



วารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา

The Journal of Development Administration Research

เจ้าของ

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

วัตถุประสงค์

1. เพื่อเผยแพร่ผลงานวิชาการที่มีคุณภาพของนักศึกษาและบุคลากรทั้งภายในภายนอกสถาบัน
2. เพื่อนำเสนอและพัฒนาศักยภาพและผลงานทางวิชาการ การค้นคว้าและบทความทางวิชาการ ของคณาจารย์ และนักวิชาการภายนอก
3. เพื่อให้บริการทางสังคมในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นทางวิชาการ

ที่ปรึกษา

รองศาสตราจารย์ ดร.ฤาเดช เกิดวิชัย

ดร. สุดาวรรณ สมใจ

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ผู้อำนวยการหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต

สาขาวิชาการบริหารการพัฒนา

บรรณาธิการประจำฉบับ

ดร.ชาญเดช เจริญวิริยะกุล

บรรณาธิการบริหาร

ดร.ณัฐณภรณ์ เอกนราจินดาวัฒน์

ที่ปรึกษาบรรณาธิการ

ศาสตราจารย์ ดร.สมบูรณ์ สุขสำราญ

ศาสตราจารย์ ดร.จิรัช วัระสย

รองศาสตราจารย์ ดร.ศิริวิทย์ กุลโรจนภัทร

รองศาสตราจารย์ ดร.เสรี วงษ์มณฑา

รองศาสตราจารย์ ดร.สุวัฒน์ วัฒนวงศ์

กองบรรณาธิการและกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ

ศาสตราจารย์ ดร.วรเดช จันทิศ

ศาสตราจารย์ ดร.ติน ปรัชญพฤทธิ์

ศาสตราจารย์ ดร.ทินพันธุ์ นาคะตะ

ศาสตราจารย์กิตติคุณ ดร.สุเทพ เชาวลิตร

รองศาสตราจารย์ ดร.ฤาเดช เกิดวิชัย

ศาสตราจารย์ ดร.สมบูรณ์ สุขสำราญ

ศาสตราจารย์ ดร.สมบัติ กาญจนกิจ

ศาสตราจารย์ ดร.ศรีเรือน แก้วกังวาน

ศาสตราจารย์เกียรติคุณ ดร.ไพบุลย์ ช่างเรียน

รองศาสตราจารย์ ดร.พงศ์ หรดาล

กองบรรณาธิการและกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ

รองศาสตราจารย์ ดร.โยธิน แสงดี
รองศาสตราจารย์ ดร.บุญทัน ดอกไธสง
รองศาสตราจารย์ ดร.จิตราภา กุลชลบุตร
รองศาสตราจารย์ ดร.พยอม วงศ์สารศรี
รองศาสตราจารย์ ดร.อรจรรย์ ณ ตะกั่วทุ่ง
รองศาสตราจารย์ ดร.สิทธิ์ ชีรสรณ์
รองศาสตราจารย์ ดร.วิทยา ชินบุตร
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชนิษฐา ชัยรัตนาวรรณ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรรณมา ศิลปะอาษา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภคพันธ์ ศาลาทอง
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.แมชึกฤษณา รักษาโหม
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ (พิเศษ) พล.ต.ท.ดร.ณรงค์ กุลนิเทศ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เยาวภา บัวเวช
พระมหา ดร.กฤษณ์ธินันต์ เดชจักรบดินทร์
พระมหา ดร.เผื่อน เถลิงจาน
ดร.ญาณกร ไร่ประยูร
ดร.สาธิต ทรัพย์รวงทอง
พ.อ.ดร.จากรุพล พงษ์สุริยา
ดร.วรารณ ทรัพย์รวงทอง
ดร.นารา กิตติเมธากุล
ดร.อำนวยการ ภาตระกูล
ดร.กาญจน์ คัมภีร์
ดร.เศรษฐวิทย์ พรหมสิทธิ์
ดร.วินัย ชุ่มชื่น
ดร.พูลศักดิ์ โกสียวัฒน์

รองศาสตราจารย์ ดร.มนตรี พิริยะกุล
รองศาสตราจารย์ ดร.สุพิมพ์ ศรีพันธุ์วรสกุล
รองศาสตราจารย์ ดร.วิภาวี พิจิตบันดาล
รองศาสตราจารย์ ดร.วิเชียร วิทย์อุดม
รองศาสตราจารย์ ดร.พนอเนือง สุทัศน์ ณ อยุธยา
รองศาสตราจารย์ ดร.ธนสุวิทย์ ทับทิมรักษา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปัญญา อนันตธนาชัย
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สารดา จารุพันธ์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พร้อมภักดิ์ บึงบัว
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประจักษ์ ปฏิทัศน์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ขจร สมบุญมาก
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บัณฑิต ผังนิรันดร์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นันทิชา หาสนธิ
พระมหา ดร.สรวิชัย ดวงชัย
พระมหา เสรีชน พันธุ์ประโคน
ดร.ปรารค์ทิพย์ ยวนานนท์
ดร.ถาวร ทิศทองคำ
ดร.สุศักดิ์ จีรวาสต์มงคล
ดร.กรเอก กาญจนโกศล
ดร.สนชัย ใจเย็น
ดร.ณัฐพัชร์ มณีโรจน์
ดร.ธีรยุทธ์ อุดมพร
ดร.สิทธิพงศ์ บุญผดุง
ดร.ศิริชัย ศิริกุล
ดร.สุรมน ไทยเกษม

เลขานุการ

ดร.ณัฐธณกรณ์ เอกนราจินดาวังวน

ผู้ช่วยเลขานุการ

ดร.ชาญเดช เจริญวิริยะกุล

ติดต่อกองบรรณาธิการ

โครงการปรัชญาคุณูปการบัณฑิตการบริหารการพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา อาคาร 31 ชั้น 3 ถนนอุททองนอก เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร 10300
โทรศัพท์: 0-2243-8066, 0-2241-7207, 0-2243-2246-7 ต่อ 453-460
โทรสาร: 0-2243-8066, 0-2241-7207
Website: www.phdindevadmin.org
E-mail: sunandhaphd@yahoo.com, phdprogram@hotmail.com

นโยบายการตีพิมพ์

วารสารการวิจัยที่มีการประเมินบทความก่อนตีพิมพ์ โดยผู้ประเมินไม่เห็นชื่อหรือข้อมูลของผู้เขียนบทความ และผู้เขียนบทความไม่ทราบผู้ประเมิน มีการเผยแพร่ผลงานวิชาการครอบคลุมเนื้อหาด้านรัฐประศาสนศาสตร์ บริหารการศึกษา บริหารธุรกิจ การจัดการ ศิลปะศาสตร์ สังคมวิทยาและมานุษยวิทยา และสาขาอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ลักษณะของบทความที่ส่งมาลงตีพิมพ์ ได้แก่

1. บทความวิจัย (research article)
2. บทความปริทัศน์หรือบทวิจารณ์วรรณกรรม (review article)
3. บทวิจารณ์หนังสือ (book review)

เงื่อนไขการพิจารณาบทความ

โดยบทความที่ส่งมาเพื่อพิจารณาตีพิมพ์จะต้องไม่เป็นผลงานวิจัย/วิชาการที่เคยได้รับการ เผยแพร่ในวารสารใดมาก่อน หรือไม่อยู่ในระหว่างการพิจารณาตีพิมพ์ของวารสารอื่น บทความทุกบทความที่ตีพิมพ์ลงในวารสารฉบับนี้ จะต้องผ่านการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิไม่ต่ำกว่า 2 ท่านต่อหนึ่งบทความ กองบรรณาธิการขอสงวนสิทธิ์ในการแก้ไขต้นฉบับและการพิจารณาตีพิมพ์ตามลำดับก่อนหลังของผลงานที่ส่งมา บทความที่ผู้ประสงคจะตีพิมพ์สามารถลงทะเบียนและดาวน์โหลดเอกสารได้ทางเว็บไซต์ที่ www.phdindevedadmin.org

กำหนดการตีพิมพ์

ปีละ 2 ฉบับ (มกราคม - มิถุนายน) และ (กรกฎาคม-ธันวาคม)

การเผยแพร่

จัดส่งให้ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ผู้ที่สนใจสามารถค้นหาที่ <https://www.tci-thaijo.org/index.php/>

พิมพ์ที่

จัดส่งให้ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ผู้ที่สนใจสามารถค้นหาที่ <https://www.tci-thaijo.org/index.php/>

หมายเหตุ:

1. บทความที่ส่งมาเพื่อพิจารณาตีพิมพ์จะต้องไม่เป็นผลงานวิจัย/วิชาการที่เคยได้รับการเผยแพร่ในวารสารใดมาก่อน หรือไม่อยู่ในระหว่างการพิจารณาตีพิมพ์ของวารสารอื่น บทความทุกบทความที่ตีพิมพ์ลงในวารสารฉบับนี้จะต้องผ่านการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิไม่ต่ำกว่า 2 ท่านต่อหนึ่งบทความ กองบรรณาธิการขอสงวนสิทธิ์ในการแก้ไขต้นฉบับและการพิจารณาตีพิมพ์ตามลำดับก่อนหลังของผลงานที่ส่งมาทุกบทความที่ผู้ประสงคจะตีพิมพ์สามารถลงทะเบียน
2. ทศนะและข้อคิดเห็นใดๆ ที่ปรากฏในวารสารฉบับนี้ เป็นความคิดเห็นส่วนตัวของผู้เขียนแต่ละท่าน ทางกองบรรณาธิการเปิดเสรีด้านความคิด และไม่ถือว่าเป็นความรับผิดชอบของกองบรรณาธิการ

รูปแบบการเขียนและตีพิมพ์

การตั้งค่าหน้ากระดาษ

กระดาษ	ขนาดกระดาษ A4 (กำหนดเอง) ความกว้าง 19 ซม. ความสูง 27 ซม.
ระยะขอบ	ขอบบน (Top Margin) 2.5 ซม. ขอบล่าง (Bottom Margin) ขอบซ้าย (Left Margin) และ ขอบขวา (Right Margin) 2.00 ซม.
เค้าโครง	หัวกระดาษและท้ายกระดาษ เล็ก หน้าคู่และหน้าคี่ต่างกัน หน้าแรกต่างกัน จากขอบ หัวกระดาษ และท้ายกระดาษ ตั้ง 1.25
รูปแบบตัวอักษร	แบบตัวอักษรใช้ TH SarabunPSK เท่านั้น
หมายเลขหน้า	ตำแหน่ง ด้านบนตรงกลางขนาดตัวอักษร 14
การย่อหน้า	ส่วนปก ย่อ 8 ตัวอักษร พิมพ์ตัวที่ 9 ส่วนเนื้อหา ย่อ 4 ตัวอักษรพิมพ์ตัวที่ 5
จำนวนหน้าทั้งหมด	8-15 หน้า
การพิมพ์ส่วนปก	พิมพ์เต็มหน้ากระดาษ (พิมพ์ 1 คอลัมน์ จำนวนไม่เกิน 1 หน้า)
การพิมพ์ส่วนเนื้อหา	พิมพ์ 2 คอลัมน์ (พิมพ์รวมกันไม่เกิน 8-15 หน้า)
ชื่อวารสาร (ภาษาไทย)	อยู่ตำแหน่งข้างหัวกระดาษด้านขวา ทุกหน้า ขนาดตัวอักษร 14 (ตัวหนา)
ชื่อวารสาร (ภาษาอังกฤษ)	สามารถดาวน์โหลดได้ที่ www.phdindevadadmin.org
ชื่อบทความ ภาษาไทย	ขนาดอักษร 16 (ตัวหนา) ภาษาอังกฤษ ขนาดอักษร 16 (ตัวหนา) จัดกึ่งกลางหน้ากระดาษ
ชื่อผู้เขียน ภาษาไทย	ขนาดตัวอักษร 14 ระหว่างชื่อกับนามสกุล เว้น 2 เคาะ จัดกึ่งกลางหน้ากระดาษ
ตัวเลขยกบนนามสกุล	ขนาดตัวอักษร 12
ตำแหน่งทางวิชาการ	ภาษาไทย ขนาดตัวอักษร 14
ชื่อบทคัดย่อภาษาไทยและภาษาอังกฤษ	ขนาดตัวอักษร 14 (ตัวหนา) จัดกึ่งกลางหน้ากระดาษ เนื้อหาบทคัดย่อภาษาไทยและ ขนาดตัวอักษร 14 ภาษาอังกฤษ รวมกันไม่เกิน 300 คำ หรือ 300 word
ชื่อคำสำคัญ	ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ขนาดตัวอักษร 14 (ตัวหนา)
คำสำคัญ	ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ขนาดตัวอักษร 14
ชื่อผู้สนับสนุนประสานงาน	ขนาดตัวอักษร 14 ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ และประวัติ พร้อมรูป
ชื่อหัวเรื่องใหญ่	ประกอบด้วย (1) บทนำ (2) การทบทวนวรรณกรรม (3) วิธีการศึกษา (4) ผลการศึกษา (5) สรุปและอภิปรายผล และ (6) เอกสารอ้างอิง ขนาดตัวอักษร 14 (ตัวหนา) จัดชิดซ้าย ชื่อหัวเรื่องรอง ขนาดตัวอักษร 14 (ตัวหนา) จัดชิดซ้าย
ชื่อหัวเรื่องย่อย	ขนาดตัวอักษร 14 (ตัวหนา) ย่อ 4 ตัวอักษร พิมพ์ตัวที่ 5
เนื้อหาบทความ	ขนาดตัวอักษร 14 ชื่อตาราง, ชื่อรูป, ชื่อแผนภูมิ ขนาดตัวอักษร 14 (ตัวหนา)
เนื้อหาในตาราง / แผนภูมิ	ขนาดตัวอักษร 12 การอ้างอิงในเนื้อเรื่อง ใช้ระบบ APA
การอ้างอิงท้ายเรื่อง	ใช้ระบบ APA
การเขียนเอกสารอ้างอิง	สามารถศึกษารายละเอียดได้จาก www.phdindevadadmin.org



วารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา ปีที่ 4 เล่ม 2 พ.ศ. 2557 ยังคงรักษาไว้ซึ่งเจตจำนงของความสำคัญของงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการบริหารการพัฒนา วัตถุประสงค์ของการจัดทำวารสารเพื่อเป็นสื่อการแลกเปลี่ยนและเผยแพร่ผลงานวิจัยและบทความทางวิชาการของอาจารย์ นักวิชาการ และนักศึกษาทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ในฉบับนี้ประกอบด้วยบทความ จำนวน 6 เรื่อง

กองบรรณาธิการขอขอบคุณผู้เขียนบทความทุกท่านที่ให้ความสนใจส่งบทความลงตีพิมพ์ และขอบคุณผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่พิจารณาบทความ และให้ข้อเสนอแนะทางวิชาการ และขอขอบคุณผู้บริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ที่ให้การสนับสนุนการจัดทำวารสารฉบับนี้ กองบรรณาธิการหวังเป็นอย่างยิ่งว่า ผู้อ่านทุกท่านจะได้รับประโยชน์จากบทความที่ดีมีค่าในวารสารฉบับนี้ สุดท้ายนี้ขอเรียนเชิญคณาจารย์และนักวิชาการได้ส่งบทความเพื่อการตีพิมพ์สู่สาธารณะ รวมทั้งข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาและปรับปรุงวารสารให้มีคุณภาพเพิ่มขึ้น กองบรรณาธิการยินดีรับคำแนะนำด้วยความขอบคุณอย่างยิ่ง

ดร.ชาญเดช เจริญวิริยะกุล
บรรณาธิการ

สารบัญ

	หน้า
วัตถุประสงค์	ก
กองบรรณาธิการและกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ	ก
นโยบายการตีพิมพ์	ค
เงื่อนไขการพิจารณาบทความ	ค
กำหนดการตีพิมพ์	ค
รูปแบบการเขียนและตีพิมพ์	ง
บทบรรณาธิการ	จ
สารบัญ	ฉ
 การจัดการความรู้เพื่อพัฒนาคุณภาพการผลิตเส้นไหมหัตถกรรม จีระ บางแสง	 1
ความต้องการใช้บริการธุรกิจสปาของผู้ใช้บริการสปาในเขตกรุงเทพมหานคร วสมน บุญรุ่ง	 15
การเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและเจตคติต่อการเรียน วิชาคณิตศาสตร์ของ นักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 ที่ได้รับการสอนโดยวิธีสอนแบบค้นพบโดยใช้เกมกับการสอน ตามคู่มือครู สุธินันท์ สุทธิโกชน์	 24
ความรู้ความสามารถด้านนวัตกรรม ประสิทธิภาพการทำงานของผู้ทำบัญชีและความสำเร็จ ของธุรกิจขนาดกลางหรือขนาดย่อมที่จดทะเบียนในจังหวัดนครปฐม อรรถจิรา สงจันทร์	 34
ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงาน (สายสนับสนุนวิชาการ) มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา อรรณพ บริบาล	 48
การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน: กรณี อนันตราหัวหิน รีสอร์ท แอนด์ สปา จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เกตุอัมพร ไชยนาพงษ์	 62
ภาคผนวก	74

การจัดการความรู้เพื่อพัฒนาคุณภาพการผลิตเส้นไหมหัตถกรรม Knowledge Management to Improve Quality of Silk Craft Production

จีระ บางแสง

นักศึกษาลัทธิสุตรปรัชญาคุณภักดิ์บัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการจัดการความรู้เพื่อพัฒนาคุณภาพการผลิตเส้นไหมหัตถกรรม ใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์ (1) กลุ่มผู้ให้ความรู้ ได้แก่ เครือข่ายวิสาหกิจไหม กิจกรรมส่งเสริมและพัฒนา กลุ่มเกษตรกรเครือข่ายสาวเส้นไหม และศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติ จำนวน 30 คน (2) กลุ่มผู้ใช้ความรู้ ได้แก่ ผู้อยู่ในครัวเรือนที่ผลิตเส้นไหมหัตถกรรมจากพันธุ์ไหมพื้นบ้านของไทยแบบครบวงจรทั้งหมู่บ้าน ในจังหวัดชัยภูมิ จำนวน 10 ครัวเรือน ผลการวิจัยพบว่า การจัดการความรู้ช่วยถอดความรู้ฝังลึกการผลิตเส้นไหมให้ออกมาเป็นความรู้ที่ชัดเจน ได้แก่ การคัดเลือกกิ่งไหม การสาวไหมเปลือกนอก การสาวไหมน้อย และการทำใจไหม ที่มีการผลิตไม่แตกต่างกันระหว่างกลุ่มผู้ให้ความรู้ และกลุ่มผู้ใช้ความรู้ และมีบางขั้นตอนที่ยังไม่มีวิธีปฏิบัติชัดเจน ได้แก่ จำนวนรังที่สาวไหม น้ำหนักใจไหม เมื่อนำแนวคิดวงจรคุณภาพมาวัดระดับความรู้การผลิต เส้นไหมที่เรียนรู้โดยการปฏิบัติพบว่า ช่วยให้ได้วิธีปฏิบัติการผลิตที่ชัดเจนสามารถตรวจสอบได้ จากการประเมินผลผลิตพบว่า ผลผลิตเส้นไหมที่ได้จากกระบวนการผลิตที่ผ่านการจัดการความรู้มีคุณภาพตามมาตรฐานเส้นไหมไทยในระดับคุณภาพชั้นหนึ่งของเส้นไหม

คำสำคัญ: การจัดการความรู้, การพัฒนาคุณภาพ, เส้นไหมหัตถกรรม

Abstract

This research aims to study knowledge management to improve the quality of silk and handicraft production. This research use qualitative research methods by interviewing (1) the knowledgeable group is the enterprise network, Promotion activities and development of silk farmers network and silkworm mulberry centers, 30 sample. (2) Knowledge users are household members who produce silk and handicraft from local Thai silk in Chaiyaphum province, 10 households. The study found that knowledge management could make explicit tacit knowledge, including selecting silk cocoon, spinning yarn from outer shell, spinning yarn from inner shell, and threading silk yarn. Those were not different between the two groups: however, some steps were not obviously practiced for example number of cocoon for silk reeling and weight of rereeling skein. When applying the PDCA Cycle, it was found that the entire production process could be examined; meanwhile, the finished product was classified as 1st quality Thai silk yarn.

Keywords: Knowledge Management, Quality Development, Silk Craft

บทนำ

อุตสาหกรรมสิ่งทอเป็นอุตสาหกรรมหลักประเภทหนึ่งที่น่ารายได้เข้าสู่ประเทศมูลค่าโดยเฉลี่ยประมาณ 7,000 ล้านบาทหรือประมาณ 245,000 ล้านบาท และมีแนวโน้มจะเติบโตขึ้นเรื่อย ๆ (อรรถชา ศิริบุญเรือง บริมเบิล, 2550) สิ่งทอดังกล่าวส่วนหนึ่งเป็นผ้าไหมผลิตภัณฑ์ผ้าไหมที่เป็นสินค้าหัตถอุตสาหกรรมประมาณ 30 ล้านบาทหรือประมาณ 1,050 ล้านบาท (กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ, 2550) ที่ช่วยให้ประชาชนยากจนในชนบทมีรายได้ ช่วยพัฒนาคุณภาพชีวิตโดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีการผลิตผ้าไหมอย่างกว้างขวางในหลายจังหวัดทั่วทั้งภาค (กฤตพงศ์ วัชรานุกุล, 2548)

รัฐบาลพยายามพัฒนาการผลิตหัตถอุตสาหกรรมโดยนำยุทธศาสตร์การรวมกลุ่มเพื่อผลิตที่เรียกว่า “เครือข่ายวิสาหกิจ หรือคลัสเตอร์ (Cluster)” มีการนำร่องการปฏิบัติเมื่อปี พ.ศ. 2546 จังหวัดชัยภูมิเป็นจังหวัดที่ได้รับให้นำร่องด้านคลัสเตอร์สิ่งทอผ้าไหม และมีพัฒนาการมาอย่างต่อเนื่อง ปัจจุบันมีการรวมกลุ่มเพื่อการผลิตสินค้าหัตถอุตสาหกรรมประเภทต่าง ๆ ในหลายจังหวัดทั่วประเทศจำนวน 152 คลัสเตอร์ ซึ่งจังหวัดชัยภูมิเป็นจังหวัดเดียวของประเทศที่มีกลุ่มคลัสเตอร์สิ่งทอผ้าไหม (อังสนา โสมาภา, 2550)

การผลิตที่เป็นกระบวนการกวางน้ำมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อผลผลิตเพราะหากไม่ดำเนินการแก้ไขปัญหาก็จะเป็นเหตุให้เส้นไหมด้อยคุณภาพ และส่งผลถึงคุณภาพของสินค้าที่จะส่งออก ยิ่งไปกว่านั้นยังทำให้ต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่ม

ในการคัดเลือก การคัดแยกวัตถุดิบ และเสียเวลาในการดำเนินการในส่วนของการขึ้นตอนการผลิต ถือเป็นการเพิ่มต้นทุนการผลิต นอกจากนี้ยังพบข้อมูลว่ามีการนำเข้าเส้นไหมต่างประเทศไม่น้อยกว่า 6.54 ล้านบาทหรือประมาณ 228.9 ล้านบาท และมีแนวโน้มที่เพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ ที่มีผลมาจากการผลิตไม่เพียงพอหรือการผลิตที่ขาดคุณภาพ (กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ, 2550) แม้ว่ารัฐบาลพยายามแก้ไขปัญหาดังกล่าวโดยได้กำหนดแนวทางพัฒนาคุณภาพ การผลิตเส้นไหมหัตถกรรม เช่น การสร้างมาตรฐานเส้นไหมไทย การส่งเสริมการรวมกลุ่มคลัสเตอร์ การกำหนดวิธีการปฏิบัติที่ดีสำหรับการผลิตเส้นไหมไทย (สำนักงานมาตรฐานสินค้าเกษตร และอาหารแห่งชาติ, 2548; สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาติ, 2549) การส่งเสริมชุมชนเลี้ยงไหมพันธุ์พื้นบ้านในการผลิตเส้นไหมหัตถกรรม เพื่อลดการนำเข้าเส้นไหมจากต่างประเทศ แต่การดำเนินการดังกล่าวยังไม่ประสบความสำเร็จ เนื่องจากการผลิตเส้นไหมหัตถกรรมเป็นความรู้ฝังลึก (tacit knowledge) ในตัวบุคคลที่เป็นความรู้ภูมิปัญญาอันเกิดจากการสั่งสมสืบทอดมาอย่างยาวนาน และขณะนี้ยังไม่มี การดึงความรู้ฝังลึกในตัวบุคคล ออกมาเป็นความรู้ที่ชัดเจน ซึ่งหากเราสามารถดึงความรู้เหล่านั้น ออกมาเป็นความรู้ที่ชัดเจนที่เป็นของชุมชนมีการใช้ประโยชน์ร่วมกันก็จะเกิดเป็นเครือข่าย เกิดประโยชน์ต่อการชุมชนอย่างยิ่ง

เนื่องจากผู้วิจัยได้ศึกษาในสาขาการบริหารการพัฒนา ในฐานะนักจัดการคุณภาพจึงได้ค้นหาวิธีการที่จะถอดความรู้ฝังลึกที่ถือเป็นภูมิปัญญาชุมชนซึ่งฝังอยู่ในตัวผู้รู้ของชุมชนออกมาเป็น

ความรู้ที่ชัดแจ้ง และพบว่า มีเครื่องมือการบริหารจัดการองค์กรชนิดหนึ่ง เรียกว่า “การจัดการความรู้ (knowledge management: KM)” ซึ่งอยู่หมวด 4 ในการจัดการคุณภาพตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award: TQA) (สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ, 2547) สามารถใช้ถอดความรู้ฝังลึก นำมาจัดระบบ และใช้ต่อเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มและผลผลิตต่อองค์กรได้จากการศึกษาการใช้เครื่องมือคุณภาพเพื่อการบริหารจัดการ 25 เครื่องมือ หลักขององค์กรระดับโลกพบว่า การจัดการความรู้เป็นที่นิยมในลำดับที่ 8 ของโลก และอันดับ 7 ของเอเชีย (Rigby & Bilodeau, 2007) ลักษณะเด่นของเครื่องมือนี้เน้นไปที่การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบุคคลในการดึงความรู้จากประสบการณ์ปฏิบัติมาใช้งานที่สามารถทำทั้งในบรรยากาศที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ (สุวัชรรา จันทจิรากร, 2549; กรมการพัฒนาชุมชน, 2549) ในประเทศไทยมีการวิจัยด้านการจัดการความรู้จำนวนมากในหลายวงการ เช่น วงการธุรกิจ สาธารณสุขและการศึกษา แต่ในด้านการจัดการความรู้ภูมิปัญญาชุมชนยังมีจำนวนน้อยที่ปรากฏให้เห็น เช่น มีการถอดความรู้เรื่องการทำขนม การทอผ้าหมัก การทอผ้าฝ้าย เครื่องปั้นดินเผา และการแกะสลักไม้ (ฉวีวรรณ ปานสี และคณะ, 2548; สุรีย์ สุทธิสารกร, 2548; สุดารัตน์ ภัทรกุลพิทักษ์, ธีดารัตน์ เจริญเขต และประภาพร โสกาพล, 2548; ศักดิ์ชาย พวงจันทร์ และปิ่นฤทัย ยะแก้ว, 2549) จากการประมวลความรู้จากงานวิจัยพบว่า การจัดการความรู้ภูมิปัญญาชุมชนในประเทศไทยทำแค่เพียงถอดความรู้ฝังลึกของชุมชนมาเป็นความรู้ปรากฏชัดแจ้งที่สามารถสืบค้นได้ง่าย แต่ยังมีช่องว่าง นั่นคือ ไม่มีการนำ

ความรู้ที่ถอดได้มาทดสอบด้วยกระบวนการทางวิทยาศาสตร์และต่อยอดเพื่อยกระดับความรู้สำหรับพัฒนาผลผลิตให้มีคุณภาพมากขึ้น

สำหรับในกรณีการปรับปรุงคุณภาพการผลิตเส้นไหมหัตถกรรมอันเป็นภูมิปัญญาท้องถิ่น ซึ่งเป็นประเด็นสำคัญของการวิจัยครั้งนี้ แม้พบว่าในท้องถิ่นจะมีการค้นหาผู้รู้ที่สามารถผลิตเส้นไหมได้มาตรฐาน แต่ยังไม่พบว่า มีงานวิจัยเพื่อถอดความรู้ฝังลึกของผู้รู้ออกมาเป็นความรู้ที่ชัดแจ้ง และยังไม่มีการทดสอบ การปรับปรุงหรือต่อยอด และถ่ายโอนความรู้ฝังลึก การผลิตเส้นไหมไปยังผู้ต้องการใช้เพื่อให้ผลิตเส้นไหมที่มีคุณภาพตามมาตรฐานเส้นไหมหัตถกรรมไทย ซึ่งการวิจัยเรื่องนี้เป็น การค้นหาชุมชนความรู้ที่โดดเด่นของชุมชนในการทำการผลิตเส้นไหม และถอดความรู้ฝังลึกเกี่ยวกับการผลิตเส้นไหมหัตถกรรมจากผู้รู้ออกมาเป็นความรู้ที่ชัดแจ้ง และนำความรู้ฝังลึกมายกระดับความรู้ และถ่ายโอนให้ผู้ต้องการใช้งาน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาการจัดการความรู้เพื่อพัฒนาคุณภาพการผลิตเส้นไหมหัตถกรรม

บททวนวรรณกรรม

การจัดการความรู้ภูมิปัญญาชุมชน

ความรู้ภูมิปัญญาชุมชนเป็นความรู้ฝังลึกในตัวบุคคลของชุมชน ที่เกิดจากการสั่งสมประสบการณ์ในการปฏิบัติงานจนเกิดเป็นความรู้ ความชำนาญที่เป็นทักษะเฉพาะของแต่ละบุคคลที่เรียกว่าเป็นความรู้ฝังลึกโดยยังไม่ได้บันทึกไว้เป็นความรู้ชัดแจ้ง แต่สามารถแสดงออกมาให้เห็นเป็นพฤติกรรม หากสามารถดึง

ความรู้ฝังลึกเหล่านั้นออกมาเป็นความรู้ชัดแจ้งได้ ก็สามารถกระจายความรู้ไปยังบุคคลอื่นในชุมชนเพื่อการใช้ประโยชน์ทันทีหรือเป็นฐานของการต่อยอดความคิดและพัฒนานวัตกรรมใหม่สำหรับในชุมชนมีความรู้อยู่มากมายที่สั่งสมกันมาที่ยังเป็นความรู้ฝังลึก และได้มีการหาเครื่องมือสำหรับดึงความรู้ฝังลึกในตัวบุคคลออกมาใช้ในการพัฒนางานเพื่อถ่ายทอดความรู้จากรุ่นสู่รุ่น และพัฒนาวิธีการปฏิบัติงานเพื่อก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของชุมชนไปในทางที่ดี และเกิดความเข้มแข็งของชุมชนต่อไป (พรธิดา วิเชียรปัญญา, 2547; สุวรรณ เจริญเสาวภาคย์ และคณะ, 2548; Sousa, Van Aken, & Rentes, 2001; Firestone, 2001; IoMosaic Corporation, 2003; Dubois & Wilkerson, 2008)

ในศาสตร์ทางการจัดการคุณภาพ มีเครื่องมือคุณภาพชนิดหนึ่งซึ่งตอบรับความต้องการดังกล่าวของชุมชนได้ คือ เครื่องมือที่เรียกว่า “การจัดการความรู้” ลักษณะเด่นของเครื่องมือชนิดนี้ ได้แก่ การเชื่อมต่อระหว่างความรู้เดิมกับการแสวงหาความรู้ใหม่ จากนั้นนำความรู้ที่ได้มาใช้ในการแก้ปัญหาและพัฒนางาน ทั้งการใช้ซ้ำหรือยกระดับให้ดีขึ้น (Firestone & McElroy, 2005) ลักษณะเฉพาะของการจัดการความรู้จะเป็นการรวมกลุ่มเพื่อให้คำแนะนำช่วยเหลือในช่วงเวลาที่เหมาะสม เพื่อสร้างและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการปฏิบัติงาน ปรับปรุงการปฏิบัติงาน โดยการร่วมมือของทุกฝ่าย (National Aeronautics and Space Administration: NASA, 2008) มีการบูรณาการของสิ่งต่าง ๆ ในองค์กร เช่น ยุทธศาสตร์

ธรรมชาติของการปฏิบัติงาน ข้อมูลความรู้และเทคโนโลยี เพื่อใช้ในการจัดระเบียบ จัดเก็บความรู้ที่กระจัดกระจายให้สะดวกต่อการเรียนรู้ การใช้งาน และการขยายผลความรู้ไปสู่ผู้ปฏิบัติงาน (Arab School for Science and Technology: ASST, 2009)

นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของการจัดการความรู้ไว้มากมาย และกล่าวโดยสรุปคือ เป็นกระบวนการสร้าง แสวงหาความรู้ รวบรวม บันทึก ถ่ายโอนหรือถ่ายทอด แบ่งปัน ปรับปรุงประมวลความรู้ ใช้ความรู้ (Armistead, 1999; Gallupe, 2000) เป็นการดึงความรู้ฝังลึก (Zhao, 2001) ออกมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ จัดเก็บและเรียกใช้เมื่อต้องการ (Kucza, 2001) ซึ่งเป็นความพยายามที่จะใช้ความรู้ ทักษะความสามารถที่อยู่ในตัวของผู้ปฏิบัติงาน มาใช้ในการพัฒนางานปรับปรุงการปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุจุดประสงค์ที่คาดหวัง (Gottschalk, 2002; Schutt, 2003)

การยกระดับความรู้ด้วยวงจรคุณภาพ

ในการจัดการความรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่นของประเทศไทย มีงานวิจัยที่ประมวลมาหยุดที่การถอดความรู้ฝังลึกโดยยังไม่ถึงขั้นตอนของการยกระดับความรู้ ซึ่งเป็นการปรับปรุงความรู้ที่ได้มาให้ดีขึ้นจนถึงขั้นมาตรฐานระดับชาติที่กำหนดไว้ในผลิตภัณฑ์นั้น ๆ การยกระดับความรู้ หมายถึง กระบวนการที่เป็นขั้นตอน ซึ่งในการจัดการคุณภาพนิยมใช้วงจรคุณภาพ PDCA หรือวงจร Shewhart ที่ต่อมานักจัดการคุณภาพ คือ Deming ได้นำมาเผยแพร่และใช้เพื่อยกระดับการทำงาน จึงรู้จักกันในอีกชื่อหนึ่งว่าวงจร Deming วงจรนี้ประกอบด้วย วางแผน

(Plan) ปฏิบัติการ (Do) ตรวจสอบ (Check) และการดำเนินการที่เหมาะสม (Action) (ศุภชัย อาชีวะระงับโรค, 2546) สำหรับในกรณีของการจัดการความรู้ภูมิปัญญาชุมชนในการใช้วงจรคุณภาพดังกล่าวจำเป็นต้องมีการร่วมมือกันระหว่างผู้ที่ปฏิบัติงานในพื้นที่ และนักวิชาการ เพื่อให้เกิดการพัฒนาที่ต้องการ (ชัชวาล ทัดศิวัช, 2550)

มีงานวิจัยและพัฒนาหลายเรื่องที่ดำเนินการวิจัยแบบมีส่วนร่วม และใช้แนวคิดของวงจรคุณภาพเข้าไปยกระดับการดำเนินการ ซึ่ง Gebus (2006) ได้ศึกษาระดับสนับสนุนการตัดสินใจที่ใช้ความรู้เป็นฐานเพื่อปรับปรุงคุณภาพในอุตสาหกรรมไฟฟ้า กรณีศึกษาบริษัทในประเทศฟินแลนด์ โดยสาเหตุที่นำไปสู่การศึกษาเนื่องจากการเปลี่ยนแปลงของการผลิตเป็นไปอย่างรวดเร็ว มีปัญหาที่ต้องตัดสินใจมาก และวิธีการตัดสินใจที่เคยใช้มาไม่ได้ผลเนื่องจากขาดความน่าเชื่อถือ ความยืดหยุ่นและความทน (Robustness) ผลการศึกษาพบว่า การปรับปรุงคุณภาพโดยใช้แนวคิดของการจัดการความรู้ โดยค้นหาความรู้ฝังลึกถอดให้เป็นความรู้ชัดแจ้ง แล้ววางแผนยกระดับความรู้ด้วยกระบวนการที่เป็นระบบด้วยการวิเคราะห์ วินิจฉัย ทดลองปฏิบัติ ให้ข้อมูลป้อนกลับ และประเมินผลผลิตด้วยการเทียบกับมาตรฐานที่กำหนดไว้ สามารถแก้ปัญหาการบริหารจัดการและการผลิตได้อย่างน่าเชื่อถือว่ายืดหยุ่นกว่าและคงทนกว่าการปรับปรุงคุณภาพแบบดั้งเดิมที่บริษัทเคยทำมา

ในประเทศไทย พรรณิ บุญประกอบ (2548) ได้นำแนวคิดวงจรคุณภาพไปใช้ในการ

พัฒนาเยาวชน โดยใช้การวิจัยแบบมีส่วนร่วมพบว่า สามารถช่วยพัฒนาเยาวชนให้เกิดคุณลักษณะที่เป็นพลังปัญญาแก่เยาวชนได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้ จุฑาธิป ศีลบุตร, อา ไบ ยา, และ พันธุ์ทิพย์ รามสูต (2551) ยังได้นำไปวงจรคุณภาพไปใช้ในการพัฒนาองค์กรจัดการความรู้เพื่อสร้างเสริมคุณภาพแบบองค์กรรวม โดยใช้การวิจัยแบบมีส่วนร่วมและแนวคิดวงจรคุณภาพพบว่า สามารถยกระดับความรู้องค์กรจนเป็นแหล่งเรียนรู้ต้นแบบด้านการส่งเสริมคุณภาพที่ต่อยอดจากความรู้เดิมของชุมชน นอกจากนี้ยังพบว่ามี การนำวงจรคุณภาพไปใช้ในการพัฒนากระบวนการเรียนการสอนของครูผู้สอนในรูปแบบการวิจัยและพัฒนาของนักวิจัยในโรงเรียนจังหวัดพังงา ระนอง ภูเก็ต จำนวน 7 แห่ง พบว่า ครูมีพัฒนาการในการสอนดีขึ้น มีการคิดวิเคราะห์ดีขึ้น ช่วยเปลี่ยนวัฒนธรรมการเรียนรู้ เกิดพัฒนาการอย่างต่อเนื่อง (เพ็ญจันทร์ เจียบประเสริฐ และปราโมทย์ เจียบประเสริฐ, 2550)

การผลิตเส้นไหมหัตถกรรม

การผลิตเส้นไหมหัตถกรรมเป็นการผลิตเส้นไหมด้วยมือที่ใช้เครื่องมือผลิตที่ผลิตเองในชุมชน และวัตถุดิบที่ใช้ในการผลิตเป็นรังไหมพันธุ์พื้นบ้าน หรือพันธุ์ผสมที่เลี้ยงเองในชุมชน ที่มีการผลิต 3 ลักษณะ ได้แก่ เส้นไหมเปลือกนอก เส้นไหมน้อย เส้นไหมสาวเลย เส้นไหม (Silk) นับว่าเป็นวัตถุดิบสำคัญที่นำไปใช้แปรรูปเป็นผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับไหม เส้นไหมหัตถกรรม จึงเป็นเส้นใยธรรมชาติที่ได้จากการดึงเส้นใยที่หนอนไหมสร้างเป็นรังไหมเพื่อห่อหุ้มตัวเองออกมาเป็นเส้นไหมโดยวิธีที่เรียกว่า “การ

สาวไหม (Reeling Silk)” เส้นไหมที่ได้จะมีความนุ่มเนียนเป็นมันวาวที่เป็นคุณลักษณะเฉพาะตัวเมื่อนำไปทอเป็นผืนผ้าไหมจะมีความสวยงามตามธรรมชาติ (กรมวิชาการเกษตร, 2546) ประเทศไทยมีการผลิตเส้นไหมทั่วทุกภูมิภาคของประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งภาคตะวันออกเฉียงเหนือหรือภาคอีสาน ที่มีการผลิตเส้นไหมกันมาอย่างยาวนานที่มีหลักฐานการพบเศษเส้นใยเส้นไหมที่ทอเป็นผืนผ้าติดอยู่กับกำไลสำริด ภาชนะสิ่งของเครื่องใช้ที่บ้านนาดี อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี และที่บ้านดอนกอก อำเภอภูเวียง จังหวัดขอนแก่น ที่มีอายุกว่า 2,400-2,800 ปี และเป็นการผลิตเพื่อใช้ในชีวิตประจำวันหรือใช้ในพิธีกรรมที่ผลิตตามกรรมวิธีชาวบ้าน (ศิริ ผาสุก, 2544; สถาบันวิจัยศิลปะ และวัฒนธรรมอีสาน, 2547)

การผลิตเส้นไหมหัตถกรรม เป็นการผลิตเส้นไหมจากรังไหมพันธุ์ไทยซึ่งมีอยู่หลายพันธุ์ เช่น พันธุ์นางลาย พันธุ์นางเหลือง พันธุ์นางน้อย เป็นต้น ที่มีความทนทานต่อสภาพภูมิอากาศ ทนทานต่อโรค เลี้ยงง่าย โดยเฉพาะไหมพันธุ์นางน้อยเป็นพันธุ์ที่มีความคงตัวสามารถเพาะพันธุ์ได้เองอันเป็นการลดต้นทุนการผลิต (สถาบันหม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติฯ, 2548) และได้รับการส่งเสริมให้ชุมชนเลี้ยงเพื่อผลิตเส้นไหม โดยเฉพาะชุมชนที่เป็นพื้นที่ในการวิจัย เส้นไหมหัตถกรรม เป็นเส้นไหมที่มีลักษณะเส้นไหมสีเหลือง และมีลักษณะเด่นเฉพาะ คือ เส้นไหมมีความมันวาว นุ่มเนียนไม่ยืด เมื่อนำไปทอเป็นผืนผ้าไหมจะมีความสวยงามทนทาน ทำการสาวไหมด้วยเครื่องมือที่ผลิตขึ้นเองโดยชุมชน ที่เรียกว่า “พวงสาวไหมแบบพื้นบ้าน” (Hand

Reeling Apparatus) ใช้เครื่องมือ อุปกรณ์แบบง่ายที่มีอยู่ในชุมชน เช่น หม้อต้มสำหรับใส่ น้ำ ต้ม รังไหม เตาไฟสำหรับตั้งหม้อต้มรังไหม ไม้ค้ำ สำหรับเกลี่ยรังไหม กระด้งใส่รังไหม ถังใส่น้ำ สำหรับเติม หม้อต้มรังไหม เป็นต้น สาวไหมด้วยมือลงในภาชนะที่เตรียมไว้ใส่เส้นไหม การผลิตลักษณะนี้เป็นการผลิตสืบทอดกันมาช้านาน ได้ผลผลิตเส้นไหมน้อยประมาณวันละ 2-3 ชิด ใช้ต้นทุนในการผลิตน้อย เหมาะกับการผลิตในชุมชนที่มีการเลี้ยงไหมไปผลิตไปในเวลาว่างจากการปฏิบัติงานประจำ เพื่อเป็นอาชีพเสริม ในการผลิตเส้นไหมหัตถกรรมมี 4 ขั้นตอน ได้แก่ การคัดเลือกรังไหม การต้มรังไหม การสาวไหม และการทำใจไหม (สมโพธิ อัครพันธุ์, 2539)

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (qualitative research) โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ผู้ให้ข้อมูลความรู้ 2 กลุ่ม ได้แก่

1. กลุ่มผู้ให้ความรู้ หมายถึง ผู้ที่มีความรู้ทักษะด้านการผลิตเส้นไหมหัตถกรรมของจังหวัดชัยภูมิ จำนวน 30 คน แบ่งเป็น (1) กลุ่มผู้ขึ้นบัญชีรายชื่อผ่านการยกระดับมาตรฐานการผลิต เป็นกลุ่มเครือข่ายวิสาหกิจไหม กิจกรรมส่งเสริมและพัฒนา กลุ่มเกษตรกรเครือข่ายสาวเส้นไหม ปี พ.ศ. 2550-2551 ศูนย์หม่อนไหม เฉลิมพระเกียรติ สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถชัยภูมิ ทั้ง 3 กลุ่ม (2) กลุ่มที่ผ่านการแข่งขันสาวไหม ของศูนย์หม่อนไหม เฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ชัยภูมิ ปี พ.ศ. 2551

2. กลุ่มผู้ให้ความรู้ เป็นผู้อยู่ในครัวเรือนที่ผลิตเส้นไหมหัตถกรรมจากพันธุ์ไหมพื้นบ้านของไทยแบบครบวงจรทั้งหมู่บ้าน ในจังหวัดชัยภูมิเพียงหมู่บ้านเดียว ได้แก่ หมู่บ้านดอน ตำบลดอนอำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ ปี พ.ศ. 2551 จำนวน 10 ครัวเรือน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) เพื่อดึงความรู้ฝังลึกที่เป็นเคล็ดลับของกระบวนการผลิตเส้นไหมหัตถกรรม โครงสร้างแบบสัมภาษณ์เป็นแบบกึ่งโครงสร้าง หัวข้อหลักเกี่ยวกับกระบวนการผลิตเส้นไหมหัตถกรรม มีการดำเนินการดังนี้ (1) ศึกษาค้นคว้าเอกสารเกี่ยวกับการผลิตเส้นไหม งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (2) ศึกษาวิธีสร้างแบบสัมภาษณ์ และรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาสร้างเป็นเครื่องมือแบบสัมภาษณ์เชิงลึก โดยใช้คำถามแบบปลายเปิด (3) นำแบบสัมภาษณ์ที่สร้างขึ้นไปทดลองสัมภาษณ์ และพิจารณาความเหมาะสมของข้อคำถาม และนำมาปรับปรุงแก้ไข และ (4) จัดทำแบบสัมภาษณ์ที่สมบูรณ์ เพื่อใช้ในการเก็บข้อมูล

ในการสัมภาษณ์ครั้งนี้ เป็นการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างเกี่ยวกับการผลิตเส้นไหมหัตถกรรม ทั้งนี้แบบสัมภาษณ์แบบปลายเปิดแบ่งเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ข้อมูลของผู้ให้การสัมภาษณ์ หัวข้อการสัมภาษณ์เกี่ยวกับการผลิตเส้นไหมหัตถกรรม ได้แก่ ขั้นตอนเตรียมการผลิตเส้นไหมหัตถกรรม ขั้นตอนการผลิตเส้นไหมหัตถกรรม และข้อเสนอแนะในการผลิต ซึ่งในการสัมภาษณ์ผู้วิจัยได้จัดเตรียมวัสดุ อุปกรณ์การสัมภาษณ์ ได้แก่ เครื่องบันทึกเสียง แบบบันทึกการ

สัมภาษณ์ ดินสอหรือปากกา ยางลบ ที่มีการทดลองใช้จนคล่อง และเตรียมความพร้อมก่อนการสัมภาษณ์ ทำการซักซ้อมการสัมภาษณ์ การบันทึกการสัมภาษณ์แก่ผู้ช่วยผู้วิจัย เกี่ยวกับการดำเนินการสัมภาษณ์ และการบันทึกการสัมภาษณ์ ดำเนินการนัดหมายผู้ให้คำสัมภาษณ์ตามวัน เวลา สถานที่ทำการสัมภาษณ์ ขณะสัมภาษณ์ บันทึกโดยใช้เครื่องบันทึกเสียงตลอดการสัมภาษณ์ และจดบันทึกการสัมภาษณ์ที่เป็นคำสำคัญ ๆ หลังจากนั้น นำคำสัมภาษณ์ที่ได้มาวิเคราะห์เนื้อหา

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis) ดยการแยกแยะเนื้อหา คำพูดเพื่อให้ทราบเนื้อหาอย่างละเอียดหรือความคิดที่กำหนดออกเป็นหัวข้อเรื่อง หัวข้อย่อย ความสอดคล้องของการปฏิบัติ วัตถุประสงค์การปฏิบัติ จัดเป็นหมวดหมู่ เพื่อให้เกิดความเชื่อมโยงเป็นเหตุผล และพรรณนาความ

สรุปผล

1. กลุ่มผู้ให้ความรู้เป็นผู้หญิงที่มีอาชีพเป็นแม่บ้าน อายุระหว่าง 46-63 ปี และมีประสบการณ์ในการผลิตเส้นไหมหัตถกรรมระหว่าง 30-46 ปี มีกระบวนการผลิต 2 กระบวนการ เริ่มจาก (1) กระบวนการเตรียมการผลิตเส้นไหม ได้แก่ การจัดเตรียมสถานที่ อุปกรณ์ วัสดุที่ใช้ในการผลิต และ (2) กระบวนการผลิตเส้นไหม ได้แก่ การคัดเลือกรังไหม การสาวไหมเปลือกนอก การสาวไหมน้อย และการทำใจไหม ที่มีรายละเอียดเฉพาะในแต่ละขั้นตอนการผลิตที่พบว่ามีความแตกต่างกัน 2 ประเด็น คือ ประเด็นแรก การสาวไหมเปลือก

นอก มีการใช้อุปกรณ์ ช่วยดูดซับน้ำจากรังไหม ในการปักรังไหม ได้แก่ การใช้ผ้า การใช้ทราย ละเอียด และการไม่ใช้อุปกรณ์ช่วยดูดซับน้ำจากรังไหม และ ประเด็นที่สอง การสาวไหมน้อย มีการตีเกลียวเส้นไหม (ตัวก) ในระหว่างการสาวไหมน้อยที่มีการตัวกเส้นไหมไม่เท่ากัน ระหว่าง 9-20 ตัวก

2. การยกระดับความรู้และการผลิตเส้นไหมหัตถกรรมของผู้ปฏิบัติพบว่า การนำแนวคิด วงจรคุณภาพที่มีการเรียนรู้จากการปฏิบัติจริงในพื้นที่ จำนวน 2 รอบ มาใช้ในขั้นตอนการยกระดับความรู้ของการจัดการความรู้ และสามารถช่วยยกระดับความรู้การผลิตเส้นไหมหัตถกรรมให้มีคุณภาพตามมาตรฐานเส้นไหมไทย (มกอช. 8000-2548) ที่มีการถ่ายโอนความรู้จากกลุ่มผู้ให้ความรู้ไปยังกลุ่มผู้ใช้ความรู้ ก่อนลงมือยกระดับความรู้ ด้วยการสาธิตพร้อม การบรรยายการผลิตเส้นไหม และการสนทนา กลุ่มที่เปิดโอกาสให้กลุ่มผู้ใช้ความรู้แสดงความคิดเห็น เพื่อหาโอกาสในการปรับปรุงที่พบว่า กลุ่มผู้ใช้ความรู้มีข้อสงสัยเกี่ยวกับการใช้อุปกรณ์ ช่วยดูดซับน้ำจากรังไหม ขณะปักรังไหมใน ขั้นตอนการสาวไหมเปลือกนอกที่แตกต่างกัน ระหว่าง การใช้ทรายละเอียด การใช้ผ้า และการ ไม่ใช้อุปกรณ์ช่วยดูดซับ นอกจากนี้ยังมีปัญหาใน การตัวกเส้นไหมของขั้นตอนการสาวไหมน้อย ถึงจำนวนการตีเกลียวเส้นไหม (ตัวก) ที่ เหมาะสมกับกระบวนการการผลิตเส้นไหม หัตถกรรม ระหว่าง 9-20 ตัวก

อภิปรายผล

1. การถอดความรู้ฝังลึกที่เป็นภูมิปัญญา ของผู้รู้ที่เกิดจากการสั่งสมประสบการณ์ของผู้ ปฏิบัติ ในที่นี้ก็คือความรู้ฝังลึกในการผลิตเส้นไหมของกลุ่มผู้รู้ ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการถอด ความรู้ฝังลึกของผู้ให้ความรู้ด้วยวิธีการสัมภาษณ์ จากพื้นที่การปฏิบัติงานจริงของกลุ่มผู้ให้ความรู้ ระหว่างการเก็บข้อมูลพบว่า ผู้ให้ความรู้ได้สาดิ บางกระบวนการให้ดูอย่างช้า ๆ และมีการพูดคุย อย่างไม่เป็นทางการ มีการสอนให้ผู้วิจัยและผู้ เชี่ยวชาญเรียนรู้ถึงเคล็ดลับการปฏิบัติงานของ ตน ซึ่งวิธีการที่ปฏิบัติสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธีรวัลย์ ศิลารัตน์ (2548) ที่ใช้การสัมภาษณ์แบบ เจาะลึก และการสังเกตเพื่อถอดความรู้ฝังลึก การทำเสื้อจันทบูรณ์ ในปีเดียวกัน ฉวีวรรณ ปานซี และคณะ (2548) ใช้การสังเกตการสาธิต เพื่อถอดความรู้ฝังลึกของการทำขนมโบราณภูมิ จิน อรุณรุ่ง บุญธนนตพงศ์ (2548) ใช้วิธีการ บอกเล่า การสังเกตการณ์สาธิตในการถอด ความรู้ฝังลึกการทำเครื่องปั้นดินเผาชุมชนเกาะ เกล็ด อัญญาณี คล้ายสุบรรณ และจุมพจน์ วณิช กุล (2548) ใช้การบอกเล่า การสังเกตการณ์ สาธิต และการฝึกปฏิบัติมาใช้ในการถอดความรู้ ฝังลึกของการเจียรไนนิล นอกจากนี้ รัตนา แสงสว่าง (2548) ได้นำการสังเกตการณ์สาธิต การบอกเล่ามาใช้ในการถอดความรู้ฝังลึกของ หัตถกรรมของภาคอีสานตอนบน ในการถอด ความรู้ฝังลึกสอดคล้องกับแนวคิดของ Ikujiro และ Takeuchi (1995) ที่เสนอว่าในวงจรสร้าง ความรู้นั้น ขั้นแรก ได้แก่ การสร้างปฏิสัมพันธ์ ทางสังคม ซึ่งใช้การแลกเปลี่ยน แบบพบปะกัน โดยตรง ซึ่ง Umemoto (2002) ที่นำแนวคิด

ดังกล่าวไปใช้ในการถอดความรู้ฝังลึกขององค์กร นอกจากนี้ รัตนา แสงสว่าง (2548) ยังพบว่า ในการถอดความรู้ฝังลึก ภูมิปัญญาชุมชนได้ใช้กระบวนการสื่อสารเป็นหลักเน้นบุคคลสู่บุคคล

2. การถ่ายโอนความรู้ของผู้รู้ไปยังกลุ่มผู้ใช้ความรู้ เป็นการดำเนินการก่อนการยกรับความรู้ ซึ่งผู้วิจัยใช้ตัวแทนผู้รู้ จำนวน 2 คน ทำการสาธิตการผลิตเส้นไหมหัตถกรรม ในกระบวนการผลิตที่ผู้รู้ทำการผลิตอยู่ซึ่งระหว่างการสาธิตจะมีการอธิบายการปฏิบัติที่มีการดำเนินการอย่างเป็นขั้นตอน มีการเตรียมการในการสาธิตและซักซ้อมความเข้าใจก่อนการสาธิตการปฏิบัติ จากนั้นมีการจัดสนทนากลุ่ม และเปิดโอกาสให้ผู้รู้แสดงความคิดเห็นพบว่า ในกระบวนการเตรียมการผลิตเส้นไหมหัตถกรรมกลุ่มผู้ใช้ความรู้อยอมรับความรู้ที่ผู้รู้นำมาถ่ายโอนให้สำหรับในกระบวนการผลิตเส้นไหม กลุ่มผู้ใช้ความรู้อยอมรับความรู้ที่กลุ่มผู้รู้นำมาถ่ายโอนให้ แต่มีข้อสงสัยใน 2 ประเด็นเกี่ยวกับการใช้อุปกรณ์ในการช่วยดูดซับน้ำจากรังไหม และการตีเกลียวเส้นไหม (ตัวก) ระหว่าง 9-20 เกลียว การถ่ายโอนความรู้จากกลุ่มผู้รู้ไปยังกลุ่มผู้ใช้ความรู้ในครั้งนี้ผู้วิจัยใช้การสาธิตการปฏิบัติงานที่เป็นการถ่ายทอดประสบการณ์ตรงที่สามารถเห็นเป็นรูปธรรมเพื่อให้เกิดความเข้าใจในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับความเห็นของ อีระยุทธ เสนิงส์ ณ อยุธยา (2551) ที่ว่าการสาธิตเป็นการถ่ายทอดประสบการณ์ให้เห็นเป็นรูปธรรม และจากการวิจัยของ อัจฉรา สโรบล (2551) มีการใช้สาธิตประกอบการบรรยายเกี่ยวกับการทอผ้าที่เอว และช่วยให้ผู้เข้ารับความรู้เกิดความรู้ มีทักษะในการทอผ้า

และทัศนคติที่ดีในการทอผ้า ที่พ้องกับ ประดินันท์ อุปรมัย (2552) ได้ใช้การสาธิตประกอบการบรรยายในการถ่ายโอนความรู้ด้านอาชีพไปยังกลุ่มผู้เรียนรู้ และช่วยให้เกิดการพัฒนารูปแบบกระบวนการเรียนรู้

3. การหาโอกาสในการปรับปรุง เป็นการนำความรู้ที่ได้จากการถอดความรู้จากผู้รู้มาถ่ายโอนให้กับกลุ่มผู้ใช้ความรู้ มาเปรียบเทียบกับความรู้ปัจจุบันของกลุ่มผู้ใช้ความรู้ที่ใช้ในการผลิตเส้นไหม เพื่อศึกษาความแตกต่าง ข้อดีข้อเสียของการปฏิบัติ และเปรียบเทียบสิ่งที่มีการปฏิบัติอย่างเดียว หรือสิ่งที่ไม่มีการปฏิบัติในการผลิต โดยการสนทนากลุ่มระหว่างกลุ่มผู้รู้และกลุ่มผู้ใช้ความรู้เพื่อหาแนวทางที่ดีในการปฏิบัติร่วมกัน การยอมรับความรู้ที่ได้รับการถ่ายโอนเพื่อนำไปใช้ในการปฏิบัติเพื่อการผลิต และจากการหาโอกาสในการปรับปรุงพบว่า กระบวนการในการเตรียมการผลิตมีการดำเนินการไม่แตกต่างกัน แต่มีความแตกต่างกันในกระบวนการผลิต 2 ประเด็น ได้แก่ การใช้อุปกรณ์ในการดูดซับน้ำจากรังไหมของขั้นตอนในการสาวไหมเปลือกนอก และจำนวนการตีเกลียวเส้นไหม (ตัวก) ของขั้นตอนในการสาวไหมชั้นใน หรือไหมน้อย สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ศุภชัย เมืองรักษ์ และคณะ (2553) การหาโอกาสในการปรับปรุงควรมีการสื่อสารระหว่างกลุ่มการเปรียบเทียบการปฏิบัติกับกลุ่มที่เหนือกว่า และการวิจัยของ นรรัฐฯ คงแก้ว, กลางเดือน โพชนา และเทิดธิดา ทิพย์รัตน์ (2553) พบว่า การหาโอกาสในการปรับปรุงควรมีการเปรียบเทียบจุดอ่อน กับจุดแข็ง เพื่อหาความต้องการของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

ข้อเสนอแนะ

1. ศึกษาบริบทของชุมชนในทุกด้านที่เกี่ยวข้อง หาประเด็นการพัฒนาที่ตอบสนองความต้องการของชุมชนซึ่งควรได้ความจำเป็นเร่งด่วนและเห็นผลการเปลี่ยนแปลงเร็วมาเป็นโจทย์การพัฒนา ศึกษากลุ่มบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับสิ่งที่ จะทำการพัฒนา คัดเลือกกลุ่มที่จะร่วมวิจัยเชิงปฏิบัติการ โดยกลุ่มเริ่มต้นหรือกลุ่มแกนนำต้องเป็นกลุ่มสมัครใจ มีทักษะในสิ่งที่ จะพัฒนาอยู่แล้วระดับหนึ่ง มีสัมพันธภาพที่จะแสวงหาความรู้ทั้งภายใน และภายนอกชุมชน และเต็มใจที่จะให้ถอดความรู้ฝังลึกออกมาเป็นความรู้ที่ชัดแจ้งเพื่อจัดเก็บอย่างเป็นระบบ และที่สำคัญคือการสำรวจวงจรการทำอาชีพหลักของคนในชุมชน เนื่องจากเหตุการณ์ชุมชนเป็นเพียงอาชีพเสริม

2. นำ ความรู้ที่ได้ไป เผยแพร่สู่กลุ่มเป้าหมายเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ ในการปรับปรุงการผลิต ซึ่งจะต้องให้ความสำคัญกับกิจกรรมสังคมและการสื่อสาร 2 ทางมากกว่าการเรียนการสอนแบบปกติ ผู้รู้และผู้ใช้ความรู้ต้องร่วมสรุปความรู้ที่ได้มาใช้เป็นวิธีปฏิบัติที่ดี ความรู้ที่เป็นข้อขัดแย้งหรือยังเป็นปัญหาใด ๆ ต้องนำมาทำการทดสอบ เพื่อคลายข้อสงสัยก่อนนำมากำหนดเป็นวิธีปฏิบัติที่ดี และนำมาใช้ยกระดับความรู้ ในการปฏิบัติการปรับปรุงการผลิตสามารถนำแนวคิดวงจรคุณภาพ และนำผลผลิตที่ได้ไปทำการตรวจวัดคุณภาพตาม

มาตรฐานที่กำหนดเพื่อสร้างความมั่นใจในการปรับปรุง

3. สร้างขีดความสามารถของการผลิตก่อนนำวิธีปฏิบัติจากการปรับปรุงมากำหนดเป็นแนวทางปฏิบัติที่ดี มีการควบคุมการผลิตในระหว่างการดำเนินการผลิตให้เป็นไปตามแนวทางที่กำหนดตามวิธีปฏิบัติ มีการสร้างแบบตรวจวัดการผลิตตามแนวทางที่กำหนดเพื่อใช้ในการตรวจสอบ และนำผลการตรวจสอบมาใช้สรุปเป็นแนวทางในการพัฒนาร่วมกับผลการตรวจวัดคุณภาพตามมาตรฐานกำหนด หรือกำหนดเป็นวิธีปฏิบัติที่ดี เมื่อนำผลผลิตที่ได้ไปทำการตรวจวัดคุณภาพแล้วได้ผลตามมาตรฐานกำหนดและหากผลการตรวจวัดไม่ได้ตามมาตรฐานกำหนดจะมีการย้อนกลับไปศึกษาบริบทชุมชนใหม่และดำเนินการตามขั้นตอนจนกว่าผลผลิตจะได้ตามมาตรฐานกำหนด

4. หากคุณภาพผลผลิตจากกระบวนการโดยนำแนวทางปฏิบัติ หรือกระบวนการผลิตที่ค้นพบมาทำการผลิตซ้ำเพื่อตรวจสอบความคงที่ของกระบวนการผลิต และนำผลผลิตจากกระบวนการผลิตที่ทำการผลิตซ้ำไปตรวจวัดคุณภาพ หากทำการผลิตก็ครั้งให้ผลผลิตที่เป็นไปตามมาตรฐานกำหนดทุกครั้งจะถือเป็นวิธีปฏิบัติที่ดี และผลผลิตที่ได้ไม่เป็นไปตามมาตรฐานกำหนดให้ย้อนกลับไปศึกษาชุมชนใหม่และดำเนินการศึกษาใหม่

เอกสารอ้างอิง

- กรมการพัฒนาชุมชน. (2549). *องค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization)*. สืบค้นเมื่อ 28 ตุลาคม 2550, จาก <http://www.cdd.go.th/kmcd/>
- กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ. (2550). *ใหม่*. สืบค้นเมื่อ 28 เมษายน 2551, จาก http://www.dtn.moc.go.th/vtl_upload_file/
- กรมวิชาการเกษตร. (2546). *30 ปี วิชาการหม่อนไหม*. กรุงเทพฯ: ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย.
- กฤตพงศ์ วัชรธนกุล. (2548). *การวิเคราะห์โครงสร้างต้นทุนการผลิตผ้าไหมภายใต้โครงการหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ ในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง*. สืบค้นเมื่อ 26 พฤศจิกายน 2551, จาก <http://72.14.235.132/search?q=cache:Ydpv8aDFJ0j:amt.polytechnic.ac.th>
- จุฑาธิป ศิลบุตร, อา ไบ ยา, และพันธุ์ทิพย์ รามสูต. (2551). ผลสัมฤทธิ์ของโครงการแผนแม่บทการพัฒนาองค์กรจัดการความรู้การสร้างเสริมสุขภาพแบบองค์รวม. *วารสารสาธารณสุขและการพัฒนา*, 6(1), 51-56.
- ฉวีวรรณ ปานชี และคณะ. (2548). *การวัดการความรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่นเพื่อพัฒนาอาชีพทำขนมโบราณ ชุมชนกุฎีจีน แขวงวัดกัลยาณ์ เขตธนบุรีกรุงเทพมหานคร*. กรุงเทพฯ: รายงานวิจัยมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- ซัชวาล ทัดศิวัช. (2550). *การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (participatory action research-PAR): มิติใหม่ของรูปแบบวิจัยเพื่อการพัฒนาชุมชนระดับท้องถิ่น*. คณะรัฐประศาสนศาสตร์ มหาบัณฑิต วิทยาลัยรัชต์ภาคย์.
- ธีระยุทธ์ เสนิงค์ ณ อยู่ยง. (2551). *การถ่ายทอดภูมิปัญญาของผู้สูงอายุ*. นนทบุรี: สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ธีรวัลย์ ศิลารัตน์. (2548). *กรณีศึกษา: กระบวนการเรียนรู้ชุมชนบางสระเก้าเรื่องเลื่องลือจันทบูร*. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.
- นรรฐิชา คงแก้ว, กลางเดือน โพชนา และเทิดธิดา ทิพย์รัตน์. (2553). *การประเมินระบบคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (กรณีศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์)*. รายงานวิจัยในการสัมมนานานาชาติเกี่ยวกับการบริการและการพัฒนา วันที่ 21 พฤษภาคม 2553, ณ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา.
- ประดินันท์ อุปรมัย. (2552). *การศึกษาในจังหวัดนนทบุรี: กระบวนการเรียนรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่นด้านอาชีพในรูปแบบการศึกษาตามอัธยาศัย*. สืบค้นเมื่อ 24 มิถุนายน 2553, จาก <http://www.stou.ac.th/Offices/Ord/OrdOldPage/NewPage/pdf/ResearchUniversit/>
- พรธิดา วิเชียรปัญญา. (2547). *การจัดการความรู้: พื้นฐานและการประยุกต์ใช้*. กรุงเทพฯ: เอ็กสเปอร์เน็ท.

- พรรณิ บุญประกอบ. (2548). การวิจัยแบบมีส่วนร่วมของครูในการพัฒนาพลังปัญญาของเยาวชนไทย. รายงานวิจัย สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- เพ็ญจันทร์ เจียบประเสริฐ และปราโมทย์ เจียบประเสริฐ. (2550). รูปแบบการวิจัยและพัฒนาของนักวิจัย. ภูเก็ต: ศูนย์ศึกษาพัฒนาครู คณะครุศาสตร์ สถาบันราชภัฏภูเก็ต
- รัตน แสงสว่าง (2548). การจัดการความรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่นภาคอีสานตอนบน. รายงานการวิจัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย.
- ศักดิ์ชาย พวงจันทร์ และปิ่นฤทัย ยะแก้ว. (2549). การจัดการความรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่นไม้แกะสลักบ้านหลุก. รายงานวิจัย มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง.
- ศิริ ฝาสุก. (2544). ผ้าไหมพื้นบ้าน. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- ศุภชัย อาชีวะระงับโรค. (2546). Practical PDCA แก้ปัญหาและปรับปรุงงานเพื่อความสำเร็จ. กรุงเทพฯ: ซีโน ดีไซน์.
- ศุภชัย เมืองรักษ์ และคณะ. (2553). สรุปผลการแลกเปลี่ยนเรียนรู้โครงร่างองค์กร ตามแนวทางเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ของคณะเกษตรศาสตร์. เชียงใหม่: สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา คณะเกษตรศาสตร์, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. (2547). เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ. สืบค้นเมื่อ 22 พฤษภาคม 2551, จาก http://www.tqa.or.th/th/criterion/Rule_04.php
- สถาบันวิจัยศิลปะ และวัฒนธรรมอีสาน. (2547). ผ้าไหมอีสาน ความอลังการของแพรวพรรณ. วารสารมหาวิทยาลัยมหาสารคาม. 8 กันยายน 2547.
- สถาบันหม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติฯ. (2548). ไหมพันธุ์รับรองของกรมวิชาการเกษตร. สืบค้นเมื่อ 30 กันยายน 2553, จาก <http://www.moac.go.th/builder/mu/>
- สมโพธิ อัครพันธุ์. (2539). การพัฒนาหม่อนไหมในประเทศไทย. รายงานการวิจัยสถาบันวิจัยหม่อนไหม กรมวิชาการเกษตร กระทรวงเกษตรและสหกรณ์.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาติ. (2549). โครงการจัดทำแผนที่เครือข่ายวิสาหกิจ (cluster mapping) เพื่อยกระดับความสามารถในการแข่งขันของภาคการผลิตและบริการ. กรุงเทพฯ: อุดมรัตน์การพิมพ์และดีไซน์.
- สำนักงานมาตรฐานสินค้าเกษตร และอาหารแห่งชาติ. (2548). เส้นไหมไทย. มาตรฐานสินค้าเกษตร และอาหารแห่งชาติ ประกาศในราชกิจจานุเบกษา ฉบับประกาศทั่วไป เล่ม 122 ตอนที่ 114 ง วันที่ 8 ธันวาคม พุทธศักราช 2548.
- สุดารัตน์ ภัทรดุลพิทักษ์, ชิดารัตน์ เจริญเขต และประภาพร โสภภาพ. (2548). การจัดการความรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่นผ้าฝ้ายย้อมสีเปลือกไม้บ้านโนนศิลา ตำบลนาอุดม อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด. รายงานวิจัย มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด.

- สุรีย์ สุทธิสารกร. (2548). *การจัดการความรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่นการทอดผ้าผูก บ้านตัว ตำบลบ้านตัว อำเภอห่มหมัก จังหวัดเพชรบูรณ์*. รายงานการวิจัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์.
- สุวรรณ เจริญเสาวภาคย์ และคณะ. (2548). *การจัดการความรู้*. กรุงเทพฯ: ก.พลพิมพ์ (1996).
- สุวัชร จันทจิรากร. (2549). *การบริหารจัดการความรู้ (Knowledge Management)*. สืบค้นเมื่อ 13 กันยายน 2549, จาก <http://www.pharmacy.cmu.ac.th/team/>
- อรรชกา ศรีบุญเรือง บริมเบิล. (2550). *ดัชนีเศรษฐกิจไทย*. ศูนย์ปฏิบัติการเศรษฐกิจอุตสาหกรรม. สรุปประเด็นข่าวสำคัญ, วันศุกร์ที่ 21 ธันวาคม 2550.
- อรุณรุ่ง บุญอินตพวงค์. (2548). *การจัดการความรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่น เพื่อพัฒนาอาชีพเครื่องปั้นดินเผา ชุมชนเกาะเกร็ด ต.เกาะเกร็ด อ.ปากเกร็ด จ.นนทบุรี*. รายงานการวิจัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- อังสนา โสมาภา. (2550). *รายงานการศึกษาเปรียบเทียบการพัฒนาครัสเตอร์ผ้าไหม จังหวัดขอนแก่น และครัสเตอร์สิ่งทอจังหวัดชัยภูมิ*. สำนักพัฒนาธุรกิจอุตสาหกรรมและผู้ประกอบการ กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม.
- อัจฉรา สโรบล. (2551). *ภูมิปัญญาสิ่งทอคอยเต่ากับการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวลำนานาใต้*. ภาควิชามนุษยสัมพันธ์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- อัญญาณี คล้ายสุบรรณ และจุมพจน์ วณิชกุล. (2548). *การจัดการความรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่นด้านหัตถกรรมเจียรไนนิลในจังหวัดกาญจนบุรี*. รายงานวิจัย มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี.
- Arab School for Science and Technology: ASST. (2009). *International workshop on knowledge management in scientific organizations KMSO 2009*. Retrieved March 10, 2009, from <http://www.arabschool.org.sy/Files>
- Armistead, C. (1999). Knowledge management and process performance. *Research Journal of Knowledge Management*, 3(2): 143-154.
- Dubois, N., & Wilkerson, T. (2008). *Knowledge management: Background paper for the development of a knowledge management strategy for public health in Canada*. National Collaborating Centre for Methods and Tools, (NCCMT).
- Firestone, J. M. (2001). Estimating benefits of knowledge management initiatives: Concepts, methodology, and tools. *Knowledge and Innovation, Journal of The KMCI*, 1(3), 110-129.
- Firestone, M., & McElroy, W. (2005). Doing knowledge management. *The Learning Organization Journal*, 12(2): 1-29.
- Gallupe, B. R. (2000). *Knowledge management systems: Surveying the landscape*. Retrieved December 20, 2007, from <http://business.queensu.ca/centres/>

- Gebus, S. (2006). *Knowledge-based decision support systems for production optimization and quality improvement in the electronics industry*. Finland: Faculty of Technology, University of OULU.
- Gottschalk, P. (2002). *Toward a model of growth stages for knowledge management technology in law firms*. Retrieved December 11, 2007, from <http://infrom.nu/Articles/Vol5/v5n2p079-093.pdf>.
- Ikujiro, N., & Takeuchi, H. (1995). *The knowledge-creating company: How Japanese companies create the dynamics of innovation*. NY: Oxford University Press.
- IoMosaic Corporation. (2003). *Realizing cost and safety benefits from knowledge management and workflow automation solutions*. Retrieved January 10, 2008, from <http://archives1.iomosaic.com/whitepapers/>
- National Aeronautics and Space Administration: NASA. (2008). *NASA knowledge management team delivering information for action*. Retrieved March 10, 2009, from <http://km.nasa.gov/whatis/index.html>
- Rigby, D., & Bilodeau, B. (2007). *Management tool and trends*. Retrieved September 9, 2007, from http://www.bain.com/management_tools/
- Schutt, P. (2003). The Post-Nonaka knowledge management. *Journal of Universal Computer Science*, 9(6): 451-462.
- Sousa, G. W., Van Aken, E. M., & Rentes, A. F. (2001). *Using enterprise modeling to facilitate knowledge management in organizational transformation efforts*. Portland, OR, USA: PICMET, CD-ROM.
- Umemoto, K. (2002). *Managing existing knowledge is not enough: Knowledge management theory and practice in Japan*. Retrieved May 3, 2007, from http://www.jaist.ac.jp/ks/labs/umemoto/km_e.html
- Zhao, F. (2001). *Postgraduate research supervision: A process of knowledge management*. Retrieved December 18, 2007, from <http://ulitbase.rmit.edu.au/Articles/may01/zhao1.pdf>

ความต้องการใช้บริการธุรกิจสปาของผู้ใช้บริการสปาในเขตกรุงเทพมหานคร Demand for Spa Services in Bangkok Metropolis

วสมน บุญรุ่ง

นักศึกษาลัทธิศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง

บทคัดย่อ

จากกระแสความนิยมการดูแลสุขภาพในปัจจุบัน ด้วยการใช้ธรรมชาติบำบัดเพื่อปรับสมดุลในร่างกายและผ่อนคลายความตึงเครียด ทำให้เกิดธุรกิจสปา ซึ่งได้รับความนิยมเป็นอย่างมากทั้งจากผู้ให้บริการชาวไทยและชาวต่างชาติ ทำให้ผู้วิจัยทำการศึกษาความต้องการใช้บริการสปาของผู้ใช้บริการสปาในเขตกรุงเทพมหานคร การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล และการเปลี่ยนแปลงอุปสงค์มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการสปา โดยศึกษาข้อมูลจากผู้ใช้บริการสปา จำนวน 400 ตัวอย่าง ผลการศึกษาสรุปว่า ลักษณะทั่วไปของผู้ใช้บริการสปาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ที่อยู่ในวัยทำงานมีอายุระหว่าง 31-40 ปี ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ที่มีรายได้ปานกลาง ซึ่งจะใช้บริการในช่วงวันหยุดเสาร์และอาทิตย์ ช่วงเวลา 13.00-18.00 น. และมีการใช้จ่ายไม่เกิน 1,000 บาทต่อครั้ง ซึ่งจะใช้บริการนวดแบบไทยเป็นส่วนใหญ่ เพื่อผ่อนคลายความตึงเครียด และผลการทดสอบความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความต้องการเลือกใช้บริการสปาของผู้ใช้บริการสปา พบว่าเพศมีความสัมพันธ์ต่อเวลาและความถี่ในการใช้บริการ อายุมีความสัมพันธ์ต่อประเภทของบริการและบริการเสริมในการให้บริการสปา ส่วนการศึกษามีความสัมพันธ์ต่อส่วนประสมการตลาด ทั้งพนักงานผู้ให้บริการ บรรยากาศของสถานที่ การส่งเสริมการตลาด และช่องทางการรับข่าวสาร สำหรับอาชีพมีความสัมพันธ์ต่อผู้มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการและวัตถุประสงค์ในการเลือกใช้บริการ ส่วนรายได้ของผู้บริโภคมีความสัมพันธ์ต่อบริการเสริมในการให้บริการสปา สำหรับราคาค่าบริการหลากหลายมีความสัมพันธ์ต่อความถี่ในการใช้บริการ ราคาค่าบริการที่ลดลงมีความสัมพันธ์ต่อประเภทของบริการสปา และรสนิยมของผู้บริโภคมีความสัมพันธ์ต่อบริการเสริมที่ใช้ควบคู่ในสถานบริการสปา

คำสำคัญ: ธุรกิจสปา, ความต้องการใช้บริการ, ส่วนประสมการตลาด

Abstract

The current trend of health care stresses the application of natural therapeutic practices to the ends of obtaining bodily balance and dissipating stress. This trend has led to the huge popularity of spas catering to both native and foreign customers. In this light, then, the researcher engaged in an investigation of the demand for spa services in Bangkok Metropolis. Investigated are demographic data insofar as they reflect changes in behavior vis-à-vis spa services in addition to actual changes in demand for such services. In this connection, a sample population of 400 was collected for purposes of investigation. It was determined that the majority of spa users are females between the ages of thirty-one and forty employed by private companies and who have a moderate income. They use spa services on weekends between 13.00 and 18.00 hours. The expense was no more than 1,000 baht per session. Most would use traditional Thai massage for

relaxation. The test of the relationship of factors influencing the demand for spa services indicates that gender is correlated with the time and frequency of using spa services. Age is correlated with types of spa services, as well as with opting for supplementary services. Educational level is correlated with the marketing mix, namely, employees providing the services, atmosphere, marketing promotions, and channels of receiving information. Occupation is correlated with client decisions to use spa services and objectives in using them. Level of client income is correlated with the use of supplementary spa services. Variations in service fees are correlated with the frequency with which spa services are used. Reductions in service fees are correlated with the types of services provided in spas. Client tastes are correlated with the supplementary services offered in spas.

Keywords: Spa business, Service requirements, Marketing mix

บทนำ

ภาวะเศรษฐกิจและปัญหาต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้คนส่วนใหญ่เกิดความเครียด จึงหันมาเอาใจใส่และให้ความสำคัญกับการดูแลสุขภาพกันมากขึ้น การใช้ธรรมชาติบำบัดเพื่อปรับสมดุลในร่างกายและผ่อนคลายความตึงเครียด เป็นวิธีหนึ่งที่หลายคนเลือกใช้แทนการบำบัดด้วยยาหรือโรค ธุรกิจและบริการที่เกี่ยวกับสุขภาพจึงได้รับความสนใจตามไปด้วย

ย้อนกลับไปช่วงทศวรรษที่ผ่านมา ธุรกิจด้านความงามและธรรมชาติบำบัดในประเทศไทยจะมีเพียงอยู่ในโรงแรมชั้นนำ เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวต่างชาติเท่านั้น โดยเป็นเพียงธุรกิจเล็ก ๆ แฝงตัวอยู่ในธุรกิจอื่น

ต่อมากระแสตื่นตัวต่อการดูแลสุขภาพสุขภาพมีมากขึ้น คนไทยได้ให้ความสนใจต่อการดูแลสุขภาพสุขภาพมากขึ้น ในช่วงระยะ 4-5 ปี ที่ผ่านมา ธุรกิจเพื่อความสวยงามและธรรมชาติบำบัดจึงเริ่มแยกตัวออกมาเป็นธุรกิจหลักไม่อิง

หรือแฝงตัวกับธุรกิจอื่นอีกต่อไป โดยเฉพาะธรรมชาติบำบัดมีรูปแบบที่แตกต่างกันไป ตามแต่ผู้ดำเนินกิจการจะตีความตามแต่วัตถุประสงค์ธุรกิจความงามและธรรมชาติบำบัด

“สปา” ธุรกิจบริการด้านสุขภาพซึ่งมีแนวโน้มของการเติบโตอย่างรวดเร็วโดยเฉพาะย่านธุรกิจในกรุงเทพฯ ด้วยการพัฒนาธุรกิจสปาเพื่อดึงดูดลูกค้าทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติให้เข้ามาใช้บริการ (ธนภัทร ทรงศักดิ์, 2546)

พรประไพ เสือเขียว (2545) กล่าวถึงความ เป็นมาของธุรกิจนี้ไว้ว่า “สปา” เป็นเมืองเล็ก ๆ ในประเทศเบลเยียม มีบ่อน้ำพุร้อนที่อุดมสมบูรณ์ด้วยแร่ธาตุ ผู้ป่วยจึงนิยมมาแช่ตัวเพื่อรักษาโรค การบำบัดรักษาด้วยน้ำไม่ใช่เพียงแต่แช่ตัวเท่านั้น หากยังหมายรวมถึงการใช้น้ำร้อน น้ำเย็น ไอ่น้ำ การนวดประคบ วิธีการต่าง ๆ จะช่วยให้สุขภาพร่างกายและจิตใจได้พักผ่อนคลายเครียด เพื่อพร้อมกลับมาดำเนินชีวิต

ปัจจุบันสปาไม่ใช่เป็นเพียงแค่ศาสตร์แห่งการฟื้นฟูสุขภาพด้วยน้ำเพียงอย่างเดียว ยังได้

นำเอาหลักการหรือศาสตร์บำบัดด้านอื่นเข้ามาผสมด้วย โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ประเทศไทยมีภูมิปัญญาพื้นบ้านที่สั่งสมมานานในเรื่องของสมุนไพรที่เข้ามาเป็นส่วนประกอบหนึ่งซึ่งช่วยให้สปามีความน่าสนใจยิ่งขึ้น

โดยเฉพาะ “เดย์สปา” (Day spa หรือ City spa) ซึ่งเป็นสปาประเภทที่ใช้เวลาไม่เกิน 2 ชั่วโมงต่อครั้งในการให้บริการ จึงสะดวกต่อการเดินทางและใช้บริการ และเป็นธุรกิจสปาประเภทหนึ่งที่มีการขยายตัวค่อนข้างสูง เนื่องจากเงินลงทุนไม่สูงมากเหมือนธุรกิจสปาประเภทอื่น เช่น hotel and resort spa หรือ mineral spring spa การให้บริการของเดย์สปา ใช้เวลาต่อคนประมาณ 30 นาที ถึง 2 ชั่วโมง แล้วแต่โปรแกรมการให้บริการ ซึ่งอาจมีเฉพาะการบำบัดคลายเครียด หรือร่วมบริการด้านความงามเข้าไปด้วยก็ได้ แล้วแต่บริการที่มีเพิ่มหรือเสริมเข้าไปในบริการหลักของสปา

ธุรกิจเดย์สปา (day spa) มักกระจุกตัวอยู่ในย่านธุรกิจ ตัวเมือง ให้ความสะดวกต่อผู้ให้บริการ ไม่ต้องวางแผนการเดินทาง หรือระยะเวลาที่จะมาใช้บริการ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มาใช้บริการได้ ขณะเดียวกันทางภาครัฐเองก็ให้การสนับสนุนทั้งด้านการส่งเสริมและประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ตลอดจนอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับเอกสารที่จะขอเปิดดำเนินการ เพื่อทำให้ธุรกิจสปาของประเทศไทยเป็นที่ยอมรับในด้านคุณภาพ และการให้บริการทั้งชาวไทยและต่างชาติ

นอกจากนี้แล้ว สำหรับตัวผู้ประกอบการสปาเองก็ต้องพยายามแข่งขันให้เป็นที่รู้จักและยอมรับของลูกค้าในหลาย ๆ ด้าน อาทิเช่น การ

ให้บริการ บรรยากาศภายในร้าน การตกแต่ง ตลอดจนการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าให้ประทับใจและกลับมาใช้บริการ จนนำไปสู่การชักชวนให้คนรู้จักเข้ามาใช้บริการด้วย เป็นสาเหตุให้มีการแข่งขัน

แต่เนื่องจากกลุ่มเป้าหมายที่เพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ อย่างต่อเนื่อง มีข้อสังเกตสำคัญว่ายังไม่เห็นความแตกต่างของสปาแต่ละแห่ง ที่จะสามารถดึงดูดกลุ่มเป้าหมายให้เข้ามาใช้บริการได้อย่างระยะยาว ด้วยจุดครองใจที่ให้มูลค่าเพิ่มอะไรมากกว่าที่กล่าวข้างต้นผู้วิจัยจึงเล็งเห็นประโยชน์ของการทำวิจัยเกี่ยวกับธุรกิจสปา เพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ และปัจจัยที่ผู้บริการใช้ในการตัดสินใจ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการสปาของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาการเปลี่ยนแปลงอุปสงค์มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการสปาของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร

ทบทวนวรรณกรรม

ทฤษฎีอุปสงค์ต่อสินค้า (demand)

ประพันธ์ เศวตนิพนธ์ และไพศาล เล็กอุทัย (2540: 19) กล่าวว่า อุปสงค์ (demand) ไม่ได้หมายความว่า ความต้องการ (wants) เพราะใคร ๆ ก็ต้องการอะไรได้ แต่ความต้องการสินค้าที่จะกลายเป็นอุปสงค์ในทางเศรษฐศาสตร์ได้ จะต้องเป็นความต้องการซื้อสินค้าและบริการที่มี

ความเต็มใจที่จะซื้อ (willingness to buy) และมีความสามารถที่จะซื้อได้

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงของอุปสงค์ต่อสินค้าและบริการมีหลายอย่าง อาทิ เช่น ราคาสินค้าและบริการชนิดนั้น ราคาสินค้าและบริการชนิดอื่นที่เกี่ยวข้อง รสนิยมของผู้บริโภค รายได้ของผู้บริโภค เป็นต้น ปัจจัยตัวใดมีบทบาทต่ออุปสงค์ต่อสินค้ามากน้อยเพียงใดจะต้องกำหนดให้ปัจจัยตัวอื่น ๆ คงที่เสียก่อน

อุปสงค์ต่อราคา หมายถึง ความต้องการสินค้า ณ ระดับราคาต่าง ๆ กัน (demand schedule) โดยให้ปัจจัยอื่น ๆ คงที่ เช่น รายได้ รสนิยม ราคาของสินค้าอื่น ๆ ซึ่งอุปสงค์ต่อสินค้าจะหมายถึง อุปสงค์ต่อราคาเสมอ (ประพันธ์ เศวตนันท์ และไพศาล เล็กอุทัย, 2540: 20)

อุปสงค์ต่อรายได้ หมายถึง ความต้องการสินค้า ณ ระดับรายได้ต่าง ๆ กัน โดยให้ปัจจัยอื่น ๆ คงที่ ความสัมพันธ์ระหว่างการเสนอซื้อกับรายได้ขึ้นอยู่กับสินค้า จากนี้จะ พิจารณาเฉพาะสินค้าปกติ (ประพันธ์ เศวตนันท์ และไพศาล เล็กอุทัย, 2540: 21)

ปริมาณอุปสงค์จะเปลี่ยนแปลงไปเนื่องจากปัจจัยด้านราคามีการเปลี่ยนแปลง คือเป็นการเปลี่ยนแปลงบนเส้นอุปสงค์เส้นเดิม เช่น ราคาสินค้าลดลง ทำให้ปริมาณอุปสงค์เพิ่มขึ้น ตามกฎอุปสงค์ หรือราคาสินค้าสูงขึ้น ทำให้ปริมาณอุปสงค์ลดลง (ประพันธ์ เศวตนันท์ และไพศาล เล็กอุทัย, 2540: 26)

การเปลี่ยนแปลงของระดับอุปสงค์ หมายถึง การเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากปัจจัยอื่นที่ไม่ใช่ราคา ซึ่งมีผลทำให้เส้นอุปสงค์ทั้งเส้นเคลื่อนที่ไปจากจุดที่ตั้งเดิม ปัจจัยอื่น ๆ ที่ไม่ใช่

ราคา (non-price determinants) (ประพันธ์ เศวตนันท์ และไพศาล เล็กอุทัย, 2540: 19-27)

จากการศึกษาทฤษฎีเกี่ยวกับการศึกษาเรื่อง ความต้องการใช้บริการธุรกิจสปาของผู้ใช้บริการสปาในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้ศึกษาได้ศึกษาเกี่ยวกับอุปสงค์ต่อสินค้าที่ทำให้หมายความว่า ความต้องการสินค้าหรือบริการที่จะกลายมาเป็นอุปสงค์ในทางเศรษฐศาสตร์ได้นั้น ต้องเป็นความต้องการซื้อสินค้าหรือบริการที่มีความเต็มใจที่จะซื้อเท่านั้น ซึ่งอธิบายถึงอุปสงค์ต่อราคาหรือกฎของอุปสงค์ที่ว่าเมื่อราคาสูงขึ้น ปริมาณการบริโภคจะน้อยลง และในทางตรงกันข้ามเมื่อราคาต่ำลงปริมาณการบริโภคจะมากขึ้น อุปสงค์ต่อรายได้ ในสินค้าปกติ เมื่อผู้บริโภคมีรายได้สูงขึ้นจะต้องการซื้อมากขึ้น จะมีความสัมพันธ์ไปในทางเดียวกัน

ทั้งนี้ยังพิจารณาถึงการเปลี่ยนแปลงปริมาณอุปสงค์และการเปลี่ยนแปลงระดับอุปสงค์ ซึ่งมีความแตกต่างกันอย่างมาก ปริมาณอุปสงค์เปลี่ยนแปลงเพราะปัจจัยด้านราคาเปลี่ยนแปลง ส่วนการเปลี่ยนแปลงของระดับอุปสงค์ เกิดจากการเปลี่ยนแปลงจากปัจจัยอื่นที่มีใช้ราคา เช่น รสนิยม ผู้บริโภค จำนวนผู้บริโภค รายได้ของผู้บริโภค ราคาสินค้าอื่นที่เกี่ยวข้อง และการคาดคะเนเปลี่ยนแปลง ปัจจัยเหล่านี้จะใช้เป็นแนวทางในการศึกษาพื้นฐานของอุปสงค์ของการดำเนินธุรกิจประเภทบริการสปา

ทฤษฎีพฤติกรรมผู้บริโภค (consumer behavior)

พฤติกรรมผู้บริโภคอาจให้คำจำกัดความได้ว่าเป็น ปฏิกริยาของบุคคลที่มีเกี่ยวข้อง

โดยตรงกับการได้รับและใช้สินค้าและบริการทางเศรษฐกิจ รวมทั้งกระบวนการต่าง ๆ ของการตัดสินใจซึ่งเกิดก่อนและเป็นตัวกำหนดปฏิกิริยาต่าง ๆ เหล่านั้น (James, 1995: 26)

การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค (analyzing consumer behavior)

อดุลย์ จาตุรงค์กุล และดลยา จาตุรงค์กุล (2546: 31-32) กล่าวถึงพฤติกรรมผู้บริโภคว่าการวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภคเป็นการค้นหาหรือวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรม การซื้อ และการใช้ของผู้บริโภคเพื่อทราบถึงลักษณะความต้องการ และพฤติกรรมการซื้อและการใช้ของผู้บริโภค คำตอบที่ได้จะช่วยให้การการตลาดสามารถจัดกลยุทธ์การตลาด (marketing strategies) ที่สามารถสนองความพึงพอใจของผู้บริโภคได้อย่างเหมาะสม

คำถามที่ใช้เพื่อค้นหาลักษณะพฤติกรรมผู้บริโภคคือ 6Ws และ 1H ซึ่งประกอบด้วย who?, what?, why?, who?, when?, where? และ how? เพื่อค้นหาคำตอบ 7 ประการ หรือ 7Os ซึ่งประกอบด้วย occupants, objects, objectives, organizations, occasions, outlets และ operations

ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญ ลักษิตานนท์, ศุภร เสรีรัตน์ และองอาจ ปทะวานิช (2541: 128-130) กล่าวว่า โมเดลพฤติกรรมผู้บริโภคเป็นการศึกษาถึงความจริงที่ทำให้เกิดการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์หรือบริการ โดยมีจุดเริ่มจากการเกิดสิ่งกระตุ้น (stimulus) ที่ทำให้เกิดความต้องการ สิ่งกระตุ้นนั้นผ่านเข้ามาในความรู้สึกนึกคิดของผู้ซื้อ (buyer's response) หรือการตัดสินใจของผู้ซื้อ (buyer's purchase decision)

ทฤษฎีอรรถประโยชน์

นราทิพย์ ชุตินวงศ์ (2548: 88-123) กล่าวว่า อรรถประโยชน์ (utility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นกับผู้บริโภคจากการได้ใช้ ได้บริโภค หรือได้ผลประโยชน์จากสินค้าและบริการ ดังนั้น อรรถประโยชน์จึงเป็นสิ่งที่อยู่ในตัวสินค้าและบริการในรูปของความสามารถในการบำบัดหรือตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค ซึ่งที่มาและสาเหตุของการเกิดอรรถประโยชน์อาจมีได้ต่าง ๆ นานา เช่น สุขภาพที่ดีขึ้น ความสวย ความสะดวกสบาย รสชาติ ความหรูหรา ความภาคภูมิใจ เป็นต้น มีทั้งในส่วนที่เป็นรูปธรรมและส่วนที่เป็นนามธรรม อรรถประโยชน์จึงเกี่ยวข้องกับบริสนิยม ความพอใจ ความรู้สึกนึกคิดส่วนบุคคล

ประพันธ์ เสวตนันท์ และไพศาล เล็กอุทัย (2540: 51) กล่าวว่า อรรถ-ประโยชน์ หมายถึง สินค้าชนิดใดมีอรรถประโยชน์ สินค้าชนิดนั้นย่อมสามารถให้ ความพอใจแก่ผู้บริโภคได้ ในความหมายนี้แสดงว่า สินค้าที่ไม่มีประโยชน์เชิงรูปธรรม แต่สามารถให้ความพอใจแก่คนได้ นับได้ว่าเป็นสินค้าที่มีอรรถประโยชน์ แก่คนผู้นั้น อรรถประโยชน์เป็นความพอใจที่เกิดขึ้นเฉพาะตัวบุคคล และความพอใจเป็นนามธรรม ดังนั้นเราจึงไม่สามารถใช้เครื่องมือวัดค่าอรรถประโยชน์ของสินค้าได้แน่นอน เพราะสินค้าอย่างเดียวกันสำหรับคนหนึ่งกับอีกคนหนึ่งย่อมมีค่าไม่เท่ากัน

โดยทั่วไปสินค้าหรือบริการต่าง ๆ จะให้อรรถประโยชน์ต่อผู้บริโภคมากหรือน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับระดับความต้องการในตัวสินค้าและบริการเหล่านั้นของผู้บริโภค ในขณะนั้น ดังนั้น

สินค้าชนิดเดียวกันจำนวนเท่ากันจึงให้
อรรถประโยชน์ต่อผู้บริโภคแต่ละคนไม่เท่ากัน
และสำหรับผู้บริโภคคนเดียวกัน แต่ต่างวาระ
เวลาเหมือนกันก็จะเกิดอรรถประโยชน์จากสินค้าและ
บริการชนิดเดียวกันไม่เท่ากัน

ประพันธ์ เศวตนันท์ และไพศาล เล็ก
อุทัย (2540: 60) กล่าวว่า เส้นความพอใจ
เท่ากัน แสดงเจตนารมณ์ของผู้บริโภคที่ต้องการ
ซื้อสินค้าชนิดใดชนิดหนึ่ง ในขณะที่เส้น
งบประมาณแสดงขีดความสามารถของผู้บริโภค
ที่จะซื้อสินค้าอะไรได้ ขีดความสามารถในการ
ใช้จ่ายใช้สอยมาจากกำลังซื้อ (purchasing
power) ของแต่ละคน ส่วนความต้องการซื้อ
สินค้าถูกกำหนดโดยรสนิยมเฉพาะตัวของ
ผู้บริโภค

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (survey
research) ความต้องการใช้บริการธุรกิจสปา
ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร รวบรวม
ข้อมูลจากการเก็บแบบ สอบถามโดยการสำรวจ
ภาคสนาม (field survey) ซึ่งเป็นการศึกษาจาก
ข้อมูลปฐมภูมิ (primary data) และแหล่งข้อมูล
ทุติยภูมิ (secondary data)

ด้านข้อมูลปฐมภูมิ ใช้วิธีการออกแบบ
สอบถาม เพื่อเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับ ความ
ต้องการใช้บริการธุรกิจสปาของผู้ใช้บริการใน
เขตกรุงเทพมหานคร เช่น ปัจจัยส่วนบุคคล
พฤติกรรมผู้บริโภค ปัจจัยที่มีผลต่อการ
เปลี่ยนแปลงของอุปสงค์

ด้านข้อมูลทุติยภูมิ เป็นการค้นคว้าข้อมูล
เกี่ยวกับธุรกิจสปา และข้อมูลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

จาก เอกสาร สิ่งพิมพ์ และข้อมูลจากสถาน
ประกอบการ

ประชากรที่ใช้ศึกษาในครั้งนี้ไม่อาจระบุ
จำนวนและรายชื่อที่แน่นอนได้ เพราะ มี
ประชากรที่เคลื่อนย้ายอยู่ตลอดเวลา ซึ่งเป็น
บุคคลที่อาศัยอยู่ทั้งใน และ นอกพื้นที่
กรุงเทพมหานคร และกรุงเทพมหานครยังเป็น
แหล่งเศรษฐกิจที่มีประชากรทั้งคนต่างจังหวัด
และคนต่างประเทศเข้ามาประกอบอาชีพ และ
ท่องเที่ยวกันเป็นจำนวนมาก จึงมีความ
หลากหลายของประชากรผู้ให้บริการสปา
ประกอบกับมีข้อจำกัดด้านระยะเวลาและ
งบประมาณ แต่ในการศึกษารังนี้ทราบว่
จำนวนประชากรมีขนาดใหญ่และมากกว่า 30
คน ($n > 30$)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ บุคคล
ที่ผ่านไปมาในเขตกรุงเทพมหานคร กำหนด
ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นตัวแทนของ
ประชากรโดยใช้สูตรการคำนวณของ Yamané
(1970: 727) จากการคำนวณขนาดของกลุ่ม
ตัวอย่าง n มีค่าเท่ากับ 384.16 ตัวอย่าง ณ
ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้นจำนวน
ตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาโดยเผื่อความผิดพลาด
ไว้แล้วคือ 400 ตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ
ใช้แบบสอบถาม ที่มีเนื้อหาสอดคล้อง กับ
ประเด็นที่ต้องการศึกษา โดยใช้ตัวแปรต่าง ๆ ที่
เกี่ยวข้องซึ่งได้มาจากแนวคิดและทฤษฎีมาสร้าง
แบบสอบถาม โดยแบ่งเป็น 3 ส่วน คือ (1) เป็น
ข้อมูลทั่วไป ของผู้ตอบแบบสอบถาม (2) ข้อมูล
เกี่ยวกับ พฤติกรรมความต้องการเลือกใช้บริการ
สปา (3) ข้อมูลเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีผลต่อการ

เปลี่ยนแปลงของอุปสงค์ การตัดสินใจเลือกใช้บริการสปา

การวิเคราะห์ข้อมูล (1) ศึกษาลักษณะทั่วไปของผู้ใช้บริการสปาในเขตกรุงเทพมหานคร โดยนำข้อมูลจากแบบสอบถาม ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลส่วนบุคคลมาวิเคราะห์เชิงพรรณนาแยกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยสถิติที่ใช้คือ ค่าความถี่ และค่าร้อยละ (2) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการความต้องการเลือกใช้บริการสปาในเขตกรุงเทพมหานคร โดยนำข้อมูลจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ประกอบกับ พิจารณาว่าปัจจัยใดที่มีความสัมพันธ์ต่อต้องการใช้บริการของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ด้วยค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ (3) ทดสอบความสัมพันธ์ของความต้องการในการใช้บริการสปา โดยนำข้อมูลจากแบบสอบถาม ทั้ง 3 ส่วน มาวิเคราะห์ถึงความสัมพันธ์ของปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อความต้องการเลือกใช้บริการสปาตามกรอบแนวคิดที่ได้กำหนดไว้ ซึ่งลักษณะของตัวแปร เป็นตัวแปรทางคุณภาพ ซึ่งเปรียบเทียบความต้องการ สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สูตรค่าไคสแควร์เพื่อทดสอบความสัมพันธ์หรือความแตกต่างของข้อมูลที่มีลักษณะเป็นความถี่

สรุปผลและอภิปรายผล

ลักษณะทั่วไปของผู้ใช้บริการสปาเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ซึ่งอายุของผู้ใช้บริการสปาส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 31-40 ปี ผู้ใช้บริการส่วนน้อยจะอายุตั้งแต่ 60 ปี ขึ้นไป ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และไม่ประกอบอาชีพทำหน้าที่แม่บ้านหรือพ่อบ้านเป็น

ส่วนน้อย ระดับการศึกษาส่วนมากจะอยู่ในระดับปริญญาตรี และส่วนน้อยต่ำกว่าระดับปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนส่วนมากอยู่ที่ 20,001-30,000 บาท/เดือน และส่วนน้อยมีรายได้ระหว่างน้อยกว่า 10,000 บาท/เดือน ซึ่งมีพฤติกรรมความต้องการในการเลือกใช้บริการสปา คือ วันที่ใช้บริการเป็นวันเสาร์และรองลงมาเป็นวันอาทิตย์ ช่วงเวลาที่สะดวกในการเลือกใช้เป็นช่วงบ่ายในเวลา 13.00-17.00 น. และการใช้บริการสปาจะใช้น้อยกว่าเดือนละ 1 ครั้ง โดยใช้บริการครั้งละประมาณ 1 ชั่วโมง ค่าใช้จ่ายที่ต้องจ่ายในการใช้บริการอยู่ที่ 501-1,000 บาท/ครั้ง ประเภทบริการที่ได้รับความนิยมในการเลือกใช้มากที่สุดคือ การนวดแบบไทย ส่วนบริการเสริมที่ต้องการใช้ควบคู่กับสถานบริการสปา คือ โปรแกรมโภชนาการควบคุมน้ำหนัก สำหรับความต้องการให้สถานบริการสปาควรมีในส่วนประสมทางการตลาด ที่สำคัญ คือ คุณภาพของพนักงานที่มีทักษะความชำนาญในการให้บริการ สถานบริการต้องมีบรรยากาศเป็นธรรมชาติร่มรื่น ให้ผู้ใช้บริการรู้สึกผ่อนคลายเมื่อมาใช้บริการ ส่วนการส่งเสริมการตลาดที่ต้องการคือการได้รับส่วนลดจากการเป็นสมาชิก และช่องทางข่าวสารประชาสัมพันธ์ที่ดี โดยผ่านผู้ที่เคยใช้บริการและการบอกต่อของเพื่อน สำหรับการตัดสินใจให้บริการยังเป็นการตัดสินใจของตนเอง โดยมีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการเพื่อพักผ่อน คลายความเครียดจากการทำงาน และสำหรับอันดับรองลงมาเพื่อรักษา/บำบัดสุขภาพ

ปัจจัยที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงของอุปสงค์ ทั้ง 6 ปัจจัย คือ ราคาค่าบริการสปาหลาย

ระดับ ราคาค่าบริการที่ถูกลง ความนิยมในสถานประกอบการ รสนิยมของผู้บริโภค รายได้ของผู้บริโภค ความหลากหลายของประเภทบริการ ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญอยู่ในระดับที่สำคัญมากเหมือนกัน แต่ราคาค่าบริการหลายระดับได้รับการประเมินสูงที่สุด รองลงมาในระดับที่ใกล้เคียงกันคือ ราคาค่าบริการที่ถูกลง จึงสรุปได้ว่าผู้บริโภคให้ความสำคัญกับเรื่องของราคาเป็นสำคัญในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสปา

การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามที่เกี่ยวข้องกับ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความต้องการเลือกใช้บริการสปา โดยแบ่งเป็นการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมในการเลือกใช้บริการพบว่า (1) เพศไม่มีความสัมพันธ์ต่อการเลือกใช้บริการสปา แต่เพศมีความสัมพันธ์ต่อเวลาและความถี่ในการเลือกใช้บริการสปา (2) อายุไม่มีความสัมพันธ์ต่อระยะเวลาในการเลือกใช้บริการ แต่ประเภทของบริการและการเลือกใช้บริการเสริมเกี่ยวกับสปามีความสัมพันธ์ต่อการเลือกใช้บริการสปา (3) การศึกษามีความสัมพันธ์ต่อความต้องการด้านส่วนประสมทางการตลาด ทั้ง 4 ด้าน คือ คุณภาพพนักงานผู้ให้บริการ บรรยากาศของสถานที่ การส่งเสริมการตลาด และช่องทางการตลาด (4) อาชีพมีความสัมพันธ์ต่อผู้มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้วยการตัดสินใจด้วยตนเอง และสัมพันธ์ต่อวัตถุประสงค์ของการเลือกใช้บริการสปาด้วย (5) รายได้มีความสัมพันธ์ต่อค่าใช้จ่ายในการใช้บริการต่อครั้ง และการเลือกใช้บริการเสริมเพิ่มเติม และไม่มีความสัมพันธ์ต่อประเภท

ของบริการที่เลือกใช้ (6) ราคาค่าบริการสปา มีความสัมพันธ์ต่อความถี่ในการเลือกใช้บริการสปา ราคาค่าบริการที่ถูกลงมีความสัมพันธ์ต่อประเภทของบริการเช่นกัน สำหรับรายได้ที่เพิ่มขึ้นกับไม่มีความสัมพันธ์ต่อค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้ง สำหรับความนิยมของสถานประกอบการมีความสัมพันธ์ต่อการส่งเสริมการตลาด ส่วนรสนิยมของผู้บริการก็มีความสัมพันธ์ต่อการส่งเสริมการขายเช่นกัน ในขณะที่ความหลากหลายของบริการกับไม่มีความสัมพันธ์ต่อวัตถุประสงค์การเลือกใช้บริการสปา

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อมูลส่วนบุคคล จากข้อมูลตามแบบสอบถามที่นำมาวิเคราะห์พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ที่มีอายุช่วง 31-40 ปี มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มารายได้ปานกลาง ซึ่งใช้บริการครั้งละไม่เกิน 1,000 บาท ดังนั้นในการวางแผนการตลาดเพื่อดำเนินธุรกิจให้ตรงกลุ่มเป้าหมาย ผู้ประกอบกิจการต้องให้ความสำคัญกับกลุ่มเป้าหมายหลักกลุ่มนี้เป็นสำคัญ

2. ด้านพฤติกรรมในการเลือกใช้บริการสปา ผู้บริโภคส่วนใหญ่ไม่ได้มาใช้บริการ สปาย่อยนัก เพราะรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในระดับปานกลาง และให้ความสำคัญต่อราคามาก ในการจูงใจลูกค้าให้เกิดความต้องการในการใช้บริการสปาให้มากขึ้น ต้องให้ความสำคัญต่อส่วนประสมการตลาด โดยเน้นที่ทักษะของผู้ให้บริการที่ต้องมีความรู้ ความชำนาญในการให้บริการกับลูกค้า การฝึกอบรมพนักงานให้บริการที่ดี มีใจรักการบริการเป็นเรื่องสำคัญ ตลอดจนบรรยากาศของ

สถานที่ในการให้บริการต้องมีบรรยากาศที่ร่มรื่น ผ่อนคลายความตึงเครียดของผู้ใช้บริการมากที่สุด เพราะผู้มาใช้บริการต้องการผ่อนคลายความเครียดจากการทำงาน

3. ด้านปัจจัยที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงอุปสงค์ ผู้ใช้บริการสภายุโรปจะให้ความสำคัญกับราคาค่าบริการ เพราะสภายุโรปเป็นสินค้าฟุ่มเฟือยในการใช้บริการ สำหรับผู้ที่มีรายได้ปานกลางจึงเป็นเรื่องที่สำคัญของผู้บริโภค ดังนั้นการตัดสินใจเรื่องราคาจึงเป็นที่ผู้บริโภคต้องพิจารณาก่อนเลือกใช้บริการ ผู้ประกอบการจึงควรมีพิจารณา

จัดให้มีค่าบริการที่มีหลายระดับ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ และเมื่อมีการลดราคาค่าบริการจะทำให้ผู้ใช้บริการเลือกประเภทบริการที่หลากหลายมากขึ้น เพื่อสนองความต้องการของตนเอง ดังนั้นผู้ประกอบการจึงควรจัดให้มีประเภทบริการที่หลากหลายและแปลกใหม่ รวมทั้งมีบริการเสริมอื่น ๆ รองรับความต้องการผู้บริโภคด้วย เพื่อเป็นการรักษาลูกค้าเดิมและเพิ่มลูกค้าใหม่

เอกสารอ้างอิง

- ธนภัทร ทรงศักดิ์. (2546). *ผลิตภัณฑ์จากสมุนไพรและผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร*: สปว. ม.ป.ท.
- นราทิพย์ ชูติวงศ์. (2548). *ทฤษฎีเศรษฐศาสตร์จุลภาค* (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ประพันธ์ เสวตนันท์ และไพศาล เล็กอุทัย. (2540). *หลักเศรษฐศาสตร์*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญ ลักขิตานนท์, ศุภร เสรีรัตน์ และองอาจ ปทะวานิช. (2541). *บริหารการตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- James, F. E. (1995). *Consumer behavior* (7th ed.). New York: The Dryden Press.
- Yamane, T. (1970). *Statistics: An introductory analysis* (2nd ed.). New York: Harper & Row.

การเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและเจตคติต่อการเรียน วิชาคณิตศาสตร์ของนักเรียนชั้น
ประถมศึกษาปีที่ 5 ที่ได้รับการสอนโดยวิธีสอนแบบค้นพบโดยใช้เกมกับการสอนตามคู่มือครู
A Comparison of Academic Achievement and Attitudes toward the Study of
Mathematics of Level 5 Primary School Students on the Basis of Games and
Teaching Methods Stipulated in the Teachers' Manual

สุธินันท์ สุทธิโกชน์

นักศึกษาลัทธิศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีจุดประสงค์ เพื่อศึกษาเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและเจตคติต่อการเรียนวิชาคณิตศาสตร์ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 ที่ได้รับการสอนโดยวิธีสอนแบบค้นพบโดยใช้เกมกับการสอนตามคู่มือครู กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ นักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 โรงเรียนสาธิตบางนา จังหวัดสมุทรปราการ ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2549 จำนวน 4 ห้อง โดยการสุ่มตัวอย่างง่าย (simple random sampling) แบ่งเป็นกลุ่มทดลองที่ได้รับการสอนโดยใช้เกมประกอบการสอน 2 ห้อง จำนวน 50 คน และกลุ่มควบคุมที่ได้รับการสอนตามคู่มือครู 2 ห้อง จำนวน 50 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เปรียบเทียบเจตคติต่อวิชาคณิตศาสตร์ ระหว่างกลุ่มทดลองกับกลุ่มควบคุมโดยใช้ ANCOVA และเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาคณิตศาสตร์ระหว่างกลุ่มทดลองกับกลุ่มควบคุมโดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนร่วม (ANCOVA) ผลการวิจัยพบว่า (1) นักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 โรงเรียนสาธิตบางนา จังหวัดสมุทรปราการ ที่ได้รับการสอนโดยใช้เกมประกอบการสอน มีเจตคติต่อการเรียนวิชาคณิตศาสตร์โดยภาพรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า นักเรียนมีเจตคติต่อการเรียนวิชาคณิตศาสตร์อยู่ในระดับดีมาก 3 ข้อ ระดับดี 13 ข้อ เฉย ๆ 13 ข้อ และระดับไม่ดี 1 ข้อ โดย 5 อันดับแรก ได้แก่ คณิตศาสตร์เป็นวิชาที่มีประโยชน์มาก คณิตศาสตร์เป็นวิชาที่มีความสำคัญ คณิตศาสตร์เป็นวิชาที่ฝึกให้คนฉลาด และมีไหวพริบ ข้าพเจ้าอยากเป็นคนเก่งคณิตศาสตร์ และเนื้อหาวิชาคณิตศาสตร์ทำให้ข้าพเจ้าเบื่อโรงเรียน (2) นักเรียนที่ได้รับการสอนโดยวิธีสอนแบบค้นพบโดยใช้เกม กับนักเรียนที่ได้รับการสอนตามคู่มือครู มีเจตคติต่อวิชาคณิตศาสตร์แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (3) นักเรียนที่ได้รับการสอนโดยวิธีสอนแบบค้นพบโดยใช้เกม กับนักเรียนที่ได้รับการสอนตามคู่มือครู มีผลสัมฤทธิ์ต่อวิชาคณิตศาสตร์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน, เจตคติต่อการเรียน, วิธีสอนแบบค้นพบ

Abstract

This thesis compares academic achievement and attitudes toward the study of mathematics of Level 5 primary school students. Investigative techniques involved in this assessment utilized games and teaching methods taken from the teachers' manual. The survey population consisted of four classes of Level 5 primary school students at the Bangna Demonstration School, Samut Prakan. These subjects were studying in the second semester of the academic year 2006. The research population was selected through applying the simple

random sampling method. The research population was divided into two groups. The experimental group of fifty students divided into two classes was taught through the use of games. The control group of fifty students also divided into two classes was taught using the teachers' manual. The research tool was a questionnaire. The data were analyzed, formulated and tabulated in terms of percentage, mean, and standard deviation. This provided the basis for comparing attitudes toward mathematics between the control group and the experimental group through the technique of analysis of covariance (ANCOVA). The findings are as follows: (1) The primary school students under investigation who studied through the use of games had an overall attitude toward the study of mathematics at a good level. When considered in each aspect, it was found that students had an attitude toward the studying of mathematics at a very good level in regard to three items, at a good level in regard to thirteen items, at a level of indifference in regard to thirteen items, and at a bad level in regard to one item. (2) Students taught through the use of games and students taught using the teachers' manual did not evince different attitudes toward mathematics at the statistically significant level of 0.05. (3) However, students taught through the use of games and students taught using the teachers' manual differed in achievement in mathematics at the statistically significant level of 0.05.

Keywords: Academic Achievement, Attitudes toward the Study, Discovering Method

บทนำ

คณิตศาสตร์เป็นวิชาที่เกี่ยวข้องกับการคิด กระบวนการ และเหตุผล ซึ่งฝึกการคิดอย่างเป็นระบบระเบียบ มีเหตุผล สุขุมรอบคอบ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ รู้จักแก้ปัญหาซึ่งในปัจจุบันนี้มีการเปลี่ยนแปลงด้านเศรษฐกิจและสังคมอย่างรวดเร็ว ความก้าวหน้าทางด้านวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีและการสื่อสารข้อมูลมีมากขึ้น และยังเป็นการสื่อสารแบบไร้พรมแดน ในขณะที่ประเทศไทยเป็นประเทศอุตสาหกรรมใหม่ การจะก้าวไปสู่ จุดนั้นได้ก็ขึ้นอยู่กับการศึกษาเป็นสำคัญ เพราะการศึกษาเป็นกระบวนการถ่ายทอดความรู้ เจตคติ คุณลักษณะ ทักษะ และคุณค่าต่าง ๆ ให้เกิดกับ

มนุษย์ ทำให้มนุษย์มีความเจริญงอกงามในทุก ๆ ด้าน จึงเป็นเหตุผลสำคัญที่ทำให้เกิดการปฏิรูปการศึกษาขึ้นตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542

จากสภาพการเรียนการสอนในตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบันยังไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควร ทั้งนี้เนื่องมาจากธรรมชาติของเนื้อหาวิชาคณิตศาสตร์เป็นการคิดคำนวณ ความคิดรวบยอดและทักษะมีโครงสร้างแสดงความเป็นเหตุเป็นผลสื่อความหมายโดยใช้สัญลักษณ์ ซึ่งมีลักษณะเป็นนามธรรมจึงยากต่อการเรียนรู้และทำความเข้าใจได้อย่าง รวดเร็ว เพื่อที่จะให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ได้ แสวงหาจากแหล่งเรียนรู้ที่หลากหลายและสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ

ในชีวิตประจำวันได้อย่างมีประสิทธิภาพตามความสามารถและเต็มศักยภาพของแต่ละคน อีกทั้งคณิตศาสตร์ยังเป็นพื้นฐานความสำคัญในการสร้างองค์ความรู้ใหม่ในแขนงอื่น ๆ แต่ปรากฏว่าการเรียนการสอนคณิตศาสตร์ในปัจจุบันประสบปัญหาสืบเนื่องจาก ครูส่วนใหญ่มักสอนคณิตศาสตร์บนกระดานดำ ให้นักเรียนจดบันทึกเป็นเหตุให้นักเรียนขาดกระบวนการคิดวิเคราะห์ การใช้เหตุผล และไม่สามารถนำไปใช้ในการแก้โจทย์ปัญหาได้

จากการศึกษาของ ชัยศักดิ์ ลีลาจรัสกุล (2543, หน้า 266) พบว่า ครูผู้สอนคณิตศาสตร์มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องปรับเปลี่ยนวิธีสอนของตนเองให้เข้ากับยุคสมัยใหม่ โดยให้ผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง มีส่วนร่วมในการเรียนการสอนสรสรสร้างความรู้ด้วยตนเอง และใช้วิธีการสอนที่ส่งเสริมให้นักเรียนคิดค้นหาคำตอบด้วยตนเอง มีความคิดอิสระในการหาคำตอบในหลาย ๆ วิธี โดยในบางครั้งอยู่ภายใต้การแนะนำของครูอย่างมีขอบเขตที่จำกัด ให้นักเรียนได้ลงมือกระทำ ซึ่งจะทำให้นักเรียนเกิดความรู้ ภูมิปัญญา อันนำไปสู่การค้นพบสิ่งใหม่ ๆ โดยเรียกการสอนในรูปแบบนี้ว่าการสอนแบบค้นพบ ซึ่งเป็นวิธีการสอนที่นักเรียนรู้สึกตื่นเต้น อยากติดตาม และเกิดความสนใจในวิชาคณิตศาสตร์มากขึ้น นอกจากการปรับเปลี่ยนวิธีการสอนของครูแล้วสื่อการเรียนการสอนยังเป็นหัวใจของการเรียนการสอนอีกประการหนึ่งด้วย เพราะการเรียนการสอนจะบรรลุผลได้ดีเพียงไร ขึ้นอยู่กับว่าครูผู้สอนจะสามารถกำหนด เลือกหรือสร้างสื่อการเรียนการสอนได้เหมาะสมเพียงใด (สุพรรณิ สุขะสันต์, 2545, หน้า 125-126)

วิธีการสอนแบบค้นพบโดยใช้เกมเป็นกระบวนการที่เน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง ส่งเสริมให้ผู้เรียนได้ค้นพบคำตอบที่พึงประสงค์ด้วยตนเอง จากการศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการเรียนการสอนวิชาคณิตศาสตร์ เกมเป็นกิจกรรมการเรียนการสอนที่ให้ผลดีในการสอนสิ่งที่เป็นนามธรรมสู่รูปธรรม เป็นการแข่งขันเพื่อให้ผู้เรียนสนุกสนานช่วยส่งเสริมให้ผู้เรียนมีพัฒนาการทักษะในด้านต่าง ๆ วิธีสอนแบบค้นพบโดยใช้เกมเป็นสิ่งที่ช่วยกระตุ้นให้ผู้เรียนพัฒนาเจตคติที่ดีต่อวิชาคณิตศาสตร์ ซึ่งส่งผลให้ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาคณิตศาสตร์ดีขึ้น

จากเหตุผลดังกล่าว ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะวิจัยเกี่ยวกับวิธีสอนคณิตศาสตร์โดยใช้วิธีสอนแบบค้นพบโดยใช้เกม เพื่อศึกษาเจตคติต่อวิชาคณิตศาสตร์เรื่องเศษส่วนของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาผลสัมฤทธิ์ของการเรียนวิชาคณิตศาสตร์เรื่องเศษส่วนของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 ที่ได้รับการสอนโดยวิธีแบบค้นพบโดยใช้เกม และการสอนตามคู่มือครู
2. เพื่อเปรียบเทียบเจตคติต่อวิชาคณิตศาสตร์เรื่องเศษส่วนของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 ที่ได้รับการสอนโดยวิธีแบบค้นพบโดยใช้เกม และการสอนตาม คู่มือครู

ทบทวนวรรณกรรม

วิธีการสอนแบบค้นพบ

วิธีการสอนแบบค้นพบ เป็นวิธีการสอนที่เน้นตัวนักเรียนเป็นหลัก และเป็นวิธีการสอนที่เกี่ยวข้องกับทฤษฎีการเรียนรู้ของนักจิตวิทยาคนสำคัญในกลุ่มพุทธินิยม (cognitivism) เช่น ซองเปียเจท์ (Jean Peaget) เจอโรม เอส บรูเนอร์ (Jerome S. Bruner) และเดวิด ออซูเบล (David Ausubel) นักจิตวิทยาคนกลุ่มนี้เชื่อว่าความรู้เป็นกระบวนการที่มีผลผลิต ดังนั้น จึงเน้นกระบวนการของการคิด ซึ่งเป็นปฏิกิริยาที่เกิดขึ้นในช่วงของการเรียนรู้ของนักเรียน ลักษณะการสอนของครูจึงมิได้มุ่งให้นักเรียนท่องจำ แต่จะเปิดโอกาสให้นักเรียนได้มีส่วนร่วมในการแสวงหาความรู้และนักเรียนได้คิดอย่างมีเหตุผล อาจกล่าวได้ว่า วิธีการสอนแบบนี้เน้นตัวนักเรียนเป็นสำคัญ (พรณี ชูทัย, 2522, หน้า 136-138, 166)

ดังนั้น วิธีสอนแบบค้นพบคือกระบวนการที่เน้นตัวผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง โดยครูเป็นผู้ถามคำถามหรือสร้างสถานการณ์ให้ผู้เรียนได้คิดแก้ปัญหาซึ่งเป็นหนทางนำไปสู่การค้นพบกฎเกณฑ์ โดยผู้เรียนมีอิสระในการคิดใช้ความรู้เดิม ตลอดจนข้อมูลที่อยู่เป็นแนวทางในการค้นพบและสรุปหลักเกณฑ์ต่าง ๆ ด้วยตนเอง หรือ ค้นพบเป็นกลุ่มจากการอภิปรายของกลุ่ม วิธีการสอนแบบค้นพบ นอกจากจะทำให้ นักเรียนเกิดการเรียนรู้ตามจุดประสงค์การเรียนรู้ที่กำหนดแล้ว นักเรียนยังได้เรียนรู้เกี่ยวกับวิธีเรียน อันเป็นเครื่องมือสำคัญที่สุดสำหรับการศึกษาตลอดชีวิตด้วย

เกมและเกมคณิตศาสตร์

จากการศึกษาเกมของ ชบา คำชื่น (2533, หน้า 30) พบว่า เกม เป็นกิจกรรมที่มีความสำคัญยิ่งในการสร้างความสนใจ ตลอดจนสร้างความเพลิดเพลินและความสนุกสนานในการเรียน การเล่นเกมเป็นวิธีหนึ่งที่จะช่วยส่งเสริมให้เด็กเกิดการเรียนรู้และช่วยพัฒนาทักษะด้านต่าง ๆ รวมทั้งช่วยทำให้นักเรียนจดจำบทเรียนได้ง่ายและรวดเร็วอีกด้วย ดังนั้น จึงได้ให้ความหมายของเกม หมายถึง กิจกรรมการเรียนการสอน ที่จัดอยู่ในรูปของการเล่นหรือการแข่งขันอย่างมีกฎเกณฑ์และมีจุดประสงค์เฉพาะซึ่งสอดคล้องกับความหมาย

ยุพิน พิพิธกุล และอรพรรณ ต้นบรรจง (2531, หน้า 205) ได้อธิบายว่า การเรียนการสอนโดยใช้เกม ดังนี้ เกมเป็นกิจกรรมการเรียน ซึ่งมีจุดมุ่งหมายที่จะให้ผู้เรียนเกิดความรู้ ความเข้าใจและเจตคติที่ต้องการนอกเหนือจากความรู้สนุกสนาน ครูสามารถนำเกมไปใช้ประกอบบทเรียนในวิชาต่าง ๆ ได้ เพราะจะทำให้คลายอารมณ์อันตึงเครียด โดยเฉพาะวิชาคณิตศาสตร์ ซึ่งเป็นนามธรรม ครูสามารถใช้เกมประกอบได้ อาจจะใช้เป็นขั้นนำ ขั้นสอน หรือขั้นสรุปก็ได้ ทั้งนี้ต้องดูให้เหมาะสมกับเนื้อหา

จึงกล่าวโดยสรุปได้ว่า เกมในการสอนคณิตศาสตร์ หมายถึง การจัดกิจกรรมการเรียนการสอนคณิตศาสตร์ที่มีการแข่งขันคนเดียวหรือหลายคนแข่งขันกัน เพื่อให้ผู้เรียนสนุกสนานพร้อมกับผู้เรียนรู้ข้อเท็จจริง เกิดมโนคติและพัฒนาทักษะด้านต่าง ๆ ตาม หลักการหรือตามจุดประสงค์ที่วางไว้

ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาคณิตศาสตร์

จากการศึกษาของ สำเริง งามขำ (2546, หน้า 24-27) สรุปได้ว่า ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาคณิตศาสตร์ เป็นความสามารถในทางด้านสติปัญญา (cognitive domain) ในการเรียนคณิตศาสตร์ จำแนกไว้ 4 ด้าน คือ

1. การคิดคำนวณด้านความรู้ความจำ (computation) พฤติกรรมในระดับนี้ถือว่าเป็นพฤติกรรมที่อยู่ในระดับต่ำสุด แบ่งออกเป็น 3 ชั้น ดังนี้ (1) ความรู้ความจำเกี่ยวกับข้อเท็จจริง (knowledge of specific facts) (2) ความรู้ความจำเกี่ยวกับศัพท์และนิยาม (knowledge of terminology) (3) ความสามารถในการใช้กระบวนการคิดคำนวณ (ability to carry out algorithms) (4) การวิเคราะห์ (analysis)

2. ความเข้าใจ (comprehension) เป็นพฤติกรรมที่ใกล้เคียงกับพฤติกรรมระดับความรู้ความจำ เกี่ยวกับการคิดคำนวณแต่ซับซ้อนกว่า แบ่งได้เป็น 6 ข้อดังนี้ (1) ความเข้าใจเกี่ยวกับมโนคติ (knowledge of concept) (2) ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการกฎ ทางคณิตศาสตร์ และการสรุปอ้างอิงเป็นกรณีทั่วไป (knowledge of principles, rules and generalization) (3) ความเข้าใจโครงสร้างทางคณิตศาสตร์ (knowledge of mathematical structure) (4) ความสามารถในการเปลี่ยนแปลงรูปแบบปัญหาจากแบบหนึ่งไปเป็นอีกแบบหนึ่ง (ability to transform problem elements from one mode to another) (5) ความสามารถในการติดตามแนวของเหตุผล (ability to follow a line of reasoning) (6) ความสามารถในการอ่านและตีโจทย์ปัญหาทาง

คณิตศาสตร์ (ability to read and interpret a problem)

3. การนำไปใช้ (application) เป็นความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่คล้ายคลึงกับที่เรียนมา เพราะคล้ายปัญหาที่นักเรียนประสบอยู่ในระหว่างเรียน หรือแบบฝึกหัดที่นักเรียนต้องเลือกกระบวนการแก้ปัญหาได้โดยไม่ยากพฤติกรรมในระดับนี้แบ่งออกเป็น 4 ชั้น คือ (1) ความสามารถในการแก้ปัญหาที่คล้ายกับปัญหาที่ประสบอยู่ในระหว่างเรียน (ability to solve routine problems) (2) ความสามารถในการเปรียบเทียบ (ability to make comparisons) (3) ความสามารถในการวิเคราะห์ข้อมูล (ability to analyze data) (4) ความสามารถในการมองเห็นแบบรูปลักษณะโครงสร้างที่เหมือนกัน และสมมาตร (ability to recognize patterns, isomorphisms and symmetries)

4. การวิเคราะห์ (analysis) เป็นความสามารถในการแก้ปัญหาที่นักเรียนไม่เคยเห็นหรือไม่เคยทำแบบฝึกหัดมาก่อนซึ่งส่วนใหญ่เป็นโจทย์พลิกแพลง แต่ก็อยู่ในขอบเขตของเนื้อหาวิชาที่เรียน การแก้โจทย์ปัญหาดังกล่าวต้องอาศัยความรู้ที่ได้เรียนมารวมกับความคิดสร้างสรรค์ผสมผสานกันเพื่อแก้ปัญหา พฤติกรรมในระดับนี้ถือว่าเป็นพฤติกรรมขั้นสูงสุดของการเรียนการสอนคณิตศาสตร์ซึ่งต้องใช้สมรรถภาพสมองระดับสูง แบ่งออกเป็น 5 ชั้น ดังนี้ (1) ความสามารถในการแก้โจทย์ปัญหาที่ไม่เคยประสบมาก่อน (ability to solve no routine problems) (2) ความสามารถในการค้นหาความสัมพันธ์ (ability to discover

relationship) เป็นความสามารถในการจัดส่วนต่าง ๆ ที่โจทย์กำหนดให้ใหม่ แล้วสร้างความสัมพันธ์ขึ้นใหม่ เพื่อใช้ในการแก้ปัญหา แทนการจำความสัมพันธ์เดิมที่เคยพบมาแล้วมาใช้กับข้อมูลชุดใหม่เท่านั้น (3) ความสามารถในการสร้างข้อพิสูจน์ (ability to construct proofs) (4) ความสามารถในการวิพากษ์วิจารณ์ (ability to criticize proofs) เป็นความสามารถที่ควบคู่กับความสามารถในการสร้างข้อพิสูจน์ อาจเป็นพฤติกรรมที่มีความซับซ้อนน้อยกว่าพฤติกรรมในการสร้างข้อพิสูจน์ พฤติกรรมในขั้นนี้ต้องการให้ นักเรียนสามารถตรวจสอบข้อพิสูจน์ว่าถูกต้องหรือไม่ มีตอนใดผิดบ้าง (5) ความสามารถในการสร้างสูตร และทดสอบความถูกต้องให้มีผลใช้ได้เป็นกรณีทั่วไป (ability to formulate and validate generalizations)

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงทดลอง เพื่อศึกษาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน และเจตคติต่อการเรียนวิชาคณิตศาสตร์ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 ที่ได้รับการสอนโดยวิธีสอนแบบค้นพบโดยใช้เกมกับการสอนตามคู่มือครู เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการทดลองมาปรับปรุงการเรียนการสอนวิชาคณิตศาสตร์ของครูให้มีความหลากหลาย และตรงกับความต้องการของผู้เรียนมากขึ้น

ประชากรที่ศึกษาได้แก่ นักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 โรงเรียนสาธิตบางนา จังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 125 คน

กลุ่มตัวอย่างได้แก่ นักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 โรงเรียนสาธิตบางนา จังหวัดสมุทรปราการ ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2549 จำนวน 4 ห้อง โดยการสุ่มตัวอย่างง่าย (simple random sampling) แบ่งเป็นกลุ่มทดลอง 2 ห้อง และกลุ่มควบคุม 2 ห้อง มีนักเรียน 100 คน แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มทดลอง 50 คน ที่ได้รับการสอนโดยใช้เกม ประกอบการสอน และกลุ่มควบคุม 50 คน ที่ได้รับการสอนตามคู่มือครู

หลังจากที่ได้กลุ่มตัวอย่างแล้วผู้วิจัยได้ดำเนินการทดลองตามขั้นตอน ดังนี้ (1) ทำการวัดก่อนเรียน (pre-test) ทั้งกลุ่มทดลอง และกลุ่มควบคุม โดยใช้แบบสอบถามวัดเจตคติและใช้แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน (2) ทำการสอนกลุ่มทดลองด้วยแผนการสอนโดยวิธีสอนแบบค้นพบโดยใช้เกม ด้วยแผนการสอนตามคู่มือครู โดยผู้วิจัยเป็นผู้สอนเองทั้ง 2 กลุ่มในเนื้อหาเดียวกันระยะเวลาในการสอนเท่ากัน คือ กลุ่มละ 13 คาบ คาบละ 45 นาที (3) ทำการวัดหลังเรียน (post-test) ทั้งกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมโดยใช้แบบสอบถามวัดเจตคติ และใช้แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ซึ่งเป็นชุดเดียวกันกับที่ใช้ทดสอบก่อนเรียน (4) ตรวจสอบผลการทดสอบนำคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์โดยวิธีทางสถิติเพื่อตรวจสอบสมมติฐาน

สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลในการทำวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/FW (the statistical package for social sciences for window) เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้ (1) ค่าร้อยละ (2) ความถี่ (3) ค่า

คะแนนเฉลี่ย (mean) (4) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) (5) หาค่าอำนาจจำแนกของแบบทดสอบเป็นรายข้อโดยการหาค่าสหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวม (6) หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (7) เปรียบเทียบเจตคติต่อวิชาคณิตศาสตร์ ระหว่างกลุ่มทดลองกับกลุ่มควบคุม โดยใช้ ANCOVA (8) เปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาคณิตศาสตร์ระหว่างกลุ่มทดลองกับกลุ่มควบคุมโดยใช้ ANCOVA

สรุปผล

ผลการศึกษาการเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและเจตคติต่อการเรียนวิชาคณิตศาสตร์ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 ที่ได้รับการสอนโดยวิธีสอนแบบค้นพบโดยใช้เกมกับการสอนตามคู่มือครู สรุปผลได้ดังนี้

1. นักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 โรงเรียนสาธิตบางนา จังหวัดสมุทรปราการ ที่ได้รับการสอนโดยใช้เกมประกอบการสอน มีเจตคติต่อการเรียนวิชาคณิตศาสตร์โดยภาพรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า นักเรียนมีเจตคติต่อการเรียนวิชาคณิตศาสตร์อยู่ในระดับดีมาก 3 ข้อ ระดับดี 13 ข้อ เฉย ๆ 13 ข้อ และระดับไม่ดี 1 ข้อ โดย 5 อันดับแรกได้แก่ คณิตศาสตร์เป็นวิชาที่มีประโยชน์มาก คณิตศาสตร์เป็นวิชาที่มีความสำคัญ คณิตศาสตร์เป็นวิชาที่ฝึกให้คนฉลาด และมีไหวพริบ ข้าพเจ้าอยากเป็นคนเก่งคณิตศาสตร์ และเนื้อหาวิชาคณิตศาสตร์ทำให้ข้าพเจ้าเบื่อโรงเรียน

นักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 โรงเรียนสาธิตบางนา จังหวัดสมุทรปราการ ที่ได้รับการสอนตามคู่มือครู มีเจตคติต่อการเรียนวิชาคณิตศาสตร์โดยภาพรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า นักเรียนมีเจตคติต่อการเรียนวิชาคณิตศาสตร์อยู่ในระดับดีมาก 2 ข้อ ระดับดี 18 ข้อ และเฉย ๆ 10 ข้อ โดย 5 อันดับแรกได้แก่ คณิตศาสตร์เป็นวิชาที่มีความสำคัญ คณิตศาสตร์เป็นวิชาที่มีประโยชน์มาก คณิตศาสตร์เป็นวิชาที่ฝึกให้คนฉลาด และมีไหวพริบ ข้าพเจ้าอยากเป็นคนเก่งคณิตศาสตร์ เนื้อหา วิชาคณิตศาสตร์ทำให้ข้าพเจ้าเบื่อโรงเรียน และข้าพเจ้าไม่อยากร่วมกิจกรรมคณิตศาสตร์

2. นักเรียนที่ได้รับการสอนโดยวิธีสอนแบบค้นพบโดยใช้เกม กับนักเรียนที่ได้รับการสอนตามคู่มือครู มีเจตคติต่อวิชาคณิตศาสตร์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. นักเรียนที่ได้รับการสอนโดยวิธีสอนแบบค้นพบโดยใช้เกม กับนักเรียนที่ได้รับการสอนตามคู่มือครู มีผลสัมฤทธิ์ต่อวิชาคณิตศาสตร์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผล

ผลจากการศึกษาเรื่องการเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและเจตคติต่อการเรียนวิชาคณิตศาสตร์ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 ที่ได้รับการสอนโดยวิธีสอนแบบค้นพบโดยใช้เกมกับการสอนตามคู่มือครู สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. นักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 โรงเรียนสาธิตบางนา จังหวัดสมุทรปราการ ที่ได้รับการสอนโดยใช้เกมประกอบการสอน และที่ได้รับการสอนตามคู่มือครู มีเจตคติต่อการเรียนวิชาคณิตศาสตร์โดยภาพรวมอยู่ในระดับดี ทั้งนี้อาจเป็นเพราะครูผู้สอนให้ความสำคัญตระหนักกับความสำเร็จในการเรียนวิชาคณิตศาสตร์ เพราะวิชาคณิตศาสตร์เป็นวิชาที่เกี่ยวข้องกับการคิด กระบวนการ และเหตุผล ครูผู้สอนต้องมีความหลากหลายในการสอน รวมไปถึงการสร้างเจตคติที่ดีต่อการเรียนวิชาคณิตศาสตร์ ชัยศักดิ์ ลีลาจรัสกุล (2543, หน้า 266) กล่าวว่า ครูผู้สอนคณิตศาสตร์มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องปรับเปลี่ยนวิธีสอนของตนเอง ให้เข้ากับยุคสมัยใหม่ โดยให้ผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง มีส่วนร่วมในการเรียนการสอนสรสร้างความรู้ด้วยตนเอง ไทรแอนดิส (Triandis อ้างถึงใน ประภาเพ็ญ สุวรรณ, 2520, หน้า 3) ได้กล่าวว่า การเปลี่ยนแปลงเจตคติ อาจเปลี่ยนแปลงในส่วนประกอบของเจตคติด้านความรู้ ความเข้าใจที่สังเกตได้ จากการตอบสนองการรับรู้และคำพูดที่แสดงความเชื่อ การเปลี่ยนแปลงส่วนประกอบด้านความรู้สึก และการเปลี่ยนแปลงด้านพฤติกรรมที่สังเกตได้จากท่วงท่าที่แสดงออกและคำพูดที่เกี่ยวกับการกระทำจะเห็นได้ว่า เจตคติของบุคคลขึ้นอยู่กับสารเชิงรุกที่เขาได้รับ วิธีการรับสาร สถานการณ์ ฯลฯ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สกฤณา บุญสูง (2540) วิจัยเรื่อง *เจตคติที่มีต่อการเรียนการสอนภาษาอังกฤษของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5-6 ที่พูดภาษาไทยเป็นภาษาที่สองประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักเรียนชั้นประถมศึกษา*

ปีที่ 5-6 กลุ่มโรงเรียนชายแดนพัฒนา จำนวน 5 โรงเรียน พบว่านักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 - 6 ทั้งชายและหญิงมีเจตคติต่อการเรียนการสอนอยู่ในระดับดี

2. นักเรียนที่ได้รับการสอนโดยวิธีสอนแบบค้นพบโดยใช้เกม กับนักเรียนที่ได้รับการสอนตามคู่มือครู มีเจตคติต่อวิชาคณิตศาสตร์ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เนื่องจากครูผู้สอนให้ความสำคัญตระหนักกับนักเรียนที่ได้รับการสอนโดยวิธีสอนแบบค้นพบโดยใช้เกม และนักเรียนที่ได้รับการสอนตามคู่มือครูเหมือนกัน ทำให้นักเรียนมีเจตคติที่ดีขึ้นกับการเรียนวิชาคณิตศาสตร์ และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ อัญชลี บุญถนอม (2542) วิจัยเรื่อง *การเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนเจตคติต่อวิชาคณิตศาสตร์ และความคงทนในการเรียนรู้วิชาคณิตศาสตร์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ที่ได้รับการสอนโดยวิธีสอนแบบค้นพบโดยการ* ใช้เกมกับการสอนตามคู่มือครู พบว่า นักเรียนที่ได้รับการสอนโดยวิธีค้นพบโดยใช้เกมมีเจตคติต่อวิชาคณิตศาสตร์แตกต่างกับนักเรียนที่ได้รับการสอนตามคู่มือครู

3. นักเรียนที่ได้รับการสอนโดยวิธีสอนแบบค้นพบโดยใช้เกม กับนักเรียนที่ได้รับการสอนตามคู่มือครู มีเจตคติต่อวิชาคณิตศาสตร์ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากว่า จากสภาพการเรียนการสอนในปัจจุบันยังไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควร ทั้งนี้เนื่องมาจากธรรมชาติของเนื้อหาวิชาคณิตศาสตร์เป็นการคิดคำนวณ ความคิดรวบ

ยอดและทักษะมีโครงสร้างแสดงความเป็นเหตุเป็นผลสื่อความหมายโดยใช้สัญลักษณ์ ซึ่งมีลักษณะเป็นนามธรรมจึงยากต่อการเรียนรู้และทำความเข้าใจได้อย่างรวดเร็ว และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ สำเร็จ งามขำ (2546) วิจัยเรื่อง การเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาคณิตศาสตร์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 โดยใช้เกมประกอบการสอนกับการสอนตามคู่มือครู ผลการศึกษาพบว่า ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาคณิตศาสตร์ก่อนและหลังโดยใช้เกมประกอบการสอนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และนักเรียนที่ได้รับการสอนโดยใช้เกมประกอบการสอนกับนักเรียนที่ได้รับการสอนตามคู่มือครู มีผลสัมฤทธิ์ทางการ

เรียนวิชาคณิตศาสตร์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษา ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ การเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและเจตคติต่อการเรียนวิชาคณิตศาสตร์ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 ที่ได้รับการสอนโดยวิธีสอนแบบค้นพบโดยใช้เกมกับการสอนตามคู่มือครู คือ ควรมีทำกิจกรรมเกี่ยวกับคณิตศาสตร์ มากกว่ากิจกรรมอื่น ส่งเสริมการตอบปัญหาเกี่ยวกับวิชาคณิตศาสตร์ ส่งเสริมทัศนคติ เจตคติที่ดีต่อการเรียนวิชาคณิตศาสตร์ให้มากขึ้น และสอนวิชาคณิตศาสตร์ให้สนุก ง่ายต่อการเรียนการสอน

เอกสารอ้างอิง

- ชบา คำขึ้น. (2533). ผลของการใช้เกมในการสอนซ่อมเสริมต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์ นักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 3. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชัยศักดิ์ ลีลาจรัสกุล. (2543). การเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ความสนใจ และความคงทนในการเรียนรู้ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 ที่ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาคณิตศาสตร์ต่ำโดยการสอนตามหลักการเพื่อรู้แจ้งกับการสอนตามคู่มือ ครู สวท. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ประภาเพ็ญ สุวรรณ. (2520). ทัศนคติ: การวัดการเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมอนามัย. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- พรรณี ชูทัย. (2522). จิตวิทยาการเรียนการสอน. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์วรุฒิจการพิมพ์.
- ยุพิน พิพิธกุล และอรพรรณ ต้นบรรจง. (2531). เทคโนโลยีการผลิตสื่อการสอนคณิตศาสตร์ (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์สำนักงานส่งเสริมและฝึกอบรม.
- สกุณา บุญสูง. (2540). เจตคติที่มีต่อการเรียนการสอนภาษาอังกฤษของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5-6 ที่พูดภาษาไทยเป็นภาษาที่สอง. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

- สำเร็จ งามขำ. (2546). การเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาคณิตศาสตร์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 โดยใช้เกมประกอบการสอนกับการสอนตามคู่มือครู. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สุพรรณิ สุขะสันต์. (2545). ศูนย์พัฒนาหนังสือกรมวิชาการกระทรวงศึกษาธิการ. กรุงเทพมหานคร:
- อัญชลี บุญถนอม. (2542). การเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนเจตคติต่อวิชาคณิตศาสตร์ และ ความคงทนในการเรียนรู้วิชาคณิตศาสตร์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ที่ได้รับการสอนโดยการสอนแบบค้นพบโดยใช้เกมกับการสอนตามคู่มือครู. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ความรู้ความสามารถด้านนวัตกรรม ประสิทธิภาพการทำงานของผู้ทำบัญชีและความสำเร็จของ
ธุรกิจขนาดกลางหรือขนาดย่อมที่จดทะเบียนในจังหวัดนครปฐม

A Comparison of Academic Achievement and Attitudes toward the Study of
Mathematics of Level 5 Primary School Students on the Basis of Games and
Teaching Methods Stipulated in the Teachers' Manual

อรรณจิรา สงจันทร์

นักศึกษาลัทธิบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรของธุรกิจขนาดกลางหรือขนาดย่อมที่จดทะเบียนในจังหวัดนครปฐม การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ผู้ทำบัญชีได้รับอนุญาตที่ทำงานในบริษัทจดทะเบียนนิติบุคคลขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในจังหวัดนครปฐม จำนวน 381 คน สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test ค่า F-test และค่าสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ผลการศึกษาพบว่า (1) ผู้ทำบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของบริษัทที่จดทะเบียนในจังหวัดนครปฐม มีความรู้ความสามารถทางนวัตกรรม โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ทำบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของบริษัทที่จดทะเบียนในจังหวัดนครปฐม มีความรู้ความสามารถทางนวัตกรรม ด้านนวัตกรรมและการวัดผล ด้านวัฒนธรรมแห่งนวัตกรรม ด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม ด้านลูกค้าและกลยุทธ์ และด้านกระบวนการนวัตกรรม อยู่ในระดับมากตามลำดับ (2) ผู้ทำบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของบริษัทที่จดทะเบียนในจังหวัดนครปฐม มีประสิทธิภาพการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ทำบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของบริษัทที่จดทะเบียนในจังหวัดนครปฐม มีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านผลงานได้มาตรฐาน ด้านงานสำเร็จทันเวลา และด้านการงานต้องเชื่อถือได้ อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ (3) ผู้ทำบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของบริษัทที่จดทะเบียนในจังหวัดนครปฐม เห็นว่าธุรกิจมีความสำเร็จ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ทำบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของบริษัทที่จดทะเบียนในจังหวัดนครปฐม เห็นว่าธุรกิจมีความสำเร็จ ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน ด้านการเรียนรู้และพัฒนา และด้านการเงิน อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ (4) ผู้ทำบัญชีที่มีอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานในปัจจุบัน ประสบการณ์การทำงาน และรายได้สุทธิต่อเดือน ต่างกัน มีความสำเร็จของธุรกิจขนาดกลางหรือขนาดย่อมที่จดทะเบียนในจังหวัดนครปฐม แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยด้านเพศ ไม่แตกต่าง (5) ความรู้ความสามารถทางด้านนวัตกรรม มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของธุรกิจขนาดกลางหรือขนาดย่อมที่จดทะเบียนในจังหวัดนครปฐม (6) ประสิทธิภาพการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของธุรกิจขนาดกลางหรือขนาดย่อมที่จดทะเบียนในจังหวัดนครปฐม

คำสำคัญ: นวัตกรรม, ประสิทธิภาพการทำงาน, ผู้ทำบัญชี

Abstract

This study investigates the factors affecting the success of small and medium enterprises registered in Nakhon Pathom province. This research is a survey research using questionnaires as a tool to collect data. The sample used in this study was The accountants were allowed to work in 381 small and medium enterprises (SMEs) companies in Nakhon Pathom province. Statistics used for data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, F Pearson Product Moment Correlation Coefficient (Pearson). The results of the study are as follows: (1) Small and medium sized bookkeeping companies registered in Nakornpathom Have the knowledge and ability to innovate. The overall level is very high. When considering each side, it was found that. Accountants of small and medium businesses registered in Nakhon Pathom Have the knowledge and ability to innovate. Innovation and Measurement The culture of innovation. Technology and innovation Client side and strategy And innovation process. In the high level, respectively. (2) the accountant of small and medium businesses of companies registered in Nakhon Pathom Province Have performance The overall level is very high. When considering each side, it was found that. Accountants of small and medium businesses registered in Nakhon Pathom Have performance Standard performance The task is timely. And the work aspect must be trusted. In the high level, respectively.

(3) Accountants of small and medium businesses of companies registered in Nakhon Pathom Province. See that the business is successful. The overall level is very high. When considering each side, it was found that. Accountants of small and medium businesses registered in Nakhon Pathom See that the business has internal process customer success. Learning and Development And financial In the high level, respectively. (4) Accountant with age, education status. Current job position Experience The net income per month was different for the small and medium size businesses registered in Nakhon Pathom province. (5) Innovative Knowledge. Relate to the success of small and medium enterprises registered in Nakhon Pathom Province. (6) performance Relate to the success of small and medium enterprises registered in Nakhon Pathom Province.

Keywords: Innovation, performance, accountant

บทนำ

วิสาหกิจขนาดกลางขนาดย่อม (Small and Medium sized-Enterprises: SMEs) นับว่าเป็นธุรกิจที่มีบทบาทและมีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจและการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เมื่อประเทศไทยประสบปัญหากับวิกฤตเศรษฐกิจในปี 2540

ธุรกิจขนาดใหญ่ได้ล้มละลายและปิดกิจการไปเป็นจำนวนมาก แต่ธุรกิจขนาดกลางขนาดย่อมยังสามารถดำเนินกิจการต่อไปได้มีเพียงธุรกิจบางส่วนเท่านั้นที่ปิดกิจการไป ดังนั้นรัฐบาลจึงได้สนับสนุนธุรกิจขนาดกลางขนาดย่อมให้เป็นธุรกิจหลักในการพัฒนาเศรษฐกิจ เพราะเชื่อว่าธุรกิจขนาดกลางขนาดย่อมจะสามารถผลักดันให้

เศรษฐกิจพื้นตัวได้อย่างเข้มแข็งและยั่งยืน เป็นกิจกรรมที่สร้างมูลค่าแก่ระบบเศรษฐกิจอย่างมหาศาลให้เกิดการสร้างงาน การลงทุน การหมุนเวียนเงินตรา รวมทั้งการกระจายรายได้ต่าง ๆ มากมายไม่ว่าด้านอุตสาหกรรม ด้านเกษตรกรรม ด้านเศรษฐกิจ ด้านการเมือง ด้านสังคม และยังเป็นที่รู้จักที่สนับสนุนอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ ส่งเสริมให้มีการใช้วัตถุดิบ และทรัพยากรซึ่งส่วนใหญ่มาจากในประเทศเป็นหลัก ตลอดจนมีส่วนร่วมในการสร้างรายได้ให้กับประเทศ โดยเฉพาะภาคการผลิตเพื่อการส่งออก และยังป้องกันการผูกขาดในระบบเศรษฐกิจของประเทศได้อีกด้วย (สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2555)

คุณภาพของนักบัญชีจึงเป็นสิ่งสำคัญในการพัฒนา และส่งเสริมให้ธุรกิจ SMEs สามารถดำรงอยู่ได้ คุณภาพของนักบัญชีเกิดจากความรู้ความสามารถของนักบัญชีที่มีอยู่ ซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้องค์กรทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ความรู้ความสามารถของนักบัญชี หมายถึง ผู้ที่มีความรู้ความสามารถ ความเชี่ยวชาญหรือประสบการณ์ในเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะซึ่งประกอบด้วย 5 ประเภทได้แก่ ความรู้ความสามารถในวิชาชีพ ทักษะทางวิชาชีพ คุณค่าแห่งวิชาชีพ จรรยาบรรณและเจตคติที่เหมาะสมในการปฏิบัติงานในฐานะผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชี (ชัยนรินทร์ วีระสถาวณิษฐ์, 2548: 2) นอกจากความรู้ความสามารถจะมีผลกระทบต่อการประสิทธิภาพในการทำงานแล้วความสัมพันธ์ดังกล่าวจะมากหรือน้อยขึ้นกับการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง ซึ่งการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมเหล่านี้ อาจทำให้นัก

บัญชีต้องมีการปรับตัว พัฒนาความรู้ความสามารถที่มีอยู่ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานมากขึ้น

ฉะนั้นนวัตกรรม (Innovation) จึงเป็นสิ่งที่เกิดจากความสามารถในการใช้ความรู้ ความคิดสร้างสรรค์ ทักษะและประสบการณ์ทางเทคโนโลยี หรือการจัดการมาพัฒนาให้เกิดผลิตภัณฑ์ใหม่กระบวนการผลิตใหม่ หรือบริหารใหม่เพื่อตอบสนองความต้องการของตลาด (สุวิทย์ เมษินทรีย์, 2551) โดยอาศัยความสามารถด้านการบริหารจัดการด้านนวัตกรรมและเทคโนโลยีของผู้บริหารเพื่อให้องค์กรสามารถสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับธุรกิจ และปรับตัวได้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของตลาด ความต้องการของผู้บริโภคกลุ่มใหม่และโอกาสทางธุรกิจใหม่ซึ่งแข่งขันกันด้วยความรวดเร็วของการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยี ในสถานการณ์เศรษฐกิจของโลกยุคปัจจุบันองค์การสมัยใหม่มีความจำเป็นต้องใช้ระบบบริหารจัดการนวัตกรรมและเทคโนโลยีควบคู่ไปกับระบบบริหารธุรกิจเพื่อให้สามารถรองรับการแข่งขันในยุคโลกาภิวัตน์ ที่มุ่งเน้นไปสู่ระบบเศรษฐกิจฐานความรู้ภายใต้ระเบียบและกติกาการค้าใหม่ของโลกการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ตลอดจนการระดมทุนเพื่อสร้างองค์ความรู้ใหม่ โดยผ่านกระบวนการวิจัยและพัฒนา ตลอดจนการบริหารจัดการองค์ความรู้ให้สามารถนำมาประยุกต์ใช้เพื่อสร้างสรรค์นวัตกรรมให้เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว (สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ, 2550) ซึ่งการสร้างนวัตกรรมเป็นเรื่องของกลยุทธ์ เป็นตัวที่จะทำให้แตกต่างจากคู่แข่ง

เป็นเรื่องที่จะต้องทำทั้งองค์กร มีการโน้มน้าวให้มีแรงจูงใจ ต้องมีเทคโนโลยีเข้ามาช่วยและสิ่งที่ทำให้นวัตกรรมแตกต่างจากเครื่องมือสื่อดแทรกคือ นวัตกรรมเป็นเรื่องของการค้นพบใหม่ ๆ ที่ไม่เคยค้นพบมาก่อน เป็นวิธีการใหม่ในการสร้างคุณค่าขึ้นมาอาจไม่จำเป็นต้องเป็นสิ่งใหม่ แต่สามารถวิธีการใหม่ ๆ ขึ้นมาก็ถือว่าเป็นนวัตกรรม ดังนั้นนวัตกรรมเป็นเรื่องของการคิดนอกกรอบ (Thinking Out of the Box) เป็นการเชื่อมโยงกล่องความคิดต่าง ๆ เข้าด้วยกันแต่ละกล่องความคิดจะเหมือนกับกับกระบวนการหนึ่ง ๆ ถ้าเพียงแค่ปรับปรุงในแต่ละกล่องกระบวนการจะมีคุณค่าที่จำกัด แต่ถ้าเชื่อมโยงกระบวนการต่าง ๆ เข้ากันและสร้างแนวคิดใหม่ ๆ ได้จะสร้างมูลค่าเพิ่มมากขึ้นได้โดยการสร้างคุณค่าเพิ่มจากนวัตกรรมถ้ามองในเบื้องต้นนวัตกรรมอาจเป็นเพียงเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่ง คือ คิดออกมาได้อย่างหนึ่งแล้วก็เป็นสิ่งใหม่ คุณค่าที่เกิดขึ้นก็จะ เป็นเพียงบางส่วนจากเหตุการณ์นั้น แต่ถ้าสามารถปรับปรุงขึ้นไปให้สามารถกลายเป็นกระบวนการที่สร้างนวัตกรรมได้ ก็จะมี ความซับซ้อนมากขึ้นและมูลค่าเพิ่มก็จะมากขึ้นตามไป ด้วย ฉะนั้นนวัตกรรมภายในองค์กรใดองค์กรหนึ่ง จึงควรมีลักษณะการเป็นผลิตภัณฑ์กระบวนการ หรือขั้นตอนที่ “จับต้องใช้ได้” ไม่ใช่เป็นแค่ ความคิดใหม่ หรือองค์ความรู้ ที่มาจาก ผลงานวิจัย ซึ่งอาจเป็นเพียงจุดเริ่มต้นของ นวัตกรรม แต่ไม่อาจเรียกว่าเป็นนวัตกรรมได้ ลักษณะสำคัญของนวัตกรรมนั้นต้องมาจาก ความตั้งใจที่ต้องการให้เกิดขึ้นมากกว่าจะเกิดขึ้น โดยบังเอิญและต้องมีความใหม่ และนำมาใช้ได้ ในระดับกลุ่ม ระดับฝ่ายหรือองค์กรในบางครั้ง

อาจจะไม่จำเป็นต้องใหม่ในระดับบุคคลที่สร้าง นวัตกรรมนั้น ๆ แต่มีเป้าหมายเพื่อสร้างผลกำไร ให้แก่องค์กร หรือก่อให้เกิดประโยชน์ให้แก่สังคมใน วงกว้าง นวัตกรรมจึงเป็นยุทธศาสตร์ที่สำคัญใน การสร้างศักยภาพความสามารถในการแข่งขันและ การพัฒนาที่ยั่งยืน โดยนวัตกรรมเป็นเสมือนหนึ่ง เข็มทิศชี้หน้ในการสร้างความเข้มแข็งทางด้านการ วิจัยและพัฒนา (ศุภชัย หล่อโลหะการ, 2546) โดยเฉพาะการประยุกต์ใช้ประโยชน์ในการ ปฏิบัติงาน การใช้เทคโนโลยีในการเพิ่ม ประสิทธิภาพการทำงาน หรือการพัฒนา นวัตกรรม ทางเทคโนโลยีเพื่อเสริมสร้างความสำเร็จให้กับ ธุรกิจและการบริหารงานในทุกวันนี้จึงให้ ความสำคัญในเรื่องของ “คน” ควบคู่ไปกับ “งาน” (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช, 2545) การ พัฒนาปรับปรุงระบบงานที่ทำอยู่ให้ประสบ ผลสำเร็จนั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องอาศัย ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เพื่อคิดค้นวิธีการทำงาน ใหม่ ๆ เพื่อนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น และใน การดำเนินธุรกิจต่าง ๆ ในองค์กรย่อมต้องมีการ ปรับตัวอยู่ตลอดเวลาเพื่อความอยู่รอด ต้อง สามารถสนองตอบ ต่อการแข่งขันในตลาดอย่าง รวดเร็วทันเหตุการณ์ จากปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างไรก็ ตาม ผู้ทำบัญชีที่ปฏิบัติงานในธุรกิจต่างๆ ยังขาด ความรู้ความสามารถด้านนวัตกรรมและเทคโนโลยี ทักษะในการปฏิบัติงาน ขาดความริเริ่มสร้างสรรค์ และผู้ทำบัญชีต้องทำความเข้าใจในปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจและ เรียนรู้ว่าการมีวิธีการดำเนินธุรกิจอย่างไร ผู้ทำบัญชีควรจะต้องติดตามการเปลี่ยนแปลง ด้านธุรกิจไม่ว่าจะเป็นรูปแบบการทำงานที่ เปลี่ยนไป หรือเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่เข้ามามี

บทบาทต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งถ้าหากผู้ทำบัญชีมีความรู้ความสามารถทางด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมก็จะส่งผลให้ธุรกิจมีการพัฒนาได้มากยิ่งขึ้น

จากเหตุผลที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยจึงได้สนใจศึกษาถึงความรู้ความสามารถด้านนวัตกรรม ประสิทธิภาพการทำงานของผู้ทำบัญชีและความสำเร็จของธุรกิจขนาดกลางหรือขนาดย่อมที่จดทะเบียนในจังหวัดนครปฐม โดยมุ่งเน้นศึกษาว่าความรู้ความสามารถทางนวัตกรรมมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการทำงานของนักบัญชีหรือไม่ อย่างไร ซึ่งทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากนักบัญชีธุรกิจ SMEs ในเขตจังหวัดนครปฐม ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยสามารถใช้เป็นข้อมูลสำหรับการปรับปรุงระดับความรู้ความสามารถของนักบัญชีธุรกิจ SMEs ในเขตจังหวัดนครปฐม สามารถใช้เป็นแนวทางวางแผนปรับปรุงวิธีการบริหารงานบุคคล และบริหารงานของธุรกิจ SMEs ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และสามารถใช้เป็นข้อเสนอแนะให้กับหน่วยงาน หรือธุรกิจที่เกี่ยวข้องนำไปปรับปรุงเพื่อช่วยให้บุคลากรในหน่วยงานมีการพัฒนาความรู้ความสามารถของนักบัญชี และเพิ่มประสิทธิผลการทำงานมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อเปรียบเทียบความสำเร็จของธุรกิจขนาดกลางหรือขนาดย่อมที่จดทะเบียนในจังหวัดนครปฐม จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล
2. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความสามารถทางด้านนวัตกรรม กับความสำเร็จ

ของธุรกิจขนาดกลางหรือขนาดย่อมที่จดทะเบียนในจังหวัดนครปฐม

3. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการทำงาน กับความสำเร็จของธุรกิจขนาดกลางหรือขนาดย่อมที่จดทะเบียนในจังหวัดนครปฐม

บททวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับความรู้ความสามารถทางนวัตกรรม

การแข่งขันที่ทวีความรุนแรงในเศรษฐกิจยุคความรู้ภายใต้กฎระเบียบและสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปจากเดิมทำให้ทุกประเทศไม่ว่าจะเป็นประเทศที่กำลังพัฒนาหรือประเทศที่ด้อยพัฒนาจำเป็นต้อง “ก้าวกระโดด” ไปอยู่ตำแหน่งที่สามารถจะแข่งขันได้ในตลาดโลกคงเป็นที่ยอมรับกันแล้วว่ากลยุทธ์สำคัญในการแข่งขันในปัจจุบันคือนวัตกรรม (Innovation) ในโลกของการแข่งขันในปัจจุบันบริษัทหรือประเทศที่ประสบความสำเร็จในด้านธุรกิจต่างเป็นบริษัทหรือประเทศที่มีความสามารถทางนวัตกรรมสูงนั่นคือความสามารถในการที่จะใช้ความรู้ และทักษะทางเทคโนโลยีและประสบการณ์ในการพัฒนาและผลิตผลิตภัณฑ์ใหม่กระบวนการใหม่หรือบริการใหม่ที่ตอบสนองต่อความต้องการของตลาดแม้ว่าความได้เปรียบเชิงการแข่งขัน (Competitive Advantage) อาจได้มาจากการที่องค์กรมีขนาดใหญ่ (ความได้เปรียบในขนาดการผลิต) หรือจากการมีสินทรัพย์หรือทรัพยากรเฉพาะอย่าง (ความได้เปรียบในปัจจัยการผลิต) แต่แนวโน้มของการแข่งขันในตลาดโลกได้บ่งชี้ไปถึง

ความได้เปรียบที่มาจากความสามารถทางนวัตกรรมที่จะทำให้เกิดกลยุทธ์ของการเป็นผู้นำด้านราคาก็ดีหรือผู้นำทางด้านลักษณะเฉพาะหรือประโยชน์การใช้ผลิตภัณฑ์ที่ดีนั้นเป็นไปได้ นวัตกรรมเป็นการสร้างสรรค์ที่มีผลตอบแทนทางเศรษฐศาสตร์นวัตกรรมเป็นกระบวนการที่บริษัทผู้ประกอบการมีความชำนาญและใช้ในการออกแบบผลิตภัณฑ์และกระบวนการผลิตที่ใหม่ต่อบริษัทผู้ประกอบการโดยมีจำกัดว่าการออกแบบหรือกระบวนการดังกล่าวจะเป็นสิ่งใหม่ในโลกนี้หรือแม้แต่ใหม่ในประเทศนั้น (สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ, 2542: 7-8) ซึ่ง ชัยวัฒน์ ธนปัญญาพันธ์ (2548) ได้ให้ความหมายของนวัตกรรมไว้ว่า “นวัตกรรม” (Innovation) หมายถึงวิธีการปฏิบัติใหม่ ๆ ที่แปลกไปจากเดิมโดยอาจจะได้มาจากการคิดค้นพบวิธีการใหม่ ๆ ขึ้นมาหรือมีการปรับปรุงของเก่าให้เหมาะสมและสิ่งทั้งหลายเหล่านี้ได้รับการทดลองพัฒนาจนเป็นที่เชื่อถือได้แล้วว่าได้ผลดีในทางปฏิบัติทำให้ระบบก้าวไปสู่จุดหมายปลายทางได้อย่างมีประสิทธิภาพขึ้น เช่นเดียวกับ สุวิทย์ เมษินทรีย์ (2548) ได้ให้ความหมายของนวัตกรรมไว้ว่า “นวัตกรรม” (Innovation) คือความสามารถในการใช้ความรู้ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ทักษะและประสบการณ์ทางเทคโนโลยีหรือการจัดการมาพัฒนาให้เกิดผลิตภัณฑ์ใหม่กระบวนการผลิตใหม่หรือบริการใหม่เพื่อตอบสนองความต้องการของตลาด นอกจากนั้นยังรวมถึงการปรับปรุงเทคโนโลยีการแพร่กระจายเทคโนโลยีการออกแบบผลิตภัณฑ์หรือการฝึกอบรมที่นำมาใช้ในการ

สร้างนวัตกรรมเพื่อเพิ่มมูลค่าทางเศรษฐกิจและก่อให้เกิดประโยชน์ต่อสังคมของประเทศ

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน

จากแนวคิดต่าง ๆ ที่กล่าวถึงประสิทธิภาพในการทำงานถือเป็นเรื่องหัวใจของการนำองค์การไปสู่การบรรลุผลความสำเร็จของการดำเนินงานซึ่งประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่จะช่วยให้งานมีความน่าเชื่อถือมากขึ้นถ้าผลการปฏิบัติงานดีถือว่ามีประสิทธิภาพในการทำงานสูงและถ้าผลการปฏิบัติงานไม่ดีถือว่ามีประสิทธิภาพในการทำงานต่ำ ซึ่ง ธงชัย สันติวงษ์ (2539: 315) ให้ความหมายของคำว่าประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึงการเปรียบเทียบทรัพยากรที่ใช้ไปกับผลที่ได้จากการทำงานว่าดีขึ้นอย่างไรแค่ไหนในขณะที่กำลังทำงานตามเป้าหมายขององค์การ เช่นเดียวกับ สมใจ ลักษณะ (2543: 7) ให้ความหมายของคำว่าประสิทธิภาพ (Efficiency) เป็นเรื่องของการใช้ปัจจัยและกระบวนการในการดำเนินงานโดยมีผลผลิตที่ได้รับเป็นตัวกำกับการแสดงประสิทธิภาพของการดำเนินงานใด ๆ อาจแสดงค่าของประสิทธิภาพในลักษณะการเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายในการลงทุนกับผลกำไรที่ได้รับ ดังนั้น ประสิทธิภาพการทำงาน (Work Efficiency) หมายถึงการดำเนินงานให้เป็นไปตามความคาดหวังไว้หรือการทำงานเสร็จโดยสูญเสียเวลาน้อยที่สุดเสร็จทันเวลาผลของงานมีมาตรฐานถูกต้องเชื่อถือได้

ทั้งนี้ ปัจจุบันธุรกิจต่างต้องปรับตัวให้การดำเนินงานในแต่ละกิจกรรมทางเศรษฐกิจของตนเกิดประโยชน์สูงสุดโดยยอมให้เกิดค่าใช้จ่ายต่ำที่สุดซึ่งแตกต่างจากอดีตที่ธุรกิจเพียงผลิตสินค้าให้ทันกับความต้องการลูกค้าเท่านั้นเนื่องจากการ

เปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วต่อเนื่องและซ้ำซ้อนของกระบวนการโลกภิวัตน์ (Globalization) ที่เทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคมได้ปฏิบัติการส่งข้อมูลข่าวสารก่อให้เกิดสภาวะโลกไร้พรมแดน (Borderless world) ที่ทำให้การแข่งขันทวีความรุนแรงและขยายขอบเขตคลอบคลุมอย่างกว้างขวางการแข่งขันของธุรกิจในยุคโลกภิวัตน์เป็นแรงกดดันให้ผู้บริหารองค์การพยายามปรับปรุงกลยุทธ์และกระบวนการบริหารให้มีความทันสมัยเพื่อความได้เปรียบทางการแข่งขันฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์เองก็ได้มีการเปลี่ยนแปลงบทบาทและฐานะของหน่วยงานมาเป็นการสนับสนุนทางการบริหาร (Management Support) เพื่อให้พนักงานแต่ละคนเกิดการจูงใจและความพึงพอใจในงาน (Individual Motivation and Job Satisfaction) โดยผู้บริหารระดับสูงและฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์ได้แสวงหาแนวทางปรับปรุงการบริหารด้วยกระบวนการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานตลอดจนการมอบอำนาจให้พนักงาน (Empowering Employees) มีส่วนร่วมในการบริหารอย่างเต็มที่เพื่อให้ผลผลิตขององค์การเพิ่มสูงขึ้นและการปฏิบัติงานของพนักงานถือเป็นกุญแจสำคัญในความสำเร็จขององค์การ ดังนั้นการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพจึงกลายเป็นสิ่งจำเป็นประการหนึ่งสำหรับการดำรงอยู่และการเจริญเติบโตขององค์การทั้งในปัจจุบันและอนาคตตลอดจนช่วยสร้างความสามารถ (Capability) และความได้เปรียบในการแข่งขัน (Competitive Advantage) หลายองค์การจึงมุ่งพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงานอย่างเป็นระบบและเป็นรูปธรรม (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2543: 196-197)

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความรู้ความสามารถด้านนวัตกรรมประสิทธิภาพการทำงานของผู้ทำบัญชีและความสำเร็จของธุรกิจขนาดกลางหรือขนาดย่อมที่จดทะเบียนในจังหวัดนครปฐม

กลุ่มตัวอย่าง ในการวิจัยครั้งนี้คือ ผู้ทำบัญชีได้รับอนุญาตที่ทำงานในบริษัทจดทะเบียนนิติบุคคลขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในจังหวัดนครปฐม โดยใช้วิธีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างในกรณีทราบจำนวนที่แน่นอน (finite population) และประมาณกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 7,083 ด้วยค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 95% หรือยอมให้ค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05 โดยใช้สูตรการหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างประชากรของยามาเน่ (Yamane, 1967)

ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้มีจำนวน 381 คน และเพื่อป้องกันแบบสอบถามไม่ถูกต้องสมบูรณ์จึงสำรองไว้ $10\% = (381 \times 10/100) = 38$ คน โดยไม่รวมกับกลุ่มตัวอย่างข้างต้น ในแต่ละชั้นภูมิใช้การสุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่าย (simple random sampling) โดยแจกแบบสอบถามให้กับผู้ทำบัญชีของธุรกิจขนาดกลางหรือขนาดย่อมที่จดทะเบียนเป็นนิติบุคคลในจังหวัดนครปฐม ซึ่งผู้วิจัยจะสุ่มตัวอย่างให้ได้ตามขนาดตัวอย่างที่กำหนดโดยวิธีการจับสลากจากการเลือกตัวอย่าง โดยการเก็บแบบสอบถามจากผู้ทำบัญชี ในวันจันทร์ – ศุกร์ ช่วงเวลา 8.00 น. – 17.00 น. ในแต่ละวัน จนครบจำนวนตามความต้องการ

ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้ (1) เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม (2) เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับความรู้ความสามารถทางนวัตกรรมของผู้ทำบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของบริษัทที่จดทะเบียนในจังหวัดนครปฐม (3) เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของผู้ทำบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของบริษัทที่จดทะเบียนในจังหวัดนครปฐม และ (4) ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จของธุรกิจผู้ทำบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของบริษัทที่จดทะเบียนในจังหวัดนครปฐม

การทดสอบเครื่องมือ โดย (1) นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความถูกต้องด้านโครงสร้างเนื้อหา และภาษาที่ใช้ ให้มีความถูกต้องสมบูรณ์ ก่อนนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ และ (2) นำแบบสอบถามฉบับร่างไปทดลองใช้ (Try-out) โดยนำไปทดลองใช้กับบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ที่มีความใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 ตัวอย่าง แล้วตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรม SPSS for Windows ด้วยวิธีการวิเคราะห์ โดยใช้วิธีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของ ครอนบาค (Cronbach's alpha Coefficient)

ผู้วิจัยได้จัดทำและดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ ดังนี้ (1) สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่

ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ (2) สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ ค่า t-test (Independent t-test) ใช้วิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ใช้สถิติวิเคราะห์ F-test (Independent sample F-test) แบบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One-way ANOVA (One-way Analysis of Variance) หรือ Brown Forsyth ใช้เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม และใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ในการทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปร 2 ตัว ที่เป็นอิสระต่อกัน

ผลการวิจัย

1. ผู้ทำบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของบริษัทที่จดทะเบียนในจังหวัดนครปฐม มีความรู้ความสามารถทางนวัตกรรมโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ทำบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของบริษัทที่จดทะเบียนในจังหวัดนครปฐม มีความรู้ความสามารถทางนวัตกรรมด้านนวัตกรรมและการวัดผล ด้านวัฒนธรรมแห่งนวัตกรรม ด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมด้านลูกค้าและกลยุทธ์ และด้านกระบวนการนวัตกรรม อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

2. ผู้ทำบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของบริษัทที่จดทะเบียนในจังหวัดนครปฐม มีประสิทธิภาพการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ทำบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ของบริษัทที่จดทะเบียนในจังหวัดนครปฐม มีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านผลงานได้มาตรฐาน ด้านงานสำเร็จทันเวลา และด้านการทำงานต้องเชื่อถือได้ อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

3. ผู้ทำบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของบริษัทที่จดทะเบียนในจังหวัดนครปฐม เห็นว่าธุรกิจมีความสำเร็จ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ทำบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของบริษัทที่จดทะเบียนในจังหวัดนครปฐม เห็นว่าธุรกิจมีความสำเร็จ ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน ด้านการเรียนรู้และพัฒนา และด้านการเงิน อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

4. ผู้ทำบัญชีที่มีอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานในปัจจุบัน ประสบการณ์การทำงาน และรายได้สุทธิต่อเดือน ต่างกัน มีความสำเร็จของธุรกิจขนาดกลางหรือขนาดย่อมที่จดทะเบียนในจังหวัดนครปฐม แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยด้านเพศ ไม่แตกต่าง

5. ความรู้ความสามารถทางด้านนวัตกรรม มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของธุรกิจขนาดกลางหรือขนาดย่อมที่จดทะเบียนในจังหวัดนครปฐม

6. ประสิทธิภาพการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของธุรกิจขนาดกลางหรือขนาดย่อมที่จดทะเบียนในจังหวัดนครปฐม

อภิปรายผล

1. ผู้ทำบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของบริษัทที่จดทะเบียนในจังหวัดนครปฐม มีความรู้ความสามารถทางนวัตกรรม

โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ทำบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของบริษัทที่จดทะเบียนในจังหวัดนครปฐม มีความรู้ความสามารถทางนวัตกรรม ด้านนวัตกรรมและการวัดผล ด้านวัฒนธรรมแห่งนวัตกรรม ด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม ด้านลูกค้าและกลยุทธ์ และด้านกระบวนการนวัตกรรม อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ปภาวี สุขมณี และนางสาวฉัตรรัชดา วิโรจน์รัตน์ (2551) ได้ศึกษาความรู้ความสามารถของนักบัญชีที่มีต่อประสิทธิผลการทำงานของนักบัญชีธุรกิจ SMEs ในจังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า นักบัญชีธุรกิจ SMEs มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีความรู้ความสามารถของนักบัญชีโดยรวมและเป็นรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านทักษะทางวิชาชีพ ด้านความรู้ในวิชาชีพ ด้านจรรยาบรรณ ด้านคุณค่าแห่งวิชาชีพ ด้านเจตคติ และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ กรรณิการ์ จันทร์โพธิ์ (2549 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความรู้ความสามารถทางการบัญชีของนักบัญชีในเขตพื้นที่จังหวัดมหาสารคามพบว่า จากสถานะการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบันที่มีการแข่งขันทางเศรษฐกิจสังคมทำให้นักบัญชีต้องมีความรู้ความสามารถทางการบัญชีมากยิ่งขึ้นและพบว่านักบัญชีมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีความรู้ความสามารถโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับทุกด้านอยู่ในระดับมากได้แก่ด้านเจตคติ เช่นมีความต้องการความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานไปพร้อม ๆ กับความเจริญก้าวหน้าขององค์กรด้านทักษะทางพฤติกรรมเช่นมีการจัดลำดับการทำงานเพื่อให้งานเสร็จตาม

กำหนดเวลาและด้านความคิดที่เป็นระบบและกว้างไกลเช่นมีการวางแผนการทำงานและปฏิบัติงานตามแผนที่วางไว้ให้เรียบร้อยและตรงตามกำหนดเวลา

2. ผู้ทำบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของบริษัทที่จดทะเบียนในจังหวัดนครปฐม มีประสิทธิภาพการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ทำบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของบริษัทที่จดทะเบียนในจังหวัดนครปฐม มีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านผลงานได้มาตรฐาน ด้านงานสำเร็จทันเวลา และด้านการทำงานต้องเชื่อถือได้ อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ปภาวี สุขมณี และ ฉัตรรัชดา วิโรจน์รัตน์ (2551) ได้ศึกษาความรู้ความสามารถของนักบัญชีที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีธุรกิจ SMEs ในจังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า นักบัญชีของธุรกิจ SMEs มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีโดยรวม และเป็นรายด้านทุกด้าน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านคุณภาพผลงาน ด้านความตรงต่อเวลาในการทำงาน ด้านปริมาณผลงาน

3. ผู้ทำบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของบริษัทที่จดทะเบียนในจังหวัดนครปฐม เห็นว่าธุรกิจมีความสำเร็จ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ทำบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของบริษัทที่จดทะเบียนในจังหวัดนครปฐม เห็นว่าธุรกิจมีความสำเร็จ ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน ด้านการเรียนรู้และพัฒนา และด้านการเงิน อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ นัยนา เหลี่ยมวานิช (2544) ได้ศึกษาการออกแบบตัววัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพของธนาคารออมสินสาขาเวียงสา พบว่า มีการนำเสนอแนวคิดเกี่ยวกับการวัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพเพื่อให้สามารถกลยุทธ์ที่กำหนดเป็นแนวทางปฏิบัติให้เป็นรูปธรรมและสามารถวัดผลการทำงานได้ชัดเจนยิ่งขึ้นโดยสามารถออกแบบตัววัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพทั้ง 4 มุมได้แก่ ตัววัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพด้านมุมมองของลูกค้า ตัววัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพด้านมุมมองด้านการปฏิบัติงานภายในองค์กร ตัววัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพด้านมุมมองด้านนวัตกรรมและการเรียนรู้ และตัววัดผลการปฏิบัติงานมุมมองทางด้านการเงิน และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ปรีดา จิรวาทิส (2546) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ประสบความสำเร็จในสายงานอาชีพนักบัญชีในธุรกิจเอกชน ผลการวิจัยพบว่านักบัญชีจะประสบความสำเร็จมากในด้านกายภาพที่ได้รับจากหน้าที่งาน ด้านเนื้องาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือและความมั่นคง ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านการมีโอกาสในการบริหาร และ ด้านความภาคภูมิใจ และนักบัญชีไม่แน่ใจว่าจะประสบความสำเร็จในด้านการพัฒนาอาชีพงาน

4. ผู้ทำบัญชีที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความสำเร็จของธุรกิจขนาดกลางหรือขนาดย่อมที่จดทะเบียนในจังหวัดนครปฐม โดยรวม และรายด้าน ได้แก่ ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้และการพัฒนา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านการเงิน ไม่แตกต่างกัน

สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ปรีดา จิรวาทิส (2546) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสำเร็จในสายงานอาชีพนักบัญชีในธุรกิจเอกชน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของนักบัญชีในธุรกิจเอกชนด้านอายุการทำงานที่แตกต่างกันมีความสำเร็จในสายงานอาชีพนักบัญชีในธุรกิจเอกชนที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

5. ความรู้ความสามารถทางด้านนวัตกรรม มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของธุรกิจขนาดกลางหรือขนาดย่อมที่จดทะเบียนในจังหวัดนครปฐม สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ยาวลักษณ์ จิตต์วโรดม (2548) ได้ศึกษาเกี่ยวกับนวัตกรรม: กุญแจหลักของการพัฒนาธุรกิจ พบว่าจากภาวะแข่งขันของธุรกิจในปัจจุบัน แข่งกันความภูมิปัญญา (Knowledge competition) กุญแจสำคัญที่จะนำธุรกิจให้เติบโตและประสบความสำเร็จได้นั้นผู้บริหารต้องปรับปรุงความสามารถขององค์กรให้เป็นไปอย่างมีนวัตกรรมโดยการพัฒนาสินค้าและบริการใหม่ๆ เพื่อสร้างความได้เปรียบในเชิงแข่งขัน นวัตกรรมเป็นเรื่องของความสามารถในการใช้ความรู้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ทักษะและประสบการณ์ทางเทคโนโลยีหรือระบบการจัดการมาพัฒนาให้เกิดผลิตภัณฑ์ใหม่หรือบริการใหม่เพื่อตอบสนองความต้องการของตลาดตลิ่งนั้นแนวทางหนึ่งในการสร้างนวัตกรรม อาทิเช่นนวัตกรรมทางผลิตภัณฑ์ (Product innovation) ที่มีคุณสมบัติตรงกับความต้องการของลูกค้าให้มากที่สุด และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ผดุงพล เกียรติพันธุ์สดีโส (2541) ได้ศึกษาการประเมินประสิทธิภาพการ

ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ Internal ในการบริหารองค์การกรณีศึกษาบริษัทกรุงเทพคอมพิวเตอร์ เซอร์วิส จำกัด พบว่าพนักงานส่วนใหญ่ได้ใช้งานต่าง ๆ ที่บริษัทพัฒนาขึ้นภายใต้เครือข่าย Intranet ของบริษัทอย่างทั่วถึงและได้นำข้อมูลที่ได้รับผ่านเครือข่าย Intranet ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นข้อมูลที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานและสามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงานได้โดยตรงในหลายด้านก่อให้เกิดผลดีที่เห็นได้ชัดทั้งในแง่การติดต่อสื่อสารทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการและการประสานงานทั้งภายในและภายนอกองค์กรทั้งยังสามารถอำนวยความสะดวกได้เป็นอย่างมากในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการให้ข้อมูลข่าวสารการปรับตัวเพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงตลอดจนข่าวสารสภาพพจน์ความทันสมัยให้กับบริษัทและพนักงานส่วนใหญ่ได้เป็นอย่างดีข้อมูลที่ได้อีกมีความถูกต้องและน่าเชื่อถือมากรวมทั้งมีความทันสมัยและสอดคล้องกับสถานการณ์สูงซึ่งเท่ากับเป็นการย้ำว่าการนำ Intranet มาใช้ในบริษัทประสบความสำเร็จเป็นอย่างดี และยังสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Francis และ Besant (2007: 171-183) ได้ศึกษาเกี่ยวกับเป้าหมายด้านนวัตกรรมและสิ่งที่เกี่ยวข้องสำหรับการพัฒนาความรู้ความสามารถพบนวัตกรรมมักจะถูกอธิบายบ่อย ๆ ในความหมายของการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นซึ่งในแต่ละบริษัทได้นำเสนอต่อโลก (นวัตกรรมด้านสินค้าและบริการ) และวิธีการในการสร้างและส่งผ่านข้อเสนอเหล่านั้น (นวัตกรรมด้านกระบวนการ) การอธิบายตามคำจำกัดความนี้ยังไม่เพียงพอเพราะยังไม่ได้พิจารณาในขอบเขตอื่น ๆ ที่นวัตกรรมอยู่

ในตำแหน่งทางการตลาดที่เป็นไปได้และแบบจำลองต่าง ๆ ทางธุรกิจตำแหน่งทางการตลาดจะเชื่อมโยงกับสถานการณ์ที่ซึ่งสินค้า/บริการในปัจจุบันกระบวนการและสิ่งแวดล้อมเป็นผลให้เห็นสิ่งท้าทายใหม่ ๆ และโอกาสซึ่งทำให้เกิดเป็นสิ่งที่อื่น ๆ สำหรับความท้าทายในแต่ละอย่างเกี่ยวกับหนทางซึ่งนวัตกรรมได้ถูกจัดระบบและบริหารจัดการที่เราได้ให้ความหมายคำว่าความรู้ความสามารถการบริหารจัดการด้านนวัตกรรมเอกสารนี้ได้อธิบายความท้าทายต่าง ๆ เหล่านี้และมองไปถึงปรากฏการณ์ที่เพิ่มขึ้นโดยนวัตกรรมที่ไม่ได้เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องซึ่งห่างไกลจากสภาพที่เกิดขึ้นอย่างมั่นคงสม่ำเสมอของสิ่งที่เราเคยทำแต่ดีกว่าไปยังสภาพใหม่ซึ่งทำในสิ่งที่แตกต่างในวิถีทางที่แตกต่างกลายเป็นบรรทัดฐาน

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการสำรวจถึงความต้องการในการพัฒนาความรู้ความสามารถทางด้านนวัตกรรมการบัญชีของผู้ทำบัญชีเพื่อจะสามารถทราบได้ว่าผู้ทำบัญชีมีความต้องการพัฒนาความรู้ความสามารถในเรื่องใดบ้าง ทำให้สามารถจัดเนื้อหาได้ตรงกับความต้องการของผู้ทำบัญชี

2. ควรมีการสำรวจถึงระยะเวลาที่เหมาะสมในการพัฒนาความรู้ความสามารถทางด้านนวัตกรรมการบัญชีเพื่อจะสามารถแก้ปัญหาความไม่พร้อม โดยจัดทำแบบสอบถามถึงช่วงเวลาที่เหมาะสม ซึ่งจะช่วยให้เมื่อมีการจัดอบรมความรู้ความสามารถทางด้านนวัตกรรมจะได้มีผู้เข้าร่วมได้เป็นจำนวนมากขึ้น

3. ผู้บริหารควรสนับสนุนให้ผู้ทำบัญชีได้มีการเพิ่มเติมความรู้ความสามารถทางด้าน

นวัตกรรมการบัญชี โดยอาจเป็นในลักษณะให้เงินทุนเพื่อการเข้ารับการอบรมหรือศึกษาต่อหรือให้งบประมาณในการสมัครเป็นสมาชิกในหน่วยงานต่าง ๆ ซึ่งส่วนใหญ่หากเข้ารับเป็นสมาชิกแล้วจะมีวารสารหรือหนังสือที่ให้ความรู้ใหม่ ๆ อยู่เสมอ

4. หากธุรกิจขนาดกลางหรือขนาดย่อมที่จดทะเบียนเป็นนิติบุคคลในจังหวัดนครปฐม ไม่มีนโยบายหรืองบประมาณในการสนับสนุนด้านเงินทุนในการเพิ่มเติมความรู้ความสามารถด้านนวัตกรรมการบัญชีให้แก่ผู้ทำบัญชี ดังนั้นควรให้การสนับสนุนด้านเวลาในการเข้ารับการอบรมหรือให้เวลาในการไปศึกษาต่อ ทั้งนี้เพื่อจะได้นำความรู้ที่ได้มาใช้ในการทำงานทำให้ธุรกิจมีความก้าวหน้าขึ้น เนื่องจากผู้ทำบัญชีที่มีความรู้ที่ดีจะช่วยให้กิจการบริหารงานประสบความสำเร็จได้มากยิ่งขึ้น

5. ผู้ทำบัญชีควรติดตามข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชีเพื่อทราบถึงความเปลี่ยนแปลงหรือสถานที่ที่ให้การพัฒนาความรู้ความสามารถทางด้านนวัตกรรมการบัญชี โดยอาจสมัครเป็นสมาชิกกับหน่วยงานราชการ เช่น สรรพากรสาสน์ เป็นต้น หรือสมัครเป็นสมาชิกกับหน่วยงานเอกชนที่จัดฝึกอบรมต่างๆ เช่น ธรรมนิติ เป็นต้น

6. ผู้ทำบัญชีควรเข้ารับการพัฒนาความรู้ความสามารถทางด้านนวัตกรรมการบัญชีอยู่อย่างสม่ำเสมอ เนื่องจากในปัจจุบันข้อมูลทางการบัญชีมีการเปลี่ยนแปลงเพิ่มเติมมากขึ้น ซึ่งเมื่อได้รับทราบการเปลี่ยนแปลงจะสามารถนำมาใช้ในการทำงาน ใช้ในการนำเสนอข้อมูลแก่ผู้บริหารเพื่อผู้บริหารจะได้นำไปใช้ในการตัดสินใจได้ถูกต้องมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- ชัยวัฒน์ ธนปัญญานันท์. (2548). การศึกษาปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทสตีลเวอร์คโปรดักส์ 1994 จำกัด. ปรินญาปัญหามหาบัณฑิต คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ธงชัยสันติวงศ์. (2539). การบริหารเชิงกลยุทธ์ (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิชย์.
- นัยนาเหลียวมานิช. (2544). การออกแบบตัววัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพของธนาคารออมสิน สาขาเวียงสา. ปรินญาปัญหามหาบัณฑิต คณะการบัญชี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ปภาวี สุขมณี และนางสาวฉัตรรัชดา วิโรจน์รัตน์. (2551). ความรู้ความสามารถของนักบัญชีที่มีต่อ ประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีธุรกิจ SMEs ในจังหวัดกาฬสินธุ์. คณะเทคโนโลยีสังคม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตกาฬสินธุ์.
- ปรีดา จิรวีทวิส. (2546). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในสายงานอาชีพนักบัญชีในธุรกิจเอกชน. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ผดุงพล เกียรติพันธุ์สุดใส. (2546). การประเมินประสิทธิภาพการใช้เทคโนโลยี Intranet ในการบริหารองค์การกรณีศึกษาบริษัทกรุงเทพคอมพิวเตอร์เซอร์วิสเอสจำกัด. วิทยานิพนธ์ บธ.ม., มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. (2545). การบริหารองค์กรและพัฒนางานองค์กร (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. (2543). ประมวลสาระชุดวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- เยาวลักษณ์จิตต์วิโรตม. (2548). “นวัตกรรม: ญุณแจหลักของการพัฒนาธุรกิจ,” วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, 25(2): 11-13; พฤษภาคม – สิงหาคม.
- สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. (2555). นิยาม SMEs. สืบค้นเมื่อตุลาคม 4, 2555 จาก http://www.ismed.or.th/SME2/src/bin/controller.php?view=generalContents.GeneralContent&form=&rule=generalContents.FMGeneralContent.bctrl_Id=273
- สมใจ ลักษณะ. (2546). การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือ สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา.
- สุวิทย์เมชินทรีย์. (2548). Integrated Innovation. สืบค้นเมื่อ มิถุนายน 13 มิถุนายน, 2555 จาก <http://www.tiger.co.th/intergrated.phd>
- สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ. (2548). หลักสูตรการจัดการนวัตกรรมสำหรับผู้บริหาร. สืบค้นเมื่อ มิถุนายน 18, 2555 จาก http://www.nia.or.th/imes/imes_information.htm.



สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ. (2542). นวัตกรรม: กุญแจสู่ความสำเร็จของประเทศไทยในศตวรรษที่ 21. กรุงเทพฯ: สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ.

Francis, Dave and John Bessant. (2005). Targeting innovation and implications for capability Development.” *Technovation*, 25(3): 171-183 : March 2005.

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงาน (สายสนับสนุนวิชาการ)

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

Factors Relating to Job Satisfactions of Suan Sunandha Rajabhat University

Employees (Academic Support Field)

อรรพรรณ บริบาล

นักศึกษาลัทธิบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสยาม

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับความพึงพอใจในงาน (2) ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน และ (3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการ และความผูกพันต่อองค์กร กับความพึงพอใจในงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จำนวน 305 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแตกต่างใช้การหาค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ผลการศึกษาพบว่า (1) พนักงาน (สายสนับสนุนวิชาการ) มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความคิดเห็น อยู่ในระดับมากทุกด้าน คือ ด้านการจูงใจ ด้านการจัดองค์การ ด้านการควบคุม และด้านการวางแผน ตามลำดับ (2) พนักงาน (สายสนับสนุนวิชาการ) มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความคิดเห็น อยู่ในระดับมากทุกด้าน คือ ด้านบรรทัดฐาน ด้านความคงอยู่กับองค์กร และด้านจิตใจตามลำดับ (3) พนักงาน (สายสนับสนุนวิชาการ) มีความพึงพอใจในงาน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจในงาน อยู่ในระดับมากทุกด้าน คือ ด้านลักษณะงาน ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า ด้านค่าตอบแทน ผลประโยชน์ สวัสดิการ ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านผู้บังคับบัญชา และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ (4) การบริหารจัดการ โดยรวม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงาน (สายสนับสนุนวิชาการ) มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน (5) ความผูกพันต่อองค์กร มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงาน (สายสนับสนุนวิชาการ) มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีความสัมพันธ์ในระดับสูง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ, พนักงาน (สายสนับสนุนวิชาการ), การบริหารจัดการ

Abstract

The purpose of this research is (1) to study job satisfaction levels; (2) to study factors relation to job satisfactions; and (3) to study the relationship between management and organizational commitment with job satisfactions. The sample groups utilized in this research were 305 Suan Sunandha Rajabhat University employees by using questionnaires as research instrument. The statistics applied for data analysis including percentage, mean, and standard deviation. In addition, the difference analysis was conducted by t value computing, One-Way Analysis of Variance, and Pearson's Correlation Coefficient computing. The findings of the study results were as follows: (1) Employees (academic support field) had the opinions about management of Suan Sunandha Rajabhat University in overall aspects at high level. When considering in individual aspects, it was found that their opinions were at high level in all aspects

including motivation, organizational organization, controlling, and planning, respectively. (2) The opinions of employees (academic support field) on organizational commitment in overall aspects were at high level. When considering individual aspect, it was found that their opinions were at high level in all aspects including: normative commitment, continuance commitment, and affective commitment, respectively. (3) The employees (academic support field) had high level of job satisfactions on overall aspects. When considering in individual aspects, the finding was that there was high level of job satisfaction on each aspect including: job characteristic, job security and career growth, pay, benefit and welfare, co-worker, superior; and place and facility, respectively. (4) The managements were entirely related to job satisfactions of Suan Sunandha Rajabhat University employees (academic support field) at statistical significant level of .01 with moderate level of same direction relationships. (5) The organizational commitments were related to job satisfactions of Suan Sunandha Rajabhat University employees (academic support field) statistical significant level of .01 with high level of same direction relationships.

Keywords: Satisfaction, staff (academic support), management

บทนำ

การปฏิบัติงานทุกประเภทไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานรัฐหรือเอกชน ปัจจัยที่สำคัญคือการบริหารงาน ซึ่งทรัพยากรพื้นฐานของการบริหารงาน คือ คน เงิน วัสดุสิ่งของ และวิธีการจัดการคนเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุด เพราะคนเป็นผู้ปฏิบัติงานและเป็นผู้ใช้ทรัพยากรที่เหลือการทำงานกับคนไม่เหมือนเศรษฐกิจทรัพยากรอื่น ๆ คนมีจิตใจ มีความรู้สึกนึกคิด คนมีความต้องการพื้นฐาน และความต้องการขั้นสูงต่อ ๆ ไปมากมาย (พะยอม วงศ์สารศรี, 2541) ดังนั้น ในองค์การทุกประเภท หน่วยงานทุกระดับผู้บริหารทั้งปวงจึงต่างตระหนักว่าความสำเร็จหรือความล้มเหลวขององค์การที่เกิดขึ้นนั้น คนเป็นปัจจัยหลัก ผู้ปฏิบัติงานทุกคนและทุกระดับต่างก็เป็นทรัพยากรที่สูงค่ายิ่งขององค์การ เพราะคนเป็นผู้ใช้ ดูแล ควบคุม รักษา สร้างเสริมสถานภาพทางกาย และทางเศรษฐกิจของ

องค์การ แต่เมื่อคนมารวมกลุ่มกันทำงานปรัชญาที่สำคัญในกลุ่มบุคคลที่ทำงานร่วมกัน คือ การยอมรับนับถือกันในศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ เพื่อร่วมกันปฏิบัติงานอย่างมีหลักสามัคคีธรรม (Davis, 1972: 5) ทั้งนี้เพราะความสำเร็จของหน่วยงานย่อมขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพในการทำงานของกลุ่มบุคลากรในหน่วยงาน แต่ประสิทธิภาพในการทำงานดังกล่าว ขึ้นอยู่กับวิธีการบริหารงานบุคคลซึ่งจะทำให้ผู้ปฏิบัติงาน มีความพึงพอใจในการทำงาน เพราะหากผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการทำงานแล้ว เขาย่อมจะอุทิศกำลังกาย กำลังใจ ด้วยความขยันขันแข็ง กระตือรือร้น การที่ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในงานที่ทำอยู่ย่อมจะทำให้เขาเกิดขวัญและกำลังใจในการทำงาน อันจะนำไปสู่ความมีสัมพันธภาพอันดีกับผู้ร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ตลอดจนบุคคลภายนอก และหน่วยงานอื่น ๆ ที่ต้อง

ทำงานประสานกัน แต่หากผู้ปฏิบัติงานขาดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานเขาย่อมเกิดความไม่พึงพอใจในงานที่ทำ ขาดความกระตือรือร้น เกียจคร้าน หลบเลี่ยงหรือขาดงานเป็นประจำ

นอกจากนั้น ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรมีผลต่อความสำเร็จของงานและองค์กร รวมทั้งความสุขของผู้ทำงานด้วย องค์กรใดก็ตามหากบุคคลในองค์กรไม่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานก็เป็นมูลเหตุทำให้ผลงานและผลการปฏิบัติงานต่ำ คุณภาพของงานลดลงอันเนื่องมาจากการขาดงาน ลาออกจากงาน หรืออาจก่อให้เกิดปัญหาอาชญากรรมและปัญหาทางวินัยอีกด้วย แต่ในทางตรงกันข้ามหากองค์กรมีบุคคลที่มีความพึงพอใจในการทำงานสูงก็จะมีผลทางบวกต่อการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานยังเป็นเครื่องหมายแสดงถึงประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานและภาวะผู้นำของผู้บริหารองค์กรด้วย ดังนั้น ถ้าหากหน่วยงานใดได้เห็นความสำคัญของการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานให้เกิดขึ้นกับบุคลากรในหน่วยงานของตนและมีความเข้าใจในปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อีกทั้งตระหนักอยู่เสมอว่าความรู้สึกรู้สึกพอใจนั้น สามารถเปลี่ยนแปลงได้อยู่ตลอดเวลาตามสถานการณ์หรือตามเวลา จะช่วยให้หน่วยงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จ (Keith & Newstrom, 1985: 109)

จากที่กล่าวมาความพึงพอใจในงานหรือความพึงพอใจในการทำงาน เป็นเรื่องที่มีความสำคัญอย่างยิ่งสำหรับบุคคล และเป็นเรื่อง

ที่ผู้บริหารทุกระดับควรให้ความสนใจเพื่อนำมาเป็นองค์ประกอบในการวิเคราะห์ และปรับปรุงหน่วยงานให้สามารถดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ เพราะเมื่อบุคคลมีความพึงพอใจในงานแล้ว ย่อมก่อให้เกิดการปฏิบัติงานที่มีทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผล ดีกว่าบุคคลที่ไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ดังเช่น ซอฟฟิลด์ (Schofield, 1975: 242) กล่าวว่า ระดับความพึงพอใจในการทำงานต่ำเป็นปัจจัยที่ทำให้ประสิทธิผลของงานต่ำด้วย ฉะนั้นผู้บริหารที่ดีควรมีความสามารถทำให้บุคลากรร่วมมือกันปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ เต็มความสามารถ ผู้บริหารจะต้องมีความสามารถที่จะสร้างแรงจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงาน เกิดความรักความศรัทธาในหน่วยงาน เสียสละเพื่องาน พุ่มเทก่าลังกาย กำลังใจ และกำลังสติปัญญา เพื่อความเจริญก้าวหน้าทั้งของหน่วยงานและตนเอง นั่นคือ ความผูกพันต่อองค์การที่บุคลากรเกิดทัศนคติในทางบวกกับองค์การที่ปฏิบัติงานอยู่ เพราะความผูกพันต่อองค์การจะมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้วย (Steers, 1977: 46-56)

ปัจจุบันระบบการบริหารงานบุคคลในภาครัฐได้มีการเปลี่ยนแปลงจากเดิมเกือบสิ้นเชิง จะเห็นได้ว่าการบริหารงานบุคคลในมหาวิทยาลัยก็ยังให้บุคลากรสายสอนเป็นผู้บริหารงานอยู่ ซึ่งเป็นไปตามกฎหมาย ฉบับที่ 2 (2519) ซึ่งมีลักษณะสอดคล้องกันโดยได้กำหนดในตำแหน่งบริหารที่สำคัญ ๆ ของมหาวิทยาลัย นับตั้งแต่ระดับสูงลงไปถึงระดับหัวหน้างานภาควิชา คือ อธิการบดี รองอธิการบดี คณบดี รองคณบดี หัวหน้าภาควิชา

และยังรวมไปถึงสำนัก/ศูนย์/สถาบัน บางส่วน ทำหน้าที่ในด้านบริหาร ซึ่งนอกเหนือจากการทำหน้าที่ทางวิชาการแล้ว จากข้อกำหนดดังกล่าว ส่งผลทำให้บุคลากรสายสนับสนุนไม่มีการแต่งตั้งเพื่อให้ดำรงตำแหน่งทางการบริหาร ถึงแม้กฎทบวงฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2519) จะเปิดโอกาสให้บุคลากรสายสนับสนุนให้ดำรงตำแหน่งบริหารงานระดับต้นและระดับกลางบางตำแหน่งในมหาวิทยาลัยได้ เช่น ตำแหน่งผู้อำนวยการกอง หัวหน้างาน หัวหน้าฝ่าย หัวหน้าศูนย์ ส่วนในระดับคณะ สำนัก สถาบันก็เปิดโอกาสให้ดำรงตำแหน่งเลขานุการคณะ สำนัก สถาบัน เท่านั้น ซึ่งบางครั้งก็ให้อาจารย์มาดำรงตำแหน่งต่าง ๆ ดังกล่าวข้างต้นอีกด้วย ยิ่งเป็นการตัดโอกาสความก้าวหน้าของบุคลากรสายสนับสนุนไปด้วย ในขณะเดียวกันบุคลากรสายสอนยังมีความก้าวหน้าโดยอาศัยผลงานทางวิชาการและตำแหน่งทางการบริหารในการเลื่อนขั้นเงินเดือน และระดับตำแหน่งได้เร็วกว่าบุคลากรสายสนับสนุนโดยสายสนับสนุนจะได้รับการพิจารณาให้เลื่อนขั้นเงินเดือนหรือตำแหน่งก็จะต้องอาศัยปริมาณงานเพียงอย่างเดียว

จากแนวคิดดังกล่าวจะเห็นได้ว่า การบริหารงานบุคคลในมหาวิทยาลัยที่ได้แบ่งบุคลากรออกเป็นสายสอนและสายสนับสนุนนั้น น่าจะก่อให้เกิดสภาพที่มีความแตกต่างในด้านต่าง ๆ เช่น การบริหารจัดการ อัตราเงินเดือน โอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ผลตอบแทนและผลประโยชน์เกื้อกูลอื่น ๆ เป็นต้น ซึ่งย่อมส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ในการวิจัยครั้งนี้ได้มีการศึกษา ปัจจัยที่มี

ความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงาน (สายสนับสนุนวิชาการ) มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ซึ่งนับว่าเป็นเรื่องสำคัญที่จะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เพื่อนำข้อมูลของผลที่ได้จากการวิจัย เป็นแนวทางในการจัดระบบงานและพัฒนาบุคลากรให้สอดคล้องกับบทบาทหน้าที่โดยเสริมสร้างแรงจูงใจและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานให้เพิ่มมากขึ้น อันจะนำไปสู่การพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ให้มีความเจริญก้าวหน้าประสบผลสำเร็จ และเกิดประโยชน์ต่อประเทศชาติโดยรวมต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในงานของพนักงาน (สายสนับสนุนวิชาการ) มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงาน (สายสนับสนุนวิชาการ) มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการ และความผูกพันต่อองค์กร กับความพึงพอใจในงานของพนักงาน (สายสนับสนุนวิชาการ) มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

บททวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นความรู้สึกที่รับรู้ด้วยจิตใจและอาจแสดงออกมาเป็นพฤติกรรมต่าง ๆ ให้บุคคลรอบข้างได้รับรู้ การศึกษาเกี่ยวกับ

ความพึงพอใจจึงมักมีผู้ที่พยายามจะอธิบายโมทัศน์หรือความหมายของความพึงพอใจไว้นานต่าง ๆ ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของผู้ทำการศึกษา เช่น ในแง่ของทัศนคติแรงจูงใจ ความคาดหวัง การได้รับรางวัลและความสมดุลทางอารมณ์ ทั้งนี้ ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ทัศนคติ ความรู้สึกของบุคคลที่ได้รับการตอบสนองทั้งทางกายภาพ และทางจิตใจ จากการทำงานในสถานประกอบการที่เหมาะสมกับตนเอง ทั้งด้านความรู้ความสามารถ ความถนัด สภาพสังคมและค่าตอบแทน ตลอดจนการใช้ความรู้ความสามารถให้เป็นที่ยอมรับแก่บุคคลอื่น ลักษณะของบุคคลและทัศนคติที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคล อาจจะเหมาะสมกับสถานที่ทำงานที่แตกต่างกันเช่น นักวิทยาศาสตร์ อาจจะเหมาะสมกับบริษัทที่ได้ใช้ความรู้ความสามารถมาก ๆ ซึ่งเรื่องปัจจัยทางสังคมอาจไม่มีความหมายกับบุคคลเหล่านี้ ดังนั้นความพึงพอใจในงานจึงเกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการของแต่ละบุคคลซึ่งอาจแตกต่างกันไป

เฟรดเดอริก เฮอริชเบิร์ก (Herzberg, 1959: 113-115) นักพฤติกรรมศาสตร์ที่มีชื่อเสียงแห่งมหาวิทยาลัยยูทาห์ สหรัฐอเมริกา ได้รวมเอาแนวความคิดของเทย์เลอร์กับมาสโลว์เข้าด้วยกัน ในปีคริสต์ศักราช 1959 เขาเป็นผู้เห็นหนทางใหม่ของมนุษย์กับความสัมพันธ์ในการทำงานของพวกเขา เฮอริชเบิร์กได้ศึกษาอย่างกว้างขวางลึกซึ้ง และได้ให้แนวความคิดเกี่ยวกับการจูงใจว่า มนุษย์ที่จะสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีองค์ประกอบสองอย่างที่จะต้องพิจารณา ในการที่หัวหน้างานหรือผู้บริหารทั้งหลายจะมีความสัมพันธ์ร่วมกันกับ

พนักงาน ได้แก่ 1) องค์ประกอบที่กระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน (satisfier factor หรือเรียกอีกอย่างหนึ่งว่าตัวกระตุ้น = motivation) และ 2) องค์ประกอบที่สามารถป้องกันความไม่พึงพอใจในการทำงานไม่ให้เกิดขึ้น (กันไว้ดีกว่าแก้) ที่มีชื่อเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า องค์ประกอบด้านการบำรุงรักษา (hygiene factor หรือ maintainer)

ความพึงพอใจในงาน ทำให้คนรู้สึกว่ามีชีวิตที่มีคุณภาพ และไม่เป็นปฏิกิริยาต่อต้าน ซึ่งหากไม่มีความรู้สึกดังกล่าวแล้ว คนงานอาจมีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมได้ เช่น ขาดงาน ลาออกจากงาน หรือก้าวร้าว เป็นต้น เฟลด์แมน และอาร์โนลด์ (Feldman and Arnold, 1983: 203) กล่าวว่า “คนที่พึงพอใจในงานในระดับต่ำมักจะลาออกจากงาน และองค์กรที่คนงานมีระดับความพึงพอใจต่ำ มักจะมีปัญหาการเข้าออกงาน (turnover) สูง”

จากการค้นพบของเฮอริชเบิร์ก และคณะ (Herzberg and others, 1959: 45) ได้เสนอว่าในการทำงานจะเกิดความต้องการขึ้น 2 ประการ คือ (1) ความต้องการด้านสุขภาพ (hygiene needs) และ (2) ความต้องการด้านการจูงใจ (motivation needs) hygiene needs คือความต้องการที่จะหลีกเลี่ยงภาวะการทำงานไม่มีความสุข ที่ไม่พึงพอใจ พวกที่ปรารถนา hygiene โดยเฉพาะเรียกว่า hygiene seeker ส่วน motivation needs นั้น มุ่งไปในทางต้องสัมฤทธิ์ผลของงานหรือมีลักษณะคล้ายคลึงกับ need for self realization ของ มาสโลว์ (Maslow) เป็นพลังจูงใจในการทำงานอย่างสูง พวกที่มุ่งประสงค์จะ

ตอบสนองความต้องการอันนี้ เรียกว่า motivation seeker

แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการ

การบริหาร หมายถึง กระบวนการของการวางแผน การจัดองค์การ การมีส่วนร่วมและการควบคุมกำลังความพยายามของสมาชิกองค์การ และใช้ทรัพยากรอื่นๆ เพื่อความสำเร็จในเป้าหมายขององค์การที่กำหนดไว้ (สมยศ นาวิการ, 2538: 18) นอกจากนี้การบริหารยังเป็นกระบวนการของการรวบรวมทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด โดยผู้บริหารเป็นผู้นำทรัพยากรมนุษย์ไปสู่การใช้ประโยชน์สูงสุดจากทรัพยากรที่ไม่ใช่มนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพ ภายใต้สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปอยู่ตลอดเวลา ซึ่ง สร้อยตระกูล อรรถมานะ (2545: 421) ได้กล่าวไว้ว่า กระบวนการจัดการ หมายถึงกระบวนการดำเนินงานจะต้องเป็นไปตามขั้นตอนตามลำดับ เป็นการตัดสินใจล่วงหน้าว่าจะทำอะไร ที่ไหน เมื่อใด โดยใคร นอกจากจะเป็นการลดความไม่แน่นอนแล้ว ยังทำให้สมาชิกในองค์กรมีความมั่นใจในการทำงานทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพ การจัดลำดับการทำงานที่ดีไม่ควรมีลักษณะตายตัวต้องยืดหยุ่น ได้ตามสถานการณ์อาจมีการปรับปรุงแก้ไข หรือปรับเปลี่ยนลำดับการทำงานได้เสมอ ส่งผลให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิผลมากขึ้นด้วย และ สุรัสวดี ราชกุลชัย (2543: 3) กล่าวว่า “การบริหาร” (Administration) และ “การจัดการ” (Management) มีความหมายแตกต่างกันเล็กน้อย โดยการบริหารจะสนใจและสัมพันธ์กับการกำหนดนโยบายไปลงมือปฏิบัติ

นักวิชาการบางท่านให้ความเห็นว่าการบริหารใช้ในภาครัฐ ส่วนการจัดการใช้ในภาคเอกชน อย่างไรก็ตามในตำราหรือหนังสือส่วนใหญ่ทั้ง 2 คำนี้มีความหมายไม่ แตกต่างกัน สามารถใช้แทนกันได้และเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป

เนื่องจากในการศึกษาครั้งนี้มีหน่วยการวิเคราะห์ คือ องค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งเป็นหนึ่งในรูปแบบขององค์การภาครัฐ ซึ่งมีผู้ให้คำจำกัดความของการบริหารงานภาครัฐไว้ว่า เกี่ยวข้องกับการกำหนดนโยบายและการนำนโยบายมาปฏิบัติโดยเจ้าหน้าที่ของรัฐ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้โดยมีการประเมินผล และมีข้อมูลย้อนกลับเพื่อการแก้ไขปรับปรุงการบริหารงานให้ดีขึ้น (สันสิทธิ์ ขวลิธ อ่าง, 2546: 2) ซึ่งสามารถแบ่งหน้าที่ทางการบริหารออกเป็นกลุ่มๆ (ศิริพงษ์ อดาวลัย ญ อยุธยา, 2540: 3 - 4) ได้ 4 กลุ่ม ได้แก่ การวางแผน การจัดองค์การและระเบียบงาน การดำเนินการ และการติดตามและประเมินผล

แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ

บุคคินัน (Buchanan II. 1974: 533) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์การไว้ว่า คือ ความรู้สึกเป็นพวกเดียวกัน (Partisan) ความผูกพันที่มีเป้าหมายและค่านิยมขององค์การและการปฏิบัติงานตามบทบาทของตนเอง เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและค่านิยมขององค์การซึ่งความผูกพันต่อองค์การจะประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ประการ คือ (1) ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การ (Identification) โดยการเต็มใจที่จะปฏิบัติงาน ยอมรับในค่านิยมและวัตถุประสงค์ขององค์การ และถือเสมือนหนึ่งว่าเป็นของตนเช่นกัน (2) การเข้ามามีส่วนร่วมในองค์การ

(Involvement) คือ การเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรตามบทบาทของตนอย่างเต็มที่ (3) ความจงรักภักดีต่อองค์กร (Loyalty) คือความรู้สึกรักและผูกพันต่อองค์กร

จะเห็นว่า ความหมายของความผูกพันที่เน้นด้านพฤติกรรมการแสดงออกของสมาชิกในองค์กร เป็นลักษณะการแสดงออกของบุคคลที่มีความสัมพันธ์และเกี่ยวข้องกับองค์กร ซึ่งเต็มใจที่จะทุ่มเทความสามารถที่มีอยู่ แสดงถึงความ เป็นหนึ่งเดียว มีความจงรักภักดี และมีความ ต้องการที่จะดำรงเป็นสมาชิกภาพขององค์กร และพร้อมที่จะอุทิศตัวเองเพื่อทำให้องค์กรบรรลุ วัตถุประสงค์ที่วางไว้ได้

ความผูกพันต่อองค์กร เป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อความอยู่รอดและความมี ประสิทธิภาพขององค์กร ซึ่งสามารถทำนายการ ลาออกได้ดีกว่าความพึงพอใจในการทำงาน ผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงจะปฏิบัติงานได้ดีกว่า ผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์กรต่ำหรือไม่มีเลย ซึ่ง ผลดีก็จะตกอยู่กับองค์กรและผู้ปฏิบัติงานเอง

จากแนวคิดของนักวิชาการข้างต้น สรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีความสำคัญต่อการ ดำเนินงานขององค์กรอย่างมาก โดยความผูกพัน ต่อองค์กรจะเป็นสิ่งที่กระตุ้นให้สมาชิกในองค์กร ปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังความสามารถในงานที่ รับผิดชอบ สุดท้ายองค์กรก็จะดำเนินการอย่างมี ประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถแข่งขันใน ตลาดการค้าหรือให้บริการแก่สาธารณะได้อย่าง เต็มที่

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) กลุ่มตัวอย่าง ในการวิจัย ครั้งนี้คือ บุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จำนวน 1,292 คน โดยใช้วิธีการกำหนด ขนาดกลุ่มตัวอย่างในกรณีทราบจำนวนที่แน่นอน (finite population) และประมาณ กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดด้วยค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 95% หรือยอมให้ค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05 โดยใช้สูตรการหาจำนวนกลุ่มตัวอย่าง ประชากรของยามาเน่ ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ ในการศึกษานี้มีจำนวน 305 คน และเพื่อ ป้องกันแบบสอบถามไม่ถูกต้องสมบูรณ์จึงสำรอง ไว้ $10\% = (305 \times 10 / 100) = 31$ คน โดยไม่ รวมกับกลุ่มตัวอย่างข้างต้น ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่ม ตัวอย่าง แบบ แบ่งชั้น ภูมิ ตาม สัด ส่วน (proportional stratified random sampling)

ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ (1) เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลเกี่ยวกับ ปัจจัยส่วนบุคคล (2) เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการบริหารจัดการ (3) เป็นแบบสอบถาม เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร และ (4) เป็น แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของ พนักงาน (สายสนับสนุนวิชาการ) มหาวิทยาลัย ราชภัฏสวนสุนันทา

การตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ สร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัย ต่าง ๆ ไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความถูกต้อง ด้านโครงสร้างเนื้อหาและ ภาษาที่ใช้ให้มีความถูกต้องสมบูรณ์ พร้อมทั้ง

ปรับปรุงแก้ไขให้แบบสอบถามมีความชัดเจนและครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยให้มีความเที่ยงตรงมากขึ้น โดยหาค่าดัชนีความพึงระหว่างข้อคำถามนิยามศัพท์เฉพาะ ซึ่งค่า IOC (Index of item-Objective Congruence) ในแบบสอบถามมีค่ามากกว่า 0.5 ทุกข้อ

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามจำนวน 40 ชุด ไปทำการทดสอบ (Pre-test) กับกลุ่มตัวอย่างและนำข้อมูลที่ได้ไปทดสอบความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม โดยวิธีวัดความสอดคล้องภายใน (Internal Consistency) ตามวิธีของ Cronbach's Alpha โดยค่าอัลฟ่า การวิจัยครั้งนี้ กำหนดให้ค่าความเชื่อถือได้ของค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่า มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ .70 ดังนั้น จึงถือว่าน่าเชื่อถือ และสามารถนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริงได้ (กลายาวนิชัยบัญชา, 2545, 449) และนำข้อบกพร่องมาทำการปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม เพื่อให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ก่อนนำไปเก็บข้อมูลจริงจากประชากรเพื่อการวิจัยต่อไป

เมื่อได้รับแบบสอบถามคืนมา ผู้วิจัยได้จัดทำและดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows (Statistical Package for the Social Sciences) ดังนี้ (1) นำมาแจกแจงความถี่ (Frequency) และนำเสนอค่าร้อยละ (Percentage) (2) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) (3) ค่า t-test (Independent t-test) ใช้วิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่มีระดับนัยสำคัญ .05 (4) ใช้สถิติวิเคราะห์ F-test (Independent sample F-test) แบบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One-way ANOVA (One-way Analysis of Variance) หรือ

Brown Forsyth ใช้เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม (5) ใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ในการทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปร 2 ตัว ที่เป็นอิสระต่อกัน

ผลการวิจัย

1. พนักงาน (สายสนับสนุนวิชาการ) มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงาน (สายสนับสนุนวิชาการ) มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา อยู่ในระดับมาก ทุกด้าน ดังนี้ ด้านการจูงใจ ด้านการจัดองค์การ ด้านการควบคุม และด้านการวางแผน ตามลำดับ

2. พนักงาน (สายสนับสนุนวิชาการ) มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงาน (สายสนับสนุนวิชาการ) มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ อยู่ในระดับมากทุกด้าน ดังนี้ (1) ด้านบรรทัดฐาน (2) ด้านความคงอยู่กับองค์การ และ (3) ด้านจิตใจตามลำดับ

3. พนักงาน (สายสนับสนุนวิชาการ) มีความพึงพอใจในงาน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงาน (สายสนับสนุนวิชาการ) มีความพึงพอใจในงาน อยู่ในระดับมากทุกด้าน ดังนี้ (1) ด้านลักษณะงาน (2) ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า (3) ด้านค่าตอบแทน ผลประโยชน์ สวัสดิการ (4) ด้าน

เพื่อนร่วมงาน (5) ด้านผู้บังคับบัญชา และ (6) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ

4. การบริหารจัดการ โดยรวม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงาน (สายสนับสนุนวิชาการ) มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

5. ความผูกพันต่อองค์กร มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงาน (สายสนับสนุนวิชาการ) มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีความสัมพันธ์ในระดับสูง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

อภิปรายผล

1. พนักงาน (สายสนับสนุนวิชาการ) มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าพนักงาน (สายสนับสนุนวิชาการ) มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา อยู่ในระดับมาก ทุกด้าน ดังนี้ ด้านการจูงใจ ด้านการจัดองค์การ ด้านการควบคุม และด้านการวางแผน ตามลำดับ สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สุชาดา ยงสกุลโรจน์ (2547) ศึกษาเรื่อง สภาพการบริหารจัดการและความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการแผนกวิทยบริการของโรงพยาบาลศิริราชพยาบาล พบว่า ผู้ใช้บริการทั้งผู้บริหารและพนักงาน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการบริหารจัดการแผนกวิทยบริการของโรงพยาบาลศิริราชพยาบาลดี โดยรวมอยู่ในระดับมาก

และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ฐานาริ สุขประเสริฐ (2554) ศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการที่มีผลต่อพฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการร้านอาหารริมแม่น้ำในเขตเกาะเมืองจังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ลูกค้ามีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการในด้านการวางแผนด้านการจัดองค์การ ด้านการจูงใจ และด้านการควบคุม โดยรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก แต่ต่างกับผลงานวิจัยของ อิศเรศร์ ไชยะ (2553) ศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสถาบันการพลศึกษา กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา พบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ในสถาบันการพลศึกษาโดยรวมและเป็นรายด้าน เห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลาง และต่างกับผลงานวิจัยของ ศิริลักษณ์ ประทุมมาศ (2551) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยทางด้านการบริหารจัดการที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกค้า ที่มาใช้บริการสำนักงานกฎหมายนันทบริการบัญชีและภาษีอากร พบว่า ลูกค้ามีความคิดเห็นต่อปัจจัยทางด้านการบริหารจัดการของสำนักงานกฎหมายนันทบริการบัญชี และภาษีอากรในด้านการจัดองค์การเพื่อบริการ และด้านการจูงใจมาใช้บริการโดยรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับมากที่สุด และด้านการวางแผนให้บริการด้านการควบคุมคุณภาพการบริการ ลูกค้าเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก และยิ่งต่างกับผลงานวิจัยของ สุพจน์ ประกิจจานุรักษ์ (2554) ศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการที่มีผลต่อพฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ลูกค้ามีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการโรงแรม ทุกด้านอยู่ในระดับมาก

ที่สุด นอกจากนี้ยังต่างกับผลงานวิจัยของ วรา ภรณ์ หนูดำ (2548) ศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการ ที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงาน บริษัท เวสเทริน ดิจิตอล (บางปะอิน) จำกัด พบว่า บริษัท เวสเทริน ดิจิตอล (บางปะอิน) จำกัด มีการบริหารจัดการโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

2. พนักงาน (สายสนับสนุนวิชาการ) มีความพึงพอใจในงาน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงาน (สายสนับสนุนวิชาการ) มีความพึงพอใจในงาน อยู่ในระดับมากทุกด้าน ดังนี้ (1) ด้านลักษณะงาน (2) ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า (3) ด้านค่าตอบแทน ผลประโยชน์ สวัสดิการ (4) ด้านเพื่อนร่วมงาน (5) ด้านผู้บังคับบัญชา และ (6) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ เสถียร สติรณสรณ์ (2553) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดกระบี่ ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมในระดับมาก

3. การบริหารจัดการ โดยรวม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงาน (สายสนับสนุนวิชาการ) มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ วรา ภรณ์ หนูดำ (2548) ศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการ ที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงาน บริษัท เวสเทริน ดิจิตอล (บางปะอิน) จำกัด พบว่า การบริหารจัดการด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านการใช้ทรัพยากรหรือการจูงใจ ด้านการประสานงาน

และด้านการควบคุมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงานเท่ากับ 0.750, 0.685, 0.399, 0.644 และ 0.574 ตามลำดับ ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ในระดับต่ำถึงระดับสูง และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ปิยศักดิ์ สุขกาย (2550) ศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการที่มีผลต่อพฤติกรรมและความพึงพอใจของนักศึกษาที่ใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสารในมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยาและมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ (ในพระบรมราชูปถัมภ์) พบว่า ผลการวิจัย พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการ มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของนักศึกษาในระดับปานกลาง และยังสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ เทพโยธิน นิลาต (2550) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยทางด้านการบริหารจัดการที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงานบริษัท ไทยมารูจุน จำกัด พบว่าระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของพนักงานบริษัทไทยมารูจุน จำกัด ในระดับค่อนข้างสูงถึงระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. ความผูกพันต่อองค์กร มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงาน (สายสนับสนุนวิชาการ) มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีความสัมพันธ์ในระดับสูง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ กัลยาลักษณ์ อุทัยจันทร์ (2548, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายการพาณิชย์ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า ความพึงพอใจในงานมี

ความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร และ สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ พิมพิภา แซ่ฉั่ว (2553) ศึกษาเรื่อง ความก้าวหน้าในงาน ความมีอิสระในงาน ความผูกพันในงาน และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงาน ที่ดินจังหวัดในเขตชายฝั่งทะเลอันดามัน พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความก้าวหน้าในงาน ความมีอิสระในงาน และความผูกพันในงานมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานที่ดินจังหวัดในเขตชายฝั่งทะเลอันดามันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยความก้าวหน้าในงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานระดับสูง ส่วนความเป็นอิสระในงาน และความผูกพันในงานมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ และยัง สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ พัทธรา ทาหอม (2550) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน กับความผูกพันต่อองค์การของลูกจ้างอยู่ซ่อมรถยนต์ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่าระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของลูกจ้างอยู่ซ่อมรถยนต์ในระดับปานกลางถึงระดับต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ข้อเสนอแนะ

1. ควรให้พนักงานทุกคนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจร่วมกัน ร่วมมือ ร่วมใจกันทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานที่ดีขึ้น และควรใช้จัดตารางเวลาและงานแต่ละอย่างในแต่ละวันเพื่อสามารถรองรับความต้องการของลูกค้าได้ดีขึ้น

2. ควรส่งเสริมให้เพื่อนร่วมงานร่วมใจกันทำงาน เข้าใจกัน และปรึกษาหารือกัน ควรมี

ความจริงใจ ไม่ทะเลาะกัน ไม่เอาเปรียบเพื่อน และไม่คอยจับผิดซึ่งกันและกัน ควรมีการจัดกิจกรรมประจำปีเพื่อความสามัคคีของเพื่อนร่วมงานเพื่อให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน และเกิดความสามัคคีกันมากขึ้น

3. องค์กรควรส่งเสริมพนักงานให้รู้สึกภาคภูมิใจในอาชีพปลูกฝังความรู้สึกรักหน่วยงาน และสร้างความรู้สึกในการเป็นส่วนหนึ่งในความสำเร็จขององค์กร เพื่อให้พนักงานเกิดความพอใจผลสำเร็จในงานและพยายามทำหน้าที่อย่างเต็มความสามารถในการที่จะทำให้พนักงานปฏิบัติหน้าที่บรรลุผลสำเร็จของงานผู้ที่เกี่ยวข้องในการอบรมพัฒนาพนักงานต้องจัดกิจกรรมที่สามารถพัฒนาพนักงานให้เกิดความเชี่ยวชาญ และอบรมพนักงานให้มีความรู้ความเข้าใจต่อหน้าที่ที่พนักงานจะต้องปฏิบัติ รวมไปถึงพนักงานเก่าจะต้องพยายามถ่ายทอดวิธีการปฏิบัติงานแก่พนักงานใหม่พร้อมกันไปด้วย นอกจากนี้ ควรมีการหมุนเวียนงานให้พนักงานรู้สึกไม่จำเจและเพิ่มประสบการณ์ทำงานแก่พนักงานเสริมสร้างความสามัคคีในหมู่เพื่อนร่วมงานโดยให้มีการจัดกิจกรรมร่วมกัน ควรสนับสนุนให้พนักงานทุกคนมีโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ได้รับการส่งเสริมและสนับสนุนให้มีความรู้ความสามารถเพิ่มขึ้น โดยอาจจะมีการฝึกอบรมในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานโดยไม่คำนึงถึง อายุ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ระดับการศึกษา ให้พนักงานทุกคนมีสิทธิเท่าเทียมกัน เพื่อเป็นการส่งเสริมให้พนักงานมีความจงรักภักดี และมีความผูกพันต่อองค์การตลอดไป

4. ควรเปิดโอกาสให้พนักงานทุก ๆ ระดับ ได้มีโอกาสในเรื่องต่างๆ ดังต่อไปนี้ คือ การศึกษาต่อ การเข้ารับการฝึกอบรม สัมมนา ตลอดจนการพิจารณาเลื่อนขั้นในตำแหน่ง และการโยกย้ายเป็นไปด้วยความเสมอภาคและ ยุติธรรมไม่ว่าจะเป็นพนักงานในระดับใดก็ตาม รวมถึงสร้างสรรค์บรรยากาศภายในองค์กรให้เกิดความรู้สึกมั่นคง โดยการจัดให้มีกิจกรรม สันทนาการในหมู่พนักงานเพื่อผ่อนคลาย ความเครียดในการปฏิบัติงาน จัดให้มีการ แลกเปลี่ยนความคิดเห็น วิธีการทำงาน การ สร้างความเข้าใจในวัตถุประสงค์และเป้าหมาย ในการปฏิบัติงาน เพราะวิธีการเหล่านี้จะสร้าง ความรู้สึกที่มั่นคงในองค์กรและเกิดความร่วมมือ ร่วมใจในการปฏิบัติงาน

5. ควรมีการมอบหมายให้พนักงาน ปฏิบัติงานตรงกับตำแหน่งหน้าที่ มีการกระจาย งานให้แก่พนักงานอย่างเหมาะสม ไม่ควรให้งาน ไปรวมอยู่ที่พนักงานคนใดคนหนึ่งในงานต่าง ๆ ที่พนักงานแต่ละคนปฏิบัติอยู่ไม่ว่าจะเป็นงานใน สำนักงานหรืองานที่เกี่ยวข้องกับเทคนิคต่าง ๆ ผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาควรเปิดโอกาสให้ พนักงานได้ใช้ความรู้ความสามารถความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์อย่างเต็มที่

6. ควรปรับปรุง ทบทวนนโยบายด้าน สวัสดิการต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับสถานะเศรษฐกิจ ในปัจจุบันเพื่อให้เหมาะสมกับการครองชีพ เช่น ระเบียบว่าด้วยการจ่ายเงินชดเชยทดแทนกรณีใช้ ยานพาหนะส่วนบุคคลไปปฏิบัติงานต่างท้องที่ การเบิกจ่ายเงินค่าเบี้ยเลี้ยง และที่พักในการ เดินทางไปปฏิบัติงานต่างท้องที่ เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

- กัลยาลักษณ์ อุทัยจันทร์. (2548). *ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับความผูกพันต่อ องค์กรของพนักงานฝ่ายการพาณิชย์ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)*. วิทยานิพนธ์วิทยา ศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2545). *การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล* (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: ภาควิชาสถิติ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ฐานารีย์ สุขประเสริฐ. (2554). *การบริหารจัดการที่มีผลต่อพฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าใน การใช้บริการร้านอาหารริมแม่น้ำในเขตเกาะเมืองจังหวัดพระนครศรีอยุธยา*. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพระนครศรีอยุธยา.
- เทพโยธิน นิลาต. (2550). *ปัจจัยทางด้านการบริหารจัดการที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของ พนักงานบริษัท ไทยมารุจัน จำกัด*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย พระนครศรีอยุธยา.
- ปิยศักดิ์ สุขกาย. (2550). *การบริหารจัดการที่มีผลต่อพฤติกรรมและความพึงพอใจของนักศึกษาที่ใช้ บริการระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสารในมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยาและ*

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ (ในพระบรมราชูปถัมภ์). วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพระนครศรีอยุธยา.

พะยอม วงศ์สารศรี. (2541). การบริหารทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ: ด้านสุขภาพการพิมพ์.
พิมพ์ภา แซ่ฉั่ว. (2553). ความก้าวหน้าในงาน ความมีอิสระในงาน ความผูกพันในงาน และความพึง
พอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานที่ดินจังหวัดในเขตชายฝั่งทะเลอันดามัน.

วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
พัชรา ทาหอม. (2550). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับความผูกพันต่อองค์กรของลูกจ้างอยู่ซ่อม
รถยนต์ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาการจัดการ
ทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.

วรารณ หนูดำ (2548). การบริหารจัดการที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงาน บริษัท เวสเทริน
ดิจิตอล (บางปะอิน) จำกัด. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏ
พระนครศรีอยุธยา.

ศิริพงษ์ ลดาวัลย์ ณ อยุธยา. (2540). หน้าที่ทางการบริหาร. เชียงใหม่: ดาว.

ศิริลักษณ์ ประทุมมาศ. (2551). ปัจจัยทางด้านการบริหารจัดการที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ
ของลูกค้า ที่มาใช้บริการสำนักงานวิทยุณันท์บริการบัญชีและภาษีอากร. วิทยานิพนธ์
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.

สมยศ นาวิการ. (2538). การบริหาร. กรุงเทพฯ: สามัคคีสาร (ดอกหญ้า).

สร้อยตระกูล อรรถมานะ. (2545). พฤติกรรมองค์กร: ทฤษฎีและการประยุกต์. กรุงเทพฯ:
สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สันสิทธิ์ ขวลิธธารง. (2546). หลักการบริหารรัฐกิจกับระบบราชการไทย. กรุงเทพฯ: อมรินทร์พริ้นติ้ง
แอนด์พับลิชชิ่ง.

เสถียร สติรณสุรณ. (2553). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดกระบี่. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ
ทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

สุชาดา ยงสกุลโรจน์. (2547). สภาพการบริหารจัดการและความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการแผนกวิทย
บริการของโรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหาร
การศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.

สุพจน์ ประกิจจานุรักษ์. (2554). การบริหารจัดการที่มีผลต่อพฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้า
ที่มาใช้บริการโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.

สุรัสวดี ราชกุลชัย. (2543). การวางแผนและการควบคุมทางการบริหาร (พิมพ์ครั้งที่ 2) . กรุงเทพฯ:
โรงพิมพ์จามจุรี.

- อิสเรศร์ ไชยะ. (2553). การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสถาบันการพลศึกษา กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- Buchanan. (2002). *"Building Organization Commitment: The Socialization Manager in Work Organization."* Administrative Science Quarterly.
- David, K. (1972). *Human behavior at of world-man Relations and Organization Behavior*. New York: McGraw-Hill.
- Feldman, D. C. and Arnold, H. J. (1983). *Managing individual and group behavior in organization*. Singapore: McGraw-Hill.
- Herzberg, F. (1959). *The motivation of work*. New York: John Wiley & Sons.
- Herzberg, F. and Others. (1959). *The Motivation to Work*. New York: John Wiley & Sons.
- Keith, D. & Newstrom, J. W. (1985). *Human Behavior at work: Organizational Behavior*. New York: Harper and Row.
- Schofeild, H. (1972). *The Philosophy of Education: An Introduction*. London: George allen and Unwin.
- Steers, R .M., & Porter, L. W. (1979). *Motivation and work behavior*. New York: McGraw-Hill.
- Yamane', T. (1970). *Statistics: An introductory analysis* (2nd ed.). New York: Harper & Row.

การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน: กรณี อนันตราหัวหิน
รีสอร์ต แอนด์ สปา จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

Employees' Job Satisfaction A Case Study of Anantara Hua Hin
Resort & Spa, Prachuap Khirikhan

เกตุอัมพร ไชยนาพงษ์

นักศึกษาลัทธิบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมอนันตรา หัวหิน รีสอร์ท แอนด์ สปา จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ และ (2) เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมอนันตรา หัวหิน รีสอร์ท แอนด์ สปา จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามปัจจัยบุคคล ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามไปยังพนักงานที่กำลังทำงานใน ปัจจุบันของอนันตรา หัวหิน รีสอร์ท แอนด์ สปา จำนวน 200 คน เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาผู้วิจัยได้ตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนและสมบูรณ์ของข้อมูลพบว่ามีจำนวนทั้งสิ้น 200 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย สถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ ค่าความถี่ (frequency) ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) ค่าที (t-test) และค่าเอฟ (F-test) พบว่า (1) พนักงานโรงแรมอนันตรา หัวหิน รีสอร์ท แอนด์ สปา จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานโรงแรมอนันตรา หัวหิน รีสอร์ท แอนด์ สปา จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ดังนี้ ด้านสภาพแวดล้อมและความปลอดภัยในการทำงาน ด้านลักษณะงาน ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านรายได้และผลตอบแทน ด้านการควบคุมบังคับบัญชา และ ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ตามลำดับ (2) พนักงานโรงแรมอนันตรา หัวหิน รีสอร์ท แอนด์ สปา จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยด้านรายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน

คำสำคัญ: ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน, ด้านสภาพแวดล้อมและความปลอดภัยในการทำงาน, ด้านลักษณะงาน

Abstract

This research. The purpose of this study was to (1) study the satisfaction of employees of Anantara Hua Hin Resort and Spa in Prachuap Khiri Khan and (2) compare the satisfaction of employees of Anantara Hua Hin Resort Prachuap Khiri Khan Province Classified by personal factors. Researchers distributed questionnaires to employees who were working on At present, Anantara Hua Hin Resort & Spa received 200 questionnaires. The researcher checked the accuracy, completeness and completeness of the data. It was found that there were 200 people or 100.00% using questionnaire as a tool. research The statistics used in the research were frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, and F-test. The research found that: (1) Anantara Hua Hin Resort and Spa staff at Prachuap Khiri Khan Overall job satisfaction was rated at a moderate level. When considering each side, the staff of Anantara Hua Hin Resort & Spa, Prachuap Khiri Khan Have a job satisfaction On the medium level, all aspects of the environment and work

safety. Aspect Colleagues Income and returns Supervisory and security control, and job advancement, respectively. (2) Employees of Anantara Hua Hin Resort & Spa, Prachuap Khiri Khan Province who have different sex, age, education, marital status, employment status and work experience. There was no difference in overall job satisfaction. The monthly income factor is different.

Keywords: Job satisfaction, environment and work safety, job characteristics

บทนำ

ตลาดท่องเที่ยวหลักของไทยในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้มีแนวโน้มขยายตัวสูงขึ้นอย่างเด่นชัดตั้งแต่ พ.ศ. 2550 ที่ผ่านมาจนถึงปัจจุบัน ประกอบกับมีปัจจัยเกื้อหนุนการขยายตัวของตลาดนักท่องเที่ยวต่างชาติจึงส่งผลดีต่อธุรกิจบริการ ทำให้เกิดการแข่งขันในด้านการให้บริการของโรงแรมสูงขึ้น โดยโรงแรมแต่ละแห่งต่างมุ่งพัฒนาจุดเด่นเพื่อสร้างความแตกต่างด้านการบริการลูกค้าเพื่อให้สามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวให้มาใช้บริการในโรงแรมของตนให้มากที่สุด ดังนั้น จึงพยายามหาเทคนิคและวิธีการเพื่อสร้างความได้เปรียบและสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันระยะยาวที่คู่แข่งไม่สามารถลอกเลียนแบบได้ ผู้บริหารจึงต้องพัฒนาคุณภาพมาตรฐานการบริการให้เป็นที่ยอมรับและถึงพอใจของลูกค้า เพราะสิ่งสำคัญที่จะสร้างความแตกต่างและทำให้ลูกค้ารับรู้ได้ คือ คุณภาพของการให้บริการที่ตนเอง (ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2546) ผู้บริหารโรงแรมจึงจำเป็นต้องมีการพัฒนา ฝึกอบรมพนักงานที่เป็นผู้ให้บริการแก่ลูกค้าโดยตรง โดยเฉพาะพนักงานที่อยู่ในแผนกต้อนรับส่วนหน้า แผนกอาหารและเครื่องดื่ม และแผนกแม่บ้านซึ่งมีความใกล้ชิดกับลูกค้ามาก เพื่อให้

พนักงานเหล่านั้นสามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นไปตามมาตรฐานที่โรงแรมกำหนด ดังนั้น ผู้บริหารจึงต้องตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาพนักงานในโรงแรมให้มีคุณภาพที่ดีขึ้น นอกจากการดำเนินการของฝ่ายพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในโรงแรมแล้วพนักงานเองก็จำเป็นที่จะต้องให้ความร่วมมือด้วยโดยการตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาตนเองมีความคิดที่จะปรับปรุงตนเอง ต้องการเปลี่ยนแปลงตนเองให้เป็นบุคคลที่มีคุณค่า ซึ่งโดยธรรมชาติของมนุษย์แล้วทุกคนมีความต้องการที่จะเห็นตนเองก้าวไปสู่ความสำเร็จ และต้องการที่จะปรับปรุงตนเองให้ก้าวหน้าและประสบความสำเร็จในชีวิต การพัฒนาตนเองจึงเป็นพื้นฐานและเป็นสิ่งที่พนักงานต้องมีก่อนการพัฒนาอื่นใด (อนุกุล เขียวพุกชาวัลย์, 2535) ดังนั้น ผู้บริหารควรสนับสนุนพนักงานในโรงแรมให้มีการพัฒนาปรับปรุงตนเองก่อนที่จะไปพัฒนาในด้านอื่น ๆ ซึ่งการส่งเสริมให้พนักงานพัฒนาตนเองนั้นจะส่งผลดีต่อพนักงานเอง และส่งเสริมความรู้สึกเห็นคุณค่าแห่งตนให้สูงขึ้น และช่วยให้สามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มศักยภาพ อีกทั้งยังส่งผลดีต่อคนอื่นเนื่องจากพฤติกรรมของพนักงานแต่ละคนมีอิทธิพลซึ่งกันและกัน จึงนับ

ได้ว่าเป็นการเตรียมตัวเองต่อการสร้างสภาพแวดล้อมที่ดีของผู้อื่นและส่งผลดีต่อโรงแรมรวมทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานด้วย (เรียบ ศิริทอง, 2542 : 155) ดังนั้นผู้บริหารควรเริ่มจากกาส่งเสริมให้พนักงานมีความต้องการในการพัฒนาตนเอง โดยการกระตุ้นในปัจจัยต่าง ๆ ที่อาจส่งผลต่อการพัฒนาตนเองของพนักงาน เพื่อให้พนักงานเกิดความรู้สึกเห็นคุณค่าแห่งตนและมีแรงบันดาลใจที่ดีในการพัฒนาตนเอง โดยปัจจัยที่ช่วยส่งเสริมความต้องการเรียนรู้และพัฒนาตนเองของพนักงาน คือ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ นั่นคือแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เป็นแรงปรารถนาเพื่อมุ่งความสำเร็จ และเป็นการพัฒนาเพื่อความเป็นเลิศ อันเป็นแรงขับส่วนบุคคลที่จะทำให้ผลงานนั้น ๆ ดียิ่งขึ้น นอกจากนี้คนที่มีแรงจูงใจชนิดนี้มักชอบคิดที่จะทำงานให้ดีขึ้น หาทางก้าวหน้าในอาชีพของตนและมีความรู้สึกพึงพอใจกับความสำเร็จ การที่พนักงานมีความพึงพอใจในงานที่ตนเองทำอยู่จะทำให้บุคคลนั้นมีความรักความภักดีต่อองค์กรและพร้อมที่จะทุ่มเทและพัฒนาตนเองให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจึงเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ช่วยส่งเสริมการพัฒนาตนเองของพนักงานได้ ซึ่งถ้ามีการส่งเสริมปัจจัยดังกล่าวจะทำให้พนักงานสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้เป็นอย่างดี มีความตั้งใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ และเป็นไปตามมาตรฐานที่โรงแรมกำหนดเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าจนได้รับการยอมรับ ซึ่งการให้บริการที่ดีนั้นขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการเป็นสำคัญ

ปัจจุบันสภาพแวดล้อมต่าง ๆ รอบตัวเราล้วนแต่มีการเปลี่ยนไปทั้งสิ้นไม่ว่าจะเป็น สภาพทางสังคม การเมือง เศรษฐกิจ รวมไปถึงวิกฤติเศรษฐกิจโลก ล้วนแต่ส่งผลกระทบต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการของประเทศไทย รวมถึงโรงแรมอนันตรา หัวหิน รีสอร์ท แอนด์ สปา ซึ่งผลการดำเนินการขององค์กรที่เปลี่ยนแปลงไป ทำให้มีผลกระทบต่อสวัสดิการ รายได้ บรรยากาศขององค์กรซึ่งปัจจัยเหล่านี้ล้วนมีผลกระทบต่อพนักงานของโรงแรมอนันตรา หัวหิน รีสอร์ท แอนด์ สปา กับองค์กรอื่น ๆ ไม่ว่าจะเป็นด้านรายได้ สวัสดิการ ผลการดำเนินการ ฯลฯ ซึ่งผลกระทบต่าง ๆ เหล่านี้ส่งผลถึงความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน

ธุรกิจโรงแรมเป็น “ธุรกิจการให้บริการ” กับแขกผู้มาใช้บริการ โดยเป็นธุรกิจที่ต้องดำเนินการตลอดเวลา 24 ชั่วโมงต่อวัน และ 7 วันต่อสัปดาห์ ไม่มีวันหยุดจึงต้องมีผู้บริหารและพนักงานปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอในการให้บริการแก่แขกที่มาใช้บริการในโรงแรมอนันตรา หัวหิน รีสอร์ท แอนด์ สปา ไม่ว่าจะเป็นด้านห้องพักหรือด้านห้องอาหาร ฉะนั้นพนักงานเหล่านี้จะต้องได้รับการฝึกอบรมและดูแลเอาใจใส่ เพื่อให้มีมาตรฐานในการให้บริการตรงตามมาตรฐานของโรงแรม เพราะความประทับใจของแขกผู้มีใช้บริการเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดในการดำเนินการกิจการโรงแรม หากแขกผู้มีใช้บริการประทับใจการให้บริการและกลับมาใช้บริการของโรงแรมอย่างสม่ำเสมอ จะทำให้อัตราการเข้าพักของโรงแรม (Occupancy Rate) สูง และอัตราส่วนแบ่งการให้บริการ (Served Charge)

จะสูงตามไปด้วย ฉะนั้นบริการที่มีคุณภาพจะเกิดขึ้นได้จากการที่พนักงานให้บริการด้วยจิตสำนึกของความรับผิดชอบด้วยความเอาใจใส่ ต่อแขกและพร้อมที่จะเสนอตัวเองเข้าบริการด้วยความเต็มใจ ซึ่งทางโรงแรมอนันตรา หัวหิน รีสอร์ท แอนด์ สปา จะต้องจัดให้มีการฝึกอบรมมาตรฐานการให้บริการของโรงแรมแก่พนักงานที่เข้ามาทำงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อรักษารูปแบบ และเอกลักษณ์ของการให้บริการของโรงแรมอนันตรา หัวหิน รีสอร์ท แอนด์ สปาไว้

ดังนั้น ในการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่อองค์กร โรงแรมอนันตรา หัวหิน รีสอร์ท แอนด์ สปา จึงเป็นสิ่งที่องค์กรควรให้ความสำคัญและให้ความสำคัญ เพราะทางองค์กรสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการตรวจสอบนั้น มาวิเคราะห์และสามารถนำมาตอบคำถามเหล่านี้ได้เช่น การรักษาพนักงานให้อยู่กับองค์กรนานๆ หรือแนวโน้มการลาออก ฝ่ายทรัพยากรบุคคลสามารถนำข้อมูลที่ได้จากจุดนี้ นำมาวางนโยบายการบริหารเพื่อเป็นการสร้างและตอบสนองความพึงพอใจของพนักงาน ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลนั่นเอง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมอนันตรา หัวหิน รีสอร์ท แอนด์ สปา จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมอนันตรา หัวหิน รีสอร์ท แอนด์ สปา จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามปัจจัยบุคคล

ทบทวนวรรณกรรม

แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้บุคคลมีความรู้สึกที่ดีต่อการปฏิบัติงานรวมถึงเป็นแรงกระตุ้นที่ช่วยให้บุคคลมีความตั้งใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ทำให้เกิดประสิทธิผลในการปฏิบัติงานตามเป้าหมายหรือภารกิจที่ได้กำหนดไว้ ซึ่ง เบญจพร ธีระรักษ์ (2547, หน้า 21) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกด้านบวกของบุคคลที่มีต่อการปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมในงาน หรือสิ่งที่ได้รับจากการปฏิบัติงานของคน ซึ่งอาจจะได้รับมาจากองค์กรโดยตรง หรือได้รับผ่านมาจากบุคคลอื่น ๆ ในองค์กร นอกจากนี้ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคนอื่น ๆ (2541, หน้า 100) นิยามความหมาย ความพึงพอใจในงาน หมายถึงทัศนคติทั่วไปของบุคคลที่มีต่องานของเขา งานของคนใดคนหนึ่งเป็นสิ่งที่มีความหมายมากกว่าการเป็นสิ่งที่ปรากฏให้เห็นเท่านั้น เช่น การพิมพ์ การรอคอยลูกค้า การขับรถส่งของงานที่ทำจะรวมถึงการมีปฏิริยาโต้ตอบต่อกันกับผู้ร่วมงานและเจ้านาย การทำตามกฎเกณฑ์และนโยบายขององค์กร การทำงานให้มีคุณภาพเข้าขั้นมาตรฐาน การมีชีวิตอยู่กับสภาพการทำงานซึ่งบ่อยครั้งมีคุณภาพต่ำกว่าที่เราคิดและอื่น ๆ ซึ่งสิ่งต่าง ๆ ดังที่กล่าวมาพนักงานจะมีการประเมินว่าเขาพอใจหรือไม่

จากความหมายของความพึงพอใจในงาน และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่กล่าวมาทั้งหมดเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกัน กล่าวคือ ทั้ง

ความพึงพอใจในงานและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ต่างมีปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน ทั้งนี้ เพราะความเห็นของนักบริหารระยะแรก ๆ เชื่อว่า เมื่อบุคคลเกิดความพึงพอใจในงาน จะกระตุ้นให้เขาพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น ๆ แต่นักวิชาการรุ่นหลัง ๆ กลับมีความเห็นว่าการความพึงพอใจจะเกิดขึ้นต่อเมื่อบุคคลได้ลงมือปฏิบัติงานนั้น ๆ แล้วลักษณะงานที่เขาปฏิบัติและปัจจัยแวดล้อมที่เกี่ยวข้องจะเป็นรางวัลส่งผลให้เขาพึงพอใจที่จะปฏิบัติงานต่อไป

ดังนั้น สามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในงานและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติที่บุคคลมีความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติ มีความพร้อม ความตั้งใจ และความเต็มใจ ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายจากองค์กร โดยองค์กรจะต้องจัดผลประโยชน์ตอบแทนแก่บุคคลผู้นั้นทางด้านวัตถุและจิตใจ เพื่อสนองความต้องการของผู้ปฏิบัติงานอันนำไปสู่ความรู้สึกพึงพอใจและกระตุ้นความผูกพันทางใจ ก่อนให้เกิดเป็นความพยายามพร้อมที่จะปฏิบัติงานนั้นไปไม่มีที่สิ้นสุด ฉะนั้นจุดตรวจสอบที่สำคัญก็คือ การพิจารณาว่า ผู้ปฏิบัติงานรับรู้ถึงสิ่งที่ได้รับตอบสนองนั้นเหมาะสมพอเพียงที่จะไปกระตุ้นความรู้สึกด้านพึงพอใจมากหรือน้อยเพียงใด

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน

กันตนา เพิ่มผล (2541) กล่าวว่างานไม่ใช่ตัวแปรอย่างเดียวที่ทำให้คนพอใจ ยังมีตัวแปรอื่นมากมายที่เกี่ยวข้องกับการทำงานรวมทั้งความรับผิดชอบ ความสัมพันธ์ สิ่งตอบแทนตลอดจนการให้รางวัล การที่จะทำความเข้าใจเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน ทัศนคติที่มีต่องาน เราอาจต้องวิเคราะห์องค์ประกอบสำคัญขั้นต้นในการ

ทำงานเสียก่อนดังนี้ งาน (Work) ค่าจ้าง (Pay) โอกาสที่จะได้รับการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง (Promotion) การยอมรับ (Recognition) ผลประโยชน์ (Benefit) สภาพการทำงาน (Working Conditions) รวมไปถึงสภาพแวดล้อม โดยเฉพาะทางกายภาพ (Physical Environment) หัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชา (Leader) เพื่อนร่วมงาน (Co-works) องค์การการจัดการหรือการบริหาร (Organization and Management)

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการ

การบริหาร หมายถึง กระบวนการของการวางแผน การจัดองค์การ การมีส่วนร่วมและการควบคุมกำลังความพยายามของสมาชิกองค์การ และการใช้ทรัพยากรอื่นๆ เพื่อความสำเร็จในเป้าหมายขององค์การที่กำหนดไว้ (สมยศ นาวิการ, 2538: 18) นอกจากนี้การบริหารยังเป็นกระบวนการของการรวบรวมทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด โดยผู้บริหารเป็นผู้นำทรัพยากรมนุษย์ไปสู่การใช้ประโยชน์สูงสุดจากทรัพยากรที่ไม่ใช่มนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพ ภายใต้สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปอยู่ตลอดเวลา ซึ่ง สร้อยตระกูล อรรถมานะ (2545: 421) ได้กล่าวไว้ว่า กระบวนการจัดการ หมายถึงกระบวนการดำเนินงานจะต้องเป็นไปตามขั้นตอนตามลำดับ เป็นการตัดสินใจล่วงหน้าว่าจะทำอะไร ที่ไหน เมื่อใด โดยใคร นอกจากจะเป็นการลดความไม่แน่นอนแล้ว ยังทำให้สมาชิกในองค์กรมีความมั่นใจในการทำงานทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพ การจัดลำดับการทำงานที่ดีไม่ควรมี

ลักษณะตายตัวต้องยืดหยุ่น ได้ตามสถานการณ์ อาจมีการปรับปรุงแก้ไข หรือปรับเปลี่ยนลำดับการทำงานได้เสมอ ส่งผลให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิผลมากขึ้นด้วย นอกจากนี้ สุรัสวดี ราชกุลชัย (2543: 3) ยังกล่าวไว้ว่า “การบริหาร” (Administration) และ “การจัดการ” (Management) มีความหมายแตกต่างกันเล็กน้อย โดยการบริหารจะสนใจและสัมพันธ์กับการกำหนดนโยบายไปลงมือปฏิบัติ นักวิชาการบางท่านให้ความเห็นว่าการบริหารใช้ในภาครัฐ ส่วนการจัดการใช้ในภาคเอกชน อย่างไรก็ตาม ในตำราหรือหนังสือส่วนใหญ่ทั้ง 2 คำนี้มีความหมายไม่แตกต่างกัน สามารถใช้แทนกันได้ และเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research) งานวิจัยครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจที่มุ่งเน้นสำรวจข้อเท็จจริงต่างๆ ของพนักงาน

กลุ่มตัวอย่างในการทำวิจัยครั้งนี้ ทำการเทียบตารางประมาณขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie & Morgan (Krejcie, n.d. อ้างถึงใน: พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2540, หน้า 103) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 คนจากการยอมรับของอาจารย์ที่ปรึกษา และทำการสุ่มตัวอย่างแบบ Multi Stage Sampling คือเป็นการสุ่มตัวอย่างเลือกประชากรจากทุกฝ่ายของ อนันตรา หัวหิน รีสอร์ท แอนด์ สปา และคำนวณการสุ่มตัวอย่างแบบกำหนดสัดส่วน (Proportionate Sampling) เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างตามจำนวนที่ตั้งไว้

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือแบบสอบถามซึ่งมีลักษณะคำถามแบบปลายปิด (Close - ended question) และคำถามปลายเปิด (Open - ended question) เพื่อสอบถามพนักงาน อนันตรา หัวหิน รีสอร์ท แอนด์ สปา ตำบลหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้ (1) ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน และประสบการณ์ในการทำงาน (2) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานอนันตรา หัวหิน รีสอร์ท แอนด์ สปา จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ และ (3) ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะต่าง ๆ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของพนักงานอนันตราหัวหิน รีสอร์ท แอนด์ สปา จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

หาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา โดยคำนวณจากความสอดคล้องคือ ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of Item-Objective Congruence) หรือเรียกย่อๆ ว่า ค่า IOC โดยคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ผลการประเมินค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม หรือค่าสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (IOC: Index of item objective congruence) โดยการพิจารณาจากการแสดงความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 3 ท่านด้วยค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถามเท่ากับ 0.78 แปลผลได้ว่าจุดประสงค์นั้นวัดได้ครอบคลุมเนื้อหาโดยที่ข้อคำถามนั้นสามารถวัดได้ตรงจุดประสงค์จึงสามารถนำไปใช้ได้

นำแบบสอบถามที่ผ่านการพิจารณาจากผู้เชี่ยวชาญปรับแก้และเสนอให้อาจารย์ที่ปริญญาดูตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถามอีกครั้ง จากนั้นนำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (try out) กับพนักงานอนันตราหัวหิน รีสอร์ท แอนด์ สปา จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 30 คน ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น (reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา ของครอนบาค (Cronbach) ผลการทดสอบความเชื่อมั่น โดยรวม ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.907 หลังจากนั้นนำแบบสอบถามที่ผ่านกระบวนการทดสอบเครื่องมือแล้วมาจัดพิมพ์เพื่อดำเนินการเก็บข้อมูล

การเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจะใช้วิธีการเก็บโดยสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยผู้วิจัยได้ขอความร่วมมือจากพนักงานอนันตราหัวหิน รีสอร์ท แอนด์ สปา จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการนำแบบสอบถามไปให้กลุ่มตัวอย่างกรอกข้อมูลและตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูล หากข้อคำถามใดไม่สมบูรณ์ จะทำการสัมภาษณ์เพิ่มเติม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) วิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป ซึ่งสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้คือ (1) หาค่าความถี่ (frequency) และร้อยละ (percentage) ของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม (2) หาค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) ของคะแนนจากการ

ตอบแบบสอบถามโดยแทนความหมายของคะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานอนันตราหัวหิน รีสอร์ท แอนด์ สปา จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ (3) ค่า t-test (Independent t-test) ใช้วิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ที่มีระดับนัยสำคัญ .05 สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์นั้นในขั้นแรกจะทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างความแปรปรวนของตัวแปรอิสระกลุ่มทั้ง 2 กลุ่ม โดยใช้สถิติ Levene's test ซึ่งหากผลการทดสอบพบว่า ค่าความแปรปรวนของตัวแปรอิสระกลุ่มทั้ง 2 กลุ่มไม่แตกต่างกัน (ค่า Sig. มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.05) ก็จะใช้ค่า Equal Variances Assumed แต่หากผลการทดสอบพบว่าความแปรปรวนของตัวแปรอิสระกลุ่มทั้ง 2 กลุ่มแตกต่างกัน (ค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05) ก็จะใช้ค่า Equal Variances not Assumed (กัลยา วาณิชยบัญชา, 2545: 135) และ (4) ใช้สถิติวิเคราะห์ F-test (Independent sample F-test) แบบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One-way ANOVA (One-way Analysis of Variance) ใช้เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม และถ้าผลการทดสอบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติแล้ว ต้องทำการทดสอบเป็นรายคู่ต่อไป เพื่อดูว่ามีคู่ใดที่แตกต่างกันโดยใช้วิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD) (กัลยา วาณิชยบัญชา, 2545: 332-333)

ผลการวิจัย

1. พนักงานโรงแรมอนันตรา หัวหิน รีสอร์ท แอนด์ สปา จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มี

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานโรงแรมอนันตรา หัวหิน รีสอร์ท แอนด์ สปา จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ดังนี้ (1) ด้านสภาพแวดล้อมและความปลอดภัยในการทำงาน (2) ด้านลักษณะงาน (3) ด้านเพื่อนร่วมงาน (4) ด้านรายได้และผลตอบแทน (5) ด้านการควบคุมบังคับบัญชา และ (6) ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ตามลำดับ

2. ผลการทดสอบสมมติฐาน (1) พนักงานโรงแรมอนันตรา หัวหิน รีสอร์ท แอนด์ สปา จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในภาพรวม ไม่แตกต่างกันที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (2) พนักงานโรงแรมอนันตรา หัวหิน รีสอร์ท แอนด์ สปา จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (3) พนักงานโรงแรมอนันตรา หัวหิน รีสอร์ท แอนด์ สปา จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (4) พนักงานโรงแรมอนันตรา หัวหิน รีสอร์ท แอนด์ สปา จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (5) พนักงานโรงแรมอนันตรา หัวหิน รีสอร์ท แอนด์ สปา จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวม

ไม่แตกต่างกันที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (6) พนักงานโรงแรมอนันตรา หัวหิน รีสอร์ท แอนด์ สปา จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (7) พนักงานโรงแรมอนันตรา หัวหิน รีสอร์ท แอนด์ สปา จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผล

1. พนักงานโรงแรมอนันตรา หัวหิน รีสอร์ท แอนด์ สปา จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานโรงแรมอนันตรา หัวหิน รีสอร์ท แอนด์ สปา จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ดังนี้ (1) ด้านสภาพแวดล้อมและความปลอดภัยในการทำงาน (2) ด้านลักษณะงาน (3) ด้านเพื่อนร่วมงาน (4) ด้านรายได้และผลตอบแทน (5) ด้านการควบคุมบังคับบัญชา และ (6) ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ตามลำดับ สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สุเทพพานิชพันธ์ (2552) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท มิคุนิ (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านลักษณะของงาน ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านผู้บังคับบัญชา และ ด้านสถานที่

และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวม พนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลางทุกด้าน และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ศุภพร จิตต์เที่ยง (2553) ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในงานพอสมควร ($X = 3.31$) โดยมีความพึงพอใจในส่วนของปัจจัยจูงใจมากกว่าปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยอนามัย

2. พนักงานโรงแรมอนันตรา หัวหิน รีสอร์ท แอนด์ สปา จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน ที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ รพีพรรณ สุพรรณพัฒน์ (2555) ศึกษาเรื่อง ศึกษาความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานโรงแรมโซฟิเทล เซนทารา แกรนด์ กรุงเทพมหานคร พบว่า พนักงานที่มีเพศ ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สุเทพ พานิชพันธ์ (2552) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท มิคุนิ (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

3. พนักงานโรงแรมอนันตรา หัวหิน รีสอร์ท แอนด์ สปา จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สุเทพ พานิชพันธ์ (2552) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มี

ความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท มิคุนิ (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ รพีพรรณ สุพรรณพัฒน์ (2555) ศึกษาเรื่อง ศึกษาความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานโรงแรมโซฟิเทล เซนทารา แกรนด์ กรุงเทพมหานคร พบว่า พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน

4. พนักงานโรงแรมอนันตรา หัวหิน รีสอร์ท แอนด์ สปา จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สุเทพ พานิชพันธ์ (2552) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท มิคุนิ (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ รพีพรรณ สุพรรณพัฒน์ (2555) ศึกษาเรื่อง ศึกษาความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานโรงแรมโซฟิเทล เซนทารา แกรนด์ กรุงเทพมหานคร พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษา ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน และยังสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ แววนภา พันธุ์ (2553) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในอำเภอเกาะสมุยจังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า ระดับการศีกา

ต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมไม่แตกต่างกัน

5. พนักงานโรงแรมอนันตรา หัวหิน รีสอร์ท แอนด์ สปา จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ต่างกับผลงานวิจัยของ แวนนา พันเรือง (2553) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในอำเภอเกาะสมุยจังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า ตำแหน่งหน้าที่ในหน่วยงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมแตกต่างกัน และต่างกับผลงานวิจัยของ อิศเรศร์ ไชยะ (2553) ศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสถาบันการพลศึกษา กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา พบว่า บุคลากรที่มีประเภทของบุคลากร ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสถาบันการพลศึกษาแตกต่างกัน

6. พนักงานโรงแรมอนันตรา หัวหิน รีสอร์ท แอนด์ สปา จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ แวนนา พันเรือง (2553) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในอำเภอเกาะสมุยจังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า รายได้ ต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมแตกต่างกัน แต่ต่างกับผลงานวิจัยของ สุเทพ

พานิชพันธ์ (2552) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท มิคุนิ (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

7. พนักงานโรงแรมอนันตรา หัวหิน รีสอร์ท แอนด์ สปา จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สุเทพ พานิชพันธ์ (2552) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท มิคุนิ (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า พนักงานที่มีอายุงานต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ รพีพรรณ สุพรรณพัฒน์ (2555) ศึกษาเรื่อง ศึกษาความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานโรงแรมโซฟิเทล เซนทาราแกรนด์ กรุงเทพมหานคร พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

1. ผู้บริหารควรมีการกระจายงานมอบหมายงานให้กับพนักงานร่วมกันแสดงความคิดเห็นด้านการบริหารงาน เพื่อเพิ่มความรู้สึกรักในงาน อาจมีการโยกย้ายตำแหน่งหรือแผนกหน้าที่ในการทำงาน เพื่อเป็นการเพิ่มทักษะการทำงานในด้านอื่น ๆ แก่พนักงาน ทำให้พนักงานมีการปฏิสัมพันธ์กันให้มากยิ่งขึ้น โดย

การปรับเปลี่ยนแผนผังขององค์การให้มีความสะดวกในการติดต่อและประสานงานกัน ผู้บริหารอาจต้องมีการจัดอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ให้แก่พนักงานทุก ๆ คนอย่างเท่าเทียมกัน

2. ผู้บริหารควรให้ความสนใจในการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงาน เพื่อให้มีอากาศถ่ายเทสะดวก มีแสงสว่างที่เหมาะสม โดยเฉพาะในพื้นที่อาคารจอดรถที่พนักงานเกิดความไม่สะดวกในการทำงาน และเดินทางเข้าออก ควรสนับสนุนและปรับปรุงอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ ให้มีความทันสมัย เพียงพอและมีคุณภาพสามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. ผู้บริหารควรมีการพิจารณาความสามารถในการทำงานของพนักงานเพื่อทำการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง ปรับเงินเดือน รวมทั้งการเพิ่มสวัสดิการต่าง ๆ ให้แก่พนักงานอย่างเป็นธรรม และมีเกณฑ์ในการพิจารณาอย่างเหมาะสม เพื่อสร้างความมั่นใจ และให้ความยุติธรรมแก่พนักงาน รวมถึงเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานมากขึ้น และก็จะส่งผลให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรอีกด้วย

4. ทำให้พนักงานรู้สึกว่าคุณค่าของตนเองได้รับมอบหมายงานที่มีคุณค่า มีความสำคัญ และรู้สึกว่างานเป็นสิ่งที่ท้าทายความสามารถ โดยอาจยกย่องชมเชย หรือชี้ให้พนักงานเห็นว่าหน้าที่ที่ตนได้รับมอบหมายมีความสำคัญต่อโรงแรมอย่างไร ซึ่งจะช่วยให้พนักงานเกิดความภาคภูมิใจ มีความสุขเมื่อได้ปฏิบัติงาน และเกิดความรู้สึกกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติหน้าที่ของตนอย่างเต็มความสามารถ การที่โรงแรมทำให้พนักงานรับรู้ว่างานที่ตนได้รับมอบหมายมีคุณค่าถือเป็นสิ่งสำคัญอย่างมาก เพราะโดยส่วนใหญ่การปฏิบัติงานในโรงแรมจะมีพนักงานเพียงบางส่วนเท่านั้นที่ต้องติดต่อโดยตรงกับลูกค้า และพนักงานที่เหลือจะเป็นพนักงานที่ไม่ได้พบปะกับลูกค้าโดยตรง ทำให้บ่อยครั้งที่พนักงานเกิดความรู้สึกว่าภาระงานของตนไม่มีความสำคัญต่อการบริการลูกค้าเท่าที่ควร ซึ่งแท้ที่จริงแล้วหน้าที่ทุกหน้าที่ต่างมีความสำคัญต่อการให้บริการลูกค้าทั้งสิ้น เพียงแต่พนักงานขาดถึงความตระหนักรู้ในความสำคัญของหน้าที่ตนเองเท่านั้น

เอกสารอ้างอิง

- กันตยา เพิ่มผล. (2541). *การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน (Efficiency development)* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2545). *การวิเคราะห์สถิติ: สถิติสำหรับการบริการและวิจัย*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2546). *การตลาดบริการ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.

- เบญจพร ถิระรัตน์. (2547). ความพึงพอใจในงาน ลักษณะความเป็นผู้นำของหัวหน้างานและความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานในระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตรองเท้าหนัง. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2540). วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์เจริญผล.
- เรียม ศรีทอง. (2542). พฤติกรรมมนุษย์กับการพัฒนาตน. กรุงเทพฯ: เจริญเว็บเอดดูเคชั่น.
- รพีพรรณ สุพรรณพัฒน. (2555). ศึกษาความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานโรงแรมโซฟิเทล เซนทารา แกรนด์ กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต (พระพุทธศาสนา) มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- แววนภา พันเรือง. (2553). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคนอื่น ๆ. (2541). การวิจัยธุรกิจ. กรุงเทพฯ: เพชรจรัสแสงแห่งโลก.
- ศุภิพร จิตต์เที่ยง. (2553). ความพึงพอใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกริก.
- สมยศ นาวิการ. (2538). พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพมหานคร: ธรรมสาร.
- สร้อยตระกูล อรรถมานะ. (2545). พฤติกรรมองค์การ: ทฤษฎีและการประยุกต์. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุเทพ พานิชพันธ์. (2552). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท มิคูนี (ประเทศไทย) จำกัด. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยพระนครศรีอยุธยา.
- สุรัสวดี ราชกุลชัย. (2543). การวางแผนและการควบคุมทางการบริหาร. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อนุกุล เขียงพุกชาวัลย์. (2535). พัฒนาบุคคลเพื่อประสิทธิผลของงาน. กรุงเทพฯ: สายใจ.
- อิศเรศร์ ไชยะ. (2553). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสถาบันการพลศึกษา กระทรวงท่องเที่ยวและกีฬา. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.



ภาคผนวก

รายละเอียดการเตรียมบทความเสนอการตีพิมพ์วารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา Preparation Process of The Journal of Development Administration Research

วารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา เป็นวารสารราย 6 เดือน เผยแพร่ปีละ 2 ฉบับ ฉบับปีที่ 1 มกราคม-มิถุนายน และฉบับที่ 2 กรกฎาคม-ธันวาคม จัดพิมพ์ขึ้นเพื่อเผยแพร่ผลงานวิจัยและผลงานวิชาการในลักษณะบทความวิจัย (Research Article) บทความทางวิชาการ (Article) และบทความปริทรรศน์ (Review Article) รวมถึงการนำเสนอผลงานวิจัยในการประชุมวิชาการ ของคณาจารย์ นักวิจัย นักวิชาการ นิสิต นักศึกษา และบุคคลทั่วไปที่สนใจ

ขั้นตอนการดำเนินงานจัดทำวารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา

1. รับต้นฉบับจากผู้สนใจตีพิมพ์บทความผ่านระบบ ThaiJo
2. กองบรรณาธิการตรวจสอบความสมบูรณ์ความถูกต้องและคุณภาพของบทความต้นฉบับ
3. กองบรรณาธิการเตรียมต้นฉบับจัดส่งให้ผู้ทรงคุณวุฒิ (Peer Reviews) ที่มีความเชี่ยวชาญในสาขาที่เกี่ยวข้อง ไม่น้อยกว่าสองท่านต่อหนึ่งบทความ ทั้งนี้ ผู้ทรงคุณวุฒิ และผู้แต่ง (Authors) จะไม่ทราบชื่อซึ่งกันและกัน (Double-blind Peer Review) โดยบทความที่ลงตีพิมพ์ได้นั้นจะต้องผ่านความเห็นชอบจากผู้ทรงคุณวุฒิทั้งสองท่าน หรือสองในสามท่าน
ทั้งนี้ ความคิดเห็นเกี่ยวกับบทความมีดังนี้
 - Accept Submission = รับตีพิมพ์บทความโดยไม่ต้องแก้ไข
 - Revisions Required = แก้ไขบทความโดยให้บรรณาธิการพิจารณาอีกครั้ง
 - Resubmit for Review = ผู้แต่งต้องแก้ไขบทความส่งกลับมาให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบอีกครั้ง
 - Resubmit Elsewhere = ปฏิเสธรับตีพิมพ์บทความ กรณีที่ไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ขอบเขตของวารสาร และการเตรียมบทความ ทั้งนี้ ให้ผู้แต่งส่งบทความตีพิมพ์ในวารสารอื่น
 - Decline Submission = ปฏิเสธการตีพิมพ์บทความ
 - See Comments = พิจารณาข้อเสนอแนะของผู้ประเมินบทความ
4. กองบรรณาธิการส่งต้นฉบับที่ปรับแก้ไขแล้วพร้อมสรุปผลการประเมินคุณภาพต้นฉบับ และจัดส่งผู้แต่งเพื่อปรับแก้ไข พร้อมให้ชี้แจงการปรับแก้ไขกลับมายังกองบรรณาธิการ
5. กองบรรณาธิการตรวจสอบการปรับแก้ไขความถูกต้อง และรูปแบบการเขียนต้นฉบับ
6. บรรณาธิการตอบรับการตีพิมพ์และเผยแพร่ต้นฉบับดังกล่าวผ่านระบบฐานข้อมูลวารสารอิเล็กทรอนิกส์กลาง (<https://www.tci-thaijo.org>) จากนั้น จะออกหนังสือตอบรับการตีพิมพ์บทความอย่างเป็นทางการจากวารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา อีกครั้ง
7. กองบรรณาธิการรวบรวมต้นฉบับและตรวจสอบความถูกต้อง ก่อนจัดส่งโรงพิมพ์เพื่อจัดทำวารสารฉบับร่าง

8. กองบรรณาธิการตรวจสอบความถูกต้องของวารสารฉบับร่างจากโรงพิมพ์อีกครั้ง จากนั้นจึงส่งตีพิมพ์และเผยแพร่

9. กองบรรณาธิการเผยแพร่วารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา ผ่านระบบฐานข้อมูลวารสารอิเล็กทรอนิกส์กลาง (<https://www.tci.thaijo.org>) และจัดส่งวารสารฉบับตีพิมพ์ให้กับผู้ทรงคุณวุฒิผู้แต่ง และหน่วยงานอื่น ๆ เพื่อใช้ประโยชน์ทางวิชาการต่อไป

หลักเกณฑ์ในการส่งบทความของวารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา

1. บทความที่ผู้แต่งส่งมาเพื่อตีพิมพ์จะต้องเป็นบทความที่ยังไม่เคยตีพิมพ์เผยแพร่ หรืออยู่ระหว่างการเสนอขอตีพิมพ์จากวารสารอื่น ๆ
2. เนื้อหาในบทความต้องไม่คัดลอก ลอกเลียน หรือไม่ตัดทอนจากบทความอื่นโดยเด็ดขาด (การละเมิดลิขสิทธิ์ถือเป็นความรับผิดชอบของผู้แต่งเท่านั้น)
3. ผู้แต่งต้องเขียนบทความตามรูปแบบที่กำหนดไว้ในระเบียบการส่งบทความวารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา
4. การพิจารณาบทความเพื่อตีพิมพ์ในวารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา จะพิจารณาเฉพาะบทความที่ได้รับการประเมินให้ตีพิมพ์เผยแพร่จากผู้ทรงคุณวุฒิเท่านั้น
5. กรณีมีข้อเสนอแนะจากผู้ทรงคุณวุฒิผู้แต่งต้องปรับแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ และชี้แจงการแก้ไขต้นฉบับดังกล่าวมายังกองบรรณาธิการ

รายละเอียดการเตรียมบทความเสนอเพื่อตีพิมพ์

วัตถุประสงค์ของการจัดพิมพ์วารสาร

ด้วยหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ได้มีการเผยแพร่ผลงานวิชาการในรูปแบบของวารสาร เพราะเป็นว่าจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาความรู้ทางวิชาการและเป็นสื่อกลางแลกเปลี่ยนข่าวสารสาระสำคัญ ประสบการณ์ ด้านการวิจัยต่าง ๆ แก่นักวิชาการและบุคคลทั่วไปที่สนใจ จึงได้จัดทำวารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยจัดทำเป็นวารสารราย 6 เดือน (ปีละ 2 ฉบับ) ฉบับที่ 1 มกราคม-มิถุนายน และฉบับที่ 2 กรกฎาคม-ธันวาคม ซึ่งมีการเผยแพร่ทั้งในรูปแบบวารสารตีพิมพ์เป็นรูปเล่มและลักษณะวารสารอิเล็กทรอนิกส์

ขอบเขตของผลงานที่ตีพิมพ์

วารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา (The Journal of Development Administration Research, ISSN :1905-2219) พิจารณาตีพิมพ์บทความวิจัยด้านการบริหารการพัฒนา โดยบทความที่ได้รับการตีพิมพ์จะต้องไม่เคยได้รับการตีพิมพ์หรือกำลังพิจารณาตีพิมพ์ในวารสารใดมาก่อน บทความที่ได้รับการตีพิมพ์ในวารสารนี้จะได้รับการประเมินจาก ผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาที่เกี่ยวข้อง (Peer Review) อย่างน้อย 2 ท่าน

หลักเกณฑ์ในการชำระค่าตีพิมพ์วารสารราชภัฏภาคย์

ค่าตีพิมพ์วารสารราชภัฏภาคย์ ภาษาไทยเรื่องละ 3,000 บาท ภาษาอังกฤษเรื่องละ 5,000 บาท จ่ายเมื่อได้รับแจ้งจากกองบรรณาธิการว่ารับพิจารณา ก่อนส่งให้ผู้ทรงคุณวุฒิประเมินบทความ โดยจะมีการพิจารณาเบื้องต้นจากกองบรรณาธิการว่าบทความตรงกับสาขาของวารสารหรือไม่ (โดยส่งบทความในระบบการรับบทความในเว็บไซต์ของวารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา

การส่งบทความเพื่อตีพิมพ์ในวารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา

ผู้แต่งต้องส่งบทความผ่านทางระบบออนไลน์เท่านั้น โดยการสมัครสมาชิก (Register) วารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา ในระบบฐานข้อมูลวารสาร อิเล็กทรอนิกส์กลาง (<https://www.tci-thaijo.org/>) เพื่อขอรับ Username และ Password แล้วคลิกที่ปุ่ม Log In เพื่อเข้าสู่ระบบ ในกรณีที่เป็นการสมัครสมาชิกของวารสารแล้ว กรุณาเข้าสู่ระบบ log in และดำเนินการส่งบทความโดยดูตัวอย่างการส่งบทความได้ที่ ขั้นตอน การ SUBMISSION

ตัวอย่างการเขียนบทความเพื่อลงตีพิมพ์ (ขนาด A 4)

(ชื่อเรื่องภาษาไทย ขนาด 16 ตัวหนา)
(ชื่อเรื่องภาษาอังกฤษ ขนาด 16 ตัวหนา)

(ชื่อเรื่องภาษาอังกฤษ ขนาด 16 ตัวหนา)

(ชื่อ-นามสกุล ผู้วิจัย ขนาด 12 ตัวหนา)
(หน่วยงาน/สังกัด ผู้วิจัย ขนาด 12 ตัวหนา)

(หน่วยงาน/สังกัด ผู้วิจัย ขนาด 12 ตัวหนา)

บทคัดย่อ (ภาษาไทย)

.....(ไม่เกิน 350 คำ หรือ 12 บรรทัด)

คำสำคัญ:,, (อย่างน้อย 3 คำ)

Abstract (บทคัดย่อภาษาอังกฤษ)

.....(ไม่เกิน 350 คำ หรือ 12 บรรทัด)

Keywords: (อย่างน้อย 3 คำ)



.....

.....

ข้อเสนอแนะ

.....

อภิปรายผล

.....

เอกสารอ้างอิง

.....



วันที่รับ

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

ฉบับที่ตีพิมพ์

.....

การประเมินบทความวิจัย เพื่อลงพิมพ์ในวารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา

1. ประเภท บทความวิจัย

.....

1.1.ชื่อ (ผู้ยื่นบทความฯ).....

1.2.สถาบัน/มหาวิทยาลัย.....

1.3.สถานที่สามารถติดต่อได้.....

.....

เบอร์โทร.....E-Mail.....

2. ข้อมูล วันที่ได้รับบทความ

3. ชื่อผู้รับบทความ

4. วัน ที่ส่งคืนบทความประเมิน.....

5. บทความที่ลงพิมพ์ในวารสารไม่เคยตีพิมพ์ในวารสารฉบับใดมาก่อน

6. กองบรรณาธิการจะไม่เปิดเผยแบบประเมินต่อผู้เขียนบทความ แต่อาจพิจารณาส่งข้อวิจารณ์และ
ข้อเสนอแนะให้รับไปแก้ไข

7. บทความที่ได้รับการตีพิมพ์มีเกณฑ์การประเมินจากผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน ค่าเฉลี่ยไม่ต่ำกว่า 3.00

กรุณาประเมินทุกข้อหาโดยทำเครื่องหมาย ✓

หลักเกณฑ์การประเมิน					
	ดีมาก (5)	ดี (4)	ปานกลาง (3)	พอใช้ (2)	ปรับปรุง (1)
7.1 ความคิดสร้างสรรค์					
7.2 คุณค่าในเชิงวิชาการ					
7.3 ความถูกต้องเชิงวิชาการ					
7.4 ความสมบูรณ์ของเนื้อหาและโครงสร้าง					
7.5 ภาษาที่ใช้ในการเขียน					
7.6 ลักษณะวัตถุประสงค์ สมมุติฐาน ความชัดเจน					
7.7 ผลการวิจัย สรุปและอภิปราย					
7.8 การอ้างอิงถูกต้องตามหลักวิชาการ					

8. ข้อเสนอแนะต่อบทความ

.....

.....

.....

.....

9. ผลสรุปการพิจารณาบทความ

- ☐ 1. รับผิดชอบบทความโดยไม่ต้องแก้ไข (Accept Submission)
- ☐ 2. แก้ไขบทความโดยให้บรรณาธิการพิจารณาอีกครั้ง (Revisions Required)
- ☐ 3. ผู้แต่งต้องแก้ไขบทความส่งกลับมาให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบอีกครั้ง (Resubmit for Review)
- ☐ 4. ปฏิเสธรับผิดชอบบทความ กรณีที่ไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ ขอบเขตของวารสาร และการเตรียมบทความ ทั้งนี้ ให้ผู้แต่งส่งบทความตีพิมพ์ในวารสารอื่น (Resubmit Elsewhere)
- ☐ 5. ปฏิเสธการตีพิมพ์บทความ (Decline Submission)
- ☐ 6. พิจารณาข้อเสนอแนะของผู้ประเมินบทความ (See Comments)

10. ผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ประเมินบทความ

- 10.1.....
- 10.2.....
- 10.3.....

ลงชื่อ.....ผู้ประเมินบทความ
(.....)
วันที่.....