องเที่ยว รองลงมาคือผู้อำนวยความสะดวก และผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยวตามลำดับ

ตารางที่ 2 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการศึกษา และความต้องการปัจจัยทางการตลาด การท่องเที่ยว

ปัจจัยทางการตลาด	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยว	4.353	4	1.088	3.726	0.098
ด้านราคาในการใช้จ่ายในการท่องเที่ยว	7.689	4	1.922	5.156	0.010*
ด้านช่องทางในการเดินทางท่องเที่ยว	9.710	4	2.428	6.879	0.001*
ด้านการประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยว	6.730	4	1.682	4.746	0.024*
ด้านผู้อำนวยความสะดวก	3.777	4	0.944	3.317	0.207
ด้านกระบวนการในการติดต่อแหล่งท่องเที่ยว	11.559	4	2.890	5.623	0.023*
ด้านลักษณะทางกายภาพของแหล่งท่องเที่ยว	1.514	4	0.379	1.392	0.387
รวม	**6.476**	**4**	**1.619**	**4.406**	**0.107**

หมายเหตุ* มีนัยสำคัญที่ระดับ α = 0.05

จากตารางที่ 2 พบว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ค่า P-value ของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทางด้านการท่องเที่ยวด่านสิงขรนั้น ในภาพรวมนักท่องเที่ยวที่มีการศึกษาแตกต่างกันมีความต้องการไม่แตกต่างกัน (sig.=0.107,P>0.05) แต่เมื่อพิจารณาปัจจัยในด้านต่างๆ รายด้านพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการของนักท่องเที่ยวคือ ด้านราคาในการใช้จ่ายในการท่องเที่ยว (sig.=0.010, P<0.05) ด้านช่องทางในการเดินทางท่องเที่ยว (sig.=0.001, P<0.05) ด้านการประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยว (sig.= 0.024, P<0.05) ด้านกระบวนการในการติดต่อแหล่งท่องเที่ยว (sig.= 0.023, P<0.05)

ตารางที่ 3 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านอาชีพ และความต้องการปัจจัยทางการตลาด การท่องเที่ยว

ปัจจัยทางการตลาด	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยว	5.991	6	0.998	3.577	0.026*
ด้านราคาในการใช้จ่ายในการท่องเที่ยว	8.526	6	1.421	3.918	0.004*
ด้านช่องทางในการเดินทางท่องเที่ยว	10.69	6	1.782	4.908	0.001*
ด้านการประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยว	7.041	6	1.173	3.332	0.067
ด้านผู้อำนวยความสะดวก	5.512	6	0.919	3.327	0.039*
ด้านกระบวนการในการติดต่อแหล่งท่องเที่ยว	10.9	6	1.817	3.493	0.026*
ด้านลักษณะทางกายภาพของแหล่งท่องเที่ยว	3.569	6	0.595	2.197	0.259
รวม	**7.462**	**6**	**1.244**	**3.536**	**0.060**

หมายเหตุ* มีนัยสำคัญที่ระดับ α = 0.05

จากตารางที่ 3 พบว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ค่า P-value ของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทางด้านการท่องเที่ยวด่านสิงขรนั้น ในภาพรวมนักท่องเที่ยวที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความต้องการไม่แตกต่างกัน (sig.= 0.060, P>0.05) แต่เมื่อพิจารณาปัจจัยในด้านต่างๆ พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการของนักท่องเที่ยวคือ ด้านผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยว (sig.= 0.026, P<0.05) ด้านราคาในการใช้จ่ายในการท่องเที่ยว (sig.= 0.004, P<0.05) ด้านช่องทางในการเดินทางท่องเที่ยว (sig.= 0.001, P<0.05) ด้านผู้อำนวยความสะดวก (sig.= 0.039, P<0.05) และด้านกระบวนการในการติดต่อแหล่งท่องเที่ยว (sig.= 0.026, P<0.05)

ตารางที่ 4 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านรายได้ และความต้องการปัจจัยทางการตลาดการท่องเที่ยว

ปัจจัยทางการตลาด	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยว	6.264	4	1.566	5.458	0.053
ด้านราคาในการใช้จ่ายในการท่องเที่ยว	6.125	4	1.531	4.075	0.014*
ด้านช่องทางในการเดินทางท่องเที่ยว	7.020	4	1.755	4.818	0.069
ด้านการประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยว	6.727	4	1.682	5.154	0.018*
ด้านผู้อำนวยความสะดวก	4.667	4	1.167	4.166	0.073
ด้านกระบวนการในการติดต่อแหล่งท่องเที่ยว	16.008	4	4.002	7.593	0.050*
ด้านลักษณะทางกายภาพของแหล่งท่องเที่ยว	2.742	4	0.686	2.58	0.076
รวม	**7.079**	**4**	**1.77**	**4.835**	**0.050***

หมายเหตุ* มีนัยสำคัญที่ระดับ α = 0.05

จากตารางที่ 4 พบว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ค่า P-value ของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทางด้านการท่องเที่ยวด่านสิงขรนั้น ในภาพรวมนักท่องเที่ยวที่มีรายได้แตกต่างกันมีความต้องการแตกต่างกัน (sig.= 0.050, P=0.05) และเมื่อพิจารณาปัจจัยในด้านต่างๆ พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการของนักท่องเที่ยวคือ ด้านราคาในการใช้จ่ายในการท่องเที่ยว (sig.= 0.014, P<0.05) ด้านการประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยว (sig.= 0.018, P<0.05) และด้านกระบวนการในการติดต่อแหล่งท่องเที่ยว (sig.= 0.050, P<0.05)

ผลการทดสอบสมมติฐานไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางด้านเพศ และด้านอายุ กับความต้องการปัจจัยทางการตลาดการท่องเที่ยว (P>0.05)

อภิปรายผล

ด้านผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยว พบว่า ปัจจัยที่นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญว่าเป็นปัจจัยที่ส่งเสริมให้เกิดการท่องเที่ยวมากที่สุดคือความแปลกใหม่ของแหล่งท่องเที่ยว รองลงมาคือความน่าสนใจ และดึงดูดใจของแหล่งท่องเที่ยว และการเป็นแหล่งท่องเที่ยวเป็นที่รู้จักของนักท่องเที่ยว แสดงให้เห็นว่านักท่องเที่ยวมิได้ต้องการให้แหล่งท่องเที่ยวบริเวณด่านสิงขรพัฒนาตามแหล่งท่องเที่ยวอื่น หรือเลียนแบบแหล่งท่องเที่ยวอื่นๆ แต่ต้องการให้มีอัตลักษณ์เป็นของตนเองเพื่อให้เป็นที่รู้จักของนักท่องเที่ยว

ในแบบของการเป็นด่านสิงขรซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กนกรัตน์ เพ็ชรกอ (2555) ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การจัดการเชิงกลยุทธ์ในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมอย่างสร้างสรรค์เพื่อส่งเสริมอัตลักษณ์การท่องเที่ยว ชายแดน อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงรายที่กล่าวว่าจุดแข็งหรือจุดเด่นของเชียงแสนคือการมีแหล่ง ท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงมากมาย หลากหลาย และมีอัตลักษณ์ รองลงมาคือการมีทรัพยากรเหมาะกับ การท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ เชิงประวัติศาสตร์และการท่องเที่ยวเชิงเกษตร สุดท้ายคือการมีอัตลักษณ์ ความเป็นชาติพันธ์ วัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมประเพณี ภาษา ที่มีความหลากหลาย

ด้านราคาในการใช้จ่ายในการท่องเที่ยว พบว่า ปัจจัยที่นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญว่าเป็นปัจจัย ที่ส่งเสริมให้เกิดการท่องเที่ยวมากที่สุดคือการมีป้ายบอกราคาสินค้า และบริการที่ชัดเจน รองลงมาคือ ต้องการท่องเที่ยวแบบประหยัด และการมีราคาสินค้า และบริการเท่าเทียมกันเป็นมาตรฐานเดียว แสดง ให้เห็นว่านักท่องเที่ยวต้องการให้มีความชัดเจนในเรื่องของราคาเมื่อจะต้องมีการชำระค่าสินค้าหรือบริการ ซึ่งหากมีป้ายราคาแสดงไว้นักท่องเที่ยวสามารถตัดสินใจซื้อได้ด้วยตนเองโดยไม่ต้องสอบถามราคากับผู้ให้ บริการ และควรมีความยุติธรรมต่อนักท่องเที่ยวไม่ว่าจะเป็นชนชาติใดก็ตามควรใช้มาตรฐานราคาเดียวกัน ในการกำหนดราคาซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วัชรี คำสุข (2553) ทำการศึกษาวิจัยเรื่องการพัฒนากลยุทธ์ การตลาดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ: กรณีศึกษาอุทยานแห่งชาติไทรทอง อำเภอหนองบัวระเหว จังหวัดชัยภูมิ กล่าวว่าควรมีการตังราคาที่สอดคล้องกับคุณภาพผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยว และคำนึงถึงรายได้ของนัก ท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวด้วย

ด้านช่องทางในการเดินทางท่องเที่ยว พบว่า ปัจจัยที่นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญว่าเป็นปัจจัย ที่ส่งเสริมให้เกิดการท่องเที่ยวมากที่สุดคือการหาข้อมูลของแหล่งท่องเที่ยว รองลงมาคือการเดินทาง โดยรถส่วนตัว และการยืนยันการลงทะเบียนที่พัก และทัวร์ แสดงให้เห็นว่านักท่องเที่ยวมีความต้องการ ที่จะรับทราบข้อมูลของในการเดินทางสู่แหล่งท่องเที่ยว และสถานที่พักเพื่อความแน่ใจ โดยจะทำการ ยืนยันการลงทะเบียนที่พักเอาไว้ให้เรียบร้อยมากกว่าการที่จะสุ่มหาที่พักในวันเดินทางจริงซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของ วัชรี คำสุข (2553) การศึกษาวิจัยเรื่องการพัฒนากลยุทธ์การตลาดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ: กรณีศึกษาอุทยานแห่งชาติไทรทอง อำเภอหนองบัวระเหว จังหวัดชัยภูมิ กล่าวว่านักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ เดินทางด้วยความสะดวกโดยรถยนต์ส่วนตัว และในส่วนของด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมีหลากหลาย ช่องทาง เช่นคู่มือการท่องเที่ยว อินเทอร์เน็ต โทรศัพท์ การจัดรณรงค์ และโปรโมชั่นในเทศกาลพิเศษ

ด้านการประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยว พบว่า ปัจจัยที่นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญว่าเป็น ปัจจัยที่ส่งเสริมให้เกิดการท่องเที่ยวมากที่สุดคือส่วนลด และคูปอง รองลงมาคือการสร้างความรู้จัก ให้กับนักท่องเที่ยว และความประทับใจในสถานที่เมื่อเทียบกับข้อมูลที่ท่านได้รับก่อนการมาท่องเที่ยว แสดงให้เห็นว่าส่วนลด และคูปองสามารถกระตุ้นความต้องการให้กับนักท่องเที่ยวได้ แม้ว่านักท่องเที่ยว จะไม่รู้จักแหล่งท่องเที่ยวนั้น และควรได้รับความประทับใจในสถานที่เมื่อเทียบกับข้อมูลที่ได้รับก่อน การเดินทางมาท่องเที่ยวซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐฐกิตติ์ ตันสมรส (2551) การศึกษาวิจัย เรื่องพฤติกรรมนักท่องเที่ยวบริเวณด่านชายแดนไทย-ลาว ที่ด่านชายแดนช่องเม็ก กับด่านชายแดน มุกดาหาร กล่าวว่านักท่องเที่ยวที่ด่านชายแดนช่องเม็กส่วนใหญ่ไม่เคยมีประสบการณ์ในการท่องเที่ยว บริเวณชายแดน และส่วนใหญ่จะกลับมาเที่ยวด่านชายแดนช่องเม็กอีก ร้อยละ 99.5

ด้านผู้อำนวยความสะดวก พบว่า ปัจจัยที่นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญว่าเป็นปัจจัยที่ส่งเสริมให้ เกิดการท่องเที่ยวมากที่สุดคือการบริการด้วยใบหน้า และกริยาที่เป็นมิตร รองลงมาคือความชำนาญใน การให้บริการ และการช่วยเหลือโดยไม่ต้องร้องขอ แสดงให้เห็นว่าการบริการด้วยความเต็มใจ เป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นสิ่งสำคัญที่นักท่องเที่ยวประสงค์ที่จะได้รับจากผู้อำนวยความสะดวกซึ่งสอดคล้อง กับงานวิจัยของ ชัชวาล นิธิพิพัฒโกศล (2547) การศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ชาวไทยต่อการท่องเที่ยวบริเวณด่านชายแดนไทย-พม่า อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย กล่าวว่านักท่อง เที่ยวมีความพึงพอใจในระดับมากในเรื่องของอัธยาศัยไมตรีที่ดีของประชาชนในท้องถิ่น และการสร้าง ความพึงพอใจให้แก่นักท่องเที่ยวโดยการบริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดีโดยไม่เอารัดเอาเปรียบนักท่องเที่ยว

ด้านกระบวนการในการติดต่อแหล่งท่องเที่ยว พบว่า ปัจจัยที่นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญว่าเป็นปัจจัยที่ส่งเสริมให้เกิดการท่องเที่ยวมากที่สุดคือความรวดเร็วในการติดต่อประสานงานเข้าชมสถานที่ท่องเที่ยว รองลงมาคือความเหมาะสมของโปรแกรมการท่องเที่ยว และการที่สามารถเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวโดยการอ่านแผนที่ และป้ายบอกทาง แสดงให้เห็นว่าการติดต่อประสานงานเพื่อเข้าชมสถานที่ท่องเที่ยวควรมีขั้นตอนที่กระชับ และรวดเร็ว ประกอบกับโปรแกรมการท่องเที่ยวควรเป็นไปด้วยความราบรื่นสอดคล้องกัน โดยมีป้ายบอกทาง และแผนที่เชื่อมโยงกัน อ่านเข้าใจได้โดยง่ายซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ มยุรดา สมัยกุล (2557) การศึกษาวิจัยเรื่องแนวทางการพัฒนาเศรษฐกิจการค้าชายแดน กรณีศึกษาตลาดมิตรภาพชายแดนไทย-กัมพูชา กล่าวว่าเพื่อเป็นการเพิ่มมูลค่า และดึงดูดนักลงทุนชาวไทยเข้ามาค้าขาย ควรมีการปรับปรุงเรื่องระบบภาษี และขั้นตอนการนำสินค้าเข้า-ออกประเทศให้มีความสะดวก รวดเร็ว ควรมีการจัดแผนผังของตลาดมิตรภาพชายแดนไทย-กัมพูชาและก่อสร้างสิ่งอำนวยความสะดวกเพิ่มเติม เช่น สถานที่จอดรถ ห้องสุขา ศูนย์อาหาร เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยวให้มีจำนวนมากขึ้น และควรมีการจัดตั้งศูนย์ประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับตลาดมิตรภาพชายแดนไทย-กัมพูชา เพื่อเป็นศูนย์อำนวยความสะดวกด้านข้อมูลให้แก่นักท่องเที่ยว

ด้านลักษณะทางกายภาพของแหล่งท่องเที่ยว พบว่า ปัจจัยที่นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญว่าเป็นปัจจัยที่ส่งเสริมให้เกิดการท่องเที่ยวมากที่สุดคือความปลอดภัยของสถานที่ต่อนักท่องเที่ยว รองลงมาคือความสะอาดของแหล่งท่องเที่ยว และความสะดวกสบายในการเดินทางแสดงให้เห็นว่านักท่องเที่ยวต้องการให้ลักษณะทางกายภาพของแหล่งท่องเที่ยวนั้นมีความปลอดภัย สะอาด และสะดวกในการเดินทาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วันสาด ศรีสุวรรณ (2553) การศึกษาวิจัยเรื่องรูปแบบการจัดการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม โดยการมีส่วนร่วมของลุ่มน้ำตาปี กล่าวว่าแนวทางการจัดการท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมโดยการมีส่วนร่วมของชุมชนลุ่มน้ำตาปีต้องรณรงค์สร้างจิตสำนึกของคนในชุมชนให้มีความรู้สึกในการเป็นเจ้าของมีความรับผิดชอบร่วมกันในการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม ความสะอาดของสถานที่ และความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่านักท่องเที่ยวที่มีคุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ทางด้านการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความต้องการปัจจัยทางการตลาดที่แตกต่างกันซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุวรรณา ขวาของ (2548) การตลาดการท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติผาแต้ม อำเภอโขงเจียม จังหวัดอุบลราชธานี ในช่วงเทศกาลแห่เทียนพรรษา ปี พ.ศ. 2548

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการศึกษาศักยภาพแหล่งท่องเที่ยวด่านสิงขรในมิติอื่นๆ เพิ่มเติมจากกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ เช่นด้านทรัพยากรธรรมชาติ วัฒนธรรมพื้นถิ่น และการมีส่วนร่วมของชุมชน เพื่อให้ได้แนวทางใหม่ๆ ในการพัฒนาด่านสิงขรซึ่งเป็นแหล่งท่องเที่ยวใหม่ ซึ่งในอนาคตจะได้รับการยกระดับเป็นด่านผ่านแดนถาวรซึ่งจะมีนักท่องเที่ยวเดินทางมาเยือนมากมาย

2. ควรมีการศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมในปัจจัยที่นักท่องเที่ยวให้ความต้องการที่แตกต่างกันเพื่อทำการคิดวิเคราะห์ และพัฒนาการตลาดการท่องเที่ยวต่อไป

บรรณานุกรม

กนกรัตน์ เพ็ชรกอ. (2555). *การจัดการเชิงกลยุทธ์ในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมอย่างสร้างสรรค์เพื่อส่งเสริมอัตลักษณ์การท่องเที่ยวชายแดน อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย* (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการการท่องเที่ยว). ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

กรมประชาสัมพันธ์. (2559). *มะริด...แหล่งท่องเที่ยวโอกาสการค้า การลงทุนแห่งใหม่.* สืบค้น 2 มีนาคม 2559, จาก http://www.aseanthai.net

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2559). *ฐานข้อมูลการท่องเที่ยวเชิงการตลาด.* สืบค้น 2 มีนาคม 2559, จาก http://marketingdatabase.tat.or.th

คณะผู้แทนสหภาพยุโรป. (2559). สรุปช่องทางผ่านแดนไทยกับประเทศเพื่อนบ้าน. สืบค้น 4 มีนาคม 2559, จาก http://eeas.europa.eu/delegations/thailand/index_th.htm

ชัชวาล นิธิพิพัฒโกศล. (2547). *ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการท่องเที่ยวบริเวณด่านชายแดนไทย-พม่า อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย* (การศึกษาอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ). เชียงราย: มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง.

ณัฏฐกิตติ์ ต้นสมรส. (2551). พฤติกรรมนักท่องเที่ยวบริเวณด่านชายแดนไทย-ลาว ที่ด่านชายแดนช่องเม็กกับด่านชายแดนมุกดาหาร. *วารสารมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี, 4*(1), 35-43.

มยุรดา สมัยกุล. (2557). แนวทางการพัฒนาเศรษฐกิจการค้าชายแดน กรณีศึกษาตลาดมิตรภาพชายแดนไทย-กัมพูชา. *วารสารวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 25*(1), 22-30.

วัชรี คำสุข. (2553). *การพัฒนากลยุทธ์การตลาดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ: กรณีศึกษาอุทยานแห่งชาติไทรทอง อำเภอหนองบัวระเหว จังหวัดชัยภูมิ* (การศึกษาอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการการท่องเที่ยว). ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

วันสาด ศรีสุวรรณ. (2553). *รูปแบบการจัดการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม โดยการมีส่วนร่วมของลุ่มน้ำตาปี* (วิทยานิพนธ์ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวัฒนธรรมศาสตร์). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

สุวรรณา ขวาของ. (2548). *การตลาดการท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติผาแต้ม อำเภอโขงเจียม จังหวัดอุบลราชธานี ในช่วงเทศกาลแห่เทียนพรรษา ปี พ.ศ. 2548* (การศึกษาปัญหาพิเศษปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต), มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

Coltman, M.M. (1989). *Tourism Marketing.* New York: Van Nostrand Reinhold.

Malhotra, R.K. (1998). *Tourism Marketing.* New Delhi: Anmol Publications.

Middleton, V.T.C. (1994). *Marketing in Travel and Tourism. (2nd ed.)* Oxford: Heinemann Professional Publishing.

ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย

EXPECTATION AND PERCEPTION OF CONSUMER TOWARDS SERVICE OF E-COMMERCE BUSINESS IN THAILAND

ธนทัศน์ ธนีสันต์*
Thanathus Taneesan*
อภิเทพ แซ่โค้ว**
Apitep Saekow**

* นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด
* Student, Master of Business Administration – Information Technology Management Program, Stamford International University
* Email: thanathus@cosmeven.com
** คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด
** Dean, Graduate School, Stamford International University
** Email: apitep.saekow@stamford.edu

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคาดหวัง และระดับการรับรู้ของผู้บริโภคที่มีต่อคุณภาพการบริการของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้ของผู้บริโภคที่มีต่อคุณภาพการบริการธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ และศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อคุณภาพการบริการของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย

โดยกำหนดให้ประชากร คือ ผู้บริโภคที่เคยซื้อสินค้าผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ โดยได้ขนาดตัวอย่างจำนวน 400 ราย ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือสำหรับงานวิจัย วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย สถิติเชิงอนุมาน ใช้การทดสอบแบบ t-test, การทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) และการทดสอบเป็นรายคู่โดยวิธี LSD ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการวิจัย พบว่า ผู้บริโภคที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันจะมีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ และพบว่าผู้บริโภคที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันจะมีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ สำหรับการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังกับระดับการรับรู้ของผู้บริโภค พบว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านความสามารถของผู้ให้บริการ ด้านการเข้าถึงข้อมูล ด้านการรักษาข้อมูลความเป็นส่วนตัว และด้านความเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

คำสำคัญ: ความคาดหวัง การรับรู้ การบริการ ธุรกิจ พาณิชย์อิเล็คทรอนิกส์ ผู้บริโภค

Abstract

The purposes of this study were to study the expectation level and perception level of consumer towards service on e-commerce, to study the difference between the expectation and the perception level of consumers toward service on e-commerce and to study the levels of consumer satisfaction toward service on e-commerce in Thailand.

A sample of 400 population size was randomly selected from the consumer who has been serviced on e-commerce by simple random sampling technique. Using the descriptive statistics were analyzed by frequency, percentage, average, inferential statistics, T-Test testing, analysis of variance (One-way ANOVA and least significant difference (LSD) test at significant level was 0.05.

The results indicated that the differences in expectation level in quality service on e-commerce were differences in sex age status and income per month which have a great significant the differences in perception level in quality service on e-commerce were differences in sex age status occupation and income per month which have a great significant for comparing with expectation and perception level found that quality service on e-commerce, capability of service provider, data accession, protection of private information, understanding, and know all consumers were difference in a significant.

Keywords: Expectation, Perception, Service, Business, E-Commerce, Consumer

บทนำ

ในปี ค.ศ.1969 (พ.ศ.2512) ซึ่งถือได้ว่าเป็นจุดกำเนิดครั้งแรกของระบบอินเทอร์เน็ต ซึ่งเป็นเครือข่ายสำนักงานโครงการวิจัยชั้นสูงของกระทรวงกลาโหม (ARPANET : Advanced Research Projects Agency Network) ประเทศสหรัฐอเมริกา โดยมีวัตถุประสงค์หลักของการสร้างเครือข่ายคือ เพื่อให้คอมพิวเตอร์สามารถเชื่อมต่อ และมีปฏิสัมพันธ์กันได้ ณ จุดดังกล่าว ได้กลายเป็นความเจริญก้าวหน้าเป็นอย่างยิ่งของเทคโนโลยีสารสนเทศและระบบอินเทอร์เน็ต ของโลกในยุคปัจจุบัน ซึ่งจากสถิติการใช้อินเทอร์เน็ตของคนทั้งโลกพบว่า มีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง

สำหรับประเทศไทย พบว่า ตั้งแต่ ปี พ.ศ.2543 ถึง ปี พ.ศ.2556 พบว่า มีอัตราการขยายตัวของผู้ใช้อินเตอร์เพิ่มขึ้นสอดคล้องกับตัวเลขจำนวนผู้ใช้ของคนทั่วโลก โดยในปี พ.ศ.2543 มีผู้ใช้จำนวน 2,300,000 คน ส่วนปี พ.ศ.2556 เพิ่มเป็น 20,100,000 คน คิดเป็นร้อยละ 773.91 เช่นเดียวกับประเทศในกลุ่มอาเซียน โดยอาเซียนมีการขยายตัวถึงร้อยละ 1,536.66 (Internet World Stat, 2014) จากข้อมูลการใช้อินเทอร์เน็ตไม่ว่าจะ ณ จุดไหนของโลกก็ปรากฏค่อนข้างชัดเจนว่า กำลังมีแนวโน้มขยายเพิ่มขึ้น ซึ่งผลพวงดังกล่าว ทำให้ผู้ประกอบการด้านธุรกิจเห็นช่องทางว่ามีโอกาสต่างๆ มากมายอยู่ในโลกอินเทอร์เน็ต จึงมีการนำเอาระบบอินเทอร์เน็ตและเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการดำเนินธุรกิจกันอย่างกว้างขวาง ขยายวงไปทุกกลุ่มธุรกิจอย่างต่อเนื่อง ประกอบกับการพัฒนาอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยีสารสนเทศ และสื่ออย่างอินเทอร์เน็ตก็ได้ทำให้ผู้ประกอบการเห็นความสำคัญของการดำเนินธุรกิจค้าขายบนโลกออนไลน์มากยิ่งขึ้น โดยในแต่ละธุรกิจต่างมุ่งแสวงหาโอกาสในการค้าในรูปแบบใหม่ เพื่อก้าวเข้าสู่การนำเสนอบริการและผลิตภัณฑ์ผ่านร้านค้าบนอินเทอร์เน็ต ไม่เว้นแม้กระทั่งธุรกิจค้าปลีกในประเทศไทยก็มีการปรับตัวตามทิศทางกระแสโลกเช่นเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับการค้าขายในโลกยุคปัจจุบันที่มีแนวโน้มจะซื้อขายผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมากขึ้น

จากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศ และระบบอินเทอร์เน็ตได้ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงวิถีชีวิตของผู้คนในสังคมไปอย่างมาก ผู้คนจำนวนมากได้ให้ความสำคัญต่ออินเทอร์เน็ตมากขึ้น และมีจำนวนผู้ใช้งานเพิ่มขึ้นทุกปี ผู้ประกอบการในโลกธุรกิจไม่สามารถนิ่งเฉยต่อการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวได้ และได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศและระบบอินเทอร์เน็ตมาใช้เป็นส่วนสำคัญในการดำเนินธุรกิจของโลกยุคปัจจุบัน ดังนั้น การศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของผู้บริโภคที่มีต่อการบริการของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับผู้ประกอบการที่จะต้องมีการปรับปรุงพัฒนาธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของตนเองให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นเพื่อสนองตอบความต้องการ ของผู้บริโภคได้ ซึ่งในระยะยาวก็จะทำให้ผู้ประกอบการสามารถดำเนินธุรกิจให้ประสบความสำเร็จมากขึ้น และสามารถยืนหยัดอยู่ท่ามกลางความเปลี่ยนแปลงของโลกธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศในปัจจุบันและอนาคตได้อย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคาดหวัง และระดับการรับรู้ของผู้บริโภคที่มีต่อคุณภาพการบริการของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย

2. เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างระดับความคาดหวังและการรับรู้ของผู้บริโภคที่มีต่อคุณภาพการบริการธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย

3. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อคุณภาพการบริการของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย

แนวคิดและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความคาดหวัง

สุรางค์ จันทน์เอม (2529, น.55) ให้ความหมาย ความคาดหวัง หมายถึง ความเชื่อว่าสิ่งใดสิ่งหนึ่งน่าจะเกิดขึ้น และสิ่งใดไม่น่าจะเกิดขึ้นความคาดหวังจะเกิดขึ้นตรงตามความเชื่อหรือการคาดการณ์ล่วงหน้าหรือไม่นั้นย่อมขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละคนหากความคาดหวังนั้นประสบความสำเร็จหรือถูกต้องจะมีเจตคติที่ดีหรือมีความพึงพอใจต่อสิ่งนั้น แต่หากความหวังจากเป้าหมายไปสู่การปฏิบัติงานว่าความคาดหวัง (ความเป็นไปได้) ที่ว่าถ้ามีความพยายามแล้วย่อมนำไปสู่การกระทำ แม้การกระทำที่สำเร็จจะไม่บรรลุเป้าหมาย เพราะงานยากเกินไปหรือประเมินค่าไม่เพียงพอหรือบุคคลขาดความชำนาญ

ประภัสสร ปานศรี (2536, น.13) ให้ความหมาย ความคาดหวัง หมายถึงความคิดเห็นที่บุคคลมุ่งหวังหรือคาดคะเนต่อบุคคลอื่นให้กระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดที่ตนปรารถนา ให้เป็นไปในอนาคตความคาดหวังมีองค์กระกอบที่สำคัญ 3 ประการคือ ประสบการณ์ การกระทำ และอนาคต

นันทา ติงสมบัติยุทธ์ (2538, น.25) ให้ความหมาย ความคาดหวัง หมายถึงความคิดเห็นหรือความต้องการที่บุคคลมุ่งหวัง คาดคะเนต่อบุคคลอื่นหรือตนเองให้กระทำ ในสิ่งที่ตนปรารถนาให้เป็นไปในอนาคต

สรุปได้ว่า ความคาดหวัง คือ เป็นการตั้งความปรารถนาที่จะเกิดขึ้นของบุคคลในสิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคต โดยใช้ประสบการณ์ที่เคยประสบมา หรือ ข้อมูลที่เคยได้รับมาคาดหมายเหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

2. แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้

บรรยงค์ โตจินดา (2545, น.287) ให้ความหมาย การรับรู้ หมายถึง การที่บุคคลได้รับตีความและตอบสนองต่อสิ่งที่เกิดขึ้น การรับรู้แบ่งได้เป็น 2 กิจกรรมคือ การรับรู้ข้อมูลและการแปลข้อมูลให้เป็นข้อความตามความเข้าใจ การรับรู้จะต้องคำนึงถึงความรู้ ความเข้าใจ ในข้อมูลข่าวสาร ความสนใจและประสบการณ์ จึงจะสามารถทำแปลความถูกต้อง

ลักขณา สริวัฒน์ (2530) ให้ความหมาย การรับรู้ คือการสัมผัสที่มีความหมาย (Sensation) และการรับรู้เป็นการแปลหรือตีความสัมผัสที่ได้รับออกมาเป็นสิ่งหนึ่งสิ่งใด ที่มีความหมายอันเป็นที่รู้จักและเข้าใจกัน และในการแปลหรือตีความของการสัมผัสนั้น บุคคลจะใช้ประสบการเดิม หรือความรู้เดิมหรือความชัดเจนที่มีหนหลัง หากคนเราไม่มีความรู้เดิม หรือลืมเรื่องนั้นๆ ไป ก็จะไม่มีการรับรู้สิ่งนั้นๆ จะมีเพียงแต่การสัมผัสกับสิ่งเร้าเท่านั้น ดังนั้นการรับรู้จะเกิดขึ้นได้ต้องประกอบไปด้วยขบวนการที่สำคัญดังต่อไปนี้ การสัมผัส ชนิดและธรรมชาติของสิ่งเร้า การแปลความหมายจากการสัมผัส และการใช้ความรู้เดิมหรือประสบการณ์เดิมเพื่อแปลความหมาย

สุชา จันทน์เอม และ สุรางค์ จันทน์เอม (2518) ให้ความหมายการรับรู้ คือการตีความหมายจากการรับสัมผัส (Sensation) ในการรับรู้นั้นไม่เพียงแต่มองเห็น ได้ยินหรือได้กลิ่นเท่านั้น แต่ต้องรับรู้ได้ว่าวัตถุหรือสิ่งที่รับรู้นั้นคืออะไร มีรูปร่างอย่างไร อยู่ทิศใด ในแง่ของพฤติกรรมการรับรู้เป็นขบวนการที่เกิดแทรกอยู่ระหว่างสิ่งเร้าและการตอบสนองสิ่งเร้า

สรุปได้ว่า การรับรู้ เป็นกระบวนการตีความหมายจากสิ่งที่สัมผัสเป็นที่รู้จัก ที่เข้าใจ โดยใช้ประสบการณ์เดิมช่วยในการแปลความหมาย ได้แก่ ความคิด ความรู้ และการกระทำที่ได้เคยปรากฏแก่ผู้นั้นมาแล้ว และการที่เราตีความหายต่อสิ่งหนึ่งอย่างไรนั้นขึ้นอยู่กับว่าเรารับรู้และตีความให้เป็นอย่างไร เพราะแต่ละคนจะตีความหมายการรับรู้ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่ได้รับของแต่ละคน และการเข้าใจความหมายของสิ่งที่เราเห็นแล้วเอามาขยายความ

3. แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2549, น.45-48) ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกหลังการซื้อ หรือรับบริการของบุคคล ซึ่งเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ต่อการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการหรือประสิทธิภาพของสินค้ากับการให้บริการที่เขาคาดหวังโดยถ้าผลที่ได้รับจากสินค้าหรือ ต่ำกว่าที่คาดหวังของลูกค้า ทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจ แต่ถ้าระดับของผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการ

ตรงกับความคาดหวังของลูกค้าที่ตั้งไว้ก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจซึ่งผู้ขายจะต้องทำให้ผลิตภัณฑ์แตกต่างจากคู่แข่ง

สรชัย พิศาลบุตร (2550) ความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการหมายถึง การที่ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการได้รับสิ่งที่ต้องการแต่ต้องอยู่ในขอบเขตที่ผู้ให้บริการสามารถจัดหาบริการให้ได้โดยไม่ขัดต่อกฎหมายและศีลธรรมอันดีงาม

4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

ประสงค์ ปราณีตผล และคณะ (2543, น.78) คุณสมบัติของคุณภาพการให้บริการ Service quality attributes มีดังนี้

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) จะรวมถึงความคงที่ของคุณลักษณะ และความสามารถในการพึ่งพาอาศัย หมายความว่าบริษัทจะต้องทำการบริการลูกค้าให้ถูกต้องตั้งแต่ครั้งแรก รวมถึงจะต้องให้เกียรติในการรักษาคามั่นสัญญา

2. การตอบสนอง (Responsiveness) เกี่ยวกับความตั้งใจ หรือความพร้อมของพนักงานที่จะจัดบริการลูกค้าได้ทันท่วงที

3. ขีดความสามารถ (Competence) หมายถึง ทักษะและความรู้ที่จาเป็นของพนักงานที่ต้องใช้ในการบริการ

4. การเข้าถึง (Access) รวมถึงความสามารถในการเข้าถึงการบริการ และง่ายต่อการติดต่อ

5. อัธยาศัย (Courtesy) รวมถึงสุขภาพ ความเคารพ ความเกรงใจ และความเป็นมิตรในการติดต่อกับบุคคล

6. การสื่อสาร (Communication) การรับฟังข้อมูลและความคิดเห็นจากลูกค้า พร้อมทั้งยินดีที่จะแสดงความเป็นมิตรด้วยวาจาสุภาพ และภาษาที่เข้าใจง่าย โดยพิจารณาความแตกต่างของระดับลูกค้าแต่ละประเภทด้วย

7. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) รวมถึงความไว้วางใจ ความเชื่อถือ และความซื่อสัตย์

8. ความมั่นคง (Security) หมายถึงความปลอดภัยจากอันตราย ความเสี่ยงและความข้องใจทั้งหลาย

9. ความเข้าใจ (Understanding) / การรู้จักลูกค้า (Knowing the customer) รวมถึงความพยายามเข้าใจความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า

10. ลักษณะทางกายภาพที่สัมผัสได้ (Tangibles) หมายถึงลักษณะ กิริยา ท่าทางทั้งหมดในการให้บริการการประกอบธุรกิจบริการให้ประสบความสำเร็จนั้น จะต้องสามารถนาเสนอการบริการที่มีคุณภาพสูงสุดให้ลูกค้าได้อย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง กล่าวคือจะต้องสามารถอบสองต่อความคาดหวังของลูกค้า(Customer expectation) ได้ในระดับเดียวกันหรือในระดับสูงกว่าที่ลูกค้าคาดหวังเอาไว้

5. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบริการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

สมเกียรติ ตั้งกิจวาณิชย์ (2543, น.4) ได้ให้ความหมายไว้ว่า พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง การดำเนินการทางเศรษฐกิจใดๆ ระหว่างบุคคลสองฝ่ายขึ้นไปที่กระทำบนเครือข่ายสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ทั้งนี้การดำเนินการทางเศรษฐกิจดังกล่าวอาจรวมถึงการออกแบบ การผลิต การโฆษณาสินค้า การค้าทั้งปลีกและส่ง และการทำธุรกรรมตลอดจนการชำระเงินจากความหมายดังกล่าวข้างต้นจึงสรุปได้ว่า พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง การดำเนินธุรกรรมทางธุรกิจต่างๆ ทั้งในระดับองค์การและส่วนบุคคลด้วยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ โดยผู้ซื้อและผู้ขายจะต้องติดต่อซื้อขายกันทางอิเล็กทรอนิกส์ และสามารถ แลกเปลี่ยนและติดต่อในเรื่องต่างๆ ผ่านทางกายภาพ รวมทั้งมีการใช้เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์ในการอำนวยความสะดวกในการทำรายการทางการค้า หรือการแลกเปลี่ยนสินค้าบริการและข้อมูลข่าวสารระหว่างผู้ทำการค้า

รูปแบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ตามประเภทของผู้ทำรายการธุรกรรมมี 3 ประเภท คือ ธุรกิจกับผู้บริโภค (Business to Consumer-B2C) ธุรกิจกับธุรกิจ (Business to Business-B2B) ธุรกิจกับภาครัฐ (Business to Government-B2G)

ธุรกิจกับผู้บริโภค (Business to Consumer-B2C) เป็นการดำเนินธุรกรรมระหว่างประกอบการกับผู้บริโภคโดยตรงผ่านทางสื่ออินเทอร์เน็ต มีลักษณะเหมือนการค้าแบบขายปลีก เพียงแต่ใช้สื่ออินเทอร์เน็ตเข้ามาแทนที่ มีการสั่งซื้อสินค้าจำนวนไม่มากและมูลค่าการซื้อขายไม่สูงมาก จึงเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้ประกอบการทุกประเภทสามารถเริ่มหรือขยายฐานธุรกิจได้อย่างกว้างขวางทั่วโลก

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เพื่อศึกษาระดับความคาดหวัง ระดับการรับรู้ของผู้บริโภคที่มีต่อคุณภาพการบริการของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ระดับความคาดหวังที่แตกต่างจากระดับการรับรู้ของผู้บริโภคที่มีต่อคุณภาพการบริการธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ และศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อคุณภาพการบริการของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ซึ่งมีวิธีดำเนินการวิจัยด้วยการกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ประชากร และตัวอย่าง

ประชากร ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ผู้บริโภคที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งกำหนดขนาดของตัวอย่าง กรณีไม่ทราบจำนวนประชากรโดยใช้สูตรของ กัลยา วานิชย์บัญชา (2550) ได้ขนาดตัวอย่างจำนวน 385 คน เพื่อความสมบูรณ์กรณีเกิดการบกพร่องจึงสำรองไว้อีก 15 คน ได้ขนาดตัวอย่างรวมเป็น 400 คน โดยมีสูตรการคำนวนดังนี้

$$n = \frac{P(1-P)\,Z^2}{e^2}$$

สำหรับในการวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดสัดส่วนของประชากรเท่ากับ 0.50 ซึ่งมีค่าสูงสุดเมื่อ P = 0.50 (กัลยา วานิชย์บัญชา,2550) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ยอมให้คลาดเคลื่อนได้ 5 %

การเลือกสุ่มตัวอย่าง ในการวิจัยครั้งนี้ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) ซึ่งเป็นวิธีที่ประชากรแต่ละหน่วยมีโอกาสถูกสุ่มมาเป็นกลุ่มตัวอย่างเท่าๆ กัน ประชากรจะต้องกำหนดเฉพาะเจาะจงลงไปว่าเป็นกลุ่มใด

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งสร้างขึ้นเพื่อศึกษาถึงความคาดหวังและการรับรู้ของผู้บริโภคที่มีต่อคุณภาพบริการธุรกิจพาณิชย์อิเล็คทรอนิกส์แบบผู้ประกอบการกับผู้บริโภค โดยมีการแบ่งเป็น 2 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล ตั้งแต่ข้อ 1-6 จำนวน 6 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน เป็นคำถามถามแบบตัวเลือกแบบ Multiple Choice เลือกตอบได้เพียงหนึ่งข้อ

ส่วนที่ 2 ความคาดหวังและการรับรู้ที่มีต่อการใช้งานด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ และแนวโน้มการใช้งานในอนาคต ข้อที่ 7-8 เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วน (Likert Scale) แยกสองฝั่งซ้ายขวาเพื่อสะดวกในการตอบแบบเปรียบเทียบ มีรายละเอียดย่อย 9 ด้านดังนี้ 1) ความน่าเชื่อถือ (Credibility) จำนวน 7 ข้อ 2)การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) จำนวน 6 ข้อ 3) ความสามารถของผู้ให้บริการ (Competence) จำนวน 8 ข้อ 4) การเข้าถึงข้อมูล (Access) จำนวน 6 ข้อ 5) การติดต่อสื่อสาร (Communication) จำนวน 3 ข้อ 6) ความปลอดภัย (Security) จำนวน 7 ข้อ 7)การรักษาข้อมูลความเป็นส่วนตัว (Privacy) จำนวน 5 ข้อ 8) เข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ (Understanding the Customer) จำนวน 4 ข้อ และ 9) การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibles) จำนวน 4 ข้อ

การแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามความคาดหวังและการรับรู้ที่มีต่อคุณภาพการบริการธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ใช้หลักของการแบ่งอันตรภาคชั้น

(Class Interval) โดยการนำค่าสูงสุดลบด้วยค่าต่ำสุด แล้วหารด้วยจำนวนระดับที่ต้องการแปลผล ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

$$\text{อันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด–คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.80$$

ค่าเฉลี่ยระหว่าง	ความหมาย
1.00 – 1.80	ความคาดหวัง/การรับรู้ต่อคุณภาพบริการน้อยที่สุด
1.81 – 2.60	ความคาดหวัง/การรับรู้ต่อคุณภาพบริการน้อย
2.61 – 3.40	ความคาดหวัง/การรับรู้ต่อคุณภาพบริการปานกลาง
3.41 – 4.20	ความคาดหวัง/การรับรู้ต่อคุณภาพบริการมาก
4.21 – 5.00	ความคาดหวัง/การรับรู้ต่อคุณภาพบริการมากที่สุด

3. วิธีสร้างเครื่องมือและการเก็บรวบรวมข้อมูล

ขั้นตอนมีดังนี้ 1) การสร้างแบบสอบถามโดยอาศัยแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความคาดหวังการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการในธุรกิจพาณิชย์อิเล็คทรอนิคส์ในประเทศไทย 2) นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้บริการธุรกิจพาณิชย์อิเล็คทรอนิคส์ จำนวน 40 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-Coefficient) ด้วยวิธีของครอนบัค (Cronbach's Alpha) 3) นำเสนอแบบสอบถาม ไปตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และความเป็นปรนัย (Objectivity) โดยผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อตรวจสอบความถูกต้องทางภาษาและเนื้อหา และตรวจสอบความสอดคล้อง ครอบคลุม และความตรงของเครื่องมือกับเนื้อหาที่ต้องการจะวัด และทำการปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนแนะของคณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์และผู้ทรงคุณวุฒิ 4) นำแบบสอบถามที่ได้มาจัดทำเป็นเครื่องมือการวิจัยฉบับสมบูรณ์ และให้คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ตรวจสอบความถูกต้องอีกครั้ง ก่อนจะนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการแจกแบบสอบถามแบบออนไลน์และติดตามเก็บรวบรวมแบบสอบถามกลับมาได้ทั้งหมดคิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์ ซึ่งเป็นแบบสอบถามที่ตอบครบถ้วนสมบูรณ์

4. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ประมวลผลข้อมูล ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของตัวแปร โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) โดยใช้ค่าร้อยละ คะแนนเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

2. การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่าง ปัจจัยส่วนบุคคล เพศ กับความคาดหวัง และการรับรู้ของผู้บริโภค โดยใช้ t-test วิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Covariance) ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน กับความคาดหวัง และการรับรู้ของผู้บริโภคและวิเคราะห์การเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยการใช้การทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD)

3. การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของผู้บริโภค โดยกำหนดเกณฑ์การวัดคุณภาพการบริการ ตามหลักการของ Parasuraman, Zeithaml Valarie and Berry (1985). ดังนี้

คะแนนการรับรู้ – ความคาดหวัง	ความหมาย
ผลลัพธ์เป็น +	การบริการมีคุณภาพสูงพอใจมากหรือประทับใจในคุณภาพของการบริการ
ผลลัพธ์เป็น 0	การบริการมีคุณภาพปานกลางหรือพอใจในคุณภาพของการบริการ
ผลลัพธ์เป็น -	การบริการมีคุณภาพต่ำหรือไม่พอใจในคุณภาพของการบริการ

ทั้งนี้เกณฑ์การวัดระดับนัยสำคัญทางสถิติจะกำหนดที่ระดับ 0.05

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

ผลจากการวิจัยความคาดหวังและการรับรู้ของผู้บริโภคที่มีต่อธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์แบ่งออกเป็น 4 ตอน โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้บริโภคที่ใช้บริการธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ผลจากจากศึกษาวิจัยพบว่า เพศ ของผู้บริโภคที่ตอบแบบสอบถามร้อยละ 79.50 เป็นผู้หญิง อายุ อยู่ในช่วงอายุ 25 ถึง 30 ปีร้อยละ 32.00 รองลงมามีอายุ 31 ถึง 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.75 ส่วนผู้บริโภคที่มีอายุมากกว่า 50 ปี ขึ้นไปเป็นจำนวนที่น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 7.25 มีสถานภาพโสดถึงร้อยละ 64.75 สถานภาพสมรสร้อยละ 19.50 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 69.75 ถัดมาเป็นระดับปริญญาโทร้อยละ 19.00 อาชีพพนักงานบริษัทเอกชนมีสัดส่วนสูงสุดที่ร้อยละ 46.25 โดยระดับรายได้ต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ที่มีสัดส่วนสูงสุดคือมีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 15,000 คิดเป็นร้อยละ 30.00 รองลงมามีรายได้ในช่วง 25,001 ถึง 35,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 29.00

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพการใช้บริการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ โดยผลการวิจัยพบว่า ผู้บริโภคมีความคาดหวังด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการมาเป็นอันดับแรก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.25 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ความน่าเชื่อถือด้วยคะแนนเฉลี่ยรวม 4.23 ถัดมาคือ ความสามารถของผู้ให้บริการ ด้วยคะแนนเฉลี่ยรวม 4.21 ขณะที่ความคาดหวังในด้านการรักษาข้อมูลความเป็นส่วนตัวมีคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุดเท่ากับ 3.70 แต่ก็ยังอยู่ในช่วงคะแนนความคาดหวังในระดับมาก (ดังแสดงในตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 ระดับความคาดหวัง ของผู้บริโภคที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของพาณิชย์อิเล็คทรอนิกส์

ข้อ	รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคาดหวัง
1.	ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ	4.23	0.56	มากที่สุด
2.	ปัจจัยด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	4.25	0.60	มากที่สุด
3.	ปัจจัยด้านความสามารถของผู้ให้บริการ	4.21	0.62	มากที่สุด
4.	ปัจจัยด้านการเข้าถึงข้อมูล	4.19	0.60	มาก
5.	ปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสาร	4.06	0.71	มาก
6.	ปัจจัยด้านความปลอดภัย	3.79	0.64	มาก
7.	ปัจจัยด้านการรักษาข้อมูลความเป็นส่วนตัว	3.70	0.54	มาก
8.	ปัจจัยด้านความเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ	3.80	0.60	มาก
9.	ปัจจัยด้านการสร้างสิ่งที่จับต้องได้	4.04	0.46	มาก

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ระดับการรับรู้ที่มีต่อคุณภาพการใช้บริการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ โดยผลการวิจัยพบว่า ผู้บริโภคมีการรับรู้ด้านคือ ความน่าเชื่อถือมาเป็นอันดับแรก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.23 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ความเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ ด้วยคะแนนเฉลี่ยรวม 4.11 ถัดมาคือ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้วยคะแนนเฉลี่ยรวม 4.10 ขณะทีการรับรู้ด้านความปลอดภัยมีคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุดเท่ากับ 3.78 แต่ก็ยังอยู่ในช่วงคะแนนการรับรู้ในระดับมาก (ดังแสดงในตารางที่ 2)

ตารางที่ 2 ระดับการรับรู้ ของผู้บริโภคที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของพาณิชย์อิเล็คทรอนิกส์

ข้อ	รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับการรับรู้
1.	ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ	4.23	0.56	มากที่สุด
2.	ปัจจัยด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	4.10	0.53	มาก
3.	ปัจจัยด้านความสามารถของผู้ให้บริการ	4.08	0.56	มาก
4.	ปัจจัยด้านการเข้าถึงข้อมูล	4.07	0.57	มาก
5.	ปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสาร	4.03	0.57	มาก
6.	ปัจจัยด้านความปลอดภัย	3.78	0.52	มาก
7.	ปัจจัยด้านการรักษาข้อมูลความเป็นส่วนตัว	3.87	0.56	มาก
8.	ปัจจัยด้านความเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ	4.11	0.53	มาก
9.	ปัจจัยด้านการสร้างสิ่งที่จับต้องได้	4.17	0.54	มาก

ตอนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ผู้บริโภคมีปัจจัยส่วนบุคคลแต่งต่างกันมีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในธุรกิจพาณิชย์อิเล็คทรอนิกส์แตกต่างกัน

1.1 เพศ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศแตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในธุรกิจพาณิชย์อิเล็คทรอนิกส์แตกต่างกันในทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ตั้งไว้ โดยเพศชายมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในธุรกิจพาณิชย์อิเล็คทรอนิกส์มากกว่าเพศหญิงในทุกๆ ด้าน

1.2 อายุ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีปัจจัยส่วนบุคคลทางด้านอายุแตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในธุรกิจพาณิชย์อิเล็คทรอนิกส์แตกต่างกันในด้านความเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ตั้งไว้ โดยผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 41 ถึง 50 มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในธุรกิจพาณิชย์อิเล็คทรอนิกส์ด้านความเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการมากกว่าผู้บริโภคในช่วงอายุอื่นๆ

1.3 สถานภาพ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีปัจจัยส่วนบุคคลทางด้านสถานภาพแตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในธุรกิจพาณิชย์อิเล็คทรอนิกส์แตกต่างกันในด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความปลอดภัย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 และด้านการรักษาข้อมูลความเป็นส่วนตัวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ตั้งไว้ โดยผู้ที่มีสถานภาพสมรสมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในธุรกิจพาณิชย์อิเล็คทรอนิกส์ในด้านดังกล่าวมากกว่าผู้บริโภคที่มีสถานภาพอื่นๆ

1.4 ระดับการศึกษา

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีปัจจัยส่วนบุคคลทางด้านระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในธุรกิจพาณิชย์อิเล็คทรอนิกส์ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ตั้งไว้ ($p>0.05$)

1.5 อาชีพ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีปัจจัยส่วนบุคคลทางด้านอาชีพแตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในธุรกิจพาณิชย์อิเล็คทรอนิกส์ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ตั้งไว้ ($p>0.05$)

1.6 รายได้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีปัจจัยส่วนบุคคลทางด้านรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในธุรกิจพาณิชย์อิเล็คทรอนิกส์แตกต่างกันในด้านความปลอดภัยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 35,001 ถึง 45,000 บาท มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในธุรกิจพาณิชย์อิเล็คทรอนิกส์ในด้านดังกล่าวมากกว่าผู้บริโภคที่มีรายได้ในระดับอื่นๆ

สมมติฐานที่ 2 ผู้บริโภคมีปัจจัยส่วนบุคคลแต่งต่างกันมีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในธุรกิจพาณิชย์อิเล็คทรอนิกส์แตกต่างกัน

2.1 เพศ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศแตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในธุรกิจพาณิชย์อิเล็คทรอนิกส์แตกต่างกันในทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ตั้งไว้ โดยเพศชายมีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในธุรกิจพาณิชย์อิเล็คทรอนิกส์มากกว่าเพศหญิงในทุกๆ ด้าน

2.2 อายุ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีปัจจัยส่วนบุคคลทางด้านอายุแตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในธุรกิจพาณิชย์อิเล็คทรอนิกส์แตกต่างกันในด้านความสามารถของผู้ให้บริการ ด้านการเข้าถึงข้อมูล และด้านการรักษาข้อมูลความเป็นส่วนตัว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ตั้งไว้ โดยผู้บริโภคที่มีอายุตั้งแต่ 31 ถึง 40 ปี มีระดับการรับรู้ด้านการรักษาข้อมูลความเป็นส่วนตัวมากกว่าผู้บริโภคในช่วงอายุอื่นๆ

2.3 สถานภาพ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีปัจจัยส่วนบุคคลทางด้านสถานภาพแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในธุรกิจพาณิชย์อิเล็คทรอนิกส์แตกต่างกันในด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านความสามารถของผู้ให้บริการ ด้านการเข้าถึงข้อมูล และด้านการติดต่อสื่อสารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ตั้งไว้

2.4 ระดับการศึกษา

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีปัจจัยส่วนบุคคลทางด้านระดับการศึกษาแตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในธุรกิจพาณิชย์อิเล็คทรอนิกส์ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ตั้งไว้ ($p>0.05$)

2.5 อาชีพ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีปัจจัยส่วนบุคคลทางด้านอาชีพแตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในธุรกิจพาณิชย์อิเล็คทรอนิกส์แตกต่างกันในด้านการรักษาข้อมูลความเป็นส่วนตัว พบว่า ผู้บริโภคที่มีอาชีพพนักงานบริษัทมีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการด้านการรักษาข้อมูลความเป็นส่วนตัวแตกต่างจากผู้บริโภคที่มีอาชีพข้าราชการ และอาชีพธุรกิจส่วนตัว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ตั้งไว้

2.6 รายได้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีปัจจัยส่วนบุคคลทางด้านรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในธุรกิจพาณิชย์อิเล็คทรอนิกส์แตกต่างกันในด้านความน่าเชื่อถือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 และด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ซึ่งพบว่า ส่วนใหญ่เป็นผู้บริโภคที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 15,000 บาท ด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สมมติฐานที่ 3 ความคาดหวังแตกต่างจากการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการธุรกิจพาณิชย์อิเล็คทรอนิกส์

ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความคาดหวังกับการรับรู้ของผู้ใช้บริการธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ต่อบริการของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ พบว่าผู้บริโภคที่ใช้บริการธุรกิจพาณิชย์

อิเล็คทรอนิกส์มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการแตกต่างจากการรับรู้ในด้าน ด้านความสามารถของผู้ให้บริการ ด้านการเข้าถึงข้อมูล ด้านการรักษาข้อมูลความเป็นส่วนตัว และด้านความเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการของการบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ 3 ที่ตั้งไว้ โดยปัจจัยด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ความสามารถของผู้ให้บริการ และการเข้าถึงข้อมูล ผู้บริโภคมีความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้ ซึ่งหมายความว่า ผู้บริโภคไม่พึงพอใจการบริการของผู้ประกอบการธุรกิจพาณิชย์อิเล็คทรอนิกส์ในด้านนี้ ขณะที่ปัจจัยด้านการรักษาข้อมูลความเป็นส่วนตัว และความเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ ระดับการรับรู้สูงกว่าความคาดหวัง นั่นหมายถึงว่าผู้บริโภคมีความพึงพอใจในการให้บริการของผู้ประกอบการธุรกิจพาณิชย์อิเล็คทรอนิกส์ในด้านดังกล่าว (ดังแสดงในตารางที่ 3)

ตารางที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3

ปัจจัย	คาดหวัง	การรับรู้	ความแตกต่าง	t	p-value
1. ความน่าเชื่อถือ	4.23	4.23	-0.001	-0.03	0.98
2. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ	4.25	4.10	0.15	5.68	0.00**
3. ความสามารถของผู้ให้บริการ	4.21	4.08	0.13	4.30	0.00**
4. การเข้าถึงข้อมูล	4.19	4.07	0.12	4.03	0.00**
5. การติดต่อสื่อสาร	4.06	4.03	0.02	0.69	0.49
6. ความปลอดภัย	3.79	3.78	0.005	0.16	0.87
7. การรักษาข้อมูลความเป็นส่วนตัว	3.70	3.87	-0.16	-7.30	0.00**
8. ความเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ	3.80	4.11	-0.32	-13.82	0.00**
9. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้	4.04	4.17	-0.13	-0.47	0.64

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

จากวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาระดับความคาดหวัง และระดับการรับรู้ของผู้บริโภคที่มีต่อคุณภาพการบริการของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย สามารถสรุปได้ว่า ผู้บริโภคมีความคาดหวังด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการมาเป็นอันดับแรก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.25 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ความน่าเชื่อถือด้วยคะแนนเฉลี่ยรวม 4.23 และมีระดับการรับรู้ด้านความน่าเชื่อถือมาเป็นอันดับแรก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.23 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ความเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ ด้วยคะแนนเฉลี่ยรวม 4.11

จากวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างระดับความคาดหวังและการรับรู้ของผู้บริโภคที่มีต่อคุณภาพการบริการธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย พบว่า ผู้บริโภคที่ใช้บริการธุรกิจพาณิชย์อิเล็คทรอนิกส์มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการแตกต่างจากการรับรู้ในด้านด้านความสามารถของผู้ให้บริการ ด้านการเข้าถึงข้อมูล ด้านการรักษาข้อมูลความเป็นส่วนตัว และด้านความเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการของการบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและความประทับใจของผู้บริโภคที่มีต่อคุณภาพการบริการของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย พบว่า ปัจจัยด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ความสามารถของผู้ให้บริการ และการเข้าถึงข้อมูล ผู้บริโภคมีความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้ ซึ่งหมายความว่า ผู้บริโภคไม่พึงพอใจการบริการของผู้ประกอบการธุรกิจพาณิชย์อิเล็คทรอนิกส์ในด้านนี้ ขณะที่ปัจจัยด้านการรักษาข้อมูลความเป็นส่วนตัว และความเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ ระดับการรับรู้สูงกว่าความคาดหวัง นั่นหมายถึงว่าผู้บริโภคประทับใจการให้บริการของผู้ประกอบการธุรกิจพาณิชย์อิเล็คทรอนิกส์ในด้านดังกล่าว

สรุปผลการวิจัยความคาดหวังและการรับรู้ของผู้บริโภคที่มีต่อคุณภาพการบริการธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์แบบผู้ประกอบการกับผู้บริโภค ในส่วนของข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า ผู้บริโภคที่ตอบแบบสอบถามร้อยละ 79.50 เป็นเพศหญิง การศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 69.75 มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชนมีสัดส่วนสูงสุดที่ร้อยละ 46.25 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สถาบันเทคโนโลยีแห่งชาติศิรินทร (2551) โครงการศึกษาระบบตลาดกลางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์กรุงเทพมหานคร ที่พบว่า ผู้บริโภคส่วนใหญ่ที่ใช้บริการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ เป็นเพศหญิง มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี และมีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน

สำหรับผลการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้ที่แตกต่างกันของผู้บริโภคที่มีต่อคุณภาพการใช้บริการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย พบว่า ระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้ในปัจจัยคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการมีความแตกต่างกัน โดยคะแนนเฉลี่ยรวมความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้ ทั้งนี้ อาจเนื่องจาก ผู้บริโภคมีความคาดหวังว่าผู้บริการน่าจะตอบสนองความต้องการได้ดี และเร็วกว่านี้

ขณะที่ปัจจัยคุณภาพการให้บริการด้านความเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ พบว่า มีระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ โดยคะแนนเฉลี่ยการรับรู้สูงกว่าความคาดหวัง ทั้งนี้ อาจเนื่องจาก ผู้บริโภคได้รับรู้จริงว่าผู้ให้บริการมีฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าเป็นอย่างดี ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ มยุรี บุญบัง (2554) ที่พบว่า คะแนนเฉลี่ยความคาดหวังสูงกว่าคะแนนเฉลี่ยการรับรู้ ทั้งนี้อาจเนื่องจาก การให้บริการในรูปแบบธุรกิจทั่วไป อาจไม่ได้มีความพร้อมในการเก็บรวบรวมฐานข้อมูลลูกค้าอย่างเป็นระบบเหมือนกับธุรกิจพาณิชย์อิเล็คทรอนิกส์

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

จากผลการวิจัยความคาดหวังและการรับรู้ของผู้บริโภคที่มีต่อคุณภาพการบริการธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์แบบผู้ประกอบการกับผู้บริโภค มีข้อเสนอแนะต่อผู้ประกอบการด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ดังนี้

1.ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ พบว่า ผู้บริโภคมีความคาดหวังแตกต่างจากการรับรู้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยผู้บริโภคมีความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้แสดงว่าผู้บริโภคไม่พอใจการบริการในด้านนี้ ดังนั้น ผู้ประกอบการด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ควรจัดระบบให้สามารถเปิดโอกาสให้ผู้บริโภคแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับสินค้า มีการตอบกลับคำถามข้อสงสัยทางอีเมล์ภายใน 24 ชั่วโมง และควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยตอบคำถามข้อสงสัยผ่านช่องทางออนไลน์ต่างๆ เช่น Chat, Line หรือเครือข่ายสังคมออนไลน์อื่นๆ ตลอดจนจัดให้มีระบบสนับสนุนการเปรียบเทียบข้อมูลสินค้าในแต่ละรุ่น และให้ลูกค้าสามารถเลือกระยะเวลาในการจัดส่งสินค้าที่เลือกได้ตามความต้องการเช่น การจัดส่งแบบธรรมดา จัดส่งแบบ EMS เป็นต้น และควรกำหนดมีรูปแบบการชำระค่าบริการสินค้าที่หลากหลาย เช่น การชำระเงินผ่านบัตรเครดิต PayPal หรือโอนเงินเข้าบัญชี เป็นต้น

2. ด้านความสามารถของผู้ให้บริการ พบว่า ผู้บริโภคมีความคาดหวังแตกต่างจากการรับรู้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยผู้บริโภคมีความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้แสดงว่าผู้บริโภคไม่พอใจการบริการในด้านนี้ ดังนั้น ผู้ประกอบการด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ควรจัดอบรม หรือกำหนดให้พนักงานที่ต้องมีทำหน้าที่ติดต่อกับลูกค้าผ่านการฝึกอบรมกับทางบริษัท เพื่อช่วยให้พนักงานมีความสามารถเพียงพอที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้า

3. ด้านการเข้าถึงข้อมูล พบว่า ผู้บริโภคมีความคาดหวังแตกต่างจากการรับรู้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยผู้บริโภคมีความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้แสดงว่าผู้บริโภคไม่พอใจการบริการในด้านนี้ ดังนั้น ผู้ประกอบการด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ควรออกแบบเว็บไซต์ให้สะดวกต่อการใช้งาน ควรมีช่องทางให้ลูกค้าสามารถแจ้งเปลี่ยนแปลงข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าได้ มีการจัดแบ่งกลุ่มผลิตภัณฑ์ที่ชัดเจนค้นหาได้ง่าย และควรมีเครื่องมือช่วยในการค้นหาสินค้า ตามหมวดสินค้า หรือตามราคา เพื่อสร้างความพึงพอใจและความสะดวกสบายในการใช้งานให้กับลูกค้า

4. จากผลการศึกษาพบว่า ผู้บริโภคมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการในด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านความสามารถของผู้ให้บริการ และด้านการเข้าถึงข้อมูลในระดับมากที่สุด ซึ่งเป็นจุดที่ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญเป็นอันดับแรกๆ อย่างไรก็ดี เนื่องจากมีผู้ประกอบการหลายรายอาจขาดประสบการณ์ในการดำเนินธุรกิจแบบพาณิชย์อิเล็คทรอนิกส์ ดังนั้น หน่วยงานภาครัฐ อาทิเช่นองค์กรที่ดูแล ด้านการพาณิชย์ อาจสนับสนุนโดยมีการจัดฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการให้กับผู้ประกอบการดังกล่าวด้วย

5. สำหรับปัจจัยด้านการรักษาข้อมูลความเป็นส่วนตัว แม้ผู้บริโภคมีความพึงพอใจในการให้บริการของผู้ประกอบการ แต่เพื่อให้ผู้ประกอบการสามารถรักษาระดับคุณภาพการบริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป หน่วยงานภาครัฐ อาทิเช่น องค์กรที่ดูแลด้านเทคโนโลยีสารสนเทศฯ และการพาณิชย์ควรมีนโยบาย และแนวทางในการช่วยพัฒนามาตรฐานคุณภาพในการเก็บรักษาข้อมูลความเป็นส่วนตัวของผู้บริโภค หรือแม้กระทั่งคุณภาพในด้านความปลอดภัยในธุรกิจพาณิชย์อิเล็คทรอนิกส์ให้กับผู้ประกอบการ เพื่อให้ธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย มีการบริการเทียบเท่าระดับมาตรฐานสากล

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งถัดไป

จากการศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของผู้บริโภคที่มีต่อคุณภาพการบริการธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย มีข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยในครั้งถัดไปดังนี้

1. ปัจจุบัน การเติบโตของของ Mobile Commerce & Social Commerce เป็นทั้งโอกาสและอุปสรรคของผู้ประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ การศึกษาพฤติกรรมการซื้อสินค้าของทั้งสองช่องทาง ได้แก่ สมาร์ทโฟน (Smart Phone) และสื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) เพื่อเปรียบเทียบกันจะช่วยให้เห็นถึงแนวทางในการนำเสนอที่สินค้าที่เหมาะสมกับความต้องการของลูกค้า

2. ควรมีการศึกษาและการจัดเก็บข้อมูลเพิ่มเติมในส่วนของพฤติกรรมของผู้บริโภคร่วมกับการเก็บข้อมูลด้านพื้นที่ เพื่อใช้ประโยชน์ในการจัดกลุ่มลูกค้าและการแบ่งส่วนการตลาด

บรรณานุกรม

กัลยา วาณิชย์บัญชา. (2550). *หลักสถิติ.* กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

บรรยงค์ โตจินดา. (2545). *องค์การและการจัดการ.* กรุงเทพฯ: รวมสาสน์.

นันทา ติงสมบัติยุทธ์. (2538). *ความคิดเห็นและความคาดหวังที่มีต่อรูปแบบภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชา: ศึกษากรณีข้าราชการในส่วนกลาง กรมส่งเสริมการเกษตร.* กรุงเทพมหานคร: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ประภัสสร ปานศรี. (2536). *การศึกษาความคาดหวังของผู้บริหารและครูต่อคุณลักษณะครูแนะแนวในโรงเรียนประถมศึกษา.* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโท). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ประสงค์ ปราณีตผล และคณะ. (2543). *การบริหารการผลิตและการปฏิบัติการ = Production and operations management:* ฉบับมาตรฐาน. กรุงเทพฯ : บริษัท ธนธัชการพิมพ์.

ลักขณา สริวัฒน์. (2530). *จิตวิทยาเบื้องต้น.* กรุงเทพฯ: คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

มยุรี บุญบัง. (2554). *ความคาดหวังและการรับรู้จริงของพนักงานต่อคุณภาพการให้บริการการจ้างงานบุคคลภายนอกของ ธนาคาร ธนชาต จำกัด มหาชน.* (สารนิพนธ์ ปริญญาโท). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2549). *การวิจัยการตลาด.* กรุงเทพฯ: บริษัท ธรรมสาร จำกัด

สรชัย พิศาลบุตร. (2550). *การสร้างและประมวลผลข้อมูลจากแบบสอบถาม.* กรุงเทพฯ: วิทยพัฒน์.

สุชา จันทน์เอม และ สุรางค์ จันทน์เอม. (2518). *การวัดทางจิตวิทยาและการศึกษา.* กรุงเทพฯ, แพร่พิทยา.

สุรางค์ จันทร์เอม. (2529). *จิตวิทยาสังคม.* กรุงเทพฯ: อักษรบัณฑิต.

สถาบันเทคโนโลยีแห่งชาติสิรินธร. (2551). *โครงการศึกษาระบบตลาดกลางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์.* กรุงเทพฯ: กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, กระทรวงพาณิชย์.

สมเกียรติ ตั้งกิจวาณิชย์. (2543). *การสร้างความสามารถในการแข่งขันของการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ไทย: ข้อเสนอเชิงนโยบาย.* กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย, สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.

Internet World Stat. (2014). *Internet World Stats Usage and population statistics.* Retrieved November 13, 2015, from: www.internetworldstats.com/stats3.htm#asia

Heizer & Render. (1999). *Operations Management.* (6th Edition). Upper Saddle River, New Jersey: Prentice Hall.

Parasuraman A, Zeithaml Valarie A, & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing, 49,*41-50.

การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของคุณลักษณะนิสิตตามหลักไตรสิกขา

CONFIRMATORY FACTOR ANALYSIS OF TRI-SIKKHARA CHARACTERISTICS OF COLLEGE STUDENTS

วรางคณา โสมะนันทน์*
Varangkana Somanandana*
ดลดาว ปูรณานนท์**
Doldao Purananon**
ไพรัตน์ วงษ์นาม***
Pairatana Wongnam***
ชุติมา สุรเศรษฐ****
Chutima Surasret****

* นิสิตปริญญาเอก หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาจิตวิทยาการปรึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา
* Ph.D. Candidate (Counseling Psychology), Faculty of Education, Burapha University
* Email: varangchan@hotmail.com
** อาจารย์ประจำภาควิชาวิจัยและจิตวิทยาประยุกต์ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
** Lecturer, Department of Research and Applied Psychology, Faculty of Education, Burapha University
*** รองศาสตราจารย์ประจำภาควิชาวิจัยและจิตวิทยาประยุกต์ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
*** Associate Professor, Department of Research and Applied Psychology, Faculty of Education, Burapha University
**** ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประจำภาควิชาวิจัยและจิตวิทยาการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
**** Assistant Professor, Department of Research and Educational Psychology, Faculty of Education, Chulalongkorn University

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของคุณลักษณะนิสิตตามหลักไตรสิกขา และเพื่อศึกษาคุณลักษณะนิสิตตามหลักไตรสิกขา ตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ นิสิตคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยกำกับของรัฐ ปีการศึกษา 2557 จำนวน 820 คน ซึ่งผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบวัดคุณลักษณะนิสิตตามหลักไตรสิกขา จำนวน 1 ฉบับ ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ .79 สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน

ผลการวิจัยพบว่า องค์ประกอบของคุณลักษณะนิสิตตามหลักไตรสิกขา มีจำนวน 3 องค์ประกอบ ได้แก่ องค์ประกอบด้านศีล องค์ประกอบด้านสมาธิ และองค์ประกอบด้านปัญญา ซึ่งมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับการศึกษาคุณลักษณะนิสิตตามหลักไตรสิกขา พบว่า นิสิตกลุ่มตัวอย่างมีคุณลักษณะนิสิตอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.54)

คำสำคัญ: คุณลักษณะนิสิตตามหลักไตรสิกขา องค์ประกอบเชิงยืนยัน นิสิตระดับอุดมศึกษา

Abstract

The objectives of this research were to study the confirmatory factor analysis of Tri-Sikkhara characteristics of college students and to study Tri-Sikkhara characteristics of college students. The research samples were 820 students who enrolled in the Faculty of Education, Autonomous University, in academic year 2014. A purposive sampling was utilized. The instrument used in this research was a Tri-Sikkhara Characteristics of College Students Test, with reliability .79. The statistics used to analyze data comprising of frequency, percentage, mean, standard deviation, and confirmatory factor analysis.

The results of this research revealed that Tri-Sikkhara Characteristics of College Students are consisted of three structural factors with Sila, Samadhi, and Panya. These three factors were relevant to the empirical data. Factor loading was at at .05 statistic significant level. It could be used as the instrument to measure the Tri-Sikkhara Characteristics of College Students. Results have shown that Tri-Sikkhara Characteristics of College Students scores in a high level (3.54).

Keywords: Tri-Sikkhara Characteristics of College Students, Confirmatory Factor Analysis, College Students

บทนำ

ปัจจุบันโลกก้าวเข้าสู่ยุคสังคมฐานความรู้ (Knowledge Based Society) ซึ่งเป็นผลมาจากการพัฒนาทางเทคโนโลยีโดยเฉพาะอย่างยิ่งวิทยาการด้านคอมพิวเตอร์ วิทยาการทางด้านการสื่อสารโทรคมนาคม อุตสาหกรรม เศรษฐกิจที่เติบโตอย่างรวดเร็ว จนกลายมาเป็นมาตรฐานในการดำเนินชีวิต ผลิตภัณฑ์และรูปแบบการบริการใหม่ๆ ที่เกิดขึ้นอย่างมากมายมากระตุ้นให้เกิดการบริโภคในวงกว้าง (Macionis, 2008, p. 23) ความเจริญดังกล่าวได้ส่งผลถึงค่านิยมทางการบริโภคของคนในสังคมที่มีความสะดวก รวดเร็ว การซื้อหาและการบริโภคใช้สอย จนทำให้ค่านิยมของคนในสังคมเป็นสังคมชอบบริโภค นำไปสู่การครอบงำทางวัฒนธรรมและเร่งพฤติกรรมบริโภคนิยมให้เกิดขึ้น โดยเฉพาะในกลุ่มคนรุ่นใหม่ ส่งผลให้สภาพชีวิตในสังคมไทยเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว (อนุช อาภาภิรม,2545, น.84-85)

กลุ่มคนรุ่นใหม่เป็นกลุ่มที่กระแสบริโภคนิยมเข้ามามีอิทธิพลต่อการดำเนินชีวิตอย่างมาก ผลการสำรวจพฤติกรรมบริโภคสินค้าของผู้บริโภคที่เป็นกลุ่มวัยรุ่นอายุตั้งแต่วัยรุ่นตอนต้นถึง 24 ปี ในภูมิภาคเอเชีย 20 ประเทศ เช่น มาเลเซีย สิงคโปร์ ลาว พม่า กัมพูชา เป็นต้น พบว่าเยาวชนไทยมีวิถีชีวิตไม่ชอบการท้าทาย ไม่ชอบการทำงาน ชื่นชมการใช้ชีวิตแบบอ่อนโยนและเป็นเยาวชนประเทศเดียวที่ไม่ชอบการหารายได้เพื่อช่วยตนเอง แต่มีความตื่นตัวรับการเปลี่ยนแปลงใหม่ๆ เร็วขึ้น ซึ่งจากผลการศึกษาครั้งนี้ทำให้สามารถประเมินแนวโน้มของสินค้าที่จะได้รับความนิยมในกลุ่มเยาวชนไทยในอนาคตที่ประกอบด้วยสินค้าหลัก 3 กลุ่ม คือ สินค้าจำพวกแฟชั่น สินค้าจำพวกเครื่องใช้ส่วนตัวตั้งแต่ศีรษะจรดเท้ารวมถึงสินค้าราคาแพง เช่น น้ำหอม และสินค้าจำพวกสิ่งบันเทิง (คันธรส แสนวงศ์, 2543, น.28-31)

กลุ่มคนรุ่นใหม่เริ่มตั้งแต่ช่วงอายุวัยรุ่นตอนต้นถึงวัยผู้ใหญ่ตอนต้น นิสิตจึงจัดเป็นผู้ที่อยู่ในกลุ่มคนรุ่นใหม่ ซึ่งมีพัฒนาการอยู่ในช่วงวัยรุ่นตอนปลาย (18-21 ปี) เป็นช่วงวัยที่เป็นรอยต่อระหว่างความเป็นวัยรุ่นและกำลังจะก้าวเข้าสู่ความเป็นผู้ใหญ่ จึงเป็นวัยที่ยังแสวงหา อัตลักษณ์ของตนเองอย่างต่อเนื่อง บุคคลในช่วงวัยนี้จะพึ่งพาครอบครัวน้อยลงและใช้ชีวิตอย่างเป็นอิสระจากครอบครัวมากขึ้น เนื่องจากเป็นช่วงแสวงหาความรู้และเพิ่มพูนประสบการณ์ของตนเอง ผู้ที่ดำเนินชีวิตตามกระแสแฟชั่นได้มาก จะเป็นผู้ที่ได้รับการยอมรับจากกลุ่มเพื่อนมาก หรือบางคนจะได้รับการชื่นชมและยกย่องให้เป็นตัวแบบของกลุ่ม (Idol) การแสวงหาความสุขของกลุ่มนิสิตจึงเป็นไปในรูปแบบของการเดินตามกระแสไปพร้อมกับการใช้จ่ายเงินและการใช้เวลาอย่างฟุ่มเฟือยกับกิจกรรมบันเทิงหรือสินค้าเกินความจำเป็น กลุ่มนิสิต จึงเป็นกลุ่มที่มีแนวโน้มถูกอิทธิพลของกระแสบริโภคนิยมครอบงำได้ง่าย อันเนื่องมาจากขาดความรู้เท่าทันสินค้าและบริการต่างๆ ที่เป็นผลผลิตมาจากระบบเศรษฐกิจแบบทุนนิยม นิสิต นักศึกษา บางคนถึงกับยอมทิ้งศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ของตนเพื่อแสวงหารายได้มาตอบสนองวัตถุด้วยวิธีการที่ไม่เหมาะสม เช่น ขายบริการทางเพศ ขายยาเสพติด เป็นต้น

การแสวงหาความสุขตามกระแสทุนนิยมจึงทำให้นักศึกษาหลายคนก่อปัญหาให้กับตนเองและสังคมอย่างที่เห็นในปัจจุบัน ดังที่พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต) (2548, น. 55) อธิบายว่า ความสุขของคนยุคนี้อยู่ที่ เสพบริโภค อยู่ที่การได้ปรนเปรอผัสสะด้านความรู้สึก ให้ตาได้ดูสิ่งสวยงาม ชอบใจ หูได้ยินเสียงไพเราะ ลิ้นได้ลิ้มรสอร่อย แล้วก็มีความสุข กลุ่มนิสิตจึงเป็นกลุ่มที่ถูกอิทธิพลของกระแสบริโภคนิยมครอบงำได้ง่าย อันเนื่องมาจากขาดความรู้เท่าทันสินค้าและบริการต่างๆ ที่เป็นผลผลิตเทคโนโลยี นิสิต นักศึกษาบางคนถึงกับยอมทิ้งศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ของตนเพื่อแสวงหารายได้มาตอบสนองวัตถุด้วยวิธีการที่ไม่เหมาะสม เช่น ขายบริการทางเพศ ขายยาเสพติด เป็นต้น การแสวงหาความสุขตามกระแสบริโภคนิยมจึงทำให้นิสิตหลายคนก่อปัญหาให้กับตนเองและสังคม ดังภาพสะท้อนจากงานวิจัยจากหน้าสื่อมวลชนที่เกี่ยวข้องกับลักษณะนิสิต นักศึกษาต่างชี้ให้เห็นถึงภาพลักษณ์และการแสดงออกที่ไม่เหมาะสมของนิสิต นักศึกษาซึ่งมีแนวโน้มมากยิ่งขึ้น เช่น ลักษณะการแต่งกาย พฤติกรรมการใช้ชีวิต ค่านิยมใฝ่บริโภค การตกเป็นทาสของวัฒนธรรม (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2547, น. 197) ซึ่งสอดคล้องกับ ศรีวรรณ มีคุณ (2548, น. 23) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับปัญหาสังคมในกลุ่มวัยรุ่นและนิสิตนักศึกษา พบว่า กลุ่มวัยรุ่น และนิสิต นักศึกษามักเผชิญปัญหาได้แก่ 1) การมั่วสุมอบายมุข

เช่น การติดสารเสพติด และการเล่นพนันบอล 2) การประพฤติผิดทางเพศ 3) การฆ่าตัวตาย อันเนื่องมาจากความผิดหวัง หรือปราศจากภูมิคุ้มกันทางด้านจิตใจ รวมทั้ง 4) ปัญหาอื่นๆ เช่น การละทิ้งการเรียน การทะเลาะวิวาท เป็นต้น การศึกษาดังกล่าวจึงพบว่า กลุ่มนิสิต นักศึกษายังไม่สามารถที่จะดำเนินชีวิตท่ามกลางความเปลี่ยนแปลงได้อย่างรู้เท่าทัน ทำให้สร้างปัญหาให้แก่ตนเองและสังคม

การจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาจึงมีเป้าหมายเพื่อผลิตบัณฑิตให้เป็นผู้มีความรู้ มีคุณธรรม จริยธรรม มีความสามารถในการเรียนรู้และการพัฒนาตนเอง สามารถประยุกต์ใช้ความรู้เพื่อการดำรงชีวิตในสังคมได้อย่างมีความสุขทั้งร่างกายและจิตใจ สำนักส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพนักศึกษา จึงมีปรัชญาในการจัดการศึกษาในระดับอุดมศึกษา คือ การผลิตบัณฑิตเพื่อตอบสนองความต้องการกำลังคนของประเทศตามมาตรฐานวิชาการ/วิชาชีพ และเพื่อพัฒนาบัณฑิตให้เป็นคนที่สมบูรณ์ (Manhood) คือ การผลิตบัณฑิตให้เป็นบุคคลที่มีความสมบูรณ์พร้อม มีสุขภาพและบุคลิกภาพดี มีสมรรถภาพสูง และเป็นบุคคลที่พึงประสงค์ของสังคม บัณฑิตหรือนิสิตที่ผลิตอย่างน้อยต้องมีคุณลักษณะ 4 ประการ ได้แก่ 1) เก่ง คือ มีความรู้ เชี่ยวชาญ ชำนาญการ ทั้งทางด้านวิชาการความรู้ทั่วไป และเชี่ยวชาญชำนาญการในแต่ละสาขาวิชาชีพ 2) ดี คือ มีคุณธรรม จริยธรรม ซื่อสัตย์ และการเป็นคนดี มีคุณธรรม3) มีความสุข คือ อยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุขทั้งทางกาย ทางใจ เบิกบานแจ่มใสไม่เครียด แค้นชิงชังสังคม 4) สุขภาพดี คือ มีร่างกายสมบูรณ์แข็งแรง หรือเรียกว่า การพัฒนาบุคคลอย่างเป็นองค์รวมนั่นเอง (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2556) ดังที่พระมหาเสกสรร จิรภาโส (2552) ได้ศึกษาวิเคราะห์หลักไตรสิกขาที่มีต่อการจัดการศึกษาไทย พบว่า การศึกษาตามหลักไตรสิกขาเน้นให้คนเป็นคนดี เก่ง อยู่ในสังคมได้อย่างเป็นสุข เพราะการสอนเน้นกระบวนการฝึกหัดให้เป็นคนที่สมบูรณ์ สอดคล้องกับปรัชญาในการจัดการศึกษาในระดับอุดมศึกษา รวมทั้งจิตติมา อัครธิติพงศ์ (2555) ได้พัฒนานิสิตตามแนวไตรสิกขา ศีล สมาธิ ปัญญา พบว่า นักศึกษาที่ได้รับการพัฒนาตนตามแนวไตรสิกขา นักศึกษาจะมีสมาธิในการทำงานมากขึ้น คิดก่อนที่จะลงมือทำงาน ทำให้ไม่เกิดปัญหาในการทำงาน มีสติในการตัดสินใจ รู้จักการเอาใจเขามาใส่ใจเรา ไม่ทำผิดต่อเพื่อนร่วมงาน อยู่ร่วมกับผู้อื่น และอยู่ในสังคมได้ รู้จักการปล่อยวางในเรื่องบางเรื่องที่ทำให้เกิดทุกข์ ดังนั้นการพัฒนาให้นิสิต นักศึกษามีคุณลักษณะตามหลักไตรสิกขา จะส่งผลให้นิสิตเหล่านี้มีการดำเนินชีวิตที่ดีงาม จึงจะเป็นชีวิตที่ดีและมีความสุขในทุกสถานการณ์ (พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต), 2552) ซึ่งการพัฒนาองค์รวมของการดำเนินชีวิตนี้สามารถทำได้โดยการพัฒนาให้บุคคลเกิดคุณลักษณะตามหลักไตรสิกขา

ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาองค์ประกอบเชิงยืนยันของคุณลักษณะนิสิตตามหลักไตรสิกขา ซึ่งได้มาจากการบูรณาการองค์ประกอบของไตรสิกขา กับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนิสิตทำให้ทราบองค์ประกอบของไตรสิกขาที่เหมาะสมสำหรับนำมาพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ให้แก่กลุ่มนิสิตต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของคุณลักษณะนิสิตตามหลักไตรสิกขา
2. เพื่อศึกษาคุณลักษณะนิสิตตามหลักไตรสิกขา

แนวคิดและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ไตรสิกขา คือ กระบวนการพัฒนามนุษย์ให้มีชีวิตที่ดีงาม โดยมีการพัฒนาตน 3 ด้านอย่างเป็นองค์รวม ได้แก่ ศีล คือ การประพฤติทางกายและวาจาที่ดีงาม ไม่ทำให้ตนเองและผู้อื่นเดือดร้อน รวมทั้งเป็นไปเพื่อความสงบเรียบร้อยของสังคม ได้แก่ ความประพฤติทางกายและวาจาที่เกื้อกูลต่อตนเองและสังคม การใช้สอยบริโภคด้วยปัญญา การประกอบอาชีพสุจริต และการจัดวางกฎระเบียบเพื่ออยู่ร่วมกันอย่างเป็นสุขในสังคม สมาธิ คือ การบังคับจิตใจของตนเองให้อยู่ในสภาพที่เป็นประโยชน์และพร้อมทำงาน ได้แก่ ด้านคุณธรรม ด้านความสามารถของจิต และด้านความสุข ปัญญา คือ การฝึกฝนอบรมให้เกิดความรู้และความเข้าใจที่ถูกต้อง ได้แก่ ความเชื่อที่มีเหตุผล การรู้จักคิด พิจารณาตรวจสอบความรู้

ความเข้าใจ การนำความรู้มาใช้เพื่อแก้ปัญหา ความเห็นที่ถูกต้องตามความเป็นจริง (สุมน อมรวิวัฒน์, 2530; พุทธทาส, 2549; พระปราโมทย์ ปาโมชฺโช, 2549)

ไตรสิกขามีองค์ประกอบ ดังนี้ (พุทธทาส, 2549; พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต) , 2549; พระมหาพงศ์นรินทร์ จิตฺวโส, 2547)

องค์ประกอบด้านศีล คือ ความประพฤติทางกายและวาจาต่อสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้อง ทั้งทางวัตถุและทางสังคม โดยไม่ทำให้ตนเองและผู้อื่นเดือดร้อน แบ่งเป็นองค์ประกอบย่อย ได้แก่ ความประพฤติทางกายและวาจาที่ดีงาม ไม่เบียดเบียนตนเองและผู้อื่น รวมทั้งปฏิบัติตามกฎระเบียบของสังคม (วินัย บัญญัติ) การรับรู้ข้อมูลข่าวสารอย่างรู้เท่าทัน และการใช้เทคโนโลยีเพื่อแสวงหาความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาตน (อินทรีย์สังวร) การบริโภคใช้สอยเครื่องใช้ทั้งหลายอย่างพอดีและรู้ประโยชน์ที่แท้จริงของสิ่งนั้นๆ (ปัจจัยปฏิเสวนา) การประกอบอาชีพสุจริต ประกอบอาชีพเพื่อเป็นปัจจัยยังชีพ การประกอบอาชีพที่พัฒนาตนเองและสังคม (สัมมาอาชีวะ)

องค์ประกอบด้านสมาธิ คือ ลักษณะของจิตใจที่มีคุณธรรม ความดีงามในจิตใจ สามารถควบคุมจิตใจของตนเองให้อยู่ในสภาพที่พร้อมทำงาน มีความเพียรในการทำสิ่งที่ดีงาม เป็นประโยชน์ และจิตใจที่เบิกบาน แจ่มใส มีความสุขต่อการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง

องค์ประกอบด้านปัญญา คือ การฝึกฝนอบรมตนเองให้เกิดความรู้และความเข้าใจที่ถูกต้องในการดำเนินชีวิต การรู้จักคิดพิจารณาสิ่งต่างๆ ตามความเป็นจริง มีความเชื่อที่มีเหตุผล รวมทั้งการนำความรู้มาใช้เพื่อแก้ปัญหาให้กับตนเองและสังคม

อย่างไรก็ตาม องค์ประกอบของไตรสิกขาดังที่ได้ศึกษามานี้ เป็นองค์ประกอบเพื่อการพัฒนาบุคคลทุกช่วงชีวิต ดังนั้นผู้วิจัยจึงต้องศึกษาถึงคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนิสิต นักศึกษาระดับอุดมศึกษาด้วย เพื่อกำหนดขอบเขตของการพัฒนาตนเองตามหลักไตรสิกขาที่เหมาะสมกับช่วงวัยของนิสิต นักศึกษาในระดับอุดมศึกษา ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษา จุดร่วม ระหว่างคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของคนไทยในช่วงวัยอุดมศึกษา (เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์, 2547) และคุณลักษณะของบัณฑิตอุดมคติไทยที่พึงประสงค์ตามกรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปี ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2551-2565) แสดงให้เห็นถึงคุณลักษณะที่พึงประสงค์ที่ควรพัฒนาให้เกิดแก่นิสิตระดับอุดมศึกษามีดังนี้

(1) มีความสามารถในการแสวงหาความรู้ และสามารถสร้างความรู้ใหม่ เพื่อสร้างสรรค์สังคม
(2) มีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่นในชุมชน สังคม
(3) สามารถทำงานเป็นทีมและมีทักษะในการจัดการความขัดแย้ง
(4) มีความสามารถในการสื่อสารได้มากกว่า 1 ภาษา รวมทั้งสามารถใช้เทคโนโลยีในการสื่อสารได้
(5) มีความเป็นผู้นำที่ใช้ความรู้ในศาสตร์ของตนมาเปลี่ยนแปลงสังคมได้อย่างสร้างสรรค์
(6) เป็นผู้นำในการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม
(7) สามารถใช้เทคโนโลยีในการค้นหาข้อมูล และสามารถใช้เทคโนโลยีเพื่อการเรียนรู้ รวมทั้งนำความรู้ที่ได้มาประยุกต์ใช้ในสังคมได้อย่างเหมาะสม
(8) เข้าใจผู้อื่น เข้าใจสังคม และวัฒนธรรมของตนเองและผู้อื่น รวมทั้งมองเห็นคุณค่าที่ดีงามของวัฒนธรรม
(9) มีจิตอาสา มีวินัยในตนเอง มีความรับผิดชอบต่อสังคม
(10) มีจรรยาบรรณในการประกอบอาชีพ
(11) มีความรู้ ความสามารถในศาสตร์ที่ตนศึกษา
(12) มีความสามารถในการคิดอย่างสร้างสรรค์ มีวิจารณญาณในการรับข้อมูล
(13) มีความสามารถในการคิดแก้ปัญหาได้
(14) มีทักษะในการประกอบอาชีพ
(15) ประกอบอาชีพด้วยความรัก รักการทำงาน
(16) มีความศรัทธาในอาชีพของตน
(17) สามารถเลือกรับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิตได้

จากการศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนิสิตระดับอุดมศึกษา และหลักไตรสิกขา พบว่า คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนิสิต นักศึกษาระดับอุดมศึกษา แท้จริงแล้วเป็นเพียงส่วนหนึ่งของการฝึกฝนตนเองตามหลักไตรสิกขา โดยเน้นบริบทของการใฝ่หาความรู้และการประกอบอาชีพ ซึ่งสอดคล้องกับหน้าที่ในช่วงวัยของการเป็นนิสิต เนื่องจากการพัฒนาคนตามหลักไตรสิกขานั้นมีคุณลักษณะย่อยมาก และบางคุณลักษณะไม่สอดคล้องกับช่วงวัยของบุคคลที่ผู้วิจัยต้องการศึกษา ผู้วิจัยจึงได้กำหนดขอบเขตของการศึกษาคุณลักษณะตามหลักไตรสิกขา โดยใช้คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนิสิตระดับอุดมศึกษามาการกำหนดขอบเขตให้เหมาะสมกับช่วงวัยของนิสิตระดับอุดมศึกษา

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมีการดำเนินการวิจัยดังต่อไปนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ นิสิตระดับปริญญาตรี คณะครุศาสตร์/ศึกษาศาสตร์ที่กำลังศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยกำกับของรัฐ ปีการศึกษา 2557 จำนวน 22,704 คน (สารสนเทศอุดมศึกษา, 2558)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการในการศึกษาครั้งนี้ คือ นิสิตคณะศึกษาศาสตร์กำลังศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยกำกับของรัฐ ปีการศึกษา 2557 จำนวน 820 คน ซึ่งผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกอย่างเจาะจง (Purposive Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบวัดคุณลักษณะนิสิตตามหลักไตรสิกขา จำนวน 1 ฉบับ ซึ่งมีค่าดัชนีความสอดคล้อง ระหว่างข้อคำถามและนิยามศัพท์เฉพาะ (Item of Congruence : IOC) อยู่ระหว่าง .60 - 1.00 จำนวน 82 ข้อ และค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดทั้งฉบับเท่ากับ .79

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบวัดจำนวน 82 ข้อ ไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 820 คน ซึ่งเป็นการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้เกณฑ์จำนวนตัวแปรที่ศึกษาในอัตราส่วนระหว่างหน่วยตัวอย่างและจำนวนพารามิเตอร์ หรือตัวแปร จำนวน 10:1 (Bentler & Chou, 1987; Kline, 2005; Worthington & Whittaker, 2006) โดยผู้วิจัยทำการเก็บชี้แจงถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัย และวิธีการตอบแบบวัด จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาลงรหัสเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปดังนี้

1. ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างตามตัวแปรที่ศึกษา โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป เพื่อให้ทราบถึงลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง อันได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความเบ้ และค่าความโด่ง

2. ผู้วิจัยวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับแรก (First Order Confirmatory) และวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis: CFA) โดยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับสอง (Second Order Confirmatory) เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างของโมเดลสมมติฐาน โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปลิสเรล (LISREL)

ผลการวิจัย

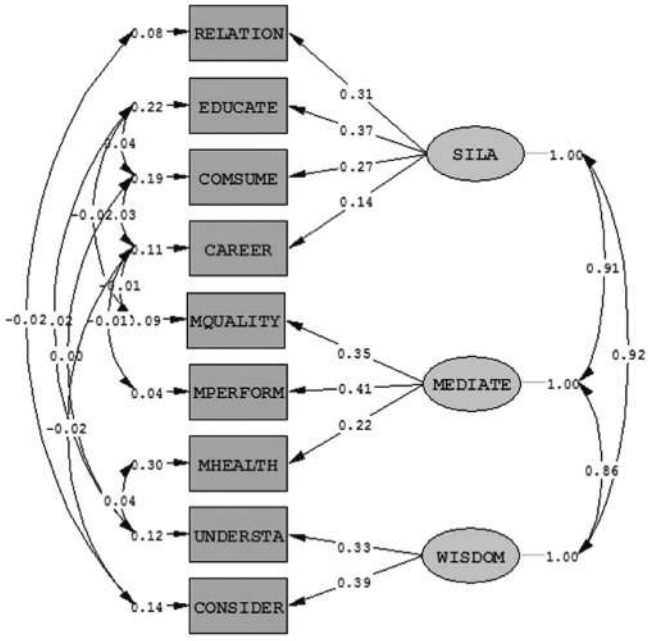
1. ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับแรก พบว่า ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) องค์ประกอบที่ 1 คุณลักษณะด้านศีล (SILA) ประกอบด้วย 1.1) ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในสังคม (RELATION) 1.2) การแสวงหาความรู้เพื่อพัฒนาตน (EDUCATE) 1.3) การอุปโภค บริโภค อย่างพอดี และการอุปโภค บริโภค เพื่อให้ดำเนินต่อไปได้ (CONSUMER) 1.4) รู้หน้าที่ของตน ใช้เวลาที่มีอยู่เพื่อเพิ่มพูนความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อ การประกอบอาชีพ และการพัฒนาตนเอง (CAREER) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบตั้งแต่ 0.14-0.37 องค์ประกอบที่ 2 คุณลักษณะด้านสมาธิ (MEDIATE) ประกอบด้วย ได้แก่ 2.1) คุณภาพจิต (MQULITY) 2.2) สมรรถภาพจิต (MPERFORM) 2.3) สุขภาพจิต (MHEALTH) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบตั้งแต่ 0.22-0.41 และองค์ประกอบที่ 3 คุณลักษณะด้านปัญญา (WISDOM) ประกอบด้วย 2 องค์ประกอบย่อย ได้แก่ 3.1) มีความเข้าใจในการดำเนินชีวิต (UNDERSTA) 3.2) การคิดพิจารณาสิ่งต่างๆ ตามความเป็นจริง (CONSIDER) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบตั้งแต่ 0.33-0.39 และแต่ละองค์ประกอบมีความเชื่อมั่นในการวัด (R2) อยู่ระหว่าง 0.13 ถึง 0.79 แสดงว่าองค์ประกอบย่อยทั้ง 9 ด้าน สามารถวัดคุณลักษณะนิสิตตามหลักไตรสิกขาได้ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบคุณลักษณะนิสิตตามหลักไตรสิกขา จากการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับแรก

ตัวชี้วัด	น้ำหนักองค์ประกอบ	SE	T	R^2
<u>ด้านศีล</u> ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น (1)	0.31*	0.01	22.24	0.56
การแสวงหาความรู้ (2)	0.37*	0.02	18.00	0.39
การอุปโภค บริโภค (3)	0.27*	0.02	14.68	0.27
รู้หน้าที่ตน (4)	0.14*	0.01	10.21	0.16
<u>ด้านสมาธิ</u> คุณภาพจิต (5)	0.35*	0.01	24.40	0.58
สมรรถภาพจิต (6)	0.41*	0.01	29.96	0.79
สุขภาพจิต (7)	0.22*	0.02	10.22	0.13
<u>ด้านปัญญา</u> ความเข้าใจในการดำเนินชีวิต (8)	0.33*	0.02	19.95	0.47
การคิดพิจารณาสิ่งต่างๆ (9)	0.39*	0.02	20.93	0.53
Chi-Square = 16.04, p =0.31, df= 14, χ^2/df = 1.14, GFI = 1.00, AGFI = 0.99, CFI = 1.00, RMSEA = 0.013 RMR = 0.0036				

* $p < .05$

ผลการวิเคราะห์ความกลมกลืนของ โมเดลองค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับแรกของคุณลักษณะนิสิตตามหลักไตรสิกขาพบว่า มีค่า Chi-Square อยู่ที่ 16.04 ดัชนีวัดความสอดคล้อง (GFI) เท่ากับ 1.00 ดัชนีวัดระดับ ดัชนีวัดความสอดคล้องที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) เท่ากับ 0.99 ดัชนีวัดระดับความสอดคล้องเปรียบเทียบ (CFI) เท่ากับ 1.00 ค่าดัชนีรากกำลังสองของความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่า (RMSEA) มีค่าเท่ากับ 0.013 และค่าดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (RMR) เท่ากับ 0. 0036 ซึ่งมีค่าเข้าใกล้ศูนย์มาก แสดงว่าโมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 โมเดลองค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับแรกของคุณลักษณะนิสิตตามหลักไตรสิกขา

2. ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับสอง พบว่า องค์ประกอบของคุณลักษณะนิสิตตามหลักไตรสิกขา ในแต่ละองค์ประกอบมีค่าเป็นบวก และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทุกด้าน แสดงว่าองค์ประกอบทั้ง 3 ด้าน เป็นตัวบ่งชี้ที่สำคัญในการพิจารณาถึงคุณลักษณะนิสิตตามหลักไตรสิกขา เมื่อพิจารณาในรายละเอียดขององค์ประกอบ พบว่า คุณลักษณะด้านศีล มีค่าน้ำหนักมากที่สุด เท่ากับ 0.99 รองลงมา ได้แก่ องค์ประกอบด้านปัญญา มีค่าน้ำหนัก เท่ากับ 0.94 และองค์ประกอบด้านสมาธิ มีค่าน้ำหนักน้อยที่สุด เท่ากับ 0.92 และแต่ละองค์ประกอบมีความเชื่อมั่นในการวัด (R2) อยู่ระหว่าง 0.85 ถึง 0.97 แสดงว่าองค์ประกอบทั้ง 3 ด้าน สามารถวัดคุณลักษณะนิสิตตามหลักไตรสิกขา และยืนยันโมเดลคุณลักษณะนิสิตตามหลักไตรสิกขาตามกรอบความคิดเชิงทฤษฎีที่ผู้วิจัยกำหนดไว้ ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบคุณลักษณะนิสิตตามหลักไตรสิกขา จากการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับสอง

ตัวชี้วัด	น้ำหนักองค์ประกอบ	SE	t	R^2
ด้านศีล	0.99*	0.05	21.65	0.97
ด้านสมาธิ	0.92*	0.05	20.53	0.85
ด้านปัญญา	0.94*	0.05	18.75	0.88
Chi-Square = 16.04, p =0.31, df = 14, χ^2/df = 1.14, GFI = 1.00, AGFI = 0.99, CFI = 1.00, RMSEA = 0.013				

* p < .05

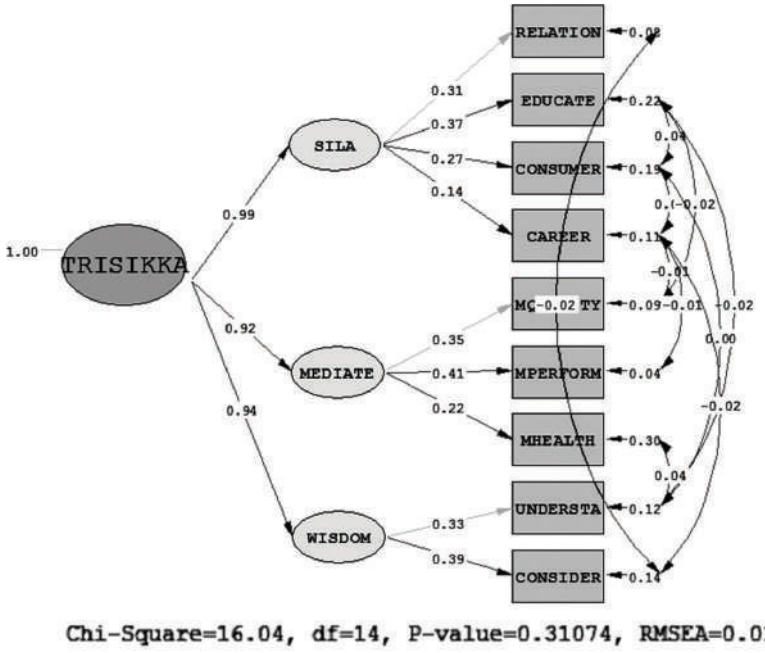
ผลการวิเคราะห์ความกลมกลืนของ โมเดลองค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับสองของคุณลักษณะนิสิตตามหลักไตรสิกขาพบว่าพบว่า ผลการทดสอบค่า Chi-Square (χ^2) เท่ากับ 16.04 ที่องศาอิสระ 31 ค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.31 ดัชนีวัดความสอดคล้อง (GFI) เท่ากับ 1.00 ดัชนีวัดระดับ

ความสอดคล้องเปรียบเทียบ (CFI) เท่ากับ 1.00 ค่าดัชนีวัดระดับความสอดคล้องที่ปรับแก้แล้ว (AGI) เท่ากับ 0.99 และดัชนีรากที่สองของความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่า (RMSEA) มีค่าเท่ากับ 0.013 และค่าดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (RMR) เท่ากับ 0.0036 ซึ่งมีค่าเข้าใกล้ศูนย์มาก นั่นแสดงว่าโมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ดังตารางที่ 3 และภาพที่ 2

ตารางที่ 3 ค่าดัชนีทดสอบประสิทธิภาพของโมเดลวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลคุณลักษณะนิสิตตามหลักไตรสิกขา

	ค่าดัชนี
χ^2 (Chi Square)	16.04
P-value	0.31
Degrees of Freedom (df)	14
ดัชนีวัดความสอดคล้อง (GFI)	1.00
ดัชนีวัดความสอดคล้องที่ปรับแก้แล้ว (AGFI)	0.99
ค่าดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (RMR)	0.0036
ดัชนีรากที่สองของความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่า (RMSEA)	0.013

* p < .05



ภาพที่ 2 โมเดลองค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับสองของคุณลักษณะนิสิตตามหลักไตรสิกขา

ผลการศึกษาคุณลักษณะนิสิตตามหลักไตรสิกขา พบว่า นิสิตมีคุณลักษณะตามหลักไตรสิกขาอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.54 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 1.00 เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสมาธิ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 3.72 รองลงมา คือ ด้านปัญญา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 สุดท้าย คือ ด้านศีลมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.20

การอภิปรายผล

1. การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับที่แรกของคุณลักษณะนิสิตตามหลักไตรสิกขา ด้วยการนำคะแนนตัวชี้วัด จำนวน 9 ด้าน มาวิเคราะห์ เพื่อแสดงความตรงเชิงโครงสร้าง โดยใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับแรก ด้วยโปรแกรมลิสเรล (LISREL) พบว่า ค่า χ^2 มีค่าเท่ากับ 16.04 ค่า p เท่ากับ 0.31 แสดงว่า โมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์มีความสอดคล้องกัน (Schermelleh-Engel, Moosbrugger, & Muller, 2003) และเมื่อพิจารณาจากค่าดัชนีการวัดความสอดคล้องอื่นๆ ก็ให้ผลสอดคล้องกัน คือดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) เท่ากับ 1.00 ดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) เท่ากับ 0.99 ดัชนีวัดระดับความสอดคล้องเปรียบเทียบ (CFI) เท่ากับ 1.00 และค่าดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (RMR) เท่ากับ 0. 0036 ค่าดัชนีรากกำลังสองของความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่า (RMSEA) มีค่าเท่ากับ 0.013 ซึ่งมีค่าเข้าใกล้ศูนย์มากจากค่าดัชนี ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับแรก 3 องค์ประกอบหลัก พบว่า องค์ประกอบที่ 1 คุณลักษณะด้านศีล (SILA) วัดได้จากองค์ประกอบย่อย 4 ด้าน ได้แก่ 1.1) ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในสังคม (RELATION) 1.2) การแสวงหาความรู้เพื่อพัฒนาตน (EDUCATE) 1.3) การอุปโภค บริโภคอย่างพอดี และการอุปโภค บริโภคเพื่อให้ดำเนินต่อไปได้ (CONSUMER) 1.4) รู้หน้าที่ของตน ใช้เวลาที่มีอยู่เพื่อเพิ่มพูนความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อ การประกอบอาชีพ และการพัฒนาตนเอง (CAREER) องค์ประกอบที่ 2 คุณลักษณะด้านสมาธิ วัดได้จากองค์ประกอบย่อย 3 ด้าน ได้แก่ 2.1) คุณภาพจิต (MQULITY) 2.2) สมรรถภาพจิต (MPERFORM) 2.3) สุขภาพจิต (MHEALTH) และองค์ประกอบที่ 3 คุณลักษณะด้านปัญญา วัดได้จากองค์ประกอบย่อย 2 ด้าน ได้แก่ 3.1) มีความเข้าใจใน การดำเนินชีวิต (UNDERSTA) 3.2) การคิดพิจารณาสิ่งต่างๆ ตามความเป็นจริง (CONSIDER) และแต่ละองค์ประกอบมีความเชื่อมั่นในการวัด อยู่ระหว่าง 0.13 ถึง 0.79 แสดงว่าคุณลักษณะนิสิตตามหลักไตรสิกขาทั้งสามองค์ประกอบหลักสามาถวัดได้จากองค์ประกอบย่อยทั้ง 9 ด้าน

2. การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับที่สองของคุณลักษณะนิสิตตามหลักไตรสิกขา ด้วยการนำคะแนนรายองค์ประกอบ จำนวน 3 องค์ประกอบ มาวิเคราะห์ เพื่อแสดงความตรงเชิงโครงสร้าง โดยใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับสอง ด้วยโปรแกรมลิสเรล (LISREL) พบว่า ค่า χ^2 มีค่าเท่ากับ 16.04 ค่า p เท่ากับ 0.31 ซึ่งมีค่ามากกว่า ค่าความกลมกลืนขั้นต่ำ (The Minimum Value of the Fit Function) อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่า โมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยภาพรวมมีความกลมกลืนกัน (Schermelleh-Engel, Moosbrugger, & Muller, 2003) และเมื่อพิจารณาจากค่าดัชนีการวัดความกลมกลืนอื่นๆ ก็ให้ผลสอดคล้องกัน คือ ดัชนีวัดระดับ ความกลมกลืน (GFI) เท่ากับ 1.00 ดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) เท่ากับ 0.99 ดัชนีวัดระดับความสอดคล้องเปรียบเทียบ (CFI) เท่ากับ 1.00 และค่าดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของ ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (RMR) เท่ากับ 0. 0036 ค่าดัชนีรากกำลังสองของความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่า (RMSEA) มีค่าเท่ากับ 0.013 ซึ่งมีค่าเข้าใกล้ศูนย์มาก จากค่าดัชนีดังกล่าว แสดงให้เห็นว่า โมเดลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของคุณลักษณะนิสิตตามหลักไตรสิกขา ได้แก่ ด้านศีล ด้านสมาธิ และด้านปัญญา มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ที่ว่า ไตรสิกขา ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ (พุทธทาส, 2549; พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต),2549; พระมหาพงศ์นรินทร์ ฐิตวิโส, 2547) สามารถวัดองค์ประกอบของคุณลักษณะนิสิตตามหลักไตรสิกขาได้ผล การวิเคราะห์ดังกล่าวเป็นการยืนยันความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างที่ดีวิธีหนึ่ง ซึ่งสอดคล้องกับนงลักษณ์ วิรัชชัย (2537, น.42) ที่ให้ข้อคิดเห็นว่า ขั้นตอนที่สำคัญในการวิเคราะห์โมเดลลิสเรลอีกขั้นตอนหนึ่ง คือ การตรวจสอบความตรงของโมเดลลิสเรลที่เป็นสมมติฐานการวิจัยหรือการประเมินผลความถูกต้องของโมเดล หรือการตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างข้อมูลเชิงประจักษ์กับโมเดล จากผลการวิเคราะห์เชิงยืนยันที่แสดงข้างต้น จึงอาจกล่าวได้ว่า โมเดล การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของคุณลักษณะนิสิตตามหลักไตรสิกขา ที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ มีความตรงที่สามารถนำไปใช้วัดคุณลักษณะนิสิตตามหลักไตรสิกขาได้

3. ผลการสำรวจคุณลักษณะนิสิตตามหลักไตรสิกขา พบว่า นิสิตมีคุณลักษณะตามหลักไตรสิกขาในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.54 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 1.00 เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า คุณลักษณะด้านสมาธิ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 3.72 รองลงมา คือ คุณลักษณะด้านปัญญา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 ลำดับสุดท้าย คือ คุณลักษณะด้านศีล มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.20 จากผลการสำรวจคุณลักษณะนิสิตตามหลักไตรสิกขา แสดงให้เห็นว่า นิสิตมีคุณลักษณะด้านปัญญา และคุณลักษณะด้านสมาธิ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.70-3.72) ในขณะที่คุณลักษณะด้านศีล อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.20) ซึ่งแสดงให้เห็นว่า นิสิตมีความเข้าใจการดำเนินชีวิตในระดับมาก (คุณลักษณะด้านปัญญา) และมีการวางสภาพจิตใจต่อสิ่งต่างๆ อย่างเหมาะสมในระดับมาก (คุณลักษณะด้านสมาธิ) แต่นิสิตยังไม่สามารถแสดงพฤติกรรมหรือการกระทำที่เหมาะสมต่อสถานการณ์ต่างๆ (คุณลักษณะด้านศีล) ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ถึงแม้นิสิตจะรู้ว่า ในการดำเนินชีวิตนิสิตควรประพฤติ ปฏิบัติ หรือแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมอย่างไร แต่นิสิตยังไม่สามารถบังคับตนให้แสดงพฤติกรรมอย่างเหมาะสมได้อย่างเต็มที่ จึงทำให้เห็นว่านิสิตยังไม่เข้าใจการดำเนินชีวิตอย่างเป็นองค์รวมได้อย่างสมบูรณ์ ทั้งนี้การพัฒนาคุณลักษณะนิสิตตามหลักไตรสิกขานับว่ามีความสำคัญมาก ซึ่งจำเป็นจะต้องพัฒนาองค์ประกอบของชีวิตให้ดำเนินไปด้วยกัน ได้แก่ด้านพฤติกรรม คือ ความสัมพันธ์ที่แสดงออกต่อสิ่งแวดล้อม และสิ่งแวดล้อมทางสังคม ด้านจิตใจ คือ ในการสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมต่างๆ ทุกครั้ง จะมีการทำงานของจิตใจและองค์ประกอบของจิตเข้ามาเกี่ยวข้อง ซึ่งประกอบด้วย แรงจูงใจ คุณภาพจิตใจ และสภาพจิตใจที่มีความทุกข์ ความสุข ซึ่งจะมีผลในการชักนำพฤติกรรม และด้านปัญญา คือ ความรู้ ความเข้าใจ ความคิดของบุคคลต่อสิ่งที่เข้าไปมีความสัมพันธ์ ซึ่งจะส่งผลต่อภาวะจิต และถ่ายทอดออกมาในรูปแบบของพฤติกรรม (พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต), 2552) เมื่อนิสิตมีคุณลักษณะนิสิตตามหลักไตรสิกขาแล้ว ก็จะทำให้การดำเนินชีวิตเป็นไปอย่างราบรื่น จากการที่มีความเข้าใจอันถูกต้องต่อสิ่งต่างๆ ที่เข้ามาในชีวิต ส่งผลให้เกิดการวางใจที่ถูกต้องต่อเรื่องต่างๆ และแสดงออกมาเป็นพฤติกรรม/การกระทำที่เหมาะสม และเกิดประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิตของตนเอง

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัย

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

ควรมีการหาค่าคะแนนมาตรฐาน (Normalization) ของแบบวัดคุณลักษณะนิสิตตามหลักไตรสิกขา

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรหากิจกรรมเพื่อพัฒนาให้นิสิตเกิดคุณลักษณะตามหลักไตรสิกขาในระดับที่สูงขึ้น เนื่องจากเป็นคุณลักษณะที่จำเป็นต่อการพัฒนาตนเองของนิสิต

2. แบบวัดคุณลักษณะนิสิตตามหลักไตรสิกขา เป็นตัวแปรเชิงพุทธ แต่เป็นตัวแปรที่วัดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนิสิต ระดับอุดมศึกษา หากนำแบบวัดไปใช้ ควรมีการอธิบายว่า ตัวแปรจากแบบวัดไม่ได้วัดคุณลักษณะที่เกิดขึ้นจากศาสนาพุทธ แต่เป็นคุณลักษณะที่เหมาะสมกับบุคคลช่วงวัยอุดมศึกษา ซึ่งสามารถวัดบุคคลได้ทุกศาสนา

บรรณานุกรม

เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์. (2547). *รายงานวิจัยเรื่องคุณลักษณะสำคัญที่พึงประสงค์ของคนไทยตามแต่ละช่วงวัย.* กรุงเทพฯ: สำนักมาตรฐานการศึกษาและพัฒนาการเรียนรู้ สำนักงานเลขาธิการสภา.

คันธรส แสนวงค์. (2543). คุณภาพของเยาวชน : ความหวังของชาติที่เสริมสร้างได้. *วารสารร่มไทรทอง, 10*(2), 28-31.

จิตติมา อัครธิติพงศ์. (2555). *การพัฒนานักศึกษาตามแนวไตรสิกขาศีล สมาธิ ปัญญา ประจำปีการศึกษาที่ 1/2555.* พระนครศรีอยุธยา: คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.

นงลักษณ์ วิรัชชัย. (2537). *โมเดลริสเรล: สถิติวิเคราะห์สำหรับการวิจัย.* กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

พระปราโมทย์ ปาโมชฺโช. (2549). *วิมุตติมรรค.* กรุงเทพฯ : ธรรมดา.

พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต). (2548). *สุขภาวะองค์รวมแนวพุทธ.* กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์สหธรรมมิก.

พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต). (2549). ชีวิตที่สร้างสรรค์ สดใส และสุขสันต์. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์สหธรรมมิก.

พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต). (2552). พุทธธรรม (ฉบับปรับปรุงและขยายความ) (พิมพ์ครั้งที่ 12). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์สหธรรมมิก.

พระมหาพงศ์นรินทร์ ฐิตวโส. (2547). *จดหมายเหตุ โรงเรียนวิถีพุทธ" หนังสือ "วิถีพุทธสู่วิถีชีวิต" ที่ระลึกงานมอบประกาศนียบัตร ปีการศึกษา 2547.* กรุงเทพฯ: โรงเรียนพุทธศาสนาวันอาทิตย์ วัดสุทัศนเทพวราราม (พอ.สท).

พระมหาเสกสรร จิรภาโส. (2552). *การศึกษาวิเคราะห์หลักไตรสิกขาที่มีต่อการจัดการศึกษาไทย* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาพระพุทธศาสนา). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย.

พุทธทาส. (2549). *คู่มือมนุษย์ (ฉบับสมบูรณ์)* (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ : สุขภาพใจ.

ศรีวรรณ มีคุณ. (2548). ปัญหาสังคมในกลุ่มวัยรุ่นและนิสิตนักศึกษา. *วารสารการศึกษาและการพัฒนาสังคม, 1*(1), 17-24.

สารสนเทศอุดมศึกษา (2558). *ข้อมูลนักศึกษารวม ปีการศึกษา 2557.* สืบค้น 20 กุมภาพันธ์ 2558, จาก http://www.info.mua.go.th/information/index.php

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2547). *เอกสารประกอบการสัมมนาเรื่องภูมิคุ้มกันบัณฑิตไทยในโลกไร้พรมแดน 1 - 2 ธันวาคม 2547.* กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา.. (2556). แผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา ฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555-2559). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สุมน อมรวิวัฒน์. (2530). *การสอนโดยสร้างศรัทธาและโยนิโสมนสิการ.* กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.

อนุช อาภาภิรม. (2545). *การพัฒนาอย่างยั่งยืน : คำตอบอยู่ในความหลากหลาย.* กรุงเทพฯ : รุ่งเรืองสาส์น การพิมพ์.

Bentler, P., & Chou, C. (1987). Practical issues in structural modeling. *Sociological Methods and Research, 16*(1), 78-117.

Byrne, M. B. (1998). *Structural equation modeling with LISREL, PRELIS, and SIMPLIS : basic concepts, applications, and programming.* Mahwah, N.J. : L. Erlbaum Associates.

Kenny, D.A. & McCoach, D.B. (2003). Effect of the Number of Variables on Measures of Fit in Structural Equation Modeling, *Structural Equation Modeling, 10*(3), 33-51.

Kline, R. (2005). Principles and Practice of Structural Equation Modeling (2nd ed.). NewYork: The Guilford Press.

Macionis, J. J. (2008). *Social problems* (3rd ed.). Upper Saddle River, NJ: Pearson/Prentice Hall.

Schermelleh-Engel, K., Moosbrugger, H., & Müller, H. (2003). Evaluating the fit of structural equation models: Test of significance and descriptive goodness-of-fit measures. *Methods of Psychological Research - Online, 8*(2), 23-74.

Worthington, R., & Whittaker, T. (2006). Scale Development Research. A Content Analysis and Recommendations for Best Practices. *The Counseling Psychologist, 34*(6), 806-838.

การพัฒนาตัวบ่งชี้ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์สำหรับผู้บริหารการศึกษาเทศบาล กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น

DEVELOPMENT OF STRATEGIC LEADERSHIP INDICATORS FOR MUNICIPALITY EDUCATIONAL DIRECTORS, DEPARTMENT OF LOCAL ADMINISTRATION

เอกลักษณ์ เกิดเทศ*
Eakaluk Gedthed*
สุชาดา นันทะไชย**
Suchada Nanthachai**

* นิสิตปริญญาเอก สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
* Ph.D. Candidate, Department of Educational Administration, Faculty of Education, Kasetsart University
* Email: kroo_eak@hotmail.com
** รองศาสตราจารย์ สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
** Associate Professor, Department of Educational Administration, Faculty of Education, Kasetsart University
** Email: snanthachai@yahoo.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) พัฒนาตัวบ่งชี้ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์สำหรับผู้บริหารการศึกษาเทศบาล กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น และ 2) ตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างของตัวบ่งชี้ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ดังกล่าวกับข้อมูลเชิงประจักษ์ การดำเนินการวิจัยแบ่งออกเป็นสองขั้นตอน คือ ขั้นตอนแรก เป็นการพัฒนาตัวบ่งชี้ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ จากการวิเคราะห์เนื้อหาจากเอกสาร และการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ ขั้นตอนที่สอง การยืนยันตัวบ่งชี้และตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างของภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์สำหรับผู้บริหารการศึกษาเทศบาล กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยการวิเคราะห์องค์ประกอบยืนยัน ซึ่งมีตัวอย่างที่ได้มาโดยวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ ประกอบด้วยผู้บริหารการศึกษาเทศบาล จำนวน 255 ราย

ผลการวิจัยพบว่า ตัวบ่งชี้ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์สำหรับผู้บริหารการศึกษาเทศบาล กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น โดยการหาฉันทามติของตัวอย่างที่มีความเห็นสอดคล้องกันไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ประกอบด้วยสามองค์ประกอบหลัก เรียงลำดับตามน้ำหนักของการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันจากมากไปน้อย ดังนี้ 1) ด้านปัญญากระบวนการ ประกอบด้วยสามองค์ประกอบย่อย 13 ตัวบ่งชี้ 2) ด้านปัญญาบริบท ประกอบด้วยห้าองค์ประกอบย่อย 22 ตัวบ่งชี้ และ 3) ด้านปัญญาบุคคล ประกอบด้วยหกองค์ประกอบย่อย 32 ตัวบ่งชี้ และผลการทดสอบโมเดลโครงสร้างมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

คำสำคัญ: การพัฒนาตัวบ่งชี้ ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ ผู้บริหารการศึกษาเทศบาล

Abstract

The purposes of this research were to 1) develop strategic leadership indicators for municipality educational directors, Department of Local Administration; and 2) test structural validity of the indicators. The research was carried out in two phases. The first phase was development of the indicators through documental content analyses, followed by scrutiny of the developed indicators by panel of specialists. The second phase was to confirm indicators and test construct validity of Strategic Leadership Indicators for Municipality Educational Directors, Department of Local Administration with empirical data, structure validity was used to test fitness of the model by confirmatory factor analysis method. The subjects chosen by stratified random sampling were 255 municipality educational directors.

The findings indicated that the strategic leadership indicators, identified by the sample whose opinions were concordant toward each other with no less than 80 percentages, were of three core factors rankings from the highest weight as: 1) procedural wisdom consisting of three components 13 indicators, 2) contextual wisdom consisting of five components 22 indicators, and 3) people wisdom consisting of six components 32 indicators. Testing of structural validity found that the model was congruence with the empirical data.

Keywords: Development of Indicators, Strategic Leadership, Municipality Educational Directors

บทนำ

การปฏิรูปการศึกษาของประเทศไทย ตั้งแต่มีการกำหนดพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 เป็นต้นมา แม้จะมีความเพียรพยามยาม ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษามาอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจากรายงานผลการศึกษาหลังจาก 9 ปี ในการปฏิรูปการศึกษา ตั้งแต่ พ.ศ.2542 จนถึง พ.ศ.2551 ของสำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, 2552) ได้ศึกษา วิเคราะห์ รวบรวมผลการประเมินทางการศึกษาของหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการศึกษาโดยภาพรวม พบว่า แม้จะมีการปฏิรูปการศึกษามาเป็นเวลาเกือบทศวรรษ การจัดการศึกษาไทยมีทั้งในส่วนที่มีความก้าวหน้า และในส่วนที่ยังเป็นปัญหา อุปสรรค ยังไม่บรรลุเป้าหมายที่ชัดเจน มีความล่าช้า ไม่เท่าทันกับความเปลี่ยนแปลง ของสังคมโลก ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของผู้คนในประเทศทุกระดับ การจัดการศึกษาตลอดชีวิตเพื่อปวงชนยังไม่ประสบผลสำเร็จ สำหรับในระดับการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน ปัญหาครูและบุคลากรทางการศึกษา รวมทั้งเมื่อเทียบกับในระดับนานาชาติก็ยังมีผลไม่เป็นที่พอใจ

สภาพปัญหาดังกล่าวข้างต้นชี้ให้เห็นว่าการปฏิรูปการศึกษาที่มุ่งปฏิรูปโครงสร้างและระบบการบริหารจัดการศึกษา ยังไม่เป็นกลไกสำคัญที่นำไปสู่การพัฒนาคุณภาพการศึกษา ซึ่งสำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา (2550) ได้รายงานการศึกษาผลกระทบโลกาภิวัตน์ต่อการจัดการศึกษาไทยใน 5 ปีข้างหน้า โดยพบว่าปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่มีความสำคัญในการขับเคลื่อนคุณภาพการศึกษาให้พร้อมรับสภาพโลกาภิวัตน์ คือ ภาวะผู้นำของผู้บริหารสถาบันการศึกษา และศิริเดช สุชีวะ (2537 อ้างถึงใน กฤชรัตน์ วิทยาเวช, 2551) ได้ศึกษาว่าปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดการศึกษาของท้องถิ่น คือ การบริหารจัดการศึกษาแบบผู้บริหารเข้มแข็ง ดังนั้น ในการดำเนินงานการปฏิรูปการศึกษาเพื่อให้บรรลุผลทางปฏิบัตินั้น สำนักการศึกษา หรือกองการศึกษาจึงเป็นองค์กรหลักสำคัญที่จะทำหน้าที่เป็นผู้รับผิดชอบดูแลการบริหารจัดการศึกษาในแต่ละท้องถิ่น โดยมีผู้บริหารการศึกษาเป็นผู้นำและเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญที่จะทำให้การจัดการศึกษาในท้องถิ่นมีคุณภาพ บรรลุเป้าหมายการปฏิรูปการศึกษา

สำนักการศึกษา หรือกองการศึกษา เป็นหน่วยงานทางการศึกษาของรัฐที่เป็นโครงสร้างองค์ประกอบตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 ซึ่งมีผู้บังคับบัญชาสูงสุดคือ ผู้อำนวยการสำนักการศึกษา หรือผู้อำนวยการกองการศึกษา โดยมีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายกำหนดในการเป็นตัวแทนของกระทรวงมหาดไทยที่รับผิดชอบในการจัดการศึกษาท้องถิ่นให้เป็นไปตามแผนการจัดการศึกษาชาติ ให้สอดคล้องกับบริบทของท้องถิ่น และความต้องการของผู้เรียน โดยอาศัยหลักปฏิบัติตามที่กฎหมายกำหนด ดังนั้น ผู้บริหารการศึกษาจึงต้องมีรูปแบบภาวะผู้นำที่เหมาะสมในการนำความเจริญก้าวหน้ามาสู่องค์กร ซึ่งต้องปรับเปลี่ยนวิธีการคิด และการบริหารแบบใหม่ที่สอดคล้องทันต่อการเปลี่ยนแปลง และมีความเป็นผู้นำเชิงกลยุทธ์เพื่อกำหนดทิศทางของหน่วยงาน จากที่กล่าวมาทั้งหมดผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะพัฒนาตัวบ่งชี้ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์สำหรับผู้บริหารการศึกษาเทศบาล กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. พัฒนาตัวบ่งชี้ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์สำหรับผู้บริหารการศึกษาเทศบาล กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น

2. ตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างของตัวบ่งชี้ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์สำหรับผู้บริหารการศึกษาเทศบาล กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กับข้อมูลเชิงประจักษ์

การตรวจเอกสาร

ภาวะผู้นำในยุคปัจจุบันมีรูปแบบที่เปลี่ยนแปลงไป ผู้นำที่มีภาวะผู้นำที่ดีต้องสามารถใช้วิธีการบริหารจัดการ ที่สอดคล้องเหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลงขององค์กร ซึ่งรูปแบบภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์เป็นภาวะผู้นำรูปแบบหนึ่ง ที่สามารถชักจูงผู้ร่วมงานให้ร่วมมือในการปฏิบัติภารกิจขององค์กรให้บรรลุผลตามเป้าหมาย โดยใช้ปัญญาสามด้าน ที่ประกอบด้วย ปัญญาบุคคล ปัญญาบริบท และปัญญากระบวนการ (Davies, 2009) ดังนี้

1. ปัญญาบุคคล (People Wisdom) หมายถึง ความฉลาดของผู้บริหารการศึกษาเทศบาลที่ทำให้ผู้อื่นได้รับรู้ ยอมรับ เข้าใจ และจูงใจบุคลากรทั้งภายในและภายนอกเพื่อให้มีส่วนร่วมในการพัฒนา โดยมีองค์ประกอบ ดังนี้

1.1 การมีส่วนร่วม (Participation) หมายถึง การบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์ที่ผู้บริหารใช้แรงบันดาลใจร่วมกันของบุคลากรในการร่วมค้นหาปัญหา เพื่อนำไปสู่จุดมุ่งหมายองค์กร (ธีระพงษ์ แก้วหาวงษ์, 2543, น. 149-163)

1.2 การแบ่งปันสารสนเทศ (Shared Information) หมายถึง การสื่อสารกันภายในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดการไหลของข้อมูลข่าวสารในองค์กร (Kaplan & Norton, 2001)

1.3 ความคิดสร้างสรรค์ (Creative Thinking) หมายถึง การพัฒนาความเป็นมืออาชีพให้กับทีมงานในการคิดเชิงกลยุทธ์ เพื่อให้ได้แนวทางปฏิบัติที่ดีที่สุดสำหรับองค์กร (สุวิทย์ มูลคำ, 2547, น. 19-20)

1.4 การสร้างแรงจูงใจ (Motivation) หมายถึง การที่ผู้บริหารที่ต้องสร้างแรงจูงใจให้เกิดแก่บุคลากรเพื่อให้เกิดความมุ่งมั่นตั้งใจในการกระทำกิจกรรมต่างๆ เพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร (กัณฑ์ธิมา นิลทองคำ, 2553)

1.5 ความสามารถ (Capability) หมายถึง ศักยภาพที่ผู้บริหารใช้ในการบริหารงานเพื่อเตรียมรับกับการเปลี่ยนแปลงด้วยการบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์ (อภิสิทธิ์ ฉัตรทนานนท์, 2552, น. 9-11)

1.6 สมรรถนะ (Competencies) หมายถึง ทักษะของผู้บริหารที่ต้องการจะบรรลุผลสำเร็จในหน้าที่การงาน (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2550; คณะกรรมการคุรุสภา, 2556)

2. ปัญญาบริบท (Contextual Wisdom) หมายถึง ความฉลาดของผู้บริหารการศึกษาเทศบาลในการจัดการด้านโครงสร้างองค์กร โดยมีองค์ประกอบ ดังนี้

2.1 การพัฒนาวัฒนธรรมองค์กร (Developing Culture) หมายถึง การที่ผู้บริหารต้องทำความเข้าใจในวัฒนธรรมดั้งเดิมขององค์กร เพื่อกระตุ้นสมาชิกให้มีแนวคิดต่อวัฒนธรรมใหม่ที่ต้องการจะให้เกิดขึ้น (Davies, 2004)

2.2 ค่านิยมร่วม (Sharing Values) หมายถึง ค่านิยมที่สอดคล้องและเหมาะสมกับองค์กร รวมทั้งทัศนคติและทักษะของการอยู่ร่วมทางสังคม (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน, 2555, น. 5-10)

2.3 ความเชื่อร่วม (Sharing Beliefs) หมายถึง หลักการพื้นฐานที่องค์กรยอมรับและผู้บริหารนำมาใช้เป็นแนวทางการบริหาร การตัดสินใจ ภายใต้ความเชื่อร่วมของบุคลากร (รวีวรรณ กลิ่นหอม, 2550)

2.4 การพัฒนาเครือข่าย (Developing Networks) หมายถึง การที่ผู้บริหารพัฒนาเครือข่ายให้ขยายออกไปโดยช่องทางต่างๆ อย่างหลากหลาย เพื่อให้เกิดการประสานงานกับหน่วยงานอื่น (Davies, 2003; Davies, 2004)

2.5 การเข้าใจสภาพแวดล้อม (Understanding Environment) หมายถึง การที่ผู้บริหารนำผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการวางแผนกลยุทธ์ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2542)

3. ปัญญากระบวนการ (Procedural Wisdom) ความฉลาดของผู้บริหารการศึกษาเทศบาลในการผลักดัน กระตุ้น และส่งเสริมให้เกิดกระบวนการทำงานตามเป้าหมายที่กำหนด โดยมีองค์ประกอบ ดังนี้

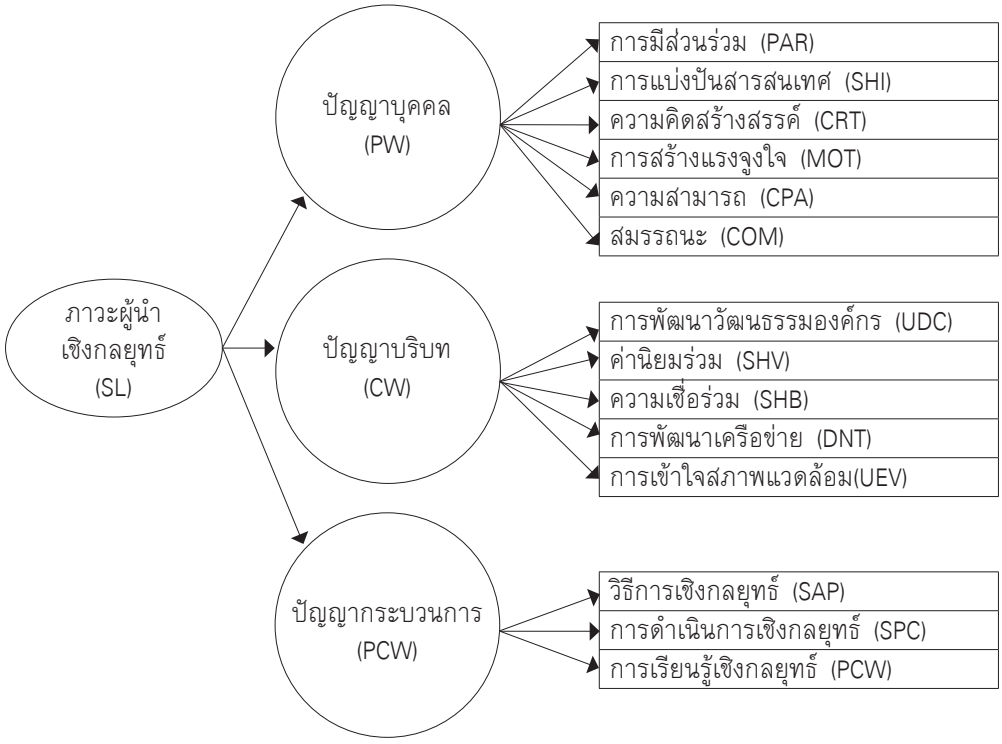
3.1 วิธีการเชิงกลยุทธ์ (Strategic Approaches) เป็นการดำเนินการที่ผู้บริหารต้องสามารถกำหนดทิศทางภารกิจ กลยุทธ์การดำเนินงาน และนำไปสู่การปฏิบัติให้เกิดผลเป็นรูปธรรม (ปัณรส มาลากุล ณ อยุธยา, 2548)

3.2 การดำเนินการเชิงกลยุทธ์ (Strategic Processes) เป็นกระบวนการดำเนินงานนำกลยุทธ์และนโยบายที่กำหนดไว้เข้าสู่การปฏิบัติ (พิบูลย์ ทีปะปาล, 2551, น. 19-20)

3.3 การเรียนรู้เชิงกลยุทธ์ (Strategic Learning) หมายถึง กระบวนการที่ผู้บริหารรับรู้และมีพฤติกรรมเปลี่ยนแปลงการเรียนรู้เชิงกลยุทธ์ (นิตย์ สัมมาพันธ์, 2548; สมชาย ภคภาสวิวัฒน์, 2548; รวีวรรณ กลิ่นหอม, 2550)

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ศึกษารูปแบบภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์จากงานของ Davies (2009) และพบว่า ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์เป็นพื้นฐานของความคิดรวบยอดด้านปัญญาเชิงกลยุทธ์ของผู้นำ ซึ่งประกอบด้วยปัญญาสามประการ คือ ด้านปัญญาบุคคล ด้านปัญญาบริบท และด้านปัญญากระบวนการ จึงใช้กรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย
ที่มา: Davies (2009)

ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการยืนยันตัวบ่งชี้และตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลโครงสร้างเป็นผู้อำนวยการสำนัก/กองการศึกษา เทศบาล จำนวน 354 แห่ง การสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ สำหรับขนาดของตัวอย่างเนื่องจากข้อมูลที่ได้นำไปใช้ในการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของตัวอย่าง โดยปฏิบัติตามข้อตกลงของการวิเคราะห์องค์ประกอบ คือ ขนาดของตัวอย่างต้องมีอย่างน้อย 5 เท่า ต่อ 1 ตัวแปร (Hair, Anderson, Tatham, & Black, 1998) เนื่องจากโมเดลนี้ ตัวแปรจำนวน 17 ตัวแปร ผู้วิจัยเลือกใช้ 15 เท่าของตัวแปรจำนวน 17 ตัวแปร ดังนั้น ตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยจึงมีจำนวน 255 คน

การดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัย ประกอบด้วย 2 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาแนวคิดและพัฒนาตัวบ่งชี้ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์สำหรับผู้บริหารการศึกษาเทศบาล กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น โดยผู้วิจัยศึกษาข้อมูลดังต่อไปนี้ 1) เอกสารที่เกี่ยวข้องกับภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ 2) ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม และ 3) ร้อยละและระดับความเหมาะสมของตัวบ่งชี้ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์สำหรับผู้บริหารการศึกษาเทศบาล กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น

ขั้นตอนที่ 2 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันเพื่อตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างของตัวบ่งชี้ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์สำหรับผู้บริหารการศึกษาเทศบาลกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยผู้วิจัยวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันเพื่อทดสอบความสอดคล้องของโมเดลด้านปัญญาบุคคล (PW) โมเดลด้านปัญญาบริบท (CW) และโมเดลด้านปัญญากระบวนการ (PCW) กับข้อมูลเชิงประจักษ์

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 255 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชายมีอายุ 41-50 ปี วุฒิการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาโท ตำแหน่งปัจจุบันคือผู้อำนวยการกองการศึกษา (นักบริหารการศึกษาระดับ 7) และมีประสบการณ์ในการครองตำแหน่ง 11-15 ปี

2. ข้อมูลร้อยละความเหมาะสมของตัวบ่งชี้การพัฒนาตัวบ่งชี้ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์สำหรับผู้บริหารการศึกษาเทศบาล กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น จำนวน 80 ตัวบ่งชี้ โดยผู้วิจัยตัดตัวบ่งชี้ที่ไม่มีความเหมาะสมเกินกว่าร้อยละ 20 ออก จำนวน 13 ตัวบ่งชี้ เพื่อเป็นการยืนยันความเหมาะสมของตัวบ่งชี้ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์สำหรับผู้บริหารการศึกษาเทศบาล กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นซึ่งสรุปการพัฒนาตัวบ่งชี้ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์สำหรับผู้บริหารการศึกษาเทศบาลกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ประกอบด้วยองค์ประกอบหลักสามด้าน องค์ประกอบย่อย 14 ด้าน รวมทั้งสิ้นจำนวน 67 ตัวบ่งชี้

3. การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันการพัฒนาตัวบ่งชี้ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ด้านปัญญาบุคคล (PW) ด้านปัญญาบริบท (CW) และด้านปัญญากระบวนการ (PCW) กับข้อมูลเชิงประจักษ์ ผู้วิจัยจึงได้แยกวิเคราะห์ทั้งหมด สามด้าน ดังนี้

3.1 ด้านปัญญาบุคคล (PW) มีองค์ประกอบย่อยหกองค์ประกอบ และมีตัวบ่งชี้ 32 ตัวบ่งชี้

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันการพัฒนาตัวบ่งชี้ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ ด้านปัญญาบุคคลกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ตัวบ่งชี้	น้ำหนักองค์ประกอบ		สัมประสิทธิ์การพยากรณ์
	b	SE	R^2
การมีส่วนร่วมค้นหาปัญหา (PAR1)	0.40	-	0.16
การมีส่วนร่วมวางแผนกลยุทธ์ (PAR2)	0.61	0.08	0.37
การมีส่วนร่วมดำเนินการ (PAR3)	0.72	0.07	0.52
การมีส่วนร่วมรับผลประโยชน์ (PAR4)	0.60	0.07	0.36
การมีส่วนร่วมประเมินผล (PAR5)	0.36	0.05	0.13
การใช้การสื่อสารดำเนินการตามแผนกลยุทธ์ (SHI1)	0.78	-	0.61
การใช้การสื่อสารหลายวิธี (SHI3)	0.44	0.05	0.19
การปรับปรุงกระบวนการสื่อสาร (SHI5)	0.69	0.04	0.48
การคิดยืดหยุ่น (CRT1)	0.75	-	0.56

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ตัวบ่งชี้	น้ำหนักองค์ประกอบ		สัมประสิทธิ์การพยากรณ์
	b	SE	R^2
การคิดนอกกรอบ (CRT2)	0.78	0.05	0.61
การคิดริเริ่ม (CRT4)	0.75	0.04	0.56
ผลสัมฤทธิ์ของงาน (MOT1)	0.75	-	0.57
การยอมรับ (MOT4)	0.78	0.04	0.61
ความก้าวหน้า (MOT5)	0.76	0.04	0.57
การควบคุมตนเอง (CPA1)	0.83	-	0.68
ความมั่นใจในตนเอง (CPA2)	0.76	0.04	0.57
การเป็นผู้นำกลุ่ม (CPA3)	0.54	0.05	0.29
การปรับวิกฤตให้เป็นโอกาส (CPA4)	0.86	0.06	0.75
ความผูกพันองค์กร (CPA5)	0.78	0.06	0.61
การประยุกต์ทฤษฎีไปใช้ปฏิบัติ (COM1)	0.62	-	0.38
การวางแผนการศึกษา (COM2)	0.71	0.06	0.50
การบริหารจัดการศึกษา (COM3)	0.62	0.07	0.38
การบริหารทรัพยากร (COM4)	0.83	0.06	0.70
การประกันคุณภาพการศึกษา (COM5)	0.54	0.06	0.29
การนิเทศการศึกษา (COM6)	0.72	0.04	0.52
การบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษา(COM8)	0.43	0.05	0.18
การวิจัยทางการศึกษา (COM9)	0.33	0.05	0.11
คุณธรรมจริยธรรม (COM10)	0.79	0.05	0.62
การทำนุบำรุงศาสนา (COM11)	0.67	0.05	0.45
การอนุรักษ์ขนบธรรมเนียม ประเพณี ศิลปะวัฒนธรรม (COM12)	0.38	0.06	0.15
การพัฒนากิจกรรมเด็กและเยาวชน (COM13)	0.51	0.05	0.26
การอนุรักษ์ภูมิปัญญาท้องถิ่น (COM15)	0.52	0.06	0.27
Chi-Square = 182.34 df = 209 P-Value = 0.91 RMR = 0.017 RMSEA = 0.00 GFI = 0.96 AGFI = 0.89			

* $p < 0.01$

จากตารางที่ 1 พบว่า ตัวบ่งชี้ที่มีน้ำหนักองค์ประกอบสูงสุดขององค์ประกอบด้านการมีส่วนร่วม (PAR) คือ การมีส่วนร่วมดำเนินการ (PAR3) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.72 ด้านการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร (SHI) คือ การใช้การสื่อสารดำเนินการตามแผนกลยุทธ์ (SHI1) มีค่าน้ำหนัก องค์ประกอบเท่ากับ 0.78 ด้านความคิดสร้างสรรค์ (CRT) คือ การคิดนอกกรอบ (CRT2) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.78 ด้านการสร้างแรงจูงใจ (MOT) คือ การยอมรับ (MOT4) มีค่าน้ำหนัก องค์ประกอบเท่ากับ 0.78 ด้านความสามารถ (CPA) คือ การปรับวิกฤตให้เป็นโอกาส (CPA4) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.86 และด้านสมรรถนะ (COM) คือ การบริหารทรัพยากร (COM4) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ เท่ากับ 0.83 และค่า Chi-Square ไม่แตกต่างจากศูนย์ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 สรุปได้ว่าโมเดลด้านปัญญาบุคคล (PW) มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

3.2 ด้านปัญญาบริบท (CW) มีองค์ประกอบย่อยห้าองค์ประกอบ และมีตัวบ่งชี้ 22 ตัวบ่งชี้

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันการพัฒนาตัวบ่งชี้ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ ด้านปัญญาบริบทกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ตัวบ่งชี้	น้ำหนักองค์ประกอบ		สัมประสิทธิ์การพยากรณ์
	b	SE	R^2
การสนับสนุนให้เกิดแนวปฏิบัติ (UDC1)	0.73	-	0.54
การจัดระเบียบในองค์กร (UDC2)	0.65	0.06	0.43
การสร้างวัฒนธรรมองค์กรร่วมกัน(UDC3)	0.71	0.06	0.51
การบูรณาการวัฒนธรรมองค์กรดั้งเดิมและใหม่มาใช้ในการขับเคลื่อนภารกิจ (UDC5)	0.86	0.06	0.75
ความผูกพันองค์กร (SHV2)	0.49	-	0.24
การวิเคราะห์ช่องว่างระหว่างพฤติกรรม (SHV3)	0.80	0.09	0.65
การถ่ายทอดเอกลักษณ์องค์กร (SHV4)	0.80	0.07	0.64
การกำหนดวัฒนธรรมจากวิสัยทัศน์ (SHV5)	0.78	0.09	0.61
ความเชื่อในเรื่องการกำหนดวิสัยทัศน์ (SHB1)	0.43	-	0.18
ความเชื่อเรื่องความรับผิดชอบ (SHB2)	0.59	0.07	0.35
ความเชื่อเรื่องการเรียนรู้และพัฒนา (SHB3)	0.79	0.15	0.62
ความเชื่อในเรื่องคุณค่าของคน (SHB4)	0.79	0.09	0.62
ความเชื่อเรื่องการบริหารเชิงกลยุทธ์ที่ส่งผลต่อความสำเร็จ (SHB5)	0.64	0.06	0.41
การประสานสัมพันธ์กับสำนัก/กองการศึกษาของเทศบาลอื่น (DNT1)	0.68	-	0.47
การแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับสำนัก/กองการศึกษาของเทศบาลอื่น (DNT2)	0.54	0.09	0.30
การขยายเครือข่ายไปยังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น (DNT3)	0.47	0.08	0.22
การใช้เครือข่ายเพื่อการพัฒนาและดำเนินการตามแผนกลยุทธ์ (DNT4)	0.87	0.10	0.76
การพัฒนาระบบเครือข่าย (DNT5)	0.48	0.10	0.23
การวิเคราะห์นโยบายสาธารณะ (UEV1)	0.57	-	0.33
การวิเคราะห์องค์ความรู้ (UEV2)	0.62	0.05	0.38
การนำผลการวิเคราะห์มาใช้ประโยชน์ (UEV3)	0.85	0.07	0.73
การปรับแผนกลยุทธ์ให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อม (UEV4)	0.64	0.06	0.41
Chi-Square = 69.49 df = 63 P-Value = 0.17 RMR = 0.02 RMSEA = 0.02 GFI = 0.98 AGFI = 0.90			

* $p < 0.01$

จากตารางที่ 2 พบว่า ตัวบ่งชี้ที่มีน้ำหนักองค์ประกอบสูงสุดของ องค์ประกอบด้านการพัฒนาวัฒนธรรมองค์กร (UDC) คือ การบูรณาการวัฒนธรรมองค์กรดั้งเดิมและใหม่มาใช้ในการขับเคลื่อนภารกิจ (UDC5) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.86 ด้านค่านิยมร่วม (SHV) คือ การวิเคราะห์ช่องว่างระหว่างพฤติกรรม (SHV3) และการถ่ายทอดเอกลักษณ์องค์กร (SHV4) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.80 และ 0.80 ตามลำดับ ด้านความเชื่อร่วม (SHB) คือ ความเชื่อเรื่องการเรียนรู้และพัฒนา (SHB3) และความเชื่อในเรื่องคุณค่าของคน (SHB4) มีค่าน้ำหนัก องค์ประกอบเท่ากับ 0.79 และ 0.79 ตามลำดับ ด้าน

การพัฒนาเครือข่าย (DNT) คือ การใช้เครือข่ายเพื่อการพัฒนาและดำเนินการตามแผนกลยุทธ์ (DNT4) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.87 ด้านการเข้าใจสภาพแวดล้อม (UEV) คือ การนำผลการวิเคราะห์มาใช้ประโยชน์ (UEV3) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.85 ตามลำดับ และค่า Chi-Square ไม่แตกต่างจากศูนย์ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 สรุปได้ว่าโมเดลด้านปัญญาบริบท (CW) มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

3.3 ด้านปัญญากระบวนการ (PCW) มีองค์ประกอบย่อยสามองค์ประกอบ และมีตัวบ่งชี้ 13 ตัวบ่งชี้ ดังนี้

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันการพัฒนาตัวบ่งชี้ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ ด้านปัญญากระบวนการกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ตัวบ่งชี้	น้ำหนักองค์ประกอบ		สัมประสิทธิ์การพยากรณ์
	b	SE	R^2
การกำหนดวิสัยทัศน์เชิงกลยุทธ์ (SAP1)	0.50	-	0.25
การจัดทำกลยุทธ์ (SAP3)	0.58	0.03	0.33
การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ(SAP4)	0.73	0.05	0.69
การแก้ไขปรับปรุง (SAP5)	0.72	0.05	0.53
การสร้างความเข้าใจในแผนกลยุทธ์ (SPC1)	0.67	-	0.44
การบริหารงบประมาณ (SPC3)	0.76	0.05	0.58
การประชาสัมพันธ์แผนกลยุทธ์ (SPC4)	0.65	0.04	0.43
การตรวจสอบสภาพแวดล้อม (SPC5)	0.52	0.03	0.27
การเรียนรู้จากประสบการณ์ (SLN1)	0.78	-	0.60
การวิเคราะห์ SWOT (SLN2)	0.77	0.05	0.59
การวางแนวทางการปฏิบัติ (SLN3)	0.57	0.02	0.32
การเลือกเวลาที่เหมาะสม (SLN4)	0.34	0.03	0.12
การลงมือกระทำ (SLN5)	0.32	0.03	0.10
Chi-Square = 30.53 df = 26 P-Value = 0.25 RMR = 0.019 RMSEA = 0.03 GFI = 0.98 AGFI = 0.94			

* $p < 0.01$

จากตารางที่ 3 พบว่า ตัวบ่งชี้ที่มีน้ำหนักองค์ประกอบสูงสุดขององค์ประกอบด้านวิธีการเชิงกลยุทธ์ (SAP) คือ การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ (SAP4) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ เท่ากับ 0.73 ด้านการดำเนินการเชิงกลยุทธ์ (SPC) คือ การบริหารงบประมาณ (SPC3) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.76 ด้านการเรียนรู้เชิงกลยุทธ์ (SLN) คือ การเรียนรู้จากประสบการณ์ (SLN1) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.78 และค่า Chi-Square ไม่แตกต่างจากศูนย์ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 สรุปได้ว่าโมเดลด้านปัญญากระบวนการ (PCW) มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

3.4 องค์ประกอบเชิงยืนยันการพัฒนาตัวบ่งชี้ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์สำหรับผู้บริหารการศึกษาเทศบาล มีองค์ประกอบย่อย สามองค์ประกอบหลัก และ 14 องค์ประกอบย่อย ดังนี้

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันการพัฒนาตัวบ่งชี้ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์สำหรับผู้บริหารการศึกษาเทศบาล กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ตัวบ่งชี้	น้ำหนักองค์ประกอบ		สัมประสิทธิ์การพยากรณ์
	b	SE	R^2
องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับหนึ่ง			
ด้านปัญญาบุคคล (PW)			
การมีส่วนร่วม (PAR)	0.82	-	0.68
การแบ่งปันสารสนเทศ (SHI)	0.68	0.12	0.46
ความคิดสร้างสรรค์ (CRT)	0.72	0.26	0.52
การสร้างแรงจูงใจ (MOT)	0.75	0.13	0.57
ความสามารถ (CPA)	0.85	0.14	0.72
สมรรถนะ (COM)	0.95	0.03	0.90
ด้านปัญญาบริบท (CW)			
การพัฒนาวัฒนธรรมองค์กร (UDC)	0.79	-	0.62
ค่านิยมร่วม (SHV)	0.77	0.18	0.59
ความเชื่อร่วม (SHB)	0.72	0.26	0.52
การพัฒนาเครือข่าย (DNT)	0.64	0.09	0.41
การเข้าใจสภาพแวดล้อม (UEV)	0.76	0.23	0.58
ด้านปัญญากระบวนการ (PCW)			
วิธีการเชิงกลยุทธ์ (SAP)	0.72	-	0.52
การดำเนินการเชิงกลยุทธ์ (SPC)	0.47	0.11	0.22
การเรียนรู้เชิงกลยุทธ์ (SLN)	0.68	0.16	0.47
องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับสอง			
ด้านปัญญาบุคคล (PW)	0.78	0.07	0.61
ด้านปัญญาบริบท (CW)	0.94	0.07	0.89
ด้านปัญญากระบวนการ (PCW)	0.98	0.08	0.95
Chi-Square = 39.61 df = 37 P-Value = 0.35 RMR = 0.02 RMSEA = 0.017 GFI = 0.98 AGFI = 0.94			

* $p < 0.01$

จากตารางที่ 4 พบว่า องค์ประกอบที่มีน้ำหนักองค์ประกอบสูงสุด ด้านปัญญาบุคคล (PW) คือ สมรรถนะ (COM) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.95 ด้านปัญญาบริบท (CW) คือ การพัฒนาวัฒนธรรมองค์กร (UDC) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.79 และด้านปัญญากระบวนการ (PCW) คือ วิธีการเชิงกลยุทธ์ (SAP) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.72 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับสอง พบว่าองค์ประกอบที่มีค่าน้ำหนักสูงสุด คือ ปัญญากระบวนการ (PCW) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.98 และค่า Chi-Square ไม่แตกต่างจากศูนย์ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 สรุปได้ว่าโมเดลองค์ประกอบที่ผู้วิจัยนำมาพัฒนาตัวบ่งชี้ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์สำหรับผู้บริหารการศึกษาเทศบาล กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ข้อวิจารณ์

ผลการวิจัยเพื่อพัฒนาตัวบ่งชี้ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์สำหรับผู้บริหารการศึกษาเทศบาล กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น สามารถวิจารณ์ผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ด้านปัญญาบุคคล (PW) พบว่าตัวบ่งชี้ที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบสูงสุด คือ การปรับวิกฤตให้เป็นโอกาส (CPA4) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.86 ซึ่งการบริหารในภาวะวิกฤตินั้นสำหรับผู้บริหารนั้นไม่ได้เป็นสิ่งใหม่ แต่เป็นเรื่องที่อาจเกิดขึ้นได้เสมอ สำหรับองค์กรที่ไม่ได้มีการเตรียมความพร้อมรับปัญหาอย่างจริงจัง หากเมื่อเกิดปัญหาภาวะวิกฤตขึ้น นอกจากอาจก่อให้เกิดความเสียหายด้านการเงินแล้ว ยังอาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่ภาพลักษณ์ขององค์กรด้วย (Siomkos, 1999) สิ่งสำคัญที่นักบริหารการศึกษาต้องทำ คือการเตรียมความพร้อมเพื่อแก้ไขปัญหาวิกฤตที่อาจเกิดขึ้นได้อยู่เสมอ

2. ด้านปัญญาบริบท (CW) พบว่าตัวบ่งชี้ที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบสูงสุด คือ ตัวบ่งชี้การใช้เครือข่ายเพื่อการพัฒนาและดำเนินการตามแผนกลยุทธ์ (DNT4) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.87 ซึ่งเป็นวิธีการร่วมมือระหว่างองค์กรหลายๆ แห่ง ในด้านต่างๆ ตลอดจนวิธีการสร้างความสัมพันธ์ และการประชุมปรึกษาหารือร่วมกัน เพื่อให้เกิดประโยชน์ร่วมกันจึงสามารถดำเนินการตามแผนกลยุทธ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สอดคล้องกับศิริชัย กาญจนวาสี และคณะ (2550) ได้กล่าวว่าความเหมาะสมในการบริหารจัดการศึกษามีความจำเป็นที่จะต้องใช้รูปแบบการบริหารจัดการแบบบูรณาการมาประยุกต์ใช้สร้างความร่วมมือระหว่างเครือข่ายเพื่อนำมาสร้างความโดดเด่นทางวิชาการของตัวเองให้เหมาะสมกับบริบท สภาพแวดล้อม และทรัพยากรของเขตพื้นที่การศึกษา

3. ด้านปัญญากระบวนการ (PCW) พบว่าตัวบ่งชี้ที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบสูงสุด คือ การเรียนรู้จากประสบการณ์ (SLN1) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.78 ซึ่งเป็นวิธีการเรียนรู้ที่ผู้บริหารการศึกษาเทศบาลสามารถทำความเข้าใจตีความออกมาเป็นแนวคิด นโยบาย มาตรการ นวัตกรรม และแนวปฏิบัติที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการดำเนินงานของเทศบาลได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วทันกาล และเหมาะสมกับสภาพการณ์ เนื่องจากเป็นการเรียนรู้ที่เกิดจากประสบการณ์ในอดีต ที่สามารถสั่งสมไว้เป็นสินทรัพย์ทางปัญญา สำหรับเลือกมาใช้ได้ต่อไปในอนาคตได้ สอดคล้องกับ Senge (1995) กล่าวว่า การแบ่งปันแลกเปลี่ยนถ่ายทอดข้อมูลในระหว่างกันและกัน ทั้งในเรื่องของความรู้ใหม่ๆ ที่ได้มาจากการค้นคิด หรือจากภายนอก และในด้านของประสบการณ์การเรียนรู้ ซึ่งอาจจะมีทั้งความสำเร็จ และความล้มเหลวข้อสำคัญ คือ การนำความรู้เหล่านี้มาแลกเปลี่ยนกันย่อมทำให้เกิดการแพร่กระจายของวิทยาการใหม่ๆ ส่วนในด้านการนำความล้มเหลวมาแลกเปลี่ยนกันนั้น ก็จะช่วยไม่ให้ต้องมีคนอื่นมาทำผิดซ้ำในเรื่องที่เคยมีคนพลาดมาแล้ว

4. ในการยืนยันความเหมาะสมของตัวบ่งชี้ในครั้งนี้ มีตัวบ่งชี้ที่ถูกตัดออกจำนวนสี่ตัวบ่งชี้ที่ผู้วิจัยพิจารณาแล้วยืนยันว่าเป็นตัวบ่งชี้ดังกล่าวเป็นตัวบ่งชี้ที่จำเป็นสำหรับภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์สำหรับผู้บริหารการศึกษาเทศบาล ได้แก่ การประกันคุณภาพการศึกษา (COM5) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.54 การบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษา (COM8) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.43 การวิจัยทางการศึกษา (COM9) มีค่าน้ำหนัก องค์ประกอบเท่ากับ 0.33 และการพัฒนาระบบเครือข่าย (DNT5) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.48 เนื่องจากตัวบ่งชี้ดังกล่าวเป็นตัวบ่งชี้ที่มีความสำคัญในการบริหารการศึกษาท้องถิ่น ซึ่งผู้บริหารการศึกษาเทศบาลต้องมีความรู้ ความสามารถด้านการประกันคุณภาพการศึกษาทั้งภายในและภายนอกสถานศึกษา เพื่อผู้บริหารการศึกษาเทศบาลจะได้สามารถจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสำนัก/กองการศึกษา หรือสถานศึกษาในสังกัด ด้านการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษานั้น ผู้บริหารการศึกษาเทศบาลจำเป็นต้องมีความรู้ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษาเพื่อให้สามารถใช้ส่งเสริมสนับสนุนการใช้ ตลอดจนประเมินเพื่อปรับปรุงการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษาได้อย่างเหมาะสม ด้านการวิจัยทางการศึกษา ผู้บริหารการศึกษาเทศบาลต้องมีความรู้ทางด้านระเบียบวิธีวิจัย หลักการเทคนิคการวัดและประเมินผลทางการศึกษาเพื่อนำกระบวนการวิจัยทางการศึกษา การวัดและประเมินผลไปใช้ในการบริหารจัดการศึกษาได้และด้านการพัฒนาระบบเครือข่ายผู้บริหารการศึกษาต้องสามารถประสานสัมพันธ์ให้กลุ่มบุคคลหรือองค์กรที่มีเป้าหมายร่วมกัน

มารวมตัวกันด้วยความสมัครใจ เพื่อทำกิจกรรมให้บรรลุเป้าหมาย เพื่อพัฒนาและยกระดับคุณภาพการศึกษาศึกษาท้องถิ่น (คณะกรรมการคุรุสภา, 2556)

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัยการพัฒนาตัวบ่งชี้ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์สำหรับผู้บริหารการศึกษาเทศบาล กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นได้ข้อเสนอแนะหลักสามประการ คือ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ข้อเสนอแนะสำหรับการนำไปประยุกต์ และข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยในอนาคต มีรายละเอียด ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

เพื่อให้เกิดความสำเร็จต่อการพัฒนาภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารการศึกษาเทศบาล กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น สอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาระบบราชการ การจัดการภาครัฐแนวใหม่ และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 ซึ่งผลการวิจัยพบว่าตัวบ่งชี้ทั้ง 67 ตัวบ่งชี้ สะท้อนถึงมุมมองของนักบริหารการศึกษาเทศบาลโดยการให้ฉันทามติของนักบริหารการศึกษาเทศบาลและการใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติเพื่อพิจารณาความเหมาะสมของตัวบ่งชี้ ดังนั้น กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นควรนำตัวบ่งชี้ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์สำหรับผู้บริหารการศึกษาเทศบาลทั้ง 67 ตัวบ่งชี้ ไปกำหนดเป็นนโยบายและดำเนินการพัฒนาผู้บริหารการศึกษาเทศบาลที่มีอยู่ในปัจจุบัน

2. ข้อเสนอแนะจากข้อค้นพบ

ข้อค้นพบจากงานวิจัยนี้เป็นการยืนยันว่า องค์ประกอบหลักทั้งสามด้าน 14 องค์ประกอบย่อย 67 ตัวบ่งชี้ เป็นผลการวิจัยที่สามารถอธิบายถึงภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์สำหรับผู้บริหารการศึกษาเทศบาล กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น โดยองค์ประกอบหลักที่สาม ด้านปัญญากระบวนการ เป็นองค์ประกอบหลักที่มีน้ำหนักองค์ประกอบสูงที่สุด กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจึงควรมุ่งเน้นกำหนดนโยบายที่เกี่ยวข้องกับด้านนี้เป็นอันดับแรกและการกำหนดแนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ที่เกี่ยวข้องกับความรู้ความเข้าใจในองค์ประกอบดังกล่าวเพื่อแก้ไขสภาพปัญหาปัจจุบันของเทศบาลให้กลายเป็นสภาพการณ์ที่พึงประสงค์ต่อไป

3. ข้อเสนอแนะสำหรับการพัฒนาภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์สำหรับผู้บริหารการศึกษาเทศบาล

3.1 สถาบันพัฒนาบุคลากรท้องถิ่นควรบรรจุเนื้อหาเกี่ยวกับภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ในหลักสูตรการอบรมนักบริหารการศึกษาเทศบาลในการฝึกอบรมบุคลากรก่อนเข้าสู่ตำแหน่งผู้บริหารการศึกษาเทศบาล

3.2 เทศบาลควรนำตัวบ่งชี้ไปสร้างเกณฑ์ประเมินหรือเป็นเกณฑ์สมรรถนะในการปฏิบัติหน้าที่ราชการ

4. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

4.1 การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยพัฒนาตัวบ่งชี้ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์สำหรับผู้บริหารการศึกษาเทศบาลโดยใช้โมเดลภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของ Davies (2009) ผู้สนใจควรได้พิจาณาโมเดลภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของนักวิชาการคนอื่นๆ หรืออาจนำทฤษฎี แนวคิดทางด้านภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์มาหลอมรวมเข้าด้วยกันเพื่อพัฒนาเป็นโมเดลในการพัฒนาตัวบ่งชี้ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์สำหรับผู้บริหารการศึกษาเทศบาลโดยเฉพาะ

4.2 การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยพัฒนาตัวบ่งชี้ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์สำหรับผู้บริหารการศึกษาเทศบาล ผู้สนใจควรได้พิจารณาพัฒนาตัวบ่งชี้ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประเภทอื่น ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหารส่วนตำบล และเมืองพัทยาเพื่อจะได้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งประเทศ

บรรณานุกรม

กฤชรัตน์ วิทยาเวช. (2551). *การพัฒนาแบบสอบวินิจฉัยทักษะการแก้โจทย์ปัญหาคณิตศาสตร์ตามแนวคิดเมตาคอกนิชันด้านความรู้ สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 3* (ปริญญามหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2550). *ระเบียบ กฎหมาย และหนังสือสั่งการ การบริหารงานบุคคลครูและบุคลากรทางการศึกษาท้องถิ่น.* กรุงเทพฯ: กระทรวงมหาดไทย.

กัณฑ์ธิมา นิลทองคำ. (2553). *การจัดการศึกษาระดับดุษฎีบัณฑิตสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ในมหาวิทยาลัยราชภัฏ* (วิทยานิพนธ์ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

คณะกรรมการคุรุสภา. (2556). *ราชกิจจานุเบกษา ข้อบังคับคุรุสภา ว่าด้วยมาตรฐานวิชาชีพ พ.ศ. 2556.* กรุงเทพฯ: องค์การค้าแห่งคุรุสภา.

ธีระพงษ์ แก้วหาวงษ์. (2543). *กระบวนการเสริมสร้างชุมชนเข้มแข็ง* (พิมพ์ครั้งที่ 6). ขอนแก่น: คลังนานาวิทยา.

นิตย์ สัมมาพันธ์. (2548). *ภาวะผู้นำ: พลังขับเคลื่อนองค์กรสู่ความเป็นเลิศ.* กรุงเทพฯ: อินโนกราฟฟิกส์.

ปัณรส มาลากุล ณ อยุธยา. (2548). *การพัฒนาระบบราชการไทย การพัฒนาองค์การและการสร้างองค์การเพื่อเรียนรู้* สืบค้น 15 พฤษภาคม 2557, จาก www.ranong.go.th/newsimg/download/file01.doc.

พิบูลย์ ทีปะปาล. (2551). *การจัดการเชิงกลยุทธ์.* กรุงเทพฯ: อมรการพิมพ์.

รวีวรรณ กลิ่นหอม. (2550). *การพัฒนารูปแบบการวัดและเครื่องมือวัดภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้อำนวยการโรงเรียนเอกชนสายสามัญ* (วิทยานิพนธ์ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น.

ศิริชัย กาญจนวาสี และคณะ. (2550). *รูปแบบของระบบการบริหารจัดการการเรียนรู้แบบบูรณาการสำหรับเขตพื้นที่การศึกษา.* กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2542). *องค์กรและการจัดการ.* กรุงเทพฯ: พัฒนศึกษา.

สมชาย ภคภาสน์วิวัฒน์. (2548). *การบริหารเชิงกลยุทธ์* (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ: อมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง.

สุวิทย์ มูลคำ. (2547). *กลยุทธ์การสอนคิดวิเคราะห์* (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: ภาพพิมพ์.

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. (2555). *แนวทางการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร สพฐ.* สืบค้น 5 มิถุนายน 2558, จาก www.202.143.169.120/gen/data/obce.pdf.

สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. (2550). *ผลกระทบโลกาภิวัตน์ต่อการจัดการศึกษาไทยใน 5 ปีข้างหน้า.* กรุงเทพฯ: ออฟเซ็ต เพรส.

สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. (2552). *สรุปผลการดำเนินงาน 9 ปี ของการปฏิรูปการศึกษา พ.ศ. 2542-2551.* กรุงเทพฯ: วีทีซีคอมมิวนิเคชั่น.

อภิสิทธิ์ ฉัตรทนานนท์. (2552). กลยุทธ์การบริหารภาวะวิกฤตสำหรับผู้นำองค์กร. *วารสารบริหารธุรกิจ, 32*(122), 9-11.

Davies, B. (2003). Rethinking strategy and strategic leadership in schools. *Educational Management and Administration 31*(3), 295-312.

Davies, B.J. (2004). *An Investigation into the Development of a Strategically Focused Primary School* (Ed.D. thesis). Hull: University of Hull.

Davies, B.J. (2009). *Strategic Leadership: The Essential of School Leadership* (2nd ed.). London: SAGE.

Hair, J.F., Anderson, R.E., Tatham, R.L. & Black, W.C. (1998). *Multivariate data analysis.* (5th ed.), New Jersey: Prentice Hall, Inc.

Kaplan, S.R. & Norton, P.D. (2001). *The Strategy-Focused Organization.* Boston: Harvard Business School Press.

Senge, P. (1995). *The Fifth Discipline Fieldbook.* London: Nicholas.

Siomkos, G.J. (1999). On achieving exoneration after a product safety industrial crisis. *Journal of Business and Industrial Marketing, 14*(1), 17-29.

ความคิดเห็นของผู้บริโภคต่อส่วนประสมทางการตลาดที่มีความสัมพันธ์ต่อความตั้งใจในการจ่ายเงินเพื่อซื้อผลิตภัณฑ์นมโคพร้อมดื่มยูเอชที ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

THE CONSUMER'S OPINION ON MARKETING MIX RELATED TO PURCHASE INTENTION FOR ULTRA-HIGH-TEMPERATURE MAINSTREAM MILK IN BANGKOK

หทัยรัตน์ แซ่ลิ้ม*
Hatairat Sae-lim*
พีรภาว์ ทวีสุข**
Prerapha Taweesuk**

* นักศึกษาปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจ (วิชาเอกการจัดการธุรกิจค้าปลีก) สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์
* Student, Master of Business Administration (Retails Management) Program, Panyapiwat Institute of Management
* Email: limhnuch@hotmail.com
** อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์
** Lecturer, Master of Business Administration Program, Panyapiwat Institute of Management
** Email: preraphataw@pim.ac.th, prerapha23@gmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นส่วนประสมทางการตลาดของผู้บริโภคต่อความตั้งใจในการจ่ายเงินเพื่อซื้อผลิตภัณฑ์นมโคพร้อมดื่ม ยูเอชที ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้ผู้วิจัยได้เก็บตัวอย่างจากผู้ซื้อผลิตภัณฑ์นมโคพร้อมดื่มยูเอชทีจำนวน 400 ราย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัยทดสอบสมมติฐานโดยใช้การทดสอบไคสแควร์ (Chi-square test) และใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ Gamma วัดความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรว่าเป็นไปในทิศทางบวกหรือลบ

ผลการทดสอบสมมติฐานงานวิจัย พบว่า ความคิดเห็นส่วนประสมทางการตลาดทั้ง 4 ด้าน (ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายสินค้ามีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการซื้อ โดยตัวแปรสินค้ามีรสชาติดี ดื่มง่ายและสินค้ามีกลิ่นหอมของนมที่เป็นธรรมชาติ ไม่แต่งกลิ่น มีค่าสัมประสิทธิ์ Gamma เท่ากับ .293 และ .278 สำหรับด้านราคาพบว่า ราคาควรมีความเหมาะสมกับคุณภาพของนม มีค่าสัมประสิทธิ์ Gamma เท่ากับ .199 ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายสินค้าผู้ซื้อให้ความสนใจกับการจำหน่ายสินค้าผ่านร้านสะดวกซื้อมีค่าสัมประสิทธิ์ Gamma เท่ากับ .238 สุดท้ายด้านการส่งเสริมการตลาดพบว่าการมีของแถมเมื่อซื้อสินค้าเป็นแพ็คมีค่าสัมประสิทธิ์ Gamma เท่ากับ .275

คำสำคัญ: ส่วนประสมทางการตลาด ผลิตภัณฑ์นมโคพร้อมดื่ม ความตั้งใจในการจ่ายเงิน

Abstract

This study is a quantitative research. The objective was to study the opinion of marketing mix (4Ps) of consumer willingness to pay for Ultra-high-temperature milk mainstream. Data was collected from 400 consumers who buy Ultra-high-temperature milk mainstream in Bangkok. Use the questionnaire as a research tool. Researchers utilized survey research to conduct a Chi-square used for hypothesis testing and use correlation coefficient (Gamma) for test relationship between the variables that are positive or negative.

The hypothesis testing was found Marketing Mix (Product, Price, Place and Promotion) have a relationship between consumer willingness to pay for Ultra-high-temperature milk mainstream. The variable have important for willingness to pay were product have a good taste and easy to drink, the smell of natural drink and not flavor have correlation coefficient (Gamma) .293 and .278. In term of price was found the price should be appropriate to the quality of the milk have correlation coefficient (Gamma) .199. In terms of distribution channel was found buyers pay attention to sales through convenience stores correlation coefficient (Gamma) .238. Finally, In terms of promotion was found giveaway when consumer buy a pack have correlation coefficient (Gamma) .275.

Keywords: Marketing Mix (4Ps), Ultra-High-Temperature Milk Mainstream, Willingness to Pay

บทนำ

ปัจจุบันคนวัยทำงานมีชีวิตที่รีบเร่งและไม่มีเวลาออกกำลังกายจึงทำให้ผู้บริโภคหันหันมาใส่ใจด้านสุขภาพในเรื่องอื่นกันมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการพักผ่อนให้เพียงพอและการรับประทานอาหารให้ครบ 5 หมู่ ทั้งนี้ หนึ่งในอาหาร 5 หมู่ที่หาทานได้สะดวกเป็นประจำทุกวัน เหมาะสำหรับทุกเพศทุกวัย คือ ผลิตภัณฑ์นมโคพร้อมดื่ม (สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา, 2552) จากข้อมูลของสำนักงานคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ (สช.) สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) และสถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล เผยรายงานสุขภาพคนไทยในปี 2557 ว่าตั้งแต่ปี 2534-2552 คนไทยอายุ15 ปีขึ้นไป จำนวน 1 ใน 3 นั้นมีภาวะน้ำหนักเกินเพิ่มขึ้นเป็นสองเท่าตัว ก่อให้เกิดความเจ็บป่วยจากโรคต่างๆ รัฐบาลจึงให้การสนับสนุนให้คนไทยดื่มนมเรื่อยมาตั้งแต่ปี 2520 ตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 4 เนื่องจากเด็กไทยมีพฤติกรรมการดื่มนมค่อนข้างต่ำเพียง 14.19 ลิตรต่อคนต่อปีหรือ 1 แก้วต่อสัปดาห์จึงทำให้ผู้วิจัยมองเห็นประโยชน์ที่จะทำการหาปัจจัยที่สำคัญและนำปัจจัยเหล่านั้นมากระตุ้นการสื่อสารทางการตลาดและปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ในตัวสินค้าเพื่อกระตุ้นให้ผู้บริโภคเกิดความต้องการซื้อนมพร้อมดื่ม ยูเอชทีมากยิ่งขึ้น

สำหรับส่วนแบ่งตลาดของสินค้าประเภทนมตามกระบวนการผลิตในปี 2554 ได้แบ่งเป็น 3 ประเภท คือ ยูเอชที 69% พาสเจอร์ไรส์ 25% และสตอริไรส์ 6% จากข้อมูลดังกล่าวพบว่าตลาดนมโคยูเอชทีเป็นรูปแบบที่ได้รับความนิยมมากที่สุด (สถาบันอาหาร, 2558) โดยตลาดนมโค มียอดขายกว่า 9,000 ล้านบาทในปี 2556 มีการเติบโตอย่างต่อเนื่องทุกปี ปีละประมาณ 2-3% แต่ตั้งแต่ปี 2557 เป็นต้นมา นอกจากนั้นตลาดนมโคพร้อมดื่มยูเอชทีเริ่มมีการแข่งขันสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง เช่น มีผู้ปนะกอบการหลายใหม่ๆ เข้าสู่ตลาด มีการเปลี่ยนภาพลักษณ์ของบรรจุภัณฑ์ การระบุจำนวนสารอาหารที่ได้รับบนบรรจุภัณฑ์ ด้านสื่อโฆษณามีการใช้งบประมาณเพื่อโฆษณาผ่านทางโทรทัศน์ โฆษณาผ่านสื่อออนไลน์ วิทยุ สื่อนอกบ้าน รวมถึงกิจกรรมส่งเสริมการขายต่างๆ เพื่อกระตุ้นยอดขายหรือสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับผลิตภัณฑ์นั้นๆ (ฟรีสแลนด์คัมพินา ประเทศไทย, 2557) ทั้งนี้ปี 2557 มูลค่าตลาดนมโคพร้อมดื่ม ยูเอชที ทั้งประเทศไทยกว่า 10,500 ล้านบาท มีอัตราการเติบโตจากปี 2556 ร้อยละ 8 โดยมูลค่าตลาดนมโคพร้อมดื่ม ยูเอชทีโฟร์โมสต์มีส่วนแบ่งการตลาดกว่าร้อยละ 40 รองลงมาไทยเดนมาร์คกว่าร้อยละ 30 ส่วนหนองโพมีส่วนแบ่งการตลาดเกือบร้อยละ 10 อันดับรองลงมาอีกคือ ดัชมิลล์ ซีเล็คเต็ด มีส่วนแบ่งการตลาดร้อยละ 3 ล่าสุดปี 2558 ตราแมกโนเลีย กิงโกะ พลัส ที่เพิ่งเริ่มจำหน่ายเดือนพฤษภาคมเริ่มมีส่วนแบ่งการตลาดร้อยละ 1 (ผู้จัดการ, 2558; ฟรีสแลนด์คัมพินา ประเทศไทย, 2558)

จากความสำคัญข้างต้นพบการแข่งขันที่รุนแรงของตลาดนมพร้อมดื่ม ยูเอชที รสจืดไม่ว่าจะเป็นการปรับรูปลักษณ์ให้มีสีสันบนบรรจุภัณฑ์ที่โดดเด่น การเพิ่มสารอาหารต่างๆ การแข่งขันด้านราคา ช่องทางการจัดจำหน่ายสินค้า กิจกรรมการส่งเสริมการตลาด หรือแม้แต่การศึกษาถึงพฤติกรรมของกลุ่มผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลาเพื่อให้ผลิตภัณฑ์ของตนมีส่วนครองตลาดที่สูง และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้ตรงตามประโยชน์ที่พวกเขาต้องการ ผู้วิจัยจึงมองเห็นความสำคัญในการศึกษาความคิดเห็นของผู้บริโภคต่อส่วนประสมทางการตลาดที่มีความสัมพันธ์ต่อความตั้งใจในการจ่ายเงินเพื่อซื้อผลิตภัณฑ์นมโคพร้อมดื่ม ยูเอชที ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร การศึกษาในครั้งนี้เพื่อประโยชน์ในการนำข้อมูลไปปรับปรุงกลยุทธ์และวางแผนดำเนินการพัฒนาผลิตภัณฑ์ สื่อโฆษณา กิจกรรมส่งเสริมการขายได้เหมาะสมและตรงใจกับผู้บริโภคมากที่สุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาความคิดเห็นส่วนประสมทางการตลาดของผู้บริโภคต่อความตั้งใจในการจ่ายเงินเพื่อซื้อผลิตภัณฑ์นมโคพร้อมดื่ม ยูเอชที ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

แนวคิดและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษากลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาดตั้งอยู่บนพื้นฐานของแนวคิวทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาด (Marketing Mix: 4Ps) ของ Kotler (2003) ซึ่งเป็นเครื่องมือทางการตลาดที่ใช้เพื่อตอบสนองความต้องการให้กับกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย ประกอบด้วย กลยุทธ์ด้านผลิตภัณฑ์ ทั้งนี้จากข้อค้นพบของอรพร วนมงคล (2544) ได้ทำการศึกษาการใช้ประโยชน์จากข้อมูลบนฉลากนั้นมีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์นมพร้อมดื่มของผู้บริโภคอายุ 20-60 ปีในเขตกรุงเทพมหานคร โดยผู้บริโภคส่วนใหญ่อ่านฉลากโภชนาการทางอาหารก่อนซื้อทุกครั้ง โดยเฉพาะข้อมูลเกี่ยวกับปริมาณแคลเซียมและข้อมูลพลังงานและไขมัน ต่อมา สุพร วิวัฒน์ศิริพงศ์ (2545) ได้ทำการศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภคนมพร้อมดื่มในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา พบข้อคิดเห็นเช่นเดียวกับอรพร วนมงคล (2544) ในเรื่องของความสำคัญของฉลากที่ระบุปริมาณสารอาหารที่จะได้รับ นอกจากนั้นจากการศึกษาของศิริรัตน์ ตรีรัตน์ (2549) ที่ทำการศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อผลิตภัณฑ์นมพร้อมดื่มของผู้บริโภคในเขตเทศบาลเมืองราชบุรี จากการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อผลิตภัณฑ์นมพร้อมดื่มคือเครื่องหมายรับรองจาก อย. รสชาติ บรรจุภัณฑ์ ส่วนผสม กลิ่น สีสัน (กรรณิการ์ กันหาเขียว สุภาพร สร้อยไข พิชชาภรณ์ จักรนิล อภิญญา ราชรักษ์ มนต์ทิสา ครุฑธามาศ และวรรณวิศา อินทร์จันทร์, 2550; สิริรัตน์ ชื่นบัว, 2550, สราญรัตน์ ไพทักษ์ศรี, 2556)

ต่อมา Stela, Konstantinos and Gerasimos (2013) ได้ทำการศึกษาการบริโภคน้ำนมควายพันธุ์มูร่าห์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ปัจจัยที่ทำให้ตั้งใจเลือกซื้อเพื่อสุขภาพ 60.4% โดยด้านผลิตภัณฑ์ให้ความสำคัญกับคุณค่าทางโภชนาการ รองลงมาคือคุณภาพของนมและเป็นสินค้าที่ได้จากธรรมชาติตามลำดับ นอกจากนั้นจากการศึกษาของเบญจมาภรณ์ สุวรรณพัฒน์ (2552) ได้ทำการศึกษาทัศนคติของผู้บริโภคในอำเภอเมืองพะเยาต่อผลิตภัณฑ์นมพร้อมดื่มที่มีการกล่าวอ้างทางโภชนาการส่วนใหญ่อ่านข้อมูลของปริมาณแคลเซียมมากที่สุด โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจซื้อ คือ ตรายี่ห้อ คุณค่าทางโภชนาการและรสชาติ (ชญานิษฐ์ สุนนท์ชัย, 2552; วิสา ฮับหลี, 2552; บุญญาพร เชื่อมสมพงษ์, 2551; ธนพล เพียรพิทักษ์, 2556) ก่อนหน้านี้ Bryson (2012) ศึกษาเรื่อง ผลกระทบของบรรจุภัณฑ์กับการตัดสินใจซื้อสินค้าจากการศึกษา พบว่า ลวดลาย สีสันบนบรรจุภัณฑ์ และข้อมูลสินค้าล้วนมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อ ซึ่งการศึกษาของ Bryson ได้รับการสนับสนุนจาก Wang (2013) ที่ทำการศึกษาเรื่องอิทธิพลของรูปลักษณ์ของบรรจุภัณฑ์ที่มีต่อการรับรู้คุณภาพ คุณค่าและความพึงพอใจของสินค้า ชี้ให้เห็นว่าลวดลายที่ปรากฏบนบรรจุภัณฑ์ช่วยทำให้ผู้บริโภครับรู้ถึงคุณภาพและคุณค่าของสินค้าซึ่งส่งผลต่อความพึงพอใจในตราสินค้าที่เพิ่มขึ้น (วรรณภา ปรือทอง, 2547; อรอุษา สุขวิรัช, 2551; Kozup, Creyer & Burton, 2003)

สำหรับปัจจัยด้านราคาผู้วิจัยได้ทำการศึกษางานวิจัยของสุพร วิวัฒน์ศิริพงศ์ (2545); กรรณิการ์ กันหาเขียวและคณะ (2550) พบว่าผู้บริโภคให้ความสำคัญกับการซื้อสินค้าที่ราคาที่ถูกที่สุด ส่วนพัสวี ธนเหลืองอร่าม (2553) มีรายละเอียดเพิ่มเติมด้านราคาพบว่าถ้าสินค้ามีราคาถูก ติดป้ายราคาชัดเจนจะมีจะส่งผลต่อความตั้งใจในการซื้อในระดับมาก ซึ่งงานของวรรณภา ปรือทอง (2547) พบว่าผู้บริโภคให้ความสำคัญกับการมีป้ายบอกราคาชัดเจน ทั้งนี้งานของศิริรัตน์ ตรีรัตน์ (2549) พบว่า ผู้บริโภคให้ความสำคัญกับการที่สินค้ามีราคาเหมาะสมกับคุณภาพ 40.8% ส่วนงานของเบญจมาภรณ์ สุวรรณพัฒน์ (2552) ให้พบว่าถ้าราคาเหมาะสมกับปริมาณสินค้าที่ได้รับจะทำให้เกิดความตั้งใจในการซื้อ 72% ทั้งนี้งานของสราญรัตน์ ไพทักษ์ศรี (2555) พบว่าผู้บริโภคส่วนใหญ่ที่ทำการจัดสินใจซื้อนมจะให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคาที่ถูกและราคาเหมาะสมกับคุณภาพสินค้า ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายจากข้อค้นพบของธนพล เพียรพิทักษ์ (2556) พบว่าส่วนใหญ่ ซื้อจากร้านค้าสะดวกซื้อ งานของศิริรัตน์ ตรีรัตน์ (2549) สิริรัตน์ ชื่นบัว (2550) บุญญาพร เชื่อมสมพงษ์ (2551) เบญจมาภรณ์ สุวรรณพัฒน์ (2552) พบว่าสถานที่ซื้อผู้บริโภคซื้อสินค้าบ่อยคือร้านสะดวกซื้อ แต่ทั้งนี้ยังมีช่องทางอื่นๆ เช่น ห้างสรรพสินค้าที่ผู้บริโภคให้ความสนใจในการซื้อสินค้าโดยได้รับการสนับสนุนจากงานวิจัยของ วิสา ฮับหลี (2552) วรรณภา ปรือทอง (2547 และสราญรัตน์ ไพทักษ์ศรี (2555)

สำหรับการทบทวนวรรณกรรมด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลจากนักวิจัยที่ผ่านมา เช่น สุพร วิวัฒน์ ศิริพงศ์ (2545) บุญญาพร เชื่อมสมพงษ์ (2551) พัสวี ธนเหลืองอร่าม (2553) และธนพล เพียรพิทักษ์ (2556) พบว่าผู้บริโภคตัดสินใจซื้อสินค้าจากการ โฆษณาผ่านโทรทัศน์มากที่สุด รองลงมาคือเรื่องของการส่งเสริมการขาย โดยการลดราคาสินค้าในช่วงเทศกาล แต่สำหรับผลการวิจัยของกรรณิการ์ กันหาเขียวและคณะ (2550) พบว่า การส่งเสริมการขาย โดยเฉพาะการแจกของแถม การส่งฉลากชิงโชคและการจัดแสดงสินค้าส่งผลต่อความสนใจในการซื้อสินค้า (ธิดารัตน์ ตุงคะบูรณะ, 2551; จุฬาลักษณ์ ผังนิรันดร์, 2547; เบญจมาภรณ์ สุวรรณพัฒน์, 2552; วรรณภา ปรือทอง, 2547; ศิริรัตน์ ตรีรัตน์, 2549; สราญรัตน์ ไพทักษ์ศรี, 2555; อรอุษา สุขวิรัช, 2551)

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณเพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้บริโภคต่อส่วนประสมทางการตลาดที่มีความสัมพันธ์ต่อความตั้งใจในการจ่ายเงินเพื่อซื้อผลิตภัณฑ์นมโคพร้อมดื่ม ยูเอชที ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร โดยมีขั้นตอนการดำเนินงานดังนี้

ประชากรและวิธีการสุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้การสุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-probability Sampling) ด้วยวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) คือ ผู้บริโภควัยทำงานอายุ 22 ปีขึ้นไปที่ซื้อผลิตภัณฑ์นมโคพร้อมดื่ม ยูเอชที ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบใช้วิจารณญาณ และคำนวณขนาดตัวอย่างโดยใช้การคำนวณตามสูตรของ Cochran (1953)

แหล่งข้อมูล

ข้อมูลปฐมภูมิเป็นข้อมูลที่ได้จากการสำรวจโดยใช้แบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 400 ราย

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร ตำรา เอกสารทางวิชาการ สิ่งพิมพ์ วารสาร งานวิจัย และวิทยานิพนธ์ และวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ โดยการแจกแบบสอบถามแก่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ชุด

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์โดยใช้การทดสอบความเป็นอิสระต่อกันของสองตัวแปร (Chi-square test) โดยสนใจหาความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นส่วนประสมทางการตลาดที่มีต่อความตั้งใจในการจ่ายเงินเพื่อซื้อผลิตภัณฑ์นมโคพร้อมดื่ม ยูเอชที และใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบ Gamma เป็นวิธีการวัดโดยยึดหลักการลดความคลาดเคลื่อนอย่างเป็นสัดส่วน ใช้อธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามว่าเป็นไปในทิศทางใด โดยจะพิจารณาทิศทางความสัมพันธ์ของตัวแปรจากเครื่องหมายบวกและลบ กล่าวคือ ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าเป็นลบแสดงว่าตัวแปรมีความสัมพันธ์แต่มีทิศทางต่างกัน สำหรับนัยทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้กำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 0.05

เครื่องมือการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวมรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม แบ่งเป็น 3 ส่วนดังนี้ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีคำตอบให้เลือกมีทั้งหมด 6 ข้อ คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานภาพสมรสและรายได้ ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นส่วนประสมทางการตลาดโดยเป็นคำถามที่มีคำตอบให้เลือกแบบ Likert scales 5 ระดับ ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความตั้งใจในการจ่ายเงินเพื่อซื้อผลิตภัณฑ์นมโคพร้อมดื่มยูเอชที มีระดับเลือกแบบ Likert scales 5 ระดับ ทั้งนี้จากการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) ด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีการของครอนบาคทั้งนี้จากตรวจสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามได้ค่า Cronbach's alpha เท่ากับ 0.87 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นและสามารถนำไปวิเคราะห์ข้อมูลต่อไปได้

สรุปผลการวิจัย

การศึกษาความคิดเห็นส่วนประสมทางการตลาดที่มีความสัมพันธ์ต่อความตั้งใจในการจ่ายเงินเพื่อซื้อผลิตภัณฑ์นมโคพร้อมดื่ม ยูเอชที ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร สามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐานงานวิจัยได้ ดังนี้

ตารางที่ 1 ผลการทดสอบสมมติฐานงานวิจัยที่ H1a-H1e

ความคิดเห็นด้านสินค้า		ความตั้งใจในการใช้ซื้อผลิตภัณฑ์นมโคพร้อมดื่ม ยูเอชที					Chi-square Value	Chi-Square prob	ค่า Gamma	Approx Sig	ระดับความสัมพันธ์
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด					
รสชาติดีดื่มง่าย (H1a)	น้อยที่สุด	1	0	0	2	1	144.927a	.000**	.293	.000**	ค่อนข้างต่ำ
	น้อย	3	0	0	1	2					
	ปานกลาง	0	5	15	9	5					
	มาก	0	1	53	79	23					
	มากที่สุด	3	9	43	75	70					
รวม		7	15	111	166	101					
สินค้ามีกลิ่นหอมของนมที่เป็นธรรมชาติ ไม่แต่งกลิ่น (H1b)	น้อยที่สุด	1	2	0	1	0	80.984a	.000**	.278	.000**	ค่อนข้างต่ำ
	น้อย	1	1	8	9	4					
	ปานกลาง	3	2	33	24	14					
	มาก	0	6	41	94	33					
	มากที่สุด	2	4	29	38	50					
รวม		7	15	111	166	101					
สินค้าไม่มีกลิ่นคาว (H1c)	น้อยที่สุด	0	1	0	3	2	92.638a	.000**	.221	.002**	ค่อนข้างต่ำ
	น้อย	4	2	3	3	3					
	ปานกลาง	0	3	19	19	8					
	มาก	0	2	37	70	19					
	มากที่สุด	3	7	52	71	69					
รวม		7	15	111	166	101					
บรรจุภัณฑ์มีการระบุข้อมูลเกี่ยวกับสารอาหารหน้ากล่องที่ชัดเจน (H1d)	น้อยที่สุด	1	0	5	0	5	42.407a	.000**	.190	.005**	ค่อนข้างต่ำ
	น้อย	1	2	4	9	7					
	ปานกลาง	2	3	33	31	11					
	มาก	1	5	43	88	35					
	มากที่สุด	2	5	26	38	43					
รวม		7	15	111	166	101					
บรรจุภัณฑ์การระบุข้อมูลคุณค่าทางโภชนาการหรือพลังงานที่ได้รับ (H1e)	น้อยที่สุด	2	1	4	3	12	61.565a	.000**	.156	.023**	ค่อนข้างต่ำ
	น้อย	0	2	6	13	6					
	ปานกลาง	2	4	29	27	10					
	มาก	0	3	49	89	28					
	มากที่สุด	3	5	23	34	45					
รวม		7	15	111	166	101					

หมายเหตุ* หมายถึง p-value $\leq$ 0.05, ** หมายถึง p-value $\leq$ 0.01

จากผลการทดสอบสมมติฐานงานวิจัยเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ ในตารางที่ 1 พบว่า การที่สินค้ามีรสชาติดี ดื่มง่าย (H1a) สินค้ามีกลิ่นหอมของนมที่เป็นธรรมชาติ ไม่แต่งกลิ่น (H1b) สินค้าไม่มีกลิ่นคาว (H1c) บรรจุภัณฑ์มีการระบุข้อมูลเกี่ยวกับสารอาหารหน้ากล่องที่ชัดเจน (H1d) บรรจุภัณฑ์การระบุข้อมูลคุณค่าทางโภชนาการหรือพลังงานที่ได้รับ (H1e) มีความสัมพันธ์ต่อความตั้งใจในการจ่ายเงินเพื่อซื้อผลิตภัณฑ์นมโคพร้อมดื่ม ยูเอชที ณ ระดับ 0.05 (p-value = 0.000) ซึ่งหมายความว่า ผู้ซื้อผลิตภัณฑ์นมโคพร้อมดื่ม ยูเอชที ให้ความสำคัญมากกับการที่สินค้ามีรสชาติดี ดื่มง่าย โดยปัจจัยดังกล่าวมีความสัมพันธ์ต่อความตั้งใจในการจ่ายเงินเพื่อซื้อผลิตภัณฑ์นมโคพร้อมดื่ม ยูเอชที ในระดับมาก ทั้งนี้จากตารางมาตรการสมมาตร (Symmetric Measures) พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ Gamma จากปัจจัยทั้ง 5 ปัจจัย คือ .293, .278, .221, .190 และ .156 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติน้อยกว่า .05 แสดงว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวกไปในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ หมายความว่าปัจจัยทั้ง 5 ปัจจัยมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการจ่ายเงินเพื่อซื้อผลิตภัณฑ์

ตารางที่ 2 ผลการทดสอบสมมติฐานงานวิจัยที่ H2a-H2d

ความคิดเห็นด้านราคา		ความตั้งใจในการใช้ซื้อผลิตภัณฑ์นมโคพร้อมดื่มยูเอชที					Chi-square Value	Chi-Square prob	ค่า Gamma	Approx Sig	ระดับความสัมพันธ์
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด					
ราคามีความเหมาะสมกับคุณภาพของนม (H2a)	น้อยที่สุด	1	1	1	0	0	105.973a	.000**	.199	.007**	ค่อนข้างต่ำ
	น้อย	3	2	4	1	4					
	ปานกลาง	0	2	36	18	24					
	มาก	0	6	49	108	37					
	มากที่สุด	3	4	21	39	36					
รวม		7	15	111	166	101					
ราคามีความเหมาะสมกับปริมาณนมที่ได้รับ (ต่อกล่อง) (H2b)	น้อยที่สุด	0	1	1	0	1	72.589a	.000**	.197	.008**	ค่อนข้างต่ำ
	น้อย	2	3	4	0	4					
	ปานกลาง	0	1	32	22	18					
	มาก	1	6	57	109	44					
	มากที่สุด	4	4	17	35	34					
รวม		7	15	111	166	101					
ราคามีความเหมาะสมกับโภชนาการอาหารที่ได้รับ (H2c)	น้อยที่สุด	1	0	3	0	2	54.083a	.000**	.190	.008**	ค่อนข้างต่ำ
	น้อย	1	2	6	4	7					
	ปานกลาง	2	2	38	35	16					
	มาก	0	8	42	104	42					
	มากที่สุด	3	3	22	23	34					
รวม		7	15	111	166	101					
ราคามีความคุ้มค่าเมื่อเทียบกับยี่ห้ออื่น (H2d)	น้อยที่สุด	0	0	1	0	1	32.519a	.009**	.097	.000**	ต่ำ
	น้อย	0	1	3	9	5					
	ปานกลาง	2	2	36	39	24					
	มาก	1	8	52	92	34					
	มากที่สุด	4	4	19	26	37					
รวม		7	15	111	166	101					

หมายเหตุ* หมายถึง p-value $\leq$ 0.05, ** หมายถึง p-value $\leq$ 0.01

จากผลการทดสอบสมมติฐานงานวิจัยเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดด้านราคา ในตารางที่ 2 พบว่า ความคิดเห็นส่วนประสมทางการตลาดด้านราคาเรื่องราคามีความเหมาะสมกับคุณภาพของนม (H2a) ราคามีความเหมาะสมกับปริมาณนมที่ได้รับ (ต่อกล่อง) (H2b) ราคามีความเหมาะสมกับโภชนาการอาหารที่ได้รับ (H2C) และราคามีความคุ้มค่าเมื่อเทียบกับยี่ห้ออื่น (H2d) มีความสัมพันธ์ต่อความตั้งใจในการจ่ายเงินเพื่อซื้อผลิตภัณฑ์นมโคพร้อมดื่ม ยูเอชที ณ ระดับ 0.05 (p-value = 0.000) ซึ่งหมายความว่า ผู้ซื้อผลิตภัณฑ์นมโคพร้อมดื่ม ยูเอชที ให้ความสำคัญมากกับราคามีความเหมาะสมกับคุณภาพของนม โดยปัจจัยดังกล่าวมีความสัมพันธ์ต่อความตั้งใจในการจ่ายเงินเพื่อซื้อผลิตภัณฑ์นมโคพร้อมดื่ม ยูเอสที ในระดับมาก ทั้งนี้จากตารางมาตรการสมมาตร พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ Gamma จากปัจจัยทั้ง 4 ปัจจัย คือ .199, .197, .190 และ .097 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติน้อยกว่า .05 แสดงว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวกไปในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างต่ำอย่างมีนัยสำคัญ หมายความว่า ปัจจัยทั้ง 4 ปัจจัยมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการจ่ายเงินเพื่อซื้อผลิตภัณฑ์

จากผลการทดสอบสมมติฐานงานวิจัยเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดด้านช่องทางการจัดจำหน่ายสินค้า ในตารางที่ 3 พบว่า จำหน่ายสินค้าที่ห้างสรรพสินค้า (H3a) การจำหน่ายสินค้าที่ร้านสะดวกซื้อ เช่น เซเว่นอีเลฟเว่น แฟมิลี่มาร์ท เทสโก้โลตัส เอ็กเพรส (H3b) จำหน่ายสินค้าที่ซุปเปอร์มาร์เก็ต (H3c) และจำหน่ายสินค้าที่ซุปเปอร์สโตร์หรือร้านขายส่ง (H3d) มีความสัมพันธ์ต่อความตั้งใจในการจ่ายเงินเพื่อซื้อผลิตภัณฑ์นมโคพร้อมดื่ม ยูเอชที ณ ระดับ 0.05 (p-value = 0.000) ซึ่งหมายความว่า ผู้ซื้อผลิตภัณฑ์นมโคพร้อมดื่ม ยูเอชที ให้ความสำคัญมากที่สุดกับการจัดจำหน่ายสินค้าที่ร้านสะดวกซื้อ โดยปัจจัยดังกล่าวมีความสัมพันธ์ต่อความตั้งใจในการจ่ายเงินเพื่อซื้อผลิตภัณฑ์นมโคพร้อมดื่ม ยูเอชที ในระดับมาก ทั้งนี้จากตารางมาตรการสมมาตร พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ Gamma จากปัจจัยทั้ง 4 ปัจจัย คือ .161, .238, .020 และ .028ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติน้อยกว่า .05 แสดงว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวกไปในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ หมายความว่า ปัจจัยทั้ง 4 ปัจจัยมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการจ่ายเงินเพื่อซื้อผลิตภัณฑ์

ตารางที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐานงานวิจัยที่ H3a-H3d

ความคิดเห็นด้านช่องทางการจัดจำหน่าย		ความตั้งใจในการใช้ซื้อผลิตภัณฑ์นมโคพร้อมดื่ม ยูเอชที					Chi-square Value	Chi-Square prob	ค่า Gamma	Approx Sig	ระดับความสัมพันธ์
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด					
จำหน่ายสินค้าที่ห้างสรรพสินค้า (H3a)	น้อยที่สุด	1	0	6	0	9	64.776a	.000**	.161	.015**	ค่อนข้างต่ำ
	น้อย	3	0	5	15	7					
	ปานกลาง	0	3	39	35	15					
	มาก	1	6	46	81	31					
	มากที่สุด	2	6	15	35	39					
รวม		7	15	111	166	101					
จำหน่ายสินค้าที่ร้านสะดวกซื้อ (H3b)	น้อยที่สุด	1	0	0	0	3	58.319a	.000**	.238	.001**	ค่อนข้างต่ำ
	น้อย	0	1	1	3	4					
	ปานกลาง	0	1	21	7	7					
	มาก	2	5	45	67	19					
	มากที่สุด	4	8	44	89	68					
รวม		7	15	111	166	101					

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ความคิดเห็นด้านช่องทางการจัดจำหน่าย		ความตั้งใจในการใช้ซื้อผลิตภัณฑ์นมโคพร้อมดื่ม ยูเอชที					Chi-square Value	Chi-Square prob	ค่า Gamma	Approx Sig	ระดับความสัมพันธ์
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด					
จำหน่ายสินค้าที่ซุปเปอร์มาร์เก็ต (H3c)	น้อยที่สุด	1	3	6	8	15	38.014a	.002**	.020	.004**	ต่ำ
	น้อย	1	1	6	7	4					
	ปานกลาง	2	3	31	29	15					
	มาก	0	2	47	82	31					
	มากที่สุด	3	6	21	40	36					
รวม		7	15	111	166	101					
จำหน่ายสินค้าที่ซุปเปอร์สโตร์หรือร้านขายส่ง (H3d)	น้อยที่สุด	1	3	8	13	23	84.340a	.000**	.028	.001**	ต่ำ
	น้อย	3	2	9	7	8					
	ปานกลาง	1	0	43	33	9					
	มาก	0	3	39	84	31					
	มากที่สุด	2	7	12	29	30					
รวม		7	15	111	166	101					

หมายเหตุ* หมายถึง p-value $\leq$ 0.05, ** หมายถึง p-value $\leq$ 0.01

จากผลการทดสอบสมมติฐานงานวิจัยเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาด ในตารางที่ 4 พบว่าการแนะนำสินค้าผ่านโฆษณาทางโทรทัศน์ (H4a) การแนะนำสินค้าโดยใช้ใบปลิว (H4b) แนะนำสินค้าผ่านทางวิทยุ (H4c) การแนะนำสินค้าผ่านนิตยสาร (H4d) การแนะนำสินค้าผ่านโฆษณาทางสื่อสังคมออนไลน์ (H4e) การลดราคาสินค้าในช่วงเทศกาล (H4f) การแจกสินค้าให้ทดลองชิม (H4g) และการมีของแถมเมื่อซื้อสินค้าเป็นแพ็ค (H4h) มีความสัมพันธ์ต่อความตั้งใจในการจ่ายเงินเพื่อซื้อผลิตภัณฑ์นมโคพร้อมดื่ม ยูเอชที ณ ระดับ 0.05 (p-value = 0.000) ซึ่งหมายความว่า ผู้ซื้อผลิตภัณฑ์นมโคพร้อมดื่ม ยูเอชที ให้ความสำคัญกับกับของแถมเมื่อซื้อสินค้าเป็นแพ็คมากที่สุด ทั้งนี้จากตารางมาตรการสมมาตร พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ Gamma จากปัจจัยทั้ง 8 ปัจจัย คือ .190, .065, .001, .064, .072, .220, .189 และ .025 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติน้อยกว่า .05 แสดงว่ามีความสัมพันธ์เชิงบวกไปในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างต่ำและต่ำอย่างมีนัยสำคัญ หมายความว่าปัจจัยทั้ง 8 ปัจจัยมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการจ่ายเงินเพื่อซื้อผลิตภัณฑ์

ตารางที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐานงานวิจัยที่ H4a-H4h

ความคิดเห็นด้านการส่งเสริมการตลาด		ความตั้งใจในการใช้ซื้อผลิตภัณฑ์นมโคพร้อมดื่ม ยูเอชที					Chi-square Value	Chi-Square prob	ค่า Gamma	Approx Sig	ระดับความสัมพันธ์
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด					
ควรมีการแนะนำสินค้าผ่านโฆษณาทางโทรทัศน์ (H4a)	น้อยที่สุด	2	2	3	2	6	69.480a	.000**	.190	.005**	ค่อนข้างต่ำ
	น้อย	1	5	4	10	10					
	ปานกลาง	3	4	32	33	20					
	มาก	1	4	51	90	28					
	มากที่สุด	0	0	21	31	37					
รวม		7	15	111	166	101					
ควรทำการแนะนำสินค้าโดยใช้ใบปลิว (H4b)	น้อยที่สุด	3	4	17	23	34	42.565a	.000**	.065	.005**	ต่ำ
	น้อย	3	5	27	54	22					
	ปานกลาง	1	3	54	66	27					
	มาก	0	2	12	21	10					
	มากที่สุด	0	1	1	2	8					
รวม		7	15	111	166	101					
ควรแนะนำสินค้าผ่านทางวิทยุ (H4c)	น้อยที่สุด	3	4	14	14	27	54.721a	.000**	.001	.005**	ต่ำ
	น้อย	2	4	19	36	20					
	ปานกลาง	2	5	57	84	27					
	มาก	0	2	20	32	18					
	มากที่สุด	0	0	1	0	9					
รวม		7	15	111	166	101					
ควรทำการแนะนำสินค้าผ่านนิตยสาร (H4d)	น้อยที่สุด	3	5	12	17	19	52.872a	.000**	.064	.005**	ต่ำ
	น้อย	2	5	20	34	17					
	ปานกลาง	2	2	56	68	42					
	มาก	0	3	23	45	12					
	มากที่สุด	0	0	0	2	11					
รวม		7	15	111	166	101					
ควรทำการแนะนำสินค้าผ่านโฆษณาทางสื่อสังคมออนไลน์ (H4e)	น้อยที่สุด	3	1	4	8	22	101.956a	.000**	.072	.005**	ต่ำ
	น้อย	0	7	5	19	10					
	ปานกลาง	3	3	57	46	25					
	มาก	1	3	36	69	16					
	มากที่สุด	0	1	9	24	28					
รวม		7	15	111	166	101					
การลดราคาสินค้าในช่วงเทศกาล (H4f)	น้อยที่สุด	0	0	3	1	4	77.781a	.000**	.220	.001**	ค่อนข้างต่ำ
	น้อย	0	3	4	11	5					
	ปานกลาง	0	3	30	23	8					
	มาก	2	3	45	100	27					
	มากที่สุด	5	6	29	31	57					
รวม		7	15	111	166	101					

ตารางที่ 4 (ต่อ)

ความคิดเห็นด้านการส่งเสริมการตลาด		ความตั้งใจในการใช้ซื้อผลิตภัณฑ์นมโคพร้อมดื่ม ยูเอชที					Chi-square Value	Chi-Square prob	ค่า Gamma	Approx Sig	ระดับความสัมพันธ์
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด					
การแจกสินค้าให้ทดลองชิม (H4g)	น้อยที่สุด	0	1	4	0	5	77.781a	.000**	.189	.005**	ค่อนข้างต่ำ
	น้อย	0	2	7	7	7					
	ปานกลาง	0	3	22	29	5					
	มาก	2	6	55	88	41					
	มากที่สุด	5	3	23	42	43					
รวม		7	15	111	166	101					
การมีของแถมเมื่อซื้อสินค้าเป็นแพ็ค (H4h)	น้อยที่สุด	0	0	4	2	3	73.618a	.000**	.275	.000**	ค่อนข้างต่ำ
	น้อย	0	2	3	10	11					
	ปานกลาง	2	5	35	30	9					
	มาก	1	5	52	86	23					
	มากที่สุด	4	3	17	38	55					
รวม		7	15	111	166	101					

หมายเหตุ* หมายถึง p-value $\leq$ 0.05, ** หมายถึง p-value $\leq$ 0.01

อภิปรายผล

จากผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ มีความสัมพันธ์ต่อความตั้งใจในการจ่ายเงินเพื่อซื้อผลิตภัณฑ์นมโคพร้อมดื่ม ยูเอชที พบว่า การที่สินค้ามีรสชาติดีดื่มง่าย สินค้ามีกลิ่นหอมของนมที่เป็นธรรมชาติ ไม่แต่งกลิ่น สินค้าไม่มีกลิ่นคาว บรรจุภัณฑ์มีการระบุข้อมูลเกี่ยวกับสารอาหารหน้ากล่องที่ชัดเจน และ บรรจุภัณฑ์มีการระบุข้อมูลคุณค่าทางโภชนาการหรือพลังงานที่ได้รับทั้งหมดต่อ 1 หน่วยบริโภคอย่างชัดเจน (กิโลแคลอรี) มีความสัมพันธ์ต่อความตั้งใจในการจ่ายเงินเพื่อซื้อผลิตภัณฑ์นมโคพร้อมดื่ม ยูเอชที อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 (p-value = 0.000) โดยผลลัพธ์จากงานวิจัยได้รับการสนับสนุนจากนักวิจัยก่อนหน้า เช่น กรรณิการ์ กันหาเขียว และคณะ (2550) ที่ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภคนมเพื่อสุขภาพของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ส่วนใหญ่เลือกซื้อเพราะคิดว่าทำให้ร่างกายแข็งแรง ให้ความสำคัญกับยี่ห้อของนม ปริมาณรสชาติ บรรจุภัณฑ์ ส่วนผสม กลิ่น สีสัน รู้จักนมยี่ห้อดัชมิลล์มากที่สุด โดยจากงานวิจัยดังกล่าวได้สนับสนุนตัวแปรด้านผลิตภัณฑ์ในการศึกษาครั้งนี้ ทั้งนี้ยังได้รับการสนับสนุนจากงานวิจัยของสิริรัตน์ ชื่นบัว (2550) ที่ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมและการรับรู้ตราสินค้าที่มีผลต่อการเลือกซื้อนมพร้อมดื่มยูเอชที พบว่า ผู้บริโภคนมยี่ห้อโฟร์โมสต์ให้ความสำคัญกับคุณค่าโภชนาการ ส่วนผู้บริโภคนมยี่ห้อไทยเดนมาร์คให้ความสำคัญกับคุณภาพและความเชื่อมั่นในตราสินค้า ซึ่งจากงานวิจัยของสิริรัตน์ ชื่นบัว (2550) ได้สนับสนุนปัจจัยในงานวิจัยเล่มนี้ 2 ปัจจัยด้วยกัน คือ บรรจุภัณฑ์ควรมีการระบุข้อมูลเกี่ยวกับสารอาหารหน้ากล่องที่ชัดเจน เช่น มีแคลเซียมสูงต่อมาสราญรัตน์ ไพทักษ์ศรี (2556) ได้ทำการศึกษาการบริโภคน้ำนมควายพันธุ์มูร่าห์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร โดยให้ความสำคัญกับคุณค่าทางโภชนาการ รองลงมาคือคุณภาพของนมซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Stela, Konstantinos and Gerasimos (2013) ที่พบว่าข้อมูลเกี่ยวกับสินค้า ประโยชน์จากคุณค่าสารอาหาร ทัศนคติและปัจจัยด้านสังคมมีผลต่อความตั้งใจในการซื้อ โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลในการตั้งใจซื้อมากที่สุด คือ สารอาหาร ตรายี่ห้อ คุณค่าทางโภชนาการและ รสชาติ (เบญจมาภรณ์ สุวรรณพัฒน์, 2552; ชญานิษฐ์ สุนนท์ชัย, 2552; ธนพล เพียรพิทักษ์, 2556; วิสา ฮับหลี, 2552; อรอุษา สุขวิรัช, 2551; Bryson, 2012; Kozup, Creyer & Burton, 2003)

สำหรับข้อค้นพบที่ 2 ความคิดเห็นส่วนประสมทางการตลาดด้านราคามีความสัมพันธ์ต่อความตั้งใจในการจ่ายเงินเพื่อซื้อผลิตภัณฑ์นมโคพร้อมดื่ม ยูเอชที พบว่าปัจจัยทั้ง 4 ปัจจัยมีความสัมพันธ์ต่อความตั้งใจในการจ่ายเงินเพื่อซื้อผลิตภัณฑ์นมโคพร้อมดื่ม ยูเอชที อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 (p-value = 0.000) จากข้อค้นพบดังกล่าวได้รับการสนับสนุนจากงานวิจัยของสุพร วิวัฒน์ศิริพงศ์ (2545); กรรณิการ์ กันหาเขียว และคณะ (2550) ที่พบว่าผู้บริโภคให้ความสำคัญกับการซื้อสินค้าที่ราคาที่ถูกที่สุด ส่วนพัสวี ธนเหลืองอร่าม (2553) มีรายละเอียดเพิ่มเติมด้านราคาพบว่าถ้าสินค้ามีราคาถูกติดป้ายราคาชัดเจน จะมีจะส่งผลต่อความตั้งใจในการซื้อราคาเหมาะสมกับคุณค่าทางโภชนาการ ทั้งนี้งานของศิริรัตน์ ตรีรัตน์ (2549) พบว่า ผู้บริโภคให้ความสำคัญกับการที่สินค้ามีราคาเหมาะสมกับคุณภาพ ส่วนงานของเบญจมาภรณ์ สุวรรณพัฒน์ (2552) ให้พบว่าถ้าราคาเหมาะสมกับปริมาณสินค้าที่ได้รับ ทั้งนี้งานของสราญรัตน์ ไพทักษ์ศรี (2555) พบว่าผู้บริโภคส่วนใหญ่ที่ทำการตัดสินใจซื้อนมจะให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคาที่ถูกและราคาเหมาะสมกับคุณภาพสินค้า สำหรับข้อค้นพบที่ 3 ความคิดเห็นส่วนประสมทางการตลาดด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมีความสัมพันธ์ต่อความตั้งใจในการจ่ายเงินเพื่อซื้อผลิตภัณฑ์นมโคพร้อมดื่ม ยูเอชที พบว่าปัจจัยทั้ง 4 ปัจจัย มีความสัมพันธ์ต่อความตั้งใจในการจ่ายเงินเพื่อซื้อผลิตภัณฑ์นมโคพร้อมดื่ม ยูเอชที อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 (p-value = 0.000) จากข้อค้นพบดังกล่าวได้รับการสนับสนุนจากงานวิจัยของธนพล เพียรพิทักษ์ (2556) พบว่าส่วนใหญ่ ซื้อจากร้านค้าสะดวกซื้อ งานของศิริรัตน์ ตรีรัตน์ (2549) สิริรัตน์ ชื่นบัว (2550) บุญญาพร เชื่อมสมพงษ์ (2551) เบญจมาภรณ์ สุวรรณพัฒน์ (2552) พบว่า สถานที่ซื้อผู้บริโภคซื้อสินค้าบ่อยคือร้านสะดวกซื้อ แต่ทั้งนี้ยังมีช่องทางอื่นๆ เช่น ห้างสรรพสินค้าที่ผู้บริโภคให้ความสนใจในการซื้อสินค้าโดยได้รับการสนับสนุนจากงานวิจัยของวิสา ฮับหลี (2552) วรรณภา ปรือทอง (2547) และสราญรัตน์ ไพทักษ์ศรี (2555)

สำหรับข้อค้นพบที่ 4 ความคิดเห็นส่วนประสมทางการตลาดด้านส่งเสริมการตลาดมีความสัมพันธ์ต่อความตั้งใจในการจ่ายเงินเพื่อซื้อผลิตภัณฑ์นมโคพร้อมดื่ม ยูเอชที พบว่าปัจจัยทั้ง 8 ปัจจัย มีความสัมพันธ์ต่อความตั้งใจในการจ่ายเงินเพื่อซื้อผลิตภัณฑ์นมโคพร้อมดื่ม ยูเอชที อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 (p-value = 0.000) จากข้อค้นพบดังกล่าวได้รับการสนับสนุนจากงานวิจัยของสุพร วิวัฒน์ศิริพงศ์ (2545) บุญญาพร เชื่อมสมพงษ์ (2551) ของพัสวี ธนเหลืองอร่าม (2553) และ ธนพล เพียรพิทักษ์ (2556) พบว่าผู้บริโภคตัดสินใจซื้อสินค้าจากการ โฆษณาผ่านโทรทัศน์มากที่สุด แต่สำหรับผลการวิจัยของกรรณิการ์ กันหาเขียวและคณะ (2550) พบว่า การส่งเสริมการขาย โดยเฉพาะการแจกของแถม ของตัวอย่าง การส่งฉลากชิงโชค ส่วนการศึกษาของธิดารัตน์ ตุงคะบูรณะ (2551) โดยพบว่าสื่อ 3 อันดับแรก คือ โทรทัศน์ แผ่นป้ายโฆษณา และพนักงานขาย ณ จุดซื้อ นอกจากนั้นจากงานของเบญจมาภรณ์ สุวรรณพัฒน์ (2552) พบว่าสื่อที่มีผลต่อการตั้งใจซื้อมากที่สุด คือ โทรทัศน์ รองลงมาคือหนังสือพิมพ์

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะของการศึกษาในครั้งนี้ประกอบด้วย 2 ส่วนคือ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ประกอบการ

1.1 ผลที่ได้จากการวิจัยพบว่าส่วนประสมทางการตลาด (4Ps) ทั้ง 4 ด้าน มีความสัมพันธ์ต่อความตั้งใจในการจ่ายเงินเพื่อซื้อผลิตภัณฑ์นมโคพร้อมดื่ม ยูเอชที ทั้งนี้ด้านผลิตภัณฑ์ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญกับรสชาติที่ดี ดื่มง่ายมากที่สุดเพราะจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ Gamma มีค่าสูงที่สุดคือมีค่าเท่ากับ .293 เมื่อเทียบกับปัจจัยอื่นๆ

1.2 การพัฒนาด้านราคาผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญเรื่องคุณภาพของน้ำนมเพราะผู้ซื้อให้ความสำคัญกับราคาเมื่อเทียบกับคุณภาพของนมและปริมาณนมที่ได้รับ (ต่อกล่อง)

1.3 สำหรับการพัฒนาช่องทางการจัดจำหน่ายผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญเรื่องการจำหน่ายสินค้าที่ร้านสะดวกซื้อมากที่สุดเพราะจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ Gamma มีค่าสูงที่สุดคือมีค่าเท่ากับ

.238 เมื่อเทียบกับปัจจัยอื่นๆ นอกจากนั้นจากค่าเฉลี่ยก็ยังมีค่าสูงที่สุดด้วยเช่นกัน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าปัจจัยดังกล่าวมีความสำคัญอย่างมากที่สุดต่อความตั้งใจในการจ่ายเงินเพื่อซื้อผลิตภัณฑ์นมโคพร้อมดื่ม ยูเอชที

1.4 การพัฒนาด้านการส่งเสริมการขายผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญกับการมีของแถมเมื่อซื้อเป็นแพ็คและควรมีการลดราคาสินค้าในช่วงเทศกาล เพราะจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ Gamma ตัวแปรทั้ง 2 มีค่าสูงทั้งคู่ คือ มีค่าเท่ากับ .275 และ .220 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 และ 3.99 ตามลำดับ

2. ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคต

2.1 ควรทำการศึกษาเป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพโดยสามารถใช้แบบสอบถามนี้เป็นแนวทางในการสัมภาษณ์เพื่อศึกษาถึงความคิดเห็นของผู้ซื้อผลิตภัณฑ์นมโคพร้อมดื่ม ยูเอชที โดยอาจได้รับปัจจัยใหม่ๆ ที่ไม่ได้อยู่ในแบบสอบถาม

2.2 ควรทำการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้ซื้อผลิตภัณฑ์นมโคพร้อมดื่ม ยูเอชที ว่ามีลักษณะพฤติกรรมอย่างไรโดยทำการสัมภาษณ์เชิงลึก

2.3 การศึกษาครั้งต่อไปอาจทำการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ซื้อผลิตภัณฑ์นมโคพร้อมดื่ม ยูเอชที ในแต่ละยี่ห้อว่ามีความคิดเห็นเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดที่แตกต่างกันหรือไม่ โดยผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยจะทำให้ทราบถึงการรับรู้ที่แตกต่างกันในความคิดเห็นและทำให้ผู้ประกอบการผลิตภัณฑ์นมโคพร้อมดื่ม ยูเอชที

บรรณานุกรม

กรรณิการ์ กันหาเขียว, พิชชาภรณ์ จักรนิล, มนต์ทิสา ครุฑธามาศ, วรรณวิศา อินทร์จันทร์, สุภาพร สร้อยไข และอภิญญา ราชรักษ์. (2550). *พฤติกรรมผู้บริโภคนมเพื่อสุขภาพของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.* กรุงเทพมหานคร : คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.

จุฬาลักษณ์ ผังนิรันดร์.(2547). *ผลของข้อความโฆษณาทางสื่อสิ่งพิมพ์ต่อทัศนคติและความตั้งใจซื้อของผู้บริโภค.* (วิทยานิพนธ์ สาขาวิชาการโฆษณา). กรุงเทพมหานคร : คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ชญานิษฐ์ สุนนท์ชัย. (2552). *ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมการบริโภคนมแคลเซียมสูงในกลุ่มผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร.* กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.

ดาวเด่น เพชรน้อย.(2551). *องค์ประกอบที่มีผลต่อความตั้งใจซื้อสินคาหนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์ประเภทอาหาร ของประชาชน ในเขตจังหวัดหนองคาย* (วิทยานิพนธ์ สาขาการจัดการทั่วไป คณะบริหารธุรกิจ). มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

ธนพล เพียรพิทักษ์. (2556). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเลือกซื้อน้ำผลไม้พร้อมดื่มตราทิปโก้ ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร.* กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด.

ธิดารัตน์ ตุงคะบูรณะ.(2551). *การโฆษณาผ่านจอ LCD บนรถไฟฟ้า BTS ที่มีผลต่อการตั้งใจซื้อสินค้าของผู้โดยสารในเขตกรุงเทพมหานคร* (วิทยานิพนธ์.สาขาสื่อสารมวลชน). กรุงเทพมหานคร : คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

บุญญาพร เชื่อมสมพงษ์. (2551). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจบริโภคผลิตภัณฑ์พร้อมดื่มของนิสิตนักศึกษามหาวิทยาลัยของรัฐในกรุงเทพมหานคร.* กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

เบญจมาภรณ์ สุวรรณพัฒน์.(2552). *ทัศนคติของผู้บริโภคในอำเภอเมืองพะเยาต่อผลิตภัณฑ์นมพร้อมดื่มที่มีการกล่าวอ้างทางโภชนาการ.* (วิทยานิพนธ์ สาขาการจัดการอุตสาหกรรมเกษตร). เชียงใหม่ : คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ฟรีสแลนด์คัมพินา่ ประเทศไทย. (2557). *ความเป็นมาของเรา.* สืบค้น 1 พฤศจิกายน 2557, จาก *http://www.foremostforlife.com/aboutus/index.php#.VF4rucmUdcY*

ฟรีสแลนด์คัมพินา่ ประเทศไทย.(2558). *ข่าวประชาสัมพันธ์.* สืบค้น 30 ตุลาคม 2558, จาก *http://dairydevelopmentprogram.weebly.com/358636563634362336113619363235943634362636333617361436333609360836 60.html*

วรรณภา ปรือทอง.(2547). *การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการดำเนินชีวจิตกับพฤติกรรมและทัศนคติในการบริโภคอาหารชีวจิตร้านเอเดนของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร* (วิทยานิพนธ์ สาขาวิชาการตลาด). กรุงเทพมหานคร : คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

วิสา ฮับหลี. (2552). *อิทธิพลของข้อมูลการกล่าวอ้างหน้าที่สารอาหารบนฉลากต่อการตัดสินใจซื้อเครื่องดื่มผสมสารอาหารของผู้บริโภค* (ระดับวิทยานิพนธ์ สาขาวิชาเทคโนโลยีอาหาร). กรุงเทพมหานคร : คณะเทคโนโลยีอาหารมหาวิทยาลัยศิลปากร.

ศิริรัตน์ ตรีรัตน์. (2549). *ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อผลิตภัณฑ์นมพร้อมดื่มของผู้บริโภคในเขตเทศบาลเมืองราชบุรี* (วิทยานิพนธ์ สาขาวิชาบริหารธุรกิจ). เชียงใหม่ : คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

สถาบันอาหาร. (2558ก). *การวิเคราะห์ขีดความสามารถในการแข่งขัน.* สืบค้น 30 มีนาคม 2558, จาก *http://fic.nfi.or.th/food/upload/pdf/6_989.pdf*

สถาบันอาหาร.(2558ข). *รายงานตลาดอาหารเพื่อสุขภาพโลก.* สืบค้น 30 มีนาคม 2558, จาก *http://fic.nfi.or.th/index.php/research/nfi-research/835-2011-12-25-12-55-56*

สถาบันอาหาร.(2558ค). *รายงานตลาดอาหารโลก.* สืบค้น 30 มีนาคม 2558, จาก *http://fic.nfi.or.th/broadcast/WFMR_Feb2015.pdf*

สถาบันอาหาร.(2558ง). *รายงานสถานการณ์อุตสาหกรรมอาหารไทยรายเดือน.* สืบค้น 30 มีนาคม 2558, จาก *http://fic.nfi.or.th/index.php/trade-a-market/hot-report/th-food-industry-monthly-situation/1892-28-02-2558*

สถาบันอาหาร. (2558จ). *อุตสาหกรรมนมพร้อมดื่ม.* สืบค้น 30 มีนาคม 2558, จาก *https://www.google.co.th/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0CB4QFjAA&url=http%3A%2F%2Ffic.nfi.or.th%2Ffood%2Fupload%2Fdoc%2F6_949.docx&ei=GAMgVYayBM-yuATAjYHgAQ&usg=AFQjCNGgC4X32YPM8cxzwhe8b7V3eItQy*

สมาคมโรคเบาหวานแห่งประเทศไทย. (2556). *สถิติโรคอ้วน.* สืบค้น 18 เมษายน 2558, จาก *http://www.diabassocthai.org/statistic/105*

สราญรัตน์ ไพทักษ์ศรี. (2555). *การบริโภคน้ำนมควายพันธ์มูร่าห์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร.* นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ. (2557). *ดื่มนมจืดดีกว่านมปรุงแต่ง.* สืบค้น 30 ตุลาคม 2557, จาก *http://www.thaihealth.or.th /Content/24505%E0%B8%94%E0%B8%B7%E0%B9%88%E0%B8%A1%E0%B8%99%E0%B8%A1%E0%B8%88%E0%B8%B7%E0%B8%94%E0%B8%94%E0%B8%B5%E0%B8%81%E0%B8%A7%E0%B9%88%E0%B8%B2%E0%B8%9B%E0%B8%A3%E0%B8%B8%E0%B8%87%E0%B9%81%E0%B8%95%E0%B9%88%E0%B8%87.html*

สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา. (2552). *คลายข้อสงสัย เรื่อง นม..มอ..นม.* กรุงเทพมหานคร : กองพัฒนาศักยภาพผู้บริโภคสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา.

สิริรัตน์ ชื่นบัว. (2550). *การพัฒนากลยุทธ์การตลาดของนมพร้อมดื่มยูเอชที "ตราจิตรลดา"* (วิทยานิพนธ์สาขาการจัดการเทคโนโลยีอุตสาหกรรม). กรุงเทพมหานคร : คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สุพร วิวัฒน์ศิริพงศ์. (2545). *พฤติกรรมผู้บริโภคนมพร้อมดื่มในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา* (วิทยานิพนธ์การจัดการธุรกิจเกษตร). สงขลา : คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

อรพร วนมงคล. (2544). *การใช้ประโยชน์จากข้อมูลบนฉลากมีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์นมพร้อมดื่มของผู้บริโภคอายุ 20-60 ปีในเขตกรุงเทพมหานคร* (วิทยานิพนธ์ วิชาเอกโภชนวิทยา). กรุงเทพมหานคร :คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.

อรอุษา สุขวิรัช. (2551). *ปัจจัยที่มีผลต่อธุรกิจร้านกาแฟสดในสถานีบริการน้ำมัน.* กรุงเทพมหานคร : คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

Bryson, D.(2012). The impact of Product Packaging on Consumers' Purchase Decisions within a Low Involvement Product Category. *Journal of Euro marketing, 21*(2), 124-125.

Cochran, W.G. (1953). Sampling Techniques. *Experimental Designs.* New York : Pergamon Press.

Kotler, P.(2003). *Marketing management* (11th ed). New Jersey: Prentice-Hall.

Kozup J.C., Creyer E.H. & Burton, S. (2003). Making Healthful Food Choices: The Influence of Health Claims and Nutrition Information on Consumers' Evaluations of Packaged Food Products and Restaurant Menu Items. *Journal of Marketing, 67*(2), p.19-34.

Stela, C., Konstantinos, R. & Gerasimos M. (2013). Consumers' Purchase Intention towards Water Buffalo Milk Products (WBMPs) in the Greater Area of Tessaloniki, Greece. Procedia. *Journal of Economics and Finance, 9*(1), 407–416.

Wang, E.S.T. (2013). The Influence of visual packaging design on perceived food product quality, value, and brand preference. *International Journal of Retail & Distribution Management, 41*(10), 805-816.

World Health Organization.(2558). *Obesity and overweight*. Retrieved April 18, 2015, Form *http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs311/en/*

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีต่อพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชา บรรยากาศในการสื่อสาร และการพัฒนาตนเองของผู้ใต้บังคับบัญชา กรณีศึกษากรมทางหลวง

A STUDY OF THE RELATIONSHIP BETWEEN SUBORDINATES' SATISFACTION ON THE COMMUNICATION BEHAVIOR OF SUPERIOR, COMMUNICATION CLIMATE, AND SUBORDINATES SELF-DEVELOPMENT: A CASE STUDY OF DEPARTMENT OF HIGHWAYS

นันทิกานต์ เต็มกันทา*
Nuntikan Temkantha*
พรพรหม ชมงาม**
Pornprom Chomngam**

* นักศึกษาปริญญาโท สาขาการสื่อสารเชิงกลยุทธ์ คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
* Student, M.A. (Communication Arts Program in Strategic Communications), Bangkok University
* Email: nuntikan.temk@bumail.net
** ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
** Assistant Professor, Faculty of Communication Arts, Bangkok University
** Email: pornprom.c@bu.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยมีนี้วัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีต่อการสื่อสารของผู้บังคับบัญชา 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการสื่อสารของผู้ใต้บังคับบัญชากับบรรยากาศการสื่อสารในองค์กร และ 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการสื่อสารของผู้ใต้บังคับบัญชากับการพัฒนาตนเอง ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้างประจำของกรมทางหลวง ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 15,323 คน ตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้มีจำนวนทั้งสิ้น 400 คน โดยการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Proportionate Stratified Sampling) สุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนประชากรตามกลุ่มย่อย แบ่งเป็นข้าราชการ จำนวน 186 คน พนักงานราชการ จำนวน 94 คน และลูกจ้างประจำของกรมทางหลวง จำนวน 120 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ด้วยสถิติ Pearson Correlation

ผลการศึกษาพบว่า 1) พฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 2) บรรยากาศการสื่อสารในองค์กรมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 3) ความพึงพอใจในการสื่อสารของผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

คำสำคัญ: ความพึงพอใจของผู้ใต้บังคับบัญชา พฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชา บรรยากาศในการสื่อสาร การพัฒนาตนเองของผู้ใต้บังคับบัญชา

Abstract

The objectives of this research are 1) to examine the relationship between of subordinates' satisfaction and communication behavior of the superior, 2) to examine the relationship between their satisfaction and the communication climate and 3) to examine the relationship between their satisfaction and self-development. The population of this research are civil servants, government employees and permanent staff a total of 15,323 people. Four hundred samples were divided into 186 civil servants, 94 government employees, and 120 permanent staff working in the Department of Highways. The sample were being selected by using proportionate stratified sampling The survey was tabulated and analyzed by using Pearson Correlation.

The results showed that 1) there is a positive relationship between subordinates' satisfaction toward superiors' communication behavior at a significance level of 0.01; 2) there is a positive relationship between subordinates' satisfaction toward communication climate at a significance level of 0.01; and 3) there is a positive relationship between superior' communication satisfaction and their self- development at a significance level 0.01.

Keywords: Subordinates' Satisfaction, Communication Behavior, Communication Climate, Subordinates Self-Development

บทนำ

ในสังคมปัจจุบันถือได้ว่าเป็นสังคมแห่งข้อมูลข่าวสาร การติดต่อสื่อสารนับเป็นเรื่องที่สำคัญ โดยเฉพาะเมื่อสังคมเริ่มขยายตัวมากขึ้น องค์กรหรือหน่วยงานต่างๆ จึงเริ่มหันมาให้ความสนใจกับเรื่องของการสื่อสารมากขึ้น การสื่อสารภายในองค์กรจึงเข้ามามีบทบาทในการถ่ายทอด แลกเปลี่ยนความคิดเห็น ชี้แจงข้อเท็จจริงและความเคลื่อนไหวต่างๆ ขององค์กรระหว่างกัน ไม่ว่าจะเป็นระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา หรือระหว่างผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยกันเอง

โดยภายในกรมทางหลวงจะมีหน่วยงานที่แยกย่อยในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันออกไป ซึ่งการที่จะดำเนินงานหรือประสานงานระหว่างหน่วยงานภายในให้ประสบผลสำเร็จได้นั้นเป็นเรื่องที่ยากและมักเกิดปัญหาการสื่อสารระหว่างการประสานงาน จึงจำเป็นต้องมีผู้บังคับบัญชาที่จะต้องปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการสื่อสารของตนเองให้เป็นไปตามสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน เพื่อที่จะทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาพึงพอใจต่อผู้บังคับบัญชาของตนเอง หรือส่งผลให้การปฏิบัติงานของหน่วยงานเกิดการขับเคลื่อนไปในทิศทางที่ดีขึ้น

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเห็นถึงความสำคัญของเรื่องพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาและความพึงพอใจในการสื่อสารของผู้ใต้บังคับบัญชา จึงสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาที่มีผลต่อความพึงพอใจในการสื่อสารของบุคลากรในหน่วยงาน ทั้งนี้เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุงและกำหนดกลยุทธ์การสร้างความพึงพอใจในการสื่อสาร เพื่อให้ข้าราชการและบุคลากรในสังกัดมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่ซึ่งจะส่งผลถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้ใต้บังคับบัญชากับพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชา
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการสื่อสารของผู้ใต้บังคับบัญชากับบรรยากาศการสื่อสารในองค์กร
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการสื่อสารของผู้ใต้บังคับบัญชากับการพัฒนาตนเอง

แนวคิดและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการสื่อสารในองค์กร

ความหมายของพฤติกรรมการสื่อสารในองค์กร

ขวัญเรือน กิติวัฒน์ และภัสวลี นิติเกษตรสุนทร (2542, น. 7-9) กล่าวว่า พฤติกรรมการสื่อสารหมายถึง การกระทำหรือการแสดงออกซึ่งสัญลักษณ์ที่มีลักษณะบ่งบอกว่าเป็นการสื่อความหมาย โดยอาศัยกระบวนการถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนข่าวสาร ความรู้สึกนึกคิด ทัศนคติ ตลอดจนประสบการณ์ระหว่างกันและกัน เพื่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกัน ซึ่งลักษณะพื้นฐานของพฤติกรรมการสื่อสารประกอบด้วยประเด็น จินตนา บุญบงการ (2531, น. 89) กล่าวว่า พฤติกรรมทุกประเภทของมนุษย์จะต้องมีแรงกระตุ้นมาจากความต้องการ หรือจุดประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่ง การสื่อสารก็เป็นพฤติกรรมที่มีจุดประสงค์เป็นแรงกระตุ้นเช่นกัน ทำให้เกิดความเข้าใจซึ่งกันและกัน ทำให้เกิดการกระทำขึ้นเป็นการให้ข่าวสารและรู้ถึงการกระทำโต้ตอบของบุคคลอื่นๆ

กล่าวโดยสรุป พฤติกรรมการสื่อสารในองค์กร หมายถึงลักษณะต่างๆ ของบุคลากรที่ทำการสื่อสารและสังเกตได้จากภายนอก แต่เน้นตรงที่เนื้อหาสาระของข่าวสารที่ทำการสื่อสารกันนั้นจะต้องเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในหน้าที่ ทั้งนี้เพราะพฤติกรรมของบุคลากรในองค์กรจะถูกควบคุมโดยกฎต่างๆ เพื่อสร้างความเป็นระเบียบเรียบร้อยและควบคุมการกระทำต่างๆ ของบุคลากรในองค์กร สำหรับพฤติกรรม

การสื่อสารของบุคลากรในองค์กรอาจศึกษาได้จากลักษณะต่างๆ ของบุคลากรที่ทำการสื่อสารกันสังเกตได้จากภายนอกในหลายๆ ลักษณะ

กริช สืบสนธิ์ (2537, น. 105) ได้เสนอแนะพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชา ไว้ดังนี้

พฤติกรรมการสื่อสารเพื่อมอบหมายงาน

- ถามภารกิจเดิม เป็นการแสดงความห่วงใยจากใจจริง
- มอบงานใหม่อธิบายให้ชัดเจน
- ชี้ความสำคัญและประโยชน์ของงานที่มอบ
- ถามอุปสรรค ปัญหา
- แสดงความเชื่อมั่นว่าเขาทำได้

พฤติกรรมการสื่อสารเพื่อตักเตือน

- ชี้ชัดเจนถึงสิ่งที่เตือน มีหลักฐาน
- เหตุที่เตือน ทำไมจึงต้องเตือน
- ขอคำอธิบายจากพนักงาน
- ขอแนวทางในการแก้ไข
- สรุป ปิดการสนทนา

พฤติกรรมการสื่อสารเพื่อให้คำแนะนำและการให้คำปรึกษา

- สอบถามรายละเอียด
- สอบถามความเห็น
- ให้ข้อเสนอแนะ เสริมคิด
- ชี้ข้อดี-เสีย ให้เขาเลือกด้วยตนเอง
- สรุปวิธีการแก้ไข

พฤติกรรมการสื่อสารเพื่อติดตามผล

- ทบทวนเรื่องเดิม
- ขอทราบอุปสรรค
- รับฟังอย่างตั้งใจ
- ให้เกียรติและความเชื่อมั่น
- ยืนยันในเจตนาของการติดตามผล

พฤติกรรมการสื่อสารเพื่อให้รักษาผลงานหรือกระตุ้นให้เพิ่มประสิทธิภาพ

- กล่าวถึงความสำเร็จปัจจุบัน
- ชี้ผล ชมเชยอย่างเหมาะสม
- เหตุที่ต้องเพิ่มประสิทธิภาพ
- ขอความเห็นในการเพิ่มประสิทธิภาพ
- ข้อสรุปในการเพิ่มประสิทธิภาพ

กล่าวโดยสรุป การสื่อสารเป็นเครื่องมืออันสำคัญยิ่งของการบริหาร แต่มีนักบริหารจำนวนมากที่ต้องประสบความล้มเหลวในการบริหารงาน เนื่องจากความผิดพลาดในการสื่อสาร ซึ่งอาจเกิดขึ้นจากความผิดพลาดในข่าวสาร หรือการสื่อความหมายหรือวัตถุประสงค์ผิด ความสำเร็จของกระบวนการสื่อสารไม่ได้เป็นเพียงการส่งข่าวสารไปยังผู้รับเท่านั้น แต่ยังรวมไปถึงการที่ผู้รับเข้าใจเห็นด้วยและปฏิบัติตามที่ผู้ส่งต้องการ การสื่อสารที่ไม่เป็นผลนับตั้งแต่ผู้รับสารไม่เข้าใจสารหรือเข้าใจผิด หรือเข้าใจไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ ก่อให้เกิดปัญหาในการสื่อสาร

แนวคิดเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารในองค์กร

สมยศ นาวีการ (2527, น.100-101) กล่าวว่า บรรยากาศ คือ คุณลักษณะของสภาพแวดล้อมของงานบรรยากาศการติดต่อสื่อสารในองค์กรประกอบด้วย การประเมินและปฏิบัติต่อกิจกรรมบางอย่าง

ที่เกิดขึ้นในองค์กร ดังนั้น บรรยากาศของการติดต่อสื่อสารเป็นผลมาจากการที่สมาชิกขององค์กรรับรู้ต่อคุณลักษณะขององค์กร เช่น นโยบาย การส่งข่าวสาร งาน ผลตอบแทน การเลื่อนตำแหน่ง เพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชาอย่างไร โดยที่สิ่งเหล่านี้แสดงให้สมาชิกขององค์กรเห็นว่าองค์กรไว้วางใจพวกเขา และยอมให้พวกเขามีความเป็นอิสระ สนับสนุน และให้พวกเขารับผิดชอบการปฏิบัติงานของพวกเขา ส่งข่าวสารเกี่ยวกับองค์กรที่ถูกต้องและเพียงพอ รับฟังและต้องการข่าวสารจากผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา ปรึกษาหารือกับสมาชิกขององค์กรและให้ความสำคัญกับมาตรฐานที่สูงและการทำงานที่ท้าทายแค่ไหน

จันทิมา เขียวแก้ว (2545, น. 171) บรรยากาศการสื่อสารในองค์กร ประกอบด้วย การประเมินและปฏิบัติต่อกิจกรรมบางอย่างที่เกิดขึ้นในองค์กร เราต้องยอมรับว่าบรรยากาศต่างๆ ขององค์กรสามารถบรรลุตามเป้าหมายนั้น ส่วนสำคัญนั้นก็มาจากบุคลากรขององค์กร และการสื่อสารระหว่างบุคคล เพราะแต่ละคนได้เห็นความเป็นไปในองค์กรได้เห็นปัญหา ทำให้เกิดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบต่างๆ ในการทำงาน ซึ่งอาจช่วยให้องค์การบรรลุได้ตามเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้บรรยากาศการสื่อสารในองค์กรจะทำให้คนมีความรู้สึกและปฏิกิริยาตอบสนองต่อกิจกรรมทุกอย่างขององค์กรความรู้สึกและปฏิกิริยาตอบสนองแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนแรก เป็นความรู้สึกหรือการรับรู้ของแต่ละคนที่ก่อให้เกิดทัศนคติ การคาดหวังและพอใจหรือไม่พอใจของบุคคล

ส่วนที่สอง คือ สภาพแวดล้อมที่เขาเห็น ความรู้สึกของคนจะเกิดจากสภาพแวดล้อมในเรื่องของสภาพการทำงาน การบังคับบัญชา ค่าจ้างหรือเงินเดือน ความเจริญก้าวหน้าในงาน เพื่อนร่วมงาน ข่าวสารที่ได้รับและนโยบายขององค์กร

ส่วนที่สาม คือ ผลที่เกิดขึ้นจากการแสดงอำนาจ พฤติกรรมของคนในองค์กร ได้แก่ การแสดงออกถึงความไม่ไว้วางใจต่อกันทั้งต่อฝ่ายบริหาร ผู้ปฏิบัติงานและองค์กร การเสี่ยงภัยความรับผิดชอบในงาน การเปิดเผยข้อมูลด้วยความตั้งใจ การแจ้งข่าวสาร การตัดสินใจของระดับบริหาร

แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาตนเอง

ความหมายของการพัฒนาตนเอง

พิสิทธ์ สารวิจิตร และประพันธ์ ปลิปลอดภัย (2529, น. 78) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาตนเอง หมายถึง การพัฒนา ปลูกสร้างคุณสมบัติ คุณธรรม นิสัย เจตคติ ความสามารถ ความชำนาญ ความรู้ ความคิด ความเข้าใจให้เกิดขึ้นในตนเอง เพื่อช่วยให้ตนเองเป็นบุคคลที่มีความสุข ความเจริญ ความสมบูรณ์ และเป็นประโยชน์แก่ตนเอง สังคม ประเทศชาติ และหน่วยงานอย่างสอดคล้องเหมาะสมกับความถนัด ความสนใจ ศักยภาพ และความสามารถของตนเอง

สัมภาษณ์ แก้วอาภรณ์ (2530, น. 12) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาตนเอง หมายถึง การศึกษาและการเรียนรู้เนื้อหาสาระต่างๆ ด้วยวิธีการค้นคว้าและการแสวงหาความรู้ในหลายๆ รูปแบบจากแหล่งต่างๆ ซึ่งอาจกระทำได้โดยวิธีการศึกษาด้วยตนเองและที่หน่วยงานจัดให้

สรุปได้ว่า การพัฒนาตนเอง หมายถึง การศึกษา การเรียนรู้และการนำประสบการณ์ที่พนักงานได้รับจากการปฏิบัติงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบ จากการซักถามผู้รู้ จากคำปรึกษาหารือผู้บังคับบัญชาการฝึกอบรม การประชุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นหรือวิธีการอื่นๆ ซึ่งมีส่วนเสริมสร้างความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ ทักษะและทัศนคติที่ดีในการปฏิบัติงาน

ความสำคัญของการพัฒนาตนเอง

สมิต อาชวนิจกุล (2534, น. 175) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการพัฒนาตนเองว่าการที่คนเราได้ผ่านการศึกษาอบรมตามสถาบันการศึกษาต่างๆ มาก็ดี หรือการที่เราไม่มีโอกาสผ่านสถาบันการศึกษาในขั้นสูงก็ดี ไม่ใช้เครื่องชี้วัดว่าเราจะเจริญก้าวหน้าหรือตกต่ำ คนจำนวนมากสำเร็จการศึกษาแล้วทิ้งตำราไม่ฝึกฝนค้นคว้าต่อไป ไม่นานวิชาที่เรียนมาก็จะเลือนหายไปจากความทรงจำ โอกาสก้าวหน้าเป็นไปได้

ไม่ง่ายนัก แต่ผู้ที่รักการค้นคว้ามุ่งมั่นปรับปรุงพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลาย่อมจะก้าวไปไกลกว่าคนประเภทแรก การเป็นคนรักการอ่าน รักการศึกษาค้นคว้า รักการพัฒนาตนเอง ย่อมจะมีความรู้ มีสมรรถภาพอื่นๆ ที่จะเชิดชูตนเอง พาตนเองไปสู่ความเจริญก้าวหน้า

ชาญชัย เจนครองธรรม (2540, น. 111) ได้กล่าวว่า ผู้บริหารควรพัฒนาตนเองและบุคลากรอื่นๆ อย่างสม่ำเสมอ ผู้บริหารกับบุคลากรอื่นๆ จะต้องทำงานร่วมกันตลอดเวลา ดังนั้น ทุกฝ่ายควรมีคุณสมบัติทางกาย สติปัญญา อารมณ์และสังคมอยู่ในระดับดีเสมอ เพราะในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ทุกฝ่ายจะประสบกับสถานการณ์ต่างๆ เพื่อความสัมพันธ์อันดีทุกฝ่าย จะต้องมีความเข้าใจซึ่งกันและกัน การพัฒนาตัวผู้บริหารเองและบุคลากรทุกคนเป็นสิ่งจำเป็น และจะต้องทำอยู่อย่างสม่ำเสมอ เพื่อว่าทุกคนจะอยู่ในภาพที่ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จุดมุ่งหมายของการพัฒนาตนเอง

สงวน สุทธิเลิศอรุณ (2543, น. 127-128) กล่าวถึง ความมุ่งหมายของการพัฒนาตนไว้ ดังนี้

(1) เพิ่มพูนความรู้และความคิด นับเป็นความสำคัญอย่างยิ่งสำหรับเยาวชนในยุคใหม่จะต้องเตรียมตัวพัฒนาตนเองในการเรียนรู้ภาษาต่างประเทศตามที่ตนสนใจ เรียนรู้เทคโนโลยีสารสนเทศ เรียนรู้สภาพร่างกายของตน ตลอดจนบำรุงรักษาสุขภาพพลานามัยให้แข็งแรงสมบูรณ์ปราศจากโรคภัยไข้เจ็บ และเรียนรู้ศาสตร์ต่างๆ ที่จำเป็นแก่การประกอบอาชีพทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ เปรียบประดุจเพชรที่แวววาวซึ่งได้เจียระไนแล้ว นับว่ามีคุณค่าหรือคุณภาพอันควรแก่การดำรงตำแหน่งที่ดีทั้งหลาย อันเนื่องจากมนุษย์ได้ใฝ่รู้ หรือพัฒนาตนเองในด้านความคิด

(2) เพื่อเพิ่มพูนทักษะและความชำนาญ มนุษย์ที่ได้รับการพัฒนาจะเพิ่มพูนทักษะ และความชำนาญให้มีคุณค่าที่สอดคล้องกับความคิดดังที่กล่าวมาแล้ว

(3) เพื่อพัฒนาและเปลี่ยนแปลงเจตคติ และความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์ มนุษย์ที่ได้รับการพัฒนาแล้ว จะพัฒนาและเปลี่ยนแปลงเจตคติ และพฤติกรรมด้านความรู้สึกจากเจตคติ และอารมณ์เชิงลบ เป็นเจตคติและอารมณ์เชิงบวก และสามารถควบคุมอารมณ์ของตนได้ อันจะช่วยพัฒนาตนให้เป็นคนดีมีน้ำใจแห่งการเสียสละ ใจกว้าง รู้จักให้เกียรติผู้อื่น และช่วยลดความเห็นแก่ตัวของตน เพื่อเพิ่มความจิตใจสูงในตัวคนให้มากขึ้น ซึ่งจะเป็นผลดีแก่ตน ในการพัฒนาตนเอง

วิธีการพัฒนาตนเอง

วิเชียร แก่นไร่ (2542, น. 22) ได้สรุปแนวคิดเกี่ยวกับวิธีการพัฒนาตนเองไว้ ดังนี้

(1) ความตั้งใจที่จะพัฒนาตนเองให้ทันต่อเหตุการณ์ ความเคลื่อนไหวทั้งภายในและภายนอกประเทศ

(2) พิจารณาสำรวจตัวเอง สำรวจจุดอ่อน และข้อบกพร่องต่างๆ แล้วนำไปปฏิบัติแก้ไขอย่างจริงจัง

(3) ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมจากเอกสารวิชาการต่างๆ

(4) การเข้าประชุม หรือการเข้ารับการฝึกอบรม

(5) การศึกษาต่อในบางวิชาในสถานศึกษา

(6) หาโอกาสไปศึกษาและดูงานทั้งภายในและภายนอกประเทศ

(7) การเป็นสมาชิกองค์การทางวิชาการ หรือองค์การที่น่าสนใจอื่นๆ

(8) แลกเปลี่ยนความรู้ ความคิดแบบเป็นกันเอง

(9) ติดตามความเคลื่อนไหวของเหตุการณ์โดยอาศัยหนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ และสื่อมวลชนอื่นๆ

(10) การเพิ่มพูนความสามารถ และประสบการณ์ ซึ่งอาจทำได้โดยการหมุนเวียน เปลี่ยนงาน การค้นคว้า ขอคำปรึกษาจากผู้ทรงคุณวุฒิ

(11) การสร้างบุคลิกภาพที่เหมาะสม เพื่อสร้างความศรัทธา ซึ่งประกอบด้วย กิริยา ท่าทาง การฟัง การพูด การวางตน

องค์ประกอบของการพัฒนาตนเอง

การพัฒนาด้านวิชาชีพ

วิเชียร แก่นไร่ (2542, น. 7) ให้ความหมายของการพัฒนาวิชาชีพ หมายถึง การฝึกฝนตนเองให้มีความรู้ ความเข้าใจ ความสามารถจนกระทั่งมีทักษะในการปฏิบัติงานในหน้าที่ นอกจากนี้ยังหมายถึงการปรับปรุงตนเองให้มีบุคลิกภาพที่เหมาะสม

ประโยชน์ของการพัฒนาด้านวิชาชีพ

การพัฒนาด้านวิชาชีพ เป็นองค์ประกอบหนึ่งของการพัฒนาตนเองที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง ซึ่งบุคลากรจะต้องหมั่นฝึกฝนตนเองอย่างสม่ำเสมอ จึงจะเป็นที่ยอมรับของผู้บังคับบัญชา สุนันท์ นิลบุตร (2536, น. 22-25) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของการพัฒนาวิชาชีพไว้ ดังนี้

(1) ได้รับความรู้ใหม่ๆ สามารถนำไปพัฒนางานได้มากขึ้น

(2) เกิดแนวความคิดใหม่เป็นแนวทางที่จะช่วยให้เกิดความคิดที่จะสร้างสรรค์ความรู้ที่ได้รับสามารถนำมาปรับใช้ให้เกิดความคิดใหม่ๆ เพื่อพัฒนางานให้ดีขึ้น

(3) ได้รับประสบการณ์ใหม่ที่เกิดจากการสะสมความรู้ และประสบการณ์เดิม

(4) เกิดทักษะใหม่ที่เกิดจากการฝึกฝนด้วยตนเอง

(5) มีทัศนคติใหม่ที่ดีอันเกิดจากการได้พัฒนาตนเอง

การพัฒนาด้านจิตใจ

วิทยา นาควัชระ (2543, น. 24) ได้กล่าวว่า เรื่องของจิตใจเป็นเรื่องที่กว้างขวางและลึกซึ้ง เข้าใจยากจิตใจที่ดีควรจะมองไกล ใฝ่ดีมีคุณธรรม และมีวินัยในตนเอง

สงวน สิทธิสุวรรณ (2543, น. 157-159) ได้กล่าวว่า การพัฒนาด้านจิตใจ จะต้องมีการพัฒนาในการสร้างพลังจิตโดยการเจริญสมาธิ การสร้างกำลังใจ พัฒนาคุณธรรม ทั้งทางด้านความจริง ความดี และความมีจริยธรรม และค่านิยมที่ดี

สรุปได้ว่า การพัฒนาด้านจิตใจ หมายถึง การที่จิตมีพลังกล้าแข็ง เกิดความเข้าใจในตนเอง และแสดงออกในสิ่งที่ดีงาม ทั้งทางด้านศีลธรรม คุณธรรม จริยธรรม และค่านิยม

วิธีการพัฒนาด้านจิตใจ

วิทยา นาควัชระ (2543, น. 25-40) ได้ให้ข้อแนะนำเพื่อการพัฒนาจิตใจของคนเราให้ดีขึ้น ดังนี้

(1) ตั้งใจจะมีชีวิตอยู่อย่างมีคุณค่าและมีชีวิตชีวา

(2) มีความคิดที่เหมาะสมทั้งในยามแพ้และชนะ

(3) อย่ากังวล

(4) ลดความกลัว

(5) คาถาความเครียด "ช่างมัน"

(6) ชื่นชม เป็นตัวของตัวเองตามความเป็นจริง

(7) ลดความระแวง

(8) รู้จักถ่อมตน

(9) รักตัวเองให้เป็น

(10) รักมนุษย์ให้มากขึ้น

(11) คำนึงถึงความดีของคนอื่นๆ ทุกวัน

(12) มีจิตใจของคนเจริญแล้ว

การพัฒนาด้านสังคม

วิทยา นาควัชระ (2543, น. 60) กล่าวว่า มนุษย์เป็นสัตว์สังคม อยากพบปะผู้คนอยากอยู่เป็นกลุ่มในสังคม อยากถูกยอมรับโดยกลุ่ม ไม่อยากอยู่ลำพังโดดเดี่ยว

สงวน สิทธิสุวรรณ (2543, น. 167-168) ได้เสนอว่า การพัฒนาทางด้านสังคมนั้นจะต้องประกอบด้วยการทำงานเป็นทีม และการมีมนุษยสัมพันธ์

สามารถสรุปได้ว่า การพัฒนาด้านสังคม หมายถึง การอยู่ร่วมกันในกลุ่ม โดยใช้หลักมนุษย์สัมพันธ์ มีการทำงานร่วมกันเป็นทีม เพื่อให้เป็นที่ยอมรับของกลุ่ม

วิธีการพัฒนาด้านสังคม

วิทยา นาควัชระ (2543, น. 60-75) ได้ให้ข้อแนะนำเพื่อการเข้าสังคม และอยู่ร่วมกับคนอื่นในสังคมได้อย่างดี ดังนี้

1. จงจับถูก อย่าจับผิด
2. จงเป็นผู้ฟังที่ดี
3. อย่าขัดคอคน
4. ทำความดีอย่างกว้างขวางกับคนไม่รู้จัก
5. ให้คนอื่นเป็นตัวเด่นบ้าง
6. หมั่นสร้างมิตรใหม่เสมอ
7. แสวงหาความรัก ไม่ใช่เซ็กส์
8. จงเป็นผู้ให้ อย่าเห็นแก่ตัว
9. อย่าสร้างศัตรู
10. ยืดหยุ่นได้
11. เชื่อมั่นตัวเองตามความเป็นจริง ไม่หลงตัวเอง
12. อย่าเดาทางลบ

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการสื่อสาร

ความหมายของความพึงพอใจในการสื่อสาร (Communication Satisfaction)

Katz, Blumber and Gurvitch (1974) (อ้างใน เอื้อบังอร นันทมนตรี, 2546, น. 16 - 17) มีแนวความคิดว่า ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร คือ ความพึงพอใจในข่าวสารที่ได้รับเพราะข่าวสารต่างๆ ที่ได้รับนั้น ผู้รับสารสามารถนำ ไปใช้ในการตัดสินใจและการปฏิบัติงานต่างๆ ให้สำเร็จลุล่วงไปได้ ดังนั้น ผู้ให้ข่าวสารและบริการจึงควรศึกษาถึงปัจจัยต่างๆ ดังกล่าวของบุคคล เพื่อจะได้ให้ข่าวสารและบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

Redding (1972, p. 429) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร หมายถึง ระดับของความพึงพอใจที่บุคลากรภายในองค์กรนั้นๆ มีต่อข่าวสารต่างๆ ที่มีอยู่ในสภาพแวดล้อมของการติดต่อสื่อสารโดยส่วนรวมของพวกเขา โดยพิจารณาจากข่าวสารที่มีอยู่นั้นว่าสามารถที่จะตอบสนองความต้องการข่าวสารของบุคลากรในองค์กรได้หรือไม่ ข่าวสารนั้นมาจากใครมีวิธีการรับและเผยแพร่ข่าวสารอย่างไรบ้าง

กล่าวโดยสรุป ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารจึงหมายถึง ทัศนะของบุคลากรในองค์กรที่มีต่อการติดต่อสื่อสารซึ่งครอบคลุมถึงข่าวสาร ช่องทางการติดต่อสื่อสารบรรยากาศในการติดต่อสื่อสาร การติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา ตลอดจนการสื่อสารระหว่างบุคลากรในองค์กรด้วยกันเอง ถ้าการติดต่อสื่อสารในองค์กรสอดคล้องกับความต้องการและความรู้สึก ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารก็จะเกิดขึ้น

เครื่องมือวัดความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร

เครื่องมือวัดความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารที่นิยามใช้กันอย่างแพร่หลาย ได้แก่ เครื่องมือที่เป็นมาตรวัดความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร (Communication satisfaction survey) ของ Downs and

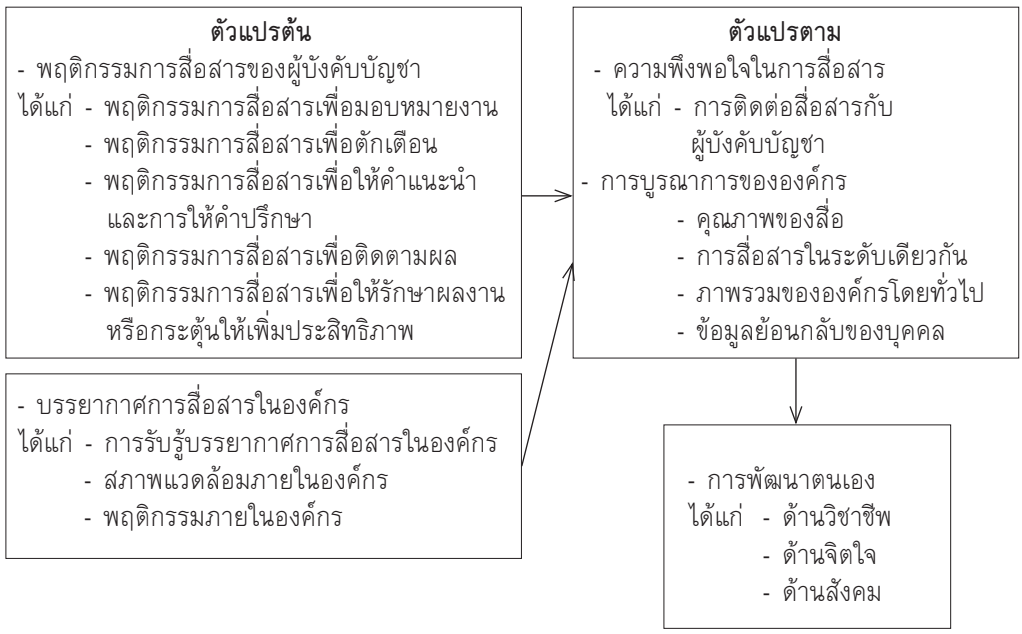
Hazen (1977, pp. 63-73) มีลักษณะเป็นแบบสอบถามเชิงประเมิน 7 ระดับ จากพึงพอใจมากที่สุด ถึงไม่พึงพอใจมากที่สุด โดยสอบถามเกี่ยวกับองค์ประกอบความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร 8 ด้าน คือ

- บรรยากาศของการติดต่อสื่อสาร (Communication climate)
- การติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา (Communication with superiors)
- การบูรณาการขององค์การ (Organization integration)
- คุณภาพของสื่อ (Media quality)
- การสื่อสารในระดับเดียวกัน (Horizantal information communication)
- ภาพรวมขององค์การโดยทั่วไป (General organization perspective)
- การติดต่อสื่อสารกับผู้ใต้บังคับบัญชา (Communication with organization perspective)
- ข้อมูลย้อนกลับของบุคคล (Personal feedback)

ซึ่งองค์ประกอบดังกล่าว มีความแม่นยำสูงมาก และสามารถนำไปใช้ได้กับองค์การประเภทต่างๆ และจากการทดสอบซ้ำโดย Crino and White (1981, p. 831-838) พบว่า แบบวัดความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารของ Downs and Hazen มีองค์ประกอบ 8 ประการ เช่นกัน และมีความสอดคล้องภายในโดยเฉลี่ยสูงมากคือ 78–86 ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้พัฒนาเครื่องมือวัดความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารของ Downs and Hazen (1977, pp. 66-73) มาใช้แบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบสอบถามเชิงประเมิน 5 ระดับ จากพึงพอใจมากที่สุด พึงพอใจมาก พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจน้อย และพึงพอใจน้อยที่สุด

สมมติฐานการวิจัย

1. ความพึงพอใจของผู้ใต้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชา
2. ความพึงพอใจในการสื่อสารของผู้ใต้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์กับบรรยากาศการสื่อสารในองค์กร
3. ความพึงพอใจในการสื่อสารของผู้ใต้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเอง



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในงานวิจัย

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีต่อพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชา บรรยากาศการสื่อสารในองค์การ และการพัฒนาเอง

ประชากร ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มีจำนวนทั้งสิ้น 15,323 คน ซึ่งแบ่งได้ดังนี้คือ ข้าราชการ มีจำนวน 7,113 คน พนักงานราชการ มีจำนวน 3,590 คน และลูกจ้างประจำ มีจำนวน 4,620 คน

กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ 400 คน โดยนำมาคำนวณหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ตามสูตรของ ยามาเน่ (Yamane, 1967) โดยเลือกใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ 99% และกำหนดขนาดของความคลาดเคลื่อนเป็น 1% หรือที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ซึ่งได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้เป็นจำนวน 399.97 คน และเพื่อลดความผิดพลาดในการเก็บข้อมูล ผู้วิจัยจึงเพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวน 400 คน

วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Proportionate Stratified Sampling) โดยแบ่งสัดส่วนของประชากรตามกลุ่มย่อย สุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนประชากรตามกลุ่มย่อย โดยกำหนดสัดส่วนจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน โดยมีวิธีการคำนวณหากลุ่มตัวอย่างในแต่ละกลุ่มย่อย ดังนี้ ข้าราชการ 185.68 (186 คน) พนักงานราชการ 93.71 (94 คน) ลูกจ้างประจำ120.60 (120 คน) โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงาน ณ กรมทางหลวง ในเขตกรุงเทพมหานคร

เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยและการตรวจสอบคุณภาพ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม วัดระดับความพึงพอใจของผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีต่อพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชา บรรยากาศการสื่อสารและการพัฒนาตนเอง ตามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ และมีค่าความน่าเชื่อถือ α = 0.985 แสดงว่าแบบสอบถามที่ได้มีค่าความเชื่อมั่นสูง เนื่องจากมีค่าใกล้เคียง 1 จึงสามารถนำแบบสอบถามไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างต่อไปได้ ดังนี้

ด้านพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชา α = 0.970

ด้านบรรยากาศการสื่อสารในองค์กร α = 0.942

ด้านความพึงพอใจของผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีต่อการสื่อสาร α = 0.970

ด้านการพัฒนาตนเอง α = 0.888

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปคอมพิวเตอร์ และทดสอบสมมติฐานการวิจัยด้วยสถิติ การหาค่าความสัมพันธ์ด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Efficient)

ผลการวิจัยและการอภิปรายผล

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	181	45.3
หญิง	219	54.8
รวม	**400**	**100**

ตารางที่ 2 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 25 ปี	5	1.3
25 – 35 ปี	93	23.3
36 – 45 ปี	110	27.5
46 – 55 ปี	145	36.3
56 – 60 ปี	47	11.8
รวม	**400**	**100**

ตารางที่ 3 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	110	27.5
ปริญญาตรี	201	50.2
ปริญญาโทขึ้นไป	89	22.3
รวม	**400**	**100**

ตารางที่ 4 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน

ระยะเวลาในการทำงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	3	0.8
1 – 5 ปี	54	13.5
6 – 10 ปี	83	20.8
11 – 15 ปี	62	15.5
16 – 20 ปี	65	16.3
มากกว่า 20 ปีขึ้นไป	133	33.3
รวม	**400**	**100**

ตารางที่ 5 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพการทำงาน

สถานภาพการทำงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ข้าราชการ	186	46.5
พนักงานราชการ	94	23.5
ลูกจ้างประจำ	120	30.0
รวม	**400**	**100**

2. พฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชา มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 6 ตารางแสดงพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชา

ประเด็น	X	S.D.	ระดับ
พฤติกรรมการสื่อสารเพื่อมอบหมายงาน	3.97	0.741	มาก
พฤติกรรมการสื่อสารเพื่อตักเตือน	3.87	0.808	มาก
พฤติกรรมการสื่อสารเพื่อให้คำแนะนำและการให้คำปรึกษา	3.95	0.800	มาก
พฤติกรรมการสื่อสารเพื่อติดตามผล	3.81	0.800	มาก
พฤติกรรมการสื่อสารเพื่อให้รักษาผลงานหรือกระตุ้นให้เพิ่มประสิทธิภาพ	3.86	0.918	มาก
รวม	**3.89**	**0.813**	**มาก**

3. บรรยากาศการสื่อสารในองค์กร มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 7 ตารางแสดงบรรยากาศการสื่อสารในองค์กร

ประเด็น	X	S.D.	ระดับ
การรับรู้บรรยากาศการสื่อสารในองค์กร	3.95	0.788	มาก
สภาพแวดล้อมภายในองค์กร	3.81	0.767	มาก
พฤติกรรมภายในองค์กร	3.72	0.856	มาก
รวม	**3.82**	**0.803**	**มาก**

4. ความพึงพอใจของผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีต่อการสื่อสาร มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 8 ตารางแสดงความพึงพอใจของผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีต่อการสื่อสาร

ประเด็น	X	S.D.	ระดับ
การติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา	4.00	0.744	มาก
การบูรณาการขององค์กร	3.21	0.771	ปานกลาง
คุณภาพของสื่อ	3.68	0.869	มาก
การสื่อสารในระดับเดียวกัน	3.79	0.827	มาก
ภาพรวมขององค์กรโดยทั่วไป	3.44	0.773	มาก
ข้อมูลย้อนกลับของบุคคล	3.41	0.794	มาก
รวม	**3.58**	**0.796**	**มาก**

5. การพัฒนาตนเอง มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 9 ตารางแสดงการพัฒนาตนเอง

ประเด็น	X	S.D.	ระดับ
ด้านวิชาชีพ	3.78	0.735	มาก
ด้านจิตใจ	4.18	0.712	มาก
ด้านสังคม	4.11	0.686	มาก
รวม	**4.02**	**0.711**	**มาก**

ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยปรากฏ ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 พฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชา

ตารางที่ 10 ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชา กับความพึงพอใจในการสื่อสารของผู้บังคับบัญชา

พฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชา	ความพึงพอใจในการสื่อสารของผู้ใต้บังคับบัญชา	
	ค่าสหสัมพันธ์ (r)	ค่านัยสำคัญทางสถิติ (p)
	.530	.000**

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 10 พบว่า พฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์ในลักษณะทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจในการสื่อสารของผู้ใต้บังคับบัญชาในระดับมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ($r = .530$, $p \leq 0.000$)

สมมติฐานที่ 2 บรรยากาศการสื่อสารในองค์กร มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสารของผู้บังคับบัญชา

ตารางที่ 11 ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศการสื่อสารในองค์กร กับความพึงพอใจในการสื่อสารของผู้บังคับบัญชา

บรรยากาศการสื่อสารในองค์กร	ความพึงพอใจในการสื่อสารของผู้ใต้บังคับบัญชา	
	ค่าสหสัมพันธ์ (r)	ค่านัยสำคัญทางสถิติ (p)
	.713	.000**

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 11 พบว่า บรรยากาศการสื่อสารในองค์กร มีความสัมพันธ์ในลักษณะทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจในการสื่อสารของผู้ใต้บังคับบัญชาในระดับมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ($r = .713$, $p \leq 0.000$)

สมมติฐานที่ 3 ความพึงพอใจในการสื่อสารของผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเอง

ตารางที่ 12 ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการสื่อสารของผู้บังคับบัญชา กับการพัฒนาตนเองของผู้ใต้บังคับบัญชา

ความพึงพอใจในการสื่อสารของผู้ใต้บังคับบัญชา	การพัฒนาตนเอง	
	ค่าสหสัมพันธ์ (r)	ค่านัยสำคัญทางสถิติ (p)
	.449	**.000****

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 12 พบว่า ความพึงพอใจในการสื่อสารของผู้ใต้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์ในลักษณะทิศทางเดียวกันกับการพัฒนาตนเองในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ($r = .449$, $p \leq 0.000$)

อภิปรายผลการวิจัย

สรุปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยดังต่อไปนี้

1. ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้ใต้บังคับบัญชากับพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชา สรุปได้ว่า การสื่อสารเป็นเครื่องมืออันสำคัญยิ่งของการบริหาร ความสำเร็จของกระบวนการสื่อสารไม่ได้เป็นเพียงการส่งข่าวสารไปยังผู้รับเท่านั้น แต่ยังรวมไปถึงการที่ผู้รับเข้าใจ เห็นด้วยและปฏิบัติตามที่ผู้ส่งต้องการ การสื่อสารที่ไม่เป็นผลนับตั้งแต่ผู้รับสารไม่เข้าใจสารหรือเข้าใจผิด หรือเข้าใจไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ เมื่อเกิดปัญหาในระหว่างการสื่อสารยังส่งผลต่อผู้รับสารในด้านของความพึงพอใจใจการสื่อสาร

2. ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการสื่อสารของผู้ใต้บังคับบัญชากับบรรยากาศการสื่อสารในองค์กร โดยคุณลักษณะของสภาพแวดล้อมของงาน บรรยากาศการติดต่อสื่อสารในองค์กรประกอบด้วย การประเมินและปฏิบัติต่อกิจกรรมบางอย่างที่เกิดขึ้นในองค์กร ดังนั้น บรรยากาศของการติดต่อสื่อสารเป็นผลมาจากการที่สมาชิกขององค์กรรับรู้ต่อคุณลักษณะขององค์กร จึงอาจกล่าวได้ว่าบรรยากาศในการสื่อสารขององค์กรมีความสำคัญกว่าความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน เพราะบรรยากาศไม่ดีคนก็ไม่อยากแสดงความรู้สึกความสามารถของตน ดังนั้น ทั้งบรรยากาศองค์กรและบรรยากาศการสื่อสารในองค์กรจึงมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการสื่อสารและพฤติกรรมของคนในองค์กรโดยส่วนรวม

3. ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการสื่อสารของผู้ใต้บังคับบัญชากับการพัฒนาตนเอง ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารจะขึ้นอยู่กับสิ่งที่บุคคลได้มา จึงอาจกล่าวได้ว่า ทัศนะของบุคลากรในองค์กรที่มีต่อการติดต่อสื่อสารซึ่งครอบคลุมถึงข่าวสาร ช่องทางการติดต่อสื่อสารบรรยากาศในการติดต่อสื่อสาร การติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา ตลอดจนการสื่อสารระหว่างบุคลากรในองค์กรด้วยกันเอง ถ้าการติดต่อสื่อสารในองค์กรสอดคล้องกับความต้องการและความรู้สึก ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารก็จะเกิดขึ้น และยังส่งผลให้บุคลากรในองค์กรเกิดการพัฒนาตนเอง

ข้อเสนอแนะ

1. หน่วยงานภายในกรมทางหลวงควรมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารที่เกี่ยวข้องการปฏิบัติงานผ่านช่องทางการสื่อสารคือ บอร์ดประชาสัมพันธ์ และเว็บไซต์ภายในหน่วยงาน เพื่อให้บุคลากรรับทราบข่าวสารได้ทันต่อการปฏิบัติงาน

2. หน่วยงานภายในกรมทางหลวงควรมีการแจ้งข่าวสารเกี่ยวกับการรับบุคลากรใหม่ การเปลี่ยนแปลงบุคลากรใหม่ให้ทราบ รวมทั้งแจ้งข่าวสารเกี่ยวกับนโยบายและเป้าหมายในการปฏิบัติงานภายในหน่วยงาน

3. ผู้บังคับบัญชาควรให้ความสำคัญต่อพฤติกรรมการสื่อสารเพื่อรักษาผลงานหรือกระตุ้นให้เพิ่มประสิทธิภาพ เพื่อที่จะทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดความพึงพอใจและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้เพิ่มมากยิ่งขึ้น

4. กรมทางหลวงควรมีการพัฒนาเทคโนโลยีทางการสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์ให้ทันสมัย เพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการปฏิบัติงาน เช่น การพัฒนาระบบเครือข่าย หรือเพิ่มช่องทางการสื่อสารภายในองค์กรในรูปแบบอื่นๆ ให้มากขึ้น เช่น การจัดทำวีดิทัศน์เพื่อนำเสนอผลงานการจัดกิจกรรมต่างๆ หรือการทำจุลสารเผยแพร่

5. หน่วยงานภายในกรมทางหลวงควรใช้การสื่อสารระหว่างบุคคลในรูปแบบไม่เป็นทางการภายในองค์กรให้มากขึ้น เพราะจากการศึกษาพบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจในการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาในระดับมาก ซึ่งก่อให้เกิดผลดีในด้านความพึงพอใจและการปฏิบัติงาน

6. หน่วยงานภายในกรมทางหลวงควรมีการสร้างบรรยากาศการสื่อสารในองค์กรให้มากขึ้น เพราะจากการศึกษาพบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจในด้านการรับรู้บรรยากาศการสื่อสารในองค์กร ซึ่งจะก่อให้เกิดผลดีในด้านความพึงพอใจและการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป

1. การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยไม่ได้มีการเก็บข้อมูลจากผู้บริหารและบุคลากรในระดับต่างๆในเชิงลึก ดังนั้น การศึกษาในครั้งต่อไปควรใช้การวิชัยเชิงคุณภาพ หรือการสัมภาษณ์มาร่วมประกอบในการศึกษาด้วยเพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ในการสร้างความพึงพอใจในการสื่อสารและการพัฒนาตนเองของบุคลากร

2. การศึกษาในครั้งต่อไปควรหาปัจจัยในการพัฒนาตนเองของผู้ใต้บังคับบัญชา ทางด้านวิชาชีพเพิ่มขึ้น เพราะจากผลการศึกษาพบว่า ด้านวิชาชีพ บุคลากรมีความต้องการพัฒนาตนเองน้อยที่สุด

บรรณานุกรม

กริช สืบสนธิ์. (2537). *วัฒนธรรมและพฤติกรรมการสื่อสารในองค์การ.* กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ขวัญเรือน กิติวัฒน์, และภัสวลี นิติเกษตรสุนทร. (2542). *แนวคิดเบื้องต้นเกี่ยวกับพฤติกรรมการสื่อสาร.* นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

จินตนา บุญบงการ. (2531). *การบริหารสำนักงาน.* กรุงเทพฯ: สโมสรนักขาย.

จันทิมา เขียวแก้ว. (2545). *การสื่อสารในองค์การ.* กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.

ชาญชัย เจนครองธรรม. (2540). *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์.* กรุงเทพฯ: พิมพ์ดี.

พิสิทธ์ สารวิจิตร, และประพันธ์ ปลิปลอดภัย. (2529). *การพัฒนาตนเอง เพื่อความพึงพอใจในชีวิตและการงาน.* กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.

วิทยา นาควัชระ. (2543). *อยู่อย่างสง่า.* กรุงเทพฯ: อมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง.

วิเชียร แก่นไร่. (2542). *การพัฒนาตนเองของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดสุพรรณบุรี* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สงวน สุทธิเลิศอรุณ. (2543). *พฤติกรรมมนุษย์กับการพัฒนาตน.* กรุงเทพฯ: ทิพย์วิสุทธิ์.

สมิต อาชวนิจกุล. (2534). *การพัฒนาตนเอง.* กรุงเทพฯ: ดอกหญ้า.

สมยศ นาวีการ. (2527). *การติดต่อสื่อสารขององค์การ.* กรุงเทพฯ: บรรณกิจ.

สัมภาษณ์ แก้วอาภรณ์. (2530). *การศึกษาความต้องการพัฒนาตนเองของนิสิตนักศึกษาศึกษาศาสตร์และครุศาสตร์ในสถาบันอุดมศึกษาภาคใต้* (ปริญญานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

สุนันท์ นิลบุตร. (2536). การพัฒนาตนเอง. *วารสารคุรุปริทัศน์*, 7, 22-25.

เอื้อบังอร นันทมนตรี. (2546). *การเปิดรับความพึงพอใจ และการได้รับประโยชน์ในข่าวสาร จากสื่อประชาสัมพันธ์ภายในของพนักงานในองค์กร : กรณีศึกษาเครือเคมีภัณฑ์ซีเมนต์ไทย* (วิทยานิพนธ์ปริญญาวารสารศาสตรมหาบัณฑิต). ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

Crino, D. & White, C. (1981). Satisfaction in Communication : An Examination of the Downs-Hazen Measure. *Psychological Report. 49,* 831-838.

Downs, W. & Hazen, D. (1977). A Factor Study of Communication Satisfaction. *Journal of Business Communication. 14*(2), 63-73.

Katz, E., Blumber, J., & Gurvitch, M. (1974). T*he uses of mass communication: Current perspectives on gratifications research.* Beverly Hills, CA: Sage.

Redding, W.C. (1972). Employee-Organization: *The Psychology of Commitment.* New York: Academic.

Yamane, T. (1967). *Elememtary sampling theory.* Englewood Cliffs, NJ: Prentice - Hall.

การศึกษาเปรียบเทียบความรับผิดชอบของผู้นำต่อการควบคุมคุณภาพภายในสำนักงานตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้สอบบัญชีรับอนุญาต

THE COMPARATIVE STUDY ON LEADERSHIP RESPONSIBILITIES FOR QUALITY WITHIN THE FIRM REGARDING THAI CERTIFIED PUBLIC AUDITORS' INDIVIDUAL FACTORS

เพ็ญธิดา พงษ์ธานี*
Pentida Pongtanee*

* รองคณบดีฝ่ายบริหาร คณะการบัญชี มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์
* Deputy Dean for Administrative Affairs, Faulty of Accountancy, Dhurakij Pundit University
* Email: pentida.poe@dpu.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความรับผิดชอบของผู้นำต่อการควบคุมคุณภาพภายใน ตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้สอบบัญชีรับอนุญาต ที่ระบุไว้ในมาตรฐานการควบคุมคุณภาพฉบับที่ 1 (TSQC1) เรื่อง การควบคุมคุณภาพสำหรับสำนักงานที่ให้บริการด้านการตรวจสอบและการสอบทานงบการเงินและงานให้ความเชื่อมั่น อื่นตลอดจนบริการเกี่ยวเนื่อง

ในการดำเนินงานวิจัย ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในสำนักงานที่มีผู้สอบบัญชีรับ อนุญาตปฏิบัติงานคนเดียวในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณาและเชิงอนุมาน ทั้งนี้ได้ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวน เพื่อทดสอบความแตกต่าง ของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้สอบบัญชีรับอนุญาต ที่มีผลต่อความรับผิดชอบของผู้นำต่อคุณภาพภายในสำนักงาน

ผลจากการวิจัยพบว่า ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้สอบบัญชีรับอนุญาต อันได้แก่ เพศ อายุ ประสบการณ์ปฏิบัติงานสอบบัญชี และระดับการศึกษา มีผลกระทบต่อความรับผิดชอบของผู้นำต่อการควบคุมคุณภาพใน นอกจากนี้ยังพบว่า จำนวนลูกค้า และจำนวนผู้ช่วยผู้สอบบัญชี เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีผลกระทบต่อความรับผิดชอบของผู้นำต่อการควบคุมคุณภาพภายใน

คำสำคัญ: มาตรฐานการควบคุมคุณภาพฉบับที่ 1 ความรับผิดชอบของผู้นำต่อการควบคุมคุณภาพภายในสำนักงาน

Abstract

The purpose of this research is to study on leadership responsibilities for quality within the firm regarding Thai certified public auditors' individual factors as indicated in Thai standard on quality control 1 regarding quality control for firms that perform audits and reviews of financial statements, and other assurance and related services engagements.

In conducting the research, the population of the study was Thai certified public auditors who solely operate an audit firm in Bangkok and metropolitan areas. The researcher developed a questionnaire to collect the data, and analyzed the data by using descriptive statistics and inferential statistics. Analysis of variance was used to test the discrepancies of Thai certified public auditors' individual factors on leadership responsibility for quality within the firm.

The result of the study is that the differences on Thai certified public auditors' individual factors including gender, age, working experience and educational level have an effect on leadership responsibility for quality within the firm. Moreover, it is also found that there are other factors, namely the number of customers and the number of the audit assistants, having an effect on leadership responsibility for quality within the firm.

Keywords: TSQC1, Leadership Responsibilities for Quality within the Firm

บทนำ

สภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์ ซึ่งเป็นหน่วยงานที่กำกับดูแลผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีในแต่ละด้าน รวมถึงผู้ประกอบวิชาชีพสอบบัญชี ได้กำหนดแนวทางเกี่ยวกับความรับผิดชอบของผู้นำ (ผู้สอบบัญชี,สำนักงานสอบบัญชี) ต่อการควบคุมคุณภาพ ไว้ในมาตรฐานการควบคุมคุณภาพฉบับที่ 1 (TSQC 1) เพื่อควบคุมผู้สอบบัญชี และสำนักงานสอบบัญชีให้มีความรับผิดชอบต่อการควบคุมภาพงานสอบบัญชีภายในสำนักงาน โดยกำหนดให้ผู้สอบบัญชี และ สำนักงานสอบบัญชี จัดทำนโยบายและวิธีปฏิบัติ รวมถึงเอกสารที่เกี่ยวข้องต่อการปฏิบัติงานสอบบัญชีให้มีคุณภาพ โดยสะท้อนถึงการให้ความสำคัญต่อการควบคุมคุณภาพ การกำหนดบุคคลที่รับผิดชอบต่อการควบคุมคุณภาพ และการสื่อสารเกี่ยวกับการควบคุมคุณภาพ โดยให้มีผลบังคับใช้ในปี 2557 เพื่อให้ผู้สอบบัญชี และสำนักงานสอบบัญชีมีมาตรฐานการควบคุมคุณภาพในระดับสำนักงาน และให้ความเชื่อมั่นอย่างสมเหตุสมผลว่าสำนักงานและบุคลากรของสำนักงานปฏิบัติตามมาตรฐานวิชาชีพและข้อกำหนดทางกฎหมายที่เกี่ยวข้อง รวมถึงรายงานที่ออกโดยสำนักงานหรือผู้สอบบัญชีที่รับผิดชอบงานมีความเหมาะสมกับสถานการณ์ ทั้งนี้ส่งผลให้งานสอบบัญชีมีคุณภาพ ทำให้เกิดความเชื่อมั่นแก่ผู้ใช้และผู้ที่เกี่ยวข้องในรายงานทางการเงิน และวิชาชีพสอบบัญชีเป็นที่ยอมรับ และช่วยลดความเสี่ยงในการที่จะเกิดข้อผิดพลาดจากการตรวจสอบซึ่งส่งผลเสียหายต่อตลาดทุนและระบบเศรษฐกิจโดยรวม

ในระหว่างปี 2557 สภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์ โดยฝ่ายพัฒนาและกำกับดูแลคุณภาพผู้สอบบัญชีได้ทำการตรวจเยี่ยมสำนักงานสอบบัญชีจำนวน 9 สำนักงาน ซึ่งเป็นไปโดยสมัครใจโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสอบทานและให้คำแนะนำในการปฏิบัติตามมาตรฐานการควบคุมคุณภาพฉบับที่ 1 (TSQC1) โดยพบข้อสังเกตเกี่ยวกับความรับผิดชอบของผู้นำต่อคุณภาพภายในสำนักงาน คือ (สภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์, 2557) สำนักงานสอบบัญชีมีการกำหนดนโยบายในแต่ละด้าน แต่ยังไม่ได้กำหนดวิธีปฏิบัติและการนำไปปฏิบัติใช้ให้ครบถ้วนในแต่ละองค์ประกอบ นอกจากนี้ยังพบว่าสำนักงานให้ความสนใจด้านการแข่งขันทางธุรกิจและการขาดทรัพยากรบุคคลที่มีคุณภาพ และเป็นปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้สำนักงานยังดำเนินการในเรื่องการปรับปรุงและพัฒนาระบบงานให้สอดคล้องกับ TSQC1 ไม่ครบถ้วนและสมบูรณ์

ศิลปพร ศรีจั่นเพชร (2552) กล่าวว่า ลักษณะ ระยะเวลา และขอบเขตของนโยบายและวิธีการปฏิบัติด้านการควบคุมคุณภาพสำนักงานสอบบัญชีขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ ขึ้นอยู่กับขนาดของกิจการ ลักษณะของงานบริการ ลักษณะโครงสร้างขององค์กร ข้อพิจารณาด้านต้นทุนและผลประโยชน์ ซึ่งอาจทำให้สำนักงานสอบบัญชีมีนบายและวิธีปฏิบัติในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน โดยสำนักงานบัญชีควรสื่อสารให้บุคลากรทราบถึงนโยบายและวิธีการปฏิบัติด้านการควบคุมคุณภาพและนำไปปฏิบัติจริง

สมพงษ์ พรอุปถัมภ์ (2554) กล่าวว่า ISQC1 เป็นประเด็นน่าสนใจในประเทศไทยในระยะนี้ เนื่องจากมาตรฐานฉบับนี้มีผลกระทบกับการควบคุมคุณภาพในระดับสำนักงานสอบบัญชี นอกเหนือจากระดับงานสอบบัญชีที่กำหนดโดยมาตรฐานการสอบบัญชีรหัส 220 มาตรฐานดังกล่าวกำหนดไว้ 7 ประเด็นสำคัญได้แก่ ความรับผิดชอบของผู้นำ ข้อกำหนดจรรยาบรรณ การตอบรับและดำรงไว้ซึ่งความต่อเนื่องของลูกค้า ทรัพยากรบุคคล ผลการปฏิบัติงาน การติดตามผลและการจัดการเอกสารหลักฐาน ความเข้าใจในการนำไปปฏิบัติยังมีความแตกต่างหลากหลายโดยเฉพาะกับสำนักงานขนาดกลางและขนาดเล็ก การประเมินผลลัพธ์จากการปฏิบัติตามมาตรฐานก็ยังไม่มีคำตอบ การบังคับใช้ที่ยังไม่ชัดเจนมีจุดเริ่มต้นจากคำถามที่ว่าหน่วยงานใดจะเป็นผู้กำกับดูแลตามมาตรฐานฉบับนี้ และตามมาด้วยประเด็นถัดมาคือสำนักงานสอบบัญชีทุกแห่งจะต้องปฏิบัติตามมาตรฐานฉบับนี้หรือไม่

ผู้สอบบัญชี รวมถึงผู้ช่วยผู้สอบบัญชี และบุคลากรของสำนักงานสอบบัญชี ควรมีความเข้าใจด้านนโยบายและกระบวนการในการควบคุมคุณภาพของสำนักงานบัญชีที่ตนปฏิบัติงานอยู่และสามารถนำไปปฏิบัติให้เกิดคุณภาพที่เป็นรูปธรรมได้จริง ซึ่งความสามารถในการนำนโยบายและกระบวนการในการควบคุมคุณภาพมาใช้ในทางปฏิบัติของผู้สอบบัญชีรวมถึงผู้ช่วยผู้สอบบัญชีอาจแตกต่างกันออกไป นอกจากนี้

จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า ความรับผิดชอบของผู้นำต่อการควบคุมคุณภาพภายในสำนักงาน อาจแตกต่างกันตามลักษณะทั่วไปของผู้สอบบัญชีและผู้ช่วยผู้สอบบัญชี (สุพรรณา บุญมาวงศ์ , 2551)

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตที่มีผลต่อความรับผิดชอบของผู้นำต่อคุณภาพภายในสำนักงาน

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้สอบบัญชีรับอนุญาต
2. เพื่อศึกษาความรับผิดชอบของผู้นำต่อการควบคุมคุณภาพภายในสำนักงาน
3. เพื่อเปรียบเทียบความรับผิดชอบของผู้นำต่อคุณภาพภายในสำนักงานตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตแห่งประเทศไทย

สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตแตกต่างกัน ความรับผิดชอบของผู้นำต่อการควบคุมคุณภาพภายในสำนักงานแตกต่างกัน

ทบทวนวรรณกรรม

สมาคมนักบัญชีระหว่างประเทศ (International Federation of Accountants: IFAC) ได้กำหนดให้มีมาตรฐานการควบคุมคุณภาพฉบับที่ 1 (TSQC 1) เรื่องการควบคุมคุณภาพสำหรับสำนักงานที่ให้บริการด้านการตรวจสอบและการสอบทานงบการเงินและงานให้ความเชื่อมั่นอื่นตลอดจนบริการเกี่ยวเนื่องในปีพ.ศ.2548 และมีการปรับปรุงเนื้อหาในปีพ.ศ.2552 ซึ่งรัฐบาลไทยโดยสภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์ ได้เริ่มเผยแพร่ร่างมาตรฐานฉบับนี้ตั้งแต่ปี พ.ศ.2553 และประกาศเป็นมาตรฐานในปีพ.ศ. 2554 และมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2557 โดยมีสาระสำคัญในการกำหนดให้สำนักงานสอบบัญชีและผู้สอบบัญชีต้องจัดให้มีระบบการควบคุมคุณภาพงานสอบบัญชีเพื่อให้ความเชื่อมั่นสมเหตุสมผลว่าสำนักงานและบุคลากรปฏิบัติตามมาตรฐานทางวิชาชีพและข้อกำหนดทางกฎหมายที่เกี่ยวข้อง รวมถึงรายงานที่ออกโดยสำนักงานหรือผู้สอบบัญชีที่รับผิดชอบงานมีความเหมาะสมกับสถานการณ์ หลังจากนั้นในปีพ.ศ.2558 สภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์ ได้ออกแนวทางปฏิบัติงานตามมาตรฐานการควบคุมคุณภาพ ฉบับที่ 1 สำหรับผู้สอบบัญชีปฏิบัติงานคนเดียว และ แนวทางปฏิบัติงานสำหรับสำนักงานขนาดกลางและขนาดเล็ก ตามลำดับ

สำหรับในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษาเปรียบเทียบความรับผิดชอบของผู้นำต่อการควบคุมคุณภาพภายในสำนักงาน มาตรฐานการควบคุมคุณภาพฉบับที่ 1 (TSQC1) ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาจึงเป็นข้อมูลด้านแนวทางปฏิบัติงานตามมาตรฐานการควบคุมคุณภาพ ฉบับที่ 1 (TSQC1) สำหรับผู้สอบบัญชีที่ปฏิบัติงานคนเดียว ซึ่งมีลูกค้าส่วนใหญ่เป็นกิจการขนาดกลางและขนาดเล็ก ประกอบกับมีจำนวนทรัพยากรและบุคลากรทางวิชาชีพจำกัด โดยมีรายละเอียดด้านแนวทางดังกล่าวตามข้อกำหนดของสภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์ ดังนี้คือ

ความรับผิดชอบของผู้นำต่อการควบคุมคุณภาพภายในสำนักงาน

ผู้สอบบัญชี เป็นผู้กำหนดทิศทาง เป้าหมาย และวิธีการที่จะให้ถึงเป้าหมาย รวมถึงเป็นผู้ตัดสินใจในเรื่องที่สำคัญด้านการดำเนินงานทั้งหมดด้านการปฏิบัติงานสอบบัญชี ดังนั้น ผู้สอบบัญชีจำเป็นต้องสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามมาตรฐานการควบคุมคุณภาพ โดยให้ความสำคัญต่อคุณภาพและระบบการควบคุมคุณภาพของงานสอบบัญชี ด้าน 1) กำหนดนโยบายและวิธีปฏิบัติการควบคุมคุณภาพ 2) การมอบหมายความรับผิดชอบในเรื่องการควบคุมคุณภาพ และการสื่อสารและ 3) เอกสารหลักฐานด้านระบบการควบคุมคุณภาพ

1) กำหนดนโยบายและวิธีปฏิบัติการควบคุมคุณภาพ

ผู้สอบบัญชีต้องกำหนดนโยบาย และวิธีปฏิบัติการควบคุมคุณภาพเพื่อเป็นทิศทางและกรอบการดำเนินงานของผู้สอบบัญชี และบุคลากรที่ร่วมปฏิบัติงานบนพื้นฐานที่เน้นคุณภาพเป็นสำคัญ ผู้สอบบัญชีปฏิบัติงานคนเดียวสามารถสร้างความตระหนักในเรื่องคุณภาพ โดยผ่านการจัดทำแผนประจำปีเพื่อประเมินถึงงานที่ต้องทำทรัพยากรที่ต้องมี และเรื่องที่ต้องมุ่งเน้นหรือให้ความสำคัญในการปรับปรุงคุณภาพงาน

2) การมอบหมายความรับผิดชอบในเรื่องการควบคุมคุณภาพ และการสื่อสาร

ผู้สอบบัญชีอาจมอบหมายให้บุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมมาปฏิบัติด้านควบคุมภายคุณภาพได้ แต่หากไม่มีบุคลากรอื่นหรือปฏิบัติงานคนเดียว ผู้สอบบัญชีต้องเป็นผู้รับผิดชอบทั้งหมด กรณีที่มีบุคลากรต้องมีการสื่อสารนโยบายและวิธีปฏิบัติด้านการควบคุมคุณภาพให้ทุกคนได้ทราบอย่างทั่วถึง และติดตามผลการปฏิบัติงานว่ามีการปฏิบัติตามนโยบายและวิธีปฏิบัติอย่างต่อเนื่องหรือไม่ และนำไปปรับปรุงแผนงานในปีถัดไป

3) เอกสารหลักฐานเกี่ยวกับระบบการควบคุมคุณภาพ

ผู้สอบบัญชีต้องจัดให้มีเอกสารหลักฐานในแต่ละองค์ประกอบของระบบการควบคุมคุณภาพอย่างเพียงพอและเหมาะสม และมีการนำไปปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งเอกสารหลักฐานเกี่ยวกับระบบการควบคุมคุณภาพอาจจะระบุอยู่ในนโยบายและวิธีปฏิบัติแต่ละองค์ประกอบของระบบการควบคุมคุณภาพ

นอกจากนี้ ศิลปพร ศรีจั่นเพชร (2552) ยังกล่าวว่า สำนักงานสอบบัญชีควรจัดให้มีนโยบายและวิธีการปฏิบัติที่สนับสนุนวัฒนธรรมภายในองค์กรว่าคุณภาพของงานมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานสอบบัญชี นโยบายและวิธีการปฏิบัติควรกำหนดให้ผู้บริหารสูงสุดของสำนักงาน หรือหุ้นส่วนบริหารเป็นผู้รับผิดชอบสูงสุดในการจัดให้มีการควบคุมคุณภาพการสอบบัญชีนอกจากนี้สำนักงานควรจัดให้มีนโยบายและวิธีการปฏิบัติที่กำหนดให้มีบุคลากรที่รับผิดชอบต่อการดำเนินการเกี่ยวกับการควบคุมคุณภาพงานสอบบัญชีรวมทั้งได้รับมอบอำนาจที่จำเป็นต่อการทำหน้าที่นี้และผู้สอบบัญชีจะต้องรับผิดชอบในคุณภาพโดยรวมของแต่ละงานสอบบัญชีที่ตนได้รับมอบหมาย โดยต้องมีการสื่อสารให้สมาชิกในทีมตรวจสอบทราบถึง ความสำคัญของคุณภาพงานสอบบัญชีในการปฏิบัติงานตามมาตรฐานวิชาชีพและข้อกำหนดที่ทางการและกฎหมายกำหนด การปฏิบัติตามนโยบายและขั้นตอนการควบคุมคุณภาพงานสอบบัญชี และการออกรายงานการสอบบัญชีที่เหมาะสมกับสถานการณ์

วิธีดำเนินการวิจัย

กระบวนการและวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตแห่งประเทศไทยที่มีรายชื่อเปิดเผยในเว็บไซต์ของสภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์จำนวน 846 ราย ณ วันที่ 18 ธันวาคม 2557 เนื่องจากผู้สอบบัญชีรับอนุญาตที่เปิดเผยรายชื่อในเว็บไซต์ของสภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์มีลักษณะการปฏิบัติงานกระจายอยู่ในสำนักงานสอบบัญชีและบางส่วนเป็นผู้สอบบัญชีอิสระซึ่งซึ่งทำให้ผู้วิจัยยังไม่สามารถทราบได้แน่ชัดว่าผู้สอบบัญชีดังกล่าวปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานหรือเป็นผู้สอบบัญชีอิสระ และจากการทบทวนวรรณกรรมยังไม่พบว่ามีงานวิจัยหรือบทความเรื่องใดอ้างอิงถึงตัวเลขด้านจำนวนของผู้สอบบัญชีในสำนักงานและผู้สอบบัญชีอิสระทำให้ผู้วิจัยต้องใช้วิธีเลือกกลุ่มอย่างจากประชากรที่มีอยู่ทั้งหมด 846 ตัวอย่าง ซึ่งได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 260 ตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 30.73

การวัดคุณลักษณะของตัวแปร

ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตเป็นตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย เพศ อายุ ประสบการณ์ปฏิบัติงานสอบบัญชี และระดับการศึกษา รวมถึงจำนวนลูกค้า และจำนวนผู้ช่วยผู้สอบบัญชี โดยความรับผิดชอบของผู้นำต่อการควบคุมคุณภาพภายในสำนักงาน เป็นตัวแปรตาม

ผลการวิจัย

จากผลการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตตามตารางที่1พบว่าพบว่าผู้สอบบัญชีรับอนุญาตเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยเป็นเพศหญิง 180 คน คิดเป็นร้อยละ 69.2 และเป็นเพศชาย จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 30.8มีอายุระหว่าง 40 ปี – 49 ปี มากที่สุด จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 34.6 รองลงมามีอายุระหว่าง30ปี - 39ปี จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 32.7 มีอายุ 50 ปี ขึ้นปี จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 25 และ มีอายุน้อยกว่า 30 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 7.7 ตามลำดับ

มีประสบการณ์ปฏิบัติงานสอบบัญชีระหว่าง 11ปี - 20ปี มากที่สุด จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 36.5 รองลงมามีประสบการณ์ระหว่าง 5ปี - 10ปี จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 25 มีประสบการณ์ 20ปี ขึ้นไป จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 21.2 และมีประสบการณ์น้อยกว่า 5ปี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 17.3 ตามลำดับ

จบการศึกษาระดับปริญญาโทมากกว่าระดับปริญญาตรี โดยจบการศึกษาในระดับปริญญาโท จำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 73.1 และ จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 26.9

ในแต่ละปีรับงานสอบบัญชีต่ำกว่า 50 ราย มากที่สุด จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 61.5 รองลงมารับงานสอบบัญชี 50 - 100 ราย จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 28.8 รับงานสอบบัญชี 101 - 150 ราย จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 15 และ รับงานสอบบัญชี 151 - 200 ราย จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 3.8 ตามลำดับ โดยไม่มีผู้ที่รับงานสอบบัญชีเกินกว่า 200 ราย

ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตส่วนใหญ่มีผู้ช่วยผู้สอบบัญชีจำนวนระหว่าง 1-5 คน มากที่สุด จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 38.5 รองลงมาไม่มีผู้ช่วยผู้สอบบัญชี จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 36.5 มีผู้ช่วยผู้สอบบัญชีระหว่าง 6-10 คน จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 19.2 และ มีจำนวนผู้ช่วยผู้สอบบัญชีมากกว่า 10 คน จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 5.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 1 การจำแนกปัจจัยส่วนบุคคลของผู้สอบบัญชีรับอนุญาต

ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้สอบบัญชีรับอนุญาต		จำนวน	ร้อยละ
เพศ	☐ ชาย	80	30.8
	☐ หญิง	180	69.2
	รวม	**260**	**100.0**
อายุ	☐ น้อยกว่า 30 ปี	20	7.7
	☐ 30 ปี - 39 ปี	85	32.7
	☐ 40 ปี - 49 ปี	90	34.6
	☐ 50 ปี ขึ้นไป	65	25.0
	รวม	**260**	**100.0**
ประสบการณ์ปฏิบัติงานสอบบัญชี	☐ น้อยกว่า 5 ปี	45	17.3
	☐ 5 ปี - 10 ปี	65	25.0
	☐ 11 ปี - 20 ปี	95	36.5
	☐ 20 ปี ขึ้นไป	55	21.2
	รวม	**260**	**100.0**
การศึกษาขั้นสูงสุด	☐ ปริญญาตรี	70	26.9
	☐ ปริญญาโท	190	73.1
	รวม	**260**	**100.0**

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้สอบบัญชีรับอนุญาต		จำนวน	ร้อยละ
จำนวนลูกค้าของผู้สอบบัญชีรับอนุญาต	☐ ต่ำกว่า 50 ราย	160	61.5
	☐ 50 – 100 ราย	75	28.8
	☐ 101 – 150 ราย	15	5.8
	☐ 151 – 200 ราย	10	3.8
	รวม	**260**	**100.0**
จำนวนผู้ช่วยผู้สอบบัญชีของผู้สอบบัญชี	☐ ไม่มี	95	36.5
	☐ 1-5 คน	100	38.5
	☐ 6-10 คน	50	19.2
	☐ มากกว่า 10 คน	15	5.8
	รวม	**260**	**100.0**

การวิเคราะห์ความเชื่อถือได้ของปัจจัยที่ใช้วัดค่าตัวแปรตาม

ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบความเชื่อถือได้ของปัจจัยที่ใช้วัดค่าตัวแปร โดยการวิเคราะห์ปัจจัยเพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยมีข้อกำหนดในการทดสอบเบื้องต้นคือ 1) กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามต้องมากกว่า 150 คน (Pallant, 2001) 2) ความสัมพันธ์ (Correlation) เบื้องต้นระหว่างปัจจัยสูงกว่า 0.3 ขึ้นไป (Wiersma,1991) 3)พิจารณาค่า KMO ต้องสูงกว่า 0.6 และค่า Bartlett 's test of Sphericity มีนัยสำคัญทางสถิติ (Significance) (Burns, 1990) และ 4) การสกัดองค์ประกอบ (Factor extraction) โดยวิธีวิเคราะห์องค์ประกอบหลัก (Principle component analysis) และกำหนดให้แต่ละองค์ประกอบไม่มีความสัมพันธ์กันจึงเลือกหมุนแกนแบบมุมฉาก (Orthogonal) ด้วยวิธี Varimax แสดงค่าไอเกน (Eigen values) ที่มีค่าสูงกว่า1 และแสดงค่าน้ำหนักปัจจัย (Factor loading) มากกว่า 0.5 โดยตัววัดต้องไม่มีค่า Factor Loading มากกว่า 1 ปัจจัย (Gliem & Gliem , 2003) และหาค่าความเชื่อถือได้ (Reliability) โดยใช้วิธีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่าของครอนบัค (Cronbach's Alpha Coefficient)พิจารณาจากค่า Cronbach's Alpha ซึ่งต้องมากกว่า 0.6 จึงจะถือว่ามีความเชื่อถือได้ (Gliem & Gliem , 2003) ซึ่งผลการทดสอบปัจจัยที่ใช้วัดความรับผิดชอบของผู้สอบบัญชีรับอนุญาติต่อการควบคุมคุณภาพงานสอบบัญชีสามารถสรุปได้ดังนี้

จากผลการศึกษาความรับผิดชอบของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตต่อการควบคุมคุณภาพภายในสำนักงาน ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ความเชื่อถือได้ของปัจจัยที่ใช้วัดความรับผิดชอบของผู้นำต่อการควบคุมคุณภาพภายในสำนักงาน โดยทำการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ (Correlation) เบื้องต้นของปัจจัยที่ใช้วัดความรับผิดชอบของผู้นำต่อการควบคุมคุณภาพภายในสำนักงาน จากปัจจัยย่อยทั้งหมดจำนวน 7 ปัจจัย พบว่าปัจจัยที่ใช้วัดความรับผิดชอบของผู้นำต่อการควบคุมคุณภาพภายในสำนักงาน มีความสัมพันธ์กันสูงกว่า 0.3 ที่ระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.05 จำนวน 12 คู่ จากทั้งหมด 42 คู่ จึงตัดปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กันต่ำกว่า 0.3 ออกจากการวิเคราะห์จำนวน 3 ปัจจัย และนำปัจจัยที่ที่มีความสัมพันธ์กันสูงกว่า 0.3 จำนวน 4 ปัจจัย มาใช้ในการวิเคราะห์เพื่อวัดการปฏิบัติตาม TSQC1 ของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตเกี่ยวกับความรับผิดชอบของผู้นำต่อการควบคุมคุณภาพโดยสามารถแสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ของปัจจัยที่ใช้วัดความสามารถในการปฏิบัติตาม TSQC1 ของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตเกี่ยวกับความรับผิดชอบของผู้นำต่อการควบคุมคุณภาพได้ตามตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของปัจจัยที่ใช้วัดความรับผิดชอบของผู้นำต่อการควบคุมคุณภาพภายในสำนักงาน

	Responsibility 1	Responsibility 2	Responsibility 3	Responsibility 4
Responsibility 1	1	.784*	.730*	.555*
Responsibility 2	.784*	1	.510*	.515*
Responsibility 3	.730*	.510*	1	.638*
Responsibility 4	.555*	.515*	.638*	1

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากการศึกษาค่าเฉลี่ยของปัจจัยที่ใช้วัดความรับผิดชอบของผู้นำต่อการควบคุมคุณภาพภายในสำนักงานตามตารางที่ 3 พบว่าผู้สอบบัญชีรับอนุญาตมีความรับผิดชอบต่อการควบคุมคุณภาพภายในสำนักงานในระดับสูง ($\overline{X}$ = 3.41) โดยมีการพัฒนา/ปรับปรุงคู่มือปฏิบัติงานตรวจสอบเพื่อให้การปฏิบัติงานตรวจสอบบัญชี มีคุณภาพ ถูกต้องและเป็นไปตามมาตรฐานการสอบบัญชีสูงที่สุด ($\overline{X}$ = 3.56) รองลงมาคือสื่อสารความสำคัญและประโยชน์ของการปฏิบัติตามมาตรฐานการควบคุมคุณภาพให้ทีมผู้ช่วยผู้สอบบัญชี/บุคลากรได้เข้าใจ ($\overline{X}$ = 3.52) จัดทำคู่มือนโยบายและกระบวนการปฏิบัติงานสอบบัญชีครบทั้ง 6 องค์ประกอบตามมาตรฐานควบคุมคุณภาพฉบับที่ 1 (TSQC 1) ($\overline{X}$ = 3.31) จัดทำแผนอัตรากำลังคนและจัดจ้างผู้ช่วยผู้สอบบัญชีเพิ่มเติมตามความเหมาะสม ($\overline{X}$ = 3.27) ตามลำดับ

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยของปัจจัยที่ใช้วัดความรับผิดชอบของผู้นำต่อการควบคุมคุณภาพภายในสำนักงาน

ความรับผิดชอบของผู้นำต่อการควบคุมคุณภาพภายในสำนักงาน	ค่าเฉลี่ย		การแปลความหมาย
	$\overline{X}$	S.D.	
Responsibility 1 : จัดทำคู่มือนโยบายและกระบวนการปฏิบัติงานสอบบัญชีครบทั้ง 6 องค์ประกอบตามมาตรฐานควบคุมคุณภาพฉบับที่ 1 (TSQC 1)	3.31	1.121	มีความรับผิดชอบปานกลาง
Responsibility 2 : พัฒนา/ปรับปรุงคู่มือปฏิบัติงานตรวจสอบเพื่อให้การปฏิบัติงานตรวจสอบบัญชี มีคุณภาพถูกต้องและเป็นไปตามมาตรฐานการสอบบัญชี	3.56	0.991	มีความรับผิดชอบสูง
Responsibility 3 : จัดทำแผนอัตรากำลังคน และจัดจ้างผู้ช่วยผู้สอบบัญชีเพิ่มเติมตามความเหมาะสม	3.27	1.078	มีความรับผิดชอบปานกลาง
Responsibility 4 : สื่อสารความสำคัญและประโยชน์ของการปฏิบัติตามมาตรฐานการควบคุมคุณภาพให้ทีมผู้ช่วยผู้สอบบัญชี/บุคลากรได้เข้าใจ	3.52	1.171	มีความรับผิดชอบสูง
ค่าเฉลี่ยรวม	**3.41**	**1.090**	**มีความรับผิดชอบสูง**

และเมื่อทำการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) ของปัจจัยที่ใช้วัดความรับผิดชอบของผู้นำต่อการควบคุมคุณภาพภายในสำนักงาน พบว่าไม่มีปัจจัยใดที่มีค่าน้ำหนักปัจจัยสูงมากกว่า 1 ปัจจัย โดยสามารถลดจำนวนปัจจัยที่ใช้วัดความรับผิดชอบของผู้นำต่อการควบคุมคุณภาพภายในสำนักงานเหลือเพียง 1 ปัจจัย ประกอบด้วยปัจจัยย่อย 4 ปัจจัย มีค่า KMO (Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling) เท่ากับ 0.681 ที่ระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.5 ทางและมีค่า Eigen value ของปัจจัยเท่ากับ 2.872 โดยมีค่า Cronbach Alpha เท่ากับ 0.866 และมีค่าน้ำหนักปัจจัยย่อยของแต่ละปัจจัยมากกว่า 0.6 แสดงให้เห็นได้ตามตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ค่าน้ำหนักปัจจัยที่ใช้วัดความสามารถในการปฏิบัติตาม TSQC1 : ด้านความรับผิดชอบของผู้นำต่อการควบคุมคุณภาพ

ปัจจัย	Factor Loading	Eigen Value	% of Variance	Cronbach's Alpha
ความรับผิดชอบของผู้นำต่อการควบคุมคุณภาพ		**2.872**	**71.812**	**0.866**
จัดทำคู่มือนโยบายและกระบวนการปฏิบัติงานสอบบัญชีครบทั้ง 6 องค์ประกอบตามมาตรฐานควบคุมคุณภาพฉบับที่ 1 (TSQC 1)	0.913			
พัฒนา/ปรับปรุงคู่มือปฏิบัติงานตรวจสอบเพื่อให้การปฏิบัติงานตรวจ สอบบัญชี มีคุณภาพถูกต้องและเป็นไปตามมาตรฐานการสอบบัญชี	0.831			
จัดทำแผนอัตรากำลังคน และจัดจ้างผู้ช่วยผู้สอบบัญชีเพิ่มเติมตามความเหมาะสม	0.851			
สื่อสารความสำคัญและประโยชน์ของการปฏิบัติตามมาตรฐานการควบคุมคุณภาพให้ทีมผู้ช่วยผู้สอบบัญชี/บุคลากรได้เข้าใจ	0.789			

KMO: Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy. = 0.681

ผลการทดสอบสมมติฐาน

จากผลการทดสอบสมมติฐานที่ได้จากการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวน (ANOVA) เพื่อทดสอบความแตกต่างของความรับผิดชอบของผู้นำต่อการควบคุมคุณภาพภายในสำนักงานจำแนกตามเพศของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตตามตารางที่ 5 พบว่า

ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตเพศชายและเพศหญิงมีความรับผิดชอบต่อการควบคุมคุณภาพภายในสำนักงานแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.05 (F = 8.138) โดยพบว่าผู้สอบบัญชีรับอนุญาตเพศหญิงมีความรับผิดชอบต่อการควบคุมคุณภาพภายในสำนักงานสูงกว่าเพศชาย

อายุของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตต่างกันความรับผิดชอบต่อการควบคุมคุณภาพภายในสำนักงานแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.05 (F = 6.598) โดยพบว่าผู้สอบบัญชีรับอนุญาตที่มีอายุระหว่าง 30 ปี – 49 ปี มีความรับผิดชอบต่อการควบคุมคุณภาพภายในสำนักงานสูงกว่าผู้สอบบัญชีรับอนุญาตที่มีอายุ 50 ปี ขึ้นไป

ประสบการณ์ปฏิบัติงานสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตต่างกันความรับผิดชอบของผู้นำต่อการควบคุมคุณภาพภายในสำนักงานแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.05 (F = 3.459) โดยพบว่าผู้สอบบัญชีรับอนุญาตที่มีประสบการณ์น้อยกว่า 5ปี มีความรับผิดชอบของผู้นำต่อการควบคุมคุณภาพภายในสำนักงานสูงกว่าผู้สอบบัญชีรับอนุญาตที่มีประสบการณ์ระหว่าง 11-20 ปี

ระดับการศึกษาของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตต่างกันความรับผิดชอบต่อการควบคุมคุณภาพภายในสำนักงานแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.05 (F = 16.522) โดยพบว่าผู้สอบบัญชีรับอนุญาตที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีความรับผิดชอบต่อการควบคุมคุณภาพภายในสำนักงานสูงกว่าผู้สอบบัญชีรับอนุญาตที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท

จำนวนลูกค้าของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตต่างกันความรับผิดชอบของผู้นำต่อการควบคุมคุณภาพภายในสำนักงานแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.05 (F = 2.729) โดยพบว่าผู้สอบบัญชีรับอนุญาตที่มีจำนวนลูกค้าต่ำกว่า 50 ราย มีความรับผิดชอบต่อการควบคุมคุณภาพภายในสำนักงานสูงกว่าผู้สอบบัญชีรับอนุญาตที่มีลูกค้า 50 รายขึ้นไป

จำนวนผู้ช่วยผู้สอบบัญชีต่างกันความรับผิดชอบของผู้นำต่อการควบคุมคุณภาพภายในสำนักงานแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.05 (F = 18.738) โดยพบว่าผู้สอบบัญชีรับอนุญาตที่มีผู้ช่วยผู้สอบบัญชีมากกว่า10 คน ขึ้นไปมีความรับผิดชอบต่อการควบคุมคุณภาพภายในสำนักงานสูงกว่าผู้สอบบัญชีรับอนุญาตที่มีผู้ช่วยผู้สอบบัญชีไม่เกิน 10 คน/ไม่มีเลย นอกจากนี้ยังพบว่าผู้สอบบัญชีรับอนุญาตที่มีผู้ช่วยผู้สอบบัญชีระหว่าง 6-10 คน มีความรับผิดชอบต่อการควบคุมคุณภาพภายในสำนักงานสูงกว่าผู้สอบบัญชีรับอนุญาตที่มีผู้ช่วยผู้สอบบัญชีไม่ถึง6คน/ไม่มีเลย

ตารางที่ 5 การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวน (ANOVA) เพื่อทดสอบความแตกต่างของความรับผิดชอบของผู้นำต่อการควบคุมคุณภาพภายในสำนักงาน

ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้สอบบัญชีรับอนุญาต	ความรับผิดชอบของผู้นำต่อการควบคุมคุณภาพภายในสำนักงาน		F	Sig	LSD
	$\bar{X}$	S.D.			
เพศ			8.138	.005*	-
(1) ชาย	3.17	0.861			
(2) หญิง	3.52	0.931			
อายุ			6.598	.000*	(2),(3)>(4)
(1) น้อยกว่า 30 ปี	3.31	1.108			
(2) 30ปี - 39 ปี	3.44	0.744			
(3) 40ปี–49ปี	3.68	0.785			
(4) 50ปี ขึ้นไป	3.03	1.117			
ประสบการณ์ปฏิบัติงานสอบบัญชี			3.459	.017*	(1)>(3)
(1) น้อยกว่า 5 ปี	3.75	0.867			
(2) 5ปี - 10ปี	3.44	0.699			
(3) 11ปี – 20ปี	3.22	0.936			
(4) 20ปี ขึ้นไป	3.43	1.097			
การศึกษาขั้นสูงสุด			16.522	.000*	-
(1) ปริญญาตรี	3.78	0.897			
(2) ปริญญาโท	3.27	0.896			

ตารางที่ 5 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้สอบบัญชีรับอนุญาต	ความรับผิดชอบของผู้นำต่อการควบคุมคุณภาพภายในสำนักงาน		F	Sig	LSD
	$\overline{X}$	S.D.			
จำนวนลูกค้าของผู้สอบบัญชีรับอนุญาต			2.729	.045*	(1) >(2),(3),(4)
(1) ต่ำกว่า 50 ราย	3.53	0.792			
(2) 50 – 100 ราย	3.21	1.208			
(3) 101 – 150 ราย	3.41	0.621			
(4) 151 – 200 ราย	3.00	0.790			
จำนวนผู้ช่วยผู้สอบบัญชีของผู้สอบบัญชี			18.738	.000*	(4) >(1),(2),(3)
(1) ไม่มี	3.62	0.825			(3) >(1),(2)
(2) 1-5 คน	3.18	0.902			
(3) 6-10 คน	3.75	0.837			
(4) มากกว่า 10 คน	4.75	0.365			

*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สรุปและอภิปรายผล

จากผลการศึกษาความรับผิดชอบของผู้นำต่อการควบคุมคุณภาพภายในสำนักงาน ซึ่งประกอบด้วย 1) จัดทำคู่มือนโยบายและกระบวนการปฏิบัติงานสอบบัญชีครบทั้ง 6 องค์ประกอบตามมาตรฐานควบคุมคุณภาพฉบับที่ 1 (TSQC 1) 2) พัฒนา/ปรับปรุงคู่มือปฏิบัติงานตรวจสอบเพื่อให้การปฏิบัติงานตรวจสอบบัญชี มีคุณภาพ ถูกต้องและเป็นไปตามมาตรฐานการสอบบัญชี 3)จัดทำแผนอัตรากำลังคน และจัดจ้างผู้ช่วยผู้สอบบัญชีเพิ่มเติมตามความเหมาะสม และ 4)สื่อสารความสำคัญและประโยชน์ของการปฏิบัติตามมาตรฐานการควบคุมคุณภาพให้ทีมผู้ช่วยผู้สอบบัญชี/บุคลากรได้เข้าใจ พบว่าผู้สอบบัญชีรับอนุญาตมีความรับผิดชอบต่อการควบคุมคุณภาพภายในสำนักงานค่อนข้างสูง

สอดคล้องกับสภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์ (2556)[1] ซึ่งกล่าวว่าผู้นำองค์กร หรือผู้สอบบัญชีที่ปฏิบัติงานคนเดียว ต้องมีทัศนคติที่ดีต่อคุณภาพงาน การจัดทำนโยบายและวิธีปฏิบัติการควบคุมคุณภาพ การมอบหมายความรับผิดชอบการปฏิบัติการควบคุมคุณภาพให้บุคลากรที่เหมาะสม และสื่อสารนโยบายและวิธีปฏิบัติให้ทุกคนในสำนักงานได้ทราบอย่างทั่วถึง การปรับเปลี่ยนทัศนคติของผู้นำจะช่วยขับเคลื่อนให้เกิดผลสำเร็จในการนำระบบการควบคุมคุณภาพงานสอบบัญชี ผู้นำซึ่งก็คือตัวของผู้สอบบัญชีเอง ต้องเป็นผู้ริเริ่มและเป็นแบบอย่างในการทำงานตามระบบกรควบคุมคุณภาพที่ได้กำหนดเป็นนโยบายและวิธีปฏิบัติที่มีความเหมาะสมและเกี่ยวข้องกับงานที่ตนเองปฏิบัติ นอกจากนี้ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตและบุคลากรต้องทำความเข้าใจในข้อกำหนดของมาตรฐาน ISQC 1 รวมทั้งข้อบังคับอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง (สภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์, 2557)[2]

[1] FAP NEWSLETTER NO.12

[2] เอกสารเผยแพร่สภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์ :ข้อแนะนำสำหรับการดำเนินการตามมาตรฐาน TSQC1

สอดคล้องกับผลการตรวจเยี่ยมการสอบทานการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามมาตรฐานการควบคุมคุณภาพฉบับที่ 1 (TSQC1) ของสำนักงานสอบบัญชี โดยสภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์ (2557) จากการสอบทานระบบการควบคุมคุณภาพเกี่ยวกับความรับผิดชอบของผู้นำต่อคุณภาพภายในสำนักงาน พบว่ามีการกำหนดนโยบายในแต่ละด้าน แต่ยังมิได้กำหนดวิธีปฏิบัติและการนำไปปฏิบัติใช้ให้ครบถ้วนในแต่ละองค์ประกอบ

สอดคล้องกับ เอกพล คงมา และศิลปพร ศรีจั่นเพชร (2556) กล่าวว่าผู้สอบบัญชีส่วนใหญ่เข้าใจถึงบทบาทและหน้าที่ที่สำคัญของผู้นำสำนักงานต่อการกำหนดให้มีการควบคุมคุณภาพ ตลอดจนการมอบหมายความรับผิดชอบและสื่อสารไปยังบุคลากรที่เกี่ยวข้องให้เห็นความสำคัญของการควบคุมคุณภาพได้เป็นอย่างดี

นอกจากนี้การศึกษายังพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตแตกต่างกัน ความรับผิดชอบของผู้นำต่อการควบคุมคุณภาพภายในสำนักงานแตกต่างกัน โดยสามารถแสดงการสรุปผลการศึกได้ตามตารางที่ 5 ซึ่งจะเห็นได้อย่างชัดเจนว่าความรับผิดชอบของผู้นำต่อการควบคุมคุณภาพภายในสำนักงาน ขึ้นอยู่กับ เพศ อายุ ประสบการณ์ปฏิบัติงานสอบบัญชี ระดับการศึกษา จำนวนลูกค้าของผู้สอบบัญชี และจำนวนผู้ช่วยผู้สอบบัญชี สะท้อนให้เห็นว่ามีปัจจัยแวดล้อมหลายด้านที่มีผลกระทบต่อความรับผิดชอบของผู้นำต่อการควบคุมคุณภาพภายในสำนักงานภายในสำนักงานให้เกิดความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ

ตารางที่ 6 การสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ความรับผิดชอบของผู้นำต่อการควบคุมคุณภาพภายในสำนักงาน	**ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้สอบบัญชีรับอนุญาต**					
	เพศ	**อายุ**	**ประสบการณ์ปฏิบัติงานสอบบัญชี**	**ระดับการศึกษา**	**จำนวนลูกค้าของผู้สอบบัญชี**	**จำนวนผู้ช่วยผู้สอบบัญชี**
	√	√	√	√	√	√

√= แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.05

สอดคล้องกับ สุพรรณา บุญมาวงศ์ (2551) ซึ่งกล่าวว่าปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานหรือผู้สอบบัญชี ประกอบด้วยลักษณะทั่วไปของผู้สอบบัญชีและผู้ช่วยผู้สอบบัญชี ลักษณะและรูปแบบของงบการเงิน กระบวนการในการให้บริการตรวจสอบบัญชี ลักษณะทางกายภาพอื่นๆ

สอดคล้องกับ ปภาวี สุขมณี และคณะ (2553) กล่าวว่าผู้สอบบัญชีในกรมตรวจสอบบัญชีสหกรณ์ที่มีประสบการณ์การตรวจสอบบัญชีแตกต่างกันจะส่งผลให้ความสามารถในการใช้เทคนิคและการปฏิบัติหน้าที่ รวมไปถึงคุณภาพการสอบบัญชีแตกต่างกันด้วย

สอดคล้องกับ วลัยลักษณ์ สุวรรณวลัยกร และคณะ (2556) ซึ่งกล่าวว่าผู้ประกอบวิชาชีพสอบบัญชีจะต้องมีความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานการสอบบัญชีเพียงพอต่อการปฏิบัติงานในวิชาชีพ รวมไปถึงความรู้เกี่ยวกับกฎหมายธุรกิจ เช่น มาตรฐานการตรวจสอบบัญชี รหัส 250 เรื่องการพิจารณากฎหมายและข้อบังคับในการตรวจสอบงบการเงิน กำหนดให้ผู้สอบบัญชีทำความเข้าใจกฎหมายและข้อบังคับที่มีผลบังคับใช้กับกิจการ ในการได้มาซึ่งความเข้าใจในกิจการและสภาพแวดล้อมของกิจการ เป็นต้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้เกิดจากการศึกษา ประสบการณ์ของผู้สอบบัญชี

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัยที่พบและการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้สอบบัญชี ประกอบด้วย เพศ อายุ ประสบการณ์ปฏิบัติงานสอบบัญชี ระดับการศึกษา รวมไปถึงปัจจัยในด้านจำนวนลูกค้า และ จำนวนผู้ช่วยผู้สอบบัญชี ล้วนส่งผลต่อความรับผิดชอบของผู้นำต่อความสามารถในการควบคุมคุณภาพงานสอบบัญชี เกี่ยวกับการจัดทำคู่มือนโยบายและกระบวนการปฏิบัติงานสอบบัญชี การพัฒนา/ปรับปรุงคู่มือปฏิบัติงานตรวจสอบเพื่อให้การปฏิบัติงานตรวจสอบบัญชี มีคุณภาพ ถูกต้องและเป็นไปตามมาตรฐานการสอบบัญชี การจัดทำแผนอัตรากำลังคน และจัดจ้างผู้ช่วยผู้สอบบัญชีเพิ่มเติมตามความเหมาะสม และการสื่อสารความสำคัญและประโยชน์ของการปฏิบัติตามมาตรฐานการควบคุมคุณภาพให้ทีมผู้ช่วยผู้สอบบัญชี/บุคลากรได้เข้าใจ ดังนั้นหากผู้สอบบัญชีรับอนุญาตมีความตั้งใจที่จะกำหนดนโยบาย และวิธีปฏิบัติสำหรับการควบคุมคุณภาพงานสอบบัญชีของตนเองให้สามารถนำไปใช้ปฏิบัติให้งานสอบบัญชีมีคุณภาพอย่างเป็นรูปธรรม อาจต้องพิจารณาถึงความรู้ความสามารถของผู้ช่วยผู้สอบบัญชีและควรสนับสนุนให้บุคคลากรทุกคนที่เกี่ยวข้องกับงานสอบบัญชีได้เข้ารับการอบรมในวิชาชีพบัญชีและสอบบัญชีอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ นอกจากนี้แล้วยังควรคำนึงถึงการกำหนดนโยบายการตอบรับลูกค้าที่ชัดเจนไม่ให้น้อยเกินไป หรือมากเกินไปจนทำให้การปฏิบัติงานสอบบัญชีขาดคุณภาพ

บรรณานุกรม

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2546). *การใช้ SPSS for windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล* (พิมพ์ครั้งที่ 6) . กรุงเทพฯ: ภาควิชาสถิติ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2552). *การวิเคราะห์ข้อมูลหลายตัวแปรด้วย SPSS for windows.* กรุงเทพฯ: คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ชูศักดิ์ จรูญสวัสดิ์.(2551). *การวิเคราะห์ข้อมูลและการใช้สถิติในงานวิจัย.* กรุงเทพฯ: ส.เสริมมิตรการพิมพ์.

ณัชชารีย์ จุรีย์โรจน์ และ ศิลปพร ศรีจั่นเพชร. (2555). การศึกษาปัญหาและผลกระทบจากการนำมาตรฐานการควบคุมคุณภาพสำนักงานสอบบัญชีมาใช้ในประเทศไทย.*วารสารการจัดการสมัยใหม่,1(1),* 89-106.

ปภาวี สุขมณี , จุฑามาศ สุนทร , ฉัตรรัชดา วิโรจน์รัตน์ และ ปาลวี พุฒิกุลสาคร. (2553). *ผลกระทบของความเป็นมืออาชีพที่มีต่อคุณภาพงานสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีในกรมตรวจบัญชีสหกรณ์.* กาฬสินธุ์: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอิสานวิทยาเขตกาฬสินธุ์.

ปุญณัฐส์ นำพา. (2551). *การบริหารจัดการความสามารถในงาน.* สืบค้น 1 สิงหาคม 2556, จาก http://www.bangkokflying.com/th/knowledgeviex.aspx?id=7

ราชกิจจานุเบกษา. (2553). *ข้อบังคับสภาวิชาชีพบัญชี ฉบับที่ 19 เรื่องจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี* พ.ศ. 2553. เล่มที่ 127 ตอนพิเศษ 127 ง. น.68-74.

วลัยลักษณ์ สุวรรณวลัยกร และ มนวิกา ผดุงสิทธิ์. (2556). ความคาดหวังและความพร้อมของวิชาชีพสอบบัญชีไทยในการแข่งขันในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน. *วารสารวิชาชีพบัญชี,* 9(25), 35-49.

ศิลปพร ศรีจั่นเพชร. (2552). การควบคุมคุณภาพสำนักงานสอบบัญชีสำหรับสำหรับสำนักงานสอบบัญชีขนาดเล็กและขนาดกลาง. *วารสารวิชาชีพบัญชี, 5(*14), 26-28.

สภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์. (2555). *มาตรฐานการศึกษาระหว่างประเทศสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพสอบบัญชี ฉบับที่ 8 เรื่อง ข้อกำหนดด้านสมรรถนะสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพสอบบัญชี.* กรุงเทพฯ. สภาวิชาชีพ.

สภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์. (2557). *รายชื่อผู้สอบบัญชีรับอนุญาต* . สืบค้นที่ 18 ธันวาคม 2557, จาก https://eservice.fap.or.th/fap_registration/cpa_contact_list.php.

สภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์. (2557). *ผลการตรวจสอบคุณภาพสำนักงานบัญชีโดยรวมปี 2557.* สืบค้น 3 มีนาคม 2559, จาก http://www.fap.or.th/images/sub_1359024609 /ผลการตรวจสอบคุณภาพสำนักงานบัญชีโดยรวมปี2557.pdf.

สภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์.(2556). *Audit Quality Focus - TSQC1.* สืบค้น 3 มีนาคม 2559, จาก http://www.fap.or.th/images/column_1386298498/Fap_News12_spdf?mode=preview.

สภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์. (2558). *ข้อแนะนำสำหรับการดำเนินการตามมาตรฐาน TSQC1.* สืบค้น 3 มีนาคม 2559, จาก http://www.fap.or.th/images/column_1397118366/TSQC1.pdf.

สภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์. (2558). *การใช้แนวทางปฏิบัติงานตามมาตรฐานการควบคุมคุณภาพฉบับที่ 1 สำหรับผู้สอบบัญชีปฏิบัติงานคนเดียว.* กรุงเทพฯ. สภาวิชาชีพ.

สมพงษ์ พรอุปถัมภ์. (2554). ISQC1 กับการควบคุมคุณภาพสำนักงานสอบบัญชีไทย. *จุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์* ฉบับที่ 130 (ตุลาคม-ธันวาคม2554)

สุพรรณา บุญมาวงศ์.(2551). *ปัจจัยที่มีทธิพลต่อการใช้บริการตรวจสอบบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร.* (วิจัย). ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

เอกพล คงมา และ ศิลปพร ศรีจั่นเพชร. (2556). ปัญหาการนำมาตรฐานการควบคุมคุณภาพฉบับที่ 1 ไปใช้ในงานสอบบัญชี สำหรับสำนักงานสอบบัญชีขนาดเล็กและผู้สอบบัญชีอิสระ. *วารสารวิชาชีพบัญชี, 9* (26), 32-43.

Burns, R. (1990). *Introduction to Research Methods. Melbourne:* Longman Chesire.

Gliem, J. A., & Gliem, R. R. (2003). *Calculating, interpreting, and reporting Cronbach's alpha reliability coefficientfor Likert-type scales.* Midwest Research to Practice Conference in Adult, Continuing, and Community Education,Retrieved October 6, 2010, from http://hdl. handle. net/1805/344.

Pallant, J. (2001). *SPSS Survival Manual: A Stepby-step Guide to Data Analysis.* Buckingham: Open University Press.

Wiersma, W. (1991). *Research Methods in Education* (5th edition). Sydney: Allyn and Bacon.

สัญญาณเตือนภัยทางธุรกิจ: กรณีศึกษาบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

BUSINESS WARNING SYSTEM: A CASE STUDY OF LISTED COMPANIES ON THE STOCK EXCHANGE OF THAILAND

ไพรินทร์ ชลไพศาล*
Pairin Cholpaisal*

* ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์
* Assistant Professor, Faculty of Economics, Dhurakij Pundit University
* Email: pairin.nak@dpu.ac.th

บทคัดย่อ

งานวิจัยฉบับนี้ศึกษาประเด็นของสัญญาณเตือนภัยทางธุรกิจในกรณีบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย วัตถุประสงค์หลักของการศึกษาคือ การสร้างแบบจำลองทางสถิติที่สามารถสร้างสัญญาณเตือนภัยล่วงหน้าก่อนกรณีที่บริษัทจะเกิดปัญหา นอกจากนี้ยังใช้แบบจำลองในการพยากรณ์โอกาสของความล้มเหลวทางธุรกิจ การศึกษาครั้งนี้ใช้ข้อมูลอัตราส่วนทางการเงินที่ปรากฏอยู่ในสรุปข้อสนเทศบริษัทจดทะเบียนปี 2554 และปี 2555 จำนวน 15 อัตราส่วน จาก 405 บริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยเป็นกลุ่มตัวแปรสำคัญในการพยากรณ์

ผลการศึกษาสรุปว่า ในกรณีประเทศไทย อัตราส่วนทางการเงินสามารถใช้เป็นข้อมูลสำคัญในการพยากรณ์ความล้มเหลวของบริษัทจดทะเบียน อย่างไรก็ตาม ผลการศึกษาพบว่า อัตราส่วนทางการเงินที่สามารถใช้ในการส่งสัญญาณเตือนภัยทางธุรกิจ มีเพียงบางตัวเท่านั้น ซึ่งประกอบด้วย อัตราส่วนผลตอบแทนจากสินทรัพย์ อัตราส่วนหมุนเวียนทรัพย์สิน และอัตรากำไรสุทธิ โดยแบบจำลองมีความสามารถในการเตือนภัยได้แม่นยำที่สุดคือระยะเวลา 2 ปีก่อนการถูกเพิกถอนหลักทรัพย์ ความถูกต้องในการพยากรณ์ร้อยละ 95.1

คำสำคัญ: สัญญาณเตือนภัยทางธุรกิจ

Abstract

This research aimed to study on the business warning system in the case of companies listed on the Stock Exchange of Thailand. The main objective is to create a statistical model that can be used as an early warning system of business failure. Moreover, the model was developed to forecast the likelihood of business failure. The research uses 15 financial ratios of 405 listed companies on the Stock Exchange of Thailand during 2011 and 2012 as a group of potential predictor in the study.

The result from this empirical study shows that the financial ratios are useful information for forecasting business failure. However, only some financial ratios can be used as a group of predictor of business failure. The ratio consists of the return of assets, total asset turnover, net profit margin. The predictability of the model is precise in two-year before the delisting, and the predictability accuracy of the model is 95.1 percent.

Keywords: Business Warning System

บทนำ

ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยเป็นแหล่งระดมเงินทุนที่ใหญ่ที่สุดของประเทศ เนื่องจากสามารถระดมเงินออมได้จากหน่วยเศรษฐกิจทุกภาคไม่ว่าจะเป็น ภาคครัวเรือน ภาคธุรกิจ ภาครัฐบาล และภาคต่างประเทศ บริษัทที่ต้องการระดมทุนเพื่อไปขยายกิจการ เพิ่มกำลังการผลิต และต้องการเงินทุนจำนวนมาก จึงเข้ามาระดมเงินทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยจะนำหุ้นสามัญของบริษัทออกขายแก่นักลงทุนที่สนใจลงทุน นักลงทุนที่เข้ามาลงทุนก็ต้องการผลตอบแทนจากเงินลงทุนของตน ซึ่งผลตอบแทนจากการถือหุ้นสามัญ หรือส่วนต่างจากราคาซื้อขายหลักทรัพย์จะขึ้นอยู่กับผลประกอบการของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ ดังนั้นนักลงทุนจึงต้องศึกษาข้อมูลของบริษัทที่จะลงทุนอย่างรอบคอบเพื่อลดความเสี่ยงในการลงทุน ข้อมูลเหล่านี้ยังสามารถใช้ในการตัดสินใจด้านการเปลี่ยนแปลงการถือครองหลักทรัพย์นั้นๆ ได้ทันเวลาหากพบถึงความผิดปกติของหลักทรัพย์ที่ถืออยู่ นอกจากนี้แล้วนักลงทุนยังต้องมีเครื่องมือที่สามารถส่งสัญญาณว่าควรจะถือครองหลักทรัพย์ต่อไปหรือไม่

ตลาดหลักทรัพย์มีเครื่องมือในการกำกับดูแลบริษัทที่จดทะเบียนให้ปฏิบัติตาม ถ้าบริษัทไม่ปฏิบัติตามก็จะมีการหยุดการซื้อขายหลักทรัพย์ และอาจนำไปสู่การเพิกถอนการซื้อขายหลักทรัพย์นั้นต่อไปเพื่อไม่ให้มีการซื้อขายหลักทรัพย์ที่มีปัญหา โดยการเพิกถอนหลักทรัพย์จดทะเบียนของตลาดหลักทรัพย์ได้มีการกำหนดหลักเกณฑ์และเงื่อนไขเกี่ยวกับการเพิกถอนหลักทรัพย์เพื่อรักษาสิทธิประโยชน์ของผู้ถือหุ้น เนื่องจากการเพิกถอนหลักทรัพย์ส่งผลกระทบต่อสิทธิประโยชน์ของผู้ถือหุ้นและสภาพคล่องของหลักทรัพย์ของผู้ถือหุ้น

หลักเกณฑ์ที่ตลาดหลักทรัพย์ใช้ในการพิจารณา เช่น ฐานะการเงินและผลการดำเนินงานไม่เป็นไปตามที่ตลาดหลักทรัพย์กำหนด ส่วนของผู้ถือหุ้นต่ำกว่าศูนย์ ทรัพย์สินลดลงอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งเกณฑ์ดังกล่าวเป็นการพิจารณาจากปัจจัยทางด้านการเงิน โดยการศึกษาของ Dun & Bradstreet (1995) ได้รวบรวมสถิติของธุรกิจที่ประสบความล้มเหลวทางธุรกิจโดยใช้ข้อมูลของสหรัฐอเมริกา (Business Failure Record New York updated annually) และได้ศึกษาถึงสาเหตุของแต่ละธุรกิจว่าประสบความล้มเหลวเพราะเหตุใด สาเหตุของความล้มเหลว 37.1% มาจากปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจ 47.3% มาจากปัจจัยทางด้านการเงิน 14.0% มาจากความประมาท ความเสียหาย และการฉ้อโกง และอีก 1.6% มาจากปัจจัยอื่นๆ จึงอาจกล่าวได้ว่าผลประกอบการของบริษัทเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความสำเร็จหรือล้มเหลวของบริษัท

โดยปกติแล้วตลาดหลักทรัพย์จะให้เวลาบริษัทในการปรับปรุงฐานะการเงินและการดำเนินงานเป็นเวลา 3 ปี กำหนดเป็น 3 ระยะแต่ละระยะมีเวลา 1 ปี และจะประกาศรายชื่อทุกระยะได้แก่ NC[1] ระยะที่ 1, NC ระยะที่ 2, NC ระยะที่ 3 โดยบริษัทอาจขอขยายระยะเวลาได้ 1 ครั้งเป็นระยะเวลาไม่เกิน 1 ปี (รวมระยะเวลาทั้งหมดไม่เกิน 4 ปี) หากบริษัทไม่สามารถดำเนินการให้มีคุณสมบัติพ้นเหตุเพิกถอนภายในระยะเวลาที่กำหนดได้ ตลาดหลักทรัพย์จะพิจารณาเพิกถอนหลักทรัพย์ของบริษัทต่อไป หรือบริษัทจดทะเบียนขาดคุณสมบัติหรือฝ่าฝืน ละเลย การปฏิบัติตามข้อกำหนดอย่างร้ายแรง เช่น เปิดเผยข้อมูลเท็จ นำส่งงบการเงินล่าช้าหรือไม่สามารถแต่งตั้งกรรมการตรวจสอบได้ตามกำหนดเวลา

จะเห็นได้ว่าเครื่องมือหนึ่งที่ตลาดหลักทรัพย์ใช้ในการควบคุมบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ คือการวิเคราะห์และติดตามฐานะการเงินและผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียน ซึ่งสะท้อนอยู่ในรูปของงบการเงิน และอัตราส่วนทางการเงิน การศึกษาของ Altman (1968) ใช้ข้อมูลงบดุลและงบกำไรขาดทุนในช่วงปี 1946 – 1965 มาหาอัตราส่วนทางการเงินที่สำคัญจำนวน 22 อัตราส่วนที่เกี่ยวข้องกับอัตราส่วนแสดงความสามารถในการทำกำไร (Profitability Ratio) อัตราส่วนความเพียงพอของเงินทุน (Solvency Ratio) อัตราส่วนแสดงสภาพคล่อง (Liquidity Ratio) ความสามารถในการบริหารทรัพย์สินและความสามารถในการดำเนินงาน กำหนดให้เป็นตัวแปรในการจำแนกประเภท (Discriminant Scores) หรือ Z-Scores เพื่อหาอัตราส่วนทางการเงินที่สัมพันธ์กับโอกาสในการล้มละลายของธุรกิจ

[1] การขึ้นเครื่องหมาย NC (Non-Compliance) หมายความว่าหลักทรัพย์ของบริษัทจดทะเบียนเข้าข่ายอาจถูกเพิกถอน

ผลการศึกษาพบว่าอัตราส่วนทางการเงินซึ่งมีความสำคัญในการแยกประเภทธุรกิจผลิตที่ล้มละลายและธุรกิจที่มีฐานะทางการเงินมั่นคงมี 5 อัตราส่วนเรียงลำดับความสำคัญได้แก่ อัตราส่วนผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม อัตราส่วนยอดขายต่อสินทรัพย์รวม อัตราส่วนมูลค่าตามราคาตลาดของทุนต่อหนี้สินรวม อัตราส่วนกำไรสะสมต่อสินทรัพย์รวม และอัตราส่วนเงินทุนหมุนเวียนต่อสินทรัพย์รวม โดยความแม่นยำของแบบจำลองที่สร้างขึ้นอยู่ที่ร้อยละ 95 ถือได้ว่ามีความแม่นยำสูงในการพยากรณ์

สำหรับการพยากรณ์ความล้มเหลวหรือความมั่นคงของธุรกิจมีการศึกษากันอย่างกว้างขวางในประเทศไทย โดยมีการศึกษาในภาคการผลิตที่แตกต่างกันไป เช่น กุสุมา ถิรตันตยากรณ์ (2549) ได้ศึกษาแบบจำลอง Z-Score ของ Altman เพื่อใช้ทำนายภาวะความล้มเหลวทางการเงินของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ ยกเว้นกลุ่มธนาคาร กลุ่มเงินทุนและหลักทรัพย์ และกลุ่มประกันภัยและประกันชีวิต โดยแบบจำลองนี้สามารถทำนายได้ถูกต้องแม่นยำมากกว่าร้อยละ 90 วรัญญา ลาภเอกอุดม (2548) ได้พยากรณ์ความล้มเหลวทางการเงินของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กลุ่มพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ กัญญาลักษณ์ ณ รังสี (2548) ได้พยากรณ์ความล้มเหลวทางการเงินของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย โดยใช้อัตราส่วนทางการเงินในการพยากรณ์ ความแม่นยำในการพยากรณ์ได้ถูกต้องร้อยละ 72

การศึกษาเรื่องความล้มเหลวหรือความมั่นคงของธุรกิจข้างต้นนั้นจะนำอัตราส่วนทางการเงินที่มีความหลากหลาย โดยคำนวณมาจากงบการเงินของบริษัทมาใช้เป็นตัวแปรในการพยากรณ์ แต่การศึกษาในครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำอัตราส่วนทางการเงินที่เปิดเผยสู่สาธารณะในเว็ปไซด์ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ซึ่งถือว่าเป็นข้อมูลสาธารณะที่ทุกคนสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ จำนวน 15 อัตราส่วนมาใช้ในการพยากรณ์เพื่อพิจารณาว่าอัตราส่วนกลุ่มดังกล่าวนั้นเพียงพอที่จะส่งสัญญาณแก่นักลงทุนได้หรือไม่ ซึ่งผลการศึกษาพบว่า ในกรณีประเทศไทย อัตราส่วนทางการเงินสามารถใช้เป็นข้อมูลสำคัญในการพยากรณ์ความล้มเหลวของบริษัทจดทะเบียน อย่างไรก็ตาม ผลการศึกษาพบว่า อัตราส่วนทางการเงินที่สามารถใช้ในการส่งสัญญาณเตือนภัยทางธุรกิจ มีเพียงบางตัวเท่านั้น ซึ่งประกอบด้วย อัตราส่วนผลตอบแทนจากสินทรัพย์ อัตราส่วนหมุนเวียนทรัพย์สิน และอัตรากำไรสุทธิ โดยแบบจำลองมีความสามารถในการเตือนภัยได้แม่นยำที่สุดคือระยะเวลา 2 ปีก่อนการถูกเพิกถอนหลักทรัพย์ ความถูกต้องในการพยากรณ์ร้อยละ 95.1

วัตถุประสงค์

1. เพื่อสร้างแบบจำลองที่ใช้เป็นสัญญาณเตือนภัยในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
2. เพื่อนำแบบจำลองที่ได้มาพยากรณ์โอกาสของความล้มเหลวทางธุรกิจในบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

กรอบแนวคิดการวิจัย

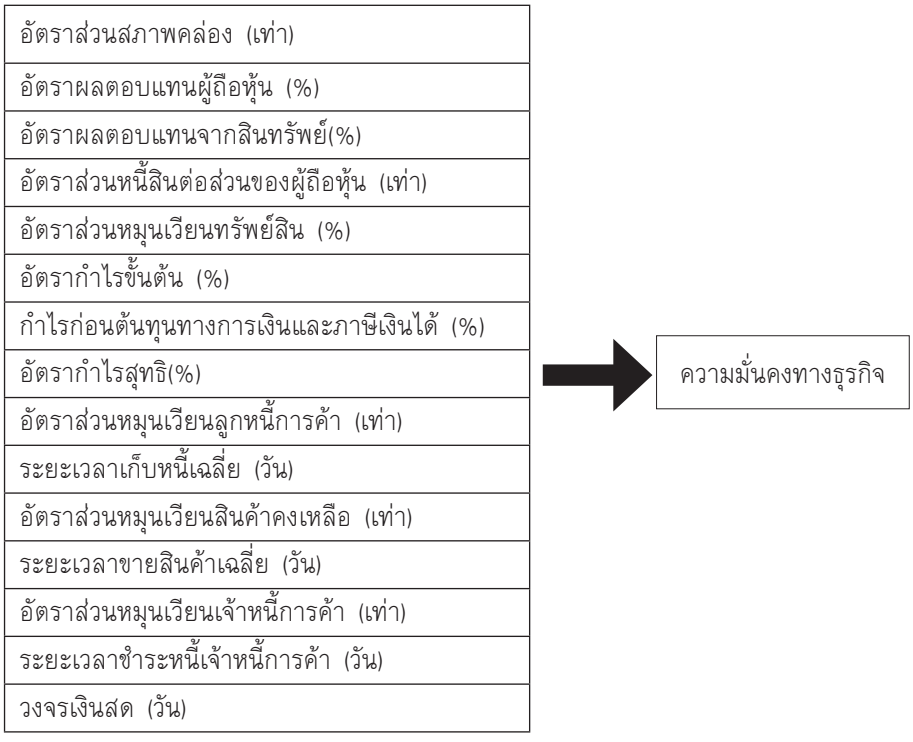
ในการสร้างแบบจำลองเพื่อพยากรณ์ความล้มเหลวทางธุรกิจ ตัวแปรที่นำมาใช้ประกอบการพยากรณ์จะเป็นอัตราส่วนทางการเงินที่ได้จากงบการเงินของบริษัท งานศึกษาของ Altman (1968) Puagwatana and Gunawardana (2005) Zeytinoglu and Akarim (2013) และ Shirata (1998) ใช้อัตราส่วนทางการเงิน และจำนวนอัตราส่วนทางการเงินที่แตกต่างกันมาทำการศึกษา โดยอัตราส่วนทางการเงินจะครอบคลุมเรื่องสภาพคล่องทางการเงิน ประสิทธิภาพในการใช้สินทรัพย์ ความสามารถในการทำกำไร ความสามารถในการชำระหนี้ และวิเคราะห์กระแสเงินสด

อัตราส่วนทางการเงินที่ได้จากงบการเงินของบริษัทนั้นจะสะท้อนถึงความสามารถในการบริหารจัดการทางด้านการเงิน การตัดสินใจของบริษัท ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความมั่นคงหรือความเสี่ยงต่างๆ ที่จะเกิดขึ้นกับบริษัท การศึกษาของไพรินทร์ นาคจั่น (2543) อ้างถึงงานของ Dun & Bradstreet (1995) ซึ่งได้รวบรวมสถิติของธุรกิจที่ประสบความล้มเหลวทางธุรกิจโดยใช้ข้อมูลของสหรัฐอเมริกา พบว่า

สาเหตุที่ทำให้ธุรกิจว่าประสบความล้มเหลวเกิดจากปัจจัยทางด้านการเงิน 47.3% ปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจ 37.1% ความประมาท การฉ้อโกง 14% และปัจจัยอื่นๆ 1.6% จะเห็นได้ว่าปัจจัยที่ทำให้เกิดความล้มเหลวทางธุรกิจที่สำคัญที่สุดมาจากปัญหาทางด้านการเงิน รวมทั้งปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจที่มีผลโดยตรงต่อศักยภาพในการทำกำไรของธุรกิจ ซึ่งศักยภาพดังกล่าวแสดงออกมาผ่านงบการเงินของบริษัท ดังนั้นความจำเป็นในการบริหารการเงินของบริษัทให้อยู่ระดับที่เหมาะสมจะช่วยลดปัญหาและผลกระทบที่จะส่งผลต่อความไม่แน่นอนของฐานะการเงินของบริษัทได้

งานศึกษาที่นำอัตราส่วนทางการเงินมาใช้พยากรณ์ความมั่นคงของบริษัทมีอยู่จำนวนมาก อาทิ Altman (1968) ได้นำอัตราส่วนทางการเงินจากข้อมูลงบดุลและงบกำไรขาดทุนในช่วงปี 1946-1965 จำนวน 22 อัตราส่วน มาพยากรณ์โอกาสในการล้มละลายของธุรกิจ โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์ทางสถิติแบบจำแนกประเภท มาสร้างแบบจำลองดัชนีการล้มลายของธุรกิจ (Z-Score Model) ผลการศึกษาพบว่ามีอัตราส่วนทางการเงินที่สามารถพยากรณ์ความล้มเหลวทางธุรกิจได้ 5 อัตราส่วนคือ อัตราส่วนผลตอบแทน (กำไรก่อนหักภาษีและดอกเบี้ย) ต่อสินทรัพย์รวม อัตราส่วนยอดขายต่อสินทรัพย์รวม อัตราส่วนมูลค่าหุ้นตามราคาตลาดต่อหนี้สินรวม อัตราส่วนกำไรสะสมต่อสินทรัพย์รวม และอัตราส่วนเงินทุนหมุนเวียนต่อสินทรัพย์รวม โดยความแม่นยำของแบบจำลองที่สร้างสามารถพยากรณ์ได้ถูกต้องถึงร้อยละ 95 ซึ่งกล่าวได้ว่ามีความแม่นยำสูงในการพยากรณ์

แบบจำลองของ Altman ถูกนำมาอ้างอิงอย่างกว้างขวางอาทิ Puagwatana and Gunawardana (2005) พัฒนารูปแบบการพยากรณ์ความล้มเหลวทางธุรกิจในอุตสาหกรรมเทคโนโลยี ในประเทศไทย โดยใช้แบบจำลองของ Altman แต่เปลี่ยนจากอัตราส่วนมูลค่าหุ้นตามราคาตลาดต่อหนี้สินรวม เป็นอัตราส่วนรายได้สุทธิต่อสินทรัพย์รวมเนื่องจากใช้ข้อมูลของบริษัทเอกชนที่จดทะเบียนกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ จำนวน 33 บริษัท ผลการศึกษาพบว่าแบบจำลองดังกล่าวสามารถพยากรณ์ความล้มเหลวทางธุรกิจได้ถูกต้องร้อยละ 77.8



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

นอกจากนี้ได้มีการนำอัตราส่วนทางการเงินมาใช้ในการพยากรณ์ความมั่นคงของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ของประเทศต่างๆ เช่น ไพรินทร์ นาคจั่น (2544) ศึกษาปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดความล้มเหลวทางธุรกิจ กรณีศึกษาบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เพื่อนำมาสร้างแบบจำลองในการพยากรณ์โอกาสของความล้มเหลวทางธุรกิจ โดยใช้ข้อมูลงบการเงินในปี 2539 มาคำนวณหาอัตราส่วนทางการเงิน 25 อัตราส่วน จากบริษัทที่จดทะเบียน 351 บริษัท ในการศึกษาได้แบ่งกลุ่มบริษัทออกเป็น 2 บริษัท คือบริษัทที่มีความมั่นคงจำนวน 332 บริษัท และบริษัทที่ถูกเพิกถอนหลักทรัพย์ในปี 2540 จำนวน 19 บริษัท วิธีการทางสถิติที่ใช้คือ MDA ผลการศึกษาพบว่า อัตราส่วนทางการเงินที่สามารถใช้ในการพยากรณ์ความล้มเหลวทางธุรกิจประกอบด้วย อัตราส่วนผลตอบแทนส่วนของผู้ถือหุ้น การขาดทุนสะสมกำไรสุทธิ อัตราส่วนกำไรสะสมต่อสินทรัพย์รวม อัตราส่วนทั้ง 4 ตัวนี้สามารถพยากรณ์ได้ถูกต้องถึงร้อยละ 96.3

จากการศึกษางานวิจัยทั้งหมดข้างต้นจะเห็นได้ว่าอัตราส่วนทางการเงินสามารถนำมาใช้เป็นข้อมูลในการสร้างแบบจำลองสำหรับพยากรณ์ความมั่นคงหรือไม่มั่นคงของบริษัทได้ และอัตราส่วนทางการเงินเหล่านี้ถูกคำนวณมาจากงบการเงินซึ่งสะท้อนถึงผลการดำเนินของบริษัท ที่เป็นข้อมูลสาธารณะที่บุคคลภายนอกหรือนักลงทุนสามารถเข้าถึงข้อมูลเหล่านี้ได้

ระเบียบวิธีการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เฉพาะบริษัทที่ทำการซื้อขายหลักทรัพย์ที่เป็นหุ้นสามัญ ข้อมูล ณ วันที่ 30 มีนาคม 2556 มีทั้งสิ้น 534 บริษัท

ตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาผู้วิจัยนำบริษัทที่จดทะเบียนทั้งหมดหักบริษัทที่จดทะเบียนระหว่างปี 2554 ถึงปี 2556 จำนวน 22 บริษัท หักกองทุนรวมอสังหาริมทรัพย์ 46 บริษัท กลุ่มธุรกิจการเงิน 54 บริษัท บริษัทที่อยู่ระหว่างฟื้นฟูการดำเนินงาน 7 บริษัท คงเหลือบริษัทที่ใช้ในการศึกษา 405 บริษัท

บริษัทที่ถูกขึ้นเครื่องหมายจากตลาดหลักทรัพย์และมีแนวโน้มจะถูกเพิกถอนหลักทรัพย์ในปี 2556 จำนวน 24 บริษัท ซึ่งแทนด้วยกลุ่ม 0 เป็นบริษัทที่มีความไม่มั่นคง และกลุ่มบริษัทที่ไม่ถูกขึ้นเครื่องหมายซึ่งถือว่าเป็นบริษัทที่มีความมั่นคง แทนด้วยกลุ่ม 1 มีจำนวน 381 บริษัท

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาเป็นอัตราส่วนทางการเงินที่ปรากฏอยู่ในสรุปข้อสนเทศบริษัทจดทะเบียนบนหน้าเว็บไซต์ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย[2] ข้อมูลอัตราส่วนทางการเงินที่นำมาใช้คือข้อมูลในปี 2554 และปี 2555 จำนวน 15 อัตราส่วนประกอบด้วย

- X_1 อัตราส่วนสภาพคล่อง (เท่า)
- X_2 อัตราผลตอบแทนผู้ถือหุ้น (%)
- X_3 อัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์(%)
- X_4 อัตราส่วนหนี้สินต่อส่วนของผู้ถือหุ้น (เท่า)
- X_5 อัตราส่วนหมุนเวียนทรัพย์สิน (%)
- X_6 อัตรากำไรขั้นต้น (%)
- X_7 กำไรก่อนต้นทุนทางการเงินและภาษีเงินได้ (%)
- X_8 อัตรากำไรสุทธิ(%)
- X_9 อัตราส่วนหมุนเวียนลูกหนี้การค้า (เท่า)
- X_{10} ระยะเวลาเก็บหนี้เฉลี่ย (วัน)
- X_{11} อัตราส่วนหมุนเวียนสินค้าคงเหลือ (เท่า)
- X_{12} ระยะเวลาขายสินค้าเฉลี่ย (วัน)
- X_{13} อัตราส่วนหมุนเวียนเจ้าหนี้การค้า (เท่า)
- X_{14} ระยะเวลาชำระหนี้เจ้าหนี้การค้า (วัน)
- X_{15} วงจรเงินสด (วัน)

[2] http://www.set.or.th/set/companysummary.do?language=th&country=TH

เครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ใช้เทคนิคการวิเคราะห์แบบจำแนกประเภท (Discriminant Analysis) ซึ่งเป็นวิธีการทางสถิติที่ใช้วิเคราะห์จำแนกกลุ่มตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไป ด้วยการวิเคราะห์จากตัวแปรตาม 1 ตัว และตัวแปรอิสระตั้งแต่ 1 ตัวขึ้นไป การวิเคราะห์ด้วยวิธีนี้นอกจากจะสามารถจำแนกความแตกต่างระหว่างกลุ่มได้ และยังสามารถบอกได้ว่าตัวแปรใดจำแนกได้ดีมากน้อยกว่ากัน คือสามารถบอกประสิทธิภาพ หรือน้ำหนักในการจำแนกของตัวแปรเหล่านั้น การวิเคราะห์จำแนกกลุ่มเป็นการใช้ตัวแปรพยากรณ์หรือตัวแปรอิสระที่ร่วมกันพยากรณ์ตัวแปรตาม โดยรูปแบบของสมการคือ

$$Z = b_0 + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + \ldots\ldots b_nx_n$$

โดยที่

Z คือ ตัวแปรตาม เป็นคะแนนการจำแนกกลุ่ม (Discriminant Score) จะมีค่าเท่ากับ 0 ถ้าบริษัทที่ไม่มีความมั่นคงทางการเงิน คือบริษัทที่ถูกตลาดหลักทรัพย์เพิกถอนหลักทรัพย์หรือขึ้นเครื่องหมายในปี 2556 และจะมีค่าเท่ากับ 1 ถ้าบริษัทนั้นมีความมั่นคงทางการเงิน คือไม่เคยถูกขึ้นเครื่องหมายใดๆ ในปี 2556

b คือ ค่าสัมประสิทธิ์ (Coefficient)

$X_1 \ldots X_n$ คือ ตัวแปรอิสระ ซึ่งในการศึกษานี้ใช้อัตราส่วนทางการเงิน

ขั้นตอนแรก คือเลือกตัวแปรอิสระเข้าในสมการ โดยในการศึกษาจะเลือกตัวแปรอิสระที่เป็นอัตราส่วนทางการเงิน 3 รอบ คือรอบที่ 1 จะเป็นการเลือกอัตราส่วนทางการเงินในปี 2554 รอบที่ 2 เลือกอัตราส่วนทางการเงินในปี 2555 และรอบที่ 3 เป็นการเลือกอัตราส่วนทางการเงินเฉลี่ยของปี 2554 และปี 2555

ขั้นตอนที่สอง เลือกรูปแบบค่าสัมประสิทธิ์ ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 รูปแบบคือ รูปแบบที่หนึ่ง Unstandardized Discriminant Function คือสมการที่สามารถนำค่าสัมประสิทธิ์ที่ประมาณได้ (b_n) ไปคำนวณหาค่าคะแนนการจำแนกกลุ่ม (Z) ได้โดยตรง ส่วนรูปแบบที่สอง Standardized Discriminant Function คือสมการที่เกิดจากการปรับค่าของตัวแปรอิสระ (x_n) ด้วยค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรอิสระนั้นๆ ดังนั้นตัวแปรอิสระทุกตัวจึงมีการกระจายแบบ Standard Normal ค่าสัมประสิทธิ์ที่ได้จากสมการชุดนี้จะใช้ในการจัดลำดับความสำคัญของตัวแปร

ขั้นตอนที่สาม วิธีการคัดเลือกตัวแปรเข้าสมการ การสร้างสมการจำแนกกลุ่มจะใช้วิธีแบบขั้นตอน (Stepwise Method) ซึ่งเป็นวิธีการที่เลือกตัวแปรทีละตัวมาเข้าสมการโดยหาตัวแปรที่ดีที่สุดในการจำแนกมาเข้าสมการเป็นตัวแรก จากนั้นก็จะหาตัวแปรที่ดีที่สุดตัวที่สองมาเข้าสมการเพื่อปรับปรุงแก้ไขทำให้สมการจำแนกกลุ่มดีขึ้น และในขั้นตอนต่อๆ ไปก็จะเป็นการนำตัวแปรที่ดีที่สุดแต่ละตัวที่เหลือมาเข้าสมการต่อไปเพื่อจะได้สมการจำแนกกลุ่มที่ดีที่สุด สมการที่ได้ออกมานั้นจะทำการคัดเลือกตัวแปรอิสระที่สามารถแบ่งแยกกลุ่มบริษัทที่มีลักษณะไม่เหมือนกันออกจากกัน โดยในที่นี้เป็นการแบ่งบริษัทที่มีความมั่นคงออกจากกลุ่มบริษัทที่ไม่มีความมั่นคง

ขั้นตอนที่สี่ การทดสอบความแม่นยำของแบบจำลองในการพยากรณ์ว่ามีความถูกต้องมากน้อยเพียงใด โดยทั่วไปความสามารถในการพยากรณ์ที่ดีควรถูกต้องมากกว่าร้อยละ 80

ผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้แบ่งกลุ่มข้อมูลออกเป็น 3 กลุ่ม คือ ข้อมูลอัตราส่วนทางการเงินปี 2554 ข้อมูลอัตราส่วนทางการเงินปี 2555 และข้อมูลอัตราส่วนทางการเงินเฉลี่ยปี 2554 และปี 2555 ใช้พยากรณ์ความมั่นคงของบริษัทในปี 2556 เพื่อเลือกชุดตัวแปรอิสระที่มีความสามารถในการพยากรณ์ที่ดีที่สุดในการวิเคราะห์ผลการศึกษาแบ่งออกเป็นดังนี้

1. การคำนวณค่า Standardized Canonical Discriminant Function Coefficients

ผลการคำนวณค่า Standardized Canonical Discriminant Function Coefficients ขั้นตอนนี้เป็นการเลือกตัวแปรอิสระ ที่มีความสำคัญในการจำแนกกลุ่มบริษัทที่มั่นคงและกลุ่มบริษัทไม่มั่นคง ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 Standardized Canonical Discriminant Function Coefficients

ปี 2554		ปี 2555		เฉลี่ย	
ตัวแปร	**Function 1**	**ตัวแปร**	**Function 1**	**ตัวแปร**	**Function 1**
อัตราส่วนผลตอบแทนจากสินทรัพย์	0.853	อัตราส่วนผลตอบแทนจากสินทรัพย์	0.237	อัตราส่วนผลตอบแทนผู้ถือหุ้น	0.322
อัตราส่วนหมุนเวียนทรัพย์สิน	-0.325	อัตราส่วนหมุนเวียนทรัพย์สิน	0.461	อัตราส่วนหมุนเวียนทรัพย์สิน	-0.475
อัตรากำไรสุทธิ	0.513	กำไรก่อนต้นทุนทางการเงินและภาษีเงินได้	-0.934	อัตรากำไรสุทธิ	0.874
		ระยะเวลาชำระหนี้เจ้าหนี้	0.315		

จากตารางที่ 1 อัตราส่วนทางการเงินที่มีความสำคัญในการแบ่งแยกบริษัททั้ง 2 กลุ่มออกจากกัน โดยอัตราส่วนทางการเงินในปี 2554 ได้แก่ อัตราส่วนผลตอบแทนจากสินทรัพย์ อัตราส่วนหมุนเวียนทรัพย์สินและอัตรากำไรสุทธิ ปี 2555 ได้แก่ อัตราส่วนผลตอบแทนจากสินทรัพย์ อัตราส่วนหมุนเวียนทรัพย์สิน กำไรก่อนต้นทุนทางการเงินและภาษีเงินได้ และระยะเวลาชำระหนี้ เฉลี่ยปี 2554 และปี 2555 ได้แก่ อัตราส่วนผลตอบแทนผู้ถือหุ้น อัตราส่วนหมุนเวียนทรัพย์สิน และอัตรากำไรสุทธิ

จะเห็นได้ว่าไม่ว่าจะเป็นข้อมูลในปีใด อัตราส่วนหมุนเวียนทรัพย์สิน เป็นอัตราส่วนทางการเงินที่สามารถแบ่งแยกบริษัททั้ง 2 กลุ่มออกจากกันได้ในทุกชุดข้อมูล ซึ่งอัตราส่วนหมุนเวียนทรัพย์สินนั้นเป็นสิ่งที่สะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพในการดำเนินงานของบริษัทในการบริหารจัดการสินทรัพย์ที่มีให้เกิดเป็นรายได้

2. การคำนวณค่า Unstandardized Canonical Discriminant Function Coefficients

ผลการคำนวณค่า Unstandardized Canonical Discriminant Function Coefficients ของข้อมูลทั้ง 3 กลุ่มดังแสดงในตารางที่ 2 ซึ่งค่า Unstandardized Canonical Discriminant Function Coefficients จะให้ค่าสัมประสิทธิ์สัมพันธ์ของตัวแปร แสดงให้เห็นถึงความสามารถของตัวแปรแต่ละตัวที่จะสามารถจำแนกประเภทกลุ่มบริษัทได้ ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 Unstandardized Canonical Discriminant Function Coefficients

ปี 2554		ปี 2555		เฉลี่ย	
ตัวแปร	**Function 1**	**ตัวแปร**	**Function 1**	**ตัวแปร**	**Function 1**
อัตราส่วนผลตอบแทนจากสินทรัพย์X_3	0.061	อัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์X_3	0.006	อัตราส่วนผลตอบแทนผู้ถือหุ้น X_2	0.006
อัตราส่วนหมุนเวียนทรัพย์สินX_5	-0.329	อัตราส่วนหมุนเวียนทรัพย์สินX_5	0.486	อัตราส่วนหมุนเวียนทรัพย์สิน X_5	-0.514
อัตรากำไรสุทธิX_8	0.000	กำไรก่อนต้นทุนทางการเงินและภาษีเงินได้X_7	-0.007	อัตรากำไรสุทธิ X_8	0.001
Constant	-0.017	ระยะเวลาชำระหนี้เจ้าหนี้X_{14}	0.003	Constant	0.594
		Constant	-0.806		

จากตารางที่ 2 นำค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรที่ได้ มาแสดงในรูปของสมการจำแนกประเภทของชุดข้อมูลทั้ง 3 ช่วงเวลาได้ดังนี้

ปี 2554 $Z = -0.017 + 0.061X_3 - 0.329X_5 + 0.000X_8$ สมการที่....1

ปี 2555 $Z = -0.806 + 0.006X_3 + 0.486X_5 - 0.007X_7 + 0.003X_{14}$ สมการที่....2

เฉลี่ย $Z = 0.594 + 0.006X_2 - 0.514X_5 + 0.001X_8$ สมการที่....3

การอธิบายความสัมพันธ์ของตัวแปรต่างๆ สามารถพิจารณาได้จากค่าสัมประสิทธิ์ที่คำนวณได้ โดยเครื่องหมายจะอธิบายถึงความสัมพันธ์ของตัวแปรกับค่า z เครื่องหมายหน้าตัวแปรเป็น + หมายความว่า ถ้าบริษัทมีค่าของตัวแปรนี้เพิ่มขึ้น โอกาสในการเป็นสมาชิกกลุ่ม 1 หรือบริษัทที่มีความมั่นคงจะเพิ่มขึ้น ในทางตรงกันข้าม เครื่องหมายหน้าตัวแปรใดเป็น - หมายความว่า ถ้าบริษัทมีค่าของตัวแปรนั้นเพิ่มขึ้น โอกาสในการเป็นสมาชิกกลุ่ม 0 หรือบริษัทที่ไม่มั่นคงจะเพิ่มขึ้น

จากสมการที่ 1 ถ้าบริษัทใดมีอัตราส่วนผลตอบแทนจากสินทรัพย์เพิ่มขึ้น 1 หน่วย โอกาสที่บริษัทจะเข้าใกล้การเป็นสมาชิกกลุ่ม 1 หรือกลุ่มบริษัทที่มีความมั่นคงก็มากขึ้น 0.061 ถ้าอัตราส่วนหมุนเวียนทรัพย์สินเพิ่มขึ้น 1 หน่วย โอกาสที่บริษัทจะเป็นสมาชิกกลุ่ม 0 หรือกลุ่มบริษัทที่ไม่มั่นคงจะเพิ่มขึ้น 0.329 และถ้าอัตรากำไรสุทธิเพิ่มขึ้น โอกาสที่บริษัทจะมีความมั่นคงก็จะมากขึ้น

สมการที่ 2 ถ้าบริษัทใดมีค่าอัตราส่วนผลตอบแทนจากสินทรัพย์ อัตราส่วนหมุนเวียนทรัพย์สิน และระยะเวลาชำระหนี้เจ้าหนี้ เพิ่มขึ้นโอกาสที่บริษัทจะเข้าใกล้การเป็นสมาชิกกลุ่ม 1 จะเพิ่มขึ้น ถ้ามีกำไรก่อนหักต้นทุนทางการเงินและภาษีเงินได้เพิ่มขึ้น โอกาสที่บริษัทจะเป็นสมาชิกกลุ่ม 0 หรือกลุ่มบริษัทที่ไม่มั่นคงจะเพิ่มขึ้น

สมการที่ 3 ถ้าบริษัทใดมีอัตราส่วนผลตอบแทนผู้ถือหุ้นและอัตรากำไรสุทธิเพิ่มขึ้นโอกาสที่บริษัทจะเข้าใกล้การเป็นสมาชิกกลุ่ม 1 จะเพิ่มขึ้นถ้ามีอัตราส่วนหมุนเวียนทรัพย์สินเพิ่มขึ้น โอกาสที่บริษัทจะเป็นสมาชิกกลุ่ม 0 หรือกลุ่มบริษัทที่ไม่มั่นคงจะเพิ่มขึ้น

3. ทดสอบความแม่นยำในการพยากรณ์

นำสมการที่ได้ไปพยากรณ์เพื่อทดสอบความแม่นยำในการพยากรณ์ ดังรายละเอียดในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 การเปรียบเทียบผลของการพยากรณ์การเป็นสมาชิกของกลุ่ม

ข้อมูลปี 2554 ความมั่นคง	Predicted Group Membership		
	ไม่มั่นคง(กลุ่ม 0)	มั่นคง (กลุ่ม 1)	Total
Original Count ไม่มั่นคง	9	15	24
มั่นคง	5	376	381
% ไม่มั่นคง	37.5	62.5	100.0
มั่นคง	1.3	98.7	100.0

a. 95.1%of original grouped cases correctly classified.

ข้อมูลปี 2555 ความมั่นคง	Predicted Group Membership		
	ไม่มั่นคง(กลุ่ม 0)	มั่นคง (กลุ่ม 1)	Total
Original Count ไม่มั่นคง	5	19	24
มั่นคง	1	380	381
% ไม่มั่นคง	20.8	79.2	100.0
มั่นคง	0.3	99.7	100.0

a. 95.1%of original grouped cases correctly classified.

ข้อมูลเฉลี่ยปี 2554 และปี 2555 ความมั่นคง	Predicted Group Membership		
	ไม่มั่นคง(กลุ่ม 0)	มั่นคง (กลุ่ม 1)	Total
Original Count ไม่มั่นคง	3	21	24
มั่นคง	2	379	381
% ไม่มั่นคง	12.5	87.5	100.0
มั่นคง	0.5	99.5	100.0

a. 90.1%of original grouped cases correctly classified.

จากตารางที่ 3 ข้อมูลอัตราส่วนทางการเงินในปี 2554 สำหรับพยากรณ์โอกาสในการถูกเพิกถอนหลักทรัพย์ในปี 2556 มีความสามารถในการจำแนกบริษัทได้ถูกต้อง 385 บริษัท จาก 405 บริษัท หรือคิดเป็นความถูกต้องในการพยากรณ์ร้อยละ 95.1 โดยมีความผิดพลาดในการพยากรณ์บริษัทที่ไม่มีความมั่นคงว่ามีความมั่นคง 15 บริษัท (Type I Error) หรือคิดเป็นร้อยละ 62.5 และมีความผิดพลาดในการพยากรณ์บริษัทที่มีความมั่นคงว่าไม่มั่นคง 5 บริษัท (Type II Error) หรือคิดเป็นร้อยละ 1.3

ข้อมูลอัตราส่วนทางการเงินในปี 2555 สำหรับพยากรณ์โอกาสในการถูกเพิกถอนหลักทรัพย์ในปี 2556 มีความสามารถในการจำแนกบริษัทได้ถูกต้อง 385 บริษัท จาก 405 บริษัท หรือคิดเป็นความถูกต้องในการพยากรณ์ร้อยละ 95.1 โดยมีความผิดพลาดในการพยากรณ์บริษัทที่ไม่มีความมั่นคง

ว่ามีความมั่นคง 19 บริษัท (Type I Error) หรือคิดเป็นร้อยละ 79.2 และมีความผิดพลาดในการพยากรณ์บริษัทที่มีความมั่นคงว่าไม่มั่นคง 1 บริษัท (Type II Error) หรือคิดเป็นร้อยละ 0.3

ข้อมูลอัตราส่วนทางการเงินเฉลี่ยปี 2554 และปี 2555 สำหรับพยากรณ์โอกาสในการถูกเพิกถอนหลักทรัพย์ในปี 2556 มีความสามารถในการจำแนกบริษัทได้ถูกต้อง 382 บริษัท จาก 405 บริษัท หรือคิดเป็นความถูกต้องในการพยากรณ์ร้อยละ 94.3 โดยมีความผิดพลาดในการพยากรณ์บริษัทที่ไม่มีความมั่นคงว่ามีความมั่นคง 21 บริษัท (Type I Error) หรือคิดเป็นร้อยละ 87.5 และมีความผิดพลาดในการพยากรณ์บริษัทที่มีความมั่นคงว่าไม่มั่นคง 2 บริษัท (Type II Error) หรือคิดเป็นร้อยละ 0.5

จากความสามารถในการพยากรณ์ของข้อมูลทั้ง 3 ชุด มีความแม่นยำในการพยากรณ์มากกว่าร้อยละ 80 หมายความว่าอัตราส่วนทางการเงินที่ได้จากทั้ง 3 สมการนั้นสามารถนำไปใช้ในการพยากรณ์ความมั่นคงของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ได้ ถึงแม้ว่าข้อมูลอัตราส่วนทางการเงินในปี 2554 และปี 2555 มีความแม่นยำในการพยากรณ์เท่ากันแต่เมื่อพิจารณาความผิดพลาดในการพยากรณ์บริษัทที่ไม่มั่นคงเป็นบริษัทที่มั่นคง (Type I Error) แล้วข้อมูลในปี 2555 มีความผิดพลาด 19 บริษัท ปี 2554 ผิดพลาด 15 บริษัท ซึ่งข้อมูลปี 2554 มีความผิดพลาดที่น้อยกว่า ผู้วิจัยจึงเลือกแบบจำลองที่ได้จากสมการที่ 1 $Z = -0.017 + 0.061\ X3 - 0.329\ X5 + 0.000\ X8$ เป็นแบบจำลองที่สามารถส่งสัญญาณเตือนภัยทางธุรกิจสำหรับบริษัทที่จดทะเบียนในดลาดหลักทรัพย์

สรุปและข้อเสนอแนะ

1. สรุปผลการศึกษา งานวิจัยฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างแบบจำลองที่ใช้เป็นสัญญาณเตือนภัยในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และนำแบบจำลองที่ได้มาพยากรณ์โอกาสของความล้มเหลวทางธุรกิจในบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ข้อมูลที่นำมาใช้ในการสร้างแบบจำลองนี้ประกอบด้วยอัตราส่วนทางการเงินของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยจำนวน 405 บริษัท โดยอัตราส่วนทางการเงินที่นำมาใช้นั้นเป็นอัตราส่วนทางการเงินที่เปิดเผยต่อสาธารณะปรากฏอยู่ใน สรุปข้อสนเทศบริษัทจดทะเบียน ประกอบด้วยอัตราส่วนทั้งหมด 15 อัตราส่วน โดยอัตราส่วนที่นำมาใช้ในการสร้างแบบจำลองจะนำมาจาก 3 ชุดข้อมูลคือ ข้อมูลในปี 2554 ปี 2555 และข้อมูลเฉลี่ยของปี 2554 และปี 2555

ผลการศึกษาพบว่า อัตราส่วนทางการเงินที่สามารถใช้ในการพยากรณ์ความมั่นคงหรือสามารถส่งสัญญาณเตือนภัยให้แก่นักลงทุนได้นั้นประกอบด้วย 1. อัตราส่วนผลตอบแทนจากสินทรัพย์ ซึ่งเป็นอัตราส่วนที่วัดความสามารถในการหาผลตอบแทนจากสินทรัพย์ที่บริษัทมีในการดำเนินธุรกิจ 2. อัตราส่วนหมุนเวียนทรัพย์สิน เป็นอัตราส่วนที่แสดงถึงประสิทธิภาพในการใช้สินทรัพย์ของบริษัทให้เกิดเป็นรายได้ และ 3. อัตรากำไรสุทธิ แสดงให้เห็นประสิทธิภาพในการดำเนินงานของบริษัทในการทำกำไร หลังจากหักต้นทุน ค่าใช้จ่ายรวมทั้งภาษีเงินได้หมดแล้ว ถ้ากำไรสุทธิต่ำเกินไปแสดงถึงต้นทุนการผลิตที่สูง หรือค่าใช้จ่ายที่สูงขึ้นไม่สัมพันธ์กับยอดขาย

สำหรับข้อมูลอัตราส่วนทางการเงินในปี 2554 และปี2555 มีความแม่นยำในการพยากรณ์เท่ากับร้อยละ 95.1 ซึ่งถือว่ามีความแม่นยำในการพยากรณ์สูงมาก โดยทั่วไปความแม่นยำในการพยากรณ์ต้องมากกว่าร้อยละ 80 แต่เนื่องจากการพยากรณ์ในปี 2554 มีความผิดพลาดในการพยากรณ์บริษัทที่ไม่มั่นคงเป็นบริษัทที่มีความมั่นคงน้อยกว่าปี 2555 ผู้วิจัยจึงเลือกใช้ข้อมูลในปี 2554 ซึ่งสามารถพยากรณ์ความมั่นคงของบริษัทได้ล่วงหน้า 2 ปี ตรงกับการศึกษาของ Altman (1968) ที่พบว่าการใช้ข้อมูลก่อนบริษัทล้มลายจริง 2 ปี มีความแม่นยำในการพยากรณ์ได้สูงที่สุด

2. ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษา จากการศึกษาพบว่าความสามารถของบริษัทในการบริหารจัดการสินทรัพย์เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความมั่นคงหรือความสามารถในการทำกำไรให้แก่บริษัทได้ ดังนั้นจึงควรให้ความสำคัญกับการบริหารสินทรัพย์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

นอกจากนี้อัตราส่วนทางการเงินสามารถเป็นสิ่งที่ส่งสัญญาณให้กับนักลงทุนได้เป็นอย่างดี ดังนั้น นักลงทุนควรพิจารณาถึงอัตราส่วนทางการเงินที่เป็นข้อมูลสาธารณะเหล่านี้ก่อนตัดสินใจลงทุนในบริษัทจดทะเบียน ซึ่งข้อมูลที่เหมาะสมในการส่งสัญญาณได้ดีนั้นสามารถพิจาณาจากอัตราส่วนทางการเงินย้อนหลังได้ 1 – 2 ปี

3. ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยไม่ได้แยกวิเคราะห์บริษัทเป็นรายอุตสาหกรรม อาจส่งผลต่ออัตราส่วนทางการเงินบางตัวที่ไม่สะท้อนถึงความมั่นคงทางการเงินได้ดี ดังนั้นในโอกาสต่อไปถ้ามีการวิเคราะห์แยกเป็นรายอุตสาหกรรมอาจได้ผลการศึกษาที่มีความแม่นยำมากขึ้น

บรรณานุกรม

กัญญาลักษณ์ ณ รังสี. (2548). *การพยากรณ์ความล้มเหลวทางการเงินของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ภาควิชาเทคโนโลยีการจัดการบัณฑิตวิทยาลัย). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสารสนเทศ.

กัลยา วานิชย์บัญชี (2546). *การวิเคราะห์สถิติขั้นสูงด้วย SPSS.* กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.

กุลภัทรา สิโรดม (2549). *การวิเคราะห์หลักทรัพย์ ทฤษฎีและภาคปฏิบัติ.* กรุงเทพฯ:ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย.

กุสุมา ถิรตันตยากรณ์. (2549). การศึกษาแบบจำลอง Z – Score Model ของ Altman เพื่อใช้ทำนายภาวะล้มเหลวทางการเงินของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ (การศึกษาด้วยตนเอง ปริญญามหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: ภาควิชาบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ปรเมศร์ อัศวเรืองพิภพ. (2546). *แบบจำลองการทำนายความล้มเหลวของผลประกอบการโรงสีข้าวสหกรณ์การเกษตรในภาคเหนือของประเทศไทย.* เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์เกษตร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ปิยากร ชินะรัตนกุล. (2544). *ตัวแบบเตือนภัยล่วงหน้าทางการเงินสำหรับธุรกิจประกันวินาศภัยในประเทศไทย.* บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ไพรินทร์ นาคจั่น. (2544). *ปัจจัยที่กำหนดความล้มเหลวทางธุรกิจ กรณีศึกษา : บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย.* กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย สาขาเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.

ภานุพงศ์ นิติประภา และอัจนา วัฒนานุกิจ. (2530). *พฤติกรรมการถือสินทรัพย์และความมั่นคงของธนาคารพาณิชย์ไทย.* สัมมนาวิชาการปี 2530. กรุงเทพฯ: คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

วรัญญา ลาภเอกอุดม. (2548). *การพยากรณ์ความล้มเหลวทางการเงินของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย.* กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

สมประสงค์ เสนารักษ์. (2553). *การจำแนกกลุ่มด้วยเทคนิค* Discriminant Analysis (วิทยานพิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาวิจัยและประเมินผล). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

ศุภชัย ศรีสุชาติ (2547). *ตลาดหุ้นในประเทศไทย.* กรุงเทพฯ: ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย.

Altman, E.I. (1968). Financial Ratios, Discriminant Analysis and the Prediction of Corporate Bankruptcy. The *Journal of Finance, 23*(4), 589-609

Dun & Bradstreet Corporation. (1995). *1994 Business Failure Record.* New York: Dun and Bradstreet.

Wong, M.W. & Thomas, NG. (2010). *Company Failure* in the Construction Industry: a Critical Review and a Future Research Agenda.

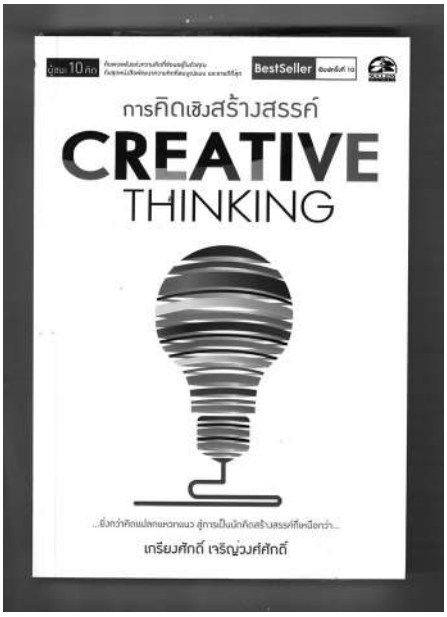
Zeytinoglu, E. & Akarim, Y.D. (2013). Financial Failure Prediction Using Financial ratios: An Empirical Application on Istanbul Stock Exchange. *Journal of Applied Finance & Banking,3,* (3),107-116.

ชื่อหนังสือ: "การคิดเชิงสร้างสรรค์"

ชื่อผู้เขียน : เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์

*ชื่อผู้แนะนำหนังสือ : จิรศักดิ์ รอดจันทร์**

*Jirasak Rodjun**



ความภาคภูมิใจในชีวิตของคนเรามีหลากหลาย บางคนอาจมีความภาคภูมิใจในการทำงาน บางคนอาจมีความภาคภูมิใจในสถาบัน บางคนอาจมีความภาคภูมิใจในความมีชื่อเสียงเกียรติยศ สำหรับข้าพเจ้าแล้ว หนึ่งในความภาคภูมิใจ คือ การได้สร้างสรรค์ผลงานวรรณกรรมที่มีผู้คนยอมรับ "สิทธิบัตร : หลักกฎหมายและแนววิธีปฏิบัติเพื่อการคุ้มครองการประดิษฐ์และการออกแบบผลิตภัณฑ์" ซึ่งเป็นหนึ่งในผลงานเขียนของข้าพเจ้าที่ได้รับการจัดพิมพ์โดยสำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เมื่อปี พ.ศ. 2555 ได้รับการจัดเป็นหนังสือเด่นในคอลัมน์ "วรรณกรรม" โดย ชนิตร ภู่กาญจน์ หนังสือพิมพ์แนวหน้า หน้า 17 ฉบับวันอาทิตย์ที่ 2 กันยายน พ.ศ. 2555

* รองศาสตราจารย์, ผู้อำนวยการหลักสูตรนิติศาสตรดุษฎีบัณฑิต คณะนิติศาสตร์ปรีดีพนมยงค์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์
* Associate Professor, Director of LL.D. Program, Pridi Banomyong Faculty of Law, Dhurakij Pundit University
* E-mail: kaijirasak_rod@hotmail.com

ชนิตร ภู่กาญจน์ เขียนไว้ในคอลัมน์ว่า

"วันนี้สังคมโลก กลายเป็น **สังคมแห่งการแก่งแย่ง** หรือจะพูดให้แมนๆ หน่อย ก็ต้องบอกว่าเป็น **สังคมของการแข่งขัน** ที่คนมีความแข็งแรงกว่า ย่อมเป็นผู้ชนะ ซึ่งในความแข็งแรงทางด้าน **"มันสมอง"** เป็นปัจจัยสำคัญ ที่มีความสำคัญเท่าๆ กับความแข็งแรงทางด้าน**ทุนทรัพย์**

ความแข็งแรงทางด้านมันสมอง จะถูกนำมาใช้ทางด้านการ คิดค้น สร้างสรรค์ เพื่อให้ได้ผลผลิตที่ดีกว่า แปลกกว่า และน่าสนใจกว่า ผลผลิตของคนอื่นๆ เพื่อตัวเองจะได้ก้าวขึ้นสู่แท่นของผู้ชนะ

เราจึงได้เห็น งานสร้างสรรค์ใหม่ๆเกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา พร้อมๆกับได้เห็นการลอกเลียนแบบและการขโมยมันสมองกันอยู่มิได้ขาดเช่นกัน ด้วยเหตุนี้ จึงได้เกิดกฎหมายเพื่อคุ้มครองเจ้าของมันสมองที่คิดค้นสิ่งใหม่ๆ ขึ้นมา กฎหมายที่ว่านี้เรียกว่า กฎหมายสิทธิบัตร ที่หลายๆ คน ยังไม่เข้าใจ หรือเข้าใจไม่ถ่องแท้

หนังสือสิทธิบัตรเล่มนี้ คือ เรื่องราวที่เกี่ยวข้องกับการให้ความคุ้มครองแก่ผู้ประดิษฐ์และผู้ออกแบบผลิตภัณฑ์ ที่ผู้เป็นเจ้าของผลิตภัณฑ์ต้องศึกษาเรียนรู้ **ซึ่งจะมีประโยชน์อย่างมากกับ**ผู้ประดิษฐ์ ผู้ออกแบบผลิตภัณฑ์ **และยังเป็นประโยชน์ต่อนักกฎหมาย นักศึกษา นักค้นคว้า และนักวิจัยเกี่ยวกับ**สิ่งประดิษฐ์และการออกแบบผลิตภัณฑ์**ใหม่ๆ ด้วย**"

ข้อเขียนและคำชมเชยของชนิตร ภู่กาญจน์ ที่มีต่อหนังสือของข้าพเจ้าข้างต้น ไม่เพียงทำให้ข้าพเจ้าเกิดความภาคภูมิใจที่ว่าได้ทำสิ่งดีๆ ให้แก่ผู้คนในสังคม แต่ยังทำให้ข้าพเจ้าประจักษ์ชัดถึงความสำคัญของ **"ความคิดสร้างสรรค์"** (Creative Idea) ที่เกิดจากสิ่งที่ชนิตร ภู่กาญจน์ เรียกว่า **"ความแข็งแรงทางด้านมันสมอง"**

"ความคิดสร้างสรรค์" นำไปสู่งานสร้างสรรค์หรือ**นวัตกรรม**ใหม่ๆ เช่น งานอันมีลิขสิทธิ์ การประดิษฐ์และการออกแบบผลิตภัณฑ์ ซึ่งเป็นวัตถุดิบสำคัญใน "อุตสาหกรรมที่ใช้ความคิดสร้างสรรค์" (Creative Industry) หรือกล่าวอีกอย่างหนึ่ง "อุตสาหกรรมที่ใช้ความคิดสร้างสรรค์" เป็นอุตสาหกรรมที่ต้องอาศัยวัตถุดิบสำคัญในการผลิตจากการสร้างงานต้นแบบหรือ**นวัตกรรม**ที่มีจุดกำเนิดจาก**"ความคิดสร้างสรรค์"** เช่น การสร้างงานอันมีลิขสิทธิ์ การประดิษฐ์และการออกแบบผลิตภัณฑ์

"อุตสาหกรรมที่ใช้ความคิดสร้างสรรค์" มีส่วนสำคัญในการพัฒนาและสร้างความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศ ซึ่งนำไปสู่ความมั่งคั่งทางเศรษฐกิจ มิสไฟน์อ้างถึงบทความของ ดร.สุวิทย์ เมษินทรีย์ ไว้ในคอลัมน์ "กระจก 8 หน้า" หนังสือพิมพ์ไทยรัฐ หน้า 8 ฉบับวันพุธที่ 18 พฤศจิกายน พ.ศ. 2558 ว่า บทความ ดร.สุวิทย์ เมษินทรีย์ อ้างถึง World Economic Forum ที่แบ่งประเทศในโลกออกเป็น 3 กลุ่ม คือ

"(1) กลุ่มประทศที่สร้างความมั่งคั่งจากการขายทรัพยากรธรรมชาติและแรงงานราคาถูก (Resource-driven Economy) ซึ่งส่วนใหญ่ยังเป็นประเทศโลกที่ 3

(2) ประทศที่สร้างความมั่งคั่งด้วยภาคการผลิตที่มีประสิทธิภาพ เช่น ประเทศที่เน้น OEM (Original Equipment Manufacturer) หรือรับจ้างผลิตทั้งหลาย และ

(3) ประเทศที่สร้าง**ความมั่งคั่ง**ด้วย**นวัตกรรม** (Innovation-driven Economy) เช่น สหรัฐฯ ญี่ปุ่น หรือเกาหลีใต้ เป็นต้น"

หากประเทศไทยต้องการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศให้มี**ความมั่งคั่ง**ด้วย**นวัตกรรม**เหมือนอย่างเช่นประเทศเกาหลีใต้ ข้าพเจ้าเห็นว่าทั้งภาครัฐและภาคเอกชนต้องเดินหน้าและผลักดันอุตสาหกรรมที่ใช้แนวคิด **"ความคิดสร้างสรรค์"** เป็นวัตถุดิบหรือเป็นรากฐานที่นำไปสู่นวัตกรรมใหม่ๆในการสร้างมูลค่าผลผลิตหรือผลิตภัณฑ์ อย่างจริงจัง

เมื่อนวัตกรรมมีจุดกำเนิดจาก **"ความคิดสร้างสรรค์"** แล้ว **"ความคิดสร้างสรรค์"** ล่ะเกิดจากอะไร ก่อนหน้านี้ ข้าพเจ้าได้อ่านหนังสือเกี่ยวกับ **"ความคิดสร้างสรรค์"** มาสองถึงสามเล่ม และพบว่า **"ความคิดสร้างสรรค์"** นั้นเกิดขึ้นมาจากกระบวนการทำงานของมันสมองที่นำไปสู่การคิดค้นและสร้างสิ่งต่างๆ ที่แปลกใหม่ที่ไม่ลอกเลียนแบบงานของผู้ใด ซึ่งกระบวนการทำงานของมันสมองนั้นเกิดจากการสะสมของความรู้ในด้านต่างๆ รวมถึงการใช้เหตุผล และสิ่งเหล่านั้นได้ถูกนำมาใช้ในทางด้านการคิดค้นและสร้างสิ่งต่างๆ ที่แปลกใหม่แบบยืดหยุ่นและมีจินตนาการ

หนังสือเล่มล่าสุดที่ข้าพเจ้าได้อ่านเกี่ยวกับ **"ความคิดสร้างสรรค์"** ที่ข้าพเจ้าอยากจะแนะนำให้ท่านได้อ่าน ชื่อว่า **"การคิดเชิงสร้างสรรค์"** (Creative Thinking) เขียนโดยเกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์ เหตุผลที่ข้าพเจ้าแนะนำให้ท่านได้อ่านหนังสือเล่มนี้ไม่ใช่เพียงเพราะหน้าปกมีคำว่า BestSeller พิมพ์ครั้งที่ 10 แต่ข้าพเจ้ายังมีเหตุผลอื่นๆ อีก

ข้าพเจ้าอยากแนะนำให้ท่านอ่านหนังสือเล่มนี้ เพราะเมื่อท่านได้อ่านหนังสือเล่มนี้ ท่านจะพบความจริงที่ว่า ความคิดสร้างสรรค์เกิดจากพรแสวงมากกว่าพรสวรรค์ ซึ่งสิ่งนี้น่าจะเป็นแรงบันดาลใจให้ท่านได้แสวงหาความรู้ต่างๆ เพื่อการสร้างความแข็งแรงทางด้านมันสมองที่จะนำไปสู่ **"ความคิดสร้างสรรค์"** ตามที่ผู้เขียนได้กล่าวไว้ว่า

"ความคิดสร้างสรรค์มิใช่พรสวรรค์แต่อยู่ที่การเรียนรู้ ทักษะ และการฝึกฝน หากเราพัฒนาศักยภาพของสมองในส่วนของ "ความคิดสร้างสรรค์" ให้มีประสิทธิภาพ เราจะพบว่าทุกๆ ปัญหามีคำตอบดีๆ ที่สามารถปฏิบัติได้อย่างเหมาะสมรอเราอยู่เสมอ"

เนื้อหาของหนังสือเริ่มต้นจากบทที่ว่าด้วยความหมายของความคิดสร้างสรรค์ และติดตามมาด้วยบทอื่นๆที่มีเนื้อหาสาระที่น่าสนใจ เช่น ความหมายของความคิดเชิงสร้างสรรค์ เหตุใดเราจึงต้องคิดเชิงสร้างสรรค์ และเนื้อหาส่วนที่สำคัญ คือ เรียนรู้เทคนิคคิดเชิงสร้างสรรค์ เมื่อท่านได้อ่านเนื้อหาในบทนี้แล้วท่านจะพบเทคนิคต่างๆ จำนวนมากที่ท่านสามารถนำไปประยุกต์ใช้เพื่อให้สมองได้ทำงานสร้างสรรสิ่งต่างๆขึ้นมา อาทิเช่น เทคนิคการขยายขอบเขตปัญหาจากรูปธรรมสู่นามธรรม เทคนิคการทำของเก่าให้เป็นของใหม่ เทคนิคการปรับสภาพแวดล้อมและเวลาให้เหมาะสำหรับการคิด เทคนิคการคิดมุมกลับ เป็นต้น เนื้อหาส่วนที่สำคัญอีกบทหนึ่ง คือ เรื่องพัฒนาทัศนคติและนิสัยนักคิดสร้างสรรค์ ในบทนี้ ผู้เขียนเกริ่นนำว่าความคิดสร้างสรรค์จะเกิดขึ้นต่อเมื่อทัศนคติผิดๆ ที่เกี่ยวกับความคิดสร้างสรรค์ได้ถูกทำลายลงไป และหากเราต้องการเป็นคนที่สร้างสรรค์ เราต้องเริ่มต้นด้วยการสร้างทัศนคติที่เอื้อต่อการสร้างความคิดสร้างสรรค์ ซึ่งผู้เขียนได้ให้หลักการในการพัฒนาทัศนคติ เป็น 9 ข้อห้าม และ 9 ข้อปฏิบัติ เช่น อย่าคิดแง่ลบ ต้องคิดแง่บวก อย่าปิดตนเองในวงแคบ ต้องเปิดรับประสบการณ์ใหม่ เป็นต้น

ผู้เขียนได้จบเนื้อหาของหนังสือลงด้วยบทส่งท้ายที่มีข้อความที่ข้าพเจ้าประทับใจและเป็นแรงจูงใจให้ข้าพเจ้าอยากแนะนำหนังสือเล่มนี้ให้ท่านอ่าน ข้อความส่วนหนึ่งของบทนี้มีว่า

"**.....**การคิดสร้างสรรค์ได้นำไปสู่การพัฒนา ทั้งการพัฒนาสติปัญญาของตนเอง การพัฒนางานและการพัฒนาสังคม.....การคิดสร้างสรรค์ยังเป็นพลังอันยิ่งใหญ่ที่นอกจากส่งเสริมให้ปัจเจกบุคคลประสบความสำเร็จแล้ว ยังก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงครั้งยิ่งใหญ่ของโลก .....ความคิดสร้างสรรค์จึงจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับเรา หากเราต้องการพัฒนาและก้าวหน้าอย่างไม่หยุดยั้ง

.....การคิดสร้างสรรค์...นอกจากมีองค์ประกอบเรื่องความคิดเป็นหลักแล้ว ยังต้องมีคุณธรรมจริยธรรมเป็นพื้นฐานการคิดด้วย เพื่อให้สิ่งที่คิดสร้างสรรค์ขึ้นมาได้นั้นไม่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้อื่นและส่วนรวม แต่ก่อประโยชน์แก่สังคมและมนุษยชาติมากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้"

แนวทางการจัดเตรียมต้นฉบับบทความ (Manuscript) สำหรับขอตีพิมพ์ในวารสารสุทธิปริทัศน์

<u>วัตถุประสงค์การจัดพิมพ์</u>

วารสารสุทธิปริทัศน์เป็นวารสารวิชาการของมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ซึ่งตีพิมพ์บทความวิชาการและบทความวิจัยสาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จากบุคคลทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย

วารสารสุทธิปริทัศน์มีนโยบายการจัดพิมพ์ราย 3 เดือน ปีละ 4 ฉบับ ประจำเดือน ฉบับที่ 1 มกราคม-มีนาคม ฉบับที่ 2 เมษายน- มิถุนายน ฉบับที่ 3 กรกฎาคม- กันยายน และ ฉบับที่ 4 ตุลาคม-ธันวาคม ของทุกปี โดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อเผยแพร่ความรู้ด้านวิชาการในศาสตร์สาขาต่างๆ
2. เพื่อให้บริการทางวิชาการแก่สังคมในรูปแบบของวารสารวิชาการ
3. เพื่อส่งเสริมการแสดงความคิดเห็นและนำเสนอผลการค้นคว้าและวิจัย
4. เพื่อให้ผู้ทรงคุณวุฒิ คณาจารย์และนักวิชาการได้เผยแพร่ผลงาน
5. เพื่อเผยแพร่เกียรติคุณทางด้านวิชาการของมหาวิทยาลัยในฐานะสถาบันอุดมศึกษาแห่งหนึ่ง

<u>นโยบายการจัดพิมพ์</u>

- วารสารสุทธิปริทัศน์มุ่งเป็นสื่อกลางในการเผยแพร่บทความวิชาการและบทความวิจัยที่มีคุณภาพในสาขาวิชาต่างๆ อาทิเช่น มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ บริหารธุรกิจ การท่องเที่ยวและโรงแรม กฎหมาย ภาษาศาสตร์ เศรษฐศาสตร์ การจัดการศึกษา และสาขาอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น
- บทความวิชาการหรือบทความวิจัยที่ส่งมาขอตีพิมพ์จะต้องไม่อยู่ในระหว่างการขอตีพิมพ์หรือเคยได้รับการตีพิมพ์เผยแพร่มาก่อนในวารสารอื่นๆ
- บทความวิชาการ มุ่งเน้นบทความที่เสนอแนวความคิดหรือทฤษฎีใหม่หรือบทความที่ช่วยเสริมสร้างความเข้าใจหรือกระตุ้นการวิจัยต่อเนื่องในหัวข้อวิชาการที่สำคัญต่างๆ
- บทความวิจัย มุ่งเน้นงานวิจัยที่ช่วยทดสอบทฤษฎีหรือผลงานวิจัยที่ช่วยขยายความในแง่มุมสำคัญต่างๆ ของทฤษฎีเหล่านั้นเพื่อทำให้ผู้อ่านเกิดความเข้าใจ หรือสามารถนำไปทำวิจัยต่อเนื่องได้
- วารสารยินดีตีพิมพ์งานวิจัยที่ใช้ระเบียบวิธีวิจัยหรือวิธีทดลองทดสอบในหลากหลายรูปแบบที่ช่วยสร้างองค์ความรู้ที่สำคัญหรือที่มีผลกระทบต่อสังคมวิชาการในวงกว้าง

<u>กระบวนการคัดเลือกบทความ ค่าธรรมเนียม การเตรียมต้นฉบับ และสิทธิของผู้เขียน</u>

วารสารสุทธิปริทัศน์จัดให้มีกระบวนการในการคัดเลือกบทความที่มีคุณภาพตามวิธี Double–Blinded Peer Review Process ซึ่งมีกระบวนการดังต่อไปนี้

- บทความที่ส่งเข้ามาจะผ่านการพิจารณาจากกองบรรณาธิการ และถูกส่งไปยังผู้ชำนาญการ (ผู้ทรงคุณวุฒิ) ในสาขาวิชานั้นๆ เพื่อเป็นผู้อ่านประเมินบทความ (Peer Review) อย่างน้อย 2 คน
- ผู้ทรงคุณวุฒิอ่านประเมินบทความ จะเป็นผู้ให้ความเห็นและข้อแนะนำว่าบทความนั้นๆ จะได้รับการยอมรับโดยไม่มีเงื่อนไข หรือ ยอมรับโดยมีเงื่อนไขให้แก้ไข ซึ่งผู้เขียนจะต้องส่งบทความอีกครั้งและต้องทำการแก้ไขให้เสร็จภายใน10-15 วัน หลังจากได้รับผลการประเมิน
- ในกรณีบทความได้รับการแก้ไขแล้ว ผู้ทรงคุณวุฒิประเมินบทความจะต้องพิจารณาอีกครั้งหนึ่งว่า บทความที่แก้ไขแล้วดังกล่าวเป็นที่ยอมรับเพื่อการตีพิมพ์ได้
- บทความสามารถจัดทำเป็นภาษาไทยหรือภาษาอังกฤษเท่านั้น **และผ่านการตรวจข้อผิดพลาดในข้อความและการพิมพ์**
- ในกรณีที่เป็นภาษาอังกฤษ **บทความดังกล่าวต้องผ่านการตรวจการใช้ไวยากรณ์อย่างถูกต้องมาแล้ว**
- กรณีบทความเคยนำเสนอในการประชุมวิชาการ หรือพิมพ์เผยแพร่ในภาษาอื่น ๆ ต้องมีการแจ้งไว้อย่างชัดเจน

นอกจากนี้กองบรรณาธิการขอสงวนสิทธิ์ที่จะ**ปฏิเสธการตีพิมพ์หากค้นพบว่าบทความได้รับการตีพิมพ์ในวารสารอื่นมาก่อนแล้ว หรือเป็นการคัดลอกมาจากแหล่งอื่น** โดยกองบรรณาธิการจะตรวจสอบการคัดลอกด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป

- บทความทุกชิ้นจะต้องผ่านกระบวนการพิจารณา และทางกองบรรณาธิการขอสงวนสิทธิ์ที่จะปฏิเสธไม่รับบทความหรือผลงาน ไม่ว่าจะเป็นบทความรับเชิญหรือในกรณีอื่น
- ทุกบทความที่ได้ผ่านการคัดเลือกเพื่อพิมพ์เผยแพร่จะถือเป็นกรรมสิทธิ์ของวารสารสุทธิปริทัศน์
- กองบรรณาธิการจะแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้เขียนทราบภายในระยะเวลา 3 สัปดาห์ หากได้รับผลประเมินจากผู้ทรงคุณวุฒิ
- กองบรรณาธิการไม่รับผิดชอบข้อผิดพลาดในบทความ ที่เกิดจากความผิดพลาดของผู้เขียน
- ในการจัดทำบทความผู้เขียนจะต้องจัดทำบทความในรูปแบบที่ทางวารสารสุทธิปริทัศน์กำหนดไว้ โดยสามารถดาวน์โหลดรูปแบบและส่งบทความผ่านระบบ Online Submission ได้ทางเว็บไซต์ของวารสาร http://www.dpu.ac.th/dpurc/journal กรณีระบบ Online Submission มีปัญหา ส่งบทความต้นฉบับจำนวน 1 ชุด และบันทึกลงแผ่น CD 1 ชุด ส่งมาที่ **กองบรรณาธิการวารสารสุทธิปริทัศน์ สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ (ศูนย์บริการวิจัย) 110/1-4 ถ.ประชาชื่น เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ 10210 โทรศัพท์ 02-9547300 ต่อ 445 หรือ128,528,892 Email: dpujournal@dpu.ac.th**
- ถ้าบรรณาธิการรับบทความไว้พิจารณา ทางกองการจัดการวารสารจะแจ้งผลไปที่อีเมล์ ของผู้เขียนเพื่อ ชำระเงินเป็น**ค่าจัดการลงบทความในอัตรา 3,000 บาท ต่อ 1 บทความ**
- เมื่อบทความได้รับการตีพิมพ์ ผู้เขียนสามารถ Download วารสารฉบับที่บทความนั้นตีพิมพ์ได้จากเว็บไซต์ของวารสาร http://www.dpu.ac.th/dpurc/journal

รูปแบบการพิมพ์บทความ

บทความต้นฉบับจะต้องจัดทำส่งมาในรูปแบบดังต่อไปนี้

- **ขนาดกระดาษ** จัดพิมพ์ลงโปรแกรม Microsoft Word กระดาษขนาด A4
- **ขอบกระดาษ** เว้นระยะขอบ 1 นิ้ว ทุกด้าน
- **การตั้งค่าระยะบรรทัดให้ใช้ค่าตามปกติ คือ** 1 เท่า หรือ 1 Single
- **จำนวนหน้า ไม่เกิน 12 หน้า เท่านั้น** ขนาดกระดาษ A4 (รวม ชื่อเรื่อง รูปและตารางที่เกี่ยวข้อง บรรณานุกรม และภาคผนวก) **หากเกินกว่านั้น ผู้เขียนต้องชำระค่าธรรมเนียมเพิ่มเติม สำหรับหน้าที่เกิน หน้าละ 300 บาท**
- **ใส่เลขหน้า** กำหนดมุมบนขวา ขนาด 14 point ทุกหน้า
- **ตัวอักษร** Browallia New ตามที่กำหนดดังนี้

ชื่อเรื่อง (Title)

- ภาษาไทย-อังกฤษ ขนาด 18 point กำหนดชิดซ้าย ตัวหนา
- ชื่อเรื่องภาษาอังกฤษใช้ตัวอักษรพิมพ์ใหญ่ทุกตัว
- ควรให้มีความกระชับให้มากที่สุด

ชื่อ-ที่อยู่และประวัติผู้เขียน (ทุกคน)

- ชื่อ-ที่อยู่และประวัติผู้เขียน ภาษาไทย–อังกฤษ ขนาด 14 point กำหนดชิดซ้ายทั้งหมด ประกอบด้วยชื่อผู้เขียน ตำแหน่งงาน หน่วยงานที่สังกัด ชื่อสถาบัน และที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้ทางไปรษณีย์ เบอร์โทรศัพท์ ทั้งเบอร์โทรศัพท์มือถือ และที่ทำงาน e-mail พร้อมประวัติผู้เขียนโดยย่อ

บทคัดย่อ (Abstract) ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ

- ชื่อ "บทคัดย่อ" และ "Abstract" ขนาด 16 point กำหนดกึ่งกลาง ตัวหนา เว้น 1 บรรทัด
- Text บทคัดย่อภาษาไทย–อังกฤษ ขนาด 14 point
- ย่อหน้า 0.5 นิ้ว
- ความยาวไม่เกิน 1 หน้า ต้องมีทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษอยู่ในหน้าเดียวกัน เนื้อหาในบทคัดย่อควรระบุวัตถุประสงค์โดยย่อ ผลการวิจัยและบทสรุปโดยย่อ

คำสำคัญ (Keywords)

- พิมพ์ต่อจากส่วนบทคัดย่อ และอยู่ในหน้าเดียวกันกับบทคัดย่อ ทั้งภาษาไทย–อังกฤษ ขนาด 14 point

- ใช้ศัพท์บัญญัติของราชบัณฑิตยสถานและเป็นคำหลักที่ใช้ในการอ้างอิง ค้นหา ไม่เกิน 10 คำ

เนื้อหา (Body) ประกอบด้วย

- ขนาด 14 point พร้อมเลขหน้ากำหนดมุมบนด้านขวา
- ย่อหน้า 0.5 นิ้ว
- บทนำ
- วัตถุประสงค์(การวิจัย)
- แนวคิดและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง (หากเป็นบทความวิจัยควรมีการนำเสนอกรอบแนวคิดการวิจัย และสมมติฐานการวิจัย)
- วิธีการดำเนินการวิจัย (หากเป็นบทความวิจัย)
- ผลการวิจัย และอภิปรายผล
- บทสรุปและข้อเสนอแนะ
- บรรณานุกรม **(ใช้รูปแบบ APA Style และผ่านการตรวจข้อผิดพลาดในข้อความและจากการพิมพ์)**

• **การแสดงภาพและรูปภาพ (Figure)** ให้พิมพ์คำว่า "ภาพที่..." ตามด้วยลำดับที่ของภาพ 1, 2, 3... ไว้ด้านล่างของภาพหรือรูปนั้นพร้อมคำอธิบาย โดยให้ใช้สีขาว-ดำเท่านั้น หรือ ภาพสีต้องพิมพ์สีและมีขนาดที่สามารถอ่านได้ชัดเจนและสื่อความหมายได้ โดย**ผู้เขียนต้องชำระ**ค่าธรรมเนียมเพิ่มเติมหน้าละ 500 บาท

• **การพิมพ์ตาราง (Table)** ให้พิมพ์คำว่า "ตารางที่.." ตามด้วยลำดับที่ของตาราง 1, 2, 3... ไว้ด้านบนของตาราง และมีคำอธิบาย

• **การเขียนบรรณานุกรม (Bibliography) ใช้รูปแบบ APA Style**

(อ่านรายละเอียดได้จากเว็บไซต์ของวารสาร http://www.dpu.ac.th/dpurc/journal)

DPU
DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY
PROGRESSIVE UNIVERSITY

กองบรรณาธิการวารสารสุทธิปริทัศน์
สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

วันที่ 9 ธันวาคม 2557

เรื่อง การเก็บค่าสมาชิกวารสารสุทธิปริทัศน์และค่าลงบทความ
เรียน ท่านสมาชิกวารสารสุทธิปริทัศน์ทุกท่าน

เนื่องจากวารสารสุทธิปริทัศน์ได้มีการปรับปรุงระบบการผลิตและขั้นตอนการประเมินผลให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น หลังจากได้รับการพิจารณาเข้าสู่ระบบฐานข้อมูลศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (Thai-Journal Citation Index Centre :TCI Centre) ซึ่งส่งผลต่อการดำรงไว้ซึ่งคุณภาพของวารสารในระยะยาว ทางคณะกรรมการวารสารสุทธิปริทัศน์จึงต้องเรียนให้สมาชิกทุกท่านทราบถึงการเปลี่ยนแปลงของค่าสมาชิกและ การจ่ายค่าลงบทความสำหรับ ผู้ส่งบทความลงในวารสารฯ โดย จะเริ่มดำเนินการตั้งแต่ฉบับที่ 89 (เดือนมกราคม – มีนาคม 2558) เป็นต้นไป
ส่งผลให้มีการเปลี่ยนแปลง ดังนี้

1. ขอเก็บค่าสมาชิกวารสารฯในอัตราเล่มละ 550 บาท รวมค่าจัดส่ง สำหรับสมาชิกรายปี (รวมค่าจัดส่ง) จะเก็บค่าสมาชิก ดังนี้
   - 1 ปี จำนวน 4 ฉบับ เป็นเงิน 2,200 บาท
   - 2 ปี จำนวน 8 ฉบับ เป็นเงิน 4,400 บาท
   - 3 ปี จำนวน 12 ฉบับ เป็นเงิน 6,600 บาท

หมายเหตุ สำหรับท่านสมาชิกที่ยังไม่หมดอายุการเป็นสมาชิกวารสารฯ ทางกองบรรณาธิการฯ จะจัดส่งวารสารฯ ตามจำนวนเล่มของระยะเวลาที่เหลืออยู่ของท่าน หากท่านประสงค์จะเป็นสมาชิกใหม่สามารถสมัครได้ในอัตราใหม่ตามที่เสนอไว้ข้างต้น

2. สำหรับผู้ส่งบทความลงในวารสารสุทธิปริทัศน์ ตั้งแต่ฉบับเดือนมกราคม 2558 เป็นต้นไป จะต้องจ่ายเป็นค่าลงบทความในอัตรา 3,000 บาทต่อเรื่อง (1 บทความวิชาการ/บทความวิจัย)

ทั้งนี้ทางกองบรรณาธิการวารสารสุทธิปริทัศน์ ต้องกราบขอขอบคุณสมาชิกและผู้ส่งบทความทุกท่านที่ไว้วางใจ และส่งบทความมายังกองบรรณาธิการฯ ได้พิจารณา อย่างไรก็ดี หากมีข้อสงสัยประการใด ท่านสามารถติดต่อทางอีเมล์ได้ที่ dpujournal@dpu.ac.th หรือ ทางโทรศัพท์ที่เบอร์ 02-954-7300 ต่อ 445,528,128 หรือ 892 และทางไปรษณีย์ส่งที่ กองบรรณาธิการวารสารสุทธิปริทัศน์ สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ (ศูนย์บริการวิจัย อาคาร 6 ชั้น 17)เลขที่ 110/1-4 ถนนประชาชื่น เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ 10210

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธีรศักดิ์ กัญจนพงศ์)
บรรณาธิการวารสารสุทธิปริทัศน์

โทร.02-9547300 ต่อ 445 หรือ 892
โทรสาร 02-580-0064

DPU
DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY
PROGRESSIVE UNIVERSITY

ใบสมัครสมาชิกวารสารสุทธิปริทัศน์และใบสั่งซื้อ

ชื่อ-นามสกุล.....

สถานที่จัดส่งวารสาร.....

เลขที่.....หมู่ที่..... ตรอก/ซอย.....ถนน.....ตำบล/แขวง.....

อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....

สถานที่ติดต่อ.....

.....

โทรศัพท์(มือถือ).....**โทรศัพท์(บ้าน/ที่ทำงาน)**.....

Email : .....

กำหนดออกวารสาร ปีละ 4 ฉบับ ☞ ฉบับที่ 1 ม.ค.-มี.ค. ฉบับที่ 2 เม.ย.- มิ.ย.
ฉบับที่ 3 ก.ค.-ก.ย. ฉบับที่ 4 ต.ค.-ธ.ค.

ประสงค์จะสมัครเป็นสมาชิกวารสาร"สุทธิปริทัศน์" ❑ 1 ปี ❑ 2 ปี ❑ 3 ปี

❑ **สถานภาพสมาชิก** ○ **สมาชิกใหม่** เริ่มเป็นสมาชิกตั้งแต่ปีที่.....ฉบับที่.....เดือน.....พ.ศ.....
ถึงปีที่.....ฉบับที่.....เดือน.....พ.ศ.....

○ **สมาชิกเก่า** ต่ออายุสมาชิกตั้งแต่ ปีที่.....ฉบับที่.....เดือน.....พ.ศ.....
ถึงปีที่.....ฉบับที่.....เดือน.....พ.ศ.....

อัตราค่าสมาชิก ฉบับละ 550 (รวมค่าจัดส่ง)

○ 1 ปี จำนวน 4 ฉบับ เป็นเงิน 2,200 บาท
○ 2 ปี จำนวน 8 ฉบับ เป็นเงิน 4,400 บาท
○ 3 ปี จำนวน 12 ฉบับ เป็นเงิน 6,600 บาท

❑ **สั่งซื้อเป็นรายฉบับ** ปีที่.....ฉบับที่.....เดือน.....พ.ศ. .....จำนวน.....ฉบับ
ปีที่.....ฉบับที่.....เดือน.....พ.ศ. .....จำนวน.....ฉบับ
ปีที่.....ฉบับที่.....เดือน.....พ.ศ. .....จำนวน.....ฉบับ
ปีที่.....ฉบับที่.....เดือน.....พ.ศ. .....จำนวน.....ฉบับ

รวมเป็นเงินทั้งสิ้นจำนวน..... บาท (ตัวอักษร) .....บาท

ออกใบเสร็จในนาม.....

วิธีชำระเงินค่า ○ โอนเงิน ธนาคารไทยพาณิชย์ เลขที่บัญชี **152-206333-6** ชื่อบัญชี"มหาวิทยาลัยธุรกิจ
สมัครสมาชิกโดย บัณฑิตย์" สาขามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ ประเภทออมทรัพย์

○ ธนาณัติสั่งจ่าย "**มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์**" (ปทจ.หลักสี่)

○ แคชเชียร์เช็ค สั่งจ่ายในนาม"มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์"**เลขที่บัญชี 152-206333-6**

ส่งหลักฐานการโอนเงิน จ่าหน้าซองจดหมายถึง บรรณาธิการวารสารสุทธิปริทัศน์ สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ (ศูนย์บริการวิจัย) เลขที่ 110/1-4 ถนนประชาชื่น เขตหลักสี่ จ.กรุงเทพฯ 10210 (ระบุสมัครสมาชิก/ต่ออายุ/สั่งซื้อรายฉบับ)
หรือส่งแฟกซ์/E-mail 02 580-0064 , dpujournal@dpu.ac.th (ระบุสมัครสมาชิก/ต่ออายุ/สั่งซื้อรายฉบับ ในใบPay in)

โทร. 02-9547300 ต่อ 445,528,128
Email :dpujournal@dpu.ac.th

ลงชื่อ.....ผู้สมัคร
( )
วันที่.....เดือน.....พ.ศ. .....

มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ 110/1-4 ถนนประชาชื่น เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ 10210
Dhurakij Pundit University 110/1-4 Prachachuen Road, Laksi, Bangkok 10210, Thailand
Tel. (66) 2954-7300 Fax. (66) 2589-9605-6 www.dpu.ac.th

ISO 9001:2008

บัณฑิตศึกษา
มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

PROGRESS IN YOUR CAREER
AT THE PROGRESSIVE UNIVERSITY
สร้างอนาคตก้าวไกลกับมหาวิทยาลัยคิดก้าวหน้า

ประกาศนียบัตรบัณฑิต
- สาขาวิชาชีพครู

มหาบัณฑิต

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
- สาขาบริหารธุรกิจ
- สาขาธุรกิจอาเซียน

บัญชีมหาบัณฑิต

นิติศาสตรมหาบัณฑิต

นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต
- สาขาการจัดการการศึกษา
- สาขาหลักสูตรและการสอน

ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
- สาขาการจัดการการท่องเที่ยว

วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
- สาขาวิทยาการชะลอวัยและฟื้นฟูสุขภาพ
- สาขาเทคโนโลยีสารสนเทศ
- สาขาวิศวกรรมเว็บและการพัฒนาแอปพลิเคชันบนอุปกรณ์พกพา
- สาขาเศรษฐกิจดิจิตอล

วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต
- สาขาการจัดการทางวิศวกรรม
- สาขาวิศวกรรมคอมพิวเตอร์และโทรคมนาคม
- สาขาวิศวกรรมข้อมูลขนาดใหญ่

ดุษฎีบัณฑิต

บริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิต

นิติศาสตรดุษฎีบัณฑิต

นิเทศศาสตรดุษฎีบัณฑิต

ศึกษาศาสตรดุษฎีบัณฑิต
- สาขาการจัดการการศึกษา
- สาขาหลักสูตรและการสอน

วิศวกรรมศาสตรดุษฎีบัณฑิต
- สาขาวิศวกรรมคอมพิวเตอร์และโทรคมนาคม

ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต
- สาขาการบัญชี
- สาขาเทคโนโลยีสารสนเทศ
- สาขาการจัดการทางวิศวกรรม

กองบรรณาธิการวารสารสุทธิปริทัศน์
สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ (ศูนย์บริการวิจัย อาคาร 6 ชั้น 17)
110/1-4 ถนนประชาชื่น อาคาร 6 ชั้น 17 หลักสี่ กรุงเทพมหานคร 10210
โทรศัพท์: 0 2954-7300 ต่อ 445,528,892
โทรสาร: 0 2580-0064 อีเมล์: dpujournal@dpu.ac.th

ISO 9001:2008 CERTIFIED
มหาวิทยาลัยแห่งแรกที่ได้รับการรับรองคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001 : 2008 ทั้งระบบ ทุกคณะวิชา และทุกหน่วยงาน