

การดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน
ของสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชน จังหวัดลำปาง

**The Student Caring and Supporting System Operation
of The Private Education Collage, Lampang Province**

นันทกา โกมลเสน

Nanthaka Komonsen

คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง

knanthaka@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาและแนวทางทางการแก้ไขการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนของสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชน จังหวัดลำปาง โดยขอบเขตเนื้อหาเกี่ยวข้องกับระบบฯ มีทั้งสิ้น 5 ชั้นได้แก่การรู้จักนักเรียนเป็นรายบุคคล การคัดกรองนักเรียนเป็นรายบุคคล การส่งเสริมนักเรียน การป้องกันและแก้ปัญหา และด้านการส่งต่อ กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วย 3 กลุ่มได้แก่ ผู้บริหาร หัวหน้างานและครูประจำชั้น ครูที่ปฏิบัติหน้าที่ด้านงานปกครองจำนวน 3 สถานศึกษา รวมทั้งสิ้น 122 คน เครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถามประมาณค่าและปลายเปิด สถิติที่ใช้คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าความถี่ ผลวิจัยพบว่าสภาพการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนของสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชน จังหวัดลำปาง โดยรวมมีการดำเนินงานอยู่ในระดับมากกว่าด้านอื่น ๆ คือ ด้านการป้องกันและแก้ไขปัญา โดยพบปัญหาการดำเนินงานคือไม่ได้รับความร่วมมือจากนักเรียนในการให้ข้อมูลที่แท้จริง และครูประจำชั้นขาดทักษะในการจัดกิจกรรม แนวทางแก้ไขปัญหาคือ ควรสอบถามข้อมูลของนักเรียนโดยตรงจากผู้ปกครองและเพื่อนสนิททั้งทางโทรศัพท์หรือการเยี่ยมบ้าน และนำข้อมูลที่ได้รับมาวิเคราะห์ข้อมูลพร้อมประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในระบบเพื่อส่งต่อและแก้ไขปัญหาย่างมีระบบ

คำสำคัญ : ระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน, สถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชน

Abstract

The objective of this study was to study problem and solution approach in The Student Caring and Supporting System Operation of The Private Vocation Education College in Lampang Province which the sample group informants comprised 122 persons consisting of administrators, head of each department, advisor and teacher of Discipline and Guidance who was on active duty during the academic year 2012 in 3 private vocational colleges. The questionnaire was designed in the format of check list, rating scale and open-end. The data was analyzed by percentage, mean, standard

deviation and frequency distribution. By the results showed that, the preventing and solution aspect overall, was at a higher than other aspects. Moreover the most important problem was directly implicated with this system until inefficiency, overall, the student did not given their real data and the advisor did not have skill to design in homeroom activity. However the respondents had gave the most solution approach as follows; the advisor need keep student data directly from their parents or close friends by interview from making call or visiting. And they need analyze individual student data problem for coordinate and transfer them to each department who will be able solution or promoting them henceforth.

Keywords : the student caring and supporting operation, Private education collage

บทนำ

การพัฒนาประชากรของประเทศเพื่อให้เป็นทรัพยากรมนุษย์ที่สมบูรณ์แบบทั้งทางกาย และใจนั้น เริ่มจากการพัฒนาเยาวชนให้เป็นบุคคลที่มีคุณภาพทางด้านร่างกาย จิตใจ สติปัญญา ความสามารถ มีคุณธรรมจริยธรรม และมีวิถีชีวิตที่เป็นสุขตามความคาดหวัง โดยผ่านกระบวนการเรียนรู้จากสถานศึกษาในแต่ละระดับ ดังนั้นหน้าที่สำคัญของสถานศึกษานอกเหนือจากการให้ความรู้ทางด้านวิชาการ สถานศึกษาต้องดำเนินการพัฒนาด้านการส่งเสริมสนับสนุน ป้องกัน ช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับนักเรียน ซึ่งเป็นทรัพยากรที่สำคัญของชาติในอนาคต สอดคล้องกับพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พุทธศักราช 2545 (สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา(องค์การมหาชน), 2547, หน้า 5-12) กำหนดให้สถานศึกษาทุกระดับ ดำเนินการจัดการศึกษาต้องเป็นไปเพื่อพัฒนาคนไทยให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ทั้งร่างกาย จิตใจ สติปัญญา ความรู้ และคุณธรรมจริยธรรมและวัฒนธรรมในการดำรงชีวิต สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข ให้สถานศึกษาจัดการประเมินผู้เรียน โดยพิจารณาจากพัฒนาการของผู้เรียน ความประพฤติ การสังเกตพฤติกรรมการเรียน การร่วมกิจกรรมและการทดสอบควบคู่ไปในกระบวนการเรียนการสอนตามความเหมาะสมของแต่ละระดับและรูปแบบการศึกษา แต่ด้วยสภาพสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว เป็นผลให้เยาวชนไทยต้องเผชิญปัญหาที่หลากหลาย ไม่ว่าจะเป็นเศรษฐกิจ สังคม หรือแม้แต่สังคมเล็ก ๆ ที่เรียกว่า ครอบครัวที่ในปัจจุบันประเทศไทยมีอัตราสภาพครอบครัวเลี้ยงเดี่ยวเพิ่มสูงขึ้น ประกอบกับกระแสการเปลี่ยนแปลงของสื่อต่าง ๆ ที่มีได้คำนึงถึงจริยธรรมทางสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งสื่อทางโทรทัศน์หรือสื่อสังคมออนไลน์ (Social Network) ที่เยาวชนสามารถเข้าถึงได้ง่าย จึงมีบทบาทและอิทธิพลต่อการแสดงออกทางพฤติกรรมของเยาวชนที่ไปในทิศทางลบ

จากการศึกษาสภาวะการณ์ด้านการศึกษาและสังคมของนักเรียนสายอาชีวศึกษาในจังหวัดลำปาง โดยโครงการ Child Watch ของสถาบันรามจิตติ ระหว่างปี 2551-2552 (สถาบันรามจิตติ, 2553) ได้สำรวจข้อมูลจากนักเรียนในสายอาชีวศึกษาจำนวน 7 แห่งในจังหวัดลำปาง พบข้อมูลทางด้านการแสดงออกทางด้านพฤติกรรมของนักเรียนอาชีวศึกษาในจังหวัดลำปางเมื่อเปรียบเทียบกับข้อมูลทั้งสองปีมีอัตราการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เพิ่มมากขึ้น อาทิเช่น การยอมรับว่าเคยมีเพศสัมพันธ์พบว่า ในปี 2551 ยอมรับว่าเพศสัมพันธ์ร้อยละ 34.09 และในปี 2552 มีการยอมรับว่า

มีเพศสัมพันธ์แล้วสูงขึ้นถึงร้อยละ 36.47 และการยอมรับว่าพบเห็นยาเสพติดในสถานศึกษา พบว่าในปี 2551 ยอมรับว่าพบเห็นยาเสพติดในสถานศึกษาร้อยละ 17 และในปี 2552 มีการยอมรับว่าพบเห็นยาเสพติดในสถานศึกษาที่สูงขึ้นถึงร้อยละ 48.83 จากข้อมูลดังกล่าวสะท้อนให้เห็นถึงพฤติกรรมของนักเรียนในระดับอาชีวศึกษา มีพฤติกรรมที่แสดงออกมาในคุณลักษณะอันไม่เหมาะสมมากยิ่งขึ้น และสะท้อนถึงกระบวนการพัฒนาและดูแลคุณภาพของของนักเรียนทางด้านพฤติกรรมของสถานศึกษาประเภทอาชีวศึกษาได้เช่นเดียวกัน

ในขณะที่กระทรวงศึกษาธิการตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพชีวิตของนักเรียน ให้มีความสมบูรณ์พร้อมในลักษณะองค์รวม ทั้งด้านร่างกาย สติปัญญา ความรู้ความสามารถ คุณธรรมจริยธรรม ตลอดจนให้มีทักษะในการดำรงชีวิตอย่างเป็นสุขและมีคุณค่า โดยได้มอบหมายให้สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน และกระทรวงสาธารณสุข กรมสุขภาพจิต ได้ร่วมมือวางรากฐานเพื่อพัฒนาคุณภาพนักเรียน โดยให้สถานศึกษาทุกแห่งจัดให้มีระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน และกำหนดมาตรการสนับสนุนส่งเสริมศักยภาพนักเรียน โดยเน้นกิจกรรมส่งเสริม พัฒนา ป้องกัน แก้ไข และการคุ้มครองสิทธิเด็กโดยมีส่วนร่วมของบุคลากรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาระบบที่เรียกว่า ระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนขึ้น เป็นกระบวนการดำเนินงานดูแลช่วยเหลือนักเรียนอย่างมีขั้นตอน พร้อมด้วยวิธีการและเครื่องมือการทำงานที่ชัดเจน มีทั้งสิ้น 5 ขั้นตอนคือ 1) รู้จักนักเรียนเป็นรายบุคคล 2) การคัดกรองนักเรียน 3) การส่งเสริมนักเรียน 4) การป้องกันและแก้ไข และ 5) ระบบการส่งต่อ (กระทรวงศึกษาธิการ, 2546, หน้า 9-15)

ถึงแม้ว่าสถานศึกษาต่าง ๆ ไม่ว่าจะในระดับใด ได้นำเครื่องมือของระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนเข้ามามีบริหารจัดการระบบในสถานศึกษาแล้วก็ตาม แต่การดำเนินงาน ฯ ดังกล่าว ยังพบปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานจากระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน

ชมภารณ์ สายวงศ์ปัญญา (2548, หน้า 60-61) ได้ประเมินการดำเนินงานตามระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน ของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ลำปาง เขต 1 พบว่า การบริหารระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน ควรมีการบริหารระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนแบบมีส่วนร่วม พร้อมกับการบริหารเชิงระบบ โดยนำระบบ PDCA มาปรับปรุงและพัฒนา ระบบอย่างต่อเนื่อง อันเนื่องมาจากการขาดกระบวนการทำงานเป็นทีม ที่ช่วยให้การดำเนินงานตามระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนประสบความสำเร็จ นอกจากปัญหาการทำงานเป็นทีมที่มีได้นำระบบ PDCA มาควบคุมการดำเนินงานให้เป็นระบบ โดยพรสันต์ เลิศวิทยาวิวัฒน์ (2550, หน้า 182-183) ได้ศึกษารูปแบบการพัฒนาคุณลักษณะนิสัยที่พึงประสงค์ของนักเรียนอาชีวศึกษาเอกชน และให้ข้อเสนอแนะกับระดับนโยบายและระดับปฏิบัติการ ไว้ว่า โรงเรียนควรประยุกต์หลักของการพัฒนาเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมอย่างแท้จริง โดยมีผลประโยชน์ร่วมกันทั้งผู้ปกครอง ครูที่ปรึกษา นักเรียนและโรงเรียนไม่ว่าจะเป็นกิจกรรมทางด้านวิชาการหรือกิจกรรมนักเรียน และกำหนดโครงการพัฒนาคุณลักษณะนิสัยที่พึงประสงค์นักเรียนให้เป็นส่วนหนึ่งในระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนในโรงเรียนอย่างต่อเนื่อง นอกจากนั้นแล้ว อรทัย มังคลาต (2552, หน้า 54) ได้ศึกษาการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนโรงเรียนราชประชานุเคราะห์ 24 อำเภोजุน จังหวัดพะเยา พบว่า ปัญหาสำคัญของระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนที่ไม่ประสบความสำเร็จ คือ ครูผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถ

ปฏิบัติงานได้เต็มที่เนื่องจากขาดความรู้ ความเข้าใจในแนวทางการปฏิบัติ ทำให้การปฏิบัติงานบางขั้นตอนล่าช้า เนื่องจากนักเรียนภายใต้การดูแลมีจำนวนมาก การดูแลจึงเป็นไปได้อย่างไม่ทั่วถึง จากการศึกษาผลงานด้านวิชาการและงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับปัญหาของระบบดูแลช่วยเหลือ นักเรียน ผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการศึกษาการดำเนินงานในระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน โดยเฉพาะอย่างระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนในสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชน จังหวัดลำปาง ประกอบกับผู้วิจัยมีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานในระบบดังกล่าวโดยตรง จึงสนใจในการศึกษาการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน ของสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชน จังหวัดลำปาง ซึ่งมีทั้งสิ้น 3 สถานศึกษา ได้แก่ วิทยาลัยเทคโนโลยีลำปาง (LAMP-TECH) วิทยาลัยอาชีวศึกษาเถินเทคโนโลยี และโรงเรียนลำปางพาณิชยการและเทคโนโลยี เพื่อนำผลการศึกษามาเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน ของสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชนให้มีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนของสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชน จังหวัดลำปาง
2. เพื่อศึกษาปัญหาและแนวทางการแก้ไขในการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนของสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชน จังหวัดลำปาง

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา
การศึกษาในครั้งนี้ มุ่งศึกษาเฉพาะเรื่องกระบวนการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน ด้านกระบวนการ 5 ขั้นตอน คือ 1) ด้านการรู้จักนักเรียนเป็นรายบุคคล 2) ด้านการคัดกรองนักเรียนเป็นรายบุคคล 3) ด้านการส่งเสริมการพัฒนานักเรียนในคาบโฮมรูม 4) ด้านการป้องกันและแก้ไขปัญหา และ 5) ด้านระบบการส่งต่อ
2. ขอบเขตด้านประชากร
กลุ่มประชากรในการศึกษาจาก 3 สถาบันอาชีวศึกษาเอกชน จังหวัดลำปาง ได้แก่ วิทยาลัยเทคโนโลยีลำปาง (LAMP -TECH) วิทยาลัยอาชีวศึกษาเถินเทคโนโลยี และโรงเรียนลำปางพาณิชยการและเทคโนโลยี ประกอบด้วย ผู้บริหารจำนวน 6 คน กลุ่มหัวหน้างาน จำนวน 21 คน และครูประจำชั้น ครูที่ปฏิบัติหน้าที่ด้านงานปกครองและงานแนะแนว จำนวน 148 คน รวมประชากรทั้งสิ้น 175 คน

วิธีดำเนินการวิจัยและระเบียบวิธีวิจัย

ประเภทของการวิจัย (Type of Research) ได้แก่ การวิจัยพื้นฐาน (Basic Research/Pure Research)

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ศึกษาในการศึกษาจาก 3 สถานศึกษา ได้แก่ วิทยาลัยเทคโนโลยีลำปาง (LAMP-TECH) วิทยาลัยอาชีวศึกษาเถินเทคโนโลยี และโรงเรียนลำปางพณิชยการและเทคโนโลยี ซึ่งเป็นคณะผู้บริหารและคณะครูที่ปฏิบัติงานในปีการศึกษา 2555 โดยได้แบ่งกลุ่มประชากรออกเป็น 3 กลุ่มได้แก่ กลุ่มผู้บริหารจำนวน 6 คน กลุ่มหัวหน้างานจำนวน 21 คน และครูประจำชั้น ครูที่ปฏิบัติหน้าที่ด้านงานปกครองและงานแนะแนวจำนวน 148 คน รวมประชากรทั้งสิ้น 175 คน

กลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยใช้ตารางของ Taro Yamane ในการกำหนดสัดส่วนได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำนวน 122 คน โดยการแบ่งจำนวนของกลุ่มตัวอย่างนั้นได้แบ่งวิธีการสุ่มตัวอย่าง 2 วิธี ได้แก่ 1) การกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างโดยใช้การสุ่มแบบเจาะจง สำหรับผู้บริหาร และ 2) การสุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางเลขสุ่มตามสัดส่วนของกลุ่ม

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนของสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชน จังหวัดลำปาง โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ มีเกณฑ์ดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง มีการดำเนินงานในระดับมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง มีการดำเนินงานในระดับมาก

ระดับ 3 หมายถึง มีการดำเนินงานในระดับปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง มีการดำเนินงานในระดับน้อย

ระดับ 1 หมายถึง มีการดำเนินงานในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปัญหาและแนวทางการแก้ไขในการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนของสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชน จังหวัดลำปาง เป็นแบบสอบถามปลายเปิด

3. การสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือวิจัย

ผู้วิจัยได้ศึกษาการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนของสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชน จังหวัดลำปาง ตามคู่มือครูที่ปรึกษาาระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน พุทธศักราช 2546 ของกรมสามัญ กระทรวงศึกษาธิการ ร่วมกับกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข เป็นแนวทางในการประยุกต์ใช้ในการออกแบบสอบถาม เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย แล้วดำเนินการตามลำดับขั้นตอนดังต่อไปนี้

3.1 ศึกษาคู่มือระบบช่วยเหลือนักเรียน พุทธศักราช 2546 ของกรมสามัญ กระทรวงศึกษาธิการ ร่วมกับกรมสุขภาพจิต และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตั้งแต่ปีพุทธศักราช 2548 ถึงปี พุทธศักราช 2553 เพื่อรวบรวมข้อมูลมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

3.2 ร่างแบบสอบถาม แล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อช่วยตรวจสอบ ปรับปรุง แก้ไข ให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ตามระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน

3.3 เสนอร่างแบบสอบถามต่อผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 คน ตรวจสอบความเที่ยงตรงด้าน เนื้อหา (Content Validity) โดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Item Objective Congruence Index) และเลือกใช้ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ .50 ขึ้นไป

3.4 นำเครื่องมือที่ได้จากการเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญมาปรับปรุงแก้ไข และเสนอ อาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาอีกครั้งหนึ่ง

3.5 นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับประชากรที่ไม่ได้เป็นกลุ่มตัวอย่าง ที่เคยปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนจำนวน 30 คน จาก 2 สถาบัน ได้แก่ วิทยาลัย เทคโนโลยีลำปาง (LAMP-TECH) และโรงเรียนลำปางพณิชยการและเทคโนโลยี เพื่อหาค่าความ เชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's α Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับมากกว่า 0.881

3.6 จัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ เสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์พิจารณาและ ให้ความเห็นชอบ จากนั้นนำไปดำเนินการเก็บข้อมูล

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูล โดยดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

4.1 ขอหนังสือจากคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปางถึงผู้อำนวยการ วิทยาลัย/โรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน จังหวัดลำปาง จำนวน 3 สถานศึกษา เพื่อขอความอนุเคราะห์ เก็บข้อมูล

4.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

4.2.1 ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลทั้งหมดโดยการนำแบบสอบถามไปให้ สถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชน จังหวัดลำปางด้วยตนเอง เพื่อขอเก็บข้อมูลจากผู้บริหาร หัวหน้างาน ปกครอง หัวหน้าคณะวิชา หัวหน้าสาขางาน ครูประจำชั้นและครูที่ปฏิบัติหน้าที่งานปกครองและ งานแนะแนว ของแต่ละสถานศึกษา และประสานกับเจ้าหน้าที่ที่รับหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บ ข้อมูล พร้อมแบบสอบถามที่ขอเก็บข้อมูล โดยกำหนดวัน เวลา ให้ผู้วิจัยมารับแบบสอบถามด้วย ตนเอง ยกเว้นวิทยาลัยเถินเทคโนโลยี ผู้วิจัยส่งหนังสือขอความอนุเคราะห์และแบบสอบถาม พร้อม ประสานครูในสถาบันดังกล่าวที่รู้จัก ส่งแบบสอบถามคืนทางจดหมายตามวัน และเวลาที่กำหนดส่ง ทางไปรษณีย์

4.2.2 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามคืนภายใน 7 วันหลังจากแจกแบบสอบถามให้กับ กลุ่มตัวอย่าง

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล หลังจากที่ได้เก็บรวบรวมแบบสอบถามแล้ว ดำเนินการตามขั้นตอน ต่อไปนี้

5.1 ตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ในการตอบแบบสอบถาม

5.2 นำข้อมูลไปวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมคำนวณค่าสถิติ จากคอมพิวเตอร์ดังนี้

5.2.1 นำข้อมูลแบบสอบถามตอนที่ 1 มาวิเคราะห์โดยใช้ค่าแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ (Percentage) และนำเสนอข้อมูลในรูปตารางประกอบการบรรยาย

5.2.2 นำข้อมูลแบบสอบถามตอนที่ 2 มาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D) และนำข้อมูลในรูปแบบตารางประกอบการบรรยาย โดยกำหนดการแปลความหมายของค่าเฉลี่ยสภาพการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือ นักเรียนของสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชน จังหวัดลำปางดังนี้

ค่าเฉลี่ย	การแปลค่า
1.00-1.49	มีการดำเนินงานในระดับน้อยที่สุด
1.50-2.49	มีการดำเนินงานในระดับน้อย
2.50-3.49	มีการดำเนินงานในระดับปานกลาง
3.50-4.49	มีการดำเนินงานในระดับมาก
4.50-5.00	มีการดำเนินงานในระดับมากที่สุด

5.2.3 นำข้อมูลของแบบสอบถาม ตอนที่ 3 ซึ่งเป็นแบบสอบถามปลายเปิดมา วิเคราะห์ถึงสภาพปัญหาและแนวทางแก้ไขวิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency Distribution: f)

6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

6.1 ร้อยละ (Percentage)

6.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.)

6.3 การหาความถี่ (Frequency Distribution: f)

ผลการวิจัย

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับ การดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน สถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชน จังหวัดลำปาง จากแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนที่มีข้อมูลสมบูรณ์ สามารถนำมาวิเคราะห์ได้จำนวน 122 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 ผู้วิจัยวิเคราะห์และเสนอผลการ วิเคราะห์สภาพการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนของสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชน จังหวัด ลำปาง ทั้ง 5 ขั้นตอน โดยการวิเคราะห์การหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) และนำคะแนนเฉลี่ยที่ได้ไปเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนด มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงสภาพการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนของสถานศึกษาอาชีวศึกษา เอกชน จังหวัดลำปาง โดยภาพรวม

การดำเนินงานตามองค์ประกอบ ของระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน		ระดับการดำเนินงาน		
		$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1	ด้านรู้จักนักเรียนเป็นรายบุคคล	3.63	1.00	มาก

การดำเนินงานตามองค์ประกอบ ของระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน		ระดับการดำเนินงาน		
		$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
2	ด้านการคัดกรองนักเรียนเป็นรายบุคคล	3.56	0.93	มาก
3	ด้านการส่งเสริมพัฒนานักเรียนในคาบโฮมรูม	3.50	1.00	มาก
4	ด้านการป้องกันและแก้ไขปัญหา	3.88	0.88	มาก
5	ด้านการส่งต่อ	3.70	0.85	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม		3.65	0.95	มาก

สภาพการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนของสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชน จังหวัดลำปาง โดยภาพรวมพบว่าสภาพการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.65$, S.D = 0.95) และเมื่อพิจารณาสภาพการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนของสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชน จังหวัดลำปางเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการป้องกันและแก้ไขปัญหา ซึ่งมีการดำเนินงานสูงกว่าด้านอื่น ๆ ($\bar{X}=3.88$, S.D = 0.88) รองลงมาคือ ด้านการส่งต่อ ($\bar{X}=3.70$, S.D = 0.85) และด้านรู้จักนักเรียนเป็นรายบุคคล ($\bar{X}=3.63$, S.D = 1.00) ตามลำดับ สำหรับสภาพการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนฯ ที่น้อยกว่าด้านอื่น ๆ คือ ด้านการส่งเสริมพัฒนานักเรียนในคาบโฮมรูม ($\bar{X}=3.50$, S.D = 1.00)

ตารางที่ 2 แสดงสภาพการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนของสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชน จังหวัดลำปาง ตามกระบวนการบริหารวงจรคุณภาพ (PDCA)

กระบวนการบริหารวงจรคุณภาพ ของระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน		ระดับการดำเนินงาน		
		$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1	ขั้นตอนการวางแผน (Plan)	3.60	0.97	มาก
2	ขั้นตอนการดำเนินงานตามแผน (Do)	3.76	0.93	มาก
3	ขั้นตอนการตรวจสอบ (Check)	3.52	0.97	มาก
4	ขั้นตอนการปรับปรุงแก้ไข (Act)	3.51	0.92	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม		3.59	0.95	มาก

สภาพการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนของสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชน จังหวัดลำปาง ตามกระบวนการบริหารวงจรคุณภาพ โดยรวมมีสภาพการดำเนินงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.59$, S.D = 0.95) และเมื่อพิจารณากระบวนการบริหารวงจรคุณภาพเป็นรายข้อ พบว่า ขั้นตอนการดำเนินงานตามแผน (Do) มากกว่าด้านอื่น ๆ ($\bar{X}=3.76$, S.D = 0.93) รองลงมาคือ ขั้นตอนการวางแผน (Plan) ($\bar{X}=3.60$, S.D = 0.97) และขั้นตอนการตรวจสอบ (Check) ($\bar{X}=3.52$, S.D = 0.97) ตามลำดับ สำหรับกระบวนการบริหารคุณภาพที่ดำเนินงานน้อยกว่าด้านอื่น ๆ คือ ขั้นตอนการปรับปรุงแก้ไข (Act) ($\bar{X}=3.51$)

อภิปรายผล

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง การดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนของสถานศึกษา อาชีวศึกษาเอกชน จังหวัดลำปาง มีประเด็นที่น่าสนใจในการนำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. ผลการศึกษาการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือดูแลนักเรียนในภาพรวมมากที่สุด พบว่า สถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชน จังหวัดลำปาง ให้ความสำคัญต่อการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือ นักเรียนมากที่สุด คือ ด้านการป้องกันและแก้ไขปัญา ซึ่งเป็นผลมาจากครูที่ปรึกษาได้ให้ความสนใจใส่แก่นักเรียนพร้อมกับการประสานงานข้อมูลของนักเรียนกับผู้ปกครองอย่างใกล้ชิด พร้อมกันนี้ครูที่ปรึกษาให้ความสำคัญต่อการสังเกต ติดตามพฤติกรรมของนักเรียนด้วยเช่นเดียวกัน ซึ่งซัชศรีณย์ จิตต์อารีย์ (2548, หน้า 140-141) ได้ศึกษารูปแบบการจัดกิจกรรมนักศึกษาของสถาบัน อาชีวศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา พบว่า บทบาทของครูที่ปรึกษา อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ในการแก้ปัญหาพฤติกรรมของนักศึกษา คือ ทุกฝ่ายต้องเสียสละ รวมมือกันในการดูแล และแก้ปัญหานักเรียน โดยให้ทั้งความรัก ความช่วยเหลือ ไม่ว่าด้านการเรียน หรือด้านความประพฤติ และเป็นทีปรึกษาปัญหาต่าง ๆ และเป็นแบบอย่างที่ดี รวมถึงการเข้าใจในจิตวิทยาวัยรุ่นอีกด้วย โดย สอดคล้องกับสำนักงานพัฒนาสุขภาพจิต กรมสุขภาพจิต (2546, หน้า 1) ได้ระบุว่าความสำคัญและความจำเป็นของระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนคือ การพัฒนานักเรียนให้นักเรียนเป็นบุคคลที่มีคุณภาพ ทั้งด้านร่างกาย จิตใจ สติปัญญา ความสามารถ มีคุณธรรม จริยธรรม และมีวิถีชีวิตที่เป็นสุขตามที่ สังคมมุ่งหวังไว้ โดยผ่านกระบวนการทางการศึกษานั้น นอกจากจะดำเนินด้วยการส่งเสริม สนับสนุน นักเรียนแล้ว การป้องกันและการช่วยเหลือแก้ปัญาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับนักเรียนเป็นสิ่งสำคัญประการ หนึ่งของการพัฒนา ดังนั้น ภาพความสำเร็จที่เกิดจากการพัฒนานักเรียนให้เป็นไปตามที่มุ่งหวังนั้น จึงต้องอาศัยความร่วมมือจากผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย เพื่อการดูแลช่วยเหลือนักเรียน ไม่ว่าจะเป็น ครู นักเรียน ผู้ปกครอง ชุมชน หรือสังคม

2. ผลการศึกษาการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือดูแลนักเรียนในภาพรวมที่น้อยที่สุด พบว่า สถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชน จังหวัดลำปาง ไม่ค่อยให้ความสำคัญต่อการดำเนินงานระบบดูแล ช่วยเหลือนักเรียน คือ ด้านการส่งเสริมพัฒนานักเรียนในคาบโฮมรูม เป็นผลมาจากนักเรียนไม่ให้ความร่วมมือในการร่วมกิจกรรม ครูที่ปรึกษา/ครูประจำชั้นยังขาดความรู้ ความสามารถในการดำเนินการในการจัดกิจกรรมในคาบโฮมรูม และผู้ปกครองไม่ค่อยให้ความร่วมมือในการมีส่วนร่วม ในการวางแผนคาบโฮมรูม สอดคล้องกับอรรถัย มังคลาต (2552, หน้า 54) ที่ศึกษาการดำเนินงาน ระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนโรงเรียนราชประชานุเคราะห์ 24 อำเภอจุน จังหวัดพะเยา พบว่า การปฏิบัติงานตามระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนก่อนการพัฒนา ครูที่ไม่สามารถปฏิบัติงานได้เต็มที่ เนื่องจากขาดความรู้ ความเข้าใจในแนวทางการปฏิบัติทำให้การปฏิบัติงานบางขั้นตอนล่าช้า เนื่องจากนักเรียนภายใต้การดูแลมีจำนวนมากทำให้การดูแลเป็นไปอย่างไม่ทั่วถึง ซึ่งถือได้ว่าเป็น จุดอ่อนในการพัฒนานักเรียนในด้านคุณธรรม จริยธรรมภายในคาบเรียน นอกจากนั้นแล้ว พรสันต์ เลิศวิทยาวิวัฒน์ (2550, หน้า 160) ศึกษาแบบการพัฒนาคุณลักษณะนิสัยที่พึงประสงค์ ของนักเรียนอาชีวศึกษาเอกชน พบว่า ประสิทธิผลทางอ้อมจากการนำรูปแบบการพัฒนาคุณลักษณะ นิสัยที่พึงประสงค์ของนักเรียนอาชีวศึกษาเอกชนไปใช้ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในเชิงบริหาร คือ การมีส่วนร่วมของผู้ปกครอง ครูที่ปรึกษาและนักเรียน เป็นกระบวนการสำคัญที่ทำให้การดำเนินการ

พัฒนาคุณลักษณะนิสัยที่พึงประสงค์ของนักเรียนอาชีวศึกษาเอกชนประสบความสำเร็จและการมีโครงการหรือกิจกรรมพัฒนาร่วมกันระหว่างบ้านและโรงเรียนที่ส่งผลดีต่อนักเรียน ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงภาพพจน์และทัศนคติของผู้ปกครองและชุมชน

3. ผลการวิจัยพบว่าสภาพการดำเนินงานตามระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนของสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชน จังหวัดลำปาง ตามกระบวนการบริหารวงจรคุณภาพ (PDCA) ขั้นตอนที่ดำเนินงานน้อยกว่าขั้นตอนอื่น ๆ คือ ขั้นตอนการปรับปรุงแก้ไข (Act) หน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบที่เกี่ยวข้องกับระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนภายในสถานศึกษา ยังไม่ได้นำข้อมูลที่ได้รับจากการประชุมสรุปปัญหาในการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอนของระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน นำมาเป็นแนวทางในการวางแผนอย่างจริงจัง เพื่อแก้ไขปัญหาและพัฒนาการดำเนินงานที่เกิดขึ้นอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง สอดคล้องกับบุดุสย สงวนศิลป์ (2553, หน้า 83) พบว่าการพัฒนาระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนโรงเรียนบ้านนาโม่ง อำเภอสุวรรณคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู ครูประจำชั้น และบุคลากรที่เกี่ยวข้องขาดการมีส่วนร่วม ขาดความเอาใจใส่ในการพัฒนาแก้ไขกิจกรรมในระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน จึงส่งผลให้การดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนไม่มีความต่อเนื่อง สุวิมล บุญไทย (2555, หน้า 88) ได้ให้ข้อเสนอแนะต่อการนำเสนอแนวทางการพัฒนาระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนตามวงจรคุณภาพของสถานศึกษา ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาอ่างทอง ไว้ว่า ผู้บริหารสถานศึกษาควรกำกับติดตามให้ครูผู้รับผิดชอบการพัฒนาระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนตามวงจรคุณภาพของสถานศึกษาควรกำหนดในปฏิทินของการพัฒนาระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนมีการนำผลการประเมินวิเคราะห์จุดเด่น จุดด้อยและกำหนดแนวทางในการปรับปรุง พัฒนาระบบและวิธีการพัฒนาระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ทำให้ได้ข้อมูลที่จะนำมาใช้ประโยชน์ในการแก้ไขปัญหาการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนของสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชน จังหวัดลำปาง ตามกระบวนการ 5 ขั้นตอนของระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้ดังนี้

1. ควรมีการประชุมวางแผนการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนระหว่างครูประจำชั้นและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยนำสรุปผลการดำเนินงานของปีการศึกษาที่ผ่านมา นำมาทบทวน แก้ไขและออกแบบกิจกรรมในแผนประจำปีการศึกษาต่อไป

2. ผู้บริหารควรให้ความสำคัญในการสนับสนุนงบประมาณในการดำเนินงานกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนอย่างจริงจัง

3. ควรนำแผนงานกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนนำเสนอต่อการประชุมของคณะกรรมการสถานศึกษาหรือสมาคมผู้ปกครอง เพื่อการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานร่วมกันระหว่างผู้ปกครอง หน่วยงานภายนอกและโรงเรียน

4. ควรมีการประสานงานกับให้หน่วยงานภายนอกที่มีส่วนเกี่ยวข้องอาทิเช่น ตำรวจ สาธารณสุข กลุ่มจิตเวช โรงพยาบาลลำปาง เป็นต้น ได้รับทราบข้อมูลกระบวนการติดตามข้อมูลที่ใกล้ชิดกับการแก้ไขปัญหาให้นักเรียนโดยหน่วยงานภายในของสถานศึกษาได้แก่ งานปกครองและงานแนะแนว เป็นผู้ประสานงาน

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาความต้องการทางด้านการปัจจัยของผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนของสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชน จังหวัดลำปาง เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่ช่วยสนับสนุนในการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับระบบ
2. ควรศึกษาเชิงคุณภาพของระบบการบริหารจัดการระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนของสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชน จังหวัดลำปาง เพื่อให้ทราบถึงปัญหาของระบบการบริหารจัดการของระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน

บรรณานุกรม

- กระทรวงศึกษาธิการ. (2546). การบริหารจัดการระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตและแก้วิกฤตสังคม. กรุงเทพฯ : ชวนพิมพ์.
- ซัซศรีณย์ จิตต์อารีย์. (2548). รูปแบบการจัดกิจกรรมนักศึกษาของสถาบันอาชีวศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- พรสันต์ เลิศวิทยาวิวัฒน์. (2550). รูปแบบการพัฒนาคุณลักษณะนิสัยที่พึงประสงค์ของนักเรียนอาชีวศึกษาเอกชน. ดุษฎีนิพนธ์การศึกษาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- ษมาภรณ์ สายวงศ์ปัญญา. (2548). การดำเนินงานตามระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน ของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาลำปางเขต 1. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง, ลำปาง.
- สถาบันรามจิตติ. (2553). รายงานสภาวะการณ์เด็กและเยาวชน Child Watch จังหวัดลำปาง. ค้นเมื่อ 24 มิถุนายน 2554, จาก <http://www.chaildwatchthailand.com>.
- สุนันทา ชัยสิทธิ์ดำรง. (2550). การบริหารจัดการระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนตามวัฏจักรคุณภาพในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 2. การค้นคว้าแบบอิสระ ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร, กรุงเทพมหานคร.
- สุวิมล บุญไทย. (2555). การนำเสนอแนวทางการพัฒนาระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนตามวงจรคุณภาพของสถานศึกษา ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษอ่างทอง. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา, อยุธยา.
- สำนักงานพัฒนาสุขภาพจิต. (2546). คู่มือครูระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน ช่วงชั้นที่ 3-4 (ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1-6). กรุงเทพฯ : สำนักงานกิจการโรงพิมพ์ องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก.

สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน). (2547).

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545.

ม.ป.ท.

อดุลย์ สงวนศิลป์. (2553). การพัฒนาระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน โรงเรียนบ้านนาโหมง อำเภอ

สุวรรณคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหาร
การศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, มหาสารคาม.

อรรถัย มังคลาด. (2552). การดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนโรงเรียนประชานุเคราะห์ 24

อำเภอจุน จังหวัดพะเยา. การศึกษาแบบอิสระครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหาร
การศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย, เชียงราย.

การวิเคราะห์ปัจจัยภายในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพองค์กร ของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย

An Analysis of Internal Organization Factors Affecting Organization Effectiveness of Commercial Bank in Thailand

พีรญา ชื่นวงศ์
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
Peeraya.kaikook@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยภายในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพองค์กรของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย (2) เพื่อวิเคราะห์โครงสร้างความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของประสิทธิภาพองค์กรของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย ผู้วิจัยกำหนดประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้บริหารในระดับปฏิบัติการของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย จำนวน 29 ธนาคาร โดยมีกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้บริหารในระดับปฏิบัติการของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย จำนวน 509 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling: SEM)

ผลการวิจัย พบว่า วัฒนธรรมองค์กร ลักษณะปัจเจกบุคคลเป็นปัจจัยภายในองค์กรที่มีความสัมพันธ์กันและส่งผลต่อพฤติกรรมองค์กร และส่งผลต่อประสิทธิภาพองค์กรของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย โดยที่วัฒนธรรมองค์กรมีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิภาพองค์กรและมีอิทธิพลทางอ้อมต่อประสิทธิภาพองค์กรของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยโดยผ่านพฤติกรรมองค์กร ในขณะที่ลักษณะปัจเจกบุคคลมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมองค์กร และเป็นอิทธิพลทางอ้อมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพองค์กรของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย ซึ่งข้อค้นพบจากการทดสอบปัจจัยกับข้อมูลเชิงประจักษ์ในบริบทของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย แสดงให้เห็นว่า ลักษณะปัจเจกบุคคลมีความเกี่ยวข้องกันกับองค์กรหน่วยงาน กำลังแรงงาน ซึ่งมีผลกระทบโดยตรงต่อพฤติกรรมของพนักงานในองค์กร จึงเป็นบทบาทที่สำคัญสำหรับผู้บริหารที่จะต้องเพิ่มพูนทักษะทางการบริหารคนให้สามารถดึงศักยภาพของเฉพาะบุคคลออกมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร และก่อให้เกิดเป็นพฤติกรรมองค์กรตามที่ต้องการ คาดหวัง ในขณะที่วัฒนธรรมองค์กรก็จะเป็นแบบแผนพฤติกรรมขององค์กรที่จะก่อให้เกิดการผูกพัน โดยองค์กรจะต้องมีการกำหนดภารกิจที่เหมาะสม มีกรอบ และทิศทางการบริหารจัดการที่ชัดเจน จึงจะทำให้องค์กรสามารถบรรลุผลสำเร็จหรือบรรลุสู่ประสิทธิภาพตามที่ต้องการได้

คำสำคัญ : วัฒนธรรมองค์กร, ลักษณะปัจเจกบุคคล, พฤติกรรมองค์กร, ประสิทธิภาพองค์กร, ธนาคารพาณิชย์

Abstract

This study aims (1) to analyze internal organization factors affecting organization effectiveness of commercial bank in Thailand, (2) to analyze the causal relationship structure of the organization effectiveness of commercial bank in Thailand. The sample in the study was made up of 509 person operational level executives from 29 commercial banks in Thailand. The data were analyzed using Structural Equation Modeling. (SEM)

The findings showed that the organizational culture and individual characteristics are considered as internal organizational factors, which have a functional relationship to each other, affecting organizational behavior and effectiveness of commercial banks in Thailand. The organizational culture has a direct impact on organizational effectiveness and has an indirect impact on organizational effectiveness in commercial banks through organizational behavior, whereas individual characteristics has a direct impact on organizational behavior and indirect impact on organizational effectiveness in commercial banks in Thailand. The results from the factors test and the available empirical evidence in the context of commercial banks in Thailand show that individual characteristics are associated with organizations, offices, and labor forces which have a direct impact on the behavior of employees in an organization. It is an important role for executives to enhance the human resources management and skills in order to awaken the individual potential to benefit the organization and create organizational behavior as expected. While organizational culture is also defined as the behavior patterns of organization, causing the relationship and the participation in work for the organization. Also, an organization must create an appropriate mission and strategy to set the right framework and clear direction for the management; it will enable an organization to achieve success or desired effectiveness.

Keywords : Organizational Culture, Individual Characteristics, Organizational Behavior, Organizational Effectiveness, Commercial Bank

บทนำ

ท่ามกลางกระแสแห่งความเปลี่ยนแปลงที่มีลักษณะทั่วโลก หรือที่เราเรียกกันว่าโลกาภิวัตน์ (Globalization) ที่ขยายตัวอย่างรวดเร็ว มีข้อมูลข่าวสารเกิดขึ้นเป็นจำนวนมาก มีการผลิตความรู้ (Knowledge) ทางธุรกิจและเทคโนโลยีกันอย่างหลากหลาย (Marquardt, 1996) จนทำให้เกิดสังคมแบบใหม่ ซึ่งเป็นสังคมที่ความรู้ได้กลายเป็นทรัพยากรที่มีค่ายิ่ง ทั้งนี้เพราะความรู้จะเป็นสิ่งที่จะนำไปสู่กระบวนการบริหารจัดการที่ทำให้บุคลากรสามารถที่จะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น (Senge, 1999) ซึ่งวิกฤติที่เกิดขึ้นส่งผลให้ธนาคารพาณิชย์ไทยเป็นอีกองค์กรหนึ่งที่ต้องประสบกับปัญหาในการบริหารงานอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ที่จะต้องมีการปรับตัวเพื่อความอยู่รอด จำเป็นต้องเพิ่มประสิทธิผลให้แก่องค์กรเพื่อปรับขีดความสามารถ ความได้เปรียบทางการแข่งขัน เพื่อให้สามารถอยู่รอดในสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจและสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ซึ่งต้องเผชิญกับสถานการณ์การแข่งขัน (Competition Rivalry) ทั้งการแข่งขันภายนอก ที่เป็นการแข่งขันระหว่างสาขาของธนาคารไทยพาณิชย์ กับสาขาของธนาคารอื่นๆ ที่มีทำเลที่ตั้งใกล้เคียงกัน ตลอดจนการแข่งขันกับการเข้ามาของธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศที่เข้ามาดำเนินธุรกิจ และมีทำเล

ที่ตั้งในประเทศไทยที่มีปริมาณมากขึ้นอย่างเห็นได้ชัด ทำให้เกิดส่วนแบ่งตลาดมากขึ้น ลูกคามีตัวเลือกทั้งในด้านผลิตภัณฑ์และบริการมากขึ้น ซึ่งธนาคารจำเป็นต้องคิดค้นกลยุทธ์ เทคนิค วิธีการนำเสนอผลิตภัณฑ์ การบริการที่ถูกต้องรวดเร็ว และตอบสนองความต้องการจนเกินความคาดหวังของลูกค้า ในขณะที่เดียวกันก็ต้องเผชิญกับการแข่งขันภายใน ที่เป็นการแข่งขันที่ทางธนาคารไทยพาณิชย์จัดขึ้น โดยมีการนำคะแนนตัวชี้วัดผลการดำเนินงานด้านต่างๆ มาจัดเรียงอันดับ ทุกเดือน ทุกไตรมาส และทุกปีเพื่อให้ได้สาขาที่มีคะแนนสูงที่สุดอีกด้วย ประกอบกับธนาคารเป็นธุรกิจการเงินที่มีขนาดใหญ่ มีส่วนงานต่าง ๆ มาก มีสายงานบังคับบัญชาค่อนข้างซับซ้อน มีบุคลากรเป็นจำนวนมาก และมีความหลากหลายทางวัฒนธรรม และความหลากหลายด้านลักษณะปัจเจกบุคคล ทำให้กระบวนการพัฒนา และการบริหารจัดการต้องอาศัยระบบการคิดและมีการวางแผนดำเนินการอย่างเป็นขั้นตอน แต่ในขณะเดียวกันการจัดการขององค์กรในปัจจุบันที่อาศัยการควบคุมด้วยระบบเทคโนโลยีข่าวสารและสื่อมวลชนที่แพร่หลายไปทั่ว ทำให้ไม่สามารถแบ่งแยกวัฒนธรรมหลักและวัฒนธรรมรองออกจากกัน ได้ชัดเจน เนื่องจากลักษณะวัฒนธรรมขององค์กรทั้งหลายมีความแตกต่างกันในพิสัยที่กว้างมากขึ้น รวมทั้งระยะห่างที่เพิ่มขึ้นระหว่างคุณลักษณะต่าง ๆ ของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งจากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า วัฒนธรรมองค์กรเป็นปัจจัยเหตุที่มีความสำคัญต่อประสิทธิผลขององค์กร (Ginevicius and Vaitkunaite, 2006) สอดคล้องกับผลการวิจัยจำนวนมากที่พบว่า วัฒนธรรมมีบทบาทอย่างมากต่อประสิทธิผลองค์กรตัวอย่างเช่น งานวิจัยของ (Tesluk et al. 2002, Greenberg and Barton. 2003, Kreitner and Kinicki. 2004, Shafritz et al, (2005) เป็นต้น นอกจากนี้ ลักษณะปัจเจกบุคคลที่มีลักษณะแตกต่างกันมากขึ้น และมีความเป็นเอกเทศมากขึ้นกว่าในยุคใด ทำให้การจัดการองค์กรสมัยใหม่จึงต้องตอบสนองข้อเรียกร้องที่มีความหลากหลาย และเป็นเรื่องส่วนตัวมากขึ้น ภายใต้วิถีชีวิตซึ่งแตกต่างกันของปัจเจกบุคคล ทำให้ความปรารถนาและเป้าหมายระหว่างองค์กรกับผู้ปฏิบัติงานยังแตกต่างกันออกไป ผลลัพธ์ที่ตามคือ งานของการจัดการในยุคปัจจุบันจึงมีความซับซ้อนมากยิ่งขึ้น ผู้บริหารองค์กรต้องหาทางออกให้กับความขัดแย้งที่มีรูปแบบหลากหลายขึ้น และแนวคิดในการจัดการถูกปรับเปลี่ยนให้มีความเหมาะสมกับความต้องการขององค์กรและความต้องการของปัจเจกบุคคลมากยิ่งขึ้นกว่าในยุคที่ผ่านมา (Denhardt and Denhardt, 2003) เนื่องจากการพัฒนาองค์กรเป็นแผนรวมที่ใช้ในการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติในองค์กรที่ทำให้เข้าใจพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานที่อยู่ภายใต้สภาพแวดล้อมขององค์กร อันเป็นที่มาของพฤติกรรมองค์กรที่มีอิทธิพลอย่างมากต่อแนวคิดการบริหารในปัจจุบัน เป็นกระบวนการทำงานให้สำเร็จโดยใช้บุคคลอื่น พฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานในองค์กรจึงมีความสำคัญต่อการเพิ่มผลผลิตและประสิทธิผลขององค์กร (Robbins, 2005) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาบุคลากรแต่ละคนขององค์กรพร้อมกับปรับปรุงให้การดำเนินงานตามภารกิจขององค์กรมีประสิทธิผลยิ่งขึ้น ซึ่งจากการทบทวนวรรณกรรม พบว่า การศึกษาพฤติกรรมองค์กรมีอิทธิพลอย่างมากต่อแนวคิดการบริหารในปัจจุบัน การที่จะบริหารจัดการให้บุคลากรในองค์กรมีพฤติกรรมในการทำงานได้สำเร็จ เกิดประสิทธิผลตามจุดมุ่งหมายขององค์กร ตลอดจนสามารถแข่งขันและทำให้องค์กรอยู่รอดได้นั้น ผู้บริหารจำเป็นต้องทำการศึกษาพฤติกรรมภายในองค์กร เพื่อให้เกิดความเข้าใจและสามารถทำนายพฤติกรรมในองค์กรได้ ตลอดจนสามารถควบคุมปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดพฤติกรรมที่พึงประสงค์ขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษามากมาย เช่น Lussier and Achua, (2004), Laohavichien et al. (2009)

แนวคิดในเรื่องประสิทธิผลองค์กร(Organizational Effectiveness) เป็นอีกแนวคิดหนึ่งที่นักวิชาการและนักบริหารต่าง ๆ ให้ความสำคัญว่า เป็นหัวใจของการบริหารจัดการ และการพัฒนาองค์กรเพื่อเป็นสิ่งที่สะท้อนให้เห็นถึงระดับหรือขอบเขตของความสำเร็จในการวิเคราะห์ ออกแบบ และพัฒนาองค์กร โดยประสิทธิผลองค์กรหรือผลการปฏิบัติงานจะเป็นอย่างไร และควรปรับปรุงอะไรต้องอาศัยแนวทางในการประเมินประสิทธิผลเป็นเครื่องมือในการตอบคำถามดังกล่าว ซึ่งแนวทางในการประเมินประสิทธิผลองค์กรนั้นมีอยู่หลากหลาย และมีตัวแปรในการประเมินที่แตกต่างกันในแต่ละมิติ จึงมีผลทำให้เกิดความคิดที่แตกต่างกันต่อวิธีการในการปรับปรุงประสิทธิผลองค์กรให้ดีขึ้น (Gibson et al., 2005) แต่อย่างไรก็ตามจากการศึกษาค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการประเมินประสิทธิผลองค์กรพบว่า เครื่องมือหนึ่งที่ใช้ในการประเมินประสิทธิผลองค์กรที่สำคัญและได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวาง และถูกนำมาใช้กันอย่างแพร่หลายในการประเมินประสิทธิผลองค์กร คือ การประเมินแบบดุลยภาพ (Balanced Scorecard) ที่ถูกริเริ่มและพัฒนาขึ้นโดย David P. Norton และ Robert S. Kaplan ในปี 1990 ซึ่งวิธีการประเมินแบบดุลยภาพอาศัยรากฐานจากวิธีการประเมินเชิงระบบเข้ามาเป็นเครื่องมืออธิบายเรื่องประสิทธิผลองค์กร โดยจะอธิบายถึงพฤติกรรมขององค์กรทั้งภายในและภายนอก การวิเคราะห์ภายในองค์กรก็จะช่วยให้เข้าใจว่าคนภายในองค์กรปฏิบัติงานเป็นส่วนบุคคล และเป็นส่วนรวมอย่างไรและทำไม ส่วนการวิเคราะห์ภายนอกองค์กรก็จะช่วยให้เข้าใจการกระทำขององค์กรซึ่งสัมพันธ์กับองค์กรอื่น ๆ ซึ่งจะประเมินประสิทธิผลองค์กรใน 4 มิติ ประกอบด้วย ด้านประสิทธิภาพทางการเงิน (Financial Performance) กระบวนการบริหารภายใน (Internal Business Process) การเรียนรู้และการเจริญเติบโต (Learning and Growth) และด้านลูกค้า (Customer Knowledge) แต่ละมิติจะมีตัวชี้วัดหลักเพื่อใช้ในการประเมินว่าการปฏิบัติงานในแต่ละมิติได้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดในระดับใด โดยทั้ง 4 มิติ จะมีความสัมพันธ์กัน กล่าวคือ ในการบริหารองค์กรวิสัยทัศน์ขององค์กรมักเกี่ยวกับการดำเนินงานให้ผลผลิตสูงสุด ซึ่งจะเกิดขึ้นได้จากการมีรายได้เพิ่มขึ้นหรือต้นทุนที่ลดลง โดยจะต้องนำเสนอสินค้าและบริการในสิ่งที่ลูกค้าหรือผู้รับบริการต้องการ และเกิดความพึงพอใจ องค์กรจะต้องมีกระบวนการในการดำเนินงานที่เหมาะสมด้วยการอาศัยบุคลากรที่มีทักษะ ความรู้ความสามารถ มีขวัญกำลังใจในการทำงานที่ดีตลอดจนมีเทคโนโลยีที่ทันสมัยในการช่วยให้องค์กรมีการดำเนินงานในกระบวนการที่ก่อให้เกิดคุณค่ากับลูกค้าหรือผู้รับบริการอย่างสูงสุด ซึ่งจะเห็นได้ว่า การประเมินแบบดุลยภาพเป็นเครื่องมือที่สามารถให้รายละเอียดชัดเจนถึงสิ่งที่ธุรกิจต้องการจะวัดในแนวทางที่สมดุลทั้งประสิทธิผลองค์กรในมิติทางการเงิน และประสิทธิผลองค์กรในมิติที่ไม่ใช่ทางการเงิน และช่วยทำให้ธุรกิจมีความเข้าใจที่ชัดเจนเกี่ยวกับวิสัยทัศน์และกลยุทธ์ขององค์กรที่นำไปสู่การปฏิบัติงานของธุรกิจ (Chang & Ku, 2009) และการประเมินแบบดุลยภาพเป็นเครื่องมือในการประสิทธิผลองค์กรที่ดีมีประสิทธิภาพ (Kaplan, R., & Norton, D. 2004., Al-Mudimigh, 2009) และสามารถประเมินประสิทธิผลองค์กรได้ครอบคลุม

ดังนั้นการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้ทฤษฎีการศึกษาพฤติกรรมองค์กร (Organizational Behavior) และแนวคิดการประเมินแบบดุลยภาพมาบูรณาการร่วมกันเพื่อศึกษาถึงปัจจัยภายในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิผลองค์กรของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย ซึ่งประกอบด้วย วัฒนธรรมองค์กร ลักษณะปัจเจกบุคคล และพฤติกรรมองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิผลองค์กรด้าน

ประสิทธิภาพทางการเงิน ด้านกระบวนการบริหารภายใน ด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต และด้านลูกค้า ซึ่งจะทำให้สามารถเข้าใจถึงปัจจัยภายในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิผลองค์กรของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยได้ดียิ่งขึ้น และนำมาวางแผนกำหนดนโยบาย กำหนดภารกิจที่เหมาะสม มีกรอบ และทิศทางการบริหารจัดการที่ชัดเจน จึงจะทำให้องค์กรสามารถบรรลุผลสำเร็จหรือบรรลุสู่ประสิทธิผลตามที่ต้องการได้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยภายในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิผลองค์กรของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย
2. เพื่อวิเคราะห์โครงสร้างความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของประสิทธิผลองค์กรของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งเน้นวิเคราะห์ถึงปัจจัยภายในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิผลองค์กรของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย ซึ่งตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่ วัฒนธรรมองค์กร ลักษณะปัจเจกบุคคล พฤติกรรมองค์กร และประสิทธิผลองค์กร ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย ซึ่งเป็นธนาคารพาณิชย์ทั้งของรัฐบาล และเอกชน ธนาคารที่เป็นบริษัทลูกของธนาคารต่างประเทศ และสาขาของธนาคารต่างประเทศที่อยู่ในประเทศไทย จำนวน 29 แห่ง โดยเป็นกลุ่มธนาคารพาณิชย์ไทย จำนวน 14 ธนาคาร และกลุ่มธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศ จำนวน 15 ธนาคาร เพื่อนำมาวิเคราะห์ปัจจัยภายในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิผลองค์กรของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย และเพื่อวิเคราะห์โครงสร้างความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของประสิทธิผลองค์กรของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย

สมมติฐานของการวิจัย

- สมมติฐานข้อที่ 1 วัฒนธรรมองค์กรส่งผลทางตรงต่อพฤติกรรมองค์กร
- สมมติฐานข้อที่ 2 ลักษณะความเป็นปัจเจกบุคคลส่งผลทางตรงต่อพฤติกรรมองค์กร
- สมมติฐานข้อที่ 3 พฤติกรรมองค์กรส่งผลทางตรงต่อประสิทธิผลองค์กร
- สมมติฐานข้อที่ 4 วัฒนธรรมองค์กรส่งผลทางตรงต่อประสิทธิผลองค์กร

วิธีดำเนินการวิจัย และระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยศึกษาลักษณะของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลองค์กร ตามแนวคิดทฤษฎี และผลงานวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้บริหารในระดับปฏิบัติการของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย ซึ่งเป็นธนาคารพาณิชย์ทั้งของรัฐบาล และเอกชน ธนาคารที่เป็นบริษัทลูกของธนาคารต่างประเทศ และสาขาของธนาคารต่างประเทศที่อยู่ในประเทศไทย จำนวน 29 แห่ง

กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ซึ่งเป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) โดยการพิจารณาความเหมาะสมของกลุ่มตัวอย่างต่อตัวแปรในการวิจัยตามทฤษฎีของLindeman et al. (1980) และ Weiss (1972 อ้างถึงใน นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2554) ดังนั้นขนาดกลุ่มตัวอย่างที่มีความเหมาะสมที่สามารถนำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องมือทางเทคนิคสถิติ (Structural Equation Modeling: SEM) รวมถึงการสำรวจหรือลดความคลาดเคลื่อนจากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง กรณีที่มีการส่งแบบสอบถามคืนค่อนข้างต่ำ โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างเป็น 2 กลุ่ม โดยประชากรกลุ่มธนาคารพาณิชย์ไทย จำนวน 14 ธนาคาร ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยสุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วนเท่ากัน ธนาคารละ 31 ตัวอย่าง ส่วนประชากรกลุ่มธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศ จำนวน 15 ธนาคาร ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควต้า ธนาคารละ 5 ตัวอย่าง จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 509 คน เพื่อนำมาวิเคราะห์ปัจจัยภายในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย และเพื่อวิเคราะห์โครงสร้างความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของประสิทธิภาพของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม ประกอบด้วย ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ปัจจัยภายในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย ตอนที่ 3 ประสิทธิภาพองค์กร ลักษณะเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลตอนนี้เป็นแบบตัวเลือก (Checklist) ส่วนที่ 2-3 เป็นข้อคำถามแบบหลายตัวเลือก (Multi-item Scale) และใช้มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ

ผู้วิจัยทำการทดสอบค่าความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยการนำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้พัฒนาไปให้ผู้เชี่ยวชาญและอาจารย์ที่ปรึกษาคุณวุฒิทำการตรวจสอบคุณภาพด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) จำนวน 5 ท่าน พบว่า แบบสอบถามทั้งฉบับมีความสอดคล้องระหว่าง 0.60 - 1.00 สำหรับการทดสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability) จากที่ได้ปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน พบว่าค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของแนวคิดวัฒนธรรมองค์กร มีค่าเท่ากับ 0.90 แนวคิดลักษณะปัจเจกบุคคล มีค่าเท่ากับ 0.95 แนวคิดการพฤติกรรมองค์กร มีค่าเท่ากับ 0.84 และแนวคิดประสิทธิภาพองค์กร มีค่าเท่ากับ 0.96 ซึ่งเห็นได้ว่าข้อคำถามมีความเชื่อมั่นและเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด โดยมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาความเชื่อมั่นอยู่ระหว่าง 0.70 - 1.00 ดังนั้น เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มีความเที่ยงตรง และมีความเชื่อมั่น สามารถนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้

วิธีดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม (Questionnaire) กับผู้บริหารในระดับปฏิบัติการของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย อาทิ ผู้จัดการ ผู้ช่วยผู้จัดการในส่วนงานต่าง ๆ เช่น สายงานบริหารการเงิน สายงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ สายการตลาดและสื่อสารองค์กร สายงานธุรกิจ และสายงานการปฏิบัติการ เป็นต้น โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองตั้งแต่วันที่เดือนมีนาคม - เมษายน 2556 ซึ่งได้รับแบบสอบถามกลับ คืน จำนวน 435 ฉบับ คิดเป็นอัตราการตอบ

กลับคืน (Response Rate) ร้อยละ 85 พร้อมทำการตรวจสอบและยืนยันผลการวิจัยโดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-dept Interview)

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปเพื่อหาค่าสถิติต่าง ๆ ซึ่งประกอบด้วย ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความเบ้ (Skewness) ความโด่ง (Kurtosis) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation) เพื่อวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของประสิทธิผลองค์กรของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม LISREL โดยใช้เทคนิคสถิติ Structural Equation Modeling (SEM)

ผลการวิจัย

1. การวิเคราะห์ปัจจัยภายในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิผลองค์กรของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย พบว่า วัฒนธรรมองค์กร ลักษณะปัจเจกบุคคลมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมองค์กร ที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 และพฤติกรรมองค์กรมีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิผลองค์กร ที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ในขณะที่วัฒนธรรมองค์กรมีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิผลองค์กร โดยมีขนาดอิทธิพลทางตรงที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 นอกจากนี้ประสิทธิผลองค์กรได้รับอิทธิพลทางอ้อมจากวัฒนธรรมองค์กร ลักษณะปัจเจกบุคคล ที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05

2. การวิเคราะห์โครงสร้างความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของประสิทธิผลองค์กรของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยพบว่า โมเดลสมการโครงสร้างมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยวัฒนธรรมองค์กรส่งผลต่อประสิทธิผลองค์กรของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย ด้วยขนาดอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.35 ในขณะที่ตัวแปรวัฒนธรรมองค์กรเป็นอิทธิพลทางอ้อมโดยผ่านตัวแปรพฤติกรรมองค์กร เท่ากับ 0.36 และตัวแปรวัฒนธรรมองค์กรส่งอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมองค์กรด้วยขนาดอิทธิพล เท่ากับ 0.57 ส่วนตัวแปรลักษณะปัจเจกบุคคลส่งผลต่อพฤติกรรมองค์กรด้วยขนาดอิทธิพลทางตรง เท่ากับ 0.31 และตัวแปรลักษณะปัจเจกบุคคลยังส่งผลทางอ้อมต่อประสิทธิผลองค์กรของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยด้วยขนาดอิทธิพล 0.17 ส่วนตัวแปรพฤติกรรมองค์กรส่งผลเฉพาะทางตรงต่อประสิทธิผลองค์กรของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยด้วยขนาดอิทธิพล 0.63 ดังตาราง ที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงผลการวิเคราะห์อิทธิพลระหว่างตัวแปรของโมเดลโครงสร้างความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของประสิทธิผลองค์กรของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย

ตัวแปรสาเหตุ ตัวแปรผล	ORGCUL			INDI			ORGBEH		
	DE	IE	TE	DE	IE	TE	DE	IE	TE
ORGBEH	0.57**	-	0.57**	0.31**	-	0.31**	-	-	-

ตัวแปรสาเหตุ	ORGCUL			INDI			ORGBEH		
	DE	IE	TE	DE	IE	TE	DE	IE	TE
ORGEFF	0.35**	0.36**	0.71**	-	0.19**	0.19**	0.63**	-	0.63**

$$\chi^2 / df = 1.120, CFI = 0.998, GFI = 0.970, AGFI = 0.952, RMSEA = 0.017$$

สมการโครงสร้างของตัวแปร	ORGBEH	ORGEFF
R Square	0.72	0.76

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

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยมีประเด็นที่น่าสนใจนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

(1) วัฒนธรรมองค์กรส่งผลทางตรงต่อพฤติกรรมองค์กร โดยวัฒนธรรมองค์กรจะเป็นตัวสร้างคุณค่าให้แก่องค์กร และเป็นตัวสนับสนุนให้องค์กรบรรลุวิสัยทัศน์ และภารกิจที่กำหนดอย่างเหมาะสมได้ การรับรู้ที่สอดคล้องกับสิ่งที่องค์กรคาดหวัง จะส่งผลให้เกิดการผูกพัน และมีผลต่อการควบคุมพฤติกรรมองค์กรได้มาก ทำให้องค์กรมีกรอบและทิศทางการดำเนินงานที่ชัดเจน และสามารถบรรลุสู่ประสิทธิผลตามที่ต้องการได้ ซึ่งสอดคล้องกับวรรณกรรมจำนวนมากที่สนับสนุนผลการวิจัยครั้งนี้ เช่น Gabriele Lakomski. (2001), Íris Barbosa, Carlos Cabral-Cardoso.(2011) ซึ่งข้อค้นพบจากการวิจัยครั้งนี้ พบว่า วัฒนธรรมองค์กรมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมองค์กร โดยมองว่าวัฒนธรรมองค์กรคือ การสร้างของค่านิยม และความเชื่อซึ่งสมาชิกขององค์กรหรือหน่วยงานให้ความสนใจต่อการดำรงอยู่ขององค์กร และยิ่งองค์กรมีวัฒนธรรมองค์กรที่เป็นลักษณะวัฒนธรรมองค์กรที่ฝังรากแน่น และเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ก็จะทำให้ทุกคนรู้ถึงเป้าหมายขององค์กร และต้องการทำงานเพื่อบรรลุเป้าหมายอันนั้นภายใต้การทำงานที่มีบรรทัดฐาน แบบแผนเป็นแบบฉบับเดียวกัน แต่อย่างไรก็ตาม ไม่ว่าวัฒนธรรมองค์กรนั้นจะอ่อนแอหรือเข้มแข็ง ย่อมมีผลกระทบต่อพฤติกรรมของสมาชิกในองค์กรแน่นอน ดังนั้นผู้บริหารจึงต้องให้ความสำคัญกับวัฒนธรรมองค์กร และมีกระบวนการจัดการที่จะให้สมาชิกเกิดการเรียนรู้ เกิดการรับรู้ และเข้าใจในวัฒนธรรมองค์กร รวมถึงการคงรักษาไว้ซึ่งเอกลักษณ์ ลักษณะวัฒนธรรมองค์กรที่ดี เพื่อนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายความสำเร็จขององค์กรไว้ได้นานตลอดไป

(2) ลักษณะปัจเจกบุคคลส่งผลทางตรงต่อพฤติกรรมองค์กรของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย แสดงให้เห็นว่า พฤติกรรมองค์กรมีความเกี่ยวข้องกับตัวแปรในระดับบุคคล ซึ่งจะมีอิทธิพลเป็นปัจจัยกำหนดถึงพฤติกรรมของสมาชิกในการทำงานในองค์กร และมีอิทธิพลต่อการแสดงออก และประสิทธิภาพในการทำงาน ถึงแม้พฤติกรรมของสมาชิกในองค์กรโดยทั่วไปจะมีผลมาจากปัจจัยหลายอย่างก็ตาม ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับวรรณกรรมทั้งที่เป็นแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่อธิบายว่า พฤติกรรมองค์กร เป็นเรื่องที่ต้องให้ความสำคัญ และทำความเข้าใจเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะปัจเจกบุคคลที่จะมีผลต่อพฤติกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นภายในองค์กรเพื่อนำมาประยุกต์ปรับปรุงการทำงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมาย (Greenberg et al., 2003., Hellriegel, 2001., Robbins, 2003., Luthans, 2005., Robbins & Judge, 2007) นอกจากนั้นยัง

พบว่า ลักษณะปัจเจกบุคคลมีอิทธิพลทางอ้อมต่อประสิทธิผลองค์กรโดยปัจเจกบุคคลจะมีความพยายาม และความปรารถนาที่จะมีชีวิตและการทำงาน แสวงหาคุณภาพชีวิตการทำงานแสวงหาความหมายของชีวิตในสถานที่ทำงาน และความต้องการใหม่ๆ ที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน การทำความเข้าใจพฤติกรรมของสมาชิกองค์กรจึงเป็นเงื่อนไขสำคัญที่ทำให้ผู้บริหารสามารถบริหารจัดการพฤติกรรมของปัจเจกบุคคลในองค์กรได้อย่างเหมาะสม ดังนั้น ผู้บริหารจำเป็นต้องพิจารณาถึงปัจจัยการจูงใจภายใน เพื่อให้เข้าใจถึงความต้องการที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของบุคลากรในองค์กร รวมถึงคำนึงปัจจัยการจูงใจภายนอก ซึ่งเป็นวิถีปฏิบัติ ค่านิยม หรือแบบแผนที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของบุคคลในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นความสอดคล้องกันของค่านิยมทั้งในเชิงปทัสสถานและในเชิงพฤติกรรมระหว่างปัจเจกบุคคลและองค์กรอันจะนำไปสู่ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรมีความสุขในการทำงานมากขึ้น และส่งผลต่อความสามารถในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายในระดับที่ดีเลิศ และเกิดประสิทธิผลต่อองค์กรสูงสุด

(3) พฤติกรรมองค์กรส่งผลต่อประสิทธิผลองค์กร ทั้งนี้เพราะพฤติกรรมองค์กรที่เป็นทำงานเป็นทีมจะเป็นการทำงานที่มีการผสมผสานทักษะ ความรู้ ความสามารถ ที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคล และใช้ความแตกต่างในการดำเนินงานตามบทบาทของตนเองให้เกิดความเหมาะสม เกิดการร่วมมือในเชิงบวกขึ้นภายในองค์กร ซึ่งจะไม่เพียงแต่ทำงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย แต่ยังจะมีความมุ่งมั่นในการทำงานที่มุ่งเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ยิ่งถ้าการรับรู้ของพนักงานในองค์กรมีความสอดคล้องกับสิ่งที่องค์กรคาดหวัง ก็จะทำให้มีความมุ่งมั่นในความสำเร็จ และมีความพยายามกระทำกิจกรรมนั้น ๆ ให้ประสบความสำเร็จยิ่งขึ้น ในขณะที่ความขัดแย้ง เป็นลักษณะพฤติกรรมองค์กรลักษณะหนึ่งที่เป็นธรรมชาติส่วนหนึ่งของวิธองค์กร โดยในการวิจัยครั้งนี้พบว่า พฤติกรรมความขัดแย้งที่เกิดขึ้นเป็นความขัดแย้งที่เป็นไปอย่างสร้างสรรค์ทำให้มีการนำข้อมูลต่าง ๆ มาใช้ในการตัดสินใจมากขึ้น ตลอดจนความขัดแย้งยังเป็นตัวกระตุ้นให้สมาชิกภายในกลุ่มช่วยกันระดมสมองที่จะหาแนวทางการแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์ ซึ่งก็จะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงและพัฒนาที่ดีขึ้น ทั้งนี้ก็ต้องอาศัยภาวะของผู้นำที่จะต้องสามารถสร้างสัมพันธภาพ ระหว่างผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในองค์กรในการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยหลายฉบับที่สนับสนุนผลการวิจัยครั้งนี้ เช่น งานวิจัยของ Dawn Valentine.(2012), Kamariah Ismail. (2011), Hoffman et al., (2011) และงานวิจัยของ Elmagri, M.I. & Eaton, D. (2011).

(4) วัฒนธรรมองค์กรมีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิผลองค์กรของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย ซึ่งผลการวิจัยพบว่า วัฒนธรรมองค์กรเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิผลองค์กรด้านประสิทธิภาพทางการเงิน ด้านกระบวนการบริหารภายใน ด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต และด้านลูกค้า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Denison (1990), Greenberg and Barton (2003), Olu Ojo. (2009) และงานวิจัยของ Edwinah Amah. (2012) ดังนั้น การกำหนดแนวทางในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้ชัดเจนสำหรับความต้องการของปัจเจกบุคคล และความต้องการขององค์กรให้สอดคล้องกันจึงนับว่าเป็นเรื่องจำเป็นที่ผู้บริหารในองค์กรไม่สามารถมองข้ามได้ และยังเป็นเครื่องยืนยันถึงความสำคัญของการจัดการวัฒนธรรมองค์กรที่เหมาะสมว่า เป็นปัจจัยสำคัญที่สามารถตอบสนองต่อบริบทการจัดการในยุคปัจจุบันเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย และประสิทธิผลขององค์กรตามที่กำหนดไว้ได้อีกด้วย

(5) โมเดลโครงสร้างความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของประสิทธิผลองค์กรของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย พบว่า ลักษณะปัจเจกบุคคล วัฒนธรรมองค์กร และพฤติกรรมองค์กรเป็นปัจจัยสำคัญต่อประสิทธิผลองค์กร ซึ่งจากการทดสอบปัจจัยกับข้อมูลเชิงประจักษ์ในบริบทของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย แสดงให้เห็นว่า ลักษณะปัจเจกบุคคลมีความสลับซับซ้อนและความแตกต่างกันในพฤติกรรมมากมาย ซึ่งเมื่อเข้ามารวมกันเป็นองค์กรแล้ว ก็เป็นบทบาทหน้าที่ที่สำคัญของผู้บริหารที่จำเป็นต้องการบริหารจัดการเพื่อดึงศักยภาพของลักษณะปัจเจกบุคคลเหล่านั้นออกมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กรภายใต้วัฒนธรรมองค์กรที่เป็นอยู่ โดยวัฒนธรรมองค์กรที่มีความเข้มแข็ง ก็จะทำให้บุคคลในองค์กรเกิดพฤติกรรมที่แนบแน่น เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวสมาชิกกับองค์กร และเกิดจิตวิญญาณร่วมกัน แต่อย่างไรก็ตามองค์กรจะต้องมีการกิจขององค์กรที่เหมาะสม จึงจะทำให้องค์กรมีกรอบ และทิศทางการบริหารจัดการที่ชัดเจน ซึ่งจะทำให้องค์กรสามารถบรรลุผลสำเร็จหรือบรรลุสู่ประสิทธิผลตามที่ต้องการได้

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

(1) ผลการวิจัยครั้งนี้สามารถใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานให้ผู้บริหารได้ทราบว่า ลักษณะปัจเจกบุคคล วัฒนธรรมองค์กรเป็นตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลองค์กร ซึ่งการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิผล ก็มีผลเนื่องมาจากการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพอย่างเต็มที่ของบุคลากรในองค์กร ภายใต้แบบแผนวัฒนธรรมองค์กรที่เข้มแข็ง ซึ่งผู้บริหารสามารถใช้ตัวแปรดังกล่าวประกอบการตัดสินใจในการบริหารงาน ปรับปรุงการดำเนินงานให้ผลการดำเนินงานบรรลุเป้าหมายและเกิดประสิทธิผลมากขึ้น

(2) การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม (Questionnaire) กับผู้บริหารในระดับปฏิบัติการของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย ซึ่งเป็นธนาคารพาณิชย์ทั้งของรัฐบาล และเอกชน ธนาคารที่เป็นบริษัทลูกของธนาคารต่างประเทศ และสาขาของธนาคารต่างประเทศที่อยู่ในประเทศไทย เนื่องจากผู้บริหารมีบทบาทหน้าที่สำคัญในการบริหาร และเป็นบุคคลที่รับรู้ถึงรายละเอียดของข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับองค์กรมากที่สุดซึ่งตรงกับสิ่งที่ผู้วิจัยต้องการจะศึกษา จึงเป็นบุคคลที่เหมาะสมที่สุดในการให้ข้อมูล ดังนั้น ผู้ที่จะนำผลการวิจัยไปปรับใช้ต้องคำนึงถึงข้อจำกัดที่เกี่ยวกับข้อมูลดังกล่าว เพราะผลของการวิจัยนี้เป็นเพียงมุมมองของผู้บริหารเท่านั้น และเป็นการประเมินองค์กรของตนเอง

(3) ปัจจัยภายในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิผลองค์กรในการวิจัยครั้งนี้คือ วัฒนธรรมองค์กร ลักษณะความเป็นปัจเจกบุคคล และพฤติกรรมองค์กร ซึ่งผู้บริหารองค์กรควรเข้าใจถึงลักษณะธรรมชาติเช่นนี้ และหาวิธีดึงเอาศักยภาพที่มีอยู่ในตัวบุคคลให้แสดงออกมาในการทำงานอย่างเต็มประสิทธิภาพ โดยเริ่มต้นจากการคัดเลือกบุคคลเข้าทำงานที่ไม่ทำการคัดเลือกโดยพิจารณาเพียงปัจจัยความสามารถเพียงปัจจัยเดียว แต่ต้องพิจารณาปัจจัยที่เป็นมิติซับซ้อนมากขึ้น เพราะความสำเร็จขององค์กรคือการบรรลุถึงความสอดคล้องระหว่างวัฒนธรรมองค์กรกับลักษณะความต้องการของปัจเจกบุคคลที่เป็นสมาชิกในองค์กร มิติของวัฒนธรรมองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการจัดการ

ทรัพยากรมนุษย์จะก่อให้เกิดความเหมาะสมสอดคล้องระหว่างองค์กรกับสมาชิกในองค์กรได้และสามารถนำไปสู่ประสิทธิผลองค์กรตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

(1) การวิจัยครั้งต่อไปควรมีการนำโมเดลและตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ไปทำการวิจัยซ้ำในธุรกิจรูปแบบอื่น ๆ หรือขนาดขององค์กรอื่น ๆ ในบริบทของประเทศไทย เพื่อทำการตรวจสอบโมเดลความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ต่อไป

(2) การวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษาถึงตัวแปรปัจจัยด้านอื่น ๆ ที่เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลองค์กร เช่น ความตึงเครียดจากการทำงาน วัฒนธรรมองค์กรที่เน้นจริยธรรม หรือวัฒนธรรมข้ามชาติ

(3) ควรมีการศึกษสาเหตุหรือปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเกิดประสิทธิผลองค์กรในเชิงลึกด้วยวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ และครอบคลุมทุกกลุ่มตัวอย่างที่เกี่ยวข้องกับองค์กร เพื่อให้ได้ปัจจัยที่สำคัญในการนำไปพัฒนาและใช้เป็นเครื่องมือในการสร้างประสิทธิผลขององค์กรให้สูงขึ้นต่อไป

(4) ควรมีการวิจัยเกี่ยวกับรูปแบบหรือกระบวนการเสริมสร้างและพัฒนาลักษณะความเป็นปัจเจกบุคคล หรือวัฒนธรรมองค์กร หรือพฤติกรรมองค์กรที่ส่งผลในทางบวกต่อประสิทธิผลองค์กร เพื่อให้ได้รูปแบบลักษณะปัจเจกบุคคล หรือวัฒนธรรมองค์กร หรือพฤติกรรมองค์กรที่มีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการในธุรกิจธนาคารพาณิชย์ สถาบันการเงิน หรือธุรกิจบริการที่มีการดำเนินธุรกรรมประเภทเดียวกัน

บรรณานุกรม

นงลักษณ์ วิรัชชัย (2542). โมเดลลิสเรล : สถิติวิเคราะห์สำหรับการวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

Al-Mudimigh, A.S. (2009). CRM scorecard-based management system: Performance evaluation of Saudi Arabian bank. Journal of Digital Asset Management, 5, pp. 347-351.

Brian J. Hoffman, Bethany H. Bynum, Ronald F. Piccolo, Ashley W. Sutton. (2011). Person-Organization Value Congruence : How Transformational Leaders Influence CE Work Group Effectiveness. Academy of Management Journal, Vol. 54, No. 4, 779-796.

Chang, H.H., & Ku, P.W. (2009). Implementation of relationship quality for CRM performance: Acquisition of BPR and organizational learning. Total Quality Management, 20(3), pp. 327-348.

Dawn Valentine.(2012). Maintaining Organization Culture Through Leadership Succession Planning. Stephens College of Business,

Denhardt, J.V. and Denhardt, R.B. (2003.). The New Public Service: Serving, not steering. London : M.E. Sharpe.

- Denison, Daniel R. (1990). **Corporate Culture and Organizational Effectiveness**. New York : John Wiley & Sons.
- Edwinah Amah. (2012). **Corporate Culture and Organizational Effectiveness: A Study of the Nigerian Banking industry**. European Journal of Business and Management, 8 (4).
- Elmagri, M.I. and Eaton, D. (2011). **Identifying the Factors Causing Interpersonal Conflict in Organisations (Through Analysing Secondary Data)**. The Built & Human Environment Review, Volume 4, Issue 1.
- Gabriele Lakowski, (2001). **Organizational change, leadership and learning: culture as cognitive process**. International Journal of Educational Management. Vol. 15 Iss: 2, pp.68 – 77.
- Gibson,J.L., Ivancevich, J. M. and Donnelly, J.H., (2005). **Organization behavior structure process**.10th ed. New York: McGraw -Hill.
- Ginevicius, Romualdas and Vaitkunaite, Vida. (2006). **Analysis of Organizational Culture Dimensions Impacting Performance**. Journal of Business Economics and Management. 4: 201-211.
- Greenberg, Jerald and Baron, Robert A. (2003). **Behavior in Organization Understanding and Managing the Human Side of Work**. 8th ed. Upper Saddle River, N.J.: Prentice Hall.
- Greenberg, Jerald and Baron, Robert A. (2003). **Behavior in Organization Understanding and Managing the Human Side of Work**. 8th ed. Upper Saddle River, N.J.: Prentice Hall.
- Hellriegel , D. (2001). **The Management of Organizational Behavior**. California: Prentice Hall.
- Íris Barbosa, Carlos Cabral-Cardoso. (2011). **Managing diversity in academic organizations: a challenge to organizational culture**. Women In Management Review, Vol. 22 Iss : 4
- Kamariah Ismail. (2011). **An evaluation of positive organizational behavior in Banking Sector of Pakistan: Role of Organization based self-esteem and Organizational Supports** . Journal of Psychology and Business, Vol 4 No 1.
- Kaplan, R., & Norton, D. (2004). **Measuring the strategic readiness of intangible assets**.Harvard Business Review, 82(2), pp. 52-63.
- Kreitner, R., and Kinicki, A. (2004). **Organizational Behavior** (6th ed., 710 pages). Burr Ridge, ILL: McGraw Hill/Irwin.

- Laohavichien, T.; Fredendall, L. D. and Cantrell, R. S. (2009). **The Effects of Transformational and Transactional Leadership on Quality Improvement.** Quality Management Journal. 16 (2): 7-24.
- Lindeman RH, Merenda PF, Gold RZ (1980). **Introduction to Bivariate and Multivariate Analysis.** Scott. Foresman. Glenview. IL.
- Lussier, Robert. N. and Achua, Christopher F. (2004). **Leadership : Theory, Application Skill Development.** 2nd Mason, Ohio : Thompson/South-Western.
- Luthans, F. (2005). **Organisational Behaviour.** 10th ed. New York : McGraw-Hill.
- Marquardt, M. (1996). **Building the Learning Organization.** New York : McGraw Hill.
- Olu Ojo. (2009). **Impact Assessment Of Corporate Culture On Employee Job Performance.** Business Intelligence Journal, August, 2009 Vol. 2 No. 2.
- Robbins, Stephen P. (2003). **Essentials Organizational Behavior.** Upper Saddle River, N.J.: Prentice Hall.
- Robbins, Stephen P. and Judge, Timothy A. (2007). **Organizational Behavior.** 12th ed. Upper Saddle River, N.J.: Prentice Hall.
- Senge, P. (1999). **The Fifth Discipline : The Art and Practice of the Learning Organization.** New York : Doubleday.
- Shafritz, Jay M.; Ott, J Stevenm and Jang, Yong Suk. (2005). **Classics of Organization Theory.** 6th ed. Belmont: Thomson/Wards worth.
- Tesluk, Paul et al. (2002). **Integrating the Linkages Between Organizational Culture and Individual Outcomes at Work.** Psychological Management of Individual Performance. Sabine Sonnentag, ed. New York : John Wiley & Sons. Pp. 442-469.
- Weiss, D.J. (1972). **Manual for the Minnesota satisfaction Questionnaire.** Minnesota Studies in Vocational Rehabilitation, XXII. University of Minnesota.

สถานการณ์และสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นจากการจ้างแรงงานต่างด้าว ในจังหวัดนครสวรรค์

The situations and affectation of migrant worker's Nakhon sawan Province

สุวัชช์ พิทักษ์ทิม

Suwachat Pitaktim

สาขาวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์และการจัดการ

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

Jack_nutter@hotmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาทัศนคติของผู้ประกอบการที่มีการจ้างแรงงานต่างด้าว 2) เพื่อศึกษาทัศนคติของแรงงานไทยที่ทำงานร่วมกับแรงงานต่างด้าว 3) เพื่อศึกษาสถานการณ์และสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นจากการจ้างแรงงานต่างด้าว และ 4) เพื่อวิเคราะห์ผลกระทบจากการจ้างแรงงานต่างด้าวที่มีต่อด้านสังคม เศรษฐกิจ ความมั่นคงและสาธารณสุขภายในจังหวัดนครสวรรค์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา แบ่งออกเป็น 5 กลุ่มตัวอย่าง 1) ผู้ประกอบการภาคอุตสาหกรรม เกษตรกรรม การพาณิชย์และการบริการ ในเขตอำเภอเมืองนครสวรรค์ที่มีการจ้างแรงงานต่างด้าวเข้ามาทำงานภายในสถานประกอบการ 2) แรงงานไทยที่ทำงานร่วมกับแรงงานต่างด้าวภายในเขตอำเภอเมืองนครสวรรค์ 3) แรงงานต่างด้าวที่ทำงานหรืออาศัยในเขตอำเภอเมืองจังหวัดนครสวรรค์ 4) เจ้าหน้าที่ที่ทำงานในหน่วยงานหรือสถาบันที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการแรงงานต่างด้าว 5) ประชาชนที่มีฐานะเป็นเจ้าของบ้าน หรือเจ้าของบ้านหรือผู้อาศัยในเขตอำเภอเมืองนครสวรรค์ การวิจัยครั้งนี้มีลักษณะการวิจัยแบบผสมผสาน คือการวิจัยเชิงปริมาณร่วมกับการวิจัยเชิงคุณภาพ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสัมภาษณ์ตามลักษณะของกลุ่มตัวอย่างและแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ โดยข้อมูลเกี่ยวกับสภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม นำมาหาค่าโดยแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ในแต่ละด้านวิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าเฉลี่ย (μ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ดังนี้

1. ความคิดเห็น ด้านผลกระทบ ผลสรุปจากกลุ่มผู้ประกอบการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ ในภาพรวม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ ที่เห็นด้วยมากในทุกๆด้าน ยกเว้นด้านขั้นตอนการจดทะเบียนแรงงานต่างด้าว เพียงหนึ่งด้าน ที่มีความเห็นอยู่ในระดับ เห็นด้วยมากที่สุด

2. ความคิดเห็น ด้านผลกระทบ ผลสรุปจากกลุ่มของแรงงานไทยที่ ร่วมกับแรงงานต่างด้าว ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ ในภาพรวม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ เห็นด้วยมากในทุกๆด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านพอใจในการทำงานร่วมกับแรงงานต่างด้าว

3. ความคิดเห็น ด้านผลกระทบ ผลสรุปจากกลุ่มประชาชนทั่วไป ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ ในภาพรวม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ เห็นด้วยมากในทุกๆด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านผลกระทบของการจ้างแรงงานต่างด้าว ด้านความมั่นคง

คำสำคัญ : สถานการณ์และสภาพปัญหา /การจ้างแรงงานต่างด้าวในจังหวัดนครสวรรค์

Abstract

The purpose of this research were to study 1) opinion of the entrepreneurs has to pay migrant workers 2) opinion of workers Thailand working with migrants worker 3) situations and affectation of migrant worker in Nakhon Sawan and 4) to analyze the impact of foreign workers employed on public health, economic and social stability in Nakhon Sawan. The samples used in the study were divided into five groups: 1) entrepreneurs in industry, agriculture, commerce and services has to employment migrant worker 2) Thailand worker working with migrant worker in Nakhon Sawan 3) migrant worker, who live or work in the Nakhon Sawan 4) officers working in an agency or institution related to the management of migrant worker 5) The general people's live in Nakhon Sawan .This research is hybrid research to quantitative with qualitative research. The instrument used in this study was based on interviews of a sample and questionnaire. The method of the study was carried through a surveying technique. The collecting data was rating scale questionnaire which was designed by the researcher. The analysis based on the statistics in frequency, percentage, mean and standard deviation

The results showed that the performing :

1. The entrepreneurs people's opinion to situations and affectation of migrant workers, in the highest level. Steps for migrant workers registration 're the highest average.

2. The Thai worker people's opinion to situations and affectation of migrant workers, in the Highest level. The satisfaction for working with migrant workers 're the highest average.

3. The general people's opinion to situations and affectation of migrant workers, in the Highest level. The affectation of migrant workers in security 're the highest average.

Keywords : The situations and affectation , migrant worker's Nakhonsawan Province

บทนำ

ปัจจุบันเป็นที่ตระหนักกันดีอยู่แล้วว่าการอพยพเคลื่อนย้ายแรงงานระหว่างประเทศ ถือเป็นปรากฏการณ์ที่พบเห็นโดยทั่วไปเกือบทุกประเทศ การอพยพเคลื่อนย้ายแรงงานส่วนใหญ่จะมุ่งออกจากประเทศหรือพื้นที่ที่ระดับการพัฒนาที่ต่ำกว่า ไปยังประเทศหรือพื้นที่ที่มีระดับการพัฒนาสูงกว่า

ประเทศไทยเป็นประเทศปลายทางที่มีแรงงานต่างด้าวอพยพเข้ามาทำงานอยู่เป็นจำนวนมากเช่นกัน (สุรพล ปธานวนิช, 2543) สอดคล้องกับการที่ประเทศไทยกำลังเผชิญกับปัญหาการขาดแคลนแรงงานระดับล่างอย่างรุนแรง เนื่องจากแรงงานไทยพยายามหลีกเลี่ยงงานเหล่านี้ เพราะต้องทำงานหนัก เบื่อหน่ายและอัตราค่าจ้างที่ได้ไม่จูงใจ ทำให้ผู้ประกอบการหรือนายจ้างต้องหันไปใช้แรงงานต่างด้าวหรือแรงงานจากประเทศใกล้เคียง ได้แก่ ปากีสถาน บังกลาเทศ อินเดีย ศรีลังกา เนปาล พม่า ลาว กัมพูชา เวียดนาม เป็นจำนวนมาก ทำให้จำนวนคนงานต่างชาติที่เข้ามาใช้แรงงานภายในประเทศ ทั้งที่ถูกกฎหมายและลักลอบเข้าเมืองโดยผิดกฎหมายเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วจนน่าวิตก หากยังอยู่ในสถานการณ์เช่นนี้ต่อไปอาจจะเกิดปัญหาตามมาทั้งในด้านสังคม เศรษฐกิจ ความมั่นคง และสาธารณสุข และจากการที่ประเทศไทยจะเข้าสู่การเป็นสมาชิกเสรีประชาคมอาเซียน อาจมีการเคลื่อนย้ายของแรงงานจากประเทศใกล้เคียงเข้ามาทำงานในประเทศไทยมากขึ้น

จากสภาพการณ์ดังกล่าว ประเทศไทยต้องมีการปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงดังกล่าว เพื่อให้สามารถดำรงอยู่และแข่งขันกับต่างประเทศในเวทีประชาคมอาเซียนได้ โดยมีการแก้ไขกฎหมาย กฎระเบียบและข้อบังคับ ให้สอดคล้องกับกฎหรือกติกาของประชาคมอาเซียน โดยเฉพาะกฎหมายทางด้านเศรษฐกิจการลงทุน การเงิน และรวมไปถึงการเคลื่อนย้ายแรงงานระหว่างประเทศ การดำเนินกิจกรรมดังกล่าวไม่ว่าจะเป็นด้านเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง ย่อมส่งผลกระทบต่อทั้งทางบวกและทางลบ โดยมีทั้งความร่วมมือและความขัดแย้งระหว่างประเทศ ปัญหาด้านแรงงานต่างด้าวก็นับว่าเป็นปัญหาที่สำคัญมากประการหนึ่ง ที่จะมีผลกระทบต่อรายได้และอาชีพของแรงงานไทย อันจะนำไปสู่ปัญหาด้านสังคม เศรษฐกิจ ความมั่นคงและสาธารณสุข

จังหวัดนครสวรรค์ เป็นจังหวัดหนึ่งที่มีการจ้างแรงงานต่างด้าวในกิจการต่าง ๆ ทั้งภาคเกษตรกรรม ภาคอุตสาหกรรมและการพาณิชย์ทั่วไป โดยเฉพาะในเขตอำเภอเมืองนครสวรรค์ มีการจ้างแรงงานต่างด้าวเป็นจำนวนมาก จากข้อมูลปัจจุบันจังหวัดนครสวรรค์มีจำนวนแรงงานต่างด้าวที่แจ้งขอขึ้นทะเบียนไว้จำนวน 2,635 คน (สำนักจัดหางานจังหวัดนครสวรรค์, 2556) ยังไม่รวมแรงงานที่ลักลอบเข้ามาอย่างผิดกฎหมาย แสดงให้เห็นว่าแรงงานต่างด้าวไม่ใช่เรื่องที่อาจมองข้ามเหมือนสมัยก่อน แต่เป็นเรื่องเร่งด่วนที่หน่วยงานราชการของจังหวัดนครสวรรค์ ต้องเตรียมรับมือกับสิ่งที่เกิดขึ้นตามมาพร้อมกับการเพิ่มของจำนวนแรงงานต่างด้าวภายในจังหวัดนครสวรรค์ จากสถานการณ์ดังกล่าวผู้วิจัยจึงเล็งเห็นถึงความสำคัญของการศึกษาสภาพปัญหาและผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการจ้างแรงงานต่างด้าวภายในจังหวัดนครสวรรค์ ทั้งด้านสังคม เศรษฐกิจ ความมั่นคงและสาธารณสุขจากสภาพความเป็นจริง จะทำให้ทราบผลกระทบที่เกิดขึ้น และสามารถนำข้อเท็จจริงที่ได้ไปเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายด้านแรงงานต่างด้าวของจังหวัดนครสวรรค์ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาทัศนคติของผู้ประกอบการที่มีการจ้างงานแรงงานต่างด้าวในจังหวัดนครสวรรค์
2. เพื่อศึกษาทัศนคติของแรงงานไทยที่ทำงานร่วมกับแรงงานต่างด้าวในจังหวัดนครสวรรค์
3. เพื่อศึกษาและวิเคราะห์สถานการณ์ ผลกระทบจากการจ้างแรงงานต่างด้าวที่มีต่อด้านสังคม เศรษฐกิจ ความมั่นคงและสาธารณสุขภายในจังหวัดนครสวรรค์

4. เพื่อเสนอแนะแนวทางการบริหารจัดการแรงงานต่างด้าวในระดับนโยบายของชาติและระดับท้องถิ่น

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

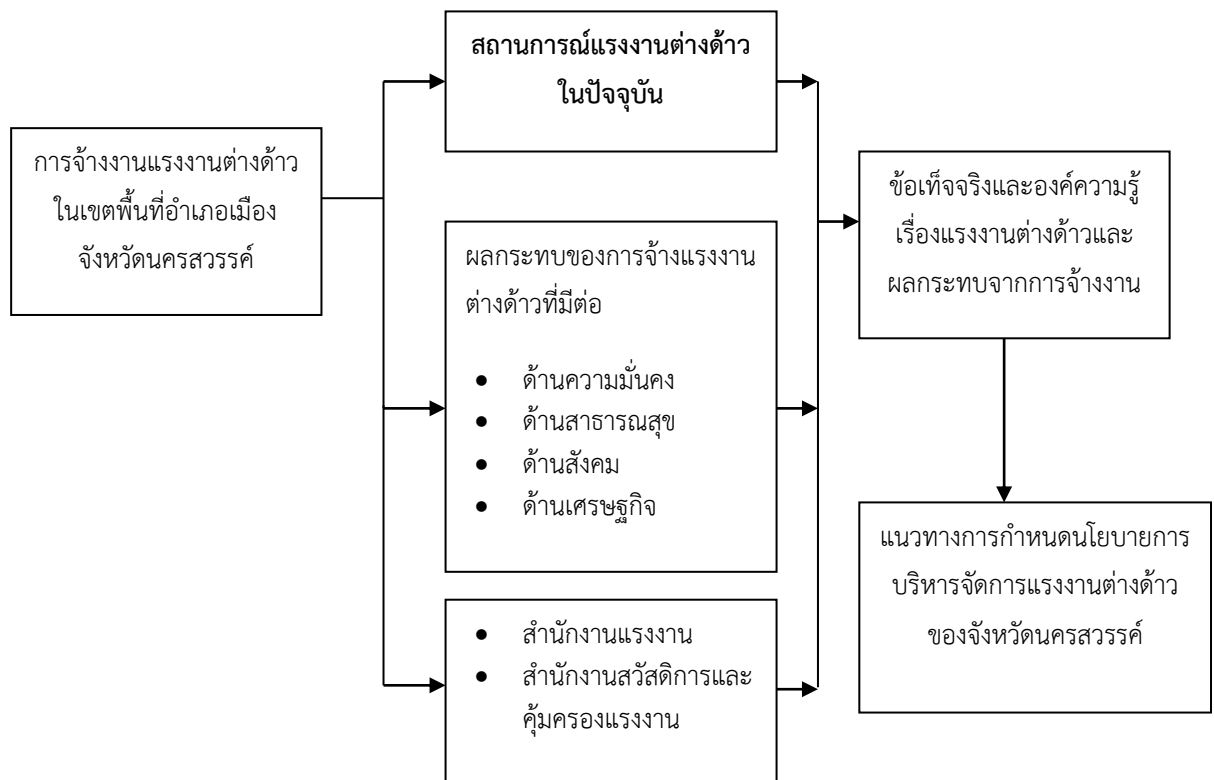
ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ประกอบการ แรงงานไทย แรงงานต่างด้าว เจ้าหน้าที่ภาครัฐ และประชาชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์

ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ทำการวิจัย คือ เขตอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ ซึ่งแบ่งเขตการปกครองย่อยออกเป็น 17 ตำบล 170 หมู่บ้าน และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 18 แห่ง

กรอบแนวความคิดการวิจัย

การวิจัยสถานการณ์และผลกระทบจากการจ้างแรงงานต่างด้าวในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดเชิงทฤษฎีของการย้ายถิ่นแรงงานข้ามชาติ และได้กำหนดกรอบแนวความคิดในการวิจัย ดังต่อไปนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการทำวิจัย

วิธีดำเนินการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยประยุกต์ (Applied Research) โดยใช้ลักษณะการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ร่วมกัน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างเป้าหมายเพื่อศึกษาสถานการณ์และผลกระทบของการจ้างแรงงานต่างด้าวในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ แบ่งออกเป็น 5 กลุ่มตัวอย่าง

1. เจ้าหน้าที่ที่ทำงานในหน่วยงานหรือสถาบันที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการแรงงานต่างด้าว จำนวนผู้ให้ข้อมูล 6 คน ได้แก่

1.1 นายกเทศมนตรีเทศบาลเมืองนครสวรรค์

จำนวน 1 คน

1.2 เจ้าหน้าที่สังคมสงเคราะห์โรงพยาบาลสวรรค์ประชารักษ์

จำนวน 1 คน

1.3 เจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎรสำนักงานเทศบาลเมืองนครสวรรค์

จำนวน 1 คน

1.4 เจ้าหน้าที่สำนักงานงานจังหวัดนครสวรรค์

จำนวน 1 คน

1.5 เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองนครสวรรค์

จำนวน 1 คน

1.6 เจ้าหน้าที่สาธารณสุขเมืองนครสวรรค์

จำนวน 1 คน

2. แรงงานต่างด้าวที่ทำงานหรืออาศัยอยู่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ ศึกษาจากผู้ให้ข้อมูลที่เป็นแรงงานต่างด้าว จำนวน 10 คน

3. กลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการภาคอุตสาหกรรม เกษตรกรรม การพาณิชย์และการบริการ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ที่มีการจ้างแรงงานต่างด้าวเข้ามาทำงานภายในสถานประกอบการ จำนวน 115 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota sampling) โดยใช้จำนวนสถานประกอบการในแต่ละตำบลเป็นเกณฑ์

4. กลุ่มตัวอย่างแรงงานไทยที่ทำงานร่วมกับแรงงานต่างด้าวภายในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์จำนวน 300 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota sampling) โดยใช้จำนวนแรงงานไทยในแต่ละสถานประกอบการที่มีการจ้างแรงงานต่างด้าวเป็นเกณฑ์

5. กลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มีฐานะเป็นเจ้าบ้าน หรือเจ้าของบ้าน หรือผู้อาศัย ซึ่งมีรายชื่ออยู่ในฐานข้อมูลทะเบียนราษฎรของสำนักงานเทศบาลเมืองนครสวรรค์ จำนวน 120 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota sampling) โดยใช้จำนวนประชาชนในแต่ละตำบลเป็นเกณฑ์

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

1. แบบสัมภาษณ์ สำหรับเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการแรงงานต่างด้าว จำนวน 1 ชุด

2. แบบสัมภาษณ์ สำหรับแรงงานต่างด้าวที่ทำงานและพักอาศัยอยู่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์จำนวน 1 ชุด

3. แบบสอบถามสำหรับกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์จำนวน 1 ชุด

4. แบบสอบถามสำหรับกลุ่มตัวอย่างแรงงานไทยในเขตอำเภอเมืองนครสวรรค์ที่ทำงานร่วมกับแรงงานต่างด้าว จำนวน 1 ชุด

5. แบบสอบถามสำหรับกลุ่มตัวอย่างประชาชนในเขตอำเภอเมืองนครสวรรค์ จำนวน 1 ชุด

โดยแบบสัมภาษณ์ได้มีการส่งให้ผู้เชี่ยวชาญทางด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ตรวจสอบความถูกต้องและครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ ส่วนแบบสอบถามนำไปขอความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญเช่นเดียวกัน เพื่อพิจารณาความเที่ยงตรง (Validity) ของเนื้อหา จากการหาความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม ซึ่งแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.6 ถึง 1 และมีค่าความเชื่อมั่นที่ระดับ 0.88

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยสถานการณ์และผลกระทบของการจ้างแรงงานต่างด้าวในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ มีการเก็บรวบรวมข้อมูลใน 2 ลักษณะ ได้แก่

1. การวิจัยจากเอกสาร (Documentary Study) ได้แก่ ข้อมูลทางกายภาพของพื้นที่และข้อมูลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็น แผนที่แสดงตำแหน่งที่ตั้ง ข้อมูลจำนวนประชากรในพื้นที่จำนวนแรงงานต่างด้าวที่อยู่ในพื้นที่ ข้อมูลทางด้านคติความ การใช้บริการสวัสดิการจากโรงพยาบาลของรัฐ และข้อมูลประชากรจากทะเบียนราษฎร์ เป็นต้น โดยแหล่งข้อมูลดังกล่าว ได้แก่ เอกสารของทางราชการ หนังสือ วารสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

2. การวิจัยภาคสนาม (Field Study) เป็นการรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างจากแบบสอบถามปลายเปิด ปลายปิด และแบบสัมภาษณ์พร้อมกับการสังเกตการณ์มีส่วนร่วม

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติผู้ใช้

ผู้วิจัยจึงได้เริ่มดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ ช่วยในการวิเคราะห์ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับแรงงานต่างด้าว ผู้วิจัยนำข้อมูลที่มีความคิดเห็นในประเด็นที่คล้ายกันมากที่สุดจัดเข้าอยู่ในกลุ่มเดียวกัน โดยนำเสนอเป็นเชิงพรรณนาความ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์แรงงานต่างด้าวที่เข้ามาทำงานในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่มีความคิดเห็นในประเด็นที่คล้ายกันมากที่สุดจัดเข้าอยู่กลุ่มเดียวกัน โดยนำเสนอเป็นเชิงพรรณนาความ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามของผู้ประกอบในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ ใช้วิธีการหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเป็นรายหัวข้อ

ส่วนที่ 4 ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามของแรงงานไทยที่ทำงานร่วมกับแรงงานต่างด้าวในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ ใช้วิธีการหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเป็นรายหัวข้อ

ส่วนที่ 5 ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามของประชาชนกลุ่มตัวอย่างในพื้นที่ ใช้วิธีการหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเป็นรายหัวข้อ

จากนั้นแปลความหมายของค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นตามเกณฑ์ช่วงคะแนนดังต่อไปนี้ (สุจิตรา บุญยรัตน์. 2546 : 167)

คะแนนเฉลี่ย	แปลผล
4.51 – 5.00	เห็นด้วยมากที่สุด
3.51 – 4.50	เห็นด้วยมาก
2.51 – 3.50	เห็นด้วยปานกลาง
1.51 – 2.50	เห็นด้วยน้อย
1.00 – 1.50	เห็นด้วยน้อยที่สุด

ผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามสำหรับผู้ประกอบการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์

พบว่าข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 30 – 39 ปี มีสถานภาพส่วนใหญ่ สมรส ส่วนใหญ่ มีระดับการสูงสุดในระดับ ปวส. หรือ อนุปริญญา เป็นผู้มียรายได้กิจการต่อเดือน 40,001-50,000 บาท มีระยะเวลาที่กิจการเริ่มดำเนินงานมาส่วนใหญ่คือ เริ่มดำเนินงานมา 1-2 ปี มีระยะเวลาที่กิจการได้เริ่มนำแรงงานต่างด้าวเข้ามาปฏิบัติงาน 1-2 ปี

ความคิดเห็นผู้ประกอบการด้านศักยภาพแรงงานต่างด้าวในการทำงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับที่เห็นด้วยมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การใช้แรงงานต่างด้าวทำให้งานไม่เกิดการหยุดชะงัก รองลงมาคือ แรงงานต่างด้าวมีความขยันขันแข็งมากกว่าแรงงานไทย ส่วนค่าเฉลี่ยอันดับสุดท้าย มีเท่ากับ 2 ข้อ คือ แรงงานต่างด้าวอดทนมากกว่าแรงงานไทย และแรงงานต่างด้าวมีวินัยสูงกว่าแรงงานไทย

ด้านต้นทุนสวัสดิการสังคม ในภาพรวมอยู่ในระดับที่เห็นด้วยมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ แรงงานต่างด้าวช่วยลดภาระในการให้สวัสดิการในด้านอาหารและที่พักอาศัย รองลงมาคือ แรงงานต่างด้าวที่เข้ามาทำงานส่วนใหญ่ไม่มีปัญหาในเรื่องการลาหยุดงาน ส่วนค่าเฉลี่ยอันดับสุดท้าย คือ แรงงานต่างด้าวช่วยลดภาระในการให้สวัสดิการในด้านการเดินทางมาสถานประกอบการ

ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ในภาพรวมอยู่ในระดับที่เห็นด้วยมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานที่ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับการดำเนินการอนุญาตใช้แรงงานต่างด้าว มีความรู้ความสามารถไม่เพียงพอในการปฏิบัติหน้าที่ของตน รองลงมาคือ จำนวนบุคลากรเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับการดำเนินการอนุญาตใช้แรงงานต่างด้าวมิมีปริมาณไม่เพียงพอ ส่วนค่าเฉลี่ยอันดับสุดท้าย คือ สถานที่ให้บริการสำหรับการจดทะเบียนแรงงานต่างด้าว มีขนาดพื้นที่ไม่เหมาะสม เช่น คับแคบ และการเดินทางไม่สะดวกในการดำเนินการจดทะเบียน

ด้านขั้นตอนการจดทะเบียนแรงงานต่างด้าว ในภาพรวมอยู่ในระดับที่เห็นด้วยมากที่สุด โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ นโยบายในการจดทะเบียนแรงงานต่างด้าวมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาทำให้เกิดความสับสนในขั้นตอนการจดทะเบียน รองลงมาคือ ระยะเวลาในการจด

ทะเบียนแรงงานมีระยะเวลาจำกัดเกินไป ส่วนค่าเฉลี่ยอันดับสุดท้าย มีเท่ากัน 2 ข้อคือ การออกเอกสารใบอนุญาตเข้าทำงานของแรงงานต่างด้าวมีความล่าช้า และขาดความพร้อมในการประชาสัมพันธ์การให้ข้อมูลข่าวสาร รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติการจดทะเบียนแรงงานต่างด้าว

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ทัศนคติของแรงงานไทยที่ปฏิบัติงานร่วมกับแรงงานต่างด้าว ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์

พบว่าข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย และส่วนใหญ่อายุ 20-30 มีสถานภาพส่วนใหญ่ สมรส มีระดับการศึกษาสูงสุดในปัจจุบัน ส่วนใหญ่ มีระดับการสูงสุดในระดับมัธยมปลาย / ปวช. มีสถานภาพ ส่วนใหญ่ เป็นพนักงานทั่วไปรายวัน มีรายได้ต่อเดือนส่วนใหญ่ ต่ำกว่า หรือเท่ากับ 5,000 บาท มีอายุงานส่วนใหญ่ 1-2 ปี

ทัศนคติด้านด้านความรู้ ความเข้าใจ ในการทำงานร่วมกับแรงงานต่างด้าว ในภาพรวมอยู่ในระดับที่เห็นด้วยมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ท่านทราบเหตุผลที่ต้องใช้แรงงานต่างด้าวในสถานประกอบการ รองลงมาคือ ท่านเข้าใจถึงวิธีการในการคัดเลือกแรงงานต่างด้าวเข้ามาทำงานในสถานประกอบการ ส่วนค่าเฉลี่ยอันดับสุดท้าย มีเท่ากัน 3 ข้อคือ ท่านมีความเข้าใจถึงวิธีการในการคัดเลือกแรงงานต่างด้านเข้ามาทำงานในสถานประกอบการ ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายแรงงานต่างด้าวและท่านเข้าใจถึงความจำเป็นที่ต้องมีแรงงานต่างด้าวเข้ามาทำงานร่วมกับแรงงานไทย

ทัศนคติด้านการทำงานร่วมกับแรงงานต่างด้าว ในภาพรวมอยู่ในระดับที่เห็นด้วยมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ท่านมีความรู้สึกพอใจต่อทักษะฝีมือแรงงานต่างด้าวที่มีต่อการปฏิบัติงาน รองลงมาคือ แรงงานต่างด้าวจะทำให้เกิดปัญหาชุมชนแออัดและแหล่งเสื่อมโทรมเนื่องจากขาดการควบคุมที่ดี ส่วนค่าเฉลี่ยอันดับสุดท้าย คือ ท่านมีความรู้สึกพอใจต่อค่านิยมในการจ้างแรงงานต่างด้าวให้เข้ามาทำงานร่วมกับแรงงานไทย

ทัศนคติด้านพฤติกรรมในการทำงานร่วมกับแรงงานต่างด้าว ในภาพรวมอยู่ในระดับที่เห็นด้วยมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ท่านยอมรับและยินดีทำงานร่วมกับแรงงานต่างด้าว รองลงมาคือ ท่านมีความรู้สึกต่อต้านการปฏิบัติงานแรงงานต่างด้าว

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ทัศนคติของประชาชนทั่วไปที่อาศัยอยู่ในเขต อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ ที่มีต่อแรงงานต่างด้าว

พบว่าข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย และส่วนใหญ่อายุ 20-30 ปี มีสถานภาพส่วนใหญ่ สมรส และระดับการศึกษาสูงสุดในปัจจุบัน ส่วนใหญ่ มีระดับการสูงสุดในระดับมัธยมปลาย / ปวช. มีรายได้ต่อเดือนส่วนใหญ่ ต่ำกว่า หรือเท่ากับ 10,000 บาท

ทัศนคติด้านการออกกระเปียบเรื่องแรงงานต่างด้าว ภาพรวมอยู่ในระดับที่เห็นด้วยมากที่สุด โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ รัฐควรกำหนดสัดส่วนในการจ้างแรงงานต่างด้าวให้ชัดเจน รองลงมาคือ การที่รัฐบาลมีนโยบายผลักดันแรงงานต่างด้าวออกไป เป็นการปกป้องการจ้างงานภายในประเทศ ส่วนค่าเฉลี่ยอันดับสุดท้าย คือ การที่รัฐบาลมีนโยบายผลักดันแรงงานต่างด้าวออกไปถือเป็นกลไกในการปราบปรามคนต่างด้าวที่เข้ามาทำงานแบบผิดกฎหมายอย่างรุนแรง

ทัศนคติด้านผลกระทบของการจ้างแรงงานต่างด้าว ผลกระทบทางด้านเศรษฐกิจ ในภาพรวมอยู่ในระดับ ที่เห็นด้วยมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การมีแรงงานต่างด้าวทำให้เกิดผลกระทบต่อโครงสร้างตลาดแรงงานไทยในจังหวัดนครสวรรค์ คือทำให้อัตราค่าจ้างแรงงานไทยต่ำกว่าความเป็นจริง เนื่องจากนายจ้างสามารถเลือกจ้างแรงงานต่างด้าวที่มีค่าจ้างถูกกว่า รองลงมาคือ การมีแรงงานต่างด้าวเป็นจำนวนมากทำให้เงินรั่วไหลออกนอกประเทศ ส่วนค่าเฉลี่ยอันดับสุดท้าย คือ การใช้แรงงานต่างด้าวช่วยลดปัญหาการขาดแคลนแรงงานในจังหวัดนครสวรรค์ได้เป็นอย่างมาก

ทัศนคติด้านผลกระทบของการจ้างแรงงานต่างด้าว ผลกระทบทางด้านสังคม ในภาพรวมอยู่ในระดับ ที่เห็นด้วยมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ประชาชนในจังหวัดนครสวรรค์มีความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกันกับแรงงานต่างด้าวในพื้นที่ รองลงมาคือ จำนวนแรงงานต่างด้าวที่เพิ่มมากขึ้นนำไปสู่ปัญหาคนไทยกลายเป็นคนกลุ่มน้อยในพื้นที่ในอนาคต ส่วนค่าเฉลี่ยอันดับสุดท้าย คือ แรงงานต่างด้าวเข้ามาแย่งสิทธิในการรับบริการสาธารณะ รัฐสวัสดิการของคนไทย

ทัศนคติด้านผลกระทบของการจ้างแรงงานต่างด้าว ผลกระทบทางด้านความมั่นคง ในภาพรวมอยู่ในระดับ ที่เห็นด้วยมากโดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ปัญหาความต่าง ๆ ที่เกิดจากการมีแรงงานต่างด้าวเพิ่มขึ้น ทำให้เป็นภาระของหน่วยงานรัฐในจังหวัดนครสวรรค์ในการเพิ่มกำลังและงบประมาณในการแก้ไข รองลงมาคือ การมีแรงงานต่างด้าวผิดกฎหมายลักลอบเข้ามาทำงานเป็นจำนวนมากแต่ไม่สามารถควบคุมได้ทำให้เกิดปัญหาอาชญากรรมและการก่อการร้าย ส่วนค่าเฉลี่ยอันดับสุดท้าย คือ หากแรงงานต่างด้าวทวีจำนวนมากขึ้นจะส่งผลกระทบต่อความมั่นคงในระดับจังหวัดและระดับประเทศ

ทัศนคติด้านผลกระทบของการจ้างแรงงานต่างด้าว ผลกระทบทางด้านสาธารณสุข ในภาพรวมอยู่ในระดับ ที่เห็นด้วยมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การมีแรงงานต่างด้าวทำให้โรงพยาบาลในจังหวัดนครสวรรค์ต้องใช้วัสดุอุปกรณ์ในการรักษาพยาบาลเพิ่มขึ้น รองลงมาคือ การมีแรงงานต่างด้าวทำให้เป็นภาระแก่เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลในจังหวัดนครสวรรค์เพิ่มขึ้น ส่วนค่าเฉลี่ยอันดับสุดท้ายคือ การมีแรงงานต่างด้าวเข้ามาใช้บริการในโรงพยาบาลภายในจังหวัดนครสวรรค์ โดยไม่ต้องเสียภาษี เป็นการแย่งชิงบริการของคนในพื้นที่ทำให้ไม่ได้รับความสะดวก

ส่วนที่ 4 การสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการแรงงานต่างด้าวในจังหวัดนครสวรรค์เกี่ยวกับผลกระทบด้านสังคม เศรษฐกิจ ความมั่นคงและสาธารณสุข

ผลการสัมภาษณ์จากกลุ่มเจ้าหน้าที่ที่ทำงานในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการแรงงานต่างด้าวมีความคิดเห็นต่อผลกระทบด้านความมั่นคงสาธารณสุข เศรษฐกิจ และสังคม สอดคล้องกันดังนี้

ผลกระทบด้านสังคม กลุ่มเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีความเห็นว่าแรงงานต่างด้าวส่งผลกระทบทางสังคมในจังหวัดนครสวรรค์หลายด้าน ซึ่งส่วนใหญ่เป็นผลกระทบในเชิงลบ ไม่ว่าจะเป็นการให้เกิดปัญหาในด้านการศึกษา ที่หน่วยงานภาครัฐไม่สามารถจัดการได้เนื่องจากเข้ามาอย่างผิดกฎหมาย ความเสี่ยงเรื่องความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนจากการไม่สามารถยืนยันตัวตนและที่อยู่ของแรงงานต่างด้าวจำนวนหนึ่งได้ การแพร่ระบาดของยาเสพติดโดยแรงงานต่างด้าวได้นำเข้ามาจำหน่ายในพื้นที่ หรือแม้แต่ในด้านความรู้สึกไม่เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันระหว่างเชื้อชาติระหว่าง

แรงงานชาวไทยและแรงงานต่างด้าว เนื่องจากแรงงานต่างด้าวมักรวมกลุ่มกันหลังเลิกงานและไม่ทำกิจกรรมร่วมกับแรงงานไทย

ผลกระทบทางเศรษฐกิจ กลุ่มเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า แรงงานต่างด้าวมีผลกระทบต่อเศรษฐกิจทั้งในเชิงบวกและเชิงลบ โดยผลกระทบในเชิงบวกนั้น พบว่า แรงงานต่างด้าวจะทำให้ผู้ประกอบการในจังหวัดนครสวรรค์มีการเพิ่มการลงทุนจากเงินส่วนเพิ่มที่ประหยัดได้จากการจ้างแรงงานที่มีค่าแรงต่ำ เป็นการเพิ่มเงินหมุนเวียนในระบบเศรษฐกิจในท้องถิ่นได้ทางหนึ่ง นอกจากนี้ แรงงานต่างด้าวยังสามารถช่วยแก้ไขปัญหการขาดแคลนแรงงานในกิจกรรมทางเศรษฐกิจบางประเภทที่แรงงานไทยปฏิเสธที่จะทำ เนื่องจากแรงงานต่างด้าวมีความเข้มแข็ง ขยัน อดทน และไม่เลื่องงานเหมือนแรงงานไทย ส่วนผลกระทบในเชิงลบนั้น มีความเห็นว่า แรงงานต่างด้าวนอกจากจะเข้ามาแย่งตำแหน่งงานของแรงงานในท้องถิ่นแล้ว ยังส่งผลกระทบต่อไหลออกของเงินตราภายในประเทศจากการโอนหรือส่งเงินรายได้ ค่าจ้างกลับไปยังประเทศถิ่นฐานเดิมของตน และแรงงานต่างด้าวยังทำให้อำนาจต่อรองการขอขึ้นเงินเดือนหรือค่าจ้างของแรงงานภายในท้องถิ่นต่อนายจ้างลดลง และในทางกลับกันทำให้นายจ้างสามารถกดค่าแรงของแรงงานไทยได้ทางหนึ่ง เนื่องจากสามารถเลือกจ้างแรงงานต่างด้าวที่มีค่าจ้างถูกกว่าได้

ผลกระทบด้านความมั่นคง กลุ่มเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า แรงงานต่างด้าวได้สร้างผลกระทบทางด้านความมั่นคงในเชิงลบเพียงด้านเดียว กล่าวคือ นอกเหนือจากการเป็นช่องทางให้ทั้งนักการเมือง ผู้บริหาร ผู้บังคับใช้กฎหมาย ตลอดจนหน่วยงานที่ปฏิบัติหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการแรงงานต่างด้าวในทุกกระบวนการ สามารถกระทำการทุจริตจากการเรียกเก็บเงินจากแรงงานต่างด้าวหรือจากนายจ้างเพื่อให้ได้ทำงานในพื้นที่ และจากการไม่มีความตั้งใจจริงในการที่จะแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องกับแรงงานต่างด้าว ทำให้ปัญหาต่างๆ ยังคงมีอยู่และอาจทวีความรุนแรงมากขึ้นในอนาคต แรงงานต่างด้าวนอกจากจะสร้างผลกระทบทางความมั่นคงในเชิงลบต่อประเทศแล้วยังอาจเป็นสาเหตุให้เกิดความขัดแย้งทางความมั่นคงกับประเทศต้นทางของแรงงานต่างด้าวกับประเทศไทย

ผลกระทบทางสาธารณสุข กลุ่มเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่ามีความคิดเห็นว่า แรงงานต่างด้าวบางส่วนนำเอาโรคติดต่อเข้ามาแพร่เชื้อแก่ประชาชนในพื้นที่เขตอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ได้โดยเฉพาะแรงงานต่างด้าวที่ไม่ได้ผ่านการตรวจร่างกายก่อนเดินทางเข้าประเทศ เนื่องจากแรงงานต่างด้าวหลบหนีเข้าประเทศมาโดยผิดกฎหมาย ตลอดจนการเบียดบังและแย่งสิทธิประชาชนในพื้นที่ ในการเข้ารับบริการด้านสาธารณสุขจากสถานพยาบาล เช่น โรงพยาบาล คลินิก และสถานอนามัย

ส่วนที่ 5 การสัมภาษณ์สำหรับแรงงานต่างด้าวที่ทำงานและพักอาศัยอยู่ในเขต อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ เกี่ยวกับการเข้ามาทำงานในจังหวัดนครสวรรค์

ผลการสัมภาษณ์แรงงานต่างด้าวที่ทำงานและพักอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ จำนวน 10 ราย มีความคิดเห็นต่อการที่ได้เข้ามาทำงานกับผู้ประกอบการในจังหวัดนครสวรรค์ สอดคล้องกันดังนี้

สาเหตุของการตัดสินใจเข้ามาทำงานในประเทศไทยของแรงงานต่างด้าวสัญชาติพม่า มีความเกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ทางประวัติศาสตร์ การเมืองการปกครอง และเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นมาก

จากภายในประเทศและผลกระทบที่เกิดจากภายนอกประเทศ ปัจจัยที่สำคัญในการตัดสินใจของแรงงานต่างด้าวได้แก่ ปัจจัยผลักดันจากประเทศต้นทางซึ่งมีสาเหตุมาจากสภาพเศรษฐกิจที่ฝืดเคืองและความไม่สงบของประเทศทำให้ประชาชนไม่สามารถประกอบอาชีพและมีชีวิตความเป็นอยู่ที่เป็นปกติสุขได้ ซึ่งประกอบกับมีปัจจัยดึงดูดจากประเทศปลายทาง คือ ประเทศไทยซึ่งมีสภาพเศรษฐกิจที่ดีกว่า จึงทำให้แรงงานต่างด้าวตัดสินใจอพยพย้ายถิ่นเข้ามาในประเทศไทย

จากคำตอบแทนในการทำงานก่อนที่แรงงานต่างด้าวสัญชาติพม่าจะเดินทางเข้ามาทำงานในประเทศไทยและคำตอบแทนที่ได้รับเมื่อทำงานในประเทศไทย ทำให้แรงงานต่างด้าวเหล่านี้ได้รับคำตอบแทนที่สูงกว่าในประเทศสหภาพพม่า 2-3 เท่า การได้รับคำตอบแทนจากการทำงานที่สูงกว่าเดิมหลายเท่าจึงเป็นปัจจัยผลักดันที่สำคัญซึ่งทำให้แรงงานต่างด้าวเหล่านี้เข้ามาทำงานในประเทศไทย นอกจากนี้แรงงานต่างด้าวบางส่วนยังมีการต้องรับผิดชอบอุปการะเลี้ยงดูบุคคลในครอบครัวที่อยู่ในประเทศพม่า ดังนั้นจึงมีความจำเป็นต้องแสวงหาโอกาสทางเศรษฐกิจที่ดีกว่า

ส่วนสวัสดิการที่นายจ้างไทยจ่ายให้กับแรงงานต่างด้าวสัญชาติพม่าดีกว่านายจ้างพม่า ซึ่งส่วนใหญ่ไม่จ่ายสวัสดิการใดๆ ให้กับลูกจ้างเลย แต่การที่นายจ้างไทยส่วนใหญ่จัดสวัสดิการห้องพักให้กับแรงงานต่างด้าว เนื่องจากกิจการบางประเภทมีการผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนการทำงานให้มีคนทำงานอยู่ตลอดเวลา บางแห่งในแต่ละวันมีการเคลื่อนย้ายคนงานไปทำงานยังที่ต่างๆ นายจ้างจึงจัดที่พักให้กับลูกจ้างเพื่อให้สะดวกต่อการปฏิบัติงาน

ส่วนการรักษาพยาบาลของแรงงานต่างด้าวเมื่อเจ็บป่วย พบว่าการซื้อยามารับประทานเองในประเทศสหภาพพม่าจะมีมากกว่าในประเทศไทย ซึ่งอาจเนื่องมาจากในประเทศไทยมีระบบการรักษาพยาบาลที่ดีกว่า ดังนั้นเมื่อเจ็บป่วยแรงงานต่างด้าวจึงไปหาหมอด้วยตนเอง ซึ่งจะได้รับการรักษาที่ดีกว่าซื้อยามารับประทานเอง ซึ่งเป็นที่น่าสังเกตว่าแม้จะมีความแตกต่างกันในเรื่องของจำนวนวิธีการรักษาพยาบาลของแรงงานต่างด้าว แต่แรงงานต่างด้าวเหล่านี้ไม่ได้รับสวัสดิการจากนายจ้างในเรื่องของการรักษาพยาบาลเลย

สรุปและอภิปรายผล

จากผลการศึกษาเรื่อง สถานการณ์และผลกระทบจากการจ้างแรงงานต่างด้าวในจังหวัดนครสวรรค์ ผู้วิจัยมุ่งอภิปรายในประเด็นสำคัญ ดังนี้

1. จากผลการศึกษาทัศนคติของผู้ประกอบการในจังหวัดนครสวรรค์ที่มีการจ้างแรงงานต่างด้าว จะเห็นได้ว่าผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นทางด้านบวกต่อการจ้างแรงงานต่างด้าว โดยเฉพาะในด้านการใช้แรงงานต่างด้าวทำงานไม่เกิดการหยุดชะงักและแรงงานต่างด้าวช่วยลดภาระในการให้สวัสดิการในด้านอาหารและที่พักอาศัย แต่มีประเด็นที่น่าสนใจคือ ผู้ประกอบการมีความคิดเห็นทางด้านลบกับกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการจดทะเบียนแรงงานต่างด้าว ที่นโยบายในการจดทะเบียนแรงงานต่างด้าวมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาทำให้เกิดความสับสนในขั้นตอนการจดทะเบียน และการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รัฐที่มีความรู้ความสามารถไม่เพียงพอในการปฏิบัติหน้าที่ของตน การที่ผู้ประกอบการมีทัศนคติเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า ภาครัฐมีการแก้ไขนโยบายการบริหารแรงงานต่างด้าวมาโดยตลอด ทำให้มีการเปลี่ยนแปลงนโยบายและกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ในการจดทะเบียนตลอดเวลา และไม่มีการแจ้งให้ผู้ประกอบการและฝึกอบรมพนักงานรัฐผู้ให้บริการมี

ความเข้าใจในกระบวนการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ผู้ประกอบการจึงรู้สึกสับสนในกระบวนการทุกครั้ง เมื่อรัฐประกาศให้นำแรงงานต่างด้าวไปขึ้นทะเบียนในแต่ละปี ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับ เรือนคำ อ่อนคล้าย (2546) ที่พบว่าอุปสรรคที่สำคัญของการบริหารจัดการแรงงานต่างด้าว คือการขาดความร่วมมือประสานงานกันระหว่างหน่วยงานราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการขึ้นทะเบียนแรงงานต่างด้าวทำให้นายจ้างไม่ยากนำแรงงานไปขึ้นทะเบียนตามที่ภาครัฐกำหนดไว้ เพราะฉะนั้นหน่วยงานรัฐที่ดูแลการจดทะเบียนแรงงานต่างด้าวในจังหวัดนครสวรรค์ ควรจะต้องสนับสนุนการเข้าถึงและการพัฒนาสถานบริการ ให้ความรู้ระเบียบ กฎหมายแรงงานต่างด้าวแก่ผู้ประกอบการในจังหวัดนครสวรรค์ รวมถึงการพัฒนาสถานบริการให้ข้อมูลความรู้โดยมีเจ้าหน้าที่คอยให้คำชี้แจงให้ข้อมูลที่ดี พัฒนาเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับงานแรงงานต่างด้าวให้มีจิตสำนึกที่ดีต่อการปฏิบัติหน้าที่อย่างซื่อสัตย์ตรงไปตรงมา ไม่เอาแรงงานต่างด้าวเป็นที่ฝึกฝนผลประโยชน์

2. จากผลการศึกษาทัศนคติของแรงงานไทยที่ทำงานร่วมกับแรงงานต่างด้าว จะเห็นได้ว่าแรงงานไทยในจังหวัดนครสวรรค์ ส่วนใหญ่ทราบเหตุผลที่ต้องใช้แรงงานต่างด้าว และพึงพอใจต่อทักษะฝีมือแรงงานต่างด้าวที่มีต่อการปฏิบัติงานร่วมกัน และยินดีทำงานร่วมกับแรงงานต่างด้าว แต่มีประเด็นที่น่าสนใจคือแรงงานไทยส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าการจ้างแรงงานต่างด้าวในสถานประกอบการจะทำให้เกิดปัญหาชุมชนแออัดและแหล่งเสื่อมโทรมเนื่องจากขาดการควบคุมที่ดี แสดงว่าสถานประกอบการอาจมีระบบการจัดการที่อยู่อาศัยที่ยังไม่ได้มาตรฐานให้กับแรงงานต่างด้าว หรืออาจมีการจัดสัดส่วนที่พักอาศัยไม่เพียงพอต่อความต้องการของแรงงาน จึงทำให้แรงงานไทยมองว่าแรงงานต่างด้าวทำให้เกิดการอยู่อาศัยอย่างแออัด หรือสาเหตุอีกประการหนึ่ง คือแรงงานต่างด้าวมักพักอาศัยรวมกันภายนอกสถานประกอบการ ทำให้เกิดการแออัดของแรงงานต่างด้าวในชุมชนนั้น จนอาจกลายเป็นแหล่งเสื่อมโทรมในที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ วิพรรณ ประจวบเหมาะ และคณะ (2544) ที่พบว่าแรงงานต่างด้าวที่เข้ามาทำงานในเมืองไทยมักรวมกลุ่มกันของแรงงานต่างด้าว โดยเฉพาะแรงงานพม่าทำให้เกิดปัญหาด้านชุมชนแออัดและปัญหาด้านสภาพแวดล้อม ซึ่งอาจก่อให้เกิดผลกระทบต่อชุมชนในระยะยาวขึ้นได้ เพราะฉะนั้นไม่ว่าเกิดจากกรณีใดก็ตาม หน่วยงานรัฐในจังหวัดนครสวรรค์ ควรจะต้องเข้าไปมีบทบาทในการบริหารจัดการเรื่องที่อยู่อาศัยและสภาพแวดล้อมให้กับแรงงานต่างด้าว เพื่อไม่ให้เกิดการแออัดหรือทำให้ชุมชนเกิดแหล่งเสื่อมโทรมขึ้น

3. จากผลการศึกษาทัศนคติของประชาชนทั่วไปที่อาศัยอยู่ในจังหวัดนครสวรรค์ที่มีต่อการจ้างแรงงานต่างด้าว พบว่าประชาชนส่วนใหญ่รับรู้ได้ถึงผลกระทบของการจ้างแรงงานต่างด้าวที่เข้ามาทำงานในจังหวัดนครสวรรค์ โดยในด้านที่มีความคิดเห็นด้วยมากที่สุด คือ รัฐควรกำหนดสัดส่วนในการจ้างแรงงานต่างด้าวให้ชัดเจนและการที่รัฐบาลมีนโยบายผลักดันแรงงานต่างด้าวออกไป เป็นการปกป้องการจ้างงานภายในประเทศและถือเป็นกลไกในการปราบปรามคนต่างด้าวที่เข้ามาทำงานแบบผิดกฎหมายอย่างรุนแรง จากผลการศึกษาดังกล่าวแสดงว่าประชาชนทั่วไปในจังหวัดนครสวรรค์ต้องการให้ภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับการจ้างแรงงานต่างด้าวเข้ามามีบทบาทในการดูแลมากขึ้น โดยเฉพาะเรื่องของการกำหนดการรับแรงงานต่างด้าวเข้าทำงานในสถานประกอบการให้ชัดเจน เพื่อป้องกันการเข้ามาแย่งงานของแรงงานไทย สอดคล้องกับผลการศึกษาของกนกพรรณ รูปขจร (2544) ที่พบว่าชาวเชียงใหม่มีความคิดเห็นว่างานต่างด้าวที่เข้าเมืองโดยผิดกฎหมายได้สร้างผลกระทบด้านเศรษฐกิจ และด้านสังคม นอกจากนี้ยังเห็นว่าแรงงานต่างด้าวยังมีส่วนสร้างผลกระทบด้านความมั่นคงของประเทศ

อีกด้วย จึงเห็นสมควรให้มีการกำหนดสัดส่วนในการจ้างงานและผลักดันแรงงานที่เข้ามาอย่างผิดกฎหมายออกไปจากพื้นที่

4. จากผลการสัมภาษณ์กลุ่มเจ้าหน้าที่ที่ทำงานในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการแรงงานต่างด้าวในจังหวัดนครสวรรค์ มีประเด็นที่น่าสนใจ ดังนี้

4.1 ผลกระทบทางสังคม ในภาพรวมอยู่ในระดับที่เห็นด้วยมาก เกิดปัญหาในด้านการศึกษาและความปลอดภัยในทรัพย์สิน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะในจังหวัดนครสวรรค์ยังมีแรงงานต่างด้าวที่ไม่ได้มาขึ้นทะเบียนกับภาครัฐจำนวนหนึ่ง ทำให้การดูแลและการควบคุมค่อนข้างไม่ทั่วถึง ยกตัวอย่างเช่น การศึกษาของเด็กมีพ่อแม่เป็นคนต่างด้าวที่เกิดในจังหวัดนครสวรรค์ ก็จะไม่ได้รับโอกาสในการเข้าศึกษาในสถานศึกษาเมื่ออายุถึงเกณฑ์ เนื่องจากพ่อและแม่เป็นคนต่างด้าวไม่สามารถแสดงตนเพื่อขอรับสิทธิพื้นฐานทางการศึกษาแก่หน่วยงานราชการและสถานศึกษาได้ และประเด็นทางด้านสังคมอีกประเด็นหนึ่งที่เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญ คือเรื่องยาเสพติดที่ลักลอบเข้ามาจำหน่ายโดยแรงงานต่างด้าว จากการลักลอบเข้ามาทำงานอย่างผิดกฎหมายของแรงงานต่างด้าว ทำให้เจ้าหน้าที่รัฐไม่สามารถควบคุมการลักลอบจำหน่ายยาเสพติดในพื้นที่จังหวัดนครสวรรค์ได้ จึงเกิดการระบาดเพิ่มขึ้นโดยเริ่มต้นจากชุมชนแรงงานพม่าและเข้าสู่ชุมชนพื้นที่ในที่สุด สอดคล้องกับผลการวิจัยของ มาลีวรรณ เลาะวิถี (2541) พบว่าแรงงานต่างด้าวที่ลักลอบเข้ามาอย่างผิดกฎหมายในจังหวัดลำพูนจะมีการนำยาเสพติดจากประเทศพม่าเข้ามาจำหน่ายให้กับคนในพื้นที่ก่อให้เกิดปัญหาอาชญากรรมตามมา เพราะฉะนั้นหน่วยงานภาครัฐในจังหวัดนครสวรรค์ควรจะต้องให้ความสำคัญในประเด็นดังกล่าวมากยิ่งขึ้น เพื่อป้องกันการแพร่กระจายยาเสพติดเข้าสู่ประชาชนในท้องถิ่น

4.2 ผลกระทบทางเศรษฐกิจ ในภาพรวมอยู่ในระดับที่เห็นด้วยมาก ด้านบวกแรงงานต่างชาติดอาจเข้ามาทดแทนแรงงานที่ขาดแคลนในภาคธุรกิจต่าง ๆ โดยเฉพาะงานในระดับล่างที่เป็นงานสกปรก อันตราย และเสี่ยง ซึ่งคนในท้องถิ่นหลีกเลี่ยงที่จะทำ ส่วนในด้านลบมีแรงงานต่างชาติดทำให้เกิดการถดถอยค่าแรงงานของท้องถิ่นและอำนาจในการต่อรอง และสิทธิของแรงงานของคนงานท้องถิ่นน้อยลง เพราะนายจ้างมีตัวเลือกมากขึ้น ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อเงื่อนไขการทำงานและการจ้างงานที่เปลี่ยนแปลงไปในทางลบด้วย ซึ่งสอดคล้องกับ แนวคิดทางเศรษฐศาสตร์ของการย้ายถิ่นใหม่ (The New Economics of Migration) เนื่องจากการศึกษาการย้ายถิ่นไปต่างประเทศของแรงงานไทยในช่วงหลังวิกฤตเศรษฐกิจ ซึ่งเศรษฐกิจของประเทศไทยในเอเชียต่างได้รับผลกระทบจากกระแสโลกาภิวัตน์มากขึ้นน้อยแตกต่างกันไป ซึ่งส่งผลกระทบต่อกระแสทิศทางการย้ายถิ่นระหว่างประเทศ ทั้งประเทศผู้ส่งและผู้รับ แนวคิดนี้ Stark (1991) มองการตัดสินใจย้ายถิ่นของแต่ละครัวเรือนลักษณะของภาพรวมว่าเป็นการตัดสินใจโดยคาดการณ์ว่าจะได้รับรายได้มากที่สุดและเป็นการลดความเสี่ยงให้มันน้อยที่สุด โดยเฉพาะความเสี่ยงที่เกิดจากความล้มเหลวของตลาดแรงงานในประเทศ ซึ่งส่งผลให้เกิดการว่างงานเป็นจำนวนมากและส่งผลกระทบต่ออัตราการลดลงของรายได้ จึงผลักดันให้ครัวเรือนจัดการความเสี่ยงดังกล่าว โดยการส่งแรงงานที่ล้นเกินออกหางานยังต่างประเทศแทนการย้ายถิ่นไปหางานในประเทศ

4.3 ผลกระทบทางด้านความมั่นคง ในภาพรวมอยู่ในระดับที่เห็นด้วยมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าแรงงานต่างด้าวที่เข้ามาต่างตั้งใจมั่นหางาน ทำเก็บเงินหวังสะสมรายได้ เพื่อส่งไปช่วยเหลือทางบ้านจึงไม่สนใจหรือพยายามที่จะมีบทบาทการเมืองใด ๆ เพื่อต่อรองกับรัฐบาลไทย หรือต่อรอง

เรื่องค่าจ้าง สอดคล้องกับการศึกษาของ ฌ็อง-ฌัก (2547) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง สภาพการเมือง เศรษฐกิจ และสังคมของแรงงานพม่าในเมืองเชียงใหม่ เพื่อศึกษาสภาพการเมืองของแรงงานพม่า ความคิดทางการเมือง การจัดตั้งกลุ่มทางการเมือง องค์การทางการเมือง พบว่ามีระบบอุปถัมภ์ ภายในกลุ่มพันธมิตรของกลุ่มต่อรองทางการเมืองกับรัฐบาลไทย การต่อรองกับคนไทยและระยะเวลา ในการอยู่ในประเทศไทย

4.4 จากกระทบทางลบด้านสาธารณสุข ในภาพรวมอยู่ในระดับที่เห็นด้วยมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า จากการหลบหนีเข้ามาทำงานในจังหวัดนครสวรรค์อย่างผิดกฎหมายของแรงงานต่างด้าวอาจเป็นพาหะนำโรคติดต่อร้ายแรงเข้ามาด้วย เช่น โรคเท้าช้าง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อุดุลย์ รัตโส (2550) ที่ได้ศึกษาผลกระทบทางด้านสาธารณสุข จากแรงงานต่างด้าว ที่อพยพเข้าสู่ จังหวัดภูเก็ต โดยผลการวิจัยพบว่า ผลกระทบด้านสาธารณสุขจากแรงงานต่างด้าวทำให้การควบคุม โรคเป็นไปด้วยความลำบากเกิดการแพร่กระจายของโรคติดต่อไปสู่คนไทยในพื้นที่ นอกจากนี้ยังส่งผลกระทบต่อบุคลากรด้านสาธารณสุขและงบประมาณของรัฐในจังหวัดนครสวรรค์ ได้แก่ การเพิ่มภาระงานของบุคลากรด้านสาธารณสุขที่จะต้องมารับผิดชอบดูแลรักษากลุ่มแรงงานต่างด้าวที่เจ็บป่วย และการสูญเสียงบประมาณในการดูแลรักษา หน่วยงานสาธารณสุขในจังหวัดนครสวรรค์ต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการส่งเคราะห์รักษาพยาบาลแรงงานต่างด้าวปีละหลายล้านบาทและมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นทุกปี จากผลกระทบดังกล่าวผู้วิจัยได้เสนออยู่ทศศาสตรแก้ไขคือ 1) การสร้างจิตสำนึกแก่ผู้ประกอบการในการให้ความสำคัญต่อสุขภาพและอนามัยของแรงงานต่างด้าว 3) รมรณคให้แรงงานต่างด้าวทั้งหมดเข้าสู่ระบบการบริการสุขภาพและประกันสุขภาพ 4) การจัดการส่งกลับแรงงานที่ผิดกฎหมาย 5) ผูกอบรม อาสาสมัครสาธารณสุขจากกลุ่มแรงงานต่างด้าว 6) ขยายเครือข่ายการบริการสาธารณสุขให้ทั่วถึง 7) ให้บริการแบบเชิงรุก 8) มีการประสานงานกันระหว่างหน่วยงานที่รับผิดชอบ จะต้องร่วมมือกันจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและภาคเอกชน องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนครสวรรค์ ผลักดันให้แรงงานต่างด้าวทุกคนเข้าสู่ระบบประกันสุขภาพหรือระบบประกันสังคม และสร้างจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อส่วนรวมของนายจ้างให้มีความรับผิดชอบต่อส่วนรวมและประเทศชาติ

5.จากผลการสัมภาษณ์แรงงานต่างด้าวที่เข้ามาทำงานในจังหวัดนครสวรรค์ มีประเด็นที่น่าสนใจดังนี้ สาเหตุที่แรงงานต่างด้าวเดินทางเข้ามาทำงานในจังหวัดนครสวรรค์มีสาเหตุมาจาก ปัญหาเศรษฐกิจและปัญหาการเมืองภายในประเทศ ประกอบกับการที่แรงงานต่างด้าวทราบจากญาติ พี่น้องหรือคนรู้จักที่เคยเดินทางเข้ามาทำงานในจังหวัดนครสวรรค์จึงเกิดการย้ายถิ่นเข้ามาในจังหวัดนครสวรรค์เพื่อหางาน เป็นไปตามแนวคิดเชิงทฤษฎีเกี่ยวกับการย้ายถิ่นของ Portes, A. & Walton (1981) ในเรื่องของทิศทางการด้านเศรษฐศาสตร์ ซึ่งการย้ายถิ่นเกิดจากปัจจัยผลักดันจากประเทศต้นทาง ได้แก่ ปัญหาทางเศรษฐกิจและการเมืองภายในประเทศเพื่อนบ้าน ซึ่งแรงงานต่างด้าวส่วนใหญ่ใช้การเข้ามาผ่านนายหน้าจัดหางาน ซึ่งมีการเรียกเก็บเงินจำนวนมากจากแรงงานต่างด้าว เมื่อเข้ามาในจังหวัดนครสวรรค์จะกระจายกันไปทำงานประเภทต่าง ๆ เช่น งานก่อสร้าง ขายของหน้าร้าน งานคนรับใช้ งานในไร่ในสวนผลไม้ โดยส่วนใหญ่เป็นการทำงานที่มีใบอนุญาต ปัญหาที่แรงงานต่างด้าวพบจากการทำงานในจังหวัดนครสวรรค์ คือ การทำงานเสี่ยงอันตรายโดยไม่มีอุปกรณ์ป้องกันจากนายจ้าง หรือสถานประกอบการ ปัญหาด้านการสื่อสารและโดนดูถูกจากคนทั่วไป ปัญหาการรักษาพยาบาล

เมื่อเจ็บป่วย การโดนจับหรือเรียกค่าคุ้มครอง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการละเมิดสิทธิของแรงงานต่างด้าว ของ อติศร เกิดมล (2542) และ พรสุข เกิดสว่าง (2540) เรื่องการละเมิดสิทธิบางประการของแรงงานต่างด้าวรวมถึงการปฏิบัติของนายจ้างที่ไม่เท่าเทียมกันระหว่างแรงงานไทยและแรงงานต่างด้าว

แนวทางการวางนโยบายการบริหารจัดการแรงงานต่างด้าวระดับท้องถิ่นและระดับชาติ

ผลการวิจัยที่ได้จากการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณจากแบบสอบถามทัศนคติของผู้ประกอบการแรงงานไทย ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดนครสวรรค์ ประกอบกับผลการวิจัยเชิงคุณภาพจากการสัมภาษณ์แรงงานต่างด้าว เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหาเชิงนโยบาย ดังนี้

1. เมื่อแรงงานต่างด้าวมาขึ้นทะเบียนเพื่อรับใบอนุญาตแล้ว หน่วยงานภาครัฐในจังหวัดนครสวรรค์ควรดำเนินการให้แรงงานต่างด้าวเข้าถึงสิทธิตามกฎหมายคุ้มครองแรงงานได้อย่างแท้จริง โดยควรยกเลิกการห้ามเปลี่ยนนายจ้างและการออกนอกพื้นที่ ซึ่งเป็นฉนวนเหตุให้เกิดการปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรมต่อแรงงานต่างด้าว นอกจากนี้ควรมีการติดตามครอบครัวแรงงานต่างด้าว รวมถึงการรับรองสถานะบุตรที่เกิดในประเทศไทยเพื่อป้องกันปัญหาการหลบซ่อนและปัญหาเด็กไร้สัญชาติ กระบวนการเหล่านี้จะทำให้การควบคุมแรงงานต่างด้าวเป็นไปอย่างมีระบบ ไม่ต้องแบกรับภาระในเรื่องงบประมาณการดูแลคนเหล่านี้

2. หน่วยงานภาครัฐระดับท้องถิ่นและระดับชาติควรเร่งปราบปรามขบวนการค้ามนุษย์ข้ามชาติ และควรดำเนินการควบคู่กันไปกับการควบคุมและคุ้มครองแรงงานต่างด้าวที่มีในขณะนี้ รวมทั้งควรมีการบังคับใช้กฎหมายเกี่ยวกับการควบคุมคนเข้าเมืองและการคุ้มครองแรงงานอย่างเข้มงวด ตลอดจนควบคุมการทำงานของเจ้าหน้าที่รัฐที่เกี่ยวข้องให้มีความรู้ ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและปราศจากการหาผลประโยชน์โดยมิชอบจากแรงงานต่างด้าว

3. ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้ประกอบการและประชาชนทั่วไปในจังหวัดนครสวรรค์ของเรื่องกระบวนการขึ้นทะเบียน สิทธิแรงงานและสิทธิมนุษยชน และควรมีบทลงโทษที่ได้ขาดหากมีการละเมิดสิทธิดังกล่าว

4. ในกระบวนการส่งกลับแรงงานต่างด้าว ควรยึดหลักมนุษยธรรมและเคารพในศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ โดยการพิจารณาส่งกลับ ควรพิจารณาว่าพื้นที่ที่ส่งกลับมีความปลอดภัยหรือไม่และต้องเป็นการส่งกลับแรงงานด้วยความสมัครใจ อีกทั้งควรสนับสนุนให้ประเทศต้นทางมีส่วนในการแก้ไขปัญหา เพื่อลดความกดดันที่ส่งผลให้แรงงานต่างด้าวอพยพมา

ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย

ควรมีการวิจัยถึงการนำรูปแบบการบริหารจัดการแรงงานต่างด้าวไปใช้ทดลองรูปแบบเพื่อการพัฒนาการแก้ปัญหาแรงงานต่างด้าวหลบหนีเข้าเมือง อาจมีการวิจัยและพัฒนาเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมโดยใช้กรณีศึกษาพื้นที่ใดพื้นที่หนึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างในการบริหารจัดการแรงงานต่างด้าว วิจัยถึงสาเหตุของความล้มเหลวในการแก้ไขปัญหาแรงงานต่างด้าว ที่ยังมีการลักลอบเข้ามาใน

ประเทศไทย รวมถึงทำการวิจัยการแก้ปัญหาร่วมกันระหว่างองค์กรระหว่างประเทศในการแก้ไข
ปัญหาหรือการบริหารจัดการแรงงานต่างด้าวเมื่อประเทศไทยก้าวเข้าสู่ประชาคมอาเซียน

บรรณานุกรม

- กนกพรพรณ รุขจรร. (2544). **ทัศนคติของประชาชนชาวเชียงใหม่ต่อนโยบายการผ่อนผันแรงงานต่างด้าวชาวพม่าที่ผิดกฎหมายทำงานในประเทศไทย กรณีศึกษาเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่**. การค้าคว่ำแบบอิสระรัฐศาสตร์มหาบัณฑิตสาขาวิชาการเมืองและการปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- กฤตยา อาชวนิจกุล. (2547). **สถานะความรู้เรื่องแรงงานข้ามชาติในประเทศไทยและทิศทางการวิจัยที่ พึงพิจารณา**, กรุงเทพฯ ฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล
- พรสุข เกิดสว่าง. (2540). **การละเมิดสิทธิมนุษยชนในประเทศพม่าจากผู้ลี้ภัยสู่แรงงานข้ามชาติ**. นครปฐม : สถาบันวิจัยประชากรและสังคมวิทยา มหาวิทยาลัยมหิดล.
- มาลีวรรณ เลาะวิถี.(2541). **ผลกระทบของการอนุญาตให้แรงงานต่างชาติดผิดกฎหมายทำงานต่อการจ้างแรงงานไทยในจังหวัดลำพูน**. การค้าคว่ำแบบอิสระรัฐศาสตร์มหาบัณฑิตสาขาวิชาการเมืองและการปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เรือนคำ อ่อนคล้าย. (2546). **ปัญหากระบวนการขึ้นทะเบียนแรงงานต่างด้าวหลบหนีเข้าเมืองในจังหวัดเชียงใหม่**. การค้าคว่ำแบบอิสระรัฐศาสตร์มหาบัณฑิตสาขาวิชาการเมืองและการปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วิพรรณ ประจวบเหมาะและคณะ.(2544). **ผลกระทบของการย้ายถิ่นต่อสภาพการณ์ของแรงงานข้ามชาติ : ศึกษากรณีประเทศไทย**. รายงานการวิจัย. กรุงเทพฯ ฯ : วิทยาลัยประชากรศาสตร์.
- สุรพล ปธานวนิช.(2543). **แนวคิดและปรากฏการณ์ด้านแรงงาน**. กรุงเทพฯ ฯ : มูลนิธิฟรีดริคแอสแบร์ท
- อดิสร เกิดมคง.(2546). **การคุ้มครองสิทธิแรงงานข้ามชาติ : แนวคิด นโยบายและอดีตแห่งรัฐ**. มุ่งหาแสงตะวัน.(พิมพ์ครั้งที่ 2). เชียงใหม่ : เพื่อนไร่พรมแดน. หน้า 172-181.
- Portes,A.& Walton,J.(1981). **Labour,Class and International System**.New York:Academic press.
- Stark, O. & Taylor, J. E. (1991).**Relative deprivation and migration: theory, evidence, and policy implications**. Policy, Research, and External Affairs Working Papers—656, World Bank.

**บทบาทครูในการส่งเสริมความรู้เศรษฐกิจพอเพียงในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน
เขตพื้นที่การศึกษากำแพงเพชรเขต 1**

**Roles of Teachers in promoting Knowledge Sufficiency Economy of
Primary School, KamphaengPhet Educational service Area 1**

ผศ. ราตรี สิทธิพงษ์

Asst.Prof.Ratri Sittipong

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

ratri_1@hotmail.com

ผศ. ชาลี ตระกูล

Asst.Prof.Charlee Trakul

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

charee45@windowslive.com

วีรวรรณ แจ่มไม้

Weerawan Jangmo

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

Weerawan.kkokk@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) สภาพความรู้ ความเข้าใจของครู (2) บทบาทของครูในการส่งเสริมความรู้เศรษฐกิจพอเพียงในสถานศึกษา และ (3) ปัญหา อุปสรรค แนวทางพัฒนาการส่งเสริมความรู้เศรษฐกิจพอเพียง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ครูและผู้บริหารในเขตพื้นที่การศึกษากำแพงเพชรเขต 1 จำนวน 341 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ แบบทดสอบความรู้แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ ผลจากการวิจัยพบว่า ครูมีความรู้ความเข้าใจเรื่องเศรษฐกิจพอเพียงอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 83.28 บทบาทครูในการส่งเสริมความรู้เศรษฐกิจพอเพียงด้านการเรียนการสอน อยู่ในระดับมาก ด้านสังคมอยู่ในระดับปานกลางและในด้านนักเรียนอยู่ในระดับมาก สำหรับปัญหาอุปสรรคของครูในการส่งเสริมความรู้เศรษฐกิจพอเพียงในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับแนวทางการพัฒนาบทบาทครูในการส่งเสริมความรู้เศรษฐกิจพอเพียงในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานให้ประสบผลสำเร็จ คือ 1) ควรมีการกำหนดนโยบายในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจพอเพียงสู่สถานศึกษาอย่างต่อเนื่องและให้ผู้ที่เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมในการวางแผน 2) การพัฒนาแหล่งเรียนรู้และเครือข่าย ทั้งในโรงเรียนและชุมชน 3) ควรจัดให้มีการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับเศรษฐกิจพอเพียง การเขียนแผนการสอน การจัดการเรียนรู้แบบบูรณาการเศรษฐกิจพอเพียงในแต่ละกลุ่มสาระการเรียนรู้ในแต่ละช่วงชั้น ในการอบรมให้เน้นการฝึกอบรมแบบปฏิบัติการ และจัดหาสื่อ แหล่งเรียน ครูที่นำหลัก

ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงประสบความสำเร็จ รวมทั้งจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การติดตามและประเมินผลอย่างต่อเนื่อง

คำสำคัญ : บทบาทครู การส่งเสริมความรู้ เศรษฐกิจพอเพียง

Abstract

The purposes of this research were to study knowledge, understanding, and roles of teacher in promoting knowledge of sufficiency economy in education institutes, problems and guideline to support knowledge on sufficiency economy. The sample used in this study consisted of totally 341 person namely, teacher' and administrators under Kamphaeng Phet Education Service Area Office 1. The research instruments were questionnaire and interview. The findings of the research were found that teachers' knowledge of sufficiency economy was at the moderate level, at the percentage of 83.28. The teachers' role in promoting knowledge of sufficiency economy in the instruction aspect was at a high level, in social aspect was at the moderate level, in students' aspect was at the high level. For the problem of teachers' role in promoting knowledge of sufficiency economy, as a whole, was at the moderate level. The guideline to develop the teachers' role in supporting knowledge of sufficiency economy in the basic education institutes should be as follows 1) the policy of sufficiency economy should be set continuously. Related persons should be allowed to participate in planning. 2) Learning resources and network should be develop. 3) There should have a training for sufficiency economy in instructional plans, learning management. The training should focus on practicing. Media, learning resources and teachers who were succeed in sufficient economy should be provided. Learning exchange and evaluation should be continuous.

Keywords : Teacher's role, Knowledge promotion, Sufficiency Economy

บทนำ

เศรษฐกิจพอเพียง เป็นปรัชญาที่พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวทรงมีพระราชดำรัสชี้แนะแนวทางการดำเนินชีวิตแก่พสกนิกรชาวไทยทุกหมู่เหล่าตั้งแต่ก่อนเกิดวิกฤตเศรษฐกิจเพื่อให้ประชาชนรอดพ้นและดำรงอยู่ได้อย่างมั่นคงทุกระดับตั้งแต่ระดับครอบครัว ระดับชุมชนจนถึงระดับรัฐ ภายใต้กระแสโลกาภิวัตน์และเพื่อให้ทุกภาคส่วนของสังคมไทยดำรงอยู่ภายใต้แนวคิด “เศรษฐกิจพอเพียง” (สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย, 2549) หลักคิดและหลักปฏิบัติที่สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการดำเนินชีวิตสำหรับทุกคน เพื่อให้มีความเจริญก้าวหน้าและรอดพ้นจากวิกฤติเศรษฐกิจสังคมที่นับวันจะยิ่งทวีความรุนแรงมากขึ้นเรื่อยๆ “เศรษฐกิจพอเพียงเป็นเสมือนรากฐานของชีวิต รากฐานความมั่นคงของแผ่นดิน เปรียบเสมือนเสาเข็มที่ถูกตอกรองรับบ้านเรือนตัวอาคารไว้นั่นเอง สิ่งก่อสร้างจะมั่นคงได้ก็อยู่ที่เสาเข็มแต่คนส่วนมากมองไม่เห็นเสาเข็มและลืมเสาเข็มเสียด้วยซ้ำไป” (เกษม วัฒนชัย, 2551) การปฏิบัติตนตามแนวคิดเศรษฐกิจพอเพียงควรเริ่มจากตนเองด้วยการรู้จักกิน รู้จักใช้ ไม่ใช่จ่ายฟุ้งเฟ้อ ฟุ่มเฟือยหรือใช้จ่ายเกินกว่ารายได้ที่ตนได้รับ จนตกเป็นหนี้สินเกิดความเดือดร้อนแต่ควรมีความเป็นอยู่อย่างพอเพียง พอประมาณ ตามฐานะ ตามอัตภาพที่เหมาะสม

กับตนเอง ใช้ความรู้ ความสามารถของคนที่มียุ่จัดการกิจการต่างๆ ให้ประสบผลสำเร็จและเห็นคุณค่าในการอยู่ร่วมกันในสังคม เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน ถ้าประชาชนทุกคนปฏิบัติตามแนวพระราชดำริเศรษฐกิจพอเพียงอย่างจริงจังก็จะช่วยให้มีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น มีความพออยู่พอกินและสามารถอุ้มชูตนเองได้และเป็นที่พึ่งของผู้อื่นและสังคมได้

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษาโดยเฉพาะกระทรวงศึกษาธิการได้น้อมนำหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงมาปฏิบัติ โดยมีนโยบายการขับเคลื่อนปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงสู่สถานศึกษาในทุกกระดับ เพื่อให้ผู้บริหารองค์กร ครู ผู้บริหารสถานศึกษา บุคลากรด้านการศึกษาและนักเรียน นักศึกษา มีความรู้ความเข้าใจในหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงและสามารถนำหลักคิดหลักปฏิบัติตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงมาบูรณาการในการบริหารจัดการเรียนการสอนตลอดจนการประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวัน ก่อให้เกิดความตระหนักและฝังรากลึกภายในตนเองและนักเรียนที่จะเติบโตเป็นผลเมืองที่ดีของประเทศต่อไปในอนาคต อย่างยั่งยืนตลอดไปนั้น คณะกรรมการขับเคลื่อนปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง โดยเฉพาะภาคการศึกษาซึ่งมีรัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการเป็นประธานคณะกรรมการฯ โดยตำแหน่งและมีหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนร่วมเป็นคณะกรรมการเพื่อกำหนดนโยบายให้ หน่วยงานทั้งในและนอกสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ มีการขยายผลการขับเคลื่อนปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงสู่สถานศึกษาอย่างต่อเนื่อง โดยดำเนินการตามหลักเกณฑ์และแนวทางที่กระทรวงศึกษาธิการกำหนด นอกจากนี้สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน มีกลยุทธ์ในการปลูกฝังคุณธรรม ความสำนึกในการเป็นชาติไทยและวิถีชีวิตตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง มีนโยบายขยายผลสถานศึกษาแบบอย่างการจัดกิจกรรมการเรียนรู้และการบริหารจัดการตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง “สถานศึกษาพอเพียง” โดยเริ่มขยายผลในปี 2554- 2556 ให้ได้จำนวน 9,999 แห่งและในปี พ.ศ. 2554 ได้ดำเนินการติดตามประเมินผลสถานศึกษาในสังกัดทั่วประเทศ พบว่ามีสถานศึกษาที่ผ่านเกณฑ์การประเมินของกระทรวงศึกษาธิการสถานศึกษาพอเพียงจำนวน 2,017 โรงเรียนทั่วประเทศแต่เป้าหมายสูงสุดคือการเป็นศูนย์การเรียนรู้เศรษฐกิจพอเพียง ซึ่งในจำนวนนี้เป็นโรงเรียนในจังหวัดกำแพงเพชรเพียง 16 โรงเรียนเท่านั้นที่ได้รับการประเมินเป็นสถานศึกษาพอเพียงและในจำนวนดังกล่าวนี้ยังไม่มีโรงเรียนใดได้รับการประเมินเป็นศูนย์การเรียนรู้เศรษฐกิจพอเพียง

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.) จึงมีนโยบายให้สถานศึกษาทุกแห่งน้อมนำหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงมาจัดการศึกษาและจัดการเรียนรู้ให้ผู้เรียนได้นำหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงไปสู่การปฏิบัติในชีวิตจริง (สุตาวรรณ เครือพานิชม, 2554) ในการขับเคลื่อนปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงในภาคการศึกษานั้นจะต้องมุ่งพัฒนาที่ตัวครูก่อนเป็นอันดับแรก เนื่องจากครูถือว่าเป็นทรัพยากรที่สำคัญในการถ่ายทอดความรู้และปลูกฝังสิ่งต่างๆ ให้แก่เด็ก ดังนั้นจึงควรส่งเสริมครูให้มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงอย่างถ่องแท้ก่อน เมื่อครูเข้าใจ ครูก็จะได้เป็นแบบอย่างที่ดีให้แก่เด็กได้ ครูจะสอนให้เด็กรู้จักพอ ครูจะต้องรู้จักพอก่อน โดยอยู่อย่างพอเพียงและเรียนรู้ไปพร้อมกับเด็ก โดยเฉพาะอย่างยิ่งต้องมีสติในการเลือกรับข้อมูลต่างๆ ที่เข้ามา รู้จักเลือกรับและรู้จักต่อยอดองค์ความรู้ที่มีอยู่ หมั่นศึกษา เพิ่มพูนความรู้อย่างเป็นขั้นเป็นตอน ไม่ก้าวกระโดดและในการเลือกรับข้อมูลนั้นต้องรู้จักพิจารณาอย่างเป็นขั้นเป็นตอน รู้จักแก้ไขปัญหาย่างเป็นขั้นเป็นตอน ประเมินความรู้และสถานการณ์อยู่ตลอดเวลาจะได้รู้จัก

และเตรียมพร้อมที่จะรับมือกับสภาพและผลจากการเปลี่ยนแปลงในมิติต่างๆได้อย่างรอบคอบและระมัดระวัง (ปรัชญา พลพัฒน์, 2556)

ดังนั้นจากความสำคัญดังกล่าวข้างต้น คณะผู้วิจัยจึงมีความเห็นว่าการศึกษาค้นคว้าความรู้และคำตอบที่เป็นพื้นฐานในการส่งเสริมความรู้ความเข้าใจของครูในสถานศึกษาเป็นสิ่งที่ต้องดำเนินการอย่างยิ่ง ทั้งนี้เพราะครูเป็นกลไกสำคัญอย่างยิ่งในการขับเคลื่อน เนื่องจากครูสามารถนำความรู้ความเข้าใจในหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงและสามารถนำหลักคิดหลักปฏิบัติเศรษฐกิจพอเพียงมาบูรณาการสู่การเรียนการสอนในทุกกลุ่มสาระการเรียนรู้ทุกระดับชั้นได้อย่างถูกต้อง ชัดเจนและเป็นรูปธรรม

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความรู้ ความเข้าใจของครูเกี่ยวกับหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง
2. เพื่อศึกษาบทบาทของครูในการส่งเสริมความรู้เศรษฐกิจพอเพียงในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน เขตพื้นที่การศึกษากำแพงเพชรเขต 1
3. เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคในการส่งเสริมความรู้เศรษฐกิจพอเพียงในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน เขตพื้นที่การศึกษากำแพงเพชรเขต 1
4. เพื่อหาแนวทางพัฒนาการส่งเสริมความรู้เศรษฐกิจพอเพียงในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานเขตพื้นที่การศึกษากำแพงเพชรเขต 1

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ทำการศึกษาเฉพาะครูและผู้บริหารในระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานสังกัดเขตพื้นที่การศึกษากำแพงเพชรเขต 1

ขอบเขตเนื้อหา

ในการศึกษาครั้งนี้ใช้พื้นที่ศึกษาจากสถานศึกษาในจังหวัดกำแพงเพชร โดยแบ่งเป็น 3 ขนาด คือ โรงเรียนขนาดใหญ่ ขนาดกลางและขนาดเล็ก เกณฑ์ในการแบ่งขนาดของโรงเรียน คือ โรงเรียนขนาดเล็ก คือ โรงเรียนที่มีจำนวนนักเรียนต่ำกว่า 120 คน ขนาดกลางมีจำนวนนักเรียน 121 – 300 คน ขนาดใหญ่มีจำนวนนักเรียน 300 คนขึ้นไป เพื่อให้ทราบถึงความรู้ ความเข้าใจของครูเกี่ยวกับหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง บทบาทครูในการส่งเสริมความรู้ทางด้านเศรษฐกิจพอเพียงในสถานศึกษาและปัญหาหรืออุปสรรคในการส่งเสริมความรู้เศรษฐกิจพอเพียงในสถานศึกษา เพื่อให้เป็นแนวทางในการส่งเสริมความรู้เศรษฐกิจพอเพียงในสถานศึกษาต่อไป

ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ครูในสังกัดพื้นที่การศึกษาเขต 1 ทั้งหมด 2,966 คน

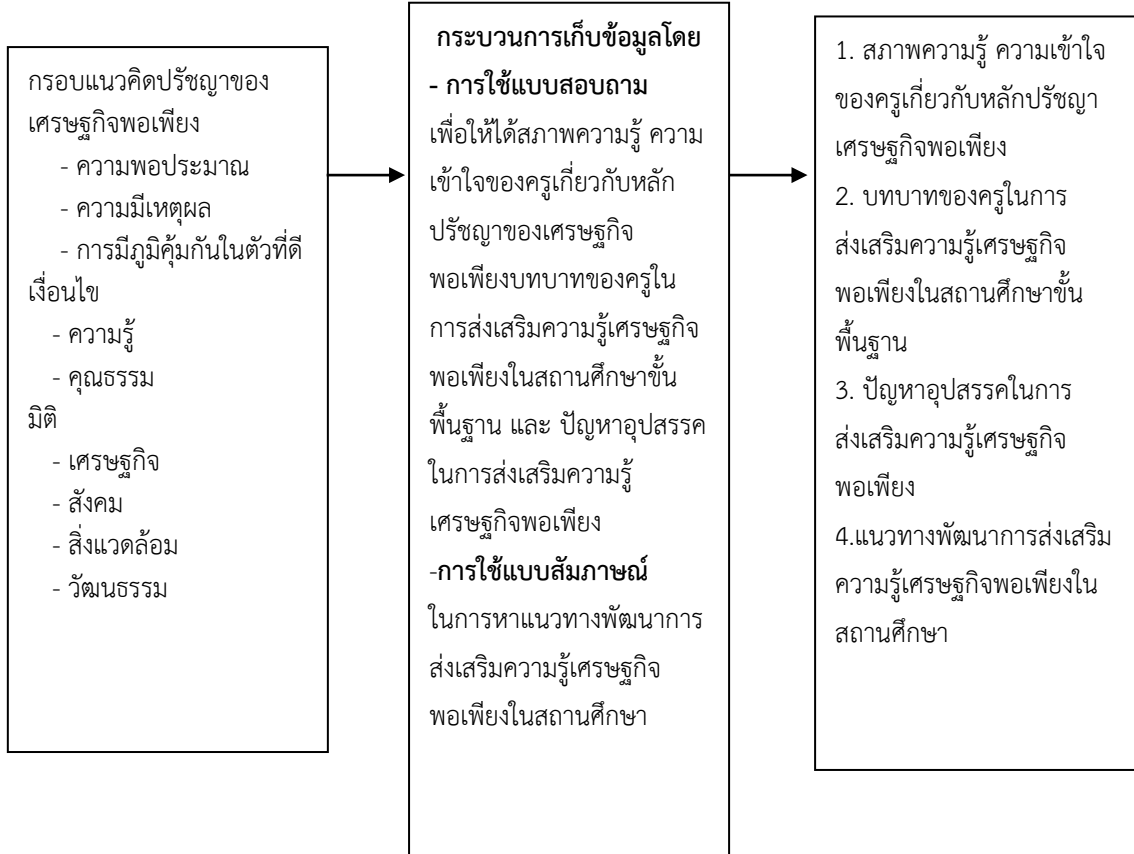
กลุ่มตัวอย่าง

ครูสังกัดพื้นที่การศึกษาเขต 1 จำนวน 341 คน

กรอบความคิดในการวิจัย แนวคิด/ทฤษฎีพื้นฐาน

การดำเนินงาน

ผลลัพธ์



วิธีดำเนินการวิจัยและระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ผู้บริหารและครูในเขตพื้นที่การศึกษากำแพงเพชรเขต 1 ในปีการศึกษา 2551 โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมด้วยตารางเครจซ์และมอแกน (Krejcie & Morgan) ได้จำนวนตัวอย่าง 341 ตัวอย่าง โดยการสุ่มตัวอย่างดังกล่าวใช้วิธีการสุ่มแบบหลายขั้นตอนแยกโรงเรียนออกเป็นขนาดเล็ก ขนาดกลาง และขนาดใหญ่

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยแนวทางการใช้ความรู้เศรษฐกิจพอเพียงในการจัดการเรียนการสอนในสถานศึกษาชั้นพื้นฐานเขตพื้นที่การศึกษากำแพงเพชรเขต 1 แบ่งเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การใช้แบบสอบถามในหาคำตอบตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 2 และ 3 โดยใช้แบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของลิเคิร์ท (Likert Scale) ประกอบด้วย 4 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการวัดความรู้ความเข้าใจในหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง โดยใช้แบบข้อคำถามให้เลือกตอบใช่หรือไม่ใช่ โดยแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ดังนี้ ความรู้ความเข้าใจด้านหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ความรู้ความเข้าใจด้านหลักความพอประมาณ ความรู้ความเข้าใจด้านความมีเหตุผล ความรู้ความเข้าใจด้านการสร้างภูมิคุ้มกัน และความรู้ความเข้าใจด้านคุณธรรม ซึ่งข้อคำถามเป็นแบบ ใช่ กับ ไม่ใช่ ถ้าตอบถูกได้ 1 คะแนน ตอบผิดได้ 0 คะแนน

ตอนที่ 3 แบบสอบถามบทบาทครูในการนำความรู้หลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงไปใช้ในการจัดการเรียนการสอน โดยใช้แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้ ด้านการเรียนการสอน ด้านสังคม และด้านนักเรียน โดยใช้เกณฑ์การพิจารณาดังนี้

- 5 หมายถึง ระดับการปฏิบัติมากที่สุด
- 4 หมายถึง ระดับการปฏิบัติมาก
- 3 หมายถึง ระดับการปฏิบัติปานกลาง
- 2 หมายถึง ระดับการปฏิบัติน้อย
- 1 หมายถึง ระดับการปฏิบัติน้อยที่สุด

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการนำความรู้หลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงไปใช้ในการจัดการเรียนการสอน โดยใช้เกณฑ์การพิจารณา ดังนี้

- 5 หมายถึง ระดับปัญหามากที่สุด
- 4 หมายถึง ระดับปัญหามาก
- 3 หมายถึง ระดับปัญหาปานกลาง
- 2 หมายถึง ระดับปัญหาน้อย
- 1 หมายถึง ระดับปัญหาน้อยที่สุด

ส่วนที่ 2 การใช้แบบสัมภาษณ์เพื่อตอบคำถามตามวัตถุประสงค์ข้อ 4 โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มตัวอย่าง 17 คน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับแนวทางพัฒนาและสามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติได้จริง ในการเลือกกลุ่มตัวอย่างจึงประสานกับศึกษานิเทศก์เพื่อสอบถามถึงบุคลากรหรือผู้บริหารที่มีประสบการณ์ในด้านนี้ หรือโรงเรียนที่มีการจัดการเรียนการสอนที่มีตัวอย่างให้เห็นอย่างชัดเจน โดยขอชื่อโรงเรียน หรืออาจารย์ เพื่อประสานงานทางโทรศัพท์นัดแนะการเก็บข้อมูล เมื่อได้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์มาวิเคราะห์เพื่อให้ได้แนวทางพัฒนา

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ผู้วิจัยนำข้อมูลมาวิเคราะห์หาค่าสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติและนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์นำผลมาวิเคราะห์ สังเคราะห์เพื่อหาข้อสรุปแนวทางการพัฒนา ดังนี้

1. การวัดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเศรษฐกิจพอเพียง โดยการตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้และนำคะแนนรวมที่ได้ไปแบ่งระดับช่วงชั้นคะแนนเพื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนดไว้ และหาคะแนนร้อยละและคะแนนเฉลี่ย โดยมีจำนวนคำถามทั้งหมด 20 ข้อและมีเกณฑ์การให้คะแนนแบ่งออกเป็น 2 ระดับ ซึ่งมีคะแนนเต็มคือ 1 คะแนน คือ

ตอบถูก	ให้คะแนน	1	คะแนน
ตอบผิด	ให้คะแนน	0	คะแนน

จากจำนวนคำถามทั้งหมด 20 ข้อ ซึ่งเกณฑ์การให้แปลผล คือ

ความรู้ความเข้าใจระดับน้อย	(8 - 11 คะแนน)
ความรู้ความเข้าใจระดับปานกลาง	(12 - 15 คะแนน)
ความรู้ความเข้าใจระดับมาก	(16 - 19 คะแนน)

2. การศึกษาบทบาทครูในการส่งเสริมความรู้เศรษฐกิจพอเพียงในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานและข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคในการส่งเสริมความรู้เศรษฐกิจพอเพียงในสถานศึกษา โดยการหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3. ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์จะนำมาสังเคราะห์เพื่อหาข้อสรุปเป็นแนวทางในการพัฒนาต่อไป

ผลการวิจัย

ในการศึกษาบทบาทครูในการส่งเสริมความรู้เศรษฐกิจพอเพียงในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน เขตพื้นที่การศึกษากำแพงเพชรเขต 1 ในปีการศึกษา 2551 ทั้งหมด 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้หญิง ร้อยละ 65.1 มีอายุอยู่ระหว่าง 41-50 ปี และมีการศึกษาในระดับปริญญาตรีมากที่สุดรองลงมาคือ ปริญญาโทคิดเป็นร้อยละ 82.4 และ 15 ตามลำดับ นอกจากนั้นแล้วผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ยังเป็นครูสอนในกลุ่มสังคมศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม รองลงมาเป็นกลุ่มภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ

ตอนที่ 2 ความรู้ความเข้าใจของครูเกี่ยวกับหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง พบว่า ครูส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจแนวคิดเศรษฐกิจพอเพียง โดยยึดหลักทางสายกลางมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 97.4 ตอนที่ 3 บทบาทครูในการส่งเสริมความรู้เศรษฐกิจพอเพียงทั้งหมด 3 ด้าน คือ ด้านการเรียนการสอน ด้านสังคมและด้านนักเรียน พบว่า ในด้านการเรียนการสอน ครูมีความรู้ความเข้าใจในวิชาที่สอน โดยสามารถนำหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงไปใช้ได้อย่างเหมาะสมมากที่สุดรองลงคือ มีการวางแผนการสอนที่เป็นระบบและสามารถบูรณาการเนื้อหาวิชาที่สอนให้เข้ากับสภาพการเปลี่ยนแปลงของสังคมทำให้นักเรียนสามารถนำหลักปรัชญาดังกล่าวไปใช้ในชีวิตรจริงได้ด้านสังคม พบว่า ในภาพรวมครูมีบทบาทในการส่งเสริมความรู้โดยการมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ทรัพยากรและสภาพแวดล้อมของชุมชน มีการยกย่องเชิดชูบุคคลตัวอย่างของชุมชนที่ดำเนินชีวิตตามแนวเศรษฐกิจพอเพียงเป็นแบบอย่างแก่นักเรียนและบุคคลอื่นอยู่เสมอและครูมีส่วนร่วมในการส่งเสริมให้ชุมชนปฏิบัติตามแนวเศรษฐกิจพอเพียง สุดท้ายคือ ด้านนักเรียน ครูมีบทบาทในการส่งเสริมความรู้เศรษฐกิจพอเพียงโดยการแนะนำให้นักเรียนใช้จ่ายอย่างประหยัดและเป็นตัวอย่างที่ดีแก่นักเรียนในเรื่องการประหยัด การอดออมและมีคุณธรรม

ตอนที่ 4 ปัญหาอุปสรรคในการส่งเสริมความรู้เศรษฐกิจพอเพียง พบว่า ในภาพรวมมีปัญหาอุปสรรค อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีปัญหาอุปสรรคที่สำคัญคือ ครูไม่มีความรู้ความเข้าใจในการเขียนแผนการสอนที่บูรณาการเศรษฐกิจพอเพียง ไม่มีสื่อ อุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดการเรียนการสอนและไม่มีการสนับสนุนจากผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่องสุดท้ายคือ

ตอนที่ 5 แนวทางพัฒนาการส่งเสริมความรู้เศรษฐกิจพอเพียงในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานทั้งหมด 9 ด้าน โดยมีแนวทางการพัฒนาที่สำคัญ คือ มีความร่วมมือกับมหาวิทยาลัยราชภัฏในการ

อบรมการวิเคราะห์โครงสร้างหลักสูตรในแต่ละสาระการเรียนรู้ พร้อมทั้งจัดหาเอกสาร ตำรา VCD คอมพิวเตอร์ช่วยสอน (CAI) เว็บไซต์ วัสดุทัศนวิทัศน์ วัสดุการพิมพ์ การจัดแปลงสื่อดิจิทัล การเกษตร การทำนา ปลูกผัก เลี้ยงสัตว์เพื่อให้เป็นแหล่งเรียนรู้ศึกษาดูงานและฝึกปฏิบัติจริงของครูและนักเรียน นอกจากนั้นแล้วยังต้องมีการกำหนดนโยบายการนำปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงไปบูรณาการกับการเรียนการสอนให้ชัดเจนในแต่ละกลุ่มสาระการเรียนรู้ มีการสนับสนุนงบประมาณเพื่อจัดกิจกรรมเกี่ยวกับหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงอย่างต่อเนื่องและประชุมชี้แจงให้ผู้ปกครองรับทราบและเข้ามามีส่วนร่วมกับทางโรงเรียน

การอภิปรายผล

จากผลการวิจัยดังกล่าวมีประเด็นที่สำคัญสามารถอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้ ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาสภาพความรู้ ความเข้าใจของครูในเรื่องเศรษฐกิจพอเพียง วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาบทบาทของครูในการส่งเสริมความรู้เศรษฐกิจพอเพียงทั้ง 3 ด้านคือ ด้านการเรียนการสอน ด้านสังคมและด้านนักเรียน วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 คือ เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการส่งเสริมความรู้เศรษฐกิจพอเพียง สุดท้ายคือวัตถุประสงค์ข้อที่ 4 แนวทางการพัฒนาการใช้ความรู้เรื่องเศรษฐกิจพอเพียงในการจัดการเรียนการสอนในด้านการกำหนดนโยบาย ด้านการพัฒนาแหล่งเรียนรู้และเครือข่ายสุดท้ายคือ ด้านการติดตามและประเมินผลอย่างต่อเนื่อง โดยสำนักงานการศึกษาขั้นพื้นฐาน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและผู้บริหารเพื่อนำไปปรับปรุงนโยบายและโครงการในปัดไปจากผลการวิจัยดังกล่าวข้างต้น มีประเด็นที่สำคัญสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

สภาพความรู้ ความเข้าใจของครูในเรื่องเศรษฐกิจพอเพียงครูมีความรู้ความเข้าใจในระดับปานกลาง การนำหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงไปใช้เบื้องต้นครูต้องมีความรู้ความเข้าใจจริงก่อน ซึ่งพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ได้กำหนดขอบเขตการจัดการศึกษา ที่เน้นการพัฒนาคนที่ส่งเสริมพัฒนาบุคลากรทางการศึกษาอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ อภิชัย พันธเสน และคณะ (2549 :18) ในการนำหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงไปใช้นั้น ความรู้จริงคือปัญญา ดังนั้นการมีความรู้ ประกอบด้วยรู้จริง รอบคอบ และระมัดระวัง ในการศึกษาบทบาทของครูในการนำความรู้เรื่องเศรษฐกิจพอเพียงไปใช้ในการจัดการเรียนการสอน อยู่ในระดับมาก ซึ่งวูล์ฟส์ (1990 :8-9) ได้กล่าวถึงบทบาทครูในฐานะผู้เชี่ยวชาญการสอนครูต้องตัดสินใจที่จะใช้กิจกรรมการสอนอย่างไรและเลือกใช้สื่อการสอนชนิดใดให้เหมาะสมกับเนื้อหา สอดคล้องกับความสามารถและความสนใจของเด็กเพื่อกระตุ้นให้นักเรียนเกิดแรงจูงใจในการเรียน และวิธีการสอนใดที่จะทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้ สิ่งเหล่านี้ครูต้องใช้ในการตัดสินใจที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของความรู้ ทั้งเนื้อหาวิชาการและวิธีการสอนทั้งสิ้น

สำหรับแนวทางการพัฒนาการส่งเสริมการนำหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงไปใช้ในสถานศึกษา เช่น นโยบายของผู้บริหารต้องดำเนินการต่อเนื่องโดยการมีส่วนร่วม การอบรมให้ครูมีความรู้อย่างชัดเจน และบูรณาการเข้าไปในรายวิชาอย่างถูกต้อง จัดหาสื่อ อุปกรณ์ วัสดุทัศนวิทัศน์ และบุคคลตัวอย่างที่นำไปใช้ในการจัดการเรียนการสอนประสบความสำเร็จตลอดจนจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ ซึ่งสอดคล้องกับบทความทางวิชาการของสุชาติ นันทะไชย (2549: 7-9) เกี่ยวกับค่านิยมความพอเพียงที่ควรเร่งสร้างในองค์การสถานศึกษา แนวทางการดำเนินการ

ร่วมกันดังนี้ 1) กำหนดวิสัยทัศน์ของสถานศึกษาให้ชัดเจนในเรื่องเศรษฐกิจพอเพียงเพื่อให้สมาชิกได้ดำเนินการเพื่อสู่เป้าหมายร่วมกัน 2) ผู้บริหาร ครู และบุคลากรในสถานศึกษา (นักเรียน ผู้ปกครอง) ร่วมกันพิจารณาคุณค่าและความเชื่อถือที่จะทำให้วิสัยทัศน์ขององค์กรเป็นไปได้จริง ควรมีการจัดกิจกรรมส่งเสริมให้ครูและบุคลากรทางการศึกษาได้รับรู้ เข้าใจ ได้ศึกษาดูงานโครงการในพระราชดำริตลอดจนประสบการณ์ตรงจากภูมิปัญญาท้องถิ่นและหรือกรณีศึกษา ที่เกี่ยวกับปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงอันจะนำไปสู่ความรู้ความเข้าใจและจิตสำนึกในเรื่องค่านิยมความพอเพียง 3) กำหนดพฤติกรรมที่สมาชิกจะต้องปฏิบัติตนให้สอดคล้องกับค่านิยมความพอเพียง โดยได้มาจากการมีส่วนร่วมทุกฝ่าย 4) ผู้บริหารสถานศึกษาจะต้องเป็นผู้นำแห่งการเปลี่ยนแปลง และปฏิบัติอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ 5) ผู้บริหารพึงจัดกิจกรรมเพื่อกระตุ้น ส่งเสริมและสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติอย่างต่อเนื่องจนเป็นนิสัย

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้ประโยชน์

1. ผู้บริหารสถานศึกษาและเขตพื้นที่การศึกษาควรสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับบุคลากรทางการศึกษาเป็นประการแรกเพื่อครูจะได้นำความรู้ไปบูรณาการกับการเรียนการสอนในแต่ละกลุ่มสาระการเรียนรู้
2. ผู้บริหารการศึกษาจึงควรส่งเสริม สนับสนุนครูให้มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงอย่างถ่องแท้
3. สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานควรมีนโยบายในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจพอเพียงสู่

สถานศึกษาอย่างต่อเนื่อง

4. โรงเรียนควรมีการสร้างเครือข่ายการเรียนรู้เศรษฐกิจพอเพียงกับโรงเรียนต้นแบบหรือโรงเรียนแกนนำที่ประสบความสำเร็จการนำหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงไปประยุกต์ใช้ในการจัดการเรียนการสอนให้ประสบความสำเร็จ

ข้อเสนอแนะการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาพัฒนาทักษะครูในการจัดการเรียนการสอนโดยนำหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงบูรณาการเข้ากับการเรียนการสอน
2. ควรศึกษาการจัดการความรู้ครูต้นแบบที่นำหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงไปใช้ในการจัดการเรียนการสอนแล้วประสบความสำเร็จเพื่อนำองค์ความรู้ต่างๆ เหล่านี้ให้กับครูไปใช้เป็นตัวอย่างในการจัดการเรียนการสอน

บรรณานุกรม

- เกษม วัฒนชัย. (2551). **ปาฐกถาพิเศษ การจัดการศึกษาเพื่อพัฒนาชีวิตอย่างยั่งยืน**. สถาบันพระปกเกล้า. กรุงเทพฯ.
- ปราณี บุญชุ่ม. (2546). ครูภาษาไทยในยุคปฏิรูปการเรียนรู้. **วารสารวิชาการ**, 6(7), 15-24.
- ปรัชญา พลพัฒน์นันท์. (2556). การขับเคลื่อนเศรษฐกิจพอเพียงด้านการศึกษา. ค้นเมื่อ 7 มีนาคม

2556, จาก <http://www.loeitech.ac.th/web/news/2553/popeng.htm>
สุhada นันทะไชย. (2549). แนวทางการจัดการศึกษาตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง. ค้นเมื่อ 14
สิงหาคม 2553, จาก <http://www.amin.edu.ku.ac.th/aritce/suchada>
สุวิชา อธิวิจารณ์ญาณกุล. (2549). การบริหารสถานศึกษากับปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง: ประมวล
บทความทางวิชาการสาขาบริหารการศึกษา. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (2549). เศรษฐกิจพอเพียง. กรุงเทพฯ : สถาบัน.
อภิชัย พันธเสน ปรีชา เปี่ยมพงศ์สานต์ ฐิติพร ศิริพันธ์ พันธเสนและสุวัจจรา เปี่ยมญาติ. (2549).
สังเคราะห์องค์ความรู้เศรษฐกิจพอเพียง. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนการทำ
วิจัย (สกว).

การพัฒนาศักยภาพตามความต้องการของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดสุรินทร์

The Competency Development for Needs of the Community in Surin

อารยา อิงไพบูลย์กิจ

Araya Uengpaiboonkit

คณะเทคโนโลยีการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสุรินทร์

araya_eung@hotmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาความต้องการฝึกอบรมของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสุรินทร์ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ คือบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสุรินทร์ จำนวน 158 แห่ง สุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความน่าจะเป็นด้วยวิธีการสุ่มแบบคลัสเตอร์ ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 32 แห่ง เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามแต่ละ 5 ชุด รวมทั้งสิ้น 160 ชุด สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลมีความต้องการบริการในการฝึกอบรมในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า บุคลากรมีความต้องการฝึกอบรมด้านบุคลิกภาพมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านบริการ ด้านสุขภาพ และด้านวิชาการ ตามลำดับ

คำสำคัญ : ความต้องการ, องค์การบริหารส่วนตำบล, การพัฒนา

Abstract

This research has Objective is study needs training of people in community. 32 Samples of this research for 158 community in surin. Analyzing tools for this research are percentage, average value, Standardize Deviation. The result has been found; The overall need in training of community found people had want to training levels of “good”. Considering it was found that people have a need for training in the most personality. Followed by the service, health and academic respectively.

Keywords : Needs, Community, Development

บทนำ

การปกครองส่วนท้องถิ่นของไทย ได้แบ่งพื้นที่การปกครองตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พุทธศักราช 2534 ซึ่งการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นนี้เป็นการจัดรูปแบบการปกครองที่ยึดหลักการกระจายอำนาจให้แก่ท้องถิ่น โดยมีจุดประสงค์เพื่อช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาลกลาง ทำให้ปัญหาของแต่ละท้องถิ่นได้รับการปรับปรุง แก้ไขอย่างมีประสิทธิภาพ และตรงตามความ

ต้องการของท้องถิ่น ส่งเสริมให้คนในท้องถิ่นได้ดูแลรับผิดชอบท้องถิ่นของตนเอง เป็นพื้นฐานของคนในท้องถิ่นในการจัดการดูแลและแก้ไขปัญหาในระดับชาติ อำนาจหน้าที่ในการส่งเสริมการศึกษาจึงเป็นหน้าที่หนึ่งขององค์การบริหารส่วนตำบล จัดการศึกษาอบรมและฝึกอบรมตามความเหมาะสมและความต้องการของท้องถิ่น และเข้าไปมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาอบรมของรัฐแต่หน้าที่นี้ยังเป็นจุดอ่อนขององค์การบริหารส่วนตำบล เนื่องจากการศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลที่องค์การบริหารโดยภาพรวมแล้วจะมีปัญหาขาดความรู้และประสบการณ์ในการทำงาน ไม่เข้าใจระเบียบ ข้อบังคับขององค์การบริหารส่วนตำบล การทำงานยังจำกัดอยู่แต่ในเรื่องโครงสร้างพื้นฐานของท้องถิ่น ทำให้ไม่สามารถดำเนินการในการส่งเสริมการศึกษาเท่าที่ควร ประกอบกับจำนวนรายได้ของแต่ละองค์การบริหารส่วนตำบลมีจำนวนไม่เท่ากัน ทำให้ขีดความสามารถขององค์การบริหารส่วนตำบลในด้านต่างๆ ลดลงด้วย จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีกระบวนการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล เพื่อเพิ่มพูนความรู้และทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานให้สูงขึ้น โดยกระบวนการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรที่มีอยู่ ดังนั้นมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสุรินทร์ จึงเล็งเห็นความสำคัญของการพัฒนาบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลในการนำความรู้ ทักษะจากการอบรมไปใช้ในการพัฒนางานในหน้าที่ของตน และสามารถนำไปใช้ในการพัฒนาท้องถิ่นที่องค์การบริหารส่วนตำบลนั้นตั้งอยู่ จึงสนใจที่จะทำการวิจัยเรื่อง การพัฒนาศักยภาพตามความต้องการของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสุรินทร์ เพื่อให้บุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสุรินทร์ได้พัฒนาศักยภาพของตนตามความต้องการ ซึ่งจะช่วยให้บุคคลสนใจและสามารถรับความรู้ได้อย่างเต็มที่

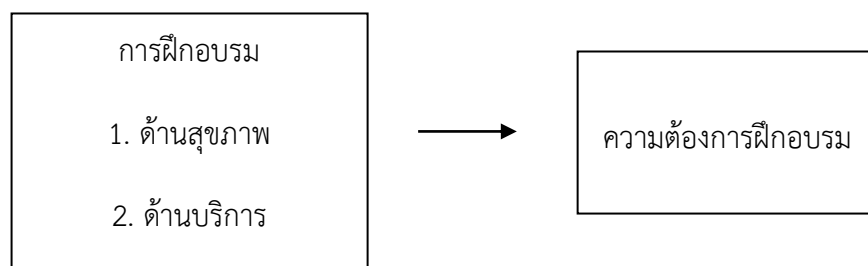
วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาความต้องการฝึกอบรมของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสุรินทร์

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาถึงความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพตนเองของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสุรินทร์ โดยทำการศึกษาความต้องการฝึกอบรมในด้านสุขภาพ ด้านบริการ ด้านบุคลิกภาพ และด้านวิชาการ ที่มีผลต่อความต้องการฝึกอบรมของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล

กรอบความคิดในการวิจัย/สมมติฐานการวิจัย



สมมติฐานการวิจัย

บุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสุรินทร์มีความต้องการในการฝึกอบรมอยู่ในระดับมาก

วิธีดำเนินการวิจัยและระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยประยุกต์ (Applied Research) โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัยตามระเบียบวิธีวิจัยดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสุรินทร์ จำนวน 158 แห่ง

การสุ่มตัวอย่างเพื่อให้ได้ตัวแทนสำหรับการศึกษานี้ ผู้วิจัยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความน่าจะเป็น จากจำนวนประชากร ด้วยวิธีการสุ่มแบบคลัสเตอร์ (Cluster Sampling) โดยแบ่งตามเขตการปกครองส่วนภูมิภาค จำนวน 2 อำเภอ เนื่องจากประชากรในแต่ละกลุ่มมีลักษณะคล้ายคลึงกัน ได้แก่ อำเภอเมือง และอำเภอรัตนบุรี คำนวณจำนวนกลุ่มตัวอย่างด้วยสูตรของทาร์โร ยามาเน่ ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 32 แห่ง

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสอบถามแบ่งออกได้เป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่หนึ่งเป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นคำถามแบบเลือกตอบ และส่วนที่สองเป็นความต้องการบริการในการฝึกอบรมของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล มีลักษณะเป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ซึ่งผู้ตอบจะแสดงความต้องการเป็น 6 ระดับ (5=ความต้องการฝึกอบรมมากที่สุด และ 0=ไม่ต้องการฝึกอบรม) ตามกระบวนการดังต่อไปนี้

1. ศึกษาขอบเขตของเนื้อหาจากเอกสาร ตำรา วารสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. กำหนดขอบข่ายการสร้างเครื่องมือ เพื่อให้ครอบคลุมและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยในครั้งนี้
3. สังเคราะห์ทฤษฎีและหลักการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องแล้วร่างแบบสอบถามให้ครอบคลุมพร้อมกับการกำหนดระดับคะแนนตามความพึงพอใจในระดับต่างๆ
4. นำแบบสอบถามเสนอที่ปรึกษาโครงการและผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรง โดยใช้การหาความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) การใช้ภาษาและด้านอื่นๆ ตามที่ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญเห็นสมควร
5. หาค่าความเที่ยงตรง โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index Objective Congruence : IOC) มากกว่าหรือเท่ากับ 0.60 ไว้เป็นข้อคำถาม ได้ค่า IOC เท่ากับ 0.97
6. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับบุคคลที่มีคุณสมบัติตรงกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสัมภาษณ์ด้วยวิธีการอัลฟาของครอนบาค ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.91 หมายความว่าแบบสอบถามชุดนี้มีความเชื่อถือได้

7. นำแบบสอบถามมาตรวจสอบความสมบูรณ์อีกครั้งหนึ่งก่อนนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่าง

3. วิธีดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการศึกษาคครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามไปยังองค์การบริหารส่วนตำบลแต่ละที่ที่ถูกเลือกเป็นกลุ่มตัวอย่างทางไปรษณีย์ จำนวน 32 แห่ง เก็บรวบรวมข้อมูลจากแห่งละ 5 ชุด รวมทั้งสิ้น 160 ชุด ทำการกรอกแบบสอบถาม หลังจากที่ได้รับแบบสอบถามกลับคืน ผู้วิจัยก็นำข้อมูลมาตรวจสอบนับคะแนน โดยลงรหัสข้อมูลในตารางเพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลความต้องการในการฝึกอบรม และเก็บรวบรวมข้อมูลในระหว่างการฝึกอบรมและภายหลังการฝึกอบรมด้วยการสังเกต แบบสอบถามและแบบทดสอบ

4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม ผู้วิจัยใช้สถิติเชิงพรรณนาในการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คือ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในการแปลผลความต้องการในการฝึกอบรมของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล ผู้วิจัยใช้เกณฑ์การจัดระดับค่าเฉลี่ยที่กำหนดไว้ 6 ระดับ

ผลการวิจัย

การศึกษาความต้องการในการพัฒนาศักยภาพตามความต้องการของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสุรินทร์ ผลการวิจัยพบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีประสบการณ์ในการทำงาน 6-10 ปี มีตำแหน่งงานข้าราชการประจำ ปัจจุบันดำรงตำแหน่งพนักงานส่วนตำบล เคยได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน จำนวนไม่เกิน 2 ครั้ง ภายใน 1 ปี เคยได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน จำนวน 1-5 ครั้ง

การศึกษาความต้องการบริการในการฝึกอบรมของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในภาพรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความต้องการฝึกอบรมในภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า บุคลากรมีความต้องการฝึกอบรมด้านบุคลิกภาพมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านบริการ ด้านสุขภาพ และด้านวิชาการ ตามลำดับ

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความต้องการฝึกอบรมในด้านวิชาการภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระเบียบการบริหารงานบุคคลมากที่สุด รองลงมาคือ หลักการจัดทำแผนงาน/โครงการ/กิจกรรม ตามยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนตำบล ความรู้เกี่ยวกับระเบียบ กฎหมาย และข้อบังคับขององค์การบริหารส่วนตำบล งานด้านวินัยข้าราชการส่วนท้องถิ่น การบันทึกข้อมูลต่างๆ ด้วยระบบคอมพิวเตอร์ การศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น การใช้ Internet เพื่อการสืบค้นข้อมูลขององค์การบริหารส่วนตำบล การจัดระบบงานสารบรรณ การใช้คอมพิวเตอร์สำนักงาน การใช้โปรแกรมประยุกต์ เช่น โปรแกรม Microsoft Office การฝึกอบรม/สัมมนา ในประเทศ การศึกษาดูงานในหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เทคนิคการรักษาความปลอดภัยในสำนักงาน เช่น การฝึกอบรมป้องกันภัยจากอุปกรณ์สำนักงาน เทคนิคการรักษาความปลอดภัยนอกสำนักงาน เช่น การฝึกอบรมการป้องกันภัยจากไฟไหม้ น้ำท่วม วัตถุอันตราย เป็นต้น การบริหารความขัดแย้งในการ

ทำงาน การบริหารเวลา ระบบงานถ่ายโอนภารกิจของรัฐบาล การประสานงาน การบริหารงานก่อสร้าง และการฝึกอบรม/สัมมนาต่างประเทศ ตามลำดับ

2. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความต้องการฝึกอบรมในด้านบริการภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า วิธีการปรับปรุงสภาพแวดล้อมของสำนักงานมากที่สุด รองลงมา คือ การจูงใจผู้รับบริการเข้าร่วมงานกิจกรรมที่ อบต. จัดขึ้น การจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร แผ่นพับ โปสเตอร์ ป้ายประกาศ เป็นต้น วิธีการประเมินคุณภาพการให้บริการ ระบบการบริหารจัดการด้านการให้บริการ จิตวิทยาการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อราชการ การปลูกฝังจิตสำนึกในการบริการแก่พนักงาน การฝึกอบรม พนักงาน และพัฒนาทักษะในการบริการอย่างสม่ำเสมอ เช่น การต้อนรับผู้เข้ารับบริการ เทคนิคการนำเสนอที่มีประสิทธิภาพ ทักษะการให้คำปรึกษาและแนะนำที่ถูกต้อง หลักและเทคนิคการสื่อสารเพื่อสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และการสื่อสารโดยใช้วิทยุสื่อสาร ตามลำดับ

3. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความต้องการฝึกอบรมในด้านบุคลิกภาพภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความสามารถในการคิดแก้ปัญหา/ตัดสินใจมากที่สุด รองลงมาคือ การพัฒนาปฏิภาณไหวพริบ การเสริมสร้างความมั่นใจในตนเอง การศึกษาเรียนรู้ศิลปะและเคล็ดลับการพูดในโอกาสต่างๆ พฤติกรรมกล้าแสดงออกอย่างเหมาะสม ความสามารถในการสื่อสารกับผู้อื่น การเสริมสร้างมนุษยสัมพันธ์กับบุคคลอื่น การฝึกมารยาทต่างๆ ในสังคม การพัฒนาด้านบุคลิกภายนอก เช่น กิริยาท่าทาง การแต่งกายที่เหมาะสม และความสามารถในการประเมินสิ่งต่างๆ ที่อยู่รอบตัวเรา ตามลำดับ

4. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความต้องการฝึกอบรมในด้านสุขภาพภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การส่งเสริมการตรวจสุขภาพของพนักงานประจำปีมากที่สุด รองลงมาคือ การส่งเสริมสุขภาพจิตของพนักงาน การควบคุมอารมณ์ ความรู้สึกลึกต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับตนเอง ความรู้ด้านโภชนาการเพื่อสุขภาพ การบริหารความเครียด การจัดกิจกรรมออกกำลังกาย/การบริหารกายและการเล่นกีฬา และการดูแลสุขภาพความปลอดภัยในการทำงาน ตามลำดับ

การอภิปรายผล

ประเด็นสำคัญที่ได้พบจากผลการวิจัยในครั้งนี้พบว่า ความต้องการบริการในการฝึกอบรมของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในภาพรวม อยู่ในระดับ “มาก” ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก บุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลมีความต้องการความยกย่องนับถือ ที่เป็ความต้องการที่เกี่ยวกับจิตใจ ต้องการความสำเร็จ ความรู้ความสามารถ การนับถือตนเอง ต้องการเป็นที่ยอมรับนับถือของคนทั่วไป ด้วยการกระตุ้นความสามารถในการปฏิบัติงาน มีวิจารณ์งานในการทำงาน ระลึกถึงผลงานที่จะสำเร็จเป็นอย่างดี และมีการประเมินผลงานความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (วิกิพีเดีย, 2555) ทำให้บุคลากรมีความต้องการบริการในการฝึกอบรมอยู่ในระดับมาก ซึ่งการฝึกอบรมจะเป็นกระบวนการที่ทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดการเรียนรู้ในรูปแบบใดรูปแบบหนึ่ง เพื่อเพิ่มพูนหรือพัฒนาสมรรถภาพในด้านต่างๆ (อภิชาติ พานสุวรรณ และพรชวรณ สุขสมวัฒน์, 2550) โดยกระบวนการฝึกอบรมจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานในปัจจุบันและอนาคต (ยงยุทธ์ เกษสาคร, 2547) การฝึกอบรมถึงเป็นภารกิจสำคัญของผู้บริหารในการเสริมสร้างและใช้ประโยชน์จากผู้ใต้บังคับบัญชาให้ได้มากที่สุด (อร่าม ศิริ

พันธุ์, มปป.) จึงส่งผลให้บุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลมีทัศนคติเกี่ยวกับการอบรมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” เนื่องจากการฝึกอบรมจะเป็นการเพิ่มสมรรถนะในการทำงาน ช่วยให้มีทักษะในการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง ตลอดจนมีศักยภาพในการทำงานที่สูงขึ้น (อภิชาติ พานสุวรรณ และพรชวรณ สุขสมวัฒน์, 2550)

ผลจากความต้องการหลักสูตรการฝึกอบรมในภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การฝึกอบรมของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นเหมาะสมกับหน้าที่และสามารถนำความรู้มาปฏิบัติมากที่สุด เนื่องจากความต้องการฝึกอบรมจะต้องพิจารณาถึงตัวบุคคลผู้ปฏิบัติงานในองค์กร เช่น มีความต้องการในการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่เฉพาะที่ตนกำลังดำรงตำแหน่งนั้นอยู่ หรือ ความต้องการในการเพิ่มพูนความรู้และความสามารถที่เกี่ยวกับงานในหน้าที่ของตนโดยทั่วไป หรือ ความต้องการที่จะเพิ่มพูนความรู้และความเข้าใจโดยทั่วไป โดยไม่จำกัดว่าอยู่ในวิชาการแขนงใด หรือของหน้าที่ใด เพื่อให้ทันสมัยอยู่เสมอ หรือ ความต้องการที่จะพัฒนาบุคลิกลักษณะและท่าทีเป็นส่วนตัว เป็นต้น (เสาวลักษณ์ สิงห์โกวินท์ และกมล อุดลพันธุ์, 2536)

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการพัฒนาบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล

- 1) ควรจัดเนื้อหาหลักสูตรให้ตรงกับความต้องการและตรงกับหน้าที่ในการปฏิบัติงานของบุคลากร
- 2) ใช้ระยะเวลาในการฝึกอบรมให้เหมาะสม
- 3) ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรในองค์กร
- 4) หน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลควรจะต้องเล็งเห็นความสำคัญของการจัดอบรมและควรจัดสรรงบประมาณในการฝึกอบรม
- 5) ใน 1 ปีงบประมาณ ควรมีการส่งบุคลากรเข้ารับการอบรมตามตำแหน่งที่รับผิดชอบ เพื่อจะได้รับข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน
- 6) วิทยากรควรเป็นผู้ที่มีความเชี่ยวชาญ และมีความสามารถในการอบรมไม่ให้เกิดความเบื่อหน่าย

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

ควรศึกษาบทบาทหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลให้ละเอียดขึ้นและศึกษาความต้องการการฝึกอบรมในการบูรณาการระหว่างหน้าที่ที่ปฏิบัติในปัจจุบันกับหลักการและทฤษฎี สมัยใหม่ เพื่อบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลได้เรียนรู้หลักสูตรบูรณาการที่ทันสมัยมากขึ้น

บรรณานุกรม

ยงยุทธ เกษสาคร. (2547). การวางแผนและนโยบายทางด้านทรัพยากรมนุษย์. พิมพ์ครั้งที่ 4.

กรุงเทพฯ : โครงการศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี. (2555). ความต้องการ. หมวดจิตวิทยา. ค้นเมื่อ 4 กุมภาพันธ์ 2555, ค้น

จาก th.wikipedia.org/wiki/ความต้องการ

สมคิด บางโม. (2545). เทคนิคการฝึกอบรมและการประชุม. กรุงเทพฯ : บริษัทจุฬาลงกรณ์ จำกัด.

เสาวลักษณ์ สิงห์โกวินท์ และกมล อุดุลพันธ์. (2541). **การพัฒนาบุคคล**. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

อภิชาติ พานสุวรรณ และพรชวรณ สุขสมวัฒน์. (2550). **การสำรวจความต้องการฝึกอบรมของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา**. พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.

อร่าม ศิริพันธ์. (ม.ป.ป.). **การบริหารงานบุคคล**. กรุงเทพฯ : โครงการผลิตตำราและเอกสารการสอน คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ทัศนคติและพฤติกรรมการซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่มีตราสินค้าในประเทศ ของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

Attitude and Behavior toward Purchasing of Domestic Brand Mobile Phones in Muang District, Chiang Rai Province

ปิยาภรณ์ ใจแก้ว และ เสริมศิริ นิลดำ
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทัศนคติและพฤติกรรมการซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่มีตราสินค้าในประเทศของประชาชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย กลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชนที่ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่มีตราสินค้าในประเทศ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ มีสถิติที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าอัตราร้อยละ ค่าเฉลี่ยค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างตัวแปร 2 ตัว ที่เป็นอิสระต่อกัน ด้วยการทดสอบค่าที (t-test) วิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว โดยการใช้การทดสอบค่าเอฟ (One-way ANOVA : F-test) ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีเชฟเฟ (Scheffe) และทดสอบความสัมพันธ์โดยใช้ค่าประสิทธิสหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient) ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 42.50 เป็นเพศหญิง และร้อยละ 57.50 เป็นเพศชาย ส่วนใหญ่ร้อยละ 29.00 อายุ 26 – 35 ปี และร้อยละ 28.25 ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว โดยร้อยละ 38.50 กำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี และร้อยละ 32.00 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท ในส่วนของพฤติกรรมการเลือกซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่มีตราสินค้าในประเทศ ในภาพรวมพบว่า ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.25) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับความเห็นด้วยของพฤติกรรมการซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่มีตราสินค้าในประเทศ มีค่าเฉลี่ยเรียงตามลำดับดังนี้ การซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่มีแนวโน้มที่จะซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่มีตราสินค้าในประเทศ (ค่าเฉลี่ย 3.60) จะแนะนำให้บุคคลที่รู้จักซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบเดียวกับที่ตนเองใช้ (ค่าเฉลี่ย 3.54) และจะซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่มีตราสินค้าในประเทศ เพราะว่าราคาถูก (ค่าเฉลี่ย 3.38)

ในส่วนของทัศนคติต่อการซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่มีตราสินค้าในประเทศ ในภาพรวมพบว่า ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.37) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับความเห็นด้วยของทัศนคติต่อการซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่มีตราสินค้าในประเทศ มีค่าเฉลี่ยเรียงตามลำดับ ดังนี้ ร้านค้าที่จัดจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่มีตราสินค้าในประเทศ มีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.60) โทรศัพท์เคลื่อนที่มีตราสินค้าในประเทศมีภาพลักษณ์สินค้าที่ดี (ค่าเฉลี่ย 3.56) และอุปกรณ์เสริมของโทรศัพท์เคลื่อนที่มีตราสินค้าในประเทศหาซื้อได้ง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.45)

การเปรียบเทียบความแตกต่างด้านลักษณะประชากรกับทัศนคติต่อการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่มีตราสินค้าในประเทศ พบว่า เพศไม่มีความแตกต่างกัน ส่วนอายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในด้านของลักษณะประชากรกับพฤติกรรมการซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่มีตราสินค้าในประเทศ พบว่า เพศ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่มีความแตกต่างกัน ส่วนอายุ อาชีพ และระดับการศึกษา มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และในส่วนของการทัศนคติกับพฤติกรรมการซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่มีตราสินค้าในประเทศ พบว่า ทัศนคติมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.36

คำสำคัญ : ทัศนคติ,พฤติกรรมการซื้อ, โทรศัพท์เคลื่อนที่มีตราสินค้าในประเทศ

Abstract

This independent study aimed to reveal attitude and behavior of purchasing domestic brand mobile phone of the people in Muang District, Chiang Rai Province. The sample groups had a total of 400 people who have always used a domestic network. The method adopted to collect data was a questionnaire. Collected data were analyzed by the computer's software program with the intensively statistical analysis; such as frequency, percentage, mean, and standard deviation. The differences between two independent variables were analyzed by considering T-Test. One-way ANOVA was used to analyze the covariance test analysis. The Scheffe approach was also employed to test a pair mean, together with the Pearson Correlation Coefficient was utilized to test a correlation analysis.

The findings revealed that the most respondents were female 42.50 percent, male 57.50 percent. The high percentage group (29.0%) aged 26-35 years old. 28.25 percent of the respondents had their own businesses. 38.50 percent has been studying undergraduate degree. 32.00 percent earn the monthly income 5,001-10,000 Thai Baht. The purchasing behaviors of the domestic brand mobile phone had a very low mean at 2.25 as a whole perspective. Considering each item, the results showed that the level of an agreement satisfaction presented at a medium level. The level of an agreement in purchasing behavior for domestic brand mobile phone had a higher trend (mean 3.60). The buyers would definitely recommend other peoples buying the domestic brand mobile phone as the same as theirs, having the mean at 3.54.

Moreover, they insisted to buy the domestic brand mobile phone because of a cheaper price (mean 3.38).

In general, attitudes towards the purchasing of a domestic brand mobile phone had an average mean at 3.37. Considering each part, the results revealed that the level of agreement satisfaction towards the mobile phone were more reliable (mean 3.60). The good image of the domestic brand mobile phones had a mean at 3.56. The mobile phone accessories can be always being affordable (mean 3.45).

A comparison between the demographic characteristics and the attitudes towards the purchasing of domestic brand mobile phone presented no differences in gender. However, age, occupation, educational level, and monthly income had a statistically different level at .05. In the other hand, the comparison between the demographical characteristics and the purchasing behavior revealed that gender and

monthly income had no difference, but age, occupation, and educational level had a statistically significant level at .05. The relationship between attitudes and behavior towards purchasing of domestic brand mobile phones showed that the attitude had a positive effect to the purchase behavior of domestic brand mobile phones at the statistically significant level of .05. Moreover, a correlation coefficient test was clearly depicted at 0.36.

Keywords : attitude, Buying behavior, Mobile brand in the country

บทนำ

ท่ามกลางสังคมแห่งข่าวสารของโลกยุคโลกาภิวัตน์ (Globalization) ทำให้กระบวนการสื่อสารโทรคมนาคมเกิดการขยายตัวและก้าวหน้าอย่างไม่หยุดยั้ง โดยเฉพาะโทรศัพท์เคลื่อนที่มีตราสินค้าในประเทศ ซึ่งเป็นเทคโนโลยีการสื่อสารได้รับการพัฒนาให้มีประสิทธิภาพและน่าสมัมากยิ่งขึ้น เพื่อรองรับการขยายตัวทางเศรษฐกิจและสังคม ปัจจุบันเมื่อมีการเปิดเสรีกิจการโทรคมนาคมเกิดขึ้น ส่งผลให้การดำเนินธุรกิจดังกล่าวมีการขยายตัวและมีการแข่งขันสูงขึ้น แต่ในขณะเดียวกันธุรกิจนี้ก็มีศักยภาพในการเติบโตอย่างก้าวกระโดด เพราะการเทคโนโลยีการสื่อสารได้เข้ามาเป็นส่วนสำคัญในวิถีชีวิตสมัยใหม่ของคนทุกเพศ ทุกวัย และทุกกลุ่มอาชีพ (บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน). 2538)

ประเทศไทยมีการเปิดใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่เป็นครั้งแรกในปี พ.ศ. 2529 โดยองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย และการสื่อสารแห่งประเทศไทย ภายหลังเมื่อประชาชนเริ่มมีความต้องการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เพิ่มสูงขึ้น ทั้งสองหน่วยงานจึงไม่สามารถเปิดให้บริการได้อย่างเพียงพอ จึงมีการให้สัมปทานแก่ภาคเอกชนในการดำเนินกิจการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2533 เพื่อสนองความต้องการของประชาชนให้เพียงพอ จากนั้นเป็นต้นมาการเติบโตของตลาดโทรศัพท์เคลื่อนที่ก็ไปอย่างต่อเนื่องมา แม้ว่าจะมีอัตราการเจริญเติบโตจะช้าลงแต่ก็ยังคงอยู่ในอัตราสูง (บุญผ่าย ศิริสารการ, 2544 : 1) โดยตราสินค้าโทรศัพท์เคลื่อนที่ซึ่งเป็นที่รู้จักและได้รับความนิยมในท้องตลาด อาทิ โนเกีย (NOKIA) โมโตโลล่า (MOTOROLA) ซัมซุง (SAMSUNG) แอลจี (LG) ไอโฟน (I-PHONE) แบล็คเบอรี่ (BLACKBERRY) ซึ่งตราสินค้าเหล่านี้มีแหล่งผลิตจากประเทศในกลุ่มตะวันตกและที่ผลิตจากเอเชีย อาทิ ไอโมบาย (I-MOBILE) เวลคอม (WELLCOM) จีเน็ต (G-NET) เอเจ (AJ) เจโฟ (J-PHONE) แมกซ์เนค (MACNEX) มิโซ (MISO) เนค (NEX) เอสเคจี (SKG) ที่ดับบลิวเซด (TWZ) อย่างไรก็ตาม ด้วยปัจจัยทางเศรษฐกิจ การแข่งขันทางการตลาดและความต้องการของผู้บริโภค ส่งผลให้ผู้ผลิตโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีการพัฒนาคุณลักษณะพิเศษต่างๆ เพิ่มขึ้น โดยเน้นคุณสมบัติที่ครอบคลุมความต้องการใช้งานของผู้บริโภคทุกด้าน ขณะเดียวกันราคาของโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ถูกปรับลดลงเพื่อให้ขยายฐานของผู้บริโภคให้มากขึ้น โทรศัพท์เคลื่อนที่มีตราสินค้าในประเทศ จึงเป็นทางเลือกใหม่สำหรับผู้บริโภคโทรศัพท์มือถือในปัจจุบัน ทั้งนี้โทรศัพท์เคลื่อนที่มีตราสินค้าในประเทศ จะเป็นของผู้ประกอบการธุรกิจจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่หันมาทำตราสินค้าของตนเอง แต่เป็นการนำเข้าตัวเครื่องจากต่างประเทศโดยเฉพาะประเทศจีนและคุณลักษณะที่โดดเด่น อาทิ การรับสัญญาณโทรทัศน์ได้ในตัว (TV Thunder) รองรับการทำงาน 2 ซิมการ์ดพร้อมกัน รองรับทั้งภาพและเสียง ไฟล์ขนาดใหญ่ และสื่อมัลติมีเดีย รวมถึงเกมและจาวาแอปพลิเคชัน (JAVA)

และที่สำคัญมีราคาถูก โดยผู้บริโภคกลุ่มเป้าหมายของผู้ผลิตโทรศัพท์ที่มีตราสินค้าในประเทศ ได้แก่ กลุ่มผู้ที่มีรายได้ไม่สูงมากนักเพราะราคาของโทรศัพท์เคลื่อนที่มีตราสินค้าในประเทศจะอยู่ระหว่าง 900–14,000 บาท และกลุ่มเป้าหมายรอง คือ กลุ่มวัยรุ่นหรือวัยทำงานที่ชื่นชอบการใช้เทคโนโลยี และมีพฤติกรรมเปลี่ยนเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่เป็นประจำ (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, บจก, 2543)

โทรศัพท์ที่มีตราสินค้าในประเทศบางครั้งถูกเรียกชื่อว่า โลคอลแบรนด์ (Local Brand) หรือสมอลล์แบรนด์ (Small Brand) หรือไพรเวทแบรนด์ (Private Brand) แต่ชื่อที่นิยมเรียกกันในประเทศไทย คือ โลคอลแบรนด์ ดังนั้นโทรศัพท์เคลื่อนที่มีตราสินค้าในประเทศ หรือเรียกว่า เครื่องโออีเอ็ม (EOM: Original Equipment Manufacturer) ที่มีการนำโทรศัพท์เคลื่อนที่มาตั้งชื่อ ติดยี่ห้อ บรรจุกล่องและจำหน่ายเอง ในปัจจุบันมีมากกว่า 30 ยี่ห้อ เช่น ไอโมบาย เวลคอม จีเนท เอเจ เจโฟน แม็กซ์เนค มิโซ เนค เอสเคจี ทีดับบลิวเซต เป็นต้น (คณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ, <http://www.positioningmag.com/prnews/PrintPRNews.aspx?id=82496>, 2553)

สำหรับจังหวัดเชียงราย ซึ่งเป็นพื้นที่การค้าสำคัญกับกลุ่มประเทศในอนุภูมิภาคุ่มแม่น้ำโขง จากข้อมูลสำรวจการนำเข้าสินค้าจากประเทศจีน ซึ่งเป็นเพื่อนบ้านสำคัญประเทศหนึ่ง พบว่าการนำเข้าสินค้าอันดับต้นๆ ได้แก่ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ซึ่งผู้ประกอบการธุรกิจจะมีการนำเข้าสินค้าจากประเทศจีนและนำมาติดตราสินค้าของตนเอง ได้แก่ ไอโมบาย เวลคอม จีเนท เอเจ เจโฟน แม็กซ์เนค มิโซ เนค เอสเคจี ทีดับบลิวเซต เป็นต้น โดยวางจำหน่ายในห้างร้านค้าต่างๆ ทั้งในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย และอำเภอใกล้เคียง

ปัจจัยสำคัญที่ทำให้ตลาดโทรศัพท์เคลื่อนที่มีตราสินค้าในประเทศได้รับความนิยม มีหลายประการด้วยกัน คือ ด้านส่วนแบ่งทางการตลาด หรือส่วนต่างระหว่างราคาสินค้ากับต้นทุนการผลิต หรืออัตราผลตอบแทนจากการลงทุนของบริษัท จึงทำให้ผู้ประกอบการสนใจเข้ามาลงทุนเป็นจำนวนมาก ประกอบกับจากสภาพเศรษฐกิจที่ตกต่ำอย่างต่อเนื่อง กระแสของตลาดโทรศัพท์เคลื่อนที่มีตราสินค้าในประเทศที่มีราคาต่ำแต่มีคุณสมบัติครบถ้วนจึงได้รับความนิยมเพิ่มสูงขึ้น เพราะผู้บริโภคมีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการซื้อที่ประหยัดค่าใช้จ่ายมากขึ้น จึงเป็นโอกาสให้โทรศัพท์ที่มีตราสินค้าในประเทศเข้ามาทำตลาดโดยใช้ปัจจัยด้านคุณสมบัติเครื่อง ที่สามารถดูทีวีได้ ซึ่งเป็นกระแสที่ได้รับความนิยมเป็นอย่างมากของโทรศัพท์ที่เป็นตราสินค้าในประเทศ และคุณสมบัติการใช้งาน 2 เบอร์ในเครื่องเดียวได้ (หนังสือพิมพ์กรุงเทพธุรกิจ, 2551)

จากการทบทวนวรรณกรรมและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าหรือพฤติกรรมการบริโภคสินค้า ได้แก่ ทัศนคติ ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงทัศนคติและพฤติกรรมการซื้อที่มีต่อโทรศัพท์เคลื่อนที่มีตราสินค้าในประเทศของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ซึ่งผลของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ จะเป็นข้อมูลอย่างดีต่อผู้ประกอบการในด้านการวางแผนการผลิต การกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาด เพื่อส่งเสริมการขาย และจะเป็นข้อมูลอย่างดีต่อผู้ที่กำลังใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่มีตราสินค้าในประเทศอยู่ในขณะนี้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาทัศนคติต่อการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่มีตราสินค้าในประเทศและพฤติกรรมการซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่มีตราสินค้าในประเทศของประชาชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

2. เพื่อเปรียบเทียบลักษณะประชากรกับทัศนคติต่อการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่มีตราสินค้าในประเทศและพฤติกรรมการซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่มีตราสินค้าในประเทศของประชาชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่มีตราสินค้าในประเทศกับพฤติกรรมการซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่มีตราสินค้าในประเทศของประชาชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ศึกษาถึงทัศนคติต่อการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่มีตราสินค้าในประเทศ และพฤติกรรมการซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่มีตราสินค้าในประเทศของประชาชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรคือ ประชาชนที่ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่มีตราสินค้าในประเทศ ที่มีอายุระหว่าง 15 – 60 ปี ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

ขอบเขตด้านพื้นที่และระยะเวลาที่ศึกษา

กำหนดเขตพื้นที่การศึกษาข้อมูลจากร้านจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย โดยใช้ระยะเวลาในการศึกษาระหว่างวันที่ 1 กุมภาพันธ์ ถึงวันที่ 31 ธันวาคม 2554

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากร

ประชากรที่ใช้ศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนทั่วไปในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ที่มีอายุ ระหว่าง 15-60 ปี จำนวน 878,133 คน (สำนักงานสถิติ จังหวัดเชียงราย, 2554)

กลุ่มตัวอย่าง

กำหนดขนาดตัวอย่างจากกลุ่มประชาชนที่มีอายุระหว่าง 15 – 60 ปี ที่ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่มีตราสินค้าในประเทศ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างแบบทราบบจำนวนประชากรจากสูตรการคำนวณ Yamane (จินดา ขลิบทอง 2544 : 20 ; อ้างอิงจาก Yamane. Statistics: An Introduction Analysis. 1973: 883) ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษายอมให้มีความคลาดเคลื่อน 5% ผลจากการคำนวณได้กลุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้ 400 คน

ขั้นตอนการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

สำหรับวิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง จะใช้การสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความสะดวก (Convenience Sampling) และเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น จากประชาชนที่ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่มีตราสินค้าในประเทศที่มารับบริการร้านจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ที่ยินดีให้ข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลด้านทัศนคติและพฤติกรรมการซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่มีตราสินค้าในประเทศ ของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย จำนวน 400 ชุด

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือตามขั้นตอนต่อไปนี้

1. การสร้างแบบสอบถามผู้จัดทำได้ศึกษารายละเอียด แนวและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติ พร้อมนำมากำหนดและปรับปรุงใช้เพื่อให้เหมาะสม จากหนังสือ เอกสาร บทความ วิทยานิพนธ์ และนำสร้างเป็นแบบสอบถาม

2. ดำเนินการสร้างแบบสอบถาม โดยแบ่งเนื้อหาของแบบสอบถามออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสำรวจคำตอบ (Check list) ที่เก็บรวบรวมข้อมูลด้านลักษณะประชากร จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตอนที่ 2 การใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย เป็นแบบสำรวจคำตอบ (Check list) จำนวน 9 ข้อ

ตอนที่ 3 ทัศนคติต่อการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่มีตราสินค้าในประเทศ ของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย เป็นแบบสำรวจคำตอบ (Check list) จำนวน 18 ข้อ

ตอนที่ 4 พฤติกรรมการซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่มีตราสินค้าในประเทศ ของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย จำนวน 5 ข้อ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราการประเมิน (Rating Scale) ซึ่งมีระดับการให้คะแนนแบ่งเป็น 5 ระดับ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 103) ดังต่อไปนี้

ระดับของทัศนคติ	ความหมาย
5	มากที่สุด
4	มาก
3	ปานกลาง
2	น้อย
1	น้อยที่สุด

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับทัศนคติและพฤติกรรมการซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่มีตราสินค้าในประเทศ ของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

การหาคุณภาพเครื่องมือ

1. การหาค่าความเที่ยงตรงของเครื่องมือ (Validity)

นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน พิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ หาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruency: IOC)

2. การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้วิธีหาค่าประสิทธิสัมสัมพันธ์อัลฟา (α - Coefficient) ของครอ

นบาค (Cronbach) (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2553 : 413) โดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด และผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามที่ทดลองใช้มาตรวจให้คะแนน และนำไปคำนวณหาความเชื่อมั่นตามสูตรของ Cronbach – α ได้ค่าความเชื่อมั่นรวมทุกข้อ เท่ากับ .9680

การจัดทำกับข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาได้นำแบบสำรวจที่รวบรวมได้ทั้งหมดมาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของข้อมูล จากนั้นนำแบบสำรวจมาลงรหัสตามที่กำหนดไว้ล่วงหน้า หลังจากนั้นนำข้อมูลที่ลงรหัสแล้วนำมาประมวลผล โดยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ และได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านลักษณะประชากร ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนโดยหาค่าความถี่ (Frequency) และอัตราร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างลักษณะประชากร ด้าน เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับทัศนคติต่อการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่มีตราสินค้าในประเทศ และพฤติกรรมการซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่มีตราสินค้าในประเทศของประชาชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวและทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ โดยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe')

ซึ่งมีเกณฑ์ที่ใช้ในการแปลความหมายระดับความสำคัญต่อทัศนคติต่อการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่มีตราสินค้าในประเทศของประชาชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย (บุญชม ศรีสะอาด, 2545 : 103)

คะแนนเฉลี่ย	4.50 – 5.00	หมายถึง ระดับทัศนคติมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	3.50 – 4.49	หมายถึง ระดับทัศนคติมาก
คะแนนเฉลี่ย	2.50 – 3.49	หมายถึง ระดับทัศนคติปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.50 – 2.49	หมายถึง ระดับทัศนคติน้อย
คะแนนเฉลี่ย	1.00 – 1.49	หมายถึง ระดับทัศนคติน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่มีตราสินค้าในประเทศกับพฤติกรรมการซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่มีตราสินค้าในประเทศ ของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย โดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient)

สรุปผลการวิจัย

1. จากการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างมีจำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 230 คน อายุระหว่าง 26-34 ปี ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว ศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001-10,000 บาท

2. จากการศึกษาทัศนคติต่อการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่มีตราสินค้าในประเทศ ของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่เคยใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่มาแล้วจำนวน 1-3 เครื่อง เคยใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ยี่ห้อโนเกีย โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่เคยใช้ยี่ห้อ ไอโมบาย แหล่งข้อมูลก่อนการตัดสินใจซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้จากโทรทัศน์ ซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่จากร้าน

จำหน่ายที่เป็นร้านค้าย่อยในศูนย์การค้า โดยการซื้อด้วยเงินสด อยู่ระหว่างที่ราคา 4,001 - 6,000 บาท เลือกซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่โดยพิจารณาจากคุณสมบัติที่ยี่ห้อ และซื้อเพื่อการติดต่อสื่อสาร

3. จากการศึกษาพฤติกรรมการซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่มีตราสินค้าในประเทศของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ภาพรวม อยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ในอนาคตหากจะซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่มีแนวโน้มที่จะซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่มีตราสินค้าในประเทศ รองลงมา คือ หากบุคคลที่รู้จักต้องการซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่ จะแนะนำให้ซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่มีตราสินค้าในประเทศ

4. จากการศึกษาการเปรียบเทียบความแตกต่างด้านลักษณะประชากรกับทัศนคติต่อการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่มีตราสินค้าในประเทศ ของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ภาพรวม อยู่ระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ โทรศัพท์เคลื่อนที่มีตราสินค้าในประเทศมีตัวเครื่องหลากหลายให้เลือกใช้ รองลงมา 2 ข้อ คือ โทรศัพท์เคลื่อนที่มีตราสินค้าในประเทศมีความทันสมัย และร้านค้าที่จัดจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่มีตราสินค้าในประเทศมีความน่าเชื่อถือ

และจากการศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างด้านลักษณะประชากรกับพฤติกรรมการซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่มีตราสินค้าในประเทศ ของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย พบว่า อายุ อาชีพ และระดับการศึกษา มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนด้านเพศ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่มีความแตกต่างกัน จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

5. จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อการใช้โทรศัพท์ที่มีตราสินค้าในประเทศ และพฤติกรรมการซื้อโทรศัพท์ที่มีตราสินค้าในประเทศ ของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย พบว่า ทัศนคติต่อการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่มีตราสินค้าในประเทศมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่มีตราสินค้าในประเทศ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเป็นไปในทางเดียวกัน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ในระดับกลาง คือ .36

อภิปรายผล

จากการศึกษา เรื่อง ทัศนคติและพฤติกรรมการซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่มีตราสินค้าในประเทศ ของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย มีประเด็นที่นำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. จากผลการศึกษาเกี่ยวกับทัศนคติต่อการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่มีตราสินค้าในประเทศ ของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ภาพรวมอยู่ระดับปานกลาง ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ โทรศัพท์เคลื่อนที่มีตราสินค้าในประเทศมีตัวเครื่องหลากหลายให้เลือกใช้ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ วรวัฒน์ ยิงสวัสดิ์ (2546) ที่ศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่ของนักศึกษา โดยพบว่า ปัจจัยที่นักศึกษาให้ความสำคัญกับการเลือกใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่มากที่สุด คือ ผลิตภัณฑ์มีความหลากหลายให้เลือกใช้ และความทันสมัยของผลิตภัณฑ์ และจุไรวรรณ ไชยพงษ์ และคณะ (2555) ได้ศึกษาถึงพฤติกรรมการเลือกใช้โทรศัพท์มือถือของประชากร อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร พบว่า ประชากรส่วนใหญ่เห็นว่าโทรศัพท์มือถือกลายเป็นปัจจัยหลักในการดำเนินชีวิตประจำวัน เพราะสามารถตอบสนองความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อสื่อสาร โดยผู้บริโภคก็ยัง

คำนึงถึงเรื่องราคาที่ไม่แพงมากนัก และคำนึงถึงความหลากหลายของยี่ห้อที่มีให้เลือกในท้องตลาด เช่น โนเกีย ซัมซุง โมโตโรล่า ซีเมนส์ และล่าสุดที่เกิดขึ้น คือ ไอโฟน และแบลคเบอร์รี่ ที่เข้ามาแข่งขันในตลาด

นอกจากนี้ จากการศึกษายังพบว่า ทศนคติต่อการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่มีตราสินค้าในประเทศของประชาชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดและมีความสำคัญกับการเลือกใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่มีตราสินค้าในประเทศ คือ เลือกใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่มีตราสินค้าในประเทศ เพราะมีความเหมาะสมกับคุณภาพ มีราคาถูกกว่าโทรศัพท์ทั่วไป และสามารถหาซื้อได้ง่าย ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของวรวัฒน์ ยิ่งสวัสดิ์ (2546) ที่ศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่ของนักศึกษา โดยพบว่า ราคาของโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีความเหมาะสมกับการใช้งานของผลิตภัณฑ์ และราคามีความเหมาะสมกับคุณภาพของผลิตภัณฑ์ สำหรับช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีความสำคัญในการเลือกซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่มากที่สุด คือ มีการโฆษณาผลิตภัณฑ์ตามสื่อต่างๆ การจัดรายการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ในราคาพิเศษ และสามารถหาซื้อได้ง่าย ประกอบกับการศึกษาของจิตรา เพชรวงศ์ (2542) ที่พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้บริโภคมากที่สุด คือ ราคาและคุณภาพ คุณสมบัติและอุปกรณ์ประกอบตัวเครื่อง โทรศัพท์เคลื่อนที่ในแต่ละยี่ห้อ ทั้งตัวผลิตภัณฑ์ (Product) ราคา (Price) ช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) และการส่งเสริมการขาย (Promotion) โดยที่ศนคติเป็นความรู้สึกอย่างใดอย่างหนึ่งของแต่ละคนที่แตกต่างกันไป ไม่มีความถูก-ผิด เป็นความคิดเห็นส่วนตัว เพราะที่ศนคติจะมีผลโดยตรงต่อการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าและในทางกลับกันประสบการณ์จากการอุปโภคบริโภคสินค้าดังกล่าวก็มีผลต่อที่ศนคติของผู้บริโภค เพื่อตอบสนองความต้องการ

2. จากการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่มีตราสินค้าในประเทศ ของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย พบว่าข้อที่ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ในอนาคตหากจะซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่มีแนวโน้มที่จะซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่มีตราสินค้าในประเทศ ซึ่งอาจเป็นที่คุณลักษณะของโทรศัพท์ที่มีตราสินค้าในประเทศมีแนวโน้มที่จะมีคุณภาพดีในราคาที่ถูกลง เนื่องมาจากปัจจัยการแข่งขันของผู้ผลิต

นอกจากนี้ จากการศึกษายังพบว่า พฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่มีตราสินค้าในประเทศ ของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ จะเลือกซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่มีตราสินค้าในประเทศที่สามารถใช้งานได้หลากหลาย เช่น ฟังเพลง ดูโทรทัศน์ และใช้อินเทอร์เน็ตได้ ซึ่งตรงข้ามกับการศึกษาของชอนรินทร์ ลือสุวรรณ และคณะ (2547) ที่ศึกษาถึงพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์มือถือของนักศึกษา โดยพบว่า ปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจในการซื้อโทรศัพท์มือถือในระดับต่ำสุด คือ เทคโนโลยีของโทรศัพท์มือถือ รวมถึงปัจจัยทางด้านการส่งเสริมการขาย เพราะส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยทางด้านการส่งเสริมการขายที่เป็นปัจจัยเป็นแรงจูงใจในการซื้อโทรศัพท์มือถือ คือ การลดค่าบริการหรือช่วงโทรฟรี ในกรณีนี้อาจเป็นเพราะผู้บริโภคมีความเห็นว่าโทรศัพท์ที่มีคุณสมบัติหลากหลายถือเป็นคุณสมบัติพื้นฐานของโทรศัพท์ในยุคปัจจุบัน ไม่ถือว่ามีคุณสมบัติที่พิเศษแต่อย่างใด

3. จากการเปรียบเทียบความแตกต่างด้านลักษณะประชากรกับที่ศนคติต่อการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่มีตราสินค้าในประเทศ ของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ด้านอายุ

อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจเนื่องมาจาก ทักษะคิดเป็นความรู้ ความรู้สึก หรือพฤติกรรม ที่ไม่สามารถควบคุมได้และจะเกิดจากจิตใต้สำนึกของแต่ละคนซึ่งแต่ละคนก็มีสิ่งเหล่านี้ไม่เหมือนกัน

นอกจากนี้ จากการเปรียบเทียบความแตกต่างด้านประชากรกับพฤติกรรมการซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่มีตราสินค้าในประเทศ ของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย พบว่า ด้านอายุ อาชีพ และระดับการศึกษา มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ในด้านอายุอาจเป็นไปได้ว่าผู้บริโภคที่มีอายุแตกต่างกันจะมีพฤติกรรมการซื้อตามลักษณะการใช้งาน เช่น ผู้บริโภคที่อยู่ในวัยรุ่นหรือวัยทำงานอาจจะซื้อโทรศัพท์มือถือเพื่อประโยชน์ใช้สอยในการทำงานและการสื่อสารในสังคม รวมทั้งเพื่อพักผ่อนและสร้างความเพลิดเพลิน ขณะที่ผู้สูงอายุจะเลือกซื้อโทรศัพท์ตามประโยชน์ใช้สอยหรือความคุ้มค่าตามราคา

4. จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อการใช้โทรศัพท์ที่มีตราสินค้าในประเทศ และพฤติกรรมการซื้อโทรศัพท์ที่มีตราสินค้าในประเทศ ของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย พบว่า ทักษะคิดต่อการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่มีตราสินค้าในประเทศมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่มีตราสินค้าในประเทศ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเป็นไปในทางเดียวกัน นั่นหมายความว่า หากผู้บริโภคมีทัศนคติที่ดีต่อโทรศัพท์ที่มีตราสินค้าในประเทศ ก็มักจะซื้อพฤติกรรมการซื้อสินค้าไปด้วย ดังนั้น สิ่งที่มีผู้ประกอบการธุรกิจโทรศัพท์ที่มีตราสินค้าในประเทศสมควรทำ คือ การกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดในการสร้างทัศนคติที่ถูกต้องต่อโทรศัพท์ที่มีตราสินค้าในประเทศ ทั้งในด้านผู้ผลิต คุณสมบัติ ราคา บริการหลังการขาย ฯลฯ เพื่อให้ผู้บริโภคมีทัศนคติที่ดีและเกิดพฤติกรรมการซื้อสินค้าในอนาคตต่อไป

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะการนำผลการศึกษาไปใช้

ผู้ประกอบการธุรกิจโทรศัพท์ที่มีตราสินค้าในประเทศควรกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดในการสร้างทัศนคติที่ถูกต้องต่อโทรศัพท์ที่มีตราสินค้าในประเทศ ทั้งในด้านผู้ผลิต คุณสมบัติ ราคา บริการหลังการขาย ฯลฯ เพื่อให้ผู้บริโภคมีทัศนคติที่ดีและเกิดพฤติกรรมการซื้อสินค้าในอนาคตต่อไป

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

ในการศึกษารุ่นนี้เป็นการศึกษาเฉพาะลูกค้าในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย เท่านั้น ดังนั้นการทำการวิจัยในครั้งต่อไปควรศึกษาเพิ่มเติม ในขอบเขตพื้นที่ภูมิศาสตร์อื่นๆ เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปปรับกลยุทธ์ในการขายสินค้าต่อไปในอนาคต

บรรณานุกรม

คณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ, <http://www.positioningmag.com/prnews/PrintPRNews.aspx?id=82496>, 2553

บุญผ่าย ศิริสารการ. (2544). พฤติกรรมการซื้อและการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ของวัยรุ่นในเขต

กรุงเทพมหานคร.วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. ศ.ม. (เศรษฐศาสตร์ธุรกิจ).

กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. (2553). สืบค้นเมื่อ 28 มีนาคม 2553, จาก ศูนย์วิจัยกสิกรไทย :
<http://www.positioningmag.com/prnews/PrintPRNews.aspx?id=82496>

ความสัมพันธ์ระหว่างภาพลักษณ์องค์กรและความภักดีของลูกค้า
ธนาคารออมสิน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

**The Relationship between the Corporate Image and the Loyalty
of Customers of Government Savings Bank in
Muang District, Chiang Rai Province**

กัญชร ปัญญาณัฐโสภณ และ เสริมศิริ นิลคำ
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาภาพลักษณ์องค์กรและความภักดีของลูกค้าธนาคารออมสินในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย เพื่อศึกษาเปรียบเทียบภาพลักษณ์องค์กรและความภักดีของลูกค้าธนาคารออมสิน เขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงรายจำแนกตามเพศ อายุ รายได้ต่อเดือน อาชีพ และระดับการศึกษา และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาพลักษณ์องค์กรกับความภักดีของลูกค้าธนาคารออมสิน เขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนผู้ใช้บริการธนาคารออมสินในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงรายจำนวน 5 สาขา รวมทั้งสิ้น 385 คน ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยสุ่มแบบโควตา (Quota Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสถิติทดสอบ การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียวและการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ผลการศึกษาพบว่า จากการประเมินภาพลักษณ์องค์กรของธนาคารออมสินในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านองค์กร ด้านบุคลากร ด้านอาคารสถานที่ ด้านการให้บริการ และด้านการประชาสัมพันธ์อยู่ในระดับมาก ส่วนความภักดีของลูกค้า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ลูกค้ารู้สึกภูมิใจที่ได้เลือกใช้บริการของธนาคารออมสินมาเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมา คือ ลูกค้าได้แนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการของธนาคารออมสินอยู่เสมอ

การเปรียบเทียบภาพลักษณ์องค์กรของลูกค้าธนาคารออมสินในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงรายจำแนกตามเพศ อายุ รายได้ต่อเดือน อาชีพและระดับการศึกษา พบว่า ด้านกลุ่มอาชีพ และด้านกลุ่มระดับการศึกษา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 .01 และ .001 และผลการเปรียบเทียบความภักดีของลูกค้าธนาคารออมสิน เขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงรายจำแนกตามเพศ อายุ รายได้ต่อเดือน อาชีพ และระดับการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศ อายุ รายได้ต่อเดือน อาชีพ และระดับการศึกษาต่างกัน มีความภักดีต่อธนาคารออมสินแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 จากการหาความสัมพันธ์ระหว่างภาพลักษณ์องค์กรกับความภักดีของลูกค้า

ธนาคาร ด้วยสถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยภาพรวม มีระดับความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง

คำสำคัญ : ภาพลักษณ์องค์กร, ความภักดีต่อองค์กร

Abstract

The purposes of this research were to study the corporate image and royalty of Government Savings Bank s' customers in Muang District, Chiang Rai Province and to compare corporate image and royalty of Government Savings Bank s' customers in Muang District, Chiang Rai Province classified by gender, age, monthly income, occupation, and educational level and to study the correlation between corporate image and royalty of customers of customers of Government Savings Bank in Muang District, Chiang Rai Province. The sample group of this study was randomized by using quota sampling consisted of 385 customers who used the service in 5 branches of Government Savings Bank in Muang District, Chiang Rai Province. The research instrument drawn for this study was a questionnaire and the statistics used in analyzing the data were frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test (one way ANOVA) and Pearson ' s Correlation Coefficient.

The findings of the study were found that the corporate image of Government Savings Bank in Muang District, Chiang Rai Province, in general, was at the high level. When considered in each aspect, it appeared that the organization, personnel, building, service providing, public relations was at the high level. The royalty were also at the high level. When considered in each item, the item of “The customers were so proud to use the services of Government Savings Bank” was ranked at the highest level while the item of “Customer always suggested the others to use the services of Government Savings Bank” was respectively ranked.

When compared the corporate image of Government Savings Bank in Muang District, Chiang Rai Province classified by gender, age, monthly income, occupation, and educational level appeared that there were differences in occupation and educational level at the statistically significant level of .05,.01,.001. When compared the royalty of Government Savings Bank's customers in Muang District, Chiang Rai Province classified by gender, age, monthly income, occupation, and educational level appeared that there were the differences between the people who had different gender, age, monthly income, occupation, and educational level on the royalty of Government Savings Bank at the statistically significant level of .001. The overall correlation between corporate image and the royalty of Government Savings Bank was at the average level at the statistically significant level of .01.

Keywords : Corporate Image, Corporate Royalty

บทนำ

ในภาวะเศรษฐกิจที่มีการแข่งขันอย่างรุนแรงมากขึ้น ภาพลักษณ์ขององค์กรมีความสำคัญอย่างมากต่อการบริหารงานและการดำเนินงานของกิจการต่างๆ ดังนั้น ภาพลักษณ์จึงเป็นภาพที่สะท้อนถึงการบริการและการดำเนินงานขององค์กร ทั้งในแง่ระบบการบริหารจัดการ บุคลากร ความ

รับผิดชอบต่อสังคม และการทำประโยชน์ต่อสาธารณะ การมีภาพลักษณ์ที่ดี (Good Image) เป็นการเพิ่มทรัพย์สินให้แก่องค์กร โดยภาพลักษณ์ขององค์กรจะมีผลต่อการรับรู้ของลูกค้าอยู่หลายประการ เช่น ภาพลักษณ์ถ่ายทอดความคาดหวัง การมีภาพลักษณ์ที่ดีทำให้ลูกค้าเชื่อถือในสินค้าหรือบริการมากขึ้น ทำให้อยากเข้ามาซื้อหรือให้การสนับสนุนมากขึ้น ภาพลักษณ์เป็นเสมือนเกราะป้องกัน เมื่อใดที่องค์กรมีปัญหาด้านคุณภาพหรือด้านเทคนิค ก็จะทำให้ลูกค้าให้อภัย หรือไม่ใส่ใจต่อข้อบกพร่องนั้น

ธุรกิจด้านธนาคารเป็นธุรกิจหนึ่งที่มีการแข่งขันที่รุนแรงเพิ่มมากขึ้น ดังจะเห็นได้จากการควบรวมกิจการของธนาคารต่างประเทศกับธนาคารไทยที่มีจำนวนเพิ่มมากขึ้น รวมทั้งการแข่งขันการหารายได้เพิ่มมากขึ้น การทำธุรกิจของธนาคาร โดยเฉพาะการตลาดธนาคารนั้น จำต้องมีการเปลี่ยนแปลงอย่างมาก ทั้งนี้เพื่อให้สอดคล้องกับโลกธุรกิจยุคใหม่ที่มีปัจจัยสำคัญ 3 ประการคือ 1) การต้องสร้าง “ตราสินค้ากับภาพลักษณ์” หรือ Branding & Image เพื่อให้ลูกค้า จำได้ สะท้อนถึงคุณค่าและคุณธรรม ประสพการณ์ดีๆ ที่จะได้จากบริการและสถาบันนั้น 2) การต้องมี “นวัตกรรมใหม่” หรือ Innovation โดยมีผลิตภัณฑ์กับบริการใหม่ ที่สามารถสนองตอบความต้องการของลูกค้าที่ความต้องการและรูปแบบการใช้ชีวิตเปลี่ยนไป การประยุกต์นำเอาไอที มาใช้จึงสำคัญที่จะต้องทำให้ได้ และ 3) การต้องมีความพร้อมในด้านการเงินหรือทุนในโลกการเงินยุคใหม่ที่ “นวัตกรรมการเงิน” ทำให้การเงินเสรีแบบไร้พรมแดน กลายเป็นสนามแข่งขันใหม่ในระดับโลก (ธงชัย สันติวงษ์, <http://www.bangkokbiznews.cpm/home/detail/politics/opinion/jangibia/20130122, 2556>)

ปัจจุบันธนาคารออมสินมีจุดมุ่งหมายในการปรับเปลี่ยนภาพลักษณ์ธนาคารออมสิน จากภาพลักษณ์เดิมที่มีอยู่มานานกว่า 97 ปี ซึ่งแม้ว่าก่อนหน้านี้จะมีการปรับเปลี่ยนบ้าง แต่เป็นการปรับเปลี่ยนในภาพของพื้นฐานเดิมๆ แต่ในการปรับเปลี่ยนภาพลักษณ์ธนาคารครั้งนี้ถือเป็นการปฏิวัติศาสตร์หน้าใหม่ ไม่ว่าจะเป็นการเปลี่ยนแปลงในด้านของ สี สิ่งพิมพ์ สำนักงาน สาขา รวมไปถึงอสังหาริมทรัพย์ในการให้บริการที่มีแก่ประชาชน (ฐิตินันท์ มิ่งทนต์, 2550 : 3-4; อ้างอิงจาก ธนาคารออมสิน, 2548 : 8) การปรับภาพลักษณ์ใหม่ของธนาคารออมสิน เกิดขึ้นตามการปรับโครงสร้างองค์กรให้มีความคล่องตัวในการบริหารจัดการมากขึ้น และโครงสร้างทางธุรกิจของธนาคารใหม่ เพื่อให้สอดคล้องกับเป้าหมาย และแนวทางดำเนินงานของธนาคาร 4 แนวทาง คือ

1. การเป็นสถาบันแห่งการออม สืบสานวัฒนธรรมการออมให้อยู่คู่กับสังคมไทยเพื่อสร้างรากฐานของชีวิตสู่อนาคตที่มั่นคงให้กับตนเอง ครอบครัว และขยายผลสู่สังคม
2. การเป็นสถาบันแห่งเศรษฐกิจฐานราก สนับสนุนเศรษฐกิจระดับฐานราก เพื่อสร้างรากฐานที่มั่นคงให้ชุมชน พัฒนาขีดความสามารถของประชาชนคนไทยให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น
3. การเป็นสถาบันแห่งการลงทุนโดยตอบสนองนโยบายรัฐบาล สนับสนุนการลงทุน เพื่อพัฒนาและสร้างรากฐานที่มั่นคงให้แก่ประเทศ
4. การเป็นสถาบันแห่งวิชาการและความรอบรู้ การขยายธุรกิจและการให้บริการแก่ประชาชนทุกระดับแบบครบวงจร ด้วยการสร้างภาพลักษณ์องค์กรให้ก้าวทันต่อโลกปัจจุบัน

เพื่อให้ธนาคารออมสินเป็นสถาบันการเงินที่มีความโดดเด่น ทันสมัย มั่นคง และมีความเป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งทั้งองค์กร อันจะเสริมสร้างให้วิสัยทัศน์ “การเป็นยิ่งกว่าธนาคาร” ของธนาคารออมสินให้มีความสมบูรณ์แบบยิ่งขึ้น ในการเป็นสถาบันการเงินที่รับใช้สังคมไทยมายาวนานพร้อมๆ

กับความสดใส ความทันสมัย ให้ความรู้สึกเป็นมิตรกับลูกค้าและประชาชนใน ทุกระดับโดยนับจากนี้ไปภาพลักษณ์ใหม่จะเข้าไปอยู่ในทุกภาคส่วนของธนาคารออมสิน ตั้งแต่ ตราสัญลักษณ์ (LOGO) เครื่องแบบพนักงาน การออกแบบตกแต่งสาขา เครื่องเบิกเงินอัตโนมัติ (ATM) อุปกรณ์และเอกสารของธนาคารทั้งหมด เช่น สมุดเงินฝาก บัตรอิเล็กทรอนิกส์ และแบบฟอร์มเอกสารติดต่อกับทางธนาคาร (ฐิตินัน มิ่งทัศน์, 2550 : 3-4; อ้างอิงจาก ธนาคารออมสิน, 2548 : 8) นอกจากการปรับเปลี่ยนภาพลักษณ์ในด้านต่างๆ ของธนาคารออมสิน ดังกล่าวข้างต้น ธนาคารยังได้เปลี่ยนแปลงปรับปรุงพัฒนาระบบการดำเนินงานและการบริการในทุกด้านให้มี ความทันสมัยและครบวงจรยิ่งขึ้น เพื่อรองรับการให้บริการที่สอดคล้องต่อความต้องการและครอบคลุมผู้มาใช้บริการทุกกลุ่ม ทุกอาชีพ และทุกช่วงวัย ซึ่งจะนำไปสู่ความภักดีของลูกค้า

ความภักดีเป็นกลยุทธ์ที่มีความสำคัญต่อองค์กรธุรกิจเป็นอย่างยิ่ง จากการแข่งขันของธุรกิจและสถาบันการเงินโดยเฉพาะธนาคารที่มีการขยายสาขาขึ้นเป็นจำนวนมาก ได้รุมแย่งลูกค้าด้วยกลยุทธ์ที่เฉียบคม มีความโดดเด่นขึ้นทุกวัน ดังนั้นธุรกิจหรือธนาคารจึงต้องปรับตัวเพื่อที่ตอบสนองต่อภาวะนี้ ดังนั้นธนาคารออมสินจึงต้องหันมาสนใจลูกค้าที่จงรักภักดี เพื่อผลกำไรระยะยาวของธุรกิจ ทั้งธนาคารจะไม่เสี่ยงกับการสูญเสียลูกค้าจากการไม่สนใจลูกค้าที่ไม่พอใจ คอตเลอร์ (ทศพล พวงทอง, 2550 : 9; อ้างอิงจาก Kotler, 2003 : Unpaged) อธิบายว่า ลูกค้าที่จงรักภักดีจะสร้างให้เกิดความมั่นคง การเติบโตของส่วนแบ่งตลาด และส่งผลต่อความแข็งแกร่งทางการเงินของธุรกิจ การตลาดที่ดีจะต้องดึงดูดลูกค้าที่ถูกต้องเข้ามา ซึ่งการให้ความสนใจในเรื่องความจงรักภักดีของลูกค้าเป็นสิ่งจำเป็นในการมีชีวิตรอดในธุรกิจ

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้เล็งเห็นความสำคัญในเรื่องการสร้างภาพลักษณ์ของธนาคารออมสินในด้านองค์กร ด้านบุคลากร ด้านอาคารสถานที่ ด้านผลิตภัณฑ์ให้บริการ และด้านการประชาสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อความภักดีของลูกค้าธนาคารออมสิน ดังนั้นจึงสนใจศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างภาพลักษณ์องค์กรและความภักดีของลูกค้าธนาคารออมสินในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ที่จะส่งผลต่อการเกิดความภักดีของลูกค้าที่มีต่อธนาคารออมสิน ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อธุรกิจการเงินการธนาคาร และธุรกิจบริการอื่นๆ ในการปรับปรุงภาพลักษณ์องค์กร เพราะการเสริมสร้างภาพลักษณ์นั้นเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการเติบโตขององค์กร ทำให้องค์กรได้รับความเชื่อมั่นจากประชาชนทั่วไป และความรู้สึกที่ดีแก่ลูกค้า อันเป็นปัจจัยสำคัญที่มุ่งสู่ความไว้วางใจและความภักดีต่อธนาคารออมสินต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาภาพลักษณ์องค์กรและความภักดีของลูกค้าธนาคารออมสินในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบภาพลักษณ์องค์กรและความภักดีของลูกค้าธนาคารออมสินในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงรายจำแนกตามเพศ อายุ รายได้ต่อเดือน อาชีพและระดับการศึกษา
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาพลักษณ์องค์กรกับความภักดีของลูกค้าธนาคารออมสินในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

ขอบเขตของการศึกษา

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษานี้ ผู้ศึกษามุ่งเน้นศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างภาพลักษณ์องค์กรและความภักดีของลูกค้าธนาคารออมสินในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ประกอบด้วย ด้านองค์กร ด้านบุคลากร ด้านอาคารสถานที่ ด้านผลิตภัณฑ์ให้บริการ และด้านการประชาสัมพันธ์ (ฐิตินน มิ่งทสัน, 2550 : 3-4; อ้างอิงจาก ธนาคารออมสิน, 2548 : 8)

ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ ประชาชนผู้เข้าใช้บริการธนาคารออมสินในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงรายจำนวน 5 สาขา

ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา คือ

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ประกอบด้วย

1.1 ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ต่อเดือน อาชีพ และระดับการศึกษา

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ได้แก่

2.1 ภาพลักษณ์ของธนาคารออมสิน (ฐิตินน มิ่งทสัน, 2550 : 3-4; อ้างอิงจากธนาคารออมสิน, 2548 : 8) ได้แก่ ด้านองค์กร ด้านบุคลากร ด้านอาคารสถานที่ ด้านผลิตภัณฑ์ให้บริการ และด้านการประชาสัมพันธ์

2.2 ความภักดีของลูกค้าธนาคารออมสินในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ศึกษาคือ ธนาคารออมสินในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงรายจำนวน 5 สาขา ได้แก่ สาขาเชียงราย สาขากลางเวียง สาขาเซ็นทรัลพลาซาเชียงราย สาขาบ้านดู่ และสาขามหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

ขอบเขตด้านระยะเวลา

ในการศึกษาใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลและการจัดทำเอกสารตั้งแต่เดือน มิถุนายน ถึง ตุลาคม 2556 รวมระยะเวลา 5 เดือน

วิธีดำเนินการศึกษา

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ ประชาชนที่เข้าใช้บริการของธนาคารออมสินในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงรายจำนวน 5 สาขาประกอบด้วย สาขาเชียงราย สาขากลางเวียง สาขาเซ็นทรัลพลาซาเชียงราย สาขาบ้านดู่ และสาขามหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

กลุ่มตัวอย่าง

การศึกษานี้ได้ศึกษาจากได้แก่ ประชาชนผู้เข้าใช้บริการของธนาคารออมสิน จำนวน 5 สาขา ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย เนื่องจากไม่ทราบจำนวนที่แน่นอนของลูกค้า จึงทำการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยอาศัยสูตรการคำนวณแบบไม่ทราบจำนวนประชากร (บุญชมศรีสะอาด, 2545 : 185-186) ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 คน

ขั้นตอนการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ในการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่เข้าใช้บริการของธนาคารออมสิน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบโควตา (Quota Sampling) จำนวนทั้งสิ้น 5 สาขา ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย รวมทั้งสิ้น จำนวน 385 คน ประกอบด้วย

1. ธนาคารออมสิน สาขาเชียงราย จำนวน 77 คน
2. ธนาคารออมสิน สาขากลางเวียง จำนวน 77 คน
3. ธนาคารออมสิน สาขาเซ็นทรัลพลาซ่าเชียงราย จำนวน 77 คน
4. ธนาคารออมสิน สาขาบ้านดู่ จำนวน 77 คน
5. ธนาคารออมสิน สาขามหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง จำนวน 77 คน

การสุ่มตัวอย่างโดยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ให้ได้ข้อมูลครบตามจำนวนที่กำหนดไว้

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม แบ่งเป็น 3

ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะเป็นแบบสอบถามชนิดตรวจคำตอบ (Check list)

ตอนที่ 2 ภาพลักษณ์องค์กรของธนาคารออมสิน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า Rating Scale 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์การวัดตามแบบ Likert (Likert Scale) (กัลยา วาณิชยปัญญา, 2548 : 19) ดังนี้

ระดับคะแนน	การให้ความหมาย
5	มีความคิดเห็นมากที่สุด
4	มีความคิดเห็นมาก
3	มีความคิดเห็นปานกลาง
2	มีความคิดเห็นน้อย
1	มีความคิดเห็นน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ความภักดีของลูกค้าธนาคารออมสิน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า Rating Scale 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์การวัดตามแบบ Likert

ขั้นตอนการสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือ

1. ศึกษาค้นคว้าแนวคิดทฤษฎีรวมทั้งเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แล้วกำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัย
2. จัดทำแบบสอบถามฉบับร่าง ที่ใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลงานวิจัย นำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อทำการตรวจสอบความถูกต้องของคำถามและขอคำแนะนำ
3. ผู้ศึกษาได้แก้ไขปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษา
4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงนำเสนอผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อพิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา

5. นำแบบสอบถามที่ผู้เชี่ยวชาญได้พิจารณาความเที่ยงตรง หาค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC (Index of Item Objective Congruence) โดยให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาข้อคำถามแต่ละข้อว่ามีความสอดคล้องหรือไม่

6. การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) นำแบบสอบถามที่ผู้ผู้เชี่ยวชาญได้แก้ไขหรือให้ข้อแนะนำต่างๆ ไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่เข้าใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาแม่จัน และสาขามะสาย จำนวน 30 ชุด และนำไปสู่กระบวนการทดสอบความเชื่อมั่นแบบอิงกลุ่ม โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อัลฟา (Alpha's Coefficient) ได้ค่าดังนี้

ด้านภาพลักษณ์ขององค์กร ได้ค่าเท่ากับ 0.8959 มีรายละเอียดของแต่ละด้านดังนี้

ด้านองค์กร	ได้ค่าเท่ากับ 0.9079
ด้านบุคลากร	ได้ค่าเท่ากับ 0.8768
ด้านอาคารสถานที่	ได้ค่าเท่ากับ 0.8764
ด้านการให้บริการ	ได้ค่าเท่ากับ 0.8707
ด้านการประชาสัมพันธ์	ได้ค่าเท่ากับ 0.8852

ด้านความภักดีของลูกค้าธนาคารออมสินได้ค่าเท่ากับ 0.8809

7. นำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างตามที่กำหนดไว้

การจัดทำกับข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ข้อมูลโดยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ และแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยหาค่าความถี่และร้อยละ

ตอนที่ 2 การประเมินภาพลักษณ์องค์กรของธนาคารออมสิน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงรายโดยหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ตอนที่ 3 การประเมินความภักดีของลูกค้าธนาคารออมสิน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย โดยหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ซึ่งมีเกณฑ์ที่ใช้ในการแปลความหมายระดับความคิดเห็น (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2548 : 19) ของตอนที่ 2 และ 3 ดังต่อไปนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21-5.00	หมายถึง	ระดับที่เห็นด้วยมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 3.41-4.20	หมายถึง	ระดับที่เห็นด้วยมาก
คะแนนเฉลี่ย 2.61-3.40	หมายถึง	ระดับที่เห็นด้วยปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 1.81-2.60	หมายถึง	ระดับที่เห็นด้วยน้อย
คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.80	หมายถึง	ระดับที่เห็นด้วยน้อยที่สุด

ตอนที่ 4 การเปรียบเทียบภาพลักษณ์องค์กรของลูกค้าธนาคารออมสิน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงรายจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลระหว่างเพศชายและเพศหญิงแจกแจงแบบค่าสถิติที่ (t-test) สำหรับอายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อาชีพและระดับการศึกษา โดยทำการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance : ANOVA) และทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe)

ตอนที่ 5 ความสัมพันธ์ระหว่างภาพลักษณ์องค์กรกับความภักดีของลูกค้าธนาคารออมสิน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย โดยวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน(Pearson's Product-moment Correlation Coefficient)

สรุปผลการศึกษา

1. จากการศึกษาข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ ระหว่าง 31-40 ปี มีรายได้ต่อเดือน 10,000-20,000 บาทประกอบอาชีพรับราชการและมีการศึกษาระดับปริญญาตรี

2. จากการประเมินภาพลักษณ์องค์กรของธนาคารออมสิน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านบุคลากร รองลงมา คือ ด้านองค์กร และต่ำที่สุด คือ ด้านการประชาสัมพันธ์ สามารถสรุปผล แต่ละด้านได้ดังนี้

2.1 ด้านองค์กรโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เห็นด้วยว่าปัจจุบันธนาคารออมสินมีความมั่นคง และเติบโตอย่างต่อเนื่องมา ยาวนาน รองลงมา คือ การปรับเปลี่ยนภาพลักษณ์ใหม่ของธนาคารแสดงถึงความทันสมัยที่มีมาก ยิ่งขึ้น และต่ำที่สุด คือ ผู้บริหารธนาคารออมสินมีชื่อเสียง มีผลงานเป็นที่ยอมรับและสามารถพัฒนา ธนาคารออมสินไปสู่ความเป็นสากล

2.2 ด้านบุคลากรโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พนักงานของธนาคารคอยให้บริการตอบคำถามด้วยถ้อยคำสุภาพและมีอัธยาศัยที่ดี และพูดจาสุภาพอ่อนน้อมต่อผู้ที่มาใช้บริการ รองลงมา คือ พนักงานของธนาคารเต็มใจให้บริการพูด แนะนำและดูแลผู้มาใช้บริการได้เป็นอย่างดี และต่ำที่สุด คือ เครื่องแบบของพนักงานของธนาคารที่ สวมใส่มีความเหมาะสม สวยงาม น่าเชื่อถือ

2.3 ด้านอาคารสถานที่โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ รูปลักษณ์ภายนอกของอาคารสำนักงานสาขามีความสวยงาม ทันสมัย ใช้โทนสีที่ เด่นชัดเหมาะสมและสังเกตได้ง่าย รองลงมา คือ การจัดแบ่งพื้นที่ให้บริการประเภทต่างๆ ภายใน สาขามีความเป็นสัดส่วน และต่ำที่สุด คือ ตัวอาคารของธนาคารดูโอ้อ่า แข็งแรง ปลอดภัย

2.4 ด้านการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ธนาคารออมสินเป็นสถาบันที่สนับสนุนการออมและยังมุ่งเน้นเป็นสถาบันเพื่อ การลงทุนและพัฒนา รองลงมา คือ ประเภทของบริการมีความหลากหลาย ตรงกับความต้องการ และ ทันสมัย สะดวก รวดเร็ว ครอบคลุมและครบวงจร และต่ำที่สุด คือ แบบฟอร์มใบฝาก-ถอน ตัวอักษร อ่านง่าย ชัดเจน

2.5 ด้านการประชาสัมพันธ์โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ธนาคารออมสินได้มีการให้ความช่วยเหลือและเป็นสถาบันที่ รับผิดชอบต่อสังคม รองลงมา คือ ธนาคารออมสินมีการใช้สื่อโฆษณาประชาสัมพันธ์ที่ทันสมัย โดด เด่น และมีเอกลักษณ์เฉพาะ และต่ำที่สุด คือ ธนาคารออมสินได้จัดทำใบปลิว แผ่นพับ โปสเตอร์ โฆษณา ที่มีความทันสมัย ประทับใจผู้พบเห็น

3. จากการประเมินความภักดีของลูกค้าธนาคารออมสิน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัด เชียงราย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ลูกค้า รู้สึกภูมิใจที่ได้เลือกใช้บริการของธนาคารออมสินมาเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมา คือ ท่านได้แนะนำผู้อื่น ให้มาใช้บริการของธนาคารออมสินอยู่เสมอ และต่ำที่สุด คือ คนในครอบครัวของท่านใช้บริการกับ ธนาคารออมสินมาโดยตลอด

4. จากการเปรียบเทียบภาพลักษณ์องค์กรของลูกค้าธนาคารออมสิน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงรายจำแนกตามเพศ อายุ รายได้ต่อเดือน อาชีพและระดับการศึกษา ได้ผลการ เปรียบเทียบดังนี้

4.1 การเปรียบเทียบภาพลักษณ์องค์กรของลูกค้าธนาคารออมสิน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงรายจำแนกตามเพศ โดยภาพรวม แตกต่างกันอย่างไรไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อ เปรียบเทียบรายด้าน พบว่า แตกต่างกันอย่างไรมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 ด้าน ได้แก่ ด้านอาคารสถานที่ โดยเพศหญิงให้ความสำคัญต่อภาพลักษณ์องค์กรด้านอาคารสถานที่มากกว่าเพศ ชาย

4.2 การเปรียบเทียบภาพลักษณ์องค์กรของลูกค้าธนาคารออมสิน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงรายจำแนกตามอายุ โดยภาพรวม พบว่า แตกต่างกันอย่างไรมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีจำนวน 3 ด้าน ที่แตกต่างกัน ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้าน อาคารสถานที่ และด้านการให้บริการ แตกต่างกันอย่างไรมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

4.3 การเปรียบเทียบภาพลักษณ์องค์กรของลูกค้าธนาคารออมสิน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงรายจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างไรไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกๆด้าน ไม่แตกต่างกัน

4.4 การเปรียบเทียบภาพลักษณ์องค์กรของลูกค้าธนาคารออมสิน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงรายจำแนกตามอาชีพ โดยภาพรวม พบว่า แตกต่างกันอย่างไรมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีจำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านอาคารสถานที่ ด้านการให้บริการ และด้านการประชาสัมพันธ์แตกต่างกันอย่างไรมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

4.5 การเปรียบเทียบภาพลักษณ์องค์กรของลูกค้าธนาคารออมสิน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงรายจำแนกตามระดับการศึกษา โดยภาพรวม พบว่า แตกต่างกันอย่างไรมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีจำนวน 3 ด้าน ที่แตกต่างกัน ได้แก่ ด้านองค์กร ด้าน อาคารสถานที่ และด้านการประชาสัมพันธ์แตกต่างกันอย่างไรมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

5. การเปรียบเทียบความภักดีของลูกค้าธนาคารออมสิน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัด เชียงรายจำแนกตามเพศ อายุ รายได้ต่อเดือน อาชีพ และระดับการศึกษา ได้ผลการเปรียบเทียบดังนี้

5.1 การเปรียบเทียบความแตกต่างความภักดีของลูกค้าธนาคารออมสิน ในเขตอำเภอ เมือง จังหวัดเชียงรายจำแนกตามเพศ พบว่า แตกต่างกันอย่างไรมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 โดยเพศหญิงมีความภักดีต่อธนาคารออมสินมากกว่าเพศชาย

5.2 การเปรียบเทียบความแตกต่างความภักดีของลูกค้าธนาคารออมสิน ในเขตอำเภอ เมือง จังหวัดเชียงรายจำแนกตามอายุ โดยภาพรวม แตกต่างกันอย่างไรมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

5.3 การเปรียบเทียบความแตกต่างความภักดีของลูกค้าธนาคารออมสิน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงรายจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

5.4 การเปรียบเทียบความแตกต่างความภักดีของลูกค้าธนาคารออมสิน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงรายจำแนกตามอาชีพ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

5.5 การเปรียบเทียบความแตกต่างความภักดีของลูกค้าธนาคารออมสิน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงรายจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

6. ความสัมพันธ์ระหว่างภาพลักษณ์องค์กรกับความภักดีของลูกค้าธนาคารออมสินในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงรายพบว่า ผลการทดสอบความสัมพันธ์ด้วยสถิติ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ภาพลักษณ์องค์กรกับความภักดีของลูกค้าธนาคารออมสิน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย โดยภาพรวม มีระดับความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ($r = 0.578$) ด้านอาคารสถานที่มีความสัมพันธ์กับความภักดีของลูกค้าธนาคารออมสิน อยู่ในระดับปานกลาง ($r = 0.565$) ด้านบุคลากร มีความสัมพันธ์กับความภักดีของลูกค้าธนาคารออมสิน อยู่ในระดับปานกลาง ($r = 0.540$) และด้านการประชาสัมพันธ์มีความสัมพันธ์กับความภักดีของลูกค้าธนาคารออมสิน อยู่ในระดับปานกลาง ($r = 0.529$)

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะการนำผลการศึกษาไปใช้

1. ด้านภาพลักษณ์องค์กรจากผลการศึกษาจะเห็นว่าลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารออมสิน จะให้ความสำคัญในด้านบุคลากร ที่มีอิทธิพลต่อภาพลักษณ์ของธนาคาร เนื่องจากบุคลากรเป็นด่านแรกที่ผู้เข้าไปใช้บริการได้เห็นและได้คุยด้วย เมื่อบุคลากรของทางธนาคารแสดงความเป็นอยู่ที่ดี พูดจาด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม จะทำให้ลูกค้าผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ เกิดความไว้วางใจ และมีความต้องการที่จะเข้าไปใช้บริการซ้ำต่อไป และสามารถให้คำแนะนำแก่ผู้อื่นและลูกค้ารายใหม่ๆ ต่อไป ส่วนด้านอื่นๆ นั้นลูกค้าผู้มาใช้บริการได้ให้ความสำคัญเช่นกัน ดังนั้นทางธนาคารควรที่จะมีการปฏิบัติ และพัฒนาในทุกๆ ด้านอย่างต่อเนื่องเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร

2. ด้านความภักดีของลูกค้าที่มีต่อธนาคารออมสิน จากผลการศึกษาจะเห็นว่าลูกค้าผู้มาใช้บริการมีความภูมิใจที่ได้ใช้บริการธนาคารออมสิน นอกจากนี้ยังได้แนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการของธนาคารออมสินอยู่เสมอ ดังนั้นทางธนาคารออมสินควรที่จะรักษาความภักดีของลูกค้าไว้ตลอดไป นอกจากลูกค้าจะมาใช้บริการแล้วยังได้แนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการด้วย

3. จากการศึกษาครั้งนี้ทำให้ได้ทราบถึงภาพลักษณ์ที่ดีของธนาคารและความภักดีของลูกค้าที่มีต่อธนาคารออมสิน ธนาคารออมสินสามารถที่จะนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงกลยุทธ์ทางการตลาดของธนาคารทุกสาขาได้ เพื่อจะได้รักษาลูกค้าที่มีอยู่เดิม และมีลูกค้ารายใหม่ๆ เพิ่มมากขึ้น และสามารถที่จะเป็นจุดแข็งเพื่อเอาชนะการแข่งขันที่ทวีความรุนแรงขึ้นของสถาบันการเงินในปัจจุบัน

ข้อเสนอแนะการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบภาพลักษณ์และความรักดีระหว่างธนาคารพาณิชย์กับธนาคารในกำกับของรัฐ เพื่อที่จะได้ทราบถึงกลยุทธ์ในการสร้างภาพลักษณ์ที่สร้างความพึงพอใจในการตัดสินใจเข้าไปใช้บริการธนาคารนั้นๆ
2. ควรทำการศึกษาช่องทางการสื่อสารที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ภาพลักษณ์ของธนาคาร และส่งผลต่อความภักดีต่อธนาคารออมสิน เพื่อจะได้ทราบถึงช่องทางที่เข้าถึงลูกค้าและลูกค้ามีการรับรู้มากที่สุด และนำไปพัฒนาช่องทางการสื่อสารที่เข้าถึงลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3. การศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาปัจจัยด้านภาพลักษณ์ที่มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีต่อธนาคารออมสินของลูกค้าในแต่ละกลุ่มอายุ อาจเริ่มศึกษาจากกลุ่มอายุที่ไม่เกิน 20 ปี ตั้งแต่ 21-40 ปี 41 – 60 ปี และ 60 ปีขึ้นไป เพื่อที่จะได้ทราบถึงความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ และความจงรักภักดีของลูกค้าแต่ละกลุ่มอายุ เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับไปปรับปรุงและพัฒนากลยุทธ์ทางการตลาดที่สามารถดึงดูดใจลูกค้าเพิ่มมากขึ้น และเป็นลูกค้าธนาคารออมสินตลอดไป

บรรณานุกรม

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2544). **หลักสถิติ**. (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ฐิตินัน มิ่งทัศน์. (2550). **ภาพลักษณ์ของธนาคารออมสินหลังการปรับเปลี่ยนเอกลักษณ์องค์กรตามความคิดเห็นของประชาชนในเขตสมุทรปราการ**. (การศึกษานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต). ชลบุรี. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ธงชัย สันติวงษ์.(2556). **การปรับทิศ เปลี่ยนทางของบริการธนาคารยูเคไซเบอร์**. สืบค้นเมื่อ 9 กรกฎาคม 2556. จาก <http://www.bangkokbiznews.cpm/home/detail/ politics/ opinion/jangibia /20130122>
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). **วิธีการสร้างสถิติเพื่อการวิจัย**. (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์น.

การวิเคราะห์ความเสี่ยงในธุรกิจการเลี้ยงสุกรขุนแบบพันธะสัญญา กรณีศึกษา ชัยสุภาพาร์ม อำเภอสว่าง จังหวัดตาก

Risk Analysis in the Business of Rearing Swine by Contract Farming Case Study: Chaisupha Farm Sam Ngao District, Tak.

จักรพันธ์ วงศ์ฤกษ์ดี, นมิตา ชื้อสัตย์สกุลชัย, ณัฐภูมิ ปันรูป
คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ตาก
Wonglerdee@hotmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค ด้านการลงทุน ด้านการผลิต ด้านการตลาด และด้านการบริหารจัดการฟาร์มสุกร รวมถึงลดความเสี่ยงในการลงทุน และการบริหารจัดการฟาร์ม เผยแพร่องค์ความรู้ที่ได้ให้เกษตรกร และผู้ที่สนใจทราบถึงข้อดีและข้อเสียของทำธุรกิจฟาร์มสุกรขุน ทั้งสองระบบ คือ ระบบฟาร์มแบบพันธะสัญญา และระบบฟาร์มแบบอิสระ โดยศึกษาถึงหลักการ วิธีการ ความเสี่ยงในการทำธุรกิจการเลี้ยงสุกรขุนทั้งสองระบบ จะศึกษาถึงความเสี่ยงในด้านต่างๆ เช่น ด้านการลงทุน ด้านการผลิต การบริหารจัดการ และด้านการตลาด โดยวิธีการวิเคราะห์ 2 รูปแบบคือ การวิเคราะห์เชิงพรรณนา และการวิเคราะห์เชิงปริมาณ คือศึกษาสภาพทั่วไปของเกษตรกร วิเคราะห์สภาพปัญหา ความเสี่ยงในการผลิต การเงินและการตลาด วิเคราะห์แหล่งความเสี่ยงในกระบวนการเลี้ยงสุกร เปรียบเทียบการลงทุน ผลตอบแทน และความเสี่ยงในการเลี้ยงสุกรขุนของทั้งสองระบบ จากนั้นจึงนำข้อมูลที่ได้จากการเปรียบเทียบกันระหว่างฟาร์มทั้ง 2 ระบบ และนำมาวิเคราะห์ เปรียบเทียบความเสี่ยง สรุปผลการวิเคราะห์ความเสี่ยงในด้านต่างๆ ผลการศึกษาพบว่าความเสี่ยงของการเลี้ยงสุกรทั้งสองระบบ สามารถแบ่งเป็นประเด็น 3 ประเด็นคือ 1) ความเสี่ยงการผลิตสุกรแบบอิสระจะมีความเสี่ยงในด้านพันธุ์สุกร เนื่องจากเกษตรกรผู้เลี้ยงสุกรต้องเป็นผู้จัดหาพันธุ์เอง 2) ความเสี่ยงการจัดการด้านสุขภาพสัตว์จะมีความเสี่ยงในเรื่องการป่วยของสุกร ซึ่งทั้งการเลี้ยงสุกรแบบอิสระและแบบพันธะสัญญานั้นมีประเด็นความเสี่ยงไปในทางเดียวกัน 3) ความเสี่ยงด้านการตลาดสุกรพบว่าเกษตรกรผู้เลี้ยงสุกรแบบอิสระมีระดับปัญหา มาก เพราะส่งผลกระทบต่อตรงกับการขายได้ในการเลี้ยงสุกร ถ้าราคาสุกรขุนตกต่ำเกษตรกรผู้เลี้ยงต้องรับภาระต้นทุนทั้งหมด

คำสำคัญ : ระบบฟาร์มพันธะสัญญา, ระบบฟาร์มอิสระ, ฟาร์มสุกรขุน, การจัดการความเสี่ยง

Abstract

The objectives of this research study on the strengths, weaknesses, opportunities and problems of investment in production, marketing and farm management. Include reduce the risk of investment and farm management. Researcher is public knowledge about advantage and disadvantage for farmers and people who

interested in business rearing swine. we study principles, method, risk of business rearing swine, has two management systems is contract farming and non-contract farming. we would study the risk such as invest, production, management and marketing by the way, the second model analyzed is Descriptive Statistic and quantitative analysis and then education the general condition of the farmers analysis of problems risks in production finance and marketing analysis of risk in the process of raising swine. compare investment returns and risks of fattening swine of both systems. Then, take the data obtained from the comparison between the farms two management systems bring analyzed, compare risk, conclude the risk analysis in various fields. The results of the research indicate the risk of business rearing swine is divided into three issues as followed: 1) non-contract farming has the risk of finding a breeder pigs. 2) the health risk management of swine; both non-contract farming and contract farming has the risk issues in the same way. 3) market risk; found that non-contract farming has many problems in a direct impact on earning benefit in the rearing swine. incase swine market is decrease demand so difficult finding buyers and prices of swine is fall, farmer bear the total investment cost.

Keywords : Contact Framing, Non Contact Framing, Swine Farm, Risk Management.

บทนำ

สุกรเป็นสัตว์เลี้ยงที่เป็นแหล่งอาหารที่สำคัญของคนทั่วโลก มีการใช้เนื้อสุกรเป็นอาหารมากกว่าเนื้อสัตว์ประเภทอื่นๆ และในอาหารแทบทุกมื้อมักมีเนื้อสุกรเป็นส่วนประกอบ สุกรจัดว่าเป็นสัตว์ที่เลี้ยงง่ายโตเร็ว ประสิทธิภาพในการเปลี่ยนอาหารเป็นเนื้อสูง ลูกตก ขยายพันธุ์เร็วสามารถขายได้ทุกระยะของการเลี้ยง ทำให้ผู้เลี้ยงได้กำไรเร็ว ถ้าหากว่าผู้เลี้ยงสุกรมีความรู้ความเข้าใจในการจัดการฟาร์ม และการตลาดของสุกร ในประเทศไทยการผลิตสุกรขุนมีอยู่ 2 ระบบ คือ ระบบฟาร์มพันธะสัญญา และการผลิตในระบบฟาร์มอิสระ หรือฟาร์มนอกระบบ (เจริญศักดิ์ ศาลากิจ, 2540) ซึ่งมีความแตกต่างกันคือ ระบบที่ 1 ระบบฟาร์มพันธะสัญญา เป็นระบบที่ลดความเสี่ยงในการตลาดเนื่องจากมีตลาดรองรับ และลดความเสี่ยงในด้านของราคา เนื่องจากการตกลงราคากันล่วงหน้า ระหว่างเกษตรกรผู้เลี้ยงสุกรกับบริษัท แต่เป็นราคาที่อาจจะต่ำกว่าราคาตลาด ในการผลิตแม้จะอยู่ในพันธะสัญญาก็ยังมีความเสี่ยงอยู่ โดยเฉพาะทางด้านการผลิต แม้จะได้รับการแนะนำทางด้านวิชาการแล้วก็ตาม ระบบที่ 2 ฟาร์มอิสระ เป็นฟาร์มที่มีการลงทุน และดำเนินการบริหารจัดการฟาร์มสุกรด้วยตัวเกษตรกรเอง เป็นการเลี้ยงสุกรพันธุ์เพื่อผลิตสุกรขุนจำหน่ายสู่ตลาด โดยเกษตรกรเป็นผู้ลงทุนเองทั้งหมด รวมถึงการสำรวจราคาตลาดเอง เช่น ราคากลาง ราคาสุกรภายในเขต-ภาค และราคาสุกรภายในตัวจังหวัด ซึ่งเกษตรกรสามารถกำหนดราคาขายสุกรด้วยตนเองได้ (ไพลิน ดวงสถาพร, 2551) ในการประกอบธุรกิจทุกชนิดย่อมมีความเสี่ยง และโดยเฉพาะการประกอบธุรกิจในภาคเกษตรกรรมเช่นเดียวกันกับธุรกิจการเลี้ยงสุกรขุนนั้นพบว่าความเสี่ยงเกิดจากการบริหารจัดการวัตถุดิบต่างๆ ภายในระบบอันประกอบไปด้วยด้านการผลิต ซึ่งก็คือการจัดการด้านสุขภาพสัตว์ กระบวนการผลิต และการควบคุมความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นในระบบการบริหารจัดการฟาร์ม เกษตรกรซึ่งควบคุมความเสี่ยงได้ดีจะสามารถทำกำไรได้ แต่บางรายก็ประสบกับภาวะขาดทุนเนื่องจากการไม่มีการบริหารในระบบการจัดการฟาร์มที่เคร่งครัดพอ นอกจากความเสี่ยงในด้านการผลิตแล้ว ความเสี่ยงด้านตลาดก็เป็นอีก

ปัญหาหนึ่ง ซึ่งอยู่เหนืออำนาจการควบคุมของเกษตรกรแต่ละราย ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความเสี่ยงด้านธุรกิจการเลี้ยงสุกรขุนนอกจากที่กล่าวมาแล้วนั้น ยังมีเรื่องของโรคระบาดที่ส่งผลให้อัตราการสูญเสียสุกรจากการเลี้ยงสุกรสูงขึ้นแม้ว่าจะมีการจัดการฟาร์มที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งช่วยลดความเสียหายจากโรค แต่ถ้ามีการระบาดของโรคดังกล่าวในวงกว้าง เช่นเดียวกับในปี 2554 รวมทั้งปัญหาสภาพอากาศแปรปรวน ซึ่งทำให้สุกรมีภูมิคุ้มกันต่อโรคต่ำก็อาจทำให้ปริมาณการผลิตลดลงได้ นอกจากนี้ยังคงมีปัจจัยอื่นๆ ที่ทำให้เกษตรกรต้องแบกรับความเสี่ยงไว้อีก เช่น ด้านภัยแล้ง หรืออุทกภัย นโยบายรับจำนำของรัฐบาล ราคาน้ำมันและก๊าซ และค่าแรงงาน ซึ่งในประเทศไทยมีอัตราค่าแรงขั้นต่ำ 300 บาทต่อวัน ซึ่งมีผลบังคับใช้ทั่วประเทศตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2556 ส่งผลกระทบทำให้ต้นทุนการผลิตสุกรสูงขึ้นด้วย (กรมการค้าภายใน, 2556)

จากประเด็นดังกล่าวจึงเป็นมูลเหตุจูงใจให้ผู้วิจัยต้องการศึกษา เปรียบเทียบ และวิเคราะห์ความเสี่ยงในธุรกิจการเลี้ยงสุกรขุนแบบระบบพันธะสัญญา และธุรกิจการเลี้ยงสุกรขุนแบบระบบฟาร์มอิสระ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้ช่วยในการประกอบการตัดสินใจแก่เกษตรกรที่ต้องการจะทำธุรกิจการเลี้ยงสุกรขุนในระบบต่างๆ รวมทั้งยังเพื่อเผยแพร่ความรู้ที่ได้จากการศึกษา และวิเคราะห์ความเสี่ยงในการทำธุรกิจการเลี้ยงสุกรขุนให้แก่เกษตรกรผู้สนใจจะทำธุรกิจการเลี้ยงสุกรขุนในรูปแบบของเว็บไซต์ เพื่อเผยแพร่ความรู้ด้านการเลี้ยงสุกรขุนได้อย่างแพร่หลายมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค ด้านการลงทุน ด้านการผลิต ด้านการตลาด และด้านการบริหารจัดการฟาร์มด้วยระบบพันธะสัญญา และระบบฟาร์มแบบอิสระ
2. เพื่อศึกษาวิธีการลดความเสี่ยงในด้านต่างๆ ของฟาร์มสุกรขุนทั้งสองระบบ ด้วยวิธีการวิเคราะห์เชิงพรรณนา และการวิเคราะห์เชิงปริมาณ
3. เพื่อเผยแพร่ความรู้ที่ได้ให้เกษตรกรทราบถึงข้อดี และข้อเสียของการลงทุน และการบริหารจัดการระบบฟาร์มระหว่างระบบพันธะสัญญา และระบบฟาร์มอิสระ

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยประเภทงานวิจัยประยุกต์ (Applied research) โดยผู้วิจัยจะทำการศึกษาการทำฟาร์มสุกรขุนด้วยระบบฟาร์มพันธะสัญญา ของจังหวัดตาก โดยศึกษาถึงหลักการ วิธีการ ความเสี่ยงในการทำธุรกิจฟาร์มสุกรขุนด้วยระบบฟาร์มพันธะสัญญา ซึ่งได้เลือกฟาร์มสุกรขุน ชัยสุภาพาร์มเป็นกรณีศึกษา เนื่องจากเป็นฟาร์มสุกรขุนที่ได้มีการใช้ระบบฟาร์มพันธะสัญญาอยู่แล้ว และเป็นฟาร์มที่อยู่ในเขตพื้นที่จังหวัดตาก คือ อำเภอสามเงา รวมทั้งเป็นฟาร์มสุกรขุนขนาดกลาง

ขอบเขตเนื้อหา

ศึกษาถึงหลักการ วิธีการ ความเสี่ยงในการทำธุรกิจการเลี้ยงสุกรขุนทั้งแบบระบบฟาร์มพันธะสัญญา และระบบฟาร์มอิสระ โดยศึกษาถึงความเสี่ยงในด้านต่างๆ เช่น ด้านการลงทุน ด้านการผลิต การบริหารจัดการ และด้านการตลาด เป็นต้น จากนั้นจึงนำข้อมูลที่ได้จากการเปรียบเทียบกันระหว่างฟาร์มทั้ง 2 ระบบ จากนั้นจึงนำมาวิเคราะห์ เปรียบเทียบความเสี่ยง สรุปผลการวิเคราะห์ ความเสี่ยงในด้านต่างๆ และนำข้อมูลที่ได้ออกเผยแพร่แนะนำให้เกษตรกรทราบถึงความเสี่ยงใน

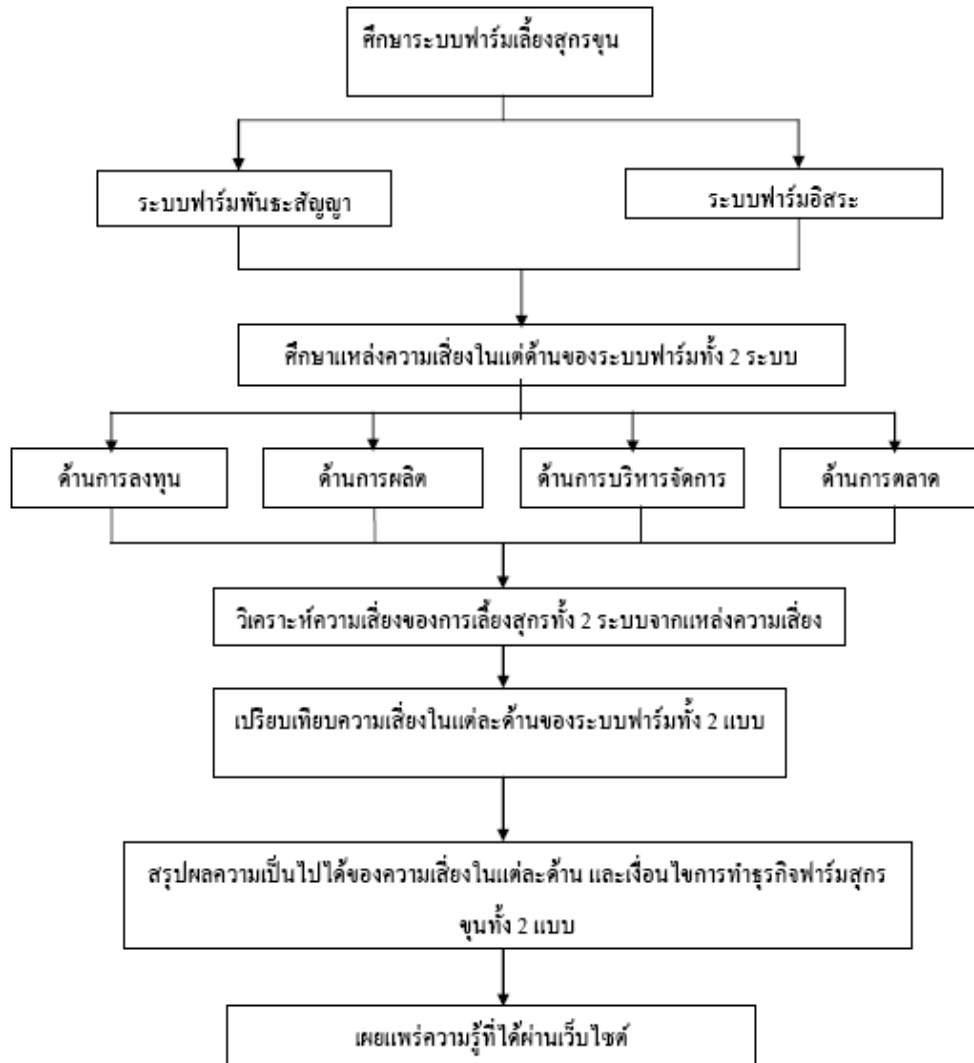
ด้านต่างๆ เกี่ยวกับการลงทุนทำธุรกิจสุกรขุน เช่น ด้านการลงทุน ด้านการผลิต ด้านการบริหารจัดการ และด้านการตลาด ของระบบฟาร์มทั้ง 2 ระบบแตกต่างกันอย่างไร

ขอบเขตประชากร และกลุ่มเป้าหมาย

ฟาร์มสุกรขุนระบบฟาร์มพันธะสัญญา ชัยสุภาฟาร์ม อำเภอสว่าง จังหวัดตาก เกษตรกรและผู้ประกอบการฟาร์มสุกรในจังหวัดตาก และจังหวัดนครปฐม รวมทั้งหมด 10 ฟาร์ม โดยเป็นฟาร์มสุกรขนาดกลางขึ้นไป หรือมีจำนวนสุกรเลี้ยงมากกว่า 500 ตัว

กรอบความคิดในการวิจัย/สมมุติฐานการวิจัย

การเลี้ยงสุกรในประเทศไทยจำแนกได้ 2 ระบบ คือ ระบบฟาร์มพันธะสัญญา และระบบฟาร์มแบบอิสระ ซึ่งมีความเสี่ยงที่แตกต่างกันโดยขึ้นอยู่กับความเสี่ยงมีหลายด้าน ได้แก่ ด้านการผลิต ด้านการลงทุน การบริหารจัดการ และด้านการตลาด การวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความเสี่ยงของ 2 ระบบนี้จึงทำได้โดยวิเคราะห์ข้อมูลจริงที่ได้จากระบบฟาร์มพันธะสัญญา โดยการเลี้ยงแบบฟาร์มพันธะสัญญาจะได้ปัจจัยการผลิตจากบริษัทที่ทำสัญญาเป็นผู้จัดหาให้ทั้งหมด และเมื่อถึงกำหนดจับสุกรทางบริษัทเป็นผู้ดำเนินการทั้งหมด และจะจ่ายผลตอบแทนให้ผู้เลี้ยงในรูปแบบค่าจ้างเลี้ยง ตามประสิทธิภาพในการเลี้ยงซึ่งสามารถวัดได้จาก อัตราการสูญเสีย อัตราการเจริญเติบโต อัตราการแลกเนื้อ และน้ำหนักที่เพิ่มขึ้นสุทธิโดยการเลี้ยงในระบบฟาร์มพันธะสัญญาต้นทุนต่างๆ ทั้งค่าลูกสุกร ค่าอาหารสัตว์ ค่ายาและวัคซีน ทางฟาร์มไม่ต้องแบกรับภาระ เมื่อได้ข้อมูลจากฟาร์มในระบบฟาร์มพันธะสัญญาที่เกิดขึ้นจริงจากฟาร์มที่ใช้เป็นกรณีศึกษาในครั้งนี้แล้ว จะได้นำเอาข้อมูลที่ได้จากต้นทุนการผลิตในระบบการเลี้ยงแบบฟาร์มพันธะสัญญาในช่วงเวลานั้น มาร่วมวิเคราะห์ในขั้นตอนการเลี้ยงแบบอิสระ เช่น ค่าลูกสุกร ค่าอาหาร ค่ายา เวชภัณฑ์ และค่าดำเนินการต่างๆ จะได้ต้นทุนการผลิตที่แท้จริงในช่วงเวลาดังกล่าว ทำให้ได้ข้อมูลด้านการเงินของระบบอิสระ แล้วหาข้อมูลการตลาดจากการวิเคราะห์จากฟาร์มตัวอย่างที่มีการเลี้ยงในระบบฟาร์มอิสระ เพื่อทราบถึงขั้นตอนในการจัดจำหน่ายสุกรที่แท้จริง แล้วนำข้อมูลที่ได้ของทั้งสองระบบมาเปรียบเทียบกันว่า ผลตอบแทนกับความเสี่ยงที่เพิ่มขึ้นคุ้มค่าต่อการลงทุนหรือไม่ และสรุปความเสี่ยงในการทำธุรกิจสุกรขุนด้วยระบบฟาร์มพันธะสัญญา กับระบบฟาร์มอิสระ เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปเผยแพร่ และแนะนำให้เกษตรกรทราบถึงความเสี่ยงในด้านการลงทุน ด้านการผลิต ด้านการบริหารจัดการ และด้านการตลาด ของระบบฟาร์มทั้ง 2 ระบบแตกต่างกันอย่างไร และเลือกควรทำฟาร์มสุกรขุนในระบบใดให้เหมาะสมกับตัวเกษตรกรที่จะลงทุนเอง



ภาพที่ 1 กระบวนการวิเคราะห์ความเสี่ยงในธุรกิจการเลี้ยงสุกรขุนทั้ง 2 ระบบฟาร์ม
วิธีการดำเนินการวิจัยและระเบียบวิธีวิจัย

โครงการวิจัยการวิเคราะห์ความเสี่ยงในธุรกิจการเลี้ยงสุกรขุนแบบพันธะสัญญา กรณีศึกษา ชัยสุภาฟาร์ม อำเภอ สามเงา จังหวัด ตาก เป็นการวิจัยประเภทงานวิจัยประยุกต์ (Applied research) โดยมีประชากร และกลุ่มตัวอย่างเป็นเกษตรกร หรือผู้ประกอบการฟาร์มสุกรในจังหวัด ตาก และจังหวัดนครปฐม รวมทั้งหมด 10 ฟาร์ม ซึ่งกลุ่มตัวอย่างดังกล่าวจะต้องสามารถให้ข้อมูลเชิงลึกแก่ผู้วิจัยได้ เนื่องจากเป็นแหล่งข้อมูลที่จะนำมาวิเคราะห์ความเสี่ยงในแต่ละด้านหากกลุ่มตัวอย่างให้ข้อมูลที่มีความคลาดเคลื่อน หรือไม่ได้รับข้อมูลเชิงลึกก็จะไม่สามารถนำข้อมูลดังกล่าวมาวิเคราะห์หาความเสี่ยงในแต่ละด้านได้

โครงการวิจัยดังกล่าวมีเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วยรายละเอียดดังต่อไปนี้

1) เอกสาร (Document Research) หนังสือ และเอกสารทางด้านสาขาที่เกี่ยวข้องกับการทำธุรกิจฟาร์มสุกรขุน ได้แก่ วารสารภาษาอังกฤษ และภาษาไทยทางด้านสาขาที่เกี่ยวข้องกับการทำ

ธุรกิจฟาร์มสุกรขุน หนังสือตำราทั่วไปภาษาอังกฤษและภาษาไทยทางด้านสาขาที่เกี่ยวข้องกับการทำธุรกิจฟาร์มสุกรขุน

2) แบบสอบถามเพื่อใช้ในการศึกษาวิจัย โดยเป็นแบบสอบถามที่ใช้ประกอบการสัมภาษณ์สำหรับเกษตรกรผู้เลี้ยงสุกรขุนแบบพันธะสัญญา และแบบฟาร์มอิสระ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามในลักษณะแบบปลายเปิด และแบบสอบถามแบบปลายปิด เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความสมบูรณ์ครบถ้วนที่สุด ซึ่งแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกษตรกรผู้เลี้ยงสุกรขุน

ส่วนที่ 2 สภาพการผลิตสุกรขุน

ส่วนที่ 3 สภาพการตลาดสุกรขุน

ส่วนที่ 4 ข้อมูลต้นทุน และผลตอบแทนในการเลี้ยงสุกรขุน

ส่วนที่ 5 ข้อมูลความเสี่ยงในการเลี้ยงสุกรขุน

เนื่องจากผู้วิจัยต้องการให้ได้ข้อมูลที่มีความสมบูรณ์ครบถ้วนในเรื่องของ ข้อมูลพื้นฐาน ของเกษตรกร สภาพการผลิตสุกรขุน สภาพการตลาดสุกรขุน ข้อมูลต้นทุน และผลตอบแทนในการเลี้ยงสุกรขุน และข้อมูลความเสี่ยงในการเลี้ยงสุกรขุนของแต่ละฟาร์มจึงแบ่งออกเป็น 5 ส่วน

3) แบบประเมินความพึงพอใจในเว็บไซต์ที่เผยแพร่องค์ความรู้เกี่ยวกับเรื่องของการทำธุรกิจการเลี้ยงสุกรขุนแบบฟาร์มพันธะสัญญา และแบบฟาร์มอิสระ ซึ่งเป็นแบบประเมินที่มีรูปแบบง่ายสามารถทำผ่านเว็บไซต์ได้ทันที โดยวัดความพึงพอใจในการใช้งานเว็บไซต์เท่านั้น โดยสามารถตรวจสอบข้อมูลการประเมินผลผ่านรายงานการประเมินผลของระบบได้

มีวิธีการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยเน้นไปที่ข้อมูลด้านการผลิต ต้นทุนการเงิน การบริหารจัดการฟาร์ม และการตลาดทั้งหมดที่ได้รับจากการเลี้ยงสุกรขุน ซึ่งข้อมูลจะแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ 1) ข้อมูลปฐมภูมิ ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกโดยใช้แบบสอบถาม และการสังเกตสภาพทั่วไปของการเลี้ยงสุกรทั้งในเรื่องการจัดซื้อลูกสุกร การให้อาหารสุกร การจัดการฟาร์ม 2) ข้อมูลจากแหล่งทุติยภูมิ ได้จากบทความวารสารวิชาการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาข้อมูลต่างๆ จากหนังสือวิชาการ และเว็บไซต์ต่างๆ ที่เผยแพร่องค์ความรู้ด้านการเลี้ยงสุกรขุนผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เพื่อนำข้อมูลที่ได้นำมาทำการวิเคราะห์ความเสี่ยง และผลตอบแทนในธุรกิจการเลี้ยงสุกรขุนทั้งระบบฟาร์มพันธะสัญญา และฟาร์มอิสระ จากนั้นนำข้อมูลที่รวบรวมได้จากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ และแหล่งข้อมูลทุติยภูมิมาผ่านการตรวจสอบความถูกต้อง และความสมบูรณ์โดยจะใช้วิธีการวิเคราะห์ 2 รูปแบบคือ การวิเคราะห์เชิงพรรณนา คือ การศึกษาสภาพทั่วไปของเกษตรกร สภาพการผลิตสุกรขุน สภาพการเงิน และสภาพการตลาดสุกรขุน และการวิเคราะห์เชิงปริมาณ คือการศึกษาวิเคราะห์สภาพปัญหา และความเสี่ยงในการผลิต การเงิน และการตลาด พร้อมทั้งรวบรวมความคิดเห็นของเกษตรกรผู้เลี้ยงสุกรขุน และวิเคราะห์ความเสี่ยงด้านราคาโดยประมาณค่าความแปรปรวน (variance) ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ค่าต่ำสุด และค่าสูงสุด

การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ความเสี่ยงของการเลี้ยงสุกรทั้ง 2 ระบบจากแหล่งความเสี่ยง โดยวิเคราะห์ตามขั้นตอนการเลี้ยงตั้งแต่การได้มาซึ่งวัตถุดิบ ยา และลูกสุกรตลอดจนปัจจัยการผลิต การประเมินโอกาสความน่าจะเป็นที่จะเกิดความผิดพลาดล่าช้าของการได้ปัจจัยนำเข้าเหล่านี้ และวิเคราะห์โอกาสความน่าจะเป็นของการสูญเสียระหว่างการเลี้ยงจนถึง

ขั้นตอนการจับสุกรออกจำหน่ายเปรียบเทียบความเสี่ยงในแต่ละด้านของระบบฟาร์มทั้ง 2 ระบบ โดยศึกษาเปรียบเทียบการลงทุน ผลตอบแทน และความเสี่ยงในการเลี้ยงสุกรขุนของทั้งสองระบบนี้ เพื่อเปรียบเทียบความคุ้มค่าในการลงทุน ด้วยวิธีการวิเคราะห์มูลค่าปัจจุบันของผลตอบแทนสุทธิ โดยคำนึงถึงความเสี่ยงจากราคาผลผลิต และราคาปัจจัยการผลิต

ผลการวิจัย

ผลของโครงการวิจัยดังกล่าวสามารถสรุปได้ว่า ความเสี่ยงของการเลี้ยงสุกรทั้งระบบฟาร์มแบบอิสระและระบบฟาร์มแบบพันธะสัญญาได้แบ่งเป็นประเด็น 3 ประเด็นคือ

1) ความเสี่ยงการผลิตสุกรแบบอิสระจะมีความเสี่ยงในด้านพันธุ์สุกร เนื่องจากเกษตรกรผู้เลี้ยงสุกรต้องเป็นผู้จัดหาพันธุ์เอง ซึ่งแตกต่างจากการเลี้ยงสุกรแบบพันธะสัญญาที่บริษัทที่ทำพันธะสัญญาทำให้ไม่มีความเสี่ยงในด้านพันธุ์สุกร ซึ่งความเสี่ยงด้านอาหารและการให้อาหาร และความเสี่ยงด้านโรงเรือนเลี้ยงสุกรนั้นทั้งแบบอิสระและแบบพันธะสัญญานั้นมีประเด็นความเสี่ยงไปในทางเดียวกัน

2) ความเสี่ยงการจัดการด้านสุขภาพสัตว์จะมีความเสี่ยงในเรื่องการป่วยของสุกร ซึ่งทั้งการเลี้ยงสุกรแบบอิสระและแบบพันธะสัญญานั้นมีประเด็นความเสี่ยงไปในทางเดียวกัน แต่ในการเลี้ยงสุกรแบบพันธะสัญญาจะมีความเสี่ยงเพิ่มขึ้นอีกด้านหนึ่งคือ ไม่มีการฆ่าเชื้อโรคก่อน เข้า-ออก ฟาร์ม เนื่องจากฟาร์มแบบพันธะสัญญาจะมีสัตวบาลดูแลเพียงคนเดียวในหนึ่งโครงการของบริษัทที่ทำพันธะสัญญา ซึ่งสัตวบาลก็เป็นพาหนะนำโรคจากฟาร์มอื่นมาซึ่งก็เป็นความเสี่ยงอีกอย่างหนึ่ง

3) ความเสี่ยงด้านการตลาดสุกรพบว่าเกษตรกรผู้เลี้ยงสุกรแบบอิสระมีระดับปัญหามาก เนื่องจากส่งผลกระทบต่อตรงกับการขายได้ในการเลี้ยงสุกร ถ้าราคาสุกรขุนตกต่ำเกษตรกรผู้เลี้ยงต้องรับภาระต้นทุนทั้งหมด และความเสี่ยงในการหาผู้ซื้อสุกรไม่ได้เมื่อถึงกำหนดจับจะทำให้เกษตรกรผู้เลี้ยงสุกรต้องรับภาระต้นทุนมากขึ้น แต่เกษตรกรผู้เลี้ยงสุกรพันธะสัญญาพบว่า มีระดับความเสี่ยงน้อยทั้งหมด เนื่องจากปัญหาการจัดการตลาดเป็นหน้าที่ของบริษัทที่ทำพันธะสัญญา แต่ก็ยังมีผลกระทบเนื่องจากทั้งด้าน ราคาสุกรขุนตกต่ำ หาผู้ซื้อสุกรไม่ได้เมื่อถึงกำหนดจับ และพ่อค้าไม่มารับซื้อตามเวลาที่นัดไว้ มีผลให้บริษัทที่ทำพันธะสัญญาจำหน่ายได้ในปริมาณน้อย ทำให้เกษตรกรผู้เลี้ยงสุกรต้องเลี้ยงสุกรต่อรุ่นนานขึ้น ทำให้สิ้นเปลืองปัจจัยการผลิต และยังทำให้รอบการเลี้ยงต่อปีต่ำด้วย

ผลการประเมินการใช้งานระบบหลังจากการทดสอบการใช้งานเว็บไซต์เผยแพร่องค์ความรู้ การวิเคราะห์ความเสี่ยงในธุรกิจการเลี้ยงสุกรขุนแบบพันธะสัญญา กรณีศึกษาชัยสุภาพาร์ม อ.สามเงา จังหวัด ตาก โดยให้ผู้ใช้งานเว็บไซต์ประเมินการใช้งานเว็บไซต์เป็นจำนวน 50 คนเป็นเกษตรกร และผู้ที่สนใจในธุรกิจการเลี้ยงสุกรขุนจากระบบฟาร์มทั้ง 2 ระบบ โดยระบบมีความสมบูรณ์พร้อมนำระบบมาใช้งานจริง

การอภิปรายผล

จากผลของโครงการวิจัยพบว่า ความเสี่ยงของการเลี้ยงสุกรแบบพันธะสัญญา แม้ทางบริษัทที่ทำสัญญาจะมีสัตวบาลเข้ามาควบคุมดูแลการเลี้ยงสุกรตั้งแต่เริ่มจนถึงจับขาย แต่ก็ยังมีความเสี่ยงในการผลิตเนื่องจากสัตวบาลแต่ละคนมีความรู้และประสบการณ์ความสามารถที่ไม่เท่ากัน ซึ่งอาจนำมา

สู่ผลเสียในการเลี้ยง เช่น สัตว์บาลค่านวน อุณหภูมิ ความเร็วลม ความชื้น ผิดพลาดส่งผลทำให้สุกรป่วย และตาย เนื่องจากสุกรทุกตัวมีเชื้อโรคแฝงอยู่ในตัว เมื่อภูมิคุ้มกันของสัตว์ต่ำลงเชื้อโรคที่อยู่ในตัวสุกรจะแสดงอาการส่งผลให้สุกรป่วย การผลิตถ้าผู้เลี้ยงไม่มีการจัดการภายในเล้าที่ดีพอ ซึ่งก็เป็นความเสี่ยงในการเลี้ยงสุกรเป็นสาเหตุทำให้สุกรป่วย โดยสุกรที่ป่วยตายจะคิดเป็นอัตราการสูญเสียซึ่งมีผลกระทบต่อผลตอบแทน และในช่วงที่สุกรป่วยจะทำให้อัตราการเจริญเติบโตชะงักส่งผลให้อัตราการแลกเนื้อลดลงด้วย (ภาณุวิชญ์ พรหมณ์สำราญ, 2549) และเมื่อถึงกำหนดจับทำให้สุกรมีน้ำหนักไม่ถึงน้ำหนักเป้าหมายที่ตลาดต้องการ ทำให้ต้องใช้ระยะเวลาในการเลี้ยงสุกรเพิ่มขึ้นและเมื่อสุกรมีอายุตั้งแต่สัปดาห์ที่ 24 ขึ้นไปจะมีอัตราการแลกเนื้อที่ต่ำ ซึ่งไม่คุ้มค่าอาหารที่เราสามารถดูประสิทธิภาพในการเลี้ยงได้จาก อัตราการสูญเสีย อัตราการแลกเนื้อ อัตราการเจริญเติบโต น้ำหนักเมื่อจับ ซึ่งความเสี่ยงในด้านการเงิน ฟาร์มรับผิดชอบเพียงภาระค่าจ้างคนงาน ค่าบำรุงรักษาอุปกรณ์ ค่าระบบสาธารณูปโภค และภาระดอกเบี้ยที่กู้ยืมจากสถาบันการเงิน ใช้วิธีการวิเคราะห์การเงินด้วยวิธี NPV IRR ส่วนความเสี่ยงในด้านการตลาดนั้นไม่มี

ความเสี่ยงของการเลี้ยงแบบอิสระ เริ่มต้นจากผู้เลี้ยงจะต้องเป็นผู้จัดหาแหล่งพันธุ์สัตว์ อาหารสัตว์ ยาและวัคซีน จัดจ้างสัตวบาล ตลอดจนค่าดำเนินการ การขนย้ายสุกร อาหาร และยา ทั้งหมดด้วยฟาร์มจะต้องเป็นผู้ลงทุนเองทั้งหมด (บุศรา ลิ่มนรินทร์กุล พฤกษ์ ยิบมันตะสิริ ช่อผกา ม่วงสุข และ ประทานทิพย์ กระมล 2549) ซึ่งต้องใช้เงินทุนเป็นจำนวนมาก ซึ่งแน่นอนว่าการลงทุนที่สูงก็ต้องตามมาด้วยความเสี่ยงที่สูงเช่นกัน แต่ว่าก็ยังมีความเสี่ยงสุกรจำนวนไม่น้อยที่ต้องการออกจากระบบพันธะสัญญาเนื่องจากมีผลตอบแทนที่สูงเป็นตัวดึงดูดให้ลงทุน ในการผลิตแบบอิสระมีความเสี่ยงไม่ต่างกับระบบพันธะสัญญา ถ้ามีการจ้างสัตวบาลที่มีความสามารถเข้ามาควบคุม แต่ผู้เลี้ยงบางรายต้องการลดค่าใช้จ่าย ก็อาจจะทำการควบคุมดูแลสุกรด้วยผู้เลี้ยงเองโดยไม่จ้างสัตวบาลเพื่อลดต้นทุน แต่ก็ต้องเผชิญความเสี่ยงด้วยตัวเอง ด้านการเงินผู้เลี้ยงจะต้องแบกรับความเสี่ยงในการลงทุนที่สูง ซึ่งกล่าวมาในข้างต้นแล้วนำผลที่ได้ของทั้งสองระบบมาเปรียบเทียบผลตอบแทนกับความเสี่ยงที่ผู้เลี้ยงจะต้องเผชิญ ว่าจะคุ้มค่ากับการลงทุนหรือไม่ ด้านการตลาดผู้เลี้ยงต้องเป็นผู้จัดหาผู้ซื้อสุกรด้วยตัวเอง ตลอดจนการหาโรงฆ่าสัตว์ และการขนย้ายสุกร ซึ่งนั่นก็เป็นความเสี่ยงอีกอย่างหนึ่ง เพราะเมื่อถึงกำหนดจับที่ 24 สัปดาห์แล้วหาผู้ซื้อไม่ได้จะทำให้ฟาร์มต้องรับภาระในด้านปัจจัยการผลิต เช่น อาหารที่สูญเสียโดยไม่คุ้มค่ากับน้ำหนักสุกรที่ได้ และค่าไฟฟ้า ค่าน้ำ ค่าแรงงาน ซึ่งเป็นต้นทุนคงที่ที่ต้องจ่ายเพิ่ม (ธงชัย คำมงคล, 2547) เนื่องจากเมื่อสุกรมีน้ำหนักมากต้องการความเร็วลมที่สูงในการเลี้ยงจะใช้พัดลมจำนวนมากซึ่งเป็นการสิ้นเปลืองไฟฟ้า และน้ำในการเลี้ยง และในผู้เลี้ยงบางรายต้องยอมลดราคาสุกรเพื่อที่จะขายสุกรออกไปในราคาที่ต่ำกว่าราคากลางจากกรมการค้าภายในที่ประกาศ (สำนักงานกรมปศุสัตว์, 2555) เพื่อดึงดูดให้ลูกค้าเข้ามาซื้อสุกร

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย การวิเคราะห์ความเสี่ยงในธุรกิจการเลี้ยงสุกรแบบพันธะสัญญา กรณีศึกษาชัยสุภาพาร์ม อำเภอ สามเงา จังหวัด ตาก ครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทราบถึงอุปสรรค และข้อเสนอแนะต่างๆ หลายประเด็น ที่สามารถนำมาปรับปรุง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา ส่งเสริมการผลิตสุกร และเป็นแนวทางในการวิจัยต่อไปดังนี้

- 1) เกษตรกรผู้เลี้ยงสุกรที่ต้องการเลี้ยงสุกรแบบอิสระ ควรเป็นฟาร์มขนาดกลางค่อนข้างไปทางขนาดใหญ่ ซึ่งสามารถทำเป็นฟาร์มครบวงจร เพื่อลดต้นทุนในการซื้อลูกสุกร และฟาร์มขนาดใหญ่จะมีอำนาจต่อรองกับผู้ซื้อได้ ทำให้ไม่ประสบปัญหาถูกกดราคาเมื่อต้องการจำหน่ายสุกรขุน
- 2) จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ สังเกตได้ว่าการเลี้ยงแบบอิสระทั้ง 27 กรณี มีกรณีที่ NPV ของโครงการจะมีค่ามากกว่า 0 และสูงกว่าอัตราผลตอบแทนของการเลี้ยงสุกรแบบพันธะสัญญาของโครงการถึง 22 กรณี นับเป็นความเสี่ยงที่น้อย คิดเป็นร้อยละ 18.52 ของกรณีศึกษาทั้งหมด ดังนั้นถ้าผู้ประกอบการที่มีความพร้อมทางด้านเงินทุน และประสบการณ์ที่ดีแล้ว การเลี้ยงแบบอิสระก็เป็นอีกทางหนึ่งที่มีความน่าสนใจในการลงทุน
- 3) การขายสุกรจะมีพ่อค้ามารับซื้อ ซึ่งใช้ราคากลางในการกำหนดราคาแต่อาจถูกตัดราคา ด้านรูปร่างและคุณภาพสุกร บางครั้งได้รับเงินช้า ดังนั้นเกษตรกรควรปรับปรุงพัฒนาการบริหารจัดการด้านพันธุ์สุกร การสุขาภิบาลให้ดีขึ้นเพื่อเพิ่มคุณภาพของสุกรขุนที่การผลิต และหาแหล่งจำหน่ายให้มีหลากหลายมากขึ้น
- 4) เกษตรกรผู้เลี้ยงสุกรควรมีการรวมกลุ่ม เพื่อช่วยให้มีการแลกเปลี่ยนความรู้ความคิดเห็น และมีอำนาจต่อรองราคามากขึ้น

บรรณานุกรม

- กรมการค้าภายใน. (2556). **ราคารับซื้อ-จำหน่ายสุกร**. ค้นเมื่อ 12 สิงหาคม 2556, จาก <http://www.dit.go.th/aboutmain.asp?catid=103370103>
- กิดานันท์ มลิทอง. (2543). **เทคโนโลยีการศึกษาและนวัตกรรม**. กรุงเทพฯ: ภาควิชาโสตทัศนศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เจริญศักดิ์ ศาลากิจ. (2540). **การบริหารจัดการความเสี่ยงในฟาร์มสุกร**. สุกรสารสน์, 23, 53-59.
- จุฑารัตน์ ไชยสมบัติ. (2552). **การจัดการธุรกิจการเลี้ยงสุกรขุนขนาดเล็กของเกษตรกรในตำบลโนนท่อน**. รายงานการศึกษาอิสระ สาขาวิชาธุรกิจการเกษตร. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ธงชัย คำมุงคล. (2547). **สภาพการผลิตและการตลาดสุกรของเกษตรกรในจังหวัดลำพูน**. การค้นคว้าแบบอิสระวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาส่งเสริมการเกษตร. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เบญจพล กระยอม. (2549). **การจัดการการผลิตและการตลาดของการเลี้ยงสุกรในอำเภอบัวใหญ่ จังหวัด นครราชสีมา**. รายงานการศึกษาอิสระ สาขาวิชาธุรกิจการเกษตร. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- บุศรา ลิ้มนิรันดร์กุล พฤกษ์ ยิบมันตะสิริ ช่อผกา ม่วงสุข และ ประทานทิพย์ กระมล. (2549). **เกษตรกรพันธะสัญญากับโอกาสการพัฒนาของเกษตรกรรายย่อย**. รายงานการประชุมวิชาการ ศวพก. ปี 2549.
- ไพลิน ดวงสถาพร. (2551). **การวิเคราะห์ส่วนเหลือของการตลาดสุกรจังหวัดปทุมธานี**. งานวิจัยเฉพาะ เรื่องสาขาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจ. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- ภาณุวิชญ์ พรหมณ์สำราญ. (2549). การวิเคราะห์ต้นทุนและผลตอบแทนของการเลี้ยงสุกรขุนในฟาร์ม ขนาดกลางในจังหวัดราชบุรี. การค้นคว้าอิสระ สาขาวิชาบริหารธุรกิจ. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วิโรจน์ ชะตะมีนา. (2551). การวางแผนเชิงกลยุทธ์เพื่อการพัฒนาการเลี้ยงสุกรของวิโรจน์ฟาร์ม ตำบล หนองไผ่ อำเภอยางชุมน้อย จังหวัดขอนแก่น. รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจการเกษตร บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สำนักงานกรมปศุสัตว์. (2555). ข้อมูลการผลิตสุกร. ดาก: สำนักงานกรมปศุสัตว์จังหวัดตาก.
- สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร. (2556). สถานการณ์สินค้าเกษตรที่สำคัญ 2556. ค้นเมื่อ 26 มิถุนายน 2556, จาก www.oae.go.th
- สมาคมผู้ผลิตและแปรรูปสุกรเพื่อการส่งออก. (2554). สถานการณ์สุกรในประเทศไทย. ค้นเมื่อ 26 มิถุนายน 2556, จาก <http://hypnos.cpportal.net>
- Glover, D. and K. Kusterer. (1990). **Small Farmers, Big Business: Contract Farming and Rural Development**, Macmillan, London.
- Hardaker, J.B., R.B.M. Huirne, J.R. Anderson and G. Lien. (2002). **Coping with risk in agriculture**. CAB International. USA.
- Prowse, M. (2012). **Contract Farming in Developing Countries-A Review**. Agency France Development: AFD.
- Rehber, E. (2007). **Contract Farming: Theory and Practice**. ICFAI University Press, Hyderabad, India.
- Segura, F.S. (2006). **Contract Farming in Costa Rica: Opportunities for smallholders?**. Ph.D. Thesis, Wageningen University, The Netherlands.

ผลการจัดการเรียนแบบใฝ่รู้ด้วยเทคนิคทำเป็นกลุ่ม ทำเป็นคู่และทำคนเดียว
ที่มีต่อพฤติกรรมการเรียนรู้ ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน และความพึงพอใจ
ในการเรียนรายวิชาการจัดการการตลาด ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

**Academic Achievement in accordance with Active Learning and
Cooperation methods which consists of individual and paired
activities resulting in achieving all objectives of Marketing
Management by Bachelor Degree students of
NakhonSawan Rajabhat University.**

กมลวรรณ สุภากุล

Kamonwan Suphakul

สาขาวิชาการตลาด คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

heart_say13@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเรียนรู้ของนักศึกษาที่ได้รับการจัดการเรียนรู้ด้วยเทคนิคการทำเป็นกลุ่ม ทำเป็นคู่ และทำคนเดียว (2) เพื่อเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนก่อนเรียนและหลังเรียนของนักศึกษาที่ได้รับการจัดการเรียนรู้ด้วยเทคนิคการทำเป็นกลุ่ม ทำเป็นคู่ และทำคนเดียว (3) เพื่อเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษาที่ได้รับการจัดการเรียนรู้ด้วยเทคนิคการทำเป็นกลุ่ม ทำเป็นคู่ และทำคนเดียว กับเกณฑ์ร้อยละ 70 และ (4) เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการเรียนของนักศึกษาที่ได้รับการจัดการเรียนรู้ด้วยเทคนิคการทำเป็นกลุ่ม ทำเป็นคู่ และทำคนเดียว

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรีมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ชั้นปีที่ 3 ที่กำลังศึกษาอยู่ในปีการศึกษา 2556 จำนวน 42 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ (1) แผนการสอนรายวิชาการจัดการการตลาด โดยใช้การจัดการเรียนแบบใฝ่รู้ด้วยเทคนิคการทำเป็นกลุ่ม ทำเป็นคู่ และทำคนเดียว ที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพแล้วอยู่ในระดับเหมาะสมมาก (2) แบบประเมินพฤติกรรมการเรียนรู้ จำนวน 30 ข้อ เป็นแบบประเมินชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ แบ่งเป็นด้านการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ 15 ข้อ ด้านกระบวนการเรียนรู้ 15 ข้อ (3) แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน จำนวน 20 ข้อ เป็นแบบทดสอบชนิดปรนัยเลือกตอบ 4 ตัวเลือก มีอำนาจจำแนกอยู่ระหว่าง 0.2- 0.6 ความยากง่ายอยู่ระหว่าง 0.40 - 0.70 (4) แบบสอบถามความพึงพอใจในการเรียน จำนวน 30 ข้อ เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ

ผลการวิจัยพบว่า

1. พฤติกรรมการเรียนรู้ของนักศึกษาที่ได้รับการจัดการเรียนแบบใฝ่รู้ด้วยเทคนิคการทำเป็นกลุ่ม ทำเป็นคู่ และทำคนเดียว มีพฤติกรรมการเรียนรู้ในระดับมาก
2. ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษาที่ได้รับการจัดการเรียนแบบใฝ่รู้ด้วยเทคนิคการทำเป็นกลุ่ม ทำเป็นคู่ และทำคนเดียว สูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
3. ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษาที่ได้รับการจัดการเรียนแบบใฝ่รู้ด้วยเทคนิคการทำเป็นกลุ่ม ทำเป็นคู่ และทำคนเดียว เท่ากับร้อยละ 72.25 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ร้อยละ 70 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
4. นักศึกษาที่ได้รับการจัดการเรียนแบบใฝ่รู้ด้วยเทคนิคการทำเป็นกลุ่ม ทำเป็นคู่ และทำคนเดียวมีความพึงพอใจในการเรียนอยู่ในระดับมาก

คำสำคัญ : การจัดการเรียนแบบใฝ่รู้ , ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน

Abstract

The research objectives consist of the following (1) To study behavior, learning abilities and teaching of students and lecturer in Active Learning and Cooperation methods of both individual and paired learning activities. (2) To compare results of the objectives in curriculums from before and after the completion of subject learned/taught in Active Learning, both individual and paired activities. (3) To compare subject objective results in curriculums from before and after the usage of such techniques in individual activities, paired activities, informal small groups and cooperative student projects with 70% threshold. And (4) to study the understanding and satisfaction from student in learning Active Learning and Cooperation techniques by using individual activities paired activities, informal small groups and cooperative student projects.

Results of the Research are as follows:

1. Studying behavior in this technique result in the increase of knowledge learned.
2. Student with the implement of Active Learning and Cooperation techniques by using individual activities paired activities, informal small groups and cooperative student projects exceeded better result before the implementation of the technique.
3. Student with the implement of Active Learning and Cooperation techniques by using individual activities paired activities, informal small groups and cooperative student projects achieved 72.25% which is higher than 70% and with effectiveness of at least .05
4. Student with the implementation of Active Learning and Cooperation techniques were mostly satisfied with the end result.

Keywords : Active Learning and Cooperation, Academic Achievement

บทนำ

การเรียนการสอนทางการตลาดตามแนวทางหลักสูตรของสถาบันการศึกษาอุดมศึกษาต้องเปิดโอกาสให้นักศึกษามีบทบาทในการเรียนการสอนมากขึ้น โดยการมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมได้ลงมือปฏิบัติจริงได้ใช้สื่อต่างๆในการเรียนรู้จะทำให้นักศึกษาเกิดความคิดรวบยอด และสามารถสรุปเป็นทฤษฎีได้อย่างเข้าใจซึ่งสอดคล้องกับพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติที่มีบทบัญญัติ เกี่ยวกับการจัดการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ การที่ผู้เรียนมีส่วนร่วมในการเรียนได้ลงมือทำ ผึกปฏิบัติจริง ทำให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้จริง และนำไปพัฒนานตนเองตามความต้องการและความสนใจเกิดการเรียนรู้อย่างเต็มศักยภาพ และจากแนวความคิดพื้นฐานของการจัดการเรียนรู้ทางการตลาด ในการจัดการเรียนการสอนทางการตลาดที่ยึดผู้เรียนเป็นสำคัญต้องเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้คิด และแก้ปัญหาด้วยตนเองได้ศึกษาค้นคว้าจากสื่อและเทคโนโลยีต่างๆโดยผู้สอนมีส่วนช่วยในการจัดเนื้อหาสาระ และกิจกรรมให้สอดคล้องกับความสนใจและความถนัดของผู้เรียน

การจัดการเรียนการสอนวิชาการจัดการการตลาด ในระดับสถาบันอุดมศึกษาหรือมหาวิทยาลัยยังไม่ประสบผลสำเร็จเท่าที่ควร เนื่องจากวิชาการจัดการการตลาด เรื่องกลยุทธ์ผลิตภัณฑ์มีลักษณะเป็นนามธรรม และเนื้อหาบางตอนยากที่จะอธิบายให้นักศึกษาเข้าใจ ต้องใช้ความคิดอย่างสมเหตุสมผล จึงจะเรียนรู้และเข้าใจกลยุทธ์การตลาดและระดับขั้นของผลิตภัณฑ์ ด้วยเหตุนี้ผู้เรียนส่วนใหญ่จึงไม่ชอบเรียนวิชาการจัดการการตลาด และมีผลการเรียนอยู่ในระดับที่ไม่น่าพอใจ นักศึกษาคิดลำดับหัวข้อและถ่ายทอดการสื่อสารไม่เข้าใจ การเรียนการสอนจึงมีลักษณะเป็นการเลียนแบบ นักศึกษาทำแบบฝึกหัดหรือทำใบงานไม่ได้ นักศึกษาไม่สนใจและไม่ตั้งใจเรียน นักศึกษาส่วนมากไม่มีทักษะในการวิเคราะห์เนื้อหาที่ซับซ้อน

นอกจากนี้การเรียนการสอนวิชาการจัดการการตลาดเท่าที่ผ่านมาพบว่ายังมีปัญหาอยู่ ซึ่งสาเหตุที่ทำให้ผู้เรียนไม่ประสบผลสำเร็จในการเรียนวิชาการจัดการการตลาดนั้นในด้านต่างๆ สามารถสรุปได้คือในด้านทักษะของผู้เรียนตลอดจนบุคคลผู้สนใจในเรื่องกลยุทธ์ผลิตภัณฑ์โดยทั่วไป พบว่าการจัดการการตลาดนั้นเป็นวิชาที่เข้าใจยาก จับประเด็นไม่ค่อยจะได้ ถึงแม้ผู้เรียนบางท่านผ่านวิชานี้มาแล้วก็ตามยังมีความสับสน ขาดความเข้าใจ จนทำให้ไม่สามารถจะใช้วิชาการที่ได้เรียนมาในภาคปฏิบัติได้อย่างเต็มที่ ทำให้ในบางขณะหรือในบางกรณีรู้สึกกันว่าวิชาการจัดการการตลาดไม่มีประโยชน์ในภาคปฏิบัติ เพราะขาดความชัดเจนแน่นอนในทฤษฎีความรู้สึกดังกล่าวนี้ก็เนื่องจากการขาดความเข้าใจที่ชัดเจนในวิชาการจัดการการตลาดนั่นเอง

จากประสบการณ์การสอนที่ผ่านมา ผู้สอนรับผิดชอบการสอนรายวิชาการจัดการการตลาดพบว่าปัญหาที่เกิดขึ้นจากการเรียนการสอนที่ทำให้เด็กไม่มีความสุขในการเรียนหลายเรื่อง เช่น สภาพการเรียนการสอนที่น่าเบื่อหน่าย บางทีปัญหาเกิดจากตัวนักเรียนเองที่มีความใส่ใจในการเรียนน้อย พฤติกรรมการเรียนรู้ผู้เรียนไม่ให้ความสนใจในการเรียนการสอน อาทิ คุยกัน นิ่งเหม่อลอย จดอย่างเดียว ไม่ค่อยแสดงความคิดเห็นผู้เรียนไม่สามารถปลูกฝังการรักที่จะเรียนรู้ ส่วนใหญ่จะเน้นภาคทฤษฎีมากกว่าการปฏิบัติ ขาดทักษะและเทคนิคในการเรียนการสอนที่สอดคล้องกับความเป็นจริง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการใช้วิธีสอนเป็นกลุ่มใหญ่เป็นวิธีที่ทำให้ผู้สอนและศิษย์ไม่ค่อยมีความใกล้ชิดกัน

แนวทางในการจัดการเรียนการสอนเพื่อให้ผู้เรียนบรรลุจุดมุ่งหมายและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพนั้น ควรจะมีการนำนวัตกรรมด้านเทคโนโลยีทางการสอนมาใช้ และนวัตกรรมที่สามารถนำมาใช้ ได้แก่ เอกสารหรือสื่อการสอนเช่น ใบความรู้ ใบงาน เป็นต้น เพราะการเรียนการสอนเป็นกระบวนการรวบรวมสื่อการเรียนสำเร็จรูปให้กับผู้เรียนสามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง เพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้การเรียนการสอนโดยใช้เอกสารหรือสื่อการสอน ผู้เรียนจะดำเนินการไปตามลำดับขั้น ตามคำแนะนำที่กำหนดไว้ในเอกสารหรือสื่อการสอน ถ้ามีปัญหาระหว่างเรียนจะปรึกษาเพื่อนหรือผู้สอน โดยผู้สอนเป็นเพียงผู้ชี้แนะแนวทางให้แก่ผู้เรียน

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะทดลองจัดการเรียนรู้แบบใฝ่รู้โดยใช้เทคนิคการทำเป็นกลุ่ม ทำเป็นคู่ และทำคนเดียวมาประกอบ ในรายวิชาการจัดการการตลาด สำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ซึ่งนำเนื้อหาที่มีอยู่ในบทเรียนจากเอกสารประกอบการสอนมาใช้ในการเรียนการสอน โดยหวังว่าการเรียนแบบร่วมมือจะสามารถใช้เป็นเทคนิคการเรียนการสอนหนึ่งในหลายเทคนิคที่ส่งเสริมให้ผู้เรียน ได้เรียนรู้แบบมีส่วนร่วม ซึ่งจะช่วยให้ผู้เรียนได้รับประสบการณ์ที่สัมพันธ์กับชีวิตจริง ได้รับการฝึกฝนทักษะกระบวนการแสวงหาความรู้ ทักษะการบันทึกความรู้ ทักษะการคิด ทักษะการจัดการกับความรู้ ทักษะการแสดงออกทักษะการสร้างความรู้ใหม่และทักษะการทำงานเป็นกลุ่มจัดว่าเป็นวิธีเรียนที่สามารถนำมาประยุกต์ให้เหมาะสมกับการเรียนการสอนที่มีคุณภาพได้อีกวิธีหนึ่ง เพื่อให้การเรียนรู้ของผู้เรียนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถพัฒนาการจัดการเรียนการสอนวิชาการจัดการการตลาด ให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น ส่งเสริมให้ผู้เรียนได้มีโอกาสพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนการสอนให้บรรลุตามจุดประสงค์ของหลักสูตร และสามารถเพิ่มเติมความรู้แก่ผู้เรียนให้มีความเข้าใจพื้นฐานเกี่ยวกับการจัดการการจัดจำหน่ายนำไปปรับใช้กับชีวิตประจำวันเมื่อเกิดเหตุการณ์ต่างๆ ได้ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเรียนรู้ของนักศึกษาที่ได้รับการจัดการเรียนรู้ด้วยเทคนิคการทำเป็นกลุ่ม ทำเป็นคู่ และทำคนเดียว
2. เพื่อเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนก่อนเรียนและหลังเรียนของที่ได้รับการจัดการเรียนรู้ด้วยเทคนิคการทำเป็นกลุ่ม ทำเป็นคู่ และทำคนเดียว
3. เพื่อเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษาที่ได้รับการจัดการเรียนรู้ด้วยเทคนิคการทำเป็นกลุ่ม ทำเป็นคู่ และทำคนเดียว กับเกณฑ์ร้อยละ 70
4. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการเรียนของนักศึกษาที่ได้รับการจัดการเรียนรู้ด้วยเทคนิคการทำเป็นกลุ่ม ทำเป็นคู่ และทำคนเดียว

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้กำหนดขอบเขตการวิจัยไว้ดังนี้

1. ขอบเขตเนื้อหาและเวลา

ในการวิจัยครั้งนี้ใช้เนื้อหาวิชาการจัดการการตลาด หน่วยที่ 8 กลยุทธ์ผลิตภัณฑ์ เรื่อง ระดับผลิตภัณฑ์ จำนวน 6 คาบ โดยมีเนื้อหาโดยสังเขปดังนี้ การแบ่งระดับผลิตภัณฑ์ ส่วนประสมผลิตภัณฑ์ และการตัดสินใจเกี่ยวกับสายผลิตภัณฑ์

2. ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 3 ที่กำลังศึกษารายวิชาการจัดการการตลาด อยู่ในปีการศึกษา 2556 จำนวน 42 คน

3. ขอบเขตตัวแปร

ตัวแปรที่ศึกษาในการวิจัยครั้งนี้มีดังนี้

1. ตัวแปรจัดกระทำ (อิสระ) ได้แก่ การจัดการเรียนแบบใฝ่รู้ด้วยเทคนิคการทำเป็นกลุ่ม ทำเป็นคู่ และทำคนเดียว

2. ตัวแปรตาม มี 3 ตัวแปร คือ

2.1 พฤติกรรมการเรียนรู้

2.2 ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน

2.3 ความพึงพอใจในการเรียน

3. ตัวแปรควบคุม ได้แก่ ระดับชั้นของนักศึกษา

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงทดลองเบื้องต้น (Pre-experimental Research) ใช้แผนแบบการวิจัยกลุ่มเดียวสอบก่อนและหลัง (One Group Pretest-posttest Design)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ คือ

1. แผนการสอนรายวิชาการจัดการการตลาด โดยใช้การจัดการเรียนแบบใฝ่รู้ด้วยเทคนิคการทำเป็นกลุ่ม ทำเป็นคู่ และทำคนเดียว จำนวน 1 แผน

2. แบบประเมินพฤติกรรมการเรียนรู้ จำนวน 30 ข้อ เป็นแบบประเมินชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ แบ่งเป็นด้านการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ 15 ข้อ ด้านกระบวนการเรียนรู้ 15 ข้อ

3. แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน จำนวน 20 ข้อ เป็นแบบทดสอบชนิดปรนัย เลือกตอบ 4 ตัวเลือก มีอำนาจจำแนกอยู่ระหว่าง 0.2– 0.6 ความยากง่ายอยู่ระหว่าง 0.40 – 0.70

4. แบบสอบถามความพึงพอใจในการเรียน จำนวน 30 ข้อ เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัย เรื่องการจัดการเรียนแบบใฝ่รู้ด้วยเทคนิคการทำเป็นกลุ่ม ทำเป็นคู่และทำคนเดียวที่มีต่อพฤติกรรมการเรียนรู้ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน และความพึงพอใจในการเรียน รายวิชาการจัดการการตลาด ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ เป็นการวิจัยเชิงทดลองเบื้องต้น (Pre-experimental Research) ใช้แผนแบบการวิจัยกลุ่มเดียวสอบก่อนและหลัง (One Group Pretest-posttest Design) โดยใช้การวิเคราะห์ คือ

1. ใช้การวิเคราะห์เชิงปริมาณ วิเคราะห์โดยใช้ ค่าสถิติพื้นฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ
2. วิเคราะห์ข้อมูลตามตัวแปรที่ศึกษาแต่ละด้าน โดยใช้ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความถี่และร้อยละ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติ เพื่อการวิเคราะห์หาคุณภาพของเครื่องมือ ได้แก่ IOC
2. สถิติ เพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยครั้งนี้พบว่า

1. พฤติกรรมการเรียนรู้ของนักศึกษาสาขาวิชาการตลาด ชั้นปีที่ 3 ที่ได้รับการจัดการเรียนแบบใฝ่รู้ด้วยเทคนิคการทำเป็นกลุ่ม ทำเป็นคู่ และทำคนเดียว อยู่ในระดับมาก
2. ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรายวิชาการจัดการการตลาด ของนักศึกษาที่ได้รับการจัดการเรียนแบบใฝ่รู้ด้วยเทคนิคการทำเป็นกลุ่ม ทำเป็นคู่ และทำคนเดียว สูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
3. ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรายวิชาการจัดการการตลาด ของนักศึกษาที่ได้รับการจัดการเรียนแบบใฝ่รู้ด้วยเทคนิคการทำเป็นกลุ่ม ทำเป็นคู่ และทำคนเดียว เท่ากับร้อยละ 72.25 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ร้อยละ 70 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
4. นักศึกษาที่ได้รับการจัดการเรียนแบบใฝ่รู้ด้วยเทคนิคการทำเป็นกลุ่ม ทำเป็นคู่ และทำคนเดียวมีความพึงพอใจในการเรียนอยู่ในระดับมาก

การอภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัย สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. จากผลการวิจัยข้อที่ 1 พบว่า พฤติกรรมการเรียนรู้ของนักศึกษาที่ได้รับการจัดการเรียนแบบใฝ่รู้ด้วยเทคนิคการทำเป็นกลุ่ม ทำเป็นคู่ และทำคนเดียว อยู่ในระดับมาก เนื่องมาจากการจัดการเรียนแบบใฝ่รู้ด้วยเทคนิคการทำเป็นกลุ่ม ทำเป็นคู่ และทำคนเดียว ครั้งนี้ น่าจะเนื่องมาจากนักศึกษาได้มีการแบ่งเป็นกลุ่ม โดยผ่านเทคนิคการสอนต่างๆ เทคนิคการทำเป็นกลุ่ม ทำเป็นคู่ และทำคนเดียว เป็นเทคนิคที่ครูกำหนดปัญหาหรืองานให้แล้วนักเรียนทำงานร่วมกันทั้งกลุ่มจนงานสำเร็จ จากนั้นจะแยกทำงานเป็นคู่จนงานสำเร็จ สุดท้ายนักเรียนแต่ละคนแยกมาทำเองจนสำเร็จได้ด้วยตนเอง (Kagan. 1995: 10 อ้างถึงใน พิมพ์นธ์ เดชะคุปต์, 2541 : 41-45) หลังจากนั้นก็ได้เรียนรู้ผ่านเทคนิคที่อาจารย์กำหนดปัญหาหรืองานให้แล้วนักเรียนทำงานร่วมกันทั้งกลุ่มจนงานสำเร็จ เช่น นักเรียนที่เก่งช่วยนักเรียนที่ไม่เก่ง ทำให้นักเรียนที่เก่งมีความรู้สึกภาคภูมิใจ รู้จักสละเวลา และช่วยให้เข้าใจในเรื่องที่ดีขึ้น ส่วนนักเรียนที่ไม่เก่งก็จะซาบซึ้งในน้ำใจเพื่อน มีความอบอุ่น รู้สึกเป็นกันเอง กล้าซักถามในข้อสงสัยมากขึ้น จึงง่ายต่อการทำความเข้าใจในเรื่องที่เรียน ที่สำคัญในการเรียนแบบร่วมมือนี้คือ นักเรียนในกลุ่มได้ร่วมกันคิด ร่วมกันทำงาน จนกระทั่งสามารถหาคำตอบที่เหมาะสมที่สุดได้ ถือว่าเป็นการสร้างความรู้ด้วยตนเอง ช่วยให้ความรู้ที่ได้รับเป็นความรู้ที่มีความหมายต่อ

นักเรียนอย่างแท้จริง จึงมีผลทำให้ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนสูงขึ้น (Arends. 1994 : 345-346)

2. จากผลการวิจัยข้อที่ 2 พบว่า ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรายวิชาการจัดการการตลาดของนักศึกษาที่ได้รับการจัดการเรียนแบบใฝ่รู้ด้วยเทคนิคการทำเป็นกลุ่ม ทำเป็นคู่ และทำคนเดียว สูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 น่าจะเนื่องมาจากการจัดการเรียนแบบใฝ่รู้ด้วยเทคนิคการทำเป็นกลุ่ม ทำเป็นคู่ และทำคนเดียว ครั้งนี้ นักศึกษาได้มีการฝึกทักษะการร่วมมือกันแก้ปัญหา ในการทำงานกลุ่มสมาชิกกลุ่มจะได้ทำความเข้าใจในปัญหาร่วมกัน จากนั้นก็ระดมความคิดช่วยกันวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหา เมื่อทราบสาเหตุของปัญหา สมาชิกในกลุ่มก็จะแสดงความคิดเห็นเพื่อหาวิธีการแก้ไขปัญหาก็ไปปฏิบัติให้เหตุผลซึ่งกันและกันจนสามารถตกลงร่วมกันได้ว่า จะเลือกวิธีการใดในการแก้ปัญหาจึงเหมาะสม พร้อมกับลงมือร่วมกันแก้ปัญหาตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ ตลอดจนทำการประเมินกระบวนการแก้ปัญหาของกลุ่มด้วย ซึ่งสอดคล้องกับหลักการเรียนแบบร่วมมือที่ว่า จะสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างสมาชิก เพราะทุก ๆ คนร่วมมือในการทำงานกลุ่ม ทุก ๆ คน มีส่วนร่วมเท่าเทียมกันทำให้เกิดเจตคติที่ดีต่อการเรียน ตลอดจน ส่งเสริมให้สมาชิกทุกคนมีโอกาส คิด พูด แสดงออก แสดงความคิดเห็น ลงมือกระทำอย่างเท่าเทียมกัน รู้จักช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เช่น เด็กเก่งช่วยเด็กที่เรียนไม่เก่ง ทำให้เด็กเก่งภาคภูมิใจ รู้จักใช้เวลา ส่วนเด็กอ่อนเกิดความซาบซึ้งในน้ำใจของเพื่อนสมาชิกด้วยกัน และ รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น การร่วมคิด การระดมความคิด นำข้อมูลที่ได้มาพิจารณาร่วมกันเพื่อหาคำตอบที่เหมาะสมที่สุดเป็นการส่งเสริมให้ช่วยกันคิดหาข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์และเกิดการตัดสินใจ และเพิ่มพูนทักษะ ทักษะทางสังคม ทักษะการสื่อสาร ทักษะการทำงานเป็นกลุ่ม สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ สิ่งเหล่านี้ล้วนส่งเสริมผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนให้สูงขึ้น กรมวิชาการ (2543 : 45-46)

3. จากผลการวิจัยข้อที่ 3 พบว่า ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรายวิชาการจัดการการตลาด ของนักศึกษาที่ได้รับการจัดการเรียนแบบใฝ่รู้ด้วยเทคนิคการทำเป็นกลุ่ม ทำเป็นคู่ และทำคนเดียว เท่ากับร้อยละ 72.25 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ร้อยละ 70 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 น่าจะเนื่องมาจากการจัดการเรียนแบบใฝ่รู้ด้วยเทคนิคการทำเป็นกลุ่ม ทำเป็นคู่ และทำคนเดียวครั้งนี้ นักศึกษาได้คิดได้ตัดสินใจ และลงมือปฏิบัติด้วยตนเองในการทำงานเดี่ยว และได้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างนักศึกษาคนอื่น ๆ ในห้องเรียนระหว่างการทำงานแบบกลุ่ม ซึ่งผู้สอนเป็นเพียงผู้ให้คำชี้แนะ ส่งผลให้ผู้เรียนเกิดพฤติกรรมการเรียนรู้ที่ดีขึ้น และสามารถจดจำความรู้ดังกล่าวได้นานยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของจอห์นสัน และจอห์นสัน (Johnson and Johnson. 1987 : 27-30) ที่ว่า การมีปฏิสัมพันธ์ที่ส่งเสริมกันระหว่างผู้เรียน คือ ผู้เรียนในแต่ละกลุ่มจะมีการอภิปราย อธิบาย และการซักถาม แลกเปลี่ยนความเห็นซึ่งกันและกัน เพื่อให้สมาชิกแต่ละคนในกลุ่มเกิดการเรียนรู้ และรู้ถึงเหตุและผลซึ่งกันและกัน สมาชิกในกลุ่มมีการช่วยเหลือ สนับสนุน กระตุ้น ส่งเสริมและให้กำลังใจในกันและกันในการทำงานและการเรียนเพื่อให้ประสบผลสำเร็จบรรลุเป้าหมายของกลุ่ม (Johnson and Johnson. 1987 : 27-30 อ้างถึงใน บัญญัติ ชำนาญกิจ, 2551 : 17)

4. จากผลการวิจัยข้อที่ 4 พบว่านักศึกษาที่ได้รับการจัดการเรียนแบบใฝ่รู้ด้วยเทคนิคการทำเป็นกลุ่ม ทำเป็นคู่ และทำคนเดียว มีความพึงพอใจในการเรียนอยู่ในระดับมาก น่าจะเนื่องมาจากการจัดการเรียนแบบใฝ่รู้ด้วยเทคนิคการทำเป็นกลุ่ม ทำเป็นคู่ และทำคนเดียว ครั้งนี้ นักศึกษาได้แบ่งกลุ่ม

ช่วยกันศึกษาหาความรู้จากใบความรู้ ตลอดจนนำความรู้ที่ได้มาปรึกษา และนำมาแก้ปัญหาจากใบงานที่ได้รับมอบหมายได้ นักศึกษามีส่วนร่วมในการค้นหาคำตอบที่เกิดขึ้นด้วยตนเอง มีการร่วมกันสร้างองค์ความรู้ร่วมกัน มีการนำเสนอความรู้เพื่อทดสอบว่าสิ่งที่ผู้เรียนแต่ละคนคิดนั้น มีความเห็นเหมือนกันหรือแตกต่างกันอย่างไร เมื่อพบว่าผู้เรียนมีความเห็นที่แตกต่างกัน ผู้เรียนจะต้องมาร่วมกันวิเคราะห์ว่า เพราะเหตุใดจึงเกิดความแตกต่างและจะร่วมมือกันในการหาข้อสรุปที่เป็นหนึ่งเดียวได้อย่างไร โดยผู้สอนจะทำหน้าที่คอยให้คำแนะนำ ส่วนหน้าที่ในการค้นหาคำตอบนั้นจะเป็นหน้าที่ของผู้เรียนทุกคน ซึ่งสอดคล้องกับหลักการจัดการเรียนแบบใฝ่รู้ของบาร์ودیที่ว่า การเรียนแบบร่วมมือเป็นการช่วยส่งเสริมให้เกิดความเข้าใจในเนื้อหาการเรียนได้ดีขึ้น ช่วยส่งเสริมให้เกิดความสามารถในการแก้ไขปัญหาและการให้เหตุผล แนวทางในการพัฒนาทักษะการแก้ไขปัญหา และช่วยให้เกิดการช่วยเหลือกันในกลุ่มผู้เรียน ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของจอห์นสันและจอห์นสันที่ว่าผู้เรียนที่เก่งที่เข้าใจคำสอนของผู้สอนได้ดีจะเปลี่ยนคำสอนของผู้สอนเป็นภาษาพูดของนักศึกษา แล้วอธิบายให้เพื่อนฟังได้และทำให้เพื่อนเข้าใจได้ดียิ่งขึ้น (Barody. 1993 : 2-102 , Johnson and Johnson. 1987 : 27-30)

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ผู้สอนควรมีการออกแบบกระบวนการเรียนรู้ที่เหมาะสมกับลักษณะของผู้เรียนแต่ละสาขาวิชาตามสภาพความเป็นจริงของผู้เรียน เพื่อเป็นการดึงเอาประสบการณ์ในอดีตของผู้เรียนกลุ่มนั้น ๆ ให้เกิดการปฏิสัมพันธ์ของการเรียนรู้โดยการจัดการเรียนแบบใฝ่รู้ในหลายๆเทคนิคเพิ่มเติม
2. ผู้สอนควรจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อกระบวนการเรียนรู้ในการทำกิจกรรม ต้องมีความเหมาะสมกับรูปแบบของกิจกรรมที่ได้ทำการออกแบบเอาไว้ เพื่อให้เกิดความคล่องตัวและประหยัดเวลาในการทำกิจกรรมเหมาะสมกับกระบวนการของกิจกรรมการเรียนการสอน รวมทั้งสถานศึกษาและหน่วยงานทางการศึกษาที่เกี่ยวข้องควรมีการพัฒนาเครือข่ายเพื่อร่วมมือในการพัฒนาผู้สอนด้านการวิจัยในชั้นเรียนอย่างกว้างขวางมากยิ่งขึ้น ซึ่งทำให้เกิดผลทางการสร้างองค์ความรู้ที่หลากหลายเพิ่มมากขึ้น มีความน่าเชื่อถือ และสามารถแก้ปัญหาในชั้นเรียนได้อย่างมีคุณภาพ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการทบทวนวิจัยเชิงเปรียบเทียบกระบวนการเรียนรู้ในรูปแบบหรือเทคนิคต่างๆเพื่อเปรียบเทียบการเรียนการสอนแบบการเรียนแบบใฝ่รู้กับการเรียนการสอนแบบปกติหรือมีการวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษาที่ไม่ได้ใช้เทคนิคการเรียนแบบร่วมมือ เพื่อทำการเปรียบเทียบความแตกต่างกันกับกลุ่มที่ใช้เทคนิคแบบร่วมมือ
2. ควรเพิ่มระยะเวลาในการจัดการเรียนการสอนแบบการเรียนแบบใฝ่รู้ และจัดให้มีกิจกรรมร่วมกันให้เกิดองค์ความรู้เพิ่มเติมก่อนลงมือปฏิบัติกิจกรรม
3. ควรมีการปรับเปลี่ยนเทคนิคการเรียนการสอนแบบอื่นเพื่อให้เกิดความเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมของสถานศึกษา และสร้างให้เกิดความคิดที่สร้างสรรค์ และมีการเก็บข้อมูลพฤติกรรมการเรียนรู้ก่อนเรียน เพื่อเปรียบเทียบว่าพฤติกรรมการเรียนรู้ก่อนเรียนและหลังเรียนเป็นสำคัญ

บรรณานุกรม

- กรมวิชาการ. กระทรวงศึกษาธิการ.(2543). พระราชบัญญัติการปฏิรูปการศึกษา พ.ศ. 2542.
- เกษม ศรีเดิมมา. (2551). เอกสารประกอบการอบรมเรื่อง การออกแบบการจัดการเรียนแบบใฝ่รู้. นครสวรรค์ : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.
- เกษม วัฒนชัย.(2550). การจัดทำแผนพัฒนาอุดมศึกษาระยะยาวฉบับที่2 (พ.ศ. 2550-2564) . เอกสารประกอบการประชุม retreat กกอ. ครั้ง 1 เรื่อง “บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของสภาสถาบัน”. วันที่ 24 มีนาคม 2550 ณ โรงแรมสยามซิตี้ กรุงเทพฯ.
- บัญญัติ ชำนาญกิจ. (2551). เอกสารประกอบการอบรมเรื่อง Active Learning. นครสวรรค์ : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.
- พิชิต ฤทธิ์จัญญ. (2547). ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ: แฮาส์ ออฟี เคอร์มส์.
- พันธ์ศักดิ์ พลสารมัย.(2547) . คู่มือการเรียนการสอน จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย . โรงพิมพ์จุฬาฯ สำนักบริหารวิชาการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พิมพ์พันธ์ เตชะคุปต์. (2544). การเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ: แนวคิดวิธีและเทคนิค การสอน2.กรุงเทพฯ : สถาบันพัฒนาคุณภาพวิชาการ.
- ไพฑูรย์ สินลารัตน์. (2543). เทคนิคการสอนระดับอุดมศึกษา. กรุงเทพฯ : สำนักมาตรฐานอุดมศึกษา ทบวงมหาวิทยาลัย.
- ฟิลิป คอทเลอร์ และคณะ .(2549). การจัดการการตลาด ฉบับเอเชีย.(อุทิศ ศิริวรรณ). พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพฯ : เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า,
- Arend, R.I. 1994. Learning to Teach.3d ed.Singapore : McGraw – Hill Books.
- Artzt, A.F. and Newman, chaire M.1990, How to Use Cooperative Learning in the Mathematics Class. Reston, Va: National council of teachers of Matematics.
- Buroody, A. , J.1993. Problem Solving, Reasoning and Communicating, k-8. Helping Children Think Mathematically. New York : Macmillan Publishing Company
- David,A. P. (1997). Applied educational Assessment. United States of America: Wadsworth Pubishing.
- Johnson, H., & Johnson, P. (1991). Task knowledge structures: Psychological basis and integration into system design. Acta Psychologica, 78, 3-26.
- Kagan, S. 1994. Cooperative Learning. San Juan Capistrano : Resources for Teach.

แรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจที่มีต่อสวัสดิการและผลการปฏิบัติงาน ของพนักงานมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ

Work motivation, Satisfaction in welfare and Work performance of officers in Autonomous Universities

นางวรรณมา เจตนาเสน

Mrs.Wanna Jetanasen

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

wanna_jetanasen@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับผลการปฏิบัติงาน แรงจูงใจในการทำงานและความพึงพอใจที่มีต่อสวัสดิการของพนักงานมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ 2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจที่มีต่อสวัสดิการและผลการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ 3) พยากรณ์ผลการปฏิบัติงานด้วยแรงจูงใจในการทำงานและความพึงพอใจที่มีต่อสวัสดิการของพนักงานมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐกลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานมหาวิทยาลัยสายปฏิบัติการของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยและสายสนับสนุนวิชาการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ จำนวน 371 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติเชิงพรรณนา(ค่าความถี่ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันและการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน) ผลการวิจัยพบว่า

1) แรงจูงใจในการทำงานโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนความพึงพอใจที่มีต่อสวัสดิการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และผลการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 2) แรงจูงใจในการทำงานและความพึงพอใจที่มีต่อสวัสดิการ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ 3) แรงจูงใจในการทำงานและความพึงพอใจที่มีต่อสวัสดิการ สามารถพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐได้ร้อยละ 49.30 กำหนดสมการถดถอย คือผลการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ = $0.893 + 0.717 (\text{แรงจูงใจในการทำงาน}) + 0.074 (\text{ความพึงพอใจที่มีต่อสวัสดิการ})$

คำสำคัญ : แรงจูงใจในการทำงาน, ความพึงพอใจที่มีต่อสวัสดิการ, ผลการปฏิบัติงาน, พนักงานมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ

Abstract

The purpose of research were as follows; 1) to study the level of work performance, work motivation and satisfaction in welfare of officers in autonomous universities 2) to study the relationship between work motivation , satisfaction in

welfare and work performance of officers in autonomous universities 3) to predict a work performance with work motivation and satisfaction in welfare . The sample consisted of 371 officers who were academic support and operation function in autonomous universities; King Mongkut's University of Technology North Bangkok and Chulalongkorn University. The tools were questionnaires. Data were analyzed by percentage, mean, standard deviation, Pearson's correlation coefficient and stepwise multiple regression analysis. The results are follows.

1) The total of work motivation and work performance were high level and satisfaction in welfare of officers was medium level. 2) Work motivation and satisfaction in welfare correlated with work performance of officers at the significant level of .01 3) Work motivation and satisfaction in welfare could predict work performance of officers with 49.30 percentage and multiple linear regression is work performance of officers in autonomous universities at = $0.893 + 0.717 (\text{work motivation}) + 0.074 (\text{satisfaction in welfare})$

Keywords : Work motivation, Satisfaction in Welfare, Work performance, Officers in the Autonomous Universities

บทนำ

การปฏิรูปการศึกษาของประเทศไทย เริ่มต้นครั้งแรก ตั้งแต่ พ.ศ. 2507 ผู้บริหารและคณาจารย์ของมหาวิทยาลัยได้ยื่นหลักการการปฏิรูปการศึกษาของประเทศไทยโดยการนำมหาวิทยาลัยของรัฐออกนอกระบบในรัฐบาลของจอมพลถนอม กิตติขจร นายกรัฐมนตรีในขณะนั้น ในช่วงแรกมีผู้ไม่เห็นด้วยเป็นจำนวนมากจึงทำให้แนวความคิดนี้ตกไป ต่อมา พ.ศ. 2541 แนวความคิดดังกล่าวได้ถูกนำกลับมาพิจารณาอีกครั้ง ส่งผลให้ในปีถัดมา ก็มีมติให้มหาวิทยาลัยหรือคณะฯ ที่ตั้งขึ้นใหม่ออกนอกระบบราชการและการหยุดรับข้าราชการพลเรือนเข้ามาในมหาวิทยาลัยของรัฐทั้งหมด และให้เรียกตำแหน่งที่บรรจุเข้าใหม่ว่า “พนักงานมหาวิทยาลัย” แทนซึ่งมีกรอบเงินเดือนและสวัสดิการแตกต่างจากราชการพลเรือนเดิม เพื่อให้ระบบการบริหารงานมีมาตรฐานเต็มประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ทั้งยังเกิดความคล่องตัวในการบริหารงาน และช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายของรัฐบาล (สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา, 2557)

แม้ในปัจจุบันจะไม่มีการบรรจุแต่งตั้งข้าราชการของมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแล้ว ทว่า ยังคงมีคนจำนวนมากที่ยังมีความต้องการทำงานในมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ซึ่งความต้องการเหล่านี้ย่อมเกิดจากแรงจูงใจที่อาจจะเหมือนหรือแตกต่างกัน และแรงจูงใจในการทำงานก็เป็นปัจจัยสำคัญที่จะกระตุ้นหรือผลักดันให้พนักงานปฏิบัติงานตามความต้องการขององค์กรโดยการกำหนดเป้าหมายส่วนบุคคลที่จะได้รับการกำหนดเกณฑ์การให้รางวัลเมื่อเปรียบเทียบกับผลการปฏิบัติงาน เพื่อให้พนักงานมีความมุ่งมั่นที่จะทำให้เป้าหมายขององค์กรบรรลุเป้าหมาย (อมร โททำ, 2551) นอกจากนี้สวัสดิการถือได้ว่าเป็นสิ่งสำคัญสำหรับพนักงานทุกระดับไม่ว่าจะเป็นข้าราชการหรือพนักงานของมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยในฐานะเจ้าหน้าที่ของรัฐจึงมีความสนใจที่จะศึกษา แรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจที่มีต่อสวัสดิการ และผลการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ เพื่อนำผลที่ได้ไปใช้ปรับใช้ในการวางแผนพัฒนา

ระบบการบริหารงานบุคคล ให้บรรลุวิสัยทัศน์และพันธกิจที่กำหนดไว้อย่างมีระบบและต่อเนื่อง ซึ่งเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายอย่างยั่งยืนต่อไป

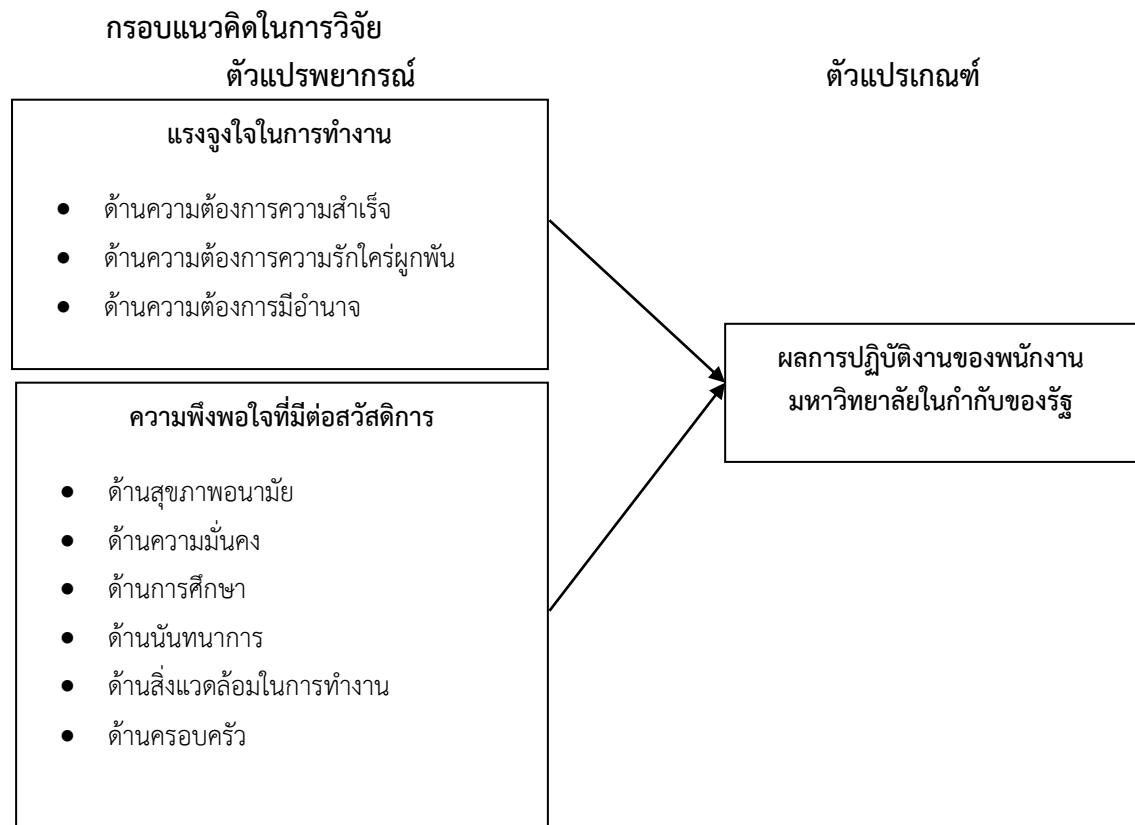
วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจที่มีต่อสวัสดิการ และผลการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ตลอดจนศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจที่มีต่อสวัสดิการและผลการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ และเพื่อพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานด้วยแรงจูงใจในการทำงานและความพึงพอใจที่มีต่อสวัสดิการของพนักงานมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ

ขอบเขตของการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยนี้ คือ พนักงานมหาวิทยาลัยสายปฏิบัติการของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยและสายสนับสนุนวิชาการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ จำนวน 371 คน ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย จำแนกเป็น 1.) ตัวแปรพยากรณ์ ได้แก่ แรงจูงใจในการทำงาน 3 ด้าน และความพึงพอใจที่มีต่อสวัสดิการ 6 ด้าน 2.) ตัวแปรเกณฑ์ คือ ผลการปฏิบัติงานระยะเวลาในการทำวิจัย ระหว่างพฤศจิกายน 2556 - พฤศจิกายน 2557 รวม 1 ปี

กรอบความคิดในการวิจัย/สมมติฐานการวิจัย



สมมติฐานการวิจัย

1. แรงจูงใจในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ
2. ความพึงพอใจที่มีต่อสวัสดิการ มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ
3. แรงจูงใจในการทำงานและความพึงพอใจที่มีต่อสวัสดิการอย่างน้อยหนึ่งตัวแปรสามารถพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ

วิธีดำเนินการวิจัยและระเบียบวิธีวิจัย

1. งานวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยวิธีศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) ทำการศึกษาทบทวนแนวคิดทฤษฎีต่างๆที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจที่มีต่อสวัสดิการและผลการปฏิบัติงาน ตลอดจนงานวิจัยเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมากำหนดกรอบตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย
2. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือพนักงานมหาวิทยาลัยสายปฏิบัติการของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยจำนวน 3,696 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 21 ตุลาคม 2557) และพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ จำนวน 630 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 17 ตุลาคม 2557) ซึ่งเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ รวมทั้งหมดจำนวน 4,326 คน โดยทำการหาขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีของ ทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973) ที่ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 95% ยอมรับให้มีความคลาดเคลื่อนเท่ากับ .05 และสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบบัญชีรายชื่อได้ จำนวน 371 คน
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือแบบสอบถาม นำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อปรับ แก้ไขให้มีความสมบูรณ์ น่าเชื่อถือ ทำการหาความเที่ยงตรง ค่าอำนาจจำแนก และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามก่อนนำไปใช้เก็บข้อมูลจริง
4. แจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างใช้ระยะเวลา 1 สัปดาห์ แล้วทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม จากนั้นนำมาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้
5. ทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ คือ ค่าสถิติร้อยละ (Percentage), ค่าความถี่ (Frequency), ค่าเฉลี่ย (Mean), ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation), ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson's Correlation Coefficient) และสถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจที่มีต่อสวัสดิการและผลการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ จากการวิจัยพบว่าดังตารางที่ 1 – ตารางที่ 3 ดังนี้

ตารางที่ 1 แรงจูงใจในการทำงานรายด้านโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

แรงจูงใจในการทำงานรายด้าน	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
1. ด้านความต้องการความสำเร็จ	3.80	0.500	มาก
2. ด้านความต้องการความรักใคร่ผูกพัน	3.78	0.572	มาก
3. ด้านความต้องการความมีอำนาจ	3.60	0.552	มาก
แรงจูงใจในการทำงานโดยรวม	3.72	0.493	มาก

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจที่มีต่อสวัสดิการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ความพึงพอใจที่มีต่อสวัสดิการรายด้าน	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
1. ด้านสุขภาพอนามัย	3.39	0.885	ปานกลาง
2. ด้านความมั่นคง	3.45	0.840	มาก
3. ด้านการศึกษา	2.64	1.061	ปานกลาง
4. ด้านนันทนาการ	3.22	0.876	ปานกลาง
5. ด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน	2.94	0.913	ปานกลาง
6. ด้านครอบครัว	2.87	1.041	ปานกลาง
ความพึงพอใจที่มีต่อสวัสดิการโดยรวม	3.09	0.763	ปานกลาง

ตารางที่ 3 ผลการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ผลการปฏิบัติงาน	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
ผลการปฏิบัติงานโดยรวม	3.78	0.537	มาก

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เพื่อทดสอบสมมติฐาน จากผลการวิจัยพบว่า ดังตารางที่ 4 – ตารางที่ 5 ดังนี้

ตารางที่ 4 แรงจูงใจในการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

แรงจูงใจในการทำงาน	ผลการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ		
	r	(r) ² ×100	P
ด้านความต้องการความสำเร็จ	.625**	39.062	.000
ด้านความต้องการความรักใคร่ผูกพัน	.599**	35.880	.000
ด้านความต้องการมีอำนาจ	.655**	42.902	.000
แรงจูงใจในการทำงาน โดยรวม	.699**	48.860	.000

ตารางที่ 5 ความพึงพอใจที่มีต่อสวัสดิการ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัย ในกำกับของรัฐ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ความพึงพอใจที่มีต่อสวัสดิการ	ผลการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ		
	r	(r) ² ×100	P
ด้านสภาพอนามัย	.336**	11.289	.000
ด้านความมั่นคง	.313**	9.796	.000
ด้านการศึกษา	.243**	5.904	.000
ด้านนันทนาการ	.314**	9.859	.000
ด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน	.292**	8.526	.000
ด้านครอบครัว	.226**	5.107	.000
ความพึงพอใจที่มีต่อสวัสดิการ โดยรวม	.346**	11.971	.000

การสร้างสมการพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานด้วยแรงจูงใจในการทำงานและความพึงพอใจที่มีต่อสวัสดิการของพนักงานมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ดังตารางที่ 6 – ตารางที่ 7 ดังนี้

ตารางที่ 6 ผลการทดสอบสมมติฐานโดยผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนของแรงจูงใจในการทำงาน และความพึงพอใจที่มีต่อสวัสดิการ ที่พยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐได้ร้อยละ 49.30 อย่างมีนัยที่สำคัยทางสถิติที่ระดับ .01

ขั้นที่	ตัวแปรพยากรณ์	R	R ²	Adj R ²	F	P
1	แรงจูงใจในการทำงาน	.697	.486	.485	349.067**	.000
2	แรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจที่มีต่อสวัสดิการ	.704	.496	.493	180.738**	.000

ตารางที่ 7 ผลการทดสอบสมมติฐานโดยผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน เพื่อหาแบบสมการพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ดังนี้ ผลการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ = 0.893 + 0.717 (แรงจูงใจในการทำงาน) + 0.074 (ความพึงพอใจที่มีต่อสวัสดิการ)

ตัวแปร	b	S.E.b	β	T	p
1. (ค่าคงที่)	.963	.155		6.313	.000
แรงจูงใจในการทำงาน	.759	.041	.697	18.683**	.000
2. (ค่าคงที่)	.893	.154		5.815	.000
แรงจูงใจในการทำงาน	.717	.043	.658	16.486**	.000
ความพึงพอใจที่มีต่อสวัสดิการ	.074	.028	.105	2.620**	.009

การอภิปรายผล

ด้านแรงจูงใจในการทำงาน ผลการวิจัยพบว่าแรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐผลการวิจัยนี้ มีความสอดคล้องกับแนวคิดของ กิติมา ปรีดีติลล (2548) ที่ว่า แรงจูงใจในการทำงานจะส่งผลให้พนักงานมีความภาคภูมิใจในหน้าที่การงานที่ทำอยู่ และทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการทำงานให้แก่หน่วยงานอย่างเต็มที่ และสอดคล้องกับทฤษฎีแรงจูงใจของแมคเคลแลนด์อธิบายไว้ว่า ผู้ที่มีความต้องการความสำเร็จสูง จะมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะเลือกทำงานที่มีลักษณะท้าทายให้บังเกิดผลดี ซึ่งอาจกล่าวได้ว่าหากพนักงานมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐมีแรงจูงใจในการทำงานที่ดี เช่น การได้รับรู้เกี่ยวกับผลตอบแทน สวัสดิการ รางวัล ค่าชมเชย หรือการมอบหมายงานที่เหมาะสมท้าทายและสำคัญ เพื่อแสดงศักยภาพและสมรรถนะ โดยกำหนดตัวชี้วัดที่ผลการปฏิบัติงาน พนักงานก็จะปฏิบัติงานด้วยความทุ่มเท เสียสละ วิริยะเต็มกำลังความสามารถ เพื่อผลสำเร็จของงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร

ด้านความพึงพอใจที่มีต่อสวัสดิการ จะเห็นได้ว่าความพึงพอใจที่มีต่อสวัสดิการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ทั้งนี้เนื่องจากสวัสดิการเป็นสิ่งที่นายจ้างจัดขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกจ้างในการทำงาน (กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน, 2557) ซึ่งเป็นประโยชน์แก่ลูกจ้างในฐานะเป็นผู้รับ และเป็นประโยชน์แก่นายจ้างในฐานะที่เป็นมูลเหตุจูงใจให้มีการผลิตที่ดีขึ้น (สุวิทย์ ยิ่งวรพันธ์, 2520) ดังนั้น ผู้วิจัยมีแนวคิดว่างานพนักงานมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐถือว่าเป็นทรัพยากรบุคคลที่เป็นส่วนสำคัญต่อองค์กรอย่างยิ่ง สวัสดิการต่าง ๆ ที่จัดให้จึงเป็นส่วนที่จะทำให้พนักงานทำงานด้วยความทุ่มเทและมีความสุข เสริมสร้างขวัญและกำลังใจสำหรับผู้ปฏิบัติงาน เมื่อความพึงพอใจที่มีต่อสวัสดิการเพิ่มขึ้นย่อมส่งผลให้ผลการปฏิบัติงาน ดีขึ้นด้วยและนำไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์กรต่อไป

ด้านการพยากรณ์ผลการปฏิบัติงาน จากผลการวิจัยพบว่าแรงจูงใจในการทำงาน และความพึงพอใจที่มีต่อสวัสดิการ สามารถพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐได้ร้อยละ 49.30 มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ รุปนลักษณ์ อินชวนจิว (2554) ได้ทำการวิจัยเรื่องความรู้สึกเป็นสุขและแรงจูงใจในการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรในสังกัดกรมอาชีวศึกษา จากผลการวิจัยพบว่าความรู้สึกเป็นสุข แรงจูงใจ สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรในสังกัดกรมอาชีวศึกษาสระบุรีได้ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนั้น ผู้วิจัยมีแนวคิดว่าการสร้างสมการพยากรณ์แรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจที่มีต่อสวัสดิการ ทำให้ทราบว่าผลการปฏิบัติงานที่ดีและสำเร็จบรรลุตามเป้าหมาย ย่อมมาจากการได้รับสวัสดิการที่ดีเพื่อเป็นแรงจูงใจ ในการทำงาน มหาวิทยาลัยควรกำหนดนโยบายเกี่ยวกับสวัสดิการอย่างเป็นรูปธรรม และปรับปรุงให้ทันสมัยเพื่อรองรับกับการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว ไม่ว่าจะเป็นด้านสังคม เศรษฐกิจ และเทคโนโลยี เพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจของพนักงาน สามารถนำไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรและเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนต่อไป

ข้อเสนอแนะ

1. จากผลการวิจัยที่พบว่าแรงจูงใจในการทำงานเป็นตัวทำนายสูงสุด และโดยเฉพาะแรงจูงใจในการทำงานด้านความต้องการอำนาจมีความสัมพันธ์เป็นอันดับหนึ่ง ดังนั้นมหาวิทยาลัยจึงควรมีระบบการบริหารจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์เพื่อสนับสนุนและส่งเสริมพนักงานที่มีศักยภาพ มีความรู้ความสามารถโดยมอบหมายงานที่ท้าทาย งานสำคัญ ๆ หรือการสนับสนุนให้ทำงานในตำแหน่งที่สูงขึ้น เพื่อให้พนักงานแสดงสมรรถนะของตนเอง และผลักดันพนักงานที่มีคุณภาพ เก่ง ทำให้เกิดความก้าวหน้าในวิชาชีพ เพื่อเป็นกลไกและกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนมหาวิทยาลัยไปสู่เป้าหมายตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ และนโยบายที่กำหนดไว้ เพื่อการพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืนต่อไป
2. จากผลการวิจัยที่พบว่าความพึงพอใจที่มีต่อสวัสดิการเป็นตัวพยากรณ์ตัวที่สอง และโดยความพึงพอใจที่มีต่อสวัสดิการด้านสุขภาพอนามัยมีความสัมพันธ์เป็นอันดับหนึ่ง ดังนั้นมหาวิทยาลัยจึงควรกำหนดแนวทางและเป็นนโยบายเพื่อการปรับปรุงสวัสดิการด้านสุขภาพของพนักงานให้ครอบคลุมกับบุคคลในครอบครัว ได้แก่ บิดามารดา บุตร คู่สมรส เพื่อเป็นแรงจูงใจให้พนักงานมีทัศนคติที่ดี มีคุณภาพชีวิตที่ดี จะทำให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างมีความสุข ผลสำเร็จในการปฏิบัติงานก็จะบรรลุเป้าหมายก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงานขององค์กร
3. จากผลการศึกษาพบว่าผลการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ โดยผลการปฏิบัติงานในเรื่องท่านสามารถชักชวนให้เพื่อนร่วมงานรักษาสภาพประโยชน์ของหน่วยงาน และท่านสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็วและไม่มีข้อผิดพลาดเกิดขึ้นในภายหลัง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับสุดท้าย มหาวิทยาลัยควรมีแนวทางปฏิบัติเพื่อกำหนดเป็นนโยบายในการบริหารงานที่ให้พนักงานมีส่วนร่วมในกิจกรรมของส่วนรวมและในการเสนอข้อคิดเห็น หรือเป็นผู้มีส่วนรับผิดชอบในกิจกรรมนั้น ๆ เพื่อผลประโยชน์ของหน่วยงานให้หน่วยงานจัดทำคู่มือในการปฏิบัติงาน อีกทั้งให้พนักงานได้เข้ารับการอบรม สัมมนาเพิ่มเติม เพื่อให้ทราบถึงระเบียบวินัย ข้อบังคับ กฎเกณฑ์ต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานโดยให้พนักงานตระหนักถึงความรับผิดชอบของงานในหน้าที่ได้รับมอบหมาย เพื่อลดความผิดพลาดและอุปสรรคต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งจะทำให้การปฏิบัติงานสำเร็จตามปริมาณ คุณภาพงาน และกำหนดเวลา เพื่อส่งผลดีต่อประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรต่อไป

บรรณานุกรม

- สุภาพร อาจเดช. (2555). เอกสารประกอบการพิจารณา เรื่อง มหาวิทยาลัยนอกระบบ, กลุ่มงาน คณะกรรมการการศึกษา สำนักกรรมการ 3 สำนักเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.
- สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา. (2557). สถาบันอุดมศึกษาในกำกับของรัฐ. ค้นเมื่อ 18 กรกฎาคม 2557, จากวิกิพีเดีย <http://th.wikipedia.org/wiki/สถาบันอุดมศึกษาในกำกับของรัฐ>
- อมร โททำ. (2551). ผลกระทบของความยุติธรรมในองค์กรที่มีต่อแรงจูงใจในการทำงานและเจตนาในการลาออกจากงานของนักบัญชีธุรกิจอุตสาหกรรมสิ่งทอในประเทศไทย. (วิทยานิพนธ์ปริญญาปรัชญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม).

อลงกรณ์ มีสุทธา และ สมิต สัมณกร. (2555). การประเมินผลการปฏิบัติงาน (ฉบับปรับปรุง),
สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น) กรุงเทพฯ.

Abraham M. (1954). **Motivation and Personality**, New York: Harper and Row.

ขบวนการเคลื่อนไหวทางสังคมของเครือข่ายผู้ติดเชื้อเอชไอวี/เอดส์ภายหลัง การเข้าสู่ระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

The Social Movement of The Thai Network of People Living with HIV/AIDS (TNP+) after The Implement of The Universal Healthcare Coverage Program

ยงยุทธ เรือนทา

Yongyuth Ruanta

ภาควิชาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Yongyuth2006@gmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษาเชิงคุณภาพนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาขบวนการเคลื่อนไหวของเครือข่ายผู้ติดเชื้อเอชไอวี/เอดส์ ประเทศไทย หลังจากการเข้าสู่ระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า เก็บข้อมูลจากการสังเกตและการสัมภาษณ์เชิงลึกคนในองค์กรระดับต่างๆ ได้แก่ ประธานและอดีตประธานเครือข่ายฯ ชาติ ผู้ประสานงานระดับภาค ประธานเครือข่ายจังหวัด 2 คน เจ้าหน้าที่กิจกรรม แกนนำผู้ติดเชื้อ 2 คน และอาสาสมัคร 4 คน เก็บข้อมูลระหว่างเดือนเมษายน 2556 ถึงเดือนพฤษภาคม 2557

ผลการศึกษาพบว่าภายหลังเข้าสู่ระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ที่ผู้ติดเชื้อสามารถเข้าถึงบริการยาต้านไวรัส และการรักษาแล้ว เครือข่ายผู้ติดเชื้อยังอาศัยทุนที่สั่งสมมาในการเคลื่อนไหวเพื่อลดการตีตราผู้ติดเชื้อฯ การปกป้องคุ้มครองสิทธิ และการพัฒนาระบบหลักประกันสุขภาพ โดยมีการดำเนินกิจกรรมที่สำคัญ 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านที่มุ่งที่ผู้ติดเชื้อ เครือข่ายผู้ติดเชื้อฯ ยังคงมีการดำเนินกิจกรรมต่างๆอย่างต่อเนื่อง เช่น การเป็นผู้ร่วมบริการในศูนย์องค์รวม ที่ยังคงให้บริการผู้ติดเชื้ออยู่ และขยายบริการไปยังผู้มารับบริการฝากครรภ์อีกด้วย 2) ด้านที่มุ่งเน้นทำความเข้าใจกับชุมชนและสังคม เพื่อลดการตีตรา โดยทำงานทำงานร่วมกับกองทุนสุขภาพ โครงการพัฒนาคุณภาพเด็กโดยชุมชนหรือ Child-life การเผยแพร่ภาพยนตร์เพื่อสื่อสารว่าวัยรุ่น

ที่ติดเชื้อมีชีวิตและเติบโตได้เหมือนวัยรุ่นทั่วไปในโครงการ “รักไม่ติดลบ” และโครงการตรวจเลือดโดยสมัครใจ และ 3) ด้านการผลักดันในระดับนโยบาย ได้แก่ การทำความเข้าใจเกี่ยวกับการเจรจาการค้าเสรีหรือเอฟทีเอ และรณรงค์ทั้งในระดับพื้นที่ ระดับชาติและนานาชาติ และการรวมกลุ่มกับเครือข่ายภาคประชาชนอื่นๆ ในนาม “กลุ่มคนรักหลักประกันสุขภาพ” เพื่อผลักดันการพัฒนาระบบหลักประกันสุขภาพสำหรับประชาชน

ภายหลังการเข้าสู่ระบบหลักประกันสุขภาพ ที่ได้รับการตอบสนองข้อเรียกร้องที่สำคัญคือ ให้บริการยาต้านไวรัสครอบคลุมสำหรับประชาชนไทยทุกคนแล้ว เครือข่ายผู้ติดเชื้อ กลับไม่ได้ยุติบทบาทการเคลื่อนไหวลง แม้จะต้องเผชิญกับปัญหาในการทำงานทั้งในด้านงบประมาณและกำลังคน แต่เครือข่ายฯ ได้มีการปรับเปลี่ยนบทบาทและรูปแบบการทำงาน และมีการขยายบทบาทใหม่ๆ เพิ่มขึ้นอีกด้วย นอกจากนั้นการเคลื่อนไหวของเครือข่ายผู้ติดเชื้อ ยังสามารถยกระดับปัญหาของผู้ติดเชื้อ เชื่อมโยงเข้ากับปัญหาในระดับโครงสร้าง เช่น ปัญหาระบบประกันสุขภาพ และการเจรจาเขตการค้าเสรี เป็นต้น ซึ่งทำให้การเคลื่อนไหวของเครือข่ายยังคงมีพลังในการขับเคลื่อนประเด็นต่างๆ ในสังคมปัจจุบัน

คำสำคัญ ขบวนการเคลื่อนไหวทางสังคม, ผู้ติดเชื้อเอชไอวี/เอดส์, เครือข่าย

Abstract

The objective of this qualitative study is to explore social movement of The Thai Network of People Living with HIV/AIDS (TNP+) in Thailand after the implement of The Universal Healthcare Coverage (UC) Program. Observation and in-depth interview were used to collect data from TNP+'s members; a chairman, an ex-chairman, a regional coordinator, two provincial chairmen, an activity staff, two people living with HIV (PLWH) leaders and four PLWH Volunteers during April 2013 – May 2014.

The study found that after the UC has been launched. The PLWH can access to the anti-retroviral medicine (ARV) and healthcare service. The TNP+ employed their capital on reducing stigmatized upon PLWH, protecting the PLWH's rights, and developing the healthcare security system. The TNP+'s activities were divided into 3 groups; 1) PLWH oriented: The TNP+ was continuing their activities such as a co-provider in the holistic health center and extent to the Ante Natal Care service. 2) Society and community oriented: The movement is to create a better understanding and lessen stigmatization by

working with the Health Security Local Fund, starting the children development by community project (The Child-life project), publicize the movie produced to show that PLWH teenagers can live and raise like others (“Love+” project), and The Voluntary Confidential Counseling and Testing (VCCT project). 3) Policy oriented: The movement comprise of The Free Trade Agreement (FTA) negotiation, the TNP+ run the campaign in regional, national and international level and they had united with others civil society networks to set up “We Love Healthcare Coverage Program” group to push ahead the healthcare security for the people.

After the implement of the UC program, the calls for the ARV drug for all Thais were fulfilled. The TNP+ is still active although facing the problems in terms of budget and human resources. The TNP+ has adapted itself and broadens its role continually. Moreover, the movement of TNP+ could emphasize the problem of PLWH and link it to structural problems such as healthcare security and FTA problems etc. As the reason, TNP+ is still powerful to push other points to ponder of the society.

Keywords Social Movement, People Living with HIV/AIDS, Network

บทนำ

เมื่อประเทศไทย มีรายงานผู้ติดเชื้อเอชไอวีรายแรกในปี 2527 (กระทรวงสาธารณสุข กรมควบคุมโรค, 2548) ภายหลังจากมีการรายงานผู้ป่วยเอดส์รายแรกของสหรัฐอเมริกาในปี พ.ศ. 2524 (นิตยาวิดี พรหมอยู่, 2530) และแม้ต่อมาจะมีข่าวการพบผู้ติดเชื้อเอชไอวีเป็นระยะ แต่ก็ไม่ได้รับความสนใจมากนัก จนข่าวเกี่ยวกับโรคเอดส์ค่อยๆเลือนหายไปจากความสนใจของสาธารณะ ปัญหาโรคเอดส์ได้กลับมาสู่ความสนใจของสาธารณชนอีกครั้งหนึ่งในปี พ.ศ. 2530 เมื่อฉะอ้อน เสือสุ่ม ได้รับเอชไอวีจากการรับบริจาคเลือด และเขากับครอบครัวก็ได้รับผลกระทบอย่างมากมาจากการถูกตีตราและรังเกียจในฐานะผู้ป่วยเอดส์ (มธุรส ศิริสถิตย์กุล, 2544) ในระยะ 5 ปีแรก (ระหว่างปี พ.ศ. 2527 – 2531) มีรายงานผู้ป่วยจำนวนน้อยมาก อัตราป่วยเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2532 เป็นต้นมา (กระทรวงสาธารณสุข กรมควบคุมโรค, 2548) หลังจากนั้นการติดเชื้อเอชไอวีก็แพร่ระบาดออกไป และผู้คนในสังคมรับรู้โรคเอดส์ในฐานะโรคที่ไม่มีทางรักษาให้หาย เป็นแล้วต้องตายสถานเดียว ผ่านคำขวัญที่ใช้ในรณรงค์ในสมัยนั้นว่า “เอดส์เป็นโรคร้าย รักษาไม่หาย ตายสถานเดียว” ทำให้กระแสหวาดวิตกการติดเชื้อ และการรังเกียจผู้ป่วยเพิ่มมากยิ่งขึ้น ในปี พ.ศ. 2530 ภาครัฐได้ทำการสำรวจการติดเชื้อเอชไอวีในคลินิกรักษาผู้ติดยาเสพติด และกลุ่มชายรักร่วมเพศ ซึ่งพบรายงานอัตราการติดเชื้อในกลุ่มผู้ติดยาเสพติดสูงกว่าประชากรทั่วไปค่อนข้างมาก ต่อมา มีการจัดตั้งคลินิกสุขภาพชายที่พัฒพงษ์ เพื่อให้บริการตรวจ แนะนำ และให้คำปรึกษาแก่กลุ่มชายรักร่วมเพศ จนทำให้การรวมกลุ่มขึ้นมาเพื่อให้ความรู้กับเพื่อนๆกัน ในชื่อ “กลุ่มเส้นสีขาว” เป็นกลุ่มแรกในประเทศไทย (มธุรส ศิริสถิตย์กุล, 2544)

เครือข่ายผู้ติดเชื้อเอชไอวีในประเทศไทย ก็เกิดจากการรวมตัวกันของผู้ติดเชื้อ ซึ่งเริ่มมาตั้งแต่ปี 2538-2539 อันเนื่องมาจากความรังเกียจ ความไม่เข้าใจของสังคมที่มีต่อผู้ติดเชื้อ และการรวมกันแสวงหาหนทางในการดูแลสุขภาพของตนเองและเพื่อนสมาชิก จนกลายเป็นเครือข่ายใหญ่ครบทุกภูมิภาคของประเทศไทย และตั้งเป็นเครือข่ายผู้ติดเชื้อเอชไอวี/เอดส์ ประเทศไทย ในปี พ.ศ. 2540 (เครือข่ายผู้ติดเชื้อเอชไอวี/เอดส์ ประเทศไทย, 2557) ในยุคแรกเครือข่ายผู้ติดเชื้อฯ มีเป้าหมายเพื่อพัฒนาแนวทางการดำเนินงานแก้ไขปัญหาเรื่องการเจ็บป่วยและเสียชีวิตของผู้ติดเชื้อเป็นหลัก รวมถึงการละเมิดสิทธิผู้ติดเชื้อในเรื่องต่างๆ อาทิ เช่น การละเมิดสิทธิในการตรวจเลือด เปิดเผยผลเลือด การปฏิเสธการรักษา เป็นต้น โดยเน้นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างผู้ติดเชื้อ และแลกเปลี่ยนกับบุคคลและองค์กรอย่างหลากหลาย เพื่อแสวงหาทางออกของปัญหาและทางรอดของชีวิตของผู้ติดเชื้อ มีการสนับสนุนการจัดตั้งกลุ่มผู้ติดเชื้อในระดับพื้นที่ สนับสนุนการพบปะ แลกเปลี่ยนข้อมูล และการออกไปเยี่ยมบ้านเพื่อนผู้ติดเชื้อฯ ในนามของ “หมอตีนเปลา่” จนทำให้อัตราป่วยค่อยๆ ลดลงอย่างช้า ๆ และต่อเนื่องจากเหลือ 31.28 ต่อประชากรแสนคน ใน ปี พ.ศ. 2546 (กระทรวงสาธารณสุข กรมควบคุมโรค, 2548)

การเคลื่อนไหวอย่างต่อเนื่องและเข้มข้นของเครือข่ายผู้ติดเชื้อฯ ร่วมกับภาคีเครือข่ายต่างๆ ก็ทำให้สามารถผลักดันให้บรรลุเป้าหมายที่สำคัญได้หลายด้าน โดยเฉพาะการทำให้เกิดการทบทวนและหยุดการเจรจาเขตการค้าเสรีไทย-สหรัฐอเมริกา ซึ่งมีข้อเรียกร้องที่สำคัญเกี่ยวกับสิทธิบัตรยาที่อาจทำให้คนไทยได้รับผลกระทบจากยาราคาแพงและไม่สามารถเข้าถึงยาได้ การสามารถเข้าไปมีส่วนร่วมให้บริการร่วมกับบุคลากรทางการแพทย์ในสถานพยาบาลของรัฐในระดับต่างๆ โดยเฉพาะการออกพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า พ.ศ. 2545 ซึ่งทำให้ผู้ติดเชื้อสามารถเข้าถึงบริการยาต้านไวรัสได้อย่างทั่วถึง เป็นต้น

ในทางทฤษฎี ได้มีความพยายามอธิบายขบวนการเคลื่อนไหวของประชาชนในประเทศโลกที่สาม ว่ามีความแตกต่างจากขบวนการเคลื่อนไหวทางสังคมใหม่ในประเทศทุนนิยมอุตสาหกรรมก้าวหน้า โดยให้น้ำหนักกับการพัฒนาและประชาธิปไตยในโลกที่สาม แทนที่จะเป็นเรื่องของ ความเป็นสมัยใหม่ (modernity) ที่รุกรานหรือกัดเซาะโลกชีวิต (life-world) หรือเข้าไปยึดครองรูปแบบและวิถีการดำเนินชีวิตของผู้คนเป็นหลัก ดังในสังคมทุนนิยมอุตสาหกรรมก้าวหน้าในซีกโลกเหนือ (ประภาส ปิ่นตบแต่ง, 2552) หรือเป็นการตอบโต้ของประชาชนอย่างหลากหลายและกว้างขวางต่อวิกฤตการณ์ที่เกิดจากการพัฒนาซึ่งเข้าไปรุกรานชีวิตชุมชนท้องถิ่น (Rajuni Kothari, 1984)

ลักษณะสำคัญของการเมืองของขบวนการทางสังคมแบบนี้ อาจเรียกว่า “การเมืองของการให้ยอมรับตน” (politics of recognition) ซึ่งเป็นการเมืองที่แตกต่างไปจากการเมืองของการกระจายทรัพยากร (politics of redistribution) หรือการเมืองแบบกลุ่มผลประโยชน์ (politics of interest) ที่เน้นการต่อสู้เคลื่อนไหวทางการเมืองเพื่อการเข้าถึงหรือปกป้องผลประโยชน์ของกลุ่ม การเข้าถึงสวัสดิการทางสังคม แต่เป็นการเคลื่อนไหวทางการเมืองที่มุ่งเน้นให้รัฐและสังคมยอมรับโลกชีวิต วิถีและรูปแบบการดำเนินชีวิต อัตลักษณ์ความแตกต่างหลากหลายของวิถีชีวิต วัฒนธรรม ค่านิยม เพื่อให้รัฐ สังคม รับรองสิทธิของกลุ่มคน ชุมชน ทั้งนี้การเมืองของการให้ยอมรับตนหรือการเมืองใหม่ มิได้มีจุดหมายในการช่วงชิงอำนาจรัฐ แต่ต้องการสร้างกติกาหรือกฎเกณฑ์ชุดใหม่ในการดำรงชีวิต และแม้ว่าขบวนการเคลื่อนไหวทางสังคมใหม่ในประเทศโลกที่สามจะยังคงมุ่งเน้นการเรียกร้องการกระจายทรัพยากรที่เป็นธรรม สวัสดิการจากรัฐ และเคลื่อนไหวเพื่อปรับสัมพันธภาพทางอำนาจ การทำให้รัฐรับรองหรือยอมรับตน (recognition) ให้ที่ทางแก่ตนเอง กลุ่ม หรือชุมชน และยังเป็นการเคลื่อนไหวเพื่อให้มีการเปิดพื้นที่ใน

ระบบและกระบวนการทางเมืองปกติ (ประภาส ปิ่นตบแต่ง, 2552) แต่ก็มีลักษณะที่ให้ความสำคัญกับการต่อสู้ในพื้นที่สังคมประชา เพื่อเปลี่ยนแปลงค่านิยม การนิยามความหมาย รวมทั้งสร้างวาทกรรมต่อประเด็นปัญหาต่างๆ เพื่อระดมแนวร่วม โดยเฉพาะในหมู่ชนชั้นกลาง เพื่อเพิ่มพลังของตนให้มีโอกาสในกระบวนการนโยบายให้กว้างขึ้น เพื่อที่จะสามารถเข้าไปเจรจาต่อรองได้อย่าง “เสมอหน้า” กับผู้กำหนดและปฏิบัตินโยบายในโครงสร้างที่เป็นอยู่ (พฤทธิสาน ชุมพล, ม.ร.ว., 2543)

ข้อถกเถียงที่สำคัญของการศึกษาขบวนการเคลื่อนไหวทางสังคมในประเทศโลกที่สาม ซึ่งมองขบวนการเคลื่อนไหวทางสังคมในประเทศโลกที่สามว่ายังคงเน้นในเรื่องผลประโยชน์ ปากท้อง การกระจายทรัพยากรทางสังคมอย่างเป็นธรรม สวัสดิการจากรัฐ ฯลฯ (ประภาส ปิ่นตบแต่ง, 2552) และเป็นการมุ่งเน้นการต่อสู้ในประเด็นย่อยๆ เฉพาะหน้า โดยไม่สามารถเชื่อมโยงและพัฒนาระดับการต่อสู้ในประเด็นเฉพาะของตนเองเข้ากับปัญหาเชิงโครงสร้าง เช่น การรวมศูนย์ปัจจัยการผลิตและการขยายตัวของระบบทุนนิยมเสรี เป็นต้น (Kanokrat Lertchoosakul, 2003) ดังนั้นเมื่อรัฐบาลสามารถตอบสนองข้อเรียกร้องเฉพาะหน้าแม้เพียงบางส่วนหรือในระยะสั้นแล้ว จำนวนมวลชนที่เข้าร่วมต่อสู้กับขบวนการฯ โดยเฉพาะในภาคเกษตรจะลดลงทันที (อุเชนทร์ เชียงแสน, 2548) หรือเมื่อได้รับชัยชนะชั่วคราวจากการต่อสู้เรียกร้องแล้ว ก็ยุบตัวลงหรือไม่มีการเคลื่อนไหวต่อ หรือพักการทำงานชั่วคราวไปโดยทันที โดยเหลือแต่ “หัวๆ” ของขบวนการไม่กี่คน และไม่สามารถระดมมวลชนออกมาต่อสู้ในประเด็นอื่นได้อีก (เก่งกิจ กิจดิเรียงลาภ และเควิน ฮิววิสัน, 2552)

งานศึกษาของ Beatrix Hoffman (2003) ที่ศึกษาการปฏิรูประบบบริการสุขภาพและการเคลื่อนไหวทางสังคมของสหรัฐอเมริกา แม้จะเห็นว่าขบวนการเคลื่อนไหวของรากหญ้าหรือการเปลี่ยนแปลงจากข้างล่างมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อประวัติศาสตร์การปฏิรูปของสหรัฐอเมริกา ดังนั้นความสัมพันธ์ระหว่างการเคลื่อนไหวทางสังคมและการเรียกร้องหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าจึงเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งยวด กระแสการรณรงค์เพื่อปฏิรูประบบสุขภาพของสหรัฐอเมริกาในศตวรรษที่ยี่สิบเพื่อต่อต้านกลุ่มผลประโยชน์ต่างๆ เริ่มต้นและดำเนินการเป็นหลักโดยกลุ่มชนชั้นนำ (Elite) มากกว่ากลุ่มมวลชน และขบวนการรากหญ้า เช่น กลุ่มแรงงาน กลุ่มสิทธิพลเมือง กลุ่มสิทธิสตรี และนักเคลื่อนไหวเพื่อผู้ป่วยเอดส์ ซึ่งมีลักษณะคล้ายคลึงกับการเคลื่อนไหวของผู้ติดตาม แต่ Hoffman เห็นว่ากลุ่มเหล่านี้มักจะสนใจการเปลี่ยนแปลงที่เห็นผลได้ทันทีทันใดหรือเป็นรูปธรรมมากกว่าการปฏิรูปในเชิงของระบบบริการสุขภาพ

นอกจากนั้นขบวนการภาคประชาชนไทย ยังถูกมองว่ามีลักษณะเป็นการรวมตัวแบบหลวมๆ เป็นเครือข่าย (network) ชั่วคราวเฉพาะประเด็น ระหว่างกลุ่มปัญหาต่างๆ มากกว่าจะเป็นการจัดตั้งเป็นองค์กรทางการเมืองที่มีลักษณะถาวร (เก่งกิจ กิจดิเรียงลาภ และเควิน ฮิววิสัน, 2003) และไม่เห็นประเด็นการเปลี่ยนแปลงในระดับโครงสร้างแบบองค์รวม และไม่สามารถเชื่อมโยงและพัฒนาระดับการต่อสู้ในประเด็นเฉพาะของตนเองเข้ากับปัญหาเชิงโครงสร้าง เช่น การรวมศูนย์ปัจจัยการผลิตและการขยายตัวของระบบทุนนิยมเสรี เป็นต้น (Kanokrat Lertchoosakul, 2003) หรือที่ ขบวนการภาคประชาชนในชนบทบางส่วนถึงกับสร้างข้อสรุปเกี่ยวกับชนชั้นล่างว่า “พวกเขาไม่สามารถเข้าใจอะไรที่ข้ามพ้นผลประโยชน์รูปธรรมในระยะสั้นของนโยบายแบบประชานิยมได้” และแนวคิดการเคลื่อนไหวทางสังคมแบบใหม่ ที่มักจะละเลยการทำความเข้าใจมิติทางอุดมการณ์และมิติของความเข้มแข็งและอ่อนแอของการต่อสู้ช่วงชิงทางอุดมการณ์ (ideological struggle) ของขบวนการทางสังคม นอกจากนั้น ทฤษฎีทางรัฐศาสตร์กระแสหลักที่ได้รับอิทธิพลจากทฤษฎีการทำให้ทันสมัย (Modernization) ซึ่งอธิบายการ

เมืองไทยผ่านโมทัศน์ระบบอุปถัมภ์ (patron-client system) ที่สร้างบทสรุปว่าชนชั้นล่างทั้งในชนบทและในเมือง มีลักษณะอ่อนแอและไม่มีจิตสำนึกทางการเมืองแบบประชาธิปไตย ดังนั้นการสร้างประชาธิปไตยจึงต้องมาจากชนชั้นสูงและชนชั้นกลางแบบ “บนลงล่าง” เท่านั้น (อ้างใน เก่งกิจ กิจติเรียงลาภ และเควิน อีววิสัน, 2552)

ดังนั้น ในปัจจุบันเมื่อบริบทต่างๆ มีการเปลี่ยนแปลงไปในหลายๆด้าน อาทิ เช่น สถานการณ์การติดเชื้อและผู้ป่วยด้วยโรคเอดส์ในปัจจุบัน การมีระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าสำหรับประชาชน การกลับเข้าสู่การเจรจาการค้าเสรีรอบใหม่ ทั้งการเจรจาการค้าเสรีไทย-สหภาพยุโรป และไทย-สหรัฐอเมริกา เป็นต้น ความสำเร็จและความเข้มแข็งของเครือข่ายผู้ติดเชื้อเอชไอวี/เอดส์ ประเทศไทย ที่ผ่านมา จะเปลี่ยนผ่านเข้าสู่บริบทของการมีหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ที่ผู้ติดเชื้อสามารถเข้าถึงยาโดยใช้สิทธิตามระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าที่ครอบคลุมการรักษาและค่าใช้จ่ายได้แล้วอย่างไร

หากเครือข่ายผู้ติดเชื้อเอชไอวี/เอดส์ ที่สมาชิกส่วนใหญ่เป็นประชาชนธรรมดา เป็นเพียงกลุ่มคนที่เรียกร้องการเข้าถึงทรัพยากรหรือผลประโยชน์เฉพาะหน้า หรือเป็นชนชั้นล่างหรือเป็นคนชนบทที่อ่อนแอและขาดจิตสำนึกทางการเมืองแบบประชาธิปไตยแล้วนั้น การเคลื่อนไหวทางสังคมของเครือข่ายฯ ควรจะยุติบทบาทลงหรือเหลือแต่ระดับแกนนำเท่านั้น และไม่สามารถยกระดับการเคลื่อนไหวเชื่อมโยงกับปัญหาในระดับโครงสร้างหรือระบบได้ แต่ภายหลังการเข้าสู่ระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ที่เป็นข้อเรียกร้องสำคัญของเครือข่ายฯ เครือข่ายมีการเคลื่อนไหวอย่างไร จะยุติหรือลดบทบาทลงไปเหมือนขบวนการภาคประชาชนอื่นๆ ในประเทศโลกที่สามที่ได้รับการตอบสนองเป้าหมายแล้วหรือไม่ หรือจะคงบทบาทและความเข้มแข็งของเครือข่ายฯ ไว้ได้ หรือแม้กระทั่งขยายบทบาทใหม่ๆ เพิ่มขึ้นไปได้อีก

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาขบวนการเคลื่อนไหวของเครือข่ายผู้ติดเชื้อเอชไอวี/เอดส์ ประเทศไทยภายหลังการเข้าสู่ระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

ขอบเขตของการศึกษา

ศึกษาขบวนการเคลื่อนไหวของเครือข่ายผู้ติดเชื้อเอชไอวี/เอดส์ ประเทศไทย ที่ทำงานเคลื่อนไหวทางสังคมในประเด็นต่างๆ โดยยึดโยงกับบริบทที่เปลี่ยนผ่านเข้าสู่ระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (30 บาท) ภายใต้งานทั้งภายในประเทศ เช่น สถานการณ์ผู้ติดเชื้อฯ การสนับสนุนงบประมาณในการดำเนินกิจกรรม ไปจนถึงเงื่อนไขภายนอกประเทศ เช่น การเจรจาการค้าเสรี เป็นต้น โดยศึกษาตั้งแต่ระดับแกนนำขององค์กรซึ่งรับผิดชอบการบริหารและนโยบายของเครือข่าย เครือข่ายระดับภาค และเครือข่ายระดับจังหวัด ไปจนถึงการดำเนินกิจกรรมในระดับพื้นที่ของอาสาสมัคร

กรอบความคิดในการวิจัย

การศึกษานี้ตั้งอยู่บนแนวคิดเกี่ยวกับขบวนการเคลื่อนไหวทางสังคมในประเทศโลกที่สาม ที่แม้จะยังคงมีประเด็นในเรื่องการเรียกร้องผลประโยชน์ การกระจายทรัพยากร สวัสดิการจากรัฐฯ แต่ก็เป็นคำตอบได้ของประชาชนอย่างหลากหลายและกว้างขวางต่อวิกฤตการณ์ที่เกิดจากการพัฒนาซึ่งเข้าไปรุกรานชีวิตชุมชนท้องถิ่น

และให้น้ำหนักกับการพัฒนาประชาธิปไตย เป็นการเคลื่อนไหวทางการเมืองที่มุ่งเน้นให้รัฐและสังคมยอมรับโลกชีวิตวิถีและรูปแบบการดำเนินชีวิต อุดมการณ์ความแตกต่างหลากหลายของวิถีชีวิต วัฒนธรรม ค่านิยม เพื่อให้รัฐ สังคม รับรองสิทธิของกลุ่มคน ชุมชน โดยมีได้มีจุดหมายในการช่วงชิงอำนาจรัฐ แต่ต้องการสร้างกติกากฎเกณฑ์ชุดใหม่ในการดำรงชีวิต

วิธีดำเนินการวิจัยและระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยนี้ เป็นการวิจัยประยุกต์ (Applied Research)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรของการศึกษานี้ หมายถึง สมาชิกของเครือข่ายผู้ติดเชื้อเอชไอวี/เอดส์ ประเทศไทย ได้แก่ ผู้นำเครือข่ายระดับต่างๆ เช่น ประธานเครือข่ายฯ ผู้ประสาน และแกนนำระดับพื้นที่ เป็นต้น และผู้เข้าร่วมขบวนการเคลื่อนไหวของ เครือข่ายฯ

กลุ่มตัวอย่าง คัดเลือกแบบเฉพาะเจาะจง (purposive sampling) โดยคัดเลือกจากผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการเคลื่อนไหวในระดับต่างๆ โดยคำนึงถึงความหลากหลายของผู้ให้ข้อมูล เช่น ประสบการณ์ในการเข้าร่วมเครือข่าย เพศ ระดับการศึกษา เป็นต้น ร่วมกับการคัดเลือกแบบลูกบอลหิมะ (snowball technique) โดยการให้ผู้ให้ข้อมูลแนะนำผู้ให้ข้อมูลรายต่อไป โดยได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 10 คน โดยเป็นชาย 4 คน และหญิง 6 คน ได้แก่ประธานและอดีตประธานเครือข่ายฯชาติ ผู้ประสานงานระดับภาค ประธานเครือข่ายจังหวัด 2 คน เจ้าหน้าที่กิจกรรม แกนนำผู้ติดเชื้อ 2 คน และอาสาสมัคร 4 คน

วิธีดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

ใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) โดยผู้วิจัยเป็นผู้สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลแต่ละรายด้วยตนเอง ร่วมกับการสังเกตทั้งแบบมีส่วนร่วมและไม่มีส่วนร่วม (Observation with/without participation) ในกิจกรรมต่างๆของเครือข่ายฯ เก็บข้อมูลระหว่างเดือนเมษายน 2556 ถึงเดือนพฤษภาคม 2557

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content analysis)

ผลการวิจัย

การเคลื่อนไหวของเครือข่ายผู้ติดเชื้อเอชไอวี/เอดส์ ประเทศไทย ภายหลังการเข้าสู่ระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า แม้ว่าเครือข่ายผู้ติดเชื้อฯ จะต้องเผชิญกับเงื่อนไขในการทำงานในบริบทใหม่โดยเฉพาะการเข้าสู่หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ที่ทำให้ผู้ติดเชื้อฯ สามารถเข้าถึงยาต้านไวรัสและการรักษาได้อย่างทั่วถึง ปัญหาของความมั่นคงของแหล่งทุนและงบประมาณสนับสนุนการดำเนินกิจกรรม แต่จากการศึกษาพบว่าเครือข่ายผู้ติดเชื้อฯ ยังคงดำเนินกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง โดยมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานและกิจกรรมให้สอดคล้องกับบริบทใหม่ โดยมีการดำเนินกิจกรรมหลักสามด้าน ได้แก่ 1) ด้านที่มุ่งเน้นที่ผู้ติดเชื้อเอชไอวี/เอดส์ 2) ด้านที่มุ่งเน้นทำความเข้าใจกับชุมชนและสังคม และ 3) ด้านที่เน้นการผลักดันในระดับนโยบายของประเทศ

1) ด้านที่มุ่งเน้นที่ผู้ติดเชื้อเอชไอวี/เอดส์

กิจกรรมหลักที่ดำเนินการอย่างต่อเนื่องสำหรับผู้ติดเชื้อเอชไอวี/และผู้ป่วยเอดส์ ได้แก่กิจกรรมศูนย์สุขภาพองค์กรรวม จากสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปเนื่องจากการเข้าถึงบริการและยาต้านไวรัสในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าดังกล่าว ส่งผลต่อการดำเนินการศูนย์สุขภาพองค์กรรวมในหลายด้าน เพราะศูนย์องค์กรรวมจะให้บริการเฉพาะสมาชิกที่สมัครใจเข้ารับบริการ และเป็นบริการที่ผู้ติดเชื้อเลือกที่จะใช้บริการหรือไม่ก็ได้

ศูนย์สุขภาพองค์กรรวม ที่เคยเป็นปฏิบัติการที่โดดเด่นในฐานะผู้ร่วมให้บริการในยุคที่ผ่านมา ได้รับผลกระทบอย่างมากจากการเปลี่ยนแปลงเชิงระบบ การที่ผู้ติดเชื้อเข้าร่วมกลุ่มน้อยลง หรือเข้าร่วมกลุ่มแต่ไม่ค่อยมีเวลามาร่วมกิจกรรมกับทางกลุ่ม นอกจากนั้นการผนวกเข้าไปในระบบทำให้การดำเนินงานของศูนย์มีลักษณะเป็นการทำงานตามปกติ และมีลักษณะเป็นงานประจำมากขึ้น ทำให้บางกลุ่มยุติบทบาท หรือบางกลุ่มก็หยุดทำงานศูนย์องค์กรรวมในโรงพยาบาล อาสาสมัครและแกนนำผู้ติดเชื้อในศูนย์องค์กรรวม ยังคงให้บริการให้คำปรึกษา คำแนะนำเกี่ยวกับการรับประทานยา การเยี่ยมบ้าน การส่งเสริมให้ผู้ติดเชื้อประเมินความเสี่ยงของตนเองและเข้ารับบริการตรวจเลือดเพื่อคัดกรอง และ การแก้ไขปัญหาให้กับผู้ติดเชื้อ การประสานงานร่วมกับพี่เลี้ยงและโรงพยาบาล

ปัญหาการไม่เปิดเผยตัว และการออกไปนอกพื้นที่ของผู้ติดเชื้อ ที่สามารถฟื้นฟูสุขภาพและก็เป็นปัญหาสำคัญที่ทำให้อาสาสมัครและแกนนำไม่สามารถดูแลผู้ติดเชื้อได้อย่างต่อเนื่อง และปัญหาอีกอย่างหนึ่งก็คือนอกจากผู้ติดเชื้อจะต้องเฝ้าระวังสุขภาพที่เกี่ยวข้องกับการติดเชื้อ และโรคเอดส์แล้ว เมื่อผู้ติดเชื้อสามารถมีชีวิตยืนยาวขึ้น ปัญหาการเจ็บป่วยและโรคเรื้อรังอื่นๆ ก็กลายเป็นปัญหาสำคัญของผู้ติดเชื้อเช่นเดียวกับคนอื่นๆ ในสังคม การที่จะหาแกนนำหน้าใหม่ๆ มาร่วมทีมทำงานนั้นค่อนข้างยาก แต่ปัจจัยที่จะทำให้คนรุ่นใหม่เข้ามาทำงานเครือข่ายก็คือ 1) มีใจรักในการช่วยเหลือดูแลเพื่อนมนุษย์เป็นสิ่งสำคัญ 2) มีคำตอบแทนให้กับอาสาสมัครบ้าง เพื่อชดเชยการขาดรายได้ และทำให้ไม่ต้องเดือดร้อนในชีวิตความเป็นอยู่ มีเวลามาร่วมงานอาสาสมัครดูแลคนอื่นได้ 3) การทำงานเป็นทีม นอกจากจะ “ม่วน” และ “อุ่นใจ” แล้ว ยังเป็นการช่วยกันทำงานและเติมเต็มข้อมูลด้านต่างๆ ให้กับผู้รับบริการอย่างครบถ้วนรอบด้าน เช่น ปัญหาเกี่ยวกับสรีระวิทยาและเพศของผู้หญิง ถ้ามีอาสาสมัครผู้หญิงก็จะช่วยตอบได้ดีขึ้น จากประสบการณ์ของตนเอง

แม้ว่าในปัจจุบันสำนักงานหลักประกันสุขภาพจะบรรจุชุดสิทธิประโยชน์สำหรับผู้ติดเชื้อไว้หลายประการ แต่ผู้ติดเชื้อจำนวนมาก ก็ไม่ทราบสิทธิของตนเองในการเข้าถึงบริการเหล่านี้ ทำให้บางครั้งไม่ได้รับสิทธิที่ควรได้รับ เครือข่ายผู้ติดเชื้อจึงเน้นที่การส่งเสริมให้ผู้ติดเชื้อทราบสิทธิของตนเองอย่างครบถ้วน

การขยายบทบาทเข้าไปในกิจกรรมอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

หลังจากที่กิจกรรมการดูแลผู้ติดเชื้อเอชไอวีและผู้ป่วยเอดส์ของศูนย์องค์กรรวมเริ่มอยู่ตัว บางเครือข่ายก็เริ่มเปิดพื้นที่ให้บริการแก่ผู้รับบริการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับเอชไอวี/เอดส์ โดยใช้ฐานความรู้และทักษะ จากการดูแลผู้ติดเชื้อและผู้ป่วยเอดส์ เช่น การไปทำงานเชื่อมต่อกับคลินิกฝากครรภ์ เพื่อให้คำปรึกษาแนะนำคุณแม่ที่มาฝากครรภ์เกี่ยวกับการติดเชื้อ เอชไอวีและโรคเอดส์ การป้องกัน และประเด็นอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยเป็นการให้บริการกับหญิงตั้งครรภ์ทุกคนไม่ว่าจะติดเชื้อหรือไม่ เป็นการพยายามทำให้โรคเอดส์กลายเป็นเรื่องปกติ ไม่ได้เป็นเรื่องเฉพาะผู้ติดเชื้อเท่านั้นอีกส่วนหนึ่ง

อีกปัญหาหนึ่งที่เพิ่มขึ้นมาหลังจากที่ผู้ติดเชื้อมีสุขภาพดีขึ้นและกลับไปทำงานก็คือ การที่ผู้ป่วยไม่สามารถมารับยาเองตามนัด ไม่ว่าจะเป็นเพราะผู้ติดเชื้อไม่สามารถลาหรือหยุดงานมาโรงพยาบาลได้ หรือเป็นเพราะผู้ติดเชื้อบางรายต้องเดินทางไปทำงานยังต่างจังหวัด ทำให้อาสาสมัครต้องมีบทบาทเพิ่มเติมคือการรับยาแทนผู้ป่วย และนำส่งให้กับผู้ป่วย เพื่อให้ผู้ป่วยสามารถรับประทานยาได้อย่างต่อเนื่อง เพื่อไม่ให้ส่งผลต่อการรักษา

2) ด้านที่มุ่งเน้นทำความเข้าใจกับชุมชนและสังคม

จากการประเมินการทำงานระยะที่ผ่านมา เครือข่ายพบว่าคนทั่วไปยังมีทัศนคติเชิงลบเกี่ยวกับโรคเอดส์และการติดเชื้อ ส่งผลต่อการตีตราและการรังเกียจ แยกแยะ ผู้ติดเชื้อเอชไอวีและผู้ป่วยเอดส์อยู่ ในระยะนี้เครือข่ายจึงมุ่งเน้นในการทำงานด้านชุมชนเพื่อเปลี่ยนแปลงทัศนคติ และสร้างความเข้าใจให้แก่ชุมชนและสังคมให้มากยิ่งขึ้น การขับเคลื่อนงานชุมชนนั้น จากเดิมที่เป็นการทำงานโดยอาสาสมัครและแกนนำผู้ติดเชื้อเป็นหลัก ในระยะนี้เครือข่ายมีการปรับเปลี่ยนยุทธศาสตร์ในการทำงาน เพื่อให้เกิดความยั่งยืน และรู้สึกเป็นเจ้าของและมีส่วนร่วมของชุมชน เป็นหลัก โดยการเชื่อมประสานกันตั้งแต่ระดับนโยบาย หน่วยงานระดับชาติ ไปจนถึงการเชื่อมการทำงานในระดับพื้นที่

จนกระทั่งปัจจุบันการตีตราผู้ติดเชื้อเอชไอวีและผู้ป่วยเอดส์ยังคงเป็นปัญหาสำคัญ เครือข่ายผู้ติดเชื้อตระหนักถึงปัญหานี้ และพยายามทำงานเพื่อลดการตีตรา โดยเฉพาะในกลุ่มเฉพาะ เช่น กลุ่มผู้ขายยาเสพติดชนิดฉีด (Injection Drug User: IDU) กลุ่มชายขอบชาย กลุ่มผู้ทำงานทางเพศ เป็นต้น และการเลือกปฏิบัติ หรือการกีดกันผู้ติดเชื้อในกรณีต่างๆ เช่น การเข้าทำงาน เป็นต้น การตีตราเป็นประเด็นที่โดยภาพรวมดูเหมือนจะดีขึ้น แต่ในรายละเอียดลึกๆ ยังคงมีการตีตราผู้ติดเชื้อและผู้ป่วยเอดส์อยู่ แต่แนบเนียนขึ้น แม้แต่ในระดับของผู้ให้บริการเองก็ยังคงมีอยู่ แต่การผลักดันในเรื่องนี้ต้องระมัดระวังว่าจะไม่เป็นการไปกำหนดกฎเกณฑ์บังคับให้ผู้ให้บริการต้องปฏิบัติ เพราะนอกจากไม่ลดการตีตราแล้ว ยังจะส่งผลให้ผู้ให้บริการปฏิบัติงานอย่างไม่มีความสุข ซึ่งจะส่งผลต่อคุณภาพการบริการในที่สุด

เครือข่ายผู้ติดเชื้อมองว่าการยังไม่บรรลุเป้าหมายของการทำงานด้านชุมชนและสังคมมากนัก น่าจะต้องการทบทวนวิธีการทำงานด้านชุมชนและสังคมที่ผ่านมา และวางยุทธศาสตร์ในการดำเนินงานใหม่ ความยากและความท้าทายในการทำงาน ด้านนี้ นอกจากงบประมาณที่มีอย่างจำกัด แล้วประเด็นยังมีความซับซ้อนมากอีกด้วย การตีตราและการกีดกันแบบตรงๆอาจจะน้อยลง แต่จะเป็นแบบแนบเนียนขึ้น ไม่ชัดเจนเหมือนเดิม แต่ยังคงดำรงอยู่ในสังคม

ในปัจจุบันเครือข่ายฯ ได้ทำงานเพื่อรณรงค์ทำความเข้าใจกับชุมชนและสังคมในหลายโครงการ ได้แก่

2.1 การทำงานร่วมกับกองทุนสุขภาพตำบล.

กองทุนสุขภาพตำบล¹ หรือกองทุนหลักประกันสุขภาพระดับท้องถิ่นหรือพื้นที่ เป็นกองทุนที่เกิดขึ้นตามพรบ.หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ โดยมีเจตนาเพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการดูแลสุขภาพของประชาชนในสังคม

¹ สำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในบทบัญญัติของพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ.2545 มาตรา 13(3) มาตรา 18(8) มาตรา 47 และมาตรา 48(4) ได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสนับสนุนและกำหนดหลักเกณฑ์ให้องค์กรชุมชนองค์กรเอกชน และภาคเอกชนที่ไม่มีวัตถุประสงค์เพื่อแสวงหากำไร ดำเนินงาน และบริหารจัดการเงินทุนในระดับท้องถิ่นหรือพื้นที่ได้ตามความ

โดยมีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นกลไกในการประสานหน่วยงาน องค์กร และภาคีเครือข่าย ในพื้นที่เข้ามาร่วมกันค้นหาปัญหา และความต้องการของประชาชน ร่วมวางแผน และส่งเสริมให้เกิดความร่วมมือดำเนินกิจกรรมด้านสุขภาพ โดยได้เริ่มดำเนินการมาตั้งแต่ปี 2549 โดยกองทุนนี้จะสนับสนุนค่าใช้จ่ายให้กับกลุ่มประชาชนหรือองค์กรประชาชนในพื้นที่จัดทำกิจกรรมเพื่อการสร้างเสริมสุขภาพ การป้องกันโรคหรือการฟื้นฟูสุขภาพ โดยกองทุนสุขภาพตำบลจะได้รับเงินสนับสนุนจากกองทุนหลักประกันสุขภาพแห่งชาติและเงินอุดหนุนจากองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น และเงินได้อื่นๆ โดยมีคณะกรรมการกองทุนซึ่งประกอบด้วยนายกองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นประธาน และกรรมการจากภาคส่วนต่างๆในชุมชน โดย มีกรรมการจากผู้แทนหมู่บ้านหรือชุมชนที่ประชาชนในชุมชนหรือหมู่บ้านคัดเลือกกันเอง จำนวนไม่เกิน 5 คนร่วมเป็นกรรมการด้วย

เครือข่ายผู้ติดเชื้อฯ เห็นโอกาสในการทำงานชุมชนให้เกิดความยั่งยืนและชุมชนมีส่วนร่วม เครือข่ายผู้ติดเชื้อจึงเชื่อมการทำงานร่วมกับกองทุนสุขภาพตำบลในรูปแบบต่างๆ หลายรูปแบบ เช่น การเขียนเสนอ อนุมัติโครงการ เพื่อดำเนินการโครงการร่วมกับชุมชน และอีกยุทธศาสตร์หนึ่งที่ใช้ก็คือการผลักดันผู้ติดเชื้อเข้าไปเป็นหนึ่งในคณะกรรมการกองทุนสุขภาพตำบล

2.2 โครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก โดยชุมชน (Child-life)

โครงการ Child-Life หรือโครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็กในชุมชน² เป็นอีกโครงการหนึ่งที่เครือข่ายผู้ติดเชื้อพยายามเข้าไปมีส่วนร่วมกับกระทรวงสาธารณสุข กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของชีวิต และองค์กรพัฒนาเอกชน โดยการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนโลก (รอบที่ 10) ในการแก้ไขปัญหาในพื้นที่อย่างมีส่วนร่วม โดยเน้นที่การช่วยเหลือด้านสุขภาพและการปกป้องทางสังคมแก่เด็กที่ได้รับผลกระทบจากเอดส์ (CABA)³ และเด็กที่อยู่ในภาวะเปราะบาง (VC)⁴ โดยโครงการนำร่อง ในช่วงปี 2554-2559 ในพื้นที่ 29 จังหวัดโดยเครือข่ายผู้ติดเชื้อระดับชาติ จะมีบทบาทในด้านพัฒนาการรณรงค์ทางสังคมเป็นหลัก และเครือข่ายผู้ติดเชื้อในระดับพื้นที่จะเข้าร่วมเป็นคณะกรรมการพัฒนาเด็กในชุมชน (CAG)⁵ จากการลงพื้นที่ไปร่วมสังเกตการณ์ในพื้นที่พบว่า อาสาสมัครผู้ติดเชื้อจะเข้าไปมีบทบาทในการทำกิจกรรมร่วมกับคณะกรรมการพัฒนาเด็กในชุมชน โดยเน้นกิจกรรมที่จะทำให้เด็กเข้าใจเกี่ยวกับโรคเอดส์ รู้วิธีป้องกัน และรู้ว่าเอดส์รักษาได้ ผู้ติดเชื้อเอชไอวี สามารถใช้ชีวิตและเติบโตเป็นผู้ใหญ่ที่มีคุณค่าได้ เพื่อลดการตีตราทั้งจากตนเองและสังคมให้น้อยลง

พร้อม ความเหมาะสมและความต้องการ โดยส่งเสริมกระบวนการมีส่วนร่วมเพื่อสร้างหลักประกันสุขภาพแห่งชาติให้แก่บุคคลในพื้นที่ ให้คณะกรรมการสนับสนุนและประสานงานกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กำหนดหลักเกณฑ์เพื่อให้องค์กรดังกล่าวเป็นผู้ดำเนินงาน และบริหารจัดการระบบหลักประกันสุขภาพในระดับท้องถิ่นหรือพื้นที่ โดยให้ได้รับค่าใช้จ่ายจากกองทุน

² โครงการพัฒนาระบบการดูแลสุขภาพ และการคุ้มครองทางสังคมแบบองค์รวมสำหรับเด็กที่ได้รับผลกระทบจากเอดส์ และเด็กที่อยู่ในภาวะเปราะบาง ที่อยู่ในพื้นที่ที่มีความชุกของการติดเชื้อเอชไอวีสูง

³ CABA ย่อมาจาก Children Affected by AIDS หรือ เด็กที่ได้รับผลกระทบจากเอดส์ ได้แก่ เด็กที่มีเชื้อเอชไอวี เด็กที่พ่อ/แม่มีเชื้อเอชไอวี

⁴ หรือ Vulnerable Children ได้แก่ เด็กเรื้อรัง เด็กกำพร้า เด็กที่ถูกใช้แรงงาน เด็กด้อยโอกาสที่ยังไม่พร้อม เด็กพิการ เด็กที่ถูกทารุณกรรม เด็กขาดพื้นที่ไร้สถานะ เด็กที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรม และเด็กที่อยู่ในสภาวะยากลำบาก (ครอบครัวยากจน หรือพ่อแม่หย่าร้าง/ถูกคุมขัง/ไม่สามารถดูแลเด็กได้เต็มที่)

⁵ CAG ย่อมาจาก Child Action Group หรือ คณะทำงานเด็กในชุมชน เป็นกลไกที่ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านสุขภาพ ปกครอง การศึกษา องค์กรชุมชน สวัสดิการ และคุ้มครองเด็กในชุมชน เพื่อสนับสนุนการดูแลเด็กให้ได้รับการพัฒนาและติดตามต่อเนื่องผ่านการจัดกิจกรรมและประสานส่งต่อ

2.3 โครงการ “รักไม่ติดลบ (Love+)”

โครงการรักไม่ติดลบ หรือ Love+ เป็นกิจกรรมรณรงค์ ที่เน้นกลุ่มเป้าหมายเป็นเด็กวัยรุ่น ต้องการสื่อสารว่าเด็กวัยรุ่นที่มีเชื้อเอชไอวีสามารถเติบโตขึ้นมาเป็นวัยรุ่น มีชีวิต สุข ทุกข์ มีความรัก ความหวัง ความใฝ่ฝัน เหมือนกับวัยรุ่นทั่วไป เพราะเอดส์รักษาได้ เอชไอวีควบคุมได้ เด็กที่มีเชื้อฯ แข็งแรง เติบโตตามปกติ การเล่นด้วยกัน ใช้สิ่งของหรือเรียนร่วมกัน ไม่ทำให้ติดเชื้อเอชไอวี และที่สำคัญ การมีเชื้อเอชไอวี ไม่ได้ทำให้ความสามารถ และคุณค่าของคนลดลง เพื่อให้เยาวชนมีความเข้าใจ ยอมรับการอยู่ร่วมกัน โดยไม่แบ่งแยก ก็เป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้เด็กๆ และเยาวชน เติบโตขึ้นพร้อมกับคุณภาพชีวิตที่ดีได้

การจัดกิจกรรมรณรงค์ รักไม่ติดลบเป็นการจัดกิจกรรมรณรงค์และจัดฉายภาพยนตร์ขึ้น ณ 6 ภูมิภาค ได้แก่ เชียงใหม่ นครราชสีมา ขอนแก่น กรุงเทพมหานคร นครศรีธรรมราช และ อุตรธานี โดยมีกิจกรรมการจัดบูทนิทรรศการและ เกมบริเวณหน้าโรงภาพยนตร์ มีการเปิดงานและแถลงข่าวเปิดตัวภาพยนตร์ “Love+ รักไม่ติดลบ” แล้วมีวงเสวนา “เบื้องหลังหนัง มีชีวิต(บวก)” พูดคุยกับผู้ที่ใช้ชีวิตร่วมกับเอชไอวีมา กว่า ๒๐ ปี พร้อมพูดคุยกับผู้กำกับภาพยนตร์ แล้วจึง ฉายภาพยนตร์เรื่อง “LOVE+ รักไม่ติดลบ” และปิดท้ายด้วยการแสดงดนตรีจากนักแสดงนำในเรื่อง นอกจากการจัดกิจกรรมรณรงค์และเปิดตัวภาพยนตร์รักไม่ติดลบดังกล่าว เครือข่ายผู้ติดเชื้อยังได้มีการเผยแพร่ ภาพยนตร์ดังกล่าวผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต เพื่อให้ผู้ที่ได้รับข่าวสารและไม่ได้เข้าร่วมกิจกรรมสามารถไปรับชมได้ ทางอินเทอร์เน็ต

นอกจากนั้น ยังมีการจัดกิจกรรมขึ้นในสถานศึกษาต่างๆ เพื่อสื่อสารกับวัยรุ่นอีกด้วย ตัวอย่างเช่น การจัด กิจกรรมรณรงค์รักไม่ติดลบในโรงเรียนมัธยมแห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่ มีนักเรียนตั้งแต่ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1-6 เข้าร่วมกว่า 60 คน⁶ โดยผู้นำกิจกรรมประกอบด้วยแกนนำในระดับจังหวัด แกนนำระดับพื้นที่ อาสาสมัครในพื้นที่ เจ้าหน้าที่ฝ่ายกิจกรรมของเครือข่ายฯ และพยาบาลโรงพยาบาลประจำอำเภอ ซึ่งเป็นพี่เลี้ยง มีกิจกรรม การตอบ คำถามอื่นๆ ที่นักเรียนสนใจ และปิดท้ายด้วยการย้ำประเด็นเรื่องการป้องกันเอชไอวีและโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ และถึงแม้ติดเชื้อมีสามารถอยู่ร่วมกับคนอื่นได้ ใช้ชีวิต และมีอนาคตได้ หากมีความรู้และปฏิบัติตนได้อย่างเหมาะสม

2.4 โครงการ ตรวจเลือดโดยสมัครใจ (VCCT)

โครงการตรวจเลือดโดยสมัครใจ (Voluntary Confidential Counseling and Testing: VCCT หรือ Voluntary Counseling and Testing: VCT) เป็นกิจกรรมที่เครือข่ายผู้ติดเชื้อออกไปทำกิจกรรมรณรงค์ให้ความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับการติดเชื้อ โรคเอดส์ และสิทธิ ต่างๆที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้คนประเมินความเสี่ยงของตนเองและ ตัดสินใจตรวจหรือไม่ตรวจได้อย่างเหมาะสม งานภาคสนามได้เข้าร่วมติดตามการออกไปรณรงค์กิจกรรม VCCT ให้กับอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) ณ เทศบาล แห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่ โดยทีมอาสาสมัครและ แกนนำในระดับอำเภอ

ภาพรวมของการทำงานด้านชุมชนและสังคมของเครือข่ายผู้ติดเชื้อนั้น การทำงานชุมชนจะเน้นไปที่การ ทำความเข้าใจกับชุมชนและสังคม ให้เกิดความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับการติดเชื้อเอชไอวีและโรคเอดส์ เพื่อลดการตี ตรา ผ่านกิจกรรมหลายๆ ทั้งการณรงค์ระดับชาติ การจัดกิจกรรมในระดับชุมชน โดยเน้นกลุ่มที่เฉพาะเจาะจง

⁶ ครูอนามัยและครูฝ่ายปกครองช่วยกันคัดเลือกนักเรียนที่จะเข้าร่วมกิจกรรม

มากขึ้น เช่น กลุ่มเด็ก ในกิจกรรม child life กลุ่มวัยรุ่นในกิจกรรม love+ เป็นต้น และเลือกใช้ยุทธศาสตร์การผสมผสานเข้ากับชุมชน ไม่ว่าจะเป็นในรูปแบบของการเป็นคณะทำงาน CAG ที่ประกอบไปด้วยตัวแทนจากภาคส่วนต่างๆ ของชุมชน และการบูรณาการเข้ากับงานของชุมชนที่มีองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้ประสานการจัดกิจกรรมและดำเนินการ เป็นต้น

3) ด้านที่เน้นการผลักดันในระดับนโยบายของประเทศ

การผลักดันในระดับนโยบาย ดำเนินไปในสองลักษณะ ลักษณะที่หนึ่ง กรณีการเจรจาเขตการค้าเสรี (Free Trade Agreement: FTA) เป็นการดำเนินการในลักษณะการรณรงค์สร้างความเข้าใจ ตลอดจนการยื่นหนังสือ การประท้วง ฯ ส่วนลักษณะที่สอง กรณี หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ซึ่งแม้ว่าจะครอบคลุมสิทธิของผู้ติดเชื้อ แต่เครือข่ายผู้ติดเชื้อยังมีการดำเนินการเชิงลึก เพื่อคุ้มครองสิทธิของผู้ติดเชื้อ ตลอดจนขยายการดูแลไปยังกลุ่มอื่นๆ อีกด้วย

3.1 การคัดค้านการเจรจาข้อตกลงเขตการค้าเสรี (FTA)

แม้การเจรจาข้อตกลงเขตการค้าเสรีไทย-สหรัฐ จะยุติลงไปแล้ว แต่ภายใต้ระบบเศรษฐกิจทุนนิยมเสรีของโลก ประเทศต่างๆต่างแสวงหาการลงทุนและข้อได้เปรียบทางการค้าจากประเทศอื่นๆ และสหภาพยุโรปก็มีความประสงค์จะเจรจาการค้ากับประเทศไทย ในขณะที่ภาคประชาชนด้านสาธารณสุข มีความคิดเห็นต่อการเจรจาข้อตกลงเขตการค้าเสรีไทย-สหภาพยุโรป (แผนงานพัฒนาโลกเฝ้าระวังระบบยา, 2556) ว่าภาคประชาชนแม้จะมีประสบการณ์ในการต่อสู้คัดค้านการเจรจาการค้าเสรี ไทย-สหรัฐอเมริกาอย่างยาวนาน กลับมองเห็นว่าการเจรจา FTA ไทย-สหภาพยุโรป มีข้อเรียกร้องที่แยบยลและซับซ้อน ทั้งยังมีเงื่อนไขที่เป็นอุปสรรคต่อการเข้าถึงยาอย่างมาก ยิ่งไปกว่านั้น ผลกระทบที่จะเกิดขึ้นอาจจะรุนแรงกว่าเอฟทีเอที่เอระหว่างไทยกับสหรัฐอเมริกา โดยประเด็นหลักที่เครือข่ายภาคประชาชนเห็นว่าอาจจะได้รับผลกระทบได้แก่ข้อเรียกร้อง ทริปส์พลัส ของสหภาพยุโรป

แม้ว่าเครือข่ายผู้ติดเชื้อ มองว่าการเจรจาข้อตกลงเขตการค้าเสรี คงจะเป็นแนวทางเศรษฐกิจกระแสหลักของโลก และคงจะหยุดยั้งได้ยาก แต่อย่างไรก็ตามก็ไม่ได้นิ่งเฉย กลับจะต้องพยายามทำความเข้าใจและติดตามสถานการณ์อย่างใกล้ชิด เพื่อไม่ให้เกิดข้อตกลงที่ไม่เป็นธรรมกับประชาชน โดยใช้การทำงานเชิงรุก การให้ข้อมูล และสถานการณ์กับเครือข่ายฯ เพื่อให้รู้เท่าทันสถานการณ์ และใช้กลไกการทำงานของเครือข่ายในการถ่ายทอดข้อมูลต่างๆ เช่น การประชุมเครือข่ายระดับต่างๆ การใช้เว็บไซต์ของเครือข่าย และพันธมิตร วารสารเผยแพร่ของเครือข่ายอีกด้วย รวมถึงการทำงานร่วมกับพันธมิตรในประเทศเพื่อนบ้านและนานาชาติ เพื่อร่วมมือกันเคลื่อนไหวในประเด็นที่เป็นประเด็นร่วมหรือได้รับผลกระทบเช่นกัน โดยความคาดหวังต้องการให้รัฐบาลพิจารณาข้อมูลและข้อทักท้วงเหล่านี้ เพื่อไม่ให้ประเทศไทยเสียเปรียบในการเจรจาและทำให้ประชาชนต้องได้รับผลกระทบอีกด้วย

ในระดับพื้นที่เองก็พบว่าแกนนำและสมาชิกเครือข่ายก็มีความเข้าใจเกี่ยวกับข้อตกลงเขตการค้าเสรีและผลกระทบค่อนข้างดี สามารถอธิบายและเน้นประเด็นสำคัญได้ โดยเฉพาะผลกระทบต่อการเข้าถึงยา จะมีอธิบายได้อย่างชัดเจนว่าการเจรจาเขตการค้าเสรีในประเด็นเรื่องทรัพย์สินทางปัญญา เรื่องสิทธิบัตร และข้อตกลงทริปส์พลัสจะทำให้เกิดการผูกขาดตลาดยาและทำให้ยามีราคาแพง ซึ่งจะส่งผลให้ประชาชนเข้าไม่ถึงยา แสดงให้เห็นว่าการ

ถ่ายทอดและการเรียนรู้ของเครือข่ายทำได้ค่อนข้างดี เพราะสามารถสื่อสารได้ตลอดจนทั่วทั้งองค์กร และเมื่ออาสาสมัครอธิบายได้ ก็เกิดความภูมิใจ และนำไปถ่ายทอดให้กับผู้อื่น

3.2 การเข้าไปมีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

หลังจากการเคลื่อนไหวเพื่อผลักดันให้เกิดระบบประกันสุขภาพถ้วนหน้า จนกระทั่งร่างพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า พ.ศ. 2545 มีผลบังคับใช้แล้ว แม้ว่าระยะแรกจะไม่รวมยาต้านไวรัสไว้ในชุดสิทธิประโยชน์ แต่จากการเคลื่อนไหวอย่างต่อเนื่องของเครือข่ายฯ ก็ทำให้รัฐบาลขยายโควตาจำนวนผู้ที่ได้รับการยาด้านไวรัสเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ในที่สุดก็ทำให้ยาต้านไวรัสถูกรวมไว้ในชุดสิทธิประโยชน์ของหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในปี 2549 (นิวัตร สุวรรณพัฒนา, กาญจนา แกล้งกิจ และวรลักษณ์ กาพา, 2551)

แต่ถึงแม้จะบรรลุตามวัตถุประสงค์ดังกล่าวแล้ว เครือข่ายผู้ติดเชื้อและองค์กรพันธมิตรที่ร่วมกันเคลื่อนไหวเพื่อผลักดันระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้ากลับไม่ได้ยุติบทบาทลงแต่เพียงเท่านั้น ในทางตรงกันข้ามด้วยประสบการณ์ที่ทำงานร่วมกันอย่างต่อเนื่อง องค์กรพันธมิตรเหล่านี้กลับเห็นว่ากันรวมตัวกันเป็นเครือข่ายแบบนี้ช่วยผลักดันและพัฒนาระบบสาธารณสุขได้อย่างเป็นรูปธรรม ดังนั้นจึงเกิดการรวมตัวเป็น “กลุ่มคนรักหลักประกันสุขภาพ” หรือใช้ชื่อภาษาอังกฤษว่า “People's Health Systems Movement” ที่ทำหน้าที่ปกป้องระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โดยการจับตาการบริหารและการดำเนินงานระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าทั้งในระดับท้องถิ่นไปจนถึงระดับนโยบาย และนำเสนอข้อเท็จจริงเพื่อพัฒนาคุณภาพมาตรฐานของระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าให้ตอบสนองต่อความต้องการและความจำเป็นของประชาชนผู้ใช้บริการอีกด้วย

ในระดับท้องถิ่นเอง แกนนำและอาสาสมัครผู้ติดเชื้อยังคงทำงานเพื่อผลักดันระบบประกันสุขภาพถ้วนหน้า ซึ่งเป็นระบบสุขภาพระบบเดียวที่ออกแบบให้ประชาชนผู้ใช้บริการมีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบด้วย อย่างต่อเนื่อง และแม้จะได้รับชุดสิทธิประโยชน์ในเบื้องต้นแล้ว แต่ในรายละเอียดเชิงลึก เช่น สิทธิเกี่ยวกับผู้ป่วยโรคไต ไวรัสตับอักเสบซี เป็นต้น ซึ่งเมื่อเครือข่ายผู้ติดเชื้อเข้าไปทำงาน ได้เรียนรู้โครงสร้างของระบบสุขภาพ ระบบยา ระบบบริการ และระบบประกันสุขภาพ ทำให้เห็นว่ายังมีปัญหาการเข้าถึงยาอีกหลายชนิด ไม่เพียงแต่ยาต้านไวรัสเท่านั้น และอาศัยประสบการณ์และการเรียนรู้จากการต่อสู้เคลื่อนไหวเรื่องระบบหลักประกันสุขภาพเป็นทุนในการเคลื่อนไหวเพื่อผลักดันชุดสิทธิประโยชน์อื่นๆ ที่เพียงจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ติดเชื้อด้วยกันเองเท่านั้นแต่ยังรวมถึงผู้ป่วยอื่นๆ ที่จำเป็นต้องใช้ยาเหล่านั้นอีกด้วย

กลยุทธ์หลักที่ใช้ในการผลักดัน คือการทำงานในระบบเครือข่ายฯ การส่งต่อถ่ายทอดข้อมูลภายในเครือข่ายทั้งจากระดับชาติและระดับท้องถิ่น ทำให้ทราบสถานการณ์และเชื่อมโยงต่อกับเครือข่ายอื่นๆ ทำให้มีพลังในการเคลื่อนไหวผลักดันระดับนโยบายได้มาก ด้วยการผลักดันให้มีตัวแทนเข้าไปอยู่ในคณะทำงานชุดต่างๆ โดยเครือข่ายมีการประสานข้อมูลและสถานการณ์ให้กับตัวแทนเหล่านั้น พร้อมๆ กับการรับข้อมูลนโยบายและสถานการณ์ในระดับชาติ หรือระดับโลกไปพร้อมกันด้วย

การอภิปรายผล

การเคลื่อนไหวของเครือข่ายผู้ติดเชื้อเอชไอวี/เอดส์ ประเทศไทย ภายหลังการเข้าสู่ระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ไม่ได้ยุติบทบาทหรือหยุดการเคลื่อนไหวลงภายหลังได้รับการตอบสนองข้อเรียกร้องเฉพาะหน้า

เหมือนเครือข่ายอื่นๆ และเมื่อพิจารณาจากพัฒนาการของขบวนการเคลื่อนไหวของเครือข่ายเอชไอวี/เอดส์ ประเทศไทย แล้วกลับพบว่าแม้ในระยะเริ่มต้นของการรวมตัวของกลุ่มผู้ติดเชื้อจะมีลักษณะเป็นการรวมตัวเพื่อเรียกร้องสวัสดิการจากรัฐ คือการเข้าถึงยาต้านไวรัส แต่ก็มีกรเรียกร้องการดำรงวิถีการรักษาด้วยยาสมุนไพรด้วย เช่นเดียวกัน และจะเห็นได้ว่ากลุ่มไม่ได้สลายหรือยุบตัวไปเมื่อได้รับการตอบสนองข้อเรียกร้องเฉพาะหน้า ดังเช่น ในกรณีที่รัฐบาลยินยอมให้ผู้ติดเชื้อสามารถแจกจ่ายยาสมุนไพรได้ โดยห้ามโฆษณา แต่กลับตีบทและขยายเครือข่ายในระยะต่อมามา และยิ่งจะเห็นพัฒนาการของกลุ่มและเครือข่ายมากขึ้นในการเรียกร้องหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ และแม้จะได้รับการตอบสนองข้อเรียกร้องโดยการออก พรบ.หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ในปี 2545 และรวมยาต้านไวรัสไว้ในระบบในปี 2549 แต่เครือข่ายกลับยังคงรวมตัวและดำเนินการเคลื่อนไหวอย่างต่อเนื่องมาจนกระทั่งปัจจุบัน ทั้งการพัฒนาบทบาทการเป็นผู้ร่วมให้บริการในศูนย์สุขภาพพ่วงคร่อม โดยการไปเชื่อมโยงกับงานอื่นๆ นอกเหนือจากงานบริการของศูนย์สุขภาพพ่วงคร่อม เช่น คลินิกฝากครรภ์ เป็นต้น

ในด้านเกี่ยวกับการจัดองค์กรนั้น ก็แตกต่างจากที่ เก่งกิจ กิจติเรียงลาภ และเควิน ฮิววิสัน(2552) เห็นว่า ขบวนการภาคประชาชนไทยมักมีลักษณะเป็นการรวมตัวแบบหลวมๆ เป็นเครือข่าย (network) ชั่วคราวเฉพาะประเด็น ระหว่างกลุ่มปัญหาต่างๆ มากกว่าจะเป็นการจัดตั้งเป็นองค์กรทางการเมืองที่มีลักษณะถาวร เพราะเครือข่ายผู้ติดเชื้อ นอกจากจะไม่ยุบตัวหรือยุบตัวหายไป แต่กลับมีการจัดตั้งเป็นองค์กรที่เป็นระบบมากขึ้น โดยเฉพาะหลังจากได้รับการสนับสนุนจากโกลบอลฟันด์ในปี 2545 และมีการจัดตั้งสำนักงานและสำนักงานภาค มีผู้ประสานงานและเจ้าหน้าที่กิจกรรม ตลอดจนสร้างกลไกการทำงานที่เป็นระบบเพิ่มขึ้น มีระบบการสนับสนุนการทำงานและติดตามประเมินผล เป็นต้น ในด้านประเด็นการเคลื่อนไหวนั้น เครือข่ายผู้ติดเชื้อ ได้เน้นประเด็นการทำงานและติดตามประเมินผล เป็นต้น ในด้านประเด็นการเคลื่อนไหวนั้น เครือข่ายผู้ติดเชื้อ ได้เน้นประเด็นการทำงาน ความเข้าใจกับสังคมและลดการตีตราที่ยังคงมีอยู่ โดยการทำงานประสานเชื่อมโยงกับเครือข่ายต่างๆ ที่มีอยู่ในสังคม เช่น การเข้าไปทำงานร่วมกับกองทุนสุขภาพตำบล และโครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็กโดยชุมชน ที่ทำงานร่วมกันกับทั้งบุคลากรด้านสาธารณสุข ด้านพัฒนาสังคม ครัว และเครือข่ายอื่นๆ ในสังคม

ในส่วนข้อวิพากษ์ขบวนการเคลื่อนไหวทางสังคมในประเทศกำลังพัฒนามักจะไม่สามารถเชื่อมโยงและยกระดับการเคลื่อนไหวในประเด็นเฉพาะของตนเองเข้ากับปัญหาเชิงโครงสร้างหรือเชิงระบบได้ (Kanokrat Lertchoosakul, 2003) หรือแม้แต่การปฏิรูประบบบริการสุขภาพในสหรัฐอเมริกาเอง ที่ Beatrix Hoffman (2003) มองว่าสนใจการเปลี่ยนแปลงที่เป็นรูปธรรมมากกว่าการปฏิรูปในเชิงระบบบริการสุขภาพนั้น ก็พบว่าการเคลื่อนไหวของเครือข่ายผู้ติดเชื้อ มีลักษณะแตกต่างออกไป เพราะในขณะที่พวกเขาเรียกร้องประเด็นเฉพาะหน้า เช่น การเข้าถึงทรัพยากร ในกรณียาต้านไวรัส แล้ว พร้อมๆกันนั้นพวกเขาก็ตระหนักดีว่ามีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องมีการปฏิรูปในเชิงโครงสร้างหรือระบบไปพร้อมๆกัน ดังจะเห็นได้จากการที่เครือข่ายผู้ติดเชื้อเป็นเครือข่ายหลักในการออกมาเรียกร้องระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า และแม้เมื่อเกิดระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าแล้ว ก็ยังคงบทบาทในการสนับสนุน ตรวจสอบ และเสนอแนะการพัฒนาระบบหลักประกันสุขภาพอย่างต่อเนื่องอีกด้วย โดยเฉพาะการเข้าร่วมกับเครือข่ายอื่นๆ จัดตั้งเป็น “กลุ่มคนรักหลักประกันสุขภาพ” ในปัจจุบัน

การเข้าร่วมกับเครือข่ายอื่นๆในการเคลื่อนไหวต่อต้านการเจรจาเขตการค้าเสรี (FTA) ก็เป็นอีกส่วนหนึ่ง ที่สะท้อนให้เห็นว่าเครือข่ายผู้ติดเชื้อ มองเห็นปัญหาในระดับโครงสร้างที่ส่งผลต่อการดำเนินชีวิตของผู้คนในสังคม ทั้งในประเด็นการเข้าถึงบริการสุขภาพ การเกษตร การประกอบอาชีพฯ แม้ประเด็นการเจรจาเขตการค้าเสรีจะเป็นประเด็นที่มีความซับซ้อนมาก ทั้งเต็มไปด้วยเนื้อหาเชิงเทคนิคต่างๆมากมาย แต่เครือข่ายผู้ติดเชื้อ ก็สามารถ

เชื่อมโยงประเด็นต่างๆที่ซับซ้อนเหล่านี้ให้สมาชิกที่ส่วนใหญ่เป็นประชาชนธรรมดาเข้าใจได้เป็นอย่างดี ในภาคสนามนั้นการสัมภาษณ์สมาชิกเครือข่ายผู้ติดเชื้อที่เข้าร่วมการประท้วงการเจรจาเขตการค้าเสรีนั้น สะท้อนให้เห็นว่าพวกเขามีความเข้าใจและสามารถอธิบายเชื่อมโยงผลกระทบของการเจรจาเขตการค้าเสรีกับชีวิตความเป็นอยู่ของพวกเขาและผลกระทบที่จะเกิดขึ้นกับประชาชนได้อย่างชัดเจน

ขบวนการเคลื่อนไหวของเครือข่ายผู้ติดเชื้อฯ เป็นการเคลื่อนไหวบนอุดมการณ์ โดยเฉพาะอุดมการณ์เรื่องสิทธิ เรื่องความเสมอภาค และเรื่องความร่วมมือแบบมีความหมาย ทำให้เครือข่ายสามารถเชื่อมโยงปัญหาของผู้ติดเชื้อเข้ากับปัญหาอื่นๆ หรือปัญหาระดับโครงสร้าง อย่างเช่นระบบทุนนิยมเสรีใหม่ในกรณี FTA และ เรื่องสิทธิในกรณีหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ซึ่งแม้แต่ชนชั้นกลางและบุคลากรทางการแพทย์ บางครั้งก็ไม่ได้สนับสนุน โดยเฉพาะในกรณีที่ส่งผลกระทบต่อพวกเขาโดยตรง อย่างเช่น กรณีสิทธิที่จะได้รับความชดเชยจากความเสียหายจากบริการทางการแพทย์ ซึ่งสอดคล้องกับงานของ Beatrix Hoffman (2003) ที่ได้ชี้ให้เห็นถึงความล้มเหลวของการเคลื่อนไหวเพื่อปฏิรูประบบบริการสุขภาพของสหรัฐอเมริกาโดยกลุ่มชนชั้นนำและนักวิชาชีพด้านการแพทย์ ที่มักจะเน้นการขับเคลื่อนด้วยงานวิจัยและวิชาการ และเน้นไปที่กลุ่มเป้าหมายที่แพทย์ โดยละเลยประชาชนในระดับรากหญ้า การทุ่มเททรัพยากรในการกระตุ้นให้แพทย์สนับสนุนการออกกฎหมายนี้ แต่กลับกลายเป็นว่าผู้ประกอบวิชาชีพเกรงว่าระบบประกันสุขภาพภาคบังคับจะกระทบต่อรายได้และความเป็นอิสระในการประกอบวิชาชีพ โดยระยะห่างระหว่างกลุ่มชนชั้นนำและรากหญ้านั้น เกิดจากการขาดความรู้และความใส่ใจของผู้นำการปฏิรูปต่อกลุ่มรากหญ้าและยุทธศาสตร์ที่กลุ่มรากหญ้าใช้

การที่สมาชิกของเครือข่ายผู้ติดเชื้อฯ ที่จำนวนมากเป็นประชาชนทั่วไปนั้น เกิดการตื่นตัวที่จะออกมาปกป้องสิทธิ เรียกร้องความเป็นธรรม ให้แก่ตนและสังคมนั้น คงเกิดขึ้นไม่ได้หากพวกเขาเป็นเพียง คนชนชั้นล่างที่อ่อนแอ และไม่มีจิตสำนึกทางการเมืองแบบประชาธิปไตย (อ้างใน เก่งกิจ กิจติเรียงลาภ และเควิน ฮิววิสัน, 2552) แต่การลุกขึ้นมาเคลื่อนไหวเรียกร้องและดำเนินกิจกรรมในหลายๆประเด็นที่ไม่ใช่เรื่องผลประโยชน์เฉพาะหน้าของตน ทุ่มเทเวลากับการเรียนรู้ ทำความเข้าใจ จนมองเห็นความเชื่อมโยงของประเด็นต่างๆกับระบบและโครงสร้าง แล้วเสนอแนะ ผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในระดับนโยบาย ผ่านการเมืองในรูปแบบต่างๆในระบบประชาธิปไตย ก็แสดงให้เห็นว่าพวกเขาต่างเป็นพลเมืองที่มีจิตสำนึกทางการเมืองแบบประชาธิปไตยที่เข้มแข็ง เป็นคนที่ภาคภูมิใจในตนเอง ไม่ใช่ผู้ป่วยที่นอนรอความตาย แต่เป็นผู้ที่ทำประโยชน์ให้กับสังคมได้ เป็นทรัพยากรที่มีค่าของประเทศ หรือที่ประภาส ปิ่นตบแต่ง (2552) เรียกว่าการเมืองของการให้ยอมรับตน (Politics of recognition) ที่มุ่งเน้นให้รัฐและสังคมยอมรับ ให้ที่ทางแก่ตนเอง กลุ่ม หรือชุมชน และเปิดพื้นที่ในระบบและกระบวนการทางการเมืองปกติให้กับพวกเขา ซึ่งเป็นการเปลี่ยนแปลงความหมายของ “ผู้ติดเชื้อ” อย่างที่ พงษ์ทิตาน ชุมพล (2543) มองว่าเป็นการต่อสู้ในพื้นที่ทางสังคม เพื่อเพิ่มพลังให้กับพวกเขาให้มีโอกาสในกระบวนการนโยบายที่กว้างขึ้น และสามารถเข้าไปเจรจาต่อรองได้มากขึ้นนั่นเอง

ข้อเสนอแนะ

เครือข่ายผู้ติดเชื้อเอชไอวี/เอดส์ ประเทศไทย มีการเปลี่ยนแปลงและเลือกใช้วิธีการหลากหลายเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายอย่างสอดคล้องกับบริบทแวดล้อม และในปัจจุบันจากสถานการณ์โดยเฉพาะเรื่องงบประมาณที่เปลี่ยนแปลง และประเด็นสำคัญเรื่องการตีตราที่ยังคงฝังลึกในสังคมไทย ที่เครือข่ายผู้ติดเชื้อต้องอาศัยความร่วมมือในการผลักดันจากคนในสังคม ทำให้เครือข่ายผู้ติดเชื้อเลือกใช้วิธีการทำงานแบบผสมผสานกลมกลืนกับชุมชน ไม่ว่า

จะในรูปของคณะทำงานเด็กในชุมชน หรือคณะกรรมการกองทุนสุขภาพตำบล ซึ่งทำให้ได้รับความร่วมมือและงบประมาณจากชุมชนเป็นอย่างดี ตลอดจนสามารถเข้าไปร่วมกำหนดนโยบายและประเด็นได้อีกด้วย แต่การใช้วิธีการทำงานแบบนี้อาจส่งผลต่อความเข้มแข็งของเครือข่าย เพราะอาจถูกผสมกลมกลืนโดยอุดมการณ์อื่น เช่น อุดมการณ์แบบราชการ ที่มุ่งทำงานตอบสนองความต้องการทางนโยบายหรือผู้บริหารเป็นหลัก ดังนั้นเครือข่ายควรพยายามหาแนวทางในการรักษาอุดมการณ์ของเครือข่ายหรือขยายอุดมการณ์นี้ไปยังเครือข่ายหรือชุมชนที่ร่วมทำงานด้วยในระยะยาว

ความเข้มแข็งของแกนนำเครือข่าย เกิดจากประสบการณ์ตรงในการดิ้นรนเพื่อมีชีวิตรอด และการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องผ่านกระบวนการพัฒนาศักยภาพในด้านต่างๆ ทำให้เห็นคุณค่าแห่งตนเอง ตระหนักถึงสิทธิในฐานะพลเมืองของตนเอง และมีความมุ่งมั่นที่จะเข้าไปสร้างความเสมอภาคเท่าเทียมกันให้กับสังคม โดยการมีส่วนร่วมอย่างมีความหมาย แต่อย่างไรก็ตามอาสาสมัครผู้ติดเชื้อรุ่นใหม่ มักจะขาดประสบการณ์เหล่านี้ ซึ่งล้วนแล้วแต่สำคัญต่อความเข้มแข็งของเครือข่าย ดังนั้นเครือข่ายควรมีแนวทางในการพัฒนาศักยภาพอาสาสมัครผู้ติดเชื้อรุ่นใหม่ ในด้านต่างๆอย่างต่อเนื่อง ท่ามกลางสถานการณ์ทางงบประมาณที่จำกัด การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ สื่อสังคม (social media) ฯ อาจจะเป็นทางเลือกในการพัฒนาศักยภาพอาสาสมัคร ตลอดจนรักษาและพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างอาสาสมัครรุ่นใหม่ที่จะเข้ามาทำงาน เพื่อให้สามารถเชื่อมโยงตัวเองเข้ากับอาสาสมัครคนอื่นๆ กลุ่ม และเครือข่ายได้ เพื่อให้เกิดความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งและเป็นหนึ่งเดียวกันของเครือข่าย ซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญในการสร้างพลังของเครือข่ายนั่นเอง

ถึงแม้ว่าในปัจจุบันผู้ติดเชื้อสามารถเข้าถึงบริการยาต้านไวรัสในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าแล้ว แต่ก็ยังพบปัญหาที่เกี่ยวข้องกับยาและการรักษาของผู้ป่วยเอชไอวี/เอดส์ อยู่ ไม่ว่าจะเป็นการไม่เข้ารับการรักษา หรือไม่รับประทานยาและเข้ารับการรักษาอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนปัญหาการตีตราผู้ติดเชื้อไม่ว่า จะเป็นประเด็นการอยู่ร่วมกันในสังคม ซึ่งหากปล่อยไว้อาจจะทำให้ปัญหาการติดเชื้อเอชไอวี/เอดส์ กลับมาเป็นปัญหาที่คร่าชีวิตผู้คนและส่งผลกระทบต่อสังคมได้อีก ดังนั้นภาครัฐควรสนับสนุนให้เครือข่ายผู้ติดเชื้อที่มีประสบการณ์ในการเคลื่อนไหวทางสังคมมาอย่างต่อเนื่อง ได้พัฒนาบทบาทของเครือข่ายทั้งในฐานะผู้เชื่อมต่อกับระบบบริการทางการแพทย์ ช่วยให้ผู้ติดเชื้อเข้าถึงการรักษาและมีคุณภาพชีวิตที่ดี นำศักยภาพที่มีของเครือข่ายเพื่อใช้ในการรณรงค์ทางสังคมให้ประชาชนมีความรู้เกี่ยวกับการติดเชื้อเอชไอวีและลดการรังเกียจและตีตราผู้ติดเชื้อ รวมไปถึงการใช้ความเข้มแข็งของเครือข่ายผู้ติดเชื้อ ในการผลักดันนโยบายในระดับต่างๆได้อีกด้วย

บรรณานุกรม

- Beatrix Hoffman. (2003). **The false promise of the private welfare state.** The Journal of Policy History. Vol.6 (3), 268-273.
- Kanokrat Lertchoosakul. (2003). Conceptualising the roles and limitation of NGOs in the Pak Mun Dam Movement. In *Radicalising Thailand: New Political Perspectives*. Bangkok: Institute of Asia Studies, Chulalongkorn University.

Rajuni Kothari. (1984). Party and State in Our Time: The Rise of Non-party Political Formations. *Alternatives*, 4(Spring), 541-568.

กระทรวงสาธารณสุข กรมควบคุมโรค. (2548). **สรุปรายงานการเฝ้าระวังโรค 2546**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์องค์การรับส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์.

เก่งกิจ กิจติเรียงลาภ และ เควิน ฮิววิสัน. (2552). บทวิพากษ์ “การเมืองภาคประชาชน” ในประเทศไทย: ข้อจำกัดของแนวคิดและยุทธศาสตร์การเมืองแบบ “ขบวนการเคลื่อนไหวทางสังคมรูปแบบใหม่”. *ฟ้าเดียวกัน*, 7, 120-155.

เครือข่ายผู้ติดเชื้อเอชไอวี/เอดส์ ประเทศไทย. (2557). **จุดเริ่มต้นจาก “กลุ่ม” สู่ “เครือข่าย”**. ค้นเมื่อ 16 เมษายน 2557, จาก <http://www.thaiplus.net>

นิตยารตี พรหมอยู่. (2530). **ความรู้เรื่องโรคเอดส์ มหันตภัยแห่งศตวรรษที่ 20**. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.

นิวัตร สุวรรณพัฒนา, กาญจนา แดงกิจ และวรวิลักษณ์ กาพา. 2551. **จากคนหมายเลข0สู่แนวหน้าภาคประชาชน: บทเรียนและการต่อสู้ของเครือข่ายผู้ติดเชื้อเอชไอวี/เอดส์**. กรุงเทพฯ: เครือข่ายผู้ติดเชื้อเอชไอวี/เอดส์ ประเทศไทย.

ประกาศ ป้นตบแต่ง. (2552). **กรอบการวิเคราะห์การเมืองแบบทฤษฎีขบวนการทางสังคม**. กรุงเทพฯ: มูลนิธิไฮน์ริค เบิลล์ สำนักงานภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้.

พฤทธิสถาน ชุมพล. (2546). ความหมายขบวนการเคลื่อนไหวทางสังคม ใน *คำและความคิดในรัฐศาสตร์ร่วมสมัย: บรรณาธิการ โดย สิริพรรณ นกสวน และเอก ตั้งทรัพย์วัฒนา*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

มธุรส ศิริสถิตกุล. (2544). **การเมืองในการสร้างอัตลักษณ์ของกลุ่มผู้ติดเชื้อเอชไอวีในจังหวัดเชียงใหม่**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการพัฒนาสังคม) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

แผนงานพัฒนาไกลเฝ้าระวังระบบยา. (2556). **ข้อตกลงการค้าเสรี (เอฟทีเอ) ระหว่างไทย-สหภาพยุโรป (อียู) กับผลกระทบต่อการเข้าถึงยา เอกสารฉบับย่ออย่างง่ายเพื่อการตั้งรับ**. ค้นเมื่อ 15 กุมภาพันธ์ 2556, จาก http://www.thaidrugwatch.org/blog/?page_id=393

อุเชนทร์ เชียงแสน. (2550). **จารึกไว้ในยุคสมัยแห่งการรัฐประหาร**

คุณสมบัติที่พึงประสงค์ของอาจารย์บริหารธุรกิจในทัศนะของอาจารย์
นักศึกษา และผู้ปกครอง คณะเทคโนโลยีการจัดการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

**Business Administration Lecturers' Desired Qualifications
In Views of Lecturers , Students and Parents
Faculty of the Management Technology
Rajamangala University of Technology Srivijaya**

วไลพร สุขสมภักดิ์

Valaiporn suksomphak

คณะเทคโนโลยีการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

vlpss@outlook.co.th

บทคัดย่อ

คุณสมบัติที่พึงประสงค์ของอาจารย์บริหารธุรกิจ เป็นปัจจัยหลักในการผลิตบัณฑิตสายบริหารธุรกิจให้มีคุณภาพทั้งความรู้และคุณธรรม งานวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบทัศนะของอาจารย์ นักศึกษาและผู้ปกครองที่มีต่อคุณสมบัติที่พึงประสงค์ของอาจารย์บริหารธุรกิจ คณะเทคโนโลยีการจัดการ ตัวแปรอิสระคือประเภทของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ อาจารย์จำนวน ๔๗ คน นักศึกษาจำนวน ๓๒๕ คน และผู้ปกครองจำนวน ๓๒๕ คน ตัวแปรตาม ได้แก่ คุณสมบัติที่พึงประสงค์ของอาจารย์บริหารธุรกิจ ใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล สถิติที่ใช้คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติทดสอบ F-test ผลการวิจัยพบว่าอาจารย์เห็นด้วยมากในคุณสมบัติด้านบุคลิกภาพ และเห็นด้วยมากที่สุดของคุณสมบัติด้านอื่นๆ นักศึกษาและผู้ปกครองเห็นด้วยมากในคุณสมบัติที่พึงประสงค์ทุกด้าน กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดให้ความสำคัญกับคุณสมบัติด้านคุณธรรมมากที่สุด ทัศนะของสามกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อคุณสมบัติที่พึงประสงค์ในแต่ละด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ผลการวิจัยบ่งชี้ว่าอาจารย์พึงต้องพัฒนาคุณสมบัติที่พึงประสงค์ดังกล่าวให้มีความชัดเจนในเชิงปฏิบัติเพื่อให้บทบาทและหน้าที่มีความสมบูรณ์ในการผลิตบัณฑิตให้เป็นไปตามอัตลักษณ์ของมหาวิทยาลัย

คำสำคัญ : คุณสมบัติที่พึงประสงค์, ทัศนะ, อาจารย์บริหารธุรกิจ

Abstract

The desired qualifications of business administration lecturers are the main factor in producing quality business graduates with knowledge and virtue. This study aimed to compare the views of lecturers, students, and parents of The Faculty of Management Technology. The independent variables referred to as type of

respondents were ๔๗ lecturers, ๓๒๕ students, and ๓๒๕ parents and the dependent were the desired qualification of business administration lecture. Questionnaires were used to collect the data, and statistics applied in the study were percentages, means, standard deviations and the F-test. The results showed that the personality aspect was highly agreed by lecturers and the highest satisfaction was observed in other aspects. Students and parents highly agreed on desired qualifications in all aspects, and all sample groups strongly agreed with virtue. Significant differences were found among respondents on desired qualifications in each aspect at the ๐.๐๕ level. Analysis of the results indicated that lecturers must improve these desired qualifications clearly in terms of practice in order to fulfill their roles in producing graduates in accordance with the university's identity.

Key words : desired qualification, views , business administration lecturers

บทนำ

การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศที่ก้าวหน้าไปอย่างรวดเร็ว ได้เข้ามามีบทบาทต่อการศึกษาอย่างมาก ทำให้การสื่อสาร และการรับข้อมูลข่าวสารเป็นไปอย่างคล่องตัว และเปลี่ยนวิถีชีวิตของคนในสังคม จนกล่าวได้ว่าความเจริญก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีเกิดควบคู่ไปกับความเจริญก้าวหน้าทางการศึกษาของไทย โดยปัจจัยสำคัญที่ต้องพัฒนาคือคน ดังนั้น แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๑๑ จึงให้ความสำคัญกับการพัฒนาคนทั้งในด้านความรู้ และคุณธรรม รวมทั้งสังคมไทยให้มีคุณภาพ ครูเป็นปุชนิยบุคคลที่มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาคน ทั้งด้านความสามารถ ทักษะ สติปัญญา คุณธรรมและจริยธรรม สร้างสรรค์ให้ผู้เรียนได้รับการพัฒนารอบด้านให้เป็นมนุษย์ที่มีความสมบูรณ์ ทั้งทางด้านร่างกาย และจิตใจ มีความรอบรู้ทางด้านวิชาการ และวิชาชีพ ให้ผู้เรียนมีจริยธรรม เป็นคนดี ประพฤติชอบ มีความสามารถ มีทักษะในการประกอบอาชีพ และดำเนินชีวิตที่เหมาะสม ครูจึงเป็นตัวแปรที่สำคัญที่สุดในการกำหนดคุณภาพการศึกษา คุณลักษณะและพฤติกรรมต่างๆของครูผู้สอนจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการเรียนการสอนที่มีประสิทธิภาพ (ธีรศักดิ์ อัครบวร, ๒๕๕๔ : ๑๘-๒๐) บทบาทและหน้าที่ของครู อาจารย์ในสถาบันอุดมศึกษา คือ งานสอน งานเขียน ตำรา งานวิจัย งานให้คำปรึกษา และงานบริการวิชาการแก่สังคม บทบาทของครูได้รับการยกย่อง และให้ความสำคัญแตกต่างกันไปในแต่ละสถาบัน คณะ และ สาขาวิชา

ประกอบกับการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า สุวรรณ ภัทรเบญจพล และคณะ(๒๕๕๗:๑๓๐) ได้ศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของอาจารย์มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี จำแนกตามรายด้านคือ ความสามารถด้านการสอน ด้านบุคลิกภาพ ด้านคุณธรรมจริยธรรม และด้านการให้คำปรึกษา กลุ่มตัวอย่างคือ อาจารย์ นักศึกษา ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นว่าครูผู้สอนมีลักษณะที่พึงประสงค์อยู่ในระดับมากทุกด้าน และให้ความสำคัญกับด้านคุณธรรมและจริยธรรมมากที่สุด โดยอาจารย์ให้ความสำคัญในบางเรื่องมากกว่านักศึกษา เช่น ความซื่อสัตย์สุจริต ความยุติธรรม การเป็นครูที่มีวินัยและประพฤติตนเป็นแบบอย่างได้ ความรับผิดชอบและความตรงต่อเวลา ความขยัน และความตั้งใจช่วยนักศึกษาและงานวิจัยของ Batista (๑๙๗๖: ๒๕๗) ได้ศึกษาพฤติกรรมที่ดีของอาจารย์จากกลุ่มตัวอย่าง พบว่าพฤติกรรมที่ดีประกอบด้วย ความรู้ในเนื้อหาที่ทันสมัย งานวิจัยที่มีคุณภาพ มีความรู้ในเนื้อหาวิชาที่สอน มีความรู้ในวิธีสอนที่เหมาะสมกับเนื้อหาและผู้เรียน

ตลอดจนประยุกต์ใช้ มีความรู้ในวิธีประเมินจุดมุ่งหมายของวิชาที่สอนอย่างเหมาะสม มีคุณธรรมตามวิชาชีพ และมีเจตคติที่ดีต่อเพื่อนอาจารย์ นักศึกษาและสถาบัน

คณะเทคโนโลยีการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตนครศรีธรรมราช (สไใหญ่) ในปัจจุบันได้จัดการเรียนการสอนในหลักสูตรบริหารธุรกิจ โดยแบ่งการดำเนินงาน ออกเป็น ๕ สาขา ได้แก่ สาขาการจัดการ สาขาการตลาด สาขาระบบสารสนเทศ สาขาการบัญชี และสาขาการเงิน โดยมีปณิธาน “ด้วยปณิธานที่ตั้งมั่น จะเป็นภูมิพลังแห่งปัญญาของแผ่นดิน มหาวิทยาลัยแห่งนี้จะผลิตบัณฑิตที่รู้จริง ปฏิบัติได้ เปี่ยมด้วยคุณธรรม จริยธรรม เพื่อสร้างสรรค์สังคม และประเทศชาติ” และมีอัตลักษณ์ของคณะในการผลิตบัณฑิต “นักปฏิบัติการสร้างสรรค์ ก้าวทันเทคโนโลยี มีความรู้คู่คุณธรรม นำปัญญาสู่สังคม” โดยมีเป้าหมาย ดังนี้

๑. ผู้สำเร็จการศึกษา มีความรู้ ความชำนาญ ทางเทคโนโลยีการจัดการ มีคุณภาพและมาตรฐาน ความต้องการของตลาดแรงงาน
๒. ผู้สำเร็จการศึกษามีจริยธรรม คุณธรรม อุดมการณ์ และมีจิตสำนึกต่อสังคม
๓. สร้างสรรค์ผลงานวิจัยที่มีคุณภาพได้มาตรฐานเพื่อพัฒนาสังคม ชุมชนและท้องถิ่น
๔. จัดบริการทางวิชาการ เพื่อพัฒนากำลังคน ด้านเทคโนโลยีการจัดการ
๕. ส่งเสริมให้มีกิจกรรมด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม
๖. บัณฑิตมีพื้นฐานความรู้อย่างเพียงพอ ที่จะศึกษาต่อในระดับสูง ทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ
๗. เพื่อพัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ มุ่งสู่การพัฒนาที่ยั่งยืนใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริหารจัดการ

จากเหตุผลโดยสังเขป ได้บ่งชี้ให้เห็นว่าอาจารย์บริหารธุรกิจที่สังกัดคณะเทคโนโลยีการจัดการมีบทบาทสำคัญในการกำหนดคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์เพื่อให้เป็นไปตามอัตลักษณ์ของคณะเทคโนโลยีการจัดการ ดังนั้น คุณสมบัติที่พึงประสงค์ของอาจารย์บริหารธุรกิจจึงเป็นปัจจัยหลักที่สำคัญในการผลิตบัณฑิตให้เป็นกำลังคนคุณภาพ มีความรู้คู่คุณธรรม การค้นหาคุณสมบัติที่พึงประสงค์ของอาจารย์บริหารธุรกิจจึงมีความสำคัญในงานวิจัยนี้และเกี่ยวข้องกับบุคคล ๓ กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มอาจารย์ กลุ่มนักศึกษา และกลุ่มผู้ปกครอง ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาคุณสมบัติที่พึงประสงค์ของอาจารย์บริหารธุรกิจ ในทัศนะของอาจารย์ นักศึกษา และผู้ปกครอง คณะเทคโนโลยีการจัดการ เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานให้หน่วยงานได้ใช้เป็นแนวทาง ในการส่งเสริมและพัฒนาอาจารย์ให้มีคุณสมบัติที่พึงประสงค์ตามความคาดหวังของอาจารย์บริหารธุรกิจและ นักศึกษาคณะเทคโนโลยีการจัดการ รวมทั้งผู้ปกครอง ทั้งนี้เพื่อให้บรรลุปณิธานการศึกษาและอัตลักษณ์ของคณะเทคโนโลยีการจัดการตามที่ได้ตั้งไว้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

๑. เพื่อศึกษาทัศนะของอาจารย์ นักศึกษาและผู้ปกครองที่มีต่อคุณสมบัติที่พึงประสงค์ของอาจารย์บริหารธุรกิจ คณะเทคโนโลยีการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย
๒. เพื่อจัดอันดับคุณสมบัติที่พึงประสงค์ของอาจารย์บริหารธุรกิจ คณะเทคโนโลยีการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ในทัศนะรวมจำแนกเป็นรายด้านตามเกณฑ์ที่ใช้ศึกษา

๓. เพื่อเปรียบเทียบทักษะของอาจารย์ นักศึกษา และผู้ปกครองที่มีต่อคุณสมบัติที่พึงประสงค์ของอาจารย์บริหารธุรกิจ คณะเทคโนโลยีการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

ขอบเขตของการวิจัย

๑. ขอบเขตด้านเนื้อหา ในการวิจัยนี้ได้แบ่งคุณสมบัติที่พึงประสงค์ของอาจารย์บริหารธุรกิจออกเป็น ๗ ด้าน ได้แก่ คุณสมบัติด้านวิชาการ คุณสมบัติด้านการสอน คุณสมบัติด้านการวัดและประเมินผล คุณสมบัติด้านการให้คำปรึกษา คุณสมบัติด้านบุคลิกภาพ คุณสมบัติด้านสังคมและบริการชุมชน และคุณสมบัติด้านคุณธรรม

๒. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรคือกลุ่มอาจารย์บริหารธุรกิจจำนวน ๕๔ คน กลุ่มนักศึกษาบริหารธุรกิจระดับปริญญาตรีจำนวน ๒,๐๙๕ คน และกลุ่มผู้ปกครองจำนวน ๒,๐๙๕ คน กลุ่มตัวอย่างคือกลุ่มอาจารย์บริหารธุรกิจ จำนวน ๔๗ คน กลุ่มนักศึกษาบริหารธุรกิจระดับปริญญาตรีจำนวน ๓๒๕ คน และกลุ่มผู้ปกครองจำนวน ๓๒๕ คน

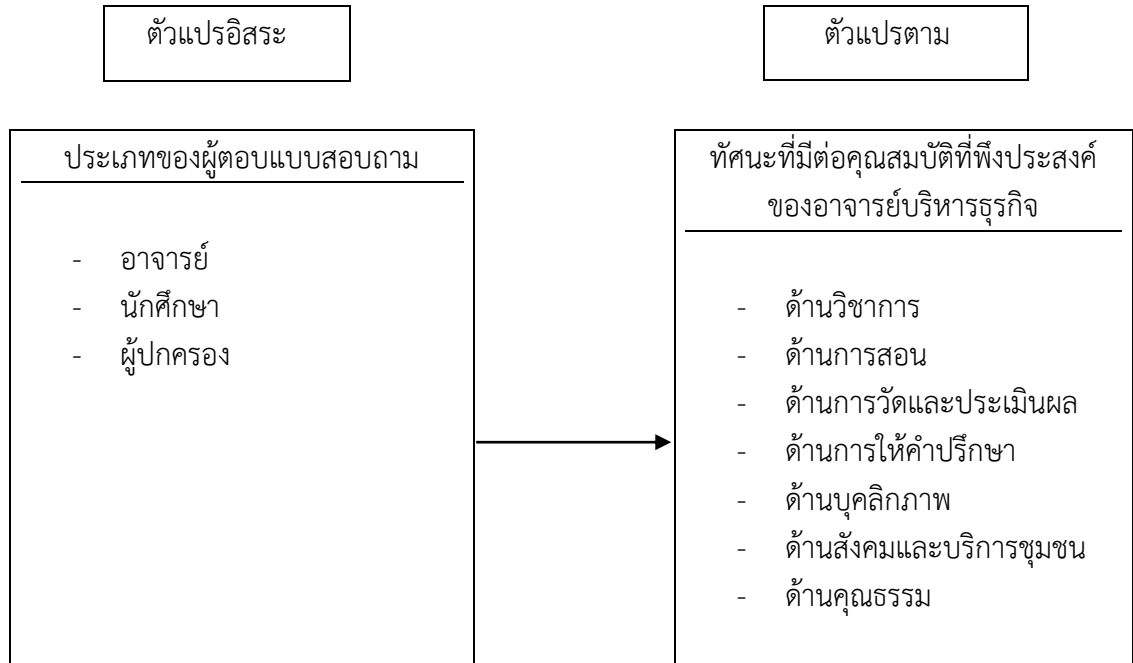
๓. ขอบเขตด้านตัวแปร

๓.๑ ตัวแปรอิสระ คือ ประเภทของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ กลุ่มอาจารย์บริหารธุรกิจ กลุ่มนักศึกษาบริหารธุรกิจระดับปริญญาตรี และกลุ่มผู้ปกครอง

๓.๒ ตัวแปรตาม คือ ทักษะที่มีต่อคุณสมบัติที่พึงประสงค์ของอาจารย์บริหารธุรกิจ คณะเทคโนโลยีการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย แบ่งออกเป็น ๗ ด้าน ได้แก่ คุณสมบัติด้านวิชาการ คุณสมบัติด้านการสอน คุณสมบัติด้านการวัดและประเมินผล คุณสมบัติด้านการให้คำปรึกษา คุณสมบัติด้านบุคลิกภาพ คุณสมบัติด้านสังคมและบริการชุมชน และคุณสมบัติด้านคุณธรรม

กรอบความคิดในการวิจัย/สมมุติฐานการวิจัย

กรอบความคิดในการวิจัย



ภาพที่ ๑ กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมุติฐานการวิจัย

๑. อาจารย์ นักศึกษา และผู้ปกครอง มีทักษะต่อคุณสมบัติที่พึงประสงค์ของอาจารย์บริหารธุรกิจ คณะเทคโนโลยีการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย รวมทุกด้านแตกต่างกัน

๒. อาจารย์ นักศึกษา และผู้ปกครอง มีทักษะต่อคุณสมบัติที่พึงประสงค์ของอาจารย์บริหารธุรกิจ คณะเทคโนโลยีการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัยทุกด้านแตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัยและระเบียบวิธีวิจัย

ประเภทของการวิจัย

การวิจัยประยุกต์

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ในการศึกษาวิจัยนี้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างกำหนดโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของ เครจซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan, ๑๙๗๐: ๖๐๗-๖๑๐) และสามารถเลือกกลุ่มตัวอย่างได้ ดังนี้

๑. กลุ่มอาจารย์ ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple random sampling) โดยใช้วิธีจับสลากจากประชากรที่เป็นอาจารย์บริหารธุรกิจทุกสาขารวมกันที่สังกัดคณะเทคโนโลยีการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย จำนวน ๕๔ คน ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน ๔๗ คน

๒ กลุ่มนักศึกษาและผู้ปกครอง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่ายโดยใช้วิธีจับสลากจากประชากรที่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี ที่สังกัด ๕ สาขา รวมกัน ได้แก่ สาขาการจัดการ สาขาการตลาด สาขาระบบสารสนเทศ สาขาการบัญชี และสาขาการเงิน ทุกชั้นปีของคณะเทคโนโลยีการจัดการที่กำลังศึกษาในหลักสูตรบริหารธุรกิจ จำนวนทั้งหมด ๒,๐๙๕ คน ได้กลุ่มตัวอย่าง ๓๒๕ คน และผู้ปกครองของนักศึกษาที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ๓๒๕ คน ซึ่งในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ใช้กลุ่มตัวอย่างรวมทั้งสิ้นจำนวน ๖๕๐ คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ลักษณะของเครื่องมือ เป็นแบบสอบถามซึ่งแบ่งออกเป็น ๓ ส่วนคือส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม คำถามเป็นแบบเลือกตอบ ส่วนที่ ๒ ทัศนคติที่มีต่อคุณสมบัติที่พึงประสงค์ของอาจารย์บริหารธุรกิจโดยแบ่งเป็น ๗ ด้าน ได้แก่ คุณสมบัติด้านวิชาการ คุณสมบัติด้านการสอน คุณสมบัติด้านการวัดและประเมินผล คุณสมบัติด้านการให้คำปรึกษา คุณสมบัติด้านบุคลิกภาพ คุณสมบัติด้านสังคมและบริการชุมชน และคุณสมบัติด้านคุณธรรม คำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า ๕ ระดับ ส่วนที่ ๓ ความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับคุณสมบัติที่พึงประสงค์ของอาจารย์บริหารธุรกิจ คำถามเป็นแบบปลายเปิด

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือโดยผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบพิจารณาหาความเที่ยงตรงด้านเนื้อหา ความชัดเจนของภาษาและข้อคำถาม และหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม α โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา- Coefficient ของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ๐.๙๐

วิธีดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

ศึกษาข้อมูลทุติยภูมิจากเอกสารวิชาการ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องร่วมกับการใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลปฐมภูมิโดยตนเองจากอาจารย์บริหารธุรกิจ และนักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะเทคโนโลยีการจัดการ สำหรับการเก็บข้อมูลจากผู้ปกครอง นักศึกษาเป็นผู้นำส่งแบบสอบถามให้ผู้ปกครองกรอกข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การวิเคราะห์ข้อมูล

๑. การวิเคราะห์กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ใช้วิธีหาค่าร้อยละ

๒ การวิเคราะห์คุณสมบัติที่พึงประสงค์ของอาจารย์บริหารธุรกิจในทัศนะของอาจารย์ นักศึกษาและผู้ปกครอง โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เป็นรายด้าน รายข้อ และในภาพรวม

กำหนดเกณฑ์การพิจารณาค่าคะแนนเฉลี่ยไว้ ดังนี้ (ยงยุทธ เกษสาคร, ๒๕๕๓ : ๑๘๘)

คะแนน	๔.๒๑ – ๕.๐๐	หมายถึง	คุณสมบัติที่พึงประสงค์มากที่สุด
คะแนน	๓.๔๑ – ๔.๒๐	หมายถึง	คุณสมบัติที่พึงประสงค์มาก
คะแนน	๒.๖๑ – ๓.๔๐	หมายถึง	คุณสมบัติที่พึงประสงค์ปานกลาง
คะแนน	๑.๘๑ – ๒.๖๐	หมายถึง	คุณสมบัติที่พึงประสงค์น้อย

คะแนน ๑.๐๐ - ๑.๘๐ หมายถึง คุณสมบัติที่พึงประสงค์น้อยที่สุด

๓. การวิเคราะห์การเปรียบเทียบทักษะของอาจารย์ นักศึกษาและ ผู้ปกครองที่มีต่อคุณสมบัติที่พึงประสงค์ของอาจารย์บริหารธุรกิจใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way Analysis of Variance) เพื่อทดสอบสมมติฐานโดยกำหนดนัยสำคัญที่ระดับ ๐.๐๕ กรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยวิธี LSD (Least Significant Difference)

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับงานวิจัยคือ ค่าสถิติพื้นฐานได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และค่าสถิติอ้างอิงเพื่อทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติทดสอบการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One -Way Analysis of Variance หรือ One -Way ANOVA) หรือสถิติทดสอบ F-test

ผลการวิจัย

๑. ผู้ตอบแบบสอบถามมีทั้งหมด ๓ กลุ่ม ได้แก่อาจารย์ นักศึกษา และผู้ปกครอง โดยนักศึกษาและผู้ปกครองมีจำนวนเท่ากัน คือ ๓๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๖๓ และอาจารย์จำนวน ๔๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๗๔

๒. ทักษะของอาจารย์ นักศึกษาและผู้ปกครองที่มีต่อคุณสมบัติที่พึงประสงค์ของอาจารย์บริหารธุรกิจ คณะเทคโนโลยีการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

ทักษะของอาจารย์ที่มีต่อคุณสมบัติที่พึงประสงค์ของอาจารย์บริหารธุรกิจในภาพรวมทุกด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = ๔.๓๖) คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๒๐ ของทักษะในภาพรวมเมื่อพิจารณาคุณสมบัติเป็นรายด้านพบว่าเกือบทุกด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีเพียงด้านเดียวมีค่าเฉลี่ยอยู่ในเกณฑ์ระดับมาก คือคุณสมบัติด้านบุคลิกภาพ กล่าวคือข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดด้านวิชาการคือนำหลักความรู้และทฤษฎีทางบริหารธุรกิจมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับการสอนและสภาพการทำงานในปัจจุบัน ($\bar{X}$ = ๔.๖๒ , SD= .๔๙๑) ด้านการสอน คือมีการจัดเตรียมเอกสารการสอนและวางแผนการสอนเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้เรียน ($\bar{X}$ = ๔.๕๗, SD= .๕๔๒) ด้านการวัดและประเมินผล คือมีความยุติธรรมและเที่ยงตรงในการประเมินผลการเรียนทุกรายวิชา ($\bar{X}$ = ๔.๗๒ , SD= .๔๕๒) ด้านการให้คำปรึกษา คือ ใจกว้าง รับฟังความคิดเห็นของนักศึกษา และพร้อมที่จะให้คำแนะนำที่ดีในการแก้ปัญหาและพัฒนานักศึกษา ($\bar{X}$ = ๔.๖๒ , SD= .๕๓๔) ด้านบุคลิกภาพ คือ แต่งกายสุภาพเรียบร้อย มีความทันสมัย เหมาะสมกับวัย โอกาสและสถานที่ ($\bar{X}$ = ๔.๖๐, SD= .๕๓๘) ด้านสังคมและบริการชุมชน คือ เป็นผู้ทรงคุณวุฒิให้คำแนะนำปรึกษาเกี่ยวกับศาสตร์ทางด้านบริหารธุรกิจและศาสตร์อื่นๆที่เกี่ยวข้องกับสังคมและชุมชนภายนอก ($\bar{X}$ = ๔.๔๙ , SD= .๖๒๑) และด้านคุณธรรมคือมีความมุ่งมั่นและตั้งใจจริงในการใช้ความรู้ ความสามารถทางด้านบริหารธุรกิจเพื่อผลิตบัณฑิตให้มีคุณภาพ ($\bar{X}$ = ๔.๖๖ , SD= .๔๗๙) รายละเอียดในตารางที่ ๑

ทักษะของนักศึกษาที่มีต่อคุณสมบัติที่พึงประสงค์ของอาจารย์บริหารธุรกิจในภาพรวมทุกด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในเกณฑ์ระดับมาก ($\bar{X}$ = ๔.๐๓) คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๖๐ ของทักษะในภาพรวมเมื่อพิจารณาคุณสมบัติเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในเกณฑ์ระดับมาก กล่าวคือข้อที่มีค่าเฉลี่ย

มากที่สุดด้านวิชาการคือมีความรู้ ทักษะ และความสามารถในศาสตร์ทางด้านบริหารและศาสตร์ที่เกี่ยวข้องอย่างแม่นยำ ($\bar{X} = 4.10$, $SD = .643$) ด้านการสอน คือเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้ซักถามข้อสงสัยและตอบข้อซักถามด้วยความเต็มใจ ($\bar{X} = 4.09$, $SD = .745$) ด้านการวัดและประเมินผล คือ มีการวัดและประเมินผลการเรียนที่เหมาะสม ได้มาตรฐานและครอบคลุมสอดคล้องกับเนื้อหา รายวิชา ($\bar{X} = 4.15$, $SD = .713$) ด้านการให้คำปรึกษา คือ ใจกว้าง รับฟังความคิดเห็นของนักศึกษา และพร้อมที่จะให้คำแนะนำที่ดีในการแก้ปัญหา และพัฒนานักศึกษา ($\bar{X} = 4.06$, $SD = .835$) ด้านบุคลิกภาพ คือ มีบุคลิกดี พุดจาไพเราะ มีความสุขุม รอบคอบ และมีความหนักแน่น ($\bar{X} = 4.43$, $SD = .580$) ด้านสังคมและบริการชุมชน คือ เป็นผู้ทรงคุณวุฒิให้คำแนะนำปรึกษาเกี่ยวกับศาสตร์ทางด้านบริหารธุรกิจและศาสตร์อื่นๆที่เกี่ยวข้องแก่สังคมและชุมชนภายนอก ($\bar{X} = 4.16$, $SD = .741$) และด้านคุณธรรม คือ มีความมุ่งมั่นและตั้งใจจริงในการใช้ความรู้ ความสามารถทางด้านบริหารธุรกิจเพื่อผลิตบัณฑิตให้มีคุณภาพ ($\bar{X} = 4.34$, $SD = .722$) รายละเอียดในตารางที่ ๑

ทัศนะของผู้ปกครองที่มีต่อคุณสมบัติที่พึงประสงค์ของอาจารย์บริหารธุรกิจในภาพรวมทุกด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในเกณฑ์ระดับมาก ($\bar{X} = 3.90$) คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๐๐ ของทัศนะในภาพรวมเมื่อพิจารณาคุณสมบัติเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในเกณฑ์ระดับมาก กล่าวคือข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดด้านวิชาการมีสองข้อ ที่มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากันคือ มีความรู้ ทักษะและความสามารถในการบริหารและศาสตร์ที่เกี่ยวข้องอย่างแม่นยำ ($\bar{X} = 3.91$, $SD = .576$) และสามารถจัดทำหลักสูตรในสาขา บริหารธุรกิจได้ ($\bar{X} = 3.91$, $SD = .623$) ด้านการสอน คือ ใช้สื่อการสอนที่เหมาะสมและทันสมัยโดยนำเทคโนโลยีใหม่ๆมาใช้ในการสอนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 3.97$, $SD = .655$) ด้านการวัดและประเมินผล คือ ชี้แจงให้ผู้เรียนทราบเกณฑ์และรายละเอียดของการประเมินอย่างชัดเจนในแต่ละรายวิชาเป็นการล่วงหน้าก่อนการสอนและการประเมินผล ($\bar{X} = 3.97$, $SD = .603$) ด้านการให้คำปรึกษา คือ ใจกว้าง รับฟังความคิดเห็นของนักศึกษา และพร้อมที่จะให้คำแนะนำที่ดีในการแก้ปัญหาและพัฒนานักศึกษา ($\bar{X} = 3.95$, $SD = .575$) ด้านบุคลิกภาพ คือ มีความกระตือรือร้น กระฉับกระเฉง และมีความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.03$, $SD = .608$) ด้านสังคมและบริการชุมชนมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากันสองข้อ คือ มีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมต่างๆของคณะ และมหาวิทยาลัย ทั้งให้การสนับสนุนและส่งเสริมนักศึกษาในการเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ($\bar{X} = 3.98$, $SD = .588$) และเป็นผู้ทรงคุณวุฒิให้คำแนะนำปรึกษาเกี่ยวกับศาสตร์ทางด้านบริหารธุรกิจและศาสตร์อื่นๆที่เกี่ยวข้องแก่สังคมและชุมชนภายนอก ($\bar{X} = 3.98$, $SD = .655$) และด้านคุณธรรมคือมีความรัก และ ศรัทธาในอาชีพสายบริหารธุรกิจ และอุทิศเวลาในการทำงานอย่างเต็มที่ ($\bar{X} = 4.04$, $SD = .562$) รายละเอียดในตารางที่ ๑

ตารางที่ ๑ คุณสมบัติที่พึงประสงค์ของอาจารย์บริหารธุรกิจรายด้าน

คุณสมบัติที่พึงประสงค์	อาจารย์		นักศึกษา		ผู้ปกครอง	
	(n=47)		(n=325)		(n=325)	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
ด้านวิชาการ	4.24	.488	3.94	.505	3.78	.412
ด้านการสอน	4.44	.439	4.01	.525	3.89	.452

คุณสมบัติที่พึงประสงค์	อาจารย์		นักศึกษา		ผู้ปกครอง	
	(n=47)		(n=325)		(n=325)	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
ด้านการวัดและประเมินผล	๔.๔๒	.๔๑๖	๔.๐๕	.๔๘๒	๓.๘๙	.๔๒๐
ด้านการให้คำปรึกษา	๔.๓๕	.๔๔๕	๓.๙๘	.๕๔๖	๓.๘๙	.๔๓๙
ด้านสังคมและบริการชุมชน	๔.๔๐	.๔๓๓	๔.๐๗	.๕๒๖	๓.๙๕	.๔๑๒
ด้านบุคลิกภาพ	๔.๐๙	.๖๐๓	๓.๙๘	.๕๐๓	๓.๙๒	.๔๓๘
ด้านคุณธรรม	๔.๕๗	.๔๑๙	๔.๑๘	.๕๕๗	๓.๙๘	.๔๓๖
ทักษะในภาพรวม	๔.๓๖		๔.๐๓		๓.๙๐	
ร้อยละของทักษะในภาพรวม	๘๗.๒๐		๘๐.๖๐		๗๘.๐๐	

๓. จัดอันดับคุณสมบัติที่พึงประสงค์ของอาจารย์บริหารธุรกิจในทักษะรวม

ทักษะรวมของอาจารย์ นักศึกษา และ ผู้ปกครอง ที่มีต่อคุณสมบัติที่พึงประสงค์โดยรวมทุกด้าน พบว่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ในเกณฑ์ระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๐๙$) คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๘๐ ของทักษะในภาพรวม เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าเกือบทุกด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในเกณฑ์ระดับมากมีเพียงด้านเดียวมีค่าเฉลี่ยอยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุดคือคุณสมบัติด้านคุณธรรม โดยสามารถจัดเรียงอันดับคุณสมบัติในแต่ละด้านของ อาจารย์บริหารธุรกิจจากค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปจนถึงค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดจะได้ดังนี้คือ อันดับที่หนึ่ง ได้แก่ คุณสมบัติด้านคุณธรรม ($\bar{X} = ๔.๕๗, SD = .๔๑๙$) อันดับที่สอง ได้แก่ คุณสมบัติด้านสังคมและบริการ ชุมชน ($\bar{X} = ๔.๔๐, SD = .๔๓๓$) อันดับที่สาม ได้แก่คุณสมบัติด้านการวัดและประเมินผล ($\bar{X} = ๔.๔๒, SD = .๔๑๖$) อันดับสี่ ได้แก่ คุณสมบัติด้านการสอน ($\bar{X} = ๔.๓๕, SD = .๔๔๕$) อันดับห้า ได้แก่ คุณสมบัติด้านบุคลิกภาพ ($\bar{X} = ๔.๐๙, SD = .๖๐๓$) และอันดับที่เจ็ด ได้แก่คุณสมบัติด้านวิชาการ ($\bar{X} = ๓.๙๘, SD = .๕๐๓$) รายละเอียดในตารางที่ ๒

ตารางที่ ๒ การจัดอันดับคุณสมบัติที่พึงประสงค์ของอาจารย์บริหารธุรกิจในทักษะรวม

คุณสมบัติที่พึงประสงค์	ทักษะรวมที่มีต่อคุณสมบัติที่พึงประสงค์		
	$\bar{X}$	S.D.	อันดับความสำคัญ
ด้านวิชาการ	๓.๙๘	.๕๐๓	๗
ด้านการสอน	๔.๓๕	.๔๔๕	๕
ด้านการวัดและประเมินผล	๔.๔๒	.๔๑๖	๓
ด้านการให้คำปรึกษา	๔.๐๗	.๕๒๖	๖
ด้านสังคมและบริการชุมชน	๔.๔๐	.๔๓๓	๒
ด้านบุคลิกภาพ	๔.๐๙	.๖๐๓	๔

คุณสมบัติที่พึงประสงค์	ทักษะรวมที่มีต่อคุณสมบัติที่พึงประสงค์		
	$\bar{X}$	S.D.	อันดับความสำคัญ
ด้านคุณธรรม	๔.๒๔	.๓๙๗	๑
ทักษะในภาพรวม	๔.๐๙		
ร้อยละของทักษะในภาพรวม	๘๑.๘๐		

๔. ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างทักษะของอาจารย์ นักศึกษา และผู้ปกครอง ที่มีต่อคุณสมบัติที่พึงประสงค์ของอาจารย์บริหารธุรกิจในแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านวิชาการ ด้านการสอน ด้านการวัดและประเมินผล ด้านการให้คำปรึกษา ด้านสังคมและบริการชุมชน ด้านบุคลิกภาพ ด้านคุณธรรม และโดยรวมทุกด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ทุกข้อและทักษะของอาจารย์ที่มีต่อคุณสมบัติที่พึงประสงค์ของอาจารย์บริหารธุรกิจรวมทุกด้านมีค่าเฉลี่ยมากกว่าทักษะของนักศึกษาและผู้ปกครอง

การอภิปรายผล

๑. ผลการวิจัยครั้งนี้สะท้อนให้เห็นว่าอาจารย์นักศึกษาและผู้ปกครองมีความต้องการอาจารย์บริหารธุรกิจที่มีคุณสมบัติที่พึงประสงค์ทั้ง ๗ ด้าน ได้แก่ ด้านวิชาการ ด้านการสอน ด้านการวัดและประเมินผล ด้านการให้คำปรึกษา ด้านบุคลิกภาพ ด้านสังคมและบริการชุมชน และด้านคุณธรรม โดยการวิจัยพบว่าอาจารย์เห็นด้วยมากที่สุดว่าคุณสมบัติที่พึงประสงค์ด้านวิชาการ ด้านการสอน ด้านการวัดและประเมินผล ด้านการให้คำปรึกษาและด้านสังคมและบริการชุมชน และเห็นด้วยมากในคุณสมบัติที่พึงประสงค์ด้านบุคลิกภาพ สำหรับนักศึกษาและผู้ปกครองเห็นด้วยมากในคุณสมบัติที่พึงประสงค์ทุกด้าน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะคุณสมบัติทั้ง ๗ ด้านเป็นสิ่งสำคัญพื้นฐานและมีความจำเป็นมากสำหรับการเป็นอาจารย์ที่สมบูรณ์แบบเพื่อสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีคุณค่าและเกิดประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Batista. (๑๙๗๖: ๒๕๗) ได้ศึกษาพฤติกรรมที่ดีของอาจารย์จากกลุ่มตัวอย่าง พบว่าพฤติกรรมที่ดีประกอบด้วย ความรู้ในเนื้อหาที่ทันสมัย งานวิจัยที่มีคุณภาพ บทความและสิ่งตีพิมพ์ที่มีคุณภาพ มีความรู้ในเนื้อหาวิชาที่สอน มีความรู้ในวิธีสอนที่เหมาะสมกับเนื้อหาและผู้เรียน ตลอดจนประยุกต์ใช้ มีความรู้ในวิธีประเมินจุดมุ่งหมายของวิชาที่สอนอย่างเหมาะสม มีคุณธรรมตามวิชาชีพ ให้บริการกับสถาบันและชุมชน ให้บริการทางวิชาการและวิชาชีพ และมีเจตคติที่ดีต่อเพื่อนอาจารย์ นิสิต นักศึกษาและสถาบัน

๒. การจัดอันดับคุณสมบัติที่พึงประสงค์ของอาจารย์บริหารธุรกิจ คณะเทคโนโลยีการจัดการมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัยในแต่ละด้านโดยรวมของทักษะอาจารย์ นักศึกษา และผู้ปกครองเรียงลำดับจากมากที่สุดไปอย่างน้อยที่สุดจะพบว่าคุณสมบัติด้านคุณธรรมเป็นคุณสมบัติที่พึงประสงค์มากเป็นอันดับหนึ่ง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากความมีคุณธรรมของครูเป็นแก่นสำคัญในสถานะของความเป็นครูที่แท้จริง ซึ่งเป็นพื้นฐานของคุณสมบัติด้านอื่นๆของความเป็นครู กล่าวคือ ประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดีทั้งกาย วาจา จิตใจ และวางตัวได้อย่างเหมาะสม มีความซื่อสัตย์สุจริตและยุติธรรมวางใจเป็นกลางไม่ปล่อยไปตามอำนาจอคติ รักษาระเบียบวินัย เคารพกฎหมายและดำรงตนให้สำรวมอยู่ใน

ระเบียบแบบแผนอันดีงามมีมุทิตาจิต ยินดีเมื่อผู้อื่นประสบผลสำเร็จด้วยความจริงใจเสมอ มีความรักและศรัทธาในอาชีพสายบริหารธุรกิจ และอุทิศเวลาในการทำงานอย่างเต็มที่ มีความรับผิดชอบในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่และมีความมุ่งมั่นให้ผลของงานนั้นเกิดประสิทธิภาพ ตรงต่อเวลาทั้งในการสอนและปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ โดยเห็นคุณค่าของผลประโยชน์ส่วนรวมยิ่งกว่าประโยชน์ส่วนตน มีความซื่อสัตย์สุจริต มีสัจจะ และมีความยุติธรรม มีความมุ่งมั่นและตั้งใจจริงในการใช้ความรู้ ความสามารถทางด้านบริหารธุรกิจเพื่อผลิตบัณฑิตให้มีคุณภาพ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สุวรรณ ภัทรเบญจพล และคณะ (๒๕๕๗: ๑๓๐) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของอาจารย์มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี จำแนกตามรายด้าน ได้แก่ ด้านความสามารถในการสอน ด้านบุคลิกภาพ ด้านคุณธรรมจริยธรรม และด้านการให้คำปรึกษา พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่เป็นอาจารย์ และนักศึกษาเห็นว่าครูผู้สอนควรมีลักษณะที่พึงประสงค์อยู่ในระดับมากทุกๆ ด้านและให้ความสำคัญกับคุณลักษณะด้านคุณธรรมและจริยธรรมมากที่สุดโดยอาจารย์ให้ความสำคัญในบางเรื่องมากกว่านักศึกษาเช่น ความซื่อสัตย์สุจริต ความยุติธรรม การเป็นครูที่มีวินัยและประพฤติปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างได้ ความรับผิดชอบและความตรงต่อเวลา ความขยัน และความตั้งใจช่วยนักศึกษา

๓. ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างทัศนะของอาจารย์ นักศึกษา และผู้ปกครอง ที่มีต่อคุณสมบัติที่พึงประสงค์ของอาจารย์บริหารธุรกิจในแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านวิชาการ ด้านการสอน ด้านการวัดและประเมินผล ด้านการให้คำปรึกษา ด้านสังคมและบริการชุมชน ด้านบุคลิกภาพ ด้านคุณธรรม และโดยรวมทุกด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ทุกข้อและทัศนะของอาจารย์ที่มีต่อคุณสมบัติที่พึงประสงค์ของอาจารย์บริหารธุรกิจรวมทุกด้านมีค่าเฉลี่ยมากกว่าทัศนะของนักศึกษาและผู้ปกครอง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้สอน ผู้เรียน ต่างมีประสบการณ์ ความรู้รอบ บทบาท และหน้าที่ที่แตกต่างกัน จึงมีทัศนะและความคาดหวังในคุณสมบัติที่พึงประสงค์ของอาจารย์บริหารธุรกิจที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ริเอ็องรอง รัตนวิไลสกุล (๒๕๔๕:๑๖๒) ได้วิจัยเรื่องคุณลักษณะครูพึงประสงค์ของนักศึกษาและอาจารย์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรีพบว่านักศึกษาและอาจารย์มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะครูพึงประสงค์ในด้านการสอน ด้านวิชาการ ด้านคุณธรรม ด้านสังคม และด้านการปฏิบัติตน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

ข้อเสนอแนะ

๑. ผลการวิจัยพบว่าอาจารย์ นักศึกษา และผู้ปกครอง มีทัศนะเกี่ยวกับคุณสมบัติที่พึงประสงค์ของอาจารย์บริหารธุรกิจ คณะเทคโนโลยีการจัดการในด้านวิชาการ ด้านการสอน ด้านการวัดและประเมินผล ด้านการให้คำปรึกษา ด้านสังคมและบริการชุมชน ด้านบุคลิกภาพ และด้านคุณธรรมอยู่ในระดับมากและมากที่สุด ดังนั้นมหาวิทยาลัยควรให้การสนับสนุนในการพัฒนาบทบาทของอาจารย์บริหารธุรกิจให้มีคุณสมบัติที่พึงประสงค์อย่างเด่นชัดในแต่ละด้าน เพื่อผลิตบัณฑิตให้เป็นไปตามคุณสมบัติที่พึงประสงค์ และเป็นไปตามอัตลักษณ์ของมหาวิทยาลัย

๒. ผลการวิจัยในภาพรวมบ่งชี้ว่า อาจารย์ นักศึกษาและผู้ปกครองมีความตระหนักรู้อย่างเด่นชัดในบทบาทด้านคุณธรรมของครู ดังนั้นมหาวิทยาลัยจึงควรส่งเสริมและเห็นคุณค่าในด้านการพัฒนาอาจารย์บริหารธุรกิจในด้านคุณธรรมอย่างจริงจังและเป็นรูปธรรม

๓. อาจารย์บริหารธุรกิจควรได้รับการฝึกอบรมและพัฒนาตนเองอยู่เสมอ ปรับบริบทของตนเองให้มีความทันสมัยในคุณสมบัติที่พึงประสงค์ทุกด้านเพื่อยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงานตามภารกิจและบทบาทหน้าที่ของอาจารย์ในสถานศึกษาให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้เรียน สถานศึกษาและตลาดแรงงานได้อย่างแท้จริง

๔ ควรมีการวิจัยคุณสมบัติที่เป็นจริงและคุณสมบัติที่พึงประสงค์ของอาจารย์มาเปรียบเทียบกัน เพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาอาจารย์ในอนาคตให้เป็นไปตามคุณสมบัติที่พึงประสงค์ อาจารย์ผู้สอนควรให้ความสำคัญและเห็นคุณค่าการวิจัยในชั้นเรียน การวิจัยปัญหาการเรียน การสอนและการใช้หลักสูตร เพื่อได้นำข้อมูลมาใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนา โดยเฉพาะคุณสมบัติด้านวิชาการและด้านการสอน

บรรณานุกรม

กัลยา วานิชย์บัญชา. (๒๕๕๒). **สถิติสำหรับงานวิจัย**. พิมพ์ครั้งที่ ๔ กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ชานนท์ เสากุลชัย. (๒๕๕๒). **คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของครูธุรกิจตามทัศนะของนักศึกษาประเภทวิชาบริหารธุรกิจระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงชั้นปีที่ ๒ ปีการศึกษา ๒๕๕๑ โรงเรียนบริหารธุรกิจและพาณิชย์การ**. กรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา) กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ธีรศักดิ์ อัครบวร. (๒๕๕๔). **ความเป็นครูไทย**. กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ยงยุทธ เกษสาคร. (๒๕๕๓). **วิธีวิจัยธุรกิจ : สถิติและการวิจัยทางธุรกิจ**. พิมพ์ครั้งที่ ๑๐. กรุงเทพฯ : หุ่นส่วนจำกัด วี. เจ. พรินต์.

วีรเริงรอง รัตนวิไลสกุล. (๒๕๔๕). **การศึกษาคุณลักษณะครูที่พึงประสงค์ของนักศึกษาและอาจารย์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี**. วารสารวิจัยและพัฒนา มธจ, ๒๕ (๒), ๑๖๒ สุวรรณ ภัทรเบญจพล และ อนุวัฒน์ วัฒนพิชญากุล. (๒๕๕๓). **คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของอาจารย์มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี**. วารสารเกษตรศาสตร์อีสาน, ๙ (ฉบับพิเศษ), ๑๓๐ Batista, E. (๑๙๗๖). **The place of colleague evaluation in the appraisal of college teaching**. *Research in Higher Education*, ๔, ๒๕๗.

Krejcie, Robert, V & Morgan, Daryle, W. (๑๙๗๐). **Determining sampling size for research activities**. *Educational and Psychological Measurement*, ๓๐(๓), ๖๐๗-๖๑๐.

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของผู้บริโภคต่อร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม ในชุมชนไสใหญ่

Factors affecting to consumers' trust on traditional trade of Saiyai Community

อานิสรา สังข์ช่วย, วไลพร สุขสมภักดิ์, ภูษณะ พลสงคราม, นิธิพัฒน์ รัตนบุรี, สุนิษา จันทร์ประสิทธิ์
ANISARA SUNGCHUAI, VALAIPORN SUKSOMPHAK, PHUSANA POLSONGKLAM, NITIPHAT
RATTANABURI, SUNISA CHANPRASIT
คณะเทคโนโลยีการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย
anissung@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของผู้บริโภคต่อร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมในชุมชนไสใหญ่ เป็นการศึกษาเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้บริโภคร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมและปัจจัยทางด้านส่วนประสมทางการตลาดของธุรกิจบริการที่ส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นในการใช้บริการร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม ทั้งนี้ได้เลือกกลุ่มตัวอย่างจากผู้บริโภคที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไปจำนวน 399 คน ที่ซื้อสินค้าจากร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม (โชห่วย) ซึ่งตั้งอยู่ที่หมู่ที่ 2 เทศบาลตำบลลำใหญ่ อำเภอฟุ่่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 38 ร้านค้า เนื่องจากบริเวณดังกล่าวมีร้านค้าปลีกหลากหลายรูปแบบ โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม ในส่วนของการวิเคราะห์ข้อมูลใช้วิธีการหาค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เพื่อวัดระดับความเชื่อมั่นของข้อมูลในแต่ละปัจจัย และใช้สถิติทดสอบ t-test และ F-test เพื่อทดสอบปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของผู้บริโภคต่อร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม ผลจากการวิจัยเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์พบว่า กลุ่มลูกค้าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุตั้งแต่ 21 - 30 ปี กำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี อาชีพนักเรียน นักศึกษามีรายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 10,000 บาท และเมื่อพิจารณาปัจจัยทางด้านส่วนประสมทางการตลาดของธุรกิจบริการ พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นของผู้บริโภคที่มีต่อร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมในชุมชนไสใหญ่ ระดับมากได้แก่ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านกระบวนการ และปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ส่วนปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีผลต่อความเชื่อมั่นของผู้บริโภคอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นผู้ประกอบการควรใช้ปัจจัยทางด้านส่วนประสมทางการตลาดของธุรกิจบริการ ในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นแก่ผู้บริโภค เพื่อให้ธุรกิจสามารถดำเนินต่อไปได้อย่างยั่งยืน

คำสำคัญ : ความเชื่อมั่น, ผู้บริโภค, ส่วนประสมทางการตลาดของร้านค้าปลีก, ร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม

Abstract

This research was aimed to study general information of customers and factors affecting to consumers' trust on traditional trade of Saiyai community which using service marketing mix factors as the conceptual framework. The samples were collected from 399 people age up to 15 years old who used to buy products or get the service from 38 traditional trade shops in Moo 2, Tumyai, Thungsong, Nakhon Si Thammarat where are highly the amount of variety shops by questionnaire. Statistical analysis included mean, standard deviation, t-test and F-test. The result were found that the most customers were male, age between 21-30 years old, studying Bachelor Degree, students and average salary were less than 10,000 baht. In term of service marketing mix factors it could declared that the most affecting trust to customer was price and the rest from most to least were person, place, product, process and physical evidence and presentation but the moderate factor was promotion so that entrepreneur or business owner should concern about the service marketing mix factors as affect to customer's trust to run traditional trade shops sustainable continuously.

Keywords : Trust, Customer, Marketing Mix, Traditional Trade

บทนำ

ร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม หรือมักเรียกกันโดยทั่วไปว่า ร้านโชห่วยหรือร้านขายของชำเป็นร้านค้าที่มีอยู่คู่สังคมไทยมาช้านาน ในปี พ.ศ. 2540 ประเทศไทยเกิดวิกฤตทางด้านการเงิน ทำให้ประเทศพยายามเปิดรับการลงทุนจากต่างประเทศ รูปแบบการทำธุรกิจการค้าที่เรียกว่า Modern Trade หรือธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ เริ่มเข้ามามีบทบาทในสังคมไทยมากขึ้น จากเดิมก่อนเกิดเหตุการณ์วิกฤติเศรษฐกิจของไทยในปี 2540 การค้าปลีกของไทยจะมีส่วนแบ่งตลาดนำ โดยร้านขายของชำประมาณร้อยละ 60-70 ที่เหลือเป็นห้างสรรพสินค้า นับจากวิกฤติปี 2540 กำลังซื้อของประชาชนลดลงอย่างรุนแรง คนไทยประสบปัญหาสภาพคล่องและมีหนี้สินต่างชาติดำเนินการให้ต่างชาติหรือร่วมทุน ในขณะที่ภาครัฐก็ต้องส่งเสริมการลงทุนเพื่อนำเงินจากต่างชาติมากระตุ้นเศรษฐกิจ โดยได้ยกเลิกประกาศคณะปฏิวัติฉบับที่ 281 ที่จำกัดสิทธิคนต่างด้าวในการประกอบธุรกิจบางประเภท และกำหนดทุนจดทะเบียนขั้นต่ำในการดำเนินกิจการค้าปลีก ค่าส่ง ไร่เพียง 100 ล้านบาท รวมทั้งแก้ไขกฎหมายให้คนต่างชาติถือครองที่ดินในไทยได้ จึงทำให้เกิดกลุ่มทุนต่างชาติมาลงทุนอย่างต่อเนื่องในธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ (Modern Trade) และเพิ่มส่วนแบ่งตลาดค้าปลีกสมัยใหม่จากร้อยละ 30 เป็น ร้อยละ 64 ภายในเวลาเพียง 4 ปี (<http://www.focuspaktai.com>,2012)

จากผลวิจัยเกี่ยวกับร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมตามทัศนะของผู้ค้าปลีกและผู้บริโภคพบว่า ผู้บริโภคมีพฤติกรรมการรอคอยการลดราคาสินค้าเพิ่มมากขึ้นและนิยมการไปซื้อสินค้าจากร้านค้าปลีกสมัยใหม่แทนการซื้อสินค้าจากร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม เพราะสามารถซื้อสินค้าทุกอย่างที่ต้องการได้จากร้านค้าปลีกสมัยใหม่ พฤติกรรมของผู้บริโภคดังกล่าวส่งผลกระทบต่อกำไรและเป็นการทำลายผู้ค้าปลีกแบบดั้งเดิมที่ดำเนินธุรกิจในตลาด (Farhangmehr, 2001) จากผลการวิจัยดังกล่าวคาดว่า ภายใน 3-5 ปีข้างหน้า สัดส่วนของผู้บริโภคที่ซื้อสินค้าจากร้านค้าปลีกสมัยใหม่จะเพิ่มมากขึ้นเป็น 80% จากเดิมที่มีสัดส่วนพฤติกรรมการซื้อสินค้าจากร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมและร้านค้าปลีกสมัยใหม่ที่

เท่ากันคือ 50:50 (กมล, 2551) และผลการวิจัยเรื่องผลกระทบของการขยายตัวร้านค้าปลีกสมัยใหม่ที่มีต่อการดำเนินงานของร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม (ร้านโชห่วย) ในด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม ผู้บริโภคมีความคิดเห็นในระดับไม่แน่ใจในด้านผลิตภัณฑ์ คือ สินค้ามีความเหมาะสมด้านราคา คือ ราคามีมาตรฐานเหมาะสมกับคุณภาพสินค้า เหตุการณ์ดังกล่าวชี้ให้เห็นว่า จำนวนผู้ใช้บริการร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมลดลง ซึ่งอาจเกิดจากความไม่เชื่อมั่นหรือไม่แน่ใจเกี่ยวกับสินค้าที่มีภายในร้าน หรือเหตุผลอื่น ๆ แต่ในขณะที่จำนวนผู้บริโภคลดลงหรือพฤติกรรมในการซื้อสินค้าและบริการของผู้บริโภคจะเปลี่ยนไป แต่มีผู้บริโภคกลุ่มหนึ่งที่ยังคงใช้บริการร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม จึงเป็นจุดเริ่มต้นของการดำเนินงานวิจัยในครั้งนี้ เพื่อที่จะศึกษาถึงความเชื่อมั่นของผู้บริโภคต่อการใช้บริการของร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม ว่ามีปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลความเชื่อมั่นของผู้บริโภคต่อการซื้อสินค้าหรือบริการจากร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม โดยเฉพาะชุมชนในใหญ่ ซึ่งตั้งอยู่ในเขตอำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ซึ่งเป็นพื้นที่ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อทำวิจัยในครั้งนี้ มีสถานที่ให้ผู้บริโภคเลือกซื้อสินค้าหรือบริการมากมาย เช่น ห้างสรรพสินค้าสหไทย เทสโก้-โลตัส หรือร้านสะดวกซื้ออื่น ๆ เช่น ท็อปซูเปอร์มาร์เก็ต โลตัสเอ็กเพรส เป็นต้น

โดยผลการวิจัยในครั้งนี้จะนำไปสู่การพัฒนาร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมเพื่อสร้างและรักษาความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้บริโภคต่อการใช้บริการร้านค้าปลีกในชุมชนมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะทำให้ธุรกิจขนาดย่อมดำรงอยู่ได้ เมื่อคนในชุมชนมีรายได้ คุณภาพชีวิตของคนในสังคมย่อมดีขึ้น ปัญหาทางสังคมย่อมลดลง และทำให้ความเป็นสังคมดำรงอยู่สืบไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

๑. เพื่อศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้บริโภคร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม
๒. เพื่อศึกษาปัจจัยทางด้านส่วนประสมทางการตลาดของธุรกิจบริการที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในการใช้บริการร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม

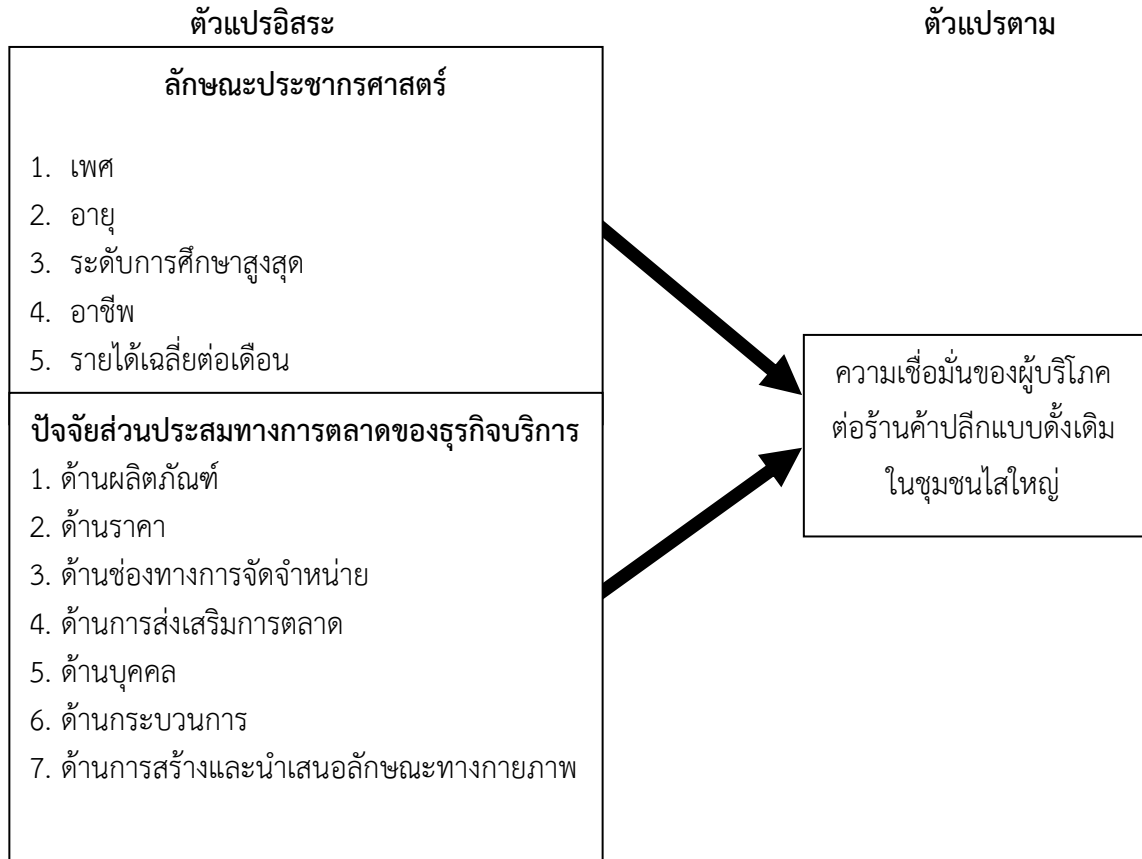
ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้บริโภคที่ซื้อหรือเคยซื้อสินค้าจากร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม (โชห่วย) ที่มีทำเลที่ตั้งของร้านอยู่ในเขตบ้านในใหญ่ จากร้านค้าจำนวน ๓๘ ร้าน ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ กลุ่มผู้บริโภคที่มีอายุตั้งแต่ ๑๕ ปีขึ้นไป ในหมู่ที่ ๒ เทศบาลตำบลบ้านใหญ่ ที่ซื้อหรือเคยซื้อสินค้าจากร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม (โชห่วย) ซึ่งมีทำเลที่ตั้งของร้านอยู่ในเขตบ้านในใหญ่ อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๖ เนื่องจากผู้วิจัยไม่สามารถทราบจำนวนที่แน่นอน ดังนั้นผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ทราบจำนวนประชากร ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ ๙๕ ยอมให้คลาดเคลื่อนร้อยละ ๕ (กัลยา วานิชย์บัญชา, ๒๕๔๔: ๗๔)

กรอบความคิดในการวิจัย/สมมุติฐานการวิจัย

กรอบแนวความคิดในการศึกษา



สมมุติฐานในการวิจัย

๑. ลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีผลต่อความเชื่อมั่นของผู้บริโภคต่อร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมในชุมชนสี่ใหญ่
๒. ปัจจัยทางด้านส่วนประสมทางการตลาดของธุรกิจบริการส่งผลต่อความเชื่อมั่นของผู้บริโภคต่อร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมในชุมชนสี่ใหญ่

วิธีดำเนินการวิจัยและระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้บริโภคที่ซื้อหรือเคยซื้อสินค้าหรือรับบริการจากร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม (โชห่วย) ที่มีทำเลที่ตั้งของร้านอยู่ในเขตบ้านสี่ใหญ่ เทศบาลตำบลลำใหญ่ อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี พ.ศ. 2556 ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ดังนั้นจึงทำการสุ่มโดยวิธีการของ W.G.cochran เพื่อคำนวณค่ากลุ่มตัวอย่าง ได้จำนวนทั้งหมด 399 คน สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ ตอนที่ 2 ข้อมูลด้านส่วนประสมทางการตลาดของธุรกิจบริการ ตอนที่ 3 ข้อมูลด้านความเชื่อมั่นของผู้บริโภคต่อร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมในชุมชนสี่ใหญ่ และตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะของผู้บริโภคต่อความเชื่อมั่นต่อร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมในชุมชนสี่ใหญ่

หลังจากรวบรวมแบบสอบถามที่ได้รับทั้งหมดมาตรวจสอบความถูกต้อง ความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม จึงนำแบบสอบถามที่ได้ไปวิเคราะห์ข้อมูลทางคอมพิวเตอร์ในการคำนวณค่าสถิติและประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป ตอนที่ ๑ คำนวณค่าความถี่และค่าร้อยละของผู้บริโภค ตอนที่ ๒ และตอนที่ ๓ เป็นการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของธุรกิจบริการและทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีผลต่อความเชื่อมั่นของผู้บริโภคต่อร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมในชุมชนไฮใหญ่ โดยใช้สถิติทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากรเพียง ๒ กลุ่ม ได้แก่ เพศ ใช้สถิติทดสอบ $t - test$ Independent และการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากรที่มีมากกว่า ๒ กลุ่ม ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่อความเชื่อมั่นต่อร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมใช้สถิติทดสอบ One - Way Analysis of Variance (One - Way ANOVA)

ผลการวิจัย

จากการศึกษาร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมในชุมชนไฮใหญ่พบว่า กลุ่มลูกค้าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ซึ่งลูกค้าจะมีอายุตั้งแต่ 21 - 30 ปี กำลังศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพนักเรียน นักศึกษา รายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 10,000 บาท

ในการศึกษาร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมในชุมชนไฮใหญ่พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดร้านค้าปลีกทั้ง ประเภทประกอบด้วย 1.ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) 2.ด้านราคา (Price) 3.ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) 4.ด้านส่งเสริมการตลาด (Promotion) 5.ด้านบุคคลหรือพนักงาน (People) 6.ด้านกระบวนการ (Process) 7.ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence and Presentation) เป็นกรอบในการศึกษาว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดร้านค้าปลีกมีผลต่อความเชื่อมั่นในร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมหรือไม่ ซึ่งพบว่าปัจจัยด้านราคาส่งผลต่อความเชื่อมั่นของผู้บริโภคต่อร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมในชุมชนไฮใหญ่มากที่สุด ($\bar{X}=3.85$) ตามมาด้วยปัจจัยด้านบุคคลหรือพนักงาน ($\bar{X}=3.78$) ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ($\bar{X}=3.72$) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ($\bar{X}=3.69$) ปัจจัยด้านกระบวนการ ($\bar{X}=3.64$) ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ($\bar{X}=3.53$) และปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด ($\bar{X}=3.32$) หากมองในภาพรวมปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดร้านค้าปลีกส่งผลต่อความเชื่อมั่นในร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมอย่างมาก ($\bar{X}=3.65$)

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีต่อร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมในชุมชนไฮใหญ่โดยพิจารณาจากปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดของร้านค้าปลีกทั้ง 7 ด้าน

ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดของร้านค้าปลีก	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านผลิตภัณฑ์ (Product)	3.69	.537	มาก
2. ด้านราคา (Price)	3.85	.542	มาก
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place)	3.72	.529	มาก

ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดของร้านค้าปลีก	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)	3.32	.777	ปานกลาง
5. ด้านบุคคลหรือพนักงาน (People)	3.78	.631	มาก
6. ด้านกระบวนการ (Process)	3.64	.595	มาก
7. ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence and Presentation)	3.53	.681	มาก
รวม	3.65	.478	มาก

ในส่วนปัจจัยด้านความเชื่อมั่นของผู้บริโภค (Trust) ในภาพรวมมีความคิดเห็นในระดับมาก ($\bar{X} = 3.44$) และเมื่อพิจารณาแต่ละรายการ ผู้บริโภคมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ ดังตารางที่ ๒

ตารางที่ ๒ แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีต่อร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมในชุมชนสี่ใหญ่โดยพิจารณาปัจจัยด้านความเชื่อมั่นของผู้บริโภค (Trust)

ปัจจัยด้านความเชื่อมั่นของผู้บริโภค	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
๑. ท่านมีความสัมพันธ์ส่วนบุคคลต่อผู้ขายสินค้าภายในร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม	3.81	.840	มาก
๒. ท่านเชื่อมั่นผู้ให้บริการภายในร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม	3.61	.793	มาก
๓. ท่านเชื่อมั่นในลักษณะร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม	3.64	.776	มาก
๔. คำพูดจากสมาชิกในครอบครัวหรือสมาชิกในกลุ่ม เป็นปัจจัยที่ทำให้ท่านเชื่อมั่นร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม	3.55	.787	มาก
๕. การได้รับข่าวสารในด้านบวกจากผู้เกี่ยวข้อง ทำให้ท่านเชื่อมั่นร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม	3.51	.838	มาก
๖. ท่านได้รับการตอบสนองในบริการเป็นอย่างดีตั้งแต่ครั้งแรกที่ซื้อสินค้าหรือบริการจากร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม	3.77	.775	มาก
๗. ท่านยังคงได้รับการบริการจากร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมอย่างดีเสมอมา	3.69	.834	มาก
๘. ท่านไม่ลังเลที่จะซื้อสินค้าหรือใช้บริการจากร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมอื่นๆ อีก	3.96	.792	มาก
๙. ผู้ขายมีความซื่อสัตย์ จริงใจ ตรงไปตรงมา และรับผิดชอบต่อคำพูดที่มีต่อลูกค้า	3.91	.802	มาก
๑๐. การซื้อสินค้าหรือบริการจากร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมช่วยลดความเสี่ยงในด้านต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นได้	3.76	.834	มาก
๑๑. หากท่านถูกทำลายความเชื่อมั่นจากร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม ท่านจะไม่กลับไปใช้บริการจากร้านค้านั้นอีก	3.80	.788	มาก

ปัจจัยด้านความเชื่อมั่นของผู้บริโภค	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
๑๒. ร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมเป็นลักษณะการค้าเงินธุรกิจภายในชุมชนซึ่งก่อให้เกิดการกระจายรายได้ภายในท้องถิ่น	๓.๗๕	.๘๗๕	มาก
รวม	๓.๔๔	.๔๗๔	มาก

ผลจากการทดสอบสมมติฐานพบว่า เพศ อายุ อาชีพและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่มีผลต่อความเชื่อมั่นของผู้บริโภคที่มีต่อร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมในชุมชนสี่ใหญ่ ยกเว้นระดับระดับการศึกษาสูงสุด มีผลต่อความเชื่อมั่นของผู้บริโภคต่อร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมในชุมชนสี่ใหญ่ ขณะที่ปัจจัยทางด้านส่วนประสมทางการตลาดส่งผลต่อความเชื่อมั่นของผู้บริโภคต่อร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมในชุมชนสี่ใหญ่ทั้งในภาพรวมและรายข้อ

การอภิปรายผล

ปัจจัยทางด้านส่วนประสมทางการตลาดของธุรกิจบริการส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นของผู้บริโภคที่มีต่อร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมในชุมชนสี่ใหญ่ในระดับมาก โดยปัจจัยที่ส่งผลให้ผู้บริโภคมีความเชื่อมั่นในการซื้อสินค้าหรือบริการจากร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมในชุมชนสี่ใหญ่เรียงจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุดดังนี้

1. ปัจจัยด้านราคา เนื่องจากร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมในชุมชนสี่ใหญ่เป็นลักษณะร้านค้าที่สามารถต่อรองราคาสินค้าได้ และสามารถซื้อสินค้าหรือบริการเป็นเงินเชื่อได้ นอกจากนี้ผู้ประกอบการร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมได้ตั้งราคาสินค้าภายในร้านด้วยความยุติธรรม เหมาะสมกับคุณภาพสินค้าและปรับเปลี่ยนราคาสินค้าตามราคาต้นทุนของสินค้า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุวรรณ โภชากรณ์และคณะ เรื่องการศึกษาและพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมกลุ่มจังหวัดภาคใต้ (2552) กล่าวคือ กลยุทธ์ที่ร้านค้าปลีกนำมาใช้มากที่สุดคือ การกำหนดราคาสินค้าด้วยความยุติธรรม นอกจากนี้ผู้บริโภคส่วนใหญ่มองว่าราคาสินค้าภายในร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมในชุมชนสี่ใหญ่ ไม่แพงไปกว่าสินค้าที่จำหน่ายในดิสเคาท์สโตร์ เช่น เทสโก้-โลตัส

2. ปัจจัยด้านบุคคลหรือพนักงาน ผู้บริโภคมีความคิดเห็นว่าผู้ขายสินค้ามีอัธยาศัยและให้ความเป็นกันเองกับลูกค้า สอดคล้องกับ Gerrard Macintosh and Lawrence S. Lockshin (1997: 487-497) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ของร้านค้าปลีกและความจงรักภักดีต่อร้านค้า ในหลากหลายทัศนะผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยสำคัญที่มีผลกระทบต่อความเชื่อมั่นของร้านค้าปลีก คือ ความสัมพันธ์ส่วนตัวระหว่างผู้ขายและผู้ซื้อ สอดคล้องกับศุภรา เจริญภูมิ (2554) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาร้านค้าปลีกดั้งเดิมในเขตกรุงเทพมหานคร กล่าวคือ ปัจจัยที่ส่งผลการพัฒนาร้านค้าปลีกดั้งเดิมสูงสุด ได้แก่ ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการลูกค้าด้วยความคุ้นเคยและเป็นกันเอง

3. ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ที่ตั้งของร้านเป็นปัจจัยหลักในการเลือกใช้บริการจากร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม สอดคล้องกับงานวิจัยของ ริณา ชูสอนสาย (2554) ได้ศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อสินค้าจากร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม (โชว์ห่วย) ของผู้บริโภคในพื้นที่กรุงเทพได้พบว่าปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด ด้านสถานที่ ส่วนใหญ่มีความเห็นว่าร้านค้ากระจายอยู่ในบริเวณที่อยู่อาศัย/ในชุมชนอย่างเพียงพอ และงานวิจัยของภาวิณี กาญจนภา (2554) ได้ศึกษา การบริหารส่วนประสมการค้าปลีกและการจัดการเชิงกลยุทธ์การตลาดของร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม

กล่าวคือ ผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จจะให้ความใส่ใจกับการดูแลสินค้าภายในร้านค้า การบริหารการจัดวางและการจัดแสดงสินค้าอย่างสม่ำเสมอ และมีมุมมองที่ชัดเจนเกี่ยวกับตำแหน่งที่ตั้งของร้านค้าเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า

4. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้บริโภคมีความคิดเห็นในระดับมากกว่า ร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมในชุมชนไฮใหญ่ จำหน่ายสินค้าและขนาดบรรจุภัณฑ์ที่หลากหลาย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ สุจินดา เจียมศรีพงษ์ เรื่องธุรกิจค้าปลีกแบบดั้งเดิม (ร้านโชห่วย) โดยกล่าวว่า ร้านโชห่วยควรกำหนดกลุ่มลูกค้าเป้าหมายของร้านให้แน่ชัดว่าเป็นกลุ่มใด เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคให้มากที่สุด และคำนึงถึงความหลากหลายของสินค้า

5. ปัจจัยด้านกระบวนการ ความสะดวก ความรวดเร็ว ในการได้รับสินค้าหรือบริการ การชำระเงินเรียงตามลำดับก่อนหลัง การสั่งซื้อสินค้าหรือบริการผ่านทางโทรศัพท์ การให้บริการส่งสินค้าถึงบ้าน รวมทั้งการบริการหลังการขาย ส่งผลกระทบให้ผู้บริโภคเกิดความเชื่อมั่นจากการซื้อสินค้าหรือบริการจากร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมในชุมชนไฮใหญ่ในระดับมาก

6. ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ เนื่องจากลูกค้ามีความคุ้นเคยกับลักษณะร้านค้าในแบบฉบับของร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม ซึ่งลูกค้ามองว่า ร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมมีภาพลักษณ์ที่ดีในการร่วมกิจกรรมกับชุมชนหรือให้ทุนสนับสนุนกิจกรรมต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์เพื่อชุมชนอย่างสม่ำเสมอ สอดคล้องกับสุมนา อยู่โพธิ์ (2533) กล่าวถึง บทบาทของการค้าปลีกที่มีต่อเศรษฐกิจและสังคม ด้านรับใช้ชุมชน (Serving the Community) กล่าวคือ การค้าปลีกนั้นทำหน้าที่รับใช้ชุมชนในหลายลักษณะ คือ นำความภูมิใจมาสู่คนในท้องถิ่น คนในท้องถิ่นจะภาคภูมิใจและเป็นเครื่องดึงดูดคนในท้องถิ่นอื่นให้มาเยี่ยมเยือน ถ้าคนขายสินค้าอภัยชัยดี ลูกค้าก็ชอบมาคุยด้วยเท่ากับเป็นสถานที่หย่อนใจได้

7. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้บริโภคมีความคิดเห็นในระดับปานกลางต่อปัจจัยดังกล่าว สอดคล้องกับกรมการค้าปลีกได้แนะนำบัญชี 9 ประการทางรอดร้านโชห่วย (ม.ป.ป.) โดยกล่าวว่า ร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมต้องนำระบบข้อมูลมาช่วยในการตัดสินใจ ส่งเสริมการขายอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ต้องนำเทคโนโลยีมาช่วยในการดำเนินงาน เนื่องจากธุรกิจค้าปลีกเป็นธุรกิจที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) มากที่สุด ทั้งนี้ Jiracheif Patthana (1996) กล่าวว่า การติดต่อของบุคคลและครอบครัวมีบทบาทต่อการดำเนินธุรกิจในประเทศไทยให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ทักษะและความคิดเห็นมีผลกระทบต่อการจัดการธุรกิจเป็นอย่างยิ่ง โดยเฉพาะคำพูดจากสมาชิกในครอบครัวหรือสมาชิกในกลุ่ม

ในส่วนปัจจัยด้านความเชื่อมั่นของผู้บริโภคต่อร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมในชุมชนไฮใหญ่เรียงจากมากไปหาน้อย พบว่า ผู้บริโภคจะไม่ลังเลที่จะซื้อสินค้าหรือใช้บริการจากร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมนั้น ๆ เนื่องจากเชื่อมั่นว่าผู้ขายมีความซื่อสัตย์ จริงใจ ตรงไปตรงมาและรับผิดชอบต่อคำพูดที่มีต่อลูกค้า ทั้งยังมีความสัมพันธ์ส่วนบุคคลต่อผู้ขายสินค้าภายในร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม ซึ่งความประทับใจครั้งแรกส่งผลให้ผู้บริโภคอยากกลับไปใช้บริการจากร้านนั้น ๆ อีก แต่หากลูกค้าถูกทำลายความเชื่อมั่น ลูกค้าจะไม่กลับไปใช้บริการจากร้านค้านั้นอีก ทั้งนี้ลูกค้ามองว่าร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมเป็นลักษณะการดำเนินธุรกิจภายในชุมชนซึ่งก่อให้เกิดการกระจายรายได้ภายในท้องถิ่น โดยเชื่อมั่นว่าจะได้รับบริการเป็นอย่างดีและเชื่อมั่นในลักษณะร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม รวมทั้งเชื่อมั่นผู้ให้บริการภายในร้านค้าปลีก

แบบดั้งเดิม นอกจากนี้คำพูดจากสมาชิกในครอบครัวหรือสมาชิกในกลุ่ม รวมถึงการได้รับข่าวสารด้านบวกจากผู้เกี่ยวข้องส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นของผู้บริโภคที่มีต่อร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมด้วยเช่นกัน

ข้อเสนอแนะ

๑. ผู้ประกอบการร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมต้องมีวิสัยทัศน์ ศึกษาหาความรู้สม่ำเสมอโดยเฉพาะอย่างยิ่งการศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภคและปรับตัวอย่างต่อเนื่อง โดยนำปัจจัยทางด้านส่วนประสมทางการตลาดของธุรกิจบริการมาสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นแก่ผู้บริโภค เพื่อให้ธุรกิจสามารถดำเนินต่อไปได้อย่างยั่งยืน เริ่มตั้งแต่การมีป้ายทางเข้าร้านหรือชื่อร้านที่มองเห็นได้ชัดเจน ที่จอดรถที่สะดวกสบาย เข้าถึงร้านค้าได้ง่าย บริเวณร้านสะอาด บรรยากาศดี มีที่นั่งพัก จัดวางสินค้าให้เป็นหมวดหมู่และมองเห็นได้ชัด จัดหาสินค้าหรือบริการหลากหลายประเภท หลากหลายขนาดบรรจุภัณฑ์ โดยมีจำนวนไม่มาก แต่พยายามจัดหาสินค้าหรือบริการที่ร้านค้าประเภทอื่น ๆ ไม่มีและควรตั้งราคาสินค้าที่มีความยุติธรรม ควรสร้างความประทับใจตั้งแต่ครั้งแรกที่ให้บริการลูกค้า โดยให้บริการด้วยอัธยาศัยที่ดี เอาใจใส่ ให้ความช่วยเหลือ ให้คำแนะนำอย่างจริงใจ ซื่อสัตย์ ตรงไปตรงมาและรับผิดชอบต่อการพูดที่มีต่อลูกค้า และเมื่อผู้บริโภคเกิดความประทับใจก็จะบอกต่อบุคคลที่เกี่ยวข้องให้มาใช้บริการจากร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมต่อไป

๒. ร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมในชุมชนส่วนใหญ่ควรทำกิจกรรมร่วมกับชุมชนอย่างสม่ำเสมอและดำเนินธุรกิจโดยคำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) โดยใช้เครื่องมือสื่อสารหรือเทคโนโลยีให้เป็นประโยชน์ เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กร เนื่องจากผู้บริโภคมองว่าร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมเป็นลักษณะการดำเนินธุรกิจภายในชุมชนซึ่งก่อให้เกิดการกระจายรายได้ภายในท้องถิ่น ทั้งนี้ควรจัดกิจกรรมส่งเสริมการขาย การโฆษณาและการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง

๓. เนื่องจากผู้บริโภคมีความคุ้นเคยรูปแบบร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม แม้ว่าจะมีช่องทางการจำหน่ายสินค้าด้วยวิธีอื่นก็ตาม ดังนั้นจึงควรส่งเสริมให้ร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมเป็นเสมือนแหล่งพบปะพูดคุย เสวนา สร้างปฏิสัมพันธ์ของผู้คนในชุมชน

๔. ผู้สนใจสามารถนำไปปรับใช้กับกลุ่มตัวอย่างในพื้นที่ที่มีความสำคัญทางเศรษฐกิจ

๕. ผู้สนใจสามารถนำไปปรับใช้กับกลุ่มธุรกิจอื่น ๆ เพื่อสร้างความยั่งยืนให้เกิดขึ้นในชุมชน ซึ่งจะช่วยพัฒนาเศรษฐกิจในระดับมหภาคให้มีความเข้มแข็งต่อไป

บรรณานุกรม

กรมการค้าปลีก. (ม.ป.ป.). บัญญัติ ๙ ประการทางรอดร้านโชห่วย.

ธนิษฐ์ เจริญนนท์. (๒๕๔๕). รูปแบบธุรกิจค้าปลีก. เส้นทางเศรษฐกิจ.

ภาวิณี กาญจนภา. (๒๕๕๔). การบริหารส่วนประสมการค้าปลีกและการจัดการเชิงกลยุทธ์

การตลาด ของร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม. (ม.ป.ท.)

มรกต จรจวบโชค. (๒๕๔๗). อำนาจต่อรองทางการค้าของธุรกิจค้าปลีกไทย. สารนิพนธ์

เศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต (เศรษฐศาสตร์ธุรกิจ). คณะเศรษฐศาสตร์

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- ริณา ชูสอนสาย. (๒๕๕๔). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อสินค้าจากร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม (โชว์ห่วย) ของผู้บริโภคในพื้นที่กรุงเทพฯได้. กรุงเทพฯ.
- วีระพงศ์ มาลัย. (ม.ป.ป.). ทศนคติและพฤติกรรมการใช้บริการร้านค้าปลีกแบบซูปเปอร์มาเก็ตของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ.
- ศุภรา เจริญภูมิ. (๒๕๕๔). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาร้านค้าปลีกดั้งเดิมในเขต กรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ.
- สุวรรณณี โภชากรณ์, สุภาพร ไชยรัตน์ และสุทธิกาญจน์ แก้วคงบุญ. (๒๕๕๒). การศึกษาและพัฒนา รูปแบบการบริหารจัดการร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมกลุ่มจังหวัดภาคใต้. นครศรีธรรมราช: คณะเทคโนโลยีการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขต นครศรีธรรมราช
- อุษา ภูมิถาวร. (๒๕๕๑). การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกซื้อสินค้าจากร้านค้าปลีก แบบมีร้านค้ากับร้านค้าปลีกทางอินเทอร์เน็ต. สารนิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ. คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- Gerrard Macintosh and Lawrence S. Lockshin. (๑๙๙๗). **Retail relationships and store loyalty: A multi- level perspective.** International Journal of Research in Marketing, ๑๙๙๗ (๑๔,๕). ๔๘๗-๔๙๗

ผลของการให้บริการอินเทอร์เน็ตที่มีต่อการเข้าใช้บริการ
ของธุรกิจSMEsกรณีศึกษา ร้านอาหารและเครื่องดื่ม
ในเขตอำเภอเมืองพะเยา

RESULTS OF INTERNET SERVICE TOWARD SMES SERVICE
USAGE: A CASE STUDY OF FOOD AND BEVERAGE BUSINESSES
IN MUEANG PHAYAO DISTRICT

ทัศนพงศ์ เรือนสังข์

Thatsanaphong Rueansang

คณะวิทยาการจัดการ หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยพะเยา

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้บริโภคที่มีผลต่อการเข้าใช้บริการของธุรกิจ SMEs ร้านอาหารและเครื่องดื่มในเขตอำเภอเมืองพะเยา ศึกษาถึงปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการเข้าใช้บริการของธุรกิจ SMEs ร้านอาหารและเครื่องดื่มในเขตอำเภอเมืองพะเยา และความพึงพอใจการให้บริการอินเทอร์เน็ตต่อการเข้าใช้บริการของธุรกิจ SMEs ร้านอาหารและเครื่องดื่มในเขตอำเภอเมืองพะเยา สำหรับใช้เป็นข้อมูลสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจร้านกาแฟ ในการตัดสินใจวางแผน และช่วยในการพิจารณา ปรับปรุงแก้ไข และขยายกิจการในธุรกิจร้านอาหารและเครื่องดื่ม ในด้านความพึงพอใจการให้บริการอินเทอร์เน็ต ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านประสิทธิภาพ และคุณภาพ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ย และปัจจัยทางการตลาด ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านช่องทางการจำหน่าย ปัจจัยด้านการส่งเสริมทางการตลาด

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการของ SMEs ร้านอาหารและเครื่องดื่มในเขตอำเภอเมืองพะเยา จำนวน 44 ร้าน จำนวน 270 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นเพศหญิง มีอายุ ระหว่าง 21-30 ปีส่วนใหญ่เป็นนักเรียน นักศึกษา มีรายได้ ต่ำกว่า 10,000 บาท ระดับการศึกษาปริญญาตรี พฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการใช้บริการร้านกาแฟ พบว่า ความถี่ในการใช้บริการ สัปดาห์ละ 4-5 ครั้ง ช่วงเวลาในการใช้บริการ 12.00-13.00 น. วัตถุประสงค์ในการใช้บริการคือไปดื่มกาแฟ การใช้บริการอินเทอร์เน็ตในร้านกาแฟเพื่อใช้เครือข่าย Facebook/Twitter ระยะเวลาในการใช้ 1-2 ชั่วโมง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการเข้าใช้บริการของธุรกิจ SMEs ร้านอาหารและเครื่องดื่มในเขตอำเภอเมืองพะเยาโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากในด้านผลิตภัณฑ์ด้านราคา ด้านช่องทางการจำหน่าย

และด้านการส่งเสริมทางการตลาด ตามลำดับผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจการให้บริการอินเทอร์เน็ตของร้านกาแฟที่ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการให้บริการมากกว่า ด้านประสิทธิภาพและคุณภาพ

ABSTRACT

Objectives of this study are to study general data of consumer behavior towards service usage of SMEs in the Business of Food and Beverage in MueangPhayao District, to study Marketing Mix which affects service usage of SMEs in the Business of Food and Beverage in MueangPhayao District and satisfaction of internet service provided toward service usage of SMEs in the Business of Foods and Beverages in MueangPhayao District and to help to improve and expand SMEs in the Business of Foods and Beverages in MueangPhayao District in terms of satisfaction of internet usage, service process, efficiency and quality. Personal Data is classified into Sex gender, Age, Profession, Education level, and Average Income. Marketing Mix is classified into Product, Price, Place and Promotion.

Population for this study is 270 customers who used services of 44 SMEs in the Food and Beverage Business in MueangPhayao District. Research Tools for this study are Questionnaire. Statistics for data analysis consist of Percentage, Mean and Standard Deviation (S.D.).

Research results show that most of respondents are females, aged between 21-30 years, students, with an income below Baht 10,000, and undergraduate level. It is found that respondents' frequency of coffee shop usage was 4 – 5 times a week between 12:00 – 13:00 hrs. And their objective was to drink coffee. Internet usage in coffee shops is for Social Media Networks such as Facebook/Twitter and duration of usage is around 1-2 hour. Overall Marketing Mix affected service usage of SMEs of Food and Beverage in MueangPhayao District very much. When it is considered in each aspect, it is found that respondents weighed in Product, Price, Place and Promotion respectively as very important. Respondents were satisfied with internet service provider of coffee shops. Overall, they were very satisfied. In each aspect, internet users were satisfied with the service process more than efficiency and quality.

บทนำ

การดำเนินธุรกิจในปัจจุบัน อินเทอร์เน็ตได้เข้ามามีบทบาทอย่างมากในการสื่อสารข้อมูล และเป็นแหล่งข้อมูลที่ใหญ่ที่สุดในโลก รวมทั้งเป็นเครือข่ายคอมพิวเตอร์ขนาดใหญ่ที่เชื่อมโยงเครือข่ายคอมพิวเตอร์ทั่วโลกเข้าด้วยกัน ในยุคสื่อสารไร้พรมแดน บริการอินเทอร์เน็ตเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดการแข่งขันในตลาดที่สูงขึ้น ประหยัดทั้งเวลา ค่าใช้จ่าย และก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด

ปัจจุบันอินเทอร์เน็ต (Internet) เป็นนวัตกรรมการสื่อสารที่เติบโตและได้รับความนิยมอย่างรวดเร็ว เนื่องจากทำให้ผู้ใช้ได้รับความสะดวกสบายและประหยัดค่าใช้จ่ายในการสื่อสารมากกว่าสื่อประเภทอื่นๆ เช่น สื่อบุคคล สื่อสิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ และยังมีความสามารถในการเผยแพร่ข่าวสารในลักษณะของสื่อประสม คือสามารถสื่อความหมายได้ทั้งในรูปแบบข้อความ เสียง ภาพนิ่ง และภาพเคลื่อนไหว อินเทอร์เน็ต เป็นศูนย์รวมของความคิดเห็นจากทุกมุมโลก และเป็นศูนย์รวบรวมข้อมูลข่าวสารขนาดใหญ่และเผยแพร่อย่างไม่มีวันสิ้นสุด ผลที่เกิดขึ้นก็คือทำให้เกิดสังคมโลกมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างวงการกันทุกๆ ด้าน ทั้ง เศรษฐกิจการเมือง วัฒนธรรม การศึกษา การทหาร การคมนาคม และการสื่อสาร เป็นต้น (กิตติคุณ พุกษัยยังยืน, 2542)

ภายหลังจากการฟื้นตัวของระบบเศรษฐกิจไทย ได้ทำให้เกิดธุรกิจใหม่ๆ ที่ใช้เงินลงทุนไม่สูง ด้วยขนาดโครงสร้างที่กะทัดรัด ทำให้การบริการมีความคล่องตัว เป็นระบบเศรษฐกิจแบบรากหญ้าที่เรียกว่าวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (Small and Medium Enterprise: SMEs) เป็นวิสาหกิจที่มีความเหมาะสม มีความคล่องตัวในการปรับสภาพให้เข้ากับสถานการณ์ทั่วไปของประเทศ ซึ่งรัฐบาลได้เล็งเห็นถึงความสำคัญและประโยชน์ของการพัฒนาธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จึงได้มีนโยบายในการสนับสนุน โดยให้หน่วยงานภาครัฐเข้ามาช่วยเหลือในการอบรม พัฒนาความรู้และให้คำปรึกษา อาทิ ด้านการลงทุน การพัฒนาผลิตภัณฑ์ การตลาด และการดำเนินงานเพื่อให้ธุรกิจเป็นไปอย่างมีระบบ จึงทำให้เกิดธุรกิจ SMEs หลากหลายประเภทหลากหลายสินค้าและบริการ จนทำให้ระบบเศรษฐกิจของไทยขยายตัวมากขึ้น และเมื่อพิจารณาข้อมูลจากมูลค่าผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศ(Gross Domestic Product: GDP) ในภาคการผลิต พบว่า สาขาการผลิตที่มีมูลค่าสูงสุด ได้แก่สาขาอาหารและเครื่องดื่ม ซึ่งมีมูลค่าคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 17.2 ของภาคการผลิตทั้งหมด (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม,2556)

ธุรกิจในการผลิต สาขาอาหารและเครื่องดื่ม ถือได้ว่ากาแฟเป็นเครื่องดื่มที่คนนิยมบริโภคมากเป็นอันดับหนึ่ง โดยประชากรทั่วโลกจะบริโภคกาแฟไม่ต่ำกว่าวันละ 1,000 ล้านถ้วย สำหรับคนไทยนั้นมีการดื่มกาแฟ เฉลี่ยประมาณ 90 ถ้วยต่อคนต่อปี อัตราการขยายตัวของตลาดกาแฟไทยประมาณร้อยละ 5 - 7 ต่อปี ซึ่งในปัจจุบันธุรกิจกาแฟเป็นธุรกิจที่มีอัตราการขยายตัวสูง โดยแยกเป็นธุรกิจกาแฟผงสำเร็จรูป 9,300 ล้านบาท ธุรกิจกาแฟกระป๋อง 7,000ล้านบาท และธุรกิจร้านกาแฟพรีเมียม (Premium Coffee)4,700 ล้านบาท ตามลำดับ (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2556)

ผลจากการขยายตัวของธุรกิจขนาดย่อมอย่างต่อเนื่อง ทำให้ธุรกิจร้านกาแฟมีอัตราการเติบโตที่เพิ่มมากขึ้นอย่างรวดเร็ว ซึ่งร้านกาแฟสด จัดเป็นธุรกิจขนาดย่อมประเภทหนึ่งที่รัฐบาลให้การส่งเสริมและสนับสนุน ทำให้มีผู้สนใจเข้ามาลงทุนในธุรกิจนี้เพิ่มมากขึ้นส่วนหนึ่งอาจสืบเนื่องมาจากธุรกิจร้านกาแฟรายใหญ่จากต่างประเทศที่เข้ามาลงทุนในประเทศไทย เช่น บริษัท สตาร์

บัคส์คอฟฟี่ (ประเทศไทย) จำกัด ได้สร้างความศรัทธาและตื่นตัวให้กับวงการธุรกิจร้านอาหารเป็นอย่างมาก ขณะเดียวกันกระแสความนิยมดื่มกาแฟของคนไทย ก็เริ่มเปลี่ยนแปลงจากเดิมที่นิยมดื่มกาแฟสำเร็จรูป ได้หันมาบริโภคกาแฟคั่วบดมากขึ้น และนิยมเข้าร้านที่ตกแต่งภายใต้บรรยากาศที่หรูหรา ทันสมัย สะดวกสบาย มีบรรยากาศที่รื่นรมย์เหมาะสำหรับการดื่มกาแฟมากขึ้น

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้บริโภคที่มีผลต่อการเข้าใช้บริการของธุรกิจ SMEs ร้านอาหารและเครื่องดื่มในเขตอำเภอเมืองพะเยา
2. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการเข้าใช้บริการของธุรกิจ SMEs ร้านอาหารและเครื่องดื่มในเขตอำเภอเมืองพะเยา
3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจการให้บริการอินเทอร์เน็ตต่อการเข้าใช้บริการของธุรกิจ SMEs ร้านอาหารและเครื่องดื่มในเขตอำเภอเมืองพะเยา

ขอบเขตที่ใช้ในการศึกษา

ขอบเขตด้านพื้นที่และประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคครั้งนี้คือลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการของ SMEs ร้านอาหารและเครื่องดื่มในเขตอำเภอเมืองพะเยา จำนวน 44 ร้าน

กรอบแนวคิดของการศึกษา

ผู้ศึกษาได้กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษา ดังนี้

ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม

ปัจจัยส่วนบุคคล

1. เพศ
2. อายุ
3. อาชีพ
4. ระดับการศึกษา
5. รายได้เฉลี่ย

ปัจจัยทางการตลาด

1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์
2. ปัจจัยด้านราคา
3. ปัจจัยด้านช่องทางการจำหน่าย
4. ปัจจัยด้านการส่งเสริมทางการตลาด

พึงพอใจการให้บริการอินเทอร์เน็ต

1. ด้านกระบวนการให้บริการ
2. ด้านประสิทธิภาพ และคุณภาพ

นิยามศัพท์เฉพาะ

อินเทอร์เน็ตหมายถึง ระบบเน็ตเวิร์กขนาดใหญ่ที่ต่อเชื่อมระบบต่างๆทั่วโลกเข้าด้วยกัน เปรียบเสมือนห้องสมุดสาธารณะขนาดใหญ่ มีข้อมูลต่างๆมากมายและสามารถนำไปใช้ประโยชน์ต่างๆได้ ไม่ว่าจะเป็นการค้นคว้าวิจัย หรือเพื่อความบันเทิง

ธุรกิจ SMEs ร้านอาหารและเครื่องดื่ม หมายถึงธุรกิจร้านค้าแฟ ในเขตอำเภอเมืองพะเยา

ธุรกิจร้านค้าแฟ หมายถึง ร้าน และ คอร์เนอร์ ซึ่ง ธุรกิจร้านค้าแฟมีลักษณะการลงทุนใน 2 รูปแบบหลักๆ ดังนี้

ร้าน (Stand - Alone) เป็นอาคารอิสระหรือห้องเช่าที่มีพื้นที่ประมาณ 50 ตารางเมตรขึ้นไป ร้าน Stand - Alone อาจตั้งอยู่ตามย่านชุมชน ห้างสรรพสินค้า อาคารสำนักงาน หรือพลาซ่า ใหญ่ๆ

คอร์เนอร์ (Corner/Kiosk) ร้านกาแฟขนาดกลาง ใช้พื้นที่ประมาณ 6 ตารางเมตรขึ้นไป ลักษณะเป็นมุมกาแฟภายในอาคาร ศูนย์การค้า หรือพลาซ่า ร้านกาแฟประเภทนี้อาจจัดให้มีที่นั่งจำนวนเล็กน้อย

ประโยชน์ที่จะได้รับจากการศึกษา

1. เพื่อให้ทราบถึงข้อมูลทั่วไปของผู้บริโภคที่มีผลต่อการเข้าใช้บริการของธุรกิจ SMEs ร้านอาหารและเครื่องดื่มในเขตอำเภอเมืองพะเยา
2. เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการเข้าใช้บริการของธุรกิจ SMEs ร้านอาหารและเครื่องดื่มในเขตอำเภอเมืองพะเยา
3. เพื่อให้ทราบถึงการให้บริการอินเทอร์เน็ตที่มีผลต่อการเข้าใช้บริการของธุรกิจ SMEs ร้านอาหารและเครื่องดื่มในเขตอำเภอเมืองพะเยา
4. เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจร้านค้าแฟ ในการตัดสินใจวางแผน และช่วยในการพิจารณา ปรับปรุงแก้ไข และขยายกิจการในธุรกิจร้านอาหารและเครื่องดื่มต่อไป

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษารั้ครั้งนี้ เป็นการศึกษาผลของการให้บริการอินเทอร์เน็ตที่มีต่อการเข้าใช้บริการของธุรกิจ SMEs กรณีศึกษา ร้านอาหารและเครื่องดื่มในเขตอำเภอเมืองพะเยา ซึ่งในบทนี้ผู้ศึกษาได้ดำเนินการศึกษาดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการของร้านอาหารและเครื่องดื่ม เฉพาะร้านกาแฟ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ระหว่างเดือน กรกฎาคม – สิงหาคม 2557 กลุ่มตัวอย่างเนื่องจากไม่ทราบกลุ่มตัวอย่างของประชากรเป้าหมาย (ในที่นี้คือประชากรเพศชายและเพศหญิงที่ใช้บริการร้านอาหารและเครื่องดื่ม เฉพาะร้านกาแฟ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพะเยา) หรือรายชื่อของ

ประชากรเป้าหมาย จึงจะใช้ตัวอย่างแบบไม่ทราบความน่าจะเป็น (Non-probability Sampling) โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) (ยุทธไทยวรรณ, 2546, หน้า 102 – 103)

$$n = \frac{p(1-p)z^2}{e^2}$$

เมื่อ n แทน จำนวนสมาชิกกลุ่มตัวอย่าง

P แทน สัดส่วนของประชากรที่ผู้วิจัยกำหนดจะสุ่ม

Z แทน ระดับความมั่นใจที่ผู้วิจัยกำหนดไว้

Z มีค่าเท่ากับ 1.96 ที่ระดับความมั่นใจ 95% (ระดับ 0.05)

Z มีค่าเท่ากับ 2.58 ที่ระดับความมั่นใจ 99% (ระดับ 0.01)

e แทน สัดส่วนของความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้

กำหนดสัดส่วนประชากรที่ผู้วิจัยกำหนดจะสุ่ม = 0.5

มีระดับความมั่นใจ 95%

ยอมให้มีความคลาดเคลื่อนได้ 6%

$$n = \frac{0.5(1-0.5)(1.96)^2}{(0.06)^2}$$

$$n = 266.77$$

ในการวิจัยครั้งนี้ทางผู้วิจัยจะใช้จำนวนกลุ่มตัวอย่างประมาณ 270 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม โดยแบ่งเนื้อหาคำถามออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยตัวแปรที่เกี่ยวกับ เพศ อายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการเข้าใช้บริการของธุรกิจ SMEs ร้านอาหารและเครื่องดื่มในเขตอำเภอเมืองพะเยา

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับ ความพึงพอใจการให้บริการอินเทอร์เน็ตต่อการเข้าใช้บริการของธุรกิจ SMEs ร้านอาหารและเครื่องดื่มในเขตอำเภอเมืองพะเยา

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาใช้แบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 270 ชุด เพื่อเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลช่วงเวลาเดียว (Cross sectional approach) คือ ช่วงเดือน กรกฎาคม- สิงหาคม 2557 ใช้วิธีแบบสอบถาม โดยแจก

แบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างที่เข้ามาใช้บริการร้านกาแฟสดในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพะเยา จากแบบสอบถามจำนวน 270 ตัวอย่าง

โดยมีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. แจกแบบสอบถามและชี้แจงพร้อมอธิบายวิธีการตอบแบบสอบถามอย่างถูกต้องให้ผู้ตอบแบบสอบถามทราบ รวมถึงชี้แจงให้ทราบถึงวัตถุประสงค์ของการศึกษาในครั้งนี้
2. เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามด้วยตนเองทั้งหมดในเดือนกรกฎาคม - สิงหาคม 2557
3. นำแบบสอบถามมาตรวจสอบความถูกต้องและนับจำนวนให้เท่ากับจำนวนกลุ่มตัวอย่าง กรณีแบบสอบถามไม่ครบถ้วนหรือไม่สมบูรณ์ ผู้ศึกษาได้ดำเนินการแจกแบบสอบถามใหม่อีกครั้ง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วน
4. นำแบบสอบถามที่ได้ไปวิเคราะห์ตามวิธีการทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างที่ทำการสุ่มในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพะเยา มาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ โดยสถิติที่ใช้ในการประมวลผล คือ

1. ค่าร้อยละ (Percentage: P) โดยใช้สูตร (นิสาร์ตัน ศิลปะเดช, 2542, หน้า 144)

$$\text{สูตร} \quad P = \frac{f \times 100}{n}$$

เมื่อ P แทน ค่าร้อยละ
 f แทน จำนวนหรือความถี่ที่ต้องการหาค่าร้อยละ
 n แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

2. ค่าเฉลี่ย (Mean: $\bar{x}$) โดยใช้สูตร (บุญเรียง ขจรศิลป์, 2543, หน้า 27)

$$\text{สูตร} \quad \bar{x} = \frac{\sum X}{n}$$

เมื่อ $\bar{x}$ แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง

N แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

$\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

3. ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) เพื่อแสดงการกระจายของข้อมูล โดยใช้สูตร (กัลยาวันิชย์บัญชา, 2548, หน้า 136)

$$\text{สูตร} \quad S.D. = \sqrt{\frac{n \sum x^2 - \left(\sum x \right)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ S.D. แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$\left(\sum_{i=1}^n x\right)^2$ แทน ผลรวมของข้อมูลทั้งหมดยกกำลังสอง

$\sum_{i=1}^n x^2$ แทน ผลรวมของกำลังสองของข้อมูล

n แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

4. แปลความหมายจากค่าเฉลี่ยที่ได้โดยใช้เกณฑ์ค่าพิสัย (วาริน แซ่ตัน, 2543, หน้า 66)

$$\begin{aligned} \text{พิสัย (Range)} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

เกณฑ์ในการแปลความหมายข้อมูลของระดับคะแนนเฉลี่ย

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง ระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง ระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง ระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง ระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

ผลการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาผลของการให้บริการอินเทอร์เน็ตที่มีต่อการเข้าใช้บริการของธุรกิจ SMEs การศึกษา ร้านอาหารและเครื่องดื่มในเขตอำเภอเมืองพะเยา ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม จากผู้ที่เข้ามาใช้บริการของร้านอาหารและเครื่องดื่มเฉพาะร้านกาแฟ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพะเยา จำนวน 270 คน ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยตัวแปรที่เกี่ยวกับ เพศ อายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา

และพฤติกรรมของผู้ใช้บริการของธุรกิจ SMEs ร้านอาหารและเครื่องดื่มในเขตอำเภอเมืองพะเยาในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับ

1. พฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการใช้บริการร้านกาแฟสด
2. พฤติกรรมผู้ตอบแบบสอบถามต่อการใช้บริการอินเทอร์เน็ตในร้านกาแฟสด

ส่วนที่ 2 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการเข้าใช้บริการของธุรกิจ SMEs ร้านอาหารและเครื่องดื่มในเขตอำเภอเมืองพะเยา

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจการให้บริการอินเทอร์เน็ตต่อการเข้าใช้บริการของธุรกิจ SMEs ร้านอาหารและเครื่องดื่มในเขตอำเภอเมืองพะเยา

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลักษณะข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ในส่วนนี้เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระดับการศึกษา ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์หาค่าร้อยละ ดังปรากฏผลในตาราง

ส่วนที่ 2 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการเข้าใช้บริการของธุรกิจ SMEs ร้านอาหารและเครื่องดื่มในเขตอำเภอเมืองพะเยา

การวิเคราะห์ในส่วนนี้เป็นการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการเข้าใช้บริการของธุรกิจ SMEs ร้านอาหารและเครื่องดื่มในเขตอำเภอเมืองพะเยาซึ่งประกอบไปด้วย ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านช่องทางการจำหน่าย และปัจจัยด้านการส่งเสริมทางการตลาด ดังแสดงในตารางต่อไปนี้

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจการให้บริการอินเทอร์เน็ตต่อการเข้าใช้บริการของธุรกิจ SMEs ร้านอาหารและเครื่องดื่มในเขตอำเภอเมืองพะเยา

การวิเคราะห์ในส่วนนี้เป็นการวิเคราะห์ความพึงพอใจการให้บริการอินเทอร์เน็ตต่อการเข้าใช้บริการของธุรกิจ SMEs ร้านอาหารและเครื่องดื่มในเขตอำเภอเมืองพะเยาซึ่งประกอบไปด้วย ด้านประสิทธิภาพและคุณภาพ ด้านกระบวนการให้บริการ

บทสรุป

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นการศึกษาผลของการให้บริการอินเทอร์เน็ตที่มีต่อการเข้าใช้บริการของธุรกิจ SMEs กรณีศึกษา ร้านอาหารและเครื่องดื่มในเขตอำเภอเมืองพะเยา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้บริโภคที่มีผลต่อการเข้าใช้บริการของธุรกิจ SMEs ร้านอาหารและเครื่องดื่มในเขตอำเภอเมืองพะเยาศึกษาถึงปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการเข้าใช้บริการของธุรกิจ SMEs ร้านอาหารและเครื่องดื่มในเขตอำเภอเมืองพะเยาและศึกษาความพึงพอใจการให้บริการอินเทอร์เน็ตต่อการเข้าใช้บริการของธุรกิจ SMEs ร้านอาหารและเครื่องดื่มในเขตอำเภอเมืองพะเยา โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ทราบความน่าจะเป็น (Non-probability Sampling) และเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) คือแจกแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างที่เข้ามาใช้บริการของร้านอาหารและเครื่องดื่ม เฉพาะร้านกาแฟ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพะเยา เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามจำนวน 270 ชุด ซึ่งประกอบไปด้วย 3

ส่วน คือ ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการเข้าใช้บริการของธุรกิจ SMEs ร้านอาหารและเครื่องดื่มในเขตอำเภอเมืองพะเยา ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับ ความพึงพอใจการให้บริการอินเทอร์เน็ตต่อการเข้าใช้บริการของธุรกิจ SMEs ร้านอาหารและเครื่องดื่มในเขตอำเภอเมืองพะเยาโดยสถิติที่ใช้ประมวลผล คือ ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

สรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการของธุรกิจ SMEs กรณีศึกษา ร้านอาหารและเครื่องดื่ม โดยเฉพาะร้านกาแฟ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพะเยา

1. ข้อมูลทั่วไป

จากการศึกษาข้อมูลทั่วไป พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการของธุรกิจ SMEs กรณีศึกษา ร้านกาแฟ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุในระหว่าง 21 – 30 ปี ประกอบอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท ส่วนใหญ่จบการศึกษาปริญญาตรี หรือกำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีมากที่สุด

2. ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการใช้บริการร้านกาแฟสด

จากการศึกษาข้อมูล พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการของธุรกิจ SMEs กรณีศึกษา ร้านกาแฟ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพะเยาส่งเข้ามาใช้บริการร้านกาแฟสัปดาห์ละ 4 - 5 ครั้ง ร้อยละ 54.07 โดยช่วงเวลาที่เข้ามาใช้บริการร้านกาแฟจะอยู่ในช่วง 12.00 – 13.00 น. ร้อยละ 62.96 และส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์เพื่อมาดื่มกาแฟ ร้อยละ 70.00

3. ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการใช้อินเทอร์เน็ตในร้านกาแฟสด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้ามาใช้บริการอินเทอร์เน็ตของร้านกาแฟ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ส่วนใหญ่เข้ามาใช้โดยมีวัตถุประสงค์ในการเข้าเครือข่าย Facebook/Twitter ร้อยละ 73.33 รองลงมาคือการเข้าเว็บทั่วไป ร้อยละ 61.85 โดยมีระยะเวลาในการใช้อินเทอร์เน็ตมากที่สุด 1 - 2 ชั่วโมง ร้อยละ 55.93

ส่วนที่ 2 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการเข้าใช้บริการของธุรกิจ SMEs ร้านอาหารและเครื่องดื่มในเขตอำเภอเมืองพะเยา

จากการศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการเข้าใช้บริการของธุรกิจ SMEs ร้านอาหารและเครื่องดื่ม กรณีศึกษาร้านกาแฟ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพะเยาประกอบด้วย 4 ปัจจัย คือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านช่องทางการจำหน่าย และปัจจัยด้านการส่งเสริมทางการตลาด จากการศึกษาค้นคว้าพบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ และปัจจัยด้านราคา มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการร้านกาแฟในเขตอำเภอเมืองพะเยา ในระดับมากที่สุด ปัจจัยด้านช่องทางการจำหน่าย และปัจจัยด้านการส่งเสริมทางการตลาด มีอิทธิพลในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 3.61 ซึ่งปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการร้านกาแฟในเขตอำเภอเมืองพะเยา เป็นอันดับแรก

คือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยรวม 4.20 จึงเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลระดับมาก ในการเลือกใช้บริการร้านกาแฟ ซึ่งผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับเรื่องบรรจุภัณฑ์ที่ใช้ต้องมีความสะอาด และมีขนาดที่เหมาะสม รสชาติและกลิ่นของเครื่องดื่ม ความหลากหลายของเครื่องดื่ม และคุณภาพของวัตถุดิบ ตามลำดับ รองลงมาคือปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยรวม 3.61 ซึ่งผู้ใช้บริการร้านกาแฟให้ความสำคัญกับการแสดงราคาเครื่องดื่มไว้อย่างชัดเจน ปริมาณเครื่องดื่มที่ได้รับเหมาะสมกับราคา คุณภาพวัตถุดิบเหมาะสมกับราคา รสชาติของเครื่องดื่มที่ท่านได้รับคุ้มค่ากับเงินที่จ่ายไปตามลำดับ ปัจจัยด้านช่องทางการจำหน่ายมีค่าเฉลี่ยรวม 3.36 ซึ่งผู้ใช้บริการร้านกาแฟให้ความสำคัญกับบริเวณภายในร้านสะอาดที่จัดรถสะดวกและเพียงพอ ตกแต่งร้านที่ทันสมัยและสวยงาม มองเห็นร้านได้อย่างชัดเจนและหาซื้อได้ง่ายมีหลายสาขา ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีอิทธิพลเป็นอันดับสุดท้าย คือ ปัจจัยด้านการส่งเสริมทางการตลาด มีค่าเฉลี่ยรวม 3.21 ซึ่งผู้ใช้บริการร้านกาแฟให้ความสำคัญกับเรื่องมีบริการเสริม เช่น ใช้อินเตอร์เน็ตฟรี มีเมนูหรือพนักงานคอยแนะนำเครื่องดื่มออกใหม่การส่งเสริมการขาย อาทิเช่น มีบัตรสะสมแต้มเพื่อแลกเครื่องดื่มฟรีคูปองส่วนลด เป็นต้นบริการจัดส่งตามสถานที่ต่างๆ การโฆษณาทางสื่อ และมีรูปภาพตัวอย่างเครื่องดื่มแสดงให้เห็นอย่างชัดเจน ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจการให้บริการอินเทอร์เน็ตต่อการเข้าใช้บริการของธุรกิจ SMEs ร้านอาหารและเครื่องดื่มในเขตอำเภอเมืองพะเยา

จากการศึกษาความพึงพอใจการให้บริการอินเทอร์เน็ตต่อการเข้าใช้บริการของธุรกิจ SMEs ร้านอาหารและเครื่องดื่ม กรณีศึกษาร้านกาแฟ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพะเยาประกอบด้วย 2 ปัจจัยคือด้านประสิทธิภาพและคุณภาพ และด้านกระบวนการให้บริการจากการศึกษาพบว่าความพึงพอใจการให้บริการอินเทอร์เน็ตของร้านกาแฟที่ให้บริการ ในเขตอำเภอเมืองพะเยาโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยความพึงพอใจในด้านกระบวนการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวม 3.57 ซึ่งผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตของร้านกาแฟ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพะเยา มีความพึงพอใจกับพื้นที่ในการใช้บริการที่มีความเป็นส่วนตัว สิ่งอำนวยความสะดวก การให้คำแนะนำ ความเต็มใจที่จะให้บริการของพนักงาน และการให้บริการอินเทอร์เน็ตที่มีให้เลือกหลายประเภท ตามลำดับ ส่วนความพึงพอใจในด้านประสิทธิภาพและคุณภาพ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวม 3.26 ซึ่งผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตของร้านกาแฟ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพะเยา มีความพึงพอใจกับสัญญาณดีไม่ขาดหายขณะใช้งานจำนวนช่องสัญญาณที่มีความพอเพียงเครื่องคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์ภายในร้านที่มีความทันสมัยความเร็วของสัญญาณและการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตที่ง่าย ขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อน ตามลำดับ

อภิปรายผลการวิจัย

จากพฤติกรรมของผู้บริโภคในปัจจุบันที่หันมานิยมดื่มกาแฟกันมากขึ้น ผู้วิจัยจึงได้การศึกษาเรื่องผลของการให้บริการอินเทอร์เน็ตที่มีต่อการเข้าใช้บริการของธุรกิจ SMEs กรณีศึกษาร้านอาหารและเครื่องดื่มในเขตอำเภอเมืองพะเยาซึ่งสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

ทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาด (Marketing mix) เป็นแนวความคิดที่สำคัญอย่างหนึ่งทางการตลาด นักการตลาดใช้ส่วนประสมทางการตลาดเป็นเครื่องมือเพื่อสร้างความพอใจให้กับลูกค้าซึ่งจะต้องพัฒนาให้เหมาะสมสอดคล้องกับตลาดเป้าหมาย ประกอบด้วย ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านช่องทางการจำหน่าย และปัจจัยด้านการส่งเสริมทางการตลาด ซึ่งจากการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยทางการตลาด ทั้ง 4 ด้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ชนัญญาศรีลลิตา (2551) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านกาแฟสดของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยทางการตลาด ทั้ง 4 ด้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เช่นกัน เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้านจะพบว่า

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมสูงที่สุด ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับเรื่องบรรจุภัณฑ์ที่ใช้ต้องมีความสะอาดมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ชนัญญาศรีลลิตา (2551) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านกาแฟสดของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดในเรื่องของความสะอาดของผลิตภัณฑ์ที่จำหน่ายในร้านมากที่สุด ซึ่งแตกต่างจากการศึกษาของชนิดานันต์ (2555) ที่ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมของผู้บริโภคในการใช้บริการร้านกาแฟที่ถนนนิมมานเหมินท์ ที่ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการร้านกาแฟที่ถนนนิมมานเหมินท์มากที่สุดเป็นอันดับแรก ได้แก่ ปัจจัยด้านสถานที่ ซึ่งได้แก่ บรรยากาศดีของร้านความสะอาด ตกแต่งร้านสวยงาม มีที่จอดรถ มีทำเลที่ตั้งดี สามารถเดินทางไปมาสะดวก และอยู่ใกล้ย่านธุรกิจ

ปัจจัยด้านราคาจากผลการวิเคราะห์ พบว่า ผู้ใช้บริการร้านกาแฟให้ความสำคัญกับการแสดงราคาเครื่องดื่มไว้อย่างชัดเจน ปริมาณเครื่องดื่มที่ได้รับเหมาะสมกับราคา คุณภาพวัตถุดิบเหมาะสมกับราคา รสชาติของเครื่องดื่มที่ท่านได้รับคุ้มค่ากับเงินที่จ่ายไป ซึ่งเมื่อพิจารณาจากปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักเรียน/นักศึกษา มากที่สุด มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท ซึ่งจากรายได้ที่ค่อนข้างน้อยนี้เอง ที่ผู้ใช้บริการร้านกาแฟจึงให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ และปัจจัยด้านราคา ที่ปริมาณเครื่องดื่มที่ได้รับเหมาะสมกับราคา คุณภาพวัตถุดิบเหมาะสมกับราคา รสชาติของเครื่องดื่มที่ท่านได้รับคุ้มค่ากับเงินที่จ่ายไป

ปัจจัยด้านช่องทางการจำหน่ายซึ่งจากผลการวิเคราะห์ พบว่า ผู้ใช้บริการร้านกาแฟให้ความสำคัญกับบริเวณภายในร้านสะอาด ที่จอดรถสะดวกและเพียงพอมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของชนิดา นันต์ (2555) ที่ได้ศึกษาพฤติกรรมของผู้บริโภคในการใช้บริการร้านกาแฟที่ถนนนิมมานเหมินท์ พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการร้านกาแฟที่ถนนนิมมานเหมินท์มากที่สุด เป็นอันดับแรก ได้แก่ ปัจจัยด้านสถานที่ เมื่อจำแนกลงไป ได้แก่ บรรยากาศดีของร้าน ความสะอาด ตกแต่งร้านสวยงาม มีที่จอดรถ มีทำเลที่ตั้งดี สามารถเดินทางไปมาสะดวก และการศึกษาของไพลิน บรรพโต (2554) ที่ได้ศึกษาพฤติกรรมการบริโภคกาแฟสดของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้บริโภคให้ความสำคัญต่อระดับคุณภาพการให้บริการของร้านกาแฟมากที่สุดในเรื่องของบรรยากาศ การตกแต่งทั้งภายในและภายนอกร้านกาแฟสด

ส่วนปัจจัยด้านการส่งเสริมทางการตลาด ผู้ใช้บริการร้านกาแฟให้ความสำคัญกับเรื่องมีบริการเสริม เช่น ใช้อินเตอร์เน็ตฟรี มีเมนูหรือพนักงานคอยแนะนำเครื่องดื่มออกใหม่ การส่งเสริมการขาย มากที่สุดตามลำดับ ซึ่งเมื่อพิจารณาจากปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักเรียน/นักศึกษา มากที่สุด และวัตถุประสงค์ในการใช้บริการของร้านกาแฟ คือ การไปดื่มกาแฟ

และเล่นอินเทอร์เน็ต ทำให้ปัจจัยด้านการส่งเสริมทางการตลาด ให้ความสำคัญกับเรื่องมีบริการให้ใช้อินเทอร์เน็ตฟรี อีกทั้งการให้ความสำคัญกับการมีเมนูหรือพนักงานคอยแนะนำเครื่องดื่มออกใหม่ ยังสอดคล้องกับการศึกษาการศึกษาของ กานต์ธีร์เพิ่มเพียร (2553) เรื่องกลยุทธ์การตลาดที่เหมาะสมสำหรับร้านกาแฟขนาดเล็กในบริเวณสถาบันอุดมศึกษา จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งเสนอให้มีการสร้างกลยุทธ์ทางการตลาดที่เหมาะสมสำหรับร้านกาแฟสดขนาดเล็ก 4 กลยุทธ์หลักซึ่งหนึ่งในกลยุทธ์นั้นคือ กลยุทธ์ในการจัดให้มีพนักงานบริการรอรับคำสั่งซื้อและให้การต้อนรับที่เป็นกันเอง ซึ่งตรงกับการให้ความสำคัญของผู้ใช้บริการร้านกาแฟในเรื่องการมีพนักงานคอยแนะนำเครื่องดื่มออกใหม่

ในส่วนของการศึกษาความพึงพอใจการให้บริการอินเทอร์เน็ตพบว่าความพึงพอใจการให้บริการอินเทอร์เน็ตของร้านกาแฟที่ให้บริการ ในเขตอำเภอเมืองพะเยาโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งความพึงพอใจในด้านกระบวนการอยู่ในระดับมาก มีความพึงพอใจกับพื้นที่ในการใช้บริการที่มีความเป็นส่วนตัว สิ่งอำนวยความสะดวก และความพึงพอใจในด้านประสิทธิภาพและคุณภาพ อยู่ในระดับปานกลาง มีความพึงพอใจกับสัญญาณดีไม่ขาดหายขณะใช้งานจำนวนช่องสัญญาณที่มีความพอเพียง ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ กัษณ ยูรวัช (2552) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตไร้สายแบบไวไฟ (Wi-Fi) กรณีศึกษา:กลุ่มประชาชนทั่วไป ในเขตพื้นที่สยามเซ็นเตอร์ กรุงเทพฯ ที่พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตไร้สายไวไฟ คือ ด้านผลิตภัณฑ์ด้านราคา ด้านบุคลากร ด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการให้บริการ จัดอยู่ในระดับมาก ยกเว้น ด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด จัดอยู่ระดับปานกลาง

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัย

1. เนื่องจากในปัจจุบันมีการให้บริการอินเทอร์เน็ตในร้านอาหารและเครื่องดื่มจำนวนมาก รวมถึงธุรกิจบริการอื่นๆอีกมากมาย จึงควรจะทำการศึกษาการให้บริการอินเทอร์เน็ตในธุรกิจบริการอื่น เพื่อนำมาเปรียบเทียบกับงานวิจัยดังกล่าว เพื่อหาแนวทางในการพัฒนาต่อไป
2. การวิจัยนี้ทำการศึกษาเฉพาะบริการของธุรกิจ SMEs กรณีศึกษา ร้านกาแฟ ในเขตอำเภอเมืองพะเยาเท่านั้น ดังนั้นเพื่อให้เกิดการเปรียบเทียบระหว่างพื้นที่ในเขตอำเภออื่นๆของจังหวัดพะเยา หรือในเขตอำเภอเมืองของจังหวัดใกล้เคียง จึงควรมีการศึกษาวิจัยในพื้นที่อื่นๆเพื่อนำมาเปรียบเทียบด้วย
3. การวิจัยนี้ทำการศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด เพียง 4 ด้าน เท่านั้น นักการตลาดใช้ส่วนประสมทางการตลาดเป็นเครื่องมือเพื่อสร้างความพอใจให้กับลูกค้าซึ่งจะต้องพัฒนาให้เหมาะสมสอดคล้องกับตลาดเป้าหมาย ประกอบด้วยองค์ประกอบสำคัญ 8 อย่าง คือ ผลิตภัณฑ์ (product) การจัดจำหน่าย (place) การส่งเสริมการตลาด (promotion) ราคา (price) บุคลากร (people) กระบวนการ/การให้บริการ (process) ลักษณะทางกายภาพ/ภายนอก (Physical Evidence) และประสิทธิภาพและคุณภาพ (Product and Quality) ในการศึกษาครั้งต่อไปจึงควรศึกษาให้ครบทั้ง 8 ด้าน รวมถึงปัจจัยด้านวัฒนธรรม ด้านสังคม และในด้านจิตวิทยา ด้วย

บรรณานุกรม

- กานต์ธีร์เพิ่มเพียร. (2553). กลยุทธ์การตลาดที่เหมาะสมสำหรับร้านกาแฟขนาดเล็ก
ในบริเวณสถาบันอุดมศึกษา จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระวท.ม.,
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- กิตติคุณพฤษชัยยังยืน. (2542). การศึกษาความเป็นไปได้ทางการตลาดสำหรับพาณิชย์
อิเล็กทรอนิกส์. สารนิพนธ์บธ.ม., มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- กิตติบตี คุณโลหิต. (2552). การตัดสินใจซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่ของนักศึกษา
มหาวิทยาลัยรามคำแหง. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม., มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพฯ.
- กัลยา วาณิชย์บัญชา. (2548). สถิติสำหรับงานวิจัย. กรุงเทพฯ: คณะพาณิชยศาสตร์
และการบัญชี, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กัษณ ยุวกฤษ. (2552). ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตไร้สายวายฟาย
(WiFi) กรณีศึกษา: กลุ่มประชาชนทั่วไปในเขตพื้นที่สยามเซ็นเตอร์
กรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- จิตตินันท์เดชะคุปต์. (2539). เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ เอกสารประกอบ
การสอน. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมธิราช.
- แคเรีย ภูพัฒน์. (2551). ปัจจัยที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกซื้อรถยนต์ โตโยต้า
นิว วีออส ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ บธ.ม.,
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.
- ฉัตยาพรเสมอใจ. (2545). การตลาดธุรกิจบริการ. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- ฉัตยาพรเสมอใจ และมัทนียา สมมิ. (2545). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- ชนิดานันต์. (2555). พฤติกรรมของผู้บริโภคในการใช้บริการร้านกาแฟที่ถนนนิมมาน
เหมินทร์. การค้นคว้าอิสระศศ.ม., มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- ชนัญญาศรีลลิตา. (2551). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านกาแฟสด
ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระบธ.ม., มหาวิทยาลัย
ราชภัฏพระนคร, กรุงเทพฯ.
- ชัยสมพลชาวประเสริฐ. (2547). การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: ส. เอเชียเพรส (1989).
- ฐิตายุกุศล. (2552). การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาด
ในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่
ศูนย์บริการลูกค้าสาขาหนองแขม. สารนิพนธ์บธ.ม., มหาวิทยาลัยธนบุรี,
กรุงเทพฯ.
- ดวงพรเกียงคำ. (2551). คู่มือสร้างเว็บไซต์ด้วยตนเอง. กรุงเทพฯ: โปรวิชั่น (2549).
- ทินรัตน์ ถิ่นธนากร. (2550). พฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของนิสิต มหาวิทยาลัย
เกษตรศาสตร์. วิทยานิพนธ์ บธ.ม., มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- ธนวรรณแสงสุวรรณ. (2546). การบริหารการตลาด. กรุงเทพฯ : เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- ธนัฐาบุญนิม. (2547). ปัจจัยในการตัดสินใจเลือกร้านกาแฟคั่วบดของผู้บริโภค.
ภาคินิพนธ์บธ.ม., มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, กรุงเทพฯ.

- รัชชัยจำลอง. (2546). อินเทอร์เน็ตสำหรับมือใหม่. กรุงเทพฯ: เอช เอ็น กรุ๊ป.
- เบญจมาศเหมือนสุทธีวงศ์. (2547). การให้บริการอินเทอร์เน็ตของโรงเรียนศรีธนา
พาณิชย์การเทคโนโลยีเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์บธ.ม., มหาวิทยาลัยแม่โจ้,
เชียงใหม่.
- บุญเรียงขจรศิลป์. (2543). วิจัยทางการศึกษา. กรุงเทพฯ: พีเอ็น.
- ประกายแก้ววงศ์ชัย. (2555). กลยุทธ์สู่ความสำเร็จของการดำเนินธุรกิจร้านกาแฟ
ในจังหวัดลำปาง. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองบธ.ม., มหาวิทยาลัยพะเยา, พะเยา.
- ไพลินบรรพโต. (2554). พฤติกรรมการบริโภคกาแฟสดของผู้บริโภคในเขต
กรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ยีน ภูววรรณ. (2542). อินเทอร์เน็ตชีวิตและการศึกษา. กรุงเทพฯ: Internet Magazine.
- ยุทธไถยวรรณ. (2546). สถิติเพื่อการวิจัย. กรุงเทพฯ: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.
- วาริน แซ่ตัน. (2543). ระเบียบวิธีวิจัย. กรุงเทพฯ: ม.ป.ท..
- วิชญา บันลือ. (2551). ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภค
ในการเลือกใช้บริการร้านอาหารอิตาเลียน ในอำเภอเมืองเชียงใหม่.
การค้นคว้าแบบอิสระ บธ.ม., มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2547). การตลาดธุรกิจบริการ. กรุงเทพฯ: เอช เอ็น กรุ๊ป.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2541). กลยุทธ์การตลาดการบริหารการตลาด. กรุงเทพฯ:
ธีระฟิล์ม และไซเท็กซ์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2546). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- ศิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์. (2547). หลักการตลาด. กรุงเทพฯ: ท็อป.
- สมยศ นาวิการ. (2544). การศึกษาการบริหารองค์กรหรือหน่วยงาน. กรุงเทพฯ: บรรณกิจ.
- สิริธิดา วรรณโสภณ. (2552). ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการผับและภัตตาคาร:
กรณีศึกษา ร้านวอร์มอัฟ คาเฟ่. การค้นคว้าแบบอิสระศศ.ม.,
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- สุชิน หมอนทอง. (2543). พฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อสถานที่
ท่องเที่ยวของจังหวัดชลบุรี. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สุวิมล แม้นจริง. (2546). การจัดการตลาด. กรุงเทพฯ: เอช เอ็น กรุ๊ป.
- เสรี วงษ์มณฑา. (2548). การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ: ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. (2556). รายงานสถานการณ์วิสาหกิจ
ขนาดกลางและขนาดย่อม ปี 2556. กรุงเทพฯ: สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจ
ขนาดกลางและขนาดย่อม.