

เจ้าของ

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ที่ปรึกษา

รองศาสตราจารย์ ดร.ฤาเดช เกิดวิชัย
ดร. สุดาวรรณ สมใจ

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
ผู้อำนวยการหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต
สาขาวิชาการบริหารการพัฒนา

วัตถุประสงค์

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

บรรณาธิการประจำฉบับ

ดร.ชาญเดช เจริญวิริยะกุล

บรรณาธิการบริหาร

ดร.ณัฐณภรณ์ เอกนราจินดาวัฒน์

ที่ปรึกษابรรณาธิการ

ศาสตราจารย์ ดร.สมบูรณ์ สุขสำราญ
ศาสตราจารย์ ดร.จิรโชค วีระสย
รองศาสตราจารย์ ดร.ศิริวิทย์ กุลโรจนภัทร
รองศาสตราจารย์ ดร.เสรี วงษ์มณฑา
รองศาสตราจารย์ ดร.สุวัฒน์ วัฒนวงศ์

กองบรรณาธิการและกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ

ศาสตราจารย์ ดร.วรเดช จันทรรศ
ศาสตราจารย์ ดร.ติน ปรัชญพฤทธิ
ศาสตราจารย์ ดร.ทินพันธุ์ นาคะตะ
ศาสตราจารย์กิตติคุณ ดร.สุเทพ เชาวลิต
รองศาสตราจารย์ ดร.ฤาเดช เกิดวิชัย

ศาสตราจารย์ ดร.สมบูรณ์ สุขสำราญ
ศาสตราจารย์ ดร.สมบัติ กาญจนกิจ
ศาสตราจารย์ ดร.ศรีเรือน แก้วกังวาน
ศาสตราจารย์เกียรติคุณ ดร.ไพบูลย์ ช่างเรียน
รองศาสตราจารย์ ดร.พงศ์ หรดาล

กองบรรณาธิการและกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ

รองศาสตราจารย์ ดร.โยธิน แสงวงศ์
รองศาสตราจารย์ ดร.บุญทัน ดอกไธสง
รองศาสตราจารย์ ดร.จิตราภา คุณชลบุตร
รองศาสตราจารย์ ดร.พยอม วงศ์สารศรี
รองศาสตราจารย์ ดร.อรจรรย์ ณ ตะกั่วทุ่ง
รองศาสตราจารย์ ดร.สิทธิ์ ชีรสรณ์
รองศาสตราจารย์ ดร.วิทยา ชินบุตร
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชนิษฐา ชัยรัตนาวรรณ

รองศาสตราจารย์ ดร.มนตรี พิริยะกุล
รองศาสตราจารย์ ดร.สุพิมพ์ ศรีพันธ์วรสกุล
รองศาสตราจารย์ ดร.วิภาวี พิจิตบันดาล
รองศาสตราจารย์ ดร.วิเชียร วิทย์อุดม
รองศาสตราจารย์ ดร.พนอเนือง สุทัศน์ ณ อยุธยา
รองศาสตราจารย์ ดร.ธนสุวิทย์ หัษิณรัช
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปัญญา อนันตธนาชัย
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สารดา จารุพันธ์

กองบรรณาธิการและกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ (ต่อ)

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรรณาสีลปะอาษา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภคพันธ์ ศาลาทอง
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.แมชึกฤษณา รักษาโณม
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ (พิเศษ) พล.ต.ท.ดร.ณรงค์ กุลนิเทศ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เยาวภา บัวเวช
พระมหา ดร.กฤษณ์ธินันต์ เดชจักรบดินทร์
พระมหา ดร.เผื่อน เฉลิมจาน
ดร.ญาณกร ไทประยูร
ดร.สาธิต ทรัพย์รวงทอง
พ.อ.ดร.จารุพล พงษ์สุริยา
ดร.วรารณ ทรัพย์รวงทอง
ดร.นารา กิตติเมธากุล
ดร.อำนาจ เถาตระกูล
ดร.กาญจน์ คุ้มทรัพย์
ดร.เศรษฐวิทย์ พรหมสิทธิ์
ดร.วินัย ชุ่มชื่น
ดร.พูลศักดิ์ โกสียวัฒน์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พร้อมศักดิ์ บึงบัว
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประจักษ์ ปฏิทัศน์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ขจร สมบุญมาก
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บัณฑิต ผังนรินทร์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นันทิชา หาสนธิ์
พระมหา ดร.สรวิชัย ดวงชัย
พระมหา เสรีชน พันธุ์ประโคน
ดร.ปรารักษ์ทิพย์ ยุวานนท์
ดร.ถาวร ทิศทองคำ
ดร.สุรศักดิ์ จีระวัตรมงคล
ดร.กรเอก กาญจนโกศล
ดร.สนชัย ใจเย็น
ดร.ณัฐพัชร มณีโรจน์
ดร.ธีรยุทธ์ อุดมพร
ดร.สิทธิพงศ์ บุญผดุง
ดร.ศิริชัย ศิริกุล
ดร.สุรมน ไทยเกษม

เลขานุการ

ดร.ณัฐธนากร เอกนราจินดาวังษ์

ผู้ช่วยเลขานุการ

ดร.ชาญเดช เจริญวิริยะกุล

ติดต่อกองบรรณาธิการ

โครงการปรัชญาดุษฎีบัณฑิตกิตติมศักดิ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา อาคาร 31 ชั้น 3 ถนนอุทัยนอก 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.phdindeadmin.org

E-mail: sunandhaphd@yahoo.com, phdprogram@hotmail.com

นโยบายการตีพิมพ์

วารสารการวิจัยที่มีการประเมินบทความก่อนตีพิมพ์ โดยผู้ประเมินไม่เห็นชื่อหรือข้อมูลของผู้เขียนบทความและผู้เขียนบทความไม่ทราบผู้ประเมิน มีการเผยแพร่ผลงานวิชาการครอบคลุมเนื้อหาด้านรัฐประศาสนศาสตร์ บริหารการศึกษา บริหารธุรกิจ การจัดการ ศิลปะศาสตร์ สังคมวิทยาและมานุษยวิทยา และสาขาอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ลักษณะของบทความที่จะนำลงตีพิมพ์ ได้แก่

1. บทความวิจัย (research article)
2. บทความปริทัศน์หรือบทความวิจารณ์วรรณกรรม (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. ทักตะและข้อคิดเห็นใดๆ 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

บทบรรณาธิการ



วารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา ปีที่ 6 เล่ม 1 พ.ศ. 2559 ยังคงรักษาไว้ซึ่งเจตจำนงของความสำคัญของงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการบริหารการพัฒนา วัตถุประสงค์ของการจัดทำวารสารเพื่อเป็นสื่อการแลกเปลี่ยนและเผยแพร่ผลงานวิจัยและบทความทางวิชาการของอาจารย์ นักวิชาการ และนักศึกษาทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ในฉบับนี้ประกอบด้วยบทความ จำนวน 6 เรื่อง

กองบรรณาธิการขอขอบคุณผู้เขียนบทความทุกท่านที่ให้ความสนใจส่งบทความลงตีพิมพ์ และขอบคุณผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่พิจารณาบทความ และให้ข้อเสนอแนะทางวิชาการ และขอขอบคุณผู้บริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ที่ให้การสนับสนุนการจัดทำวารสารฉบับนี้ กองบรรณาธิการหวังเป็นอย่างยิ่งว่า ผู้อ่านทุกท่านจะได้รับประโยชน์จากบทความที่ตีพิมพ์ในวารสารฉบับนี้ 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
ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมของศูนย์ซ่อมและบำรุงรักษารถยนต์มาตรฐานในประเทศไทย: บุพปัจจัยและผลลัพธ์	1-12
Environmental Management System of Standard Automobile Service Centers in Thailand: Antecedents and Outcomes	
วรศักดิ์ ทองศิริ	
การควบคุมต้นทุนของผู้ประกอบการธุรกิจรับเหมาก่อสร้างในจังหวัดมหาสารคาม	13-24
Control Methods of the Construction Contractors in Mahasarakham Province	
อัมภิกา ศรีบุญเรือง	
ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะของอาจารย์ประจำตามสัญญาจ้าง มหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร	25-36
Factors Affecting Competency Contracted Permanent Teachers of Rajabhat Universities in Bangkok	
รสสุคนธ์ ศุนาลัย	
ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของลูกจ้างในองค์กรธุรกิจครอบครัวอุตสาหกรรมเซรามิก จังหวัดลำปาง	37-49
Factors which affect the Employee Commitment in Family Business of Ceramic Industry in Lampang Province	
ภัทริกา มณีพันธ์	

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงแรมระดับ 5 ดาว เซ็นทาราแกรนด์ และ บางกอกคอนเวนชันเซ็นเตอร์ เซ็นทรัลเวิลด์	50-61
Satisfaction of Service Consumers of 5 Star Hotel at Centara Grand and Bangkok Convention Centre at CentralWorld ปารเมศร์ อุณหปาณี	
ความสำเร็จของการป้องกันและปราบปรามการแพร่ระบาดของยาเสพติดในพื้นที่ จังหวัดศรีสะเกษ	62-72
The Success of Preventing and Suppressing the Spread of Narcotics in Sisaket Province พันตำรวจโท เสกสรรค์ อุทโท	
ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ หัวหิน ซาฟารี แอนด์ แอควาเรียม พาร์ค จังหวัดประจวบคีรีขันธ์	73-83
Tourists' Opinion toward Factors Affecting Ecotourism of Hua Hin Safari and Adventure Park, Prachuap Khiri Khan Province แวนรัฐ เทพวัลย์	
ความคิดเห็นของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล ต่อการพัฒนาบุคลากรสังกัด องค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมืองอ่างทอง จังหวัดอ่างทอง	84-98
Opinions of Tambon Administrative Organization personnel. To develop personnel under sub-district administration organization. In Ang Thong district. Ang Thong ปยุตดา อาดัม	
ภาคผนวก	98-106

ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมของศูนย์ซ่อมและบำรุงรักษารถยนต์มาตรฐานในประเทศไทย: บุพปัจจัยและผลลัพธ์

Environmental Management System of Standard Automobile Service Centers in Thailand: Antecedents and Outcomes

วรศักดิ์ ทองศิริ

นักศึกษาลัทธิสุตรปรัชญาดุสิตบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ในเชิงสาเหตุของความพร้อมของบุคลากร ความพร้อมของสถานประกอบการ การสนับสนุนจากภาครัฐ ที่มีต่อการจัดทำระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม และประสิทธิผลของศูนย์ซ่อมและบำรุงรักษารถยนต์มาตรฐาน เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย ศูนย์ซ่อมและบำรุงรักษารถยนต์มาตรฐานของรถยนต์แต่ละยี่ห้อ รวมทั้งสิ้น 207 แห่ง ผลการวิเคราะห์พบว่า แบบจำลองทางเลือกสามารถใช้อธิบายโครงสร้างความสัมพันธ์ได้ดี มีค่าดัชนีความกลมกลืนอยู่ในเกณฑ์ที่ดีและสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาจากค่า Chi-Square = 139.80, df = 141, GFI = 0.94, RMR = 0.23, RMSEA = 0.0000, CFI = 1.00 และ CN = 262.38 โดยพบรูปแบบความสัมพันธ์ในโมเดลโครงสร้างดังนี้ (1) การสนับสนุนจากภาครัฐมีอิทธิพลทางตรงต่อความพร้อมของสถานประกอบการและการจัดทำระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม แต่ไม่มีอิทธิพลต่อความพร้อมของบุคลากร (2) ความพร้อมของสถานประกอบการมีอิทธิพลทางตรงต่อความพร้อมของบุคลากรและการจัดทำระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม แต่ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของศูนย์ซ่อมและบำรุงรักษารถยนต์มาตรฐาน (3) ความพร้อมของบุคลากรมีอิทธิพลทางตรงต่อการจัดทำระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมและประสิทธิผลของศูนย์ซ่อมและบำรุงรักษารถยนต์มาตรฐาน และ (4) ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมมีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิผลของศูนย์ซ่อมและบำรุงรักษารถยนต์มาตรฐาน

คำสำคัญ: ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม, ศูนย์ซ่อมและบำรุงรักษารถยนต์มาตรฐาน, ประสิทธิภาพของศูนย์ซ่อมฯ

Abstract

The objective of this research was to develop a relational model of the pre-factors affecting the provision of an environmental management system. The quantitative research methods. The data were collected from 207 standard automotive maintenance and repair centers. It was found that the model was suitably consistent with the empirical data. Where Chi-Square = 139.80, df = 141, GFI = 0.94, RMR = 0.23, RMSEA = 0.0000, CFI = 1.00 and CN = 262.38, the relational patterns were described as follows: (1) Government support had a direct effect on the readiness of firms and the provision of an environmental management system. (2) The readiness of firms had a direct effect on the readiness of personnel and the provision of an environmental management system. (3) The readiness of personnel had a direct effect on the provision of an environmental management system and the effectiveness of standard automotive maintenance and repair centers. (4) The provision of an environmental management system had a direct effect on the effectiveness of standard automotive maintenance and repair centers.

Keywords: environmental management system, standard automotive maintenance and repair centers, effectiveness of standard automotive maintenance and repair centers.

บทนำ

การส่งเสริมให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางในการผลิตรถยนต์ของภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ในมุมมองหนึ่งทางด้านเศรษฐกิจและความเจริญก้าวหน้าของประเทศนับได้ว่าเป็นผลดีที่สามารถเป็นการกระตุ้นการหมุนเวียนของเงินในเศรษฐกิจของประเทศให้มีการขยายตัวเท่ากับประเทศที่พัฒนาแล้ว ในทางกลับกันอีกมุมมองหนึ่งของนักบริหารจัดการแนวใหม่ที่มีให้ความสำคัญแต่เพียงเฉพาะเรื่องกำไร ขาดทุนในระบบเศรษฐกิจเท่านั้น ก็มีมุมมองที่ขัดกันว่าอาจจะมีผลกระทบในทางลบได้เช่นกัน เพราะว่าการส่งเสริมดังกล่าวยังสามารถเป็นการกระตุ้นพฤติกรรมการบริโภคยนต์ของคนไทยให้เพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่องตลอดมา ทั้งๆ ที่สินค้ารถยนต์คันหนึ่งถือว่ามีราคาที่ย่อมแพงสำหรับคนไทยพอสมควร ในขณะเดียวกันการเพิ่มจำนวนรถยนต์ในท้องถนนยังส่งผลกระทบต่อสภาพแวดล้อมทางธรรมชาติในด้านต่างๆ อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ เช่น มลพิษทางเสียง มลพิษทางอากาศ สารเคมีของเสียจากรถยนต์ยังทำลายสภาพบรรยากาศของโลกส่งผลให้เกิดภาวะโลกร้อน และในขณะเดียวกันการเพิ่มจำนวนศูนย์ซ่อมและบำรุงรักษารถยนต์มาตรฐานอย่างต่อเนื่องแสดงว่าคนไทยมีความต้องการรถยนต์เพิ่มมากขึ้น นับได้ว่าเป็นการเปลี่ยนแปลงในเชิงวัฒนธรรมการบริโภค ทั้งนี้จากการที่จำนวนรถยนต์ในท้องถนนเพิ่มขึ้นส่งผลทำให้เกิดการเพิ่มขึ้นของโซ่วรรณยนต์ยี่ห้อต่างๆ และศูนย์ซ่อมบำรุงรักษารถยนต์มาตรฐานที่การดำเนินงานด้านต่างๆ ขององค์กรเหล่านี้ล้วนแล้วแต่ส่งผลกระทบต่อสภาพแวดล้อมโดยรวม เช่น กิจกรรมการซ่อมบำรุงรถยนต์ การพ่นสีรถยนต์ การทิ้งขยะสารเคมี เป็นต้น (จันทร์นา สงวนรุ่งวงศ์, 2543; Walz, 2002; กรมควบคุมมลพิษ, 2551;)

ประเทศกำลังพัฒนามีความเชื่อว่าการเปิดเสรีทางเศรษฐกิจเพื่อให้นักลงทุนต่างชาติเข้ามาลงทุนภายในประเทศในวงเงินจำนวนมหาศาลจะทำให้เศรษฐกิจของประเทศมีความเจริญก้าวหน้าอย่างก้าวกระโดด หรือเป็นทางลัดในการสร้างความเจริญให้กับ

ประเทศ ดังเช่น ประเทศไทยที่เปิดโอกาสให้บริษัทของต่างชาติเข้ามาตั้งฐานการผลิตรถยนต์ในประเทศไทยในระดับนโยบายของรัฐบาล การเปลี่ยนแปลงความเชื่อทางด้านเศรษฐกิจดังกล่าวเป็นตัวเร่งทำให้หน่วยงานภาครัฐกิจเอกชนของประเทศไทยต่างพยายามมุ่งมั่นพัฒนาองค์กรไปสู่ความเป็นองค์กรแห่งคุณภาพภายใต้การแข่งขันที่รุนแรงในระบบการค้าเสรี (สมเกียรติ ตั้งกิจวานิชย์ และอิสร์กุล อุณหเกตุ, 2549) การนำระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม (Environment Management System: EMS) เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในระบบการบริหารจัดการองค์กร นับได้ว่าเป็นสิ่งที่สร้างความโดดเด่นได้เป็นอย่างดีที่สุดเพราะว่าภาคสังคมจะได้รับประโยชน์อย่างเป็นรูปธรรมจากมาตรการต่างๆ ที่องค์กรได้นำมาใช้ นอกจากนี้ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมจะสามารถส่งผลให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ทำให้กระบวนการผลิตและบริการจะมีคุณภาพสูงตามมา ซึ่งจะทำให้องค์กรกลายเป็นองค์กรแห่งคุณภาพ (Tibor & Feldman, 1997)

สำหรับประเทศไทย ภาครัฐได้ให้ความสำคัญกับคุณภาพของสิ่งแวดล้อมในระดับนโยบาย ซึ่งกำหนดเป็นกฎหมายครั้งแรกเมื่อปี พ.ศ. 2518 ตามบทพระราชบัญญัติส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม พ.ศ. 2518 และได้ทำการปรับปรุงกฎหมายให้มีความสอดคล้องกับลักษณะของการขยายตัวทางเศรษฐกิจโดยตลอด ในปัจจุบันประเทศไทยได้ใช้พระราชบัญญัติส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ พ.ศ. 2535 เป็นกฎหมายหลักเพื่อเป็นหลักปฏิบัติด้านสิ่งแวดล้อมให้ชัดเจนโดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อกำหนดมาตรฐานคุณภาพสิ่งแวดล้อมโดยเฉพาะมาตรฐานคุณภาพน้ำ อากาศ เสียง และมลภาวะอื่นๆ ที่จะเกิดขึ้นกับสังคมจากการประกอบธุรกิจต่างๆ การกำหนดนั้นเป็นกฎเกณฑ์ทั่วไปเพื่อรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม (พระราชบัญญัติส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ พ.ศ. 2535)

ทั้งนี้นอกจากประเทศไทยจะเป็นฐานการผลิตรถยนต์ให้กับบริษัทยี่ห้อต่างๆ ทั้งบริษัทจากประเทศ

ญี่ปุ่นและค่ายรถยนต์จากประเทศฝั่งตะวันตกแล้ว คนไทยนับว่ายังเป็นผู้ที่บริโภครถยนต์ที่สำคัญอีกด้วย เพราะราคานิยมเกี่ยวกับการท่องเที่ยวและการแสวงหาความสะดวกสบายตามกระแสสังคมเพิ่มมากขึ้นในกลุ่มคนไทย การเพิ่มขึ้นของปริมาณรถยนต์อย่างต่อเนื่องในประเทศไทยส่งผลให้ธุรกิจในกลุ่มศูนย์ซ่อมและบำรุงรักษารถยนต์มาตรฐานขยายตัวอย่างต่อเนื่อง ทั้งในกลุ่มเอกชนรายย่อยและกลุ่มบริษัทรถยนต์ยี่ห้อต่างๆ และกลยุทธ์สำคัญที่ใช้ในการสร้างความยอมรับจากกลุ่มลูกค้าในช่วงแรกคือการนำระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมสากล ISO9000 เข้ามามีใช้ในองค์กร เพื่อเป็นการยืนยันกับลูกค้าว่าจะได้รับผลิตภัณฑ์หรือบริการตามที่ต้องการมีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ มีความปลอดภัยและเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร แต่ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมสากล ISO 9000 ไม่ได้คำนึงถึงผลกระทบที่จะเกิดขึ้นกับสิ่งแวดล้อมหรือให้ความสำคัญค่อนข้างน้อยเมื่อเทียบกับการสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับสิ่งแวดล้อมหรือให้ความสำคัญค่อนข้างน้อยเมื่อเทียบกับการสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับลูกค้า รวมไปถึงอันตรายที่จะเกิดจากการกำจัดขยะมีพิษและผูปฏิบัติงาน ผลกระทบด้านมลพิษที่จะเกิดขึ้นกับชุมชน (Tibor & Feldman, 1997) การดำเนินการด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม ต้องใช้เงินลงทุนจำนวนมากควบคู่กับการปฏิบัติงานของบุคลากรที่มีความสามารถในการจัดทำระบบสิ่งแวดล้อมโดยเฉพาะ จึงทำให้การดำเนินการด้านสิ่งแวดล้อมด้วยระบบดังกล่าวยังไม่เห็นชัดเจนอย่างเป็นรูปธรรม ทำให้บางองค์กรต้องพัฒนาระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมของตนเองขึ้นมาใช้เองและส่งผลให้เกิดระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมสากลใหม่ตามมามากมาย เช่น ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 ในระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมสากล พบว่า ระบบมาตรฐานสากล ISO 14001 เป็นระบบที่ให้ความสำคัญกับการควบคุมผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม และนับได้ว่าเป็นระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม (environment management system: EMS) ที่หลายองค์กรได้นำกระบวนการและวิ

การที่เป็นข้อกำหนดอยู่ในตัวระบบ มาประยุกต์ใช้ในกระบวนการบริหารจัดการและกระบวนการผลิตในองค์กร เพื่อนำองค์กรไปสู่การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และเป็นการวางรากฐานการบริหารจัดการที่มีคุณภาพ ซึ่งมีตัวอย่างองค์กรที่ประสบความสำเร็จจากการนำระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมที่ประยุกต์มาจากกระบวนการมาตรฐาน ISO 14001 มากกว่า 1,200 องค์กรทั่วโลก (Karapetrovic & Casadesu, 2009)

ปัจจัยภายในองค์กรและปัจจัยภายนอกองค์กรสามารถที่จะส่งผลทำให้หน่วยงานจัดทำระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม จากการวิเคราะห์พบว่าระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมที่มีมาตรฐานและได้รับการยอมรับว่าจะนำไปสู่องค์กรแห่งคุณภาพได้ นั่นคือการประยุกต์ใช้ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 ทั้งนี้เพราะว่าเป็นระบบการดำเนินงานที่เริ่มตั้งแต่การกำหนดนโยบาย การวางแผนดำเนินงาน การดำเนินงาน การตรวจสอบประเมิน และการทบทวนอย่างต่อเนื่องจากฝ่ายบริหารซึ่งไม่ว่าหน่วยงานใดก็ตามจะใช้ระบบสิ่งแวดล้อมแบบไหนก็ไม่สามารถหลุดพ้นวงจรการดำเนินงานแบบนี้ไปได้ หรือเรียกได้ว่า เป็นกระบวนการดำเนินงานแบบ PDCA ที่มีการดำเนินงานครบทุกกระบวนการสำคัญของการบริหารจัดการ (สถาบันรับรองมาตรฐานไอเอสโอ, 2550; สถาบันสิ่งแวดล้อมอุตสาหกรรม, 2551) นอกจากนี้ประสิทธิผลที่องค์กรจะได้รับจากการจัดทำระบบสิ่งแวดล้อมพบว่า ทำให้เกิดกระบวนการผลิตที่ไม่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมสามารถลดความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นจากการกำจัดขยะมีพิษ สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าด้านความภูมิใจในภาพลักษณ์ลดต้นทุนการผลิตในระยะยาว และสามารถใช้ทรัพยากรได้อย่างคุ้มค่า มีภาพลักษณ์ที่ดีในสายตาของประชาชนทั่วไป ลูกค้า และหน่วยงานภาครัฐ และยังเป็นส่วนที่เพิ่มศักยภาพในการค้าทั้งในและระหว่างประเทศ ซึ่งจะช่วยลดปัญหาในการเจรจาทางการค้าทำให้การเจรจาต่อรองในเรื่องต่างๆ และได้รับการยอมรับระดับสูงจากภาคสังคม ทั้งนี้นับได้ว่าการจัดทำระบบ

การจัดการสิ่งแวดล้อมของศูนย์ซ่อมและบำรุงรักษารถยนต์มาตรฐาน จากแนวคิดทั้งหมดที่ได้นำเสนอมานี้จะเห็นภาพของกรอบแนวคิดความสัมพันธ์ของพุทปัจจัย ซึ่งได้แก่ ความพร้อมของสถานประกอบการ ความพร้อมของบุคลากร การสนับสนุนจากภาครัฐ ล้วนแล้วแต่มีอิทธิพลต่อการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมของศูนย์ซ่อม และจะส่งผลทำให้ศูนย์ซ่อมเกิดประสิทธิผลในการดำเนินธุรกิจได้อย่างยั่งยืนในระบบการค้าแบบเสรีได้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ในเชิงสาเหตุของความพร้อมของบุคลากร ความพร้อมของสถานประกอบการ การสนับสนุนจากภาครัฐ ที่มีต่อการจัดทำระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม และประสิทธิผลของศูนย์ซ่อมและบำรุงรักษารถยนต์มาตรฐาน

ทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดอู๋สีเขียว

การเพิ่มขึ้นของศูนย์ซ่อมและบำรุงรักษารถยนต์มาตรฐานในปัจจุบันเป็นผลสืบเนื่องมาจากการเพิ่มขึ้นของปริมาณรถยนต์บนท้องถนน จากการคำนวณของกรมควบคุมมลพิษ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ประมาณการว่าในอนาคตอีกไม่เกิน 10 ปี จำนวนศูนย์ซ่อมและบำรุงรักษารถยนต์มาตรฐานจะมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นโดยเฉพาะศูนย์ซ่อมและบำรุงรักษารถยนต์มาตรฐานของเอกชนรายย่อยซึ่งจะส่งผลต่อการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมมากกว่าของบริษัทรถยนต์ยี่ห้อต่างๆ ซึ่งได้มีการวางระบบงานด้านสิ่งแวดล้อมในปัจจุบันอย่างค่อนข้างเป็นระบบแล้ว ตัวอย่างที่เห็นได้ชัดเจนคือ ศูนย์ซ่อมและบำรุงรักษารถยนต์มาตรฐานของบริษัทโตโยต้า ที่ได้นำระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมมาตรฐานสากล ISO 14001 เข้ามาใช้อย่างเป็นทางการ (กรมควบคุมมลพิษ, 2553)

แนวคิดอู๋สีเขียวนอกจากเป็นหลักการเพื่อให้เกิดการลดกระบวนการทำงานที่ส่งผลกระทบต่อ

สิ่งแวดล้อมแล้วยังเป็นแนวคิดที่ใช้ในการสร้างศูนย์ซ่อมและบำรุงรักษารถยนต์มาตรฐานที่มีสมรรถนะสูงในการซ่อมและบำรุงรักษารถยนต์เพื่อให้รถยนต์มีสภาพที่พร้อมใช้งานอยู่เสมอสามารถลดปัญหามลพิษทางอากาศ โดยเฉพาะรถยนต์ที่ขาดการดูแลรักษาและเครื่องยนต์ที่ผ่านการใช้งานมาแสนจะยาวนานจนมีสภาพชำรุดทรุดโทรม อู๋สีเขียวนี้ก็จะเป็ศูนย์ซ่อมรถยนต์ที่มีศักยภาพเพียงพอ โครงการอู๋สีเขียวนี้เกิดมาจากหน่วยงานภาครัฐ คือ กรมควบคุมมลพิษ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ที่ได้ทำการปรับปรุงและพัฒนาโครงการพัฒนาเครือข่ายและคุณภาพการให้บริการอู๋สีเขียว คลินิกไอเสียมาตรฐานที่ได้ริเริ่มมาตั้งแต่ปี 2538 เพื่อส่งเสริมให้สถานประกอบการอู๋รถยนต์มีส่วนร่วมในการแก้ปัญหามลพิษทางอากาศที่เกิดจากยานพาหนะ โดยอบรมช่างเทคนิคให้สามารถปรับแต่งเครื่องยนต์ไม่ให้สร้างมลพิษเกินมาตรฐานตามที่กฎหมายได้กำหนดไว้ (กรมพัฒนาพลังงานทดแทน, 2551)

แนวคิดเกี่ยวกับระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม

แนวคิดเกี่ยวกับการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) ได้ชี้ให้เห็นถึงภาพกว้างในความจำเป็นที่องค์กรทางธุรกิจต่างๆ จะต้องเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ด้วยการทำกิจกรรมตามความคาดหวังของสังคม เช่น กิจกรรมด้านสิ่งแวดล้อม การช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติทางธรรมชาติ ตลอดจนได้เสนอแนวทางในการจัดทำไว้ในระดับหนึ่ง เป็นเพียงโครงร่างทางความคิดของนักวิชาการที่ได้นำเสนอเพื่อให้สถานประกอบการหรือองค์กรนำแนวคิดไปประยุกต์ใช้ ทั้งนี้แนวคิดหนึ่งที่เป็นส่วนหนึ่งของการทำ CSR ที่ได้รับการยอมรับว่าเป็นแนวคิดที่เป็นกระบวนการ เป็นรูปธรรมในการดำเนินงานก็คือ ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม (Environment Management System: EMS) ทั้งนี้ระบบดังกล่าวเป็นกระบวนการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมครอบคลุมทั้งกระบวนการตั้งแต่การเริ่มต้นกระบวนการตรวจสอบ และการทบทวนอย่างต่อเนื่อง นับได้ว่ามีความครอบคลุมในระดับสูง (สถาบันเพิ่ม

ผลผลิตแห่งชาติ, 2548) ซึ่งพบว่าได้มีสถานประกอบการที่เน้นการดำเนินงานในเชิงอุตสาหกรรมได้นำระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมสากลต่างๆ เข้าใช้ เช่น ISO 14001, ISO 9002 ซึ่งก็พบว่าล้วนแล้วแต่เป็นระบบที่สามารถลดปัญหาเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมได้ และเป็นการทำ CSR ได้ในรูปแบบหนึ่งที่เป็นมาตรฐาน แต่ทั้งนี้ในประเทศไทยก็ยังนับได้ว่ามีสถานประกอบการไม่มากที่ได้ดำเนินการอย่างเป็นระบบจนกระทั่งได้รับการรับรองมาตรฐานจากสถาบันรับรองมาตรฐาน ซึ่งมีใช้เพราะไม่ได้ดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมแต่ไม่ได้ดำเนินการเพื่อขอรับการรับรอง (สถาบันสิ่งแวดล้อมอุตสาหกรรม, 2551)

ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมโดยเนื้อแท้มีหลายระบบการจัดการ แต่สิ่งที่มีความคล้ายกันก็คือ การพัฒนาระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมเข้ามาใช้จริงในสถานประกอบการจะต้องเริ่มต้นมาจากแรงผลักดันภายในองค์กรที่ต้องการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมด้วยตนเอง ซึ่งผลประโยชน์ประการท้ายสุดแล้ว ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมจะเป็นตัวที่ทำให้เกิดการเพิ่มผลผลิตและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมของสถานประกอบการ ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมมีขอบเขตที่กว้างขวางรวมถึงนโยบาย การวางแผน ความรับผิดชอบ การปฏิบัติตามขั้นตอน และกระบวนการทรัพยากรสำหรับจัดทำ การปฏิบัติให้บรรลุผล การติดตามตรวจประเมิน และการทบทวนเพื่อให้เกิดการปรับปรุงระบบการจัดการให้มีประสิทธิภาพดีขึ้นเรื่อยๆ อย่างต่อเนื่อง (Brouwer & Koppen, 2008) ซึ่งสามารถใช้ได้กับโรงงานอุตสาหกรรมทุกขนาด ตัวอย่างของการมีระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมในอุตสาหกรรมการผลิตโดยคำนึงถึงสิ่งที่เข้าสู่กระบวนการผลิตและสิ่งที่เป็นผลของการผลิต

ความพร้อมของบุคลากร

การบริหารจัดการสมัยใหม่ไม่ว่าจะตามแนวคิดหลักการบริหาร 7-S แนวคิดการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม และแนวคิดการบริหารจัดการโครงการ ต่าง

ให้การยอมรับว่าการพัฒนาระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมจะต้องมาจากแรงผลักดันภายใน เช่นเดียวกับ ศูนย์ซ่อมและบำรุงรักษารถยนต์มาตรฐานที่จะทำการพัฒนาองค์กรให้ก้าวสู่การเป็นองค์กรแห่งคุณภาพได้นั้นจะต้องทำการพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพพร้อมในด้านที่จะทำการพัฒนา (วิฑูรย์ สิมะโชคดี, 2543) โดยที่การกระตุ้นความพร้อมสามารถทำได้อย่างหลากหลายทาง ไม่ว่าจะเป็นการพัฒนาบุคลากรด้วยกระบวนการจัดอบรมทั้งจากภายในและการส่งบุคลากรไปรับการอบรมในเรื่องสิ่งแวดล้อมจากภายนอก การเพิ่มสวัสดิการในการทำงานให้กับพนักงานด้วยการสร้างความก้าวหน้าในหน้าที่การงานสำหรับพนักงานที่ดำเนินงานได้สอดคล้องกับเป้าหมายหลักขององค์กร (ประสาน ดาราเย็น, 2546)

ความพร้อมของสถานประกอบการ

ปัจจัยหนึ่งที่สำคัญต่อการจัดทำระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมและนับได้ว่าเป็นแรงผลักดันภายในระดับนโยบายหรือจากโครงสร้างที่มีอำนาจเพียงพอที่จะผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลงได้ในศูนย์ซ่อมและบำรุงรักษารถยนต์มาตรฐานซึ่งก็คือแรงผลักดันจากฝ่ายบริหารที่เริ่มมีแนวคิดในการจัดทำระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมเนื่องจากเห็นปัญหาของการดำเนินกิจการแต่เพียงอย่างเดียว โดยไม่ให้ความสำคัญกับสิ่งแวดล้อม (ธเรศ ศรีสถิต, 2549) ศักยภาพของสถานประกอบการที่สามารถสร้างให้เกิดแนวทางในการพัฒนาอย่างยั่งยืนได้ในการดำเนินธุรกิจที่นับวันจะยังมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นทั้งจากศูนย์ซ่อมฯ ของบริษัทรถยนต์ยี่ห้อและจากการประกอบกิจการของกลุ่มธุรกิจรายย่อยสิ่งที่จะสร้างความแตกต่าง สร้างความสนใจให้กับผู้ใช้บริการเพื่อให้เป็นลูกค้าคือ การนำระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมเข้ามาใช้เป็นส่วนหนึ่งของระบบการบริหารจัดการ ทั้งนี้ศูนย์ซ่อมฯ ที่มีศักยภาพในการดำเนินงานจะต้องมีความพร้อมในระดับนโยบายการส่งเสริมจากสถานประกอบการก่อน เช่น ผู้บริหารควรให้ความใส่ใจเป็นพิเศษ บริษัทแม่ของศูนย์ซ่อมฯ จะต้องเห็นความสำคัญซึ่งในบางบริษัท เช่น โตโยต้า พบว่า บริษัท

แม้ให้การสนับสนุนในเชิงนโยบายว่าศูนย์ซ่อมฯ ทุกแห่งจะต้องได้รับการรับรองระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมมาตรฐาน ISO 14001 (สยาม อรุณศรีมรกต และวรพรต สังเนตร, 2548)

แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการองค์กรในสังคมสมัยใหม่ได้ให้ความเชื่อมั่นว่าการพัฒนาองค์กรจะต้องมีจุดเริ่มต้นจากนโยบายการส่งเสริมที่ชัดเจนของผู้บริหาร การดำเนินงานที่ปราศจากความร่วมมือของผู้บริหารโอกาสที่จะประสบความสำเร็จจะมีน้อย แม้ว่าพนักงานทุกคนมีความปรารถนาต้องการที่จะทำเนื่องจากว่า อำนาจในการตัดสินใจยังเป็นของผู้บริหารและนับว่าเป็นผู้มีอิทธิพลทางความคิดต่อสมาชิกในองค์กรทุกคน (Valente & Rogers, 1995) ทั้งนี้จึงทำให้ผู้วิจัยเชื่อว่า การผลักดันให้มีการจัดทำระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมขึ้นในศูนย์ซ่อมและบำรุงรักษารถยนต์มาตรฐานนั้นการส่งเสริมความพร้อมของระดับการบริหารงาน บรรยากาศโดยรวมของสถานประกอบการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถมองข้ามได้ ความพร้อมของศูนย์ซ่อมฯ อาจมาจากความมุ่งมั่นใส่ใจของผู้บริหาร การสนับสนุนส่งเสริมจากบริษัทแม่ในด้านนโยบาย เงินทุน อุปกรณ์ การจัดสรรทรัพยากรที่เพียงพอต่อการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม ซึ่งในระยะเริ่มแรกใช้เงินลงทุนจำนวนมาก และบรรยากาศในความร่วมมือของพนักงานทุกคน (สถาบันรับรองมาตรฐาน ไอเอสโอ, 2550; สถาบันสิ่งแวดล้อมอุตสาหกรรม สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย, 2551)

การสนับสนุนจากภาครัฐ

การดำเนินระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม สำหรับประเทศไทยนั้นยังไม่มีกฎหมายบังคับไว้ชัดเจน สำหรับเอกชนมักคิดว่าเป็นเรื่องที่ต้องใช้เงินลงทุนจำนวนมากผลตอบแทนที่จะได้รับเป็นแบบระยะยาว การส่งเสริมที่ดีจากภาครัฐจะทำให้เกิดการกระตุ้นการดำเนินการในกลุ่มธุรกิจได้เป็นอย่างดี การที่ภาครัฐรับทราบว่าการดำเนินการจัดทำระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมแล้วทำการให้รางวัลกับสถานประกอบการ เป็นการ

เสริมสร้างขวัญและกำลังใจให้ภาคเอกชนปฏิบัติตามข้อกำหนดมาตรฐานสิ่งแวดล้อมซึ่งมีรูปแบบเชิงของการบริหารโครงการ (Mohamed, 2001)

การปฏิบัติตามระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม

ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม เป็นระบบการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมและกระบวนการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง ระบบมาตรฐานที่ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางว่าเป็นระบบที่เหมาะสมสำหรับทุกกลุ่มธุรกิจได้แก่ มาตรฐาน ISO 14001 เพราะได้นำหลักการของวงจรการบริหารจัดการของเดมมิง หรือ วงจร P-D-C-A มาใช้ (Arimura et al, 2008) ในแต่ละหลักการดำเนินการจึงประกอบไปด้วยขั้นตอน การวางแผน การดำเนินการ การตรวจสอบ และการแก้ไข จึงเป็นรูปแบบที่ทุกองค์กรสามารถใช้เป็นรากฐานการจัดทำระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมที่มีประสิทธิภาพได้

ประสิทธิภาพของศูนย์ซ่อมและบำรุงรักษารถยนต์มาตรฐาน

การปฏิบัติตามระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมตามแนวทางวงจร P-D-C-A ที่ประยุกต์ใช้ตามมาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อมทั่วไปก่อให้เกิดประโยชน์ทั้งทางตรงและทางอ้อมแก่องค์กร ทั้งนี้งานวิจัยหลายชิ้นที่แสดงให้เห็นถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการปฏิบัติตามมาตรฐานสิ่งแวดล้อม สำนักงานรับรองมาตรฐานไอเอสโอ (สถาบันรับรองมาตรฐานไอเอสโอ, พฤศจิกายน 2550) ได้เสนอว่า หากองค์กรสามารถปฏิบัติตามข้อกำหนดได้แล้วจะก่อให้เกิดผลดีในด้านการผลิตไม่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม การกำจัดขยะมีพิษลดลง สนองความต้องการลูกค้า ลดต้นทุนการผลิต ภาพลักษณ์ที่ดี และการเจรจาทางการค้าที่สะดวก

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นศูนย์ซ่อมและบำรุงรักษารถยนต์มาตรฐานของบริษัทรถยนต์ทุกยี่ห้อที่มีอยู่ในประเทศ รวมทั้งสิ้น จำนวน 13 ยี่ห้อ ได้แก่ บริษัทโตโยต้า บริษัทฮิซุซุ บริษัทฮอนด้า บริษัทนิสสัน

บริษัทมิตซูบิชิ บริษัทเซฟตรเลต บริษัทมาสด้า บริษัทฟอร์ด บริษัทเบนซ์ บริษัทบีเอ็มดับเบิลยู บริษัทซูซูกิ บริษัทไครเลอร์ และบริษัททอลโว่ เป็นต้น รวมทั้งสิ้น จำนวน 1,318 ศูนย์ซ่อมฯ (สยาม อรุณศรีมรดก และวรพร สังเนตร, 2548) โดยการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างให้เหมาะสมกับการดำเนินการวิจัยด้วยสถิติการสร้างความสมการโครงสร้างเชิงเส้น (SEM) โดยการตรวจสอบจำนวนตัวแปรสังเกต (Observation Variables) ซึ่งพบว่าจำนวนทั้งสิ้น 22 ตัวแปร ทั้งนี้ การพิจารณาขนาดของกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำในการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรม LISREL จะต้องทำการประมาณค่าพารามิเตอร์ด้วยวิธีความเป็นไปได้สูงสุด (Maximum Likelihood) ขั้นต่ำควรอยู่ระหว่าง 100-200 หน่วยการวิจัย และไม่ควรต่ำกว่า 10 หน่วยต่อ 1 ตัวแปรสังเกต (วินิจ เทือกทอง, 2551) ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำจึงไม่ควรต่ำกว่า 220 ศูนย์ซ่อมฯ ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Stratified Random Sampling) โดยการจัดแบ่งชั้นตามจำนวนยี่ห้อของศูนย์ซ่อมฯ ได้ 13 ชั้น (Strata) จัดสรรโควตาตัวอย่างโดยใช้วิธีจัดสรรความถี่ สัดส่วนต่ำกับประชากรกลุ่มเป้าหมายพบว่ามีสัดส่วนอยู่ที่ร้อยละ 17 เมื่อเทียบบัญญัติไตรยางศ์แล้วจึงได้กำหนดให้แต่ละชั้นจะต้องมีกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำที่ร้อยละ 17 ของศูนย์ซ่อมฯ ทั้งหมดที่มีอยู่

หน่วยในการวิเคราะห์สำหรับการวิจัยนี้เป็นศูนย์ซ่อมและบำรุงรักษารถยนต์มาตรฐาน ผู้วิจัยได้กำหนดความเหมาะสมของคุณลักษณะผู้ให้ข้อมูลแต่ละตัวดังนี้ (1) ผู้จัดการศูนย์ซ่อมฯ จะทำการตอบแบบสอบถามในตัวเอง ความพร้อมของสถานประกอบการและการสนับสนุนจากภาครัฐ (2) หัวหน้าแผนกซ่อมบำรุงจะทำการตอบแบบสอบถามในตัวเอง ความพร้อมของบุคลากรและการปฏิบัติตามระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม และ (3) หัวหน้าแผนกลูกค้าสัมพันธ์จะทำการตอบแบบประสิทธิผลของศูนย์ซ่อมและบำรุงรักษารถยนต์มาตรฐาน ทั้งนี้จากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ 220 แห่งดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลได้ทั้งสิ้น จำนวน

207 แห่ง คิดเห็นร้อยละ 94.09 แต่อย่างไรก็ตามยังถือว่ามียังมากกว่า 200 หน่วย นับได้ว่าเหมาะสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม LISREL (วินิจ เทือกทอง, 2551)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามประสิทธิผลของศูนย์ซ่อมและบำรุงรักษารถยนต์มาตรฐาน ข้อคำถามประกอบด้วยข้อคำถามทางบวก (Positive) และข้อคำถามทางลบ (Negative) แบ่งแบบสอบถามเป็น 6 ตอนสำหรับการเก็บข้อมูลในศูนย์ซ่อมฯ ดังนี้ (1) ข้อมูลส่วนบุคคลทั่วไป (2) ความพร้อมของสถานประกอบการ (3) การสนับสนุนจากภาครัฐ (4) ความพร้อมของบุคลากร (5) การจัดทำระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม (6) ประสิทธิภาพของศูนย์ซ่อมฯ

การหาความถูกต้องด้านเนื้อหา (Content Validity) มาตรฐานทุกตัวแปรในการวิจัยสร้างจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง แล้วนำมาสร้างข้อคำถามของแต่ละตัวแปร ดำเนินการตรวจสอบความสอดคล้องของข้อคำถามโดยการให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ได้แก่ ศาสตราจารย์ ดร.สุชาติ รัฐประสิทธิ์สินธุ์ รองศาสตราจารย์ ดร.กรรณิการ์ สุขเกษม และ อ.ดร.เจมส์ แลนเคสเตอร์ เป็นผู้ตรวจสอบความถูกต้องเชิงเนื้อหา และนำผลการตรวจพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญมาคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Item Objective Congruence: IOC) เพื่อให้ได้ข้อคำถามที่มีความสอดคล้องกับนิยามเชิงปฏิบัติการได้คัดเลือกข้อคำถามที่มีค่า IOC มากกว่า .60 ขึ้นไป

การหาความเชื่อถือได้ (Reliability) ใช้วิธีการวัดความสอดคล้องภายใน (Internal Consistency Method) แบบอัลฟา (Cronbach Alpha) เพื่อหาสัมประสิทธิ์ความเชื่อถือได้ของแต่ละรายการและแต่ละมาตรวัด โดยกำหนดว่าค่าอัลฟาที่อยู่ระหว่าง .50-.65 เป็นค่าที่เชื่อถือได้ระดับปานกลาง ค่าอัลฟาตั้งแต่ .70 ขึ้นไปเป็นค่าที่เชื่อถือได้ระดับสูง แต่หากค่าอัลฟาต่ำกว่า .50 ถือว่าเชื่อถือได้น้อย นำแบบสอบถามทุกตัวไปทดลองใช้ (Try Out) บุคลากรของศูนย์ซ่อมและบำรุงรักษารถยนต์มาตรฐานในเขตกรุงเทพมหานคร

จำนวน 5 แห่ง โดยแต่ละแห่ง ให้ผู้จัดการและรองผู้จัดการ หัวหน้าและรองหัวหน้าแผนกซ่อมบำรุง และหัวหน้าและรองหัวหน้าฝ่ายประชาสัมพันธ์ เป็นผู้ให้ข้อมูล แล้วนำมาวิเคราะห์เพื่อหาความเชื่อถือของมาตรวัดแต่ละตัวแปรเชิงประจักษ์ (Observation Variable) และพิจารณาหาคุณภาพของข้อคำถามแต่ละข้อ โดยพิจารณาจากค่าอำนาจจำแนก (Item-Total Correlation: r)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล (1) สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความเบ้ ค่าความโด่ง (2) สถิติเชิงอนุมาน ประกอบด้วย ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่าย วิเคราะห์แบบจำลองความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นด้วยโปรแกรม LISREL

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นระหว่างตัวแปรแฝงภายนอกและตัวแปรแฝงภายในสามารถสรุปผลดังนี้

แบบจำลองทางเลือกสามารถใช้อธิบายโครงสร้างความสัมพันธ์ได้ดี มีค่าดัชนีความกลมกลืนอยู่ในเกณฑ์ที่ดีและสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาจากค่า Chi-Square = 139.80, df = 141, GFI = 0.94, RMR = 0.23, RMSEA = 0.0000, CFI = 1.00 และ CN = 262.38 โดยพบรูปแบบความสัมพันธ์ในโมเดลโครงสร้างดังนี้

1. การสนับสนุนจากภาครัฐมีอิทธิพลทางตรงต่อความพร้อมของสถานประกอบการและการจัดทำระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ที่ระดับ 0.78 และ 0.10 ตามลำดับอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แต่มีอิทธิพลทางตรงต่อความพร้อมของบุคลากรที่ระดับ 0.10 อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

2. ความพร้อมของสถานประกอบการมีอิทธิพลทางตรงต่อความพร้อมของบุคลากรและการจัดทำระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ที่ระดับ 0.70 และ 0.75 ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แต่มีอิทธิพลทางลบต่อประสิทธิผลของศูนย์ซ่อมและ

บำรุงรักษารถยนต์มาตรฐานที่ระดับ -0.04 อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3. ความพร้อมของบุคลากรมีอิทธิพลทางตรงต่อการจัดทำระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมและประสิทธิผลของศูนย์ซ่อมและบำรุงรักษารถยนต์มาตรฐาน ที่ระดับ 0.14 และ 0.29 ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

4. ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมมีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิผลของศูนย์ซ่อมและบำรุงรักษารถยนต์มาตรฐาน ที่ระดับ 0.66 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

การอภิปรายผล

การสนับสนุนจากภาครัฐมีอิทธิพลทางตรงต่อความพร้อมของสถานประกอบการที่ระดับ 0.78 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้เป็นเพราะว่ามาตรการทางด้านกฎหมายของประเทศไทยมีข้อกำหนดอย่างชัดเจนเกี่ยวกับการจัดทำมาตรฐานสิ่งแวดล้อมในหน่วยงานภาคอุตสาหกรรม แต่อย่างไรก็ตามก็พบว่าในบริบทของศูนย์ซ่อมและบำรุงรักษารถยนต์มาตรฐานหน่วยงานภาครัฐยังไม่มีบทบาทสำคัญในการผลักดันเรื่องสิ่งแวดล้อมที่ควร อาจเป็นเพราะความชัดเจนเกี่ยวกับการก่อให้เกิดมลพิษด้านต่างๆ ยังไม่มีมากนัก แต่เมื่อใดก็ตามที่หน่วยงานภาครัฐได้ส่งสัญญาณอย่างชัดเจนไปยังศูนย์ซ่อมและบำรุงรักษารถยนต์มาตรฐาน เช่น การแจกแผ่นพับประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการลดมลพิษของศูนย์ซ่อมฯ การเชิญบุคลากรเข้าร่วมการประชุมเชิงปฏิบัติการเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม เป็นต้น ก็จะเป็นสิ่งที่กระตุ้นเตือนให้ผู้บริหารของศูนย์ซ่อมและบำรุงรักษารถยนต์มาตรฐานต้องเร่งดำเนินการมาตรการสำคัญในการที่จะกระตุ้นโครงสร้างในภาพรวมให้เอื้อต่อเรื่องสิ่งแวดล้อมให้มากขึ้น เพราะว่าสัญญาณดังกล่าวมาจากหน่วยงานภาครัฐอันผ่านการสนับสนุนด้านสิ่งแวดล้อมเป็นเครื่องบ่งชี้ว่ากำลังจะมีการตรวจสอบเรื่องสิ่งแวดล้อมเกิดขึ้นในอีกไม่ช้า (จันทร์นา สงวนรุ่งวงศ์, 2543) สอดคล้องกับงานวิจัยของ ฮับบาร์ด (Hubbard, 2000) ที่ค้นพบว่า การสนับสนุน

ส่งเสริมจากภาครัฐเป็นตัวแปรสำคัญที่ทำให้ฝ่ายบริหารของภาคอุตสาหกรรมต้องเร่งแก้ไขด้านสิ่งแวดล้อมโดยทั่วไปแล้วหลังจากที่หน่วยงานภาครัฐได้ให้การสนับสนุนบางสิ่งมักจะเป็นเครื่องหมายหรือสัญลักษณ์ว่า ในเวลาอีกไม่นานจะมีการตรวจสอบเรื่องสิ่งแวดล้อมกับองค์กรเกิดขึ้นดังนั้นจึงพบว่ามีความสัมพันธ์กันสูงระหว่างการส่งเสริมจากภาครัฐกับลักษณะของความพร้อมของสถานประกอบการผ่านฝ่ายบริหาร การลงพื้นที่ศึกษา (Field Study) ก็พบว่าศูนย์ซ่อมและบำรุงรักษารถยนต์มาตรฐานไม่ต้องการที่จะเกิดข้อพิพาทกับหน่วยงานของรัฐโดยเฉพาะประเด็นเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม เพราะว่าหากผิดเงื่อนไขทางด้านกฎหมายผลเสียร้ายแรงที่จะเกิดขึ้นมาก็คือ การสั่งให้ปิดกิจการ ซึ่งนับว่าเป็นผลกระทบที่ร้ายแรงที่สุด ดังนั้นทางเลือกสำคัญหากได้รับการตกแต่งในในรูปแบบของการสนับสนุนจากภาครัฐ ก็คือ ฝ่ายบริหารของศูนย์ซ่อมฯ มักจะเรียกประชุมฝ่ายบริหารเพื่อหาข้อสรุปเบื้องต้นเกี่ยวกับการปรับโครงสร้างด้านสิ่งแวดล้อม ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยในเชิงปริมาณที่พบว่า หน่วยงานภาครัฐไม่ได้มีอิทธิพลต่อพนักงานของศูนย์ซ่อมและบำรุงรักษารถยนต์มาตรฐาน เป็นเพราะว่าพนักงานทำงานประจำการที่ภาครัฐได้ให้การสนับสนุนหรือส่งเสริมจึงไม่ได้มีผลกระทบต่อภาระงานประจำแต่อย่างใด ตลอดจนหน่วยงานภาครัฐก็มีได้เป็นผู้บังคับบัญชาโดยตรงต่อพนักงาน (Karlton, 1998) ดังนั้นอิทธิพลของหน่วยงานภาครัฐจึงสร้างความกดดันในเชิงโครงสร้างให้กับสถานประกอบการเพียงเท่านั้น (สุนารี วีระสวัสดิ์รักษ์, 2540)

ความพร้อมของสถานประกอบการส่งผลต่อความพร้อมของบุคลากรที่ระดับ 0.70 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เพราะว่าตามหลักการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์บุคคลที่สามารถให้ความดีความชอบในการปฏิบัติงานย่อมจะส่งผลโดยตรงหรือมีอิทธิพลโดยตรงต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ในกรณีนี้ก็เช่นเดียวกับการที่สถานประกอบการได้มีมาตรการในเชิงโครงสร้างการทำงานโดยหันมาให้ความสำคัญกับการจัดทำระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมก็จะเป็นตัวเร่งให้

พนักงานในศูนย์ซ่อมฯ ต่างเห็นทิศทางของนโยบายหลักในการทำงานที่ชัดเจนเกี่ยวกับเรื่องสิ่งแวดล้อม และเกิดการเตรียมความพร้อม การศึกษาทางจิตวิทยา (Armstrong & Kotler, 2003) พบว่า นโยบายการทำงานที่ชัดเจนจะเป็นตัวผลักดันให้เกิดพฤติกรรมการทำงานที่ชัดเจนตามมา โดยเฉพาะการที่ฝ่ายบริหารได้หันมาให้ความสำคัญกับการดำเนินงานตามนโยบายนั้นๆ ในประเด็นเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมในศูนย์ซ่อมและบำรุงรักษารถยนต์มาตรฐานก็เช่นเดียวกันพบว่าการดำเนินงานที่จะประสบความสำเร็จได้นั้นฝ่ายบริหารจะต้องเป็นผู้นำคนสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายดังกล่าว และพนักงานก็จะประเมินได้ว่าเรื่องสิ่งแวดล้อมมีความจำเป็นต่อการปฏิบัติงาน (Ames, 1993) การลงพื้นที่ศึกษา (Field Study) พบว่า พนักงานของศูนย์ซ่อมและบำรุงรักษารถยนต์มาตรฐานโดยทั่วไปจะไม่ให้ความสนใจต่อเรื่องสิ่งแวดล้อมเท่าที่ควร เพราะผลจากการสำรวจในงานวิจัยชิ้นนี้พบว่า มีความตระหนักต่อสิ่งแวดล้อมและการรับรู้ต่อสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น การที่ฝ่ายบริหารขององค์กรได้เข้าไปสร้างบรรยากาศในการทำงานได้ทำเป็นตัวอย่างให้เห็นว่าเรื่องสิ่งแวดล้อมมีความสำคัญต่อความเจริญก้าวหน้าขององค์กรก็จะทำให้เกิดพฤติกรรมด้านสิ่งแวดล้อมของพนักงานเปลี่ยนไปในทางเดียวกันสอดคล้องกับข้อค้นพบในงานวิจัยของ สยาม อรุณศรี มรกต (2549) ที่พบว่า พนักงานของศูนย์ซ่อมและบำรุงรักษารถยนต์มาตรฐานจะเลียนแบบพฤติกรรมการทำงานของด้านสิ่งแวดล้อมจากฝ่ายบริหารเป็นสำคัญ หากฝ่ายบริหารมีความเคร่งครัดต่อเรื่องสิ่งแวดล้อมบรรยากาศองค์กรก็จะเป็นในทิศทางรักษาสิ่งแวดล้อมตามไปด้วย แต่หากพบว่าฝ่ายบริหารไม่ได้ให้ความสำคัญกับสิ่งแวดล้อมปล่อยให้กระบวนการผลิตส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมโดยที่ไม่เข้าไปทำการแก้ไข ปรับปรุง ก็จะเป็นตัวนำความคิดให้พนักงานขาดความตระหนักต่อสิ่งแวดล้อมได้

ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมมีผลต่อประสิทธิภาพของศูนย์ซ่อมและบำรุงรักษารถยนต์มาตรฐาน ที่ระดับ 0.66 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.1 เป็น

เพราะว่ากระบวนการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมเป็นกระบวนการวงจรที่มีประสิทธิภาพซึ่งสามารถจะนำไปใช้ในการพัฒนาศักยภาพด้านอื่นๆ ของศูนย์ซ่อมฯ ไปพร้อมกันได้เป็นอย่างดี แต่จะต้องมีจุดเริ่มต้นจากประเด็นด้านสิ่งแวดล้อมก่อน (สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ, 2541; สุนารี วีระสวัสดิ์รักษ์, 2540) เมื่อพิจารณาถึงลักษณะวงจรของระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม พบว่า มีความครอบคลุมกระบวนการดำเนินงานของศูนย์ซ่อมฯ ในภาพรวมทั้งหมด ตั้งแต่การกำหนดนโยบาย ไปจนกระทั่งการทบทวนอย่างต่อเนื่องจากฝ่ายบริหาร และที่สำคัญกระบวนการด้านสิ่งแวดล้อมไม่สามารถที่จะแยกมาดำเนินการอย่างโดดเดี่ยวจากกระบวนการบริหารงานส่วนอื่นๆ ของศูนย์ซ่อมฯ ได้ ซึ่งจะมีการดึงพนักงานทุกคนเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในการผลักดัน ดึงโครงสร้างทางการเงินเข้ามาเกี่ยวข้องในฐานะเป็นตัวขับเคลื่อนหลัก ตลอดจนการให้ฝ่ายบริหารได้เข้ามาเป็นประธานฝ่ายดำเนินงาน ดังนั้นเมื่อเกิดการจัดทำระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมอย่างเต็มรูปแบบ ก็จะทำให้การดำเนินงานในส่วนอื่นๆ ของศูนย์ซ่อมฯ เกิดการเปลี่ยนแปลงในทิศทางที่ดีไปพร้อมกัน (Tietjen & Myers, 1998) ปัจจุบันการแข่งขันทางการตลาดของธุรกิจศูนย์ซ่อมและบำรุงรักษารถยนต์มาตรฐานในประเทศไทยเริ่มเปลี่ยนไปจากเดิมที่ผู้บริหารให้ความสำคัญกับเรื่องราคาเพียงเท่านั้นมาเป็นการให้ความสำคัญกับกระบวนการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งส่งผลให้ศูนย์ซ่อมฯ ที่สามารถพัฒนาระบบการดำเนินงานให้มีศักยภาพในระดับสูงกลายเป็นที่ยอมรับในเรื่องภาพลักษณ์ในสายตาของลูกค้าได้เป็นอย่างดีซึ่งส่วนใหญ่ลูกค้าก็มักจะกลับมาใช้บริการที่เดิม (Culley, 1998) และเมื่อระบบสิ่งแวดล้อมมีความสมบูรณ์แบบจนกระทั่งพนักงานเกิดความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งในการทำงานแล้วก็จะพบว่าสามารถลดต้นทุนในการผลิตได้ เพราะว่าเมื่อเทคโนโลยีมีความสะอาด มีการตรวจสอบอย่างสม่ำเสมอ ก็จะทำให้ผลกระทบด้านลบที่จะเกิดขึ้นลดน้อยลงจนกระทั่งทำให้งบประมาณที่จะต้องสูญเสียเพื่อการดูแลรักษาสิ่งที่เสียหายลดลงไป

ได้ ในระยะยาวแล้วก็เท่ากับว่าเป็นการลดต้นทุนการผลิตได้ (Reilly & Wathery, 2000) ในขณะเดียวกันก็จะพบว่าความเชื่อมั่นที่เกิดขึ้นจากการจัดทำระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมยังสามารถที่จะสร้างความเชื่อมั่นให้กับสถาบันทางการเงินในการเจรจาต่อรองได้ เพราะว่าศักยภาพดังกล่าวแสดงให้เห็นถึงความพร้อมในระดับสูงที่จะสามารถบริหารจัดการให้เกิดผลลัพธ์ได้ (Mohamed, 2001) ในขณะเดียวกันก็เป็นที่ประจักษ์แล้วว่าการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมจะสามารถพัฒนาองค์กรให้กลายเป็นองค์กรแห่งการมีคุณภาพได้ สามารถที่จะลดต้นทุนการผลิต ส่งมอบสินค้าได้รวดเร็ว ลดความสูญเสียจากสภาพแวดล้อมในการทำงาน องค์กรใดที่ไม่ให้ความสำคัญกับเรื่องสิ่งแวดล้อมก็มีแนวโน้มที่จะกลายเป็นองค์กรที่ใช้ซึ่งประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้ (เขมมารี รักชูชีพ, 2551) แนวคิดที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมประกอบกับผลการวิจัยที่ค้นพบสามารถยืนยันได้ว่าการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมส่งผลต่อประสิทธิผลของศูนย์ซ่อมและบำรุงรักษารถยนต์มาตรฐาน

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. ภาครัฐควรผลักดันให้ศูนย์ซ่อมและบำรุงรักษารถยนต์มาตรฐานได้จัดทำระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ซึ่งจะก่อให้เกิดผลดีต่อทั้งสถานประกอบการเองและต่อสังคมโดยรวม ซึ่งหน่วยงานภาครัฐควรจะมีบทบาทในการผลักดัน เป็นตัวเร่งให้มากกว่าที่เป็นอยู่
2. ภาครัฐควรกระตุ้นให้ผู้มีอำนาจในเชิงโครงสร้างขององค์กรเห็นความสำคัญของการจัดทำระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมในรูปแบบต่างๆ เช่น การส่งบุคลากรเข้าไปให้ความรู้ การกำหนดนโยบายที่ชัดเจนเกี่ยวกับประเด็นด้านสิ่งแวดล้อมที่ศูนย์ซ่อมฯ จะต้องดำเนินการ เพราะว่าจากการวิจัยพบว่าหน่วยงานภาครัฐมีอิทธิพลต่อความพร้อมของศูนย์ซ่อมฯ สูง
3. ควรดำเนินการสร้างพหุวัฒนธรรมด้านสิ่งแวดล้อมให้กับพนักงานของศูนย์ซ่อมและบำรุงรักษา

รายนต์มาตรฐาน โดยที่ศูนย์ซ่อมฯ จะต้องเป็น
ผู้ดำเนินการด้วยตนเอง หรือเป็นผู้เริ่มผลักดันก่อน
เพราะจะสามารถเสริมสร้างพฤติกรรมการรัก

สิ่งแวดล้อมให้กับพนักงานได้สูงซึ่งจะส่งผลต่อการเกิด
การจัดทำระบบการจัดสิ่งแวดล้อมที่มีประสิทธิภาพได้

เอกสารอ้างอิง

- กรมควบคุมมลพิษ. (2551). *แนวทางการจัดการของเสียอันตรายจากชุมชน*. กรุงเทพฯ: กรมควบคุมมลพิษ,
กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม.
- กรมควบคุมมลพิษ. (2553). *โครงการอู่สีเขียว*. สืบค้นเมื่อ 1 เมษายน 2553, จาก
<http://www.green.in.th/blog/business/1085>
- กรมพัฒนาพลังงานทดแทน. (2551). *โครงการตรวจวัดมลพิษทางอากาศจากรถยนต์ที่ใช้แก๊สโซฮอล์*. กรุงเทพฯ:
สำนักงานจัดการคุณภาพอากาศและเสียง กรมควบคุมมลพิษ.
- เชมมารี รัชชชุชีพ. (2551). *การบริหารเชิงกลยุทธ์*. กรุงเทพฯ: ธนาเพรส.
- จันทร์นา สงวนรุ่งวงศ์. (2543). *ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมกับการดำเนินธุรกิจในประเทศไทย*. กรุงเทพฯ: สถาบัน
เพิ่มผลผลิตแห่งชาติ.
- ธเรศ ศรีสถิต. (2549). *ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมตามมาตรฐานสากล ISO 14001: 2004*. กรุงเทพฯ: แอคทีฟ พริน.
ประสาน ดาราเย็น. (2546). *ทัศนคติของพนักงานต่อระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 บริษัทไทยเกอร์แ
โรว์ จำกัด (โรงงานฉะเชิงเทรา)*. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วิฑูรย์ สิมะโชคดี. (2543). *คุณภาพ คือความอยู่รอด* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ส่งเสริมเทคโนโลยีไทย-
ญี่ปุ่น
- วินิจ เทือกทอง. (2551). *สมการโครงสร้าง. วารสารสวนสุนันทาวิจัย*, 4(2), 5-7.
- สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. (2541). *Environment & ethics = สิ่งแวดล้อม & จรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ*.
กรุงเทพฯ: สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ.
- สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. (2548). *คู่มือระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001*. กรุงเทพฯ: ประชาชน.
- สมเกียรติ ตั้งกิจวานิชย์ และอิสร์กุล อุณทเขต. (2549). *FTA ไทย-สหรัฐอเมริกา: ผลได้ ผลเสีย และข้อเสนอแนะ*.
กรุงเทพฯ: โครงการ WTO Watch (จับกระแสองค์การการค้าโลก).
- สยาม อรุณศรีมรกต และวรพร สังเนตร. (2548). *การศึกษาศักยภาพในการประยุกต์ระบบมาตรฐานการจัดการ
สิ่งแวดล้อม ISO 14001 ของศูนย์ซ่อมและบำรุงรักษารถยนต์มาตรฐานในประเทศไทย*. กรุงเทพฯ: คณะ
สิ่งแวดล้อมและทรัพยากรศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สถาบันรับรองมาตรฐานไอเอสโอ. (2550). *ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม มอก. 14001:2548*. สืบค้นเมื่อ 24
พฤศจิกายน 2007, จาก <http://www.masai.or.th/TH/service/scd/Pages/iso14001.aspx>
- สถาบันสิ่งแวดล้อมอุตสาหกรรม, สมาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย. (2551). *มาตรฐาน ISO 14001 version ใหม่
ISO 14001:2004*. สืบค้นเมื่อ 25 มกราคม 2551, จาก
<http://internet1.off.fti.or.th/iei/webdatas/service/iso14001.pdf>
- สุนารี วีระสวัสดิ์รักษ์. (2540). *ความสำคัญของ ISO 14000 ต่ออุตสาหกรรมไทย*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์.

- Ames, M. (1993). *Introduction to ISO 9000 how to implement the process*. Overland Park, Kan.: Workforce Learning Systems.
- Armstrong, S., & Kotler, P. (2003). *Marketing: an introduction*. Upper Saddle River, N.J.: Prentice Hall.
- Arimura, H. T., Hibiki, A., & Katayama, H. (2008). Is a voluntary approach an effective environmental policy instrument: A case for environmental management systems. *Journal of Environmental Economics and Management*, 55, 281-295.
- Brouwer, A. C., & Koppen, V. (2008). The soul of the machine: continual improvement in ISO 14001. *Journal of Cleaner Production*, 16, 450-457.
- Culley, W. C. (1998). *Environmental and quality systems integration*. Boca Raton, FL: Lewis.
- Hubbard, L. R. (2000). *Advanced procedure & axioms*. Copenhagen K: NEW ERR Publication International ApS.
- Karapetrovic, S., & Casadesu, M. (2009). Implementing environmental with other standardized management systems: Scope, sequence, time and integration. *Journal of Cleaner Production*, 17, 533-54.
- Karlton, J. (1998). Working conditions and effects of ISO 9000 in six furniture-making companies: implementation and processes. *Applied Ergonomics*, 29, 225-232.
- Mohamed, S. T. (2001). The impact of ISO 14000 on developing world businesses. *Renewable Energy*, 23, 579-584.
- Reilly, O. M., & Wathery, D. (2000). ISO 14031: Effective mechanism to environmental performance evaluation. *Corporate Environmental Strategy*, 7, 267-275.
- Tibor, T., & Feldman, I. (1997). *Implementing ISO 14000: a practical, comprehensive guide to the ISO 14000 environmental management standards*. Chicago: Irwin.
- Tietjen, A. M., & Myers, M. R. (1998). Motivation and job satisfaction. *Management Decision*, 36, 224-226.
- Valente, T. M., & Rogers, E. M. (1995). The Origins and Development of the Diffusion of Innovations Paradigm as an Example of Scientific Growth. *Science Communication*, 16(3), 242-273.
- Walz, B. J. (2002). *Introduction to EMS systems*. Australia: Delmar.

การควบคุมต้นทุนของผู้ประกอบการธุรกิจรับเหมาก่อสร้างในจังหวัดมหาสารคาม Control Methods of the Construction Contractors in Mahasarakham Province

อัมภิกา ศรีบุญเรือง

นักศึกษาลัทธิสุตรปรัชญาคุณาภิวัฒน์, มหาวิทยาลัยรามคำแหง

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาแนวทางการควบคุมต้นทุนของผู้ประกอบการธุรกิจรับเหมาก่อสร้างในจังหวัดมหาสารคาม และ (2) เปรียบเทียบการควบคุมต้นทุนของผู้ประกอบการธุรกิจรับเหมาก่อสร้างในจังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามขนาดของธุรกิจ ประเภทของธุรกิจและลักษณะงานรับเหมา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ผู้ประกอบการธุรกิจรับเหมาก่อสร้างในจังหวัดมหาสารคาม ที่ดำเนินธุรกิจจริง จำนวน 62 ราย การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแตกต่างใช้การหาค่าที่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และทดสอบรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ ผลการศึกษาพบว่า (1) การควบคุมต้นทุนของผู้ประกอบการธุรกิจรับเหมาก่อสร้างในจังหวัดมหาสารคาม ในด้านต้นทุนวัสดุ ด้านต้นทุนแรงงาน ด้านต้นทุนเครื่องมือเครื่องจักร ด้านต้นทุนผู้รับเหมาช่วง และด้านต้นทุนดำเนินการ โดยรวมและรายด้านเป็นแนวทางที่ใช้อยู่ในระดับปานกลาง (2) ผู้ประกอบการธุรกิจรับเหมาก่อสร้างในจังหวัดมหาสารคาม ที่มีขนาดของธุรกิจต่างกัน มีการควบคุมต้นทุน โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อทดสอบความแตกต่างรายคู่ ทั้ง 5 ด้าน มีด้านต้นทุนแรงงาน ด้านต้นทุนวัสดุ และด้านต้นทุนเครื่องมือเครื่องจักร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนการควบคุมด้านต้นทุนการดำเนินการและด้านต้นทุนผู้รับเหมาช่วงแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (3) ผู้ประกอบการธุรกิจรับเหมาก่อสร้างในจังหวัดมหาสารคาม ที่มีประเภทของธุรกิจ และลักษณะงานรับเหมาต่างกัน มีการควบคุมต้นทุนโดยรวมและรายด้าน ในด้านต้นทุนวัสดุ ด้านต้นทุนแรงงาน ด้านต้นทุนเครื่องมือเครื่องจักร ด้านต้นทุนดำเนินการและด้านต้นทุนผู้รับเหมาช่วงแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: การควบคุมต้นทุน, ผู้ประกอบการธุรกิจ, รับเหมาก่อสร้าง

Abstract

The purposes of this research were to study and compare the control methods of the construction contractors in Mahasarakham Province in sizes, types of business and the characteristics of the overall contract. The samples used in this research were taken from 62 construction contractors who were still actually in business. The tool used to collect the data was a 5-rating-scale questionnaire. The statistics used to analysis this research were percentage, mean, standard deviation, t-test, analysis of variance and Scheffe' parallel test. The results of this research were: (1) The construction contractors in Mahasarakham Province for materials, labor, machines, sub-contractors and process, when considered as a whole and in each factor, were used by the contractors in the medium level. (2) The general contractors who ran different sizes of business used the ways to control the cost differently at a level of statistical significance at .05 when considered in overall factors. But, by doing the parallel test of 5 factors, it was found that the costs of labor, materials and machines were significantly different the administration at a level of .05. In contrast, the costs of process and sub-contractors were not

significantly different the administration at a level of .05. (3) The contractors in Mahasarakham who ran different types and characteristics of business, as a whole, used the same ways in controlling the cost, and when considered in each factor on materials, labor, machines, process, and sub-contractors, there was no significantly different the administration in the cost methods used by those contractors.

Keywords: Control methods, General contractors, Construction

บทนำ

ในภาวะปัจจุบัน ซึ่งราคาค่าวัสดุก่อสร้างและค่าแรงงานที่กำลังสูงขึ้น อุตสาหกรรมก่อสร้างก็เหมือนอุตสาหกรรมประเภทอื่นๆ คือ มีวัตถุประสงค์ที่จะให้ผลการดำเนินงานนั้นก่อประโยชน์สูงสุด มีกำไรสูงสุดและลดต้นทุนให้ต่ำสุด เงินจึงเป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งในการพิจารณาความสำเร็จของโครงการ ดังนั้นจุดประสงค์หลักของงานรับเหมาก่อสร้างก็คือ ต้องพยายามทำให้งานแล้วเสร็จ โดยมีต้นทุนของการก่อสร้างอยู่ในงบประมาณที่ได้กำหนดไว้ โครงการก่อสร้างทั่วไปที่ใช้ระบบบัญชีในการควบคุมค่าใช้จ่ายจะไม่มีรายละเอียดของงานต่างๆ ในโครงการว่างานหนึ่งๆ มีค่าใช้จ่ายของวัสดุ แรงงาน เครื่องจักรที่เกิดขึ้นจริงเท่าใด ดังนั้น เมื่อเกิดการตรวจสอบพบว่า มีค่าใช้จ่ายเกินงบประมาณที่ได้ตั้งเอาไว้ ก็ไม่สามารถชี้ให้เห็นอย่างเด่นชัดในเวลาอันรวดเร็วได้ ว่าจุดไหนของงานที่มีปัญหาเกินงบประมาณและต้องการแก้ไข แต่ต้องใช้เวลามากในการสืบหาสาเหตุและเมื่อทราบถึงจุดที่เกิดปัญหาแล้ว ก็อาจจะไม่สามารถแก้ไขปัญหานั้นได้ทันเวลา เพราะงานในจุดนั้นได้ทำเสร็จหรืออาจจะสืบหาสาเหตุมาผิดๆ ทำให้ไปแก้ไขปัญหามิตรงจุด เป็นการสูญเสียทั้งเวลาและค่าใช้จ่ายไปโดยเปล่าประโยชน์

การไม่ทราบต้นทุนที่แท้จริง เป็นปัญหาสำคัญ เพราะเมื่อไม่ทราบต้นทุนของการปฏิบัติงานแต่ละกิจกรรมแล้ว การวางแผนและตัดสินใจจะไม่สามารถทำได้สะดวก เช่น ไม่สามารถทราบได้ว่าบริษัทเกิดต้นทุนด้านไหนมากที่สุด และมีโอกาสลดต้นทุนจากด้านไหนได้มากที่สุด จะตั้งอัตราค่ารับเหมาเท่าไร ถ้าลูกค้าขอลดอัตราค่ารับเหมาหรือลดเพื่อแข่งขันกับบริษัทรับเหมา

อื่นๆ จะลดให้ได้อย่างมากที่สุดเท่าไร ควรทำงานเองหรือควรจ้างบริษัทภายนอกจึงจะมีต้นทุนต่ำกว่า

ข้อมูลต้นทุนที่ถูกต้องของกิจกรรมและข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรมในการดำเนินธุรกิจ สามารถได้มาด้วยการพัฒนาระบบต้นทุนกิจกรรม (Activity-Based Costing) ซึ่งนอกจากจะให้ประโยชน์ต่างๆ ที่จะเกิดขึ้นกับองค์กรของผู้ประกอบการเองแล้ว การปรับปรุงกิจกรรมกระบวนการทำงานโดยอาศัยข้อมูลจากการวางระบบต้นทุน กิจกรรมนั้นยังทำให้การรับเหมามีประสิทธิภาพสูงขึ้น คือ มีต้นทุนต่ำ มีบริการที่รวดเร็ว สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการทั่วไป อันเป็นประโยชน์ต่อสังคมโดยรวม

จากแนวทางและปัญหาดังกล่าว ผู้ศึกษาเห็นว่าการควบคุมต้นทุนในการรับเหมา ก่อสร้างจะทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน มีระบบการรวบรวมข้อมูลที่ดี และเป็นประโยชน์ ต่อการประกอบธุรกิจรับเหมา ก่อสร้างให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป จึงได้ศึกษาเกี่ยวกับ การควบคุมต้นทุนของผู้ประกอบการธุรกิจรับเหมา ก่อสร้างในจังหวัดมหาสารคาม ผลการศึกษาจะทำให้ได้ข้อมูล ด้านการควบคุมต้นทุนของผู้ประกอบการธุรกิจรับเหมา ก่อสร้าง อันจะเป็นแนวทางในการควบคุมต้นทุนของผู้ประกอบการธุรกิจรับเหมา ก่อสร้างในจังหวัดมหาสารคาม

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาแนวทางการควบคุมต้นทุนของผู้ประกอบการธุรกิจรับเหมา ก่อสร้างในจังหวัดมหาสารคาม
2. เพื่อเปรียบเทียบการควบคุมต้นทุนของผู้ประกอบการธุรกิจรับเหมา ก่อสร้างในจังหวัดมหาสารคาม

จำแนกตามขนาดของธุรกิจ ประเภทของธุรกิจและ
ลักษณะงานรับเหมา

ทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับระบบควบคุมต้นทุนก่อสร้าง

ธงชัย สันติวงษ์ (2553: 5) ได้กล่าวว่า ความหมายของคำว่า “การควบคุม” คือ การตรวจสอบผลงานที่ทำได้จริง โดยทำการเปรียบเทียบผลงานที่ทำได้จริงกับเป้าหมายผลงานที่วางไว้ และดำเนินการแก้ไขข้อแตกต่างที่เกิดขึ้น หรืออีกความหมายหนึ่งก็คือ การมุ่งพยายามทำให้คนเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและกระทำในสิ่งที่จำเป็น เพื่อการแก้ไขข้อแตกต่างที่เกิดขึ้นให้หมดไป และเพื่อให้งานทุกอย่างสำเร็จผลตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ซึ่งระบบควบคุมต้นทุนก่อสร้าง (Cost Control System) ได้มีผู้ให้คำจำกัดความไว้อย่างต่าง ๆ กัน อาทิเช่น

คอลล และเซียร์ (Clough and Sears อ้างถึงใน สุพัตรา วีรปริชาเมธ, 2545: 5) กล่าวว่า ระบบควบคุมต้นทุนของโครงการก่อสร้างก็คือ การพยายามควบคุมค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจริงให้อยู่ภายในงบประมาณที่ตั้งใจจากการประมาณการ โดยการจัดทำรายงานด้านต้นทุนถึงปัจจุบันเปรียบเทียบกับงบประมาณของโครงการเป็นระยะๆ เพื่อคาดการณ์ต้นทุนสุดท้าย และกำไรหรือขาดทุนเมื่อสิ้นสุดโครงการ นอกจากนี้จากรายงานจะชี้ให้เห็นว่าจุดไหนของงานเกินงบประมาณเพื่อจะได้สามารถแก้ไขปัญหาและเหตุการณ์เฉพาะหน้าได้ทันที

จากที่ได้กล่าวมาสรุปความหมายได้ว่า ระบบควบคุมต้นทุนก่อสร้างเป็นการควบคุมค่าใช้จ่ายในงานก่อสร้าง ซึ่งต้องจัดทำอย่างเป็นระบบและมีความต่อเนื่อง ประกอบไปด้วยขั้นตอนในการจัดเก็บและรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับต้นทุนก่อสร้างของโครงการ มีการจัดทำรายงานเป็นระยะ และทำรายงานสรุปเปรียบเทียบกับงบประมาณของโครงการ เพื่อชี้ให้เห็นว่าจุดไหนของงานที่มีปัญหา และสามารถคาดการณ์ค่าใช้จ่ายและกำไรขาดทุนได้ล่วงหน้า

แนวคิดเกี่ยวกับงานก่อสร้าง

คมสัน เวณานนท์ (2545: 8) ได้แบ่งประเภทของงานก่อสร้างไว้ดังนี้ งานก่อสร้างเป็นงานที่เกิดจากความพยายามของมนุษย์ที่จะสร้างสิ่งที่เป็นความจำเป็นและรับใช้สังคม เช่น การคมนาคม การการศึกษา การรักษาพยาบาล สถานบันเทิง ฯลฯ สิ่งต่างๆ เหล่านี้จำเป็นต้องใช้สิ่งก่อสร้างเป็นสถานประกอบการ ผู้ก่อสร้างจึงต้องมีความรู้ความสามารถและประสบการณ์ โดยเฉพาะผู้ออกแบบงานก่อสร้าง จึงแบ่งเป็น 4 ประเภท คือ (1) ประเภทพักอาศัย เป็นการก่อสร้างเพื่อการอยู่อาศัย เช่น บ้านเดี่ยว บ้านแฝด อพาร์ทเมนต์ คอนโดมิเนียม (2) ประเภทอาคารสาธารณะ เป็นการก่อสร้างเป็นสิ่งสาธารณะ เช่น โรงเรียน โรงพยาบาล โรงภาพยนตร์ ฯลฯ (3) ประเภทงานโยธาเป็นงานที่ขยายไปทางราบ เช่น ถนน สะพาน เขื่อน สนามบิน ฯลฯ (4) ประเภทงานอุตสาหกรรม เป็นงานเพื่อโรงงานอุตสาหกรรม เช่น โรงกลั่นน้ำมัน โรงถลุงแร่ และเหล็ก ฯลฯ

พนม ภัยหน่วย (2538: 6-7) ได้แบ่งประเภทของงานก่อสร้างออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้ (1) ประเภทเกี่ยวกับอาคาร เช่น อาคารเรียน อาคารพาณิชย์ โรงงานอุตสาหกรรมขนาดเล็ก อาคารสโมสร อาคารที่พักอาศัย โรงพยาบาล อาคารแสดงสินค้า เป็นต้น (2) ประเภทเกี่ยวกับทางหลวง เช่น ถนนประเภทต่างๆ สะพาน ป้ายโฆษณาขนาดใหญ่ การขุดดิน การทำไหล่ถนน การทำบาทวิถี รั้ว เป็นต้น (3) ประเภทงานก่อสร้างขนาดใหญ่ เช่น เขื่อนกั้นน้ำ สนามบิน โรงเครื่องจักรงานเดินท่อน้ำและท่อระบายน้ำเสีย โรงงานอุตสาหกรรมอุ้มน้ำ เป็นต้น

คมสัน เวณานนท์ (2545: 8) กล่าวว่างานก่อสร้างมีลักษณะที่แตกต่างกับงานอื่นๆ คือ (1) เป็นงานที่ต้องปฏิบัติในที่โล่งแจ้งในบริเวณที่กว้างใหญ่ และภายใต้ดิน ฟ้า อากาศ ที่เปลี่ยนแปลงอยู่เป็นประจำ (2) แผนปฏิบัติงานในการก่อสร้างจะเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาในลักษณะวันต่อวัน (3) ต้องใช้บุคลากรที่มีฝีมือและความชำนาญเป็นพิเศษในงานต่างๆ เป็น

จำนวนมาก (4) สถานที่ตั้งของสิ่งก่อสร้างอยู่กระจัดกระจายตามท้องถิ่นต่างๆ ห่างจากสำนักงานกลางผู้ทำการก่อสร้างจะต้องจัด วัสดุ ดิน คนงาน เครื่องมือและเงิน ซึ่งเป็นปัจจัยของงานไปประกอบการ ณ ที่ทำการก่อสร้างนั้นๆ (5) งานก่อสร้างจะได้รับความเสียหายหากผู้รับเหมามีประสบการณ์น้อยและมาตรฐานของการออกแบบและก่อสร้างไม่มีหลักหรือกฎเกณฑ์ (6) เป็นงานที่มีความเสี่ยงสูง ทั้งชีวิตจิตใจ ร่างกายและทรัพย์สินเป็นงานที่ขึ้นกับช่างฝีมือ และแรงงาน (ค่าแรงงานอยู่ในระหว่าง 30-50 เปอร์เซ็นต์ของราคาทุนของงาน)

คอลลีเออร์ (Collier อ้างถึงใน สุพัตรา วีรปริชาเมธ, 2545: 17) กล่าวว่า ต้นทุนของงานก่อสร้างประกอบไปด้วย ต้นทุนโดยตรง (Direct Cost) และต้นทุนโดยอ้อม (Indirect Cost) ซึ่งโดยทั่วไปยังแบ่งออกได้เป็นต้นทุนทางด้านแรงงาน วัสดุ เครื่องมือ เครื่องจักร ผู้รับเหมาช่วง ค่าสูญญ (Job Overhead Cost) ค่าใช้จ่ายดำเนินการ (Operating Overhead Cost) และกำไร ซึ่งสามารถอธิบายได้ดังนี้ (1) ต้นทุนแรงงาน (Labor Cost) ขึ้นกับอัตราค่าจ้างแรงงานที่จ่ายให้กับคนทำงาน และปริมาณงานที่ทำได้ (Productivity) (2) ต้นทุนวัสดุ (Material Cost) คือ ต้นทุนของวัสดุทั้งหมด ผลิตภัณฑ์ก่อสร้างสินค้า และส่วนประกอบของอาคารที่ใช้หรือติดตั้งอยู่ภายในหน่วยงานก่อสร้างรวมทั้งค่าขนส่งและภาษี (3) ต้นทุนเครื่องมือเครื่องจักร (Plant and Equipment Cost) ประกอบไปด้วยต้นทุนผู้ประกอบการ (Owning Cost) และต้นทุนการปฏิบัติการ (Operating Cost) (4) ผู้รับเหมาช่วง (Subcontractor) เป็นกลุ่มของผู้ที่ทำงานก่อสร้างให้แก่ผู้รับเหมาหลัก ซึ่งเป็นส่วนของงานที่ผู้รับเหมาต้องแสดงให้เจ้าของงานทราบ (5) ค่าใช้จ่ายดำเนินการ (Operating Overhead Cost) เป็นต้นทุนของการปฏิบัติงานในงานก่อสร้าง ซึ่งไม่สามารถจะจัดให้อยู่ในงานใดงานหนึ่งได้

แนวคิดเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายเครื่องจักรในงานก่อสร้าง

ประถม ศิริวงศ์วานงาม (2549: 5) ในการคิดคำนวณค่าใช้จ่ายเครื่องจักรงานก่อสร้างนั้น จะเริ่มมีขึ้นตั้งแต่ชำระเงินซื้อเครื่องจักรมาใช้งาน โดยอาจชำระเป็นเงินสดหรือผ่อนชำระเมื่อการใช้เครื่องจักรก็จะมีค่าใช้จ่ายในการใช้งาน ประกอบด้วย ค่าน้ำมันเชื้อเพลิง ค่ากระแสไฟฟ้า ค่าแรงพนักงานควบคุมเครื่องจักร เมื่อการใช้งานผ่านไปอุปกรณ์บางชิ้น ก็จะสึกหรองลงตามอายุการใช้งานของเครื่องจักร ทำให้ต้องเปลี่ยนอุปกรณ์หรือเพิ่มวัสดุหล่อลื่น เป็นค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษา ต่อมาเมื่อมีการใช้งานนานเข้าหรือมีการบำรุงรักษาที่ไม่ดีพอเครื่องจักรก็จะมี การสึกหรองลงจึงต้อง มีการซ่อมแซม เกิดค่าใช้จ่ายในการซ่อมบำรุงตามมา ในการคิดค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนค่าเครื่องจักรได้มีผู้ให้แนวคิดไว้ดังนี้

1. พูรีฟอยและลีดเบตเตอร์ (Peurifoy and Ledbetter อ้างถึงใน ประถม ศิริวงศ์วานงาม, 2549: 5) ได้แบ่งค่าใช้จ่ายเครื่องจักรไว้ดังนี้

1.1 ค่าใช้จ่ายในการลงทุน (Investment Cost) เป็นส่วนหนึ่งของค่าใช้จ่ายการเป็นเจ้าของเครื่องจักร โดยรวมดอกเบี้ยของเงินลงทุน ภาษีและค่าใช้จ่ายอื่นที่เกี่ยวข้องกับเครื่องจักร เช่น การประกันภัย ค่าใช้จ่ายในการเก็บรักษา ค่าใช้จ่ายในการเป็นเจ้าของหรือค่าใช้จ่ายในการลงทุนนี้จะมีค่ามากขึ้นตามเวลาที่เปลี่ยนไปไม่ว่าจะใช้เครื่องจักรหรือไม่ก็ตาม ดังนั้นจึงมีความจำเป็นอย่างมากที่จะต้องให้เครื่องจักรใช้งานให้ได้ผลตอบแทนมากที่สุด

1.2 ค่าเสื่อมราคา (Depreciation) การสูญเสียมูลค่าเครื่องจักรแต่ละตัวไปกับกาลเวลา สืบเนื่องมาจากการสึกหรอและชำรุดจากการใช้งาน การเสื่อมลงของเครื่องจักร ความล้าสมัย หรือความต้องการใช้ลดลง

1.3 ค่าใช้จ่ายในการทำงาน (Operating Cost) ค่าใช้จ่ายที่จะเกิดขึ้นเมื่อมีการทำงานของเครื่องจักร ซึ่งต่างจากค่าใช้จ่ายในการลงทุน ซึ่งจะ

เกิดขึ้นตลอดเวลา ไม่ว่าเครื่องจักรจะทำงานหรือไม่ก็ตาม แต่ค่าใช้จ่ายในการทำงานจะเกิดขึ้นต่อเมื่อเครื่องจักรมีการใช้งานเท่านั้น ค่าใช้จ่ายในการทำงานประกอบด้วย ค่าน้ำมันเชื้อเพลิง ค่าน้ำมันและสารหล่อลื่น ค่าแรงงานพนักงานควบคุมเครื่องจักร การบำรุงรักษา การซ่อมแซมย่อย บางครั้งค่าใช้จ่ายในการทำงานยังรวมถึงการบำรุงรักษาหลัก การซ่อมแซมใหญ่ และการเปลี่ยนแปลง แต่มีการคิดค่าใช้จ่ายส่วนนี้รวมอยู่ในค่าใช้จ่ายในการลงทุน หรือค่าใช้จ่ายในการเป็นเจ้าของบ้านเหมือนกัน

2. เดวิด (David อ้างถึงใน ประถม ศิริวงศ์วานงาม, 2549: 5) ได้แบ่งต้นทุนเครื่องจักรเป็น 2 ส่วน ดังนี้

2.1 ค่าใช้จ่ายในการเป็นเจ้าของเครื่องจักร (Equipment Ownership Cost) คือ ค่าใช้จ่ายเบื้องต้นของการเป็นเจ้าของเครื่องจักร ซึ่งคิดรวมค่าใช้จ่ายทั้งหมดในการนำเครื่องจักรไปใช้งานและพร้อมที่จะทำงาน โดยการคิดค่าใช้จ่ายอย่างสม่ำเสมอในทางบัญชีเพื่อลดค่าใช้จายเบื้องต้นของการเป็นเจ้าของเครื่องจักร หรือลดมูลค่าปัจจุบันที่บันทึกไว้ทางบัญชี เรียกว่าค่าเสื่อมราคา (Depreciation) สำหรับค่าใช้จ่ายอื่นๆ ของการเป็นเจ้าของเครื่องจักร ได้แยกเป็นข้อๆ ดังนี้ (1) ดอกเบี้ย (Interest) คือค่าใช้จ่ายในการยืมเงินลงทุนหรือค่าคิดคำนวณผลตอบแทนจากการลงทุน (2) ภาษี (Texas) คือ ค่าใช้จ่ายภาษีและอากรที่ถูกจัดเก็บจากรัฐบาลศุลกากรหรือเทศบาล (3) ประกันภัย (Insurance) คือ ค่าใช้จ่ายในการป้องกันความสูญเสีย และการเสียหายที่อาจจะเกิดแก่เครื่องจักร (4) ค่าเก็บรักษา (Storage) คือ ค่าใช้จ่ายในการเก็บรักษาเครื่องจักรให้ปลอดภัยเมื่อไม่มีการใช้งาน เช่น ค่าเช่าที่ดินหรือค่าโกดัง (5) การซ่อมแซมใหญ่ และการยกเครื่อง (Major Repair and Overhauling) คือ ค่าใช้จ่ายในการซ่อมแซมใหญ่หรือเปลี่ยนเครื่องยนต์ หรือเปลี่ยนส่วนหนึ่งส่วนใดของเครื่องจักรในโรงซ่อม โดยช่างผู้ชำนาญในการซ่อมเครื่องจักรกลนั้นๆ

2.2 ค่าใช้จ่ายในการทำงานของเครื่องจักร (Equipment Operating Cost) คือ ค่าใช้จ่ายในการ

ทำงานหรือค่าใช้จ่ายที่จำเป็นในการให้กำลังแก่เครื่องจักร และทำให้เครื่องจักรเดินเรียบและมีประสิทธิภาพในการใช้งาน ซึ่งค่าใช้จ่ายที่กล่าวมานี้จะเกิดขึ้นต่อเมื่อมีการใช้งานเครื่องจักรเท่านั้น ค่าใช้จ่ายต่างๆ มีดังต่อไปนี้ (1) ค่าแรงพนักงาน (Charge for the Operator) ประกอบด้วย เงินเดือนพนักงาน และภาษีเงินได้ ค่าประกันชีวิตพนักงาน โบนัสและรายได้อื่น ในบางเครื่องจักรอาจใช้พนักงานมากกว่า 1 คน ก็ให้คิดค่าใช้จ่ายรวมให้หมด (2) ค่าเชื้อเพลิง (Cost of Fuel) คือ ค่าใช้จ่ายในการให้กำลังแก่เครื่องจักร ซึ่งแต่ละเครื่องจักรอาจใช้น้ำมันเบนซิน หรือน้ำมันดีเซล พลังงานไฟฟ้าหรือพลังงานอื่นๆ ต้นทุนจะแตกต่างกันไปตามแต่ชนิดของเชื้อเพลิง และประสิทธิภาพของเครื่องจักรที่ใช้ (3) ค่าใช้น้ำมันหล่อลื่น (Cost of Lubricating Oils) คือ ค่าใช้จ่ายของน้ำมันหล่อลื่นที่ต้องเติมเป็นประจำวัน หรือเติมตามระยะเวลาที่กำหนด ค่าใช้น้ำมันหล่อลื่นนี้ แยกออกมาจากค่าเชื้อเพลิง เนื่องจากสามารถคำนวณค่าใช้จ่ายได้ง่าย ค่าใช้น้ำมันหล่อลื่นสามารถคำนวณโดยประมาณได้จาก การเทียบสัดส่วนกับเวลาการทำงานหรือกับช่วงเวลาของการเปลี่ยนน้ำมันหล่อลื่น (4) ค่าใช้จ่ายจากการซ่อมแซมย่อยและการปรับแต่ง (Cost of Minor Repairs and Adjustments) คือ ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นขณะทำงาน เป็นการเปลี่ยนแปลงอุปกรณ์ที่ทำได้ในหน้างาน พนักงานควบคุมเครื่องจักรจะหยุดรอเพื่อทำงานต่อ ซึ่งการหยุดงานนี้ไม่ควรเกิน 15 นาที (5) ค่าใช้จ่ายจากการซ่อมยางหรือการเปลี่ยนยาง (Cost of Tire Repairs and Replacement) คือ ค่าใช้จ่ายในการซ่อมยางหรือเปลี่ยนยาง ซึ่งไม่รวมต้นทุนค่ายางที่มากับเครื่องจักรในครั้งแรก ซึ่งยางแต่ละเส้นจะทนทานแต่ความร้อน แรงเสียดทาน ความยืดหยุ่นของสภาพการใช้งานต่างกัน สิ่งที่สามารถบอกอายุการใช้งานของยางได้ คือ จำนวนชั่วโมงการทำงานหรือระยะทางที่ใช้งาน

แนวคิดเกี่ยวกับการก่อสร้างและธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง

โสภณ แสงโพธิ์จัน (2539: 20) ได้กล่าวว่า การบริหารงานก่อสร้าง หมายถึง การบริหารงานก่อสร้างที่มีราคาแพง ใช้ระยะเวลาก่อสร้างนาน ใช้เทคโนโลยีทางวิศวกรรมก่อสร้างมากกว่าปกติใช้วัสดุก่อสร้างจำนวนมาก ใช้เครื่องจักรแทนแรงงานเป็นส่วนใหญ่

ประกอบ บำรุงผล (2542: 21) กล่าวว่า การบริหารหรือการจัดการ คือ การนำเอาทรัพยากรที่มีอยู่หรือจัดหามา ซึ่งประกอบด้วย เงินทุน กำลังคน เครื่องมือ เครื่องทุนแรง วัสดุอุปกรณ์ให้มาใช้งานร่วมกันอย่างเหมาะสม โดยมีการจัดระบบ ระเบียบให้ดำเนินการโดยราบรื่นมีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายที่ต้องการ คือ ผลกำไรตามที่วางไว้ เสร็จงานตามกำหนดเวลาที่คาดไว้ ผลงานถูกต้อง มีคุณภาพตามที่กำหนดไว้ และดำเนินอย่างปลอดภัยทั้งทรัพย์สินและชีวิตมนุษย์

บุญฤทธิ์ วัตรภูเดช (2553: 11-31) กล่าวว่า การจัดตั้งบริษัททางธุรกิจใดๆ ขึ้นมานั้น จุดประสงค์หลักใหญ่ของผู้ประกอบการ คือ การแสวงหาผลกำไรที่เกิดจากการประกอบธุรกิจนั้น เช่นเดียวกับในบริษัทก่อสร้าง ซึ่งมีการกิจหลักในการให้บริการปลูกสร้างสิ่งก่อสร้างของโครงการต่างๆ ให้เป็นไปตามความประสงค์ของเจ้าของโครงการ และแสวงหาผลกำไรที่เกิดขึ้นจากการนำเงินไปลงทุนในด้านเครื่องจักร อุปกรณ์และวัสดุในงานก่อสร้าง รวมไปถึงค่าแรงของแรงงานและพนักงานที่มีอยู่ในบริษัท โดยผลตอบแทนที่ได้รับจะอยู่ในรูปของเงินค่างวด งานที่บริษัทพึงได้รับจากทางเจ้าของโครงการหรือผู้ว่าจ้าง ซึ่งจะเห็นได้ว่าหน้าที่ของบริษัทก่อสร้างในการทำงานเพื่อให้บรรลุถึงจุดประสงค์หลักของบริษัทนั้น เจ บี (J.B. Bonny อ้างถึงใน บุญฤทธิ์ วัตรภูเดช, 2537: 12) ได้แบ่งแยกหน้าที่หลักๆ ของบริษัทก่อสร้างออกเป็น 6 ประการ ดังนี้ งานจัดการทั่วไป การวางแผนทางด้านการตลาด ขั้นตอนการเข้าร่วมประมูลงาน ฝ่ายจัดซื้อ ฝ่ายก่อสร้าง และฝ่ายธุรการและการเงิน

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ผู้ประกอบธุรกิจรับเหมาก่อสร้างในจังหวัดมหาสารคาม ที่ดำเนินธุรกิจจริง จำนวน 62 ราย ซึ่งกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้ตารางเทียบจำนวนกลุ่มตัวอย่างของเครซีและมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970: 608)

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับการควบคุมต้นทุนของผู้ประกอบธุรกิจก่อสร้าง

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการควบคุมต้นทุนของผู้ประกอบธุรกิจรับเหมาก่อสร้างในจังหวัดมหาสารคาม

ทดสอบเครื่องมือโดยหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) ด้วยการนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับผู้ประกอบธุรกิจรับเหมาก่อสร้างในจังหวัดมหาสารคาม จำนวน 30 คน ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างแล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) ด้วยค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค ได้ค่าความเชื่อมั่น ซึ่งค่าความเชื่อมั่นโดยรวมทั้งฉบับมีค่าเท่ากับ 0.92 ด้านต้นทุนแรงงาน มีค่าความเชื่อมั่น 0.86 ด้านต้นทุนวัสดุ มีค่าความเชื่อมั่น 0.82 ด้านต้นทุนเครื่องมือเครื่องจักร มีค่าความเชื่อมั่น 0.92 ด้านต้นทุนผู้รับเหมาช่วง มีค่าความเชื่อมั่น 0.85 ด้านต้นทุนดำเนินการ มีค่าความเชื่อมั่น 0.91 มีค่าความเชื่อมั่นรวมทั้งฉบับ มีค่าความเชื่อมั่น 0.92

วิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัวของผู้กรอกแบบสอบถามโดยใช้ค่าความถี่ และค่าร้อยละ

วิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับการควบคุมต้นทุนของผู้ประกอบธุรกิจรับเหมาก่อสร้างในจังหวัดมหาสารคาม ซึ่งมีลักษณะข้อคำถามให้เลือกตอบแบบมาตราส่วนประมาณค่าใช้วิธีหาค่าเฉลี่ยและหาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

วิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการควบคุมต้นทุนของผู้ประกอบธุรกิจรับเหมาก่อสร้างของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามขนาดของธุรกิจ โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวน (F-test) และทดสอบรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe)

วิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการควบคุมต้นทุนของผู้ประกอบธุรกิจรับเหมาก่อสร้างของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประเภทของธุรกิจจะลักษณะงานโดยใช้การทดสอบค่า (t-test)

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์การควบคุมต้นทุนของผู้ประกอบธุรกิจรับเหมาก่อสร้างในจังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและรายด้าน ดังนี้

1. การควบคุมต้นทุนของผู้ประกอบธุรกิจรับเหมาก่อสร้างในจังหวัดมหาสารคาม โดยรวมที่ใช้อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีแนวทางที่ใช้อยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน เมื่อเปรียบเทียบการควบคุมต้นทุนเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ประกอบธุรกิจรับเหมาก่อสร้างในจังหวัดมหาสารคาม ใช้มากที่สุด คือ การควบคุมต้นทุนด้านต้นทุนวัสดุ รองลงมา คือ การควบคุมต้นทุนด้านต้นทุนเครื่องมือเครื่องจักร ด้านต้นทุนดำเนินการ และด้านต้นทุนแรงงาน ด้านต้นทุนผู้รับเหมาช่วง ตามลำดับ

2. การควบคุมต้นทุนของผู้ประกอบธุรกิจรับเหมาก่อสร้างในจังหวัดมหาสารคาม ด้านต้นทุนแรงงาน โดยรวมการควบคุมที่ใช้อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า การควบคุมต้นทุนส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้น วิธีจัดหาหัวหน้าคนงานที่มีความรับผิดชอบและไว้วางใจได้ วิธีการวางแผนการปฏิบัติงานของแต่ละฝ่ายชัดเจน วิธีการบันทึกข้อมูล

ด้านแรงงาน เช่น ชั่วโมงการทำงาน วิธีจัดที่พักให้แรงงานอยู่บริเวณสถานที่ทำงาน และวิธีการประเมินสรุปผลการใช้แรงงานและปัญหาที่เกิดขึ้นอยู่ในระดับมาก เมื่อเปรียบเทียบการควบคุมต้นทุนด้านต้นทุนแรงงานเป็นรายข้อ พบว่า การควบคุมต้นทุนที่มีการใช้มากที่สุด 3 อันดับแรก คือ วิธีการวางแผนการปฏิบัติงานของแต่ละฝ่ายชัดเจน รองลงมา คือ วิธีจัดที่พักให้แรงงานอยู่บริเวณสถานที่ทำงาน และวิธีการประเมินสรุปผลการใช้แรงงานและปัญหาที่เกิดขึ้น ส่วนการควบคุมต้นทุนที่มีการใช้น้อยที่สุด คือ วิธีการให้สิทธิในการตัดสินใจกับหัวหน้างาน

3. การควบคุมต้นทุนของผู้ประกอบธุรกิจรับเหมาก่อสร้างในจังหวัดมหาสารคาม ด้านต้นทุนวัสดุ โดยรวมการควบคุมที่ใช้อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า การควบคุมต้นทุนส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ยกเว้น การควบคุมต้นทุน วิธีซื้อวัสดุด้วยเงินสด วิธีสั่งซื้อวัสดุจากบริษัทโดยตรงแทนการซื้อจากร้านค้าในพื้นที่ วิธีซื้อวัสดุจำนวนมากในราคาเดียว วิธีจัดซื้อวัสดุที่ใช้ได้หลายงานเก็บสต็อกไว้ และวิธีการตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานของวัสดุที่ซื้อมาใช้ ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบการควบคุมต้นทุนด้านต้นทุนวัสดุเป็นรายข้อ พบว่า การควบคุมต้นทุนที่มีการใช้มากที่สุด 3 อันดับแรก คือ วิธีการจัดเก็บวัสดุที่สามารถใช้ได้หลายงานให้อยู่ในสภาพที่ดี รองลงมา คือ วิธีความติดตามความเคลื่อนไหวของราคาสินค้าประเภทวัสดุก่อสร้างอย่างต่อเนื่อง และวิธีใช้วัสดุที่มีการผลิตจากบริษัทภายในประเทศ ส่วนการควบคุมต้นทุนที่มีการใช้น้อยที่สุด คือ วิธีซื้อวัสดุด้วยเงินสด

4. การควบคุมต้นทุนของผู้ประกอบธุรกิจรับเหมาก่อสร้างในจังหวัดมหาสารคาม ด้านต้นทุนเครื่องมือเครื่องจักรโดยรวมการควบคุมที่ใช้อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า การควบคุมต้นทุนส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลางและที่ใช้ในระดับมากที่สุดส่วนจำนวนเท่ากัน เมื่อเปรียบเทียบการควบคุมต้นทุนด้านต้นทุนเครื่องมือเครื่องจักรเป็นรายข้อ พบว่า

การควบคุมต้นทุนที่มีการใช้มากที่สุด 3 อันดับแรก คือ ซื้อเครื่องมือเครื่องจักรที่สามารถใช้งานได้ดีและเป็นที่นิยมของตลาด รองลงมา คือ วิธีซื้อเครื่องมือเครื่องจักรที่บริษัทผู้ค้ามีการรับประกันที่ดี และวิธีการมีแผนการบำรุงรักษาเครื่องมือเครื่องจักรอย่างเป็นระบบและชัดเจน ส่วนการควบคุมต้นทุนที่มีการใช้น้อยที่สุด คือ วิธีการเลือกศูนย์ซ่อมเครื่องจักรเก่าที่ไว้วางใจได้

5. การควบคุมต้นทุนของผู้ประกอบธุรกิจรับเหมาก่อสร้างในจังหวัดมหาสารคาม ด้านต้นทุนผู้รับเหมาช่วงโดยรวมการควบคุมที่ใช้อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า การควบคุมต้นทุนส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้น การควบคุมต้นทุนโดยวิธีคัดเลือกผู้รับเหมาช่วงที่มีประวัติการทำงานที่ดีและมีความรับผิดชอบ และวิธีการทำสัญญาที่ชัดเจนกับบริษัทผู้รับเหมาช่วง อยู่ในระดับมาก เมื่อเปรียบเทียบการควบคุมต้นทุนด้านต้นทุนผู้รับเหมาช่วงเป็นรายข้อ พบว่า การควบคุมต้นทุนที่มีการใช้มากที่สุด 3 อันดับแรก คือ วิธีการทำสัญญาที่ชัดเจนกับบริษัทผู้รับเหมาช่วง รองลงมา คือ วิธีคัดเลือกผู้รับเหมาช่วงที่มีประวัติการทำงานที่ดีและมีความรับผิดชอบ และวิธีให้ผู้รับเหมาเป็นผู้ดำเนินการงานส่วนที่รับเหมาเองทั้งหมดทุกเรื่อง ส่วนการควบคุมต้นทุนที่มีการใช้น้อยที่สุด คือ วิธีเลือกผู้รับเหมาช่วงที่มีผลงานเป็นที่ยอมรับ

6. การควบคุมต้นทุนของผู้ประกอบธุรกิจรับเหมาก่อสร้างในจังหวัดมหาสารคาม ด้านต้นทุนการดำเนินการโดยรวมการควบคุมที่ใช้อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า การควบคุมต้นทุนส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้น การควบคุมต้นทุนโดยวิธีการติดตามข่าวการประกวดราคาอย่างต่อเนื่อง วิธีการกำหนดขั้นตอนการดำเนินงานหรือวางระบบงานทั้งบริษัทที่ชัดเจน วิธีการมีข้อมูลการคาดการณ์ค่าใช้จ่ายต่างๆ และวิธีการมีข้อมูลการคาดการณ์กำไร-ขาดทุน อยู่ในระดับมาก เมื่อเปรียบเทียบการควบคุมต้นทุนด้านต้นทุนการดำเนินการเป็นรายข้อ พบว่า การควบคุมต้นทุนที่มีการ

ใช้มากที่สุด 3 อันดับแรก คือ มีข้อมูลการคาดการณ์กำไร-ขาดทุน รองลงมา คือ วิธีการติดตามข่าวการประกวดราคาอย่างต่อเนื่อง และวิธีการกำหนดขั้นตอนการดำเนินงานหรือวางระบบงานทั้งบริษัทที่ชัดเจน ส่วนการควบคุมต้นทุนที่มีการใช้น้อยที่สุด คือ วิธีการจัดทำรายงานสรุปทางด้านต้นทุนก่อสร้าง

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการควบคุมต้นทุนของผู้ประกอบธุรกิจรับเหมาก่อสร้างในจังหวัดมหาสารคาม ปรากฏผลดังนี้

1. การควบคุมต้นทุนของผู้ประกอบธุรกิจรับเหมาก่อสร้างในจังหวัดมหาสารคาม เมื่อเปรียบเทียบตามขนาดของธุรกิจ พบว่า มีการควบคุมต้นทุนโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อทดสอบความแตกต่างรายคู่ พบว่า ผู้ประกอบธุรกิจรับเหมาก่อสร้างขนาดเล็กมีการควบคุมต้นทุนแตกต่างกับผู้ประกอบธุรกิจรับเหมาก่อสร้างขนาดใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นมีการควบคุมต้นทุนไม่แตกต่างกัน

2. การควบคุมต้นทุนในด้านต้นทุนแรงงานของผู้ประกอบธุรกิจรับเหมาก่อสร้างในจังหวัดมหาสารคาม เมื่อเปรียบเทียบตามขนาดของธุรกิจ พบว่า มีการควบคุมต้นทุนโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อทดสอบความแตกต่างรายคู่ พบว่า ผู้ประกอบธุรกิจรับเหมาก่อสร้างขนาดเล็ก และผู้ประกอบธุรกิจรับเหมาก่อสร้างขนาดกลาง มีการควบคุมต้นทุนแตกต่างกับผู้ประกอบธุรกิจรับเหมาก่อสร้างขนาดใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นมีการควบคุมต้นทุนไม่แตกต่างกัน

3. การควบคุมต้นทุนในด้านต้นทุนวัสดุของผู้ประกอบธุรกิจรับเหมาก่อสร้างในจังหวัดมหาสารคาม เมื่อเปรียบเทียบตามขนาดของธุรกิจ พบว่า มีการควบคุมต้นทุนโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อทดสอบความแตกต่างรายคู่ พบว่า ผู้ประกอบธุรกิจรับเหมาก่อสร้างขนาดเล็ก และผู้ประกอบธุรกิจรับเหมาก่อสร้างขนาดกลาง มีการ

ควบคุมต้นทุนแตกต่างกันกับผู้ประกอบธุรกิจรับเหมาก่อสร้างขนาดใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นมีการควบคุมต้นทุนไม่แตกต่างกัน

4. การควบคุมต้นทุนในด้านต้นทุนเครื่องมือเครื่องจักรของผู้ประกอบธุรกิจรับเหมาก่อสร้างในจังหวัดมหาสารคาม เมื่อเปรียบเทียบตามขนาดของธุรกิจ พบว่า มีการควบคุมต้นทุนโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อทดสอบความแตกต่างรายคู่ พบว่า ผู้ประกอบธุรกิจรับเหมาก่อสร้างขนาดเล็ก มีการควบคุมต้นทุนแตกต่างกับผู้ประกอบธุรกิจรับเหมาก่อสร้างขนาดใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นมีการควบคุมต้นทุนไม่แตกต่างกัน

5. การควบคุมต้นทุนในด้านต้นทุนผู้รับเหมาช่วงของผู้ประกอบธุรกิจรับเหมาก่อสร้างในจังหวัดมหาสารคาม เมื่อเปรียบเทียบตามขนาดของธุรกิจ พบว่า มีการควบคุมต้นทุนโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่า ผู้ประกอบธุรกิจรับเหมาก่อสร้างที่มีขนาดธุรกิจต่างกัน มีการควบคุมต้นทุนในด้านต้นทุนผู้รับเหมาช่วงไม่แตกต่างกัน

6. การควบคุมต้นทุนในด้านต้นทุนดำเนินการของผู้ประกอบธุรกิจรับเหมาก่อสร้างในจังหวัดมหาสารคาม เมื่อเปรียบเทียบตามขนาดของธุรกิจ พบว่า มีการควบคุมต้นทุนโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่า ผู้ประกอบธุรกิจรับเหมาก่อสร้างที่มีขนาดธุรกิจต่างกัน มีการควบคุมต้นทุนในด้านต้นทุนผู้รับเหมาช่วงไม่แตกต่างกัน

7. การควบคุมต้นทุนของผู้ประกอบธุรกิจรับเหมาก่อสร้างในจังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามประเภทของธุรกิจ คือ ที่เป็นห้างหุ้นส่วนจำกัดกับบริษัทจำกัด มีการควบคุมต้นทุนของผู้ประกอบธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง โดยรวมรายด้านแตกต่างอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สรุปได้ว่า ผู้ประกอบธุรกิจรับเหมาก่อสร้างในจังหวัดมหาสารคาม ที่มีประเภทธุรกิจ เป็นห้างหุ้นส่วนจำกัดและเป็นบริษัทจำกัด มีการควบคุมต้นทุน โดยรวมและรายด้าน ทั้ง 5

ด้าน คือ ด้านต้นทุนแรงงาน ด้านต้นทุนวัสดุ ด้านต้นทุนเครื่องมือเครื่องจักร ด้านต้นทุนผู้รับเหมาช่วง และด้านต้นทุนดำเนินการควบคุมที่ใช้ไม่แตกต่างกัน

8. การควบคุมต้นทุนของผู้ประกอบธุรกิจรับเหมาก่อสร้างในจังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามประเภทของธุรกิจ คือ งานเกี่ยวกับอาคารกับงานเกี่ยวกับทางหลวง มีการควบคุมต้นทุนของผู้ประกอบธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง โดยรวมรายด้านแตกต่างอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้ประกอบธุรกิจรับเหมาก่อสร้างในจังหวัดมหาสารคาม ที่มีลักษณะงานที่รับเหมาเป็น คือ งานเกี่ยวกับอาคารกับงานเกี่ยวกับทางหลวง มีการควบคุมต้นทุน โดยรวมและรายด้านทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านต้นทุนแรงงาน ด้านต้นทุนวัสดุ ด้านต้นทุนเครื่องมือเครื่องจักร ด้านต้นทุนผู้รับเหมาช่วง และด้านต้นทุนดำเนินการควบคุมที่ใช้ไม่แตกต่างกัน

การอภิปรายผล

ผลการศึกษาการควบคุมต้นทุนของผู้ประกอบธุรกิจรับเหมาก่อสร้างในจังหวัดมหาสารคาม พบว่า การควบคุมต้นทุนโดยรวมและรายด้าน ทั้ง 5 ด้าน เป็นการควบคุมที่ใช้ในระดับปานกลาง ซึ่งไม่สอดคล้องกับทฤษฎีของ พนม ภัยหนาย (2538: 23) ที่กล่าวไว้ว่า ในการประกอบธุรกิจรับเหมาก่อสร้างนั้น ผู้บริหารหรือเจ้าของกิจการต้องมีการปฏิบัติหรือกระทำอันซึ่งก่อให้เกิดผลกำไรในระดับมากที่สุด ทั้งนี้รวมถึงกระบวนการต่างๆ ในการควบคุมต้นทุนด้วย เพราะถือว่าการควบคุมต้นทุนก็เป็นการเพิ่มรายได้และผลกำไรให้กับผู้ประกอบการ จากผลการวิจัยที่มีการควบคุมต้นทุนที่ใช้อยู่ในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะผู้ประกอบการรับเหมาก่อสร้างในจังหวัดมหาสารคาม ส่วนใหญ่เป็นผู้ประกอบกิจการรายย่อยและมีประเภทธุรกิจเป็นห้างหุ้นส่วนจำกัดส่วนใหญ่ บางครั้งอาจยังไม่ได้ลงมือกระทำตามการควบคุมต้นทุนเท่าที่ควร อาจเห็นถึงวิธีการอื่นๆ มากกว่าในการสร้างกำไรที่สูงขึ้น จึงให้ความสำคัญกับการควบคุมต้นทุนด้านอื่นมากกว่าและให้ความสำคัญกับการควบคุมต้นทุนในระดับปานกลาง

ผลการศึกษาเปรียบเทียบการควบคุมต้นทุนของผู้ประกอบธุรกิจรับเหมาก่อสร้างในจังหวัดมหาสารคามระหว่างผู้ประกอบธุรกิจที่มีขนาดของธุรกิจต่างกันพบว่า มีการควบคุมต้นทุนที่ใช้ โดยรวมและรายด้านต่างๆ ยกเว้น ด้านต้นทุนผู้รับเหมาช่วงและด้านต้นทุนดำเนินการแตกต่างกัน จึงสอดคล้องกับสมมติฐานของการศึกษา แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ บุญฤทธิ์วัตรภูเดช (2553) วิจัยเรื่อง กรณีศึกษาการจัดการจัดการในบริษัทก่อสร้างขนาดเล็กที่จัดตั้งใหม่ พบว่า ผู้บริหารของบริษัทก่อสร้างขนาดเล็กที่จัดตั้งใหม่ มีวิธีการในการบริหารงานภายในบริษัท และการบริหารงานก่อสร้างรวมทั้งการควบคุมต้นทุนที่ไม่แตกต่างกัน จากการที่พบว่า ผู้ประกอบธุรกิจรับเหมาก่อสร้างที่มีขนาดของธุรกิจต่างกัน การควบคุมต้นทุนที่ใช้แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะว่า ผู้ประกอบธุรกิจรับเหมาก่อสร้างที่มีขนาดใหญ่ นั้นมีการบริหารจัดการองค์กรที่เป็นระบบกว่าขนาดเล็กและมีรูปแบบมากกว่า จึงทำให้ใช้แนวทางการควบคุมต้นทุนที่มีระดับน้อยกว่า จากการที่ธุรกิจขนาดใหญ่ นั้นมีรูปแบบการจัดการอยู่แล้ว หากดูจากผลการวิจัยจะเห็นได้ว่า ผู้ประกอบธุรกิจที่มีขนาดเล็กนั้น การควบคุมต้นทุนที่ใช้แตกต่างกับผู้ประกอบธุรกิจขนาดใหญ่แต่ไม่แตกต่างกับผู้ประกอบธุรกิจขนาดกลาง

ผลการศึกษาเปรียบเทียบการควบคุมต้นทุนของผู้ประกอบธุรกิจรับเหมาก่อสร้างในจังหวัดมหาสารคามระหว่างผู้ประกอบธุรกิจที่มีประเภทของธุรกิจต่างกันพบว่า การควบคุมต้นทุนที่ใช้ โดยรวมและรายด้านทุกด้านไม่ต่างกัน จึงไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการศึกษาสาเหตุที่ส่งผลให้ผู้ประกอบธุรกิจรับเหมาก่อสร้างที่มีประเภทธุรกิจต่างกัน คือ เป็นประเภทห้างหุ้นส่วนจำกัด และบริษัทจำกัด การควบคุมต้นทุนที่ใช้ไม่แตกต่างกันอาจเป็นเพราะว่าผู้ประกอบการทุกรายที่ดำเนินธุรกิจรับเหมาก่อสร้างนั้นมุ่งหวังให้ธุรกิจของตนเองประสบผลสำเร็จ และทำกำไรให้กับองค์กร ดังนั้น ผู้รับเหมาก่อสร้างจึงต้องหาแนวทางที่ดีที่สุดในการควบคุมต้นทุนให้กับองค์กร จึงต้องหาวิธีการไม่ว่าจะเป็นห้างหุ้นส่วนหรือบริษัทต่างก็ต้องการมีการ

ควบคุมต้นทุนที่ดีและมีประสิทธิภาพสูง ซึ่งจะส่งผลให้ธุรกิจประสบผลกำไรเพิ่มมากขึ้น จึงมีการใช้การควบคุมต้นทุนในระดับที่ปานกลางถึงระดับมาก ดังทฤษฎีของ พิลเชอร์ (Pilcher อ้างใน สุพัตรา วีรปริชาเมธ, 2545 : 6) กล่าวว่า ระบบควบคุมต้นทุนก่อสร้างเป็นการควบคุมค่าใช้จ่ายในงานก่อสร้างต้องจัดทำอย่างเป็นระบบ และมีความต่อเนื่องประกอบไปด้วยขั้นตอนในการจัดเก็บและรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับต้นทุนก่อสร้างของโครงการมีการจัดทำรายงานเป็นระยะ และทำรายงานสรุปเปรียบเทียบกับงบประมาณของโครงการ เพื่อให้เห็นว่าจุดไหนของงานที่มีปัญหาและสามารถคาดการณ์ค่าใช้จ่าย และกำไรขาดทุนได้ล่วงหน้าจึงเป็นเหตุให้ผู้ประกอบธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง ที่มีประเภทของธุรกิจทุกประเภทให้ความสำคัญต่อการควบคุมต้นทุนและส่งผลให้การควบคุมต้นทุนที่ใช้ไม่แตกต่างกัน

ผลการศึกษาเปรียบเทียบการควบคุมต้นทุนของผู้ประกอบธุรกิจรับเหมาก่อสร้างในจังหวัดมหาสารคามระหว่างผู้ประกอบธุรกิจที่มีลักษณะงานที่รับเหมาต่างกัน พบว่า การควบคุมต้นทุนที่ใช้ โดยรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน จึงไม่สอดคล้องกับสมมติฐานของงานวิจัยดังกล่าว แต่สอดคล้องกับทฤษฎีของ พนม ภัยหน่าย (2538: 24) ที่กล่าวว่า ผู้ประกอบธุรกิจรับเหมาก่อสร้างไม่ว่าจะทำงานในลักษณะใด ก็ต่างมีจุดประสงค์จะให้ตนได้รับผลกำไรจากงานที่ทำอย่างสูงสุด จึงต้องมีการบริหารจัดการในส่วนต่างๆ ของการดำเนินงานทุกขั้นตอนอย่างมีระบบ รวมทั้งขั้นตอนในการควบคุมต้นทุนของโครงการก่อสร้างที่ดำเนินการ มีการวางแผนงานที่ดี มีรูปแบบเพื่อให้ได้ตามวัตถุประสงค์ และวิชัย ศรีสะอาด (2544: 22) กล่าวว่า ผู้ก่อสร้างต้องผลิต หรือดำเนินการตามที่เจ้าของงานระบุอย่างเคร่งครัด ตั้งแต่เริ่มงานไม่ว่าจะเป็นงานก่อสร้างลักษณะใดก็ตาม ผู้ก่อสร้างจึงต้องมีการจัดการงานก่อสร้างอย่างดี และครอบคลุมถึงการจัดการด้านต้นทุนในงานก่อสร้างด้วย นอกจากนี้สาเหตุที่ทำให้ผู้ประกอบธุรกิจรับเหมาก่อสร้างในจังหวัดมหาสารคามที่มีลักษณะงานที่รับเหมาต่างกัน การ

ควบคุมต้นทุนที่ใช้ไม่แตกต่างกันนั้น อาจเป็นเพราะ ผู้ประกอบธุรกิจรับเหมาก่อสร้างในจังหวัดมหาสารคาม ส่วนใหญ่เป็นผู้ประกอบการขนาดเล็กไม่ใหญ่มาก และยังมี การตั้งชมรมผู้ประกอบการรับเหมาก่อสร้าง จึงมีการ แลกเปลี่ยนข้อมูลซึ่งกันและกัน ใครมีวิธีการสำหรับการ ลดในส่วนของคุณทุนลงได้ก็มีการชี้แนะ รวมถึงให้ วิธีการให้กับผู้ประกอบการได้รับรู้ ซึ่งถือว่าการลด ต้นทุนในงานที่มีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. ด้านต้นทุนแรงงาน ผู้ประกอบธุรกิจรับเหมาก่อสร้างมีการบริหารจัดการเกี่ยวกับแรงงานที่ชัดเจนในเรื่องของเวลาทำงาน ระดับขั้นการควบคุมงาน อัตราค่าตอบแทนที่ชัดเจนสวัสดิการต่างๆ ของแรงงานทุกระดับ เพื่อความชัดเจนในการประเมินผลการทำงาน และสร้างขวัญกำลังใจในการทำงานของแรงงาน

2. ด้านต้นทุนวัสดุ เพื่อให้การควบคุมต้นทุนด้านวัสดุมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ผู้ประกอบธุรกิจรับเหมาก่อสร้างควรมีการสร้างระบบจัดซื้อจัดหารวัสดุที่มีคุณภาพด้วยวิธีที่หลากหลาย อาจเป็นการซื้อวัสดุจากผู้จำหน่ายที่มีความเชื่อถือได้ และได้รับการยอมรับจากผู้ประกอบธุรกิจทั่วไป หรือมีอาคารเก็บสต็อกวัสดุที่มีความจำเป็นต้องใช้งานมาก เพื่อที่จะสามารถซื้อครวละมากได้

เอกสารอ้างอิง

- คมสัน เวณานนท์. (2545). *ช่างควบคุมงานก่อสร้าง*. กรุงเทพฯ: กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2545). *การบริหารเชิงกลยุทธ์*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- บุญฤทธิ์ วัตรภูเดช. (2553). *กรณีศึกษาการจัดการในบริษัทก่อสร้างขนาดเล็กที่จัดตั้งใหม่*. วิทยานิพนธ์วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต คณะวิศวกรรมศาสตร์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ประกอบ บำรุงผล. (2542). *การบริหารและควบคุมงานก่อสร้าง*. กรุงเทพฯ: ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.
- ประณม ศิริวงศ์วานงาม. (2550). *การศึกษาการเก็บข้อมูลเพื่อการบริหารเครื่องจักรในงานก่อสร้าง*. วิทยานิพนธ์วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต คณะวิศวกรรมศาสตร์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พนม ภัยหน่าย. (2538). *การบริหารงานก่อสร้าง*. กรุงเทพฯ: ส. เอเชียเพรส.
- วิชัย ศรีสะอาด. (2544). *การวางแผนงานก่อสร้าง*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

- สุพัตรา วีรปรีชาเมธ. (2545). การวิเคราะห์ระบบการควบคุมต้นทุนในโครงการก่อสร้างขนาดกลาง. วิทยานิพนธ์
วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- โสภณ แสงไพโรจน์. (2539). “หน่วยที่ 3 วัสดุและแรงงาน.” ใน เอกสารการสอนชุดวิชาการก่อสร้างขนาดใหญ่
หน่วยที่ 1-7 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3), pp. 607-610.

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะของอาจารย์ประจำตามสัญญาจ้าง
มหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร
Factors Affecting Competency Contracted Permanent Teachers of
Rajabhat Universities in Bangkok

รสสุคนธ์ ศุนาลัย

นักศึกษาลัทธิสุตรปรัชญาคุณิบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะของอาจารย์ตามสัญญาจ้างในมหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร วิธีดำเนินการวิจัยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคืออาจารย์ประจำตามสัญญาจ้างในมหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร 6 แห่งจำนวน 362 คนโดยใช้เครื่องมือคือแบบสอบถาม ในการเก็บรวบรวมข้อมูลมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าสถิติพื้นฐานและทดสอบความกลมกลืนของโมเดลด้วยโปรแกรม PLS ผลการวิจัยพบว่าอาจารย์ประจำตามสัญญาจ้าง มีความผูกพัน ความคาดหวัง ผลประโยชน์ ความพึงพอใจ และสมรรถนะอยู่ในระดับมาก ส่วนผลการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร พบว่า สมรรถนะกับความพึงพอใจในงาน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 รองลงมา ได้แก่ ความพึงพอใจในงานกับผลประโยชน์ที่ได้รับ และความพึงพอใจในงานกับความผูกพัน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับผลการทดสอบปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะ พบว่า ความผูกพัน ความคาดหวัง ผลประโยชน์ ความพึงพอใจ มีอิทธิพลต่อสมรรถนะของบุคลากร นอกจากนั้นแล้วยังพบว่า ความคาดหวังในงาน และผลประโยชน์ที่ได้รับ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน และความคาดหวังในงานมีอิทธิพลต่อผลประโยชน์ที่ได้รับ รวมถึงความผูกพัน มีอิทธิพลต่อความคาดหวังในงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: สมรรถนะ, ความผูกพัน, ความคาดหวัง, ผลประโยชน์, ความพึงพอใจ

Abstract

The objectives of this study were to investigate factors affecting the competency and also examine the relationship between the competency of contracted permanent teachers of Rajabhat Universities in Bangkok (CPTs). The research methodology were used of quantitative methods. This study collected 362 samples of Rajabhat University teachers by using questionnaires. The collected data were analyzed by statistical percentage, mean, standard deviation and also tested the model of empirical study framework by using PLS to support the quantitative result. According to the result of this research show that CPTs of Bangkok's Rajabhat Universities related to their, commitment, expectation, benefit, satisfaction and competency at a "high" Level. The co-efficient relationship between competency and satisfaction were statistically significant at level .01, satisfaction and benefit competency and benefit, satisfaction and commitment were statistically significant at level .05. The factors affecting the competency of CPTs were commitment, expectation, benefit, and satisfaction. Furthermore, expectation and

benefit have influence on satisfaction at level .05. Finally, expectation has influenced on benefit and also commitment has influenced on expectation at level .05.

Keywords: Competency, Commitment, Expectation, Benefit, Satisfaction

บทนำ

มหาวิทยาลัยราชภัฏพัฒนามาจาก “โรงเรียนฝึกหัดอาจารย์” มหาวิทยาลัยราชภัฏสถาบันอุดมศึกษาที่มีฐานะเป็นนิติบุคคลตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พุทธศักราช 2547 ซึ่งมีการกิจหลัก 4 ด้านคือ ด้านการเรียนการสอน ด้านการวิจัย ด้านการบริการวิชาการ และด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม โดยการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏมุ่งพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษาให้ได้คุณภาพ และมาตรฐานให้เป็นไปตามเจตนารมณ์แห่งพระราชบัญญัติ สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาในฐานะที่กำกับดูแลคุณภาพการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา มีการสำรวจสถานภาพการจ้างอาจารย์ประจำตามสัญญาจ้างของมหาวิทยาลัยราชภัฏ 41 แห่ง พบว่า ภาพรวมมีอาจารย์ประจำตามสัญญาจ้าง ร้อยละ 57 ของอาจารย์ประจำที่เป็นข้าราชการ เนื่องจากอาจารย์ที่จ้างในตำแหน่งอาจารย์ประจำตามสัญญาจ้างที่จบปริญญาตรีเมื่อทำงานไม่มีความก้าวหน้าก็มักจะลาออก ทำให้การจัดการเรียนการสอนขาดความต่อเนื่อง ส่งผลให้มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครที่มีคุณภาพจำนวนมาก (ยงยุทธ เกษสาคร, 2550)

บุคลากร คือ ทรัพยากรที่เป็นปัจจัยหลัก ซึ่งผู้บริหารในองค์กรนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดได้ (Fombrun, 1989) และยังพบว่าบุคลากร คือ ลูกจ้างหรืออัตราจ้าง ซึ่งนับว่าเป็นสินทรัพย์ที่มีค่าขององค์กร (Storey, 1992) จากการทำงานที่พนักงานอุทิศตนให้แก่องค์กร จะเกิดผลประโยชน์ทั้งกับฝ่ายบริหารและฝ่ายลูกจ้าง (Guest, 2004) ในยุคการบริหารยุคใหม่ มักเน้นไปที่การใช้ลูกจ้างให้ทำงานสำเร็จในระยะเวลานานสั้น โดยใช้พนักงานน้อยที่สุดที่จะทำให้งานนั้นสำเร็จ โดยองค์กรส่วนมากจะการใช้การจ้างลูกจ้าง

แบบการจ้างชั่วคราว (temporary workers) ซึ่งจะได้จากมหาวิทยาลัยราชภัฏทั้ง 41 แห่ง มีการจ้างอาจารย์ประจำตามสัญญาจ้าง โดยการจ่ายเป็นเงินเดือนรายเดือน และมีการทำสัญญาปีต่อปี การจ่ายค่าตอบแทนอาจารย์เป็นข้อกำหนดของกระทรวงการคลัง คือ จ่ายค่าจ้างต่ำสุด และไม่มีการขึ้นเงินเดือน นักวิชาการเชื่อว่าทุกองค์กรต้องการลูกจ้างที่มีความเฉลียวฉลาด เก่ง ทำงานดี มีความสุข กับการทำงาน จึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาด้านทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ (เสนห์ จุ้ยโต, 2547) การที่องค์กรจะตัดสินใจจ้างหรือไม่จ้าง ขึ้นอยู่กับผู้ประเมิน และการใช้เกณฑ์การประเมินที่เที่ยงตรงและเหมาะสมกับงาน (นิสสารก์ เวชยานนท์, 2543)

อาจารย์ประจำตามสัญญาจ้างในส่วนของงานราชการ เป็นบุคลากรในภาครัฐประเภทหนึ่งซึ่งมีการกำหนดตำแหน่งขึ้นตามนโยบายของรัฐบาล เพื่อให้ปฏิบัติเสริมการทำงานของข้าราชการให้มีประสิทธิภาพ ดังจะเห็นได้จากการที่บุคลากรประเภทนี้ ปฏิบัติหน้าที่อยู่ในทุกหน่วยงาน ควบคู่ไปกับข้าราชการ โดยมีระเบียบว่าด้วยการจ่ายค่าจ้างลูกจ้างของส่วนราชการ กำหนดความหมายของคำว่า “ลูกจ้าง” หมายถึง ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว และอาจารย์ประจำตามสัญญาจ้างที่จ้างจากเงินงบประมาณรายจ่าย จ้างจากเงินนอกงบประมาณของส่วนราชการ (กระทรวงการคลัง, 2548)

การดำเนินการของมหาวิทยาลัยราชภัฏที่ผ่านมา ผู้ที่มีบทบาทที่สำคัญยิ่งอีกกลุ่มหนึ่ง ก็คืออาจารย์ที่เป็นอัตราจ้าง เนื่องจากคนกลุ่มนี้ เป็นคนรุ่นใหม่ มีความรู้ความสามารถเพราะเพิ่งจบการศึกษาจากสถาบันอุดมศึกษาไม่นานนัก รวมทั้งยังมีความมุ่งมั่น

และพลักภายในการทำงานเป็นอย่างยิ่ง แต่อย่างไรก็ตาม ด้วยนโยบายจากมติคณะรัฐมนตรีที่ไม่มีการเพิ่มอัตราค่าจ้างทำให้คนกลุ่มนี้ กลับกลายเป็นกลุ่มคนที่ยังไม่มี ความมั่นคงในสถานภาพการทำงาน เนื่องด้วยมหาวิทยาลัยราชภัฏ ไม่มีอัตราที่จะบรรจุเป็นข้าราชการประจำได้ แต่ในทางปฏิบัติจริงมหาวิทยาลัยราชภัฏ จำเป็นต้องมีอาจารย์สอนให้กับนักศึกษา จึงต้องการอัตราค่าจ้างอาจารย์จำนวนมากมาสอน การดำเนินการที่ผ่านมาในอันที่จะโน้มน้าวและสร้างแรงจูงใจให้อาจารย์อัตราจ้างเข้ามาทำงานนั้น มหาวิทยาลัยพยายามที่จะให้อาจารย์ประจำตามสัญญาจ้าง เป็นอาจารย์ระดับเดียวกับอาจารย์ประจำ โดยพยายามที่จะสร้างความมั่นคง เช่น การมีสถานภาพเป็นพนักงานราชการ เป็นต้น แต่ในการดำเนินการก็เป็นไปด้วยปัญหาอุปสรรคอยู่ตลอดเวลา เช่น ในระเบียบระบุว่าอาจารย์ประจำตามสัญญาจ้างที่รับเงินเดือนงบประมาณแผ่นดินเท่านั้นจึงมีสิทธิ์สอบบรรจุเป็นพนักงานราชการได้ นอกจากนี้ยังมีเกณฑ์รายละเอียดอื่น ๆ ที่ยุ่งยากอีกมากมาย

การบริหารงานบุคคลในมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร จะมีปัญหาในการบริหารบุคลากรค่อนข้างมาก เพราะอาจารย์ประจำตามสัญญาจ้างมักจะลาออกกันอยู่เสมอ เนื่องจากสอบบรรจุข้าราชการได้ รวมทั้งมีงานหลากหลายตำแหน่งให้เลือกเนื่องด้วยทำเลที่ตั้งอยู่ในศูนย์กลางของความเจริญด้านเศรษฐกิจและสังคม บางคนไปทำงานเอกชนกับรัฐวิสาหกิจ เพราะเงินเดือนและสวัสดิการดีกว่า ดังนั้นมหาวิทยาลัยราชภัฏจึงต้องประกาศรับสมัครอาจารย์ประจำตามสัญญาจ้างบ่อยครั้งและเมื่อได้บุคลากรมาใหม่ก็ต้องสอนงานตั้งแต่เริ่มต้น บุคลากรเป็นปัจจัยที่สำคัญในการให้องค์กรมีความเจริญก้าวหน้าและมีชื่อเสียง ดังนั้น ทุกองค์กรก็จะต้องหาวิธีการรักษาพนักงานของตนเอาไว้โดยต้องให้ค่าตอบแทนที่เหมาะสมทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน องค์กรจะได้ไม่ต้องเสียเวลาเพราะพนักงานลาออกบ่อย ๆ และต้องรับคนใหม่มาสอนงานกัน ทำให้เสียเวลา เสียพนักงาน

เสียโอกาสที่จะได้บุคลากรที่มีคุณภาพ การจะรักษาพนักงานไว้ให้อยู่กับองค์กรนาน ๆ จึงจำเป็นต้องพัฒนาในทุกด้านรวมถึงการให้สิทธิประโยชน์อย่างเพียงพอ จึงจะเกิดการปฏิบัติงานที่ดี และบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

อาจารย์ประจำตามสัญญาจ้าง เป็นบุคลากรสำคัญ ซึ่งมีความจำเป็นที่ควรศึกษาเพื่อให้รับรู้ รับทราบถึงความรู้ลึกของอาจารย์ประจำตามสัญญาจ้างและปัจจัยสำคัญที่นำไปสู่การมีสมรรถนะในการทำงานที่สูงสุดของพระพรเหล่านี้ ทั้งนี้เพื่อช่วยในการธำรงรักษาบุคลากรให้จงรักภักดีและอุทิศตนต่อองค์กรให้นานจนเกษียณอายุ ซึ่งข้อค้นพบจากการวิจัยจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาองค์กร และบุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏเป็นอย่างยิ่ง ทั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตของการศึกษา จากมหาวิทยาลัยราชภัฏ 6 แห่งในกรุงเทพมหานคร เพราะถือได้ว่า มีอัตราการจ้างอาจารย์ประจำตามสัญญาจ้างเป็นจำนวนมากและต้องประสบปัญหาต่าง ๆ มากมาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งการปรับเปลี่ยนบุคลากรที่มีการย้ายเข้าย้ายออกอยู่ตลอดเวลา อันสืบเนื่องมาจากที่อยู่ในแหล่งของความเจริญก้าวหน้าทางด้านการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม ข้อค้นพบนี้ นอกจากจะเป็นประโยชน์สำหรับมหาวิทยาลัยราชภัฏทั้ง 6 แห่งแล้ว ยังเป็นประโยชน์กับมหาวิทยาลัยราชภัฏอื่น ๆ รวมทั้งหน่วยงานสถาบันอุดมศึกษาอื่น ๆ ที่มีการจ้างงานในลักษณะเดียวกันด้วย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะของอาจารย์ตามสัญญาจ้างในมหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร

ทบทวนวรรณกรรม

ทฤษฎีความชอบธรรม

ความชอบธรรม คือ การรับรู้ทั่วไปหรือสมมติฐานว่าการกระทำบรรทัดฐาน ค่านิยม ความเชื่อ และความหมายของกิจกรรมต่าง ๆ เป็นที่พึงปรารถนา

ถูกต้อง หรือเหมาะสม ภายในระบบสร้างสังคมบางส่วน ความชอบธรรมของสถาบันและมีความหมายเหมือนจริง ช่วยให้องค์กรเป็นหลัก โดยทำให้พวกเขาดูเหมือนเป็นธรรมชาติและมีความหมาย (Suchman, 1995: 574) ทฤษฎีความชอบธรรมได้กลายเป็นหนึ่งของทฤษฎีการอ้างถึงมากที่สุดในสังคม และเขตการลงทนต์ด้านสิ่งแวดล้อม เชื่อกันว่าทฤษฎีถูกต้องตามกฎหมายจะมีการกระทำต่าง ๆ ถูกต้องตามกฎหมายและจริยธรรม เชื่อกันว่าทฤษฎีถูกต้องตามกฎหมายจะมีกลไกที่มีประสิทธิภาพ ทฤษฎีความชอบธรรม เป็นการอธิบายถึงอำนาจในการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติและทรัพยากรบุคคลขององค์กรซึ่งจะต้องตรงตามความคาดหวังของสังคมโดยรวม ปัญหาสำหรับทฤษฎีความชอบธรรมคือในการนำมาใช้นั้น ต้องทำให้ทุกกลไกขององค์กรมีความเข้าใจ และทฤษฎีนี้ควรถูกนำมาใช้อย่างเป็นธรรม อย่างอิสระ และควรให้เป็นไปตามหลักการของทฤษฎีอย่างแท้จริง

ในปรากฏการณ์ของอาจารย์ประจำตามสัญญาจ้างในมหาวิทยาลัยราชภัฏนี้ จะพบว่าในขณะที่อาจารย์เกิดความรู้สึกถึงความไม่เท่าเทียมกันระหว่างบุคลากรด้วยกันเองนั้น แต่ทว่าในแง่ของกฎหมายหรือกฎระเบียบต่าง ๆ จะพบว่า ผู้บริหารจะมีคำอธิบายว่าได้ดำเนินการต่าง ๆ โดยเป็นไปตามระเบียบและข้อบังคับทุกประการ

ทฤษฎีความเสมอภาค

ทฤษฎีนี้ John Stacy Adams เป็นผู้พัฒนาทฤษฎีนี้ โดยมีพื้นฐานความคิดว่า บุคคลย่อมแสวงหาความเสมอภาคทางสังคม โดยพิจารณาผลตอบแทนที่ได้รับ (output) กับตัวป้อน (input) คือ พฤติกรรมและคุณสมบัติในตัวที่เขาใส่ให้กับคนงาน ความเสมอภาคจะมีเพียงใดขึ้นอยู่กับเปรียบเทียบการรับรู้ความสอดคล้องระหว่างตัวป้อนต่อผลตอบแทน (perceived inputs to outputs) เมื่อทราบระดับการรับรู้ความเสมอภาคของบุคคลใดก็สามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานของเขาได้ ทฤษฎีความเสมอภาค เป็นการเปรียบเทียบตัวป้อน เช่น ความพยายาม ประสบการณ์

อาวุโส สถานภาพ สติปัญญา ความสามารถ และอื่น ๆ กับผลตอบแทนที่ได้รับ เช่น การยกย่องชมเชย คำนิยม ค่าจ้าง ค่าตอบแทน การเลื่อนตำแหน่งและสถานภาพ การยอมรับจากหัวหน้างาน กับบุคคลอื่นที่ทำงานประเภทเดียวกัน ซึ่งอาจเป็นเพื่อนร่วมงานคนใดคนหนึ่ง หรือกลุ่มพนักงานที่ทำงานในแผนกเดียวกันหรือต่างแผนก หรือแม้แต่บุคคลใดในความคิดของเขาก็ได้ ซึ่งเป็นตัวป้อนและผลตอบแทนนั้นเป็นการรับรู้หรือความเข้าใจของเขาเอง เมื่อเป็นเช่นนั้น เขาจะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมตัวเองเพื่อให้รู้สึกว่าการเกิดความเสมอภาค ดังนั้นในการปฏิบัติต่อพนักงาน หัวหน้างานจะต้องทำให้เขารับรู้ว่าเขาได้รับการปฏิบัติต่ออย่างยุติธรรมมีความเสมอภาคเท่าเทียมกับคนอื่น

ทฤษฎีตัวแทน

ทฤษฎีนี้ Jensen และ Meckling ให้ความหมายความเป็นตัวแทน (Agency) ว่าเป็นความสัมพันธ์ที่เกิดจากความยินยอมพร้อมใจระหว่างบุคคลสองฝ่าย โดยที่บุคคลฝ่ายหนึ่ง คือ ตัวแทน (Agent) ตกลงที่จะทำการในฐานะที่เป็นตัวแทนให้กับอีกฝ่ายหนึ่ง ที่เรียกว่า ตัวการ (Principal) ผลจากการนี้ย่อมหมายถึงว่า หากกิจการไม่มีเครื่องมือใด ๆ ในการตรวจสอบการปฏิบัติงานของผู้บริหาร (Monitoring device) และหากผู้บริหารตัดสินใจที่จะทำการใด ๆ เพื่อสร้างความมั่งคั่งให้กับตนเองไม่ว่าจะโดยการจัดสรรทรัพยากรไปสู่ตนเอง นอกเหนือจากผลตอบแทนที่ได้มีการตกลงไว้ในสัญญา หรือมีพฤติกรรมฉ้อฉลในหน้าที่ มองว่าองค์กรไม่สามารถบริหารงานเพียงผู้เดียวได้ จึงทำให้ต้องมีบุคคลที่เข้ามาช่วยในการบริหารงาน ทฤษฎีนี้อธิบายความสัมพันธ์ระหว่างการเป็นตัวแทนว่าเกิดขึ้นระหว่างบุคคล 2 ฝ่าย โดยฝ่ายที่มอบอำนาจ คือ ตัวการ (Principle) ในขณะที่อีกฝ่ายได้รับมอบอำนาจในการบริหารงานคือ ตัวแทน (Agent)

ทฤษฎีความคาดหวัง

ความคาดหวัง เป็นการที่บุคคลได้รับรู้ความเป็นไปได้ ทุกคนต้องมีความพยายามเพิ่มขึ้น เพื่อจะได้นำไปสู่ผลงานที่ดีขึ้น เป็นความสัมพันธ์และความเชื่อว่า

จะนำไปสู่เป้าหมายที่พึงประสงค์ (วิทย์ เทียงบุรณธรรม, 2550) การทำนายเหตุการณ์ล่วงหน้าจะเกิดผลตามที่ต้องการ (Sarbin, 1970) ทฤษฎีที่ผู้วิจัยได้นำมาใช้เป็นทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom (1990) กล่าวถึง Valence (ความพึงพอใจของมนุษย์ที่มีต่อผลลัพธ์) Instrumentality (ความเชื่อถึงวิธีการเชื่อมโยงผลลัพธ์อย่างหนึ่งไปสู่ผลลัพธ์อีกหลายอย่าง) Expectancy (ความคาดหวังหรือความมั่นคงเป็นความเชื่อถือของมนุษย์ว่าผลลัพธ์เป็นไปได้เพียงไรคือจะทำงานให้ประสบผลสำเร็จตามที่ได้ตั้งใจไว้) และพบว่ามโนทัศน์ต่อบุคคลที่จะแสดงพฤติกรรม เพื่อให้โน้มน้าวสิ่งที่คาดหวัง (Bandura, 2001; Hersey & Blanchard, 1997) ในการคาดหวังนี้ก็เป็นการมุ่งใจทำให้คนมีความพยายามในการทำงานให้สูงขึ้น ความเชื่อในส่วนของความพยายามจะมีผลงาน และผลลัพธ์ในระดับต่างกัน และระดับผลของการปฏิบัติงานจะนำไปสู่ผลตอบแทนเป็นสิ่งที่หรือรางวัล (Vroom, 1964) นักวิชาการกล่าวว่าต้องใช้ประสบการณ์ที่ได้รับ เป็นปัจจัยที่กำหนดความคาดหวังเป็นความรู้สึกเป็นพฤติกรรมที่แสดงออกเพื่อการได้รับผลลัพธ์ที่คาดหวัง (Mondy, 1999)

ตามแนวคิดของ Vroom การมุ่งใจประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ประการ คือ ความชอบ (valence) ความคาดหวัง (expectancy) และความเป็นสื่อกลาง (instrumentality) ซึ่ง (1) ความชอบ หมายถึงความชอบหรือไม่ชอบต่อรางวัลที่ได้รับ หรืออีกนัยหนึ่งคือ การที่บุคคลตีค่าผลที่ได้รับ (outcome) นั้นว่าพอใจหรือไม่พอใจ ซึ่งความชอบนี้ไม่ได้เกิดมาจากรางวัล ที่ได้รับแต่เกิดจากปัจจัยของแต่ละบุคคลจึงมีความแตกต่างกันออกไปตามแต่ละบุคคล ปัจจัยที่กล่าวถึงนี้ได้แก่ อายุ การศึกษา สถานภาพ ลักษณะงาน (2) ความคาดหวัง หมายถึง การที่บุคคลรับรู้ความเป็นไปได้ว่าหากมีความพยายาม (effort) เพิ่มขึ้นจะนำไปสู่ผลงานที่ดีขึ้น เป็นความสัมพันธ์ระหว่างความพยายามในการทำงานกับผลงานที่เกิดขึ้นหรือเป็นความเชื่อว่าความพยายามนั้น ๆ จะไปสู่เป้าหมายที่พึงประสงค์ (3) ความเป็นสื่อกลาง หมายถึง การรับรู้ของ

บุคคลที่ว่าหากได้ทำงานไปในระดับหนึ่งแล้ว ความเป็นไปได้ที่ผลงานที่เกิดขึ้นจากความพยายามที่เพิ่มขึ้นจะนำไปสู่ผลที่ต้องการรับ (outcome attainment)

ความผูกพันองค์กร

ความผูกพัน หมายถึง การแสดงความรู้สึกเป็นพวกเดียวกัน มีเป้าหมายและค่านิยมที่เหมือนกันที่จะทำให้ดำเนินไปในทิศทางเดียวกัน มีความรับผิดชอบอย่างเต็มที่เพื่อความก้าวหน้าขององค์กร มีความจงรักภักดีและเต็มใจอุทิศตนเองเพื่อสร้างสรรค์องค์กร ความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่แสดงตนเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร มีจุดร่วมที่เหมือนกันกับสมาชิกองค์กรคนอื่น ๆ และเต็มใจที่จะทุ่มเทกำลังกายกำลังใจ เพื่อปฏิบัติงานภารกิจขององค์กร ความรู้สึกนี้จะแตกต่างจากความผูกพันต่อองค์กรโดยปกติทั่วไป อันเนื่องมาจากการเป็นสมาชิกขององค์กรโดยปกติตรงที่พฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานที่มีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรอย่างแท้จริง จะมุ่งเน้นความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรด้วย หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง ความผูกพันต่อองค์กรประกอบด้วยลักษณะสำคัญอย่างน้อย 3 ประการ คือ (1) ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและความนิยมขององค์กร (2) ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร (3) ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร (Steers, 1977: 46-56)

พฤติกรรมของแต่ละบุคคลที่แสดงออกมานั้น มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร โดยบุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงจะมีพฤติกรรมที่สอดคล้องกับความต้องการขององค์กรมากกว่าบุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์กรน้อยกว่าหรือต่ำกว่า (Salancik, 1983: 202) ความผูกพันของแต่ละบุคคล วัดได้จากระดับความมากน้อยของความรู้สึกเป็นเจ้าของหรือความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กร การยอมรับเป้าหมายขององค์กรและการประเมินองค์กรในทางที่ดี นอกจากนี้แล้ว ความผูกพันต่อองค์กร ยังสะท้อนถึงความรู้สึกเป็นพวกเดียวกัน

ความผูกพันที่มีต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร การปฏิบัติงานตามบทบาทของตนเอง เพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร (March & Manari, 1977) ซึ่งอาจกล่าวได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กร มีองค์ประกอบด้วยกัน 3 ส่วน คือ (1) ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร (Identification) แสดงออกจากเป้าหมายและค่านิยมต่อองค์กรของผู้ปฏิบัติงาน (2) ความเกี่ยวข้องกับองค์กร (Involvement) โดยการเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรตามบทบาทหน้าที่ของตนอย่างเต็มที่ และ (3) ความจงรักภักดีต่อองค์กร (Royalty) เป็นความรู้สึกรักและผูกพันต่อองค์กร (Buchanan, 1974: 533)

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) ซึ่ง สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ และกรรณิการ์ สุขเกษม (2547) ได้เสนอว่า การวิจัยเชิงปริมาณสามารถเสนอความเป็นรูปธรรมในเชิงปริมาณของตัวแปรได้ทุกประเด็นที่ศึกษา และสามารถวิเคราะห์ความสัมพันธ์หรือความแตกต่างออกมาเป็นตัวเลขได้อย่างชัดเจน และแนวทางการวิจัยเชิงปริมาณ (Taylor, 1999) ได้นำไปใช้ และเกิดประโยชน์ต่องานวิจัย สร้างความเชื่อมั่นในการเก็บข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล ตามกรอบแนวคิด

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ อาจารย์ประจำตามสัญญาจ้างของมหาวิทยาลัยราชภัฏในกรุงเทพมหานครทั้ง 6 แห่ง ได้แก่ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี จำนวน 362 คน โดยคำนวณหาจำนวนอาจารย์ประจำตามสัญญาจ้างของมหาวิทยาลัยราชภัฏตามสัดส่วนแต่ละมหาวิทยาลัย (Proportional allocation) และทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยวิธี Convenience Sampling และเลือก

ตัวอย่างตามสะดวก ตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ตามสัดส่วนของแต่ละมหาวิทยาลัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม แบ่งเป็น 2 ส่วน คือ ปัจจัยด้านบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะของอาจารย์ประจำตามสัญญาจ้าง

วิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น วิเคราะห์เพื่อแสดงลักษณะการแจกแจงข้อมูลของตัวแปร โดยใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์ความแปรผันของตัวแปรที่สังเกตได้ที่เป็นตัวแปรต่อเนื่อง และการวิเคราะห์ค่าร้อยละสำหรับตัวแปรนามบัญญัติที่เป็นข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างเบื้องต้น

2. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในตัวแบบสมการโครงสร้างตามสมมติฐานการวิจัย โดยตรวจสอบสมการโครงสร้างของความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างความคาดหวัง ความผูกพัน ผลประโยชน์ ความพึงพอใจ และสมรรถนะ ด้วยการใชโปรแกรมสมการโครงสร้าง ผลการวิเคราะห์ได้นำเสนอในรูปของการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรโดยใช้โปรแกรม PLS-Graph (Chin, 2001)

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ความคาดหวังในงานของบุคลากรที่เป็นอาจารย์ประจำตามสัญญาจ้างมหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า มีความคาดหวังในงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความคาดหวังในงานด้านความมั่นคง มีค่ามากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 ซึ่งอยู่ในระดับมาก รองลงมาได้แก่ ความคาดหวังในงานด้านการได้รับการสนับสนุน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 และความคาดหวังในงานด้านเงินเดือน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.82

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ บุคลากรต้องการให้มีการปรับเงินเดือนให้สูงขึ้นตามความสามารถ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 รองลงมาได้แก่ ความคาดหวังจะได้บรรจุเป็นพนักงานมหาวิทยาลัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 นอกจากนี้ ความคาดหวังในงานของบุคลากร มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ เงินเดือนที่ได้รับเพียงพอกับค่าใช้จ่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.59

ผลการวิเคราะห์ผลประโยชน์ที่ได้รับของบุคลากรที่เป็นอาจารย์ประจำตามสัญญาจ้างมหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า มีผลประโยชน์ที่ได้รับโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผลประโยชน์ที่ได้รับของบุคลากรด้านโบนัส มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 ซึ่งอยู่ในระดับมาก รองลงมาได้แก่ ผลประโยชน์ที่ได้รับของบุคลากรด้านผลตอบแทน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 และผลประโยชน์ที่ได้รับของบุคลากรด้านเงินสะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ บุคลากรต้องการให้องค์กรจ่ายโบนัสประจำปีโดยมีความยุติธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 รองลงมาได้แก่ การได้รับโบนัสช่วยให้เกิดขวัญและกำลังใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 และบุคลากรคิดว่าผลตอบแทนเป็นสวัสดิการอย่างหนึ่ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 นอกจากนี้ผลประโยชน์ที่ได้รับของบุคลากรมีค่าน้อยที่สุด คือ ได้รับการตรวจสอบสุขภาพอย่างน้อยปีละครั้ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18

ผลการวิเคราะห์สมรรถนะของอาจารย์ประจำตามสัญญาจ้างมหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า มีสมรรถนะโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าสมรรถนะของบุคลากรด้านความรู้มีค่ามากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 ซึ่งอยู่ในระดับมาก รองลงมาได้แก่ สมรรถนะของ

บุคลากรด้านเจตคติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 และสมรรถนะของบุคลากรด้านทักษะ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือนำความรู้มาช่วยพัฒนาให้มหาวิทยาลัยก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 รองลงมา ได้แก่ ใฝ่หาความรู้และพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 และมีความขยันหมั่นศึกษาค้นคว้าหาเทคโนโลยีใหม่อยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 นอกจากนี้องค์กรส่งเสริมให้ทุกคนได้ฝึกฝนทักษะให้เหมาะสมกับงาน มีค่าน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.21

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของบุคลากรที่เป็นอาจารย์ตามสัญญาจ้างในมหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า มีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจด้านสวัสดิการ มีค่ามากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 ซึ่งอยู่ในระดับมาก รองลงมาได้แก่ ความพึงพอใจด้านเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 และความพึงพอใจด้านความก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ท่านคิดว่าท่านได้รับสวัสดิการทำให้ทุกคนเกิดความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาได้แก่ เพื่อนร่วมงานให้ความช่วยเหลือได้ตามความจำเป็น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 และเพื่อนร่วมงานให้คำปรึกษาแนะนำงานได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 นอกจากนี้ท่านได้รับความยุติธรรมในการทำงานอย่างเท่าเทียม มีค่าน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.98

ผลการวิเคราะห์ความผูกพันของบุคลากรที่เป็นอาจารย์ประจำตามสัญญาจ้างในมหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า มีความผูกพันโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความผูกพันด้านการอุทิศตน มีค่ามากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 ซึ่งอยู่ในระดับมาก รองลงมาได้แก่ ความผูกพันด้าน

ความจงรักภักดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 และความผูกพันด้านความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า บุคลากรมีความสุขที่ทำให้องค์กรมีความเจริญรุ่งเรืองมีค่ามากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 รองลงมาได้แก่ บุคลากรมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่อย่างสม่ำเสมอเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 บุคลากรพร้อมที่จะทุ่มเททำงานให้องค์กรอย่างเต็มที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 และต้องการจะทำให้องค์กรมีการพัฒนาขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 นอกจากนี้ต้องการทำงานหลายหน้าที่จนบางครั้งเกิดความผิดพลาดขึ้น มีค่าน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66

ผลการทดสอบสมมติฐานและผลการโครงสร้าง

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะ คือ ผลประโยชน์ ความพึงพอใจ ความคาดหวัง และความผูกพัน ซึ่งร่วมกันมีอิทธิพลและทำนายการปฏิบัติงานได้ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ทั้งนี้พบว่าความพึงพอใจ ความคาดหวัง และสมรรถนะร่วมกันอธิบายความผูกพันได้ 0.415 หรือร้อยละ 41

ผลการวิเคราะห์อิทธิพลปัจจัยอธิบายได้ว่าค่าสัมประสิทธิ์ t-statistics ของเส้นทางความสัมพันธ์ของเส้นแต่ละเส้น ตามข้อสมมติฐานพบว่า ค่า t statistics มีนัยสำคัญมากกว่า 1.96

ผลการทดสอบสมมติฐาน

1. ความผูกพันอิทธิพลต่อความคาดหวัง มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง 0.47 มีความเป็นจริงยอมรับได้ตามสมมติฐานที่นัยสำคัญ $p < 0.01$

2. ความผูกพันมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง 0.231 มีความเป็นจริงยอมรับได้ตามสมมติฐานที่นัยสำคัญ $p < 0.01$

3. ความผูกพันมีอิทธิพลต่อสมรรถนะ มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง 0.345 มีความเป็นจริงยอมรับได้ตามสมมติฐานที่นัยสำคัญ $p < 0.01$

4. ความคาดหวังมีอิทธิพลต่อผลประโยชน์ มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง 0.557 มีความเป็นจริงยอมรับได้ตามสมมติฐานที่นัยสำคัญ $p < 0.01$

5. ความคาดหวังมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง 0.212 มีความเป็นจริงยอมรับได้ตามสมมติฐานที่นัยสำคัญ $p < 0.01$

6. ผลประโยชน์มีอิทธิพลต่อสมรรถนะ มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง 0.280 มีความเป็นจริงยอมรับได้ตามสมมติฐานที่นัยสำคัญ $p < 0.01$

7. ผลประโยชน์มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง 0.339 มีความเป็นจริงยอมรับได้ตามสมมติฐานที่นัยสำคัญ $p < 0.01$

8. ความพึงพอใจมีอิทธิพลต่อสมรรถนะ มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง 0.294 มีความเป็นจริงยอมรับได้ตามสมมติฐานที่นัยสำคัญ $p < 0.01$

จากการวิเคราะห์ข้อมูลได้ข้อค้นพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะคือ ความพึงพอใจ ความคาดหวัง ผลประโยชน์ และความผูกพันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 และสามารถร่วมกันอธิบายได้ จากการวิเคราะห์เส้นทางอิทธิพลปัจจัยของตัวแปรภายนอกและภายใน พบว่าความพึงพอใจ ความคาดหวัง ผลประโยชน์ ความผูกพัน มีอิทธิพลทางตรงต่อสมรรถนะ ร่วมกันอธิบาย โดยสมรรถนะ มีอิทธิพลสูงสุด รองลงมาคือ ความพึงพอใจ และความคาดหวัง และผลประโยชน์ ความผูกพัน ตามลำดับ

การอภิปรายผล

อาจารย์ตามสัญญาจ้างในมหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานครมีความผูกพัน ความคาดหวัง ผลประโยชน์ ความพึงพอใจ ของบุคลากรและสมรรถนะของบุคลากรโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากจากอาจารย์ประจำตามสัญญาจ้างมหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานครทั้ง 6 แห่งได้แก่ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี มีความขยันปฏิบัติงานในหน้าที่รับผิดชอบด้วยความพึงพอใจในงานของตน ตามความสามารถสมรรถนะของตนเองอย่าง

เต็มที่ และมองเห็นว่าต้องมีผลประโยชน์ที่จะได้รับอย่างคุ้มค่า โดยคาดหวังในงานด้านต่าง ๆ ตามมา

ความผูกพันของบุคลากร เมื่อวิเคราะห์องค์ประกอบของด้านนี้ปรากฏว่าความผูกพัน ด้านความจงรักภักดี เป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดรองลงมา คือ ด้านการปฏิบัติตน และด้านความรับผิดชอบ เนื่องจากการที่บุคคลยินยอมทำงานให้กับองค์กรด้วยความยินดีและเต็มใจ (Kanter, 1979, Buchanan, 1974) ซึ่งอาจแสดงได้ว่าความจงรักภักดีหรือความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรมีความขยันหมั่นเพียรดี ผู้ปฏิบัติงานที่ดีย่อมมีความขยันหมั่นเพียรในการปฏิบัติงานของตนอย่างสม่ำเสมอ เป็นคนเอาจริงเอาจัง ตั้งใจทำงานให้เร็วโดยไม่ชักช้า โดยไม่ต้องให้ผู้บังคับบัญชาต้องคอยติดตามหรือกระตุ้นเตือน อีกทั้งงานที่ปฏิบัติเป็นผลสำเร็จนั้นจะต้องมีปริมาณมากมากเพียงพอเป็นที่ยอมรับได้ตามมาตรฐานขององค์กร หรือเกินกว่านั้น ดังนั้นความจงรักภักดีจึงเป็นองค์ประกอบที่สำคัญ ส่วนด้านการอุทิศตนเพื่อสร้างสรรค์ให้อัครอยู่ ในสถานะที่ดี บุคคลเหล่านี้มีความสัมพันธ์ที่เหนียวแน่น มีความผูกพันต่อองค์กร ทำให้เป็นแรงผลักดันให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น การที่จะทำงานให้สำเร็จจะต้องมีวัตถุประสงค์การทำงานร่วม (วิจิตร อวาทกุล, 2537, Davis, 1957) มีทัศนคติที่เหมือนกัน มีความตั้งใจอุทิศเวลาและแรงกายให้กับองค์กร (สมพงศ์ เกษมสิน, 2530) เป็นการทำงานด้วยความสมัครใจ มีความสุขกับงาน (พนัส หันนาคินทร์, 2542)

ความพึงพอใจของบุคลากร เมื่อวิเคราะห์องค์ประกอบด้านนี้ ปรากฏว่า ความพึงพอใจด้านความก้าวหน้าของเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดรองลงมา คือ ความพึงพอใจด้านเพื่อร่วมงาน และความพึงพอใจด้านสวัสดิการ เนื่องจากบุคลากรทุกคนที่ทำงานจะแสวงหาความก้าวหน้าในการทำงาน การได้รับตำแหน่งสูงขึ้น และการได้รับสิ่งตอบแทนจากความสามารถในการทำงาน สิ่งเหล่านี้จะเกิดขึ้นต่อเมื่อได้รับการประเมินการทำงานอย่างเป็นระบบที่มีความยุติธรรม (Kanter, 1979) การได้รับความก้าวหน้าและ

ความสำเร็จในหน้าที่การทำงาน ทำให้บุคลากรมีกำลังใจในการทำงาน และอีกส่วนหนึ่งเกี่ยวข้องกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ซึ่งมีความหมายถึงการดำเนินการเกี่ยวกับการส่งเสริมให้บุคคลมีความรู้ความสามารถ มีทักษะในการทำงานดีขึ้น ตลอดจนมีทัศนคติที่ดีในการทำงาน อันจะเป็นผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น หรืออีกนัยหนึ่งการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นกระบวนการที่จะเสริมสร้างและเปลี่ยนแปลงผู้ปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ เช่น ความรู้ความสามารถ ทักษะ อุปนิสัย และวิธีการในการทำงาน อันจะนำไปสู่ประสิทธิภาพในการทำงาน ดังนั้น ความพึงพอใจด้านความก้าวหน้าจึงเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด ส่วนความพึงพอใจด้านเพื่อร่วมงานนับว่ามีความสำคัญต่อการทำงานโดยมีส่วนช่วยในการทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร อันจะทำให้ผลการทำงานนั้นมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล ช่วยสร้างเสริมบรรยากาศสภาพแวดล้อมการทำงานร่วมกัน การประสานงานได้อย่างคล่องแคล่ว ให้การช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

ความพึงพอใจของบุคลากรเมื่อวิเคราะห์องค์ประกอบด้านนี้ปรากฏว่าความพึงพอใจด้านความก้าวหน้าของเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดรองลงมาคือความพึงพอใจด้านเพื่อร่วมงานและความพึงพอใจด้านสวัสดิการเนื่องจากอุปกรณ์ทุกคนที่ทำงานจะแสวงหาความก้าวหน้าในการทำงานการได้รับตำแหน่งสูงขึ้นและการได้รับสิ่งตอบแทนจากความสามารถในการทำงานสิ่งเหล่านี้จะเกิดขึ้นต่อเมื่อได้รับการประเมินการทำงานอย่างเป็นระบบที่มีความยุติธรรมการได้รับความก้าวหน้าและความสำเร็จในหน้าที่การทำงานทำให้บุคลากรมีกำลังใจในการทำงานและอีกส่วนหนึ่งเกี่ยวข้องกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ซึ่งมีความหมายถึงการดำเนินการเกี่ยวกับการส่งเสริมให้บุคคลมีความรู้ความสามารถมีทักษะในการทำงานดีขึ้นตลอดจนมีทัศนคติที่ดีในการทำงานนั้นจะเป็นผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้นหรืออีกนัยหนึ่งการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นกระบวนการที่

จะเสริมสร้างและเปลี่ยนแปลงผู้ปฏิบัติงานในด้านต่างๆ เช่นความรู้ความสามารถทักษะ อุบิสัยและวิธีการในการทำงานอันจะนำไปสู่ประสิทธิภาพในการทำงาน ดังนั้นความพึงพอใจด้านความก้าวหน้าจึงเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดส่วนความพึงพอใจด้านเพื่อร่วมงานหนักว่ามีความสำคัญต่อการทำงานโดยมีส่วนช่วยในการทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรนั้นจะทำให้ผลการทำงานนั้นมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลช่วยสร้างเสริมบรรยากาศสภาพแวดล้อมการทำงานร่วมกันการประสานงานได้อย่างคล่องแคล่วให้การช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

สมรรถนะ เมื่อวิเคราะห์องค์ประกอบของด้านนี้ปรากฏว่า สมรรถนะด้านความรู้เป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุด รองลงมา คือ สมรรถนะด้านทักษะ และสมรรถนะด้านการด้านเจตคติ เนื่องจากความรู้ในการทำงานเป็นความตระหนักรู้ของผู้ปฏิบัติงานที่มีทั้งผลดีและผลเสีย อาจกล่าวถึงผลดีได้ว่าผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ในสิ่งที่ดี และถูกต้องในขณะที่ทำงานสามารถตัดสินใจและประเมินสถานการณ์การทำงานได้ให้ดำเนินการไปในทางเลือกใด ย่อมให้เกิดการปฏิบัติงานนั้นไม่ล่าช้าหรือเกิดอุปสรรค ซึ่งลักษณะบุคคลของผู้ปฏิบัติงานที่มีความรู้จะมีความมั่นใจในตัวเองสูง การที่สภาพการทำงานและจุดหมายในอาชีพของผู้คนมีความสอดคล้องกันจะเพิ่มความพึงพอใจในงาน ความพึงพอใจในสายอาชีพให้สูงขึ้น และลดความตั้งใจลาออกเพราะได้ทำงานให้เป็นไปตามจุดหมายของตน (Sigler, 1971) และสมรรถนะด้านความสามารถเฉพาะเป็นความสามารถของกลุ่มทรัพยากรบุคคลในการปฏิบัติงานหรือกระทำการกิจกรรม (Kay, 1999) โอกาสที่องค์กรจะดำรงรักษาบุคลากรให้ดำรงคงไว้ในองค์กรนั้นๆ จะขึ้นอยู่กับที่บุคลากรมีความสามารถที่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สามารถลอกเลียนแบบได้ เช่น ความขยันหมั่นเพียร ความรู้ความสามารถเฉพาะทาง กล่าวว่างค์กรที่มีอายุยาวนานจะมีข้อได้เปรียบองค์กรอื่น เช่น มีเอกลักษณ์พิเศษ เป็นองค์กรที่มีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถซึ่งเกิดจากการเรียนรู้และ

ประยุกต์ใช้สิ่งต่าง ๆ ได้ดี มีความมุ่งมั่นในการพัฒนาองค์กรตลอดเวลาและใช้ความแตกต่างทางด้านเทคโนโลยี นวัตกรรม การใช้ประโยชน์จากคนและเงิน มีความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานอย่างดี

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. ผู้บริหารมหาวิทยาลัยสามารถมองเห็นสมรรถนะของอาจารย์ประจำสัญญาจ้างเป็นรูปธรรมควรมีแนวทางปรับปรุงและส่งเสริมวิธีการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล หรือมีกลยุทธ์ด้านการวางแผนนโยบายกำลังพลให้คนเหมาะสมกับงาน หรืองานเหมาะสมกับคน เพื่อพัฒนามหาวิทยาลัยต่อไป

2. บุคคลที่ปฏิบัติงานในองค์กรให้ความสำคัญต่อผลประโยชน์ที่ได้รับเป็นส่วนใหญ่ แต่เนื่องจากบางองค์กรอาจไม่คล่องตัวในการจัดสรรประโยชน์ในรูปแบบเป็นเงินได้ ผู้บริหารควรใช้วิธีการจัดหาผลประโยชน์ที่ได้รับในรูปแบบอื่น ๆ ที่ไม่ใช่ตัวเงิน เพื่อสร้างความพึงพอใจของบุคลากรในการทำงาน และเป็นแรงจูงใจในการทำงาน

3. ความคาดหวังในงานของบุคลากรที่เป็นอาจารย์ประจำตามสัญญาจ้างมหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร โดยเฉพาะอย่างยิ่งมีความคาดหวังด้านความมั่นคง ส่วนหนึ่งในความมั่นคง คือ คาดหวังจะได้บรรจุเป็นพนักงานมหาวิทยาลัย ดังนั้น ผู้บริหารควรมีแนวทางนโยบายด้านการวางแผนในการบรรจุอาจารย์ประจำตามสัญญาจ้างให้มีอัตรา มีตำแหน่งเพียงพอและชัดเจนในแต่ละปี มีการดำเนินการตามนโยบายแผนงานที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน

4. ภาครัฐควรกำหนดโครงสร้างอัตราค่าจ้างของหน่วยงานโดยมีการวางแผนทางระยะสั้นและระยะยาวให้ชัดเจนโดยมีสำนักงานการอุดมศึกษาเป็นผู้กำหนดเพื่อให้อาจารย์ประจำตามสัญญาจ้างมีความรู้สึกมั่นคงในการทำงาน

5. ภาครัฐควรนำผลการวิจัยในครั้งนี้ไปกำหนดกรอบอัตราค่าจ้างตำแหน่งต่าง ๆ กับหน่วยงานที่มีบุคลากรที่มีลักษณะงานจ้างแบบเดียวกัน

6. ควรส่งเสริมให้อาจารย์ประจำตามสัญญาจ้างยกระดับคุณภาพและมาตรฐานของตนเองให้มีศักยภาพ มีความสามารถในการแข่งขันในยุคสังคมฐานความรู้ สนับสนุนและส่งเสริมให้มีความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน

7. ควรจัดสวัสดิการและค่าตอบแทนให้เหมาะสมตามความรู้ความสามารถ มีการปรับค่าตอบแทนให้เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจ

8. ผู้บริหารควรให้บุคลากรทุกคนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น ควรให้เกียรติ สร้างความมั่นใจและพัฒนาทักษะใหม่ ๆ มีการยกย่องชมเชย ให้งานวัดเมื่อประสบความสำเร็จในการทำงาน ให้การยอมรับต่อค่านิยมที่ดีต่อองค์กร

9. ควรสร้างแรงจูงใจในการทำงานโดยกำหนดผลประโยชน์ทางที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน เพื่อให้ทุกคนทำงานโดยทุ่มเทเสียสละเพื่อส่วนรวมและนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จ

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงการคลัง. (2548). *กฎระเบียบการปฏิบัติงาน*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์กระทรวงการคลัง.
- นิสตาตร์ เวชยานนท์. (2543). *การประเมินบุคคล*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์สมาธรรม.
- พนัส หันนาคินทร์. (2542). *การฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคคล*. ชลบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยพรานนกการพิมพ์.
- ยงยุทธ เกษสาคร. (2550). *วารสารวิชาการพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ปีที่ 19 ฉบับ 1 ม.ค.-เม.ย. 2552*.
- วิจิตร อาวะกุล. (2537). *การฝึกอบรม*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิทย์ เทียงบุญธรรม. (2550). *พจนานุกรมอังกฤษ-ไทย*. กรุงเทพมหานคร: เอช.เอ็น.กรุ๊ป.
- สมพงศ์ เกษมสิน. (2530). *การบริหารงานบุคคลแผนใหม่*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- เสน่ห์ จัยโต. (2547). *การบริหารนวัตกรรมแนวใหม่*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ และกรณีการ สุขเกษม. (2547). *วิธีวิทยาการวิจัยเชิงคุณภาพ: การวิจัยปัญหาปัจจุบันและการวิจัยอนาคตไกล*. กรุงเทพมหานคร: เพ็ญฟ้าพรินติ้ง.
- Bandura, A. (2001). Social cognitive theory: An agentic perspective. *Annual Review of Psychology*, 52: 1-26.
- Buchanan, K. (1974). Building organizational commitment: The socialization of managers in work organizations. *Administrative Science Quarterly Journal*, 19: 533-546.
- Chin, W. W. (2001). Structural equation modeling analysis with small samples using partial least squares. In R. Hoyle (Ed.), *Strategies for small sample research*. (pp. 307-341). Hoyle R. (Ed.). London: Sage Publications.
- Davis, K. (1957). *Human relations in business*. New York: McGraw-Hill.
- Fombrun, C. J. (1989). *Strategic human resource management*. New York: Wiley.
- Guest, D. (2004). Power, innovation and problem-solving: the personnel managers' three steps to heaven? *Journal of Management Studies*, 41: 401-24.
- Hersey, P., & Blanchard, K. H. (1997). *Situational leadership resource guide*. San Diego, CA: University Associates.
- Kanter, R. M. (1979). Power failure in management circuits. *Harvard Business Review*, 57(4): 65-75.

- Kay, R. (1999). *Coastal planning and management*. London: EF & N Spoon.
- March, R. M., & Manari, J. (1977). Organization Commitment and Yummier: A production study. *Administrative Science Quarterly*, 22(1): 51-57.
- Mondy, R. W. (1999). *Human resource management*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Salancik, G. R. (1983). Commitment and the control of organizational behavior and belief. In B. M. Staw (Ed.). *Psychological Foundations of Organizational Behavior* (2ne ed.,: 202-207). New York: Harper & Row.
- Sarbin, T. (1970). Toward a theory of imagination. *Journal of Personality*, 35: 359-380.
- Sigler, K. (1971, July/August). Pay and company performance in the pharmaceutical Industry, Required minimum distributions and the 50 percent penalty. *Journal of Compensation and Benefits*, 23(4): 13-15.
- Suchman, T. (1995). *Plan and Situated Actions*. New York: Cambridge University Press.
- Steers, R. M. (1977). *Organizational effectiveness: A behavioral view*. Santa Monica, CA: Goodyear.
- Storey, J. (1992). *Developments in the management of human resource management*. Oxford: Blackwell.
- Taylor, F. (1999). *Principles of scientific management*. New York: Harper.
- Vroom, V. H. (1964). *Work and Motivation*. New York: Wiley.
- Vroom, V. H. (1990). *Work and motivation*. New York: John Wiley & Sons.

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของลูกจ้างในองค์กรธุรกิจครอบครัวอุตสาหกรรมเซรามิก จังหวัดลำปาง

Factors which affect the Employee Commitment in Family Business of Ceramic Industry in Lampang Province

ภทริกา มณีพันธ์

นักศึกษาลัทธิสุตรปรัชญาคุณิบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของลูกจ้างในองค์กรธุรกิจครอบครัวอุตสาหกรรมเซรามิก จังหวัดลำปาง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นลูกจ้างประจำที่ทำงานกับผู้ก่อตั้งอย่างน้อย 3 ปี และทำงานกับผู้สืบทอดอย่างน้อย 2 ปี จากโรงงานอุตสาหกรรมเซรามิกขนาดกลางและขนาดย่อมที่เป็นธุรกิจครอบครัวในจังหวัดลำปาง โดยกลุ่มตัวอย่างได้มาจากการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multi-state Random Sampling) จำนวน 346 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ และใช้โปรแกรม LISREL ผลการวิจัยพบว่า (1) การรับรู้ของลูกจ้างด้านศักยภาพของผู้สืบทอดและความน่าเชื่อถือของผู้ก่อตั้ง ส่งผลต่อความผูกพันของลูกจ้างในองค์กรที่เป็นธุรกิจครอบครัวของอุตสาหกรรมเซรามิกจังหวัดลำปาง พบว่า ลูกจ้างมีการรับรู้ถึงปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือของผู้ก่อตั้ง ศักยภาพของผู้สืบทอด ความน่าเชื่อถือของผู้สืบทอด และความผูกพันของลูกจ้างในองค์กรที่เป็นธุรกิจครอบครัวอุตสาหกรรมเซรามิกจังหวัดลำปาง อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ (2) ปัจจัยความน่าเชื่อถือของผู้ก่อตั้ง ศักยภาพของผู้สืบทอด ความน่าเชื่อถือของผู้สืบทอด ที่ส่งผลต่อความผูกพันของลูกจ้างในองค์กรที่เป็นธุรกิจครอบครัวของอุตสาหกรรมเซรามิกจังหวัดลำปาง สามารถอธิบายถึงความแปรปรวนได้ร้อยละ 40.50, 55.50, 70.90 ตามลำดับ ที่สามารถพยากรณ์ถึงความผูกพันของลูกจ้างในองค์กรที่เป็นธุรกิจครอบครัวของอุตสาหกรรมเซรามิกจังหวัดลำปาง ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (3) ความผูกพันของลูกจ้างในองค์กรที่เป็นธุรกิจครอบครัวของอุตสาหกรรมเซรามิกจังหวัดลำปาง ได้รับอิทธิพลทางตรงจากความน่าเชื่อถือของผู้ก่อตั้ง ศักยภาพของผู้สืบทอด และความน่าเชื่อถือของผู้สืบทอด ที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สามารถพยากรณ์ได้ร้อยละ 69 ส่วนความน่าเชื่อถือของผู้สืบทอด ยังได้รับอิทธิพลทางตรงจากความน่าเชื่อถือของผู้ก่อตั้ง และศักยภาพของผู้สืบทอดที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สามารถพยากรณ์ได้ร้อยละ 73 ตลอดจนศักยภาพของผู้สืบทอด ยังได้รับอิทธิพลทางตรงจากความน่าเชื่อถือของผู้ก่อตั้ง มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สามารถพยากรณ์ได้ร้อยละ 34

คำสำคัญ: ธุรกิจครอบครัว, ความผูกพันในองค์กร, อุตสาหกรรมเซรามิก

Abstract

The purposes of this research were to explore the factors that affected the employees' commitment in family business of ceramic industry, Lampang province. The samplings were the full time employees who had been working with the founders at least 3 years and with the successors at least 2 years totally 346 persons in family business of small and medium size ceramics industry, Lampang province by using multi-state random sampling. The instrument used

to collect data was the questionnaires. The instruments used to analyze data were means, standard deviation, one way ANOVA, Pearson's product moment coefficient, and the Multiple Regression Analysis. The Software computer program, LISREL. The research results were found as follow: (1) The level of employees' perception in the successors' competency and the leaders' credibility affected the employees' commitment in family business of ceramic industry, Lampang province found that the employees perceived the factors of the founders' credibility, the successors' competency, the successors' credibility, and the employees' commitment in family business of ceramic industry, Lampang province at the high level. (2) The founders' credibility, the successors' competency, and the successors' credibility affected the employees' commitment in family business of ceramic industry, Lampang province which explained the sequence of variance at the percentage of 40.50, 55.50, 70.90. (3) The founders' credibility, the successors' competency, and the successors' credibility directly affected to the employees' commitment in family business of ceramic industry, Lampang province with the predictable effective correlation at the percentage of 69. The founders' credibility and the successors' competency directly affected to the successor's credibility with the predictable effective correlation at the percentage of 73. The founder's credibility also directly affected the successors' competency with the percentage of 34.

Keywords: Family Business, Organization Commitment, Ceramic Industry

บทนำ

ธุรกิจอุตสาหกรรมเซรามิกมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในประเทศไทย ในด้านการจ้างงาน การกระจายรายได้ และการสร้างมูลค่าเพิ่ม รวมทั้งเป็นสินค้าส่งออกสำคัญของประเทศ (ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร, 2551) วิทยาการในการผลิตเซรามิกของประเทศไทย เริ่มต้นที่กรุงเทพมหานครและจังหวัดใกล้เคียง จากนั้นมีการกระจายตัวไปยังจังหวัดที่มีแหล่งวัตถุดิบที่ใช้ในการผลิต ได้แก่ จังหวัดลำปาง และจังหวัดเชียงใหม่ โรงงานผลิตเซรามิกรุ่นแรก ๆ ของประเทศไทย ในยุคนั้นจะเป็นโรงงานที่ผลิต ถ้วยชามโดยมีชาวจีนเป็นผู้ประกอบการ และคนงานก็เป็นช่างชาวจีนที่อพยพเข้ามาอยู่ประเทศไทยในช่วงระยะเวลาดังกล่าว อุตสาหกรรมเซรามิก ประกอบด้วยโรงงานขนาดกลาง และขนาดเล็ก เป็นจำนวนมากกระจายอยู่ตามจังหวัดต่าง ๆ เช่น ลำปาง เชียงใหม่

ราชบุรี สระบุรี และสมุทรสาคร มีผลให้เกิดการสร้างงานและมีแรงงานในประเทศจำนวนประมาณ 63,000 คน โดยมีการจ้างงานในภาคเหนือประมาณ 8,000 คน คิดเป็นร้อยละ 13 ของทั้งประเทศ ซึ่งมีส่วนช่วยในการจ้างงานและการกระจายรายได้ให้กับแรงงานในภาคเหนือได้เป็นอย่างดี (สถาบันวิจัยสังคม มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2545)

ธุรกิจในประเทศไทยมากกว่าร้อยละ 90 เป็นกิจการที่มีครอบครัวเป็นเจ้าของหรือควบคุมการบริหารและดำเนินการ ซึ่งมีตั้งแต่ขนาดเล็ก ขนาดกลาง และขนาดใหญ่โดยธุรกิจครอบครัวเป็นกิจการที่มีครอบครัวถือครองความเป็นเจ้าของส่วนใหญ่ไว้ หรือถือครองอำนาจการควบคุมและบริหารกิจการ (สรชัย เตียวประเสริฐกุล, 2550) ธุรกิจครอบครัวจึงมีความสำคัญต่อสภาพเศรษฐกิจโดยรวม และมีส่วนช่วยให้คุณภาพชีวิตของสังคมดีขึ้นด้วย และยังพบว่าธุรกิจครอบครัวโดยปกติจะใส่

ใจด้านคุณภาพชีวิตของชุมชนโดยการเข้าไปเป็นผู้สนับสนุนหน่วยงานสวัสดิการทางสังคมและวัฒนธรรมมากกว่าธุรกิจที่ไม่ใช่ครอบครัว (Riordan, 1998)

นอกจากนั้นธุรกิจครอบครัวที่มีอัตราการเติบโตสูงจะมีการใช้กลยุทธ์การผลิตสินค้าคุณภาพสูงกว่าคู่แข่งในตลาด โดยไม่สนใจการใช้กลยุทธ์ต้นทุนต่ำ (Low cost strategy) เนื่องจากตลาดต้องการสินค้าคุณภาพสูงจากธุรกิจครอบครัว และไม่ใช่เกณฑ์ด้านราคาของสินค้าเพียงอย่างเดียว การเพิ่มขึ้นของธุรกิจครอบครัวจึงมีส่วนช่วยในการพัฒนาคุณภาพสินค้าได้มาก (Upton, 2001) โดยธุรกิจครอบครัวที่มีอัตราเจริญเติบโตสูงเหล่านี้จะมีการเขียนแผนธุรกิจเป็นลายลักษณ์อักษรซึ่งแผนนี้จะมีการละเอียดพอเพียงที่จะใช้เปรียบเทียบระหว่างผลประกอบการกับแผนธุรกิจที่วางไว้เพื่อสามารถปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการด้านการจ่ายค่าตอบแทนให้ได้อย่างเหมาะสม (Vambery, 1993)

การสืบทอดธุรกิจครอบครัวนั้น มีความยากลำบากเพราะธุรกิจครอบครัวจำนวนน้อยมากที่จะอยู่รอดนอกเหนือไปจากรุ่นแรกเริ่ม ที่ทำแล้วสถานการณ์การอยู่รอดก็ยังมีน้อยและความพยายามที่จะโอน (Shahuno, Janjuha-Jivraj & Woods, 2002) ตลอดจนการเตรียมแต่ละบุคคลเพื่อเข้ารับการถ่ายโอนซึ่งจะต้องตระหนักอย่างมากถึงผลลัพธ์ของการถ่ายโอนธุรกิจครอบครัว (Williams, Allen & Avila, 1997) ความตั้งใจของผู้ก่อตั้งในการถ่ายโอนธุรกิจให้กับผู้สืบทอดก่อนที่จะเกษียณ ถือได้ว่ามีอิทธิพลต่อการวางแผนสู่การถ่ายโอน (Sharma, Pramodita, Chua & Chrisman, 2003)

การถ่ายโอนอำนาจการบริหารจัดการรับสูงสุดขององค์กรนั้นก่อให้เกิดปรากฏการณ์ภายในองค์กรได้ และสามารถใช้ในการตรวจสอบสถานการณ์เมื่อมีการเปลี่ยนผู้นำคนใหม่ บ่อยครั้งที่ผู้นำคนใหม่มักจะเปลี่ยนแปลงและจัดสรรทรัพยากรบุคคลในองค์กรที่มีอยู่ในขณะนั้น ตลอดจนการให้รางวัล และการให้คำจำกัดความของเป้าหมายขององค์กรเสียใหม่ คุณสมบัติหรือนิสัยเฉพาะของผู้บริหารระดับสูงคนใหม่ที่

แสดงออกถึงความสามารถในการบริหารจัดการจะส่งผลโดยตรงต่อการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กร ซึ่งธุรกิจครอบครัวควรคำนึงถึงบุคลิกลักษณะนิสัยของผู้สืบทอดและรูปแบบของการส่งมอบของผู้ก่อตั้งเพราะมันสามารถส่งผลกระทบต่อกระบวนการเปลี่ยนแปลงในระยะยาวขององค์กรได้ ซึ่งการเปลี่ยนแปลงนั้นอาจทำให้ผู้สืบทอดประสบปัญหาในการนำธุรกิจไปสู่ความสำเร็จได้ในอนาคต (Gordon & Rosen, 1981) นอกจากนั้นความสัมพันธ์ที่แน่นแฟ้นระหว่างผู้ก่อตั้งกับลูกจ้างที่มีอยู่เดิม ซึ่งมีผลต่อการถ่ายโอนอำนาจการบริหารจัดการระดับสูงสุดขององค์กร เพราะการถ่ายโอนธุรกิจครอบครัวจะแสดงให้เห็นถึงการเปลี่ยนแปลงในอนาคตของธุรกิจครอบครัวได้ กล่าวคือ การเปลี่ยนแปลงนั้น ๆ จะส่งผลต่อมาตรฐานหรือแนวทางในการปฏิบัติงานและความคาดหวังของลูกจ้างที่มีอยู่ในองค์กรได้อย่างชัดเจน สิ่งเหล่านี้สามารถส่งผลให้เกิดการต่อต้านในด้านจิตใจของบุคคลที่ทำงานในองค์กร หากการต่อต้านนั้นรุนแรงหรือมีความยากลำบากที่จะลดแรงต่อต้านที่เกิดขึ้นนั้นได้ อาจส่งผลกระทบต่อความอยู่รอดของธุรกิจครอบครัวได้ในระยะยาว (Reichheld, 1996)

ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงต้องศึกษาเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันของลูกจ้างในองค์กรกับการรับรู้ของลูกจ้างที่มีต่อศักยภาพของผู้สืบทอดและความน่าเชื่อถือของผู้นำในองค์กร และเพื่อเป็นการให้ข้อมูลที่มีคุณค่าและเห็นได้อย่างชัดเจน ในเชิงปฏิบัติการของธุรกิจครอบครัวแก่ผู้ก่อตั้ง ผู้สืบทอดผู้ประกอบการ หน่วยงานที่ปรึกษา และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ข้อมูลเหล่านี้จะช่วยให้พวกเขาเหล่านั้นได้เรียนรู้ และพัฒนารอบงานตลอดจนทักษะของบุคคลในองค์กร เพื่อนำไปใช้ในการกำหนดกลยุทธ์ของกระบวนการถ่ายโอนที่มีประสิทธิภาพและการดำรงรักษาไว้ซึ่งความผูกพันของลูกจ้างในองค์กรเหล่านั้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของลูกจ้างในองค์กรธุรกิจครอบครัวอุตสาหกรรมเซรามิกจังหวัดลำปาง

บททวนวรรณกรรม

เครื่องปั้นดินเผาเป็นศิลปกรรมแขนงหนึ่งที่ได้ทำกันมาแต่โบราณกาล และถ่ายทอดกันมาถึงปัจจุบัน อุตสาหกรรมเซรามิกของไทยนับได้ว่าเป็นอุตสาหกรรมที่เก่าแก่ที่สุดของประเทศ ดังจะเห็นได้จากหลักฐานการค้นพบแหล่งผลิตเซรามิกในสมัยตั้งแต่ก่อนสุโขทัย จนในปัจจุบันอุตสาหกรรมเซรามิกในโลกได้พัฒนาไปมาก จากอุตสาหกรรมเซรามิกแบบดั้งเดิม (Traditional Ceramics) ได้แก่ เครื่องปั้นดินเผาแบบต่าง ๆ ไปเป็นอุตสาหกรรมเซรามิกแบบสมัยใหม่ (New Ceramics/Advanced Ceramics) ที่ใช้เทคโนโลยีขั้นสูงและซับซ้อนในการผลิตโดยใช้เป็นชิ้นส่วนคอมพิวเตอร์ อิเล็กทรอนิกส์ เครื่องยนต์ และชิ้นส่วนผลิตภัณฑ์วิศวกรรมอื่น ๆ อย่างไรก็ดี อุตสาหกรรมเซรามิกของไทยยังคงใช้การผลิตเซรามิก แบบดั้งเดิมเป็นหลัก ซึ่งมีความสำคัญต่อเศรษฐกิจของประเทศไทย เนื่องจากเป็นแหล่งการจ้างงาน และสร้างอาชีพของคนในท้องถิ่น ตลอดจนสร้างรายได้ให้กับประเทศไทยอย่างมาก ทั้งยังเป็นอุตสาหกรรมเพื่อการส่งออก และนำรายได้เข้าสู่ประเทศปีละหลายหมื่นล้านบาท (สถาบันวิจัยสังคม มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2545)

การรับรู้ (Perceived) เป็นกระบวนการที่มนุษย์ติดต่อสื่อสารกับสิ่งแวดล้อมรอบ ๆ ตัว โดยมนุษย์จำจากการตีความสิ่งแวดล้อมที่สัมผัสได้ แล้วตอบสนองกลับไปอย่างเหมาะสม แต่ละคนอาจมีการตีความในสิ่งแวดล้อมที่เหมือนกันออกไปในทิศทางที่แตกต่างกัน และการแปลความหมายจากการสัมผัส โดยเริ่มจากการมีสิ่งเร้าเข้ามากระทบกับอวัยวะรับสัมผัสทั้งห้า และส่งกระแสประสาทไปยังสมองเพื่อการแปลความโดยกระบวนการของการรับรู้ (Process) เป็นกระบวนการที่คาบเกี่ยวกันระหว่างเรื่อง ความเข้าใจ การคิดการ

รู้สึก (Sensing) ความจำ (Memory) การเรียนรู้ (Learning) และการตัดสินใจ (Decision) และองค์ประกอบของการรับรู้สิ่งเร้าได้แก่ วัตถุ แสง เสียง กลิ่น รสต่าง ๆ อวัยวะรับสัมผัส ได้แก่ หู ตา จมูก ลิ้น ผิวหนัง ถ้าไม่สมบูรณ์จะทำให้สูญเสียการรับรู้ได้ ประสาทในการรับสัมผัสเป็นตัวกลาง ส่งกระแสประสาทจากอวัยวะรับสัมผัสไปยังสมองส่วนกลางเพื่อการแปลความหมายต่อไปประมวลผลเดิม การรู้จักการจำได้ ทำให้การรับรู้ได้ดีขึ้น ค่านิยม ทศนคติ ความใส่ใจ ความตั้งใจ สภาพจิตใจ อารมณ์ เช่น การคาดหวัง ความดีใจ ความเสียใจ ความสามารถทางสติปัญญาทำให้รับรู้ได้เร็ว (Kotler & Armstrong, 2001)

ธุรกิจครอบครัว (Family Business) เป็นองค์กรเพื่อแสวงหาผลกำไร ซึ่งสมาชิกในครอบครัว มีสภาพความเป็นเจ้าของหรือเข้าไปครองครองการดำเนินงานส่วนมาก (Lansberg, 1988) กล่าวคือมีความเป็นเจ้าของและมีสิทธิ์ออกเสียงเพื่อการควบคุมกิจการ มีการใช้อำนาจจากการที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับผู้ก่อตั้ง ตลอดจนการเข้าไปบริหารจัดการธุรกิจครอบครัวโดยตรง (Shanker & Astrachan, 1996) กล่าวคือธุรกิจครอบครัวเป็นการนำระบบครอบครัวกับระบบธุรกิจมารวมกัน (Roseblatt, Mik & Johnson, 1985) และมีความสัมพันธ์สืบเนื่องกันไประหว่างครอบครัวและธุรกิจนั้น ๆ รวมไปถึงการถ่ายโอน ค่านิยม ทศนคติ และอำนาจมาก รุ่นหนึ่งไปสู่อีกรุ่นหนึ่ง และเพื่อเป็นการสร้างความตระหนักเกี่ยวกับธุรกิจครอบครัวให้กับชนรุ่นต่อ ๆ ไป ซึ่งไม่มีในธุรกิจที่ไม่ใช่ธุรกิจครอบครัว (Ashltrom, 1998; Neubauer & Lank, 1998) โดยทั่วไปหลักเกณฑ์ที่ใช้ในการกำหนดค่าจำกัดความของคำว่าธุรกิจครอบครัวมักจะเกี่ยวข้องกับอัตราร้อยละของความเป็นเจ้าของ การมีสิทธิ์ออกเสียงในการบริหารจัดการภายในองค์กร และการมีอำนาจในการกำหนดทิศทางของกลยุทธ์ ตลอดจนการเข้ามามีส่วนร่วมของผู้สืบทอดในรุ่นหลัง ๆ ต่อจากรุ่นที่หนึ่ง ซึ่งผู้สืบทอดเหล่านั้นสามารถเข้ามามีบริหารจัดการได้โดยตรงจากคนในครอบครัว (Handler, 1989)

การถ่ายโอนธุรกิจครอบครัว (Transfer in Family Business) จึงเป็นการสืบทอดธุรกิจจากรุ่นหนึ่งไปสู่อีกรุ่นหนึ่ง ตลอดจนเป็นการส่งมอบความเป็นผู้นำขององค์กรจากรุ่นหนึ่งไปยังรุ่นถัดไป ดังนั้นผู้ก่อตั้งจึงจำเป็นต้องมีการปลูกฝัง และเสริมสร้างประสบการณ์ความเป็นผู้นำที่ดีให้แก่ผู้สืบทอดกิจการ ซึ่งความสำเร็จของการถ่ายโอน มีปัจจัยสำคัญหลายประการ ได้แก่ การเตรียมทายาท ผู้สืบทอดธุรกิจ การวางแผนการถ่ายโอน และการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคคลที่เกี่ยวข้องกับองค์กรธุรกิจครอบครัว (Dyer & Sanchez, 1998) ซึ่งการถ่ายโอนธุรกิจครอบครัวแบ่งเป็นสามขั้นตอนดังนี้คือ (1) การพัฒนาศักยภาพของผู้สืบทอดก่อนการทำงานในองค์กรธุรกิจครอบครัว (2) การเข้าไปคลุกคลีกับธุรกิจของผู้สืบทอด และ (3) การถ่ายโอนความเป็นผู้นำในองค์กรธุรกิจครอบครัว (Handler, 1991)

ความผูกพันของลูกจ้างในองค์กร เป็นตัวชี้วัดที่สำคัญมากของความมีประสิทธิภาพและความสามารถในการสร้างสรรค์ผลผลิตให้กับองค์กร ซึ่งความผูกพันของลูกจ้างในองค์กร หมายถึง สภาพทางด้านจิตใจของลูกจ้าง กล่าวคือ สภาพทางด้านจิตใจนี้จะเกิดขึ้นเมื่อลูกจ้างมีประสบการณ์ในการทำงานกับองค์กรนั้น ๆ อย่างน้อย 5 ปี จึงจะนำมาเป็นตัวชี้วัดถึงความสัมพันธ์ระหว่างลูกจ้างกับองค์กร รวมไปถึงการตัดสินใจของลูกจ้างในการดำรงรักษาความเป็นสมาชิกในองค์กรนั้น ๆ อยู่ต่อไปหรือไม่ (Fiorito, 2007; Meyer, 1993) และเป็นการเชื่อมโยงสิ่งที่จะผูกมัดแต่ละบุคคลในเชิงจิตวิทยาให้อยู่กับองค์กรนั้น ๆ นั่นเอง (O'Reilly & Chatman, 1998)

ความผูกพันในองค์กรมีการวัดและประเมินความผูกพันของลูกจ้างในองค์กรได้ 2 วิธี กล่าวคือ วิธีแรกจะเป็นการวัดและประเมินความผูกพันในองค์กรด้านทัศนคติ (Attitudinal) และด้านพฤติกรรม (Behavioral) ของลูกจ้าง ซึ่งความผูกพันด้านทัศนคติ (Attitudinal commitment) ของลูกจ้าง หมายถึง ความผูกพันทางด้านอารมณ์ของบุคคลที่มีต่อองค์กร

ความต้องการเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กร และการแสดงตัวตนของลูกจ้างที่มีต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ซึ่งเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรนั้น สามารถวัดประเมินความผูกพันเชิงทัศนคติได้จากแรงจูงใจในการทำงานของลูกจ้าง ความต้องการของลูกจ้างที่จะดำรงตนอยู่กับองค์กรนี้ต่อไป (Buchanan, 1974; Mowday, 1979) และการแสดงตัวตนที่แท้จริงของลูกจ้างที่มีต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ซึ่งความผูกพันเชิงทัศนคตินี้จะเป็นรากฐานในการผูกมัดลูกจ้างให้เข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กรทางด้านจิตวิทยา (Meyer & Allen, 1984)

ส่วนความผูกพันเชิงพฤติกรรม (Behavioral commitment) หมายถึง กระบวนการที่แต่ละบุคคลเริ่มที่จะผูกพันกับองค์กร อันเนื่องมาจากการที่องค์กรนั้น ๆ ให้การสนับสนุนหรือให้ความช่วยเหลือลูกจ้างไม่ว่าจะเป็นตัวเงินและที่ไม่เป็นตัวเงิน เช่น ค่าจ้างบำนาญบำนาญ การเลื่อนขั้น และผลประโยชน์ ตลอดจนสวัสดิการต่าง ๆ จนทำให้ลูกจ้างเกิดจากความเลื่อมใสศรัทธาในองค์กรก่อน แล้วจึงแพร่ขยายออกไปเป็นความผูกพันเชิงจริยธรรมของมนุษย์ (Moral commitment) ซึ่งส่งผลในทางบวกต่อจิตใจของลูกจ้างทำให้ลูกจ้างเกิดจิตสำนึกภายในจิตใจทางด้านศีลธรรมและจริยธรรมของความเป็นมนุษย์ จนทำให้ค่านิยมส่วนบุคคลของลูกจ้างแต่ละคนถูกผสมผสานกลมกลืนจนเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กรเหล่านั้นได้ (Meyer & Allen, 1984) ซึ่งแตกต่างจากความผูกพันเชิงทัศนคติตรงที่ความผูกพันเชิงพฤติกรรมจะศึกษาในรูปแบบที่เป็นเหตุเป็นผลกว่า ซึ่งความผูกพันเชิงพฤติกรรมนี้สามารถใช้ร่วมกับทฤษฎีการแลกเปลี่ยน (Exchange theory) หรือทฤษฎีเดิมพันข้างเคียง (Side-bet theory) ได้

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งเน้นที่จะศึกษาสภาพทางด้านจิตวิทยาหรือความตั้งใจของการเข้ามามีส่วนร่วมของลูกจ้างในองค์กร และการแสดงตนต่อองค์กร ตลอดจนการตัดสินใจที่จะดำรงรักษาความเป็นสมาชิกในองค์กรต่อไป จากการที่ลูกจ้างเหล่านั้นได้รับรู้ถึง

ศักยภาพของผู้สืบทอดและความน่าเชื่อถือของผู้นำในองค์กร โดยเน้นที่จะศึกษาความผูกพันในองค์กรแบบหลายมิติ ซึ่งประกอบไปด้วยองค์ประกอบของความผูกพัน 3 ด้าน (Three Component Model: TCM) คือ ความผูกพันด้านอารมณ์ ความผูกพันด้านการคงอยู่ และความผูกพันด้านบรรทัดฐาน (Meyer, 1993)

การรับรู้ศักยภาพของผู้สืบทอด หมายถึง การรับรู้ด้านความสามารถของผู้สืบทอดที่แสดงออกมาตลอดจนผลลัพธ์ที่ได้ ซึ่งผู้สืบทอดจำเป็นต้องมีความเชี่ยวชาญหรือมีความรู้ในธุรกิจที่กำลังดำเนินอยู่ในขณะนั้น รวมถึงการรับรู้หรือการยอมรับของลูกจ้างที่มีต่อผู้สืบทอดในฐานะที่ลูกจ้างเหล่านั้นจะนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่ดีได้ (Kouzes & Posner, 1993) ดังนั้นครอบครัวจำเป็นต้องมีการดำเนินการที่รวดเร็วในการเตรียมการเพื่อแผนกของผู้นำในองค์กรโดยการทำการพัฒนาศักยภาพให้กับทายาทหรือผู้สืบทอดให้อย่างชัดเจน การฝึกฝนผู้สืบทอดให้มีภาวะผู้นำและกำหนดขอบเขตของงานที่ผู้สืบทอดสามารถตัดสินใจได้ด้วยตนเองในระดับแรกเริ่ม รวมถึงการให้การศึกษที่เป็นทางการแก่ผู้สืบทอด ตลอดจนการให้ผู้สืบทอดมีประสบการณ์การทำงานจากภายนอกองค์กรที่มีลักษณะคล้ายคลึงหรือเกี่ยวข้องกับธุรกิจ (Sonnenfeld & Spence, 1989)

การรับรู้ความน่าเชื่อถือของผู้นำ หมายถึง การรับรู้ความน่าเชื่อถือของผู้ก่อตั้ง (founder credibility) และการรับรู้ความน่าเชื่อถือของผู้สืบทอด (successor credibility) มีนักวิจัยหลายรายที่พยายามจะกำหนดตัวบ่งชี้ของความเป็นผู้นำในธุรกิจครอบครัวที่มีประสิทธิภาพ โดยการเชื่อมโยงระหว่างความน่าเชื่อถือของผู้นำเหล่านั้นกับพฤติกรรมของคนในองค์กร ซึ่งลูกจ้างคิดว่าความน่าเชื่อถือมีความสำคัญต่อการเป็นผู้นำที่มีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ความน่าเชื่อถือของผู้นำยังถูกกำหนดให้อยู่รวมเป็นอันเดียวกันกับความสามารถของผู้นำในองค์กรอีกด้วย กล่าวคือความสามารถของผู้นำที่ลูกจ้างรับรู้ได้ เป็นผลจากการมีอำนาจในธุรกิจครอบครัวบ่อยครั้งที่อำนาจมักเกี่ยวข้องกับ

กับการเป็นเจ้าของหรือการมีความสัมพันธ์กับผู้ก่อตั้งนั่นเอง (Kanter, 1977)

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็น การวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) กลุ่มเป้าหมายในการศึกษา คือ ลูกจ้างประจำที่มีประสบการณ์ในการทำงานกับผู้ก่อตั้งอย่างน้อย 3 ปี และทำงานกับผู้สืบทอดอย่างน้อย 2 ปี ของธุรกิจครอบครัวในอุตสาหกรรมเซรามิกขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดลำปาง ที่ได้จดทะเบียนกับพาณิชย์จังหวัดลำปางและเป็นธุรกิจครอบครัวที่มีการถ่ายโอนจากรุ่นที่ 1 ไปสู่รุ่นที่ 2 แล้ว 63 โรงงานมีลูกจ้างจำนวนทั้งสิ้น 2,549 คน ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยเลือกอุตสาหกรรมเซรามิกขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีการถ่ายโอนและกำลังดำเนินธุรกิจอยู่ในรุ่นที่ 2 จำนวน 25 โรงงาน ผู้วิจัยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างให้มีความเหมาะสมกับระดับความเชื่อมั่นในทางสถิติที่ระดับ .05 โดยคำนวณจากสูตรตามแนวทางของยามานะ (Yamane, 1967) และเลือกกลุ่มตัวอย่างจากประชากรเป้าหมายโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratify Random Sampling) ได้จำนวนทั้งสิ้น 346 คน (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2546)

การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับภูมิหลังของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความน่าเชื่อถือของผู้นำในองค์กรที่ลูกจ้างสามารถรับรู้ได้

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับศักยภาพของผู้สืบทอดในธุรกิจครอบครัวอุตสาหกรรมเซรามิกขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดลำปาง

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันของลูกจ้างในธุรกิจครอบครัวอุตสาหกรรมเซรามิกขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดลำปาง

หาคุณภาพของเครื่องมือโดยการหาความถูกต้องด้านเนื้อหา (content validity) มาตรวัดที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นได้จากการทบทวนวรรณกรรมโดยการประมวลข้อกระทงคำถามที่นักวิชาการทั้งในประเทศและต่างประเทศที่เคยใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อให้เกิดความถูกต้องในด้านเนื้อหาเป็นอันดับแรก และตรวจสอบความเหมาะสมของเนื้อหาว่ามีความสอดคล้องกับนิยามเชิงปฏิบัติการและนำผลการพิจารณาตรวจสอบของผู้เชี่ยวชาญมาคำนวณหาค่าดัชนี ความสอดคล้อง (Item objective congruence: IOC) จำนวน 5 ท่าน ทั้งนี้เพื่อให้ได้ข้อคำถามที่มีความถูกต้องด้านเนื้อหาให้มากที่สุด โดยผู้วิจัยได้คัดเลือกเฉพาะข้อคำถามที่มีค่า IOC ระดับ 1 ก่อน และพิจารณาผลการประเมินของผู้เชี่ยวชาญ นำข้อคำถามที่ผู้เชี่ยวชาญไม่แน่ใจหรือข้อคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่าระดับ 0.50 นำมาปรับปรุงแก้ไขส่งให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ และให้ความคิดเห็นอีกครั้งจนได้ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.80-1.00 ซึ่งแบบสอบถามที่มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไปถือได้ว่าเป็นแบบสอบถามที่มีความเที่ยงตรงสามารถนำไปใช้วัดทางสังคมศาสตร์ได้ (Nunally, 1978) แบบแบบสอบถามที่ผู้วิจัยนำไปทดลองใช้ที่มีค่าความเที่ยงตรงทั้งฉบับ (IOC) เท่ากับ 0.91 ซึ่งสูงกว่า 0.50 ทุกด้าน แสดงว่าแบบสอบถามมีความเที่ยงตรงสูง

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการดังนี้

1. วิเคราะห์ระดับการรับรู้ของลูกจ้างด้านศักยภาพของผู้สืบทอด ความน่าเชื่อถือของผู้นำ ที่ส่งผลต่อความผูกพันของลูกจ้างในองค์กรที่เป็นธุรกิจครอบครัวของอุตสาหกรรมเซรามิกขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดลำปาง โดยการใช้สถิติพรรณนา และใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for windows

2. การวิเคราะห์ค่าถดถอยพหุเชิงเส้น (multiple regression analysis) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรแต่ละตัวที่มีผลต่อความผูกพันของลูกจ้างในองค์กรธุรกิจครอบครัวอุตสาหกรรมเซรามิก

ขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดลำปาง หากปัจจัยแต่ละตัวมีความสัมพันธ์กันดีต่อตัวแปรตามที่ได้กำหนดไว้แล้วในสมมติฐานการวิจัย ซึ่งผู้วิจัยสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ดังกล่าวมาประมาณค่าเชิงพยากรณ์ที่ส่งผลต่อตัวแปรตามได้ (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2549)

3. การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระทุกตัวกับตัวแปรตาม และความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระด้วยกันที่ส่งผลต่อความผูกพันของลูกจ้างในองค์กรธุรกิจครอบครัวอุตสาหกรรมเซรามิกขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดลำปาง โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป LISREL Version 8.88 (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2549)

ผลการวิจัย

ระดับการรับรู้ของลูกจ้างด้านความน่าเชื่อถือของผู้ก่อตั้ง อยู่ในระดับมาก โดยที่ลูกจ้างมีการรับรู้ต่อปัจจัยด้านต่าง ๆ จากมากไปหาน้อย คือ แสวงหาโอกาสที่ท้าทาย สามารถกระตุ้นให้ผู้อื่นเกิดกำลังใจ สามารถทำให้ผู้อื่นดำเนินการตามได้ ปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดี กระตุ้นให้ผู้อื่นมีวิสัยทัศน์ร่วมกันอยู่ในระดับมากตามลำดับ และระดับการรับรู้ด้านความน่าเชื่อถือของผู้สืบทอดก็อยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยที่ลูกจ้างมีการรับรู้ต่อปัจจัยด้านต่าง ๆ เรียงจากมากไปหาน้อย คือ ปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดี สามารถกระตุ้นให้ผู้อื่นเกิดกำลังใจ แสวงหาโอกาสที่ท้าทาย กระตุ้นให้ผู้อื่นมีวิสัยทัศน์ร่วมกัน และสามารถทำให้ผู้อื่นดำเนินการตามได้ อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ระดับการรับรู้ของลูกจ้างด้านศักยภาพของผู้สืบทอด พบว่า ลูกจ้างมีการรับรู้อยู่ในระดับมาก โดยที่ลูกจ้างมีการรับรู้ต่อปัจจัยด้านต่าง ๆ เรียงจากมากไปหาน้อย คือ การตัดสินใจด้านการมีความรู้เกี่ยวกับธุรกิจที่ดำเนินอยู่ ด้านประสบการณ์ และด้านการศึกษาอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของลูกจ้างในองค์กรธุรกิจครอบครัวอุตสาหกรรมเซรามิก จังหวัด

ลำปาง พบว่า ลูกจ้างมีความผูกพันกับองค์กร อยู่ในระดับมาก กล่าวคือ ลูกจ้างมีความผูกพันด้านอารมณ์มากที่สุด รองลงมาคือความผูกพันด้านการคงอยู่ และน้อยที่สุดคือ ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐานตามกรอบแนวความคิด สามารถสรุปได้ 3 ข้อดังนี้

1. ความผูกพันของลูกจ้างในองค์กรขึ้นอยู่กับความน่าเชื่อถือของผู้ก่อตั้ง ศักยภาพของผู้สืบทอด และความน่าเชื่อถือของผู้สืบทอด ผลการวิเคราะห์โดยใช้แบบจำลองสมการโครงสร้าง (SEM) พบว่า ความผูกพันของลูกจ้างในองค์กร มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความน่าเชื่อถือของผู้ก่อตั้ง ศักยภาพของผู้สืบทอด และความน่าเชื่อถือของผู้สืบทอด ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ สามารถอธิบายถึงความสัมพันธ์ได้ร้อยละ 67.00 โดยมีค่า $t\text{-value} = 8.25$ ซึ่งมีค่าสูงกว่า 1.96 แสดงว่ามีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. ความน่าเชื่อถือของผู้สืบทอด ขึ้นอยู่กับความน่าเชื่อถือของผู้ก่อตั้งและศักยภาพของผู้สืบทอด ซึ่งผลการวิเคราะห์จากสมการโครงสร้าง (SEM) พบว่าความน่าเชื่อถือของผู้สืบทอด มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความน่าเชื่อถือของผู้ก่อตั้ง และศักยภาพของผู้สืบทอด ซึ่งแสดงให้เห็นว่าความน่าเชื่อถือของผู้สืบทอดที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดี ความสามารถกระตุ้นให้ผู้อื่นมีวิสัยทัศน์ร่วมกันกับองค์กร การแสวงหาโอกาสที่ท้าทาย ความสามารถทำให้ผู้อื่นดำเนินการตามได้ และความสามารถกระตุ้นให้ผู้อื่นเกิดกำลังใจ ส่งผลต่อความผูกพันของลูกจ้างในองค์กร และสัมพันธ์กับศักยภาพของผู้สืบทอดอันเกี่ยวข้องกับการศึกษา การตัดสินใจ มีความรู้เกี่ยวกับธุรกิจที่ดำเนินอยู่ และประสบการณ์มีค่าความสัมพันธ์กันในระดับสูง ซึ่งแสดงว่าความน่าเชื่อถือของผู้สืบทอด ศักยภาพของผู้สืบทอด และความน่าเชื่อถือของผู้ก่อตั้ง สามารถอธิบายถึงความสัมพันธ์ได้ร้อยละ 71.00 โดยมีค่า $t\text{-value} = 8.09$ โดยมีค่าสูง

กว่า 1.96 แสดงว่ามีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ศักยภาพของผู้สืบทอดขึ้นอยู่กับความน่าเชื่อถือของผู้ก่อตั้ง ซึ่งผลการวิเคราะห์จากสมการโครงสร้าง (SEM) พบว่าความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านศักยภาพของผู้สืบทอด กับความน่าเชื่อถือของผู้ก่อตั้งที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดี ความสามารถกระตุ้นให้ผู้อื่นมีวิสัยทัศน์ร่วมกันกับองค์กร การแสวงหาโอกาสที่ท้าทาย ความสามารถทำให้ผู้อื่นดำเนินการตามได้ และความสามารถกระตุ้นให้ผู้อื่นเกิดกำลังใจ ส่งผลต่อปัจจัยด้านศักยภาพของผู้สืบทอด มีค่าความสัมพันธ์กันในระดับสูง โดยสามารถอธิบายถึงความสัมพันธ์ได้ร้อยละ 43.00 มีค่า $t\text{-value} = 11.09$ ซึ่งมีค่าสูงกว่า 1.96 แสดงว่ามีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การวิเคราะห์อิทธิพลทางตรง (Direct Effect) พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลทางตรงต่อความผูกพันของลูกจ้างในองค์กรที่เป็นของอุตสาหกรรมเชรามิกจังหวัดลำปาง เรียงจากมากหาน้อย คือ (1) ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือของผู้สืบทอด มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ 0.60 และปัจจัยด้านศักยภาพของผู้สืบทอด มีอิทธิพลทางตรงต่อปัจจัยด้านความผูกพันของลูกจ้างในองค์กร มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพล เท่ากับ 0.20 (2) ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือของผู้ก่อตั้ง มีอิทธิพลทางตรงต่อปัจจัยด้านศักยภาพของผู้สืบทอด มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพล เท่ากับ 0.56 มีอิทธิพลทางตรงต่อปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือของผู้สืบทอด มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพล เท่ากับ 0.35 และยังมีอิทธิพลทางตรงต่อปัจจัยด้านความผูกพันของลูกจ้างในองค์กร มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพล เท่ากับ 0.06 ตามลำดับ และ (3) ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือของผู้สืบทอด มีอิทธิพลทางตรงต่อปัจจัยด้านความผูกพันของลูกจ้างในองค์กร มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพล เท่ากับ 0.64

ผลการวิเคราะห์อิทธิพลทางอ้อม (Indirect Effect) พบว่า (1) ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือของผู้ก่อตั้ง ส่งผ่านปัจจัยด้านการรับรู้ความผูกพันของลูกจ้าง

ในองค์กร มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพล เท่ากับ 0.52 ส่งผ่านปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือของผู้สืบทอด มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพล เท่ากับ 0.37 (2) ด้านศักยภาพของผู้สืบทอด ส่งผ่านปัจจัยด้านความผูกพันของลูกจ้างในองค์กร มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพล เท่ากับ 0.36

ปัจจัยที่มีอิทธิพลโดยรวม (total Effect) พบว่า (1) ปัจจัยที่มีอิทธิพลโดยรวมไปยังปัจจัยอื่น ๆ เรียงจากมากไปหาน้อย ประกอบด้วยปัจจัยด้านการรับรู้ความน่าเชื่อถือของผู้ก่อตั้ง มีอิทธิพลโดยรวมต่อปัจจัยด้านการรับรู้ความน่าเชื่อถือของผู้สืบทอด มีอิทธิพลโดยรวมต่อปัจจัยด้านการรับรู้ความผูกพันของลูกจ้างในองค์กร มีอิทธิพลโดยรวมต่อปัจจัยด้านการรับรู้ศักยภาพของผู้สืบทอด มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพล เท่ากับ 0.72, 0.62, 0.60 ตามลำดับ (2) ด้านการรับรู้ศักยภาพของผู้สืบทอด มีอิทธิพลโดยรวมต่อด้านการรับรู้ความน่าเชื่อถือของผู้สืบทอด และปัจจัยด้านการรับรู้ด้านการรับรู้ความผูกพันของลูกจ้างในองค์กร มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพล เท่ากับ 0.62, 0.54 ตามลำดับ และ (3) ด้านการรับรู้ความน่าเชื่อถือของผู้สืบทอด มีอิทธิพลโดยรวมต่อปัจจัยด้านการรับรู้ความผูกพันของลูกจ้างในองค์กร มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพล เท่ากับ 0.58

ปัจจัยที่มีอิทธิพลที่ไม่ทราบสาเหตุ (Unanalyzed Effects) พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลที่ไม่ทราบสาเหตุเรียงจากมากไปหาน้อย คือ (1) ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือของผู้ก่อตั้ง เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญที่มีอิทธิพลที่ไม่ทราบสาเหตุต่อที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยด้านความผูกพันของลูกจ้างในองค์กร และปัจจัยด้านศักยภาพของผู้สืบทอด ที่มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพล เท่ากับ 0.05 และ 0.04 ตามลำดับ (2) ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือของผู้สืบทอด เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญที่มีอิทธิพลที่ไม่ทราบสาเหตุต่อที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยด้านความผูกพันของลูกจ้างในองค์กร ที่มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพล เท่ากับ 0.02 และ -0.02 ตามลำดับ (3) ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือของผู้สืบทอด เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญที่มีอิทธิพลที่ไม่ทราบสาเหตุต่อที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยด้าน

ความผูกพันของลูกจ้างในองค์กร ที่มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพล เท่ากับ -0.06

โดยสรุปแล้วความผูกพันของลูกจ้างในองค์กร ที่เป็นธุรกิจครอบครัวของอุตสาหกรรมเซรามิก จังหวัดลำปาง ได้รับอิทธิพลทางตรงจากความน่าเชื่อถือของผู้ก่อตั้ง ศักยภาพของผู้สืบทอด และความน่าเชื่อถือของผู้สืบทอด มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สามารถพยากรณ์ได้ร้อยละ 69 นอกจากนั้นความน่าเชื่อถือของผู้สืบทอดยังได้รับอิทธิพลทางตรงจากความน่าเชื่อถือของผู้ก่อตั้ง ศักยภาพของผู้สืบทอด มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สามารถพยากรณ์ได้ร้อยละ 73 ตลอดจนศักยภาพของผู้สืบทอดยังได้รับอิทธิพลทางตรงจากความน่าเชื่อถือของผู้ก่อตั้ง มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สามารถพยากรณ์ได้ร้อยละ 34

การอภิปรายผล

ความผูกพันด้านอารมณ์ที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.69 ลูกจ้างรู้สึกมีความสุขที่ได้ทำงานกับองค์กรนี้ รู้สึกว่าปัญหาขององค์กรเป็นปัญหาของท่านอย่างแท้จริง รู้สึกถึงความเป็นเจ้าของต่อองค์กรที่ท่านกำลังทำงานอยู่นี้ มีใจให้กับองค์กรนี้ รู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรนี้อย่างแท้จริง รู้สึกว่าองค์กรนี้มีความหมายสำหรับท่าน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Meyer & Allen (2004) ที่พบว่า ลูกจ้างที่มีความพึงพอใจสูง จะแสดงออกอย่างเต็มที่ต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร และมีความรู้สึกโดยส่วนตัวต่อความรับผิดชอบที่จะทำให้องค์กรนั้นประสบความสำเร็จ ตลอดจนปรารถนาที่จะดำรงอยู่กับองค์กรนั้น ๆ อย่างแท้จริง ซึ่งก็คือลูกจ้างมีความผูกพันด้านอารมณ์อยู่ในระดับมากนั่นเอง

ความผูกพันด้านการคงอยู่ ที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.73 โดยลูกจ้างรู้สึกมีความสุข จำเป็นที่จะต้องอยู่กับองค์กรนี้ในเวลานี้ เป็นการยากสำหรับการถอนตัวออกจากองค์กร แม้ว่าต้องการจะไปจากองค์กรนี้ก็ตาม มีเรื่องติดขัดมากมาย ถ้าต้องถอนตัวออกจากองค์กรในเวลานี้ รู้สึกว่ามีทางเลือกน้อยมาก

หากต้องถอนตัวออกจากองค์กรนี้ ซึ่งผลประโยชน์ที่ได้รับจากองค์กรนี้ลูกจ้างคิดว่าจะสามารถหาได้จากองค์กรอื่นด้วยเช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎี “เดิมพันข้างเคียง” (side-bets theory) ของ Becker (1960) ลูกจ้างที่มีความผูกพันด้านการคงอยู่จะมีความผูกพันกับองค์กรอยู่ในระดับน้อยกว่าความผูกพันด้านอารมณ์ โดยลูกจ้างเหล่านี้จะมีเหตุผลทางด้านเศรษฐกิจหรือเหตุผลทางด้านการเงินที่จำเป็นต้องใช้และถูกเชื่อมโยงเข้ากับต้นทุนของการอยู่กับต้นทุนของการจากไป หากต้นทุนของการถอนตัวออกไปมีมูลค่าน้อยกว่าต้นทุนที่เป็นลูกจ้างเหล่านั้นอยู่กับองค์กร บุคคลที่มีความผูกพันด้านการคงอยู่จะตั้งอยู่บนพื้นฐานของผลตอบแทนที่ลูกจ้างเหล่านั้นได้รับ คือ เงิน สักขุม สภาพจิตใจ และต้นทุนอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการถอนตัวออกไป ความผูกพันด้านการคงอยู่ของแต่ละคนในองค์กรนั้น ๆ จะแสดงออกอย่างชัดเจน เมื่อลูกจ้างเหล่านั้นได้รับรางวัลตรงกับสิ่งที่ลูกจ้างคาดหวังไว้อย่างแท้จริง

ความผูกพันด้านบรรทัดฐานที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.77 ลูกจ้างไม่รู้สึกถึงข้อผูกมัดใด ๆ ที่จะทำให้อาจต้องดำรงอยู่กับนายจ้างคนปัจจุบัน แม้ว่าจะได้รับผลประโยชน์จากการถอนตัวออกไปจากองค์กรนี้ก็ตามก็ไม่ต้องการออกจากองค์กร ลูกจ้างรู้สึกผิดหวั่นหากต้องถอนตัวออกจากองค์กรนี้ ลูกจ้างมีความจงรักภักดีต่อองค์กรอย่างแท้จริง ลูกจ้างจะไม่ต้องการถอนตัวออกจากองค์กรเพราะมีความรู้สึกผูกพันกับบุคคลที่ทำงาน ลูกจ้างมีความรู้สึกเป็นหนี้บุญคุณต่อองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Wiener (1982) ได้ชี้ให้เห็นว่าความผูกพันด้านบรรทัดฐานนั้นมีความเชื่อในเชิงศีลธรรมที่จะผูกมัดแต่ละบุคคลให้ดำรงอยู่กับองค์กร และได้รับการพัฒนามาจากพื้นฐานของประสบการณ์ทางด้านสังคมภายในองค์กรซึ่งทำให้อาจเหล่านั้น มีความจงรักภักดีและเกิดจิตสำนึกให้อยู่กับองค์กรนั้น ๆ

ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือของผู้นำ การปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีความสามารถกระตุ้นให้ผู้อื่นมีวิสัยทัศน์ร่วมกันกับองค์กร การแสวงหาโอกาสที่ท้าทาย

ความสามารถทำให้คนอื่นดำเนินการตามได้ ความสามารถกระตุ้นให้ผู้อื่นเกิดกำลังใจ ที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับศักยภาพของผู้สืบทอดและคุณลักษณะของผู้บริหารองค์กรด้านระดับการศึกษา ด้านการตัดสินใจ ด้านการมีความรู้เกี่ยวกับธุรกิจที่ดำเนินอยู่ และด้านประสบการณ์ ยังมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความน่าเชื่อถือของผู้สืบทอดในการบริหารจัดการในด้านการปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดี ความสามารถกระตุ้นให้ผู้อื่นมีวิสัยทัศน์ร่วมกันกับองค์กร การแสวงหาโอกาสที่ท้าทาย ความสามารถทำให้ผู้อื่นดำเนินการตามได้ และความสามารถกระตุ้นให้ผู้อื่นเกิดกำลังใจเช่นเดียวกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Kouzes & Posner (1993) ที่ได้ทำการวิจัยร่วมกับ Konnerth & Augenstein (1990) พบว่า ร้อยละ 75 ของผู้ตอบแบบสอบถามในการจัดอันดับความสำคัญของผู้นำ กล่าวว่าผู้นำที่มีวิสัยทัศน์ที่ชัดเจนและสามารถบ่งบอกถึงอนาคตของบริษัทได้อย่างแท้จริง ถือว่าเป็นคุณสมบัติที่สำคัญมากของผู้บริหารระดับสูงที่จะต้องมีในปัจจุบัน และร้อยละ 98 ของผู้ตอบคำถาม จัดอันดับของการมองไปข้างหน้าของผู้บริหารว่าจำเป็นการสร้างคุณภาพที่สำคัญให้กับผู้บริหารระดับสูงที่เขาเหล่านั้นควรจะมีในปี 2000 ด้วย

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. รัฐบาลไทยควรกำหนดโครงสร้างกรอบตำแหน่งบทบาทหน้าที่ของผู้บริหารองค์กรให้ชัดเจน โดยกระทรวงอุตสาหกรรมควรกำหนดนโยบายและแผนกลยุทธ์ในการขับเคลื่อนพัฒนาอุตสาหกรรมเซรามิกในองค์กรธุรกิจครอบครัวโดยการพัฒนาด้านศักยภาพของผู้สืบทอด (COMPETS) ด้านความน่าเชื่อถือของผู้ก่อตั้ง (CREDITF) ด้านความน่าเชื่อถือของผู้สืบทอด (CREDITS) และด้านความผูกพันของลูกจ้างในองค์กร (EMPCOM) อย่างเป็นทางการเป็นรูปธรรมที่ชัดเจน

2. รัฐบาลไทยควรนำผลจากการวิจัยครั้งนี้ไปกำหนดกรอบมาตรฐานตำแหน่งเพื่อใช้ในการประเมิน

ด้านความน่าเชื่อถือของผู้นำและคุณลักษณะของผู้บริหารองค์กร

3. กระทรวงอุตสาหกรรมควรส่งเสริมให้ภาคเอกชนเข้ามามีบทบาทในการขยายธุรกิจอุตสาหกรรมเซรามิกในครอบครัว โดยการสนับสนุนด้านงบประมาณในการลงทุน และสวัสดิการภายในองค์กรให้มีความเข้มแข็งในการประกอบธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพ

4. ผู้บริหารองค์กรอุตสาหกรรมเซรามิก มีการกำหนดกรอบนโยบาย วิสัยทัศน์ในการพัฒนาองค์กรอย่างมีเป้าหมายเพื่อนำไปสู่ความสำเร็จในการประกอบธุรกิจอุตสาหกรรมเซรามิกในครอบครัว และกำหนดกรอบโครงสร้าง พันธกิจ และเป้าหมายภายในองค์กรอย่างชัดเจน

5. ผู้บริหารองค์กรอุตสาหกรรมเซรามิกที่มีความคิดริเริ่มจัดตั้งโรงงานอุตสาหกรรมเซรามิกควรเป็นผู้ที่มีคุณลักษณะที่ดีต่อการสร้างความผูกพันต่อองค์กรของลูกจ้าง ที่สำคัญคือ ปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีในด้านความเป็นผู้นำ ทুমแท ให้กำลังใจลูกจ้าง มี

เป้าหมายในการปฏิบัติงาน ปฏิบัติตนตามสัญญาและข้อตกลง มีปรัชญาในการดำเนินงาน มีกระบวนการดำเนินงานที่สามารถนำองค์กรสู่ความสำเร็จตามเป้าหมาย กระตุ้นให้ผู้อื่นมีวิสัยทัศน์ร่วมกัน สามารถกำหนดแนวทางการดำเนินงานสู่อนาคต ค้นหาแนวทางใหม่ ๆ เพื่อปรับปรุงองค์กร ทดสอบกับสิ่งใหม่และมีความคิดริเริ่มเพื่อแก้ปัญหา อุปสรรคในการปฏิบัติงาน มีความสามารถให้ผู้อื่นดำเนินการตามได้ โดยการให้ลูกจ้างมีส่วนร่วมรับฟังความคิดเห็นในการตัดสินใจดูแลลูกจ้างอย่างให้เกียรติ สร้างความมั่นใจและพัฒนาทักษะใหม่ ๆ ให้กับลูกจ้างได้ และเป็นผู้ที่มีความสามารถกระตุ้นให้ลูกจ้างเกิดกำลังใจ ยกย่องสรรเสริญ และให้รางวัลลูกจ้างเมื่อประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ให้การยอมรับต่อค่านิยมที่ดีต่อองค์กร หาโอกาสเฉลิมฉลองความสำเร็จของลูกจ้าง ให้คำยกย่องชมเชยและสนับสนุนต่อการมีส่วนร่วมในการทำงานเป็นทีม

เอกสารอ้างอิง

- ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. (2551). กรุงเทพมหานคร: กระทรวงพาณิชย์.
สรรัชต์ เทียวประเสริฐกุล. (2550). ธุรกิจครอบครัวไม่ใช่เรื่องเล่น ๆ. *Brand age Magazine*, 8(สิงหาคม), 116-117.
สถาบันวิจัยสังคม, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. (2545). รายงานการศึกษาโครงการจัดทำแผนแม่บทอุตสาหกรรมราย (สาขาเซรามิกและแก้ว). เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. (2546). *ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์*. กรุงเทพมหานคร: เพ็ญฟ้าพรินติ้ง.
สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. (2549). *แบบจำลองสมการโครงสร้าง: การใช้โปรแกรม LISREL, PRELIS และ SIMPLIS*. กรุงเทพมหานคร: สามลดา.
Ashltrom, K. (1998). Governing the family-owned tnterprise: An interview with Finland's Krister Ahlstrom. *Harvard Business Review*, 76(1), 112.
Becker, H. S. (1960). Notes on the concept of commitment. *American Journal of Sociology*, 14: 32-42.
Buchanan, I. I. (1974). Building organizational commitment. The socialization or Managers in work organizations. *Journal of Business and Psychology*, 9, 533-545.

- Dyer, W. G., Jr., & Sanchez, M. (1998). Current state of family business theory and practice as reflected in Family Business Review 1988-1997. *Family Business Review*, 11(4): 287-290.
- Fiorito, J. (2007). Organizational commitment, Human resource practices, and organizational characteristics. *Journal of Managerial Issues*, 19(2): 186-207.
- Gordon, G. E., & Rosen, N. (1981). Critical factors in leadership succession. *Organizational Behavior and Human Performance*, 27(2): 227-234.
- Handler, W. (1991). The succession experience of the next generation. *Family Business Review*, 5(3), 283-307.
- Handler, W. (1989). Succession in family business: A review of the research. *Family Business Review*, 7(2): 133-157.
- Kanter, R. M. (1977). *Men and Women of the corporation*. New York: Basic Book, Inc. Publishers.
- Konnert, M. W., & Augenstein, J. J. (1990). *The superintendency in the nineties; What spreintendents and board members need to know*. Lancaster: Technomic.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2001). *Principles of Marketing* (12th ed.). Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Kouze, J. M., & Posner, B. Z. (1993). *The leadership challenge* (2nd ed.). San Francisco: Jossey-Bass Publishers.
- Lansberg, Ivan. (1988). The succession conspiracy. *Family Business Review*, 1(2): 119-144.
- Meyer, J. P. (1993). Commitment to organizations and occupations: Extension and test of a three-component conceptualization. *Journal of Applied Psychology*, 78: 538-551.
- Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1984). *Commitment in the workplace*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Meyer, J. P., & Allen, N. J. (2004). *TCM employee commitment survey academic users guide 2004*. The University of Western Ontario.
- Mowday, R. T. (1979). The measurement of organizational commitment. *Journal of Vocational Behavior*, 14: 224-247.
- Neubauer, F., & Lank, A. G. (1998). *The family business: Its governance for sustainability*. New York: Routledge.
- Nunally, J. (1978). *Psychometric theory* (2nd ed.). New York: McGraw-Hill.
- O'Reilly, C., & Chatman, J. (1998). Organization Commitment and Psychological Attachment: The effects of Compliance, Identification, and Internalization on Prosaically Behavior. *Journal of Applied Psychology*, 71: 492-499.
- Reichheld, Frederick F. (1996). *The loyalty effect*. Boston, MA: Harvard Business school Press.
- Riordan, W. S. (1998). Differentiating Organization Commitment From Expectancy as Motivation Force. *Academy of Management Review*, 6(4), 589-599.

- Roseblatt, P. C., de Mik, L. Anderson, R. M., & Johnson, P. A. (1985). *The Family in business*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Shahuno, Janjuha-Jivraj & Woods. (2002). The succession transition process: A Longitudinal perspective. *Family Business Review*, 16(1): 17-33.
- Shanker, M. C., & Astrachan, J. H. (1996). Myths and realities: Family Businesses' Contribution to the us economy-A framework for assessing family business Statistics. *Family Business Review*, 9(2): 107-199.
- Sharma, Pramodita, Chua, J. H. & Chrisman, J. J. (2003). Predictors of Satisfaction with the succession process in family firms. *Journal of Business Venturing*, 18(5): 667-687.
- Sonnenfeld, J. A., & Spence, P. L. (1989). The parting patriarch of family firm. *Family business Review*, 2(4): 355-374.
- Upton, N. J. (2001). Strategic and business planning practices of fast Growth family firme. *Journal of Small Business Management*, 39: 60-72.
- Vambery, R. G. (1993). Global export strategy: High technology transfer model for accelerating developing country growth. *Multinational Business Review*, 2: 47-56.
- Wiener, Y. (1982). Commitment in organizations: A normative view. *Academy of Management Review*, 7: 415-428.
- Williams, Allen & Avila. (1997). Succession planning in the family-Owned firm: Psychological concerns. In F. Kaslow (ed.) *Handbook of Couple and Family Forensics: A Sourcebook for Mental Health and Legal Practitioners*. New York: John Wiley and Sons.
- Yamane, T. (1967). *Statistics: An Introductory Analysis* (2nd ed.). New York: Harper and Row.

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงแรมระดับ 5 ดาว เซ็นทาราแกรนด์ และ
บางกอกคอนเวนชันเซ็นเตอร์ เซ็นทรัลเวิลด์
Satisfaction of Service Consumers of 5 Star Hotel at Centara Grand and
Bangkok Convention Centre at CentralWorld

ปรางเมศรี อุณหปานิ

นักศึกษาลัทธิบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ประชากร คือ ผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการโรงแรมระดับ 5 ดาว เซ็นทาราแกรนด์และบางกอกคอนเวนชันเซ็นเตอร์ เซ็นทรัลเวิลด์ เป็นเวลาอย่างน้อย 1 คืน จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t -test และค่า F -test ผลการวิจัยพบว่า (1) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เข้าพักในแต่ละครั้ง 1 คืน ตัดสินใจในการเลือกที่พักด้วยตัวเอง จองห้องพักทางโทรศัพท์ ใช้บริการห้องพักแบบ Executive Suite ใช้บริการห้องพักในอัตรา 5,001-8,000 บาท และเข้าพักโรงแรมนี้เนื่องจากมีสถานที่สะอาด ตกแต่งสวยงาม (2) ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการใช้บริการโรงแรมระดับ 5 ดาว เซ็นทาราแกรนด์และบางกอกคอนเวนชันเซ็นเตอร์ เซ็นทรัลเวิลด์ ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการใช้บริการโรงแรมระดับ 5 ดาว เซ็นทาราแกรนด์และบางกอกคอนเวนชันเซ็นเตอร์ เซ็นทรัลเวิลด์ อยู่ในระดับปานกลางทั้ง 7 ด้าน ดังนี้ด้านราคา ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ด้านกระบวนการ ด้านบุคคล ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาด ตามลำดับ (3) ผู้ใช้บริการที่มีเพศ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการโรงแรมระดับ 5 ดาว เซ็นทาราแกรนด์ และบางกอกคอนเวนชันเซ็นเตอร์ เซ็นทรัลเวิลด์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนอายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ไม่แตกต่างกัน (4) ผู้ใช้บริการที่มีพฤติกรรมการใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการโรงแรมระดับ 5 ดาว เซ็นทาราแกรนด์ และบางกอกคอนเวนชันเซ็นเตอร์ เซ็นทรัลเวิลด์ ไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ, พฤติกรรมใช้บริการ, โรงแรมระดับ 5 ดาว

Abstract

This research. The purpose of this study is to study service behavior and customer satisfaction of the population, the users of 5-star hotel, Centara Grand and Bangkok Convention Center central World. For a minimum of 1 night, 400 people using the questionnaire. The statistics used in the research were frequency, percentage, mean, standard deviation, t -test and F -test. (1) Most respondents stay one night at a time, deciding on their own accommodation. Phone Book The Executive Suite rooms are available at the rate of 5,001-8,000 Baht. (2) The users are satisfied with the 5-star hotel Centara Grand and Bangkok Convention Center. Central World is overall at a moderate level. When considering on a case by case basis, the users were satisfied with the use of 5-star hotels, Centara Grand and Bangkok Convention Center. central World The average level of the seven aspects as follows: the price. Product/Service Processes in human physical environment Distribution channel and the promotion of marketing,

respectively. (3) Service users with sex And the average monthly income is very different to the use of the 5-star hotel Centara Grand. And Bangkok Convention Center. central World Differences were statistically significant at the 0.05 level. Age, education and occupation were not significantly different. (4) Service users with different service behaviors. Satisfied with the 5-star hotel service Centara Grand and Bangkok Convention Center central World not different.

Keywords: satisfaction, Service behavior, 5 Star Hotels

บทนำ

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวถือได้ว่าเป็นอุตสาหกรรมที่มีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศ เนื่องจากสามารถสร้างรายได้ให้กับประเทศได้เป็นจำนวนมาก รัฐบาลจึงให้การสนับสนุนและส่งเสริมกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวอย่างจริงจัง เช่น การให้การสนับสนุนแก่ผู้ประกอบการด้านธุรกิจโรงแรม รีสอร์ท สนามกอล์ฟ ธุรกิจสปา เป็นต้น ธุรกิจการแสดงสินค้านานาชาตินับเป็นธุรกิจหนึ่งในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่สามารถสร้างรายได้ให้กับประเทศได้อย่างต่อเนื่อง รัฐบาลมีนโยบายในการสร้างและขยายศูนย์แสดงสินค้าที่ได้มาตรฐาน (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2557)

อุตสาหกรรมโรงแรมซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวซึ่งจัดเป็นอุตสาหกรรมภาคบริการนั้น นับได้ว่าเป็นธุรกิจที่ได้เข้ามามีบทบาทที่สำคัญอย่างยิ่ง กล่าวคือเป็นธุรกิจที่อำนวยความสะดวกสบายและการบริการต่าง ๆ ให้แก่ผู้เดินทางและนักท่องเที่ยว เนื่องจากที่พักและอาหารเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับบุคคลที่อยู่ห่างไกลบ้าน ทั้งผู้ที่เป็นักท่องเที่ยวและนักท่องเที่ยวต้องการความสะดวกสบายและความพึงพอใจเหมือนอยู่ที่บ้านของตนเอง โดยธรรมชาติของบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันทั้งในด้านร่างกายอารมณ์และจิตใจ ความต้องการ (ปีทมนันท์ นิทัศน์สันติกุล, 2553) ดังนั้นโรงแรมจึงมีหลายประเภท เพื่อตอบสนองและสร้างความพึงพอใจให้แก่แขกผู้มาพักมากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ ผู้บริโภคแต่ละคนมีโอกาสที่จะเลือกใช้บริการจากโรงแรมแต่ละแห่งตามความต้องการ

และความพึงพอใจของตนเองเนื่องจากธุรกิจโรงแรมมีลักษณะพิเศษแตกต่างจากธุรกิจอื่น ๆ ความสำเร็จของธุรกิจโรงแรมขึ้นอยู่กับคุณภาพของพนักงานที่ให้บริการและการดำเนินงานของโรงแรมที่ต้องจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด และจะต้องบริการแขกผู้มาใช้บริการให้รวดเร็วและดีที่สุด

ธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจที่ขยายตัวตามการท่องเที่ยวและความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ และจากการเปิดเสรีทางด้านบริการมีผลทำให้การแข่งขันของธุรกิจโรงแรมในปัจจุบันมีการแข่งขันกันอย่างรุนแรงมากขึ้น เนื่องจากบริษัทที่ดำเนินการด้านธุรกิจโรงแรมต่างประเทศเข้ามาดำเนินการธุรกิจได้อย่างเสรีและมีบทบาทในการกำหนดมาตรฐาน และการพัฒนาการบริการที่เป็นสากลมากขึ้น ประกอบกับปัจจัยนอกเหนือการควบคุมมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจต่าง ๆ เป็นอย่างมาก ทำให้ธุรกิจโรงแรมที่ดำเนินการโดยชาวไทยต้องปรับกลยุทธ์การบริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกให้ทันสมัยเป็นมาตรฐานสากลสามารถแข่งขันกับบริษัทต่างชาติได้ (สุพัฒนา อิศวภา, 2554)

การดำเนินธุรกิจของโรมแรมนั้นมีปัจจัยประการที่มีบทบาทสำคัญในการดำเนินงาน อาทิ เช่น ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงาน ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านขั้นตอนการให้บริการ ซึ่งทั้งหมดนี้ลูกค้าสามารถรับรู้และสัมผัสได้โดยตรงจากพนักงานที่มีความสุภาพ อ่อนโยน ดูแลเอาใจใส่ มีความมั่นใจ มีความกระตือรือร้น มีความเป็นมืออาชีพในการให้บริการ จาก

ความรอบคอบ ถูกต้องแม่นยำ และรวดเร็วในการให้บริการ ถึงแม้ว่าการบริการจะเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ และควบคุมได้ยาก แต่การกระทำต่าง ๆ ที่แสดงออกมานั้นสามารถบ่งบอกได้ถึงระดับของคุณภาพและประสิทธิภาพในการบริการ

ความพึงพอใจของลูกค้าเกิดจากการสัมผัสได้ถึงจิตใจในการบริการของพนักงาน ซึ่งหากจะทำงานบริการแล้ว ความยินดีและเต็มใจให้บริการของพนักงานมีความสำคัญยิ่งกว่าเทคนิคในการให้บริการ น้ำใจไมตรีเล็ก ๆ น้อย ๆ จากคนแปลกหน้าที่ได้รับในระหว่างการเดินทางท่องเที่ยวต่างถิ่นต่างแดน เป็นสิ่งที่น่าประทับใจยิ่ง ฉะนั้นการมีจิตใจในการบริการจึงควรมีความสำคัญเป็นอย่างมาก

สำหรับโรงแรมเซ็นทาราแกรนด์และบางกอกคอนเวนชันเซ็นเตอร์ เซ็นทรัลเวิลด์ ก่อสร้างเมื่อปี พ.ศ. 2548 และเปิดให้บริการอย่างเป็นทางการ เมื่อวันที่ 2 ธันวาคม 2551 มีเป้าหมายที่จะมุ่งเน้นให้บริการดอยอาศัยจุดแข็งของแบรนด์ “เซ็นทารา” โดยเน้นตลาดที่บริษัทมีความชำนาญ คือ ตลาดโรงแรมเพื่อการท่องเที่ยว (Tourism Market) และตลาดโรงแรมเพื่อการประชุมและสัมมนา (MICE Market) มีจุดแข็งในเรื่องห้องคอนเวนชันที่ใหญ่ที่สุดในกลุ่มธุรกิจโรงแรมในประเทศไทยที่สามารถจุผู้เข้าประชุมได้ถึง 5,000 คน และมีห้องพักจำนวน 512 ป้อม ส่วนในเรื่องของสิ่งอำนวยความสะดวกที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ในเวลาเดียวกัน และสามารถรองรับกับการจัดประชุมระดับนานาชาติได้ นอกจากนี้โรงแรมเซ็นทาราแกรนด์และบางกอกคอนเวนชันเซ็นเตอร์ เซ็นทรัลเวิลด์ ยังตั้งอยู่ในใจกลางแหล่งช้อปปิ้งของกรุงเทพฯ และย่านธุรกิจ (สุพัฒนา อิศวภา, 2554) ซึ่งเดินทางไปถึงได้ง่ายทั้งทางรถยนต์และรถไฟฟ้าบีทีเอส โรงแรมห้าดาวแห่งนี้เป็นโรงแรมที่โดดเด่นที่สุดในบรรดาโรงแรมและรีสอร์ทในเครือเซ็นทารา จึงเหมาะสำหรับผู้ชื่นชอบการช้อปปิ้ง ช้อปปิ้งยามเมือง หรือติดต่อธุรกิจ กลุ่มลูกค้านักธุรกิจของโรงแรมเซ็นทาราแกรนด์และบางกอกคอนเวนชันเซ็นเตอร์ เซ็นทรัลเวิลด์

มุ่งเน้นการจัดประชุม และนิทรรศการนานาชาติ ตลอดจนถึงงานเลี้ยงขนาดใหญ่ และการประชุมภาคธุรกิจและราชการ พร้อมทั้งกลุ่มนักท่องเที่ยวระดับสูงที่ต้องการความสะดวกสบายของโรงแรมใจกลางเมือง เป็นกลุ่มเป้าหมายหลัก

นอกจากนี้โรงแรมเซ็นทาราแกรนด์และบางกอกคอนเวนชันเซ็นเตอร์ เซ็นทรัลเวิลด์ ได้รับผลกระทบจากวิกฤตเศรษฐกิจและปัญหาด้านการเมือง ส่งผลให้จำนวนลูกค้าที่เข้าพักลดน้อยลง ตลอดจนอัตราค่าห้องพักจำเป็นต้องลดเพื่อให้อัดคล่องกับความต้องการของลูกค้า แม้ว่าจะได้รับการยอมรับจากลูกค้า เนื่องจากองค์ประกอบในด้านต่าง ๆ ของโรงแรม ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญในการสร้างคุณค่าให้กับธุรกิจ แต่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงการแข่งขันทางด้านราคาที่มีการแข่งขันอย่างสูง (กรกมล ไตรประเสริฐ, 2553) ซึ่งผู้บริหารของโรงแรมจำเป็นต้องวิเคราะห์ความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้า เพื่อสนับสนุนให้เกิดความพึงพอใจอย่างต่อเนื่อง และด้านใดที่ไม่ก่อให้เกิดความพึงพอใจของลูกค้า ทั้งนี้เพื่อทำการปรับปรุงและพัฒนาให้ตรงกับความต้องการของลูกค้าให้มากที่สุด และเมื่อลูกค้าเกิดความพึงพอใจและมาใช้บริการมากขึ้นจะส่งผลให้เกิดรายได้ มีผลกำไรตามมา เกิดการสร้างงานและกระจายรายได้ อันเป็นตัวขับเคลื่อนเศรษฐกิจและพื้นฐานของประเทศตามนโยบายของรัฐบาลในการพัฒนาประเทศต่อไป

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงแรมระดับ 5 ดาว เซ็นทาราแกรนด์และบางกอกคอนเวนชันเซ็นเตอร์ เซ็นทรัลเวิลด์ ในด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงาน ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านขั้นตอนการให้บริการ เพื่อจะนำผลที่ได้จากการศึกษา มาปรับปรุง แก้ไขข้อบกพร่อง รวมทั้งวางแผนและพัฒนาในด้านต่าง ๆ เหล่านี้ ให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าให้มากที่สุด เพื่อรักษาลูกค้าเก่า

ที่มีแนวโน้มกลับมาพักซ้ำ และเป็นการเพิ่มฐานลูกค้าใหม่ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการโรงแรมระดับ 5 ดาว เช่น ทาราแกรนด์ และบางกอกคอนเวนชันเซ็นเตอร์ เช่น ทริลเวิลด์
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงแรมระดับ 5 ดาว เช่น ทาราแกรนด์ และบางกอกคอนเวนชันเซ็นเตอร์ เช่น ทริลเวิลด์
3. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงแรมระดับ 5 ดาว เช่น ทาราแกรนด์ และบางกอกคอนเวนชันเซ็นเตอร์ เช่น ทริลเวิลด์ จำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์และพฤติกรรมการใช้บริการ

ทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้บุคคลมีความรู้สึกที่ดีต่อการปฏิบัติงาน รวมถึงเป็นแรงกระตุ้นที่ช่วยให้บุคคลมีความตั้งใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ทำให้เกิดประสิทธิผลในการปฏิบัติงานตามเป้าหมายหรือภารกิจที่ได้กำหนดไว้ อย่างไรก็ตาม ได้มีนักวิชาการทางการศึกษาทั้งในและต่างประเทศได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ ดังนี้ วรูม (Vroom, 1953) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่าเป็นทัศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถชี้แทนกันได้ ทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจ เช่นเดียวกับ วอลแมน (Wolman, 1978, p. 283) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นสภาพความรู้สึก (feeling) ของมนุษย์ที่มีความสุข ความอิ่มเอมใจเมื่อความต้องการ (wants) หรือแรงจูงใจ (motivation) ของตนได้รับ ซึ่ง วอลเลสทิน (Wallerstein, 1971, pp. 25-26) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตาม

ความมุ่งหมาย หรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้าย (end state in felling) ที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ ขณะที่ นฤมล ผู้ดุษฎี (2548, หน้า 5) กล่าวว่า ความพึงพอใจว่า ความสุขของคนที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทน ความพึงพอใจทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้นในการทำงาน มีความตั้งใจมุ่งมั่นที่จะทำงานให้ได้เต็มความสามารถ มีขวัญและกำลังใจ ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อคุณภาพการทำงาน ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน ส่งผลต่อความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร จากความหมายข้างต้นสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับในสิ่งที่ต้องการ หรือบรรลุเป้าหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่ เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

นอกจากนี้ สาโรช ไสยสมบัติ (2534, หน้า 15) กล่าวถึงความสำคัญของความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญ ที่ช่วยให้งานประสบผลสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานเกี่ยวกับการให้บริการ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญประการแรกที่เป็นตัวบ่งชี้ถึงความเจริญก้าวหน้าของงานบริการก็คือ จำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้นผู้บริหารที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะต้องศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่าง ๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ ทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุดจากความสำเร็จดังกล่าวสรุปได้ว่า หากบุคคลมีความพึงพอใจย่อมส่งผลต่อความเจริญก้าวหน้าของหน่วยงานตลอดจนทำให้เกิดความศรัทธาในหน่วยงานต่อไป

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาด

ในปี 1995 สมาคมการตลาดอเมริกัน นิยามคำว่า ส่วนประสมทางการตลาดว่าเป็นส่วนประสมของตัวแปรทางการตลาดที่บริษัทสามารถควบคุมได้ และเป็นสิ่งที่บริษัทใช้เพื่อให้บรรลุยอดขายในตลาดเป้าหมาย

ตามที่ต้องการ ผู้ทำการตลาดควบคุมส่วนประสมทางการตลาดโดยกำหนดสัดส่วนขององค์ประกอบแต่ละส่วนอย่างเหมาะสมเพื่อให้บริษัทสามารถดำเนินธุรกิจของตนให้บังเกิดประสิทธิผลสูงสุด (สิทธิ์ จีรสรณ์, 2552) ส่วนประสมทางการตลาด (The Service Marketing Mix) จัดเป็นส่วนหนึ่งของกลยุทธ์ทางการตลาด (Marketing Strategies) นอกเหนือจากส่วนประสมทางการตลาดสำหรับสินค้าทั่วไปที่ประกอบด้วย 4 Ps ได้แก่ ผลิตภัณฑ์และการบริการ (Product) ราคา (Price) ช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) และการส่งเสริมการตลาด (Promotion) และยังมีส่วนประกอบที่เพิ่มขึ้นมาอีก 3 ส่วน คือ บุคลากร (People) ประเพณีของการให้บริการ (Process) การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence and Presentation) (ธีรกิต นวรัตน์ ณ อยุธยา, 2552, หน้า 183-186) สรุปได้ว่าส่วนประสมทางการตลาดคือ เครื่องมือหรือปัจจัยทางการตลาดที่ควบคุมได้ที่ธุรกิจต้องใช้ร่วมกันเพื่อตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจแก่กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย หรือ เพื่อกระตุ้นให้กลุ่มลูกค้าเป้าหมายเกิดความต้องการสินค้าและบริการของตน ซึ่งหลังจากที่นักการตลาดทำความเข้าใจความต้องการของผู้บริโภคแล้ว งานสำคัญลำดับต่อมาคือ การหาทางตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค ซึ่งในการตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคอย่างมีประสิทธิภาพนั้น นักการตลาดได้มีการพัฒนา ส่วนประสมทางการตลาด (Marketing Mix) หรือ 4P's ขึ้น ซึ่งประกอบด้วย ผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่ายและการส่งเสริมการตลาดเพื่อให้ตอบสนองต่อความต้องการและสร้างความพึงพอใจแก่ผู้บริโภค

คำว่าส่วนประสมทางการตลาด (Marketing Mix) ถูกใช้เป็นครั้งแรกในปี 1953 โดย Borden ในโอกาสกล่าวสุนทรพจน์เข้ารับตำแหน่งนายกสมาคมการตลาดอเมริกัน (American Marketing Association) และเขาได้ใช้คำนี้อีกครั้งในปี 1964 ในบทความเรื่อง The concepts of the Marketing Mix ในวารสาร Journal of Advertising Research ส่วน

ประสมทางการตลาดในความคิดของ Borden (1964) รวมองค์ประกอบถึง 14 ตัว ซึ่งได้แก่ ผลิตภัณฑ์ (Product) การวางแผน (Planning) การตั้งราคา (Pricing) การสร้างตราผลิตภัณฑ์ (Branding) ช่องทางการจำหน่าย (Distribution Channel) การขายโดยบุคคล (Personal Selling) การโฆษณา (Advertising) การส่งเสริมการขาย (Promotion) การบรรจุภัณฑ์ (Packaging) การจัดวางสินค้า (Display) การให้บริการ (Servicing) การจัดการกับสินค้าทางกายภาพ (Physical Handling) และการหาและวิเคราะห์ข้อมูล (Fact Finding and Analysis)

ทั้งนี้ แนวคิดส่วนประสมทางการตลาดของ Mc Marthy เหมาะที่จะใช้ในการวางแผนการตลาดให้กับผลิตภัณฑ์ที่มีมูลค่าไม่มากนัก ผลิตภัณฑ์ประเภทบริการมีลักษณะเฉพาะบางประการที่ทำให้ผู้ทำการตลาดต้องปรับเปลี่ยนส่วนประสมทางการตลาดให้เหมาะสม เช่น ในปี 1981 Boom และ Bitner เสนอว่า ส่วนประสมทางการตลาดสำหรับผลิตภัณฑ์ประเภทบริการควรมีองค์ประกอบ อีก 3 ประการ ซึ่งได้แก่ คน (People) สิ่งที่ปรากฏทางกายภาพ (Physical Evidence) และกระบวนการ (Process) จึงเรียกรวมกับส่วนประสมทางการตลาดเดิมที่มี 4 ประการว่า 7P's

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

สมชาติ กิจยรรยง (2536, หน้า 42-43) ได้ให้คำจำกัดความของการบริการไว้ว่า การบริการเป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น ในอันที่จะทำให้อื่นได้รับความสุข ความสะดวก

ฉวีลักษณ์ บุญยะกาญจน (2540, หน้า 41) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการหมายถึงการปฏิบัติงานให้ความสะดวก

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคนอื่น ๆ (2546, หน้า 431) ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า เป็นกิจกรรมผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่สามารถตอบสนองความต้องการแก่ลูกค้าได้ ตัวอย่างเช่น โรงเรียน โรงพยาบาล โรงแรม ฯลฯ

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่งด้วยวิธีการใด ๆ ก็ตามซึ่งเป็นการกระทำให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น

การให้บริการที่มีคุณภาพนั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ แต่สิ่งที่สำคัญที่สุดของคุณภาพการให้บริการคือการจัดบริการที่ต้องตอบสนอง ความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการ เป็นผลจากการเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ในบริการเมื่อคุณภาพของการบริการถูกประเมินโดยผู้มารับบริการ ดังนั้น ถ้าบริการหนึ่ง ๆ สามารถตอบสนองความต้องการได้ ถือว่าบริการหนึ่ง ๆ สามารถสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการได้ถือว่าบริการนั้นมีคุณภาพ ดังนั้น สามารถแยกองค์ประกอบของความต้องการบริการเป็น 2 ประเภท คือ (1) บริการหลักที่ต้องการจริง ๆ (care services) หมายถึง บริการที่ผู้มารับบริการต้องการมากจนทำให้เกิดการตัดสินใจมารับบริการนั้น ๆ ความต้องการเหล่านี้มักคงที่ สำหรับปัญหาหรือความต้องการอย่างหนึ่ง ๆ หากไม่สามารถตอบสนองความต้องการชนิดนี้ได้ ผู้มารับบริการเกิดความไม่พอใจ และประเมินบริการที่ได้รับว่าไม่มีคุณภาพ (2) บริการที่เกี่ยวข้อง (peripheral services) หมายถึง บริการที่มีให้บริการหลัก แต่เป็นบริการอื่น ๆ ที่ผู้ให้บริการสามารถให้ร่วมกับบริการหลักที่ต้องการจริง อันมีส่วนช่วยส่งเสริมคุณภาพของบริการได้

แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค

Schiffman and Kanuk (1994, p. 5) พฤติกรรมที่ผู้บริโภคทำการค้นหา การซื้อ การใช้ การประเมินผล การใช้สอยผลิตภัณฑ์ และการบริการ ซึ่งคาดว่าจะสนองความต้องการของเขา

ศุภร เสรีรัตน์ (2540, หน้า 5-6) กล่าวว่า พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง พฤติกรรมของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการซื้อ และการใช้สินค้าและบริการ (ผลิตภัณฑ์) โดยผ่านกระบวนการแลกเปลี่ยนที่บุคคลต้องการตัดสินใจทั้งก่อนและหลังการกระทำดังกล่าว

อดุลย์ จาตุรงค์กุล และดลยา จาตุรงค์กุล (2545, หน้า 6) ได้ให้ความหมายของ คำว่า “พฤติกรรมผู้บริโภค” ว่าเป็น กิจกรรมต่าง ๆ ที่บุคคลกระทำเมื่อได้รับบริโภค หรือสินค้าบริการ รวมไปถึงการจัดสินค้าหรือบริการหลังการบริโภคด้วย

ดังนั้น พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึงกระบวนการตัดสินใจและการกระทำที่เกี่ยวข้องกับการซื้อ การใช้สินค้าหรือบริการนั้น ๆ เพื่อสนองต่อความต้องการของผู้บริโภค ดังนั้นการวิเคราะห์พฤติกรรมของผู้บริโภค (consumer behavior analysis) จึงหมายถึงการศึกษาวิเคราะห์ เพื่อให้ทราบถึงสาเหตุทั้งปวงที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าหรือบริการของผู้บริโภค ซึ่งช่วยให้ผู้บริหารการตลาดสามารถวางแผนและปรับกลยุทธ์ทางการตลาดให้เข้ากับสภาพความจริงที่สุด

Schiffman and Kanuk (1994, p. 5) กล่าวว่า การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค (analyzing consumer behavior) เป็นการค้นหาหรือศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการซื้อและการใช้ของผู้บริโภคเพื่อทราบถึงลักษณะความต้องการและพฤติกรรมการซื้อและการใช้ของผู้บริโภค คำตอบที่ได้จะช่วยให้การการตลาดสามารถจัดกลยุทธ์การตลาด (marketing strategies) ที่สนองความพึงพอใจของผู้บริโภคได้อย่างเหมาะสม คำถามที่ช่วยในการวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค คือ 6W's และ 1H ซึ่งประกอบด้วย คำถามทั้ง 7 ข้อ คือ (1) ใครอยู่ในตลาดเป้าหมาย (who is in the target market ?) (2) ผู้บริโภคซื้ออะไร (what does the consumer buy ?) (3) ทำไมผู้บริโภคจึงซื้อ (why does the consumer buy ?) (4) ใครมีส่วนร่วมในการตัดสินใจซื้อ (who participates in the buying ?) (5) ผู้บริโภคซื้อเมื่อใด (when does the consumer buy ?) (6) ผู้บริโภคซื้อที่ไหน (where does the consumer buy ?) และ (7) ผู้บริโภคซื้ออย่างไร (how does the consumer buy ?)

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้ เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ครั้งนี้คือ ผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการโรงแรมระดับ 5 ดาว เช่นทาราแกรนด์และบางกอกคอนเวนชันเซ็นเตอร์ เซ็นทรัลเวิลด์ เป็นเวลาอย่างน้อย 1 คืน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยใช้แบบแผนการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ทั้งนี้เนื่องจากกลุ่มประชากรไม่จำกัดจำนวน ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ระดับความคลาดเคลื่อน 5% ซึ่งได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ แบบสอบถาม ซึ่งมีลักษณะคำถามแบบปลายปิด (Close - ended question) แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้ (1) ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม (2) ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการโรงแรมระดับ 5 ดาว เช่นทาราแกรนด์ และบางกอกคอนเวนชันเซ็นเตอร์ เซ็นทรัลเวิลด์ (3) ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงแรมระดับ 5 ดาว เช่นทาราแกรนด์และบางกอกคอนเวนชันเซ็นเตอร์ เซ็นทรัลเวิลด์

หาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา โดยคำนวณจากความสอดคล้องคือ ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of Item-Objective Congruence) หรือเรียกย่อ ๆ ว่า ค่า IOC โดยคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ผลการวิเคราะห์ค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (IOC) มีค่าโดยเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 0.7825

หาความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (reliability) โดยนำแบบสอบถามที่ผ่านการพิจารณาจากผู้เชี่ยวชาญปรับแก้และเสนอให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถามอีกครั้ง นำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (try out) กับผู้รับบริการสถานที่จัดประชุมและสัมมนา (MICE) จำนวน 40 คน จากนั้นหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) ของแบบสอบถามโดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา ของครอนบาค (Cronbach) ผลการทดสอบความเชื่อมั่นพบว่ามีความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.940

ผู้วิจัยได้ประสานขอข้อมูลกับโรงแรมระดับ 5 ดาว เช่นทาราแกรนด์และบางกอกคอนเวนชันเซ็นเตอร์ เซ็นทรัลเวิลด์ เพื่อขออนุญาตในการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ใช้บริการโรงแรมระดับ 5 ดาว เช่นทาราแกรนด์และบางกอกคอนเวนชันเซ็นเตอร์ เซ็นทรัลเวิลด์ ดังนั้นผู้วิจัยได้ติดต่อผู้ให้ข้อมูลแบบไม่เป็นการเพื่อแจ้งขออนุญาตและทำความเข้าใจถึงวัตถุประสงค์เป็นเบื้องต้นก่อนที่ผู้วิจัยจะดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test (Independent t-test) ใช้วิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ที่มีระดับนัยสำคัญ .05 ใช้สถิติวิเคราะห์ F-test (Independent sample F-test) แบบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One-way ANOVA (One-way Analysis of Variance) หรือ Brown Forsyth ใช้เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม ที่มีระดับนัยสำคัญ .05

ผลการวิจัย

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เข้าพักในแต่ละครั้ง 1 คืน ตัดสินใจในการเลือกที่พักด้วยตัวเอง จองห้องพักทางโทรศัพท์ ใช้บริการห้องพักแบบ Executive Suite ใช้บริการห้องพักในอัตรา 5,001-8,000 บาท และเข้าพักโรงแรมนี้เนื่องจากมีสถานที่สะอาด ตกแต่งสวยงาม

2. ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการใช้บริการโรงแรมระดับ 5 ดาว เช่นทาราแกรนด์และบางกอกคอนเวนชันเซ็นเตอร์ เซ็นทรัลเวิลด์ ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการใช้บริการโรงแรมระดับ 5 ดาว เช่นทาราแกรนด์และบางกอกคอนเวนชันเซ็นเตอร์ เซ็นทรัลเวิลด์ อยู่ในระดับปานกลางทั้ง 7 ด้าน ดังนี้ (1) ด้านราคา (2) ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ (3) ด้านกระบวนการ (4) ด้านบุคคล (5) ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (6) ด้านช่องทาง

การจัดจำหน่าย และ (7) ด้านการส่งเสริมการตลาดตามลำดับ

3. ผลการทดสอบสมมติฐาน (1) ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการโรงแรมระดับ 5 ดาว เช่นทาราแกรนด์ และบางกอกคอนเวนชันเซ็นเตอร์ เช่นทรีวิลด์ โดยภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (2) ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการโรงแรมระดับ 5 ดาว เช่นทาราแกรนด์ และบางกอกคอนเวนชันเซ็นเตอร์ เช่นทรีวิลด์ โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (3) ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการโรงแรมระดับ 5 ดาว เช่นทาราแกรนด์ และบางกอกคอนเวนชันเซ็นเตอร์ เช่นทรีวิลด์ โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (4) ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการโรงแรมระดับ 5 ดาว เช่นทาราแกรนด์ และบางกอกคอนเวนชันเซ็นเตอร์ เช่นทรีวิลด์ โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (5) ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการโรงแรมระดับ 5 ดาว เช่นทาราแกรนด์ และบางกอกคอนเวนชันเซ็นเตอร์ เช่นทรีวิลด์ โดยภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (6) ผู้ใช้บริการที่มีระยะเวลาส่วนใหญ่ที่เข้าพักในแต่ละครั้งต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการโรงแรมระดับ 5 ดาว เช่นทาราแกรนด์ และบางกอกคอนเวนชันเซ็นเตอร์ เช่นทรีวิลด์ โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (7) ผู้ใช้บริการที่มีผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการเลือกที่พักต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการโรงแรมระดับ 5 ดาว เช่นทาราแกรนด์ และบางกอกคอนเวนชันเซ็นเตอร์ เช่นทรีวิลด์ โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (8) ผู้ใช้บริการที่มีวิธีในการจองห้องพักต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการโรงแรมระดับ 5 ดาว เช่นทาราแกรนด์ และบางกอกคอนเวนชันเซ็นเตอร์

เช่นทรีวิลด์ โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (9) ผู้ใช้บริการที่เลือกประเภทห้องพักที่เข้าพักต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการโรงแรมระดับ 5 ดาว เช่นทาราแกรนด์ และบางกอกคอนเวนชันเซ็นเตอร์ เช่นทรีวิลด์ โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (10) ผู้ใช้บริการที่เลือกอัตราค่าห้องพักที่ใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการโรงแรมระดับ 5 ดาว เช่นทาราแกรนด์ และบางกอกคอนเวนชันเซ็นเตอร์ เช่นทรีวิลด์ โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (11) ผู้ใช้บริการที่มีเหตุผลที่ท่านเลือกเข้าพักที่โรงแรมต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการโรงแรมระดับ 5 ดาว เช่นทาราแกรนด์ และบางกอกคอนเวนชันเซ็นเตอร์ เช่นทรีวิลด์ โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผล

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เข้าพักในแต่ละครั้ง 1 คืน ตัดสินใจในการเลือกที่พักด้วยตัวเอง จองห้องพักทางโทรศัพท์ ใช้บริการห้องพักแบบ Executive Suite ใช้บริการห้องพักในอัตรา 5,001-8,000 บาท และเข้าพักโรงแรมนี้เนื่องจากมีสถานที่สะอาด ตกแต่งสวยงาม สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ วิลาสินี นิยมไทย (2557) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการโรงแรมของนักท่องเที่ยวในพัทยา พบว่า ส่วนใหญ่ ทำการจองห้องพักผ่านทางโทรศัพท์ และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สุพจน์ ประกิจจานุรักษ์ (2554) ศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการที่มีผลต่อพฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ส่วนใหญ่ใช้ระยะเวลาเข้าพักในการเข้าพัก 1-2 คืน เป็นผู้ตัดสินใจเข้าพักเอง

ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการใช้บริการโรงแรมระดับ 5 ดาว เช่นทาราแกรนด์และบางกอกคอนเวนชันเซ็นเตอร์ เช่นทรีวิลด์ ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการใช้บริการโรงแรม

ระดับ 5 ดาว เช่นทาราแกรนด์และบางกอกคอนเวนชันเซ็นเตอร์ เซ็นทรัลเวิลด์ อยู่ในระดับปานกลางทั้ง 7 ด้าน ดังนี้ (1) ด้านราคา (2) ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ (3) ด้านกระบวนการ (4) ด้านบุคคล (5) ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (6) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และ (7) ด้านการส่งเสริมการตลาด ตามลำดับ แต่ต่างกับผลงานวิจัยของ วิลาสินี นิยมไทย (2557) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการโรงแรมของนักท่องเที่ยวในพัทยา พบว่า ภาพรวมในการใช้บริการโรงแรมของนักท่องเที่ยวในพัทยามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกรายการ ได้แก่ ความพึงพอใจด้านสถานที่ตั้งของโรงแรม ด้านการให้บริการของพนักงาน ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านราคาห้องพัก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพห้องพัก ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านขั้นตอนการให้บริการ และต่างกับผลงานวิจัยของ สุพจน์ ประกิจจานุรักษ์ (2554) ศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการที่มีผลต่อพฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ลูกค้ามีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านพบว่า ด้านการจัดองค์กร ด้านการควบคุมคุณภาพ ด้านการนำ/จูงใจลูกค้า และด้านการวางแผน ลูกค้ามีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด นอกจากนี้พบว่า พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจที่มาใช้บริการโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านพบว่า ด้านราคา ด้านพนักงาน/บุคคลกร ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ด้านทำเลที่ตั้ง ด้านบริการ และด้านการส่งเสริมทางการตลาด ลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และยิ่งต่างกับผลงานวิจัยของ อัมพวัลณ์ อยู่จุ้ย และนิตยา ทวีชีพ (2551) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการที่มีต่อการบริการของโรงแรมสวนดุสิต เฟลส มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต พบว่า ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการบริการของ

โรงแรมสวนดุสิต เฟลส มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านบริการห้องพัก ด้านอาหารและเครื่องดื่ม และด้านห้องอาหารดูดีตา อยู่ในระดับมาก

ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการโรงแรมระดับ 5 ดาว เช่นทาราแกรนด์และบางกอกคอนเวนชันเซ็นเตอร์ เซ็นทรัลเวิลด์ โดยภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเพศชาย มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการโรงแรมระดับ 5 ดาว เช่นทาราแกรนด์ และบางกอกคอนเวนชันเซ็นเตอร์ เซ็นทรัลเวิลด์ โดยภาพรวม น้อยกว่า เพศหญิง โดยมีค่าเฉลี่ยความแตกต่างเท่ากับ .11296 สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ กฤษณีย์ สิทธิพิศวรกุล (2554) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวรัสเซียที่มีต่อการให้บริการในด้านห้องพักของโรงแรมระดับ 4 ดาว ในเขตพัทยาเหนือ จังหวัดชลบุรี กรณีศึกษา โรงแรมลองบีช การ์เดนโฮเต็ล แอนด์ สปา พบว่า นักท่องเที่ยวชาวรัสเซียที่มีเพศ แตกต่างกัน จะมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านห้องพักของโรงแรมที่แตกต่างกัน

ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการโรงแรมระดับ 5 ดาว เช่นทาราแกรนด์และบางกอกคอนเวนชันเซ็นเตอร์ เซ็นทรัลเวิลด์ โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สุพจน์ ประกิจจานุรักษ์ (2554) ศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการที่มีผลต่อพฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ลูกค้าที่มีอายุต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการด้านการวางแผนด้านจัดองค์กร ด้านการนำ/จูงใจ และด้านการควบคุมคุณภาพไม่แตกต่างกัน

ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการโรงแรมระดับ 5 ดาว เช่นทาราแกรนด์ และบางกอกคอนเวนชันเซ็นเตอร์ เซ็นทรัลเวิลด์ โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สุพจน์ ประ

กิจจานุรักษ์ (2554) ศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการที่มีผลต่อพฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการด้านการวางแผนด้านจัดองค์กร ด้านการนำ/สนใจ และด้านการควบคุมคุณภาพไม่แตกต่างกัน

ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการโรงแรมระดับ 5 ดาว เช่น ทาราแกรนด์ และบางกอกคอนเวนชันเซ็นเตอร์ เช่น ทริลเวิลด์ โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สุพจน์ ประกิจจานุรักษ์ (2554) ศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการที่มีผลต่อพฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ลูกค้าที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการด้านการวางแผนด้านจัดองค์กร ด้านการนำ/สนใจ และด้านการควบคุมคุณภาพไม่แตกต่างกัน

ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการโรงแรมระดับ 5 ดาว เช่น ทาราแกรนด์ และบางกอกคอนเวนชันเซ็นเตอร์ เช่น ทริลเวิลด์ โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สุพจน์ ประกิจจานุรักษ์ (2554) ศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการที่มีผลต่อพฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์กร ด้านการนำ/สนใจ และด้านการควบคุมคุณภาพแตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. ควรกำหนดมาตรฐานประสิทธิภาพการให้บริการที่จับต้องได้เนื่องจากอยู่ในรูปของการบริการด้านการสร้างบริการให้เป็นที่ยอมรับ การตกแต่งภายในห้องพัก สิ่งอำนวยความสะดวกภายในบริเวณห้องพัก ครบถ้วน เช่น เครื่องปรับอากาศ เครื่องทำน้ำอุ่น โทรศัพท์ โทรทัศน์ เคเบิล ที.วี. และอุปกรณ์เครื่องใช้

ภายในห้องพักมีจำนวนเพียงพอ เช่น ผ้าเช็ดตัว สบู่ก้อน หมวกอาบนํ้า น้ำดื่ม และควรควบคุมดูแลสิ่งอำนวยความสะดวก และอุปกรณ์เครื่องใช้ภายในห้องพักอย่างสม่ำเสมอ ให้สามารถใช้งานได้เป็นอย่างดี เน้นย้ำพนักงานผู้มีหน้าที่ดูแลหมั่นสำรวจตรวจตราอย่าได้ขาด โดยเฉพาะสิ่งของเครื่องใช้ในห้องนํ้า อุปกรณ์ภายในห้องพักควรมีการปรับปรุงให้ทันสมัยได้มาตรฐาน เช่น เครื่องปรับอากาศ โทรทัศน์ ให้ใช้การได้ดีพร้อมใช้ เพื่อให้เกิดคุณภาพการให้บริการ

2. ควรลดราคา/ให้ราคาพิเศษ ค่าบริการสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น บริการซักรีด อินเทอร์เน็ต ฯลฯ คิดอัตราค่าบริการให้มีความเหมาะสมกับการบริการ แสดงราคาห้องพักให้ชัดเจน กำหนดอัตราค่าบริการหลากหลายระดับ แกมอาหารมื้อใดมื้อหนึ่ง การจัดทำบัตรวีไอพี การสะสมโบนัสเพื่อแลกบริการ เป็นต้น นอกจากนี้ควรนำเสนอในเรื่องการได้รับประโยชน์ในการเป็นสมาชิก เพื่อให้ลูกค้าได้รับรู้ในคุณค่า เช่น การได้รับส่วนลด 10 เปอร์เซ็นต์สำหรับค่าใช้บริการห้องพักและห้องอาหาร เป็นต้น

3. ควรเปลี่ยนแปลงสภาพของห้องพักให้มีความแตกต่างของห้องพักแต่ละระดับ โดยการเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกและตกแต่งให้บรรยากาศภายในห้องพักให้ดียิ่งขึ้น นอกจากนี้ควรปรับปรุงสถานที่จอดรถให้เพียงพอมีความสะดวกและปลอดภัยมากขึ้นและควรจัดทำป้ายแสดงเส้นทางโบรชัวร์ หรือแผนผังสถานที่ตั้งของโรงแรมสำหรับแจกจ่ายไว้ในสถานที่สำคัญต่าง ๆ เช่น สนามบิน สถานีขนส่ง หรือแหล่งท่องเที่ยว เพื่อแก้ไขปัญหาให้ผู้ใช้บริการเดินทางมาใช้บริการได้อย่างสะดวก

4. ควรสร้างความสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการโดยจัดทำฐานข้อมูลผู้ใช้บริการ และมีการจัดส่งข้อมูลข่าวสารของโรงแรมผ่านทางเว็บไซต์ของโรงแรม รวมทั้งส่งบัตรอวยพร และของขวัญตามเทศกาลสำคัญต่าง ๆ และเมการลงโฆษณาในสื่อต่าง ๆ เช่น ใบปลิว โฆษณา/แผ่นพับ หรือการโฆษณาทางอินเทอร์เน็ต

5. ควรฝึกอบรมด้านการใช้ภาษาแก่พนักงานอยู่เสมอ และการจัดพนักงานในตำแหน่งต่าง ๆ ต้อง

คำนึงถึงลักษณะในการสื่อสารด้วย ควรมีผู้ที่สามารถใช้ภาษาในการสื่อสารได้ดีเป็นพี่เลี้ยงดูแลพนักงานใหม่ทุกแผนก จะช่วยในการบริการและการให้ข้อมูลได้ถูกต้องยิ่งขึ้น นอกจากนี้ควรจัดทำโครงการพัฒนาพนักงานเป็นประจำทุก 3 เดือน และโครงการประเมินผลทุก 6 เดือน เช่น โครงการพัฒนาทักษะด้านภาษา โครงการสร้างและพัฒนาจิตสำนึกการให้บริการและโครงการบุคลากรดีเด่นประจำเดือน เพื่อให้พนักงานมีทัศนคติที่ดีในการทำงาน มีความสุภาพ อดทนอดกลั้นต่อการแสดงออกกับผู้ใช้บริการให้มากเป็นพิเศษ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็วและถูกต้องพร้อมที่จะทำงานในหน้าที่ของตน

อย่างดีที่สุด เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ และประทับใจพนักงานผู้ให้บริการและกลับมาใช้บริการอีกในครั้งต่อไป

6. ควรเพิ่มช่องทางในการจ่ายค่ามัดจำห้องพัก โดยผ่านทางเว็บไซต์ของโรงแรม สำหรับกระบวนการในการให้บริการด้านเช็คอิน-เช็คเอาท์ของโรงแรม พนักงานควรเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการโดยไม่ให้ผู้ใช้บริการรอนาน หากเปิดปัญหาควรรีบดำเนินการแก้ไขปัญหานั้นอย่างรวดเร็ว และยอมรับในความผิดพลาดที่เกิดขึ้น และอธิบายให้ผู้ใช้บริการเข้าใจถึงปัญหาที่เกิดขึ้น และพยายามรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ใช้บริการไว้

เอกสารอ้างอิง

- กรมกล ไตรประเสริฐ. (2553). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการจัดประชุมและสัมมนาของโรงแรมเซ็นทารา แกรนด์ แอท เซ็นทรัลเวิลด์*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการโรงแรมและภัตตาคาร), วิทยาลัยดุสิตธานี.
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2557). *รายงานประจำปี 2557*. กรุงเทพฯ: มปท.
- ภุชญณี สิทธิพิศวรกุล. (2554). *ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวรัสเซียที่มีต่อการให้บริการในด้านห้องพักของโรงแรมระดับ 4 ดาว ในเขตพัทยาเหนือ จังหวัดชลบุรี กรณีศึกษา โรงแรมลองบีช การ์ดैन โฮเต็ล แอนด์ สปา*. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกริก.
- ฉวีลักษณ์ บุญยะกาญจน์. (2540). *การบริการเพื่อความเป็นเลิศ*. กรุงเทพฯ: โอ เอส พริ้นติ้ง.
- ธีรกิต นวรัตน์ ณ อยุธยา. (2552). *การตลาดบริการ: แนวคิดและกลยุทธ์*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นฤมล ผู้อุตสาหกรรม. (2548). *ความพึงพอใจในงานของพนักงานการตลาด บริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) ในกรุงเทพมหานคร*. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ปัทมนันท์ นิทัศน์สันติกุล. (2553). *ความต้องการใช้บริการศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติ จังหวัดเชียงใหม่ของผู้จัดงานแสดงสินค้า*. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วิลาสินี นิยมไทย. (2557). *ความพึงพอใจในการใช้บริการโรงแรมของนักท่องเที่ยวในพัทยา*. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญ ลักษิตานนท์, ศุภร เสรีรัตน์, และองอาจ ปทะวานิช. (2546). *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ: ซีฟลิ้มและไซแทกซ์.
- ศุภร เสรีรัตน์. (2540). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ: ดอกหญ้า.
- สมชาติ กิจยรรยง. (2536). *สร้างบริการสร้างความประทับใจ*. กรุงเทพฯ: เอช-เอน การพิมพ์.

- สาโรช ไสยสมบัติ. (2534). ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัด กรมสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.
- สิทธิ์ ชีรสรณ์. (2552). การตลาดจากแนวคิดสู่การปฏิบัติ (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุพัฒนา อิศภา. (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อโรงแรมเซ็นทารา แกรนด์ แอท เซ็นทรัลเวิลด์ กรุงเทพฯ. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุพจน์ ประกิจจานุรักษ์. (2554). การบริหารจัดการที่มีผลต่อพฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร. พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล และดลยา จาตุรงค์กุล. (2545). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์-มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อัมพวัลณ์ อยู่จ้อย และนิตยา ทวีชีพ. (2551). ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการที่มีต่อการบริการของโรงแรมสวนดุสิตเพลส มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต. สำนักกิจการพิเศษ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- Borden, C. (1964). *Contemporary business* (10th ed.). Fort Worth: Harcourt Bovee.
- Schiffman, L. G., & Kanuk, L. L. (1994). *Consumer behavior* (5th ed.). Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Vroom, V. H. (1953). *Work and Motivation*. Florid: Robert E. Krieger.
- Wallerstein, H. A. (1971). *Dictionary of Psychology*. Mary land: penguin Book.
- Wolman, B. B. (1978). *Dictionary of behavioral science*. Boston, MA.:PWS-Kent.

ความสำเร็จของการป้องกันและปราบปรามการแพร่ระบาดของยาเสพติดในพื้นที่จังหวัดศรีสะเกษ The Success of Preventing and Suppressing the Spread of Narcotics in Sisaket Province

พันตำรวจโท เสกสรรค์ อุทโท

นักศึกษาลัทธิรัฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการป้องกันและปราบปรามการแพร่ระบาดของยาเสพติดในพื้นที่จังหวัดศรีสะเกษ เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากเจ้าหน้าที่ตำรวจในพื้นที่จังหวัดศรีสะเกษ ใช้รูปแบบของการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) กลุ่มตัวอย่างคือ เจ้าหน้าที่ตำรวจในพื้นที่จังหวัดศรีสะเกษ จำนวน 348 คน สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t -test ค่า F -test ผลการวิจัยพบว่า (1) เจ้าหน้าที่ตำรวจ มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการป้องกันและปราบปรามการแพร่ระบาดของยาเสพติดในพื้นที่จังหวัดศรีสะเกษ โดยรวม อยู่ในระดับมาก (2) เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีอายุ ระดับชั้น (ยศ) ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการป้องกันและปราบปรามการแพร่ระบาดของยาเสพติดในพื้นที่จังหวัดศรีสะเกษ โดยรวม แตกต่างกัน ส่วนระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์ปฏิบัติงานด้านยาเสพติดไม่แตกต่าง

คำสำคัญ: ความสำเร็จของการป้องกันและปราบปราม, การแพร่ระบาดของยาเสพติด, การนำนโยบายไปปฏิบัติ

Abstract

The purpose of this research was to investigate factors influencing the success of the prevention and suppression of narcotic epidemics in Sisaket province. Data were collected by questionnaires from police officers in Sisaket province. Use survey research model. 348 Police officers in Sisaket Province. The statistics used for data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, t -test, F -test. The findings were as follows: (1) There were opinions on factors influencing the success of the prevention and suppression of narcotic epidemics in Sisaket province at a high level. (2) Police officers of different ages have different opinions on the factors affecting the success of the prevention and suppression of narcotic epidemics in the area of Sisaket province, as well as the different levels of education, marital status, Average per month And the experience of drug work is no different.

Keywords: the success of the prevention and suppression, the spread of drugs, the implementation of policies.

บทนำ

ปัญหายาเสพติดในประเทศไทยนับวันจะทวีความรุนแรงเพิ่มมากขึ้น และเป็นปัญหาสังคมที่มี ความร้ายแรงระดับชาติทุกสังคมชุมชนต่างได้รับ ผลกระทบจากปัญหายาเสพติดในทุกวันนี้ คนจำนวนมากกำลังเผชิญกับปัญหายาเสพติดแพร่ระบาดในสังคมไทย แม้จะได้มีมาตรการป้องกันและปราบปรามผู้ลักลอบจำหน่ายและเสพยาเสพติด แต่ก็ยังไม่สามารถขจัดยาเสพติดให้หมดไปได้ เนื่องจากเป็นขบวนการที่มีความซับซ้อน นับวันปัญหายาเสพติดยิ่งทวีความรุนแรงเพิ่มขึ้นเป็นทวีคูณ กล่าวได้ว่าปัญหายาเสพติดเป็นปัญหาสำคัญยิ่งของประเทศไทย เนื่องจากเป็นปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อ ปัญหาอื่น ๆ มากมายในประเทศ ปัญหายาเสพติดในประเทศไทยได้มีการเปลี่ยนแปลงและขยายตัวมากขึ้นจากผลของการเปลี่ยนแปลงทาง การเมืองเศรษฐกิจ สังคมและเทคโนโลยี การพัฒนาทางเศรษฐกิจที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้โครงสร้างทางสังคมเปลี่ยนแปลงในลักษณะที่ขาดพลังและขาดความสมดุลในการพัฒนา สถาบันหลักทางสังคม หลายสถาบันเกิดความอ่อนแอเป็นช่องว่างทำให้ปัญหายาเสพติดแพร่ระบาดอย่างรวดเร็วและกว้างขวางมากขึ้น ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการค้ายาเสพติดไม่ว่าจะเป็นนายทุนผู้ผลิต ผู้ค้า ผู้นำเข้า และส่งออก ยาเสพติด อาศัยผลพวงจากการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว นำยาเสพติดทั้งที่มีอยู่เดิมและชนิดใหม่เข้ามาเผยแพร่ในหมู่ประชาชนในแต่ละกลุ่มซึ่งเป็นทรัพยากรบุคคลที่สำคัญต่อการพัฒนาประเทศ ยาเสพติดเป็นปัญหาที่เป็นภัยคุกคาม กัดกร่อน บ่อนทำลายประเทศไทยส่งผลกระทบต่ออย่างกว้างขวางทั้ง ต่อปัจเจกบุคคล และสังคมส่วนรวมในมิติต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นผลกระทบต่อตัวบุคคล ยาเสพติดทุกชนิดจะมีผลกระทบโดยตรงต่อร่างกายและจิตใจ โดยเฉพาะด้านบุคลิกภาพและสุขภาพอนามัย ความเสียหายทั้งชีวิตและทรัพย์สิน ผลกระทบ ต่อครอบครัว ชุมชนและสังคม ครอบครัวที่มีผู้ติดยา มักได้รับความเดือดร้อนจากผู้ติดยาในทุกด้าน นำไปสู่ความยุ่งยาก ขัดแย้ง แยกแยะ และสิ้นเปลืองใน

การแก้ปัญหา ผู้ติดยา มักก่อให้เกิด อาชญากรรมต่อเนื่อง ตั้งแต่การเข้าไปเกี่ยวข้องกับแหล่งอบายมุข การลักเล็กขโมยน้อย การประทุษร้ายต่อชีวิตและทรัพย์สิน การพนันและอาชญากรรมต่าง ๆ สำหรับผู้ค้าและหรือผู้เสพ ซึ่งเป็นหัวหน้าครอบครัว เมื่อถูกจับกุมและดำเนินการทางกฎหมาย จะส่งผลกระทบให้สมาชิกภายในครอบครัวได้รับความเดือดร้อน ในการดำรงชีวิตทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งเด็กและเยาวชนที่อยู่ภายใต้ การปกครองจะต้องออกจากโรงเรียน ซึ่งเป็นการทำลายอนาคตของประเทศชาติ ผลกระทบต่อการบริหารจัดการภาครัฐ คดียาเสพติดที่เพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง เป็นภาระต้องงานด้านกระบวนการยุติธรรมทั้งระบบ ซึ่งส่งผลกระทบต่อภาระค่าใช้จ่ายของรัฐที่เพิ่มสูง และทำให้การ ดำเนินคดีด้านอื่น ๆ เกิดความล่าช้า นอกจากนี้ ปัญหายาเสพติดได้ก่อให้เกิดการทุจริต คอรัปชั่น โดยเฉพาะการทุจริตต่อหน้าที่ การรับสินบน การกลั่นแกล้งรีดไถ แสวงหาผลประโยชน์จากผู้กระทำความผิดซึ่งทำให้ประชาชนและสังคมเกิดความไม่ศรัทธาและเชื่อมั่นในการทำงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ผลกระทบต่อเศรษฐกิจและการคลังของประเทศ การผลิตและการค้ายาเสพติด จัดเป็นกลุ่มธุรกิจ และเศรษฐกิจนอกกฎหมายที่ไม่ก่อให้เกิดการผลิต แม้ว่าการค้ายาเสพติดบางส่วนจะก่อให้เกิดมูลค่าเพิ่มและสร้างรายได้เมื่อมีการค้าขาย แต่ก็ป็นรายได้สำหรับคนบางกลุ่มที่กระทำผิดกฎหมายและเอา รัดเอาเปรียบสังคม ปัญหายาเสพติดทำให้รัฐบาล ต้องทุ่มเทงบประมาณจำนวนมาก เพื่อใช้ในการป้องกันปราบปราม บำบัดรักษาและฟื้นฟู แทนที่จะนำไปใช้ในการด้านอื่น ๆ ที่มีความจำเป็นต้องสูญเสียทรัพยากรในการป้องกันและแก้ไขปัญหาดังกล่าวโดยไม่จำเป็น รวมทั้งกระทบต่อทรัพยากรมนุษย์ เพราะยาเสพติดมีส่วนทำลายพัฒนาการทั้งด้านร่างกาย จิตใจ และสมองของเด็กและเยาวชน และแรงงานที่จะเป็นพลังของประเทศไทยในอนาคต ผลกระทบต่อความมั่นคงและชื่อเสียงของประเทศ สาเหตุเนื่องจากปัญหายาเสพติดได้ส่งผลกระทบต่อความมั่นคงทางเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง ทั้ง

ภายในและภายนอกประเทศ โดยเฉพาะความสัมพันธ์ระหว่างไทยกับประเทศเพื่อนบ้าน ซึ่งเป็นที่ตั้งของแหล่งผลิตยาเสพติด การแพร่ระบาดของยาเสพติด จะก่อให้เกิดความเสียหาย ชื่อเสียงและเกียรติภูมิของประเทศไทยไม่เป็นที่ไว้วางใจของนานาชาติในด้านความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สิน ทำให้ไม่กล้าเข้ามาท่องเที่ยวหรือลงทุนทางการค้า และธุรกิจต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ทำให้ประเทศคู่แข่งฉวยโอกาสในการโจมตีประเทศไทย

การที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติได้ดำเนินการทุกวิธีทางให้การป้องกันและปราบปรามยาเสพติด จนสามารถบรรลุผลไม่ว่าจะเป็นการปราบปรามยาเสพติดหรือปลูกพืชยาเสพติด การสกัดกั้นลักลอบ นำยาเสพติด แต่สถานการณ์ปัญหาเสพติดในประเทศไทยยังคงมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น ขณะเดียวกัน จำนวนผู้ต้องหาและผู้เข้ารับการรักษา ยาเสพติดก็มีจำนวนเพิ่มขึ้นเช่นเดียวกัน กลุ่มเป้าหมายที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับยาเสพติด ยังคงเป็นกลุ่มวัยรุ่นอายุ 15-24 ปี ประมาณร้อยละ 70 เป็นรายใหม่ โดยยาบ้าเป็นตัวยาลึกลับ รองลงมาคือ กัญชา และสารระเหย และยาไอซ์มีแนวโน้มจะเข้ามาแพร่ระบาดมากขึ้น

ในการป้องกันและปราบปรามยาเสพติดของเจ้าหน้าที่ตำรวจในพื้นที่จังหวัดศรีสะเกษ พบว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถจับกุม ผู้กระทำความผิดได้มากขึ้น ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาถึงศรีสะเกษการแพร่ระบาดของยาเสพติดในพื้นที่จังหวัดศรีสะเกษ โดยดำเนินการศึกษาจากเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจในพื้นที่จังหวัดศรีสะเกษ ซึ่งผลการวิจัยนี้จะเป็นข้อมูลให้ผู้บังคับบัญชามีการนำมาดำเนินการปรับปรุง แก้ไข และหามาตรการในการปฏิบัติงานที่เหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบันหรืออนาคต เพื่อให้ดำเนินการป้องกันและปราบปรามยาเสพติดเกิดผลสำเร็จอันเป็นหนทางให้ยาเสพติดเป็นมหันตภัยของสังคมหมดสิ้นไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความสำเร็จของการป้องกันและปราบปรามการแพร่ระบาดของยาเสพติดในพื้นที่จังหวัดศรีสะเกษ
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการป้องกันและปราบปรามการแพร่ระบาดของยาเสพติดในพื้นที่จังหวัดศรีสะเกษ
3. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการป้องกันและปราบปรามการแพร่ระบาดของยาเสพติดในพื้นที่จังหวัดศรีสะเกษ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

บททวนวรรณกรรม

แนวความคิดที่เกี่ยวข้องกับปัญหาเสพติด

พระราชบัญญัติสารเสพติดให้โทษ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2528 (2528, หน้า 32-33) ได้ให้ความหมายของสารเสพติดไว้ว่า สารเสพติดให้โทษ หมายความว่า สารเคมี หรือ วัตถุชนิดใด ๆ รวมถึงพืชหรือส่วนของพืช หรือที่ให้ผลผลิต เป็นสารเสพติดให้โทษ หรือใช้เป็นส่วนประกอบของสารเสพติดให้โทษ ซึ่งเมื่อเสพเข้าสู่ร่างกายไม่ว่าจะรับประทาน ดม สูบ ฉีด หรือด้วยประการใด ๆ แล้วทำให้เกิดผลต่อร่างกายและจิตใจในลักษณะสำคัญ เช่น ต้องเพิ่มขนาดการเสพขึ้นเป็นลำดับ ผู้เสพจะเกิดการถอนยา เมื่อหยุดใช้ยาหรือขาดยา ผู้เสพจะเกิดความต้องการทั้งทางร่างกายและจิตใจอย่างรุนแรงตลอดเวลา ผู้เสืจะมีสุขภาพร่างกายที่ทรุดโทรมลง

องค์การอนามัยโลก (World Health Organization--WHO, 1996) ได้ให้ความหมายของสารเสพติดให้โทษว่า หมายถึง สารใดก็ตามเมื่อรับประทานแล้วโดยการกิน ฉีด สูบ หรือดม จะทำให้มีผลต่อร่างกายและจิตใจของผู้ใช้สารนี้โดยเฉพาะลักษณะดังต่อไปนี้ ผู้เสพจะต้องเพิ่มปริมาณของสารเสพติดมากขึ้นเรื่อย ๆ จนเป็นอันตรายต่อร่างกาย เมื่อขาดสารเสพติดจะเกิดอาการทางร่างกาย ซึ่งเป็นปฏิกิริยาขาดยา ผู้เสพจะเกิดความต้องการอย่างแรงกล้าทั้งทางร่างกายและจิตใจ สิ่งที่เสพเข้าไปแล้วทำให้ร่างกายทรุดโทรม

Drug Abuse หมายถึง การเสพยา หรือสารบางชนิดโดยไม่มีข้อบ่งชี้ที่จะใช้ยาหรือสารชนิดนั้น อาจจะเคยใช้เพียงครั้งเดียว หรือหลายครั้ง โดยที่ร่างกายและจิตใจยังไม่ได้ขึ้นกับยาหรือสารนั้น ๆ และเมื่อขาดยาหรือสารนั้นก็จะไม่มีอาการของการขาดยา (จิรบุรณ์ บำเพ็ญนรกิจ, 2537, หน้า 73-74)

สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด (2542) ได้ให้ความหมายของยาเสพติด หมายถึง สารหรือยาที่อาจจะเกิดเป็นผลิตภัณฑ์จากธรรมชาติ หรือจากการสังเคราะห์ ซึ่งเมื่อบุคคลใดเสพหรือได้รับเข้าไปในร่างกายซ้ำ ๆ กันแล้ว ไม่ว่าจะด้วยวิธีใด ๆ เป็นระยะ ๆ หรือนานติดต่อกันก็ตาม จะทำให้บุคคลนั้นต้องตกอยู่ภายใต้อำนาจ และเป็นทาสของสิ่งนั้น ทางด้านร่างกายและจิตใจ หรือจิตใจเพียงอย่างเดียว นอกจากนี้ยังอาจต้องเพิ่มปริมาณการเสพขึ้นเรื่อย ๆ หรือทำให้สุขภาพของผู้เสพติดเสื่อมโทรมลง และเมื่อถึงเวลาอยากเสพแล้วไม่ได้เสพจะมีอาการผิดปกติทางด้านร่างกายและจิตใจ หรือเฉพาะทางด้านจิตใจ

ความหมายของสารเสพติด ดังที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่ามีการให้ความหมายของสารเสพติดตามทัศนของนักวิชาชีพต่าง ๆ คือ ในความหมายของเภสัชวิทยา หมายถึง สิ่งที่ทำให้เกิดพิษเรื้อรังและปรากฏอาการของโรคอย่างชัดเจนภายหลังเมื่อหยุดเสพ นักสังคมสงเคราะห์ให้ความหมายว่าเป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดความเดือดร้อนในสังคม ส่วนนักกฎหมายจะหมายถึงสิ่งที่ทำให้เกิดพิษและพิษของมันเป็นต้นเหตุแห่งอาชญากรรม (สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด, 2542, หน้า 13)

ความหมายของการป้องกันยาเสพติดนั้น มีนักวิชาการและผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง ได้ให้ความหมายของการป้องกันไว้คล้ายกัน ดังนี้ มาลัย บึงสว่าง (2540, หน้า 15) กล่าวว่า การป้องกันยาเสพติด หมายถึง การให้การศึกษากับข้อมูลที่ต้องแก่เยาวชนและประชาชน เพื่อให้มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับโทษ พิษภัยและสาเหตุของการติดยาเสพติด เช่นเดียวกับ รุ่งทิวา พันธู (2538, หน้า 12) ให้

ความหมายไว้ว่า การป้องกันยาเสพติด หมายถึง การให้การศึกษากับข่าวสาร ความรู้ และข้อมูลในเรื่องคุณภาพชีวิต ยาและยาเสพติด ตลอดจนการป้องกันตนเอง ครอบครัวและชุมชน ให้รอดพ้นจากยาเสพติด ด้วยวิธีการต่าง ๆ ไปสู่กลุ่มเป้าหมาย เพื่อเป็นภูมิคุ้มกัน ให้สามารถอยู่ท่ามกลางยาเสพติดได้ โดยไม่พึ่งพาเสพติด ถึงแม้จะประสบปัญหาด้วยตนเองและครอบครัว รวมทั้งการปรับปรุงสภาพแวดล้อมใกล้ตัว ที่มีส่วนผลักดันให้กลุ่มเป้าหมายไปใช้ยาเสพติดควบคู่กันไปด้วย ขณะที่ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด (2538, หน้า 11) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การป้องกันยาเสพติด หมายถึง การให้การศึกษากับข่าวสาร ความรู้ และข้อมูลในเรื่องของยาเสพติดอย่างถูกต้องด้วยวิธีการต่าง ๆ ไปสู่ประชาชน เพื่อเป็นการสร้างภูมิคุ้มกัน มิให้ประชาชนหันไปใช้ยาเสพติดเป็นทางออก เมื่อประสบปัญหาขึ้นกับตนเองและครอบครัว และในขณะเดียวกันก็ดำเนินการป้องกันการแพร่ระบาดของตัวยารวมทั้งปรับปรุงสภาพแวดล้อม มิให้มีส่วนผลักดันให้คนไปใช้ยาเสพติดควบคู่กันไปด้วย ดังนั้นสรุปได้ว่าการป้องกันยาเสพติด หมายถึง การให้การศึกษากับข่าวสาร ความรู้ ข้อมูลและข่าวสารที่ต้องแก่ประชาชน เพื่อให้มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับโทษและพิษภัยยาเสพติด สาเหตุของการติดยาเสพติด ผลกระทบของยาเสพติด ตลอดจนทักษะชีวิตและการป้องกันตนเองจากยาเสพติด รวมทั้งการปรับปรุงสภาพแวดล้อมใกล้ตัว ที่มีส่วนผลักดันให้กลุ่มเป้าหมายไปใช้ยาเสพติดควบคู่กันไปด้วย

ปัญหาเสพติด เป็นปัญหาที่มีองค์ประกอบสลับซับซ้อน และเป็นปัญหาที่มีปัจจัยอันเป็นสาเหตุมากกว่าหนึ่งประการเสมอ อย่างไรก็ตามอาจสามารถจำแนกองค์ประกอบของปัญหาเสพติดที่จะมีส่วนสัมพันธ์หรือเกื้อหนุนให้เกิดปัญหาเสพติดไว้ 3 ประการด้วยกัน คือ (1) ตัวบุคคลหรือความต้องการยาเสพติด เมื่อบุคคลประสบกับปัญหาอันเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงทางร่างกาย อารมณ์ และสังคม จนไม่สามารถที่จะแก้ไขหรือปรับตัวให้เข้ากับ

เปลี่ยนแปลงหรือสภาพนั้น ๆ ได้ ก็จะมีพฤติกรรม เบี่ยงเบนไปจากบรรทัดฐานของสังคม โดยอาจหันไปใช้ ยาเสพติด (2) ตัวยา โดยตัวของมันเองแล้วมิได้ ก่อให้เกิดปัญหาแต่อย่างใดเลย ถ้าหากบุคคลมิได้ไป หยิบใช้ แต่เมื่อบุคคลไปหยิบใช้ยา ปฏิบัติที่เกิเกิดขึ้นใน แต่ละบุคคลจะแตกต่างกันไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับบุคคลที่ใช้ ยาประการหนึ่ง และอีกประการหนึ่งขึ้นอยู่กับฤทธิ์และ ขนาดของตัวยาที่ใช้ ตลอดจนวิธีการที่ใช้ (3) สิ่งแวดล้อม เป็นองค์ประกอบสำคัญประการหนึ่งที่จะ ผลักดัน หรือชักจูงให้บุคคลหันไปใช้ยาเสพติด สิ่งแวดล้อมอาจเป็นสภาพแวดล้อมทางสังคมที่บุคคล ต้องอยู่ร่วมกับบุคคลอื่น หรือสภาพแวดล้อมทาง กายภาพ เป็นต้น สิ่งแวดล้อมไม่ต้อาจก่อให้เกิดภาวะ ความไม่มั่นคง (unstable) ต่อสภาพจิตใจ ซึ่งบีบบังคับ หรือผลักดันบุคคลให้หันไปใช้ยาเสพติดในที่สุด

ดังนั้น การแก้ไขปัญหายาเสพติดจึงต้อง ดำเนินการแก้ไข โดยพิจารณาถึงองค์ประกอบ 3 ประการนี้เป็นจุดเริ่ม ตัวอย่างเช่น ในด้านของตัวยามี การใช้วิธีควบคุม โดยปราบปรามและปลูกพืชทดแทน เพื่อลดปริมาณยาเสพติด ในด้านตัวบุคคลมีการ ดำเนินการป้องกัน โดยสร้างภูมิคุ้มกันมิให้บุคคลหันไป ใช้ยาเสพติด และให้การบำบัดรักษาผู้ติดยาเสพติดให้ หยุดใช้ยา เป็นการลดความต้องการยาเสพติด ส่วนด้าน สิ่งแวดล้อม มีการพัฒนาสภาพความเป็นอยู่ของสมาชิก ในสังคม และจัดระเบียบกฎเกณฑ์ของสังคม เพื่อไม่ให้ กลายเป็นสิ่งแวดลอมที่ผลักดันให้คนเกิดปัญหา แล้วหัน ไปใช้ยาเสพติดเป็นทางออก

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับนโยบายสาธารณะ

นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของการ บริหารจัดการไว้ต่าง ๆ กันตามแต่ทัศนคติและแนว การศึกษาของแต่ละท่าน ดังนี้ Herbert A. Simon (1980) ได้ให้ความหมายว่า การบริหาร หมายถึง กิจกรรม ที่บุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปร่วมกันดำเนินการ เพื่อให้บรรลุ วัตถุประสงค์ร่วมกัน ขณะที่ Robbins and DeCenzo (2005) การจัดการ (management) หมายถึง ขบวนการที่ ทำให้งานกิจกรรมต่าง ๆ สำเร็จลงได้อย่างมีประสิทธิภาพ

และมีประสิทธิผลด้วยคนและทรัพยากรขององค์กร ซึ่ง ตามความหมายนี้องค์ประกอบที่เกี่ยวกับการจัดการ ได้แก่ ขบวนการ (process) ประสิทธิภาพ (efficiency) และประสิทธิผล (effectiveness) ขบวนการ (process) ในความหมายของการจัดการนี้หมายถึงหน้าที่ต่าง ๆ ด้าน การจัดการ ได้แก่ การวางแผน การจัดองค์การ การโน้มนำ องค์กร และการควบคุม สอดคล้องกับ สร้อยตระกูล อรรถมานะ (2545, หน้า 421) ได้กล่าวไว้ว่า กระบวนการ จัดการ หมายถึงกระบวนการดำเนินงานจะต้องเป็นไปตาม ขั้นตอนตามลำดับ เป็นการตัดสินใจล่วงหน้าว่าจะทำอะไร ที่ไหน เมื่อใด โดยใคร นอกจากจะเป็นการลดความไม่ แน่นนอนแล้ว ยังทำให้สมาชิกในองค์กรมีความมั่นใจในการ ทำงานทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพ การจัดลำดับการ ทำงานที่ดีไม่ควรมีลักษณะตายตัวต้องยืดหยุ่น ได้ตาม สถานการณ์อาจมีการปรับปรุงแก้ไข หรือปรับเปลี่ยน ลำดับการทำงานได้เสมอ ส่งผลให้การปฏิบัติงานเกิด ประสิทธิภาพมากขึ้นด้วย

เมื่อได้ประมวลความเห็นของนักวิชาการ จึงขอ สรุปความหมายของ การบริหารจัดการ คือ ศิลปะในการ ใช้บุคคลอื่นร่วมกับปัจจัยในการจัดการเพื่อให้กิจกรรม ดำเนินไปได้ตามวัตถุประสงค์ และสนองตอบความ คาดหวังและจัดโอกาสให้บุคคลเหล่านั้นมีความเจริญ ก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

สำหรับในอดีตที่ผ่านมา คนส่วนมากมักจะเห็น ตรงกันว่า การจัดการนั้นเป็นสิ่งจำเป็นและสำคัญสำหรับ องค์กรต่าง ๆ แต่แม้กระนั้นก็ตาม คนจำนวนไม่น้อย ยังคงเข้าใจกันผิด ๆ ว่าการจัดการเป็นเรื่องที่ไม่ จำเป็นต้องศึกษามากนัก ทั้งนี้เพราะมีความเข้าใจที่ไม่ ถูกต่อนักว่า การจัดการคงไม่มีอะไรยากไปกว่าสิ่งที่ เป็น สามัญสำนึกธรรมดาตนเอง

แต่มาถึงยุคสมัยปัจจุบัน ทุกฝ่ายต่างยอมรับกันว่า การที่สังคมเศรษฐกิจของประเทศจะเจริญรุ่งเรืองไปได้ไกล และดีเพียงใดนั้น ย่อมขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพขององค์กร ต่าง ๆ เป็นสำคัญ ซึ่งประสิทธิภาพขององค์กรเหล่านี้ จะมีมากน้อยเพียงใดนั้น แท้จริงแล้วต่างก็ขึ้นอยู่กับ การจัดการว่ามีประสิทธิภาพดีเพียงใดเป็นสำคัญ

ด้วยความเข้าใจที่ถูกต้องนี้เอง จึงเป็นที่ยอมรับกันว่าการจัดการ เป็นกิจกรรมที่มีความสำคัญยิ่ง และมีเนื้อหาสาระที่เป็นแก่นสารมากมาย และมีใช้เป็นเพียงสามัญสำนึกธรรมดา ยิ่งในทุกวันนี้ต้องการทุกแห่งต่างต้องเผชิญกับสถานการณ์ที่ยุ่ยากสลับซับซ้อน มีผลทำให้การทำงานดำเนินไปได้ด้วยความยากลำบาก จึงเป็นที่ยอมรับกันมากขึ้นว่าการจัดการนับเป็นทักษะระดับสูงที่จำต้องมีการถ่ายทอดและศึกษาหาความรู้ให้เพิ่มพูนขึ้นตลอดเวลา

ปัจจัยในการจัดการที่เป็นมูลเหตุพื้นฐานที่สำคัญที่ผู้บริหารทุกคนต้องหันมาสนใจในงานด้านการจัดการเพื่อใช้ดำเนินการตามวัตถุประสงค์ของกิจการ จะประกอบด้วยปัจจัยดังต่อไปนี้ (ธงชัย สันติวงษ์, 2536, หน้า 7-8) คน เครื่องจักร เงินทุน วัสดุสิ่งของ

ในการนำเอาปัจจัยทั้ง 4 ตัว คือ คน (man) เครื่องจักร (machine) เงินทุน (money) และวัสดุสิ่งของ (material) ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการมาใช้ทำการผลิตและดำเนินงานนั้น โอกาสที่การดำเนินงานจะประสบความสำเร็จได้มากหรือน้อยเพียงใดนั้นย่อมขึ้นอยู่กับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการจัดการ 4 ประการดังต่อไปนี้ คือ (ธงชัย สันติวงษ์, 2536, หน้า 8-9) ตลาด (market) วิธีการปฏิบัติงาน (method) การจูงใจผู้ปฏิบัติงาน (motivate) วิธีการจัดการ (management)

วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้ศึกษาได้เก็บข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ตำรวจในพื้นที่จังหวัดศรีสะเกษ ระหว่างวันที่ 15-20 มกราคม พ.ศ. 2557 ซึ่งผู้วิจัยใช้รูปแบบของการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) เพื่อศึกษาความสำเร็จของการป้องกันและปราบปรามการแพร่ระบาดของยาเสพติดในพื้นที่จังหวัดศรีสะเกษ โดยใช้แบบสอบถาม (questionnaire) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจในพื้นที่จังหวัดศรีสะเกษ จำนวน 348 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ แบบสอบถาม แบ่งเป็น 2 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล จำนวน 6 ข้อ ประกอบด้วย อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับชั้น (ยศ) และประสบการณ์ปฏิบัติงานด้านยาเสพติด โดยเป็นแบบสอบถามแบบปลายปิด (close-ended response question)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านการบริหารที่มีผลต่อความสำเร็จของการป้องกันและปราบปรามการเผยแพร่ระบาดของยาเสพติดในพื้นที่จังหวัดศรีสะเกษ จำนวน 50 ข้อ ประกอบด้วย ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์กร ด้านการบังคับบัญชา ด้านการประสานงาน ด้านการควบคุม

การเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจะใช้วิธีการเก็บโดยสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (simple random sampling) โดยผู้วิจัยได้ขอความร่วมมือจากเจ้าหน้าที่ตำรวจในพื้นที่จังหวัดศรีสะเกษ ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการนำแบบสอบถามไปให้กลุ่มตัวอย่างกรอกข้อมูลและตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูล หากข้อคำถามใดไม่สมบูรณ์จะทำการสัมภาษณ์เพิ่มเติม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปและ ตารางประกอบความเรียง โดยสามารถวิเคราะห์ข้อมูลและทดสอบสมมติฐานโดยใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t -test (independent t -test) ใช้วิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ที่มีระดับนัยสำคัญ .05 และใช้สถิติวิเคราะห์ F -test (independent sample F -test) แบบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One-way ANOVA (One-way Analysis of Variance) หรือ Brown Forsyth ใช้เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม

ผลการวิจัย

1. เจ้าหน้าที่ตำรวจ มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการป้องกันและปราบปรามการแพร่ระบาดของยาเสพติดในพื้นที่จังหวัดศรีสะเกษ โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน

พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจ มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการป้องกันและปราบปรามการแพร่ระบาดของยาเสพติดในพื้นที่จังหวัดศรีสะเกษ อยู่ในระดับมากทุกด้าน ตามลำดับดังนี้ ด้านการควบคุมรองลงมาคือด้านการวางแผน ด้านการประสานงาน ด้านการบังคับบัญชา และด้านการจัดหน่วยงาน ตามลำดับ

2. ผลการทดสอบสมมติฐาน (1) เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการป้องกันและปราบปรามการแพร่ระบาดของยาเสพติดในพื้นที่จังหวัดศรีสะเกษ โดยรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านการจัดหน่วยงาน ด้านการบังคับบัญชา และด้านการประสานงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (2) เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการป้องกันและปราบปรามการแพร่ระบาดของยาเสพติดในพื้นที่จังหวัดศรีสะเกษ โดยรวม และรายด้าน ได้แก่ ด้านการวางแผน ด้านการจัดหน่วยงาน ด้านการบังคับบัญชา ด้านการประสานงาน และด้านการควบคุม ไม่แตกต่างกันที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (3) เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการป้องกันและปราบปรามการแพร่ระบาดของยาเสพติดในพื้นที่จังหวัดศรีสะเกษ โดยรวม และรายด้าน ได้แก่ ด้านการจัดหน่วยงาน ด้านการบังคับบัญชา ด้านการประสานงาน และด้านการควบคุม ไม่แตกต่างกันที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (4) เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการป้องกันและปราบปรามการแพร่ระบาดของยาเสพติดในพื้นที่จังหวัดศรีสะเกษ โดยรวม และรายด้าน ได้แก่ ด้านการจัดหน่วยงาน ด้านการบังคับบัญชา ด้านการประสานงาน และด้านการควบคุม ไม่แตกต่างกันที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (5) เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีระดับชั้น (ยศ) ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการป้องกันและปราบปรามการแพร่ระบาดของยาเสพติด

ในพื้นที่จังหวัดศรีสะเกษ โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (6) เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีประสบการณ์ปฏิบัติงานด้านยาเสพติดต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการป้องกันและปราบปรามการแพร่ระบาดของยาเสพติดในพื้นที่จังหวัดศรีสะเกษ โดยรวม และรายด้าน ได้แก่ ด้านการวางแผน ด้านการจัดหน่วยงาน ด้านการบังคับบัญชา ด้านการประสานงาน และด้านการควบคุม ไม่แตกต่างกันที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผล

เจ้าหน้าที่ตำรวจ มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการป้องกันและปราบปรามการแพร่ระบาดของยาเสพติดในพื้นที่จังหวัดศรีสะเกษ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจ มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการป้องกันและปราบปรามการแพร่ระบาดของยาเสพติดในพื้นที่จังหวัดศรีสะเกษ อยู่ในระดับมากทุกด้าน ตามลำดับดังนี้ ด้านการควบคุมรองลงมาคือด้านการวางแผน ด้านการประสานงาน ด้านการบังคับบัญชา และด้านการจัดหน่วยงาน ตามลำดับ สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ เบญจวรรณ ไกรสวัสดิ์ (2542) ได้ศึกษาการดำเนินการและปัญหาอุปสรรคในการป้องกันแก้ไขการแพร่ระบาดยาบ้าในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดเพชรบุรี พบว่า สภาพการดำเนินการป้องกันและแก้ไขปัญหายาบ้าในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดเพชรบุรี ได้มีการดำเนินการทั้ง 8 ด้าน ด้านการให้การศึกษาและเผยแพร่ความรู้ ด้านการพัฒนาสภาพแวดล้อม ด้านการพัฒนาการบริการ ด้านการพัฒนาบุคลากร ด้านการจัดทำและพัฒนาระบบข้อมูลข่าวสาร ด้านการรณรงค์ป้องกันยาบ้า ด้านการบำบัดรักษาและฟื้นฟูสมรรถภาพ และด้านการวิจัยและประเมินผล และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ฉัตรเอก หล้าล้ำ (2548) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยทางการบริหารที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการป้องกันและแก้ไขปัญหายา

เสพติดของโรงเรียนในเขตพื้นที่การศึกษาสุรินทร์ เขต 1 พบว่า ปัจจัยทางการบริหารในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ถึงระดับการพัฒนาปัจจัยทางการบริหาร อยู่ในระดับมาก สำหรับความสำเร็จในการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด พบว่า อยู่ในระดับมาก

เจ้าหน้าที่ตำรวจ มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการป้องกันและปราบปรามการแพร่ระบาดของยาเสพติดในพื้นที่จังหวัดศรีสะเกษ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจ มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการป้องกันและปราบปรามการแพร่ระบาดของยาเสพติดในพื้นที่จังหวัดศรีสะเกษ ด้านการวางแผน อยู่ในระดับมากทุกข้อ ตามลำดับดังนี้ (1) นโยบายป้องกันและปราบปรามการเผยแพร่ระบาดของยาเสพติดให้เป็นสิ่งสำคัญเร่งด่วนที่หน่วยงานที่ต้องรับผิดชอบ (2) การศึกษาข้อมูลจากสภาพปัจจุบันของปัญหา เพื่อนำมาใช้ในการวางแผนดำเนินงานการป้องกันยาเสพติด (3) การสร้างความเข้าใจในเรื่องแผนการดำเนินงานการป้องกันยาเสพติดให้แก่ประชาชน (4) แผนที่กำหนดบทบาทและหน้าที่โดยแบ่งงานให้เจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติในการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดได้อย่างเหมาะสมและความถนัดของแต่ละบุคคล (5) การปรับปรุงวิธีปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้ปฏิบัติตามแผนงานได้อย่างเหมาะสม (6) การประชุมชี้แจงแผนงานแก่ผู้เกี่ยวข้องก่อนลงมือปฏิบัติงานตามแผนงาน (7) การกำหนดกรอบและแนวทางการปฏิบัติงานที่สามารถปฏิบัติได้จริง (8) การจัดให้มีการศึกษา ค้นคว้า วิจัย ปัญหายาเสพติดเพื่อการดำเนินการป้องกันแก้ไขปัญหายาเสพติดในพื้นที่ (9) การจัดทำแผนภูมิปฏิบัติงานด้านการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดอย่างชัดเจน และ (10) การเผยแพร่แผนงานให้ผู้เกี่ยวข้องในหน่วยงานได้รับทราบอย่างทั่วถึง ตามลำดับสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ประไพศรี ช่อนกลิ่น และคนอื่น ๆ (2530) วิจัยเรื่อง “การป้องกันและควบคุมการใช้สารเสพติดในนักเรียนที่มีพฤติกรรมที่เป็นปัญหาในโรงเรียนมัธยม 6 แห่ง จังหวัดเชียงใหม่ พ.ศ. 2530”

ผลการวิจัยพบว่า คณะผู้วิจัยและคณาจารย์ในโรงเรียนได้ร่วมมือกันวางแผนจัดกิจกรรม ดำเนินกิจกรรมและประเมินผลกิจกรรมการป้องกัน และควบคุมการใช้สารเสพติดในนักเรียนทั้งสองกลุ่ม และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ทวีศักดิ์ จันทโรจ (2548) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายการป้องกันและปราบปรามยาเสพติดสู่การปฏิบัติกรณีศึกษา กองกำกับการตำรวจตระเวนชายแดนที่ 43 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายการป้องกันและปราบปรามยาเสพติดสู่การปฏิบัติ ด้านมาตรฐานและวัตถุประสงค์ของนโยบายมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการป้องกันและปราบปรามการแพร่ระบาดของยาเสพติดในพื้นที่จังหวัดศรีสะเกษ โดยรวม และรายด้าน ได้แก่ ด้านการจัดหน่วยงาน ด้านการบังคับบัญชา และด้านการประสานงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีอายุ 31-40 ปี มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการป้องกันและปราบปรามการแพร่ระบาดของยาเสพติดในพื้นที่จังหวัดศรีสะเกษ โดยรวม น้อยกว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ โกศลทองนพแก้ว (2550) ศึกษาเรื่อง การศึกษาการดำเนินงานและปัญหาการป้องกันปราบปรามยาเสพติดของเจ้าหน้าที่ตำรวจภูธรจังหวัดอ่างทอง พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจภูธรจังหวัดอ่างทอง ที่มีอายุ ต่างกัน มีปัญหาการดำเนินงานการป้องกันปราบปรามยาเสพติดแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการป้องกันและปราบปรามการแพร่ระบาดของยาเสพติดในพื้นที่จังหวัดศรีสะเกษ โดยรวม และรายด้าน ได้แก่ ด้านการวางแผน ด้านการจัดหน่วยงาน ด้านการบังคับบัญชา ด้านการประสานงาน และด้านการควบคุม ไม่

แตกต่างกันที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ต่างกับผลงานวิจัยของ ศุภวัฒน์ ภัทรวิชยานนท์ (2556) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจปราบปรามยาเสพติดในสังกัดตำรวจภูธรแม่ทะ จังหวัดลำปาง พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจปราบปรามยาเสพติด ในสังกัดสถานีตำรวจภูธรแม่ทะ จังหวัดลำปาง คือ ระดับการศึกษา

เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีระดับชั้น (ยศ) ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการป้องกันและปราบปรามการแพร่ระบาดของยาเสพติดในพื้นที่จังหวัดศรีสะเกษ โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเจ้าหน้าที่ตำรวจชั้นสัญญาบัตร มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการป้องกันและปราบปรามการแพร่ระบาดของยาเสพติดในพื้นที่จังหวัดศรีสะเกษ โดยรวมมากกว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจชั้นประทวน สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ โกศล ทองนพแก้ว (2550) ศึกษาเรื่อง การศึกษาการดำเนินงานและปัญหาการป้องกันปราบปรามยาเสพติดของเจ้าหน้าที่ตำรวจภูธรจังหวัดอ่างทอง พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจภูธรจังหวัดอ่างทอง ที่มีชั้นยศต่างกัน มีปัญหาการดำเนินการป้องกันปราบปรามยาเสพติด แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ทวีศักดิ์ จันทระโชติ (2548) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายการป้องกันและปราบปรามยาเสพติดสู่การปฏิบัติ กรณีศึกษา กองกำกับการตำรวจตระเวนชายแดนที่ 43 พบว่า เมื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายการป้องกันและปราบปรามยาเสพติดสู่การปฏิบัติของกลุ่มนายตำรวจชั้นสัญญาบัตรกับชั้นประทวน พบว่า ด้านมาตรฐานและวัตถุประสงค์ของนโยบายมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านทรัพยากรสนับสนุน ด้านสมรรถนะของหน่วยงาน และด้านความ

ร่วมมือและสนับสนุนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีประสบการณ์ปฏิบัติงานด้านยาเสพติดต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการป้องกันและปราบปรามการแพร่ระบาดของยาเสพติดในพื้นที่จังหวัดศรีสะเกษ โดยรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านการวางแผน ด้านการจัดหน่วยงาน ด้านการบังคับบัญชา ด้านการประสานงาน และด้านการควบคุม ไม่แตกต่างกันที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ต่างกับผลงานวิจัยของ โกศล ทองนพแก้ว (2550) ศึกษาเรื่อง การศึกษาการดำเนินงานและปัญหาการป้องกันปราบปรามยาเสพติดของเจ้าหน้าที่ตำรวจภูธรจังหวัดอ่างทอง พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจภูธรจังหวัดอ่างทองที่มีประสบการณ์การปฏิบัติงาน การเข้ารับการอบรมและพื้นที่ปฏิบัติงานต่างกัน มีการดำเนินการป้องกันปราบปรามยาเสพติดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และต่างกับผลงานวิจัยของ ศุภวัฒน์ ภัทรวิชยานนท์ (2556) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจปราบปรามยาเสพติดในสังกัดตำรวจภูธรแม่ทะ จังหวัดลำปาง พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจปราบปรามยาเสพติด ในสังกัดสถานีตำรวจภูธรแม่ทะ จังหวัดลำปาง คือ ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการให้โอกาสเจ้าหน้าที่ตำรวจชั้นประทวน ซึ่งมีอยู่จำนวนมากได้เลื่อนยศเป็นชั้นสัญญาบัตร โดยส่งเสริมการศึกษาต่อ การฝึกอบรม และลดขั้นตอนในการเลื่อนชั้นยศจากชั้นประทวนเป็นสัญญาบัตรลง หรือนำผลการปฏิบัติตามประกอบในการพิจารณาเลื่อนชั้นยศ
2. ควรแก้ไขแรงกดดันในเรื่อง งบประมาณในการทำงาน และอุปกรณ์เครื่องมือ โดยผู้บังคับบัญชาจะต้องให้ความสำคัญในการจัดทำโครงการ หรือจัดทำ

งบประมาณ เพื่อจะได้จัดสรรงบประมาณให้เหมาะสม ที่สำคัญระบบงบประมาณต้องรวดเร็ว และจัดสรรเงินให้เพียงพอ โดยเฉพาะระบบรายจ่าย และควรมีการชี้แจงให้ผู้ปฏิบัติงานทราบถึงงบประมาณของหน่วยงาน และชุดปฏิบัติการที่ได้รับ นอกจากนี้ควรจัดเงินสำรองไว้ส่วนหนึ่งสำหรับการสืบสวนคดีโดยเฉพาะ ซึ่งได้แก่ เงินค่าซื้อข่าว เงินหล่อซื้อ ค่าสายลับ เงินค่าใช้จ่ายในการติดตามคนร้าย เพื่อให้สามารถเบิกจ่ายได้ทันที อันจะทำให้การปฏิบัติงานคล่องตัว ในส่วนของอุปกรณ์เครื่องใช้ ควรจะได้มีการจัดหาเครื่องมือเครื่องใช้ เช่น อุปกรณ์ดักฟัง อุปกรณ์ติดต่อสื่อสาร อาวุธเครื่องป้องกันภัย และเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ ตลอดจนยานพาหนะ และน้ำมันเชื้อเพลิงให้เพียงพอต่อความต้องการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

3. รัฐบาลควรจะได้แก้ไข กฎหมาย ระเบียบและข้อบังคับที่ใช้อยู่ให้มีความเหมาะสมกับสภาพเหตุการณ์ในปัจจุบัน เพื่อให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้อย่างปลอดภัย และมีประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่งจะทำให้ผู้กระทำความผิดหลบหนีและไม่หลุดพ้นจากการถูกลงโทษ

4. สำนักงานตำรวจแห่งชาติควรจัดหาเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัย เพื่อช่วยให้การรวบรวมและเก็บพยานหลักฐานเป็นได้ด้วยความรวดเร็ว ชัดเจน และไม่ขัดกับหลักกฎหมาย และผู้บังคับบัญชาระดับสูง ควรให้อำนาจเจ้าหน้าที่ตำรวจ มีอิสระตัดสินใจดำเนินการหรือแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในการสืบสวน เพื่อความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน

5. ในสถานการณ์ที่ต้องเสี่ยงอันตรายสูง ควรที่จะจัดหาอุปกรณ์เครื่องมือที่มีความทันสมัย และมีขีดความสามารถสูง เข้ามาทำงานแทนตัวเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ เพื่อลดการสูญเสียเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

6. สำนักงานตำรวจแห่งชาติควรที่จะให้ความสำคัญต่องานชุมชนสัมพันธ์เพื่อแสวงหาความร่วมมือจากประชาชนให้มากขึ้น และด้านการประสานหน่วยงานภายนอก สำนักงานตำรวจแห่งชาติควรที่จะติดต่อประสานงานหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ให้ทราบและเข้าใจว่าปัญหาอาชญากรรมเป็นปัญหาที่สำคัญ และในการแก้ไขทุกหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชนจะต้องร่วมมือกันในการแก้ไขปัญหา

เอกสารอ้างอิง

- โกศล ทองนพเก้า. (2550). การศึกษาการดำเนินงานและปัญหาการป้องกันปราบปรามยาเสพติดของเจ้าหน้าที่ตำรวจภูธรจังหวัดอ่างทอง. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- จิรบุรณ บำเพ็ญนรกิจ. (2537). มาตรการทางกฎหมายในการบำบัดรักษาและฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติด. วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชานิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ฉัตรเอก หล้าล้ำ. (2548). ปัจจัยทางการบริหารที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดของโรงเรียนในเขตพื้นที่การศึกษาสุรินทร์ เขต 1. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์.
- ทวีศักดิ์ จันทโรต. (2548). ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายการป้องกันและปราบปรามยาเสพติดสู่การปฏิบัติ: กรณีศึกษา กองกำกับการตำรวจตระเวนชายแดนที่ 43. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพุทธศาสตร์การพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2536). องค์การและการปกครอง. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

- เบญจวรรณ ไกรสวัสดิ์. (2542). การดำเนินการและปัญหาอุปสรรคในการป้องกันแก้ไขการแพร่ระบาดของยาบ้าใน
โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดเพชรบุรี. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการ
บริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ประไพศรี ช่อนกลิ่น และคณะ. (2530). การป้องกันและควบคุมการใช้สารเสพติดในนักเรียนที่มีพฤติกรรมที่เป็น
ปัญหาในโรงเรียนมัธยม 6 แห่ง จังหวัดเชียงใหม่ พ.ศ. 2530. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- มาลัย บึงสว่าง. (2540). การศึกษากระบวนการบริหารเพื่อป้องกันยาเสพติดในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรม
สามัญศึกษา จังหวัดสมุทรปราการ. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร
วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์.
- รุ่งทิพา พันธุ์. (2538). สภาพและปัญหาการดำเนินงานป้องกันยาเสพติด ในโรงเรียนอาชีวศึกษา ใน
กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาสุขศึกษา), จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศุภวัฒน์ ภัทรวิชญานนท์. (2556). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ
ปราบปรามยาเสพติดในสังกัดตำรวจภูธรแม่ทะ จังหวัดลำปาง. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
(สาขาการบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท), มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง.
- สร้อยตระกูล อรรถมานะ. (2545). พฤติกรรมองค์การ: ทฤษฎีและการประยุกต์. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด. (2538). ยุทธศาสตร์การป้องกันและปราบปรามยาเสพติด.
กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด.
- สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด. (2542). บทคัดย่องานวิจัยเกี่ยวกับยาเสพติด ปี พ.ศ.
2539-2541. กรุงเทพฯ: ส่วนวิจัยและพัฒนาวิชาการ สำนักพัฒนาการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด
สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด.
- Robbins, Stephen P., & DeCenzo. (2005). *Management* (6th ed.). U.S.A.: Prentice-Hill.
- Simon, Herbert A. (1980). *Administrative Behavior*. New York: MacMillan.
- World Health Organization. (1996). *Research to Improve Implementation and Effectiveness of
School Health Programmed*. Geneva. Switzerland: WHO.

ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ หัวหิน ซาฟารี แอนด์ แอ เวนเจอร์ พาร์ค จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

Tourists' Opinion toward Factors Affecting Ecotourism of Hua Hin Safari and Adventure Park, Prachuap Khiri Khan Province

วรรณรัฐ เทพวัลย์

นักศึกษาลัทธิบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ หัวหิน ซาฟารี แอนด์ แอเวนเจอร์ พาร์ค จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ (2) เปรียบเทียบความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ หัวหิน ซาฟารี แอนด์ แอเวนเจอร์ พาร์ค จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามปัจจัยบุคคล และ (3) ศึกษาปัญหาและข้อเสนอในการจัดการท่องเที่ยว จะได้นำข้อมูลมาปรับปรุงการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ หัวหิน ซาฟารี แอนด์ แอเวนเจอร์ พาร์ค จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามไปยังนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่มาเยี่ยมหัวหิน ซาฟารี แอนด์ แอเวนเจอร์ พาร์ค จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 353 คน เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาผู้วิจัยได้ตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนและสมบูรณ์ของข้อมูลพบว่ามีจำนวนทั้งสิ้น 353 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย สถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ ค่าความถี่ (frequency) ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) ค่าที (t-test) และค่าเอฟ (F-test) ผลการวิจัยพบว่า (1) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 36-45 ปี มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบธุรกิจส่วนตัว และมีรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท (2) นักท่องเที่ยว มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการเพิ่มศักยภาพการท่องเที่ยวเชิงนิเวศหัวหิน ซาฟารี แอนด์ แอเวนเจอร์ พาร์ค จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านการคมนาคม อยู่ในระดับมาก ส่วนในภาพรวม และรายด้านได้แก่ ด้านด้านกิจกรรม ด้านสิ่งดึงดูดใจ ด้านที่พัก และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ และ (3) นักท่องเที่ยวที่มีอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการเพิ่มศักยภาพการท่องเที่ยวเชิงนิเวศหัวหิน ซาฟารี แอนด์ แอเวนเจอร์ พาร์ค จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยด้านเพศ และด้านอาชีพ ไม่แตกต่าง

คำสำคัญ: นักท่องเที่ยว, การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ, หัวหิน ซาฟารี แอนด์ แอเวนเจอร์ พาร์ค

Abstract

The objective of this research was aimed (1) to examine the tourists' opinion toward factors affecting ecotourism of Hua Hin Safari & Adventures Park, Prachuap Khiri Khan (2) to compare tourists' opinion on factors affecting ecotourism of Hua Hin Safari & Adventures Park, Prachuap Khiri Khan by personal factors, and (3) to investigate issues and suggestions on travel management so that the data obtained will be applied to improve ecotourism of Hua Hin Safari & Adventures Park, Prachuap Khiri Khan. The researchers distributed questionnaires to both Thai and foreign tourists who visited Hua Hin Safari & Adventures Park, Prachuap Khiri Khan Province, totaled of 353 people. The questionnaires were instrumental to gather data. A total of 353 completely filled-out questionnaires, or accounted for 100%

were returned to the researcher to be verified for accuracy and completeness of data. In this study, the statistics implemented included frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, and F-test. The results showed as follows; (1) the respondents were mainly female, aged between 36-45 years old, married, Bachelor Degree, business owner, monthly income ranged between 20,001-30,000 Baht, (2) overall, the tourists were of the strong opinion about factors that affected an increase of the potential of ecotourism of Hua Hin Safari & Adventures Park, Prachuap Khiri Khan, and in each respect of areas, they were of moderate opinion about factors that affected an increase of the potential of ecotourism of Hua Hin Safari & Adventures Park, Prachuap Khiri Khan on activities, attraction, accommodation, and facilities, respectively, (3) the tourists with different age, different marital status, different educational level, and different income were of different opinion about factors that affected an increase of the potential of ecotourism of Hua Hin Safari & Adventures Park, Prachuap Khiri Khan while the tourists with different sex and different occupation showed no difference in opinion about factors that affected an increase of the potential of ecotourism of Hua Hin Safari & Adventures Park, Prachuap Khiri Khan.

Keywords: tourists, ecotourism, Hua Hin Safari & Adventures Park

บทนำ

การท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมบริการที่มีการเจริญเติบโต ขยายตัวอย่างรวดเร็วไปทั่วทุกทวีป โดยมีระบบการให้บริการอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว เช่น การบริการข้อมูลข่าวสาร การบริการคมนาคมขนส่ง การบริการอำนวยความสะดวกผ่านเข้า-ออกระหว่างประเทศ การบริการบริษัทนำเที่ยว การบริการมัคคุเทศก์ การบริการสถานที่พักผ่อน การบริการภัตตาคาร ร้านอาหาร การบริการสินค้าของที่ระลึก การบริการบันเทิง และระบบให้ความคุ้มครองรักษาความปลอดภัยเข้ามาทำหน้าที่เป็นสะพานเชื่อมโยงสิ่งอำนวยความสะดวกให้นักท่องเที่ยวได้เดินทางไปสัมผัสกับแหล่งท่องเที่ยวตามที่พึงประสงค์ ผลของการที่ใช้บริการอำนวยความสะดวกต่าง ๆ รวมทั้งการไปสัมผัสแหล่งท่องเที่ยว จะทำให้นักท่องเที่ยวสามารถบอกได้ว่าได้รับความประทับใจและพึงพอใจมากน้อยเพียงใด ซึ่งทุกประเทศที่ส่งเสริมอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวต่างก็ปรารถนาที่จะพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวให้อยู่ในความนิยมของนักท่องเที่ยวเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์มหาศาลจากปฏิกิริยาลูกโซ่ กล่าวคือ นักท่องเที่ยวสามารถที่จะช่วยขยายผล ชักชวน

ให้เกิดการเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น อันเป็นที่มาของรายได้เข้าสู่ประเทศ

การท่องเที่ยวเชิงนิเวศเป็นรูปแบบหนึ่งของการท่องเที่ยวที่เกิดขึ้นจากการนำแนวคิดของการพัฒนาอย่างยั่งยืน มาผนวกกับแนวคิดด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ โดยมีวัตถุประสงค์ให้นักท่องเที่ยวได้เดินทางไปใกล้ชิดชื่นชมและเรียนรู้เกี่ยวกับธรรมชาติ วัฒนธรรมท้องถิ่นในพื้นที่ธรรมชาติ โดยเน้นคุณค่าของธรรมชาติและระมัดระวังไม่ให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมรวมถึงการกระจายรายได้สู่ชุมชนท้องถิ่น โดยให้ชุมชนท้องถิ่นเป็นผู้ดูแลจัดการภายใต้ระเบียบปฏิบัติหรือกติกาของชุมชนและกฎหมายของรัฐร่วมกัน ทั้งนี้เพื่อสร้างงานและเสริมสร้างรายได้ให้แก่ชุมชนท้องถิ่น ตลอดจนช่วยส่งเสริมและช่วยสร้างจิตสำนึกในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมให้กับชุมชนในท้องถิ่น นักท่องเที่ยว และผู้ประกอบการ ซึ่งการท่องเที่ยวเชิงนิเวศเป็นการท่องเที่ยวในแหล่งธรรมชาติที่มีเอกลักษณ์เฉพาะถิ่นและแหล่งวัฒนธรรมที่เกี่ยวข้องกับระบบนิเวศ โดยมีกระบวนการเรียนรู้ร่วมกันของผู้คนที่เกี่ยวข้องภายใต้การจัดการสิ่งแวดล้อมและการท่องเที่ยวอย่างมีส่วนร่วมของท้องถิ่น

เพื่อมุ่งเน้นให้เกิดจิตสำนึกต้องการรักษาระบบนิเวศอย่างยั่งยืน สามารถแบ่งออกเป็นการท่องเที่ยวเชิงนิเวศทางบกและทางทะเล ซึ่งก่อให้เกิดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศแบบเข้มข้น แบบกึ่งนิเวศและแบบส่งเสริมวัฒนธรรมและประวัติศาสตร์

ซึ่งในปัจจุบันการท่องเที่ยวถือเป็นอุตสาหกรรมบริการที่ทำรายได้ให้แก่ประเทศไทย การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว รวมทั้งวิธีการจัดการการท่องเที่ยว ให้ขยายตัวมากขึ้นตามลำดับ ถึงแม้ว่าอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจะให้เกิดผลดีทางด้านเศรษฐกิจ การท่องเที่ยวย่อมก่อให้เกิดผลกระทบทั้งด้านบวกและด้านลบต่อชุมชนท้องถิ่นอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ผลด้านบวก เช่น เกิดการหมุนเวียนทางเศรษฐกิจ มีการจ้างงานในท้องถิ่น คนในชุมชนมีรายได้จากการให้บริการด้านต่างๆ แก่นักท่องเที่ยวเป็นต้น ผลด้านลบ คือ การลอกเลียนวัฒนธรรมต่างชาติของคนในท้องถิ่น เช่น การแต่งตัว การใช้ข้าวของเครื่องใช้ราคาแพง การต้องการความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี หรือการต้องการมีเครื่องมือสื่อสารที่ล้ำสมัย ใหม่อล้นสุด การทำลายทรัพยากรในแหล่งท่องเที่ยวทั้งโดยตั้งใจและไม่ตั้งใจ การเสื่อมโทรมของแหล่งท่องเที่ยวอันเกิดจากการจัดการท่องเที่ยวที่ไม่ได้ผล หรือขาดการวางแผนการจัดการท่องเที่ยวที่ดี

ความเสื่อมโทรมของสิ่งแวดล้อมในแหล่งท่องเที่ยวเกิดจากสาเหตุหลายประการ เช่น นักท่องเที่ยวไม่ช่วยกันระมัดระวังรักษาสีสิ่งแวดล้อม มีการทิ้งขยะเกลื่อนกลาดไม่เป็นที่เป็นทาง เติตหรือทำลายพืชพรรณไม้ ขีดเขียนตามผนังถ้ำหรือโขดหินให้เกิดความสกปรก ทำลายปะการังใต้ น้ำ โรงแรมปล่อยน้ำเสียลงในแหล่งน้ำ รวมทั้งมีการปลูกสร้างอาคารที่ไม่กลมกลืนกับสภาพแวดล้อม สกปรกรกรุงรัง หรือรุกรานที่สาธารณะ ความเดือดร้อนที่ชุมชนในท้องถิ่นอาจได้รับจากการท่องเที่ยว ได้แก่ ความไม่สะดวกต่างๆ อันเนื่องมาจากนักท่องเที่ยวเดินทางมาเป็นจำนวนมาก เช่น ปัญหาการจราจรติดขัด ปัญหาเสียงรบกวน และปัญหาค่าครองชีพในท้องถิ่นสูงขึ้น

จากปัญหาดังกล่าวจึงควรมีการแก้ปัญหาโดยการจัดหาแหล่งท่องเที่ยวใหม่ ๆ และให้ชุมชนในแหล่ง

ท่องเที่ยวมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ จัดการผลประโยชน์จากการท่องเที่ยว โดยจัดให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ (Ecotourism) ซึ่งเป็นทางเลือกหนึ่งที่น่าสนใจสำหรับการพัฒนาที่ยั่งยืนโดยไม่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและชุมชน

การท่องเที่ยวเชิงนิเวศเป็นการท่องเที่ยวที่เปิดโอกาสให้นักท่องเที่ยวได้สัมผัสธรรมชาติ และเรียนรู้วัฒนธรรมของคนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง โดยมีชุมชนท้องถิ่นเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการในพื้นที่ของตน ทำให้เกิดประโยชน์ทางด้านเศรษฐกิจต่อชุมชน แหล่งท่องเที่ยวใหม่ ๆ นั้นควรมีธรรมชาติที่สวยงาม เช่น มีแหล่งน้ำ ภูเขา น้ำตก ป่าไม้ รวมทั้งมีประเพณี วัฒนธรรม ศิลปกรรมเป็นพื้นฐาน นอกจากนี้ยังมีความปลอดภัย เช่น ไม่มีแผ่นดินไหว ไม่มีการก่อการร้าย ฯลฯ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ หัวหิน ชวาปารี แอนด์ แอทเวนเจอร์ พาร์ค จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ หัวหิน ชวาปารี แอนด์ แอทเวนเจอร์ พาร์ค จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามปัจจัยบุคคล
3. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอในการจัดการท่องเที่ยว จะได้นำข้อมูลมาปรับปรุงการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ หัวหิน ชวาปารี แอนด์ แอทเวนเจอร์ พาร์ค จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

บททวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยว

การท่องเที่ยว หมายถึง การเดินทางของคนจากที่แห่งหนึ่งไปยัง อีกแห่งหนึ่งเป็นการชั่วคราว โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการพักผ่อนหรือหาความรู้ ซึ่งครอบคลุมถึง การเดินทางเพื่อธุรกิจตราบที่ผู้เดินทางยังมิได้ตั้งหลักแหล่งถาวร และไม่ได้รับรายได้เพื่อยังชีพ จากเจ้าของถิ่นปลายทางโดยการท่องเที่ยวยังเป็นผลรวมของ

ประสบการณ์พิเศษกับสัมพันธภาพ ซึ่งเกิดจากการเดินทาง และการพักผ่อนต่างถิ่นเป็นการชั่วคราว โดยมีได้ประกอบ อาชีพ และการท่องเที่ยวเป็นกิจกรรมอย่างหนึ่งของ มนุษย์ ซึ่งกระทำเพื่อผ่อนคลายความตึงเครียดจาก กิจกรรมงานประจำ และมีได้นั่งวาระระยะทางนั้นจะใกล้ หรือไกล และการเดินทางนั้นจะมีการค้างแรมหรือไม่ บริษัท แดงโรจน์ (2544: 29-33) ได้อ้างถึงคำนิยามคำว่า “การท่องเที่ยว” หรือ “Tourism” ขององค์การ สหประชาชาติที่ได้จัดประชุมว่าด้วยการเดินทางและการ ท่องเที่ยวระหว่างประเทศขึ้นที่ กรุงโรม ประเทศอิตาลี เมื่อปี ค.ศ. 1963 (พ.ศ. 2506) ไว้ว่า หมายถึง กิจกรรมที่ มีเงื่อนไขเกี่ยวข้องอยู่ 3 ประการคือ ต้องมีการเดินทาง ต้องมีสถานที่ปลายทางที่ประสงค์จะไปเยี่ยมเยือนและ ต้องมีจุดมุ่งหมายของการเดินทาง และได้อธิบายเพิ่มเติม ของจุดมุ่งหมายของการเดินทางท่องเที่ยวไว้ว่า การ เดินทางท่องเที่ยวต้องมีใช้เพื่อการประกอบอาชีพและไป อยู่ประจำ แต่เป็นไปเพื่อวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่ง หรือหลาย ๆ อย่าง เช่น เพื่อพักผ่อนในวันหยุด เพื่อ วัฒนธรรมหรือศาสนา เพื่อการศึกษา เพื่อการกีฬาและ บันเทิง เพื่อชมประวัติศาสตร์และความสนใจพิเศษ เพื่อ งานอดิเรก เพื่อเยี่ยมเยือนญาติมิตร เพื่อวัตถุประสงค์ทาง ธุรกิจ หรือเพื่อเข้าร่วมประชุมหรือสัมมนา เป็นต้น นอกจากนี้ในที่ประชุมมีมติให้ประเทศสมาชิกใช้คำว่า “ผู้ มาเยือน” หรือ “VISITOR” แทนคำว่า “นักท่องเที่ยวที่ ค้างคืน” หรือ “TOURIST”

คำว่า “ผู้มาเยือน” หรือ “VISITOR” มีความหมาย 2 ประการ คือ นักท่องเที่ยวที่ ค้างคืน และ นักท่องเที่ยวที่ไม่ค้างคืน โดยลักษณะของนักท่องเที่ยว ที่ค้างคืน ได้แก่ ผู้เดินทางมาเยือนชั่วคราวซึ่งพักอยู่ใน ประเทศที่มาเยือนตั้งแต่ 24 ชั่วโมงขึ้นไป และเดินทาง มาเยือนเพื่อพักผ่อน พักผ่อน ทัศนศึกษา ประกอบ ศาสนกิจ ร่วมการแข่งขันกีฬาติดต่อธุรกิจหรือร่วม ประชุมสัมมนา ฯลฯ และสำหรับนักท่องเที่ยวที่ไม่ค้าง คืน หรือนักทัศนาจร หรือ Excursionist ได้แก่ ผู้ เดินทางมาเยือนชั่วคราว และอยู่ในประเทศที่มาเยือน น้อยกว่า 24 ชั่วโมง ซึ่งประเทศไทยได้ใช้ คำจำกัดความ

ที่ได้กำหนดขึ้นนี้เป็นหลักในการจดนับสถิติจำนวน “นักท่องเที่ยวระหว่างประเทศ” สรุปแล้วหมายถึง ชาวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาในประเทศและพำนักอยู่ ครั้งหนึ่ง ๆ ไม่น้อยกว่า 1 คืน หรือ 24 ชั่วโมงและไม่ มากกว่า 60 วันโดยมีวัตถุประสงค์ในการเดินทางเข้ามา เพื่อ ทำกิจกรรมต่าง ๆ เช่น มาท่องเที่ยวพักผ่อนเยี่ยม ญาติหรือเพื่อมาพักผ่อน มาร่วมประชุมหรือเป็นตัวแทน ของสมาคม ผู้แทนของศาสนา นักกีฬา นักแสดง ฯลฯ มาเพื่อติดต่อธุรกิจแต่ไม่ใช่ทำงาน หารายได้ หรือมากับ เรือเดินสมุทรที่แวะจอด ณ ท่าเรือแม้ว่าจะแวะน้อยกว่า 1 คืน

ดุษฎี ชุมสาย (2518: 1) ได้กล่าวว่าการท่องเที่ยว หมายถึง ความสัมพันธ์เบ็ดเสร็จ และปรากฏการณ์ ทั้งหลาย ทั้งส่วนที่เกี่ยวข้องกับการพักอาศัยอยู่อย่าง ชั่วคราวของคนต่างถิ่นที่พักอยู่ ทั้งนี้มีเงื่อนไขไม่ใช่ว่าเป็นการ ตั้งหลักฐานเพื่อประกอบอาชีพเป็นการชั่วคราวหรือถาวร ทำให้เกิดผลกำไร

ประเสริฐ วิทยารัฐ (2530: 3) ได้กล่าวว่าการ ท่องเที่ยว หมายถึง สินค้าที่มีความแตกต่างจากสินค้า อื่น คือ ผู้ซื้อหรือนักท่องเที่ยวต้องมาหาสินค้าด้วย ตนเองแทนที่สินค้าจะไปหาผู้ซื้อ สำหรับตัวสินค้าก็มี ความแตกต่างจากสินค้าทั่วไป คือ ผู้ซื้อไม่สามารถเก็บ สินค้าไว้เป็นสมบัติได้ แต่ผู้ซื้อจะได้รับความรื่นรมย์ ความพึงพอใจ ความแปลกใหม่ ประเทืองปัญญา พักผ่อนสนุกสนาน ความคุ้มค่าของผู้ซื้อจึงอยู่ที่ ความรู้สึกพึงพอใจ ประทับใจและมีการบอกเล่าถึง ความประทับใจแก่ผู้อื่นเพื่อชักชวนให้เกิดการเดินทาง ท่องเที่ยว

เศกสรรค์ ยงวนิชย์ (2536: 11) ได้ให้ ความหมายของการท่องเที่ยวไว้ว่า “การท่องเที่ยว คือ การเดินทางจากที่อยู่อาศัยปกติไปยังที่อื่นเป็นการ ชั่วคราวด้วยความสมัครใจตามวัตถุประสงค์ใด ๆ ที่มีใช้ เพื่อประกอบอาชีพหรือหารายได้”

การท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมหนึ่งซึ่งมี ความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศ อุตสาหกรรมท่องเที่ยวนี้ประกอบไปด้วยธุรกิจหลาย

ประเภทที่เกี่ยวข้องทั้งโดยตรงและโดยอ้อม (กัลยา สมมาตย์, 2541: 23-24) ดังนั้นการพัฒนาการท่องเที่ยวย่อมมีความสำคัญและส่งผลกระทบต่อสังคม วัฒนธรรมและการเมือง ได้แก่ มาตรฐานการครองชีพที่ดีขึ้น ความสะดวกสบายจากกิจการสาธารณูปโภคที่รัฐจัดทำขึ้น การเดินทางท่องเที่ยวจะช่วยให้เกิดสันติภาพแห่งมวลมนุษย การท่องเที่ยวชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของทรัพยากร นันทนาการ วัฒนธรรมขนบธรรมเนียม ประเพณี การละเล่น เป็นต้น ของท้องถิ่น ก่อให้เกิดประโยชน์ด้านการศึกษา ช่วยลดปัญหาการอพยพเข้าไปแออัดในเมืองหลวง ช่วยกระตุ้นให้มีการคิดค้นที่จะนำเอาทรัพยากรส่วนเกินหรือไร้ค่ามาประดิษฐ์คิดค้นเป็นของใช้ เกิดทัศนคติที่ดี ความประทับใจในการเดินทางท่องเที่ยว ช่วยป้องกันการแทรกซึม บ่อนทำลายจากฝ่ายตรงกันข้าม รวมทั้งเป็นมาตรการที่ช่วยส่งเสริมความปลอดภัย และความมั่นคงให้แก่พื้นที่ที่ได้รับการพัฒนาเป็นแหล่งท่องเที่ยว

แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินศักยภาพแหล่งท่องเที่ยว

องค์ประกอบหนึ่งของแหล่งท่องเที่ยว คือ ทรัพยากรที่มีอยู่เดิมในพื้นที่ ส่วนใหญ่เป็นทรัพยากรธรรมชาติ การประเมินศักยภาพแหล่งท่องเที่ยวจึงต้องคำนึงถึงปัจจัยด้านทรัพยากรที่มีอยู่เดิมเป็นสำคัญ เนื่องจากจะต้องใช้ทรัพยากรเพื่อการท่องเที่ยวเป็นระยะเวลานาน เมื่อเกิดผลกระทบใดขึ้นอาจจะกระจายไปในวงกว้าง ซึ่งมีความสอดคล้องกับแนวคิดการประเมินศักยภาพแหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตรกรรมของสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย (นาคยา ธนพลเกียรติ, 2547) ประกอบด้วย 4 ส่วนหลัก ดังนี้ (1) ธรรมชาติ มีจุดเด่นคือ ทรัพยากรธรรมชาติ ซึ่งสามารถพัฒนาหรือสร้างกิจกรรมการท่องเที่ยวในลักษณะเที่ยวชม (2) วิถีชีวิต จัดเป็นธรรมชาติประเภทหนึ่งของพื้นที่ มีจุดเด่นคือ วัฒนธรรมชุมชนที่เป็นเอกลักษณ์ไม่ว่าจะเป็นวัฒนธรรมการค้าหรือวัฒนธรรมการเกษตร สามารถประยุกต์ให้เกิดการบริการการท่องเที่ยวในรูปแบบการ

บริการที่พักในบ้านของชาวบ้าน (3) กระบวนการผลิตปัจจัยดึงดูดหรือเสน่ห์ของเกษตรกรรม คือ ภูมิปัญญาท้องถิ่นหรือการใช้เทคโนโลยีพื้นบ้าน ซึ่งสามารถสร้างให้เป็นจุดเด่นของแหล่งท่องเที่ยว และสร้างกิจกรรมท่องเที่ยว รวมถึงรูปแบบการบริหารจัดการในลักษณะการดูงาน ทัศนศึกษา และการฝึกอบรม (4) การตลาด ส่วนใหญ่จะเป็นผลผลิตการเกษตร ซึ่งอาจมีความเหมือนและแตกต่างจากพื้นที่อื่น ผลผลิตดังกล่าวส่งผลโดยตรงต่อการตลาดในรูปแบบการสร้างรายได้จากการจำหน่ายสินค้าที่ระลึก

การกำหนดหรือคัดเลือกตัวชี้วัดที่เหมาะสมเพื่อประเมินศักยภาพแหล่งท่องเที่ยวจะต้องครอบคลุมประเด็นของประเภทหรือรูปแบบการท่องเที่ยวให้มากที่สุด เพื่อนำไปสร้างหลักเกณฑ์การประเมินศักยภาพแหล่งท่องเที่ยวแต่ละประเภทหรือรูปแบบหรือพื้นที่ โดยได้นำแนวการวิเคราะห์ในด้านทรัพยากรการท่องเที่ยว ด้านการบริหาร และด้านการตลาดจาก เอกสิทธิ์ สุดแก้ว (2549) ในงานวิจัยเรื่อง “การประเมินศักยภาพทรัพยากรการท่องเที่ยวและการจัดการของชุมชนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ตำบลอัมพวา อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม” และด้านการบริการจาก ธรรมศักดิ์ โจรนสุนทร (2542) “สรุปการสัมมนาการพัฒนาการท่องเที่ยวภาคเหนือ” โดยผู้วิจัยรวบรวมแนวคิดในการประเมินศักยภาพแหล่งท่องเที่ยวจากงานวิจัยดังกล่าว นำเสนอตัวชี้วัดศักยภาพแหล่งท่องเที่ยว 4 ด้าน เพื่อให้ครอบคลุมตามหลักการประเมินศักยภาพแหล่งท่องเที่ยว ดังนี้ (1) ด้านทรัพยากรการท่องเที่ยว พิจารณาจากที่ตั้งและลักษณะของแหล่งท่องเที่ยว ได้แก่ ความสวยงาม ลักษณะเด่นในตัวเอง สภาพภูมิทัศน์ทางธรรมชาติ และการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว (2) ด้านการบริการ ได้แก่ การบริการโครงสร้างพื้นฐาน และการบริการทางการท่องเที่ยว (3) ด้านการบริหาร ได้แก่ การให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยว การรวมกลุ่มของประชาชน และระดับการมีส่วนร่วม (4) ด้านการตลาด ได้แก่ กิจกรรมการท่องเที่ยว สินค้า

ที่ระลึก การประชาสัมพันธ์ และการเชื่อมโยงกับแหล่งท่องเที่ยวอื่น

แนวคิดเกี่ยวกับการการตลาดการท่องเที่ยว

การตลาดเป็นเครื่องมือสำคัญที่ผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยวใช้ในการจัดอุปทาน และกิจกรรมการท่องเที่ยวให้กับความต่อนักท่องเที่ยวมากที่สุด การใช้กลยุทธ์ 4 Ps แล้ว และ การวิจัยตลาด และการพยากรณ์จะช่วยให้ทราบความต้องการ และแนวโน้มในการบริโภคของ นักท่องเที่ยว แนวโน้มทางการเศรษฐกิจ และสังคมของนักท่องเที่ยว แหล่งท่องเที่ยว และ ความ หลากหลายและสมบูรณ์ของข้อมูลที่เป็นต้องให้แก่ นักท่องเที่ยว จึงนับได้ว่าการตลาดเป็น เครื่องมือสำคัญที่สร้างแรงจูงใจให้คนอยากเดินทางท่องเที่ยวมากขึ้น

ส่วนผสมทางการตลาดของตลาดการท่องเที่ยว หมายถึง ปัจจัยต่างๆที่ ผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวสามารถควบคุมได้ ที่นำไปใช้ประโยชน์ในการจัดการการตลาดเพื่อ ตอบสนองความต้องการของ นักท่องเที่ยว ซึ่ง นิศา ซักกุล (2550: 70-75) ได้ระบุว่า ส่วนผสม ทางการตลาดของตลาดการท่องเที่ยวที่ ทั้งหมด 8 อย่าง คือ (1) สินค้าหรือบริการ (product and service) หมายถึง สินค้าและบริการต่าง ๆ ที่ ให้บริการได้ตรงตามความต้องการนักท่องเที่ยวได้แก่ การอำนวยความสะดวกในการเดินทาง สถานที่พัก อาหาร มัคคุเทศก์รวมทั้งความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินระหว่างท่องเที่ยวและอื่น ๆ (2) ราคา (price) หมายถึง คุณค่าของสินค้าและบริการในรูปของตัวเงินหรือเงิน หรือสิ่งที่ต้อง จ่ายสำหรับการแลกเปลี่ยนสินค้าหรือ บริการ (3) สถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่าย (place or channel of distribution) หมายถึง โครงสร้างของ ช่องทางที่ช่วยเก็บรักษาดูแลคลังสินค้า และกระจาย สินค้าให้ถึงมือผู้บริโภคอย่าง ครบถ้วนและสะดวก รวดเร็ว ซึ่งประกอบด้วยองค์การต่าง ๆ ทั้งในและนอก ระบบการท่องเที่ยว เช่น บริษัทนำเที่ยว สายการบิน การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย เป็นต้น (4) การส่งเสริม การตลาด (promotion) คือการกระตุ้นให้ผู้บริโภคเกิด

ความสนใจ ตระหนัก และเกิดการเกิดพฤติกรรมการซื้อ โดยใช้สื่อต่าง ๆ เช่น พนักงานขาย โฆษณา ฯลฯ ที่ สามารถเข้าถึงผู้บริโภคที่เร็วที่สุดและเร็วที่สุด (5) คน (people) อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่ต้องอาศัยแรงงาน (พนักงาน) เพื่อจัดหา บริการ และช่วย แก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้าในขณะที่ลูกค้าเข้ามาใช้บริการใน องค์การ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า (6) หีบห่อ หรือรายการสำเร็จรูป (packaging) หีบห่อหรือรายการ สำเร็จรูปของ สินค้าและบริการท่องเที่ยว หมายถึง การ นำเสนอสินค้าและบริการหลายประเภทมาผสมผสาน จัดการเป็นหีบห่อ (7) โปรแกรม (programming) สินค้าและบริการในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวต้องมี โปรแกรม หรือกำหนดการ (programming or itinerary) ที่มี คุณภาพเนื่องจากเวลา (timing) เป็นปัจจัยสำคัญต่อการ ซื้อสินค้าและบริการ (8) หุ้นส่วน (partnership) หมายถึง บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มีส่วนร่วมใน อุตสาหกรรมการ ท่องเที่ยว

นอกจากนั้น Middleton V.C.0994: 65 อ้าง ใน วีระพล ทองมา, 2548: 169) ได้ กล่าวถึง องค์ประกอบสำคัญของการตลาดว่ามีสี่ด้าน (4 Ps) ซึ่ง ได้แก่ผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการ จัดจำหน่าย การ ส่งเสริมการตลาด ส่วน Kurrez, D. Land Kennethe (1993:21-24 อ้างใน วีระพล ทองมา, 2548: 169) มีความเห็นว่าตลาดมีองค์ประกอบเพิ่มเติมจาก Middleton อีกสี่ด้าน คือ (1) สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ หมายถึง บรรยากาศ หรือขณะที่ลูกค้า ซึ่งจะสามารถ สร้างความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจในทันทีเช่น สภาพของ บริษัทนำเที่ยวที่จัดห้องจำหน่ายทัวร์อย่าง โก้หรู กับ บริษัทที่ซื้อสกปรก เป็นต้น (2) กระบวนการซื้อ หมายถึง การศึกษาข้อมูลทางการตลาดเพื่อให้ทราบถึง กระบวนการซื้อของนักท่องเที่ยวและการเลือกสรร ผลิตภัณฑ์ เหมาะสมกับกลุ่มตลาดนักท่องเที่ยว (3) การ จัดรวมผลิตภัณฑ์ หมายถึง การจัดรวมสินค้าและบริการ การท่องเที่ยวหลายอย่างที่เหมาะสมเข้าด้วย เพื่อ ตอบสนองกลุ่มเป้าหมายของธุรกิจ เช่น รายการนำเที่ยว แบบ เบ็ดเสร็จ (all-inclusive tour) (4) ความร่วมมือ

ทางธุรกิจ หมายถึง การทำงานร่วมกันเพื่อประโยชน์ทางธุรกิจ ระหว่างผู้จัดส่งวัตถุดิบ ผู้ผลิต และผู้ขาย เพื่อสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่มาเยี่ยมหัวหิน ชะพาร์ แอนด์ แอทเวนเจอร์ พาร์ค จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ได้จากตารางสำหรับพิจารณาขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยการคำนวณใช้สูตรของ ยามาเน่ (Yamane, 1973: 125 อ้างถึงใน ยุทธ ไกรวรรณ, 2550: 64) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวนทั้งสิ้น 353 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ หัวหิน ชะพาร์ แอนด์ แอทเวนเจอร์ พาร์ค จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ประกอบด้วย ด้านการคมนาคม (Accessibility) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (Amenities) ด้านสิ่งดึงดูดใจ (Attractions) ด้านที่พัก (Accommodation) ด้านกิจกรรม (Activities)

ตอนที่ 3 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะต่าง ๆ เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศหัวหิน ชะพาร์ แอนด์ แอทเวนเจอร์ พาร์ค จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

หาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา โดยคำนวณจากความสอดคล้องคือ ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of Item-Objective Congruence) หรือเรียกย่อ ๆ ว่า ค่า IOC โดยคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน เฉพาะข้อที่มีค่า IOC มากกว่า 0.50-1.00 ซึ่งแสดงว่าข้อคำถามนั้นมีค่าเที่ยงตรงใช้ได้ จากนั้นนำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (try out) กับนักท่องเที่ยวที่มาเยี่ยมหัวหิน ชะพาร์ แอนด์ แอทเวน

เจอร์ พาร์ค จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 40 คน และนำไปหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach)

การเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจะใช้วิธีการเก็บโดยสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยผู้วิจัยได้ขอความร่วมมือจากนักท่องเที่ยวที่มาเยี่ยมหัวหิน ชะพาร์ แอนด์ แอทเวนเจอร์ พาร์ค จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการนำแบบสอบถามไปให้กลุ่มตัวอย่างกรอกข้อมูลและตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูล หากข้อคำถามใดไม่สมบูรณ์จะทำการสัมภาษณ์เพิ่มเติม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์

วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test (Independent t-test) และค่า F-test (Independent sample F-test) แบบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One-way ANOVA (One-way Analysis of Variance) หรือ Brown Forsyth

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ หัวหิน ชะพาร์ แอนด์ แอทเวนเจอร์ พาร์ค จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่านักท่องเที่ยว มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ หัวหิน ชะพาร์ แอนด์ แอทเวนเจอร์ พาร์ค จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่านักท่องเที่ยว มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ หัวหิน ชะพาร์ แอนด์ แอทเวนเจอร์ พาร์ค จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อยู่ในระดับมาก 1 ด้าน ดังนี้ ด้านการคมนาคม ตามลำดับ นอกจากนี้พบว่า นักท่องเที่ยว มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ หัวหิน ชะพาร์ แอนด์ แอทเวนเจอร์ พาร์ค จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อยู่

ระดับปานกลาง 4 ด้าน ดังนี้ (1) ด้านกิจกรรม (2) ด้านสิ่งดึงดูดใจ (3) ด้านที่พัก และ (4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ

2. ผลการทดสอบสมมติฐาน (1) นักท่องเที่ยวที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ หัวหิน ชะพาร์ แอนด์ แอทเวนเจอร์ พาร์ค จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน ที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (2) นักท่องเที่ยวที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ หัวหิน ชะพาร์ แอนด์ แอทเวนเจอร์ พาร์ค จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (3) นักท่องเที่ยวที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ หัวหิน ชะพาร์ แอนด์ แอทเวนเจอร์ พาร์ค จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (4) นักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ หัวหิน ชะพาร์ แอนด์ แอทเวนเจอร์ พาร์ค จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (5) นักท่องเที่ยวที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ หัวหิน ชะพาร์ แอนด์ แอทเวนเจอร์ พาร์ค จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในภาพรวม ไม่แตกต่างกันที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (6) นักท่องเที่ยวที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ หัวหิน ชะพาร์ แอนด์ แอทเวนเจอร์ พาร์ค จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผล

นักท่องเที่ยว มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ หัวหิน ชะพาร์ แอนด์ แอทเวนเจอร์ พาร์ค จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านการคมนาคม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ

พบว่า นักท่องเที่ยว มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ หัวหิน ชะพาร์ แอนด์ แอทเวนเจอร์ พาร์ค จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อยู่ในระดับมากทั้ง 6 ข้อ ดังนี้ (1) การเดินทางไปยังแหล่งท่องเที่ยวสามารถไปได้โดยง่าย (2) มีถนนเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวได้โดยสะดวก (3) ความชัดเจนของป้ายแสดงเส้นทาง (4) แหล่งท่องเที่ยวตั้งอยู่ใกล้ถนนสายหลักและสายรอง (5) ความสะดวกต่อการใช้ยานพาหนะ และ (6) การบริการของรถโดยสารเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว ตามลำดับ สอดคล้องกับผลงานวิจัยของสมเกียรติ ชัยพิบูลย์ (2550) ศึกษาเรื่อง การจัดการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม กรณีศึกษาศักยภาพการท่องเที่ยวชุมชนนครชุม อำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร พบว่า ศักยภาพการท่องเที่ยวของชุมชนนครชุม มีองค์ประกอบที่เหมาะสมสำหรับการจัดการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมทั้ง 3 ด้าน คือด้านสิ่งดึงดูดใจ การเข้าถึง และสิ่งอำนวยความสะดวก

นักท่องเที่ยว มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ หัวหิน ชะพาร์ แอนด์ แอทเวนเจอร์ พาร์ค จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักท่องเที่ยว มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ หัวหิน ชะพาร์ แอนด์ แอทเวนเจอร์ พาร์ค จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อยู่ในระดับปานกลาง 9 ข้อ ดังนี้ (1) มีสถานที่สำหรับจัดเป็นศูนย์บริการข้อมูลแก่นักท่องเที่ยว (2) มีสถานที่พักสำหรับรองรับนักท่องเที่ยวอย่างเพียงพอ (3) มีร้านอาหารสำหรับรองรับนักท่องเที่ยวอย่างเพียงพอ (4) มีระบบการจัดการร้านอาหารอย่างถูกสุขลักษณะมีคุณภาพ (5) มีเอกสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ หัวหิน ชะพาร์ แอนด์ แอทเวนเจอร์ พาร์ค จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ (6) มีร้านจำหน่ายของที่ระลึกสำหรับนักท่องเที่ยว (7) มีห้องน้ำสำหรับรองรับนักท่องเที่ยวอย่างเพียงพอ (8) สถานที่ท่องเที่ยวมีห้องน้ำสะอาด ถูกสุขลักษณะ และ (9) สถานที่ท่องเที่ยวมีสถานที่จอดรถ

อย่างเพียงพอ ตามลำดับ นอกจากนี้พบว่า นักท่องเที่ยว มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อ การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ หัวหิน ชะพาร์ แอนด์ แอทเวนเจอร์ พาร์ค จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อยู่ในระดับน้อย 2 ข้อ ดังนี้ (1) สถานที่ท่องเที่ยวมีบริการโทรศัพท์สาธารณะอย่างเพียงพอ และ (2) สถานที่ท่องเที่ยวจัดให้มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยบริการนักท่องเที่ยวตามลำดับ สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ อุไรพรรณ ปรางอุตมทรัพย์ (2544) ศึกษาเรื่อง ศักยภาพของชุมชนท้องถิ่นในการจัดการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์: กรณีศึกษาชุมชนบ้านทุ่งสูง จังหวัดกระบี่ พบว่า มีปัจจัยที่บ่งชี้ถึงศักยภาพของชุมชนในการจัดการการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ คือ ปัจจัยด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมเพื่อการท่องเที่ยว และสอดคล้องกับ ผลงานวิจัยของ สมเกียรติ ชัยพิบูลย์ (2550) ศึกษาเรื่อง การจัดการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม กรณีศึกษา ศักยภาพการท่องเที่ยวชุมชนนครชุม อำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร พบว่า ศักยภาพการท่องเที่ยวของชุมชนนครชุม มีองค์ประกอบที่เหมาะสมสำหรับการจัดการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมทั้ง 3 ด้าน คือด้านสิ่งแวดล้อม การเข้าถึง และสิ่งอำนวยความสะดวก

นักท่องเที่ยว มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ หัวหิน ชะพาร์ แอนด์ แอทเวนเจอร์ พาร์ค จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า นักท่องเที่ยว มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อท่องเที่ยวเชิงนิเวศ หัวหิน ชะพาร์ แอนด์ แอทเวนเจอร์ พาร์ค จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อยู่ในระดับปานกลางทั้ง 7 ข้อ ดังนี้ (1) เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีความสวยงามโดยรอบและสภาพภูมิทัศน์ (2) เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีความน่าสนใจของวิถีชีวิต/ภูมิปัญญาท้องถิ่น (3) เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีสภาพภูมิอากาศเหมาะสมที่จะจัดเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติ (4) เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีนักท่องเที่ยวเดินทางมาเที่ยวอย่างสม่ำเสมอ (5) มีแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมและแหล่งท่องเที่ยวที่หลากหลาย (6) เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่

อยู่ใกล้สถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมอื่น และ (7) เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีความหลากหลายของกิจกรรมด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยวของชุมชน ตามลำดับ สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ อุไรพรรณ ปรางอุตมทรัพย์ (2544) ศึกษาเรื่อง ศักยภาพของชุมชนท้องถิ่นในการจัดการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์: กรณีศึกษาชุมชนบ้านทุ่งสูง จังหวัดกระบี่ พบว่า มีปัจจัยที่บ่งชี้ถึงศักยภาพของชุมชนในการจัดการการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ คือ ปัจจัยด้านลักษณะพื้นที่ และสอดคล้องกับ ผลงานวิจัยของ สมเกียรติ ชัยพิบูลย์ (2550) ศึกษาเรื่อง การจัดการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม กรณีศึกษา ศักยภาพการท่องเที่ยวชุมชนนครชุม อำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร พบว่า ศักยภาพการท่องเที่ยวของชุมชนนครชุม มีองค์ประกอบที่เหมาะสมสำหรับการจัดการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมทั้ง 3 ด้าน คือด้านสิ่งแวดล้อม การเข้าถึง และสิ่งอำนวยความสะดวก

นักท่องเที่ยว มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อท่องเที่ยวเชิงนิเวศ หัวหิน ชะพาร์ แอนด์ แอทเวนเจอร์ พาร์ค จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านกิจกรรม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า นักท่องเที่ยว มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อท่องเที่ยวเชิงนิเวศ หัวหิน ชะพาร์ แอนด์ แอทเวนเจอร์ พาร์ค จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อยู่ในระดับปานกลางทั้ง 13 ข้อ ดังนี้ (1) . มีความเป็นธรรมชาติที่อุดมสมบูรณ์ (2) มีทัศนียภาพที่สวยงาม (3) ความสันโดษ สงบ เงียบสงบ ห่างไกลผู้คน (4) เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงโดยทั่วไป (5) เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงของการท่องเที่ยวประเภทนี้ (6) ระยะทางในการเดินทางใกล้/ไม่ไกลจากแหล่งที่พักอาศัย (7) เป็นแหล่งที่สามารถทดสอบสมรรถนะของ ATV ได้ (8) เป็นแหล่งที่มีโอกาสได้เรียนรู้ ศึกษา สัมผัสธรรมชาติ (9) เป็นแหล่งที่รกรังดูลำบาก เสี่ยงภัยเพื่อการผจญภัยและท้าทาย (10) เป็นแหล่งที่เพื่อนและ/หรือ คนใกล้ชิดชักชวนไป (11) กิจกรรมมีความเป็นเอกลักษณ์หรือมีความโดดเด่นเฉพาะตัวของพื้นที่ (12) มีหมู่บ้าน หรือแหล่งวัฒนธรรมชาติและ

ประวัติศาสตร์ และ (13) เป็นแหล่งใหม่ที่ยังไม่มีใครไปตามลำดับ สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ อุไรพรรณ ปรางอุตมทรัพย์ (2544) ศึกษาเรื่อง ศักยภาพของชุมชนท้องถิ่นในการจัดการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์: กรณีศึกษาชุมชนบ้านทุ่งสูง จังหวัดกระบี่ พบว่า มีปัจจัยที่บ่งชี้ถึงศักยภาพของชุมชนในการจัดการการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ คือปัจจัยด้านกิจกรรมและการจัดการนักท่องเที่ยว

ข้อเสนอแนะ

1. ควรขอรับการสนับสนุนในการจัดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศเกือบทุกด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการออกแบบกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์และการจัดการเกี่ยวกับนักท่องเที่ยว จากองค์กรของรัฐที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยและมหาวิทยาลัยในภูมิภาค เพื่อให้เข้ามาช่วยเหลือในการจัดฝึกอบรม เพิ่มพูนทักษะด้านการวางแผนและจัดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ และคอยสนับสนุนให้คำแนะนำต่าง ๆ ให้แก่นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติอย่างต่อเนื่อง

2. ควรมุ่งเน้นในรูปแบบธรรมชาติ และการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ป่าไม้ ซึ่งการบริหารจัดการการท่องเที่ยวต้องเน้นการระดมความรู้และภูมิปัญญาท้องถิ่น มาใช้ในการสร้างกิจกรรมการส่งเสริมการท่องเที่ยว รวมทั้งการรักษาเอกลักษณ์ของความเรียบง่าย สงบ ใกล้ชิดธรรมชาติ และการท่องเที่ยวทางน้ำ ซึ่งเป็นสิ่งที่นักท่องเที่ยวประทับใจ โดยอาศัยปัจจัยภายนอก คือ ด้านการส่งเสริมการตลาด และความร่วมมือทั้งจากภาครัฐ และเอกชน และชุมชนท้องถิ่นร่วมกันดำเนินการ

3. ควรมีการจัดระบบรักษาความปลอดภัย ไว้คอยให้บริการแก่นักท่องเที่ยวให้มากขึ้น

4. ควรพัฒนาระบบการรักษาความสะอาด มีการจัดหรือเพิ่มจุดวางถังขยะ ให้มากขึ้น เพื่อรักษาความสะอาดของสภาพแวดล้อมทางธรรมชาติ

5. ควรพัฒนาระบบการประชาสัมพันธ์ให้ทั่วถึง เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์การบอกทางไปยังสถานที่ท่องเที่ยว

6. ควรพัฒนาระบบสาธารณูปโภค เช่น ถนน ป้ายประชาสัมพันธ์ ระบบน้ำประปา ไฟฟ้า ห้องน้ำ เพื่ออำนวยความสะดวกและบริการนักท่องเที่ยวให้มากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กัลยา สมมาตรย์. (2541). *ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการตัดสินใจเลือกแหล่งท่องเที่ยวชายทะเลในจังหวัดเพชรบุรี*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ตุ้ย ชุมสาย. (2518). *หลักวิชาการท่องเที่ยว*. กรุงเทพฯ: แพรววิทยา.
- ธรรมศักดิ์ โรจนสุนทร. (2542). *สรุปผลการสัมมนาการพัฒนาการท่องเที่ยวภาคเหนือ*. กรุงเทพฯ: การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.
- นาคยา ธนพลเกียรติ. (2547). *การประเมินศักยภาพแหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตรกรรมในอำเภอวังน้ำเขียวจังหวัดนครราชสีมา*. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต (สาขาวิชาภูมิศาสตร์การวางแผนการตั้งถิ่นฐานมนุษย์), มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- นิตา ชัชกุล. (2550). *อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ประเสริฐ วิทยารัฐ. (2530). *รายงานสัมมนาทางวิชาการเรื่องบทบาทของภูมิศาสตร์กับการพัฒนาการท่องเที่ยว*. กาญจนบุรี: สมาคมภูมิศาสตร์แห่งประเทศไทยร่วมกับวิทยาลัย
- ปรีชา แดงโรจน์. (2544). *อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวสู่ศตวรรษที่ 21*. กรุงเทพฯ: ดวงกลมสมัย.

- ยุทธ ไกรวรรณ. (2550). วิเคราะห์ข้อมูลวิจัย 2. กรุงเทพฯ: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.
- วีระพล ทองมา. (2548). ผลที่เกิดขึ้นจากการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวต่อประชาชนในพื้นที่ตำบลแม่แรม อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- เศกสรรค์ ยวงนิชัย. (2536). เอกสารประกอบการสอนวิชา ภูมิศาสตร์การท่องเที่ยว. ขอนแก่น: ภาควิชาสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สมเกียรติ ชัยพิบูลย์. (2550). การจัดการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม กรณีศึกษาศักยภาพการท่องเที่ยวชุมชนนครชุม อำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร. งานวิจัยทุนอุดหนุนการวิจัยจากงบประมาณแผ่นดินประจำปี 2550 มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร.
- เอกสิทธิ์ สุดแก้ว. (2549). การประเมินศักยภาพทรัพยากรการท่องเที่ยวและการจัดการของชุมชนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ตำบลอัมพวา อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม. ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (อุทยานและนันทนาการ), มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อุไรพรรณ ปรางอุตมทรัพย์. (2544). ศักยภาพของชุมชนท้องถิ่นในการจัดการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ : กรณีศึกษาชุมชนบ้านทุ่งสูง จังหวัดกระบี่. วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทรัพยากร มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ความคิดเห็นของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล ต่อการพัฒนาบุคลากรสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมืองอ่างทอง จังหวัดอ่างทอง

Opinions of Tambon Administrative Organization personnel. To develop personnel under sub-district administration organization. In Ang Thong district. Ang Thong

ปณณดา อาดัม

นักศึกษาลัทธิรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล ต่อการพัฒนาบุคลากรสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมืองอ่างทอง จังหวัดอ่างทอง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมืองอ่างทอง จังหวัดอ่างทอง และพนักงานส่วนตำบล จำนวน 188 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีหาค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม โดยใช้การวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ ผลการวิจัยพบว่า (1) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินการตามนโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของโรงพยาบาลพระพุทธบาท จังหวัดสระบุรี ด้านภาพรวมพบว่า ระดับปัจจัยที่ส่งผลภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านการรับรู้สิทธิและหน้าที่ ของผู้รับบริการต่อนโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า รองลงมาคือ ด้านปัจจัยการดำเนินงาน และค่าเฉลี่ยที่น้อยที่สุดคือด้านทัศนคติของผู้รับบริการต่อนโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ของโรงพยาบาลพระพุทธบาท จังหวัดสระบุรี (2) ความสำเร็จในการดำเนินการตามนโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ของโรงพยาบาลพระพุทธบาท จังหวัดสระบุรี ด้านภาพรวม พบว่า ระดับความสำเร็จภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านพฤติกรรมสุขภาพของผู้รับบริการในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ของโรงพยาบาลพระพุทธบาท จังหวัดสระบุรี รองลงมาคือ ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการในการดำเนินการตามนโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ของโรงพยาบาลพระพุทธบาท จังหวัดสระบุรี (3) ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความสำเร็จและระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อผลสำเร็จในการดำเนินการตามนโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ของโรงพยาบาลพระพุทธบาท จังหวัดสระบุรี โดยใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's correlation coefficient) ผลการวิเคราะห์ พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินการตามนโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของโรงพยาบาลพระพุทธบาท จังหวัดสระบุรี ในทุกด้าน คือ ด้านปัจจัยการดำเนินงาน ด้านกระบวนการดำเนินการ ด้านการรับรู้สิทธิและหน้าที่ ของผู้รับบริการต่อนโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า และด้านทัศนคติของผู้รับบริการต่อนโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ของโรงพยาบาลพระพุทธบาท จังหวัดสระบุรี ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินการตามนโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ของโรงพยาบาลพระพุทธบาท จังหวัดสระบุรี ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการในการดำเนินการตามนโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ของโรงพยาบาลพระพุทธบาท จังหวัดสระบุรีและด้านพฤติกรรมสุขภาพของผู้รับบริการในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ของโรงพยาบาลพระพุทธบาท จังหวัดสระบุรี มีความสัมพันธ์กันในทางบวก จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

คำสำคัญ: กระบวนการดำเนินการ, การรับรู้สิทธิและหน้าที่, นโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

Abstract

The purpose of this research was to study the opinions of Tambon Administrative Organization personnel. To develop personnel under sub-district administration organization. In Ang Thong district. Ang Thong. The samples used in this study were the personnel of the Tambon Administration Organization In Ang Thong district. Ang Thong 188 employees and district employees. Analyze data by means of average And standard deviation Analyze the relationship of independent variables and variables. Using correlation analysis. The results of the study are as follows: (1) Factors affecting the success of the universal coverage policy of Phra Phutthabat Hospital. In Saraburi province, it was found that the level of factors affecting the overall effect was very high. The average order of descending order is as follows. The main objective of this study was to determine the factors that affected the health insurance policy. And the mean of the least is the attitudes of the service recipients to the universal coverage policy. Of Phra Phutthabat Hospital Saraburi (2) Success in implementing Universal Health Care Coverage Policy Of Phra Phutthabat Hospital In Saraburi province, the overall level of achievement was at a high level. The average order of descending order is as follows: Health Behaviors of the Universal Health Care Coverage Patients Of Phra Phutthabat Hospital Saraburi province was followed by satisfaction of service recipients in the implementation of universal coverage policy. Of Phra Phutthabat Hospital Saraburi (3) The results of the analysis of the relationship between success and factors contributing to the success of universal coverage policy. Phra Phutthabat Hospital Saraburi The Pearson's correlation coefficient was used to determine the factors influencing the success of the universal coverage policy of Phra Phutthabat Hospital. Saraburi Province on all aspects of operation. Process side On the recognition of rights and duties. The recipients of universal health coverage policy. And the attitudes of service recipients to universal coverage policy. Of Phra Phutthabat Hospital Saraburi Affect the success of the implementation of universal health coverage policy. Of Phra Phutthabat Hospital Saraburi Satisfaction of service recipients towards services in implementing universal coverage policy. Of Phra Phutthabat Hospital Saraburi Province and Health Behaviors of Universal Service Coverage Patients Of Phra Phutthabat Hospital Saraburi Have a positive relationship It is based on the assumptions set.

Keywords: Process, Rights and Responsibilities Recognition, Universal Health Coverage Policy

บทนำ

การบริหารราชการแผ่นดิน ในส่วนของการปกครองส่วนท้องถิ่นได้มีวิวัฒนาการอย่างมาก ปัจจุบันรูปแบบของการให้ส่วนกลางเป็นศูนย์รวมอำนาจทางด้านการบริหาร และเป็นศูนย์รวมของการตัดสินใจ

รวมถึงการตัดสินใจว่าจะแต่งตั้งใครเป็นผู้บริหารราชการส่วนท้องถิ่นได้เปลี่ยนเป็นการให้ราษฎรมีอำนาจในการปกครองตนเอง ตัดสินใจเลือกผู้บริหารท้องถิ่นของตน และตัดสินใจเกี่ยวกับการบริหารกิจกรรมต่าง ๆ ภายใต้อำนาจการปกครองท้องถิ่นจะต้อง

มาจากการเลือกตั้งของประชาชนในท้องถิ่น การบริหารท้องถิ่นลักษณะนี้เป็นการกระจายอำนาจให้กับประชาชนโดยตรง

หน่วยงานหรือองค์กรในการปกครองท้องถิ่นที่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด โดยพิจารณาจากความครอบคลุมของพื้นที่ของประเทศ และจากจำนวนประชากรที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องให้บริการ ได้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบล หรือที่เรียกย่อ ๆ ว่า (อบต.)” ได้จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 (ปัจจุบันมีการแก้ไขถึงฉบับที่ 5 พ.ศ. 2546) มีฐานะเป็นนิติบุคคล มีความเป็นอิสระในการดำเนินงานภายใต้ขอบเขตที่กฎหมายกำหนด มีรายได้ มีทรัพย์สินเป็นของตนเอง องค์การบริหารส่วนตำบลแบ่งออกเป็น 3 ระดับ ได้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบลขนาดใหญ่ องค์การบริหารส่วนตำบลขนาดกลาง และองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดเล็ก รูปแบบการปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบล แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ ฝ่ายการเมือง และฝ่ายประจำ

ด้วยบทบาทภารกิจ ที่สำคัญหลายประการขององค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อตอบสนองต่อการแก้ไขปัญหาของท้องถิ่น แต่การดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลที่ผ่านมาพบว่ามีสภาพปัญหาในการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบล มีประเด็นปัญหาที่สำคัญในการทำงานเกี่ยวกับบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลหลายประเด็น เช่น เป้าหมายการทำงานไม่ชัดเจน บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลไม่ทราบบทบาทหน้าที่ของตนเอง การที่ไม่มีความรู้ ประสบการณ์ในการทำงานเฉพาะอย่าง เช่น กฎหมาย การจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น ทั้งนี้ เนื่องจากบุคลากรจำเป็นต้องได้รับความรู้ความเข้าใจในนโยบายต่าง ๆ และทักษะการปฏิบัติงาน เพื่อสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สนองตอบต่อวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี ซึ่งประเด็นที่น่าสนใจคือ องค์การบริหารส่วนตำบลจะพัฒนาบุคลากรอย่างไร จึงจะตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน และ

สถานการณ์ภายในและภายนอกท้องถิ่นที่รอการจัดการอยู่ และบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลสามารถพัฒนาศักยภาพของตนเองได้เต็มที่ เพื่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลส่งผลให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดี และพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ดังนั้น การศึกษาถึงหลักการ วิธีการ กระบวนการ ตลอดจนความต้องการในการพัฒนาบุคลากรที่เป็นอยู่ในปัจจุบันขององค์การบริหารส่วนตำบล จึงมีความสำคัญอย่างยิ่งสำหรับการวางแผนในการส่งเสริม สนับสนุน และเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ ในการพัฒนาบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลในอนาคตต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล ต่อการพัฒนาบุคลากรสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมืองอ่างทอง จังหวัดอ่างทอง
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลต่อการพัฒนาบุคลากรสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมืองอ่างทอง จังหวัดอ่างทอง โดยจำแนก เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่ง รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ความต้องการเลื่อนขั้นเงินเดือน ความต้องการเลื่อนระดับ และความต้องการเป็นที่ยอมรับของสังคม

บททวนวรรณกรรม

การบริหารหน่วยงานต่าง ๆ จะประสบความสำเร็จตามความประสงค์ได้ ถ้าหน่วยงานนั้นมีปัจจัยการบริหาร คือ 4Ms ได้แก่คน วัสดุ เงิน และระบบวิธีการทำงานที่สมบูรณ์ โดยเฉพาะคนหรือบุคลากรที่จะปฏิบัติงานเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุด ถ้าหน่วยงานสามารถสรรหาและเลือกบุคลากร ที่มีความรู้ความสามารถ และมีประสิทธิภาพในการทำงานเป็นอย่างดีเข้ามาปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ในหน่วยงาน อย่างไร

ก็ตาม แม้ว่าหน่วยงานจะมีวิธีการสรรหาและคัดเลือกคนอย่างรัดกุมและมีประสิทธิภาพสักเพียงใด แต่บุคลากรที่ผ่านการสอบแข่งขันการคัดเลือก ส่วนใหญ่จะพึงสำเร็จการศึกษามาจากสถาบันการศึกษาต่าง ๆ มีความรู้ในวิชาชีพเฉพาะด้าน เฉพาะสาขาที่ได้เรียนมา ยังไม่รู้จักริธีการทำงานให้หน่วยงานอย่างมีประสิทธิภาพเต็มที่ทันทีที่ได้รับการบรรจุเข้าทำงาน และไม่มีสถาบันใดจะสอนให้ผู้สำเร็จการศึกษารู้จักการใช้ชีวิตในสิ่งแวดล้อมของการทำงานในองค์กร หรือหน่วยงานใดโดยเฉพาะได้ สิ่งเหล่านี้ผู้ได้รับการบรรจุเข้าทำงานจะต้องเรียนรู้แสวงหาด้วยตนเองในหน่วยงาน โดยองค์กรหรือหน่วยงานเป็นผู้ดำเนินการให้ในรูปแบบใดแบบหนึ่ง เช่น การสอนงาน การปฐมนิเทศ การให้การศึกษาหรือการฝึกอบรม การให้ทดลองฝึกหรือปฏิบัติงาน หรือโดยวิธีอื่น เพื่อให้ผู้ได้รับการบรรจุใหม่ รวมทั้ง ผู้ที่ทำงานในองค์กรนั้นอยู่แล้ว ได้มีความรู้ ความเข้าใจ สามารถทำงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายได้อย่างดี ซึ่งวิธีการต่าง ๆ เหล่านี้ คือ “การพัฒนาบุคคล”

การพัฒนาบุคคลอาจทำได้ 3 วิธีใหญ่ คือ วิธีให้การศึกษา (Education) การฝึกอบรม (Training) หรือการพัฒนา (Development) อย่างใดอย่างหนึ่ง (1) การให้การศึกษา หมายถึง กิจกรรมที่มีความมุ่งหมายที่จะเสริมสร้างความรู้ ความชำนาญ ค่านิยม และความเข้าใจ ที่มีความจำเป็นต่อการดำรงชีวิตสามารถใช้ชีวิตได้อย่างเป็นสุขและทำประโยชน์แก่สังคมได้ สำหรับผู้ปฏิบัติงานอยู่แล้วการศึกษานั้นหมายถึงกิจกรรมด้านการพัฒนาคนที่กำหนดขึ้น เพื่อเพิ่มพูนประสิทธิภาพการทำงานในภาพรวม นอกเหนือจากการเน้นเฉพาะงานที่กำลังทำอยู่ในปัจจุบันของเจ้าหน้าที่ (2) การฝึกอบรม คือ กระบวนการปรับเปลี่ยนทัศนคติ ความรู้ และความชำนาญเพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ทำอยู่ในปัจจุบัน ซึ่งอาจรวมถึงการเตรียมให้ผู้ปฏิบัติงานมีความพร้อมที่จะเลื่อนขั้นไปดำรงตำแหน่งสูงขึ้นในงานที่มีลักษณะอย่างเดียวกันด้วย (3) การพัฒนา หมายถึง

การทำให้เกิดความเจริญก้าวหน้า หรือความสำเร็จในการเพิ่มพูน ความรู้ ความสามารถ ทั้งโดยการเรียนรู้ในทางตรงและทางอ้อม และการเรียนรู้จากประสบการณ์ หรือการให้คำปรึกษาแนะนำสอนงาน หรือโดยวิธีอื่นซึ่งเป็นประโยชน์ทั้งต่อผู้ปฏิบัติงานและต่อองค์กร

จากนิยามข้างต้น พอจะสรุปหลักสำคัญของแต่ละวิธีการได้ว่า การให้การศึกษาเน้นที่ตัวบุคคลให้เกิดความรู้ ความเข้าใจที่เป็นประโยชน์ต่อการดำรงชีวิต ความรู้ ความชำนาญในวิชาชีพเฉพาะทาง ซึ่งสามารถนำไปทำมาหากินเป็นประโยชน์ต่อความก้าวหน้าในหน้าที่การงานได้ ส่วนการฝึกอบรมเน้นที่งานหรือกิจกรรมที่ต้องปฏิบัติโดยเฉพาะ ความมุ่งหมายของการฝึกอบรม มักจะเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาในการทำงานของบุคลากรขณะนั้น เช่น เพื่อลดความผิดพลาดสูญเสีย เพื่อเพิ่มปริมาณการผลิต หรือเพื่อยกระดับคุณภาพของผลผลิต และการพัฒนาเน้นที่ตัวบุคคลและองค์การ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความเจริญก้าวหน้าและความสำเร็จร่วมกันการพัฒนามักทำเป็นแผนระยะยาว เช่น การพัฒนาความก้าวหน้าด้านอาชีพของผู้ปฏิบัติงาน หรือทำเป็นโครงการเฉพาะ เช่น โครงการพัฒนานักบริหารระดับสูง เป็นต้น อย่างไรก็ตามไม่ว่าจะเน้นที่ตัวบุคคล หรืองาน หรือองค์การ การพัฒนาบุคคลก็มีจุดมุ่งหมายเพื่อก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ดีในการทำงานนั่นเอง (วิชชุดา หุ่นวิไล, 2542, หน้า 222-223)

ทั้งนี้ สมหมาย มัณยานนท์ (2546, หน้า 11) ให้ความสำคัญว่า การพัฒนาบุคลากรเป็นการเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ ทักษะในการทำงาน ทั้งนี้เพื่อให้บุคลากรสามารถปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ด้านวิทยาการและทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกเกี่ยวกับเครื่องมือเครื่องใช้ทางเทคโนโลยีและเพื่อพัฒนาองค์การให้มีความเจริญก้าวหน้า ดังนั้นผู้บริหารควรจะต้องทำการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการพัฒนาตนเอง และพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่นเดียวกับ วิชชุดา หุ่นวิไล (2542, หน้า 224) ให้ความสำคัญว่า การพัฒนาบุคลากร มีความสำคัญ

เนื่องจากข้าราชการเป็นตัวจักรสำคัญของรัฐบาลในการพัฒนาประเทศ และประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการมีผลกระทบโดยตรงต่อความสำคัญ หรือความล้มเหลวในการบริหารราชการและการพัฒนาบ้านเมือง อีกทั้ง ข้าราชการแต่ละคนในแต่ละหน่วยงานต่างก็มีความแตกต่างกันทั้งในแง่ระดับความรู้ความชำนาญและในแง่ของทัศนคติ นอกจากนั้นสภาพของปัญหาในการปฏิบัติงาน และการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจสังคม ฉะนั้นการพัฒนาข้าราชการพลเรือนจึงเป็นเรื่องสำคัญ

ทั้งนี้ การพัฒนาบุคลากรต้องทำอย่างต่อเนื่อง และมีระบบที่ดีในการพัฒนา รวมทั้งจะต้องมีกิจกรรมในการพัฒนาที่หลากหลาย เหมาะสมกับความต้องการของบุคลากรเอง ทั้งนี้เพราะงานต่าง ๆ ของโรงเรียนจะบรรลุผลดีได้ต้องอาศัยบุคลากรที่มีทั้งความรู้และความสามารถที่แท้จริง (สุขสันต์ สุวรรณเจริญ, 2545, หน้า 12) การพัฒนาบุคคล ผู้บังคับบัญชาจะต้องพิจารณาและเตรียมการก่อนที่จะมีการพัฒนาบุคคลทุกครั้ง เพื่อให้การพัฒนาบุคคลเป็นไปในทิศทางที่องค์การต้องการ และบรรลุวัตถุประสงค์ (สมเกียรติ พ่วงรอด, 2544, หน้า 130) ดังนั้น การให้บุคลากรได้เพิ่มพูนความรู้ความสามารถ ทักษะ ความชำนาญ และมีทัศนคติที่ดีในการปฏิบัติงาน ก่อนการพัฒนาผู้บริหารต้องเตรียมวางแผนอย่างเป็นระบบ จะต้องมีการกิจกรรมในการพัฒนาอย่างหลากหลาย มีความเหมาะสมกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย และต้องทำอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ

เทคนิคและวิธีการพัฒนาบุคลากรมีหลายวิธี ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์กลุ่มผู้เข้ารับการพัฒนาระยะเวลาและงบประมาณ รวมทั้งความเหมาะสมที่เกี่ยวข้องอื่นๆ การเลือกใช้เทคนิคและวิธีการพัฒนาที่เหมาะสมจะก่อให้เกิดประโยชน์อย่างยิ่งต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคลากรตามต้องการ หรือเสริมสร้างความรู้ ความสามารถ ทักษะ และทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานและแก้ไขปัญหาการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะส่งผลต่อความสำเร็จขององค์การ

ต่อไปเทคนิคและวิธีการพัฒนาบุคลากรที่สำคัญ (ชูศักดิ์ เจ๊ะยะหลี, 2550, หน้า 51) ได้แก่ การฝึกอบรมในขณะปฏิบัติงาน การฝึกอบรมนอกสภาพการทำงาน การพัฒนาบุคลากรโดยวิธีอื่น

การพัฒนาตนเอง ต้องเริ่มจากทำความเข้าใจตนเองก่อนอันดับแรกแล้วลงมือปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่อง ในขณะเดียวกัน ต้องพยายามเข้าใจคนอื่นควบคู่ไปด้วย การพัฒนาถือเป็น“งาน” ของทุกคนที่ต้องทำอย่างต่อเนื่องโดยไม่มีรอ

การพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพนั้น กระบวนการในการพัฒนาบุคลากรเป็นสิ่งที่มีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งในการดำเนินงานเพราะกระบวนการ คือ แนวทางดำเนินการเรื่องใดเรื่องหนึ่งที่มีขั้นตอนวางไว้เป็นลำดับตั้งแต่ต้นจนแล้วเสร็จตามจุดประสงค์ให้ประสบความสำเร็จตามความคาดหวัง ซึ่งสามารถนำกระบวนการบริหารมา ใช้ได้ในการบริหารงานบุคคล ตามแนวคิดและทฤษฎีของนักวิชาการนักการศึกษาที่มีอยู่มากมาย เช่น วงจรเดมมิง (Deming cycle) เป็นกระบวนการมี 4 ขั้นตอน คือ การวางแผน การปฏิบัติตามแผน การตรวจสอบผลการปฏิบัติ และการแก้ไข้ปัญหา (สมเดช สีแสง, 2543, หน้า 4)

กระบวนการพัฒนาบุคลากร ต้องคำนึงถึงนโยบายของหน่วยงาน ลักษณะของงานปัญหาทั้งของหน่วยงานและของผู้ปฏิบัติงาน และควรดำเนินการ 6 ขั้นตอน ดังนี้ การพิจารณาความจำเป็นของการพัฒนาบุคคล การกำหนดวัตถุประสงค์ การเลือกวิธีการ การกำหนดโครงการ การดำเนินการพัฒนาบุคลากรตามโครงการที่กำหนด และการประเมินผลและติดตามผล

สรุปได้ว่า กระบวนการพัฒนาบุคลากร หมายถึง การปฏิบัติตามแนวทางการพัฒนาบุคลากรให้ประสบความสำเร็จอย่างเป็นระบบด้วยการหาความจำเป็นในการพัฒนาบุคลากร การวางแผนการพัฒนาบุคลากร การดำเนินการพัฒนาบุคลากร และการติดตามและประเมินผลการพัฒนาบุคลากร

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ในครั้งนี้ เป็นการดำเนินการศึกษา 2 แบบคือ (1) ศึกษาจากเอกสาร (Documentary Research) โดยได้ค้นคว้าจากหนังสือ บทความ ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง กฎหมายระเบียบ ข้อบังคับ หนังสือสั่งการ และเอกสารต่างๆ (2) ศึกษาโดยใช้วิธีสำรวจ (Survey Research) เป็นการรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบชนิดปลายปิด (close-ended question) และคำถามปลายเปิด (opened-ended question)

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาค้างนี้ คือ บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมืองอ่างทอง จังหวัดอ่างทอง เนื่องมาจากประชากรที่มีจำนวนที่แน่นอนใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973 อ้างถึงใน อภินันท์ จันตะนี, 2550, หน้า 81) ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 ความผิดพลาดที่ยอมรับได้ไม่เกินร้อยละ 5 ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้มีจำนวน 188 คน

การวิจัยครั้งนี้ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลของการวิจัย คือ แบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือโดยมีขั้นตอนดังนี้ (1) ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูลจากเอกสารและตำราที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบความคิดในสร้างเครื่องมือ (2) ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารการวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยพิจารณาถึงรายละเอียดต่างๆ เพื่อให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่กำหนดไว้ (3) ขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเพื่อนำมาวิเคราะห์

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยประกอบด้วยแบบสอบถามชนิดปลายปิด (close-

ended question) และคำถามปลายเปิด (opened-ended question) ที่กำหนดเนื้อหาในแบบสอบถามให้ครอบคลุมที่จะศึกษาซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของบุคลากรต่อการพัฒนาบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมืองอ่างทอง จังหวัดอ่างทอง

ผู้วิจัยได้ทดสอบคุณภาพเครื่องมือ และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติต่างๆ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ทดสอบความถูกต้องเที่ยงตรงด้านเนื้อหาของข้อคำถามแต่ละข้อ โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (index of item objective congruence: IOC) (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2544, หน้า 245)

2. ทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) (สุรวิทย์ ศิริโกคาภิรมย์, 2540, หน้า 113)

3. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ (frequency) และหาค่าร้อยละ (percentage) (อภินันท์ จันตะนี, 2545 หน้า 185)

4. ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของบุคลากรต่อการพัฒนาบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมืองอ่างทอง จังหวัดอ่างทอง ตอนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย (mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2550, หน้า 153-167)

5. ทดสอบสมมติฐานด้วยค่าที (t-test) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระที่มีค่าย่อย 2 ค่า ได้แก่ เพศ ความต้องการเลื่อนขั้นเงินเดือน ความต้องการเลื่อนระดับ และความต้องการเป็นที่ยอมรับของสังคม กับระดับความคิดเห็นของบุคลากรต่อการพัฒนาบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขต

อำเภอเมืองอ่างทอง จังหวัดอ่างทอง (ประกายรัตน์
สุวรรณ, 2549, หน้า 201)

6. ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัว
แปรอิสระที่มีค่าอยู่มากกว่า 2 ค่าขึ้นไป ได้แก่ อายุ
สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่ง
ระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่ง และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน กับ
ระดับความคิดเห็นของบุคลากรต่อการพัฒนาบุคลากร
ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง
อ่างทอง จังหวัดอ่างทอง ด้วยการวิเคราะห์ความ
แปรปรวนทางเดียว (one way ANOVA : F - test)
(ธานีรินทร์ ศิลปจารุ, 2550, หน้า 195-201)

ผลการวิจัย

1. ความคิดเห็นของบุคลากรองค์การบริหาร
ส่วนตำบล ต่อการพัฒนาบุคลากรสังกัดองค์การบริหาร
ส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมืองอ่างทอง จังหวัดอ่างทอง
ด้านภาพรวม พบว่า ระดับความคิดเห็นภาพรวมอยู่ใน
ระดับมาก ซึ่งเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก
คือ วิธีการพัฒนาบุคลากร รองลงมาคือ หลักการพัฒนา
บุคลากร และกระบวนการพัฒนาบุคลากร

2. ผลการทดสอบสมมติฐาน (1) บุคลากรเพศ
ชายกับเพศหญิง มีความคิดเห็นของบุคลากรองค์การ
บริหารส่วนตำบล ต่อการพัฒนาบุคลากรสังกัดองค์การ
บริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมืองอ่างทอง จังหวัด
อ่างทอง ในภาพรวมและในรายด้าน ได้แก่ ด้าน
กระบวนการพัฒนาบุคลากร และวิธีการพัฒนาบุคลากร
แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (2)
บุคลากรที่มีอายุ 20-30 ปี อายุ 31-40 ปี อายุ 41-50
ปี และ 51-60 ปี มีความคิดเห็นของบุคลากรองค์การ
บริหารส่วนตำบล ต่อการพัฒนาบุคลากรสังกัดองค์การ
บริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมืองอ่างทอง จังหวัด
อ่างทอง ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง
สถิติที่ระดับ 0.05 ระหว่าง กลุ่ม 20-30 ปี กับกลุ่ม 31-
40 ปี กลุ่ม 31-40 ปี กับกลุ่ม 51-60 ปี และกลุ่ม 41-
50 ปี กับกลุ่ม 51-60 ปี (3) บุคลากรที่มีการศึกษาต่ำกว่า
ปริญญาตรี ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี มีความ

คิดเห็นของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล ต่อการ
พัฒนาบุคลากรสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขต
อำเภอเมืองอ่างทอง จังหวัดอ่างทองในภาพรวม
แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
ระหว่างกลุ่มต่ำกว่าปริญญาตรี แตกต่างกับกลุ่มปริญญา
ตรี และกลุ่มต่ำกว่าปริญญาตรี แตกต่างกับกลุ่มสูงกว่า
ปริญญาตรี (4) บุคลากรที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งสาย
งานผู้บริหาร และสายงานผู้ปฏิบัติงาน มีความคิดเห็น
ของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล ต่อการพัฒนา
บุคลากรสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอ
เมืองอ่างทอง จังหวัดอ่างทองในภาพรวม และรายด้าน
ได้แก่ หลักการพัฒนาบุคลากรและกระบวนการพัฒนา
บุคลากร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ
.05 (5) บุคลากรที่มีระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่ง 1-5 ปี
6-10 ปี 11-15 ปี และ 16 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นของ
บุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล ต่อการพัฒนา
บุคลากรสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอ
เมืองอ่างทอง จังหวัดอ่างทองในภาพรวม และในราย
ด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
ระหว่างกลุ่ม 1-5 ปี แตกต่างกับกลุ่ม 11-15 ปี และ
กลุ่ม 1-5 ปี แตกต่างกับกลุ่ม 16 ปีขึ้นไป (6) บุคลากร
ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท
10,001-15,000 บาท 15,001-20,000 บาท และ
20,001 บาทขึ้นไป มีความคิดเห็นของบุคลากรองค์การ
บริหารส่วนตำบล ต่อการพัฒนาบุคลากรสังกัดองค์การ
บริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมืองอ่างทอง จังหวัด
อ่างทองในภาพรวม และในรายด้าน ไม่แตกต่างกัน
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (7) บุคลากรที่มีความต้องการ
เลื่อนขั้นเงินเดือน และไม่ต้องการเลื่อนขั้นเงินเดือน มี
ความคิดเห็นของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล ต่อ
การพัฒนาบุคลากรสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ใน
เขตอำเภอเมืองอ่างทอง จังหวัดอ่างทองในภาพรวม
และในรายด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
(8) บุคลากรที่มีความต้องการเลื่อนระดับ และไม่
ต้องการเลื่อนระดับ มีความคิดเห็นของบุคลากร
องค์การบริหารส่วนตำบล ต่อการพัฒนาบุคลากรสังกัด

องค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมืองอ่างทอง จังหวัดอ่างทองในภาพรวม และรายด้าน ได้แก่ หลักการพัฒนาบุคลากร และวิธีการพัฒนาบุคลากร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 (9) บุคลากรที่มีความต้องการเป็นที่ยอมรับของสังคม และไม่ต้องต้องการเป็นที่ยอมรับของสังคม มีความคิดเห็นของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล ต่อการพัฒนาบุคลากรสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมืองอ่างทอง จังหวัดอ่างทองในภาพรวม และรายด้าน ได้แก่ กระบวนการพัฒนาบุคลากร และวิธีการพัฒนาบุคลากร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05

อภิปรายผล

ความคิดเห็นของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล ต่อการพัฒนาบุคลากรสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมืองอ่างทอง จังหวัดอ่างทอง ด้านภาพรวม พบว่า ระดับความคิดเห็นภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ วิธีการพัฒนาบุคลากร รองลงมาคือ หลักการพัฒนาบุคลากร และกระบวนการพัฒนาบุคลากร สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ศิลปนันต์ ลำกุล (2550) ศึกษาเรื่อง การนำเสนอรูปแบบการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรด้านการพัฒนาในกองพลพัฒนาที่ 3 ผลการวิจัยพบว่าการพัฒนาบุคลากรของกองพลพัฒนาที่ 3 ที่ดำเนินการในปัจจุบันมีการดำเนินการเป็นขั้นตอน ตั้งแต่กระบวนการสรรหาบุคลากรเข้าสู่กระบวนการพัฒนาบุคลากร โดยจัดให้มีการปฐมนิเทศก่อนการปฏิบัติงาน และระหว่างปฏิบัติงานได้มีการส่งบุคลากรเข้าอบรมในเรื่องที่เกี่ยวข้องบางเรื่อง ซึ่งเป็นไปตามหลักการของการพัฒนาบุคลากรทั่วไป และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สมจิตต์ จรกา (2548) ศึกษาเรื่อง การศึกษาความต้องการพัฒนาบุคลากรของข้าราชการสำนักงานประมง ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการสำนักงานประมง มีความต้องการพัฒนาบุคลากรทั้ง 6 ด้าน ในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก

ด้านกระบวนการพัฒนาบุคลากร โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกพบว่า (1) อบต.ของท่านมีการประเมินความต้องการของเจ้าหน้าที่ในการพัฒนาบุคลากร (2) อบต.ของท่านมีการประเมินระดับของทักษะ/ความสามารถที่มีอยู่ในปัจจุบันของเจ้าหน้าที่เพื่อนำไปวางแผนการพัฒนาบุคลากร และ (3) อบต. มีการกำหนดกิจกรรมที่จะใช้ในการพัฒนาบุคลากรอย่างชัดเจน สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ วิโรจน์ นาคก้อน (2550) ศึกษาเรื่อง การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนบรรยากาศองค์การกับกระบวนการพัฒนาบุคลากร ของศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ ในเขตภาคกลาง ผลการวิจัยพบว่า ศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอในเขตภาคกลาง มีระดับการปฏิบัติตามกระบวนการพัฒนาบุคลากร อยู่ในระดับมาก ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการหาความจำเป็นในการพัฒนาบุคลากร ด้านการดำเนินการพัฒนาบุคลากร ด้านการวางแผนพัฒนาบุคลากร และ สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ญัฐสุชัยญา ครุธา (2548) ศึกษาเรื่อง กระบวนการพัฒนาบุคลากรของบริษัทไทยวิศวกรรมแกรนิต จำกัด ผลการศึกษาพบว่า กระบวนการพัฒนาบุคลากรของบริษัทไทยวิศวกรรมแกรนิตจำกัดทั้ง 4 ด้านดังกล่าวข้างต้นพบว่า ด้านความจำเป็นในการพัฒนาบุคลากร เห็นว่ามีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องจัดให้มีการพัฒนาบุคลากรขึ้น การพัฒนาบุคลากรที่สำคัญคือการใช้คนให้ตรงกับความรู้ ความสามารถที่เขามีอยู่ ด้านการวางแผน ให้ผู้บริหารระดับสูงกำหนดเป็นนโยบายเป็นแผนปฏิบัติการ หลังจากนั้นจึงนำไปกำหนดเป็นแผนยุทธศาสตร์ร่วมกันแผนยุทธศาสตร์จะสามารถบรรลุผลตามเป้าหมายขององค์กร ได้นั้น ควรจัดเป็นแผนงานด้านแผนการผลิต, แผนการเงิน, แผนการตลาด และแผนทรัพยากรบุคคล

วิธีการพัฒนาบุคลากร โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับ

ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกพบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ (1) วิธีการพัฒนาบุคลากร : ด้านการประชุม (2) วิธีการพัฒนาบุคลากร : ด้านการจัดทัศนศึกษาและดูงาน และ (3) วิธีการพัฒนาบุคลากร : ด้านการระดมความคิด สอดคล้องกับแนวคิดของ ชูศักดิ์ เจ๊ะยะหลี (2550, หน้า 51) กล่าวว่า เทคนิคและวิธีการพัฒนาบุคลากรมีหลายวิธี ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ กลุ่มผู้เข้ารับการพัฒนา ระยะเวลาและงบประมาณ รวมทั้งความเหมาะสมที่เกี่ยวข้องอื่นๆ การเลือกใช้เทคนิคและวิธีการพัฒนาที่เหมาะสมจะก่อให้เกิดประโยชน์อย่างยิ่งต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคลากรตามต้องการ หรือเสริมสร้างความรู้ความสามารถ ทักษะ และทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงาน และแก้ไขปัญหาการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรต่อไป เทคนิคและวิธีการพัฒนาบุคลากรที่สำคัญ

วิธีการพัฒนาบุคลากร ด้านการสนับสนุนให้ศึกษาต่อ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกพบว่า (1) อบต. มีการประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรได้รับทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการศึกษาต่อในระดับต่าง ๆ (2) อบต.สนับสนุนด้านเวลาให้พนักงาน/พนักงานจ้างได้รับการศึกษาต่อในสถาบันการศึกษาต่างๆ และ (3) อบต. สนับสนุนด้านค่าเล่าเรียนให้พนักงาน/พนักงานจ้างได้รับการศึกษาต่อในสถาบันการศึกษาต่าง ๆ สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ รัตนา เนื่องแก้ว (2547) ศึกษาเรื่อง *ความต้องการในการพัฒนาบุคลากรของสายสนับสนุนวิชาการของคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์* พบว่า มีความต้องการในการพัฒนาบุคลากรด้านการส่งเสริมให้มีการศึกษาต่อของข้าราชการสายสนับสนุนวิชาการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ พัชรี ราวีศรี (2544) ศึกษาเรื่อง *ความต้องการในการพัฒนาบุคลากรของข้าราชการสาย ข มหาวิทยาลัยบูรพา* พบว่า ข้าราชการสาย ข มหาวิทยาลัยบูรพา มี

ความต้องการในการพัฒนาบุคลากร ด้านการส่งเสริมให้มีการศึกษาต่อ อยู่ในระดับมาก

วิธีการพัฒนาบุคลากร ด้านการประชุม โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกพบว่า (1) อบต. เปิดโอกาสให้พนักงาน/พนักงานจ้างได้มีส่วนร่วมร่วมแสดงความคิดเห็นในการประชุม อบต. (2) อบต. มีการจัดประชุมพนักงาน/พนักงานจ้าง เพื่อชี้แจงแนวทางการปฏิบัติงาน และ (3) บุคลากรในสังกัด อบต. ให้มีความสำคัญกับการเข้าร่วมประชุม สอดคล้องกับแนวคิดของ ชูศักดิ์ เจ๊ะยะหลี (2550, หน้า 51) กล่าวว่า การที่ผู้เข้ารับการอบรมหรือการพัฒนาต้องหยุดการทำงานปกติ เพื่อเข้ารับการอบรมตามหลักสูตรหรือโครงการที่กำหนด โดยอาจเป็นการเข้ารับการฝึกอบรมในสถานที่ของหน่วยงานนั่นเอง หรือการเข้ารับการฝึกอบรมในหน่วยงานฝึกอบรมภายนอก

ด้านการมอบหมายงานพิเศษ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกพบว่า (1) อบต. สนับสนุนให้พนักงาน/พนักงานจ้าง ได้มีโอกาสในการได้รับมอบหมายการทำงานพิเศษเท่าๆ กัน (2) อบต. ได้มอบหมายงานพิเศษให้แก่พนักงาน/พนักงานจ้างรับผิดชอบนอกเหนือจากการปฏิบัติงานปกติ และ (3) อบต. มีการส่งเสริมและเพิ่มทักษะเกี่ยวกับการทำงานพิเศษให้แก่พนักงาน/พนักงานจ้าง สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ นกัสนัน แนววงศ์ (2542) ศึกษาเรื่อง *ปัจจัยที่เอื้ออำนวยต่อการพัฒนาบุคลากร และความสำเร็จขององค์กรในภาครัฐ: ศึกษาเฉพาะกรณีของสำนักงานงบประมาณ* พบว่า การพัฒนาบุคลากรด้านต่างๆ คือ การมอบหมายงานที่มีความสำคัญ (มีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายและการดำเนินงาน)

วิธีการพัฒนาบุคลากร ด้านการฝึกอบรม/การประชุมเชิงปฏิบัติการ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกพบว่า (1) อบต. ส่งพนักงานไปฝึกอบรมหลักสูตรต่าง ๆ ที่หน่วยงานอื่นเป็นผู้จัดตรงตาม

ลักษณะงาน ที่บุคคลนั้นปฏิบัติอยู่ (2) อบต. เปิดโอกาสให้พนักงาน/พนักงานจ้าง แสดงความคิดเห็นในการประชุมเชิงปฏิบัติการต่าง ๆ และ (3) อบต. มีการประชุมเชิงปฏิบัติการ พนักงาน/พนักงานจ้างเพื่อชี้แจงแนวทางปฏิบัติงาน และพัฒนาความรู้ ทักษะ หรือทัศนคติของบุคลากรเป็นประจำ สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ รัตนา เนื่องแก้ว (2547) ศึกษาเรื่อง *ความต้องการในการพัฒนาบุคลากรของสายสนับสนุนวิชาการของคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์* พบว่า มีความต้องการในการพัฒนาบุคลากรด้านการฝึกอบรมของข้าราชการสายสนับสนุนวิชาการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ พัชร ราวีศรี (2544) ศึกษาเรื่อง *ความต้องการในการพัฒนาบุคลากรของข้าราชการสาย ข มหาวิทยาลัยบูรพา* พบว่า ข้าราชการสาย ข มหาวิทยาลัยบูรพา มีความต้องการในการพัฒนาบุคลากร ด้านการฝึกอบรม อยู่ในระดับมาก

ด้านการระดมความคิด โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกพบว่า (1) อบต. ให้พนักงาน/พนักงานจ้าง แสดงความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ ได้อย่างเท่าเทียมกัน (2) อบต. มีการจัดบันทึกผลการระดมความคิดไว้เพื่อใช้เป็นประโยชน์ในการบริหารงานอย่างจริงจัง และ (3) อบต. เปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็นกับผู้บริหารได้อย่างตรงไปตรงมา สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ รัตนา เนื่องแก้ว (2547) ศึกษาเรื่อง *ความต้องการในการพัฒนาบุคลากรของสายสนับสนุนวิชาการของคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์* พบว่า มีความต้องการในการพัฒนาบุคลากรด้านการส่งเสริมวิชาการของข้าราชการสายสนับสนุนวิชาการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับแนวนโยบายพัฒนาข้าราชการพลเรือนของ สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน สำนักงาน ก.พ. (2528, หน้า 45-46) ซึ่งให้นโยบายไว้ว่า ให้มีการระดมสรรพกำลัง ทรัพยากร และความชำนาญการของหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน ที่

มีความพร้อม และขีดความสามารถเหมาะสมมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการพัฒนาข้าราชการพลเรือนเพื่อเป็นการประหยัด และหลีกเลี่ยงความซ้ำซ้อน และให้มีการร่วมมือและประสานงานระหว่างส่วนราชการ สถาบันการศึกษาและหน่วยงานเอกชนเอกชนในการพัฒนาข้าราชการพลเรือน โดยให้มีองค์กรกลางกำกับดูแลการพัฒนาข้าราชการพลเรือนให้เป็นไปตามแนวนโยบายนี้

ด้านการจัดทัศนศึกษาและดูงาน โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกพบว่า (1) อบต. สนับสนุนให้พนักงาน/พนักงานจ้าง ได้ศึกษาดูงานต่าง ๆ ขององค์กรอื่น ที่ประสบความสำเร็จในการบริหารงาน (2) อบต. ได้มีการจัดการศึกษาดูงานด้านการบริหารจัดการให้แก่พนักงาน/พนักงานจ้าง เป็นประจำในรอบปี และ (3) อบต. ได้มีการจัดทำแผนเพื่อการศึกษาดูงานให้แก่พนักงาน/พนักงานจ้างเป็นประจำทุกปี สอดคล้องกับแนวคิดของ ชูศักดิ์ เจ๊ะยะหลี (2550, หน้า 51)กล่าวว่า การดูงาน เป็นการให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสเยี่ยมชมและศึกษาวิธีการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่น เพื่อให้เกิดการพัฒนาความรู้ความเข้าใจในเทคนิคและวิธีการทำงานของหน่วยงานที่ตนไปเยี่ยมชม และยังได้มีโอกาสได้แลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์ และข้อคิดเห็นอันอาจนำมาใช้ปรับปรุงการทำงานในหน่วยงานให้ดียิ่งขึ้น และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ พัชร ราวีศรี (2544) ศึกษาเรื่อง *ความต้องการในการพัฒนาบุคลากรของข้าราชการสาย ข มหาวิทยาลัยบูรพา* พบว่า ข้าราชการสาย ข มหาวิทยาลัยบูรพา มีความต้องการในการพัฒนาบุคลากร ด้านการส่งไปศึกษาดูงาน อยู่ในระดับมาก

ด้านการปฐมนิเทศบุคลากรใหม่ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกพบว่า (1) บุคลากรสังกัด อบต.ส่วนใหญ่เห็นความสำคัญของการปฐมนิเทศบุคลากรใหม่ (2) อบต. มีการปฐมนิเทศ พนักงาน/พนักงานจ้าง บุคลากรใหม่ของ อบต. เป็นประจำเมื่อมีการ

รับบุคลากรใหม่ และ (3) อบต. ให้ความสำคัญกับการ
ปฐมนิเทศบุคลากรใหม่ของ อบต. เพื่อให้เกิดการเรียนรู้
งาน สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ศิลปนันต์ ลำภู
(2550) ศึกษาเรื่อง *การนำเสนอรูปแบบการพัฒนา
ศักยภาพของบุคลากรด้านการพัฒนาในกองพลพัฒนา
ที่ 3 ผลการวิจัยพบว่ารูปแบบการพัฒนาบุคลากรของ
กองพลพัฒนาที่ 3 ที่นำเสนอประกอบด้วย การ
ปฐมนิเทศและการฝึกอบรมก่อนการปฏิบัติงานเป็น
เวลา 7 วัน ในเรื่องโครงการที่ปฏิบัติ สายการบังคับ
บัญชา หลักการปฏิบัติงานในฐานะเจ้าหน้าที่ด้านการ
พัฒนาของกองทัพบก แผนการปฏิบัติงานในรอบ
ปีงบประมาณ การพัฒนาชุมชน กระบวนการพัฒนา
ชุมชน การศึกษาชุมชน การประชาสัมพันธ์ ปรัชญา
เศรษฐกิจพอเพียง หลักการแนวคิดในการพัฒนา
วิทยาการกระบวนการ การจัดเวทีประชาคม และการลง
ฝึกปฏิบัติงานจริงในพื้นที่ ตลอดจนการทำ
ประเมินผล และสรุปผลการฝึกอบรม และสอดคล้องกับ
ผลงานวิจัยของ รัตนา เนื่องแก้ว (2547) ศึกษาเรื่อง
*ความต้องการในการพัฒนาบุคลากรของสายสนับสนุน
วิชาการของคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์*
พบว่า มีความต้องการในการพัฒนาบุคลากรด้าน
ปฐมนิเทศของข้าราชการสายสนับสนุนวิชาการ คณะ
แพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยรวมอยู่ใน
ระดับมาก และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ พัชร ราวศิริ
(2544) ศึกษาเรื่อง *ความต้องการในการพัฒนาบุคลากร
ของข้าราชการสาย ข มหาวิทยาลัยบูรพา* พบว่า
ข้าราชการสาย ข มหาวิทยาลัยบูรพา มีความต้องการใน
การพัฒนาบุคลากร ด้านปฐมนิเทศ อยู่ในระดับมาก*

ด้านการหมุนเวียนตำแหน่งงาน โดยภาพรวมมี
ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดย
เรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 อันดับแรกพบว่า (1) อบต. มี
การจัดทำแผนการหมุนเวียนตำแหน่งงานจริงให้แก่
พนักงาน/พนักงานจ้างที่มีลักษณะงานใกล้เคียงกัน เป็น
ประจำทุกปี และ (2) อบต. มีการหมุนเวียนตำแหน่งงาน
จริง ให้แก่พนักงาน/พนักงานจ้างที่มีลักษณะงานใกล้เคียง
กัน เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ซึ่งกันและกัน สอดคล้องกับ

แนวคิดของ ชูศักดิ์ เจ๊ะยะหลี (2550, หน้า 51) ได้
กล่าวถึงวิธีการฝึกอบรมในขณะปฏิบัติที่ใช้กันอยู่
โดยทั่วไปว่า การย้ายสับเปลี่ยนงาน เป็นการดำเนินการ
เพื่อเปลี่ยนแปลงหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากรใน
ระดับเดียวกัน โดยการมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่อื่นซึ่ง
จัดเป็นการใช้คนให้เหมาะสมกับงานอีกวิธีหนึ่ง และ
เพื่อพัฒนาเพิ่มพูนทักษะ ประสบการณ์ และความรอบ
รู้ในงานหลาย ๆ ด้าน ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการ
หรือหน่วยงานโดยส่วนรวม การย้ายสับเปลี่ยนงานยัง
ช่วยลดการซ้ำซากจำเจในการปฏิบัติงาน ก่อให้เกิด
ความกระตือรือร้นงานในตำแหน่งหน้าที่ใหม่ ๆ ทั้งยัง
ช่วยลดความขัดแย้งอันเกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน

ด้านการสอนหรือการนิเทศงาน โดยภาพรวมมี
ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดย
เรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกพบว่า (1) อบต.
ของท่านมีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมานิเทศงานเป็นประจำ/
ต่อเนื่อง (2) พี่เลี้ยงช่วยสอนงานสามารถถ่ายทอดความรู้
ให้กับท่านได้เป็นอย่างดี และ (3) อบต. ของท่านมีการ
จัดหาพี่เลี้ยงช่วยสอนงาน สอดคล้องกับแนวคิดของ
สุวัฒน์ นิลวงษ์ (2547, หน้า 8 อ้างถึงใน สมชาย โอน
อ่อน, 2547, หน้า 12) ให้ความหมายว่า การ
ดำเนินการตามแผน หมายถึง ความสัมพันธ์ที่มีความ
ต่อเนื่องจากขั้นตอนการวางแผน เป็นขั้นตอนที่ทำให้
ทราบว่าได้มีการปฏิบัติจริงและมีการปฏิบัติตามแผน
หรือไม่ โดยการควบคุม กำกับ ติดตามและนิเทศ เป็น
กิจกรรมที่จะต้องกำหนดต่อผู้ปฏิบัติ วิธีการปฏิบัติไว้
อย่างชัดเจนเป็นระบบ และต้องปฏิบัติอย่างจริงจัง
ตามที่กำหนด

ข้อเสนอแนะ

1. หลักการพัฒนาบุคลากรของ อบต. ผู้บริหาร
ควรให้ความสำคัญกับนโยบายการพัฒนาบุคลากรอย่าง
จริงจัง โดยมุ่งให้บุคลากรเพิ่มพูนความสามารถในการ
ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. กระบวนการพัฒนาบุคลากรของ อบต.
ผู้บริหารควรร่วมเป็นผู้กำหนดว่าเจ้าหน้าที่ขององค์กร

บริหารส่วนตำบลควรจะได้รับการพัฒนาบุคลากรในด้านใด

3. ด้านการสนับสนุนให้ศึกษาต่อ ผู้บริหารควรสนับสนุนให้บุคลากรมีโอกาสได้ศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นอย่างทั่วถึงและสนับสนุนทุนการศึกษาอย่างต่อเนื่อง และค่าใช้จ่ายในการศึกษาต่อไม่เฉพาะให้แต่ค่าหน่วยกิตควรรวมค่าใช้จ่ายด้านอื่น ๆ ด้วย

4. ด้านการประชุมของ อบต. ผู้บริหารควรนำมติและข้อมูลที่ได้รับจากการประชุมมาใช้ในการกำหนดนโยบาย/วางแผนเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน และการพัฒนาบุคลากร

5. ด้านการมอบหมายงานพิเศษ ผู้บริหารควรจัดโครงการอบรมเพื่อพัฒนาและเพิ่มทักษะการปฏิบัติงาน พนักงานส่วนตำบลและพนักงานจ้าง

6. ด้านการฝึกอบรม/การประชุมเชิงปฏิบัติการ ผู้บริหารควรจัดฝึกอบรมบุคลากรเพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพสูงขึ้นในระยะยาว ซึ่งเป็นการมุ่งที่จะพัฒนาและพัฒนาศักยภาพบุคลากรเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศขององค์กรโดยรวม ดังที่มักจะมีคำกล่าวว่าการอยู่นิ่งเฉยไม่พัฒนาก็คือการถอยหลังไปเรื่อยๆ เพราะผู้อื่นก็จะแซงหน้าขึ้นไปหมด จึงจำเป็นต้องมีการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพสูงขึ้นอีก จึงควรจัดให้มีการฝึกอบรมขึ้นอย่างต่อเนื่องและทั่วถึงทั้งองค์กร

7. ด้านการระดมความคิด ผู้บริหารควรจัดกิจกรรมเสวนาหรือการประชุม เพื่อระดมความคิดเห็นในการแก้ไขปัญหาการบริหารจัดการของ อบต. โดยในการจัดกิจกรรมเสวนาหรือการประชุมควรมีวิธีการและขั้นตอนที่เปิดโอกาสให้พนักงาน/พนักงานจ้างตลอดจนผู้เข้าร่วมประชุมได้มีโอกาสสื่อสาร และแลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์ และข้อมูลข่าวสาร ซึ่งจะทำให้เกิดความเข้าใจถึงสภาพปัญหา ข้อจำกัด ความต้องการ และศักยภาพของผู้ที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ ซึ่งเป็นการระดมสมองเพื่อแก้ไขปัญหาและหาแนวทางในการพัฒนาเชิงสร้างสรรค์ สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการวางแผน การพัฒนา การสร้างทีมงาน การสร้างความร่วมมือ การแก้ไข

ปัญหา และอื่น ๆ ที่ต้องการความคิด และพลังขององค์กรในการดำเนินงาน

8. ด้านการจัดทัศนศึกษาและดูงาน แนวทางหนึ่งที่จะช่วยให้การพัฒนาองค์กร ในด้านต่างๆ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพนั้น ก็คือการพัฒนาบุคลากรเพิ่มทักษะการปฏิบัติงาน ให้ได้รับความรู้ ความเข้าใจในงานที่ปฏิบัติ ภายใต้กรอบของระเบียบและข้อกฎหมายที่กำหนด และจัดอบรมให้ความรู้ความเข้าใจกับพนักงานและลูกจ้างในการทำงานสามารถนำความรู้ที่ได้มาใช้อย่างมีประสิทธิภาพภายในองค์กรและพื้นที่ชุมชนให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลนอกจากนี้ยังนำบุคลากรเข้าฝึกอบรมภาคสนามเพื่อสร้างความสามัคคีในองค์กร และทัศนศึกษาดูงานนอกสถานที่เพื่อเสริมสร้างประสบการณ์และให้บุคลากรเกิดการเรียนรู้จากสถานที่จริงสามารถนำความรู้และประสบการณ์ที่ได้มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพและพัฒนาองค์กรให้เจริญก้าวหน้ามากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ ผู้บริหารควรมีการส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรได้มีโอกาสศึกษาดูงานทั้งภายในประเทศและต่างประเทศด้วยทุนขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมืองอ่างทอง จังหวัดอ่างทอง

9. ด้านการปฐมนิเทศบุคลากรใหม่ ผู้บริหารของ อบต. ควรให้ความสำคัญของการปฐมนิเทศ และควรจัดทำในองค์กรขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมืองอ่างทอง จังหวัดอ่างทองเอง และควรทำอย่างต่อเนื่องด้วยกิจกรรมใหม่ ๆ มาสอตแทรกเข้าไปในการปฐมนิเทศทุกครั้ง เช่น มีการสอตแทรก คุณธรรม จริยธรรม กฎ ระเบียบ ของการเป็นบุคลากรที่ดี

10. ด้านการหมุนเวียนตำแหน่งงาน ผู้บริหารควรจัดให้มีการหมุนเวียนตำแหน่งงานเพื่อให้บุคลากรในสังกัดสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ และเพื่อให้เกิดความต่อเนื่องของการปฏิบัติงานเมื่อมีการโอนย้ายไปสังกัดหน่วยงานอื่น

11. ด้านการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการพัฒนาตนเอง ผู้บริหารควรจัดให้มีศูนย์ข้อมูลข่าวสารเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับพนักงานส่วนตำบล และ

พนักงานจ้างที่ต้องการศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับระเบียบกฎหมายต่าง ๆ ที่พนักงานส่วนตำบล/พนักงานจ้างต้องการพัฒนาตนเอง

12. ด้านการสอนหรือนิเทศงาน ผู้บริหารควรจัดให้มีการพัฒนาบุคลากรโดยใช้ระบบพี่เลี้ยง สำหรับพัฒนาพนักงานใหม่ทั้งในด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน การบริหารจัดการ คุณลักษณะส่วนบุคคล ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ ภาวะผู้นำ เพิ่มความสามารถในการปรับตัว

และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานให้แก่พนักงานใหม่ โดยสอนงานโดยยึดหลักการสอนผู้ใหญ่ การสนับสนุนและเอื้ออำนวย ให้พนักงานใหม่ได้มีการพัฒนาตามธรรมชาติและเต็มตามศักยภาพ พนักงานพี่เลี้ยงจึงเป็นบุคคลที่มีความสำคัญซึ่งต้องมีความพร้อมทั้งในด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน การบริหารจัดการและมีคุณลักษณะที่เหมาะสมเพียงพอที่จะแสดงบทบาทพี่เลี้ยงได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เอกสารอ้างอิง

- ชูศักดิ์ เจ๊ะยะหลี่. (2550). *ความคิดเห็นของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรขององค์กร: กรณีศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบล 7 แห่ง ในอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา*. รายงานการศึกษาอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ณัฐสุชัยญา ครุธา. (2548). *กระบวนการพัฒนาบุคลากรของบริษัทไทยวิศวกรรมแกรนิต จำกัด*. ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2550). *การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS (พิมพ์ครั้งที่ 7)*. กรุงเทพฯ: วี. อินเทอร์เน็ต.
- นภัสสร แฉวงค์. (2542). *ปัจจัยที่เอื้ออำนวยต่อการพัฒนาบุคลากร และความสำเร็จขององค์การในภาครัฐ: ศึกษาเฉพาะกรณีของสำนักงานงบประมาณ*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ประกายรัตน์ สุวรรณ. (2549). *คู่มือการใช้โปรแกรม SPSS เวอร์ชัน 12 สำหรับ Windows*. กรุงเทพฯ: เอช.เอ็น. กรุ๊ป.
- พัชรวิ ราวีศรี. (2544). *ความต้องการในการพัฒนาบุคลากรของข้าราชการสาย ข มหาวิทยาลัยบูรพา*. ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2536). *การบริหารงานบุคคล*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- รัตนา เนื่องแก้ว. (2547). *ความต้องการในการพัฒนาบุคลากรของสายสนับสนุนวิชาการของคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์*. ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วิษชุดา หุ่นวิไล. (2542). *การบริหารบุคคลทางการศึกษา*. กรุงเทพมหานคร: โครงการตำราวิชาการราชภัฏเฉลิมพระเกียรติ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย.
- วิโรจน์ นาคก้อน. (2550). *การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนบรรยากาศองค์การกับกระบวนการพัฒนาบุคลากร ของศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ ในเขตภาคกลาง*. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- ศิลปานันต์ ลำกุล. (2550). *การนำเสนอรูปแบบการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรด้านการพัฒนาในกองพลพัฒนาที่ 3*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม.

- สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน. (2528). สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน ครบรอบ 5 ปี. กรุงเทพฯ : เรื่องแสงการพิมพ์.
- สมเกียรติ พ่วงรอด. (2544). การบริหารงานบุคคล. สงขลา: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- สมจิตต์ จรกา. (2548). การศึกษาความต้องการพัฒนาบุคลากรของข้าราชการสำนักงานงบประมาณ. ปรินญารัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สมชาย โอนอ่อน. (2547). แนวทางการพัฒนาคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานในโรงเรียนสังกัดงานเทศบาลนครนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- สมหมาย มั่นยานนท์. (2546). สภาพและปัญหาการพัฒนาคูของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษาจังหวัดนนทบุรี. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สมเดช สีแสง. (2543). คู่มือบริหารโรงเรียนประถมศึกษา. ชัยนาท: ชมรมพัฒนาความรู้ด้านระเบียบกฎหมาย.
- สุรีย ศิริโกการิมย์. (2540). วิจัยทางธุรกิจ (พิมพ์ครั้งที่ 3). ลพบุรี: สถาบันราชภัฏเทพสตรี.
- สุขสันต์ สุวรรณเจริญ. (2545). สภาพการจัดกิจกรรมพัฒนาบุคลากรในโรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษาในจังหวัดสกลนคร. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.
- อภินันท์ จันตะนี. (2550). สถิติธุรกิจ. คณะกรรมการบริหารหลักสูตร MBA. ฝ่ายบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.

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 เพราะจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาความรู้ทางวิชาการและเป็นสื่อกลางแลกเปลี่ยนข่าวสารสาระสำคัญ 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

หลักเกณฑ์ในการชำระค่าตีพิมพ์วารสารรัชต์ภาคย์

ค่าตีพิมพ์วารสารรัชต์ภาคย์ 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

(ชื่อ-นามสกุล 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)

วัตถุประสงค์การวิจัย

1.

2.

วิธีดำเนินการวิจัย

ผลการวิจัย

อภิปรายผล

ข้อเสนอแนะ

เอกสารอ้างอิง

วันที่รับ

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

ฉบับที่ตีพิมพ์

.....

การประเมินบทความวิจัย เพื่อลงพิมพ์ในวารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา

1. ประเภท บทความวิจัย

.....

1.1.ชื่อ (ผู้ยื่นบทความ).....

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.....