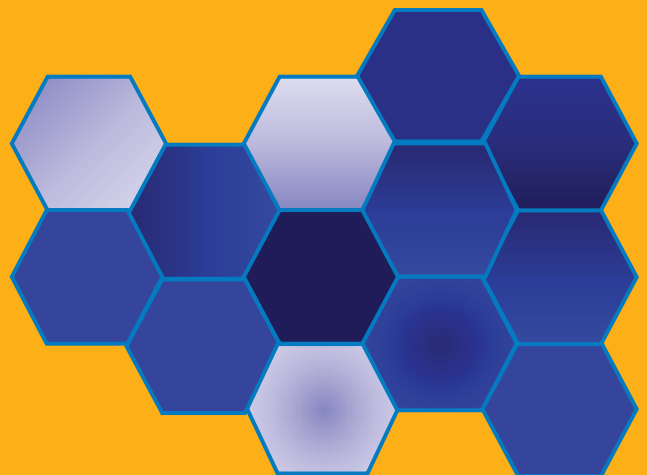


วารสารวิชาการ

มหาวิทยาลัยฟาโรห์อีสเตอร์น

ISSN: 2651-107X (Online)

ปีที่ 13 ฉบับที่ 3 (กรกฎาคม 2562 - กันยายน 2562)



มหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น

F E U

A c a d e m i c

R e v i e w

ISSN: 2651-107X (Online)

ปีที่ 13 ฉบับที่ 3 กรกฎาคม 2562 - กันยายน 2562



- | | |
|---|--|
| <p>➤ บทบรรณาธิการ 9</p> <p>➤ บทความวิชาการ
การสร้างความรู้ผูกพันต่อองค์กร
ของเจนเนอเรชั่น ซี
กัญจนวลัย นนทแก้ว แฟร์รี่ 10</p> <p>➤ บทความวิจัย
การประเมินความพึงพอใจของผู้เข้าร่วม
โครงการที่มีต่อโครงการแลกเปลี่ยน
วัฒนธรรมและการเรียนรู้ไทยสิงคโปร์
โรงเรียนมัธยมศาสตร์ จังหวัดลำปาง
พรสันต์ เลิศวิทยาวิวัฒน์ 26</p> <p>➤ คุณภาพการบริการด้านบัญชีกับความสำเร็จ 39
ของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย
กมลวิษ วังศ์สาย พรชนก ทองลาด
และ ไพฑูรย์ อินตะขันธ์</p> <p>➤ องค์ประกอบการบริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา 55
ตามแนวคิดความมีชื่อเสียงขององค์กร
ที่ส่งผลต่อการระดมทรัพยากรทางการศึกษา
กนกพร แสนสุขสม สุกัญญา แซ่มซ้าย
และ อธิภัทร กุโลภาส</p> | <p>➤ การออกแบบผลิตภัณฑ์ของที่ระลึกจากผ้า 72
ของกลุ่มหัตถกรรมผ้าและของฝากภูเวียง
ตำบลภูเวียง อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดขอนแก่น
สมหญิง พงศ์พิมล
และ สรัญญา ภักดีสุวรรณ</p> <p>➤ ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพ 88
ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน
มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร
ธนาวุฒิ ประกอบผล</p> |
|---|--|



เจ้าของ:

มหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น

ความเป็นมา:

วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น จัดทำในรูปแบบวารสารฉบับพิมพ์ (Print) (ISSN: 1905-9590) ในระหว่างปี พ.ศ. 2550 – พ.ศ. 2561 และตั้งแต่ปี พ.ศ. 2558 วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น (ปีที่ 8 ฉบับที่ 2) ได้เริ่มจัดทำวารสารในรูปแบบออนไลน์ (Online) (ISSN: 2651-107X) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นสื่อกลางในการตีพิมพ์เผยแพร่ผลงานวิชาการ ผลงานวิจัย และงานสร้างสรรค์ ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษในสาขาวิชาการบริหารธุรกิจและการจัดการ รัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ นิเทศศาสตร์ ศิลปศาสตร์ เทคโนโลยีสารสนเทศ และสหวิทยาการด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น มีกำหนดออก ราย 3 เดือน (4 ฉบับ/ปี) ฉบับที่ 1 มกราคม – มีนาคม ฉบับที่ 2 เมษายน – มิถุนายน ฉบับที่ 3 กรกฎาคม – กันยายน และ ฉบับที่ 4 ตุลาคม – ธันวาคม ทั้งนี้กำหนดออกเดิมของวารสารวิชาการมหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์นในปีที่เริ่มตีพิมพ์ปี พ.ศ. 2550 มีกำหนดออก ราย 6 เดือน (2 ฉบับ/ปี) ฉบับที่ 1 เดือนมิถุนายน – เดือนพฤศจิกายน และ ฉบับที่ 2 เดือนธันวาคม – เดือนพฤษภาคม ต่อมาในปี พ.ศ. 2558 วารสารได้เปลี่ยนกำหนดออกเป็นราย 3 เดือน (4 ฉบับ/ปี) โดยเริ่มตั้งแต่วารสารปีที่ 9 ฉบับที่ 1 เป็นต้นไป ดังนี้ ฉบับที่ 1 เดือนพฤษภาคม – เดือนกรกฎาคม ฉบับที่ 2 เดือนสิงหาคม – เดือนตุลาคม ฉบับที่ 3 เดือนพฤศจิกายน – เดือนมกราคม และ ฉบับที่ 4 เดือนกุมภาพันธ์ – เดือนเมษายน และเพื่อหลีกเลี่ยงการตีพิมพ์วารสารข้ามปีในฉบับเดียวกัน ในปี พ.ศ. 2559 จึงได้เปลี่ยนกำหนดออกอีกครั้ง โดยเริ่มฉบับที่ 1 ในเดือนมกราคม - มีนาคม และไปสิ้นสุดฉบับที่ 4 ในเดือนตุลาคม – ธันวาคม

วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์นจัดพิมพ์บทความวิชาการ (Academic Article) บทความวิจัย (Research Article) บทความปริทัศน์ (Review Article) และบทวิจารณ์หนังสือ (Book Review) ทั้งภาษาไทย และภาษาอังกฤษโดยผ่านกระบวนการกลั่นกรองของผู้ทรงคุณวุฒิ (Peer Review) ในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้อง จำนวน 2 ท่าน ปัจจุบันวารสารวิชาการมหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์นได้รับการยอมรับให้อยู่ในฐานข้อมูลศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (TCI: Thai Journal Citation Index Centre) กลุ่มที่ 1 สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

**วัตถุประสงค์:**

1. เพื่อเป็นสื่อกลางในการตีพิมพ์เผยแพร่ผลงานวิชาการ ผลงานวิจัย และงานสร้างสรรค์ ทั้งภาษาไทย และภาษาอังกฤษในสาขาวิชาการบริหารธุรกิจและการจัดการ รัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ นิเทศศาสตร์ ศิลปศาสตร์ เทคโนโลยีสารสนเทศ และสหวิทยาการด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ที่มีคุณภาพ ซึ่งสามารถแสดงถึงประโยชน์ทั้งในเชิงทฤษฎีเพื่อให้นักวิจัยสามารถนำไปพัฒนาหรือสร้างองค์ความรู้ใหม่ และประโยชน์ในเชิงปฏิบัติที่นักปฏิบัติสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในภาคส่วนต่างๆ ทั้งภาครัฐ ภาคธุรกิจ และภาคสังคมและชุมชน
2. เพื่อส่งเสริมการศึกษาค้นคว้าวิจัยและนำเสนอผลงานทางวิชาการของคณาจารย์ นักวิจัย นักวิชาการ และนักศึกษา

ขอบเขต:

วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์นรับพิจารณาบทความวิชาการ (Academic Article) บทความวิจัย (Research Article) บทความปริทัศน์ (Review Article) บทวิจารณ์หนังสือ (Book Review) ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ภายใต้เงื่อนไขว่าจะต้องไม่เคยตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสาร หรือสิ่งพิมพ์ใดมาก่อน (ยกเว้นรายงานวิจัย และวิทยานิพนธ์) และไม่อยู่ในระหว่างการพิจารณาขอตีพิมพ์ในวารสารอื่น กรณีบทความบางส่วนเคยเผยแพร่ในรายงานสืบเนื่องจากการประชุมวิชาการ ผู้เขียนต้องแสดงให้เห็นว่า บทความที่ส่งมาได้มีส่วนเพิ่มเติมหรือขยายจากบทความเดิม นอกจากนี้ผู้เขียนยังต้องระบุในบทความว่า ได้เผยแพร่บางส่วนของบทความดังกล่าวไปแล้วที่ใดและเมื่อไรมาแล้ว

ขอบเขตของวารสารวิชาการมหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์นจะครอบคลุมเนื้อหา ดังนี้

- บริหารธุรกิจและการจัดการ
- รัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์
- นิเทศศาสตร์
- ศิลปศาสตร์
- เทคโนโลยีสารสนเทศ
- สหวิทยาการด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น

F E U

A c a d e m i c

R e v i e w

ISSN: 2651-107X (Online)

ปีที่ 13 ฉบับที่ 3 กรกฎาคม 2562 - กันยายน 2562



ที่ปรึกษาทิตติมศักดิ์:

ศาสตราจารย์ ดร. ปรัชญา เวสารัชช์
ศาสตราจารย์ ดร. สุวิมล ว่องวานิช
รองศาสตราจารย์ ดร. วิชัย แหวนเพชร

อุปนายกสภามหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น
กรรมการสภามหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น
กรรมการสภามหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น

ที่ปรึกษา:

ดร. กิตติพัฒน์ สุวรรณชิน

อธิการบดี

บรรณาธิการ:

ดร. ฉัตรทิพย์ สุวรรณชิน

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ

กองบรรณาธิการ:

ศาสตราจารย์ ดร. เกตุ กรุดพันธ์
รองศาสตราจารย์ ดร. พีรพล ศิริวงศ์วุฒิกกร
รองศาสตราจารย์ ดร. วิภาวี ธรรมาภรณ์พิลาศ
รองศาสตราจารย์เอมอร ชิตตะโสภณ
รองศาสตราจารย์วรรณวดี ม้าลำพอง
รองศาสตราจารย์อรพิน สันติธีรากุล
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ลีติรัตน์ เชี่ยวสุวรรณ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์พงศ์กร จันทราช
ดร. พัชรวิพรรณ กิจมี
นางสาววณิชกร แก้วกัน

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ข้าราชการเกษียณ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
มหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
มหาวิทยาลัยพะเยา
มหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น
มหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น
มหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น

กองจัดการ:

นางสาววณิชกร แก้วกัน
นางสาวกรรณิการ์ ป้อนันตา

มหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น
มหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น



นโยบายการจัดพิมพ์:

กำหนดออกราย 3 เดือน (4 ฉบับ/ปี) ดังนี้

ฉบับที่ 1 เดือนมกราคม – มีนาคม (กำหนดออกในสัปดาห์สุดท้ายของเดือนมีนาคม)

ฉบับที่ 2 เดือนเมษายน – มิถุนายน (กำหนดออกในสัปดาห์สุดท้ายของเดือนมิถุนายน)

ฉบับที่ 3 เดือนกรกฎาคม – กันยายน (กำหนดออกในสัปดาห์สุดท้ายของเดือนกันยายน)

ฉบับที่ 4 เดือนตุลาคม – ธันวาคม (กำหนดออกในสัปดาห์สุดท้ายของเดือนธันวาคม)

จำนวนบทความในแต่ละฉบับ

จำนวนบทความที่เผยแพร่ในวารสารแต่ละฉบับไม่เกิน 20 บทความ

จริยธรรมการตีพิมพ์:

บทบาทและหน้าที่ของผู้เขียน

1. ผู้เขียนต้องรับรองบทความที่เสนอมาพิจารณาตีพิมพ์เผยแพร่ นั้น เป็นผลงานที่ไม่เคยตีพิมพ์และ
ไม่อยู่ในระหว่างการพิจารณารอตีพิมพ์ในวารสารหรือสิ่งตีพิมพ์อื่นใด
2. ผู้เขียนต้องเปิดเผยข้อมูลในกรณีที่บทความบางส่วนเคยเผยแพร่ในรายงานสืบเนื่องจากการประชุม
วิชาการ โดยต้องแสดงให้เห็นว่าบทความที่ส่งมามีส่วนเพิ่มเติมหรือส่วนขยายจากบทความเดิม และ
ได้เผยแพร่แล้วที่ใดและเมื่อไรมาแล้ว
3. ผู้เขียนต้องอ้างอิงแนวคิดและข้อความต่าง ๆ ซึ่งไม่ใช่ของผู้เขียน รวมทั้งต้องรับผิดชอบใน
การขออนุญาตใช้ภาพ และแผนภูมิ หรือขอลิขสิทธิ์จากงานอันมีลิขสิทธิ์นั้น
4. ผู้เขียนที่ปรากฏชื่อในบทความทุกท่านต้องมีองค์ประกอบครบ 3 ข้อ ดังนี้ (1) มีส่วนร่วมใน
การสร้างโจทย์วิจัยและวางแผนการวิจัย เก็บข้อมูล หรือวิเคราะห์และแปลความหมายข้อมูล (2) มีส่วนร่วม
ในการเขียนหรือตรวจสอบบทความวิจัยอย่างมีส่วนร่วมในเชิงปัญญาของเนื้อหางาน (ไม่ใช่ตรวจเฉพาะภาษา
หรือรูปแบบ) และ (3) ได้อ่านและรับรองต้นฉบับบทความสุดท้ายก่อนส่งไปตีพิมพ์ ผู้ที่มีส่วนช่วยเหลือ
ในลักษณะอื่น ๆ ควรได้รับการกล่าวถึงในกิตติกรรมประกาศ
5. ผู้เขียนทุกท่านต้องได้อ่านและยินยอมให้มีการส่งบทความมาพิจารณาตีพิมพ์เผยแพร่ รวมทั้ง
ยินยอมที่จะรับผิดชอบและรับผิดชอบต่อบทความที่ส่งมาพิจารณาตีพิมพ์เผยแพร่
6. ผู้เขียนทุกท่านต้องเปิดเผยผลประโยชน์ทับซ้อนซึ่งอาจมีผลสำคัญหรือมีอิทธิพลต่อเนื้อหาที่ปรากฏ
ในบทความ แหล่งเงินทุนสนับสนุนการวิจัยหรือการจัดทำบทความจะต้องถูกกล่าวถึงในกิตติกรรมประกาศ
7. ผู้เขียนต้องเขียนบทความให้ถูกต้องตามรูปแบบของวารสารที่กำหนดไว้ในคำแนะนำในการจัดเตรียม
ต้นฉบับสำหรับผู้เขียน



8. ผู้เขียนต้องเขียนบทความที่แสดงถึงคุณภาพทางวิชาการและองค์ความรู้ที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ทั้งในเชิงทฤษฎีและในเชิงปฏิบัติ การนำเสนอเนื้อหาที่มีความชัดเจนและถูกต้อง

9. ผู้เขียนมีหน้าที่แจ้งต่อวารสารและบรรณาธิการ หากพบข้อความผิดพลาดที่มีความสำคัญในการวิจัยภายหลัง หรือพบความไม่ถูกต้องในงานที่ตีพิมพ์ เพื่อปรับแก้บทความให้มีความถูกต้องหรือถอนบทความหากจำเป็น

บทบาทและหน้าที่ของผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาบทความ

1. ผู้ทรงคุณวุฒิต้องไม่เปิดเผยข้อมูลบทความที่อยู่ระหว่างพิจารณาแก่บุคคลอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องและต้องไม่ใช้เพื่อผลประโยชน์ส่วนตัว

2. ผู้ทรงคุณวุฒิมีหน้าที่เปิดเผยข้อมูลและผลประโยชน์ทับซ้อนของบทความ เช่น เป็นบทความที่ตนมีส่วนร่วม หรือรู้จักผู้เขียนเป็นการส่วนตัว หรือเหตุผลอื่นใดที่ทำให้ไม่สามารถพิจารณาประเมินบทความโดยอิสระได้ และผู้ทรงคุณวุฒิต้องแจ้งบรรณาธิการทราบ และถอนตัวจากการพิจารณาบทความ

3. ผู้ทรงคุณวุฒิควรรับพิจารณาบทความในสาขาวิชาที่ตนมีความเชี่ยวชาญ พิจารณาให้ข้อเสนอแนะด้วยความเป็นธรรมและปราศจากอคติ ข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิควรละเอียดและสร้างสรรค์เพื่อช่วยให้ผู้เขียนบทความสามารถพัฒนาบทความของตนต่อไปได้ แม้ว่าบทความนั้นจะมีคุณภาพไม่ดีและถูกปฏิเสธการตีพิมพ์ก็ตาม

4. ผู้ทรงคุณวุฒิควรส่งผลการประเมินตามกำหนดเวลา หากมีเหตุขัดข้องในช่วงระยะเวลาพิจารณาควรแจ้งบรรณาธิการโดยทันที

5. ผู้ทรงคุณวุฒิควรระงับงานวิจัยหรือผลงานทางวิชาการที่ผู้เขียนไม่ได้อ้างอิงไว้ในบทความ และผู้ทรงคุณวุฒิควรแจ้งต่อบรรณาธิการ หากทราบว่าบทความที่พิจารณามีส่วนใดส่วนหนึ่งที่คล้ายคลึงหรือเหมือนกับบทความที่อยู่ในระหว่างการพิจารณาของวารสารอื่นหรือสิ่งพิมพ์อื่นใด

บทบาทและหน้าที่ของบรรณาธิการ

1. บรรณาธิการมีหน้าที่พิจารณาคุณภาพบทความก่อนการตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสาร

2. บรรณาธิการต้องพิจารณาบทความจากเนื้อหาทางวิชาการโดยปราศจากอคติในเรื่องคุณลักษณะใดๆ ของผู้เขียนหรือสังกัดของผู้เขียน รวมทั้งต้องป้องกันไม่ให้ผลประโยชน์ทับซ้อนระหว่างผู้เขียน ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาบทความ และบุคคลในกองบรรณาธิการ

3. บรรณาธิการต้องตีพิมพ์บทความที่ผ่านกระบวนการพิจารณาล้นกรองบทความแล้ว ซึ่งพิจารณาจากคุณภาพทางวิชาการและมีประโยชน์ทั้งเชิงทฤษฎีและเชิงปฏิบัติ ความทันสมัย และเนื้อหาสอดคล้องกับขอบเขตของวารสาร รวมทั้งเป็นบทความที่ไม่เคยตีพิมพ์ในวารสารหรือสิ่งพิมพ์อื่นใดมาก่อน

4. บรรณาธิการต้องไม่เปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับบทความที่ส่งมาพิจารณาตีพิมพ์เผยแพร่ รวมทั้งต้องควบคุมให้กระบวนการพิจารณาล้นกรองบทความเป็นไปโดยปกปิดทั้งด้านผู้เขียนและผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาบทความ (Double-Blind Review) ด้วยความยุติธรรม



5. บรรณาธิการต้องตรวจสอบบทความที่ส่งมาพิจารณาตีพิมพ์เผยแพร่ด้านการคัดลอกผลงานผู้อื่น (Plagiarism) โดยใช้โปรแกรมที่เชื่อถือได้ และหยุดกระบวนการพิจารณาถ้อยแถลงบทความทันที หากพบการคัดลอกผลงานผู้อื่นในระหว่างกระบวนการฯ และติดต่อผู้เขียนเพื่อขอคำชี้แจงประกอบการ “ตอบรับ” หรือ “ปฏิเสธ” การตีพิมพ์เผยแพร่บทความนั้น

6. บรรณาธิการตรวจสอบบทความที่สงสัยว่ากระทำผิดจริยธรรมทางวิชาการเพื่อแก้ไขปัญหาทางจริยธรรมนั้นด้วยความรอบคอบ แม้ว่าบทความนั้นจะได้รับการตีพิมพ์หรือไม่ก็ตาม ทั้งนี้การปฏิเสธบทความด้วยเหตุผลทางด้านจริยธรรมจะต้องมีหลักฐานที่ชัดเจน

สถานที่ติดต่อ:

กองบรรณาธิการ วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น

มหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น

120 ถ. มหิดล อ. เมือง จ. เชียงใหม่ 50100

โทร. 053-201800-4 โทรสาร. 053-201810

E-mail: wanichakorn.kk@feu.edu

URL : <https://www.tci-thaijo.org/Index.php/feu>

URL : <http://journal.feue.ac.th>

- ทศนะและข้อคิดเห็นใดๆ ในวารสารวิชาการมหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์นเป็นทศนะของผู้เขียน กองบรรณาธิการไม่จำเป็นต้องเห็นพ้องด้วยกับทศนะเหล่านั้นและไม่ถือว่าเป็นความรับผิดชอบของกองบรรณาธิการ
- ความรับผิดชอบด้านเนื้อหาและการตรวจร่างบทความแต่ละบทเป็นของผู้เขียนแต่ละท่าน กรณีมีการฟ้องร้องเรื่องการละเมิดลิขสิทธิ์ถือเป็นความรับผิดชอบของผู้เขียนแต่เพียงฝ่ายเดียว
- ลิขสิทธิ์บทความของมหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์นได้รับการสงวนสิทธิ์ตามกฎหมาย การตีพิมพ์ซ้ำต้องได้รับอนุญาตโดยตรงจากมหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์นเป็นลายลักษณ์อักษร

วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์นได้รับการยอมรับให้อยู่ในฐานข้อมูลศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (TCI) กลุ่มที่ 1 สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์



รายนามคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ (Reviewer) ประจำฉบับ

รองศาสตราจารย์ ดร. การุณย์ ประทุม

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

รองศาสตราจารย์ ดร. นิรัช สุดสังข์

มหาวิทยาลัยนเรศวร

รองศาสตราจารย์ ดร. พนารัตน์ ปานมณี

ข้าราชการบำนาญ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

รองศาสตราจารย์ ดร. พิชามพ พันธุ์แพ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา

รองศาสตราจารย์ ดร. เพชรสุดา ภูมิพันธุ์

ข้าราชการบำนาญ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

รองศาสตราจารย์ ดร. สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ก่อพงษ์ พลโยธา

มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ธนวัต ลิ้มปัญญาธิกุล

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วันชัย ประเสริฐศรี

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุกานดา ตปนียางกูร

ข้าราชการบำนาญ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อนุชา กอนพ่วง

มหาวิทยาลัยนเรศวร

ดร. พัชรวิวรรณ กิจมี

มหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น

บทบรรณาธิการ

เรียนท่านผู้อ่านทุกท่าน

วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น เผยแพร่ในรูปแบบวารสารออนไลน์ ผู้อ่านสามารถเข้าถึงผ่านเว็บไซต์วารสารที่ URL: <http://journal.feu.ac.th> และเว็บไซต์ระบบการจัดการวารสารออนไลน์ ThaiJo ที่ URL: <https://www.tci-thaijo.org/index.php/FEU/index>

วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น ฉบับนี้ นำเสนอองค์ความรู้เชิงสหวิทยาการด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์เพื่อหาแนวทางพัฒนาและแก้ไขปัญหาในประเด็นต่าง ๆ อาทิ การนำเสนอแนวทางสำหรับโรงเรียนมัธยมศึกษาในการเพิ่มการระดมทรัพยากรทางการศึกษาภายใต้บทความเรื่อง “องค์ประกอบการบริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาตามแนวคิดความมีชื่อเสียงขององค์กรที่ส่งผลต่อการระดมทรัพยากรทางการศึกษา” และการนำเสนอองค์ความรู้เกี่ยวกับแนวทางพัฒนาและออกแบบผลิตภัณฑ์ของที่ระลึกให้มีเอกลักษณ์ท้องถิ่น ภายใต้บทความเรื่อง “การออกแบบผลิตภัณฑ์ของที่ระลึกจากผ้าของกลุ่มหัตถกรรมผ้าและของฝากภูเวียง ตำบลภูเวียง อำเภอภูเวียง จังหวัดขอนแก่น” เป็นต้น

กองบรรณาธิการหวังเป็นอย่างยิ่งว่าผู้อ่านจะได้รับสารประโยชน์จากบทความที่นำเสนอในวารสารฉบับนี้ และสามารถนำไปปรับประยุกต์ พัฒนาต่อยอดทั้งในการทำงานและการศึกษาได้บ้าง ไม่มากก็น้อย

กองบรรณาธิการ วารสารวิชาการใคร่ขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิประจำกองบรรณาธิการ และผู้ทรงคุณวุฒิเฉพาะสาขาวิชาที่กรุณาประเมินคุณภาพบทความก่อนการเผยแพร่ และใคร่ขอเชิญชวนผู้อ่านทุกท่านนำเสนอผลงานเพื่อเผยแพร่ในวารสารวิชาการมหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์นซึ่งมีกำหนดออกปีละ 4 ฉบับ คือ ฉบับที่ 1 เดือนมกราคม – มีนาคม ฉบับที่ 2 เดือนเมษายน – มิถุนายน ฉบับที่ 3 เดือนกรกฎาคม – กันยายน และฉบับที่ 4 เดือนตุลาคม – ธันวาคม ในแต่ละฉบับประกอบด้วยบทความจำนวนไม่เกิน 20 บทความตามที่กองบรรณาธิการได้ประกาศไว้ในนโยบายการจัดพิมพ์ ตั้งแต่เดือนธันวาคม พ.ศ. 2561

สำหรับท่านที่สนใจเสนอผลงานเพื่อเผยแพร่ในวารสารวิชาการมหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น สามารถศึกษาคำแนะนำในการจัดเตรียมต้นฉบับจากเว็บไซต์ระบบการจัดการวารสารออนไลน์ ThaiJo ที่ URL: <https://www.tci-thaijo.org/index.php/FEU/index>

บรรณาธิการ



การสร้างความผูกพันต่อองค์การของเจนเนอเรชัน ซี Building Up Organizational Commitment of Generation Z

กัญฉวัลย์ นนทแก้ว แฟร์รี่*
Kanvalai Nontakaew Ferry¹

¹สาขาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ คณะการจัดการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยบูรพา
เลขที่ 169 ถนนลงหาดบางแสน ตำบลแสนสุข อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี 20131 ประเทศไทย

¹Department of Human Resource Management,
Faculty of Management and Tourism, Burapha University,
169 Long Had Bang Sean Road, Sansuk Sub district, Muang District,
Chonburi Province, 20131, Thailand

รับต้นฉบับบทความ: 14 พฤศจิกายน 2561 **ปรับปรุงบทความ รอบที่ 1:** 10 พฤษภาคม 2562 **ตอบรับตีพิมพ์บทความ:** 19 กันยายน 2562
ปรับปรุงบทความ รอบที่ 2: 10 กันยายน 2562

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเสนอแนะแนวทางในการสร้างความผูกพันต่อองค์การของเจนเนอเรชันซีที่เริ่มเข้าสู่การทำงาน ซึ่งพบว่าเจนเนอเรชันซีมีแนวโน้มที่จะลาออกจากการปฏิบัติงานเมื่อปฏิบัติไป 1-2 ปีก่อนข้างสูง การที่จะรักษารักขานักงานไว้กับองค์การประการหนึ่งคือ การสร้างความผูกพันขึ้น ซึ่งค่านิยมในการทำงานนั้นสามารถนำมาพยากรณ์ความผูกพันได้ จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับโมเดล 3 องค์ประกอบของความผูกพันตามแนวคิดของ Meyer & Allen ในช่วงตั้งแต่ปี พ.ศ. 2534 เป็นต้นมา และแนวทางการพัฒนาความผูกพันของ Meyer & Hescovitch ซึ่งนำเสนอไว้เมื่อปี พ.ศ. 2540 กับความต้องการและค่านิยมในการทำงานของเจนเนอเรชันซี พบว่าเจนเนอเรชันซีมีความต้องการและค่านิยมการทำงานที่แตกต่างจากเจนเนอเรชันอื่นๆ เช่น ค่าตอบแทน ความก้าวหน้าในการทำงาน งานที่มีผลกระทบเชิงบวกต่อสังคม โดยแนวทางการสร้างความผูกพันนี้ใช้แนวคิดของโมเดลสามองค์ประกอบและกิจกรรมการบริหารทรัพยากรมนุษย์ อันประกอบด้วยการออกแบบงานที่มีคุณค่าและความหมาย การบริหารผลงานที่โปร่งใสและค่าตอบแทน การมีส่วนร่วม การสร้างค่านิยมร่วม และความรับผิดชอบต่อสังคม

*ผู้เขียนหลัก
อีเมล: kanvalai_non@hotmail.com

คำสำคัญ

เจนเนอเรชั่นซี ความผูกพันในองค์กร

Abstract

The aim of this article is to suggest how building up the organizational commitment of generation Z. Generation Z tends to leave their jobs after for 1-2 years. To retain the employees, it needs to build up the organizational commitment, which work values can predict. After reviewing the literature of Three Component model of commitment of Meyer & Allen since 1991, guideline for develop the commitment of Meyer & Hescovitch, which is presented in 2001, and work values of generation Z, it was found that the work values of generation Z were different from other generations such as compensation, job-advancement, and social-impact work. Three Components Model and human resource management activities are used to build up the organizational commitment by create the meaningful work design, performance management and compensation, participation, shared values, and corporate social responsibility.

Keywords

Generation Z, Organizational Commitment

บทนำ

ประชากรไทยในปัจจุบันมีประมาณ 66 ล้านคน เป็นวัยแรงงานหรือผู้มีอายุ 15 – 59 ปี ประมาณ 43 ล้านคนที่เป็นกำลังแรงงานในการพัฒนาความเจริญก้าวหน้าทั้งทางเศรษฐกิจและสังคมให้แก่ประเทศไทย ประกอบด้วยคนหลายช่วงวัย หรือที่เรียกกันว่าเจนเนอเรชั่น (Generation) ทำงานร่วมกัน คำว่า “เจนเนอเรชั่น” หมายถึง กลุ่มหรือรุ่นของคนที่เกิดในช่วงเวลาหรือปีเกิดใกล้เคียงกัน ทำให้อยู่ในช่วงที่มีเหตุการณ์ต่างๆ คล้ายคลึงกันและเหตุการณ์เหล่านั้นก็นำไปสู่รูปแบบในการแสดงออกของพฤติกรรมและการดำเนินชีวิตร่วมกัน สมาชิกในแต่ละเจนเนอเรชั่นนั้นเป็นบุคคลที่เกิด เข้าเรียน เริ่มทำงาน สมรส และเกษียณอายุการทำงาน ในช่วงเวลาเดียวกัน (Hoole & Bonnema, 2015) วัยแรงงานในปัจจุบันสามารถแบ่งตามเจนเนอเรชั่นออกได้เป็นทั้ง เบบี้บูมเมอร์ (เกิดปี พ.ศ. 2487 - พ.ศ. 2505) เจนเนอเรชั่นเอกซ์ (เกิดปี พ.ศ. 2506 - พ.ศ. 2520) เจนเนอเรชั่นวาย (เกิดปี พ.ศ. 2521 – พ.ศ. 2538) และประชากรที่กำลังเข้าสู่การทำงานคือ เจนเนอเรชั่นซี (เกิดปี พ.ศ. 2539 เป็นต้นมา) โดยมีการคาดการณ์ของสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน (The Office of Permanent Secretary, Ministry of Labor, 2018) ว่ามีอยู่ประมาณร้อยละ 25 ซึ่งเจนเนอเรชั่นซีเป็นผู้ที่เกิดมาพร้อมความก้าวหน้าของเทคโนโลยีการสื่อสาร และเป็นมนุษย์ข้อมูลที่กลัวอนาคต กลัวว่าจะเรียนอะไรดีที่ไม่ได้ทำงาน มีอาชีพที่มั่นคง และมีแนวโน้มที่จะเลือกงานที่เงินเดือนมากกว่างานที่ชอบ

(Gray, Pattaravanich, Lucktong & Sangkla, 2016) อีกทั้งการศึกษาของ Deloitte (2018) ที่สำรวจเจเนอเรชันวายและเจเนอเรชันซี ในหลายประเทศทั่วโลก พบว่าเจเนอเรชันซีมีความคาดหวังว่าจะลาออกจากงานภายใน 2 ปีถึงร้อยละ 61 และหวังว่าจะอยู่กับองค์กรมากกว่า 5 ปี เพียงร้อยละ 12 สอดคล้องกับการศึกษาของ Randstad (2016) ที่พบว่าเจเนอเรชันซี หวังว่าจะทำงานในองค์กรปัจจุบันอีก 1-2 ปี เพียงร้อยละ 25 และทำงานในองค์กรปัจจุบัน 3-4 ปี ร้อยละ 29 จากผลการศึกษาทั้งสองนี้แสดงให้เห็นได้ว่าเจเนอเรชันซีมีแนวโน้มสูงที่จะลาออกจากองค์กร อันจะส่งผลต่อปัญหาการดำรงรักษาพนักงานขององค์กร เพราะผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์กรต่ำก็มีแนวโน้มที่จะขาดงานและสมัครใจลาออกจากงานสูง อีกทั้งไม่เต็มใจที่จะเสียสละหรือมีส่วนรับผิดชอบใด ๆ ต่อส่วนรวม (Kajeranunt, 2008)

การสร้าง ความผูกพันในงานและองค์กรเป็นสิ่งที่ช่วยให้ปัญหาการลาออกจากองค์กรลดลง เพราะเมื่อพนักงานมีความผูกพันในงานและองค์กรแล้วย่อมส่งผลให้เกิดความสุขและอยู่กับองค์กรต่อไป ทั้งนี้ความผูกพันนั้นถือเป็นทัศนคติของพนักงานที่มีต่อองค์กร อันจะนำไปสู่การแสดงพฤติกรรมต่างๆ ในการทำงาน ในการสร้างความผูกพันจึงจำเป็นต้องทราบถึงคุณลักษณะ ความต้องการและค่านิยมของพนักงานเสียก่อน จึงจะสามารถพัฒนาแนวทางในการสร้างความผูกพันให้สอดคล้องได้ ซึ่งในปัจจุบันนี้พนักงานในองค์กรนั้นมีวัยที่แตกต่างหลากหลายนับตั้งแต่ เบบี้บูมเมอร์ เจเนอเรชันเอ็กซ์ เจเนอเรชันวาย ซึ่งได้มีการศึกษาในเรื่องความผูกพันของพนักงานและเสนอแนะแนวทางในการสร้างความผูกพันไว้แล้ว และเจเนอเรชันซีที่ในปัจจุบันนี้กำลังจะก้าวเข้าสู่กำลังแรงงาน แม้จะมีผู้ศึกษาเกี่ยวกับความต้องการและค่านิยมของเจเนอเรชันซี แต่การศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของเจเนอเรชันซียังมีอยู่ไม่มากนัก บทความนี้จึงใช้แนวคิดและทฤษฎีของ Meyer & Allen (1991, 1997) คือ โมเดล 3 องค์ประกอบ ที่ประกอบด้วย ความผูกพันเชิงอารมณ์ ความผูกพันเชิงกฎเกณฑ์ และความผูกพันเชิงเศรษฐกิจ และแนวทางการสร้างความผูกพันของ Meyer & Hescovitch (2001) มาใช้เพื่อมุ่งนำเสนอแนวทางในการสร้างความผูกพันในงานและองค์กรที่ตอบสนองต่อความคาดหวังและค่านิยมของพนักงานเจเนอเรชันซี

ความผูกพันในองค์กร

เมื่อพิจารณาแนวคิดและความหมายของความผูกพันทุ่มเทแรงกายแรงใจให้แก่องค์กร (Commitment) กับความผูกพันเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร (Engagement) แล้วนั้นจะพบว่า ต่างก็คือ ความผูกพันต่อองค์กร แต่มีระดับความมากน้อยและรูปแบบทางการคิดและการกระทำแตกต่างกันตามแนวคิดของผู้เชี่ยวชาญและกลุ่มองค์กรต่างๆ (Vance, 2006) ซึ่งสามารถพิจารณาได้ว่า ความผูกพันทุ่มเทแรงกายแรงใจให้แก่องค์กร (Commitment) เน้นความเข้มข้นทั้งด้านอารมณ์เชิงบวกและด้านความเป็นเหตุเป็นผลเพื่อทำงานขององค์กรในความรับผิดชอบให้สำเร็จ ส่วนความผูกพันเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร (Engagement) นั้นเน้นความรู้สึกเป็นเจ้าของงานและพฤติกรรมกระตือรือร้น มุ่งมั่นที่จะทำงานในหน้าที่ให้ดีที่สุด แต่อย่างไรก็ตามทั้งความยึดมั่นผูกพันในงาน (Job Engagement) และความผูกพันต่อองค์กร (Organization Commitment) ต่างเป็นคุณลักษณะที่อิงความผูกพันทางบวกที่มีต่องาน รวมแล้วอาจกล่าว

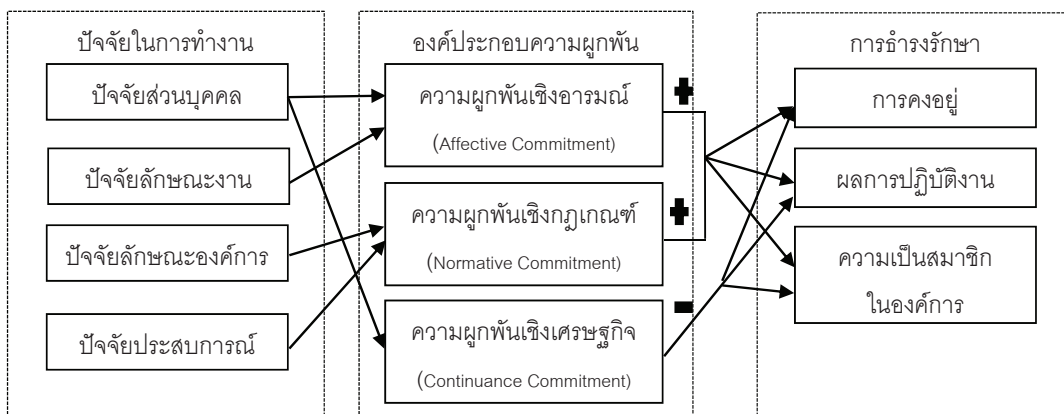
ได้ว่า “Commitment” หรือความผูกพันทางใจ เป็นทัศนคติของพนักงานที่มีต่อองค์กร เช่น การยอมรับในเป้าหมายขององค์กร การต้องการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ส่วน “Engagement” เป็นพฤติกรรมที่พนักงานแสดงออกถึงความผูกพันโดยมีพฤติกรรมในการทำงานที่มีความกระตือรือร้น ทุ่มเท และจดจ่อเอาใส่ใจ โดยพนักงานจะให้ความสนใจในงานที่ทำมากกว่าองค์กร โดยในบทความนี้จะนำเสนอเฉพาะความผูกพันต่อองค์กรที่จะส่งผลต่ออัตราการลาออกของพนักงาน

องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร

แม้จะมีผู้ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรไว้จำนวนมาก แต่จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่าทฤษฎีความผูกพันที่มีการศึกษาและพัฒนาอย่างต่อเนื่องคือ โมเดลสามองค์ประกอบ (Three Component Model: TCM) ของ Meyer & Allen (1991, 1997) ที่เกิดจากการสังเกตความเหมือนและความแตกต่างของแนวคิดความผูกพันในองค์การมิติเดียว เช่น การศึกษาของ Mowday, Porter & Steers (1982) และ Wiener (1982) ซึ่งเห็นตรงกันว่าเป็นความเชื่อที่ผูกพันบุคคลไว้กับองค์กรและนำไปสู่การลดการลาออก โดยการศึกษาในยุคแรกนั้นมีความแตกต่างกันที่ความเชื่ออันเป็นพื้นฐานของความผูกพัน จนนำมาสู่โมเดลสามองค์ประกอบที่อธิบายว่า ความผูกพันประกอบด้วย 3 ความเชื่อ ได้แก่ ความต้องการ (Desire) หน้าที่ (Obligation) และต้นทุน (Cost) โดยบุคคลจะสามารถรักษาความสัมพันธ์หรือยังคงกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งเพราะเขาต้องการ หรือรู้สึกว่าจะควรจะทำ หรือเชื่อว่าตนเองต้องกระทำ อันนำมาสู่องค์ประกอบทั้งสามของความผูกพัน ได้แก่ 1) ความผูกพันเชิงอารมณ์ (Affective Commitment) เป็นความต้องการที่จะรักษาความสัมพันธ์ หรือการกระทำนั้นไว้ 2) ความผูกพันเชิงกฎเกณฑ์ (Normative Commitment) ที่มาจากความเชื่อด้านหน้าที่ เช่น หน้าที่ที่ต้องคงอยู่ในองค์การเพราะเป็นสิ่งที่ถูกต้องและเหมาะสมแล้ว มี 2 ด้านคือ ทัศนคติถึงความถูกต้องดีงาม กับ ทัศนคติถึงหนี้บุญคุณ (Meyer & Parfyonova, 2010) และ 3) ความผูกพันเชิงเศรษฐกิจ (Continuance Commitment) ซึ่งหมายถึงการตระหนักถึงความเสียหายที่จะเกิดขึ้นหากไม่รักษาความสัมพันธ์หรือการกระทำนั้นไว้ ประกอบด้วยความสูญเสีย และการขาดทางเลือก (Meyer, Stanley, Herscovitch & Topolnytsky, 2002) โดยองค์ประกอบทั้งสามมีความสัมพันธ์เชิงลบต่อความตั้งใจที่จะลาออกและการลาออก ซึ่งในปัจจุบันนี้นักวิจัยต่างๆ พบว่า ความผูกพันของพนักงานต่างสะท้อนองค์ประกอบทั้งสามอย่าง แต่อาจมีระดับไม่เท่ากันได้ในแต่ละองค์ประกอบ เพราะพนักงานมีความต้องการทำสิ่งที่ตนเชื่อว่าถูกต้องและตระหนักว่าอาจมีความสูญเสียที่ไม่ประสงค์เกิดขึ้นหากกระทำไม่สำเร็จแตกต่างกันไป (Meyer, 2017)

อย่างไรก็ตามองค์ประกอบทั้งสามนี้มีความสัมพันธ์ต่อการดำรงรักษา ผลการปฏิบัติงาน ความเป็นสมาชิกในองค์การ และสุขภาพความเป็นอยู่ของพนักงานแตกต่างกัน (Meyer & Maltin, 2010) โดยผู้ที่มีความผูกพันเชิงอารมณ์สูงมักจะทำงานได้ดีกว่าผู้ที่อยู่กับองค์กรเพราะไม่มีทางเลือกอื่น อีกทั้งยังพบว่าความผูกพันเชิงอารมณ์นั้นมีความสัมพันธ์ทางบวกสูงสุดกับผลการปฏิบัติงาน การเป็นสมาชิกขององค์การ และการมาทำงานตามมาด้วยความผูกพันเชิงกฎเกณฑ์โดยที่ความผูกพันเชิงเศรษฐกิจอาจไม่มีความสัมพันธ์หรือมีความสัมพันธ์เชิงลบต่อพฤติกรรมเหล่านี้ (Meyer et al., 2002)

นอกจากนี้ได้มีผู้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การไว้หลายท่านซึ่งมีปัจจัยที่คล้ายกัน ดังแสดงในตารางที่ 1 ได้แก่ 1) ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น อายุ อายุการทำงาน เพศ ระดับการศึกษา ระดับเงินเดือน สถานภาพสมรส ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันเชิงเศรษฐกิจ ตามแนวคิดของ Meyer & Allen (1997) โดยที่งานวิจัยของ Satjaman, Tadadej, Kittipichai & Sangmahachai (2018) พบว่า ผู้ที่มีอายุมากจะมีความผูกพันต่อองค์การมากกว่าผู้ที่มีอายุน้อย นอกจากนี้ระยะเวลาในการทำงานกับ องค์การหนึ่งมีผลต่อความผูกพันเช่นกัน 2) ปัจจัยที่เกี่ยวกับลักษณะงาน เช่น ความสำคัญของงาน ลักษณะงานที่หลากหลาย ลักษณะงานที่ท้าทาย การมีส่วนร่วมในการทำงาน การมีโอกาสก้าวหน้า เป็นส่วนหนึ่งของปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันเชิงอารมณ์ ตามแนวคิดของ Meyer & Allen (1997) ซึ่งงานวิจัยของ Phongtrakul & Chainiran (2016) และ Krakeaw & Watchrasriroj (2018) ต่างพบว่า ปัจจัยที่เกี่ยวกับลักษณะงานนั้นมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพัน อีกทั้ง Satjaman et al. (2018) ยังพบว่าปัจจัยที่เกี่ยวกับลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันเชิงอารมณ์ 3) ปัจจัยที่เกี่ยวกับลักษณะองค์การ เช่น ลักษณะการกระจายอำนาจในองค์การ ความสำคัญของหน้าที่งานของตนต่อองค์การหรือเพื่อนร่วมงาน ความชัดเจนของกฎข้อบังคับ ขั้นตอนต่างๆ ในการทำงาน เป็นส่วนหนึ่งของปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพัน เชิงกฎเกณฑ์ ตามแนวคิดของ Meyer & Allen (1997) ซึ่งการวิจัยของ Satjaman et al. (2018) นั้นพบว่า ปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะองค์การนี้มีความสัมพันธ์กับความผูกพัน และ 4) ปัจจัยเกี่ยวกับประสบการณ์ ในการทำงาน เช่น ทักษะคิดว่าตนมีความสำคัญต่อหน่วยงาน ทักษะคิดว่าหน่วยงานมีความยุติธรรม ในการพิจารณาความดีความชอบ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับเพื่อนร่วมงาน ความคาดหวัง ที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์การ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันเชิงกฎเกณฑ์ ตามแนวคิดของ Meyer & Allen (1997) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Rhiitkamrop & Phasunont (2017)



ภาพที่ 1: ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการทำงาน ความผูกพัน และการดำรงรักษา

ที่มา: Meyer & Allen (1991, 1997) ; Meyer et al. (2002) ; Meyer & Maltin (2010) ; Meyer (2017)

จากภาพที่ 1 เห็นได้ว่าสิ่งที่องค์การคาดหวังจากพนักงานนั้นคือ องค์การสามารถธำรงรักษานักงานที่มีผลการปฏิบัติงานดีคงอยู่กับองค์การ อีกทั้งแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การ อันเป็นผลมาจากพนักงานมีความผูกพันต่อองค์การทั้งความผูกพันเชิงอารมณ์ และความผูกพันเชิงกฎเกณฑ์ เพราะความผูกพันเชิงอารมณ์ เรียกได้ว่าเป็นความรักที่จะทำงานในองค์การโดยการยอมรับเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ปรารถนาที่จะทำงานให้องค์การยอมส่งผลต่อการมีพฤติกรรมที่ดี มีผลการปฏิบัติงานดี ปัจจัยในการทำงานที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันเชิงอารมณ์นี้ประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระยะเวลาการทำงาน และปัจจัยลักษณะงาน เมื่อพนักงานมีทัศนคติเกี่ยวกับงานว่าได้ทำงานที่ตนรู้สึกว่ามีค่าสำคัญ ได้ใช้ความรู้ ความสามารถที่หลากหลาย มีความท้าทาย มีอิสระในตัดสินใจทำงาน ได้มีส่วนร่วมในการทำงาน รวมทั้งเมื่อทำงานแล้วได้รับรู้ว่ามีโอกาสก้าวหน้าย่อมเกิดความรักความผูกพัน ไม่ประสงค์จะออกจากองค์การ

ประการต่อมา คือ ความผูกพันเชิงกฎเกณฑ์ที่พนักงานมีทัศนคติว่าการปฏิบัติงานขององค์การนั้น คือหน้าที่ เป็นสิ่งที่ถูกต้องดีงาม และความกตัญญู โดยปัจจัยลักษณะองค์การ และปัจจัยประสบการณ์ทำงาน มีผลต่อความผูกพันนี้โดยเมื่อพนักงานได้รับรู้ขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจน รับรู้ถึงอำนาจหน้าที่ในการทำงาน การรายงาน รวมทั้งกฎระเบียบต่างๆ แล้ว พนักงานเกิดทัศนคติที่ดีต่อองค์การยอมมีพฤติกรรมในการทำงานตามที่องค์การต้องการ อีกทั้งมีทัศนคติว่างานของตนมีความสำคัญ และการทำงานนั้นได้รับความยุติธรรม ย่อมทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์การ

ในขณะที่ความผูกพันเชิงเศรษฐกิจนั้น อาจไม่มีหรือมีความสัมพันธ์เชิงลบต่อการธำรงรักษาซึ่งความผูกพันเชิงเศรษฐกิจนี้เป็นการตระหนักถึงความเสียหายที่จะเกิดขึ้นหากไม่ปฏิบัติ โดยได้รับผลจากปัจจัยส่วนบุคคลที่สามารถอธิบายได้ว่า พนักงานที่มีอายุมาก หรือต้องดูแลรับผิดชอบครอบครัว จะเกิดการรับรู้ว่าตนเองต้องคำนึงถึงความสูญเสียหากไม่ปฏิบัติต่อ ทำให้พนักงานมีทัศนคติที่ว่าตนจำเป็นต้องทำงานในองค์การเดิมต่อไปโดยไม่มีทางเลือกอื่น ซึ่งส่งผลการแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกตามจำเป็น มีผลการปฏิบัติงานตามเกณฑ์มาตรฐาน

ความต้องการและค่านิยมในการทำงานของเจนเนอเรชั่นซีและเจนเนอเรชั่นอื่น ๆ

แม้เจนเนอเรชั่นซีกำลังจะเริ่มเข้าสู่การทำงาน แต่ผู้บริหารควรมีการวางแผนเพื่อรองรับการเข้าสู่ตลาดแรงงานของคนกลุ่มนี้ซึ่งมีค่านิยมและความคาดหวังที่แตกต่างจากเจนเนอเรชั่นอื่นๆ ในองค์การ ซึ่ง Super (1973) ได้อธิบายกลไกความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการกับค่านิยมเกี่ยวกับงานไว้ว่า เมื่อบุคคลมีความต้องการเกิดขึ้น ความต้องการนั้นจะส่งผลให้มีการแสดงพฤติกรรมออกมาเพื่อตอบสนอง เช่นเดียวกัน ค่านิยมก็มีหน้าที่ในการกำหนดพฤติกรรมให้แสดงออกมา สิ่งที่แตกต่างกันก็คือ ความต้องการจะแสดงถึงความต้องการด้านกายภาพ (Physical) ขณะที่ค่านิยมแสดงถึงความต้องการด้านจิตใจ (Psychological) ในบริบทของการทำงาน ค่านิยมเกี่ยวกับงานกับความต้องการจากการทำงานในระดับบุคคลจะมีความหมายไม่แตกต่างกัน จึงสามารถนำมาใช้เป็นวัตถุประสงค์ เป้าหมาย หรือระดับการให้ความสำคัญได้ ซึ่งค่านิยมนั้น

มีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร (Fischer & Mansell, 2009 ; Mitrakul & Kongchan, 2016) โดยเฉพาะความผูกพันเชิงความรู้สึกละและเชิงกฎเกณฑ์ (Nwadei, 2003) และค่านิยมในการทำงานสามารถใช้พยากรณ์ความผูกพันขององค์กรของพนักงานได้ โดยเชื่อมโยงสิ่งที่บุคลากรต้องการและคาดหวังจากการทำงาน กับสิ่งที่องค์กรจะต้องตอบสนองเพื่อที่จะรักษานักบุคลากรให้อยู่กับองค์กร มีผลการปฏิบัติงานดี และมีความผูกพันกับองค์กร (Ros, Schwartz & Surkiss, 1999) ด้วยเหตุนี้เพื่อสร้างความผูกพันของพนักงาน ผู้บริหารจึงจำเป็นต้องเข้าใจความต้องการและค่านิยมในการทำงานของพนักงานก่อน

ทั้งนี้ ผู้เขียนได้ศึกษาความต้องการและค่านิยมและกลยุทธ์การตอบสนองความต้องการของเงินเนอเรนซ์และเงินเนอเรนซ์อื่น ๆ ไว้ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1

ความต้องการ ค่านิยม และกลยุทธ์การตอบสนองของเงินเนอเรนซ์และเงินเนอเรนซ์อื่น ๆ

เงินเนอเรนซ์	ความต้องการและค่านิยม	กลยุทธ์ตอบสนอง
เบบี้ บูมเมอร์ส	- การสนับสนุนความต้องการทางกายภาพ - พึงพอใจต่อการเห็นพ้องต้องกัน - ได้รับการยกย่องจากการทุ่มเท - รักดีต่อนายจ้าง องค์กร	- เน้นกระบวนการ - จัดช่วงเวลาทำงานที่สั้นลง การทำงานบางส่วนเวลา - ให้รางวัลที่จับต้องได้จากการทุ่มเท
เงินเนอเรนซ์ เอ็กซ์	- ต้องการสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว - ชอบทำงานตามลำพัง - ต้องการทราบผลลัพธ์จากการทำงาน - รักดีต่อวิชาชีพ	- เน้นผลลัพธ์ - สามารถกำหนดตารางการทำงานได้เอง - มอบหมายงานรายบุคคลที่ต้องใช้ความคิดสร้างสรรค์และมีความท้าทาย
เงินเนอเรนซ์ วาย	- ชอบทำงานเป็นทีม - ต้องการการชี้แนะเป็นเวลานาน - ต้องการข้อมูลป้อนกลับเชิงบวกอย่างสม่ำเสมอ - ภูมิใจในตนเอง - ต้องการงานที่ท้าทาย	- หมุนเวียนกันเป็นผู้นำทีม - ให้การชี้แนะตามความต้องการ - จัดการประชุมเพื่อติดตามความก้าวหน้าในการทำงานสม่ำเสมอ
เงินเนอเรนซ์ซี	- ต้องการรายได้และค่าตอบแทน - ความก้าวหน้า - ต้องการงานท้าทาย มีคุณค่าและความหมาย มีผลกระทบต่อสังคม - การทำงานที่ยืดหยุ่น - ทำงานได้หลากหลาย	- การใช้เทคโนโลยี - ทำงานได้ตามลำพัง - มีอิสระในการทำงาน

ที่มา: Carver & Candela (2008) ; Valickas & Jakstaite (2017) ; Deloitte (2018) ; Ranstad (2016) ; Kongkaew (2016) ; Gray et al. (2016)

จากตารางที่ 1 นี้จะเห็นได้ว่าแต่ละเจนเนอเรชั่นต่างมีความต้องการและค่านิยมที่แตกต่างกัน ซึ่งเจนเนอเรชั่นซียอมมีความต้องการที่แตกต่างกันไป ดังเช่น เจนเนอเรชั่นเบบี้บูมเมอร์ที่มีความรักดีต่อนายจ้าง เจนเนอเรชั่นเอ็กซ์ที่รักดีต่อวิชาชีพ แต่กลับไม่ปรากฏในเจนเนอเรชั่นวาย และเจนเนอเรชั่นซี ทำให้จำเป็นต้องคำนึงถึงความผูกพันต่อองค์กร อีกประการคือเจนเนอเรชั่นวายต้องการทำงานเป็นทีมแต่เจนเนอเรชั่นซีนั้นกลับต้องการทำงานตามลำพัง ความต้องการจากการทำงานและค่านิยมของเจนเนอเรชั่นซีมีผู้ศึกษาไว้ทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศที่พบความสอดคล้องกันหลายประการ ประการแรก ได้แก่ ค่าตอบแทนและรายได้ ทั้งการศึกษาของ Deloitte (2018) และ Ranstad (2016) พบว่าเจนเนอเรชั่นซีให้ความสำคัญกับค่าตอบแทนและรายได้ค่อนข้างมาก และเป็นสิ่งจูงใจให้ยังคงทำงานในองค์กร และสอดคล้องกับ Kodithuwakku, Mazuki & Karuthan (2018) Vision Critical (2017) Kongkaew (2016) และ Gray et al. (2016) ที่พบว่า เจนเนอเรชั่นซีคำนึงถึงค่าตอบแทนจากการทำงาน ต่อมาคือ ความก้าวหน้าในงานอย่างรวดเร็ว ทั้งการขึ้นเงินเดือน เลื่อนตำแหน่ง (Kongkaew, 2016 ; Lovell, 2017 ; Ranstad, 2016) ซอบงานที่ท้าทาย ต้องการความภูมิใจในตนเอง (Kodithuwakku et al., 2018) และการทำงานอาชีพที่มีผลกระทบต่อสังคม ต้องการมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลงสังคมให้ดีขึ้นทั้ง Lovell (2017) และ Vision Critical (2017) เสนอว่า เจนเนอเรชั่นซีนั้นต้องการทำงานที่น่าสนใจ มีคุณค่าและความหมาย มีโอกาสสร้างความแตกต่างให้กับโลก และทำอาชีพที่มีผลกระทบต่อสังคม การตอบแทนสังคม รวมทั้งการให้ความสำคัญต่อชื่อเสียงทางด้านศีลธรรม (Deloitte, 2018) และการมีจรรยาบรรณในการทำงาน นอกจากนี้การเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง และการทำงานแบบยืดหยุ่น (Workplace Flexibility) ยังเป็นสิ่งที่เจนเนอเรชั่นซีให้ความสำคัญด้วยเช่นกัน (Lovell, 2017 ; Deloitte, 2018)

สรุปได้ว่า เจนเนอเรชั่นซีมีความต้องการและค่านิยมทางด้านค่าตอบแทน ความก้าวหน้าในงานอย่างรวดเร็ว การทำงานที่มีผลกระทบต่อสังคม จรรยาบรรณในการทำงาน การเรียนรู้อย่างต่อเนื่องและการทำงานแบบยืดหยุ่น ที่จะสามารถนำไปสู่แนวทางการสร้างความผูกพันในองค์กรได้

แนวทางการสร้างความผูกพันต่อองค์กรของเจนเนอเรชั่นซี

จากโมเดล 3 องค์ประกอบของ Meyer & Allen (1991,1997) ที่กล่าวถึงความผูกพันเชิงอารมณ์ ที่พนักงานรักที่จะทุ่มเทให้กับองค์กร ความผูกพันเชิงกฎเกณฑ์ที่พนักงานคงอยู่ในองค์กรเนื่องด้วยความรู้สึถึงหน้าที่ ความรับผิดชอบต่อองค์กร และความผูกพันเชิงเศรษฐกิจที่พนักงานคงอยู่กับองค์กร เพราะการคำนึงถึงความสูญเสียที่จะได้รับ การศึกษาหลายชิ้นยังแสดงว่าความผูกพันต่อองค์กรนั้นแตกต่างกันไปตามเจนเนอเรชั่น ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2

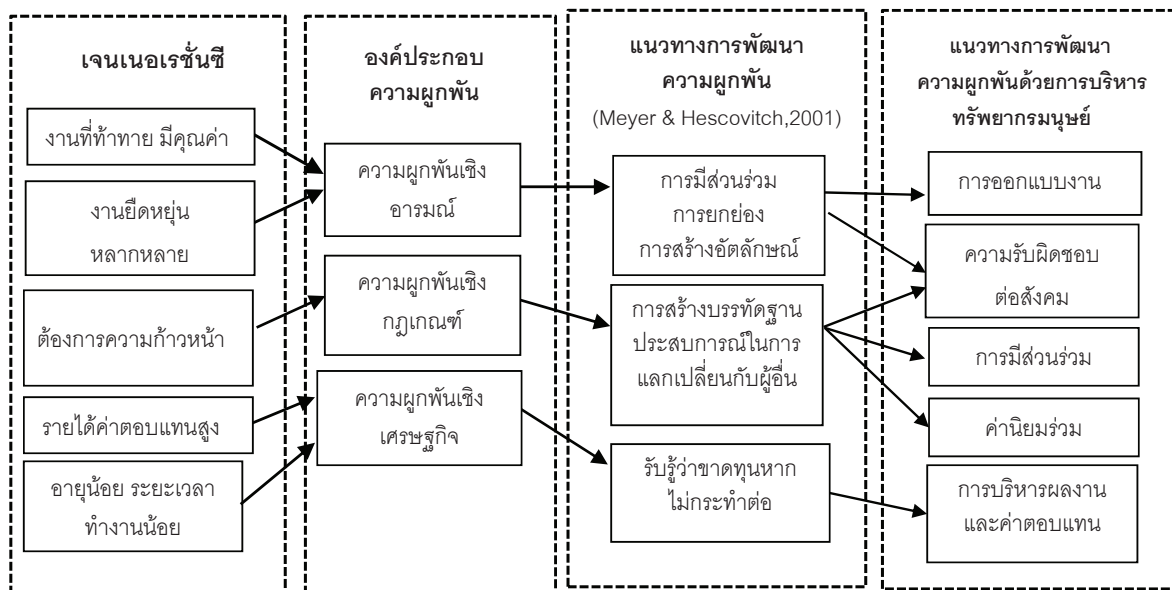
ความผูกพันต่อองค์การของเจนเนอเรชั่นต่าง ๆ

เบบี้บูมเมอร์ส	เจนเนอเรชั่นเอ็กซ์	เจนเนอเรชั่นวาย	เจนเนอเรชั่นซี
- มีความผูกพันโดยรวมสูงกว่าเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์ - มีความผูกพันเชิงเศรษฐกิจสูงกว่าเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์และความผูกพันเชิงอารมณ์สูงกว่าเจนเนอเรชั่นวาย (Constanza, Badger, Fraser, Severt & Gade, 2012)	- มีความผูกพันโดยรวมสูงกว่าเจนเนอเรชั่นวาย (D'Amato & Herzfeldt, 2008) - มีความผูกพันเชิงอารมณ์และความผูกพันเชิงกฎเกณฑ์สูงกว่าเจนเนอเรชั่นวาย (Constanza et al., 2012)	- มีความผูกพันเชิงเศรษฐกิจต่ำกว่าเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์ (Glazer, Mahoney, & Randall, 2019)	- มีความผูกพันต่ำกว่าเจนเนอเรชั่นอื่น ประสบความสำเร็จได้ด้วยความรู้ทักษะวิชาชีพ (Arar & Oneren, 2018)

การศึกษาความผูกพันทั้งระดับบุคคลและระดับองค์การนั้นทำให้สามารถปรับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้เหมาะสมกับองค์การ หน่วยงาน และทีมงานที่แตกต่างกันได้ (Meyer, 2017) เมื่อพิจารณาตารางที่ 2 พบว่าเจนเนอเรชั่นซี มีความผูกพันต่ำกว่าเจนเนอเรชั่นอื่นๆ ผู้บริหารจึงควรให้ความสนใจในการปรับแนวทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่จะสร้างความผูกพันต่อองค์การกับเจนเนอเรชั่นซี ซึ่ง Meyer & Hescovitch (2001) ได้เสนอแนวทางในการพัฒนาความผูกพันผ่านองค์ประกอบทั้งสามของ Meyer & Allen (1997) ได้แก่ 1) ความผูกพันเชิงอารมณ์ สามารถพัฒนาด้วยการมีส่วนร่วม ทั้งจากแรงจูงใจภายในหรือการซึมซับการกระทำนั้นๆ การยกย่องค่านิยมร่วมของหน่วยงานหรือการกระทำ และการสร้างอัตลักษณ์จากการเข้าร่วมหน่วยงานหรือจากการทำงานบรรลุเป้าหมาย 2) ความผูกพันเชิงกฎเกณฑ์โดยสามารถพัฒนาเมื่อบุคคลมีบรรทัดฐานความประพฤติของตน โดยอาจมาจากการขัดเกลาทางสังคม (Socialization) และ/หรือได้รับผลประโยชน์หรือมีประสบการณ์ในการแลกเปลี่ยนกับผู้บริหาร หัวหน้างาน หรือเพื่อนร่วมงาน และ 3) ความผูกพันเชิงเศรษฐกิจ สามารถพัฒนาขึ้นเมื่อบุคคลลงทุนไปและรับรู้ว่าอาจขาดทุนเมื่อไม่กระทำสิ่งนั้นต่อ

แนวทางในการสร้างความผูกพันโดยการบริหารทรัพยากรมนุษย์นั้นมีอยู่ด้วยกันหลายแนวทางไม่ว่าจะเป็นการให้ค่าตอบแทนในรูปแบบต่างๆ เช่น การให้เงินเดือนที่สูงกว่าองค์การอื่น การให้สวัสดิการที่เหนือกว่า การส่งเสริมให้บุคลากรได้รับความก้าวหน้าในสายอาชีพ การสื่อสารในองค์การและการรับทราบข่าวสารข้อมูลต่างๆ ภายในองค์การ การมีส่วนร่วมของบุคลากรและการเปิดโอกาสให้กับบุคลากร และการได้รับการยกย่องชมเชย (Yodwisitsak, 2014) ซึ่งสอดคล้องกับ Meyer (2017) ที่เห็นว่าองค์การควรมีการมอบอำนาจเพื่อตอบสนองความต้องการอิสระในการทำงาน อีกทั้งควรมีการให้ความยุติธรรมในการสรรหา

ประเมินผล จ่ายค่าตอบแทน การเลื่อนตำแหน่ง การฝึกอบรมและพัฒนา รวมทั้งการจัดการสื่อสารสองทางอย่างมีประสิทธิภาพ แม้ว่าจะมีแนวทางในการสร้างความผูกพันอยู่มากมาย แต่จำเป็นจะต้องนำความต้องการและค่านิยมของเจนเนอเรชั่นที่แตกต่างจากเจนเนอเรชั่นอื่นมาพิจารณาร่วมด้วยเพื่อปรับแนวทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้เหมาะสม และก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2: ค่านิยมและความคาดหวังของเจนเนอเรชั่นซี ที่ส่งผลต่อแนวทางการสร้างความผูกพัน
ที่มา: Meyer & Allen (1991, 1997) ; Meyer et al. (2002) ; Meyer & Maltin (2010) ; Meyer (2017)

เมื่อจัดกลุ่มความต้องการและค่านิยมของเจนเนอเรชั่นซีตามปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันและเสนอแนวทางในการพัฒนาความผูกพันตามแนวคิดของ Meyer & Hescovitch (2001) จะพบว่า อายุของเจนเนอเรชั่นซี เรียกได้ว่าอายุน้อยถือเป็นปัจจัยส่วนบุคคลอย่างหนึ่งที่ส่งผลต่อความผูกพันเชิงเศรษฐกิจ ทำให้เจนเนอเรชั่นซีเป็นพนักงานอายุน้อยที่ยังมีทางเลือกในการทำงานกับองค์กรอื่นมากกว่า รวมทั้งพนักงานอายุน้อยมีประสบการณ์ทำงานน้อย ยังไม่ได้ลงทุนลงแรงในองค์กรมากนัก และอาจยังไม่มีความผูกพันเชิงอารมณ์ต่อองค์กรมากพอที่จะคงอยู่ในองค์กรต่อไป ซึ่งสามารถพัฒนาความผูกพันนี้ด้วยการสร้างการรับรู้ถึงคุณค่าที่พนักงานจะได้รับจากการมีความผูกพันต่อองค์กร เช่น การกำหนดสิ่งตอบแทนและสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ให้กับพนักงานที่มีอายุงานนานและผลปฏิบัติงานเป็นตามที่ต้องการกำหนด พร้อมทั้งสื่อสารให้พนักงานทราบ รวมทั้งโอกาสความก้าวหน้าในการทำงานกับองค์กร นอกจากนี้ค่านิยมของเจนเนอเรชั่นซี เช่น ความก้าวหน้าในงาน งานที่มีคุณค่าและความหมาย งานที่มีผลกระทบต่อสังคม และการทำงานแบบยืดหยุ่นนั้น ถือเป็นปัจจัยลักษณะงานที่ส่งผลต่อความผูกพันเชิงอารมณ์ที่สามารถพัฒนาได้ด้วยการสร้างการมีส่วนร่วม การสร้างแรงจูงใจภายใน ค่านิยมร่วม และการสร้างอัตลักษณ์ในงาน

ส่วนปัจจัยลักษณะองค์การ และปัจจัยประสบการณ์ที่ส่งผลต่อความผูกพันเชิงกฎเกณฑ์ พบว่าเจเนอเรชันที่มีความต้องการและค่านิยมในเรื่องค่าตอบแทน ความก้าวหน้าในการทำงาน ความยุติธรรม ศีลธรรมและจรรยาบรรณ ซึ่งองค์การสามารถพัฒนาความผูกพันเชิงกฎเกณฑ์ได้ผ่านการสร้างบรรทัดฐานภายในของบุคคล ด้วยการขัดเกลาทางสังคม รวมทั้งการแลกเปลี่ยนประสบการณ์กับผู้อื่น

จากการพัฒนาความผูกพันตามแนวคิดของ Meyer & Hescovitch (2001) สามารถนำมาปฏิบัติได้ตามแนวทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ 5 แนวทาง ดังนี้

1. การออกแบบงาน ปัจจัยลักษณะงานถือเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อความผูกพันเชิงอารมณ์ ดังนั้น เพื่อสร้างความผูกพันในงาน องค์การควรคำนึงถึงการออกแบบงาน ซึ่งเจเนอเรชันที่ต้องการงานที่จะต้องมีความท้าทาย มีคุณค่าและความหมาย ซึ่งคุณค่าและความหมายของงานนั้นมาจากการที่บุคคลตระหนักและรู้สึกถึงคุณค่าและความสำคัญของงานที่ตนทำ การหลอมรวมคุณค่าส่วนตัวเข้ากับคุณค่าหรือผลที่ได้รับจากการทำงาน ซึ่งทำให้เกิดความรู้สึกถึงความสำคัญ ความสุขที่เกี่ยวข้องหรือได้รับจากการทำงาน (Sorakaikitikul & Seangthai, 2013) การที่จะสร้างคุณค่าและความหมายในงานนั้น Steger, Dik & Duffy (2012) ได้อธิบายว่า งานนั้นจะต้องสร้างผลกระทบต่อสังคมในเชิงบวก หรือเรียกได้ว่างานนั้นได้ส่งผลดีต่อผู้อื่น และเป็นคุณค่าทางด้านจิตใจที่พนักงานรับรู้คุณค่าที่อยู่ในงานนั้น โดยที่สอดคล้องกับเป้าหมายในการดำรงชีวิต โดยสรุปแล้ว ลักษณะงานที่จะสร้างความผูกพันให้กับเจเนอเรชันซีได้นั้น จะต้องมีความหมายและความหมาย ซึ่งจะต้องสร้างการรับรู้ว่างานนั้นมีความสำคัญต่อองค์การ โดยจะต้องมีการส่งเสริมให้พนักงานทำงานโดยใช้ความคิดสร้างสรรค์ และมีการพัฒนาแนวคิดในการทำงาน เมื่อพนักงานทำงานแล้วมีความสุขในการทำงานที่สะท้อนโดยการทุ่มเททำงานและจดจ่อใส่ใจทำงาน อีกทั้งควรต้องออกแบบงานให้เกิดการมีส่วนร่วม และมีอำนาจในการตัดสินใจรับผิดชอบในการทำงาน รวมทั้งการทำงานที่ต้องมีการให้ข้อมูลป้อนกลับอย่างสม่ำเสมอ นอกจากการออกแบบงานใหม่แล้ว เจเนอเรชันซียังมีความต้องการทำงานแบบยืดหยุ่นทั้งทางด้านเวลาและสถานที่ ที่สามารถตอบสนองด้วยความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่จะอำนวยความสะดวกในการทำงานที่ไม่จำเป็นต้องประจำที่สำนักงานเพียงอย่างเดียว กลายเป็นประเด็นที่น่าสนใจสำหรับการออกแบบงานที่เหมาะสมกับเจเนอเรชันซี

2. การบริหารผลงานและค่าตอบแทน เนื่องด้วยเจเนอเรชันซีให้ความสำคัญต่อค่าตอบแทนเป็นอันดับแรกๆ อีกทั้งเจเนอเรชันซีมีค่านิยมที่ต้องการความก้าวหน้า เติบโตในสายงานอย่างรวดเร็ว และยังมีความคาดหวังถึงความถูกต้อง ยุติธรรมในการทำงาน อันถือเป็นปัจจัยลักษณะงานองค์การที่ส่งผลต่อความผูกพันเชิงกฎเกณฑ์ เพราะฉะนั้นเพื่อตอบสนองต่อค่านิยมนี้้องค์การจำเป็นต้องมีการบริหารผลงานที่ชัดเจน โปร่งใส ตั้งแต่การกำหนดวัตถุประสงค์ เชื่อมโยงเป้าหมายในการปฏิบัติงานกับเป้าหมายขององค์การ หากองค์การสามารถสร้างระบบในการบริหารผลงานที่มีการกำหนดเป้าหมายและสื่อสารไปยังพนักงานได้อย่างชัดเจนแล้ว ย่อมนำไปสู่การยอมรับเป้าหมายในการทำงานของตนเอง ซึ่งเจเนอเรชันซีมีความมุ่งมั่นทุ่มเทต่อผลสำเร็จเป็นค่านิยมในการทำงานอยู่แล้ว อีกทั้งมีกระบวนการประเมินผลที่โปร่งใส ชัดเจนเป็นที่ยอมรับได้ของพนักงาน และยึดการประเมินผลงานมากกว่าอาวุโสแล้ว ทำให้พนักงานมีความผูกพัน

มากขึ้น รวมทั้งการให้ข้อมูลย้อนกลับอย่างสม่ำเสมอ บ่อยครั้ง เพราะเจเนอเรชันที่มีความต้องการที่จะรับรู้ข้อมูล อีกทั้งการบริหารผลงานนี้จะต้องเชื่อมโยงสู่ความเติบโต ก้าวหน้าในงานอย่างชัดเจน องค์การอาจมีการกำหนดความก้าวหน้าในแบบพิเศษ (Fast Track) ให้กับพนักงานที่มีความสามารถเป็นพิเศษ หรือคนเก่งในองค์กร (Talent) ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการของเจเนอเรชันนี้ ที่ต้องการความก้าวหน้าอย่างรวดเร็วได้ และเมื่อมีการบริหารผลงานที่ดีแล้วย่อมนำไปสู่การบริหารค่าตอบแทน ทั้งค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินและไม่ใช่ตัวเงินในด้านค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน เจเนอเรชันที่มองว่าตนเองยังไม่พึงพอใจต่อค่าตอบแทนสักเท่าใด องค์การสามารถนำแนวคิดในเรื่องการค่าตอบแทนตามผลงาน (Pay for Performance) เข้ามาเป็นสิ่งกระตุ้นจิตใจเจเนอเรชันนี้ ภายใต้ความโปร่งใสของการประเมิน นอกจากนี้ในด้านค่าตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงินนั้น การได้รับการยกย่องนับถือยังเป็นสิ่งที่เจเนอเรชันนี้ต้องการ ด้วยการสร้างกิจกรรมในการยกย่องชมเชยพนักงาน การให้โอกาสพนักงานในการสอน การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ และความเชี่ยวชาญกับผู้อื่น การจัดสถานที่ทำงานที่ตรงต่อความต้องการของเจเนอเรชันนี้ รวมถึงการให้ความสำคัญต่อความสุขในการทำงาน

3. การมีส่วนร่วม การสร้างความผูกพันนั้นจำเป็นต้องสร้างการมีส่วนร่วมในการทำงานซึ่งถือเป็นหนึ่งในปัจจัยลักษณะองค์การ ซึ่งเจเนอเรชันนี้เองมีความต้องการที่ตรงกัน องค์การจึงควรเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นในการปฏิบัติงานทุกระดับ ซึ่งจะส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและเพื่อนร่วมงาน รวมถึงหัวหน้างาน อันถือเป็นปัจจัยประสบการณ์ที่ส่งผลต่อความผูกพันเชิงกฎเกณฑ์ นอกจากนี้การมอบอำนาจยังเป็นสิ่งหนึ่งที่แสดงถึงการมีส่วนร่วมของพนักงานที่ได้รับการเชื่อถือในความสามารถ และมีส่วนร่วมรับผิดชอบในการดำเนินงานขององค์การ อีกทั้งจะต้องมีจัดการสื่อสารที่เปิดกว้างซึ่งผู้บริหารทุกระดับจะต้องเปิดใจยอมรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่างๆ รวมทั้งควรให้พนักงานมีส่วนร่วมในการลงมือปฏิบัติด้วย ซึ่งสอดคล้องกับความต้องการในการสร้างสรรค์ พัฒนาแนวทางในการปฏิบัติงานที่เจเนอเรชันนี้มีอยู่

4. การสร้างค่านิยมร่วม เป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อการสร้างความผูกพันเชิงกฎเกณฑ์ ซึ่งค่านิยมร่วมนี้ องค์การจะต้องพิจารณาถึงค่านิยมที่เหมาะสมกับองค์การ และตอบสนองต่อเป้าหมายการดำเนินงานขององค์การ ทั้งนี้ค่านิยมหนึ่งที่ปรากฏในความต้องการของเจเนอเรชันนี้ คือ การให้ความสำคัญต่อจรรยาบรรณ ศีลธรรม ที่องค์การทั้งหลายต่างให้ความสำคัญเช่นกัน อันจะนำไปสู่การสร้างบรรทัดฐานภายในของพนักงานที่แสดงออกมาทางพฤติกรรมที่พึงประสงค์ขององค์การ

5. ความรับผิดชอบต่อสังคม (Corporate Social Responsibility) เจเนอเรชันนี้มีความต้องการที่จะทำงานที่มีผลกระทบต่อผู้อื่น ต่อสังคม ก่อให้เกิดความแตกต่างและเปลี่ยนแปลง ซึ่งถือเป็นปัจจัยลักษณะงานที่มีผลต่อความผูกพันเชิงอารมณ์ ที่องค์การควรให้ความสำคัญกับความรับผิดชอบต่อสังคมทั้งในสินค้า บริการ กระบวนการทำงาน การบริหารงาน เช่น การกำหนดข้อปฏิบัติทางธุรกิจเพื่อแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม การบริจาคเพื่อการกุศล กิจกรรมในชุมชน เพื่อให้พนักงานได้รู้สึกว่าการดำเนินงานขององค์การนั้นไม่ได้ตอบสนองเพียงแต่องค์การเอง แต่งานที่พนักงานรับผิดชอบ กระบวนการทำงานต่างๆ ขององค์การนั้นยังมีส่วนส่งผลกระทบต่อสังคมในแง่บวกที่ช่วยให้ชุมชนหรือสังคมนั้นดีขึ้น

สรุป

ความผูกพันต่อการดำรงชีวิตตามโมเดลสามองค์ประกอบนั้นประกอบด้วย ความผูกพันเชิงอารมณ์ ความผูกพันเชิงกฎเกณฑ์ และความผูกพันเชิงเศรษฐกิจ ซึ่งค่านิยมของบุคคลนั้นมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อการดำรงชีวิตเมื่อเจเนอเรชันที่มีค่านิยมและความคาดหวังที่แตกต่างจากเจเนอเรชันอื่นย่อมส่งผลให้มีความผูกพันต่อการดำรงชีวิตต่างไป เพราะฉะนั้นเพื่อสร้างความผูกพันให้เกิดขึ้นในองค์กร ผู้บริหารจำเป็นต้องเข้าใจถึงความต้องการและค่านิยมในการทำงานของเจเนอเรชันที่ เช่น ค่าตอบแทน ความก้าวหน้าในงาน การทำงานอาชีพที่มีผลกระทบต่อสังคมในทางบวก จรรยาบรรณในการทำงาน การเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง และการทำงานแบบยืดหยุ่น เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างความผูกพันขึ้นมาด้วยการเริ่มต้นที่การออกแบบงานที่มีคุณค่าและความหมาย ต่อมาคือการบริหารผลงานและค่าตอบแทนที่มีการกำหนดเป้าหมาย วิธีการที่ชัดเจน สื่อสารให้สามารถเข้าใจได้ง่าย มีการประเมินผลและให้ข้อมูลป้อนกลับอย่างสม่ำเสมอ และเชื่อมโยงกับการพิจารณาค่าตอบแทนที่สามารถใช้การจ่ายค่าตอบแทนตามผลงานสำหรับค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน และการจัดกิจกรรมต่างๆ อีกทั้งผู้บริหารยังต้องใส่ใจในการมีส่วนร่วมของพนักงาน โดยเปิดกว้างทางการสื่อสาร และรับฟัง ให้ข้อเสนอแนะแก่พนักงานในเจเนอเรชันนี้ รวมทั้งการสร้างค่านิยมร่วมกันในองค์กร และสุดท้ายผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับความรับผิดชอบต่อสังคมเพราะเจเนอเรชันที่ต้องการทำงานกับองค์กรที่มีเป้าหมายที่ทั้งตอบสนององค์กรเองและตอบสนองต่อสังคมในเวลาเดียวกัน

References

- Arar, T. & Oneren, M. (2018). Role of talent management in career development Generation Z: A case study of a telecommunication firm. *International Academic Journal of Social Sciences*. 5(1), 28-44.
- Carver, L. & Candela, L. (2008). Attaining organizational commitment across different generations of nurses. *Journal of Nursing Management*. 16, 984-991.
- Constanza, D. P. ; Badger, J. M. ; Fraser, R. B. ; Severt, J. B. & Gade, P. A. (2012). Generational differences in work-related attitudes: A meta-analysis. *Journal of Business and Psychology*. 27(4), 375-394.
- D'Amato, A. & Herzfeldt, R. (2008). Learning orientation, organizational commitment and talent retention across generations: A study of European managers. *Journal of Managerial Psychology*. 23(8), 929-953.
- Deloitte. (2018). 2018 Deloitte Millennial survey: Millennials disappointed in business, unprepared for industry 4.0. Retrived September 5, 2018, from <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/global/Documents/About-Deloitte/gx-2018-millennial-survey-report.pdf>.

- Fischer, R. & Mansell, A. (2009). Commitment across cultures: A meta-analytical approach. **Journal of International Business Studies**. 40(8), 1339-1358.
- Glazer, S. ; Mahoney, A. C. & Randall, Y. (2019). Employee development's role in organizational commitment: A preliminary investigation comparing Generation X and Millennial employees. **Industrial and Commercial Training**. 51(1), 1-12.
- Gray, R. ; Pattaravanich, U. ; Lucktong, A. & Sangkla, J. (2016). **Quality of life employed population by generations**. Nakorn Patom: Institute for Population and Social Research, Mahidol University. [in Thai]
- Hoole, C. & Bonnema, J. (2015). Work engagement and meaningful work across generational cohorts. **SA Journal of Human Resource Management/SA Tydskrif vir Menslikehulpbronbestuur**. 13(1). doi:10.4102/sajhrm.v12i1.681.
- Kajeranunt, N. (2008). **Organizational behavior**. Bangkok: Se-ed Eucation. [in Thai]
- Kodithuwakku, M. ; Mazuki, J. & Karuthan, C. (2018). Impact of motivational factors of commitment among Generation Z employees in telecommunication sector of Sri Lanka. **International Journal of Advance Engineering and Research Development**. 5(3), 370-376.
- Kongkaew, J. (2016). **Rampant Gen Z, what kind of organization get along well with**. Retrived November 7, 2018, from <http://www.bangkokbiznews.com/news/detail/733128>. [in Thai]
- Krakeaw, C. & Watchrasriroj, B. (2018). Factos affecting an organizational commitment and happiness at work in consumer goods business: A case study of consumer goods distribution company in Bangkok. **Rajapark Journal**. 12(27), 117-127. [in Thai]
- Lovell. (2017). **How Millennials and Generation Z are redefining work 2017**. Retrieved August 25, 2018, from [https://www.lovellcorporation.com/wp-content/uploads/2017 Change GenerationReport-Lovell-Corporation.pdf](https://www.lovellcorporation.com/wp-content/uploads/2017%20Change%20GenerationReport-Lovell-Corporation.pdf).
- Meyer, J. P. (2017). Has engagement has its day: What's next and does it matter?. **Organizational Dynamics**. 46, 87-95. doi:10.1016/j.orgdyn.2017.04.004.
- Meyer, J. P. & Allen, N. J. (1991). A Three-component conceptualization of organizational commitment. **Human Resource Management Review**. 1, 64-89.
- Meyer, J. P. & Allen, N. J. (1997). **Commitment in the workplace: Theory, research, and application**. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Meyer, J. P. & Herscovitch, L. (2001). Commitment in the workplace: Toward a general model. **Human Resource Management Review**. 11, 299-326.



- Meyer, J. P. & Maltin, E. R. (2010). Employee commitment and well-being: A critical review, theoretical framework and research agenda. **Journal of Vocational Behavior**. 77, 323-337.
- Meyer, J. P., & Parfyonova, N. M. (2010). Normative commitment in the workplace: A theoretical analysis and reconceptualization. **Human Resource Management Review**. 20(4), 283-294.
- Meyer, J. P. ; Stanley, D. J. ; Herscovitch, L. & Topolnysky, L. (2002). Affective, continuance, and normative commitment to the organization: A meta-analysis of antecedents, correlates, and consequences. **Journal of Vocational Behavior**. 61, 20-52.
- Mitrakul, S. & Kongchan, A. (2016). Generation Y in the workplace: A study of the relationship between value congruence and organizational commitment. **Journal of Management Sciences**. 33(1), 51-75. [in Thai]
- Mowday, R. T. ; Porter, L. W. & Steers, R. M. (1982). **Organizational linkages: The psychology of commitment, absenteeism, and turnover**. San Diego, CA: Academic Press.
- Nwadei, A. C. (2003). **The relationship between perceived values congruence and organizational commitment in a multinational organization**. (Doctoral dissertation). Retrieved September 22, 2018, from ProQuest Dissertation and Thesis database. (UMI No.3082008)
- Phongtrakul, C. & Chainiran, P. (2016). Factors affecting the organization commitment of the officers and the employees of the regional office No.7 of the office of the auditor general (Khon-Kaen). **Research and Development Journal, Loei Rajabhat University**. 11(37), 23-32. [in Thai]
- Ranstad. (2016). **Gen Z and Millennials collide at work**. Retrieved September 22, 2018, from https://expertsrandstadusa.com/hubfs/Randstad_GenZ_Millennials_Collide_Report.pdf.
- Rhiitkamrop, N. & Phasunont, P. (2017). Factors effecting to entity relationship of judge advocate officers, Office of the Judge Advocate General Department. **Business Review**. 9(1), 51-67. [in Thai]
- Ros, M. ; Schwartz, S. & Surkiss, S. (1999). Basic individual values, work values, and the meaning of work. **Applied Psychology: An International Review**. 48(1), 49-71.
- Satjaman, P. ; Tadadej, C. ; Kittipichai, W. & Sangmahachai, S. (2018). Organizational commitment among general support staff in the Generation Y of Faculty of Medicine RamaThibodi Hospital. **Ramathibodi Medical Journal**. 41(3), 62-72. [in Thai]
- Sorakaikitikul, M. & Seangthai, S. (2013). Workplace spirituality: The challenge for human resource management. **HCU Journal**. 16(32), 129-140. [in Thai]

- Steger, M. F. ; Dik, B. J. & Duffy, R. D. (2012). Measuring meaningful work: The work and meaning inventory (WAMI). **Journal of Career Assessment**. 20(3), 322-337.
- Super, D. E. (1973). The work values inventory. **Journal of Vocational Behavior**. doi:10.1037/t01584-000
- The Office of Permanent Secretary, Ministry of Labor. (2018). **Labour statistics yearbook 2017**.
Retrieved November 1, 2018, from http://www.mol.go.th/sites/default/files/downloads/pdf/sthithaerngngaan_2560.pdf. [in Thai]
- Valickas, A. & Jakstaite, K. (2017). Different generations' attitudes towards work and management in the business organizations. **Human Resources Management & Ergonomics**. 11(1), 108-119.
- Vance, R. J. (2006). **Employee engagement and commitment: A guide to understanding, measuring and increasing engagement in your organization**. VA: SHRM Foundation.
- Vision Critical. (2017). **The everything guide to Generation Z**. Retrieved September 30, 2018, from https://www.visioncritical.com/wp-content/uploads/2016/10/GenZ_Final.pdf.
- Wiener, Y. (1982). Commitment in organizations: A normative view. **Academy of Management Review**. 7, 418-428.
- Yodwisitsak, K. (2014). Building up employee engagement through happy workplace concept in Gen-Y employees. **WMS Journal of Management**. 3(2), 1-10. [in Thai]



การประเมินความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการที่มีต่อโครงการ
แลกเปลี่ยนวัฒนธรรมและการเรียนรู้ไทย-สิงคโปร์
โรงเรียนมัธยมศึกษา จังหวัดลำปาง
The Evaluation of the Participants Satisfaction towards
Thai-Singapore Cultural Exchange and Study Program,
Matthayomsat School, Lampang Province

พรสันต์ เลิศวิทยาวินัย*
Phornsant Lertvitthayavivat*

สมาคมวิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษาเอกชน
เลขที่ 1097/35-36 ถนนนครไชยศรี เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร 10300 ประเทศไทย
The Federation of Private Colleges of Technology and Vocational Education of Thailand
1097/35-36 Nakornchaisri, Dusit, Bangkok, 10300, Thailand

รับต้นฉบับบทความ: 11 กันยายน 2561 ปรับปรุงบทความ: 16 ตุลาคม 2561 ตอรับตีพิมพ์บทความ: 20 กันยายน 2562

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการที่มีต่อโครงการแลกเปลี่ยนวัฒนธรรมและการเรียนรู้ไทย-สิงคโปร์ โรงเรียนมัธยมศึกษา จังหวัดลำปาง กลุ่มเป้าหมายประกอบด้วยนักเรียน 20 คน ผู้ปกครอง 15 คน และครูผู้ดูแล 5 คน เครื่องมือที่ใช้สำหรับนักเรียนและครูเป็นแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ พร้อมกับแบบสอบถามปลายเปิดบรรยายแสดงความคิดเห็นต่อโครงการ สำหรับผู้ปกครองเป็นแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อโครงการเพียงอย่างเดียว วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับแบบสอบถามปลายเปิดจะใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัย พบว่า นักเรียนและครูมีความพึงพอใจต่อโครงการแลกเปลี่ยนวัฒนธรรมและการเรียนรู้ไทย-สิงคโปร์ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า ประเด็นนักเรียนได้สร้างมิตรภาพกับนักเรียนชาวต่างประเทศระหว่างที่อยู่ประเทศสิงคโปร์ และประเด็นนักเรียนได้เรียนรู้วัฒนธรรมกับโรงเรียน Shelton International High School มีผลการประเมิน

*ผู้เขียนหลัก
อีเมล: nsir2556@gmail.com

ความพึงพอใจระดับมาก นอกจากนี้ผู้ปกครองนักเรียนเห็นว่า โครงการนี้ทำให้ลูกได้รับประสบการณ์การเรียนรู้ด้วยตนเอง รู้สึกดีใจที่เห็นลูกมีความสุขจากการเรียน และมีความกล้าแสดงออกด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษ

คำสำคัญ

โครงการแลกเปลี่ยนวัฒนธรรมและการเรียนรู้ โรงเรียนมัธยมศาสตร์

Abstract

This research aims to evaluate the participant's satisfaction towards Thai-Singapore Cultural Exchange and Study Program, Matthayomsat School, Lampang province. The study group were 20 students, 5 teachers, and 20 parents. The instruments used in this research were 5 Rating Scale together with open-ended questionnaire on satisfaction towards Thai-Singapore Cultural Exchange and Study Program. Students and teachers used both style of instruments except parent only open-ended questionnaire. Data were analyzed by mean, standard deviation, and content analysis. The results were revealed as follows: Both students and teachers, in general, had a very high level of the satisfaction of Thai-Singapore Cultural Exchange and study programs. Considering in each article found that our students had created the relationship with Singapore students there and they were highly satisfied in learning Singapore culture at Shelton International High School. Besides from that, the parent opinions were revealed that their children got a lot of experiences and they found that their children were so happy with this program especially they had opportunity to use their English communication skill.

Keywords

Cultural Exchange and Study Program, Matthayomsat School

บทนำ

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555 – พ.ศ. 2559) (Office of the National Economics and Social Development Board, 2012, 14) ระบุไว้ในหัวข้อ 5.5 เกี่ยวกับยุทธศาสตร์การสร้างเชื่อมโยงกับประเทศในภูมิภาคเพื่อความมั่นคงทางเศรษฐกิจและสังคม หัวข้อย่อยที่ 5.5.3 ระบุว่า “การสร้างความร่วมมือในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนเป็นการพัฒนาความร่วมมือระหว่างภาครัฐและภาคธุรกิจเอกชนที่มีศักยภาพในการพัฒนาบุคลากรในทุกภาคส่วนเศรษฐกิจ เสริมสร้างความเข้มแข็งให้สถาบันการศึกษาทั้งของรัฐและเอกชนให้มีมาตรฐาน เป็นที่ยอมรับในระดับสากล ยกกระดับทักษะ

ฝีมือแรงงาน กำหนดมาตรฐานขั้นพื้นฐานของคุณภาพสินค้าและบริการ ที่เป็นการป้องกันสินค้าและบริการนำเข้าที่ไม่ได้คุณภาพทั้งในประเทศไทยและประเทศเพื่อนบ้าน” ความหมายของยุทธศาสตร์ดังกล่าว กำหนดให้สถานศึกษาส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรรุ่นใหม่ให้มีทักษะเชื่อมโยงกับประเทศเพื่อนบ้านซึ่งในโลกปัจจุบันที่เต็มไปด้วยการแข่งขันด้านข้อมูลข่าวสารและการดำรงชีวิตที่มีความซับซ้อน นักเรียนจะประสบความสำเร็จได้จำเป็นต้องใส่ใจอย่างเคร่งครัดในการพัฒนาทักษะชีวิตในด้านความยืดหยุ่นและความสามารถในการปรับตัว การริเริ่มและการกำกับดูแลตนเองได้ รวมทั้งทักษะด้านสังคมและทักษะข้ามวัฒนธรรมซึ่งนักเรียนเยาวชนรุ่นใหม่ควรได้รับการฝึกทักษะพื้นฐานทางสังคมและวัฒนธรรมที่แตกต่าง เรียนรู้การปรับตัวกับเยาวชนและสังคมประเทศเพื่อนบ้านตามสภาพจริงเพื่อตอบโจทย์ตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจที่ระบุถึงความสำคัญของเยาวชนรุ่นใหม่ นอกจากนี้ยังเป็นการเตรียมความพร้อมให้กับเยาวชนในอนาคตได้เปิดโลกทัศน์สร้างความร่วมมือกับประเทศเพื่อนบ้าน

โรงเรียนมัธยมศาสตร์จึงได้ส่งเสริมโครงการเรียนรู้วิชาภาษาอังกฤษที่มุ่งเน้นให้ผู้เรียนสามารถสื่อสารได้ตามสถานการณ์จริงอย่างเหมาะสม สร้างบรรยากาศการเรียนรู้ให้นักเรียนได้มีโอกาสได้ใช้ภาษาอังกฤษในชีวิตประจำวันทั้งภายในโรงเรียนและภายนอกโรงเรียน สอดคล้องกับมาตรฐานคุณภาพการศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.) มาตรฐานที่ 15 ที่ต้องการให้ผู้เรียนมีทักษะในการแสวงหาความรู้ด้วยตนเอง รักการเรียนรู้และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ด้วยเหตุนี้ โรงเรียนมัธยมศาสตร์จึงได้กำหนดยุทธศาสตร์ข้อ 1 ที่ระบุว่า “ส่งเสริมการสื่อสารภาษาอังกฤษอย่างเป็นรูปธรรมอย่างมั่นใจภายในระยะเวลา 3 ปี” นอกจากนี้ยังเป็นการตอบสนองมาตรฐานการศึกษา มาตรฐานที่ 15 ซึ่งระบุให้จัดกิจกรรมตามนโยบาย จุดเน้น แนวทางการปฏิรูปการศึกษาเพื่อพัฒนาและส่งเสริมสถานศึกษาให้ยกระดับคุณภาพสูงขึ้น หน่วยงานรับผิดชอบกลุ่มสาระภาษาต่างประเทศจึงได้จัดโครงการแลกเปลี่ยนวัฒนธรรมและการเรียนรู้ ไทย-สิงคโปร์ขึ้น เนื่องจากประเทศสิงคโปร์เป็นประเทศชั้นนำด้านการศึกษาในภูมิภาคอาเซียน โดยโรงเรียนได้จัดเตรียมความพร้อมให้กับผู้เรียนเป็นระยะเวลา 1 ปีครึ่งก่อนไปรับประสบการณ์ตรงที่ประเทศสิงคโปร์ อย่างไรก็ตามโครงการนี้เป็นโครงการที่ใช้งบประมาณสูง มีการเตรียมการและการดำเนินการในระยะยาว ต้องอาศัยการประสานงานกับโรงเรียนที่ประเทศสิงคโปร์ และเกี่ยวข้องกับผู้ประกอบการในด้านการสนับสนุนส่งเสริมด้านงบประมาณ (Matthayomsat School, 2015, 13) ผู้บริหารจึงมีความคาดหวังที่จะให้มีการประเมินความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการด้วย

จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยในฐานะผู้รับผิดชอบโครงการจึงได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการที่มีต่อโครงการแลกเปลี่ยนวัฒนธรรมและการเรียนรู้ไทย-สิงคโปร์ โรงเรียนมัธยมศาสตร์ จังหวัดลำปาง เพื่อนำผลการประเมินมาพัฒนาโครงการให้มีความสมบูรณ์และเป็นจุดเน้นในการส่งเสริมการใช้ภาษาอังกฤษในสถานการณ์จริง รวมทั้งการเรียนรู้วัฒนธรรมที่หลากหลายตามนโยบายของผู้บริหารระดับสูงของโรงเรียนต่อไป

วัตถุประสงค์

เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการที่มีต่อโครงการแลกเปลี่ยนวัฒนธรรมและการเรียนรู้ไทย-สิงคโปร์ โรงเรียนมัธยมศึกษา จังหวัดลำปาง

บททวนวรรณกรรม

1. วิสัยทัศน์ด้านการจัดการเรียนรู้ของโรงเรียนมัธยมศึกษา

โรงเรียนมัธยมศึกษา ตั้งอยู่เลขที่ 443/1 ถนนวชิราวุธดำเนิน ตำบลพระบาท อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลำปาง เขต 1 โดยมีปรัชญาโรงเรียนว่า “ผู้เรียนทุกคนมีความสามารถที่จะเรียนรู้ได้” ส่วนวิสัยทัศน์โรงเรียนคือ “ผู้นำแห่งการเรียนรู้” สำหรับภารกิจโรงเรียน ได้แก่ พัฒนาผู้เรียนให้มีศักยภาพสูงสุด คุณธรรม ความพยายาม-ความซื่อสัตย์-ความรับผิดชอบ-ความเคารพ-ความเข้าใจ-การปรับตัว ซึ่งเป้าหมายของโรงเรียน มีดังนี้ 1) การใช้ภาษาสากลเพื่อการสื่อสาร 2) การปฏิบัติจริงด้วยอุปกรณ์เทคโนโลยีพื้นฐาน 3) การเรียนรู้ที่ส่งเสริมการคิดวิเคราะห์ และ 4) การมุ่งสู่โรงเรียนที่มีชื่อเสียง สำหรับวิธีการเสริมต่อการเรียนรู้ (Scaffolding) เป็นบทบาทหน้าที่ของครูที่จะอบรมและสนับสนุนส่งเสริมพัฒนาการของผู้เรียนพร้อมกับการดูแลเอาใจใส่ช่วยเหลือให้ผู้เรียนได้พัฒนาตามศักยภาพของตนเองให้สูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยมีการออกแบบการสอน ที่มีชื่อว่า รูปแบบ SRIDAR ซึ่งมีกระบวนการเรียนการสอนยี่ดหลัก SRIDAR ดังนี้ ต้องยืนอยู่บนฐานของความเข้าใจสถานการณ์ กลุ่มเป้าหมายที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการและบริบท (S=Situation) ตามหลักการเชิงการวิจัย การสร้างทางเลือกที่หลากหลายและเลือกสิ่งที่ดีที่สุด (I=Ideation) เพื่อนำไปสู่กระบวนการพัฒนา (D=Development) สร้างนวัตกรรม (A=Acting) ที่เกิดประโยชน์สูงสุด (R=Realization) ทั้งนี้กระบวนการเรียนรู้ดังกล่าวสามารถประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการโรงเรียนได้เช่นเดียวกัน นอกจากนั้นการศึกษาดูงานตามโครงการแลกเปลี่ยนวัฒนธรรมและการเรียนรู้ไทย-สิงคโปร์ยังช่วยให้ครูและนักเรียนได้สัมผัสกับกระบวนการเรียนการสอนตามรูปแบบ SRIDAR ที่โรงเรียนได้นำมาใช้ในการจัดการศึกษาของโรงเรียนมัธยมศึกษาอย่างเป็นรูปธรรม

2. โครงการแลกเปลี่ยนวัฒนธรรมและการเรียนรู้ไทย-สิงคโปร์

โครงการแลกเปลี่ยนวัฒนธรรมและการเรียนรู้ไทย-สิงคโปร์เป็นโครงการที่ตอบสนองกลยุทธ์ที่ 1 ของโรงเรียนเกี่ยวกับการใช้ภาษาสากลเพื่อการสื่อสาร การพัฒนาศักยภาพความเข้มแข็งทางวิชาการ การสร้างเครือข่ายความร่วมมือหน่วยงานและสถาบันการศึกษาในต่างประเทศ มีส่วนสำคัญยิ่งในการสร้างเสริมความสัมพันธ์อันดีกับประเทศเพื่อนบ้านเพื่อตอบสนองนโยบายของประเทศในกลุ่มประชาคมอาเซียน ในการสร้างและขยายพันธมิตรทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ โดยยึดหลักการผสมผสานประโยชน์และความชำนาญการของกันและกัน ก่อให้เกิดความร่วมมืออันดีเพื่อสนับสนุนการศึกษา ภาษา ศิลปวัฒนธรรม การวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยี ตลอดจนการพัฒนาทางเศรษฐกิจสังคม ซึ่งการจัดโครงการทางวิชาการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องยังเป็นการเอื้อประโยชน์ต่อกันในการจัดอบรม การศึกษาดูงาน การพัฒนาหลักสูตรร่วมกัน เพื่อพัฒนาบุคลากรให้เกิดองค์ความรู้ใหม่ด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ปัจจุบันแนวทางการจัดการเรียนรู้ในวิชา

ภาษาอังกฤษมุ่งเน้นให้ผู้เรียนสามารถสื่อสารได้ตามความเหมาะสมแก่วัยและความจำเป็น โรงเรียนจึงต้องสร้างบรรยากาศการเรียนรู้ให้นักเรียนมีโอกาสดูใช้ภาษาอังกฤษนอกโรงเรียน และในชีวิตประจำวันมากขึ้น ตามมาตรฐานคุณภาพการศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.) มาตรฐานที่ 15 ที่ต้องการให้โรงเรียนจัดกิจกรรมส่งเสริมผู้เรียนอย่างหลากหลาย (Office of the Basic Education Commission, 2006, 10)

ดังนั้น โรงเรียนจึงจัดทำโครงการแลกเปลี่ยนวัฒนธรรมและการเรียนรู้ไทย-สิงคโปร์ขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความตระหนักในการใช้ภาษาต่างประเทศจากการเรียนรู้ในประเทศสิงคโปร์ เพื่อสร้างมิตรภาพระหว่างนักเรียนกับเพื่อนนักเรียนชาวสิงคโปร์ เพื่อเผยแพร่วัฒนธรรมของไทยกับนักเรียนในประเทศสิงคโปร์ และเพื่อเรียนรู้สภาพแวดล้อมและความก้าวหน้าของประเทศสิงคโปร์จากประสบการณ์ตรง โดยจัดส่งนักเรียนในระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 จำนวน 10 คน นักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 จำนวน 10 คน ครูจำนวน 5 คน รวมจำนวน 25 คน เดินทางไปแลกเปลี่ยนวัฒนธรรมและการเรียนรู้ ณ ประเทศสิงคโปร์ เป็นระยะเวลา 5 วัน ซึ่งเป็นสิ่งที่ช่วยให้นักเรียนเกิดการเรียนรู้ที่คงทน นอกจากนั้นยังช่วยให้นักเรียนได้เรียนรู้ การปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมใหม่ ๆ ในประเทศที่ใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสาร มีความรับผิดชอบ ช่วยเหลือตนเอง และสามารถแก้ไขปัญหาในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี รวมทั้งยังทำให้นักเรียนเกิดแรงบันดาลใจและมีเจตคติที่ดีต่อการเรียนภาษาอังกฤษอีกด้วย และเพื่อให้เห็นผลการศึกษาดูงานสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของโครงการจึงได้มีการดำเนินการประเมินผลความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการเพื่อนำผลการประเมินที่ได้ไปสู่การพัฒนาการบริหารโครงการในอนาคตต่อไป

3. ความหมาย แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

Muangman & Suwan (1997, 100) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่าเป็นภาวะในการมีอารมณ์ทางบวกที่เกิดขึ้น สิ่งที่ขาดหายไประหว่างการเสนอให้กับสิ่งที่ได้รับจะเป็นรากฐานของการพอใจและไม่พอใจได้

Sudjai (2002 cited in Worawuth, 2006, 8) ได้ให้ความพึงพอใจไว้ว่า หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยอาจจะเป็นไปในเชิงประเมินค่าว่าความรู้สึก หรือทัศนคติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งใดนั้นเป็นไปในทางบวกหรือทางลบ

Luangthammachad (1988, 9) ได้ให้แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจมีส่วนเกี่ยวข้องกับความต้องการของมนุษย์ โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อความต้องการของมนุษย์ได้รับการตอบสนองซึ่งมนุษย์ไม่ว่าอยู่ในที่ใดย่อมมีความต้องการขั้นพื้นฐานไม่ต่างกัน

Panitpant (1998, 5) ได้ให้ข้อสรุปถึงสิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องมือกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ดังนี้ 1) สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุได้แก่ เงิน สิ่งของ เป็นต้น 2) สภาพทางกายที่ปรารถนา คือ สิ่งแวดล้อมในการประกอบกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งอันก่อให้เกิดความสุขทางกาย 3) ผลประโยชน์ทางอุดมคติ หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่สนองความต้องการของบุคคล 4) ผลประโยชน์ทางสังคม คือ ความสัมพันธ์อันดีที่มีต่อกับผู้ร่วมกิจกรรมอันจะทำให้เกิดความผูกพันและความพึงพอใจ และสภาพการอยู่ร่วมกัน อันเป็นความพึงพอใจของบุคคลในด้านสังคม หรือความมั่นคงในสังคมซึ่งจะทำให้รู้สึกมีหลักประกันและมีความมั่นคงในการประกอบกิจกรรม

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกส่วนตนที่รู้สึกเป็นสุขหรือยินดีที่ได้รับการตอบสนองความต้องการในสิ่งที่ขาดหายไป ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมในการแสดงออกของบุคคล ซึ่งมีผลต่อการเลือกที่จะปฏิบัติในกิจกรรมใด ๆ ที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยในฐานะผู้รับผิดชอบโครงการแลกเปลี่ยนวัฒนธรรมและการเรียนรู้ไทย-สิงคโปร์ โรงเรียนมัธยมศึกษา จังหวัดลำปางจึงได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของนักเรียน ครู และผู้ปกครอง เพื่อนำผลไปสู่การตัดสินใจ กำหนดงบประมาณที่จะส่งเสริมการดำเนินงานโครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ กับประเทศในประชาคมอาเซียนต่อไปในอนาคต สำหรับการจัดทำโครงการแลกเปลี่ยนวัฒนธรรมและการเรียนรู้ระหว่างสถาบันการศึกษาในประเทศไทยกับสถาบันการศึกษาในต่างประเทศ และมีการประเมินความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการเพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปพัฒนาการจัดทำโครงการให้ดียิ่งขึ้นนั้น ผู้วิจัยได้นำเสนอไว้ในบทความนี้ ดังรายละเอียดข้างท้าย

รายงานการศึกษาผลการดำเนินโครงการนักศึกษาแลกเปลี่ยน ASEAN ด้านวิชาการ ระดับบัณฑิตศึกษา จัดทำโดยมหาวิทยาลัยแม่โจ้ หลักสูตรวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิศวกรรมอาหาร (Maejo University, Bachelor of Engineering Program in Food Engineering, 2014, Abstract) โดยมีนักศึกษาแลกเปลี่ยนจาก University Putra Malaysia (UPM) เข้าร่วม จำนวน 5 คน และนักศึกษาหลักสูตรวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิศวกรรมอาหาร จำนวน 15 คน ผลการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับดี ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามประเมินการต้อนรับและการดูแลตลอดกิจกรรมอยู่ในระดับดีเยี่ยม และพบว่าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับดี ได้แก่ คณะทำงานมีการกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบอย่างชัดเจน รวมถึงการประสานงาน สถานที่มีเพียงพอกับการจัดกิจกรรม ผู้ประสานงานทำหน้าที่อย่างชัดเจนและมีความมั่นใจ ระดับของการเรียนรู้และความบันเทิงที่ผู้เข้าร่วมได้รับ กิจกรรมประชุมรายงานความก้าวหน้าและกิจกรรมดูงานนอกสถานที่ทั้งหมด นอกจากนี้ยังพบว่าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับพอใช้ ได้แก่ การมีส่วนร่วมในกิจกรรมของนักศึกษา และโดยภาพรวมเกี่ยวกับความพึงพอใจในการจัดกิจกรรมทั้งหมดอยู่ในระดับดี

รายงานการศึกษาผลการดำเนินโครงการแลกเปลี่ยนวัฒนธรรมนานาชาติ ประจำปี พ.ศ. 2559 โดยมหาวิทยาลัยแม่โจ้ กองพัฒนานักศึกษา (Maejo University, Division of Student Affairs, 2016, Abstract) ซึ่งผลการศึกษาพบว่า การประชาสัมพันธ์โครงการ ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ สถานที่ระยะเวลา อยู่ในระดับมาก สำหรับการประเมินเนื้อหาของกิจกรรมซึ่งประกอบด้วยเนื้อหาหลัก 3 ประการ คือ การแลกเปลี่ยนวัฒนธรรม การแลกเปลี่ยนด้านภาษา และการส่งเสริมให้นักศึกษาพัฒนาศักยภาพของตนเอง ผู้เข้าร่วมโครงการเห็นว่าเป็นกิจกรรมที่เปิดโอกาสให้นักศึกษาได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ศิลปวัฒนธรรมด้านการแสดงกับชาติอื่นๆ อยู่ในระดับมาก ส่งเสริมให้นักศึกษาได้มีโอกาสแลกเปลี่ยนวัฒนธรรมด้านภาษาจากเจ้าของภาษาอยู่ในระดับมาก และส่งเสริมให้นักศึกษามีโอกาสได้พัฒนาศักยภาพของตนเองให้เป็นบัณฑิตที่พึงประสงค์อยู่ในระดับมาก นอกจากนี้ผู้ตอบแบบประเมินยังเห็นว่ากิจกรรมที่จัดขึ้นสามารถนำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ใช้อยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจต่อภาพรวมของการจัดโครงการอยู่ในระดับมาก และมีความต้องการให้จัดกิจกรรมในลักษณะดังกล่าวอยู่ในระดับมาก

วิธีการวิจัย

1. กลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มเป้าหมายประกอบด้วยผู้เข้าร่วมโครงการจำนวน 40 คน จำแนกเป็นนักเรียนที่เข้าร่วมโครงการระดับมัธยมศึกษาปีที่ 2 จำนวน 10 คน นักเรียนที่เข้าร่วมโครงการระดับมัธยมศึกษาปีที่ 5 จำนวน 10 คน ครูผู้ดูแลที่ร่วมเดินทางไปกับนักเรียนตามโครงการจำนวน 5 คน และผู้ปกครองที่ส่งบุตรหลานเข้าร่วมโครงการ จำนวน 15 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

2.1 แบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจสำหรับนักเรียนที่เข้าร่วมโครงการ และครูผู้ดูแลที่ร่วมเดินทางไปกับนักเรียนตามโครงการ

ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามตามวัตถุประสงค์ของโครงการแยกเป็น 3 ตอนคือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ประกอบด้วยข้อคำถาม จำนวน 8 ข้อ เกี่ยวกับการสื่อสารภาษาอังกฤษ มิตรภาพ การเรียนรู้วัฒนธรรม สภาพแวดล้อม ประโยชน์ของโครงการ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อประสบการณ์การเรียนรู้ที่ได้รับ ณ ประเทศสิงคโปร์

สำหรับการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ผู้วิจัยได้นำเครื่องมือส่งให้กับผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 คน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา จากนั้นนำคะแนนของผู้ทรงคุณวุฒิที่ได้มาหาค่าดัชนีความสอดคล้อง โดยเลือกข้อที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องตั้งแต่ 0.67 ขึ้นไป มาสร้างเป็นแบบประเมินความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อโครงการแลกเปลี่ยนวัฒนธรรมและการเรียนรู้ไทย-สิงคโปร์ โรงเรียนมัธยมศึกษา จังหวัดลำปาง

2.2 แบบสอบถามสำหรับผู้ปกครองที่ส่งบุตรหลานเข้าร่วมโครงการ

ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามปลายเปิดเพียงตอนเดียวเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อโครงการแลกเปลี่ยนวัฒนธรรมและการเรียนรู้ไทย-สิงคโปร์ โรงเรียนมัธยมศึกษา จังหวัดลำปาง

2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

2.3.1 การเก็บรวบรวมข้อมูลจากนักเรียนที่เข้าร่วมโครงการ และครูผู้ดูแลที่ร่วมเดินทางไปกับนักเรียนตามโครงการดังนี้

2.3.1.1 ผู้วิจัยขออนุญาตผู้รับใบอนุญาตและผู้จัดการโรงเรียนเพื่อเก็บข้อมูลการประเมินความพึงพอใจของนักเรียนและครูที่มีต่อโครงการแลกเปลี่ยนวัฒนธรรมและการเรียนรู้ไทย-สิงคโปร์ โรงเรียนมัธยมศึกษา จังหวัดลำปาง

2.3.1.2 ผู้วิจัยได้นำเสนอสรุปประมวลภาพกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นที่ประเทศสิงคโปร์เพื่อย้อนถึงกิจกรรมต่าง ๆ ที่ได้ทำก่อนทำแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจด้านต่าง ๆ (MTM Singapore Trip Part 1, 2014) และช่อง Singapore ซึ่งเป็นวิดีโอประมวลกิจกรรมทั้งหมดให้นักเรียนได้ชม

2.3.1.3 ผู้วิจัยชี้แจงนักเรียนและครูถึงวัตถุประสงค์ของการประเมินความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อโครงการแลกเปลี่ยนวัฒนธรรมและการเรียนรู้ไทย-สิงคโปร์ โรงเรียนมัธยมศาสตร์ จังหวัดลำปาง จากนั้นผู้วิจัยแจกแบบประเมินและเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง

2.3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ปกครองที่ส่งบุตรหลานเข้าร่วมโครงการดำเนินการดังนี้

2.3.2.1 ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลภายหลังจากการจัดทำเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของกลุ่มนักเรียนและครู โดยนักเรียนได้เขียนบันทึกรายงานเป็นรายบุคคลต่อโครงการแลกเปลี่ยนวัฒนธรรมและการเรียนรู้ไทย-สิงคโปร์ โรงเรียนมัธยมศาสตร์ จังหวัดลำปาง

2.3.2.2 นักเรียนนำรายงานผลการเรียนรู้ของตนเองที่บ้านที่เป็นภาพและการบรรยายประกอบภาพที่ได้เรียนรู้ตลอดระยะเวลาที่อยู่ ณ ประเทศสิงคโปร์

2.3.2.3 นักเรียนเล่าประสบการณ์ให้กับผู้ปกครองตามรายงานผลการเรียนรู้พร้อมกับดูหลักฐานการเรียนรู้ของนักเรียน ผู้ปกครองจึงเขียนบันทึกความพึงพอใจแบบสอบถามปลายเปิดต่อโครงการแลกเปลี่ยนวัฒนธรรมและการเรียนรู้ไทย-สิงคโปร์

2.3.2.4 ผู้ปกครองนำแบบสอบถามความพึงพอใจส่งคืนให้กับผู้รับผิดชอบโครงการเพื่อดำเนินการรวบรวมข้อมูลและสรุปเป็นส่วนหนึ่งของผลการดำเนินงานโครงการแลกเปลี่ยนวัฒนธรรมและการเรียนรู้ไทย-สิงคโปร์ต่อไป

3. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลจากการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

3.1.1 ข้อมูลที่ได้จากนักเรียนที่เข้าร่วมโครงการ และครูผู้ดูแลที่ร่วมเดินทางไปกับนักเรียนตามโครงการ

ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามที่เป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการบรรยายพรรณนา ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์การประเมินและการแปลผลไว้ ดังนี้

4.50 – 5.00 หมายถึง นักเรียนพึงพอใจต่อประเด็น/โครงการ ระดับมากที่สุด

3.50 – 4.49 หมายถึง นักเรียนพึงพอใจต่อประเด็น/โครงการ ระดับมาก

2.50 – 3.49 หมายถึง นักเรียนพึงพอใจต่อประเด็น/โครงการ ระดับปานกลาง

1.50 – 2.49 หมายถึง นักเรียนพึงพอใจต่อประเด็น/โครงการ ระดับน้อย

1.00 – 1.49 หมายถึง นักเรียนพึงพอใจต่อประเด็น/โครงการ ระดับน้อยที่สุด

ส่วนข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อประสบการณ์การเรียนรู้ที่ได้รับ ณ ประเทศสิงคโปร์ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหา

3.1.2 ข้อมูลที่ได้จากผู้ปกครองที่ส่งบุตรหลานเข้าร่วมโครงการ

ข้อมูลที่ได้มาจากแบบสอบถามปลายเปิดเพียงตอนเดียว เกี่ยวกับความพึงพอใจต่อประสบการณ์การเรียนรู้ที่ได้รับ ณ ประเทศสิงคโปร์ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัย

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการที่มีต่อโครงการแลกเปลี่ยนวัฒนธรรมและการเรียนรู้ไทย-สิงคโปร์ โรงเรียนมัธยมศึกษา จังหวัดลำปาง ผู้วิจัยนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

1. ความพึงพอใจของนักเรียนที่เข้าร่วมโครงการ และครูผู้ดูแลที่ร่วมเดินทางไปกับนักเรียนตามโครงการ

ตารางที่ 1

ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนักเรียนที่เข้าร่วมโครงการและครูผู้ดูแลที่ร่วมเดินทางไปกับนักเรียนตามโครงการ

ลำดับ	ประเด็น	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ความหมาย
1	นักเรียนมีความรู้สึกว่ายากพัฒนาทักษะ การพูดภาษาอังกฤษมากขึ้นหลังจาก เข้าร่วมโครงการ	4.71	0.46	มากที่สุด
2	นักเรียนได้สร้างมิตรภาพกับนักเรียน ชาวต่างประเทศระหว่างที่อยู่ประเทศสิงคโปร์	4.46	0.66	ดีมาก
3	นักเรียนได้เรียนรู้วัฒนธรรมกับโรงเรียน Shelton International High School	4.21	0.72	ดีมาก
4	นักเรียนได้แลกเปลี่ยนวัฒนธรรมของไทยกับ นักเรียนในโรงเรียนของประเทศสิงคโปร์	4.88	0.34	มากที่สุด
5	นักเรียนได้เรียนรู้ถึงสถานที่ท่องเที่ยว และ สภาพแวดล้อมของประเทศสิงคโปร์	4.92	0.28	มากที่สุด
6	นักเรียนพอใจกับกิจกรรมต่าง ๆ ที่โครงการ จัดให้ระหว่างที่อยู่ในประเทศสิงคโปร์	4.79	0.41	มากที่สุด

ตารางที่ 1

ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนักเรียนที่เข้าร่วมโครงการและครูผู้ดูแลที่ร่วมเดินทางไปกับนักเรียนตามโครงการ (ต่อ)

ลำดับ	ประเด็น	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ความหมาย
7	นักเรียนสนุกสนานกับกิจกรรมท่องเที่ยวในสถานที่ต่าง ๆ ในการเข้าร่วมโครงการนี้	4.83	0.38	มากที่สุด
8	นักเรียนได้ประโยชน์จากการเข้าร่วมโครงการแลกเปลี่ยนวัฒนธรรมและการเรียนรู้ครั้งนี้	4.83	0.38	มากที่สุด
รวม		4.72	0.48	มากที่สุด

จากตารางที่ 1 นักเรียนที่เข้าร่วมโครงการ และครูผู้ดูแลที่ร่วมเดินทางไปกับนักเรียนตามโครงการ มีความพึงพอใจต่อโครงการแลกเปลี่ยนวัฒนธรรมและการเรียนรู้ไทย-สิงคโปร์โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 4 ลำดับแรกจากมากไปหาน้อย คือ การเรียนรู้สถานที่ท่องเที่ยวและสภาพแวดล้อม รองลงมาคือ การได้แลกเปลี่ยนวัฒนธรรมไทยกับนักเรียนในโรงเรียนของประเทศสิงคโปร์ ความสนุกสนานกับกิจกรรมท่องเที่ยวในสถานที่ต่าง ๆ ในการเข้าร่วมโครงการนี้ และความรู้สึกลอยลางพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษให้มากขึ้นหลังจากเข้าร่วมโครงการ

2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักเรียนที่เข้าร่วมโครงการ และครูผู้ดูแลที่ร่วมเดินทางไปกับนักเรียนตามโครงการ

ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักเรียนที่เข้าร่วมโครงการ และครูผู้ดูแลที่ร่วมเดินทางไปกับนักเรียนตามโครงการ จำแนกเป็นความพึงพอใจในวิถีชีวิตความเป็นอยู่ของชาวสิงคโปร์ ระเบียบวินัย วัฒนธรรม สภาพแวดล้อมที่เป็นระเบียบเรียบร้อยของเมือง รสชาติอาหารที่แปลกใหม่ การได้เรียนรู้ถึงคุณค่าในการใช้ชีวิตที่ต้องแข่งขันกับเวลาของชาวสิงคโปร์ ประทับใจกิจกรรมต่าง ๆ ที่โรงเรียน Shelton International High School ที่สงบบรรยากาศดี สะอาด สบาย ๆ น่ายิน ได้เรียนรู้พฤติกรรม การเรียนรู้ที่โรงเรียนแบบเป็นกันเอง การเรียนที่สนุกสนานไม่เครียด โดยเฉพาะอย่างยิ่งการได้เผยแพร่วัฒนธรรมไทย และได้เพื่อนใหม่ที่เป็นชาวต่างประเทศ รวมถึงการผจญภัยกับกิจกรรมสนุกสนานที่ Universal Studio ที่สนุกมาก นอกจากนั้นผู้เรียนยังได้ฝึกการรู้จักเอาตัวรอดในต่างประเทศ การใช้ภาษาอังกฤษในชีวิตจริง ท้ายที่สุดประทับใจในกิจกรรมที่ผู้รับผิดชอบโครงการและเพื่อน ๆ ทุกคนที่ร่วมเดินทางไปในครั้งนี้

3. ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ปกครองที่ส่งบุตรหลานเข้าร่วมโครงการ

ความคิดเห็นของผู้ปกครองนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 ต่อโครงการแลกเปลี่ยนวัฒนธรรมและการเรียนรู้ไทย-สิงคโปร์ โรงเรียนมัธยมศึกษา สรุปลงได้ว่า บุตรหลานได้ประสบการณการเรียนรู้



ด้วยตนเองมาก เห็นบุตรหลานที่มีความสุขจากการเข้าร่วมโครงการนี้ นอกจากนั้นโครงการนี้ยังทำให้นักเรียนกล้าแสดงออกเรื่องภาษาอังกฤษมากขึ้น เห็นผลการเรียนรู้ของบุตรหลานแล้วก็พอใจ และเห็นว่าบุตรหลานมีความมานะในการทำงานพอใช้ได้ อย่างไรก็ตามควรเพิ่มเวลาของโครงการให้มีมากขึ้นเพื่อจะได้เรียนรู้นาน ๆ

ความคิดเห็นของผู้ปกครองนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 ต่อโครงการแลกเปลี่ยนวัฒนธรรมและการเรียนรู้ไทย-สิงคโปร์ สรุปได้ว่า บุตรหลานได้รับประสบการณ์การเรียนรู้ที่ดีจากประเทศสิงคโปร์ ทั้งที่โรงเรียน Shelton International High School และสถานที่ท่องเที่ยวในเมืองที่เจริญก้าวหน้าของสิงคโปร์ นักเรียนได้รับการพัฒนาทางด้านสังคม เปิดโลกทัศน์ในมุมมองที่ได้รับรู้จากประเทศสิงคโปร์ มีการยอมรับกฎระเบียบ การเข้าสังคม การมีวินัย และเคารพสิทธิส่วนบุคคล มีความกล้าในการใช้ภาษาอังกฤษในชีวิตจริง ทำให้นักเรียนเห็นความสำคัญของภาษา โรงเรียนจัดสถานที่ประเทศศึกษาดูงานที่ดี เหมาะสม อย่างไรก็ตามควรมีระยะเวลาการอยู่ที่สิงคโปร์ให้นานขึ้น

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยพบว่า โดยรวมนักเรียนมีความพึงพอใจต่อโครงการแลกเปลี่ยนวัฒนธรรมและการเรียนรู้ไทย-สิงคโปร์ อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ประเด็นที่มีความพึงพอใจสูงสุด 4 ลำดับแรกจากมากไปหาน้อยคือ การเรียนรู้สถานที่ท่องเที่ยวและสภาพแวดล้อม รองลงมาคือการแลกเปลี่ยนวัฒนธรรมไทย ความสนุกสนานกับกิจกรรมท่องเที่ยวในสถานที่ต่าง ๆ ในการเข้าร่วมโครงการนี้ นักเรียนได้ประโยชน์จากการเข้าร่วมโครงการแลกเปลี่ยนวัฒนธรรมและการเรียนรู้ และความรู้สึกอยากพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษให้มากขึ้น ตามลำดับ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า โรงเรียนได้ดำเนินการติดต่อประสานงานและเตรียมความพร้อมของโครงการมาเป็นระยะเวลานาน ครูและนักเรียนให้ความร่วมมือในการฝึกการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารอย่างมีจุดหมายที่จะนำไปใช้กับชาวต่างประเทศ และมีผู้ประสานงานอย่างใกล้ชิดกับโรงเรียนในประเทศสิงคโปร์ พร้อมกับรู้จักแหล่งเรียนรู้ต่าง ๆ ในประเทศสิงคโปร์เป็นอย่างดี มีความพร้อมเรื่องเอกสารประกอบโครงการและมีการเรียนรู้ก่อนดำเนินโครงการ นอกจากนั้นโรงเรียนและผู้ปกครองยังได้ให้การสนับสนุนงบประมาณในการดำเนินโครงการเป็นอย่างดี เนื่องจากต้องใช้งบประมาณในการดำเนินการสูง และการจัดกิจกรรมมีความละเอียดแม่นยำเป็นไปตามที่กำหนด จึงทำให้ผลการดำเนินการเป็นที่น่าพอใจกับทุกกลุ่ม สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของโครงการที่ระบุว่า เพื่อสร้างความตระหนักในการใช้ภาษาต่างประเทศจากการเรียนรู้ในประเทศสิงคโปร์ เพื่อสร้างมิตรภาพระหว่างนักเรียนกับเพื่อนนักเรียนชาวสิงคโปร์ เพื่อเผยแพร่วัฒนธรรมของไทยกับนักเรียนโรงเรียนในประเทศสิงคโปร์ และเพื่อเรียนรู้สภาพแวดล้อมและความก้าวหน้าของประเทศสิงคโปร์จากประสบการณ์ตรง สอดคล้องกับเป้าหมายของโรงเรียนที่กำหนดไว้ในข้อ 1 ที่ว่า “การใช้ภาษาสากลเพื่อการสื่อสาร” นอกจากนั้นยังสอดคล้องกับตราสารโรงเรียนมัธยมศึกษาสตรีที่ระบุว่า โรงเรียนมัธยมศึกษาสตรีมีเป้าหมายในการส่งเสริมให้นักเรียนมีทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษภายในระยะเวลา 3 ปี (Matthayomsat School, 2015) และสอดคล้องกับผลการศึกษาของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ หลักสูตรวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิศวกรรม

อาหาร (Maejo University, Bachelor of Engineering Program in Food Engineering, 2014, Abstract) ที่ได้ศึกษาผลการดำเนินโครงการนักศึกษาแลกเปลี่ยน ASEAN ด้านวิชาการ ระดับบัณฑิตศึกษา โดยมีนักศึกษาแลกเปลี่ยนจาก University Putra Malaysia (UPM) ซึ่งพบว่า โดยภาพรวมเกี่ยวกับความพึงพอใจในการจัดกิจกรรมทั้งหมด โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับดี มีความพึงพอใจในระดับดีคือ คณะทำงานมีการกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบอย่างชัดเจน รวมถึงการประสานงาน สถานที่มีเพียงพอกับการจัดกิจกรรม ผู้ประสานงานทำหน้าที่อย่างชัดเจนและมีความมั่นใจ

นอกจากนั้น ผลการวิจัยยังพบอีกว่า นักเรียนได้สร้างมิตรภาพกับนักเรียนชาวต่างประเทศระหว่างที่อยู่ประเทศสิงคโปร์ และนักเรียนได้เรียนรู้วัฒนธรรมกับโรงเรียน Shelton International High School ทั้งสองประเทศอยู่ในระดับมาก ซึ่งแตกต่างกับประเทศอื่น ๆ ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าการเข้าร่วมแลกเปลี่ยนกิจกรรมวัฒนธรรม และการเข้าชั้นเรียนของนักเรียนใช้ระยะเวลาในการพัฒนาความสัมพันธ์น้อยเกินไปเพียง 5 วัน และกิจกรรมที่ดำเนินการแลกเปลี่ยนนั้นก็มีเพียงวันเดียว กิจกรรมการเรียนมีถึง 4 วัน นั่นหมายความว่า หากต้องการให้เกิดมิตรภาพอย่างแท้จริงหรือในระดับที่มากที่สุด ควรเพิ่มเวลาการใช้ชีวิตร่วมกันให้มากขึ้น และเรียนรู้วัฒนธรรมที่แตกต่างกันให้มากขึ้นทั้งในด้านชีวิตความเป็นอยู่ อาหารการกิน ทักษะที่แตกต่าง ซึ่งทั้งหมดต้องอาศัยระยะเวลาในการดำเนินการให้ยาวนานมากขึ้น อย่างไรก็ตามผลการประเมินทั้งสองประเทศในระดับมาก สอดคล้องกับผลการศึกษาของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ กองพัฒนานักศึกษา (Maejo University, Division of Student Affairs, 2016, Abstract) ที่ได้ศึกษาผลการดำเนินโครงการแลกเปลี่ยนวัฒนธรรมนานาชาติ ประจำปี พ.ศ. 2559 พบว่า นักศึกษาได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ศิลปวัฒนธรรมด้านการแสดงกับชาติอื่นๆ อยู่ในระดับมาก และส่งเสริมให้นักศึกษาได้มีโอกาสแลกเปลี่ยนวัฒนธรรมด้านภาษาจากเจ้าของภาษาอยู่ในระดับมาก

สรุป

ผลการประเมินความพึงพอใจของนักเรียนและครูที่มีต่อโครงการแลกเปลี่ยนวัฒนธรรมและการเรียนรู้ไทย-สิงคโปร์ โรงเรียนมัธยมศาสตร์ จังหวัดลำปางโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ประเด็นนักเรียนได้สร้างมิตรภาพกับนักเรียนชาวต่างประเทศระหว่างที่อยู่ประเทศสิงคโปร์ และประเด็นนักเรียนได้เรียนรู้วัฒนธรรมกับโรงเรียน Shelton International High School มีผลการประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับมากซึ่งแตกต่างกับประเด็นอื่น ๆ ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1.1 ผู้รับผิดชอบโครงการควรเพิ่มกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์เพื่อสร้างมิตรภาพกับนักเรียนชาวต่างประเทศระหว่างที่อยู่ประเทศสิงคโปร์ให้มากขึ้นโดยเฉพาะเกี่ยวกับการจับคู่เพื่อน (Buddy)

1.2 ผู้รับผิดชอบโครงการควรเพิ่มกิจกรรมเกี่ยวกับการวัฒนธรรม สร้างเวทีการแสดงวัฒนธรรมให้หลากหลาย และประสานกับโรงเรียนกลุ่มเป้าหมายให้เพิ่มกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมให้มากขึ้น



2. ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไป

ศึกษาความเป็นไปได้ของการจัดทำโครงการแลกเปลี่ยนการเรียนรู้ทางวิชาการและวัฒนธรรมกับกลุ่มประเทศอาเซียนเพื่อตอบสนองนโยบายไทยแลนด์ 4.0 โดยเฉพาะอย่างยิ่งประเทศที่มีอาณาเขตติดต่อกับประเทศไทย อาทิ ลาว พม่า กัมพูชา เป็นต้น

References

- Luangthammachad, V. (1988). **Psychology in human resource management**. Bangkok: Bangkok Promotion Center. [in Thai]
- Matthayomsat School. (2015). **School Instrument (2015-2019)**. [Unpublished manuscript] Lampang: Planning and Development Department, Matthayomsant School. [in Thai]
- Maejo University, Bachelor of Engineering Program in Food Engineering. (2014). **A performance report of student exchange (ASEAN) in the academic field of graduate school program**. Bachelor of Engineering Program in Food Engineering, Maejo University. Retrieved April 14, 2016, from file:///C:/Users/wanichakorn/Downloads/erp256209200859524c59548f484f45d7b05eda95208a7e83.pdf. [in Thai]
- Maejo University, Division of Student Affairs. (2016). **A performance report of intercultural exchange programs**. Chiang Mai: Division of Student Affairs, Maejo University. Retrieved April 14, 2016, from <https://erp.mju.ac.th/projectAssessLayoutPrintPublic.aspx?pid=9389>. [in Thai]
- Muangman, T. & Suwan, S. (1997). **Organization behavior (revised edition)**. Bangkok: Watanapanich Press. [in Thai]
- MTM Singapore Trip Part 1. (2014). Retrieved April 14, 2014, from <https://www.youtube.com/watch?v=S3dBBTgrYxU>. [in Thai]
- Office of the Basic Education Commission. (2006). **Basic education standards for internal quality assurance**. Bangkok: Bureau of Academic Affairs and Educational Standards. [in Thai]
- Office of the National Economics and Social Development Board. (2012). **Main summary of the 11th National Economics and Social Development Plan 2012-2016**. Bangkok: Prime Minister Office. [in Thai]
- Panitpant, S. (1998). **Satisfaction of farmers participating in restructuring agricultural production project, Ubonratchathani, Thailand**. (Master's thesis, Master of Science in Agricultural Extension, Maejo University). [in Thai]
- Worawuth, R. (2006). **Job satisfaction of commission on Higher Education Officer**. (Master's thesis, Master of Arts (Political Science), Kasetsart University). [in Thai]

คุณภาพการบริการด้านบัญชีกับความสำเร็จของ
สำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย
Consequence of Accounting Service Quality and Success
of Certified Accounting Firms in Thailand

กมลวิช วงศ์สาย^{1*} , พรชนก ทองลาด² , ไพฑูรย์ อินตะขัน³
Kamolvich Wongsai^{1*} , Pornchanok Tonglad² , Phaithun Intakhun³

^{1, 2, 3}คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง
เลขที่ 119 หมู่ที่ 9 ถนนลำปาง-แม่ทะ ตำบลชมพู อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง 52000 ประเทศไทย

^{1, 2, 3}Faculty of Management Science, Lampang Rajabhat University
119 Moo 9, Lampang-Maetha Road, Chomphu Sub-district, Mueang District,
Lampang Province, 52000, Thailand

รับต้นฉบับบทความ: 14 ธันวาคม 2561 ปรับปรุงบทความ: 26 เมษายน 2562 ตอรับตีพิมพ์บทความ: 26 มิถุนายน 2562

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลกระทบคุณภาพการบริการด้านบัญชีที่มีต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากหัวหน้าสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย จำนวน 140 แห่ง การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์สหสัมพันธ์พหุคูณและการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ โดยใช้วิธี Enter ผลการวิจัย พบว่า คุณภาพการบริการด้านบัญชีโดยรวม (TAQ) และรายด้านทุกด้าน ได้แก่ ด้านการมุ่งเน้นจรรยาบรรณและความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน (ER) ด้านประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ (ME) ด้านความเป็นมืออาชีพในการให้บริการ (PS) ด้านการตรวจสอบและติดตามที่มีประสิทธิภาพ (EM) และด้านประสิทธิภาพของการบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศ (EI) ส่งผลกระทบบางบวกต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย (TOS) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

* ผู้เขียนหลัก
อีเมล: kavin482@hotmail.com

คำสำคัญ

คุณภาพการบริการด้านบัญชี ความสำเร็จของสำนักงานบัญชีคุณภาพ สำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย

Abstract

This research aims to find out about the impact of accounting service quality on the success of the Certified Accounting Firms in Thailand. The questionnaire was used as a tool to collect data from 140 Certified Accounting Firm managers. The statistics used to analyze data were means, standard deviation, multiple correlation analysis, and multiple regression analysis by Enter method. The results of the research showed that the Total Accounting Service Quality (TAQ) and all aspects by focusing on Ethical and Responsibility (ER), Management Efficiency (ME), Professionalism in Services (PS), Effective Monitoring and Tracking (EM) and the Efficiency of Information Management (EI) had a positive impact on the achievement of quality in the Certified accounting firms in Thailand (TOS) at the significant level of 0.05 .

Keywords

Accounting Service Quality, Success of Certified Accounting Firms, Certified Accounting Firms in Thailand

บทนำ

ภายใต้สถานการณ์การแข่งขันทางการค้าและการลงทุนที่รุนแรงมากขึ้น รวมทั้งสภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว การนำกลยุทธ์การสร้างความแตกต่างของตัวผลิตภัณฑ์หรือรูปแบบการให้บริการให้เหนือกว่าคู่แข่ง รวมทั้งการปรับปรุงพัฒนากระบวนการผลิตหรือการให้บริการเพื่อตอบสนองต่อความคาดหวังของลูกค้าให้ได้มากที่สุด จึงเป็นสิ่งที่ผู้ประกอบการธุรกิจควรให้ความสำคัญอย่างยิ่ง (Department of Business Development, 2017)

สำนักงานบัญชีมีบริการหลักที่เหมือนกัน คือ บริการจัดทำบัญชีและงบการเงิน การมุ่งเน้นคุณภาพการบริการด้านบัญชีจึงเป็นกลยุทธ์หนึ่งที่จะสร้างความแตกต่างจากคู่แข่งอื่น โดยคุณภาพการบริการมีความสัมพันธ์และส่งผลกระทบเชิงบวกต่อศักยภาพในการแข่งขัน สำนักงานบัญชีจึงต้องมีการพัฒนากระบวนการบริหารจัดการองค์กรให้ทันสมัยและเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานเพื่อสร้างรายได้เปรียบในการแข่งขัน (Kingko, 2008, 150) หากสำนักงานบัญชีทำการพัฒนาและยกระดับคุณภาพการบริการให้มีมาตรฐานเป็นที่น่าเชื่อถือของสังคม สำนักงานบัญชีอาจเป็นผู้กำหนดค่าบริการได้อย่างเหมาะสมกับต้นทุนการดำเนินงานได้ ดังเช่นสำนักงานสอบบัญชีข้ามชาติชั้นนำกลุ่ม Big 4 Audit Firms

(Boonrattabundid, 2009, 3) ดังนั้น แนวคิดการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีจึงเกิดขึ้น โดยกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ ได้ประยุกต์หลักการมาจากมาตรฐานการควบคุมคุณภาพสากล ฉบับที่ 1 (ISQC 1) และมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 กำหนดเป็นเกณฑ์การรับรองมาตรฐานสำนักงานบัญชี เพื่อรับรองระบบการทำงาน กระบวนการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำบัญชี (Process) เพื่อเป็นการยืนยันในเบื้องต้นว่าสำนักงานบัญชีมีมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ดีตามระบบคุณภาพ สร้างความน่าเชื่อถือ และสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้ให้บริการ (Department of Business Development, 2017)

ความสำเร็จของสำนักงานบัญชีคุณภาพ เป็นการบรรลุเป้าหมายในการดำเนินงานของผู้ประกอบธุรกิจสำนักงานบัญชีคุณภาพ โดยการวัดผลการดำเนินงานวิธีดุลยภาพ (Balanced Scorecard) ที่จะช่วยทำให้องค์กรเกิดความสอดคล้องเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันและมุ่งเน้นสิ่งที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชีคุณภาพ ได้แก่ ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้ และการเจริญเติบโต (Saisut, 2011, 57) ซึ่ง Vadhanasindhu & Decharin (1999, 96) กล่าวว่า องค์กรธุรกิจที่ประสบผลสำเร็จและได้เปรียบทางการแข่งขัน เกิดขึ้นเมื่อมีความเหนือกว่าคู่แข่ง เช่น การสร้างผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพ การบริการลูกค้าอย่างดีและสม่ำเสมอ รวมถึงการส่งมอบคุณค่าให้แก่ลูกค้าในแง่ของคุณภาพผลิตภัณฑ์และบริการ และราคาที่เหมาะสม

จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยในอดีต พบประเด็นที่น่าสนใจคือผู้บริหารสำนักงานบัญชีมีความคิดเห็นว่าคุณภาพการบริการด้านบัญชียังมีความสำคัญ แต่ยังไม่มีความประสงค์ที่จะยื่นขอรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี เนื่องจากเห็นว่าปัจจัยที่ลูกค้ากลุ่มผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อมส่วนใหญ่ตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีพิจารณาจากอัตราค่าบริการที่ไม่สูงมากนัก และการจัดทำภาษีถูกต้องครบถ้วนไม่มีปัญหากับกรมสรรพากร (Tawinno, 2012, 140) และจากข้อมูลโครงการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีที่กรมพัฒนาธุรกิจการค้าได้ดำเนินการมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2550 และเผยแพร่ทางเว็บไซต์พบว่า ประเทศไทยมีสำนักงานบัญชี 7,529 แห่ง แต่เป็นสำนักงานบัญชีคุณภาพที่ผ่านเกณฑ์การรับรองมาตรฐาน จำนวน 151 แห่ง ซึ่งมีจำนวนน้อย คิดเป็นสัดส่วนเพียงร้อยละ 2 เท่านั้น ดังนั้นจึงเป็นประเด็นที่น่าสนใจว่าคุณภาพการบริการด้านบัญชีส่งผลกระทบกับความสำเร็จของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทยหรือไม่ อย่างไร ทั้งนี้เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้รับเป็นข้อมูลให้สำนักงานบัญชีใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพการบริการและเป็นไปตามข้อกำหนดการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาผลกระทบคุณภาพการบริการด้านบัญชีที่มีต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย

บททวนวรรณกรรม

1. คุณภาพการบริการด้านบัญชี

คุณภาพการบริการด้านบัญชีหมายถึง การปฏิบัติตามข้อกำหนดการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ กระบวนการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำบัญชีจึงเป็นไปตามมาตรฐานโดยมุ่งให้เกิดความน่าเชื่อถือและเชื่อมั่นในผลงาน มีดังนี้ (Department of Business Development, 2017)

1.1 การมุ่งเน้นจรรยาบรรณและความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน (Ethical and Responsibility) หมายถึง การมีความมุ่งมั่นและตั้งใจในการนำระบบคุณภาพสำนักงานบัญชีไปปฏิบัติรวมทั้งการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล การกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจเพื่อเป็นกรอบในการบริหารงานขององค์กร การจัดทำแผนธุรกิจและแผนการเงินประจำปี การจัดสรรทรัพยากร การติดตามและตรวจสอบการปฏิบัติงาน การกำหนดความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่แก่บุคลากร การให้ความร่วมมือกับภาครัฐ โดยอยู่ภายใต้จรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งสื่อสารนโยบายคุณภาพให้ทราบทั่วทั้งองค์กร

1.2 ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ (Management Efficiency) หมายถึง การบริหารจัดการทรัพยากรขององค์กรให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีอุปกรณ์เครื่องมือที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน จัดระเบียบสถานที่ทำงาน การบริหารทรัพยากรบุคคลอย่างมีประสิทธิภาพตั้งแต่การสรรหา การมอบหมายงาน การฝึกอบรมพัฒนา การกำกับดูแลและให้คำแนะนำแก้ไขปัญหา การปฏิบัติตามคู่มือปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชี และการแต่งตั้งผู้ตรวจทานผลงานก่อนส่งมอบให้กับลูกค้า

1.3 ความเป็นมืออาชีพในการให้บริการ (Professionalism in Service) หมายถึง กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า มีการปฏิบัติด้วยทักษะและความเชี่ยวชาญ การจัดทำสัญญารับงานที่ชัดเจน และลูกค้ายอมรับ มีหลักเกณฑ์ในการคิดค่าธรรมเนียมบริการที่ชัดเจนและเป็นธรรม การกำหนดเวลาจัดเก็บค่าธรรมเนียมที่ชัดเจนและออกหลักฐานการรับเงินจากลูกค้า การดูแลทรัพย์สินของลูกค้าที่เป็นระบบ กรณีที่ลูกค้ามอบหมายให้กระทำการอื่นใดแทนต้องกระทำอย่างถูกต้องและครบถ้วน นอกจากนี้ Saxby, Ehlen & Koski (2004, 1) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีกับความพึงพอใจของลูกค้าและความขัดแย้งของลูกค้ากับสำนักงานบัญชี พบว่าคุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจของลูกค้า

1.4 การตรวจสอบและติดตามที่มีประสิทธิภาพ (Effective Monitoring and Tracking) หมายถึง การจัดให้มีกระบวนการตรวจสอบการปฏิบัติงานของตนเองตามช่วงเวลาที่เหมาะสม เพื่อให้ทราบถึงผลการปฏิบัติงานว่าเป็นไปตามแผนธุรกิจและข้อกำหนดของกฎหมาย หากพบปัญหาจากการตรวจสอบสามารถวิเคราะห์สาเหตุและกำหนดแนวทางแก้ไขปัญหาเพื่อไม่ให้เกิดซ้ำอีก จัดให้มีระบบรับเรื่องร้องเรียน และแก้ไขปัญหาของลูกค้ารวมถึงการบันทึกผลที่ดำเนินการทั้งหมดไว้ตามระยะเวลาที่เหมาะสม

1.5 ประสิทธิภาพของการบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศ (Efficiency of Information Management) หมายถึง สำนักงานบัญชีมีการบริหารจัดการเอกสารของลูกค้าและของตนเองอย่างมีประสิทธิภาพ มีการป้องกันความเสียหาย สูญหาย เสื่อมสภาพของเอกสาร หากเป็นข้อมูลที่จัดเก็บในรูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ต้องมีการสำรองข้อมูลตามรอบระยะเวลาและสถานที่ที่เหมาะสม รวมถึงมีวิธีการติดตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชีให้เป็นปัจจุบัน

2. ความสำเร็จของสำนักงานบัญชีคุณภาพ

ความสำเร็จของสำนักงานบัญชีคุณภาพ หมายถึง การบรรลุเป้าหมายในการดำเนินการของผู้ประกอบการสำนักงานบัญชีคุณภาพโดยการวัดผลการดำเนินงานวิธีคุณภาพ ซึ่งเป็นเครื่องมือในการจัดการที่จะช่วยในการนำกลยุทธ์ไปสู่ความสำเร็จ โดยอาศัยการวัดหรือการประเมินที่จะช่วยทำให้องค์กรเกิดความสอดคล้องเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และมุ่งเน้นในสิ่งที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชีคุณภาพ (Saisut, 2011, 9) ใน 4 มุมมอง ได้แก่ ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน ด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต (Decharin, 2004, 25)

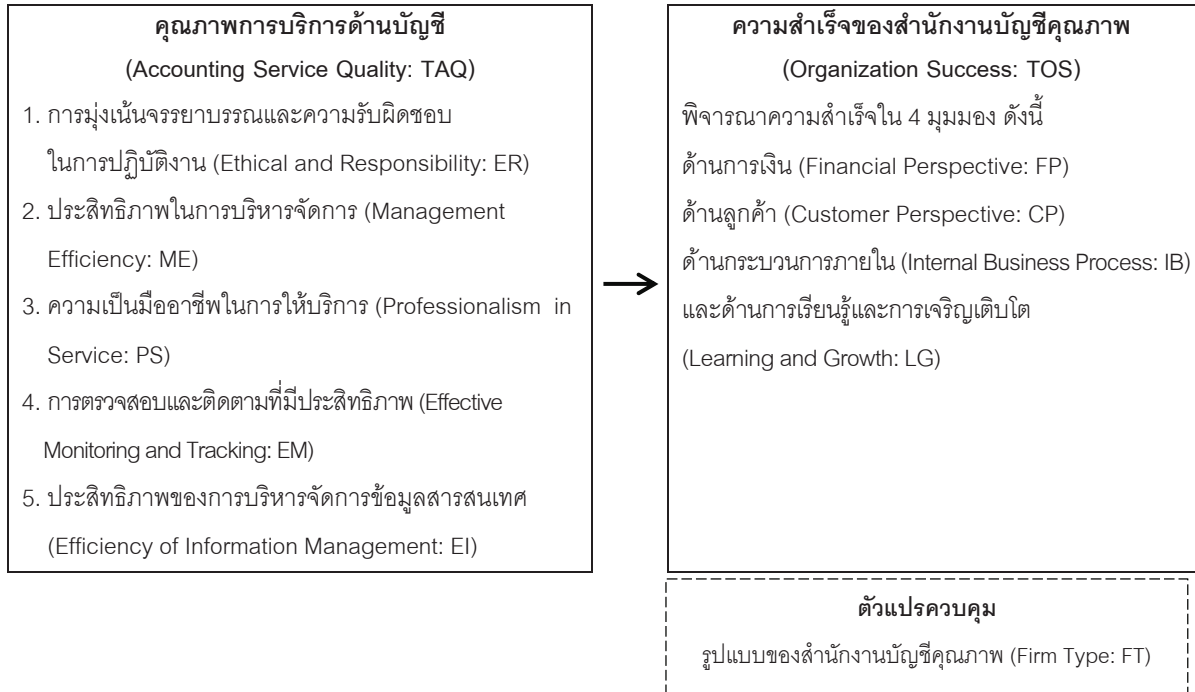
การวิจัยครั้งนี้คุณภาพการบริการด้านบัญชีประยุกต์จากข้อกำหนดการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ 7 ด้าน ได้แก่ ความรับผิดชอบของผู้บริหาร ข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณ กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า การจัดการทรัพยากร การปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี การติดตามและตรวจสอบ และการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี แต่เนื่องจากคุณภาพการบริการด้านบัญชีทั้ง 7 ด้านที่กล่าวมานั้นมีผู้ศึกษาวิจัยไว้แล้ว เช่น ผลกระทบของคุณภาพการปฏิบัติงานที่มีต่อความสำเร็จขององค์กรของสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (Jantudom, 2014, 3) ดังนั้น การวิจัยครั้งนี้ต้องการมุ่งเน้นศึกษาการปฏิบัติตามข้อกำหนดการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีโดยตรง ผู้วิจัยจึงศึกษาคุณภาพการบริการด้านบัญชีใน 5 มิติ นอกจากนั้นแล้ว จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า รูปแบบของสำนักงานบัญชีที่แตกต่างกันส่งผลให้คุณภาพการบริการมีความแตกต่างกัน (Pongthanee, 2009, 96) การวิจัยครั้งนี้จึงกำหนดให้รูปแบบของสำนักงานบัญชีคุณภาพ (Firm Type) เป็นตัวแปรควบคุมโดยกำหนดให้รูปแบบบุคคลธรรมดาหรือคณะบุคคล มีค่าเป็น 0 และรูปแบบนิติบุคคลมีค่า 1 ซึ่งนำมาสรุปเป็นกรอบแนวคิดงานวิจัยได้ ดังนี้



กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1: กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ หัวหน้าสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย จำนวน 151 แห่ง (Department of Business Development, 2017) ทั้งนี้ จากการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา จำนวน 140 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 92.71 ของประชากรทั้งหมด

2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

2.1 **ตัวแปรอิสระ** ได้แก่ คุณภาพการบริการด้านบัญชี (Accounting Service Quality: TAQ) ประกอบด้วย ตัวแปรย่อย ดังนี้ 2.1.1) การมุ่งเน้นจรรยาบรรณและความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน (Ethical and Responsibility: ER) 2.1.2) ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ (Management Efficiency: ME) 2.1.3) ความเป็นมืออาชีพในการให้บริการ (Professionalism in Service: PS) 2.1.4) การตรวจสอบและติดตามที่มีประสิทธิภาพ (Effective Monitoring and Tracking: EM) และ 2.1.5) ประสิทธิภาพของการบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศ (Efficiency of Information Management: EI)

2.2 **ตัวแปรตาม** ได้แก่ ความสำเร็จของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย (Organization Success: TOS) พิจารณาความสำเร็จใน 4 มุมมอง ดังนี้ ด้านการเงิน (Financial Perspective: FP) ด้านลูกค้า (Customer Perspective: CP) ด้านกระบวนการภายใน (Internal Business Process: IB) และด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต (Learning and Growth: LG)

3. สมมติฐานที่ใช้ในการวิจัย

สมมติฐานการวิจัยที่ 1 – สมมติฐานการวิจัยที่ 5 มีดังนี้

- H1: การมุ่งเน้นจรรยาบรรณและความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชีคุณภาพ
- H2: ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชีคุณภาพ
- H3: ความเป็นมืออาชีพในการให้บริการส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชีคุณภาพ
- H4: การตรวจสอบและติดตามที่มีประสิทธิภาพส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชีคุณภาพ
- H5: ประสิทธิภาพของการบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชีคุณภาพ

4. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถาม ซึ่งสร้างขึ้นตามความมุ่งหมายและกรอบแนวคิดที่กำหนดขึ้นแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้ 4.1) ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของหัวหน้าสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ซึ่งเป็นผู้ให้ข้อมูลหลัก ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงานด้านการจัดทำบัญชี ตำแหน่งปัจจุบัน 4.2) ตอนที่ 2 เป็นข้อมูลทั่วไปของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ประกอบด้วย รูปแบบของสำนักงานบัญชีคุณภาพ เงินลงทุนประกอบกิจการ ระยะเวลาในการดำเนินกิจการ จำนวนผู้ช่วยผู้ทำบัญชี จำนวนพนักงานทั้งหมด จำนวนลูกค้าที่รับทำบัญชีให้ รายได้ต่อปีก่อนหักค่าใช้จ่าย 4.3) ตอนที่ 3 คุณภาพการบริการด้านบัญชี เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ โดยให้หัวหน้าสำนักงานบัญชีคุณภาพ ให้ข้อมูลว่าได้มีการปฏิบัติงานตามเกณฑ์ข้อกำหนดการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีในระดับใด ตั้งแต่ระดับขั้นต่ำที่สุดถึงระดับมากที่สุด เพื่อวัดระดับคุณภาพการบริการด้านบัญชี 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการมุ่งเน้นจรรยาบรรณและความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ด้านประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ ด้านความเป็นมืออาชีพในการให้บริการ ด้านการตรวจสอบและติดตามที่มีประสิทธิภาพ และด้านประสิทธิภาพของการบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศ 4.4) ตอนที่ 4 ความสำเร็จของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ โดยให้หัวหน้าสำนักงานบัญชีคุณภาพ ให้ข้อมูลว่าเมื่อได้เข้าร่วมโครงการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีแล้ว ผลการประกอบกิจการมีความสำเร็จในระดับใด ตั้งแต่ระดับขั้นต่ำที่สุดถึงระดับมากที่สุด ทั้งนี้พิจารณาใน 4 มุมมอง ได้แก่ ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต

การตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบความถูกต้องและครอบคลุมเนื้อหาการวิจัย หาค่าความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) วิธีวัดดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of Item Objective Congruence) มีค่าระหว่าง 0.67-1.00 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.5 ขึ้นไปแสดงว่าแบบสอบถามมีความตรงเชิงเนื้อหา จากนั้นนำไปทดลองใช้

(Try-out) กับหัวหน้าสำนักงานบัญชีที่ยังไม่ได้รับรองเป็นสำนักงานบัญชีคุณภาพจำนวน 30 ชุด ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีความใกล้เคียงกับประชากร เพื่อให้ได้เครื่องมือที่มีคุณภาพน่าเชื่อถือ ค่าความตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) โดยใช้เทคนิค Item-Total Correlation ซึ่งคุณภาพการบริการด้านบัญชีได้ค่าอำนาจจำแนกระหว่าง 0.686-0.926 และความสำเร็จของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทยได้ค่าอำนาจจำแนกระหว่าง 0.549-0.873 ซึ่งค่าอำนาจจำแนกรายข้อมีค่าตั้งแต่ 0.4 ถือว่ายอมรับได้ และหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาตามวิธีของครอนบาค โดยคุณภาพการบริการด้านบัญชีมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา อยู่ระหว่าง 0.936-0.970 และความสำเร็จของสำนักงานบัญชีคุณภาพ มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาอยู่ระหว่าง 0.851-0.908 ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์ของแอลฟามากกว่า 0.7 เป็นค่าที่ยอมรับได้

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนและวิธีการ ดังนี้

5.1) จัดทำแบบสอบถามตามจำนวนประชากรที่ใช้ในการวิจัย 5.2) ขอนหนังสือราชการจากคณะวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง เพื่อแนบไปพร้อมกับแบบสอบถาม แล้วส่งไปยังประชากร 5.3) ดำเนินการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Mail) และเมื่อพ้นเวลาที่กำหนดแล้วจึงส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ให้กับประชากรที่เหลือ ตามชื่อ ที่อยู่ของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย

6. การวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ดังนี้

6.1) วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของหัวหน้าสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ซึ่งเป็นผู้ให้ข้อมูลหลัก และข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย โดยการหาค่าความถี่ และร้อยละ 6.2) วิเคราะห์ข้อมูลระดับคุณภาพการบริการด้านบัญชี และระดับความสำเร็จของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ได้กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนคำตอบของแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับการปฏิบัติตามข้อกำหนดการรับรองคุณภาพ/ระดับความสำเร็จของสำนักงานบัญชี ดังนี้ 5 คะแนน หมายถึงระดับมากที่สุด 4 คะแนน หมายถึงระดับมาก 3 คะแนน หมายถึงระดับปานกลาง 2 คะแนน หมายถึงระดับสูงกว่าขั้นต่ำ และ 1 คะแนน หมายถึงระดับขั้นต่ำสุด นำข้อมูลที่ได้วิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 6.3) การวิเคราะห์ความสัมพันธ์และผลกระทบของคุณภาพการบริการด้านบัญชี และความสำเร็จของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย โดยใช้ข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 3 และ 4 นำมาทดสอบ โดยการวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ (Multiple Correlation Analysis) และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยใช้วิธี Enter ใช้สถิติ t-test ในการทดสอบว่าตัวแปรอิสระใดบ้างที่สามารถใช้พยากรณ์ตัวแปรตามความสำเร็จของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย เป็นการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย โดยมีสมมติฐานการทดสอบ เช่น H_0 : ความเป็นมืออาชีพในการให้บริการไม่มีผลต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชีคุณภาพ และ H_1 : ความเป็นมืออาชีพในการให้บริการมีผลต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชีคุณภาพ โดยจะทำการเปรียบเทียบค่า Sig ในผลการวิเคราะห์กับค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (α กำหนดที่ระดับ 0.05) ถ้าผลการวิเคราะห์พบว่าค่า Sig มีค่าน้อยกว่าค่า α จะปฏิเสธสมมติฐาน H_0 และยอมรับสมมติฐาน H_1

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับคุณภาพการบริการด้านบัญชี

สำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย มีการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ข้อกำหนดการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี โดยมีระดับคุณภาพการบริการด้านบัญชีโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย = 4.57 (S.D. = 0.68) และรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ดังนี้ 1) ด้านความเป็นมืออาชีพในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย = 4.63 (S.D. = 0.71) เช่น มีการทำสัญญารับงานที่ชัดเจนและลูกค้ายอมรับการมีหลักเกณฑ์คิดค่าธรรมเนียมที่เหมาะสมยุติธรรม มีการออกหลักฐานการรับเงินให้ลูกค้าทุกครั้ง มีการจัดทำหลักฐานการส่งมอบและรับมอบบัญชีรวมถึงการดูแลรักษาทรัพย์สินของลูกค้าอย่างเป็นระบบ 2) ด้านประสิทธิภาพของการบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศ ค่าเฉลี่ย = 4.62 (S.D. = 0.71) เช่น มีการป้องกันความเสียหาย สูญหายหรือเสื่อมสภาพของข้อมูลโดยกำหนดระยะเวลาจัดเก็บตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ข้อมูลที่จัดเก็บในรูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์มีการกำหนดระยะเวลาสำรองข้อมูล และเก็บไว้ในสถานที่ที่เหมาะสม มีวิธีการในการติดตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชีอย่างสม่ำเสมอ 3) ด้านการมุ่งเน้นจรรยาบรรณและความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ย = 4.54 (S.D. = 0.69) เช่น ได้กำหนดนโยบายคุณภาพเป็นลายลักษณ์อักษร มีการจัดทำแผนธุรกิจและแผนการเงินประจำปี มีการจัดสรรทรัพยากรให้เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน มีการกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบแก่บุคลากร มีการตรวจสอบความเป็นอิสระระหว่างสำนักงานบัญชีกับลูกค้าก่อนรับงาน มีการวางแผนและควบคุมงานเพื่อให้มั่นใจว่าการจัดทำบัญชีถูกต้อง 4) ด้านประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ ค่าเฉลี่ย = 4.53 (S.D. = 0.67) เช่น มีการจัดหาเครื่องมือและอุปกรณ์ให้เพียงพอและมีการบำรุงรักษาให้มีสภาพพร้อมใช้งาน บุคลากรมีความรู้ ความสามารถตามตำแหน่งหน้าที่งาน มีการกำกับดูแลและให้คำแนะนำแก้ไขปัญหาในการทำงาน มีคู่มือการปฏิบัติงานและปฏิบัติตามคู่มือนั้น การแต่งตั้งผู้ตรวจทานงานก่อนส่งมอบ ทำให้งานมีข้อผิดพลาดลดลง และ 5) ด้านการตรวจสอบและติดตามที่มีประสิทธิภาพ ค่าเฉลี่ย = 4.52 (S.D. = 0.78) เช่น มีกระบวนการตรวจสอบการปฏิบัติงานตามช่วงเวลาที่เหมาะสม หากพบปัญหาจากการติดตามตรวจสอบต้องมีการวิเคราะห์หาสาเหตุและกำหนดแนวทางแก้ไขเพื่อให้มั่นใจว่าปัญหาจะไม่เกิดซ้ำ มีกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนจากลูกค้า

2. ผลการวิเคราะห์ระดับความสำเร็จของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย

สำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย มีระดับความสำเร็จขององค์กรโดยรวม อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย = 4.08 (S.D. = 0.75) และมีความสำเร็จขององค์กรรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก ดังนี้ 1) ด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต ค่าเฉลี่ย = 4.34 (S.D. = 0.78) เช่น มีการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาใช้เพื่อให้พนักงานเกิดการเรียนรู้และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง มีการส่งพนักงานเข้ารับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น 2) ด้านกระบวนการภายใน ค่าเฉลี่ย = 4.26 (S.D. = 0.80) เช่น มีการจัดระบบการทำงานเป็นทีมเพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น มีการสอบถามกระบวนการทำงานภายในอยู่เสมอเพื่อไม่ให้เกิดความผิดพลาดหรือสามารถแก้ปัญหาได้ทัน 3) ด้านลูกค้า ค่าเฉลี่ย = 3.97 (S.D. = 0.93) เช่น ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการใช้บริการเพิ่มขึ้นหลังจากที่ได้รับการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี รวมถึง

ข้อร้องเรียนมีจำนวนลดลง และ 4) ด้านการเงิน ค่าเฉลี่ย = 3.77 (S.D. = 0.81) เช่น มีรายได้เพิ่มขึ้นจากการให้บริการลูกค้ารายใหม่ มีการเพิ่มขึ้นของรายได้จากการให้บริการใหม่ เช่น รายได้จากการรับรองลายมือชื่อในคำขอจดทะเบียนนิติบุคคล

3. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระคุณภาพการบริการด้านบัญชีกับตัวแปรตามความสำเร็จของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย

ตารางที่ 1

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระคุณภาพการบริการด้านบัญชีกับตัวแปรตามความสำเร็จของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทยโดยรวม

	ER (การมุ่งเน้น จรรยาบรรณและ ความรับผิดชอบต่อ การปฏิบัติงาน)	ME (ประสิทธิภาพ ในการบริหารจัดการ)	PS (ความเป็น มืออาชีพ ในการให้บริการ)	EM (การตรวจสอบ และติดตามที่มี ประสิทธิภาพ)	EI (ประสิทธิภาพ ของการบริหารจัดการ ข้อมูลสารสนเทศ)
TOS (ความสำเร็จของสำนักงานบัญชี คุณภาพโดยรวม)	0.74*	0.80*	0.72*	0.76*	0.67*
ER (การมุ่งเน้นจรรยาบรรณและ ความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงาน)		0.94*	0.90*	0.91*	0.86*
ME (ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ)			0.91*	0.94*	0.87*
PS (ความเป็นมืออาชีพในการให้บริการ)				0.89*	0.88*
EM (การตรวจสอบและติดตามที่มี ประสิทธิภาพ)					0.84*
EI (ประสิทธิภาพของการบริหารจัดการ ข้อมูลสารสนเทศ)					-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 1 เมื่อวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ (Multiple Correlation Analysis) พบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระคุณภาพการบริการด้านบัญชีแต่ละด้าน มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามความสำเร็จของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทยโดยรวม (TOS) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง 0.67-0.80 แสดงว่าคุณภาพการบริการด้านบัญชีมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของสำนักงานบัญชีคุณภาพในระดับปานกลางถึงระดับสูง เช่น

เมื่อสำนักงานบัญชีคุณภาพมีประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ (ME) จะมีความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชีคุณภาพโดยรวม (TOS) ในระดับสูง เป็นต้น

4. การวิเคราะห์ผลกระทบของคุณภาพการบริการด้านบัญชีที่มีต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย

ตารางที่ 2

การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณผลกระทบคุณภาพการบริการด้านบัญชีที่มีต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย

		ความสำเร็จของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย				
		โดยรวม (TOS)				
		TOS	TOS	TOS	TOS	TOS
คุณภาพการบริการด้านบัญชี	ER (การมุ่งเน้นจรรยาบรรณและความรับผิดชอบต่อการทำงาน)	β 0.81* (0.06)				
	ME (ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ)		β 0.89* (0.06)			
	PS (ความเป็นมืออาชีพในการให้บริการ)			β 0.78* (0.06)		
	EM (การตรวจสอบและติดตามที่มีประสิทธิภาพ)				β 0.75* (0.05)	
	EI (ประสิทธิภาพของการบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศ)					β 0.72* (0.07)
FT (รูปแบบของสำนักงานบัญชีคุณภาพ)		-0.20* (0.09)	-0.19* (0.08)	-0.28* (0.09)	-0.32* (0.09)	-0.27* (0.10)
Adjusted R ²		0.56	0.64	0.55	0.61	0.47

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 2 เมื่อวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) พบว่า คุณภาพการบริการด้านบัญชีทุกด้าน ได้แก่ ด้านการมุ่งเน้นจรรยาบรรณและความรับผิดชอบต่อการทำงาน (ER) ด้านประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ (ME) ด้านความเป็นมืออาชีพในการให้บริการ (PS) ด้านการตรวจสอบและติดตามที่มีประสิทธิภาพ (EM) และด้านประสิทธิภาพของการบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศ (EI) ล้วนส่งผลกระทบทางบวกต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย (TOS) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกตัวอย่างเช่น เมื่อนำตัวแปรอิสระการมุ่งเน้นจรรยาบรรณและ

ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน (ER) ทำการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณกับตัวแปรตามความสำเร็จของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทยโดยรวม (TOS) โดยให้รูปแบบสำนักงานบัญชีคุณภาพ (FT) เป็นตัวแปรควบคุม พบว่า ส่งผลกระทบทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ค่า $\beta=0.81$) แสดงว่าเมื่อตัวแปรอิสระการมุ่งเน้นจรรยาบรรณและความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน (ER) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลให้ตัวแปรตามความสำเร็จของสำนักงานบัญชีคุณภาพโดยรวม (TOS) เพิ่มขึ้น 0.81 หน่วย เป็นต้น ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัยทั้ง 5 ข้อ และสามารถสร้างสมการพยากรณ์ความสำเร็จของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย (TOS) ตามที่ตั้งสมมติฐานการวิจัย ได้ดังนี้

H1: การมุ่งเน้นจรรยาบรรณและความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานส่งผลกระทบทางบวกต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชีคุณภาพ

$$TOS = \beta_{01} + \beta_1 ER + \beta_2 FT + \epsilon_1$$

$$TOS = 0.97 + 0.81ER - 0.20FT$$

H2: ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการส่งผลกระทบทางบวกต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชีคุณภาพ

$$TOS = \beta_{02} + \beta_3 ME + \beta_4 FT + \epsilon_2$$

$$TOS = 0.59 + 0.89ME - 0.19FT$$

H3: ความเป็นมืออาชีพในการให้บริการส่งผลกระทบทางบวกต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชีคุณภาพ

$$TOS = \beta_{03} + \beta_5 PS + \beta_6 FT + \epsilon_3$$

$$TOS = 1.28 + 0.78PS - 0.28FT$$

H4: การตรวจสอบและติดตามที่มีประสิทธิภาพส่งผลกระทบทางบวกต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชีคุณภาพ

$$TOS = \beta_{04} + \beta_7 EM + \beta_8 FT + \epsilon_4$$

$$TOS = 1.61 + 0.75EM - 0.32FT$$

H5: ประสิทธิภาพของการบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศส่งผลกระทบทางบวกต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชีคุณภาพ

$$TOS = \beta_{05} + \beta_9 EI + \beta_{10} FT + \epsilon_5$$

$$TOS = 1.52 + 0.72EI - 0.27FT$$

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณผลกระทบคุณภาพการบริการ ด้านบัญชีที่มีต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย พบว่า

การมุ่งเน้นจรรยาบรรณและความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ส่งผลกระทบทงบวกต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ($R=0.81$) เนื่องจากผู้บริหารสำนักงานบัญชีคุณภาพมีความมุ่งมั่นและตั้งใจนาระบบคุณภาพสำนักงานบัญชีไปปฏิบัติให้เกิดประสิทธิภาพ มีการปรับปรุงระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่อง กำหนดนโยบายการบริหารงาน การจัดทำแผนปฏิบัติงาน การจัดสรรทรัพยากร อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานที่สะดวกแก่การปฏิบัติงาน การกำหนดความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่แก่บุคลากรโดยปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพสูงสุดและอยู่ภายใต้กรอบจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี ปฏิบัติงานทางการบัญชีด้วยความเที่ยงธรรม ซื่อสัตย์สุจริต บุคลากรเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถและความชำนาญ ส่งผลให้เกิดความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ข้อมูลรายงานทางการเงินที่จัดทำขึ้นจึงมีความถูกต้องเชื่อถือได้และมีประโยชน์ต่อการตัดสินใจอย่างแท้จริง ลูกคามีความเชื่อถือไว้วางใจยอมรับในผลงาน ทำให้เกิดความสำเร็จของสำนักงานบัญชีคุณภาพ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Chaiyaphong (2016, 100) พบว่า ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานทางการบัญชี ด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงาน บุคคลปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจ พยายาม เพียรพยายาม ผลการปฏิบัติงานที่ออกมาจะมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Bunluhan (2013, 83) ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ด้านการสร้างผลงานที่มีประสิทธิผลและประสิทธิภาพมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จในการทำงานโดยรวม ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ และการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร ด้านกระบวนการปฏิบัติงานและด้านความพอใจของทุกฝ่ายโดยรวม เนื่องจากการสร้างผลงานที่มีประสิทธิผลและประสิทธิภาพส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานได้ตามเป้าหมายที่วางไว้ มีการปฏิบัติตามกระบวนการและมาตรฐานที่ต้องถือปฏิบัติอย่างถูกต้อง ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 1

ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ ส่งผลกระทบทงบวกต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ($R=0.89$) เนื่องจากผู้บริหารสำนักงานบัญชีคุณภาพให้ความสำคัญแก่การบริหารจัดการทรัพยากรทั้งด้านวัสดุอุปกรณ์และบุคลากร โดยจัดหาวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือ ตลอดจนการดูแลบำรุงรักษาให้มีสภาพพร้อมใช้งาน การมีบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ ตั้งแต่การสรรหาและการพัฒนาบุคลากร การมอบหมายงานการกำกับดูแลและให้คำแนะนำแก้ไขปัญห การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน และปฏิบัติตามคู่มือทำให้บุคลากรมีความชำนาญและสามารถเรียนรู้งานด้านอื่นและสามารถปฏิบัติหน้าที่ทดแทนกันได้ รวมทั้งการมีผู้ตรวจทานงานก่อนส่งมอบให้ลูกค้าเป็นการช่วยลดข้อผิดพลาดทำให้ผลงานมีคุณภาพสูง ประหยัดเวลาแก้ไขข้อบกพร่อง ซึ่งที่กล่าวมาเป็นการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ และส่งผลต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Chulilang (2007, 104-105) ที่พบว่าภาวะผู้นำ การวางแผนเชิงกลยุทธ์ การจัดระบบสารสนเทศ กระบวนการบริหารจัดการ รวมทั้งบรรยากาศขององค์กรเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 2

ความเป็นมืออาชีพในการให้บริการ ส่งผลกระทบทางบวกต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ($R=0.78$) เนื่องจากการให้บริการลูกค้าด้วยทักษะและความเชี่ยวชาญ ตั้งแต่การทาสัญญารับงานที่ชัดเจนและลูกค้ายอมรับ การมีหลักเกณฑ์คิดค่าธรรมเนียมที่เหมาะสมยุติธรรม และออกหลักฐานการรับเงินส่งให้ลูกค้า รวมถึงการดูแลทรัพย์สินให้ลูกค้าอย่างเป็นระบบ จะทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจในบริการ และเกิดความจงรักภักดี อีกทั้งอาจช่วยแนะนำบอกต่อบริการที่ประทับใจนั้นแก่ลูกค้ารายใหม่ด้วย และส่งผลให้เกิดความสำเร็จในการดำเนินงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในระยะยาว ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Saisut (2011, 165) ที่พบว่า ความเป็นมืออาชีพด้านเทคนิควิธีการที่ยอดเยี่ยม ด้านผู้บริหารที่ชาญฉลาด ด้านการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและด้านการบริการที่เป็นเลิศมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จขององค์กรโดยรวม ผู้บริหารย่อมมีเทคนิควิธีการในการพัฒนาการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ การให้บริการลูกค้าอย่างมืออาชีพ เพื่อให้สำนักงานบัญชีมีความมั่นคง และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Jantudom (2014, 88) ที่พบว่าคุณภาพการปฏิบัติงานด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้ามีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จขององค์กร ด้านการเพิ่มขึ้นของลูกค้า กิจกรรมมีลูกค้าเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องด้วยคุณภาพการให้บริการและการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ กิจกรรมมีมาตรฐานการทำงานอย่างเป็นระบบเป็นที่ยอมรับของลูกค้า และมีลูกค้ารายใหม่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องจากการบอกเล่าปากต่อปากในคุณภาพการบริการและการมีภาพลักษณ์ขององค์กรที่ดี ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 3

การตรวจสอบและติดตามที่มีประสิทธิภาพ ส่งผลกระทบทางบวกต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ($R=0.75$) เนื่องจากสำนักงานบัญชีคุณภาพมีการตรวจสอบและติดตามการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอจะทำให้ทราบว่าการปฏิบัติงานเป็นไปตามแผนที่กำหนดหรือไม่ หากพบปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน สามารถวิเคราะห์หาสาเหตุและกำหนดแนวทางแก้ไขได้อย่างทันเวลา มีการจัดระบบป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำ ผลงานมีความถูกต้อง ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือ สามารถนำไปใช้ในการตัดสินใจได้ถูกต้อง นอกจากนี้ การจัดทำมีระบบรับเรื่องร้องเรียนและแก้ไขปัญหาของลูกค้า จะทำให้ลูกค้าพึงพอใจในการบริการ ส่งผลให้เกิดความสำเร็จของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย สอดคล้องกับแนวคิดของ Singthongtad (2014, 87) ที่พบว่าสภาวะการแข่งขันทางธุรกิจที่สูงขึ้น ส่งผลให้ภาคธุรกิจเล็งเห็นถึงความสำคัญของการติดตามการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นการตรวจสอบ การควบคุมการปฏิบัติงานและการประเมินผลการปฏิบัติงานซึ่งส่งผลให้เกิดผลผลิตที่มีประสิทธิภาพสูงสุด ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานที่ 4

ประสิทธิภาพของการบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศ ส่งผลกระทบทางบวกต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ($R=0.72$) เนื่องจาก สำนักงานบัญชีคุณภาพมีความตระหนักถึงความสำคัญของการบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศทางการบัญชีที่มีความจำเป็นอย่างยิ่งต่อการให้บริการงานให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ จึงบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศของตนเองและของลูกค้าให้มีประสิทธิภาพ มีการหาทางป้องกันความเสียหายหรือสูญหายหรือเสื่อมสภาพของข้อมูลโดยกำหนดระยะเวลาจัดเก็บตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ข้อมูลที่จัดเก็บในรูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์มีการกำหนดระยะเวลาการสำรองข้อมูลตามที่กำหนดและเก็บไว้ในสถานที่ที่เหมาะสม รวมถึงการติดตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชี

อย่างสม่ำเสมอ เป็นส่วนสนับสนุนให้ข้อมูลทางการบัญชีมีความถูกต้อง เชื่อถือได้ มีความทันสมัยและมีประโยชน์ในการวางแผนและตัดสินใจอย่างแท้จริง ดังนั้น การบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพจึงส่งผลให้เกิดความสำเร็จของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Mee-Ampol (2009, 1-2) ที่พบว่า การนำข้อมูลหรือสารสนเทศทางธุรกิจทั้งภายในและภายนอกมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด เพื่อให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะข้อมูลทางการตลาด การผลิต การจัดการการเงิน รวมถึงข้อมูลทางการบัญชีที่สำคัญต่อการตัดสินใจในการบริหารงานของผู้บริหาร ซึ่งจะต้องมีความถูกต้อง เชื่อถือได้และมีประโยชน์อย่างแท้จริง ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานที่ 5

สรุป

คุณภาพการบริการด้านบัญชีโดยรวม และรายด้านทุกด้าน ได้แก่ ด้านการมุ่งเน้นจรรยาบรรณและความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ด้านประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ ด้านความเป็นมืออาชีพในการให้บริการ ด้านการตรวจสอบและติดตามที่มีประสิทธิภาพ และด้านประสิทธิภาพของการบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศ ล้วนส่งผลกระทบทางบวกต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ซึ่งยอมรับทุกสมมติฐานของการวิจัย โดยเฉพาะด้านประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ (ME) ที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จสูงสุด ดังนั้น สำนักงานบัญชีทุกแห่ง ควรตระหนักถึงความสำคัญในการปฏิบัติตามข้อกำหนดการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ ซึ่งจะส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรในระยะยาว

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ สำนักงานบัญชีทั่วไปที่ไม่ใช่สำนักงานบัญชีคุณภาพ ควรนำข้อสนเทศที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพเป็นไปตามมาตรฐานการปฏิบัติงานของข้อกำหนดการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีทุกด้าน และในโอกาสต่อไปควรขอรับการตรวจประเมินเป็นสำนักงานบัญชีคุณภาพ ซึ่งเปรียบเสมือนการได้รับเครื่องหมายรับประกันคุณภาพผลงานเป็นที่น่าเชื่อถือได้

สำหรับข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป เนื่องจากการศึกษาในครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเฉพาะสำนักงานบัญชีคุณภาพเท่านั้น ซึ่งมีจำนวนค่อนข้างน้อย ดังนั้น ในการศึกษารoundต่อไป ควรเน้นศึกษาถึงสาเหตุของการไม่เข้าร่วมโครงการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี อาจเก็บข้อมูลในลักษณะการสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น นอกจากนั้นแล้ว รูปแบบในการประกอบธุรกิจของสำนักงานบัญชีคุณภาพไม่ส่งผลต่อระดับความสำเร็จของกิจการ งานวิจัยในอนาคตควรมีการศึกษาเชิงลึก เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึกหรือประชุมกลุ่มย่อย เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมและครบถ้วน



References

- Boonrattabundid, T. (2009). **Basic factors affecting to the quality assurance for the Accounting Office in the Eastern Region.** (Master Thesis, Burapha University). [in Thai]
- Bunluhan, M. (2013). **The relationship between job responsibility and job success of cooperative auditors of the Cooperative Audit Department in Northeastern Thailand.** (Master Thesis, Mahasarakham University). [in Thai]
- Chaiyaphong, O. (2016). **Relationships between accounting practice responsibility and job performance of bookkeepers in the Northeast.** (Master Thesis, Mahasarakham University). [in Thai]
- Chulilang, T. (2007). Model of achievement in municipal performance: A comparative study of 3 municipalities. **Journal of Public Administration National Institute of Development Administration.** 5(4), 104-105. [in Thai]
- Decharin, P. (2004). **Implementing Balanced Scorecard.** (4th ed.). Bangkok: Chulalongkorn University Press. [in Thai]
- Department of Business Development. (2017). **Certified accounting practice.** Retrieved March 15, 2017, from http://www.dbd.go.th/ewt_news.php?nid=5061&filename=index. [in Thai]
- Jantudom, W. (2014). **The effect of operational quality on organizational success of account firms in Northeast Thailand.** (Master Thesis, Mahasarakham University). [in Thai]
- Kingko, K. (2008). **The impacts of firm capabilities on service quality and competitiveness of accounting firms in the Northeast of Thailand.** (Master Thesis, Mahasarakham University). [in Thai]
- Mee-Ampol, S. (2009). **Managerial accounting.** (20th ed.). Bangkok: Info Mining Press. [in Thai]
- Pongthanee, P. (2009). **Factors that affect the service quality of accounting firms in Thailand.** (Master Thesis, Dhurakij Pundit University). [in Thai]
- Saisut, P. (2011). **The effect of innovation capability on professionalism and organization success of account firms in Central of Thailand.** (Master Thesis, Mahasarakham University). [in Thai]
- Saxby, C. L. ; Ehlen, C. R. & Koski, T. R. (2004). Service quality in accounting firms: The relationship of service quality to client satisfaction and firm/client conflict. **Journal of Business & Economics Research.** 2(11), 75-85.
- Singthongtad, P. (2014). **Effects of practice monitoring on internal control efficiency of auto parts manufacturing business in Thailand.** (Master Thesis, Mahasarakham University). [in Thai]
- Tawinno, P. (2012). **Problems of improving quality of accounting firms in Chiang Mai Province.** (Independent Study, Chiang Mai University). [in Thai]
- Vadhanasindhu, P. & Decharin, P. (1999). **Strategic management and business policy.** (2nd ed). Bangkok: Chulalongkorn University Press. [in Thai]

องค์ประกอบการบริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาตามแนวคิดความมีชื่อเสียง ขององค์กร ที่ส่งผลต่อการระดมทรัพยากรทางการศึกษา* Factors of Secondary School Management According to Organizational Reputation Influencing Educational Resource Mobilization

กนกพร แสนสุขสม^{1**} , สุกัญญา แซ่ม้อย^{2***} , อธิภัทร กุโลภาส³
Kanokporn Sansuksom^{1**} , Sukanya Chaemchay^{2***} , Dhirapat Kulophas³

¹หลักสูตรดุริยบัณฑิต สาขาบริหารการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
เลขที่ 254 ถนนพญาไท แขวงวังใหม่ เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330 ประเทศไทย

¹Doctor of Philosophy Program in Educational Administration,
Faculty of Education, Chulalongkorn University

254 Phayathai Road, Wangmai, Pathumwan, Bangkok, 10330, Thailand

^{2,3}ภาควิชานโยบาย การจัดการและความเป็นผู้นำทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
เลขที่ 254 ถนนพญาไท แขวงวังใหม่ เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330 ประเทศไทย

Department of Educational Policy, Management and Leadership,
Faculty of Education, Chulalongkorn University

254 Phayathai Road, Wangmai, Pathumwan, Bangkok, 10330, Thailand

รับต้นฉบับบทความ: 18 มีนาคม 2562 ปรับปรุงบทความ: 9 มิถุนายน 2562 ตอรับตีพิมพ์บทความ: 6 สิงหาคม 2562

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานขององค์ประกอบการบริหารโรงเรียนตามแนวคิดความมีชื่อเสียงขององค์กร 2) ศึกษาระดับการระดมทรัพยากรทางการศึกษาของโรงเรียนมัธยมศึกษา 3) ค้นหาสมการพยากรณ์ขององค์ประกอบการบริหารโรงเรียนที่ดีที่สุดที่ส่งผลต่อการระดมทรัพยากรทางการศึกษาซึ่งกลุ่มตัวอย่างของการวิจัยคือ โรงเรียนมัธยมศึกษาในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานจำนวน 257 โรงเรียน จากการสุ่มอย่างเป็นระบบ ผู้ให้ข้อมูลแต่ละโรงเรียนได้แก่ ผู้บริหาร ครู และผู้ปกครองจำนวน 1,437 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติบรรยาย (Descriptive) และการวิเคราะห์ถดถอยแบบขั้นตอน

* บทความนี้ได้รับทุนอุดหนุนวิทยานิพนธ์สำหรับนิสิต ครั้งที่ 1/2562 ประจำปีงบประมาณ 2562

**ผู้เขียนหลัก

อีเมล: kanokporn.san@gmail.com

***อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประจักษ์พานิชโยบาย การจัดการและความเป็นผู้นำทางการศึกษา
คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย)



(Stepwise Regression) ผลการวิจัย พบว่า 1) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานขององค์ประกอบการบริหารโรงเรียนตามแนวคิดความมีชื่อเสียง ภาพรวมอยู่ในระดับมาก 2) ระดับการระดมทรัพยากรทางการศึกษาของโรงเรียนมัธยมศึกษา ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และ 3) สมการพยากรณ์ขององค์ประกอบการบริหารโรงเรียนที่ดีที่สุดที่ส่งผลกระทบต่อการระดมทรัพยากรทางการศึกษาของคะแนนดิบ คือ การระดมทรัพยากรทางการศึกษา = $1.687 + 0.466 (\text{ผลการปฏิบัติงาน}) + 0.284 (\text{นวัตกรรม}) - 0.206 (\text{ความเป็นพลเมือง}) - 0.172 (\text{ภาวะผู้นำของผู้บริหาร}) - 0.151 (\text{การบริหารจัดการ})$

คำสำคัญ

การบริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา ความมีชื่อเสียงขององค์การ การระดมทรัพยากร

Abstract

The purposes of this research were 1) to study the level of operation of school management according to the organizational reputation's opinion 2) to study the level of secondary school's educational resource mobilization 3) to find the predictive equation of school management elements which the best affects the educational resources mobilization. The sample of research was systematically randomized in 257 secondary schools in Office of the Basic Education Commission. The informants of each school were administrators, teachers and parents. The data was provided by 1,437 people. This research use questionnaire as research instrument. This research used data analysis by using descriptive statistics and stepwise regression analysis. The results were found that 1) the level of operation of school management according to the organizational reputation's opinion was, in overall, in high level , 2) the educational resource mobilization was, in overall, in moderate level, and 3) the best predictive equation of school management elements that affect the educational resource mobilization of raw scores was the educational resources mobilization = $1.687 + 0.466 (\text{Performance}) + 0.284 (\text{Innovation}) - 0.206 (\text{Citizenship}) - 0.172 (\text{Leadership}) - 0.151 (\text{Governance})$

Keywords

Secondary School Management, Organizational Reputation, Resource Mobilization

บทนำ

ทรัพยากรทางการศึกษาถือว่าเป็นปัจจัยพื้นฐานที่ทำให้การบริหารการศึกษาประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย (Srisa-an, 1997) จึงจำเป็นที่จะต้องอาศัยบุคลากรที่มีคุณภาพในปริมาณที่เหมาะสม (Man) ต้องได้รับงบประมาณสนับสนุนการดำเนินงานอย่างเพียงพอ (Money) ต้องมีวัสดุสิ่งของตามความต้องการของโครงการและแผนงาน (Material) และจะต้องมีระบบบริหารที่ดีมีประสิทธิภาพ (Management) ซึ่งถ้าแบ่งประเภททรัพยากรทางการศึกษาจะพบว่าทรัพยากรทางการศึกษาที่เป็นตัวเงิน (Financial Resources) และทรัพยากรทางการศึกษาที่ไม่ใช่ตัวเงิน (Non-Financial Resources) ซึ่งผู้บริหารสถานศึกษาต่างรู้ว่าทรัพยากรทางการศึกษามีความสำคัญอย่างมากต่อการบริหารสถานศึกษา เพราะมีผลต่อการดำเนินการกิจของสถานศึกษาทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพให้บรรลุเป้าหมายในการจัดการศึกษาซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Baker (2012) ที่พบว่างบประมาณของโรงเรียนที่ได้รับส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของผู้เรียน เช่นเดียวกับ Office of the Education Council (2006) ได้ดำเนินโครงการความร่วมมือระหว่างธนาคารโลกและกระทรวงศึกษาธิการเพื่อการพัฒนาประเทศด้านการศึกษากายใต้กองทุนอาเซม (Asia-Europe Meeting: ASEM) พบว่า ทรัพยากรที่โรงเรียนได้รับเป็นปัจจัยที่มีผลบวกต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน การเพิ่มขึ้นของงบประมาณทางการศึกษา (นอกเหนือจากเงินเดือนครูและเงินชดเชย) มีผลต่อการเพิ่มขึ้นของคะแนนการทดสอบโดยเฉลี่ยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กล่าวคือ ถ้างบประมาณต่อหัวของนักเรียนเพิ่มขึ้น 10,000 บาท คะแนนการทดสอบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน (General Aptitude Test: GAT) จะเพิ่มขึ้น ประมาณ 3.2 คะแนนหากให้มีการใช้ปัจจัยอื่น ๆ คงที่ไม่เปลี่ยนแปลง

อย่างไรก็ตามงานวิจัยของ Office of the Education Council (2006) ยังแสดงให้เห็นว่าปัญหาด้านทรัพยากรทางการศึกษาโดยเฉพาะงบประมาณทางการศึกษาที่จัดสรรให้โรงเรียนมีจำนวนไม่เพียงพอ งบประมาณที่รัฐจัดสรรคิดเป็นอัตราส่วนเพียงร้อยละ 75 ของค่าใช้จ่ายทั้งหมดที่โรงเรียนประถมศึกษาและมัธยมศึกษาจ่ายจริง ซึ่งทำให้โรงเรียนต้องหาแหล่งทรัพยากรอื่นจากผู้ปกครองและชุมชนเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายที่เป็นงบดำเนินงาน จากปัญหาดังกล่าวภาครัฐจึงเร่งระดมทรัพยากรจากภาคเอกชนและครัวเรือนมาใช้ในภาคการศึกษาให้มากขึ้นโดยมีแนวทางที่แก้ไข คือ การออกระเบียบ ข้อบังคับ หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับทรัพยากรทางการศึกษาเพื่อเปิดโอกาสและให้แต่ละโรงเรียนระดมทรัพยากรทางการศึกษา เพราะหากโรงเรียนรอแต่งบประมาณที่จัดสรรจากภาครัฐเพียงอย่างเดียวอาจไม่สามารถแก้ปัญหาได้ในทันเวลาที่ ดังนั้น การระดมทรัพยากรเพื่อการศึกษาในโรงเรียนจึงเป็นภารกิจสำคัญประการหนึ่งของผู้บริหารโรงเรียน เพราะทรัพยากรเป็นปัจจัย (Input) สำหรับการบริหารจัดการศึกษา ดังนั้นการระดมทรัพยากรเพื่อการศึกษาเป็นอีกหนึ่งบทบาทที่จำเป็นของผู้บริหารโรงเรียนในสังกัดคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานในประเทศ งานวิจัยที่เกี่ยวกับการระดมทรัพยากรทางการศึกษาในประเทศไทยส่วนใหญ่เป็นการศึกษาเกี่ยวกับวิธีการระดมทรัพยากรของโรงเรียน (Uchaswatdi, 2015 ; Puangnil, 2010) และงานวิจัยที่ศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการระดมทรัพยากรทางการศึกษาของ National Institute for Development of Teachers, Faculty Staff and Educational Personnel (2013) ที่พบว่าหนึ่งในปัจจัยที่ส่ง

ผลต่อการระดมทรัพยากรทางการศึกษา คือ ความมีชื่อเสียงซึ่งเป็นปัจจัยด้านการบริหาร จากการทบทวนวรรณกรรมของผู้วิจัยยังไม่พบงานที่ศึกษาด้านองค์ประกอบการบริหารโรงเรียนตามแนวคิดความมีชื่อเสียงที่ชัดเจน จึงเป็นช่องว่างทางวิชาการที่ทำให้ผู้วิจัยต้องการศึกษาในประเด็นดังกล่าวโดยศึกษาตัวแปรองค์ประกอบการบริหารโรงเรียนตามแนวคิดความมีชื่อเสียงขององค์การที่มีผลต่อการระดมทรัพยากรทางการศึกษา โดยผลการวิจัยในการศึกษาค้นคว้าจะยกระดับการบริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานให้มีการบริหารที่สามารถนำไปสู่การระดมทรัพยากรทางการศึกษาได้ด้วยตนเองโดยไม่ต้องรอพึ่งจากภาครัฐเพียงอย่างเดียว

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานขององค์ประกอบการบริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาตามแนวคิดความมีชื่อเสียงขององค์การ
2. เพื่อศึกษาระดับการระดมทรัพยากรทางการศึกษาของโรงเรียนมัธยมศึกษา
3. เพื่อค้นหาสมการพยากรณ์ขององค์ประกอบการบริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาตามแนวคิดความมีชื่อเสียงขององค์การที่ดีที่สุดที่ส่งผลการระดมทรัพยากรทางการศึกษา

ทบทวนวรรณกรรม

1. องค์ประกอบการบริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาตามแนวคิดความมีชื่อเสียงขององค์การ
แนวคิดความมีชื่อเสียงนั้นถูกมองว่าเป็นสินทรัพย์ที่มีมูลค่ามากที่สุดขององค์การ (Fombrun, 2005 ; Diermeier, 2011; Roberts, 2009) เพราะชื่อเสียงเปรียบเสมือนคุณภาพที่แท้จริง (Intrinsic Quality) ยากต่อการลอกเลียนแบบในการบริการหรือการผลิต ทำให้เกิดความสามารถในการแข่งขัน นอกจากนี้ชื่อเสียงของโรงเรียนนั้นยังเป็นตัวบ่งชี้ด้านคุณภาพการศึกษาที่สำคัญของโรงเรียน ในงานวิจัยนี้ความมีชื่อเสียงของโรงเรียน หมายถึง การประเมินการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของโรงเรียนโดยสอดคล้องกับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลการวิจัยในครั้งนี้ที่ประกอบด้วยผู้บริหาร ครู และผู้ปกครอง สำหรับการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ในองค์ประกอบต่างๆ ของการบริหารโรงเรียนตามแนวคิดความมีชื่อเสียงขององค์การ โดยองค์ประกอบการบริหารนี้ ผู้วิจัยได้เลือกใช้แนวคิดของ Vidaver-Cohen (2007) ผู้ซึ่งนำกรอบแนวคิดของ Reil & Fombrun (2005) มาเป็นแนวทางในการศึกษาเกี่ยวกับองค์ประกอบความมีชื่อเสียงของสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาซึ่งผู้วิจัยได้ทำการทบทวนวรรณกรรมแล้วพบว่า กรอบแนวคิดของ Vidaver-Cohen มีความสอดคล้องกับงานวิจัยนี้ เนื่องจากเป็นบริบทของสถานศึกษาเช่นเดียวกันซึ่ง Vidaver-Cohen ได้แยกองค์ประกอบระหว่างผลิตภัณฑ์และการบริการออกจากกัน จึงทำให้องค์ประกอบการบริหารตามแนวคิดความมีชื่อเสียง ประกอบด้วย 8 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) ผลผลิตทางการศึกษา (ผลิตภัณฑ์) ประกอบด้วยความสามารถในการเข้าศึกษาต่อระดับอุดมศึกษา ความสามารถในการประกอบอาชีพ และมีความซื่อสัตย์รับผิดชอบต่อตนเองและสังคม 2) การบริการ ประกอบด้วย การจัดกิจกรรมในการพัฒนานักเรียนในการศึกษา

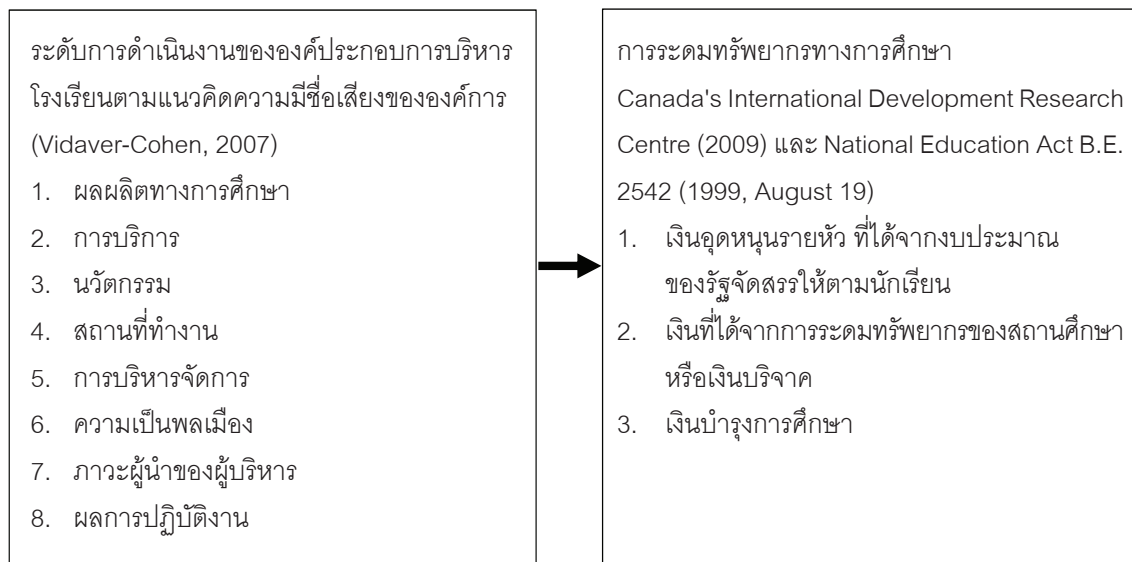
ต่อและทักษะที่สำคัญต่อความต้องการของนักเรียน 3) นวัตกรรม ประกอบด้วย นวัตกรรมด้านหลักสูตรและ นวัตกรรมด้านการเรียนการสอน 4) สถานที่ทำงาน ประกอบด้วย การพัฒนาวิชาชีพ และบุคลากรภายใน โรงเรียนมีความสมดุลระหว่างการทำงานกับครอบครัว 5) การบริหารจัดการ ประกอบด้วย การดำเนินงาน ตามหลักนิติธรรม โปร่งใสตรวจสอบได้และมีความยุติธรรมในการดำเนินงานกับทุกกลุ่ม 6) ความเป็นพลเมือง ประกอบด้วย การให้บริการชุมชน การสนับสนุนความประพฤติที่ดีถูกต้องตามกฎหมาย และพยายามทำให้เกิดพลังเชิงบวกต่อสังคม 7) ภาวะผู้นำของผู้บริหาร ประกอบด้วย ความสามารถสูงใจครูและบุคลากร ที่มีความสามารถเข้ามาทำงานร่วมกัน มีความสามารถในการบริหารจัดการ และมีวิสัยทัศน์ที่ชัดเจนสำหรับอนาคต และ 8) ผลการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียน เครือข่ายศิษย์เก่า และผลการปฏิบัติงานด้านการเงิน

2. การระดมทรัพยากรทางการศึกษาของโรงเรียนมัธยมศึกษา

การระดมทรัพยากรทางการศึกษา หมายถึง การที่สถานศึกษาดำเนินการด้วยแนวทางวิธีต่าง ๆ เพื่อให้ได้มาซึ่งปัจจัยทั้งทางตรงและทางอ้อมที่เกี่ยวกับการจัดการศึกษาและสนับสนุนการจัดการศึกษา ให้ประสบผลสำเร็จตามวิสัยทัศน์พันธกิจ และเป้าหมายที่สถานศึกษากำหนดไว้ จากบุคคล ชุมชน องค์กรชุมชน องค์กรเอกชน องค์กรวิชาชีพ สถาบันศาสนา สถานประกอบการ ภายใต้กรอบของกฎหมายและระเบียบ ที่กระทรวงศึกษาธิการกำหนด ในงานวิจัยนี้ได้เลือกใช้กรอบแนวคิดแหล่งเงินทุนที่หลากหลายของ Canada's International Development Research Centre (2009) และพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 (National Education Act B.E. 2542, 1999, August 19) มาเป็นกรอบในการวิจัยสำหรับการระดมทรัพยากร ทางการศึกษา ดังนั้นกรอบการระดมทรัพยากรทางการศึกษา จึงประกอบด้วยแหล่งที่มา 3 แหล่ง ดังนี้ 1) เงินช่วยเหลือ คือ รายได้ที่ได้รับจากเงินภาครัฐหรือเอกชนในรูปแบบเงินช่วยเหลือที่อาจจะมีสัญญา หรือข้อตกลงระหว่างองค์กรที่ให้เงินช่วยเหลือกับสถาบันการศึกษา 2) เงินบริจาค คือ รายได้ที่ได้รับจาก เงินบริจาคจากบุคคล องค์กร ชุมชน ภาครัฐ รวมถึงโครงการระดมทุนของสถาบันการศึกษา และ 3) เงินที่ได้ มาจากการหารายได้ด้วยตนเอง คือ รายได้ที่สถาบันการศึกษาสามารถหาได้จากผลิตภัณฑ์และบริการ ที่หาได้จากสถาบันการศึกษาเองไม่นับรวมค่าใช้จ่ายรายหัวที่รัฐบาลจัดสรรมาให้ สอดคล้องกับ การศึกษากฎหมาย ระเบียบและข้อบังคับของประเทศไทยที่เกี่ยวข้องกับแหล่งที่มาของทรัพยากรของ สถานศึกษาพบว่า บริบทของสถานศึกษาหรือโรงเรียนสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ประกอบด้วยแหล่งที่มาของรายได้ของโรงเรียนจาก 3 แหล่ง ดังนี้ 1) เงินอุดหนุนรายหัว ที่ได้จากงบประมาณ ของรัฐจัดสรรให้ตามนักเรียน 2) เงินที่ได้จากการระดมทรัพยากรของสถานศึกษาหรือเงินบริจาค และ 3) เงินบำรุงการศึกษา (National Education Act B.E. 2542, 1999, August 19)

3. การบริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาตามองค์ประกอบแนวคิดความมีชื่อเสียงขององค์กร ที่ส่งผลต่อการระดมทรัพยากรทางการศึกษา

แม้ว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการระดมทรัพยากรมีหลากหลายปัจจัยแต่ปัจจัยหนึ่งที่องค์กรสามารถบริหารจัดการได้ คือ ความมีชื่อเสียงขององค์กร (Association of Funding Professional, 2007) พบว่า ความมีชื่อเสียงขององค์กรส่งผลต่อค่าใช้จ่ายของการระดมทรัพยากรและจำนวนการได้รับบริจาค โดยความมีชื่อเสียงขององค์กรซึ่งเกิดจากภาพลักษณ์ขององค์กร ชื่อเสียงขององค์กรนั้นเป็นมุมมองของบุคคลภายนอกองค์กรมององค์กรนั้น ๆ ซึ่งเกิดจากความน่าเชื่อถือขององค์กร ความสัมพันธ์แม้กระทั่งกระบวนการที่องค์กรแสดงออกต่อสาธารณะและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งถ้าภาพลักษณ์ขององค์กรเป็นไปในทิศทางบวก ก็จะส่งผลต่อผู้บริจาค หรือ แหล่งทุนที่รู้สึกเชื่อมั่นและพร้อมจะสนับสนุนองค์กรอย่างเต็มที่ ทั้งนี้ ภาพลักษณ์ขององค์กรขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพการทำงานขององค์กร พนักงาน และผู้บริหาร ที่สำคัญความสัมพันธ์ระหว่างชุมชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยงานวิจัยของ Okten & Weisbrod (2000) พบว่า องค์กรที่ไม่แสวงหากำไรอย่างสถาบันทางการศึกษาที่มีความต้องการเงินทุนหรือรายได้ในการบริหารองค์กร ตัวแปรความมีชื่อเสียงมีความสัมพันธ์ต่อการระดมทุน เช่นเดียวกับงานวิจัยของ National Institute for Development of Teachers, Faculty Staff and Educational Personnel (2013) พบว่า สถาบันการศึกษาที่มีชื่อเสียงและอายุของสถาบันมีความสัมพันธ์แปรผันตรงต่อการระดมทุน องค์กรที่มีอายุมากกว่า มักจะได้รับเงินจากการระดมทุนมากกว่าองค์กรที่เพิ่งก่อตั้ง เพราะความมีชื่อเสียงจะนำไปสู่ความไว้วางใจและความเชื่อมั่นให้กับผู้บริจาค และผลการวิจัยของ Rukvichitkul ; Sirisuth & Tessabuth (2006, 74-82) เรื่องการระดมทุนเพื่อการศึกษาของโรงเรียนสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการระดมทุนของโรงเรียนประถมศึกษาและประถมศึกษาขยายโอกาส ประกอบด้วย 1) ความศรัทธาต่อผลงานของโรงเรียน 2) ภาวะผู้นำของผู้บริหารโรงเรียน 3) ภาวะผู้นำของศิษย์เก่าในการระดมทุน 4) ชุมชนมีเศรษฐกิจดีและตระหนักถึงความสำคัญของการศึกษา 5) ชุมชนและบุคลากรในโรงเรียน 6) บุคลากรในโรงเรียนมีการทำงานร่วมกันเป็นทีม 7) การบริหารจัดการเงินบริจาคมีความโปร่งใสและบรรลุวัตถุประสงค์ของการขอรับบริจาค และ 8) การแสวงหาแหล่งทุนจากภายนอกชุมชนจากการทบทวนวรรณกรรมผู้วิจัยได้นำมาจัดทำเป็นกรอบแนวคิดการวิจัยที่เกี่ยวกับระดับการบริหารโรงเรียนตามแนวคิดความมีชื่อเสียงขององค์กรและระดับการระดมทรัพยากรทางการศึกษาของโรงเรียนมัธยมศึกษา โดยมีงานวิจัยที่ศึกษาความมีชื่อเสียงและการระดมทรัพยากรทางการศึกษาแต่ในการวิจัยเป็นการศึกษาเพียงปัจจัยที่ส่งผลต่อการระดมทรัพยากรทางการศึกษาซึ่งความมีชื่อเสียงเป็นหนึ่งในปัจจัยดังกล่าว แต่ยังไม่พบงานวิจัยที่นำตัวแปรองค์ประกอบการบริหารโรงเรียนตามแนวคิดความมีชื่อเสียงขององค์กรมาหาความสัมพันธ์กับระดับการระดมทรัพยากรทางการศึกษาในบริบทของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษาในประเทศไทยโดยตรง จึงทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรดังกล่าว ทำให้เกิดสมมติฐานการวิจัยดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1: กรอบแนวคิดการบริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาตามแนวคิดความมีชื่อเสียงขององค์กรที่มีผลต่อการระดมทรัพยากรทางการศึกษา

วิธีการวิจัย

1. ประชากรและตัวอย่าง

ประชากรการวิจัยในครั้งนี้ คือ โรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ทั่วประเทศ จำนวน 2,358 โรงเรียน กลุ่มตัวอย่างของการวิจัยในครั้งนี้ได้จากการสุ่มอย่างเป็นระบบ (Systematic Random Sampling) จากเขตพื้นที่การศึกษาทุกเขต 42 เขต เลือกสุ่มตามสัดส่วนและขนาดโรงเรียนโดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณโดยใช้สูตร Krajcie & Morgan ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% (Confidence Interval) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 334 โรงเรียน ผู้ให้ข้อมูลแต่ละโรงเรียน คือ ผู้บริหาร 2 คน ครู 2 คน และผู้ปกครอง 2 คน โดยไม่เจาะจง รวมจำนวน 2,004 คน

2. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามพร้อมหนังสือให้กับผู้อำนวยการโรงเรียนทุกโรงเรียนทางไปรษณีย์ โดยได้รับกลับคืนมาจำนวน 257 โรงเรียน จำนวน 1,437 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 70 ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการติดตามโรงเรียนเพื่อให้ตอบกลับแต่โรงเรียนไม่สามารถทำได้ทันในช่วงที่ผู้วิจัยกำหนดได้ ด้วยช่วงระยะเวลาในการส่งแบบสอบถามให้โรงเรียนเป็นช่วงเริ่มการเปิดภาคเรียนทำให้โรงเรียนไม่สะดวกในการจัดทำและส่งแบบสอบถามให้ทันภายในเวลาที่ผู้วิจัยกำหนด ทั้งนี้ผู้วิจัยมีเงื่อนไขเวลาที่จะต้องนำแบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อให้ทันจบการศึกษาทำให้สามารถรวบรวมได้เพียงร้อยละ 70



3. ขอบเขตการวิจัย

ทรัพยากรทางการศึกษาที่จะใช้ศึกษาในการวิจัยนี้จะกล่าวถึงเฉพาะทรัพยากรที่เป็นตัวเงิน (Financial Resources) เพราะเป็นทรัพยากรที่มีความยืดหยุ่นมากที่สุด (Alan, 2003) และความมีชื่อเสียงของโรงเรียนในการวิจัยนี้ หมายถึง การประเมินการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของโรงเรียนในมิติต่าง ๆ ของการบริหารของโรงเรียน

4. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรทำนายหรือตัวแปรอิสระ ได้แก่ องค์ประกอบการบริหารโรงเรียนตามแนวคิดความมีชื่อเสียงขององค์การ ประกอบด้วย 8 องค์ประกอบย่อย ได้แก่ 1) ผลผลิตทางการศึกษา 2) การบริการ 3) นวัตกรรม 4) สถานที่ทำงาน 5) การบริหารจัดการ 6) ความเป็นพลเมือง 7) ภาวะผู้นำของผู้บริหาร และ 8) ผลการปฏิบัติงาน ตัวแปรเกณฑ์หรือตัวแปรตาม ได้แก่ การระดมทรัพยากรทางการศึกษา ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ 1) เงินอุดหนุนรายหัว 2) เงินที่ได้มาจากการระดมทรัพยากรของสถานศึกษา และ 3) เงินบำรุงการศึกษา

5. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามองค์ประกอบการบริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา ตามแนวคิดความมีชื่อเสียงขององค์การที่มีผลต่อการระดมทรัพยากรทางการศึกษา ประกอบด้วย 3 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับโรงเรียนและสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานขององค์ประกอบตามแนวคิดความมีชื่อเสียงขององค์การเป็นมาตรประมาณค่าแบบ Likert ชนิด 5 ระดับ และตอนที่ 3 ระดับการดำเนินงานในการระดมทรัพยากรทางการศึกษา เป็นมาตรประมาณค่าแบบ Likert ชนิด 5 ระดับ เช่นกัน หลังจากนั้นผู้วิจัยได้นำข้อคำถามทั้งหมดที่ได้พัฒนาขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมเสนอให้กับผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 ท่านตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้าง รวมทั้งพิจารณาความสอดคล้องกับบริบทที่เกี่ยวกับการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา โดยหาดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับนิยามเชิงปฏิบัติการ (IOC) ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไปจึงจะถือว่าข้อคำถามนั้นผ่านเกณฑ์โดยข้อคำถามมีค่าดัชนี IOC รายข้ออยู่ในช่วง 0.60 - 1.00 หลังจากนั้นนำไปทดลองใช้กับผู้บริหารกับครู สำหรับค่าความเที่ยง (Reliability) ใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ของตัวแปรทุกตัวมีค่าตั้งแต่ .849 ถึง .955 และความเที่ยงรวมทั้งฉบับเท่ากับ .957

6. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามโดยใช้ค่าความถี่และร้อยละ สำหรับข้อมูลองค์ประกอบการบริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาและการระดมทรัพยากรทางการศึกษา วิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนองค์ประกอบการบริหารโรงเรียนตามแนวคิดความมีชื่อเสียงขององค์การที่มีต่อการระดมทรัพยากรทางการศึกษาใช้การวิเคราะห์ถดถอยแบบขั้นตอน (Stepwise Regression)

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ระดับความเห็นเกี่ยวกับการดำเนินการขององค์ประกอบการบริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาตามแนวคิดความมีชื่อเสียง

ตารางที่ 1

ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินการขององค์ประกอบ
การบริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาตามแนวคิดความมีชื่อเสียงขององค์การ

องค์ประกอบการบริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา ตามแนวคิดความมีชื่อเสียง	Mean	S.D.	ระดับการดำเนินงาน	ลำดับที่
1. ด้านผลผลิตทางการศึกษา	3.97	0.58	มาก	6
2. ด้านการบริการ	4.19	0.51	มาก	3
3. ด้านนวัตกรรม	3.98	0.60	มาก	5
4. ด้านสถานที่ทำงาน	3.91	0.64	มาก	7
5. ด้านการบริหารจัดการ	4.21	0.59	มากที่สุด	2
6. ด้านความเป็นพลเมือง	4.32	0.56	มากที่สุด	1
7. ด้านภาวะผู้นำของผู้บริหาร	4.18	0.66	มาก	4
8. ด้านผลการปฏิบัติงาน	3.78	0.72	มาก	8
รวม	4.06	0.50	มาก	

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินการขององค์ประกอบการบริหาร
โรงเรียนมัธยมศึกษาตามแนวคิดความมีชื่อเสียงในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายองค์ประกอบ
พบว่า องค์ประกอบด้านความเป็นพลเมือง และองค์ประกอบด้านการบริหารจัดการ มีระดับการดำเนินงาน
อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนองค์ประกอบด้านการบริการ ด้านภาวะผู้นำของผู้บริหาร ด้านนวัตกรรม ด้านผลผลิต
ทางการศึกษา ด้านสถานที่ทำงาน และด้านผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก

2. การวิเคราะห์ระดับการระดมทรัพยากรทางการศึกษาของโรงเรียนมัธยมศึกษา

ตารางที่ 2

ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการระดมทรัพยากรทางการศึกษาของโรงเรียนมัธยมศึกษา
สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

การระดมทรัพยากรทางการศึกษา ของโรงเรียน	Mean	S.D.	ระดับการระดมทรัพยากร ทางการศึกษา	ลำดับ ที่
1. เงินอุดหนุนรายหัว	3.30	0.89	ปานกลาง	1
2. เงินบริจาค	3.30	1.16	ปานกลาง	1
3. เงินบำรุงการศึกษา	2.23	1.12	น้อย	3
รวม	2.94	0.87	ปานกลาง	



จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับการระดมทรัพยากรทางการศึกษาของโรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเรียงองค์ประกอบ พบว่า เงินอุดหนุนรายหัวและเงินบริจาคอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนเงินบำรุงการศึกษาอยู่ในระดับน้อย

3. ผลการค้นหาสมการพยากรณ์ที่ดีที่สุดขององค์ประกอบการบริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาตามแนวคิดความมีชื่อเสียงขององค์การที่มีผลต่อการระดมทรัพยากรทางการศึกษา

การค้นหาสมการพยากรณ์ที่ดีที่สุดขององค์ประกอบการบริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาตามแนวคิดความมีชื่อเสียงขององค์การที่มีผลต่อการระดมทรัพยากรทางการศึกษา ใช้วิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบขั้นตอน (Stepwise Regression) ผลการวิเคราะห์แสดงดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบการบริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาตามแนวคิดความมีชื่อเสียงขององค์การที่มีผลต่อการระดมทรัพยากรทางการศึกษาด้วยวิธี Stepwise^a

ตัวแปร	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Significant
	b	Std. Error	Beta	p
ค่าคงที่	1.687	-	-	.000
ด้านผลการปฏิบัติงาน	.466	.047	.332	.000
ด้านนวัตกรรม	.284	.063	.167	.000
ด้านความเป็นพลเมือง	-.206	.072	-.114	.004
ด้านภาวะผู้นำของผู้บริหาร	-.172	.066	-.113	.010
ด้านการบริหารจัดการ	-.151	.073	-.089	.038
Model		a. Dependent Variable: การระดมทรัพยากรทางการศึกษา		
R	.358			
F	41.932			
R ²	.128			
Adjusted R ²	.125			
S.E. of the Estimate	.945			

จากตารางที่ 3 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน (Standardized Coefficient Beta) พบว่า ตัวแปรองค์ประกอบการบริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาตามแนวคิดความมีชื่อเสียงขององค์กร ทั้งหมด 8 ตัวแปร สามารถทำนายการระดมทรัพยากรทางการศึกษาได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยสามารถร่วมกันทำนายการระดมทรัพยากรทางการศึกษาได้ร้อยละ 12.8 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ .358 มีเพียง 5 ตัวแปร ได้แก่ 1) ผลการปฏิบัติงาน 2) นวัตกรรม 3) ความเป็นพลเมือง 4) ภาวะผู้นำของผู้บริหาร และ 5) การบริหารจัดการ มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน (B) เท่ากับ .332, .167, -.114, -.113, -.089 ตามลำดับ โดยสามารถแสดงเป็นสมการพยากรณ์ตัวแปรที่ดีที่สุดขององค์ประกอบการบริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาตามแนวคิดความมีชื่อเสียงขององค์กรที่มีผลต่อการระดมทรัพยากรทางการศึกษาของคะแนนดิบได้ ดังนี้ การระดมทรัพยากรทางการศึกษา = $1.687 + 0.466$ (ผลการปฏิบัติงาน) $+ 0.284$ (นวัตกรรม) $- 0.206$ (ความเป็นพลเมือง) $- 0.172$ (ภาวะผู้นำของผู้บริหาร) $- 0.151$ (การบริหารจัดการ) โดยตัวแปรผลการปฏิบัติงานมีองค์ประกอบย่อยที่ประกอบด้วยผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียน เครือข่ายศิษย์เก่า และผลการปฏิบัติงานด้านการเงิน ตัวแปรด้านนวัตกรรมประกอบด้วย นวัตกรรมด้านหลักสูตรและการเรียนการสอน ตัวแปรด้านความเป็นพลเมือง ประกอบด้วย การให้บริการชุมชน การสนับสนุนความประพฤติที่ดี และพยายามทำให้เกิดพลังเชิงบวกต่อสังคม ตัวแปรด้านภาวะผู้นำของผู้บริหารประกอบด้วย ความสามารถสูงใจครูและบุคลากรที่มีความสามารถเข้ามาทำงานร่วมกัน มีความสามารถในการบริหารจัดการ และมีวิสัยทัศน์ที่ชัดเจนสำหรับอนาคต และตัวแปรการบริหารจัดการ ประกอบด้วย การดำเนินงานตามหลักนิติธรรม โปร่งใสตรวจสอบได้ มีความยุติธรรมในการดำเนินงานกับทุกกลุ่ม

อภิปรายผลการวิจัย

1. ระดับความเห็นเกี่ยวกับการดำเนินการขององค์ประกอบการบริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาตามแนวคิดความมีชื่อเสียง และระดับการระดมทรัพยากรทางการศึกษาของโรงเรียนมัธยมศึกษา

ระดับความคิดเห็นขององค์ประกอบการบริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาตามแนวคิดความมีชื่อเสียง พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ Vidaver-Cohen (2007) ที่ได้ศึกษาองค์ประกอบความมีชื่อเสียงขององค์กรระดับอุดมศึกษาซึ่งเป็นงานวิจัยในบริบทของสถาบันการศึกษาเช่นเดียวกับการวิจัยครั้งนี้ ซึ่งพบว่า สถาบันการศึกษาจำเป็นต้องบริหารองค์กรเพื่อให้เกิดความมีชื่อเสียงนำมาซึ่งความศรัทธา ความเชื่อและความรู้สึกดีต่อสถาบันการศึกษา

ระดับการระดมทรัพยากรทางการศึกษาของโรงเรียนมัธยมศึกษา พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางสอดคล้องกับงานวิจัยของ National Institute for Development of Teachers, Faculty Staff and Educational Personnel (2013) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับการระดมทรัพยากรทางการศึกษาระดับขั้นพื้นฐาน พบว่า โรงเรียนมีทรัพยากรทางการศึกษาไม่เพียงพอ มีความสามารถในการระดมทรัพยากรทางการศึกษาในระดับปานกลางจึงได้ศึกษาแนวทางการศึกษาพัฒนาวิธีการระดมทรัพยากรทางการศึกษา

2. การค้นหาสมการพยากรณ์ที่ดีที่สุดขององค์ประกอบการบริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาตามแนวคิดความมีชื่อเสียงขององค์การที่มีผลต่อการระดมทรัพยากรทางการศึกษา

ตัวแปรองค์ประกอบการบริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาตามแนวคิดความมีชื่อเสียงขององค์การทั้งหมด 8 ตัวแปร สามารถทำนายการระดมทรัพยากรทางการศึกษาได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยสามารถร่วมกันทำนายการระดมทรัพยากรทางการศึกษาได้ร้อยละ 12.8 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ .358 มีเพียง 5 ตัวแปร ได้แก่ 1) ผลการปฏิบัติงาน 2) นวัตกรรม 3) ความเป็นพลเมือง 4) ภาวะผู้นำของผู้บริหาร และ 5) การบริหารจัดการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Rukvichitkul ; Sirisuth & Tessabuth (2006, 74-82) เรื่องการระดมทุนเพื่อการศึกษาของโรงเรียนสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการระดมทุนของโรงเรียนประถมศึกษาและประถมศึกษาขยายโอกาส ประกอบด้วย 1) ความศรัทธาต่อผลงานของโรงเรียนในการปฏิบัติภารกิจให้การศึกษาแก่บุตรหลานในชุมชน 2) ภาวะผู้นำของผู้บริหารโรงเรียนในการเชิญชวนให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา 3) ภาวะผู้นำของศิษย์เก่าในการระดมทุน 4) ชุมชนมีเศรษฐกิจดีและตระหนักถึงความสำคัญของการศึกษา 5) ชุมชนและบุคลากรในโรงเรียนมีวัฒนธรรมของการบริจาคเพื่อส่วนรวม 6) บุคลากรในโรงเรียนมีการทำงานร่วมกันเป็นทีม 7) การบริหารจัดการเงินบริจาคมีความโปร่งใสและบรรลุนิติบุคคลของการขอรับบริจาค และ 8) การแสวงหาแหล่งทุนจากภายนอกชุมชน ทั้งนี้ แสดงเป็นสมการพยากรณ์ตัวแปรที่ดีที่สุดขององค์ประกอบการบริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาตามแนวคิดความมีชื่อเสียงขององค์การที่มีผลต่อการระดมทรัพยากรทางการศึกษาของคะแนนดิบได้ดังนี้

$$\text{การระดมทรัพยากรทางการศึกษา} = 1.687 + 0.466 (\text{ผลการปฏิบัติงาน}) + 0.284 (\text{นวัตกรรม}) - 0.206 (\text{ความเป็นพลเมือง}) - 0.172 (\text{ภาวะผู้นำของผู้บริหาร}) - 0.151 (\text{การบริหารจัดการ})$$

ซึ่งสามารถนำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

2.1 ผลการปฏิบัติงานเป็นองค์ประกอบที่มีผลมากที่สุดต่อการระดมทรัพยากรทางการศึกษา

ผลการปฏิบัติงานของโรงเรียนประกอบด้วยผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียน อัตราการลาออกกลางคันต่ำ และอัตราการจบการศึกษาของนักเรียนสูง สามารถจูงใจนักเรียนที่มีคุณภาพและยังเป็นโรงเรียนที่มีความผูกพันกับศิษย์เก่าอย่างเหนียวแน่น รวมถึงสามารถหารายได้จากเงินบริจาค ค่าธรรมเนียมการศึกษา และโปรแกรมที่สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสถาบัน สอดคล้องกับการศึกษาของ Ruswell (2005) ที่ได้กล่าวว่าผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนเป็นผลลัพธ์ที่สำคัญของระบบโรงเรียน และงานวิจัยของ Skallerud (2011) ที่ศึกษาว่าผลลัพธ์การเรียนรู้ของนักเรียน (Learning Outcome) เป็นหนึ่งในองค์ประกอบของความมีชื่อเสียงของโรงเรียน นอกจากนี้ผลการปฏิบัติงานด้านเครือข่ายศิษย์เก่า นั้น Fox & Kotler (1985) เคยกล่าวไว้ว่า ศิษย์เก่าเป็นองค์ประกอบที่สำคัญอย่างมากต่อการระดมทรัพยากรทางการศึกษาของสถาบันทางการศึกษา รวมถึงการประสบความสำเร็จของศิษย์เก่ายังนำมาซึ่งความมีชื่อเสียงของสถาบันทางการศึกษาอีกด้วย

2.2 นวัตกรรมเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของลงมาถึงมีผลต่อการระดมทรัพยากรทางการศึกษา

สถานศึกษาจะเป็นสถานศึกษาแห่งนวัตกรรมได้นั้นต้องเกิดจากบุคคล 3 กลุ่ม ดังนี้ ผู้บริหาร ครู และนักเรียน โดยสถานศึกษาที่มีนวัตกรรมจะมีความน่าดึงดูด ความน่าสนใจต่อผู้ปกครองและนักเรียน รวมถึงสังคมและชุมชนที่จะเข้ามาสนับสนุนช่วยเหลือโรงเรียน เพราะเล็งเห็นว่าเป็นโรงเรียนที่มีคุณภาพ มีความสามารถในการพัฒนานักเรียน (Chamchoy, 2012) โดยองค์ประกอบนวัตกรรมเป็นองค์ประกอบของความมีชื่อเสียงขององค์กร กล่าวคือ องค์กรที่สามารถปรับตัวได้ตามสภาพแวดล้อม มีการบริการรูปแบบใหม่ มีความคิดสร้างสรรค์ในการให้บริการ จะได้รับคำชื่นชมและการยอมรับมากกว่าองค์กรที่ไม่มีนวัตกรรม ตลอดจนองค์กรระดับโลกอย่าง Forbes, Bloomberg, Business Week ที่มีการจัดอันดับองค์กรนวัตกรรม ซึ่งจะเป็นสัญญาณที่ดีต่อองค์กรในมุมมองของสาธารณชนว่าองค์กรที่มีนวัตกรรมเป็นองค์กรที่มีชื่อเสียงส่งผลต่อผลประโยชน์ขององค์กร (Forbes, 2018)

2.3 ความเป็นพลเมือง ภาวะผู้นำของผู้บริหาร และการบริหารจัดการเป็นองค์ประกอบที่มีผลต่อการระดมทรัพยากรทางการศึกษาในทางลบ

จากผลการวิจัยความเป็นพลเมือง ภาวะผู้นำทางการศึกษา และการบริหารจัดการกลับส่งผลต่อการระดมทรัพยากรทางการศึกษาในทางลบหรือความสับสนที่มีลักษณะแปรผกผัน ผู้วิจัยคาดว่าอาจมีปัจจัยอื่นแทรกซ้อนอันเป็นบริบทสภาพแวดล้อมของโรงเรียนที่ผู้วิจัยไม่ได้นำมาเป็นตัวแปรในการศึกษาครั้งนี้ อาทิ สภาพเศรษฐกิจของชุมชนที่ไม่เอื้ออำนวยในการระดมทรัพยากรทางการศึกษาแม้ว่าโรงเรียนจะมีการบริการ ความเป็นพลเมือง และภาวะผู้นำของบริหารที่สามารถปฏิบัติได้เป็นอย่างดีก็ตาม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Himmapan (2007) ที่ได้ศึกษาการระดมทรัพยากรทางการศึกษาจากท้องถิ่นเพื่อการจัดการเรียนการสอนของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเชียงราย เขต 2 พบว่าปัญหาที่สำคัญในการระดมทรัพยากรจากท้องถิ่นเพื่อการจัดการศึกษา ได้แก่ สภาพเศรษฐกิจของชุมชนที่ไม่เอื้ออำนวยในการระดมเงินทุน การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับชุมชนไม่ต่อเนื่อง และชุมชนไม่มีความพร้อม

ทั้งนี้ จากผลการวิจัยพบว่า ความเป็นพลเมืองเป็นองค์ประกอบที่สำคัญลำดับที่สามที่ส่งผลต่อการระดมทรัพยากรทางการศึกษาเพราะการระดมทรัพยากรทางการศึกษาของโรงเรียนนั้นต้องอาศัยบุคคลทั้งภายในและภายนอกโรงเรียน โดยเฉพาะชุมชนที่อยู่รอบโรงเรียน หากโรงเรียนมีความสัมพันธ์อันดีกับชุมชนสามารถสร้างความมีชื่อเสียงอันดีกับชุมชนเพื่อให้ชุมชนมีความสนใจที่จะนำบุตรหลานเข้ามาเรียนในโรงเรียน ภาวะผู้นำของผู้บริหารเป็นองค์ประกอบสำคัญลำดับที่สี่ที่ส่งผลต่อการระดมทรัพยากรทางการศึกษาเนื่องจากผู้บริหารองค์กรเป็นตัวกระตุ้นสำคัญ (Catalysts) ที่ทำให้เกิดความชื่นชมและน่าเชื่อถือกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งผู้บริหารองค์กรจะเป็นแม่เหล็กสำคัญที่จะดึงดูดสื่อและนักลงทุนเข้ามาร่วมลงทุนให้แก่องค์กรเพราะนักลงทุนต่างเชื่อถือในตัวผู้บริหาร สอดคล้องกับ Vidaver-Cohen (2007) กล่าวว่า คุณลักษณะของผู้บริหารสถานศึกษามีความสำคัญต่อการระดมทรัพยากรของโรงเรียน ดังนั้นผู้บริหารควรมีความสามารถในการดึงดูดผู้ที่มีความสามารถเข้ามาร่วมทำงาน มีสมรรถนะในการบริหารจัดการที่ดี

มีวิสัยทัศน์ที่ชัดเจนสำหรับอนาคตและมีความเป็นไปได้ สามารถถ่ายทอดไปสู่ฝ่ายงานต่าง ๆ ภายใต้การสร้างเป้าหมายร่วมกัน (Prajan & Chaemchoy, 2018, 53-70) ดังนั้น ผู้บริหารจึงมีบทบาทสำคัญในการสร้างหรือเพิ่มความเชื่อมั่นและความไว้วางใจให้กับโรงเรียนอันจะนำไปสู่ความสามารถในการระดมทรัพยากรทางการศึกษา

การบริหารจัดการเป็นองค์ประกอบสำคัญลำดับที่ห้าที่มีผลต่อการระดมทรัพยากรทางการศึกษาโดย Riel & Fombrun (2004) ได้เสนอว่าการบริหารจำเป็นต้องมีความโปร่งใสในการดำเนินงาน (Transparency) มีการดำเนินงานตามหลักจรรยาบรรณ (Demonstrating Ethical Behavior) และมีความยุติธรรมต่อการดำเนินงานกับทุกกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Fairness in Stakeholder Transaction) เพื่อให้เกิดความไว้วางใจ ความน่าเชื่อถือต่อการบริหารโรงเรียน ดังนั้น ผู้บริหารโรงเรียนควรบริหารโรงเรียนโดยคำนึงถึงระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ และเป็นที่ยอมรับของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและใช้กฎระเบียบการบริหารอย่างตรงไปตรงมา มีการดำเนินการที่โปร่งใสสามารถตรวจสอบได้ และมีความยุติธรรมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของโรงเรียน

สรุป

จากผลการศึกษาขององค์ประกอบการบริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาตามแนวคิดความมีชื่อเสียงขององค์กร พบว่า 1) โดยรวมมีการดำเนินการตามองค์ประกอบทั้ง 8 อยู่ในระดับมาก โดยมีการดำเนินการในองค์ประกอบด้านความเป็นพลเมืองมากที่สุด รองลงมาเป็นองค์ประกอบด้านการบริการ และมีการดำเนินการในองค์ประกอบด้านผลการปฏิบัติงาน ลำดับต่ำสุด 2) การระดมทรัพยากรทางการศึกษาของโรงเรียนมัธยมศึกษา พบว่าโดยรวมโรงเรียนมัธยมศึกษามีการระดมทรัพยากรทางการศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีการระดมทรัพยากรทางการศึกษาจากรายได้เงินอุดหนุนรายหัวและการบริจาคในระดับปานกลางเท่ากัน และระดมทรัพยากรจากเงินบำรุงการศึกษาในระดับน้อย และ 3) องค์ประกอบการบริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาตามแนวคิดความมีชื่อเสียงขององค์กรที่มีผลต่อการระดมทรัพยากรทางการศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ 1) ผลการปฏิบัติงาน 2) นวัตกรรม 3) ความเป็นพลเมือง 4) ภาวะผู้นำของผู้บริหาร และ 5) การบริหารจัดการ โดยแสดงเป็นสมการพยากรณ์ตัวแปรที่ดีที่สุดขององค์ประกอบการบริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาตามแนวคิดความมีชื่อเสียงขององค์กรที่มีผลต่อการระดมทรัพยากรทางการศึกษาของคะแนนดิบได้ ดังนี้ การระดมทรัพยากรทางการศึกษา = $1.687 + 0.466 (\text{ผลการปฏิบัติงาน}) + 0.284 (\text{นวัตกรรม}) - 0.206 (\text{ความเป็นพลเมือง}) - 0.172 (\text{ภาวะผู้นำของผู้บริหาร}) - 0.151 (\text{การบริหารจัดการ})$ จากสมการพยากรณ์ข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ตัวแปรความเป็นพลเมือง ภาวะผู้นำทางการศึกษา และการบริหารจัดการ ส่งผลต่อการระดมทรัพยากรทางการศึกษาในทางลบหรือความสัมพันธ์ที่มีลักษณะแปรผกผัน

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

จากผลการวิจัย สมการพยากรณ์ที่ดีที่สุดขององค์ประกอบการบริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาตามแนวคิดความมีชื่อเสียงขององค์การที่ส่งผลต่อการระดมทรัพยากรทางการศึกษาครั้งนี้ ซึ่งมีข้อจำกัดในการแจกแบบสอบถามเนื่องจากระยะเวลาในการแจกแบบสอบถามเป็นช่วงเริ่มเปิดภาคเรียนทำให้หลายโรงเรียนไม่สะดวกตอบแบบสอบถามและส่งกลับทันตามระยะเวลาที่กำหนด โดยได้รับแบบสอบถามกลับคืนร้อยละ 70 สำหรับข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้ที่สำคัญ คือ ในกรณีที่ผู้บริหารโรงเรียนและบุคลากรของโรงเรียนมัธยมศึกษาและหน่วยงานต้นสังกัดประสงค์ให้องค์ประกอบการบริหารโรงเรียนตามแนวคิดความมีชื่อเสียงขององค์การเพื่อเพิ่มการระดมทรัพยากรทางการศึกษาของโรงเรียนควรมีการดำเนินการ ดังต่อไปนี้

1.1 ด้านผลการปฏิบัติงาน ผู้อำนวยการโรงเรียนและบุคลากรควรพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียน การสร้างความสัมพันธ์กับเครือข่ายศิษย์เก่าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1.2 ด้านนวัตกรรม ผู้อำนวยการโรงเรียนและบุคลากรควรพัฒนาหลักสูตรที่มีความเท่าทันต่อสภาพแวดล้อมและตอบสนองต่อความต้องการของผู้ปกครอง นักเรียน ชุมชน และสังคมรวมถึงการพัฒนาวิธีการเรียนการสอนที่มีรูปแบบใหม่ ๆ อยู่เสมอ

1.3 ด้านความเป็นพลเมือง ผู้อำนวยการโรงเรียนและบุคลากรควรเปิดโอกาสให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารโรงเรียน เพื่อให้รู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของโรงเรียน เมื่อเวลาโรงเรียนขอความช่วยเหลือชุมชนจะได้เข้ามามีส่วนร่วม ซึ่งโรงเรียนควรมีกิจกรรมที่สานสัมพันธ์ให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมกับโรงเรียนอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง รวมถึงการสร้างทัศนคติชุมชนต่อการช่วยเหลือโรงเรียนซึ่งการช่วยเหลือนี้อาจจะเป็นทรัพยากรทางการศึกษาที่มีใช้ตัวเงินก็ได้

1.4 ด้านภาวะผู้นำ ผู้อำนวยการโรงเรียนควรเป็นผู้นำที่นำเชิ้อถือ สามารถกำหนดทิศทางและเป้าหมายของโรงเรียนให้ชัดเจนที่จะนำทรัพยากรทางการศึกษาที่ได้จากการระดมมาพัฒนาโรงเรียน โดยเฉพาะโรงเรียนที่อยู่ในชุมชนที่บริบทไม่เอื้อต่อการระดมทรัพยากรเนื่องด้วยสถานะทางเศรษฐกิจของชุมชน ผู้บริหารควรจำเป็นต้องสร้างความน่าเชื่อถือและศรัทธาว่าจะสามารถพัฒนาโรงเรียนได้เพื่อให้เกิดความร่วมมือในการระดมทรัพยากรทางการศึกษาทั้งที่เป็นตัวเงินและมีใช้ตัวเงิน อาทิ ความสามารถของผู้ปกครอง ภูมิปัญญาของท้องถิ่น เป็นต้น

1.5 ด้านการบริหารจัดการ ผู้อำนวยการโรงเรียนและบุคลากรควรบริหารจัดการด้วยความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน โดยเฉพาะชุมชนที่ไม่มีความพร้อมอันเนื่องมาจากเศรษฐกิจของชุมชนที่ไม่เอื้ออำนวยต่อการระดมทรัพยากรทางการศึกษา ควรมีการบริหารจัดการที่โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ เพื่อเร่งให้เกิดความน่าเชื่อถือว่าทรัพยากรที่โรงเรียนได้รับมาจากการระดมทรัพยากรนั้นนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการพัฒนาคุณภาพนักเรียน



2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัยในอนาคตควรศึกษาในเชิงลึกและมีการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพเพื่อให้เข้าใจถึงองค์ประกอบในการบริหารโรงเรียนมัธยมศึกษารวมถึงบริบทของโรงเรียน เช่น ภูมิหลังของผู้ปกครองภายในโรงเรียน สถานภาพทางเศรษฐกิจของผู้ปกครองว่าปัจจัยใดบ้างนอกเหนือจากองค์ประกอบด้านการบริหารที่มีผลต่อการระดมทรัพยากรทางการศึกษา

References

- Alan, J. M. (2003). **Funding inclusive education: The economic realities**. Retrieved November 11, 2017, from https://www.researchgate.net/publication/267014697_Funding_Inclusive_Education_The_Economic_Realities_2003.
- Association of Funding Professional. (2007). **State of fundraising**. Retrieved October 1, 2016, from <https://afpglobal.org/>.
- Baker, B. (2012). **Revisiting the age-old question: Does money matter in education?**. Washington DC: Albert Shanker Institute.
- Canada's International Development Research Centre. (2009). **Resource mobilization: A practice guide for research and community-based organizations**. (2nd ed.). Manila: Venture for Fund Raising.
- Chamchoy, S. (2012). Concept of innovation for school management in the 21st century. **Journal of Education Naresuan University**. 14(2), 117-128. [in Thai]
- Diermeier, D. (2011). **Reputation rules: Strategies for building your company's most valuable asset**. New York: McGraw-Hill.
- Fombrun, C. J. (2005). Building corporate reputation through CSR Initiatives: Evolving standards. **Corporate Reputation Review**. 8, 7-11.
- Forbes. (2018). **The world's most innovative companies**. Retrieved April 14, 2019, from <https://www.forbes.com/innovative-companies/list/>.
- Fox, K. & Kotler, P. (1985). **Strategic marketing for educational institutions**. New Jersey: Prentice-Hall.
- Himmaman, C. (2007). **Resource mobilization from local for educational administration in OBEC Chiang Rai**. Bangkok: Sukhothai Thammathirat Open University. [in Thai]
- National Education Act B.E. 2542. (1999, August 19). **Royal Thai Government Gazette**. volume 116, section 74, pp. 1-23. Retrieved April 2, 2016, from http://www.ratchakitcha.soc.go.th/DATA/PDF/2562/A/057/T_0049.PDF. [in Thai]

- National Institute for Development of Teachers, Faculty Staff and Educational Personnel. (2013). **Developing of school resource mobilization approaches in Office of the Basic Education Commission**. Bangkok: National Institute for Development of Teachers, Faculty Staff and Educational Personnel. [in Thai]
- Office of the Education Council. (2006). **Research report on budget allocation form for new educational forms**. Bangkok: Educational Policy and Planning in Office of the Education Council. [in Thai]
- Okten, C. & Weisbrod, B. A. (2000). Determinants of donations in private nonprofit markets. **Journal of Public Economics**. 75(2), 255-272.
- Prajan, O. & Chaemchoy, S. (2018). The basic education school management for developing teacher's innovative thinking skills. **Educational Management and Innovation Journal**. 1(2), 53-70. [in Thai]
- Puangnil, P. (2010). **Strategies of educational resources mobilization for improving public basic education school in Maha Sarakham Province**. (Doctoral dissertation, The Degree of Doctor of Education in Educational Administration, Graduate School, Khon Kaen University). [in Thai]
- Rukvichitkul, N. ; Sirisuth, C. & Tessabuth, K. (2006). Fundraising of school under the Office of the Basic Education Commission in Northeastern Region. **Journal of Humanities and Social Sciences Mahasarakham University**. 25(3), 74-82. [in Thai]
- Riel, C. & Fombrun, C. J. (2004). **Managing your company's most valuable asset: Its reputation**. Retrieved March 1, 2016, from <https://www.criticaleye.com/inspiring/insights-servfile.cfm?id=291>.
- Roberts, D. (2009). **Reputation management for education: A review of the academic and professional literature**. London: The Knowledge Partnerships.
- Ruswell, W. R. (2005). Test scores, dropout rates, and transfer rates as alternative indicators of high school performance. **American Educational Research Journal**. 42, 3-42.
- Skallerud, K. (2011). School reputation and its relation to parents' satisfaction and loyalty. **International Journal of Educational Management**. 25(7), 671-686.
- Srisa-an, W. (1997). **Educational administration resources**. Bangkok: Thai Watanapanich. [in Thai]
- Uchaswatdi, C. (2015). Resources mobilization for educational administration in primary schools. **Suthiparithat**. 29(90), 43-58. [in Thai]
- Vidaver-Cohen, D. (2007). Reputation beyond the rankings: A conceptual framework for business school research. **Corporate Reputation Review**. 10(4), 278-304.



การออกแบบผลิตภัณฑ์ของที่ระลึกจากผ้าของกลุ่มหัตถกรรมผ้า
และของผ้าภูเวียง ตำบลภูเวียง อำเภอภูเวียง จังหวัดขอนแก่น
The Design of Textile Souvenir Products of Phuwiang Souvenir
and Textile Handicrafts Group, Tambon Phuwiang,
Ampur Phuwiang, Khon Kaen Province

สมหญิง พงศ์พิมล^{1*} , สรัญญา ภักดีสุวรรณ²
Somying Pongpimol^{1*} , Saranya Phakdeesuwan²

¹สาขาวิชาการออกแบบ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
123 หมู่ 16 ถนนมิตรภาพ ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น 40002 ประเทศไทย

¹Department of Design, Faculty of Architecture, Khon Kaen University
123 Moo 16, Mittapap Road, Nai-Muang Sub-district, Muang District,
Khon Kaen Province, 40002, Thailand

²สาขาวิชาการออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์ คณะศิลปกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
41/20 ตำบลขามเรียง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม 44150 ประเทศไทย

²Department of Product Design and Development,
Faculty of Fine and Applied Arts, Mahasarakham University
41/20 Khamriang Sub-district, Kantarawichai District,
Maha Sarakham Province, 44150, Thailand

รับต้นฉบับบทความ: 4 กุมภาพันธ์ 2562 ปรับปรุงบทความ รอบที่ 1: 11 มิถุนายน 2562 ตอบรับตีพิมพ์บทความ: 15 กันยายน 2562
ปรับปรุงบทความ รอบที่ 2: 8 กันยายน 2562

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อออกแบบผลิตภัณฑ์ของที่ระลึกจากผ้าของกลุ่มหัตถกรรมผ้าและของผ้าภูเวียง ตำบลภูเวียง อำเภอภูเวียง จังหวัดขอนแก่น และเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อผลิตภัณฑ์ของที่ระลึกจากผ้ารูปแบบต่างๆ ที่ได้ออกแบบขึ้น โดยใช้แบบสอบถามความต้องการผลิตภัณฑ์จากผู้ผลิต ผู้จำหน่าย และผู้บริโภคจำนวน 60 คน ได้มาด้วยวิธีคัดเลือกแบบเจาะจง แบบประเมิน

* ผู้เขียนหลัก
อีเมล: somying.ppl@gmail.com

ความพึงพอใจแบบร่างผลิตภัณฑ์จากผู้เชี่ยวชาญด้านการออกแบบจำนวน 5 คน และแบบประเมินความพึงพอใจของผู้บริโภคต่อผลิตภัณฑ์จำนวน 36 คน ได้มาด้วยวิธีคัดเลือกแบบเจาะจง วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จากผลความต้องการผลิตภัณฑ์จากผู้ผลิต ผู้จำหน่าย และผู้บริโภค และผลความพึงพอใจแบบร่างผลิตภัณฑ์จากผู้เชี่ยวชาญด้านการออกแบบ ผู้วิจัยนำมาออกแบบของที่ระลึกจากผ้าที่มีรูปแบบร่วมสมัย สีโทนเย็น คู่สีกลมกลืน และใช้ลวดลายบนผ้าเป็นรูปไดโนเสาร์เพื่อสื่อถึงเอกลักษณ์ของอำเภอกุเวียง จังหวัดขอนแก่น ผลความพึงพอใจของผู้บริโภคต่อผลิตภัณฑ์พบว่า ผู้บริโภคมีความพึงพอใจโดยเฉลี่ยต่อผลิตภัณฑ์ในระดับมากที่สุด และมีความพึงพอใจโดยเฉลี่ยต่อตุ๊กตา กล่องใส่ทิชชู กล่องใส่ของ เบ็ดเตล็ด และกรอบรูปในระดับมาก ทั้งนี้กลุ่มหัตถกรรมผ้าและของฝากกุเวียงสามารถนำผลการวิจัยเป็นข้อมูลในการออกแบบผลิตภัณฑ์ให้ตรงกับความต้องการของผู้บริโภค

คำสำคัญ

การออกแบบผลิตภัณฑ์ ของที่ระลึก ผลิตภัณฑ์ผ้า อำเภอกุเวียง จังหวัดขอนแก่น

Abstract

The objectives of this research were to design of textile souvenirs of Phuwiang Souvenir and Textile Handicrafts Group, Tambon Phuwiang, Ampur Phuwiang, Khon Kaen Province. The evaluation of consumers' satisfaction towards the pattern of the designed textile souvenirs was also investigated. The research instruments included the demand questionnaire on products from the manufacturers, distributors, and consumers of 60 people obtained with a purposive sampling technique, the satisfaction evaluation form on products model from 5 design experts, and the satisfaction evaluation form on products from the consumers of 36 people obtained with a purposive sampling technique. The data analyses were used percentages, means, and standard deviations. From the result of products demand from manufacturers, distributors and consumers, and the result of the products satisfaction from design experts, therefore, the researcher used these results to design textile souvenir products which had contemporary styles, cool tones, harmonious colors, and patterns on the fabric as dinosaurs to convey the identity of Phu Wiang District, Khon Kaen Province. The result of consumers' satisfaction on the products found that the consumers had the average satisfaction with the pillowcase at the highest level, and had the average satisfaction with the dolls, tissue boxes, miscellaneous boxes, and picture frames at the high level. The Phuwiang Souvenir and Textile Handicrafts Group could bring the research results as information on the design of textile souvenir products to meet the needs of the consumers.

Keywords

Product Design, Souvenir, Textile Product, Phuwiang District, Khon Kaen Province

บทนำ

ผลิตภัณฑ์ของที่ระลึก เป็นผลิตภัณฑ์ที่ได้รับการออกแบบสร้างสรรค์ เพื่อใช้เป็นสัญลักษณ์ที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจ กระตุ้นเตือน และระลึกถึงสิ่งต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ บุคคล สัตว์ สิ่งของ เหตุการณ์ และสถานที่ (Monphrom & Soodsung, 2010, 83) นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่จึงหาซื้อและนำกลับไปยังภูมิลำเนาของตนด้วยวัตถุประสงค์หลักเพื่อเป็นที่ระลึกหรือของฝาก โดยประเทศไทยมีแหล่งท่องเที่ยวที่หลากหลายและได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยวจำนวนมาก ในปี พ.ศ. 2561 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทย 38.27 ล้านคน ก่อให้เกิดรายได้จากการท่องเที่ยว 2.00 ล้านล้านบาท (Ministry of Tourism and Sports, 2019) ปัจจัยสำคัญที่ก่อให้เกิดรายได้จากการท่องเที่ยว ได้แก่ การพักผ่อน การบริการ และการจำหน่ายสินค้าและผลิตภัณฑ์ของที่ระลึก ทั้งนี้ปัจจุบันนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติมีความสนใจซื้อผลิตภัณฑ์ของที่ระลึกเป็นจำนวนมาก เนื่องจากเป็นสิ่งที่แสดงถึงศิลปวัฒนธรรม และเอกลักษณ์เฉพาะของท้องถิ่น (Yang, 2016, 2) จึงทำให้ผลิตภัณฑ์ของที่ระลึกเป็นสินค้าสำคัญทางเศรษฐกิจ ประกอบกับรัฐบาลไทยมีนโยบายส่งเสริมให้แต่ละชุมชนมีรายได้และอาชีพจากการผลิตและจำหน่ายผลิตภัณฑ์ของที่ระลึกในรูปแบบของผลิตภัณฑ์พื้นเมือง ส่งผลให้ธุรกิจและผลิตภัณฑ์ของที่ระลึกได้รับความนิยมและแพร่หลายมากขึ้น

กลุ่มหัตถกรรมผ้าและของฝากภูเวียง ตำบลภูเวียง อำเภอภูเวียง จังหวัดขอนแก่น ก่อตั้งขึ้นจากการรวมตัวของแม่บ้านที่เป็นเกษตรกร โดยใช้เวลารว่างจากการทำการเกษตร (ทำนาและทำไร่) มาทอผ้า และตัดเย็บผ้าที่ทำจากผ้าฝ้าย ผ้าไหม และผ้าพื้นเมืองต่างๆ ให้เป็นเสื้อผ้าสำเร็จรูป และผลิตภัณฑ์ของที่ระลึกจากผ้า รวมทั้งจำหน่ายของฝากต่างๆ ตามผลผลิตและฤดูกาล ซึ่งทำให้สมาชิกกลุ่มฯ มีรายได้เพียงพอกับค่าใช้จ่าย อย่างไรก็ตามในปัจจุบันรายได้รวมจากการขายผลิตภัณฑ์ของที่ระลึกจากผ้าของกลุ่มหัตถกรรมผ้าและของฝากภูเวียงยังน้อย เนื่องจากรูปแบบผลิตภัณฑ์ของที่ระลึกจากผ้าไม่ดึงดูดความสนใจของผู้บริโภค และขาดเอกลักษณ์ที่สื่อถึงอำเภอภูเวียง จังหวัดขอนแก่น ทำให้ปริมาณการขายผลิตภัณฑ์ของที่ระลึกจากผ้ามีจำนวนไม่มากนัก ทั้งนี้ภูเวียงเป็นอำเภอที่เก่าแก่แห่งหนึ่งในจังหวัดขอนแก่น และเคยเป็นแหล่งชุมชนที่มีอารยธรรมสมัยโบราณ มีการขุดพบโครงกระดูกมนุษย์โบราณ โลหะสำริด พระนอนสมัยทวารวดี เครื่องมือ เครื่องใช้ และภาพเขียนสีสมัยก่อนประวัติศาสตร์ นอกจากนี้ในปี พ.ศ. 2519 มีการค้นพบรอยเท้าและซากกระดูกไดโนเสาร์ และสัตว์โลกดึกดำบรรพ์ มีแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ ที่น่าสนใจ ได้แก่ อุทยานแห่งชาติภูเวียง พิพิธภัณฑ์ไดโนเสาร์ภูเวียง ผาชมตะวัน และวัดจันทร์เขามาราม (Department of National Parks, Wildlife and Plant Conservation, 2018) ดังนั้นจึงควรนำศิลปวัฒนธรรมและสถานที่ต่างๆ ดังกล่าวมาออกแบบผลิตภัณฑ์ของที่ระลึกจากผ้าให้มีเอกลักษณ์ของท้องถิ่น

การออกแบบผลิตภัณฑ์ของที่ระลึกเป็นงานศิลปะแบบประยุกต์ศิลป์ เนื่องจากการผสมผสานโดยการสร้างสรรค์รูปแบบให้เกิดประโยชน์ทั้งในด้านความงาม และประโยชน์ใช้สอยโดยคำนึงถึงความต้องการของผู้บริโภคเป็นหลัก การศึกษาและออกแบบผลิตภัณฑ์ของที่ระลึกที่ดีจึงจำเป็นต้องศึกษาหาความรู้ความเข้าใจในงานออกแบบแต่ละอย่างโดยเฉพาะก่อน เพื่อให้การออกแบบสอดคล้องกับความเป็นจริง รวมทั้งศึกษาหลักการออกแบบผลิตภัณฑ์ ได้แก่ หน้าที่ใช้สอย ความปลอดภัย ความแข็งแรง ความสะดวกสบายในการใช้ ความสวยงาม ราคาพอสมควร การซ่อมแซมง่าย วัสดุและการผลิต และการขนส่ง

(Mital, Desai, Subramanian & Mital, 2008, 51) นอกจากนี้การออกแบบผลิตภัณฑ์ของที่ระลึกควรมีการผสมผสานศิลปวัฒนธรรมและเอกลักษณ์ของท้องถิ่น เพื่อให้ผลิตภัณฑ์มีเอกลักษณ์เฉพาะตัว ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจออกแบบผลิตภัณฑ์ของที่ระลึกจากผ้าของกลุ่มหัตถกรรมผ้าและของฝากภูเก็ต และประเมินความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อผลิตภัณฑ์ของที่ระลึกจากผ้ารูปแบบต่างๆ ที่ได้ออกแบบขึ้น เพื่อให้กลุ่มหัตถกรรมผ้าและของฝากภูเก็ตสามารถนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ของที่ระลึกจากผ้าต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อออกแบบผลิตภัณฑ์ของที่ระลึกจากผ้าของกลุ่มหัตถกรรมผ้าและของฝากภูเก็ต
2. เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อผลิตภัณฑ์ของที่ระลึกจากผ้ารูปแบบต่างๆ ที่ได้ออกแบบขึ้น

ทบทวนวรรณกรรม

1. แนวคิดเกี่ยวกับความหมายและประเภทผลิตภัณฑ์ของที่ระลึก

Tiyapairat (2002, 8) ได้อธิบายความหมายของผลิตภัณฑ์ของที่ระลึกว่าเป็นผลิตภัณฑ์ที่ได้รับการออกแบบสร้างสรรค์ เพื่อใช้เป็นสัญลักษณ์ที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจ กระตุ้นเตือน เน้นย้ำความทรงจำให้ระลึกถึงบุคคล เหตุการณ์หรือเรื่องราวที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ Charoenchai (2002, 10-12) ได้กำหนดแบ่งประเภทผลิตภัณฑ์ของที่ระลึกไว้ดังนี้ (1) การกำหนดแบ่งจากวัตถุประสงค์ในการผลิต (2) การกำหนดแบ่งจากวัสดุและวิธีการสร้าง (3) การกำหนดแบ่งจากรูปลักษณะที่ปรากฏ และ (4) การกำหนดแบ่งตามคุณค่าแห่งการนำไปใช้ ทั้งนี้ผลิตภัณฑ์ของที่ระลึกนั้นมีความสัมพันธ์กับวัสดุและเครื่องมือที่ใช้ รวมถึงปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น ศาสนา การเมือง เศรษฐกิจ และสังคม เป็นต้น ซึ่งทำให้รูปแบบของผลิตภัณฑ์ที่มีความแตกต่างกันออกไปในแต่ละพื้นที่ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Rattanapol (2012, 1-9) ที่ได้พัฒนารูปแบบผลิตภัณฑ์และบรรจุภัณฑ์ของที่ระลึกสำหรับมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครให้มีเอกลักษณ์เฉพาะชัดเจน โดดเด่น และมีศิลปวัฒนธรรมไทย

2. แนวคิดเกี่ยวกับการออกแบบผลิตภัณฑ์ของที่ระลึก

การออกแบบผลิตภัณฑ์ของที่ระลึกควรคำนึงถึงด้านการตลาดร่วมด้วย โดย Monphrom (2017, 43) ได้เสนอหลักการการออกแบบต่างๆ ไป โดยเฉพาะด้านผลิตภัณฑ์ของที่ระลึก นักออกแบบต้องพิจารณาด้านต่างๆ ดังนี้ (1) ด้านความสะดวกและความแข็งแรงในการใช้งาน (2) ด้านการสื่อถึงความเป็นเอกลักษณ์ (3) ด้านความสวยงาม และ (4) ด้านความประหยัดและประโยชน์ใช้สอย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Yang (2016, 1-7) ที่ได้ศึกษาแนวทางการพัฒนาของที่ระลึกจากเครื่องปั้นดินเผาโองกิ (Korean Onggi Earthenwares) โดยพบว่า สัญลักษณ์นิยม (Symbolism) ของของที่ระลึกจากเครื่องปั้นดินเผาโองกิเป็นสิ่งที่กลุ่มตัวอย่างต้องการมากที่สุด รองลงมาคือ ความสวยงาม (Esthetics) ประโยชน์ใช้สอย (Practicality) และความสะดวกสบาย (Ease) ตามลำดับ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ

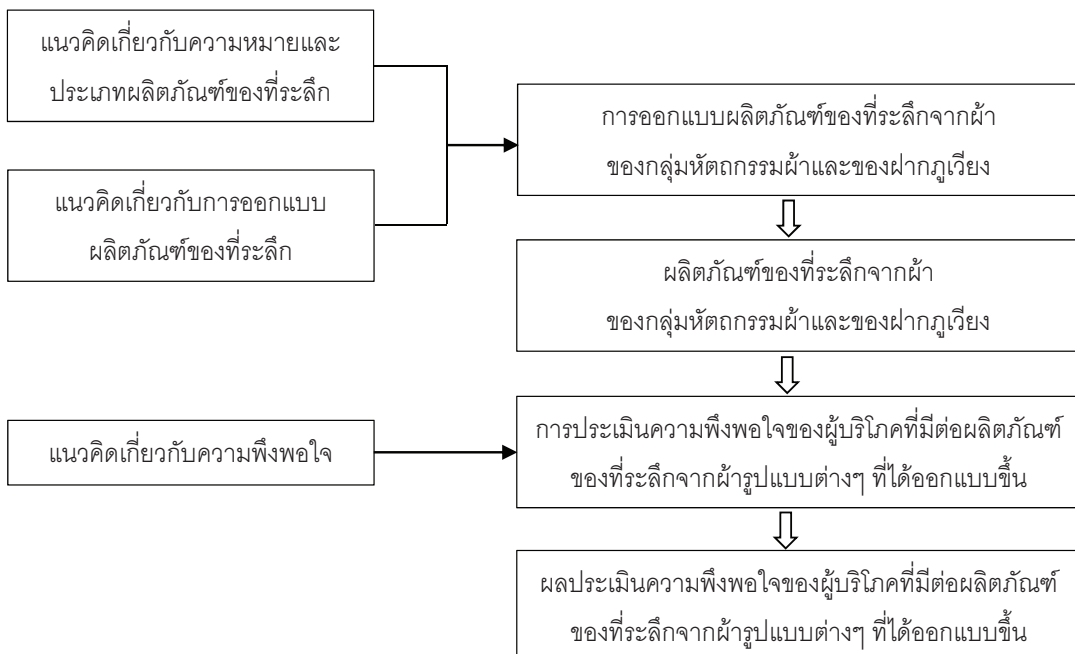
Wei (2018, 36-48) ที่ได้ศึกษาพฤติกรรมซื้อของที่ระลึกของนักท่องเที่ยวชาวจีนในสวนสนุกเซี่ยงไฮ้ดิสนีย์ (Shanghai Disney) ซึ่งพบว่า นักท่องเที่ยวชาวจีนต้องการของที่ระลึกที่มีเอกลักษณ์ที่เด่นชัด (Uniqueness) มีความหมายเชิงสัญลักษณ์ (Symbolic Meanings) และมีความแปลกใหม่และความสนุก (Novelty and Fun)

3. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

Rattanasoon (2011, 34-35) ได้อธิบายความหมายของความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีของบุคคล เมื่อได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการก็จะเกิดความรู้สึกพึงพอใจ หากไม่ได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการแล้วจะเกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจ ส่วนความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการนั้น ต้องพิจารณาถึงรูปแบบการให้บริการ และความรู้สึกของผู้รับบริการในด้านต่างๆ ของแต่ละบุคคล ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Armart & Silabutr (2008, 97-110) ที่พบว่า พฤติกรรมและความพึงพอใจในการซื้อสินค้าของฝากของที่ระลึกของผู้บริโภคมีความสัมพันธ์กัน ทั้งนี้วิธีการวัดความพึงพอใจในการใช้บริการ ได้แก่ การใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ และการสังเกต ซึ่งขึ้นอยู่กับจุดมุ่งหมายหรือเป้าหมายของการวัดความพึงพอใจ และปัจจัยอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องซึ่งส่งผลให้การวัดความพึงพอใจนั้นมีประสิทธิภาพที่น่าเชื่อถือได้ นอกจากนี้ Dowduen (2015, 121-133) ได้แบ่งความพึงพอใจในผลิตภัณฑ์จากผ้าด้านต่างๆ ดังนี้ (1) ด้านโครงสร้างผลิตภัณฑ์ (2) ด้านวัสดุที่ใช้ทำผลิตภัณฑ์ (3) ด้านความสวยงาม (4) ด้านการใช้สี (5) ด้านประโยชน์ใช้สอย (6) ด้านการดูแลและบำรุงรักษา และ (7) ด้านลวดลาย

กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษา วิเคราะห์ และสังเคราะห์ข้อมูลจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และสรุปเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยได้ดังนี้



ภาพที่ 1: กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีการวิจัย

1. วิธีการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 การออกแบบผลิตภัณฑ์ของที่ระลึกจากผ้าของกลุ่มหัตถกรรมผ้าและของฝากภูเก็ต มีขั้นตอนดังนี้

1.1 ศึกษาข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ของที่ระลึกจากผ้า มีรายละเอียดดังนี้

1.1.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

1.1.1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้ผลิต ผู้จำหน่าย และผู้บริโภคผลิตภัณฑ์ของที่ระลึกจากผ้าของกลุ่มหัตถกรรมผ้าและของฝากภูเก็ตจำนวน 200 คน (จากการลงพื้นที่สำรวจข้อมูลพบว่า มีผู้ผลิต 20 คน ผู้จำหน่าย 30 คน และผู้บริโภคเฉลี่ย 150 คนต่อวัน) โดยผู้บริโภคเป็นผู้ที่ซื้อผลิตภัณฑ์ของที่ระลึกจากผ้าของกลุ่มหัตถกรรมผ้าและของฝากภูเก็ต จำนวน 4 ร้านในจังหวัดขอนแก่น คือ (1) ร้านสืบสาน (2) ศูนย์แสดงและจำหน่ายสินค้าโอท็อป (3) ศูนย์สิ่งทอพระธรรมจันทร์ และ (4) ศูนย์จำหน่ายสินค้าที่ระลึกพื้นเมือง

1.1.1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้มาจากการคัดเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยมีเกณฑ์ในการคัดเลือกผู้ผลิต และผู้จำหน่ายที่มีความเกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ของที่ระลึกจากผ้าของกลุ่มหัตถกรรมผ้าและของฝากภูเก็ตไม่น้อยกว่า 3 ปี และผู้บริโภคเป็นผู้ที่เคยซื้อผลิตภัณฑ์ของที่ระลึกจากผ้าของกลุ่มหัตถกรรมผ้าและของฝากภูเก็ต จำนวน 60 คน ประกอบด้วย ผู้ผลิต 8 คน (ร้อยละ 13.33) ผู้จำหน่าย 16 คน (ร้อยละ 26.67) ผู้บริโภค 36 คน (ร้อยละ 60) และพบว่า มีเพศหญิง 20 คน (ร้อยละ 33.33) เพศชาย 40 คน (ร้อยละ 66.67) โดยมีอายุ 21-30 ปี 16 คน (ร้อยละ 26.67) อายุ 31-40 ปี 19 คน (ร้อยละ 31.67) อายุ 41-50 ปี 13 คน (ร้อยละ 21.66) อายุ 51-60 ปี 9 คน (ร้อยละ 15) และอายุ 61-70 ปี 3 คน (ร้อยละ 5)

1.1.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1.1.2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถามข้อมูลเบื้องต้นของกลุ่มตัวอย่าง และแบบสอบถามรูปแบบผลิตภัณฑ์ของที่ระลึกจากผ้าที่ต้องการของกลุ่มตัวอย่าง

1.1.2.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล

1) ข้อมูลปฐมภูมิ ได้จากการใช้แบบสอบถามข้อมูลเบื้องต้นของกลุ่มตัวอย่าง และแบบสอบถามรูปแบบผลิตภัณฑ์ของที่ระลึกจากผ้าที่ต้องการของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 60 ชุด โดยใช้เวลาเก็บรวบรวมข้อมูล 10 วัน และ 2) ข้อมูลทุติยภูมิ ได้จากการศึกษาข้อมูลจากเอกสาร บทความ และเว็บไซต์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการรูปแบบผลิตภัณฑ์ของที่ระลึกและเอกลักษณ์ของตำบลภูเก็ต อำเภอภูเก็ต จังหวัดขอนแก่น

1.1.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลของแบบสอบถามโดยหาค่าความถี่ และค่าร้อยละ

1.2 ออกแบบผลิตภัณฑ์ของที่ระลึกจากผ้าของกลุ่มหัตถกรรมผ้าและของฝากภูเก็ต
ประกอบด้วย (1) การออกแบบผลิตภัณฑ์ของที่ระลึกจากผ้าของกลุ่มหัตถกรรมผ้าและของฝากภูเก็ต
และ (2) การประเมินความพึงพอใจแบบร่างผลิตภัณฑ์ของที่ระลึกต่างๆ จากผู้เชี่ยวชาญด้านการออกแบบ
มีรายละเอียดวิธีการวิจัยดังนี้

1.2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

1.2.1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญด้านการออกแบบ
โดยพิจารณาถึงอาจารย์สาขาวิชาการออกแบบ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
จำนวน 10 คน

1.2.1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ อาจารย์สาขาวิชาการออกแบบ
คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น จำนวน 5 คน โดยได้มาจากการคัดเลือกแบบเจาะจง
และเกณฑ์ในการคัดเลือกพิจารณาจากอาจารย์ที่มีประสบการณ์ด้านการออกแบบอย่างน้อย 3 ปี

1.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1.2.2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบประเมิน
ความพึงพอใจของผู้เชี่ยวชาญด้านการออกแบบที่มีต่อแบบร่างผลิตภัณฑ์ของที่ระลึกต่างๆ ที่ได้ออกแบบขึ้น
โดยแบบประเมินความพึงพอใจมีเกณฑ์การให้คะแนน 5 ระดับ (5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง
2 = น้อย และ 1 = น้อยที่สุด) ทั้งนี้เกณฑ์การตัดสินผลข้อมูลพิจารณาจากค่าเฉลี่ยตามช่วงระดับคะแนน
คือ ค่าเฉลี่ย 4.21 - 5.00 หมายถึงพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.41 - 4.20 หมายถึงพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย 2.61 - 3.40 หมายถึงพึงพอใจปานกลาง ค่าเฉลี่ย 1.81 - 2.60 หมายถึงพึงพอใจน้อย และ
ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.80 หมายถึงพึงพอใจน้อยที่สุด

1.2.2.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลเริ่มจากนำแบบประเมินส่งให้กับผู้เชี่ยวชาญ
ด้านการออกแบบจำนวน 5 คน แล้วเก็บรวบรวมแบบประเมินโดยใช้วิธีการนัดไปรับคืนแบบประเมินด้วย
ตัวเอง (ใช้เวลาเก็บรวบรวมแบบประเมิน 7 วัน) จากนั้นนำแบบประเมินที่ได้มาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์
ของแบบประเมิน

1.2.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลของแบบประเมินโดยหาค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และค่าส่วนเบี่ยงเบน
มาตรฐาน (S.D.)

2. วิธีการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 การประเมินความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อผลิตภัณฑ์

2.1 สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2.1.1 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบประเมินความพึงพอใจ

ผลิตภัณฑ์ของที่ระลึกจากผ้ารูปแบบต่างๆ ที่ได้ออกแบบขึ้นจากผู้บริโภค โดยแบบประเมินความพึงพอใจ มีเกณฑ์การให้คะแนน 5 ระดับ (5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย และ 1 = น้อยที่สุด) ทั้งนี้เกณฑ์การตัดสินพิจารณาจากค่าเฉลี่ยตามช่วงระดับคะแนนคือ ค่าเฉลี่ย 4.21 - 5.00 หมายถึงพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.41 - 4.20 หมายถึงพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ย 2.61 - 3.40 หมายถึงพึงพอใจปานกลาง ค่าเฉลี่ย 1.81 - 2.60 หมายถึงพึงพอใจน้อย และค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.80 หมายถึงพึงพอใจน้อยที่สุด

2.1.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลเริ่มจากนำแบบประเมินส่งให้กับผู้บริโภคจำนวน 36 คน แล้วเก็บรวบรวมแบบประเมินโดยใช้วิธีการนัดไปรับคืนแบบประเมินด้วยตัวเอง หรือขอให้ผู้ตอบแบบประเมินจัดส่งกลับทางไปรษณีย์ (ใช้เวลาเก็บรวบรวม 10 วัน) จากนั้นตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบประเมิน

2.2 วิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลของแบบประเมินโดยหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ผลการวิจัย

1. ผลการออกแบบผลิตภัณฑ์ของที่ระลึกจากผ้าของกลุ่มหัตถกรรมผ้าและของฝากภูเวียง

1.1 ผลการศึกษาข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ของที่ระลึกจากผ้า

1.1.1 ผลการศึกษารูปแบบผลิตภัณฑ์ของที่ระลึกจากผ้าที่ต้องการของกลุ่มตัวอย่าง (ผู้ผลิต ผู้จำหน่าย และผู้บริโภคผลิตภัณฑ์ของที่ระลึกจากผ้าของกลุ่มหัตถกรรมผ้าและของฝากภูเวียง) ปรากฏผลดังนี้

1.1.1.1 เกล็ดขนที่สื่อถึงอำเภอกู่เวียง จังหวัดขอนแก่น ในผลิตภัณฑ์ของที่ระลึกที่กลุ่มตัวอย่างต้องการมากที่สุด คือ ไตโนเสาร์ (25 คน ร้อยละ 41.67) รองลงมาคือ ปาไม้ (18 คน ร้อยละ 30) ภูเขา (6 คน ร้อยละ 10) น้ำตก (5 คน ร้อยละ 8.33) พระพุทธรูป (3 คน ร้อยละ 5) ถ้ำฝ่ามือแดง (2 คน ร้อยละ 3.33) และเจ้าจอมปากช่อง (1 คน ร้อยละ 1.67) ตามลำดับ

1.1.1.2 ชนิดผ้าผลิตภัณฑ์ของที่ระลึกจากผ้าที่กลุ่มตัวอย่างต้องการมากที่สุด คือ ผ้าไหม (41 คน ร้อยละ 68.3) รองลงมาคือ ผ้าฝ้าย (19 คน ร้อยละ 31.7) ประเภทการใช้งานผลิตภัณฑ์ของที่ระลึกจากผ้าที่กลุ่มตัวอย่างต้องการมากที่สุด คือ ของใช้ในบ้าน (46 คน ร้อยละ 76.67) เครื่องแต่งกาย (7 คน ร้อยละ 11.67) ของชำร่วย (4 คน ร้อยละ 6.67) ผ้าผืน (2 คน ร้อยละ 3.33) และของใช้สำนักงาน (1 คน ร้อยละ 1.66)

1.1.1.3 ของใช้ของตกแต่งบ้านที่กลุ่มตัวอย่างต้องการมากที่สุดคือ ปลอกหมอน (14 คน ร้อยละ 23.33) รองลงมาคือ กล้องใส่ของเบ็ดเตล็ด (12 คน ร้อยละ 20) ตุ๊กตา (10 คน ร้อยละ 16.67)

กรอบรูป (8 คน ร้อยละ 13.33) กล้องใส่ทิชชู (6 คน ร้อยละ 10) โคมบาย (4 คน ร้อยละ 6.67) ผ้าคลุมโทรศัพท์ (3 คน ร้อยละ 5) ที่ใส่ของ (2 คน ร้อยละ 3.33) และผ้าปูโต๊ะ (1 คน ร้อยละ 1.67) ตามลำดับ

1.1.1.4 รูปแบบผลิตภัณฑ์ของที่ระลึกจากผ้าที่กลุ่มตัวอย่างต้องการมากที่สุด คือ ร่วมสมัย (23 คน ร้อยละ 38.33) รองลงมาคือ ทันสมัย (18 คน ร้อยละ 30) แปลกใหม่ (10 คน ร้อยละ 16.67) และดั้งเดิม (9 คน ร้อยละ 15) ตามลำดับ ลวดลายผลิตภัณฑ์ของที่ระลึกจากผ้าที่กลุ่มตัวอย่างต้องการมากที่สุด คือ ลดทอน (33 คน ร้อยละ 55) รองลงมาคือ ธรรมชาติ (27 คน ร้อยละ 45) สีผลิตภัณฑ์ของที่ระลึกจากผ้าที่กลุ่มตัวอย่างต้องการมากที่สุด คือ โทนเย็น (36 คน ร้อยละ 60) รองลงมาคือ โทนร้อน (24 คน ร้อยละ 40) คู่สีผลิตภัณฑ์ของที่ระลึกจากผ้าที่กลุ่มตัวอย่างต้องการมากที่สุด คือ กลมกลืน (44 คน ร้อยละ 73.33) รองลงมาคือ ตรงข้าม (16 คน ร้อยละ 26.67)

1.2 ผลการออกแบบผลิตภัณฑ์ของที่ระลึกจากผ้าของกลุ่มหัตถกรรมผ้าและของฝากภูเวียง

1.2.1 ผลการออกแบบผลิตภัณฑ์ของที่ระลึกจากผ้าของกลุ่มหัตถกรรมผ้าและของฝากภูเวียง จากการศึกษาข้อมูลเบื้องต้น และผลิตภัณฑ์ของที่ระลึกจากผ้าที่ต้องการของกลุ่มตัวอย่าง (ผู้ผลิต ผู้จำหน่าย และผู้บริโภคผลิตภัณฑ์ของที่ระลึกจากผ้าของกลุ่มหัตถกรรมผ้าและของฝากภูเวียง) ผู้วิจัยนำมาใช้เป็นแนวคิดในการออกแบบรูปแบบผลิตภัณฑ์ของที่ระลึกจากผ้าดังนี้

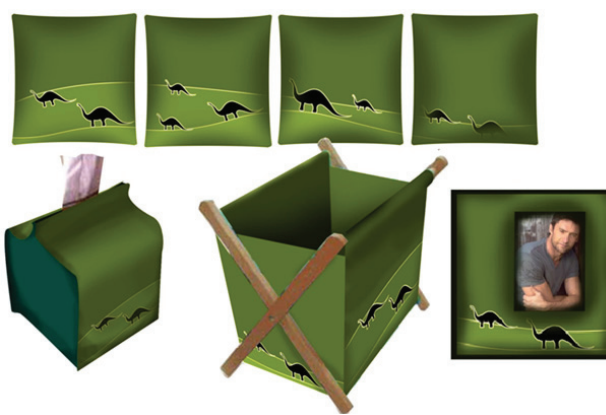
1.2.1.1 แนวคิดหลักการออกแบบ (Concept Design)

ออกแบบผลิตภัณฑ์ของที่ระลึกจากผ้าให้เป็นชุด (Collection) เพื่อสร้างแรงจูงใจในการซื้อให้เพิ่มขึ้น โดยออกแบบให้ผลิตภัณฑ์มีรูปทรงเรียบง่าย ไม่ซับซ้อน เพื่อง่ายในการผลิตตามศักยภาพของกลุ่ม และผสมผสานศิลปะการสร้างลวดลายบนผ้าทั้งวิธีการแบบดั้งเดิมและวิธีที่เป็นที่นิยมในปัจจุบันเพื่อให้เกิดรูปแบบที่ร่วมสมัยมากขึ้น นอกจากนี้ยังได้แรงบันดาลใจจากชาวดึกดำบรรพ์ของไดโนเสาร์พันธุ์ภูเวียงโกซอรัส สิรินธรเน่ ซึ่งค้นพบที่อำเภอกู่แก้ว จังหวัดขอนแก่น ประกอบกับเรื่องราวของป่าไม้ที่อุดมสมบูรณ์

1.2.1.2 แบบร่างผลิตภัณฑ์ของที่ระลึกจากผ้าตามแนวคิดต่างๆ แสดงดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1

แบบร่างผลิตภัณฑ์ของที่ระลึกจากผ้าตามแนวคิดต่างๆ

แนวคิด	ภาพแบบร่างผลิตภัณฑ์ของที่ระลึกจากผ้า
แนวคิดที่ 1: “แนวคิดย้อนรอย” เพื่อให้มีจินตนาการย้อนกลับไปในอดีตกาลในช่วงที่ไดโนเสาร์ยังมีชีวิตอยู่ โดยใช้เทคนิคการสร้างลวดลายผ้าบาติก ใช้ลายเส้นที่มีชีวิตชีวา และสีโทนเขียวสดใสเป็นหลักเพื่อสะท้อนแนวคิด	
แนวคิดที่ 2: “แนวคิดแกะรอย” ใช้เทคนิคการมัดหมี่เป็นแนวทางในการออกแบบซึ่งทำให้เกิดลวดลายเป็นรูปไดโนเสาร์ และใช้โทนสีม่วงเป็นหลักเพื่อให้รูปไดโนเสาร์มีความเด่นชัด	
แนวคิดที่ 3 : “แนวคิดร่องรอย” ซึ่งได้แรงบันดาลใจมาจากซากดึกดำบรรพ์ และใช้เทคนิคการต่อผ้า (Quilt) เพื่อสร้างมิติให้แก่ผลงาน และนำเสนอโดยใช้โทนสีทึม (Dull Color) เป็นหลัก	

1.2.2 ผลการประเมินความพึงพอใจแบบร่างผลิตภัณฑ์ของที่ระลึกจากผู้เชี่ยวชาญด้านการออกแบบ

ผู้วิจัยได้ออกแบบผลิตภัณฑ์ของที่ระลึกจากผ้าของกลุ่มหัตถกรรมผ้าและของฝากภูเวียง จากนั้นส่งแบบร่างผลิตภัณฑ์ของที่ระลึกต่างๆ แก่ผู้เชี่ยวชาญด้านการออกแบบ จำนวน 5 ท่าน ประเมินความพึงพอใจ แสดงดังตารางที่ 2



ตารางที่ 2

ผลความพึงพอใจของผู้เชี่ยวชาญด้านการออกแบบที่มีต่อผลิตภัณฑ์ของที่ระลึกจากผ้าตามแนวคิดต่างๆ

รายละเอียด	ความพึงพอใจ					
	แนวคิดที่ 1 (แนวคิดย้อนรอย)		แนวคิดที่ 2 (แนวคิดแกะรอย)		แนวคิดที่ 3 (แนวคิดร่องรอย)	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
1. มีรูปทรงสวยงาม	3.80	0.45	3.80	0.45	3.80	0.45
2. มีรูปทรงแปลกใหม่ แตกต่างจากท้องตลาด	3.40	0.55	3.40	0.55	2.80	0.84
3. มีรูปแบบง่ายต่อการผลิต	4.60	0.55	1.80	0.84	2.20	0.84
4. มีเอกลักษณ์ที่สื่อถึง อ.ภูเวียง จ.ขอนแก่น	4.60	0.55	3.20	0.84	2.60	0.55
5. มีโทนสีที่เหมาะสม	3.20	0.84	2.00	0.71	2.40	0.89
6. มีจุดเด่นที่สามารถดึงดูดใจนักท่องเที่ยว	4.40	0.55	4.00	0.71	4.20	0.45
7. มีความสะดวกต่อการขนส่ง	4.00	0.00	4.00	0.00	3.80	0.45
8. มีความสะดวกต่อการนำพากลับไป	3.80	0.45	4.00	0.00	4.00	0.00
9. มีระยะเวลาในการผลิตเหมาะสม	4.60	0.55	1.60	0.55	2.20	0.84
10. มีขนาดเหมาะสมต่อการนำพากลับไป	4.00	0.00	4.00	0.00	4.00	0.00
11. มีน้ำหนักเหมาะสมต่อการนำพากลับไป	4.00	0.00	4.00	0.00	4.00	0.00
12. มีประโยชน์ใช้สอยมากกว่า 1 อย่าง	4.60	0.55	3.40	0.55	3.40	0.55
ความพึงพอใจโดยเฉลี่ย 12 ข้อ	4.08	0.49	3.27	0.93	3.28	0.78
แปลผล	มาก		ปานกลาง		ปานกลาง	

(N=5)

จากตารางที่ 2 พบว่า แบบร่างผลิตภัณฑ์ของที่ระลึกจากผ้าตามแนวคิดที่ 1 ได้รับความพึงพอใจโดยเฉลี่ยจากผู้เชี่ยวชาญด้านการออกแบบอยู่ในระดับมาก ส่วนแบบร่างผลิตภัณฑ์ของที่ระลึกจากผ้าตามแนวคิดที่ 2 และ 3 ได้รับความพึงพอใจโดยเฉลี่ยจากผู้เชี่ยวชาญด้านการออกแบบอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นผู้วิจัยจึงใช้แบบร่างผลิตภัณฑ์ของที่ระลึกจากผ้าตามแนวคิดที่ 1 ในการผลิตผลิตภัณฑ์ของที่ระลึกจากผ้า ได้แก่ ปลอกหมอน กล่องใส่ของเบ็ดเตล็ด ตุ๊กตา กรอบรูป และกล่องใส่ทิชชู ทั้งนี้จากการนำเสนอแบบร่างผลิตภัณฑ์ของที่ระลึกจากผ้าแก่กลุ่มหัตถกรรมผ้าและของฝากภูเวียงพบว่า แบบร่างผลิตภัณฑ์ของที่ระลึกจากผ้าตามแนวคิดที่ 1 สามารถผลิตเป็นผลิตภัณฑ์ของที่ระลึกจากผ้าได้โดยผลิตจากผ้าไหมคุณภาพสูงด้วยเทคนิคการพิมพ์สกรีน (Screen Printing) เนื่องจากผ้าไหมเป็นวัสดุที่สามารถหาได้ในท้องถิ่น และสมาชิกกลุ่มฯ มีความสามารถในการตัดเย็บผ้าไหม รวมทั้งการพิมพ์สกรีนบนผ้ามีขั้นตอนการทำที่ไม่ซับซ้อน และมีต้นทุนการผลิตต่ำ ทั้งนี้ผลิตภัณฑ์ของที่ระลึกจากผ้าที่กลุ่มฯ ผลิตขึ้นมาแสดงดังภาพที่ 2



(ก) ปลอกหมอน



(ข) กล่องใส่ของเบ็ดเตล็ด



(ค) ตุ๊กตา



(ง) กรอบรูป



(จ) กล่องใส่ทิชชู

ภาพที่ 2: ผลิตภัณฑ์ของที่ระลึกจากผ้าต่างๆ ที่กลุ่มหัตถกรรมผ้าและของผ้าภูเวียงผลิตขึ้นมา

2. ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อผลิตภัณฑ์ของที่ระลึกจากผ้ารูปแบบต่างๆ ที่ได้ออกแบบขึ้น

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อผลิตภัณฑ์ของที่ระลึกจากผ้ารูปแบบต่างๆ ที่ได้ออกแบบขึ้น แสดงดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อผลิตภัณฑ์ของที่ระลึกจากผ้ารูปแบบต่างๆ ที่ได้ออกแบบขึ้น

รายละเอียด	ความพึงพอใจ									
	กรอบรูป		กล่องใส่ของ		กล่องใส่ทิชชู		ตุ๊กตา		ปลอกหมอน	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
1. ด้านโครงสร้าง	3.47	0.65	4.11	0.52	3.47	0.51	4.19	0.89	4.36	0.49
2. ด้านวัสดุ	4.31	0.67	4.22	0.68	4.14	0.35	4.08	0.73	4.61	0.60
3. ด้านความสวยงาม	3.22	0.42	3.75	0.5	3.97	0.17	4.78	0.42	4.67	0.48
4. ด้านการใช้สี	3.31	0.62	3.14	0.64	3.53	0.56	3.86	0.59	4.72	0.45
5. ด้านประโยชน์ใช้สอย	3.28	0.81	3.89	0.46	4.33	0.48	4.28	0.61	4.56	0.50
6. ด้านการบำรุงรักษา	3.36	0.59	3.19	0.52	4.17	0.61	3.44	0.97	4.86	0.35
7. ด้านความคงทน	3.53	0.61	3.39	0.60	3.69	0.52	4.61	0.49	4.61	0.49
8. ด้านภาพรวม	3.53	0.56	3.58	0.65	4.08	0.28	4.28	0.61	4.81	0.4
ความพึงพอใจโดยเฉลี่ย 8 ข้อ	3.50	0.35	3.66	0.40	3.92	0.32	4.19	0.42	4.65	0.16
แปลผล	มาก		มาก		มาก		มาก		มากที่สุด	



จากตารางที่ 3 พบว่า ปลอกหมอนได้รับคะแนนความพึงพอใจโดยเฉลี่ยจากผู้บริโภคในระดับมากที่สุด ส่วนตุ๊กตา กล่องใส่ทิชชู กล่องใส่ของเบ็ดเตล็ด และกรอบรูป ได้รับคะแนนความพึงพอใจโดยเฉลี่ยจากผู้บริโภคอยู่ในระดับมาก

อภิปรายผลการวิจัย

1. การศึกษารูปแบบผลิตภัณฑ์ของที่ระลึกจากผ้าโดยใช้แบบสอบถามรูปแบบผลิตภัณฑ์ของที่ระลึกที่ต้องการของกลุ่มตัวอย่าง (ผู้ผลิต ผู้จำหน่าย และผู้บริโภคผลิตภัณฑ์ของที่ระลึกจากผ้าของกลุ่มหัตถกรรมผ้าและของฝากภูเวียง) เพื่อนำมาเป็นแนวทางการออกแบบรูปแบบผลิตภัณฑ์ของที่ระลึกจากผ้าพบว่า รูปแบบผลิตภัณฑ์ของที่ระลึกจากผ้าที่กลุ่มตัวอย่างต้องการ คือ ควรมีรูปแบบร่วมสมัย ลวดลายลดทอน สีโทนเย็น และคู่สีกลมกลืน วัสดุที่ใช้ทำผลิตภัณฑ์ของที่ระลึกจากผ้าควรเป็นวัสดุที่สามารถหาได้ในท้องถิ่น ได้แก่ ผ้าไหม และผ้าฝ้าย ส่วนการผลิตผลิตภัณฑ์ของที่ระลึกจากผ้าควรผลิตด้วยเทคนิคที่กลุ่มผู้ผลิตสามารถทำได้ และควรทำจากผ้าที่มีคุณภาพสูง ได้แก่ สีไม่ตก คงทน ทำความสะอาดง่าย และเนื้อผ้าแน่นไม่ขาดง่าย ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Yang (2016, 1-7) ที่พบว่า การพัฒนาผลิตภัณฑ์ท้องถิ่นควรออกแบบผลิตภัณฑ์ให้มีสัญลักษณ์นิยม (Symbolism) ของท้องถิ่นมากที่สุด รองลงมาคือ ความสวยงาม (Esthetics) ประโยชน์ใช้สอย (Practicality) และความสะดวกสบาย (Ease) ตามลำดับ ซึ่งช่วยส่งเสริมมูลค่าให้ผลิตภัณฑ์มีมูลค่าเพิ่มขึ้น

2. การออกแบบผลิตภัณฑ์ของที่ระลึกใช้แนวคิดจากผลการศึกษาผลิตภัณฑ์ของที่ระลึกที่ต้องการของกลุ่มตัวอย่าง (ผู้ผลิต ผู้จำหน่าย และผู้บริโภคผลิตภัณฑ์ของที่ระลึกจากผ้าของกลุ่มหัตถกรรมผ้าและของฝากภูเวียง) แล้วออกแบบผลิตภัณฑ์ของที่ระลึก 3 แนวคิด ได้แก่ แนวคิดที่ 1 (แนวคิดย้อนรอย) แนวคิดที่ 2 (แนวคิดเกาะรอย) และแนวคิดที่ 3 (แนวคิดร่องรอย) โดยทำให้ได้ผลงานที่มีเอกลักษณ์เฉพาะและมีความเหมาะสมสำหรับเป็นผลิตภัณฑ์ของที่ระลึก จากนั้นนำแบบร่างแนวคิดไปสอบถามความพึงพอใจผลิตภัณฑ์ของที่ระลึกจากผ้าจากผู้เชี่ยวชาญด้านการออกแบบ ซึ่งพบว่า แบบร่างผลิตภัณฑ์แนวคิดที่ 1 (แนวคิดย้อนรอย) ได้รับคะแนนความพึงพอใจโดยเฉลี่ยมากที่สุด การนำเสนอแบบร่างผลิตภัณฑ์แก่กลุ่มหัตถกรรมผ้าและของฝากภูเวียงพบว่า แบบร่างผลิตภัณฑ์สามารถผลิตเป็นผลิตภัณฑ์ของที่ระลึกจากผ้าได้ โดยผลิตจากผ้าไหมคุณภาพสูงด้วยเทคนิคการพิมพ์สกรีนและการตัดเย็บเป็นหลัก ทั้งนี้ผู้วิจัยจึงได้ออกแบบลวดลายบนผ้าสกรีนเป็นรูปไดโนเสาร์ผสมผสานกับลายเส้นที่สื่อถึงป่าไม้และภูเขา เพื่อสื่อถึงเอกลักษณ์ของอำเภอภูเวียง จังหวัดขอนแก่น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Rattanapol (2012, 3) ที่พบว่า ผลิตภัณฑ์ของที่ระลึกควรมีเอกลักษณ์เฉพาะชัดเจน โดดเด่นและแสดงถึงความเป็นสถานที่นั้น ตลอดจนความเป็นศิลปวัฒนธรรมไทย

3. ผู้บริโภคมีความพึงพอใจโดยเฉลี่ยต่อรูปแบบผลิตภัณฑ์ของที่ระลึกจากผ้าที่ได้ออกแบบขึ้นอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด โดยปลอกหมอนได้รับคะแนนความพึงพอใจโดยเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ส่วนผลิตภัณฑ์ที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจโดยเฉลี่ยในระดับมาก คือ ตุ๊กตา กล่องใส่ทิชชู กล่องใส่ของ

เบ็ดเตล็ด และกรอบรูป ทั้งนี้เนื่องจากผลิตภัณฑ์ของที่ระลึกจากผ้าที่ได้ออกแบบขึ้นมีจุดเด่นดังนี้ (1) ด้านโครงสร้าง มีขนาดที่เหมาะสม และสะดวกในการใช้งาน (2) ด้านวัสดุ ทำจากผ้าไหมที่มีคุณภาพสูง (3) ด้านความสวยงาม มีรูปแบบที่ทันสมัย และรูปทรงที่สวยงาม (4) ด้านการใช้สี มีโทนสีเย็น สบายตา และเหมาะสม (5) ด้านประโยชน์ใช้สอย มีความสะดวกในการนำพา และง่ายในการจัดเก็บ (6) ด้านการบำรุงรักษา สามารถทำความสะอาดและซ่อมแซมได้ง่าย (7) ด้านลวดลาย มีลวดลายร่วมสมัย และเป็นเอกลักษณ์ (รูปไดโนเสาร์) ซึ่งจุดเด่นดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ Armart & Silabutr (2008, 106) ที่พบว่า ผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพ มีสีสันสวยงาม และได้มาตรฐานเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ ในการซื้อผลิตภัณฑ์ของที่ระลึกของผู้บริโภค และยังสอดคล้องกับแนวคิดของ Monphrom (2017, 43) ที่กล่าวว่า นักออกแบบผลิตภัณฑ์ของที่ระลึกควรพิจารณาถึง (1) ความสะดวกและความแข็งแรงในการใช้งาน (2) การสื่อถึงความเป็นเอกลักษณ์ (3) ความสวยงาม และ (4) ความประหยัดและประโยชน์ใช้สอย ของผลิตภัณฑ์

จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้สามารถออกแบบผลิตภัณฑ์ของที่ระลึกจากผ้าของกลุ่มหัตถกรรมผ้า และของฝากภูเวียง และทราบถึงผลการประเมินความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อผลิตภัณฑ์ที่ได้ออกแบบขึ้น เพื่อทำให้กลุ่มหัตถกรรมผ้าและของฝากภูเวียงสามารถนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนา ผลิตภัณฑ์ต่อไป

สรุป

งานวิจัยนี้ได้ศึกษาข้อมูลเบื้องต้น และรูปแบบผลิตภัณฑ์ของที่ระลึกจากผ้าที่ต้องการของผู้ผลิต ผู้จำหน่าย และผู้บริโภคผลิตภัณฑ์ของที่ระลึกจากผ้าของกลุ่มหัตถกรรมผ้าและของฝากภูเวียง แล้วจึงออกแบบ แบบร่างผลิตภัณฑ์ของที่ระลึกจากผ้าที่มีรูปแบบร่วมสมัย ใช้ลวดลายลดทอน สีโทนเย็น คู่สีกลมกลืน และ ใช้ลวดลายบนผ้าเป็นรูปไดโนเสาร์ (พันธุ์ภูเวียงโกซอรัส สิรินธรเน) เพื่อสื่อถึงเอกลักษณ์ของอำเภอกุเวียง จังหวัดขอนแก่น จำนวน 3 แนวคิด ได้แก่ แนวคิดย้อนรอย แนวคิดเกาะรอย และแนวคิดร่องรอย ผลประเมิน ความพึงพอใจแบบร่างผลิตภัณฑ์ที่ได้ออกแบบขึ้นจากผู้เชี่ยวชาญด้านการออกแบบพบว่า แบบร่างผลิตภัณฑ์ แนวคิดย้อนรอยได้รับคะแนนความพึงพอใจโดยเฉลี่ยมากที่สุด การนำเสนอแบบร่างผลิตภัณฑ์ แก่กลุ่มหัตถกรรมผ้าและของฝากภูเวียงพบว่า แบบร่างผลิตภัณฑ์แนวคิดย้อนรอยนี้สามารถผลิต เป็นผลิตภัณฑ์ของที่ระลึกจากผ้าได้ โดยผลิตจากผ้าไหมคุณภาพสูงด้วยเทคนิคการพิมพ์สกรีนและ การตัดเย็บเป็นหลัก ส่วนผลความพึงพอใจของผู้บริโภคต่อผลิตภัณฑ์ของที่ระลึกจากผ้ารูปแบบต่างๆ ที่ได้ออกแบบขึ้นพบว่า ผู้บริโภคมีความพึงพอใจโดยเฉลี่ยต่อบรรยากาศมากที่สุด และมีความพึงพอใจโดย เฉลี่ยต่อ ตุ๊กตา กล้องใส่ทิชชู กล้องใส่ของเบ็ดเตล็ด และกรอบรูป อยู่ในระดับมาก

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์คือ (1) ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของ ผู้บริโภคที่มีต่อผลิตภัณฑ์ของที่ระลึกจากผ้ารูปแบบต่างๆ ที่ได้ออกแบบขึ้น ซึ่งสามารถนำข้อมูลนี้ไปพัฒนา ผลิตภัณฑ์ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภคเพื่อให้ยอดขายผลิตภัณฑ์สูงขึ้น (2) ผลิตภัณฑ์ของ



ที่ระลึกจากผ้าที่ผู้วิจัยออกแบบนี้ ผู้บริโภคมีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด ซึ่งสามารถนำผลิตภัณฑ์นี้เข้าสู่กระบวนการผลิตจริงในเชิงพาณิชย์ได้ ส่วนข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไปคือ ควรศึกษาปัจจัยอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องด้วย ได้แก่ ราคา สถานที่ และการส่งเสริมการตลาด ซึ่งปัจจัยเหล่านี้มีอิทธิพลต่อการซื้อผลิตภัณฑ์ของผู้บริโภค และควรนำลวดลายของผ้าท้องถิ่นต่างๆ มาออกแบบรูปแบบผลิตภัณฑ์เพื่อแสดงถึงศิลปวัฒนธรรมที่มีเอกลักษณ์

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยนี้สำเร็จด้วยดีโดยได้รับทุนสนับสนุนจากศูนย์วิจัยแหล่งท่องเที่ยวลุ่มน้ำโขง มหาวิทยาลัยขอนแก่น และได้รับความร่วมมือจากกลุ่มหัตถกรรมผ้าและของฝากภูเวียง ตำบลภูเวียง อำเภอกุเวียง จังหวัดขอนแก่น

References

- Armart, P. & Silabutr, P. (2008). A study of consumer behaviour and satisfaction on buying souvenir products focusing in Muang Sisaket. **The Golden Teak: Humanity and Social Science Journal**. 14(2), 97-110. [in Thai]
- Charoenchai, P. (2002). **Behavior and attitude of tourists towards handicraft souvenirs sold in Muang District, Udon Thani Province**. (Independent study report, Master of Business Administration Degree in Hotel and Tourism Management, Graduate School, Mahasarakham University). [in Thai]
- Department of National Parks, Wildlife and Plant Conservation. (2018). **Phuwaing**. Retrieved March 25, 2019, from http://park.dnp.go.th/visitor/nationparkshow.php?PTA_CODE= 1072. [in Thai]
- Dowduen, C. (2015). Development and design of ladies' bags with traditional textile patterns form Ban Pa Tang, Uthai Thani Province. **Art and Architecture Journal Naresuan University**. 6(1), 121-133. [in Thai]
- Ministry of Tourism and Sports. (2019). **Press conference: Tourism situation 2018**. Retrieved March 25, 2019, from https://www.mots.go.th/ewt_dl_link.php?nid=11273. [in Thai]
- Mital, A. ; Desai, A. ; Subramanian, A. & Mital, A. (2008). **Product development: A structured approach to consumer product development, design, and manufacture**. Boston, USA: Butterworth-Heinemann.
- Monphrom, R. (2017). Product development and value of the souvenirs products for Nakhon Sawan. **Art and Architecture Journal Naresuan University**. 8(1), 40-51. [in Thai]

- Monphrom, R. & Soodsung, N. (2010). The development of design product for Terra-Cotta Souvenir from Baan Mon Pottery and Craft Group, Tambon BaanKaeng, Ampur Muang, Nakhon-Sawan Province. **Art and Architecture Journal Naresuan University**. 1(2), 81-90. [in Thai]
- Rattanasoon, D. (2011). **Study and design of educational product for Sirindhorn Museum**. (Master's thesis, Master of Industrial Education (Technology of Industrial Product Design), Department of Industrial Design Technology, Faculty of Industrial Education, King Mongkut's Institute of Technology Ladkrabang). [in Thai]
- Rattanaol, P. (2012). Development of the souvenir design and package to preserve Thai arts and culture. **Rajabhat Phranakhon Research Journal**. 7(1), 1-9. [in Thai]
- Tiyapairat, S. (2002). **Factors relating to tourists decision making in purchasing souvenirs: A case study of Mae Sai District, Chiang Rai Province**. (Independent study report, Master of Arts (Tourism Industry Management), Graduate School, Chiang Mai University). [in Thai]
- Wei, W. (2018). Understanding values of souvenir purchase in the contemporary Chinese culture: A case of Shanghai Disney. **Journal of Destination Marketing & Management**. 10, 36-48.
- Yang, J. I. (2016). The tourists' behavioral intention on the souvenir of pottery from onggi and attribute of tourism souvenir. **Indian Journal of Science and Technology**. 9(26), 1-7.



ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร
สายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร
The Causal Factors Influencing Work Efficiency of Support Staffs
Rajabhat Universities in Bangkok

ธนาวุฒิ ประกอบผล^{1*}
Tanawut Prakobpol^{1*}

¹คณะการบริหารและจัดการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
เลขที่ 1 ซอยฉลองกรุง 1 เขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร 10520 ประเทศไทย

¹Faculty of Administration and Management, King Mongkut's Institute of Technology Ladkrabang
1 Soi Chalongkrung 1, Ladkrabang, Bangkok, 10520, Thailand

รับต้นฉบับบทความ: 17 ตุลาคม 2561 ปรับปรุงบทความ รอบที่ 1: 24 พฤษภาคม 2562 ตอบรับตีพิมพ์บทความ: 20 กันยายน 2562
ปรับปรุงบทความ รอบที่ 2: 2 กรกฎาคม 2562

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และ 2) สร้างและพัฒนาโมเดลปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร ได้จากกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น จำนวน 340 คน รวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงบรรยาย การวิเคราะห์หาค่าประกอบ สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และโมเดลสมการเชิงโครงสร้างด้วยโปรแกรม LISREL 9.2 ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมี 5 ปัจจัย คือ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เจตคติในการปฏิบัติงาน บรรยากาศองค์การและลักษณะงานที่ทำ ปัจจัยที่มีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน คือ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยที่มีอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน คือ บรรยากาศองค์การ ลักษณะงานที่ทำ และ

*ผู้เขียนหลัก (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประจำคณะการบริหารและจัดการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง)
อีเมล: tanawut.pr@kmitl.ac.th

เจตคติในการปฏิบัติงาน 2) โมเดลปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ อธิบายความแปรปรวนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 79 ผู้บริหารสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นได้

คำสำคัญ

ปัจจัยเชิงสาเหตุ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน บุคลากรสายสนับสนุน
มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร

Abstract

The purpose of this research were 1) to study factors influencing work efficiency and 2) to develop a model of causal factors influencing work efficiency of the support staff in Rajabhat University in Bangkok. The samples consisted of 340 support staff by stratified random Sampling. Data were collected using questionnaire. The data were analyzed by descriptive statistic, factor analysis, correlation and Structural Equation Modeling using LISREL 9.2. The research findings were as follows: 1) The factors influencing work efficiency has 5 factors: work satisfaction, work motivation, work attitude, organizational climate, and work description. The variables with direct influences are work satisfaction and work motivation. The variable with both direct and indirect influences were organizational climate, work description, and work attitude. 2) The model of causal factors influencing work efficiency of the support staff in Rajabhat University in Bangkok was fitted with empirical data and factor in the model could cooperatively explain variance of work efficiency at 79. The results of the causal factors influencing work efficiency of support staffs Rajabhat Universities in Bangkok, Executives can be used as a guideline for improving operations for maximum efficiency.

Keywords

Causal Factors, Work Efficiency, Support Staffs, Rajabhat Universities in Bangkok

บทนำ

ประสิทธิภาพการทำงานในองค์กรเป็นหัวใจของการนำองค์กรไปสู่การบรรลุผลสำเร็จของการดำเนินงาน และประสิทธิภาพการทำงาน คือ ผลการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและได้รับผลความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน องค์กรจะมีผลผลิตเป็นที่น่าพอใจทั้งในด้านการผลิต การบริการ มีความเจริญก้าวหน้าและสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าและบุคลากรขององค์กรหรือไม่ขึ้นอยู่กับ

ความสามารถในการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กร การใช้เทคโนโลยีเพียงลำพังไม่สามารถทำให้งานขององค์กรประสบความสำเร็จได้ เนื่องจากมนุษย์เป็นผู้สร้างและผู้ใช้เทคโนโลยี การนำเทคโนโลยีมาใช้จึงต้องอาศัย "คน" เป็นผู้ควบคุมและตัดสินใจโดยเฉพาะในการพัฒนาประสิทธิภาพ เทคโนโลยีอาจจะช่วยให้การปฏิบัติงานสะดวกสบายขึ้น แต่ไม่อาจทำให้การดำเนินงานขององค์กรมีประสิทธิภาพสูงขึ้น ถ้าทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรขาดความพร้อมและความใส่ใจในการพัฒนางาน โดยเฉพาะในด้านการมีสำนึกที่มีต่อคุณภาพและประสิทธิภาพ (Millet, 1954) ประสิทธิภาพการบริหารงานจะเป็นเครื่องชี้ความเจริญก้าวหน้า หรือความล้มเหลวขององค์กร งานที่สำคัญของการบริหารองค์กรก็คือ งานในหน้าที่ของการบริหาร ซึ่งจะเหมือนกันเป็นสากลไม่ว่าจะเป็นองค์กรขนาดใดหรือมีวัตถุประสงค์ใด ผู้บริหารต้องส่งเสริมให้บุคลากรมีเจตคติที่ดีต่องานและปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพโดยคำนึงถึงคุณภาพของงาน ปริมาณงานที่เหมาะสม ระยะเวลาและค่าใช้จ่ายในกระบวนการดำเนินงาน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจึงเป็นสิ่งสำคัญ ดังนั้น ผลการปฏิบัติงานหรือการสร้างผลงานให้มีประสิทธิภาพหรือบรรลุจุดมุ่งหมายตามเป้าหมายที่วางไว้จะต้องพิจารณาจากคุณภาพของงาน ปริมาณงานที่เกิดขึ้นต้องเป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือคาดหวังไว้ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานต้องอยู่ในหลักการและมาตรฐาน สิ่งเหล่านี้จะต้องประกอบไปด้วยปัจจัยหลายๆ ด้านด้วยกัน ซึ่งหากองค์กรใดให้ความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยเหล่านี้ก็จะทำให้องค์การนั้นประสบความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด (Maichan, 2018)

ปัจจุบันสภาพของการศึกษาระดับอุดมศึกษาโดยเฉพาะมหาวิทยาลัยราชภัฏเป็นกลุ่มมหาวิทยาลัยที่พัฒนามาจากโรงเรียนฝึกหัดครูที่ตั้งอยู่ในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคของประเทศ ต่อมาได้เปลี่ยนชื่อเป็นวิทยาลัยครูหลังจากนั้นจึงเปลี่ยนมาเป็นมหาวิทยาลัยราชภัฏ (Office of the Higher Education Commission, 2017) บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยมีความสำคัญต่อการเป็นที่ยิ่ง เนื่องจากมุมมองใหม่ในขณะนี้คือการมองบุคลากรในเชิงของการเป็นทุน (Human Capital) ที่สำคัญอย่างหนึ่งขององค์กร ทฤษฎีทุนมนุษย์ (Human Capital Theory) จากแนวคิดของ Becker (1964) กล่าวว่า องค์กรสามารถสร้างความแตกต่างได้โดยผ่านการพัฒนาสร้างคุณค่าให้กับทรัพยากรมนุษย์ซึ่งจะต้องมีการประเมินความคุ้มค่ากับการลงทุนที่เกิดขึ้น ดังนั้นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จึงเป็นสิ่งสำคัญ บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยจึงต้องมีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงานเพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น สภาพปัญหาในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนในปัจจุบัน อาทิ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เจตคติในการทำงาน บรรยากาศขององค์กรและลักษณะงานที่ทำ อาจจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตามภารกิจของมหาวิทยาลัยอันส่งผลทางตรงและทางอ้อมต่อภารกิจของมหาวิทยาลัยราชภัฏ นอกจากนี้จากผลการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมาของ Pensri (2014) พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ แรงจูงใจ บรรยากาศขององค์กรและลักษณะงานที่ทำ จึงเป็นที่มาให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยในบริบทของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อจะได้นำข้อมูลมาปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน

ในด้านต่างๆ อันจะส่งผลต่อการเพิ่มศักยภาพในการทำงานของบุคลากรให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อสร้างและพัฒนาโมเดลปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร

ทบทวนวรรณกรรม

1. **ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน** ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของ ปีเตอร์สัน และโพลแมน (Peterson & Plowman, 1989, 325) และทฤษฎีของไมค์ วิตคอค (Woodcock, 1989, 116) แล้วปรับแนวคิดให้สอดคล้องและครอบคลุมการปฏิบัติงานที่เป็นจริงในหน่วยงาน ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ ดังนี้ 1) คุณภาพของงาน หมายถึง การปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ มีความรู้ ความเข้าใจในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย สามารถปฏิบัติงานได้ดีภายใต้ความกดดันหรือภาวะเร่งด่วน ผลงานตรงตามเป้าหมายและเป็นไปตามนโยบายของหน่วยงาน 2) ปริมาณงาน หมายถึง ปริมาณงานที่มีความเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ที่ได้รับ มีความสมดุลกับอัตรากำลังของบุคลากรในหน่วยงานและการปฏิบัติงานอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมาย เป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน 3) เวลา หมายถึง เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานมีความเหมาะสมเสร็จก่อนกำหนดหรือเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด มีความรวดเร็วทั้งในด้านการดำเนินงานและด้านการติดต่อสื่อสาร และ 4) ค่าใช้จ่าย หมายถึง ทรัพยากรที่ใช้ในกระบวนการดำเนินงานทั้งหมด เช่น คน เงิน วัสดุ อุปกรณ์ และเทคโนโลยีจะต้องเหมาะสมกับงานและมีการใช้งบประมาณเป็นไปตามแผน

2. **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน** ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของ เฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg, 1959, 60) ทฤษฎี ERG (Existence Relatedness and Growth Theory) ของเอลเดอร์เฟอร์ (Alderfer, 1972, 210-212) ทฤษฎีของแอปเปิลไวท์ (Applewhite, 1965, 5) และทฤษฎีของกู๊ด (Good, 1973, 320) แล้วปรับแนวคิดให้สอดคล้องและครอบคลุมการปฏิบัติงานที่เป็นจริงในหน่วยงาน ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ ดังนี้ 1) ความก้าวหน้า หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสก้าวหน้า ได้รับการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น การได้รับการพัฒนาความรู้ ความสามารถ ทักษะในการทำงาน การฝึกอบรมและการดูงานใหม่ๆ ตลอดจนการได้มีโอกาสศึกษาต่อเพื่อเพิ่มพูนความรู้ 2) ผลประโยชน์ตอบแทน หมายถึง ผลตอบแทนที่ได้รับจากการทำงาน เงินเดือน ค่าล่วงเวลา การจัดหาสถานที่พัก ค่ารักษาพยาบาล และการจัดสวัสดิการต่างๆ 3) ความพร้อมของเครื่องมือในการปฏิบัติงาน หมายถึง สิ่งแวดล้อมต่างๆ ในการทำงาน ที่ตั้ง อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน 4) การยอมรับทางสังคม หมายถึง ความรู้สึกที่ได้เป็นส่วนหนึ่งของสังคม ได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็น การได้รับการส่งเสริมชื่อเสียงได้รับความชื่นชม และ 5) ความต้องการอำนาจบารมี หมายถึง การเป็นผู้นำในการปฏิบัติงาน



การเสนอความคิดเห็นให้ผู้อื่นยอมรับและได้รับความเคารพนับถือจากเพื่อนร่วมงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Ronpirin (2015) ที่กล่าวว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของแอทคินสัน (Atkinson, 1964) และแมคเคลแลนด์ (McClelland, 1961) แล้วปรับแนวคิดให้สอดคล้องและครอบคลุมการปฏิบัติงานที่เป็นจริงในหน่วยงาน ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ ดังนี้ 1) แรงจูงใจใฝ่สัมพันธุ์ หมายถึง ความต้องการที่จะอยู่ร่วมกับบุคคลอื่นในสังคม ต้องการการยอมรับและเป็นส่วนหนึ่งในสังคม ต้องการความเป็นมิตรและมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อบุคคลอื่น 2) แรงจูงใจใฝ่อำนาจ หมายถึง ความต้องการอำนาจ ต้องการที่จะมีอิทธิพลและควบคุมบุคคลอื่น ต้องการเป็นผู้นำในการตัดสินใจต่างๆ สามารถให้คำแนะนำแก่ผู้อื่นได้และต้องการรับผิดชอบผู้อื่น และ 3) แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ หมายถึง ความปรารถนาของแต่ละบุคคลที่ต้องการทำสิ่งต่างๆ ให้ประสบความสำเร็จ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Bunyarit (2015) ที่กล่าวว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยมีความสัมพันธ์กันทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 รวมทั้งผลการวิจัยของ Pensri (2014) พบว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้วยเช่นกัน

4. เจตคติในการทำงาน ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของคอตเลอร์ (Kotler, 2000) และซิคมันด์ (Zikmund, 2000, 288) แล้วปรับแนวคิดให้สอดคล้องและครอบคลุมการปฏิบัติงานที่เป็นจริงในหน่วยงาน ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ ดังนี้ 1) ความรู้สึก หมายถึง ความรู้สึกส่วนบุคคลในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ไม่ว่าจะเป็นผู้บังคับบัญชา หรือเพื่อนร่วมงาน อารมณ์โกรธไม่พอใจ รัก ชอบ เป็นเรื่องความแตกต่างกันตามบุคลิกภาพ 2) ความเข้าใจ หมายถึง ความเชื่อหรือการรับรู้ (Perception) แนวปฏิบัติในการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งอาจจะได้ทั้งแง่ดีและไม่ดี เป็นสิ่งที่ถ่ายทอดจากกลุ่มสังคมมาสู่ตัวบุคคล และ 3) พฤติกรรม หมายถึง การกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งต่อบุคคลหรือสถานการณ์ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่แสดงออกในการทำงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Butthongdee (2014) ที่กล่าวว่าเจตคติในการทำงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

5. บรรยากาศองค์การ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของเฮลพิน (Halpin, 1975) และสตริงเกอร์ (Stringer, 2002) แล้วปรับแนวคิดให้สอดคล้องและครอบคลุมการปฏิบัติงานที่เป็นจริงในหน่วยงาน ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ ดังนี้ 1) มิติด้านโครงสร้าง หมายถึง ลักษณะสภาพแวดล้อมของงาน ผู้ปฏิบัติงานรับรู้เกี่ยวกับเกณฑ์ข้อบังคับ โครงสร้างการบริหารงาน การแบ่งสายงานและหน้าที่อย่างชัดเจน มีการประชุมวางแผนเพื่อทำความเข้าใจขั้นตอนในการดำเนินงานชี้แจงนโยบายการปฏิบัติงานและการปฏิบัติตามกฎระเบียบ 2) มิติด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน หมายถึง มาตรฐานของการปฏิบัติงานตามที่องค์กรกำหนดเพื่อประเมินผลการปฏิบัติงาน เป็นบรรทัดฐานเพื่อให้สามารถทำงานได้ถูกต้องและสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และมีการเพิ่มหรือปรับปรุงมาตรฐานในแต่ละปี 3) มิติด้านความรับผิดชอบ หมายถึง ลักษณะสภาพแวดล้อมของงานที่ผู้ปฏิบัติงานรับรู้เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ

ของตนเอง 4) มิติด้านการให้รางวัล หมายถึง ลักษณะและสภาพแวดล้อมของงานที่ผู้ปฏิบัติงานรับรู้เกี่ยวกับการได้รับรางวัลสำหรับงานที่ตนได้ปฏิบัติสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายขององค์การ และ 5) มิติด้านการสนับสนุน หมายถึง ลักษณะและสภาพแวดล้อมของงานที่ผู้ปฏิบัติงานรับรู้เกี่ยวกับการช่วยเหลือของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานอื่นในกลุ่ม เน้นการสนับสนุนซึ่งกันและกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Akasagtung (2016) ที่กล่าวว่าบรรยากาศองค์การมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 รวมทั้งผลการวิจัยของ Pensri (2014) พบว่า ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์การส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้วยเช่นกัน

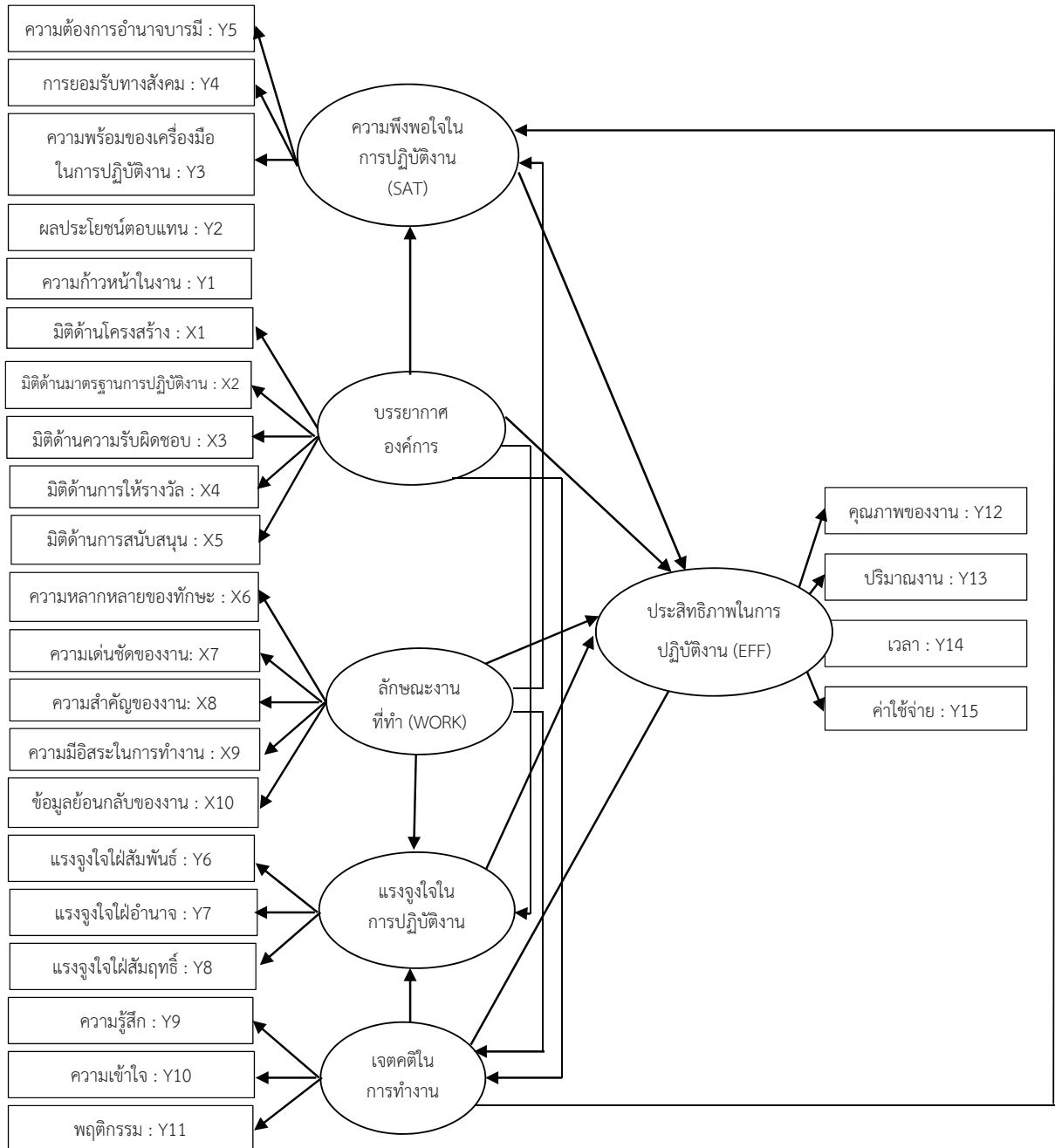
6. ลักษณะงานที่ทำ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของแฮคแมนและโอล์ดแฮม (Hackman & Oldham, 1980, 244) แล้วปรับแนวคิดให้สอดคล้องและครอบคลุมการปฏิบัติงานที่เป็นจริงในหน่วยงาน ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ ดังนี้ 1) ความหลากหลายของทักษะ หมายถึง ชนิดของกิจกรรมที่ต้องกระทำ โดยใช้ประสบการณ์ ความชำนาญ จากความรู้ ความสามารถและความคิดต่างๆ มาผสมผสานจนทำให้งานนั้นสำเร็จ 2) ความเด่นชัดของงาน หมายถึง ความสมบูรณ์ของงานที่ผู้ปฏิบัติงานรับรู้และต้องทำทั้งกระบวนการตั้งแต่เริ่มต้นจนจบและสามารถมองเห็นชิ้นงานที่สำเร็จได้ 3) ความสำคัญของงาน หมายถึง ผลงานที่มีคุณภาพและมีผลกระทบต่อชีวิตหรือการกระทำของผู้อื่นทั้งภายในและภายนอกองค์การ 4) ความมีอิสระในการทำงาน หมายถึง งานที่เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้กำหนดตารางการทำงาน การตัดสินใจในกระบวนการทำงาน รวมทั้งให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถเตรียมการทำงานและดำเนินการด้วยตนเองและ 5) ข้อมูลย้อนกลับของงาน หมายถึง ข่าวสารที่ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หรือผลการปฏิบัติงานที่ได้กระทำไปแล้ว ซึ่งอาจมาจากหัวหน้าหรือเพื่อนร่วมงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Bunyarit (2015) ที่กล่าวว่าลักษณะงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 รวมทั้งผลการวิจัยของ Pensri (2014) พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้วยเช่นกัน

วิธีการวิจัย

1. การพัฒนาโมเดลปัจจัยเชิงสาเหตุ

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยได้นำมาสังเคราะห์และพัฒนาโมเดลปัจจัยเชิงสาเหตุตามสมมติฐาน ประกอบด้วย 1) องค์ประกอบ (ตัวแปรแฝง) ดังนี้ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เจตคติในการทำงาน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน บรรยากาศองค์การและลักษณะงานที่ทำ และ 2) ตัวแปรสังเกตได้ ดังนี้ ความก้าวหน้าในงาน ผลประโยชน์ตอบแทน ความพร้อมของเครื่องมือในการปฏิบัติงาน การยอมรับทางสังคม ความต้องการอำนาจบารมี แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์ แรงจูงใจใฝ่อำนาจ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความรู้สึกรัก ความเข้าใจ พฤติกรรม คุณภาพของงาน ปริมาณงาน เวลา ค่าใช้จ่าย มิติด้านโครงสร้าง มิติด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน มิติด้านความรับผิดชอบ มิติด้านการให้รางวัล มิติด้านการสนับสนุน ความหลากหลายของทักษะ

ความเด่นชัดของงาน ความสำคัญของงาน ความมีอิสระในการทำงานและข้อมูลย้อนกลับของงาน
ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1: โมเดลปัจจัยเชิงสาเหตุตามสมมติฐาน

2. สมมติฐานในการวิจัย

2.1 ตัวแปรที่มีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

2.2 ตัวแปรที่มีอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ เจตคติในการทำงาน บรรยากาศองค์การและลักษณะงานที่ทำ

3. ประชากร ได้แก่ บุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 5 แห่ง ได้แก่ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี และมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา รวมทั้งสิ้น 2,265 คน

4. กลุ่มตัวอย่าง กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามจำนวนพารามิเตอร์ที่ต้องการประมาณค่า 34 ตัว การประมาณขนาดของกลุ่มตัวอย่างจึงไม่ควรต่ำกว่า 340 คน (10 ตัวอย่าง ต่อ 1 พารามิเตอร์) (Virahchai, 1999) ดังนั้น ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 340 คน ซึ่งใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นโดยใช้มหาวิทยาลัยเป็นเกณฑ์ในการแบ่งชั้น จำนวน 5 แห่ง และคำนวณจำนวนตัวอย่างในแต่ละแห่งตามสัดส่วนของบุคลากร

5. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามประกอบด้วยข้อความที่กำหนดขึ้นตามแนวคิด ความหมายและคุณลักษณะของตัวแปรที่ต้องการวัดโดยปรับปรุงและดัดแปลงจากแนวคิด Bunyarit (2015) ประกอบด้วย 4 ตอน ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบและเติมข้อความลงในช่องว่าง จำนวน 5 ข้อ ตอนที่ 2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยมีข้อความคำถามทั้งหมด 105 ข้อ และวัดทั้งหมด 21 ด้าน ดังนี้ 1) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำนวน 25 ข้อ ประกอบด้วย 1.1) ความก้าวหน้าในงาน 1.2) ผลประโยชน์ตอบแทน 1.3) ความพร้อมของเครื่องมือในการปฏิบัติงาน 1.4) การยอมรับทางสังคม 1.5) ความต้องการอำนาจบารมี 2) แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน จำนวน 15 ข้อ ประกอบด้วย 2.1) แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์ 2.2) แรงจูงใจใฝ่อำนาจ 2.3) แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ 3) เจตคติในการปฏิบัติงาน จำนวน 15 ข้อ ประกอบด้วย 3.1) ความรู้สึก 3.2) ความเข้าใจ 3.3) พฤติกรรม 4) บรรยากาศองค์การ จำนวน 25 ข้อ ประกอบด้วย 4.1) มิติด้านโครงสร้าง 4.2) มิติด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน 4.3) มิติด้านความรับผิดชอบ 4.4) มิติด้านการให้รางวัล 4.5) มิติด้านการสนับสนุน 5) ลักษณะงานที่ทำ จำนวน 25 ข้อ ประกอบด้วย 5.1) ความหลากหลายของทักษะ 5.2) ความเด่นชัดของงาน 5.3) ความสำคัญของงาน ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ของลิเคิร์ต (Likert) โดยแบ่งเกณฑ์การให้คะแนนเป็น 5 ระดับ ตอนที่ 3 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยมีข้อความคำถามทั้งหมด 20 ข้อ และวัด ทั้งหมด 4 ด้าน ดังนี้ 1) คุณภาพของงาน 2) ปริมาณงาน 3) เวลา 4) ค่าใช้จ่าย ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าของลิเคิร์ต โดยแบ่งเกณฑ์การให้คะแนนเป็น 5 ระดับ และตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ



แบบสอบถามผ่านการหาคุณภาพด้วยการตรวจสอบดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถาม (Index of Consistency: IOC) โดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน มีค่าอยู่ระหว่าง 0.67 – 1.00 และหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ประกอบด้วย ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เจตคติในการปฏิบัติงาน บรรยายภาคองค์การ ลักษณะงานที่ทำและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.904, 0.906, 0.903, 0.893, 0.907 และ 0.917 ตามลำดับ

6. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลกับบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานครด้วยตนเอง จำนวน 350 ฉบับ และได้รับการตอบกลับ 340 ฉบับ คิดเป็น 97.14%

7. การวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน ดังนี้ 1) การวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐาน (Descriptive Statistic) ของตัวแปรสังเกตได้ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์การกระจาย ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด ค่าความเบ้และค่าความโด่งด้วยโปรแกรม SPSS for Windows 2) การตรวจสอบความเหมาะสมของข้อมูลเพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ ด้วยโปรแกรม SPSS for Windows 3) การตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) โดยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis : CFA) ด้วยโปรแกรม LISREL 9.2 และ 4) การวิเคราะห์โมเดลปัจจัยเชิงสาเหตุ (Causal Factors) ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานครกับข้อมูลเชิงประจักษ์ด้วยโปรแกรม LISREL 9.2

ผลการวิจัย

1. ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรในโมเดลปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและการตรวจสอบการกระจายของข้อมูล

ตารางที่ 1

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลของตัวแปร และการตรวจสอบการกระจายของข้อมูล

ตัวแปรสังเกตได้	$\bar{X}$	การแปล ผล	SD	C.V.	MIN	MAX	SK	KU
Y1 : ความก้าวหน้าในงาน	3.87	มาก	0.88	16.75	1.00	5.00	-0.94	0.14
Y2 : ผลประโยชน์ตอบแทน	3.79	มาก	0.94	17.35	1.00	5.00	-0.24	-0.20
Y3 : ความพร้อมของเครื่องมือในการปฏิบัติงาน	3.73	มาก	0.79	18.75	1.00	5.00	-0.18	0.58
Y4 : การยอมรับทางสังคม	4.21	มาก	0.27	16.68	1.00	5.00	-0.38	0.24
Y5 : ความต้องการอำนาจบารมี	4.23	มาก	0.12	17.53	1.00	5.00	-0.19	0.27
Y6 : แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์	3.77	มาก	0.54	17.12	1.00	5.00	-0.93	0.24
Y7 : แรงจูงใจใฝ่อำนาจ	3.97	มาก	0.30	18.56	1.00	5.00	-0.77	0.15
Y8 : แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์	3.95	มาก	0.34	21.32	1.00	5.00	-0.94	0.58
Y9 : ความรู้สึก	3.96	มาก	0.57	20.62	1.00	5.00	-0.17	0.24
Y10 : ความเข้าใจ	3.99	มาก	0.97	21.55	1.00	5.00	-0.14	0.17
Y11 : พฤติกรรม	3.97	มาก	0.66	19.06	1.00	5.00	-0.14	0.18
Y12 : คุณภาพของงาน	3.86	มาก	0.14	19.74	1.00	5.00	-0.11	0.10
Y13 : ปริมาณงาน	3.96	มาก	0.68	21.83	1.00	5.00	0.87	0.24
Y14 : เวลา	3.94	มาก	0.26	20.26	1.00	5.00	0.69	0.49
Y15 : ค่าใช้จ่าย	3.74	มาก	0.16	22.04	1.00	5.00	-0.98	0.17
X1 : มิติด้านโครงสร้าง	3.89	มาก	0.47	17.63	1.00	5.00	-0.14	0.75
X2 : มิติด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน	3.74	มาก	0.55	19.45	1.00	5.00	-0.17	0.10
X3 : มิติด้านความรับผิดชอบ	3.68	มาก	0.01	18.43	1.00	5.00	-0.11	0.18
X4 : มิติด้านการให้รางวัล	3.68	มาก	0.49	23.68	1.00	5.00	-0.15	0.35
X5 : มิติด้านการสนับสนุน	3.89	มาก	0.88	23.45	1.00	5.00	-0.17	0.77
X6 : ความหลากหลายของทักษะ	3.74	มาก	0.54	14.78	1.00	5.00	-0.36	0.74
X7 : ความเด่นชัดของงาน	4.01	มาก	0.76	21.45	1.00	5.00	-0.04	0.24
X8 : ความสำคัญของงาน	4.05	มาก	0.44	18.24	1.00	5.00	-0.25	0.58
X9 : ความมีอิสระในการทำงาน	3.98	มาก	0.38	19.66	1.00	5.00	-0.17	0.20
X10 : ข้อมูลย้อนกลับของงาน	3.87	มาก	0.69	16.75	1.00	5.00	-0.87	0.17

จากตารางที่ 1 ตัวแปรสังเกตได้อยู่ในระดับมากทุกตัว ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีค่าอยู่ระหว่าง 0.12 – 0.97 แสดงว่า ตัวแปรสังเกตได้ทุกตัวไม่แตกต่างกันมาก เมื่อพิจารณาสัมประสิทธิ์การกระจาย (C.V) ของตัวแปร มีค่าอยู่ระหว่าง 14.78 – 23.68 แสดงว่า ตัวแปรมีการกระจายของข้อมูลไม่แตกต่างกันมาก เมื่อพิจารณาค่าความเบ้ (Skewness : SK) มีค่าอยู่ระหว่าง -0.98 – -0.11 และความโด่ง (Kurtosis : KU) มีค่า

อยู่ระหว่าง -0.20 – 0.77 แสดงว่า ตัวแปรมีการกระจายของข้อมูลเป็นโค้งปกติสมมาตร ซึ่งเป็นไปตามข้อตกลงของ Byrne (2010) ที่กล่าวว่าโค้งปกติควรมีค่าความเบ้และความโด่งอยู่ระหว่าง -10 ถึง +10

2. การตรวจสอบความเหมาะสมของข้อมูลเพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้

การตรวจสอบความเหมาะสมของข้อมูลเพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้พบว่าค่า KMO เท่ากับ 0.914 ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์ข้อตกลงของการวิเคราะห์องค์ประกอบของ Virachai (1999) ที่กล่าวว่า ค่า KMO ควรมีค่าเข้าใกล้ 1 ถ้ามีค่าน้อยแสดงว่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรมีน้อยและไม่เหมาะที่จะวิเคราะห์องค์ประกอบ

3. การตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้าง

3.1 ความตรงเชิงโครงสร้างขององค์ประกอบความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 2

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดองค์ประกอบความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ตัวแปรสังเกตได้	น้ำหนักองค์ประกอบ	R ²	สัมประสิทธิ์ คะแนนองค์ประกอบ
Y1 ความก้าวหน้าในงาน	.91**	.83	.61
Y2 ผลประโยชน์ตอบแทน	.77**	.59	.19
Y3 ความพร้อมของเครื่องมือในการปฏิบัติงาน	.52**	.27	.04
Y4 การยอมรับทางสังคม	.75**	.56	.17
Y5 ความต้องการอำนาจารมี	.72**	.52	.08

$\chi^2 = 6.08$ df = 5 p = .321 GFI = 1.00 AGFI = .98 RMSEA = .001

หมายเหตุ: ** p < .01

จากตารางที่ 2 โมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ตามเกณฑ์ประเมินความสอดคล้อง พิจารณาได้จากค่าไค-สแควร์ (Chi-square) มีค่าเท่ากับ 6.08 ค่าความน่าจะเป็นเท่ากับ .321 ที่องศาอิสระเท่ากับ 5 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) มีค่าเท่ากับ 1.00 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) มีค่าเท่ากับ .98 และค่าดัชนีรากที่สองของค่าเฉลี่ยของส่วนเหลือคลาดเคลื่อนกำลังสองของการประมาณค่า (RMSEA) มีค่าเท่ากับ .001 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบทั้งหมดมีค่าเป็นบวก โดยมีขนาดตั้งแต่ .52 ถึง .91 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (p < .01) ทุกตัว สอดคล้องกับทฤษฎีของ Byrne (2010) ที่กล่าวว่าค่าน้ำหนักองค์ประกอบควรมีค่า .30 ขึ้นไป มีความแปรผันร่วม (R²) กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตั้งแต่ร้อยละ 27 ถึง 83 เป็นไปตามทฤษฎีของ Byrne (2010) ที่กล่าวว่าค่าความแปรปรวนของตัวแปรควรมีค่าเข้าใกล้ 1

3.2 ความตรงเชิงโครงสร้างขององค์ประกอบแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 3

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดองค์ประกอบแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ตัวแปรสังเกตได้	น้ำหนักองค์ประกอบ	R ²	สัมประสิทธิ์ คะแนนองค์ประกอบ
Y6 แรงจูงใจใฝ่สัมพันธุ์	.60**	.36	.16
Y7 แรงจูงใจใฝ่อำนาจ	.76**	.58	.34
Y8 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์	.83**	.69	.52
$\chi^2 = 0.00$ df = 0 p = 1.000 GFI = 1.00 AGFI = 1.00 RMSEA = .000			

หมายเหตุ: ** p < .01

จากตารางที่ 3 โมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ตามเกณฑ์ประเมินความสอดคล้อง พิจารณาได้จากค่าไค-สแควร์ (Chi-square) มีค่าเท่ากับ .00 ค่าความน่าจะเป็นเท่ากับ 1.00 ที่องศาอิสระเท่ากับ 0 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) มีค่าเท่ากับ 1.00 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) มีค่าเท่ากับ 1.00 และค่าดัชนีรากที่สองของค่าเฉลี่ยของส่วนเหลือคลาดเคลื่อนกำลังสองของการประมาณค่า (RMSEA) มีค่าเท่ากับ .000 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบทั้งหมดมีค่าเป็นบวก โดยมีขนาดตั้งแต่ .60 ถึง .83 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (p < .01) สอดคล้องกับทฤษฎีของ Byrne (2010) ที่กล่าวว่าค่าน้ำหนักองค์ประกอบควรมีค่า .30 ขึ้นไป ความแปรผันร่วม (R²) กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานตั้งแต่ร้อยละ 36 ถึง 69 เป็นไปตามทฤษฎีของ Byrne (2010) ที่กล่าวว่าค่าความแปรปรวนของตัวแปรควรมีค่าเข้าใกล้ 1

3.3 ความตรงเชิงโครงสร้างขององค์ประกอบเจตคติในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 4

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดองค์ประกอบเจตคติในการปฏิบัติงาน

ตัวแปรสังเกตได้	น้ำหนักองค์ประกอบ	R ²	สัมประสิทธิ์ คะแนนองค์ประกอบ
Y9 ความรู้สึก	.56**	.31	.12
Y10 ความเข้าใจ	.89**	.79	.72
Y11 พฤติกรรม	.65**	.42	.17
$\chi^2 = 0.00$ df = 0 p = 1.000 GFI = 1.00 AGFI = 1.00 RMSEA = .000			

หมายเหตุ: ** p < .01

จากตารางที่ 4 โมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ตามเกณฑ์ประเมินความสอดคล้อง พิจารณาได้จากค่าไค-สแควร์ (Chi-square) มีค่าเท่ากับ .49 ที่องศาอิสระเท่ากับ 1 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) มีค่าเท่ากับ 1.00 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) มีค่าเท่ากับ 1.00 และค่าดัชนีรากที่สองของค่าเฉลี่ยของส่วนเหลือคลาดเคลื่อนกำลังสองของการประมาณค่า (RMSEA) มีค่าเท่ากับ .000 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบทั้งหมดมีค่าเป็นบวก โดยมีขนาดตั้งแต่ .56 ถึง .89 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($p < .01$) ทุกตัว สอดคล้องกับทฤษฎีของ Byrne (2010) ที่กล่าวว่าค่าน้ำหนักองค์ประกอบควรมีค่า .30 ขึ้นไป มีความแปรผันร่วม (R^2) กับเจตคติในการปฏิบัติงานตั้งแต่ร้อยละ 31 ถึง 79 เป็นไปตามทฤษฎีของ Byrne (2010) ที่กล่าวว่าค่าความแปรปรวนของตัวแปรควรมีค่าเข้าใกล้ 1

3.4 ความตรงเชิงโครงสร้างขององค์ประกอบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 5

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดองค์ประกอบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ตัวแปรสังเกตได้	น้ำหนักองค์ประกอบ	R^2	สัมประสิทธิ์ คะแนนองค์ประกอบ
Y12 คุณภาพของงาน	.76**	.58	.31
Y13 ปริมาณงาน	.69**	.48	.09
Y14 เวลา	.89**	.79	.62
Y15 ค่าใช้จ่าย	.47**	.22	.05

$\chi^2 = 3.50$ df = 2 $p = .632$ GFI = 1.00 AGFI = .98 RMSEA = .009

หมายเหตุ: ** $p < .01$

จากตารางที่ 5 โมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ตามเกณฑ์ประเมินความสอดคล้อง พิจารณาได้จากค่าไค-สแควร์ (Chi-square) มีค่าเท่ากับ 3.50 ค่าความน่าจะเป็นเท่ากับ .632 องศาอิสระเท่ากับ 2 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) มีค่าเท่ากับ 1.00 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) มีค่าเท่ากับ .98 และค่าดัชนีรากที่สองของค่าเฉลี่ยของส่วนเหลือคลาดเคลื่อนกำลังสองของการประมาณค่า (RMSEA) มีค่าเท่ากับ .009 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบทั้งหมดมีค่าเป็นบวก โดยมีขนาดตั้งแต่ .75 ถึง .96 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($p < .01$) ทุกตัว สอดคล้องกับทฤษฎีของ Byrne (2010) ที่กล่าวว่าค่าน้ำหนักองค์ประกอบควรมีค่า .30 ขึ้นไป มีความแปรผันร่วม (R^2) กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตั้งแต่ร้อยละ 22 ถึง 79 เป็นไปตามทฤษฎีของ Byrne (2010) ที่กล่าวว่าค่าความแปรปรวนของตัวแปรควรมีค่าเข้าใกล้ 1

3.5 ความตรงเชิงโครงสร้างขององค์ประกอบบรรยากาศองค์การ

ตารางที่ 6

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดองค์ประกอบบรรยากาศองค์การ

ตัวแปรสังเกตได้	น้ำหนักองค์ประกอบ	R ²	สัมประสิทธิ์ คะแนนองค์ประกอบ
X1 มิติด้านโครงสร้าง	.83**	.69	.46
X2 มิติด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน	.78**	.61	.28
X3 มิติด้านความรับผิดชอบ	.64**	.41	.03
X4 มิติด้านการให้รางวัล	.34**	.11	.31
X5 มิติด้านการสนับสนุน	.70**	.49	.52
$\chi^2 = 7.12$ df = 5 p = .832 GFI = .99 AGFI = .98 RMSEA = .012			

หมายเหตุ: ** p < .01

จากตารางที่ 6 โมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ตามเกณฑ์ประเมินความสอดคล้องพิจารณาได้จากค่าไค-สแควร์ (Chi-square) มีค่าเท่ากับ 7.12 ซึ่งมีค่าความน่าจะเป็นเท่ากับ .832 ที่องศาอิสระเท่ากับ 5 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) มีค่าเท่ากับ .99 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) มีค่าเท่ากับ .98 และค่าดัชนีรากที่สองของค่าเฉลี่ยของส่วนเหลือคลาดเคลื่อนกำลังสองของการประมาณค่า (RMSEA) มีค่าเท่ากับ .012 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบทั้งหมดมีค่าเป็นบวก โดยมีขนาดตั้งแต่ .34 ถึง .83 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (p < .01) ทุกตัว สอดคล้องกับทฤษฎีของ Byrne (2010) ที่กล่าวว่าค่าน้ำหนักองค์ประกอบควรมีค่า .30 ขึ้นไป มีความแปรผันร่วม (R²) กับบรรยากาศองค์การ ตั้งแต่ร้อยละ 11 ถึง 69 เป็นไปตามทฤษฎีของ Byrne (2010) ที่กล่าวว่าค่าความแปรปรวนของตัวแปรควรมีค่าเข้าใกล้ 1

3.6 ความตรงเชิงโครงสร้างขององค์ประกอบลักษณะงานที่ทำ

ตารางที่ 7

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดองค์ประกอบลักษณะงานที่ทำ

ตัวแปรสังเกตได้	น้ำหนักองค์ประกอบ	R ²	สัมประสิทธิ์ คะแนนองค์ประกอบ
X6 ความหลากหลายของทักษะ	.62**	.38	.08
X7 ความเด่นชัดของงาน	.68**	.46	.17
X8 ความสำคัญของงาน	.82**	.67	.42
X9 ความมีอิสระในการทำงาน	.75**	.56	.21
X10 ข้อมูลย้อนกลับของงาน	.74**	.55	.17

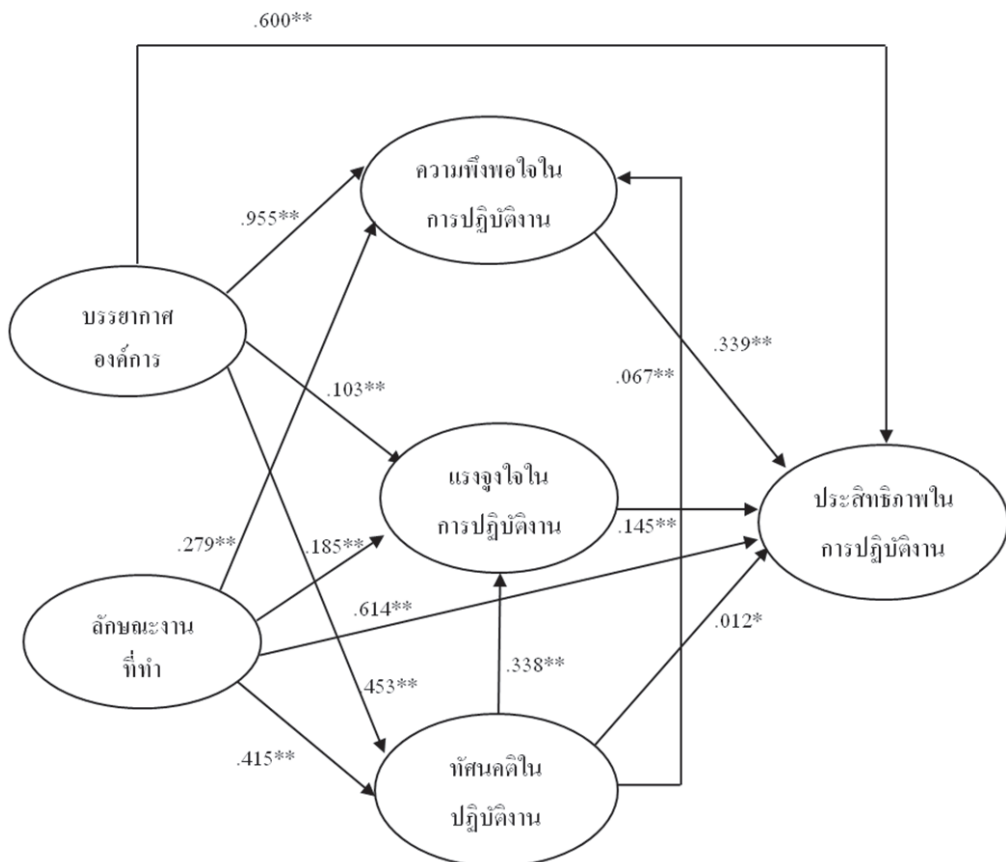
$\chi^2 = 8.68$ df = 5 p = .674 GFI = .99 AGFI = .98 RMSEA = .005

หมายเหตุ: ** p < .01

จากตารางที่ 7 โมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ตามเกณฑ์ประเมินความสอดคล้อง พิจารณาได้จากค่าไค-สแควร์ (Chi-square) มีค่าเท่ากับ 8.68 มีค่าความน่าจะเป็นเท่ากับ .674 ที่องศาอิสระเท่ากับ 5 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) มีค่าเท่ากับ .99 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) มีค่าเท่ากับ .98 และค่าดัชนีรากที่สองของค่าเฉลี่ยของส่วนเหลือคลาดเคลื่อนกำลังสองของการประมาณค่า (RMSEA) มีค่าเท่ากับ .005 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบทั้งหมดมีค่าเป็นบวก โดยมีขนาดตั้งแต่ .67 ถึง .97 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($p < .01$) ทุกตัว สอดคล้องกับทฤษฎีของ Byrne (2010) ที่กล่าวว่าค่าน้ำหนักองค์ประกอบควรค่า .30 ขึ้นไป มีความแปรผันร่วม (R^2) กับลักษณะงานที่ทำ ตั้งแต่ร้อยละ 38 ถึง 67 เป็นไปตามทฤษฎีของ Byrne (2010) ที่กล่าวว่าค่าความแปรปรวนของตัวแปรควรมีค่าเข้าใกล้ 1

4. การวิเคราะห์โมเดลปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานครกับข้อมูลเชิงประจักษ์

การทดสอบความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ผลการวิเคราะห์ พบว่าโมเดลไม่สอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ผู้วิจัยจึงทำการปรับโมเดล โดยพิจารณาจากค่าดัชนีปรับแก้โมเดล (Modification Indices) ซึ่งยอมให้ความคลาดเคลื่อนมีความสัมพันธ์กันได้ พบว่า ได้โมเดลที่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ดังรายละเอียดที่แสดงในภาพที่ 2



ค่าไค-สแควร์ (χ^2) = 93.594, df = 71, $p = .055$, GFI = .994, AGFI = .967 และ RMSEA = .018

ภาพที่ 2: โมเดลปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

จากภาพที่ 2 พบว่า โมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์โดยค่าสถิติที่ตรวจสอบเป็นไปตามเกณฑ์ โดยพิจารณาจากค่าไค-สแควร์ (χ^2) = 93.594, df = 71, p = .055 นั่นคือ ระดับนัยสำคัญของการทดสอบค่าไค-สแควร์มากกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนดคือ .05 ค่าดัชนีวัดความกลมกลืน (GFI) = .994 ค่าดัชนีวัดความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) = .967 ซึ่งทั้งสองค่ามีค่าเข้าใกล้ 1 และค่าดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนที่เหลือ (RMSEA) = .018 ซึ่งมีค่าเข้าใกล้ 0 จึงทำให้ได้ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานครเป็นไปตามโมเดลสมมติฐาน

5. การวิเคราะห์อิทธิพลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

จากภาพที่ 2 พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (EFF) ได้แก่ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (SAT) และแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน (MOT) และปัจจัยที่มีอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (EFF) ได้แก่ บรรยากาศองค์การ (ATM) ลักษณะงานที่ทำ (WORK) และเจตคติในการปฏิบัติงาน (ATT) ตามลำดับซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน โดยรายละเอียด ดังนี้

5.1 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (SAT) มีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (EFF) เท่ากับ .339 ($p < .001$) และค่าอิทธิพลรวมเท่ากับ .339 ($p < .001$) แสดงว่ายิ่งบุคลากรสายสนับสนุนมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงยิ่งส่งผลให้บุคลากรสายสนับสนุนมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงขึ้นตามไปด้วย

5.2 แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน (MOT) มีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (EFF) เท่ากับ .145 ($p < .001$) และค่าอิทธิพลรวมเท่ากับ .145 ($p < .001$) แสดงว่ายิ่งบุคลากรสายสนับสนุนมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานสูงยิ่งส่งผลให้บุคลากรสายสนับสนุนมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงขึ้นตามไปด้วย

5.3 เจตคติในการปฏิบัติงาน (ATT) มีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (EFF) เท่ากับ .012 ($p < .001$) แสดงว่ายิ่งบุคลากรสายสนับสนุนมีเจตคติในการปฏิบัติงานสูงยิ่งส่งผลให้บุคลากรสายสนับสนุนมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงขึ้นตามไปด้วย นอกจากนี้เจตคติในการปฏิบัติงาน (ATT) ยังส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (EFF) ทางอ้อมโดยส่งผ่านตัวแปรแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน (MOT) และความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (SAT) เท่ากับ .072 ($p < .001$) และค่าอิทธิพลรวม (ค่าอิทธิพลทางตรงบวกค่าอิทธิพลทางอ้อม) เท่ากับ .084 ($p < .001$)

5.4 บรรยากาศองค์การ (ATM) มีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (EFF) เท่ากับ .600 ($p < .001$) แสดงว่ายิ่งบุคลากรสายสนับสนุนได้รับบรรยากาศองค์การที่ดียิ่งส่งผลให้บุคลากรสายสนับสนุนมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงขึ้นตามไปด้วย นอกจากนี้บรรยากาศองค์การ (ATM) ยังส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (EFF) ทางอ้อมโดยส่งผ่านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (SAT) แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน (MOT) เจตคติในการปฏิบัติงาน (ATT) เท่ากับ .366 ($p < .001$) และค่าอิทธิพลรวม (ค่าอิทธิพลทางตรงบวกค่าอิทธิพลทางอ้อม) เท่ากับ .966 ($p < .001$)

5.5 ลักษณะงานที่ทำ (WORK) มีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (EFF) เท่ากับ .614 ($p < .001$) แสดงว่ายิ่งบุคลากรสายสนับสนุนมีลักษณะงานที่ทำที่เหมาะสมยิ่งส่งผลให้บุคลากรสายสนับสนุนมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงขึ้นตามไปด้วย นอกจากนี้ลักษณะงานที่ทำ (WORK) ยังส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (EFF) ทางอ้อมโดยส่งผ่านเจตคติในการปฏิบัติงาน (ATT) แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน (MOT) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (SAT) เท่ากับ .156 ($p < .001$) และค่าอิทธิพลรวม (ค่าอิทธิพลทางตรงบวกค่าอิทธิพลทางอ้อม) เท่ากับ .770 ($p < .001$)

สรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ ดังนี้ 1) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมี 5 ปัจจัย คือ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เจตคติในการปฏิบัติงาน บรรยากาศองค์การและลักษณะงานที่ทำ ปัจจัยที่มีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน คือ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยที่มีอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน คือ บรรยากาศองค์การ ลักษณะงานที่ทำ และเจตคติในการปฏิบัติงาน 2) โมเดลปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ อธิบายความแปรปรวนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 79 ผู้บริหารสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นได้

อภิปรายผลการวิจัย

1. บรรยากาศองค์การมีอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีอิทธิพลทางตรงส่งผลในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีอิทธิพลทางอ้อมผ่านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แรงจูงใจในการปฏิบัติงานและเจตคติในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Akasagtung (2016) ที่กล่าวว่าบรรยากาศองค์การมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้เนื่องจากการรับรู้ถึงสภาพบรรยากาศองค์การที่ชัดเจน ทำให้บุคลากรสายสนับสนุนเกิดความพึงพอใจสามารถแสดงความคิดเห็นในเรื่องของการทำงานและสามารถตัดสินใจในหน้าที่ความรับผิดชอบของตนได้ รวมทั้งมีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ซึ่งพร้อมที่จะปฏิบัติงานเพื่อความก้าวหน้าขององค์การ ซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสอดคล้องกับทฤษฎีและงานวิจัยของเฮลพิน และสตริงเกอร์ ที่กล่าวถึงบรรยากาศขององค์การ (Halpin, 1975 ; Stringer, 2002)

2. ลักษณะงานที่ทำมีอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีอิทธิพลทางตรงส่งผลในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีอิทธิพลทางอ้อมผ่านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แรงจูงใจในการปฏิบัติงานและเจตคติในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Bunyarit (2015) ที่กล่าวว่าลักษณะงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้เนื่องจากประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นเมื่อลักษณะงานที่ทำเพิ่มขึ้น แสดงว่าบุคลากร

สายสนับสนุนที่มีความหลากหลายของทักษะ ความเด่นชัดของงาน ความสำคัญของงาน ความมีอิสระในการทำงานและข้อมูลย้อนกลับของงานจะทำให้เกิดการเรียนรู้และพัฒนาการทำงานได้ดียิ่งขึ้นซึ่งส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงขึ้นสอดคล้องกับทฤษฎีของแฮคแมนและโอล์ดแฮมที่กล่าวถึงคุณลักษณะของงาน (Hackman & Oldham, 1980, 244)

3. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานครโดยส่งผลในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Ronpirin (2015) ที่กล่าวว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้เนื่องจากความพึงพอใจทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงานและมีขวัญกำลังใจในการทำงาน สอดคล้องกับทฤษฎีของเฮิร์ซเบิร์กที่กล่าวถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (Herzberg, 1959, 60)

4. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานครโดยส่งผลในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Bunyarit (2015) ที่กล่าวว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยมีความสัมพันธ์กันทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้เนื่องจากแรงจูงใจจะเป็นตัวกำหนดหรือเป็นตัวผลักดันให้เกิดความสนใจ ความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน และเป็นกลไกในการขับเคลื่อนการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์การตามที่ต้องการตามที่แมคเคลแลนด์ได้เสนอไว้ (McClelland, 1961)

5. เจตคติในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานครโดยมีอิทธิพลทางตรงส่งผลในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีอิทธิพลทางอ้อมผ่านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Butthongdee (2014) ที่กล่าวว่า เจตคติในการทำงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้เนื่องจากบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานตามความเชี่ยวชาญแล้วจะสามารถทำงานได้เต็มประสิทธิภาพและรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า สามารถเป็นประโยชน์ต่อองค์การ ได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน จากผู้บังคับบัญชา ซึ่งเป็นสิ่งที่สามารถตอบสนองความพึงพอใจและแรงจูงใจให้เกิดขึ้นได้ โดยจำเป็นต้องเริ่มจากเจตคติในการปฏิบัติงานที่ดีเสียก่อน ซึ่งสอดคล้องกับซิกมันด์ Zikmund (2000) ที่กล่าวว่า เจตคติในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานและประสิทธิภาพขององค์การ

สรุป

จากการศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลรวมสูงสุดคือ บรรยากาศขององค์การ ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ โดยผู้ที่มีส่วน

เกี่ยวข้องควรตระหนักถึงการพัฒนาระบบการให้ดีขึ้น โดยการกำหนดบทบาทและหน้าที่ให้มีความชัดเจน มีการกระจายภาระงาน การพิจารณาจัดคนให้เหมาะสมตามความรู้ ความสามารถ ผู้บังคับบัญชาควรสนับสนุนให้บุคลากรได้รับการอบรมอย่างต่อเนื่องเพื่อเป็นการกระตุ้นบุคลากรให้เกิดความกระตือรือร้นและช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานปัจจัยที่มีอิทธิพลทางตรงสูงสุด คือ ลักษณะงานที่ทำ ดังนั้น ผู้บังคับบัญชาควรให้ความสำคัญกับงานที่มอบหมายให้บุคลากรปฏิบัติและให้ความอิสระในการทำงานกับบุคลากร รวมทั้งให้บุคลากรได้รับผลรางวัลจากการทำงานนั้นๆ

สำหรับข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป มีดังนี้

1. ควรมีการศึกษาและพัฒนาโมเดลปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างกลุ่มประชากรที่มีอาชีพแตกต่างกัน โดยใช้หลักการวิเคราะห์โมเดลโครงสร้างกลุ่มพหุ (Multiple Group Structure Equation Model) เพื่อตรวจสอบข้อค้นพบว่า มีความเหมือนหรือความแตกต่างระหว่างกลุ่มประชากรหรือไม่ เช่น ระหว่างสายสนับสนุนกับสายวิชาการซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการนำผลการวิจัยไปใช้ในการหาแนวทางพัฒนาให้เหมาะสมกับบริบทของแต่ละองค์กรมากขึ้น
2. ควรมีการนำเทคนิคการวิจัยเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการศึกษาปัจจัยที่เป็นสาเหตุของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน ศึกษาในลักษณะการศึกษาเชิงลึกซึ่งจะได้ทั้งในลักษณะของการพัฒนากรอบแนวคิดของการวิจัย เพื่อให้ได้ตัวแปรที่มีความเหมาะสมมากขึ้นหรืออาจศึกษาเป็นกรณีศึกษาในกรณีที่ต้องการเจาะลึกในบริบทเฉพาะหลังจากศึกษาภาพรวมแล้ว
3. ควรมีการศึกษาปัจจัยด้านอื่นๆ ที่น่าจะเป็นสาเหตุของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เช่น ปัจจัยด้านความยุติธรรมในองค์กร เป็นต้น
4. ควรมีการนำโมเดลปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนที่พัฒนาขึ้นไปใช้กับประชากรกลุ่มอื่นๆ เพื่อทดสอบความไม่แปรเปลี่ยนของโมเดล

References

- Akasagtung, M. (2016). The organizational climate affecting the working efficiency of the staffs of Kalasin Area Revenue Office. Paper presented at 3rd The National Academic Research Conference, Nakhon Ratchasima, Nakhon Ratchasima College. Retrieved 22 May 2019, from http://journal.nmc.ac.th/th/admin/Journal/2559Vol4No1_62.pdf. [in Thai]
- Alderfer, C. P. (1972). *Existence: Relatedness and growth, human needs in organizational setting*. New York: Free Press.
- Applewhite, P. B. (1965). *Organization behavior*. Englewood Cliffs, New York: Prentice Hall.
- Atkinson, J. W. (1964). *Motive in fantasy action and society*. New Delhi: Affilafed.
- Becker, G. S. (1964). *Human capital: A theoretical and empirical analysis with special reference to education*. New York: National Bureau of Economic Research.

- Bunyarit, N. (2015). **A Study of factors affecting work efficiency of employees of Chonburi Provincial Administration Organization.** (Master's thesis, Master of Business Administration, Burapha University). [in Thai]
- Butthongdee, W. (2014). **A study of attitude on worker's work performance, organization and loyalty affecting work effectiveness in industrial area, Patumthani Province.** (Independent study report, Master of Business Administration, Bangkok University). [in Thai]
- Byrne, B. M. (2010). **Structural Equation Modeling with AMOS basic concept, applications and programming.** LLC: Taylor and Francis Group.
- Good, C. V. (1973). **Dictionary of education.** New York: McGraw-Hill Book.
- Hackman, J. R. & Oldham, G. R. (1980). **Work redesign.** New York: Addison-Wesley.
- Halpin, Andrew W. (1975). **Administration behavior in education.** New York: Harper and Row.
- Herzberg, F. (1959). **The motive to work.** (2nd ed.) New York: John Willy & Sons.
- Kotler, P. (2000). **Marketing management: Millennium edition.** (10th ed.) New Jersey: Prentice-Hall.
- McClelland, D. C. (1961). **The achieving society.** New York: D. Van Nostrand.
- Maichan, A. (2018). **The factors affecting performance efficiency among employees in machine installed production line, Songkhla Province.** (Master's thesis, Master of Business Administration, Prince of Songkhla University). [in Thai]
- Millet, J. D. (1954). **Management in the public service.** New York: McGraw-Hill.
- Office of the Higher Education Commission. (2017). **Undergraduate institutions of higher education.** Retrieved December 18, 2017, from <http://www.mua.go.th>. [in Thai]
- Pensri, N. (2014). **The effected on efficiency performance of officer supportive group Nakhon Ratchasima Rajabhat University.** (Independent study report, Master of Business Administration, Rajamangala University of Technology Isan). [in Thai]
- Peterson, E. & Plowman, G. E. (1989). **Business organization and management.** Illinois: Irwin.
- Ronpirin, J. (2015). **Job satisfaction of employees of Krungthai Bank Public Company Limited Aranyaprathet Branch, Sakaeo Province.** (Master's thesis, Master of Political Science, Burapha University). [in Thai]
- Stringer, R. (2002). **Leadership and organization.** (3rd ed.) New York: McGraw-Hill.
- Virachai, N. (1999). **LISREL Model: Statistical analysis for research.** (3rd ed.). Bangkok: Chulalongkorn University. [in Thai]
- Woodcock, M. (1989). **Team development manual.** (2nd ed). Great Britain: Billing and Son.
- Zikmund, G. (2000). **Business research methods.** (6th ed). Fort Worth: The Dryden Press.

คำแนะนำในการจัดเตรียมต้นฉบับสำหรับผู้เขียน วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยพะเยา

1. ข้อมูลเบื้องต้นของวารสาร

1.1 วัตถุประสงค์

1.1.1 เพื่อเป็นสื่อกลางในการตีพิมพ์เผยแพร่ผลงานวิชาการ ผลงานวิจัย และงานสร้างสรรค์ ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษในสาขาวิชาการบริหารธุรกิจและการจัดการ รัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ นิเทศศาสตร์ ศิลปศาสตร์ เทคโนโลยีสารสนเทศ และสหวิทยาการด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ที่มีคุณภาพซึ่งสามารถแสดงถึงประโยชน์ทั้งในเชิงทฤษฎีเพื่อให้นักวิจัยสามารถนำไปพัฒนาหรือสร้างองค์ความรู้ใหม่ และประโยชน์ในเชิงปฏิบัติที่นักปฏิบัติสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในภาคส่วนต่างๆ ทั้งภาครัฐ ภาคธุรกิจ ภาคประชาสังคม และชุมชน

1.1.2 เพื่อส่งเสริมการศึกษา ค้นคว้าวิจัย และนำเสนอผลงานทางวิชาการของคณาจารย์ นักวิจัย นักวิชาการ และนักศึกษา

1.2 ขอบเขตเนื้อหา ประกอบด้วย

- 1.2.1 บริหารธุรกิจและการจัดการ
- 1.2.2 รัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์
- 1.2.3 นิเทศศาสตร์
- 1.2.4 ศิลปศาสตร์
- 1.2.5 เทคโนโลยีสารสนเทศ
- 1.2.6 สหวิทยาการด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

2. นโยบายการจัดพิมพ์:

2.1 กำหนดออกราย 3 เดือน (4 ฉบับ/ปี) ดังนี้

- ฉบับที่ 1 เดือนมกราคม – มีนาคม (กำหนดออกในสัปดาห์สุดท้ายของเดือนมีนาคม)
- ฉบับที่ 2 เดือนเมษายน – มิถุนายน (กำหนดออกในสัปดาห์สุดท้ายของเดือนมิถุนายน)
- ฉบับที่ 3 เดือนกรกฎาคม – กันยายน (กำหนดออกในสัปดาห์สุดท้ายของเดือนกันยายน)
- ฉบับที่ 4 เดือนตุลาคม – ธันวาคม (กำหนดออกในสัปดาห์สุดท้ายของเดือนธันวาคม)

2.2 จำนวนบทความในแต่ละฉบับ

จำนวนบทความที่เผยแพร่ในวารสารแต่ละฉบับไม่เกิน 20 บทความ

3. จริยธรรมการตีพิมพ์:

3.1 บทบาทและหน้าที่ของผู้เขียน

3.1.1 ผู้เขียนต้องรับรองบทความที่เสนอมาพิจารณาตีพิมพ์เผยแพร่ นั้น เป็นผลงานที่ไม่เคยตีพิมพ์และไม่อยู่ในระหว่างการพิจารณาตีพิมพ์ในวารสารหรือสิ่งตีพิมพ์อื่นใด

3.1.2 ผู้เขียนต้องเปิดเผยข้อมูลในกรณีที่บทความบางส่วนเคยเผยแพร่ในรายงานสืบเนื่องจากการประชุมวิชาการ โดยต้องแสดงให้เห็นว่าบทความที่ส่งมามีส่วนเพิ่มเติมหรือส่วนขยายจากบทความเดิม และได้เผยแพร่แล้วที่ใดและเมื่อไรมาแล้ว

3.1.3 ผู้เขียนต้องอ้างอิงแนวคิดและข้อความต่าง ๆ ซึ่งไม่ใช่ของผู้เขียน รวมทั้งต้องรับผิดชอบในการขออนุญาตใช้ภาพ และแผนภูมิ หรือขอลิขสิทธิ์จากงานอันมีลิขสิทธิ์นั้น

3.1.4 ผู้เขียนที่ปรากฏชื่อในบทความทุกท่านต้องมีองค์ประกอบครบ 3 ข้อ ดังนี้ (1) มีส่วนร่วมในการสร้างโจทย์วิจัยและวางแผนการวิจัย เก็บข้อมูล หรือวิเคราะห์และแปลความหมายข้อมูล (2) มีส่วนร่วมในการเขียนหรือตรวจสอบบทความวิจัยอย่างมีส่วนร่วมในเชิงปัญญาของเนื้อหางาน (ไม่ใช่ตรวจเฉพาะภาษาหรือรูปแบบ) และ (3) ได้อ่านและรับรองต้นฉบับบทความสุดท้ายก่อนส่งไปตีพิมพ์ ผู้ที่มีส่วนช่วยเหลือในลักษณะอื่น ๆ ควรได้รับการกล่าวถึงในกิตติกรรมประกาศ

3.1.5 ผู้เขียนทุกท่านต้องได้อ่านและยินยอมให้มีการส่งบทความมาพิจารณาตีพิมพ์เผยแพร่ รวมทั้งยินยอมที่จะรับผิดชอบและรับชอบในบทความที่ส่งมาพิจารณาตีพิมพ์เผยแพร่

3.1.6 ผู้เขียนทุกท่านต้องเปิดเผยผลประโยชน์ทับซ้อนซึ่งอาจมีผลสำคัญหรือมีอิทธิพลต่อเนื้อหาที่ปรากฏในบทความ แหล่งเงินทุนสนับสนุนการวิจัยหรือการจัดทำบทความจะต้องถูกกล่าวถึงในกิตติกรรมประกาศ

3.1.7 ผู้เขียนต้องเขียนบทความให้ถูกต้องตามรูปแบบของวารสารที่กำหนดไว้ในคำแนะนำในการจัดเตรียมต้นฉบับสำหรับผู้เขียน

3.1.8 ผู้เขียนจะต้องเขียนบทความที่แสดงถึงคุณภาพทางวิชาการและองค์ความรู้ที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ทั้งในเชิงทฤษฎีและในเชิงปฏิบัติ การนำเสนอเนื้อหาที่มีความชัดเจนและถูกต้อง

3.1.9 ผู้เขียนมีหน้าที่แจ้งต่อวารสารและบรรณาธิการ หากพบข้อความผิดพลาดที่มีความสำคัญในการวิจัยภายหลังหรือพบความไม่ถูกต้องในงานที่ตีพิมพ์ เพื่อปรับแก้บทความให้มีความถูกต้องหรือถอนบทความหากจำเป็น

3.2 บทบาทและหน้าที่ของผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาบทความ

3.2.1 ผู้ทรงคุณวุฒิต้องไม่เปิดเผยข้อมูลบทความที่อยู่ระหว่างพิจารณาแก่บุคคลอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องและต้องไม่ใช้เพื่อผลประโยชน์ส่วนตัว

3.2.2 ผู้ทรงคุณวุฒิมีหน้าที่เปิดเผยข้อมูลและผลประโยชน์ทับซ้อนของบทความ เช่น เป็นบทความที่ตนมีส่วนร่วม หรือรู้จักผู้เขียนเป็นการส่วนตัว หรือเหตุผลอื่นใดที่ทำให้ไม่สามารถพิจารณาประเมินบทความโดยอิสระได้ และผู้ทรงคุณวุฒิต้องแจ้งบรรณาธิการทราบ และถอนตัวจากการพิจารณาบทความ

3.2.3 ผู้ทรงคุณวุฒิควรรับพิจารณาบทความในสาขาวิชาที่ตนมีความเชี่ยวชาญ พิจารณาให้ข้อเสนอแนะด้วยความเป็นธรรมและปราศจากอคติ ข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิควรละเอียดและสร้างสรรค์เพื่อช่วยให้ผู้เขียนบทความสามารถพัฒนาบทความของตนต่อไปได้ แม้ว่าบทความนั้นจะมีคุณภาพไม่ดีและถูกปฏิเสธการตีพิมพ์ก็ตาม

3.2.4 ผู้ทรงคุณวุฒิควรส่งผลการประเมินตามกำหนดเวลา หากมีเหตุขัดข้องในช่วงระยะเวลาพิจารณา ควรแจ้งบรรณาธิการโดยทันที

3.2.5 ผู้ทรงคุณวุฒิควรระบุงานวิจัยหรือผลงานทางวิชาการที่ผู้เขียนไม่ได้อ้างอิงไว้ในบทความ และผู้ทรงคุณวุฒิควรแจ้งต่อบรรณาธิการ หากทราบว่าบทความที่พิจารณามีส่วนใดส่วนหนึ่งที่คล้ายคลึงหรือเหมือนกับบทความที่อยู่ระหว่างการพิจารณาของวารสารอื่นหรือสิ่งพิมพ์อื่นใด

3.3 บทบาทและหน้าที่ของบรรณาธิการ

3.3.1 บรรณาธิการมีหน้าที่พิจารณาคุณภาพบทความก่อนการตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสาร

3.3.2 บรรณาธิการต้องพิจารณาบทความจากเนื้อหาทางวิชาการโดยปราศจากอคติในเรื่องคุณลักษณะใด ๆ ของผู้เขียนหรือสังกัดของผู้เขียน รวมทั้งต้องป้องกันไม่ให้ผลประโยชน์ทับซ้อนระหว่างผู้เขียน ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาบทความ และบุคคลในกองบรรณาธิการ

3.3.3 บรรณาธิการต้องตีพิมพ์บทความที่ผ่านกระบวนการพิจารณาล้นกรองบทความแล้ว ซึ่งพิจารณาจากคุณภาพทางวิชาการและมีประโยชน์ทั้งเชิงทฤษฎีและเชิงปฏิบัติ ความทันสมัย และเนื้อหาสอดคล้องกับขอบเขตของวารสาร รวมทั้งเป็นบทความที่ไม่เคยตีพิมพ์ในวารสารหรือสิ่งพิมพ์อื่นใดมาก่อน

3.3.4 บรรณาธิการต้องไม่เปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับบทความที่ส่งมาพิจารณาตีพิมพ์เผยแพร่ รวมทั้งต้องควบคุมให้กระบวนการพิจารณาล้นกรองบทความเป็นไปโดยปกปิดทั้งด้านผู้เขียนและผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาบทความ (Double-Blind Review) ด้วยความยุติธรรม

3.3.5 บรรณาธิการต้องตรวจสอบบทความที่ส่งมาพิจารณาตีพิมพ์เผยแพร่ด้านการคัดลอกผลงานผู้อื่น (Plagiarism) โดยใช้โปรแกรมที่เชื่อถือได้ และหยุดกระบวนการพิจารณาล้นกรองบทความทันทีหากพบการคัดลอกผลงานผู้อื่นในระหว่างกระบวนการฯ และติดต่อผู้เขียนเพื่อขอคำชี้แจงประกอบการ “ตอบรับ” หรือ “ปฏิเสธ” การตีพิมพ์เผยแพร่บทความนั้น

3.3.6 บรรณาธิการตรวจสอบบทความที่สงสัยว่ากระทำผิดจริยธรรมทางวิชาการเพื่อแก้ไขปัญหาทางจริยธรรมนั้น ด้วยความรอบคอบ แม้ว่าบทความนั้นจะได้รับการตีพิมพ์หรือไม่ก็ตาม ทั้งนี้การปฏิเสธบทความด้วยเหตุผลทางด้านจริยธรรมจะต้องมีหลักฐานที่ชัดเจน

4. นโยบายการพิจารณาตีพิมพ์ผลงาน

4.1 คำแนะนำทั่วไป

4.1.1 ผลงานที่เสนอตีพิมพ์ต้องไม่เคยตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสาร หรือสิ่งพิมพ์ใดมาก่อน (ยกเว้นรายงานวิจัย และวิทยานิพนธ์)

4.1.2 ผลงานที่เสนอตีพิมพ์ต้องไม่อยู่ในระหว่างการพิจารณารอตีพิมพ์ในวารสารหรือสิ่งตีพิมพ์อื่นใด

4.1.3 กรณีบทความบางส่วนเคยเผยแพร่ในรายงานสืบเนื่องจากการประชุมวิชาการ ผู้เขียนต้องแสดงให้เห็นว่าบทความที่ส่งมาได้มีส่วนเพิ่มเติมหรือขยายจากบทความเดิม นอกจากนี้ผู้เขียนยังต้องระบุในบทความว่าได้เผยแพร่บางส่วนของบทความดังกล่าวไปแล้วที่ใดและเมื่อไรมาแล้ว

4.1.4 ทศนะและข้อคิดเห็นใดๆ ในบทความถือเป็นทัศนะของผู้เขียน กองบรรณาธิการไม่จำเป็นต้องเห็นพ้องด้วยกับทัศนะเหล่านั้นและไม่ถือว่าเป็นความรับผิดชอบของกองบรรณาธิการกรณีมีการฟ้องร้องเรื่องการละเมิดลิขสิทธิ์ถือเป็นความรับผิดชอบของผู้เขียนแต่เพียงฝ่ายเดียว

4.1.5 ลิขสิทธิ์บทความเป็นของมหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์นได้รับการสงวนสิทธิ์ตามกฎหมาย การตีพิมพ์ซ้ำต้องได้รับอนุญาตโดยตรงจากมหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์นเป็นลายลักษณ์อักษร

4.2 ประเภทผลงานที่รับตีพิมพ์

วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์นรับพิจารณาตีพิมพ์บทความทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ดังนี้

- 4.2.1 บทความวิชาการ (Academic Article)
- 4.2.2 บทความวิจัย (Research Article)
- 4.2.3 บทความปริทัศน์ (Review Article)
- 4.2.4 บทวิจารณ์หนังสือ (Book Review)

4.3 การพิจารณาการส่งบทความ

4.3.1 บทความที่จะได้รับการตีพิมพ์ ต้องเป็นบทความที่แสดงให้เห็นถึงคุณภาพทางวิชาการและมีประโยชน์ทั้งในเชิงทฤษฎีเพื่อให้นักวิจัยสามารถนำไปพัฒนาหรือสร้างองค์ความรู้ใหม่ และประโยชน์ในเชิงปฏิบัติที่นักปฏิบัติสามารถนำไปประยุกต์ใช้ทั้งในภาคส่วนต่างๆ ทั้งภาครัฐ ภาคธุรกิจ ภาคประชาสังคม และชุมชน

4.3.2 บทความที่จะได้รับการตีพิมพ์ต้องผ่านกระบวนการกลั่นกรองจากผู้ทรงคุณวุฒิ (Peer Review) ในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้อง จำนวน 2 ท่านและได้รับความเห็นชอบจากกองบรรณาธิการ

4.4 กระบวนการพิจารณาการส่งบทความ (Peer Review)

4.4.1 กองบรรณาธิการจะแจ้งให้ผู้เขียนทราบเมื่อกองบรรณาธิการได้รับบทความเรียบร้อยแล้ว

4.4.2 กองบรรณาธิการจะตรวจสอบรูปแบบการพิมพ์บทความ และเนื้อหาของบทความว่าตรงกับขอบเขตเนื้อหาของวารสารหรือไม่ รวมถึงคุณภาพทางวิชาการ ประโยชน์ทั้งในเชิงทฤษฎีและปฏิบัติ ตลอดจนความครบถ้วนสมบูรณ์ของเอกสารประกอบการนำเสนอบทความเพื่อพิจารณาเผยแพร่

4.4.3 ในกรณีที่กองบรรณาธิการพิจารณาเห็นควรรับบทความไว้พิจารณาตีพิมพ์ กองบรรณาธิการจะดำเนินการส่งบทความเพื่อกลั่นกรองต่อไป โดยจะส่งให้ผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้อง จำนวน 2 ท่านประเมินคุณภาพของบทความว่าอยู่ในเกณฑ์ที่เหมาะสมจะลงตีพิมพ์หรือไม่ โดยกระบวนการกลั่นกรองนี้ทั้งผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เขียนจะไม่ทราบข้อมูลของกันและกัน (Double-Blind Review)

4.4.4 เมื่อผู้ทรงคุณวุฒิประเมินคุณภาพบทความแล้ว กองบรรณาธิการจะตัดสินใจโดยอิงตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิว่าบทความนั้น ๆ ควรนำลงตีพิมพ์หรือควรส่งให้ผู้เขียนแก้ไขแล้วส่งให้ผู้ทรงคุณวุฒิประเมินอีกครั้งหนึ่ง หรือปฏิเสธการตีพิมพ์

5. ข้อกำหนดต้นฉบับ

5.1 การจัดพิมพ์ต้นฉบับ

5.1.1 บทความที่เสนอพิจารณาตีพิมพ์ต้องมีความยาวไม่เกิน 15 หน้ากระดาษ A4 พิมพ์บทความ โดยใช้ Font TH SarabunNew ขนาดตัวอักษร 16 Point

5.1.2 ระยะขอบกระดาษ 1 นิ้ว (เท่ากันทุกด้าน)

5.1.3 หมายเลขหน้า ให้ใส่ไว้ตำแหน่งด้านบนขวา ตั้งแต่ต้นจนจบบทความ

5.1.4 ชื่อเรื่องบทความ ขนาดตัวอักษร 18 Point (ตัวหนา) จัดกึ่งกลางหน้ากระดาษ

5.1.5 ระบุชื่อผู้เขียนไม่เกิน 3 คน หากมีผู้เขียนมากกว่า 3 คน ให้ระบุคำว่า “และคณะ” ต่อท้ายชื่อผู้เขียนคนที่ 3

5.1.6 บทคัดย่อภาษาไทย ความยาว 1 ย่อหน้า (250 คำ) ขนาดตัวอักษร 16 Point พิมพ์ 1 คอลัมน์ และต้องพิมพ์คำสำคัญต่อท้าย

5.1.7 บทความย่อภาษาอังกฤษ ความยาว 1 ย่อหน้า (250 คำ) ขนาดตัวอักษร 16 Point
พิมพ์ 1 คอลัมน์ และต้องพิมพ์คำสำคัญต่อท้าย

5.1.8 เนื้อหาพิมพ์ 1 คอลัมน์ ขนาดตัวอักษร 16 Point

5.1.9 หมายเลขกำกับตาราง ขนาดตัวอักษร 16 Point หรือ 14 Point (ตัวหนา) ส่วนชื่อตาราง
ขนาดตัวอักษร 16 Point หรือ 14 Point ให้พิมพ์ไว้บนตารางจัดชิดซ้าย ได้ตารางบอกแหล่งที่มา จัดชิดซ้าย

5.1.10 หมายเลขกำกับภาพหรือแผนภูมิ ขนาดตัวอักษร 16 Point หรือ 14 Point (ตัวหนา)
ส่วนชื่อตาราง หรือชื่อแผนภูมิ ขนาดตัวอักษร 16 Point หรือ 14 Point ให้พิมพ์ไว้ใต้ภาพหรือแผนภูมิ
บรรทัดถัดมาให้บอกแหล่งที่มา จัดกึ่งกลางหน้ากระดาษ (ควรเป็นภาพหรือแผนภูมิที่ชัดเจนและแนบ
File ภาพมาด้วย)

5.1.11 เอกสารอ้างอิง ขนาดตัวอักษร 16 Point (ตัวหนา) จัดชิดซ้าย ส่วนเนื้อหาเอกสารอ้างอิง
ขนาดตัวอักษร 16 Point

5.1.12 ผู้เขียนต้องตรวจสอบความถูกต้องของการพิมพ์ต้นฉบับ เช่น รูปแบบการพิมพ์ การอ้างอิง
ตัวสะกด วรรคตอน และการใช้ภาษา

5.1.13 กรอกรูปแบบฟอร์มเสนอบทความเพื่อพิจารณาเผยแพร่พร้อมกรอกชื่อและนามสกุล
ของผู้เขียน พร้อมประวัติย่อของผู้เขียน ระบุคุณวุฒิการศึกษาสูงสุด ตำแหน่งทางวิชาการ (ถ้ามี) ตำแหน่งงาน
และหน่วยงานที่สังกัด หรือสถานศึกษา และแนบ File .jpg ภาพถ่ายผู้เขียนมาด้วย

5.2 ส่วนประกอบของบทความ

5.2.1 บทความวิชาการ หัวข้อและเนื้อหาควรชี้ประเด็นที่ต้องการนำเสนอให้ชัดเจนและ
มีลำดับเนื้อหาที่เหมาะสมเพื่อให้ผู้อ่านสามารถเข้าใจได้ชัดเจน รวมถึงมีการใช้ทฤษฎีวิเคราะห์และเสนอแนะ
ประเด็นอย่างสมบูรณ์ โดยต้องมีส่วนประกอบดังต่อไปนี้

(1) ชื่อเรื่อง (Title)

(2) บทคัดย่อ (Abstract)

สรุปเนื้อหาของบทความให้ได้ใจความชัดเจน กำหนดให้มีทั้งบทคัดย่อภาษาไทย
และภาษาอังกฤษ โดยเขียนเป็นภาษาไทยก่อน ความยาว 1 ย่อหน้า ไม่เกิน 250 คำ

(3) คำสำคัญ (Keyword)

ระบุคำที่เป็นคำสำคัญของเนื้อหา เหมาะสำหรับนำไปใช้เป็นตัวค้นในระบบฐานข้อมูล

(4) บทนำ (Introduction)

เป็นส่วนแนะนำและปูพื้นเรื่องเพื่อให้ผู้อ่านทราบข้อมูลเบื้องต้นของเนื้อหา
เป็นการจูงใจให้ผู้อ่านเกิดความสนใจในเรื่องนั้น ๆ

(5) เนื้อหา (Body of Text)

เป็นส่วนหลักของเนื้อหาบทความ การจัดลำดับเนื้อหา ควรมีการวางแผน
จัดโครงสร้างของเนื้อหาที่นำเสนอให้เหมาะสมกับธรรมชาติของเนื้อหา นั้น การนำเสนอเนื้อหาควรมีความ
ต่อเนื่องเพื่อช่วยให้ผู้อ่านเข้าใจสาระนั้นได้โดยง่าย

(6) สรุป (Conclusion)

เป็นการสรุปเนื้อหาในบทความทั้งหมดออกมาอย่างชัดเจน และกระชับโดยมีการสรุป
ปิดท้ายเนื้อหาที่เราได้นำเสนอไปแล้วว่ามีผลดีหรือผลเสียอย่างไร

(7) เอกสารอ้างอิง (Reference)

เขียนเอกสารอ้างอิงในรูปแบบ APA (American Psychological Association)

5.2.2 บทความวิจัย ควรมีการนำเสนอผลการวิจัยที่ได้รับอย่างเป็นระบบ โดยต้องมีองค์ประกอบดังต่อไปนี้ (สามารถมีหัวข้อหรือองค์ประกอบเพิ่มเติมได้)

(1) ชื่อเรื่อง (Title)

ชื่อเรื่องควรมีทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ โดยพิมพ์ชื่อเรื่องเป็นภาษาไทยและตามด้วยชื่อเรื่องภาษาอังกฤษในบรรทัดต่อมา

(2) บทคัดย่อ (Abstract)

กำหนดให้มีทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ โดยเขียนเป็นภาษาไทยก่อน ความยาว 1 ย่อหน้า ไม่เกิน 250 คำ (การเขียนบทคัดย่อ คือ การสรุปสาระสำคัญของเรื่องโดยเฉพาะวัตถุประสงค์ วิธีการ และผลการวิจัย)

(3) คำสำคัญ (Keyword)

ระบุคำที่เป็นคำสำคัญของเนื้อหา เหมาะสำหรับนำไปใช้ค้นในบรรณานุกรม

(4) บทนำ (Introduction)

เป็นการอธิบายถึงที่มาและความสำคัญของปัญหาและเหตุผลที่นำไปสู่การวิจัย มีข้อมูลทางวิชาการสนับสนุนหรือโต้แย้ง

(5) วัตถุประสงค์ (Research Objectives)

ระบุถึงวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการวิจัย

(6) ทบทวนวรรณกรรม (Literature Reviews)

นำเสนอแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องที่นำไปสู่กรอบแนวคิดในการวิจัย

(7) วิธีการวิจัย (Research Methodology)

อธิบายถึงกระบวนการดำเนินการวิจัยอย่างละเอียดและชัดเจน

(8) ผลการวิจัย (Results)

เสนอผลการวิจัยที่ตรงประเด็นตามลำดับขั้นของการวิจัย การใช้ตารางหรือแผนภูมิไม่ควรเกิน 5 ตารางหรือแผนภูมิโดยมีการแปลความหมายและวิเคราะห์ผลที่ค้นพบอย่างชัดเจน

(9) อภิปรายผลการวิจัย (Discussion)

ผสมผสานเปรียบเทียบและตีความผลการวิจัยให้เข้ากับหลักทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งเชื่อมโยงผลการวิจัยให้สอดคล้องกับประเด็นปัญหาการวิจัย

(10) สรุป (Conclusion)

สรุปสาระสำคัญของผลการวิจัยและให้ข้อเสนอแนะที่จะนำผลการวิจัยนั้นไปใช้ประโยชน์

(11) เอกสารอ้างอิง (Reference)

เขียนเอกสารอ้างอิงในรูปแบบของ APA (American Psychological Association)



5.3 การอ้างอิง

วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์นใช้รูปแบบการอ้างอิงของ APA (American Psychological Association)

- 5.3.1 การอ้างอิงในเนื้อหาให้ใช้รูปแบบ ดังนี้
(ชื่อ-นามสกุลผู้แต่ง, ปีที่พิมพ์, เลขหน้า)

ตัวอย่าง

(เกียรติก้องดี เจริญวงศ์ศักดิ์, 2546, 64)

- 5.3.2 เอกสารอ้างอิงท้ายบทให้ใช้รูปแบบ ดังนี้

- (1) หนังสือ

ชื่อผู้แต่ง. (ปีที่พิมพ์). **ชื่อหนังสือ**. สถานที่พิมพ์: สำนักพิมพ์.

ตัวอย่าง

Bolinger, D. (1977). **The form of language**. London: Longmans.

- (2) บทความจากวารสาร

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

ตัวอย่าง

Klimoski, R. & Palmer, S. (1993). The ADA and the hiring process in organizations. **Consulting Psychology Journal: Practice and Research**. 45(2), 10-36.

- (3) วิทยานิพนธ์

ชื่อผู้แต่ง. (ปีที่พิมพ์). **ชื่อวิทยานิพนธ์**. (วิทยานิพนธ์ ชื่อปริญญา, สาขาวิชา, ชื่อมหาวิทยาลัย).

ตัวอย่าง

พิชญ์ ทองฉิม. (2546). **การจัดการความร่วมมือด้านการท่องเที่ยวโดยชุมชนเกาะลันตา**. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).

- (4) เว็บไซต์

ชื่อผู้แต่งหรือหน่วยงานเจ้าของเว็บไซต์. (ปีที่จัดทำ). **ชื่อเรื่อง**. สืบค้นเมื่อ วันที่ เดือน ปี, จาก URL.

ตัวอย่าง

ชวนะ ภวานันท์. (2548). **ธุรกิจสปาไทยน่าก้าวไกลไปกว่านี้**. สืบค้นเมื่อ 25 ธันวาคม 2548, จาก <http://www.businessstgai.co.th/content.php?data=407720-opinion>.

American Psychological Association. (1999). **Electronic preference formats recommended by the American Psychological Association**. Retrieved July 18, 1999, from <http://www.apa.org/journals/webref.html>.

6. การส่งต้นฉบับ

ผู้เขียนส่งต้นไฟล์ต้นฉบับบทความ (Microsoft Word) และแบบฟอร์มนำเสนอบทความเพื่อพิจารณาเผยแพร่ทางระบบ Online Submissions: <https://www.tci-thaijo.org/index.php/FEU/information/authors>

7. การติดตามอ่านผลงานที่รับการพิจารณาตีพิมพ์ในวารสาร

ผู้เขียนที่ผลงานได้รับพิจารณาตีพิมพ์ในวารสาร สามารถติดตามอ่านผลงานดังกล่าวได้จากวารสารฉบับออนไลน์บนเว็บไซต์ของวารสาร (URL: <http://journal.feu.ac.th>) รวมทั้งจากระบบการจัดการวารสารออนไลน์ Thai Journal Online: ThaiJo (URL: <https://www.tci-thaijo.org/index.php/FEU>)



รหัสบทความ:

วันชำระค่าธรรมเนียม:

วันส่งบทความให้ Reviewer:

วันที่ตอบรับเผยแพร่:

แบบฟอร์มนำเสนอบทความเพื่อพิจารณาเผยแพร่ ในวารสารวิชาการมหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น

วันที่เดือน.....พ.ศ.....

เรียน บรรณาธิการวารสารวิชาการมหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น

เรื่อง ขอนำเสนอบทความเพื่อพิจารณาเผยแพร่ในวารสารวิชาการมหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว)

(Mr./Mrs./Ms.).....

คุณวุฒิสูงสุด และสถานศึกษา

ตำแหน่ง/ตำแหน่งทางวิชาการ (ถ้ามี).....

สถานที่ทำงาน/สถานศึกษา.....

ขอนำเสนอบทความเพื่อพิจารณาเผยแพร่ในวารสารวิชาการมหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น

โดยมีรายละเอียดข้างท้าย

1. ชื่อบทความ (ภาษาไทย)

.....

2. ชื่อบทความ (ภาษาอังกฤษ)

.....

3. ประเภทบทความที่ส่ง [] บทความวิชาการ (Academic article)

[] บทความวิจัย (Research article)

[] บทความปริทัศน์ (Review article)

[] บทวิจารณ์หนังสือ (Book review)



4. กรณีเป็นบทความที่เสนอเป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์ โปรดระบุ ดังนี้

[] บทความวิจัย [] บทความวิชาการ

ชื่อหลักสูตร.....

ชื่อมหาวิทยาลัย.....

ชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาหลัก.....

หน่วยงานที่สังกัดของอาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

ทั้งนี้ได้สอบปากเปล่าวิทยานิพนธ์ผ่านแล้วเมื่อวันที่.....เดือน..... พ.ศ.....

5. ที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้สะดวก

ที่อยู่สำหรับติดต่อทางไปรษณีย์

โทรศัพท์.....โทรศัพท์มือถือ.....โทรสาร.....

E-mail.....

6. ชื่อผู้เขียนบทความ

ผู้เขียน	ชื่อ-นามสกุล	หน่วยงานที่สังกัด
ผู้เขียนหลัก		
ผู้เขียนร่วมท่านที่ 1		
ผู้เขียนร่วมท่านที่ 2		



7. การจัดเตรียมต้นฉบับบทความตามรูปแบบที่วารสารกำหนด

กรณีบทความวิจัย	กรณีบทความวิชาการ
☐ ชื่อเรื่อง (Title) ☐ บทคัดย่อ ไม่เกิน 250 คำ ☐ Abstract ไม่เกิน 250 คำ ☐ คำสำคัญ (Keyword) ☐ บทนำ (Introduction) ☐ วัตถุประสงค์ (Research Objectives) ☐ ทบทวนวรรณกรรม (Literature Reviews) ☐ วิธีการวิจัย (Research Methodology) ☐ ผลการวิจัย (Results) ☐ อภิปรายผลการวิจัย (Discussion) ☐ สรุป (Conclusion) ☐ เอกสารอ้างอิง (Reference) รูปแบบ APA	☐ ชื่อเรื่อง (Title) ☐ บทคัดย่อ ไม่เกิน 250 คำ ☐ Abstract ไม่เกิน 250 คำ ☐ คำสำคัญ (Keyword) ☐ บทนำ (Introduction) ☐ เนื้อหา (Body of Text) ☐ สรุป (Conclusion)

- ข้าพเจ้าขอรับรองว่าบทความนี้
- ☐ เป็นผลงานของข้าพเจ้าเพียงผู้เดียว
 - ☐ เป็นผลงานของข้าพเจ้าและผู้ที่เกี่ยวข้องในบทความ
 - ☐ เป็นผลงานของคณะผู้เขียน/คณะวิจัยซึ่งไม่ปรากฏชื่อในบทความ ดังรายชื่อในเอกสารแนบ (ถ้ามี)



ผู้เขียนร่วมที่ปรากฏชื่อในบทความ และคณะผู้เขียน/คณะวิจัยซึ่งไม่ปรากฏชื่อในบทความ (ถ้ามี) รับประทานและยินยอมให้ส่งบทความมาเพื่อพิจารณาตีพิมพ์ในวารสารวิชาการมหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น ครั้งนี้ รวมทั้งขอรับรองว่าบทความนี้ ไม่เคยตีพิมพ์ในวารสารใดมาก่อนและไม่อยู่ในระหว่างกระบวนการพิจารณาตีพิมพ์ในวารสารอื่น รวมทั้งจะไม่นำไปเพื่อพิจารณาตีพิมพ์ในวารสารอื่น ๆ

ข้าพเจ้าและผู้เขียนร่วมยอมรับหลักเกณฑ์การพิจารณาต้นฉบับ ทั้งยินยอมให้กองบรรณาธิการ ตรวจสอบแก้ต้นฉบับตามที่เห็นสมควร พร้อมนี้ขอมอบลิขสิทธิ์บทความที่ได้รับการตีพิมพ์ให้แก่มหาวิทยาลัย ฟาร์อีสเทอร์น กรณีมีการฟ้องร้องเรื่องการละเมิดลิขสิทธิ์เกี่ยวกับภาพ แผนภูมิ ข้อความส่วนใดส่วนหนึ่ง และ/ หรือข้อคิดเห็นที่ปรากฏในบทความให้เป็นความรับผิดชอบของข้าพเจ้าและผู้เขียนร่วมแต่เพียงฝ่ายเดียว

ลงชื่อผู้เขียนท่านที่ 1..... ลงชื่อผู้เขียนร่วมท่านที่ 1

()

()

...../...../.....

...../...../.....

ลงชื่อผู้เขียนร่วมท่านที่ 2

()

...../...../.....



เอกสารแนบ ประวัติย่อผู้เขียนบทความ

ผู้เขียน	ประวัติย่อ	ชื่อ File ภาพผู้เขียน ที่แนบมา
ผู้เขียน หลัก	<u>ประวัติย่อภาษาไทย</u> ชื่อ-นามสกุล: วุฒิการศึกษาสูงสุด:..... มหาวิทยาลัยที่จบการศึกษาสูงสุด:..... ตำแหน่งทางวิชาการ:..... หน่วยงานที่สังกัด:..... สาขาวิชาที่เชี่ยวชาญ: <u>ประวัติย่อภาษาอังกฤษ</u> Name and Surname: Highest Education: University or Agency: Academic Rank/Title:..... Affiliation:..... Field of Expertise:	



ผู้เขียน	ประวัติย่อ	ชื่อ File ภาพผู้เขียน ที่แนบมา
ผู้เขียนร่วม ท่านที่ 1	<u>ประวัติย่อภาษาไทย</u>	
	ชื่อ-นามสกุล:	
	วุฒิการศึกษาสูงสุด:.....	
	มหาวิทยาลัยที่จบการศึกษาสูงสุด:.....	
	ตำแหน่งทางวิชาการ:.....	
	หน่วยงานที่สังกัด:.....	
	สาขาวิชาที่เชี่ยวชาญ:	
	<u>ประวัติย่อภาษาอังกฤษ</u>	
	Name and Surname:	
	Highest Education:	
	University or Agency:	
	Academic Rank/Title:.....	
	Affiliation:.....	
	Field of Expertise:	



ผู้เขียน	ประวัติย่อ
ผู้เขียนร่วม ท่านที่ 2	<u>ประวัติย่อภาษาไทย</u> ชื่อ-นามสกุล: วุฒิการศึกษาสูงสุด:..... มหาวิทยาลัยที่จบการศึกษาสูงสุด:..... ตำแหน่งทางวิชาการ:..... หน่วยงานที่สังกัด:..... สาขาวิชาที่เชี่ยวชาญ: <u>ประวัติย่อภาษาอังกฤษ</u> Name and Surname: Highest Education: University or Agency: Academic Rank/Title:..... Affiliation:..... Field of Expertise:

FEU ACADEMIC REVIEW

ISSN: 2651-107X (Online)

Volume 13 Number 3 (July 2019 - September 2019)

