



SOUTHEAST BANGKOK JOURNAL

ปีที่ 3 ฉบับที่ 2 กรกฎาคม – ธันวาคม 2560 ISSN 2408-2279

วารสารวิชาการเซาธ์อีสท์บางกอก (สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์)

บทความวิจัย

- การศึกษาระดับความรู้และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนในวิชาศึกษาทั่วไป
กลุ่มวิชาคณิตศาสตร์ของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
ดร.นิตยา จันตะคุณ
- ปัจจัยชี้วัดความสามารถให้บริการลูกค้า กรณี ห้างหุ้นส่วนจำกัด เป็นต่อออร์โต้วิลล์
มาริสสา นุโยค, ไชยยศ ไชยมั่นคง
- คุณภาพการให้บริการของนิติบุคคลอาคารชุดลาซาลพาร์ค อาคาร A สุขุมวิท 105
กุลิสรา เปล่งศรีเกิด, ดร.ไพโรจน์ เกิดสมุทร
- การประเมินเครื่องมือวัดพฤติกรรมรักษาสีสิ่งแวดล้อมของนักศึกษาปริญญาตรี และความ
ไม่แปรเปลี่ยนของโมเดลการวัด
ดร.อนันต์ แยมเยื่อน
- ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจส่งบุตรหลานเข้าเรียน
โรงเรียนอนุบาลเอกชนในจังหวัดสุราษฎร์ธานี
กิตติคุณ ทวนสุวรรณ, ดร.ปฐวิมา ประโยชน์อุดมกิจ, ดร.ภูษิตย์ วงษ์เล็ก
- คุณภาพชีวิตในการทำงานของพยาบาลในโรงพยาบาลเอกชนกรุงเทพมหานคร
วิรัช สงวนวงศ์วาน, ณัฐนิชา ปิยะปัญญา
- THE LEGAL MEASURES FOR PROTECTING THE RIGHT TO PRIVACY IN CASE OF
UNSOLICITED ADVERTISEMENT VIA SOCIAL MEDIA : A COMPARATIVE STUDY
OF THE US, UK AND THAI LAWS.
Kanathip Thongraweewong

บทความวิชาการ

- การเสริมสร้างความเสมอภาคระหว่างหญิงชาย : ความเป็นไปได้ของการนำระบบโควตา
ผู้หญิงในการเมืองมาใช้ในสังคมไทย
ดร.ตรีวิทย์ อัสวศิริศิลป์
- ตัวชี้วัดคุณธรรมจริยธรรมของบัณฑิต
เบญญพร มหาพิรุณ, เรณู จันทะวงศา, ดร.สุริยะ พุ่มเฉลิม

บทวิจารณ์หนังสือ

- Book Review : ถ้าคุณไม่เปลี่ยนโลก โลกก็จะเปลี่ยนคุณ
ยุวดี เปรมวิชัย



SOUTHEAST BANGKOK JOURNAL

ปีที่ 3 ฉบับที่ 2 กรกฎาคม – ธันวาคม 2560

ISSN 2408-2279

วารสารวิชาการเซาธ์อีสท์บางกอก (สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์)

เจ้าของ : วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก

วัตถุประสงค์

1. เพื่อเผยแพร่บทความทางวิชาการ บทความวิจัย ด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ การแนะนำหนังสือ ตำรา และบทวิจารณ์ จากบุคลากรภายในและภายนอกวิทยาลัย
2. เพื่อส่งเสริมให้เกิดความร่วมมือในการนำเสนอบทความทางด้านการเรียนการสอน การวิจัย การบริการทางวิชาการแก่สังคม และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม
3. เพื่อเป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นทางวิชาการ

การตรวจสอบทางวิชาการ

บทความได้ผ่านการตรวจสอบทางวิชาการจากผู้ทรงคุณวุฒิบทความละ 2 ท่าน

กำหนดการเผยแพร่ : กำหนดออกเผยแพร่ราย 6 เดือน ปีละ 2 ฉบับ

ฉบับที่ 1 มกราคม – มิถุนายน

ฉบับที่ 2 กรกฎาคม – ธันวาคม

ประสานงานการผลิตและเผยแพร่ : สำนักวิจัยและพัฒนา วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก

คำชี้แจง

ทัศนะหรือความคิดเห็นใดๆ ที่ปรากฏในวารสารวิชาการเซาธ์อีสท์บางกอกฉบับนี้เป็นของผู้เขียนโดยเฉพาะ วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก บรรณาธิการและคณะผู้จัดทำ ขอสงวนสิทธิ์ในการแก้ไขถ้อยคำหรือเนื้อหาที่อาจส่งผลกระทบต่อทางกฎหมาย

พิมพ์ที่ : บริษัท ประชุมทอง พรินติ้ง กรุ๊ป จำกัด

22-26/6 ซอยธนารักษ์ (เซ็นต์หลุยส์ 3) ถนนสาทรใต้ แขวงยานนาวา เขตสาทร

กรุงเทพมหานคร 10120 โทรศัพท์ : 0-2676-5065



SOUTHEAST BANGKOK JOURNAL

ปีที่ 3 ฉบับที่ 2 กรกฎาคม – ธันวาคม 2560

ISSN 2408-2279

วารสารวิชาการเซาท์อีสต์บางกอก (สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์)

ที่ปรึกษา

ดร.สมศักดิ์ รุ่งเรือง

อธิการบดีวิทยาลัยเซาท์อีสต์บางกอก

บรรณาธิการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วัลยา ชูประดิษฐ์

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ วิทยาลัยเซาท์อีสต์บางกอก

กองบรรณาธิการ

ศาสตราจารย์ พลเรือตรีหญิง ยุวดี เปรมวิชัย

รองศาสตราจารย์ ผ่องพรรณ รัตนธนาวันต์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อำพล นววงศ์เสถียร

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ วรสิริ ธรรมประดิษฐ์

รองศาสตราจารย์ อมรศรี ตันพิพัฒน์

ดร.ธนภูมิ อติเวทิน

ดร.อัจฉรา ไชยปัทม์

โรงเรียนนายเรือ

ที่ปรึกษาฝ่ายวิชาการ

วิทยาลัยเซาท์อีสต์บางกอก

คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

วิทยาลัยเซาท์อีสต์บางกอก

ที่ปรึกษาสำนักหอสมุด

วิทยาลัยเซาท์อีสต์บางกอก

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า

เจ้าคุณทหารลาดกระบัง

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ฝ่ายจัดการวารสารและพิสูจน์อักษร

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ญาณวัฒน์ พลอยเทศ

อาจารย์สมชาย ชูประดิษฐ์

อาจารย์นเรนทร์ แก้วใหญ่

อาจารย์เยาวภาณี รอดเพชร

นางสาวพัชรินทร์ ยั่งยืน

อาจารย์ภัทรดา รุ่งเรือง

ดร.ไศยลักษณ์ กมลศักดิ์วิกุล

อาจารย์เพลินพิศ สมสกุล

อาจารย์ฐิติกมล วัฏญุตานนท์

นางสาวนิตยา ก่อมขุนทด

ผู้ทรงคุณวุฒิประเมินบทความ (Peer Review) ประจำฉบับ

รองศาสตราจารย์ ดร.วัชชัย สุวรรณพานิช

รองศาสตราจารย์ ดร.โยธิน แสงวงศ์

รองศาสตราจารย์ อุมพร จันทศร

รองศาสตราจารย์ ดร.ธัญปวีณ์ รัตนพงศ์พร

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิรพรรณ ดีประเสริฐ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธนายุส ธนिति

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ดรณวรรณ สมใจ

ดร.กระพัน ศรีงาน

ดร.จอมพล พิทักษ์สันตโยธิน

ดร.เบญจพร สว่างศรี

ดร.ภัทราวดี มากมี

นาวาเอกหญิง ดร.อรัญญา ศรียัพ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

มหาวิทยาลัยมหิดล

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า

เจ้าคุณทหารลาดกระบัง

มหาวิทยาลัยรามคำแหง

มหาวิทยาลัยนครพนม

มหาวิทยาลัยมหิดล

มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

มหาวิทยาลัยบูรพา

กองทัพเรือ

สารบัญ

หน้า

บทความวิจัย

การศึกษาระดับความรู้และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ในวิชาศึกษาทั่วไปกลุ่มวิชาคณิตศาสตร์ของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ดร.นิตยา จันตะคุณ	1
ปัจจัยชี้วัดความสามารถการให้บริการลูกค้า กรณี ห้างหุ้นส่วนจำกัด เป็นต่อออร์โต้วิลล์ มาริสา นุโยค, ไชยยศ ไชยมั่นคง	14
คุณภาพการให้บริการของนิติบุคคลอาคารชุดลาซาลพาร์ค อาคาร A สุขุมวิท 105 กุลิสรา เปล่งศรีเกิด, ดร.ไพโรจน์ เกิดสมุทร	30
การประเมินเครื่องมือวัดพฤติกรรมรักสิ่งแวดล้อมของนักศึกษาปริญญาตรี และความไม่ แปรเปลี่ยนของโมเดลการวัด ดร.อนันต์ แยมเยื่อน	40
ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจส่งบุตรหลานเข้าเรียนโรงเรียน อนุบาลเอกชนในจังหวัดสุราษฎร์ธานี กิตติคุณ ทวนสุวรรณ, ดร.ปวิมา ประโยชน์อุดมกิจ, ดร.ภูษิตย์ วงษ์เล็ก	57
คุณภาพชีวิตในการทำงานของพยาบาลในโรงพยาบาลเอกชนกรุงเทพมหานคร วิรัช สงวนวงศ์วาน, ญัฐนิชา ปิยะปัญญา	77
THE LEGAL MEASURES FOR PROTECTING THE RIGHT TO PRIVACY IN CASE OF UNSOLICITED ADVERTISEMENT VIA SOCIAL MEDIA : A COMPARATIVE STUDY OF THE US, UK AND THAI LAWS Kanathip Thongraweewong	91

สารบัญ	หน้า
บทความวิชาการ	
การเสริมสร้างความเสมอภาคระหว่างหญิงชาย : ความเป็นไปได้ของการนำระบบโควตาผู้หญิง ในการเมืองมาใช้ในสังคมไทย ดร.ตรีวิทย์ อัสวศิริศิลป์	109
ตัวชี้วัดคุณธรรมจริยธรรมของบัณฑิต เบญญพร มหาพิรุณ, เรณู จันทะวงศา, ดร.สุริยะ พุ่มเฉลิม	127
บทวิจารณ์หนังสือ	
Book Review : ถ้าคุณไม่เปลี่ยนโลก โลกก็จะเปลี่ยนคุณ ยุวดี เปรมวิชัย	141
รูปแบบการนำเสนอบทความเพื่อตีพิมพ์ในวารสารวิชาการเซาธ์อีสท์บางกอก	145
แบบฟอร์มการส่งบทความ	150

From the Editor



วารสารวิชาการเซาธ์อีสท์บางกอก ปีที่ 3 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม – ธันวาคม 2560) ยึดมั่นในคุณภาพของวารสารด้านสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ ที่จะได้รับการรับรองให้เป็นวารสารวิชาการในฐานข้อมูล TCI และมุ่งพัฒนาสู่ระบบการประกันคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาไทย ฉบับนี้นำเสนอบทความหลากหลายความรู้ทันต่อสภาพสังคมปัจจุบัน อาทิ บทความวิจัยด้านการตลาดหลายบทความที่มุ่งศึกษาความต้องการของลูกค้า

ตามแนวทางการบริหารธุรกิจ บทความวิจัยเกี่ยวกับสังคมปัจจุบันด้านคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาล ความเสมอภาคของหญิงชาย และสิทธิส่วนบุคคลของประชาชนที่เกี่ยวข้องกับการโฆษณาใน Social Media รวมถึงบทความวิจัยที่มีแนวทางการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโมเดลทางสถิติที่แตกต่างจากการวิจัยทั่วไป โดยประโยชน์ของโมเดลนั้นเพื่อผลการศึกษาในรายวิชาของนักศึกษา บางโมเดลใช้ประโยชน์ในการสร้างแบบวัดที่เป็นมาตรฐานทางวิชาการ บทความในวารสารฉบับนี้แสดงให้เห็นว่าความรู้ในสังคมมีการพัฒนาขึ้นทุกขณะ สอดคล้องตามมิติของไทยแลนด์ 4.0 อย่างไรก็ตามสิ่งสำคัญที่ต้องคงไว้ในสังคมคือ คุณธรรมและจริยธรรม อันเป็นหน้าที่ของสถาบันการศึกษาในการผลิตบัณฑิตที่มีคุณธรรมและจริยธรรมสู่สังคม ซึ่งวารสารฉบับนี้มีบทความวิชาการเกี่ยวกับการกำหนดตัวชี้วัดคุณธรรมจริยธรรมของบัณฑิตที่น่าสนใจ

จึงหวังเป็นอย่างยิ่งว่าบทความอันแสดงถึงการพัฒนาของความรู้ต่าง ๆ ในสังคม ที่นำเสนอในวารสารฉบับนี้ จะช่วยจุดประกายท่านผู้อ่านให้พร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง (Change) ตามมิติของไทยแลนด์ 4.0 ต่อไป

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วัลยา ชูประดิษฐ์
บรรณาธิการ

การศึกษาระดับความรู้และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน
ในวิชาศึกษาทั่วไปกลุ่มวิชาคณิตศาสตร์ของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
THE KNOWLEDGE LEVEL AND THE FACTORS THAT INFLUENCE STUDENT
ACHIEVEMENT IN GENERAL EDUCATION IN MATHEMATICS
AT RAJABHAT MAHA SARAKHAM

ดร.นิตยา จันตะคุณ *

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความรู้ในการเรียนวิชาศึกษาทั่วไปกลุ่มวิชาคณิตศาสตร์ ของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม และศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับความรู้หรือผลสัมฤทธิ์การเรียนวิชาศึกษาทั่วไปกลุ่มวิชาคณิตศาสตร์ ซึ่งกลุ่มวิชาคณิตศาสตร์อยู่รวมในกลุ่มวิชาคณิตศาสตร์ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี โดยการศึกษาครั้งนี้ศึกษาเฉพาะรายวิชาคณิตศาสตร์และสถิติประยุกต์เพื่อการตัดสินใจ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียนรายวิชาคณิตศาสตร์และสถิติประยุกต์เพื่อการตัดสินใจ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ปีการศึกษา 2558 จำนวน 70 คน วิธีการวิจัยใช้หลักการตรรกศาสตร์คลุมเครือ และ สถิติ t-test, F-test เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ (1) แบบทดสอบวัดความรู้ในการเรียนในรายวิชาคณิตศาสตร์และสถิติประยุกต์เพื่อการตัดสินใจ (2) แบบสอบถามปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับความรู้ในการเรียนในกลุ่มวิชาคณิตศาสตร์

ผลการวิจัย พบว่า โดยใช้หลักการตรรกศาสตร์คลุมเครือแล้วนักศึกษาส่วนใหญ่ ร้อยละ 54.30 มีระดับความรู้ในการเรียนในรายวิชาคณิตศาสตร์และสถิติประยุกต์เพื่อการตัดสินใจ อยู่ในระดับสูง รองลงมาคือ ความรู้ระดับปานกลาง ร้อยละ 28.60 และพบว่าปัจจัยด้าน เพศ ชั้นปี ความสามารถด้านความรู้ ด้านทักษะทางปัญญา ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ บรรยากาศในชั้นเรียน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และรูปแบบการเรียนการสอน มีอิทธิพลต่อระดับความรู้ในการเรียนวิชาคณิตศาสตร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จากการวิเคราะห์เปรียบเทียบคะแนนรวมในวิชาศึกษาทั่วไปกลุ่มวิชาคณิตศาสตร์ จำแนกตามเพศ พบว่า นักศึกษาที่มี เพศ หญิงเรียน และชั้นปีที่แตกต่างกันมีคะแนนเฉลี่ยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

คำสำคัญ : ระดับความรู้ทางคณิตศาสตร์ วิชาศึกษาทั่วไป หลักการตรรกศาสตร์คลุมเครือ

* อาจารย์สาขาสถิติศาสตร์ประยุกต์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม,
e-mail : taltanot@hotmail.com, nitaya.bu@rmu.ac.th

Abstract

The purpose of this research aimed to investigate the knowledge level of students and the factors that influence their achievement in general education subject in Mathematics which one in Mathematics, Science and Technology Subject Group of Rajabhat Maha Sarakham University. The target group included 70 students who enrolled in Mathematics and Statistics for Decision Making subject in academic year 2558. By using Fuzzy Logic Model for data analyzing and the instruments used in this study were (1) Knowledge Test in Mathematics and Statistics for decision making (2) The questionnaire about factors that influence knowledge level in general education subject in Mathematics.

The researcher found that most of the students 54.30% had high knowledge level in Mathematics and Statistics for decision making subject, followed by the moderate knowledge level 28.60%. The factors that influenced the knowledge level of students at 0.01 statistical significance were gender, year of studying, knowledge skills, Intellectual skills, interpersonal and responsibility skills, numerical analysis skills, communication, information and technology skills, as well as classroom atmosphere, achievement motivation and learning - teaching model. The comparison analysis about average studying score of students in general education subject in Mathematics using t-test and F-test showed that gender, study section and year effected to their average score at 0.01 statistical significance.

Keywords : Knowledge level in mathematics, General education, Fuzzy logic

บทนำ

การจัดการศึกษาต้องเป็นไปเพื่อพัฒนาคน ให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ทั้งร่างกาย จิตใจ สติปัญญา ความรู้และคุณธรรม มีจริยธรรมและวัฒนธรรม ในการดำรงชีวิต สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข ในกระบวนการความรู้ต้องมุ่งปลูกฝังจิตสำนึกที่ถูกต้องเกี่ยวกับการเมือง การปกครอง มีความภูมิใจในความเป็นไทย มีความสามารถในการประกอบอาชีพ รู้จักพึ่งตนเอง มีความคิดสร้างสรรค์ ใฝ่รู้และเรียนรู้ด้วยตนเองอย่างต่อเนื่อง (พิมพ์พร พงษ์หล้า, 2555) โลกปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทั้งด้านวิทยาการและเทคโนโลยีต่าง ๆ กระแสการเปลี่ยนแปลงนี้ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทั่วโลก เกิดเป็นโลกของข้อมูลข่าวสารหรือโลกไร้พรมแดน และส่งผลกระทบต่อสังคมในทุกด้าน รวมทั้งการศึกษาด้วย ประเทศใดมีคนที่มีความรู้ก็จะสามารถพัฒนาไปได้อย่างรวดเร็ว (สถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี, 2551) วิชาคณิตศาสตร์มีบทบาทสำคัญยิ่งต่อการพัฒนาความคิดมนุษย์ ทำให้มนุษย์มีความคิดสร้างสรรค์ คิดอย่างมีเหตุผลเป็นระบบ ระเบียบ สามารถวิเคราะห์ปัญหาและสถานการณ์ได้อย่างถี่ถ้วนรอบคอบ ทำให้สามารถคาดการณ์ วางแผนตัดสินใจและแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม วิชาคณิตศาสตร์เป็นเครื่องมือในการศึกษาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีตลอดจนศาสตร์อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง วิชาคณิตศาสตร์จึงมีประโยชน์ต่อการดำรงชีวิตและช่วยพัฒนาคุณภาพชีวิตให้ดีขึ้น นอกจากนี้คณิตศาสตร์ยังช่วยพัฒนาคนให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ มีความสมดุลทั้งร่างกาย จิตใจ สติปัญญาและอารมณ์ สามารถคิดเป็น ทำเป็น แก้ปัญหาเป็น และสามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นอย่างมีความสุข (สำนักวิชาการและมาตรฐานการศึกษา, 2551) เพื่อช่วยให้การเรียนการสอนวิชาคณิตศาสตร์เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของหลักสูตร และกระบวนการที่จะทำให้เกิดผลสัมฤทธิ์ทางความรู้คณิตศาสตร์สูงขึ้น จึงจำเป็นต้องใช้กระบวนการและแนวทางในการจัดกิจกรรมความรู้ที่ดีมีคุณภาพและเหมาะสมกับสภาพความเป็นจริงของนักเรียนมาจัดกิจกรรมความรู้ (มณฑนา พรหมรักษ์, 2556) เพื่อให้บรรลุตามมาตรฐานความรู้ โดยการจัดความรู้จะต้องเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญและการจัดความรู้ต้องก่อให้เกิดความเข้าใจ (มณฑนา พรหมรักษ์, 2556)

จังหวัดมหาสารคามเป็นจังหวัดที่อยู่ใจกลางของภูมิภาคอีสาน จังหวัดมหาสารคามได้ชื่อว่าเป็นเมือง “ตักศิลานคร” คำว่า ตักศิลานคร หมายถึง เมืองที่มีการศึกษาที่ดี จังหวัดมหาสารคามมีสถาบันการศึกษาระดับสูงสุดหลายแห่ง สามารถผลิตทรัพยากรแรงงานระดับคุณภาพที่จะตอบสนองความต้องการทางเทคโนโลยีและธุรกิจได้ ซึ่งสอดคล้องกับความต้องการทางเศรษฐกิจและแนวทางการพัฒนาประเทศ จึงเป็นจุดเด่นของมหาสารคาม มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามเป็นสถาบันอุดมศึกษาที่มีคุณภาพมาตรฐานผลิตบัณฑิตให้มีความรู้ คู่คุณธรรม นำชุมชนพัฒนาให้เข้มแข็งอย่างยั่งยืน ตามแนวทางปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง โดยมีปณิธานเพื่อสร้างวิชาการเป็นเลิศ ประเสริฐคุณธรรม นำชุมชนพัฒนา ในการเรียนการสอนนักศึกษาทุกคนต้องเรียนวิชาศึกษาทั่วไปกลุ่มคณิตศาสตร์ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี แต่จากปัญหาที่ผ่านมา นักศึกษาแต่ละรุ่นมีความสามารถ

ด้านวิชาคณิตศาสตร์ลดลง ส่งผลต่อคุณภาพบัณฑิตที่ผลิตออกมามีคุณภาพไม่เป็นไปตามที่ตั้งเป้าหมายไว้ เพื่อเป็นการแก้ปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงต้องการการประเมินความรู้ ทักษะ ความรู้ และปัญหา ของนักศึกษา ซึ่งเป็นกระบวนการขั้นตอนที่ซับซ้อนเพราะเป็นการตัดสินใจภายใต้ความไม่แน่นอนไม่มีเกณฑ์ชัดเจนตายตัว ว่าความรู้ ทักษะ ความรู้ ระดับใดคือต่ำหรือสูง จากงานวิจัยที่ผ่านมา มีนักวิจัยที่พยายามจะสร้างตัวแบบคุณภาพนักศึกษาโดยใช้หลักการตรรกศาสตร์คลุมเครือ (Fuzzy Logic) ซึ่งพัฒนาจากฟัซซีเซต (Fuzzy Set) ที่คิดค้นโดย L.A. Zadeh ในปี ค.ศ.1965 ที่เป็นเซตที่มีขอบเขตไม่เด่นชัดหรือคลุมเครือ เป็นการใช้เหตุผลแบบประมาณการ คล้ายการเลียนแบบวิถีความคิดที่ซับซ้อนของมนุษย์ โดยค่าความจริงจะอยู่ในช่วงระหว่างจริง (Completely True) กับเท็จ (Completely False) หรือเป็นเซตที่มีค่าความเป็นสมาชิกอยู่ระหว่าง 0 กับ 1 หรือเขียนเป็นสัญลักษณ์ $[0,1]$ ส่วนตรรกะแบบจริงเท็จจะเป็นเซตที่มีค่าความเป็นสมาชิกเป็น 0 หรือ 1 หรือเขียนเป็นสัญลักษณ์ $\{0,1\}$ เท่านั้น ตรรกศาสตร์คลุมเครือเป็นเครื่องมือที่ช่วยในการตัดสินใจภายใต้ความไม่แน่นอนของข้อมูลโดยยอมให้มีความยืดหยุ่นได้ โดยพิจารณาจากตัวแปรหลาย ๆ ตัวเพื่อใช้ในการประเมินคุณภาพนักศึกษา เพื่อให้เกิดความแม่นยำและชัดเจนมากขึ้น เพื่อให้เห็นระดับคุณภาพนักศึกษา และใช้ในการแก้ปัญหาในการเรียนการสอนให้ถูกต้อง ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาระดับความรู้ในการเรียนในวิชาศึกษาทั่วไปกลุ่มวิชาคณิตศาสตร์วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยใช้หลักการตรรกศาสตร์คลุมเครือ และศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนในการเรียนคณิตศาสตร์ของนักศึกษา และนำความรู้ที่ได้ไปสร้างตัวแบบตรรกศาสตร์คลุมเครือสำหรับพัฒนากระบวนการเรียนการสอนในกลุ่มวิชาคณิตศาสตร์ฯ เพื่อให้การเรียนการสอนมีประสิทธิภาพสูงสุดสามารถนำผลที่ได้ไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ในสถานการณ์การสอนที่เกิดขึ้นจริงในอนาคต และได้นักศึกษาที่มีคุณภาพยิ่งขึ้นเพื่อการแข่งขันกับนานาชาติประเทศ ให้สมกับชื่อคำกล่าวที่ว่าจังหวัดมหาสารคามเป็นแบบอย่างทางการศึกษาเมือง “ตักศิลานคร”

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อวัดระดับความรู้ในการเรียนในวิชาศึกษาทั่วไป กลุ่มวิชาคณิตศาสตร์วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ในรายวิชาคณิตศาสตร์และสถิติประยุกต์เพื่อการตัดสินใจ ของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนในวิชาศึกษาทั่วไป กลุ่มวิชาคณิตศาสตร์วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
3. เพื่อเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยในการเรียนในวิชาศึกษาทั่วไป กลุ่มวิชาคณิตศาสตร์วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำแนกตามเพศ หมู่เรียน และชั้นปี

วิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียนวิชา คณิตศาสตร์และสถิติประยุกต์เพื่อการตัดสินใจ (1400003) ของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ปีการศึกษา 2558 จำนวน 54 หมู่ มีจำนวนนักศึกษาที่ลงทะเบียนจำนวน 1,982 คน สุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มแบบแบ่งกลุ่ม (Cluster Random Sampling) โดยทำการสุ่มมาทั้งสิ้น 3 หมู่เรียน คือ หมู่เรียน 9, หมู่เรียน 18, และหมู่เรียน 29 รวม 70 คน

ตัวแปรที่ทำการศึกษา ประกอบด้วยตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ดังต่อไปนี้

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ข้อมูลพื้นฐานของนักศึกษา ตัวแปรเชิงคุณภาพ ได้แก่ เพศ ชั้นปี คณะ ช่วงเวลาการอ่านหนังสือ รูปแบบการทำการบ้าน รูปแบบการส่งงาน ความถี่ในการขาดเรียน เกณฑ์ที่คาดว่าจะได้รับ และตัวแปรเชิงปริมาณ ได้แก่ คุณลักษณะด้านคุณธรรม จริยธรรม ด้านความรู้ ด้านทักษะทางปัญญา ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ บรรยากาศในชั้นเรียน เจตคติต่อวิชา คณิตศาสตร์ฯ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ รูปแบบการเรียนการสอน

ตัวแปรตาม ได้แก่ ระดับความรู้ในวิชาศึกษาทั่วไป กลุ่มวิชาคณิตศาสตร์วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ 1) แบบทดสอบวัดระดับความรู้คณิตศาสตร์ของนักศึกษา รายวิชาคณิตศาสตร์และสถิติประยุกต์เพื่อการตัดสินใจ ประกอบด้วย ข้อสอบกลางภาค และข้อสอบปลายภาค 2) แบบสอบถามวัดปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อระดับความรู้คณิตศาสตร์ การเก็บรวบรวมข้อมูลงานวิจัยครั้งนี้ มีขั้นตอนดังนี้

1. นำแบบทดสอบไปทดสอบกับนักศึกษาที่เป็นกลุ่มเป้าหมายทั้งหมดตามวัน เวลาที่นัดหมายไว้พร้อมชี้แจงให้นักศึกษาในกลุ่มเป้าหมายเข้าใจ และทราบถึงวัตถุประสงค์ในการสอบและขอความร่วมมือในการสอบ และให้นักศึกษารอกแบบสอบถามหลังจากทำการสอบเสร็จ

2. อธิบายให้นักศึกษาทุกคนเข้าใจวิธีการทำแบบทดสอบ และการกรอกแบบสอบถาม

3. เมื่อดำเนินการสอบกับกลุ่มเป้าหมายแล้ว ตรวจสอบให้คะแนน

4. นำคะแนนที่ได้จากการตรวจมาวิเคราะห์ เพื่อวิเคราะห์ว่าปัจจัยใดที่มีความสัมพันธ์ต่อระดับความรู้คณิตศาสตร์

5. ใช้ตรรกศาสตร์คลุมเครือในการแบ่งระดับความรู้ของนักศึกษา

6. นำผลที่ได้มาวิเคราะห์ สรุปและอภิปรายผล

สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. วิเคราะห์หาคุณภาพของแบบทดสอบวัดระดับความรู้คณิตศาสตร์

2. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคะแนนแบบทดสอบวัดระดับความรู้คณิตศาสตร์ ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
3. วิเคราะห์ระดับความรู้คณิตศาสตร์จากแบบทดสอบโดยใช้หลักการตรรกศาสตร์คลุมเครือ โดยมีการพัฒนาเกณฑ์หลักการตรรกศาสตร์คลุมเครือมาจาก Voskoglou (2011) เพื่อใช้วัดระดับความรู้คณิตศาสตร์ของนักศึกษาทั้งหมด
4. วิเคราะห์เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความรู้คณิตศาสตร์ โดยใช้สถิติ t-test และ F-test
5. วิเคราะห์ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อระดับความรู้คณิตศาสตร์ โดยการวิเคราะห์สถิติไคสแควร์ใช้ในการทดสอบความสัมพันธ์สำหรับตัวแปรเชิงคุณภาพ และการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ใช้ในการทดสอบความสัมพันธ์สำหรับตัวแปรเชิงปริมาณ

ผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จากกลุ่มตัวอย่างนักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียนรายวิชาคณิตศาสตร์และสถิติประยุกต์เพื่อการตัดสินใจ ในปีการศึกษา 2558 จำนวน 3 หมู่เรียน จำนวน 70 คน รายละเอียดข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามหมู่เรียน เพศ และชั้นปี

รายการ		จำนวน (คน)	ร้อยละ
หมู่เรียน	9	16	22.90
หมู่เรียน	18	26	37.10
หมู่เรียน	29	28	40.00
รวม		70	100.00
เพศ	ชาย	15	21.40
	หญิง	55	78.60
รวม		70	100.00
ชั้นปี	1	29	41.40
	2	39	55.70
	3	2	2.90
รวม		70	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่านักศึกษาส่วนใหญ่ลงทะเบียนเรียนในหมู่เรียน 29 คิดเป็นร้อยละ 40.00 รองลงมาลงทะเบียนหมู่เรียน 18 และหมู่เรียน 9 คิดเป็นร้อยละ 37.10 และ ร้อยละ 22.90 ตามลำดับ ส่วนมากเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยเป็นเพศหญิง ร้อยละ 78.60 และเพศชาย ร้อยละ 21.40

ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาที่เรียนอยู่ชั้นปีที่ 2 ร้อยละ 55.70 รองลงมา เป็นนักศึกษาที่เรียนอยู่ชั้นปีที่ 1 และนักศึกษาที่เรียนอยู่ชั้นปีที่ 3 ร้อยละ 41.40 และ 2.90 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความรู้ในการเรียนในวิชาศึกษาทั่วไป กลุ่มวิชาคณิตศาสตร์ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

ตรรกศาสตร์คลุมเครือ (Fuzzy Logic) เป็นเครื่องมือที่ช่วยในการตัดสินใจภายใต้ความไม่แน่นอนของข้อมูลโดยยอมให้มีความยืดหยุ่นได้ใช้ในการแก้ปัญหาทางคณิตศาสตร์ โดยใช้หลักเหตุผลที่คล้ายการเลียนแบบวิธีความคิดที่ซับซ้อนของมนุษย์ ตรรกศาสตร์คลุมเครือ มีลักษณะที่พิเศษกว่าตรรกะแบบจริงเท็จ (Boolean logic) เป็นแนวคิดที่มีการต่อขยายในส่วนของความจริง (Partial True) โดยค่าความจริงจะอยู่ในช่วงระหว่างจริง (Completely True) กับเท็จ (Completely False) ส่วนตรรกศาสตร์เดิมจะมีค่าเป็นจริงกับเท็จเท่านั้นพิจารณากระบวนการความรู้ในห้องเรียนของนักศึกษา โดยกำหนดให้ n คือ คะแนนเต็ม เมื่อ $n \geq 2$ โดยที่คะแนนสอบรวม $n = 100$ คะแนน

- n_{ia} แทน จำนวนของนักศึกษาที่มีระดับความสำเร็จในความรู้ที่อยู่ในระดับต่ำมาก
 n_{ib} แทน จำนวนของนักศึกษาที่มีระดับความสำเร็จในความรู้ที่อยู่ในระดับต่ำ
 n_{ic} แทน จำนวนของนักศึกษาที่มีระดับความสำเร็จในความรู้ที่อยู่ในระดับปานกลาง
 n_{id} แทน จำนวนของนักศึกษาที่มีระดับความสำเร็จในความรู้ที่อยู่ในระดับสูง
 n_{ie} แทน จำนวนของนักศึกษาที่มีระดับความสำเร็จในความรู้ที่อยู่ในระดับสูงมาก
 $m_{A_i}(x)$ แทน ระดับความเป็นสมาชิกในแต่ละช่วง

โดยพิจารณาตามฟังก์ชันสมาชิกของ m_{A_i} หรือระดับความเป็นสมาชิกในแต่ละช่วง โดยใช้เกณฑ์ของ Voskoglou (2011) ดังนี้

$$m_{A_i}(x) = \begin{cases} 1 & , \text{ ถ้า } \frac{4n}{5} < n_{ie} \leq n \\ 0.75 & , \text{ ถ้า } \frac{3n}{5} < n_{id} \leq \frac{4n}{5} \\ 0.5 & , \text{ ถ้า } \frac{2n}{5} < n_{ic} \leq \frac{3n}{5} \\ 0.25 & , \text{ ถ้า } \frac{n}{5} < n_{ib} \leq \frac{2n}{5} \\ 0 & , \text{ ถ้า } 0 \leq n_{ia} \leq \frac{n}{5} \end{cases}$$

พิจารณา

$$\begin{aligned} \text{ระดับความรู้ต่ำมาก;} \quad 0 < \text{คะแนน} &\leq \frac{n}{5} \\ 0 < \text{คะแนน} &\leq \frac{100}{5} \end{aligned}$$

∴ ระดับที่ 1 อยู่ในช่วง 0 – 20

$$\begin{aligned} \text{ระดับความรู้ต่ำ; } \quad & \frac{n}{5} < \text{คะแนน} \leq \frac{2n}{5} \\ & \frac{100}{5} < \text{คะแนน} \leq \frac{200}{5} \end{aligned}$$

∴ ระดับที่ 2 อยู่ในช่วง 21 – 40

$$\begin{aligned} \text{ระดับความรู้ปานกลาง; } \quad & \frac{2n}{5} < \text{คะแนน} \leq \frac{3n}{5} \\ & \frac{200}{5} < \text{คะแนน} \leq \frac{300}{5} \end{aligned}$$

∴ ระดับที่ 3 อยู่ในช่วง 41 – 60

$$\begin{aligned} \text{ระดับความรู้สูง; } \quad & \frac{3n}{5} < \text{คะแนน} \leq \frac{4n}{5} \\ & \frac{300}{5} < \text{คะแนน} \leq \frac{400}{5} \end{aligned}$$

∴ ระดับที่ 4 อยู่ในช่วง 61 – 80

$$\begin{aligned} \text{ระดับความรู้สูงมาก; } \quad & \frac{4n}{5} < \text{คะแนน} \leq n \\ & \frac{400}{5} < \text{คะแนน} \leq 30 \end{aligned}$$

∴ ระดับที่ 5 อยู่ในช่วง 81 – 100

จากฟังก์ชันตรรกศาสตร์คลุมเครือสามารถสรุปจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับความรู้ได้ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ระดับความรู้ของนักศึกษาในการเรียนในวิชาศึกษาทั่วไป กลุ่มวิชาคณิตศาสตร์
วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี รายวิชาคณิตศาสตร์และสถิติประยุกต์เพื่อการตัดสินใจ

ระดับความรู้	ช่วงคะแนนของความรู้	จำนวนนักศึกษา	ร้อยละ
สูงมาก	81 – 100	12	17.10
สูง	61 – 80	38	54.30
ปานกลาง	41 – 60	20	28.60
ต่ำ	21 – 40	0	0.00
ต่ำมาก	0 – 20	0	0.00
รวม		70	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่านักศึกษาที่เรียนในวิชาศึกษาทั่วไป กลุ่มวิชาคณิตศาสตร์วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีรายวิชาคณิตศาสตร์และสถิติประยุกต์เพื่อการตัดสินใจ ส่วนใหญ่จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 54.30 มีความรู้อยู่ในระดับสูง (คะแนนรวมระหว่าง 61-80 คะแนน) รองลงมานักศึกษาจำนวน

20 คน คิดเป็นร้อยละ 28.60 มีความรู้ระดับปานกลาง (คะแนนรวมระหว่าง 41-60 คะแนน) และ นักศึกษาจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 17.10 มีความรู้ระดับสูงมาก (คะแนนรวมระหว่าง 81-100 คะแนน) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคะแนนรวมในวิชาศึกษาทั่วไป กลุ่มวิชา ศึกษาศาสตร์วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

ไคสแควร์ เป็นสถิติที่ใช้หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเชิงคุณภาพสองตัวแปร เป็นสถิติที่ใช้ ทดสอบสำหรับข้อมูลอยู่ในรูปของความถี่ที่เป็นอิสระต่อกัน เป็นข้อมูลที่อยู่ในระดับนามบัญญัติ (Nominal Scale) หรือ ข้อมูลเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ซึ่งการศึกษานี้พบว่าตัวแปร เพศและชั้นปี มีอิทธิพลต่อคะแนนรวม ส่วนช่วงเวลาการอ่านหนังสือ รูปแบบการทำการบ้าน รูปแบบการส่งงาน ความถี่ในการขาดเรียน และเกรดที่คาดว่าจะได้รับ ไม่มีอิทธิพลต่อคะแนนรวม ตามตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับความรู้ในวิชาศึกษาทั่วไป กลุ่มวิชาศึกษาศาสตร์ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี โดยใช้การวิเคราะห์ไคสแควร์

ปัจจัย	χ^2	p-value
เพศ	15.09	0.01**
ชั้นปี	17.68	0.01**
ช่วงเวลาการอ่านหนังสือ	5.22	0.73
รูปแบบการทำการบ้าน	14.31	0.07
รูปแบบการส่งงาน	14.30	0.07
ความถี่ในการขาดเรียน	5.40	0.71
เกรดที่คาดว่าจะได้รับ	10.35	0.11

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 3 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเชิงคุณภาพแต่ละตัวแปรกับระดับ ความรู้ในวิชาศึกษาทั่วไป กลุ่มวิชาศึกษาศาสตร์วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี โดยใช้สถิติไคสแควร์ พบว่า เพศ และชั้นปี มีความสัมพันธ์ต่อระดับความรู้ในวิชาศึกษาทั่วไป กลุ่มวิชาศึกษาศาสตร์ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

เมื่อหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient) ของปัจจัยต่าง ๆ กับคะแนน รวม ผลการวิเคราะห์ตามตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคะแนนในวิชาศึกษาทั่วไป กลุ่มวิชาคณิตศาสตร์ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี โดยใช้การวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ (r)

ปัจจัย	r	p-value
- ด้านคุณธรรม จริยธรรม	0.01	0.77
- ด้านความรู้	0.31	0.00**
- ด้านทักษะทางปัญญา	0.46	0.00**
- ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ	0.48	0.00**
- ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	0.45	0.00**
- บรรยากาศในชั้นเรียน	0.34	0.00**
- เจตคติต่อวิชาคณิตศาสตร์ฯ	0.05	0.68
- แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์	0.48	0.00**
- รูปแบบการเรียนการสอน	0.52	0.00**

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเชิงปริมาณแต่ละตัวแปรกับคะแนนในวิชาศึกษาทั่วไป กลุ่มวิชาคณิตศาสตร์วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี โดยใช้การวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ พบว่า พฤติกรรมด้านความรู้ ด้านทักษะทางปัญญา ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ บรรยากาศในชั้นเรียน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และรูปแบบการเรียนการสอน มีความสัมพันธ์ต่อคะแนนรวมวิชาคณิตศาสตร์และสถิติประยุกต์เพื่อการตัดสินใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนด้านคุณธรรม จริยธรรมและเจตคติต่อวิชาคณิตศาสตร์ฯ ไม่มีความสัมพันธ์ต่อคะแนนรวมวิชาคณิตศาสตร์และสถิติประยุกต์เพื่อการตัดสินใจ

ตอนที่ 4 ผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความรู้ จำแนกตามหมู่เรียน และชั้นปี

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความรู้ในวิชาศึกษาทั่วไป กลุ่มวิชาคณิตศาสตร์ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำแนกตามตัวแปรต้น เพศ หมู่เรียน และชั้นปี สถิติที่ใช้ ได้แก่ t-test และ F-test มีรายละเอียดดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความรู้ในวิชาศึกษาทั่วไป กลุ่มวิชาคณิตศาสตร์ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำแนกตามเพศ โดยใช้ t-test

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})		ค่าสถิติ t	p-value
	ชาย	หญิง		
คะแนนเฉลี่ย	59.08	69.94	-3.12	0.00**

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 5 พบว่า เพศหญิงมีคะแนนเฉลี่ยในวิชาศึกษาทั่วไป กลุ่มวิชาคณิตศาสตร์ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มากกว่าเพศชายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบคะแนนรวมในวิชาศึกษาทั่วไป กลุ่มวิชาคณิตศาสตร์ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำแนกตามหมู่เรียน โดยใช้ F-test

Sov	SS	df	MS	F	p-value
Between Groups	1523.81	2	761.90	5.33	0.00**
Within Groups	9580.52	67	142.99		
Total	11104.33	69			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 6 พบว่า นักศึกษาที่เรียนในหมู่เรียนแตกต่างกันมีคะแนนเฉลี่ยในวิชาศึกษา ทั่วไป กลุ่มวิชาคณิตศาสตร์วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบคะแนนรวมในวิชาศึกษาทั่วไป กลุ่มวิชาคณิตศาสตร์ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำแนกตามชั้นปี โดยใช้ F-test

Sov	SS	df	MS	F	p-value
Between Groups	2936.68	2	1468.34	12.04	0.00**
Within Groups	8167.64	67	121.90		
Total	11104.33	69			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 7 พบว่านักศึกษาที่มีชั้นปีแตกต่างกันมีคะแนนเฉลี่ยในวิชาศึกษาทั่วไป กลุ่มวิชาคณิตศาสตร์วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01

การอภิปรายผลและสรุป

นักศึกษาส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยเป็นเพศหญิงร้อยละ 78.60 และเพศชาย ร้อยละ 21.40 โดยนักศึกษาลงทะเบียนเรียนในหมู่เรียนที่ 29 มากที่สุด ร้อยละ 40.00 รองลงมาเป็นหมู่เรียนที่ 18 และหมู่เรียนที่ 9 ร้อยละ 37.10 และ 22.90 ตามลำดับ นักศึกษาที่เรียนในวิชาศึกษาทั่วไป กลุ่มวิชาคณิตศาสตร์วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีระดับความรู้ส่วนใหญ่อยู่ในระดับสูงคิดเป็นร้อยละ 54.30 รองลงมาคือ ระดับปานกลาง และระดับสูงมาก คิดเป็นร้อยละ 28.60 และ 17.10 ตามลำดับ

จากการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อระดับคะแนนรวมในวิชาศึกษาทั่วไป กลุ่มวิชาคณิตศาสตร์วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี โดยใช้การวิเคราะห์ไคสแควร์และการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ พบว่าเพศ ชั้นปี คุณลักษณะด้านความรู้ ด้านทักษะทางปัญญา ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ บรรยากาศในชั้นเรียน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และรูปแบบการเรียนการสอน มีความสัมพันธ์ต่อระดับความรู้ในวิชาศึกษาทั่วไป กลุ่มวิชาคณิตศาสตร์วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนด้านคุณธรรม จริยธรรม และเจตคติต่อวิชาคณิตศาสตร์ฯ ไม่มีความสัมพันธ์ต่อคะแนนรวมวิชาคณิตศาสตร์และสถิติประยุกต์เพื่อการตัดสินใจ

จากการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยในวิชาศึกษาทั่วไป กลุ่มวิชาคณิตศาสตร์วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี โดยใช้ t-test และ F-test พบว่า นักศึกษาที่มีเพศ หมู่เรียน และชั้นปี ที่แตกต่างกันส่งผลต่อคะแนนเฉลี่ยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

เอกสารอ้างอิง

- พิมพ์พร ฟองหล้า. (2555). สภาพปัญหาการจัดการเรียนการสอนรายวิชาคณิตศาสตร์ทั่วไป. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, สาขาบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีปทุม).
- มณฑนา พรหมรักษ์. (2556). ผลของการจัดกิจกรรมการเรียนรู้คณิตศาสตร์โดยใช้โมเดลการแก้ปัญหาที่เน้นกระบวนการกำกับทางปัญญาที่มีต่อความสามารถในการแก้ปัญหาคณิตศาสตร์และความสามารถในการคิดอย่างมีวิจารณญาณของนักเรียนมัธยมศึกษาปีที่ 2. (วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย).
- สถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี. (2551). ทักษะกระบวนการทางคณิตศาสตร์. กรุงเทพฯ: ศูนย์สภานาตพรวา.
- สำนักวิชาการและมาตรฐานการศึกษา. (2551). ตัวชี้วัดและสาระการเรียนรู้แกนกลางกลุ่มสาระการเรียนรู้คณิตศาสตร์ตามหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย.
- Voskoglou, Michael Gr. (2011). Measuring students modeling capacities: A fuzzy approach. *Iranian Journal of Fuzzy Systems*, 8(3), 23-33.
- Zadeh, L.A. (1965). Fuzzy sets. *Information and Control*, 8(3), 338-353.

ปัจจัยชี้วัดความสามารถการให้บริการลูกค้า
กรณี ห้างหุ้นส่วนจำกัด เป็นต่อออร์โต้วิลล์

FACTORS INDICATING CUSTOMER SERVICES CAPABILITY A CASE OF PENTO
AUTO WHEEL LIMITED PARTNERSHIP

มาริสา นุโยค *

ไชยยศ ไชยมั่นคง **

บทคัดย่อ

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยชี้วัดความสามารถในการให้บริการลูกค้าของห้างหุ้นส่วนจำกัด เป็นต่อออร์โต้วิลล์ และเปรียบเทียบปัจจัยชี้วัดความสามารถการให้บริการลูกค้าจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้า โดยศึกษาปัจจัยชี้วัดความสามารถในการให้บริการ 7 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านความถี่สินค้าหมดสต็อก 2. ด้านอัตราการมีสินค้าตามคำสั่งซื้อ 3. ด้านการส่งสินค้าครบตามคำสั่งซื้อ 4. ด้านความรวดเร็วในการบริการ 5. ด้านความสม่ำเสมอเวลาที่ให้บริการ 6. ด้านความห่วงใยในการให้บริการ และ 7. ด้านความไว้วางใจในการบริการ กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ลูกค้าของห้างหุ้นส่วนจำกัด เป็นต่อออร์โต้วิลล์ จำนวน 134 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามที่มีการวิเคราะห์ค่าความตรงตามเนื้อหาอยู่ระหว่าง 0.66-1.00 และค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.92 วิเคราะห์ข้อมูล โดยสถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานโดยสถิติ t-test และวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี Scheffe โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยชี้วัดความสามารถการให้บริการลูกค้าของห้างหุ้นส่วนจำกัด เป็นต่อออร์โต้วิลล์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการส่งสินค้าครบตามคำสั่งซื้อ รองลงมาคือ ด้านความไว้วางใจในการบริการ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือด้านความรวดเร็วในการบริการ และผลการเปรียบเทียบพบว่า ลูกค้าที่มีเพศรายได้ และประเภทรถยนต์ต่างกัน มีความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยชี้วัดความสามารถในการให้บริการลูกค้าในภาพรวมไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อเปรียบเทียบตามอายุ พบว่า ลูกค้าที่มีอายุ 30-40 ปี และลูกค้าที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป มีความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยชี้วัดความสามารถการให้บริการต่างกัน ในด้านความห่วงใยในการให้บริการ และด้านความไว้วางใจในการบริการ

คำสำคัญ : ตัวชี้วัด ความสามารถ การให้บริการลูกค้า

* นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก,
e-mail : marisapui.2531@gmail.com

** อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก, e-mail :
chaiyot@southeast.ac.th

Abstract

The objectives of this study were to study and compare the factors indicating customer service capability of Pento Auto Wheel Limited Partnership which were categorized by customer's personal factors in 7 types of service : the frequency of stock outs, the rate of order responsive, the order credibility, the fast service access, the service consistency, the service flexibility and the service assurance. The samples consisted of 134 customers of Pento Auto Wheel Limited Partnership. The data collection tool was a questionnaire with content validity value (IOC) = 0.66 - 1.00 and reliability = 0.92. Statistics used in data analysis were percentage, mean, standard deviation, t-test and One-way ANOVA (F-test) for variance testing as well as pair-wise comparison by means of Scheffe's method which were conducted at 0.05 statistical significant level.

The results found that ; overall, the factors indicating customer service capability of Pento Auto Wheel Limited Partnership were at a high level. When considering by each factor showed that the highest mean was the order credibility, followed by the service assurance and the lowest mean was the fast service access. Pair-wise comparison by means of Scheffe's method found that ; customers who were different in gender, income and have different types of car had no different opinions on those study factors at statistical significant level of 0.05 by overall. While focusing only on their ages, customers who were between 30 – 40 years old and over 51 years old had different opinions on the service flexibility and the service assurance factors.

Keywords : Indicating, Capability, Customer services

บทนำ

การบริการลูกค้าเป็นกิจกรรมโลจิสติกส์ที่สำคัญ ลูกค้าพึงพอใจบริการก็จะรักดีกับสินค้าของบริษัท ธุรกิจมีการแข่งขันรุนแรงทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศอันเนื่องมาจากการเปิดเสรีทางการค้า และข้อมูลข่าวสารกระจายไปทุกมุมโลกอย่างรวดเร็ว ทำให้ลูกค้าเรียกร้องมากขึ้น การเรียกร้องของลูกค้ากับบริการโลจิสติกส์มีผลต่อธุรกิจของบริษัท ดังนั้น โลจิสติกส์จึงเป็นอาวุธที่สร้างความได้เปรียบการแข่งขันทั้งในประเทศและระหว่างประเทศ การแข่งขันนั้นเป็นการแข่งขันทั้งด้านคุณภาพ ราคาและการให้บริการ บริษัทต่างก็นำวิวัฒนาการเทคโนโลยีไปใช้จนไม่มีบริษัทใดได้เปรียบอย่างโดดเด่นในเรื่องราคาและคุณภาพ ความแตกต่างที่ยังมีอยู่ คือโลจิสติกส์ ซึ่งเป็นกิจกรรมธุรกิจหนึ่งที่จะสร้างความได้เปรียบการแข่งขันได้ ระดับความสามารถในการบริการลูกค้า มีผลกระทบโดยตรงต่อส่วนแบ่งตลาด แต่ก็มีผลกับต้นทุนเช่นกัน การกำหนดระดับบริการที่สูงจะทำให้ต้นทุนสูง ต้นทุนการบริการที่สูงย่อมมีผลต่อราคาสินค้า ราคาที่สูงบริษัทจะสูญเสียความสามารถในการแข่งขัน ดังนั้น การบริการลูกค้าจึงมีปัจจัยที่จะต้องพิจารณาหลายประการ อนึ่ง การบริการลูกค้าเป็นกระบวนการทางธุรกิจ ความสำเร็จอยู่ที่การจัดการกระบวนการธุรกิจอย่างบูรณาการ การบูรณาการกระบวนการธุรกิจเป็นการบริหารจัดการกิจกรรมให้ประสานเข้ากัน การประสานกิจกรรมก็เพื่อให้ฝ่ายที่เกี่ยวข้องทำงานร่วมกันเพื่อให้บรรลุเป้าหมายการบริการลูกค้า เป้าหมายการบริการลูกค้า คือ การตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่ลูกค้าพึงพอใจ (ไชยยศ ไชยมั่นคง และ มยุขพันธ์ ไชยมั่นคง, 2557)

ห้างหุ้นส่วนจำกัด เป็นต่อออร์โต้วิลล์ ประกอบธุรกิจขาย และให้บริการ เปลี่ยนอุปกรณ์ส่วนประกอบอะไหล่ล้อและยางรถยนต์ และประดับยนต์ธุรกิจของห้างหุ้นส่วนจำกัด เป็นต่อออร์โต้วิลล์ เป็นธุรกิจที่ต้องเน้นคุณภาพการให้บริการทั้งสินค้าและพนักงาน เพราะธุรกิจประเภทนี้มีคู่แข่งจำนวนมาก การให้บริการที่มีคุณค่า ประทับใจ จึงนำมาซึ่งการกลับมาซื้อซ้ำ และลูกค้าจะเกิดความภักดีต่อองค์กร ดังนั้น ห้างหุ้นส่วนจำกัด เป็นต่อออร์โต้วิลล์ จึงให้ความสำคัญต่อการให้บริการเป็นอันดับแรก เพราะสินค้าที่ห้างหุ้นส่วนจำกัด เป็นต่อออร์โต้วิลล์ มีจำหน่าย สามารถหาได้จากที่อื่นทั่ว ๆ ไป ดังนั้นในปัจจุบันธุรกิจขายส่วนประกอบอะไหล่ล้อและยางรถยนต์ มีการแข่งขันที่รุนแรง มีบริการที่ครบวงจรมากขึ้น บางรายมีการประชาสัมพันธ์เป็นที่รู้จักกันอย่างกว้างขวาง เช่น คอทพิท ซึ่งมีโปรโมชั่นในการผ่อนชำระดอกเบี้ยศูนย์เปอร์เซ็นต์ ทำให้ธุรกิจต้องปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ในการขาย เพื่อให้มีส่วนแบ่งตลาดให้มากขึ้น และสามารถแข่งขันกับคู่แข่งได้

จากสภาพปัญหาดังกล่าว ผู้ศึกษาซึ่งเป็นเจ้าของกิจการห้างหุ้นส่วนจำกัด เป็นต่อออร์โต้วิลล์ จึงสนใจที่จะศึกษาเรื่อง ปัจจัยชี้วัดความสามารถการให้บริการลูกค้า เพื่อต้องการทราบถึงความต้องการของลูกค้า และทราบถึงตัวชี้วัดความสามารถการให้บริการลูกค้า เพื่อนำมาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด และเกิดประสิทธิภาพต่อองค์กรยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาปัจจัยชี้วัดความสามารถการให้บริการลูกค้าของห้างหุ้นส่วนจำกัด เป็นต่อออร์โต้วิลล์
2. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยชี้วัดความสามารถการให้บริการลูกค้าของห้างหุ้นส่วนจำกัด เป็นต่อออร์โต้วิลล์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้า

สมมติฐานของการศึกษา

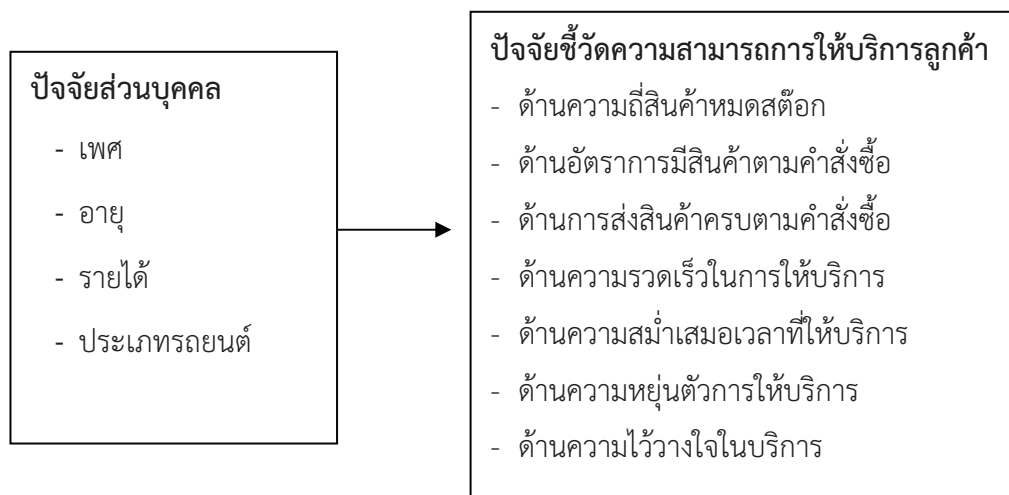
ลูกค้าที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยชี้วัดความสามารถการให้บริการลูกค้าของห้างหุ้นส่วนจำกัด เป็นต่อออร์โต้วิลล์แตกต่างกัน

กรอบแนวความคิดในการวิจัย

แนวคิดในการศึกษา ปัจจัยชี้วัดความสามารถการให้บริการลูกค้า (Customer Service Capability Factors) ประกอบด้วย 7 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านความถี่สินค้าหมดสต็อก 2. ด้านอัตราการมีสินค้าตามคำสั่งซื้อ 3. ด้านการส่งสินค้าครบตามคำสั่งซื้อ 4. ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ 5. ด้านความสม่ำเสมอเวลาที่ให้บริการ 6. ด้านความยืดหยุ่นตัวการให้บริการ และ 7. ด้านความไว้วางใจในบริการ (ไชยยศ ไชยมั่นคง และ มยุขพันธ์ ไชยมั่นคง, 2557) ดังแสดงตามรูปที่ 1

ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม



รูปที่ 1 กรอบแนวความคิดในการวิจัย

วิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ ลูกค้าของห้างหุ้นส่วนจำกัด เป็นต่อออร์โต้วิลล์ ที่มาใช้บริการ เป็นประชากรขนาดไม่จำกัด

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ลูกค้าของห้างหุ้นส่วนจำกัด เป็นต่อออร์โต้วิลล์ จำนวน 134 คน การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง และวิธีการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง ได้จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารของห้างหุ้นส่วนจำกัด เป็นต่อออร์โต้วิลล์ (สง่า นุโยค, 2558)

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรต้น ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้า ประกอบด้วย เพศ อายุ รายได้ และประเภทรถยนต์

ตัวแปรตาม ได้แก่ ปัจจัยชี้วัดความสามารถให้บริการลูกค้า ใน 7 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความถี่สินค้าหมดสต็อก ด้านอัตราการมีสินค้าตามคำสั่งซื้อ ด้านการส่งสินค้าครบตามคำสั่งซื้อ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านความสม่ำเสมอเวลาให้บริการ ด้านความหยุ่นตัวการให้บริการ และด้านความไว้วางใจในการบริการ

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

แบบสอบถามที่ผู้ศึกษาใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบ่งเป็น 2 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้า ประกอบด้วย เพศ อายุ รายได้ และประเภทรถยนต์ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check list) จำนวน 4 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถาม จำนวน 26 ข้อ เกี่ยวกับปัจจัยชี้วัดความสามารถให้บริการลูกค้าของห้างหุ้นส่วนจำกัด เป็นต่อออร์โต้วิลล์ ใน 7 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความถี่สินค้าหมดสต็อก ด้านอัตราการมีสินค้าตามคำสั่งซื้อ ด้านการส่งสินค้าครบตามคำสั่งซื้อ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านความสม่ำเสมอที่ให้บริการ ด้านความหยุ่นตัวการให้บริการ และ ด้านความไว้วางใจในการบริการ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ ความสามารถในการให้บริการมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ผู้ศึกษาได้ดำเนินการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ โดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 คน ตรวจสอบความสอดคล้องของเนื้อหา ได้ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ระหว่าง 0.66 – 1.00 และนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 30 คน จากนั้นนำมาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นตามวิธีของ Cronbach's Alpha Coefficient (Cronbach, 1970) ได้ค่าความเชื่อมั่นในภาพรวมทั้งฉบับเท่ากับ 0.92

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ปัจจัยชี้วัดความสามารถให้บริการลูกค้า วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา หาค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. การทดสอบสมมติฐาน โดยใช้ค่าสถิติ t – test ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) และเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี Scheffe

ผลการวิจัย

ลูกค้าที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชายมากที่สุด รองลงมาเป็นเพศหญิง มีอายุ 30-40 ปี มากที่สุด รองลงมา มีอายุ 51 ปีขึ้นไป มีอายุต่ำกว่า 30 ปี และมีอายุ 41-50 ปี มีรายได้ 20,001-30,000 บาท มากที่สุด รองลงมา มีรายได้ 30,001 บาทขึ้นไป มีรายได้ 10,000-20,000 บาท และมีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท มีประเภทรถยนต์เป็นรถยนต์นั่งส่วนบุคคลประเภทอีโคคาร์ (Eco Car) มากที่สุด รองลงมา มีประเภทรถยนต์เป็นรถยนต์นั่งส่วนบุคคลประเภทลักซูรี่คาร์ (Luxury Car) นอกจากนี้มีประเภทรถยนต์กระบะ และรถยนต์รับจ้างสาธารณะ

ปัจจัยชี้วัดความสามารถให้บริการลูกค้าของห้างหุ้นส่วนจำกัด เป็นต่อออร์โต้วิลล์

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยชี้วัดความสามารถให้บริการลูกค้าของห้างหุ้นส่วนจำกัดเป็นต่อออร์โต้วิลล์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการส่งสินค้าครบตามคำสั่งซื้อ รองลงมาคือ ด้านความไว้วางใจ ในส่วนด้านความรวดเร็วในการบริการมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ตามลำดับ ดังแสดงตามตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยชี้วัดความสามารถให้บริการลูกค้าของห้างหุ้นส่วนจำกัด เป็นต่อออร์โต้วิลล์ ในภาพรวมและรายด้าน

ปัจจัยชี้วัดความสามารถให้บริการ ลูกค้า	n = 134		ระดับความสามารถ การให้บริการ
	\bar{x}	sd.	
1. ด้านการส่งสินค้าครบตามคำสั่งซื้อ	4.69	0.27	มากที่สุด
2. ด้านความไว้วางใจในบริการ	4.46	0.21	มากที่สุด
3. ด้านความสม่ำเสมอเวลาที่ให้บริการ	4.41	0.29	มากที่สุด
4. ด้านความถี่สินค้าหมดสต็อก	4.16	0.33	มาก
5. ด้านอัตราการมีสินค้าตามคำสั่งซื้อ	3.81	0.32	มาก
6. ด้านความยืดหยุ่นตัวการให้บริการ	3.64	0.25	มาก
7. ด้านความรวดเร็วในการบริการ	3.62	0.28	มาก
รวม	4.11	0.11	มาก

เปรียบเทียบปัจจัยชี้วัดความสามารถให้บริการลูกค้าของห้างหุ้นส่วนจำกัด เป็นต่อ ออร์โต้วิลล์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้า

1. จำแนกตามเพศ พบว่า ลูกค้าที่มีเพศต่างกัน มีความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยชี้วัดความสามารถให้บริการลูกค้า ในภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังแสดงตามตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยชี้วัดความสามารถให้บริการลูกค้าของห้างหุ้นส่วนจำกัด เป็นต่อออร์โต้วิลล์ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยชี้วัดความสามารถการให้บริการ	เพศ				t	p-value
	ชาย		หญิง			
	\bar{x}	sd.	\bar{x}	sd.		
1. ด้านความถี่สินค้าหมดสต็อก	4.17	0.32	4.12	0.36	0.25	0.62
2. ด้านอัตราการมีสินค้าตามคำสั่งซื้อ	3.78	0.31	3.88	0.32	0.15	0.70
3. ด้านการส่งสินค้าครบตามคำสั่งซื้อ	4.69	0.26	4.68	0.30	1.06	0.31
4. ด้านความรวดเร็วในการบริการ	3.62	0.29	3.6+2	0.25	0.95	0.33
5. ด้านความสม่ำเสมอเวลาที่ให้บริการ	4.39	0.29	4.45	0.28	0.05	0.83
6. ด้านความหยุ่นตัวการให้บริการ	3.66	0.24	3.59	0.28	1.32	0.25
7. ด้านความไว้วางใจในบริการ	4.47	0.20	4.42	0.23	0.26	0.61
รวม	4.11	0.11	4.11	0.10	0.75	0.39

* $p \leq 0.05$

2. จำแนกตามอายุ พบว่า ลูกค้าที่มีอายุต่างกันมีความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยชี้วัดความสามารถให้บริการลูกค้าของห้างหุ้นส่วนจำกัด เป็นต่อออร์โต้วิลล์ ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความถี่สินค้าหมดสต็อก และด้านความหยุ่นตัวการให้บริการแตกต่างกัน ตามตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยชี้วัดความสามารถการให้บริการ
ลูกค้าของห้างหุ้นส่วนจำกัด เป็นต่อออร์โต้วิลล์ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยชี้วัดความสามารถ การให้บริการ	อายุ								F	p- value
	ต่ำกว่า 30 ปี		30 - 40 ปี		41 - 50 ปี		51 ปีขึ้นไป			
	\bar{x}	sd.	\bar{x}	sd.	\bar{x}	sd.	\bar{x}	sd.		
1. ด้านความถี่สินค้าหมดสต็อก	4.21	0.23	4.08	0.32	4.31	0.28	4.23	0.40	3.40	0.02*
2. ด้านอัตราการมีสินค้าตามคำสั่งซื้อ	3.82	0.32	3.81	0.31	3.82	0.36	3.76	0.31	0.23	0.88
3. ด้านการส่งสินค้าครบตามคำสั่งซื้อ	4.70	0.25	4.69	0.26	4.65	0.34	4.70	0.26	0.17	0.92
4. ด้านความรวดเร็วในการบริการ	3.72	0.33	3.58	0.27	3.62	0.25	3.65	0.27	1.65	0.18
5. ด้านความสม่ำเสมอเวลาที่ให้บริการ	4.34	0.35	4.40	0.27	4.37	0.29	4.43	0.31	0.22	0.88
6. ด้านความหยุ่นตัวการให้บริการ	3.66	0.24	3.60	0.24	3.57	0.25	3.76	0.25	3.30	0.02*
7. ด้านความไว้วางใจในบริการ	4.48	0.19	4.43	0.20	4.54	0.21	4.45	0.23	1.40	0.25
รวม	4.15	0.11	4.08	0.11	4.13	0.10	4.14	0.11	3.14	0.03*

* $p \leq 0.05$

ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffe พบดังนี้

2.1 ลูกค้าที่มีอายุ 30-40 ปี มีความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยชี้วัดความสามารถการให้บริการลูกค้า
ในภาพรวม แตกต่างจากกลุ่มลูกค้าที่มีอายุช่วงอื่น ๆ โดยลูกค้าที่มีอายุ 30-40 ปี มีความเห็นระดับ
น้อยกว่าทุกกลุ่ม ดังแสดงตามตารางที่ 4

ตารางที่ 4 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของปัจจัยชีวิตความสามารถให้บริการ
ลูกค้าของห้างหุ้นส่วนจำกัด เป็นต่อออร์โต้วิลล์ในภาพรวม จำแนกตามอายุ

ปัจจัยชีวิตความสามารถ ให้บริการในภาพรวม	\bar{x}	อายุ			
		ต่ำกว่า 30 ปี	30 - 40 ปี	41-50 ปี	51 ปีขึ้นไป
ต่ำกว่า 30 ปี	4.15	-	0.08*	0.11	0.12
30 - 40 ปี	4.08		-	0.06*	0.07*
41-50 ปี	4.13			-	0.10
51 ปีขึ้นไป	4.14				-

* $p \leq 0.05$

2.2 ลูกค้าที่มีอายุ 30-40 ปี มีความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยชีวิตความสามารถ
ให้บริการ ด้านความถี่สินค้าแตกต่างจากกลุ่มลูกค้าที่มีอายุช่วงอื่น ๆ โดยลูกค้าที่มีอายุ 30-40 ปี มี
ความเห็นระดับน้อยกว่าทุกกลุ่ม ดังแสดงตามตารางที่ 5

ตารางที่ 5 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของปัจจัยชีวิตความสามารถให้บริการ
ลูกค้าของห้างหุ้นส่วนจำกัด เป็นต่อออร์โต้วิลล์ ด้านความถี่สินค้าหมดสต็อก จำแนก
ตามอายุ

ปัจจัยชีวิตความสามารถ ให้บริการ ด้านความถี่สินค้า หมดสต็อก	\bar{x}	อายุ			
		ต่ำกว่า 30 ปี	30 - 40 ปี	41-50 ปี	51 ปีขึ้นไป
		4.21	4.08	4.31	4.23
ต่ำกว่า 30 ปี	4.21	-	0.08*	0.11	0.10
30 - 40 ปี	4.08		-	0.09*	0.07*
41-50 ปี	4.31			-	0.10
51 ปีขึ้นไป	4.23				-

* $p \leq 0.05$

2.3 ลูกค้าที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป มีความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยชีวิตความสามารถ
ให้บริการลูกค้า ด้านความถี่สินค้าให้บริการ แตกต่างจากลูกค้าที่มีอายุ 30-40 ปี โดยมีความเห็น
ระดับมากกว่าทุกกลุ่ม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังแสดงตามตารางที่ 6

ตารางที่ 6 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของปัจจัยชี้วัดความสามารถการให้บริการลูกค้า ด้านความหุ่่นตัวการให้บริการ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยชี้วัดความสามารถการให้บริการ ด้านความหุ่่นตัวการให้บริการ	\bar{x}	อายุ			
		ต่ำกว่า 30 ปี	30 - 40 ปี	41-50 ปี	51 ปีขึ้นไป
		3.66	3.60	3.57	3.76
ต่ำกว่า 30 ปี	3.66	-	0.06	0.08	0.07
30 - 40 ปี	3.60		-	0.07	0.05*
41-50 ปี	3.57			-	0.08
51 ปีขึ้นไป	3.76				-

* $p \leq 0.05$

3. จำแนกตามรายได้ พบว่า ลูกค้าที่มีรายได้ต่างกัน มีความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยชี้วัดความสามารถการให้บริการลูกค้าของห้างหุ้นส่วนจำกัด เป็นต่อออร์โต้วิลล์ ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน แต่รายด้านแตกต่างกัน ที่ด้านความไว้วางใจในบริการ ดังแสดงตามตารางที่ 7

ตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยชี้วัดความสามารถการให้บริการลูกค้าของห้างหุ้นส่วนจำกัด เป็นต่อออร์โต้วิลล์ จำแนกตามรายได้

ปัจจัยชี้วัดความสามารถ การให้บริการ	รายได้								F	p- value
	ต่ำกว่า 10,000 บาท		10,000 – 20,000 บาท		20,001- 30,000 บาท		30,001 บาท ขึ้นไป			
	\bar{x}	sd.	\bar{x}	sd.	\bar{x}	sd.	\bar{x}	sd.		
1. ด้านความถี่สินค้าหมดสต็อก	4.18	0.35	4.05	0.40	4.16	0.32	4.23	0.27	1.68	0.17
2. ด้านอัตราการมีสินค้าตามคำสั่งซื้อ	3.90	0.32	3.85	0.32	3.75	0.33	3.82	0.30	1.07	0.36
3. ด้านการส่งสินค้าครบตามคำสั่งซื้อ	4.67	0.24	4.67	0.30	4.69	0.26	4.71	0.28	0.20	0.90
4. ด้านความรวดเร็วในการบริการ	3.63	0.24	3.61	0.27	3.65	0.30	3.56	0.25	0.89	0.45
5. ด้านความสม่ำเสมอเวลาให้บริการ	4.29	0.37	4.48	0.31	4.39	0.28	4.41	0.26	1.43	0.24
6. ด้านความหุ่่นตัวการให้บริการ	3.62	0.17	3.67	0.27	3.66	0.27	3.59	0.22	0.85	0.47
7. ด้านความไว้วางใจในบริการ	4.40	0.23	4.52	0.22	4.49	0.19	4.37	0.19	3.82	0.01*
รวม	4.10	0.11	4.12	0.11	4.12	0.11	4.10	0.11	3.50	0.79

* $p \leq 0.05$

เมื่อทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffe พบว่า ลูกค้าที่มีรายได้ 10,000-20,000 บาท มีความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยชี้วัดความสามารถให้บริการลูกค้าของห้างหุ้นส่วนจำกัด เป็นต่อออร์โต้วิลล์ ด้านความไว้วางใจในบริการ แตกต่างเป็นระดับมากกว่าลูกค้าที่มีรายได้ 30,001 บาท ขึ้นไป ดังแสดงตามตารางที่ 8

ตารางที่ 8 เปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของปัจจัยชี้วัดความสามารถให้บริการลูกค้าของห้างหุ้นส่วนจำกัด เป็นต่อออร์โต้วิลล์ ด้านความไว้วางใจในบริการ จำแนกตามรายได้

ปัจจัยชี้วัด		รายได้			
		ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,000 – 20,000 บาท	20,001- 30,000 บาท	30,001 บาทขึ้นไป
ความสามารถให้บริการ ด้านความไว้วางใจในบริการ	\bar{x}	4.40	4.52	4.49	4.37
ต่ำกว่า 10,000 บาท	4.40	-	0.07	0.06	0.07
10,000 - 20,000 บาท	4.52		-	0.04	0.05*
20,001- 30,000 บาท	4.49			-	0.04
30,001 บาทขึ้นไป	4.37				-

* $p \leq 0.05$

4. ลูกค้าที่มีประเภทรถยนต์ต่างกัน มีความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยชี้วัดความสามารถให้บริการลูกค้าของห้างหุ้นส่วนจำกัด เป็นต่อออร์โต้วิลล์ ในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังแสดงตามตารางที่ 9

ตารางที่ 9 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยชี้วัดความสามารถการให้บริการ
ลูกค้าของห้างหุ้นส่วนจำกัด เป็นต่อออร์โต้วิลล์ จำแนกตามประเภทรถยนต์

ปัจจัยชี้วัด ความสามารถ ให้บริการ	ประเภทรถยนต์								F	p- value
	อีโคคาร์		ลักซูรี่คาร์		รถยนต์ รับจ้าง สาธารณะ		รถยนต์ กระบะ			
	\bar{x}	sd.	\bar{x}	sd.	\bar{x}	sd.	\bar{x}	sd.		
1. ด้านความถี่สินค้า หมดสต็อก	4.08	0.31	4.21	0.31	4.14	0.34	4.21	0.37	1.18	0.32
2. ด้านอัตราการมี สินค้าตามคำสั่งซื้อ	3.85	0.32	3.72	0.34	3.82	0.25	3.83	0.33	1.28	0.28
3. ด้านการส่งสินค้า ครบตามคำสั่งซื้อ	4.71	0.25	4.62	0.29	4.68	0.24	4.75	0.28	1.39	0.25
4. ด้านความรวดเร็วใน การบริการ	3.63	0.27	3.62	0.24	3.64	0.33	3.59	0.28	0.21	0.89
5. ด้านความสม่ำเสมอ เวลาที่ให้บริการ	4.39	0.28	4.41	0.27	4.50	0.25	4.35	0.33	1.44	0.23
6. ด้านความหยุ่น ตัวการให้บริการ	3.62	0.27	3.67	0.25	3.71	0.23	3.57	0.23	1.79	0.15
7. ด้านความไว้วางใจ ในบริการ	4.44	0.16	4.42	0.25	4.47	0.20	4.50	0.23	0.89	0.45
รวม	4.10	0.11	4.09	0.11	4.14	0.10	4.11	0.11	0.88	0.45

* $p \leq 0.05$

การอภิปรายผลและสรุป

ลูกค้าของห้างหุ้นส่วนจำกัด เป็นต่อออร์โต้วิลล์ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 30-40 ปี มากที่สุด มีรายได้ 20,001-30,000 บาท รองลงมาคืออายุ 51 ปีขึ้นไปมีรายได้ 30,001 บาทขึ้นไป ลูกค้าส่วนใหญ่มีรถยนต์นั่งส่วนบุคคลประเภทอีโคคาร์ โดยลูกค้าเห็นว่าความสามารถบริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด เป็นต่อออร์โต้วิลล์ อยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดหรือลูกค้าเห็นว่าห้างหุ้นส่วนจำกัดเป็นต่อออร์โต้วิลล์ สามารถบริการได้ดีที่สุดคือ ด้านการส่งสินค้าครบตามคำสั่งซื้อ รองลงมาคือ ด้านความไว้วางใจในบริการ แต่ลูกค้าเห็นว่าการบริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด เป็นต่อออร์โต้วิลล์ ในด้านความรวดเร็วยังอยู่ในระดับน้อยกว่าด้านอื่น ๆ

เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน ตามลำดับ ดังนี้

ด้านการส่งสินค้าครบตามคำสั่งซื้อ ซึ่งห้างหุ้นส่วนจำกัดเป็นต่อออร์โต้วิลล์ มีความสามารถมากที่สุด ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยชี้วัดความสามารถให้บริการลูกค้าของห้างหุ้นส่วนจำกัดเป็นต่อออร์โต้วิลล์ ด้านการส่งสินค้าครบตามคำสั่งซื้อในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ห้างหุ้นส่วนจำกัด เป็นต่อออร์โต้วิลล์ สามารถจัดส่งสินค้าให้ลูกค้าได้รับสินค้าครบถ้วนตามจำนวน คำสั่งซื้อ สอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยชี้วัดความสามารถให้บริการลูกค้าด้านการส่งสินค้าครบตามคำสั่งซื้อ การส่งสินค้าครบตามคำสั่งซื้อเป็นการวัดจำนวนครั้งการสั่งซื้อที่บริษัทส่งสินค้าให้ลูกค้าครบ เช่น มีการสั่งซื้อ 100 ครั้งบริษัทส่งสินค้าให้ลูกค้าครบ 94 ครั้ง การส่งสินค้าครบตามคำสั่งซื้อเป็นการวัดความสามารถให้บริการลูกค้าของบริษัท อนึ่งบริษัทอาจวัดเป็นร้อยละของการสั่งซื้อก็ได้อัตราการส่งสินค้าครบตามคำสั่งซื้อร้อยละ 94 หรือการส่งสินค้าครบตามคำสั่งซื้อร้อยละ 94 (ไชยยศ ไชยมั่นคง และ มยุขพันธ์ ไชยมั่นคง, 2557)

ด้านความไว้วางใจในบริการ ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยชี้วัดความสามารถให้บริการลูกค้าของห้างหุ้นส่วนจำกัด เป็นต่อออร์โต้วิลล์ ด้านความไว้วางใจในบริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยกลุ่มลูกค้า อายุ 51 ปีขึ้นไป ให้ความไว้วางใจมาก แต่ลูกค้าที่มีรายได้ 30,000 บาทขึ้นไป ให้ความไว้วางใจน้อยกว่ากลุ่มอื่น ทั้งนี้อาจเป็นเพราะห้างหุ้นส่วนจำกัด เป็นต่อออร์โต้วิลล์ มีการให้บริการหลังการขายให้กับลูกค้า และมีการรับประกันสินค้าที่ชำรุดและมีสินค้าใหม่เปลี่ยนให้ทันที สอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับการบริการ ด้านองค์ประกอบบริการลูกค้า (Elements of Customer Service) ซึ่งแนวคิดดังกล่าวเห็นว่ากิจกรรมหลังการขายเป็นการให้บริการลูกค้าที่ซื้อสินค้าคงทน (LaLonde, 1997) เช่น เครื่องซักผ้า เครื่องใช้ไฟฟ้าต่าง ๆ การให้บริการหลังการขายประกอบด้วย 1) การติดตั้ง การประกันการแก้ไข การซ่อมแซมและอะไหล่ (Installation, warranty, Alterations, Repairs, Parts) ลูกค้าใช้ข้อมูลบริการหลังการขายเป็นปัจจัยตัดสินใจซื้อเมื่อลูกค้าซื้อสินค้าไปแล้วก็คาดหวังจะได้รับบริการตามที่ระบุไว้ ดังนั้นบริษัทจะต้องให้บริการตามข้อผูกพันโดย ไม่มีบิดพลิ้วและอย่างรวดเร็ว 2) การเรียกค่าเสียหายร้องเรียนและรับคืนสินค้า (Customer Claims, Complaints and Returns) บริษัทจะต้องรับผิดชอบกับผลิตภัณฑ์และพึงชดใช้ค่าเสียหายและรับคืนสินค้าโดยบริษัทควรมีระบบโลจิสติกส์ที่จะรับสินค้าคืนจากลูกค้า สินค้าที่ลูกค้าส่งคืนอาจเป็นสินค้าที่มีข้อบกพร่องหรือส่งผิด การจัดการโลจิสติกส์สวนกลับ (Reverse Logistics) จึงมีความสำคัญในการบริการลูกค้า การเก็บรวบรวมข้อมูล การเรียกร้องค่าเสียหาย การร้องเรียนและรับคืนสินค้าเป็นข้อมูลสำคัญเพื่อใช้ เช่นปรับปรุงพัฒนาผลิตภัณฑ์ การปฏิบัติการการให้บริการ

ด้านความสม่ำเสมอเวลาที่ให้บริการ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยชี้วัดความสามารถให้บริการลูกค้าของห้างหุ้นส่วนจำกัด เป็นต่อออร์โต้วิลล์ ด้านความสม่ำเสมอเวลาที่ให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ลูกค้าทุกกลุ่มมีความเห็นไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ

ห้างหุ้นส่วนจำกัด เป็นต่อออร์โต้วิลล์ มีการให้บริการตรงตามเวลาเสมอ ทำให้ลูกค้าที่มาใช้บริการมีความแน่ใจในความเที่ยงตรงเรื่องเวลา สอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ คือในการซื้อสินค้าบริการแต่ละครั้งลูกค้ามักจะไม่สามารถจับต้องตัวสินค้าบริการได้อย่างแท้จริง ดังนั้นลูกค้ามักจะใช้เกณฑ์ในการวัดระดับคุณภาพการบริการก่อนการตัดสินใจซื้อบริการ ที่ประกอบด้วยความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ (Reliability) ผู้ให้บริการจะต้องแสดงความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ ควรให้บริการได้อย่างถูกต้องตามที่ได้ตกลงกันไว้และตรงต่อเวลา เช่น ควรให้บริการตามเวลาที่ให้สัญญาไว้กับลูกค้า (ศิริพร วิชาญหิมาชัย, 2558)

ด้านความถี่สินค้าหมดสต็อก ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยชี้วัดความสามารถในการให้บริการลูกค้าของห้างหุ้นส่วนจำกัด เป็นต่อออร์โต้วิลล์ ด้านความถี่สินค้าหมดสต็อก ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยลูกค้าที่มีอายุ 30-40 ปี มีความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยชี้วัดความสามารถในการให้บริการ ด้านความถี่สินค้าหมดสต็อก แตกต่างจากกลุ่มลูกค้าอื่น โดยมีความเห็นระดับน้อยกว่าทุกกลุ่ม ทั้งนี้ ห้างหุ้นส่วนจำกัดเป็นต่อออร์โต้วิลล์ มีสินค้าจำนวนมาก หลายรุ่น หลายยี่ห้อให้ลูกค้าเลือกซื้อตามความเหมาะสม สอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับการบริการ ด้านองค์ประกอบการบริการลูกค้า (Elements of Customer Service) (LaLonde, 1997) ที่ว่า ภาวะสินค้าหมดสต็อกทำความเสียหายกับบริษัทและลูกค้า ลูกค้าไม่มีสินค้าขายทำให้เสียโอกาสที่จะขายสินค้าและทำกำไร หรืออาจสูญเสียลูกค้าไป บริษัทจะต้องจัดบันทึกภาวะที่สินค้าหมดสต็อกเพื่อจะได้รู้ปัญหาและหาทางแก้ไข เช่น เมื่อมีภาวะสินค้าหมดสต็อกเกิดขึ้นบริษัทอาจเร่งรัดการผลิตสินค้าหรือส่งสินค้าที่ทดแทนกันได้ให้ลูกค้า การบริหารสินค้าคงคลังบริษัทต้องให้ความสำคัญและจัดภาวะสินค้าหมดสต็อก

ด้านอัตราการมีสินค้าตามคำสั่งซื้อ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยชี้วัดความสามารถในการให้บริการลูกค้าของห้างหุ้นส่วนจำกัดเป็นต่อออร์โต้วิลล์ ด้านอัตราการมีสินค้าตามคำสั่งซื้อในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ห้างหุ้นส่วนจำกัด เป็นต่อออร์โต้วิลล์ สามารถจัดหาสินค้าทดแทนเมื่อมีคำสั่งซื้อด่วนจากลูกค้า สอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับความสำคัญบริการโลจิสติกส์ด้านการรักษาลูกค้าไว้ (To Maintain Customers) การบริการลูกค้าเป็นการให้ความพึงพอใจกับลูกค้าด้านโลจิสติกส์ความพึงพอใจของลูกค้าเกิดจากผลงานโลจิสติกส์ของบริษัทที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าในด้านการมีสินค้าพร้อม ความรวดเร็วของการส่งมอบ บริการสม่ำเสมอและเชื่อถือได้ ปัจจัยเหล่านี้จะผูกมัดลูกค้าให้อยู่กับบริษัท ความสำเร็จดังกล่าวขึ้นอยู่กับหลายฝ่ายในบริษัทซึ่งต้องบริหารงานอย่างเป็นกระบวนการธุรกิจ (ไชยยศ ไชยมั่นคง และ มยุขพันธ์ ไชยมั่นคง, 2557)

ด้านความหุนหันพลันแล่นในการให้บริการ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยชี้วัดความสามารถในการให้บริการลูกค้าของห้างหุ้นส่วนจำกัด เป็นต่อออร์โต้วิลล์ ด้านความหุนหันพลันแล่นในการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยลูกค้าที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป มีความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยชี้วัดความสามารถในการให้บริการลูกค้า ด้านความหุนหันพลันแล่นในการให้บริการ ระดับมากกว่าความเห็นของลูกค้าที่มีอายุ 30-40 ปี ทั้งนี้

เพราะห้างหุ้นส่วนจำกัด เป็นต่อออร์โต้วิลล์ สามารถเปลี่ยนสินค้าใหม่ให้ลูกค้าได้ตามข้อตกลงการประกัน เมื่อสินค้ามีปัญหา สอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับการบริการ ด้านองค์ประกอบการบริการลูกค้า (Elements of Customer Service (LaLonde, 1997) ที่ว่าการเรียกค่าเสียหายร้องเรียนและรับคืนสินค้า (Customer Claims, Complaints and Returns) บริษัทจะต้องรับผิดชอบกับผลิตภัณฑ์และพึงชดใช้ค่าเสียหายและรับคืนสินค้า โดยบริษัทควรมีระบบโลจิสติกส์ที่จะรับสินค้าคืนจากลูกค้า สินค้าที่ลูกค้าส่งคืนอาจเป็นสินค้าที่มีข้อบกพร่องหรือส่งผิด การจัดการโลจิสติกส์สวนกลับ (Reverse Logistics) จึงมีความสำคัญในการบริการลูกค้า การเก็บรวบรวมข้อมูล การเรียกร้องค่าเสียหาย การร้องเรียนและรับคืนสินค้าเป็นข้อมูลสำคัญเพื่อใช้ เช่น ปรับปรุงพัฒนาผลิตภัณฑ์ การปฏิบัติการการให้บริการ

ด้านความรวดเร็วในการบริการ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยชี้วัดความสามารถการให้บริการลูกค้าของห้างหุ้นส่วนจำกัด เป็นต่อออร์โต้วิลล์ ด้านความรวดเร็วในการบริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากแต่มีระดับน้อยกว่าด้านอื่น ๆ ทั้งนี้แม้ว่า ห้างหุ้นส่วนจำกัด เป็นต่อออร์โต้วิลล์ มีอุปกรณ์ในการให้บริการที่ทันสมัยทำให้การบริการเป็นไปด้วยความรวดเร็ว และมีพนักงานให้บริการลูกค้าเพียงพอทำให้ระยะเวลาในการเข้ามาใช้บริการเป็นไปด้วยความรวดเร็ว แต่ความต้องการความรวดเร็วจากการบริการเป็นที่ต้องการของลูกค้าทุกคน ซึ่งสุดความสามารถของผู้ให้บริการที่จะทำได้รวดเร็วทันใจลูกค้าทุกคน แต่ในการซื้อสินค้าบริการแต่ละครั้งลูกค้ามักจะไม่สามารถจับต้องตัวสินค้าบริการได้อย่างแท้จริง ดังนั้นลูกค้ามักจะใช้ความรู้สึกของตนเองในการวัดระดับคุณภาพการบริการก่อนการตัดสินใจซื้อบริการ ความรู้สึกดังกล่าวประกอบด้วย 1) การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) การตอบสนองต้องมีความตั้งใจและเต็มใจให้บริการเพื่อแสดงถึงการเอาใจใส่ในงานบริการอย่างเต็มที่ เช่น การให้บริการอย่างรวดเร็ว 2) รูปลักษณ์ (Tangibles) ความมีรูปลักษณ์ขององค์กรและผู้ให้บริการ เช่น การมีอุปกรณ์ทันสมัย เป็นต้น (ศิริพร วิษณุหมิมาชัย, 2558)

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย มีข้อค้นพบสำคัญซึ่งผู้วิจัยนำมาเสนอเป็นข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

1. ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ เป็นปัจจัยความสามารถการให้บริการลูกค้าของห้างหุ้นส่วนจำกัด เป็นต่อออร์โต้วิลล์ ที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด จึงควรปรับปรุง โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการต่าง ๆ เพื่อให้การจัดหาสินค้าเป็นไปด้วยความรวดเร็ว ซึ่งเป็นการจัดการรูปลักษณ์ด้านความรวดเร็ว นอกจากนี้ควรเพิ่มการตอบสนองโดยเน้นการแสดงความจริงใจ จริใจ และตั้งใจบริการให้ลูกค้าเห็นความเอาใจใส่ต่อลูกค้าเพื่อทดแทนการรอคอยจากการให้บริการ

2. ด้านความถี่สินค้าหมดสต็อก ห้างหุ้นส่วนจำกัด เป็นต่อออร์โต้วิลล์ ควรมีการสำรองสินค้าสำหรับลูกค้าที่มีการสั่งซื้อเป็นประจำ โดยอาจพิจารณาจากรายการสั่งซื้อของลูกค้า หรือรายการสินค้าที่มีการจำหน่ายสม่ำเสมอ โดยเฉพาะรายการสั่งซื้อของลูกค้า ที่มีอายุ 30-40 ปี เพราะกลุ่มนี้มี

ความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยชี้วัดความสามารถให้บริการ ด้านความถี่สินค้าหมดสต็อก แตกต่างจากทุกกลุ่มลูกค้า โดยมีความเห็นระดับน้อยกว่าทุกกลุ่ม โดยอาจมีการเก็บข้อมูลลูกค้า ข้อมูลการซื้อ หรือระบบสมาชิก เพื่อให้สามารถให้บริการได้เหมาะสมขึ้น

3. จากผลการทดสอบสมมติฐาน ซึ่งพบว่าลูกค้าที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยชี้วัดความสามารถให้บริการลูกค้าของห้างหุ้นส่วนจำกัด เป็นต่อออร์โต้วิลล์ แตกต่างกัน ดังนั้น ห้างหุ้นส่วนจำกัด เป็นต่อออร์โต้วิลล์ ควรให้ความสำคัญกับลูกค้าแต่ละกลุ่ม ได้แก่ กลุ่มลูกค้าอายุ 51 ปี ที่ให้ความไว้วางใจการบริการและกลุ่มนี้มีความยืดหยุ่นในการให้บริการ หรือ กลุ่มลูกค้า อายุ 30-40 ปี ที่ยังไม่พอใจในด้านความถี่ของสินค้าที่หมดสต็อก จึงควรจัดการบริการลูกค้าแต่ละกลุ่มให้ต่างกันไปตามความต้องการของลูกค้าที่แตกต่างกัน แต่ยังคงไว้ซึ่งคุณภาพของมาตรฐานการให้บริการ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาในเรื่อง คุณภาพการให้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด เป็นต่อออร์โต้วิลล์ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการของห้างหุ้นส่วนจำกัด เป็นต่อออร์โต้วิลล์ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

เอกสารอ้างอิง

ไชยยศ ไชยมั่นคง, และมยุขพันธ์ ไชยมั่นคง. (2557). *การจัดการซัพพลายเชนและช่องทางการตลาด*.

กรุงเทพฯ: วิชั่นพีเพรส.

ศิริพร วิษณุหิมาชัย. (2558). *การสร้างความประทับใจแก่ลูกค้าด้วยคุณภาพและคุณค่าในงานบริการ*. สืบค้น 20 มกราคม 2559, จาก

http://mkpayap.payap.ac.th/Contents/satisfy_siriporn.doc

สง่า นุโยค. (2558, 16 พฤษภาคม). ผู้บริหารห้างหุ้นส่วนจำกัด เป็นต่อออร์โต้วิลล์ [บทสัมภาษณ์].

Cronbach, L. J. (1970). *Essentials of psychological testing*. New York: Happer and Row.

LaLonde, Bernard J. (1997). "Supply chain management: Myth or reality?". *Supply Chain Management Review*, สืบค้น 15 มกราคม 2559, จาก

<https://fisher.osu.edu/~lalonde.3/publications/scmr%201997%20spring.pdf>

คุณภาพการให้บริการของนิติบุคคลอาคารชุดลาซาลพาร์ค อาคาร A สุขุมวิท 105

SERVICE QUALITY OF CORPORATION CONDO

“LASALLE PARK BUILDING A SUKHUMVIT 105”

กุลิสรา เปล่งศรีเกิด *

ไพโรจน์ เกิดสมุทร **

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของนิติบุคคลอาคารชุดลาซาลพาร์ค อาคาร A สุขุมวิท 105 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพของการให้บริการ และเปรียบเทียบระดับคุณภาพของการให้บริการจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้พักอาศัย กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้พักอาศัยในอาคารชุดลาซาลพาร์ค อาคาร A สุขุมวิท 105 ทุกห้องห้องละ 1 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย รวมขนาดตัวอย่างจำนวน 134 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือโดยผู้ทรงคุณวุฒิประเมินค่าดัชนีความสอดคล้องของความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา และวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือโดยใช้สัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติ t-test และ F-test

ผลการศึกษาพบว่า ผู้พักอาศัยในอาคารชุดลาซาลพาร์ค อาคาร A สุขุมวิท 105 มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพการให้บริการ ในภาพรวมมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาคุณภาพการให้บริการ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ และด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ พบว่าทุกด้านมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดี ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้พักอาศัยในอาคารชุดลาซาลพาร์ค อาคาร A สุขุมวิท 105 ที่มีเพศ การศึกษา อายุ อาชีพ รายได้ และสถานภาพต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพการให้บริการในภาพรวมไม่แตกต่างกัน แต่ผู้พักอาศัย ที่มีอายุ อาชีพ รายได้ และสถานภาพต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพการให้บริการรายด้านแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

คำสำคัญ : ผู้พักอาศัย คุณภาพการให้บริการ อาคารชุด

* นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก,

e-mail : suksawatcdkub@gmail.com

**

อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก,

e-mail : graduate_School@hotmail.com

Abstract

The objectives of this study were to (1) study service quality level of Corporation Condo “ Lasalle Park Building A Sukhumvit 105” (2) compare the level of service quality based on personal factors of its residents. A Sample of 134 residents were selected by simple random sampling technique from every rooms in Condo Lasalle Park Building A Sukhumvit 105. The instruments used for collecting data were questionnaire. Content validity of the developed questionnaire was verified by the item-objective congruence (IOC) index. Its reliability was verified by Cronbach's alpha coefficient. Data were analyzed by percentage, means, standard deviation, statistical t-test and F –test.

The study showed that the service quality of Corporation Condo Lasalle Park Building A Sukhumvit 105 by overall was at high level. All service qualities such as assurance, tangibles, responsiveness, sympathy, and reliability were in high level. The results from data analysis by comparing service quality level of Corporation Condo Lasalle Park Building A Sukhumvit 105 according to resident's gender, level of education, age, occupation, income and status were not different by overview. When comparing each dimension of service quality, found that the residents who were different in age, occupation, income and status gave different opinion at statistically significant 0.05.

Keywords : Residents, Service quality, Condo

บทนำ

“ที่อยู่อาศัย” เป็นหนึ่งในปัจจัยสี่ที่จำเป็นในการดำรงชีวิตของมนุษย์นอกเหนือจากอาหาร เครื่องนุ่งห่ม และยารักษาโรค มนุษย์จะแสวงหาถิ่นฐานที่อยู่อาศัยที่มีความมั่นคงปลอดภัย และเอื้ออำนวยต่อการดำรงชีวิตมากที่สุด ลักษณะที่อยู่อาศัยของแต่ละคนจะมีความแตกต่างกันไปตามปัจจัยของแต่ละคน โดยที่อยู่อาศัยมีความหลากหลายรูปแบบตั้งแต่บ้านเดี่ยว บ้านแฝด อาคารพาณิชย์ ทาวน์เฮาส์ ไปจนถึงสิ่งก่อสร้างขนาดใหญ่ที่มีความซับซ้อนในเมืองใหญ่ เช่น อาคารชุด หรือเรียกว่าคอนโดมิเนียม (พรภิรมย์ สมใจ, 2553)

โดยในช่วง 2 - 3 ปีที่ผ่านมา ผู้ประกอบการอสังหาริมทรัพย์ได้หันมาพัฒนาโครงการคอนโดมิเนียมมากขึ้น โดยเฉพาะทำเลในย่านธุรกิจใจกลางเมืองและจากการที่ภาวะเศรษฐกิจไทยที่ชะลอตัวลงประกอบกับผู้บริโภคได้รับผลกระทบจากการปรับตัวขึ้นของราคาน้ำมัน ทำให้ผู้ประกอบการบางกลุ่มได้เปลี่ยนวิกฤตให้โอกาสทางธุรกิจ โดยได้หันมาเน้นพัฒนาคอนโดมิเนียมระดับราคาปานกลางและระดับราคาต่ำ เนื่องจากผู้ประกอบการมองว่าลูกค้าระดับที่มีรายได้ปานกลางเป็นฐานตลาด โดยลูกค้ากลุ่มนี้มีขนาดใหญ่และมีการทำงานในย่านธุรกิจยังมีความต้องการที่จะซื้อที่อยู่อาศัยใกล้ที่ทำงานตนเอง ซึ่งสะดวกสบายในการเดินทางและประหยัดเวลา โดยในการเลือกซื้อที่อยู่อาศัยของผู้บริโภคในขณะนี้ได้ปรับเปลี่ยนไปตามสภาวะของตลาด โดยเฉพาะในภาวะที่ตลาดมีการแข่งขันสูงและมีสินค้าออกสู่ตลาดจำนวนมาก ทำให้ผู้บริโภคมีข้อเปรียบเทียบในแต่ละสินค้ามากขึ้น อาทิ ราคา ทำเลที่ตั้งของโครงการ พื้นที่ใช้สอย และรูปแบบ รวมไปถึงคุณภาพของวัสดุที่ใช้ในการตกแต่ง แต่ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อที่อยู่อาศัย คือ ความไม่แน่นอนของภาวะเศรษฐกิจ ปัญหาค่าครองชีพปรับตัวสูงขึ้นเพราะเกิดความไม่แน่นอนของรายได้ในอนาคต ความไม่แน่นอนของอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ และภาวะการเมืองในประเทศ (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2555)

นิติบุคคลอาคารชุด ลาซาลพาร์ค อาคาร A สุขุมวิท 105 เป็นอาคารชุดคอนโดมิเนียมที่อยู่ติดแนวรถไฟฟ้า ย่านถนนสุขุมวิทซึ่งเป็นย่านที่ครองแชมป์การพัฒนาโครงการคอนโดมิเนียมมากกว่าย่านอื่น ทำให้ย่านนี้สามารถครองส่วนแบ่งการตลาดคอนโดมิเนียมสูงถึง 40% เมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนคอนโดมิเนียมที่มีอยู่ทั้งหมดในกรุงเทพมหานคร (นิติบุคคล อาคารชุดลาซาลพาร์ค, 2558) เพราะย่านนี้ได้รับความนิยมจากลูกค้าชาวไทยและชาวต่างชาติที่มีกำลังความสามารถในการซื้อคอนโดมิเนียมสูงมาก ซึ่งตั้งอยู่เลขที่ 1 ซอยลาซาล 10 ถนนสุขุมวิท 105 แขวง/เขตบางนา กรุงเทพฯ จดทะเบียนเลขที่ 3/2540 วันที่ 29 มกราคม พ.ศ.2540 มีวัตถุประสงค์เพื่อจัดการและดูแลทรัพย์สินส่วนกลางของอาคารชุดฯ และให้มีอำนาจกระทำการใด ๆ เพื่อประโยชน์สูงสุดในการใช้ห้องชุดและการใช้ทรัพย์สินส่วนกลางร่วมกัน

ในปี พ.ศ.2553-2557 นิติบุคคลอาคารชุดลาซาลพาร์ค อาคาร A สุขุมวิท 105 มีผู้สนใจเข้ามาอยู่อาศัยในคอนโดมิเนียมจำนวนมาก จึงส่งผลให้ผู้ประกอบการธุรกิจคอนโดมิเนียมมีการแข่งขันสูง

เพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะด้านคุณภาพการให้บริการ คุณภาพการบริการจึงเป็นเป้าหมายที่ผู้ประกอบการธุรกิจพยายามที่จะค้นคว้าวิธีการต่าง ๆ ที่จะนำมาปรับใช้ในการให้บริการ คุณภาพการบริการที่ดีจะเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จ เพื่อให้เกิดความประทับใจแก่ผู้อยู่อาศัย การศึกษาคุณภาพในการบริการจึงทำให้ทราบถึงปัญหาของการทำธุรกิจคอนโดมิเนียมและสามารถแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง ทันท่วงที เพื่อนำมาปรับปรุงธุรกิจคอนโดมิเนียมและสามารถแข่งขันกับคู่แข่งได้อย่างมีประสิทธิภาพมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ธุรกิจคอนโดมิเนียมบรรลุเป้าหมายมีกำไรสูงสุดอย่างต่อเนื่อง ปัจจุบันมีการแข่งขันกันสูง จึงต้องเร่งพัฒนาการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการจึงเป็นเป้าหมายที่ผู้ประกอบการธุรกิจทุกแห่งพยายามที่จะค้นคว้าวิธีการต่าง ๆ ที่จะนำมาปรับปรุงใช้ในการให้บริการแก่ผู้ที่มาติดต่อและเรียกได้ว่าการบริการเป็นส่วนหนึ่งที่จะชี้วัดความสำเร็จ และความล้มเหลวของธุรกิจนั้นด้วย ยิ่งเศรษฐกิจเป็นระบบเสรีมากเท่าใด สภาพการแข่งขันยิ่งรุนแรงมากขึ้นด้วย ฉะนั้นผู้ประกอบการก็ต้องมุ่งสู่คุณภาพการให้บริการเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะในภาคเอกชน ซึ่งมีวัตถุประสงค์หลักที่ต้องทุ่มเท และให้การส่งเสริมการบริการของตนเอง เพื่อให้เป็นที่ประทับใจแก่ลูกค้า ความประทับใจมักจะเกิดขึ้นในขณะที่ยังไม่ได้รับบริการสัมผัสกับบริการทั้งจากผู้ให้บริการหรือองค์กรธุรกิจที่เน้นด้านการให้บริการ หากผู้ประกอบการด้านการบริการมีเครื่องมือที่ทันสมัย และมีประสิทธิภาพสูงแล้วย่อมมีแต่ความเจริญรุ่งเรืองก้าวหน้าประสบความสำเร็จ (นินา ตั้งเสียมวิสัย, 2553)

จากเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยสนใจทำการศึกษาคุณภาพการให้บริการของนิติบุคคลอาคารชุดลาซาลพาร์ค อาคาร A สุขุมวิท 105 ว่าบริการในลักษณะใดที่สามารถสร้างจุดเด่นในใจลูกค้าได้ และสามารถตอบสนองความพึงพอใจของผู้บริโภคที่ต้องการอาศัยอยู่ในซอยลาซาล ถนนสุขุมวิท 105 แขวง/เขตบางนา กรุงเทพฯ ผู้ศึกษาสามารถนำผลการวิจัยครั้งนี้เป็นแนวทางในการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการของนิติบุคคลอาคารชุดลาซาลพาร์ค อาคาร A สุขุมวิท 105 เพื่อให้ผู้พักอาศัยเกิดความพึงพอใจ มั่นใจ จงรักภักดี อันจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อเศรษฐกิจ สังคม และชุมชนสืบต่อไป

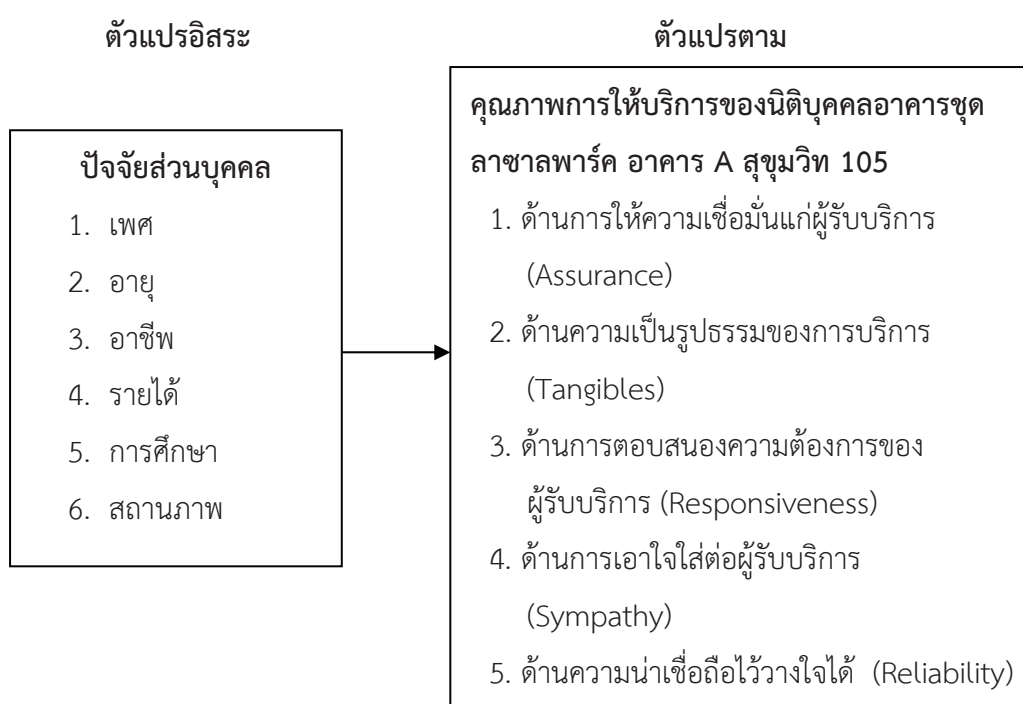
วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของนิติบุคคลอาคารชุดลาซาลพาร์ค อาคาร A สุขุมวิท 105
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของนิติบุคคลอาคารชุดลาซาลพาร์ค อาคาร A สุขุมวิท 105 โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

สมมติฐานของการศึกษา ผู้พักอาศัยในอาคารชุดลาซาลพาร์ค อาคาร A สุขุมวิท 105 ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพการให้บริการของนิติบุคคลอาคารชุดลาซาลพาร์ค อาคาร A สุขุมวิท 105 แตกต่างกัน

กรอบแนวความคิด

การศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของนิติบุคคลอาคารชุดลาซาลพาร์ค อาคาร A สุขุมวิท 105 ตามแนวคิดและทฤษฎีเรื่อง คุณภาพการให้บริการของ Parasuraman (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985) ประกอบด้วย 1) ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ 2) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ 3) ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ 4) ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ และ 5) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ แล้วนำมาใช้เป็นกรอบแนวความคิดที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวความคิด

ขอบเขตของการศึกษา

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ ผู้พักอาศัยในอาคารชุดลาซาลพาร์ค อาคาร A สุขุมวิท 105 ซึ่งมีอยู่จำนวน 200 ห้อง (นิติบุคคล อาคารชุดลาซาลพาร์ค, 2558)

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้พักอาศัยในอาคารชุดลาซาลพาร์ค อาคาร A สุขุมวิท 105 จำนวน 134 ห้อง โดยการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ Taro Yamane (ยูทธ ไทยวรรณ, 2551) และใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

2. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย 1) เพศ 2) อายุ 3) อาชีพ 4) รายได้ 5) การศึกษา และ 6) สถานภาพ

ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ได้แก่ คุณภาพการให้บริการของนิติบุคคลอาคารชุดลาซาลพาร์ค อาคาร A สุขุมวิท 105 ประกอบด้วย 1) ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ (Assurance) 2) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) 3) ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (Responsiveness) 4) ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ (Sympathy) และ 5) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability)

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษานี้ ผู้ศึกษาใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย 1) เพศ 2) อายุ 3) อาชีพ 4) รายได้ 5) การศึกษา และ 6) สถานภาพ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับคุณภาพการให้บริการของนิติบุคคลอาคารชุดลาซาลพาร์ค อาคาร A สุขุมวิท 105 ประกอบด้วย 1) ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ 2) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ 3) ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ 4) ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ และ 5) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราประมาณค่า (Likert Scale) 5 ระดับ

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ผู้ศึกษาได้ดำเนินการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ โดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 คน ตรวจสอบความสอดคล้องของเนื้อหา ได้ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ระหว่าง 0.66-1.00 และนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้กับผู้พักอาศัยในอาคารชุดลาซาลพาร์ค อาคาร A สุขุมวิท 105 ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 30 คน จากนั้นนำมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นตามวิธีของ Cronbach's Alpha Coefficient ได้ค่าความเชื่อมั่นในภาพรวมเท่ากับ 0.82

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้ศึกษาได้แจกแบบสอบถาม จำนวน 134 ชุด ให้กับผู้พักอาศัยในอาคารชุดลาซาลพาร์ค อาคาร A สุขุมวิท 105 ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 134 คน ด้วยตนเองพร้อมชี้แจงรายละเอียดให้เข้าใจตรงกัน และกำหนดวันมารับแบบสอบถามกลับคืน

2. ผู้ศึกษารับแบบสอบถามกลับคืนด้วยตนเอง จำนวน 134 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100.00

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการวิเคราะห์หาค่าร้อยละ
2. การวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการของนิติบุคคลอาคารชุดลาซาลพาร์ค อาคาร A สุขุมวิท 105 โดยการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (sd.)
3. การวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของนิติบุคคลอาคารชุดลาซาลพาร์ค อาคาร A สุขุมวิท 105 โดยการวิเคราะห์ค่า t - test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

ผลการวิจัย

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการของนิติบุคคลอาคารชุดลาซาลพาร์ค อาคาร A สุขุมวิท 105 ในภาพรวมและรายด้าน

คุณภาพการให้บริการ	n = 134		ระดับคุณภาพการให้บริการ
	\bar{x}	sd.	
1. ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ	3.93	0.89	ดี
2. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	3.90	0.88	ดี
3. ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	3.89	0.85	ดี
4. ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ	3.57	0.67	ดี
5. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้	3.67	0.73	ดี
รวม	3.79	0.87	ดี

ผลการศึกษาพบว่าผู้พักอาศัยในอาคารชุดลาซาลพาร์ค อาคาร A สุขุมวิท 105 มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพการให้บริการของนิติบุคคลอาคารชุดลาซาลพาร์ค อาคาร A สุขุมวิท 105 ในภาพรวมมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดีทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ ตามลำดับ

ตารางที่ 2 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของนิติบุคคลอาคารชุดลาซาลพาร์ค อาคาร A
สุขุมวิท 105 จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ รายได้ การศึกษา และสถานภาพ ของผู้พักอาศัย

คุณภาพ การให้บริการ	เพศ		อายุ		อาชีพ		รายได้		การศึกษา		สถานภาพ	
	t	p-value	F	p-value	F	p-value	F	p-value	F	p-value	F	p-value
1. ด้านการให้ความ เชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ	2.44	0.12	1.86	0.13	1.25	0.28	3.49*	0.02	1.63	0.19	6.02*	0.00
2. ด้านความเป็น รูปธรรมของการ บริการ	1.98	0.16	3.61*	0.01	1.95	0.10	2.84*	0.04	0.78	0.45	3.99*	0.02
3. ด้านการตอบสนอง ความต้องการของ ผู้รับบริการ	0.99	0.32	2.60	0.05	3.48*	0.01	0.80	0.49	1.85	0.16	3.11*	0.04
4. ด้านการเอาใจใส่ ต่อผู้รับบริการ	0.37	0.54	0.65	0.58	0.32	0.86	0.17	0.91	0.06	0.93	0.26	0.76
5. ด้านความ น่าเชื่อถือไว้วางใจได้	1.27	0.26	0.25	0.85	0.62	0.64	0.21	0.88	0.01	0.98	0.40	0.66
คุณภาพโดยรวม	2.82	0.09	0.71	0.54	0.17	0.95	0.31	0.81	0.25	0.77	1.02	0.36

* P ≤ 0.05

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้พักอาศัยในอาคารชุดลาซาลพาร์ค อาคาร A สุขุมวิท 105 ที่มีเพศ อายุ อาชีพ รายได้ การศึกษา และสถานภาพของผู้พักอาศัยต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพการให้บริการของนิติบุคคลอาคารชุดลาซาลพาร์ค อาคาร A สุขุมวิท 105 ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน แต่ผู้พักอาศัยในอาคารชุดลาซาลพาร์ค อาคาร A สุขุมวิท 105 ที่มีอายุ อาชีพ รายได้ และสถานภาพต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพการให้บริการของนิติบุคคลอาคารชุดลาซาลพาร์ค อาคาร A สุขุมวิท 105 ในรายด้านแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนี้
1) ผู้พักอาศัยที่มีรายได้ และสถานภาพต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพการให้บริการด้านการให้ความเชื่อมั่น แก่ผู้รับบริการต่างกัน 2) ผู้พักอาศัยที่มีอายุ รายได้ และสถานภาพต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการต่างกัน

3) ผู้พักอาศัยที่มีอาชีพ และสถานภาพต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการต่างกัน

การอภิปรายผลและสรุป

ผลการศึกษา เรื่องคุณภาพการให้บริการของนิติบุคคลอาคารชุดลาซาลพาร์ค อาคาร A สุขุมวิท 105 มีประเด็นสำคัญที่สามารถนำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการในภาพรวมมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดี ทั้งนี้ เพราะอาคารชุดลาซาลพาร์ค อาคาร A สุขุมวิท 105 มีระบบรักษาความปลอดภัยที่มีคุณภาพในระดับดี มีเครื่องหมายบอกทิศทางบันไดหนีไฟ และมีถังดับเพลิงประจำทุกชั้น

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการในภาพรวมมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดี เนื่องจากคุณภาพของวัสดุอุปกรณ์ในห้องพักได้มาตรฐาน ขนาดพื้นที่ห้องพักได้มาตรฐาน มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกครบครัน และมีอินเทอร์เน็ตไร้สายไวไฟให้บริการ

ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการในภาพรวมมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดี ทั้งนี้ เพราะพนักงานให้ความช่วยเหลือ กรณีพบปัญหาภายในห้องพัก พนักงานสามารถอธิบายรายละเอียดต่าง ๆ ให้เข้าใจง่าย

ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการในภาพรวมมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดี เป็นเพราะพนักงานสามารถสื่อสารได้ดี ชี้แจงรายละเอียดต่าง ๆ ด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย และพนักงานเข้าใจความต้องการของผู้พักอาศัยอย่างดี

ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ในภาพรวมมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดี เพราะเจ้าหน้าที่นิติบุคคลมีการออกใบเสร็จรับเงินสำหรับค่าเช่าหรือค่าบริการ อีกทั้งราคาค่าเช่าห้องมีความเหมาะสม ยุติธรรม และให้ความสะดวกในการบริการลูกค้า

ข้อเสนอแนะ

1. ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ ควรมีการเพิ่มเจ้าหน้าที่คอยช่วยเหลือเวลาฉุกเฉิน ตลอด 24 ชั่วโมง สามารถติดต่อขอความช่วยเหลือได้ตลอดเวลา
2. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ควรเพิ่มระบบการให้บริการมีคุณภาพมาตรฐาน ทำให้เป็นระบบมีการจัดระเบียบการเข้า-ออก มีการสแกนลายนิ้วมือของผู้พักอาศัย
3. ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ควรอบรมพนักงานในเรื่องการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า
4. ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ ต้องปลูกจิตสำนึกให้พนักงาน เมื่อทำผิดรู้จักกล่าวคำขอโทษ และขอภัย

5. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ต้องสร้างความกระตือรือร้นให้พนักงานช่วยแก้ปัญหาทันทีที่ได้รับแจ้ง

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรพิจารณาประสิทธิภาพการให้บริการของนิติบุคคลอาคารชุดลาซาลพาร์ค อาคาร A สุขุมวิท 105 ทั้งที่เป็นปัจจัยเชิงบวก และปัจจัยเชิงลบ ว่ามีประสิทธิภาพใดบ้างที่ส่งเสริมหรือเป็นอุปสรรคต่อการให้บริการของนิติบุคคลอาคารชุดลาซาลพาร์ค อาคาร A สุขุมวิท 105 อันนำไปสู่การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการให้มีคุณภาพต่อไปในอนาคต

2. ควรศึกษา “แนวทางการพัฒนาธุรกิจการให้บริการของนิติบุคคลอาคารชุดลาซาลพาร์ค อาคาร A สุขุมวิท 105 สู่มาตรฐานระดับสากล” เพื่อนำผลที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

นิติบุคคล อาคารชุดลาซาลพาร์ค. (2558). *นิติบุคคลอาคารชุดลาซาลพาร์ค อาคาร A สุขุมวิท 105*.

สืบค้น 13 มกราคม 2559, จาก <http://www.lasallepark.com>

นินา ตั้งแสงยมวิสัย. (2553). *คุณภาพการให้บริการของธุรกิจแมนชั่นในเขตเทศบาลนครอุบลราชธานี*.

(วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี).

พรภิรมย์ สมใจ. (2553). *กลยุทธ์การตลาดของคอนโดมิเนียมที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ซื้อใน*

เขตเทศบาลนครขอนแก่น. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยขอนแก่น).

ยุทธ ไกยวรรณ. (2551). *วิเคราะห์ข้อมูลวิจัย 4*. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดี.

ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. (2555). *ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ ปี'52*. สืบค้น 20 มกราคม 2559,

จาก <https://www.kasikornresearch.com/TH/Pages/Default.aspx>

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

การประเมินเครื่องมือวัดพฤติกรรมรักษาสีสิ่งแวดล้อมของนักศึกษาปริญญาตรี และความ ไม่แปรเปลี่ยนของโมเดลการวัด

BEHAVIOR ASSESSMENT INSTRUMENT EVALUATION ON ENVIROMENTAL CONSERVATION OF UNDERGRADUATE STUDENTS AND MEASUREMENT INVARIANCE

ดร.อนันต์ แยมเยื่อน *

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) วิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจของแบบวัดพฤติกรรมรักษาสีสิ่งแวดล้อมของนักศึกษาปริญญาตรี และวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับที่สองของแบบวัด และ 2) ศึกษาความไม่แปรเปลี่ยนของโมเดลการวัดของแบบวัด การวิจัยครั้งนี้ได้ทำการสุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีแบบหลายขั้นตอนกำหนดโควตา (Multistage Quota Random Sampling) กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักศึกษาปริญญาตรี จำนวน 600 คน ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มตัวอย่างเพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ จำนวน 300 คน และกลุ่มตัวอย่างเพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับที่สอง และเพื่อศึกษาความไม่แปรเปลี่ยนของโมเดลการวัด จำนวน 300 คน ผลการวิเคราะห์สรุป ดังนี้ 1) วิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจของแบบวัด พบว่าได้องค์ประกอบของแบบวัดจำนวน 4 องค์ประกอบ ได้แก่ การร่วมกิจกรรมรักษาสีสิ่งแวดล้อม จำนวน 4 ข้อ การทิ้งขยะลงในแม่น้ำจำนวน 3 ข้อ การทำลายสิ่งแวดล้อม จำนวน 3 ข้อ และการประหยัดทรัพยากร จำนวน 3 ข้อ รวมทั้งสิ้น 13 ข้อ ซึ่งสามารถอธิบายความแปรปรวนได้ 56.28% และเมื่อทำการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับที่สอง ปรากฏว่าโมเดลกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีค่า $\chi^2 = 61.12$ $df = 45$ $p\text{-value} = 0.055$ $GFI = 0.97$ $CFI = 0.98$ $RMSEA = 0.03$ $SRMR = 0.06$ 2) ผลการวิเคราะห์ความไม่แปรเปลี่ยนของโมเดล พบว่า ไม่มีความแปรเปลี่ยนของโมเดลการวัดในเชิงรูปแบบโมเดล และความไม่แปรเปลี่ยนของน้ำหนักองค์ประกอบตามเกรดเฉลี่ย

คำสำคัญ : การวิเคราะห์องค์ประกอบ ความไม่แปรเปลี่ยนของโมเดลการวัด พฤติกรรมรักษาสีสิ่งแวดล้อม

* อาจารย์ประจำ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์, e-mail : olan_story@hotmail.com

Abstract

The purposes of the research were 1) to analyst exploratory factors and second order confirmatory factors and 2) to study measurement invariance of the Behavior Assessment Instrument Evaluation on Environmental Conservation. A sample of 600 cases were drown from undergraduate students using multistage quota random sampling then equally divided into 2 groups : one for item quality analysis and exploratory factor analysis, the other for second order confirmatory factor analysis and for studying measurement invariance.

The results were : 1) The exploratory factor analysis found 4 active factors, 13 items in total within 56.28% variance. These were : environmental conservation activity participation (4 items), waste littering into river (3 items), environmental damage (3 items) and resource friendly consumption (3 items). The second order confirmatory factor analysis appeared that the model could be well blended in with empirical evidence at Chi-Square = 61.12 df = 45 p-value 0.055 GFI = 0.97 CFI = 0.98 RMSEA=0.03 SRMR =0.06. 2) The measurement invariance test showed no variance in terms of model pattern and also in factor loadings which considered from its average point.

Keywords : Factor analysis, Measurement invariance, Environmental conservation behavior

บทนำ

ปัญหาสิ่งแวดล้อมเป็นปัญหาที่สำคัญ ซึ่งทั่วโลกกำลังประสบปัญหาอยู่ในขณะนี้ ทั้งนี้เพราะปัญหาสิ่งแวดล้อมได้ส่งผลกระทบต่อดำรงชีวิตของมนุษย์ทั้งในระดับบุคคล ครอบครัว ชุมชน ประเทศ และระดับโลก ปัญหาสิ่งแวดล้อมที่ส่งผลกระทบต่อมนุษย์เกิดจากเด็ก นักศึกษา และประชาชนส่วนใหญ่ยังขาดความรู้ และความเข้าใจเกี่ยวกับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมอย่างเป็นรูปธรรม

โดยแนวคิดและแนวทางการแก้ไขปัญหาสิ่งแวดล้อมที่มุ่งเน้นการปลูกฝังการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมไปยังกลุ่มนักศึกษา ซึ่งมีผลให้การปฏิรูปการศึกษาแห่งชาติบรรจุเรื่องการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมเข้าเป็นเนื้อหาหลักในการเข้าและพิจารณาและออกเป็นพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ 2545 ซึ่งกำหนดให้สถานศึกษาทุกแห่ง ยึดหลักการศึกษาที่สร้างค่านิยมในการอนุรักษ์และพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ศิลปวัฒนธรรมท้องถิ่นและเอกลักษณ์ของชาติให้ยั่งยืน และสามารถปรับตัวให้สอดคล้องกับสังคมโลก (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2545)

ซึ่งแนวทางในการแก้ไขปัญหาสิ่งแวดล้อม คือ การศึกษาในเรื่องสิ่งแวดล้อมที่จะช่วยให้บุคคลสามารถคิดและตัดสินใจในการแก้ไขปัญหามิสิ่งแวดล้อมร่วมกันได้อย่างถูกต้อง เพราะทุกคนเป็นผู้สร้างปัญหาสิ่งแวดล้อมทั้งทางตรงและทางอ้อม และปัญหาสิ่งแวดล้อมเป็นปัญหาที่กระทบมาถึงทุก ๆ คนโดยตรง ดังนั้นเพื่อให้นักศึกษาได้ตระหนักถึงความสำคัญของพฤติกรรมรักษาสีงแวดล้อมโดยการมีส่วนร่วมในกิจกรรมรักษาสีงแวดล้อม การไม่ทิ้งขยะลงในแม่น้ำลำคลอง การไม่ทำลายสีงแวดล้อม และร่วมกันประหยัดทรัพยากรธรรมชาติเพื่อประโยชน์ในอนาคต

การทำวิจัยที่ประสบความสำเร็จและมีความน่าเชื่อมั่นในผลการวิจัย ผู้วิจัยจะต้องอาศัยเครื่องมือการวัดตัวแปรที่มีมาตรฐานสูง ซึ่งในปัจจุบันการวิเคราะห์คุณภาพของเครื่องมือวัดที่ถูกต้องตามหลักวิชาการและได้รับการยอมรับจากนักวิชาการไทยและต่างประเทศ คือการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis : EFA) และการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis : CFA) รวมทั้งการวิเคราะห์ความไม่แปรเปลี่ยนของโมเดลการวัด (Measurement Invariance) ซึ่งในอดีตงานวิจัยด้านพฤติกรรมรักษาสีงแวดล้อมมีจำนวนไม่มากที่วิเคราะห์ด้วยเทคนิคข้างต้น

ดังนั้นบทความวิจัยนี้จึงนำเสนอการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) และการวิเคราะห์ความไม่แปรเปลี่ยนของโมเดลการวัดของพฤติกรรมรักษาสีงแวดล้อม โดยแบ่งออกเป็น 4 มิติ ได้แก่ ร่วมกิจกรรมรักษาสีงแวดล้อม ทิ้งขยะลงในแม่น้ำ การทำลายสีงแวดล้อม และการประหยัดทรัพยากร เพื่อแสดงให้เห็นว่าแบบวัดพฤติกรรมรักษาสีงแวดล้อมที่สร้างใหม่เป็นแบบวัดที่ผ่านการตรวจสอบอย่างเคร่งครัดตามมาตรฐานทางวิชาการที่เข้มงวดทันสมัย และสามารถนำไปใช้ได้อย่างมั่นใจต่อไปในอนาคต และนำไปปรับใช้ให้เกิดประโยชน์ในการทำวิจัยเพื่อแสวงหาปัจจัยเชิงสาเหตุต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจของแบบวัดพฤติกรรมรักษาสีงแวดล้อมในกลุ่มนักศึกษา ระดับปริญญาตรี และวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับที่สองของแบบวัดพฤติกรรมรักษาสีงแวดล้อมในกลุ่มนักศึกษาระดับปริญญาตรี
2. เพื่อศึกษาความไม่แปรเปลี่ยนของโมเดลการวัดของแบบวัดพฤติกรรมรักษาสีงแวดล้อมตามลักษณะชีวสังคมภูมิของนักศึกษาระดับปริญญาตรี

การทบทวนวรรณกรรม

ในการวิจัยนี้ ได้ศึกษาการประเมินเครื่องมือวัดพฤติกรรมรักษาสีงแวดล้อมของนักศึกษาระดับปริญญาตรี และความไม่แปรเปลี่ยนของโมเดลการวัด จึงได้แบ่งหัวข้อในการประมวลเอกสารออกเป็น 3 หัวข้อหลัก ได้แก่ 1) ความหมายของพฤติกรรมรักษาสีงแวดล้อม 2) การวิเคราะห์องค์ประกอบและวิธีวัดแบบมาตรประเมินรวมค่า 3) การวิเคราะห์ความไม่แปรเปลี่ยนของโมเดลการวัด เพื่อจุดมุ่งหมายในการกำหนดสมมติฐานต่อไป

พฤติกรรมรักษาสีงแวดล้อม

กรมส่งเสริมคุณภาพสีงแวดล้อม (2542) ได้เสนอหลักพื้นฐานในการอนุรักษ์สีงแวดล้อม ได้แก่ 1) การปลูกฝังให้ประชาชนมีจิตสำนึก มีความรู้สำหรับรับผิดชอบต่อทรัพยากรธรรมชาติทุกชนิดที่ตนมีส่วนร่วมเกี่ยวข้อง 2) รัฐบาลมีบทบาทเกี่ยวข้องอย่างใกล้ชิดในการออกนโยบายและมาตรการต่าง ๆ ในการคุ้มครอง ดูแล จัดการการใช้ทรัพยากรสีงแวดล้อม 3) ใช้ทรัพยากรธรรมชาติแต่ละชนิดให้เกิดประโยชน์อย่างยั่งยืน เนื่องจากทรัพยากรธรรมชาติชนิดต่าง ๆ จะมีประโยชน์หลายทาง รัฐหรือท้องถิ่นควรมีการจัดการ ดูแล ประสานการใช้ประโยชน์ของทรัพยากรธรรมชาติให้เกิดประโยชน์ในทางที่ควรจะเป็น 4) จัดระบบและวางแผนในการใช้ทรัพยากร โดยจะต้องมีการสำรวจและหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการใช้ทรัพยากรธรรมชาติสีงแวดล้อมในอนาคตตามอัตราเพิ่มขึ้นของประชากร เพื่อที่จะได้จัดระบบและวางแผนการจัดการให้มนุษย์มีใช้ตลอดไปโดยไม่ประสบปัญหาสีงแวดล้อม 5) ทรัพยากรธรรมชาติและสีงแวดล้อมทุกประเภท มีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์พึ่งพาอาศัยกัน การใช้ทรัพยากรไม่ควรให้กระทบต่อทรัพยากรอื่น เพราะสิ่งมีชีวิตย่อมมีความสัมพันธ์กับสิ่งมีชีวิตชนิดอื่น ๆ นอกจากนี้ นักวิชาการได้อธิบายถึงหลักการอนุรักษ์สีงแวดล้อมไว้ดังนี้ 1) การสำรวจค้นหา เป็นการสำรวจค้นหาทรัพยากรและสีงแวดล้อมที่เป็นประโยชน์ที่สามารถนำมาใช้ได้ 2) การรักษาป้องกัน เป็นการรักษาป้องกันไม่ให้เกิดทรัพยากรและสีงแวดล้อมนั้นเสื่อมโทรมหรือถูกทำลาย หรือเกิดมลภาวะ 3) การใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยใช้ให้ถูกประเภท ใช้ให้เหมาะสมกับศักยภาพของทรัพยากรและสีงแวดล้อมนั้น ๆ ใช้อย่างมีประสิทธิภาพ คือ ใช้ให้น้อยแต่เกิดประโยชน์สูงสุด ใช้ได้นานที่สุดและให้คนจำนวนมากได้รับประโยชน์ด้วย 4) การรู้จักใช้ทรัพยากรที่มีคุณภาพรองลงมาและเลือกใช้ทรัพยากรตามความ

จำเป็นและความเหมาะสม โดยไม่จำเป็นต้องใช้ทรัพยากรที่มีคุณภาพสูงสุด 5) รู้จักปรับปรุงคุณภาพของทรัพยากรและสิ่งแวดล้อมให้ดีขึ้น 6) ดัดแปลงของเก่าเป็นสิ่งใหม่ โดยนำของเสียหรือของเหลือทิ้งผ่านกระบวนการผลิตเพื่อใช้ใหม่ และ 7) การนำสิ่งอื่นมาใช้ทดแทนเพื่อประหยัดทรัพยากรที่ใช้แล้วสิ้นเปลือง (วินัย วีระวัฒนานนท์, 2541)

ความหมายของการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม มีผู้ให้ความหมายไว้อย่างต่างกัน เช่น การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม (นิวัติ เรืองพานิช, 2537) หมายถึง การรู้จักใช้ทรัพยากรอย่างชาญฉลาด ให้เป็นประโยชน์แก่มหาชนมากที่สุดและใช้ได้เป็นเวลานานที่สุด ทั้งนี้ต้องสูญเสียทรัพยากรโดยเปล่าประโยชน์น้อยที่สุด และจะต้องกระจายการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรโดยทั่วถึงกัน หรือ การอนุรักษ์ หมายถึง การใช้อย่างสมเหตุสมผลเพื่อการมีใช้ตลอดไป นอกจากจะใช้เพื่ออุปโภคบริโภคแล้ว ยังรวมถึงการเก็บเอาไว้ชมเชย ฟื้นฟู และพัฒนาให้ดีขึ้น (เกษม จันทรแก้ว, 2545) ในความหมายอื่น ๆ ได้แก่ หมายถึง การรู้จักใช้ทรัพยากรอย่างฉลาดและประหยัด โดยใช้ให้เกิดประโยชน์มากที่สุด เพื่อเอื้ออำนวยให้มีคุณภาพสูงในการสนองความเป็นอยู่ของมนุษย์ และคงไว้ซึ่งปริมาณของทรัพยากรธรรมชาติ รวมถึงการสงวน บำรุง รักษา ป้องกัน รู้จักวิธีใช้สิ่งแวดล้อมอย่างประหยัดและได้ประโยชน์คุ้มค่ามากที่สุด รวมถึงเกี่ยวกับพลังงานไฟฟ้า น้ำ ต้นไม้ ศิลปวัฒนธรรมและการจัดการขยะ (ศรีสุวรรณ เกษมสวัสดิ์, 2553) หรือหมายถึงการที่บุคคลท่องเที่ยวไปในสถานที่แห่งใดแห่งหนึ่งแล้วช่วยรักษาสภาพแวดล้อมที่ดีงามดั้งเดิมให้คงอยู่ หรือช่วยฟื้นฟูพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติและสถานที่ท่องเที่ยว (นิภาพร โชตสุตเสนห์, 2545) หรือหมายถึงการวางแผนในการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์มากที่สุด รวมทั้งการใช้อย่างระมัดระวัง ไม่ฟุ่มเฟือย อยู่ในขอบเขตที่พอเหมาะ และใช้อย่างคุ้มค่า (นพวรรณ ทองกำเนิด, 2554) เป็นต้น

งานวิจัยในปัจจุบันที่ศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมรักษาสีสิ่งแวดล้อม ยังไม่มีการสร้างแบบวัดที่มีมาตรฐานที่ถูกต้องตามหลักวิชาการ โดยไม่มีการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน หรือการวิเคราะห์ความไม่แปรเปลี่ยนของโมเดลการวัด ยังมีงานวิจัยจำนวนมากที่ได้แบ่งองค์ประกอบของแบบวัดที่มีความเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมรักษาสีสิ่งแวดล้อม

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมรักษาสีสิ่งแวดล้อม เช่น งานวิจัยของ สุกมล มุ่งพัฒนสุนทร (2546) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยทางจิตสังคม และลักษณะทางพุทธศาสนาที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมรักษาสัตว์ของนักเรียนวัยรุ่นชายในชนบท โดยได้แบ่งพฤติกรรมรักษาสัตว์ออกเป็น 2 องค์ประกอบ ได้แก่ พฤติกรรมรักษาสัตว์ที่ตนเองกระทำ และพฤติกรรมสนับสนุนการรักษาสัตว์ งานวิจัยของ นพวรรณ ทองกำเนิด (2554) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการอนุรักษ์ทรัพยากรน้ำของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น ในโครงการประชารวมใจ คืนความสดใสให้คลองแสนแสบ ได้แบ่งองค์ประกอบของพฤติกรรมการอนุรักษ์น้ำเป็น 3 องค์ประกอบ คือ พฤติกรรมรักษาความสะอาดแม่น้ำลำคลอง พฤติกรรมสนับสนุนให้ผู้อื่นรักษาความสะอาดแม่น้ำลำคลอง และพฤติกรรมการประหยัดน้ำ งานวิจัยของภัทรกร

อิสระภาคย์ (2549) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยเชิงเหตุแบบบูรณาการระหว่างครอบครัว สังคม และจิตลักษณะที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมกาทั้งขยะอย่างเหมาะสมของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย ได้แบ่งองค์ประกอบออกเป็น 3 องค์ประกอบ ได้แก่ พฤติกรรมการใช้สิ่งของอย่างคุ้มค่า พฤติกรรมการยับยั้งการทั้งขยะไม่ถูกที่ และพฤติกรรมการสนับสนุนการทั้งขยะถูกที่

การวิเคราะห์องค์ประกอบ และวิธีวัดแบบมาตรประเมินรวมค่า

การวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) ซึ่งเป็นเทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติแบ่งเป็น 2 ประเภท ได้แก่ 1) การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis : EFA) โดยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อลดจำนวนข้อที่จะใช้ในการวัดตัวแปรหนึ่ง ๆ ลง โดยทำการสำรวจและระบุว่ามื้องค์ประกอบ องค์ประกอบละก็ข้อที่จะสามารถอธิบายตัวแปรนั้น ๆ ได้ดีที่สุด (นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2537) โดยนักวิจัยอาจไม่มีสมมติฐานของแผนผังแบบวัดและต้องการทดสอบการจับกลุ่มของรายข้อเพื่อคัดเอาแต่ข้อที่มีคุณภาพดีที่จับกลุ่มอยู่ในกลุ่มองค์ประกอบเดียวกัน ก็สามารถใช้วิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจในการช่วยตอบคำถามนี้ได้ การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจทำให้จำนวนข้อน้อยลง ทำให้การวัดและประเมินคุณลักษณะหนึ่ง ๆ รวดเร็ว ง่ายขึ้น ลดความน่าเบื่อหน่ายของการตอบ และยังวัดได้ครอบคลุมตามนิยามที่มีพื้นฐานมาจากทฤษฎี ทำให้การวัดนั้นมีความน่าเชื่อถือและมีความเที่ยงตรง โดยมากมักเป็นการสร้างแบบวัดตัวแปรใหม่ หรือแบบวัดใหม่ที่มีวัดตัวแปรที่มีการนิยามอย่างดีเป็นมิติองค์ประกอบแล้ว แต่ต้องการตรวจสอบว่า ข้อความหรือประโยคที่ตนสร้างขึ้นใหม่นี้ สามารถจัดกลุ่มเข้าเป็นองค์ประกอบตามทฤษฎีที่ได้ประมวลมา (ดุจเดือน พันธมนาวิน และจุฑาธิ พันธมนาวิน, 2555) และ 2) การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis : CFA) ซึ่งเป็นการพิสูจน์ความกลมกลืนของโครงสร้างของแบบวัด โดยมีการทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างกลุ่มใหม่ วิธีนี้เป็นที่นิยมในการยืนยันองค์ประกอบของแบบวัดหนึ่ง ๆ ว่ามีโครงสร้างตามทฤษฎีหรือนิยามปฏิบัติการที่ให้มาหรือไม่อย่างไร จึงเป็นการสะท้อนความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) ได้ (นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2537) จากนั้นในการวิจัยมักนิยมทำการวิเคราะห์องค์ประกอบยืนยันอันดับที่สอง (Second Order Confirmatory Factor Analysis) เพื่อแสดงว่าองค์ประกอบย่อยใดมีความสำคัญมากกว่ากัน (สุภมาส อังศุโชติ, สมถวิล วิจิตรวรรณ และรัชนิภา ภิญญานันต์, 2554)

นักวิชาการในต่างประเทศและนักวิชาการสายจิตพฤติกรรมศาสตร์มักนิยมใช้แบบวัดมาตรประเมินรวมค่า เนื่องจากแบบวัดชนิดนี้มีคุณสมบัติที่ดีและสะดวกในการวัดคุณลักษณะต่าง ๆ ซึ่งสรุปลักษณะที่สำคัญของมาตรประเมินรวมค่า (ดวงเดือน พันธมนาวิน, 2550) ได้แก่ 1) มาตรประเมินรวมค่า ต้องมีจำนวนข้อและมาตรประกอบเป็นคู่ ๆ อย่างน้อย 10 ข้อขึ้นไป 2) มาตรประเมินรวมค่า เป็นการให้ผู้ตอบแสดงปริมาณการยอมรับแต่ละข้อในปริมาณที่แตกต่างกัน เมื่อใช้หลายข้อหลายมาตรแล้วนำคะแนนคำตอบมารวมกัน จะยิ่งวัดความละเอียดแตกต่างมากยิ่งขึ้น 3) เครื่องมือวัดแบบมาตร

ประเมินรวมค่า มีลักษณะที่น่าสนใจ ใช้ง่าย และผู้ตอบตอบสนองได้ง่าย โดยการขีดตอบที่หน่วยใด หน่วยหนึ่งบนมาตราที่ใช้ประกอบแต่ละประโยค ทำให้ใช้ได้จำนวนมากข้อในคราวเดียวกัน ในการวัดตัวแปรอิสระและตัวแปรตามได้หลายตัวในงานวิจัย และ 4) ในปัจจุบันประชาชนส่วนใหญ่สามารถคิดได้ในเชิงปริมาณในหลายระดับ แบบวัดชนิดมาตราประเมินรวมค่า จึงเหมาะสมกับคนรุ่นใหม่ในยุคปัจจุบัน และจะเหมาะสมมากขึ้นเรื่อย ๆ ในการใช้วัดคนในอนาคต นอกจากนี้ ข้อดีของแบบวัดชนิดนี้ (Spector, 1992) คือเป็นแบบวัดที่ใช้วัดตัวแปรหนึ่ง ๆ แล้วยังสามารถสร้างให้มีคุณสมบัติสำคัญของเครื่องมือวัด คือ มีค่าจำแนกรายข้อ มีความตรง และความคงที่ได้โดยนักวิจัยอาจใช้เวลา และงบประมาณที่ไม่มากเท่าการสร้างเครื่องมือชนิดอื่น ๆ

การวิเคราะห์ความไม่แปรเปลี่ยนของโมเดลการวัด

ความไม่แปรเปลี่ยนของโมเดลมี 3 ระดับ (Dimitrow, 2010) ได้แก่ 1) ความไม่แปรเปลี่ยนของโมเดลน้อย (Weak Measurement Invariance) ซึ่งโมเดลนี้มีความไม่แปรเปลี่ยนพื้นฐาน 2 ชั้น คือ ความไม่แปรเปลี่ยนของรูปแบบโมเดลหรือองค์ประกอบ และความไม่แปรเปลี่ยนของน้ำหนักองค์ประกอบ 2) ความไม่แปรเปลี่ยนของโมเดลที่แข็งแกร่ง (Strong Measurement Invariance) ซึ่งโมเดลนี้มีความไม่แปรเปลี่ยน 3 ชั้น คือ ความไม่แปรเปลี่ยนของรูปแบบโมเดลหรือองค์ประกอบ ความไม่แปรเปลี่ยนของน้ำหนักองค์ประกอบ และความไม่แปรเปลี่ยนของจุดตัดแกน และ 3) ความไม่แปรเปลี่ยนของโมเดลอย่างเข้มงวด (Strict Measurement Invariance)

การทดสอบความไม่แปรเปลี่ยนของโมเดลการวัด อาจกระทำเพียง 4 ประการที่สำคัญ (Vandenberg & Lance, 2000; สุขมาศ อังศุโชติ, สมถวิล วิจิตรวรรณ และรัชณีกุล ภิญโญภาณุวัฒน์, 2554) ได้แก่ ประการแรก การทดสอบความไม่แปรเปลี่ยนของรูปแบบโมเดลหรือองค์ประกอบ (Pattern Same or Factor Form Invariance) หรือ “Configural Equivalence” ซึ่งเป็นการทดสอบที่สำคัญที่สุด ถ้าไม่ผ่านขั้นนี้ แสดงว่ารูปแบบของโมเดลการวัดของแต่ละกลุ่มมีความแตกต่างกัน เช่น มีจำนวนองค์ประกอบต่างกัน เป็นต้น ประการที่สอง เมื่อรูปแบบโมเดลไม่แปรเปลี่ยนแล้วนั้น จึงทำการทดสอบความไม่แปรเปลี่ยนของน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) ประการสาม เมื่อน้ำหนักองค์ประกอบไม่แปรเปลี่ยนแล้ว จึงทำการทดสอบความไม่แปรเปลี่ยนของความคลาดเคลื่อนของตัวแปรสังเกตได้ (Item Error Variance) และประการที่สี่ เมื่อความคลาดเคลื่อนของตัวแปรสังเกตได้ไม่แปรเปลี่ยนแล้ว จึงทำการทดสอบความไม่แปรเปลี่ยนของความแปรปรวนของตัวแปรแฝง แต่ในการวิจัยครั้งนี้ได้ทำการทดสอบความไม่แปรเปลี่ยนของโมเดลการวัดเพียงสองประการแรก คือ ความไม่แปรเปลี่ยนของรูปแบบโมเดล และความไม่แปรเปลี่ยนของน้ำหนักองค์ประกอบ

สมมติฐานในงานวิจัย

สมมติฐาน 1 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจของแบบวัดพฤติกรรมรักษาสีสิ่งแวดล้อมได้ องค์ประกอบอย่างน้อย 3 องค์ประกอบ แต่ละองค์ประกอบมีอย่างน้อย 5 ข้อ

สมมติฐาน 2 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของแบบวัดพฤติกรรมรักษาสีสิ่งแวดล้อม ยังคงองค์ประกอบเดิมตามผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ

สมมติฐาน 3 เมื่อทำการวิเคราะห์ความไม่แปรเปลี่ยนของโมเดลการวัดตามเกรดเฉลี่ยของ นักศึกษามีความไม่แปรเปลี่ยนของรูปแบบโมเดล และความไม่แปรเปลี่ยนของน้ำหนักองค์ประกอบ

วิธีการวิจัย

ประชากรคือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี งานวิจัยนี้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน กำหนดโควตา (Multistage Quota Random Sampling) โดยเป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 2 และ 3 เนื่องจากนักศึกษาทั้งสองชั้นปีสามารถปรับตัวเข้าสู่ชีวิตมหาวิทยาลัยและเข้าร่วมชมรม หรือ กิจกรรมมากที่สุด ได้กลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างที่ 1 เพื่อนำมาทำการวิเคราะห์คุณภาพรายข้อเบื้องต้น และทำการวิเคราะห์ องค์ประกอบเชิงสำรวจ เป็นนักศึกษาจาก 2 มหาวิทยาลัย ได้แก่ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จ เจ้าพระยา และมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ จำนวน 300 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ 2 เพื่อนำมาทำการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน และทำการศึกษาความ ไม่แปรเปลี่ยนของโมเดลการวัด เป็นนักศึกษาจาก 2 มหาวิทยาลัย ได้แก่ มหาวิทยาลัยราชภัฏ เพชรบูรณ์ และมหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง จำนวน 300 คน

ผลการวิจัย

การหาคุณภาพเบื้องต้นของแบบวัดพฤติกรรมรักษาสีสิ่งแวดล้อม แบบวัดนี้มีจำนวนข้อตั้งต้น จำนวน 30 ข้อ ถูกนำไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 120 คน แล้วนำมาคำนวณค่าอำนาจจำแนก รายข้อ (ค่า t) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อนั้นกับคะแนนรวมที่ไม่มีข้อนั้น (ค่า r) ปรากฏผลว่า มีข้อที่ผ่านเกณฑ์ทั้งสองเกณฑ์ จำนวนทั้งหมด 25 ข้อ จากนั้นจึงคัดเลือกข้อที่มีคุณภาพดีที่สุดจำนวน 18 ข้อ เพื่อทำการวิเคราะห์ต่อไป

การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจของแบบวัดพฤติกรรมรักษาสีสิ่งแวดล้อม เมื่อทำการ วิเคราะห์คุณภาพเบื้องต้นของแบบวัดพฤติกรรมรักษาสีสิ่งแวดล้อม ปรากฏว่าข้อที่คัดเลือกไว้ จำนวน 18 ข้อ หลังจากทำการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติโดยใช้การ วิเคราะห์แบบ Principal Component Analysis (PCA) และทำการหมุนแกนแบบมุมฉาก (Varimax Orthogonal Rotation) โดยใช้ข้อมูล จำนวน 300 คน เมื่อทำการวิเคราะห์องค์ประกอบ มีการปรับ

การจัดรวมกลุ่มของตัวแปรขึ้นเป็นองค์ประกอบ และสกัดจนเหลือองค์ประกอบที่จับกลุ่มรวมกันเด่นชัด ซึ่งสามารถรวมเป็นองค์ประกอบของกลุ่มตัวแปร (รายข้อ) ที่มีความหมาย โดยโมเดลสุดท้าย ปรากฏว่า แบบวัดพฤติกรรมรักษาสีสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบที่มีค่า Eigenvalue มากกว่า 1.00 ขึ้นไปรวมทั้งสิ้น 13 ข้อ ซึ่งสามารถทำนายพฤติกรรมรักษาสีสิ่งแวดล้อมได้ 56.28% และผลการทดสอบค่า KMO and Bartlett's test มีค่าเท่ากับ 0.67 ซึ่งมีความมากกว่าเกณฑ์ที่ตั้งไว้คือ 0.60 สำหรับค่า Chi-square มีค่าเท่ากับ 752.31 ค่า df เท่ากับ 78 และ P-value <0.01 แสดงว่าข้อมูลมีความสัมพันธ์กันมากพอที่จะทำการวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นต่อไปได้

สมมติฐาน 1

1. ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจของแบบวัดพฤติกรรมรักษาสีสิ่งแวดล้อม พบว่า ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ รวม 13 ข้อ ดังนี้

องค์ประกอบที่ 1 คือ ร่วมกิจกรรมรักษาสีสิ่งแวดล้อม การเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ซึ่งมีค่า Eigenvalue เท่ากับ 2.80 ประกอบด้วย 4 ข้อ คือ ข้อที่ 5, 12, 4 และ 14 ซึ่งเป็นข้อความทางบวกทั้งหมด โดยสามารถอธิบายพฤติกรรมรักษาสีสิ่งแวดล้อม ได้ร้อยละ 21.52

องค์ประกอบที่ 2 คือ ทิ้งขยะลงในแม่น้ำ เป็นการทำลายทรัพยากรธรรมชาติ ทำให้เกิดน้ำเน่าเสีย เกิดผลกระทบต่าง ๆ ตามมา ซึ่งมีค่า Eigenvalue เท่ากับ 1.98 ประกอบด้วย 3 ข้อ คือ ข้อที่ 3, 1 และ 2 ซึ่งเป็นข้อความทางลบทั้งหมด โดยสามารถอธิบายพฤติกรรมรักษาสีสิ่งแวดล้อมได้เพิ่มร้อยละ 15.24 รวมเป็นร้อยละ 36.76

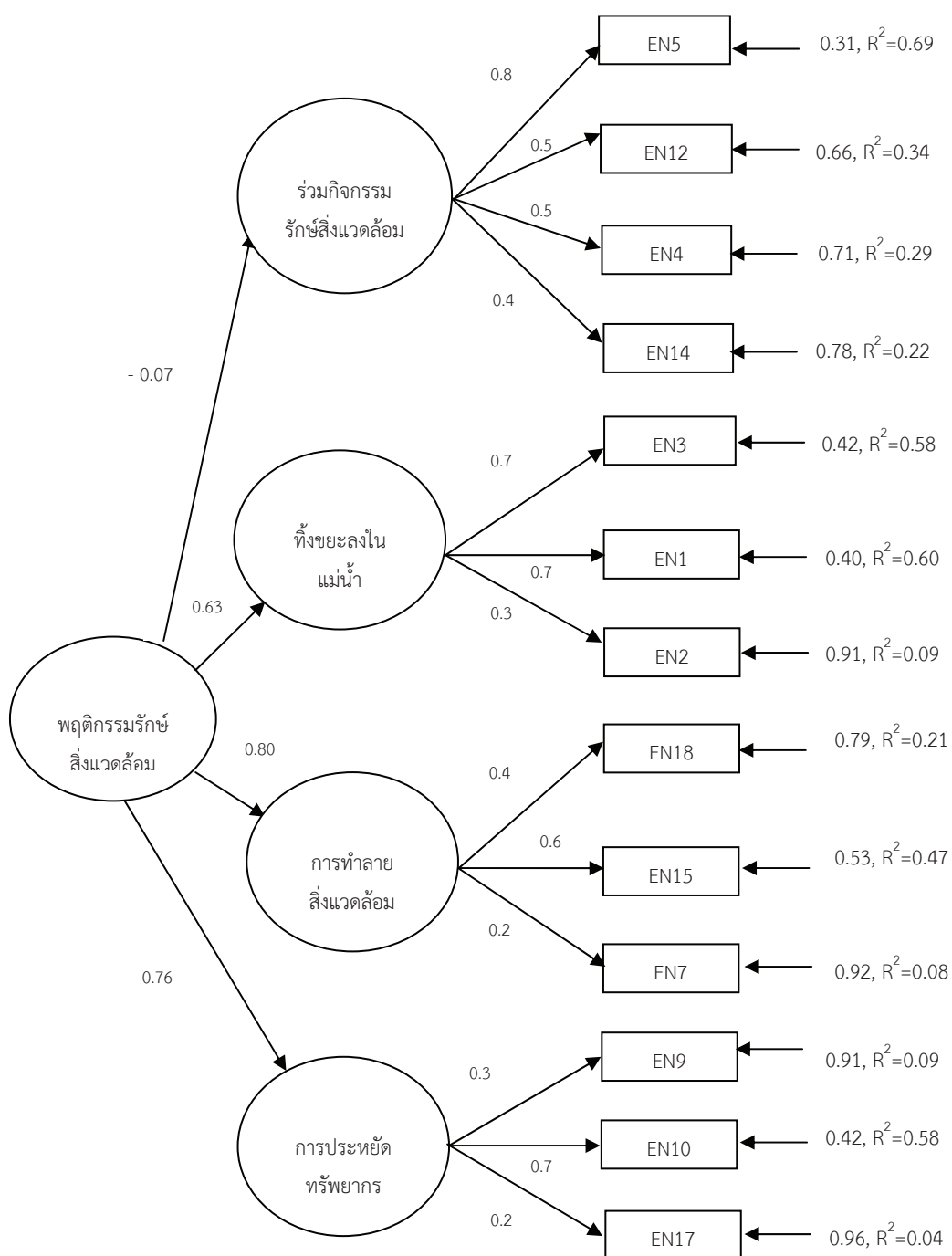
องค์ประกอบที่ 3 คือ การทำลายสิ่งแวดล้อม การทิ้งขยะไม่ลงในภาชนะที่จัดเตรียมไว้ให้ หรือการทำลายต้นไม้ ซึ่งมีค่า Eigenvalue เท่ากับ 1.46 ประกอบด้วย 3 ข้อ คือ ข้อที่ 18, 15, และ 7 ซึ่งเป็นข้อความทางลบทั้งหมด โดยสามารถอธิบายพฤติกรรมรักษาสีสิ่งแวดล้อมได้เพิ่มร้อยละ 11.25 รวมเป็นร้อยละ 48.01

องค์ประกอบที่ 4 คือ การประหยัดทรัพยากร การประหยัดน้ำ หรือการนำสิ่งของต่าง ๆ นำกลับมาใช้ใหม่ ซึ่งมีค่า Eigenvalue เท่ากับ 1.07 ประกอบด้วย 3 ข้อ คือ ข้อที่ 9 และ 17 ซึ่งเป็นข้อความทางบวก ข้อ 10 เป็นข้อความทางลบ โดยสามารถอธิบายพฤติกรรมรักษาสีสิ่งแวดล้อมได้เพิ่มขึ้นร้อยละ 8.27 รวมเป็นร้อยละ 56.28 ดังนั้นจึงสนับสนุนสมมติฐานที่ 1

ผลการวิเคราะห์จากแบบวัดที่แต่ละข้อมีมาตราประเมิน 6 หน่วย ตั้งแต่ “จริงที่สุด” “จริง” “ค่อนข้างจริง” “ค่อนข้างไม่จริง” “ไม่จริง” “ไม่จริงเลย” ตามตารางที่ 1 และ รูปที่ 2

ตารางที่ 1 ค่า Cumulative Percentage และ Factor Loading ของแบบวัดพฤติกรรมรักษ์สิ่งแวดล้อม

ข้อ/ ข้อตัวแปร	ข้อความ	Anti- image	Factor loading			
			Factor 1	Factor 2	Factor 3	Factor 4
1. EN5	ฉันชวนเพื่อน ๆ เข้าร่วมกิจกรรมอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมกับชุมชน	.70	.83			
2. EN12	ฉันมักเข้าร่วมกิจกรรมการปลูกต้นไม้ เพื่อลดโลกร้อนกับทางชุมชน	.69	.58			
3. EN4	ฉันเคยเข้าร่วมกิจกรรมการคัดแยกขยะกับชุมชนก่อนนำขยะไปทิ้ง	.67	.54			
4. EN14	ฉันมักเข้าร่วมกิจกรรมอนุรักษ์อย่างเต็มใจ	.73	.47			
5. EN3	ฉันมักโยนเศษขยะที่อยู่ในมือลงไปในแม่น้ำลำคลอง	.60		.76		
6. EN1	ฉันมักทิ้งขยะลงแม่น้ำลำคลอง	.59		.77		
7. EN2	ฉันทำเฉย เมื่อเห็นขวดน้ำ กระป๋องน้ำอัดลมลอยอยู่ริมตลิ่ง แม่พอจะเก็บไปทิ้งได้	.71		.30		
8. EN18	ฉันมักจะทิ้งขยะที่อยู่ในมือโดยไม่ได้ดูว่าถังขยะแต่ละใบใส่ขยะที่แตกต่างกัน	.69			.46	
9. EN15	ฉันมักจะเด็ดใบไม้ หรือทำลายต้นไม้ เมื่อฉันไปท่องเที่ยวป่า	.64			.69	
10. EN7	ฉันไม่เตือนเพื่อน เมื่อเห็นเขาทิ้งขยะไม่ลงถัง	.72			.28	
11. EN9	ฉันมักปิดก๊อกน้ำให้สนิทเสมอ เมื่อเลิกใช้น้ำในชุมชน หรือที่สาธารณะ	.64				.30
12. EN10	ฉันใช้น้ำในห้างสรรพสินค้าอย่างเต็มที่ ในปริมาณที่มาก เพราะไม่ใช้น้ำที่บ้านของฉัน	.55				.76
13. EN17	ฉันมักจะนำถุงพลาสติก ขวดพลาสติก หรือวัสดุอื่น ๆ ที่ย่อยสลายยากนำกลับมาใช้ใหม่	.76				.20
Eigenvalue			2.80	1.98	1.46	1.07
% of variance			21.52	15.24	11.25	8.27
Cumulative %			21.52	36.76	48.01	56.28



รูปที่ 1 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับที่สอง (Second Order Confirmatory Factor Analysis)
ของแบบวัดพฤติกรรมรักษาสีแวตล่อม

สมมติฐาน 2

2. ผลการวิเคราะห์ห้องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับที่สองของแบบวัดพฤติกรรมรักษาสีสิ่งแวดล้อมซึ่งใช้รายข้อที่ได้จากการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (EFA) จำนวน 13 ข้อ (ตารางที่ 1) โดยพบผลในกลุ่มรวม โมเดลการวัดมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีค่าดัชนีความกลมกลืนของโมเดล โดยมีค่า Chi-Square = 61.12 df = 45 p-value 0.055 GFI = 0.97 CFI = 0.98 RMSEA=0.03 SRMR =0.06 แสดงว่าโมเดลมีความสอดคล้องเชิงประจักษ์ (ตารางที่ 2) ดังนั้นจึงสนับสนุนสมมติฐานที่ 2 ตามตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ดัชนีความกลมกลืนของโมเดลของแบบวัดพฤติกรรมรักษาสีสิ่งแวดล้อม

ค่าสถิติ	เกณฑ์พิจารณา	ค่าสถิติในโมเดล		
		Chi-square	p-value	df
Chi-square	ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ	61.12	0.055	45
RMSEA	น้อยกว่า 0.60		0.03	
CFI	มากกว่า 0.95		0.98	
GFI	มากกว่า 0.95		0.97	
SRMA	0.06		0.06	

หมายเหตุ: เกณฑ์การพิจารณาค่าสถิติ (นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2537)

สมมติฐาน 3

3. ผลการวิเคราะห์ความไม่แปรเปลี่ยนของโมเดลการวัดของแบบวัดพฤติกรรมรักษาสีสิ่งแวดล้อมตามเกรดเฉลี่ยของนักศึกษา โดยแบ่งนักศึกษาจำนวน 200 คนตามเกรดเฉลี่ยเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มที่มีเกรดเฉลี่ยน้อย หมายถึงนักศึกษาที่มีเกรดเฉลี่ยสะสมน้อยกว่า 2.67 จำนวน 106 คน และกลุ่มนักศึกษาที่มีเกรดเฉลี่ยมาก หมายถึงนักศึกษาที่มีเกรดเฉลี่ยสะสมตั้งแต่ 2.67 ขึ้นไป จำนวน 94 คน พบว่า โมเดลการวัดของแบบวัดนี้มีความไม่แปรเปลี่ยนอย่างน้อย 2 ประการ (ตารางที่ 3) ได้แก่ 1) ความไม่แปรเปลี่ยนรูปแบบของโมเดล (Form Invariance) 2) ความไม่แปรเปลี่ยนของน้ำหนักองค์ประกอบ (LY) (Factorial Invariance) ดังนั้นจึงสนับสนุนสมมติฐานที่ 3 ตามตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นแบ่งตามเกรดเฉลี่ยของนักศึกษาที่เป็นกลุ่มตัวอย่างของแบบวัดพฤติกรรมรักษาสีสิ่งแวดล้อม

ลักษณะของ กลุ่มตัวอย่าง	นักศึกษาที่เกรดเฉลี่ยน้อย			นักศึกษาที่เกรดเฉลี่ยมาก		
	Mean	Med	SD	Mean	Med	SD
1. เงินค่าขนม	136.79	100	55.66	130.43	100	50.00
2. เพศ	ชาย 59 คน (55.70%) หญิง 47 คน (44.30%)			ชาย 41 คน (43.60%) หญิง 53 คน (56.40%)		
3. ลำดับการเกิด	ลูกคนแรก/ คนเดียว 60 คน (56.60%) ลูกลำดับอื่น 46 คน (43.40%)			ลูกคนแรก/ คนเดียว 50 คน (53.19%) ลูกลำดับอื่น 44 คน (46.81%)		
4. จำนวน	106 คน			94 คน		

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความไม่แปรเปลี่ยนของการวัดของแบบวัดพฤติกรรมรักษาสีสิ่งแวดล้อมซึ่งแบ่งตามเกรดเฉลี่ย

Model ตาม สมมติฐาน	ดัชนีความกลมกลืน							ค่าความแตกต่าง				
	χ^2	df	χ^2/df	P value	RMSEA	NNFI	CFI	$\Delta \chi^2$	Δdf	Critical χ^2	ΔCFI	MI
1. โมเดลรูปแบบ เดียวกัน	166.86	116	1.44	<0.01	0.06	0.85	0.88	-	-	-	-	/
2. (1) + LY= IN	176.18	125	1.41	<0.01	0.06	0.85	0.88	9.32	9	16.91	0	/
3. (2) + GA= IN	185.90	129	1.44	<0.01	0.06	0.85	0.87	9.72	4	9.48	-1	x
4. (3) + TE= IN	198.05	145	1.37	<0.01	0.06	0.87	0.88	12.15	16	26.29	1	/
5. (4) + PS=IN	201.05	149	1.35	<0.01	0.05	0.87	0.88	3.00	4	9.48	0	/

การอภิปรายผลและสรุป

อภิปรายวัตถุประสงค์ที่ 1

1) การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจของแบบวัดพฤติกรรมรักษาสีสิ่งแวดล้อม พบว่าประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ รวม 13 ข้อ ดังนี้ องค์ประกอบที่ 1 คือ ร่วมกิจกรรมรักษาสีสิ่งแวดล้อม การเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม โดยสามารถอธิบายพฤติกรรมรักษาสีสิ่งแวดล้อมได้ร้อยละ 21.52 องค์ประกอบที่ 2 คือ ทิ้งขยะลงในแม่น้ำ เป็นการทำลายทรัพยากรธรรมชาติ ทำให้เกิดน้ำเน่าเสีย เกิดผลกระทบต่าง ๆ ตามมา โดยสามารถอธิบายพฤติกรรมรักษาสีสิ่งแวดล้อมได้ร้อยละ

36.76 องค์ประกอบที่ 3 คือ การทำลายสิ่งแวดล้อม การทิ้งขยะไม่ลงในภาชนะที่จัดเตรียมไว้ให้ หรือการทำลายต้นไม้ โดยสามารถอธิบายพฤติกรรมรักษาสีสิ่งแวดล้อมได้ร้อยละ 48.01 องค์ประกอบที่ 4 คือ การประหยัทรพการ การประหยัคน้ำ หรือการนำสิ่งของต่าง ๆ นำกลับมาใช้ใหม่ โดยสามารถอธิบายพฤติกรรมรักษาสีสิ่งแวดล้อมได้ร้อยละ 56.28 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง ปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการอนุรักษ์ทรัพยากรน้ำของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น (นพวรรณ ทองกำเนิด, 2554) ในโครงการประชารวมใจ คืบความสดใสให้คลองแสนแสบ ได้แบ่งองค์ประกอบของพฤติกรรมการอนุรักษ์น้ำเป็น 3 องค์ประกอบ คือ พฤติกรรมรักษาความสะอาดแม่น้ำลำคลอง พฤติกรรมสนับสนุนให้ผู้อื่นรักษาความสะอาดแม่น้ำลำคลอง และพฤติกรรมการประหยัคน้ำ และงานวิจัยเรื่อง ปัจจัยเชิงเหตุแบบบูรณาการระหว่าง ครอบครัว และจิตลักษณะที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทิ้งขยะอย่างเหมาะสมของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย (ภัทรกร อิสระภาคย์, 2549) ได้แบ่งองค์ประกอบออกเป็น 3 องค์ประกอบ ได้แก่ พฤติกรรมการใช้สิ่งของอย่างคุ้มค่า พฤติกรรมการยับยั้งการทิ้งขยะไม่ถูกที่ และพฤติกรรมการสนับสนุนการทิ้งขยะถูกที่

2) ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันทำให้ได้พฤติกรรมรักษาสีสิ่งแวดล้อมประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ คือ 1) ร่วมกิจกรรมรักษาสีสิ่งแวดล้อม 2) ทิ้งขยะลงในแม่น้ำ 3) การทำลายสิ่งแวดล้อม และ 4) การประหยัทรพการ เมื่อพิจารณาในรายละเอียดตามลำดับ พบดังนี้

องค์ประกอบที่สาม คือ การทำลายสิ่งแวดล้อม มีสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวแปรแฝงภายในบนตัวแปรแฝงภายนอกมากที่สุด (0.80) จึงเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุด ประกอบด้วยข้อที่ใช้วัด 4 ข้อ โดยข้อที่มีน้ำหนักองค์ประกอบมากที่สุด คือ EN15 ฉันมักจะเด็ดใบไม้ หรือทำลายต้นไม้ เมื่อฉันไปท่องเที่ยวป่า (น้ำหนักองค์ประกอบ เท่ากับ 0.69) และอีก 2 ข้อ ในองค์ประกอบเดียวกัน ได้แก่ EN18 ฉันมักจะทิ้งขยะที่อยู่ในมือโดยไม่คิดว่าถังขยะแต่ละใบใส่ขยะที่แตกต่างกัน (น้ำหนักองค์ประกอบ เท่ากับ 0.46) และ EN7 ฉันไม่เตือนเพื่อน เมื่อเห็นเขาทิ้งขยะไม่ลงถัง (น้ำหนักองค์ประกอบ เท่ากับ 0.28) แสดงว่าความเป็นอยู่ของมนุษย์มีความสำคัญที่สุดต่อสิ่งแวดล้อม ดังนั้นควรรู้จักใช้ทรัพยากรอย่างฉลาดและประหยั โดยใช้ให้เกิดประโยชน์มากที่สุดเพื่อตอบสนองคุณภาพความเป็นอยู่ของมนุษย์ และคงไว้ซึ่งปริมาณ และคุณภาพของทรัพยากรธรรมชาติ รวมถึง การสงวน บำรุง รักษา ป้องกัน รู้จักวิธีใช้สิ่งแวดล้อมอย่างประหยัและได้ประโยชน์คุ้มค่ามากที่สุด (ศรีสุวรรณ เกษมสวัสดิ์, 2553)

องค์ประกอบที่สี่ คือ การประหยัทรพการ มีสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวแปรแฝงภายในบนตัวแปรแฝงภายนอกรองลงมา (0.76) ประกอบด้วยข้อที่ใช้วัด 3 ข้อ โดยข้อที่มีน้ำหนักขององค์ประกอบมากที่สุด คือ EN10 ฉันใช้น้ำในห้างสรรพสินค้าอย่างเต็มที่ ในปริมาณที่มาก เพราะไม่ใช่น้ำที่บ้านของฉัน (น้ำหนักองค์ประกอบ เท่ากับ 0.76) รองลงมา EN9 ฉันมักปิดก๊อกน้ำให้สนิทเสมอ เมื่อเลิกใช้น้ำในชุมชน หรือที่สาธารณะ (น้ำหนักองค์ประกอบ เท่ากับ 0.30) และ EN17 ฉันมักจะนำถุงพลาสติก ขวดพลาสติก หรือวัสดุอื่น ๆ ที่ย่อยสลายยากนำกลับมาใช้ใหม่ (น้ำหนักองค์ประกอบ เท่ากับ 0.20) แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของการประหยัทรพการ ซึ่งวิธีการประหยัทรพการ (วินัย วีระวัฒนานนท์,

2541) ได้แก่ 1.การสำรวจค้นหา เป็นการสำรวจค้นหาทรัพยากรและสิ่งแวดล้อมที่เป็นประโยชน์ที่สามารถนำมาใช้ได้ 2.การรักษาป้องกัน เป็นการรักษาป้องกันไม่ให้เกิดทรัพยากรและสิ่งแวดล้อมนั้นเสื่อมโทรมหรือถูกทำลาย หรือเกิดมลภาวะ 3.การใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยใช้ให้ถูกประเภทใช้ให้เหมาะสมกับศักยภาพของทรัพยากรและสิ่งแวดล้อมนั้น ๆ ใช้อย่างมีประสิทธิภาพ คือ ใช้น้อยแต่เกิดประโยชน์สูงสุด ใช้ได้นานที่สุดและให้คนจำนวนมากได้รับประโยชน์ด้วย 4.การรู้จักใช้ทรัพยากรที่มีคุณภาพรองลงมา เลือกใช้ทรัพยากรตามความจำเป็นและความเหมาะสมโดยไม่จำเป็นต้องใช้ทรัพยากรที่มีคุณภาพสูงสุด 5.รู้จักปรับปรุงคุณภาพ โดยการปรับปรุงคุณภาพของทรัพยากรและสิ่งแวดล้อมให้ดีขึ้น 6.ดัดแปลงของเก่าเป็นสิ่งใหม่ โดยนำของเสียหรือของเหลือทิ้งผ่านกระบวนการผลิต เพื่อใช้ใหม่ 7.การนำสิ่งอื่นมาใช้ทดแทนเพื่อประหยัดทรัพยากรที่ใช้แล้วสิ้นเปลือง

องค์ประกอบที่สอง คือ ทั้งขยะลงในแม่น้ำ มีสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวแปรแฝงภายในบนตัวแปรแฝงภายนอกรองลงมา (0.63) ประกอบด้วยข้อที่ใช้วัด 3 ข้อ โดยข้อที่มีน้ำหนักองค์ประกอบมากที่สุด คือ EN3 ฉันทักโยนเศษขยะที่อยู่ในมือลงไปแม่น้ำลำคลอง (น้ำหนักองค์ประกอบ เท่ากับ 0.77) รองลงมา EN1 ฉันทักทั้งขยะลงแม่น้ำลำคลอง (น้ำหนักองค์ประกอบ เท่ากับ 0.76) และ EN2 ฉันทาเฉย เมื่อเห็นขวดน้ำ กระทบน้ำอัดลม ลอยอยู่ริมตลิ่ง แม้วจะเก็บไปทิ้งได้ (น้ำหนักองค์ประกอบ เท่ากับ 0.30)

องค์ประกอบที่หนึ่ง คือ ร่วมกิจกรรมรักษาสีสิ่งแวดล้อม มีสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวแปรแฝงภายในบนตัวแปรแฝงภายนอกน้อยที่สุด (-0.07) ประกอบด้วยข้อที่ใช้วัด 4 ข้อ โดยข้อที่มีน้ำหนักองค์ประกอบมากที่สุด คือ EN5 ฉันทชวนเพื่อน ๆ เข้าร่วมกิจกรรมอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมกับทางชุมชน (น้ำหนักองค์ประกอบ เท่ากับ 0.83) และอีก 3 ข้อในองค์ประกอบเดียวกัน ได้แก่ EN12 ฉันทักเข้าร่วมกิจกรรมการปลูกต้นไม้ เพื่อลดโลกร้อนกับทางชุมชน (น้ำหนักองค์ประกอบ เท่ากับ 0.58) EN4 ฉันทเคยเข้าร่วมกิจกรรมการคัดแยกขยะกับทางชุมชนก่อนนำขยะไปทิ้ง (น้ำหนักองค์ประกอบ เท่ากับ 0.54) และ EN14 ฉันทักเข้าร่วมกิจกรรมอนุรักษ์อย่างเต็มที่ (น้ำหนักองค์ประกอบ เท่ากับ 0.47)

ดังนั้นสรุปการอภิปรายผลการวิเคราะห์พบว่า องค์ประกอบที่สอง สาม และสี่ มีความสำคัญในการนำแบบวัดพฤติกรรมรักษาสีสิ่งแวดล้อมไปใช้ เนื่องจากมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวแปรแฝงภายในบนตัวแปรแฝงภายนอก (0.80, 0.76, 0.63 และ -0.07) ตามลำดับ ส่วนองค์ประกอบที่หนึ่ง คือ ร่วมกิจกรรมรักษาสีสิ่งแวดล้อม มีสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวแปรแฝงภายในบนตัวแปรแฝงภายนอกน้อยที่สุด (-0.07) จึงเป็นองค์ประกอบที่สำคัญน้อยที่สุด สามารถตัดองค์ประกอบนี้ออกเหลือเพียงสามองค์ประกอบ

อภิปรายวัตถุประสงค์ที่ 2

การวิเคราะห์ความไม่แปรเปลี่ยนของโมเดลการวัดของแบบวัดพฤติกรรมรักษาสีสิ่งแวดล้อมตามเกรดเฉลี่ย พบว่าโมเดลการวัด มีความไม่แปรเปลี่ยนอย่างน้อย 2 ประการ ได้แก่ 1) ความไม่แปรเปลี่ยนของรูปแบบโมเดล และ 2) ความไม่แปรเปลี่ยนของน้ำหนักองค์ประกอบ นั่นคือ นักศึกษาที่มีเกรดเฉลี่ยที่แตกต่างกัน ได้แก่ นักศึกษาที่มีเกรดเฉลี่ยมาก และนักศึกษามีเกรดเฉลี่ยน้อย ยังคงมีพฤติกรรมรักษาสีสิ่งแวดล้อมที่ประกอบไปด้วย 4 องค์ประกอบ ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ และค่าความคลาดเคลื่อนของตัวแปรที่สังเกตได้เท่ากัน

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการสร้างแบบวัดพฤติกรรมรักษาสีสิ่งแวดล้อมเพิ่มเติมอีกในกลุ่มตัวอย่างอื่น ๆ เช่น นักเรียนชั้นมัธยมศึกษา ประชาชน พนักงานภาครัฐและภาคเอกชน โดยใช้แบบวัดนี้เป็นองค์ประกอบพื้นฐานเพื่อใช้ในการพัฒนาแบบวัดให้เหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างประเภทต่าง ๆ
2. นักวิจัยทางด้านพฤติกรรมศาสตร์สามารถนำแบบวัดนี้ไปใช้ในการวิจัยในอนาคต เพื่อแสวงหาปัจจัยเชิงเหตุของพฤติกรรมรักษาสีสิ่งแวดล้อมของกลุ่มตัวอย่างต่าง ๆ ต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม. (2542). *การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม*. กรุงเทพฯ: ดอกเบญจ.
- เกษม จันทรแก้ว. (2545). *สิ่งแวดล้อม เทคโนโลยีและชีวิต*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ดวงเดือน พันธุมนาวิน. (2550). Pros และ Cons ในการวัดด้วยมาตราประเมินรวมค่า โดยให้ผู้ตอบรายงานตนเอง. *วารสารพัฒนาสังคม*, 9(2), 94-117.
- ดุจเดือน พันธุมนาวิน, และจุฑามิ พันธุมนาวิน. (2555). *การวิจัยเพื่อพัฒนาเครื่องมือวัดทัศนคติที่ดีต่อโรงไฟฟ้านิวเคลียร์สำหรับนักศึกษาปริญญาตรี* (รายงานผลการวิจัย). กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- นงลักษณ์ วิรัชชัย. (2537). *ความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้น (LISREL): สถิติวิเคราะห์สำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์และพฤติกรรมศาสตร์* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นพวรรณ ทองกำเนิด. (2554). *ปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการอนุรักษ์ทรัพยากรน้ำของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้นในโครงการประชารวมใจ คืบความสดใสให้คลองแสนแสบ*. (ภาคินพนธ์ คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์).
- นิภาพร โชตสุตเสนต์. (2545). *ปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ของนักศึกษามหาวิทยาลัย*. (ภาคินพนธ์ คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์).

- นิวัติ เรืองพานิช. (2537). *การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ภัทรกร อิศระภาคย์. (2549). *ปัจจัยเชิงเหตุแบบบูรณาการระหว่างครอบครัว สังคม และจิตลักษณะที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทิ้งขยะอย่างเหมาะสมของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย*. (ภาคินพนธ์ คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์).
- วินัย วีระพัฒนานนท์. (2541). *สิ่งแวดล้อมศึกษา*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- ศรีสุวรรณ เกษมสวัสดิ์. (2553). *ผลของการจัดกิจกรรมการเรียนรู้แบบมีส่วนร่วมในรายวิชาสิ่งแวดล้อมกับการพัฒนาที่ยั่งยืนที่มีต่อพฤติกรรมอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาลำหรับนักศึกษาชั้นปีที่1-3 สาขาวิทยาศาสตร์สิ่งแวดล้อม (รายงานผลการวิจัย)*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- สุกมล มุ่งพัฒนสุนทร. (2546). *ปัจจัยทางจิตสังคมและลักษณะทางพุทธศาสนาที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการรักษาสัตว์ของนักเรียนวัยรุ่นชายในชนบท*. (ภาคินพนธ์ คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์).
- สุภาส อังศุโชติ, สมถวิล วิจิตรวรรณ, และรัชนิกุล ภิญโญภาณุวัฒน์. (2554). *สถิติวิเคราะห์สำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์และพฤติกรรมศาสตร์: เทคนิคการใช้โปรแกรม LISREL (พิมพ์ครั้งที่ 3)*. กรุงเทพฯ: เจริญดีมั่นคงการพิมพ์.
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. (2545). *พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2545*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์สำนักนายกรัฐมนตรี.
- Dimitrow, D.M. (2010). Testing for factorial invariance in the context of construct validation. *Measurement Evaluation in Counseling and Development*, 43(2), 121-149.
- Spector, P.E. (1992). Summated rating scale construction : An introduction Sage University. In Michael S. Lewis-Beck (Ed.), *Papers series. quantitative applications in the social sciences ; No. 07-082* (pp.1-70). Newbury Park, CA: Sage.
- Vandenberg, R. J., & Lance, C. E. (2000). A review and synthesis of the measurement invariance literature: Suggestions, practices and recommendations for organizational research. *Organizational Research Methods*, (9), 214-227.

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจส่งบุตรหลานเข้าเรียน
โรงเรียนอนุบาลเอกชนในจังหวัดสุราษฎร์ธานี

MARKETING MIX FACTORS INFLUENCING THE PARENTS' DECISION MAKING
ON SENDING THEIR CHILDREN TO STUDY AT PRIVATE KINDERGARTEN
IN SURAT THANI PROVINCE

กิตติคุณ ทวนสุวรรณ *

ดร.ปัทมา ประโยชน์อุดมกิจ **

ดร.ภูษิตย์ วงษ์เล็ก ***

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในการตัดสินใจส่งบุตรหลานเข้าเรียนโรงเรียนอนุบาลเอกชนในจังหวัดสุราษฎร์ธานี 2) ศึกษาการตัดสินใจส่งบุตรหลานเข้าเรียนโรงเรียนอนุบาลเอกชน ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดกับการตัดสินใจส่งบุตรหลานเข้าเรียนโรงเรียนอนุบาลเอกชนในจังหวัดสุราษฎร์ธานี 4) ศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจส่งบุตรหลานเข้าเรียนโรงเรียนอนุบาลเอกชน ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ประชากรคือ ผู้ปกครองของนักเรียนโรงเรียนอนุบาลเอกชนในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ปีการศึกษา 2557 สุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิได้เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 335 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) อยู่ระหว่าง 0.60 - 1.00 และมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.97 สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานโดยหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบมีขั้นตอน

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในการตัดสินใจส่งบุตรหลานเข้าเรียนโรงเรียนอนุบาลเอกชนในจังหวัดสุราษฎร์ธานีมีความสำคัญระดับมาก ($\bar{x} = 3.94$, $sd. = 0.52$) โดยในด้านบุคคลมีระดับความสำคัญสูงสุด ($\bar{x} = 4.20$, $sd. = 0.59$) ส่วนการตัดสินใจส่งบุตรหลานเข้า

* นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก, e-mail :

kit_mix_zs@hotmail.com

** อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก, e-mail :

pladenver@hotmail.com

*** คณบดี บัณฑิตวิทยาลัย วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก, e-mail : pusit@southeast.ac.th

เรียนโรงเรียนอนุบาลนั้นการตัดสินใจเลือกทางเลือกมีความสำคัญระดับสูงสุด ($\bar{x} = 4.19$, $sd. = 0.59$) และพบว่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดกับการตัดสินใจส่งบุตรหลานเข้าเรียน มีความสัมพันธ์เชิงบวก โดยพบว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลมากที่สุดต่อการตัดสินใจส่งบุตรหลานเข้าเรียน คือปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (X_1) รองลงมาคือปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ (X_7) และปัจจัยอื่น ๆ ตามลำดับ ได้แก่ ด้านบุคคล (X_5) ด้านการส่งเสริมการตลาด (X_4) และปัจจัยด้านราคา (X_2) ซึ่งปัจจัยเหล่านี้สามารถร่วมกันพยากรณ์การตัดสินใจส่งบุตรหลานเข้าเรียนโรงเรียนอนุบาลเอกชน ในจังหวัดสุราษฎร์ธานีได้ร้อยละ 61.40 สมการการถดถอยพหุคูณดังนี้

$$\text{คะแนนดิบ } \hat{Y} = .372 + .256(X_1) + .213(X_7) + .186(X_5) + .145(X_4) + .123(X_2)$$

$$\text{คะแนนมาตรฐาน } Z_y = .233(Z_{x_1}) + .227(Z_{x_7}) + .182(Z_{x_5}) + .158(Z_{x_4}) + .130(Z_{x_2})$$

คำสำคัญ : ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด อิทธิพลการตัดสินใจ โรงเรียนอนุบาลเอกชน
จังหวัดสุราษฎร์ธานี

Abstract

This research aimed to study 1) the level of marketing mix factors in the parents' decision making on sending their children to study at private kindergarten in Surat Thani province, 2) the level of parents' decision making on sending their children to study at private kindergarten in Surat Thani province, 3) to find the relation between marketing mix factors and parents' decision making on sending their children to study at private kindergarten in Surat Thani province, and 4) to study the marketing mix factors that influenced the parents' decision making on sending their children to study at private kindergarten in Surat Thani province. The samples were the parents of students at private kindergarten in Surat Thani province, the academic year 2014, 335 persons by using a stratified sampling method. The research instrument was the questionnaire which was the index of item-objective congruence (IOC) was between 0.60-1.00 and reliability = 0.97. The data analysis were percentage, mean and standard deviation. The hypothesis testing analyzed by Pearson product moment correlation coefficient and stepwise multiple regression analysis.

The results found that the marketing mix factors in the parents' decision making on sending children to study at private kindergarten in Surat Thani province, overall

there was the average at a high level ($\bar{x} = 3.94$, $sd. = 0.52$) Considering by each factor, found that the staff of the private kindergarten was at the highest level ($\bar{x} = 4.20$, $sd. = 0.59$). About the parents' decision making on sending children to study at private kindergarten in Surat Thani province, overall, there was the decision at a high level. By the alternative decision was the highest level.

The hypothesis testing found that all of the marketing mix factors were positively related with parents' decision making on sending children to study at the private kindergarten in Surat Thani province at the statistical significance level of 0.05. The product (X_1), the physical evidence (X_7), the staff (X_5), the promotion (X_4) and the price (X_2) could be predicted for the decision making on sending children to study at the private kindergarten in Surat Thani province at 61.40% of the variance. The predictive equation can be written the raw scores and the standard scores are as follows:

The predictive equation of raw scores

$$\hat{Y} = .372 + .256(X_1) + .213(X_7) + .186(X_5) + .145(X_4) + .123(X_2)$$

The predictive equation of standard scores

$$Z_y = .233(Z_{X_1}) + .227(Z_{X_7}) + .182(Z_{X_5}) + .158(Z_{X_4}) + .130(Z_{X_2})$$

Keywords : Marketing mix factors, Influencing, Decision making, Private kindergarten
Surat Thani Province

บทนำ

การศึกษาถือเป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของประเทศ ซึ่งส่งผลต่อความเจริญก้าวหน้าและความสามารถทางการแข่งขันอย่างยั่งยืน และการศึกษายังเป็นสิ่งพื้นฐานที่ประชาชนต้องการจากรัฐ ซึ่งจากรายงานของ United Nations Development Group 2013 เรื่อง The World We Want (สำนักนโยบายและแผนการศึกษา, 2557) พบว่าสิ่งที่ประชาชนต้องการมากที่สุดคือ การศึกษาที่ดี ทั้งนี้จากรายงานการศึกษา Education at a glance ขององค์การเพื่อการพัฒนาความร่วมมือทางเศรษฐกิจ (Organization for Economic Cooperation Development – OECD) พบว่า ประชากรทั่วโลกในภาพรวมมีโอกาสได้รับการศึกษาที่สูงขึ้นจำนวนมากขึ้น และแนวโน้มทางการศึกษาคือต้องสำเร็จการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายจึงจะมีโอกาสได้รับการจ้างงาน (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, 2557) การศึกษาจึงเป็นสิ่งที่รัฐบาลทั่วโลกให้ความสำคัญ รวมถึงรัฐบาลไทย

การให้ความสำคัญต่อการพัฒนาคนและระบบการศึกษาของประเทศไทย สะท้อนจากคำกล่าวของ พลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรี ในรายการคืนความสุขให้คนในชาติ ตอนหนึ่งว่า “คนนั้นเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่า มีความสำคัญ ประเทศชาติจะเดินหน้าไปสู่ออนาคตอย่างไร จะกำหนดยุทธศาสตร์ให้สวยหรืออย่างไรก็ตาม ถ้าคนไม่พัฒนา ไม่มีความเข้าใจไม่มีกระบวนการคิด ไม่มีวิสัยทัศน์ และต่างคนต่างขัดแย้งกันอยู่แบบนี้ ก็เป็นไปได้ที่ประเทศจะเดินหน้าสู่ออนาคตที่ดีได้ ต้องพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยการศึกษา และต้องให้ความสำคัญกับครู นักเรียน หลักสูตร การบริหารจัดการ และความเท่าเทียมกันในเรื่องการเข้าสู่ระบบการศึกษา” และจากคำกล่าวข้างต้นยังสะท้อนให้เห็นปัญหาที่เกี่ยวกับการจัดการศึกษาของประเทศ (อุษา ชูชาติ และ ลัดดา อินทร์พิมพ์, 2558) ดังนั้นในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาเพื่อพัฒนาคน จึงควรเริ่ม ให้ความสำคัญที่การศึกษาขั้นพื้นฐาน หรือ การศึกษาสามัญก่อนเป็นอันดับแรก เนื่องจากถือเป็นการศึกษาภาคบังคับที่รัฐต้องจัดให้ประชาชนอย่างมีคุณภาพ

การศึกษาเอกชนได้เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในการจัดการศึกษาของประเทศ ซึ่งมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาประเทศ โดยเฉพาะการเข้ามามีส่วนร่วมในการเสริมในส่วนที่ภาครัฐไม่สามารถดำเนินการได้อย่างทั่วถึง รวมถึงการสร้างหลากหลายในทางเลือกที่ช่วยเติมเต็มความรู้ให้กับเด็กและเยาวชน (สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน, 2556) โดยเฉพาะการจัดการศึกษาประเภทสามัญศึกษา อย่างไรก็ตามการจัดการศึกษาของโรงเรียนสามัญศึกษาเอกชนต้องเผชิญกับปัญหา และความท้าทายต่าง ๆ มากมาย อาทิ ความไม่เท่าเทียมของการบริหารจัดการของรัฐทั้งในเชิงนโยบาย งบประมาณ อุปกรณ์ การจัดสรรครุระหว่างโรงเรียนรัฐกับโรงเรียนเอกชน ปัญหาด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานที่สูงขึ้น รวมถึงการที่รัฐปล่อยให้โรงเรียนเอกชนเปิดกิจการโดยไม่คำนึงถึงพื้นที่ระยะใกล้และไกล (มติชนออนไลน์, 2558) และจากการที่มีโรงเรียนสามัญศึกษาเอกชนจำนวน

มาก ส่งผลให้เกิดการแข่งขันที่สูงขึ้น โรงเรียนต่าง ๆ ต้องนำกลยุทธ์ทางการตลาดมาใช้เพื่อให้ได้จำนวนนักเรียนมากขึ้น นอกจากนี้อุปสรรคในการดำเนินงานของโรงเรียนเอกชนที่เป็นประเด็นสำคัญคือการมีจำนวนเด็กในวัยเรียนลดลงซึ่งทำให้จำนวนนักเรียนของโรงเรียนเอกชนลดลง ส่งผลกระทบต่อต้นทุนของโรงเรียนเอกชนที่มีต้นทุนค่อนข้างสูง (ไทยรัฐออนไลน์, 2558) อีกทั้งยังต้องเผชิญกับปัญหาภาวะเศรษฐกิจ ของประเทศที่ซบเซาอันเป็นผลมาจากเศรษฐกิจโลกและปัญหาการเมืองภายในประเทศที่ต่อเนื่องมาหลายปี เป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลกระทบต่อธุรกิจการศึกษาเอกชนอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ (ประชาชาติธุรกิจออนไลน์, 2558)

จากปัญหาต่าง ๆ ที่โรงเรียนเอกชน ประเภทสามัญศึกษาต้องเผชิญดังที่ได้กล่าวมาข้างต้นนั้น โรงเรียนอนุบาลเอกชน ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ต่างก็ประสบปัญหาทางการบริหารจัดการและการแข่งขันเช่นกัน โดยจากการศึกษาข้อมูลโรงเรียนอนุบาลเอกชนในจังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า มีจำนวนนักเรียนในแต่ละปีการศึกษา มีจำนวนที่ลดลงอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะตั้งแต่ปีการศึกษา 2555 - 2557 ดังแสดงในตารางที่ 1 ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงสถานการณ์ของโรงเรียนอนุบาลเอกชนในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่ต้องมีการแข่งขันกันมากขึ้นเพื่อรักษาจำนวนนักเรียน และสามารถดำเนินการเรียนการสอนได้อย่างต่อเนื่อง

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนนักเรียนของโรงเรียนอนุบาลเอกชน ในจังหวัดสุราษฎร์ธานีระหว่างปีการศึกษา 2553 - 2558 จำแนกตามระดับชั้น

ปีการศึกษา	2553	2554	2555	2556	2557
ระดับเตรียมอนุบาล	545	706	607	592	485
ระดับอนุบาล 1	2,883	4,858	5,084	4,277	4,052
ระดับอนุบาล 2	4,164	5,143	5,306	5,151	4,645
ระดับอนุบาล 3	4,399	4,894	5,415	5,222	5,101
รวมจำนวนนักเรียน (คน)	11,991	15,601	16,412	15,242	14,283

ที่มา : สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1 (2558) ; สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 2 (2558) ; สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 3 (2558) ; จันทมณี เนียมกุล (2559) ; ไสว แก้วมณี (2559) ; ปาริชาติ รัตนรักษ์ (2559)

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจส่งบุตรหลานเข้าเรียนในโรงเรียนอนุบาลเอกชน ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้มาเป็นแนวทางในการกำหนดกลยุทธ์การตลาดของโรงเรียนให้สามารถแข่งขันและอยู่รอดได้ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจส่งบุตรหลานเข้าเรียนโรงเรียนอนุบาลเอกชนในจังหวัดสุราษฎร์ธานีของผู้ปกครอง
2. เพื่อศึกษาการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนโรงเรียนอนุบาลเอกชนในจังหวัดสุราษฎร์ธานี
3. เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดกับการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนโรงเรียนอนุบาลเอกชนในจังหวัดสุราษฎร์ธานี
4. เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนโรงเรียนอนุบาลเอกชน ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี

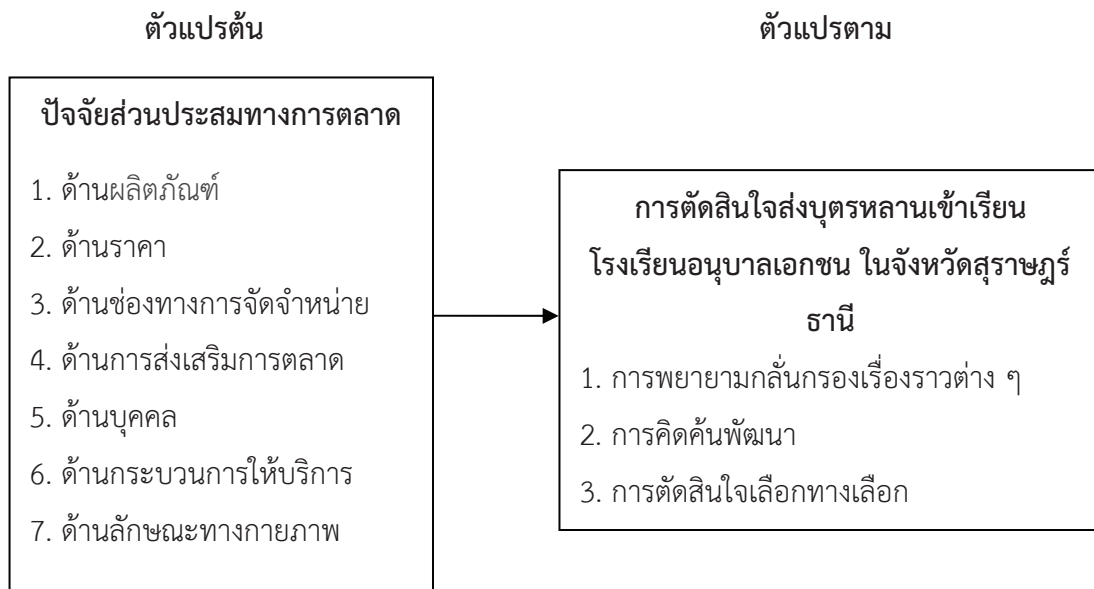
สมมติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคล ด้านกระบวนการให้บริการและด้านลักษณะทางกายภาพมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจส่งบุตรหลานเข้าเรียนโรงเรียนอนุบาลเอกชน ในจังหวัดสุราษฎร์ธานีของผู้ปกครอง
2. ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคล ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านลักษณะทางกายภาพบางประการมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจส่งบุตรหลานเข้าเรียนโรงเรียนอนุบาลเอกชน ในจังหวัดสุราษฎร์ธานีของผู้ปกครอง

กรอบแนวความคิดในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวกับแนวคิดส่วนประสมทางการตลาด และแนวคิดกระบวนการตัดสินใจ นำมาเป็นกรอบแนวความคิดที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

- 1) แนวคิดส่วนประสมทางการตลาดบริการ (7P's) ของ Zeithaml and Bitner (อ้างอิงในธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยู่ธยา, 2547) ประกอบด้วย ผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคคล กระบวนการให้บริการ และลักษณะทางกายภาพ
- 2) แนวคิดกระบวนการตัดสินใจของ Simon (1960) ประกอบด้วย การพยายามกลั่นกรองเรื่องราวต่าง ๆ การคิดค้นพัฒนา และการตัดสินใจเลือกทางเลือก ดังรูปที่ 1



รูปที่ 1 กรอบแนวความคิดในการวิจัย

วิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ ผู้ปกครองของนักเรียนโรงเรียนอนุบาลเอกชนในจังหวัด สุราษฎร์ธานี ปีการศึกษา 2557 จำนวน 14,283 คน (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1, 2558 ; สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 2, 2558; สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 3, 2558 ; จันทฉน์ เนียมกุล, 2559 ; ไสว แก้วฉฉ, 2559 ; ปาริชาติ รัตนรักษ์, 2559)

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ปกครองของนักเรียนโรงเรียนอนุบาลเอกชนในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ปีการศึกษา 2557 จำนวน 335 คน โดยได้มาจากการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามตาราง Krejcie and Morgan ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ $\pm 5\%$ และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (บุญชม ศรีสะอาด, 2556)

ตัวแปรในการวิจัย

ตัวแปรต้น ได้แก่ ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด 7 ด้าน ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคล ด้านกระบวนการให้บริการ และ ด้านลักษณะทางกายภาพ

ตัวแปรตาม ได้แก่ การตัดสินใจส่งบุตรหลานเข้าเรียนประกอบด้วย 1) การพยายามกลั่นกรองเรื่องราวต่าง ๆ 2) การคิดค้นพัฒนา และ 3) การตัดสินใจเลือกทางเลือก

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ของครอบครัว จำนวนบุตร-หลานที่กำลังศึกษา ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่สำคัญในการตัดสินใจส่งบุตรหลานเข้าเรียนโรงเรียนอนุบาล 7 ด้าน ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราประมาณค่า (Likert Scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด จำนวน 51 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามการตัดสินใจส่งบุตรหลานเข้าเรียนโรงเรียนอนุบาลเอกชน ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราประมาณค่า (Likert Scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด จำนวน 15 ข้อ

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ผู้ศึกษาได้ดำเนินการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ โดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 คน ตรวจสอบความสอดคล้องของเนื้อหา ได้ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ระหว่าง 0.60 – 1.00 และนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้กับกับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา จำนวน 30 คน จากนั้นนำมาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นตามวิธีของ Cronbach's Alpha Coefficient (Cronbach, 1970) ได้ค่าความเชื่อมั่นในภาพรวมเท่ากับ 0.97

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ให้กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 375 ชุด โดยได้รับแบบสอบถามกลับคืน จำนวน 335 ชุด คิดเป็นร้อยละ 89.33 แล้วนำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ด้วยตนเอง

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามวิเคราะห์โดยใช้สถิติหาค่าร้อยละ
2. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่สำคัญในการตัดสินใจส่งบุตรหลานเข้าเรียนโรงเรียน วิเคราะห์โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
3. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการตัดสินใจส่งบุตรหลานเข้าเรียนวิเคราะห์โดยใช้สถิติหาค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
4. การทดสอบความสัมพันธ์ โดยใช้สถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบมีขั้นตอน (Multiple Regression แบบ Stepwise)

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ปกครองของนักเรียนโรงเรียนอนุบาลเอกชน ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากที่สุด มีอายุ 30 – 40 ปี มากที่สุด รองลงมาคือ อายุต่ำกว่า 30 ปี ส่วนใหญ่ ประกอบอาชีพอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว รองลงมาคือ อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน รายได้ครอบครัว ต่อเดือนส่วนใหญ่มีรายได้ต่ำกว่า 20,000 บาท รองลงมาคือ 20,000 – 30,000 บาท ส่วนใหญ่มี จำนวนบุตร-หลานที่กำลังศึกษาอยู่ 2 คน มากที่สุด รองลงมาคือ จำนวน 1 คน

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในการตัดสินใจส่งบุตรหลานเข้าเรียนโรงเรียนอนุบาลเอกชน ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี

พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในการตัดสินใจส่งบุตรหลานเข้าเรียน โรงเรียนอนุบาลเอกชนในจังหวัดสุราษฎร์ธานีในภาพรวมมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านบุคคล มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านผลิตภัณฑ์ และด้านกระบวนการให้บริการ ตามลำดับ ดังแสดงตามตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในการตัดสินใจส่งบุตรหลานเข้าเรียนโรงเรียนอนุบาลเอกชน ในจังหวัดสุราษฎร์ธานีในภาพรวมและรายด้านตามลำดับ

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	n = 335		ระดับความสำคัญในการตัดสินใจ
	\bar{x}	sd.	
1. ด้านบุคคล	4.20	0.59	มาก
2. ด้านผลิตภัณฑ์	4.05	0.55	มาก
3. ด้านกระบวนการให้บริการ	4.05	0.64	มาก
4. ด้านลักษณะทางกายภาพ	3.96	0.64	มาก
5. ด้านราคา	3.87	0.64	มาก
6. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	3.83	0.63	มาก
7. ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.63	0.66	มาก
รวม	3.94	0.52	มาก

การตัดสินใจส่งบุตรหลานเข้าเรียน โรงเรียนอนุบาลเอกชน ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี

พบว่า การตัดสินใจส่งบุตรหลานเข้าเรียนโรงเรียนอนุบาลเอกชน ในจังหวัดสุราษฎร์ธานีของผู้ปกครอง ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการตัดสินใจเลือกทางเลือกมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านการคิดค้นพัฒนา และด้านการพยายามกลั่นกรองเรื่องราวต่าง ๆ ตามลำดับ ดังแสดงตามตารางที่ 3

ตารางที่ 3 การตัดสินใจส่งบุตรหลานเข้าเรียนโรงเรียนอนุบาลเอกชน ในจังหวัดสุราษฎร์ธานีในภาพรวมและรายด้าน

ปัจจัยด้านการตัดสินใจ	n = 335		ระดับการตัดสินใจ
	\bar{x}	sd.	
1. ด้านการตัดสินใจเลือกทางเลือก	4.17	0.59	มาก
2. ด้านการคิดค้นพัฒนา	4.03	0.69	มาก
3. ด้านการพยายามกลั่นกรองเรื่องราวต่าง ๆ	3.92	0.70	มาก
รวม	4.04	0.61	มาก

ผลการทดสอบสมมติฐาน

1. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดกับการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนโรงเรียนอนุบาลเอกชนในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลการวิจัย พบว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในภาพรวมและรายด้านทุกด้าน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการตัดสินใจส่งบุตรหลานเข้าเรียนโรงเรียนอนุบาลเอกชน ในจังหวัดสุราษฎร์ธานีในภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านลักษณะทางกายภาพ มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจส่งบุตรหลานเข้าเรียนโรงเรียนอนุบาลเอกชน ในจังหวัดสุราษฎร์ธานีมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านบุคคล และด้านผลิตภัณฑ์ ตามลำดับ ดังแสดงตามตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ตามลำดับของความสัมพันธ์กับการตัดสินใจส่งบุตรหลานเข้าเรียนโรงเรียนอนุบาลเอกชน ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี

ตัวแปร	การตัดสินใจส่งบุตรหลานเข้าเรียนโรงเรียนอนุบาลเอกชนในจังหวัดสุราษฎร์ธานี		
	n	r	p
ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	335	0.78	0.000*
ด้านลักษณะทางกายภาพ	335	0.71	0.000*
ด้านบุคคล	335	0.68	0.000*
ด้านผลิตภัณฑ์	335	0.67	0.000*
ด้านการส่งเสริมการตลาด	335	0.62	0.000*
ด้านราคา	335	0.61	0.000*
ด้านกระบวนการให้บริการ	335	0.61	0.000*
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	335	0.60	0.000*

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์ (X_1) ด้านราคา (X_2) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (X_3) ด้านการส่งเสริมการตลาด (X_4) ด้านบุคคล (X_5) ด้านกระบวนการให้บริการ (X_6) และด้านลักษณะทางกายภาพ (X_7) ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจส่งบุตรหลานเข้าเรียนโรงเรียนอนุบาลเอกชน ในจังหวัดสุราษฎร์ธานีของผู้ปกครอง โดยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบมีขั้นตอน

ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (X_1) ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ (X_7) ปัจจัยด้านบุคคล (X_5) ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (X_4) และปัจจัยด้านราคา (X_2) สามารถร่วมกันพยากรณ์การตัดสินใจส่งบุตรหลานเข้าเรียนโรงเรียนอนุบาลเอกชน ในจังหวัดสุราษฎร์ธานีได้ร้อยละ 61.40 ดังแสดงตามตารางที่ 5

โดยสามารถเขียนสมการพยากรณ์การตัดสินใจส่งบุตรหลานเข้าเรียนโรงเรียนอนุบาลเอกชน ในจังหวัดสุราษฎร์ธานีในรูปคะแนนดิบมีดังนี้

$$\hat{Y} = .372 + .256(X_1) + .213(X_7) + .186(X_5) + .145(X_4) + .123(X_2)$$

สมการพยากรณ์ การตัดสินใจส่งบุตรหลานเข้าเรียนโรงเรียนอนุบาลเอกชน ในจังหวัดสุราษฎร์ธานีในรูปคะแนนมาตรฐาน มีดังนี้

$$Z_y = .233(Z_{x_1}) + .227(Z_{x_7}) + .182(Z_{x_5}) + .158(Z_{x_4}) + .130(Z_{x_2})$$

ตารางที่ 5 แสดงค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณของตัวแปรในสมการพยากรณ์การตัดสินใจส่งบุตรหลานเข้าเรียนโรงเรียนอนุบาลเอกชน ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี

ตัวแปรที่ศึกษา	b	SE _b	β	t	Sig.
ด้านลักษณะทางกายภาพ (X_7)	.213	.056	.227	3.795	0.00*
ด้านผลิตภัณฑ์ (X_1)	.256	.057	.233	4.514	0.00*
ด้านการส่งเสริมการตลาด (X_4)	.145	.046	.158	3.146	0.00*
ด้านบุคคล (X_5)	.186	.056	.182	3.304	0.00*
ด้านราคา (X_2)	.123	.046	.130	2.658	0.01*
R	= .787				
R ²	= .619 (Adjusted R ²) = .614				
F	= 107.056*				
SE _{est}	= .37729				
a	= .372				

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การอภิปรายผลและสรุป

การวิจัยเรื่อง “ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจส่งบุตรหลานเข้าเรียนโรงเรียนอนุบาลเอกชนในจังหวัดสุราษฎร์ธานี” อภิปรายผลได้ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในการตัดสินใจส่งบุตรหลานเข้าเรียนโรงเรียนอนุบาลเอกชนในจังหวัดสุราษฎร์ธานี

ด้านบุคคล ผลการวิจัยพบว่า ด้านบุคคลหรือบุคลากรของโรงเรียนมีความสำคัญต่อการตัดสินใจอยู่ในระดับมากและมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าด้านอื่น ๆ ทั้งนี้เป็นเพราะบุคลากรของโรงเรียนต้องมีความเอาใจใส่ต่อการดูแลนักเรียน เพื่อให้ผู้ปกครองมีความสบายใจในการดูแลและการให้ความรู้ของโรงเรียน และแสดงให้เห็นถึงความตั้งใจในบริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปุณยาพร พิเศษวิศิษฎ์ (2556) ซึ่งได้ทำการศึกษารื่อง กลยุทธ์การตลาดบริการและกระบวนการตัดสินใจ ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนอนุบาลเอกชนในจังหวัดลำปาง ผลการศึกษาพบว่า ผู้ปกครองมีความคิดเห็นเกี่ยวกับกลยุทธ์การตลาดบริการของโรงเรียนอนุบาลเอกชนในจังหวัดลำปาง ด้านพนักงาน อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านบุคคลของ Kotler (1994) ที่กล่าวว่า คุณภาพในการให้บริการต้องอาศัยการคัดเลือก การฝึกอบรม การจูงใจ เพื่อให้สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้แตกต่างเหนือกว่าคู่แข่ง พนักงานต้องมีความสามารถ มีทัศนคติที่ดี สามารถตอบสนองต่อลูกค้า มีความคิดริเริ่ม ความสามารถในการแก้ปัญหา และการนำเสนอบริการให้กับลูกค้า

ด้านผลิตภัณฑ์ ผลการวิจัยพบว่า มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจอยู่ในระดับมากรองจากด้านบุคคล ทั้งนี้เป็นเพราะโรงเรียนอนุบาลเอกชน ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี มีการจัดหลักสูตรการเรียนการสอนที่เหมาะสมกับช่วงวัยของผู้เรียนและเป็นหลักสูตรที่มีมาตรฐาน ซึ่งจะส่งผลดีต่อพัฒนาการและความรู้ของบุตรหลานตามความต้องการของผู้ปกครอง สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปุณยาพร พิเศษวิศิษฎ์ (2556) ซึ่งได้ทำการศึกษารื่อง กลยุทธ์การตลาดบริการและกระบวนการตัดสินใจ ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนอนุบาลเอกชนในจังหวัดลำปาง ผลการศึกษาพบว่า ผู้ปกครองมีความคิดเห็นเกี่ยวกับกลยุทธ์การตลาดบริการของโรงเรียนอนุบาลเอกชนในจังหวัดลำปาง ด้านผลิตภัณฑ์ อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับแนวคิดด้านผลิตภัณฑ์ ของเชาว์ โรจนแสง (2550) ที่กล่าวว่า ผลิตภัณฑ์ คือ สินค้าหรือบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการและความปรารถนาของผู้บริโภคได้

ด้านกระบวนการให้บริการ ผลการวิจัยพบว่า มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะโรงเรียนมีการแจ้งหรือให้คำแนะนำลำดับขั้นตอนของการให้บริการ เช่น ขั้นตอนการรับสมัครนักเรียน ขั้นตอนการชำระเงิน อย่างชัดเจน ซึ่งทำให้ผู้ปกครองสามารถปฏิบัติตนในการติดต่อรับบริการจากโรงเรียนได้อย่างถูกต้อง สอดคล้องกับงานวิจัยของ นวลประภัสร์ เขาว์ศรีกุล

และ กิตติมา จิงสุวดี (2555) ซึ่งได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการโรงเรียนเอกชนระดับอนุบาล ในเขตสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา อุบลราชธานี เขต 5 ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการโรงเรียนเอกชนระดับอนุบาล ในเขตสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา อุบลราชธานี เขต 5 ของผู้ประกอบการด้านกระบวนการ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านกระบวนการ ของสิทธิ์ ธีรสรณ์ (2552) ที่กล่าวว่า กระบวนการให้บริการคือ วิธีและลำดับขั้นตอนของระบบการดำเนินการให้บริการลูกค้าซึ่งลูกค้าจะมีส่วนร่วมในกระบวนการในขณะรับบริการในเวลาต่าง ๆ ทั้งแบบต่อหน้าและทางอิเล็กทรอนิกส์

ด้านลักษณะทางกายภาพ ผลการวิจัยพบว่า มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะโรงเรียนอนุบาลเอกชน มีบรรยากาศในห้องเรียนมีความเหมาะสม อบอุ่น กระตุ้นการเรียนรู้และความสนใจของนักเรียน รวมถึงมีสิ่งแวดล้อมภายในโรงเรียนมีสภาพที่ปลอดภัย สอดคล้องกับงานวิจัยของ นวลประภัสสร เชาว์ศรีกุล และ กิตติมา จิงสุวดี (2555) ซึ่งได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการโรงเรียนเอกชนระดับอนุบาล ในเขตสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา อุบลราชธานี เขต 5 ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการโรงเรียนเอกชนระดับอนุบาล ในเขตสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา อุบลราชธานี เขต 5 ของผู้ประกอบการด้านลักษณะทางกายภาพ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับบทบาทของลักษณะทางกายภาพของ ชีรจิตติ นวรัตน์ ณ ออยุธยา (2547) ที่กล่าวว่า ลักษณะทางกายภาพมีบทบาทสำคัญโดยทำหน้าที่เป็นเหมือนบรรจุภัณฑ์ของผลิตภัณฑ์ (Package) ที่ช่วยในการสื่อสารถึงภาพลักษณ์ภายนอกของบริการทำให้ลูกค้าได้ทราบว่าคุณภาพบริการนั้นจะมีลักษณะและคุณภาพบริการอย่างไร นอกจากนี้ยังทำหน้าที่อำนวยความสะดวก (Facilitator) ซึ่งจะช่วยให้กิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในกระบวนการให้บริการดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามวัตถุประสงค์ของกิจการและความต้องการของลูกค้า

ด้านราคา ผลการวิจัยพบว่า มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะโรงเรียนอนุบาลเอกชน ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ให้ผู้ประกอบการนักเรียนสามารถผ่อนผันการจ่ายค่าธรรมเนียมทางการศึกษาหรือสามารถแบ่งชำระค่าธรรมเนียมการศึกษาได้ซึ่งถือเป็นการสร้างทางเลือกในการชำระเงินให้เหมาะสมกับความต้องการของผู้ปกครอง และเหมาะสมกับคุณภาพของโรงเรียนทำให้เกิดความพึงพอใจได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปุณยาพร พิเศษวิศิษฐ์ (2556) ซึ่งได้ทำการศึกษาเรื่อง กลยุทธ์การตลาดบริการและกระบวนการตัดสินใจ ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนอนุบาลเอกชนในจังหวัดลำปาง ผลการศึกษาพบว่า ผู้ปกครองมีความคิดเห็นเกี่ยวกับกลยุทธ์การตลาดบริการของโรงเรียนอนุบาลเอกชนในจังหวัดลำปาง ด้านราคา อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านราคา

ของปณิศา ลัญจนาพันธ์ (2548) ที่กล่าวว่า ราคา หมายถึง จำนวนเงินที่ถูกเรียกเก็บเป็นค่าสินค้าหรือบริการ ซึ่งจะต้องมีการกำหนดราคาให้เหมาะสมกับลักษณะผลิตภัณฑ์ ลูกค้า และวิธีการจำหน่าย ซึ่งจะนำไปสู่การสร้างกำไรให้ธุรกิจ ตลอดจนความพึงพอใจของลูกค้า

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผลการวิจัยพบว่า มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะโรงเรียนมีระยะทางในการเดินทางระหว่างโรงเรียนกับที่พักอาศัยมีความเหมาะสม ทำให้ผู้ปกครองมีความสะดวกสามารถเข้าถึงบริการของโรงเรียนได้ง่าย และบุตรหลานมีความปลอดภัยในการเดินทาง ไม่เหนียวล้า สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปุณยาพร พิเศษวิศิษฐ์ (2556) ซึ่งได้ทำการศึกษาเรื่อง กลยุทธ์การตลาดบริการและกระบวนการตัดสินใจ ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนอนุบาลเอกชนในจังหวัดลำปาง ผลการศึกษาพบว่า ผู้ปกครองมีความคิดเห็นเกี่ยวกับกลยุทธ์การตลาดบริการของโรงเรียนอนุบาลเอกชนในจังหวัดลำปาง ด้านการจัดจำหน่าย อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับแนวคิดการตัดสินใจเกี่ยวกับการจัดจำหน่ายบริการของ อีรียา นวรัตน์ ณ อยุธยา (2547) ที่กล่าวถึงเกณฑ์ในการตัดสินใจเกี่ยวกับการตัดสินใจในช่องทางการจัดจำหน่ายเกณฑ์หนึ่ง คือ การเข้าถึงได้ ซึ่งหมายถึง ความง่ายและความสะดวกสบายในการซื้อ ในการใช้ หรือการรับบริการ ซึ่งถ้าลูกค้าไม่สามารถเข้าถึงบริการได้ กระบวนการแลกเปลี่ยนกระบวนการนั้นก็ไม่สามารถเกิดขึ้นได้ และกระบวนการนั้นก็ไม่มีคุณค่าสำหรับลูกค้า

ด้านการส่งเสริมการตลาด ผลการวิจัยพบว่า มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะโรงเรียนอนุบาลเอกชน ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี มีการจัดทำเอกสาร จดหมาย วารสารเพื่อสื่อสารและให้ข้อมูลเกี่ยวกับโรงเรียน ซึ่งเป็นการสื่อสารให้ผู้ปกครองทราบความก้าวหน้าและกิจกรรมต่าง ๆ ของโรงเรียนอยู่เสมอ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปุณยาพร พิเศษวิศิษฐ์ (2556) ซึ่งได้ทำการศึกษาเรื่อง กลยุทธ์การตลาดบริการและกระบวนการตัดสินใจ ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนอนุบาลเอกชนในจังหวัดลำปาง ผลการศึกษาพบว่า ผู้ปกครองมีความคิดเห็นเกี่ยวกับกลยุทธ์การตลาดบริการของโรงเรียนอนุบาลเอกชนในจังหวัดลำปาง ด้านการส่งเสริมการตลาด อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านการส่งเสริมการตลาดของ วิทวัส รุ่งเรืองผล (2552) ที่กล่าวว่า การส่งเสริมการตลาด (Promotion) คือ กระบวนการทางด้านการสื่อสารการตลาดระหว่างผู้ซื้อ ผู้ขาย และผู้ที่เกี่ยวข้องในกระบวนการซื้อ เพื่อให้ข้อมูล ชักจูงใจ หรือตอกย้ำเกี่ยวกับตัวผลิตภัณฑ์และตราสัญลักษณ์ รวมทั้งเพื่อให้เกิดอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงความเชื่อ ทศนคติ ความรู้สึกและพฤติกรรมของกลุ่มเป้าหมาย

2. การตัดสินใจส่งบุตรหลานเข้าเรียน โรงเรียนอนุบาลเอกชน ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี

ด้านการตัดสินใจเลือกทางเลือก ผลการวิจัยพบว่า มีการตัดสินใจอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เพราะผู้ปกครองนักเรียนมีการตัดสินใจเลือกทางเลือกในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนในโรงเรียนด้วยตัวเอง เนื่องจากเป็นการตัดสินใจในขั้นสุดท้ายที่มีความสำคัญและมีการพิจารณาข้อมูลต่าง ๆ แล้ว จึง

มีการตัดสินใจเลือกทางเลือกที่เหมาะสมที่สุด สอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการตัดสินใจ ด้านการตัดสินใจเลือกทางเลือกของ Simon (1960) ซึ่งกล่าวว่า การตัดสินใจเลือกทางเลือกที่ได้พิจารณาแล้วว่าทางเลือกใดเป็นทางเลือกที่ดีที่สุดพอใจที่สุดหรือให้ผลตอบแทนมากที่สุด

ด้านการคิดค้นพัฒนา ผลการวิจัยพบว่า มีการตัดสินใจอยู่ในระดับมากรองลงมา ทั้งนี้เป็นเพราะ ผู้ปกครองของนักเรียนมีการนำข้อมูลที่ได้ไปปรึกษามาชิกในครอบครัว และต้องคิดพิจารณาอย่างรอบคอบ สอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการตัดสินใจ ด้านการคิดค้นและพัฒนา ของ Simon (1960) ซึ่งกล่าวว่า การวิเคราะห์หนทางต่าง ๆ ที่จะสามารถดำเนินการได้เกี่ยวกับปัญหานั้น ๆ หรือเพื่อแก้ไขปัญหาที่กำลังพิจารณาอยู่ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการตัดสินใจ ในขั้นของการสร้าง พัฒนาและวิเคราะห์ ของ Kast and Rosenzweig (อ้างอิงใน มนต์ชิตา บุปผาคำ, 2544) ที่กล่าวว่า เป็นขั้นของการค้นหารูปแบบที่เหมาะสมในการดำเนินงาน เป็นขั้นของการออกแบบหรือกำหนดรูปแบบในการดำเนินการ

ด้านการพยายามกลั่นกรองเรื่องราวต่าง ๆ ผลการวิจัยพบว่า มีการตัดสินใจในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะผู้ปกครองให้ความสำคัญกับการศึกษาข้อมูลของโรงเรียนอย่างถี่ถ้วน รวมถึงการสอบถามจากผู้ปกครองท่านอื่น ๆ หรือญาติก่อนการตัดสินใจ เนื่องจากการตัดสินใจเลือกโรงเรียนอนุบาลที่เหมาะสมมีผลต่อพัฒนาการและความรู้ของบุตรหลาน สอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการตัดสินใจ ด้านการพยายามกลั่นกรองเรื่องราวต่าง ๆ ของ Simon (1960) ซึ่งกล่าวว่า การพยายามกลั่นกรองเรื่องราวต่าง ๆ เป็นการรวบรวมข้อมูล สภาพแวดล้อม ที่จำเป็นจะต้องพิจารณาในการตัดสินใจ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการตัดสินใจ ในขั้นของการประมวลข่าวสาร ของ Kast and Rosenzweig (อ้างอิงใน มนต์ชิตา บุปผาคำ, 2544) ที่กล่าวว่า เป็นขั้นตอนที่เกี่ยวข้องกับการค้นหาข้อมูลและข่าวสารจากสภาพแวดล้อมเพื่อที่จะหาเงื่อนไขที่ประกอบการตัดสินใจ

3. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจส่งบุตรหลานเข้าเรียนโรงเรียนอนุบาลเอกชน ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี

ตัวแปรด้านผลิตภัณฑ์ (X_1) มีอิทธิพลมากที่สุดต่อการตัดสินใจส่งบุตรหลานเข้าเรียนโรงเรียนอนุบาลเอกชนในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ทั้งนี้เป็นเพราะผู้ปกครองต้องมีการศึกษาถึงหลักสูตรที่เหมาะสมกับบุตรหลาน หลักสูตรของโรงเรียนอนุบาลต้องเน้นที่ความเหมาะสมกับช่วงวัยของผู้เรียน เพื่อกระตุ้นพัฒนาการและสร้างพื้นฐานความรู้ ตัวแปรด้านผลิตภัณฑ์ซึ่งหมายถึงหลักสูตรการเรียนการสอนที่มีคุณภาพมาตรฐาน จึงเป็นปัจจัยที่ผู้ปกครองให้ความสำคัญ สอดคล้องกับงานวิจัยของพลอยปภัส เสนานุช (2557) ซึ่งได้ทำการศึกษาเรื่อง ส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีอิทธิพลในการเลือกศูนย์พัฒนาเด็กเล็กของผู้ปกครองในเขตอำเภอด่านซ้าย จังหวัดเลย ผลการศึกษาพบว่า ตัวแปรด้านบริการ (ผลิตภัณฑ์) มีอิทธิพลในการเลือกศูนย์พัฒนาเด็กเล็กของผู้ปกครองในเขตอำเภอด่านซ้าย จังหวัดเลย และสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของผลิตภัณฑ์ ด้านคุณภาพ

ผลิตภัณฑ์ ของ ปณิศา ลัญชานนท์ (2548) ที่กล่าวว่า คุณภาพของผลิตภัณฑ์ที่นำเสนอต่อตลาด จะต้องสามารถตอบสนองความจำเป็นและความต้องการของลูกค้าได้เป็นอย่างดี และต้องดีกว่าคู่แข่ง ด้วย

ตัวแปรด้านลักษณะทางกายภาพ (X_7) มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจส่งบุตรหลานเข้าเรียน โรงเรียนอนุบาลเอกชน ในจังหวัดสุราษฎร์ธานีมากที่สุด ทั้งนี้เป็นเพราะ โรงเรียนอนุบาลเป็นสถานที่สำหรับเด็กเล็ก ลักษณะทางกายภาพของโรงเรียน เช่น ห้องเรียน อาคารเรียน เครื่องเล่น อุปกรณ์ต่าง เป็นต้น จึงมีความสำคัญอย่างมาก ซึ่งต้องสะท้อนความปลอดภัย การเรียนรู้ คุณภาพให้เห็นได้ ลักษณะทางกายภาพจึงมีผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครอง สอดคล้องกับงานวิจัยของ พลอยปภัส เสนานุช (2557) ซึ่งได้ทำการศึกษารื่อง ส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีอิทธิพลในการเลือกศูนย์ พัฒนาเด็กเล็กของผู้ปกครองในเขตอำเภอตาขันชัย จังหวัดเลย ผลการศึกษาพบว่า ตัวแปรด้าน สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ มีอิทธิพลในการเลือกศูนย์พัฒนาเด็กเล็กของผู้ปกครองในเขตอำเภอตาขันชัย จังหวัดเลย และสอดคล้องกับแนวคิดส่วนประสมทางการตลาดด้านลักษณะทางกายภาพ ของสิทธิ ธีรสรณ์ (2552) ที่กล่าวว่า ลักษณะทางกายภาพเป็นส่วนของบริการที่ผู้บริโภคมองเห็นและใช้ในการตัดสินใจ บริโภค บริษัทต้องนำเสนอสิ่งที่ปรากฏทางกายภาพและลักษณะทำให้ผู้บริโภคเกิดความมั่นใจและ ตัดสินใจซื้อ

ปัจจัยด้านบุคคล (X_5) มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจส่งบุตรหลานเข้าเรียนโรงเรียนอนุบาลเอกชน ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ทั้งนี้เป็นเพราะ บุคลากรของโรงเรียนทั้งผู้บริหาร ครู เจ้าหน้าที่ มีความสำคัญ ในการดูแลให้ความรู้ การแสดงให้ถึงความเอาใจใส่ รวมถึงความรู้ความสามารถและพฤติกรรม การแสดงออกที่เหมาะสม จึงสามารถสร้างความเชื่อมั่นในคุณภาพให้ผู้ปกครองได้ จึงส่งผลต่อการ ตัดสินใจของผู้ปกครองนักเรียน สอดคล้องกับงานวิจัยของ นวลประภัสสร เชาวศรีกุล และกิตติมา จึงสุวดี (2555) ซึ่งได้ทำการศึกษารื่อง ปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการโรงเรียน เอกชนระดับอนุบาล ในเขตสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา อุบลราชธานี เขต 5 ผลการวิจัย พบว่า ตัวแปรด้านบุคลากร มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการโรงเรียนเอกชนระดับอนุบาล ในเขต สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา อุบลราชธานี เขต 5 ของผู้ปกครองนักเรียน และ สอดคล้องกับแนวคิดส่วนประสมทางการตลาด ด้านบุคคล ของ ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2546) ที่ กล่าวว่า พนักงานจะประกอบด้วยบุคคลทั้งหมดในองค์กรที่ให้บริการนั้น ซึ่งจะรวมถึงตั้งแต่เจ้าของและ ผู้บริหาร ซึ่งมีส่วนสำคัญอย่างมากในการกำหนดนโยบายในการให้บริการ การกำหนดอำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบของพนักงานในทุกระดับ กระบวนการในการให้บริการรวมถึงการแก้ไขปรับปรุง การให้บริการ พนักงานในทุกระดับ ซึ่งเป็นบุคคลที่ต้องพบปะและให้บริการกับลูกค้าโดยตรง และ พนักงานในส่วนสนับสนุนก็จะทำหน้าที่ให้การสนับสนุนงานด้านต่าง ๆ ที่จะให้บริการนั้นครบถ้วน สมบูรณ์ โดยบุคคลดังกล่าวทั้งหมดมีผลต่อคุณภาพของการให้บริการ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (X_4) มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจส่งบุตรหลานเข้าเรียนโรงเรียนอนุบาลเอกชน ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ทั้งนี้เป็นเพราะการสื่อสารของโรงเรียนด้วยสื่อเอกสาร วารสาร หรือการนำนักเรียนเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ กับชุมชนเป็นช่องทางที่ทำให้ผู้ปกครองได้รับทราบข่าวสาร กิจกรรมของโรงเรียน และรู้จักโรงเรียน ซึ่งสะท้อนคุณภาพของโรงเรียนได้ จึงเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ สอดคล้องกับงานวิจัยของ พลอยปภัส เสนานุช (2557) ซึ่งได้ทำการศึกษาเรื่อง ส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีอิทธิพลในการเลือกศูนย์พัฒนาเด็กเล็กของผู้ปกครองในเขตอำเภอตาขันชัย จังหวัดเลย ผลการศึกษาพบว่า ตัวแปรด้านการส่งเสริมการตลาด มีอิทธิพลในการเลือกศูนย์พัฒนาเด็กเล็กของผู้ปกครองในเขตอำเภอตาขันชัย จังหวัดเลย และสอดคล้องกับแนวคิดการส่งเสริมการตลาด ด้านวัตถุประสงค์ของการส่งเสริมการตลาด ของ วิทวัส รุ่งเรืองผล (2552) ที่กล่าวถึง วัตถุประสงค์หนึ่งของการสื่อสารการตลาดคือการสื่อสารข้อมูลข่าวสารไปยังกลุ่มเป้าหมาย เพื่อแจ้งข่าวสาร เพื่อชักจูง และเพื่อตอกย้ำความทรงจำ

ปัจจัยด้านราคา (X_2) มีอิทธิพลลำดับสุดท้ายต่อการตัดสินใจส่งบุตรหลานเข้าเรียนโรงเรียนอนุบาลเอกชน ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ทั้งนี้เป็นเพราะโรงเรียนอนุบาลเอกชน มีค่าใช้จ่ายที่สูงกว่าโรงเรียนอนุบาลของรัฐ จึงต้องมีความเหมาะสมกับคุณภาพการเรียน สภาพแวดล้อม บริการ รวมถึงมีการช่วยแบ่งเบาภาระของผู้ปกครอง เช่น การแบ่งจ่าย ส่วนลด เป็นต้น ราคาจึงเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจปัจจัยหนึ่ง สอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่กำหนดการตั้งราคาในธุรกิจบริการ ด้านความคาดหวังของลูกค้า ของ ชัยสมพล ขาวประเสริฐ (2546) ที่กล่าวว่าความคาดหวังของลูกค้ามีผลต่อการตั้งราคาคือความคาดหวังที่จะได้รับบริการที่มีคุณภาพยอดเยี่ยม ย่อมทำให้ธุรกิจตั้งราคาที่สูงได้หากความคาดหวังต่ำราคาย่อมต่ำด้วย

ดังนั้นผลของการวิจัยสรุปได้ว่า การส่งบุตรหลานเข้าเรียนโรงเรียนอนุบาลนั้น ผู้ปกครองให้ความสำคัญมากที่สุดที่การดูแลเอาใจใส่ของบุคลากรโรงเรียนต่อบุตรหลาน เพราะโรงเรียนอนุบาลเป็นสถานศึกษาแรกของเด็กเล็กที่ยังต้องการความดูแลเอาใจใส่อย่างมาก โดยขณะเดียวกันหลักสูตรก็ต้องมีความเหมาะสมกับช่วงวัยของเด็กอนุบาล ซึ่งโรงเรียนอนุบาลที่มีบุคลากรที่ดีและหลักสูตรที่เหมาะสมก็ส่งผลความสัมพันธให้ผู้ปกครองเห็นว่าโรงเรียนอนุบาลนั้นมีลักษณะทางกายภาพที่ดีเหมาะสมเพียงพอต่อบุตรหลานของตน จึงพร้อมในการจ่ายค่าเล่าเรียนเพื่อให้บุตรหลานได้เข้าเรียนในโรงเรียนอนุบาลนั้น ๆ ไม่ว่าจะราคาเพียงใด ซึ่งแสดงจากผลการศึกษาที่พบว่า ปัจจัยด้านราคามีอิทธิพลลำดับสุดท้ายต่อการตัดสินใจส่งบุตรหลานเข้าเรียนโรงเรียนอนุบาลเอกชนในจังหวัดสุราษฎร์ธานี

ข้อเสนอแนะ

1. ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจส่งบุตรหลานเข้าเรียน

ด้านบุคคล โรงเรียนอนุบาลเอกชนในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ควรให้ความสำคัญกับระบบการดูแลนักเรียนของบุคลากร เนื่องจากมีความสำคัญต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองอย่างมาก โดย

อาจจัดการอบรมแก่บุคลากรในการดูแลนักเรียน รวมถึงพัฒนาความรู้ความเข้าใจของบุคลากรในการให้ข้อมูลหรือคำแนะนำแก่ผู้ปกครองอย่างเหมาะสม เช่น การเสริมพัฒนาหรือทักษะความสามารถเฉพาะด้านของนักเรียนแต่ละคนซึ่งได้จากการสังเกตของครูผู้สอน เป็นต้น

ด้านผลิตภัณฑ์ โรงเรียนอนุบาลเอกชนในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ควรมีการจัดหลักสูตรการเรียนการสอนที่เหมาะสมกับช่วงวัยและพัฒนาการ มีกิจกรรมทั้งการเรียนรู้ การพัฒนาทักษะ การเล่นเกม การพักผ่อน ที่เหมาะสม โดยนำเสนอให้ผู้ปกครองรับทราบและเห็นประโยชน์ รวมถึงควรมีการนำสื่อการเรียนและเทคโนโลยีเข้ามาประยุกต์ใช้ในหลักสูตร ตามความเหมาะสมกับช่วงวัยของผู้เรียน

ด้านกระบวนการให้บริการ โรงเรียนอนุบาลเอกชนในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ควรมีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการรับบริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย รวมถึงให้ความสำคัญกับการพัฒนาปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการให้มีความสะดวกมากขึ้น โดยอาจพิจารณาจากแนวทางข้อเสนอแนะหรือข้อร้องเรียน

ด้านลักษณะทางกายภาพ โรงเรียนอนุบาลเอกชนในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ควรให้ความสำคัญกับการดูแลและบริหารจัดการจัดพื้นที่ภายในโรงเรียนให้มีความเหมาะสมเป็นระเบียบปลอดภัย มีความร่มรื่น กระตุ้นการเรียนรู้ เช่น การตกแต่งโรงเรียนด้วยรูปภาพสัตว์ ภาษา มีเครื่องเล่นเสริมพัฒนาการ เป็นต้น ซึ่งจากผลการวิจัยสะท้อนว่า การพัฒนาลักษณะทางกายภาพของโรงเรียนให้ดีขึ้นจะมีผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนที่สูงขึ้นได้

2. การตัดสินใจส่งบุตรหลานเข้าเรียนโรงเรียนอนุบาลเอกชน ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี

ด้านการพยายามกลั่นกรองเรื่องราวต่าง ๆ โรงเรียนอนุบาลเอกชน ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ควรมีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับโรงเรียนผ่านช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ อย่างครบถ้วนเพื่อให้ผู้ปกครองมีข้อมูลที่เพียงพอ เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า การตัดสินใจของผู้ปกครองจะมีการศึกษากลั่นกรองข้อมูลอย่างถี่ถ้วนก่อนตัดสินใจ

ด้านการคิดค้นพัฒนาโรงเรียนอนุบาลเอกชน ในจังหวัดสุราษฎร์ธานีควรมีการสื่อสารข้อมูลโดยทั่วไปของโรงเรียนให้มีความครอบคลุมเนื่องจากผลการวิจัยพบว่าผู้ปกครองจะมีการปรึกษากับสมาชิกในครอบครัว

ด้านการตัดสินใจเลือกทางเลือกโรงเรียนอนุบาลเอกชน ในจังหวัดสุราษฎร์ธานีควรมีการสื่อสารข้อมูลสำคัญโดยเน้นไปที่ผู้ปกครองนักเรียนที่เป็นผู้ตัดสินใจ เช่น มารดาของนักเรียน เนื่องจากผลการวิจัยพบว่าผู้ปกครองส่วนใหญ่เป็นผู้หญิง และมีการตัดสินใจเลือกทางเลือกโรงเรียนด้วยตัวเอง

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาเชิงคุณภาพเกี่ยวกับ “ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของโรงเรียนอนุบาลเอกชนตามความต้องการของผู้ปกครองนักเรียน” ซึ่งจะทำให้โรงเรียนทราบข้อมูลเชิงลึกที่ตรงกับความต้องการของผู้ปกครองเป็นแนวทางในการพัฒนาและสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันได้

เอกสารอ้างอิง

- จันทมนี เนียมกุล. (2559, 9 กุมภาพันธ์). ผู้บริหารโรงเรียนอนุบาลกุหลาบตร จังหวัดสุราษฎร์ธานี [บทสัมภาษณ์].
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2546). *การตลาดบริการ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- เชาว์ โรจนแสง. (2550). *สถิติและการวิจัยทางสหกรณ์*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ไทยรัฐออนไลน์. (2558). *ร.ร.เอกชนล่อปิดตัวหลังนักเรียนลดฮวบ*. สืบค้น 18 พฤษภาคม 2558, จาก <http://www.thairath.co.th/content/529951>
- ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา. (2547). *การตลาดสำหรับการบริการ: แนวคิดและกลยุทธ์*. กรุงเทพฯ: แอคทีฟพริ้นท์.
- นวลประภัสสร เชาว์ศรีกุล, และกิตติมา จิงสุวดี. (2555). ปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการโรงเรียนเอกชนระดับอนุบาล ในเขตสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา อุบลราชธานี เขต 5. *วารสารศรีวันาลัยวิจัย*, 2(4), 70-84.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2556). *การวิจัยเบื้องต้น* (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- ปณิศา ลัญยานนท์. (2548). *หลักการตลาด*. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- ประชาชาติธุรกิจออนไลน์. (2558). *จับทิศ ธุรกิจการศึกษาปี 58 เปิด 5 ประเด็นร้อนจับตลาดแสนล้าน*. สืบค้น 18 พฤษภาคม 2558, จาก http://www.prachachat.net/news_detail.php?newsid=1420034502
- ปาริชาติ รัตนรักษ์. (2559, 24 กุมภาพันธ์). นักวิชาการศึกษาคำาณการพิเศษ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 3 [บทสัมภาษณ์].
- บุญยาพร พิเศษวิศิษฐ์. (2556). *กลยุทธ์การตลาดบริการและกระบวนการตัดสินใจ ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนอนุบาลเอกชนในจังหวัดลำปาง*. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง).
- พลอยปภัส เสนานุช. (2557). ส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีอิทธิพลในการเลือกศูนย์พัฒนาเด็กเล็กของ ผู้ปกครองในเขตอำเภอเด่นชัย จังหวัดเลย. *วารสารศรีวันาลัยวิจัย*, 4(7), 1-19.
- มติชนออนไลน์. (2558). *ร.ร.เอกชนวิกฤต ปิดแล้ว400 ชาดครู-ค่าใช้จ่ยสูง-รัฐ*. สืบค้น 18 พฤษภาคม 2558, จาก http://www.matichon.co.th/news_detail.php?newsid=1420172401
- มนต์ชิตา บุพผาคำา. (2544). *กลยุทธ์การตลาดของโรงเรียนอนุบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร* (วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร).
- วิทวัส รุ่งเรืองผล. (2552). *หลักการตลาด (Principle of Marketing)* (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: มิสเตอร์ก๊อปปี.

- สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1. (2558). *จำนวนนักเรียนและโรงเรียนเอกชนในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ปีการศึกษา 2556-2557*. สืบค้น 18 พฤษภาคม 2558, จาก http://www.surat1.go.th/it.php?id=12&show_id=10
- สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 2. (2558). *จำนวนนักเรียนและโรงเรียนเอกชนในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ปีการศึกษา 2556-2557*. สืบค้น 18 พฤษภาคม 2558, จาก <http://www.surat2.go.th/data.asp>
- สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 3. (2558). *จำนวนนักเรียนและโรงเรียนเอกชนในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ปีการศึกษา 2556-2557*. สืบค้น 18 พฤษภาคม 2558, จาก <http://www.surat3.go.th/home/0006.php?name=download>
- สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน. (2556). *แผนยุทธศาสตร์ส่งเสริมการศึกษาเอกชน พ.ศ.2556-2560 : ฉบับสรุป*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน.
- สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. (2557). *มองการศึกษาโลกในปี 2556 ที่ผ่านมา. มองการศึกษาโลก, 1(1), 1.*
- สำนักนโยบายและแผนการศึกษา. (2557). *บทวิเคราะห์การศึกษาไทยในโลกศตวรรษที่ 21. วารสารวิจัยการศึกษา, 2(4), 1.*
- สิทธิ อิศรธณ. (2552). *การตลาดจากแนวคิดสู่การปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ: วี พรินท์ (1991).
- ไสว แก้วมณี. (2559, 26 กุมภาพันธ์). *ครูใหญ่โรงเรียนดรุณชัยพูนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี [บทสัมภาษณ์]*.
- อุษา ชูชาติ, และลัดดา อินทร์พิมพ์. (2558). *มุมมองด้านการศึกษาของนายกรัฐมนตรีนเรนทรไชย (พลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา). วารสารวิจัยการศึกษา, 3(6), 1-7.*
- Cronbach, L.J. (1970). *Essentials of psychological testing*. New York: Harper & Row.
- Kotler, Philip. (1994). *Marketing management* (8th ed.). New Jersey: Prentice Hall.
- Simon, Herbert A., (1960). *The new science of management decision*. New York: Harper & Row.

คุณภาพชีวิตในการทำงานของพยาบาลในโรงพยาบาลเอกชนกรุงเทพมหานคร QUALITY OF WORK LIFE OF NURSES IN PRIVATE HOSPITAL IN BANGKOK

วิรัช สงวนวงศ์วาน *

ณัฐนิชา ปิยะปัญญา **

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลในโรงพยาบาลเอกชนกรุงเทพมหานคร โดยศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อายุการทำงาน วุฒิการศึกษา สูงสุด สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงาน 8 ด้าน ได้แก่ การได้รับผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ การพัฒนาศักยภาพของพนักงาน ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน การบูรณาการทางสังคม สิทธิของพนักงาน ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัว และลักษณะงานมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคม โดยประยุกต์ใช้ทฤษฎีองค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงานของ Richard E. Walton ในการศึกษาได้สุ่มตัวอย่างแบบง่ายเป็นพยาบาลที่ทำงานในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จำนวน 180 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเพื่อสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลและความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน การวิเคราะห์ข้อมูลใช้ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยดังนี้ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 99.4 มีอายุระหว่าง 31-39 ปี อายุการทำงาน 1-3 ปี วุฒิการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 82.2 และส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000 - 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 39 ศึกษาพบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานของพยาบาลในโรงพยาบาลเอกชนกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.43$, $sd. = 0.69$) และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า มีด้านที่คุณภาพชีวิตในการทำงานระดับมากเป็นอันดับแรกคือ ด้านลักษณะงานมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคม ($\bar{x} = 3.75$, $sd. = 0.64$) รองลงมาคือด้านการบูรณาการทางสังคม ($\bar{x} = 3.57$, $sd. = 0.67$) และด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ($\bar{x} = 3.56$, $sd. = 0.69$) ส่วนด้านที่มีคุณภาพชีวิตปานกลางและเป็นอันดับท้ายสุดคือ ด้านการได้รับผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ ($\bar{x} = 3.09$, $sd. = 0.67$)

คำสำคัญ : พยาบาล คุณภาพชีวิตการทำงาน โรงพยาบาลเอกชน

* รองศาสตราจารย์ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง, e-mail : wiratsang@gmail.com

** พยาบาลวิชาชีพ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต โครงการบริหารธุรกิจ หลักสูตร Advanced Program มหาวิทยาลัยรามคำแหง

Abstract

The purpose of this research was to study the quality of work life of nurses in private hospital in Bangkok. The research studied to personal factors such as age, working period, education, status, average income per month and factors of quality of work life that has 8 important aspects such as adequate and fair compensation, safe and healthy working conditions, opportunity to use and develop human capacities, opportunity for continued growth and security, aspects of constitution in the work organization, work and life balance and. social relevance of work life. This study used Richard E. Walton theory. The sample group included 180 nurses working in the private hospital in Bangkok. The instrument was a self-administered questionnaire consisted of 2 parts. : personal factors and the perception of quality of work life of nurses in private hospital in Bangkok. The data were analyzed by using frequencies, percentages, means and standard deviation

The results of the study were as follows.

The samples were female 99.4 %, age between 31-39 years, working duration 1-3 years, most of them got bachelor degree, status single 82.2% and the average income per month were 15,000 -20,000 bahts 39%

The study indicated that the quality of work life of nurses in private hospital in Bangkok was moderate ($\bar{x} = 3.43$, sd. = 0.69). When considered in each aspect, it was found that the subjects understudy indicated that quality of work life of nurses was high in the aspects of “social relevance of work life” ($\bar{x} = 3.75$, sd. = 0.64), “social integration in the work organization” ($\bar{x} = 3.57$, sd. = 0.67) and “safe and healthy working conditions” ($\bar{x} = 3.56$, sd. = 0.69). The least of quality of work life at a moderate level was “work and life balance and adequate and fair compensation” ($\bar{x} = 3.09$, sd. = 0.67).

Keywords : Nurses, Quality of work life, Hospital

บทนำ

ในยุคการเปลี่ยนแปลงของกระแสโลกาภิวัตน์ องค์การธุรกิจจึงได้พยายามคิดค้นกลยุทธ์ต่าง ๆ ขึ้นมาเพื่อความได้เปรียบในการแข่งขันอย่างยั่งยืน และกลยุทธ์หนึ่งที่มีความสำคัญคือกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งเป็นที่ทราบกันดีว่าทรัพยากรมนุษย์เป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าที่สุดและในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์การให้ประสบความสำเร็จ การแข่งขันธุรกิจเป็นระบบทุนนิยมผู้ที่มีความได้เปรียบและมีการปรับตัวจึงจะสามารถอยู่ในธุรกิจได้ จึงทำให้บางองค์การมุ่งการทำธุรกิจเพื่อหวังผลกำไรเพียงอย่างเดียว คนที่เป็นทรัพยากรในองค์การจึงอาจถูกละเลยได้ และส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นลักษณะการทำงานที่สำคัญ หากคุณภาพชีวิตในการทำงานดีทำให้บุคคลนั้นเกิดความรู้สึกเป็นสุขจากสภาพที่ตนเองได้รับขณะปฏิบัติงาน ก็จะทำให้ปฏิบัติงานด้วยความเสียสละทุ่มเท ส่งผลดีต่อองค์การ หากคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่ดีหรือเกิดความไม่พึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานก็จะส่งผลต่องานและผลเสียแก่องค์การ (Herzberg, Mausner & Snyderman, 1959) และในสภาพการณ์ปัจจุบัน การแข่งขันในธุรกิจโรงพยาบาลเอกชนมีความรุนแรงมากขึ้น องค์การยังต้องการเพิ่มขีดความสามารถเพื่อให้แข่งขันกับองค์การอื่นในธุรกิจเดียวกัน และต้องการเป็นผู้นำในธุรกิจและรองรับการขยายตัวออกไปยังต่างประเทศจึงมุ่งพัฒนาความเป็นเลิศด้านบริการและคุณภาพมาตรฐานในการดูแลสุขภาพอยู่ตลอดเวลา

ปัญหาของการพัฒนาความเป็นเลิศด้านบริการและคุณภาพมาตรฐานในการดูแลสุขภาพขององค์การด้านสุขภาพซึ่งเป็นหน่วยที่สำคัญในการดูแลตอบสนองปัจจัยพื้นฐานของมนุษย์ พบว่าทุกประเทศรวมทั้งประเทศไทยประสบปัญหาการขาดแคลนบุคลากรทางการแพทย์ (สุวิณี วิวัฒน์วานิช, 2554) ซึ่งได้แก่แพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่เทคนิค เจ้าหน้าที่รังสี เป็นต้น โดยเฉพาะพยาบาลพบว่าการขาดแคลนพยาบาลในประเทศไทยมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น สาเหตุของการขาดแคลนส่วนหนึ่งเกิดจากการลาออกของพยาบาลอันเนื่องมาจากปัจจัยด้านองค์การ คือ ไม่พึงพอใจในระบบงาน ปัญหาการขาดแคลนพยาบาลมีผลกระทบโดยตรงกับอัตรากำลังของพยาบาลทำให้ผู้ปฏิบัติงานไม่สมดุลกับผู้มาใช้บริการ บุคลากรทางการแพทย์เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน และยังพบว่าสัมพันธภาพของเพื่อนร่วมงานส่งผลต่อการทำงานของพยาบาล ทำให้เกิดข้อผิดพลาดในการทำงานส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาล (วงเดือน เลาหวัณนภิญโญ, พัทธมน สุริโย, เกล็ดดาว ลิ้มปิลิป และพัชรา ยัมศรวล, 2552) จนต้องลาออกจากการเป็นพยาบาลจนเวียนเป็นปัญหาขององค์การอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ดังนั้นการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพยาบาล เป็นวิธีทางอย่างหนึ่งที่จะลดปัญหาการลาออกของพยาบาล เพราะคุณภาพชีวิตในการทำงานของพยาบาลจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน (วงเดือน เลาหวัณนภิญโญ และคณะ, 2552) จึงจะทำให้องค์การบรรลุวัตถุประสงค์ด้านบริการและคุณภาพมาตรฐานในการดูแลสุขภาพได้ พยาบาลเป็นบุคลากรที่สำคัญในการทำให้้องค์การบรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าว จึงเป็นสาเหตุที่ทำให้

ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพยาบาลในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร และผลการวิจัยในเรื่องนี้จะเป็นการสะท้อนให้เห็นภาพรวมของคุณภาพชีวิตในการทำงานของพยาบาลในโรงพยาบาลเอกชนกรุงเทพมหานครต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลในโรงพยาบาลเอกชนกรุงเทพมหานครในเกณฑ์ 8 ด้าน ได้แก่ ด้านการได้รับผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ ด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านการบูรณาการทางสังคม ด้านสิทธิของพนักงาน ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัว และด้านลักษณะงานที่เกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคม

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา แนวคิดและทฤษฎี ของ Richard E. Walton (อ้างอิงใน ลักษณะ ศิริกรกุล, วาสนา อุปป้อ และเรือเอกจรูญลักษณ์ ป้องเจริญ, 2555) ซึ่งได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่าเป็นลักษณะการทำงานที่ตอบสนองความต้องการและความปรารถนาของบุคคล ซึ่งสามารถวัดได้จากเกณฑ์ชีวิต 8 ด้าน คือ

1) การได้รับผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ คือ ผลตอบแทนด้านรายได้เป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงคุณภาพชีวิตในการทำงาน เนื่องจากบุคคลมีความต้องการทางเศรษฐกิจ และมุ่งที่จะได้รับผลตอบแทนอย่างคุ้มค่าหลังจากที่ทำงานนั้นไปแล้ว ซึ่งความต้องการนี้เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการดำเนินชีวิตในสังคมของปัจเจกบุคคล บุคคลนอกจากจะสร้างความคาดหวังในผลตอบแทนสำหรับตนแล้ว ยังนำไปเปรียบเทียบกับผู้อื่นในงานประเภทเดียวกัน

2) สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ คือ พนักงานต้องอยู่ในสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการทำงาน มีการป้องกันอุบัติเหตุ และไม่เกิดผลเสียต่อสุขภาพทั้งกายและจิตใจ นอกจากนี้กฎหมายที่เกี่ยวกับการคุ้มครองแรงงาน และผู้ประกอบการควรกำหนดนโยบายหรือมาตรฐานเป็นลายลักษณ์อักษร เกี่ยวกับการคงไว้ซึ่งสภาพการทำงานที่ถูกต้องลักษณะและคำนึงถึงสุขภาพของผู้ใช้แรงงาน เช่น การกำหนดอายุของผู้ใช้แรงงาน การปรับชั่วโมงการทำงานให้เหมาะสม การจัดกิจกรรมกีฬา การออกกำลังกายและนันทนาการต่าง ๆ ที่ช่วยผ่อนคลายความตึงเครียดจากงาน ทำให้ร่างกายแข็งแรง ผู้ใช้แรงงานสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นซึ่งในอนาคตผู้ประกอบการควรมองถึงการจัดการด้านการส่งเสริมสุขภาพ เพื่อให้บุคคลเหล่านี้มีความสุขสบายในการทำงานมากกว่าการดูแลด้านสุขภาพจิตแต่เพียงอย่างเดียวเท่านั้น

3) การพัฒนาศักยภาพของพนักงาน คือ การพัฒนาขีดความสามารถของบุคคลโดยทำงานในรูปแบบใหม่จากการทำงานเดิม และให้ความสำคัญเกี่ยวกับการศึกษาอบรม ซึ่งการพัฒนาการทำงานและอาชีพของบุคคล เป็นตัวบ่งบอกถึงคุณภาพชีวิตการทำงานประการหนึ่ง ซึ่งจะทำให้บุคคล

สามารถทำหน้าที่โดยใช้ศักยภาพที่มีอย่างเต็มที่ มีความเชื่อมั่นในตนเอง และเมื่อมีปัญหาก็สามารถจัดการแก้ไขตอบสนองได้อย่างเหมาะสมและงานที่ปฏิบัติอยู่นั้นเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ทักษะพัฒนาความรู้ได้อย่างแท้จริง

4) ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน คือ งานที่ผู้ปฏิบัติได้รับมอบหมายจะมีผลต่อการคงไว้และการขยายความสามารถของตนเองให้ได้รับความรู้และทักษะใหม่ ๆ มีแนวทางหรือโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้นผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสใช้ศักยภาพของตน ได้รับความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพของตน ซึ่งเป็นที่ยอมรับของเพื่อนและสมาชิกในครอบครัวของตนอีกด้วยแบ่งเป็นการพัฒนา โอกาสความก้าวหน้า ความมั่นคงในงาน

5) การบูรณาการทางสังคม โดยทั่วไปในสังคมพบว่า มนุษย์กับการทำงานมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันไม่สามารถแยกออกจากกันได้ การทำงานของบุคคลที่จะเกิดคุณภาพชีวิตในการทำงานได้นั้น ผู้ประกอบการต้องคำนึงถึงธรรมชาติของความสัมพันธ์ของบุคคลในองค์การและการทำงานร่วมกัน ซึ่งเป็นกรอบในการทำงานที่สำคัญยิ่ง เพื่อจะทำให้พนักงานเห็นว่าตนเองมีคุณค่าสามารถปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จ มีการยอมรับและร่วมมือกันทำงานด้วยดี

6) สิทธิของพนักงาน คือ สมาชิกในองค์การควรมีสิทธิในการปกป้องสิทธิของตน และสหภาพแรงงานควรมีบทบัญญัติหรือข้อกำหนดใด ๆ เพื่อใช้ปกป้องคุ้มครองผู้ใช้แรงงานและร่วมพิจารณากับผู้บริหารขององค์การในการตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้แรงงาน หรือบางครั้งอาจต้องเรียกร้องสิทธิที่พึงได้ของผู้ใช้แรงงานด้วย (จริยาพรธณ แก้วสุวรรณ, 2555) ประชาธิปไตยในองค์การคือวิถีชีวิตและวัฒนธรรมในองค์การที่ต้องเคารพในชีวิตส่วนตัวของแต่ละคน ความเป็นธรรมในการพิจารณาให้ผลตอบแทนหรือ รางวัล รวมทั้งโอกาสที่แต่ละคนจะได้แสวงหาความคิดเห็นอย่างเปิดเผยได้แก่ การเคารพสิทธิส่วนบุคคล มีเสรีภาพในการพูดคุย มีความเสมอภาคมีการปกครองด้วยกฎหมาย

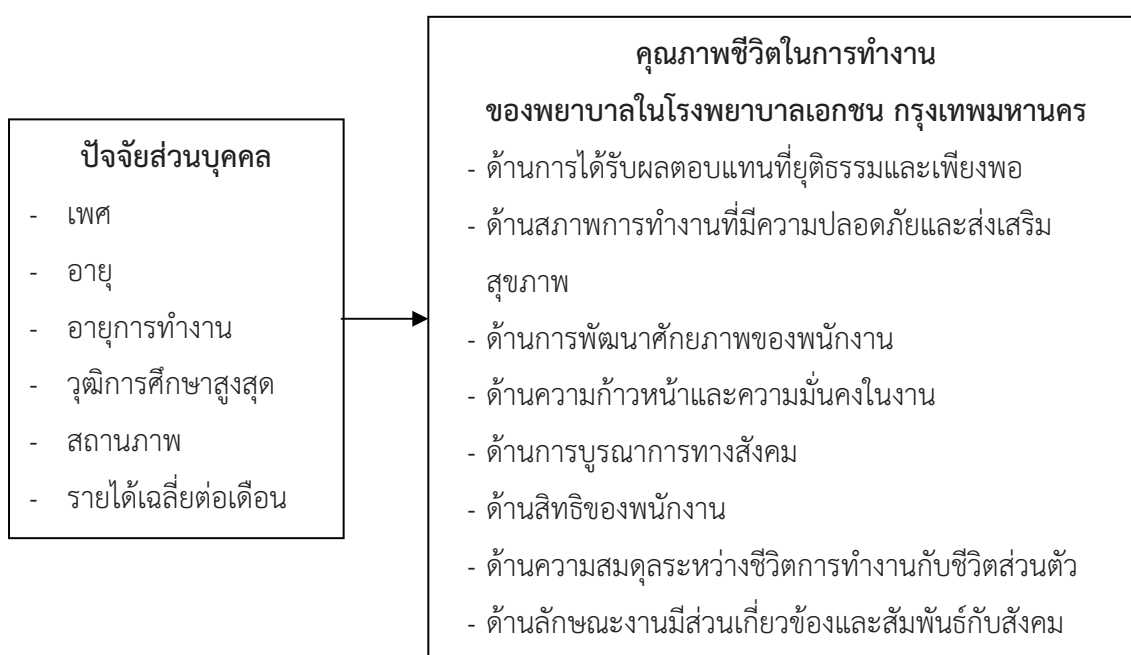
7) ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัว หมายถึง ความสมดุลในบทบาทการทำงาน เป็นเรื่องของการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ชีวิตในการทำงานและชีวิตส่วนตัวนอกองค์การอย่างสมดุล คือต้องไม่ปล่อยให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับความกดดันจากการปฏิบัติงานจนเกินไป อันเนื่องจากการที่ต้องคร่ำเคร่งอยู่กับงานจนไม่มีเวลาพักผ่อนหรือได้ใช้ชีวิตส่วนตัวอย่างเพียงพอ และการดำเนินชีวิตในการทำงานของแต่ละบุคคลมีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ระหว่างครอบครัว สังคม นอกจากบุคคลจะแสดงบทบาทในด้านชีวิตการทำงานยังต้องแสดงบทบาทในการดำเนินชีวิตด้านอื่น ๆ เพื่อให้มีความสมดุลซึ่งกันและกัน

8) ลักษณะงานมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคม คือ กิจกรรมการทำงานที่ดำเนินไปในลักษณะที่รับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งก่อให้เกิดการเพิ่มคุณค่าความสำคัญของงาน และอาชีพของพนักงาน เช่นความรู้สึกรักของลูกพนักงานที่รับรู้ว่าการของตนมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคมเกี่ยวกับการผลิต การกำจัดของเสีย เทคนิคการตลาด

ซึ่งแนวคิดและทฤษฎี ของ Richard E. Walton สอดคล้องกับ ศุภชัย วงศ์วรกาญจน์ (2555) ที่ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานโรงแรมในกลุ่มชาเทรียม โอเต็ล แอนด์ เรซิเดนซ์ พบว่า พนักงานในโรงแรมในกลุ่มชาเทรียม โอเต็ล แอนด์เรซิเดนซ์ มีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานระดับมาก ได้แก่ ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม รองลงมาด้านภาวะอิสระจากงาน คุณภาพชีวิตการทำงาน ระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านการประจักษ์ตน ด้านโอกาสพัฒนาศักยภาพ ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน ด้านสังคมสัมพันธ์ ด้านลักษณะของการบริหาร และ ด้านรายได้และประโยชน์ตอบแทน และ จริยาพรพรณ แก้วสุวรรณ (2555) ทำการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิภาพ ของการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ผลการวิจัย กลุ่มตัวอย่างมีคุณภาพชีวิตโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับมาก ในด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม รองลงมาคือ ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ส่วนด้านอื่น ๆ กลุ่มตัวอย่างมีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านบูรณาการทางสังคม ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล ด้านประชาธิปไตยในองค์กร ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านสภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ส่วนด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอมีคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับน้อย

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการวิจัยคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลในโรงพยาบาลเอกชนกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยใช้แนวคิดทฤษฎีของ Richard E. Walton มาเขียนเป็นกรอบแนวคิดได้ ดังนี้



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีการวิจัย

ประชากรในการวิจัย คือ พยาบาลระดับปฏิบัติการและเป็นพนักงานประจำของโรงพยาบาลเอกชนกรุงเทพมหานคร

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย คือ พยาบาลระดับปฏิบัติการและเป็นพนักงานประจำของโรงพยาบาลแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 180 คน โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย และใช้ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลในช่วงระยะเวลาเดือนกันยายน ถึง ตุลาคม พ.ศ.2558

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง ซึ่งประกอบด้วย 2 ส่วน ได้แก่ แบบสอบถามข้อมูลพื้นฐานทั่วไปส่วนบุคคลของพยาบาลผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ อายุการทำงาน วุฒิการศึกษาสูงสุด สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และแบบสอบถามความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพยาบาล 8 ด้าน ได้แก่ ด้านการได้รับผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ ด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านการบูรณาการทางสังคม ด้านสิทธิของพนักงาน ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัว และด้านลักษณะงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับสังคม โดยใช้มาตรวัดตามแบบลิเคิร์ท (Likert Scale) มีการแบ่งระดับซึ่งสามารถเปรียบเทียบออกมาเป็นระดับความคิดเห็นได้เป็น 5 ระดับโดยกำหนดหลักเกณฑ์การให้คะแนนความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน ดังนี้

คะแนน	ระดับ
5	หมายถึง ระดับความคิดเห็นมากที่สุด
4	หมายถึง ระดับความคิดเห็นมาก
3	หมายถึง ระดับความคิดเห็นปานกลาง
2	หมายถึง ระดับความคิดเห็นน้อย
1	หมายถึง ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

การวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล เป็นการแจกแจงความถี่ (Frequency) และแสดงค่าร้อยละ (Percentage) ตามข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาล โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร ใช้สถิติค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยวัดจากระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน ในด้านต่าง ๆ 8 ด้าน

เกณฑ์การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพยาบาล แบ่งออกเป็น 5 ระดับ โดยการแปลความหมายของระดับคะแนนจะใช้เกณฑ์ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	4.50 – 5.00	หมายถึง	ความคิดเห็น ระดับ มากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	3.50 – 4.49	หมายถึง	ความคิดเห็น ระดับ มาก
คะแนนเฉลี่ย	2.50 – 3.49	หมายถึง	ความคิดเห็น ระดับ ปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.50 – 2.49	หมายถึง	ความคิดเห็น ระดับ น้อย
คะแนนเฉลี่ย	1.00 – 1.49	หมายถึง	ความคิดเห็น ระดับ น้อยที่สุด

ผลการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 179 คน คิดเป็น ร้อยละ 99.4 มีอายุระหว่าง 31-39 ปี จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 46.7 อายุการทำงาน 1 – 3 ปี จำนวน 56 คน คิดเป็น ร้อยละ 31.1 วุฒิการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี จำนวน 171 คน คิดเป็น ร้อยละ 95 สถานภาพโสด จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 82.2 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000 - 20,000 บาท จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 39

2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลในโรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 1 ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลในโรงพยาบาลเอกชนกรุงเทพมหานคร

คุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลในโรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร	n = 180		ระดับ
	\bar{x}	sd.	
1. ด้านลักษณะงานมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคม	3.75	0.66	มาก
2. ด้านการบูรณาการทางสังคม	3.57	0.67	มาก
3. ด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	3.56	0.69	มาก
4. ด้านสิทธิของพนักงาน	3.48	0.72	ปานกลาง
5. ด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน	3.47	0.67	ปานกลาง
6. ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน	3.37	0.65	ปานกลาง
7. ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัว	3.18	0.71	ปานกลาง
8. ด้านการได้รับผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ	3.09	0.67	ปานกลาง
รวม	3.43	0.69	ปานกลาง

จากตารางที่ 1 พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานของพยาบาลโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.43$) และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ในด้านลักษณะงานมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 3.75$) รองลงมาคือ ด้านการบูรณาการทางสังคม ($\bar{x} = 3.57$) และด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ($\bar{x} = 3.56$) ตามลำดับ และมีคุณภาพชีวิตในการ

ทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ในด้านสิทธิของพนักงาน ($\bar{x} = 3.48$) ด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน ($\bar{x} = 3.47$) ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ($\bar{x} = 3.37$) ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัว ($\bar{x} = 3.18$) และด้านการได้รับผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{x} = 3.09$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านตามทฤษฎี ของ Richard E. Walton ดังนี้

ด้านที่ 1 ด้านการได้รับผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.09$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สวัสดิการต่าง ๆ ที่ได้รับมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 3.33$) รองลงมาคือ ค่าตอบแทนและสวัสดิการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ($\bar{x} = 3.14$) และค่าตอบแทนที่ได้รับเพียงพอต่อการดำรงชีพในปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{x} = 2.87$)

ด้านที่ 2 ด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.56$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การจัดสภาพแวดล้อมให้สะอาด สะดวก เป็นระบบ และมีความปลอดภัยในการทำงานอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 3.73$) รองลงมาคือ มินิโยบาย สิ่งแวดล้อม มาตรฐานด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัยในการทำงานที่ดี ($\bar{x} = 3.71$) และความพึงพอใจในสิ่งอำนวยความสะดวกที่โรงพยาบาลจัดให้ เช่น มุมพักผ่อน ห้องสมุด ห้องรับประทานอาหาร ห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{x} = 3.17$)

ด้านที่ 3 ด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.47$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การได้รับมอบหมายงานใหม่ ๆ ที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถมากขึ้นอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 3.53$) รองลงมาคือ มีโอกาสได้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน ($\bar{x} = 3.49$) และการได้รับความรู้ ทักษะ วิทยาการใหม่ ๆ อยู่ตลอดเวลา โดยการฝึกอบรม ดูงาน สัมมนา หรือศึกษาต่อ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{x} = 3.39$)

ด้านที่ 4 ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.37$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การได้รับมอบหมายงานตรงความรู้และศักยภาพ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 3.50$) รองลงมาคือ การได้รับมอบหมายงานที่ต้องรับผิดชอบสูง ($\bar{x} = 3.45$) และการมีโอกาสดำเนินในสายอาชีพ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{x} = 3.19$)

ด้านที่ 5 ด้านการบูรณาการทางสังคม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.57$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การมีเพื่อนร่วมงานที่มีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 3.77$) รองลงมาคือ การได้รับความร่วมมือและความช่วยเหลือจากผู้ร่วมงานเป็นอย่างดี ($\bar{x} = 3.71$) และการติดต่อสื่อสารกับผู้บริหารในระดับสูงขึ้นไปเพื่อแสดงความคิดเห็นได้ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{x} = 3.26$)

ด้านที่ 6 ด้านสิทธิของพนักงาน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.48$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การทำงานภายใต้นโยบายที่ถูกต้องตามกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 3.66$) รองลงมาคือ การมีสิทธิเสรีภาพส่วนบุคคลในการทำงานใน

องค์การแห่งนี้ ($\bar{x} = 3.51$) และการได้รับความเสมอภาค ความเท่าเทียม และไม่เลือกปฏิบัติในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{x} = 3.39$)

ด้านที่ 7 ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.18$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความรู้สึกมีความสุขเมื่อมาทำงาน มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{x} = 3.28$) รองลงมาคือ ปริมาณงานที่รับผิดชอบมีความเหมาะสม ($\bar{x} = 3.23$) และการมีเวลาทำกิจกรรมกับครอบครัวและสังคม มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{x} = 3.10$)

ด้านที่ 8 ด้านลักษณะงานมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.75$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การมีความภาคภูมิใจที่งานมีความสำคัญและมีคุณค่าต่อสังคม มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{x} = 3.80$) รองลงมาคือ ความรู้สึกพึงพอใจที่โรงพยาบาลมีการสนับสนุนและส่งเสริมสุขภาพแก่ผู้ปฏิบัติงาน เช่น การฉีดวัคซีน การตรวจสุขภาพประจำปี ($\bar{x} = 3.79$) และความภาคภูมิใจที่องค์กรเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาสังคมและประเทศโดยการบริหารงานที่มีจรรยาบรรณและรับผิดชอบต่อสังคม มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{x} = 3.67$)

การอภิปรายผลและสรุป

คุณภาพชีวิตในการทำงานของพยาบาลในโรงพยาบาลเอกชนกรุงเทพมหานครโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งหมายถึง ลักษณะการทำงานของพยาบาลที่ได้รับการตอบสนองความต้องการและความปรารถนา ตามคุณลักษณะของแต่ละบุคคล สภาพตัวตนและสังคมในองค์ประกอบทั้ง 8 ด้าน ได้แก่ การได้รับผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ การพัฒนาศักยภาพของพนักงาน ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน การบูรณาการทางสังคม สิทธิของพนักงาน ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัว ลักษณะงานมีส่วนเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม ผลการวิจัยพบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานของพยาบาลโรงพยาบาลเอกชนด้านที่มีระดับมาก 2 ด้านคือ ด้านลักษณะงานมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคม และด้านการบูรณาการทางสังคม ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีคุณภาพชีวิตในการทำงานปานกลางและมีระดับน้อยที่สุด คือ ด้านการได้รับผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ อภิปรายผลดังนี้

ด้านลักษณะงานมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคม อยู่ในระดับมาก เป็นลำดับแรก เนื่องจากลักษณะงานส่งเสริมให้บุคคลได้เป็นส่วนหนึ่งของการทำประโยชน์ต่อสังคม และทำให้พยาบาลมีความภาคภูมิใจในตนเองและองค์กร สอดคล้องกับ จันทร์ทิมา รุ่งเรือง (2553) ที่ทำการศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของครูเขตธนบุรี สังกัดกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของครูเขตธนบุรี สังกัดกรุงเทพมหานคร พิจารณารายด้านพบว่ามีความคุณภาพชีวิตในระดับมาก ด้านการปฏิบัติงานในสังคม และสอดคล้องกับ จริยาพรพรณ แก้วสุวรรณ (2555) ที่ทำการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิภาพ ของการปฏิบัติงานของบุคลากร

โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล พบว่าบุคลากรมีคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ ต่อสังคม อยู่ในระดับมาก

ด้านการทำงานในด้านการบูรณาการทางสังคม อยู่ในระดับมาก เป็นลำดับรองลงมา เนื่องจากปัจจุบันพยาบาลได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กรและรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรเป็นอย่างดีอยู่แล้ว ทำให้งานสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ และส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีสอดคล้องกับ จันทรทิมา รุ่งเรือง (2553) ที่ทำการศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของครูเขตธนบุรี สังกัดกรุงเทพมหานคร พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของครูเขตธนบุรี สังกัดกรุงเทพมหานคร ด้านความสัมพันธ์ภายในหน่วยงานอยู่ในระดับมาก เพราะการทำงานต้องอาศัยความร่วมมือที่ดีของคนในองค์กร ทำให้เกิดความสุขในการทำงาน

ด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากเห็นว่าโรงพยาบาลควรเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกหรือสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ ในที่ทำงาน มีไม่เพียงพอ ซึ่งสถานที่เหล่านั้นควรเป็นที่ส่งเสริมให้พยาบาลมีความพร้อมทั้งทางร่างกายและจิตใจในการปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น สอดคล้องกับ สุเนตร นามโคตรศรี (2553) ที่ทำการศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานด้านสุขภาพและความปลอดภัยในการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับ จริยาพรรณ แก้วสุวรรณ (2555) ที่ทำการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิภาพ ของการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล พบว่า มีคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ด้านสภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ

ด้านสิทธิของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากพยาบาลรู้สึกว่าการพยาบาลมีข้อจำกัดในการให้สิทธิหรือสวัสดิการในการทำงานได้ไม่เสมอภาคและเท่าเทียมกับโรงพยาบาลภาครัฐ ซึ่งมีการสนับสนุนจากหน่วยงานของรัฐ จึงทำให้รู้สึกว่ายังไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับ จริยาพรรณ แก้วสุวรรณ (2555) ที่ทำการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล พบว่า มีคุณภาพชีวิตในการทำงานในด้านประชาธิปไตยในองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง ส่งผลให้มีเกิดความร่วมมือที่ดีและเป็นประโยชน์

ด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากในการปฏิบัติงานพยาบาลมีภาระหน้าที่ในการทำงานมาก จึงไม่มีโอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถอย่างต่อเนื่อง และอาจจะยังไม่ทั่วถึงทุกคน สอดคล้องกับ จริยาพรรณ แก้วสุวรรณ (2555) ที่ทำการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิภาพ ของการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล พบว่ามีคุณภาพชีวิตในการ

ทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ในด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล เมื่อบุคคลมีการพัฒนาอยู่ตลอดเวลาและมีโอกาสในการทำงานที่ยากขึ้นจะส่งเสริมให้เกิดความคิดสร้างสรรค์และเกิดแรงจูงใจในการทำงานให้ดีขึ้นมีคุณภาพชีวิตการทำงานดีขึ้น

ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน อยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากอาชีพพยาบาลยังไม่มีช่องทางในการเติบโตในสายอาชีพของตนเองหรือโอกาสเลื่อนตำแหน่งงานที่สูงขึ้นที่ชัดเจนและมากพอ เพื่อให้รู้สึกมีคุณค่า ประสบความสำเร็จในชีวิต และได้รับการยอมรับจากบุคคลรอบข้างเหมือนสายอาชีพอื่น ๆ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จริยาพรรณ แก้วสุวรรณ (2555) ที่ทำการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงานอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัว อยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากอาชีพพยาบาลเป็นอาชีพที่ให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง อาจทำให้ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัว การมีเวลาทำกิจกรรมกับครอบครัวและสังคม ไม่เป็นปกติหรือมีไม่มากพอ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุเนตร นามโคตรศรี (2553) ที่ทำการศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา พบว่า ด้านบทบาทระหว่างการทำงานกับสุขภาพที่มีความสมดุลมีคุณภาพชีวิตในการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง ในปัจจัยด้านงานและขอบเขตของชีวิตส่วนตัว ซึ่งในการทำงานที่เปิดโอกาสให้พยาบาลมีความสมดุลต่อบทบาทการทำงานและชีวิตส่วนตัวนั้น ควรมีปริมาณงานที่ได้รับ จำนวนชั่วโมงในการทำงานที่เหมาะสม การมีวันหยุดพักผ่อนเพื่อทำกิจกรรมส่วนตัวกับครอบครัวและสังคมอย่างมีความสมดุลแล้ว จะส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี

ด้านการได้รับผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ อยู่ในระดับปานกลาง เป็นระดับต่ำที่สุด เนื่องจากพยาบาลได้รับค่าตอบแทนจากการทำงานที่เป็นเงินเดือน โบนัส และสวัสดิการต่าง ๆ ตามความเหมาะสมของภาระหน้าที่ความรับผิดชอบโดยที่ไม่ต่ำกว่าข้อกำหนดของกฎหมาย และในงานที่มีลักษณะเดียวกัน แต่อาจเป็นเพราะสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบันค่าครองชีพสูงขึ้น จึงทำให้ค่าใช้จ่ายสูง ซึ่งสอดคล้องกับ สุภชัย วงศ์วรกาญจน์ (2555) ที่ทำการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ส่งผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานโรงแรม ในกลุ่มชาเทรียม โฮเต็ล แอนด์ เรซิเดนซ์ พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านรายได้และประโยชน์ตอบแทน อยู่ในระดับปานกลาง

แสดงให้เห็นว่า อาชีพการพยาบาลเป็นอาชีพที่ทำประโยชน์ต่อสังคม และพยาบาลมีความภาคภูมิใจในหน้าที่ของตนเองและพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กรและรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรเป็นอย่างดีอยู่แล้ว องค์กรควรพิจารณาระบบงานให้เหมาะสมยิ่งขึ้น จัดเวลา

พักและเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ชีวิตในการทำงานและชีวิตส่วนตัวนอกองค์การอย่างสมดุล รวมถึงการพิจารณาผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอกับสภาพเศรษฐกิจปัจจุบัน

ข้อเสนอแนะ

1. ด้านการได้รับผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ โรงพยาบาลควรพิจารณาเรื่องค่าตอบแทน ให้เพียงพอต่อการดำรงชีพในภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน
2. ด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลควรเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกในที่ทำงาน เช่น มุมพักผ่อน ห้องสมุด ห้องรับประทานอาหาร และห้องน้ำ
3. ด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน โรงพยาบาลควรมีการจัดการในการส่งเสริมให้พยาบาลได้มีโอกาสในการพัฒนา ความรู้ใหม่ โดยการศึกษา จัดอบรม สัมมนา ดูงาน ให้กับพยาบาลอย่างทั่วถึงและต่อเนื่อง
4. ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน โรงพยาบาลควรมีการส่งเสริมให้พยาบาลมีการเติบโตในสายอาชีพของตนเองหรือมีโอกาสเลื่อนตำแหน่งงานที่สูงขึ้น เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน
5. ด้านการบูรณาการทางสังคม ในข้อคำถามที่ว่าท่านสามารถติดต่อสื่อสารกับผู้บริหารในระดับสูงขึ้นไปเพื่อแสดงความคิดเห็นได้ มีระดับความคิดเห็นต่ำที่สุด ดังนั้นจึงควรมีช่องทางที่สามารถสื่อสารกับผู้บริหารในระดับต่าง ๆ หรือสูงขึ้นไปได้
6. ด้านสิทธิพนักงาน โรงพยาบาลควรมีมาตรฐานในการประเมินผลงาน การพิจารณาต่าง ๆ ให้พยาบาลรู้สึกได้รับการปฏิบัติอย่างเสมอภาค และเท่าเทียม
7. ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัว โรงพยาบาลควรมีการจัดชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสม ทั้งอัตราค่าจ้างและการบริหารงานให้เป็นระบบ ลดความตึงเครียดของพนักงานให้มีเวลาที่ได้ทำกิจกรรมร่วมกับครอบครัว เพื่อนและสังคม
8. ด้านลักษณะงานมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคม ควรให้ความสำคัญและส่งเสริมให้ทุกคนเข้าร่วมกิจกรรมด้านสังคมมากที่สุด โดยการจัดสรรเวลาในการทำงานให้เหมาะสม เพื่อให้พยาบาลมีความภาคภูมิใจในองค์การ รู้สึกมีคุณค่า และมุ่งการทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ

เอกสารอ้างอิง

- จรรยาพรณ แก้วสุวรรณ. (2555). *ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิภาพของ
การปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหิดล*. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง).
- จันทร์ทิมา รุ่งเรือง. (2553). *การศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของครูเขตธนบุรี สังกัด
กรุงเทพมหานคร*. (วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง).
- ลักขณา ศิริถิรกุล, วาสนา อุปป้อ, และเรือเอกจรูญลักษณ์ ป้องเจริญ. (2555). *รายงานการวิจัย
เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานและความสุขในการทำงานของอาจารย์
วิทยาลัยสังกัดกระทรวงสาธารณสุข (รายงานผลการวิจัย)*. สุพรรณบุรี: วิทยาลัยพยาบาลบรม
ราชชนนี.
- วงเดือน เลหาวัฒนภิญโญ, พัทธมน สุริโย, เกสิดดาว ลิ้มปิลิป, และพัชรา ยัมศรวล. (2552).
คุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลในโรงพยาบาลพระจอมเกล้าจังหวัดเพชรบุรี. เพชรบุรี:
กลุ่มการพยาบาล โรงพยาบาลพระจอมเกล้าจังหวัดเพชรบุรี.
- ศุภชัย วงศ์วรกาญจน์. (2555). *คุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันในองค์กรของ
พนักงานโรงแรมในกลุ่มชาเทรียมไฮเต็ล แอนด์ เรซิเด้นซ์*. (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหา
บัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง).
- สุนทร นามโคตรศรี. (2553). *คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขต
อำเภอด่านขุนทดจังหวัดนครราชสีมา*. (โครงการวิทยานิพนธ์ศาสตรมหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี).
- สุวิณี วิวัฒน์วานิช. (2554). *การขาดแคลนพยาบาลกับการเป็นโรงพยาบาลดึงดูดใจ : ประเด็นท้าทาย
สำหรับผู้บริหารการพยาบาล*. *วารสารพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*, 23(1), 1-12.
- Herzberg, Frederick., Mausner, Bernard., & Snyderman, Barbara B. (1959). *The
motivation to work*. New York: John Wiley & Sons.

THE LEGAL MEASURES FOR PROTECTING THE RIGHT TO PRIVACY IN CASE OF
UNSOLICITED ADVERTISEMENT VIA SOCIAL MEDIA : A COMPARATIVE STUDY OF
THE US, UK AND THAI LAWS

มาตรการทางกฎหมายในการคุ้มครองสิทธิในความเป็นส่วนตัวจากการโฆษณา
โดยมิได้เรียกร้องทางสื่อสังคมออนไลน์ : ศึกษาเปรียบเทียบกฎหมาย
สหรัฐอเมริกา สหราชอาณาจักร และ ไทย

Kanathip Thongraweewong *

Abstract

Apart from using media websites as medium of personal communication by individuals, business entities also use social media websites as a tool for advertising their products and services. Such advertising which comprises of several form including text, images and graphic can directly reach to an individual, especially a consumer who uses Smartphone. However, such advertisement can lead to the invasion of privacy for the recipient who does not consent to receive such advertisement. Hence, this research aims to study the application of related Thai law to the case of violation of privacy by initiating advertisement through social network websites without consent or “unsolicited advertisement”. Thus, this research is qualitative and information is collected by analysis of documents. The comparative analysis of Thai laws and US laws is applied as part of content analysis. The findings of this research indicate that there are no specific laws in recent Thai legal system to protect the right of privacy in case of unsolicited advertisement through social network websites. By contrast, there are related specific laws in the US which can be applied to protect the privacy from unsolicited advertisement. Although there are currently various laws which can be applied to protect such right, this research indicates that the problems of content, element, and scope of such laws make them inappropriate to be applied to protect the right to privacy in case of unsolicited advertisement. Consequently, this research

* Associate Professor of Law, Dean of Faculty of Law, Saint John’s University,
e-mail : kanathip@yahoo.com

proposes suggestions such as enacting a specific laws and amending the existing laws in order to protect the right of privacy in case of unsolicited advertisement through social network websites.

Keywords : Unsolicited advertisement, Right to privacy, Spam, Social media

บทคัดย่อ

ในปัจจุบันการใช้สื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) ในลักษณะของการสื่อสารส่วนบุคคลระหว่างบุคคลทั่วไปเกิดขึ้นอย่างแพร่หลาย นอกจากนี้ภาคธุรกิจก็มีการนำสื่อดังกล่าวมาใช้ในการประกอบธุรกิจ เช่น การโฆษณาขายสินค้าหรือบริการต่าง ๆ ในการโฆษณานั้นอาจประกอบด้วยรูปแบบหลากหลายเช่น ตัวอักษร ภาพถ่าย ภาพกราฟฟิก ซึ่งข้อมูลดังกล่าวสามารถส่งไปยังผู้บริโภคได้อย่างง่ายดายและรวดเร็วทางสื่อสังคมออนไลน์ที่สามารถเข้าถึงได้จากโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้บริโภค อย่างไรก็ตาม ในอีกแง่หนึ่งการโฆษณาดังกล่าวส่งผลกระทบต่อสิทธิส่วนบุคคลของผู้รับการโฆษณาซึ่งอาจได้มีความประสงค์และความยินยอมที่จะรับโฆษณาดังกล่าว ดังนั้น บทความวิจัยนี้จึงมุ่งศึกษาการปรับใช้กฎหมายไทยที่เกี่ยวข้องกับการรบกวนความเป็นส่วนตัวส่วนตัวของผู้ใช้งานสื่อสังคมออนไลน์จากการโฆษณาที่เกิดขึ้นโดยผู้รับการติดต่อมิได้เรียกร้อง (Unsolicited Advertisement) สำหรับวิธีการศึกษาวิจัยนั้นใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพโดยการวิเคราะห์เนื้อหาข้อมูลอันประกอบด้วยกฎหมายที่เกี่ยวข้องทั้งของสหรัฐอเมริกา สหราชอาณาจักร และไทย โดยมีการวิเคราะห์เปรียบเทียบกับกฎหมายของประเทศดังกล่าว ผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่าในปัจจุบันไทยยังไม่มีกฎหมายเฉพาะในการคุ้มครองสิทธิของผู้ถูกรบกวนจากการติดต่อโฆษณาทางสื่อสังคมออนไลน์ อย่างไรก็ตาม มีกฎหมายหลายฉบับที่อาจนำมาปรับใช้ได้ แต่จากการศึกษาพบว่ากฎหมายดังกล่าวนั้นยังมีปัญหาและข้อจำกัดอีกหลายประการ ทำให้ไม่สามารถนำมาปรับใช้คุ้มครองสิทธิในความเป็นส่วนตัวจากการโฆษณาโดยมิได้เรียกร้องทางสื่อสังคมออนไลน์ดังกล่าวได้อย่างเหมาะสม ดังนั้น ผู้เขียนจึงได้นำเสนอข้อเสนอแนะ เช่น การปรับปรุงแก้ไขกฎหมายเดิมที่มีอยู่ และการตรากฎหมายใหม่เพื่อคุ้มครองสิทธิส่วนบุคคลของผู้ถูกรบกวนต่อไป

คำสำคัญ : การโฆษณาที่มิได้เรียกร้อง สิทธิส่วนบุคคล สแปม สื่อสังคมออนไลน์

Introduction

Instead of using traditional mass media as a channel for advertising products and services, business entities increasingly use personal communication such as telephone, mobile phone, and electronic mail, to advertise. The making of personal contact by advertisement without consent from a recipient can be referred to as “unsolicited advertisement”. In the context of social network websites, the unsolicited advertisement can be found in several social network websites. The advertisement comes in many forms including images, text, graphic, video clips, etc. From legal perspective, the initiation of unexpected communication to other person without consent could lead to an issue of privacy invasion.

According to international law perspective, the right to privacy is recognized as basic human rights. For example, Article 12 of the Universal Declaration of Human Rights provides that “No one shall be subjected to arbitrary interference with his privacy, family, home or correspondence...”. The similar principle can also be found in article 17 of the International Covenant on Civil and Political Rights which provides that “No one shall be subjected to arbitrary or unlawful interference with his privacy, family, home or correspondence..”. Regarding laws at regional level, European Convention on Human Rights (ECHR) also provides in article 8 that “Everyone has the right to respect his private and family life, his home and his correspondence...” Although the recipient can ignore or delete such advertisement, the sending of unsolicited advertisement by itself is deemed as interference to the right of privacy. This is because, according to the fundamental concept of privacy, an individual has the right not to be contacted without his or her invitation.

With regards to Thai legal system, the privacy protection is generally stipulated in the Thai constitution. However, there is no specific law relating to the protection of privacy in case of unsolicited advertisement. By contrast, some countries have enacted specific law for protecting privacy which is threatened by unsolicited advertisement. This paper will focus on the related laws of the US and the UK

According to the development of US laws, unsolicited advertisement through email was recognized as an increasing problem by several states which enacted specific laws to regulate unsolicited email or “spam”. Apart from state law, federal government

also took action in 2003 when congress passed the “Controlling the Assault of Non-Solicited Pornography And Marketing Act of 2003” or “CAN-SPAM Act”. Similar to the anti-spam laws at state level, the CAN-SPAM, attempts to address deceptive marketing practices and impose header and content requirements on unsolicited email. (Moorefield, 1999) The regulatory approaches presently used in the laws of United States, both in federal and state level, can be classified in three categories; opt-out, filtering and blocking, and opt-in. (Sorkin, 2003)

Regarding the UK, the unsolicited contact via electronic method or “Spam” is regulated by specific law called “Data Protection Act” which reflects the data protection principles of the Directive 95/46/EC of the European Union. (Poullet, 2006; Birnhack, 2008). According to “fair and lawful principles of processing personal data” stipulated in this Act, the collection of personal data including personal contact details could only be done in compliance with the conditions required by this Act. Thus, the legal protection of personal data from unlawful collection could be deemed as a preventive approach to the unsolicited advertisement. Furthermore, the Privacy and Electronic Communications Regulations 2003 has also been enacted to regulate the unsolicited contact via electronic channel. This law generally prohibits the “transmitting or instigating unsolicited communications for the purposes of direct marketing”. Hence, specific laws regulating unsolicited advertisement via electronic channel can be found in both the US and UK.

Consequently, this research aims to study the application of US and UK laws relating to “spam” in order to conduct a comparative analysis to Thai laws. This could lead to the proposal of suggestions for Thai government in amending related laws and enacting new specific laws for protecting the right to privacy in case of unsolicited advertisement through social network websites.

Literature Review

The literature review includes the two main groups. Firstly, literatures relating to the right to privacy will be reviewed. Secondly, literatures relating to the legal protection of right to privacy in case of unsolicited advertisement will be generally

examined. Specifically, the literatures and legal principles of US and UK relating to unsolicited advertisement will also be reviewed.

The concept of right to privacy. First of all, the conceptual framework used for legal analysis of unsolicited advertisement in this paper is the right to privacy which can be considered from different perspective and context. As for the legal philosophy, the right to privacy derived from the idea of nature that described the property of the universe. (Minogue, 1978) As a result, individual's right is related to "natural right". In Roman era, there was a concept that each person has his own territory which can exclude other from any interference. (Wacks, 1989) With regards to religious perspective, right to privacy was developed from fundamental right associating to physical body to other aspects of social life. (Decew, 1997) Regarding political perspective, right to privacy in the initial stage is connected to the concept of human dignity which was claimed against the ruler of state. The proponent of right to privacy argued that power and authority of government were derived from people. (Orwin & Pangle, 1984) In addition, due to the fact that right to privacy is associated with an individual since a person was born, such right can also be considered as part of human right which is fundamental to human being. There is no requirement or condition for such right. (Donnelly, 1982) The right to privacy can be viewed from several dimensions e.g. right to self determination, right to communicate, right to life, right to create family, right to religion and political view.

According to international law perspective, the right to privacy is recognized as basic human rights. For example, Article 12 of the Universal Declaration of Human Rights provides that "*No one shall be subjected to arbitrary interference with his privacy, family, home or correspondence....*". The similar principle can also be found in article 17 of the International Covenant on Civil and Political Rights which provides that "*No one shall be subjected to arbitrary or unlawful interference with his privacy, family, home or correspondence..*" Regarding laws at regional level, European Convention on Human Rights (ECHR) also provides in article 8 that "*Everyone has the right to respect for his private and family life, his home and his correspondence...*" Although the recipient can ignore or delete such advertisement, the sending of unsolicited advertisement by itself is deemed as interference to the right of privacy.

This is because, according to the fundamental concept of privacy, an individual has the right not to be contacted without his or her invitation.

There are several dimensions of the right to privacy. Gavison (1980) introduced three aspects of privacy, i.e., secrecy, anonymity and solitude. Hendricks, Hayden and Novick (1990) found that right to privacy can be classified into several subcategories such as right to self-determination, right to communicate, right to family, right to life. Posner (1998) explained that there are two main aspects of privacy. The first one is the right to be left alone. The second one is the concealment of information. Basically, the collection of personal data without consent could be regarded as an invasion of privacy (Kanathip Thongreewong, 2014). Apart from the collection of information, there are several other methods relating to modern advertising practices which could also be regarded as invasion of the right to privacy, e.g. the tracking consumer by using technologies such as “cookies”, the initiating of unsolicited contact such as spam. (Hatcher & Edwards, 2009) Furthermore, right to privacy has dynamic character which can evolve according to other factors such as social, technological and cultural factor. Thus, the changing trend of human communication by using social media websites as a channel leads to the new claim of right to privacy (Kanathip Thongreewong, 2012)

As a result, the right to privacy could be considered as a legal basis for an individual to claim for the exclusion of unsolicited contact which is deemed as interference or invasion. The method of initiating unsolicited communication has been developed and changed due to the changing of technology. In the past, the unsolicited communication was mostly related to the use of telephone which can be called “cold calling”. However, the advancement of personal portable device which can connect to the internet has enabled other forms of unsolicited contact such as the use of social network websites to initiate advertisement to an individual.

Legal protection of right to privacy in case of unsolicited advertisement.

As for the literatures relating to the legal protection of right to privacy in case of unsolicited contact, there are several papers focused on the use of traditional method of communication ranging from the physical contact by person. (Ramsay, 1989) With regards to the use of medium for advertising, the telephone was one of

the most controversial issues in the context of unsolicited call. In the US, there were several debates in parliament in order to propose law relating to unsolicited phone call. Hollings (1991) argued that the unsolicited call interrupts people in any aspects of life such as waking them up, interrupting their dinner, forcing the sick and elderly out of bed. Pressler (1991) argued that, by comparing the unsolicited telephone call to advertisement on television, the people who watched television can turn to other channels but a phone call need immediate response. Consequently, unsolicited advertisement by telephone was considered as more privacy-threatened than mass media communication such as television and radio. Apart from unsolicited phone call, there were papers discussing the unsolicited facsimile (Broecker, 1990) In the context of information technology, scholars tended to focus on the unsolicited contact through electronic mail which is generally called "Spam". The unsolicited email which was sent for the main purpose of advertising product or service was considered as a threat to privacy and online communication. (Hinde, 2000) The "spam email" or un-requested commercial email could be regarded as international problems due to the fact that the origin of sending spam can be in different country from the place of receiving such email. Some countries have enacted laws to regulate spam email such as EU. (Edwards, 2005) In the context of social network websites, spam can be generally found in the form of advertising message and direct selling practices. (Kanathip Thongreewewong, 2010) Apart from the privacy invasion, spamming is also argued as a major threat to the formation of public trust in the internet (Wall, 2005)

In addition, literatures relating to the law of US and UK will be examined.

The relevant laws of the US. Regarding the US, several papers have demonstrated that the spam email can cause several other problems such as loss of bandwidth usage, increase cost of developing and maintaining filtering software. For example, ISPs spend significant resources implementing filtering mechanisms in their e-mail programs as a way to block spam (Rice, 2002) As Unsolicited email can cause problems in several aspects, some authors have developed an economic argument for regulating the sending of unsolicited email. (Khong, 2004) Unsolicited email could also be viewed as a kind of computer crimes. (Wallace, Lusthaus, & Kim, 2005) This is because unsolicited message or "spam" not only causes annoyance to receiver but it can

also be used to spread malicious software that can harm computer system. In addition, criminals could use spam for committing other computer crimes such as identity theft, fraud and scamming. The legal attempts of regulating unsolicited contact is evident by several laws. Initially, the law was enacted to regulate unsolicited telephone call, i.e., The Telephone Consumer Protection Act of 1991 (47 U.S.C. § 227). This law was enacted in response to abuses by telemarketers, prohibits the sending of unsolicited advertisements to telephone facsimile machines. (Sorkin, 1997) Then, specific laws regulating electronic spam was enacted, i.e., the federal law (the CAN-SPAM Act) which can be interpreted to cover unsolicited advertisement through social network websites. Though the US enacted specific laws relating to unsolicited email in both federal and state level, there are still arguments concerning the problems in applying and interpreting such laws. Several scholars argued that such laws are still weak given the situation and technology of spamming. (Alongi, 2004). Some pointed out that the federal law is weaker than state laws. (Ford, 2005) In addition, some court cases relating to the interpretation of spam laws were argued to be an obstruction for the application of spam laws to protect the privacy of recipient. For example, Wong (2007) argued that court decision in “Omega World Travel, Inc. v. Mummagraphics” could substantially undermine regulatory uniformity by interpreting the preemption provision more narrowly and by enforcing the Act's content requirements more strictly. Some author also questioned the constitutionality of “Spam laws” (Samoriski, 1999). This is because the protection of privacy could affect other right recognized by constitution such as freedom of expression (Simon, 2004) Apart from specific law, both federal and state laws, there are other legal doctrine that can be applied to the case of unsolicited advertising. For example, Mossoff (2004) argued that Internet Service Provider (ISP) and other businesses could use nuisance law as a legal doctrine to sue spammers.

The relevant laws of the UK. With regards to the UK, the unsolicited contact via electronic method or “Spam” is regulated by specific law called “*Data Protection Act*” which is regarded as general law for protecting personal data in the UK. This law reflects the data protection principles of the Directive 95/46/EC of the European Union. (Poullet, 2006; Birnhack, 2008) The main principles of data protection

in this directive are, for example, personal data may be “processed” only if the data subject has unambiguously given his consent (Article 7). The “processing” of personal data is defined to include “collection, adaptation, alteration, use, disclosure...” (Article 2). Thus, the collection of contact details and uses them for sending unsolicited advertisement can be regarded as processing personal data which is basically prohibited without consent of data subject. According to “fair and lawful principles of processing personal data” stipulated in the Data Protection Act of the UK, the collection of personal data including personal contact details could only be done in compliance with the conditions required by this Act, for example, the consent of data subject is needed before collecting personal data. (Carey, 2009) Such principles are critical to the protection of privacy in case of unsolicited advertisement because the collection of personal data such as contact details like email address could be regarded as the first step of such advertisement. Some researches indicated that unsolicited commercial emails received by customers are caused by the registering and submitting of personal data to websites. (Borghi, Ferretti, & Karapapa, 2013) Thus, the legal protection of personal data from unlawful collection could be deemed as a preventive approach to the unsolicited advertisement. Apart from the laws relating to the collection of contact information, the *Privacy and Electronic Communications Regulations 2003* has also been enacted to regulate the unsolicited contact via electronic channel. This law stipulates that “*a person shall neither transmit, nor instigate the transmission of, unsolicited communications for the purposes of direct marketing by means of electronic mail unless the recipient of the electronic mail has previously notified the sender that he consents for the time being to such communications being sent by, or at the instigation of, the sender*” (Section 22, Privacy and Electronic Communications Regulations) Hence, the UK laws cover both stages relating to unsolicited advertisement i.e. collecting of contact details and sending the advertisement.

To sum up, literatures indicate the application and interpretation of US specific laws in case of unsolicited advertisement through email and social network websites. As for the UK, there is also specific law regulating the collection and use of personal data for the purpose of using such data to initiate contact or make an

advertisement. In contrast, there are no specific laws in Thai legal system to regulate UK “unsolicited advertisement”. Consequently, more research could be conducted to address the legal problems of regulating unsolicited advertisement through social network websites in the context of Thai legal system. Thus, this research aims to study these problems in Thailand by comparing to the regulations of US and UK.

Methodology

This research is conducted with the aim to study the application and interpretation of laws in case of invasion of privacy by the unsolicited advertisement. Thus, this is qualitative research which examines related documents including laws, court cases, and opinion of legal scholars. Such documents are analyzed by content analysis method. In addition, the comparative analysis is done by comparing the content of Thai to US and UK laws.

Results and Discussion

1. The comparative analysis of Thai laws and the U.S laws indicates that in the US, there are both federal and state laws relating to “spam” which can be applied to the case of invasion of privacy by initiating unsolicited advertisement through social network websites. The CAN-SPAM Act which is the federal law to regulate unsolicited email has a scope to cover “Commercial electronic mail message” that is defined in article 3 (2) (A) as “any electronic mail message the primary purpose of which is the commercial advertisement or promotion of a commercial product or service”. The court has interpreted the “electronic mail message” broadly to include electronic data transmitted through social media websites. Hence, the unsolicited advertising through social network websites is directly regulated by “spam law”. On the contrary, as for the existing Thai laws, there are no specific laws which can be directly applied to protect the privacy of person who is affected by unsolicited advertisement. Although there are several laws, e.g., the direct sell and direct marketing Act B.E. 2545, consumer protection Act B.E. 2522 and the computer related offence Act B.E. 2550, which are relevant and could be

applied to regulate spamming, this research found problems and limitations that will be discussed as follows.

2. Thai constitution does generally recognize the right to privacy but there are no subordinate laws enacted to protect the specific privacy invasion.

3. There are certain provisions in criminal code which can be applied to protect the privacy in case of unsolicited contact but there are several limitations in the application. For example, if the unsolicited advertisement via social media, which is considered as communication to the public, is made by fraud, the offense of fraud can be applied, especially section 343 relating to the fraud to the public. However, the unsolicited advertisement which is not fraud but affects privacy is beyond the scope of such offense.

4. As for the civil and commercial code, the contract law provisions cannot be applied because the initiation of advertisement is not regarded merely as invitation to contract. Then, there legal relationship of buyer and seller has not yet been formed. As for tort law, the research found that section 420 is relevant but there are limitations in term of elements and interpretation to the case of unsolicited advertisement. For example, it is difficult to prove damage caused by the unsolicited advertisement which can be considered as emotional damage. In contrast to the US law, Thai civil code does not provide liquidated damage and punitive damage.

5. The direct sell and direct marketing Act B.E. 2545 does not provide sufficient protection in case of unsolicited advertisement through social network websites. This is because most of the provisions in this act are dealt with the protection of consumer in term of rights and duties arising from contract of sell, for example, the termination of contract, the return of product. This law does not have specific section to control the act of advertising that affects privacy.

6. There are certain provisions in the consumer protection Act B.E. 2522 which is related to the control of advertisement but this research found some limitations to apply. For example, although section 23 of this act prohibits the advertisement done in a manner that could “cause an annoyance to a consumer”, there is no specific criteria for determining such “annoyance” especially in case of

unsolicited advertisement via social media. Thus, the subordinate laws are still needed to supplement this section.

7. The computer related offence Act B.E. 2550 can be applied to unsolicited advertisement through social network websites. Specifically, section 11 which is enacted to regulate “spam” can be generally applied to protect privacy in case of unsolicited advertisement. In addition, the scope of article 11 is not restricted to “spam email” because it regulates “computer data” which, like the CAN-SPAM act of the US, can be interpreted to include unsolicited advertisement transmitted through social network websites. However, there are problems of interpretation and several limitations in the application, especially problem in interpreting whether such unsolicited advertisement is considered as “causing interference to normal use of computer system”. Furthermore, there is limitation in main element of section 11 which is narrowly limited to the transmission of computer data that is concealed the origin of such transmission. Consequently, section 11 could not be applied in case of unsolicited advertisement that does not conceal the origin of transmission, though such advertisement causes interference to privacy of recipient.

Regarding the amendment of computer related offence Act, the draft law which was introduced to National Legislative Assembly in July 2016 has amended section 11 in several key elements as follows;

1. First paragraph of section 11 remains unchanged
2. Second paragraph is added to provide exception for the offence of transmitting electronic spam. The draft section stipulates that “a person who transmits computer data or electronic mail to any person by not giving an opportunity for the receiver to unsubscribe or notify the intention not to receive such computer data or electronic mail which cause interference to normal use of computer system of any person, shall be subject to a fine not exceeding 200,000 bath”
3. Third paragraph is added to empower Minister to enact subordinate laws identifying conditions for a transmission of electronic mail that will not be deemed as “interference to normal use of computer system”.

However, Kanathip Thongraweewong (2016) argued that the new draft of section 11 is not sufficient and appropriate to protect the right to privacy for following reasons. With regards to second paragraph, the “Opt-out” principles is added as an exception to the offence of spamming which could be compared to laws of US and UK. Basically, such principle is consistent to the right to privacy because a person who receives electronic mail could decide whether to receive such message or not. However, the opt-out principle in second paragraph could be argued as insufficient for several reasons. First of all, the law does not cover a case where the transmission of spam continues despite the fact that an unsubscribed request has been notified. The violation of opt-out rules should be regulated by specific principles. Secondly, several states in the US provide that the opt-out process should be user-friendly and without cost for a receiver. However, the second paragraph of section 11 does not provide details of such process. Thirdly, in case where a receiver chooses to opt-out, section 11 does not provide that the contact details of the receiver should be taken out of mailing list maintained by a sender of such message or electronic mail.

Furthermore, the draft of third paragraph has empowered the Minister with broad authority to stipulate conditions, e.g., frequency, quantity and the nature of spamming that are not deemed as “interference to the system”. Thus, a spammer who acts in accordance with such conditions could be exempted from the offence. This could be argued as giving broad authority to administrative branch to identify elements of criminal offence which should be an authority of legislative branch. (Kanathip Thongraweewong, 2016). On the contrary, federal and several state laws of the US have provided specific conditions relating to frequency, quantity and the nature of spamming as part of elements in an offence. (Kanathip Thongraweewong, 2010).

Moreover, the draft law regulating the transmission of “computer data or electronic mail” which is a broad term covering both commercial and non-commercial messages. Comparing to the US laws, Virginia Supreme Court ruled that the anti-spam law of Virginia infringed on the protection of free speech and was unconstitutional. The Court explained that such law, which targeted all spamming

without any evidence that the control of non-commercial spam was a compelling state interest, was not narrowly tailored. (Meyerowitz, 2008) Hence, the draft section 11 could be argued as “not narrowly tailored and could be infringe on other rights protected by the constitution.

8. The comparative analysis of Thai laws and the UK laws indicates that in the UK., the unsolicited contact via electronic method or “Spam” is regulated by specific law which is Data Protection Act. Unlike the U.S where there is no general law relating to the data protection in all sectors, the Data Protection Act is regarded as general law for protecting personal data in the UK. One of the most important principles in the Act is “fair and lawful principles of processing personal data” which prohibits that data controller to collect personal data without obtaining consent from data subject. This is called the conditions for processing of personal data according to schedule 2 and 3 of the Act.

Regarding the unsolicited advertisement via social media, such advertisement is typically caused by the collection of personal contact without consent from data subject. Thus, if the collection of personal data is protected at the outset, the unsolicited contact will be limited. In addition, the Data Protection Act specifically regulates “Direct marketing” which includes not only the selling of products or services but also the promotion of any campaigns. These contacts can be regarded as carrying out direct marketing and is subject to the provisions of this Act such as the compliance with a written notice to stop the unsolicited contact. However, as of March 2016, Data Protection Bill of Thailand has not yet been enacted. Thus, there is no specific law for regulating the collection of personal data to be used for the purpose of making unsolicited advertisement.

Conclusion and Recommendations

There are no specific laws in recent Thai legal system that can be applied directly to protect the right of privacy in case of unsolicited advertisement through social network websites. By contrast, there are related specific laws in the US which can be applied to protect the privacy from unsolicited advertisement. Although there are currently various laws which can be applied to protect such right, this research

indicates that the problems of content, element, and scope of such laws make them inappropriate or insufficient to be applied to protect the privacy in case of unsolicited advertisement. As a result, this research proposes as follows;

1. Enacting new specific law in order to protect the right to privacy in case of unsolicited advertisement. The spam laws of the US could be used as a model to draft such law.

2. Amend Criminal Code by adding offense against privacy as a new offence. The offense of unsolicited contact is added as a sub-offense.

3. Amend Civil Code by adding privacy tort as separated chapter in addition to the general tort which has already existed.

4. Amend the direct sell and direct marketing Act B.E. 2545 to cover the behavior of advertising through electronic media including social network websites.

5. Enacting subordinate law under the consumer protection Act B.E. 2522 in order to regulate unsolicited advertisement.

6. Amending the computer related offence Act B.E. 2550 and draft law on section 11 to cover unsolicited advertisement regardless of the concealment or declaration of origin. In addition, certain elements should be added to the opt-out principle, for example, the law should cover a case where the transmission of spam continues despite the fact that an unsubscribed request has been notified. In addition, the opt-out process should be user-friendly and without cost for a receiver. Furthermore, section 11 should provide that, in case of a person who receives unsolicited contact choose to opt-out, the contact details of the receiver must be taken out of mailing list in order to protect risk of further contact. Regarding draft of third paragraph, the specific conditions relating to frequency, quantity and the nature of spamming should be explicitly stated as part of elements in an offence instead of giving broad authority to a Minister.

7. Enacting Data Protection Act in order to regulate the collecting of personal data including personal contact details which can be used for the purpose of unsolicited advertisement. In this regards, the Data Protection Act of the UK could be used as a model law for drafting this principle.

References

- Alongi, Elizabeth A. (2004). Has the US canned spam?. *Arizona Law Review*, 46(2), 263-290.
- Birnhack, Michael. (2008). The EU data protection directive: An engine of a global regime. *Computer Law & Security Report*, 24(6), 508-520.
- Borghi, Maurizio., Ferretti, Federico., and Karapapa, Stavroula. (2013). Online data processing consent under EU law: A theoretical framework and empirical evidence from the UK. *International Journal of Law and Information Technology*, 21(2), 109-153.
- Broecker, Edwin J. (1990). FAX unto others...: A constitutional analysis of unsolicited facsimile statutes. *Indiana Law Review*, 23(3), 703-730.
- Carey, Peter. (2009). *Data protection: A practical guide to UK and EU law*. New York: Oxford University Press.
- Decew, Judith Wagner. (1997). *In pursuit of privacy: Law ethics and the rise of technology*. US: Cornell University Press.
- Donnelly, Jack. (1982). Human rights and human dignity. *The American Law Review*, 76(2), 303-316.
- Edwards, Lillian. (2005). Canning the spam and cutting the cookies: Consumer privacy online and EU regulation. In Lillian Edwards (Ed.), *The New Legal Framework for E-Commerce in Europe* (pp.31-66). North America: Hart publishing.
- Ford, Roger A. (2005). Preemption of state spam laws by the federal can-spam act. *The University of Chicago Law Review*, 355-384.
- Gavison, Ruth. (1980). Privacy and the limits of law. *The Yale Law Journal*, 89(3), 421-471.
- Hatcher, Jordan S., and Edwards, Lilian. (2009). Consumer privacy law 2: Data collection, Profiling and targeting. In Lillian Edwards and Charlotte Waelde (Eds.), *Law and the Internet*. North America: Hart publishing.
- Hendricks, Evan., Hayden, T., and Novick, J. D. (1990). *Your right to privacy: A basic guide to legal rights in an information society*. US: Southern Illinois University Press.
- Hinde, Stephen. (2000). Smurfing, Swamping, Spamming, Spoofing, Squatting, Slandering, Surfing, Scamming, and other mischiefs of the world wide web. *Journal Computers and Security*, 19(4), 312-320.

- Hollings, Ernest. (1991). *Congressional record, Proceedings and debates of the 102nd congress, First session, November, 1991*. Retrieved September 9, 2015, from [http:// memory.loc.gov/ammem/amlaw/lwcrlink.html](http://memory.loc.gov/ammem/amlaw/lwcrlink.html)
- Kanathip Thongraweewong. (2010). Legal measures for protecting the right to privacy : A study of invasion of privacy by direct sale business. *Botbandit Law Journal*, 66(4), 46-80.
- Kanathip Thongraweewong. (2012). Legal measures for protecting the right to privacy: A study of invasion of privacy through the use of social network websites. *APHEIT Journal*, 18(1).
- Kanathip Thongraweewong. (2014, July). The legal protection of right to privacy in case of “google street view”: A comparative study of Thai and US laws, Conference proceedings. *International Conference 2014 (BUU2014)*. Burapha University, Thailand.
- Kanathip Thongraweewong. (2014, May). State telecommunication surveillance : A comparative study of the US and Thai telecommunication privacy laws. *Conference proceedings of the forth international conference on digital information and communication technology and its applications (DICTAP 2014)*. University of the Thai Chamber of Commerce, Thailand.
- Kanathip Thongraweewong. (2016, June). Comment addressed. In *Forum for opinion on draft computer crime act B.E. 2559*. National human rights commission, The Government Complex Commemorating His Majesty.
- Khong, Dennis. (2004). An economic analysis of spam law. *Erasmus Law & Economics Review*, (1), 23-45.
- Meyerowitz, Steven. (2008). Virginia supreme court rejects state’s anti-spam law on first amendment grounds. *Privacy & Data Security Law Journal*, 1024-1039.
- Minogue Kenneth. (1978). The history of the Idea of human right. In Walter Laqueur and Barry Rubin (Eds.), *The Human Rights Reader* (p.3-16). Philadelphia: Temple University Press.
- Moorefield, Gary. (1999). spam-It’s not Just for breakfast anymore: Federal legislation and the fight to free the internet from unsolicited commercial e-mail. *Boston University Journal of Science and Technology Law*, (10), 10.

- Mossoff, Adam. (2004). Spam-Oy, What a nuisance!. *Berkley Technology Law Journal*, 19(2), 1-42.
- Orwin, Chifford., and Pangle, Thomas. (1984). The philosophical foundation of human rights. In M. F. Platter (Ed.), *Human Rights in Our Time: Essays in Memory of Victor Baras*. Boulder, CO: Westview Press.
- Posner, Richard. (1998). *Economic analysis of law* (5th ed.). New York: Aspen Law & Business.
- Poullet, Yves. (2006). EU data protection policy. The directive 95/46/EC: Ten years after. *Computer Law & Security Review*, 22(3), 206–217.
- Pressler, Larry. (1991). *Congressional record, Proceedings and debates of the 102nd Congress, First session, November, 1991*. Retrieved September 9, 2015, from <http://memory.loc.gov /ammem/ amlaw/lwcrlink.html>
- Ramsay, Iain. (1989). *Consumer protection text and materials*. London: Weidenfeld and Nicolson.
- Rice, Cindy M. (2002). The TCPA: A justification for the prohibition of spam in 2002? unsolicited commercial e-mail: Why is it such a problem?. *North Carolina Journal of Law & Technology*, (3), 375-382.
- Samoriski, H. (1999). Unsolicited commercial e-mail, The internet and the first amendment: Another free speech showdown in cyberspace?. *Journal of Broadcasting & Electronic Media*, 43(4), 670-689.
- Simon, Marc. (2004). The can-spam act of 2003: Is congressional regulation of unsolicited commercial e-mail constitutional. *Journal of High Technology Law*, 4(85), 85-115.
- Sorkin, David. (1997). Unsolicited commercial e-mail and the telephone consumer protection act of 1991. *Buffalo Law Review*, (45), 1001-1032.
- Sorkin, David. (2003). Spam legislation in the United States, John Marshall. *Journal of Computer & Information Law*, 22(1), 3-12.
- Wacks, Raymond. (1989). *Personal information: Privacy and the law*. Oxford: Clarendon Press.
- Wall, David S. (2005). Digital realism and the governance of spam as cybercrime. *European Journal on Criminal Policy and Research*, 10(4), 309-335.
- Wallace, Ryan P., Lusthaus, Adam M., and Kim, Jong Hwan. (2005). Computer crimes. *American Criminal Law Review*, 42(2), 223-276.
- Wong, Katherine L. (2007). The future of spam litigation after omega world travel v. mummagraphics. *Harvard Journal of Law and Technology*, 20(2), 459-476.

การเสริมสร้างความเสมอภาคระหว่างหญิงชาย :
ความเป็นไปได้ของการนำระบบโควตาผู้หญิงในการเมืองมาใช้ในสังคมไทย
ENHANCING GENDER EQUALITY : POSSIBILITY OF IMPLEMENTING THE GENDER
QUOTA SYSTEM IN THAI POLITICS

ดร.ตรีวิทย์ อัครศิริศิลป์ *

บทคัดย่อ

บทความวิชาการนี้นำเสนอความเป็นไปได้ของการนำระบบโควตาผู้หญิงในการเมืองมาใช้ในสังคมไทย เพื่อเป็นเครื่องมือทางสังคมในการเพิ่มจำนวนผู้หญิงในระบบการเมืองและการบริหาร พร้อมทั้งชี้ให้เห็นถึงข้อดีและข้อเสียของระบบโควตาผู้หญิงในการเมือง ซึ่งผู้เขียนได้สรุปว่าการสร้างความเสมอภาคของหญิงชายอย่างยั่งยืน ไม่สามารถใช้เพียงระบบโควตาผู้หญิงอย่างเดียว ต้องมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงค่านิยมของสังคมไทย โดยบทความนี้ใช้ข้อมูลบางส่วนจากการสำรวจเจตคติประชาชนต่อการนำระบบโควตาผู้หญิงมาใช้ในสังคมไทยที่จัดทำโดยศูนย์สาธารณประโยชน์และประชาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

คำสำคัญ : ความเสมอภาคหญิงชาย ระบบโควตาผู้หญิงในการเมือง การเมืองการบริหาร

Abstract

This article has proposed the possibility of implementing the ‘gender quota system’ as a social tool to increase women’s proportion in the Thai political and administrative system in order to improve women’s participation and representation. Advantages and disadvantages of such a system have also been discussed. The data were the result of people survey by Center of Philanthropy and Civil Society, The National Institute of Development Administration.

Keywords : Gender equality, Gender quota system, Thai political and administrative system

* ผู้ช่วยคณบดี บัณฑิตวิทยาลัย วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก, e-mail : dhriwit@yahoo.com

บทนำ

การเพิ่มสัดส่วนจำนวนของผู้หญิงในระบบการเมือง ที่สามารถสร้างผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญเพื่อก่อให้เกิดความเสมอภาคหญิงชายนั้น ถือเป็นประเด็นทางสังคมที่ทุกประเทศหันมาให้ความสนใจเพิ่มมากขึ้น (Franceschet & Piscopo, 2008) ทั้งนี้ประชาคมโลกได้เล็งเห็นประโยชน์และคุณค่าของความเสมอภาคระหว่างหญิงชายผ่านความร่วมมือทางการเมืองของผู้หญิงต่อประเด็นการพัฒนาทางการเมืองอย่างเท่าเทียม ปัญหาสังคมที่เกิดขึ้นอย่างมากมาจากการขยายตัวทางเศรษฐกิจโดยไม่คำนึงถึงมิติหญิงชาย (Dollar, Fisman, & Gatti, 2001) ได้กลายเป็นประเด็นในหลาย ๆ ประเทศในประชาคมโลกได้มีการออกกฎหมายกำหนดสัดส่วนของผู้หญิงในระบบการเมืองและหลาย ๆ ประเทศก็มองเห็นความสำเร็จของการนำระบบสัดส่วนผู้หญิงเข้ามาใช้ในการเมือง (Gender Quota System in Politics) เพื่อช่วยส่งเสริมให้ระบบการเมืองมีเสถียรภาพมากขึ้นด้วย (King & Andrew, 2001)

ในสังคมไทยมีจำนวนผู้หญิงมากกว่าครึ่งหนึ่งของประชากรทั้งประเทศ (ประกาศสำนักทะเบียนกลาง, 2558) การศึกษาของนักสตรีศึกษาหลายท่าน (จรี วิจิตรวาทการ, 2543) ได้ชี้ว่า ผู้หญิงไทยถือเป็นชนกลุ่มใหญ่ ซึ่งเป็นชนกลุ่มใหญ่ที่ยังเผชิญปัญหาด้านอคติ การถูกเลือกปฏิบัติ และได้รับโอกาสทางสังคมและโอกาสในการมีส่วนร่วมทางการเมืองน้อยกว่าผู้ชายเป็นอย่างมาก เพราะสังคมไทยยังคงเป็นสังคมที่กำหนดให้ผู้ชายเป็นใหญ่ (Patriarchy) และด้วยเงื่อนไขจากอดีตกาลและโครงสร้างของจารีตประเพณี วัฒนธรรม และความเชื่อ ล้วนแต่เป็นปัจจัยที่ตอกย้ำสถานภาพของผู้หญิงไทยให้มีคุณค่าน้อยลงและด้อยลงอีกด้วย

วัตถุประสงค์ของบทความนี้จึงเป็นการนำเสนอข้อมูลบางส่วนของผลการสำรวจเจตคติประชาชนด้านการนำระบบโควตาผู้หญิงมาใช้ในสังคมไทย ที่จัดทำโดยศูนย์สาธารณประโยชน์และประชาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ เพื่อชี้ให้เห็นความสำคัญของการเสริมสร้างความเสมอภาคของหญิงชาย โดยการประยุกต์ใช้เครื่องมือทางสังคม เพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมทางการเมืองของผู้หญิง ตลอดจนสนับสนุนการเพิ่มจำนวนสัดส่วนของผู้หญิงที่ถือว่าเป็น “หุ้นส่วนอีกครึ่งหนึ่ง” ของกระบวนการพัฒนา (Dollar et al., 2001) ให้จำนวนของผู้หญิงมีสัดส่วนจำนวนเพิ่มมากขึ้นในระบบการเมืองไทย ซึ่งช่วยส่งผลให้เกิดประโยชน์ให้เกิดการพัฒนาที่คำนึงถึงมิติหญิงชายและมีความสมดุล (Balanced Development Efforts) อีกด้วย เพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมทางการเมืองด้วยวิธีระบบโควตาผู้หญิงในบริบทของสังคมไทย

ความหมายของระบบโควตาผู้หญิงในการเมือง ความหมายของคำว่า “ระบบโควตาผู้หญิงในการเมือง” มีความหมายตรงกับคำศัพท์ในภาษาอังกฤษว่า Gender Quota System ซึ่งหมายถึง การกำหนดสัดส่วน ไม่ว่าจะเป็นระบบจำนวนคงที่ (Fixed Number) หรือการกำหนดเป็นสัดส่วนที่เป็นร้อยละ (Percentage) ของผู้หญิงในระบบการเมืองทุกระดับ ไม่ว่าจะเป็นระดับชาติ

ระดับชุมชนหรือระดับท้องถิ่น ตลอดจนในพรรคการเมืองเองก็ตาม เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้หญิงเข้าสู่ระบบการเมืองเพิ่มมากขึ้นในเชิงปริมาณ (Quantitative Increase) ไม่ว่าระบบโควตาผู้หญิงนั้น จะได้รับการรับรองหรือการคุ้มครองทางกฎหมาย (Legislative Quota System) หรือเป็นระบบที่อาศัยความสมัครใจ (Voluntary Quota System) ของทุกหน่วยในระบบการเมือง (Political Units) ก็ตาม (Jones, 2009)

คำจำกัดความข้างต้นของระบบโควตาผู้หญิงในการเมืองมีความหมายและนัยที่สำคัญอย่างน้อยสี่ประการ **ประการที่หนึ่ง** การใช้ระบบโควตาผู้หญิงในการเมืองมุ่งเน้นให้มีการเพิ่มสัดส่วนของจำนวนผู้หญิง โดยมีความมุ่งหวังว่า จำนวนผู้หญิงที่เพิ่มขึ้นมีอิทธิพลสำคัญต่อการผลักดันนโยบายสาธารณะที่ก่อให้เกิดการพัฒนาอย่างสมดุลต่อทั้งสองเพศ **ประการที่สอง** ความหมายข้างต้น ไม่ได้จำกัดขอบเขตของระบบโควตาที่ได้รับรองทางกฎหมายเท่านั้น แต่ให้รวมถึงทุกหน่วยในสังคมที่พยายามจะเพิ่มสัดส่วนของจำนวนผู้หญิงในการเมืองให้เพิ่มขึ้น **ประการที่สาม** ความหมายข้างต้น ไม่ได้ระบุถึงคุณภาพหรือคุณสมบัติที่เหมาะสมของผู้หญิงกลุ่มใดที่มีสิทธิในการเข้าสู่เวทีการเมือง ทั้งนี้โดยมีข้อสมมติฐานที่ว่า การเพิ่มในเชิงปริมาณของผู้หญิงในระบบการเมือง น่าจะเพิ่มคุณค่าของนโยบายสาธารณะที่มองเห็นประโยชน์ของผู้หญิงมากขึ้น **ประการสุดท้าย** ที่น่าสังเกตจากความหมายข้างต้นคือ การเพิ่มสัดส่วนของจำนวนผู้หญิงในระบบการเมืองด้วยวิธีโควตา ควรจะนำไปใช้ในช่วงเวลาหนึ่งที่มีเวลาจำกัดแน่นอน เนื่องจากระบบโควตาสำหรับผู้หญิงอาจมีข้อเสีย ทำให้นักการเมืองหญิงที่ “ขาดความรู้ความสามารถ” สามารถเข้าสู่ระบบการเมืองได้ และยังเป็นแนวทางพิเศษในการเพิ่มจำนวนของผู้หญิงโดยไม่คำนึงถึงแนวคิดที่สอดคล้องกับระบอบประชาธิปไตยอีกด้วย

การส่งเสริมให้ผู้หญิงเข้าสู่เวทีการเมืองและการบริหาร

ปัญหาสิทธิหญิงและชายในสังคมไทยที่ไม่เท่าเทียมกัน แสดงถึงการที่ผู้หญิงไม่ได้รับการส่งเสริมให้เข้าสู่เวทีการเมืองและการบริหาร แสดงให้เห็นตามหลักฐานทางวิชาการ ดังนี้

1. สัดส่วนจำนวนผู้หญิงไทยในระบบการเมืองระดับชาติ (Women's Representation in National Politics)

จากการสำรวจข้อมูลของคณะรัฐมนตรี (ประกาศแต่งตั้งรัฐมนตรี, 2554) คณะที่ 60 (5 สิงหาคม พ.ศ.2554 - 22 พฤษภาคม พ.ศ.2557) ประกอบด้วย คณะรัฐมนตรีทั้งหมด 36 คน มีผู้หญิงที่อยู่ในคณะฯ เพียง 4 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 11.11 และจากจำนวนวุฒิสมาชิกทั้งหมด 149 คน ผู้หญิงที่ได้รับการแต่งตั้งเป็นวุฒิสมาชิกเพียง 25 คนหรือคิดเป็นร้อยละ 16.78 (กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์, 2554)

เมื่อพิจารณาสัดส่วนจำนวนของผู้หญิงที่ดำรงตำแหน่งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรจากจำนวนสมาชิกทั้งหมด 480 คนจากการเลือกตั้งปี พ.ศ.2550 ผู้หญิงที่เข้าดำรงตำแหน่งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรอยู่ที่ร้อยละ 11.7 และ เพียงร้อยละ 15.8 (สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง, 2554) ใน

การเลือกตั้งปี พ.ศ.2554 ซึ่งถือว่ายังต่ำกว่าเกณฑ์เฉลี่ยของประชาคมโลกที่ปรากฏอยู่ที่ร้อยละ 22-25 เมื่อพิจารณาสัดส่วนจำนวนของนักการเมืองผู้หญิงในส่วนของพรรคการเมือง พบว่า สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรหญิงแยกตามพรรคการเมืองมีจำนวนเพียง 79 คน จากจำนวน สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรทั้งหมด 500 ตำแหน่ง หรือคิดเป็นร้อยละ 15.8 เท่านั้น (วิกิพีเดีย, 2554)

2. สัดส่วนจำนวนผู้หญิงในระบบการเมืองระดับท้องถิ่น (Women's Representation in Local Administration)

ข้อมูลปี พ.ศ.2552 (สถาบันวิจัยบทบาทหญิงชายและการพัฒนา (Gender and Development Research Institute ; GDRI), 2554) ในกลุ่มของนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด (นายก อบจ.) มี ผู้หญิงที่เป็นนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด (นายก อบจ.) อยู่เพียง 7 คนจากนายกองค์การบริหาร ส่วนจังหวัด (นายก อบจ.) ทั้งหมด 75 คนหรือคิดเป็นร้อยละ 9.3 ยิ่งไปกว่านั้น จำนวนนายกองค์การ บริหารส่วนตำบล (นายก อบต.) ทั้งประเทศ 6,060 คน มีผู้หญิงที่ได้รับการแต่งตั้งเป็นนายกองค์การ บริหารส่วนตำบล (นายก อบต.) เพียง 297 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 4.8 นอกจากนั้น กำนันและ ผู้ใหญ่บ้าน จากทั้งหมด 6,959 คนและ 68,606 คน ตามลำดับ พบว่ามีกำนันที่เป็นผู้หญิงเพียง 295 คนและที่เป็นผู้ใหญ่บ้านที่เป็นผู้หญิงเพียง 4,405 คนหรือคิดเป็นร้อยละ 4.2 และ 6.42 ตามลำดับ ซึ่ง สะท้อนให้เห็นว่า ผู้หญิงยังมีบทบาทในการมีส่วนร่วมทางการเมืองน้อยมาก

ในส่วนของการบริหารส่วนท้องถิ่น ในกรณีของเขตปกครองพิเศษอย่างกรุงเทพมหานคร พบว่า ในจำนวนสมาชิกสภากรุงเทพมหานครจำนวน 61 คน และ 256 คนในสมาชิกสภาเขต กรุงเทพมหานคร พบว่ามีสัดส่วนจำนวนผู้หญิงในทั้งสองส่วนโดยเฉลี่ยเพียงร้อยละ 16.1 ในปี พ.ศ. 2553 (Wikipedia, 2011)

3. สัดส่วนจำนวนผู้หญิงในบริบทอื่นในสังคมไทย

ในส่วนขององค์การในบริบทอื่นในสังคมไทย ซึ่งได้แก่ องค์กรอิสระตามกฎหมาย รัฐธรรมนูญปี 2540 (รวมถึง สำนักงานคณะกรรมการเลือกตั้ง สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตประพฤติมิชอบ เป็นต้น) องค์กรสาธารณะ รัฐวิสาหกิจ และ บริษัทที่อยู่ในอุตสาหกรรมต่าง ๆ พบสัดส่วนจำนวนผู้หญิง (GDRI, 2554) ดังนี้

3.1 องค์กรอิสระตามกฎหมายรัฐธรรมนูญปี 2540 ทั้งหมด 7 องค์กร พบว่า สัดส่วน จำนวนของผู้หญิงที่ดำรงตำแหน่งในคณะกรรมการมีเพียง 5 คนในจำนวนคณะกรรมการทั้งหมด 45 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 11.1

3.2 องค์กรสาธารณะทั้งหมด 36 แห่งมีสมาชิกคณะกรรมการอำนวยการทั้งหมด 370 คน เป็นผู้หญิงเพียง 69 คนหรือคิดเป็นร้อยละ 18.6 และมีผู้หญิงที่อยู่ในตำแหน่งผู้บริหารสูงสุดเพียง 1 คนหรือคิดเป็นร้อยละ 3.0 เท่านั้น (ศูนย์สารสนเทศประโยชน์และประชาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒน บริหารศาสตร์, 2554)

3.3 รัฐวิสาหกิจทั้งหมด 57 แห่งมีจำนวนสมาชิกคณะกรรมการอำนวยการทั้งหมด 585 คน มีสัดส่วนจำนวนผู้หญิงที่อยู่ในคณะกรรมการอำนวยการเพียง 83 คนหรือคิดเป็นร้อยละ 14.2 และหากพิจารณาจำนวนคณะทูตทั้งหมด 65 ประเทศ มีเอกอัครราชทูตทั้งหมด 65 คน แต่มีเอกอัครราชทูตที่เป็นผู้หญิงเพียง 10 คนหรือคิดเป็นร้อยละ 15.4 และท้ายที่สุด นักวิจัยพบอีกว่าผู้หญิงในระบบการเมืองไทยเผชิญปัญหาการเข้าไปมีส่วนร่วมทางการเมือง

3.4 บริษัทที่อยู่ในอุตสาหกรรมต่าง ๆ เช่น กลุ่มบริษัทในตลาดหลักทรัพย์ในอุตสาหกรรมทรัพยากรและพลังงาน อุตสาหกรรมบริการด้านการเงิน อสังหาริมทรัพย์และก่อสร้าง สินค้าอุตสาหกรรม เทคโนโลยี การเกษตรและอุตสาหกรรมอาหาร เป็นต้น พบว่า จากจำนวนสมาชิกคณะกรรมการอำนวยการในบริษัทที่ได้สุ่มจากอุตสาหกรรมต่าง ๆ ทั้งหมด 624 คน มีสัดส่วนจำนวนผู้หญิงเพียง 74 คนที่เป็นสมาชิกคณะกรรมการบริหาร หรือคิดเป็นร้อยละ 11.9 และยังเป็นระดับของจำนวนผู้หญิงที่ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยของสัดส่วนจำนวนผู้หญิงในระบบการเมืองการบริหารอยู่ดี (ศูนย์สารสนเทศประโยชน์และประชาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2554)

เมื่อศึกษาเปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยของสัดส่วนจำนวนผู้หญิงในระบบการเมืองและการบริหารในระดับประชาคมโลก พบว่า ค่าเฉลี่ยของสัดส่วนจำนวนผู้หญิงที่อยู่ในรัฐสภาของประชาคมโลกอยู่ที่ร้อยละ 19 โดยมีประเทศรวันดา เป็นประเทศที่มีสัดส่วนผู้หญิงในระบบการเมืองและการบริหารสูงที่สุด คือ ร้อยละ 56.3 ตามข้อมูลของสมัชชาสหภาพรัฐสภา (Inter-Parliament Union, 2011) และในปี 2010 ค่าเฉลี่ยสัดส่วนจำนวนผู้หญิงในระบอบรัฐสภาทั้งหมด 107 ประเทศ อยู่ที่ร้อยละ 21.2 และค่าเฉลี่ยประชาคมโลกอยู่ที่ร้อยละ 19 (Inter-Parliament Union, 2011) ส่วนประเทศไทย ผู้หญิงในฐานะ “หุ้นส่วนทางการพัฒนา” ครึ่งหนึ่งของประชากรไทยทั้งหมด แต่มีอัตราสัดส่วนที่ผู้หญิงสามารถเข้าสู่เวทีการเมืองและการบริหารอยู่ที่ร้อยละ 11-18 เท่านั้น ตามที่ได้กล่าวมาแล้ว

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับระบบโควตาผู้หญิงในการเมือง

การสำรวจของศูนย์สารสนเทศประโยชน์และประชาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ แสดงการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัย พบว่า คำว่า “ระบบโควตาผู้หญิง” เกิดจากกระแสการขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงสังคมโดยผู้หญิงในช่วงปี ค.ศ. 1970 และได้ถูกกล่าวขานกันอย่างต่อเนื่องจนปี ค.ศ.1985 กล่าวคือ ในปี ค.ศ.1985 เป็นปีสุดท้ายของทศวรรษแห่งองค์การสหประชาชาติว่าด้วยเรื่องผู้หญิง

ตามทัศนคติของศาสตราจารย์ Rae Blumberg (Blumberg, 2009) แห่งมหาวิทยาลัย Virginia ชี้ว่า ในช่วงระหว่างปี ค.ศ.1985 ถึง ค.ศ.1995 มีเพียง 21 ประเทศเท่านั้นที่ใช้ระบบโควตาผู้หญิง หลังจากนั้นผ่านไปอีกหนึ่งทศวรรษ ในช่วงปี ค.ศ.2005 มีเพียง 55 ประเทศเท่านั้นที่ใช้ระบบโควตาผู้หญิงในระบบการเมือง จนถึงการสำรวจล่าสุดในปี ค.ศ.2010 พบว่า มีทั้งหมด 107 ประเทศ

ได้ใช้ระบบโควตาผู้หญิงในการเมือง และสัดส่วนโดยเฉลี่ยของผู้หญิงในระบบการเมืองอยู่ที่ร้อยละ 19.3 ซึ่งถือเป็นระดับที่ไม่สูงมากนัก หากเปรียบเทียบกับจำนวนประเทศที่หันมาใช้ระบบโควตาผู้หญิง (International Data Encryption Algorithm; IDEA, 2010)

หากมองในแง่ของกลุ่มประเทศ พบว่า ในปี ค.ศ.2005 ประเทศในกลุ่มสแกนดิเนเวียถือเป็นประเทศที่มีสัดส่วนของจำนวนผู้หญิงในระบบการเมืองสูงที่สุดเฉลี่ยอยู่ที่ร้อยละ 42.1 (Inter-Parliamentary Union; IPU, 2011) และจำนวนของผู้หญิงในระบบการเมืองได้เพิ่มมากขึ้นอย่างมีนัยสำคัญในหลาย ๆ ส่วนทั่วโลก นอกจากนั้น ศาสตราจารย์ Blumberg ได้ชี้ว่า องค์การสหประชาชาติ และสมัชชาสหภาพรัฐสภา มีอิทธิพลอย่างยิ่งในการผลักดันนโยบายระบบโควตาสำหรับผู้หญิง โดยได้กำหนดอัตราส่วนคร่าว ๆ ไว้ว่า ผู้หญิงในระบบการเมืองควรอยู่ที่ร้อยละ 30

รูปแบบระบบโควตาผู้หญิงที่มีประสิทธิภาพ

การศึกษาโดย Andrew Reynolds (Reynolds, 1999) ชี้ว่าระบบโควตาผู้หญิงมีประสิทธิภาพปานกลางในการเพิ่มสัดส่วนจำนวนผู้หญิงในระบบการเมือง จากการศึกษาในประเทศที่บังคับใช้ระบบดังกล่าว เปรียบเทียบกับประเทศที่ไม่ได้ใช้ระบบโควตา การศึกษาของ Tripp และ Kang (Tripp & Alice, 2008) ชี้ว่า ระบบโควตาผู้หญิงแบบสมัครใจ (Voluntary Quota System) เป็นระบบที่ใช้มากที่สุดใน 61 ประเทศในปี ค.ศ.2006 และอีก 21 ประเทศใช้ระบบโควตาบังคับจำนวนนักการเมืองต้องเป็นผู้หญิงในระดับพรรคการเมือง (Compulsory Quota System) และจำนวน 12 ประเทศใช้ระบบโควตาแบบกำหนดจำนวนที่นั่งในรัฐสภาที่เป็นนักการเมืองหญิง (Reserved Seats) เท่านั้น นอกจากนั้น รูปแบบของระบบโควตาที่จะถูกนำไปใช้ในแต่ละประเทศ ไม่ได้ขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพของตัวแบบในการเพิ่มสัดส่วนจำนวนผู้หญิงในระบบการเมืองแต่อย่างใด แต่ประเทศที่ลักษณะสังคมแบบ “ผู้ชายเป็นใหญ่” สูง มักพบว่า จำนวนนักการเมืองผู้หญิงในระบบการเมืองที่สูงขึ้นมีอำนาจต่อรองทางการเมืองกับนักการเมืองชายได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Fallon, Swiss, & Viterna, 2011; Paxton, Melanie, & Matthew, 2010) ซึ่งจากการศึกษาของ Fallon และคณะ พบว่ากระบวนการพัฒนาระบอบประชาธิปไตยและสัดส่วนจำนวนผู้หญิงในระบบการเมืองมีความสัมพันธ์กันทางสถิติอย่างมาก โดยเฉพาะในประเทศกำลังพัฒนา การศึกษาของ Fallon ชำตัน ชี้ว่า สัดส่วนจำนวนผู้หญิงในระบบการเมืองมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญหากประเทศนั้น ๆ เปลี่ยนผ่านสู่การปกครองสู่ระบอบประชาธิปไตยด้วยกระบวนการสงครามกลางเมือง ที่ประชาชนพยายามต่อสู้ให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างแท้จริง นอกจากนั้น งานของ Fallon ชี้ว่า ความรุนแรงที่เกิดขึ้นจากสงครามกลางเมืองมีอิทธิพลอย่างมากในเชิงการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและวัฒนธรรมของประเทศนั้น ๆ และทำให้การนำระบบโควตามีแนวโน้มที่มีประสิทธิภาพมากกว่าประเทศที่ไม่ได้เผชิญการเปลี่ยนแปลงทางสังคมอย่างรุนแรง

นอกจากนั้น ข้อสังเกตของ Fallon และคณะ ชี้ว่า กระบวนการเปลี่ยนแปลงสู่ระบอบประชาธิปไตยผ่านเหตุการณ์รุนแรงที่สำคัญของประเทศ พัฒนาการสู่ระบอบเผด็จการ และการถือ

กำเนิดของระบอบคอมมิวนิสต์ก่อนการเปลี่ยนแปลงสู่ระบอบประชาธิปไตย มีผลในทางบวกต่อแนวคิดที่จะส่งเสริมให้ระบบโควตาผู้หญิงถูกนำไปประยุกต์ใช้ได้รวดเร็วมากยิ่งขึ้น

ข้อดีและข้อเสียของระบบโควตาผู้หญิงในการเมือง

การศึกษาของ Rae Blumberg (Blumberg, 2009) ชี้ว่าการเพิ่มสัดส่วนจำนวนผู้หญิงในระบบการเมือง ปรากฏข้อดีอยู่อย่างน้อย 3 ประการดังต่อไปนี้

1. ระดับการทุจริตคอร์รัปชันลดลง จากการศึกษาพบว่า การเพิ่มจำนวนผู้หญิงในระบบรัฐสภาทำให้สังคมเผชิญปัญหาการทุจริตคอร์รัปชันลดลง และการเพิ่มสัดส่วนจำนวนผู้หญิงในตลาดแรงงาน ก็ช่วยลดปัญหาการทุจริตคอร์รัปชันได้เช่นกัน (King et al., 2001 อ้างอิงใน Blumberg, 2009) ข้อมูลจากการสำรวจค่านิยมของโลก ก็ชี้ไปในทิศทางเดียวกันว่า ผู้หญิงมีความอดทนอดกลั้นต่อปัญหาการทุจริตคอร์รัปชันน้อยกว่า และมีความลังเลในการรับสินบนทุกรูปแบบมากกว่าผู้ชาย

2. การเพิ่มจำนวนผู้หญิงในระบบการเมืองทำให้ประเด็นทางสังคม เช่น คุณภาพชีวิต สุขภาพ และปัญหาความยากจนได้รับการใส่ใจมากขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ การศึกษาของ Tripp และ Kang (Tripp et al., 2008) การเพิ่มสัดส่วนนักการเมืองหญิงในระบบการเมืองมีผลดีต่อการกำหนดนโยบายสาธารณะที่เกี่ยวกับการศึกษา สุขภาพ ทุนมนุษย์ และนโยบายที่ลดอัตราความรุนแรงที่เกิดขึ้นในสังคม

3. การเพิ่มจำนวนผู้หญิงในระบบการเมืองช่วยลดความขัดแย้ง (Melander, 2005) ชี้ว่าการเพิ่มสัดส่วนจำนวนผู้หญิงในระบบรัฐสภา มีความสัมพันธ์โดยตรงต่อการลดอัตราความขัดแย้งที่มีอยู่ในสังคม โดย Melander มองว่า จำนวนของผู้หญิงในระบบรัฐสภาที่เพิ่มขึ้น ไม่จำเป็นที่จะต้องถึงระดับร้อยละ 30 สามารถส่งผลช่วยลดความรุนแรงที่เกิดในสังคมได้อย่างมีนัยสำคัญ

ผลกระทบที่ไม่เด่นชัดจากการนำระบบโควตาผู้หญิงในการเมืองไปใช้

1. ปัญหาความรุนแรงต่อผู้หญิง Rea Blumberg (Blumberg, 2009) ได้ศึกษา การเพิ่มอำนาจทางเศรษฐกิจให้แก่ผู้หญิงใน 61 ประเทศ มีผลอย่างมีนัยสำคัญต่อการลดลงของอัตราปัญหาความรุนแรงภายในครอบครัว บนเหตุผลที่ว่า การที่ผู้หญิงเข้ามีส่วนร่วมทางเศรษฐกิจมากขึ้นเป็นปัจจัยหลักในการลดสภาพการพึ่งพิงทางเศรษฐกิจต่อผู้ชาย

2. การเสริมอำนาจมิติทางการเมือง วรรณกรรม (Blumberg, 2009) ชี้ว่า การเพิ่มสัดส่วนจำนวนผู้หญิงในการเมือง ไม่ได้รับรองว่าผู้หญิงในสังคมนั้น ๆ จะเป็นกลุ่มที่มีอำนาจในการกำหนดนโยบายหลัก ๆ ที่ช่วยสังคมได้ ไม่ว่าจะเป็นนโยบายที่เกี่ยวข้องกับความเสมอภาคทางเพศ การศึกษา และปัญหาความยากจนก็ตาม แม้ว่ากฎหมายที่ได้ตราขึ้นจากผู้หญิงที่มาจากระบบโควตา มีแนวโน้มที่จะผลักดันนโยบายที่เป็นประโยชน์ต่อผู้หญิงและเด็กก็ตาม (Franceschet & Piscopo, 2008) กลับพบว่า จำนวนกฎหมายที่เป็นประโยชน์ต่อผู้หญิงและเด็กตามที่กล่าว ไม่ได้เพิ่มขึ้นอย่างเด่นชัดในประเทศอาร์เจนตินาแต่อย่างใด การเพิ่มจำนวนผู้หญิงในระบบสภา เพียงช่วยให้เกิดการอภิปราย

ปัญหาของผู้หญิงและเด็กมากขึ้นเท่านั้น แต่ไม่ได้มีผลอย่างใดต่อการกำหนดนโยบายดังกล่าวออกมาเป็นรูปธรรม

การใช้ระบบโควตาผู้หญิงในการเมืองระดับท้องถิ่น

การศึกษาของ IDEA (International Data Encryption Algorithm (IDEA), 2010) กล่าวว่า การประยุกต์ใช้ระบบโควตาในระดับท้องถิ่นมีมากถึง 40 ประเทศ หรือคิดเป็นร้อยละ 37.3 ใน 107 ประเทศ ที่ได้ใช้ระบบโควตาอยู่ นอกจากนั้น ปัญหาการใช้ระบบโควตาในการเมืองระดับชาติ มักเป็นกระแงเงาที่ต่อการประยุกต์เครื่องมือดังกล่าวในระบบการเมืองระดับท้องถิ่น เนื่องจากทั้งสองระดับการปกครอง มีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิด (Jones, 2009) ตัวอย่างกรณีประเทศอาร์เจนตินา พบว่า การประยุกต์ใช้ระบบโควตาผู้หญิงในการเมืองระดับชาติ มีผลอย่างมีนัยสำคัญต่อการนำระบบโควตาไปใช้ในระดับท้องถิ่น ทั้งนี้ มีสาเหตุมาจากการเรียนรู้ของผู้บริหารส่วนท้องถิ่น ที่จะประยุกต์ใช้แนวคิดดังกล่าวให้เป็นที่ยอดคล้องกับนโยบายระดับชาติ ปรากฏการณ์เดียวกันก็เกิดขึ้นในประเทศอินเดีย เมื่อรัฐบาลกำหนดสัดส่วนจำนวนผู้หญิงในระบบการเมืองระดับชาติให้อยู่ที่ร้อยละ 33 ปรากฏว่ามีผู้หญิงไม่น้อยกว่า 700,000 คนในระดับท้องถิ่น ได้รับการสนับสนุนเป็นผู้บริหารส่วนท้องถิ่น

ส่วนของประเทศปากีสถานกลับให้ภาพที่แตกต่างจากประเทศอินเดีย การกำหนดสัดส่วนจำนวนผู้หญิงในระบบการเมืองทำให้ผู้หญิงจำนวนมากสามารถเข้าสู่เวทีการเมืองระดับท้องถิ่น จำนวนผู้หญิงในระบบการเมืองที่เพิ่มขึ้นในระดับท้องถิ่น พบว่าร้อยละ 73 เคยเป็นเพียงแม่บ้านและมากกว่าร้อยละ 50 ไม่สามารถอ่านออกเขียนได้ หรือมีทักษะในการสื่อสาร

การศึกษาของ Jean Drage (Drage, 2001) มีขอบเขตการศึกษาที่กว้างขวางและครอบคลุมหลายประเทศในเอเชีย เช่น ศรีลังกา อินเดีย บังคลาเทศ จีน เวียดนาม ออสเตรเลีย ซึ่งประเทศในขอบเขตของการศึกษามีสัดส่วนจำนวนผู้หญิงในระดับการเมืองส่วนท้องถิ่นตั้งแต่ร้อยละ 2 จนถึงร้อยละ 33 ข้อค้นพบจากการศึกษาครั้งนี้ชี้ว่า (1) ผู้หญิงมีแนวโน้มจะเข้าสู่เวทีการเมืองระดับท้องถิ่นมากกว่าระดับชาติ เนื่องจากจำนวนตำแหน่งนักการเมืองระดับท้องถิ่นมีมากกว่า (2) ผู้หญิงสามารถแสดงฝีมือตนเองในระบบเลือกตั้งได้ดีกว่าระบบแต่งตั้ง (3) ผู้หญิงที่เข้าสู่เวทีการเมืองระดับท้องถิ่นมักมีความสัมพันธ์ส่วนตัวหรือเชิงครอบครัวกับนักการเมืองผู้ชายในระดับท้องถิ่น กล่าวคือ ระบบเครือญาติยังเป็นระบบที่เอื้อต่อผู้หญิงในการเข้าสู่เวทีการเมืองท้องถิ่น (4) ผู้หญิงในระบบการเมืองท้องถิ่น มักใช้การประนีประนอม และใช้ระบบผู้นำแบบรับฟังปัญหาเข้าแก้ปัญหาในระดับท้องถิ่นได้ดีกว่าผู้ชาย

ระบบโควตาผู้หญิงในการเมืองประเทศไทย

การศึกษาเรื่องการนำระบบโควตาผู้หญิงในการเมืองสำหรับสังคมไทย ได้รับอิทธิพลอย่างมากจากอนุสัญญาว่าด้วยการกำจัดการเลือกปฏิบัติต่อผู้หญิงทุกรูปแบบ นักสตรีนิยม ท่านสุริรา

วิจิตรานนท์ (อ้างอิงใน จูรี วิจิตรวาทการ, 2546) เป็นบุคคลที่ริเริ่มการศึกษาเรื่องดังกล่าวตั้งแต่การประชุมสตรีโลกในปี ค.ศ.1995 ที่กรุงปักกิ่ง ประเทศจีน

คำว่า “ระบบโควตาผู้หญิงในการเมือง” เป็นประเด็นครั้งแรกสืบเนื่องจากนโยบายรัฐบาลสมัยหนึ่งที่มีการจัดสรรงบประมาณ 1 ล้านบาทต่อหมู่บ้านเพื่อชาวชนบท (สุวิทย์ สงคราม, 2552) จากกองทุนที่ได้มีการจัดสรรครั้งนั้น ทำให้เกิดการเรียกร้องให้กำหนดสัดส่วนจำนวนของผู้หญิงให้อยู่ในตำแหน่งกรรมการจัดสรรเงิน ซึ่งการเรียกร้องครั้งนั้นถือว่า เป็นปรากฏการณ์ที่สำคัญต่อสังคมไทยในการประยุกต์ใช้ระบบโควตาผู้หญิง

Juree Vichit-Vadakan (2008a) ได้ชี้ว่า การเมืองในสังคมไทยถูกครอบงำโดยผู้ชายเกือบทั้งหมด และพบว่า การศึกษาเรื่องระบบโควตาสำหรับผู้หญิงยังไม่ปรากฏ และวรรณกรรมส่วนใหญ่จะเป็นงานวิจัยที่ทำในมหาวิทยาลัยต่าง ๆ ที่พยายามศึกษาถึงคุณลักษณะของผู้หญิงไทยกับการเมืองปัจจัยต่าง ๆ ที่เป็นอุปสรรคต่อการเข้าสู่เวทีการเมืองของผู้หญิง ตลอดจนประสิทธิภาพของนักการเมืองผู้หญิง ไม่ว่าจะเป็นภาวะผู้นำ การยอมรับจากสังคมต่อการมีผู้นำเป็นผู้หญิงก็ตาม

กฤษณา ไวรสารวง และ การุณยลักษณ์ พหลโยธิน (2551) ชี้ว่าการเคลื่อนไหวของผู้หญิงไทยในการเข้าสู่เวทีการเมือง ยังไม่ส่งผลต่อการส่งเสริมสถานภาพของผู้หญิง และเปิดทางให้ผู้หญิงเข้าสู่เวทีการเมืองได้อย่างสง่างาม

จิตติรัตน์ วิชัยดิษฐ์ (2549) ได้ชี้ว่า การมีส่วนร่วมทางการเมืองของผู้หญิงไทย ในฐานะผู้มีบทบาทสำคัญ ขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านเศรษฐกิจของผู้หญิงเอง ผู้หญิงไทยที่มาจากครอบครัวฐานะดี การศึกษาสูง และมีรายได้ดี จะมีความอ่อนไหวต่อการมีส่วนร่วมทางการเมืองมากกว่าผู้หญิงที่มาจากพื้นฐานยากกว่า

ซึ่งเห็นได้อย่างชัดเจนว่าเรื่องของการประยุกต์ใช้ระบบโควตาผู้หญิงในสังคมไทยยังเป็นเรื่องที่ใหม่มากและยังไม่มีงานวิจัยฉบับใดที่จะมีการอภิปรายเรื่องดังกล่าวในเชิงลึกและกว้างได้อย่างครอบคลุม

การศึกษาความเป็นไปได้ในการนำระบบโควตาผู้หญิงมาใช้ในสังคมไทย : เสียงจากประชาชน

การสำรวจเจตคติของประชาชน (ศูนย์สารสนเทศประโยชน์และประชาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2554) ต่อการยอมรับของการใช้ระบบดังกล่าวในระบบการเมืองไทยจากตัวอย่างทั้งหมด 429 คน แบ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีที่อยู่อาศัยในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลจำนวน 129 คน และผู้อาศัยอยู่ในภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และภาคใต้ ภาคละ 100 คน ตามลำดับ โดยใช้เครื่องมือเป็นแบบสอบถามที่เป็นคำถามปลายปิดทั้งหมด 13 คำถาม วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลกำหนดให้ผู้ตอบออกสัมภาษณ์อธิบายความหมายของคำว่า “ระบบโควตาผู้หญิงในการเมือง” ให้แก่กลุ่มตัวอย่างฟังก่อน แล้วให้กลุ่มตัวอย่างแสดงความคิดเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยต่อ

คำถามต่าง ๆ และขอความคิดเห็นในประเด็นต่าง ๆ รายละเอียดของคำถามทั้ง 13 ข้อ และผลการสำรวจที่ประชาชนมี “ความเห็นด้วย” ต่อประโยคที่กำหนดไว้ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ร้อยละของประชาชน (n = 429 คน) ที่เห็นด้วยต่อข้อความเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้ระบบ
โควตาผู้หญิงในระบบการเมืองไทย

ข้อความ	เห็นด้วย ร้อยละ
1. ในปัจจุบัน ผู้หญิงไทยมีส่วนร่วมทางการเมืองและการบริหารยังไม่มากพอ	74.6
2. ปัจจุบันผู้หญิงไทยยังมีส่วนร่วมทางการเมืองไม่มากพอ จึงควรใช้วิธีพิเศษในการ คัดสรรผู้หญิงเข้ามาสู่เวทีการเมือง	74.1
3. ระบบสัดส่วนสำหรับผู้หญิงในการเมืองและการบริหารช่วยเพิ่มการมีส่วนร่วม ของผู้หญิง	88.6
4. ระบบสัดส่วนสำหรับผู้หญิงในการเมืองและการบริหารช่วยให้สังคมมีความ เสมอภาคมากขึ้น	89.5
5. ระบบสัดส่วนสำหรับผู้หญิงในการเมืองและการบริหารเปิดโอกาสให้ผู้หญิงที่มี ความสามารถในเวทีการเมืองแสดงฝีมือได้อย่างเต็มที่	87.2
6. ระบบสัดส่วนสำหรับผู้หญิงในการเมืองและการบริหารเหมาะสมสำหรับประเทศที่มี ปัญหาความไม่เท่าเทียมกันระหว่างหญิงชายอย่างมาก	80.2
7. ระบบสัดส่วนสำหรับผู้หญิงในการเมืองและการบริหารช่วยสนับสนุนการเมือง แนวใหม่ที่ทุกคนมีส่วนร่วม	88.6
8. ระบบสัดส่วนสำหรับผู้หญิงในการเมืองและการบริหารควรนำมาใช้เพราะ ประเทศที่ก้าวหน้าทางการเมืองนำระบบนี้ไปสร้างความเป็นธรรมทางสังคม	81.1
9. ระบบสัดส่วนสำหรับผู้หญิงในการเมืองและการบริหารจะช่วยลดอิทธิพลของ กลุ่มการเมืองเก่าที่ยังเป็นผู้ชาย	67.6
10. ระบบสัดส่วนสำหรับผู้หญิงในการเมืองและการบริหารควรได้รับการคุ้มครอง ตามกฎหมาย	89.5
11. ระบบสัดส่วนสำหรับผู้หญิงในการเมืองและการบริหารไม่สอดคล้องกับแนวคิด ประชาธิปไตย เนื่องจากกำหนดให้ผู้หญิงเข้าสู่เวทีการเมืองด้วยวิธีพิเศษ	58.7
12. เนื่องจากสังคมไทยมีนายกรัฐมนตรีหญิงแล้ว บทบาทการมีส่วนร่วมของผู้หญิง ทางการเมืองและการบริหารจะมากขึ้น	80.9
13. เนื่องจากสังคมไทยมีนายกรัฐมนตรีหญิงแล้ว จึงไม่จำเป็นต้องใช้ระบบสัดส่วน สำหรับผู้หญิงในการเมืองและการบริหารอีก	51.1

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ข้อความ	เห็นด้วย ร้อยละ
14. สัดส่วนผู้หญิงที่เหมาะสมในระบบการเมืองอยู่ที่ร้อยละ 50-50 ระหว่างหญิงและชาย	35.9

ที่มา : ข้อมูลบางส่วนจาก โครงการ Methods to Increase the Number of Women in Politics with a Particular Focus on the Option of Implementing Gender Quotas in Thailand's National and Local Elections (ศูนย์สาธารณประโยชน์และประชาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2554)

เมื่อวิเคราะห์จากผลการสำรวจความคิดเห็นประชาชนดังกล่าว พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มองเห็นประโยชน์ของการนำระบบโควตาผู้หญิงมาใช้ในสังคมไทย โดยระบบดังกล่าวจะช่วยทำให้สังคมมีความเสมอภาคมากขึ้น (ร้อยละ 89.5) และควรได้รับความคุ้มครองตามกฎหมาย (ร้อยละ 89.5) ซึ่งกลุ่มตัวอย่างมากกว่าร้อยละ 80 ให้ความเห็นว่า ระบบสัดส่วนโควตาผู้หญิง ยังใช้ช่วยแก้ปัญหาความไม่เท่าเทียมกันระหว่างหญิงชาย และเป็นแนวทางที่ช่วยสนับสนุนการเมืองแนวใหม่ที่เปิดโอกาสให้ทุกคนมีส่วนร่วมและเป็นระบบที่ควรได้รับการคุ้มครองตามกฎหมายเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด

เมื่อพิจารณากรณีการมีนายกรัฐมนตรีเป็นผู้หญิง กลุ่มตัวอย่างเชื่อว่าการมีผู้นำเป็นผู้หญิง จะช่วยให้ผู้หญิงเข้ามามีบทบาททางการเมืองมากขึ้น ในส่วนที่ประชาชนมองว่าระบบโควตาผู้หญิง อาจจะไม่ได้ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญมากนัก คือ การช่วยลดอิทธิพลจากการเมืองระบบเก่า ๆ ที่ยังถูกรบงการโดยนักการเมืองผู้ชาย และบางส่วนมองว่าระบบโควตาผู้หญิงเป็นระบบที่ขัดแย้งต่อแนวคิดระบอบประชาธิปไตย ตลอดจนประชาชนส่วนหนึ่งเชื่อว่า การมีผู้นำเป็นผู้หญิงในคณะรัฐบาล อาจไม่ใช่เงื่อนไขที่สำคัญมากนักต่อการนำระบบโควตาผู้หญิงไปใช้

จากผลการสำรวจข้างต้น ตัวอย่างส่วนใหญ่มีเจตคติที่ดีต่อการนำระบบโควตาผู้หญิงมาใช้ในสังคมไทย เพื่อเสริมสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมทางการเมืองของผู้หญิงให้มากขึ้นในสังคมไทย ทั้งนี้ได้ให้ความเห็นว่า การนำระบบดังกล่าวมาใช้อย่างระมัดระวัง ส่งผลทางบวกในการเสริมสร้างการมีส่วนร่วมทางการเมืองของผู้หญิง ช่วยให้ผู้หญิงที่มีความรู้ความสามารถเข้าสู่เวทีการเมืองได้มากขึ้น และเป็นกลไกหลักในการลดช่องว่างทางบทบาทและโอกาสที่ควรได้รับอย่างเท่าเทียมกันระหว่างหญิงชายในสังคมไทยได้อีกด้วย กลุ่มตัวอย่างคิดเป็นร้อยละ 35.9 เห็นว่า สัดส่วนหญิงชายในเวทีการเมืองอยู่ที่ร้อยละ 50-50 อาจเป็นแนวคิดที่อาจก้าวหน้าเกินไปในการเพิ่มจำนวนผู้หญิงในระบบการเมืองในระยะอันสั้น

นอกจากนี้จากการรวบรวมข้อมูลที่ได้โดยการสัมภาษณ์เจาะลึก การประชุมกลุ่มย่อย และการระดมสมองจากกลุ่มคน 4 กลุ่ม ได้แก่ นักธุรกิจหญิง 6 คน และนักธุรกิจชาย 2 คน นักการเมือง 54 คน ทั้งหญิงและชาย นักวิชาการและตัวแทนภาคประชาสังคม (ผู้หญิง 10 คน ผู้ชาย 2 คน) และข้าราชการ (ผู้หญิง 3 คน) ผลการเก็บและการสังเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะของผู้หญิง มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

- ผู้หญิงเป็นผู้ที่ทำงานหนักและมีความรับผิดชอบสูงหากได้รับโอกาส
- ผู้หญิงมีความน่าเชื่อถือ และมีเป้าหมายชัดเจนในการทำอะไรก็ตาม
- ผู้หญิงให้ความทุ่มเทและเสียสละเพื่องาน
- ผู้หญิงในตำแหน่งสำคัญ มีแนวโน้มในการประพฤติน้อยกว่า ผู้หญิงเป็นผู้มีละอายต่อการทำบาปสูงกว่า

- ผู้หญิงสามารถปฏิบัติงานหลายอย่างพร้อม ๆ กัน ทั้งครอบครัว อาชีพการงานและสังคมในเวลาเดียวกัน

- ผู้หญิงไม่นิยมภาวะอำนาจและมีแนวโน้มน้อยกว่าผู้ชายในการใช้อำนาจในทางที่ผิด
- ในสังคมไทย ยังมีอคติต่อการเปิดโอกาสให้ผู้หญิงในทุกระดับ ปัญหาเพศานแกวยังปรากฏอยู่ในสังคมไทย

- สังคมและระบบการเมืองยังต้องการให้ผู้หญิงเข้าไปมีส่วนร่วมในด้านต่าง ๆ เพิ่มมากขึ้น
- ผู้หญิงมองสังคมเชิงอุดมการณ์มากกว่าชาย และมีความสนใจต่อความเป็นไปของผู้อื่นสูงกว่า

- การกำหนดให้มีกองทุนส่งเสริมผู้หญิงถือว่าเป็นเรื่องที่ดี หากนำไปปฏิบัติอย่างระมัดระวัง

- กลุ่มตัวอย่างผู้หญิงภายในการศึกษานี้ เห็นความสำคัญของการที่นายกรัฐมนตรีของไทยคนแรกเป็นผู้หญิง

นอกจากนี้โดยผลการสัมภาษณ์ความคิดเห็นดังกล่าว ได้ชี้ประเด็นเกี่ยวกับข้อพึงระวังในการนำระบบโควตาผู้หญิงมาใช้ในสังคมไทย ดังนี้

- การเข้าสู่เวทีการเมืองอย่างมีเกียรติ ควรมาจากความรู้ความสามารถของบุคคลนั้น ๆ มากกว่าปัจจัยเพศ

- การใช้ระบบโควตาผู้หญิง อาจเป็นวิธีที่ไม่เป็นธรรมต่อผู้ชาย และเป็นกลไกการส่งเสริมการมีส่วนร่วมทางการเมืองที่ไม่สอดคล้องกับระบอบประชาธิปไตย

- ผู้หญิงที่ได้รับการคัดสรรจากระบบโควตา อาจถูกมองว่าเป็นผู้เอาเปรียบผู้อื่นและไม่มีความสามารถ

- ระบบโควตาขาดระบบและกลไกในการกลั่นกรองผู้หญิงที่มีความสามารถเข้าสู่ระบบการเมือง เนื่องจากเครื่องมือดังกล่าว มุ่งเน้นไปที่ปริมาณของผู้หญิงที่เข้าสู่ระบบการเมืองเท่านั้น
- ระบบโควตาผู้หญิงในการเมือง อาจถูกใช้เป็นเครื่องมือของนักการเมืองชายกลุ่ม “เก่า” ที่พยายามผลักดันผู้หญิงที่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับตนให้เข้าสู่เวทีการเมืองได้ง่ายขึ้น และส่งผลให้ไม่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างใดต่อนโยบายต่าง ๆ ที่สะท้อนมติหญิงชายเพื่อสร้างความเท่าเทียมในสังคม
- ระบบโควตาผู้หญิงในการเมือง อาจได้รับการต่อต้านจากนักการเมืองที่มีอุดมคติและความสามารถ ซึ่งมองว่า การเพิ่มสัดส่วนจำนวนผู้หญิงในระบบการเมืองควรเป็นไปอย่างช้า ๆ
- ประเด็นสุดท้ายคือ ระบบโควตาผู้หญิง อาจเป็นเรื่องยากที่จะได้รับการสนับสนุนจากกลุ่มคนต่าง ๆ เกี่ยวกับประสิทธิภาพของการเพิ่มการมีส่วนร่วมของผู้หญิงให้เกิดขึ้นในสังคม

ข้อสรุปจากการศึกษาความเป็นไปได้ในการนำระบบโควตาผู้หญิงมาใช้ในสังคมไทย

ระบบโควตาผู้หญิงในการเมืองของสังคมไทย ควรถูกนำไปใช้อย่างระมัดระวัง เนื่องจากเครื่องมือดังกล่าว แม้จะสามารถเปิดโอกาสให้ผู้หญิงเข้ามามีส่วนร่วมทางการเมืองมากขึ้น แต่ก็เป็นการเพิ่มขึ้นเชิงปริมาณ ซึ่งเครื่องมือดังกล่าว ยังขาดกลไกคัดกรองไม่ให้ผู้หญิงเป็นเครื่องมือของระบบการเมืองที่ถูกครอบงำโดยผู้ชาย และส่งผลให้ผู้หญิงที่ขาดความ “เป็นตัวของตัวเอง” ตลอดจนขาดความรู้ความสามารถ ให้เข้าสู่เวทีการเมืองได้ง่ายขึ้น ระบบดังกล่าว แทนที่จะช่วยส่งเสริมสภาพผู้หญิงให้มีส่วนร่วมทางการเมืองที่สูงขึ้น กลับกลายเป็นการเปิดโอกาสให้ระบบอุปถัมภ์เก่า ๆ ที่มีอยู่ในสังคมไทยรุนแรงขึ้นอีกด้วย

นอกจากนั้น การศึกษานี้ชี้ว่า การนำระบบโควตาผู้หญิงในการเมืองมาประยุกต์ใช้ในสังคมไทย ควรเริ่มต้นจากการเมืองระดับส่วนท้องถิ่นก่อน เนื่องจากนักการเมืองผู้หญิงในระดับท้องถิ่น มักจะเป็นกลุ่มคนที่มีความรู้อย่างดีเกี่ยวกับสภาพท้องถิ่นของตนเอง เข้าใจปัญหาในระดับท้องถิ่นได้มากกว่า และการเมืองระดับท้องถิ่นยังไม่ซับซ้อน สามารถทำความเข้าใจได้อย่างถ่องแท้ และมักมีขอบเขตกิจกรรมที่ชัดเจนกว่าการเมืองระดับชาติ ดังนั้น การพัฒนาทักษะฝีมือนักการเมืองระดับท้องถิ่น เพื่อสร้างความพร้อมก่อนที่จะก้าวสู่การเมืองระดับชาติ ดูเหมือนว่าจะมีความเป็นไปได้ในเชิงปฏิบัติมากกว่า การบังคับใช้ระบบโควตาให้ผู้หญิงเข้าสู่การเมืองระดับชาติ แต่ขาดความรู้ ความเข้าใจอย่างถ่องแท้ต่อปัญหาการมีส่วนร่วมทางการเมืองของผู้หญิง และ ต่อปัญหาความไม่เท่าเทียมกันทางเพศที่มีอยู่ในสังคมไทย

ผลการศึกษาของศูนย์สาธารณประโยชน์และประชาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ครั้งนี้ ให้ข้อคิดเห็นว่า เป้าหมายที่ระบบโควตาผู้หญิงในการเมือง ควรอยู่ในระดับให้ผู้หญิงเข้ามามีส่วนร่วมทางการเมืองให้สูงขึ้นไม่เกินร้อยละ 30 ทั้งนี้โดยเริ่มต้นการนำระบบดังกล่าวมาใช้ในการส่งเสริมความเสมอภาคของหญิงชาย โดยหันไปให้ความสำคัญการเมืองระดับท้องถิ่นก่อน โดยการเปลี่ยนแปลงสัดส่วนจำนวนผู้หญิงในระบบการเมืองควรถูกนำไปปฏิบัติอย่างรอบคอบและด้วยความ

ระมัดระวังอย่างยิ่ง นอกจากนี้การนำระบบโศกนาฏกรรมผู้หญิงในระบบการเมือง ควรได้รับการคุ้มครองให้เป็นไปตามกฎหมาย เป็นการสร้างเงื่อนไขที่จำเป็นต่อการสร้างการยอมรับจากสังคมเสียก่อน การใช้ระบบดังกล่าวด้วยความสมัครใจของหน่วยต่าง ๆ ในระบบการเมือง จะทำให้เกิดการเสริมสร้างความเสมอภาคทางเพศให้เกิดขึ้นได้ โดยระบบโศกนาฏกรรมผู้หญิงในการเมือง ควรถูกนำไปใช้ในรอบของเวลาทางการเมืองอย่างชัดเจน เพราะการกำหนดกรอบเวลาที่ชัดเจน ช่วยให้ผู้หญิงที่มีความกระตือรือร้นที่เข้าสู่ระบบการเมือง ได้เข้าสู่เวทีการเมืองโดยปราศจากอคติที่มีอยู่ในวัฒนธรรมไทย นอกจากนั้น การกำหนดกรอบเวลาที่ชัดเจน เป็นการกระตุ้นให้สังคมตื่นตัวต่อประเด็นการมีส่วนร่วมทางการเมืองของผู้หญิง และความใสใจต่อ “ข้อเสีย” ต่าง ๆ ที่มีอยู่มิให้เกิดขึ้นได้อีกด้วย นอกจากนั้น การกำหนดเวลาที่ชัดเจนของระบบโศกนาฏกรรมผู้หญิงในการเมือง จะช่วยลด “แรงเสียดทาน” จากกลุ่มคนบางส่วนที่มองว่าระบบดังกล่าวขัดแย้งต่อแนวคิดระบอบประชาธิปไตยได้อีกด้วย

ประการสุดท้ายที่สำคัญอย่างยิ่งจากการศึกษาครั้งนี้ให้ข้อเสนอแนะว่า ระบบโศกนาฏกรรมผู้หญิงในการเมืองเป็นเพียงเครื่องมือที่ช่วยเพิ่มสัดส่วนจำนวนผู้หญิงในระบบการเมืองเท่านั้น แต่มิใช่การแก้ปัญหาการมีส่วนร่วมทางการเมืองของผู้หญิง เพราะการส่งเสริมความเท่าเทียมกันทางเพศให้เกิดขึ้นในสังคมไทยอย่างยั่งยืนนั้น จะเป็นได้ก็ต่อเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงของค่านิยมในสังคม ได้แก่ อคติต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดการเลือกปฏิบัติระหว่างเพศหญิงชาย การจัดการเอารัดเอาเปรียบสตรีเพศ การเลือกปฏิบัติทางเพศจากความคิดที่ได้ฝังรากลึกในสังคมไทยเกี่ยวกับ “ผู้ชายเป็นใหญ่” เป็นต้น

ดังนั้น กระบวนการสร้างความเสมอภาคหญิงชายอย่างยั่งยืน ควรเริ่มต้นที่กระบวนการเปลี่ยนแปลงค่านิยมที่มีอยู่ในสังคมอย่างแท้จริง โดยมีกิจกรรมและเงื่อนไขของเวลาที่แตกต่างกันของแต่ละกิจกรรมดังต่อไปนี้

1. เปลี่ยนแปลงค่านิยมเรื่องความเสมอภาคของหญิงชายผ่านสื่อสาธารณะ เพื่อส่งเสริมความเสมอภาคหญิงชาย และสร้างความตระหนักของสังคมต่อการให้ผู้หญิงได้มีโอกาสเป็นผู้นำในภาคส่วนต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการเมืองที่เป็นทางการหรือไม่ก็ตาม ทั้งนี้ อิทธิพลของสื่อจะส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของค่านิยมไปในทิศทางที่ถูกต้องได้อย่างกว้างขวาง

2. ปรับปรุงเปลี่ยนแปลงหลักสูตรการเรียนการสอนที่มุ่งเน้นกิจกรรมเพื่อเปลี่ยนแปลงค่านิยมของเยาวชนในประเด็นความเสมอภาคของหญิงชาย กระบวนการเปลี่ยนแปลงหลักสูตร ควรมุ่งเน้นการเปลี่ยนแปลงทางความคิดและพฤติกรรมเกี่ยวกับความเสมอภาคของหญิงชายด้วยกิจกรรมอย่างเป็นธรรมชาติ

3. ปลูกฝังให้สังคมรู้จักแยกแยะค่านิยมที่ถูกต้องเกี่ยวกับความเสมอภาคของหญิงชาย ตัวอย่างเช่น การปฏิเสธไม่ยอมรับพฤติกรรม “หลายสามีหลายภรรยา” (Polygamy) อย่างเด็ดขาด

4. มีการรณรงค์อย่างต่อเนื่องและจริงจังเกี่ยวกับบทบาทของผู้หญิงต่อการเสริมสร้างกระบวนการพัฒนาทางการเมืองที่สมดุล ตลอดจนลักษณะของผู้นำหญิงที่พึงประสงค์ในระบบการเมืองเพื่อหลีกเลี่ยงข้อเสียของการนำระบบโควตาผู้หญิงมาใช้ในสังคมไทย

สรุป

บทความนี้นำเสนอผลการศึกษาศึกษาของศูนย์สาธารณประโยชน์และประชาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ถึงปัญหาของสังคมไทยด้านความไม่เสมอภาคของหญิงชาย โดยเริ่มต้นชี้ถึงประเด็นว่า สัดส่วนจำนวนของผู้หญิงในการเมืองและการบริหาร ยังเป็นสัดส่วนที่ต่ำและไม่มากพอที่จะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในสังคมไทย เมื่อเปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยของประชาคมโลกเกี่ยวกับสัดส่วนจำนวนของผู้หญิงที่อยู่ในการเมืองและการบริหาร ดังนั้นควรมีเครื่องมือทางสังคมที่จะช่วยเพิ่มสัดส่วนจำนวนผู้หญิงในการเมืองในระยะสั้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการเลือกใช้ระบบโควตาผู้หญิงในการเมือง ซึ่งการนำระบบดังกล่าวไปใช้จะต้องมีความระมัดระวังอย่างยิ่ง เพื่อหลีกเลี่ยงปัญหาการเข้ามาของผู้หญิงที่ขาดความสามารถเข้าสู่เวทีการเมืองได้ด้วยวิธีลัดและหลีกเลี่ยงปัญหาของแนวคิดระบบโควตาผู้หญิงนี้ว่าไม่สอดคล้องกับระบอบประชาธิปไตยอีกด้วย อย่างไรก็ตาม การสร้างความเสมอภาคของหญิงชายอย่างยั่งยืน จะอาศัยเพียงระบบโควตาผู้หญิงเพียงอย่างเดียวไม่ได้ แต่ต้องมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงค่านิยมของสังคมไทยเกี่ยวกับความเสมอภาคของหญิงชายให้แกทุกภาคส่วนอย่างจริงจังและต่อเนื่อง จึงจะสามารถสร้างความเสมอภาคของหญิงชาย ตลอดจนการพัฒนาที่ใส่ใจต่อมิติหญิงชายได้อย่างยั่งยืน

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. (2554). *แผนพัฒนาสตรี*. กรุงเทพฯ: สำนักงานกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว.
- กฤษณา ไวรสารวาท. และการรณรงค์ลักษณะ พลโยธิน. (2551). Women and Thai politics: Limited status and under representation. *วารสารวิจัยมหาวิทยาลัยรามคำแหง*, 11(2), สืบค้น 10 มิถุนายน 2554, จาก http://www.rd.ru.ac.th/journal/so_11_2/3%
- จรี วิจิตรวาทการ. (2543). *องค์กรสตรีกับการเสริมสร้างการมีส่วนร่วมทางการเมืองของหญิงไทยในกระบวนการประชาธิปไตยของรัฐ*. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- จรี วิจิตรวาทการ. (2546). *ผู้นำทางสาธารณประโยชน์ในประเทศไทย: สุธีรา วิจิตรานนท์ ทอมป์สัน*. กรุงเทพฯ: ศูนย์สาธารณประโยชน์และประชาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ฐิติรัตน์ วิชัยดิษฐ. (2549). *ผู้หญิงกับการเมืองศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมทางการเมือง*. (วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย).
- ประกาศแต่งตั้งรัฐมนตรี. (2554, 9 สิงหาคม). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่ม 128 ตอนพิเศษ 88ง, หน้า 1. สืบค้น 25 ตุลาคม 2558, จาก <http://www.ratchakitcha.soc.go.th/DATA/PDF/2554/E/088/1.PDF>
- ประกาศสำนักทะเบียนกลาง. (2558, 1 มีนาคม). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่ม 132 ตอนพิเศษ 49ง, หน้า 11. สืบค้น 12 กันยายน 2558, จาก <http://www.ratchakitcha.soc.go.th/DATA/PDF/2558/E/049/11.PDF>
- วิกิพีเดีย. (2554). *สภาผู้แทนราษฎรไทย ชุดที่ 24*. สืบค้น 20 ตุลาคม 2558, จาก <https://th.wikipedia.org/wiki/สภาผู้แทนราษฎรไทย ชุดที่ 24>
- ศูนย์สาธารณประโยชน์และประชาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. (2554). *Methods to Increase the Number of Women in Politics with a Particular Focus on the Option of Implementing Gender Quotas in Thailand's National and Local Elections*. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สถาบันวิจัยบทบาทหญิงชายและการพัฒนา (Gender and Development Research Institute; GDRI). (2554). *การบริหารและการเมืองระดับท้องถิ่น*. สืบค้น 12 เมษายน 2558, จาก <http://www.gdrif.org/articles/726>
- สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง. (2554). *สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง*. สืบค้น 20 ตุลาคม 2558, จาก <http://www.ect.go.th>

- สุวิทย์ สงคราม. (2552). นโยบายและผลงานรัฐบาล พันตำรวจโท ทักษิณ ชินวัตร นายกรัฐมนตรี ปี 2544 – 2548. สืบค้น 12 เมษายน 2558, จาก <http://pantip.com/topic/35423782>
- Blumberg, Rae Lesser. (2009, February). The consequences of women's economic empowerment vs. disempowerment: From the 'magic potion' for development to the 'four horsemen of the apocalypse'? Submitted to UNESCO, Paris, December 2008. *Presented at the UNESCO women's studies and gender research networking conference*. Bangkok.
- Dollar, David., Fisman, Raymond., and Gatti, Roberta. (2001). Are women really the 'fairer' sex? corruption and women in government. *Journal of Economic Behavior and Organization*, Retrieved September 9, 2011, from <http://www.worldbank.org/gender/prr/dfgpaper.pdf>
- Drage, Jean. (2001, June). Women in local government in Asia and the Pacific: A comparative analysis of thirteen countries. *Paper presented at the Asia-Pacific Summit of Women Mayors and Councilors*. Phitsanulok, Thailand.
- Fallon, Kathleen M., Swiss, Liam., and Viterna, Jocelyn. (2011). Resolving the democracy paradox: Democratization and women's legislative representation in developing nations, 1980-2009. *American Sociological Review*, 77(3), 380-408.
- Franceschet, Susan., and Piscopo, Jennifer M. (2008). Gender quotas and women's substantive representation: Lessons from Argentina. *Politics & Gender*, (4), 393-425.
- International Data Encryption Algorithm (IDEA). (2010). *Country overview, Quota project global database of quotas for women*. Retrived September 9, 2011, from <http://www.quotaproject.org/country.cfm?>
- Inter-Parliamentary Union (IPU). (2011). *Women in National Parliaments: Situation as of 31 July 2011*. Retrieved September 9, 2011, from <http://www.ipu.org/wmn-e/world.htm> and <http://www.ipu.org/wmn-e/classif.htm>

- Jones, Mark P. (2009). Gender quotas, Electoral laws, and the election of women: Evidence from the Latin American Vanguard. *Comparative Political Studies*, 42(1), 56-81.
- Juree Vichit-Vadakan. (2008a). A glimpse of women leaders in Thai local politics. In Kazuki Iwanaga (Ed.), *Women and politics in Thailand: Continuity and change*, Malaysia: NIAS Press.
- Juree Vichit-Vadakan. (2008b). Women in politics and women and politics: A socio-cultural analysis of the Thai context. In Kazuki Iwanaga (Ed.), *Women and politics in Thailand: Continuity and change*, Malaysia: NIAS Press.
- King, Elizabeth M., and Andrew, D. (2001). *Engendering development: Through gender equality in rights, Resources and voice*. Washington, D.C. and New York: The World Bank and Oxford University Press. A World Bank Policy Research Report.
- Melander, Eric. (2005). Gender equality and intrastate armed conflict. *International Studies Quarterly*, 49(4), 695-714.
- Paxton, Pamela., Melanie, Hughes., and Matthew, Painter. (2010). Growth in women's political representation: A longitudinal exploration of democracy, Electoral system and gender quotas. *European Journal of Political Research*, (49), 25-52.
- Reynolds, Andrew. (1999). Women in the legislatures and executives of the World knocking at the highest glass ceiling. *World Politics*, (51), 547-571.
- Tripp, Aili Mari., and Alice, Kang. (2008). The global impact of quotas: On the fast track to increased female legislative representation. *Comparative Political Studies*, (41), 338-361.
- Wikipedia. (2011). *Women in Governance*. Retrieved September 9, 2011, from http://en.wikipedia.org/wiki/Women_and_governance

ตัวชี้วัดคุณธรรมจริยธรรมของบัณฑิต

THE KEY PERFORMANCE INDICATORS FOR MORAL AND ETHICS OF GRADUATES

เบญญพร มหาพิรุณ *

เรณู จันทะวงศา **

ดร.สุริยะะ พุ่มเฉลิม ***

บทคัดย่อ

ศตวรรษที่ 21 สังคมต้องการผู้มีความคุณธรรมจริยธรรม เพื่อนำพาสังคมโลกให้ยั่งยืน สถาบันอุดมศึกษาเป็นแหล่งผลิตบัณฑิตเข้าสู่สังคม จึงมีหน้าที่โดยตรงในการจัดการเรียนรู้ด้านคุณธรรมจริยธรรมให้นักศึกษา โดยการสอดแทรกเข้าในกิจกรรมหรือโครงการต่าง ๆ ของนักศึกษา และจัดให้มีวิชาเกี่ยวกับคุณธรรมจริยธรรมเฉพาะสาขาวิชาด้วย เป้าหมายเพื่อจะได้บัณฑิตที่มีความคุณธรรมจริยธรรมเข้าสู่สังคม ตามคุณลักษณะบัณฑิตที่กรอบมาตรฐานคุณวุฒิอุดมศึกษาแห่งชาติ (Thai Qualifications Framework for Higher Education, TQF : HEd) กำหนดให้คุณธรรมจริยธรรมเป็นคุณลักษณะบัณฑิตที่มีความสำคัญเป็นอันดับแรก ในปัจจุบันระดับอุดมศึกษายังไม่มีเครื่องมือหรือตัวชี้วัดคุณธรรมจริยธรรมของบัณฑิตที่เป็นมาตรฐาน และการวัดคุณธรรมจริยธรรมไม่ควรเป็นรายบุคคล แนวทางในการวัดคุณธรรมจริยธรรมโดยการกำหนดตัวชี้วัดคุณธรรมจริยธรรมของบัณฑิตมี 2 แนวทาง ดังนี้ แนวทางที่ 1 กำหนดตัวชี้วัดจากผลการเปรียบเทียบคุณธรรมจริยธรรมเดิมก่อนเข้ารับการเรียนรู้ กับคุณธรรมจริยธรรมหลังจากได้รับการเรียนรู้ในสถาบันอุดมศึกษา กับแนวทางที่ 2 คือกำหนดตัวชี้วัดจากระดับของคุณธรรมจริยธรรมเมื่อสำเร็จการเรียนรู้ในรายวิชาใดหรือหลักสูตรใด เพื่อสรุปว่าผลของการเรียนรู้นั้นได้เพิ่มคุณธรรมจริยธรรมให้กับผู้เรียน ซึ่งทั้งสองแนวทางควรเป็นแบบวัดที่มีลักษณะของคุณธรรมจริยธรรมอย่างน้อยตามคุณธรรมจริยธรรม 9 ประการที่กระทรวงศึกษาธิการกำหนด ได้แก่ ขยัน ประหยัด ซื่อสัตย์ มีวินัย สุภาพ สะอาดกาย สะอาดใจ สามัคคี มีน้ำใจ โดยแบบวัดนี้ควรมีการแสดงความเชื่อมั่น (Reliability) และความเที่ยงตรง (Validity) ของแบบวัดด้วย

คำสำคัญ : ตัวชี้วัด กรอบมาตรฐานคุณวุฒิ อุดมศึกษา

* อาจารย์ประจำสำนักหอสมุด (หอจดหมายเหตุ) วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก, e-mail : benyaphorn@southeast.ac.th

** อาจารย์ประจำสำนักวิชาการและอาจารย์ประจำคณะบริหารธุรกิจ วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก,
e-mail : renu@southeast.ac.th

*** หัวหน้าสาขาวิชาระบบสารสนเทศทางธุรกิจ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก,
e-mail : suriya@southeast.ac.th

Abstract

In the 21st century, the sustainability world need morals and ethics in men for support society. All Thai universities added morals and ethics in student projects and created student activities which support the build of morals and ethics behavior. The morals and ethics are the first character which are the first key performance index of Thai Qualifications Framework for Higher Education (TQF : HEd). The Ministry of Education has 9 special characters of morals and ethics that are diligence, accountability, honest, orderliness, politly, nice, kindness, harmony and service mind. Then the universities should study about morals and ethics of their students at least 9 characters and the tools for studying should show the reliability value and show validity value too.

Keywords : Key Performance Index, Qualifications framework, Higher education

บทนำ

ศตวรรษที่ 21 (ค.ศ.2001-ปัจจุบัน) โลกมีการพัฒนาให้มีการสื่อสารเชื่อมโยงด้วยวิทยาการสมัยใหม่ นำความเปลี่ยนแปลงมาสู่การเมือง เศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อมทั่วโลก ซึ่งมีทั้งผลดีและผลเสีย สังคมมีความเจริญทางด้านวัตถุปรากฏอย่างชัดเจน แต่ปัญหาที่วิกฤตก็เกิดขึ้นในสังคมเช่นกัน ซึ่งนับวันจะทวีความรุนแรงขึ้นเรื่อย ๆ ได้แก่ ปัญหาการทุจริต ฉ้อราษฎร์บังหลวง การเกิดความคลางแคลงกรณีความประพฤติที่ในอดีตเป็นความไม่ดีแต่สังคมเปลี่ยนไปทำให้หลงเลื่อนในการตัดสินใจว่าดีหรือไม่ดี เกิดความไม่ปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สิน ปัญหาอาชญากรรม ปัญหายาเสพติด และแหล่งอบายมุขแหล่งเร่ร่อน เหล่านี้ล้วนเป็นปัญหาที่เป็นผลจากการพัฒนาทางด้านวัตถุอย่างขาดความสมดุลกับการพัฒนาทางด้านจิตใจทั้งสิ้น สะท้อนให้เห็นถึงความเสื่อมโทรมของสังคม (ทศนา แชนนี, 2546) คุณธรรมจริยธรรม จึงเป็นสิ่งจำเป็นเร่งด่วนสำหรับการเฝ้าระวังในสังคมไทย (ขวัญหญิง ศรีประเสริฐภาพ, 2555) สอดคล้องกับองค์กรทั่วโลกที่มีแนวทางร่วมกันในศตวรรษที่ 21 ที่จะพัฒนามนุษย์เพื่อความยั่งยืนต่อไปของโลก มนุษย์กลายเป็นทรัพยากรหลักของโลกที่ต้องพัฒนา เพราะมนุษย์มีความรู้และสามารถเรียนรู้ได้ สามารถควบคุมและอยู่ร่วมกับเทคโนโลยีได้ สามารถประยุกต์ใช้ความรู้ รวมไปถึงมีความคิดสร้างสรรค์ และทักษะอื่น ๆ ซึ่งหากอยู่บนพื้นฐานของคุณธรรมและจริยธรรมที่ดีแล้ว มนุษย์สามารถสร้างศรัทธาเพื่อจูงใจให้เกิดความสามัคคีร่วมมือกัน เพื่อมุ่งไปสู่เป้าหมายเดียวกันของสังคมเพื่อพัฒนาสังคมได้ ปัจจัยสำคัญที่ทำให้มนุษย์และสังคมอยู่ได้อย่างยั่งยืนอย่างผาสุกก็คือ ความมีคุณธรรมและจริยธรรมของมนุษย์ ดังนั้นสังคมในศตวรรษที่ 21 จึงต้องการผู้มีคุณธรรมและจริยธรรม แต่

ปัญหาของควมมีคุณธรรมและจริยธรรมในมนุษย์คือ จะวัดอย่างไรว่า บุคคลหรือกลุ่มคนมีคุณธรรมจริยธรรมหรือไม่ และจะใช้เกณฑ์ตัดสินควมมีคุณธรรมจริยธรรมของมนุษย์อย่างไร

ควมหมาย และควมสำคัญของคุณธรรม จริยธรรม

โสกราตีส (Socrates; พ.ศ.73-144) (อ้างอิงใน กุศล ถีถ้วน, 2550) กล่าวถึงคุณธรรม (Moral หรือ Virtue) ว่า คุณธรรม คือ ควมรู้ (Virtue is Knowledge) การแสวงหาควมรู้เกี่ยวกับศีลธรรม บุคคลที่รู้และเข้าใจถึงธรรมชาติของคุณธรรมแล้ว จะไม่พลาดจากการประกอบควมดี ละเว้นควมชั่ว คุณธรรมที่ทำให้คนเป็นมนุษย์ที่ดีมี 5 ประการ คือ ประการที่ 1 ปัญญา หรือควมรู้ (Wisdom) หมายถึง รู้ว่าอะไรดี อะไรไม่ดี ประการที่ 2 การปฏิบัติหน้าที่ทางศาสนา (Duty) คือ การทำควมดี การเคารพยกย่องสิ่งที่ควรเคารพ เช่น พระผู้เป็นเจ้า พระธรรม การปฏิบัติตามคำสอนของศาสนา ประการที่ 3 ควมกล้าหาญ (Courage) คือ กล้าในสิ่งควรกล้า และกลัวในสิ่งควรกลัว ประการที่ 4 การควบคุมตนเอง (Self Control หรือ Temperance) คือ การใช้ปัญญาควบคุมอารมณ์ ควมรู้สึก ประการที่ 5 ยุติธรรม (Justice) คือ การปฏิบัติต่อผู้อื่นและต่อตนเอง อย่างเหมาะสม ไม่เบียดเบียนตนเองและผู้อื่น

เพลโต (Plato; พ.ศ.116-196) (อ้างอิงใน กุศล ถีถ้วน, 2550) กล่าวว่า คุณธรรม คือ การปฏิบัติที่ดีตามหน้าที่ของวิญญาณ และคุณธรรมไม่สามารถเกิดขึ้นได้โดยบังเอิญ เพราะมนุษย์จะต้องรู้ว่าเขากำลังทำอะไร เพื่ออะไร และทำอย่างไร คุณธรรมจึงเกิดขึ้นจากควมรู้ ไม่ใช่ควมรู้ทฤษฎี แต่เป็นควมรู้ที่มากจากการปฏิบัติจริง คุณธรรมตามแนวคิดของเพลโต มี 4 ประการ คือ ประการที่ 1 ปัญญาหรือควมรู้ (Wisdom) คือการหยั่งรู้ว่าอะไรถูก อะไรผิด อะไรดี อะไรไม่ดี อะไรควรประพฤติหรือไม่ควรประพฤติ ประการที่ 2 ประมาณ (Temperance) คือ การรู้จักควบคุมตัวเองให้อยู่ในขอบเขตของจุดมุ่งหมายชีวิต มีความรับผิดชอบ รู้จักบทบาทหน้าที่ของตนเอง ประการที่ 3 กล้าหาญ (Courage) คือ กล้าเสี่ยงต่อควมยากลำบาก อันตราย เพื่ออุดมการณ์ของตนเอง หรือด้วยควมมั่นใจว่าได้กระทำดีที่สุดแล้ว ประการที่ 4 ยุติธรรม (Justice) คือการให้แก่ทุกคนอย่างเหมาะสม เช่น การให้แก่ตนเอง ครอบครัว มิตรสหาย ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา อย่างมีเหตุผลอันควร

นอกจากนี้ตามพระบรมราโชวาทของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว¹ เมื่อกล่าวถึงคุณธรรมโดยทั่วไป จะหมายควม ดังนี้ “... คุณธรรมที่ทุกคนควรจะศึกษาและน้อมนำมาปฏิบัติ มีอยู่สี่ประการ ประการแรก คือ การรักษาควมสัจจะ ควมจริงใจต่อตัวเองที่จะประพฤติปฏิบัติแต่สิ่งที่เป็นประโยชน์ และเป็นธรรม ประการที่สอง คือ การรู้จักข่มใจตนเอง ฝึกใจตนเอง ให้ประพฤติปฏิบัติอยู่ในควมสัจจะควมดีนั้น ประการที่สาม คือ การอดทน อดกลั้น และอดออมที่จะไม่ประพฤติล่วงในควมสัจจะสุจริต ไม่ว่าด้วยเหตุประการใด ประการที่สี่ คือ การรู้จักละวางควมชั่ว ควมทุจริต และ

¹ พระราชดำรัสในพระราชพิธีบวงสรวงสมเด็จพระบูรพมหากษัตริยาธิราชเจ้า เมื่อวันที่ 5 เมษายน พุทธศักราช 2525.

รู้จักสละประโยชน์ส่วนน้อยของตน เพื่อประโยชน์ส่วนใหญ่ของบ้านเมือง คุณธรรมสี่ประการนี้ ถ้าแต่ละคนพยายามปลูกฝังและบำรุงให้เจริญงอกงามขึ้นโดยทั่วกันแล้ว จะช่วยให้ประเทศชาติบังเกิดความสุข ความร่มเย็น และมีโอกาสที่จะปรับปรุงพัฒนาให้มั่นคงก้าวหน้าต่อไปได้ดังประสงค์ ...” ซึ่งพระบรมราโชวาทนี้เรียกว่า พระบรมราโชวาท เรื่อง คุณธรรม 4 ประการ ซึ่งเป็นกระบวนการที่ต้องต่อเนื่องกันจึงจะนำไปสู่การแก้ปัญหาต่าง ๆ ทั้งในชีวิตบุคคลและสังคมส่วนรวม คล้ายคลึงกับกระบวนการทางวิทยาศาสตร์ (Scientific Method) ที่ประกอบด้วยขั้นตอนที่สำคัญต่าง ๆ เช่น การสังเกต การตั้งสมมติฐานเพื่ออธิบายสาเหตุของปรากฏการณ์นั้น ๆ การพิสูจน์สมมติฐาน ตามที่ตั้งไว้ และการสรุปผลการพิสูจน์เพื่อสร้างเป็นทฤษฎีทั่วไป เป็นต้น

ส่วนความหมายของคุณธรรม ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (ราชบัณฑิตยสถาน, 2546) คุณธรรมหมายถึง สภาพคุณงามความดี จริยธรรม (Ethics) หมายถึง ข้อปฏิบัติของศีลธรรม กฎของศีลธรรม หรือ หมายถึง แนวทางในการประพฤติของแต่ละคน ที่แสดงออกมาทางความคิด คำพูด การกระทำ เพื่อที่จะอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข ในทางพุทธศาสนา จริยธรรมจะมีองค์ประกอบ 2 ประการ คือ ศีลธรรม ได้แก่ การละเว้นการประพฤติไม่ดี และองค์ประกอบที่สองคือ คุณธรรม เป็น คุณภาพจิตฝ่ายดีที่ควรปฏิบัติ

เพียเจท์ (Piaget, 1960) กล่าวว่า จริยธรรมเป็นลักษณะประสบการณ์ของมนุษย์ และหน้าที่เกี่ยวกับกฎเกณฑ์การให้ความร่วมมือเกี่ยวกับการจัดการทางสังคม

บราวน์ (Brown, 1968) กล่าวว่า จริยธรรม คือ ระบบกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ที่บุคคลใช้ในการแยกแยะการกระทำที่ถูกต้องออกจากการกระทำที่ผิด

ศีลธรรม (Morality) คือ ระบบของพฤติกรรม การทำดี ละเว้นชั่ว

ระบบของพฤติกรรม หมายถึง

1. สาเหตุ ของ พฤติกรรม แบ่งเป็น

สาเหตุภายในจิตใจ = จิตลักษณะต่าง ๆ (คุณธรรม ค่านิยม)

สาเหตุภายนอก = คนอื่น กฎระเบียบ การควบคุมบังคับ

2. กระบวนการ ตั้งแต่ กระบวนการเกิดพฤติกรรม และ กระบวนการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม

3. ผล ของพฤติกรรมนั้น ต่อตนเอง ต่อพวกพ้อง ต่อผู้อื่น และสังคมส่วนรวม

ตามความหมายที่กล่าวมาทั้งหมดสรุปได้ว่า คุณธรรมเป็นความดีงามที่อยู่ในจิตใจ เกิดขึ้นเองตามสภาพแวดล้อม จะมีระดับของคุณธรรมสูงหรือต่ำสามารถพัฒนาได้โดยการประพฤติปฏิบัติของบุคคลผู้นั้นเอง ส่วนจริยธรรมหมายถึงกฎเกณฑ์ ข้อปฏิบัติ หรือการปฏิบัติที่มุ่งสู่ความมีคุณธรรมที่ดี โดยทั่วไปมักพบคำว่า คุณธรรมคู่ติดไปกับคำว่าจริยธรรม ทั้งนี้เพราะคุณธรรมเป็นเป้าหมายของการปฏิบัติ ส่วนจริยธรรมเป็นกริยาอาการของการปฏิบัติเพื่อให้เกิดคุณธรรมที่เป็นเป้าหมายนั้น การ

รู้จักเพียงเป้าหมายโดยไม่ปฏิบัติ หรือปฏิบัติโดยไม่มีเป้าหมาย ย่อมไม่เกิดผล ดังนั้นในภาษาไทย คำว่าคุณธรรมจริยธรรมจึงคู่กันเสมอ

กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ

ความจำเป็นในการพัฒนาคนให้เข้ากับสังคมยุคใหม่นั้น ทำให้มีการสรุปว่าสมรรถนะหรือทักษะที่มนุษย์ยุคใหม่ในศตวรรษที่ 21 ต้องมี หรือ เรียกว่า 21st Century skills หรือทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 ประกอบไปด้วย ทักษะ 4 ประการ (วิจารณ์ พานิช, 2555) คือ 1) การมีความรู้ในวิชาหลัก ซึ่งมีความหมายครอบคลุมถึงความรู้รอบตัวอื่น ๆ ด้วย 2) การมีทักษะชีวิต 3) การมีทักษะอาชีพ และ 4) การมีทักษะการเรียนรู้และสร้างนวัตกรรมใหม่ โดยศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 ทั้ง 4 ประการนี้ ได้แก่ ศาสตร์ด้านการสื่อสาร (Communication) ความร่วมมือกัน (Collaboration) ความคิดสร้างสรรค์ (Creativity) การคิดวิเคราะห์ (Critical Thinking) การมีทักษะด้านสารสนเทศ สื่อและเทคโนโลยี (Information, Media and Technology Skills)

ในประเทศไทยได้กำหนดยุทธศาสตร์ชาติในการพัฒนาสังคมที่ยั่งยืน โดยให้ความสำคัญต่อบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากสถาบันอุดมศึกษาทั้งหลาย ที่จะเป็นผู้เข้าสู่สังคมและผู้นำพาสังคมในอนาคต สถาบันอุดมศึกษาเป็นแหล่งผลิตบัณฑิต มีหน้าที่ผลิตบัณฑิตให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์เป็นไปตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ (Thai Qualifications Framework for Higher Education) ซึ่งกำหนดผลการเรียนรู้ที่คาดหวังให้บัณฑิตมีคุณลักษณะอย่างน้อย 5 ด้าน ดังนี้ (กระทรวงศึกษาธิการ, 2552)

1. ด้านคุณธรรม จริยธรรม (Moral and Ethics) หมายถึง การพัฒนานิสัยความประพฤติอย่างมีคุณธรรม มีจริยธรรม และด้วยความรับผิดชอบทั้งในส่วนตัวและส่วนรวม ความสามารถในการปรับวิถีชีวิตในความขัดแย้งทางค่านิยม การพัฒนานิสัยและการปฏิบัติตามศีลธรรม ทั้งในเรื่องส่วนตัวและสังคม

2. ด้านความรู้ (Knowledge) หมายถึง ความสามารถในการเข้าใจ การนึกคิด และการนำเสนอข้อมูล การวิเคราะห์และแจกแจงข้อเท็จจริงในหลักการ ทฤษฎี ตลอดจนกระบวนการต่าง ๆ และสามารถเรียนรู้ด้วยตนเองได้

3. ด้านทักษะทางปัญญา (Cognitive Skills) หมายถึง ความสามารถในการวิเคราะห์สถานการณ์และใช้ความรู้ ความเข้าใจในแนวคิด หลักการทฤษฎี และกระบวนการต่าง ๆ ในการคิดวิเคราะห์และการแก้ปัญหา เมื่อต้องเผชิญกับสถานการณ์ใหม่ ๆ ที่ไม่ได้คาดคิดมาก่อน

4. ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ (Interpersonal Skills and Responsibility) หมายถึง ความสามารถในการทำงานเป็นกลุ่ม การแสดงถึงภาวะผู้นำ ความรับผิดชอบต่อตนเองและสังคม ความสามารถในการวางแผนและรับผิดชอบต่อการเรียนรู้ของตนเอง

5. ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (Numerical Analysis, Communication and Information Technology Skills) หมายถึง ความสามารถในการวิเคราะห์เชิงตัวเลข ความสามารถในการใช้เทคนิคทางคณิตศาสตร์และสถิติ ความสามารถในการสื่อสารทั้งการพูด การเขียน และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

คุณลักษณะ 5 ประการดังกล่าว ถูกนำมาประกอบเป็นตัวบ่งชี้หรือตัวชี้วัดของเกณฑ์การประเมินคุณภาพการศึกษาภายในสถาบันอุดมศึกษา และเกณฑ์การประเมินคุณภาพภายนอกของสถาบันอุดมศึกษา ซึ่งเป็นการประเมินคุณภาพบัณฑิตในมุมมองของผู้ใช้บัณฑิต โดยคุณธรรมจริยธรรมถูกกำหนดเป็นข้อแรก แสดงถึงความต้องการของสังคมในยุคปัจจุบันและอนาคต ว่าสังคมมีความต้องการบัณฑิตที่มีคุณธรรมจริยธรรมเป็นลำดับแรก สถาบันอุดมศึกษาจึงสนใจที่จะหาเครื่องมือเพื่อวัดคุณธรรมจริยธรรมของบัณฑิต แต่ยังไม่มีความพร้อมใดที่จะวัดว่าต้องการคุณธรรมและจริยธรรมในระดับใดจึงจะพอเพียงในการพัฒนาสังคม มีเพียงการแสดงมาตรฐานของคุณธรรมจริยธรรมซึ่งพบว่า มาตรฐานของคุณธรรม จริยธรรม ขึ้นกับบริบทของแต่ละสังคม เพราะการที่บุคคลในสังคมจะเห็นว่ามีสิ่งใดสิ่งหนึ่งเป็นสิ่งที่ดีหรือไม่ขึ้นอยู่กับวัฒนธรรม เศรษฐกิจ ศาสนา และการศึกษาของสังคม (ดวงเดือน พันธุมนาวิน, 2554)

มาตรฐานของคุณธรรมจริยธรรม

มาตรฐานของคุณธรรมจริยธรรม หมายถึง สิ่งที่ดีถือเป็นหลักสำหรับเทียบสภาพคุณงามความดี ทั้งที่อยู่ภายในจิตใจ และที่แสดงออกถึงสิ่งควรประพฤติที่ได้อบรมหรือกำหนดร่วมกัน ว่าสิ่งใดควรทำ สิ่งใดไม่ควรทำ ดังนั้นสังคมของแต่ละประเทศจะเป็นตัวบ่งชี้ถึงคุณลักษณะของคุณธรรมจริยธรรมของบุคคลในประเทศนั้น ๆ ซึ่งมาตรฐานของคุณธรรมจริยธรรมของแต่ละประเทศจะขึ้นกับบริบทของแต่ละสังคม และโดยที่คุณธรรมเป็นเป้าหมายของการปฏิบัติ มีเพียงจริยธรรมเท่านั้นที่เป็นกระบวนการปฏิบัติ มาตรฐานของคุณธรรมจริยธรรม จึงมักถูกกำหนดเรียกว่ามาตรฐานทางจริยธรรม ตัวอย่างมาตรฐานทางจริยธรรมของแต่ละประเทศ (Ethics1stclass, 2555) ดังต่อไปนี้

1. ประเทศนิวซีแลนด์ ได้กำหนดมาตรฐานทางจริยธรรมไว้ 3 ประการ ตามประมวล New Zealand Public Service Code of Conduct คือ

1) เจ้าหน้าที่ของรัฐจะต้องปฏิบัติหน้าที่ภาระผูกพันตามกฎหมายที่มีต่อรัฐบาลด้วยความ เป็นมืออาชีพและซื่อสัตย์สุจริต

2) เจ้าหน้าที่ของรัฐจะต้องปฏิบัติหน้าที่อย่างซื่อตรง มีประสิทธิภาพ เคารพสิทธิของ ประชาชนและเพื่อนร่วมงาน

3) เจ้าหน้าที่ของรัฐจะต้องไม่นำความเสื่อมเสียมาสู่ราชการ

2. ประเทศออสเตรเลีย ได้กำหนดมาตรฐานทางจริยธรรมตามกฎหมาย Public Sector Ethics Act 1994 ไว้ 5 ประการประกอบด้วย

1) การเคารพต่อกฎหมายและระบบของรัฐบาล (Respect for the Law and System of Government)

2) การเคารพต่อบุคคล (Respect for Persons)

3) การยึดมั่นในหลักการและยืนหยัดในสิ่งที่ถูกต้อง (Integrity)

4) อุทิศหาอุทิศตน (Diligence)

5) ประสิทธิภาพและความประหยัด (Economy and Efficiency)

3. ประเทศสหรัฐอเมริกา ได้กำหนดมาตรฐานทางจริยธรรมเน้นหนักไปที่เรื่องการใช้อำนาจหน้าที่เพื่อประโยชน์ส่วนตัว ตาม Code of Ethics for U.S. Government Service มีสาระสำคัญดังนี้

1) จงรักภักดีต่อศีลธรรมและต่อประเทศ

2) เคารพในกฎหมาย

3) ให้คำจ้างตามผลการปฏิบัติงานและความคิด

4) จ้างงานที่มีประสิทธิภาพกว่าและประหยัดกว่า

5) ไม่เลือกปฏิบัติและไม่รับประโยชน์ใด ๆ ในการปฏิบัติหน้าที่

6) ไม่ให้คำมั่นสัญญาใด ๆ อันกระทบต่อการปฏิบัติหน้าที่

7) ไม่ทำธุรกิจกับภาครัฐ หรือกับหน่วยงานของตน

8) ไม่ใช้ข้อมูลข่าวสารไปแสวงหาประโยชน์ส่วนตน

9) เปิดเผยมการทุจริตที่พบเห็น

10) ยึดหลักความไว้วางใจจากสาธารณะ

4. ประเทศสหราชอาณาจักร ได้กำหนดแนวพฤติกรรมที่พึงปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ภาครัฐไว้ในการจัดทำหลักความประพฤติ 7 ประการ ตามรายงาน Seven Principles of Public Life Lord Nolan's Report 1995 ประกอบด้วย

1) ความเสียสละ/การไม่คำนึงถึงประโยชน์ส่วนตน (Selflessness)

2) ความซื่อตรง (Integrity)

3) ความตรงไปตรงมา (Objectivity)

4) ความพร้อมที่จะให้ผู้อื่นตรวจสอบ (Accountability)

5) ความโปร่งใสเปิดเผย (Openness)

6) ความซื่อสัตย์สุจริต (Honesty)

7) การเป็นแบบอย่างที่ดี (Leadership)

5. ประเทศญี่ปุ่น ได้กำหนดมาตรฐานทางจริยธรรมไว้ 5 ประการ ตามประมวล National Public Service Officials Ethics Code ประกอบด้วย

- 1) ไม่ให้บริการโดยไม่ยุติธรรมหรือเลือกปฏิบัติ
- 2) ต้องแยกงานราชการกับงานส่วนตัวและไม่ใช้ตำแหน่งหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์
- 3) ไม่กระทำการที่ทำให้เกิดข้อครหา หรือความไม่ไว้วางใจในขณะปฏิบัติหน้าที่
- 4) ในการปฏิบัติหน้าที่ต้องคำนึงถึงประโยชน์สาธารณะ และใช้ความพยายามสูงสุด
- 5) ระลึกเสมอว่าพฤติกรรมของตนอาจส่งผลต่อบริการสาธารณะ แม้นอกเวลาราชการ

6. ประเทศมาเลเซีย ได้กำหนดมาตรฐานทางจริยธรรม ที่ทุกองค์กรของรัฐและสมาชิกของหน่วยงานที่ให้บริการสาธารณะต่าง ๆ จะต้องยึดถือปฏิบัติ ไว้ 5 ประการ ตามแผนความซื่อตรงแห่งชาติ (National Integrity Plan) ได้แก่

- 1) ความซื่อสัตย์ (Honesty)
- 2) ความน่าเชื่อถือ (Trustworthiness)
- 3) ความยุติธรรม (Fairness)
- 4) ความโปร่งใส (Transparency)
- 5) ความกตัญญู (Gratitude)

7. ประเทศไทย รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ได้มอบภารกิจให้ผู้ตรวจการแผ่นดินเป็นหน่วยงาน ที่ต้องกำหนดมาตรฐานทางจริยธรรมของประเทศ ซึ่งผู้ตรวจการแผ่นดินได้กำหนดมาตรฐานทางจริยธรรมไว้ 9 ประการ (ธานินทร์ กรัยวิเชียร, 2552) ได้แก่

- 1) ยึดมั่นในคุณธรรมและจริยธรรม
- 2) การมีจิตสำนึกที่ดี ซื่อสัตย์ สุจริต และรับผิดชอบ
- 3) การยึดถือประโยชน์ของประเทศชาติเหนือกว่าประโยชน์ส่วนตนและไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อน

- 4) การยืนหยัดทำในสิ่งที่ถูกต้อง เป็นธรรม และถูกกฎหมาย
- 5) การให้บริการแก่ประชาชนด้วยความรวดเร็ว มีอัธยาศัย และไม่เลือกปฏิบัติ
- 6) การให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนอย่างครบถ้วนถูกต้อง และไม่บิดเบือนข้อเท็จจริง
- 7) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน รักษามาตรฐาน มีคุณภาพ โปร่งใสและตรวจสอบได้
- 8) การยึดมั่นในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข
- 9) การยึดมั่นในหลักจรรยาบรรณวิชาชีพขององค์กร

ดังนั้นหน้าที่ของสถาบันอุดมศึกษาในการผลิตบัณฑิตให้มีคุณธรรมจริยธรรม จึงเป็นประเด็นว่า กระบวนการเรียนรู้แบบใดจึงจะสร้างคุณธรรมจริยธรรมให้บัณฑิต และเมื่อใช้กระบวนการเรียนรู้นั้น ๆ แล้ว เกณฑ์ของคุณธรรมจริยธรรมหลังจากเรียนรู้จะวัดอย่างไร มีเครื่องมือในการวัด

คุณธรรมจริยธรรมหรือไม่ สำหรับกระบวนการเรียนรู้ใน สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (อ้างอิงใน สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2558) กำหนดว่า “...กระบวนการเรียนรู้และการจัดการศึกษาต้องมุ่งพัฒนาผู้เรียนและคนไทยทุกคนให้มีความสมบูรณ์พร้อมทั้งร่างกาย จิตใจ สติปัญญา ความรู้ คุณธรรมจริยธรรม และวัฒนธรรมในการดำรงชีวิต สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่น ธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อมได้ดี มีความสุข โดยมีองค์ประกอบของกระบวนการเรียนรู้และการจัดการศึกษา ดังนี้

1. กำหนดลำดับความสำคัญของคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ที่จะต้องเร่งเสริมสร้างให้เกิดขึ้นกับคนในช่วงแรก และช่วงเวลาต่อไป อาทิ มีความเพียร รู้จักเก็บออม มีคุณธรรมจริยธรรม มีวินัย ซื่อสัตย์ มีความสามัคคี ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ และความกตัญญู ซินชมคนดี/คนสุจริต มีจิตสำนึก รับผิดชอบต่อสังคมส่วนรวม รักชาติ รักแผ่นดิน เป็นต้น และกำหนดให้เป็นนโยบายแห่งชาติที่จะต้องดำเนินการอย่างจริงจัง และต่อเนื่องตลอดไป

2. ส่งเสริม สนับสนุนการพัฒนาหลักสูตรแกนกลาง โดยการมีส่วนร่วมของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ให้มีสาระของความรู้เกี่ยวกับความจริงของชีวิตและธรรมชาติ หลักธรรมของศาสนา คุณธรรมจริยธรรมอันดีงามของระบบวิถีชีวิตเอกลักษณ์ไทย และลักษณะที่พึงประสงค์ต่าง ๆ ตามลำดับความสำคัญที่กำหนดไว้ โดยบูรณาการอย่างเหมาะสมตามวัยของผู้เรียนในแต่ละระดับ การศึกษา...”

ในศตวรรษที่ 21 นี้ หลักสูตรแกนกลางของสถาบันอุดมศึกษาจึงประกอบด้วยวิชาที่มีสาระ ความรู้ของชีวิตและธรรมชาติ ตามวิถีชีวิตเอกลักษณ์ไทย เพื่อให้บัณฑิตมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ดังกล่าว ซึ่งคุณธรรมจริยธรรมที่พึงประสงค์สำหรับนิสิตนักศึกษาในระดับอุดมศึกษามี 9 ด้าน (ลัดดาวัลย์ ศรีนิมิตรแก้ว, 2552) ได้แก่ ความซื่อสัตย์ ความเมตตากรุณา ความรับผิดชอบ ความกตัญญู ความมีระเบียบวินัย ความเสียสละ ความสุภาพอ่อนโยน ความร่วมมือและสามัคคี และความอดทน ลักษณะทั้ง 9 ด้านนี้ คล้ายกับความหมายในคุณธรรม 8 ประการที่ กระทรวงศึกษาธิการ (2552) กำหนดเป็นนโยบายคุณธรรมนำความรู้ เพื่อเป็นแผนปฏิบัติการของกระทรวงศึกษาธิการ ได้แก่ ขยัน ประหยัด ซื่อสัตย์ มีวินัย สุภาพ สะอาด สามัคคี มีน้ำใจ โดยด้านความสะอาดนั้นแยกเป็น สะอาดกาย และ สะอาดใจ หรือเรียกว่าเป็นคุณธรรม 9 ประการของบัณฑิต ซึ่งเป็นแนวทางเดียวกับคุณธรรม จริยธรรมที่พึงประสงค์สำหรับนิสิตนักศึกษาในระดับอุดมศึกษา 9 ด้านข้างต้น ดังนั้นการปลูกฝังเพื่อให้บัณฑิตมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ด้านคุณธรรมจริยธรรมเหล่านี้ต้องสอดแทรกในกิจกรรมการศึกษา (ลัดดาวัลย์ ศรีนิมิตรแก้ว, 2552) และนอกจากคุณธรรมจริยธรรมพื้นฐานแล้ว ควรมีรายวิชาของ คุณธรรมจริยธรรมเฉพาะศาสตร์ด้วย เพราะความต้องการกิจกรรมการศึกษาจะแตกต่างกันตาม สาขาวิชาของนักศึกษา (พิเชษฐ รุ่งลาวัลย์, 2550) โดยในระดับปริญญาตรีแต่ละสาขาควรมีรายวิชา คุณธรรมจริยธรรมเฉพาะศาสตร์อย่างน้อย 1 รายวิชา เช่น รายวิชา จริยธรรมคอมพิวเตอร์ (Computer Ethics)

เป็นต้น เพื่อกล่าวถึงคุณและโทษเกี่ยวกับพระราชบัญญัติการกระทำผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ให้นักศึกษาสาขานั้น ๆ ได้รับทราบ สถาบันอุดมศึกษาจึงได้จัดการเรียนการสอนให้มีรายวิชาปลูกฝังเพื่อให้บัณฑิตมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ด้านคุณธรรมจริยธรรมพื้นฐานที่มีการสอดแทรกคุณธรรมจริยธรรมไว้ในกิจกรรมหรือโครงการต่าง ๆ เช่น รายวิชาคุณค่าของบัณฑิต รายวิชาวัฒนธรรมและมรดกภูมิปัญญาไทย เป็นต้น ซึ่งพบว่าโครงการที่เพิ่มคุณธรรมมากที่สุดให้ผู้เรียนระดับสูงกว่ามัธยมศึกษาปีที่ 6 คือ โครงการต่อต้านยาเสพติด โครงการเพื่อความซื่อสัตย์ และโครงการอื่นที่ไม่ใช่กิจกรรมลูกเสือ เนตรนารี ยุวกาชาด (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, 2551) และนอกจากนี้ในสาขาวิชาเฉพาะที่แตกต่างกัน สถาบันอุดมศึกษาก็จัดให้มีอย่างน้อย 1 รายวิชาที่เสริมสร้างคุณธรรมจริยธรรมของบัณฑิตสาขานั้น ๆ

แต่อย่างไรก็ตามหลังจากการจัดการเรียนรู้ด้านคุณธรรมจริยธรรมแล้ว สถาบันอุดมศึกษาก็ยังไม่สามารถหาตัวชี้วัดที่จะวัดคุณธรรมจริยธรรมที่นักศึกษาได้จากการเรียนรู้ว่ามีระดับใด พอเพียงหรือไม่ เพราะคุณธรรมจริยธรรมเกิดขึ้นตามบุคคลต่าง ๆ แตกต่างกันตามปัจจัยภายในและภายนอกของบุคคล และมีความเป็นไปได้ว่าเดิมนักศึกษามีปัจจัยภายในจากครอบครัวที่ดีมีคุณธรรมจริยธรรม แต่เมื่อเข้ามาในสถานศึกษาอาจมีปัจจัยภายนอกที่ทำให้คุณธรรมและจริยธรรมลดลง ก็เป็นไปได้ เพราะสถานศึกษาเป็นสถาบันสังคมที่มีอิทธิพลอย่างสูงต่อผู้เรียน (Shaffer, 1996) การไม่สามารถหาตัวชี้วัดที่แน่นอนด้านคุณธรรมจริยธรรม ทำให้สถาบันอุดมศึกษาสนใจการศึกษาเพื่อหาตัวชี้วัดคุณธรรมจริยธรรมของนักศึกษาที่ได้จากการเรียนรู้ในสถาบันอุดมศึกษา ซึ่งมีทั้งการศึกษาเพื่อเปรียบเทียบคุณธรรมจริยธรรม ก่อนและหลังการอบรมให้ความรู้ เช่น การศึกษาต่อไปนี้

สมคิด พึ่งสุข (2545) ศึกษาเรื่อง การเปรียบเทียบระดับความรู้ ความเข้าใจและพฤติกรรมด้านคุณธรรม จริยธรรม ก่อน-หลัง การเข้าอบรมโครงการพัฒนาจิตเฉลิมพระเกียรติ หลักสูตรพัฒนาคุณภาพชีวิตของนักเรียน นักศึกษาวิทยาลัยเทคนิคมหาสารคาม พบว่า หลังการเข้าอบรมโครงการพัฒนาจิตเฉลิมพระเกียรติ ระดับความรู้ ความเข้าใจ และพฤติกรรมด้านคุณธรรม จริยธรรมของนักศึกษามีระดับสูงขึ้น

ทองพูล ภูสิม, ศักดิ์พงศ์ หอมหวาน, และ สมบัติ ฤทธิเดช (2551) ศึกษาเรื่องการพัฒนาคุณธรรมจริยธรรมและคุณลักษณะอันพึงประสงค์ 8 ประการ ตามหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พ.ศ.2551 กรณีศึกษาโรงเรียนแกดำวิทยาคาร สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามหาสารคาม เขต 1 พบว่าคุณลักษณะอันพึงประสงค์ทั้ง 8 ประการ ตามหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พ.ศ.2551 เปรียบเทียบก่อนและหลังการพัฒนานั้นเพิ่มขึ้นในทุกด้าน

ลัดดาวัลย์ ประกอบเพชร และ โชติกา ภาชีผล (2553) ศึกษาผลและความคงทนของการพัฒนาคุณธรรมของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายโดยการสอนแบบบูรณาการด้วยการเขียนบันทึกประจำวัน พบว่า ความคงทนของระดับคุณธรรมของนักเรียนกลุ่มทดลองหลังการสอนแบบบูรณาการ

ด้วยการเขียนบันทึกประจำวันจากการวัดครั้งที่ 5 มีค่าเฉลี่ยระดับคุณธรรมต่ำกว่าการวัดครั้งที่ 4 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05

สรเสรีญ อินทร์, จิตติยา เนตรวงษ์, รัชฎาพร ธีรารณ, และ นฤมล นิตยจินต์ (2556) ศึกษาเรื่อง ผลการจัดการเรียนการสอนแบบบูรณาการคุณธรรมจริยธรรมตามแนวคิดหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงในรายวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต พบว่า เจตคติและพฤติกรรมจริยธรรมก่อนและหลังการทดลองมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเจตคติและพฤติกรรมจริยธรรมสูงขึ้นทั้งในภาพรวมและทุกด้าน

พิษณุ อภิสมภารโยธิน (2550) ศึกษาเรื่อง การศึกษาผลการดำเนินงานด้านการพัฒนาจิตคุณธรรมและจริยธรรมของนักศึกษาแพทย์ศิริราช พบว่า นักศึกษาแพทย์ศิริราชที่เข้าร่วมโครงการประเมินคุณธรรมและจริยธรรมโดยใช้โมเดลการประเมินของเคิร์กแพททริก (The Kirkpatrick Approach) ก่อนและหลังเข้าร่วมโครงการ มีพฤติกรรมด้านคุณธรรม-จริยธรรมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีพฤติกรรมด้านคุณธรรม-จริยธรรมเพิ่มขึ้นหลังจากเข้าร่วมโครงการ

นอกจากนี้ยังมีการศึกษา เพื่อสร้างโมเดลหรือแบบวัดคุณธรรมจริยธรรม ดังเช่นการศึกษาต่อไปนี้

สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา (2551) ได้พัฒนาแบบวัดคุณธรรมของผู้เรียน เพื่อประเมินผลโครงการเสริมสร้างคุณธรรมตามนโยบายของกระทรวงศึกษาธิการ พบว่าควรวัดคุณธรรม 9 ประการ ได้แก่ ขยัน ประหยัด ซื่อสัตย์ มีวินัย สุภาพ สะอาด สามัคคี มีน้ำใจ โดยด้านความสะอาดนั้นแยกเป็น สะอาดกาย และ สะอาดใจ พัฒนาได้แบบวัดพฤติกรรมคุณธรรมมีความเที่ยง (Reliability) หรือค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค มีค่า $\alpha = 0.86$ และได้แบบวัดเจตคติต่อคุณธรรมที่มีความเที่ยง $\alpha = 0.50$ ตามลำดับ และพบว่าแบบวัดคุณธรรมบางด้านมีค่าความเที่ยงไม่สูงพอในการประเมินผู้เรียน ผลสรุปคือไม่แนะนำให้ใช้แบบวัดในการประเมินพฤติกรรมคุณธรรมหรือเจตคติต่อคุณธรรมของนักเรียนนักศึกษารายบุคคล (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, 2551) โดยการศึกษานี้คณะผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะว่าควรตรวจสอบค่าความตรง (Validity) ของแบบวัดเพื่อให้ได้มาตรฐานสากลต่อไป

พิศสมัย อรทัย และ เพชรรัตน์ เกิดดอนแฝก (2551) ทำการศึกษาแบบสอบถามคุณธรรมจริยธรรมสำหรับนักศึกษาพยาบาล ประกอบด้วย 10 ตัวบ่งชี้ ได้แก่ ความรับผิดชอบเชิงวิชาชีพ ความเอื้ออาทร ความร่วมมือ ความยุติธรรม ความมีกาลเทศะ ความเมตตากรุณา ความอดทน ความซื่อสัตย์สุจริต ความมีวินัย และความตรงต่อเวลา ตรวจสอบค่าความเที่ยงได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค มีค่า $\alpha = 0.92$ ค่าความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) มีค่า 0.97

สุราสินี แม้นญาติ (2554) ศึกษา โมเดลความสัมพันธ์โครงสร้างปัจจัยที่ส่งผลต่อภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อ

ภาวะผู้นำเชิงจริยธรรม ได้แก่ ปัจจัยวัฒนธรรมองค์การที่เน้นจริยธรรม รองลงมา คือ ปัจจัยสถานการณ์ ปัจจัยบรรยากาศองค์การทางจริยธรรม และ ปัจจัยคุณลักษณะของผู้นำ ตามลำดับ

จากการศึกษาข้างต้น พบว่ามี 2 แนวทางในการสร้างตัวชี้วัดคุณธรรมจริยธรรมบัณฑิต

แนวทางที่ 1 การเปรียบเทียบคุณธรรมจริยธรรมที่เปลี่ยนแปลงไปเมื่อได้รับการเรียนรู้ด้านคุณธรรมจริยธรรมจากการเรียนรู้ในสถาบันอุดมศึกษา แนวทางการเปรียบเทียบนี้ ให้ความสำคัญกับคุณธรรมจริยธรรมเดิมที่นักศึกษามีก่อนได้รับการเรียนรู้ และคุณธรรมหลังจากได้รับการเรียนรู้ นำมาเปรียบเทียบกัน ซึ่งเมื่อวิเคราะห์ตามเหตุผล ว่า สถานศึกษามีผลต่อคุณธรรมจริยธรรม ทั้งผลด้านบวกและด้านลบ ผลจากแนวทางนี้อาจทำให้คุณธรรมจริยธรรมที่มีอยู่เดิมจากบ้านและครอบครัว ลดลงเมื่อมาพบสภาพแวดล้อมในสถานศึกษาบางแห่ง ก็เป็นไปได้

แนวทางที่ 2 การวัดคุณธรรมจริยธรรมของนักศึกษาหลังจากได้รับการเรียนรู้ด้านคุณธรรมจริยธรรมจากการเรียนรู้ในสถาบันอุดมศึกษา จากการศึกษาพบว่า สถาบันอุดมศึกษามีการพัฒนาแบบวัดคุณธรรมจริยธรรมของนักศึกษาขึ้นก่อน แล้วจึงใช้แบบวัดนั้นเพื่อวัดระดับคุณธรรมจริยธรรมของนักศึกษาเพียงครั้งเดียว ซึ่งเมื่อวิเคราะห์วิธีการนี้ จะเห็นว่า การวัดครั้งเดียวด้วยเครื่องมือวัดที่ได้มาตรฐานย่อมแสดงค่าของคุณธรรมจริยธรรมของนักศึกษาได้เพียงพอ

สรุป

สถาบันอุดมศึกษาเป็นแหล่งผลิตบัณฑิตเข้าสู่สังคม ซึ่งสังคมในศตวรรษที่ 21 สังคมต้องอาศัยความมีคุณธรรมจริยธรรมของคนในสังคม จึงจะทำให้สังคมโลกมีความยั่งยืนต่อไป เป็นหน้าที่ของสถาบันอุดมศึกษาในการให้การเรียนรู้โดยการสอดแทรกคุณธรรมจริยธรรมไว้ในโครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้ได้บัณฑิตที่มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ เป็นไปตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ ที่กำหนดให้ลักษณะบัณฑิตที่มีคุณธรรมและจริยธรรมมีความสำคัญเป็นลำดับแรก เมื่อให้การเรียนรู้แล้วต้องมีการแสดงผลการเรียนรู้ ว่าการเรียนรู้ทำให้บัณฑิตมีคุณธรรมจริยธรรมเพียงใด ซึ่งยังไม่มีตัวชี้วัดด้านคุณธรรมจริยธรรมของบัณฑิตที่เป็นมาตรฐาน แต่กระทรวงศึกษาธิการพบว่าคุณธรรมบัณฑิต 9 ประการ ได้แก่ ขยัน ประหยัด ซื่อสัตย์ มีวินัย สุภาพ สะอาด สามัคคี มีน้ำใจ โดยด้านความสะอาดนั้นแยกเป็น สะอาดกาย และ สะอาดใจ ดังนั้นสถาบันอุดมศึกษาควรมีเครื่องมือในการวัดคุณธรรมจริยธรรมของบัณฑิตที่ประกอบด้วย ตัวชี้วัด 9 ด้าน ตามคุณธรรมบัณฑิต 9 ประการนี้เป็นอย่างน้อย ที่สำคัญคือ ควรต้องแสดงคุณภาพของเครื่องมือวัด เป็นค่าความเชื่อมั่น (Reliability) และความเที่ยงตรง (Validity) ของเครื่องมือวัดด้วย เพื่อแสดงมาตรฐานของการวัดคุณธรรมจริยธรรมของบัณฑิตในระดับหนึ่ง

เอกสารอ้างอิง

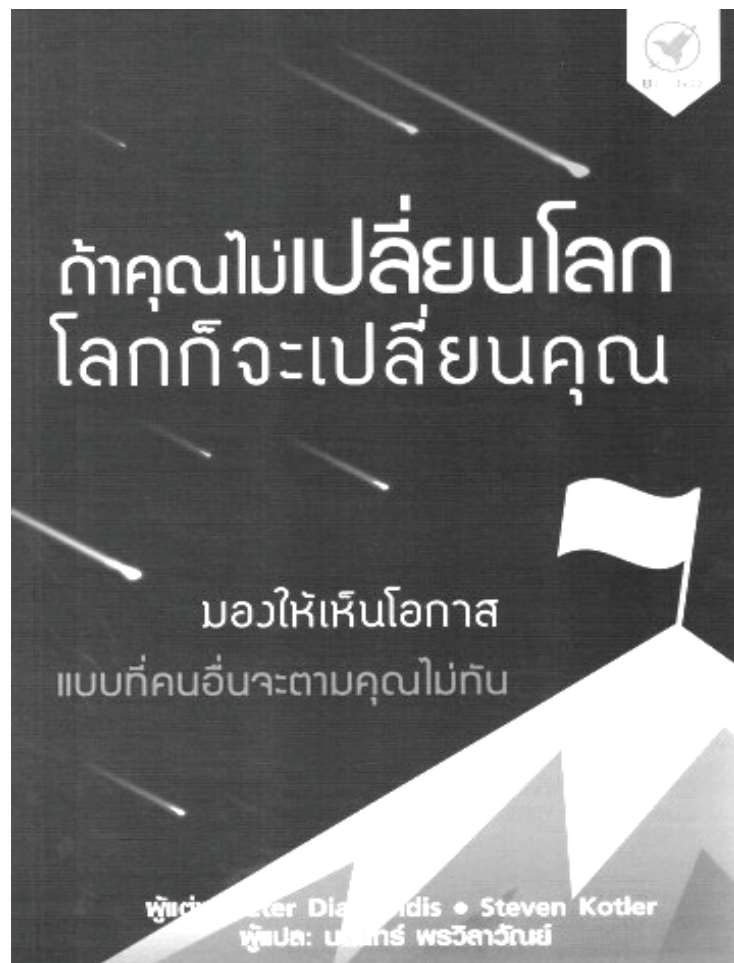
- กระทรวงศึกษาธิการ. (2552). *ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2552*. สืบค้น 12 มีนาคม 2559, จาก <http://www.mua.go.th/users/tqf-hed/news/FilesNews/FilesNews2/news2.pdf>
- กุศล ถีถ้วน. (2550). *ศึกษาสภาพปัญหาการปลูกฝังคุณธรรม จริยธรรมของนักเรียนตามทัศนะของครูโรงเรียนวัดเวฬุวนาราม (ลีนทรัพย์อนุสรณ์) สำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- ขวัญหญิง ศรีประเสริฐภาพ. (2555). จริยธรรมกับทักษะแห่งศตวรรษที่ 21. *วารสารวิชาการคุณธรรมความดี*, 1(1), 47-58.
- ดวงเดือน พันธมนาวิน. (2554). *คู่มือ : การพัฒนาและส่งเสริมการปฏิบัติตามมาตรฐานทางจริยธรรมข้าราชการพลเรือนสำหรับคณะกรรมการจริยธรรม*. กรุงเทพฯ: สำนักงาน ก.พ.
- ทองพูล ภูสิม, ศักดิ์พงศ์ หอมหวาน, และสมบัติ ฤทธิเดช. (2551). *ศึกษาเรื่องการพัฒนาคุณธรรม จริยธรรมและคุณลักษณะอันพึงประสงค์ 8 ประการ ตามหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พ.ศ.2551 กรณีศึกษาโรงเรียนแกดำวิทยาคาร สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามหาสารคาม เขต 1*. *วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม*, 5(1), 175-186.
- ทิสนา แคมณี. (2546). *การพัฒนาคุณธรรมจริยธรรมและค่านิยม : จากทฤษฎีสู่การปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ: เสริมสิน พรี่เพรส ซิสเต็ม.
- ธานินทร์ กรัยวิเชียร. (2552). จริยธรรมของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองและเจ้าหน้าที่ของรัฐ. *วารสารจุลนิติ*, 6(1), 27-52.
- พิเชษฐ รุ่งลาวัลย์. (2550). *การศึกษาความต้องการด้านคุณธรรมจริยธรรมสำหรับหลักสูตรด้านคอมพิวเตอร์ในระดับอุดมศึกษา*. (วิทยานิพนธ์หลักสูตรครุศาสตรอุตสาหกรรมมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ).
- พิศสมัย อรทัย, และเพชรรัตน์ เกิดดอนแฝก. (2551). *การพัฒนาตัวบ่งชี้คุณธรรมจริยธรรมสำหรับนักศึกษาพยาบาล (รายงานผลการวิจัย)*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหิดล.
- พิษณุ อภิสมาจารย์อิน. (2550). *การศึกษาผลการดำเนินงานด้านการพัฒนาจิตคุณธรรมและจริยธรรมของนักศึกษาแพทย์ศิริราช (รายงานผลการวิจัย)*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). *พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542*. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์.

- ลัดดาวัลย์ ประกอบเพ็ชร, และโชติกา ภาชีผล. (2553). *ผลและความคงทนของการพัฒนาคุณธรรมของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย โดยการสอนแบบบูรณาการด้วยการเขียนบันทึกประจำวัน*. สืบค้น 12 มีนาคม 2559, จาก <http://www.edu.chula.ac.th/ojed/doc/V52/v52d0070.pdf>.
- ลัดดาวัลย์ ศรีนิมิตรแก้ว. (2552). *แนวทางการจัดกิจกรรมส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรมให้กับนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ.
- วิจารณ์ พานิช. (2555). *การผลิตบัณฑิตในศตวรรษที่ 21*. สืบค้น 8 มีนาคม 2559, จาก <file:///C:/Documents%20and%20Settings/YAOWAPANEE/My%20Documents/Downloads/20389-43953-1-SM.pdf>
- สมคิด พิงสุข. (2545). *การเปรียบเทียบระดับความรู้ ความเข้าใจและพฤติกรรมด้านคุณธรรมจริยธรรม ก่อน-หลัง การเข้าอบรมโครงการพัฒนาจิตเฉลิมพระเกียรติ หลักสูตรพัฒนาคุณภาพชีวิตของนักเรียน นักศึกษาวิทยาลัยเทคนิคหาสารคาม*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ.
- สรเสรีญ อินทร์ตัน, ฐิตยา เนตรวงษ์, รัชฎาพร อธิววรรณ, และนฤมล นิตยจินต์. (2556). *การพัฒนาแนวทางการเรียนการสอนแบบบูรณาการคุณธรรมจริยธรรมตามแนวคิดหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงในการจัดการเรียนการสอนหมวดวิชาศึกษาทั่วไปของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต (รายงานผลการวิจัย)*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2558). *คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษา*. กรุงเทพฯ: ภาพพิมพ์.
- สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. (2551). *รายงานการวิจัยประเมินผลคุณธรรม 8 ประการของผู้เรียน : เจตคติและพฤติกรรม*. กรุงเทพฯ: กระทรวงศึกษาธิการ.
- สุธาสิณี แม้นญาติ. (2554). *โมเดลความสัมพันธ์โครงสร้างปัจจัยที่ส่งผลต่อภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยขอนแก่น).
- Brown, R. (1968). *Social psychology*. New York: McGraw-Hill.
- Ethics1stclass. (2555). *มาตรฐานทางจริยธรรม*. สืบค้น 8 มีนาคม 2559, จาก <http://ethics1stclass.blogspot.com/2012/11/blog-post.html>
- Piaget, J. (1960). *The moral judgement of the child*. Illinois: The Free Press.
- Shaffer, D. R. (1996). *Social and personality development (3rd ed.)*. Belmont, CA: Thompson Learning.

Book Review :

ถ้าคุณไม่เปลี่ยนโลก โลกก็จะเปลี่ยนคุณ

ยุวดี เปรมวิชัย*



หนังสือเรื่อง ถ้าคุณไม่เปลี่ยนโลก โลกก็จะเปลี่ยนคุณ

เขียนโดย Peter H. Diamandis และ Steven Kotler แปลโดย บดินทร์ พรวิลาวัณย์

สำนักพิมพ์ บิงโก สำนักพิมพ์ต้นฉบับ : Brockman, Inc.

พิมพ์ครั้งที่ 1 สิงหาคม พ.ศ. 2559

จำนวน 320 หน้า ราคา 265 บาท

ISBN : 9786169254645

* ศาสตราจารย์ สาขาสถิติ กองทัพเรือ และที่ปรึกษาสำนักวิจัยและพัฒนา วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก,
e-mail : yuwatisit@gmail.com

หนังสือเล่มนี้ แปลจากหนังสือชื่อ Bold : How to Go Big, Create Wealth and Impact the World ซึ่งแปลในประเทศไทยเป็นหนังสือเรื่อง ถ้าคุณไม่เปลี่ยนโลก โลกก็จะเปลี่ยนคุณ เมื่อ สิงหาคม 2559 จัดว่าเป็นหนังสือใหม่ที่สอดคล้องกับการก้าวสู่ไทยแลนด์ 4.0 ของประเทศไทย เหมาะสำหรับผู้่านหลาย ๆ คนที่สงสัยว่าจะเปลี่ยนวิถีชีวิตเพื่อไทยแลนด์ 4.0 อย่างไร เมื่ออ่านจบก็จะพบแนวคิดของบุคคลหรือกิจการที่ยิ่งใหญ่ระดับโลกว่าเขามีแนวคิดอย่างไร และการประสบความสำเร็จของกิจการเหล่านั้นประกอบด้วยวิธีการที่ล้ำยุคอย่างไร เช่น การโฆษณาในสื่อออนไลน์แบบพลิกวงการโฆษณาเดิมที่ได้ปริมาณงานมากมายเข้าถึงทุกมุมโลก และไม่มีค่าใช้จ่ายหรือมีก็ถูกมากเมื่อเทียบกับการโฆษณาตามแบบเดิมสมัยก่อนหน้า หรือการทำธุรกิจโรงแรม ทำธุรกิจแท็กซี่ที่ไม่ต้องมีโรงแรมหรือรถเป็นของตัวเอง ตลอดจนแนวคิดของกิจการที่ยิ่งใหญ่ในปัจจุบัน เช่น กูเกิล เฟสบุ๊ก ซึ่งแนวคิดที่ปรากฏในหนังสือไม่สามารถลอกเลียนได้ แต่เพื่อสร้างประกายความคิดให้ผู้อ่านว่าเมื่อโลกเปลี่ยนท่านต้องเปลี่ยนตามโลกให้ทัน และขอเพิ่มความคิดเห็นให้เกี่ยวกับนโยบายประเทศไทยที่เรียกไทยแลนด์ 4.0 ว่าเมื่ออ่านจบผู้อ่านจะพบว่าเปลี่ยนอย่างไรจึงจะมีส่วนช่วยประเทศไทยสู่ไทยแลนด์ 4.0 ได้ ซึ่งหนังสือเล่มนี้สนับสนุนให้ผู้อ่านเปลี่ยนตามโลก “แบบอาจหาญ” โดยเนื้อหา ประกอบด้วย 3 ส่วน ส่วนที่ 1 เทคโนโลยีแบบอาจหาญ ส่วนที่ 2 ความคิดแบบอาจหาญ ส่วนที่ 3 มวลชนที่อาจหาญ

ส่วนที่ 1 เทคโนโลยีแบบอาจหาญ (Bold Technology) เป็นเรื่องเทคโนโลยีซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทำให้บริษัทที่ใหญ่ที่สุดในโลกปัจจุบันล้มละลายเพราะล้มแข่งกับตัวเอง และทำให้ผู้ประกอบการหน้าใหม่มีธุรกิจพันล้านได้รวดเร็วเกินคาด ส่วนนี้ประกอบด้วย 3 บท ได้แก่

บทที่ 1 เดีบิตแบบก้าวกระโดด (Good-bye Linear Thinking...Hello Exponential) เป็นการกล่าวถึงการพัฒนาอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยี ที่ปัจจุบันทุกคนต้องก้าวตามให้ทัน เปรียบเหมือนการแข่งขันกับตัวเองทุกขณะ หากหยุดการรู้เท่าทันเทคโนโลยีเมื่อใดอาจถึงกับธุรกิจล้มละลาย ซึ่งมีกรณีศึกษาของบริษัทโกดักส์ ให้ผู้อ่านหวั่นใจไม่อาจหยุดที่จะเปลี่ยนแปลงตัวเองให้ทันเทคโนโลยี

บทที่ 2 เทคโนโลยีสมัยใหม่ : เมื่อทุกคนมีพลังเปลี่ยนโลก (Exponential Technology : The Democratization of the Power to Change the World) บทนี้กล่าวถึงเครื่องพิมพ์แบบ 3D ที่ก่อให้เกิดธุรกิจมากมาย ในรูปแบบที่เรานึกไม่ถึง แม้แต่การผลิตตุ๊กตาของเล่นเด็ก เมื่ออ่านบทนี้แล้วผู้อ่านจะรู้สึกเหมือนถูกกระตุ้นให้มาช่วยกันเปลี่ยนโลกโดยใช้เทคโนโลยี

บทที่ 3 ห้าสิ่งเปลี่ยนโลก (Five to Change the World) บทนี้ให้แนวทางในการคิดใช้เทคโนโลยี 5 ชนิด คือ เครือข่ายและเซ็นเซอร์ (Networks and sensors) คอมพิวเตอร์ไร้ขีดจำกัด (Infinite computing) เอไอ (Artificial Intelligence) หุ่นยนต์ (Robotics) และ ชีววิทยาสังเคราะห์ (Synthetic biology)

ส่วนที่ 2 ความคิดแบบอาจหาญ (Bold Mindset) ส่วนนี้เป็นจิตวิทยาซึ่งช่วยสร้างสรรค์ผลงานที่ดีกว่าเดิม ด้วยการคิดในภาพใหญ่ขึ้น พร้อมคำแนะนำและบทเรียนจากผู้ประสบความสำเร็จ ส่วนนี้ประกอบด้วย 3 บท ได้แก่

บทที่ 4 พิชิตยอดเขาอย่างห้าวหาญ (Climbing Mount Bold) บทนี้กล่าวถึงความเกี่ยวข้องของจิตวิทยาที่ผู้ประสบผลสำเร็จทั้งหลายใช้ในการออกแบบแนวคิด ซึ่งมีได้ใช้เงินเป็นแรงจูงใจ เพราะบางครั้งเงินเป็นสิ่งทำลายความคิดสร้างสรรค์ โดยตัวอย่าง เช่น ภูเก็ต ใช้อิสรภาพเป็นแรงจูงใจขององค์กร เป็นต้น ซึ่งการอ่านบทนี้จะพบว่า การจูงใจทีมงานเป็นจิตวิทยาที่หลากหลายถึง 8 ประการ

บทที่ 5 เคล็ดลับทำการใหญ่ (The Secret of Going Big) บทนี้สนับสนุนให้คิดการใหญ่ โดยซ่อนเป้าหมายใหญ่อยู่ในจิตวิทยาที่ใช้ในที่ทำงาน เพราะเป้าหมายที่ใหญ่มาก ๆ จะทำให้ไปถึง แนวคิดที่ได้จากการอ่านบทนี้คือ ไม่มีอะไรที่เราทำไม่ได้เพราะทรัพยากรที่มีค่าที่สุดในโลกคือใจของมนุษย์ที่มุ่งมั่นและทุ่มเท

บทที่ 6 ภูมิปัญญาเศรษฐีพันล้าน : คิดการใหญ่ (Billionaire Wisdom : Thinking at Scale) บทนี้เป็นการกล่าวถึงบุคคลที่ร่ำรวยของโลก 4 คน คนหนึ่งคือ เจฟฟ์ เบซอส ผู้สร้าง amazon.com บทนี้ให้ความรู้เกี่ยวกับแนวคิดของผู้ประสบผลสำเร็จทั้ง 4 คน

ส่วนที่ 3 มวลชนที่อาจหาญ (Bold Crowd) เป็นส่วนที่เขียนให้เห็นความสำคัญของมวลชน การใช้ประโยชน์มวลชนด้วยการระดมมวลชนมาทำให้ธุรกิจเติบโตขึ้นอย่างรวดเร็ว เรียนรู้วิธีออกแบบโครงสร้างการระดมทุน และสร้างชุมชนออนไลน์ ส่วนนี้ประกอบด้วย 4 บท ได้แก่

บทที่ 7 ระดมมวลชน : ตลาดของคนรุ่นใหม่เป็นพัน ๆ ล้าน (Crowdsourcing : Marketplace of Rising Million) บทนี้เขียนถึง กรณีศึกษาของการเรียกคนมาร่วมงานด้วยที่เรียกว่าชุมชนออนไลน์นั่นเอง ผู้อ่านจะได้พบวิธีการสร้างชุมชนที่แปลกใหม่อย่างคาดไม่ถึง

บทที่ 8 ระดมมวลชน : ขาดเงินก็ขาดนักบินอวกาศ (Crowdfunding : No Bucks, No Buck Rogers) และ บทที่ 9 การสร้างชุมชนออนไลน์ (Building Communities) สองบทนี้กล่าวถึงการทำงานของเว็บไซต์ระดมทุน ซึ่งเมื่ออ่านแล้วผู้อ่านจะพบว่าท่านเป็นหนึ่งในสมาชิกชุมชนออนไลน์หลาย ๆ ชุมชนโดยที่ท่านไม่รู้ตัว อีกทั้งยังเฟลิดเฟลีนในชุมชนนั้น ๆ ช่วยจุดประกายให้ผู้อ่านอยากเปลี่ยนตนเองเป็นเจ้าของชุมชนออนไลน์ไม่มากนักน้อย

บทที่ 10 ทำให้คนเก่งที่สุดและสมองใสที่สุด มาช่วยไข (Incentive Competition : Getting the Best and Brightest to Help Solve Your Challenges) บทนี้เปรียบเหมือนบทสรุปของหนังสือเล่มนี้ว่า ในทุกกิจการจะก้าวรวดเร็วกว่าเดิมถ้ามีการแข่งขันชิงรางวัลที่จูงใจ พร้อมทั้งกรณีศึกษาของการแข่งขันชิงรางวัลด้วยวิธีการของโลกปัจจุบัน

หนังสือเล่มนี้ถ่ายทอดแนวคิดต่าง ๆ แบบอาจหาญ ทำให้ผู้อ่านเพลิดเพลิน และช่วยจุดประกายให้ผู้อ่านได้แนวคิดใหม่ เพื่อเกิดแรงบันดาลใจที่จะปรับปรุงเปลี่ยนแปลงกิจการของตนเอง เช่น นักศึกษาก็จะเกิดพลังแบบอาจหาญในการก้าวสู่นาคต ผู้บริหารองค์กรก็จะเกิดมโนภาพของการเปลี่ยนแปลงเพื่อนำพาองค์กรแบบอาจหาญ บุคคลทั่วไปก็จะเกิดความเข้าใจในการเปลี่ยนแปลงของสภาพรอบตัว ช่วยสร้างพลังแบบอาจหาญในการอยู่ร่วมกับสังคมที่เปลี่ยนแปลง จึงเป็นหนังสือดีที่ทันต่อยุคสมัย น่าอ่าน เพื่อสร้างพลังด้านแนวคิดที่จะเปลี่ยนแปลงตนเองให้ทันต่อโลกที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว เหมาะสำหรับผู้อ่านทุกเพศ ทุกวัย ทุกวงการอาชีพ เพื่อนำพาผู้อ่านและกิจการของผู้อ่านให้ก้าวสู่ไทยแลนด์ 4.0 แบบอาจหาญ ซึ่งการจะเปลี่ยนโลกรอบตัวของทุกท่านได้นั้นต้องเริ่มด้วยการเปลี่ยนตนเองเป็นลำดับแรก ตามคำกล่าวของ ลีโอ ตอลสตอย หรือ Count Leo Nikolayevich Tolstoy นักวรรณกรรมเอกชาวรัสเซีย ที่ว่า Everyone thinks of changing the world but no one thinks of changing himself....

รูปแบบการนำเสนอบทความเพื่อตีพิมพ์ใน วารสารวิชาการเซาร์อีสท์บางกอก

การเตรียมต้นฉบับ

1. ความยาวของบทความ 10 - 20 หน้า รวมเอกสารอ้างอิง
2. ใช้กระดาษขนาด A4 (พิเศษ) (8 X 11.5 นิ้ว) พิมพ์หน้าเดียว พิมพ์ด้วย Microsoft word for windows เวอร์ชันที่นิยมใช้ในปัจจุบัน การตั้งค่าหน้ากระดาษระยะขอบบน 1.25 นิ้ว หรือ 3.17 ซม. ขอบซ้าย 1.5 นิ้ว หรือ 3.81 ซม. ขอบล่างและขอบขวา 1 นิ้ว หรือ 2.54 ซม.
3. เนื้อหาทั้งหมดพิมพ์ 1 คอลัมน์
4. พิมพ์ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ โดยใช้อักษรแบบ “TH Sarabun New”

ข้อความ	ขนาด	ชนิด
ชื่อเรื่อง (ภาษาไทย)	18 (CT)	ตัวหนา
ชื่อเรื่อง (ภาษาอังกฤษ-ตัวพิมพ์ใหญ่)	16 (CT)	ตัวหนา
ชื่อผู้เขียน	14 (RJ)	ตัวหนา
ตำแหน่ง หน่วยงานที่สังกัด และอีเมลของผู้เขียน (เชิงอรรถ)	14 (LJ)	ตัวธรรมดา
หัวข้อบทคัดย่อ/Abstract	16 (LJ)	ตัวหนา
เนื้อหาบทคัดย่อ/Abstract	16 (LRJ)	ตัวธรรมดา
คำสำคัญ/Keywords	16 (LJ)	ตัวธรรมดา
หัวข้อเรื่อง	16 (LJ)	ตัวหนา
หัวข้อย่อย	16 (LJ)	ตัวหนา
เนื้อเรื่อง	16 (LRJ)	ตัวธรรมดา
หัวข้อเอกสารอ้างอิง	16 (CT)	ตัวหนา
เนื้อหาเอกสารอ้างอิง	16 (LJ)	ตัวธรรมดา
ตารางที่ (ระบุไว้บนตาราง)	16 (LJ)	ตัวหนา
ชื่อรูป ชื่อแผนภูมิ (ระบุชื่อไว้ใต้รูป แผนภูมิ)	14 (CT)	ตัวหนา
เชิงอรรถ	14 (LJ)	ตัวธรรมดา

CT = Centre Text, LJ = Left Justified, RJ = Right Justified, LRJ = Left & Right Justified

5. การใช้ภาษาไทยให้ยึดหลักการใช้คำศัพท์และการเขียนทับศัพท์ภาษาอังกฤษ ตามหลักของราชบัณฑิตยสถาน ให้หลีกเลี่ยงการเขียนภาษาอังกฤษปนไทยในข้อความ ยกเว้นกรณีจำเป็น เช่น คำศัพท์ทางวิชาการที่ไม่มีคำแปล หรือคำที่ใช้แล้วทำให้เข้าใจง่ายขึ้น คำศัพท์ภาษาอังกฤษที่เขียนปนภาษาไทยให้ใช้ตัวเล็กทั้งหมด ยกเว้นชื่อเฉพาะ

การเรียงลำดับเนื้อหา (บทความวิจัย)

1. ชื่อเรื่อง (Title) ให้มีทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ต้นฉบับที่เป็นภาษาไทยให้พิมพ์ชื่อเรื่องภาษาไทยก่อนแล้วตามด้วยภาษาอังกฤษ
2. ชื่อผู้เขียน (Author) ให้ระบุชื่อเต็ม นามสกุลเต็ม ของผู้เขียนทุกคน ตำแหน่งทางวิชาการ หน่วยงานต้นสังกัด ถ้าผู้เขียนเป็นนักศึกษา ให้ระบุสถานภาพเป็นนักศึกษา
3. บทคัดย่อ (Abstract) ให้มีทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ความยาวไม่เกินอย่างละ 20 บรรทัด
4. คำสำคัญ (Keywords) กำหนดคำสำคัญที่เหมาะสมสำหรับการนำไปใช้ทำคำค้นในระบบฐานข้อมูลที่คิดว่าผู้ที่จะค้นหาคำความนี้ควรใช้ ให้ระบุทั้งคำภาษาไทยและภาษาอังกฤษไว้ท้ายบทคัดย่อของแต่ละภาษาอย่างละไม่เกิน 5 คำ
5. บทนำ (Introduction) อธิบายถึงที่มาและความสำคัญของปัญหาและเหตุผลที่นำไปสู่การศึกษาวิจัย ให้ข้อมูลทางวิชาการที่มีการตรวจเอกสาร (Literature review) รวมทั้งวัตถุประสงค์ของการวิจัย
6. วิธีการวิจัยหรือระเบียบวิธีวิจัย (Research methodology) อธิบายกระบวนการการดำเนินการวิจัย โดยบอกรายละเอียดของวิธีการศึกษา จำนวน ลักษณะเฉพาะของตัวอย่างที่ศึกษา ตลอดจนเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา อธิบายแบบแผนการวิจัย การเลือกตัวอย่าง วิธีการเก็บข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้
7. ผลการวิจัย (Results) เสนอผลการวิจัยอย่างชัดเจนตรงประเด็นตามลำดับขั้นตอนของการวิจัย ถ้าผลไม่ซับซ้อนและตัวเลขไม่มาก ควรใช้คำบรรยาย แต่ถ้ามีตัวเลขหรือตัวแปรมากควรใช้ตารางหรือแผนภูมิแทน โดยไม่ควรมีเกิน 5 ตารางหรือแผนภูมิ โดยต้องมีการแปลความหมายและวิเคราะห์ผลที่ค้นพบและสรุปเทียบกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ (ถ้ามี)
8. การอภิปรายผลและสรุป (Discussion and conclusion) เป็นการชี้แจงผลการวิจัยว่าตรงกับวัตถุประสงค์/สมมุติฐานของการวิจัย สอดคล้องหรือขัดแย้งกับผลการวิจัยของผู้อื่นที่มีอยู่ก่อนหรือไม่ อย่างไร เหตุผลใดจึงเป็นเช่นนั้น และให้จบด้วยข้อเสนอแนะที่จะนำผลงานวิจัยไปใช้ประโยชน์หรือทั้งประเด็นคำถามการวิจัย ซึ่งเป็นแนวทางสำหรับการวิจัยต่อไป
9. เอกสารอ้างอิง (Reference)

การเรียงลำดับเนื้อหา (บทความวิชาการ)

1. ชื่อเรื่อง (Title) ให้มีทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ต้นฉบับที่เป็นภาษาไทยให้พิมพ์ชื่อเรื่องภาษาไทยก่อนแล้วตามด้วยภาษาอังกฤษ
2. ชื่อผู้เขียน (Author) ให้ระบุชื่อเต็ม นามสกุลเต็ม ของผู้เขียนทุกคน ตำแหน่งทางวิชาการ และหน่วยงานต้นสังกัด

3. บทคัดย่อ (Abstract) ให้มีทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ความยาวไม่เกิน อย่างละ 20 บรรทัด
4. คำสำคัญ (Keywords) กำหนดคำสำคัญที่เหมาะสมสำหรับการนำไปใช้ทำคำค้นในระบบฐานข้อมูลที่คิดว่าผู้ที่ค้นหาบทความนี้ควรใช้ ให้ระบุทั้งคำภาษาไทยและภาษาอังกฤษไว้ท้ายบทคัดย่อของแต่ละภาษา อย่างละไม่เกิน 5 คำ
5. เนื้อเรื่อง (Content) ประกอบด้วย ส่วนนำหรือบทนำ เนื้อหา และส่วนสรุป
6. เอกสารอ้างอิง (Reference)

การอ้างอิง

1. การอ้างอิงในเนื้อหา

ใช้การอ้างอิงแบบนาม-ปี (author-date in-text citation) โดยเอกสารภาษาไทยให้ใช้ชื่อตัว ชื่อสกุล, ปีพ.ศ.ที่พิมพ์ เช่น (อมร รักษาสัตย์, 2540) กรณีผู้เขียนมากกว่า 2 คน ใช้คณะต่อจากผู้เขียนคนแรก เช่น (อมร รักษาสัตย์ และคณะ, 2541) การอ้างอิงเอกสารภาษาอังกฤษให้ใช้ชื่อสกุล, ปีค.ศ.ที่พิมพ์ เช่น (Chandler, 2001) กรณีผู้เขียนมากกว่า 2 คน ใช้ et al. เช่น (Chandler et al., 2001)

2. การอ้างอิงท้ายบทความ ใช้รูปแบบการเขียนเช่นเดียวกับการเขียนบรรณานุกรม ดังนี้

- 2.1 บรรณานุกรม แยกเป็นภาษาไทยและภาษาอังกฤษ (เรียงตามลำดับตัวอักษร)
- 2.2 รูปแบบการเขียนบรรณานุกรมแบบ APA ดังต่อไปนี้

หนังสือ

รูปแบบ	ผู้แต่ง./ (ปีที่พิมพ์)/ ชื่อเรื่อง/ ครั้งที่พิมพ์ (พิมพ์ครั้งที่ 2 เป็นต้นไป)/ สถานที่พิมพ์/ สำนักพิมพ์.
ผู้แต่ง 1 คน	กิริติ บุญเจือ. (2547). <i>ตรรกวิทยาทั่วไป</i> (พิมพ์ครั้งที่ 14). กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
ผู้แต่ง 2 คน	ลลิตา ศิริเจริญ, และสุมาลี นิมานภาพ. (2540). <i>ความรู้ทั่วไปทางภาษาไทย</i> (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
ผู้แต่ง 3-6 คน	ผู้แต่ง1, ผู้แต่ง2, ผู้แต่ง3, ผู้แต่ง4, ผู้แต่ง5, และผู้แต่ง6. (ปีที่พิมพ์). <i>ชื่อเรื่อง</i> . สถานที่พิมพ์: สำนักพิมพ์.
ผู้แต่ง 7 คนขึ้นไป	ผู้แต่ง1, ผู้แต่ง2, ผู้แต่ง3, ผู้แต่ง4, ผู้แต่ง5, ผู้แต่ง6,...ผู้แต่งคนสุดท้าย. (ปีที่พิมพ์). <i>ชื่อเรื่อง</i> . สถานที่พิมพ์: สำนักพิมพ์.
ผู้รวบรวมหรือ บรรณาธิการ	คะนิง จันทรศิริ. (ผู้รวบรวม). (2547). <i>ประดิษฐ์เศษวิสัย</i> . กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
หนังสือแปล	ปาร์กเกอร์, อาร์. บี. (2552). <i>ศพคนดัง</i> [High profile] (อิสริยา ชมภูผล, ผู้แปล). กรุงเทพฯ: นกยูง พับลิชชิง.

ผู้แต่งเป็นสถาบัน เช่น หน่วยราชการ สถาบันการศึกษา	สำนักนายกรัฐมนตรี. กรมประชาสัมพันธ์. (2547). <i>นามสงเคราะห์ส่วน ราชการ</i> . กรุงเทพฯ: กรมประชาสัมพันธ์.
ไม่ปรากฏชื่อผู้แต่ง	ข้อขัดแย้งเกี่ยวกับประวัติศาสตร์ไทย. (2547). กรุงเทพฯ: เมืองโบราณ.
ไม่ปรากฏเมืองที่พิมพ์ / สำนักพิมพ์ หรือไม่ปรากฏ ปีที่พิมพ์	เมืองให้ใส่ (ม.ป.ท.) สำนักพิมพ์ให้ใส่ (ม.ป.พ.) สำหรับเอกสารภาษาไทย และ (n.p.) สำหรับภาษาต่างประเทศ ปีให้ใส่ (ม.ป.ป.) สำหรับเอกสารภาษาไทย และ (n.d.) สำหรับเอกสารภาษาต่างประเทศ <i>ภาษาไทยเพื่อการสื่อสาร</i> . (พิมพ์ครั้งที่ 3). (ม.ป.ป.). ม.ป.ท.: ม.ป.พ.

วารสาร

รูปแบบ	ผู้แต่ง./ (ปีที่พิมพ์)./ชื่อบทความ./ชื่อวารสาร./ปีที่ฉบับที่./เลขหน้า.
	ชัยยงค์ พรหมวงศ์. (2545). เด็กกับสังคม. <i>มติชนสุดสัปดาห์</i> , 10(125), 25-28.

หนังสือพิมพ์

รูปแบบ	ผู้แต่ง./ (ปี, วันที่ เดือน)./ชื่อบทความ./ชื่อหนังสือพิมพ์./เลขหน้า.
	เกษม สิริสัมพันธ์. (2541, 3 เมษายน). อย่าทำเรื่องเล็กให้เป็นเรื่องใหญ่. <i>สยามรัฐ</i> , น. 5-6, 14.

วิทยานิพนธ์

รูปแบบ	ชื่อผู้เขียนวิทยานิพนธ์./ (ปีที่พิมพ์)./ชื่อวิทยานิพนธ์./ (ระดับวิทยานิพนธ์./ ชื่อมหาวิทยาลัย).
	วรุณี อุดมศิลป์. (2543). <i>ศิลปะการประพันธ์เรื่องภายในนวนิยายของ มาร์เกอริตยูเรเซอร์นาร์</i> . (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย).

บทความในหนังสือ

รูปแบบ	ชื่อผู้เขียนบทความ./ (ปีที่พิมพ์)./ชื่อบทความ./ใน หรือ In/ชื่อบรรณาธิการ/ (บรรณาธิการ หรือ Ed. หรือ Eds.)/ชื่อหนังสือ/(ครั้งที่พิมพ์)/ (เลขหน้าที่ปรากฏบทความจากหน้าใดถึงหน้าใด)./สถานที่พิมพ์:/ สำนักพิมพ์.
	เสาวณีย์ จำเดิมแผ่เจดีย์. (2534). การรักษาภาวะจับหัดเฉียบพลันในเด็ก. ใน สมศักดิ์ โล่ห์เลขา, ชลรัตน์ ติเรกวัดนชัย และมนตรี ตูจันดา (บรรณาธิการ), <i>อิมมูโนวิทยาทางคลินิกและโรคภูมิแพ้</i> (น.99-103). กรุงเทพฯ: วิทยาลัยกุมารแพทย์แห่งประเทศไทย และสมาคมกุมาร แพทย์แห่งประเทศไทย.

บทความจากวารสารอิเล็กทรอนิกส์

รูปแบบ	ผู้แต่ง./ (ปีที่พิมพ์)./ชื่อบทความ./ชื่อวารสาร./ปีที่(ฉบับที่)./เลขหน้า-เลขหน้า./ URLของวารสาร
	William, J. (2008). The victim of crime. <i>Sociology Review</i> , 17(4), 30-32. Retrieved from http://www.philipalan.co.uk/sociologyreview/index.html

อินเทอร์เน็ต : เว็บไซต์

รูปแบบ	ผู้แต่ง./ (ปี)./ชื่อบทความ./สืบค้น/วัน/เดือน/ปี./จาก/URLของเว็บไซต์
	จอมจักร จันทรสกุล. (2546). โรคสะกดจิต. สืบค้น 28 ตุลาคม 2547, จาก http://www.thaiheath.net/h/article239.html

การส่งบทความ

1. ผู้สนใจตีพิมพ์บทความสามารถส่งบทความ ที่ประกอบด้วย แบบฟอร์มการส่งบทความ และ บทความที่มีหัวข้อตามแบบฟอร์มของบทความซึ่งสามารถ download ได้จาก http://www.southeast.ac.th/SBC_welcome/ ถึงกองบรรณาธิการวารสารได้โดยช่องทาง ดังนี้

1.1 จัดส่งผ่านระบบ “Paper Submission” ได้ที่เว็บไซต์ http://www.southeast.ac.th/SBC_welcome/

1.2 จัดส่งทางอีเมลมาที่ virat2500@gmail.com หรือ SBJournal@southeast.ac.th

1.3 จัดส่งทางไปรษณีย์ถึง

กองบรรณาธิการ วารสารวิชาการเซาธ์อีสท์บางกอก

สำนักวิจัยและพัฒนา วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก

298 ถนนสรรพาวุธ แขวง/เขตบางนา กรุงเทพฯ 10260

1.4 ติดต่อสอบถามรายละเอียดได้ที่ อาจารย์นเรนทร์ แก้วใหญ่ โทร. 0-2744-7356 ถึง 65 ต่อ 203

2. กองบรรณาธิการจะนำบทความที่ท่านส่งมาเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 2 ท่าน เพื่อประเมินความเหมาะสมสำหรับตีพิมพ์ในวารสารฯ ในกรณีผลการประเมินระบุให้ต้องปรับปรุงหรือแก้ไข ผู้เขียนจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลา 15 วัน นับจากวันที่ได้รับผลการประเมินบทความ

3. หากบทความวิจัยหรือบทความวิชาการของท่านได้รับการตีพิมพ์ ผู้เขียนบทความจะได้รับการแจ้งตีพิมพ์และรับวารสารวิชาการฉบับนั้น จำนวน 2 เล่ม

แบบฟอร์มการส่งบทความวิชาการและบทความวิจัย
เพื่อตีพิมพ์ในวารสารวิชาการเซาธ์อีสท์บางกอก

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

1. ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....

2. ระดับการศึกษาสูงสุด.....ตำแหน่งทางวิชาการ.....

3. ชื่อบทความ

(ภาษาไทย)

.....

.....

(ภาษาอังกฤษ)

.....

.....

4. ชื่อผู้เขียนร่วม

1.

2.

3.

4.

5. หน่วยงานและที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้สะดวก

.....

.....

โทรศัพท์e-mail

ข้าพเจ้าและผู้เขียนร่วม (ถ้ามี) ขอรับรองว่า บทความเรื่องที่น่าเสนอนี้ไม่เคยลงตีพิมพ์ในวารสารเล่มใดมาก่อน และขอให้ความยินยอมในบทความเรื่องดังกล่าวที่จะตีพิมพ์ในวารสารวิชาการเซาธ์อีสท์บางกอก ซึ่งหากมีการฟ้องร้องเรื่องการละเมิดลิขสิทธิ์เกี่ยวกับภาพ กราฟ ข้อความส่วนใดส่วนหนึ่ง และ/หรือข้อคิดเห็นที่ปรากฏในบทความ ข้าพเจ้าและผู้เขียนร่วมยินยอมรับผิดชอบเพียงฝ่ายเดียว โดยบทความเรื่องที่น่าส่งนี้จะต้องได้รับการประเมินจากผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 2 ท่าน ตามหลักเกณฑ์ที่กองบรรณาธิการกำหนดและในกรณีที่ข้าพเจ้าถอนบทความที่น่าเสนอก่อนจะได้รับการตีพิมพ์ ข้าพเจ้ายินยอมเป็นผู้เสียค่าใช้จ่ายในการประเมินบทความดังกล่าว

ลงชื่อ

(.....)

ระดับปริญญาโท

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

- กลุ่มวิชาการตลาด
- กลุ่มวิชาการจัดการโลจิสติกส์
- กลุ่มวิชาการเป็นผู้ประกอบการ
- กลุ่มวิชาการจัดการอุตสาหกรรม

หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

- สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์
และโซ่อุปทาน

ระดับปริญญาตรี

หลักสูตร 4 ปี และหลักสูตร 4 ปีเทียบโอน
ภาคปกติ ภาคสมทบ (ค่า และ เสาร์-อาทิตย์)

คณะบริหารธุรกิจ

- สาขาวิชาการบัญชี (บัญชีบัณฑิต)
- สาขาวิชาการตลาด
- สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์
- สาขาวิชาการจัดการ
- สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและการโรงแรม

คณะนิติศาสตร์

- สาขาวิชานิติศาสตร์

คณะศิลปศาสตร์

- สาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ

คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

- สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ
- สาขาวิชาระบบสารสนเทศทางธุรกิจ
- สาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการอุตสาหกรรม
- สาขาวิชาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์
- สาขาวิชาเทคโนโลยีมัลติมีเดียและแอนิเมชัน

วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก

298 ถนนสรรพาวุธ แขวงบางนา เขตบางนา กรุงเทพฯ 10260

โทรศัพท์ 0-2744-7356-65 โทรสาร 0-2398-1356

<http://www.southeast.ac.th>