การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 13
เรื่อง "วิถีนวัตกรรมไทยด้วยการพัฒนางานวิจัย"

มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ เล่มที่ 1

วันเสาร์ที่ 1 และวันอาทิตย์ที่ 2 ธันวาคม 2561
ณ อาคารทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น

รายงานการประชุมวิชาการ (PROCEEDINGS)
การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 13
"วิถีนวัตกรรมไทยด้วยการพัฒนางานวิจัย"
วันเสาร์ที่ 1 และ วันอาทิตย์ที่ 2 ธันวาคม 2561
ณ อาคารคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น

พิมพ์เมื่อ : ธันวาคม 2561
จัดพิมพ์เผยแพร่ : สำนักวิจัยและบริการวิชาการ
มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น
4 หมู่ 11 ลาดสวาย ลำลูกกา ปทุมธานี 12150
โทรศัพท์ 02-563-5252
อีเมล์ wturesearch.ac.th@gmail.com
เว็บไซต์ http://www.western.ac.th/westernnew/main.php

พิมพ์ที่ : โรงพิมพ์ห้างหุ้นส่วนจำกัด มีน เซอร์วิส ซัพพลาย
29/97 ซอยสุวินทวงศ์ 31 ถนนสุวินทวงศ์ ลำผักชี หนองจอก กรุงเทพฯ 10530
โทรศัพท์ 02-326-4124-5, 02-988-3599
Email: meancopier@gmail.com

คำนำ

มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น ตระหนักถึงความสำคัญของการวิจัยและการสร้างองค์ความรู้จากการวิจัย รวมทั้งการสร้างเวทีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ให้กับนักวิชาการ นักวิจัย คณาจารย์ นิสิตและนักศึกษา ตลอดจนผู้สนใจอย่างต่อเนื่อง จึงได้ทำความร่วมมือกับ สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร สถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ วิทยาลัยนอร์ทเทิร์นและมหาวิทยาลัยเนชั่น จัดให้มีการประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 13 ในหัวข้อ “วิถีนวัตกรรมไทยด้วยการพัฒนางานวิจัย” โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อเผยแพร่ผลงานวิชาการ อันจะนำไปสู่การประยุกต์ใช้ผลงานวิจัยด้านสังคมศาสตร์ วิทยาศาสตร์สุขภาพ และวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีให้เกิดประโยชน์ รวมทั้งเป็นเวทีทางวิชาการในการถ่ายทอดองค์ความรู้ที่ได้จากงานวิจัยและเพื่อสร้างแนวคิดการส่งเสริมการวิจัยตามยุทธศาสตร์แก่สถาบันต่างๆที่เกี่ยวข้อง

เอกสารการประชุมทางวิชาการและนำเสนองานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 13 จัดพิมพ์ขึ้นเพื่อเผยแพร่ผลงานวิจัยของอาจารย์ นักวิชาการ นิสิต และนักศึกษา จากสถาบันอุดมศึกษาต่างๆให้กว้างขวาง โดยมีเป้าหมายให้บุคคลหรือองค์กรที่เกี่ยวข้องได้นำผลการวิจัยไปใช้พัฒนาองค์กรให้เกิดประสิทธิผลและประสิทธิภาพต่อไป คณะผู้จัดทำเอกสารการประชุมทางวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 13 ขอขอบคุณผู้เข้าร่วมสัมมนาและผู้นำเสนอผลงานวิชาการ ผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญที่สละเวลาในการให้ข้อแนะนำและพัฒนาบทความจนเป็นผลงานที่มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น หวังว่าเอกสารฉบับนี้จะอำนวยประโยชน์ต่อผู้อ่านและผู้นำไปประยุกต์ใช้ต่อไป

ประธานคณะทำงานจัดทำเอกสารเผยแพร่ผลงานวิจัย

คำนิยม

จากสภาวการณ์และบริบทแวดล้อมที่มีผลต่อการพัฒนาการศึกษาของประเทศ และความก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ส่งผลต่อระบบเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ ภูมิภาค และของโลก ที่มีการปฏิวัติดิจิทัลต่อการเปลี่ยนแปลงสู่การปฏิวัติอุตสาหกรรม 4.0 รวมทั้ง ผลกระทบของการเป็นประชาคมอาเซียนทำให้เศรษฐกิจและสังคมของไทยต้องปรับเปลี่ยนให้พร้อมรองรับประเทศไทยยุค 4.0 ทำให้มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องเร่งพัฒนาองค์ความรู้เพื่อการพัฒนาประเทศโดยเฉพาะภาคการศึกษาในระดับอุดมศึกษาของไทยดังนั้นงานวิจัยถือเป็นหัวใจสำคัญที่ต้องให้การสนับสนุนเพื่อสร้างองค์ความรู้ใหม่ อย่างต่อเนื่อง

มหาวิทยาลัยเวสเทิร์นและสถาบันเครือข่ายได้เล็งเห็นถึงความสำคัญ จึงได้จัดงานการประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 13 ประจำปี 2561 ในหัวข้อ "วิถีนวัตกรรมไทยด้วยการพัฒนางานวิจัย" เพื่อเป็นเวทีทางวิชาการให้กับคณาจารย์ บุคลากร นิสิต นักศึกษา นักวิชาการและผู้สนใจได้มีโอกาสแลกเปลี่ยนเรียนรู้ แสดงถึงความก้าวหน้าของงานวิจัยในสาขาวิชาต่างๆ โดยมีการนำเสนอผลงานทางวิชาการ และผลงานวิจัยทั้งภาคบรรยายและโปสเตอร์ ที่ครอบคลุมผลงานวิจัยในสาขาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ

มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น ขอขอบคุณ ศาสตราจารย์ ดร.ธรรมศักดิ์ พงษ์พิชญามาตย์ เป็นองค์ปาฐกฐาพิเศษ รวมทั้งผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่ให้เกียรติร่วมการประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 13 ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาบทความ ผู้เข้าร่วมประชุมทุกท่าน ขอขอบคุณสถาบันเครือข่ายที่ร่วมมือในการจัดประชุมวิชาการระดับชาติครั้งที่ 13 ได้แก่ สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร สถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ วิทยาลัยนอร์ทเทิร์น มหาวิทยาลัยเนชั่น และทุกหน่วยงานของมหาวิทยาลัย ที่ให้การสนับสนุนให้การประชุมวิชาการระดับชาติครั้งที่ 13 นี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

(ดร.จุรีวรรณ มณีแสง)
รักษาการรองอธิการบดี ปฏิบัติหน้าที่แทนอธิการบดี

การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 13
เรื่อง “วิถีนวัตกรรมไทยด้วยการพัฒนางานวิจัย”
วันเสาร์ที่ 1 และวันอาทิตย์ที่ 2 ธันวาคม พ.ศ. 2561

ณ อาคารคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี

<u>หลักการและเหตุผล</u>

ภายใต้การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของสภาพเศรษฐกิจ และสังคมในยุคศตวรรษที่ 21 ด้วยการขับเคลื่อนประเทศสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน เพื่อให้เกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม และพัฒนาให้เท่าทันตามความเปลี่ยนแปลงของโลกสู่เป้าหมายการลดความเหลื่อมล้ำในสังคม โดยปรับโครงสร้างทางเศรษฐกิจไปสู่เศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม (Value–Based Economy) ทั้งนี้การพัฒนาที่มุ่งเน้นกลไกความเข้มแข็งจากภายใน ด้วยการเน้นภาคการผลิตสินค้าไปสู่การเน้นภาคบริการมากขึ้น โดยการขับเคลื่อนด้วยการใช้นวัตกรรมในด้านการพัฒนาด้านต่างๆ ทั้งเศรษฐกิจ สังคม ชุมชน การศึกษา การบูรณาการงานวิจัยทั้งด้านสังคมศาสตร์ วิทยาศาสตร์สุขภาพ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี การค้นคว้านวัตกรรมองค์รวมของศาสตร์ต่าง ๆ

มหาวิทยาลัยเวสเทิร์นได้ดำเนินการจัดประชุมวิชาการระดับชาติมาอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นเวทีแลกเปลี่ยนประสบการณ์อย่างกว้างขวาง พร้อมด้วยการสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ และเอกชน อาทิ สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร สถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ วิทยาลัยนอร์ทเทิร์น มหาวิทยาลัยเนชั่น เพื่อจัดให้มีการประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 13 ในหัวข้อ **“วิถีนวัตกรรมไทยด้วยการพัฒนางานวิจัย”** โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อเผยแพร่ผลงานวิจัยอันจะนำไปสู่การประยุกต์ใช้ผลงานวิจัยด้านสังคมศาสตร์ วิทยาศาสตร์สุขภาพ และวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีให้เกิดประโยชน์ รวมทั้งเป็นเวทีทางวิชาการในการถ่ายทอดองค์ความรู้ที่ได้จากงานวิจัยให้ผู้สนใจได้นำไปประยุกต์ใช้และเปิดโอกาสในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์วิจัยให้กับนักวิชาการ นิสิต นักศึกษา และผู้สนใจต่อไป

<u>วัตถุประสงค์</u>

1. เพื่อเสริมสร้างบรรยากาศการวิจัยและเป็นเวทีวิชาการในการเปิดโอกาสให้มีการแลกเปลี่ยนผลงานและข้อมูลการวิจัยในกลุ่มสาขาต่างๆ ทั้งด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ วิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยี มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ในระดับประเทศ
2. เพื่อพัฒนาคุณภาพให้คณาจารย์ นักวิชาการ บุคลากร ตลอดจนบุคคลทั่วไปให้ความสำคัญของงานวิจัย และเกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ ตลอดจนข้อคิดเห็นในการพัฒนางานวิจัย อันจะทำให้เกิดงานวิจัยที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สู่การวิจัยที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ ต่อชุมชน สังคมและประเทศต่อไป
3. เพื่อเผยแพร่ผลงานวิจัยในรูปแบบของเอกสารเชิงวิชาการ และสร้างเครือข่ายในการพัฒนางานวิจัย ให้เกิดขึ้นระหว่างนักวิจัย นักวิชาการ สถาบันการศึกษา ตลอดจนหน่วยงานทั้งภาครัฐบาลและภาคเอกชน

<u>หัวข้อในการนำเสนอผลงานทางวิชาการและงานวิจัย</u>

1. กลุ่มวิทยาศาสตร์
   - 1.1 ด้านวิศวกรรมศาสตร์
   - 1.2 ด้านวิทยาศาสตร์
   - 1.3 ด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ
2. กลุ่มมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
   - 2.1 ด้านการศึกษา
   - 2.2 ด้านบริหารธุรกิจ
   - 2.3 ด้านนิติศาสตร์ รัฐศาสตร์ และรัฐประศาสนศาสตร์

รูปแบบการประชุมและนำเสนอบทความวิจัย

1. การบรรยายพิเศษโดยวิทยากรกิตติมศักดิ์ (Keynote Speaker)
2. การนำเสนอบทความวิจัยภาคบรรยาย (Oral Presentation)
3. การนำเสนอผลงานวิจัยภาคโปสเตอร์ (Poster Presentation)

ระยะเวลาการประชุม

วันเสาร์ที่ 1 และวันอาทิตย์ที่ 2 ธันวาคม พ.ศ. 2561 นำเสนอผลงานวิจัยทั้งภาคบรรยายและโปสเตอร์

สถานที่จัดการประชุมวิชาการและนำเสนอบทความวิจัย

ณ อาคารคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น (วิทยาเขตวัชรพล) อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี

ผู้เข้าร่วมโครงการ

กลุ่มเป้าหมายจำนวน 250 คน ประกอบด้วย

1. อาจารย์และนิสิตของมหาวิทยาลัยเวสเทิร์น
2. อาจารย์และนิสิตจากมหาวิทยาลัยต่างๆ
3. นักวิชาการ นักวิจัย และประชาชนผู้สนใจทั่วไป

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. อาจารย์ นักวิจัย นิสิตนักศึกษา ได้เผยแพร่งานวิจัย ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนา ความรู้เกี่ยวกับ “วิถีนวัตกรรมไทยด้วยการพัฒนางานวิจัย”
2. คณาจารย์ นักวิชาการ และนักวิจัยมีโอกาสนำเสนอผลงานวิจัย และแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับวิทยากรผู้เชี่ยวชาญในสาขาอื่นๆ
3. นิสิตและนักศึกษามีโอกาสนำเสนอผลงานวิจัยและแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับวิทยากรผู้เชี่ยวชาญในสาขาอื่นๆ
4. เป็นการสร้างการจัดการเรียนรู้ ให้กับนิสิตของมหาวิทยาลัยต่างๆ เพื่อให้เกิดองค์ความรู้ที่จะนำไปใช้ปรับระบบการศึกษาต่อไป
5. มีเครือข่ายความร่วมมือระหว่างสถาบันการศึกษาและนักวิจัยระดับชาติ

กำหนดการลงทะเบียนและรับบทความวิจัย

ขั้นตอนการดำเนินงาน	ระยะเวลา
1. กำหนดการลงทะเบียน ชำระเงินและส่งบทความ	วันที่ 1 กันยายน พ.ศ. 2561 – วันที่ 31 ตุลาคม พ.ศ. 2561
2. กำหนดการส่งบทความฉบับแก้ไข	วันที่ 1 - 20 พฤศจิกายน พ.ศ. 2561
3. ประกาศรายชื่อ (ผู้ลงทะเบียนชำระเงินและส่งบทความ)	วันที่ 25 พฤศจิกายน พ.ศ. 2561
4. นำเสนอบทความ	วันที่ 1 - 2 ธันวาคม พ.ศ. 2561

ลักษณะบทความวิจัยและการนำเสนอผลงานวิจัย

1. บทความวิจัยที่จะนำเสนอในการประชุมจะต้องเป็นผลงานที่ไม่เคยตีพิมพ์หรือเผยแพร่มาก่อน
2. การนำเสนอผลงาน ให้นำเสนอแบบบรรยาย (Oral Presentation) ในที่ประชุม โดยใช้เวลาในการนำเสนอไม่เกิน 10 นาที ซักถามจากวิทยากร 5 นาที (รวมไม่เกิน 15 นาที)
3. บทความวิจัยฉบับเต็มที่ผู้นำเสนอผลงานได้ปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะจากผู้ทรงคุณวุฒิแล้ว จะได้ตีพิมพ์เผยแพร่ใน Proceeding ของการประชุม

<u>อัตราค่าลงทะเบียน</u>

ประเภทการเข้าร่วม	อัตราค่าลงทะเบียน
1. เข้าร่วมประชุม รับฟังการบรรยายพิเศษ โดย<u>ไม่นำเสนอบทความ</u>	บุคคลภายนอก 1,000 บาท (รวมค่าอาหารกลางวันและอาหารว่าง 2 มื้อ) โดยลงทะเบียนชำระเงิน ตั้งแต่วันที่ 1 กันยายน พ.ศ.2561 – วันที่ 31 ตุลาคม พ.ศ.2561
2. เข้าร่วมประชุมและนำเสนอบทความวิจัย	บุคคลภายนอก นิสิตและนักศึกษา 3,200 บาท / เรื่อง (รวมค่าอาหารกลางวันและอาหารว่าง 2 มื้อ) ทั้งนี้ต้อง ชำระเงิน ส่งบทความ ตั้งแต่วันที่ 27 สิงหาคม พ.ศ.2561 – วันที่ 31 ตุลาคม พ.ศ.2561

<u>หมายเหตุ</u>

1. เมื่อมีการชำระเงินค่าลงทะเบียนแล้ว ทางผู้จัดงานประชุมวิชาการจะไม่คืนเงินค่าลงทะเบียนไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น
2. อัตราค่าลงทะเบียนนี้รวมเอกสารประกอบการประชุม อาหารกลางวันและอาหารว่าง 2 มื้อ

<u>การลงทะเบียนทางเว็บไซต์</u>

ผู้สมัครต้องทำการลงทะเบียนและแนบไฟล์เอกสารการชำระเงินค่าลงทะเบียนให้เรียบร้อยพร้อมแนบไฟล์บทความฉบับเต็ม upload ให้เรียบร้อย จากนั้นให้ผู้สมัครเข้าไปกรอกข้อมูลเพื่อลงทะเบียนรับรหัสประจำตัว ที่ http://www.western.ac.th/index.php/register โดยผู้สมัครต้องกรอกข้อมูลให้ครบถ้วนแล้วกดยืนยันเพื่อรับรหัสประจำตัว จากนั้นตรวจสอบข้อมูลและ **กดยืนยันอีกครั้ง** จึงจะถือว่าการสมัครเสร็จสมบูรณ์

<u>ลักษณะบทความวิจัยและการนำเสนอผลงานวิจัย</u>

1. บทความวิจัยที่จะนำเสนอในการประชุมจะต้องเป็นผลงานที่ไม่เคยตีพิมพ์หรือเผยแพร่มาก่อน
2. การนำเสนอผลงาน ให้นำเสนอแบบบรรยาย (Oral Presentation) ในที่ประชุม โดยใช้เวลาในการนำเสนอไม่เกิน 10 นาที ซักถามจากกรรมการผู้วิพากษ์ 5 นาที (รวมไม่เกิน 15 นาที)
3. การนำเสนอแบบโปสเตอร์ (poster) ผู้นำเสนอต้องยืนประจำจุดโปสเตอร์ของตนเอง โดยใช้เวลาในการนำเสนอ ตอบข้อซักถามของกรรมการ รวมไม่เกิน 15 นาที
3. บทความวิจัยฉบับเต็มที่ผู้นำเสนอผลงานได้ปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะจากผู้ทรงคุณวุฒิแล้ว จะได้ตีพิมพ์เผยแพร่แบบ Full Paper ใน Proceeding ของการประชุม

<u>การส่งบทความ</u>

เมื่อผู้สมัครทำการสมัครครบขั้นตอนเรียบร้อยแล้วให้ส่งเอกสารบทความวิจัยฉบับเต็ม ความยาวไม่เกิน 10 หน้า จำนวน 1 ชุด บทความฉบับเต็ม (ทั้งไฟล์ Word และไฟล์ PDF) มาที่ E-mail address: wturesearch@gmail.com สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม โทร.0-2563-5252 ต่อ 5017

.....

การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 13
เรื่อง “วิถีนวัตกรรมไทยด้วยการพัฒนางานวิจัย”
วันเสาร์ที่ 1 และวันอาทิตย์ที่ 2 ธันวาคม พ.ศ. 2561

ณ อาคารคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี

วันเสาร์ที่ 1 ธันวาคม พ.ศ. 2561

เวลา 08.00 – 09.00 น.	ลงทะเบียนการเข้าร่วมงาน
เวลา 09.00 – 09.10 น.	รองอธิการบดีฝ่ายวิจัยและบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น กล่าวรายงาน
เวลา 09.10 – 09.20 น.	ประธานกล่าวต้อนรับและเปิดการสัมมนา
	หัวข้อ **เรื่อง “วิถีนวัตกรรมไทยด้วยการพัฒนางานวิจัย”**
เวลา 09.20 – 09.30 น.	แนะนำองค์ปาฐก
เวลา 09.30 – 10.45 น.	บรรยายทางวิชาการหัวข้อ
	หัวข้อ **เรื่อง “วิถีนวัตกรรมไทยด้วยการพัฒนางานวิจัย”**
เวลา 10.45 – 11.00 น.	พักรับประทานอาหารว่าง
เวลา 11.00 – 12.00 น.	นำเสนอผลงานวิจัยทั้งภาคบรรยายและโปสเตอร์
เวลา 12.00 – 13.00 น.	พักรับประทานอาหารกลางวัน
เวลา 13.00 – 14.15 น.	นำเสนอผลงานวิจัยทั้งภาคบรรยายและโปสเตอร์(ต่อ)
เวลา 14.15 – 14.30 น.	พักรับประทานอาหารว่าง
เวลา 14.30 – 16.00 น.	นำเสนอผลงานวิจัยทั้งภาคบรรยายและโปสเตอร์(ต่อ)
เวลา 16.00 – 17.00 น.	มอบเกียรติบัตรให้กับผู้เข้าร่วมนำเสนอผลการวิจัย

วันอาทิตย์ที่ 2 ธันวาคม พ.ศ. 2561

เวลา 08.00 – 09.00 น.	ลงทะเบียนการเข้าร่วมงาน (คณะทันตแพทยศาสตร์ วัชรพล)
เวลา 09.00 – 15.00 น.	นิทรรศการและเสวนาทางวิชาการผลงานของนิสิตปริญญาเอก

มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น
WESTERN UNIVERSITY
๖๐๐ ตำบลสระลงเรือ อำเภอห้วยกระเจา จังหวัดกาญจนบุรี ๗๑๑๗๐
๖๐๐ SRA LONG RUEA , HUAI KRACHAO , KANCHANABURI ๗๑๑๗๐
TEL. ๐-๓๕๖๕-๑๐๐๐ FAX. ๐-๓๕๖๕-๑๑๔๔ http://www.western.ac.th

คำสั่งมหาวิทยาลัยเวสเทิร์น

ที่ ๒๔๖/๒๕๖๑

เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงานจัดการประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ปีการศึกษา ๒๕๖๑

ด้วยมหาวิทยาลัยเวสเทิร์นร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ มหาวิทยาลัยเนชั่น สถาบันเทคโนโลยีสุวรรณภูมิ และวิทยาลัยนอร์ทเทิร์น ได้กำหนดจัดการประชุมทางวิชาการ และนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ปีการศึกษา ๒๕๖๑ ณ อาคารคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางวิชาการระหว่างนักวิชาการ อาจารย์ นิสิต และนักศึกษา ตลอดจนผู้สนใจทั่วไป ได้เผยแพร่ผลงานวิจัยออกสู่สาธารณชน เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและ มีประสิทธิภาพ อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๔๓ แห่งพระราชบัญญัติสถาบันอุดมศึกษาเอกชน พ.ศ. ๒๕๔๖ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๐ มหาวิทยาลัยจึงขอแต่งตั้งคณะทำงานจัดการประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ปีการศึกษา ๒๕๖๐ ดังนี้

๑. **คณะทำงานฝ่ายพิธีการ** มีหน้าที่กำหนดรูปแบบ วิธีการจัดงาน ร่างคำกล่าวรายงาน และคำกล่าวเปิดงาน ติดต่อประสานงานเพื่อเชิญวิทยากรในการประชุม ดูแลวิทยากรและแขกผู้มีเกียรติตลอดการประชุม และการประชาสัมพันธ์งาน ประกอบด้วย

(๑)	ดร.จุรีวรรณ	มณีแสง	ประธานกรรมการ
(๒)	รองศาสตราจารย์ ดร.กัญญามน	กาญจนาทวีกูล	รองประธานกรรมการ
(๓)	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กฤษฎา	ตันเปาว์	กรรมการ
(๔)	อาจารย์นุจรินทร์	ลภัณฑกุล	กรรมการ
(๕)	อาจารย์ดาวรุ่งรตา	วงษ์ไกร	กรรมการ
(๖)	อาจารย์วรรณพร	พุทธภูมิพิทักษ์	กรรมการ
(๗)	อาจารย์วิริยาภรณ์	ทองสุข	กรรมการ
(๘)	อาจารย์ระวิวรรณ	ชินอ่วม	กรรมการ
(๙)	นางกิ่งกาญจน์	วงษ์หทัยไพศาล	กรรมการ
(๑๐)	นางสาวนวพร	งามขำ	กรรมการ
(๑๑)	นางสาวพวงผกา	วรรณชาติ	กรรมการ
(๑๒)	นางสาวน้ำทิพย์	นาคมาโนช	กรรมการ
(๑๓)	นางสาวยัชมี	เจ๊ะเต๊ะ	กรรมการและเลขานุการ
(๑๔)	นางสาวอารีรัตน์	คำพันธุ์	ผู้ช่วยเลขานุการ

๒. **คณะทำงานฝ่ายทะเบียนต้อนรับและประเมินผลการประชุม** มีหน้าที่รับลงทะเบียน ประสานกับส่วนงานการเงินและบัญชีของมหาวิทยาลัย เรื่องการชำระค่าลงทะเบียนของผู้เข้าร่วมประชุม จัดเตรียมรายชื่อผู้เข้าร่วมประชุม จัดเตรียมเอกสารสำหรับผู้เข้าร่วมประชุม ประกอบด้วย

(๑)	รองศาสตราจารย์ ดร.ชุติมา	มุสิกานนท์	ประธานกรรมการ
(๒)	อาจารย์วรรณพร	พุทธภูมิพิทักษ์	รองประธานกรรมการ

(๓)	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สืบพงศ์	สุขสม	กรรมการ
(๔)	อาจารย์ดาวรุ่งรตา	วงษ์ไกร	กรรมการ
(๕)	อาจารย์วิริยาภรณ์	ทองสุข	กรรมการ
(๖)	อาจารย์ระวิวรรณ	ชินอ่วม	กรรมการ
(๗)	อาจารย์ศศิวิมล	แรงสิงห์	กรรมการ
(๘)	นางสาวเมตตา	วรรณะพิม	กรรมการ
(๙)	นางสาววันทนีย์	พยุหกฤษ	กรรมการ
(๑๐)	นางสาวฐรัชฎา	เพียพล	กรรมการ
(๑๑)	นางสาวกรรณิการ์	ทองแสง	กรรมการ
(๑๒)	นางสาวสุกฤตตา	วิเศษวงษา	กรรมการ
(๑๓)	นางสาวสมญา	บาททอง	กรรมการ
(๑๔)	นางสาววลัยพร	ลอยสูงเนิน	กรรมการ
(๑๕)	นางสาวศุจินธรา	ยุระไชย	กรรมการ
(๑๖)	นางสาวชนม์ธัญญมนต์	สริรักษ์	กรรมการ
(๑๗)	นางสาวอารีรัตน์	คำพันธ์	กรรมการ
(๑๘)	นางสาวทิพวรรณ	โรจนะวิจิตร	กรรมการ
(๑๙)	นางสาววรัญญา	จันทร์ฉาย	กรรมการ
(๒๐)	นางสาวอรพรรณ	หินแก้ว	กรรมการ
(๒๑)	นางสาวจิราพัชร	ชายกุล	กรรมการ
(๒๒)	นางสาวจินตาภา	บัวอุไร	กรรมการ
(๒๓)	นางสาวยัชมี	เจ๊ะเต๊ะ	กรรมการ
(๒๔)	นางสาวอารีรัตน์	คำพันธุ์	กรรมการ
(๒๕)	นางสาวทัศนีย์	อุ่นทรัพย์	กรรมการและเลขานุการ

๓. **คณะทำงานจัดสถานที่ และโสตทัศนูปกรณ์** มีหน้าที่ประสานงานในการจัดสถานที่ อุปกรณ์เครื่องใช้และโสตทัศนูปกรณ์เพื่อการประชุม และการถ่ายภาพ ประกอบด้วย

(๑)	อาจารย์วรรณพร	พุทธภูมิพิทักษ์	ประธานกรรมการ
(๒)	อาจารย์เกียรติก้อง	มูลเมือง	รองประธานกรรมการ
(๓)	อาจารย์วิริยาภรณ์	ทองสุข	กรรมการ
(๔)	อาจารย์ระวิวรรณ	ชินอ่วม	กรรมการ
(๕)	นางสาวนวพร	งามขำ	กรรมการ
(๖)	นายอนันต์	รอดอุส่าห์	กรรมการ
(๗)	นายฐิติพงศ์	ศิริอัมพร	กรรมการ
(๘)	นางธรณินทร์	อะเวรา	กรรมการ
(๙)	นางสาวทิพวรรณ	โรจนะวิจิตร	กรรมการ

มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น
WESTERN UNIVERSITY
๖๐๐ ตำบลสระลงเรือ อำเภอห้วยกระเจา จังหวัดกาญจนบุรี ๗๑๑๗๐
๖๐๐ SRA LONG RUEA , HUAI KRACHAO , KANCHANABURI ๗๑๑๗๐
TEL. ๐-๓๕๖๕-๑๐๐๐ FAX. ๐-๓๕๖๕-๑๑๔๔ http://www.western.ac.th

(๑๐)	นางสาววรัญญา	จันทร์ฉาย	กรรมการ
(๑๑)	นางจินตาภา	บัวอุไร	กรรมการ
(๑๒)	นางสาวจิราพัชร	ชายกุล	กรรมการ
(๑๓)	นางสาวอารีรัตน์	คำพันธุ์	กรรมการและเลขานุการ
(๑๔)	นางสาวยัชมี	เจ๊ะเต๊ะ	ผู้ช่วยเลขานุการ

๔. **คณะทำงานอาหารและเครื่องดื่ม** มีหน้าที่ประสานงานในการดูแลเรื่องอาหารและเครื่องดื่มให้กับผู้ที่มาเข้าร่วมการประชุม ประกอบด้วย

(๑)	อาจารย์วรรณพร	พุทธภูมิพิทักษ์	ประธานกรรมการ
(๒)	อาจารย์วิริรยาภรณ์	ทองสุข	รองประธานกรรมการ
(๓)	นางสาวสุภัสสร	จันทร์เพชร	กรรมการ
(๔)	นางธรณินทร์	อะเวรา	กรรมการ
(๕)	นางสาวอริศา	ภักตะภา	กรรมการ
(๖)	นางสาวสุจิตรา	มหาศรีทะเนตร	กรรมการ
(๗)	นางสาวสุพัฒรา	สุมาลี	กรรมการ
(๘)	นางสาววันทนีย์	พยุหกฤษ	กรรมการ
(๙)	นางสาวสุกฤตตา	วิเศษวงษา	กรรมการ
(๑๐)	นางสาวกรรณิการ์	ทองแสง	กรรมการ
(๑๑)	นางสาวเมตตา	วรรณะพิม	กรรมการ
(๑๒)	นางสาวฐรัชฎา	เพียพล	กรรมการ
(๑๓)	นางสาวจิราพัชร	ชายกุล	กรรมการ
(๑๔)	นางสาวจินตาภา	บัวอุไร	กรรมการ
(๑๕)	นางสาวนิตยา	ผ่องใส	กรรมการ
(๑๖)	นางสาวยัชมี	เจ๊ะเต๊ะ	กรรมการ
(๑๗)	นางสาวอารีรัตน์	คำพันธ์	กรรมการ
(๑๘)	นางสาวธมลวรรณ	ธรรมทรงพร	กรรมการ
(๑๙)	นางสาวเพลินพิศ	สุธี	กรรมการ
(๒๐)	นางสาววรัญญา	จันทร์ฉาย	กรรมการ
(๒๑)	นางสาวอรพรรณ	หินแก้ว	กรรมการ
(๒๒)	อาจารย์ระวิวรรณ	ชินอ่วม	กรรมการและเลขานุการ
(๒๓)	นางสาวทัศนีย์	อุ่นทรัพย์	ผู้ช่วยเลขานุการ

มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น
WESTERN UNIVERSITY
๖๐๐ ตำบลสระลงเรือ อำเภอห้วยกระเจา จังหวัดกาญจนบุรี ๗๑๑๗๐
๖๐๐ SRA LONG RUEA , HUAI KRACHAO , KANCHANABURI ๗๑๑๗๐
TEL. ๐-๓๕๖๕-๑๐๐๐ FAX. ๐-๓๕๖๕-๑๑๔๔ http://www.western.ac.th

๕. **คณะทำงานฝ่ายการเงิน** มีหน้าที่ประสานส่วนงานการเงินและบัญชีของมหาวิทยาลัยในการจ่ายเงินค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในวันงาน ซึ่งได้แก่ ค่าตอบแทนวิทยากร กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ ค่าอาหารและเครื่องดื่ม ค่าวัสดุอุปรณ์ และอื่นๆ ประกอบด้วย

(๑)	นางกิ่งกาญจน์	วงษ์หทัยไพศาล	ประธานกรรมการ
(๒)	นางศุภวรรณ	ชาญติสิงห์	กรรมการ
(๓)	นางสาวยัซมี	เจ๊ะเต๊ะ	กรรมการและเลขานุการ
(๔)	นางสาวอารีรัตน์	คำพันธุ์	ผู้ช่วยเลขานุการ

๖. **คณะทำงานฝ่ายเอกสารห้องนำเสนอปากเปล่า(Oral Presentation)** มีหน้าที่สำเนาเอกสารข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิให้ผู้นำเสนอผลงาน จัดทำแบบประเมินผลการจัดประชุม และรวบรวมสรุปผลการจัดประชุม รวมทั้งจัดทำวุฒิบัตรสำหรับผู้เข้าประชุม ประกอบด้วย

(๑)	อาจารย์วรรณพร	พุทธภูมิพิทักษ์	ประธานกรรมการ
(๒)	อาจารย์วิริยาภรณ์	ทองสุข	รองประธาน
(๓)	ผู้ช่วยศาสตราจารย์บุรินทร์	รุจจนพันธุ์	กรรมการ
(๔)	อาจารย์อัศนีย์	ณ น่าน	กรรมการ
(๕)	อาจารย์ระวิวรรณ	ชินอ่วม	กรรมการ
(๖)	นางสาวยัซมี	เจ๊ะเต๊ะ	กรรมการ
(๗)	นางสาวจิราพัชร	ชายกุล	กรรมการ
(๘)	นางสาวจินตาภา	บัวอุไร	กรรมการ
(๙)	นางสาวนิตยา	ผ่องใส	กรรมการ
(๑๐)	นางสาวธมลวรรณ	ธรรมทรงพร	กรรมการ
(๑๑)	นางสาวเพลินพิศ	สุธี	กรรมการ
(๑๒)	นางสาววรัญญา	จันทร์ฉาย	กรรมการ
(๑๓)	นางสาวทิพวรรณ	โรจนะวิจิตร	กรรมการ
(๑๔)	นางอรพิน	อุตคำ	กรรมการ
(๑๕)	นางสาวทัศนีย์	อุ่นทรัพย์	กรรมการและเลขานุการ
(๑๖)	นางสาวอารีรัตน์	คำพันธุ์	ผู้ช่วยเลขานุการ

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๘ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๑

(รองศาสตราจารย์ ดร.จิรศักดิ์ จิยะจันทน์)
อธิการบดี

มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น
WESTERN UNIVERSITY
๖๐๐ ตำบลสระลงเรือ อำเภอห้วยกระเจา จังหวัดกาญจนบุรี ๗๑๑๗๐
๖๐๐ SRA LONG RUEA , HUAI KRACHAO , KANCHANABURI ๗๑๑๗๐
TEL. ๐-๓๕๖๕-๑๐๐๐ FAX. ๐-๓๕๖๕-๑๑๔๔ http://www.western.ac.th

คำสั่งมหาวิทยาลัยเวสเทิร์น

ที่ ๒๔๗/๒๕๖๑

เรื่อง แต่งตั้งผู้ทรงคุณวุฒิวิพากษ์ผลงานวิจัย

เพื่อให้กระบวนการกลั่นกรองประเมินบทความวิจัยก่อนที่จะได้รับการพิจารณาให้นำเสนอผลงานวิจัยในการประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๑ ณ อาคารคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ดำเนินไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๔๓ แห่งพระราชบัญญัติสถาบันอุดมศึกษาเอกชน พ.ศ. ๒๕๔๖ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๐ มหาวิทยาลัยจึงเห็นสมควรแต่งตั้งผู้ทรงคุณวุฒิวิพากษ์ผลงานวิจัย ดังมีรายนามต่อไปนี้

๑.	ศาสตราจารย์กิตติคุณ ทพ.วินัย	ศิริจิตร	มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น	ทันตแพทยศาสตร์
๒.	ศาสตราจารย์ ทพ.ดร.สิทธิชัย	ขุนทองแก้ว	มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	ทันตแพทยศาสตร์
๓.	รองศาสตราจารย์ ดร.สุธรรม	นันทมงคลชัย	มหาวิทยาลัยมหิดล	สาธารณสุขศาสตร์, พยาบาลศาสตร์
๔.	รองศาสตราจารย์ ดร.อภินันท์	จันตะนี	มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย	บริหารธุรกิจ , รัฐประศาสนศาสตร์
๕.	รองศาสตราจารย์ ดร.เดชา	พวงดาวเรือง	มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์	วิศวกรรมศาสตร์
๖.	รองศาสตราจารย์ ดร.เพ็ญศรี	ฉิรินัง	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์	รัฐประศาสนศาสตร์
๗.	รองศาสตราจารย์จรินทร์	เทศวานิช	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช	บริหารธุรกิจ
๘.	รองศาสตราจารย์ดวงเดือน	เทศวานิช	มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร	บริหารการศึกษา
๙.	รองศาสตราจารย์ ดร.สายพิณ	เกษมกิจวัฒนา	บรรณาธิการวารสารสภาการพยาบาล	พยาบาลศาสตร์
๑๐.	รองศาสตราจารย์ ดร.กฤษณา	ไวสำรวจ	มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น	บริหารธรกิจ รัฐศาสตร์,
๑๑.	รองศาสตราจารย์ ดร.ศรุดา	สมพอง	มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น	รัฐประศาสนศาสตร์
๑๒.	รองศาสตราจารย์ ดร.ชุติมา	มุสิกานนท์	มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น	ศึกษาศาสตร์
๑๓.	รองศาสตราจารย์ ดร.ปรีชา	วิหคโต	มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น	ศึกษาศาสตร์
๑๔.	รองศาสตราจารย์ ดร.กัญญามน	กาญจนาทวีกูล	มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น	บริหารธุรกิจ, บริหารการศึกษา, รัฐประศาสนศาสตร์
๑๕.	รองศาสตราจารย์ ดร.สุรีย์	จันทะโมลี	มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น	สาธารณสุขศาสตร์
๑๖.	รองศาสตารจารย์ ดร.สันต์ชัย	พูลสวัสดิ์	มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น	ศึกษาศาสตร์
๑๗.	รองศาสตราจารย์ ดร.จิรพล	จิยะจันทน์	มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น	บริหารธุรกิจ,การเงิน
๑๘.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุมาลี	รามนัฏ	มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์	บริหารธุรกิจ
๑๙.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วีระพันธ์	ด้วงทองสุข	มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์	วิศวกรรมศาสตร์

มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น
WESTERN UNIVERSITY
๖๐๐ ตำบลสระลงเรือ อำเภอห้วยกระเจา จังหวัดกาญจนบุรี ๗๑๑๗๐
๖๐๐ SRA LONG RUEA , HUAI KRACHAO , KANCHANABURI ๗๑๑๗๐
TEL. ๐-๓๕๖๕-๑๐๐๐ FAX. ๐-๓๕๖๕-๑๑๔๔ http://www.western.ac.th

๒๐.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรวุฒิ	สมศักดิ์	มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์	เทคนิคการแพทย์, วิทยาศาสตร์การแพทย์, สาธารณสุขศาสตร์
๒๑.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิเศษ	ชัยดิเรก	มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด	บริหารธุรกิจ(นานาชาติ)
๒๒.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาญชัย	บัญชาพัฒนศักดา	มหาวิทยาลัยชินวัตร	บริหารธุรกิจ(นานาชาติ)
๒๓.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภัทรวรรณ	ประสานพานิช	สถาบันบัณฑิตบริหารธุรกิจศศินทร์ แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	การบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ,บริหารธุรกิจ
๒๔.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ณัฏฐ์	โอธนาทรัพย์	มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์	เทคโนโลยีสารสนเทศ
๒๕.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กฤษฎา	ตันเปาว์	มหาวิทยาลัยเนชั่น	บริหารธุรกิจ
๒๖.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สืบพงศ์	สุขสม	มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น	รัฐประศาสนศาสตร์
๒๗.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พภัสสรณ์	วรภัทรถิระกุล	มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น	รัฐประศาสนศาสตร์
๒๘.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สูติเทพ	ศิริพิพัฒนกุล	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา, บริหารการศึกษา
๒๙.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.โกวิท	สุวรรณหงษ์	มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น	สาธารณสุขศาสตร์
๓๐.	พลตรี ดร.สิทธิเดช	วงศ์ปรัชญา	มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น คลังสมอง วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร	รัฐศาสตร์
๓๑.	ดร.วัลลภา	ศรีทองพิมพ์	มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด	บริหารธุรกิจ
๓๒.	ดร.วิลาสินี	ยนต์วิกัย	มหาวิทยาลัยกรุงเทพ	บริหารธุรกิจ
๓๓.	ดร.ธนกร	ศรีสุขใส	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี (พิเศษ)	นิติศาสตร์,บริหารธุรกิจ ศึกษาศาสตร์
๓๒.	ดร.รวงทอง	ถาพันธุ์	มหาวิทยาลัยเจ้าพระยา	สถิติประยุกต์
๓๓.	ดร.นิพิฐพนธ์	สนิทเหลือ	สถาบันเทคโนโลยีสุวรรณภูมิ	บริหารธุรกิจ
๓๔.	ดร.สิรินี	ว่องวิไลรัตน์	วิทยาลัยนอร์ทเทิร์น	บริหารธุรกิจ
๓๕.	ดร.จุรีวรรณ	มณีแสง	มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น	พยาบาลศาสตร์
๓๖.	ดร.นิษฐ์วดี	จิรโรจน์ภิญโญ	มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น	บริหารการศึกษา
๓๗.	ดร.กฤษณะ	ตาอ้าย	มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น	สัตวแพทยศาสตร์
๓๘.	ดร.มยุรี	กลับวงศ์	มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น	พยาบาลศาสตร์

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๘ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๑

(รองศาสตราจารย์ ดร.จิรศักดิ์ จิยะจันทน์)
อธิการบดี

มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น
WESTERN UNIVERSITY
๖๐๐ ตำบลสระลงเรือ อำเภอห้วยกระเจา จังหวัดกาญจนบุรี ๗๑๑๗๐
600 SRA LONG RUEA , HUAI KRACHAO , KANCHANABURI 71170
TEL. 0-3565-1000 FAX. 0-3565-1144 http://www.western.ac.th

คำสั่งมหาวิทยาลัยเวสเทิร์น

ที่ ๒๔๘/๒๕๖๑

เรื่อง แต่งตั้งผู้ทรงคุณวุฒิอ่านกลั่นกรองประเมินบทความวิจัย

เพื่อให้กระบวนการกลั่นกรองประเมินบทความวิจัย ก่อนที่จะได้รับการพิจารณาให้นำเสนอผลงานวิจัยในการประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๑ มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ดำเนินไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๔๓ แห่งพระราชบัญญัติสถาบันอุดมศึกษาเอกชน พ.ศ. ๒๕๔๖ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๐ มหาวิทยาลัย จึงเห็นสมควรแต่งตั้งผู้ทรงคุณวุฒิอ่านกลั่นกรองประเมินบทความวิจัย ดังมีรายนามต่อไปนี้

๑.	ศาสตราจารย์กิตติคุณ ทพ.วินัย	ศิริจิตร	มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น	ทันตแพทยศาสตร์
๒.	ศาสตราจารย์ ทพ.ดร.สิทธิชัย	ขุนทองแก้ว	มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	ทันตแพทยศาสตร์
๓.	รองศาสตราจารย์ ดร.สุธรรม	นันทมงคลชัย	มหาวิทยาลัยมหิดล	สาธารณสุขศาสตร์, พยาบาลศาสตร์
๔.	รองศาสตราจารย์ ดร.อภินันท์	จันตะนี	มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย	บริหารธุรกิจ , รัฐประศาสนศาสตร์
๕.	รองศาสตราจารย์ ดร.เดชา	พวงดาวเรือง	มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์	วิศวกรรมศาสตร์
๖.	รองศาสตราจารย์ ดร.เพ็ญศรี	ฉิรินัง	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์	รัฐประศาสนศาสตร์
๗.	รองศาสตราจารย์จรินทร์	เทศวานิช	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช	บริหารธุรกิจ
๘.	รองศาสตราจารย์ดวงเดือน	เทศวานิช	มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร	บริหารการศึกษา
๙.	รองศาสตราจารย์ ดร.สายพิณ	เกษมกิจวัฒนา	บรรณาธิการวารสารสภาการพยาบาล	พยาบาลศาสตร์
๑๐.	รองศาสตราจารย์ ดร.จิรพล	จิยะจันทน์	มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น	บริหารธุรกิจ, เศรษฐศาสตร์
๑๑.	รองศาสตราจารย์ ดร.กฤษณา	ไวสำรวจ	มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น	รัฐศาสตร์,
๑๒.	รองศาสตราจารย์ ดร.ศรุดา	สมพอง	มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น	รัฐประศาสนศาสตร์
๑๓.	รองศาสตราจารย์ ดร.ชุติมา	มุสิกานนท์	มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น	ศึกษาศาสตร์
๑๔.	รองศาสตราจารย์ ดร.ปรีชา	วิหคโต	มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น	ศึกษาศาสตร์
๑๕.	รองศาสตราจารย์ ดร.สันต์ชัย	พูลสวัสดิ์	มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น	ศึกษาศาสตร์
๑๖.	รองศาสตราจารย์ ดร.กัญญามน	กาญจนาทวีกูล	มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น	บริหารธุรกิจ, บริหารการศึกษา, รัฐประศาสนศาสตร์
๑๗.	รองศาสตราจารย์ ดร.สุรีย์	จันทรโมลี	มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น	สาธารณสุขศาสตร์
๑๘.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุมาลี	รามนัฏ	มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์	บริหารธุรกิจ
๑๙.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วีระพันธ์	ด้วงทองสุข	มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์	วิศวกรรมศาสตร์
๒๐.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรวุฒิ	สมศักดิ์	มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์	เทคนิคการแพทย์, วิทยาศาสตร์การแพทย์, สาธารณสุขศาสตร์
๒๑.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิเศษ	ชัยดิเรก	มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด	บริหารธุรกิจ(นานาชาติ)
๒๒.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาญชัย	บัญชาพัฒนาศักดา	มหาวิทยาลัยชินวัตร	บริหารธุรกิจ(นานาชาติ)

มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น
WESTERN UNIVERSITY
๖๐๐ ตำบลสระลงเรือ อำเภอห้วยกระเจา จังหวัดกาญจนบุรี ๗๑๑๗๐
600 SRA LONG RUEA , HUAI KRACHAO , KANCHANABURI 71170
TEL. 0-3565-1000 FAX. 0-3565-1144 http://www.western.ac.th

๒๓.	ผู้ช่วยศาตราจารย์ ดร.ภัทรวรรณ	ประสานพานิช	สถาบันบัณฑิตบริหารธุรกิจศศินทร์ แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	การบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ,บริหารธุรกิจ
๒๔.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ณัฏฐ์	โอธนาทรัพย์	มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์	เทคโนโลยีสารสนเทศ
๒๕.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กฤษฎา	ตันเปาว	มหาวิทยาลัยเนชั่น	บริหารธุรกิจ
๒๖.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สืบพงศ์	สุขสม	มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น	รัฐประศาสนศาสตร์
๒๗.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พภัสสรณ์	วรภัทรถิระกุล	มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น	รัฐประศาสนศาสตร์
๒๘.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สูติเทพ	ศิริพิพัฒนกุล	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา,บริหารการศึกษา
๒๙.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิราสิริ์	วสีวีรสิว์	มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น	สาธารณสุขศาสตร์
๓๐	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.โกวิท	สุวรรณหงษ์	มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น	สาธารณสุขศาสตร์
๓๑.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เด่น	ชะเนติยัง	มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น	ศึกษาศาสตร์
๓๒.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พูนฤดี	สุวรรณพันธุ์	มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น	บริหารธุรกิจ
๓๓.	พลตรี ดร.สิทธิเดช	วงศ์ปรัชญา	คลังสมอง วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร	รัฐศาสตร์
๓๔.	ดร.อภิเทพ	แซ่โค้ว	มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด	บริหารธุรกิจ
๓๕.	ดร.วัลลภา	ศรีทองพิมพ์	มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด	บริหารธุรกิจ
๓๖.	ดร.วิลาสินี	ยนต์วิกัย	มหาวิทยาลัยกรุงเทพ	บริหารธุรกิจ
๓๗.	ดร.ธนกร	ศรีสุขใส	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี (พิเศษ)	นิติศาสตร์,บริหารธุรกิจ
๓๘.	ดร.รวงทอง	ถาพันธุ์	มหาวิทยาลัยเจ้าพระยา	ศึกษาศาสตร์
๓๙.	ดร.นิพิฐพนธ์	สนิทเหลือ	สถาบันเทคโนโลยีสุวรรณภูมิ	สถิติประยุกต์,บริหารธุรกิจ
๔๐	ดร.สิรินี	ว่องวิไลรัตน์	วิทยาลัยนอร์ทเทิร์น	บริหารธุรกิจ
๔๑.	ดร.จุรีวรรณ	มณีแสง	มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น	พยาบาลศาสตร์
๔๒.	ดร.นิษฐ์วดี	จิรโรจน์ภิญโญ	มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น	บริหารการศึกษา
๔๓.	ดร.กฤษณะ	ตาอ้าย	มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น	สัตวแพทยศาสตร์
๔๔.	ดร.มยุรี	กลับวงศ์	มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น	พยาบาลศาสตร์

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๘ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๑

(รองศาสตราจารย์ ดร.จิรศักดิ์ จิยะจันทน์)
อธิการบดี

มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น
WESTERN UNIVERSITY
๖๐๐ ตำบลสระลงเรือ อำเภอห้วยกระเจา จังหวัดกาญจนบุรี ๗๑๑๗๐
600 SRA LONG RUEA , HUAI KRACHAO , KANCHANABURI 71170
TEL. 0-3565-1000 FAX. 0-3565-1144 http://www.western.ac.th

คำสั่งมหาวิทยาลัยเวสเทิร์น

ที่ ๒๔๙/๒๕๖๑

เรื่อง แต่งตั้งบรรณาธิการและกองบรรณาธิการ

เพื่อให้กระบวนการจัดทำเล่มประชุมวิชาการและเผยแพร่ผลงานวิจัยระดับชาติ ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๑ ณ อาคารคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ดำเนินไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๔๓ แห่งพระราชบัญญัติสถาบันอุดมศึกษาเอกชน พ.ศ. ๒๕๔๖ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๐ มหาวิทยาลัยจึงเห็นสมควรแต่งตั้งบรรณาธิการและกองบรรณาธิการงานวิจัย ดังมีรายนามต่อไปนี้

บรรณาธิการ

รองศาสตราจารย์ ดร.กัญญามน	กาญจนาทวีกูล	มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น	บริหารธุรกิจ, บริหารการศึกษา, รัฐประศาสนศาสตร์

กองบรรณาธิการ

ศาสตราจารย์ (กิตติคุณ) ทพ.วินัย	ศิริจิตร	มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น	ทันตแพทยศาสตร์
ศาสตราจารย์ (พิเศษ)ทพ.ไพรัช	ธีรวรางกูล	มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น	ทันตแพทยศาสตร์
ศาสตราจารย์ ทพ.ดร.สิทธิชัย	ขุนทองแก้ว	มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	ทันตแพทยศาสตร์
รองศาสตราจารย์ ดร.สุธรรม	นันทมงคลชัย	มหาวิทยาลัยมหิดล	สาธารณสุขศาสตร์, พยาบาลศาสตร์
รองศาสตราจารย์ ดร.อภินันท์	จันตะนี	มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย	บริหารธุรกิจ, รัฐประศาสนศาสตร์
รองศาสตราจารย์ ดร.เดชา	พวงดาวเรือง	มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์	วิศวกรรมศาสตร์
รองศาสตราจารย์ ดร.เพ็ญศรี	ฉิรินัง	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์	รัฐประศาสนศาสตร์
รองศาสตราจารย์ ดร.สายพิณ	เกษมกิจวัฒนา	บรรณาธิการวารสารสภาการพยาบาล	พยาบาลศาสตร์
รองศาสตราจารย์ ดร.ศรุดา	สมพอง	มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น	รัฐประศาสนศาสตร์
รองศาสตราจารย์ ดร.ชุติมา	มุสิกานนท์	มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น	ศึกษาศาสตร์
รองศาสตราจารย์ ดร.ปรีชา	วิหคโต	มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น	ศึกษาศาสตร์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิเศษ	ชัยดิเรก	มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด	บริหารธุรกิจ(นานาชาติ)
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุมาลี	รามนัฏ	มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์	บริหารธุรกิจ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วีรพันธ์	ด้วงทองสุข	มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์	วิศวกรรมศาสตร์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาญชัย	บัญชาพัฒนศักดา	มหาวิทยาลัยชินวัตร	บริหารธุรกิจ(นานาชาติ)

มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น
WESTERN UNIVERSITY
๖๐๐ ตำบลสระลงเรือ อำเภอห้วยกระเจา จังหวัดกาญจนบุรี ๗๑๑๗๐
600 SRA LONG RUEA , HUAI KRACHAO , KANCHANABURI 71170
TEL. 0-3565-1000 FAX. 0-3565-1144 http://www.western.ac.th

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรวุฒิ	สมศักดิ์	มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์	เทคนิคการแพทย์, วิทยาศาสตร์การแพทย์, สาธารณสุขศาสตร์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภัทรวรรณ	ประสานพานิช	สถาบันบัณฑิตบริหารธุรกิจศศินทร์ แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	การบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ,บริหารธุรกิจ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กฤษฎา	ตันเปาว์	มหาวิทยาลัยแนชั่น	บริหารธุรกิจ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สูติเทพ	ศิริพิพัฒนกุล	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา,บริหารการศึกษา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.โกวิท	สุวรรณหงษ์	มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น	สาธารณสุขศาสตร์
ดร.กิติกร	ดาวพิเศษ	มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ	บริหารธุรกิจ
ดร.วัลลภา	ศรีทองพิมพ์	มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด	บริหารธุรกิจ
ดร.จุรีวรรณ	มณีแสง	มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น	พยาบาลศาสตร์
ดร.กฤษณะ	ตาอ้าย	มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น	สัตวแพทยศาสตร์
ดร.มยุรี	กลับวงศ์	มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น	พยาบาลศาสตร์

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๘ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๑

(รองศาสตราจารย์ ดร.จิรศักดิ์ จิยะจันทน์)
อธิการบดี

การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 13			
วันเสาร์ที่ 1 และวันอาทิตย์ที่ 2 ธันวาคม พ.ศ. 2561 ณ อาคารคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น (เวลา 08.30 - 17.00 น.)			
ลำดับ	รหัส	ชื่อ - สกุล	ชื่อบทความ
1	OU BA. 001	นางสาวมลฤดี คำภูมี	ปัจจัยที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้บริโภคอาหารคลีนในเขตกรุงเทพมหานคร
2	TWU NS. 001	ร้อยเอกกิตติพงษ์ พลทิพย์	การประยุกต์ใช้กระบวนการพยาบาลเพื่อพัฒนากระบวนการคิดอย่างเป็นระบบของนิสิตพยาบาล
3	TWU NS. 002	ดร. ปัณณทัต บนขุนทด	การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชุมชน ตำบลบ้านยาง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์
4	TWU NS. 003	อาจารย์ ปภาวรินทร์ สุวรรณเพชร	พฤติกรรมสุขภาพของผู้สูงอายุ ตำบลอิสาณ อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์
5	WUM BA. 001	นาย ณัฐพงษ์ ศิรสิทธิ์ธนภัทร	ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวตลาดน้ำวัดพระยาสุเรนทร์ เขตคลองสามวา กรุงเทพมหานคร
6	TWU MS. 001	นาย อาทิตย์ บัวผัน	อิทธิพลจากตัวทำละลายที่ส่งผลต่อปริมาณของน้ำมันมะพร้าวจากวิธีการสกัด
7	WUM PA. 001	นางสาว เจนจิรา กันแก้ว	การพัฒนาสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่สู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้
8	TWU BA. 001	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรินทร์ทิพย์ กำลังแพทย์	ปัจจัยแห่งความสำเร็จของธุรกิจครอบครัว
9	WUM PA. 002	นางสาว ศรัญญา นันทะ	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลป่าแงะ อำเภอป่าแดด จังหวัดเชียงราย
10	WUM PA. 003	นาย ชลแดน นวลเกลี้ยง	การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น กรณีศึกษาเทศบาล ตำบลสมหวัง อำเภอกงหรา จังหวัดพัทลุง
11	WUM ED.EA 001	นางสาว อัจฉราพรรณ สุวรรณมุติ	การบริหารงานวิชาการอย่างมีประสิทธิภาพของผู้บริหารสถานศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สุราษฎร์ธานีเขต 3
12	WUM PA. 004	นาย เมธี อ่อนพุทธา	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงนคร อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด
13	TWU BA. 002	ดร. สุรัสวดี โปสินธุ์	กลยุทธ์ และปัจจัยทางการตลาดที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการบริโภคข้าวสารบรรจุถุง ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร
14	WUM PA. 005	นาย บุญญาฤทธิ์ ศรีเอี่ยมโฉม	มาตรฐานการจัดสวัสดิการให้กับผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดชัยนาท
15	WUM PA. 006	นาย ยุทธนา นุ่มดี	ความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการเรือนจำจังหวัดชัยนาท กรมราชทัณฑ์
16	WUM PA. 007	นางสาว ซัลมา นาวะกานิง	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ว่าการอำเภอบาเจาะ จังหวัดนราธิวาส
17	WUD PA. 001	นาย ณภัคธร ชัยสงคราม	การพัฒนาระบบการบริหารและการจัดการปาล์มน้ำมันภาครัฐ
18	WUM PA. 008	นาย อนุชา คำหล้า	นโยบายการบริหารที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานในองค์กรของกองปฏิบัติการดับเพลิง 3 สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร
19	WUM PA. 009	นาย ไพฑูรย์ สำราญไพรวัลย์	ประสิทธิผลในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน
20	WUM PA. 010	นาง สุชานา สิทธิไชย	การบริหารทรัพยากรบุคคลของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง
21	WUD ED.EA 001	นาง กัณยกร อัครรัตนากร	การพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการศึกษาศูนย์การเรียนรู้ตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง
22	WUM PA. 011	นาง ญาดา เต้นพิทักษ์	ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลช่องด่าน อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี
23	WUD BA. 001	นาย ชัชชณัน มีทอง	DEVELOPING A FUTURE MANAGEMENT AND FORECASTING MODEL IN MINING AND QUARRYING SECTORS OF THAILAND
24	WUD BA. 002	นาย พีรยสถ์ อยู่ประพัฒน์	การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมผลิตยานยนต์
25	WUD BA. 003	นางสาว ธนภร จรูญนิมมาน	การพัฒนาทุนมนุษย์ของวิสาหกิจชุมชนจังหวัดชุมพรตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง
26	TOU BA. 001	ดร นภสินธุ์ พรมวิเศษ	การสรรหา และคัดเลือกบุคลากรของผู้ประกอบการ ในยุคไทยแลนด์ 4.0
27	WUD BA. 004	นางสาว กฤติยา อัศวเรศตระกูล	ผลิตภัณฑ์นวัตกรรมรีไซเคิลอุตสาหกรรมแปรรูปเฟอร์นิเจอร์เหล็กและผลิตภัณฑ์ตกแต่งบ้าน
28	WUD BA. 005	นางสาว ชลลดา เจียมจิตวานิชย์	ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการเป็นผู้ประกอบการใหม่ Start-Up ของนักศึกษาระดับอุดมศึกษาในยุคไทยแลนด์ 4.0
29	WUD BA. 006	นาย ปวินท์ เทพกุณหนิมิตต์	การพัฒนาการบริหารจัดการการธุรกิจไอที ขนาดกลางและขนาดย่อมในส่วนภูมิภาค
30	WUD ED.EA 002	พันตรี อรรฆพร ประชานุรักษ์	แหล่งเรียนรู้ในยุคดิจิทัล 4.0
31	TOU ED.CI 001	ดร. สุรศักดิ์ เครือหงษ์	กีฬามหาวิทยาลัยแห่งประเทศไทยกับการเปลี่ยนแปลงเพื่อทุกคน
32	WUD BA. 007	นางสาว พฤกษา แก้วสาร	แนวทางการให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพ เพื่อเข้าสู่มาตรฐานสากล ของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน
33	WUD BA. 008	นาย กฤษณ์ พานสัมฤทธิ์	แนวทางการบริหารจัดการในการขับเคลื่อนกลยุทธ์การตลาดสู่ความสำเร็จของธุรกิจอุปกรณ์การเลี้ยงไก่ในฟาร์มระบบปิด
34	WUD BA. 009	นาย ทรงกฤต ตรีรัตน์พิจารณ์	ตัวแบบการตัดสินใจที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้พลังงานแสงอาทิตย์ของสถานประกอบการ
35	WUM PA. 012	นาย กิตติ ธงสิบสอง	การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านปวง อำเภอทุ่งหัวช้าง จังหวัดลำพูน
36	TWU NS. 004	นาย ปิยธรณ์ เร่งเร็ว	พฤติกรรมการดื่มสุราของนักศึกษามหาวิทยาลัย
37	WUD ED.EA 003	นาย ชุมครู เวียงสมุทร	การพัฒนารูปแบบการนิเทศภายในเรื่องการทำวิจัยในชั้นเรียนระดับประถมศึกษา สังกัดศึกษาธิการจังหวัดกำแพงเพชร
38	WUM PA. 013	นางสาว นภัสวรรณ คงทอง	บทบาทของคณะกรรมการชุมชนในการพัฒนาชุมชนย่อยในเขตเทศบาลเมืองศรีราชา จังหวัดชลบุรี
39	TOU ED.EA 001	พระครูโสภณสุตากร ณัฏฐ์ณภัท ฆ้องพายุ	การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงพุทธ : ตามหลักธรรมทางพระพุทธศาสนา

การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 13			
วันเสาร์ที่ 1 และวันอาทิตย์ที่ 2 ธันวาคม พ.ศ. 2561 ณ อาคารคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น (เวลา 08.30 - 17.00 น.)			
ลำดับ	รหัส	ชื่อ - สกุล	ชื่อบทความ
40	OU BA. 002	นางสาว ณัฐริกา สารีกุล	การปรับปรุงคุณภาพและลดความสูญเสียของกระบวนการผลิตปั๊มโลหะด้วยหลัก 5WHY 5ส และการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง
41	WUM BA. 002	นางสาว ชลธิชา เชียงทอง	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตาบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี
42	WUD BA. 010	นาย มนูญ พรหมลักษณ์	กลยุทธ์การตลาดเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันของผู้ประกอบการจำหน่ายรถยนต์ใช้แล้วในเขตกรุงเทพมหานคร
43	TOU BA. 002	ดร. บุญทอง เอื้อหิรัญญานนท์	ปัญหาและอุปสรรคต่อการจัดการแรงงานต่างด้าวในธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง หลังจากบังคับใช้ พระราชกำหนดการบริหารจัดการการทำงานของคนต่างด้าว พ .ศ.2561
44	WUM BA. 003	นางสาว ศุภลักษณ์ ปันผสม	คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้า โรงแรมเชียงใหม่ไนท์บาร์ซาร์บูติคอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
45	WUM BA. 004	นาง วีระพรรณ ลือชัย	ทัศนคติที่ส่งผลต่อความภักดีของลูกค้าที่มีต่อโรงแรมบูติค อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
46	TOU ED.EA 002	พระ สุทิน อธิปัญโญ	การพัฒนาภาวะผู้นำในชุมชนเชิงพุทธ
47	TOU BA. 003	ดร. บุญทอง เอื้อหิรัญญานนท์	แนวทางการจัดการลดต้นทุนแรงงานก่อสร้างในธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง
48	TOU BA. 004	ดร. บุญทอง เอื้อหิรัญญานนท์	แนวทางการจัดการนวัตกรรมในอุตสาหกรรมก่อสร้าง ไทยแลนด์ 4.0
49	WUM PA. 014	นางสาว ฐาปนี อัครานุภาพพงศ์	ภาวะผู้นำของผู้บริหาร กรณีศึกษา บริษัท แบ๊กส์บริการภาคพื้น จำกัด สถานีกระบี่
50	WUM PA. 015	นาย ปิยบุตร สังข์หยู	การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และประสิทธิผลการทำงาน ของข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดกระบี่
51	TOU ED.EA 003	พระอธิการสุรศักดิ์ สุขุมาโล (คงเมือง)	บทบาทของพระสงฆ์กับการพัฒนาชุมชนบนพื้นฐานเศรษฐกิจพอเพียง
52	WUD BA. 011	นาย ธนวิทย์ อิ่มยิ้ม	การพัฒนากลยุทธ์การตลาดเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันของการประกอบธุรกิจกวดวิชาในเขตกรุงเทพมหานคร
53	TWU BA. 003	ดร. สุรัสวดี โปสินธุ์	วัตถุมงคล ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในการตัดสินใจของประชาชนในการประกอบอาชีพค้าขายโดยสุจริตในสภาวะเศรษฐกิจชะลอตัว
54	WUD PA. 002	เรืออากาศเอก ชำนาญ ทรงสิทธิกุล	ภาวะผู้นำกับการจัดการสภาวะวิกฤติถ้ำหลวง-ขุนน้ำนางนอน
55	WUD PA. 003	นาย วสันต์ เกตุพันธุ์	กระบวนการไต่สวนข้อเท็จจริงของคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ
56	OU BA. 003	นางสาว วริยา ปานปรุง	สมรรถนะการจัดการความรู้ของนักบัญชีในยุคดิจิทัลกับประสิทธิภาพในการทำงาน
57	OU BA. 004	นาง ปัญจพร ทองเล็ก	การสร้างแบบทดสอบวัดความถนัดทางวิชาชีพบัญชี
58	WUD BA. 012	นาง อุดม สมบูรณ์ผล	การจัดการและความสำเร็จของการประกอบธุรกิจตลาดสด
59	WUD BA. 013	นางสาว ธัญญ์รวี ธรศิริปุณโรจณ์	กลยุทธ์การตลาดและความสำเร็จของการประกอบธุรกิจผลิตภัณฑ์สปาผ่านช่องทางดิจิทัล
60	WUM ED.EA 002	นาย อลงกต ทมถา	ความคิดเห็นของครูและผู้ปกครองนักเรียนต่อภาวะผู้นำของผู้บริหารโรงเรียนเครือข่ายสิงห์ – ศรีมลคล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 3
61	WUD BA. 014	นางสาว ภัสร์ศศิร์ หีดจันทร์	การพัฒนาการจัดการของผู้ประกอบการธุรกิจไม้ยางพาราแปรรูป
62	TOU BA. 005	นางสาว เกศริน อินเพลา	การศึกษาคุณภาพซอฟต์แวร์ของโปรแกรมอ่านฐานข้อมูลแบบพอร์ทเทเบิล เพื่อการเรียนรู้การใช้คำสั่งซีควลบนระบบฐานข้อมูลนอร์ธวิน
63	WUD BA. 015	นางสาว ภัทราวดี นามสีฐาน	แนวทางการตัดสินใจลงทุนในตลาดหุ้นอเมริกาของนักลงทุนชาวไทยในเขตกรุงเทพมหานคร
64	WUD PH. 001	ทันตแพทย์หญิง กนกวรรณ ศรัทธากุล	ความรอบรู้สุขภาพช่องปาก
65	TWU PA. 001	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สืบพงศ์ สุขสม	13 ครั้งกับรัฐประหารในประเทศไทย
66	TWU DS. 001	ทันตแพทย์หญิง เบญจมาภัทร วงศ์ไพบูลย์	วัสดุอุดฟันทดแทนอมัลกัม: เซ็นซัน เอ็น : บทความปริทัศน์
67	WUD PA. 004	นางสาว ณัฐธีรา ฉัตรนิติกูล	การกำกับดูแลสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนโดยเครือข่ายความร่วมมือกัน
68	TWU PA. 002	ดร. อุไรวรรณ เตียนศรี	นโยบายภาครัฐเพื่อรองรับสังคมสูงวัยของแรงงานไทยในอนาคต
69	TOU PA. 001	นาย ณัฏฐ์ดนัย ไค่นุ่นภา	การศึกษาศักยภาพและความพร้อมของชุมชนปากแพรก อำเภอเมืองกาญจนบุรี จังหวัดกาญจนบุรีสู่การเป็นชุมชนอัจฉริยะต้นแบบ
70	OU Eng. 001	นาง กิสนา ไทยบุตร	ประเมินความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายตรวจสอบอาคารจากบุคคลใช้งานทั่วไปและผู้เกี่ยวข้องด้านวิศวกรรม
71	OU ED.EA 001	นาย ภูมิบดี แก้วศรีสังข์	การจัดกิจกรรมลูกเสือสามัญรุ่นใหญ่ของครูโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษาสังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สมุทรปราการ เขต 1
72	WUM PA. 016	นาย ธีรศานต์ ศรีกาญจน์	ความสำเร็จการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลกึ๊ดช้าง อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่
73	WUD PA. 005	พันตำรวจเอก นรนท สินภิบาล	บทบาทของตำรวจท่องเที่ยวเพื่อการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทย
74	WUD PA. 006	นาย เอกชัย ชำนินา	การพัฒนาการท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ตในศตวรรษที่ 21
75	WUD PA. 007	นางสาว บุญเรือน ทองทิพย์	การใช้เครือข่ายทางสังคมในการสร้างเสริมสุขภาพที่ดีในยุคโลกาภิวัตน์
76	WUM Eng. 001	นาย ธนธัช ฐิตะสาร	ความพึงพอใจต่องานไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะขององค์การบริการส่วนตำบลห้วยไผ่ อำเภอโขงเจียม จังหวัดอุบลราชธานี
77	WUD PA. 008	นาง พุทธกันต์ ทองทวี	รัฐสภาในระบอบประชาธิปไตยของประเทศไทย
78	WUD PA. 009	นาย ธีรเศรษฐ พัฒน์วราพงษ์	การพัฒนาประชาธิปไตยกับบทบาท อำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบของการปกครองท้องถิ่น

การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 13			
วันเสาร์ที่ 1 และวันอาทิตย์ที่ 2 ธันวาคม พ.ศ. 2561 ณ อาคารคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น (เวลา 08.30 - 17.00 น.)			
ลำดับ	รหัส	ชื่อ - สกุล	ชื่อบทความ
79	WUD PA. 010	เรือโท สิต ธัญนันท์	การพัฒนาศักยภาพของกองทัพเรือในฐานะหน่วยงานที่ให้ความช่วยเหลือประชาชน
80	WUM BA. 005	นางสาว อณัญญา ปรารถนา	ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าร้านน้องแดงเบเกอรี่ : กรณีศึกษาร้านน้องแดงเบเกอรี่ จังหวัดลำปาง
81	WUD PA. 011	นางสาว ผดุงศรี อัมพรมหา	แนวทางการกำจัดขยะมูลฝอยอย่างมีประสิทธิภาพในเขตเมืองพัทยา
82	WUD ED.CI 001	นาง นวรัตน์ พระเทพ	ปัจจัยที่สัมพันธ์กับการฝากครรภ์ครบตามนัดของหญิงตั้งครรภ์วัยรุ่น โรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราช องค์ที่ 17
83	WUM PA. 017	นาย นรภัทร ธนะขว้าง	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติภารกิจด้านการรักษาความสงบเรียบร้อยและความมั่นคงภายในของสมาชิกกองอาสารักษาดินแดน (สมาชิก อส.)
84	WUD PA. 012	นาย ชวลิต บุญเกิด	แนวทางในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลของบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด
85	WUM PA. 018	นาย วาฮิดล ตะเหลบ	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ว่าการอำเภอยะหริ่ง จังหวัดปัตตานี
86	OU PA. 001	นาย วิโรจน์รัตน์ ดลปัดชา	เข้าร่วมรับฟัง
87	WUD ED.EA 004	นางสาว พรรษรัตน์ พรมมินทร์	แนวคิดเกี่ยวกับภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัล
88	TOU ED.EA 004	ดร. เชษฐ์ณรัช อรชุน	แนวทางการอนุรักษ์ภูมิปัญญาท้องถิ่นด้านสมุนไพรโดยใช้กระบวนการ มีส่วนร่วมของชุมชน : กรณีศึกษาโรงเรียนวัดตะเคียนทอง (เพชโรปถัมภ์) อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี
89	WUM PA. 019	ร้อยตำรวจเอก ธนศักดิ์ เชยบัวแก้ว	การพัฒนาบุคลากรของข้าราชการตำรวจกลุ่มงานสัตวแพทย์ และสัตวบาล กองบังคับการสายตรวจและปฏิบัติการพิเศษ กองบัญชาการ ตำรวจนครบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ
90	WUD PA. 013	นาย กำพล ใจทนง	การบริหารจัดการกลุ่มชาติพันธุ์ในจังหวัดเชียงใหม่
91	WUM ED.EA 003	นางสาว เสาวนิตย์ นาคทะเล	ความคิดเห็นของผู้ปกครองที่มีต่อการบริหารสถานศึกษาโรงเรียนบึงบูรพ์ อำเภอบึงบูรพ์ จังหวัดศรีสะเกษ
92	WUM BA. 006	นาง รักษจิตร ลี	ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการเลือกที่พักค้างแรมของนักท่องเที่ยวไทยที่มาท่องเที่ยวที่ป่าคำชะโนด อำเภอบ้านดุง จังหวัดอุดรธานี
93	WUD PA. 014	นาย ฉัฐวัฒน์ ชัชณฐาภัฏฐ์	ธรรมาภิบาลกับแนวทางการดำเนินงานของกรมสอบสวนคดีพิเศษ
94	OU ED.EA 002	นางสาว เวณิกา ไชยแก้ว	ความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพและปัญหาการปฏิบัติตามแนวทางการบริหารจัดการเวลาเรียนลดเวลาเรียนเพิ่มเวลารู้ของครูในโรงเรียนสำนักงานเขตบางขุนเทียนสังกัดกรุงเทพมหานคร
95	WUD PA. 015	พระครูธีรธรรมพิม (ทิม ทองจันดา)	บทบาทพระสงฆ์ไทยต่อการปกป้องพระพุทธศาสนา
96	WUM BA. 007	นาง ภาวิณี กล้าหาญ	พฤติกรรมการเลือกซื้อสินค้าออนไลน์ของลูกค้า ในจังหวัดแพร่
97	WUM PA. 020	นาย ธนวัฒน์ สิทธิใหญ่	ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการกับความเป็นองค์กรสมรรถนะสูงขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน
98	WUM PA. 021	นางสาว สาวิตรี ยศทะราช	การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสี อำเภอวังยาง จังหวัดนครพนม
99	WUM BA. 008	นางสาว ญาโณทัย ขินเพชร	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้
100	OU BA. 005	นางสาว อัจฉรา วงศ์คช	องค์ประกอบของผลิตภัณฑ์และเครื่องมือสื่อสารทางการตลาดที่มีผลต่อแรงจูงใจในการซื้อผลิตภัณฑ์บรรเทาปวดเมื่อยประเภทสมุนไพรของคนวัยทำงานในจังหวัดลำปาง
101	TOU BA. 006	นางสาว พนิตา ภักดี	การจัดการการทำงานและของเสียของการปฏิบัติงานการคัดแยกวัตถุดิบโลหะพิเศษ
102	TOU BA. 007	ดร. ธนกร แก้วมณี	กลยุทธ์ทางการตลาดของธุรกิจคอนโดมิเนียม
103	WUM BA. 009	นาย วีรพงษ์ คณะปรีชา	งานวิจัยด้านความปลอดภัยเพื่อยกระดับแรงงานด้านอุตสาหกรรมโลจิสติกส์และงานขนส่งสินค้าในจังหวัดระยอง
104	TOU BA. 008	นาย จักรกฤช ศรีแก้ว	การสำรวจความคิดเห็นพลังงานทางเลือกที่ใช้ทดแทนพลังงานไฟฟ้า
105	TOU BA. 009	นางสาว ทัศวรรณ มหาเรือนขวัญ	ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อชุดเครื่องนอนผ่านระบบออนไลน์ ของประชากรในเขตลาดกระบัง
106	OU ED.EA 003	นางสาว กาญจะณี เนียมจันทร์	การมีส่วนร่วมของผู้บริหารและครูในการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาโรงเรียนมัธยมศึกษา จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
107	TWU DS. 002	นางสาว จตุพร จันทรานนท์	ฟันผุแอบแฝง
108	WUD PA. 016	นาย ภูภาร สมาทา	การดำเนินงานของระบบการบริหารแรงงานของกรมการจัดหางาน
109	WUM PH. 001	นางสาว วัชราลักษณ์ สลีอ่อน	ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานหมู่บ้านจัดการอาหารปลอดภัยของอาสาสมัครประจำหมู่บ้านตำบลเปือ อำเภอเชียงกลาง จังหวัดน่าน
110	TOU BA. 010	นางสาว ปุณิกา โทพิลา	การศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจบริโภคบะหมี่กึ่งสำเร็จรูปสไตล์เกาหลีของผู้บริโภคในเขตสะพานสูง
111	WUD BA. 016	นาย ไพฑูรย์ พรหมสุภร	แนวทางการจัดการความรับผิดชอบต่อสังคมที่ส่งผลต่อความสำเร็จของธุรกิจหม้อแปลงไฟฟ้า อย่างยั่งยืน
112	WUM BA. 010	นางสาว พัชรนันท์ เอี่ยมเกิดเจริญ	ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจลงทุนธุรกิจก๋วยเตี๋ยวเรือในจังหวัดปทุมธานี
113	OU BA. 006	นาย เบญจ อินดาวงศ์	สิ่งบ่งชี้ทางภูมิศาสตร์ที่มีผลต่อความตั้งใจซื้อของผู้บริโภค กรณีศึกษาผลิตภัณฑ์แปรรูปข้าวแต๋น จังหวัดลำปาง
114	TOU BA. 011	นางสาว กาญจนา วรรณยศ	การพัฒนาสื่อแอนิเมชัน เรื่อง โครงการฝนเทียม
115	TOU BA. 012	นางสาว ชนิตา เอี่ยมสะอาด	ความผูกพันของบุคลากรทางการศึกษาต่อโรงเรียนเอกชนในระดับประถมศึกษา
116	OU BA. 007	นางสาว สุชาวลี สีลานุกิจ	กลยุทธ์การสื่อสารทางการตลาดแบบบูรณาการที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อน้ำผลไม้ของผู้บริโภคในจังหวัดเชียงราย
117	OU BA. 008	นางสาว โศภิษฐา เต็มรัตน์	คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำในโรงแรมระดับ 5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร

การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 13			
วันเสาร์ที่ 1 และวันอาทิตย์ที่ 2 ธันวาคม พ.ศ. 2561 ณ อาคารคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น (เวลา 08.30 - 17.00 น.)			
ลำดับ	รหัส	ชื่อ - สกุล	ชื่อบทความ
118	OU BA. 009	นาย ศิริวัฒญ์ เอกนิธิวรากรกุล	พฤติกรรมนักท่องเที่ยวและส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ไส้อั่วสมุนไพรของจังหวัดลำปาง
119	TOU Eng. 001	นาย ณัฐพล หล่อนิล	การควบคุมเครื่องให้อาหารเป็ดอัตโนมัติ
120	TOU Eng. 002	นางสาว ชุติมา เกตุษา	การพัฒนาระบบควบคุมการดูแลต้นกล้าผ่านสมาร์ทโฟน
121	TOU BA. 013	นางสาว เกศกนก ปักกระโทก	ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้ชีวิตคู่ก่อนการสมรสของประชากรหญิงในเขตลาดกระบัง
122	TOU BA. 014	นางสาว ณัฐชฎา พิมพาภรณ์	การศึกษาคุณภาพการบริการของศูนย์บริการรถยนต์ด้วยแบบจำลอง SERVQUAL
123	TOU BA. 015	นางสาว ทิพมาศ ใจสอาด (รัตนพิทักษ์)	ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเช่าที่พักของประชาชนในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร
124	TOU BA. 016	นาย นเรศ ล้วนไพรินทร์	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชั่นของสถาบันการเงินในเขตมีนบุรี กรุงเทพมหานคร
125	TWU BA. 004	ดร.ทนพ. นพดล พันธุ์พานิช	การพัฒนาแบบจำลองเชิงสาเหตุระหว่างรูปแบบภาวะผู้นำ การแบ่งปันความรู้ ความสามารถทางนวัตกรรมที่มีอิทธิพลต่อ ผลการดำเนินการของธุรกิจโลจิสติกส์ในประเทศไทย
126	TOU PA. 002	ดร. ธมนันท์ นุ่นสิงห์	การบริหารองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักธรรมาภิบาล
127	TOU BA. 017	นางสาว วฤดดา พิพัฒนกุล	ปัจจัยที่มีผลต่อค่าธรรมเนียมการสอบบัญชี : การทบทวนวรรณกรรม
128	WUD BA. 017	นางสาว ศิวพร ไตรภพ	บทบาทของผู้นำเชิงนวัตกรรมกับความสำเร็จของธุรกิจโลจิสติกส์
129	WUD BA. 018	นาย วิษณุ มั่นคง	แนวทางการบริหารจัดการโรงแรมสีเขียวสู่ความสำเร็จเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืนในจังหวัดภูเก็ต ประเทศไทย
130	WUD PA. 017	นางสาว ธนาวดี นิ่มเรือง	การบริหารและการจัดการตามยุทธศาสตร์ในการป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์
131	WUD PH. 002	นาง ภัทรภร แคว้นคอนฉิม	ถอดรหัส “ระบบสุขภาพอำเภอ”
132	WUM PH. 002	นาง ทัศนีย์ ศรีอนันต์	คุณภาพการให้บริการคลินิกแล็บแห่งหนึ่ง ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ
133	WUM PA. 022	นาย จักรฤษณ์ สมใจ	บทบาทของผู้บริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององการส่วนบริหารตำบลสารภี อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่
134	WUM BA. 011	นาง ยุภา สมบัติ	ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีผลต่อตราสินค้า ห้างหุ้นส่วนจำกัด แก้วเจริญวัสดุ อำเภอสระใคร จังหวัดหนองคาย
135	TWU PA. 003	รองศาสตราจารย์ ดร. สมเดช มุงเมือง	บทกำหนดโทษตามพระราชกำหนดการบริหารจัดการการทำงานของคนต่างด้าว
136	OU BA. 010	นางสาว พิศพักตร์ ศุภโชคนิรันดร์	กลยุทธ์การตลาดของธุรกิจนำเที่ยวสำหรับการท่องเที่ยววิถีชีวิตในเขตกรุงเทพมหานครของนักท่องเที่ยวต่างชาติ
137	OU ED.EA 004	นางสาว รัตติยา หาญเสนา	แนวทางเสริมสร้างสมรรถนะครูศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
138	TOU BA. 018	นางสาว ธีราวรรณ จันทร์แสง	การศึกษาโซ่คุณค่าและการจัดการต้นทุนการผลิตของเกษตรกรผู้ปลูกข้าวไร่ ในพื้นที่ ตำบลเลม็ด อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี
139	TOU BA. 019	นางสาว อัมพวรรณ หนูพระอินทร์	เข้าร่วมรับฟัง
140	OU BA. 011	นางสาว ศุทธินี เขมะคาม	การประเมินประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ ภาคอุตสาหกรรมการขนส่งในการวัดประสิทธิภาพ บริษัท ปิยาสุวรรณ 29 จำกัด
141	WUD PH. 003	นางสาว ศิริรักษ์ ปานเกตุ	โรคหลอดเลือดสมองของผู้สูงอายุ
142	TOU ED.CI 002	นาย ภูเด่น แก้วภิบาล	เข้าร่วมรับฟัง
143	TOU BA. 020	นางสาว มัณฑนา แดงเพชร	เข้าร่วมรับฟัง
144	OU BA. 012	นาย ฤทธิไกร บุญศรี	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร จังหวัดนครศรีธรรมราช
145	WUM PH. 003	นางสาว นฤมล ประดิษฐ์เสรี	การมีส่วนร่วมของประชาชนในการคัดแยกขยะมูลฝอยตำบลฉลอง อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต
146	WUM BA. 012	นางสาว ณัฐชยา นรารัตน์	การสื่อสารทางการตลาดและการตัดสินใจซื้อที่มีความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จของชุมชมตลาดน้ำขวัญเรียม
147	TOU ED.EA 005	นางสาว ภัทราวดี ปัญญาหาร	ความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อ การบริหารงานโรงเรียน อำเภอบางเสาธง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 2
148	OU BA. 013	นางสาวธัญญภรณ์ หนูชู	ปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการขนส่ง กรณีศึกษาปลาสวยงาม
149	WUD PA. 018	นางสาว พัชรกันย์ เธียรชุตินันท์	แนวทางการให้บริการสาธารณะเกี่ยวกับบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ
150	WUM ED.EA 004	นางสาว ณัฐกานต์ จู้ฮกหลี้	ทรรศนะของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนขยายโอกาส ทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานราธิวาส เขต 1
151	TOU BA. 021	นางสาว อานิสรา สังข์ช่วย	เข้าร่วมรับฟัง
152	WUD ED.EA 005	นาย อำนาจ บุญประเสริฐ	การบริหารจัดการหลักสูตรสาขาวิชาการบริหารการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏ
153	OU PA. 002	นาย สาธิต เจริญสุข	การสร้างฐานอำนาจทางการเมืองภายใต้รูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่น ของ นายรามเนตร ใจกว้าง นายกเทศมนตรีนครเกาะสมุย อ.เกาะสมุย จ.สุราษฎร์ธานี
154	OU BA. 014	นางสาว ปนัดดา ปานกำเหนิด	พฤติกรรมและความต้องการของผู้ใช้บริการหอสมุดประชาชนเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช
155	WUM Eng. 002	นาย นภัสกร แซ่ตั้ง	การศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของกองช่างในการกำหนดราคากลางงานก่อสร้าง : กรณีศึกษา เทศบาลตำบลในอำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี
156	OU BA. 015	นางสาว นิตติญา ทาสุวรรณ์	ส่วนประกอบของผลิตภัณฑ์และกลยุทธ์ส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ชุมชนในศูนย์การค้าเซ็นทรัลพลาซาของผู้บริโภคในจังหวัดลำปาง

การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 13			
วันเสาร์ที่ 1 และวันอาทิตย์ที่ 2 ธันวาคม พ.ศ. 2561 ณ อาคารคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น (เวลา 08.30 - 17.00 น.)			
ลำดับ	รหัส	ชื่อ - สกุล	ชื่อบทความ
157	WUM PA. 023	ร.ต.ท. เอกชัย ปราบหงส์	ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจงานสืบสวนสถานีตำรวจภูธรสัตหีบ
158	TOU NS. 001	นาง ชลลดา ติยะวิสุทธิ์สรี	เข้าร่วมรับฟัง
159	TOU NS. 002	นางสาว สุรีรัตน์ ณวิเชียร	ผลการจัดกิจกรรมโดยใช้แนวคิดจิตตปัญญาศึกษาเพื่อส่งเสริมการปรับตัวของนักศึกษาพยาบาลศาสตร์ ชั้นปีที่ 1 วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี พุทธชินราช
160	WUM PH. 004	นาง ภัทรภร แต้พัฒนสกล	การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานชมรมผู้สูงอายุของคณะกรรมการชมรมผู้สูงอายุ อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
161	WUD PA. 019	ด.ต. กฤตโชค กาญจนศิริปาน	แนวทางในการแก้ไขปัญหายาเสพติด
162	OU BA. 016	นางสาว อรวรรณ สุดสวาท	พฤติกรรมการซื้อสินค้าของผู้บริโภคที่ส่งผลกระทบต่อร้านค้าปลีก เขต สน. บางชัน
163	TOU Eng. 003	นาย ประเสริฐ ปราชญ์ประยูร	การควบคุมพฤติกรรมการอัดรีดขึ้นรูปอลูมิเนียมอัลลอยชนิด 6063 ที่มีลักษณะโปรไฟล์แบบผสมด้วยวิธีการจำลองไฟไนต์เอลิเมนต์
164	WUM BA. 013	ว่าที่ร้อยตรีหญิง วิลาวรรณ ชูรักษ์	ปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกซื้อทุเรียนในเขตอำเภอสวี จังหวัดชุมพร
165	TOU BA. 022	นางสาว ศิริลักษณ์ หนูทอง	คุณลักษณะของการเป็นผู้ประกอบการในการดำเนินธุรกิจร้านค้า กรณีศึกษาตลาดนัด อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช
166	TOU PA. 003	ดร. อุราชนก คงกล่ำ	ระบบอุปถัมภ์ในระบบราชการไทย : วาระแห่งชาติที่ต้องเร่งแก้ไข
167	TOU ED.EA 006	ดร. เดือนใจ เขียนชานาจ	แนวทางการบริหารมหาวิทยาลัยเอกชนกับการขับเคลื่อนการศึกษาสู่ยุคไทยแลนด์ 4.0
168	WUM PH. 005	นางสาว สิริรัตน์ แซ่ลิ่ม	บทบาทของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านในการดูแลผู้สูงอายุภาวะพึ่งพิง ตำบลบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี
169	WUM BA. 014	นางสาว มาเรียม ถนอมรัก	ความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของจุดตรวจค้น ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
170	WUM Eng. 003	นาย ประพจน์ ตรีจันทร์ทอง	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก
171	TWU DS. 003	ทันตแพทย์หญิง ทิพย์จุฑา พรเลิศธนพงษ์	Midline diastema
172	TWU ED.CI 001	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิษฐ์วดี จิรโรจน์ภิญโญ	กระบวนทัศน์ทางการศึกษา : การพัฒนาที่ยั่งยืน
173	WUM PH. 006	นาย เสกสรร เกิดสุข	ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการดำเนินงานป้องกันควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร
174	TWU PH. 001	รองศาสตราจารย์ ดร.ประภาเพ็ญ สุวรรณ	องค์กรรอบรู้ด้านสุขภาพ: รูปแบบการบูรณาการความรอบรู้สุขภาพในการดูแลโรคเรื้อรัง
175	WUM PH. 007	นาย ประดิษฐ ศรีแสน	ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการใช้โปรแกรมระบบฐานข้อมูล(JHCIS)ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดนครพนม
176	WUM PH. 008	นางสาว ฐิตารีย์ สมบัติโอฬาร	บทบาทของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านในการป้องกันควบคุมไข้เลือดออก อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี
177	WUD ED.EA 006	นาง สุมลฑา เพชรใส	การพัฒนารูปแบบการบริหารโดยใช้โรงเรียนเป็นฐานในโรงเรียนสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ยุคไทยแลนด์ 4.0
178	WUM ED.CI 001	นางสาว จุติพร นธะสนธิ์	การพัฒนาชุดกิจกรรมวิทยาศาสตร์ เรื่องอาหารและสารอาหาร ด้วยทักษะกระบวนการทางวิทยาศาสตร์สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6
179	WUM ED.CI 002	นางสาว ปนัดดา โพธิ์สุวรรณ	การพัฒนาแบบฝึกทักษะการเขียน เรื่อง มาตราตัวสะกดไม่ตรงตามมาตรา โดยใช้เทคนิค STADสำหรับชั้นประถมศึกษาปีที่ 3
180	WUM ED.CI 003	นางสาว ประภากร ชาติสุวรรณ	การพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน เรื่อง ชีวิตพืช วิชาวิทยาศาสตร์สำหรับนักเรียนประถมศึกษาปีที่ 2 ตามทฤษฎีคอนสตรัคติวิสต์
181	WUM ED.CI 004	นางสาว ศศิลออ ชัยบาล	การจัดการเรียนรู้รูปแบบพหุปัญญา เรื่องคำราชาศัพท์ ด้วยแบบฝึกทักษะสำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6
182	TWU ED.CI 002	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นภาภรณ์ ธัญญา	การพัฒนาหนังสืออ่านเพิ่มเติมกลุ่มสาระการเรียนรู้สังคมศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ชุด ประเพณีแขนโภฏดา สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์เขต 2
183	WUD BA. 019	นาย ภาสกร จูตะกานนท์	แนวทางวางแผนการเงินหลังวัยเกษียณของพนักงานเอกชนในประเทศไทย
184	WUD PA. 020	นาย อนพัทย์ เขียววิชัย	แนวทางในการเสริมสร้างภาระรับผิดชอบต่อสาธารณะของภาครัฐ
185	WUM PH. 009	นาง วันทิตา ทองช่วย	การมีส่วนร่วมของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านในการดูแลผู้สูงอายุระยะยาว อำเภอยิ่งอ จังหวัดนราธิวาส
186	TWU SCA. 001	นาย ไทภวิษย์ พัฒน์เจริญทวี	การศึกษาสารเทอร์ปีนอยด์ในส่วนของผลบวบขม
187	TOU ED.CI 003	นางสาว ปทิตตา ปิยสกุลเสวี	การศึกษาปัญหาและความต้องของครูสะเต็มศึกษาที่มีต่อการออกแบบแผนการจัดประสบการณ์การเรียนรู้ในวิชาสะเต็มศึกษา โรงเรียนพระหฤทัยคอนแวนต์ โรงเรียนอัสสัมชัญคอนแวนต์ ลพบุรี และโรงเรียนเซนต์ปอลคอนแวนต์ ประจำปีการศึกษา 2561
188	WUM PH. 010	นางสาว กมลวรรณ เปียนขุนทด	คุณภาพบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร
189	TWU PH. 002	นางสาว ศิริกัญญา ฤทธิ์แปลก	ผลของโปรแกรมการดูแลตนเองเพื่อการป้องกันโรคข้อเข่าเสื่อมของผู้สูงอายุในตำบลสระลงเรือ อำเภอห้วยกระเจา จังหวัดกาญจนบุรี
190	TWU SCA. 002	นาง ขนิษฐา วงษ์ศรีเมือง	การศึกษาคุณสมบัติต่างๆ ของเอนไซม์เปอร์ออกซิเดสสกัดหยาบจากมะเขือเปราะ
191	WUM PH. 011	นาง ธันยกานต์ ศรีชาลี	การมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงานการป้องกันและควบคุมโรคไข้เลือดออกเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเดช อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี
192	WUM ED.EA 005	นาย มาริส บีฮิง	ปัจจัยที่ทำให้บุคลากรมีความผูกพันต่อสถานศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการการอาชีวศึกษาในจังหวัดยะลา
193	TOU BA. 023	ดร. ณรงค์ ทมเจริญ	โอกาสและความท้าทายของธุรกิจผู้ให้บริการโลจิสติกส์ในอุตสาหกรรม 4.0
194	WUM PH. 012	นางสาว วลัยรัตน์ ไร่ใหญ่	การจัดการตนเองของผู้สูงอายุชาวไทยมุสลิมที่เป็นโรคความดันโลหิตสูงตำบลเหนือคลอง อำเภอเหนือคลอง จังหวัดกระบี่
195	WUM BA. 015	นางสาว พรพิมล บำรุงกิจ	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการใช้สารสนเทศทางการบัญชีของโรงงานในนิคมอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 13			
วันเสาร์ที่ 1 และวันอาทิตย์ที่ 2 ธันวาคม พ.ศ. 2561 ณ อาคารคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น (เวลา 08.30 - 17.00 น.)			
ลำดับ	รหัส	ชื่อ - สกุล	ชื่อบทความ
196	WUM ED.EA 006	นาย กามารูดิง แวดามะ	ทัศนคติของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการบริหารโรงเรียนแบบมีส่วนร่วมของชุมชนของโรงเรียนในตำบลบางปอ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานราธิวาส เขต1
197	WUM ED.EA 007	นางสาว นูร์ไอนีย์ ยูโซ๊ะ	ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับการบริหารสถานศึกษาตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ตามความคิดเห็นของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานราธิวาส เขต 3
198	WUM ED.EA 008	นาง รอมือลัะ เมาตี	คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้บริหารโรงเรียนตามทัศนะของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานราธิวาส เขต 1
199	WUM ED.EA 009	นางสาว รอฮานี บือราเฮง	ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษากับประสิทธิผลในการบริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานราธิวาส เขต 2
200	WUM ED.EA 010	นาง ศิราณี วาแมยีซา	ทักษะการบริหารในศตวรรษที่ 21 ของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานราธิวาส เขต 1
201	WUD PA. 021	นาย วิสิทธิ์ นิติยุติธรรม	บทบาทหน้าที่ขององค์การภาครัฐในการจัดการปัญหาโรคพิษสุนัขบ้า
202	WUM BA. 016	นาย ณฐกร ปาลวัตน์	การศึกษาปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อสมรรถนะหลักของนักบัญชี
203	WUM ED.EA 011	นาง ชุลีพร ชูเพชรพงษ์	คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้บริหารโรงเรียนในเครือข่ายพุนพิน2 อำเภอพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี
204	TWU ED.CI 003	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นภาภรณ์ ธัญญา และ เดชกุล มัทวานุกูล	การพัฒนาหลักสูตรท้องถิ่น กลุ่มสาระการเรียนรู้สังคมศึกษาศาสนา และวัฒนธรรม เรื่อง เมืองโบราณบ้านระโยง จังหวัดสุรินทร์ สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่1 สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 1
205	TOU ED.CI 004	นาย กฤษพงศ์ อยู่ยืน	การพัฒนารูปแบบกิจกรรมบูรณาการลูกเสือเพื่อส่งเสริมค่านิยมหลัก 12 ประการสำหรับนักเรียนโรงเรียนบ้านสีสุกห้วยโมง สังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต 2
206	TOU BA. 024	ดร.นภสินธุ์ พรมวิเศษ	การบริหารทรัพยากรมนุษย์
207	TWU ED.EA 001	รศ.ดร. ชุติมา มุสิกานนท์	วิชาชีพครูกับการพัฒนาผู้เรียนในศตวรรษที่ 21
208	WUM PH. 013	นางสาว เกศกนก นันทะศิริ	ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติตามหลักสุขาภิบาลอาหาร ของผู้จำหน่ายอาหารแผงลอย ในเขตเทศบาลตำบลแม่สาย จังหวัดเชียงราย
209	WUM BA. 017	นางสาว ณัฐวราพร เติบญวน	ปัจจัยสู่ความสำเร็จของร้านค้าปลีก ในจังหวัดเพชรบุรี
210	WUD BA. 020	นาย นพวัตติ์ ธรรมเหมไพจิตร	กลยุทธ์การตลาดการเช่า-ซื้อ อาคารที่พักอาศัยคอนโดมิเนียมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
211	WUM PA. 024	นาย กรณ์ฐวีร์ วิริยะยุทมา	ความพึงพอใจของประชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท้าวอู่ทอง อำเภออู่ทอง จังหวัดสุพรรณบุรี
212	TWU DS. 004	ศาสตราจารย์กิตติคุณ ทพ.วินัย ศิริจิตร	พฤติกรรมของมะเร็งกรามช้าง (รายงานผู้ป่วย 1 ราย)
213	TWU PA. 004	รองศาสตราจารย์ ดร. สมิหรา จิตตลดากร	ศัลยกรรมผีเสื้อสมุทร : ทำได้อย่างไร
214	TWU ED.EA 002	รองศาสตราจารย์ ดร.สันต์ชัย พูลสวัสดิ์	ความคิดเห็นของนิสิตคณะศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารการศึกษา มีต่ออาจารย์ผู้สอนของมหาวิทยาลัยเวสเทิร์น
215	WUM ED.EA 012	นางสาว นอรีเลียนา สือแม	ศึกษาการจัดสภาพแวดล้อมของโรงเรียนตามทัศนะของผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนในศูนย์เครือข่ายคุรุพลังดากใบ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานราธิวาส เขต 2
216	WUM ED.EA 013	นาง มรกต ครองยุติ	การมีส่วนร่วมของชุมชนในการจัดการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์การบริหารส่วนตำบลกุดขอนแก่น อำเภอภูเวียง จังหวัดขอนแก่น
217	WUM BA. 018	นางสาว เพชรา สีลังกา	ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจและความต้องการของผู้รับบริการที่มีต่อสถานบริการนวดแผนไทย กรณีศึกษา: “ร้าน Pet Pet นวดเพื่อสุขภาพ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี”
218	TWU PH. 003	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิราลิรีรี์ วสีวีรสิว์	ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ (GIS) นำมาประยุกต์ใช้กับงานด้านสาธารณสุขอย่างไร
219	TWU ED.CI 004	ดร. อดิศร ศิริ	คุณลักษณะของผู้บริหารสถานศึกษาของโรงเรียนเอกชนสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดปทุมธานี
220	TOU PA. 004	ดร. เอกชัย กิจเกษาเจริญ	การเสริมสร้างองค์ความรู้เกี่ยวกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยฉบับที่ 19 กรณีศึกษา นักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายในจังหวัดจันทบุรี
221	TWU ED.CI 005	ผศ.ดร. นภาภรณ์ ธัญญา ดร.ชัยวัฒน์ อุทัยแสน	การบริหารงานของผู้บริหารโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาราชบุรีเขต1
222	WUM ED.EA 014	นาย เอกราช สุริยมณฑล	ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำของผู้บริหารกับความพึงพอใจของครูผู้สอนต่อการบริหารการศึกษาในโรงเรียน อำเภอแม่แตง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 2
223	WUM ED.CI 005	นาย เอกชลิต ภู่งามโชติสิน	คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้บริหารสถานศึกษาตามทัศนะของครูโรงเรียนสตรีอ่างทอง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 5
224	WUM PH. 014	พันตรี อานันท์ จักรอิศราพงศ์	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกรับการรักษาด้วยการใส่รากฟันเทียมในผู้ป่วยที่สูญเสียฟันธรรมชาติ
225	WUD BA. 021	นาย ภาณุ ปาตานี	ธรรมาภิบาลขององค์การภาคเอกชน: ธุรกิจการบริการในเขตพื้นที่จังหวัดปัตตานี
226	WUM ED.EA 015	นางสาว ชาลี คงจำนงค์	การมีส่วนร่วมของผู้ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบลในการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานในเขตอำเภอวิเชียรบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์
227	WUM ED.EA 016	นางสาว สวิตตา ศรีเมือง	การศึกษาบทบาทการบริหารงานวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษาในโรงเรียนสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดเพชรบูรณ์
228	WUM ED.EA 017	นางสาว บุษรา เสนาหมื่น	ความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการบริหารจัดการศึกษาในระดับ ปฐมวัยของโรงเรียนวัดลาดบัวขาว สำนักงานเขตสะพานสูง กรุงเทพมหานคร
229	TWU DS. 005	นาง สิริพร สาสกุล	การดูแลสุขภาพช่องปากผู้สูงอายุภายในสถานรับดูแลผู้สูงอายุระยะยาวในจังหวัดเชียงใหม่ และจังหวัดใกล้เคียง
230	WUM PH. 015	นาย ไพรัตน์ จำบัวขาว	อิทธิพลความพร้อมในการเรียนรู้ที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรสาธารณสุข ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชนจังหวัดนครราชสีมา
231	TWU DS. 006	ทันตแพทย์หญิง พอลลีน ล่ำซำ	ปัจจัยในการออกแบบและปฏิรูปรอยยิ้ม
232	TWU PH. 004	ดร. ฐาวรี ขันสำโรง	การส่งเสริมสุขภาพด้วยความฉลาดทางสุขภาพเชิงพุทธ ยุค 4.0
233	TWU SCA. 003	นางสาว ภรณี แก้วราม	ผลของปุ๋ยน้ำหมักชีวภาพจาก เศษปลา ผลไม้และพืชสมุนไพรต่อการเจริญเติบโตและการพัฒนาของต้นมะกรูด
234	TWU SCA. 004	นาย รัชชากรณ์ ว่องไววิริยกิจ	ผลของปัจจัยทางชีวภาพต่อการเจริญเติบโตและการพัฒนาของมะนาวสายพันธุ์แป้นรำไพ ที่ปลูกในวงบ่อซีเมนต์บริเวณ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี

การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 13			
วันเสาร์ที่ 1 และวันอาทิตย์ที่ 2 ธันวาคม พ.ศ. 2561 ณ อาคารคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น (เวลา 08.30 - 17.00 น.)			
ลำดับ	รหัส	ชื่อ - สกุล	ชื่อบทความ
235	TWU SCA. 005	นางสาว ไอลัดดา แก้วมะ	ผลของอาหารหมักจากใบกล้วยร่วมกับอาหารไก่ไข่ในอัตราส่วนต่างๆต่อการเจริญเติบโตและการพัฒนาของลูกไก่ไข่สายพันธุ์ผสม
236	WUM ED.EA 018	นาย สมศักดิ์ โต๊ะมิน	การบริหารงานวิชาการของผู้บริหารโรงเรียน สำนักงานเขตหนองจอกสังกัดกรุงเทพมหานคร
237	WUM PH. 016	นางสาว จิรากาญจน์ ฉัตรบวรเศรษฐ์	ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการบริการด้านทันตกรรมแก่ประชาชนในจังหวัดกาญจนบุรี
238	TWU NS. 005	นาง จันทร์ฉาย เนตรสุวรรณ	สุขภาพจิตและคุณภาพชีวิตของผู้ดูแลผู้ป่วยจิตเวช เด็กและ วัยรุ่น
239	WUM ED.EA 019	นาง วนิดา มณีกามัน	การดำเนินงานนิเทศภายในของสถานศึกษาในกลุ่มโรงเรียนเมืองสตูล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสตูล
240	WUM PH. 017	นางสาว จันทร์ทิพย์ ชำนาญ	ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลสงฆ์ กรุงเทพมหานคร
241	TOU BA. 025	ดร.ณรงค์ ทมเจริญ	วิถีการทำงานของคนรุ่นใหม่ในไทยแลนด์ 4.0
242	WUM PA. 025	นางสาว กิรญาวดีร์ กาญจนาทวี	ผู้นำกลุ่มวิสาหกิจชุมชนกับการพัฒนาผลิตภัณฑ์สมุนไพร ในภาคกลางตอนล่าง
243	WUM ED.EA 020	นาง อนุชรา ยายู่ส๊ะ	การบริหารงานวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจังหวัดสงขลา เขต 3
244	TOU PA. 005	นางสาว มาลินี คำเครือ	เข้าร่วมรับฟัง
245	TOU PA. 006	นาย นิรุตต์ จรเจริญ	เข้าร่วมรับฟัง
246	TOU PA. 007	นางสาว พัชรินทร์ บุญสมธป	เข้าร่วมรับฟัง
247	OU ED.CI 001	นางสาว ไพจิตร นาสมฝัน	การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมครู เรื่อง ศิลปะการจับผ้าและผูกผ้าโรงเรียนประชานุกูล (ขำสนิทอนุเคราะห์) สำนักงานเขตสายไหม สังกัดกรุงเทพมหานคร
248	WUM PA. 026	นาย ศรศักดิ์ ดวงมณี	แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลแม่ตาว อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก
249	TWU BA. 005	ดร. อนันตพร วงศ์คำ	ปัจจัยเชิงสาเหตุของความสามารถในการจัดการความเสี่ยงและการกลับมาซื้อซ้ำของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ สำหรับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
250	TWU NS.	นาวาอากาศเอกหญิง สุรางค์ เปรมเสถียร	ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสนุบสนุนกับพฤติกรรมการดูแลตนเองของผู้สูงอายุโรคความดันโลหิตสูงที่มารับบริการที่สถานีอนามัยเฉลิมพระเกียรติ ตำบลลาดสวาย อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี
251	TWU NS.	นาวาอากาศโทหญิง เสาวนีย์ ระพีพรกุล	ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะสุขภาพกับคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุที่มารับบริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ตำบลบึงคำพร้อย หมู่ 11 อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี
252	TWU	ดร.ณัฐพงษ์ แต้มแก้ว	คุณสมบัติผู้จัดการคลังสินค้าที่พึงประสงค์ในภาคการเกษตร ยุค 4.0
253	TWU	อาจารย์วุฒิชัย วัยวุฒิ	การศึกษาคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ที่มีต่อผู้ใช้บัณฑิตตามแนวทางการปฏิบัติตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ รุ่นปีการศึกษา 2559 สถาบันอุดมศึกษาเอกชน
254	TWU	อาจารย์วิริยาภรณ์ ทองสุข	การบริหารแนวทางการบริหารความเสี่ยงด้านบุคลากรกับการพัฒนาบุคลากรของมหาวิทยาลัยเอกชน
255	TWU	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ณัฐนันท์ ทองทรัพย์	แนวทางการพัฒนาความรู้ความเข้าใจด้านกฎหมายแรงงานของนักศึกษากลุ่มวิชาชีพที่สามารถย้ายแรงงานฝีมืออย่างเสรีในกลุ่มประชาคมอาเซียน

.

สารบัญ

ชื่อเรื่อง/ชื่อผู้วิจัย	หน้า
การพัฒนาสื่อแอนิเมชัน เรื่อง โครงการฝนเทียม กาญจนา วรรณยศ กฤตคม อินทราวุธ	1
ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้ชีวิตคู่ก่อนการสมรส ของประชากรหญิงในเขตลาดกระบัง เกศกนก ปักกระโทก	8
การศึกษาคุณภาพซอฟต์แวร์ของโปรแกรมอ่านฐานข้อมูลแบบพอร์ทเทเบิล เพื่อการเรียนรู้การใช้คำสั่งซีควลบนระบบฐานข้อมูลนอร์ธวิน เกศริน อินเพลา ศศิวิมล แรงสิงห์ บุรินทร์ รุจจนพันธุ์ ลัดดาวรรณ เรือนทัศนีย์ ดวงเดือน พิมพ์ตระครอง	24
การสำรวจความคิดเห็นพลังงานทางเลือกที่ใช้ทดแทนพลังงานไฟฟ้า จักรกฤช ศรีแก้ว วิโรจน์ นาคคงคำ ธณาธร เข็มนาค อาจารย์พนิตา ภักดี	32
ความผูกพันของบุคลากรทางการศึกษาต่อโรงเรียนเอกชนในระดับประถมศึกษา ชนิตา เอี่ยมสะอาด สมศักดิ์ สุริยันอรุโณทัย	43

สารบัญ

ชื่อเรื่อง/ชื่อผู้วิจัย	หน้า
การศึกษาคุณภาพการบริการของศูนย์บริการรถยนต์ด้วยแบบจำลอง SERVQUAL ณัฐชฎา พิมพาภรณ์ เพียร โตท่าโรง วันทนา สุขอนุเคราะห์ ทับทิม สรวงสิริ ธารารัตน์ บุญรอด	49
การสรรหา และคัดเลือกบุคลากรของผู้ประกอบการ ในยุคไทยแลนด์ 4.0 ดร. นภสินธุ์ พรมวิเศษ	56
การบริหารทรัพยากรมนุษย์ ของผู้ประกอบธุรกิจรับเหมาก่อสร้างทาง ดร.นภสินธุ์ พรมวิเศษ	65
แนวทางการจัดการลดต้นทุนแรงงานก่อสร้างในธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง ดร. บุญทอง เอื้อหิรัญญานนท์	76
แนวทางการจัดการนวัตกรรมในอุตสาหกรรมก่อสร้าง ไทยแลนด์ 4.0 ดร. บุญทอง เอื้อหิรัญญานนท์	86
ปัญหาและอุปสรรคต่อการจัดการแรงงานต่างด้าวในธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง หลังจากบังคับใช้ พระราชกำหนดการบริหารจัดการการทำงานของคนต่างด้าว พ.ศ.2561 ดร. บุญทอง เอื้อหิรัญญานนท์	102
กลยุทธ์ และปัจจัยทางการตลาดที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการบริโภคข้าวสารบรรจุถุงของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร ดร. สุรัสวดี โปสินธุ์	116

สารบัญ

ชื่อเรื่อง/ชื่อผู้วิจัย	หน้า
วัตถุมงคล ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในการตัดสินใจของประชาชน ในการประกอบอาชีพค้าขายโดยสุจริตในสภาวะเศรษฐกิจชะลอตัว ดร. สุรัสวดี โปสินธุ์ ดร. กิตติ กิ่งไทร	128
โอกาสและความท้าทายของธุรกิจผู้ให้บริการโลจิสติกส์ในอุตสาหกรรม 4.0 ดร.ณรงค์ ทมเจริญ	137
วิถีการทำงานของคนรุ่นใหม่ในไทยแลนด์ 4.0 ดร.ณรงค์ ทมเจริญ	149
การพัฒนาแบบจำลองเชิงสาเหตุระหว่างรูปแบบภาวะผู้นำ การแบ่งปันความรู้ ความสามารถทางนวัตกรรมที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินการของธุรกิจโลจิสติกส์ในประเทศไทย ดร.ทนพ.นพดล พันธุ์พานิช ดร.ชัยนรินท์ ธีรชัยพัฒน์ ศิวพร ไตรภพ ดร.วสิษฐ์ พรหมบุตร	161
ปัจจัยแห่งความสำเร็จของธุรกิจครอบครัว ดร.วรินทร์ทิพย์ กำลังแพทย์ ดร.ยศพงศ์ รัตนมุง	175
ปัจจัยเชิงสาเหตุของความสามารถในการจัดการความเสี่ยงและการกลับมาซื้อซ้ำของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ สำหรับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ดร.อนันตพร วงศ์คำ	187
ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อชุดเครื่องนอนผ่านระบบออนไลน์ ของประชากรในเขตลาดกระบัง ปุณิกา โทพิลา ทัศวรรณ มหาเรือนขวัญ	197

สารบัญ

ชื่อเรื่อง/ชื่อผู้วิจัย	หน้า
ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเช่าที่พักของประชาชน ในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร ทิพมาศ รัตนพิทักษ์	206
กลยุทธ์ทางการตลาดของธุรกิจคอนโดมิเนียม ธนกร แก้วมณี	217
การศึกษาโซ่คุณค่าและการจัดการต้นทุนการผลิตของเกษตรกรผู้ปลูกข้าวไร่ ในพื้นที่ตำบลเลม็ด อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี เมธินี ศรีกาญจน์ อรพิน รู้ยิ่ง อัมพวรรณ หนูพระอินทร์ ธีราวรรณ จันทร์แสง	228
การจัดการการทำงานและของเสียของการปฏิบัติงานการคัดแยกวัตถุดิบโลหะพิเศษ ปัญญา ไขว้คำ พนิตา ภักดี	241
การศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจ บริโภคบะหมี่กึ่งสำเร็จรูปสไตล์เกาหลีของผู้บริโภคในเขตสะพานสูง ปุณิกา โทพิลา	251
ปัจจัยที่มีผลต่อค่าธรรมเนียมการสอบบัญชี : การทบทวนวรรณกรรม วฤดดา พิพัฒกุล อรพรรณ รุ่งเรือง	263
คุณลักษณะของการเป็นผู้ประกอบการในการดำเนินธุรกิจร้านค้า กรณีศึกษาตลาดนัด อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ศิริลักษณ์ หนูทอง เกียรติขจร ไชยรัตน์ นภาพร เทพรักษา	268

สารบัญ

ชื่อเรื่อง/ชื่อผู้วิจัย	หน้า
ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชั่นของสถาบันการเงินในเขตมีนบุรี กรุงเทพมหานคร อาจารย์ทิพมาศ รัตนพิทักษ์ ดร.นเรศ ล้วนไพรินทร์	274
คุณสมบัติผู้จัดการคลังสินค้าที่พึงประสงค์ในภาคการเกษตร ยุค 4.0 ดร.ณัฐพงษ์ แต้มแก้ว ธนบูลย์ พรหมพรต ธัญญธร รักวงศ์ ไกรวิชญ เจริญวานิช ศิวพร ว็อยจ์เชฮอฟสกี้	281
การบริหารแนวทางการบริหารความเสี่ยงด้านบุคลากรกับการพัฒนาบุคลากรของมหาวิทยาลัยเอกชน อาจารย์วิริยาภรณ์ ทองสุข รองศาสตราจารย์ ดร.กัญญามน กาญจนาทวีกูล อาจารย์ธิดา จินดามณี	294
การศึกษาคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ที่มีต่อผู้ใช้บัณฑิตตามแนวทางการปฏิบัติตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ รุ่นปีการศึกษา 2559 สถาบันอุดมศึกษาเอกชน อาจารย์วุฒิชัย วัยวุฒิ รองศาสตราจารย์ ดร.กัญญามน กาญจนาทวีกูล อาจารย์วิริยาภรณ์ ทองสุข อาจารย์ธิดา จินดามณี	306
การประยุกต์ใช้หลักการ 7R ทางด้านโลจิสติกส์ในการขนส่งสินค้าชุมชนเพื่อการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชน ดร.ณัฐพงษ์ แต้มแก้ว	322

สารบัญ

ชื่อเรื่อง/ชื่อผู้วิจัย	หน้า
การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ : กรณีศึกษา การนำระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์มาใช้ในการบริหารราชการของจังหวัดลำปาง ศรีเพชร สร้อยชื่อ ปฏิญญา ธรรมเมือง ดรรชกร ศรีไพศาล เถลิงศักดิ์ สุทธเขต ลัดดาวรรณ เรือนทัศนีย์	334
แนวทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์เพื่อเสริมสร้างนวัตกรรมในองค์กรต่างประเทศ ดร.ศศิชา วงศ์ไชย อาจารย์อัศนีย์ ณ น่าน ดร.ตะวันฉาย คงรชต	342
ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารโรงเรียนขนาดเล็ก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ลำปาง เขต 2 ดร.พิสิษฐ์ ยอดวันดี	352
ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางจิตลักษณะเดิม และปัจจัยตามสถานการณ์กับพฤติกรรมเสพติดอินเทอร์เน็ตของผู้เรียนในสถาบันอุดมศึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริพร เสริตานนท์	360
การตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างของแบบวัดจิตลักษณะตามสถานการณ์กับจิตลักษณะเดิมในวิธีการเรียนภาษาอังกฤษของนักศึกษาระดับปริญญาตรีโดยใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริพร เสริตานนท์	368
การจัดการความรู้ของพฤฒิพลังท้องถิ่นในโรงเรียนผู้สูงอายุบุญฮอม กาญจนา ภาสุรพันธ์	377

สารบัญ

ชื่อเรื่อง/ชื่อผู้วิจัย	หน้า
การเปลี่ยนแปลงกับภาวะผู้นำเพื่อการพัฒนาสถานศึกษา พนิดา สินสุวรรณ	385
พฤติกรรมการออมและการกู้ยืมของสมาชิกสหกรณ์ กรณีศึกษา สหกรณ์ออมทรัพย์เนชั่นมัลติมีเดีย กรุ๊ป จำกัด อาจารย์สวรัย นัยนานนท์ อาจารย์ดรรชกร ศรีไพศาล อาจารย์สุรสิทธิ์ ธนสมบูรณ์กิจ อาจารย์ศิรินธร อุทิศชลานนท์ อาจารย์ศรีเพชร สร้อยซื่อ อาจารย์ปริศนา เขียวอุไร อาจารย์ดวงเดือน พิมพ์ตระครอง	392
โมเดลสมการพยากรณ์พฤติกรรมเสพติดอินเทอร์เน็ตของผู้เรียนในสถาบันอุดมศึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริพร เสริตานนท์	399
การพัฒนาคุณภาพการดูแลผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉินในโรงพยาบาลระดับ A กระทรวงสาธารณสุข ภิชญาดา สิริยาวณิช ลัดดาวัลย์ ปราชญ์วิทยาการ	408
การประเมินภาวะสุขภาพของบุคลากร มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น วิทยาเขตวัชรพล จ.ปทุมธานี ประเทศไทย ยุพาลภัส สุภาเลิศภูรินทร์ วรโชติ บุญศรีวงศ์ อดิศักดิ์ หนูหน่าย ปิยพร ณ นคร พรรณี บุตรเทพ	418

การพัฒนาสื่อแอนิเมชัน เรื่อง โครงการฝนเทียม

THE DEVELOPMENT ANIMATION ABOUT THE RAIN PROJECT

ผู้วิจัย กาญจนา วรรณยศ
กฤตคม อินทราวุธ
สาขาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง การพัฒนาสื่อแอนิเมชัน เรื่อง โครงการฝนเทียมเป็นการพัฒนา สื่อเคลื่อนไหวโดยใช้กระบวนการผลิตงานแอนิเมชัน เพื่อให้ความรู้ประวัติความเป็นมาของโครงการฝนเทียม และวิธีการเกิดฝนเทียม กลุ่มตัวอย่างอาจารย์และบุคลากรโรงเรียนบ้านหนองแก จำนวน 30 คน เป็นผู้ประเมินเพื่อหาความพึงพอใจของนักเรียน ที่มีต่อการรับชมแอนิเมชัน ผลการวิจัยพบว่า ผลการศึกษาความพึงพอใจด้านเนื้อหาของสื่ออยู่ในระดับ 3.95 ซึ่งระดับมาก ด้านภาพและเสียงอยู่ในระดับ 3.85 ซึ่งระดับมาก และด้านเทคนิคอยู่ในระดับ 3.57 ซึ่งระดับ มาก

คำสำคัญ : การพัฒนาสื่อแอนิเมชัน โครงการฝนเทียม

Abstract

Animation development about artificial rain project is animation production in order to disseminate history of artificial rain and artificial rain process. Sample was 30 teachers and staffs of Ban Nong Kae School to evaluate satisfaction of the animation. The result found that the satisfaction of context, figure and sound, and technique were at the high level ($\overline{X}$ = 3.95, $\overline{X}$ = 3.85, and $\overline{X}$ = 3.57) respectively.

Keywords : Animation Development, Artificial Rain Project

บทนำ

แอนิเมชั่นนับเป็นสื่อมีเดียตัวเลือกหนึ่งที่ช่วยในการถ่ายทอดเนื้อหาและสามารถสอดแทรกความรู้ให้มีความน่าสนใจในรูปแบบภาพการ์ตูนเนื่องจากมีสีสัน เอฟเฟกต์ต่างๆ ที่มีความทันสมัย ทำให้ภาพออกมามีความน่าสนใจสำหรับเด็ก และเยาวชนมากกว่าภาพเหมือนจริง ผู้ศึกษาจึงเห็นว่าการนำเรื่องของโครงการพระราชดำริฝนหลวงมาเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างแอนิเมชันเป็นที่น่าสนใจยิ่ง

การเผยแพร่ความรู้ให้กับนักเรียนทางทีวีเป็นสารคดี อาจทำให้ผู้รับสารขาดความสนใจ และขาดความคิดสร้างสรรค์ และดึงดูดความสนใจจากผู้รับสารได้ การ์ตูนแอนิเมชัน (Cartoon Animation) เป็นสื่อประเภทหนึ่งที่สามารถส่งสาร ให้กับผู้รับสารได้ทุกเพศทุกวัย เนื่องจากการ์ตูนสามารถ ช่วยเร้าความสนใจและดึงดูดให้สนใจในสาร มีความเข้าใจ ง่าย มีภาพที่สวยงาม ช่วยให้เกิดความคิด จินตนาการที่ดี เกิดความคคิดสร้างสรรค์ ความสนกุสนาน และสามารถจดจำข่าวสารได้ดีขึ้น

ดังนั้นทางทีมผู้วิจัยจึงทำวิจัยจึงใช้ประโยชน์จาก คุณสมบัติของภาพยนตร์การ์ตูนเคลื่อนไหว จึงได้ออกแบบแอนิเมชั่นที่แสดงให้เห็นถึงความสำคัญ ถ่ายทอดความคิดออกมาเป็นแบบสัญลักษณ์ คือ ฉาก และดนตรีจะเป็นตัวแทนเพื่อสื่อความหมายของความเป็นมาของโครงการในพระราชดำริฝนหลวงในลักษณะของแอนิเมชัน 2 มิติ เรื่อง “โครงการฝนเทียม”

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อให้นักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ถึงมัธยมศึกษาปีที่6 รวมถึงระดับชั้นปริญญาตรี ได้ศึกษาเกี่ยวกับเรื่องราว โครงการฝนเทียม ในแง่มุมต่างๆ เพื่อสร้างความรู้ และเพิ่มความน่าสนใจ

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. แอนิเมชัน (Animation) หมายถึง "การสร้างภาพเคลื่อนไหว" ด้วยการนำภาพนิ่งมาเรียงลำดับกันและแสดงผลอย่างต่อเนื่องทำให้ดวงตาเห็นภาพที่มีการเคลื่อนไหวในลักษณะภาพติดตา (Persistence of Vision) เมื่อตามนุษย์มองเห็นภาพที่ฉาย อย่างต่อเนื่อง

2. คุณภาพของสื่อ หมายถึง สื่อที่เป็นไปตามมาตรฐาน หรือข้อกำหนด และสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับสื่อ โดยในงานวิจัยนี้จะวัดคุณภาพของสื่อ 3 ด้าน คือ

3. ด้านเนื้อหาของสื่อ ต้องสอดคล้อง กับวัตถุประสงค์ มีความเหมาะสม และมีวิธีการถ่ายทอดที่ น่าสนใจ

4. ด้านภาพและเสียง ต้องมีความ ชัดเจนของรูปภาพ สื่อความหมายได้ มีการออกแบบตัว ละครฉากและเสียงประกอบได้เหมาะสม

5. ด้านเทคนิค ต้องมีความเหมาะสม ด้านเวลา เข้าใจง่าย และสามารถนำไปใช้ในชีวิตประจำวัน

วิธีดำเนินการวิจัย

1. การวางโครง สื่อแอนิเมชัน เรื่อง โครงการฝนเทียมมีโครงเรื่องดังนี้

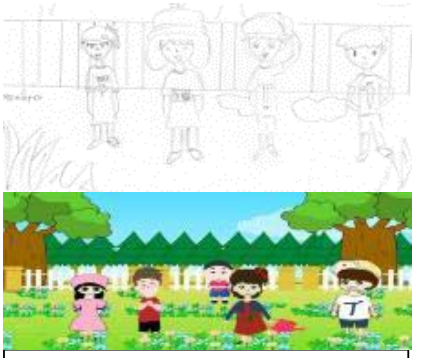
ถ่ายทอดเรื่องราวในโครงการฝนเทียม และรู้ที่มาที่ไปว่าโครงการฝนเทียมเกิดจากอะไร และขั้นตอนในการทำฝนเทียมมีขั้นตอนใดจึงเกิดเป็นฝน

2. การออกแบบตัวละคร

ในงานวิจัยเรื่อง การพัฒนาสื่อแอนิเมชัน เรื่อง โครงการฝนเทียม มีตัวละคร ทั้งหมด 7 ตัว คือ น้ำ คุณเบิร์ด คุณกาน โอ ห้า อุ้งอิ้ง และฟ้า

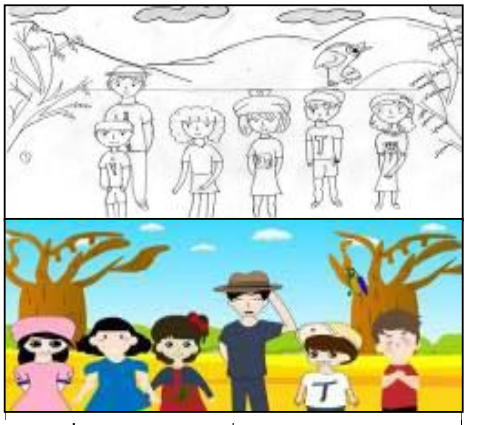
3. การออกแบบสตอรีบอร์ดและแอนิเมชัน 2 มิติ

ฉากที่ 1 สวนผัก



ฉากที่ 2 สวนผัก
น้ำ โอ ห้า อุ้งอิ้ง และฟ้า ช่วยกันรดน้ำสวนผัก อาการร้อนทั้ง 4 คนคุยกันว่าทำไมฝนไม่ตกเลย

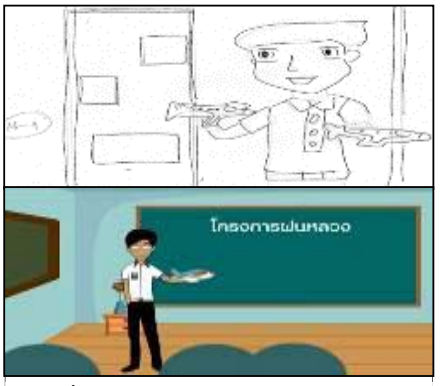
ฉากที่ 3 สวนผัก
พี่เบิร์ดเดินมาหาเด็ก ๆ ให้เด็กช่วยกันประหยัดน้ำ ถ้าฝนไม่ตกจะไม่มีน้ำใช้กันนะ เด็ก ๆ ถามพี่เบิร์ดทำไมฝนถึงไม่ตกเลย อากาศร้อนมาก



ฉากที่ 4 หมู่บ้านแห่งหนึ่ง
พี่เบิร์ดจะพาไปดูหมู่บ้านที่แห้งแล้งที่ไม่มีฝนตกมานานแล้ว

ฉากที่ 5 หมู่บ้านแห่งหนึ่ง
เด็ก ๆ ถามพี่เบิร์ดว่าแล้วทำอย่างไรจะช่วยชาวบ้านได้คะ

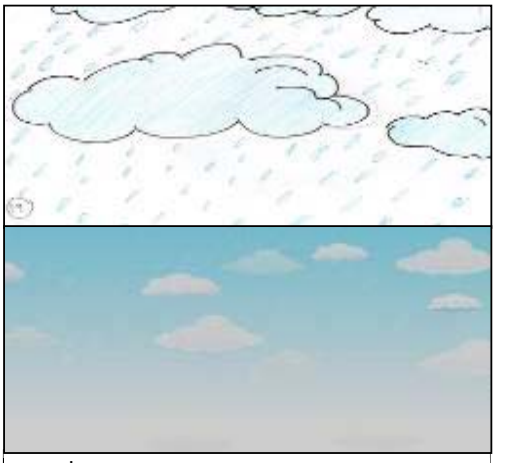
ฉากที่ 6 โครงการ
พี่เบิร์ดพาเด็ก ๆ มาเรียนรู้วิธีการทำฝนเทียมจากพี่กาน อธิบายวิธีการทำฝนเทียม



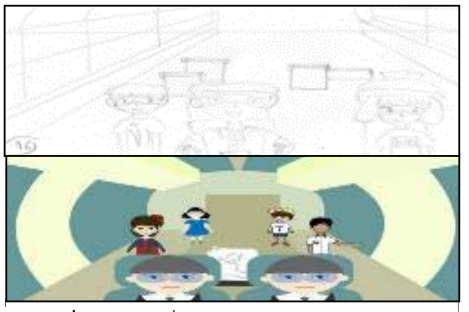
ฉากที่ 7 โครงการ
ในหลวงของเราทรงพระปรีชาในเรื่องการคิดค้นวิธีปฏิบัติงานเป็นขั้นตอนเช่นการทำฝนเทียวโดยวิธีแซนวิช

ฉากที่ 8 โครงการ
ขั้นตอนการทำแซนวิชคือเอาเครื่องบินสองลำโรยสารเคมีพร้อมกัน

ฉากที่ 9 โครงการ
ขั้นตอนการทำแซนวิชคือเอาเครื่องบินสองลำ โดยสารเคมีพร้อมกัน สารเคมีที่ใช้ต้องมีสวนผสมของเกลือน้ำแข็งแห้งแควเซียมคอลายส่วนขั้นตอนการโปรยก็ใช้เครื่องบินโปรยสารเคมีลงบนเมฆในตำแหน่งและเวลาต่างๆกัน

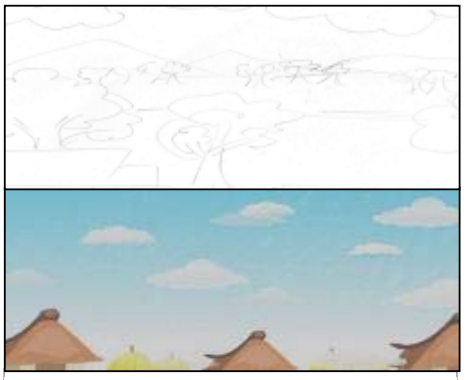


ฉากที่ 10 โครงการ
เมือสารเคมีกระจ่ายไปในก้อนเมฆในรูปของอนุภาพเล็กๆของน้ำก็จะดูดมันไว้ทำให้มันใหญ่ขึ้นและหนักขึ้นแรงโน้มถ่วงของโลกดึกมันตกลงมา



ฉากที่ 11 บนเครื่องบิน
พี่กานเจ้าหน้าที่โครงการ พาเด็ก ๆ ไปดูวิธีการทำฝนเทียม

ฉากที่ 13 หมู่บ้าน
ในหลวงทรงศึกษาและคิดค้นวิธีทำให้หยดน้ำมีขนาดใหญ่ขึ้น จึงตกลงมาเป็นฝนเทียมไงละ



ฉากที่ 12 บนเครื่องบิน
วัฏจักรของน้ำ เริ่มจากพระอาทิตย์ เผยรังสีความร้อนให้กับมหาสมุทรทำให้น้ำระเหยกลายเป็นไอลอยขึ้นสู่ชั้นบรรยากาศ กั้นตัวกลายเป็นหยดน้ำ แล้วรวมกันเป็นเมฆ เมื่อกลุ่มเมฆลอยตัวสูงขึ้น หยดน้ำจะรวมตัวกันจนมีน้ำหนักมากพอให้แรงโน้มถ่วงของโลก ดึงตกลงมาเป็นฝนแล้วก็ไหลลงมหาสมุทร แล้วเริ่มวัฏจักรใหม่อีกครั้ง

ผลการวิจัย

ผลการประเมินประสิทธิภาพของสื่อการเรียนใน แต่ละด้าน แสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)ของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน โดยมีคำตอบที่กำหนดนดไว้คือ มีความเหมาะสมมากที่สุด มีความเหมาะสมมาก มีความเหมาะสมปานกลาง มีความเหมาะสมพอใช้ มี ความเหมาะสมควรปรับปรุง โดยเรียงลำดับตัวเลข จาก 5 ไปถึง 1

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจด้านเนื้อหาของสื่อ

ข้อพิจารณา	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. แอนิเมชันมีการนำเสนอข้อมูลที่เข้าใจง่าย	4.16	0.74	มาก
2. แอนิเมชันมีความถูกต้องเหมาะสมกับการรับชม	4.00	0.83	มาก
3. เนื้อหาสาระของแอนิเมชันมีความสอดคล้องกับหัวข้อเรื่อง	3.70	0.70	มาก
เฉลี่ย	**3.95**	**0.76**	**มาก**

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจ ด้านเนื้อหาของสื่อ พบว่าแอนิเมชันมีการนำเสนอข้อมูลที่เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยที่ 4.16 และค่าเบี่ยง เบนมาตรฐาน 0.74 รองลงมาคือแอนิเมชันมีความถูกต้องเหมาะสมกับการรับชม มีค่าเฉลี่ยที่ 4.00 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.83 เนื้อหาสาระของแอนิเมชันมีความสอดคล้องกับหัวข้อเรื่อง เฉลี่ย ที่ 3.70 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.70 และมีค่าเฉลี่ยรวม ด้านเนื้อหาของสื่ออยู่ที่ 3.95 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.76 อยู่ในเกณฑ์มีความเหมาะสมมาก

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจด้านภาพและเสียง

ข้อพิจารณา	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ความคมชัดของภาพในแอนิเมชัน	3.66	0.75	มาก
2. การออกแบบตัวละคร	3.86	0.86	มาก
3. ระยะเวลาในการนำเสนอแอนิเมชันมีความเหมาะสม ไม่มากหรือน้อยเกินไป	4.03	0.85	มาก
เฉลี่ย	**3.85**	**0.82**	**มาก**

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจ ด้านเนื้อหาของสื่อ พบว่าระยะเวลาในการนำเสนอแอนิเมชันมีความเหมาะสม ไม่มากหรือน้อยเกินไป มีค่าเฉลี่ยที่ 4.03 และค่าเบี่ยง เบนมาตรฐาน 0.85 รองลงมาคือการออกแบบตัวละคร มีค่าเฉลี่ยที่ 3.86 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.86 ความคมชัดของภาพในแอนิเมชัน เฉลี่ย ที่ 3.66 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.75 และมีค่าเฉลี่ยรวม ด้านเนื้อหาของสื่ออยู่ที่ 3.85 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.82 อยู่ในเกณฑ์มีความเหมาะสมมาก

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจด้านภาพและเสียง

ข้อพิจารณา	$\bar{x}$	S.D	ระดับความพึงพอใจ
1. ความเหมาะสมของโปรแกรมที่ใช้ในแอนิเมชัน	3.73	0.63	มาก
2. ความทันสมัยของแอนิเมชัน	3.53	0.62	มาก
3. แอนิเมชันมีความน่าสนใจ	3.46	0.57	ปานกลาง
เฉลี่ย	**3.57**	**0.61**	**มาก**

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจ ด้านเนื้อหาของสื่อ พบว่าความเหมาะสมของโปรแกรมที่ใช้ในแอนิเมชัน มีค่าเฉลี่ยที่ 3.73 และค่าเบี่ยง เบนมาตรฐาน 0.63 รองลงมาคือความทันสมัยของแอนิเมชัน มีค่าเฉลี่ยที่ 3.53 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.62 แอนิเมชันมีความน่าสนใจ เฉลี่ย ที่ 3.46 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.57 และมีค่าเฉลี่ยรวม ด้านเนื้อหาของสื่ออยู่ที่ 3.57 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.61 อยู่ในเกณฑ์มีความเหมาะสมมาก

สรุปผลงานวิจัย

พบว่าโดยผู้ประเมินมีความคิดเห็นต่อการหาความพึงพอใจต่อแอนิเมชัน เรื่องโครงการฝนเทียม จากการหาความพึงพอใจสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลและใช้สถิติพื้นฐานโดยมีค่าเฉลี่ยรวม ($\overline{X}$) เท่ากับ 3.79 ค่าเบี่ยงเบน (S.D) เท่ากับ 0.73 มีความพึงพอใจมาก ความพึงพอใจค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เรื่อง แอนิเมชันมีการนำเสนอข้อมูลที่เข้าใจง่าย โดยมีความพึงพอใจในระดับมาก ค่าเฉลี่ย (S.D) เท่ากับ 4.16 ส่วนเรื่องที่มีความคิดเห็นลำดับลองลงมา เรื่อง ข้อมูลและความรู้ทางด้านฝนเทียมมีความน่าสนใจแต่มีความพึงพอใจในระดับมาก ค่าเฉลี่ย (S.D) เท่ากับ 3.76 ส่วนค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเฉลี่ยรวมแล้วเท่ากับ 0.72

เอกสารอ้างอิง

ปวีณา ยาคำลือ. (2559). โครงงานสื่อการสอนวิชาภาษาอังกฤษสำหรับเด็กปฐมวัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ

การ์ตูนเบิร์ดแลนด์ ภาคเฉลิมพระเกียรติตามรอยพระราชา ตอนฝนหลวง 1 ค้นหาวันที่ 20 ธันวาคม 2560.

การ์ตูนเบิร์ดแลนด์ ภาคเฉลิมพระเกียรติตามรอยพระราชา ตอนฝนหลวง 2ค้นหาวันที่ 20 ธันวาคม 2560.

ความหมายของแอนิเมชัน.เอนิเมชัน - วิกิพีเดีย ค้นหาวันที่ 2 ธันวาคม 2560.

การเขียนสารบัญ และตัวอย่างสารบัญที่ถูกต้องค้นหาวันที่ 2 มกราคม 2561

ทฤษฎีและเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้อง. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับนวัตกรรมและเทคโนโลยีทางการศึกษา ค้นหาวันที่ 2 มกราคม 2561.

ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้ชีวิตคู่ก่อนการสมรสของประชากรหญิงในเขตลาดกระบัง

FACTORS AFFECTING THE ACCEPTANCE OF MARRIED LIFE OF FEMALE POPULATION IN LAT KRABANG AREA THAILAND IN LATKRABANG AREA.

ผู้วิจัย เกศกนก ปักกระโทก
อาจารย์ประจำสาขาการจัดการ คณะบริการธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้ชีวิตคู่ก่อนการสมรสของประชากรหญิงในเขตลาดกระบัง โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 277 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้ชีวิตคู่ก่อนการสมรสของประชากรหญิงในเขตลาดกระบังที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยการวิเคราะห์ข้อมูลวิเคราะห์ด้วยค่าเฉลี่ย(Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เป็นค่าสถิติประกอบการบรรยาย

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามประชากรหญิงส่วนใหญ่มีความรู้และเข้าใจเกี่ยวกับความเสี่ยงกับโรคต่อการมีความรักและเพศสัมพันธ์ และมีจิตสำนึกเรื่องความถูกต้องในเรื่องการมีเพศสัมพันธ์ โดยรับรู้ว่าการมีความรักเป็นสิ่งที่ดีและมีความคิดเห็นในระดับต่ำในข้อความที่ว่าการมีเพศสัมพันธ์ก่อนการสมรสเป็นปรากฏการณ์ที่พบทั่วไปในปัจจุบัน แสดงว่าประชากรหญิงส่วนใหญ่ไม่เห็นด้วยในเรื่องนี้ มองว่าการสมรสที่สมบูรณ์จะต้องมีการจดทะเบียนสมรส และการสมรสโดยผ่านการจดทะเบียนเป็นสิ่งที่ควรกระทำ

คำสำคัญ : ประชากรผู้หญิง ชีวิตคู่ก่อนสมรส

Abstract

The purpose of this research was to investigate factors affecting the acceptance of married life of female population in Lat Krabang area. The sample was 277 persons. A questionnaire about factors affecting the acceptance of married life of female population in Lat Krabang area in accordance with the objectives of the research. Analysis of data by means of mean and standard deviation. Statistics of the lecture.

The study found that most of the female population respondents had knowledge and understanding about the risk of disease to love and sex. And have a sense of accuracy in the matter of having sex. Recognizing that love is good and low on the message that premarital sex is a common phenomenon today. The majority of women do not agree on this. Look at the complete marriage must have a marriage. And marriage through registration is a must.

Keyword : affecting the acceptance of married life , female population

บทนำ

ในปัจจุบันโลกของเราได้เปลี่ยนแปลงไป เป็นโลกแห่งการสื่อสารแบบไร้พรมแดน หรือเรียกว่า “ยุคโลกาภิวัตน์” ทำให้มีการนำเอาวัฒนธรรมของชาติอื่นเข้ามา มีผลทำให้ชีวิตความเป็นอยู่ของมนุษย์ในสังคมปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมมาก สังคมเปิดกว้างมากขึ้น ผู้หญิงและผู้ชายมีสิทธิเสรีภาพเท่าเทียมกัน การเลือกคู่ครองสามารถตัดสินใจได้เองและสามารถใช้ชีวิตครอบครัวโดยที่ยังไม่ได้สมรส ซึ่งในสังคมปัจจุบันมองว่าไม่ใช่เรื่องแปลกหรือน่าอายอีกต่อไป

จากสาเหตุดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษา **ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้ชีวิตคู่ก่อนการสมรสของประชากรหญิงในเขตลาดกระบัง** เพื่อศึกษาการเปลี่ยนแปลงไปของค่านิยมและสังคม เพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นและเป็นปัญหาด้านสังคมและวัฒนธรรมต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลเรื่องอายุ อาชีพ อิสระการปกครองตนเองและ สถานภาพการสมรสของบิดามารดาของประชากรในเขตลาดกระบัง
2. เพื่อศึกษาระดับของตัวแปรในเรื่องนี้และระดับการยอมรับการอยู่ร่วมกันก่อนสมรสของประชากรในเขตลาดกระบัง
3. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับการอยู่ร่วมกันก่อนสมรสของประชากรในเขตลาดกระบัง

การทบทวนวรรณกรรม

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการใช้ชีวิตคู่ก่อนการสมรสของประชากรหญิงในเขตลาดกระบัง ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวความคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องคือ ดังนี้

ทฤษฎีจิตวิเคราะห์จิตวิเคราะห์

ฟรอยด์ (Freud, 1856-1939) เป็นชาวออสเตรีย เป็นคนแรกที่เห็นความสำคัญของ พัฒนาการในวัยเด็กถือว่าเป็นรากฐานของ พัฒนาการของบุคลิกภาพ ตอนวัยผู้ใหญ่ สนับสนุนคำกล่าวของนักกวี Wordsworth ที่ว่า "The child is father of the man" และมีความเชื่อว่า 5 ปีแรกของชีวิตมีความสำคัญมาก เป็นระยะวิกฤติของพัฒนาการ ของชีวิตบุคลิกภาพของผู้ใหญ่ มักจะเป็นผลรวมของ 5 ปีแรก ฟรอยด์เชื่อว่า บุคลิกภาพของผู้ใหญ่ที่แตกต่างกัน ก็เนื่องจากประสบการณ์ของแต่ละคน เมื่อเวลาอยู่ในวัยเด็ก และขึ้นอยู่กับว่าเด็กแต่ละคน แก้ปัญหาของความขัดแย้งของแต่ละวัยอย่างไร

แนวคิดเกี่ยวกับบรรทัดฐานทางสังคม

เอ็ดวิน เอ็ม เชอร์ (Shur,1984 อ้างในสุปาจรีย์ วิชัยโรจน์, 2529 : 7) ได้เสนอว่า ในสังคมที่เฉพาะเจาะจงสังคมหนึ่ง และในเงื่อนไขระยะเวลาช่วงหนึ่ง จะมีมาตรฐานเชิงบรรทัดฐานที่แน่นอนจำนวนหนึ่ง โดยมาตรฐานหลักที่มีอิทธิพลครอบงำอยู่ โดยบรรทัดฐานเหล่านี้เป็นเกณฑ์สำคัญในการควบคุมพฤติกรรมต่าง ๆ ของคนในสังคม ในการพิจารณาพฤติกรรมของสตรีนั้นพบว่า พฤติกรรมของสตรีถูกควบคุมด้วยบรรทัดฐานต่าง ๆ ซึ่งประกอบกันขึ้นเป็นระบบบรรทัดฐานทางเพศ (Gender System) อันหมายถึง “ระบบบรรทัดฐานหนึ่งที่มีลักษณะโครงข่ายของบรรทัดฐานและสิทธานุมัติที่สัมพันธ์กัน ซึ่งพฤติกรรมของผู้ชาย ผู้หญิงจะถกประเมินและถูกควบคุม” บุคคลในสังคมจะยึดบรรทัดฐานดังกล่าวเป็นเกณฑ์ในการประเมินตัดสินพฤติกรรม รวมทั้งมีปฏิกิริยาตอบโต้ในเชิงการยอมรับหรือปฏิเสธ นอกจากนี้ตัวเจ้าของพฤติกรรมเองก็รับบรรทัดฐานเหล่านี้เข้าไว้ในตัว (Internalization) อันเป็นผลมาจากการขัดเกลาทางสังคม (Socialization) ซึ่งทำให้สตรีที่รับบรรทัดฐานดังกล่าวได้ในตัวค่อนข้างสูง

ทฤษฎีเกี่ยวกับการเลือกคู่สมรส

ทฤษฎีบทบาท (Role Theory) นักสังคมวิทยาให้ความหมายคำว่า บทบาทเชิงวัฒนธรรมว่า หมายถึง พฤติกรรมที่คาดหวังในแต่ละตำแหน่งหรือสถานภาพ (Status) ในชีวิตคนเราจะมีตำแหน่งและบทบาทต่าง ๆ มากมาย เช่น การเป็นลูก เป็นนักศึกษา เป็นสามี เป็นภรรยา เป็นพ่อแม่ เป็นต้น บุคคลจะเรียนรู้บทบาทของแต่ละตำแหน่ง ตลอดจนสิ่งที่สังคมคาดหวังเอาไว้ในแต่ละตำแหนงและแต่ละสถานภาพ โดยผ่านกระบวนการอบรมขัดเกลาทางสังคม (Socialization) ทั้งทางตรงและทางอ้อม ทำให้การแสดงบทบาทสัมพันธ์กับบุคคลเป็นไปโดยราบรื่น

แนวคิดการอยู่ร่วมกันโดยไม่ได้แต่งงาน

การศึกษาปรากฏการณ์การอยู่ร่วมกันส่วนใหญ่ศึกษาในสังคมอเมริกัน ซึ่งเป็นลักษณะการอยู่ร่วมกันก่อนแต่ง ซึ่งนักวิจัยส่วนใหญ่ต่างให้นิยามเชิงปฏิบัติการที่แตกต่างกันออกไป

การแบ่งประเภทหรือลักษณะการอยู่ร่วมกันก่อนแต่งงานมีหลากหลายขึ้นอยู่กับเกณฑ์ของนักวิจัย เช่น จากการศึกษาของ คาร์ล ริดลี่(Ridley ,1978 อ้างในโสพิน หมูแก้ว,2544 : 8) ได้แบ่งลักษณะการอยู่ร่วมกันออกเป็น 4 ลักษณะโดยถือว่าเป็นประสบการณ์ในด้านเตรียมความพร้อมในการแต่งงานเพื่อที่จะได้ทดสอบความสัมพันธ์ที่มั่นคงต่อกัน ปกติจะอยู่ในช่วงหนึ่งปีครึ่ง แต่ในทางตรงกันข้ามสำหรับคนที่ยังไม่มีความพร้อมทางด้านอารมณ์อย่างเพียงพอ การอยู่รวมกันก่อนแต่งงานนี้ก็จะนำมาซึ่งความผิดหวังและเสียใจไม่แตกต่างจากการหย่าร้าง

สมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 การรับรู้เรื่องความรักและการมีเพศสัมพันธ์มีความสัมพันธ์กับการยอมรับการอยู่ร่วมกันก่อนสมรสของประชากรในเขตลาดกระบัง

สมมติฐานที่ 2 การรับรู้ความหมายของการสมรสมีความสัมพันธ์กับการยอมรับการอยู่ร่วมกันก่อนสมรสของประชากรในเขตลาดกระบัง

สมมติฐานที่ 3 การรับรู้คุณค่าของตนเองมีความสัมพันธ์กับการยอมรับการอยู่ร่วมกันก่อนสมรสของประชากรในเขตลาดกระบัง

สมมติฐานที่ 4 การได้รับการปลูกฝังเรื่องการมีคู่ครองและการรักนวลสงวนตัวมีความสัมพันธ์กับการยอมรับการอยู่ร่วมกันก่อนสมรสของประชากรในลาดกระบัง

สมมติฐานที่ 5 ทัศนคติของชายคนรักและเพื่อนเรื่องการมีเพศสัมพันธ์มีความสัมพันธ์กับการยอมรับการอยู่ร่วมกันก่อนสมรสของประชากรในเขตลาดกระบัง

สมมติฐานที่ 6 การรับรู้ตัวแบบในสังคมจากสื่อมวลชนมีความสัมพันธ์กับการยอมรับการอยู่ร่วมกันก่อนสมรสของประชากรในเขตลาดกระบัง

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับในการอยู่ร่วมกันก่อนสมรสของประชากรหญิงในเขตลาดกระบัง
2. เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาแนวโน้มของสังคมในอนาคตและพิจารณาหาแนวทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น
3. เพื่อเพิ่มพูนความรู้ทางด้านสังคมศาสตร์และเป็นข้อเสนอพื้นฐานสำหรับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่อไป

วิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดประชากรและตัวอย่างปัจจัยที่มีผลต่อการใช้ชีวิตคู่ก่อนการสมรสของประชากรหญิงในเขตลาดกระบัง ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชากรหญิงที่มีอายุระหว่าง 18 – 30 ปี ในเขตลาดกระบัง จำนวน 277 คน

ประชากรในเขตลาดกระบังทั้งหมด 29,616 คน **(ธันวาคม 2560)** สำนักบริหารการทะเบียน. กรมการปกครอง. กระทรวงมหาดไทย. "จำนวนประชากรและบ้าน." [ออนไลน์].

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชากรหญิงที่มีอายุระหว่าง 18 – 30 ปี ในเขตลาดกระบังระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 คือยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อนในกลุ่มตัวอย่างไม่เกินร้อยละ 5 โดยใช้วิธีการของ Yamane

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา โดยนำความรู้ต่าง ๆ ที่ได้จากการศึกษา ค้นคว้าจากเอกสารต่าง ๆ รวมทั้งคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญในการวิจัย อีกทั้งประสบการณ์ของผู้วิจัยเอง ได้สร้างแบบสอบถามขึ้น ยกเว้นคำถามเกี่ยวกับการรับรู้คุณค่าของตนเอง เป็นผลงานที่ได้มีผู้ศึกษากันมาก่อนคือ โรเซนเบริ์ก (Rosenberg, 1975อ้างใน พรรณี ทรัพย์มากอุดม, 2532 : 21) ซึ่งแบบสอบถามนี้มีทั้งลักษณะปลายปิดโดยได้กำหนดคำตอบไว้หลายคำตอบ เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้เลือกตอบตามต้องการ และแบบสอบถามปลายเปิดที่เปิดโอกาสให้ผู้ตอบแบบได้แสดงความคิดเห็นอย่างเป็นอิสระ ซึ่งเนื้อหาของแบบสอบถามนั้นประกอบด้วยแบบสอบถามที่แบ่งเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล เป็นคำถามปลายปิดให้เลือกตอบและคำถามปลายเปิด ได้แก่ อายุ อาชีพ ความอิสระในการปกครองตนเอง และ สถานภาพสมรสของบิดามารดา

ส่วนที่ 2 แบ่งเป็น 6 ตอนคือ

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับการรับรู้เกี่ยวกับความรักและการมีเพศสัมพันธ์ของชายและหญิง ลักษณะเป็นคำถามปลายปิด เป็นคำถามที่จำแนกระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับจำนวน 9 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับการรับรู้ความหมายของการสมรส จำแนกระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ จำนวน 10 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับการรับรู้คุณค่าของตนเอง จำแนกระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ จำนวน 10 ข้อ

ตอนที่ 4 เป็นคำถามเกี่ยวกับการได้รับการปลูกฝังเรื่องการมีคู่ครองและการรักนวลสงวนตัว จำแนกระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ จำนวน 10 ข้อ

ตอนที่ 5 เป็นคำถามเกี่ยวกับทัศนคติของชายคนรักและเพื่อนเรื่องการมีเพศสัมพันธ์ จำแนกระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ จำนวน 7 ข้อ

ตอนที่ 6 เป็นคำถามเกี่ยวกับการรับรู้ตัวแบบในสังคมจากสื่อมวลชน จำแนกระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ จำนวน 7 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับการยอมรับการอยู่ร่วมกันก่อนสมรส เป็นคำถามที่จำแนกระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ จำนวน 10 ข้อ

ทดสอบความเชื่อมั่น (reliability) ของ แบบสอบถาม โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (reliability coefficient) ได้ค่าสัมประสิทธิ์ความ เชื่อมั่นของแบบสอบถาม เท่ากับ 0.8310

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามจำนวน 277 ชุด เป็นการวิจัยเชิงสำรวจที่ทำการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้ชีวิตคู่ก่อนการสมรสของประชากรหญิงในเขตลาดกระบัง เพื่อศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของประชากรหญิงในเขตลาดกระบัง ระดับของตัวแปรในเรื่องและระดับการยอมรับการอยู่ร่วมกันก่อนสมรสของประชากรหญิงในเขตลาดกระบังและปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้ชีวิตคู่ก่อนการสมรสดังจะนำเสนอผลการวิจัยตามลำดับดังนี้

ข้อมูลส่วนบุคคล

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1. อายุ		
18 – 20 ปี	188	67.90
21 – 23 ปี	77	27.80
24 – 26 ปี	10	3.60
27 – 30 ปี	2	0.70
2. อาชีพ		
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	62	22.40
รับราชการ	70	25.30
ธุรกิจส่วนตัว	29	10.48
นักเรียน นักศึกษา	116	41.78
3. สถานภาพสมรสของบิดามารดา		
อยู่ร่วมกัน	213	76.90
หย่าร้าง/แยกกันอยู่	46	16.60
ถึงแก่กรรม	18	6.50
4. ที่พักอาศัยในปัจจุบันที่ท่านอาศัยอยู่		
ที่พักของบิดามารดา	172	62.10
ที่พักของญาติ	22	7.90
ห้องพัก/ห้องเช่า	75	27.10
อื่นๆ	8	2.90
5. สิ่งที่สามารถปฏิบัติได้โดยไม่ต้องแจ้งให้ผู้ปกครองหรือคนรอบข้างทราบ		
การออกจากที่พักไปสถานที่ต่างๆ	92	33.20
การเลือกคบเพื่อน	92	33.20
การมีคนรัก	57	20.60
การใช้จ่าย	36	13.00
รวม	**277**	**100**

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 277 คน มีอายุ 18 – 20 ปี จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 67.90 ด้านการประกอบอาชีพส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ41.78 ด้านสถานภาพสมรสของบิดามารดา พบว่า อยู่ร่วมกัน จำนวน 213 คน คิดเป็นร้อยละ 76.90 ที่พักอาศัย พบว่า ที่พักอาศัยของบิดามารดา จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 62.10 ด้านการปฏิบัติได้โดยไม่ต้องแจ้งผู้ปกครองหรือคนรอบข้างรับทราบ พบว่า การออกจากที่พักไปสถานที่ต่างๆ จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 33.20 การเลือกคบเพื่อน จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 33.20 เท่ากัน

ตารางที่ 2 ผลการหาค่าระดับของตัวแปร

ตัวแปร	X	S.D.	ระดับ
1. การรับรู้เกี่ยวกับความรักและการมีเพศสัมพันธ์	3.78	0.50	สูง
2. การเข้าใจความหมายของการสมรส	3.63	0.42	ปานกลาง
3. การรับรู้คุณค่าของตน	3.35	0.33	ปานกลาง
4. การปลูกฝังเรื่องการมีคู่ครองและการรักนวลสงวนตัว	3.42	0.52	ปานกลาง
5. ทัศนคติของคนรักและเพื่อนเรื่องการมีเพศสัมพันธ์	2.73	0.50	ปานกลาง
6. การรับรู้ตัวแบบในสังคมจากสื่อมวลชน	3.37	0.47	ปานกลาง

จากตารางที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้ชีวิตคู่ก่อนการสมรสของประชากรหญิงในเขตลาดกระบังพบว่า

ปัจจัยความรับรู้เกี่ยวกับความรักและการมีเพศสัมพันธ์ของชายและหญิง มีค่าอยู่ในระดับสูง X = 3.50, S.D.= 0.51) ความคิดเห็นที่มีค่าระดับสูงเรียงตามลำดับได้แก่ การมีเพศสัมพันธ์ก่อนการสมรสเป็นการเสี่ยงต่อการติดโรค เป็นการแสดงความรักต่อกันระหว่างชายหญิง และการที่ผู้หญิงจะมีเพศสัมพันธ์กับผู้ชายที่ชอบพอเป็นเรื่องไม่สมควร

ปัจจัยการรับรู้ความหมายของการสมรส มีค่าอยู่ในระดับปานกลาง (X = 3.63, S.D.= 0.42) ความคิดเห็นที่มีค่าระดับสูงเรียงตามลำดับได้แก่ การสมรสเป็นเรื่องของความสัมพันธ์ที่ถูกต้องเพื่อให้สังคมรับรู้, การสมรสที่สมบูรณ์ต้องมีการจดทะเบียนสมรสตามกฎหมาย และการสมรสโดยผ่านการจดทะเบียนเป็นสิ่งที่ควรกระทำ และไม่เห็นด้วยกับข้อคำถามที่ว่า การสมรสเป็นเรื่องไม่สำคัญในปัจจุบัน

ปัจจัยการรับรู้คุณค่าของตนเอง มีค่าอยู่ในระดับปานกลาง (X = 3.35, S.D.= 0.33) ความคิดเห็นที่มีค่าระดับสูงเรียงตามลำดับ ได้แก่ ประชากรหญิงมีทัศนคติที่ดีต่อตนเอง, โดยรวมๆ แล้วประชากรหญิงพอใจในตนเอง และหวังว่าจะสร้างความนับถือตนเองได้มากกว่าทุก ประชากรหญิงพอใจในตนเองและคิดว่าจะสามารถสร้างความเชื่อมั่นในตนเองได้มากกว่านี้

ปัจจัยการได้รับการปลูกฝังเรื่องการมีคู่ครองและการรักนวลสงวนตัว มีค่าอยู่ในระดับปานกลาง (X = 3.42, S.D.= 0.52) ความคิดเห็นที่มีค่าระดับสูงเรียงตามลำดับได้แก่ ผู้หญิงที่ดีจะต้องรักนวลสงวนตัว

ปัจจัยทัศนคติของคนรักและเพื่อนเรื่องการมีเพศสัมพันธ์ มีค่าอยู่ในระดับปานกลาง (X = 2.73, S.D.= 0.50) ความคิดเห็นที่มีค่าระดับสูงเรียงตามลำดับได้แก่ แม้นคนรักของท่านเคยบอกว่าการมีเพศสัมพันธ์ระหว่างคู่รักเป็นเรื่องธรรมดาแต่ท่านไม่เห็นด้วย

ปัจจัยการรับรู้ตัวแบบในสังคมจากสื่อมวลชน มีค่าอยู่ในระดับปานกลาง (X = 3.37, S.D.= 0.47) ความคิดเห็นที่มีค่าระดับสูงเรียงตามลำดับได้แก่ ปรากฏการณ์การอยู่ร่วมกันก่อนการสมรสเป็นเรื่องปกติของดารานักร้อง นักแสดง, ดารา นักแสดง ควรเป็นแบบอย่างที่ดี เพราะเป็นผู้มีส่วนสำคัญให้เกิดพฤติกรรมเลียนแบบ

ตารางที่ 3 แสดงค่าระดับตัวแปรการยอมรับการอยู่ร่วมกันก่อนสมรสของประชากรหญิง

ตัวแปร	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
การยอมรับการอยู่ร่วมกันก่อนการสมรส	3.54	0.62	ปานกลาง

จากตารางที่ 3 **ผลการวิเคราะห์ตัวแปรการยอมรับการอยู่ร่วมกันก่อนการสมรส** มีค่าอยู่ในระดับปานกลาง (X = 3.54, S.D.= 0.62) ความคิดเห็นที่มีค่าระดับสูงเรียงตามลำดับได้แก่ การอยู่ร่วมกันก่อนสมรสเป็นการเตรียมความพร้อมก่อนแต่งงาน, การอยู่ร่วมกันก่อนสมรสเป็นความสัมพันธ์แบบชั่วคราว และปรากฏการณ์การอยู่ร่วมกันก่อนสมรสในปัจจุบันมีมากขึ้น

ผลการทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้ชีวิตคู่ก่อนการสมรสของประชากรหญิงในเขตลาดกระบังมีรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

ตัวแปร	$\bar{x}$	S.D.	r	Sig
การยอมรับการอยู่ร่วมกันก่อนสมรสของประชากรหญิง	3.54	0.62	0.341	.000
การรับรู้เกี่ยวกับความรักและการมีเพศสัมพันธ์	3.78	0.50		

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตารางที่ 4 ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรการยอมรับการอยู่ร่วมกันก่อนสมรสของนักศึกษาหญิงกับตัวแปรการรับรู้เกี่ยวกับความรักและการมีเพศสัมพันธ์

ผลการวิเคราะห์สมมติฐานที่ 1 พบว่า การรับรู้เกี่ยวกับความรักและการมีเพศสัมพันธ์มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับการอยู่ร่วมกันก่อนสมรสของประชากรหญิง

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 ความรับรู้ความหมายของการสมรสมีความสัมพันธ์ ต่อการยอมรับการอยู่ร่วมกันก่อนสมรสของนักศึกษาหญิง

ตัวแปร	X	S.D.	r	Sig
การยอมรับการอยู่ร่วมกันก่อนสมรสของประชากรหญิง	3.54	0.62	0.242	.000
ความรับรู้ความหมายของการสมรส	3.63	0.42		

ผลการวิเคราะห์สมมติฐานที่ 2 พบว่า ความรับรู้ความหมายของการสมรสมีความ สัมพันธ์ต่อการยอมรับการอยู่ร่วมกันก่อนสมรสของประชากรหญิง โดยพิจารณาจากตารางที่ 5 พบว่า ค่าเฉลี่ยของตัวแปรการยอมรับการอยู่ร่วมกันก่อนสมรสของประชากรหญิง อยู่ในระดับปานกลาง (X =3.54, S.D.= 0.62) และค่าเฉลี่ยของตัวแปรความรับรู้ความหมายของการสมรสอยู่ในระดับปานกลาง (X =3.63, S.D.= 0.42)

ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรการยอมรับการอยู่ร่วมกันก่อนสมรสของประชากรหญิง กับตัวแปรความรับรู้ความหมายของการสมรส มีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำ (r =0.242) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3 ความรับรู้คุณค่าของตนเองมีความสัมพันธ์ ต่อการยอมรับการอยู่ร่วมกันก่อนสมรสของประชากรหญิง

ตัวแปร	X	S.D.	r	Sig
การยอมรับการอยู่ร่วมกันก่อนสมรสของประชากรหญิง	3.54	0.62	0.036	.547
ความรับรู้คุณค่าของตนเอง	3.35	0.33		

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตารางที่ 6 ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรการยอมรับการอยู่ร่วมกันก่อนสมรสของนักศึกษาหญิง กับตัวแปรความรับรู้คุณค่าของตนเอง

ผลการวิเคราะห์สมมติฐานที่ 3 พบว่า ความรับรู้คุณค่าของตนเองไม่มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับการอยู่ร่วมกันก่อนสมรสของประชากรหญิง โดยพิจารณาจากตารางที่ 7 พบว่าค่าเฉลี่ยของตัวแปรการยอมรับการอยู่ร่วมกันก่อนสมรสของนักศึกษาหญิง อยู่ในระดับปานกลาง (X =3.54, S.D.= 0.62) และค่าเฉลี่ยของตัวแปรความรับรู้คุณค่าของตนเองอยู่ในระดับปานกลาง (X =3.35, S.D.= 0.33) ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรการยอมรับการอยู่ร่วมกันก่อนสมรสของนักศึกษาหญิง กับ ตัวแปรความรับรู้คุณค่าของตนเองมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ (r =0.036) อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งไม่ยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 4 การได้รับการปลูกฝังเรื่องการมีคู่ครองและการรักนวลสงวนตัวมีความสัมพันธ์ ต่อการยอมรับการอยู่ร่วมกันก่อนสมรสของประชากรหญิง

ตัวแปร	X	S.D.	r	Sig
การยอมรับการอยู่ร่วมกันก่อนสมรสของประชากรหญิง	3.54	0.62	0.457	.000
การได้รับการปลูกฝังเรื่องการมีคู่ครองและการรักนวลสงวนตัว	3.42	0.52		

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตารางที่ 7 ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรการยอมรับการอยู่ร่วมกันก่อนสมรสของประชากรหญิง กับตัวแปรการได้รับการปลูกฝังเรื่องการมีคู่ครองและการรักนวลสงวนตัว

ผลการวิเคราะห์สมมติฐานที่ 4 พบว่า การได้รับการปลูกฝังเรื่องการมีคู่ครองและการรักนวลสงวนตัวมีความสัมพันธ์ ต่อการยอมรับการอยู่ร่วมกันก่อนสมรสของประชากรหญิง โดยพิจารณาจากตารางที่ 7 พบว่า ค่าเฉลี่ยของตัวแปรการยอมรับการอยู่ร่วมกันก่อนสมรสของประชากรหญิงอยู่ในระดับปานกลาง (X =3.54, S.D.= 0.62) และค่าเฉลี่ยของตัวแปรการได้รับการปลูกฝังเรื่องการมีคู่ครองและการรักนวลสงวนตัวอยู่ในระดับปานกลาง (X =3.42, S.D.= 0.52) ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรการยอมรับการอยู่ร่วมกันก่อนสมรสของประชากรหญิงกับตัวแปรการได้รับการปลูกฝังเรื่องการมีคู่ครองและการรักนวลสงวนตัวมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง (r =0.457) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 5 ทัศนคติของชายคนรักและเพื่อนเรื่องการมีเพศสัมพันธ์มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับในการอยู่ร่วมกันก่อนสมรสของนักศึกษาหญิง

ตัวแปร	X	S.D.	r	Sig
การยอมรับการอยู่ร่วมกันก่อนสมรสของประชากรหญิง	3.54	0.62	0.039	.513
ทัศนคติของชายคนรักและเพื่อนเรื่องการมีเพศสัมพันธ์	2.73	0.50		

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตารางที่ 8 ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรการยอมรับการอยู่ร่วมกันก่อนสมรสของนักศึกษาหญิง กับตัวแปรความรับรู้คุณค่าของตนเอง

ผลการวิเคราะห์สมมติฐานที่ 5 พบว่า ทัศนคติของชายคนรักและเพื่อนเรื่องการมีเพศสัมพันธ์ไม่มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับในการอยู่ร่วมกันก่อนสมรสของประชากรหญิง โดยพิจารณาจากตารางที่ 8 พบว่า ค่าเฉลี่ยของตัวแปรการยอมรับการอยู่ร่วมกันก่อนสมรสของประชากรหญิงอยู่ในระดับปานกลาง (X =3.54, S.D.= 0.62) และค่าเฉลี่ยของตัวแปรทัศนคติของชายคนรักและเพื่อนเรื่องการมีเพศสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง (X =2.734, S.D.= 0.498) ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรการยอมรับการอยู่ร่วมกันก่อนสมรสของประชากรหญิงกับตัวแปรทัศนคติของชายคนรัก และเพื่อนเรื่องการมีเพศสัมพันธ์มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ (r =0.039)อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งไม่ยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 6 การรับรู้ตัวแบบในสังคมจากสื่อมวลชน มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับการอยู่ร่วมกันก่อนสมรสของประชากรหญิง

ตัวแปร	X	S.D.	r	Sig
การยอมรับการอยู่ร่วมกันก่อนสมรสของประชากรหญิง	3.54	0.62	0.374	.000
การรับรู้ตัวแบบในสังคมจากสื่อมวลชน	3.37	0.47		

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตารางที่ 9 ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรการยอมรับการอยู่ร่วมกันก่อนสมรสของประชากรหญิง กับตัวแปรการรับรู้ตัวแบบในสังคมจากสื่อมวลชน

ผลการวิเคราะห์สมมติฐานที่ 6 พบว่า การรับรู้ตัวแบบในสังคมจากสื่อมวลชน มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับการอยู่ร่วมกันก่อนสมรสของประชากรหญิง ในวัยรุ่น โดยพิจารณาจากตารางที่ 9 พบว่า ค่าเฉลี่ยของตัวแปรการยอมรับการอยู่ร่วมกันก่อนสมรสของประชากรหญิง อยู่ในระดับปานกลาง (X =3.54, S.D.= 0.62) และค่าเฉลี่ยของตัวแปรการรับรู้ตัวแบบในสังคมจากสื่อมวลชน อยู่ในระดับปานกลาง (X =3.37, S.D.=0.47) ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรการยอมรับการอยู่ร่วมกันก่อนสมรสของประชากรหญิง กับ ตัวแปรการรับรู้ตัวแบบในสังคมจากสื่อมวลชนมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำ (r =0.374) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

4. สรุปผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับการอยู่ร่วมกันก่อนสมรสของประชากรหญิง

ตัวแปร	r	Sig.	ระดับ	ยอมรับ/ปฏิเสธ สมมติฐาน
1. การรับรู้เกี่ยวกับความรักและการมีเพศสัมพันธ์	0.341	.000***	ค่อนข้างต่ำ	ยอมรับ
2. การเข้าใจในความหมายของการสมรส	0.242	.000***	ค่อนข้างต่ำ	ยอมรับ
3. การรับรู้คุณค่าของตนเอง	0.036	.547	ต่ำ	ปฏิเสธ
4. การปลูกฝังเรื่องการมีคู่ครองและการรักนวลสงวนตัว	0.457	.000***	ปานกลาง	ยอมรับ
5. ทัศนคติของชายคนรักและเพื่อนเรื่องการมีเพศสัมพันธ์	0.039	.513	ต่ำ	ปฏิเสธ
6. การรับรู้ตัวแบบในสังคมจากสื่อมวลชน	0.374	.000***	ค่อนข้างต่ำ	ยอมรับ

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตารางที่ 11 แสดงผลสรุประดับความสัมพันธ์และผลการทดสอบสมมติฐาน

4.1 จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์สูงเรียงตามลำดับได้แก่ การปลูกฝังเรื่องการมีคู่ครองและการรักนวลสงวนตัว (r = 0.457) การรับรู้ตัวแบบในสังคมจากสื่อมวลชน(r = 0.374) การรับรู้เกี่ยวกับความรักและการมีเพศสัมพันธ์ (r = 0.341) การเข้าใจในความหมายของการสมรส (r= 0.242) ทัศนคติของชายคนรักและเพื่อนเรื่องการมีเพศสัมพันธ์ (r = 0.039) การรับรู้คุณค่าของตนเอง (r = 0.036)

4.2 จากผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่ทำการวิจัยมีความสัมพันธ์โดยยอมรับสมมติฐานมีทั้งสิ้น 4 ปัจจัย ได้แก่ การปลูกฝังเรื่องการมีคู่ครองและการรักนวลสงวนตัว การรับรู้ตัวแบบในสังคมจากสื่อมวลชน การรับรู้เกี่ยวกับความรักและการมีเพศสัมพันธ์ การเข้าใจในความหมายของการสมรส ส่วนปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์โดยไม่ยอมรับสมมติฐานการวิจัยมีทั้งสิ้น 2 ปัจจัย ได้แก่ ทัศนคติของชายคนรักและเพื่อนเรื่องการมีเพศสัมพันธ์ การรับรู้คุณค่าของตนเอง

ผลการสรุปข้อเสนอแนะ

จากแบบสอบถามส่วนที่ 4 ที่ผู้วิจัยได้ทำเป็นคำถามปลายเปิดเพื่อให้แสดงความคิดเห็นเสนอแนะจากจำนวนแบบสอบถามทั้งสิ้น 277 ชุด มีผู้ตอบแบบสอบถามส่วนที่ 4 ทั้งสิ้น 46 ชุด คิดเป็น 16.60 % โดยความคิดเห็นผู้วิจัยได้สรุปแบ่งออกเป็น 3 ลักษณะคือ ลักษณะคำตอบที่ไม่เห็นด้วยกับการอยู่ร่วมกันก่อนสมรสจำนวน 23 ชุด คิดเป็นร้อยละ 50 , ลักษณะคำตอบที่ไม่เห็นด้วยแต่ยอมรับการอยู่ร่วมกันก่อนสมรสได้ จำนวน 10 ชุด คิดเป็นร้อยละ 21.74 , ลักษณะคำตอบที่ยอมรับการอยู่ร่วมกันก่อนสมรส จำนวน 13 ชุด คิดเป็นร้อยละ 28.26

การอภิปรายผล

ผลการศึกษาในครั้งนี้จะนำเสนอประเด็นสำคัญที่พบในการวิจัยดังนี้

สมมติฐานที่ 1 การรับรู้เกี่ยวกับความรักและการมีเพศสัมพันธ์มีความสัมพันธ์ ต่อการยอมรับการอยู่ร่วมกันก่อนสมรสของประชากรหญิงในระดับค่อนข้างต่ำ (r = 0.341) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ผลการศึกษาที่ยอมรับกับสมมติฐานนี้ เนื่องจากความรับรู้เกี่ยวกับความรักและการมีเพศสัมพันธ์ของชายและหญิงมีค่าอยู่ในระดับสูง(X = 3.50, S.D.= 0.51) เมื่อพิจารณาความคิดเห็นของประชากรหญิงมีค่าความคิดเห็นอยู่ใน

ระดับสูง ได้แก่ การมีเพศสัมพันธ์ก่อนการสมรสเป็นการเสี่ยงต่อการติดโรค เช่น โรคเอดส์ กามโรค, การมีความรักทำให้อบอุ่นใจ มีผู้ให้คำปรึกษา ,การมีเพศสัมพันธ์กันก่อนการสมรสเป็นการแสดงความรักต่อกันระหว่างชายหญิง แสดงให้เห็นว่า ประชากรหญิงส่วนใหญ่มีความรู้และเข้าใจเกี่ยวกับความเสี่ยงกับโรคต่อการมีความรักและเพศสัมพันธ์ และมีจิตสำนึกเรื่องความถูกต้องในเรื่องการมีเพศสัมพันธ์ โดยรับรู้ว่าการมีความรักเป็นสิ่งที่ดีและมีความคิดเห็นในระดับต่ำในข้อความที่ว่าการมีเพศสัมพันธ์ก่อนการสมรสเป็นปรากฏการณ์ที่พบทั่วไปในปัจจุบัน แสดงว่าประชากรหญิงส่วนใหญ่ไม่เห็นด้วยในเรื่องนี้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ เอ็ดวิน เอ็ม เชอร์ (Shur,1984 อ้างในสุปาจรีย์ วิชัยโรจน์, 2529 : 7) ที่ชี้ให้เห็นว่า ในสังคมที่เฉพาะเจาะจงสังคมหนึ่ง และในเงื่อนไขระยะเวลาช่วงหนึ่ง จะมีมาตรฐานเชิงบรรทัดฐานที่แน่นอนจำนวนหนึ่ง โดยมาตรฐานหลักที่มีอิทธิพลครอบงำอยู่ โดยบรรทัดฐานเหล่านี้เป็นเกณฑ์สำคัญในการควบคุมพฤติกรรมต่าง ๆ ของคนในสังคม ในการพิจารณาพฤติกรรมของสตรีนั้นจะเห็นว่าพฤติกรรมของสตรีถูกควบคุมด้วยบรรทัดฐานต่าง ๆ ผู้หญิงจะถูกประเมิน และถูกควบคุมจากบุคคลในสังคมจะยึดบรรทัดฐานดังกล่าวเป็นเกณฑ์ในการประเมินตัดสินพฤติกรรม รวมทั้งมีปฏิกิริยาตอบโต้ในเชิงการยอมรับหรือปฏิเสธ อันเป็นผลมาจากการขัดเกลาทางสังคมซึ่งทำให้สตรีที่รับบรรทัดฐานดังกล่าวได้ในตัวค่อนข้างสูง ยอมปฏิบัติตามบรรทัดฐาน หรือเกิดความรู้สึกผิดถ้าหากมีพฤติกรรมที่ละเมิดบรรทัดฐาน เป็นกลไกการควบคุมทางสังคมต่อสตรี ซึ่งเป็นสิ่งที่มีความสำคัญเป็นพิเศษ และเป็น บรรทัดฐานเกี่ยวกับความเป็นแม่ เป็นบรรทัดฐานที่ครอบคลุมเกี่ยวกับสิ่งที่คนทั่วไปมองเห็นว่าเป็นบทบาทพื้นฐานของผู้หญิง และมักถูกนำมาเป็นสิ่งควบคุมอิสระส่วนบุคคลของผู้หญิง และบรรทัดฐานเกี่ยวกับเรื่องเพศ และเป็นแกนกลางสำคัญในการทำให้สตรีต้องอยู่ในฐานะเป็นรอง บรรทัดฐานทั้งสองประเภทนี้มีความเกี่ยวเนื่องสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิด และแนวคิดของ แนนซี่ เชอโดโร (Chodorow, 1978 :8 อ้างในสุปาจรีย์ วิชัยโรจน์, 2529 :9) ด้วยการยึดมั่นในบรรทัดฐานที่ควบคุมเกี่ยวกับความเป็นแม่ ทำให้เกิดแนวโน้มที่สตรีจะอยู่ในสภาพการเป็นผู้ผิดในหลายสถานการณ์ ตั้งแต่การตัดสินใจเลือกที่จะไม่มีบุตร หรือมีบุตรโดยมิได้แต่งงาน นอกจากนี้แม้จะมีบุตรโดยได้แต่งงานอย่างถูกต้องก็ยังมีโอกาสถูกประเมินในแง่มุมเกี่ยวกับการเลี้ยงดูเด็ก เนื่องจากบรรทัดฐานแห่งความเป็นแม่มีความผูกพันอย่างใกล้ชิดกับการจำกัดในแง่กิจกรรมทางเพศ การจัดการกับชีวิตและทางเลือกในชีวิตโดยทั่วไป รวมทั้งเรื่องการทำงาน บรรทัดฐานเกี่ยวกับความเป็นแม่เหล่านี้แสดงให้เห็นถึงแบบแผนกว้าง ๆ ในการควบคุมอิสระส่วนบุคคลของสตรี นอกจากนี้แนวคิดของ แมคคินนู (Mackinnon, 1982 :533อ้างในสุปาจรีย์ วิชัยโรจน์, 2529:12) ยังให้การสนับสนุนว่า ผู้หญิงคือผู้ที่ถือว่าตนเองและถูกผู้อื่นถือว่าเป็นบุคคล ซึ่งกิจกรรมทางเพศของตนดำรงอยู่เพื่อบุคคลอื่น อันหมายถึงผู้ชายนั่นเอง กิจกรรมทางเพศของสตรีหมายถึง ความสามารถที่จะปลุกเร้าความปรารถนาให้เกิดขึ้นในตัวผู้ชาย ดังนั้นในสังคมที่ยึดมั่น ว่าพฤติกรรมทางเพศของสตรีเป็นไปเพื่อตอบสนองความต้องการของบุรุษข้างต้น ย่อมประเมินพฤติกรรมทางเพศของสตรีที่มีจุดมุ่งหมายต่างไปจากนี้ เช่น การมีพฤติกรรมทางเพศเพื่อความสำราญส่วนตัว ว่าเป็นสิ่งที่ไม่สมควร

จากผลการศึกษาดังกล่าวจึงให้ข้อสนับสนุนผลการศึกษาปัจจัยการรับรู้เกี่ยวกับความรักและการมีเพศสัมพันธ์ของชายและหญิงมีความสัมพันธ์ ต่อการยอมรับการอยู่ร่วมกันก่อนสมรสของนักศึกษาหญิง ซึ่งยอมรับกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2 การรับรู้ความหมายของการสมรสมีความสัมพันธ์ ต่อการยอมรับการอยู่ร่วมกันก่อนสมรสของประชากรหญิง ในระดับค่อนข้างต่ำ (r = 0.242) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผลการศึกษาที่ยอมรับกับสมมติฐานนี้ เนื่องจากการรับรู้ความหมายของการสมรส ของประชากรหญิง มีค่าอยู่ในระดับปานกลาง (X = 3.63, S.D.= 0.42) เมื่อพิจารณาความคิดเห็นที่มีค่าระดับสูงเรียงตามลำดับพบว่า นักศึกษามีความเห็นว่า การสมรสเป็นเรื่องของความสัมพันธ์ที่ถูกต้องเพื่อให้สังคมรับรู้, การสมรสที่สมบูรณ์จะต้องมีการจดทะเบียนสมรส และการสมรสโดยผ่านการจดทะเบียนเป็นสิ่งที่ควรกระทำ และไม่เห็นด้วยกับข้อความที่ว่าการสมรสเป็นเรื่องไม่สำคัญในปัจจุบัน แสดงให้เห็นว่า ประชากรหญิงมีการรับรู้เกี่ยวกับการสมรสอย่างถูกต้องว่าเป็นการสร้างครอบครัวและผลิตสมาชิกใหม่ให้สังคมอย่างถูกต้องตามกฎหมาย และเมื่อสมรสแล้วควรจดทะเบียน

เพื่อเป็นหลักฐานทางกฎหมาย ในขณะที่ความหมายของการสมรสหรือการแต่งงานเป็นสิ่งที่หนุ่มสาวที่รักกันปรารถนาอย่างยิ่ง เพราะเป็นวิธีการหนึ่งที่ประกาศให้สังคมรับรู้อย่างเป็นทางการว่า จะอยู่ร่วมกันฉันสามีและภรรยา ในบางสังคมการแต่งงานจะสมบูรณ์แบบเมื่อได้ผ่านพิธีกรรมทางศาสนา ส่วนมากจะกำหนดการจดทะเบียนสมรสเป็นหลักสำคัญในการปฏิบัติอย่างไรก็ตาม ชายหญิงที่จะแต่งงานกันนั้น จะผ่านการเลือกบุคคลที่ตนพอใจหรือไม่ก็แล้วแต่สภาพของสังคม ซึ่งตามแนวคิดของศิริพันธ์ ถาวรทวีวงษ์ (2543 : 31) ชี้ให้เห็นว่า การสมรส คือการที่ชายหญิงมาอยู่ร่วมกัน และมีความสัมพันธ์ทางเพศกัน ซึ่งการอยู่ร่วมกันนั้นได้มีการประกอบกิจกรรมตามประเพณีที่กลุ่มยึดถืออยู่ อันเป็นการประกาศให้สังคมรับรู้ และเซลิกแมน (Seligman, 1987อ้างในศิริพันธ์ ถาวรวงศ์,2543 : 32) นักมานุษยวิทยา ให้ความหมายของการสมรสว่า เป็นการอยู่ร่วมกันระหว่างชายหญิง และผลจากการอยู่ร่วมกันนำไปสู่การให้กำเนิดทารก เป็นที่ยอมรับว่าเป็นการเกิดที่ถูกต้องตามประเพณี วัตถุประสงค์ของการสมรสหรือการแต่งงาน พิธีการสมรสถือได้ว่าเป็นพิธีกรรมเลื่อนสถานภาพ ของเด็กวัยรุ่น จากเด็กหนุ่มสาวที่เป็นโสดไม่ต้องรับผิดชอบอะไรมากไปสู่ความเป็นผู้ใหญ่ที่ต้องรับผิดชอบในหน้าที่ต่าง ๆเพิ่มขึ้น และที่สำคัญก็คือ การสมรสเป็นสัญลักษณ์ของความเป็นสัมพันธ์มิตรกันระหว่างกลุ่ม และต้องประคับประคองความสัมพันธ์นี้ให้มั่นคง ให้สังคมรับรู้การมีความสัมพันธ์ทางเพศกันโดยถูกต้องของชายหญิงคู่หนึ่งหรือมากกว่า ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญเป็นการป้องกันการสมรสซ้อน เป็นการสร้างครอบครัวใหม่ของตนเอง และนำไปสู่การได้รับสถานภาพและบทบาทใหม่เพิ่มขึ้น ได้แก่ความเป็นสามี ความเป็นภรรยา เป็นการผลิตสมาชิกใหม่ให้แก่สังคมโดยถูกต้องตามกฎเกณฑ์ จารีต ประเพณี อันเป็นการขยายเผ่าพันธุ์วงศ์ตระกูลออกไปให้ใหญ่ขึ้น เพื่อให้เกิดความร่วมมือในด้านเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองระหว่างกลุ่มทั้งสังคมในอดีตและปัจจุบัน และที่สำคัญ เพื่อให้มีทายาทสืบสกุล ทรัพย์สิน มรดก โดยถูกต้องตามกฎเกณฑ์ของสังคม

จากผลการศึกษาดังกล่าวจึงให้ข้อสนับสนุนผลการศึกษาปัจจัยการรับรู้ความหมายของการสมรสมีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับการอยู่ร่วมกันก่อนสมรสของประชากรหญิงซึ่งยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 3 การรับรู้คุณค่าของตนเองมีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับการอยู่ร่วมกันก่อนสมรสของประชากรหญิง ในระดับต่ำ (r = 0.036) อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผลการศึกษาที่ปฏิเสธกับสมมติฐานนี้ พิจารณาได้จากระดับความคิดของประชากรหญิงด้านปัจจัยการรับรู้คุณค่าของตนเอง พบว่ามีค่าอยู่ในระดับปานกลาง (X = 3.35, S.D.= 0.33) โดยความคิด

เห็นที่มีค่าความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง ได้แก่ ประชากรหญิงมีทัศนคติที่ดีต่อตนเอง, โดยรวมๆ แล้วประชากรหญิงพอใจในตนเอง และประชากรหญิงหวังว่าจะสร้างความนับถือตนเองได้มากกว่าทุกวันนี้ โดยไม่เห็นด้วยกับข้อความที่ว่า ไม่อย่างไรก็ตามฉันรู้สึกว่าตัวเองเป็นคนล้มเหลว แสดงให้เห็นว่า ประชากรหญิงพอใจในตนเองและคิดว่าจะสามารถสร้างความเชื่อมั่นในตนเองได้มากกว่านี้ ผลการศึกษาที่ปฏิเสธสมมติฐานนี้เนื่องจาก ในปัจจุบันแม้ประชากรหญิงจะรู้สึกพอใจในตนเองแต่ยังหวังที่จะสร้างความนับถือมากกว่านี้ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าประชากรหญิงยังขาดความมั่นใจในตนเอง เนื่องจากอิทธิพลของสิ่งแวดล้อม ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ ซึ่งพบว่ามีแนวโน้มที่จะมีเพศสัมพันธ์กันมากขึ้น แม้แต่ตัวแบบในสังคมก็มีพฤติกรรมเปิดเผยเรื่องเกี่ยวกับการมีเพศสัมพันธ์และการอยู่ร่วมกันก่อนสมรสมากขึ้น และในสังคมปัจจุบันค่านิยมได้เปลี่ยนไป แม้จะได้รับการอบรม ขัดเกลาจากครอบครัวแต่ก็ยังสับสนเนื่องจากข้อมูลที่ได้รับและไม่มีตัวแบบซึ่งมีความสำคัญในการปฏิบัติตัว ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Rosenberg and Simman (อ้างในพรรณี ทรัพย์มากอุดม, 2532 : 12) อธิบายว่า เพศหญิงเป็นเพศที่ไวต่อความคิดเห็นและพยายามที่จะเลี่ยงที่การกระทำที่อาจจะนำให้ได้รับการตอบสนองในทางลบ และ Bem (อ้างในพรรณี ทรัพย์มากอุดม, 2532 : 10) กล่าวว่า ผู้หญิงมักมีลักษณะจำยอม เต็มไปด้วยอารมณ์ที่มักเกี่ยวพันกับคนอื่น จากผลการศึกษาดังกล่าว จึงให้ข้อสนับสนุนผลการศึกษาปัจจัยการรับรู้คุณค่าของตนเองไม่มีความสัมพันธ์ ต่อการยอมรับการอยู่ร่วมกันก่อนสมรสของประชากรหญิง ซึ่งไม่ยอมรับกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 4 การได้รับการปลูกฝังเรื่องการมีคู่ครองและการรักนวลสงวนตัวมีความ สัมพันธ์ ต่อการยอมรับการอยู่ร่วมกันก่อนสมรสของนักศึกษาหญิงในระดับปานกลาง (r= 0.457) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผลการศึกษาที่ยอมรับกับสมมติฐานนี้ เนื่องจากการได้รับการปลูกฝังเรื่องการมีคู่ครองและการรักนวลสงวนตัวของประชากรหญิง มีค่าอยู่ในระดับปานกลาง (X = 3.42, S.D= 0.52) โดยความคิดเห็นที่มีค่าระดับสูงเรียงตามลำดับได้แก่ ผู้หญิงที่ดีจะต้องรักนวลสงวนตัวไม่แสดงปฏิกิริยาโอบกอดหรือใกล้ชิดกับคู่รักในที่สาธารณะ, หากจะมีคู่รักต้องให้พ่อแม่รับรู้และอยู่ในสายตา และคุณค่าของผู้หญิงที่สำคัญ คือการรักษาพรหมจรรย์ไว้จนวันแต่งงาน และข้อความที่ประชากรหญิงส่วนใหญ่ไม่เห็นด้วยคือ การรักษาพรหมจรรย์เป็นเรื่องไม่สำคัญในปัจจุบัน แสดงให้เห็นว่า ประชากรหญิงส่วนใหญ่ได้รับการปลูกฝังในเรื่องการมีคู่ครองและการรักนวลสงวนตัวไม่แสดงปฏิกิริยาโอบกอดหรือใกล้ชิดกับคู่รักในที่สาธารณะ และยังเชื่อฟังบิดามารดา เมื่อมีคู่รักจะให้บิดามารดารับรู้และคิดว่าการรักษาพรหมจรรย์เป็นเรื่องสำคัญที่แสดงคุณค่าของผู้หญิง และจากการได้รับข้อมูลเพิ่มเติมข้อเสนอแนะพบว่า ประชากรหญิงส่วนใหญ่เห็นว่าผู้หญิงควรรักนวลสงวนตัว แม้จะรักกันไม่จำเป็นต้องอยู่ร่วมกันก่อนสมรสก็สามารถศึกษากันได้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ พะเยาว์ ละกะเต็บ, (2538 : 21) อธิบายให้เห็นว่า การที่บุคคลเรียนรู้จากบุคคลนัยสำคัญในการประเมินหรือให้นิยามพฤติกรรมว่าดีหรือไม่ดีในแง่บรรทัดฐานและทัศนคติ การนิยามเหล่านี้อาจแสดงออกมาโดยถ้อยคำของเขาและความคิดความเข้าใจต่อพฤติกรรมของเขา ซึ่งได้รับการเสริมแรงโดยตรง รวมทั้งตอบสนองต่อสิ่งเร้าสำหรับพฤติกรรมของบุคคลอื่น บุคคลที่นิยามพฤติกรรมเหล่านั้นว่า เป็นผลดีมากกว่าผลเสียเขาจะเข้าสู่พฤติกรรมนั้น บุคคลที่มีแนวโน้มที่จะยอมรับการอยู่ร่วมกันก่อนการสมรส ทั้งนี้ เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงทัศนคติและพฤติกรรมเกี่ยวกับการยอมรับ ถูกปั้นแต่งโดยการให้รางวัลหรือการลงโทษ ถ้าบุคคลรับรู้ว่าพฤติกรรมนั้นให้รางวัลมากกว่าโทษแล้ว บุคคลน่าจะมีแนวโน้มยอมรับพฤติกรรมนั้น ๆ

จากผลการศึกษาดังกล่าวจึงให้ข้อสนับสนุนผลการศึกษาปัจจัยการได้รับการปลูกฝังเรื่องการมีคู่ครองและการรักนวลสงวนตัวมีความ สัมพันธ์ ต่อการยอมรับการอยู่ร่วมกันก่อนสมรสของประชากรหญิงในระดับอุดมศึกษา ซึ่งยอมรับกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 5 ทัศนคติของชายคนรักและเพื่อนเรื่องการมีเพศสัมพันธ์มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับในการอยู่ร่วมกันก่อนสมรสของประชากรหญิง ในระดับต่ำ (r = 0.039) อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งไม่ยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ผลการศึกษาที่ไม่ยอมรับกับสมมติฐานนี้ เนื่องจากทัศนคติของชายคนรักและเพื่อนเรื่องการมีเพศสัมพันธ์ มีค่าอยู่ในระดับปานกลาง (X = 2.73, S.D= 0.50) ความคิดเห็นของประชากรหญิงที่มีค่าระดับสูงพบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่คิดว่าแม้นคนรักเคยบอกว่าการมีเพศสัมพันธ์ระหว่างคู่รักเป็นเรื่องธรรมดาแต่ประชากรหญิง ไม่เห็นด้วย และเห็นด้วยว่าเพื่อนมักให้คำแนะนำที่ดีเกี่ยวกับเรื่องการมีเพศสัมพันธ์และเป็นเรื่องที่ยอมรับได้หากเพื่อนของท่านอยู่กับคนรักก่อนการสมรส และข้อความที่มีค่าระดับต่ำโดยประชากรหญิงคิดว่าถ้าคนรักบอกกับท่านว่าการมีเพศสัมพันธ์เป็นเรื่องปกติและสามารถป้องกันการตั้งครรภ์ได้ท่านจะไม่คัดค้านที่จะมีเพศสัมพันธ์ด้วย, ท่านจะไม่เลือกคบเพื่อนที่ปฏิบัติตัวไม่เหมาะสม เช่น การมีเพศสัมพันธ์ขณะศึกษาและเพื่อนของท่านจะรังเกียจท่านถ้าทราบว่าท่านเคยมีเพศสัมพันธ์ขณะกำลังศึกษา แสดงให้เห็นว่า ประชากรหญิง ส่วนใหญ่ยังเชื่อว่าไม่ควรมีเพศสัมพันธ์ในวัยเรียน ผลการศึกษาที่ไม่ยอมรับสมมติฐานวิเคราะห์ได้ว่านักศึกษาในปัจจุบันมีความเป็นตัวของตัวเองสูงขึ้น อีกทั้งยังได้รับข้อมูล ข่าวสารเรื่องการมีเพศสัมพันธ์อย่างถูกต้องเรื่องการเสี่ยงต่อโรค การตั้งครรภ์ ทำให้ประชากรหญิงมีความเข้าใจที่ถูกต้องในเรื่องการมีเพศสัมพันธ์ส่วนทัศนคติเรื่องเพื่อนเกี่ยวกับการมีเพศสัมพันธ์ ประชากรหญิงเห็นว่าเป็นเรื่องส่วนตัวและเลือกคบเพื่อนที่นิสัย และจากข้อมูลเพิ่มเติมที่ได้รับจากข้อเสนอแนะในแบบสอบถามให้ความเห็นว่า การมีเพศสัมพันธ์เป็นเรื่องของสิทธิส่วนบุคคล ขึ้นอยู่กับความพอใจทั้งสองฝ่าย ซึ่งในปัจจุบัน ได้มีการรับวัฒนธรรมตะวันตกเข้ามามากขึ้น อีกทั้งข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจึงมองว่าพฤติกรรมเรื่องนี้เป็นเรื่องปกติ โดยประชากรหญิงแยกแยะระหว่างการคบเพื่อนและพฤติกรรมส่วนตัวออกจากกัน แสดงให้เห็นว่า ประชากรหญิงแม้จะเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยก็จะไม่มีส่วนในการตัดสินใจเลือกปฏิบัติตาม ตามแนวคิดของ

อาร์เกอร์และคณะ(Aker and otherอ้างใน พะเยาว์ ละกะเต็บ,2538 : 21)เสนอว่า บุคคลมีแนวโน้มที่จะยอมรับพฤติกรรมถ้ารับรู้ว่าพฤติกรรมนั้นให้รางวัลมากกว่าโทษ บุคคลจึงยอมรับพฤติกรรมนั้น ๆ ส่วน รีสและมิลเลอร์ (Reiss and Miller อ้างใน พะเยาว์ ละกะเต็บ,2538 : 20) พบว่า ถ้าบุคคลคิดว่าการมีเพศสัมพันธ์เป็นการเสี่ยงที่จะทำให้เกิดความรู้สึกผิด เกิดความสูญเสีย บุคคลก็จะไม่ปฏิบัติตาม ผลการศึกษาดังกล่าวจึงทำให้ว่าปัจจัยทัศนคติของชายคนรักและเพื่อนเรื่องการมีเพศสัมพันธ์ไม่มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับในการอยู่ร่วมกันก่อนสมรสของประชากรหญิง ซึ่งไม่ยอมรับกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 6 การรับรู้ตัวแบบในสังคมจากสื่อมวลชน มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับการอยู่ร่วมกันก่อนสมรสของประชากรหญิงในระดับค่อนข้างต่ำ (r = 0.374) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผลการศึกษาที่สอดคล้องนี้ ทั้งนี้เพราะนักศึกษาส่วนใหญ่มีความสนใจตัวแบบที่เป็นดารานักแสดงเพราะอาชีพที่ต้องการให้คนดูชื่นชม และประชากรหญิงยังมีความคิดว่า ดารา นักแสดง ควรเป็นแบบอย่างที่ดี เพราะเป็นผู้มีส่วนสำคัญให้เกิดพฤติกรรมเลียนแบบ เมื่อพิจารณาปัจจัยการรับรู้ตัวแบบในสังคมจากสื่อมวลชน ซึ่งมีค่าอยู่ในระดับปานกลาง (X = 3.37, S.D.= 0.47) โดยมีความคิดเห็นของประชากรหญิงที่มีค่าระดับสูงได้แก่ ประชากรหญิงคิดว่าปรากฏการณ์การอยู่ร่วมกันก่อนการสมรสเป็นเรื่องปกติของดารา นักร้อง นักแสดง, ดารา นักแสดง ควรเป็นแบบอย่างที่ดี เพราะเป็นผู้มีส่วนสำคัญให้เกิดพฤติกรรมเลียนแบบ และสื่อที่ดารานักแสดงเป็นตัวแบบทำให้เกิดการเลียนแบบพฤติกรรม และข้อคำถามที่ประชากรหญิงมีค่าในระดับต่ำได้แก่ ประชากรหญิงไม่เห็นด้วยกับข้อคำถามที่ว่าหากประชากรหญิงทราบว่าดารา นักแสดง นักร้องที่ท่านชื่นชอบมีคู่รักและอยู่ร่วมกันก่อนการสมรสท่านจะไม่ชอบนักแสดงคนนั้นทันที แสดงให้เห็นว่าประชากรหญิงมีความสนใจตัวแบบที่เป็นดารานักแสดง เพราะอาชีพที่ต้องการให้คนดูชื่นชม และนักศึกษายังมีความคิดว่า ดารา นักแสดง ควรเป็นแบบอย่างที่ดี เพราะเป็นผู้มีส่วนสำคัญให้เกิดพฤติกรรมเลียนแบบ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของอัลเบิร์ต แบนดูร่า (Bandora อ้างในวัฒนา มหาราช, 2544 : 12) นักจิตวิทยาทางสังคมได้ให้แนวคิดของการเรียนรู้ทางสังคมไว้ว่า การเรียนรู้ คือ วิธีการเลียนแบบพฤติกรรมของคนซึ่งเรียกว่าเป็นแม่แบบ แต่บุคคลที่เลียนแบบพฤติกรรมคนอื่นมิได้หมายความว่าจะเลียนแบบทุกพฤติกรรมเสมอไป ยังมีปัจจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกันอีกมากมายและขึ้นอยู่กับกระบวนการทางปัญญาของผู้เรียนด้วย ดังนั้นองค์ประกอบของการเรียนรู้ประกอบไปด้วย แม่แบบพฤติกรรม ที่ทำหน้าที่ถ่ายทอดข้อมูลไปยังผู้สังเกต ซึ่งอาจจะเป็นไปตามลักษณะพฤติกรรมแม่แบบทำให้ผู้เลียนแบบเกิดการเลียนแบบและกระทำตาม พฤติกรรมแม่แบบทำให้ผู้สังเกตไม่ปฏิบัติตาม ทั้งนี้อาจเพราะเห็นแม่แบบถูกลงโทษ หรือได้รับผลตอบสนองในทิศทางที่ผู้สังเกตไม่พึงปรารถนา พฤติกรรมแม่แบบขัดเกลาทางสังคมช่วยถ่ายทอดวัฒนธรรม ประเพณีโดยภาพรวมให้กับผู้สังเกตในลักษณะที่เรียกว่ากระบวนการกล่อมเกลาทางสังคม ผลจากพฤติกรรมแม่แบบจะมีความสำคัญต่อการเรียนรู้ เพราะผลการกระทำที่แม่แบบได้รับอาจอยู่ในรูปของการเสริมแรง หรือการลงโทษ ซึ่งผลทั้งสองแบบจะส่งผลต่อกระบวนการตัดสินของผู้สังเกต ซึ่งเป็นไปตามกระบวนการทางปัญญาของผู้เรียน ที่ประกอบด้วย ความใส่ใจ การจดจำ การปฏิบัติตามแม่แบบ และแรงจูงใจ สำหรับสังคมไทย และแนวคิดของกาญจนา แก้วเทพ (2452) ให้ข้อสนับสนุนว่า แม่แบบที่น่ายึดถือก็คือ ดารา นักร้อง นักแสดงและดาราอื่น ๆ นั่นเอง เพราะสื่อมวลชนมีอิทธิพลในแง่ที่ว่า สามารถสร้างความรู้และทัศนคติต่อผู้บริโภค ซึ่งมีผลต่อการมีพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งของผู้บริโภค นอกจากนั้นสื่อยังมีบทบาทและแบบอย่าง อันอาจจะสรุปได้ว่า ทำหน้าที่บ่มเพาะบุคคลนั่นเอง ซึ่งอิทธิพลของสื่อมวลชนน่าจะเป็นปัจจัยแวดล้อมภายนอกที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งเป็นสาเหตุปัจจัยหนึ่งของการยอมรับการอยู่ร่วมกันก่อนการสมรสด้วยเช่นกัน

จากผลการศึกษาดังกล่าวจึงให้ข้อสนับสนุนผลการศึกษาปัจจัยการรับรู้ตัวแบบในสังคมจากสื่อมวลชนมีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับการอยู่ร่วมกันก่อนสมรสของประชากรหญิง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาครั้งนี้พบว่าประชากรหญิงมีความเข้าใจในเรื่องของความรักและการมีเพศสัมพันธ์ว่า การมีเพศสัมพันธ์เป็นการแสดงความรักต่อกัน ประชากรหญิงให้การยอมรับวัฒนธรรมตะวันตกมากยิ่งขึ้นโดยมองว่าการอยู่ร่วมกันก่อนการสมรสเป็นการเตรียมความพร้อมก่อนการแต่งงาน อีกทั้งยังเห็นว่าเป็นเรื่องส่วนบุคคล หากกระทำแล้วไม่เดือดร้อนผู้อื่นก็สามารถกระทำได้ แม้ว่าประชากรหญิงบางส่วนจะไม่ยอมรับเรื่องนี้แต่จากข้อคิดเห็นที่ได้รับจากการสังเกตและการเสนอแนะจากแบบสอบถามพบว่า จะให้เหตุผลที่ว่าตนเองยังเป็นประชากรหญิง หากว่าเป็นผู้ใหญ่พอรับผิดชอบตนเองได้ก็ยอมรับได้ ซึ่งประเด็นต่าง ๆ เหล่านี้เป็นเรื่องของทัศนคติและการรับรู้ซึ่งเริ่มจากครอบครัว และสิ่งแวดล้อม ดังนั้นทุกฝ่ายควรจะมีส่วนร่วมดังนี้

1. ครอบครัวควรให้ความรู้ การอบรม ความเอาใจใส่และเป็นตัวแบบที่ดี ควรส่งปลูกฝังเรื่องการรักนวลสงวนตัว และให้ความสำคัญกับการให้ความเข้าเรื่องความรักและการมีเพศสัมพันธ์อย่างถูกต้อง

2. ทางสถาบันการศึกษาควรจะมีกิจกรรมให้ความรู้เรื่องการมีเพศสัมพันธ์อย่างถูกต้อง จัดให้ประชากรหญิง มีส่วนร่วมในกิจกรรมเกี่ยวกับการส่งเสริมวัฒนธรรมไทย

3. ตัวแบบในสังคม เช่น ดารา นักแสดง ควรเป็นแบบอย่างที่ดี เนื่องจากมีส่วนสำคัญให้เกิดพฤติกรรมเลียนแบบ และสื่อมวลชนควรนำเสนอข่าวที่ถูกต้อง ส่งเสริมข้อมูลด้านวัฒนธรรมไทย

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่มีผลต่อทัศนคติของประชากรหญิงในเรื่องการอยู่ร่วมกันก่อนสมรส

2. ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจมีเพศสัมพันธ์ในวัยเรียนของประชากรหญิง เนื่องจากเป็นผลสืบเนื่องให้ยอมรับการอยู่ร่วมกันก่อนสมรส

3. ควรมีการศึกษาการยอมรับการอยู่ร่วมกันก่อนสมรสของประชากรหญิง ในพื้นที่เขตต่างๆ และในต่างจังหวัดเพื่อเปรียบเทียบกับพื้นที่กรุงเทพว่าแตกต่างกันหรือไม่

4. ควรมีการศึกษาโดยการสัมภาษณ์เพื่อให้ได้ข้อมูลเพิ่มขึ้นและนำมาประกอบกับข้อมูลเชิงสถิติเพื่อเป็นข้อมูลประกอบการวิเคราะห์ให้ลึกยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

กาญจนา แก้วเทพ. (2542). **การวิเคราะห์สื่อ : แนวคิดและเทคนิค**. กรุงเทพฯ: บริษัทเอดิสันเพรส โพรดักส์.

กัลยา วานิชย์บัญชา (2541). **หลักสถิติ.** กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

จิราลักษณ์ จงสถิตมั่น,และคณะ. (2543).วารสารสังคมศาสตร์. ปีที่ 12 ฉบับที่1 กรกฎาคม 2542- มีนาคม 2543. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

จุฬารัตน์ ห้าวหาญ. (2539). **พฤติกรรมทางเพศและปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการมีเพศสัมพันธ์ ของนักเรียนวัยรุ่นชายในเขตเทศบาลเมืองสุรินทร์** .วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

ฉลาดชาย รมิตานนท์ (2542). **การศึกษาครอบครัวไทย**: ข้อคิดและแนวกทางการศึกษา, ในชูศักดิ์ วิทยาภัค (บก.) วารสารหสังคมศาสตร์ ปีที่ 11 ฉบับที่ 2 มกราคม–มิถุนายน 2542 คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัย เชียงใหม่.

ชุมมาศ กัลยาณมิตร. (2538).**ปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติเกี่ยวกับประพฤติตนไม่เหมาะสมกับสภาพวัย ของนักเรียนในเขตกรุงเทพมหานคร** .วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ไทยรัฐ. (2547). **“ก้อง ใบ้ให้รู้อยู่ก่อนแต่งมีลูกเมื่อไหร่ค่อยจูงแฟนวิวาห์”. ฉบับวันที่ 20 มีนาคม 2547 : 37.**

บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์.(2547). **ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ จามจุรีโปรดักท์.

พรทิพย์ วงศ์เพชรสง่า. (2528). **การยินยอมให้มีเพศสัมพันธ์ก่อนการสมรสของนักศึกษามหาวิทยาลัย** วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะสังคมวิทยาและมนุษยวิทยา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

พรรณี มากอุดม. (2532).**การศึกษาความแตกต่างระหว่างเพศกับการให้คุณค่าตนเอง : ศึกษากรณี นักเรียนมัธยม โรงเรียนวัดสุวรรณารามวิทยาคม** .วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะสังคม วิทยาและมนุษยวิทยา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

พะเยาว์ ละกะเต็บ. (2538). **ตัวแบบสมุฏฐานการยอมรับเพศสัมพันธ์ก่อนการสมรส.** วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะสังคมวิทยาและมนุษยวิทยา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

เพ็ญประภา สุวรรณ.(2520). **ทัศนคติ : การวัด การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมอนามัย.** กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.

มาลัย . (2536). **นางในวรรณคดี.** กรุงเทพฯ : บวรสารการพิมพ์.

ระพีพรรณ ภู่ผกาพันธ์พงษ์. (2544).**การยินยอมให้มีความสัมพันธ์ทางเพศก่อนการแต่งงานและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยินยอมให้มีเพศสัมพันธ์**. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะสังคมวิทยา และมนุษยวิทยา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ลัดดา กิติวิภาค.(2543). **ทัศนคติทางสังคมเบื้องต้น**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.วัฒนาคำแหง

วัฒนา มหาราช. (2544).**ความคิดเห็นและทัศนคติของนักศึกษาในระดับอุดมศึกษาต่อการมี เพศสัมพันธ์ก่อนการแต่งงาน** : ศึกษากรณีสถาบันราชภัฏเพชรบูรณ์. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

วันทนีย์ วาสิกะสิน. (2526). **ปัญหาพฤติกรรมทางเพศของมนุษย์กับงานสังคมสงเคราะห์.** กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

วารุณี ภูริสินสิทธิ์และเบ็ญจา จิรภัทรพิมล. (2537). **ภาวะการทำงานอุตสาหกรรมของสตรีและการ เปลี่ยนแปลงความสัมพันธ์ในครอบครัว**. รายงานการวิจัย. คณะสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

วารุณี ภูริสินสิทธิ์. (2543). **ความเป็นผู้หญิงในสังคมไทย.** วารสารสังคมศาสตร์ ปีที่ 12 ฉบับที่ 2 มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ศิริพันธ์ ถาวรวงษ์. (2543). **ครอบครัวและเครือญาติ.** กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัย รามคำแหง.

ศิริรัตน์ อาศนะ. (2529). **สตรีในวรรณกรรมล้านนา.** วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิตมหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.

ศุภรัศมิ์ ฐิติกุลเจริญ.(2544).**ทฤษฎีการสื่อสาร.** กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์.(2538). **ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์.** กรุงเทพฯ: [ม.ป.ท]

สุปาจรีย์ วิชัยโรจน์. (2529).**การยอมรับพฤติกรรมทางเพศของสตรีนักศึกษามหาวิทยาลัย.** วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะสังคมวิทยาและมนุษยวิทยา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สุพัตรา สุภาพ. (2534). **สังคมและวัฒนธรรมไทย ค่านิยม ครอบครัว ศาสนา ประเพณี.** กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.

โสพิน หมูแก้ว. (2544). **อยู่ก่อนแต่ง: การอยู่ร่วมกันโดยไม่แต่งงานของนักศึกษามหาวิทยาลัย.** วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะสังคมวิทยาและมนุษยวิทยา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

Arcy Lyness,PhD. (2002, December).” **What is Self Esteem?”** [Online] Available: http:/kidsnealth.org.html.

Carmen Guanipa. (1999, June 8) **“Self Esteem”** [Online] Available: http: / www.edweb.sdsu. edu/people/ CG Guanipa/esteem. Html.

Robert W.(2004).” **Review of Self Esteem Research”** [Online] Available: Http: /self- esteem-nase.org/research.html.

University of Texas.**”What is Self-Esteem?”** [Online] Available: http: / www.utexas. edu.html.

การศึกษาคุณภาพซอฟต์แวร์ของโปรแกรมอ่านฐานข้อมูลแบบพอร์ทเทเบิล เพื่อการเรียนรู้การใช้คำสั่งซีควลบนระบบฐานข้อมูลนอร์ธวิน

The Study of Software Quality for Database Reading in Portable Mode to SQL Command Learning on NorthWind Database

ผู้วิจัย เกศริน อินเพลา
ศศิวิมล แรงสิงห์
บุรินทร์ รุจจนพันธุ์
ลัดดาวรรณ เรือนทัศนีย์
ดวงเดือน พิมพ์ตระครอง
สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจและรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเนชั่น

บทคัดย่อ

งานวิจัยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจการใช้งานโปรแกรมอ่านฐานข้อมูลตามโมเดลคุณภาพ และการรับรองคุณภาพซอฟต์แวร์ ของโปรแกรมเอ็มดีบีวิวเวอร์พลัส และเอ็มดีบีฟอร์ก มีกลุ่มผู้ประเมินที่ใช้วิธีเลือกแบบเฉพาะเจาะจงจำนวน 3 กลุ่ม คือ ผู้ศึกษาด้านความฉลาดทางธุรกิจ ด้านการเขียนสคลิ๊ปฝั่งเซิร์ฟเวอร์ ด้านระบบฐานข้อมูล เครื่องมือที่ใช้ประเมินซอฟต์แวร์ คือ โมเดลคุณภาพของซีไอเอสคิว และการรับรองคุณภาพซอฟต์แวร์ ISO/IEC 9126 เปรียบเทียบโปรแกรมเอ็มดีบีวิวเวอร์พลัส และเอ็มดีบีฟอร์ก โดยประยุกต์ใช้โมเดลเอ็ดดี้ในการฝึกอบรมผู้ศึกษา และควบคุมกระบวนการเปรียบเทียบ ที่ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน ได้แก่ การวิเคราะห์ ขั้นออกแบบ ขั้นพัฒนา ขั้นดำเนินการให้เป็นผล และ ขั้นประเมินผล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติอนุมานหรืออ้างอิง ได้แก่ การทดสอบค่าที (T-Test) และนำเสนอผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบเกณฑ์คุณภาพด้วยเทคนิคไอพีเอ (Importance Performance Analysis)

คำสำคัญ : ฐานข้อมูล ซีควล คิวรี่ นอร์ธวิน แอคเซส ไอพีเอ เอ็ดดี้โมเดล

Abstract

The objective of this survey research is to compare the satisfaction of software quality for MDB viewer plus and MDB Forge. The population have 3 groups, consist of business intelligence group, server-side script group and database system group. The tools are evaluation criteria in CISQ model and Quality Assurance on ISO/IEC 9126. Software tools are MDB viewer plus and MDB Forge. The evaluator preparation tool is ADDIE Model that have analysis, design, development, implementation and evaluation. The statistic tools are mean, standard deviation and t-test. The graph model is Importance Performance Analysis.

Keywords : Database, SQL, Query, Northwind, Access, IPA, ADDIE Model

บทนำ

ปัจจุบันระบบงานที่มีข้อมูลและใช้ข้อมูลทั้งหมดจำเป็นต้องเชื่อมกับระบบฐานข้อมูล โดยอาศัยซอฟต์แวร์สนับสนุนที่หลากหลาย ถูกออกแบบ และพัฒนาโดยผู้เชี่ยวชาญ เพื่อจัดการข้อมูล บริการข้อมูล เรียกใช้ข้อมูลจากระบบฐานข้อมูล เพิ่มช่องทางให้บริการข้อมูล และลดขั้นตอนในการทำงานได้มาก ระบบที่ออกแบบมาอย่างซับซ้อนมากเท่าใดก็ยิ่งช่วยให้ผู้ใช้ทำงานได้ง่ายขึ้นเท่านั้น การพัฒนาดำเนินไปอย่างต่อเนื่องโดยผู้ผลิตซอฟต์แวร์ ทำให้มีการปรับรุ่นของซอฟต์แวร์ และข้อมูลจากซอฟต์แวร์ในรุ่นเก่าอาจเข้าไม่ได้กับซอฟต์แวร์รุ่นใหม่

ระบบฐานข้อมูลไมโครซอฟต์แอคเซสเป็นหนึ่งในระบบฐานข้อมูลที่ได้รับความนิยมมาตั้งแต่ปี 2535 จนถึงปัจจุบัน เนื่องจากออกแบบมาเพื่อให้ใช้งานง่าย มีตาราง คิวรี่ ฟอร์ม รายงาน มาโคร และโมดูลบรรจุอยู่ที่เดียวกัน ซึ่งบริษัทไมโครซอฟต์ได้จัดทำระบบฐานข้อมูลตัวอย่าง คือ นอร์ธวิน (NorthWind) ที่ช่วยให้นักพัฒนาเรียนรู้การใช้งานระบบตามตัวอย่างได้ง่าย และมีตารางต้นแบบที่ถือเป็นตัวอย่างระบบอีอาร์พี (Enterprise Resource Planning) ขนาดเล็กที่มีเพียง 8 ตาราง ที่ไม่ใหญ่หรือเล็กเกินไปสำหรับการเรียนรู้ของผู้เริ่มต้น ประกอบด้วย สั่งซื้อ สั่งซื้อละเอียด ลูกค้า พนักงาน สินค้า กลุ่มสินค้า ผู้จัดส่ง ผู้จำหน่าย

การพัฒนาซอฟต์แวร์ และตัวอย่างระบบฐานข้อมูลเป็นไปอย่างต่อเนื่อง มีการปรับรุ่นของนอร์ธวิน และเพิ่มตารางให้ซับซ้อนเพิ่มขึ้นจากเดิมที่มีเพียงความสัมพันธ์แบบหนึ่งต่อหนึ่ง (one to one) และหนึ่งต่อหลาย (one to many) โดยเพิ่มความสัมพันธ์แบบหลายต่อหลาย (many to many) และต่อยอดระบบฐานข้อมูลเพื่อใช้งานในระดับองค์กร ไปเป็นโปรแกรมเอสคิวแอลเซิร์ฟเวอร์ (SQL Server) อีกหนึ่งผลิตภัณฑ์ แต่การใช้งานในองค์กรขนาดเล็ก หรือการเรียนรู้ในสถาบันการศึกษาสำหรับบทเรียนในชั้นปีที่หนึ่ง หรือสอง ก็ยังพบว่าระบบฐานข้อมูลไมโครซอฟต์แอคเซส และนอร์ธวินยังเป็นที่นิยม

การเรียนรู้การใช้คำสั่งซีควล (SQL) ที่บริการโดย w3schools.com แบบสั่งประมวลผลแบบออนไลน์ และเห็นผลทันทีโดยไม่ต้องติดตั้งระบบฐานข้อมูลนั้น สามารถพบตารางตัวอย่างทั้ง 8 ของนอร์ธวิน ที่เปิดให้บริการผ่านเว็บไซต์นี้ ดังนั้นในการศึกษาการใช้คำสั่งซีควลสำหรับผู้เริ่มต้นอาจไม่จำเป็นต้องติดตั้งโปรแกรมระบบฐานข้อมูลภายในเครื่องคอมพิวเตอร์ของตนเอง ก็สามารถเรียนรู้ความสัมพันธ์ของตารางตัวอย่างนี้ได้โดยง่าย

แต่การใช้ระบบฐานข้อมูลนอร์ธวินภายในเครื่องคอมพิวเตอร์ของตน ก็เหมาะสมกับการเรียนรู้ที่จะทดสอบการใช้คำสั่งจัดการข้อมูลเฉพาะบุคคลมากกว่าใช้แบบออนไลน์ เช่นคำสั่ง select, insert, delete และ update เพราะผลของคำสั่งอาจต้องใช้เวลาประมวลผล เข้าใจผลของการใช้คำสั่ง และเข้าใจการบริหารจัดการข้อมูลที่ต้องทำหน้าที่เป็นผู้บริหารระบบฐานข้อมูลได้ดีกว่า

จากการสืบค้นพบว่าโปรแกรมเอ็มดีบีวิวเวอร์พลัส (MDB Viewer Plus) และเอ็มดีบีฟอร์ก (MDB Forge) ต่างเป็นโปรแกรมที่มีขนาดเล็ก ประมวลผลแบบพอร์ทเทเบิล (Portable Software) สามารถใช้เปิดแฟ้มนอร์ธวินได้โดยง่าย แต่การเปรียบเทียบว่าโปรแกรมใดเหมาะสมที่จะนำมาใช้มากกว่ากันนั้น ก็ยังไม่มีข้อสรุปชัดเจน หากตั้งคำถามวิจัยแล้วจัดกระบวนการโดยใช้กระบวนการเรียนรู้ตามเอ็ดดี้โมเดล (ADDIE Model) แล้วให้ผู้เรียนรู้ได้ทำหน้าที่เป็นผู้ประเมินซอฟต์แวร์ ก็จะทำให้การศึกษาเปรียบเทียบได้ผลลัพธ์ทั้งผลการเปรียบเทียบซอฟต์แวร์ และประสิทธิผลต่อตัวผู้เรียนรู้ที่ทำหน้าที่เป็นผู้ประเมิน ซึ่งการประเมินคุณภาพซอฟต์แวร์นั้น พบว่า พิมล พร้อมมูล (2555 : บทคัดย่อ) ได้ประเมินคุณภาพโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำหรับการจัดการข้อมูลการควบคุมคุณภาพ ซึ่งเป็นแนวทางสอดคล้องกับวงจรชีวิตการพัฒนาระบบที่ต้องประเมินผลหลังจากการพัฒนาโปรแกรมเสร็จสิ้น

การเลือกเกณฑ์ประเมินซอฟต์แวร์ใช้ 2 เกณฑ์ คือ โมเดลคุณภาพของซีไอเอสคิว (CISQ's quality model) และการรับรองคุณภาพซอฟต์แวร์ (Software Quality Assurance) ตาม ISO/IEC 9126 ซึ่งเกณฑ์นี้ ศรัณย์ สาวะดี และ ดัชกรณ์ ตันเจริญ (2559 : บทคัดย่อ) ได้นำไปใช้ในการประเมินผลการพัฒนาระบบการจัดการงานประชุมวิชาการระดับชาติ และอนุชา อุ่มชะอุ้ม และ กฤติยา ร่างสม (2556 : บทคัดย่อ) ได้ใช้เกณฑ์นี้ประเมินประสิทธิผลของการทำงานระบบงาน สามบีบี คอนเท็กซ์เซ็นเตอร์

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจการใช้งานโปรแกรมอ่านฐานข้อมูลตามโมเดลคุณภาพ และการรับรองคุณภาพซอฟต์แวร์ ของโปรแกรมเอ็มดีบีวิวเวอร์พลัส และเอ็มดีบีฟอร์ก

นิยามศัพท์

ไมโครซอฟท์แอคเซส (Microsoft Access) คือ โปรแกรมเพื่อพัฒนาระบบฐานข้อมูล มีตารางเก็บข้อมูลและสร้างแบบสอบถามได้ง่าย มีวัตถุคอนโทลให้เรียกใช้ในรายงานและฟอร์ม สร้างมาโครและโมดูลด้วยภาษาเบสิกเพื่อประมวลผลตามหลักภาษาโครงสร้าง

เอ็ดดี้โมเดล (ADDIE Model) คือ โมเดลกระบวนการพัฒนารูปแบบการสอนที่นักออกแบบการเรียนการสอนและนักพัฒนาการฝึกอบรมนิยมใช้กัน ซึ่ง ADDIE Model มีลำดับการพัฒนาเป็น 5 ขั้นตอน ประกอบด้วย การวิเคราะห์ (Analysis) การออกแบบ (Design) การพัฒนา (Development) การนำไปใช้ (Implementation) และการประเมินผล (Evaluation) ซึ่งแต่ละขั้นตอนเป็นแนวทางที่มีลักษณะที่ยืดหยุ่น เพื่อให้สามารถนำไปสร้างเป็นเครื่องมือได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่ง จตุพร ตันติรังสี และผุสดี บุญรอด (2555 : บทคัดย่อ) ได้ใช้กระบวนการนี้ไปพัฒนาบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอน

โปรแกรมเอ็มดีบีวิวเวอร์พลัส (MDB Viewer Plus) และเอ็มดีบีฟอร์ก (MDB Forge) ต่างเป็นโปรแกรมช่วยในการเปิดแฟ้มระบบฐานข้อมูลที่มีนามสกุลเป็นเอ็มดีบี (MDB Extension) ที่สร้างมาจากโปรแกรมไมโครซอฟท์แอคเซส (Microsoft Access) สนับสนุนตั้งแต่รุ่นหนึ่งจนถึงรุ่น 2003 (เลขรุ่น 11.0) สามารถดาวน์โหลดโปรแกรมสำหรับเปิดอ่านแบบพอร์ทเทเบิล (Portable) มาใช้งานได้แบบฟรีแวร์ (Freeware) ทำให้สามารถใช้โปรแกรมนี้เปิดแฟ้มฐานข้อมูลจำลอง คือ นอร์ธวิน (NorthWind.mdb) ได้แบบไม่ต้องติดตั้งโปรแกรม

โมเดลคุณภาพของซีไอเอสคิว (CISQ's quality model) เสนอโดย Bill Curtis และ Capers Jones คือ กรอบโครงสร้างซอฟต์แวร์คุณภาพ ที่ประกอบด้วย คุณลักษณะที่พึงปรารถนา 5 ด้าน คือ ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ความมีประสิทธิภาพ (Efficiency) ความปลอดภัย (Security) การดูแลรักษา (Maintainability) และขนาด (Size) โดยคำว่า CISQ มาจาก Consortium for IT Software Quality

การประกันคุณภาพซอฟต์แวร์ หรือการรับรองคุณภาพซอฟต์แวร์ (Software Quality Assurance) ตาม ISO/IEC 9126 คือ กรอบโครงสร้างซอฟต์แวร์คุณภาพที่ประกอบด้วยหลักเกณฑ์การพิจารณา 6 ส่วนหลัก คือ หน้าที่การทำงาน (Functionality) ความเชื่อถือได้ (Reliability) ความสามารถในการใช้งาน (Usability) ประสิทธิภาพ (Efficiency) การบำรุงรักษา (Maintainability) และ ความสามารถในการใช้กับระบบอื่น (Portability)

ไอพีเอ (IPA) คือ เครื่องมือการวิเคราะห์ความสำคัญและผลการปฏิบัติงาน (Importance Performance Analysis: IPA) พัฒนาโดย Martilla and James ในปี ค.ศ. 1977 ใช้วิเคราะห์เกี่ยวกับคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์และบริการ เพื่อวัดผล ประเมินการยอมรับ หรือความพึงพอใจในตัวสินค้าหรือบริการ โดยจะให้ข้อมูลเปรียบเทียบด้านผลการวัดความพึงพอใจ และการจัดสรรทรัพยากรในรูปแผนภาพกราฟ โดยคะแนนส่วนความสำคัญ (Importance) และคะแนนผลการปฏิบัติงาน (Performance) จะเก็บจากแบบสอบถามที่กำหนดค่าน้ำหนักตามวิธีของลิเคิร์ท และนำคะแนนไปทำกราฟ 2 แกน โดยแกนตั้งแทนระดับความสำคัญ และแกนนอนแทนระดับผลการปฏิบัติงาน

กรอบแนวความคิดในการทำการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาคุณภาพซอฟต์แวร์ของโปรแกรมอ่านฐานข้อมูลแบบพอร์ทเทเบิล เพื่อการเรียนรู้การใช้คำสั่งซีควลบนระบบฐานข้อมูลนอทร์ทวินด์ ผู้วิจัยได้วางกรอบแนวคิดการวิจัยครั้งนี้ตามที่ปรากฏในภาพประกอบที่ 1 ดังนี้

ตัวแปรต้น หรือตัวแปรอิสระ
- โมเดลเอ็ดดี้
- การใช้งานระบบฐานข้อมูลนอร์ธวิน
- การใช้งานคำสั่งซีควล (SQL)
- การใช้งานโปรแกรม MDB Viewer plus
- การใช้งานโปรแกรม MDB Forge

➡

ตัวแปรตาม
1. โมเดลคุณภาพของ CISQ 2. การรับรองคุณภาพซอฟต์แวร์ ISO/IEC 9126

ภาพประกอบที่ 1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

เพื่อเป็นแนวทางในการวิจัย ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานของการวิจัย คือ ความพึงพอใจในการใช้งานโปรแกรมเอ็มดีบีวิวเวอร์พลัส และเอ็มดีบีฟอร์กไม่แตกต่างกัน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จตุพร ตันติรังสี และผุสดี บุญรอด (2555) ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยใช้การสอนแบบ ADDIE Model วิชา การใช้โปรแกรมกราฟฟิก ซึ่งโมเดลเอ็ดดี้เป็นรูปแบบการสอนที่ถูกนำเสนอโดย Center for Educational Technology, Florida State University เพื่อใช้ในกองทัพสหรัฐมี 5 ขั้นตอน คือ การวิเคราะห์ (Analysis) การออกแบบ (Design) การพัฒนา (Development) การทดลองใช้ (Implementation) และการประเมิน (Evaluation) พบว่า ผลการประเมินประสิทธิภาพบทเรียนโดยผู้เชียวชาญในภาพรวมอยู่ในระดับดี (X=4.25, S.D.=0.68) ผลการประเมินความพึงพอใจโดยนักศึกษาในภาพรวมอยู่ในระดับดี (X=4.29, S.D.=0.60) และผลการวิเคราะห์หาประสิทธิภาพของบทเรียนเพื่อวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน มีค่าเท่ากับ 81.20/87.17 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ 80/80 ที่กำหนดไว้

พิมล พร้อมมูล (2555) ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำหรับการจัดการข้อมูลการควบคุมคุณภาพ โดยพัฒนาโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำหรับการจัดการข้อมูลการควบคุมคุณภาพ แล้วประเมินคุณภาพของโปรแกรมที่พัฒนาขึ้น โดยมีประเด็นคุณภาพที่ประเมิน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความสามารถในการพึ่งพาของระบบ (Dependability) ด้านความน่าเชื่อถือของระบบ (Reliability) ด้านความสะดวกในการใช้งานระบบ (Usability) และด้านความปลอดภัยของข้อมูลในระบบ (Security) ซึ่งประเมินโดยเจ้าหน้าที่ฝ่ายควบคุมคุณภาพ จำนวน 40 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติทดสอบสมมุติฐาน

ศรัณย์ สาวะดี และ ดัชกรณ์ ตันเจริญ (2559) ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ระบบการจัดการงานประชุมวิชาการระดับชาติสำหรับสถาบันการศึกษาแห่งองค์กรธุรกิจ เพื่อพัฒนาระบบที่มาช่วยอำนวยความสะดวกในการบริหารจัดการตั้งแต่ขั้นตอนการลงทะเบียนเข้าร่วมนำเสนอผลงานจนถึงการสรุปผลการพิจารณาบทความ และเพื่อประโยชน์ในการดำเนินการจัดการประชุมวิชาการให้สะดวกรวดเร็วกับผู้ที่เกี่ยวข้อง และทำให้การจัดงานประชุมวิชาการมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ระบบนี้พัฒนาด้วยเทคโนโลยีในรูปแบบของเว็บแอพพลิเคชั่น จึงใช้ได้ทุกที่ทุกเวลาและทุกอุปกรณ์ที่สนับสนุนการใช้งานเว็บไซต์ และมีการประเมินความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบตามมาตรฐานของ ISO/IEC 9126

อนุชา อุ่มชะอุ้ม และ กฤติยา ร่างสม (2556) ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิผลของการทำงานระบบงานสามบีบี คอนเท็กซ์เซ็นเตอร์ : กรณีศึกษา เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ บริษัท ทริปเปิลทีบรอดแบนด์ จำกัด (มหาชน) เพื่อศึกษาประสิทธิผลของการทำงานระบบงาน 3BB Contact Center โดยอ้างอิงมาตรฐาน ISO/IEC 9126 ด้านหน้าที่การทำงาน (Functionality) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ เจ้าหน้าที่ Call Center 3BB บริษัท ทริปเปิล

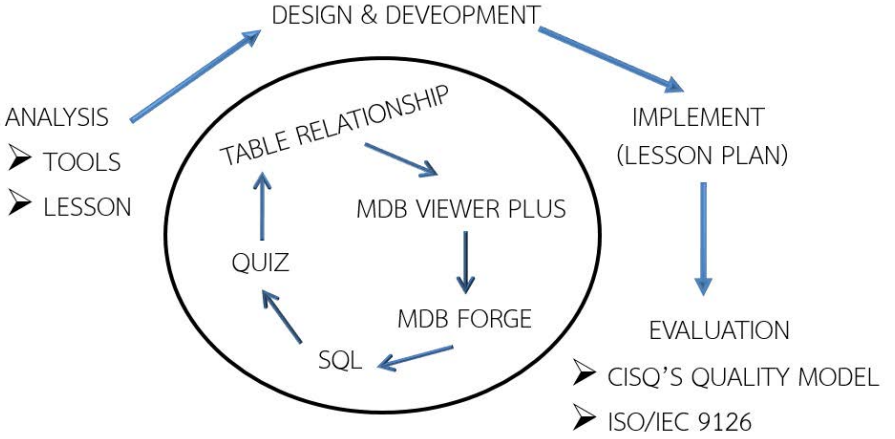
ทีบรอดแบนด์ จำกัด (มหาชน) จำนวน 213 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ประสิทธิผลด้านหน้าที่การทำงานของระบบทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมาก โดยเพศ อายุงานมีผลต่อประสิทธิผลของการทำงานระบบในด้านความเหมาะสม ระดับการศึกษา อายุงาน ส่วนงาน ช่วงเวลาในการใช้งานมีผลต่อประสิทธิผลของการทำงานระบบในด้านความถูกต้อง เพศ ระดับการศึกษา ช่วงเวลาในการใช้งานมีผลต่อประสิทธิผลของการทำงานระบบในด้านการทำงานร่วมกัน อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน เมนูที่ใช้งานบ่อย ช่วงเวลาในการใช้งานระบบมีผลต่อประสิทธิผลของการทำงานระบบในด้านความปลอดภัย และเพศ อายุ ระดับการศึกษา ช่วงเวลาในการใช้งานมีผลต่อประสิทธิผลของการทำงานระบบในด้านความสอดคล้องกับข้อกำหนด

เปรมบุณย์ วรสรรพการ (2558) ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การวัดผลการปฏิบัติงานกระบวนการห่วงโซ่อุปทานของธุรกิจบริการในประเทศไทยด้วยเครื่องมือ Importance Performance Analysis: IPA เพื่อศึกษาถึงผลการปฏิบัติงานของกระบวนการห่วงโซ่อุปทานของธุรกิจบริการในประเทศไทย และแสดงผลโดยใช้เครื่องมือ IPA โดยแบ่งกระบวนการบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานของธุรกิจบริการออกเป็น 7 องค์ประกอบหลักตามแนวคิด IUE-SSC Model ของ Baltacioglu et al. (2007) ได้แก่ การจัดการความต้องการ การบริหารกำลังการผลิตและทรัพยากร การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ การบริหารความสัมพันธ์ การบริหารกระบวนการคำสั่งซื้อ การบริหารประสิทธิภาพอุตสาหกรรมบริการ และการจัดการข้อมูลระบบสารสนเทศ โดยแสดงผลการเปรียบเทียบระดับความสำคัญและผลการปฏิบัติงานของแต่ละกระบวนการห่วงโซ่อุปทานธุรกิจบริการ

วิธีการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การศึกษาคุณภาพซอฟต์แวร์ของโปรแกรมอ่านฐานข้อมูลแบบพอร์ทเทเบิล เพื่อการเรียนรู้การใช้คำสั่งซีควลบนระบบฐานข้อมูลนอทร์ทวินด์ ในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจการใช้งานโปรแกรมอ่านฐานข้อมูลตามโมเดลคุณภาพ และการรับรองคุณภาพซอฟต์แวร์ ของโปรแกรมเอ็มดีบีวิวเวอร์พลัส และเอ็มดีบีฟอร์ก

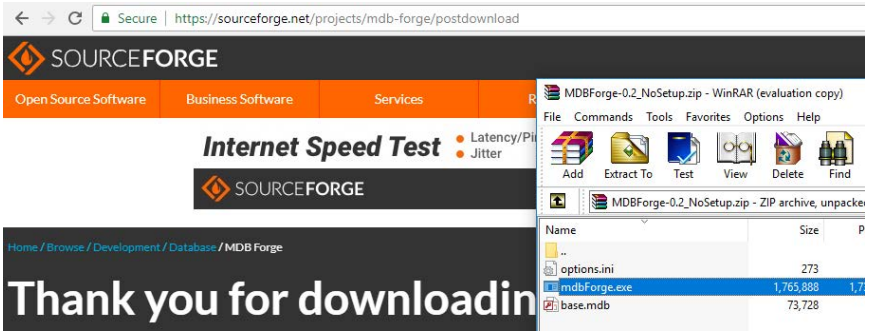
ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้กลุ่มผู้ศึกษาที่เลือกแบบเฉพาะเจาะจง จำนวน 3 กลุ่ม คือ ผู้ศึกษาด้านความฉลาดทางธุรกิจ ผู้ศึกษาด้านการเขียนสคลิ๊ปฝั่งเซิร์ฟเวอร์ และผู้ศึกษาด้านระบบฐานข้อมูล ทั้งหมด 30 คน และดำเนินการตามโมเดลเอ็ดดี้ มีทั้งหมด 5 ตอน



ภาพประกอบที่ 2 การประยุกต์ใช้โมเดลเอ็ดดี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์

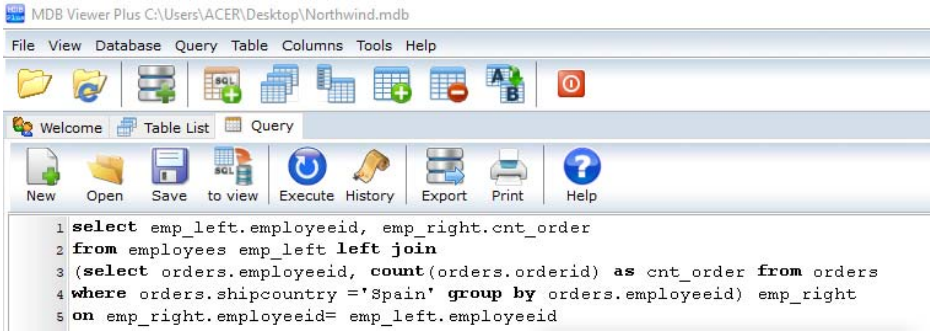
กลุ่มผู้วิจัยทำการวิเคราะห์เครื่องมือ และบทเรียน สรุปว่าเลือกโมเดลเอ็ดดี้เป็นเครื่องมือสำหรับกำกับกระบวนการที่นำไปสู่การเปรียบเทียบ เลือกกลุ่มผู้ศึกษาจำนวน 2 กลุ่มคือกลุ่มที่สนใจด้านความฉลาดทางธุรกิจและกลุ่มด้านการเขียนสคลิ๊ปฝั่งเซิร์ฟเวอร์ ส่วนเครื่องมือที่ใช้ประเมินซอฟต์แวร์ คือ โมเดลคุณภาพของซีไอเอสคิว และ การรับรองคุณภาพซอฟต์แวร์ ISO/IEC 9126 เปรียบเทียบโปรแกรมเอ็มดีบีวิวเวอร์พลัส และเอ็มดีบีฟอร์ก ทำการทดสอบซอฟต์แวร์ และเตรียมบทเรียน บทเรียนเลือกใช้คำสั่งซีควลกับระบบฐานข้อมูลนอร์ธวิน โดยไม่ประมวลผลบนไมโครซอฟต์แอคเซสโดยตรง



ภาพประกอบที่ 3 ดาวน์โหลด MDBForge และใช้แบบ Portable

ตอนที่ 2 ขั้นออกแบบ

ออกแบบบทเรียนที่ทำให้เกิดการเรียนรู้การใช้งานซอฟต์แวร์ทั้งสอง ประกอบด้วย บทเรียนตารางความสัมพันธ์ (Table Relationship) บทเรียนการใช้คำสั่งประมวลผล บทเรียนฝึกปฏิบัติ สอบย่อยเก็บคะแนน การมอบหมายงานให้กลับไปเรียนรู้ การนำเสนอผลการเปรียบเทียบซอฟต์แวร์ทั้งสอง เพื่อให้ผู้ศึกษาเข้าใจซอฟต์แวร์ ผ่านกิจกรรมกลุ่มแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างผู้วิจัยในการเตรียมบทเรียนของตน



ภาพประกอบที่ 4 ตัวอย่างใช้คำสั่งซีควลใน MDB Viewer Plus

ตอนที่ 3 ขั้นพัฒนา

หลังออกแบบบทเรียนย่อย ได้นำบทเรียนทั้งหมดมาวิพากษ์ร่วมกันในทีมวิจัย เพื่อปรับรายละเอียดบทเรียน วางแผนการจัดการเรียนการสอน ทำให้เกิดความต่อเนื่องในกลุ่มผู้เรียน และพิจารณาแบบสอบถามที่จะใช้ประเมินเปรียบเทียบซอฟต์แวร์ เพื่อให้ทุกกลุ่ม ทุกบทเรียน ทุกกิจกรรมมีความพร้อมก่อนการประเมินเปรียบเทียบในขั้นตอนต่อไป

SQL Statement:

```
SELECT orders.employeeid, employees.lastname, COUNT(orders.orderid) AS countOrder,
SUM(orderdetails.quantity) AS sumQuantity FROM orders
INNER JOIN employees ON orders.employeeid = employees.employeeid
INNER JOIN orderdetails ON orders.orderid = orderdetails.orderid
WHERE orders.employeeid BETWEEN 1 AND 5 GROUP BY orders.employeeid
HAVING COUNT(orders.orderid) > 50 ORDER BY countOrder DESC;
```

ภาพประกอบที่ 5 ตัวอย่างคำสั่งซีควลใน w3schools.com
ที่ https://www.w3schools.com/sql/trysql.asp?filename=trysql_op_in

ตอนที่ 4 ขั้นดำเนินการให้เป็นผล

แต่ละกลุ่มดำเนินการตามแผนในระยะเวลาที่กำหนด ทั้งกลุ่มที่สนใจด้านความฉลาดทางธุรกิจ และกลุ่มด้านการเขียนสคลิ้ปฝั่งเซิร์ฟเวอร์ โดยใช้บทเรียนการเรียนรู้โปรแกรมเอ็มดีบีวิวเวอร์พลัส และเอ็มดีบีฟอร์ก การเข้าถึงระบบฐานข้อมูลนอร์ธวิน การใช้คำสั่งซีควล การเปรียบเทียบข้อจำกัดของซอฟต์แวร์ ทำความเข้าใจเกณฑ์ประเมินซอฟต์แวร์ได้แก่ โมเดลคุณภาพของซีไอเอสคิว และ การรับรองคุณภาพซอฟต์แวร์ ISO/IEC 9126

ตัวอย่างโจทย์คำสั่งซีควล ให้กับผู้ศึกษาได้ฝึกเขียนคำสั่ง คือ “ค้นหาพนักงานที่มีรหัส 1 ถึง 5 เพื่อตรวจสอบว่าแต่ละคนมีการรับคำสั่งซื้อทั้งหมดกี่ใบ และมีผลรวมปริมาณสินค้าทั้งหมดเท่าไร โดยให้แสดงเฉพาะจำนวนคำสั่งซื้อที่มีมากกว่า 50 ขึ้นไป และเรียงลำดับตามจำนวนคำสั่งซื้อที่มากที่สุด”

Number of Records: 3

EmployeeID	LastName	countOrder	sumQuantity
4	Peacock	123	3232
1	Davolio	78	1924
3	Leverling	74	1725

ภาพประกอบที่ 6 ตัวอย่างผลการใช้คำสั่งซีควลใน w3schools.com

ตอนที่ 5 ขั้นประเมินผล

จัดให้มีการประเมินซอฟต์แวร์ด้วยแบบสอบถามความพึงพอใจตามประเด็น ที่กำหนดโดย โมเดลคุณภาพของ CISQ มีเกณฑ์ 5 ข้อ ได้แก่ ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ความมีประสิทธิภาพ (Efficiency) ความปลอดภัย (Security) การดูแลรักษา (Maintainability) และขนาด (Size) ส่วนการประกันคุณภาพซอฟต์แวร์ หรือการรับรองคุณภาพซอฟต์แวร์ ตาม ISO/IEC 9126 มีเกณฑ์ 6 ข้อ ได้แก่ หน้าที่การทำงาน (Functionality) ความเชื่อถือได้ (Reliability) ความสามารถในการใช้งาน (Usability) ประสิทธิภาพ (Efficiency) การบำรุงรักษา (Maintainability) และความสามารถในการใช้กับระบบอื่น (Portability)

วิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถาม

โดยการหาค่าเฉลี่ยแล้วเปรียบเทียบกับเกณฑ์ในการแปลความหมายเป็นช่วงคะแนน ดังนี้

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

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

สถิติอนุมานหรืออ้างอิง ได้แก่ การทดสอบค่าที (T-Test)

เครื่องมือการวิเคราะห์ความสำคัญและผลการปฏิบัติงาน (Importance Performance Analysis: IPA)

เอกสารอ้างอิง

จตุพร ตันติรังสี และผุสดี บุญรอด. (2555). **การพัฒนาบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตโดยใช้การสอนแบบ ADDIE Model วิชา การใช้โปรแกรมกราฟฟิก**. 209-214. The 9th National Conference on Computing and Information Technology. NCCIT2013.

ธีรไนย ผดุงมาตรวรกุล. (2550). **การใช้คำสั่งเสียงเพื่อสร้างรายงานจากฐานข้อมูลนอร์ธวิน**. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

เปรมบุณย์ วรสรรพการ. (2558). **การวัดผลการปฏิบัติงานกระบวนการห่วงโซ่อุปทานของธุรกิจบริการในประเทศไทยด้วยเครื่องมือ Importance Performance Analysis: IPA**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้.

พร้อมเลิศ หล่อวิจิตร. (2549). **คู่มือเรียน PHP และ MYSQL สำหรับผู้เริ่มต้น**. กรุงเทพฯ : บริษัทโปรวิชัน จำกัด.

พิมล พร้อมมูล. (2555). **การพัฒนาโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำหรับการจัดการข้อมูลการควบคุมคุณภาพ**. ปริญญานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ศรัณย์ สาวะดี และ ดัชกรณ์ ตันเจริญ. (2559). **ระบบการจัดการงานประชุมวิชาการระดับชาติสำหรับสถาบันการศึกษาแห่งองค์กรธุรกิจ**. วารสารปัญญาภิวัฒน์. 8(3):229-241.

อนุชา อุ่มชะอุ้ม และ กฤติยา ร่างสม. (2556). **ประสิทธิผลของการทำงานระบบงาน สามบีบี คอนเท็กซ์เซ็นเตอร์ : กรณีศึกษา เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ บริษัท ทริปเปิลทีบรอดแบนด์ จำกัด (มหาชน)**. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

L.W. Anderson. (1988). **Likert Scales, Education Research Methodology and Measurement : An International Handbook**. John, D. Keeves, eds, Victoria : Pergamon pp.427-428.

การสำรวจความคิดเห็นพลังงานทางเลือกที่ใช้ทดแทนพลังงานไฟฟ้า

The opinion study of renewable energy chosen of Thailand

ผู้วิจัย จักรกฤช ศรีแก้ว
วิโรจน์ นาคคงคำ
ธณาธร เข็มนาค
หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาเทคโนโลยีการจัดการอุตสาหกรรม
มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ
อาจารย์พนิตา ภักดี
หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาเทคโนโลยีการจัดการอุตสาหกรรม
มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ เพื่อเป็นการศึกษาการเลือกใช้พลังงานทดแทนในประเทศ และความเหมาะสมของการนำมาใช้ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ ใช้การวิเคราะห์สัมประสิทธิสหสัมพันธ์ แบบ Cramer’s V ในการวิเคราะห์ตัวแปร กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชากรในกรุงเทพมหานคร จำนวน 5,686,646 คนผู้วิจัยได้ทำการคัดเลือกโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยแบ่งเป็นภาค ได้แก่ ภาคเหนือ ภาคกลาง ภาคใต้ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคตะวันตก และภาคตะวันออก จำนวน 600 คน

ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เห็นด้วยกับการนำพลังงานทดแทนมาใช้ในประเทศไทย พลังงานแสงอาทิตย์เป็นพลังงานที่ประชาชนให้ความสนใจและจากกลุ่มอย่างส่วนใหญ่จะเห็นด้วยกับการนำพลังงานแสงอาทิตย์เป็นส่วนมาก กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ถึงพลังงานทดแทนในระดับ ปานกลาง

คำสำคัญ : พลังงานทดแทน , การเลือกใช้ , ประเทศไทย

Abstract

This research aims to study alternative energies using in the country and the appropriateness of the use. The instrument used for data collection was questionnaires. Statistics used for data analysis, ie mean, standard deviation and the Cramer's V correlation analysis. The samples were 5,686,646 people in Bangkok, divided into 600 regions, including the North, the Central, the Southern, the Northeast, the Western and the East. The results showed that the most of participate agreed with the use of renewable energy in Thailand. Solar energy was the most interesting energy. Renewable energy perception was moderate level.

Keywords : Alternative Energies, Using , Thailand

บทนำ

ปัจจุบันมีการใช้พลังงานกันอย่างต่อเนื่อง และมีปริมาณที่เพิ่มขึ้นอย่างไม่มีขีดจำกัด เพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการของมนุษย์ในการดำเนินชีวิต และ การประกอบกิจการ ซึ่งปัจจุบันจะพบเห็นการใช้พลังงานน้ำมันเป็นส่วนใหญ่ รองลงมาจะเป็นพลังไฟฟ้า ซึ่งถ้ามองในภาพรวมจะมีพลังงานบ้างส่วนที่เรามองข้ามไป และเป็นการเสียพลังงานไปอย่างไร้ประโยชน์ ซึ่งในปัจจุบันมีพลังงานหลายชนิดที่สามารถนำมาเพิ่มเติม หรือ ทดแทนกันได้ จากที่ค้นพบพลังงานในปัจจุบันมีพลังงานอยู่หลายประเภท เช่น พลังงานลม พลังงานน้ำ พลังงานแสงอาทิตย์ พลังงานนิวเคลียร์ พลังงานน้ำมัน พลังงานคลื่น พลังงานไฟฟ้า พลังงานความร้อนใต้พิภพ และ พลังงานชีวมวล เป็นต้น

นอกจากนี้ ปัจจุบันมีการพลังงานไฟฟ้าที่สูงขึ้น ซึ่งถ้ามองในมุมเจาะลึกจะพบว่าความเป็นจริง พลังงานที่เราใช้กันมากที่สุดคือพลังงานน้ำมันดิบ ซึ่งเป็นที่พลังงานที่แฝงอยู่ในกระบวนผลิตพลังงานบ้างประเภท เช่น การผลิตพลังงานไฟฟ้า เป็นต้น จากการศึกษาข้อมูลบ้างส่วนจากกระทรวงพลังงาน ได้มีการจัดทำตารางบัญชีพลังงานของประเทศไทยของปี พ.ศ. 2559 พบว่า ประเทศไทยมีการนำเข้าน้ำมันดิบในปริมาณที่สูง ซึ่งจะให้ประเทศไทยขาดดุลการค้า และเสียเปรียบทางการค้า ซึ่งการที่ประเทศไทยเริ่มหันมาให้ความสนใจพลังงานทางเลือกนับว่าเป็นวิธีที่ดีสำหรับการสร้างประสิทธิภาพของการผลิตพลังงานเพื่อใช้ในประเทศและสามารถลดการนำเข้าจากต่างประเทศไม่ต้องพึงพาต่างชาติ จะทำให้ประเทศสามารถพึ่งพาตนเองและพัฒนาศักยภาพได้ด้วยตนเอง (กรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงานกระทรวงพลังงาน, 2559)

นอกจากนี้จะเห็นได้ว่าพลังงานหมุนเวียนที่นำมาใช้มากที่สุด ณ ปัจจุบัน คือ พลังงานความร้อนจากแสงอาทิตย์ (Solar Heat) รองลงมาคือ แสงอาทิตย์ (Solar) อาจเนื่องจากการส่งเสริมจากภาครัฐ และหลายแห่งเริ่มมีธุรกิจโซล่าฟาร์ม (Solar Farm) เพื่อผลิตกระแสไฟฟ้าขายกลับให้ภาครัฐ แต่ในอนาคตพลังงานทางเลือกอื่นๆ ก็เป็นที่น่าสนใจ เช่น พลังงานลม คลื่น เป็นต้น (กรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงานกระทรวงพลังงาน, 2559)

ถึงแม้ว่าปัจจุบันกระแสสังคมตอนนี้จะมุ่งเน้นในเรื่องของพลังงานทางเลือกจากแสงอาทิตย์ แต่ก็ยังมีพลังงานทางเลือกอื่นๆ ที่น่าสนใจและสามารถกลายเป็นพลังงานหลักได้ในอนาคตด้วยศักยภาพที่สามารถนำมาใช้ได้ประสิทธิภาพจริง แต่ทั้งนี้การเลือกใช้พลังงานจะต้องเหมาะสมกับภูมิภาคและประชากรในพื้นที่นั้นๆ ให้การสนับสนุนการใช้พลังงานต่างๆ รวมถึงนโยบายของรัฐบาลที่สนับสนุนการลงทุนและ นโยบายด้านกฎหมาย จึงทำให้เกิดความสนใจและตระหนักถึงการใช้พลังงานหลักที่มีอยู่อย่างจำกัด และ ในอนาคตพลังงานหลังที่ใช้อยู่ปัจจุบันจะน้อยลงและหมดไป ดังนั้นคณะผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาการเลือกใช้พลังงานในประเทศไทยโดยสำรวจความคิดเห็นจากประชากรไทยในแต่ละภาคและข้อมูลภาคภูมิศาสตร์เพื่อหาข้อเท็จจริงเกี่ยวกับความเหมาะสมของการเลือกใช้พลังงานในประเทศไทย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นการเลือกใช้พลังงานทดแทนในประเทศไทย

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือประชากรใน กรุงเทพมหานคร จำนวน 5,686,646 คน (ข้อมูลจากกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย,2559) โดยแบ่งเป็น 6 ภาค ได้แก่ ภาคเหนือ ภาคกลาง ภาคใต้ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคตะวันตก และ ภาคตะวันออก กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือผู้วิจัยได้ทำการคัดเลือกโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จนครบจำนวนที่ต้องการ

โดยไม่มีกฎเกณฑ์ที่แน่นอน โดยกำหนดกลุ่มเป้าหมายอายุตั้งแต่ 17 ปีขึ้นไป (จากจำนวนประชากรทั้งหมด 5,686,646 คน (กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย, 2559) โดยคำนวณจำนวนตัวอย่างที่ต้องการศึกษา จากสูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) (กิตติพันธ์ และคณะ, 2555) จากการคำนวณ ขนาดตัวอย่างพบว่า จำนวนกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำ คือ 400 คน และจากการศึกษาของทางลักษณะของภูมิภาค ผู้วิจัยจึงเลือกเก็บข้อมูลประชากร ภาคละ 100 คน ซึ่งเป็นการแบ่งเก็บกลุ่มตัวอย่างแบบลำดับขั้น (กิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ และคณะ,2555) ซึ่งประเทศไทยมีภูมิภาคทั้ง 6 ภาค รวมทั้งสิ้น 600 คน

2. ระยะที่ใช้ในการวิจัย คือ เดือน มีนาคม 2560 – กุมภาพันธ์ 2561

3. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง แบ่งเป็น 3 ขั้นตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 ความรู้เกี่ยวกับการใช้พลังงานทดแทนในประเทศไทย และตอนที่ 3 ความคิดเห็นด้านความเหมาะสมกับพลังงานทดแทนสำหรับประเทศไทย

4. การทดสอบค่าความเชื่อมั่นผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปทดสอบกับกลุ่มประชาชนที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มเป้าหมายที่ต้องการทำการศึกษาวิจัยก่อน จำนวน 30ชุด เพื่อวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเป็นรายด้านโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach’s Alpha Coefficient) โดยมีค่าความเชื่อมั่นมากกว่า 0.7 ขึ้นไป (กิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ และคณะ,2555) ปรากฏว่าได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.9 แสดงว่าแบบสอบถามนี้สามารถนำไปใช้เก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ใช้การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Cross-tab) แบบ Cramer’s V ในการวิเคราะห์ตัวแปร

ผลการวิจัย

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยของการรับรู้เกี่ยวกับพลังงานทดแทนจำแนกเป็นรายข้อ

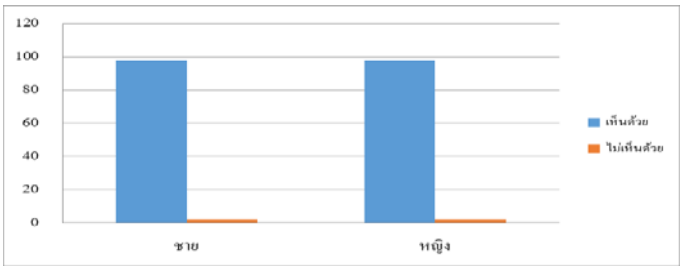
การรับรู้	ค่าเฉลี่ย	SD	แปลผล
1. ท่านมีความสนใจในเรื่องพลังงานทดแทนในปัจจุบันมากน้อยเพียงใด	3.46	.91	กลาง
2. ท่านมีการติดตามข่าวสารของพลังงานทดแทนอย่างต่อเนื่อง	3.16	.83	กลาง
3. ท่านพยายามหาข้อมูลของพลังงานทดแทนจากสื่อต่างๆ	3.11	1.4	กลาง
4. ท่านมีความรู้ด้านพลังงานทดแทนมากน้อยเพียงใด	3.08	.85	กลาง
5. ท่านต้องการให้มีการรณรงค์ใช้พลังงานทดแทนอย่างจริงจังมากน้อยเพียงใด	3.51	.91	มาก
6. ท่านเห็นคุณค่าของการใช้พลังงานทดแทนมากน้อยเพียงใด	3.60	.88	มาก
7. ท่านต้องการให้หน่วยงานของรัฐบาล และเอกชนมีส่วนร่วมในการสนับสนุนให้หันมาใช้พลังงานทดแทนใช่หรือไม่	3.70	.92	มาก
8. พลังงานแสงอาทิตย์ เป็นพลังงานสะอาดไม่ทำปฏิกิริยาใดๆ อันจะทำให้สิ่งแวดล้อมเป็นพิษ คุณเห็นด้วยกับบทความนี้มากน้อยเพียงใด	3.59	.94	มาก
9. พลังงานน้ำ เป็นพลังงานสะอาดไม่ทำปฏิกิริยาใดๆอันจะทำให้สิ่งแวดล้อมเป็นพิษ คุณเห็นด้วยกับบทความนี้มากน้อยเพียงใด	3.52	.90	มาก

การรับรู้	ค่าเฉลี่ย	SD	แปลผล
10. พลังงานลม เป็นพลังงานสะอาดไม่ทำปฏิกิริยาใดๆอันจะทำให้สิ่งแวดล้อมเป็นพิษ คุณเห็นด้วยกับบทความนี้มากน้อยเพียงใด	3.52	.91	มาก
11. พลังงานคลื่น เป็นพลังงานสะอาดไม่ทำปฏิกิริยาใดๆอันจะทำให้สิ่งแวดล้อมเป็นพิษ คุณเห็นด้วยกับบทความนี้มากน้อยเพียงใด	3.39	.88	กลาง
12. พลังงานความร้อนใต้พิภพ เป็นพลังงานสะอาดไม่ทำปฏิกิริยาใดๆ อันจะทำให้สิ่งแวดล้อมเป็นพิษ คุณเห็นด้วยกับบทความนี้มากน้อยเพียงใด	3.28	.91	กลาง
13. พลังงานชีวมวล เป็นพลังงานสะอาดไม่ทำปฏิกิริยาใดๆอันจะทำให้สิ่งแวดล้อมเป็นพิษ คุณเห็นด้วยกับบทความนี้มากน้อยเพียงใด	3.33	.86	กลาง
14. ภาวะที่ราคาน้ำมันปรับสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง จึงมีความจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับพลังงานทดแทน	3.74	.94	มาก
15. ประชาชนทุกคนควรจะทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับพลังงานทดแทน	3.77	.91	มาก
16. รัฐบาลคือตัวกลางสำคัญที่จะช่วยเร่งรณรงค์ให้ใช้พลังงานทดแทน	3.82	.91	มาก
รวม	**3.47**	**.64**	**มาก**

จากตารางที่ 1 โดยรวมมีการรับรู้เกี่ยวกับพลังงานทดแทน อยู่ในระดับกลาง ($\bar{X}$ = 3.48) ในด้านของ รัฐบาลคือตัวกลางสำคัญที่จะช่วยเร่งรณรงค์ให้ใช้พลังงานทดแทนมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}$ = 3.82)

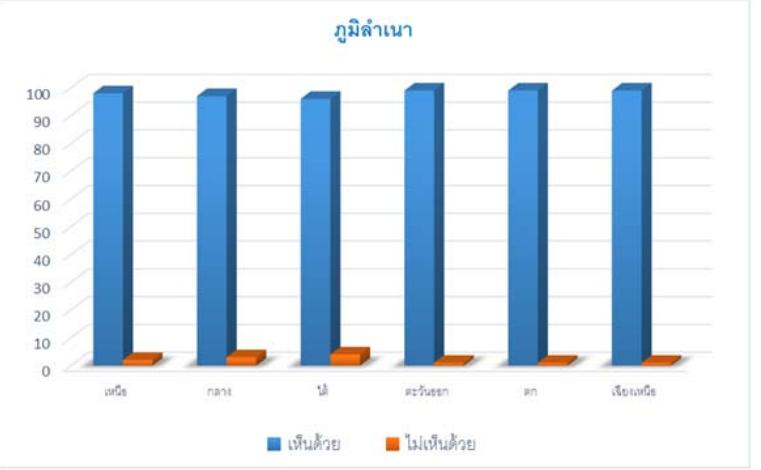
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะโดยทั่วไปของความคิดเห็นเกี่ยวกับพลังงานทดแทนจำแนกตามสถานภาพทางเพศ ภูมิลำเนา ระดับการศึกษา อาชีพ มีดังนี้

ภาพที่ 1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของการเห็นด้วยกับการนำพลังงานทดแทนมาใช้ในประเทศไทยจำแนกสถานภาพด้านเพศ



จากภาพที่ 1 พบว่าทั้งเพศชายและเพศหญิงส่วนใหญ่เห็นด้วยกับการนำพลังงานทดแทนมาใช้ในประเทศไทย คิดเป็นร้อยละ 94

ภาพที่ 2 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของการเห็นด้วยกับการนำพลังงานทดแทนมาใช้ในประเทศไทยจำแนกด้านภูมิลำเนา

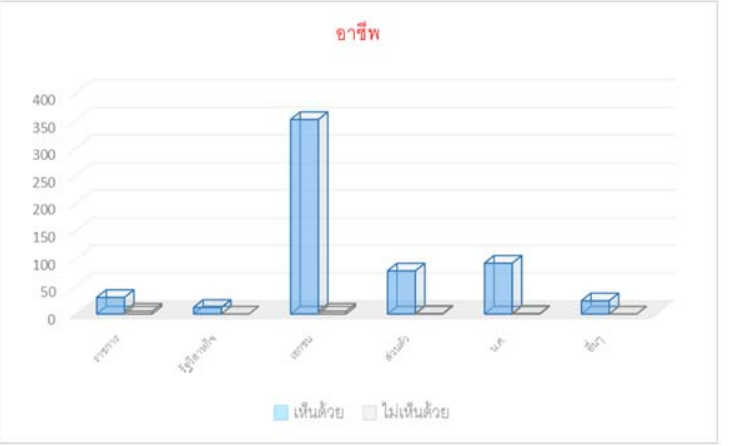


จากภาพที่ 2 พบว่าภูมิลำเนาแต่ละภาคส่วนใหญ่เห็นด้วยกับการนำพลังงานทดแทนมาใช้ และส่วนเล็กที่ยังไม่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 98

ภาพที่ 3 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของการเห็นด้วยกับการนำพลังงานทดแทนมาใช้ในประเทศไทยจำแนกระดับการศึกษา

จากภาพที่ 3 พบว่าระดับการศึกษาที่เห็นด้วยกับการนำพลังงานทดแทนมาใช้มากที่สุดคือระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 36.5 และระดับการศึกษาที่เห็นด้วยน้อยที่สุดคือระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 1.33

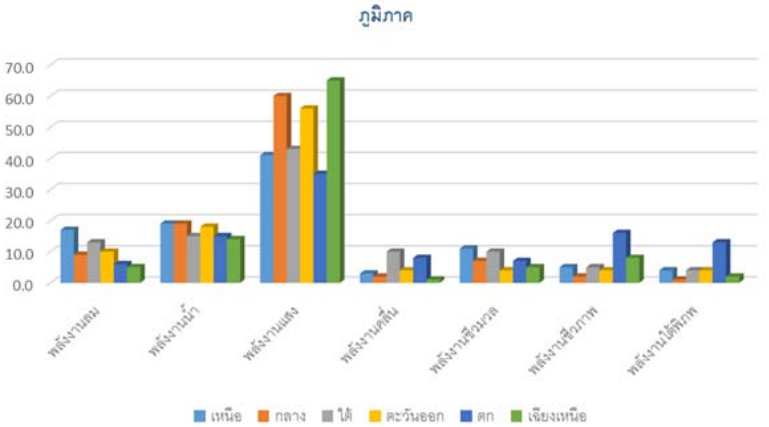
ภาพที่ 4 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของการเห็นด้วยกับการนำพลังงานทดแทนมาใช้ในประเทศไทยจำแนกตามอาชีพ



จากภาพที่ 4 พบว่าระดับอาชีพภาคเอกชนเห็นด้วยกับการนำพลังงานทดแทนมาใช้มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 58.66 และอาชีพที่เห็นด้วยน้อยที่คือ ภาครัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 2

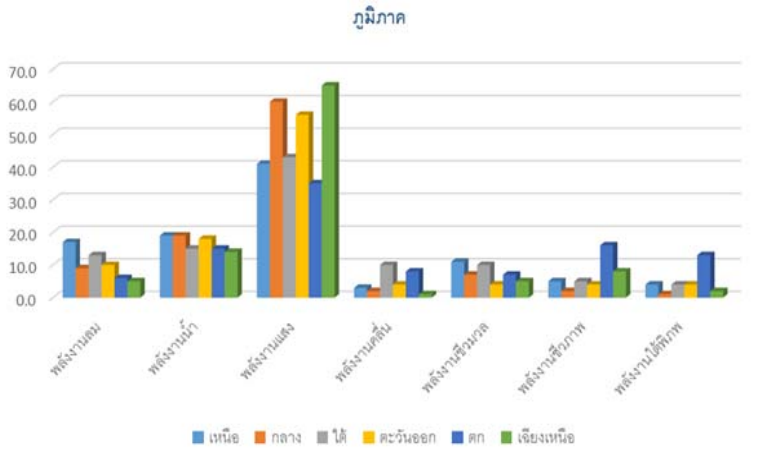
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะโดยทั่วไปของความคิดเห็นเกี่ยวกับพลังงานทดแทนชนิดใด เหมาะสมกับประเทศไทยจำแนกตามสถานภาพทางเพศ ภูมิลำเนา ระดับการศึกษา อาชีพ มีดังนี้

ภาพที่ 5 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของพลังงานทดแทนชนิดใดเหมาะสมกับประเทศไทยจำแนกสถานภาพด้านเพศ



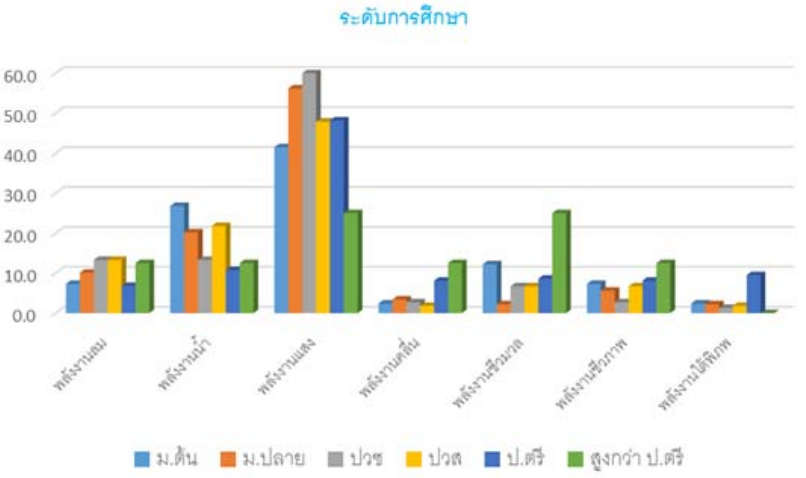
จากภาพที่ 5 พบว่าทั้งเพศชายและเพศหญิงส่วนใหญ่เห็นด้วยกับพลังงานแสงเป็นพลังงานที่เหมาะสมกับประเทศไทย คิดเป็นร้อยละ 45.3 และ 54.7 ตามลำดับ

ภาพที่ 6 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของพลังงานทดแทนชนิดใดเหมาะสมกับประเทศไทยจำแนกตามภูมิภาค



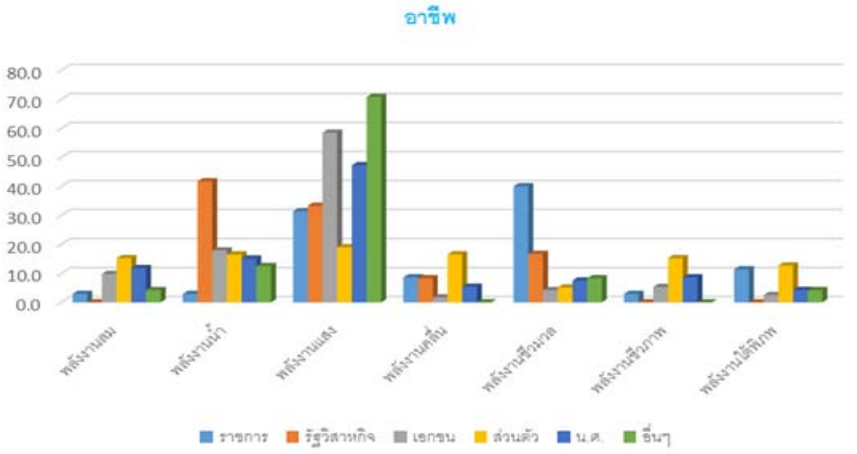
จากภาพที่ 6 พบว่าแต่ละภาคส่วนใหญ่เห็นด้วยกับพลังงานแสงอาทิตย์ จำนวนสูงสุดอยู่ที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ คิดเป็นร้อยละ 65.0 ลองลงมาเป็นภาคกลาง คิดเป็นร้อยละ 60.0 เรียงตามลำดับ

ภาพที่ 7 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของพลังงานทดแทนชนิดใดเหมาะสมกับประเทศไทยจำแนกตามระดับการศึกษา



จากภาพที่ 7 พบว่าระดับการศึกษาส่วนใหญ่เห็นด้วยกับพลังงานแสงอาทิตย์ จำนวนสูงสุดอยู่ที่ระดับ ปวช. คิดเป็นร้อยละ 60.0 ลองลงมาเป็นระดับ ม.ปลาย คิดเป็นร้อยละ 56.2 ตามลำดับ

ภาพที่ 8 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของพลังงานทดแทนชนิดใดเหมาะสมกับประเทศไทยจำแนกตามอาชีพ



จากภาพที่ 8 พบว่ากลุ่มอาชีพ อื่นๆ มีความสนใจและสนับสนุนในเรื่องพลังงานแสงอาทิตย์เป็นส่วนใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 70.8 ลองลงมาเป็นภาคเอกชน คิดเป็นร้อยละ 58.5 เรียงตามลำดับ และ ยังมีกลุ่มอาชีของราชการ คิดเป็นร้อยละ 40 ที่ให้ความสนใจเรื่องพลังงานชีวมวล เป็นต้น

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างโดยแบ่งเป็น เพศชายและหญิง เพศละ 300 คน คิดเป็นร้อยละ 94 ส่วนใหญ่เห็นด้วยกับการนำพลังงานทดแทนมาใช้ในประเทศไทย และเมื่อแบ่งออกเป็นภูมิลำเนาแต่ละภาค จะเห็นว่าส่วนใหญ่เห็นด้วยกับการนำพลังงานทดแทนมาใช้ คิดเป็นร้อยละ 98 และมีส่วนเล็กที่ยังไม่เห็นด้วย และเมื่อแบ่งตามระดับการศึกษาจะเห็นได้ว่าในระดับปริญญาตรี เห็นด้วยกับการนำพลังงานมาใช้มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 36.5 และ ระดับการศึกษาที่เห็นด้วยน้อยที่สุดคือ ระดับที่สูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 1.33 และเมื่อแบ่งเป็นอาชีพจะเห็นได้ว่าภาคเอกชนจะให้ความสำคัญในการเลือกนำพลังงานทนแทนมาใช้มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 36.5 และอาชีพที่เห็นด้วยน้อยที่สุดคือ ภาครัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 2

สรุปได้ว่า กลุ่มประชากรตัวอย่าง 600 คน ส่วนมากเห็นด้วยกับการนำพลังงานทดแทนมาใช้ในประเทศ ไม่ว่าจะอยู่ภูมิลำเนาใด เพศอะไร ก็ต่างยังให้ความสำคัญกับเรื่องพลังงานทดแทนเป็นส่วนมาก ซึ่งส่วนน้อยที่ยังไม่เห็นด้วยอาจเป็นเพราะขาดความเข้าใจในเรื่องพลังงานทดแทน แต่อย่างไรการสนับสนุนของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องก็ยังเป็นสิ่งสำคัญในการสนับสนุนและรณรงค์ให้คนหันมาสนใจในเรื่องพลังงานทดแทนมากขึ้น

การรับรู้เกี่ยวกับพลังงานทดแทน

จากผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวมีการรับรู้ถึงพลังงานทดแทนในระดับ ปานกลาง เนื่องจากหลายสาเหตุที่ทำคนส่วนมากขาดความเข้าใจในเรื่องของพลังงานทดแทน ด้วยสาเหตุหลักคือ ขาดการรับรู้ข้อมูลด้านพลังทดแทนแต่ละประเภท และไม่ได้รับการส่งเสริม หรือ รณรงค์ให้ใช้พลังงานทดแทน ซึ่งประชากรส่วนใหญ่ยังไม่ทราบถึงข้อมูลในการนำพลังงานทดแทนมาใช้อย่างแท้จริง แต่ประชากรก็ยังให้ความสำคัญในการนำพลังงานทดแทนมาใช้งาน ซึ่งจากการ

สำรวจจะพบว่าประชากรส่วนมากอยากให้มีการส่งเสริม สนับสนุนการนำพลังงานทดแทนมาใช้ พร้อมกับบอกข่าวสารเกี่ยวกับพลังงานเพิ่มมากขึ้น เพื่อให้คนส่วนใหญ่หันมาให้ความสำคัญกับพลังงานทดแทนเพิ่มขึ้น

การนำพลังงานทดแทนมาใช้ในประเทศไทย

จากการวิเคราะห์ผลการวิจัยพบว่าส่วนใหญ่เห็นด้วยกับการใช้พลังงานทดแทน จากกลุ่มอย่างส่วนใหญ่จะเห็นด้วยกับการนำพลังงานแสงอาทิตย์เป็นส่วนมาก และคิดว่าเหมาะสมกับการใช้มาใช้ในประเทศไทยมากที่สุด อาจเป็นเพราะ คนส่วนใหญ่จะเห็น และ รู้จักพลังงานแสงอาทิตย์ จากการโฆษณาในหลายหลายทาง พร้อมกับมีการสนับสนุน และ ให้ข้อมูลเกี่ยวกับพลังงานแสงอาทิตย์เป็นส่วนมาก

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้องพบว่า ประเทศไทยเหมาะกับ

1. พลังงานลม เพราะมีความเหมาะสมกับประเทศไทย จากการวิจัยพบว่า พลังงานลมมีลงทุนในการติดตั้งครั้งแรกราคาไม่สูงมาก ค่าบำรุงรักษาต่ำ และมีหลายขนาดให้เลือกใช้ตามความเหมาะสมของแต่ละพื้นที่ตามขนาดของแรงลม

2. พลังงานแสงอาทิตย์ เพราะเป็นพลังงานที่ประชาชนให้ความสนใจในการนำมาใช้เพื่อลดภาระค่าใช้จ่ายในการใช้ไฟฟ้าในการดำรงชีวิตประจำวัน และมีความเหมาะกับประเทศไทยเนื่องจากสภาพอากาศเอื้ออำนวยในการนำพลังงานแสงอาทิตย์มาใช้

ข้อเสนอแนะ

1. พลังงานทางเลือกควรได้รับการสนับสนุนจากภาครัฐในเรื่องของการเงิน เช่นการให้ทุนสนับสนุนการลงทุนด้านพลังงานทดแทน มาตรการด้านภาษีแก่ภาคเอกชนที่สนใจมาลงทุนทางด้านพลังงานทดแทน การสนับสนุนพลังงานทดแทนต่อเนื่องโดยเฉพาะรายเดิมจะไม่ให้ล้มหายไปก็ถือเป็นมาตรการหนึ่งที่จะสนับสนุนภาคเอกชนรายย่อยมาลงทุนด้านพลังงานทดแทน โดยควรจะมีมาตรการเยียวยา อย่างกรณีผู้ผลิตไฟฟ้ารายเล็กควรได้รับเงินอุดหนุนมาตรการส่งเสริมการรับซื้อไฟฟ้าจากพลังงานหมุนเวียนรูปแบบอัตรารับซื้อไฟฟ้าคงที่ตลอดอายุโครงการ

2. การสนับสนุนทางด้านกฎหมาย ในเรื่องของการควบคุม มลพิษ ที่มีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม การกำจัดมลพิษที่ถูกต้องและไม่เป็นอันตรายต่อสิ่งแวดล้อม ชุมชน ดังเช่นคำแถลงนโยบายของรัฐบาลของ นางสาวยิ่งลักษณ์ ชินวัตร นายกรัฐมนตรี ได้แถลงต่อรัฐสภา เมื่อวันอังคารที่23สิงหาคม 2554ดังนี้ “พัฒนาพลังงานให้ประเทศไทยสามารถพึ่งตนเองได้มากขึ้น โดยจัดหาพลังงานให้เพียงพอ มีเสถียรภาพ ด้วยการเร่งสำรวจและพัฒนาแหล่งพลังงานประเภทต่าง ๆ ทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ และเร่งให้มีการเจรจากับประเทศเพื่อนบ้านในระดับรัฐบาลเพื่อร่วมพัฒนาแหล่งพลังงาน วางแผนพัฒนาไฟฟ้าให้มีการกระจายชนิดของเชื้อเพลิงที่ใช้เพื่อลดความเสี่ยงด้านการจัดหาความผันผวนทางด้านราคา และลดต้นทุนการผลิตส่งเสริมการผลิตไฟฟ้าจากพลังงานหมุนเวียนที่มีศักยภาพ โดยเฉพาะโครงการผลิตไฟฟ้าขนาดเล็ก และโครงการผลิตไฟฟ้าขนาดเล็กมาก รวมทั้งศึกษาความเหมาะสม ในการพัฒนาพลังงานทางเลือกอื่น ๆ มาใช้ประโยชน์ในการผลิตไฟฟ้า ดำเนินการให้นโยบายด้านพลังงานทดแทนเป็นวาระแห่งชาติโดยสนับสนุนการผลิตและการใช้พลังงานทดแทน โดยเฉพาะการพัฒนาเชื้อเพลิงชีวภาพและชีวมวล เช่น แก๊สโซฮอล์ (อี 10 อี 20 และอี 85) ไบโอดีเซล ขยะ และมูลสัตว์ เป็นต้น เพื่อเสริมสร้างความมั่นคงด้านพลังงาน ลดภาวะมลพิษ และเพื่อประโยชน์ของเกษตรกร โดยสนับสนุนให้มีการผลิตและใช้พลังงานหมุนเวียนในระดับชุมชน หมู่บ้าน ภายใต้มาตรการสร้างแรงจูงใจที่เหมาะสม รวมทั้ง ส่งเสริมการอนุรักษ์และประหยัดพลังงาน ทั้งในภาคครัวเรือน อุตสาหกรรม บริการ และขนส่ง โดยรณรงค์ให้เกิดวินัยและสร้างจิตสำนึกในการประหยัดพลังงานและสนับสนุนการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพมีมาตรการจูงใจให้มีการลงทุนจากภาคเอกชนในการปรับเปลี่ยนอุปกรณ์ประหยัดพลังงานและมาตรการสนับสนุนให้

ครัวเรือนลดการใช้ไฟฟ้าในช่วงการใช้ไฟฟ้าสูงสุด รวมทั้งการวิจัยพัฒนาและกำหนดมาตรฐานอุปกรณ์ไฟฟ้าและมาตรฐานอาคารประหยัดพลังงาน ตลอดจนสนับสนุนการพัฒนาระบบขนส่งมวลชน และการขนส่งระบบราง เพื่อให้มีการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพและสามารถชะลอการลงทุนด้านการจัดหาพลังงานของประเทศ ส่งเสริมการจัดหาและการใช้พลังงานที่ให้ความสำคัญต่อสิ่งแวดล้อม ภายใต้กระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยกำหนดมาตรฐานด้านต่างๆ รวมทั้งส่งเสริมให้เกิดโครงการกลไกการพัฒนาพลังงานที่สะอาด เพื่อลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและชุมชนและลดปริมาณก๊าซเรือนกระจก"(คำแถลงนโยบายของรัฐบาล นางสาวยิ่งลักษณ์ ชินวัตร, 2559)

นอกจากนี้ คำแถลงนโยบายของรัฐบาลของ พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรี ได้แถลงต่อสภานิติบัญญัติแห่งชาติ เมื่อวันศุกร์ที่ 12 กันยายน 2557 ดังนี้ "ส่งเสริมและผลักดันให้อุตสาหกรรมพลังงานสามารถสร้างรายได้ให้ประเทศ ซึ่งถือเป็นส่งเสริมและผลักดันให้อุตสาหกรรมพลังงานสามารถสร้างรายได้ให้ประเทศซึ่งถือเป็นอุตสาหกรรมเชิงยุทธศาสตร์เพิ่มการลงทุนในโครงสร้างพื้นฐานด้านพลังงานและพัฒนาให้เป็นศูนย์กลางธุรกิจพลังงานของภูมิภาค โดยใช้ความได้เปรียบเชิงภูมิยุทธศาสตร์สร้างเสริมความมั่นคงทางพลังงาน โดยแสวงหาและพัฒนาแหล่งพลังงานและระบบไฟฟ้าจากทั้งในและต่างประเทศ รวมทั้งให้มีการกระจายแหล่งและประเภทพลังงานให้มีความหลากหลาย เหมาะสม และยั่งยืน กำกับราคาพลังงานให้มีราคาเหมาะสม เป็นธรรมและมุ่งสู่การสะท้อนต้นทุนที่แท้จริง โดยปรับบทบาทกองทุนน้ำมันให้เป็นกองทุนสำหรับรักษาเสถียรภาพราคา ส่วนการชดเชยราคานั้นจะดำเนินการอุดหนุนเฉพาะกลุ่ม ส่งเสริมให้มีการใช้ก๊าซธรรมชาติมากขึ้นในภาคขนส่ง และส่งเสริมการใช้แก๊สโซฮอล์และไบโอดีเซลในภาคครัวเรือนส่งเสริมการผลิต การใช้ตลอดจนการวิจัยและพัฒนาพลังงานทดแทนและพลังงานทางเลือก โดยตั้งเป้าหมายให้สามารถทดแทนเชื้อเพลิงฟอสซิลได้อย่างน้อยร้อยละ 25 ภายใน 10 ปี ทั้งนี้ ให้มีการพัฒนาอุตสาหกรรมอย่างครบวงจร ส่งเสริมและผลักดันการอนุรักษ์พลังงานอย่างเต็มรูปแบบ โดยลดระดับการใช้พลังงานต่อผลผลิตลงร้อยละ 25 ภายใน 20 ปีและมีการพัฒนาอย่างครบวงจร ส่งเสริมการใช้อุปกรณ์และอาคารสถานที่ที่มีประสิทธิภาพสูง ส่งเสริมกลไกการพัฒนาพลังงานที่สะอาดเพื่อลดก๊าซเรือนกระจกและแก้ปัญหาภาวะโลกร้อน สร้างจิตสำนึกของผู้บริโภคในการใช้พลังงานอย่างประหยัด และมีประสิทธิภาพให้เป็นระบบจริงจังและต่อเนื่องทั้งภาคการผลิต ภาคการขนส่ง และภาคครัวเรือน" (คำแถลงนโยบายของรัฐบาล พลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา, 2559)

นอกจากนี้ความไม่ต่อเนื่องและการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นบ่อยครั้งภายในประเทศ การดำเนินการบางโครงการถึงแม้จะเป็นโครงการที่ดีและมีประโยชน์ต่อประเทศ ก็ไม่สามารถดำเนินการต่อไปได้หากมีการเปลี่ยนแปลงทางด้านการเมือง ดังนั้น ควรมีมาตรการหรือแนวทางให้ดำเนินการโครงการได้อย่างต่อเนื่อง เพราะบางโครงการเป็นผลประโยชน์ในการพัฒนาประเทศ และควรดำเนินโครงการให้แล้วเสร็จตามที่ได้มีการวางแผนการดำเนินการไว้ เพื่อการพัฒนาของประเทศต่อไปควรกำหนดกฎหมายด้านสิ่งแวดล้อม โดยต้องทำการศึกษาให้ครอบคลุม และไม่ขัดกับหลักของกฎหมาย โดยความเป็นจริงแล้วกฎหมายมีการบังคับใช้อยู่แล้ว แต่ส่วนใหญ่มักจะมีข้ออ้างว่ากฎหมายมีความล้าสมัย ไม่เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน

3. การส่งเสริมให้ความรู้ถึงวิธีการนำมาใช้ให้กับประชาชนทั่วไปเข้าถึงข้อมูล โดยการจัดกิจกรรมตัวอย่างเพื่อให้ประชาชนเข้าใจง่าย และปฏิบัติตามได้อย่างถูกต้อง มีการเข้าเยี่ยมชมโดยทีมพร้อมกับแนะแนวทางเพิ่มเติมเพื่อเป็นการยกระดับความรู้และเป็นการส่งเสริมอย่างต่อเนื่อง มีการจัดทีมที่ปรึกษาให้กับกลุ่มประชาชน เพื่อให้ประชาชนสามารถ สอบถามเมื่อเกิดปัญหาได้ทันท่วงที รัฐบาลควรเป็นศูนย์กลางความรู้ด้านพลังงานทดแทน และมีการเผยแพร่ข้อมูล โดยการให้ความรู้ต่อสาธารณะชนอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้หน่วยงานและประชาชนเกิดความเข้าใจมากยิ่งขึ้น ควรสร้างการรับรู้ให้กับประชาชนและส่วนที่เกี่ยวข้อง เพราะเหตุผลหลักที่ทำให้โครงการดำเนินการไม่ประสบผลสำเร็จ คือ ภาคประชาชนไม่ให้ความร่วมมือและต่อต้านโครงการ ดังนั้น ในการดำเนินการโครงการพลังงานทดแทน

จะต้องสร้างองค์ความรู้ให้กับประชาชน และเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมกับโครงการ และโครงการใดที่ส่งผลกระทบกับสภาพแวดล้อม รวมถึงถูกต่อต้านจากประชาชนในพื้นที่ดังนั้น การดำเนินโครงการจะต้องศึกษาผลกระทบที่เกิดขึ้นกับสิ่งแวดล้อม และให้ประชาชนรับรู้ และร่วมแสดงความคิดเห็นในการประเมินผลกระทบนั้น ๆ เพื่อความเข้าใจในข้อมูลที่ถูกต้อง และเป็นไปตามข้อเท็จจริง

นอกจากนี้รัฐบาลควรจะกำหนดทิศทางในการขับเคลื่อนนโยบาย และสร้างกลไกทางด้านการใช้พลังงานทดแทนในประเทศอย่างชัดเจน เพื่อให้แต่ละหน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำไปปฏิบัติอย่างถูกต้อง เพื่อช่วยให้โครงการที่ใช้พลังงานทดแทนเกิดผลเป็นรูปธรรมยิ่งขึ้นแต่อย่างไรก็ตาม การดำเนินงานด้านนโยบายพลังงานสีเขียวจะประสบความสำเร็จได้หรือไม่นั้นต้องอาศัยความร่วมมือของทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องอย่างแท้จริง เพื่อแก้ปัญหาการใช้พลังงานที่มีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ดังนั้น รัฐและทุกภาคส่วนควรร่วมกันดำเนินการอย่างเป็นรูปธรรม เพราะนโยบายพลังงานสีเขียวจะเป็นพลังงานทางเลือกให้กับประเทศในอนาคต

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาความต้องการ และการพยากรณ์ความต้องการของภาคเอกชนในการลงทุนด้านพลังงานทดแทน เพื่อนำไปกำหนดเป็นนโยบายสนับสนุนผู้ประกอบการทั้งขนาดใหญ่และขนาดย่อม เพื่อให้เป็นตัวขับเคลื่อนเศรษฐกิจไปในอนาคต

เอกสารอ้างอิง

กรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน. (2561). พลังงานความร้อนใต้พิภพ. เข้าถึงจาก. http://webkc.dede.go.th/testmax/node/192 . สืบค้นเมื่อวันที่ 5 มีนาคม 2561

กรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน. (ม.ป.ป.). พลังงานชีวมวล. เข้าถึงจาก. http://e-lib.dede.go.th/mm-data/Bib15330.pdf . สืบค้นเมื่อวันที่ 5 มีนาคม 2561

กรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงานกระทรวงพลังงาน. (2559). ตารางบัญชีพลังงานของประเทศไทย. เข้าถึงจาก. http://www.dede.go.th/ewt_news.php?nid=42079 . สืบค้นเมื่อวันที่ 23 เมษายน

การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย.(ม.ป.ป). การพัฒนาพลังงานลมเพื่อผลิตไฟฟ้า. เข้าถึงจาก. http://www3.egat.co.th/re/egat.wind/egat_wind.htm . สืบค้นเมื่อวันที่ 5 ธันวาคม พ.ศ. 2560

กิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ และคณะ. (2555). ระเบียบวิจัยทางธุรกิจ. พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพมหานคร : เพียร์สัน เอ็ดดูเตชั่น อินโดไชน่า

คำแถลงนโยบายของรัฐบาล นางสาวยิ่งลักษณ์ ชินวัตร. (2558). สืบค้น 5 มกราคม 2559จาก http://www.energy.go.th/government_link02.html สืบค้นเมื่อวันที่ 20 มิถุนายน 2561

คำแถลงนโยบายของรัฐบาล พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา. (2558). สืบค้น 5 มกราคม 2559จาก http://moe.2fellows.net/ th/energy-policy/government-energy-policy/ สืบค้นเมื่อ วันที่ 20 มิถุนายน 2561

ความผูกพันของบุคลากรทางการศึกษาต่อโรงเรียนเอกชนในระดับประถมศึกษา

Commitment of Educational Personnel to Private Elementary Schools.

ผู้วิจัย ชนิตา เอี่ยมสะอาด
สมศักดิ์ สุริยันอรุโณทัย

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเกี่ยวกับความผูกพันของบุคลากรต่อโรงเรียนเอกชนในระดับประถมศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 30-39 และมีอายุงาน4 - 6 ปี ส่วนปัจจัยที่ที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากรโรงเรียนเอกชนในระดับประถมศึกษา ด้านลักษณะงานได้แก่ความหลากหลายของงาน อยู่ในระดับมากที่สุด (μ =4.88) ด้านลักษณะของโรงเรียน ได้แก่การมีสวัสดิการและสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด (μ=4.83) และด้านประสบการณ์ในการทำงาน ได้แก่การได้รับการช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาจากหน่วยงานที่สังกัด อยู่ในระดับมากที่สุด (μ=4.72) และความผูกพันของบุคคลากรในด้านการคงอยู่กับโรงเรียนอยู่ในระดับมากที่สุด (μ=4.77)ความผูกพันของบุคลากรต่อโรงเรียนเอกชนในระดับประถมศึกษา พบว่า บุคลากรของโรงเรียนมีระดับความผูกพันในระดับสูงมากในด้านภาคภูมิใจและยินดีในการเป็นบุคคลากรและความเต็มใจในการให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน และมีความผูกพันในระดับปานกลางในการคงอยู่กับโรงเรียน

คำสำคัญ : ความผูกพัน, โรงเรียน

ABSTRACT

The purpose of this research is to study on organization commitment of private schools in the elementary level. That the majority of respondents were female, aged and 30-39 had 4 - 6 years. The factors affecting the commitment of staff in primary schools The job characteristics, including a variety of work at the highest level (μ = 4.88) characteristics. The school was the welfare and recreational facilities at the highest level (μ = 4.83) and the experience in the work. , including the help in solving the problem of agency at most (μ = 4.72) and ผูกพั. Of the staffs in the school to remain at the highest level. (μ = 4.77) organization commitment of private schools in the elementary school. Found that school personnel level of commitment in high level pride and pleasure in เป็นบุคคลากร, and aqua willing to cooperate in practice. And commitment in moderate persistence with the school.

Keyword : Commitment, School

บทนำ

สถานศึกษาเป็นสถาบันที่ทำหน้าที่ในการขัดเกลาถ่ายทอดทางวัฒนธรรมความรู้ไปยังสมาชิกในสังคม ลักษณะของความสัมพันธ์ประกอบด้วย ครู อาจารย์ ลูกศิษย์ บทบาทที่สำคัญ คือ ปลูกฝังค่านิยมที่ดีงามและการถ่ายทอดวัฒนธรรมให้แก่สมาชิกในสังคม ช่วยพัฒนาบุคคลให้เป็นสมาชิกที่ดี ปลูกฝังทักษะการใช้ปัญญาเพื่อแก้ปัญหาในชีวิตประจำวันและมีผลต่อการพัฒนาประเทศซึ่งเป็นรากฐานในการเปลี่ยนแปลงและนำไปสู่ความก้าวหน้า จึงจำเป็นต้องอาศัยบุคลากรที่มีความรู้และความสามารถในการนำพาองค์การให้เกิดการพัฒนาและ

เปลี่ยนแปลง ฉะนั้นองค์การจึงต้องมีวิธีการรักษาและสร้างความสัมพันธ์อันดีต่อบุคลากรเพื่อให้บุคลากรมีความเต็มใจและแสดงศักยภาพในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย (บุษบา มาพบพันธ์, 2544)

ความผูกพันต่อองค์การ เป็นผลสืบเนื่องมาจาก ความสัมพันธ์หรือปฏิกิริยาระหว่างบุคคลกับองค์การ ในรูปของการลงทุนทางกายและสติปัญญาในช่วงระยะเวลาหนึ่ง ซึ่งจะทำให้เกิดความรู้สึกไม่เต็มใจที่จะออกจากองค์การไปถึงแม้จะได้รับการเสนอเกี่ยวกับผลตอบแทนหรือ รายได้หรือ ตำแหน่ง และความมีอิสระทางวิชาชีพ ตลอดจนสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานที่ดีกว่า จากองค์การอื่นก็ตามความผูกพันต่อองค์การมีความสำคัญที่แสดงถึงความเต็มใจในการพยายามกระทำสิ่งดีๆให้กับองค์การ เพื่อผลประโยชน์ขององค์การและของบุคคลในองค์การให้ได้รับในสิ่งที่ต้องการ บุคคลจะคงอยู่เป็นสมาชิกขององค์การต่อไป เมื่อความต้องการหรือเป้าหมายส่วนบุคคลได้รับการตอบสนองแล้ว หากบุคคลมีความผูกพันต่อองค์การต่ำ ก็มีแนวโน้มที่จะลาออกจากองค์การ (กฤษกร ดวงสว่าง, 2540) ความผูกพันต่อองค์การ จะช่วยลดอัตราการเปลี่ยนงาน และในขณะเดียวกันก็เป็นศักยภาพขององค์การในการฝ่าฟันปัญหาต่างๆในช่วงวิกฤติ ในส่วนของพนักงานแต่ละคน ความผูกพันต่อองค์การจะเป็นผลดีและผลเสีย กล่าวคือ ในส่วนของผลดี จะทำให้เขามีความก้าวหน้าในองค์การ เช่น ได้เลื่อนขั้น เป็นต้นส่วนผลเสียนั้นคือ เขาอาจมีโอกาสดีๆ ในการทำงานอย่างอื่น ที่ให้ประโยชน์กับเขามากกว่าองค์การปัจจุบัน แต่เพราะความผูกพันทำให้เขาไม่อยากเปลี่ยนงาน อย่างไรก็ตาม ความผูกพันต่อองค์การจะมีผลดีหรือเสียขึ้นอยู่กับลักษณะของบุคคลนั้นๆเอง (วิฑูรย์ สิมะโชคดี, 2539) ความผูกพันเป็นทัศนคติที่สำคัญสำหรับองค์การไม่ว่าจะเป็นองค์การแบบใด เพราะความผูกพันเป็นตัวเชื่อมระหว่างจินตนาการของมนุษย์กับจุดมุ่งหมายขององค์การ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์การและเป็นผู้มีส่วนร่วมในการเสริมสร้างสภาพความเป็นอยู่ดีกินดีขององค์การรวมทั้งช่วยลดการควบคุมจากภายนอกอีกด้วย

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อโรงเรียนเอกชนในระดับปฐมศึกษาเพื่อใช้เป็นแนวทางในการส่งเสริมให้บุคลากรมีความผูกพันกับองค์การเพื่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของสถานศึกษา

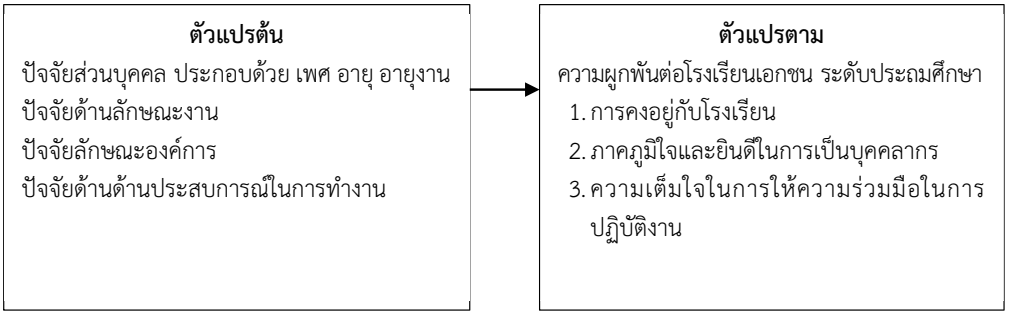
วัตถุประสงค์

1. ศึกษาปัจจัยความผูกพันของบุคลากรต่อโรงเรียนเอกชนในระดับประถมศึกษา
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของบุคลากรต่อโรงเรียนเอกชนในระดับประถมศึกษา

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ข้อมูลจากการวิจัยสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการส่งเสริมความผูกพันต่อองค์การมากยิ่งขึ้น
2. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาระบบการบริหารงานเพื่อเป็นส่งเสริมให้บุคลกรมีความเต็มใจและมีความผูกพันต่อองค์การมากยิ่งขึ้น

กรอบแนวความคิด



วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากร

ประชากร ได้แก่ บุคลากรของโรงเรียนเอกชน ในระดับประถมศึกษาในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร จำนวน 60 คน

เครื่องมือ

การวิจัยครั้งนี้ ได้ใช้เครื่องมือ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยลักษณะองค์การ ปัจจัยด้านประสบการในการทำงาน และความผูกพันต่อโรงเรียนเอกชนในระดับประถมศึกษา โดยมีการนำเครื่องมือจำนวน 30 ชุด ไปทดสอบหาความเชื่อมั่นวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ของคอนบาค (Cronbach) ได้ค่าเท่ากับ 0.96

การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลและทำการแจกแจง เพื่อการทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติ ได้แก่ สถิติค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Correlation Coefficient)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	12	20.00
หญิง	48	80.00
อายุ		
20 - 29 ปี	10	16.67
30 - 39 ปี	24	40.00
40 - 49 ปี	19	31.67
50 ปี ขึ้นไป	7	11.66
อายุงาน		
น้อยกว่า 1 ปี	5	8.33
1-3 ปี	8	13.33
4 - 6 ปี	30	50.00
6 ปีขึ้นไป	17	28.34
รวม	**60**	**100.00**

จากตาราง พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 80 มีอายุ 30-39 ปี ร้อยละ 40 และมีอายุงาน 4 - 6 ปี ร้อยละ 50

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านลักษณะงานที่มีผลต่อความผูกพันของบุคลากรโรงเรียนเอกชนในระดับประถมศึกษา

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพัน	μ	σ	การแปลผล
ด้านลักษณะงาน			
ความหลากหลายของงาน	4.88	0.85	มากที่สุด
ความมีอิสระในการทำงาน	4.83	0.66	มากที่สุด
ความทาท้ายของงาน	4.73	0.72	มากที่สุด
โอกาสในการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น	4.70	0.77	มากที่สุด
รวม	**4.78**	**0.75**	**มากที่สุด**
ด้านลักษณะของโรงเรียน			
การกระจายอำนาจ	4.71	0.65	มากที่สุด
การมีส่วนร่วมเป็นเจ้าของกับโรงเรียน	4.70	0.85	มากที่สุด
การจัดสวัสดิการ	4.83	0.69	มากที่สุด
รวม	**4.75**	**0.73**	**มากที่สุด**
ด้านประสบการณ์ทำงาน			
การได้รับการช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาจากหน่วยงานที่สังกัด	4.72	0.82	มากที่สุด
ความรู้สึกว่าถึงความมั่นคง	4.69	0.67	มากที่สุด
ความรู้สึกถึงความก้าวหน้า	4.59	0.66	มากที่สุด
รวม	**4.66**	**0.71**	**มากที่สุด**

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความผูกพันของบุคลากรต่อโรงเรียนเอกชนในระดับประถมศึกษา

ปัจจัยความผูกพันต่อโรงเรียน	μ	σ	การแปลผล
การคงอยู่กับโรงเรียน	4.77	0.99	มากที่สุด
ภาคภูมิใจและยินดีในการเป็นบุคคลากร	4.62	0.68	มากที่สุด
ความเต็มใจในการให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน	4.59	0.66	มากที่สุด
รวม	**4.66**	**0.77**	**มากที่สุด**

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ความผูกพันของบุคลากรกับโรงเรียนเอกชนในระดับประถมศึกษา

ความผูกพันต่อโรงเรียน		การคงอยู่กับโรงเรียน	ภาคภูมิใจและยินดีในการเป็นบุคคลากร	ความเต็มใจในการให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน
การคงอยู่กับโรงเรียน	Person Correlation	.514	.307	.255
	Sig	.000	.782	.049
	N	60	60	60
ภาคภูมิใจและยินดีในการเป็นบุคคลากร	Person Correlation	.901	.901	.655
	Sig	.000	.000	.000
	N	60	60	60
ความเต็มใจในการให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน	Person Correlation	.255	.490	.901
	Sig	.049	.000	.000
	N	60	60	60

สรุปผลการวิจัย

การศึกษาเกี่ยวกับความผูกพันของบุคลากรต่อโรงเรียนเอกชนในระดับประถมศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 30-39 และมีอายุงาน4 - 6 ปี ส่วนปัจจัยที่ที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากรโรงเรียนเอกชนในระดับประถมศึกษา ด้านลักษณะงานได้แก่ความหลากหลายของงาน อยู่ในระดับมากที่สุด (μ =4.88) ด้านลักษณะของโรงเรียน ได้แก่การมีสวัสดิการและสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด (μ=4.83) และด้านประสบการณ์ในการทำงาน ได้แก่การได้รับการช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาจากหน่วยงานที่สังกัด อยู่ในระดับมากที่สุด (μ=4.72) และความผูกพันของบุคคลากรในด้านการคงอยู่กับโรงเรียนอยู่ในระดับมากที่สุด (μ=4.77) ภาคภูมิใจและยินดีในการเป็นบุคลากร อยู่ในระดับมาก (μ=4.62) และความเต็มใจในการให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน (μ=4.59) ตามลำดับ

อภิปรายผล

ความผูกพันของบุคลากรต่อโรงเรียนเอกชนในระดับประถมศึกษา พบว่าบุคลากรของโรงเรียนมีระดับความผูกพันในระดับสูงมากในด้านภาคภูมิใจและยินดีในการเป็นบุคคลากรและความเต็มใจในการให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน และมีความผูกพันในระดับปานกลางในการคงอยู่กับโรงเรียน ซึ่งมีความสอดคล้องกับแนวคิดของวรพันธ์ เศรษฐแสง (2548) ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดฉะเชิงเทรา ที่พบว่า ปัจจัยลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันกับองค์การไฟฟ้า และปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การไฟฟ้า

เอกสารอ้างอิง

กฤษกร ดวงสว่าง. (2540). **ความผูกพันต่อองค์กรของบุคคลในธุรกิจปิโตรเลี่ยม**. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

บุษบา มาพบพันธ์.(2544).**ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ : กรณีศึกษาบริษัทยูโนแคลไทยแลดนด์ จำกัด** (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,กรุงเพฯ.

วรพันธ์ เศรษฐแสง. (2548). **ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดฉะเชิงเทรา.** *วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาสังคมเพื่อ*การพัฒนา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์.

วิฑูรย์ สิมะโชคดี. (2539). **การปฏิรูปราชการและจัดการภาครัฐ: คู่มือ Reengineering และ Reinventing ภาครัฐ**. กรุงเทพฯ: โนเบิลมีเดีย.

การศึกษาคุณภาพการบริการของศูนย์บริการรถยนต์ด้วยแบบจำลอง SERVQUAL

A STUDY OF CAR SERVICE CENTER QUALITY BY SERVQUAL MODEL

ผู้วิจัย ณัฐชฎา พิมพาภรณ์
เพียร โตท่าโรง
วันทนา สุขอนุเคราะห์
ทับทิม สรวงสิริ
ธารารัตน์ บุญรอด
สาขาเทคโนโลยีการจัดการอุตสาหกรรม คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ

บทคัดย่อ

การศึกษาคุณภาพการบริการของศูนย์บริการรถยนต์ด้วยแบบจำลอง SERVQUAL ในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการรถยนต์ และเพื่อศึกษาแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของศูนย์บริการรถยนต์ โดยประชากรในวิจัยได้แก่ประชากรในเขตลาดกระบัง และคำนวณกลุ่มตัวอย่างดด้วยวิธีของทาโร่ ยามาเน่ จึงได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง คือการเลือกเก็บข้อมูลเฉพาะเจาะจงประชาชนที่เคยเข้ารับบริการในศูนย์บริการรถยนต์ เครื่องมือในการวิจัยได้แก่ แบบสอบถาม จำนวน 33 ข้อ แบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล และแบบสอบถามคุณภาพการบริการตามแบบจำลอง SERVQUAL โดยลักษณะการวัดระดับความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการที่ได้รับจริง ซึ่งผ่านการประเมินความสอดคล้องเชิงเนื้อหาจากผู้เชี่ยวชาญ โดยทุกข้อมีค่ามากกว่า 0.5 ขึ้นไป และหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.960 มีสถิติที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งสรุปผลการวิจัย ดังนี้

ด้านปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุอยู่ในช่วงระหว่าง 21-25 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน รายได้ระหว่าง 15,000 – 20,000 บาทต่อเดือน รถยนต์ที่ใช้เป็นรถเก๋ง นำรถเข้าตรวจเช็คสภาพตามกำหนดทุกครั้ง หากรถมีปัญหาในระยะรับประกันจะนำรถเข้ารับบริการที่ศูนย์บริการ และหากหมดระยะรับประกันของศูนย์บริการแล้วจะเข้ารับบริการที่ศูนย์บริการ

ความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการทั้ง 5 ด้าน ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$= 4.44, S.D. = 0.45) โดยที่มีความคาดหวังสูงสุด คือ ด้านความน่าเชื่อถือ ส่วนการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการทั้ง 5 ด้าน ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$= 4.25, S.D. = 0.51) โดยมีการรับรู้จริงสูงสุด คือด้านความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ

การสรุปผลความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการรถยนต์ในภาพรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่างไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้าน แต่หากพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านลักษณะทางกายภาพของการบริการ กลุ่มตัวอย่างมีความประทับใจ การตกแต่งภายในและภายนอกศูนย์บริการมีความสวยงาม สะอาด เหมาะสม และศูนย์บริการมีจำนวนพนักงานเพียงพอในการให้บริการแต่ละครั้ง ด้านความไว้วางใจ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ พฤติกรรมของพนักงานของศูนย์บริการทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความเชื่อมั่นและประทับใจ ด้านความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ กลุ่มตัวอย่างมีความประทับใจ ศูนย์บริการจะวางแผนจัดสรรเวลาให้เพื่อความสะดวกสบายของผู้ใช้บริการ

คำสำคัญ : คุณภาพการบริการตามแบบจำลอง Servqual , ศูนย์บริการรถยนต์

Abstract

A study of car service center quality by Servqual model in Lat Krabang. Bangkok. The purpose of the research. To study the service quality of car service centers and to study ways to improve and development service of car service center. The population in the study is the population in Lat Krabang. The samples were sampled by Tara Yamanae method. The sample size was 400 persons. Use specific sampling. It is a collection of information specific to people who have been to the service center. The research instruments were 33 questionnaires, 5 rating scale, divided into 2 parts. Personal factors and The questionnaire , based on the SERVQUAL model. By measuring the level of expectation and perceived quality of service received. Through the assessment of content consistency from the experts. All items are worth more than 0.5. The reliability of the questionnaire was 0.960. The statistics used in the research were percentage, mean, standard deviation.

The results are as follows.Personal factors Most of the samples were male. Age is between 21-25 years old. Occupation Income between 15,000 - 20,000 baht per month. Check the condition of the car every time. If there is a problem with the warranty, the car will be available at the service center. If the warranty period is expired, service center will be available. Expectations on service quality of the five service centers as a whole were at the highest level (= 4.44, S.D. = 0.45). Perceived service quality of service centers in all five aspects was at the highest level (= 4.25, S.D. = 0.51). It is the care of the service provider. The satisfaction of service quality of the service center as a whole was found. The sample was not satisfied with the quality of service in all 5 aspects. The samples were impressed. The interior and exterior of the service center is beautiful and clean, and the service center has enough staff to provide each service. Trust The sample was satisfied with the behavior of the staff of the service center. The care of the provider. The samples were impressed. The service center will plan the time allocated for the convenience of the user.

Keywords : Servqual model, car service center.

บทนำ

รถยนต์มีบทบาทในชีวิตประจำวันของบุคคลในชีวิตประจำวัน การเดินทางเพื่อทำงานหรือท่องเที่ยว และในภาคธุรกิจหรืออุตสาหกรรมขนาดต่างๆ จำเป็นต้องใช้รถยนต์ประเภทต่างๆเพื่อการติดต่อธุรกิจ และการขนส่งกระจายสินค้า เป็นต้น นอกจากนี้พบว่าตลาดของรถยนต์เป็นตลาดที่เติบโตอย่างต่อเนื่องและมีศักยภาพที่สูง ทั้งยังมีการแข่งขันที่เข้มข้นเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าตามความต้องการใช้งาน ผู้ผลิตรถยนต์พยายามสร้างสรรค์รูปลักษณ์ สมรรถนะของรถยนต์ให้ตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคให้ได้มากที่สุด เพื่อก้าวสู่ความเป็นผู้นำและยึดครองส่วนแบ่งทางการตลาด ผู้ขายหรือตัวแทนจัดจำหน่ายต่างก็ต้องพัฒนากลยุทธ์การส่งเสริมการตลาดด้วยวิธีการที่หลกาหลาย การเลือกซื้อรถยนต์ของผู้บริโภคในปัจจุบันมีปัจจัยหลายประการที่ผู้ซื้อจะพิจารณา ทั้งด้านราคา ความคุ้มค่า รูปลักษณ์ สมรรถนะ และการบริการหลังการขาย เป็นต้น ผู้ผลิตและผู้จัดจำหน่ายรถยนต์จึงได้มีการใช้กลยุทธ์ทางด้านราคา การออกแบบ คุณประโยชน์ ความแปลกใหม่ ตลอดจนการบริการหลังการขาย โดยจุดขายที่สามารถสร้างความแตกต่างได้อย่างชัดเจน คือ การบริการหลังการขาย ซึ่งนับว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้ผู้บริโภคมั่นใจและตัดสินใจเลือกซื้ออย่างต่อเนื่องและมีความจงรักภักดีต่อตัวสินค้าสูง ดังนั้นถ้ามีการพัฒนาการบริการตลอดเวลาก็จะทำให้สินค้าสามารถอยู่ในตลาดได้อย่างยั่งยืนและการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว ตามมาตรฐานสากล จึงทำให้ผู้บริโภคเกิดความประทับใจและได้รับความพึงพอใจสูงสุด ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาคุณภาพการบริการของศูนย์บริการรถยนต์ด้วยแบบจำลอง SERVQUAL เพื่อทราบความคาดหวัง การรับรู้บริการจริง และความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการ ตลอดจนความต้องการเพิ่มเติมอื่นๆ

จากการบริการหลังการขาย พร้อมทั้งนำข้อเสนอแนะต่างๆมาปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพของการให้บริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ทำให้ตอบสนองความพึงพอใจแก่ลูกค้าได้อย่างเหมาะสม

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการรถยนต์
2. เพื่อศึกษาแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของศูนย์บริการรถยนต์

การทบทวนวรรณกรรม

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2546) ได้กล่าวถึงคุณภาพในการบริการโดยพิจารณาได้ในเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ ดังนี้

1. เชิงคุณภาพ เป็นการสร้างความพอใจทำให้ลูกค้ารู้สึกพอใจต่อบริการและต้องการมาใช้บริการในครั้งต่อไป รวมถึงลูกค้าเกิดความจงรักภักดีต่อตราสินค้า ทั้งยัง มีผลต่อการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของธุรกิจ และมีอิทธิพลต่อขั้นตอนการตัดสินใจใช้บริการเนื่องจากลูกค้าในปัจจุบันพิจารณาถึงความคุ้มค่าของการใช้บริการ และ การออกบริการใหม่ สิ่งที่ช่วยให้ลูกค้าแยกความแตกต่างได้คือคุณภาพในการบริการภายใต้การสนับสนุนจากเทคโนโลยีที่ทันสมัยการสร้างความแตกต่างอย่างมีเหตุผลดังกล่าวข้างต้นทำให้การบริการที่มีคุณภาพเป็นการสร้างความแตกต่างอย่างยั่งยืนให้ธุรกิจ

2. เชิงปริมาณเป็นการลดค่าใช้จ่ายในการแก้ไขข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นจากการให้บริการที่ทำให้เสียค่าใช้จ่ายเสียเวลาและการสูญเสียลูกค้า ดังนั้นการปรับปรุงธุรกิจเพื่อสร้างคุณภาพในการให้บริการย่อมช่วยลดค่าใช้จ่ายและเวลาซึ่งมีการลงทุนที่ถูกกว่าแต่ได้ประโยชน์คุ้มค่ากว่าเมื่อลูกค้าเกิดความมั่นใจในบริการที่จะได้รับแล้วว่าคุ้ม การเสนอขายบริการอย่างอื่นเพิ่มเติมที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ย่อมทำให้ลูกค้าตัดสินใจได้ไม่ยากนัก ผู้วิจัยสรุปว่าความสำคัญของคุณภาพในการบริการจำเป็นอย่างยิ่งทั้งในเชิงคุณภาพและปริมาณที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการโดยนำเสนอกลยุทธ์ต่างๆเช่นการออกบริการใหม่และการเสนอขายบริการเพื่อให้เกิดความคุ้มค่าต่อผู้มารับบริการ

องค์ประกอบหลัก 5 ประการของคุณภาพการบริการซึ่งใช้ในการสร้างแบบวัดคุณภาพของการบริการ SERVQUAL (Service Quality) ได้แก่

1. ลักษณะทางกายภาพ (Tangibles) คือ การแสดงให้เห็นถึงลักษณะทางกายภาพที่ทำให้ผู้ใช้รับความสะดวก ได้แก่ เครื่องมือ อุปกรณ์ บุคคล และวัสดุในการติดต่อสื่อสาร ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามที่เกี่ยวข้อง 4 ข้อ ได้แก่ บริเวณที่ให้บริการเข้าใช้สะดวกต่อผู้ใช้ เครื่องมือและอุปกรณ์ มีความทันสมัย วัสดุและอุปกรณ์ต่าง ๆ อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งาน และผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพดี

2. ความน่าเชื่อถือของบริการ (Reliability) คือ ความสามารถกระทำตามสัญญาที่แจ้งไว้ว่าจะให้บริการเกิดขึ้น และสร้างความไว้วางใจ ความถูกต้อง และความสม่ำเสมอ ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามที่เกี่ยวข้อง 5 ข้อ ได้แก่ เมื่อผู้ใช้มีปัญหา จะสนใจแก้ปัญหาให้อย่างจริงจัง สามารถรับรู้ถึงปัญหาของผู้ใช้อย่างถูกต้อง สามารถให้บริการได้ตรงตามความต้องการตั้งแต่ครั้งแรก สามารถให้บริการได้ตามที่แจ้งไว้ ให้บริการได้ตามระยะเวลาที่ได้มีการแจ้งไว้

3. การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (Responsiveness) คือ ความปรารถนาในการช่วยเหลือผู้ใช้บริการ และจัดหาบริการมาให้ตามที่ได้สัญญาตกลงไว้ ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามที่เกี่ยวข้อง 4 ข้อ ได้แก่ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ สามารถให้ความช่วยเหลือผู้ใช้ได้ตรงตามที่ต้องการ ให้บริการด้วยขั้นตอนที่สะดวกรวดเร็ว และมีการแจ้งให้ผู้ใช้ทราบทุกครั้งเกี่ยวกับการให้บริการ

4. ความไว้วางใจ (Assurance) คือ การมีความรู้ ความสามารถ และความสุภาพอ่อนโยนของผู้ให้บริการ การให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ และการสร้างให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามที่เกี่ยวข้อง 4 ข้อ ได้แก่ ผู้ให้บริการมีความรู้ที่จะตอบปัญหาได้ ผู้ให้บริการสามารถอธิบายให้เข้าใจในข้อสงสัยต่าง ๆ ผู้ให้บริการมีพฤติกรรมที่สร้างให้เกิดความมั่นใจในการบริการ และผู้ให้บริการมีกริยามารยาทสุภาพและเป็นมิตร

5. การเข้าถึงจิตใจ (Empathy) คือ การให้ความเป็นห่วงและสนใจผู้มารับบริการแต่ละคน และมีความตั้งใจที่จะจัดหาสิ่งที่ผู้ใช้ต้องการมาตอบสนองได้ ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามที่เกี่ยวข้อง 5 ข้อ ได้แก่ ผู้ให้บริการเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ ผู้ให้บริการมีความเต็มใจในการให้บริการ ผู้ให้บริการเป็นกันเองกับผู้ใช้ ผู้ให้บริการมีการคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้ใช้และผู้ให้บริการเข้าใจถึงความจำเป็นในการมาขอใช้บริการสำหรับเกณฑ์ใหม่ทั้ง 5 ด้านนี้ ได้มีการรวมองค์ประกอบบางด้านที่มีความคล้ายกันของเกณฑ์เดิมมาไว้ด้วยกัน ซึ่งด้านที่ยังคงใช้เหมือนเดิม มี 3 ด้าน คือ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ส่วนเกณฑ์ใหม่ด้านความไว้วางใจ เป็นการรวมเกณฑ์เดิม 4 ด้าน มาไว้ด้วยกัน คือ ความเชี่ยวชาญ ความมีอัธยาศัย ความน่าเชื่อถือ และความปลอดภัย ส่วนด้านการเข้าถึงจิตใจ ได้รวมเกณฑ์เดิม 3 ด้านไว้ด้วยกันคือ การเข้าถึงบริการ การติดต่อสื่อสาร และความเข้าใจลูกค้า

แนวคิดในเรื่องของความคาดหวังตอบริการว่า เป็นความตั้งใจที่จะวัดความคาดหวังสามัญของลูกค้าเพื่อจะเป็นสิ่งที่แทนมาตรฐานการบริการที่ดี Parasuraman และคณะ(1985) ได้ศึกษาโดยนำแนวความคิดในอดีตมารวมกับสิ่งที่ศึกษาค้นคว้าแล้วนำมาสร้างตัวแบบที่สมบูรณ์ แบบของความคาดหวังในบริการของลูกค้า ซึ่งประกอบด้วยความคาดหวัง 2 ระดับ ที่ลูกค้าใช้เป็นมาตรฐานการเปรียบเทียบเพื่อประเมินคุณภาพบริการ ได้แก่

1. บริการที่ต้องการ (Desired Service) คือระดับบริการที่ลูกค้าเชื่อว่าผู้ให้บริการควรจะทำและสามารถทำได้

2. การบริการที่เพียงพอ (Adequate Service) คือระดับบริการต่ำที่สุดที่ลูกค้าจะยอมรับได้ดังนั้น ช่วงต่างระหว่างบริการที่ต้องการและบริการที่เพียงพอดี จะเรียกว่า “เขตของความอดทน (Zone of Tolerance)” ซึ่งใช้แทนระดับบริการที่ลูกค้าคิดว่าพอใช้ได้ดังนั้น ความแตกต่างในระหว่าง 2 ระดับนี้จะเป็นช่วงที่ลูกค้าพิจารณาว่าน่าพอใจหรือพอทนได้

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ปริญญา บัวทอง (2546)ได้ศึกษาเรื่องความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการของร้าน เก็นทรีท สาขาฟิวเจอร์พาร์ครังสิต ผลการศึกษาพบว่าลูกค้ามีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านคุณภาพการบริการในด้านความเชื่อถือและความไว้วางใจได้มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านความเอาใจใส่และด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ตามลำดับ และจากการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ ด้านเพศ อายุ การศึกษา สถานภาพการสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน ได้รับบริการในปัจจัยด้านคุณภาพบริการโดยรวมไม่แตกต่างกัน พรรณี รักจ้อย (2547) ได้ทำการศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้เรียนและรับรู้ต่อคุณภาพการบริการด้านการศึกษาของบริษัท เธิร์ดเวฟ เอ็ดดูเคชั่น จำกัด ผลการศึกษาพบว่าผู้ที่มาใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 36 – 45 ปี มีรายได้ต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท ศึกษาอยู่ที่จังหวัดนครราชสีมา โดยพบว่า ผู้ที่มาใช้บริการมีความคาดหวังและรับรู้ต่อคุณภาพการบริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ด้านความเชื่อมั่น และด้านการรับรู้จริงปานกลาง และพบว่าผู้เรียนที่มี เพศ อายุ และหลักสูตร/สาขาที่เรียนแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของบริษัท บริษัท เธิร์ดเวฟ เอ็ดดูเคชั่น จำกัด ไม่แตกต่างกัน ยกเว้น ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน และผู้เรียนแต่ละจังหวัดมีการรับรู้ต่อคุณภาพ การบริการของบริษัท เธิร์ดเวฟ เอ็ดดูเคชั่น จำกัด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 0.01 ตามลำดับ

ธนวรรณ แสงสุวรรณ (2547) กล่าวว่ามี 5 ช่องว่างที่เป็นสาเหตุทำให้การบริการไม่ประสบความสำเร็จ ได้แก่

- ช่องว่างระหว่างความคาดหวังของผู้บริโภคกับการรับรู้ของฝ่ายจัดการ ฝ่ายจัดการอาจรับรู้ความต้องการของลูกค้าไม่ถูกต้องเสมอไป
- ช่องว่างระหว่างการรับรู้ของฝ่ายจัดการกับข้อกำหนดคุณภาพการบริการฝ่ายจัดการอาจรับรู้ความต้องการของลูกค้าถูกต้องแต่ไม่อาจกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานไว้
- ช่องว่างระหว่างข้อกำหนดคุณภาพการบริการและการส่งมอบบริการบุคลากรอาจได้รับการฝึกอบรมไม่เพียงพอหรือไม่สามารถปฏิบัติงานได้ตามข้อกำหนดหรือไม่เต็มใจปฏิบัติงานตามมาตรฐานหรือถูกยึดติดด้วยมาตรฐานที่ขัดแย้งกัน
- ช่องว่างระหว่างการส่งมอบบริการและการสื่อสารภายนอกความคาดหวังของผู้บริโภคขึ้นอยู่กับการสื่อสารเกี่ยวกับบริการจากตัวแทนของบริษัท
- ช่องว่างระหว่างการบริการที่รับรู้และการบริการที่คาดหวังช่องว่างนี้เกิดขึ้นเมื่อผู้บริโภครับรู้คุณภาพการบริการที่ได้ผิดไปจากความจริง

ดังนั้นคุณภาพบริการที่ดีควรเริ่มต้นจากการทำในสิ่งที่ถูกต้องตั้งแต่แรกในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าตามความสามารถในการให้บริการที่ได้กำหนดไว้ในมาตรฐานการทำงาน เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ มั่นใจ จงรักภักดีในประสิทธิภาพการทำงานและคุณภาพบริการไม่ว่าจะเป็นด้านสถานที่ เครื่องมือ บุคลากร ตลอดจนเกิดผลลัพธ์ที่ดีในการให้บริการทั้งด้านร่างกายหรือสภาวะจิตใจที่ดีของผู้มารับบริการเพื่อนำไปสู่ภาพลักษณ์ที่ดีในการบริการต่อไปจากการศึกษาความหมายคุณภาพบริการผู้วิจัยสรุปได้ว่าหมายถึงลักษณะความดีที่เป็นไปตามมาตรฐานที่เหมาะสมปราศจากข้อผิดพลาดทำให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

โดยประชากรในวิจัยได้แก่ประชากรในเขตลาดกระบัง และคำนวณกลุ่มตัวอย่างดด้วยวิธีของทาโร่ ยามาเน่ จึงได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 40โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง คือการเลือกเก็บข้อมูลเฉพาะเจาะจง คน 0 ประชาชนที่เคยเข้ารับบริการในศูนย์บริการรถยนต์

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่องนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาได้สร้างขึ้นโดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับ ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) จำนวน 8 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ รายได้ รถยนต์ที่ใช้ เวลาในการเช็คสภาพ การเลือกใช้บริการในระยะประกัน และหลังระยะประกัน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามการคุณภาพการบริการตามแบบจำลอง SERVQUAL เป็นความคาดหวังต่อคุณภาพบริการและการรับรู้บริการที่ได้รับจริง เป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ทั้งหมดจำนวน 33 ข้อ โดยแบ่งเป็น 5 ด้าน คือ ด้านลักษณะทางกายภาพของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านความไว้วางใจของผู้ให้บริการ และด้านความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ

การหาคุณภาพหาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. การประเมินค่าความสอดคล้องเชิงเนื้อหา โดยผู้เชี่ยวชาญในการประเมินความสอดคล้องเชิงเนื้อหา (IOC) ต้องมีความเห็นตรงกันว่าสอดคล้องกับเนื้อหา ผลจากการประเมินแบบสอบถามมีค่า IOC เท่ากับ มากกว่า 0.5 ขึ้นไปทุกข้อ
2. การทดสอบหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ด้วยวิธีสัมประสิทธิ์ แอลฟา ของครอนบาค ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.960

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน จากนั้นนำแบบสอบถาม จำนวน 400 ชุด ซึ่งแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้รับกลับคืนมาเป็นแบบสอบถามที่มีคำตอบครบถ้วนสมบูรณ์ ทำการตรวจให้คะแนนและลงรหัสแบบสอบถาม จากนั้นผู้วิจัยนาแบบสอบถามที่สมบูรณ์มาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนด และนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ด้วยวิธีทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป และหาค่าทางสถิติ และแปลผลความพึงพอใจโดยใช้ค่าเฉลี่ยของความคาดหวัง – ค่าเฉลี่ยของการรับรู้บริการจริง โดยหากผลต่างเป็น ติดลบ หมายถึง ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ หากผลต่างเป็นเท่ากัน หมายถึง พึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ และหากผลต่างเป็นบวก หมายถึง ประทับใจบริการ

สรุปผลการวิจัย

ด้านปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุอยู่ในช่วงระหว่าง 21-25 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน รายได้ระหว่าง 15,000 – 20,000 บาทต่อเดือน รถยนต์ที่ใช้เป็นรถเก๋ง นำรถเข้าตรวจเช็คสภาพตามกำหนดทุกครั้ง หากรถมีปัญหาในระยะรับประกันจะนำรถเข้ารับบริการที่ศูนย์บริการ และหากหมดระยะรับประกันของศูนย์บริการแล้วจะเข้ารับบริการที่ศูนย์บริการ

ความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการทั้ง 5 ด้าน ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$= 4.44, S.D. = 0.45) โดยที่มีความคาดหวังสูงสุด คือ ด้านความน่าเชื่อถือ ส่วนการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการทั้ง 5 ด้าน ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$= 4.25, S.D. = 0.51) โดยมีการรับรู้จริงสูงสุด คือด้านความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ

การสรุปผลความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการรถยนต์ในภาพรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่างไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้าน แต่หากพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านลักษณะทางกายภาพของการบริการ กลุ่มตัวอย่างมีความประทับใจ การตกแต่งภายในและภายนอกศูนย์บริการมีความสวยงาม สะอาด เหมาะสม และศูนย์บริการมีจำนวนพนักงานเพียงพอในการให้บริการแต่ละครั้ง ด้านความไว้วางใจ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ พฤติกรรมของพนักงานของศูนย์บริการทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความเชื่อมั่นและประทับใจ ด้านความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ กลุ่มตัวอย่างมีความประทับใจ ศูนย์บริการจะวางแผนจัดสรรเวลาให้เพื่อความสะดวกสบายของผู้ใช้บริการ

อภิปรายผลการวิจัย

การประเมินคุณภาพการบริการตามแบบจำลอง SERVQUAL ด้านความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการรถยนต์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยที่มากที่สุด ดังนี้ ด้านความน่าเชื่อถือ รองลงมาคือ ด้านความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพของการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านความไว้วางใจของผู้ให้บริการ อาจกล่าวได้ว่า ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังต่อความน่าเชื่อถือของศูนย์บริการ ในการที่จะให้บริการด้วยความพร้อมของสถานที่ บุคลากร เครื่องมืออุปกรณ์ และกระบวนการให้บริการที่มีความน่าเชื่อถือ ซึ่งจะเป็นส่วนสำคัญในการทำให้ผู้ใช้บริการพึงพอใจในการใช้บริการ

การประเมินคุณภาพการบริการตามแบบจำลอง SERVQUAL ด้านการรับรู้คุณภาพการให้บริการที่ได้รับจริงของศูนย์บริการรถยนต์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้คุณภาพการให้บริการที่ได้รับจริง อยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยที่มากที่สุด ดังนี้ ด้านความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ ด้านความไว้วางใจของผู้ให้บริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านลักษณะทางกายภาพของการบริการ และ ด้านความน่าเชื่อถือ อาจกล่าวได้ว่า ผู้ใช้บริการพึงพอใจบริการที่ได้รับจริง ด้านความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการมากที่สุด หมายความได้ว่าผู้ใช้บริการที่เคยได้รับบริการในศูนย์บริการรถยนต์มาตรฐานในเขตลาดกระบัง ได้รับการบริการด้วยความเอาใจใส่จากผู้ให้บริการ

การเปรียบเทียบคุณภาพการบริการตามแบบจำลอง SERVQUAL พบว่า โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการสูงกว่าการรับรู้คุณภาพการให้บริการที่ได้รับจริง อาจกล่าวได้ว่า โดยธรรมชาติของบุคคลมักมีระดับความคาดหวังต่อสิ่งต่างๆในระดับที่สูง โดยหวังที่จะได้รับบริการที่ดีที่สุด แต่หากพิจารณาถึงระดับความแตกต่างของการคุณภาพการบริการที่ได้รับจริงกับคุณภาพการบริการที่คาดหวัง มีความต่างเท่ากับ -0.20 ซึ่งแปลผลได้ว่า กลุ่มตัวอย่างไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของศูนย์บริการรถยนต์มาตรฐานในเขตลาดกระบัง ซึ่งอาจกล่าวได้ว่ากลุ่มตัวอย่างไม่พึงพอใจในคุณภาพบริการ เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างได้รับการบริการที่ดี ต่ำกว่าความคาดหวังที่ต้องการ ซึ่งหากผู้ให้บริการต้องการให้ผู้ใช้บริการพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ ก็ควรให้ความใส่ใจต่อคุณภาพการบริการในทุกด้านอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับบริการที่ดีเกินกว่าที่คาดหวังไว้ ซึ่งจะนำไปสู่การเกิดความพึงพอใจในการใช้บริการ

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. นำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของศูนย์บริการรถยนต์ให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า
2. ใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนพัฒนาประสิทธิภาพของบุคลากรในแต่ละส่วนงาน ให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า

ข้อเสนอแนะ

1. ศึกษาในหัวข้ออื่นๆเพิ่มเติมในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของศูนย์บริการมาตรฐาน เช่น กระบวนการให้บริการ การฝึกอบรมบุคลากร การลดต้นทุน และอื่นๆที่เกี่ยวข้อง
2. ศึกษาด้านความพึงพอใจของลูกค้าและติดตามผลการให้บริการลูกค้า อย่างสม่ำเสมอ

เอกสารอ้างอิง

กิตติศักดิ์ พลอยพานิชเจริญ. (2550). หลักการควบคุมคุณภาพ.กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี ไทย ญี่ปุ่น.

ฉัตรยาพร เสมอใจ. (2549). การจัดการและการตลาดบริการ.กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2546). พฤติกรรมและความต้องการของลูกค้า. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

ธนวรรณ แสงสุวรรณ. (2547). การจัดการการตลาดสำหรับการบริการ. กรุงเทพฯ:

ปริญญา บัวทอง. (2546). ความคาดหวังกับสภาพการบริการของเจ้าหน้าที่ศุลกากรด้านพิธีการศุลกากร สำนักศุลกากรท่าอากาศยานกรุงเทพตามการรับรู้ของตัวแทนออกของ (วิทยานิพนธ์รัฐศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา).

พรรณี รักจ้อย (2547). ความคาดหวังของผู้เรียนและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการด้านการศึกษาของบริษัทเธิร์ดเวฟ เอ็ดดูเคชั่น จำกัด (สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทร์วิโรฒ).

ยุทธ ไกยวรรณ์. (2548). การควบคุมคุณภาพ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.

ลาวัลย์ ปุกหุต. (2548). ความคาดหวังและการรับรุ้ของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อคุณภาพการบริการสถาบันพัฒนาบุคลิกภาพ จอห์น โรเบิร์ต เพเวอร์ส. (วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง).

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2542). คุณภาพในงานบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยีไทย ญี่ปุ่น.

พจมาน เตียวัฒนารัฐติกาล. (2551). การบริหารและจัดการองค์กรอุตสาหกรรม. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี ไทย ญี่ปุ่น.

การสรรหา และคัดเลือกบุคลากรของผู้ประกอบการ ในยุคไทยแลนด์ 4.0

Personnel recruitment and Selection for Entrepreneurs in Thailand 4.0

ผู้วิจัย ดร. นภสินธุ์ พรมวิเศษ

บทคัดย่อ

ประเทศไทยเป็นหนึ่งในกลุ่ม Asean Economics Community = AEC เป็นการรวมกลุ่มจัดตั้งประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) เริ่มใช้เมื่อ พ.ศ.2558 มีโอกาสทางการตลาดขนาดใหญ่ 2.6 ล้านล้านเหรียญสหรัฐและมากกว่า 622 ล้านคน มีสมาชิกทั้งหมด 10 ประเทศ ได้แก่ กัมพูชา ไทย บรูไน พม่า ฟิลิปปินส์ มาเลเซีย ลาว เวียดนาม สิงคโปร์ และอินโดนีเซีย เพื่อเพิ่มศักยภาพให้แก่ผู้ประกอบการได้ทำการค้าอย่างเสรี สามารถส่งออกและนำเข้าได้อย่างสะดวกรวดเร็ว เมื่อเทคโนโลยี และนวัตกรรมมีการเปลี่ยนแปลงก้าวหน้า เข้ามามีบทบาทในการใช้ชีวิตประจำวัน ทุกสิ่งเชื่อมโยงด้วยระบบอินเตอร์เน็ต (Internet of Things : Io Ts) และ Io Ts ก็เข้ามามีบทบาทในงาน HR ทั้งในการสื่อสาร การดำเนินงานรวมถึงการสรรหา และคัดเลือกบุคลากร คงไม่มีองค์กรหรือบุคคลใดจะปฏิเสธเรื่องนี้ ยิ่งผู้ประกอบการ ห้างร้าน หรือหน่วยงาน องค์กร ที่ประกอบธุรกิจเพื่อแสวงหาผลกำไร หาวิธีในการลดต้นทุนการผลิต ช่องทางในการจำหน่ายสินค้า ผู้ประกอบการในยุคไทยแลนด์ 4.0 จำเป็นต้องมีการปรับตัวให้เข้ายุคของการแข่งขัน ด้วยการลงทุนด้านเทคโนโลยี เทคนิค นวัตกรรมที่ทันสมัยมาช่วย เหลือด้านการดำเนินงานการผลิต และจำหน่าย เพื่อให้องค์กรอยู่รอดในสภาวะการแข่งขันสูง ตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค จำเป็นที่องค์กรต้องปรับรูปแบบการปฏิบัติงาน การสรรหา และคัดเลือกบุคลากรเป็นอีกวิธีหนึ่ง ที่สามารถเสริมสร้างศักยภาพความสามารถในการแข่งขันทางการตลาด เพื่อให้ได้มาซึ่งบุคลากรที่มีคุณภาพ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่เหมาะสมกับตำแหน่งงาน บุคลากรจำเป็นจะต้องเป็นบุคคลที่มีทั้งทักษะ ความรู้ความสามารถในการใช้เทคโนโลยี เทคนิค นวัตกรรมสมัยใหม่ ทัศนคติ บุคลิกภาพ อันจะนำไปสู่การพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในองค์กรของภาครัฐ และเอกชน ในอนาคตแรงงานที่ขาดทักษะ ความรู้จะถูกแทนที่ด้วยหุ่นยนต์ บทความนี้มุ่งอธิบายเกี่ยวกับกระบวนการการสรรหา และคัดเลือกบุคลากรขององค์กรทั้งในภาครัฐ และภาคเอกชน หน่วยงาน ผู้ประกอบการต่างๆ ในปัจจุบัน และนำเสนอแนวคิดในการสรรหาและคัดเลือกบุคลากรในรูปแบบต่างๆ อันจะเป็นประโยชน์ในการนำมาประยุกต์ใช้ในอนาคต

คำสำคัญ : การสรรหาบุคลากร, การคัดเลือกบุคลากร , ไทยแลนด์ 4.0

Abstract

Thailand is a member of the Asean Economics Community (AEC). The establishment of the ASEAN Economic Community (AEC) in 2015 is a major milestone in the regional economic integration agenda in ASEAN, offering opportunities in the form of a huge market of US$2.6 trillion and over 622 million people.. There are 10 members in AEC, i.e. Cambodia, Thailand, Brunei, Myanmar, Philippines, Malaysia, Laos, Vietnam, Singapore and Indonesia. One of the primary aims of AEC is to increase the potential for entrepreneurs to trade freely, export and import quickly.

Presently, technology and innovation played a crucial role in people daily life. Internet of Things (Io Ts) also take a major role in HR in the areas of communication, operations, and human resource recruitment To survive in the highly competitive business, nowadays, every business organizations aims to be a profitable business by invest more resource on technology to reduce the cost of product including finding the product distribution channels. Therefore, Entrepreneurs in Thailand 4.0 must change their business style to suit with the change of new era of business competition and meet with the customer need. This can be done by invest modern technology or techniques. The need for organizations to adjust their performance are one of the approach to help the organization change. The business potential development to compete in new market is a key output. How to get quality personnel or to assign people to position that suit with their performance are the key criteria to be addressed. Generally, the success business shall have skilled personnel which capable to use modern technology, innovative techniques and have personality and attitudes toward the strengthening of the objective of the business. In the near future, unskilled workers will be replaced by robots. This research aims to describe the recruitment processes in public and private organization. Moreover, this paper will present the concept of recruiting and selecting people in various forms which may be useful to apply in the other areas.

Key words : Personnel Recruitment, Selection,Thailand 4.0

บทนำ

เมื่อเทคโนโลยี และนวัตกรรมมีการเปลี่ยนแปลงก้าวหน้า เข้ามามีบทบาทในการใช้ชีวิตประจำวันมากขึ้น ทุกสิ่งเชื่อมโยงด้วยระบบอินเตอร์เน็ต (Internet of Things : Io Ts) และ Io Ts ก็เข้ามามีบทบาทในงาน HR ทั้งในการสื่อสารในองค์กร การสรรหาบุคลากร รวมถึงการดำเนินงาน ทั้งด้านภาคอุตสาหกรรม ธุรกิจ การเรียนการสอน งานบริการ การขาย การเปลี่ยนแปลงคงไม่มีองค์กร หรือผู้ประกอบการ ใดจะปฏิเสธเรื่องนี้ได้ ยิ่งองค์กร ผู้ประกอบการ ห้างร้าน หรือหน่วยงาน ที่ประกอบธุรกิจเพื่อแสวงหาผลกำไร วิธีการลดต้นทุนในการผลิต ผู้ประกอบการในยุคไทยแลนด์ 4.0 จำเป็นต้องมีการปรับตัวให้เข้ายุคของการแข่งขันไม่ว่าจะเป็นด้านเทคโนโลยี เทคนิคต่างๆ นวัตกรรม ผู้ประกอบการต้องลงทุนด้านเทคโนโลยี นวัตกรรม เข้ามาช่วยเหลือด้านการดำเนินงาน เพื่อแบ่งเบาภาระด้านค่าใช้จ่ายในการผลิต ด้านแรงงาน ลดเวลาการดำเนินงานให้เร็วขึ้นองค์กรใดที่ไม่สามารถปรับตัวเองให้เข้ากับยุคการเปลี่ยนแปลงได้ ย่อมล้มหายตายจากองค์กรภาคธุรกิจ การค้า การขาย การบริการตามกาลเวลา เมื่อผู้บริโภคหรือผู้ใช้บริการมีทางเลือกมากขึ้นจากการแข่งขันของผู้ประกอบการที่ได้รับผลกระทบมาจากการเปิดการค้าเสรี (AEC) ที่มีการรวมกลุ่มทำการค้าระหว่างประเทศ เริ่มใช้เมื่อ พ.ศ.2558 เป็นการรวมกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจ มีสมาชิกทั้งหมด 10 ประเทศ ได้แก่ กัมพูชา ไทย บรูไน พม่า ฟิลิปปินส์ มาเลเซีย ลาว เวียดนาม สิงคโปร์ และอินโดนีเซีย โดยประเทศไทยเป็นศูนย์กลางทางการคมนาคมขนส่ง ที่ผู้ประกอบการสามารถเลือกเป็นเส้นทางขนส่งทางคมนาคมไปยังประเทศสมาชิกเศรษฐกิจการค้า ได้อย่างสะดวกรวดเร็วมากขึ้นลดกำแพงทางการค้าลง เปิดโอกาสทางเลือกมากขึ้นทั้งผู้ประกอบการและผู้ใช้บริการ https://asean.org

แต่อย่างไรก็ตาม ผู้เขียนเห็นว่าองค์กร หรือผู้ประกอบการ ที่ประกอบธุรกิจเพื่อแสวงหาผลกำไรทั้งจากภาครัฐ และเอกชน ต้องปรับตัวให้เข้ากับการแข่งขันทางการค้าเสรีที่เปิดให้ผู้ประกอบการต่างๆ ได้มีโอกาสทางการแข่งขันผู้ประกอบการจะดำเนินธุรกิจประสบความสำเร็จได้นั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้ประกอบการต้องมีเทคโนโลยี เทคนิค นวัตกรรมที่ทันสมัยเข้ามาช่วยในการดำเนินงาน แม้ว่าจะไม่สามารถเข้ามาแทนที่คนได้อย่างจริงจังก็ตาม ผู้ประกอบการจึงจำเป็นที่จะต้องแสวงหา และคัดเลือกคน บุคคลเข้ามาดำเนินงาน ซึ่งต้องเป็นบุคคลที่มีทักษะ ความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ในการดำเนินงานที่เหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย ส่วนแรงงานที่ขาดทักษะ

ไม่ยอมพัฒนาทักษะความรู้จะถูกแทนที่ด้วยหุ่นยนต์ ผู้ประกอบการต้องกำหนดกระบวนการสรรหาคัดเลือกบุคลากร หรือกลุ่มคนมาจากหลากหลายส่วน อาจมาจากบุคคลภายใน หรือบุคคลภายนอก จากการติดป้ายรับสมัครหน้าหน่วยงาน กรมแรงงาน เว็ปไซต์ (Website) ขององค์กร ซึ่งในอนาคตกระบวนการสรรหา คัดเลือกบุคลากรของภาคเอกชน จะมีอิทธิพลต่อการนำมาปรับใช้กับหน่วยงานภาครัฐ เพิ่มมากขึ้นด้วยเหตุผลสำคัญที่ว่าการสรรหาบุคลากร และการคัดเลือกแบบเดิมได้ล้าสมัยและได้บุคลากรที่ไม่มีคุณภาพ การพิจารณาความเหมาะสมใช้ระยะเวลานานเกินความจำเป็น ไม่ทันต่อการเปลี่ยนแปลงในยุคปัจจุบัน นำมาประยุกต์ใช้ในรูปแบบการสรรหาและการคัดเลือกบุคลากรของภาคเอกชนมาปรับใช้ เพื่อให้เกิดกระบวนการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาอย่างจริงจัง

เพื่อลดข้อผิดพลาดที่อาจจะเกิดขึ้นได้ จากการเพิ่มประสิทธิภาพในการสรรหาบุคลากร ที่มีส่วนเกี่ยวข้องควรดำเนินการสรรหาบุคลากร ให้เป็นไปตามกระบวนการที่ถูกต้องและเหมาะสม การสรรหาต้องดำเนินการอย่างเป็นระบบ เพื่อให้สามารถหาคนที่ต้องการให้ได้ตามเวลาที่กำหนด โดยที่ต้นทุนไม่มากเกินไปจากการสรรหาและคัดเลือก หากกระบวนการสรรหา ไม่เป็นไปตามระบบที่วางไว้ ผลสุดท้ายผู้ประกอบการอาจเกิดปัญหา ต้นทุนค่าใช้จ่ายมากเกินไปจาการสรรหาที่ไม่มีคุณภาพ

การสรรหา สำคัญไฉน ?

คาร์เรลล์ และคูซมิทส์ ให้ความหมายของ “การสรรหา” ไว้ว่า เป็นกระบวนการของการแสวงหาผู้สมัครงานที่หามาได้จากการทดสอบทักษะ ความรู้ ความสามารถคุณสมบัติที่เหมาะสมกับตำแหน่งงาน

บาร์ทอล และมาร์ติน ให้ความหมายของ “การสรรหา” ไว้ว่า เป็นกระบวนการค้นหาบุคคล สร้างแรงชักจูงผู้สมัครงานที่มีทักษะความรู้ความสามารถที่เหมาะสมเข้ามาบรรจุในตำแหน่งที่ว่าง

การสรรหาบุคลากร หมายถึง กระบวนการวิธีการแสวงหา สร้างแรงจูงใจให้ผู้สมัครงานเกิดความพอใจในการปฏิบัติงาน เพื่อให้มาสมัครเข้ารับการคัดเลือก กฤติน กุลเพ็ง (2555) ในปัจจุบันกระบวนการสรรหา และคัดเลือกบุคลากรจากผู้ที่สนใจสมัครงาน เพื่อให้ได้บุคลากรที่ดีมีทักษะ ความรู้ ความสามารถ ด้านคุณสมบัติเหมาะสมถูกต้องกับคุณลักษณะเฉพาะของงานที่กำหนดไว้ ถ้าองค์กรสามารถคัดเลือกบุคลากรที่มีคุณภาพ มีศักยภาพความสามารถหลากหลายในการปฏิบัติงาน ด้านเทคนิค เทคโนโลยี และนวัตกรรม เข้ามาร่วมปฏิบัติงานในองค์กร ผู้ประกอบการย่อมจะได้รับผลสำเร็จในการดำเนินงานการสรรหา บรรลุตามวัตถุประสงค์ ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้แต่แรก บุคลากรมีผลงานที่ดี เป็นที่เชื่อถือได้ ทำให้ผู้ประกอบการมีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับแก่ผู้ประกอบการ เช่นกัน จึงนับได้ว่าการสรรหาบุคลากร จากการคัดเลือกถือเป็นหัวใจสำคัญ ของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ของผู้ประกอบการทั้งภาครัฐ และเอกชนในยุคปัจจุบันและอนาคต กระบวนการสรรหายังสามารถแยกออกเป็นการสรรหาบุคคลจากภายใน และบุคคลภายนอกองค์กรที่เปิดรับสมัครเข้ามา มีทั้งข้อดี และข้อเสียที่แตกต่างกันออกไป จานุรไลลา ตือระ และอานีซะห์ ลาต๊ะ (2559) และกระบวนในการสรรหาผู้ประกอบการหรือองค์กรสามารถ สรรหา ได้จากแหล่งภายใน และจากภายนอกองค์กรมีข้อดี และข้อเสียที่แตกต่างกัน

การสรรหาจากแหล่งภายในองค์กร ข้อดี ของการสรรหาบุคลากรจากภายในองค์กร เป็นการประหยัดค่าใช้จ่ายในการสรรหาบุคลากรใน และเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่พนักงาน บุคลากรได้มีโอกาสปรับเปลี่ยนตำแหน่งงาน ได้แสดงทักษะ ความรู้ความสามารถ และความถนัดของตัวบุคคล และข้อเสีย องค์กรไม่สามารถสรรหากลุ่มบุคคลตำแหน่งที่ต่ำกว่าจากภายในองค์กร ทำให้ขาดการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงานใหม่ๆ ทำให้บุคคลที่ไม่มีความรู้ ความสามารถเฉพาะงานไม่มีการปรับตัวเข้ากับการการเปลี่ยนแปลง หรือพัฒนาก้าวต่ออาจมีข้อจำกัดจากภายในองค์กรที่บุคลากร ไม่ยอมรับความรู้ความสามารถของเพื่อนร่วมงานในการปรับเลื่อนตำแหน่งงานที่สูงขึ้น และการสรรหาจากแหล่งภายนอก ข้อดี ในการสรรหากลุ่มบุคคลภายนอกเข้ามาร่วมงาน จากการขยายตัวธุรกิจของผู้ประกอบการกิจการใหม่ๆ ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา เนื่องจากผู้ประกอบการสามารถได้บุคคลที่มีคุณภาพ ความคิดแปลกใหม่ มีทัศนคติ ทักษะความรู้ความสามารถใหม่ๆ เข้ามาเปิดโอกาสใน

การเลือกกลุ่มบุคคลสมัยใหม่ได้กว้างมากขึ้นจากแหล่งภายนอก และข้อเสีย การสรรหาบุคคลจากภายนอก ถือเป็นการสิ้นเปลืองระยะเวลา ค่าใช้จ่ายในการสรรหามาก และส่งผลกระทบต่อบุคลากรภายในองค์กรที่ทำงานอยู่ก่อนแล้ว กิตติ บุนนาค (2555)

เอกพล วงศ์เสรี (2554) ได้กล่าวไว้ว่า การสรรหาบุคลากรเป็นกระบวนการที่ผู้ประกอบการใช้กลยุทธ์ เทคนิค วิธีการศิลปะในการดึงดูด สร้างแรงจูงใจผู้สมัครงานกับองค์กร มีความใกล้เคียงกับแนวคิดของเชอร์แมน อาร์เธอร์ ดับเบิลยู และ โบฮ์แลนเดอร์ จอร์จ ดับเบิลยู (Sherman. Arthur W. and Bohlander, George W.1992) ที่ได้กล่าวไว้ว่า เป็นการสรรหากระบวนการในการค้นหา และจูงใจให้ผู้สมัครที่มีศักยภาพมาสมัครงานในตำแหน่งที่เปิดสมัคร โดยการประกาศประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ ให้ผู้ที่สนใจเข้าสมัครคัดเลือกในตำแหน่งที่เปิดรับสมัคร เพื่อแจ้งให้ผู้สนใจทราบเกี่ยวกับคุณสมบัติที่ต้องการในการเปิดรับสมัคร

แต่อย่างไรก็ตาม ตามแนวความคิดของผู้เขียนบุคลากรของผู้ประกอบการ มีความสำคัญต่อการพัฒนาไปสู่ความสำเร็จของผู้ประกอบการ บนเงื่อนไขสำคัญที่ผู้ประกอบการ หรือผู้บริหารคำนึงถึง ก็คือทำอย่างไรให้ได้มาซึ่งบุคลากรที่มีทักษะ ความรู้ ความสามารถ ทัศนคติ บุคลิกภาพ รวมถึงคุณสมบัติที่เหมาะสมตรงกับงานที่ได้รับมอบหมาย เพื่อนำบุคคลเหล่านี้มาดำเนินงาน ขับเคลื่อนกระบวนการปฏิบัติงานภายในองค์กร ของผู้ประกอบการให้เดินหน้าไปในทิศทางเดียวกัน รวมถึงกระบวนการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานของแต่ละหน่วยงาน เพื่อลดข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินงานภายในองค์กร จึงขึ้นอยู่ที่การสรรหา คัดเลือกบุคลากรจากบุคคลภายในหรือบุคคลภายนอก จะได้บุคคลมาจากแหล่งใดก็ถือเป็นกระบวนการสำคัญในการกลั่นกรองบุคลากรที่จะเข้ามาปฏิบัติงานภายในองค์กร

กระบวนการสรรหา คัดเลือกบุคลากร

ผู้เขียนมีแนวทางความคิดเห็นเกี่ยวกับผู้ประกอบการควรกำหนดกระบวนการ ขั้นตอนในการสรรหาคัดเลือกบุคลากรเข้ามาปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจน เพื่อให้บุคคลหรือผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถนำกระบวนการหรือนโยบายมาปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกัน ในการสรรหา คัดเลือกบุคคลที่สนใจ อันประกอบไปด้วย การประชาสัมพันธ์ให้ผู้สนใจสมัครงานทราบ ที่กรมแรงงาน เว็ปไซต์ (Website) ขององค์กร หรือ เปิดรับสมัครงาน เป็นการกำหนดระยะเวลาในการเปิดรับสมัครงาน กำหนดอายุ เพศ วุฒิการศึกษา หลักสูตร ตำแหน่ง และประสบการณ์ รวมถึงกระบวนการตรวจสอบเอกสารหลักฐานการสมัครงาน ด้านวุฒิการศึกษา หรือข้อกำหนดต่างๆ ที่องค์กร หรือผู้ประกอบการกำหนดขึ้นตามเงื่อนไขของตำแหน่งงานที่เปิดรับสมัคร เมื่อผู้ประกอบการได้ผู้สนใจสมัครเข้ามาในกระบวนสรรหา กลุ่มคนเหล่านั้นต้องผ่านการทดสอบคุณสมบัติต่างๆ ตามกระบวนการคัดเลือกด้วยการทดสอบความรู้ ความสามารถของบุคคล อันประกอบไปด้วย

การทดสอบข้อเขียนทั่วไป ทั้งในภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ ตามตำแหน่งหน้าที่ในการเปิดรับสมัครงาน ในตำแหน่งที่ว่าง การคัดเลือกบุคลากรจากการทดสอบ ในส่วนของผู้เขียนขอเสนอแนวทางการทดสอบแบ่งออกเป็นได้ 2 ลักษณะ ประกอบไปด้วย การทดสอบความสามารถเฉพาะทาง และการทดสอบความรู้ความสามารถทั่วไป ของผู้สมัครงาน การทดสอบความสามารถเฉพาะทาง หมายถึง การทดสอบความรู้ความสามารถของผู้สมัครงาน ที่จบตรงตามหลักสูตรสาขาที่ผู้สมัครจบจากสถาบันศึกษา และมีความเชี่ยวชาญด้านนั้นๆ เพื่อวัดทักษะ ความรู้ความสามารถ ที่แท้จริงให้เหมาะสมกับตำแหน่งงาน ที่เปิดรับสมัคร และการทดสอบความรู้ความสามารถทั่วไป หมายถึง การทดสอบความรู้ ทักษะต่างๆ รอบตัวในยุคปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา นั้นหมายรวมถึงทดสอบข้อเขียนทักษะทางด้านต่างๆ ในการปรับตัว (Adjustment) ทดสอบบุคลิกภาพ (Personality) รวมถึงการปรับตัวเข้ากับสังคม ที่ผู้ประกอบการเป็นผู้กำหนดไว้ เพื่อเป็นการคัดกรอง กลั่นกรองหาตัวบุคลากรที่มีความเหมาะสมกับตำแหน่งที่ได้เปิดรับสมัคร พยัต วุฒิรงค์ (2555)

เพื่อเป็นการประเมินผลทางด้านความรู้ ทักษะความสามารถ ถึงความเหมาะสมกับตำแหน่งงานที่เปิดรับสมัคร การคัดเลือกบุคลากรใหม่ๆ เข้ามาในองค์กรของผู้ประกอบการจึงต้องใช้การทดสอบเข้ามาทดสอบวัดความรู้ ทักษะ ความสามารถในการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นเครื่องมือในการคัดเลือกผู้สมัคร จำเป็นอย่างมากที่สถาบันการศึกษาต่างๆ ของภาครัฐในยุคปัจจุบัน ต้องมีหลักสูตรการเรียนการสอนที่แตกต่างกันเพราะการสรรหา และการคัดเลือกบุคลากรจะต้องมีการคัดเลือกโดยการใช้การทดสอบความรู้ทางด้านวิชาการ ทฤษฎี และการปฏิบัติงาน เพื่อให้ได้พนักงาน บุคลากรที่มีทั้งทักษะ ความรู้ความสามารถ ที่เหมาะสมมาเป็นบุคลากรในองค์กรของผู้ประกอบการ ทั้งในตำแหน่งผู้ปฏิบัติงาน ระดับหัวหน้างาน หรือระดับผู้บริหาร รวมถึงยังเป็นการสนับสนุนส่งเสริมให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานผลงานดี ได้มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน รวมถึงข้อดีของการทดสอบคุณสมบัติของผู้สมัครงานประกอบไปด้วย

ผู้เขียนมีแนวคิดเกี่ยวกับการทดสอบทั้งสองลักษณะ ว่าเป็นสิ่งจำเป็นที่ผู้ประกอบการต้องทำการทดสอบ เพื่อให้ได้บุคคลที่มีทักษะความรู้ ความสามารถตรงตามลักษณะงานหรือตำแหน่งหน้าที่ ความสามารถเฉพาะของบุคคล ผู้ประกอบการสามารถนำผลการทดสอบมาเป็นเกณฑ์ประกอบการพิจารณาคัดเลือกสำหรับการจ้างงานตามตำแหน่งที่เปิดรับสมัคร รวมถึงการดำรงตำแหน่งที่สูงขึ้นไปในอนาคต ช่วยทำให้สามารถคัดบุคลากรที่มีคุณภาพ มีความรู้ ความสามารถที่แท้จริงในการปฏิบัติงาน และยังเป็นเครื่องมือในการพยากรณ์ประสิทธิภาพของตัวบุคคล สำหรับระบบการบริหารบุคคลในองค์กรของผู้ประกอบการ และการทดสอบทำให้เกิดความเป็นธรรม ความเสมอภาค เปิดโอกาสให้แก่ผู้เข้าสมัครงานมีความเท่าเทียม วัดจากผลการทดสอบความรู้ความสามารถเฉพาะทาง และความรู้ความสามารถทั่วไปของตัวบุคคล การทดสอบคุณสมบัติของผู้สมัครงาน จัดได้ว่าเป็นวิธีการที่ดีวิธีหนึ่งในกระบวนการคัดเลือกบุคลากรที่มีคุณภาพ มีประสิทธิภาพ เพราะสามารถตรวจสอบผลการทดสอบได้ ประเมินผลประสิทธิภาพความรู้ ทักษะ ความสามารถของผู้สมัครงานได้จริง ในขณะที่องค์กรแต่ละแห่งจะมีกระบวนการวิธีคิดหรือแนวทางการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีวัฒนธรรมขององค์กรที่แตกต่างกันออกไป

ขั้นตอนหลังการทดสอบทักษะความรู้ความสามารถ เป็นการสัมภาษณ์ บุคคลเกี่ยวกับมุมมอง ด้านทัศนคติ ผู้ประกอบการต้องการบุคลากรที่มีทักษะ ความรู้ ในการดำเนินงานร่วมกับบุคคลอื่นภายในองค์กร หลังจากกระบวนการในการสรรหา คัดเลือก ทดสอบ มาแล้วบุคคล หรือกลุ่มคนเหล่านี้ต้องผ่านการสัมภาษณ์เพื่อเป็นการวัดทักษะ ความรู้ ความซื่อสัตย์ เจตคติที่มีต่อองค์กร รวมถึงความภักดีที่มีต่อองค์กร ซึ่งการสัมภาษณ์นั้นต้องประกอบไปด้วยผู้สัมภาษณ์ต้องการแสวงหา ผู้สมัครงานอย่างชัดเจนด้านความรู้ ทักษะความสามารถ สำหรับการประเมินถึงความเหมาะสมที่จะได้รับการคัดเลือกว่าจ้างเข้ามาปฏิบัติงานในองค์กร ของผู้ประกอบการรวมถึงการพิจารณาถึงความเหมาะสมในตำแหน่งหน้าที่ว่าเหมาะสมปฏิบัติงานได้ หรือผู้สัมภาษณ์ต้องให้ข้อมูลที่ชัดเจนเกี่ยวกับองค์กรของผู้ประกอบการ ตำแหน่งหน้าที่งานที่เปิดรับสมัคร รวมถึงประชากรภายในองค์กร เพื่อให้ผู้สมัครงานสามารถตัดสินใจได้เช่นกัน ที่จะตอบรับหรือตอบปฏิเสธในการสมัครงานเข้ามาปฏิบัติงาน เป็นการเปิดโอกาสให้แก่ผู้สมัครงาน และเพื่อเป็นการรักษา และเป็นการสร้างภาพพจน์ที่ดีที่มีต่อองค์กร และการบริหารงานขององค์กร โดยอาศัยสภาพการณ์ในการสัมภาษณ์ผู้สมัครงาน การสัมภาษณ์เป็นการคัดเลือกบุคลากร เพื่อการว่าจ้างงานนับว่าเป็นงานที่มีความสำคัญ บุคลากรที่ผ่านกระบวนการมาถึงขั้นตอนการสัมภาษณ์จัดได้ว่าเป็นผู้สมัครที่นายจ้างมีความมั่นใจว่าผู้สมัครมีทักษะ ความรู้ ความสามารถตรงตามที่ผู้บริหาร ผู้ประกอบการ กำหนดไว้

จากแนวคิดของผู้เขียน บุคคลผู้สมัครงานซึ่งมาถึงขั้นตอนการสัมภาษณ์ได้นั้น ล้วนเป็นผู้สมัครงานที่มีความคาดหวัง ที่จะได้รับการคัดเลือกเข้ามาเป็นบุคลากรในองค์กร การสัมภาษณ์เป็นกระบวนการวิธีการที่ใช้กันทั่วไปและเป็นที่เชื่อถือในระดับสากลในการคัดเลือก แต่อย่างไรก็มีพนักงาน บุคลากรเป็นจำนวนมากที่สมหวัง และไม่สมหวังในการจ้างงานเข้ามาทำงาน โดยไม่ต้องใช้วิธีการทดสอบคัดเลือกจากการสัมภาษณ์ แต่ก็สร้างความหนักใจให้แก่ผู้บริหาร ที่ไม่มีการสัมภาษณ์ผู้สมัครงานเพื่อนำข้อมูลมาประกอบการตัดสินใจคัดเลือกผู้สมัครมาเป็นบุคลากรในองค์กร ตามความเป็นจริงแล้วโดยทั่วไปมีการใช้การคัดเลือกผู้สมัครเข้าทำงานโดยการสัมภาษณ์หลากหลายรูปแบบด้วยการ เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการคัดเลือก และบุคคลเหล่านี้จะต้อง ไม่มีประวัติกระทำ

ผิดด้านกฎหมาย หรือยุ่งเกี่ยวกับสารเสพติดให้โทษ อันจะเป็นเหตุให้เกิดความเสียหาย หรือมีผลกระทบต่อการปฏิบัติร่วมกับผู้อื่น ผู้ประกอบการต้องทำการตรวจสอบภูมิหลังของบุคคลด้วยการ การตรวจสอบบุคคลที่อ้างอิงและประวัติผู้สมัครงาน ในกรณีที่รับราชการจำเป็นจะต้องมีบุคคลอ้างอิงรับรองการเข้ารับราชการ หรือตำแหน่งงานที่มีความสำคัญต่อระบบภาครัฐ ในภาคเอกชนจะเป็นการตรวจสอบประวัติการปฏิบัติงาน ถึงประสบการณ์ที่ผ่านมาและบุคคลที่เคยร่วมงาน กลุ่มคนเหล่านี้จะต้องมีสุขภาพร่างกายที่แข็งแรง ไม่พิการ หรือเป็นบุคคลต้องห้าม จำเป็นที่ผู้ประกอบการต้องให้บุคคลเหล่านี้ได้ตรวจความพร้อมด้านสุขภาพร่างกาย

การตรวจร่างกาย เป็นการยืนยันสุขภาพของผู้เข้าสมัครงาน เพื่อป้องกันข้อเรียกร้องต่างๆ ในอนาคต การตรวจสุขภาพก่อนเข้าสมัครงานมีบทบาทที่สำคัญในกระบวนการสรรหากลั่นกรองคัดเลือก บุคลากรเข้าปฏิบัติงานมีจุดมุ่งหมายเพื่อ 4 ประการ คือ เพื่อคัดกรองบุคคลที่มีสุขภาพร่างกายไม่สมบูรณ์และมีร่างกายไม่พร้อมปฏิบัติงานตามความต้องการที่กำหนดไว้ เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานของสุขภาพบุคคล สภาพเงื่อนไขของสุขภาพทางกายภาพร่างกายในเวลาที่มีการจ้างงานเพื่อนำมาเป็นข้อมูลเปรียบเทียบเมื่อมีการใช้สิทธิเรียกร้องค่ารักษาพยาบาล เมื่อเกิดการเจ็บป่วยในภายหลังในอนาคต เพื่อเป็นการคัดกรองตัวบุคคลที่มีสุภาพดี ตรวจหาข้อบกพร่องทางร่างกายให้มีความเหมาะสมกับการจ้างงานที่กำหนดไว้ เพื่อป้องกันการจ้างงาน บุคคลที่มีข้อบกพร่องทางสภาพจิต หรือโรคจิตร้ายแรง การตรวจสุขภาพ หรือโรคกับตัวบุคคลจะใช้เป็นเครื่องช่วยทางหนึ่งในการคัดเลือกตัวบุคลากรเข้ามาปฏิบัติงาน แต่มิใช้เป็นการขจัดคู่แข่งทุกคนที่มีสุขภาพแข็งแรง แต่เป็นการป้องกันข้อร้องเรียนในอนาคตของบุคคลอันเกิดจากข้อร้องเรียน กรณีที่เกิดการสูญเสียความสามารถบางสิ่งบางอย่างทางร่างกาย สำหรับบุคคลที่มีร่างกายพิการที่ต้องใช้ชีวิตอยู่ต่อไปในสังคมต่างๆ นั้น และแสวงหาความช่วยเหลือตนเองได้โดยการได้รับการจ้างงานเท่าที่จะเป็นไปได้ ตามความเหมาะสมของงาน บริษัท ผู้ประกอบการ องค์กร กิจการขนาดเล็ก และกิจการขนาดใหญ่จะมีแผนกฝ่ายบุคคลในธุรกิจ องค์กรของผู้ประกอบการเองเพื่อเป็นแผนกฝ่ายช่วยเหลือบุคคลในองค์กร ในขณะที่บริษัท ผู้ประกอบการ องค์กร ไม่ต้องการจ้างแพทย์มาทำงานอยู่ในองค์กรตลอดทั้งวัน

จึงเป็นหน้าที่ของแผนกฝ่ายบุคคลที่จะต้องติดต่อประสานงานกับทางแพทย์เพื่อจัดตารางโปรแกรมการตรวจสุขภาพประจำปีอย่างสม่ำเสมอไว้ล่วงหน้า โดยเก็บค่าธรรมเนียมจากผู้เข้าตรวจโรค การตรวจสุขภาพ โดยปรกติจะประกอบไปด้วย ตรวจเช็คประวัติ ตรวจเช็คส่วนสูง น้ำหนัก ตรวจเช็คโรคทั่วไป เช่น โรคผิวหนัง ข้อต่อต่างๆ ทางร่างกาย ตรวจเช็คการมองเห็น สายตา และการได้ยินของบุคลากร ตรวจเช็คทั่วไป หู จมูก ช่องปาก คอ และฟัน ตรวจการเต้นของหัวใจ และความดันของโลหิตตรวจเช็คการทำงานของปอด ตรวจเช็คเลือด และปัสสาวะ เอกซเรย์ปอด ตรวจเช็คสารเสพติด ตรวจเช็คสุขภาพจิต ที่อาจเกิดขึ้นจากสภาพแวดล้อม เมื่อผ่านขั้นตอนการตรวจสุขภาพทางร่างกายแล้ว ผู้ประกอบการประกาศผลการคัดเลือก พิจารณาจากองค์ประกอบต่างๆ รวบรวมข้อมูลประมวลผลหาข้อสรุป และเรียบเรียงผลการทดสอบ ที่เป็นไปตามกระบวนการหลักเกณฑ์ในการพิจารณาที่วางไว้ และต้องควบคุมรวมถึงข้อมูลทุกด้านทั้งจากวุฒิและผลการศึกษา ความสามารถพิเศษของตัวบุคคล ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน การอบพิเศษ ผลการสอบข้อเขียน ผลการทดสอบเฉพาะทาง ผลการทดสอบทั่วไป ผลการสอบภาคปฏิบัติ ผลการสอบสัมภาษณ์ รวมทั้งข้อมูลอื่นๆ ประกาศผลการคัดเลือกตามกำหนดระยะเวลาที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน

จากผลการคัดเลือกตัวบุคคลที่สมัครเข้ามาปฏิบัติงานเป็นกระบวนการหลังการสรรหา โดยการนำผลการพิจารณาต่างๆ ตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ทั้งหมดมาพิจารณาประมวลผลเข้าด้วยกันเพื่อหาข้อสรุป และเรียบเรียงผลการทดสอบ ที่เป็นไปตามกระบวนการหลักเกณฑ์ในการพิจารณาที่วางไว้ และต้องควบคุมรวมถึงข้อมูลทุกด้านทั้งจากวุฒิและผลการศึกษา ความสามารถพิเศษของตัวบุคคล ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน การอบรมพิเศษ ผลการสอบข้อเขียน ผลการทดสอบเฉพาะทาง ผลการทดสอบทั่วไป ผลการสอบภาคปฏิบัติ ผลการสอบสัมภาษณ์ รวมทั้งข้อมูลอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน และยังสอดคล้องกับ แวนเดล เฟรนดช์ (Wendell French. 1994 : 221) ได้กล่าวถึงการคัดเลือกบุคลากรต่อเนื่องจากการสรรหา และเป็นกระบวนการตัดสินผู้สมัคร

งานเพื่อคัดเลือกบุคคลที่ดีที่สุด โดยอาศัยเครื่องมือหรือแบบสอบถามที่ผู้บริหาร ผู้ที่เกี่ยวข้องกับนโยบายขององค์กร เป็นผู้ตรวจสอบภูมิหลัง การตรวจสุขภาพร่างกาย และการสัมภาษณ์

จากแนวความคิดเห็นของผู้เขียน หลังจากการจัดการทำใบสรุปผลการคัดเลือกและได้พนักงานบุคลากรใหม่ จากผู้สมัครเข้าปฏิบัติงานจะทำการติดประกาศผลให้รับทราบทั่วกัน โดยเปิดเผยตามกำหนดเวลาที่ได้แจ้งให้ผู้สมัครทราบ ไม่ควรประกาศผลล่าช้ากว่ากำหนด เพราะอาจจะเป็นการตัดโอกาสของผู้สมัครที่ผ่านการคัดเลือกและผู้ไม่ผ่านการคัดเลือกที่จะได้ไปหางานอื่น ก่อนติดประกาศควรตรวจสอบความถูกต้องให้เรียบร้อยเพื่อป้องกันปัญหาอันอาจเกิดขึ้นกับทั้งควรแจ้งกำหนดเวลารายงานตัว สถานที่ เอกสารหลักฐานต่างๆ ที่ผู้ผ่านการคัดเลือกต้องนำมาแสดงในวันรายงานตัวด้วย ผู้ที่ผ่านการคัดเลือกต้องนำมาแสดงในวันรายงานตัวกับเจ้าหน้าที่ทั้งนี้ ก็จะมีเวลาให้พอสมควรแก่บุคคลในการเตรียมการมารายงานตัว ในขั้นตอนนี้เป็นการยืนยันถึงการสรรหา และคัดเลือกบุคคลที่มีคุณภาพเข้ามาดำเนินงานภายในองค์กร ของผู้ประกอบการ ตามเงื่อนไขข้อกำหนดขององค์กรนั้นๆ เพื่อให้ได้มาซึ่งบุคลากรที่มีคุณภาพ เข้ามาปฏิบัติงานตามตำแหน่ง หน้าที่ ความรับผิดที่ได้รับมอบหมายต่อไป

สรุป

การสรรหา และคัดเลือกกลุ่มบุคคลที่มีทักษะความรู้ ความสามารถ มีรูปแบบที่เปลี่ยนแปลงไปตามยุคสมัยของการเปลี่ยนแปลง ด้วยเหตุผลสำคัญที่ว่า การสรรหา และคัดเลือกบุคลากรแบบเดิมมีความล้าสมัย ทำให้ได้บุคคลที่เข้าร่วมงานไม่เหมาะสมกับงาน การพิจารณาความเหมาะสมของตัวผู้สมัครงานใช้เวลานานเกินความจำเป็นไม่ทันต่อการเปลี่ยนแปลง นำมาซึ่งมีการประยุกต์ใช้รูปแบบการสรรหา และคัดเลือกบุคลากรของหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน เชื่อว่าในอนาคตหากระบวนการสรรหา และคัดเลือกบุคลกร หรือทรัพยากรมนุษย์ ขององค์กรต่างๆ มีการพัฒนาอย่างจริงจัง จะเป็นการสร้างประสิทธิภาพประสิทธิพลในการปฏิบัติงานของหน่วยงานก็จะเพิ่มมากขึ้น อันส่งผลให้การแก้ไขปัญหาตอบสนองความต้องการของกลุ่มบุคคลทำได้ดียิ่งขึ้น แต่อย่างไรก็ตามแนวทางการสรรหา และคัดเลือกบุคลากรเข้ามาในองค์กร ยังคงฝั่งรากลึกแบบดั้งเดิมอยู่ในรูปแบบเดิม ที่ยากจะเข้าไปเปลี่ยน แปลงแก้ไขอาจเนื่องจากเป็นระบบที่มีการสระสมค่านิยม วัฒนธรรมแบบดั้งเดิมมานานจนยากที่แก้ไขแยกออก หรือปรับเปลี่ยนจากกันได้ ประกอบกับองค์กรทั้งภาครัฐ และภาคเอกชน หน่วยงานของผู้ประกอบการมีกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ ระเบียบแบบแผนข้อกำหนด กระบวนวิธีการด้านการสรรหา และคัดเลือกบุคลากรแตกต่างกันไว้อย่างชัดเจน การที่จะปรับเปลี่ยนจะคงต้องอาศัยการใช้เวลา ความพยายาม รวมถึงความร่วมมือจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง แต่อย่างไรก็ตาม

เมื่อเทคโนโลยี และนวัตกรรมมีการเปลี่ยนแปลงก้าวหน้า เข้ามามีบทบาทในการใช้ชีวิตประจำวัน ทุกสิ่งเชื่อมโยงด้วยระบบอินเตอร์เน็ต (Internet of Things : Io Ts) และ Io Ts ก็เข้ามามีบทบาทในงาน HR ทั้งในการสื่อสาร การดำเนินงานรวมถึงการสรรหา และคัดเลือกบุคลากรที่มีคุณภาพเข้ามามีบทบาทมากขึ้น เมื่อ เทคโนโลยี เทคนิค นวัตกรรมมีอิทธิพลต่อการดำเนินงาน จำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้ประกอบการจะต้องแสวงหาบุคคลที่มีคุณภาพทั้งทางด้านทักษะ ความรู้ ความสามารถในการใช้เทคโนโลยี เทคนิค นวัตกรรมที่ทันสมัย เข้ามาร่วมงานในองค์กร จึงเกิดกระบวนการในการสรรหา และคัดเลือกบุคลากร จากภายในองค์กร และภายนอกจากหลากหลายเข้ามาร่วมงาน เพื่อชิงความได้เปรียบทางการแข่งขัน แสวงหาโอกาสใหม่จากประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ที่เปิดโอกาสให้ผู้ประกอบการได้ทำการแข่งขันทางการค้า การลงทุนระหว่างประเทศมากขึ้น รวมถึงการนำเข้า และส่งออกได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ผู้ประกอบการที่ต้องการแสวงหากำไร จึงต้องลงทุนมากขึ้นทั้งทางด้านเทคโนโลยีนวัตกรรมมาดำเนินงานเพื่อลดช่องว่างในการดำเนินงาน ลดเวลา ประหยัดค่าใช้จ่าย อย่างไรก็ตามองค์กรของผู้ประกอบการก็มีคน บุคลากรเข้ามาเกี่ยวข้องเสมอ ไม่ว่าเทคโนโลยี นวัตกรรมจะพัฒนาก้าวหน้าไปเพียงใดคน บุคลากรก็มีส่วนสำคัญลำดับแรก ในกระบวนการผลิต บริการ และจำหน่ายยุคที่เทคโนโลยี และนวัตกรรมเข้ามามีบทบาทในการดำเนินงาน องค์กรก็จำเป็นต้องมีบุคลากรที่มีคุณภาพ ทักษะความรู้ความสามารถในการใช้

เทคโนโลยี และนวัตกรรม ในอนาคตแรงงานที่ขาดทักษะ ความรู้ความสามารถจะถูกแทนที่ด้วยหุ่นยนต์ จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่องค์กรทั้งภาครัฐ และเอกชนต้องให้ความสำคัญในการสนับสนุนบุคลากรในองค์กร ให้ได้รับการศึกษาเรียนรู้ ฝึกอบรม ในการปฏิบัติงานมากขึ้นทั้งในเวลา และนอกเวลาดำเนินงาน เป็นการเสริมสร้างทักษะ พัฒนาศักยภาพในการดำเนินงานต่อไป

กิตติกรรมประกาศ

บทความนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาและความช่วยเหลือเป็นอย่างดียิ่งจากคณะผู้บริหาร และคณะกรรมการผู้จัดการ กลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจรับเหมาก่อสร้างส่งผลให้ข้าพเจ้าได้รับความรู้และประสบการณ์ต่างๆที่มีค่ามากมาย สำหรับบทความฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยดีจากความร่วมมือ และสนับสนุนจากหลายฝ่าย ดังนี้

1. นายประเสริฐ วรปัญญา กรรมการผู้จัดการ บริษัททองมาคอนแทรคเตอร์ จำกัด
2. นายบวร จิระสุข กรรมการผู้จัดการ บริษัท ราชสีมาบวร (1996) จำกัด
3. นายอนุสิษฐ แสงอริยวนิช กรรมการผู้จัดการ บริษัท อริยสิน จำกัด
4. นายอรรถพล เจียมตระการ กรรมการผู้จัดการ บริษัท ทรายปูน จำกัด
5. นายวีระพล เกิดภู่ กรรมการผู้จัดการ ห้างหุ้นส่วนจำกัด เทียนประเสริฐก่อสร้าง

และบุคคลท่านอื่นๆ ที่ไม่ได้กล่าวนามทุกท่าน ที่ได้ให้คำแนะนำช่วยเหลือในการจัดทำบทความ

ข้าพเจ้าใคร่ขอขอบพระคุณผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่าน ที่มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูล เป็นที่ปรึกษาในการทำบทความฉบับนี้จนแล้วเสร็จสมบูรณ์ ตลอดจนให้การดูแลและให้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการในการสรรหา และคัดเลือกบุคลากรเข้ามาร่วมงานในองค์กร ในการทำบทความ

อ้างอิง

กฤติน กุลเพ็ง . (2555). **กลยุทธการ์สรรหาบุคลากร.** กรุงเทพมหานคร : เอช อาร เซ็นเตอร.

กิตติ บุนนาค. (2555). **การบริหารทรัพยากรมนุษย์และการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของไทย (THAI HRM HRD). ม.ป.ท. : ม.ป.พ.**

กิตติ มิลำเอียง. (2559). **การสรรหาและคัดเลือกทรัพยากรมนุษย์ในองค์การภาครัฐยุคใหม่.**

จานุรไลลา ตือระ และอานีซะห์ ลาต๊ะ (2559). **การสรรหา และเลือกสรรบุคลากรเข้าทำงานบริษัทในกลุ่มเซ็นทรัลมาร์เก็ตติ้ง.**

พยัต วุฒิรงค์. (2555). **สุดยอดการบริหารทรัพยากรมนุษย์ยุคใหม่.** กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

เอกพล วงศเสรี. (2554). **การสรรหาและคัดเลือกทรัพยากรมนุษย**. ภูเก็ต: มหาวิทยาลัย ราชภัฏภูเก็ต.

https://asean.org

Sherman, Arthur W. and Bohlander, George W. (1992). **Managing Human Resources.** Cincinnati Ohio: South – Western.

Wendell French. (1994). **Human Resources Management**. Boston Massachusetts : Houghton Mifflin.

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – สกุล ดร.นภสินธุ์ พรมวิเศษ (Noppasin Promwiset, D,B,A)
ตำแหน่ง : กรรมการผู้จัดการ
สังกัด : ห้างหุ้นส่วนจำกัด เพิ่มทรัพย์ ฟรีซดราย
ที่อยู่ : 135/11 หมู่ 8 ตำบลกกโก อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี 15000
มือถือ 094 4424245 Email : promwiset_vav@hotmail.co.th

การศึกษา

ปริญญาเอก บริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น
(ดุษฎีนิพนธ์เรื่อง : แนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรของธุรกิจรับเหมาก่อสร้างทาง)
ปริญญาโท บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ปริญญาตรี ศิลปะศาสตร์บัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
ปริญญาตรี บริหารธุรกิจบัณฑิต (การบริหารธุรกิจ) มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

ประสบการณ์ทำงาน

2538 ถึง 2556 ตำแหน่ง ผู้จัดการฝ่ายการตลาด บริษัท ทองมาคอนแทรคเตอร์ จำกัด
2556 ถึงปัจจุบัน ตำแหน่ง กรรมการผู้จัดการ ห้างหุ้นส่วนจำกัด เพิ่มทรัพย์ ฟรีซดราย
2557 ถึงปัจจุบัน สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลสระกรวด

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ ของผู้ประกอบธุรกิจรับเหมาก่อสร้างทาง

Human Resource Management of the Road Construction Business

ผู้วิจัย ดร.นภสินธุ์ พรมวิเศษ

บทคัดย่อ

การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ ของผู้ประกอบการธุรกิจรับเหมาก่อสร้างทาง ถือเป็นสิ่งสำคัญในลำดับแรกของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ภายในองค์กรของผู้ประกอบการธุรกิจรับเหมาก่อสร้างทาง รวมถึงเป็นปัจจัยสำคัญในการบริหารองค์กรไปสู่ความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร ตามเป้าหมายที่วางไว้ เนื่องจากมนุษย์เป็นสิ่งที่มีคุณค่า ทางด้านความรู้ ด้านทักษะ มีความคิดและสติปัญญา ความสามารถในการพัฒนาศักยภาพอย่างเป็นระบบแบบแผน และยังไม่สามารถหาเทคโนโลยีเทคนิคใดๆ มาทดแทนทรัพยากรมนุษย์ได้อย่างแท้จริง การศึกษาเรียนรู้ทำให้เห็นความแตกต่างของตัวบุคคล ด้านพฤติกรรมการกระทำต่างๆ แนวความคิด และการศึกษาก็เป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งเพื่อส่งเสริมให้บุคลากรมีการพัฒนาศักยภาพ ด้านทักษะการเรียนรู้เทคนิคใหม่ๆ ที่ปรับเปลี่ยนอยู่ตลอดเวลา การจัดการศึกษาเรียนรู้เป็นไปเพื่อการพัฒนาศักยภาพอย่างยั่งยืน เพื่อให้มนุษย์มีความสมบูรณ์ทั้งทางร่างกายและจิตใจ สติปัญญา ความรู้ และคุณธรรม จริยธรรม มีวัฒนธรรมในการดำรงชีวิต เพื่อให้มนุษย์หรือบุคลากรในองค์กรสามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข ความสำเร็จจะเกิดขึ้นได้ก็ขึ้นอยู่กับผู้บริหารของผู้ประกอบการธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ ของผู้ประกอบการธุรกิจรับเหมาก่อสร้างทาง จำเป็นต้องพิจารณาองค์ประกอบด้านมิติต่างๆ ได้แก่ มิติด้านสุขภาพ มิติด้านทักษะ และมิติด้านเจตคติ เพื่อลดปัญหาบุคลากรที่ขาดคุณภาพในการปฏิบัติงานร่วมกันในอนาคต การวางบริหารทรัพยากรมนุษย์ต้องสอดคล้องกับวัตถุประสงค์เป้าหมายขององค์กร เช่นการสร้างแรงจูงใจ ในรูปแบบค่าจ้าง สวัสดิการ ความมั่นคงก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ สร้างความเชื่อมั่นให้แก่บุคลกรในองค์กรเกิดความจงรักภักดี รู้สึกเป็นครอบครัว ก่อให้เกิดการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพประสิทธิผล ดังนั้น การบริหารทรัพยากรมนุษย์ของผู้ประกอบการธุรกิจรับเหมาก่อสร้างทางจึงมีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร ของผู้ประกอบการธุรกิจทั้งภาครัฐ และเอกชน

คำสำคัญ : การบริหารทรัพยากรมนุษย์, เรียนรู้,การพัฒนาอย่างยั่งยืน.

Abstract

In road construction business, human resource management is a prime factor to facilitate their business success. The human resource management can drive the organization to achieve the organization’s objectives. This is because human beings can collect knowledge, skill and intelligent to systematically develop their organization. At present time, there are no any technologies that can replace human resources. Learning is as important as a tool to classify the differences of the person potential, especially in term of workings’ behavior and concept. Moreover, learning is very significant to encourage people to develop their potential to cope with the new knowledge that are always progressing all times. The new trend of educational management is in the direction of sustainable development. The sustainable development is the prime key to develop people skill to attain high physical, mentality, intellectuality, and ethicality and create pleasant working place. The level of business success depends highly on the management staff.

Actually, Human Resource Management in road construction business operators needs to consider some important factors, i.e. health condition, worker skills and worker attitude. These factors can help the business to lessen the problem of unprofessional personnel in the future. Practically, it is necessary for the management to set up human resource management policies and plans to meet the organizations' objectives. The forms of human resource management policies are normally in form of wages, welfare, promotion policies, position stability, organizations' loyalty, and creating family working environment. As a conclusion, Human Resource Management is a major factor to ensure the success of the organization especially in construction business, not limit only on private companies but also on government agencies.

Key words : Human Resource Development, Learning, Sustainable Development

บทนำ

จะปฏิเสธไม่ได้ว่าองค์กรที่ประสบความสำเร็จได้นั้นส่วนหนึ่งมักมาจากพนักงาน บุคลากร ทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรที่มีคุณภาพ และศักยภาพในการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการ มีอิทธิพลส่งผลให้การประกอบกิจกรรมการงานประสบความสำเร็จ รองลงมาจาการวางแผนในการจัดการบริหารที่ดี อย่างเป็นระบบแบบแผนในองค์กร ความสำเร็จขององค์กรจะเกิดขึ้นไม่ได้ ถ้าขาดบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ และขาดศักยภาพนั้น ไม่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ กับความรู้ความสามารถที่มีอยู่ในตัวบุคคลนั้น การบริหารทรัพยากรบุคคลจึงเป็นสิ่งสำคัญของทุกองค์กร ของผู้ประกอบการ ต้องอาศัยการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ ควบคุมตั้งแต่ขั้นตอนการสรรหาคัดเลือกบุคคล การดูแลรักษาบุคลากรให้เป็นไปตามระบบระเบียบขององค์กร การปฏิบัติงานให้เต็มที่เป็นการเพิ่มศักยภาพ ขีดความสามารถ และอยู่ในองค์ได้อย่างมีความสุข

ทรัพยากรมนุษย์มีหลากหลายมิติ ทั้งในแง่เชื่อชาติ ชาติพันธุ์ ศาสนา ทรัพยากรมนุษย์ หมายถึงทักษะความรู้ ความสามารถในการดำเนินชีวิต ด้านพรสวรรค์ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ตามวิถีชีวิตของชาติพันธุ์นั้นๆ ในขณะที่การพูดถึงทรัพยากรมนุษย์ ในแต่ละองค์กรของผู้ประกอบการ นั้นหมายถึง ศักยภาพ ความรู้ความสามารถจากรุ่นสู่รุ่นถ่ายทอดต่อๆ กันมา เป็นพฤติกรรมที่ถูกถ่ายทอดจากความเชื่อและรู้สึกที่เคยปฏิบัติในบุคคล บุคลากรทุกคนที่เป็นทรัพยากรมนุษย์มีความสำคัญในระบบองค์กรของผู้ประกอบการในแต่ละด้าน

การจัดการกำลังคนขององค์กรจึงจำเป็นต้องใช้วิธีคิดในการการวางแผนและการปฏิบัติงานแบบเดิมเหมือนในอดีตไม่ได้แล้ว เมื่อในอดีตการใช้ทรัพยากรมนุษย์ เสมือนเป็นเจ้าหน้าที่ พนักงาน บุคลากร ทรัพยากรมนุษย์ (HR) ยุคสมัยเปลี่ยนแปลง อินเตอร์เน็ตและเทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทอย่างมากในการพัฒนาทักษะความรู้ความสามารถ บทบาทในการปฏิบัติงานจึงถูกกำหนดนโยบายขึ้นมาเพื่อให้กรรมการผู้จัดการ หรือผู้บริหารสามารถบริหารจัดการกำลังคนได้ง่าย ปัจจุบันเจ้าหน้าที่ ต้องยืนอยู่เคียงข้างองค์กร หรือผู้ประกอบการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างองค์กรทั้งภายในองค์กรและระหว่างองค์กร เพื่อติดต่อเกี่ยวข้องประสานสัมพันธ์ระหว่างงานหน่วยงาน ไม่ว่าจะเป็นงานทั้งทางด้านการผลิต ด้านฝ่ายขาย เจ้าหน้าที่ พนักงานด้านทรัพยากรมนุษย์ (HR) ต้องมีความกล้าที่จะคิดกลยุทธ์ในการจัดการบริหารเพื่อส่งเสริมการใช้กำลังคนได้อย่างมีประสิทธิภาพประสิทธิผลสูงสุด

การบริหารทรัพยากรมนุษย์

ความหมายของการบริหารทรัพยากรมนุษย์

Raymond Noe A. et al (2003 : 5) กล่าวไว้ว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์ เป็นนโยบาย ที่องค์กรกำหนดแนวทางการปฏิบัติและระบบกระบวนการที่ส่งผลต่อพฤติกรรมของบุคคล ทั้งทางด้านทัศนคติ และประสิทธิภาพของบุคลากร หลายๆ องค์กรของผู้ประกอบการ ได้กล่าวถึงการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ว่าเป็นกระบวนการจัดการเกี่ยวกับบุคลากรผู้ปฏิบัติงานตั้งแต่ การวิเคราะห์งาน การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ การสรรหา การคัดเลือก การฝึกอบรมและการพัฒนา การจ่ายค่าผลตอบแทน การบริหารผลการปฏิบัติงาน และแรงงานสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรของผู้ประกอบการ

Dessler, Gary (2009:2) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ว่าเป็นนโยบายและการปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับข้องกับบุคลากรในองค์กรของการปฏิบัติงาน มุ่งเน้นในเรื่องการสรรหาบุคลากรที่มีคุณภาพ ทักษะฝีมือ การฝึกอบรมการประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อการให้รางวัลสร้างแรงจูงใจสร้างความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน สิ่งสำคัญต้องมีจริยธรรม และความยุติธรรมต่อพนักงาน ซึ่งนโยบายในการดำเนินการ จะครอบคลุมถึงการสังเคราะห์วิเคราะห์งาน ทรัพยากรมนุษย์จากการสรรหาบุคลากรที่มีคุณภาพ การคัดเลือกจากบุคคลที่มีทักษะผ่านการทดสอบ สัมภาษณ์ การปฐมนิเทศ ให้เกิดความเข้าใจในงาน การจ่ายค่าตอบแทนและเงินเดือนตามตำแหน่งหน้าที่ สร้างแรงจูงใจ ด้วยการประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นระยะ รวมถึงการติดต่อสื่อสาร ด้านการฝึกอบรม และการพัฒนาความผูกพันที่มีต่อองค์กร

Werner, Schuler and Jackson (2012) กล่าวไว้ว่า องค์กรของผู้ประกอบการ ล้วนแตกต่างกันในหลายๆ เรื่องในการบริหารจัดการ ทั้งด้านสถานที่ตั้ง สภาวะแวดล้อม ขนาด วัฒนธรรมขององค์กร อัตราค่าจ้างแรงจูงใจต่างๆ ที่องค์กรวางกลยุทธ์ไว้ที่แตกต่างกัน การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในแต่ละหน้าที่ของการบริหารจำเป็นต้องวางแผนไว้ล่วงหน้าเป็นพิเศษ

พนา ดุลยพัชร์ (2556) ได้กล่าวถึง ลักษณะการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ไว้ว่า เป็นกระบวนการตั้งแต่การคัดเลือก สรรหาบุคคลที่มีคุณภาพเข้ามาปฏิบัติ และจัดคนให้เหมาะสมกับงาน นำไปสู่การประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อการพัฒนาทักษะ การฝึกอบรม ถึงแนวโน้มในการจัดการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ในอนาคต

Mondy and Noe (2004 อ้างถึงใน ศักดิพันธ์ ตันวิมลรัตน์, 2557) ได้อธิบายถึงหลักในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ไว้ว่าเป็นปัญหาที่องค์กรของผู้ประกอบการต้องให้ความสำคัญ ผู้บริหารจะต้องเผชิญกับอุปสรรคการบริหารงานที่มีความท้าทายขึ้นเรื่อยๆ จากการขยายตัวเพิ่มขึ้นของบุคลากรที่จบการศึกษาใหม่ และจากการเปลี่ยนแปลงกำลังคน รวมถึงระเบียบข้อบังคับต่างๆ การปฏิบัติงานที่บุคลากรไม่สามารถปฏิบัติตามนโยบายขององค์กร ปัญหาทรัพยากรมนุษย์จึงได้รับการแก้ไขเอาใจใส่ จากผู้บริหาร กระบวนการพัฒนาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ให้องค์กรของผู้ประกอบการประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Human Resources Management หรือ HRM) เป็นกระบวนการจัดการเพื่อนำบุคลากรไปสู่เป้าหมายขององค์กร ตามวัตถุประสงค์เพื่อผลสำเร็จร่วมกันของผู้ประกอบการ และบุคลากรในคุณลักษณะต่างๆ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ประกอบด้วย การมุ่งเน้นไปที่ผลของการจัดการบุคลากร การมอบหมายงานที่เหมาะสมกับตัวบุคคลส่งผลให้เกิดการปฏิบัติงานและพัฒนาศักยภาพในการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นการส่งเสริมศักยภาพขอบบุคลากรเปิดโอกาสให้ศึกษาเรียนรู้ในสาขาที่ชอบ รวมถึงการส่งเสริมให้บุคลากรปฏิบัติงานให้กับองค์กรอย่างเต็มที่เต็มความสามารถ ในงานที่ได้รับมอบหมายบรรจุตำแหน่ง แต่งตั้งให้บุคลากรอย่างเหมาะสมตามความรู้ ความสามารถเพื่อผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพประสิทธิผล ในการสร้างสรรค์และส่งเสริม รักษาความสัมพันธ์อันดี ระหว่างบุคลากรในองค์กร และเป็นการรวบรวมศาสตร์ต่าง ๆ ไว้ด้วยกัน ใช้เป็นหลักความรู้ด้านจิตวิทยา ในการบริหารจัดการทั้งด้านเศรษฐศาสตร์ การตลาด ฯลฯ ในการบริหารจัดการบุคลากรภายในองค์กรของผู้ประกอบการ

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ ของผู้ประกอบการธุรกิจรับเหมาก่อสร้างทาง ในมุมมองของผู้บริหาร หรือผู้ประกอบการธุรกิจรับเหมาก่อสร้างทาง ผู้เขียนคิดว่าผู้บริหาร หรือผู้ประกอบการธุรกิจรับเหมาก่อสร้างทางควรให้ความสำคัญในงานบริหารจัดการทรัพยากรเป็นลำดับแรก เพราะองค์กรมักมีองค์ประกอบของคนเข้ามาเกี่ยวข้องเสมอในการดำเนินงาน แม้ผู้ประกอบการธุรกิจรับเหมาก่อสร้างทางจะนำเทคโนโลยี เทคนิค นวัตกรรมใหม่ ๆ เข้ามาช่วยในการดำเนินงานก็ตาม แต่บุคลากรภายในองค์กรยังคงมีอิทธิพลต่อการพัฒนาศักยภาพในการดำเนินงาน ที่มีลักษณะงานแตกต่างกันทั้งทางด้านเทคนิคการดำเนินงาน การแก้ไขปัญหาในงานเข้ามาช่วยเพื่อลดเวลาการดำเนินงาน ประหยัดต้นทุนค่าใช้จ่ายด้านการผลิต การบริหารการขาย การบริหารทรัพยากรมนุษย์ของผู้ประกอบการธุรกิจรับเหมาก่อสร้างทาง จึงเป็นงานหลักที่ผู้บริหาร กรรมการผู้จัดการ หรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับคนบุคลากรขององค์กร ต้องใส่ใจในการจัดคนให้เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ตามความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน เพื่อลดปัญหาในการดำเนินงานในอนาคต

การบริหาร (Management)

แมรี่ ปาร์เกอร์ ฟอลเทลล์ (mary Parker Foeett) ให้ความหมายการบริหารไว้ว่า เป็นการบริหาร ที่ต้องมีทั้งศาสตร์และศิลปะวิทยาในการสร้างความสำเร็จของการปฏิบัติงานโดยอาศัยบุคลากรต่างๆ เป็นปัจจัยในการปฏิบัติงาน ซึ่งผู้บริหารจำเป็นต้องเป็นผู้มีความสามารถในการจัดการบริหารบุคลากรให้ปฏิบัติงานจนบรรลุเป้าหมายขององค์กร ฟาโย (Fayol quoted in shafritz & Ott 2001) และเดสเลอร์ (Dessler,2002) ได้แบ่งการบริหารออกเป็น 5 องค์ประกอบ คือ การวางแผน การจัดองค์กร การบังคับบัญชา การประสานงาน และการควบคุม ซึ่งการกำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมายขององค์กรไว้อย่างชัดเจน ต้องมีการกำหนดบทบาทไว้อย่างชัดเจน ในการจัดระบบภายในองค์กรให้เป็นไปตามลำดับขั้นตอน รวมถึงมีสายงานการบังคับบัญชาที่ชัดเจนในการปฏิบัติงาน

ทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource)

ทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง คน บุคคลที่มีค่าเป็นทรัพย์ และยังหมายถึง มนุษย์ที่สามารถสร้างประโยชน์ให้แก่สังคม ชุมชน เช่นเดียวกับทรัพยากรธรรมชาติต่างๆ ที่สามารถสร้างประโยชน์ให้กับสังคมชุมชนที่อยู่อาศัย กล่าวคือ คน บุคคลในหน่วยงาน องค์กรกลายเป็นสิ่งมีคุณค่า ที่ผู้บริหารต้องดูแลรักษาให้คุณค่าเหมาะสมกับองค์กร เพื่อให้กลุ่มคน บุคคลเหล่านี้สามารถอยู่ได้นานเท่าที่จะนานได้ เพราะความมีคุณค่าในตัวคน บุคคลสามารถก่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานต่อองค์กรได้ ก็เท่ากับเป็นการสร้างหลักประกันคุณภาพประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้องค์กรอยู่รอดในสภาวะการแข่งขันอยู่รอดปลอดภัย และรุ่งเรืองในอนาคต และทรัพยากรมนุษย์ เป็นจุดแข็งขององค์กร การใช้ทรัพยากรมนุษย์เป็นแรงขับเคลื่อนองค์กรไปสู่ความสำเร็จ องค์กรต่างๆ ก็เห็นพ้องต้องกันว่าทรัพยากรมนุษย์เป็นหัวใจหลักในการนำไปสู่ความสำเร็จ ธเนศ ยุคันตวนิชชัย (2560)

อาร์บิสัน (Harbison 1973) ได้ให้ความหมาย ทรัพยากรมนุษย์ ว่าเป็น ทักษะ พลังงาน พรสวรรค์ และความรู้ของประชาชนซึ่งสามารถนำมาทักษะความรู้มาใช้ในการปฏิบัติงาน ทั้งงานการบริการ การผลิตสินค้า

มิลโดวิช และ โบดริว (Milovich and Boudreau 1991) ได้กล่าวถึง ทรัพยากรมนุษย์ ไว้ว่า เป็นผู้ให้บริการและผู้ผลิตสินค้าต่างๆ ในการควบคุมคุณภาพการปฏิบัติงานต่างๆ ทางการตลาด การบริการทางด้านการเงิน รวมถึงการกำหนดยุทธศาสตร์ในการบริหารเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ขององค์กร

ทรัพยากรมนุษย์ ถือเป็นปัจจัยหลักในการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบการธุรกิจรับเหมาทางทั้งภาครัฐและเอกชน หน่วยงาน โครงการต่างๆ มักมีคน บุคลกรเข้ามาเกี่ยวเสมอในกระบวนการปฏิบัติงานภายในองค์กรเพื่อให้ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมาย แต่อย่างไรก็ตามปัญหาจากการปฏิบัติงานก็มักพบบ่อยจากคน บุคุลากรภายในองค์กร หน่วยงาน โครงการต่างๆ ของผู้ประกอบการเองก็มักมาจากคน บุคลากรที่ไม่ยอมปรับเปลี่ยนพฤติกรรม การปฏิบัติงานของตัวบุคคลเช่นกัน ปฏิเสธไม่ได้ว่าคน หรือกลุ่มบุคลากรภายในองค์กรเป็นปัญหาหลักใน

การจัดการบริหารทรัพยากรมนุษย์ จึงมีความจำเป็นที่ผู้ประกอบการธุรกิจรับเหมาก่อสร้างทาง ต้องมีกระบวนในการบริหารจัดการให้เป็นระบบระเบียบแบบแผนตั้งแต่แรกก่อนที่จะรับคน บุคลากรเข้ามาปฏิบัติงานในองค์กร ผู้เขียน จึงมีข้อเสนอแนะความคิดเห็นว่าผู้บริหาร ของผู้ประกอบการธุรกิจรับเหมาก่อสร้างทางทั้งภาครัฐและเอกชน ควรให้ความสำคัญ ทรัพยากรมนุษย์ภายในองค์กรโดยต้องพิจารณาถึง 3 มิติ คือ มิติด้านสุขภาพ มิติด้านทักษะ และมิติด้านเจตคติ ด้วยกันเพื่อเป็นการลดปัญหาในการปฏิบัติงานร่วมกันในอนาคต ที่อาจจะเกิดขึ้นระหว่างเพื่อนร่วมงาน หรือบุคลากรกับองค์กร

พิจารณามิติด้านสุขภาพ จะเป็นเรื่องเกี่ยวกับสุขภาพความแข็งแรงทางร่างกายของบุคคล ที่ปราศจากโรคภัย การเจ็บป่วยทางด้านกายภาพ (physical) และจิตภาพ (Psychological) ภายในมิตินี้ด้านเดียว ก็เป็นที่ยอมรับกันได้ เช่นบุคคลใดที่มีร่างกายสภาพจิตไม่สมประกอบ รวมถึงด้านจิตใจ ย่อมมีคุณภาพ ศักยภาพการปฏิบัติงานด้อยกว่าบุคคลที่มีสุขภาพแข็งแรง และในทำนองเดียวกัน บุคคลที่มีร่างกายและจิตใจสมบูรณ์ย่อมมีคุณภาพสูงกว่าบุคคลที่มีร่างกายไม่สมบูรณ์ หรือบุคคลที่มีโรคประจำตัว รองลงมาพิจารณา มิติด้านทักษะ เป็นการศึกษาเรียนรู้หลากหลายมิติ ทั้งที่เป็นการศึกษาในรูปแบบ (Formal) และรูปแบบ (Non – Formal) เป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปว่าบุคคลที่มีทักษะความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานอะไรที่ได้รับมอบหมาย นั้นย่อมเป็นบุคคลที่ถูกยอมรับจากผู้บริหารและเพื่อนร่วมงาน ในขณะที่บุคคลไม่สามารถปฏิบัติงานได้ตามสิ่งที่ได้รับมอบหมายไปนั้นย่อมเป็นบุคคลที่ไม่มีคุณภาพด้อยด้านทักษะความสามารถ ระดับการศึกษาปริญญาย่อมมีทักษะ ความรู้ความสามารถความเข้าใจในงาน ได้สูงกว่าระดับประถมศึกษา ระดับการศึกษาจึงมีส่วนสำคัญอย่างสิ่งที่จะส่งผลให้บุคคล บุคลากร ทรัพยากรในองค์กร มีทักษะความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพประสิทธิภาพ สูงกว่าผู้ที่ไม่สำเร็จการศึกษา และเมื่อพิจารณาถึง มิติด้านเจตคติ เกี่ยวพันกับมิติด้านความรู้สึกส่วนบุคคล ที่ไม่ชัดเจนเมื่อเปรียบเทียบกับมิติด้านสุขภาพ และมิติด้านทักษะ มิติด้านเจตคติ มักจะเกี่ยวข้องกับตัวบุคคลเอง หรือบุคคลอื่นๆ กลุ่มบุคคลที่มีความรู้สึกนึกคิดเป็นลบ ย่อมมีคุณภาพด้อยกว่ากลุ่มบุคคลที่มีความรู้สึกนึกคิดในทางบวก ที่สามารถปรับตัวเข้ากับองค์กรอยู่ตลอดเวลา อยู่ร่วมกับบุคคลอื่นๆ ได้อย่างมีความสุข

จากความคิดเห็นของผู้เขียน ที่มีต่อมิติด้านสุขภาพ มิติด้านทักษะ และมิติด้านเจตคติ นั้น เป็นลักษณะของทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพ และมีคุณค่าที่ผู้ประกอบการธุรกิจรับเหมาก่อสร้างทาง ต้องมีกลุ่มคนเหล่านี้ไว้ภายในองค์กรเพื่อนำมาซึ่งการพัฒนาระบบการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ บุคลากรที่มีความคิดเห็นที่แตกต่าง มักมีศักยภาพในตัวเองที่แตกต่างกัน ทั้งทางด้านทักษะ ความรู้ความสามารถ ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน เมื่อนำมาพิจารณาร่วมกันแล้ว ผู้เขียนมองถึงผลงานจากการปฏิบัติงานของบุคลากรเป็นสิ่งสำคัญในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ ผลการดำเนินงานจะเป็นสิ่งสะท้อนถึงศักยภาพของทรัพยากรมนุษย์ ที่สามารถนำมาสังเคราะห์ วิเคราะห์ได้ว่าทรัพยากรมนุษย์นั้น มีศักยภาพในตัวบุคคลมากเพียงใดในการปฏิบัติงาน และสามารถดึงศักยภาพความสามารถที่ซ้อนในตัวบุคคลออกมาใช้ได้อย่างเต็มที่ มีประสิทธิภาพประสิทธิผลให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของผู้ประกอบการธุรกิจรับเหมาก่อสร้างทาง และสอดคล้องกับแนวความคิด ของผู้บริหาร กรรมการผู้จัดการธุรกิจรับเหมาก่อสร้างทาง ที่ได้เสนอแนะความคิดเห็นไว้กับผู้เขียนเกี่ยวกับกระบวนการในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ภายในองค์กรของผู้ประกอบการธุรกิจรับเหมาก่อสร้างทาง ถึงความสำคัญในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ต้อง พิจารณา มิติด้านสุขภาพ มิติด้านทักษะ และมิติด้านเจตคติ ร่วมในการตัดสินใจรับบุคคลเข้ามาภายในองค์กรเพื่อให้ได้มาซึ่งบุคลากรที่มีคุณภาพ

ขอบเขตการบริหารทรัพยากรมนุษย์

ด้านความคิดเห็นของผู้เขียนคิดว่า การเปลี่ยนแปลงในยุคปัจจุบันของโลกเทคโนโลยีทางอินเตอร์เน็ต รวมถึงระบบ E-bidding คือ การประมูลงานจัดซื้อจัดจ้างจากภาครัฐ ทั้งบริการ และสินค้าด้วยการทำเอกสารรายการประมูลผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ได้เข้ามามีบทบาทในการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการธุรกิจรับเหมาก่อสร้างทาง ให้องค์กรเกิดความสะดวกสบาย แม่นยำในการบริหารจัดการ ถูกต้องมากขึ้น องค์กรจำเป็นต้องนำเทคโนโลยีเทคนิคด้านอินเตอร์เน็ตมาปรับปรุงใช้กับระบบการการปฏิบัติงานในยุคปัจจุบันทั้งทางด้านการเงิน การบัญชี ด้านการบริหาร ในแต่ละแผนก ภายในองค์กร ให้เกิดประสิทธิภาพและเกิดความน่าเชื่อถือ มากยิ่งขึ้นทางด้านการจัดเก็บเอกสาร ของข้อมูลภายในที่ต้องการความแม่นยำ ของพนักงาน การคำนวณเงินเดือน การบันทึกเวลา เข้า-ออก ในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร ถ้าข้อมูลเกิดการผิดพลาดหรือไม่เป็นไปตามระบบที่วางไว้ เอกสารงาน อาจเกิดข้อผิดพลาดหรือสูญหายได้เช่นกัน ซึ่งเป็นปัญหาในการสำรองข้อมูลหรือการจัดเก็บเอกสาร เป็นอุปสรรคที่สำคัญในการปฏิบัติงานทำให้คณะผู้บริหารไม่สามารถทราบข้อมูลที่แท้จริง เพื่อนำข้อมูลไปพัฒนาให้กับองค์กรต่อไปในอนาคต จึงจำเป็นจะต้องมีการคิดค้นระบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขึ้น เพื่อลดปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้ในอนาคต การปฏิบัติงานมีความสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น ทรัพยากรมนุษย์เป็นสิ่งสำคัญที่สุดในการบริหารจัดการที่สามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงานภายใต้วัตถุประสงค์ขององค์กร ที่ยังไม่มีเทคโนโลยีใด ๆ ที่สามารถมาทดแทนได้อย่างจริงจังและยั้งยืน

นโยบายการบริหารทรัพยากรมนุษย์

เป็นการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ตามแนวทางของการปฏิบัติงานเพื่อนำสู่เป้าหมาย ตามวัตถุประสงค์ขององค์กร การบริหารทรัพยากรมนุษย์ตามนโยบาย หมายถึงกระบวนการวางแผนมาตรฐานที่ถูกกำหนดไว้ให้เป็นไปตามนโนบายของผู้บริหารตามแนวทางกว้างๆ เพื่อชี้แนะการปฏิบัติ การคิดการตัดสินใจในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของผู้บริหาร ตามนโยบายด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ที่มีความมุ่งหมาย เพื่อให้มั่นใจว่าบุคลากรขององค์กรจะได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม เพื่อช่วยให้ผู้บริหารสามารถตัดสินใจได้ง่าย เพื่อให้ผู้บริหารเกิดความเชื่อมั่นในการแก้ไขปัญหา และอุปสรรค เป็นการป้องกันเหตุ และผลที่เกิดจากการตัดสินใจของผู้บริหาร

ชัจจ์ชนันต์ ธรรมจินดา.(2553) ได้อธิบายการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ไว้อย่างน่าสนใจ ว่าเป็นเรื่องของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มี 2 แบบด้วยกัน คือแบบไม้นวม (Soft HRM) และจัดว่าบุคลากรในองค์กรเป็นทรัพย์สินที่มีค่า ต่อองค์กรที่ควรบำรุงรักษา ทั้งทางการบูรณาการ (integration) ทางด้าน นโยบายทรัพยากรมนุษย์ (HR policies) เพื่อบุคลกรมีความยึดมั่น (commitment) ต่อหน้าที่พันธกิจด้วยความเต็มใจ มีความยืดหมั่น (flexibility) ในการปฏิบัติงานไม่ยึดติดกับกรอบแนวความคิดเดิมๆ แต่ต้องมีการปรับเปลี่ยนเทคนิคตามสถานการณ์ได้ เพื่อเป็นการเพิ่มคุณภาพ (quality) ในการปฏิบัติงาน และแบบไม้แข็ง (hard approach) ส่วนใหญ่ผู้ประกอบการจะแน่นการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุผลตามเป้าหมายของยุทธศาสตร์ ในรูปแบบนี้จะถือว่าเป็นการจัดการบริหารทรัยพากรมนุษย์ ภายใต้แนวทางที่จะทำให้โครงสร้างองค์กร (organizational structure) กับกระบวนการทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource System) มีความสอดคล้องกัน (alignment) เพื่อให้ระบบสามารถขับเคลื่อนดำเนินการไปข้างหน้าเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของเป้าหมายขององค์กร ทั้ง 2 แบบล้วนมีความสำคัญในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เพื่อนำมาซึ่งการจัดการคนได้อย่างมีคุณภาพประสิทธิภาพ

จิตติมา อัครธิตพงศ (2556, หน้า 271) ได้อธิบายถึงการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ถึงข้อควรปฏิบัติสำหรับการประเมินผลการปฏิบัติงานว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็นเรื่องกระบวนการที่สำคัญ มีความละเอียดอ่อนในทุกขั้นตอนของการประเมินผลการปฏิบัติงานทั้งในเชิงนโยบาย และวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการวัดศักยภาพ ความรู้ความสามารถของบุคลการในองค์กร เพื่อนำมาสู่แนวทางในการพัฒนาศักยภาพบุคลากร ด้านการฝึกอบรมในอนาคต ผู้บริหารของธุรกิจรับเหมาก่อสร้างทาง ได้กล่าวเสนอแนะถึงความจำเป็นขององค์กรของผู้ประกอบการธุรกิจรับเหมาก่อสร้างทาง ไว้ว่าต้องกำหนดนโยบายในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้วยหลักเหตุผลตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เหตุผลของการกำหนดนโยบาย ทางด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ถึงสิ่งที่ผู้บริหารควรกระทำเพื่อให้รู้แนวทางในการกำหนดกระบวนการวางแผนในการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบขั้นตอนในการดำเนินงานทั่วไป แม้การวางแผนร่างนโยบายต่างๆ จะไม่อาจควบคลุมได้ทุกเรื่อง แต่ก็เป็นการดีที่บุคลากรผู้ปฏิบัติงาน หรือพนักงานในบริษัท องค์กรได้รู้หลักการปฏิบัติงาน และปรัชญาขององค์กรถึงแนวทางในการสร้างแรงจูงใจ ในการบริหารงานที่จะส่งผลต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน

2. วัตถุประสงค์ของการกำหนดนโยบาย บนพื้นฐานของนโยบาย ของวัตถุประสงค์ของนโยบายที่กำหนดขึ้นมาเพื่อให้ทราบเป้าหมาย นโยบายจะกำหนดขึ้นไม่ได้ถ้าผู้บริหารไม่มีจุดประสงค์เป้าหมายเป็นอย่างไร เช่นการกำหนดผลตอบแทนสร้างแรงจูงใจแก่บุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่สามารถดำเนินงานเป็นไปตามแผนการปฏิบัติงานที่วางไว้เป็นการสร้างเป้าหมายร่วมกัน ในรูปแบบโบนัส การเลื่อนขั้น เปลี่ยนแปลงตำแหน่งงานที่เหมาะสมกับทักษะความสามารถที่สูงขึ้น จริงอยู่ที่แต่ละบุคคลจะมีวัตถุประสงค์เป้าหมายที่แตกต่างกัน แต่ในหลักการปฏิบัติงานแล้วจะเหมือนกัน ซึ่งพอจะสรุปได้เป็นลักษณะต่างๆ ไว้ตามลักษณะ เงินเดือน สวัสดิการ สภาพการทำงาน โอกาสด้านความก้าวหน้า ความสำคัญของตัวบุคคล และความสำคัญของกลุ่มบุคคล ในแต่ละด้าน

เงินเดือน เป็นค่าจ้างที่เป็นที่ยอมรับกันทั่วไปว่า การปฏิบัติงานต้องการค่าจ้างและ บุคคลยินยอมปฏิบัติงานอย่างใดอย่างหนึ่งนั้นก็เพราะเหตุผลเรื่องเงินเดือน ค่าจ้างที่เหมาะสมกับความยากของงานที่ได้รับมอบหมาย รองลงมาเป็นเรื่อง สวัสดิการ แม้ว่าเงินเดือน ค่าจ้างที่ได้รับจะเป็นที่พอใจในตำแหน่งงานที่ได้รับมอบหมายแล้วสวัสดิ์การความเป็นอยู่ของพนักงาน บุคลากรในองค์กรก็จำเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างแรงจูงใจให้เกิดความผูกพันที่มีต่อองค์กรอย่างยิ่ง ด้านความปลอดภัยทางด้านร่างกายรวมถึงสภาพแวดล้อมความเป็นอยู่ทั่วไปของบุคลากร สวัสดิ์การทั่วไปนั้นหมายถึง ค่ารักษาพยาบาล ที่พักอาศัย ค่าน้ำ ค่าไฟ อื่นๆ รวมถึง สภาพการทำงาน แม้ว่าอัตราค่าจ้างจะเป็นที่จูงใจหลักของการปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานที่ดีก็เป็นสิ่งสำคัญเป็นที่ต้องการของลูกจ้าง พนักงานผู้ปฏิบัติงานทั่วไปที่มีความต้องการ เป็นปัจจัยทำให้สามารถปฏิบัติงานในองค์กรนั้นได้ยาวนาน มีความสุขอยู่กับเพื่อนร่วมงานได้ แต่ถ้าองค์กรใดมีสภาพการทำงานที่ไม่ดี เช่น ห้องทำงานแน่นเกินไป ไฟฟ้าไม่สว่างไม่เพียงพอ อากาศร้อนหรือหนาวเกิน สกปรกและรู้สึกไม่ปลอดภัย สิ่งเหล่านี้ก็เป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้สุขภาพร่างกายของบุคคล พนักงาน บุคลากรเป็นอันตรายได้

และยังรวมถึง โอกาสด้านความก้าวหน้า นั้นหมายถึงความก้าวหน้าทางด้านหน้าที่การงาน ที่จะได้รับการเลื่อนขั้น เปลี่ยนแปลงตำแหน่งที่สูงขึ้น ซึ่งเป็นเรื่องยากกว่าอัตราเงินเดือน หรือค่าจ้าง แต่อย่างไรความปรารถนาของพนักงาน บุคลากรทุกคนที่อยากมีตำแหน่งที่สูงขึ้น ความรับผิดชอบมากขึ้นตามตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบดังนั้นสถานะ ตำแหน่งงานในอนาคตจึงเป็นแรงจูงใจ อีกอย่างหนึ่งที่ทำให้พนักงาน บุคลากรในองค์กรแสวงหาการพัฒนาทักษะความรู้ ความสามารถในการพัฒนาตัวตนให้มากยิ่งขึ้นเพื่อความก้าวหน้าที่รออยู่ข้างหน้าอยู่เสมอ แต่ก็ยังมีพนักงาน บุคลากรบางคนที่ หรือส่วนน้อยเท่านั้นที่มองว่าตำแหน่งงานที่สูงขึ้น มีความยากลำบากมากขึ้น และความรับผิดชอบมากขึ้นเกินความสามารถของตนที่จะรับผิดชอบได้ ในขณะที่ ความสำคัญของตัวบุคคล ผู้บริหารสมัยใหม่มีความตื่นตัวในเรื่องใหม่ๆ เสมอ ทำให้พนักงาน บุคลากรประสบความสำเร็จในหน้าที่ และมีความรู้สึกว่าตัวเองเป็นบุคคลสำคัญในองค์กรนั้นๆ ซึ่งส่วนใหญ่บุคลากรจะมองว่าอัตราค่าจ้างเงินเดือนจะเป็นปัจจัยต้นๆ ในการตัดสินใจเลือกงาน แต่ก็ยังไม่เพียงพอต่อความต้องการจึงพยายามแสวงหาโอกาสที่จะหางานใหม่เสมอที่จะทำให้ตนเองมีความสำคัญยิ่งขึ้นในขณะเดียวกันฝ่ายบริหารก็จะได้รับประโยชน์จากความคิดเห็นของพนักงาน ส่งผลให้เกิดความ สำคัญของกลุ่มบุคคล เป็นเรื่องสำคัญต่อเนื่องจากความต้องการของตัวบุคคล ถึงความสำคัญของกลุ่มบุคคลที่รวมตัวมีความต้องการเหมือนกัน เป็นปรากฏการณ์ที่เกิดกับทุกองค์กร ในทุกหน่วยงานมีความคิดเห็นที่แตกต่าง และมีอิทธิพลต่อการบริหารมาก เป็นเรื่องที่ฝ่ายบริหารต้องให้ความสำคัญและใส่ใจเมื่อกลุ่มไม่เห็นด้วยและรวมกลุ่มกันต่อต้านในเรื่องใดเรื่องหนึ่งเรียกร้องเมื่อเกิดความต้องการ

ดังนั้นการเรียนรู้ในพฤติกรรมของกลุ่มคนดังกล่าวจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้องค์กรได้รับความสำเร็จ จากความคิดเห็นของผู้เขียน ด้านนโยบายการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เป็นสิ่งที่ผู้ประกอบการธุรกิจรับเหมาก่อสร้างทางในทุกองค์กรต้องกำหนดหลักเกณฑ์เงื่อนไขขึ้นเพื่อให้บุคคล บุคลากรภายในองค์กรเกิดความเชื่อมั่นกับนโยบายการปฏิบัติงาน เพราะบุคลากรทุกคนล้วนมีความต้องการความสะดวกสบาย ความมั่นคงในการทำงาน ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน รวมถึงความเชื่อมั่นในอนาคตพวกเขาที่จะได้รับการเลื่อนขั้น ตำแหน่ง เงินเดือน และสวัสดิการด้านอื่น ๆ ที่องค์กรมอบให้ขณะที่ปฏิบัติงานอยู่ภายในองค์กรของผู้ประกอบการธุรกิจรับเหมาก่อสร้างทาง

การวางแผนทรัพยากรมนุษย์

การวางแผนการใช้ทรัพยากรมนุษย์ เป็นกระบวนการที่ผู้บริหาร ผู้ประกอบการธุรกิจรับเหมาก่อสร้างทางกำหนดกฎเกณฑ์เงื่อนไขการกระบวนวางแผนในการดำเนินงาน เพื่อให้บุคลากรภายในองค์กรนำไปปฏิบัติในทิศทางเดียวกันเพื่อให้เกิดความเข้าใจในการร่วมงาน และต่อเนื่องในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลเพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ ที่กำหนดไว้ การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ มีความสำคัญมากสามารถนำความรู้ประสบการณ์ เข้ามาประกอบการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ขั้นตอนที่ขาดไม่ได้ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ คือการวางแผน (Planning) การบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ต้องอาศัยผู้มีวิสัยทัศน์ (Vision) ที่กว้างไกลเข้าใจสถานการณ์ต่างๆ รอบตัวที่มีการเปลี่ยนแปลง สามารถนำมาวิเคราะห์สังเคราะห์ตามหลักเหตุและผล ที่เกิดขึ้นทั้งในปัจจุบันและอนาคต ที่จะมีผลกระทบต่อทิศทางในการดำเนินงาน และความต้องการด้านบุคคลขององค์กรผู้บริหารสามารถวางแผนการใช้ทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Planning : HRP) ได้อย่างรัดกุม และรอบคอยให้เกิดการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับความต้องการขององค์กรในและละไตรมาส หรือช่วงเวลาที่กำหนดแผนงาน ณัฎฐพันธ์ เขจรนันทน์ (2549)

วางแผนทรัพยากรมนุษย์ จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้น ผู้เขียน พบว่า สอดคล้องกับความคิดเห็นของผู้ประกอบการธุรกิจรับเหมาก่อสร้างทาง “วางแผนทรัพยากรมนุษย์” ของผู้ประกอบการธุรกิจเป็นกระบวนการในการวางแผนคาดการณ์ในอนาคตถึงความต้องการด้านทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร ที่ส่งผลถึงการกำหนดนโยบายวิธีการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับบุคคล บุคลากรที่ตอบสนองต่อปัจจัยสิ่งแวดล้อมต่างๆ ก่อนที่บุคคลจะเข้าร่วมงานกับองค์กร ระหว่างปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรจนกระทั่งพ้นสภาพการปฏิบัติงานจากองค์กร จะเห็นได้ว่าการวางแผนทรัพยากรมนุษย์จะประกอบไปด้วย กระบวนการ เป็นกระบวนการที่ต้องวางแผนการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง โดยผู้บริหารต้องวางแผนการใช้ทรัพยากรมนุษย์โดยการเก็บข้อมูล ศึกษาสังเคราะห์ วิเคราะห์ข้อมูล เพื่อวางแนวทางในการปฏิบัติงาน ตรวจสอบผลและปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับสถานการณ์อยู่ตลอดเวลา แต่มิใช้การกระทำที่มีลักษณะแบบครั้งต่อครั้ง หรือเป็นการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า แต่เป็นกระบวนการวางแผนล่วงหน้าทั้งระยะสั้น และระยะยาว ใน การคาดการณ์ ของผู้บริหารที่มีความรู้ ทักษะความสามารถและประสบการณ์ย่อมต้องคาดการณ์สถานการณ์ในอนาคตกับความต้องการด้านบุคคล ถึงความต้องการขององค์กรด้านแนวโน้มการใช้ทรัพยากรมนุษย์ บุคคลที่มีทิศทางออกมาในลักษณะใด หรืออาจเป็นกระบวนการในการปฏิบัติงานที่เปลี่ยนแปลง โดยผู้บริหารทรัพยากรมนุษย์มีความเข้าใจสถานการณ์สภาวะแวดล้อมที่มีผลต่อองค์กร ทั้งในระดับมหภาคและระดับจุลภาค ไว้ล่วงหน้า

หลังจากการคาดการณ์ถึงสถานการณ์ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต ผู้บริหารทรัพยากรมนุษย์ บุคคลในองค์กรต้องกำหนดนโยบาย วิธีปฏิบัติ ให้แก่บุคลากร เพื่อเป็นแนวทางในการนำไปปฏิบัติในแต่ละกิจกรรม เพื่อให้สอดคล้องและสามารถดำเนินการเป็นไปตามวัตถุประสงค์ขององค์กรในยุคของการเปลี่ยนแปลงทางสังคมได้อย่างเหมาะสม และองค์กร ผู้บริหารหรือผู้เกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ที่มีความสามารถต้องสร้างสมดุลภายในองค์กรระหว่างทรัพยากรมนุษย์ให้อยู่ในระดับที่เหมาะสมเพราะกระบวนการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างหลักประกันคุณภาพว่าองค์กรมีบุคลากรที่มีคุณภาพในการปฏิบัติงาน ตามที่องค์กร

ต้องการมาร่วมงานในจำนวนที่เหมาะสมกับความต้องการขององค์กร และ ด้านบุคลากร ผู้บริหารแสวงหาบุคลากรที่มีคุณภาพเข้ามาร่วมงาน บุคลากรที่มีคุณภาพย่อมเป็นบุคลากรที่องค์กรต่างๆ ต้องการในขณะที่บุคลากรที่ไม่ยอมรับการเปลี่ยนแปลงย่อมขาดโอกาสในการเลื่อนขั้น ตำแหน่งงาน การที่องค์กรมีบุคคล ทรัพยากรมนุษย์มีคุณภาพประสิทธิภาพมาร่วมงาน ย่อมส่งผลให้องค์กรเติบโตสู่ความสำเร็จ

จึงสรุปได้ว่าทั้งภาครัฐ และภาคเอกชน จำเป็นต้องมีกระบวนการใน “การวางแผนทรัพยากรมนุษย์” ไม่ว่าจะเป็นการปฏิบัติงานใดๆ หน่วยงาน โครงการ หรือองค์กรล้วนต้องมีกระบวนการวางแผนเข้ามาเกี่ยวข้อง เพื่อความเป็นระบบระเบียบขั้นตอนที่ผู้ปฏิบัติสามารถนำไปปฏิบัติได้ในทิศทางเดียวกัน ทำให้ผู้บริหารสามารถพยากรณ์และตรวจสอบผลการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องแม่นยำ อีกนัยหนึ่งคือลดปัญหาการขาดแคลนแรงงานภายในองค์กรและผู้เชี่ยวชาญในงานเฉพาะทาง เมื่อเกิดปัญหาการเข้า ออกของบุคลากรบ่อยครั้ง

สรุป

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ภายในองค์กรของผู้ประกอบการธุรกิจรับเหมาก่อสร้างทาง ผู้บริหารจะปฏิเสธไม่ได้ว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์ เป็นปัจจัยหลักในการพัฒนาองค์กรของผู้ประกอบการธุรกิจรับเหมาก่อสร้างทาง ในยุคการแข่งขันสูง ที่ต้องอาศัยระบบ E-bidding คือกระบวนการประมูลงานจัดซื้อจัดจ้างจากภาครัฐทั้งบริการ และสินค้าโดยการทำเอกสารรายการประมูลผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพิ่มความสะดวกแม่นยำถูกต้องในงานเอกสาร ฉะนั้นบุคลากรภายในองค์กรจำเป็นต้องมีทักษะความรู้ ความสามารถด้านเทคโนโลยีสมัยใหม่ทั้งระบบอิเล็กทรอนิกส์ เทคโนโลยี นวัตกรรมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ตลอดจนเทคนิคในการปฏิบัติงานเฉพาะทางสูงขึ้น ปัจจุบันการบริหารทรัพยากรมนุษย์มีบทบาท ส่งผลการเปลี่ยนแปลงแก่ผู้ประกอบการธุรกิจรับเหมาก่อสร้างทางอย่างมาก ธุรกิจจะเติบโตได้ต้องอาศัยกำลังคนที่มีทักษะ ความรู้ความสามารถด้านประสบการณ์ในการใช้เทคโนโลยีเทคนิค เข้ามาช่วยในการดำเนินงานก่อสร้างทาง ในขณะที่ประเทศไทยยังไม่มีเทคโนโลยี นวัตกรรมที่ทันสมัยยังคงอาศัยการนำเข้าจากต่างประเทศเป็นหลัก แต่ก็ไม่สามารถเข้ามาทดแทนทรัพยากรมนุษย์ได้อย่างจริงจัง ทำให้ผู้ประกอบการธุรกิจรับเหมาก่อสร้างทาง ทั้งภาครัฐ และเอกชน ต้องพิจารณาหาคุณลักษณะของบุคลากรที่มีองค์ประกอบทั้ง 3 มิติ เพื่อนำมาซึ่งการตัดสินใจรับเข้ามาบรรจุงานประกอบไปด้วย มิติด้านสุขภาพ ที่ปราศจากโรคภัย การเจ็บป่วยทางด้านกายภาพ (physical) และจิตภาพ (Psychological) บุคคลที่มีร่างกายและจิตใจสมบูรณ์ย่อมมีคุณภาพสูงกว่าบุคคลที่มีร่างกายไม่สมบูรณ์ หรือบุคคลที่มีโรคประจำตัว, มิติด้านทักษะ เป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปว่าบุคคลที่มีทักษะความรู้ ความสามารถ มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานย่อมเป็นบุคคลที่ได้รับการยอมรับจากผู้อื่น ระดับการศึกษาก็มีอิทธิพลต่อการพัฒนาทักษะ ความรู้ความสามารถความเข้าใจในงานได้ดีกว่าบุคคลที่ไม่จบการศึกษา ซึ่งอาศัยเพียงประสบการณ์ในการปฏิบัติงานเพียงอย่างเดียว ดังนั้นระดับการศึกษาจึงมีความสำคัญในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ ที่สามารถจัดคนให้เหมาะสมกับความสามารถในตำแหน่งงานที่ว่าง และ มิติด้านเจตคติ เกี่ยวพันกับมิติด้านความรู้สึกส่วนบุคคล ที่ไม่ชัดเจนเมื่อเปรียบเทียบกับมิติด้านสุขภาพและมิติด้านทักษะ มิติด้านเจตคติ มักจะเกี่ยวข้องกับตัวบุคคลเอง หรือบุคคลอื่น ๆ ด้านพฤติกรรมความคิด กลุ่มบุคคลที่มีความรู้สึกนึกคิดเป็นลบ กับองค์กร ย่อมมีคุณภาพด้อยกว่ากลุ่มบุคคลที่มีความรู้สึกนึกคิดในทางบวกที่สามารถปรับตัวเข้ากับองค์กรอยู่ตลอดเวลาสามารถส่งเสริมซึ่งกันและกัน และอยู่ร่วมกับบุคคลอื่น ได้อย่างมีความสุข อย่างไรก็ตามทั้ง 3 มิติดังกล่าวจะช่วยให้ผู้ประกอบการธุรกิจรับเหมาก่อสร้างทาง สามารถจัดสรรคนให้เหมาะกับงาน ในตำแหน่งที่ว่าง ลดปัญหาขาดแรงงานผู้เชี่ยวชาญ ภายในองค์กรของผู้ประกอบการธุรกิจรับเหมาก่อสร้างทางที่ต้องอาศัยคน บุคลากรที่มีทั้งทักษะ ความรู้ ความสามารถและประสบการณ์เฉพาะทาง ด้านเทคนิคสูงได้อย่างมีประสิทธิภาพ

และในอนาคตผู้ประกอบการธุรกิจรับเหมาก่อสร้างทาง ต้องอาศัยกำลังคนที่มีความรู้ความสามารถด้านเทคนิค เทคโนโลยีมากขึ้น เพื่อลดช่องว่างทางการแข่งขัน เพิ่มความได้เปรียบทางการตลาดยกระดับขององค์กร ให้มีศักยภาพการแข่งขันที่สูงขึ้น ในทางกลับกันบุคคล บุคลากรภายในองค์กรเอง ก็ต้องเพิ่มศักยภาพการเรียนรู้ให้มากขึ้นเพื่อรักษาสถานะภาพการทำงาน ตำแหน่งงานที่เป็นอยู่ หรือเพื่อการให้ได้มาซึ่งงาน ตำแหน่ง เงินเดือน สวัสดิการอื่น ๆ ที่สูงขึ้น และเหมาะสมกับความสามารถที่ได้รับมอบหมาย

กิตติกรรมประกาศ

บทความนี้สำเร็จลงได้ ด้วยความกรุณาและความช่วยเหลือเป็นอย่างดียิ่งจากคณะผู้บริหาร กรรมการผู้จัดการ กลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง ส่งผลให้ข้าพเจ้าได้รับความรู้และประสบการณ์ต่างๆ ที่มีค่ามากมาย สำหรับบทความฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยดีจากความร่วมมือ และสนับสนุนจากหลายฝ่าย ดังนี้

1. นายประเสริฐ วรปัญญา กรรมการผู้จัดการ บริษัททองมาคอนแทรคเตอร์ จำกัด
2. นายสมยศ แสงอริยวนิช กรรมการผู้จัดการ บริษัท อริยสิน จำกัด
3. นายบวร จิระสุข กรรมการผู้จัดการ บริษัท ราชสีมาบวร (1996) จำกัด

และบุคคลท่านอื่นๆ ที่ไม่ได้กล่าวนามทุกท่าน ที่ได้ให้คำแนะนำช่วยเหลือในการจัดทำบทความ

ข้าพเจ้าใคร่ขอขอบพระคุณผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่าน ที่มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูล เป็นที่ปรึกษาในการทำบทความฉบับนี้จนแล้วเสร็จสมบูรณ์ ตลอดจนให้การดูแลและให้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์หรือบุคลากรภายในองค์กร ในการทำบทความ

อ้างอิง

จิตติมา อัครธิติพงศ์. (2556). **การจัดการทรัพยากรมนุษย์.** พระนครศรีอยุธยาใ มหาวิทยาราชภัฏพระนครศณีอยุธยา

ชัจจ์ชนันต์ ธรรมจินดา.(2553). **การจัดการทรัพยากรมนุษย์ แผนกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรมนุษย์และกานำแผนฯ ไปสู่การปฏิบัติ**. เอกสารความรู้ สดร.ลำดับที่ 15/ปีงบประมาณ 2553. สถาบันดำรงราชานุภาพ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย

ณัฏฐพันธ์ เขจรนันทน์. **การจัดการทรัพยากรมนุษย์.**พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ . ซีเอ็ดยูเคชั่น 2545.

ธเนศ ยุคันตวนิชชัย. (2560). **การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในเศรษฐกิจยุคใหม่.**

พนา ดุลยพัชร์. (2556). **การจัดการทรัพยากรมนุษย์.** คณะวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี

ศักดิพันธ์ ตันวิมลรัตน์. (2557). **การบริหารทรัพยากรมนุษย์ทางการศึกษา แนวคิด ทฤษฎีและบทบัญญัติทางกฎหมายที่เกี่ยวข้อง.**วารสารวิชาการ Veridian E-journal ปีที่ 7,ฉบับที่ 3 (กันยายน – ธันวาคม). 2557.

Dessler, Gary.(2009). **A framework for human resource management**. 5th ed. Upper Saddle River, New Jersey: Pearson Education.

Raymond Noe A. et al. (2003). **Human resource management**: gaining a Competitive Advantage. New York. McGraw-Hill

Werner, Schuler and Jackson. (2012**). Human resource management**. South-Western:Cengage Leaning.

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – สกุล ดร.นภสินธุ์ พรมวิเศษ (Noppasin Promwiset, D,B,A)
ตำแหน่ง : กรรมการผู้จัดการ
สังกัด : ห้างหุ้นส่วนจำกัด เพิ่มทรัพย์ ฟรีซดราย
ที่อยู่ : 135/11 หมู่ 8 ตำบลกกโก อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี 15000
มือถือ 094 4424245 Email : promwiset_vav@hotmail.co.th

การศึกษา

ปริญญาเอก บริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น
(ดุษฎีนิพนธ์เรื่อง : แนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรของธุรกิจรับเหมาก่อสร้างทาง)
ปริญญาโท บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ปริญญาตรี ศิลปะศาสตร์บัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
ปริญญาตรี บริหารธุรกิจบัณฑิต (การบริหารธุรกิจ) มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

ประสบการณ์ทำงาน

2538 ถึง 2556 ตำแหน่ง ผู้จัดการฝ่ายการตลาด บริษัท ทองมาคอนแทรคเตอร์ จำกัด
2556 ถึงปัจจุบัน ตำแหน่ง กรรมการผู้จัดการ ห้างหุ้นส่วนจำกัด เพิ่มทรัพย์ ฟรีซดราย
2557 ถึงปัจจุบัน สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลสระกรวด

แนวทางการจัดการลดต้นทุนแรงงานก่อสร้างในธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง

Management of Construction Cost Reduction in Construction Business

ผู้วิจัย ดร. บุญทอง เอื้อหิรัญญานนท์

บทนำ

บทความวิชาการนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อเสนอ ลักษณะปัญหาต้นทุนด้านแรงงานก่อสร้างในสภาวะการณ์ที่ขาดแคลนแรงงาน (ต่างด้าว) และเสนอแนวทางจัดการลดต้นทุนในธุรกิจรับเหมาก่อสร้างเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดเพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน โดยทำการวิเคราะห์วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง และสรุปสาระสำคัญเพื่อเป็นแนวทางในการวิจัยต่อไป

จากการศึกษาพบว่าลักษณะปัญหาต้นทุนด้านแรงงาน ดังนี้ 1) การบังคับใช้กฎหมายด้านแรงงานต่างด้าว ต้นทุนด้านแรงงาน ทักษะ (Skill) ของแรงงานก่อสร้าง(ต่างด้าว) การควบคุมคุณภาพในธุรกิจรับเหมาก่อสร้างและการบริหารต้นทุนแรงงานโครงการ สำหรับ 2) เสนอแนวทางการจัดการต้นทุนในโครงการ ได้แก่ การบริหารต้นทุนด้านวัสดุ การบริหารต้นทุนด้านแรงงาน การบริหารต้นทุนด้านเวลา การบริหารต้นทุนด้านคุณภาพ การบริหารต้นทุนด้านการแข่งขัน การสนับสนุนของภาครัฐและการใช้เทคโนโนโลยี ของการก่อสร้างเพื่อลดต้นทุน

คำสำคัญ : การจัดการ ต้นทุน แรงงานก่อสร้าง ธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง

Abstract

The purpose of this academic was both to the problem of labor costs in the shortage of labor (foreigners) and proposed solutions to reduce costs in the construction business to achieve the highest efficiency to enhance competitiveness in order to Increase the competitiveness which analyzing the relevant literature. And summarizing the essence to guide the research further.

The results of study were as follows 1) Law enforcement of foreigners workers, labor costs, skills of construction workers (foreigners), quality control in the construction business and Project cost management 2) Provide cost management guidelines for the project, including material cost management, labor cost management, time management, quality cost management, competitive cost management, government support and use technology of construction to reduce costs.

Keyword : construction business, management, construction cost, Construction worker

บทนำ

มูลค่าก่อสร้างของไทยในปี 2561-2563 จะขยายตัวเฉลี่ย 7-9% ต่อปี เนื่องจากจากการขยายการลงทุนโครงสร้างพื้นฐานของภาครัฐที่คาดว่าโครงการส่วนใหญ่สามารถดาเนินการตามแผนที่วางไว้ ขณะที่งานก่อสร้าภาคเอกชนคาดว่าจะฟื้นตัว โดยเฉพาะที่อยู่อาศัยและพาณิชยกรรม ตามแนวเส้นทางรถไฟฟ้าใหม่ และโรงงานที่จะเติบโตในพื้นที่พัฒนาระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออกปริมาณงานก่อสร้างในประเทศเพื่อนบ้านมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นตามแผนของการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและการขยายลงทุนภาคอสังหาริมทรัพย์ซึ่งจะเป็นโอกาสให้ผู้รับเหมาก่อสร้างไทยสามารถขยายตลาดไปยังประเทศใกล้เคียงได้เพิ่มขึ้น โดย งานก่อสร้างในประเทศ

แบ่งออกเป็น 2 ประเภทตามลักษณะผู้ว่าจ้างงานได้แก่ งานก่อสร้างของภาครัฐและงานก่อสร้างของภาคเอกชน โดยมีสัดส่วนของมูลค่าการลงทุนเฉลี่ย 53:47 (ศูนย์วิจัย ธนาคารกรุงศรีอยุธยา, 2561) โดยงานก่อสร้างของภาครัฐ: ส่วนใหญ่เป็นโครงการลงทุนโครงสร้างพื้นฐานคิดเป็นสัดส่วนเกือบ 80% ของมูลค่าก่อสร้างงานภาครัฐทั้งหมด ส่วนที่เหลือเป็นโครงการก่อสร้างอาคารของรัฐ ที่พักข้าราชการ และโครงการอื่นๆเช่น โครงการการปรับปรุงระบบสาธารณูปโภค ผู้รับเหมาก่อสร้างรายใหญ่มักจะได้เปรียบในการรับงานภาครัฐ โดยเฉพาะโครงสร้างพื้นฐานขนาดใหญ่ เนื่องจากมีประสบการณ์ มีความชานาญเฉพาะด้าน มีศักยภาพทางการเงิน และมีการพัฒนาเทคนิคและเทคโนโลยีในงานก่อสร้างมาอย่างต่อเนื่อง ส่วนผู้รับเหมา SMEs จะมีโอกาสรับงานภาครัฐในลักษณะของผู้รับเหมาช่วง (Sub-contractors) ในขณะที่ งานก่อสร้างของภาคเอกชน: กระจุกตัวในงานก่อสร้างที่อยู่อาศัยเฉลี่ย57% ของมูลค่าก่อสร้างงานภาคเอกชนทั้งหมด ที่เหลือเป็นงานก่อสร้างโรงงานอุตสาหกรรมสัดส่วน 11% พาณิชยกรรม 10% และอื่นๆ อีก 22% เช่นโรงแรม และโรงพยาบาล โดยงานก่อสร้างภาคเอกชนมักผันแปรตามความเชื่อมั่นในการลงทุนซึ่งขึ้นอยู่กับหลายปัจจัย ได้แก่ สภาวะเศรษฐกิจ เสถียรภาพการเมือง การลงทุนโครงสร้างพื้นฐานและนโยบายกระตุ้นการลงทุนของภาครัฐทั้งนี้ผู้รับเหมารายใหญ่ที่เน้นรับงานก่อสร้างภาคเอกชนโดยส่วนใหญ่มักมีอัตรากาไร (Margin) มากกว่ารายที่เน้นรับเหมางานภาครัฐ แต่โครงการขนาดใหญ่ของภาครัฐส่วนมากมีมูลค่าสูงกว่าโครงการขนาดใหญ่ของภาคเอกชนส่วนด้าน ผู้รับเหมา SMEs กลุ่มงานก่อสร้างภาคเอกชน โดยทั่วไปเป็นโครงการที่มีมูลค่าก่อสร้างน้อยและมีขั้นตอนการก่อสร้างไม่ซับซ้อน (ศูนย์วิจัย ธนาคารกรุงศรีอยุธยา, 2561)

การออก พ.ร.ก.การบริหารจัดการแรงงานต่างด้าว พ.ศ. 2560 มีปัญหาในทางปฏิบัติอย่างมาก เนื่องจากประเทศไทยอยู่ในภาวะที่ขาดแคลนแรงงานมานานมากแล้ว ในขณะที่การออกกฎหมายมาจากมุมมองของกลไกรัฐตามลำพัง ทำให้การแก้ไขปัญหาแรงงานต่างด้าวครั้งนี้ส่งผลกระทบต่อภาคธุรกิจอุตสาหกรรมของประเทศไทยอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ในขณะที่การฟื้นตัวทางเศรษฐกิจในประเทศไทยเป็นไปอย่างทรงตัว ในจังหวะเวลาการออกกฎหมายบังคับใช้นี้ มีความจำเป็นเร่งด่วนที่จะต้องออกเป็นพระราชกำหนดที่มีบทบัญญัติรวม 145 มาตรา แทนที่จะเป็นพระราชบัญญัติที่มีความรอบคอบในการพิจารณาหรือไม่ ซึ่งดูเหมือนว่ากลไกรัฐจะไม่ได้คำนึงข้อเท็จจริงในประเด็นเหล่านี้ และทำให้การแถลงผลการประชุมเพื่อแก้ไขปัญหาแรงงานต่างด้าวหลังจากออก พ.ร.ก. การบริหารจัดการแรงงานต่างด้าว พ.ศ. 2560 ที่มีเนื้อหาหลักอยู่ที่การใช้มาตรา 44 เพื่อชะลอการบังคับใช้บทลงโทษใน 4 มาตราของ พ.ร.ก. แรงงานต่างด้าวออกไป 180 วัน โดยจะมีผลบังคับใช้ในวันที่ 1 มกราคม 2561 และมีประเด็นที่น่าห่วงจนอาจกลายเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้ผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมไทยบางส่วนอาจต้องล้มหายจากไป โดยเฉพาะ อุตสาหกรรมอาหารแปรรูป สิ่งทอ ก่อสร้าง เครื่องหนังและการเกษตร เพราะส่วนใหญ่ใช้แรงงานต่างด้าวเกือบทั้งสิ้น ยกเว้นอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ และมีเทคโนโลยีขั้นสูง ซึ่งมีน้อยในประเทศไทย (บุญทอง เอื้อหิรัญญานนท์, 2560) อย่างไรก็ตาม ปัจจุบันเป็นที่ยอมรับกันว่าแรงงานต่างด้าวเป็นองค์ประกอบที่สำคัญสำหรับโครงสร้างและการเติบโตของเศรษฐกิจไทย แรงงานต่างด้าวโดยเฉพาะแรงงานทักษะต่ำที่มาจากประเทศเพื่อนบ้าน 3 สัญชาติได้แก่ เมียนมา ลาว กัมพูชา ได้กระจายไปอยู่ในหลายๆ ธุรกิจ โดยเฉพาะธุรกิจที่ใช้กำลังแรงงานสูงส่วนหนึ่งจากค่านิยมที่คนไทยรุ่นใหม่ที่เข้าสู่ตลาดแรงงาน เลือกที่จะทำงานที่ใช้กำลังน้อยกว่า อีกทั้งประเทศไทยได้เริ่มเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุทำให้จำนวนแรงงานน้อยกว่าความต้องการ ทำให้ผู้ประกอบการเลือกที่จะใช้แรงงานต่างด้าวทดแทน อย่างไรก็ตาม แรงงานต่างด้าวจำนวนหนึ่งได้เข้ามาสู่ระบบอย่างผิดกฎหมายส่งผลกระทบต่อทั้งความมั่นคงและอาจส่งผลทำให้เกิดมาตรการกีดกันทางการค้าของไทยในบางกลุ่มประเทศ ภาครัฐจึงได้ออกพระราชกำหนดการบริหารจัดการการทำงานของคนต่างด้าว พ.ศ. 2560 (พ.ร.ก.แรงงานต่างด้าว)เพื่อบริหารจัดการแรงงานต่างด้าวให้ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น อย่างไรก็ดี การออก พ.ร.ก.แรงงานต่างด้าว เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วจนกระทบต่อภาคธุรกิจจำนวนมาก จนกระทั่งรัฐบาลได้ผ่อนปรนการใช้มาตรา101, 102, 119 และมาตรา 122 ของ พ.ร.ก.แรงงานต่างด้าวจนถึง 1 ม.ค. 2561 จากข้อมูลแรงงานต่างด้าว พบว่า ธุรกิจที่ใช้แรงงานต่างด้าวเป็นสัดส่วนที่สูงที่สุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง ธุรกิจการให้บริการต่างๆ และเกษตรและประมง ซึ่งผู้ประกอบการขนาด

ใหญ่ที่มีการใช้เทคโนโลยีในระดับสูง อาจจะปรับตัวได้ดีกว่าผู้ประกอบการ SME ซึ่งคาดว่าจะได้รับผลกระทบจากพ.ร.ก.แรงงานต่างด้าวมากกว่า (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2560)

อย่างไรก็ตาม ประเทศไทยมีการเคลื่อนย้ายแรงงานต่างด้าวที่ส่วนใหญ่เป็นแรงงานทักษะต่ำเข้ามาจำนวนมากโดยเฉพาะอย่างยิ่งแรงงานต่างด้าวจากประเทศเพื่อนบ้าน 3 สัญชาติได้แก่ เมียนมา ลาว กัมพูชา ตัวเลขสถิติจากกรมการจัดหางาน ณ 30 ก.ค. 2560 พบว่า มีจำนวนคนต่างด้าวที่ได้รับอนุญาตทำงานคงเหลือกว่า 1.6 ล้านคน โดยเป็นแรงงานจากพม่า ลาว กัมพูชา กว่า 1.3 ล้านคน อย่างไรก็ดี ภายหลังจากที่ภาครัฐรับแจ้งการทำงานของคนต่างด้าวทั่วประเทศที่ยังไม่ได้ลงทะเบียน ระหว่าง 24 ก.ค. - 7 ส.ค. 2560ทำให้มีแรงงานต่างด้าวจากประเทศเพื่อนบ้าน 3 สัญชาติมาลงทะเบียนเพิ่มเติมอีกราว 8 แสนราย ทำให้มีข้อมูลแรงงานในระบบทั้งสิ้นกว่า 2.1 ล้านคน แรงงานต่างด้าว 3 สัญชาตินี้กระจายอยู่ในหลายธุรกิจ โดยส่วนใหญ่จะอยู่ในกิจการที่ใช้แรงงานสูงโดยเฉพาะธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง การให้บริการ และเกษตรและการประมง ซึ่งกิจการเหล่านี้มีสัดส่วนของผู้ใช้แรงงานต่างด้าวต่อแรงงานไทยที่ค่อนข้างสูง โดยจากการประเมินของศูนย์วิจัยกสิกรไทย พบว่า สัดส่วนของผู้ใช้แรงงานต่างด้าวต่อแรงงานทั้งหมดในประเทศไทยในธุรกิจรับเหมาก่อสร้างอยู่ที่ร้อยละ 26.9 ธุรกิจการให้บริการร้อยละ 16.4 และธุรกิจเกษตรและการประมงร้อยละ 3.7 ในขณะที่สัดส่วนแรงงานต่างด้าวใน 3 ธุรกิจนี้มีสัดส่วนถึงร้อยละ 64 ของแรงงานต่างด้าวทั้งหมด (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2560)

อย่างไรก็ตามซึ่งต่อมาทางรัฐบาล ได้ออกพระราชกำหนดการบริหารจักการการทำงานของคนต่างด้าว (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2561 เพื่อแก้ปัญหาแรงงานต่างด้าวให้เข้าระบบและถูกต้องตามกกฎหมายซึ่งในการบังคับใช้กฎหมายมีสาระที่สำคัญเพื่อให้นายจ้างต้องปฏิบัติตาม พรก. ฉบับนี้ได้แก่ 1) คนต่างด้าวที่จะสามารถทำงานในราชอาณาจักรได้ต้องได้รับอนุญาตให้ทำงานจากนายทะเบียน ซึ่งหากคนต่างด้าวทำงานโดยไม่มีใบอนุญาตทำงานหรือมีใบอนุญาตทำงานแต่ไปทำงานนอกเหนือจากที่มีสิทธิจะทำได้ จะเป็นการกระทำความผิดตามมาตรา 8 แห่งพระราชกำหนดการบริหารจักการการทำงานของคนต่างด้าว (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2561 ต้องระวางโทษปรับตั้งแต่ 5,000 – 50,000 บาท 2)นายจ้างรับคนต่างด้าวโดยที่คนต่างด้าวไม่มีใบอนุญาตทำงาน หรือให้คนต่างด้าวที่มีใบอนุญาตทำงานทำงานนอกเหนือจากสิทธิจะทำได้ จะเป็นการกระทำความผิดตามมาตรา 9 แห่งพระราชกำหนดการบริหารจัดการการทำงานของคนต่างด้าว (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2561 ต้องระวางโทษปรับตั้งแต่ 10,000 – 100,000 บาทต่อคนต่างด้าวที่จ้าง 1 คน 3) หากผู้นั้นกระทำความผิดซ้ำ ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน 1 ปี หรือปรับตั้งแต่ 50,000 – 200,000 บาท ต่อคนต่างด้าวที่จ้าง 1 คน หรือทั้งจำทั้งปรับ และ 4) ห้ามมิให้จ้างคนต่างด้าวทำงานเป็นเวลา 3 ปี (สำนักบริหารแรงงาน, 2561) ในขณะที่ประเทศไทยมีแรงงานต่างด้าว 3 สัญชาติ คือสัญชาติกัมพูชา ลาว และเมียนมา จำนวนทั้งสิ้นกว่า 3.8 ล้านคน ซึ่งเป็นแรงงานที่เข้าเมืองและทำงานอย่างถูกกฎหมายประมาณ 2 ล้านคนและในส่วนที่เหลือคือแรงงานประเภททั่วไปที่ได้รับการผ่อนผันให้เข้ามาทำงานประมาณ 1.9 ล้านคน ซึ่งรัฐบาลภายใต้การนำของ พลเอก ประยุทธ์ จันทรโอชา นายกรัฐมนตรี ได้มีมาตรการผ่อนปรนให้แรงงานต่างด้าวได้รับอนุญาตให้อยู่ในประเทศและทำงานได้จนถึง 31 ธันวาคม 2560 โดยแรงงานต่างด้าวต้องพิสูจน์สัญชาติให้แล้วเสร็จในช่วงเวลาดังกล่าว (ตามคำสั่ง หัวหน้า คสช. ที่ 33/2560 เรื่อง มาตรการชั่วคราวเพื่อแก้ไขข้อขัดข้องในการบริหารจัดการการทำงานของคนต่างด้าว (สำนักบริหารแรงงาน, 2561)

อย่างไรก็ตามหากแรงงานต่างด้าวขาดหายไปจะกระทบกับธุรกิจใดบ้าง จากข้อมูลของกรมการจัดหางานพบว่าธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง เกษตรกรรม และกิจการต่อเนื่อง (รวมประมงและแปรรูปอาหารทะเล) โรงแรม ภัตตาคาร และค้าขาย เป็นกลุ่มธุรกิจที่จะได้รับผลกระทบมากที่สุด เนื่องจากมีแรงงานต่างด้าวอยู่ในกลุ่มธุรกิจเหล่านี้จำนวนมาก สำหรับธุรกิจขนาดใหญ่อาจจะได้รับผลกระทบไม่มากนักจากการที่ธุรกิจเหล่านี้มีกระบวนการผลิตที่ใช้เทคโนโลยี ซึ่งอาจจะสามารถปรับตัวจากการขาดหายของแรงงานต่างด้าวได้ในระดับ หนึ่งอย่างไรก็ตามธุรกิจ SME ที่มีเตรื่องจักรที่ต่ำกว่าและต้องใช้แรงงานเข้ามามีส่วนร่วมในการผลิตมากจะได้รับผลกระทบอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้การบังคับใช้ พ.ร.ก.แรงงานต่างด้าว เมื่อ 23 มิ.ย. 2560 ก่อนที่จะมีการผ่อนปรนการใช้มาตรา 101,

102, 119 และมาตรา 122 ได้ส่งผลให้แรงงานต่างด้าว 3 สัญชาติจำนวนหนึ่งกลับภูมิลำเนา ได้เกิดผลกระทบทางด้านต้นทุนแรงงาน โดยผลในทางตรงเกิดจากการที่นายจ้างต้องหาแรงงานทดแทน ในขณะที่ผลทางอ้อม จะเกิดจากแนวโน้มที่แรงงานอาจเรียกร้องค่าจ้างแรงงานที่สูงขึ้นจากการทำงานที่หนักขึ้นเพื่อทดแทนแรงงานที่ขาดหายไป ในขณะที่ ไม่ว่าจะเร็วหรือช้า การบังคับใช้ พ.ร.ก. แรงงานต่างด้าวก็จะต้องเกิดขึ้น ซึ่ง SME ก็จะต้องทำให้แรงงานต่างด้าวที่มีอยู่ถูกต้องตามกฎหมาย อย่างไรก็ตาม การดำเนินการตามกฎหมายอาจจะส่งผลให้ต้นทุนของผู้ประกอบการสูงขึ้น การลงทุนทางด้านเทคโนโลยีสูงขึ้นเข้ามาทดแทนแรงงาน จึงเป็นหนึ่งในทางเลือกที่ผู้ประกอบการ SME ควรคำนึงถึง ดังนั้น ผู้ประกอบการ SME ในภาคส่วนที่ได้รับผลกระทบสูงจาก พ.ร.ก.แรงงานต่างด้าว ควรเปรียบเทียบต้นทุนที่จะเกิดขึ้นระหว่างการใช้เครื่องจักรกับต้นทุนแรงงานที่สูงขึ้น และนำรายได้ในอนาคตมาจัดทำการวางแผนทางการเงินให้เหมาะสมยิ่งขึ้นผู้ประกอบการ SME สามารถประยุกต์ใช้เทคโนโลยีได้ในหลายรูปแบบ อาทิเช่น ในกิจการรับเหมาก่อสร้าง เครื่องมือเครื่องจักรที่มีเทคโนโลยีสูงมีแนวโน้มที่จะสามารถลดจำนวนแรงงานลงได้ (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2560)

ถึงกระนั้นการปรับเปลี่ยนนโยบายการบริหารจัดการแรงงานต่างด้าวของภาครัฐ นับว่าเป็นหนึ่งในปัจจัยที่สะท้อนความจำเป็นของภาคธุรกิจ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง SME ที่จะมาทบทวนกระบวนการธุรกิจของตนเองโดยผู้ประกอบการควรตรวจสอบทุกขั้นตอนการดำเนินธุรกิจว่ามีส่วนไหนที่จะสามารถลดต้นทุนได้ตั้งแต่การหาวัตถุดิบการผลิต จนกระทั่งส่งมอบสินค้า การหายไปของแรงงานต่างด้าวบางส่วนของผู้ประกอบการอาจจะมีผลกระทบในช่วงแรก แต่หากผู้ประกอบการสามารถปรับตัวได้กับการขาดหายไปของแรงงานเหล่านั้นก็หมายความว่ากระบวนการส่วนนั้นๆ อาจจะไม่จำเป็นต้องพึ่งพิงแรงงานเท่าที่เราเคยชิน และอาจทำให้ผู้ประกอบการสามารถลดต้นทุนเหล่านั้นลงไปได้ นอกจากนั้น การพึ่งพิงปัจจัยการผลิตไม่ว่าจะเป็นแรงงานเครื่องจักร และส่วนอื่นๆ มากเกินไป อาจจะทำให้ธุรกิจหยุดชะงักได้ในกรณีที่เกิดเหตุสุดวิสัยดังเช่นการบังคับใช้ พ.ร.ก.แรงงานต่างด้าว ดังนั้นผู้ประกอบการควรทบทวนกระบวนการธุรกิจของตนเอง ลดการพึ่งพิงส่วนใดส่วนหนึ่งมากเกินไป และวางแผนสำรองเอาไว้ในกรณีฉุกเฉิน (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2560) อย่างไรก็ตาม ปัญหาการขาดแคลนแรงงานในภาคก่อสร้างของไทยอาจมีผลชัดเจนขึ้นในช่วงปี 2562-2563 ที่การลงทุนโครงการภาครัฐขยายตัวสูงและงานก่อสร้างภาคเอกชนทยอยเติบโตเพิ่มขึ้นเช่นกัน ซึ่งอาจนาไปสู่การแย่งชิงแรงงานโดยเฉพาะแรงงานที่มีทักษะความชานาญ และการที่พรก.แรงงานต่างด้าว พ.ศ.2560 ถูกผ่อนปรนในปี 2560 แล้วจะมาเริ่มต้นบังคับใช้ครึ่งหลังของปี 2561 อาจส่งผลให้แรงงานต่างด้าวส่วนหนึ่งของภาคก่อสร้างในระยะ 3 ปีข้างหน้าลดลง หากนายจ้างไม่ขึ้นทะเบียนแรงงานต่างด้าวให้ถูกต้องตามกฎหมาย เนื่องจากโครงสร้างการจ้างแรงงานในภาคก่อสร้างที่ผ่านมาเป็นแรงงานต่างด้าวกว่า 50% และส่วนมากเป็นแรงงานที่ยังไม่ได้รับใบอนุญาตทำงาน (ศูนย์วิจัย ธนาคารกรุงศรีอยุธยา, 2561)

แนวคิดที่เกี่ยวกับการลดต้นทุนในธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง

แนวคิดที่เกี่ยวกับการลดต้นทุนในธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง มีแนวคิดมาจากทฤษฎีการจัดการสมัยใหม่ (Modern Theory of Management) การเดินทางของทฤษฎีขององค์การนั้นมีระยะทางและใช้เวลาที่ยาวนาน อย่างไรก็ตามมนุษย์ผู้ มีปัญญาเป็นเลิศก็ไม่ได้ ย่อท้อต่ออุปสรรค ทั้งยังคงสืบค้นศึกษาและสร้างสรรค์การพัฒนาองค์ความรู้เสมอมา แนวคิดทฤษฎีด้านการจัดการได้ถูกนำมาศึกษาอย่างมากเพื่อสามารถนำไปใช้ประโยชน์ให้กับองคการต่างๆอันจะสร้างความยิ่งใหญ่ให้กับมนุษย์ได้ สำหรับการจัดการสมัยใหม่ที่เกิดขึ้นโดยการทดลองจากนักทฤษฎีจำนวนมากนี้ได้มีการกล่าวถึงหลายด้าน เช่น การจัดการทฤษฎีระบบได้กลายเป็นองค์ความรู้ที่สร้างแนวทางพัฒนาให้กับองค์การต่างๆได้มากมายการจัดการสมัยใหม่เป็นการประสานแนวคิดของการจัดการแบบคลาสสิคแบบพฤติกรรมศาสตร์และการจัดการเชิงปริมาณทำให้เกิดแนวความคิดใหม่ๆ คือ ทฤษฎีเชิงสถานการณ์และทฤษฎีระบบ แนวความคิดเกี่ยวกับการรจัดการสมัยใหม่เป็นสิ่งใหม่ที่นักวิชาการทางด้านการบริหารและองค์การ ได้นำมาปรับใช้กับการบริหารธุรกิจ ซึ่งเป็นการพัฒนาทฤษฎีในแต่ละยุคสมัย และองค์ความรู้ในด้านทฤษฎีองค์การให้

สอดคล้องประสานกันอย่างเป็นระบบ จึงเป็นเรื่องที่น่าสนใจอย่างยิ่งสำหรับในยุคนี้ที่พยายามพิจารณาแนวทาง ในขณะที่ ทฤษฎีการจัดการเชิงสถานการณ์ (Contingency theory of management) ทฤษฎีการจัดการเชิงสถานการณ์เป็นทฤษฎีที่ให้ความสำคัญต่อการปรับปรุงพฤติกรรมการจัดการตามสถานการณ์เฉพาะอย่างขององค์การ ประกอบด้วย เทคโนโลยี สิ่งแวดล้อมภายนอกและบุคลากรขององค์การ นอกจากนี้ยังให้ความสำคัญต่อภาวะผู้นำเพื่อให้ผู้นำเป็นผู้ตัดสินใจต่อสถานกรรณ์ที่เกิดขึ้น ฉะนั้นแนวคิดทฤษฎีนี้จึงเน้นในด้านกำรใช้ศาสตร์และศิลป์ ในการจัดการนักทฤษฎีเชิงสถานการณ์ได้รวบรวมหลักเกณฑ์ที่เหมาะสมซึ่งผู้บริหารจะนำมาใช้ได้อย่างมีประสิทธิผลมากขึ้น กล่าวได้ว่าเป็นการประสมประสาน 3 แนวคิดคือ การจัดการตามหลักวิทยาศาสตร์ หลักพฤติกรรมศาสตร์ และการจัดการเชิงปริมาณ ในบางกรณีทฤษฎีเชิงสถานการณ์จะสามารถนำไปใช้ในการแก้ปัญหาภาวะผู้นำ การตัดสินใจ การเปลี่ยนแปลงองค์การ การจูงใจบุคลากร การจัดการทรัพยากรมนุษย์ ผู้บริหารจะมีเทคนิควิธีการใหม่ๆ ประกอบด้วยการมีส่วนร่วมในกลุ่มงาน และรูปแบบการเป็นผู้นำเชิงสถานการณ์ วิธีการบริหารเชิงสถานการณ์นั้นสถานการณ์ทางการบริหารแต่ละอย่างจะต้องถูกพิจารณาแยกจากกัน ปัจจัยภายนอกและภายในต้องถูกวิเคราะห์ ผู้บริหารจะต้องมีวิธีการที่แตกต่างกันภายในสถนนการณ์ที่มีข้อจำกัดไม่เหมือนกัน และมุ่งกระทำที่สอดคล้องกันอย่างดีที่สุดกับสถานการณ์ และมุ่งพัฒนาทักษะทางการบริหารที่เป็นประโยชน์มากที่สุดกับการระบุปัจจัยทางสถานการณ์ที่สำคัญ วิธีการศึกษาการบริหารเชิง สถานการณ์ได้เสนอแนะว่าผู้บริหารต้องเป็นผู้นำที่ต้องยืดหยุนบางเวลา อาจเผด็จการ บางเวลาอาจประชาธิปไตย ซึ่งจะต้องวิเคราะห์ปัจจัย หากอยู่ในสถานการณ์ที่ต้องรีบเร่งการผลิต แต่พนักงำนไม่มีความสามารถเท่าที่ควร ผู้บริหารจำเป็นต้องใช้การบริหารแบบเผด็จกำรเน้นงานเป็นหลัก (กัญญมน อินหว่าง และคณะ2550.)

อย่างไรก็ตามการวางแผนงานโครงการนอกจากจะต้องวางแผนงานทางด้านเทคนิคซึ่งประกอบด้วยการใช้ทรัพยากร การทำกิจกรรม (ระยะเวลาในการทากิจกรรม , รวมทั้งลาดับขั้นก่อน-หลังของกิจกรรม)และผู้รับผิดชอบโครงการนั้นๆ แล้ว สิ่งที่ทำสำคัญลำดับต่อไปคือจะต้องมีการจัดทางบประมาณของโครงการโดยทั่วไป งบประมาณหมายถึง แผนในการใช้ทรัพยากรขององค์กรและแผนการจัดสรรทรัพยากรสาหรับกิจกรรมต่าง ๆ ของโครงการรวมทั้งแผนรายรับรายจ่าย โดยจัดทาในหน่วยของจำนวนเงิน ดังนั้นหลักกว้างๆ ในการจัดทางบประมาณของโครงการคือ จานวนทรัพยากรที่ต้องใช้และการประมาณต้นทุนของทรัพยากรที่ต้องการใช้แต่ละชนิดออกมาเป็นจานวนเงิน เมื่อนำต้นทุนต่าง ๆ ของแต่ละกิจกรรมมารวมกันก็จะได้เป็นประมาณการค่าใช้จ่ายทั้งหมดของโครงการที่จะต้องได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารขององค์กร เมื่อผู้บริหารอนุมัติแล้วประมาณการนั้นก็จะเปลี่ยนแปลงเป็นงบประมาณของโครงการต่อไป (พนิดา ก้องกังวาล, 2555)

ในขณะที่ในการทำระบบต้นทุนก่อสร้าง การเก็บข้อมูลที่ครบถ้วนและถูกต้องเป็นหัวใจสำคัญของการประมาณผลข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งแหล่งข้อมูลต้นทุนก่อสร้างนั้น (เอกมล ปราบแสนพ่าย, 2553 : 18) กล่าวว่าต้นทุนของแรงงานก่อสร้างประกอบไปด้วย

1. ต้นทุนทางตรง (Direct Cost)

2. ต้นทุนทางอ้อม (Indirect Cost)

ซึ่งโดยทั่วไปยังแบ่งออกเป็นต้นทุนทางด้านแรงงาน วัสดุ เครื่องมือ เครื่องจักร ผู้รับเหมาช่วง

ค่าโสหุ้ย (Job Overhead Cost) ค่าใช้จ่ายดำเนินการ (Operating Overhead Cost) และกำไรซึ่งสามารถอธิบายได้ดังนี้

1. ต้นทุนแรงงาน (Labor Cost) ขึ้นกับอัตราค่าจ้างแรงงานที่จ่ายให้กับคนทำงานและปริมาณงานที่ทำได้

2. ต้นทุนวัสดุ (Material Cost) คือต้นทุนก่อสร้างทั้งหมด ผลิตภัณฑ์ก่อสร้างสินค้าและส่วนประกอบของอาคารที่ใช้หรือติดตั้งอยู่ภายในหน่วยงานก่อสร้างรวมทั้งค่าขนส่งและภาษี

3. ต้นทุนเครื่องมือเครื่องจักร (Plant and Equipment Cost) ประกอบไปด้วยต้นทุนผู้ประกอบการ (Owning Cost) และต้นทุนการปฏิบัติการ(Operating Cost)

4. ผู้รับเหมาช่วง(Subcontractor) เป็นกลุ่มของผู้ที่ทำงานก่อสร้างให้แก่ผู้รับเหมาหลักซึ่งเป็นส่วนของงานที่ผู้รับเหมาต้องแสดงให้เจ้าของงานทราบ

5. ค่าใช้จ่ายดำเนินการ(Operating Overhead Cost) เป็นต้นทุนของการปฏิบัติงานใน

งานก่อสร้าง ซึ่งไม่สามารถจะจัดให้อยู่งานใดงานหนึ่งได้

ในปัจจุบัน (2561) ในขณะที่ทางรอดอุตสาหกรรมก่อสร้างไทย ได้หาทางออกโดยการใช้เทคโนโลยี ซึ่งเห็นได้ว่าอุตสาหกรรมก่อสร้างทั่วโลกยังคงวนเวียนอยู่กับปัญหาด้านประสิทธิภาพและปัญหาแรงงานซึ่งล้วนทวีความรุนแรงมากขึ้น โดยอุตสาหกรรมก่อสร้างยังคงมีอัตราการเติบโตของประสิทธิภาพการผลิต (productivity) ที่ต่ำกว่าอุตสาหกรรมอื่น รวมถึงการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการทำงานค่อนข้างน้อยเทียบกับอุตสาหกรรมอื่น (ศูนย์วิจัยเศรษฐกิจและธุรกิจ (EIC) ธนาคารไทยพาณิชย์, 2561) นอกจากนี้ ผู้ประกอบการรับเหมาก่อสร้างส่วนใหญ่ต้องเผชิญกับปัญหาด้านประสิทธิภาพในการดำเนินการ สะท้อนจากงานวิจัยของ Autodesk ซึ่งพบว่ากว่า 60% ของผู้ประกอบการก่อสร้างในประเทศต่างๆ ต้องเผชิญกับปัญหางบประมาณบานปลาย และปัญหาก่อสร้างล่าช้ากว่ากำหนด ส่วนหนึ่งจากความจำเป็นที่จะต้องแก้งานระหว่างการก่อสร้าง ในด้านแรงงาน EIC ประเมินว่าช่วงปี 2018-2020 ผู้ประกอบการไทยมีโอกาสที่จะเผชิญกับปัญหาขาดแคลนแรงงานราว 5 หมื่นคนถึง 2 แสนคนต่อปี อันเป็นผลสืบเนื่องมาจากความต้องการแรงงานที่เพิ่มขึ้นจากโครงการก่อสร้างภาครัฐ ขณะเดียวกันคาดว่าแรงงานต่างด้าวจะลดลง เนื่องจากได้รับผลกระทบจาก พ.ร.ก. การบริหารจัดการการทำงานของคนต่างด้าว พ.ศ. 2561 นอกจากนี้ ผู้ประกอบการยังต้องเผชิญกับปัญหาต้นทุนแรงงานที่สูงขึ้น จากการปรับขึ้นค่าแรงขั้นต่ำ เช่น ในปี 2018 ค่าแรงขั้นต่ำในพื้นที่กรุงเทพฯ ปรับตัวสูงขึ้นราว 5% มาอยู่ที่ 325 บาทต่อคนต่อวัน

การบริหารปัจจัยความเสี่ยงในธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง

จากการประเมินของฝ่ายจัดการพบว่า ในปี 2560 บริษัทฯ มีปัจจัยเสี่ยงจากการดำเนินงานในธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง และจากการเปลี่ยนแปลงของกฎหมาย โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้ (บริษัท แผ่นดินทอง พร็อพเพอร์ตี้ ดีเวลลอปเม้นท์ จำกัด (มหาชน) | รายงานประจำปี 2556)

1. ความเสี่ยงด้านการบริหารต้นทุน ในธุกิจรับเหมามีมาตรการในการควบคุมและลดความเสี่ยงอันเกิดจากความผันผวนของราคาวัสดุก่อสร้างและต้นทุนแรงงาน โดยจัดซื้อวัสดุก่อสร้างบางรายการจากผู้ผลิตโดยตรง และยังมีการจัดการประกวดราคาจากตัวแทนต่างๆ เพื่อเปรียบเทียบและคัดเลือกวัตถุดิบที่มีคุณภาพและราคาเหมาะสมที่สุด รวมถึงมีแผนการหาวัสดุทดแทนในกรณีที่ราคาวัสดุปรับตัวสูงขึ้นหรือขาดแคลนเพื่อรักษาประสิทธิภาพในการบริหารจัดการต้นทุน รวมถึงการจ้างผู้รับเหมารายย่อยโดยตรงไม่ผ่านผู้รับเหมาใหญ่ ซึ่งสามารถช่วยลดต้นทุนแรงงานในการก่อสร้างได้ อย่างไรก็ตามยังคงให้ความสำคัญในการพัฒนานวัตกรรมการก่อสร้างและออกแบบสินค้า เพื่อเพิ่มศักยภาพในการใช้วัสดุก่อสร้างให้มีประสิทธิภาพสูงสุด

2. ความเสี่ยงของการขาดแคลนแรงงานและผู้รับเหมา เพื่อบรรเทาความเสี่ยงของการขาดแคลนผู้รับเหมา ในธุรกิจก่อสร้างจควรมีแนวทางการบริหารจัดการโดยการสร้างสายสัมพันธ์อันดีกับผู้รับเหมาผ่านการสนับสนุนในด้านการจัดหาวัตถุดิบให้แก่ผู้รับเหมา, การถ่ายทอดองค์ความรู้ ที่เกี่ยวข้อง, การจัดสรรปริมาณงานให้แก่ผู้รับเหมาแต่ละรายอย่างโปร่งใส เป็นธรรมบนหลักเกณฑ์ที่กำหนด มีการปรับขึ้นค่าจ้างให้แก่ผู้รับเหมาเมื่อต้นทุนการดำเนินงานของผู้รับเหมาเช่น ค่าจ้างแรงงานขั้นต่ำ ราคาวัสดุก่อสร้างปรับตัวสูงขึ้นตามความเหมาะสมภายใต้หลักเกณฑ์ที่กำหนด รวมถึงดูแลให้ผู้รับเหมาได้รับค่าจ้างตรงตามเวลาที่ได้ตกลงกันไว้ ในขณะเดียวกัน ธุรกิจรับเหมาก่อสร้างต้องแนวคิดการก่อสร้ างแบบสำเร็จรูป (Pre-cast) มาใช้เพื่อบรรเทาความเสี่ยงการขาดแคลนแรงงานอีกทางหนึ่ง เนื่องจากการก่อสร้าง

สามารถที่จะใช้ผนังและชิ้นงานที่ได้ขึ้นรูปจากโรงงานมาประกอบที่หน้างาน ทำให้นอกจากจะใช้เวลาการก่อสร้างน้อยกว่าการก่อสร้างบ้านแบบเดิมแล้ว ยังสามารถลดการพึ่งพาแรงงานที่มีฝีมือลดลงไปได้ด้วย

แนวทางการลดต้นและเพิ่มประสิทธิภาพในธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง

อย่างไรก็ตาม Construction technology หรือเทคโนโลยีด้านการก่อสร้าง มาเป็นแนวทางการลดต้นและเพิ่มประสิทธิภาพในธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง ซึ่งความหวังใหม่ที่จะเข้ามาช่วยแก้ไขปัญหาของอุตสาหกรรมก่อสร้าง โดยสามารถแบ่งเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ 1) software platform เช่น Building Information Modeling (BIM) 2) equipment and system เช่น Prefabricated building components (Prefabs) และ 3) Construction robotics) นอกจากนี้ เทคโนโลยีด้านการก่อสร้างยังสามารถถูกนำไปประยุกต์ใช้ได้หลายกิจกรรมใน value chain ของอุตสาหกรรมก่อสร้าง (Architecture, Engineering and Construction Industry หรือ AEC Industry) ที่ครอบคลุมตั้งแต่งานสถาปัตยกรรม วิศวกรรม งานก่อสร้าง ตลอดจนการบริหารจัดการงานอาคาร ซึ่งขึ้นอยู่กับฟังก์ชันการทำงานของเทคโนโลยีด้านการก่อสร้าง ซึ่งทาง EIC ประเมินว่า BIM, Prefabs และ Construction robotics เป็น 3 เทคโนโลยีที่มีโอกาสเข้ามาพลิกโฉมอุตสาหกรรมก่อสร้าง เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านความเป็นไปได้ที่เทคโนโลยีจะถูกนำมาประยุกต์ใช้ ระดับความครอบคลุมของฟังก์ชันการทำงานใน value chain และระดับความสามารถในการแก้ปัญหาด้านประสิทธิภาพและแรงงาน เนื่องจากเทคโนโลยีดังกล่าวสามารถเพิ่มประสิทธิภาพด้านการก่อสร้างได้อย่างมีนัยสำคัญ โดย (ศูนย์วิจัยเศรษฐกิจและธุรกิจ (EIC) ธนาคารไทยพาณิชย์, 2561)

1) BIM เทคโนโลยีต้นทุนต่ำ คุ้มค่า แต่ยังมีอุปสรรคด้านทักษะของพนักงานและการปรับระบบทั้งหมดให้สอดคล้องกันทั้ง value chain ที่ทำให้ผู้ประกอบการยังคงลังเลที่จะนำมาใช้ BIM เป็นเทคโนโลยีสร้างแบบจำลองข้อมูลอาคารในรูปแบบ 3 มิติ ที่สามารถถอดปริมาณ BOQ (Bill of Quantities) ได้อย่างแม่นยำต่างจากการเขียนแบบ CAD (Computer Aided Design) แบบดั้งเดิม ขณะเดียวกันยังช่วยบูรณาการการทำงานในทุกขั้นตอน ตั้งแต่การออกแบบอาคารไปจนถึงการก่อสร้าง จึงช่วยลดความซ้ำซ้อนและความขัดแย้งของงานลง ส่วนฟังก์ชันการทำงานที่ครอบคลุมทั้ง value chain นี้ส่งผลดีต่อธุรกิจที่เกี่ยวข้องไม่ว่าจะเป็น ธุรกิจพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ ธุรกิจออกแบบ ธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง และธุรกิจตกแต่งภายใน จากงานวิจัยของ Autodesk พบว่าการนำ BIM มาประยุกต์ใช้ยังช่วยลดระยะเวลาที่ใช้ในขั้นตอนการออกแบบได้ถึง 30% และลดปริมาณแรงงานในไซต์ก่อสร้างลงได้ราว 25% ในขณะที่ผู้ประกอบการต้องการลงทุนในเทคโนโลยีนี้ต้องลงทุนใน 2 ด้านคือ ซอฟท์แวร์ BIM และการฝึกอบรมบุคลากร ซึ่งมีต้นทุนราว 2.5 แสนบาทต่อซอฟท์แวร์ และ 3 หมื่นบาทต่อหลักสูตร ทั้งนี้ อีไอซีพบว่าหากผู้ประกอบการพัฒนาโครงการมูลค่า 100-1,000 ล้านบาท BIM จะช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายได้ถึง 1 - 8.5 เท่าของมูลค่าการลงทุนใน BIM อย่างไรก็ตาม แม้ประโยชน์ของ BIM จะค่อนข้างคุ้มค่าต่อการลงทุน แต่ในปัจจุบันการใช้ BIM ในไทยยังจำกัดอยู่เพียงผู้ประกอบการรายใหญ่เท่านั้น เนื่องจากการใช้ประโยชน์จาก BIM ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ ต้องอาศัยการฝึกอบรมพนักงาน และต้องเปลี่ยนจากระบบการจัดเก็บเอกสารในรูปแบบกระดาษมาเป็นแบบดิจิทัลซึ่งไม่ใช่เรื่องง่ายนัก ยิ่งไปกว่านั้นต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องใน value chain ให้ปรับเปลี่ยนมาใช้ BIM อีกด้วย

2) Prefabs ช่วยประหยัดทั้งต้นทุนและเวลาในการก่อสร้าง และหากผู้ประกอบการลงทุนผลิตเองจะคุ้มกว่าการสั่งซื้อเกือบ 3 เท่า Prefabs คือ ชิ้นส่วนอาคารสำเร็จรูป เช่น ผนังสำเร็จรูป เสาสำเร็จรูป ซึ่งถูกผลิตในโรงงานหรือในพื้นที่ก่อสร้าง ก่อนนำมาประกอบติดตั้งเป็นอาคาร โดยงานวิจัยในสหรัฐอเมริกา นิวซีแลนด์ และฮ่องกง รวมถึงผู้ประกอบการไทยบางรายที่มีการใช้ Prefabs แล้วพบว่าช่วยลดต้นทุนแรงงานได้ 5-20% ขึ้นอยู่กับวัสดุที่ใช้ในการก่อสร้างและประเภทอาคาร อีกทั้งยังลดระยะเวลาก่อสร้างไปได้ราว 20% จึงช่วยลดต้นทุนในการก่อสร้างโดยรวมได้มากกว่า 10%ทั้งนี้ ผู้ประกอบการสามารถจัดหา Prefabs ได้จาก 2 ช่องทาง คือ การสั่งซื้อจากผู้ประกอบการรายอื่นและการลงทุนโรงงานผลิต ซึ่งทั้ง 2 รูปแบบมีข้อดีข้อเสียที่แตกต่างกัน โดยการสั่งซื้อผู้ประกอบการต้องรับความเสี่ยงด้านการเปลี่ยนแปลงราคาและการขนส่ง ขณะที่หากผู้ประกอบการเลือกลงทุนสร้างโรงงานผลิตจะต้องอาศัยเงินลงทุนสูง โดยเมื่อวิเคราะห์โรงงานตัวอย่างในไทยที่มีกำลังการผลิต 3 แสนตร.ม. ต่อปี ต้องใช้เงินลงทุนสูงถึงกว่า 1 พันล้านบาท จากการวิเคราะห์ของ EIC พบว่า หากผู้ประกอบการตัดสินใจลงทุน

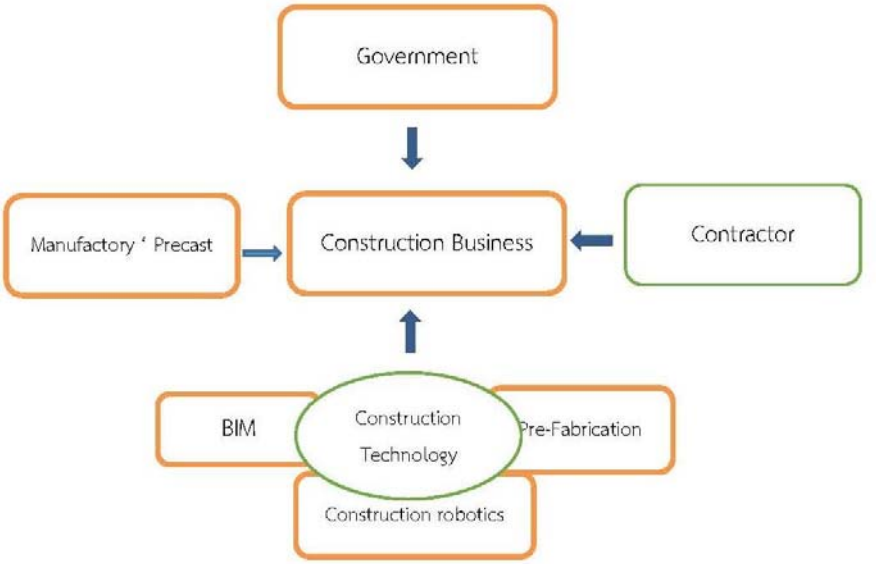
โรงงานผลิต Prefabs จะมี ROI สูงถึง 16% ซึ่งนับว่าสูงกว่าการสั่งซื้อที่อยู่ที่ราว 6% เนื่องจากต้นทุน Prefabs ที่แตกต่างกัน โดยต้นทุนของการผลิตจากโรงงานจะอยู่ที่ราว 700-780 บาทต่อตร.ม. ขณะที่ต้นทุนจากการสั่งซื้อจะสูงถึง 800-900 บาทต่อตร.ม. อย่างไรก็ตาม เพื่อให้เกิดความคุ้มทุน ผู้ประกอบการต้องผลิต Prefabs ได้อย่างน้อย 60% ของกำลังการผลิตโดยรวม

3) Construction robotics เทคโนโลยีที่ตอบโจทย์ปัญหาแรงงาน ซึ่งคาดว่าจะถูกนำมาใช้ในไทยมากขึ้นในอีก 10 ปี ถัดจากนี้ Construction robotics หรือ หุ่นยนต์ที่ใช้ในการก่อสร้าง กำลังได้รับความนิยมในสหรัฐอเมริกา ออสเตรเลีย และอังกฤษ โดยหุ่นยนต์ที่ใช้ในการก่อสร้างที่น่าจับตามองคือ หุ่นยนต์ผูกลวดเหล็กที่ใช้ในงานฐานราก และหุ่นยนต์เรียงอิฐ เนื่องจากช่วยให้สามารถก่อสร้างได้เร็วขึ้นถึง 10 เท่า และ 5 เท่า ตามลำดับ ซึ่งจะช่วยลดต้นทุนแรงงานได้ถึง 50% และ 30% ตามลำดับ จากการวิเคราะห์ของ EIC พบว่า การนำหุ่นยนต์มาใช้ในอุตสาหกรรมก่อสร้างในไทยยังไม่คุ้มที่จะลงทุนในขณะนี้ เนื่องจากปัจจุบันต้นทุนในการลงทุนหุ่นยนต์ยังคงสูงกว่าต้นทุนการจ้างแรงงานในไทย โดยการลงทุน Construction robotics ในปัจจุบันจะคุ้มเมื่อค่าแรงอยู่ที่ 700 บาทต่อคนต่อวัน และ 600 บาทต่อคนต่อวัน สำหรับหุ่นยนต์ผูกลวดเหล็กและหุ่นยนต์เรียงอิฐตามลำดับ อย่างไรก็ตามด้วยประสิทธิภาพของหุ่นยนต์ที่สูงขึ้น ประกอบกับราคาหุ่นยนต์ที่มีแนวโน้มลดลงจะทำให้การลงทุนใน Construction robotics คุ้มทุนในระดับค่าแรงที่ต่ำกว่าจุดคุ้มทุนในปัจจุบัน อย่างไรก็ตามเทคโนโลยีด้านการก่อสร้างข้างต้น ยังมีเทคโนโลยีที่น่าสนใจซึ่งสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้กับทุกอุตสาหกรรม รวมถึงอุตสาหกรรมก่อสร้าง เช่น 3D printing, Internet of Things (IoT) และ Big data analytics ซึ่งจะเข้ามามีบทบาทในการทำงานมากขึ้นในอนาคตอันใกล้ ผู้ประกอบการควรศึกษาข้อดีข้อเสียของแต่ละเทคโนโลยี เพื่อปรับตัวนำเทคโนโลยีเหล่านี้มาใช้ให้เกิดประสิทธิภาพสูงที่สุด

บทสรุป

ผู้ประกอบการรายใหญ่ควรจับมือกับผู้พัฒนาเทคโนโลยีด้านการก่อสร้าง เพื่อแบ่งปันความรู้และเทคโนโลยี เช่น ในกรณีของ MQDC ผู้พัฒนาอสังหาริมทรัพย์จับมือกับ Autodesk ผู้พัฒนาซอฟต์แวร์ BIM พัฒนาแนวทางการออกแบบและการก่อสร้างที่สร้างความยั่งยืน โดยนำ BIM มาใช้ในธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง ในขณะที่ผู้ประกอบการรายกลางและรายเล็กควรเริ่มจากการนำ Prefabs มาใช้ก่อน เนื่องจากเป็นเทคโนโลยีที่ช่วยแก้ปัญหาด้านแรงงาน เพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของผู้ประกอบการด้านการก่อสร้าง อีกทั้งยังมีข้อจำกัดในการนำมาใช้น้อยกว่าเทคโนโลยีอื่น โดยในระยะเริ่มต้นผู้ประกอบการสามารถเริ่มจากการสั่งซื้อก่อน แล้วค่อยขยับขยายมาเป็นการลงทุนโรงงานผลิตเองในภายหลัง เมื่อมีอัตราการใช้กำลังการผลิตที่สูงพอ อย่างไรก็ตามภาครัฐควรพิจารณามาตรการโดยเฉพาะด้านการพัฒนาบุคลากรเพื่อสนับสนุนให้ผู้ประกอบการหันมาใช้เทคโนโลยีด้านการก่อสร้าง ภาครัฐควรให้สิทธิประโยชน์ที่ไม่ใช่ภาษี เช่น การร่วมมือกับผู้พัฒนาซอฟท์แวร์จัดตั้ง training center ให้ความรู้แก่ผู้ประกอบการและพนักงานด้านการใช้ BIM อย่างเช่นในสิงคโปร์ รวมถึงควรให้สิทธิประโยชน์ทางภาษีและเงินทุนซึ่งช่วยลดภาระด้านต้นทุนของผู้ประกอบการ เพื่อให้ Construction robotics ถูกนำมาใช้ในไทยเร็วขึ้น ซึ่งจะช่วยแก้ปัญหาการขาดแคลนแรงงานภาคก่อสร้างของไทย และเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน ในขณะที่ภาครัฐควรให้การสนับสนุนให้เอกชน ลดเงื่อนไขหรือส่งเสริมการลงทุนให้กับ โรงงานผลิตชิ้นส่วนสำเร็จรูป Manufactory ‘ Precast เพื่อสนับสนุนในระบบธุรกิจก่อสร้างจะทำให้การลดต้นทุนเป็นรูปะรรมมากขึ้น

ในการศึกษาแนวทางการจัดการลดต้นทุนแรงงานก่อสร้างในธุรกิจรับเหมาก่อสร้างสามารถนำมาสร้างกรอบแนวความคิดเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาโดยได้แสดงถึงกระบวนการการลดต้นทุน ดังนี้



จะเห็นได้ว่าจากกรอบแนวความคิด หากรัฐบาลให้การสนับสนุนให้โรงงาน SME ผลิตสินค้าเข้าสู่ระบบในอุตสาหกรรมก่อสร้าง ซึ่งผ่านการการให้ความร่วมมือกับภาคเอกชนในการสนับสนุนสำหรับ Construction Technology ซึ่งได้แก่ BIM Construction robotics และ Pre-Fabrication เพื่อให้ธุรกิจในบริษัทรับเหมาก่อสร้าง ลดต้นทุนและสามารถแข่งขันได้ต่อไป

บรรณานุกรม

กัญญมน อินหว่าง และคณะ.2550.องค์การและการจัดการ.พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น.

แนวทางในการบริหารจัดการแรงงานต่างด้าวตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 16 มกราคม 2561 สำนักบริหารแรงงานต่างด้าว. กระทรวงแรงงาน สืบค้นวันที่ 7 ตุลาคม 2561 จาก https://doe.go.th/prd/alien/knowledge/param/site/152/cat/19/sub/0/pull/category/view/cover-view

บริษัท แผ่นดินทอง พร็อพเพอร์ตี้ ดีเวลลอปเม้นท์ จำกัด (มหาชน) | รายงานประจำปี 2560 สืบค้น วันที่ 10 ตุลาคม 2561 จาก http://www.56-1.com/reports/GOLD/GOLD_13AR_th.pdf

ผลสำรวจความคิดเห็นของประชาชน เรื่อง “พ.ร.ก. การบริหารจัดการการทำงานของคนต่างด้าว พ.ศ. 2560” ทำการสำรวจระหว่างวันที่ 10-18 กรกฎาคม 2560 สืบค้น วันที่ 6 ตุลาคม 2561 นิด้าโพล จาก http://nidapoll.nida.ac.th/index.php?op=polls-detail&id=551

พนิดา ก้องกังวาล. (2555). การศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อค่าใช้จ่ายในการก่อสร้าง สถาปัตยกรรมศาสตร์. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

ศูนย์วิจัยกรุงศรี.2561 แนวโน้มธุรกิจ/อุตสาหกรรม ปี 2561-63 สืบค้น 10 ตุลาคม 2561 จาก https://www.krungsri.com/bank/getmedia/ce54df3f-5304-479a-8200-8b91210252ca/IO_Construction_Contractor_2016.aspx

ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. 2560. พ.ร.ก แรงงานต่างด้าว SME ไทย ปรับตัวอย่างไร สืบค้นวันที่ 8 ตุลาคม 2561 จาก https://www.kasikornbank.com/th/business/sme/KSMEKnowledge/article/KSMEAnalysis/Documents/foreign-workers-regulation-for-business_Full.pdf

ศูนย์วิจัยเศรษฐกิจและธุรกิจ (EIC) ธนาคารไทยพาณิชย์ สืบค้นวันที่ 9 ตุลาคม 2561 จาก https://baania.com/th/article/เทคโนโลยี-ทางรอดของอุตสาหกรรมก่อสร้างไทย

เอกมล ปราบแสนพ่าย. (2553). การศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการควบคุมต้นทุนในการรับเหมาก่อสร้างงานอาคารสูง สถาปัตยกรรมศาสตร์. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

ประวัติผู้เขียน

ดร.บุญทอง เอื้อหิรัญญานนท์

พ.ศ. 2556 ปริญญาตรี มหาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นิติศาสตร์บัณฑิต

พ.ศ. 2541 ปริญญาตรี มหาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช บริหารธุกิจบัณฑิต

พ.ศ. 2553 ปริญญาโท มหาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

พ.ศ. 2561 ปริญญาเอก มหาวิทยาลัยเวสเทร์น บริหารธุรกิจดุฎษฎีบัณฑิต

ตำแหน่งงาน Vice President บริษัท JWS Construction จำกัด

สถานที่ทำงาน บริษัท JWS Construction จำกัด

แนวทางการจัดการนวัตกรรมในอุตสาหกรรมก่อสร้าง ไทยแลนด์ 4.0

Innovative approach to managing the construction industry in Thailand4.0

ผู้วิจัย ดร. บุญทอง เอื้อหิรัญญานนท์

บทนำ

บทความวิชาการนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อเสนอ ลักษณะปัญหาอุตสาหกรรมก่อสร้างในปัจจุบันและเสนอแนวทางจัดการนวัตกรรมในอนาคต เพื่อให้อุตสาหกรรมก่อสร้างเกิดประสิทธิภาพสูงสุด เพิ่มความสามารถในการแข่งขัน ทั้งด้านต้นทุน เวลาและเพิ่มมูลค่าให้ผลิตภัณฑ์ โดยทำการวิเคราะห์วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง และสรุปสาระสำคัญเพื่อเป็นแนวทางในการวิจัยต่อไป

จากการศึกษาพบว่าลักษณะปัญหาอุสาหกรรมก่อสร้าง ดังนี้ 1) การบังคับใช้กฎหมายด้านแรงงานต่างด้าว ต้นทุนด้านค่าแรงงาน การควบคุมคุณภาพของผลิตภัณฑ์ คุณภาพของงาน ระยะเวลาการส่งมอบและการบริหารต้นทุนของธุรกิจในอุตสาหกรรมก่อสร้าง 2) เสนอแนวทางการจัดการนวัตกรรมของอุตสาหกรรมก่อสร้างเพื่อให้เกิดภาพสูงสุด ได้แก่ การจัดการนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ การจัดการนวัตกรรมบริการ การใช้เทคโนโลยีของการก่อสร้างมาประยุกต์ใช้ในอนาคตและการสนันสนุนของภาครัฐ เพื่อเพิ่มการแข่งขัน ทั้งด้านต้นทุน เวลา และคุณภาพของผลิตภัณฑ์ เพื่อให้ภาคอุตสาหกรรมก่อสร้างในอนาคตสามารถแข่งขันได้ทั้งภายในประเทศและภูมิภาค

คำสำคัญ : การจัดการ นวัตกรรม อุตสาหกรรมก่อสร้าง ไทยแลนด์ 4.0

Abstract

The purpose of this academic was both to Problems in the current construction industry and innovative management approaches in the future.in order to the construction industry achieve maximum efficiency. Increase the competitiveness. The cost, time and add value to products which analyzing the relevant literature. This is the first step in the research process and summarizing the essence to guide the research further.

The results of study were as follows 1) Law Enforcement of Foreign Workers. Labor costs Quality control of product quality and delivery time. And cost management in the construction industry. 2) Propose innovation management approach of the construction industry to maximize image include to product innovation management Innovation. Management services. Using the technology of construction technology applications in the future, and government support.in order to increase competition, cost and quality of the product. That to the future of the construction industry can be competitive both domestically and regionally.

Keyword : Construction Industry, Innovation, Management, Thailand 4.0

บทนำ

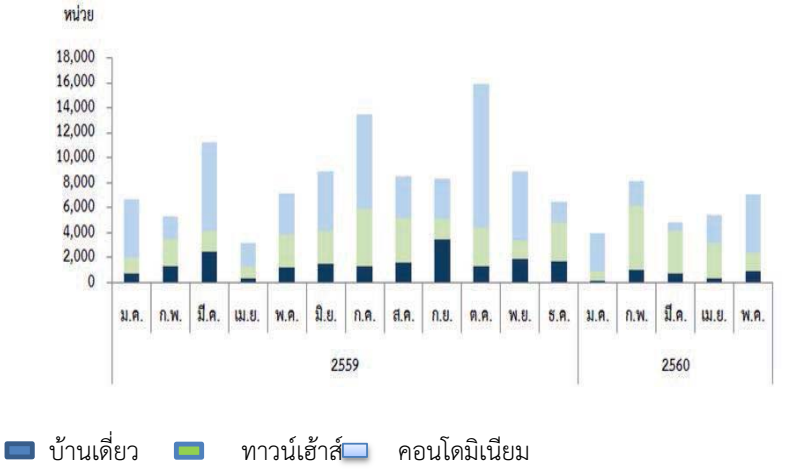
"Thailand 4.0" เป็นวิสัยทัศน์เชิงนโยบายการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทย หรือ โมเดลพัฒนาเศรษฐกิจของรัฐบาล ภายใต้การนำของพลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรีและหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) ที่เข้ามาบริหารประเทศบนวิสัยทัศน์ที่ ว่า "มั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน" ที่มีภารกิจสำคัญในการขับเคลื่อนปฏิรูปประเทศด้านต่าง ๆ เพื่อปรับแก้ จัดระบบ ปรับทิศทาง และสร้างหนทางพัฒนาประเทศให้เจริญสามารถรับมือกับโอกาสและภัยคุกคามแบบใหม่ ๆที่เปลี่ยนแปลงอย่างเร็วและ รุนแรงในศตวรรษที่ 21 ได้ อย่างไรก็ตาม Thailand 4.0เป็นวิสัยทัศน์เชิงนโยบาย ที่เปลี่ยนเศรษฐกิจแบบเดิมไปสู่เศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม เศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม ได้แก่ 1) เปลี่ยนจากการผลักดันสินค้าโภคภัณฑ์ไปสู่สินค้าเชิงนวัตกรรม 2)เปลี่ยนจากการขับเคลื่อนประเทศด้วยภาคอุตสาหกรรมไปสู่การขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยี และความคิดสร้างสรรค์ 3) เปลี่ยนจากการเน้นภาคการผลิตสินค้าไปสู่การเน้น ภาคบริการมากขึ้น (สุวิทย์ เมษอินทรี, 2560)

ประเทศไทยในอดีตที่ผ่านมามีการพัฒนาด้านเศรษฐกิจเป็นไปอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ยุคแรก ยุคแรก เรียกว่า "Thailand 1.0" เน้นการเกษตรเป็นหลัก เช่น ผลิตและขาย พืชไร่ พืชสวน ยุคสอง เรียกว่า "Thailand 2.0" เน้นอุตสาหกรรมแต่เป็นอุตสาหกรรมเบา เช่น การผลิตและขายรองเท้า เครื่องหนัง เครื่องดื่ม เครื่องประดับ เครื่องเขียน กระเป๋า เครื่องนุ่งห่ม ปี2559 จัดอยู่ในยุคที่สาม เรียกว่า "Thailand 3.0" เป็นอุตสาหกรรมหนักและการส่งออก เช่น การผลิตและขาย ส่งออกเหล็กกล้า รถยนต์ กลั่นน้ำมัน แยกก๊าซธรรมชาติ ปูนซีเมนต์ เป็นต้น แต่ประเทศไทยในยุคที่ 1.0 2.0 และ 3.0 รายได้ประเทศยังอยู่ในระดับปานกลาง จึงต้องรีบพัฒนาเศรษฐกิจสร้างประเทศ จึงเป็นเหตุให้นำไปสู่ยุคที่สี่ ให้รหัสใหม่ว่า "ประเทศไทย 4.0" ให้เป็นเศรษฐกิจใหม่ (New Engines of Growth) มีรายได้สูง โดยวางเป้าหมายให้เกิดภายใน 5-6 ปีนี้ คล้าย ๆ กับการวางภาพอนาคตทางเศรษฐกิจที่ชัดเจนของประเทศที่พัฒนา เช่น สหรัฐอเมริกา "A Nation of Makers" อังกฤษ "Design of Innovation" อินเดีย "Made in India" หรือ ประเทศเกาหลีใต้ที่วางโมเดลเศรษฐกิจในชื่อ "Creative Economy" (สุวิทย์ เมษอินทรี, 2560)

ภาพที่ 1 โมเดลประเทศไทย 4.0

ที่มา : http://fms.bru.ac.th/wp-content/uploads/2018/02/Dr.preecha.pdf

จะเห็นได้ว่า นโยบายเชิงลึกที่ทางรัฐบาลภายใต้การบริหารงานของ ท่านพลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรีและหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) นั้นเป็นเพียงการเริ่มต้น ดำเนินการยังไม่เป็นรูปธรรมมากนัก เนื่องจากสภาพเศษรฐกิจในปัจจุบัน (พ.ศ. 2561) ยังอยู่ในสภาพเศษรฐกิจที่ยังชะลอตัว โดยณฉพาะอย่างยิ่งกลุ่มลงทุนที่สำคัญสำหรับอุตสาหกรรมก่อสร้างในภาคเอกชน ได้แก่ กลุ่มอสังหาริมทรัพย์ กลุ่มพาณิชย์ กรรมและกลุ่มอุตสาหกรรม การลงทุนของภาคเอกชนในกลุ่มของการพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ประเภทที่อยู่อาศัยในปี 2560 นี้ ยังคงเป็นปีที่ผู้ประกอบการพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ให้ความระมัดระวังในการเปิดโครงการใหม่ เนื่องจากตลาดที่อยู่อาศัยยังมีปัจจัยเฉพาะที่กดดันการเปิดโครงการใหม่อย่างจำนวนที่อยู่อาศัยเหลือขายในตลาดที่มีสะสมในหลายพื้นที่ ทำให้ผู้ประกอบการหันมาให้น้ำหนักการทำตลาดเพื่อระบายสินค้า ประกอบกับราคาที่อยู่อาศัยที่ปรับตัวสูงขึ้นตามต้นทุน ขณะที่กำลังซื้อของประชาชนยังไม่ฟื้น (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2560)



ภาพที่ 2 การเปิดตัวโครงการที่อยู่อาศัยใหม่ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล 2559-2560
ที่มา: AREA (Agency for Real Estate Affairs)

จากผลสำรวจของ AREA (Agency for Real Estate Affairs) พบว่า การเปิดตัวที่อยู่อาศัยใหม่ในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล ในช่วง 5 เดือนแรกของปี 2560 นี้ มีจำนวน 36,671 หน่วย ลดลงร้อยละ 6.0 เมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันของปีก่อนหน้า ซึ่งการเปิดโครงการใหม่ยังคงลดลงต่อเนื่องจากปีที่ผ่านมา และคาดว่าการเปิดโครงการที่อยู่อาศัยใหม่ในปี 2560 นี้ จะยังลดลงเป็นปีที่ 4 ติดต่อกัน ในขณะที่ การลงทุนในอสังหาริมทรัพย์ประเภทพาณิชยกรรมจะมีความแตกต่างกันในแต่ละกลุ่ม โดยการพัฒนาโครงการศูนย์การค้าในปี 2560 นี้ ผู้ประกอบการธุรกิจค้าปลีกรายใหญ่มีการชะลอแผนการเปิดโครงการใหม่เนื่องจากในช่วง 4-5 ปีที่ผ่านมา ผู้ประกอบการได้ขยายสาขาลงทุนครอบคลุมไปยังหลายจังหวัด โดยในปีนี้ผู้ประกอบการธุรกิจค้าปลีกรายใหญ่หันมาเน้นการปรับปรุงพื้นที่ศูนย์การค้าเพื่อให้เกิดการใช้สอยอย่างมีประสิทธิภาพ และการปรับปรุงพื้นที่ให้ทันสมัย อย่างไรก็ดี การลงทุนโครงการใหม่ส่วนใหญ่จะอยู่ในกรุงเทพฯโดยในระยะหลังการลงทุนในกรุงเทพฯ จะเป็นลงทุนโครงการขนาดใหญ่อย่างโครงการ Mixed-Use ที่จะมีพื้นที่พาณิชยกรรม เช่น อาคารสำนักงาน โรงแรม พื้นที่ศูนย์การค้า และอาคารที่อยู่อาศัย (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2560) อย่างไรก็ตามในช่วง 2-3 ปีที่ผ่านมา การลงทุนในภาคอุตสาหกรรมการผลิตในไทยมีการชะลอตัว ซึ่งมาจากสาเหตุหลายประการ ทั้งปัจจัยจากภายนอกประเทศ อาทิ เศรษฐกิจโลกที่ยังอ่อนแอ ซึ่งทำให้บริษัทต่างชาติชั้นนำของโลกต้องชะลอแผนการลงทุน และส่งผลกระทบต่อเนื่อง

มายังผู้ประกอบการส่งออกของไทย นโยบายการรวมกลุ่มเพื่อประโยชน์ของการค้าและการลงทุนในหลายประเทศทั่วโลกที่ทำให้เกิดการโยกย้ายการลงทุน นอกจากนี้ การเปลี่ยนแปลงของโครงสร้างธุรกิจและการแข่งขันทางธุรกิจที่รุนแรงในโลกการค้าส่งผลกระทบทำให้บริษัทขนาดใหญ่ของโลกต้องมีการปรับตัวรวมถึงปรับนโยบายการลงทุน ขณะที่ในด้านปัจจัยภายในประเทศ ผลจากกำลังซื้อของประชาชนในประเทศที่ยังอ่อนแอทำให้ผู้ประกอบการชะลอแผนการลงทุน ซึ่งปัจจัยต่างๆ เหล่านี้ ส่งผลต่อเนื่องทำให้ปริมาณงานก่อสร้างของโรงงานอุตสาหกรรมลดลงเช่นกัน (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2560)

จากแนวโน้มมูลค่าก่อสร้างของไทยในปี 2561-2563 จะขยายตัวเฉลี่ย 7-9% ต่อปี เนื่องจากจากการขยายการลงทุนโครงสร้างพื้นฐานของภาครัฐที่คาดว่าโครงการส่วนใหญ่สามารถดาเนินการตามแผนที่วางไว้ ขณะที่งานก่อสร้าภาคเอกชนคาดว่าจะฟื้นตัว โดยเฉพาะที่อยู่อาศัยและพาณิชยกรรม ตามแนวเส้นทางรถไฟฟ้าใหม่ และโรงงานที่จะเติบโตในพื้นที่พัฒนาระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออกปริมาณงานก่อสร้างในประเทศเพื่อนบ้านมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นตามแผนของการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและการขยายลงทุนภาคอสังหาริมทรัพย์ซึ่งจะเป็นโอกาสให้ผู้รับเหมาก่อสร้างไทยสามารถขยายตลาดไปยังประเทศใกล้เคียงได้เพิ่มขึ้น โดย งานก่อสร้างในประเทศ แบ่งออกเป็น 2 ประเภทตามลักษณะผู้ว่าจ้างงานได้แก่ งานก่อสร้างของภาครัฐและงานก่อสร้างของภาคเอกชน โดยมีสัดส่วนของมูลค่าการลงทุนเฉลี่ย 53:47 (ศูนย์วิจัย ธนาคารกรุงศรีอยุธยา, 2561)

อย่างไรก็ตาม ปัจจุบันเป็นที่ยอมรับกันว่าแรงงานต่างด้าวเป็นองค์ประกอบที่สำคัญสำหรับโครงสร้างและการเติบโตของเศรษฐกิจไทย แรงงานต่างด้าวโดยเฉพาะแรงงานทักษะต่ำที่มาจากประเทศเพื่อนบ้าน 3 สัญชาติ ได้แก่ เมียนมา ลาว กัมพูชา ได้กระจายไปอยู่ในหลายๆ ธุรกิจ โดยเฉพาะธุรกิจที่ใช้กำลังแรงงานสูงส่วนหนึ่งจากค่านิยมที่คนไทยรุ่นใหม่ที่เข้าสู่ตลาดแรงงาน เลือกที่จะทำงานที่ใช้กำลังน้อยกว่า อีกทั้งประเทศไทยได้เริ่มเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุทำให้จำนวนแรงงานน้อยกว่าความต้องการ ทำให้ผู้ประกอบการเลือกที่จะใช้แรงงานต่างด้าวทดแทน อย่างไรก็ตาม แรงงานต่างด้าวจำนวนหนึ่งได้เข้ามาสู่ระบบอย่างผิดกฎหมายส่งผลกระทบต่อทั้งความมั่นคงและอาจส่งผลทำให้เกิดมาตรการกีดกันทางการค้าของไทยในบางกลุ่มประเทศ ภาครัฐจึงได้ออกพระราชกำหนดการบริหารจัดการการทำงานของคนต่างด้าว พ.ศ. 2560 (พ.ร.ก.แรงงานต่างด้าว)เพื่อบริหารจัดการแรงงานต่างด้าวให้ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น อย่างไรก็ดี การออก พ.ร.ก.แรงงานต่างด้าว เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วจนกระทบต่อภาคธุรกิจจำนวนมาก จนกระทั่งรัฐบาลได้ผ่อนปรนการใช้มาตรา101, 102, 119 และมาตรา 122 ของ พ.ร.ก.แรงงานต่างด้าวจนถึง 1 ม.ค. 2561 จากข้อมูลแรงงานต่างด้าว พบว่า ธุรกิจที่ใช้แรงงานต่างด้าวเป็นสัดส่วนที่สูงที่สุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง ธุรกิจการให้บริการต่างๆ และเกษตรและประมง ซึ่งผู้ประกอบการขนาดใหญ่ที่มีการใช้เทคโนโลยีในระดับสูง อาจจะปรับตัวได้ดีกว่าผู้ประกอบการ SME ซึ่งคาดว่าจะได้รับผลกระทบจาก พ.ร.ก. แรงงานต่างด้าวมากกว่า (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2560) ในขณะที่ทางรัฐบาล ได้ออกพระราชกำหนดการบริหารจักการการทำงานของคนต่างด้าว (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2561 เพื่อแก้ปัญหาแรงงานต่างด้าวให้เข้าระบบและถูกต้องตามกกฎหมายซึ่งในการบังคับใช้กฎหมายมีสาระที่สำคัญเพื่อให้นายจ้างต้องปฏิบัติตาม พรก. ฉบับนี้ได้แก่ 1) คนต่างด้าวที่จะสามารถทำงานในราชอาณาจักรได้ต้องได้รับอนุญาตให้ทำงานจากนายทะเบียน ซึ่งหากคนต่างด้าวทำงานโดยไม่มีใบอนุญาตทำงาน หรือมีใบอนุญาตทำงานแต่ไปทำงานนอกเหนือจากที่มีสิทธิจะทำได้ จะเป็นการกระทำความผิดตามมาตรา 8 แห่งพระราชกำหนดการบริหารจักการการทำงานของคนต่างด้าว (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2561 ต้องระวางโทษปรับตั้งแต่ 5,000 – 50,000 บาท 2)นายจ้างรับคนต่างด้าวโดยที่คนต่างด้าวไม่มีใบอนุญาตทำงาน หรือให้คนต่างด้าวที่มีใบอนุญาตทำงานทำงานนอกเหนือจากสิทธิจะทำได้ จะเป็นการกระทำความผิดตามมาตรา 9 แห่งพระราชกำหนด การบริหารจัดการการทำงานของคนต่างด้าว (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2561 ต้องระวางโทษปรับตั้งแต่ 10,000 – 100,000 บาทต่อคนต่างด้าวที่จ้าง 1 คน 3) หากผู้นั้นกระทำความผิดซ้ำ ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน 1 ปี หรือปรับตั้งแต่ 50,000 – 200,000 บาท ต่อคนต่างด้าวที่จ้าง 1 คน หรือทั้งจำทั้งปรับ และ 4) ห้ามมิให้จ้างคนต่างด้าวทำงานเป็นเวลา 3 ปี (สำนักบริหารแรงงาน, 2561) ในขณะที่ประเทศไทยมีแรงงานต่างด้าว 3 สัญชาติ

คือสัญชาติกัมพูชา ลาว และเมียนมา จำนวนทั้งสิ้นกว่า 3.8 ล้านคน ซึ่งเป็นแรงงานที่เข้าเมืองและทำงานอย่างถูกกฎหมายประมาณ 2 ล้านคนและในส่วนที่เหลือคือแรงงานประเภททั่วไปที่ได้รับการผ่อนผันให้เข้ามาทำงานประมาณ 1.9 ล้านคน ซึ่งรัฐบาลภายใต้การนำของ พลเอก ประยุทธ์ จันทรโอชา นายกรัฐมนตรี ได้มีมาตรการผ่อนปรนให้แรงงานต่างด้าวได้รับอนุญาตให้อยู่ในประเทศและทำงานได้จนถึง 31 ธันวาคม 2560 โดยแรงงานต่างด้าวต้องพิสูจน์สัญชาติให้แล้วเสร็จในช่วงเวลาดังกล่าว (ตามคำสั่ง หัวหน้า คสช. ที่ 33/2560 เรื่อง มาตรการชั่วคราวเพื่อแก้ไขข้อขัดข้องในการบริหารจัดการการทำงานของคนต่างด้าว (สำนักบริหารแรงงาน, 2561) อย่างไรก็ตาม หากแรงงานต่างด้าวขาดหายไปจะกระทบกับธุรกิจใดบ้าง จากข้อมูลของกรมการจัดหางาน พบว่าธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง เกษตรกรรม และกิจการต่อเนื่อง (รวมประมงและแปรรูปอาหารทะเล) โรงแรมภัตตาคาร และค้าขาย เป็นกลุ่มธุรกิจที่จะได้รับผลกระทบมากที่สุด เนื่องจากมีแรงงานต่างด้าวอยู่ในกลุ่มธุรกิจเหล่านี้จำนวนมาก สำหรับธุรกิจขนาดใหญ่อาจจะได้รับผลกระทบไม่มากนักจากการที่ธุรกิจเหล่านี้มีกระบวนการผลิตที่ใช้เทคโนโลยี ซึ่งอาจจะสามารถปรับตัวจากการขาดหายของแรงงานต่างด้าวได้ในระดับ หนึ่งอย่างไรก็ตามธุรกิจ SME ที่มีเตรื่องจักรที่ต่ำกว่าและต้องใช้แรงงานเข้ามามีส่วนร่วมในการผลิตมากจะได้รับผลกระทบอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้การบังคับใช้ พ.ร.ก. แรงงานต่างด้าว เมื่อ 23 มิ.ย. 2560 ก่อนที่จะมีการผ่อนปรนการใช้มาตรา101, 102, 119 และมาตรา 122 ได้ส่งผลให้แรงงานต่างด้าว 3 สัญชาติจำนวนหนึ่งกลับภูมิลำเนา ได้เกิดผลกระทบทางด้านต้นทุนแรงงาน โดยผลในทางตรงเกิดจากการที่นายจ้างต้องหาแรงงานทดแทน ในขณะที่ผลทางอ้อม จะเกิดจากแนวโน้มที่แรงงานอาจเรียกร้องค่าจ้างแรงงานที่สูงขึ้นจากการทำงานที่หนักขึ้นเพื่อทดแทนแรงงานที่ขาดหายไป ในขณะที่ ไม่ว่าจะเร็วหรือช้า การบังคับใช้ พ.ร.ก. แรงงานต่างด้าวก็จะต้องเกิดขึ้น ซึ่ง SME ก็จะต้องทำให้แรงงานต่างด้าวที่มีอยู่ถูกต้องตามกฎหมาย อย่างไรก็ตาม การดำเนินการตามกฎหมายอาจจะส่งผลให้ต้นทุนของผู้ประกอบการสูงขึ้น การลงทุนทางด้านเทคโนโลยีสูงขึ้นเข้ามาทดแทนแรงงาน จึงเป็นหนึ่งในทางเลือกที่ผู้ประกอบการ SME ควรคำนึงถึง ดังนั้นผู้ประกอบการ SME ในภาคส่วนที่ได้รับผลกระทบสูงจาก พ.ร.ก.แรงงานต่างด้าว ควรเปรียบเทียบต้นทุนที่จะเกิดขึ้นระหว่างการใช้เครื่องจักรกับต้นทุนแรงงานที่สูงขึ้น และนำรายได้ในอนาคตมาจัดทำการวางแผนทางการเงินให้เหมาะสมยิ่งขึ้นผู้ประกอบการ SME สามารถประยุกต์ใช้เทคโนโลยีได้ในหลายรูปแบบ อาทิเช่น ในกิจการรับเหมาก่อสร้าง เครื่องมือเครื่องจักรที่มีเทคโนโลยีสูงมีแนวโน้มที่จะสามารถลดจำนวนแรงงานลงได้ (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2560)

จากปัญหาการบังคับใช้กฎหมาย พ.ร.ก.แรงงานต่างด้าว และการคาดการ การขยายตัวทางเศษรฐกิจ ที่จะขยายตัวในอีก 2-3 ปีข้างหน้า ในขณะที่เทคโนโลยีมีความเจริญเติบโตต่อเนื่องอย่างเห็นได้ชัด ภาครัฐและภาคเอกชน ต้องหาทางที่จะปรับเปลี่ยน นโยบายเพื่อให้ภาคอุตสาหกรรมก่อสร้างของของไทยสามารถที่จะลดต้นทุน เวลา เพิ่มมูลค่า และสามารถแข่งขันได้ทั้งตลาดภายในประเทศและภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้

แนวคิดที่เกี่ยวกับการจัดการนวัตกรรมในอุตสาหกรรมก่อสร้างของประเทศไทยในปัจจุบัน

อุตสาหกรรมก่อสร้างมีลักษณะการเปลี่ยนแปลงไปค่อนข้างมาก ซึ่งมาจากสาเหตุหลายประการ โดยเฉพาะการปรับเปลี่ยนในห่วงโซ่ธุรกิจของอุตสาหกรรมก่อสร้าง อาทิ การเปลี่ยนแปลงในการพัฒนาโครงการและการออกแบบตัวอาคาร ซึ่งในระยะหลังการพัฒนาโครงการอสังหาริมทรัพย์โดยเฉพาะในกรุงเทพฯ เป็นการพัฒนารูปแบบโครงการที่เรียกว่า Mixed-Use ซึ่งมีทั้งพื้นที่อยู่อาศัยและพาณิชยกรรมอย่างโรงแรมและพื้นที่ขายสินค้าอยู่ภายในโครงการหรืออยู่ในอาคารเดียวกัน นอกจากนี้ ยังมีการพัฒนาอาคารที่มีขนาดความสูง การออกแบบอาคารต่างไปจากรูปแบบอาคารเดิม รวมถึงการออกแบบอาคารให้ได้ตามมาตรฐานสิ่งแวดล้อม พร้อมกับการนำระบบเทคโนโลยีเข้าไปติดตั้งในอาคาร นอกจากนี้ นวัตกรรมการก่อสร้างได้ปรับเปลี่ยนจากวิธีการก่อสร้างอาคารรูปแบบการก่อสร้างแบบเดิม เนื่องจากปัญหาการขาดแคลนแรงงานในอุตสาหกรรมก่อสร้างต้นทุนการก่อสร้างที่มีความผันผวนและปัญหาเรื่องคุณภาพของงาก่อสร้าง ทำให้ในระยะหลังการก่อสร้างอาคารปรับมาเป็นรูปแบบการ

ก่อสร้างแบบสำเร็จรูปมากขึ้น นอกจากนี้ การเปลี่ยนแปลงในอุตสาหกรรมการผลิตเครื่องจักรและอุปกรณ์ก่อสร้างที่มีการพัฒนานวัตกรรมทาเทคโนโลยีใหม่ ช่วยให้งานก่อสร้างมีประสิทธิภาพและรวดเร็วเช่นเดียวกับในกลุ่มผู้ผลิตวัสดุก่อสร้างมีการพัฒนาวัสดุก่อสร้างใหม่ๆ ออกมา ที่มีความสวยงาม มีความคงทน ช่วยให้งานก่อสร้างมีความง่ายขึ้นและสามารถใช้ทดแทนวัสดุก่อสร้างแบบเดิม และการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการจัดการงานก่อสร้างอย่างการใช้ซอฟต์แวร์มาช่วยในการจัดการบริหารงานก่อสร้างทั้งนี้ การเปลี่ยนแปลงในอุตสาหกรรมการก่อสร้างของไทยทำให้ผู้ประกอบการก่อสร้าง SME คงจะต้องติดตามการเปลี่ยนแปลงปัจจัยแวดล้อมในห่วงโซ่ของอุตสาหกรรมก่อสร้าง เพื่อที่จะสามารถปรับตัวให้ทันและนำมาปรับใช้ในงานก่อสร้างเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุด (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2560)

การก่อสร้างภาคเอกชนขึ้นอยู่กับปัจจัยแวดล้อมต่างๆ ผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดเล็กในอุตสาหกรรมก่อสร้าง จะต้องมีการติดตามสภาวะปัจจัยแวดล้อมทางธุรกิจที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาสำหรับการปรับตัวของผู้ประกอบการนั้น ได้แก่ 1) การติดตามข่าวสารที่เกี่ยวเนื่องกับอุตสาหกรรม เพื่อปรับตัวทางธุรกิจ ความสำเร็จของธุรกิจนั้นขึ้นอยู่กับหลายปัจจัย แต่ปัจจัยหนึ่งที่ช่วยสนับสนุนผู้ประกอบการ คือ การติดตามข่าวสารในอุตสาหกรรมที่เกี่ยวเนื่องที่จะมีผลต่อการวางแผนทางธุรกิจ เช่น ในด้านปัจจัยลบ ทิศทางการลงทุนของผู้ประกอบการพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ ในปี 2560 นี้ ได้รับผลกระทบจากภาวะเศรษฐกิจที่ยังไม่ฟื้น ผู้ประกอบการภาคธุรกิจไม่ว่าจะเป็นผู้ประกอบการอสังหาริมทรัพย์ที่อยู่อาศัย ผู้ประกอบการค้าปลีก หรือผู้ประกอบการในภาคการผลิตที่มักเป็นกลุ่มที่ลงทุนก่อสร้างโรงงานอุตสาหกรรม ต่างก็ชะลอการลงทุนโครงการใหม่ๆซึ่งจะมีผลต่อปริมาณงานก่อสร้าง หรือในด้านปัจจัยบวก นโยบายสนับสนุนการลงทุนของภาครัฐจะช่วยให้ผู้ประกอบการก่อสร้างรู้ได้ว่าพื้นที่ไหนจะเป็นพื้นที่เป้าหมายของการลงทุน ซึ่งจะหมายถึงปริมาณงานก่อสร้างที่จะเกิดขึ้นมาเช่นกัน 2) การติดตามนวัตกรรมเทคโนโลยีการก่อสร้างใหม่และนำ มาปรับใช้ในการก่อสร้าง ด้วยปัจจุบันในอุตสาหกรรมการก่อสร้างมีพัฒนาการไปอย่างมาก ซึ่งจะมาจากปัจจัยหลายด้านไม่ว่าจะมาจากการเปลี่ยนแปลงในอุตสาหกรรมห่วงโซ่ของอุตสาหกรรมก่อสร้างอย่างการพัฒนานวัตกรรมของเครื่องจักร อุปกรณ์ในงานก่อสร้างและผลิตภัณฑ์วัสดุก่อสร้างที่มีความหลากหลายให้เลือกใช้ การออกแบบอาคารหรือที่อยู่อาศัยที่มีรายละเอียด มีไลฟ์สไตล์และองค์ประกอบซับซ้อนขึ้นในรายละเอียดของแบบของอาคาร นอกจากนี้ ยังมาจากการที่ผู้พัฒนาโครงการมีความต้องการที่จะจัดการบริหารต้นทุนโครงการ เช่น ค่าแรง ค่าวัสดุก่อสร้าง เป็นต้นและต้องการให้งานก่อสร้างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ จากปัจจัยต่างๆ ข้างต้น มีผลทำให้วิธีการก่อสร้างมีการพัฒนาที่เปลี่ยนไปจากการก่อสร้างด้วยวิธีแบบการก่อหรือหล่อหน้างานมาเป็นรูปแบบสำเร็จรูป เช่น การก่อสร้างแบบ Precast, Prefab และ Modularการปรับเปลี่ยนโครงสร้างการก่อสร้างที่อยู่อาศัยจากโครงสร้างคอนกรีตเสริมเหล็กหรือโครงสร้างไม้มาเป็นโครงสร้างเหล็ก การปรับเปลี่ยนจากผนังคอนกรีตเสริมเหล็กมาเป็นผนังกระจกหรือแผ่นโลหะ เป็นต้นซึ่งผู้ประกอบการคงจะต้องเรียนรู้เทคนิคการก่อสร้างระบบเหล่านี้ รวมถึงการเรียนรู้ในผลิตภัณฑ์วัสดุก่อสร้างใหม่เพื่อที่จะปรับวิธีก่อสร้างได้ถูกต้อง อีกทั้งผู้ประกอบการรับเหมาก่อสร้างควรจะสามารถที่จะให้คำแนะนำลูกค้าได้เช่นกันนอกจากนี้ วิธีก่อสร้างรูปแบบใหม่ยังช่วยผู้ประกอบการลดการพึ่งพากำลังแรงงาน แต่อีกด้านหนึ่งแรงงานก็จะต้องเข้าใจระบบการก่อสร้างวิธีใหม่เช่นกัน 3) การศึกษาเครื่องมือและอุปกรณ์ก่อสร้างที่มีเทคโนโลยีเพื่อนำมาใช้ในงานก่อสร้าง ปัจจุบัน เทคโนโลยีได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในภาคอุตสาหกรรมก่อสร้าง ผู้ผลิตเครื่องมือและอุปกรณ์ก่อสร้างมีการคิดค้นพัฒนาเครื่องมือที่มีเทคโนโลยี เพื่อช่วยให้งานก่อสร้างมีประสิทธิภาพรวดเร็ว และลดการพึ่งพิงกำลังแรงงานโดยประเทศที่มีการพัฒนาทางเทคโนโลยีสูงจะมีการใช้เครื่องจักรก่อสร้างที่ไม่ต้องใช้รีโมทบังคับ การพัฒนาเครื่องหุ่นยนต์ใช้ในการก่อสร้าง อย่างไรก็ดี ภายใต้ข้อจำกัดของผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดเล็กที่จะเข้าถึงอุปกรณ์หรือเครื่องมือก่อสร้างที่ใช้เทคโนโลยีขั้นสูงอย่างการใช้หุ่นยนต์ หรือการลงทุนซื้อเครื่องจักรก่อสร้างใหม่ๆ ซึ่งผู้ประกอบการอาจจะนำเครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่มีความเหมาะสมต่อการใช้งานอาทิซอฟต์แวร์หรือแอปพลิเคชันเข้ามาช่วยจัดการบริหารงาน สำหรับแอปพลิเคชันที่ช่วยในการบริหารจัดการงาน

การคำนวณต้นทุนการก่อสร้าง เช่น Builk เป็นต้น และ 4) การสร้างและทำงานร่วมกับพันธมิตรในอุตสาหกรรมมากขึ้น ปัจจุบันอุตสาหกรรมก่อสร้างมีการปรับเปลี่ยนไปค่อนข้างมากตั้งแต่เทรนด์ของการออกแบบอาคารที่มีรายละเอียดและมีความซับซ้อนขึ้นเทคโนโลยีการก่อสร้างมีการปรับรูปแบบสู่การก่อสร้างแบบสำเร็จรูป การพัฒนาในวัสดุก่อสร้างใหม่ๆที่เข้ามาทดแทนวัสดุก่อสร้างแบบเดิม อีกทั้งพัฒนาการทางเทคโนโลยีที่ทำให้อุปกรณ์การก่อสร้างและซอฟต์แวร์/แอปพลิเคชัน ที่ช่วยให้งานก่อสร้างมีความง่าย รวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น ท่ามกลางห่วงโซ่ของอุตสาหกรรมก่อสร้างมีการเปลี่ยนไปอย่างรวดเร็ว ผู้ประกอบการรับเหมาก่อสร้างควรจะต้องมีการทำงานร่วมกับพันธมิตรในห่วงโซ่ธุรกิจมากขึ้นอย่างสถาปนิก วิศวกร ผู้ประกอบการพัฒนาโครงการ อสังหาริมทรัพย์และผู้ค้าวัสดุก่อสร้าง เป็นต้น เพื่อให้ผู้ประกอบการก่อสร้างสามารถปรับตัวได้ทันกับเทรนด์ต่างๆ ที่จะเปลี่ยนไป (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2560)

นวตกรรมสำหรับในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์

นวัตกรรม คือ การลงมือปฏิบัติด้วยความคิดสร้างสรรค์ โดยการกระตุ้นให้เกิดนวัตกรรมเป็นการใช้ผู้ที่มีความคิดสร้างสรรค์และกลุ่มสมาชิกในองค์การเป็นปัจจัยนำเข้า ผ่านเข้าไปในสิ่งแวดล้อมที่ดี หมายถึง โครงสร้างองค์การที่ดี วัฒนธรรมองค์การที่ดี และมีการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ดี เพื่อนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ได้ คือ สินค้า บริการ และวิธีการทำงานใหม่ ในขณะที่ (Robbins & Coulter,2003) , Drucker (1985, pp. 30-35) ได้ให้ความเห็นว่า นวัตกรรม คือ การสร้างมูลค่าเพิ่ม สร้างคุณค่าให้กับทรัพยากรที่มีอยู่ โดยอาจเป็นผลิตภัณฑ์ที่มีตัวตนหรือไม่ก็ได้ซึ่งจะได้รับการประเมินด้วยความพึงพอใจของผู้บริโภค ซึ่งสอดคล้องกับ Rabe (2006, pp.10-13) ที่ระบุว่า ความหมายของนวัตกรรมนั้นมีเป็นจำนวนมากและไม่ได้มีการกำหนดที่ตายตัว อย่างไรก็ตาม การจำกัดความนวัตกรรมด้วยผลิตภัณฑ์หรือเทคโนโลยีใหม่นั้นเป็นความหมายโดยทั่วไป ซึ่งมีความธรรมดาเกินไปและแคบเกินไป ดังนั้น ความหมายที่เหมาะสม จึงหมายถึงการนำแนวคิดไปประยุกต์ใช้โดยก่อให้เกิดการพัฒนาที่มีคุณค่าขึ้น

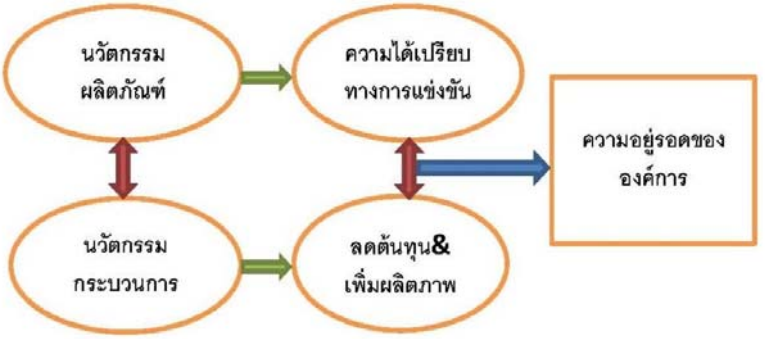
ภาพที่ 3 ลักษณะของนวัตนกรรมที่ผู้ประกอบการนำมาใช้ในการดำเนินธุรกิจ
ที่มา: ศูนย์วิจัยกสิกรไทย อ้างใน บริษัท ยูไนเต็ด อินฟอร์เมชั่น ไฮเวย์ จำกัด (2555)

ในขณะที่ ชาติชาย พยุหนาวีชัย (Payuhanaveechai, 2008, p. 66) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับนวัตกรรมในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ว่าสามารถแบ่งได้เป็น 1) Product Innovation ซึ่งจะเน้นในด้านของผลิตภัณฑ์การเงิน 2) Process Innovation ที่ยกตัวอย่างในด้านระยะเวลาการอนุมัติการขอสินเชื่อที่รวดเร็ว 3) Marketing Innovation เป็นนวัตกรรมการตลาดที่ให้ความสำคัญในเรื่องการให้คำปรึกษาแนะนำระบบออนไลน์ 4) Service Innovation เป็นการสร้างกิจกรรมเสริมพิเศษให้กับลูกค้า และ 5) Risk Management การพัฒนาระบบเพื่อป้องกันความเสี่ยง อย่างไรก็ตาม บุญชนะ บุญเลิศ (Boonlert, 2010, pp. 37-44) ได้สรุปว่า นวัตกรรมมี 3 ส่วนด้วยกันที่สำคัญ ได้แก่ 1) นวัตกรรมทางด้านสินค้าบริการ ซึ่งจะต้องทำให้ได้สิ่งที่แตกต่างและดีกว่าคู่แข่ง 2) นวัตกรรมที่ให้ความสำคัญกับการลงทุนที่ต่ำกว่า สามารถควบคุมต้นทุนของสินค้าได้ด้วยกระบวนการบริหาร และ 3) นวัตกรรมที่ให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการที่จะมุ่งการจัดการองค์การ บุคลากรเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศ และให้ความสำคัญอย่างมากต่อการสร้างนวัตกรรมในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์เพื่อเป็นการเปลี่ยนแปลงอย่างสร้างสรรบนพื้นฐานขององค์ความรู้ทางด้านอสังหาริมทรัพย์

ในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์นวัตกรรมสามารถจำแนกได้ สองประะเภทได้แก่ 1) นวัตกรรมผลิตภัณฑ์ ในภาวะที่มีการแข่งขันสูงองค์การจะเลือกพัฒนานวัตกรรมผลิตภัณฑ์เนื่องจากมีความต้องการที่จะหลีกหนีออกจากสมรภูมิการแข่งขันด้วยการพยายามเปิดตลาดใหม่ หาหนทางการแข่งขันที่มีความรุนแรงน้อยกว่า 2) นวัตกรรมกระบวนการในภาวะที่มีการแข่งขันต่ำ องค์การจะมุ่งพัฒนานวัตกรรมกระบวนการเนื่องจากมีความผูกขาดในด้านผลิตภัณฑ์อยู่แล้ว แม้ว่าจะได้ปรับปรุงผลิตภัณฑ์ใหม่ก็ไม่สามารถที่จะเพิ่มมูลค่ายอดขายได้มากนัก อย่างไรก็ตามความสัมพันธ์ของการเลือกพัฒนานวัตกรรมที่แตกต่างกันไปตามสถานการณ์บนการพิจารณาตามความน่าจะเป็นในการเพิ่มมูลค่าให้กับผลิตภัณฑ์ การพัฒนานวัตกรรม (N. Rattanaprichavej , 131) ผลิตภัณฑ์นั้นจะต้องอาศัยการเปิดกว้างขององค์การเป็นอย่างมากในการที่จะรับข้อมูลข่าวสารไม่ว่าจากภายในหรือภายนอกองค์การเองก็ตาม เพราะธุรกิจอสังหาริมทรัพย์เป็นองค์การที่จำเป็นต้องร่วมมือกับองค์การประเภทต่างๆ จำนวนมาก เช่น สำนักงานสถาปนิก บริษัทรับเหมาก่อสร้าง บริษัทประเมินมูลค่า เป็นต้น ซึ่งนับเป็นพันธมิตรที่สำคัญทั้งสิ้นในการร่วมสร้างให้เกิดนวัตกรรมผลิตภัณฑ์(Subrahmanya, 2009, pp. 104-113; Thorpe, Ryan &Charles, 2008)

นวัตกรรมผลิตภัณฑ์นับเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ เนื่องจากเป็นหลักการ แนวคิดที่เป็นรูปธรรมที่จะสามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างชัดเจน โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อการแข่งขันด้านทำเลที่มีจำกัด ซึ่งนวัตกรรมผลิตภัณฑ์นี้เองจะช่วยในการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันให้กัโครงการอาจเป็นการตอบโจทย์แก้ปัญหาเดิมที่ลูกค้าหรือผู้อยู่อาศัยได้เผชิญอยู่เป็นประจำวัน หรืออาจเป็นแนวคิดใหม่ในการนำเสนอให้ลูกค้าเข้าใจถึงประโยชน์ใหม่ที่จะเกิดขึ้นกับตนหรือกระทั่งสังคมก็ได้ ในทางกลับกันสำหรับองค์การเองก็จะสามารถสร้างมูลค่าเพิ่มได้จากความแตกต่างของนวัตกรรมใหม่ได้อีกด้วย ทั้งในเชิงของความได้เปรียบในการแข่งขัน (competitive advantages) หรือในเรื่องของผลิตภาพ ต้นทุน (productivity) (Rattanaprichavej,2010) ได้เป็นอย่างดีซึ่งจะเป็นช่องทางที่สำคัญในภาวะตลาดที่มีการแข่งขันสูงในด้านนวัตกรรมกระบวนการนั้น เนื่องจากธุรกิจอสังหาริมทรัพย์เป็นธุรกิจที่มีความหลากหลายในตัวเองเป็นอย่างมาก ดังนั้นแล้วการพัฒนานวัตกรรมกระบวนการย่อมจะมีช่องทางในการพัฒนากระบวนการในด้านต่าง ๆได้เป็นจำนวนมาก โดยทั่วไปแล้วบริษัทพัฒนาอสังหาริมทรัพย์จะมุ่งให้ความสำคัญกับการเปลี่ยนแปลงปรับปรุงกระบวนการในการดำเนินงานโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อลดต้นทุนและเพิ่มผลิตภาพและระดับผลการดำเนินงานให้กับองค์การ หรือเพื่อเพิ่มมูลค่าให้กับผู้บริโภคในอันที่จะเป็นหนทางสร้างและรักษาไว้ซึ่งความสามารถในการแข่งขันขององค์การ Savitz & Kaluzny (2000, pp. 366-379) กล่าวว่า นวัตกรรมกระบวนการ คือ ความสามารถในการลดต้นทุนและการยกระดับคุณภาพโดยกระบวนการพัฒนานวัตกรรมกระบวนการนั้นจะสำเร็จได้ก็ต่อเมื่อได้รับการเอาใจใส่จากระดับบริหาร Cefis & Masili (2005,pp. 1167-1192) ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างนวัตกรรมและการอยู่รอด โดยพบว่า นวัตกรรมมีส่วนสำคัญเป็นอันมากกับการอยู่รอดขององค์การ ทั้งนี้ ยังพบว่าประเภทของนวัตกรรมทำให้เกิดความแตกต่างของการอยู่รอดอีกด้วยโดย

นวัตกรรมกระบวนการจะมีบทบาทที่สำคัญมากในการเพิ่มโอกาสในการอยู่รอดขององค์การ รวมทั้งยังสร้างความสามารถในการแข่งขันให้กับองค์การ (Bender, et al., 2000,pp. 17-24) ในขณะที่นวัตกรรมผลิตภัณฑ์จะมีส่วนในการเพิ่มอัตราการอยู่รอดให้กับองค์การก็ต่อเมื่อต้องอธิบายร่วมกับนวัตกรร กระบวนการเท่านั้น



ภาพที่ 4 แสดงนวัตกรรมสำหรับในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์
ที่มา : ผู้เขียน

นวัตกรรมในธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง

ปัจจุบันวิธีการก่อสร้างของไทยมีหลายรูปแบบมากขึ้น ทั้งวิธีการก่อสร้างแบบเดิมที่เป็นการก่ออิฐ หล่อเสาเข็มในพื้นที่งานก่อสร้าง หรือ Traditional Construction Method ยังเป็นที่นิยมในกลุ่มผู้ที่สร้างที่อยู่อาศัยเอง ผู้ประกอบการพัฒนาโครงการรายย่อย และในกลุ่มผู้ประกอบการรับเหมาก่อสร้างรายกลางและรายเล็กโดยเฉพาะในต่างจังหวัดที่ยังคุ้นชินกับการก่อสร้างแบบดังกล่าวอย่างไรก็ดี อุตสาหกรรมก่อสร้างของไทยมีการปรับตัวนำระบบการก่อสร้างแบบกึ่งสำเร็จและแบบสำเร็จรูปมาใช้มากขึ้น เพื่อแก้ปัญหาการขาดแคลนแรงงาน และเพื่อให้งานก่อสร้างมีความรวดเร็ว ผู้ประกอบการสามารถควบคุมคุณภาพ อาทิ การก่อสร้างระบบผนังสำเร็จรูป Precast เป็นการนำเอาแผ่นคอนกรีตเสริมเหล็กสำเร็จรูปที่หล่อจากโรงงานมาประกอบหรือติดตั้ง เป็นระบบโครงสร้างผนังรับน้ำหนักแทนเสาหรือคาน ซึ่งผนังสำเร็จรูปที่นำมาใช้จะผลิตด้วยวิธีที่แตกต่าง ซึ่งจะต้องมีความแข็งแรงกว่าผนังธรรมดาและโครงสร้างจะต้องมีการคำนวณตามหลักวิศวกรที่ถูกต้องสำหรับการก่อสร้างสำเร็จรูปแบบ Prefab จะคล้ายกับการก่อสร้างแบบ Precast เป็นระบบการก่อสร้างที่มีการนำโครงสร้างเสาสำเร็จรูปและผนังมาประกอบ ซึ่งระบบก่อสร้างนี้ไม่จำกัดว่าจะเป็นวัสดุประเภทใด แต่ส่วนใหญ่มักเป็นไม้หรือเหล็ก นอกจากนี้ยังมีการก่อสร้างสำเร็จรูปแบบ Modular เป็นระบบการก่อสร้างที่เริ่มเป็นที่นิยมมากขึ้นในต่างประเทศ สำหรับในประเทศไทยยังเป็นการก่อสร้างอาคาร ร้านค้าขนาดเล็ก หรือเป็นส่วนของการต่อเติมที่อยู่อาศัยอย่างไรก็ดี ผู้ประกอบการพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ที่อยู่อาศัยบางรายเริ่มใช้วิธีการก่อสร้างแบบ Modularการก่อสร้างแบบ Modular คล้ายกับการต่อ Lego เป็นการทำส่วนต่างๆ ของอาคารสำเร็จมาจากโรงงานผลิตและนำมาประกอบที่พื้นที่โครงการ (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2560) อย่างไรก็ตามสำหรับวัสดุก่อสร้างและอุปกรณ์ตกแต่งภายในและภายนอกนั้น ผู้ผลิตวัสดุก่อสร้างมีการพัฒนาวัสดุก่อสร้างให้มีความแข็งแรงทนทาน มีความสวยงาม และมีความหลากหลาย อาทิ การก่อสร้างอาคารหรือที่อยู่อาศัยด้วยโครงสร้างอาคารเหล็กแทนการใช้โครงสร้างคอนกรีตเสริมเหล็ก ซึ่งเป็นรูปแบบการก่อสร้างที่กำลังเป็นที่นิยม เนื่องจากอาคารเหล็ก มีความคงทน ช่วยให้งานก่อสร้างเร็วขึ้น ขณะที่ผนังอาคารนอกจากการใช้ผนังกระจกแทนผนังคอนกรีตเสริมเหล็กแบบเดิม ปัจจุบันมีการใช้วัสดุแผ่นโลหะ แผ่นเมทัลชีท และวัสดุที่เหมือนไม้มาแทนผนังคอนกรีตเสริมเหล็กมากขึ้น เนื่องด้วยวัสดุทั้ง 2 ประเภทจะมีน้ำหนักที่เบา มีความคงทนและสวยงามและที่

สำคัญช่วยให้งานก่อสร้างมีความรวดเร็วทั้งนี้ การเปลี่ยนแปลงในวิธีการก่อสร้าง และวัสดุที่ใช้ในการก่อสร้าง มีผลต่อผู้ประกอบการรับเหมาก่อสร้างที่คงจะต้องเข้าใจ เนื่องจากวิธีการก่อสร้างในแต่ละวิธีจะมีรายละเอียดที่ต่างกัน เช่นเดียวกับการปรับเปลี่ยนในการใช้วัสดุก่อสร้างทดแทนจะมีวิธีการติดตั้งหรือการก่อสร้างที่ต่างกันไปในแต่ละประเภท (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2560)

เทคโนโลยีของอุตสาหกรรมก่อสร้างในอนาคต

ปัจจุบัน คำว่า เทคโนโลยีเปลี่ยนโลก (Disruptive Technologies) มีการกล่าวถึงว่าการเข้ามาของเทคโนโลยีในยุคใหม่จะช่วยเปลี่ยนแปลงวิถีการดำเนินชีวิต การทำธุรกิจ และในอุตสาหกรรม สำหรับเทคโนโลยีในยุคใหม่ตาม McKinsey Global Institute ได้กล่าวไว้ 12 เทรนด์ อาทิ เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตไร้สาย (Mobile Internet) การใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่สมาร์ทโฟนหรือแท็บเล็ต หรือผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สาย(Wireless LAN) ทำให้การทำธุรกิจสามารถทำได้ทุกที่ทุกเวลา และเมื่อมีการพัฒนาแอปพลิเคชันที่เกี่ยวเนื่องกับการทำงาน ให้สามารถใช้ได้บนโทรศัพท์เคลื่อนที่หรือแท็บเล็ตทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพขึ้น ในขณะที่การพัฒนาเทคโนโลยีหุ่นยนต์ขั้นสูง (Advanced Robotics) หุ่นยนต์ที่มีคุณสมบัติในการทำงานที่มีความซับซ้อนขึ้น สามารถทำงานที่เหมือนกับมนุษย์ได้ สามารถประมวลผลวิเคราะห์ข้อมูลต่างๆ มีการโต้ตอบกับมนุษย์ได้มากขึ้น โดยปัจจุบันการใช้งานหุ่นยนต์นอกจากจะอยู่ในงานอุตสาหกรรมการผลิตแล้วยังมีการนำมาใช้ในงานด้านบริการ และงานทางการแพทย์ นอกจากนี้ เทรนด์เทคโนโลยีเครื่องพิมพ์ 3D (3D Printing) ระบบการพิมพ์แบบดิจิตอล ที่สามารถพิมพ์ออกมาเป็นรูป 3 มิติ แสดงให้เห็นถึงรายละเอียดของแบบงาน รวมถึงเทคโนโลยีการพัฒนาวัสดุขั้นสูง (Advanced Materials) เช่น การพัฒนาวัสดุที่มีความทนทาน เป็นวัสดุที่สามารถมาใช้ทดแทนวัสดุเดิมที่มีต้นทุนที่สูง และระบบการวิเคราะห์งานอัตโนมัติ (Automation of Knowledge Work) เป็นซอฟต์แวร์อัจฉริยะที่ถูกพัฒนาขึ้นมาเพื่อช่วยในการทำงานด้านการวิเคราะห์ข้อมูลในการทำงาน การติดตามและประมวลผลการทำงานขององค์กร (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2560)

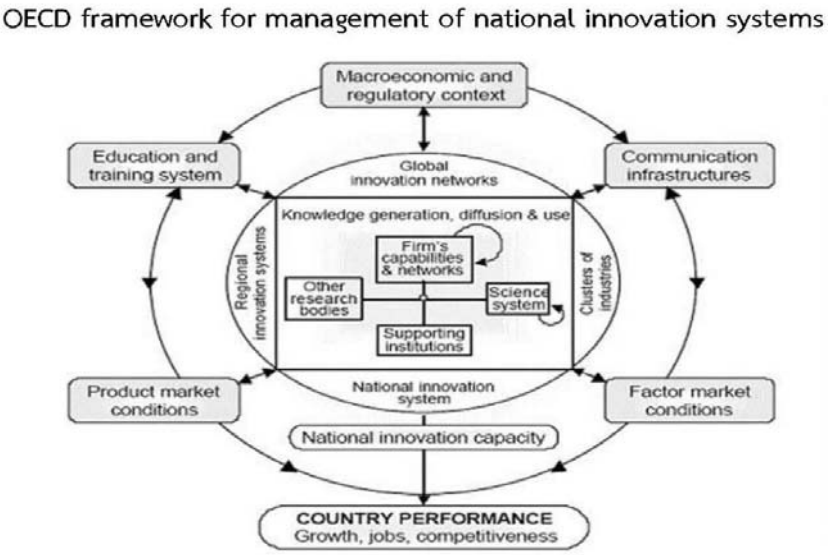
อย่างไรก็ตาม เทคโนโลยีดังกล่าวได้เริ่มเข้ามามีบทบาทในอุตสาหกรรมก่อสร้าง โดยในประเทศที่มีพัฒนาการทางเทคโนโลยีที่ก้าวหน้า ได้มีการพัฒนาเทคโนโลยีในเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในงานก่อสร้าง รวมถึงการพัฒนาซอฟต์แวร์และแอปพลิเคชันมาช่วยในการบริหารงานก่อสร้าง ได้แก่ 1) การใช้ Software ในการออกแบบ และบริหารจัดการงานก่อสร้าง อย่าง BIM (Building Information Modeling) เป็นซอฟต์แวร์อัจฉริยะถูกพัฒนาขึ้นมาเพื่อใช้ในการออกแบบก่อสร้างอาคาร ตั้งแต่กระบวนการออกแบบ กระบวนการทำงานรายละเอียดในการก่อสร้าง ด้วยการใส่ข้อมูลและรายละเอียดลงไป โปรแกรมสามารถที่จะพิมพ์แบบมาเป็นในรูปแบบ 3D นอกจากนี้ BIM ในเวอร์ชั่น 4D และ 5D ยังสามารถคำนวณประมาณราคาก่อสร้างและการประมาณการระยะเวลาในการก่อสร้าง และช่วยให้การวางแผนงานก่อสร้างมีประสิทธิภาพและลดต้นทุน ทั้งนี้ รัฐบาลของอังกฤษได้มีแผนการส่งเสริมในการใช้ BIM ในอุตสาหกรรมก่อสร้างเช่นกัน 2) การพัฒนาเทคโนโลยีในเครื่องจักรกลก่อสร้างและหุ่นยนต์ช่วยในงานก่อสร้าง ปัจจุบันมีหลายบริษัทได้มีการคิดค้นและพัฒนาเทคโนโลยีในเครื่องจักรก่อสร้าง อาทิ เทคโนโลยีการควบคุมเครื่องจักรและอุปกรณ์ก่อสร้างแบบไร้สายโดยอุปกรณ์เครื่องจักรในงานก่อสร้างอย่างเครื่องขุดเจาะรถตัก รถขุดหรือรถบด มีการพัฒนาระบบการเชื่อมต่อแบบไร้สายเพื่อให้สามารถควบคุมการทำงานได้ในระยะไกล การพัฒนาเครื่องยนต์ในการปูกระเบื้อง นอกจากนี้ยังมีการพัฒนาหุ่นยนต์มาใช้ในการทำงาน เช่น หุ่นยนต์ในการช่วยก่ออิฐ เป็นต้น และ 3) การเชื่อมต่อเครื่องมือและอุปกรณ์โทรศัพท์เคลื่อนที่สมาร์ทโฟนหรือแท็บเล็ต บริษัทผู้ผลิตเครื่องมือก่อสร้างมีการพัฒนาอุปกรณ์เชื่อมต่อกับโทรศัพท์เคลื่อนที่สมาร์ทโฟนสามารถบันทึกข้อมูลหรือเก็บข้อมูลงานในโทรศัพท์เคลื่อนที่สมาร์ทโฟน เช่น เครื่องมือวัดด้วยเลเซอร์ เครื่องวัดความชื้นเป็นต้น ซึ่งผู้ใช้สามารถเรียกดูข้อมลู ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่สมาร์ทโฟนแท็บเล็ต หรือคอมพิวเตอร์ และข้อมูลจะถูกบันทึกลงในโทรศัพท์เคลื่อนที่สมาร์ทโฟน แท็บเล็ต หรือคอมพิวเตอร์ ผู้ใช้สามารถที่จะเรียกดูข้อมูลที่ถูกบันทึกไว้ได้ตลอดเวลา (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2560)

การปรับตัวของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมก่อสร้างไทยในยุค Thailand 4.0

การเข้ามาของเทคโนโลยีที่มากขึ้นเรื่อย ๆ วงการก่อสร้างมีการปรับตัวได้ในระดับหนึ่ง แต่ยังไม่เหมาะสมเท่าที่ควร โดยเฉพาะในเรื่องนวัตกรรม โดยมีนวัตกรรม 4 ส่วนที่สำคัญที่ต้องคำนึงถึงคือ 1)Product Innovation (นวัตกรรมเชิงสินค้า) 2) Process Innovation (นวัตกรรมเชิงกระบวนการภายในขององค์กร) 3 Service Innovation (นวัตกรรมการบริการ) 4. Business Model Innovation (นวัตกรรมรูปแบบธุรกิจ) ซึ่งมีความสำคัญมากในกระบวนการต่าง ๆ อีกทั้งยังช่วยลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงาน อย่างไรก็ตามสิ่งแรกของการปรับตัวให้เข้ายุคปัจจุบัน เพื่อรองรับการทำงานให้เข้ากับยุค 4.0 ก็คือ “ทักษะความรู้” นอกจากนี้ยังต้องนำระบบ ERP เข้ามาเสริม เพื่อตรวจสอบการซื้อของ ดูค่าใช้จ่ายและราคาสินค้า รวมทั้งการซื้อของผ่าน e-Commerce ก็เป็นส่วนช่วยให้ผู้ประกอบการ ประหยัดทั้งค่าพื้นที่และเงินลงทุนที่ต้องจมลงไปอีกด้วย ทำงาน สิ่งเหล่านี้ก็คือการปรับตัวเอง ซึ่งจะช่วยให้ผู้ประกอบการสามารถเข้าสู่ 4.0 ได้อย่างรวดเร็ว อย่างไรกตาม หากผู้ประกอบการรุ่นเก่ายังทำตัวเหมือนไดโนเสาร์ จะโดนผู้เล่นรายใหม่ที่ใช้เทคโนโลยีและมีการทำงานที่ทันสมัยแย่งการทำงานไปทั้งหมด เห็นตัวอย่างได้จากธุรกิจสื่อต่าง ๆ ที่ต้องปิดตัวเองไป ลูกค้าเปลี่ยนไป การค้าขายก็ต้องเปลี่ยนไป ร้านวัสดุก่อสร้างแบบดั้งเดิมจะอยู่ได้ต้องปรับตัวเข้าสู่ยุคดิจิทัลให้มากขึ้น ใครที่คิดว่าสิ่งเหล่านี้ยังไม่ส่งผลกับธุรกิจก่อสร้างนั้นไม่จริง ผู้รับเหมารุ่นใหม่หรือรุ่นเก่าที่ปรับตัวได้จะมีความได้เปรียบ ทำงานชิ้นใหญ่ใช้เวลาน้อยขึ้น การปรับเปลี่ยนต้องเริ่มจากผู้บริหาร นโยบาย แล้วกระจายลงสู่ทีมงาน สำคัญคือต้องกล้าที่จะเปลี่ยนและเชื่อในความเปลี่ยนแปลง (Smart SME, 2561)

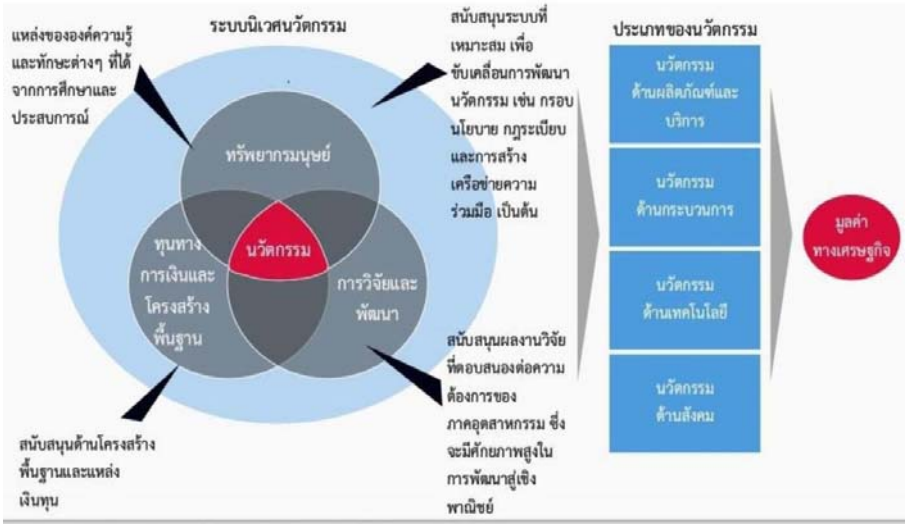
บทบาทของภาครัฐที่ให้การสนับสนุนภาคเอกชนในการจัดการนวัตกรรมในอุตสาหกรรมก่อสร้าง

ในภาครัฐต้องมี ระบบนวัตกรรมแห่งชาติ (National Innovation System หรือ NIS) คือ ความเชื่อมโยงระหว่างผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการสร้างสรรค์นวัตกรรมเป็นกลไกสำคัญที่นำไปสู่การปรับปรุงประสิทธิภาพด้านเทคโนโลยีโดยความก้าวหน้าทางนวัตกรรมและทางเทคนิคเป็นผลมาจากความสัมพันธ์ที่ซับซ้อนระหว่างผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องที่ท าหน้าที่ผลิต แจกจ่าย และปรับใช้ความรู้อย่างหลากหลาย ทั้งในรูปแบบของความร่วมมือ กิจกรรมและการไหลเวียนขององค์ความรู้และเทคโนโลยี (OECD, National Innovation System, 1997) อย่างไรก็ตามประสิทธิภาพทางนวัตกรรมของประเทศขึ้นอยู่กับระบบความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ได้แก่ องค์กรภาคเอกชน มหาวิทยาลัย และสถาบันวิจัยของภาครัฐ ซึ่งเชื่อมโยงองค์ความรู้และเทคโนโลยีระหว่างกันในรูปแบบของความร่วมมือ อาทิ การวิจัยร่วม การแลกเปลี่ยนบุคลากร การใช้สิทธิบัตรร่วมกัน การจัดซื้อจัดจ้างอุปกรณ์และเครื่องมือ และรูปแบบอื่นๆ (ปัทมา เธียรวิศิษฎ์สกุล, 2560) อย่างไรก็ตามภาครัฐ จำเป็นต้องเข้ามาช่วยเหลือและให้การสนับสนุนให้ภาคเอกชนสามารถที่จะพัฒนานวัตกรรมในอุตสาหกรรมก่อสร้างโดยเฉพาะ การให้การสนับสนุนให้สิทธิพิเศษ ได้แก่ สิทธิพิเศษทางภาษี ค่าธรรมเนียม การร่วมวิจัยและการประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมก่อสร้างสามารถที่จะนำเอาเทคโนโลยีการก่อสร้างมาสร้างให้ผลผลิต(ผลิตภัณฑ์) เกิดประสิทธิภาพสูงสุด รวมถึง ต้นทุนและเวลาเพื่อให้กลุ่มอุตสาหกรรมก่อสร้างมีขีดความสามารถในการแข่งขันได้ทั้งภายในประเทศและภูมิภาค



ภาพที่ 5 กรอบแนวคิดระบบนวัตกรรมแห่งชาติ
ที่มา: OECD, Managing National Innovation Systems, 1999

ระบบนวัตกรรมของประเทศไทย สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ (สนช.) ได้ให้นิยามว่า นวัตกรรม คือ ผลลัพธ์ของการเชื่อมโยงของทรัพยากรมนุษย์ทุนทางการเงินและโครงสร้างพื้นฐานรวมถึงการวิจัยและพัฒนา เพื่อก่อให้เกิดระบบนิเวศนวัตกรรม ในขณะที่ สนช. ได้ปรับใช้กรอบแนวคิดระบบนวัตกรรมของ Stefan Kuhlmann และ Erik Arnold เพื่ออธิบายระบบนวัตกรรมในบริบทของไทย ที่ผู้เกี่ยวข้องและ สถาบันต่างๆ มีบทบาทเชื่อมโยงกันในการพัฒนา แพร่กระจาย และใช้เทคโนโลยี โดยจะปฏิสัมพันธ์กันในลักษณะเครือข่าย มีองค์ประกอบหลัก ได้แก่ ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง (Actors) เครือข่าย (Network) สถาบัน(Institutions) และเทคโนโลยี (Technology) รวมทั้งได้แบ่งนวัตกรรมที่สร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจออกเป็น 4 ประเภท ได้แก่ 1) นวัตกรรมด้านผลิตภัณฑ์และบริการ 2)นวัตกรรมด้านกระบวนการ 3) นวัตกรรมด้านเทคโนโลยี และ 4) นวัตกรรมด้านสังคม อย่างไรก็ตาม นิยามที่ สนช. ได้นำมาปรับใช้จะให้ความสำคัญกับความเชื่อมโยงของทรัพยากรมนุษย์ ทุนทางการเงินและโครงสร้างพื้นฐาน และการวิจัยและพัฒนา เพื่อสร้างระบบนิเวศที่เหมาะสมในการพัฒนา แพร่กระจาย และใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรม และได้กำหนดประเภทของนวัตกรรมที่แตกต่างจาก OECD ในเรื่องนวัตกรรมด้านเทคโนโลยี และนวัตกรรมด้านสังคม (ปัทมา เธียรวิศิษฎ์สกุล, 2560)



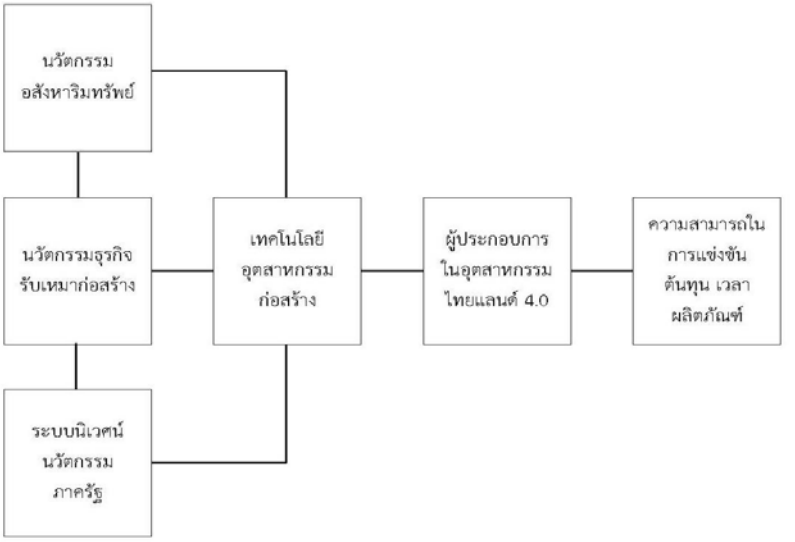
ภาพที่ 6 ระบบนิเวศน์นวัตกรรม

ที่มา : สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ (องค์การมหาชน) และดัดแปลงมาจาก Booz & Company analysis

อย่างไรก็ตาม นิยามที่ สนช. ได้นำมาปรับใช้จะให้ความสำคัญกับความเชื่อมโยงของทรัพยากรมนุษย์ ทุนทางการเงินและโครงสร้างพื้นฐาน และการวิจัยและพัฒนา เพื่อสร้างระบบนิเวศที่เหมาะสมในการพัฒนาแพร่กระจาย และใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรม และได้กำหนดประเภทของนวัตกรรมที่แตกต่างจาก OECD ในเรื่องนวัตกรรมด้านเทคโนโลยี และนวัตกรรมด้านสังคม (ปัทมา เธียรวิศิษฎ์สกุล, 2560)

บทสรุป

ในการศึกษาแนวทางการจัดการนวัตกรรมในอุตสาหกรรมก่อสร้าง ไทยแลนด์ 4.0 พบว่าสามารถนำมาสร้างกรอบแนวความคิดเพื่อเป็นแนวทางในการได้โดยแสดงถึงความสัมพันธ์ ระหว่าง ปัจจัยนำเข้า และกระบวนการจัด ได้ดังนี้



กรอบแนวความคิดแนวทางการจัดการนวัตกรรมในอุตสาหกรรมก่อสร้าง ไทยแลนด์ 4.0

จากแนวความคิดความสัมพันธ์ข้างต้น สรุปว่า ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์มีนวัตกรรม 2 ประะเภทได้แก่ 1) นวัตกรรมผลิตภัณฑ์ ในภาวะที่มีการแข่งขันสูงองค์การจะเลือกพัฒนานวัตกรรมผลิตภัณฑ์เนื่องจากมีความต้องการที่จะหลีกหนีออกจากสมรภูมิการแข่งขันด้วยการพยายามเปิดตลาดใหม่ หาหนทางการแข่งขันที่มีความรุนแรงน้อยกว่า 2) นวัตกรรมกระบวนการในภาวะที่มีการแข่งขันต่ำ องค์การจะมุ่งพัฒนานวัตกรรมกระบวนการเนื่องจากมีความผูกขาดในด้านผลิตภัณฑ์อยู่แล้ว แม้ว่าจะได้ปรับปรุงผลิตภัณฑ์ใหม่ก็ไม่สามารถที่จะเพิ่มมูลค่ายอดขายได้มากนัก ในขณะที่นวัตกรรมในธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง มีหลายรูปแบบมากขึ้น ทั้งวิธีการก่อสร้างแบบเดิมที่เป็นการก่ออิฐ หล่อเสาเข็มในพื้นที่งานก่อสร้าง หรือ Traditional Construction Method ยังเป็นที่นิยมในกลุ่มผู้ที่สร้างที่อยู่อาศัยเอง ผู้ประกอบการพัฒนาโครงการรายย่อย และในกลุ่มผู้ประกอบการรับเหมาก่อสร้างรายกลางและรายเล็กในขณะที่บริษัทรับเหมาก่อสร้างขนาดใหญ่ซึ่งดำเนินการเป็นลักษณะอุตสาหกรรมก่อสร้างมีการปรับตัวนำระบบการก่อสร้างแบบกึ่งสำเร็จและแบบสำเร็จรูปมาใช้มากขึ้น เพื่อแก้ปัญหาการขาดแคลนแรงงาน และเพื่อให้งานก่อสร้างมีความรวดเร็ว เช่น การก่อสร้างระบบผนังสำเร็จรูป Precast เป็นการนำเอาแผ่นคอนกรีตเสริมเหล็กสำเร็จรูปที่หล่อจากโรงงานมาประกอบหรือติดตั้ง เป็นระบบโครงสร้างผนังรับน้ำ หนักแทนเสาหรือคาน ซึ่งผนังสำเร็จรูปที่นำมาใช้จะผลิตด้วยวิธีที่แตกต่าง ซึ่งจะต้องมีความแข็งแรงกว่าผนังธรรมดาและโครงสร้างจะต้องมีการคำนวณตามหลักวิศวกรที่ถูกต้องสำหรับการก่อสร้างสำเร็จรูปแบบ Prefab จะคล้ายกับการก่อสร้างแบบ Precast เป็นระบบการก่อสร้างที่มีการนำโครงสร้างเสาสำเร็จรูปและผนังมาประกอบ ซึ่งระบบก่อสร้างนี้ไม่จำกัดว่าจะเป็นวัสดุประเภทใด แต่ส่วนใหญ่มักเป็นไม้หรือเหล็ก นอกจากนี้ยังมีการก่อสร้างสำเร็จรูปแบบ Modular เป็นระบบการก่อสร้างที่เริ่มเป็นที่นิยมมากขึ้นในต่างประเทศ สำหรับในประเทศไทยยังเป็นการก่อสร้างอาคาร ร้านค้าขนาดเล็กหรือเป็นส่วนของการต่อเติมที่อยู่อาศัยอย่างไรก็ดี ผู้ประกอบการพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ที่อยู่อาศัยบางรายเริ่มใช้วิธีการก่อสร้างแบบ Modularการก่อสร้างแบบ Modular คล้ายกับการต่อ Lego เป็นการทำส่วนต่างๆ ของอาคารสำเร็จมาจากโรงงานผลิตและนำมาประกอบที่พื้นที่โครงการ ในขณะที่นวัตกรรมในธุรกิจรับเหมาก่อสร้างโดยผู้ประกอบการรับเหมาก่อสร้าง (ผู้รับเหมาก่อสร้าง) ต้องร่วมมือกันและเป็นพันธมิตรในการทำให้ ต้นทุนและเวลาเกิดประสิทธิภาพสูงสุด อย่างไรก็ตามในอุตสาหกรรมก่อสร้าง โดยในประเทศที่มีพัฒนาการทางเทคโนโลยีที่ก้าวหน้า ได้มีการพัฒนาเทคโนโลยีในเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในงานก่อสร้าง รวมถึงการพัฒนาซอฟต์แวร์และแอปพลิเคชันมาช่วยในการบริหารงานก่อสร้าง ได้แก่ 1) การใช้ Software ในการออกแบบ และบริหารจัดการงานก่อสร้าง อย่าง BIM (Building Information Modeling) เป็นซอฟต์แวร์อัจฉริยะถูกพัฒนาขึ้นมาเพื่อใช้ในการออกแบบก่อสร้างอาคาร ตั้งแต่กระบวนการออกแบบ กระบวนการทำงานรายละเอียดในการ 2) การพัฒนาเทคโนโลยีในเครื่องจักรกลก่อสร้างและหุ่นยนต์ช่วยในงานก่อสร้าง ปัจจุบันมีหลายบริษัทได้มีการคิดค้นและพัฒนาเทคโนโลยีในเครื่องจักรก่อสร้าง ได้แก่ เทคโนโลยีการควบคุมเครื่องจักรและอุปกรณ์ก่อสร้างแบบไร้สายโดยอุปกรณ์เครื่องจักรในงานก่อสร้างอย่างเครื่องขุดเจาะรถตัก รถขุดหรือรถบด มีการพัฒนาระบบการเชื่อมต่อแบบไร้สายเพื่อให้สามารถควบคุมการทำงานได้ในระยะไกล การพัฒนาเครื่องยนต์ในการปูกระเบื้อง นอกจากนี้ยังมีการพัฒนาหุ่นยนต์มาใช้ในการทำงาน เช่น หุ่นยนต์ในการช่วยก่ออิฐ เป็นต้น และ 3) การเชื่อมต่อเครื่องมือและอุปกรณ์โทรศัพท์เคลื่อนที่สมาร์ทโฟนหรือแท็บเล็ต บริษัทผู้ผลิตเครื่องมือก่อสร้างมีการพัฒนาอุปกรณ์เชื่อมต่อกับโทรศัพท์เคลื่อนที่สมาร์ทโฟนสามารถบันทึกข้อมูลหรือเก็บข้อมูลงานในโทรศัพท์เคลื่อนที่สมาร์ทโฟน เช่น เครื่องมือวัดด้วยเลเซอร์ เครื่องวัดความชื้นเป็นต้น ซึ่งผู้ใช้สามารถเรียกดูข้อมลู ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่สมาร์ทโฟนแท็บเล็ตหรือคอมพิวเตอร์ และข้อมูลจะถูกบันทึกลงในโทรศัพท์เคลื่อนที่สมาร์ทโฟน แท็บเล็ต หรือคอมพิวเตอร์ ผู้ใช้สามารถที่จะเรียกดูข้อมูลที่ถูกบันทึกไว้ได้ตลอดเวลา อย่างไรก็ตามการปรับตัวของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมก่อสร้างไทยในยุค Thailand 4.0 การเข้ามาของเทคโนโลยีที่มากขึ้นเรื่อย ๆ วงการก่อสร้างมีการปรับตัวได้ในระดับหนึ่ง แต่ยังไม่เหมาะสมเท่าที่ควร โดยเฉพาะในเรื่องนวัตกรรม โดยมีนวัตกรรม 4 ส่วนที่สำคัญที่ต้องคำนึงถึงคือ 1)

Product Innovation (นวัตกรรมเชิงสินค้า) 2) Process Innovation (นวัตกรรมเชิงกระบวนการภายในขององค์กร) 3 Service Innovation (นวัตกรรมการบริการ) 4. Business Model Innovation (นวัตกรรมรูปแบบธุรกิจ) อย่างไรก็ตาม ในภาครัฐต้องมี ระบบนวัตกรรมแห่งชาติ (National Innovation System หรือ NIS) คือความเชื่อมโยงระหว่างผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการสร้างสรรค์นวัตกรรมเป็นกลไกสำคัญที่นำไปสู่การปรับปรุงประสิทธิภาพด้านเทคโนโลยีโดยความก้าวหน้าทางนวัตกรรมและทางเทคนิคเป็นผลมาจากความสัมพันธ์ที่ซับซ้อนระหว่างผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องที่ท าหน้าที่ผลิต แจกจ่าย และปรับใช้ความรู้อย่างหลากหลาย ทั้งในรูปแบบของความร่วมมือ กิจกรรม และการไหลเวียนขององค์ความรู้และเทคโนโลยี ในขณะเดียวกันภาครัฐ จำเป็นต้องเข้ามาช่วยเหลือและให้การสนับสนุนให้ภาคเอกชนสามารถที่จะพัฒนานวัตกรรมในอุตสาหกรรมก่อสร้างโดยเฉพาะ การให้การสนับสนุน ให้สิทธิพิเศษ ได้แก่ สิทธิพิเศษทางภาษี ค่าธรรมเนียม การร่วมวิจัยและการประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมก่อสร้างสามารถที่จะนำเอาเทคโนโลยีการก่อสร้างมาสร้างให้ผลผลิต(ผลิตภัณฑ์) เกิดประสิทธิภาพสูงสุด รวมถึง ต้นทุนและเวลาเพื่อให้กลุ่มอุตสาหกรรมก่อสร้างมีขีดความสามารถในการแข่งขันได้ทั้งภายในประเทศและภูมิภาค

บรรณานุกรม

ชัชพล ทรงสุนทรวงศ์. 2559. นวัตกรรมการบริการ กลยุทธ์ที่สร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันขององค์การธุรกิจบริการ. บทความวิชาการ. วรสารการจัดการสมัยใหม่. ปีที่ 14 ฉบับที่ 2 เดือน กรกฎาคม – ธันวาคม 2559

แนวทางในการบริหารจัดการแรงงานต่างด้าวตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 16 มกราคม 2561 สำนักบริหารแรงงานต่างด้าว. กระทรวงแรงงาน สืบค้นวันที่ 7 ตุลาคม 2561 จาก https://doe.go.th/prd/alien/knowledge/param/site/152/cat/19/sub/0/pull/category/view/cover-view

ปัทมา เธียรวิศิษฎ์สกุล.2560.นวัตกรรมนำสู่อนาคตประเทศไทย สืบค้น 13 ตุลาคม 2561 จาก http://www.nesdb.go.th/download/document/Yearend/2017/PPT_Group2.pdf

ระบบไทยแลนด์ 4.0 กับการพัฒนาเศษรฐกิจไทย. สืบค้น 14 ตุลาคม 2561 จาก https://sites.google.com/site/adecmju4608/home/prawati-khwam-pen-ma

ศูนย์วิจัยกรุงศรี.2561 แนวโน้มธุรกิจ/อุตสาหกรรม ปี 2561-63 สืบค้น 10 ตุลาคม 2561 จาก https://www.krungsri.com/bank/getmedia/ce54df3f-5304-479a-8200-8b91210252ca/IO_Construction_Contractor_2016.aspx

ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. 2560. งานออกแบบโครงการก่อสร้างคึกคัก สวนกระแสลงทุนชะลอตัว สืบค้นวันที่ 13 ตุลาคม 2561 จาก https://www.kasikornbank.com/th/business/sme/KSMEKnowledge/article/KSMEAnalysis/Pages/Construction-Design.aspx

ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. 2560. พ.ร.ก แรงงานต่างด้าว SME ไทย ปรับตัวอย่างไร สืบค้นวันที่ 8 ตุลาคม 2561 จาก https://www.kasikornbank.com/th/business/sme/KSMEKnowledge/article/KSMEAnalysis/Documents/foreign-workers-regulation-for-business_Full.pdf

สุวิทย์ เมษอินทรี "ประเทศไทย 4.0" สร้างเศรษฐกิจใหม่. สืบค้น 14 ตุลาคม 2561 จาก http://fms.bru.ac.th/wp-content/uploads/2018/02/Dr.preecha.pdf

Bangkok, Thailand: Pearson Education Indochina.

Boonlert, B. (2010). สูตรลับการสร้างเงินในอสังหาริมทรัพย์ [The secret regulations making money in real estate].Bangkok, Thailand: T & K.

Drucker, P. F. (1985). The innovator and entrepreneur. NY: Harper & Row Publishers.

GH Bank Housing Journal, 53(14), 66.

OECD (1997), National Innovation Systems: Background Report. DSTI/STP/TIP(97)2, Paris.

Payuhanaveechai, C. (2008). การวิเคราะห์นวัตกรรมอสังหาริมทรัพย์ [The analysis of real estate innovation].

Rabe, C. B. (2006). The innovation killer: How what we know limits what we can imagine -- and what smart companies are doing about it. New York: AMACOM.

Rattanaprichavej, N. (2010). ผลการดำเนินงานของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมจากมุมมองแนวคิดองค์การแห่งการเรียนรู้และนวัตกรรมองค์การ [Organizational performance of small and medium enterprises (SMEs) from the concepts of learning organization and organizational innovation]. Doctor of Public Administration Thesis,Graduate School of Public Administration, The National Institute of Development Administration, Bangkok,Thailand.

Robbins, S. P., & Coulter, M. (2003). การจัดการและพฤติกรรมองค์การ [Management] (Sanguanwongwan, W., Trans).

Smart SME การปรับตัวของผู้ประกอบการก่อสร้างไทยในยุค 4.0 สืบค้น 11 ตุลาคม 2561 จาก https://www.smartsme.co.th/content/59472

ประวัติผู้เขียน

ดร.บุญทอง เอื้อหิรัญญานนท์

พ.ศ. 2556 ปริญญาตรี มหาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นิติศาสตร์บัณฑิต

พ.ศ. 2541 ปริญญาตรี มหาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช บริหารธุกิจบัณฑิต

พ.ศ. 2553 ปริญญาโท มหาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

พ.ศ. 2561 ปริญญาเอก มหาวิทยาลัยเวสเทร์น บริหารธุรกิจดุฎษฎีบัณฑิต

ตำแหน่งงาน Vice President บริษัท JWS Construction จำกัด

สถานที่ทำงาน บริษัท JWS Construction จำกัด

ปัญหาและอุปสรรคต่อการจัดการแรงงานต่างด้าวในธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง หลังจากบังคับใช้พระราชกำหนดการบริหารจัดการการทำงานของคนต่างด้าว พ.ศ.2561

Problems and obstacles to the management of foreign workers in the construction business. After enforcement The Aliens Management Act, 2018

ผู้วิจัย ดร. บุญทอง เอื้อหิรัญญานนท์

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาการจัดการแรงงานต่างด้าวในธุรกิจรับเหมาก่อสร้างหลังบังคับใช้กฎหมายพ.ร.ก.การบริหารจัดการแรงงานต่างด้าว พ.ศ. 2561และ(2) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคการจัดการแรงงานต่างด้าวในธุกิจรับเหมาก่อสร้างหลังบังคับใช้กฎหมายพ.ร.ก.การบริหารจัดการแรงงานต่างด้าว พ.ศ. 2561 ประชากรได้แก่ บริษัทรับเหมาก่อสร้างขนาดใหญ่ที่มีแรงงานต่างด้าวจำนวนทั้งสิ้น 5,000 คน ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ผู้วิจัยได้เลือกสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง โดยผู้ให้ข้อมูลหลักประกอบด้วยแรงงานต่างด้าวจำนวน 60 คน กลุ่มบริหารโครงการจำนวน 50 คน ผู้นำเข้าแรงงานจำนวน 2 คน บริษัทที่นำเข้าแรงงานจำนวน 1 คน และผู้จัดการฝ่ายสรรหาบุคคลกร 1 คน การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกโดยใช้คำถามกึ่งโครงสร้างปลายเปิดแก่ผู้ให้ข้อมูลเชิงลึก จำนวนทั้งสิ้น 114 คน และการสนทนากลุ่มกับผู้บริหารโครงการ

ผลการวิจัยพบว่าลักษณะการจัดการแรงงานต่างด้าว มีลักษณะ (1) แรงงานต่างด้าวที่เข้ามาทำงานส่วนใหญ่มีความยากจนมีความเกรงกลัวกฎหมาย (2) แรงงานส่วนใหญ่มีฐานะยากจน ไม่มีเงินสำหรับการจ่ายค่าธรรมเนียมในการนำเข้า MOU จากประเทศต้นทาง (3) การคัดเลือกพบว่าคัดเลือกแรงงานที่มีอายุอยู่ระหว่าง 21-41 ปี (4) การจ่ายค่าแรงงานเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด (5) สภาพความเป็นอยู่ของแรงงานต่างด้าว มีความเป็นอยู่ในระดับมาตรฐานที่ต่ำอย่างมีนัยสำคัญและ (6) สวัสดิการและหลักประกันเป็นไปตามกฎหมาย ในขณะที่ ปัญหาและอุปสรรคการจัดการแรงงานต่างด้าวในธุกิจรับเหมาก่อสร้างหลังบังคับใช้กฎหมาย พบว่า (1) ความคาดหวังในรายได้สูงตามกฎหมายและต้องการทำงานล่วงเวลาในขณะที่ความสามารถในการทำงานอยู่ในระดับต่ำอย่างมีนัยสำคัญ (2) ความไม่เข้าใจในการเข้าสู่ระบบแรงงานถูกกฎหมายทำให้มีข้อโต้แย้งในเรื่องการทำงาน หยุดงานและการลางาน (3) ทักษะในการทำงานส่วนใหญ่เป็นแรงงานที่ไม่มีทักษะ (skill) ทำให้เกิดต้นทุนกับบริษัทที่ทำการศึกษา (4) ความสามารถในการประกอบอาชีพของแรงงานต่างด้าว ได้แก่ 1) แรงงานต่างด้าวที่มีทักษะ (Skill) 2) แรงงานต่างด้าวมีทักษะปานกลาง (moderate skills) และ3) แรงงานที่ไม่มีทักษะ (Non Skill) ทำให้เกิดต้นทุนที่ไม่จำเป็น

คำสำคัญ : การจัดการ ปัญหาอุปสรรค แรงงานต่างด้าว ธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง กฎหมาย

Abstract

The objectives of this research were to (1) To study the management of foreign workers in the construction business after the enforcement of the Law on the Management of Foreign Workers, 2018.(2) To study the problems and obstacles in the management of foreign workers in the construction business after the enforcement of the Law on the management of foreign workers in 2018. Populations were 5,000 key informants in large construction companies. The researchers employed purposive sampling where key informants composted of 60 migrant workers, project management group 50 persons, 2 persons from migrant worker agencies, 1 person from migrant worker company, and 1 person from recruiting Manager. Data collecting used an in-depth interview using semi-open-end questions from 114 informants. And focus group with the project management team.

The research results found that migrant worker management styles were (1) most of the migrant workers are poor, fearful of the law. (2) most workers are poor and no money for paying the MOU import fee from the country of origin (3) selection of migrant workers is based on the selection of workers between the ages of 21-41 years (4) the payment for labors are in accordance with the law (5) living conditions of migrant workers There was a significant low standard of living and (6) welfare and security are in accordance with the law. Meanwhile the problems and obstacles to the management of foreign workers in the construction business after the law enforcement found that (1) expect high income by the law and want to work overtime while the ability to work is low. (2) Misunderstand the legal entry into the labor system has led to controversy working and leave work (3) most workers have no skills and (4) occupational Ability of Foreign Workers: 1) Skilled workers 2) Migrant workers with moderate skills 3) unskilled workers had to unnecessary costs.

Keyword : law, construction business, migrant worker, obstruction, management

บทนำ

การออก พ.ร.ก.การบริหารจัดการแรงงานต่างด้าว พ.ศ. 2560 มีปัญหาในทางปฏิบัติอย่างมาก เนื่องจากประเทศไทยอยู่ในภาวะที่ขาดแคลนแรงงานมานานมากแล้ว ในขณะที่การออกกฎหมายมาจากมุมมองของกลไกรัฐตามลำพัง ทำให้การแก้ไขปัญหาแรงงานต่างด้าวครั้งนี้ส่งผลกระทบต่อภาคธุรกิจอุตสาหกรรมของประเทศไทยอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ในขณะที่การฟื้นตัวทางเศรษฐกิจในประเทศไทยเป็นไปอย่างทรงตัว ในจังหวะเวลาการออกกฎหมายบังคับใช้นี้ มีความจำเป็นเร่งด่วนที่จะต้องออกเป็นพระราชกำหนดที่มีบทบัญญัติรวม 145 มาตรา แทนที่จะเป็นพระราชบัญญัติที่มีความรอบคอบในการพิจารณาหรือไม่ ซึ่งดูเหมือนว่ากลไกรัฐจะไม่ได้คำนึงข้อเท็จจริงในประเด็นเหล่านี้ และทำให้การแถลงผลการประชุมเพื่อแก้ไขปัญหาแรงงานต่างด้าวหลังจากออก พ.ร.ก. การบริหารจัดการแรงงานต่างด้าว พ.ศ. 2560 ที่มีเนื้อหาหลักอยู่ที่การใช้มาตรา 44 เพื่อชะลอการบังคับใช้บทลงโทษใน 4 มาตราของ พ.ร.ก. แรงงานต่างด้าวออกไป 180 วัน โดยจะมีผลบังคับใช้ในวันที่ 1 มกราคม 2561 และมีประเด็นที่น่าห่วงจนอาจกลายเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้ผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมไทยบางส่วนอาจต้องล้มหายจากไป โดยเฉพาะอุตสาหกรรมอาหารแปรรูป สิ่งทอ ก่อสร้าง เครื่องหนังและการเกษตร เพราะส่วนใหญ่ใช้แรงงานต่างด้าวเกือบทั้งสิ้น ยกเว้นอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ และมีเทคโนโลยีขั้นสูง ซึ่งมีน้อยในประเทศไทย (บุญทอง เอื้อหิรัญญานนท์, 2560) อย่างไรก็ตาม ปัจจุบันเป็นที่ยอมรับกันว่าแรงงานต่างด้าวเป็นองค์ประกอบที่สำคัญสำหรับโครงสร้างและการเติบโตของเศรษฐกิจไทย แรงงานต่างด้าวโดยเฉพาะแรงงานทักษะต่ำที่มาจากประเทศเพื่อนบ้าน 3 สัญชาติได้แก่ เมียนมา ลาว กัมพูชา ได้กระจายไปอยู่ในหลายๆ ธุรกิจ โดยเฉพาะธุรกิจที่ใช้กำลังแรงงานสูงส่วนหนึ่งจากค่านิยมที่คนไทยรุ่นใหม่ที่เข้าสู่ตลาดแรงงาน เลือกที่จะทำงานที่ใช้กำลังน้อยกว่า อีกทั้งประเทศไทยได้เริ่มเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุทำให้จำนวนแรงงานน้อยกว่าความต้องการ ทำให้ผู้ประกอบการเลือกที่จะใช้แรงงานต่างด้าวทดแทน อย่างไรก็ตาม แรงงานต่างด้าวจำนวนหนึ่งได้เข้ามาสู่ระบบอย่างผิดกฎหมายส่งผลกระทบต่อทั้งความมั่นคงและอาจส่งผลทำให้เกิดมาตรการกีดกันทางการค้าของไทยในบางกลุ่มประเทศ ภาครัฐจึงได้ออกพระราชกำหนดการบริหารจัดการการทำงานของคนต่างด้าว พ.ศ. 2560 (พ.ร.ก.แรงงานต่างด้าว)เพื่อบริหารจัดการแรงงานต่างด้าวให้ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น อย่างไรก็ดี การออก พ.ร.ก.แรงงานต่างด้าว เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วจนกระทบต่อภาคธุรกิจจำนวนมาก จนกระทั่งรัฐบาลได้ผ่อนปรนการใช้มาตรา101, 102, 119 และมาตรา 122 ของ พ.ร.ก.แรงงานต่างด้าวจนถึง 1 ม.ค. 2561 จากข้อมูลแรงงานต่างด้าวพบว่า ธุรกิจที่ใช้แรงงานต่างด้าวเป็นสัดส่วนที่สูงที่สุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง ธุรกิจการให้บริการต่างๆ และเกษตรและประมง ซึ่งผู้ประกอบการขนาดใหญ่ที่มีการใช้เทคโนโลยีในระดับสูง อาจจะปรับตัวได้ดีกว่าผู้ประกอบการ SME ซึ่งคาดว่าจะได้รับผลกระทบจากพ.ร.ก.แรงงานต่างด้าวมากกว่า (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2560)

อย่างไรก็ตาม ประเทศไทยมีการเคลื่อนย้ายแรงงานต่างด้าวที่ส่วนใหญ่เป็นแรงงานทักษะต่ำเข้ามาจำนวนมากโดยเฉพาะอย่างยิ่งแรงงานต่างด้าวจากประเทศเพื่อนบ้าน 3 สัญชาติได้แก่ เมียนมา ลาว กัมพูชา ตัวเลขสถิติจากกรมการจัดหางาน ณ 30 ก.ค. 2560 พบว่า มีจำนวนคนต่างด้าวที่ได้รับอนุญาตทำงานคงเหลือกว่า 1.6 ล้านคน โดยเป็นแรงงานจากพม่า ลาว กัมพูชา กว่า 1.3 ล้านคน อย่างไรก็ดี ภายหลังจากที่ภาครัฐรับแจ้งการทำงานของคนต่างด้าวทั่วประเทศที่ยังไม่ได้ลงทะเบียน ระหว่าง 24 ก.ค. - 7 ส.ค. 2560ทำให้มีแรงงานต่างด้าวจากประเทศเพื่อนบ้าน 3 สัญชาติมาลงทะเบียนเพิ่มเติมอีกราว 8 แสนราย ทำให้มีข้อมูลแรงงานในระบบทั้งสิ้นกว่า 2.1 ล้านคน แรงงานต่างด้าว 3 สัญชาตินี้กระจายอยู่ในหลายธุรกิจ โดยส่วนใหญ่จะอยู่ในกิจการที่ใช้แรงงานสูงโดยเฉพาะธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง การให้บริการ และเกษตรและการประมง ซึ่งกิจการเหล่านี้มีสัดส่วนของผู้ใช้แรงงานต่างด้าวต่อแรงงานไทยที่ค่อนข้างสูง โดยจากการประเมินของศูนย์วิจัยกสิกรไทย พบว่า สัดส่วนของผู้ใช้แรงงานต่างด้าวต่อแรงงานทั้งหมดในประเทศไทยในธุรกิจรับเหมาก่อสร้างอยู่ที่ร้อยละ 26.9 ธุรกิจการให้บริการร้อยละ 16.4 และธุรกิจเกษตรและการประมงร้อยละ 3.7 ในขณะที่สัดส่วนแรงงานต่างด้าวใน 3 ธุรกิจนี้มีสัดส่วนถึงร้อยละ 64 ของแรงงานต่างด้าวทั้งหมด (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2560)

อย่างไรก็ตามซึ่งต่อมาทางรัฐบาล ได้ออกพระราชกำหนดการบริหารจักการการทำงานของคนต่างด้าว (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2561 เพื่อแก้ปัญหาแรงงานต่างด้าวให้เข้าระบบและถูกต้องตามกกฎหมายซึ่งในการบังคับใช้กฎหมายมีสาระที่สำคัญเพื่อให้นายจ้างต้องปฏิบัติตาม พรก. ฉบับนี้ได้แก่ 1) คนต่างด้าวที่จะสามารถทำงานในราชอาณาจักรได้ต้องได้รับอนุญาตให้ทำงานจากนายทะเบียน ซึ่งหากคนต่างด้าวทำงานโดยไม่มีใบอนุญาตทำงานหรือมีใบอนุญาตทำงานแต่ไปทำงานนอกเหนือจากที่มีสิทธิจะทำได้ จะเป็นการกระทำความผิดตามมาตรา 8 แห่งพระราชกำหนดการบริหารจักการการทำงานของคนต่างด้าว (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2561 ต้องระวางโทษปรับตั้งแต่ 5,000 – 50,000 บาท 2)นายจ้างรับคนต่างด้าวโดยที่คนต่างด้าวไม่มีใบอนุญาตทำงาน หรือให้คนต่างด้าวที่มีใบอนุญาตทำงานทำงานนอกเหนือจากสิทธิจะทำได้ จะเป็นการกระทำความผิดตามมาตรา 9 แห่งพระราชกำหนดการบริหารจัดการการทำงานของคนต่างด้าว (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2561 ต้องระวางโทษปรับตั้งแต่ 10,000 – 100,000 บาทต่อคนต่างด้าวที่จ้าง 1 คน 3) หากผู้นั้นกระทำความผิดซ้ำ ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน 1 ปี หรือปรับตั้งแต่ 50,000 – 200,000 บาท ต่อคนต่างด้าวที่จ้าง 1 คน หรือทั้งจำทั้งปรับ และ 4) ห้ามมิให้จ้างคนต่างด้าวทำงานเป็นเวลา 3 ปี (สำนักบริหารแรงงาน, 2561) ในขณะที่ประเทศไทยมีแรงงานต่างด้าว 3 สัญชาติ คือสัญชาติกัมพูชา ลาว และเมียนมา จำนวนทั้งสิ้นกว่า 3.8 ล้านคน ซึ่งเป็นแรงงานที่เข้าเมืองและทำงานอย่างถูกกฎหมายประมาณ 2 ล้านคนและในส่วนที่เหลือคือแรงงานประเภททั่วไปที่ได้รับการผ่อนผันให้เข้ามาทำงานประมาณ 1.9 ล้านคน ซึ่งรัฐบาลภายใต้การนำของ พลเอก ประยุทธ์ จันทรโอชา นายกรัฐมนตรี ได้มีมาตรการผ่อนปรนให้แรงงานต่างด้าวได้รับอนุญาตให้อยู่ในประเทศและทำงานได้จนถึง 31 ธันวาคม 2560 โดยแรงงานต่างด้าวต้องพิสูจน์สัญชาติให้แล้วเสร็จในช่วงเวลาดังกล่าว (ตามคำสั่ง หัวหน้า คสช. ที่ 33/2560 เรื่อง มาตรการชั่วคราวเพื่อแก้ไขข้อขัดข้องในการบริหารจัดการการทำงานของคนต่างด้าว (สำนักบริหารแรงงาน, 2561)

อย่างไรก็ตาม กรมประชาสัมพันธ์ ร่วมกับศูนย์สำรวจความคิดเห็น “นิด้าโพล” สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (นิด้า) เปิดเผยผลสำรวจความคิดเห็นของประชาชน เรื่อง “พ.ร.ก. การบริหารจัดการการทำงานของคนต่างด้าว พ.ศ. 2560” ทำการสำรวจระหว่างวันที่ 10-18 กรกฎาคม 2560 จากนายจ้างหรือเจ้าของกิจการ พนักงานฝ่ายบุคคล และผู้จัดการ ที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปี ขึ้นไป รวมทั้งสิ้นจำนวน 2,000 หน่วยตัวอย่าง เกี่ยวกับ พ.ร.ก. การบริหารจัดการการทำงานของคนต่างด้าว พ.ศ. 2560 การสำรวจใช้การสุ่มตัวอย่างด้วยความน่าจะเป็นด้วยวิธีแบบหลายขั้นตอน (Multistage Sampling) เก็บข้อมูลด้วยวิธีการลงพื้นที่สัมภาษณ์แบบพบตัว โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่นที่ ร้อยละ 99.0 และมีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (Standard Error: S.E.) ไม่เกินร้อยละ 1.1 (นิด้าโพล, 2561) พบว่า ด้านความคิดเห็นของนายจ้างเกี่ยวกับ กฎหมายคุ้มครองแรงงานต่างด้าวเพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาการค้ามนุษย์ ว่าทุกประเทศทั่วโลกรวมถึงประเทศไทยควรมีกฎหมายดังกล่าวหรือไม่

พบว่า นายจ้างส่วนใหญ่ ร้อยละ 86.65 ระบุว่า เห็นด้วย รองลงมา ร้อยละ 9.45 ระบุว่า ไม่ทราบ/ไม่แน่ใจ ร้อยละ 3.80 ระบุว่า ไม่เห็นด้วย และร้อยละ 0.10 ระบุอื่น ๆ ได้แก่ ยังไม่ใช่วิธีการแก้ไขปัญหาที่ถูกต้อง อย่างไรก็ตามการขึ้นทะเบียนยังมีค่าใช้จ่ายในการดำเนินการสูง และมีเวลาที่จำกัดจึงควรลดค่าใช้จ่ายและขยายเวลาเพิ่มขึ้นอีกร่วมกับการอำนวยความสะดวกในการขึ้นทะเบียนให้มากขึ้น เพื่อให้ได้รับความร่วมมืออย่างดีจากทุกฝ่าย ร้อยละ 31.40 ระบุว่า เห็นด้วยมาก เพราะ พ.ร.ก.การบริหารจัดการการทำงานของคนต่างด้าว พ.ศ. 2560 ที่รัฐบาลประกาศบังคับใช้ ทำให้นายจ้างมีความต้องการที่จะขึ้นทะเบียนแรงงานให้ถูกต้องตามกฎหมาย เนื่องจากการมีแรงงานต่างด้าวที่ผิดกฎหมายมีอัตราโทษปรับรุนแรง ส่งผลกระทบต่อธุรกิจ และการขึ้นทะเบียนให้แรงงานต่างด้าวให้ถูกกฎหมายนั้นยังทำให้แรงงานต่างด้าวได้รับความคุ้มครองตามกฎหมาย มีการตรวจสอบและควบคุมได้ง่ายขึ้น ส่งผลให้สามารถป้องกันปัญหาการค้ามนุษย์ได้ แต่อย่างไรก็ตามเจ้าหน้าที่ควรบังคับใช้กฎหมายอย่างจริงจัง ลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ และอำนวยความสะดวกในการขึ้นทะเบียนให้มากขึ้น เพื่อให้ได้รับความร่วมมืออย่างดีจากทุกฝ่าย ร้อยละ 28.40 ระบุว่า ไม่ทราบ/ไม่แน่ใจ ร้อยละ 4.60 ระบุว่า ไม่ค่อยเห็นด้วย เพราะ พ.ร.ก. แรงงานต่างด้าวฉบับใหม่ที่รัฐบาลประกาศบังคับใช้ ทำให้เกิดการขาดแคลนแรงงาน เนื่องจากผู้ประกอบการประสบปัญหาในการขึ้นทะเบียนแรงงานให้ถูกกฎหมาย ไม่ว่าจะเป็นการมีระยะเวลาในการดำเนินการที่จำกัดและมีค่าใช้จ่ายในการดำเนินการสูง อีกทั้งอัตราโทษปรับยังรุนแรงเกินไป ในขณะที่ เมื่อถามถึงความคิดเห็นของนายจ้างเกี่ยวกับการส่งผลกระทบในด้านต่าง ๆ กรณี พ.ร.ก.การบริหารจัดการการทำงานของคนต่างด้าว พ.ศ. 2560 พบว่า นายจ้างส่วนใหญ่ ร้อยละ 38.90 ระบุว่า ส่งผลให้ขาดแคลนแรงงาน รองลงมา ร้อยละ 15.55 ระบุว่า เกิดการจัดระเบียบแรงงานต่างด้าวทั้งระบบให้ถูกต้องตามกฎหมาย ร้อยละ 11.45 ระบุว่า ช่วยให้ประเทศไทยมีภาพลักษณ์ที่ดีขึ้นในด้านการแก้ไขปัญหาค้ามนุษย์ ร้อยละ 11.30 ระบุว่า ลดความเสี่ยง ป้องกันการบังคับรีดไถแรงงานต่างด้าว ร้อยละ 9.60 ระบุว่า ผู้ประกอบการรายย่อยขาดทุน และล้มเลิกกิจการ ร้อยละ 8.60 ระบุว่า ต้นทุนการผลิตเพิ่มขึ้น ร้อยละ 3.50 ไม่ทราบ/ไม่ตอบ/ไม่แน่ใจ/ไม่ระบุ และร้อยละ 1.10 ระบุอื่น ๆ ได้แก่ ผลกระทบต่อด้านเศรษฐกิจ เช่น ค่าครองชีพสูงขึ้น (นิด้าโพล, 2561)

อย่างไรก็ตามปัญหาและอุปสรรคการดำเนินการที่ผ่านมา พบข้อขัดข้องในการดำเนินการทั้งสิ้น 2ประการ ได้แก่ประการแรก เรื่องการดำเนินการพิสูจน์สัญชาติ ปัจจุบันมีแรงงานมาดำเนินการขึ้นทะเบียนประวัติประมาณ 2 ล้านคน ซึ่งพบว่ายังมีแรงงานต่างด้าวประมาณ 8 แสนคน ที่ไม่สามารถดำเนินการพิสูจน์สัญชาติให้แล้วเสร็จได้ตามระยะเวลาที่ผ่อนผัน ซึ่งจะส่งผลให้แรงงานกลุ่มดังกล่าวเป็นแรงงานที่ทำงานอย่างผิดกฎหมายแต่นายจ้างและผู้ประกอบการยังมีความจำเป็นจะต้องจ้างงานอยู่ และการให้แรงงานกลับประเทศต้นทางตามมาตรการทางกฎหมาย อาจส่งผลกระทบต่อสถานการณ์การขาดแคลนแรงงานในประเทศ ประการที่สอง ในการบริหารจัดการแรงงานต่างด้าวในประเทศไทย ยังขาดฐานข้อมูลที่ครบถ้วนเป็นเอกภาพหนึ่งเดียวกัน ทำให้เป็นอุปสรรคในการกำหนดนโยบายในภาพรวม (สำนักบริหารแรงงาน, 2561)

ในขณะที่ภาครัฐได้ดำเนินการบริหารจัดการแรงงานต่างด้าวอย่างเข็มงวดและบังคับใช้กฎหมายอย่างจริงจัง ทำให้แรงงานและภาคเอกชนเกิดการปรับตัวอย่างรุนแรง รวมถึงแรงงานต่างด้าวก็เกิดการปรับตัวเช่นกันในขณะที่ผู้เกี่ยวข้องของภาครัฐในระดับผู้ปฏิบัติการเกิดการทำงานในภาพรวมไม่เป็นระบบทำให้การจัดระบบการบริการจัดการแรงงานภาครัฐดำเนินการขับเคลื่อนเป็นไปอย่างล่าช้ารวมถึงการปรับตัวของผู้ประกอบการในธุรกิจรับเหมาก่อสร้างต้องมีการปรับตัวทั้งระบบเพื่อเตรียมรับผลกระทบที่เกิดจากการบังคับใช้กฎหมายของภาครัฐอย่างจริงจัง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการจัดการแรงงานต่างด้าวในธุรกิจรับเหมาก่อสร้างในบริษัทที่ทำการศึกษาหลังบังคับใช้กฎหมายพ.ร.ก.การบริหารจัดการแรงงานต่างด้าว พ.ศ. 2561

2. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคการจัดการแรงงานต่างด้าวในธุกิจรับเหมาก่อสร้างหลังบังคับใช้กฎหมาย พ.ร.ก.การบริหารจัดการแรงงานต่างด้าว พ.ศ. 2561

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

1) ศึกษาตัวแปรด้านศึกษาข้อมูลพื้นฐานของแรงงานต่างด้าว ได้แก่ ความเป็นอยู่ของแรงงานเดิมก่อนเข้าสู่กระบวนการที่ทำให้ถูกกฎหมายตาม พ.ร.ก การบริหารจัดการการทำงานของคนต่างด้าว พ.ศ 2561 ค่าแรงงานต่างด้าว เดิมที่ได้รับก่อนกระบวนการที่ทำให้แรงงานดังกล่าวถูกต้องตามกฎหมาย การปฏิบัติงานของแรงงาน และชั่วโมงการทำงานเดิมของแรงงานต่างด้าว

2) ศึกษาตัวแปรลักษณะปัญหาและอุปสรรคในการจัดการแรงงานต่างด้าวก่อนมีการเข้าสู่กระบวนการเพื่อให้แรงงานต่างด้าวถูกกฎหมาย ได้แก่ การคัดเลือก/สมัครแรงงานของแรงงานต่างด้าว กฎระเบียบแบบแผนในการปฏิบัติเพื่อให้ถูกต้องตามกฎหมาย การโยกย้ายงาน และเปลี่ยนงาน

3) ศึกษาแนวทางการจัดการแรงงานต่างด้าว ในบริษัทที่ทำการศึกษาก่อนเข้าสู่กระบวนการเพื่อให้แรงงานต่างด้าวถูกต้องตามกฎหมาย ได้แก่ ค่าแรงงาน สวัสดิการที่จัดให้กับแรงงาน กฎระเบียบแบบแผนในการปฏิบัติเพื่อให้ถูกต้องตามกฎหมาย

2. ขอบเขตด้านพื้นที่ในการศึกษา

ในการวิจัยผู้วิจัยได้กำหนด พื้นที่ในการศึกษา และผู้ให้ข้อมูลสำคัญดังนี้ โดยผู้วิจัยได้กำหนดพื้นที่ทางการศึกษาได้แก่ หน่วยงานก่อสร้าง จำนวน 2 หน่วยงาน ของบริษัท เจ ดับบลิว เอส คอนสตรัคชั่น จำกัด ได้แก่

1) หน่วยงานก่อสร้าง โครงการ one roof concept อำเภอ บางพลี จังหวัด สมุทรปราการ

2) หน่วยงานก่อสร้าง โครงการ NEO Factory อำเภอลำคลองไห จังหวัด ปทุมธานี

3) หน่วยงานก่อสร้าง โครงการ อาคารโรงงานและคลังเก็บสินค้า บริษัท โรยัล โคเปนเฮเกน (ประเทศไทย) จำกัด อำเภอหนองแค จังหวัด สระบุรี

2. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ผู้วิจัยได้เลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ แบบเจาะจง (Criterion Based Selection) ซึ่งได้แก่

1) กลุ่มแรงงานต่างด้าวทำงานงานในบริษัทที่ทำการศึกษา ที่สามารถสื่อสารและพูดภาษาไทยได้

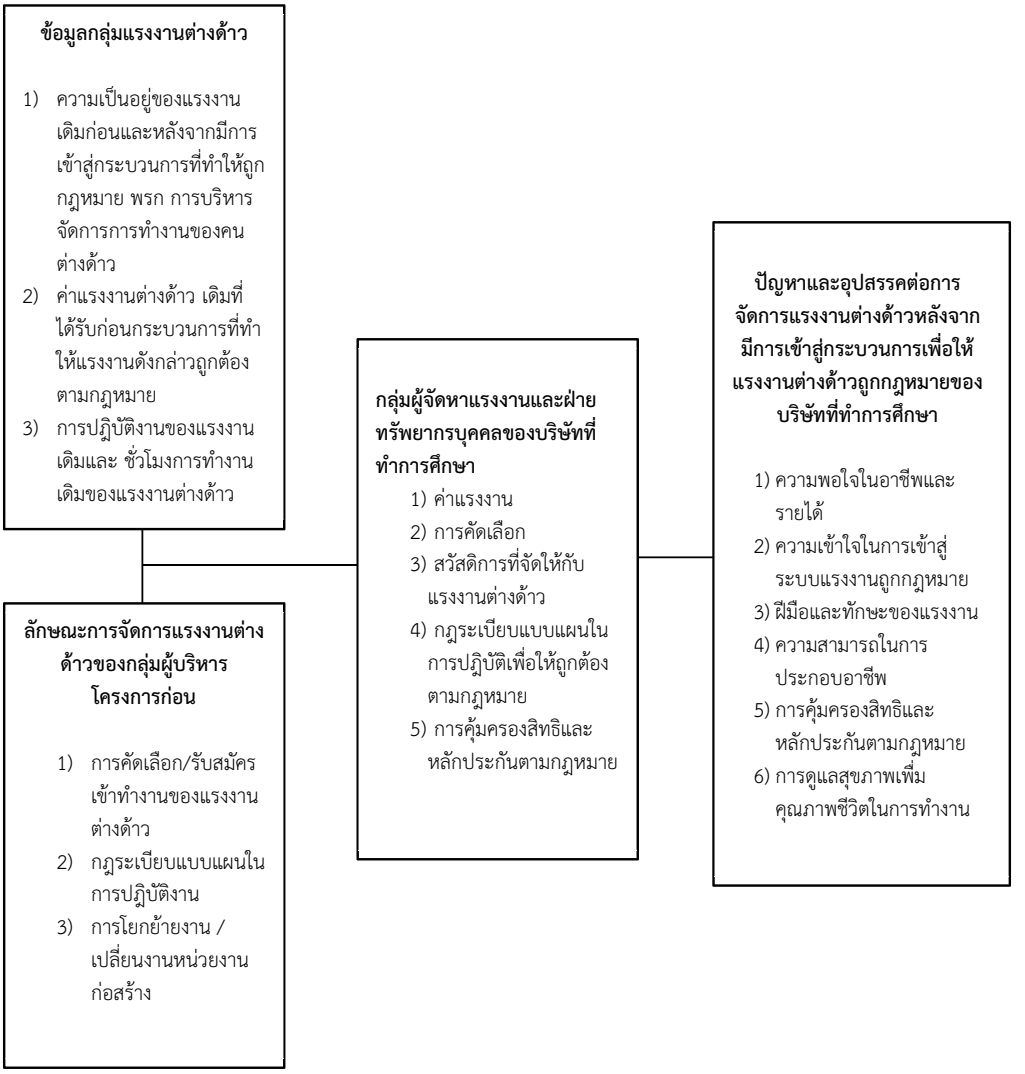
2) กลุ่มบริหารโครงการ ได้แก่ ผู้อำนวยการโครงสร้าง ผู้จัดการโครงการ วิศวกรควบคุมงาน หัวหน้างานคนไทย (Foreman) ที่ดูแลแรงงานต่างด้าวโดยตรงเพื่อปฏิบัติงานในหน่วยงานก่อสร้าง

3) กลุ่มสนับสนุนในการจัดการแรงงาน ได้แก่ ผุ้จัดหาแรงงาน ให้กับบริษัทที่ทำการศึกษา

4) ผู้บริหารฝ่ายบุคคลในบริษัทที่ทำการศึกษา ได้แก่ ผู้บริหารจัดการแรงงานและผู้เกี่ยวข้องได้แก่ผู้จัดการฝ่ายบุคคลและพนักงานผู้รับผิดชอบในการดำเนินการจัดการแรงงานต่างด้าวให้ถูกต้องตามกฎหมาย

กรอบแนวคิดของการวิจัย

ผู้วิจัยได้สร้างกรอบแนวความคิดเพื่อทำการศึกษางานวิจัย เรื่องปัญหาและอุปสรรคต่อการจัดการแรงงานต่างด้าวในธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง หลังจากบังคับใช้ พระราชกำหนดการบริหารจัดการการทำงานของคนต่างด้าว พ.ศ.2561 ดังนี้



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวความคิดที่ใช้ในการศึกษาปัญหาและอุปสรรคต่อการจัดการแรงงานต่างด้าวในธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง หลังจากบังคับใช้พระราชกำหนดการบริหารจัดการการทำงานของคนต่างด้าว พ.ศ.2561

วิธีดำเนินการวิจัย

สำหรับวิธีการศึกษาผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการวิจัยโดยใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (qualitative research) ผู้วิจัยเลือกพื้นที่ที่จะศึกษาคือ หน่วยงานก่อสร้างของ บริษัท บริษัท เจ ดับบลิว เอส คอนสตรัคชั่น จำกัด ซึ่งเป็นบริษัท รับเหมาก่อสร้างขนาดใหญ่ ซึ่งมีคนงานต่างด้าวทำงานอยู่และศึกษาข้อมูลเอกสาร (documentary research) ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมทั้ง การสัมภาษณ์ เจาะลึก (in-depth interview) และการสนทนากลุ่ม (Focus group)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

พื้นที่ศึกษาผู้วิจัยได้กำหนดพื้นที่ทางการศึกษาได้แก่ หน่วยงานก่อสร้าง จำนวน 3 หน่วยงาน ของบริษัท เจ ดับบลิว เอส คอนสตรัคชั่น จำกัด ได้แก่

1) หน่วยงานก่อสร้าง โครงการ one roof concept อำเภอ บางพลี จังหวัด สมุทรปราการ

2) หน่วยงานก่อสร้าง โครงการ NEO Factory อำเภอลำคลองไห จังหวัด ปทุมธานี

3) หน่วยงานก่อสร้าง โครงการ อาคารโรงงานและคลังเก็บสินค้า บริษัท โรยัล โคเปนเฮเกน (ประเทศไทย) จำกัด อำเภอหนองแค จังหวัด สระบุรี

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ผู้วิจัยได้เลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ แบบเจาะจง (Criterion Based Selection) ซึ่งได้แก่

1) กลุ่มแรงงานต่างด้าวทำงานงานในบริษัทที่ทำการศึกษา จำนวน 60 คน

2) กลุ่มบริหารโครงการ ได้แก่ ผู้อำนวยการโครงสร้าง ผู้จัดการโครงการ วิศวกรควบคุมงาน หัวหน้างานคนไทย (Fore Man) ที่ดูแลแรงงานต่างด้าวโดยตรงเพื่อปฏิบัติงานในหน่วยงานก่อสร้าง จำนวน 50 คน

3) กลุ่มสนับสนุนในการจัดการแรงงาน ได้แก่ หัวหน้าจัดหางานต่างด้าวที่มีหน้าที่ในการจัดหาแรงงานมาทำงานในหน่วยงานก่อสร้าง 2 คน และเจ้าของบริษัทจัดหาแรงงานให้กับบริษัทที่ทำการศึกษา 1 คน

4) ผู้จัดการฝ่ายทรัพยการบุคคลของบริษัทที่ทำการศึกษา 1 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ซึ่งผู้วิจัยใช้วิธีการและเครื่องมือในการวิจัย คือ แบบการสัมภาษณ์และการสนทนากลุ่ม (Focus group)

1) แบบสัมภาษณ์ ผู้วิจัยจะใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก โดยใช้เทคนิคการสัมภาษณ์ แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structure Interview หรือ SSI) โดยแบบสัมภาษณ์ จะทำการกำหนดแนว คำถามสำหรับการสัมภาษณ์ ซึ่งจะมีลักษณะยืดหยุ่น

2) การทดสอบคุณภาพเครื่องมือ

เพื่อให้แบบสอบถามมีคุณภาพ ผู้วิจัยได้ทดสอบคุณภาพเครื่องมือ 2 ส่วน คือ ความเที่ยงตรง (Validity) และความน่าเชื่อถือ (Reliability) ของแบบสอบถาม ดังนี้

1. ความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Validity) ในการทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา ผู้วิจัยจัดสร้างเครื่องมือสำหรับ โดยใช้แนวคิดและทฤษฎี ตลอดจนผลงานที่เกี่ยวของเป็น แนวทางในการสร้างแบบสอบถาม แล้วนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปเรียนปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษารวมทั้งผู้เชี่ยวชาญได้แก่ ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน เพื่อขอคำแนะนำและทำการปรับปรุงแก้ไขจนมั่นใจว่าเนื้อหานั้นมีความเที่ยงตรง และสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา

2. การทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Pre-Test) กับกลุ่มทดลองชุมชนข้างเคียง จำนวน 10 คน และนำมาทดสอบความเชื่อมั่นโดยวิธี ของครอนบาช (Cornbrash’s Alpha, อ้างถึงในวิชิต อูอ้น, 2550 หน้า 105) ซึ่งหากความน่าเชื่อถืออยู่ ในระดับสูงจะต้องมีค่าระดับความเชื่อมั่นของแบบสอบถามมากกว่า 0.7 จึงถือได้ว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือและสามารถนำไปศึกษากับกลุ่มตัวอย่างจริงได้ ในการหาค่าความน่าเชื่อมั่นผู้วิจัยได้

3. ส่วนเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลอีกแนวทางหนึ่ง ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการจัดให้มีการสนทนากลุ่ม (Focus group)ขึ้นโดยได้กำหนดประเด็นและสร้างข้อคำถามที่ใช้ในการสนทนากลุ่มจากข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เจาะลึก เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล ที่ได้จากการสัมภาษณ์เจาะลึก

การเก็บข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

แนวทางในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่นำมาใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลใน 3 ลักษณะดังต่อไปนี้

1. การเก็บรวบรวมข้อมูลจากการศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากเอกสารในระดับทุติยภูมิ ได้แก่ ข้อมูลจากเอกสาร ตำรา วารสาร รายงานการศึกษาวิจัยและรายงานทางวิชาการประเภทต่าง ๆ รวมทั้งข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการศึกษา วิจัยวิเคราะห์และประมวลผลการวิจัยในส่วนต่อไป

2. การเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เจาะลึก โดยได้ดำเนินการขอความร่วมมือจากองค์กรหรือบุคคลที่เป็นเป้าหมายของการศึกษา วิจัยเพื่อขอสัมภาษณ์อย่างเป็นทางการ ดังนั้นทางผู้วิจัยได้ใช้ทั้งวิธีการจดบันทึกและการบันทึกเสียงของผู้ให้สัมภาษณ์โดยขออนุญาตจากผู้ให้สัมภาษณ์เพื่อนำมาใช้ในการตรวจสอบและตรวจทานความถูกต้องย้อนกลับในภายหลังได้

3. การเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสนทนากลุ่ม (Focus group) โดยได้ดำเนินการขอความร่วมมือผู้จัดการโครงการ วิศวกรผู้ควบคุมงาน และ หัวหน้างาน (Fore Man) เพื่อให้บุคคเหล่านั้นเข้าร่วมในการสนทนากลุ่ม (Focus group) หลังการประกาศใช้ พ.ร.ก.การบริหารจัดการแรงงานต่างด้าว พ.ศ. 2560 ก่อนและหลังการบังคับใช้พระราชกำหนดดังกล่าว มีลักษณะการจัดการอย่างไร และปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นมีอะไรบ้างแก้ไขปัญหาอย่างไร และแนวทางการจัดการที่เหมาะสมควรเป็นอย่างไรเพื่อตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล ที่ได้จากการสัมภาษณ์เจาะลึก โดยขอใช้ห้องประชุมที่หน่วยงานก่อสร้าง นอกจากนี้ ผู้วิจัยได้ขออนุญาตผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มเพื่อขอบันทึกเสียงในการประชุมครั้งนี้ด้วย

หลังจากได้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างแล้ว ผู้วิจัยจะทำการตรวจสอบและ วิเคราะห์ข้อมูลตามประเด็นแนวคำถามที่กำหนดไว้เปรียบเทียบข้อมูลแต่ละประเด็นเพื่อหาข้อสรุป ซึ่งการตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อมูล สามารถทำโดยการตรวจสอบข้อมูล หลังจากที่ผู้วิจัยได้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมายในแต่ละครั้ง ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้มาจัดเรียงและจำแนกตามประเด็นคำถามที่ศึกษา แล้วนำข้อมูลที่ ได้มาตรวจสอบความถูกต้อง โดยใช้วิธีการตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulation) เพื่อความแม่นตรงและความน่าเชื่อถือของข้อมูล เพราะแคลงใจในความลำเอียงของนักวิจัยที่อาจเกิดขึ้นเมื่อได้ไปคลุกคลีกับปรากฏการณ์และผู้ให้ข้อมูล

ผลการวิจัย

จากการเก็บข้อมูลเชิงลึก และจากการสนทนากลุ่มพบว่ากลุ่มผู้ให้ข้อมูลได้มีการเสนอแนะและระดมความคิดเพื่อสะท้อนปัญหาในการจัดการแรงงานต่างด้าวก่อนและหลังการประกาศใช้พระราชกำหนดการบริหารจัดการแรงงานต่างด้าว พ.ศ. 2561 มีผลต่อการจัดการแรงงานต่างด้าวเดิมอย่างมีนัยสำคัญ เนื่องจากแรงงานต่างด้าวดังกล่าวรับทราบแต่ข้อมูลและปฏิบัติตามกฎระเบียบที่บริษัทที่ทำการศึกษาวางไว้เท่านั้น ในขณะที่การจัดการแรงงานดังกล่าวเป็นไปตามพระราชกำหนดดังกล่าวอย่างเคร่งครัด ในขณะที่ปัญหาและอุปสรรคในการจัดการแรงงานดังกล่าวกลับมีปัญหามากขึ้นเนื่องจากเป็นการปฏิบัติให้แรงงานดังกล่าวเป็นไปตามพระราชกำหนดดังกล่าว การปฏิบัติงานของผู้ดูแลรับผิดชอบของบริษัทที่ทำการศึกษายังมีข้อผิดพลาดรวมถึงความพร้อมของเจ้าหน้าที่ภาครัฐที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานให้เป็นกฎระเบียบเป็นไปอย่างช้าติดปัญหาเรื่องขั้นตอนการปฏิบัติและความไม่เข้าใจของแรงงานต่างด้าวในเรื่องกฎเกณฑ์การปฏิบัติงาน การหยุดงาน มาตราฐานฝีมือในการปฏิบัติงาน ความคาดหวังและความต้องการมีรายได้ที่เพิ่มขึ้นหลังจากการเข้าสู่ระบบแรงงานที่ถูกต้องตามพระราชกำหนดดังกล่าว ในขณะที่ผลกระทบจากการปฏิบัติตามพระราชำหนดดังกล่าวทำให้ต้นทุนของบริษัทที่ทำการศึกษาเพิ่มขึ้น โดยสามารถสรุปผลการจัยตามวัตถุประสงค์ดังนี้

จากการศึกษาวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาการจัดการแรงงานต่างด้าวในธุรกิจรับเหมาก่อสร้างในบริษัทที่ทำการศึกษาหลังบังคับใช้กฎหมายพ.ร.ก.การบริหารจัดการแรงงานต่างด้าว พ.ศ. 2561 พบว่า

1. แรงงานเหล่านี้มีฐานยากจน มีความเกรงกลัวต่อการบังคับกฎหมาย พบว่า ยินยอมที่จะดำเนินการตามที่ทางบริษัทที่ทำการศึกษา ได้ดำเนินการให้ถูกต้องตามกฎหมาย

2. เนื่องจากแรงงานดังกล่าวมีฐานะยากจน จากการศึกษาพบว่ามีการปัญหาในการที่จะต้องเก็บเงินเพื่อเสียค่าธรรมเนียม ใช้จ่ายในการดำเนินการให้แรงงานต่างด้าวเหล่านี้ถูกต้องตามกฎหมาย โดยที่บ้างส่วนยินยอมที่จะกลับบ้านเนื่องจากไม่มีเงินสำหรับค่าใช้จ่ายดังกล่าว สำหรับแรงงานต่างด้าวที่เคยทำงานกับบริษัทที่ทำการศึกษามานาน ส่วนมากยินยอมที่จะเสียค่าใช้จ่ายในการที่ทำให้แรงงานดังกล่าว ได้ทำงานอย่างถูกต้องตามกฎหมายโดยได้เริ่มเก็บเงินโดยยอมให้หักเป็นรายเดือนจบครบหรือหากขาดเพียงเล็กน้อยทางบริษัทที่ทำการศึกษาก็จะออกเงินให้ไปดำเนินการและทำการหักเงินภายหลังตามรายจ่ายที่ได้ใช้จ่ายไป

3. การคัดเลือกแรงงานต่างด้าว พบว่า บริษัทที่ทำการศึกษา ได้ทำการคัดเลือกโดยกลุ่มแรงงานหญิงที่ทำงานเป็นกรรมกร มีอายุระหว่าง 21- 35 ปี แรงงานงานชาย มีอย่างระหว่าง 21-40 ปี ยกเว้นแรงงานที่มีฝีมือและเคยทำงานกับบริษัทที่ทำการศึกษามาไม่น้อยกว่า 3 ปี ยอมให้มีอายุได้ถึง 48 ปี

4. ค่าแรงงาน จากการศึกษาพบว่า แรงงานชายได้รับค่าแรงตามกฎหมายรายวัน วันละ 325 บาทต่อวัน และแรงงานหญิงได้รับค่าแรงวันละ 300 บาทต่อวัน

5. สวัสดิการที่จัดให้กับแรงงานต่างด้าวพบว่าแรงงานต่างด้าวได้รับวันหยุดเท่ากับกฎหมายไทยโดย นายจ้างต้องจัดให้ลูกจ้างหยุดประจำสัปดาห์โดยได้รับค่าจ้างสัปดาห์ละ 1 วัน และวันหยุดประเพณีไทยโดยได้รับค่าจ้างปีละ 13 วันและเมื่อลูกจ้างทำงานครบหนึ่งปี นายจ้างตกลงจัดให้ลูกจ้างหยุดพักผ่อนประจำปีโดยได้รับค่าจ้างเป็นเวลาไม่น้อยกว่า 6 วันทำงาน

6. การคุ้มครองสิทธิและหลักประกันตามกฎหมายจากการศึกษาพบว่า ประกันสังคม แรงงานต่างด้าวซึ่งเป็นผู้ประกันตนจะได้รับสิทธิด้านการรักษาพยาบาลตามบัตรรับรองสิทธิการรักษาพยาบาลหรือเครือข่ายของสถานพยาบาลนั้น โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย โดยต้องขึ้นทะเบียนและจ่ายเงินสมทบเข้าสู่ระบบประกันสังคมตามพระราชบัญญัติประกันสังคมพ.ศ. 2533 และได้รับการคุ้มครองตามพระราชบัญญัติประกันสังคมพ.ศ. 2533 และพระราชบัญญัติเงินทดแทน พ.ศ. 2537 ดังนี้

1) กองทุนประกันสังคม แรงงานต่างด้าวต้องขึ้นทะเบียนกับสำนักงานประกันสังคมและจ่ายเงินสมทบกองทุนประกันสังคมในอัตรา5% ของค่าจ้าง นายจ้างจ่ายสมทบ 5% รัฐบาล 2.75% ได้รับสิทธิประโยชน์ 7 กรณีคือ กรณีเจ็บป่วยหรือประสบอันตราย ทุพพลภาพตาย ซึ่งไม่เนื่องจากการทำงาน รวมทั้งกรณีคลอดบุตร สงเคราะห์บุตรชราภาพ และว่างงาน

2) กองทุนเงินทดแทน นายจ้างของแรงงานต่างด้าวเป็นผู้จ่ายสมทบฝ่ายเดียวในอัตรา 0.2 - 1% ของค่าจ้างตามความเสี่ยงของประเภทกิจการ

7. การพักอาศัยของแรงงานต่างด้าวในหน่วยงานก่อสร้างอยู่กันเป็นห้องเล็ก ขนาดไม่เกินสามคูณสี่เมตร ในการซื้ออาหาร ข้าวของเครื่องใช้ภายในหน่วยงานก่อสร้าง จะมีร้านค้าซึ่งผู้นำเข้าแรงงานต่างด้าวจะทำร้านค้าขึ้นเพื่อให้แรงงานต่างด้าวเหล่านั้นได้ทำการซื้ออาหารและเครื่องใช้เพื่ออุปโภค บริโภค ในการทำอาหารการทำธุรกิจประจำวันหลังเลิกงาน ส่วนใหญ่ก็จะประกอบกิจธุระที่หน้าห้องพักของตนเอง สังคมและการอยู่รวมกัน ในแค้มป์ที่พักอาศัย กำหนดเวลานอนพักผ่อนไม่เกิน 23.00 ของทุกวัน ในวันที่เงินค่าจ้างแรงงานต่างด้าวของคนงานรายวันออกเงินค่าจ้างให้แก่แรงงานดังกล่าว ทุกวันที่ 20 และวันที่ 5 ของเดือนถัดไป ก็จะมีแม่ค้าและพ่อค้านำอาหาร และเสื้อผ้าหรือเครื่องใช้โดยนำมาขายให้กับแรงงานดังกล่าวทุกครั้งมีเงินค่าแรงงานออก

8. สังคมและการอยู่รวมกัน ในที่แค้มป์ก่อสร้าง จะมีพ่อบ้าน (Camp Boss) ที่ได้รับมอบหมายจากบริษัทฯ ให้ดูแลจะเป็นผู้รับมอบหมายให้รับผิดชอบความเรียบร้อยในแค้มป์คนงาน จะมีระเบียบที่เคร่งครัด การดื่มสุรายาเสพติดและการทะเลาะวิวาทถือเป็นเรื่องร้ายแรง หากคนงานคนใดทำผิดจะถูกลงโทษสถานเดี่ยวคือไล่ออก ส่วนในการตรวจตราความปลอดภัยภายในแค้มป์ก่อสร้างจะมีระบบ”ตู้แดง” โดยจะมีตำรวจที่เป็นสายตรวจเข้า

ตรวจตราทุกวันเพื่อให้เจ้าหน้าที่สายตรวจเข้าทำการตรวจเป็นกรณีพิเศษตามเวลาที่กำหนดเพื่อป้องกันและตรวจตราความเรียบร้อยภายในแค้มป์แรงงานต่างด้าว

จาการศึกษาวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคต่อการจัดการแรงงานต่างด้าวในธุกิจรับเหมาก่อสร้างหลังบังคับใช้กฎหมายพ.ร.ก.การบริหารจัดการแรงงานต่างด้าว พ.ศ. 2561 พบว่า

1. ความพอใจในอาชีพและรายได้ จากการศึกษาพบว่า แรงงานที่นำเข้า MOU และ One Stop Service (OSS) มีคาดหวังในรายได้ตามกฎหมายแรงงานในประเทศไทย รวมถึงการทำงานล่วงเวลาของแรงงานก่อสร้างซึ่งโดยปกติวิสัย งานก่อสร้างโดยส่วนใหญ่จะมีการทำงานล่วงเวลาทุกวัน ไม่ต่ากว่าวันละ 4 ชั่งโมง เมื่อทางบริษัทที่ทำการศึกษาเริ่มลดค่าใช้จ่ายโดยการงดการทำงานล่วงเวลา แรงงานเหล่านี้ก็จะเกิดความไม่พอใจเนื่องจากขาดรายได้

2. ความไม่เข้าใจในการเข้าสู่ระบบแรงงานถูกกฎหมาย พบว่าแรงงานต่างด้าวเหล่านี้ยังไม่มีความเข้าใจในเรื่องกฎหมายเกี่ยวกับ พ.ร.ก การบริหารจัดการแรงงานต่างด้าว พ.ศ. 2561 เท่าที่ควร เช่นการขาดงาน การหยุดงาน หรือการลากลับบ้านที่ประเทศต้นทาง ทำให้มีปัญหาในการปฎบัติงานกับทางบริษัทที่ทำการศึกษา

3. ฝีมือและทักษะของแรงงานต่างด้าว จากการศึกษาพบว่าแรงงานส่วนใหญ่ยังไร้ทักษะเป็นจำนวนมาก แรงงานส่วนใหญ่เป้นแรงงานตามฤดูกาล เข้ามาหลังจากทำการเกษตรจากประเทศต้นทาง อย่างมีนัยยะสำคัญ ซึ่งทำให้ต้นทุนการผลิตของบริษัทที่นำมาศึกษามีค่าใช้จ่ายที่สูงขึ้น

4. ความสามารถในการประกอบอาชีพ จากการศึกษาพบว่า สามารถแบ่งลักษณะของแรงงานได้ 3 ประเภท ประเภทแรก ประเภทแรกได้แก่ 1) แรงงานต่างด้าวที่มีทักษะ (Skill) สามารถที่จะทำงานตามที่ได้รับมอบหมายได้ทันที 2) แรงงานต่างด้าว มีทักษะทางด้านช่างปานกลาง (Moderate Skills) และประเภทสุดท้าย 3) กรรมกร (หญิง) โดยส่วนใหญ่เป็นภรรยาของแรงงานต่างด้าว(สามี) ที่เดินทางมาพร้อมกัน โดยแรงงานเหล่านี้ไม่มีทักษะ (Non Skill)

5. การคุ้มครองสิทธิและหลักประกันตามกฎหมาย จากการศึกษาพบว่า แรงงานต่างด้าวส่วนใหญ่ต้องการได้สิทธิ์เต็มตามกฎหมายแต่ในขณะเดียวกันแรงงานเหล่าไม่ได้ใส่ใจระเบียบปฎิบัติตามกฎหมายไทยในกรณีกลับบ้านตามฤดูกาล วันปีใหม่ หรือวันสงกรานต์ก็จะกลับบ้านกันโดยไปเป้นหมู่คณะ โดยแรงงานส่วนใหญ่ยังคิดว่าเข้ายังสามารถได้สิทธิ์กลับไปโดยไม่ผิดกฎหมาย

6. การดูแลสุขภาพเพิ่มคุณภาพชีวิตในการทำงาน จากการศึกษษพบว่า การดูแลสุขภาพและเพิ่มคุณภาพชีวิตในการทำงานของแรงงานต่างด้าว พบว่า การดูแลสุขภาพและเพิ่มคุณภาพชีวิตในการทำงานของแรงงานต่างด้าวของบริษัทฯที่ทำการศึกษา ยังไม่เป็นไปตามกฎหมายหรือสิทธิ์ที่แรงงานเหล่านี้จะได้รับ เนื่องจากแรงงานเหล่านี้ส่วนใหญ่ จะทำงานตามที่ผู้นำแรงงานนำเข้ามาและย้ายออกไปตามที่ผู้นำแรงงานต่างด้าวนี้รับมอบหมายให้โดยย้ายงานตามที่หัวหน้าโครงการนั้นมีคำสั่งให้ย้ายแรงงานเหล่านี้ไปหน่วยงานอื่นที่สั่งให้ไป ซึ่งไม่ทราบหรือรู้กำหนดเวลา ซึ่งแรงงานเหล่านี้ส่วนใหญ่ก็จะได้สวัสดิการบางส่วนจากผู้นำแรงงานเข้ามาและจากบางส่วนจากบริษัทที่ทำการศึกษาแต่ไม่ได้เป็นรูปธรรมมากนัก

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา ปัญหาและอุปสรรคต่อการจัดการแรงงานต่างด้าวในธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง หลังจากบังคับใช้ พระราชกำหนดการบริหารจัดการการทำงานของคนต่างด้าว พ.ศ.2561 ผู้วิจัยขอนำเสนอผลวิจัยดังนี้

จากงานวิจัยของข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มแรงงานต่างด้าว การจัดการแรงงานต่างด้าวในธุกิจรับเหมาก่อสร้างหลังบังคับใช้กฎหมายพ.ร.ก.การบริหารจัดการแรงงานต่างด้าว พ.ศ. 2561 พบว่า แนวทางการจัดการแรงงานต่างด้าว ยังคงต้องควรมีการจัดการระบบ การจัดการแรงงานต่างด้าว โดยเน้นการลดต้นทุนในการใช้แรงงานต่างด้าว เพิ่มทักษะและฝึกฝนให้แรงงานต่างด้าวมีความชำนาญเฉพาะด้านอย่างมีนัยยะสำคัญ เพื่อที่จะได้ให้แรงงานเหล่านี้

เพิ่มความสามารถในการเข้ามารับงานเป็นผู้รับเหมารายย่อย (Sub-Contractor)ของบริษัทที่ทำการศึกษาในขณะที่ปัญหาและอุปสรรคต่อการจัดการแรงงานต่างด้าวในธุกิจรับเหมาก่อสร้างหลังบังคับใช้กฎหมายพ.ร.ก.การบริหารจัดการแรงงานต่างด้าว พ.ศ. 2561 พบว่าต้องมีการประชาสัมพันธ์ให้แรงงานเหล่านี้ได้ทราบถึงข้อระเบียบที่ต้องปฏิบัติอย่างชัดเจนต่อการทำงานอย่างเป็นระบบมากขึ้น และการปฏิบัติตนของแรงงานต่างด้าวที่เข้ามาทำงานซึ่งต้องปฏิบัติตาม กฎหมายหลังบังคับใช้ พ.ร.ก.การบริหารจัดการแรงงานต่างด้าว พ.ศ. 2561 การได้รับประโยชน์จากสิทธิประโยชน์จากการได้รับการคุ้มครองสิทธิและหลักประกันตามกฎหมาย ในขณะที่การอยู่อาศัยร่วมกันในที่แค้มป์ก่อสร้างควรได้รับการพัฒนาส่งเสริมการมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น มีกฎระเบียบที่ถูกต้องและอยู่อาศัยอย่างปลอดภัยเช่น ยาเสพติด การเล่นการพนัน และมีกฎเกณฑ์ที่เป็นมาตราฐานตามที่ควรจะเป็น

อภิปรายผล

จากการศึกษาวิจัย ปัญหาและอุปสรรคต่อการจัดการแรงงานต่างด้าวในธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง หลังจากบังคับใช้ พระราชกำหนดการบริหารจัดการการทำงานของคนต่างด้าว พ.ศ.2561 ผลงานวิจัยที่ค้นพบสามารถนำมาอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์งานวิจัยรายละเอียด ดังนี้

การจัดการแรงงานต่างด้าวในธุรกิจรับเหมาก่อสร้างในบริษัทที่ทำการศึกษาหลังบังคับใช้กฎหมาย พ.ร.ก. การบริหารจัดการแรงงานต่างด้าว พ.ศ. 2561

แรงงานต่างด้าวที่อพยพมาเหล่านี้มีฐานยากจน มีความเกรงกลัวต่อการบังคับกฎหมาย พบว่า ยินยอมที่จะดำเนินการตามที่ทางบริษัทที่ทำการศึกษา ได้ดำเนินการให้ถูกต้องตามกฎหมาย พบว่ามีปัญหาในการที่จะต้องเก็บเงินเพื่อเสียค่าธรรมเนียม และค่าใช้จ่ายในการดำเนินการให้แรงงานต่างด้าวเหล่านี้ถูกต้องตามกฎหมาย ในณะที่บางส่วนยินยอมที่จะกลับบ้านเนื่องจากไม่มีเงินสำหรับค่าใช้จ่ายดังกล่าว และสำหรับแรงงานต่างด้าวที่เคยทำงานกับบริษัทที่ทำการศึกษามานาน ส่วนมากยินยอมที่จะเสียค่าใช้จ่ายในการที่ทำให้แรงงานดังกล่าว ได้ทำงานอย่างถูกต้องตามกฎหมายโดยได้เริ่มเก็บเงินโดยยอมให้หักเป็นรายเดือนจบครบหรือหากขาดเพียงเล็กน้อยทางบริษัทที่ทำการศึกษาก็จะออกเงินให้ไปดำเนินการและทำการหักเงินภายหลังตามรายจ่ายที่ได้ใช้จ่ายไป เนื่องจากแรงงานเหล่านี้ต้องการความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น จึงมีแรงผลักดันที่ต้องดิ้นรนเพื่อโอกาสที่ดีกว่า ซึ่งสอดคล้องกับ ทฤษฎีความความคาดหวังในรายได้ (Sjaastad, 1962 ; Schultz, 1962) ว่าในการย้ายถิ่นเข้าไปทำงานในประเทศปลายทางของแรงงานต่างๆนั้นปัจจัยหนึ่งคือความ ต้องการและความคาดหวังในด้านรายได้ของแรงงาน ซึ่งปัจจัยที่เป็นสาเหตุของการย้ายถิ่นได้โดยผ่านปัจจัยที่สำคัญ 2 ประการ คือ ปัจจัยผลักดัน (Push Factors) และปัจจัยดึงดูด (Pull Factors) โดยปัจจัยผลักดัน (Push Factors) เป็นสาเหตุต่างๆ ในเขตที่อยู่อาศัยที่ทำให้บุคคลต้องย้ายถิ่นเพราะไม่สามารถอาศัยอยู่ในเขตเดิมได้ ซึ่งเป็นแรงผลักดันให้ประชากรเคลื่อนย้ายไปหางานทำในเขตอื่นที่มีความอุดมสมบูรณ์กว่า

ในขณะที่การคัดเลือกแรงงานต่างด้าว พบว่า บริษัทที่ทำการศึกษา ได้ทำการคัดเลือกโดยกลุ่มแรงงานหญิงที่ทำงานเป็นกรรมกร มีอายุระหว่าง 21- 35 ปี แรงงานงานชาย มีอย่างระหว่าง 21-40 ปี ยกเว้นแรงงานที่มีฝีมือและเคยทำงานกับบริษัทที่ทำการศึกษามาไม่น้อยกว่า 3 ปี ยอมให้มีอายุได้ถึง 48 ปี ค่าแรงงาน จากการศึกษาพบว่า แรงงานชายได้รับค่าแรงตามกฎหมายรายวัน วันละ 325 บาทต่อวัน และแรงงานหญิงได้รับค่าแรงวันละ 300 บาทต่อวัน ซึ่งไม่รวมการทำงานล่วงเวลา ทำให้ต้นทุนของผู้ประกอบการ เพิ่มสูงขึ้น สอดคล้องกับ ศูนย์วิจัยกสิการไทย (2560) ซึ่งพบว่าพบว่าธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง เกษตรกรรม และกิจการต่อเนื่อง (รวมประมงและแปรรูปอาหารทะเล) โรงแรมภัตตาคาร และค้าขาย เป็นกลุ่มธุรกิจที่จะได้รับผลกระทบมากที่สุด เนื่องจากมีแรงงานต่างด้าวอยู่ในกลุ่มธุรกิจเหล่านี้จำนวนมาก สำหรับธุรกิจขนาดใหญ่อาจจะได้รับผลกระทบไม่มากนักจากการที่ธุรกิจเหล่านี้มีกระบวนการผลิตที่ใช้เทคโนโลยี ซึ่งอาจจะสามารถปรับตัวจากการขาดหายของแรงงานต่างด้าวได้ในระดับหนึ่ง อย่างไรก็ตาม สวัสดิการที่จัดให้กับแรงงานต่างด้าวพบว่าแรงงานต่างด้าวได้รับวันหยุดเท่ากับกฎหมายไทย

โดย นายจ้างต้องจัดให้ลูกจ้างหยุดประจำสัปดาห์โดยได้รับค่าจ้างสัปดาห์ละ 1 วัน และวันหยุดประเพณีไทยโดยได้รับค่าจ้างปีละ 13 วันและเมื่อลูกจ้างทำงานครบหนึ่งปี นายจ้างตกลงจัดให้ลูกจ้างหยุดพักผ่อนประจำปีโดยได้รับค่าจ้างเป็นเวลาไม่น้อยกว่า 6 วันทำงาน ในขณะที่การคุ้มครองสิทธิและหลักประกันตามกฎหมายจากการศึกษาพบว่า ประกันสังคม แรงงานต่างด้าวซึ่งเป็นผู้ประกันตนจะได้รับสิทธิด้านการรักษาพยาบาลตามบัตรรับรองสิทธิการรักษาพยาบาลหรือเครือข่ายของสถานพยาบาลนั้น โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย โดยต้องขึ้นทะเบียนและจ่ายเงินสมทบเข้าสู่ระบบประกันสังคมตามพระราชบัญญัติประกันสังคมพ.ศ. 2533 และได้รับการคุ้มครองตามพระราชบัญญัติประกันสังคมพ.ศ. 2533 และพระราชบัญญัติเงินทดแทน พ.ศ. 2537

ในขณะที่การพักอาศัยของแรงงานต่างด้าวในหน่วยงานก่อสร้างอยู่กันเป็นห้องเล็ก ขนาดไม่เกินสามคูณสี่เมตร ในการซื้ออาหาร ข้าวของเครื่องใช้ภายในหน่วยงานก่อสร้าง จะมีร้านค้าซึ่งผู้นำเข้าแรงงานต่างด้าวจะทำร้านค้าขึ้นเพื่อให้แรงงานต่างด้าวเหล่านั้นได้ทำการซื้ออาหารและเครื่องใช้เพื่ออุปโภค บริโภค ในการทำอาหารการทำธุรกิจประจำวันหลังเลิกงาน ส่วนใหญ่ก็จะประกอบกิจธุระที่หน้าห้องพักของตนเอง สังคมและการอยู่รวมกัน ในแค้มป์ที่พักอาศัย กำหนดเวลานอนพักผ่อนไม่เกิน 23.00 ของทุกวัน ในวันที่เงินค่าจ้างแรงงานต่างด้าวของคนงานรายวันออกเงินค่าจ้างให้แก่แรงงานดังกล่าว ทุกวันที่ 20 และวันที่ 5 ของเดือนถัดไป ก็จะมีแม่ค้าและพ่อค้านำอาหาร และเสื้อผ้าหรือเครื่องใช้โดยนำมาขายให้กับแรงงานดังกล่าวทุกครั้งมีเงินค่าแรงงานออก อย่างไรก็ตามสังคมและการอยู่รวมกัน ในที่แค้มป์ก่อสร้าง จะมีพ่อบ้าน (Camp Boss) ที่ได้รับมอบหมายจากบริษัทฯให้ดูแลจะเป็นผู้รับมอบหมายให้รับผิดชอบความเรียบร้อยในแค้มป์คนงาน จะมีระเบียบที่เคร่งครัด การดื่มสุรา ยาเสพติดและการทะเลาะวิวาทถือเป็นเรื่องร้ายแรง หากคนงานคนใดทำผิดจะถูกลงโทษสถานเดี่ยวคือไล่ออก ส่วนในการตรวจตราความปลอดภัยภายในแค้มป์ก่อสร้างจะมีระบบ "ตู้แดง" โดยจะมีตำรวจที่เป็นสายตรวจเข้าตรวจตราทุกวันเพื่อให้เจ้าหน้าที่สายตรวจเข้าทำการตรวจเป็นกรณีพิเศษตามเวลาที่กำหนดเพื่อป้องกันและตรวจตราความเรียบร้อยภายในแค้มป์แรงงานต่างด้าว

ปัญหาและอุปสรรคการจัดการแรงงานต่างด้าวในธุกิจรับเหมาก่อสร้างหลังบังคับใช้กฎหมายพ.ร.ก.การบริหารจัดการแรงงานต่างด้าว พ.ศ. 2561

จากการศึกษาพบว่า ความพอใจในอาชีพและรายได้ จากการศึกษาพบว่า แรงงานที่นำเข้า MOU และ One Stop Service (OSS) มีคาดหวังในรายได้ตามกฎหมายแรงงานในประเทศไทย รวมถึงการทำงานล่วงเวลาของแรงงานก่อสร้างซึ่งโดยปกติวิสัย งานก่อสร้างโดยส่วนใหญ่จะมีการทำงานล่วงเวลาทุกวัน ไม่ต่ากว่าวันละ 4 ชั่งโมง เมื่อทางบริษัทที่ทำการศึกษาเริ่มลดค่าใช้จ่ายโดยการงดการทำงานล่วงเวลา แรงงานเหล่านี้ก็จะเกิดความไม่พอใจเนื่องจากขาดรายได้จากเติมที่เคยได้รับค่าแรงงานงานพร้อมการทำงานล่วงเวลา ในขณะที่ ความเข้าใจในการเข้าสู่ระบบแรงงานถูกกฎหมาย พบว่าในระยะแรกแรงงานต่างด้าวเหล่านี้ยังไม่มีความเข้าใจในเรื่องกฎหมายเกี่ยวกับ พ.ร.ก การบริหารจัดการแรงงานต่างด้าว พ.ศ. 2561 เท่าที่ควรทำให้มีปัญหาในการปฏบัติงานกับทางบริษัทที่ทำการศึกษา และต่อมาทางบริษัทที่ทำการศึกษาได้ให้คำแนะนำพบว่าแรงงานดังกล่าวเริ่มเข้าใจและปฏิบัติตามกฎและระเบียบที่ทางบริษัทที่ทำการศึกษาได้ประกาศให้ปฏิบัติตาม อย่างไรก็ตามฝีมือและทักษะของแรงงานต่างด้าวจากการศึกษาพบว่าแรงงานส่วนใหญ่ยังไร้ทักษะเป็นจำนวนมากแรงงานส่วนใหญ่เป็นแรงงานตามฤดูกาล เข้ามาหลังจากทำการเกษตรจากประเทศต้นทาง อย่างมีนัยยะสำคัญ ซึ่งทำให้ต้นทุนการผลิตของบริษัทที่นำมาศึกษามีค่าใช้จ่ายที่สูงขึ้น ในขณะที่ความสามารถในการประกอบอาชีพของแรงงานต่างด้าว จากการศึกษาพบว่า สามารถแบ่งลักษณะของแรงงานได้ 3 ประเภท ประเภทแรก ประเภทแรกได้แก่ 1) แรงงานต่างด้าวที่มีทักษะ (Skill) สามารถที่จะทำงานตามที่ได้รับมอบหมายได้ทันที 2) แรงงานต่างด้าว มีทักษะทางด้านช่างปานกลาง (Moderate Skills) และประเภทสุดท้าย 3) กรรมกร (หญิง) โดยส่วนใหญ่เป็นภรรยาของแรงงานต่างด้าว(สามี) ที่เดินทางมาพร้อมกัน โดยแรงงานเหล่านี้ไม่มีทักษะ (Non Skill) อย่างไรก็ตามการคุ้มครองสิทธิและหลักประกันตามกฎหมาย

จากการศึกษาพบว่า แรงงานต่างด้าวส่วนใหญ่ต้องการได้สิทธิ์เต็มตามกฎหมายแต่ในขณะเดียวกันแรงงานเหล่าไม่ได้ใส่ใจระเบียบปฏิบัติตามกฎหมายไทยในกรณีกลับบ้านตามฤดูกาล วันปีใหม่ หรือวันสงกรานต์ก็จะกลับบ้านกันโดยไปเป็นหมู่คณะ โดยแรงงานส่วนใหญ่ยังคิดว่าเข้ายังสามารถได้สิทธิ์กลับไปโดยไม่ผิดกฎหมาย

ในขณะที่การดูแลสุขภาพเพิ่มคุณภาพชีวิตในการทำงาน จากการศึกษาพบว่า การดูแลสุขภาพและเพิ่มคุณภาพชีวิตในการทำงานของแรงงานต่างด้าว พบว่า การดูแลสุขภาพและเพิ่มคุณภาพชีวิตในการทำงานของแรงงานต่างด้าวของบริษัทฯที่ทำการศึกษา ยังไม่เป็นไปตามกฎหมายหรือสิทธิ์ที่แรงงานเหล่านี้จะได้รับ เนื่องจากแรงงานเหล่านี้ส่วนใหญ่ จะทำงานตามที่ผู้นำแรงงานนำเข้ามาและย้ายออกไปตามที่ผู้นำแรงงานต่างด้าวนี้รับมอบหมายให้โดยย้ายงานตามที่หัวหน้าโครงการนั้นมีคำสั่งให้ย้ายแรงงานเหล่านี้ไปหน่วยงานอื่นที่สั่งให้ไป ซึ่งไม่ทราบหรือรู้กำหนดเวลาซึ่งแรงงานเหล่านี้ส่วนใหญ่ก็จะได้สวัสดิการบางส่วนจากผู้นำแรงงานเข้ามาและจากบางส่วนจากบริษัทที่ทำการศึกษาแต่ไม่ได้เป็นรูปธรรมมากนัก

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งนี้

การวิจัยเรื่องปัญหาและอุปสรรคต่อการจัดการแรงงานต่างด้าวในธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง หลังจากบังคับใช้พระราชกำหนดการบริหารจัดการการทำงานของคนต่างด้าว พ.ศ.2561 มีดังนี้

1. ภาครัฐยังขาดนโยบายที่ชัดเจน ในการจัดการของแรงงานต่างด้าวในปัจจุบันหลังบังคับใช้กฎหมาย พ.ร.ก.การบริหารจัดการแรงงานต่างด้าว พ.ศ. 2561 การแก้ปัญหาแรงงานต่างด้าวภาครัฐยังคำนึงถึงความปลอดภัยด้านความมั่นคงเพียงด้านเดียวแต่ยังไม่ได้มีการวางแผนการจัดการอย่างเป็นระบบทั้งทางด้าน เศษฐกิจ สังคมและการเมือง

2. ภาครัฐยังคงขาดแผนงานที่ชัดเจนสำหรับธุรกิจที่ได้รับผลกระทบจากการ บังคับใช้กฎหมายพ.ร.ก. การบริหารจัดการแรงงานต่างด้าว พ.ศ. 2561 ทำให้ภาระต้นทุนของภาคเอกชนได้รับผลกระทบอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

3. จากผลการวิจัยระบบประกันสุขภาพ ประกันสังคม ในทางฏิบัติยังคงมีปัญหาขาดความชัดเจนทั้งในระยะต้นและระยะยาว

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยเรื่องแนวทางการจัดการแรงงานต่างด้าวในธุรกิจรับเหมาก่อสร้างผู้วิจัยขอเสนอให้ผู้ที่สนใจที่จะทำการวิจัยในครั้งต่อไปดังนี้

1. ภาครัฐควรมีการสัมมนากับภาคเอกชนเพื่อแก้ปัญหาระยะด้านการจัดการแรงงานต่างด้าว หรือมีองค์กรเพื่อดูแลและรับผิดชอบเรื่องการบริหารจัดการแรงงานต่างด้าว เพื่อเป็นการลดต้นทุนเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน

2. ในการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการวิจัยระหว่างภาครัฐและภาคเอกชนในเรื่องแรงงานต่างด้าว ในมิติด้านการพัฒนาฝีมือแรงงาน ตลอดจนสร้างนวตกรรมทางด้านงานก่อสร้างเพื่อยกระดับการทำงานของแรงงานดังกล่าวเพื่อสร้างให้เป็นประเทศไทยเป็นศูนย์กลางแรงงานต่างด้าวที่มีคุณภาพ

3. สำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป ควรมีการ ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับแนวทางการจัดการแรงงานต่างด้าวในระดับภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ เพื่อระดมความคิดในการพัฒนาหรือมีพันธกิจร่วมกัน ในการบริหารจัดการปัญหาแรงงานต่างด้าวเหล่าได้ประโยชน์สูงสุดทั้งภูมิภาค เพื่อแก้ปัญหาและยกคุณภาพชีวิตของแรงงานดังกล่าวให้มีคุณภาพชีวิต รายได้ที่เท่าเทียมกันและทำให้สามารถแก้ไขปัญหาแบบยั่งยืนของแรงงานที่มีการย้ายถิ่นต่อไป

บรรณานุกรม

นิด้าโพล. 2560. ผลสำรวจความคิดเห็นของประชาชน เรื่อง “พ.ร.ก. การบริหารจัดการการทำงานของคนต่างด้าว พ.ศ. 2560” ทำการสำรวจระหว่างวันที่ 10-18 กรกฎาคม 2560 สืบค้น วันที่ 6 ตุลาคม 2561 จาก http://nidapoll.nida.ac.th/index.php?op=polls-detail&id=551

แนวทางในการบริหารจัดการแรงงานต่างด้าวตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 16 มกราคม 2561 สำนักบริหารแรงงานต่างด้าว. กระทรวงแรงงาน สืบค้นวันที่ 7 ตุลาคม 2561 จาก https://doe.go.th/prd/alien/knowledge/param/site/152/cat/19/sub/0/pull/category/view/coverview

บุญทอง เอื้อหิรัญญานนท์. 2560 แนวทางการจัดการแรงงานต่างด้าวในธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง.บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเวสเทร์น

วิชิต อู่อ้น. 2550. การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยเชิงคุณภาพ. (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. 2560. พ.ร.ก แรงงานต่างด้าว SME ไทย ปรับตัวอย่างไร สืบค้นวันที่ 8 ตุลาคม 2561 จาก https://www.kasikornbank.com/th/business/sme/KSMEKnowledge/article/KSMEAnalysis/Documents/foreign-workers-regulation-for-business_Full.pdf

สำนักการบริหารแรงงานต่างด้าว. 2561. พระราชกำหนดการบริหารจัดการแรงงานต่างด้าว พ.ศ. 2561 สืบค้นวันที่ 5 ตุลาคม 2561 จาก https://www.doe.go.th/prd/alien

Schultz, T.W. (1962). “Reflections of Investment in Man.” Journal of Political Economy, Vol. 70, Supplement, pp. 1-8.

Sjaastad, L. A. (1962). “The Costs and Returns of Human Migration”: Journal of Political Economy, 70 (5) : 80-93.

กลยุทธ์ และปัจจัยทางการตลาดที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการบริโภคข้าวสารบรรจุถุง ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร

Strategies and Marketing Factors Affecting Behavior Consumption on Packaged Rice. Of Consumers in Bangkok Metropolitan Area.

ผู้วิจัย ดร. สุรัสวดี โปสินธุ์
สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น

บทคัดย่อ

ในการศึกษาเรื่องกลยุทธ์ และปัจจัยทางการตลาดที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการบริโภคข้าวสารบรรจุถุงของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อศึกษาพฤติกรรมการบริโภคข้าวสารบรรจุถุงของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานครม และเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการบริโภคข้าวสารบรรจุถุงของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร สมมติฐานการวิจัยปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีอิทธิพลกับพฤติกรรมการบริโภคที่ส่งผลต่อการเลือกซื้อข้าวสารบรรจุถุงที่ไม่แตกต่างกัน และลักษณะประชากรศาสตร์ ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ปัจจัยด้านกลยุทธ์ และปัจจัยด้านทัศนคติ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการบริโภคข้าวสารบรรจุถุง ระเบียบวิธีวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้วิธีแบบสำรวจความคิดเห็น (Survey Research) ในการเก็บข้อมูลทำโดยการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ผู้บริโภคที่เคยซื้อข้าวสารบรรจุถุง ที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป ในกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้บริโภคข้าวสารบรรจุถุง ที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป ในกรุงเทพมหานคร โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างด้วยสูตรไม่ทราบขนาดจำนวนประชากรที่แน่นอน และจำนวนประชากรมีขนาดใหญ่ ดังนั้นขนาดกลุ่มตัวอย่างสามารถคำนวณได้จากสูตรไม่ทราบขนาดกลุ่มตัวอย่าง กำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับค่าความคลาดเคลื่อนสูงสุดที่ร้อยละ 5 เพื่อความสะดวกในการประเมินผล และการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจึงใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 ตัวอย่าง ซึ่งถือได้ว่าผ่านเกณฑ์ตามที่เงื่อนไขกำหนด คือไม่น้อยกว่า 384 ตัวอย่าง และเลือกกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยครั้งนี้ โดยใช้ด้วยวิธีแบบสะดวก (Convenience Sampling) เพื่อเลือกกลุ่มเป้าหมายของสินค้า ในการจัดเก็บแบบสอบถามนั้น เจาะจงเลือกลุ่มผู้บริโภคที่จับจ่ายใช้สอยที่ซื้อข้าวสารบรรจุถุง ในกรุงเทพมหานคร อาทิเช่น แหล่งชุมชน ตลาด ร้านสะดวกซื้อ และห้างสรรพสินค้า

คำสำคัญ : กลยุทธ์, ปัจจัยทางการตลาด, พฤติกรรมการบริโภค

Abstract

In the study of strategies and marketing factors affecting behavior consumption on packaged rice. Of consumers in Bangkok metropolitan area. The purpose of the research. To study the consumption habits of rice bag of consumers in Bangkok and to study the factors affecting the consumption behavior of bagged rice. Of consumers in Bangkok. Research hypothesis different demographic factors influenced the consumption behaviors that affected the purchase of non-differentiated bagged rice and demographic characteristics Marketing Mix Factor Strategic factor and the attitude factor. Correlated with consumption behavior of bagged rice. Research methodology is quantitative research. The survey method was used to collect data by using questionnaire as a research tool. The population used in this study is Consumers who have bought rice packed in bags aged 18 years and over in

Bangkok. The samples used in the study were rice bagged consumers aged 18 years and over in Bangkok. The size of the sample was determined by the unknown population size formula. And the population is huge. The sample size can be calculated from the unknown sample size. A confidence level of 95% and a maximum error of 5% were determined for ease of evaluation. And data analysis. The sample size was 400 samples. The sample size for this research was 384 samples. Use convenient method (Convenience Sampling) to select the target group of goods. To store the questionnaire. Select a niche that consumers shop for rice in bags. In Bangkok, such as community, convenience store market. And the department store.

Keywords : Strategy, Marketing Factors, Consumption Behavior

บทนำ

ข้าว เป็นอาหารหลักของชาวโลก จัดเป็นธัญญาหาร เป็นพืชสายพันธ์เดียวกับหญ้า สามารถปลูกขึ้นได้ง่าย มีความทนทานต่อทุกสภาพภูมิประเทศในโลก ไม่ว่าจะเป็นจะเป็นถิ่นแห้งแล้งแบบทะเลทราย พื้นที่ราบลุ่มน้ำท่วมถึง หรือแม้กระทั่งบนเทือกเขาที่หนาวเย็นข้าวก็ยังสามารถเติบโต งอกงามขึ้นมาได้ปัจจุบันการปลูกข้าวในประเทศไทย สามารถพบได้โดยทั่วไปข้าวเมล็ดป้อมที่พบมากใน ภาคตะวันออกเฉียงเหนือและภาคเหนือ ข้าวเมล็ดยาว พบมากในภาคใต้ และภาคกลาง ที่มีความอุดมสมบูรณ์มาก ภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีพื้นที่ปลูกข้าว คิดเป็น 45% ของพื้นที่เพาะปลูกทั้งประเทศ ส่วนใหญ่ปลูกข้าวหอมมะลิ 105 ซึ่งเป็นข้าวคุณภาพดีที่สุดของโลก ข้าวที่ปลูกในพื้นที่แถบนี้จึงมักปลูกไว้เพื่อขาย รองลงมาคือภาคกลางและภาคเหนือ ที่พื้นที่เพาะปลูกเท่ากันประมาณ 25% ของพื้นที่เพาะปลูกทั้งประเทศ (“สมาคมผู้ส่งออกข้าวไทย”, ม.ป.ป.)

ณ ปัจจุบันการซื้อข้าวสารของคนไทยได้เปลี่ยนแปลงไปจากเดิมจากที่เคยซื้อข้าวสารคราวละจำนวนมากเป็นจำนวนกระสอบ (จำนวน 50 -100 กิโลกรัม) หรือเป็นจำนวนถัง (15 กิโลกรัม) เปลี่ยนมาเป็นการซื้อข้าวสารบรรจุในถุง (5 กิโลกรัม) มากขึ้น ทั้งนี้ โดยภาวะเศรษฐกิจที่ชะลอตัว และขนาดของครอบครัวที่เล็กลง จากการสำรวจสำมะโนประชากร ในปี 2523 จากประชากร จำนวน 5.2 คนต่อครัวเรือน เหลือ 3.8 คนต่อครัวเรือน ในปี 2543 และในปี2553 เหลือเพียง 3.8 คนต่อครัวเรือน (“สำมะโนประชากรและเคหะ”, ม.ป.ป.) ตัวเลขจากการสำรวจพบการบริโภคข้าวของคนไทยลดลงจากสมัยก่อนที่คนไทยกินข้าวในอัตราเฉลี่ย 110-120 กิโลกรัมต่อคนต่อปี ลดลงเหลือ 90-100 กิโลกรัมต่อคนต่อปี และล่าสุดลงลงเหลือราวๆ 80-90 กิโลกรัมต่อคนต่อปี ประกอบกับข้าวสารบรรจุถุงนั้น จะมีความสะดวกในการซื้อมากกว่า เพราะมีหลากหลายขนาดให้เลือก อีกทั้งสะดวกในการขนย้าย ทำให้ผู้บริโภคสามารถเลือกซื้อได้ตามความต้องการ ซึ่งมีผลทำให้ตลาดข้าวสารบรรจุถุงในประเทศไทยมีการแข่งขันที่รุนแรงขึ้น ทั้งจำนวนยี่ห้อที่หลากหลายมากขึ้น เนื่องจากข้าวสารจัดเป็นสินค้าที่เกือบจะไม่มีความแตกต่างกัน แนวโน้มราคาข้าวสารบรรจุถุงปี 2558 จะอยู่ในภาวะทรงตัว คือข้าวสารเจ้า ราคาถุง (5 กก.) ละไม่เกิน 100 บาท และข้าวสารหอมมะลิถุง (5 กก.) ละไม่เกิน 200 บาท ซึ่งเป็นราคาที่ใกล้เคียงราคาปี 2557 โดยตลาดรวมข้าวถุงบรรจุถุงปีนี้ประเมินได้ว่าจะไม่ขยายตัว และอาจจะติดลบ 1 % ผลจากพฤติกรรมการซื้อของผู้บริโภค ในแต่ละครั้งที่ลดลงอย่างต่อเนื่องจาก 5 ปีก่อน การซื้อต่อครั้ง 3-5 ถุง เหลือ 1-2 ถุง เท่านั้น (หนังสือพิมพ์ประชาชาติธุรกิจ, 2558)

จากเหตุผลดังกล่าวนั้น ผู้วิจัยได้ศึกษาถึงลักษณะประชากรศาสตร์ กลยุทธ์การสร้างความได้เปรียบ ทัศนคติที่มีต่อผลิตภัณฑ์ และปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการบริโภคข้าวสารบรรจุถุง ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร นั้น จะทำให้ผู้ประกอบการที่ผลิตข้าวสารบรรจุถุงได้ทราบถึงมุมมองความต้องการของผู้บริโภคในการเลือกซื้อข้าวสารบรรจุถุง อันจะนำไปสู่การกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดของข้าวสารบรรจุถุง และให้เข้าไปอยู่ในใจของผู้บริโภค อีกทั้งรวมถึงการพัฒนาสินค้าให้มีประสิทธิภาพ และดียิ่งขึ้นไป รวมถึงการบริหารงานด้านต่างๆ ที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของตราสินค้า เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย คือผู้บริโภคใน

กรุงเทพมหานครให้ได้มากที่สุด ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของกลยุทธ์ และปัจจัยทางการตลาดที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการบริโภคข้าวสารบรรจุถุง ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร จึงศึกษาวิจัยเรื่องดังกล่าวนี้จะสามารถใช้เป็นแนวทางต่อผู้ประกอบการในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภค รวมถึงเป็นแนวทางในการคิดค้น การสร้างสรรค์ พัฒนานวัตกรรมใหม่ๆ และการวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาดเพื่อให้สามารถแข่งขันกับคู่แข่งได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผลการศึกษาจากการวิจัยนี้จะใช้เป็นแหล่งข้อมูลเพื่อเป็นประโยชน์ประกอบการศึกษาค้นคว้าต่อยอดให้แก่นักวิจัยท่านอื่น ซึ่งเป็นประโยชน์ทางการศึกษาให้แก่ผู้สนใจที่ต้องการศึกษาค้นคว้าต่อไป

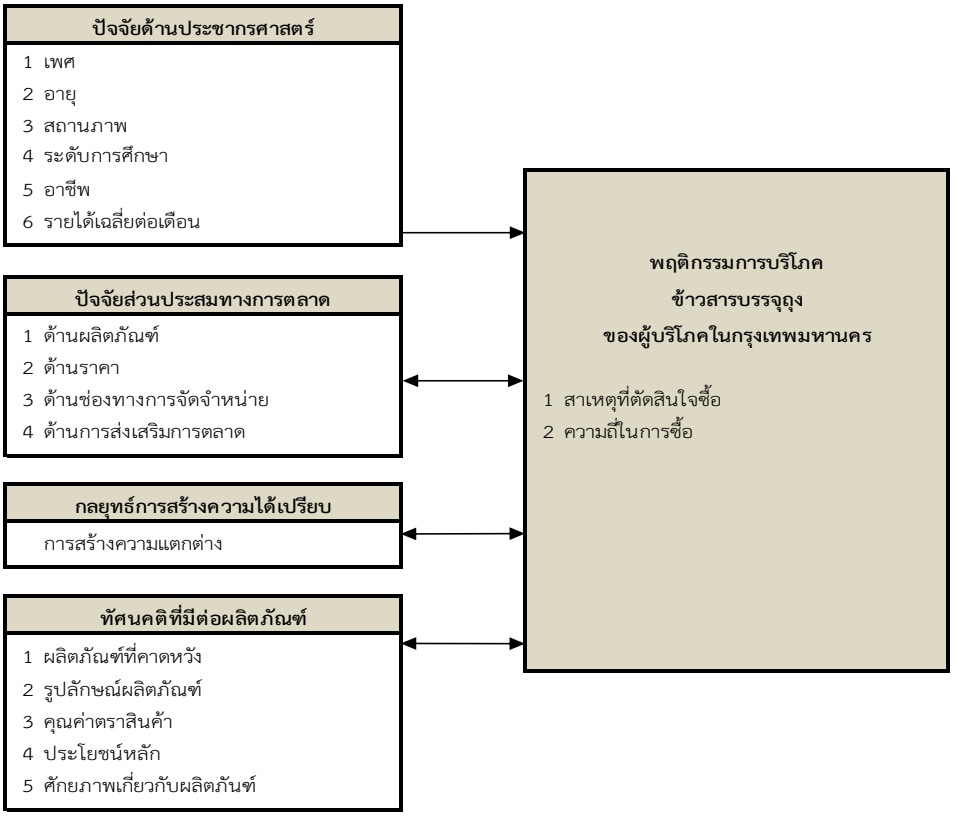
คำถามการวิจัย

พฤติกรรมการบริโภคข้าวสารบรรจุถุง ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร เป็นอย่างไร และปัจจัยด้านใดบ้างที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการบริโภคข้าวสารบรรจุถุง ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาพฤติกรรมการบริโภคข้าวสารบรรจุถุง ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร และเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการบริโภคข้าวสารบรรจุถุง ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร

กรอบแนวคิดในการวิจัย



สมมติฐานการวิจัย

เพื่อเป็นแนวทางในการวิจัย ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานของการวิจัย H1 : ปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีอิทธิพลกับพฤติกรรมการบริโภคที่ส่งผลต่อการเลือกซื้อข้าวสารบรรจุถุงที่ไม่แตกต่างกัน และ H2 : ลักษณะประชากรศาสตร์ ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ปัจจัยด้านกลยุทธ์ และปัจจัยด้านทัศนคติมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการบริโภคข้าวสารบรรจุถุง

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยผู้วิจัยได้ทำการแจกแบบสำรวจความคิดเห็น (Survey Research) ซึ่งประชากรที่ใช้ในการวิจัยรั้งนี้คือ ผู้บริโภคที่เคยซื้อข้าวสารบรรจุถุง ที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป ในกรุงเทพมหานคร

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ ผู้บริโภคข้าวสารบรรจุถุง ที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป ในกรุงเทพมหานคร โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยสูตรไม่ทราบขนาดจำนวนประชากรที่แน่นอน และจำนวนประชากรมีขนาดใหญ่ ดังนั้นขนาดกลุ่มตัวอย่างสามารถคำนวณได้จากสูตรไม่ทราบขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับค่าความคลาดเคลื่อนสูงสุดที่ร้อยละ 5 (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2546, หน้า 26) ซึ่งใช้ขนาดกลุ่ม ตัวอย่างอย่างน้อย 384 คน จึงจะสามารถประมาณค่าร้อยละ โดยมีความผิดพลาดไม่เกินร้อยละ 5 ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 เพื่อความสะดวกในการประเมินผล และการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจึงใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 ตัวอย่าง ซึ่งถือได้ว่าผ่านเกณฑ์ตามที่เงื่อนไขกำหนด คือไม่น้อยกว่า 384 ตัวอย่าง และเลือกกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยครั้งนี้ โดยใช้ด้วยวิธีแบบสะดวก (Convenience Sampling)) เพื่อเลือกกลุ่มเป้าหมายของสินค้า โดยในการจัดเก็บแบบสอบถามนั้น เจาะจงเลือกลุ่มผู้บริโภคที่จับจ่ายใช้สอยที่ซื้อข้าวสารบรรจุถุง ในกรุงเทพมหานคร อาทิเช่น แหล่งชุมชน ตลาด ร้านสะดวกซื้อ และห้างสรรพสินค้า ซึ่งจะเลือกเก็บเฉพาะผู้ที่เคยซื้อและบริโภคข้าวสารบรรจุถุง และที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้จนครบ 400 ตัวอย่าง

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค (Customer Behavior Theory)

พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง กิจกรรมของบุคคลที่เกิดจากความพยายามเพื่อให้สามารถบริโภคและกิจกรรมของผู้บริโภคที่เกี่ยวกับการซื้ออุปโภค บริโภค ซึ่งรวมถึงทั้งทางด้านอารมณ์ ด้านจิตใจ ในการตอบสนองเชิงพฤติกรรมที่เกิดขึ้นล่วงหน้า ในขณะที่อุปโภค บริโภค สินค้า หรือบริการ (Bovee Courtland L., 2011) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมผู้บริโภค ไว้ว่าการกระทำของบุคคลใดบุคคลหนึ่งซึ่งเกี่ยวข้องโดยตรงกับการจัดหาให้ได้มา และการใช้สินค้า บริการ ทั้งนี้หมายรวมถึงกระบวนการตัดสินใจ ซึ่งมีมาอยู่ก่อนแล้ว และมีส่วนในการกำหนดให้มีการกระทำดังกล่าวประเด็นสำคัญของคำจำกัดความข้างต้นก็คือ กระบวนการตัดสินใจที่มีมาอยู่ก่อนแล้ว (Precede) การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค เป็นการค้นหาพฤติกรรมการซื้อของผู้บริโภคเพื่อที่จะทราบถึงลักษณะความต้องการของผู้บริโภค โดยการตั้งคำถาม และคำตอบที่จะช่วยให้สามารถจัดกลยุทธ์ทางการตลาดที่สามารถตอบสนองความพึงพอใจจากผู้บริโภคได้อย่างเหมาะสม คำถามที่ใช้เพื่อค้นหาลักษณะพฤติกรรมผู้บริโภคคือ 6Ws และ 1H ซึ่งประกอบไปด้วย Who, What, Why, Who, When, Where และ How เพื่อหาคำตอบ 7 ประการ ซึ่งประกอบไปด้วย Occupants, Objects, Objectives, Organizations, Occasions, Outlets และ Operations (Kotler Phillp, 2003) ซึ่งสอดคล้องกับ (Hawkins & Coney, 2001) ได้ให้ความหมายพฤติกรรมผู้บริโภค (Consumer Behavior) ไว้ว่าพฤติกรรมซึ่งบุคคลทำการค้นหา (Searching) การซื้อ (Purchase) การใช้ (Using) การประเมินผล (Evaluating) และการใช้จ่าย (Disposing) ในผลิตภัณฑ์และบริการ โดยคาดว่าจะตอบสนองความต้องการ หรืออาจหมายถึงกระบวนการตัดสินใจ และลักษณะกิจกรรมของแต่ละบุคคลเมื่อทำการ

ประเมินผล (Evaluating) การจัดหา (Acquiring) การใช้ (Using) และการใช้จ่าย (Disposing) เกี่ยวกับสินค้า และบริการ โมเดล 6W's 1H จะทำให้เกิดความเข้าใจในพฤติกรรมของผู้บริโภค เพื่อให้ธุรกิจสามารถหาสินค้า หรือบริการที่ดีสอดคล้องกับพฤติกรรมนั้นๆ ซึ่งเป็นการศึกษาถึงเหตุจูงใจที่ทำให้เกิดการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ โดยมีจุดเริ่มต้นจากการเกิดสิ่งกระตุ้นที่ทำให้เกิดความต้องการ ผู้ผลิต หรือผู้ขายไม่สามารถคาดคะเนได้ ความรู้สึกนึกคิดของผู้ซื้อจะได้รับอิทธิพลจากลักษณะต่างๆ ของตนแล้วจึงจะมีการตอบสนอง หรือการตัดสินใจของผู้ซื้อ

จากทฤษฎีพฤติกรรมผู้บริโภค ที่กล่าวข้างต้นนี้อาจสรุปได้ว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อผู้บริโภคนั้นก่อให้ เกิดพฤติกรรมที่แตกต่างกันออกไป เรียกว่าสิ่งกระตุ้น โดยจะนำไปสู่กระบวนการตัดสินใจอะไรบางอย่าง และเมื่อกระบวนการตัดสินใจเสร็จสิ้นลงจะกลายออกเป็นผลลัพธ์ โดยผลที่ได้นั้นมีความแตกต่างกันออกไปขึ้นอยู่กับปัจจัยของแต่ละบุคคล

1.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ (Attitude Theory)

ความหมายของ ทัศนคติ (Attitude) เป็นความรู้สึกนึกคิดของแต่บุคคล ที่มีต่อบุคคล สิ่งของ และความคิด ทัศนคติเป็นสิ่งที่จะชักนำบุคคลให้เปลี่ยนแปลงพฤติกรรม นักการตลาดจำเป็นต้องใช้เครื่องมือารตลาดเพื่อกำหนดทัศนคติที่ดีต่อผลิตภัณฑ์ หรือชักนำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติในทางบวกต่อผลิตภัณฑ์ ซึ่งจะมีผลชักนำให้เกิดพฤติกรรมการซื้อสินค้า แต่ในความหมายศัพท์น้นหมายถึง ความพร้อมที่จะปฏิบัติ (Redness to act) ถ้าเรามีความรู้สึก หรือทัศนคติในเชิงบวก เราย่อมปฏิบัติออกมาในทางบวก แต่ถ้าเรามีความรู้สึกในเชิงลบ เราก็ปฏิบัติออกมาในทางลบ (ศุภร เสรีรัตน์, 2544) ให้ความหมายทัศนคติ คือ หลักการที่บุคคลสนับสนุน และยึดมั่นเกี่ยวกับสิ่งใดๆ ประเด็นใดๆ บุคคล กลุ่มคน สถาบันใดๆ ซึ่งบางครั้งเรียกว่า ทัศนคติ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2550) ให้ความหมายทัศนคติ คือ ความโน้มเอียงที่เรียนรู้เพื่อให้มีพฤติกรรมที่สอดคล้องกับลักษณะที่พึงพอใจหรือไม่พึงพอใจต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในขณะเดียวกัน

ลักษณะสำคัญของทัศนคติ มีทัศนคติที่มีต่อสิ่งหนึ่ง ซึ่งประกอบด้วยแนวความคิดการบริโภคเฉพาะอย่างหรือแนวความคิดที่สัมพันธ์กับการตลาด, ทัศนคติเป็นเรื่องของสิ่งสะสมในสมองที่ได้เรียนรู้มา ประสบการณ์ที่ผ่านมา, ทัศนคติไม่เปลี่ยนแปลงมีแนวโน้มจะคงเส้นคงวา และมีความสอดคล้องกันเป็นไปในทางเดียวกัน และทัศนคติเกิดขึ้นภายใต้สภาวะแวดล้อม เหตุการณ์ สิ่งแวดล้อมถูกกระทบโดยสถานการณ์ (ธีรนุช ทำเลทอง, 2544) องค์ประกอบของทัศนคติ มีองค์ประกอบเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ (Cognitive Element) หมายถึง อาการทางวัตถุที่ทัศนคติเข้าไปเกี่ยวข้อง และได้รับการนึกทำให้เห็นภาพพจน์ หรือความเชื่อที่ช่วยสร้างคุณค่าด้วยความเชื่อต่างๆ, องค์ประกอบเกี่ยวกับความชอบ (Affective Element) หมายถึง ความรู้สึกของความชอบ และไม่ชอบที่บุคคลมีต่อสิ่งต่างๆ ว่าเรารู้สึกอย่างไร และองค์ประกอบเกี่ยวกับความตั้งใจก่อพฤติกรรม (Behavioral Element) หมายถึง แนวโน้มที่จะมีการปฏิบัติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่คนเรามีทัศนคติเกี่ยวข้องในสิ่งนั้น (อดุลย์ จาตุรงคกุล, 2549)

1.3 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับกลยุทธ์ทางการตลาด (Marketing Strategy Theory)

Kotler, Phillp, (2003) กล่าวว่า ส่วนประสมทางการตลาด (Marketing Mix) หมายถึง เครื่องมือทางการตลาดที่สามารถควบคุมได้ ซึ่งองค์กรผสมผสานเครื่องมือเหล่านี้นั้นให้สามารถตอบสนองความต้องการแ ละสร้างความพึงพอใจให้แก่กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย ส่วนประสมการตลาด ประกอบด้วยทุกสิ่งทุกอย่างที่องค์กรใช้เพื่อให้เกิดมรีอิทธิพลโน้มน้าวความต้องการผลิตภัณฑ์ขององค์กร ส่วนประสมการตลาดแบ่งออกเป็นกลุ่มได้ 4 กลุ่ม ตามที่รู้จักกันว่าคือ "4 Ps" อันได้แก่ ผลิตภัณฑ์ (Product) ราคา (Price) การจัดจำหน่าย (Place) และการส่งเสริมการขาย (Promotion)

รูปภาพที่ 1 ส่วนประสมทางการตลาด (Marketing Mix) หรือ 4Ps ที่ใช้กับตลาดเป้าหมาย
ที่มา : Kotler, Phillp, (2003). Marketing Management (11th ed.).

ส่วนประสมทางการตลาด (Marketing Mix) หมายถึง ปัจจัยการตลาดที่ควบคุมได้ ซึ่งบริษัทต้องนำมาใช้ร่วมกัน เพื่อตอบสนองความต้องการของตลาดเป้าหมาย หรือคือความเกี่ยวข้องกันของ 4 ส่วนคือ ผลิตภัณฑ์ (Product) โครงสร้างราคา (Price Structure) ระบบการจัดจำหน่าย (Distribution) กิจกรรมส่งเสริมการตลาด (Promotion activities) ลักษณะของส่วนประสมทางการตลาด คือเป็นปัจจัยทางการตลาด (เครื่องมือทางการตลาด) ต้องใช้ร่วมกันหรือเกี่ยวข้องกันทั้ง 4 เครื่องมือ มีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการของตลาดเป้าหมาย (ลูกค้า) ให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งรวมเรียกว่า 4Ps (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2550) ประกอบด้วย 1. ผลิตภัณฑ์ (Product) หมายถึง สิ่งที่นำเสนอต่อผู้บริโภค เพื่อตอบสนองความพึงพอใจให้กับผู้บริโภค ผลิตภัณฑ์ต้องมีคุณค่า (Value) ในสายตาของลูกค้า และคือ สิ่งที่สามารถตอบสนองความต้องการของมนุษย์เป็นคุณสมบัติที่สัมผัสได้ และสัมผัสไม่ได้ตลอดจนผลประโยชน์ที่คาดหวัง ผลิตภัณฑ์ประกอบด้วย สินค้า บริการ และความคิดซึ่งสินค้า (Goods) เป็นสิ่งที่สัมผัสได้ แต่บริการ (Service) สัมผัสไม่ได้ 2. ราคา (Price) หมายถึง ราคาต้นทุน (Cost) ที่ลูกค้าจ่ายไปในการได้รับผลิตภัณฑ์มา ต้นทุนอยู่ในรูปของตัวเงิน ซึ่งผู้บริโภคจะนำมาเปรียบเทียบกันระหว่างมูลค่า (Value) ของผลิตภัณฑ์กับราคาของผลิตภัณฑ์นั้นๆ ถ้ามูลค่าสูงกว่าต้นทุนก็ตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ 3. สถานที่ (Place) หมายถึง โครงสร้างของช่องทาง ประกอบด้วย สถาบันที่นำผลิตภัณฑ์ออกสู่ตลาด คือ สถาบันทางการตลาด อาจเป็นคนกลางต่างๆ ส่วนกิจกรรมที่ช่วยในการกระจายตัวสินค้าประกอบด้วย การขนส่ง การคลังสินค้า และการเก็บรักษาสินค้าคงเหลือ 4. การส่งเสริมการตลาด (Promotion) หมายถึง การติดต่อสื่อสารเกี่ยวกับข้อมูลระหว่างผู้ขายกับผู้ซื้อเพื่อสร้างทัศนคติ และพฤติกรรมการซื้อ การติดต่อสื่อสารอาจจะใช้บุคคลหรือไม่ใช้ก็ได้

กล่าวโดยสรุปได้ว่าส่วนประสมทางการตลาด (Marketing Mix) เป็นเครื่องมือทางการตลาดที่ประกอบด้วย ปัจจัยสำคัญ 4 ประการ ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย และการติดต่อสื่อสารหรือการส่งเสริมการตลาด ซึ่งปัจจัยทั้ง 4 ต่างก็มีความเกี่ยวข้องซึ่งกันและกัน ซึ่งจะสำคัญไม่น้อยไปกว่ากัน โดยที่ส่วนประสมทางการตลาดจะเป็นตัวกระตุ้นทางการตลาด ในการสร้างความต้องการซื้อในตัวผลิตภัณฑ์ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของเป้าหมาย

1.4 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการเชิงกลยุทธ์ (Management Strategy Theory)

การกำหนดกลยุทธ์ (Strategic Formulation) สามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ระดับดังนี้ (อรพรรณ จำปาทอง, 2555)

1) กลยุทธ์ระดับองค์กร (Corporate level strategies) เป็นกลยุทธ์ที่มองถึงทิศทางโดยภาพรวมของธุรกิจ ตลอดจนการมองถึงแนวโน้มในอนาคตเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจขององค์กร เพื่อทำให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายที่ได้วางไว้ โดยทั่วไปแล้วกลยุทธ์ระดับองค์การจะแบ่งออกเป็น 3 ประเภทด้วยกัน 1. กลยุทธ์การเจริญเติบโต (Growth Strategy) มีลักษณะกลยุทธ์การเจริญเติบโตที่มุ่งด้านความเชี่ยวชาญ (Concentration Growth Strategy) การที่องค์กรนั้นมีความเชี่ยวชาญในอุตสาหกรรมใดอุตสาหกรรมหนึ่ง โดยองค์กรนั้นจะทุ่มเททรัพยากรทางธุรกิจไปในการดำเนินงานภายในอุตสาหกรรมเดียว ซึ่งองค์กรจะต้องมีความเชี่ยวชาญเพื่อให้เกิดความได้เปรียบในด้านนั้น ๆ และกลยุทธ์การรักษาเสถียรภาพ (Stability Strategy) กลยุทธ์การยับยั้ง หรือการดำเนินการด้วยความระมัดระวัง (Pause of Proceed with Caution Strategy) กลยุทธ์การไม่เปลี่ยนแปลง (No Change Strategy) เป็นการดำเนินงานภายใต้กลยุทธ์เดิมที่องค์กรมีอยู่เนื่องจากกลยุทธ์เดิมที่วางไว้นั้นประสบความสำเร็จด้วยดี กลยุทธ์การทำกำไร (Profit Strategy) เป็นกลยุทธ์ที่องค์กรจะพยายามลดค่าใช้จ่ายต่างๆ ลงส่งผลให้กำไรขององค์กรสูงขึ้น กลยุทธ์การตัดทอน (Retrenchment Strategy) กลยุทธ์การฟื้นฟู (Turnaround Strategy) เป็นกลยุทธ์ที่มุ่งปรับปรุงการดำเนินธุรกิจให้กลับสู่สภาพปกติ โดยการแก้ไขปัญหาต้องพยายามลดค่าใช้จ่าย และทำการปรับโครงสร้างองค์กร กลยุทธ์บริษัทเชลย (Captive Company Strategy) การที่องค์กรจำหน่ายผลิตภัณฑ์ส่วนใหญ่ให้แก่ลูกค้าเพียงรายเดียว ซึ่งทำให้สถานการณ์ขององค์กรขึ้นอยู่กับความเข้มแข็งของลูกค้ารายนั้น กลยุทธ์การขายทิ้ง หรือการถอนการลงทุน (Sell-out or Divestment Strategy) เป็นการแก้ปัญหาขององค์กรที่ธุรกิจมีความอ่อนแอ หรือมีทรัพยากรไม่เพียงพอจึงควรถอนการลงทุนกับธุรกิจอื่นหรือขายธุรกิจนั้นทิ้งไป กลยุทธ์การล้มละลาย หรือการเลิกกิจการ (Bankruptcy or Liquidation Strategy) กลยุทธ์นี้เป็นวิธีสุดท้ายที่องค์กรประสบความล้มเหลวในการดำเนินธุรกิจไม่สามารถหาประโยชน์ได้ จึงควรเลิกกิจการเพื่อที่จะเป็นหนทางที่จะทำให้ธุรกิจนั้นขาดทุนน้อยที่สุดดีกว่าปล่อยให้ล้มละลาย

2) กลยุทธ์ระดับธุรกิจ (Business Level Strategy) เป็นกลยุทธ์ที่กำหนดขึ้นในระดับหน่วยธุรกิจและระดับผลิตภัณฑ์ ใช้ในการดำเนินงานที่มุ่งปรับปรุงฐานะการแข่งขันของผลิตภัณฑ์ หรือการบริการของแต่ละองค์กร กลยุทธ์ระดับธุรกิจที่ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางมากที่สุด คือ กลยุทธ์การแข่งขันของ (Michael E. Porter, 1998) ได้พัฒนากลยุทธ์การแข่งขัน เพื่อสร้างความได้เปรียบเหนือคู่แข่งขันในอุตสาหกรรม รวมทั้งได้เสนอแนวทางที่จะให้เลือกปฏิบัติในแต่ละอย่างเอาไว้ด้วยคือ แนวความคิดด้าน “ขอบข่ายของการแข่งขัน (Competitive scope) เป้าหมายกว้าง (Board Target) เป้าหมายแคบ (Narrow Target) อีกทั้งแนวความคิดการวางแผนความได้เปรียบทางการแข่งขัน (Competitive advantage) การเป็นผู้นำด้านต้นทุน (Cost leadership) และการสร้างความแตกต่าง (Differentiation)

		ความได้เปรียบทางการแข่งขัน	
ขอบเขตในการแข่งขัน		**ต้นทุนต่ำ**	**ความแตกต่าง**
	เป้าหมายกว้าง	ผู้นำด้านต้นทุนต่ำ	ความแตกต่างที่โดดเด่น
	เป้าหมายแคบ	มุ่งต้นทุนต่ำ	มุ่งความแตกต่าง

รูปภาพที่ 2 กลยุทธ์การแข่งขัน
ที่มา : Michael E. Porter, (1998), หน้า 101.

3) กลยุทธ์ระดับหน้าที่ เป็นกลยุทธ์การจัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่ของแต่ละหน่วยงานขององค์กรโดยมุ่งพัฒนา และให้ความสำคัญกับการบรรลุเป้าหมายของหน่วยธุรกิจ องค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลต่อภาพลักษณ์และการดำเนินงานขององค์กร หน่วยงานในด้านต่างๆ ขององค์กร เช่น ด้านการตลาด ด้านการผลิตและการบริการ ด้านการวิจัย และพัฒนา ด้านการเงินและบัญชี ด้านการจัดซื้อ ด้านทรัพยากรมนุษย์ และ ด้านระบบสารสนเทศ

1.5 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับกลยุทธ์ทะเลสีคราม (Blue Ocean Strategy Theory)

กลยุทธ์ทะเลสีครามได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางทั้งในกลุ่มนักวิชาการ และนักปฏิบัติด้านบริหารธุรกิจ กลยุทธ์นี้เสนอแนวคิดใหม่ที่มีผลการวิจัยที่เชื่อถือได้รองรับเกี่ยวกับแนวทางในการกำหนดกลยุทธ์ทางธุรกิจ โดยเฉพาะในส่วนของการตลาดที่ถูกต้องไม่ใช่การมุ่งแข่งขันในตลาดปัจจุบัน แต่กลับเป็นการเลี่ยงออกจากการแข่งขัน หรือการทำให้การแข่งขันเหล่านั้นไม่เข้ามาเกี่ยวข้อง โดย (W. Chan Kim & Renee Mauborgne, 2005) สภาวะที่กิจการต่างๆ ในอุตสาหกรรมหนึ่งๆ มุ่งการแข่งขันกันแบบเผชิญหน้าเพื่อแย่งชิงยอดขายและส่วนแบ่งตลาด เป็นสภาพที่เรียกว่า “Red Ocean” ซึ่งเปรียบได้กับทะเลที่มีสีแดงไปด้วยเลือดของทุกฝ่ายที่ต่อสู้กันอยู่ สภาวะเช่นนี้ทุกฝ่ายต่างสูญเสีย และมีโอกาสน้อยที่จะสร้างกำไร ดังนั้นแนวทางที่ถูกต้อง คือธุรกิจควรเปลี่ยนแนวทางจากการมุ่งเข้าไปในตลาดที่แข่งขันสูงเพื่อเอาชนะในการแข่งขันนั้นให้ได้มาเป็นการสร้างตลาดใหม่ขึ้นมาที่เรียกว่า “ทะเลสีคราม-Blue Ocean” ซึ่งก็คือ “ตลาดใหม่ที่สงบ และปลอดจากการแข่งขัน ผู้เสนอกลยุทธ์มีข้อพิสูจน์จากผลการวิจัยว่าธุรกิจที่ประสบความสำเร็จ และทำผลกำไรในระดับสูงไม่ใช่ธุรกิจที่มุ่งเอาชนะในการแข่งขัน แต่เป็นธุรกิจที่เลือกสร้างอุปสงค์ใหม่ กลยุทธ์ทางธุรกิจที่องค์กรทั่วโลกยึดถือเป็นคัมภีร์หลักอยู่ที่ได้ถูกเสนอไว้โดยปรมาจารย์ด้านการวางกลยุทธ์ที่ทั่วโลกให้การยอมรับ คือ (Michael E. Porter, 1998) ที่ได้เสนอกลยุทธ์ไว้ว่าทุกองค์กรต้องมุ่งสร้างความได้เปรียบในการ (Competitive Advantage) หรือการมุ่งชนะในการแข่งขัน โดยเลือกทางเลือกเพียงอย่างใดอย่างหนึ่งว่าจะมุ่งความเป็นผู้นำด้านต้นทุน (Cost Leadership) หรือมุ่งสร้างความแตกต่าง (Differentiation) ปัจจุบันนี้สินค้า หรือบริการมีลักษณะที่คล้ายคลึงกันไปมาก ฉะนั้นจะทำอย่างไรจึงจะสร้างให้เกิดสินค้าใหม่ๆ หรือสร้างให้เกิดแนวคิดใหม่ๆ แต่ก่อนจะคิดนอกกรอบก็ต้องเข้าใจกรอบเสียก่อนว่าคืออะไรแล้วจึงมองไปที่ลูกค้า พยายามทำความเข้าใจลูกค้า พูดภาษาลูกค้า ดูว่าลูกค้าต้องการอะไร ดังนั้นสิ่งที่สำคัญที่สุดของกระบวนการนี้ คือ ต้องรับฟังลูกค้า ไม่ว่าลูกค้าจะตำหนิ หรือวิพากษ์วิจารณ์อย่างไรก็ต้องรับฟัง เพราะนั่นคือข้อมูลที่สำคัญสำหรับธุรกิจ และมองหาคนที่ยังไม่ได้เป็นลูกค้า วันนี้ทุกธุรกิจต้องมองหาอนาคตของธุรกิจด้วยนั่นคือต้องสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ ซึ่งการสร้างนวัตกรรมสามารถทำได้ทุกส่วนงานไม่ใช่แค่ระดับบนหรือแผนกใดแผนกหนึ่งเท่านั้น แต่ทฤษฎีกลยุทธ์น่านน้ำสีครามจะมองนอกกรอบออกไปดูว่าผู้บริโภคต้องการอะไรแล้วไปตอบสนองจุดนั้น เมื่อเราสามารถใช้กรอบแนวคิดแบบกลยุทธ์น่านน้ำสีครามในการวิเคราะห์ธุรกิจแล้ว จำเป็นต้องมีการกำหนดกลยุทธ์ที่สอดคล้องกันอีก 3 ประการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้กลยุทธ์น่านน้ำสีคราม ได้แก่ (1) จุดเน้น (2) ความต่าง (3) คำประกาศที่โดดเด่น หากสามารถทำได้จะเป็นวิธีการสร้างขอบเขตน่านน้ำสีครามให้กว้างมาก

ซึ่งสรุปได้ว่ากลยุทธ์น่านน้ำสีคราม ก็คือ การที่ให้เราเข้าใจถึงธรรมชาติของการแข่งขันในตลาดปัจจุบันขที่เรียกว่าน่านน้ำสีแดงหรือทะเลเลือด (Red Ocean Strategy) ซึ่งเป็นการแข่งขันที่มุ่งเน้นการแย่งชิงลูกค้า เมื่อคู่แข่งออกสินค้าหรือบริการใหม่ๆก็ต้องทำตาม เน้นการแข่งขันทางด้านราคาเป็นหลักซึ่ งสุดท้ายจะไม่ส่งผลดีต่อใครเลย ในขณะเดียวกันกลยุทธ์ใหม่ที่เรียกว่ากลยุทธ์น่านน้ำสีคราม (Blue Ocean Strategy) ซึ่งเป็นกลยุทธ์ที่เน้นการสร้างโอกาสทางธุรกิจใหม่ๆ ขึ้นมา โดยไม่เน้นการดึงกลุ่มลูกค้าที่มีอยู่แล้ว ไม่เน้นการแข่งขันหรือเอาชนะคู่แข่งด้วยกลยุทธ์ทางด้านราคา แต่เน้นที่การทำให้คู่แข่งล้าสมัยด้วยการสร้างความแตกต่าง และนวัตกรรมเชิงคุณค่าขึ้นมาแทน หรือถ้ามองในเชิงการบริหารจัดการ กลยุทธ์น่านน้ำสีคราม เป็นกลยุทธ์ที่ต้องสร้างความแตกต่าง สร้างตลาดใหม่ อีกทั้งเพิ่มคุณค่าให้กับสินค้า และบริการ (Differentiate & Create New Market and Add Value to Product or Service) เพื่อช่วงชิงลูกค้า และเป็นผู้นำในตลาดใหม่ที่สามารถกำหนดทิศทางของตลาดได้อย่าง

สมบูรณ์แบบ ซึ่งกลยุทธ์น่านน้ำสีครามคือการบุกเบิกตลาดใหม่เป็นการสร้าง Niche Market ขึ้นมาหรือเป็นการสร้าง Segmentation ออกมาจาก Mass Market (Michael E. Porter, 1998)

1.6 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับกลยุทธ์การสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน (Competitive advantage Strategy)

ความได้เปรียบทางการแข่งขัน คือ “The essence of formulating competitive strategy is relating a company to its environment” หมายถึงกลยุทธ์การแข่งขันเป็นการกำหนดสาระสำคัญของการเป็นบริษัทที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อม (ขจรวุฒิ นาศิริกุล, 2553) จากการศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องถึงความหมายของความได้เปรียบทางการแข่งขัน (Competitive Advantage) (ณรงค์วิทย์ แสนทอง, 2551) กล่าวว่า การสร้างข้อได้เปรียบทางการแข่งขัน แบ่งออกไว้ 4 ลักษณะคือ 1) การสร้างความพึงพอใจของลูกค้า (Customer satisfaction) โดยส่งมอบคุณค่าที่เป็นเอกลักษณ์ให้กับลูกค้า และสร้างตำแหน่งกลยุทธ์ที่เป็นเอกลักษณ์ 2) การสร้างความเหนือกว่าคู่แข่งขัน 3) การตอบรับกับการเปลี่ยนแปลง และการยืดหยุ่นได้ตลอดเวลา 4) การสร้างความแตกต่างด้านคุณลักษณะโดยจะต้องทำการศึกษาทั้งสภาพแวดล้อมภายใน และภายนอกก่อนเป็นอันดับแรกเพื่อสร้างจุดแข็ง และโอกาสให้มากที่สุดขณะเดียวกันก็หลีกเลี่ยงอุปสรรค และลดจุดอ่อนให้เหลือน้อยที่สุดจากนั้นจึงสามารถกำหนดแนวทาง นโยบาย และกลยุทธ์ที่จะนำมาใช้เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน ซึ่งการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันนั้นจะประกอบด้วยการสร้างความแตกต่างทางด้านผลิตภัณฑ์ (Product Differentiation) ซึ่งเป็นตัวแปรที่กำหนดความแตกต่างด้านผลิตภัณฑ์ ได้แก่ รูปแบบ (Form) หลายๆ ผลิตภัณฑ์มีความแตกต่างด้านรูปแบบ เช่น ขนาด รูปร่างโครงสร้างทางกายภาพ อีกทั้ง ลักษณะที่โดดเด่น (Features) ผลิตภัณฑ์มักนำเสนอลักษณะเด่นเพิ่มเติมจากหน้าที่หลัก โดยการแนะนำคุณค่าใหม่ตลอดจนคุณภาพด้านสมรรถนะ (Performance Quality)

กลยุทธ์การแข่งขันพื้นฐาน (Kotler Phillp, 2003) ได้เคยกล่าวไว้ว่า กลยุทธ์ทั่วไปที่ใช้ในการแข่งขันแบ่งออกไว้ 3 กลยุทธ์ได้แก่ 1) การเป็นผู้นำทางด้านต้นทุนรวม (Cost leadership) ธุรกิจที่ใช้กลยุทธ์นี้จะดำเนินการทุกอย่างเพื่อให้การผลิตสินค้า และบริการมีต้นทุนต่ำที่สุด ประโยชน์คือสามารถนำเสนอราคาที่ต่ำกว่าคู่แข่งในท้องตลาดได้ รวมถึงหากเกิดความรุนแรงด้านสงครามราคา (Red Ocean) ก็สามารถยืนหยัดอยู่ในตลาดได้เนื่องจากมีความได้เปรียบจากต้นทุนที่ต่ำ 2) การสร้างความแตกต่าง (Differentiation) ธุรกิจที่ใช้กลยุทธ์นี้จะต้องคิดหาความแตกต่างในตัวสินค้า (Product) ไม่ให้ซ้ำกับสินค้าอื่นๆ ในตลาด และต้องมีนวัตกรรมใหม่ๆ มานำเสนอทำให้สินค้าดูโดดเด่นกว่าสินค้าคู่แข่ง สำหรับแหล่งที่มาของความแตกต่างนั้นเกิดจากความเร็ว (Speed) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) การบริการ (Service) การออกแบบ (Design) ลักษณะของสินค้าและบริการ (Features) เทคโนโลยี (Technology) บุคลิกภาพขององค์กร (Corporate Personality) ความสัมพันธ์กับลูกค้า (Relationships with Customer) ความเป็นเลิศทางด้านคุณภาพ (Quality) ด้านประสิทธิภาพ (Efficiency) ด้านวัตกรรม (Innovation) และการตอบสนองลูกค้า (Response to Customer) และ 3) การมุ่งตลาดเฉพาะส่วน (Focus or Niche) การกำหนดกลุ่มเป้าหมาย (target group) ให้เล็กลง เพื่อจะได้ทำการตลาดได้อย่างเข้าถึงพฤติกรรมของลูกค้า การที่บริษัทเข้าใจลูกค้าได้อย่างแท้จริง รวมถึงสามารถคาดคะเนความต้องการในอนาคตของลูกค้าได้ ทำให้สามารถขายสินค้าได้อย่างต่อเนื่อง เกิดพฤติกรรมซื้อซ้ำจนเกิดความภักดีในที่สุดหากบริษัทประสบความสำเร็จกับกลุ่มเป้าหมายที่แคบลงมาทำให้บริษัทสามารถขายผลิตภัณฑ์กลุ่มเป้าหมายต่อได้ในอนาคต

กล่าวสรุป คือการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน หมายถึง ความสามารถขององค์กรในการสร้างผลงานเหนือกว่าองค์กรอื่นๆ จากการผลิตสินค้าหรือการให้บริการที่ลูกค้าต้องการด้วยประสิทธิภาพที่เหนือกว่า พื้นฐานสำคัญของการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน คือความสามารถในด้านประสิทธิภาพ คุณภาพ นวัตกรรม การตอบสนองต่อผู้บริโภค ที่ขาดไม่ได้คือต้องมีความรับผิดชอบต่อสังคม

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

มณฑกาญจน์ วิจิตรสกลธ์ (2551, หน้า 1-168) ได้ทำการศึกษาค้นคว้าเรื่อง ทัศนคติ ด้านผลิตภัณฑ์ ความพึงพอใจ และแนวโน้มพฤติกรรมการบริโภคนมเปรี้ยวของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์ ปัจจัยด้านทัศนคติต่อผลิตภัณฑ์นมเปรี้ยว และปัจจัยด้านแรงจูงใจต่อการซื้อนมเปรี้ยวกับความพึงพอใจของการบริโภคนมเปรี้ยว และศึกษาความสัมพันธ์ความพึงพอใจต่อการบริโภคนมเปรี้ยวกับแนวโน้มพฤติกรรมการบริโภคนมเปรี้ยวของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้บริโภคส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 21-30 ปี ระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชนหรือลูกจ้าง รายได้ต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป 2) ผู้บริโภคส่วนใหญ่ผู้บริโภคมีทัศนคติต่อผลิตภัณฑ์นมเปรี้ยวโดยรวมอยู่ในระดับดี 3) ผู้บริโภคมีแรงจูงใจในการเลือกซื้อนมเปรี้ยวโดยรวมอยู่ในระดับมาก 4) ผู้บริโภคมีความพึงพอใจต่อการบริโภคนมเปรี้ยวโดยรวมอยู่ในระดับมาก 5) ผู้บริโภคมีแนวโน้มพฤติกรรมการบริโภคนมเปรี้ยวโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง 6) ผู้บริโภคที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ แตกต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการบริโภคนมเปรี้ยว แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 7) ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติที่มีผลต่อผลิตภัณฑ์นมเปรี้ยวกับความพึงพอใจโดยรวมต่อการบริโภคนมเปรี้ยวมีความสัมพันธ์กันในทิศทางบวกในระดับปานกลางที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 8) ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการซื้อนมเปรี้ยวกับความพึงพอใจต่อการบริโภคมีความสัมพันธ์กันในทิศทางบวกในระดับต่ำที่นัยสำคัญทางสถิติ 0.05 9) ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อการบริโภคนมเปรี้ยวกับแนวโน้มพฤติกรรมการบริโภคนมเปรี้ยวมีความสัมพันธ์กันในทิศทางบวกในระดับปานกลางที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สุวพิชญ์ ตั้งนิมิตรชัยกูล (2552, หน้า 1-153) ทำการศึกษาเรื่อง รูปแบบการดำเนินชีวิต และพฤติกรรมการบริโภคอาหารพร้อมบริโภคของคนวัยทำงานในกรุงเทพมหานคร เพื่อศึกษารูปแบบการดำเนินชีวิต และพฤติกรรมการบริโภคอาหารพร้อมบริโภคของคนวัยทำงานในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจิยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงอายุ 26-31 ปี มีสถานภาพโสด มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 25,000 บาท และมีจำนวนสมาชิกที่อาศัยอยู่ร่วมกัน 2-3 คน ผู้บริโภคส่วนใหญ่จะบริโภคอาหารพร้อมบริโภคประเภทแช่แข็ง โดยมักจะบริโภคคนเดียว และบริโภคที่บ้านเป็นส่วนใหญ่ โดยบริโภคมากที่สุดในมื้อเย็น และมักรับประทานอาหารพร้อมบริโภคเมื่อไม่สามารถหาอาหารปรุงสดมาทานได้ พบว่า 1) พฤติกรรมการเลือกประเภทของอาหารพร้อมบริโภค มีความสัมพันธ์กับช่วงอายุระดับการศึกษา อาชีพ จำนวนสมาชิกในครอบครัว และความสนใจด้านอาหาร 2) พฤติกรรมการเลือกสถานที่ในการบริโภคอาหารพร้อมบริโภคมีความสัมพันธ์กับสถานภาพสมรส และกิจกรรมด้านการทำงาน 3) พฤติกรรมการเลือกบุคคลที่ร่วมบริโภคอาหารพร้อมบริโภคมีความสัมพันธ์กับช่วงอายุสถานภาพสมรส ระดับการศึกษา จำนวนสมาชิกในครอบครัว และความคิดเห็นเกี่ยวกับอาหารพร้อมบริโภค 4) พฤติกรรมการบริโภคด้านมื้ออาหารมีความสัมพันธ์กับจำนวนสมาชิกในครอบครัว กิจกรรมด้านการทำงาน และความคิดเห็นเกี่ยวกับอาหารพร้อมบริโภค 5) พฤติกรรมการบริโภค ด้านโอกาสในการบริโภคมีความสัมพันธ์กับช่วงอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และกิจกรรมด้านการทำงาน

อรพรรณ จำปาทอง (2555, หน้า 1-144) ทำการศึกษาเรื่อง การจัดการเชิงกลยุทธ์ และกลยุทธ์การตลาดเพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันของธุรกิจบัตรเครดิต กรณีศึกษา บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บัตรเครดิต KTC ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 60 ช่วงอายุ 31-40 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพ พนักงานบริษัท หรือห้างร้านเอกชน รายได้ส่วนตัว เฉลี่ย 20,001-25,000 บาทต่อเดือน ซึ่งระดับความสัมพันธ์ของปัจจัยต่างๆ กับการเลือกใช้บัตรเครดิต พบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ปัจจัยด้านสถานที่ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านองค์กร และปัจจัยด้านพนักงาน ปัจจัยเหล่านี้มีความสัมพันธ์มากที่สุดในการเลือกใช้บัตรเครดิต ในขณะที่ปัจจัย

ด้านราคา และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพไม่มีความสัมพันธ์ในการเลือกใช้บัตรเครดิต ส่วนผลการศึกษาเรื่องกลยุทธ์ระดับองค์กร คือ กลยุทธ์การรักษาเสถียรภาพ คือ การรักษาตลาด เป็นการรักษาลูกค้าเก่าไว้ กลยุทธ์ระดับธุรกิจ คือ กลยุทธ์การมุ่งที่ความแตกต่าง เป็นกลยุทธ์ที่มุ่งสร้างความได้เปรียบเชิงการแข่งขันด้วยการนำเสนอความแตกต่างของบัตรเครดิตให้เหนือกว่าผู้ประกอบการรายอื่นๆ กลยุทธ์ระดับหน้าที่ ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้มุ่งเน้นการศึกษาด้านกลยุทธ์การตลาดในการรักษาฐานลูกค้า

ชลนิภัทร์ ปทุมมา (2553, หน้า 1-70) ทำการศึกษาเรื่อง การศึกษาปัญหา และการกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดเพื่อเพิ่มผลประกอบการ กรณีศึกษาบริษัท เมืองไทยประกันภัย จำกัด (มหาชน) วัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อศึกษาปัญหาปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในอุตสาหกรรมประกันภัย รวมทั้งปัจจัยการแข่งขัน และปัจจัยอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับปัญหาของบริษัท 2) เพื่อศึกษาแนวทางการแก้ไขปัญหาผลประกอบการเพื่อกำหนดกลยุทธ์ธุรกิจ และกำหนดกลยุทธ์การตลาดเพื่อเพิ่มผลประกอบการ และความได้เปรียบทางการแข่งขัน โดยสามารถสรุปเลือกกลยุทธ์ที่เลือกใช้ในแต่ละลำดับขั้น ดังนี้ กลยุทธ์ระดับองค์กร เลือกใช้กลยุทธ์การเติบโต โดยใช้กลยุทธ์พัฒนาผลิตภัณฑ์และพัฒนาการตลาด เพื่อเป็นการเพิ่มยอดขาย เพิ่มส่วนแบ่งการตลาด และขยายการเติบโตในอนาคต กลยุทธ์ระดับธุรกิจ เลือกใช้กลยุทธ์การสร้างความแตกต่าง เพื่อนำเสนอผลิตภัณฑ์ บริการ ช่องทางการจำหน่ายที่แตกต่างจากคู่แข่ง เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน กลยุทธ์ระดับหน้าที่ ในส่วนการวางกลยุทธ์ทางด้านการตลาดโดยการกำหนดกลุ่มเป้าหมายให้มีความชัดเจน และครอบคลุม รวมทั้งกำหนดตำแหน่งผลิตภัณฑ์กรมธรรม์ใหม่ ช่องทางการจำหน่ายให้ทันสมัยกับยุคปัจจุบัน และตรงกับความต้องการของผู้บริโภค

เอกสารอ้างอิง

กัลยา วาณิชย์บัญชา. (2546). **การวิเคราะห์สถิติ: สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย.** พิมพ์ครั้งที่7. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. หน้า 26.

ขจรวุฒิ นาศิริกุล. (2553). **กลยุทธ์กับธุรกิจ. กรุงเทพมหานคร** : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ชลนิภัทร์ ปทุมมา. (2553). **กลยุทธ์ธุรกิจ และกลยุทธ์กำรตลำดเพื่อควำมได้เปรียบทำงกำรแข่งขันในธุรกิจ** ประกันภัย : กรณีศึกษำ บริษัท เมืองไทย ประกันภัย จำกัด (มหาชน). การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.

ณรงค์วิทย์ แสนทอง. (2551). **การบริหารผลงานเชิงกลยุทธ์.** กรุงเทพมหานคร: วี พริ้นท์.

ธีรนุช ทำเลทอง. (2544). **คววมสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นที่มีต่อผักปลอดสารพิษกับพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร.** การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.

มณฑกาญจน์ วิจิตรสกลธ์. (2552). **การศึกษาทัศนคติด้านผลิตภัณฑ์ ความพึงพอใจ และแนวโน้มพฤติกรรมการบริโภคนมเปรี้ยวของผู้บริโภค.** การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

หนังสือพิมพ์ประชาชาติธุรกิจ (2558). **ตลาดข้าวถุงเข้าขั้นวิกฤต ติดลบปีละ 1-2% ดึงพาณิชย์โปรโมต.** สืบค้นจาก : http://www.prachachat.net/news_detail.php?newsid=1426557415.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2550). **การบริหารการตลาดยุคใหม่.** กรุงเทพมหานคร: บริษัทธีระฟิลม์ และไซเท็กซ์.

ศุภร เสรีรัตน์. (2544). **พฤติกรรมผู้บริโภค.** กรุงเทพมหานคร: เอ.อาร์ และบิซิเนส เพรส.

สมาคมผู้ส่งออกข้าวไทย. (ม.ป.ป.). สืบค้นจาก http://www.thairiceexporters.or.th/rice_profile.htm.

สุวพิชญ์ ตั้งนิมิตรชัยกูล. (2552). **การศึกษารูปแบบการดำเนินชีวิต และพฤติกรรมการบริโภคอาหารพร้อมบริโภคของคนวัยทำงานในกรุงเทพมหานคร.** การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

สำมะโนประชากร และเคหะ. (ม.ป.ป.). สืบค้นจาก http://popcensus.nso.go.th/topic.php?cid=11.

อดุลย์ จาตุรงกุล. (2549). **พฤติกรรมผู้บริโภค** พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อรพรรณ จำปาทอง. (2555). **การจัดการเชิงกลยุทธ์ และกลยุทธ์การตลาดเพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันของธุรกิจบัตรเครดิต กรณีศึกษา บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน).** การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.

Bovee, Courtland L., Houston, Michael J. & Thill,John V.. (2011). **Marketing (2nd ed.).** New York : McGraw-Hill

Hawkins & Coney. (2001). **Consumer Behavior Building Marketing Strategy (8nd ed.).** New York: McGraw-Hill.

Kotler, Phillp. (2003). **Marketing Management analysis, planning, implementation, and control (9th ed.).** New Jersey: A Simon & Schuster Company.

Kotler, Phillp. (2003). **Marketing Management (11th ed.).** New Jersey: Prentice Hall.

Michael E. Porter. (1998). **The Competitive Advantage Creating and Sustaining Superior Performance.** NY: Free Press. (Republished with a new introduction, 1998.

W. Chan Kim & Renée Mauborgne. (2005). **Blue Ocean Strategy, Expanded Edition How to Create Uncontested Market Space and Make the Competition Irrelevant.** W. Chan Kim (Author), Renee Mauborgne (Author).

วัตถุมงคล ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในการตัดสินใจของประชาชนในการประกอบอาชีพค้าขายโดยสุจริตในสภาวะเศรษฐกิจชะลอตัว

Auspiciousness Affects the Confidence in the Decision of the People to Trade in Good Faith in the Economic Slowdown

ผู้วิจัย ดร. สุรัสวดี โปสินธุ์
สาขาวิชาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น
ดร. กิตติ กิ่งไทร
นักวิจัยอิสระด้านวิชาการ

บทคัดย่อ

ในการศึกษาเรื่องวัตถุมงคล ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในการตัดสินใจของประชาชนในการประกอบอาชีพค้าขายโดยสุจริตในสภาวะเศรษฐกิจชะลอตัว มีวัตถุประสงค์ เพื่อต้องการศึกษาว่าอะไรคือศรัทธา ความเชื่อมั่นที่ส่งผลให้เกิดแรงบันดาลใจของข้าราชการ นักธุรกิจ พ่อค้าแม่ค้า ตลอดจนผู้ประกอบการค้าอื่น ๆ ในทางสุจริตให้เกิดมีกำลังใจในการประกอบโดยสุจริตในสภาวะเศรษฐกิจชะลอตัวไม่ไปสร้างปัญหาหรือก่ออาชญากรรมให้กับสังคม

การทำมาค้าขาย การประกอบอาชีพโดยสุจริตเป็นสิ่งที่ดี แต่การค้าขายของคนไทยส่วนใหญ่จะต้องอยู่คู่กับความเชื่อมั่น ทำให้มีกำลังใจในการประกอบอาชีพ สิ่งที่ทำให้เกิดความเชื่อมั่นก็หนีไม่พ้นการพึ่งสิ่งศักดิ์สิทธิ์ วัตถุมงคลต่าง ๆ เช่น กำไรข้อมือ หรือเลสข้อมือของหลวงพ่อรวย ในอดีตวัตถุมงคลสัญญาลักษณ์รูปไก่หลวงพ่อรวยที่โด่งดังมาก มีคนเล่นหาและอยากได้กันเป็นจำนวนมากทั้งยังมีราคาสูงจนถึงปัจจุบัน พุทธคุณนั้นไม่ต้องพูดถึงช่วยด้านทำมาค้าขึ้น หากินคล่อง ค้าขายร่ำรวย มีกินมีใช้ไม่มีอด ประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน ผลการวิจัยพบว่า ความเชื่อ เป็นสิ่งแรกและสิ่งที่สำคัญที่สุดที่ทำให้วัตถุมงคล มีค่าความนิยมสูง ส่งผลต่อมาทำให้เกิดแรงผลักดันจากความเชื่อสู่ กำลังใจในการประกอบอาชีพโดยสุจริต กำลังใจ ส่งผลให้กล้าที่จะทำมาค้าขาย กล้าประกอบอาชีพ เพราะจากผลที่เกิดจากประสบการณ์จริง การบอกเล่า ข่าวหนังสือพิมพ์ จากผู้มีประสบการณ์หรือมีความเชื่อต่าง ๆ ว่า เครื่องรางของขลังประเภทกำไรข้อมือหรือเลส หลวงพ่อรวยถ้าใครมีไว้ครอบครองจะสมดั่งความปรารถนา ตามที่ขอไว้ ทำให้ใคร ๆก็ต้องการอยากได้ไว้บูชาเพื่อเป็นสิ่งยึดเหนี่ยวทางจิตใจในการ ดำเนินชีวิต ความต้องการ เพื่อความหวังที่ต้องการให้เกิดความร่ำรวย ทำมาค้าขายดีขึ้น เกิดโชคลาภ จึงทำให้เกิดความต้องการของพ่อค้า ประชาชนจำนวนมาก เมื่อเกิดปัจจัยทั้งสองอย่างข้างต้นแล้ว จึงเกิดความต้องการที่จะแสวงหาวัตถุมงคลประเภทกำไลหรือเลสข้อมือหลวงพ่อรวย มาครอบครองเพื่อหวังถึงผลของพุทธคุณดังกล่าวมาตอบสนอความต้องการของตัวเอง

คำสำคัญ : วัตถุมงคล, ความเชื่อมั่น, เศรษฐกิจชะลอตัว

ABSTRACT

To study the auspiciousness affects the confidence in the decision of the people to trade in good faith in the economic slowdown. The purpose of this research to study what faith is. confidence as a result, the inspirations of government officials, businessmen, merchants, and other entrepreneurs in good faith have been encouraged by good faith in a slow economy, not to create problems or commit crimes to society.

Do the trade Honesty is a good thing. But most Thai people trade with their confidence. Have a good career. What makes the faith inevitable is the inevitable reliance on the sacred. The sacred objects such as the wrist or wrist of Luangpho Luay. In the past, the sacred object of the chicken is very famous. There are a lot of people playing and wanting to have a lot of money. Do not mention it. I do not know how to do it. Success in the job. The research found that faith is the first and most important thing that makes a sacred object. Highly appreciated. The result is the force of faith. The good news is that you are not alone. Career Because of the results of the actual experience, telling the newspaper news. From experience or belief that the talisman, wrist or legume. If you have a possession, it will be as desirable as it is to make everyone want to be worshiped as a mental attachment to life, the need for hope for wealth. Do good trade, fortune, cause the need of merchants. Lots of people When the two factors above. The need to find a sacred bracelet or rich wrist. To possess the hope of the result of the virtue to answer their own needs.

Keywords : Sacred Objects, Faith, Economic Slowdown

บทนำ

ประเทศไทยจากอดีตจนถึงปัจจุบันเป็นประเทศที่นับถือศาสนาพุทธเป็นส่วนใหญ่ และก็ไม่บังคับกีดกันในการให้ประชาชนนับถือศาสนา ประเทศไทยเป็นประเทศเสรีในเรื่องของการนับถือศาสนามาตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน รวมทั้งการค้าขายประเทศไทยเป็นประเทศเสรีในเรื่องการค้าขายเราจะเป็นได้จากอดีตโดยเฉพาะ สมัยอยุธยานั้น ประเทศไทยมีการค้าขายเสรีกับพ่อค้าชาวไทยและชาวต่างประเทศ จนเจริญรุ่งเรืองตลอดมา

ในปัจจุบัน จากการสำรวจโดย “ดุสิตโพล เปิดเผยผลสำรวจ 5 ปัญหา ที่คนไทยบ่นมากที่สุด เรื่องเศรษฐกิจค่าครองชีพ นำโด่ง 63% ตามด้วย การเมือง 40% ปัญหาสังคมอันดับ 3 32% 3 มิ.ย.61 ประเทศไทย ณ วันนี้ ยังต้องเผชิญอยู่กับปัญหาทั้งการเมือง เศรษฐกิจ สังคม ที่สร้างความวิตกกังวลและความหนักใจให้กับรัฐบาลและประชาชนอย่างมาก ขณะเดียวกันประชาชนเองก็ต้องต่อสู้ดิ้นรนกับการดำรงชีวิต การเลี้ยงดูครอบครัวให้อยู่ต่อไปได้ เพื่อสะท้อนความคิดเห็นของประชาชน “สวนดุสิตโพล” มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ได้สำรวจความคิดเห็นของประชาชนทั่วประเทศ ในหัวข้อ “เสียงบ่น” ของคนไทย ณ วันนี้ จำนวนทั้งสิ้น 1,334 คน ระหว่างวันที่ 28 พฤษภาคม - 2 มิถุนายน 2561 สรุปผลได้ ดังนี้ 5 อันดับ” เรื่องที่ประชาชนบ่น ณ วันนี้ พร้อมบอกสาเหตุ และแนวทางแก้ไข อันดับ 1 เศรษฐกิจแย่ ค่าครองชีพสูง เงินไม่พอใช้ 63.46% สาเหตุที่บ่น เพราะเศรษฐกิจซบเซา ภาระเยอะ ค่าใช้จ่ายสูง ข้าวของมีราคาแพง รายได้ไม่พอกับรายจ่าย ต้องกู้ยืม ฯลฯ แนวทางแก้ไข คือ เร่งแก้ปัญหาเศรษฐกิจ กระตุ้นการค้าการลงทุน ควบคุมราคาสินค้า ขึ้นเงินเดือน เพิ่มค่าแรง อันดับ 2 การเมืองไทยวันนี้ยังวุ่นวายไม่หยุด 40.59% สาเหตุที่บ่น เพราะ กระทบเศรษฐกิจและภาพลักษณ์ของประเทศ เบื่อ มัวแต่ทะเลาะกัน ยังไม่มีเลือกตั้ง ไม่เป็นประชาธิปไตย ฯลฯ แนวทางแก้ไข คือ รับฟังความคิดเห็น ทุกฝ่ายร่วมมือกัน เห็นแก่บ้านเมือง มีการเลือกตั้ง ให้คนรุ่นใหม่เข้ามาทำงาน อันดับ 3 ปัญหาสังคม และอาชญากรรมยังน่ากลัว 32.39% สาเหตุที่บ่น เพราะ เป็นภัยใกล้ตัว เกิดขึ้นได้ทุกเมื่อ มีหลายรูปแบบ รุนแรงมากขึ้น สังคมย่ำแย่ ยาเสพติดแพร่ระบาด ฯลฯ แนวทางแก้ไข คือ เจ้าหน้าที่เข้มงวดกวดขัน กฎหมายเด็ดขาด เพิ่มสายตรวจทุกจุด ปลูกฝังจิตสำนึก ช่วยกันดูแล อันดับ 4 การทุจริตคอรัปชั่นงบประมาณภาครัฐ ท้องถิ่นยังมีอยู่มาก 31.75% สาเหตุที่บ่น เพราะ มีข่าวให้เห็นบ่อยครั้ง เป็นการเอาเปรียบประชาชน ไม่เป็นธรรม แก้ไม่หมด ประเทศไม่พัฒนา ฯลฯ แนวทางแก้ไข คือ ตรวจสอบและลงโทษอย่างจริงจัง ไล่ออก ยึดทรัพย์ จำคุกตลอดชีวิต ไม่ช่วยเหลือปกป้องพวกพ้อง อันดับ 5 พฤติกรรมของคนในสังคม แล้งน้ำใจ 23.44% สาเหตุที่บ่น เพราะ คนเห็นแก่ตัว เอารัดเอาเปรียบ ใช้อารมณ์ ขาดสติ ใช้สื่อโซเชียลในทางที่ผิด เป็นห่วงลูกหลาน ฯลฯ แนวทางแก้ไข คือ รณรงค์ กระตุ้นให้ทุกคนมี

วินัยเคารพซึ่งกันและกันพัฒนาการศึกษามีคุณธรรมพ่อแม่มีเวลาให้ฯลฯ ประชาชนส่วนใหญ่คาดว่ารัฐบาลไม่น่าจะแก้ไขเสียงบ่นได้สำเร็จ (หนังสือพิมพ์ไทยโพสต์.2561)

เสียงบ่นที่ประชาชนคาดว่าจะแก้ไขไม่สำเร็จ ไม่สำเร็จ สำเร็จ ไม่แน่ใจ

การทุจริตคอรัปชั่นงบประมาณภาครัฐ ท้องถิ่นยังมีอยู่มาก 48.82% 19.87% 31.31%

การเมืองไทยวันนี้ยังวุ่นวายไม่หยุด 45.14% 20.73% 34.13%

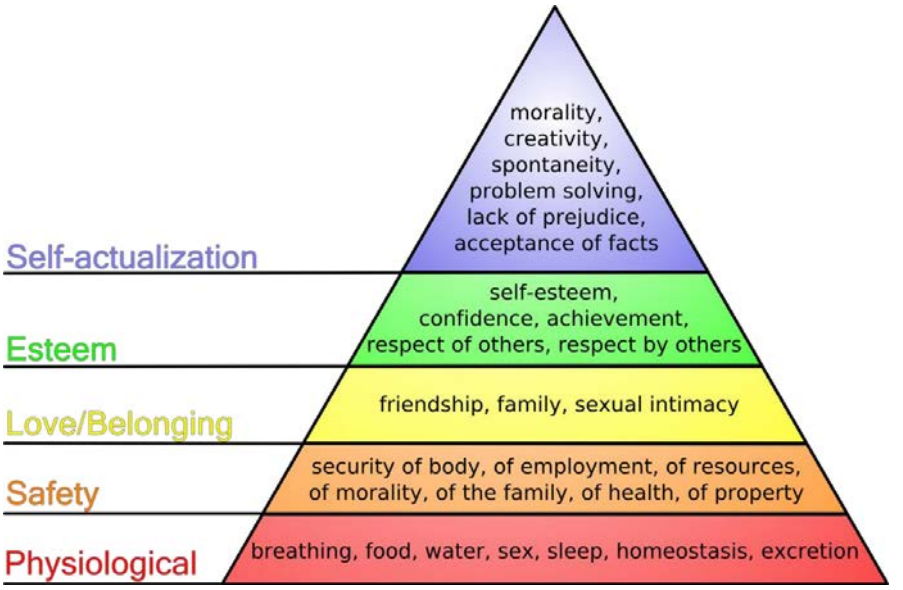
เศรษฐกิจแย่ ค่าครองชีพสูง เงินไม่พอใช้ 41.68% 24.41% 33.91%

ปัญหาสังคม และอาชญากรรมยังน่ากลัว 39.74% 27.15% 33.11%

พฤติกรรมของคนในสังคม แล้งน้ำใจ 36.36% 30.91% 32.73%

จากปัญหาต่าง ๆ ข้างต้น ทำให้ประชาชนเกิดความรู้สึกว่าตัวเองไร้ที่พึงทางสังคม ทางการเมือง และสำคัญที่สุดก็คือที่พึงทางจิตใจประชาชน พ่อค้าแม่ค้าไม่รู้ว่าจะหันหน้าพึงพาใครได้ในสภาวะเศรษฐกิจชะลอตัวซึ่งสอดคล้องกับดีลอยท์ (ประเทศไทย).(2561) ได้คาดการณ์ว่า อัตราขยายตัวของเศรษฐกิจโลก (จีดีพี)· นับตั้งแต่ปี 2559 เป็นต้นไปจะเป็นการเจริญเติบโตแบบชะลอตัว (slowdown growth) โดยเฉลี่ยอยู่ที่ 3.2% (อ้างอิงจาก รายงานเศรษฐกิจประจำไตรมาศที่ 3/2559บริษัท ดีลอยท์ (ประเทศไทย) นอกจากการพึ่งพาวัตถุมงคล เครื่องรางของขลัง

ความเชื่อมั่น และความศรัทธาในเครื่องรางของขลัง วัตถุมงคลต่าง ๆ ตั้งแต่ในอดีตจนถึงปัจจุบันประเทศไทยเป็นประเทศที่มีวัฒนธรรม ค่านิยม และความเชื่อในแบบฉบับของตนเองดังกล่าวนั้น ไม่ลดน้อยลงแต่อย่างใดแต่กลับจะมีความนิยม และศรัทธาในเครื่องรางของขลัง วัตถุมงคลต่าง ๆ กลับเพิ่มมากขึ้นเป็นทวีคูณ ความเชื่อมั่นก็เป็นการจัดระบบของความคิดผ่านการจดจำได้ สอดคล้องกับประสบการณ์ของบุคคลนั้น จนเกิดเป็นรูปแบบทางความคิดของบุคคล ในคติของบุคคลหนึ่ง บางครั้งก็ไม่สามารถหาหลักฐาน หรือการพิสูจน์ได้ว่าสิ่งนั้นมีความเป็นจริงหรือไม่ อีกทั้งความเชื่อยังเป็นความคิดในคติเชิงบวกของบุคคลนั้นว่าสิ่ง ๆ นั้นมีอยู่จริง ความเชื่อจึงเป็นการยอมรับข้อเท็จจริงต่าง ๆ หากมีสิ่งเร้าที่เกี่ยวข้องกับความเชื่อและทัศนคติของบุคคลบุคคลนั้น ก็จะแสดงพฤติกรรมออกมาเช่นเดียวกันเสมอ ผู้วิจัยสรุปความเชื่อก็คือ ความเชื่อความเชื่อเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นมาจากความคิด จินตนาการของมนุษย์ว่ามีอยู่จริงสู่ทัศนคติต่าง ๆ ออกมาเป็นคิดเห็น และถูกพิสูจน์จากประสบการณ์ออกมาเป็นข้อเท็จจริงสามารถเกิดขึ้นได้จริงภายใต้เงื่อนไขต่าง ๆ นานา ส่งผลให้เราต้องประพฤติ และปฏิบัติตาม ทั้งภายใน และภายนอกจิตใจของเราเองอย่างไม่มีเงื่อนไขใดๆ ผ่านกาลเวลา และคำบอกเล่าจากความเชื่อก็จะกลายมาเป็นศรัทธาตัวอย่างเช่น ข้าราชการ นักธุรกิจ พ่อค้าแม่ค้า ตลอดจนผู้ประกอบการค้าอื่น ๆ ในทางสุจริต คำกล่าวขานถึงความร่ำรวย มั่งคั่ง ความประสพความสำเร็จในหน้าที่การงาน การเงิน ต่างก็นึกถึงกำไรข้อมือ หรือที่เราเรียกว่าเลสข้อมือของหลวงพ่อรวย แห่งวัดตะโก จ.พระนครศรีอยุธยา ที่มีความเข้าใจ รวมถึงมีความเชื่อจากประสบการณ์ กระทั่งกลายมาเป็นตำนานเล่าขานกันอย่างลือเลื่องจนเกิดเป็นศรัทธาจนเกิดความเชื่อโดยปราศจากเงื่อนไขใด ๆ ว่าเครื่องรางของขลังของหลวงพ่อรวย แห่งวัดตะโก โดยเฉพาะกำไลข้อมือหรือเลสข้อมือนั้น เป็นที่นิยมเป็นอย่างยิ่งมีความต้องการหาเช่ามาใส่กันเป็นที่แพร่หลายโดยเฉพราะอย่างยิ่งบรรดา ข้าราชการ นักธุรกิจ พ่อค้าแม่ค้าตลอดจนผู้ประกอบการค้าอื่น ๆ ในทางสุจริต ต่าง ก็อยากได้ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีความต้องการของ Abraham H. Maslow (1934) ซึ่งได้กล่าวไว้ว่าในเรื่องของลำดับขั้นของความต้องการคือความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ (belongingness and love needs)



ภาพประกอบที่ 1 แนวคิด และทฤษฎีของ Abraham H. Maslow
ที่มา : รุ่งลักษมี รอดขำ. (2555).

ต่างก็หาเช่ากันอย่างมากมายเป็นเหตุให้ราคาปล่อยเช่าของกำไลข้อมือหรือเลสข้อมือนั้น มีการเช่ากันในราคาที่สูงขึ้นมากถึงขนาดพ่อค้าหัวใสตามร้านแหล่งให้เช่าวัตถุมงคล ไม่เว้นแม้กระทั่งร้านค้าทอง ร้านค้าเพชรต่าง ๆ ก็นำมาให้เช่ากันเป็นจำนวนมากในราคาที่สูง เพราะเนื่องจากลูกค้าก็คือข้าราชการ นักธุรกิจ พ่อค้าแม่ค้า ตลอดจนผู้ประกอบการค้าอื่น ๆ ในทางสุจริตต่างมีความเชื่อ และศรัทธาในเรื่องของการทำการค้าขาย การรับราชการ ส่งผลให้ผู้ที่มีกำไลข้อมือหรือเลสข้อมือไว้ครอบครองจะส่งผลให้ผู้นั้น ประสพความสำเร็จในหน้าที่การงาน การค้าขาย ส่งผลให้ ณ ปัจจุบันกำไลข้อมือหรือเลสข้อมือ หลวงพ่อรวย แห่งวัดตะโก จ.พระนครศรีอยุธยา นั้นเป็นที่นิยมอย่างยิ่ง รวมถึงเป็นที่นิยมอย่างไม่เสื่อมคลาย (หนังสือพิมพ์ไทยโพสต์. 2561)

คำถามการวิจัย

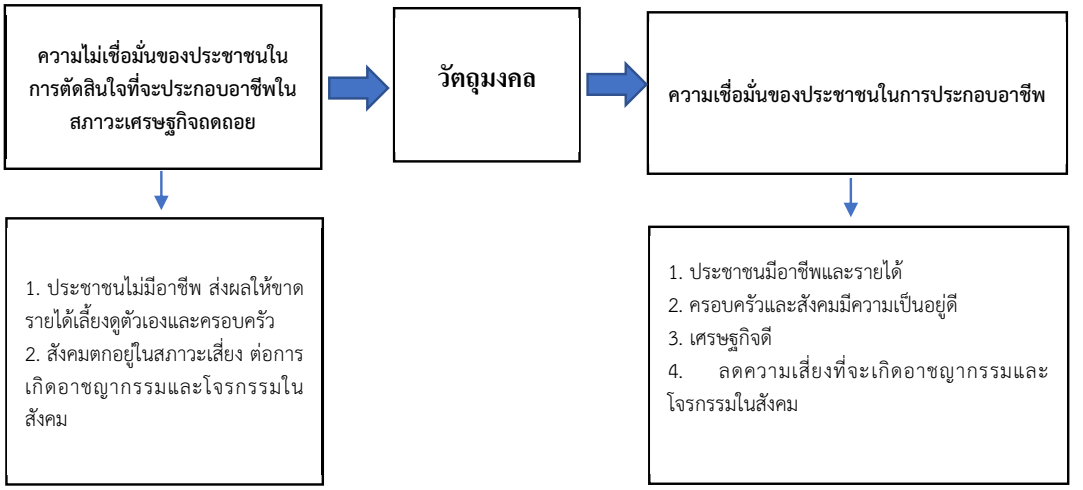
ปัญหาด้านเศรษฐกิจของประเทศไทยในปัจจุบันอยู่ในสภาวะชะลอตัวส่งผลให้กลุ่มของ ข้าราชการ นักธุรกิจ พ่อค้าแม่ค้า ตลอดจนผู้ประกอบการค้าอื่น ๆ ประสพปัญหาเรื่องรายได้ไม่พอในการดำรงชีวิตเลี้ยงครอบครัว อีกทั้งบางคนไม่กล้าลงทุนทำค้าขายเนื่องจากเกรงว่าจะขาดทุน รวมถึงไม่มีความเชื่อมั่นเพราะหากขาดทุนแล้วจะไม่สามารถหาเงินทุนมาลงทุนได้อีก ทำให้พ่อค้าแม่ค้าต้องนำเงินเก็บออกมาใช้จ่ายไปเรื่อย ๆ จนหมด หากเงินดังกล่าวหมดอาจทำให้คนบางคนหันมาก่ออาชญากรรม โจรกรรมได้ ซึ่งเป็นปัญหาต่อสังคม และเป็นภาระต่อประเทศชาติในอนาคตต่อไป

วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

เพื่อต้องการศึกษาว่าอะไรคือแรงบันดาลใจของกลุ่มข้าราชการ นักธุรกิจ พ่อค้าแม่ค้า ตลอดจนผู้ประกอบการค้าอื่น ๆ ในทางสุจริต ที่มีความเชื่อมั่นในการประกอบอาชีพ โดยสุจริตไม่ไปสร้างปัญหา หรือก่ออาชญากรรมให้กับสังคม

กรอบแนวคิดการวิจัย

กรอบแนวคิดการวิจัยเรื่อง วัตถุมงคล ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในการตัดสินใจของประชาชนในการประกอบอาชีพค้าขายโดยสุจริตในสภาวะเศรษฐกิจชะลอตัว สามารถกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยได้ดังต่อไปนี้



ภาพประกอบที่ 2 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้การสัมภาษณ์เจาะลึก (In-depth Interview) เซียนพระเครื่องในตลาดพระเครื่อง ห้างสรรพสินค้าพันทิพย์พลาซ่า สาขางามวงศ์วาน ตลอดจนข้าราชการ นักธุรกิจ พ่อค้าแม่ค้า ตลอดจนผู้ประกอบการค้าอื่น ๆ ผู้ศรัทธาในเครื่องรางของขลังประเภทกำไลข้อมือเลสหลวงพ่อรวย วัดตะโก จ.พระนครศรีอยุธยา เพื่อหามูลเหตุที่ส่งผลทำให้พ่อค้าแม่ค้าและประชาชนทั่วไปเกิดความนิยม และศรัทธาอย่างมากมาย หลังจากที่ได้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์แล้วผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มาแบ่งกลุ่ม เพื่อทำการแยกประเภทของข้อมูล แล้วตัดข้อมูลที่ไม่มีความจำเป็นออกไปที่เรียกว่าการลดทอนข้อมูล เมื่อลดทอนข้อมูล จากนั้นผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้ลดทอดดังกล่าวมาให้รหัสข้อมูล Coding ที่ได้ลดทอนออกมาเป็นหัวข้อใหญ่ และใส่รหัสข้อมูลหัวข้อย่อยต่อไป จากนั้นจึงนำมาสรุปว่าข้อมูลที่ได้มานั้นสอดคล้องหรือไม่สอดคล้องกับทฤษฎีอย่างไร เพื่อนำไปวิเคราะห์สรุปผล อภิปรายผล และเป็นข้อเสนอแนะต่อไป

ผล/สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง วัตถุมงคล ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในการตัดสินใจของประชาชนในการประกอบอาชีพค้าขายโดยสุจริตในสภาวะเศรษฐกิจชะลอตัว ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลแล้วสรุปได้ถึงความเชื่อมั่นในวัตถุมงคลประเภทกำไรข้อมือ หรือเลสข้อมือ ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในการตัดสินใจของประชาชนในการประกอบอาชีพค้าขายโดยสุจริต ในสภาวะเศรษฐกิจชะลอตัวได้อย่างดี ส่งผลต่อความเชื่อมั่น ศรัทธา และเพิ่มกำลังใจ รวมถึงเป็นแรงบันดาลใจ ความอยากได้มาครอบครองในวัตถุมงคล ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีความต้องการของ Abraham H. Maslow (1934) ซึ่งได้กล่าวไว้ว่าในเรื่องของลำดับขั้นของความต้องการคือความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ (belongingness and love needs) ความต้องการนี้จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการทางด้านร่างกาย และความต้องการความปลอดภัยได้รับการตอบสนองแล้ว บุคคลต้องการได้รับความรักและความเป็นเจ้าของโดยการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น เช่น

ความต้องการได้รับการยอมรับ การต้องการได้รับความชื่นชมจากผู้อื่น และความต้องการความสำเร็จในชีวิต (self-actualization) เป็นความต้องการสูงสุดของแต่ละบุคคล เช่น ความต้องการที่จะทำทุกสิ่งทุกอย่างได้สำเร็จ ความต้องการทำทุกอย่างเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง

พระครูสุนทรธรรมนิวิฐ หรือที่คนทั่วไปรู้จักกันในนามของ หลวงพ่อรวย ปาสาทิโก เจ้าอาวาสวัดตะโก ต.ดอนหญ้านาง จ.พระนครศรี อยุธยา หนึ่งในพระเกจิชื่อดังแห่งเมืองกรุงเก่าผู้เชี่ยวชาญด้านสรรพเวทวิทยาคมสูงส่ง เป็นผู้ที่มีเมตตาธรรม สันโดษ และสมถะ เป็นพระเกจิอาจารย์แถวหน้ายุคนี้ที่ในพิธีพุทธาภิเษกวัตถุมงคลต้องมีชื่อท่านเป็นหนึ่งในผู้ร่วม ปลุกเสกอธิษฐานจิตเสมอ วัตถุมงคลของท่านล้วนเข้มขลังด้วยพลังพุทธคุณ ทั้งแคล้วคลาด นิรันตราย และเมตตา มหานิยม โชคลาภ เป็นเลิศ

หลวงพ่อรวย เริ่มสร้างวัตถุมงคลมาตั้งแต่ปี พ.ศ.2513 โดยสร้างเป็นหลายพิมพ์หลายประเภทเพื่อแจกจ่ายแก่ศิษยานุศิษย์และผู้ศรัทธาร่วมทำบุญที่วัด แต่ที่สร้างชื่อเสียงเป็นที่นิยมอย่างสูงสุดก็คือ เลสข้อมือ โดยเฉพาะเลสรุ่นแรก ของท่านสร้างในปี พ.ศ.2537 ซึ่งถือเป็นครั้งแรกของไทยที่มีการสร้าง กำไรข้อมือ หรือเลสข้อมือ เป็นวัตถุมงคล โดยจัดสร้างจำนวน 208 เส้น น้ำหนัก 2 บาท มีหมายเลขกำกับทุกเส้น ด้วยชื่อที่มงคลของพระเกจิผู้สร้าง “รวย” กอปรกับผู้ศรัทธาสวมใส่แล้วเกิดประสบการณ์เป็นที่ประจักษ์ ทั้งด้านเมตตามหานิยม โชคลาภ ทำมาค้าขึ้น และแคล้วคลาดภยันตรายต่าง ๆ จึงกลายเป็นที่ศรัทธา และแสวงหาอย่างยิ่ง ต่อมาจึงมีการจัดสร้าง “เลส” ออกมากันทุกปี ตามวาระสำคัญต่าง ๆ โดยมีชื่อรุ่นแตกต่างกันไป มีการลงลวดลาย ลงยันต์คาถาและลงยาสี ซึ่งเนื้อโลหะที่นำมาจัดสร้างส่วนใหญ่ จะเป็นเนื้อเงิน จึงมักเรียกกันว่า เลสเงินนำโชค แต่ก็ยังไม่เพียงพอต่อความต้องการ เพราะทุกรุ่นล้วนเกิดประสบการณ์มากมายทั้งสิ้น (หนังสือพิมพ์ข่าวสด. (2560). คาถามหาลาภ (บูชาหลวงพ่อรวย) ตั้งนะโม 3 จบ แล้วกล่าวว่า สัมพุทธชิตา จะ สัจจานิ เกรัตสะ พระพุทธชิตา สัพพโส คุณะวิภา สัมปัตโต นะรุตตะโม มหาลาภัง ภวันตุ เม จากผล และสรุปการวิจัย อีกทั้งประกอบกับประวัติ และคาถาหลวงพ่อรวย ตามที่ได้กล่าวมาแล้ว ทำให้ได้ผลการวิจัยออกมา 3 ข้อดังนี้

1. ความเชื่อ เป็นสิ่งแรกและสิ่งที่สาคัญที่สุดที่ทาให้พระเครื่องเกิดความ นิยม ในวัตถุมงคล ความเชื่อเรื่องดวงบวกกับประสบการณ์ต่างๆนานาของผู้คนเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดศรัทธาและอยากได้วัตถุมงคลไว้เป็นกำลังใจในการประกอบอาชีพ สอดคล้องกับ (www.jobsdb.com. (2561).) วิธีสร้างกำลังใจในการทำงานเป็นสิ่งที่คนทำงานจะขาดเสียไม่ได้ เพราะหากไม่มีกำลังใจแล้ว การทำงานของเราคงไปสู่ความสำเร็จได้ยาก หรือหากเป็นไปได้ก็ลำบากเต็มที คนทำงานบางคนแม้ว่าจะทำงานมาหลายปี แต่ก็แทบจะไม่ได้เรียนรู้อะไรใหม่ ๆ เท่าใดนัก เพราะไม่มีเป้าหมายและแรงจูงใจในการทำงานที่ดี

2. กำลังใจ เกิดจากประสบการณ์โดยตรง ข่าวหนังสือพิมพ์ และการบอกเล่า จากผู้มีประสบการณ์หรือมีความเชื่อต่าง ๆ ว่า วัตถุมงคลประเภทกำไรเลสของหลวงพ่อรวย ถ้าใครมีไว้บูชา จะทำให้สมดั่งปรารถนา เช่น แรงจูงใจในการใส่กำไรเลสเพื่อหวังให้เป็นสิ่งยึดเหนี่ยวทางจิตใจในการค้าขาย รับราชการ ประกอบธุรกิจ และดำเนินชีวิต ความหวังที่ต้องการให้เกิดความร่ำรวย ทำมาค้าขายดีขึ้น เกิดโชคลาภต่าง ๆ แรงจูงใจ เหล่านี้เป็นผลจากความเชื่อของบุคคลที่หวังว่าถ้าได้บูชาแล้วจะได้รับสิ่งตอบแทนตามที่ได้ขอหรือปรารถนาไว้ จึงทำให้เป็นที่ต้องการของคนทั่วไป สอดคล้องกับแนวคิดของ (สุขุม เฉลยทรัพย์, 2561) ความนิยมในการบูชาพระเครื่องในปัจจุบัน นอกจากจะเกิดขึ้นเพราะผู้เช่าบูชาต้องการหาสิ่งยึดเหนี่ยวจิตใจ และปกป้องให้แคล้วคลาดจากภัยต่างๆ แล้ว ยังอาจเกิดจากความชื่นชอบในพุทธศิลป์ ความศรัทธาในพุทธคุณหรือพุทธศาสนา ความศรัทธาในตัวผู้สร้างหรือเกจิอาจารย์ จึงทำให้เกิดความต้องการ

3. ความต้องการ เมื่อเกิดปัจจัยทั้งสองอย่าง ข้างต้นแล้ว จึงเกิดความต้องการที่จะหาวัตถุมงคลประเภทกำไลข้อมือ หรือเลสข้อมือ นั้นมาครอบครองเพื่อหวังถึงผลของพุทธคุณของวัตถุมงคลนั้น ๆ แต่การได้มาก็ต้องแลกเปลี่ยนด้วยเงินทองมากมาย

นิคม อ่อนละมัย (2561) กล่าวว่า We are what we think as we think so we become คุณเป็นอย่างที่คุณคิด หากคุณคิดว่าคุณทำได้ คุณก็จะทำได้สำเร็จ จากการศึกษาผู้ที่ประสบความสำเร็จในโลกนี้พบว่าทุกคน มีคุณสมบัติของความเชื่อมั่นศรัทธาในตนเองจัดเป็นคุณลักษณะที่สำคัญยิ่ง สอดคล้องกับแนวความคิดของ (สุขุม เฉลยทรัพย์, 2561)รวมถึงเกิดจากความคาดหวังในเชิงธุรกิจ หรือการเป็นพุทธพาณิชย์ที่สร้างรายได้จำนวนมหาศาล โดยปัจจุบันธุรกิจพระเครื่อง และธุรกิจต่อเนื่องอื่น ๆ เช่น การสร้างพระ นิตยสารพระเครื่อง เป็นต้น น่าจะทำให้เงินสะพัดในวงจรธุรกิจมากกว่า 40,000 ล้านบาท และจากการสำรวจของศูนย์วิจัยกสิกรไทยทำให้พบว่าในปี 2559 มีคนเล่นพระมากถึงสิบล้านคนทั่วประเทศ

จากความเชื่อมั่นในประสบการณ์ก่อให้เกิดศรัทธาในวัตถุมงคล ประเภท กำไลข้อมือ หรือเลสข้อมือ ที่ผ่านการปลุกเสกอธิษฐานจิตของหลวงพ่อรวย ทำให้ประชาชนต่างก็มีความเชื่อมั่นว่า วัตถุมงคลของท่านล้วนเข้มขลังด้วยพลังพุทธคุณ ทั้งแคล้วคลาด นิรันตราย และเมตตา มหานิยม โชคลาภ เป็นเลิศศรัทธาสวมใส่แล้วเกิดประสบการณ์เป็นที่ประจักษ์ ทั้งด้านเมตตามหานิยม โชคลาภทำมาค้าขึ้น และแคล้วคลาดภยันตรายต่าง ๆ จึงกลายเป็นที่ศรัทธาและแสวงหาอย่างยิ่งของข้าราชการ พ่อค้าแม่ค้า ประชาชนทั่วไปที่ประกอบอาชีพโดยสุจริต เพียงแค่มีวัตถุมงคล ประเภทกำไลข้อมือ หรือเลสข้อมือ ของหลวงพ่อรวย ไว้ครอบครองแล้วก็สร้างความเชื่อมั่นส่งผลให้เกิดมีกำลังใจในการประกอบอาชีพในสภาวะเศรษฐกิจชะลอตัว อีกทั้งไม่ก่อให้เกิดปัญหาต่อสังคม และประเทศชาติต่อไปในอนาคต

อภิปรายผล

จากการวิจัยการวิจัยเรื่อง วัตถุมงคล ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในการตัดสินใจของประชาชนในการประกอบอาชีพค้าขายโดยสุจริตในสภาวะเศรษฐกิจชะลอตัว ได้สรุปผลออกมาเป็น 3 ข้อคือ ความเชื่อ กำลังใจ และความต้องการ ซึ่งผลออกมาเป็นสิ่งที่ดีสามารถแก้ไขปัญหาในเรื่องการสร้างอาชีพได้ อีกทั้งไม่เป็นภาระต่อสังคม และประเทศชาติ หากแต่ยังคงพบปัญหาในเรื่องของราคาวัตถุมงคลดังกล่าวนี้ที่ราคาสูงเพิ่มขึ้นมาก เหตุเพราะกระแสความนิยม ที่มาจากความเชื่อ กำลังใจทำให้เกิดความต้องการ ทำให้ผู้จำหน่ายคนกลาง ฉวยโอกาศเพิ่มราคาโดยขาดหลักคุณธรรม และจริยธรรมกล่าวคือ

1. ราคาสูง เนื่องจากเลสหลวงพ่อรวยมีจำนวนการสร้างน้อยกว่าความต้องการที่สอดคล้องกับทฤษฎีความต้องการของAbraham H. Maslow (1934) ซึ่งได้กล่าวไว้ว่าในเรื่องของลำดับขั้นของความต้องการคือความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ (belongingness and love needs) เพราะมาจากค่าความนิยมสูงราคากจึงสูงตาม กำไลข้อมือ หรือเลสข้อมือ เของหลวงพ่อรวย วัดตะโก ที่ราคาสูงเกินไปอาจทำให้คนที่ไม่เข้าใจในกลไกของการตลาดด้านราคา ที่เกิดความเข้าใจผิด ต้องการสะสมกำไรข้อมือ หรือเลสข้อมือขึ้นมาจะทำให้เกิดปัญหาได้ บางคนกู้หนี้ยืมสินมาเพื่อเช่าหามาสะสมไว้ เพราะคิดว่าจะสามารถทำกำไรได้ในอนาคตแต่ซึ่งอาจไม่เป็นไปได้ตามดั่งใจเราคิด ยกตัวอย่างเช่นเมื่อประมาณ 10 กว่าปีที่ผ่านมา วัตถุมงคลประเภทจตุคามรามเทพ เป็นที่นิยมเป็นอย่างสูง ราคาองค์ละหลายพันถึงเป็นหมื่นเป็นแสนบาท จนถึงองค์ละเป็นล้านบาทก็มีแต่ ณ ปัจจุบันนี้หามิได้เป็นเช่นนั้นอีกแล้ว สำหรับกำไลข้อมือ หรือเลสข้อมือก็เช่นกัน ณ วันนี้ราคาสูง ผู้วิจัยแนะนำท่านที่ต้องการมีไว้ครอบครองบูชามีสติในการเช่าตามกำลังทรัพย์ และความพร้อมของแต่ละท่าน

2. วงการที่นิยมวัตถุมงคลก็คล้ายกับการเล่นหุ้น มองวัตถุมงคลเป็นสินค้า ไม่มองว่าวัตถุมงคลนั้นเป็นสิ่งยึดเหนี่ยวจิตใจ เป็นของศักดิ์สิทธิ์ หากคิดจะเข้าวงการมาเพื่อเล่นวัตถุมงคลแต่หากหวังบูชาพุทธคุณศักดิ์สิทธิ์แนะนำให้ไปเสาะหาวัตถุมงคลที่มีราคาไม่สูงจากแหล่งจำหน่ายโดยตรง ท่านทำบุญหลักร้อยหากแต่ได้วัตถุมงคลมาครองบครองใส่บูชาเหมือนกัน ได้ของแท้ และได้บุญกุศล 100% เพราะเงินของท่านนั้นเข้าวัด ทางวัดนำไปเพื่อสร้างโบสถ์ วิหาร เลี้ยงพระ ฯลฯ แบบนี้คือการบูชาวัตถุมงคล และช่วยทำนุบำรุงศาสนาอย่างแท้จริง

3. หลักการเล่นวัตถุมงคลมี สอดคล้องกับแนวคิดของ กาญจน์สุนภัส บาลทิพย์ และคณะ.(2559)กล่าวว่า ปัจจัยจูงใจสำคัญและมีผลต่อเป้าหมายในชีวิตคือการมีสิ่งยึดเหนี่ยวจิตใจ อย่าหลงเล่นเพื่อเป็นการตลาดซื้อขายเช่าวัตถุมงคล วิธี เทคนิค กลยุทธ์ เล่นพระให้รอด เหมือนการลงทุนในหุ้นให้รอดในตลาดหุ้นมีความคล้ายๆ กัน คือดูรอบให้ดี ตามข่าววัตถุมงคล เล่นกันเป็นรอบ ๆ แล้วแต่ว่าเซียนรายใหญ่หรือผู้ค้าจะปั่นราคาวัตถุมงคลชิ้นไหนขึ้นมา อีกทั้งคาดเดากันว่าจะชิ้นไนจะมีผู้สนใจหรือกำลังจะมีผู้สนใจ ชิ้นไหนราคาสูงมากเกินไปแล้ว หรือราคาสูงติดลมบนไปแล้ว ดังนั้นผู้สนใจควรระวังไม่ควรเข้าไปซื้อ ควรศึกษา และพิจารณาดูว่าราคาจะสามารถไปต่อได้อีกหรือไม่ และโดยชื่อของวัตถุมงคลนั้นจะสามารถไปต่อได้ไหมก็เกิดจากปัจจัยดันราคา

4. ดูกำลังจากกลุ่มลูกศิษย์ผู้ศรัทธาต่าง ๆ นายรณชิต บุมี.(2550)กล่าวไว้ว่าความเชื่อความศรัทธาเป็นภูมิปัญญาทางสังคมวัฒนธรรมฐ่มีส่วนช่วยกล่อมเกลาจิตใจของคนในสังคมนั้นๆดำรงชีวิตอย่างเป็นระเบียบแบบแผนที่ดีงาม หากแต่ลักษณะ พฤติกรรมความเชื่อบางประการที่มีความเคลือบแฝงส่อไปในทางอกุศลเช่นการเซ่นไหว้เพื่อขอเลข หวยรวยเบอร์การหวังโชคลาภจากสิ่งที่มองว่าเป็นอิทธิฤทธิ์ปาติหารต่างๆนี้เป็นสิ่งที่เป็นวิกฤต ศรัทธาอันไม่ก่อให้เกิดปัญญา เป็นความเชื่อในขั้นงมงาย และสั่งสมกิเลสในจิตใจของบุคลนั้นๆ ซึ่งมิได้พ้องกับกุศโลบายทางสังคมวัฒนธรรมที่ตั้งไว้ในทางที่ระลึกชอบและประกอบกรรมดีเป็น หลัก ซึ่งขัดแย้งถ้าบุคคลที่คิดหาเงินจากศัทธาทำให้สิ่งนี้มีผลต่อการดันราคา คือการติดตามข่าวสารจากหนังสือพิมพ์ สื่อมีเดียต่าง ๆ เช่น มีใครถูกสลากกิจแบ่งบ้าง ใครขายที่ดินได้ ใครค้าขายดีมีกำไร ใครบนบานศาลกล่าวอะไร ใครมีอุบัติเหตุที่ไหนแล้วมีคนรอดชีวิตใส่วัตถุมงคลอะไร ข่าวสารที่พบเห็นได้จากสื่อต่าง ๆ นั้น คือการทำราคาจากวัตถุมงคล เหมือนการลงทุนในตลาดหุ้น ข่าวด้านดี/ข่าวด้านร้าย ข่าวทางบวก/ข่าวทางลบ ข่าวสงคราม การก่อการร้าย ภัยธรรมชาติต่าง ๆ การเมือง การขึ้นลงของราคาทอง และน้ำมัน ส่งผลต่อราคาหุ้นขึ้นลงทั้งนั้น การขึ้นลงของราคาวัตถุมงคลก็เช่นกัน

ข้อเสนอแนะ

ความเชื่อมั่น ศรัทธา ในวัตถุมงคลเพื่อนำไปเป็นกำลังใจในการทำมาค้าขาย ในการประกอบอาชีพโดยสุจริตนั้นเป็นสิ่งที่ดีแต่ต้องไม่ทำให้ใครเดือดร้อน แต่การได้มาซึ่งวัตถุมงคลนั้นต้องแลกด้วยเงินทองจำนวนมากแล้วแต่รุ่น และค่านิยมของวัตถุมงคลนั้น การมีสติ ความพอดี เป็นสิ่งสำคัญที่สุด อย่าทำอะไรเกินฐานะ เกินกำลังของตัวเอง เพราะการทำอะไรเกินตัวเช่นอยากได้วัตถุมงคลที่เป็นที่นิยมมาก ราคาก็สูง แต่เงินเรามีน้อย บวกกับความต้องการอยากได้อาจทำให้กิเลสในตัวมีมากเป็นเหตุให้ทำอะไรในทางที่ไม่ดีได้ เช่นลักทรัพย์ เพื่อนำเงินไปหาซื้อวัตถุมงคลดังกล่าวย่อมจะทำให้เกิดความเดือนร้อนต่อสังคมและประเทศชาติต่อไป เพราะฉะนั้นสตินั้นสำคัญ ความอยากอย่าให้อยู่เหนือสติ

เอกสารอ้างอิง

กาญจน์สุนภัส บาลทิพย์ และคณะ. (2559). **การพัฒนารูปแบบการใช้แนวคิดเป้าหมายในชีวิตและปรัชญา ของเศรษฐกิจพอเพียงเพื่อการสร้างเสริมสุขภาพแบบองค์รวม ของวัยรุ่นไทย.** Songklanagarind Journal of Nursing. หน้า 125.

นิคม อ่อนละมัย. (2561). กลยุทธ์การสร้างความเชื่อมั่นศรัทธาในตนเอง. สืบค้นจาก http://www.kmcop.com/positive-thinking เมื่อ 15 ต.ค. 2561.

รณชิต บุมี. (2550). **พลังแห่งความศรัทธา.** สืบค้นจาก.http://www.thapra.lib.su.ac.th/objects/thesis/fulltext/thapra/Ronnachit_Bumee/Fulltext.pdf

รุ่งลักษมี รอดขำ. (2555). **แนวคิดและทฤษฎีของ Abraham H.Maslow.** สืบค้นจาก rungdba-04.blogspot.com/2012/10/abraham-hmaslow.html?m=1 เมื่อ 15 ต.ค. 2561.

สุขุม เฉลยทรัพย์. (2561). **คนไทยคิดอย่างไรกับพระเครื่อง.** สืบค้นจาก https://siamrath.co.th/n/47002 เมื่อ 15 ต.ค. 2561.

หนังสือพิมพ์ข่าวสด. (2560). **คอลัมน์พันธุ์แท้พระเครื่อง : ต้นตำรับ "เลสเงินนำโชค".** สืบค้นจาก https://www.khaosod.co.th/ amulets/news_458027 เมื่อ 17 ต.ค. 2561.

หนังสือพิมพ์ไทยโพสต์. (2561). **สวนดุสิตโพล เผย 'ค่าครองชีพ-ปัญหาการเมือง' ถูกคนไทยบ่นถึงมากที่สุด**. สืบค้นจาก https://www.thaipost.net/main/detail/10563 เมื่อ17 ต.ค. 2561.

Abraham H. Maslow (1934). **แนวคิด และทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการหรือทฤษฎีแรงจูงใจ (Maslow's Theory of Motivation).** สืบค้นจาก http://promrucsa-dba04.blogspot.com/ 2012/10/ abraham-maslow.html เมื่อ 20 ต.ค. 2561.

www.jobsdb.com. (2561). **วิธีสร้างกำลังใจในการทำงาน.** สืบค้นจาก https://th.jobsdb.com/ th-th/articles/สร้างกำลังใจในการทำงาน เมื่อ 14 ต.ค. 2561.

www.moneyHub.in.th. (2561). **วิธีบริหารจัดการในช่วงภาวะเศรษฐกิจชะลอตัว.** สืบค้นจาก https://moneyhub.in.th/article/prolonged-economic-slowdown/ เมื่อ 14 ต.ค.2561.

โอกาสและความท้าทายของธุรกิจผู้ให้บริการโลจิสติกส์ในอุตสาหกรรม 4.0

OPPORTUNITIES AND CHALLENGES FOR LOGISTICS SERVICE PROVIDER IN INDUSTRY 4.0

ผู้วิจัย ดร.ณรงค์ ทมเจริญ

บทคัดย่อ

บทความนี้เป็นการนำเสนอโอกาสและความท้าทายของธุรกิจผู้ให้บริการโลจิสติกส์ในอุตสาหกรรม 4.0 โดยเริ่มจากการศึกษาภาพรวมของอุตสาหกรรม 4.0 โมเดลไทยแลนด์ 4.0 และกิจกรรมของธุรกิจผู้ให้บริการโลจิสติกส์ ซึ่งถือว่าเป็นธุรกิจที่มีส่วนร่วมในการเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขันอย่างมีประสิทธิผล มีการบริหารต้นทุนที่เหมาะสม และมีพนักงานที่มีความเชี่ยวชาญ ในทุกขั้นตอนการดำเนินงานทั้งในภาคการค้าและการบริการ ซึ่งเริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการผลิตสินค้าจนส่งถึงขั้นตอนการส่งมอบให้กับผู้บริโภค จึงถือได้ว่าอุตสาหกรรมผู้ให้บริการโลจิสติกส์เป็นมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศ

ด้วยนโยบายการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของรัฐบาลตามโมเดลไทยแลนด์ 4.0 และแผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปีของประเทศไทย ส่งผลให้มีแนวโน้มต่อการเปลี่ยนแปลงกิจกรรมทางธุรกิจของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ในอนาคตอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อให้ผู้ประกอบการธุรกิจผู้ให้บริการโลจิสติกส์ได้ทราบถึงโอกาสและความท้าทายที่อาจจะมีผลต่อภาพรวมของธุรกิจ (2) เพื่อให้เตรียมความพร้อมในการดำเนินงาน (3) เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้มีส่วนได้ และ (4) เพื่อลดผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้นในการดำเนินงาน นอกจากนั้นยังมีการนำเสนอแนวทางในการเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจผู้ให้บริการโลจิสติกส์ในอุตสาหกรรม 4.0 ไว้ในบทสรุปด้วย

คำสำคัญ : ธุรกิจบริการโลจิสติกส์, อุตสาหกรรม 4.0, ไทยแลนด์ 4.0

Abstract

This article presents the Opportunities and Challenges for logistics service provider in industry 4.0. Starting from an overview of the industry 4.0, Thailand Model 4.0 and the activity of the logistics service provider. Which is considered to be businesses that engage in additional capabilities to compete effectively, with the appropriate cost management and with specialized staff. At each step of the process, both in the service and trade sectors, which starts from the production process of the goods until delivery to the consumers. Logistics service provider industry is the essential for a country's economy.

With the Government's economic policy driven by Model Thailand 4.0 and the Thailand’s 20-Year National Strategy. This has resulted in a trend towards changes in business activity of the logistics service provider in the future. This study has the objective (1) to the management of logistics service providers are aware of the opportunities and challenges that may affect the business overview, (2) to the operations readiness, (3) to build confidence with stakeholders and 4) to reduce the impact that may occur in the operation. There is also a proposal to prepare guidelines to accommodate changes in business logistics service provider in the industry. 4.0, listed in a summary.

Keywords : logistics service provider, Industry 4.0, Thailand 4.0

บทนำ

อุตสาหกรรม 4.0 เป็นรูปแบบของการทำงานอย่างอัจฉริยะในการประมวลผลจากข้อมูลที่หลากหลาย เพื่อให้เกิดการตัดสินใจในการทำงานได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และแม่นยำ ด้วยการเชื่อมการผลิตเข้ากับเครือข่ายของเทคโนโลยีแบบองค์รวม เพื่อนำไปสู่นวัตกรรมใหม่อีกมากมายตลอดทั้งโซ่อุปทานของผลิตสินค้าจากจุดเริ่มต้นตั้งแต่ การสรรหาวัตถุดิบ การทำงานเครื่องจักร เครื่องมืออุปกรณ์ต่างๆ ระบบอัตโนมัติและหุ่นยนต์ที่สามารถสื่อสาร แลกเปลี่ยนข้อมูลและประมวลผลในการดำเนินการกันได้อย่างอิสระตลอดเวลา ซึ่งเป็นกระบวนการเพิ่มประสิทธิภาพของการบริหารจัดการ กระบวนการการผลิตสินค้าและการให้บริการ ภายใต้การพัฒนาเทคโนโลยีสื่อสารกับเครื่องจักรในระบบอัตโนมัติของอุตสาหกรรม การเชื่อมโยงการผลิตและการกระจายสินค้าผ่านระบบเครือข่าย การพัฒนาระบบอัจฉริยะของระบบการผลิต การพัฒนาระบบปฏิสัมพันธ์ระหว่างโลกแห่งความเป็นจริงของการผลิตและระบบดิจิทัล นอกจากนั้นยังต้องพัฒนาระบบมาตรฐานของสื่อดิจิทัลที่สามารถสื่อสารกับทุกสรรพสิ่งผ่านอินเตอร์เน็ต (Internet of Things-IOT) (คำนาย อภิปรัชญาสกุล,2560) ประเทศได้กำหนดโมเดลเศรษฐกิจรูปแบบใหม่เพื่อขับเคลื่อนและปฏิรูประบบเศรษฐกิจของตน เช่น ประเทศสหรัฐอเมริกา *“A Nation Of Makers”* ประเทศอังกฤษ *“Design of Innovation”* ประเทศจีน *“Made in China 2025”* ประเทศอินเดีย *“Made in India”* ประเทศเกาหลี *“Creative Economy”* และประเทศไทย *“Thailand 4.0”* หรือ ไทยแลนด์ 4.0

ไทยแลนด์ 4.0 เป็นโมเดลการขับเคลื่อนประเทศไทยสู่ “ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน” ของรัฐบาล พล.อ.ประยุทธ์ จันทร์โอชา เพื่อให้ประเทศไทยที่ติดอยู่ในประเทศที่มีรายได้ปานกลางมาเป็นระยะเวลายาวนานนาน รัฐบาลจึงพยายามจะมุ่งเน้นที่ยกระดับคุณภาพผลิตของคนไทย ด้วยโมเดลไทยแลนด์ 4.0 ซึ่งจะประกอบด้วย 2 แนวคิดที่สำคัญ คือ 1) การสร้างความเข็มแข็งจากภายใน ซึ่งเป็นการสร้างความเข้มแข็งในระดับรากฐานและชุมชน โดยจะส่งเสริมให้เกิดการค้าขายและการจ้างงานในชุมชน พัฒนาคุณภาพผลิตภัณฑ์ในชุมชน เช่น เกษตรกรก็จะส่งเสริมการให้ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อทำให้ผลผลิตที่ดีขึ้นทำให้เกษตรกรมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น การสร้างความเข้มแข็งจากภายใน จะมีกลไกหลักในการขับเคลื่อนในด้านต่างๆ คือ ด้านการยกระดับนวัตกรรมของทุกภาคส่วนในประเทศ ด้านการสร้างสังคมที่มีจิตวิญญาณของผู้ประกอบการ และด้านการสร้างความเข้มแข็งของชุมชนและเครือข่าย 2) เชื่อมโยงเศรษฐกิจภายในเข้ากับเศรษฐกิจโลก หลังจากการสร้างความเข้มแข็งจากภายในแล้วสิ่งที่จำเป็นต้องทำต่อคือการเชื่อมต่อเศรษฐกิจภายในเข้ากับเศรษฐกิจโลก โดยเริ่มตั้งแต่การเชื่อมโยงเศรษฐกิจภายในประเทศ(Domestic Economy) การเชื่อมโยงเศรษฐกิจระดับภูมิภาค (Regional Economy) และการเชื่อมโยงเศรษฐกิจระดับโลก (Global Economy) เพื่อให้ประเทศไทยพ้นจาก *“กับดักของประเทศรายได้ปานกลาง”* ที่มีมาตั้งแต่ช่วงแรกระหว่างปี พ.ศ. 2500-2536 ที่เศรษฐกิจไทยมีการเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่องในระดับ 7-8% ต่อปี และในช่วงที่สองระหว่างปี พ.ศ.2537-ปัจจุบัน เศรษฐกิจไทยมีการเจริญเติบโตเพียง 3-4% ต่อปีเท่านั้น จึงมีความจำเป็นอย่างเร่งด่วนที่จะต้องปฏิรูปโครงสร้างเศรษฐกิจขึ้นมาใหม่เพื่อให้ประเทศไทยกลายเป็น *“ประเทศที่มีรายได้สูง”* และสามารถก้าวข้ามกับดัก *“ทศวรรษแห่งความว่างเปล่า”* ด้วยการสร้างโมเดลทางเศรษฐกิจเพื่อการเปลี่ยนแปลงประเทศ

โมเดลประเทศไทย 4.0

“ไทยแลนด์ 4.0” เป็นวิสัยทัศน์เชิงนโยบายการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทย หรือโมเดลพัฒนาเศรษฐกิจของรัฐบาล ภายใต้วิสัยทัศน์ของรัฐบาลที่ว่าด้วยความ “มั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน” โดยมีภารกิจสำคัญในการขับเคลื่อนปฏิรูปประเทศด้านต่างๆ เพื่อการปรับแก้ การจัดระบบ การปรับทิศทาง และการสร้างแนวทางพัฒนาประเทศให้เจริญก้าวหน้า สามารถรับโอกาสและรับมือภัยคุกคามในรูปแบบใหม่ๆ ที่เปลี่ยนแปลงอย่างเร็ว รุนแรงในศตวรรษที่ 21 ปัจจุบันประเทศไทยยังติดอยู่รูปแบบการขับ เคลื่อนประเทศแบบเดิมด้วยภาคอุตสาหกรรมการผลิตสินค้าอุปโภคและโภคภัณฑ์ ซึ่งมีความจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนให้ไปสู่สินค้านวัตกรรม ด้วยเทคโนโลยี ความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม และนอกจากนั้นยังมีความจำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงผู้ประกอบการจากขนาดเล็กและขนาด

กลาง (SME) แบบเดิมไปสู่ Smart Enterprises และ Startup ที่มีศักยภาพสูงด้วยการนำเครื่องมือและอุปกรณ์ในการดำเนินการต่างให้สามารถเชื่อมต่อเข้ากับระบบเทคโนโลยี สำหรับด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคลหรือแรงงานของประเทศก็มีความจำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงจากแรงงานที่มีทักษะต่ำไปสู่แรงงานที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญและทักษะสูงขึ้น ที่มีความสอดคล้องกับระบบสารสนเทศที่เปลี่ยนแปลง เพื่อให้เกิดผลจริงต้องมีการพัฒนาวิทยาการ ความคิดสร้างสรรค์ นวัตกรรม วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และการวิจัยและพัฒนา ในกลุ่มเป้าหมาย คือ 1) กลุ่มอาหาร เกษตร และเทคโนโลยีชีวภาพ 2) กลุ่มสาธารณสุข สุขภาพ และเทคโนโลยีทางการแพทย์ 3) กลุ่มเครื่องมืออุปกรณ์อัจฉริยะ หุ่นยนต์ และระบบเครื่องกลที่ใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ควบคุม 4) กลุ่มดิจิตอล เทคโนโลยีอินเตอร์เน็ตที่เชื่อมต่อและบังคับอุปกรณ์ต่างๆ ปัญญาประดิษฐ์และเทคโนโลยีสมองกลฝังตัวในอุตสาหกรรมด้านการเงิน การศึกษา และอี–คอมเมิร์ซ 5) กลุ่มอุตสาหกรรมสร้างสรรค์ วัฒนธรรม และบริการที่มีมูลค่าสูง

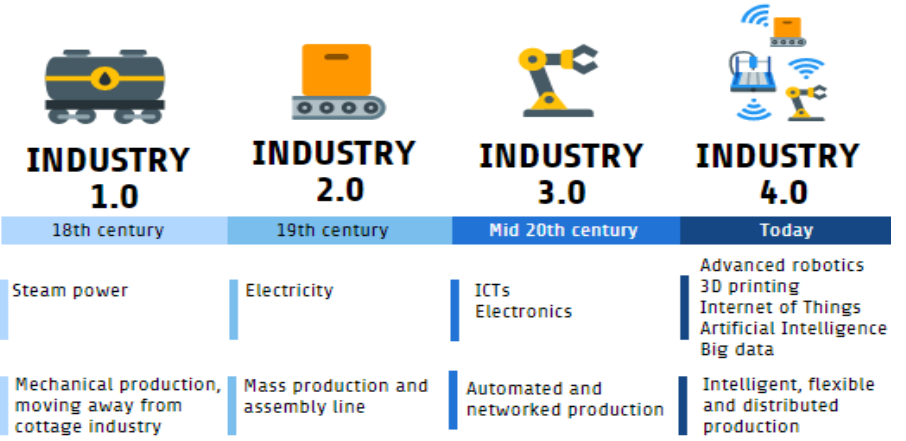
สำหรับการเปลี่ยนแปลงประเทศไทยในยุคเริ่มแรกได้มีการเปลี่ยนแปลงจาก *“โมเดลประเทศไทย 1.0”* ที่เน้นการเกษตรกรรมเป็นหลัก มีการค้าขายแลกในวงแคบ ด้วยกระแสของโลกที่มีการเปลี่ยน แปลงไป จึงนำไปสู่ *“โมเดลประเทศไทย 2.0”* ที่ประเทศต้องพึ่งพาอุตสาหกรรมขนาดเบาในการขับเคลื่อนประเทศ ซึ่งเป็นยุคที่มีการขนส่งและค้าขายในระยะทางที่ไกลขึ้น รวดเร็วขึ้น และก้าวผ่านไปสู่ *“โมเดลประเทศไทย 3.0”* ที่มีอุตสาหกรรมหนักจากต่างชาติเข้ามาเป็นตัวขับเคลื่อนระบบเศรษฐกิจของประเทศในปัจจุบัน จากการเปลี่ยนแปลงของประเทศไทยที่ขับเคลื่อนไปตามกระแสโลกโดยขาดระบบและพิมพ์เขียวในการบริหารประเทศที่ชัดเจน ทำให้เกิดความเหลื่อมล้ำของความมั่งคั่ง ความไม่สมดุลในการพัฒนา และเผชิญกับกับดักประเทศรายได้ปานกลางเป็นเวลานาน ซึ่งกับดักเหล่านี้เป็นความท้าทายของรัฐบาลในการปฏิรูปโครงสร้างเศรษฐกิจไปสู่ *“โมเดลประเทศไทย 4.0”* ที่ต้องมีการเปลี่ยนแปลง โครงสร้างเศรษฐกิจจากอุตสาหกรรมหนักไปเป็นระบบเศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม (Value Based Economy) ภายใต้การขับเคลื่อนระบบเศรษฐกิจของประเทศให้เกิดรูปธรรมใน 3 มิติ คือ 1) การเปลี่ยนแปลงทางด้านการผลิตสินค้าจาก โภคภัณฑ์ ไปสู่ นวัตกรรม 2) การเปลี่ยนแปลงการขับเคลื่อนประเทศจากอุตสาหกรรม ไปสู่ การขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยีความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม 3) การเปลี่ยนแปลงจากการเน้นการผลิตสินค้า ไปสู่ภาคบริการให้มากขึ้น (ดร.สุวิทย์ เมษินทรีย์ม ,2558)

ภาพที่ 1 โมเดลประเทศไทย 4.0
ที่มา: หนังสือพิมพ์ฐานเศรษฐกิจ (2558) ค้นเมื่อ 20 ตุลาคม 2561
http://www.thansettakij.com/content/9309

อุตสาหกรรม 4.0

อุตสาหกรรม 4.0 หรือการปฏิวัติอุตสาหกรรมครั้งที่ 4 คือชื่อเรียกรูปแบบการจัดการอุตสาหกรรมที่กำลังนิยมในปัจจุบันโดยเป็นการนำสารสนเทศมาประยุกต์ผสมผสานกับเทคโนโลยีอุตสาหกรรม โดยประกอบด้วย cyber-physical system, Internet of things และ cloud computing โดยอุตสาหกรรม 4.0 เป็นรูปแบบของการทำงานอย่างชาญฉลาด (smart) โดยการนำข้อมูลที่หลากหลายมาผสมผสานเพื่อให้เกิดการตัดสินใจในการทำงานได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ และทันเวลา ทั้งในรูปแบบการจัดการด้วยมนุษย์ และการจัดการด้วยระบบหุ่นยนต์อัตโนมัติ ตลอดห่วงโซ่คุณค่า ชื่อเรียก "อุตสาหกรรม 4.0" มีที่มีจากโครงการ Industries 4.0 ของรัฐบาลประเทศเยอรมนีในกลยุทธ์การวางแผนพัฒนาอุตสาหกรรมที่นำระบบอินเทอร์เน็ต/ไซเบอร์เข้ามาเป็นแกนหลัก

หากนำแนวคิดอุตสาหกรรม 4.0 มาเปรียบเทียบกับการปฏิวัติอุตสาหกรรม ก็จะสามารถแบ่งยุคของการปฏิวัติอุตสาหกรรม ดังนี้ ยุค 1.0 เป็นยุคการผลิตด้วยเครื่องจักรกลไอน้ำทุ่นแรงงานคนและสัตว์ ยุค 2.0 เป็นยุคแห่งการคิดค้นพลังงานไฟฟ้า เพื่อทดแทนเครื่องจักรไอน้ำ เกิดการผลิตแบบ Mass Production ที่สินค้าผลิตเหมือนกันในปริมาณมาก ยุค 3.0 เป็นยุคเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ดิจิทัลและหุ่นยนต์ รูปแบบกระบวนการผลิตทุกอย่างเริ่มอัตโนมัติมากขึ้นทำงานซ้ำๆ ได้ดี และ ยุค 4.0 เป็นการผลิตด้วยการนำเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเข้ามาการเชื่อมโยงข้อมูลการผลิตระหว่างเครื่องจักรอย่างมีประสิทธิภาพ จากการผลิตที่มีขนาดเล็กลงเรื่อยๆ จึงต้องมีการออกแบบการผลิตที่ละเอียดขึ้นแบบที่มนุษย์ไม่สามารถผลิตได้ เป็นยุคใหม่ของการรวมพลังระหว่างเทคโนโลยีดิจิทัลควบคุมเครื่องจักรให้เครื่องจักรสื่อสารข้อมูลกันเอง ดังรูปที่ 2



รูปที่ 2 การปฏิวัติอุตสาหกรรม

ที่มา: Lasi, H., Fettke, P., Kemper, H. G., Feld, T. and Hoffmann, M. (2014) 'Industry 4.0.' *Business and Information Systems Engineering*, 6(4), pp. 239–242.

ธุรกิจผู้ให้บริการโลจิสติกส์

ปัจจุบันยังไม่พบว่ามีการจัดแบ่งประเภทของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ (Logistics Service Provider: LSP) ออกมาอย่างชัดเจน กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ สำนักธุรกิจบริการและโลจิสติกส์การค้า จึงได้จัดหมวดหมู่หรือแบ่งประเภทของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ไทยตามประเภทของการให้บริการ โดยมีเกณฑ์ที่เหมาะสมและเป็นที่ยอมรับจากทุกภาคส่วนทั้งภาครัฐและภาคเอกชน (สำนักธุรกิจบริการและโลจิสติกส์การค้า กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ, 2559)

1. Logistics Service Provider (LSP) หมายถึง ผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์แบบดั้งเดิม เช่น การขนส่งและคลังสินค้า โดยผู้ให้บริการมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานหรือโครงสร้างพื้นฐานของตนเอง หรือผู้ให้บริการอาจไม่มียานพาหนะหรือคลังสินค้าเป็นของตนเองก็ได้ เพื่อลดต้นทุนหรือลดการลงทุนในการซื้อสินทรัพย์ ทั้งนี้ สามารถแบ่งตามประเภทของการย่อยของการให้บริการ ดังรายละเอียด

1) ผู้ให้บริการขนส่งสินค้า (Transportation Services) ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการด้านการขนส่งสินค้าทั้งภายในและส่งออกนอกประเทศ ในรูปแบบต่างๆ คือ

(1) การขนส่งทางบก เป็นการขนส่งโดยใช้ถนนและระบบราง จำแนกเป็น 2 ประเภท คือ 1) การขนส่งทางรถยนต์หรือรถบรรทุก เป็นการขนส่งทางถนนโดยการใช้รถบรรทุกเป็นยานพาหนะในการเคลื่อนย้ายสินค้า 2) การขนส่งทางราง เป็นการขนส่งที่ใช้ระบบรางในการลำเลียงสินค้า มีความเหมาะสำหรับการขนส่งสินค้าที่มีน้ำหนักมาก ปริมาณมาก ระยะทางไกล เพราะอัตราค่าบริการไม่แพง การขนส่งทางรถไฟจะมีกำหนดเวลาออกและถึงจุดหมายปลายทางในระยะเวลาแน่นอน และมีความปลอดภัยจากการเสียหายของสินค้า

(2) การขนส่งทางท่อ เป็นการขนส่งสิ่งของประเภทของเหลวและก๊าซผ่านสายท่อ เช่น น้ำประปา น้ำมัน ก๊าซธรรมชาติ เป็นต้น ซึ่งการขนส่งทางท่อจะแตกต่างกับการขนส่งประเภทอื่น คือ อุปกรณ์ที่ใช้ในการขนส่งไม่ต้องเคลื่อนที่ โดยเส้นทางขนส่งทางท่ออาจจะอยู่บนดิน ใต้ดินหรือใต้น้ำ ขึ้นอยู่กับสภาพภูมิอากาศ

(3) การขนส่งทางน้ำ เป็นวิธีการขนส่งโดยการใช้แม่น้ำเป็นเส้นทางลำเลียงสินค้า รวมถึงการขนส่งทางทะเล ซึ่งส่วนใหญ่ใช้สำหรับการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ การขนส่งทางน้ำเหมาะสมกับสินค้าทั่วไปที่ต้องการขนส่งได้ปริมาณมาก สินค้าขนาดใหญ่

(4) การขนส่งทางอากาศ การขนส่งทางอากาศมีความสำคัญมากในปัจจุบัน โดยเฉพาะการขนส่งระหว่างประเทศ เพราะทำการขนส่งได้รวดเร็ว สะดวกและปลอดภัย แต่มีค่าใช้จ่ายสูงกว่าการขนส่งประเภทอื่นๆ จึงเหมาะกับการขนส่งสินค้าประเภทที่เสื่อมสภาพง่ายหรือสินค้าที่ต้องการความรวดเร็วในการใช้งาน ถ้ามีความล่าช้าอาจเกิดความเสียหายได้ ซึ่งการขนส่งทางอากาศไม่เหมาะกับสินค้าที่มีขนาดใหญ่ น้ำหนักมาก

(5) Multimodal Transport Operator (MTO) เป็นการที่ดำเนินกิจกรรมของการขนส่งต่อเนื่องหลายรูปแบบ ไม่ว่าจะในรูปแบบ Terminal To Terminal หรือ Door To Door โดยเป็นการผสมผสานการขนส่งที่เป็น Ship–To–Rail หรือ Air-To-Road หรือ Road-To-Air, Ship-and/To-Rail ภายใต้สัญญาขนส่งฉบับเดียว

2) ผู้ให้บริการคลังสินค้า (Warehousing Services) เป็นการให้บริการสำหรับการพัก การเก็บรักษา การดูแล และการบริหารคลังสินค้า รวมถึงการให้บริการติดสลากสินค้าหรือบริการด้านบรรจุภัณฑ์ รวมทั้งการกระจายสินค้า ทั้งนี้ กิจกรรมของคลังสินค้าส่วนใหญ่จะเกี่ยวข้องกับการเคลื่อนย้ายสินค้าหรือวัตถุดิบ การจัดเก็บโดยไม่ให้สินค้าเสื่อมสภาพหรือแตกหักเสียหาย สามารถแบ่งประเภทของคลังสินค้าได้ ดังนี้

(1) คลังสินค้าผ่านแดน (In-Transit Warehouse) คลังสินค้าผ่านแดนอยู่ภายใต้การกำกับดูแลและการควบคุมของกรมศุลกากรที่ท่าเรือ มีหน้าที่ในการเก็บสินค้าผ่านแดน เพื่อรอการตรวจปล่อยจากเจ้าหน้าที่ศุลกากรประจำคลังสินค้าผ่านแดน ก่อนที่ผู้รับสินค้าจะทำขออนุญาตขอขนย้าย

(2) คลังสินค้าปลอดอากร (Free Zone Warehouse) คลังสินค้าที่อยู่ในเขตปลอดอากร (Free Zone-FZ) ซึ่งได้ถูกกำหนดไว้สำหรับการอุตสาหกรรมและพาณิชย์กรรม หรือกิจการที่เป็นประโยชน์ต่อเศรษฐกิจของประเทศ โดยสินค้าที่นำเข้าไปในเขตพื้นที่ซึ่งถูกกำหนดให้เป็นเขตปลอดอากรนี้ จะได้รับสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากรที่ทางกฎหมายบัญญัติไว้ โดยพื้นที่ดังกล่าวจะถูกสมมุติให้เป็นพื้นที่ซึ่งอยู่นอกราชอาณาจักรเพื่อการจัดเก็บสินค้านำเข้ามาจากต่างประเทศ ทั้งนี้คลังสินค้าในเขตปลอดอากรนี้จะอยู่ภายใต้การกำกับดูแล และการควบคุมของกรมศุลกากร ทั้งที่ท่าเรือและท่าอากาศยานที่มีการนำเข้าสินค้า ซึ่งข้อดีของคลังสินค้าปลอดอากรนี้ คือ หากสินค้าที่นำเข้ามาจัดเก็บในคลังสินค้าไม่ถูกเคลื่อนย้ายออกนอกพื้นที่ ผู้ประกอบการที่นำเข้าสินค้าเหล่านั้นก็

ยังไม่จำเป็นต้องเสียภาษีจนกว่าจะมีการนำสินค้าออกนอกพื้นที่ หรือกรณีที่พบว่าสินค้านำเข้าดังกล่าวมีการชำรุดเสียหาย ก็สามารถนำส่งคืนไปยังผู้ส่งต้นทางได้โดยไม่ต้องเสียภาษีการนำเข้าหรือส่งออกแต่อย่างไร

(3) คลังสินค้าทัณฑ์บน (Bonded Warehouse) คลังสินค้าซึ่งใช้เป็นที่ตรวจสอบและเก็บรักษาสินค้าที่นำเข้ามาภายในราชอาณาจักรโดยให้สิทธิประโยชน์แก่ผู้ส่งออกให้ได้รับการงดเว้นการเก็บอากรขาเข้าและขาออกแก่ของที่นำเข้ามาจากต่างประเทศ และเก็บในคลังสินค้าทัณฑ์บนเพื่อส่งออกไปยังนอกประเทศ ทั้งนี้ไม่ว่าจะส่งออกในสภาพเดิมที่นำเข้าหรือในสภาพที่ได้ผลิต ผสม หรือประกอบเป็นอย่างอื่นตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขของคลังสินค้าทัณฑ์บน

(4) คลังสินค้ารับฝากและรับเก็บสินค้าในประเทศ (Domestic Warehouse) เป็นการให้บริการสำหรับการพัก การเก็บรักษา การดูแล และการบริหารสินค้าคงคลัง ที่อยู่ภายในราชอาณาจักร รวมถึงการให้บริการติดสลากสินค้าหรือบริการด้านบรรจุภัณฑ์ และการกระจายสินค้า ทั้งนี้ กิจกรรมของคลังสินค้าส่วนใหญ่จะเกี่ยวข้องกับการเคลื่อนย้ายสินค้าหรือวัตถุดิบ การจัดเก็บโดยไม่ให้สินค้าเสื่อมสภาพหรือแตกหักเสียหาย จำแนกเป็น 2 ประเภท คือ 1) คลังสินค้าที่ให้บริการรับฝากหรือเก็บสินค้า 2) คลังสินค้าที่ให้บริการเก็บรักษาสินค้าแก่บริษัทของตนเองและในเครือ

นอกจากรายละเอียดข้างต้นแล้ว คลังสินค้ารับฝากและรับเก็บสินค้าในประเทศยังสามารถแบ่งตามลักษณะของสินค้าที่รับเก็บและรับฝากได้อีกหลายลักษณะ ประกอบด้วย 1) คลังรับเก็บหรือฝากสินค้าคลังสินค้าทั่วไป เป็นคลังสินค้าที่เก็บสินค้าหลากหลายประเภทโดยไม่ต้องการการรักษาดูแลเป็นพิเศษ 2) คลังรับเก็บหรือฝากสินค้าคลังสินค้าอันตราย เป็นคลังสินค้าที่ทำหน้าที่เก็บสินค้าที่เป็นอันตรายตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง 3) ไซโล เป็นคลังสินค้าสำหรับเก็บรักษาสินค้าโดยมีกระบวนการควบคุมความชื้นเพื่อป้องกันและรักษาคุณภาพของสินค้า 4) ห้องเย็น เป็นคลังสินค้าสำหรับเก็บรักษาสินค้าที่มีการควบคุมอุณหภูมิเพื่อป้องกันและรักษาคุณภาพของสินค้า ที่สามารถแบ่งออกได้ 2 ประเภท คือ ประเภทแรกเป็นห้องเย็นประเภทสินค้าแช่เย็น เป็นการเก็บรักษาสินค้าที่อุณหภูมิต่ำ แต่สูงกว่าจุดเยือกแข็ง อุณหภูมิที่ใช้ในการแช่เย็น อยู่ระหว่าง -3 ถึง 7 องศาเซลเซียส ส่วนใหญ่ใช้ในการเก็บรักษาอาหาร และประเภทที่สอง เป็นห้องเย็นประเภทสินค้าแช่เยือกแข็ง เป็นการเก็บรักษาสินค้าที่อุณหภูมิต่ำกว่า -20 องศาเซลเซียส ส่วนใหญ่ใช้กับสินค้าอาหารแทบทุกชนิด

3) ผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (International Freight Forwarder) เป็นการให้บริการของผู้ที่ทำหน้าที่ดำเนินการแทนผู้นำเข้าและผู้ส่งออกในเรื่องตั้งแต่การจองระวางเรือ การบรรจุสินค้า การขนส่ง การดำเนินพิธีการขาเข้าและขาออก การจัดการเกี่ยวกับเอกสารส่งออกและนำเข้า เป็นต้น โดยจะจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศตั้งแต่ต้นทางไปจนถึงปลายทาง

4) ตัวแทนออกของ (Customs Brokerage Services) เป็นการให้บริการของตัวแทนของผู้นำเข้าและผู้ส่งออกในการดำเนินพิธีการศุลกากรแทนผู้นำเข้าและผู้ส่งออกซึ่งเป็นเจ้าของสินค้า

5) การให้บริการพัสดุและไปรษณียภัณฑ์ (Courier and Postal Services) เป็นการให้บริการของผู้ให้บริการขนส่งพัสดุและไปรษณียภัณฑ์ เป็นการให้บริการอย่างรวดเร็ว โดยให้บริการแบบ Door-To-Door โดยสินค้าส่วนใหญ่จะเป็นสินค้าที่มีขนาดเล็ก น้ำหนักเบา โดยให้บริการที่ครบวงจรทั้งในเรื่องทำการขนส่งและการทำพิธีการศุลกากร

2. Third Party Logistics Service Provider (3PL) หมายถึง ผู้ให้บริการซึ่งกระทำกิจกรรมทั้งหมดหรือบางส่วนของกิจกรรมโลจิสติกส์ รวบรวมหลากหลายบริการ เช่น บริการด้านการขนส่ง ด้านคลังสินค้า การกระจายสินค้า บริการด้านการเงิน ซึ่งต้องมีการเชื่อมโยงและรับช่วงต่อการขนส่งในแต่ละโหมดของการขนส่งสินค้าจากต้นทางจนถึงจุดหมายปลายทาง

3. Fourth Party Logistics Service Provider (4PL) หมายถึง ผู้ให้บริการที่มีการพัฒนารูปแบบจาก 3PL โดยมีการเพิ่มการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมถึงการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาระบบโลจิสติกส์ และการพัฒนาเครือข่ายการจัดการภายในโซ่อุปทาน (Supply Chain)

4. ผู้ให้บริการอื่นๆ เช่น ผู้ให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ผู้ให้บริการปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับการพัฒนาระบบโลจิสติกส์ และการพัฒนาเครือข่ายการจัดการภายในโซ่อุปทาน (Supply Chain)

นโยบายภาครัฐและความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจบริการผู้ให้บริการโลจิสติกส์
การส่งเสริมจากนโยบายภาครัฐ

1. กรอบยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี พ.ศ.2560–2579 ให้ความสำคัญในการขับเคลื่อนประเทศให้ก้าวไปสู่ระบบเศรษฐกิจที่มีความเป็น “ชาติการค้า” บนฐานของการขยายตัวของธุรกิจบริการ โดยการพัฒนายกระดับคุณภาพและพัฒนาศักยภาพให้สูงขึ้น เช่น การขนส่งทางบก ทางน้ำ ทางอากาศ ทางท่อ และการขนส่งต่อเนื่องหลายรูปแบบ (Multimodal Transport) โดยรัฐบาลมีมาตรการทางตรงและทาง อ้อมในการส่งเสริมธุรกิจเพื่อขยายฐานธุรกิจบริการอนาคตให้เป็นฐานรายได้ใหม่ เพื่อมุ่งสู่การเป็นศูนย์กลางการลงทุนและการให้บริการของภูมิภาคอาเซียน เพื่อเสริมสร้างและสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาเชิงโซ่เศรษฐกิจ (Effective Economic Development Chain) ของประเทศไทย เพื่อเพิ่มขีดความสามารถและส่งเสริมศักยภาพในการแข่งขันของประเทศให้เพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่องและมั่นคง และเพื่อกระตุ้นให้ผู้ประกอบการไทยสามารถสร้างรายได้ทั้งจากภายในประเทศและนอกประเทศได้อย่างชัดเจน “มั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน” ความจาเป็นของการสร้างฐานเศรษฐกิจและสังคมที่แข็งแกร่งของประเทศจะเป็นยุทธศาสตร์สำคัญในการเชื่อมโยงกับต่างประเทศในภูมิภาคอาเซียนด้านการคมนาคมขนส่ง การผลิต การค้าการลงทุนและการทำธุรกิจบริการอื่นที่ต่อเนื่องให้มีประสิทธิภาพในมิติบูรณาการ (Integration Dimension) เพื่อเชื่อมต่อสายสัมพันธ์ทางเศรษฐกิจ การลงทุนและการค้าทั้งในระดับภูมิภาคและระดับโลกที่มีศักยภาพสูง ภายใต้วิสัยทัศน์ที่รัฐบาลมุ่งมั่นเพื่อนาพาประเทศสู่ความ “มั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน (Stable, Prosperous and Sustainable)”

2. แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 พ.ศ.2560–2564 ให้ความ สำคัญในการกำหนดทิศทางการพัฒนาเพื่อให้คนไทยทุกช่วงวัยมีทักษะความรู้ ความสามารถ มีคุณภาพชีวิตที่ดี เศรษฐกิจของประเทศไทยมีโครงสร้างที่เข้มแข็ง มีเสถียรภาพ แข่งขันได้ และมีความยั่งยืน และมีการกระจายความเจริญสู่ภูมิภาคมีโครงสร้างพื้นฐานที่มีคุณภาพและทั่วถึงในทุกพื้นที่ มีระบบโลจิสติกส์ที่ได้มาตรฐานสากล รวมถึงมีการสร้างมูลค่าเพิ่มและยกระดับความเจริญด้วยการใช้วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและนวัตกรรม โดยมียุทธศาสตร์ที่ 7 กำหนดให้มีการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและระบบโลจิสติกส์ที่สอดคล้องและส่งเสริมธุรกิจบริการโลจิสติกส์ กำหนดเป้าหมายเพื่อให้มีการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและระบบโลจิสติกส์ที่มีประสิทธิภาพสูงในภาพรวม เช่น การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านระบบคมนาคมและการพัฒนาระบบโลจิสติกส์ เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเชื่อมต่อกับประเทศเพื่อนบ้าน และภูมิภาค โดยมีเป้าหมายในการเพิ่มศักยภาพเพื่อส่งเสริมสนับสนุนให้ประเทศไทยมีบทบาทนำหลักที่สำคัญในภูมิภาคทั้งในด้านโลจิสติกส์การค้า การบริการและการลงทุน

3. แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบโลจิสติกส์ของประเทศไทย ฉบับที่ 3 พ.ศ.2560–2564 มีเป้าหมายเพื่อยกระดับความสามารถในการแข่งขันของระบบโลจิสติกส์และสนับสนุนการเป็นศูนย์กลางทางการค้าและการลงทุนในภูมิภาคอาเซียนของประเทศไทย ประกอบด้วย 3 ยุทธศาสตร์สำคัญ คือ 1) การพัฒนาเพิ่มมูลค่าระบบห่วงโซ่อุปทาน เป็นการยกระดับการบริหารจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทานในภาคเกษตรกรรมและภาคอุตสาหกรรมให้ได้มาตรฐาน และเชื่อมโยงการค้าสู่รูปแบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ พร้อมทั้งพัฒนาศักยภาพผู้ให้บริการโลจิสติกส์ให้สามารถแข่งขันได้ 2) การพัฒนาโครงสร้างและสิ่งอานวยความสะดวก เป็นการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านขนส่งและเครือข่ายโลจิสติกส์ตามเส้นทางยุทธศาสตร์ พัฒนาระบบ National Single Windows (NSW) และระบบ

ธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พร้อมทั้งเร่งแก้ไขอุปสรรคการค้าระหว่างประเทศ 3) การพัฒนาปัจจัยสนับสนุนด้านโลจิสติกส์ เป็นการพัฒนาระบบมาตรฐานวิชาชีพทางโลจิสติกส์และพัฒนาบุคลากรให้มีคุณภาพ ส่งเสริมการวิจัยและพัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยีด้านโลจิสติกส์ พร้อมทั้งประเมินและติดตามข้อตกลงความร่วมมือระหว่างประเทศและพัฒนาฐานข้อมูลเพื่อการพัฒนาระบบโลจิสติกส์

4. กลุ่มอุตสาหกรรมเป้า 10 อุตสาหกรรม คณะรัฐมนตรีได้เห็นชอบข้อเสนอให้มีกลไกในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจเพื่ออนาคต ประกอบด้วย การต่อยอดอุตสาหกรรมเดิมที่มีศักยภาพ ซึ่งเป็นการลงทุนในกลุ่มอุตสาหกรรมที่มีอยู่แล้วในประเทศให้สามารถเพิ่มประสิทธิภาพ ส่งผลให้เกิดการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจได้แก่ อุตสาหกรรมแห่งอนาคต อุตสาหกรรมอิเล็คทรอนิคส์อัจฉริยะ อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวกลุ่มที่มีรายได้ดีและการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ อุตสาหกรรมการเกษตรเชิงประสิทธิภาพและเทคโนโลยีชีวภาพ และกลุ่มอาหารแห่งอนาคตหรือการแปรรูปอาหาร และอุตสาหกรรมใหม่ที่ที่ต้องมีรูปแบบการลงทุนใหม่ทั้งในเรื่องสินค้าและเทคโนโลยี เช่น กลุ่มหุ่นยนต์เพื่ออุตสาหกรรม อุตสาหกรรมการบินและโลจิสติกส์ อุตสาหกรรมเชื้อเพลิงชีวภาพและเคมีชีวภาพ อุตสาหกรรมดิจิทัล และอุตสาหกรรมการแพทย์ครบวงจร

ประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ของประเทศ

ธนาคารโลกได้จัดอันดับดัชนีวัดประสิทธิภาพระบบโลจิสติกส์ระหว่างประเทศ (International Logistics Performance Index : LPI) bตั้งแต่ปี 2550 โดยสำรวจความพึงพอใจในประสิทธิภาพของระบบโลจิสติกส์ของแต่ละประเทศและรายงานผลการจัดอันดับในช่วงเดือนกรกฎาคม ทุก 2 ปี เพื่อสร้างความตระหนักถึงความสำคัญในการพัฒนาประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ของประเทศและเป็นข้อมูลอ้างอิงในการขับเคลื่อนนโยบาย โดยการจัดอันดับใช้ข้อมูลปฐมภูมิจากแบบสำรวจดัชนีวัดประสิทธิภาพระบบโลจิสติกส์ระหว่างประเทศ ซึ่งมีกลุ่มเป้าหมายหลัก คือ ผู้ประกอบการธุรกิจรับจัดส่งสินค้าระหว่างประเทศ (Freight Forwarder) และการขนส่งด่วน (Express Carrier) ที่มีการดำเนินการในประเทศนั้นๆ ทั้งนี้ เกณฑ์ชี้วัดของดัชนีวัดประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์แบ่งเป็น 2 ส่วน คือ 1) เกณฑ์ชี้วัดที่เป็นปัจจัยนำเข้า (Input) หรือปัจจัยด้านนโยบาย (Policy Regulation) ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ ด้านพิธีการศุลกากร (Customs) ด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านขนส่งและเทคโนโลยีสารสนเทศ (Infrastructure) และด้านสมรรถนะผู้ให้บริการโลจิสติกส์ ทั้งภาครัฐและธุรกิจ (Logistics Quality and Competence) 2) เกณฑ์ชี้วัดเชิงผลลัพธ์ (Outcome) หรือปัจจัยด้านประสิทธิภาพการให้บริการ (Service Delivery Performance) ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการเตรียมการขนส่งระหว่างประเทศ (International Shipments) ด้านความตรงต่อเวลาของการบริการ (Timeliness) และด้านระบบติดตามและตรวจสอบสินค้า (Tracking & Tracing)

ผลการประเมินดัชนีวัดประสิทธิภาพระบบโลจิสติกส์ของประเทศไทย

ผลการประเมินดัชนีวัดประสิทธิภาพระบบโลจิสติกส์ของประเทศไทยในปี 2561 พบว่า ประเทศไทยอยู่อันดับที่ 32 จาก 160 ประเทศทั่วโลก ปรับตัวสูงขึ้นอย่างก้าวกระโดดจากอันดับที่ 45 ในปี 2559 นับเป็นอันดับที่ดีที่สุดในรอบทศวรรษที่ผ่านมาโดยมีคะแนนอยู่ที่ 3.41 คะแนนเลื่อนขั้นมาอยู่ในกลุ่มแรก (Logistics Friendly) จากกลุ่มที่สอง (Consistent Performers) สะท้อนให้เห็นถึงการรับรู้และความพึงพอใจในประสิทธิภาพระบบโลจิสติกส์ของประเทศที่ดีขึ้นในช่วง 2 ปีที่ผ่านมา โดยเกณฑ์ชี้วัดที่มีพัฒนาการด้านอันดับมากที่สุด คือ ด้านความตรงต่อเวลาของการบริการ(Timeliness) มีอันดับดีขึ้น 24 อันดับมาอยู่ในอันดับที่ 28 จากอันดับที่ 52 ในปี 2559 รองลงมา คือ ด้านสมรรถนะผู้ให้บริการโลจิสติกส์ ทั้งภาครัฐและธุรกิจ (Logistics Quality and Competence) ดีขึ้น 17 อันดับมาอยู่ในอันดับที่ 32จากอันดับที่ 49 ในปี 2559 และด้านระบบติดตามและตรวจสอบสินค้า (Tracking & Tracing) ดีขึ้น 17 อันดับ มาอยู่ในอันดับที่ 33 จากอันดับที่ 50 ในปี 2559 ตามรายละเอียดในตารางที่ 1.1

ตารางที่ 1.1 ประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ของประเทศไทยระหว่างปี พ.ศ.2555–2561

ดัชนีความสามารถด้าน โลจิสติกส์ (International Logistics Performance Index : LPI)	2555		2557		2559		2561	
	อันดับ	คะแนน	อันดับ	คะแนน	อันดับ	คะแนน	อันดับ	คะแนน
ประเทศไทย	**38**	**3.18**	**35**	**3.43**	**45**	**3.26**	**32**	**3.41**
1. พิธีศุลกากร	42	2.96	36	3.21	46	3.11	36	3.14
2. คุณภาพของโครงสร้างพื้นฐานด้านขนส่ง และ เทคโนโลยีสารสนเทศ	44	3.08	30	3.40	46	3.12	41	3.14
3. การเตรียมการขนส่งระหว่างประเทศ	35	3.21	39	3.30	38	3.37	25	3.46
4.ความสามารถของผู้ให้ บริการโลจิสติกส์ทั้ง ภาครัฐและเอกชน	49	2.98	38	3.29	49	3.14	32	3.41
5. ระบบการติดตามและตรวจสอบสินค้า	45	3.18	33	3.45	50	3.20	33	3.47
6. ความตรงต่อเวลาของการบริการ	39	3.63	29	3.96	52	3.56	28	3.81

โอกาสและความท้าทายของธุรกิจบริการโลจิสติกส์ในการเข้าสู่อุตสาหกรรม 4.0

โอกาสของธุรกิจบริการโลจิสติกส์ในการเข้าสู่อุตสาหกรรม 4.0

1. นโยบายไทยแลนด์ 4.0 (Thailand 4.0) ที่รัฐบาลใช้เป็นแผนในการขับเคลื่อนประเทศในปัจจุบันเป็นปัจจัยสำคัญที่มีส่วนสนับสนุนต่อธุรกิจโลจิสติกส์ให้สามารถเปลี่ยนผ่านไปสู่โลจิสติกส์ 4.0 ด้วยองค์ประกอบหลักของกิจกรรมโลจิสติกส์มีความสอดคล้องกับระดับเทคโนโลยีของประเทศ ที่ยังไม่มีความซับซ้อนนัก โดยคุณลักษณะของการเป็นธุรกิจบริการที่อาศัยการเชื่อมโยงข้อมูลดิจิทัลระหว่างกันในการทำงานเป็นหลัก จึงสอดรับกับระบบโครงสร้างพื้นฐานทางด้านดิจิทัลของไทยที่อยู่ในระดับที่ดี โดยนโยบายไทยแลนด์ 4.0 ซึ่งมุ่งเน้นสร้างสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจและสังคมให้เป็นระบบดิจิทัล จึงส่งผลบวกต่อธุรกิจโลจิสติกส์โดยตรง นอกจากนั้นการสนับสนุนจากภาครัฐยังได้มุ้งเน้นการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางด้านคมนาคมเพื่อเป็นการสนับสนุนธุรกิจโลจิสติกส์อีกทางหนึ่งด้วย จึงยังคงมีโอกาสอีกมากสำหรับผู้ประกอบการโลจิสติกส์ส่วนใหญ่ของประเทศสามารถที่ปรับปรุงและพัฒนารูปแบบและวิธีการดำเนินการได้พร้อมๆ กับอุตสาหกรรมอื่นๆ

2. เทคโนโลยีและนวัตกรรมที่ทันสมัย ซึ่งถูกพัฒนาใช้ในระบบการบริหารจัดการโลจิสติกส์ อย่างต่อเนื่องในหลายกิจกรรมจะนำมาซึ่งความพึงพอใจของผู้รับบริการ จากสภาพแวดล้อมแบบดิจิทัลจะส่งผลให้เกิดการจัดการกิจกรรมโลจิสติกส์ในภาพรวมมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น จะส่งผลต่อต้นทุนโลจิสติกส์ที่ลดต่ำลงของผู้ให้บริการและผู้รับบริการโลจิสติกส์ อีกทั้งการเชื่อมโยงทางด้านข้อมูลโลจิสติกส์ที่นำมาซึ่งความร่วมมือทางพันธมิตรการขนส่งที่ดี จะส่งผลให้การแข่งขันทางด้านราคาลดความรุนแรงลง ดังนั้น ผู้ประกอบการโลจิสติกส์ที่สามารถปรับตัวเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของโลจิสติกส์ 4.0 ได้สำเร็จจะสามารถคว้าโอกาสทางธุรกิจเอาไว้ได้

3. สภาพแวดล้อมของการดำเนินธุรกิจแบบดิจิทัล ส่งผลให้ผู้ประกอบการโลจิสติกส์สามารถเข้าสู่ตลาดได้มากยิ่งขึ้น โดยในยุคการค้าแบบออนไลน์ที่ผู้รับและผู้ให้บริการสามารถเข้าถึงข้อมูลตลาดได้โดยง่าย นับเป็นการเพิ่มโอกาสการแข่งขันให้ผู้ประกอบการโลจิสติกส์

ความท้าทายของธุรกิจบริการโลจิสติกส์ในการเข้าสู่อุตสาหกรรม 4.0

สำหรับมุมมองที่บอกว่าโลจิสติกส์ 4.0 ที่เป็นส่วนหนึ่งของ Industry 4.0 นั้นเป็นการผนวกเอาเทคโนโลยีการผลิตและเทคโนโลยีของโลจิสติกส์เข้าด้วยกัน ในมองของ Adam Robinsin (2016) และบริษัท ไวส์ โลจิสติกส์ จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นบริษัทผู้ประกอบการโลจิสติกส์ของไทยได้ให้ความคิดเห็นว่า การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีมีผลกระทบกับทุกปัจจัยในระบบอย่างต่อเนื่องและมีผลกระทบต่อแนวโน้มที่มีผลต่ออุตสาหกรรมลอจิสติกส์ในอนาคต ความท้าทายของผู้บริหารหรือผู้ประกอบการโลจิสติกส์ จึงมีความจำเป็นต้องตื่นตัวเพื่อรับกับการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ในด้านต่างๆ ดังนี้

1. อินเตอร์เน็ตคือทุกสรรพสิ่ง (Internet of things หรือ IoT) เป็นเครือข่าย วงจรอิเล็กทรอนิกส์ ซอฟต์แวร์ และเซ็นเซอร์ ทำงานร่วมกัน สามารถเชื่อมต่อและแลกเปลี่ยนข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว เช่น การตรวจสอบสถานการณ์ขนส่งด้วยระบบ GPS ที่ใช้กันอย่างแพร่หลายในปัจจุบัน สามารถเพิ่มประสิทธิภาพของงานขนส่งหรืออุตสาหกรรมทั้งเรื่องเส้นทางการขนส่ง พนักงาน หรือแม้กระทั่งการจัดเก็บสินค้าที่มีความแม่นยำและประหยัดเวลา

2. เครือข่ายการเก็บข้อมูลขนาดใหญ่ (Block chain) เป็นการเชื่อโยงข้องมูลทางธุรกิจตลอดโซ่อุปทาน ที่ทุกคนที่เกี่ยวข้องสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ด้วยระบบที่มีความปลอดภัยสูง มีความโปร่งใสในการเก็บข้อมูลของธุรกิจ เช่น การเก็บรักษาข้อมูลสำคัญของลูกค้า ข้อมูลสินค้า และอื่นๆ เพื่อการติดตาม และป้องกันการหลอกลวงเพื่อเอาข้อมูล

3. โลจิสติกส์มีความยืดหยุ่นมากขึ้น คือ ความยืดหยุ่นในการขยายหรือลดความสามารถด้านโลจิสติกส์เพื่อสวดคล้องกับความต้องการในระยะเวลาที่กำหนด เพราะในปัจจุบัน ตลาดมีความเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ดังนั้นระบบการใช้ อุปกรณ์ที่สามารถตัดสินใจแทนเราได้ เข้ามามีบทบาทมากขึ้นในการ ควบคุม หรือกำหนดค่าใช้จ่าย การดูและโกดังสินค้า การจัดจำหน่าย การลำดับในการส่งหรือนำจ่ายสินค้า และอีกมากมาย เพราะการดำเนินธุรกิจต้องดำเนินกันวันต่อวัน ส่งผลให้ธุรกิจโลจิสติกส์ต่างๆ ต้องสร้างความยืดหยุ่นเพื่อรองรับความต้องการตรงนี้ ซึ่งจะช่วยให้เราตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้มากขึ้น และสมามารถมองเห็นภาพกันอย่าง Real Time สามารถเชื่องโยง ธุรกิจทั้งหมดให้เกิดความคลองตัวมากขึ้นอย่างชัดเจน

4. ความสมบูรณ์ในการจัดส่งสินค้า ความเปลี่ยนแปลงที่มีแนวโน้มว่าจะเปลี่ยนแปลงมากขึ้นเรื่อย ๆ คือ ความสมบูรณ์แบบของการทำงาน ซึ่งแต่ละองค์กรทราบดีว่าเป็นความต้องการและสิ่งที่คาดหวังของลูกค้ามากที่สุด ได้จากการวัดความพึงพอใจของลูกค้าในการให้บริการของเราเอง ว่ามากน้อยแค่ไหนในการจัดส่ง และต้องมีความถูกต้องในการกระจายสินค้า หรือบรรจุ เพื่อไปยังสถานที่ ที่ถูกต้อง ตามจำนวนที่ถูกต้อง ความสมบูรณ์และถูกต้องของเอกสาร และ สินค้าไม่มีคามเสียหาย อีกด้วย

5. การใช้ Big Data มาวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก ความกังวลที่จะจัดเก็บข้อมูลในเทคโนโลยีคลาวด์จะไม่เกิดเมื่อทั้งองค์กรมีความร่วมมือกันในการใช้ระบบจัดการด้วยเทคโนโลยีคลาวด์ ซึ่งเปรียบเสมือน Drive กลางที่ทุกคนสามารถเข้าไปแชร์ข้อมูล ปรับเปลี่ยน แก้ไข คัดลอก ได้ตามต้องการ และ ไม่จำกัดสถานที่ เพื่อตอบสนองความต้องการอย่างมีคุณภาพและรวดเร็วขึ้น เพื่อให้ผู้บริหารของแต่ละองค์การสามารถเข้ามาผลักดันต้นทุน ด้านที่เกี่ยวข้องกับงานโลจิสติกส์ และมีข้อมูลเพื่อประกอบการวิเคราะห์ได้ชัดเจนเป็นตัวช่วยในการตัดสินใจได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

6. จุดเริ่มต้นในการใช้ AI เพื่อบริหารจัดการแทนมนุษย์ การนำเครื่องกลมาใช้แทนแรงงานมนุษย์ เป็นการช่วยลดการใช้แรงงานมนุษย์ ในการทำสิ่งที่เกินความสามารถ และยังดำเนินการได้ด้วยการสั่งการเพียงครั้งเดียว หรือ ทำงานได้โดยอัตโนมัติ และยังช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้มากขึ้นและง่ายขึ้นด้วย ในปัจจุบันมีหลายอุตสาหกรรมที่นำเครื่องกล และ อุปกรณ์เหล่านี้มาเพื่อควบคุม หรือเพิ่มประสิทธิในเนื้องาน ทั้งนี้ระบบต่าง ๆ จะสมบูรณ์ได้ต่อเมื่อองค์กรนั้น ๆ มีการพัฒนาอยู่ตลอดเวลา และอาจจะทำอะไรได้มากขึ้นด้วยซ้ำ

7. **การจัดการรายได้ทั้งหมดของทุกส่วนงาน** คือ การรวบร่วมข้อมูลทุกอย่างที่ออกไป ทั้งส่วนงานออนไลน์หรือออฟไลน์ เข้าไว้ด้วยกันเพื่อสร้างความมั่นใจให้กับ องค์กร และลูกค้า เป็นการทำ CRM ยุคใหม่โดยการผสมผสานการทำงานออนไลน์และออฟไลน์เข้าด้วยกัน เช่น ลูกค้าสามารถ สั่งงานออนไลน์ได้และสามารถ รับของได้ด้วยตัวเอง (Site-to-Store)

8. พฤติกรรมของผู้บริโภค จากพัฒนาการอย่างก้าวกระโดดของระบบอีคอมเมิร์ซ ส่งผลให้อุตสาหกรรมผู้ให้บริการโลจิสติกส์ได้รับผลกระทบอย่างมากกับโซ่อุปทานที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคในหลายช่องทาง โดยขึ้นอยู่กับประสิทธิผลของการให้บริการและราคาที่เหมาะสม

9. ความปลอดภัย เทคโนโลยีคลาวด์ช่วยให้ระบบบริหารการจัดการคลังสินค้าและโลจิสติกส์สามารถส่งข้อมูลผ่านอินเทอร์เน็ตได้อย่างสะดวก แต่ในทางตรงข้ามผู้ประกอบการโลจิสติกส์จะต้องให้ความสำคัญในการดูแลระบบเพื่อให้แน่ใจว่าระบบของตนมีประสิทธิภาพและสามารถป้องกันการโจมตีทางอินเทอร์เน็ตได้อย่างปลอดภัยตลอดทุกกระบวนการ ทั้งข้อมูลภายในและภายนอก

บทสรุป

การพัฒนาเข้าสู่อุตสาหกรรม 4.0 ของประเทศไทยไม่ใช่สิ่งที่จะสามารถเกิดขึ้นและเปลี่ยนแปลงในระยะเวลาอันรวดเร็ว แต่ถึงอย่างไรก็ตามการเตรียมความพร้อมของผู้ประกอบการหรือผู้บริหารองค์กรในอุตสาหกรรมก็เป็นสิ่งสำคัญ โดยเฉพาะการหาแนวทางในการพัฒนาบุคลากรภายในองค์กรเพื่อปรับทัศนคติในการร่วมกันทำงาน ด้วยวิธีการคิดแบบในมุมมองของลูกค้า เพื่อสร้างมาตรฐานในในแนวทางเดียวกัน เพื่อรองรับการเชื่อมโยงระบบเทคโนโลยีในอนาคต การด้วยความโปร่งใสเพื่อสร้างความไว้ใจซึ่งกันและกัน เพื่อรองรับในการพัฒนาและการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีในอนาคต และความจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้ประกอบการในธุรกิจขนาดกลางและขนาดเล็ก ควรจะนำมาพิจารณาในการกำหนดกลยุทธ์องค์กรในระยะยาว คือ 1) การปรับตัวเพื่อเป็นผู้ให้บริการโลจิสติกส์รายใหญ่ ด้วยการหาพันธมิตรในต่างประเทศที่มีองค์ความรู้ลัเทคโนโลยีที่ทันสมัย สามารถรองรับการให้บริการได้อย่างครบวงจรและตอบสนองลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิผล 2) การพัฒนาบุคลากรภายในองค์กรให้เป็นมืออาชีพ ด้านการให้บริการที่สอดคล้องกับการพัฒนาเทคโนโลยีทั้งระบบภายในและระบบภายนอกด้วยการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง 3) การหาพันธมิตรทางธุรกิจตลอดโซ่อุปทานทั้งในและต่างประเทศ 4) การพัฒนาระบบให้เป็นมาตรฐานสากล และมาตรฐานของประเทศ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า 5) การเลือกเทคโนโลยีให้เหมาะสมกับกิจกรรมหลักของการให้บริการในกิจกรรมโลจิสติกส์ขององค์กร 6) การวางแผนการบริหารจัดการที่ชัดเจนและเล็งผลเลิศในความสำเร็จ และ 9) การจัดสรรงบประมาณที่เหมาะสม เพื่อรองรับแผนงานให้สามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและสัมฤทธิ์ผล

เอกสารอ้างอิง

กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ กระทรวงพาณิชย์ (2559). รายงานการศึกษาของสำนักธุรกิจบริการและโลจิสติกส์การค้าเรื่อง การจัดหมวดหมู่หรือแบ่งประเภทของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ไทยตามประเภทการให้บริการ. กรุงเทพฯ : มปท

กระทรวงอุตสาหกรรม.(2559). ยุทธศาสตร์การพัฒนาอุตสาหกรรมไทย 4.0 ระยะ 20 ปี (2560-2579).กรุงเทพฯ : กระทรวงอุตสาหกรรม

คำนาย อภิปรัชญาสกุล.(2560).คู่มือการประเมินความพร้อมการเป็นประเทศอุตสาหกรรม 4.0. กรุงเทพ : บริษัท โพกัสมีเดีย แอนด์พับลิซซิ่งจำกัด

ชวาบ, เคลาส์ (2559).การปฏิวัติอุตสาหกรรมครั้งที่ 4 (ศรรวริศา เมฆไฟบูลย์, ผู้แปล). พิมพ์ครั้งที่ 3.กรุงเทพฯ : อมรินทร์พริ้นติ้งแอนพับลิชชิ่ง

หนังสือพิมพ์ฐานเศรษฐกิจ.(2558). “โมเดลประเทศไทย 4.0 ผลึกความคิด สุวิทย์ เมษินทรีย์”ค้นเมื่อ 20 ตุลาคม 2561 จาก http://www.thansettakij.com/content/9309

สุวิทย์ เมษินทรีย์.(2558). เอกสารการบรรยายเรื่อง ประเทศไทย 4.0 โมเดลขับเคลื่อนสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน. กรุงเทพฯ : มปท.

ประยุทธ์ จันโอชา.(2561). ประกาศเรื่อง ยุทธศาสตร์ชาติ (2561-2580).ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 135ตอนที่ 82 ก ลงวันที่ 13 ตุลาคม พ.ศ. 2561

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (2559). แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ.2560 – 2564)

Adam Robinson.(2016). The 7 Trends Shaping The Future of the Logistics Industry.สืบค้นเมื่อวันที่ 19 ตุลาคม 2561 จาก https://cerasis.com/2016/12/16/logistics-industry/

DHL Trend Research, Internet of Things In Logistics. A collaborative report by DHL and Cisco on implications and use cases for the logistics industry, 2015.

J. Macaulay, L. Buckalew, G. Chung.(2015). Internet of Things In Logistics. DHL Customer Solutions & Innovation, Germany, 2015.

Lasi, H., Fettke, P., Kemper, H. G., Feld, T. and Hoffmann, M. (2014). ‘Industry 4.0.’ Business and Information Systems Engineering, 6(4), pp. 239–242.

S. Hasan, N. Siddique, S. Chakraborty.(2013). Intelligent Transport Systems. 802.11-based Roadside-to-Vehicle Communications. New York : Springer Publication.

World Trade Organization.(2018). International Logistics Performance Index : LPI. สืบค้นเมื่อ 20 ตุลาคม 2561 จาก https://www.wto.org/english/thewto_e/.../services_brochure2015_ e.pdf

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – นามสกุล	ดร.ณรงค์ ทมเจริญ
การศึกษา	บริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น
	ปัจจุบันทำงานในตำแหน่ง ผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาธุรกิจ
	บริษัท วีอีเอฟ โรบอท แอนด์ *ออโตเมชั่น เทคโนโลยี* จำกัด
	และนักวิชาการอิสระด้านโลจิสติกส์.,
มือถือ	099-494 2491
e-mail	narong.tomcharoen@gmail.com

วิถีการทำงานของคนรุ่นใหม่ในไทยแลนด์ 4.0

The way of the new generation worker in the Thailand 4.0

ผู้วิจัย ดร.ณรงค์ ทมเจริญ

บทคัดย่อ

บทความนี้เป็นการนำเสนอวิธีการปฏิบัติงานแบบ Remote Office หรือ Virtual Office เพื่อนำเสนอแนวทางให้กับองค์กรที่สนใจนำใช้เป็นกลยุทธ์ในการเพิ่มประสิทธิภาพของบริการให้เข้าถึงลูกค้าให้มากขึ้น จากสภาพการแข่งขันที่สูงขึ้นในทุกธุรกิจ การจราจรที่ติดขัดในเมืองหลวง และสภาพสิ่งแวดล้อมเป็นพิษที่รุนแรงขึ้นในปัจจุบัน จะส่งผลทำให้มีผู้นำวิธีการปฏิบัติงานแบบ Remote Office หรือ Virtual Office ไปใช้เพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ ในอนาคต เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้จากทุกหนแห่ง องค์กรใดที่จะนำวิธีการปฏิบัติงานแบบ Remote Office หรือ Virtual Office ไปใช้ จะต้องตระหนักถึงระบบเครือข่ายการสื่อสาร ความพร้อมทางด้านเครื่องมืออุปกรณ์ และจะต้องมีการเตรียมบุคลากรให้มีประสิทธิภาพ ซึ่งต้องอาศัยความพยายามและต้นทุนค่อนข้างสูงในระยะแรก และปัญหาประการหนึ่งที่ทำให้การนำวิธีการปฏิบัติงานแบบ Remote Office หรือ Virtual Office ไปใช้ยังไม่ได้รับความนิยมเท่าที่ควร เกิดจากระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ถูกนำมาใช้สนับสนุนวิธีการปฏิบัติงานแบบ Remote Office หรือ Virtual Office เป็นการพัฒนาขึ้นจากภายนอกองค์กร ทำให้องค์กรไม่ได้สามารถควบคุมและออกแบบให้เป็นไปตามลักษณะงานขององค์กรได้ แต่จากการนโยบายการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของรัฐบาลโมเดลไทยแลนด์ 4.0 การพัฒนาระบบสาธารณูปโภคที่เพียงพอก็จะทำให้การลงทุนในการปฏิบัติงานแบบ Remote Office หรือ Virtual Officeในระยะยาวมีต้นทุนที่ต่ำลง

คำสำคัญ : การทำงานระยะไกล การทำงานสำนักงานเสมือนจริง ไทยแลนด์ 4.0

Abstract

This article presents how to operate a Remote Office or Virtual Office to provide guidance to organizations who are interested in using it as a strategy to optimize the service to reach more customers. Due to higher competition in every business, Traffic jam in the capital and the environmental conditions are becoming increasingly acute. The current will result in dual practice leader for Remote Office or Virtual Office to use more in the future so that employees can work from anywhere. Which organizations will implement the Remote Office or Virtual Office operation must be aware of the communication network, Equipment availability and it must be prepared for efficiency. That requires effort and cost is relatively high in the early stages and one issue that makes operating model method for Remote Office or Virtual Office to use not yet popular. Resulting from information technology systems that are used in dual practice support Remote Office or Virtual Office is developed from external organizations, enterprises cannot be controlled and designed according to the characteristics of the work of the organization. But from the Government's economic policy driven model Thailand land development 4.0 system utilities that will make investments in operating Remote Office or Virtual Office model in the long term, there is a lower-cost.

Keyword : Remote Office, Virtual Office, Thailand 4.0

บทนำ

เมื่อคนยุคใหม่ส่วนใหญ่ได้ให้คุณค่ากับ *“เวลาและความอิสระในการใช้ชีวิต”* มากกว่าจำนวนเงินในบัญชีหรือความมั่นคงในอาชีพการงาน การทำงานรูปแบบใหม่ที่ไม่จำเป็นต้องเข้าออฟฟิศ จึงกลายเป็นทางเลือกใหม่ที่คนทำงานจำนวนมากกำลังให้ความสนใจ *“คนทำงานอิสระ”* เป็นปัจจัยที่ทำให้พวกเขาเลือกเดินทางนี้ เป็นสิ่งที่แน่นอนสำหรับชีวิตคนทำงานแทบทุกคนที่ล้วนประสพปัญหาในแบบเดียวกันของการเดินทางไปทำงานในแต่ละวัน นั้นคือ การนอนดึก การเช้า เวลาพักผ่อนนอน การเดินทางที่เร่งรีบ ปัญหารถติด การเข้าออฟฟิศช้า และปัญหาอื่นๆ อีกมากมายของมนุษย์เงินเดือนที่ต้องเข้าทำงานในสำนักงาน และจะไม่สามารถปฏิเสธสิ่งเหล่านี้ได้ เพราะการเข้าทำงานในออฟฟิศเป็นเงื่อนไขหนึ่งของมนุษย์เงินเดือนและชีวิตของการทำงาน แต่ในวันที่โลกได้มีการเปลี่ยนแปลงไปตามกระแสของเทคโนโลยีในทุกๆ วัน กระแสการดำเนินธุรกิจของโลกในปัจจุบันมีการแข่งขันสูง ธุรกิจสมัยใหม่ต่างมีการแข่งขันเพื่อหาทางเข้าถึงลูกค้าของตนด้วยวิธีที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ด้วยความสามารถที่มีเพิ่มขึ้นของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทางด้านการสื่อสาร ทำให้โลกที่กว้างใหญ่แคบลงด้วยวิธีการสื่อสารที่ทันสมัย เวลาและความอิสระของชีวิตประจำวัน ของคนวัยทำงานในยุคปัจจุบัน สามารถตอบสนองได้ด้วยการมาถึงของเทคโนโลยีสมัยใหม่สนับสนุนให้เกิดความเข้มแข็ง ซึ่งสอดคล้องกับธุรกิจในภาคอุตสาหกรรมการค้าและบริการในยุคการเปลี่ยนแปลงเข้าการปฏิวัติอุตสาหกรรมครั้งที่ 4 ในช่วงศตวรรษที่ 21 นี้

การปฏิวัติอุตสาหกรรมครั้งที่ 4 (The Fourth Industrial Revolution) เป็นการปฏิวัติอุตสาหกรรมครั้งใหม่ มีชื่อเรียกว่า ยุคการปฏิวัติอุตสาหกรรมครั้งที่ 4 หรือ INDUSTRY 4.0 เป็นสิ่งหนึ่งที่จะก่อให้เกิดความเปลี่ยนแปลงไปอย่างมากมาย จนถึงการพลิกวงการของอุตสาหกรรม ซึ่งเป็นการเปลี่ยนแปลงแบบก้าวกระโดดของเทคโนโลยี ซึ่งมีผลกระทบต่อมนุษย์ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม หรือการติดต่อสื่อสาร โดยในอดีตที่ผ่านมานั้น ได้เกิดการปฏิวัติอุตสาหกรรมของโลกแล้วทั้งสิ้น 3 ครั้ง การปฏิวัติอุตสาหกรรมครั้งที่สี่จะเป็นการใช้ เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการผลิต โดยเป็นการผสมผสานเทคโนโลยีเชิงกายภาพ เชิงดิจิทัล และเชิงชีวภาพเพื่ออุตสาหกรรม ซึ่ง (รัชดา เจียสกุล, 2561) ได้กล่าวไว้ในเอกสารการพัฒนาข้าราชการยุคใหม่หัวใจ 4.0 ของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ในปัจจัยที่ต้องตระหนักในการเปลี่ยนแปลงในยุคอุตสาหกรรม 4.0 ไว้ 3 ประการ คือ 1) วิธีการทำธุรกิจเปลี่ยนแปลง 2) แนวทางการทำงานของคนมีการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่มียืดหยุ่นมากขึ้น 3) ธุรกิจการบริการเริ่มมีบทบาทสูง (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2561)

“ประเทศไทย 4.0” เป็นความมุ่งมั่นของรัฐบาล ที่ต้องการปรับเปลี่ยนโครงสร้างเศรษฐกิจ ไปสู่ “Value–Based Economy” หรือ “เศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม” โดยมีฐานคิดหลัก คือ เปลี่ยนจากการผลิตสินค้า “โภคภัณฑ์” ไปสู่สินค้าเชิง “นวัตกรรม” เปลี่ยนจากการขับเคลื่อนประเทศด้วยภาคอุตสาหกรรม ไปสู่ การขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยี ความคิดสร้างสรรค์ และนวัตกรรม และเปลี่ยนจากการเน้นภาคการผลิตสินค้า ไปสู่การเน้นภาคบริการมากขึ้น ดังนั้น “ประเทศไทย 4.0” จึงควรมีการเปลี่ยนแปลงวิธีการปฏิบัติที่มีลักษณะสำคัญ คือ เปลี่ยนจากการเกษตรแบบดั้งเดิมในปัจจุบัน ไปสู่การเกษตรสมัยใหม่ ที่เน้นการบริหารจัดการและเทคโนโลยี (Smart Farming) โดยเกษตรกรต้องร่ำรวยขึ้น และเป็นเกษตรกรแบบเป็นผู้ประกอบการ (Entrepreneur) เปลี่ยนจาก Traditional SMEs ที่รัฐต้องให้ความช่วยเหลืออยู่ตลอดเวลา ไปสู่การเป็น Smart Enterprises และ Startups บริษัทเกิดใหม่ที่มีศักยภาพสูง เปลี่ยนจาก Traditional Services ซึ่งมีการสร้างมูลค่าค่อนข้างต่ำ ไปสู่ High Value Services และเปลี่ยนจากแรงงานทักษะต่ำ ไปสู่แรงงานที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ และทักษะสูง

กระบวนทัศน์ในการพัฒนาประเทศภายใต้ “ประเทศไทย 4.0” เป็นอีกนโยบายหนึ่งที่เป็นการวางรากฐานการพัฒนาประเทศในระยะยาว เป็นจุดเริ่มต้นในการขับเคลื่อนไปสู่การเป็นประเทศที่มั่งคั่ง มั่นคง และยั่งยืน ตามวิสัยทัศน์รัฐบาลเป็นรูปแบบที่มีการผลักดันการปฏิรูปโครงสร้างเศรษฐกิจ การปฏิรูปการวิจัยและการพัฒนา และการปฏิรูปการศึกษาไปพร้อมๆ กัน เป็นการผนึกกำลังของทุกภาคส่วนภายใต้แนวคิด “ประชารัฐ” ที่ผนึกกำลังกับเครือข่ายพันธมิตรทางธุรกิจ การวิจัยพัฒนา และบุคลากรทั้งในและระดับโลก แนวคิดทิศทางการพัฒนาประเทศเพื่อก้าวเข้าสู่โมเดล “ประเทศไทย 4.0” ของรัฐบาลในปัจจุบัน จะสำเร็จได้หรือไม่เกิดจากความช่วยเหลือกันทุกฝ่าย จึงจะสามารถทำให้ประเทศไทย หลุดพ้นจาก “ประเทศกำลังพัฒนา” กลายเป็น “ประเทศพัฒนาแล้ว” อย่างแท้จริงในอนาคตต่อไป

ไทยแลนด์ 4.0

นโยบายเศรษฐกิจภายใต้ Thailand 4.0 นั้นเป็นการปรับเปลี่ยนโครงสร้างทางเศรษฐกิจให้เป็นเศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม เพื่อสร้างความสามารถในการแข่งขันที่สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของตลาดโลกในปัจจุบัน โดยมุ่งจัดการกับปัญหาหลัก 3 ประการ คือ 1) ปัญหากับดักประเทศรายได้ปานกลาง 2) ปัญหากับดักความเหลื่อมล้ำหรือไม่เท่าเทียม 3) ปัญหากับดักความไม่สมดุลในการพัฒนา ซึ่งในการจัดการกับกับดักซึ่งเป็นปัญหาในแต่ละด้านภาครัฐได้วางกลไกในการดำเนินการที่แตกต่างกัน เช่น กลไกการเพิ่มขีดความ สามารถในการแข่งขันด้วยนวัตกรรมเทคโนโลยี และความคิดสร้างสรรค์ กลไกการสร้างความเติบโตจากภายในด้วยการกระจายรายได้ โอกาสและความมั่งคั่งอย่างเท่าเทียม ด้านกลไกการพัฒนาอย่างสมดุลด้วยการพัฒนาที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม โดยการขับเคลื่อนระบบเศรษฐกิจของประเทศตามแผน Thailand 4.0 นั้น จะทำการปรับเปลี่ยนจากการให้ความสำคัญทุกลุ่มอุตสาหกรรมอย่างเท่าเทียมกัน ด้วยการสนับสนุนกลุ่มอุตสาหกรรมตามระยะแผนการดำเนินการอย่างที่ ด้วยการทุ่มเททั้งกำลังเงินทุนและเวลา เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่มีประสิทธิภาพสูงสุดสำหรับกลุ่มอุตสาหกรรมในแต่ละช่วงแผนเวลา โดยกลุ่มอุตสาหกรรมที่ถูกขับเคลื่อนในระยะแรก ได้แก่ 1) อุตสาหกรรมยานยนต์สมัยใหม่ 2) อุตสาหกรรมหุ่นยนต์และระบบอัตโนมัติ 3) อุตสาหกรรมเศรษฐกิจชีวภาพ 4) อุตสาหกรรมแปรรูปอาหาร และกลุ่มอุตสาหกรรมที่ภาครัฐวางแผนที่จะขับเคลื่อนในระยะที่ 2 ได้แก่ 1) อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์อัจฉริยะ 2) อุตสาหกรรมการบินและโลจิสติกส์ 3) อุตสาหกรรมการแพทย์ครบวงจร 4) อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพที่เป็นกลุ่มรายได้ดี 5) อุตสาหกรรมดิจิทัล ในการพัฒนากลุ่มอุตสาหกรรมเหล่านี้ ปัจจัยสำคัญที่สุดคือ ศักยภาพแรงงานที่มีความรู้ความสามารถสอดคล้องกับความต้องการของนโยบายที่มีความต้องการทางด้านเทคโนโลยีสูง (สมชาย หาญหิรัญ, 2561)

การพัฒนาคนปัจจัยสำคัญสำหรับอุตสาหกรรมยุค 4.0 เพราะในอนาคตอันใกล้เทคโนโลยีจะเข้ามามีส่วนในการทำงานและการใช้ชีวิตประจำวันเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ตำแหน่งงานกว่า 28 ล้านตำแหน่งในอาเซียนจะถูกแทนที่ด้วยเทคโนโลยี โดยมีแรงงานกว่า 21.4 ล้านตำแหน่งจะถูกทดแทนหุ่นยนต์อัตโนมัติ และในขณะที่ 6.6 ล้านตำแหน่งต้องเรียนรู้หรือปรับปรุงทักษะใหม่เป็นการเฉพาะเพื่อให้มีความเชี่ยวชาญ โดยการพัฒนาทักษะแรงงานมีการสนับสนุนอยู่อย่างต่อเนื่อง จากหน่วยงานของรัฐและเอกชนต่างๆ การพัฒนาทักษะเหล่านี้เป็นการต่อยอดที่สร้างผลลัพธ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่หากต้องการปรับเปลี่ยนตั้งแต่พื้นฐานจำเป็นต้องใช้เวลาและการทุ่มเทเป็นอย่างมาก สำหรับการเติบโตของเศรษฐกิจไทยในปัจจุบัน ปัจจุบันทิศทางเศรษฐกิจประเทศไทยมีแนวโน้มในการเติบโตที่ดีขึ้น โดยปี 2561 มี GDP 4.5% สูงสุดในรอบ 5 ปี ในขณะที่แหล่งข้อมูลจากต่างประเทศจัดอันดับให้ประเทศไทยอยู่อันดับ 8 จาก 20 ประเทศที่ดีที่สุดสำหรับการลงทุน ธนาคารโลกจัดอันดับโลจิติกส์ของไทยขยับขึ้น 13 อันดับเป็นอันดับที่ 32 จาก 160 ประเทศ และการประมวลข้อมูลของ World Economic Forum (WEF) จากการรายงานของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สศช.) พบว่าอันดับความสามารถในการแข่งขันของประเทศไทยสูงขึ้น 2 อันดับ

เป็นอันดับที่ 32 จาก 137 ประเทศ สถานการณ์ภาพรวมในปัจจุบันของเศรษฐกิจประเทศไทยนั้นมีการเติบโตที่ดี เป็นผลมาจากความสำเร็จและการเติบโตของผู้ประกอบการรายใหญ่ที่มีความเข้มแข็ง ในขณะที่ความเป็นจริงแล้วรายย่อยและธุรกิจขนาดกลางจำนวนมากมีศักยภาพที่น่าสนใจไม่แพ้ผู้ประกอบการรายใหญ่แต่ขาดการสนับสนุน นโยบาย Thailand 4.0 ปัจจุบันโครงการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับการผลักดันให้เกิดขึ้นแล้วหลายโครงการ ไม่ว่าจะเป็นการสนับสนุนงานวิจัยเกี่ยวกับอุตสาหกรรมต่างๆ และการพัฒนาศักยภาพแรงงาน (สมชาย หาญหิรัญ, 2561)

พลังขับเคลื่อนจากกระแสโลกาภิวัตน์ทำให้โลกกำลังค่อยๆ เปลี่ยนสถานะจากเดิม ที่เป็น "โลกที่คงรูป" กลายเป็น "โลกที่เลื่อนไหล" การเปลี่ยนสถานะดังกล่าวนำ มาสู่การเพิ่มระดับของความซับซ้อนและความไม่แน่นอนที่ครอบคลุมทั้งในการทำธุรกรรมทางด้านเศรษฐกิจ การดำเนินกิจกรรมทางสังคม ตลอดจนการใช้ ประโยชน์และผลกระทบที่เกิดขึ้นกับสภาพแวดล้อมของโลกในองค์รวม การเปลี่ยนแปลงจาก "โลกที่คงรูป" ไปสู่ "โลกที่เลื่อนไหล" จึงเป็นการเปลี่ยนแปลงเชิงโครงสร้าง ก่อให้เกิดโลกที่ทุกคนต้องพึ่งพิงและอาศัยกัน การกระทำของบุคคลหนึ่ง ย่อมส่งผลกระทบต่อบุคคลอื่นไม่มากก็น้อย กุญแจของการมีชีวิตอยู่อย่างปกติสุข คือ การสร้างให้เกิด "ความสมดุลเชิงพลวัต" ในโลกใบนี้ได้อย่างไร ทางเลือกมี 2 ทาง คือ ทางเลือกแรก เป็นการดำรงชีวิตอยู่กับ "โลกที่เลื่อนไหล" ด้วยการคืนความสมดุลให้กับธรรมชาติและปรับความสมดุลในตัวเอง ทางเลือกที่สอง คือ การปรับโลกคืนสู่ "โลกที่คงรูป" โดยการลดอัตราการปฏิสัมพันธ์ การบริโภค การแข่งขัน การใช้ทรัพยากรและการผลิต สำหรับโมเดลประเทศไทย 4.0 มีเป้าหมายสำคัญ คือ การปรับเปลี่ยนโครงสร้างเศรษฐกิจไปสู่ “Value-Based Economy” หรือ “เศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม” ซึ่งหมายถึงภารกิจในการเปลี่ยน “ปัญหาและความท้าทาย” ให้เป็น “ศักยภาพและโอกาส”เพื่อสร้างความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืนให้กับประเทศอย่างเป็นรูปธรรม ผ่านการพัฒนาคุณภาพของ “คน” หรือ “ทุนมนุษย์” ทั้งนี้เพราะปัจจุบันโลกได้เปลี่ยนจากความคิดที่บอกว่า One Country, One Market กลายเป็น One World, One Market โดยหมายถึง โลกเป็นหนึ่งเดียวแล้ว การที่เราจะเชื่อมโยงกับประเทศอื่นๆ จึงจำเป็นต้องแข่งขัน (Competitive) พร้อมๆ กับการมีเครือข่ายความร่วมมือ (Collaboration Network) เพื่อเชื่อมต่อกับโลกภายนอกในลักษณะเครือข่าย (สุวิทย์ เมษิณทรีย์, 2558)

การปฏิวัติอุตสาหกรรมครั้งที่ 4 เป็นการต่อยอดและผสมผสานของเทคโนโลยีหลายด้านที่ได้เกิดขึ้นในการปฏิวัติอุตสาหกรรมครั้งที่ 3 เพื่อรับใช้มนุษย์ได้กว้างขวางยิ่งขึ้น เทคโนโลยีเหล่านี้ ได้แก่ เทคโนโลยีหุ่นยนต์ นาโนเทคโนโลยี เทคโนโลยีสารสนเทศ การพิมพ์สามมิติ ไบโอเทคโนโลยี เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence) พันธุวิศวกรรม ฯลฯ The Fourth Industrial Revolution หรือการปฏิวัติอุตสาหกรรมครั้งที่ 4 เป็นสิ่งที่คนในโลกกำลังกล่าวถึงกันอย่างมากในปัจจุบัน ซึ่งในการประชุม World Economic Forum 2016 ภายใต้ชื่อว่า “*Mastering The Fourth Industrial Revolution*” ได้มีวาระการประชุมเพื่อการเตรียมความพร้อมด้านกำลังคนและระบบเศรษฐกิจของประเทศ เพื่อรับมือกับความท้าทายจากการปฏิวัติอุตสาหกรรมครั้งที่ 4 โดย Klaus Schwab เป็นประธานและผู้ก่อตั้ง World Economic Forum ได้อธิบายผลการศึกษาวิจัยการเปลี่ยนแปลงของตลาดแรงงานในช่วงเวลา 4 ปีข้างหน้าไว้อย่างชัดเจน การศึกษานี้ ได้เก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์นายจ้างที่มีลูกจ้างรวมกัน 13.5 ล้านคน ครอบคลุม 371 สถานประกอบการขนาดใหญ่ ซึ่งตั้งอยู่ทั่วโลกรวมทั้งประชาคมอาเซียน และพบว่าการปฏิวัติอุตสาหกรรมครั้งนี้ จะมีทั้ง *“คุณและโทษ”* ต่อตลาดแรงงาน เพราะนอกจากสร้างโอกาสในการทำงานและมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นแล้ว ยังจะเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงาน และทำให้ตำแหน่งงานจำนวนไม่น้อยหายไป เนื่องจากกระบวนการผลิตที่ใช้เทคโนโลยีใหม่แทนที่แรงงานมนุษย์ แรงงานและสถานประกอบการที่ไม่สามารถปรับตัวได้ทันก็จะประสบปัญหาเป็นอย่างมาก งานวิจัยนี้ระบุว่า ในการรับมือกับการปฏิวัติอุตสาหกรรมครั้งที่ 4 ในขั้นต้น จำเป็นต้องมีทักษะและลักษณะบางประการ ดังต่อไปนี้ (1) ทักษะการแก้ไขปัญหา (2) ทักษะการคิดวิเคราะห์ (3) ทักษะการคิดสร้างสรรค์ (4) ทักษะการบริหารจัดการบุคคล (5)

ทักษะการทำงานร่วมกับผู้อื่น (6) ทักษะการมีวุฒิภาวะทางอารมณ์ (EQ) (7) ทักษะการตัดสินใจ (8) ทักษะการเจรจาต่อรอง (9) การมีใจรักบริการ และ (10) ความยืดหยุ่นทางความคิด โดยทักษะหรือความ สามารถในการกระทำสิ่งใดในข้อ (1) ถึง (8) ข้างต้น สามารถเกิดขึ้นจากการฝึกฝน มิได้เกิดจากความเฉลียวฉลาด ส่วน “การมีใจรักบริการ” นั้นชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของงานบริการ ไม่ว่าเทคโนโลยีสารสนเทศจะก้าวหน้าอย่างใด มนุษย์ก็ยังคงเป็นมนุษย์อยู่เสมอ โดยปรารถนาจะได้รับบริการที่ดี ซึ่งคุณลักษณะเช่นนี้สามารถฝึกหัดให้เกิดขึ้นได้เสมอ และประเด็นสุดท้ายก็คือ “ความยืดหยุ่นทางความคิด” เป็นคุณลักษณะที่สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงจากการปฏิวัติครั้งที่ 4 ซึ่งไม่มีใครทราบได้ว่าจะเป็นไปในทิศทางใด ในช่วงเวลาต่อไป คนที่ทำงานตรงสาขาที่เรียนมาจะมีน้อยลงทุกที เพราะเทคโนโลยีที่เกิดขึ้นจะทำให้ลักษณะงานเคยมีในอดีตที่ผ่านมาเปลี่ยนแปลงไป เช่น Digital Marketing หรือการตลาดดิจิทัล เป็นลักษณะงานที่เกิดขึ้นใหม่ เพิ่งจะมีหลักสูตรสอนกันในมหาวิทยาลัย ผู้ที่สนใจเรียนแต่การตลาดโดยไม่เข้าใจหรือไม่สนใจเรื่องเทคโนโลยีดิจิทัลเลย หรือคนที่สนใจเรียน IT โดยไม่สนใจเรื่องการตลาดเลย จะไม่สามารถทำงานได้ เฉพาะคนที่มีความยืดหยุ่นทางความคิด รู้จักปรับตัวปรับใจ เรียนรู้ใหม่เพิ่มเติมเท่านั้น ที่จะไปได้ดีกับงานลักษณะใหม่ที่เกิดขึ้นภายใต้การปฏิวัติอุตสาหกรรมครั้งที่ 4 (Klaus Schwab, 2559)

การทำงานทางไกล

ปัจจุบันการทำงานทางไกล หรือ Remote working เริ่มได้รับความนิยมเพิ่มมากขึ้น โดยประเทศเสรีอย่างสหรัฐอเมริกามีหลายบริษัทที่ให้พนักงานสามารถทำงานจากที่ไหนก็ได้เพิ่มมากขึ้นในทุกๆ ปี ในที่นี้มีบริษัทยักษ์ใหญ่ที่เป็นที่รู้จักอย่างกว้างขวางเช่น Aetna, Dell, Virgin, SAP, Amazon, Toyota, 37Signal และอื่นๆ อีกมากมาย คำถามคือการให้พนักงานสามารถทำงานจากที่ใดก็ได้ โดยไม่ต้องเข้ามาทำงานที่ออฟฟิศ แล้วการทำงานทางไกลจะได้ผลลัพธ์มากกว่าการทำงานในออฟฟิศได้อย่างไร รวมไปถึงคำถามที่เป็นปัญหาใหญ่ในมุมของผู้บริหารหรือเจ้าขององค์กร บริษัทจะมีวิธีรับมือหรือจัดการพนักงานที่ไม่ได้อยู่ในสายตาให้ทำงานได้อย่างว่าพนักงานได้ทำงานอย่างเต็มประสิทธิภาพ หรือจะแน่ใจได้อย่างไรว่าพนักงานเหล่านั้นจะทำงานจริงๆ ไม่ได้ใช้เวลาไปเตร็ดเตร่เหลวไหลในช่วงเวลาทำงาน ก่อนที่จะตอบคำถามและปัญหาข้างต้น ผู้เขียนอยากให้ผู้อ่านได้ทราบความหมายของการทำงานทางไกล หรือ Remote work หรือ Virtual Office และ Teleworking กันก่อน ว่าปัจจุบันระบบเทคโนโลยีสารสนเทศพัฒนาขีดความสามารถไปไกลแค่ไหน การทำงานแบบทางไกลมีข้อดีหรือข้อจำกัดอย่างไร รวมทั้งมีบริษัทระดับโลกใดบ้างที่อนุญาตให้พนักงานในลักษณะแบบนี้

การทำงานทางไกล (Remote working)

การทำงานจากระยะไกลที่เป็นวิธีการ ทำงานที่ช่วยให้มืออาชีพสามารถทำงานนอกสภาพแวดล้อมของสำนักงานแบบเดิมได้ การทำงานระยะไกลได้ต้องขึ้นอยู่บนแนวคิดของผู้บริหารที่ว่า การทำงานไม่จำเป็น ต้องทำในสถานที่เฉพาะเท่านั้นจึงจะสามารถทำงานได้สำเร็จ ซึ่งแนวคิดแบบนี้ แทนที่จะเดินทางไปสำนักงานแต่ละวัน และผลิตผลงานตามที่ได้รับมอบหมายจากโต๊ะทำงานที่กำหนดไว้ แต่การทำงานในระยะไกลของพนักงานก็สามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายได้ตามกำหนด และหรืออาจจะเกินกว่าเป้าหมายที่ตั้งไว้หากพวกเขาต้องการ มนุษย์มักมีความยืดหยุ่นในการออกแบบชีวิตตนเอง ด้วยสร้างความสมดุลระหว่าง ชีวิตการทำงาน และชีวิตความเป็นส่วนตัว เพื่อให้ชีวิตให้มีความสุขได้ตามความสามารถและประสบการณ์ของแต่ละบุคคล การเปลี่ยนแปลงกระบวนทัศน์ทางวัฒนธรรม และสังคมต่อสถานที่ทำงานที่เหมาะสม และการทำงานจากระยะไกลคือเสรีภาพใหม่ที่ได้รับจากกการทำงาน (ที่มา: https://remoteyear.com/blog/what-is-remote-work)

การทำงานระยะทางไกล (Teleworking)

เป็นเทคโนโลยีสำนักงานอัตโนมัติ (Office Automation) ทั้งทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและโทรคมนาคมสมัยใหม่ไม่ว่าจะเป็นโทรศัพท์ โทรสาร การประมวลผล ข้อมูลแบบอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Data Processing, EDP) การสื่อสารข้อมูลผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ และอินเทอร์เน็ต หรือการประชุมทางไกลผ่านจอภาพ (Video Conferencing หรือ Teleconferencing) ที่สามารถสื่อได้ทั้งเสียงภาพเคลื่อนไหว ส่งเอกสารแลกเปลี่ยนกัน และยังสามารถพูดคุยแบบเห็นหน้าตาท่าทางกันได้ จึงถือว่าเป็นอุปกรณ์สำหรับอำนวยความสะดวกให้ทุกคนสามารถมี Virtual Office ที่เป็นสำนักงานเคลื่อนที่ (Mobile Office) ได้อย่างง่ายดายและสะดวกรวดเร็ว เพียงแค่การพกพาคอมพิวเตอร์แบบโน้ตบุ๊ค และอุปกรณ์สื่อสารติดตัว หรือทำให้บ้านของคุณกลายเป็น *"สำนักงานในบ้าน (Home office)"* ได้ไม่ยาก ทำให้ผู้ปฏิบัติงานจากระยะไกลสามารถติดต่อกับสำนักงานหลักและลูกค้าได้อย่างสะดวกรวดเร็วกว่าการเดินทางไปปฏิบัติงานถึงสถานที่นั้นๆ

การทำงานในสำนักงานเสมือนจริง (Virtual Office)

เป็นวิธีการทำงานที่มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยให้องค์กรสามารถดำเนินกิจการในพื้นที่ซึ่งอยู่ห่างไกลออกไป หรือแม้แต่ในต่างประเทศได้โดยไม่จำเป็นต้องมีสำนักงานไปตั้งอยู่ ณ ที่นั้นจริงๆ Virtual Office อาจเป็นเพียงเครือข่ายของคอมพิวเตอร์ หรือคอมพิวเตอร์เพียงเครื่องเดียวที่อยู่กับอินเทอร์เน็ต หรืออาจเป็นเพียงพื้นที่บนเว็บเซอร์ฟเวอร์ของผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตก็ได้ การค่าใช้จ่ายสำหรับ Virtual Office อาจเป็นเงินจำนวนเพียงแค่ไม่กี่ร้อยหรือไม่กี่พันบาทต่อเดือน ซึ่งมีความเสี่ยงน้อยกว่ามาก เหมาะกับการลงทุนในสภาพเศรษฐกิจปัจจุบันเป็นอย่างยิ่งและด้วยข้อดีของอินเทอร์เน็ตที่ไม่เคยหลับและมีขอบข่ายครอบคลุมทั่วทั้งโลก ยังช่วยให้ Virtual Office ของคุณเปิดได้ตลอด 24 ชั่วโมง แม้ในขณะที่คุณหลับ อีกทั้งยังสามารถทำธุรกิจในระดับนานาชาติได้อีกด้วย อย่างไรก็ดี Virtual Office ไม่ได้มีความหมายครอบคลุมเพียงแค่สำนักงานขนาดเล็ก (Small Office-Home Office, SO-HO) เท่านั้นแต่องค์กรขนาดใหญ่ที่มีสำนักงานจริงอยู่แล้วก็สามารถมี Virtual Office แทนสำนักงานสาขาจริงๆ ได้ โดยอาศัย Teleworking (ประดิษฐ์ ภิญโญภาสกุล, 2541)

ปัจจุบันเราสามารถประยุกต์ใช้อินเทอร์เน็ตเป็นให้ Virtual Office ได้ โดยในบางองค์กรอาจไม่จำเป็นต้องมีสำนักงานจริงตั้งอยู่เลยด้วยซ้ำไป แต่อาจมีเพียงเว็บไซท์บนเครือข่ายใยแมงมุม (World Wide Web, WWW, หรือ "เว็บไซด์") แล้วนำรูปอาคารสำนักงานใหญ่ๆ ที่ไม่มีอยู่จริงมาแสดงเอาไว้ก็ได้ และการติดต่อระหว่างลูกค้ากับองค์กรก็สามารถทำผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้ บางองค์กรที่ถึงแม้จะมีสำนักงานจริงตั้งอยู่แล้วก็สามารถขยายขอบข่ายบริการของตนออกไปถึงบ้านของผู้ใช้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้ เช่น การศึกษาจากระยะไกล (Distance Education) หรือการแพทย์จากระยะไกล (Telemedicine) เป็นต้น

แม้ว่าการทำงานจากระยะไกลที่เป็นวิธีการทำงานที่ไม่ใช่เรื่องใหม่แต่ก็เป็นเรื่องที่มีการโต้เถียงกันมากเกี่ยวกับข้อดี ข้อเสีย และผลกระทบของการทำงานแบบนี้ ในความหมายเดียวกัน ยังมีคำอีกหลายคำที่ใช้เรียกลักษณะการทำงานจากระยะไกล เช่น Telecommuting, Networking, Remote Working, Homeworking, Work at Home (WAH) เป็นต้น ในการทำ Teleworking งานจะถูกกระทำ ณ Virtual Office ซึ่งเป็นสถานที่ซึ่งอยู่ห่างไกลจากสำนักงานจริงโดยสถานที่ดังกล่าวอาจเป็นบ้าน สำนักงาน เคลื่อนที่ หรือศูนย์กลางการทำงานจากระยะไกล (Tele center) ที่พร้อมเพรียงด้วยอุปกรณ์สำหรับการสื่อสารกับสำนักงานหลัก ซึ่งพนักงานสามารถเดินทางมาทำงานได้โดยสะดวก ดังรูปที่ 1 (ประดิษฐ์ ภิญโญภาสกุล, 2541)

รูปที่ 1 สำนักงานเสมือนจริง (Virtual Office)
ที่มา : ประดิษฐ์ ภิญโญภาสกุล สืบค้นจาก : https://web.ku.ac.th/schoolnet/snet1/network/virtual_off.html.

วิถีการทำงานของคนรุ่นใหม่ในไทยแลนด์ 4.0

เป็นข้อโต้แย้งที่ไม่มีข้อสิ้นสุดของคนรุ่นใหม่ที่ไม่รู้ว่า ชีวิตการทำงานจะไปทางไหน จะเลือกทำงานประจำดี หรือจะไปเริ่มธุรกิจส่วนตัว หากเป็นคนยุค Baby Boomer อายุประมาณ 50 ปีขึ้นไป อาจไม่ต้องคิดมากเพราะส่วนใหญ่มักยึดติดอยู่กับงานประจำที่ทำไม่อยากปรับเปลี่ยนให้เกิดความยุ่งยาก ส่วนคนยุค Gen X อายุประมาณ 35 - 49 ปี เป็นยุคที่เติบโตมาด้วยค่านิยมให้เป็นลูกจ้างมืออาชีพ ทำงานบริษัทใหญ่ ความสำเร็จคือการเจริญเติบโตในหน้าที่การงาน ตำแหน่งและเงินเดือน แต่ก็มีคน Gen X จำนวนหนึ่งที่ยังมีแรง มีพลังจินตนาการ อยากเปลี่ยนตัวเองจากงานประจำมาทำธุรกิจส่วนตัว แต่ก็ยังออกแนวกล้าๆ กลัวๆ มักจะทำทั้ง 2 อย่างควบคู่กันไปก่อน รอให้มั่นใจจริงๆ ค่อยออกมาทำเต็มตัว ซึ่งแน่นอนว่าคนทำงานในวัยนี้ ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงกำลังสร้างความมั่นคงให้กับตัวเองและครับครัว จึงย่อมมีภาระและความรับผิดชอบกับค่าใช้จ่ายที่สูง ทั้งค่าผ่อนบ้าน ค่าผ่อนรถ ค่าใช้จ่ายของครอบครัว ค่าเครื่องแต่งตัวแต่งตัว ค่าท่องเที่ยว ฯลฯ มาถึงคนยุค Gen Y อายุประมาณ 18 - 34 ปี เป็นคนรุ่นใหม่ที่เติบโตมาพร้อมเทคโนโลยีใหม่ๆ และค่านิยมการทำงานแบบใหม่ โดยเฉพาะกับช่วงปลาย Gen Y อายุประมาณ 18 - 25 ปี ค่านิยมการทำงานเปลี่ยนไปแล้ว เป็นลูกจ้าง มันน่าเบื่อ ไม่มีอิสระ ไม่มีทางรวย ไม่เท่ ฯลฯ ต้องออกมาสร้างธุรกิจเอง โดยต้องเป็นธุรกิจที่สามารถสร้าง Passive Income ได้ เป้าหมายคือการทำงานไม่กี่ปีก็หยุดทำงานได้ แต่มีเงินเข้ากระเป๋าตลอดจะได้เกษียณเร็ว มีเงินมีแรงไปเที่ยวรอบโลก นี่คือ แนวคิดการทำงานเป้าหมายของคนรุ่นใหม่หลายคน กล่าวโดยสรุป การเลือกทำธุรกิจส่วนตัวหรืองานประจำนั้น ต้องพิจารณาถึงความอยากเป็นก่อนว่าชีวิตจริงชอบแบบไหนก่อน ซึ่งคนยุคนี้ส่วนใหญ่อยากเป็นเจ้าของธุรกิจ ประการต่อมา หากอยากทำธุรกิจส่วนตัว ก็มาดูว่า มีความพร้อมหรือไม่ หากยังไม่พร้อมก็สามารถทำงานควบคู่กันไปได้ โดยการแบ่งเวลาระหว่างธุรกิจส่วนตัวในช่วงเริ่มต้นกับงานประจำ และประการสุดท้าย เมื่อมีทุกอย่างพร้อมแล้วก็สามารถเริ่มต้นทำธุรกิจส่วนตัวให้เต็มที่ไปเลย
(ที่มา: https://storylog.co/story/563ec4ec35ad8f91374ee53e)

ณ วันเริ่มต้นของการสร้างธุรกิจ คนส่วนใหญ่มักมองหาออฟฟิศเป็นอันดับแรกๆ เพราะนอกจากจะช่วยเพิ่มความน่าเชื่อถือและความสะดวกในการติดต่อธุรกิจแล้ว ยังเป็นความเชื่อของคนทั่วไปว่ามันช่วยให้พนักงานทำงานกันได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นด้วย หารู้ไม่ว่าจริงๆ แล้วการมีออฟฟิศต่างหากที่อาจบั่นทอนประสิทธิภาพในการทำงานให้ลดลง วิธีคิดในการทำธุรกิจแบบใหม่เป็นวิธีสร้างธุรกิจโดยไม่ต้องเสียเงินลงทุนไปกับออฟฟิศ แต่กลับกระตุ้นให้พนักงานสร้างผลงานได้ดีขึ้น ทุ่มเทมากขึ้น และอยู่กับองค์กรไปนานๆ แถมยังคงความน่าเชื่อถือและผลักดันให้ธุรกิจเติบโตได้แบบก้าวกระโดดอีกด้วย ถึงแม้จะฟังดูแปลกและขัดกับความรู้สึก แต่ก็ผ่านการพิสูจน์มาแล้วว่าได้ผลจริง ทั้งจากองค์กรต่างๆ มากมาย ตั้งแต่ธุรกิจสตาร์ตอัพ บริษัทขนาดเล็กไปจนถึงบริษัทยักษ์ใหญ่ที่มีสาขาทั่วโลก ดังนั้น เจ้าของธุรกิจหรือ

ผู้บริหารองค์กร จึงควรนำแนวทางเหล่านี้ไปปรับใช้ในการพัฒนารูปแบบของการบริหารธุรกิจให้ดีขึ้นได้จนอาจจะไม่อยากกลับไปใช้วิธีเดิมๆ อีกเลย (Jason Fried and David Heinemeier Hansson, 2559)

ยุคสมัยใหม่ของการทำงานได้เปลี่ยนไปอย่างรวดเร็ว ซึ่งพนักงานบริษัทไม่จำเป็นต้องเข้าออฟฟิศทุกวันอีกต่อไป เมื่อคนยุคใหม่ส่วนใหญ่ให้ค่ากับ *"เวลาและอิสระในการใช้ชีวิต"* มากกว่าจำนวนเงินในบัญชีหรือความมั่นคงในอาชีพการงาน การทำงานรูปแบบใหม่ที่ไม่จำเป็นต้องเข้าออฟฟิศ จึงกลายเป็นทางเลือกใหม่ที่คนทำงานจำนวนมากกำลังให้ความสนใจ *"คนทำงานอิสระ"* กลุ่มอาชีพที่เป็นความใฝ่ฝันของคนรุ่นใหม่ของวิถีการทำงานภายใต้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในยุคไทยแลนด์ 4.0 ประกอบด้วย นักพัฒนาเว็บไซต์ นักออกแบบเว็บไซต์ ที่ปรึกษาธุรกิจ (ด้านการเงิน ด้านระบบไอที ด้านการตลาด ด้านพัฒนาบุคคล ฯลฯ) นักออกแบบกราฟิก นักเขียน นักบัญชี นักแปล บล็อกเกอร์ ก๊อปปี้ไรเตอร์ ผู้ดูแลโซเชียลมีเดีย ฝ่ายบริการลูกค้า ผู้ช่วยเสมือน ครูสอนทางไกล และเจ้าของร้านค้าออนไลน์

5 สตาร์ทอัพที่ประสบความสำเร็จได้ โดยไม่ต้องมีออฟฟิศ

ในโลกของธุรกิจยุคใหม่ที่มีความต้องการความรวดเร็ว ถูกต้อง และมั่นยำ การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาเป็นตัวช่วยในการประมวลผล ไม่ใช่เพราะต้องการความเจริญรุ่งเรืองของธุรกิจเท่านั้น แต่มันคือความจำเป็น ถ้าไม่ทำก็ตกยุค แต่ทั้งนี้ต้องตระหนักว่า ธรรมชาติของเทคโนโลยีและอินเทอร์เน็ต คือ การกระจายตัวอยู่ในทุกที่ ความคิดแบบโลกเก่าที่การทำงานต้องมารวมกันในออฟฟิศก็จะสำคัญน้อยลงทุกที อย่างไรก็ตาม ไม่ใช่ว่าทุกบริษัทจะต้องเปลี่ยนมาเป็นการทำงานที่ไม่มีออฟฟิศทั้งหมด บทความนี้เพียงแต่อยากทำให้ผู้อ่านเห็นว่าบริษัทที่ไม่มีออฟฟิศผู้บริหารเขามีแนวคิดอะไร และที่สำคัญอยากให้พิจารณาว่าธุรกิจในโลกปัจจุบันมันเปลี่ยนแปลงไปแค่ไหนแล้ว ดังนั้น จึงขอยกตัวอย่างเพียงบางส่วนของบริษัทในต่างประเทศที่ประสพความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจโดยไม่มีสำนักงานหรืออฟฟิศสำหรับพนักงาน โดยผู้บริหารของแต่ละบริษัทต่างมีนโยบาย และแนวคิดในการบริหารองค์กรอย่างไร

บริษัท Stack Overflow ก่อตั้งเมื่อปี 2008 เป็นสตาร์ทอัพที่พัฒนาซอฟต์แวร์ออนไลน์ให้กับบริษัทเอกชน นโยบายของผู้บริหารบอกเลยว่า เวลาของการทำงานที่มีประสิทธิภาพของแต่ละคนไม่ควรจำกัดไว้ให้เหมือนกันหมด เพราะแต่ละคนมีเวลาที่ทำงานได้ดีแตกต่างกันออกไป มีเวลากินข้าว เวลาพักผ่อน เวลาทำอะไรอีกสารพัด ที่ต่างกันออกไป เพราะฉะนั้น บริษัทจะต้องมีออฟฟิศให้เข้าไปเพื่ออะไร อีกอย่างที่สำคัญการทำงานด้านนี้ เมื่อเจอปัญหาของลูกค้าที่ส่งมาให้แก้ การจัดการตรงนั้นเป็นสิ่งที่ทีมงานสามารถแก้ไขปัญหาได้ด้วยตนเอง หากมีปัญหาก็ปรึกษาทีมงานผ่านระบบออนไลน์ได้ ซึ่งหากมีออฟฟิศในการทำงาน บางครั้งเมื่อเจอปัญหา ก็อาจทำให้เสียสมาธิได้ง่ายอีกด้วย

บริษัท Teamwork.com ก่อตั้ง 2007 เป็นสตาร์ทอัพจัดการโครงการซอฟต์แวร์ให้บริษัทโปรแกรมเมอร์เอกชน สตาร์ทอัพรายนี้มีนโยบายแบบง่ายๆ ว่า เราต้องการให้นักพัฒนาซอฟต์แวร์ของเรา มีความรู้สึกได้ว่าเวลาทำงานนั้นสามารถ "Flow" หรือเรียกว่า "ลื่นไหล" ได้ตลอดเวลา มันก็คล้ายๆ กับการเขียนหนังสือที่นักเขียนไม่ต้องการให้อะไรหรือใครมาทำให้สะดุดในขณะกำลังจินตนาการเรื่องราว หรือกำลังสร้างตัวละคร หรือเขียนพล็อตเรื่อง เพราะถ้าไอเดียมันหายไปแล้ว การจะกู้กลับมาอีกครั้ง ไม่ใช่เรื่องง่าย และยังต้องใช้ระยะเวลา

บริษัท Automattic ก่อตั้งใน 2005 เป็นบริษัทที่ทำเกี่ยวกับซอฟต์แวร์โอเพ่นซอร์ส เช่น WordPress.com สตาร์ทอัพรายนี้บอกว่า การทำงานโดยไม่มีออฟฟิศดีตรงที่สามารถจ้างคนเก่งๆ ได้ เพราะใครก็อยากทำงานในสภาพแวดล้อมที่ยืดหยุ่น และอีกอย่างคนที่เป็นพนักงานของที่นี่อยู่ในทุก Time Zone กระจายตัวไปทั่วโลก การทำงานในออฟฟิศจึงไม่ตอบโจทย์ เพราะเวลาในการทำงานจะเป็นสิ่งที่พนักงานของเราจะเลือกได้เอง

บริษัท GitLab ก่อตั้งในปี 2011 เป็นสตาร์ทอัพพัฒนาซอฟต์แวร์ รายนี้บอกว่า เราต้องการให้พนักงานของเรามีความสุขมากขึ้นกับชีวิตการทำงาน เพราะการทำงานจะเกิดขึ้นที่ไหนหรือเวลาใดก็ได้ ที่สำคัญคือพนักงานของเราจะได้ใช้เวลากับคนที่เขารัก การไม่ต้องเข้าออฟฟิศยังจะทำให้เจอคนใหม่ๆ บางครั้งอาจเป็นคนเก่งๆ แล้วชักชวนเข้าร่วมทีม ก็จะทำให้บริษัทมีคุณภาพขึ้นไปอีก แต่ที่แน่ๆ คือพนักงานจะมีความสุขขึ้น เพราะเขาจะได้ใช้เวลากับครอบครัว ไม่ต้องเสียเวลาเดินทางมาเข้าออฟฟิศในทุกวัน

บริษัท Chargify ก่อตั้งในปี 2011 เป็นสตาร์ทอัพซอฟต์แวร์จัดการการเก็บเงิน (Billing software) การไม่มีออฟฟิศไม่ใช่แค่การทำให้หาคนเก่งๆ มาร่วมทีมง่ายขึ้นเท่านั้น แต่มันทำให้การบริหารงานในหลาย Time Zone อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้การขยายบริการของบริษัทไปในภูมิภาคต่างๆ วัฒนธรรมต่างๆ เป็นไปได้ด้วยดีมากขึ้น นอกจากนั้นสตาร์ทอัพรายนี้ยังบอกว่า สำหรับเราแล้วการทำงานโดยไม่ต้องเข้าออฟฟิศ คือ หัวใจของการประสบความสำเร็จในธุรกิจนี้

Remote Office หรือ Virtual Office เป็นนโยบายขององค์กรหรือบริษัทที่มุ่งเน้นในการดูแลที่ตัวพนักงานและพิจารณาความคล่องตัวในการทำงานเป็นหลัก ให้พนักงานสามารถทำงานได้ ไม่ว่าจะอยู่ ณ สถานที่ไหน เวลาใด ด้วยอุปกรณ์สื่อสารประเภทใดก็ได้ ที่พนักงานมีความสะดวกในการใช้ติดต่อสื่อสาร (Anywhere anytime any device) โดยแนวโน้มของการทำงานจะเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมที่ต้องมีพื้นที่ในสำนักงานให้พนักงานเข้าไปนั่งประจำที่เพื่อทำงาน (Work Place) มาเป็นการทำงานจากสถานที่ใดก็ได้ไม่ว่าจะเป็นพื้นที่ในออฟฟิศ หรือเป็นสถานที่อื่นภายนอกออฟฟิศ หรือเรียกว่า Work Space คือ การทำงานที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร การประชุม รวมทั้งการรับข้อมูลข่าวสารต่างๆ ให้พร้อมใช้เสมือนอยู่ในออฟฟิศ จากพื้นที่ใดๆ ตามเวลาที่เหมาะสม และสะดวก

หลักการทำงาน

ด้วยหลักการทำงานของ Remote Office หรือ Virtual Office แบ่งออกเป็น 2 ประเภท ซึ่งประเภทแรก คือ การทำ Virtual Office ในสำนักงาน เช่น บริษัท ซิสโก้ประเทศไทย ที่ทำให้สำนักงานกลายเป็น Virtual Office เรียกว่า โมบายออฟฟิศ (Mobile Office) พนักงานทุกคนไม่จำเป็นต้องมีโต๊ะทำงานเป็นของตัวเอง สามารถนั่งโต๊ะทำงานตัวไหนก็ได้ เพียงแค่ล็อกอินเข้าระบบผ่านอุปกรณ์ไอพีโฟนที่วางไว้ให้บนโต๊ะ หรือมือถือที่เป็นไวไฟได้เลย และจากการที่พนักงานทุกคนไม่ได้เข้าออฟฟิศพร้อมกัน จึงไม่จำเป็นต้องมีโต๊ะทำงานเท่าจำนวนพนักงานทั้งหมด ประเภทที่สอง คือ การทำงานแบบ Remote Office จากภายนอก ซึ่งพนักงานสามารถทำงานแบบ Remote Office ได้จากสถานที่ต่างๆ เช่น จากที่บ้าน เรียกว่า เทเลคอมมิวติ้ง (Telecommuting) พนักงานสามารถล็อกอินเข้าระบบเครือข่ายจากที่บ้านได้เลย หรือจากสำนักงานชั่วคราวขนาดย่อม ที่อยู่ใกล้บ้านหรือตามสถานที่สำคัญต่างๆ ที่สะดวกต่อการเดินทาง เรียกว่า แซทเทิลไลท์ ออฟฟิศ (satellite office) ซึ่งพนักงานหรือผู้บริหารไม่ต้องเดินทางไกล นอกจากนี้ยังรวมถึงการทำงานจากสถานที่ใดๆ ก็ได้ โดยการเชื่อมต่อเข้าระบบผ่านเครือข่ายไร้สายซึ่งเรียกว่า อินเทอร์เน็ต โมบาย ออฟฟิศ (Internet Mobile Office) หรือเรียกว่า เวิร์ก สเปซ (Work Space)

ปัจจัยที่ทำให้ประสบความสำเร็จ

การทำงานแบบ Remote Office หรือ Virtual Office ให้ประสบความสำเร็จได้นั้น ไม่ได้มีแค่ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศแต่เพียงอย่างเดียว แต่เราต้องให้ความสำคัญใน 3 เรื่องหลัก คือ 1) เรื่องของคน (People) ที่จะต้องปรับทัศนคติการทำงาน ให้มีความรับผิดชอบต่อตัวเอง และสามารถบริหารจัดการเวลาส่วนตัวในการปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และบุคคลต่างๆ ต่อมาคือเรื่อง 2) แนวทางปฏิบัติ (Process) ซึ่งต้องปรับให้สอดคล้องกับการทำงานแบบ Remote Office หรือ Virtual Office เช่น การใช้กระบวนการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (Workflow) แทนการใช้

การเดินเอกสารแบบเดิม สุดท้ายคือ 3) ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่จะต้องมีหลายส่วนประกอบกันเพื่อให้สามารถทำงานได้อย่างสมบูรณ์ สะดวก และมีประสิทธิภาพในการใช้งาน ส่วนของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (Technology) จะมีองค์ประกอบหลักอยู่ 5 ประการ ที่จะสามารถช่วยให้เกิด Remote Office ที่สมบูรณ์ ประกอบด้วย 1) ระบบรักษาความปลอดภัย 2) ความเร็วในการเชื่อมต่อระบบเครือข่ายด้วยระบบเทคโนโลยีรอดแบนด์ 3) ความสะดวกในการเชื่อมต่อผ่านอุปกรณ์ไร้สายที่ให้สามารถเข้าถึงระบบจากที่ใดก็ได้ 4) การควบคุมคุณภาพการนำเสนอข้อมูลอย่างเหมาะสม เพื่อให้ข้อมูลที่ถูกนำเสนอชัดเจน และประการที่ 5) การให้เทคโนโลยีเสริมสร้างประสบการณ์ในการทำงานเสมือนจริง

วิธีการบริหารจัดการทีมงานระยะไกล

ทุกคนยอมรับว่าการทำงานจากระยะไกลเป็นสิ่งที่ดีสำหรับทั้งพนักงานในการสร้างความสมดุลชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวได้มากขึ้น มีเสรีภาพในการทำงานมากขึ้น ในขณะที่ธุรกิจก็จะได้ประโยชน์ในเรื่องการลดค่าใช้จ่าย และเพิ่มความยืดหยุ่นในการทำงาน แต่การบริหารจัดการพนักงานหลายคนให้สามารถปฏิบัติงานไปให้ได้ในทิศทางหรือแนวทางเดี่ยวกัน โดยที่แต่ละคนไม่ได้อยู่ในบริเวณเดี่ยวกัน ในสถานการณ์ของปัญหาที่แตกต่างกัน มีความรับผิดชอบที่แตกต่างกัน จึงเป็นเรื่องยากที่ผู้บริหารจะต้องทำการบริหารจัดการด้วยเครื่องมือและกระบวนกรที่เหมาะสม ซึ่ง (LULU Software, 2561) ได้นำเสนอวิธีบริหารจัดการการปฏิบัติงานแบบ Remote Office ไว้ดังนี้

1. ให้ความสำคัญกับความแตกต่างระหว่างการจ้างงาน การสรรหาสมาชิกในทีมเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นตั้งแต่เริ่มต้น เนื่องจากทีมของคุณไม่สามารถเรียนรู้ได้โดยการไม่ได้ศึกษาพื้นฐานของพนักงานคนนั้นมาก่อนเลย การเลือกผู้สมัครที่เหมาะสมจึงมีความสำคัญยิ่ง ของการบริหารจัดการทีมจากระยะไกล ทุกคนต้องเข้าใจและนับรู้ถึงพื้นฐานเกี่ยวกับการว่าจ้าง การเลือกคนทำงานจะต้องเลือกรับคนที่มีความตื่นตัวอยู่เสมอ หากต้องการหลีกเลี่ยงสภาพแวดล้อมการทำงานที่เป็นมีปัญหาในอนาคตจากคนที่ไม่สามารถสื่อสารหรือตอบรับข้อความของคุณได้อย่างทันเวลา ซึ่งจะส่งผลต่อสภาแวดล้อมในการทำงานที่เป็นพิษในการทำงานได้

2. ตั้งความคาดหวังที่ชัดเจน ต้องให้ความชัดเจนในการทำงานตั้งวันเริ่มต้นของการทำงาน หากคุณไม่ได้วางรากฐานสำหรับการทำงานของทีมงานของคุณทุกอย่างล้มเหลว ตรวจสอบให้แน่ใจว่าสมาชิกในทีมแต่ละคนตระหนักดีถึง ตารางการทำงาน เป้าหมายการผลิตผลงาน สายความรับผิดชอบ และใช้กฎเดียวกันกับทั้งทีมและตรวจสอบความคืบหน้าอย่างสม่ำเสมอ

3. กำหนดการโต้ตอบตามปกติ แม้ว่าในบางวันที่เราไม่ต้องการเห็นหรือพูดกับใคร แต่การปฏิสัมพันธ์ทางสังคมเป็นสิ่งที่ดีสำหรับทั้งทีมและบริษัท โดยมีข้อพิจารณา คือ การจัดตารางการประชุมตามปกติ มีช่วงฟ้าผ่าทุกสัปดาห์ในเวลาที่กำหนด (สูงสุด 20 นาที) ใช้โปรแกรมแชท การตั้งค่าการโทรแบบสุ่มเพื่อแชท (ไม่ใช่เกี่ยวกับการทำงาน) จับคู่คนกับเพื่อน การปฏิสัมพันธ์เป็นประจำจะทำให้ทุกคนมีการปรับปรุงเกี่ยวกับความคืบหน้ารักษากระแสความรู้ที่เข็มแข็งและทำให้ทุกคนรู้จักกันดีขึ้น สิ่งสุดท้ายที่คุณต้องการคือ การที่พนักงานระยะไกลของคุณรู้สึกว่า "ห่างไกล" เมื่อเรียนรู้วิธีจัดการทีมจากระยะไกลสิ่งสำคัญคือ ต้องเรียนรู้วิธีทำให้ทุกคนมีส่วนในกิจกรรมขององค์กร

4. ทำให้ทีมของคุณเป็นทีมสนับสนุน ทุกคนในทีมของคุณควรได้รับการสนับสนุน บุคคลที่สำคัญที่สุดในการดำเนินการทั้งหมดคือ ลูกค้า และพวกเขาต้องได้รับการจัดการอย่างละเอียด โดยหน้าที่พวกเขาควรรู้ว่ามีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงในกระบวนการนี้หรือไม่ เมื่อสมาชิกในทีมต้องการข้อมูลหรือการสนับสนุนใดๆ สมาชิกในทีมทุกคนต้องให้การช่วยเหลือตามหน้าที่ของตนเองอย่างเต็มที่ นอกจากนี้ยังช่วยให้ทุกคนมีส่วนร่วมอยู่เบื้องหลังความสำเร็จ และการมอบประสบการณ์ที่ยอดเยี่ยมแก่ลูกค้า

5. มีเครื่องมือที่ดีที่สุด เครื่องมือของคุณเป็นแกนหลักในการดำเนินการงาน เมื่อพูดถึงการเรียนรู้วิธีการจัดการทีมระยะไกลคุณต้องมีเครื่องมือที่ดีที่สุดในการปฏิบัติงาน การสื่อสาร การจัดการเอกสาร และซอฟต์แวร์การบริหารโครงการ รวมทั้งการจัดเก็บข้อมูลแบบคลาวด์ และซอฟต์แวร์ลายเซ็น เป็นสิ่งที่จำเป็น Google Docs, GitHub, Slack และเครื่องมือสนับสนุนทางออนไลน์อื่นๆ เพื่อจะเป็นตัวช่วยทีมงาน

การวัดผลการทำงาน

การทำงานแบบรีโมท ออฟฟิศนี้ ต้องใช้ความรับผิดชอบต่อตัวเองสูง ดังนั้นผู้บริหารจึงควรต้องมีการกำหนดเงื่อนไขการทำงาน ผลิตผลของผลงาน อีกทั้งควรเคารพความรับผิดชอบในการทำงานของพนักงาน ซึ่งผู้ที่จะเข้ามาอยู่ในระบบนี้ควรจะเป็นกลุ่มที่รับผิดชอบตัวเองได้สูง เช่น นักวิชาการ วิศวกร หรือผู้บริหาร ส่วนการวัดผลควรดูจากผลของงานที่ออกมา และการตอบสนองต่องาน โดยกำหนดช่องทางการติดต่อสื่อสารพนักงานสามารถเลือกและแจ้งช่องทางในการสื่อสารที่ต้องการติดต่อได้ ไม่ว่าจะเป็น Chat ผ่าน Instant Message หรือ SMS ด้วยระบบนี้พนักงานไม่สามารถปฏิเสธว่าติดต่อสื่อสารได้ (ในเวลาทำงาน) ไม่ว่าจะอยู่ที่ใดก็ตาม รวมทั้งยังสามารถตอบสนองต่องานได้จากทุกที่ทุกเวลาด้วย

บทสรุป

ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมีความจำเป็นอย่างยิ่งต่อการสนับสนุนให้เกิดระบบการทำงานแบบ Remote Office หรือ Virtual Office ได้ การพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานของรัฐบาลในการวางเครือข่ายระบบ Internet ให้ครอบคลุมทั่วทุกพื้นทั้งประเทศ จะเป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยทำให้เกิดกิจกรรมการปฏิบัติในแบบนี้ได้ แต่นั้นก็ไม่ได้หมายความว่า Remote Office หรือ Virtual Office จะสามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้กับงานทุกประเภทหรือพนักงานทุกคนในองค์กร หากแต่จะต้องมีการพิจารณาลักษณะของงาน และความพร้อมของพนักงานให้ชัดเจนก่อน

รูปแบบการปฏิบัติงานแบบ Remote Office หรือ Virtual Office จำเป็นต้องอาศัยพนักงานที่มีคุณภาพ เนื่องจากผู้บริหารไม่สามารถตรวจสอบได้อย่างใกล้ชิด และพนักงานมีความอิสระในการทำงาน จึงจำเป็นต้องอาศัยวินัยในตนเอง และความรู้พื้นฐานเพื่อที่จะสามารถช่วยเหลือตนเองได้ งานที่สามารถทำแบบ Remote Office หรือ Virtual Office ได้ส่วนใหญ่จะเป็นงานที่มีการใช้ระบบสำนักงานอัตโนมัติเข้าช่วย มีขั้นตอนการทำงานที่เป็นรูปแบบมาตรฐาน และมีการพบปะกันต่อหน้ากับพนักงานผู้อื่นน้อย ส่วนผู้บริหารก็จำเป็นต้องบริหารโดยการประเมินจากผลงานมากกว่าการประเมินด้วยสายตา จึงเห็นได้ว่า Remote Office หรือ Virtual Office ไม่เพียงเปลี่ยนวิถีชีวิตของคนทำงานเท่านั้น แต่ยังเปลี่ยนแนวคิดของการจัดโครงสร้างและการจัดการองค์กรอย่างสิ้นเชิง โจทย์ที่นักบริหารยุคใหม่จะต้องแก้ คือจะวางแผนการใช้ทรัพยากรบุคคลผ่านระบบเครือข่ายโทรคมนาคมอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดได้อย่างไร

เอกสารอ้างอิง

ธัชพล โปษยานนท์.(2558). *“การทำงานแบบ เวอร์ช่วล ออฟฟิศ”*. ค้นเมื่อ 2 พฤศจิกายน 2561 จาก https://www.cisco.com/web/TH/about/articles/workathome.html

ประดิษฐ์ ภิญโญภาสกุล. (2541). *“Virtual Office และ Teleworking บนอินเทอร์เน็ต”*. กรุงเทพฯ : ไมโครคอมพิวเตอร์ ฉบับที่ 150

รัชดา เจียสกุล, (2561). *“การพัฒนาข้าราชการยุคใหม่ หัวใจ 4.0. ของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน”*. กรุงเทพ: โบลลิเกอร์ แอนด์ คอมพานี (ประเทศไทย) จำกัด

สมชาย หาญหิรัญ. (2561).*“ปาฐกถาพิเศษงานวิศวกรรมแห่งชาติ 2561 เรื่อง (Industry Transformation Thailand 4.0)”* โดย รัฐมนตรีช่วยว่าการกระทรวงอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ : มปท

สุวิทย์ เมษิณทรีย์. (2553). *“เมื่อโลกไม่ใช่ใบเดิม”*. กรุงเทพฯ: อินเตอร์เนชั่นแนล วินเทจ.

_____. (2559).*“Thailand 4.0 : สร้างความเข้มแข็งจากภายใน เชื่อมโยงเศรษฐกิจไทยสู่โลก”*. ค้นเมื่อวันที่ 30 ตุลาคม 256. จาก https://www.facebook.com/drsuvitpage/.

_____. (2560). *“ปรัชญาการดำเนินชีวิตสู่ Thailand 4.0.”*. ค้นเมื่อ 1 พฤศจิกายน 2561. จาก https://www.facebook.com/drsuvitpage/.

Jason Fried and David Heinemeier Hansson. (2559). *“Remote สร้างธุรกิจให้ได้ดี ไม่ต้องมี ออฟฟิศ”*. (อาสยา ฐกัดกุล, ผู้แปล). พิมพ์ครั้งที่ 1.กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์วีเลิร์น

Klaus Schwab. (2559). *“การปฏิวัติอุตสาหกรรมครั้งที่สี่ (The Fourth Industry Revolution)”*. (ศรรวริศา เมฆไพบูลย์, ผู้แปล). พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : อมรินทร์พริ้นติ้งแอนพับลิชชิ่ง

LULU Software. (2561). “5 Tips on How to Manage a Remote Team”ค้นเมื่อ 1 พฤศจิกายน 2561 จาก https://www.sodapdf.com/blog/5-tips-how-to-manage-remote-team/.

Remote Work and Travel (2561). *“What is Remote Work?”* ค้นเมื่อ 1 พฤศจิกายน 2561. จาก https://remoteyear.com/blog/what-is-remote-work.

Wikran M.(2557). *“ธุรกิจส่วนตัวกับงานประจำ”* ค้นเมื่อ 1 พฤศจิกายน 2561 จาก https://storylog.co/story/563ec4ec35ad8f91374ee53e

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – นามสกุล	ดร.ณรงค์ ทมเจริญ
การศึกษา	บริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น
ตำแหน่งงาน	ผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาธุรกิจ
สถานที่ทำงาน	บริษัท วีอีเอฟ โรบอท แอนด์ *ออโตเมชั่น เทคโนโลยี* จำกัด และนักวิชาการอิสระด้านโลจิสติกส์.
มือถือ	099-494 2491
e-mail	narong.tomcharoen@gmail.com

การพัฒนาแบบจำลองเชิงสาเหตุระหว่างรูปแบบภาวะผู้นำ การแบ่งปันความรู้ ความสามารถทางนวัตกรรมที่มีอิทธิพลต่อ ผลการดำเนินการของธุรกิจโลจิสติกส์ในประเทศไทย

The Development of a Causal Relationship Model of the Leadership style, Knowledge Sharing , Innovative Capability influencing on Performance of the Logistic Business in Thailand.

ผู้วิจัย ดร.ทนพ.นพดล พันธุ์พานิช
ดร.ชัยนรินท์ ธีรชัยพัฒน์
ศิวพร ไตรภพ
ดร.วสิษฐ์ พรหมบุตร
หลักสูตรบริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น

บทคัดย่อ

บทความวิชาการนี้นำเสนอรูปแบบภาวะผู้นำการแบ่งปันความรู้ ความสามารถทางนวัตกรรม อิทธิที่มีผลต่อผลการดำเนินการของธุรกิจโลจิสติกส์ในประเทศไทย โดยทาการวิเคราะห์เนื้อหาจากแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยเพื่อเป็นแนวทางการสร้างกรอบแนวคิดการวิจัย การพัฒนาแบบจำลองเชิงสาเหตุระหว่างรูปแบบภาวะผู้นำการแบ่งปันความรู้ ความสามารถทางนวัตกรรมที่มีอิทธิพลต่อ ผลการดำเนินการของธุรกิจโลจิสติกส์ในประเทศไทย องค์ประกอบที่นามาใช้สร้างกรอบแนวคิดการวิจัย ได้แก่ 1) รูปแบบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง คือ การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ การสร้างสร้างแรงบันดาลใจ , การกระตุ้นทางปัญญา ,การตระหนักถึงความเป็นปัจเจกบุคคล 2) การแบ่งปันองค์ความรู้ คือ การให้ความรู้ ,การเก็บรวบรวมความรู้ 3) ความสามารถด้านนวัตกรรม คือ ความสามารถในการพัฒนาเทคโนโลยี ความสามารถทางการผลิต ความสามารถในการจัดการ ความสามารถในการลดต้นทุนในการส่งผ่านสินค้า 4) ผลการดำเนินการขององค์การ คือ มิติด้านการเงิน มิติด้านลูกค้า มิติด้านการตลาด มิติด้านการผลิต และห่วงโซ่อุปทาน มิติด้านพนักงาน มิติด้านพนักงาน และมิติด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

จากการศึกษาพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง Transformational Leadership styles) และ การแบ่งปันองค์ความรู้ (Knowledge sharing)ผลการศึกษาพบว่า ในองค์กรที่มีวัฒนธรรมหลากหลายนั้น ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กรด้วยเช่นกัน จากผลการศึกษาข้างต้นจึงพอสรุปได้ว่า ปัจจัยภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลในเชิงบวกต่อการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กร, ความสัมพันธ์ระหว่างการแบ่งปันความรู้ และ ความสามารถทางนวัตกรรม ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งเสริมการแบ่งปันความรู้บางองค์ประกอบมีอิทธิพลในเชิงบวกต่อความสามารถทางนวัตกรรม นอกจากนี้ยังพบอิทธิพลในเชิงบวกของการแบ่งปันความรู้ที่มีต่อผลผลิตนวัตกรรม

จากผลการศึกษาข้างต้นจึงพอสรุปได้ว่า ปัจจัยการแบ่งปันความรู้ มีอิทธิพลในเชิงบวก, ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถทางนวัตกรรม และ ผลการดำเนินการ ผลการศึกษาพบว่า นวัตกรรมห่วงโซ่อุปทาน มีอิทธิพลในเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจจากผลการศึกษาข้างต้นจึงพอสรุปได้ว่า ปัจจัยความสามารถทางนวัตกรรม มีอิทธิพลในเชิงบวกต่อ ผลการดำเนินงาน, ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำกับผลการดำเนินงาน ผลการศึกษาได้แสดงว่า ในขณะที่ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลในเชิงบวกอย่างสูงต่อผลการดำเนินงานขององค์กรภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนส่งผลในทางบวกเพียงเล็กน้อยต่อผลการดำเนินงาน จากผลการศึกษาข้างต้นจึงพอสรุปได้ว่า ปัจจัยความสามารถทางนวัตกรรม มีอิทธิพลในเชิงบวก,ความสัมพันธ์ระหว่างการแบ่งปันความรู้ และผลการดำเนินงาน จากผลการศึกษาข้างต้นจึงพอสรุปได้ว่า ปัจจัยการแบ่งปันความรู้ มีอิทธิพลในเชิงบวกต่อ ผลการดำเนินงานขององค์กร

บทสรุปของการพัฒนาแบบจำลองเชิงสาเหตุระหว่างรูปแบบภาวะผู้นำ การแบ่งปันความรู้ ความสามารถทางนวัตกรรมที่มีอิทธิพลต่อ ผลการดำเนินการของธุรกิจโลจิสติกส์ในประเทศไทย ในครั้งนี้คือ ประเทศมีการเปลี่ยนแปลงด้วยการใช้นวัตกรรมต่างๆมากยิ่งขึ้น ดังนั้นจึงต้องใช้ทั้งศาสตร์และศิลป์ในการจัดการของผู้บริหาร โดยพบว่าภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ มีความสำคัญต่อผู้บริหารธุรกิจโลจิสติกส์ ทั้งนี้จากการวิเคราะห์องค์ประกอบภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์มีลักษณะดังนี้คือ มีความยืดหยุ่น , มีจินตนาการ และมีการแก้ไขปัญหาอย่างสร้างสรรค์ สามารถแสดงออกได้อย่างเหมาะสม มีความสามารถในการปรับตัวเข้ากับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ มีความท้าทายในการทำงาน มีการสร้างภาพความคิดที่มีเป้าหมายชัดเจน สามารถใช้กลยุทธ์ทางความคิดในการสร้างกระบวนการทำงาน สามารถตัดสินใจในการแก้ปัญหาได้

คำสำคัญ : การพัฒนา, รูปแบบภาวะผู้นำ, การแบ่งปันความรู้, ความสามารถทางนวัตกรรม, ผลการดำเนินการ, ธุรกิจโลจิสติกส์, ประเทศไทย

Abstract

This article presents the Leadership style, Knowledge Sharing, Innovative Capability influencing on Performance of the Logistic Firms in Thailand. by analyzing the content of the concept, theoretical, and research for guide the creation framework research of the Development of a Causal Relationship Model of the Leadership style, Knowledge Sharing , Innovative Capability influencing on Performance of the Logistic Firms in Thailand. The study found that components used to build the framework of the research include: 1) Transformational is Inspirational Motivation, Intellectual Stimulation, and Individualize 2) (Knowledge sharing) is Knowledge donation and Knowledge collection 3) Innovation capability (KS and INNO) is Technology development capability, Production capability, and Management capability 4.) Key Performance Indicators is Technology development capability, Production capability, Management capability, Transaction capability, Financial perspective, Customer perspective, Marketing perspective Production process. Employee perspective, Employee perspective and Social responsibility perspective

Based on article presents, Relationship Between Transformational Leadership styles and Knowledge sharing The finding of this research found that Transformational Leadership styles and Knowledge sharing The results revealed that Positive, Relationship Between Knowledge sharing and Innovation capability The finding of this research found that Knowledge sharing and Innovation capability The results revealed that Positive, Relationship Between Innovation capability and Key Performance The finding of this research found Innovation capability and Key Performance The results revealed that Positive , Relationship Between Knowledge sharing and Key Performance The finding of this research found Knowledge sharing and Key Performance The results revealed that Positive.

Based on content analysis, it was found that. Logistic Firms of the country has changed.With to use the innovation even more. So that it must be the science and art of management. Found that Creative leadership has important to the Administrator Logistic Firms. The analysis of creative leadership components is as follows. Flexibility, Have imagination and solve problems creatively. Can be expressed appropriately Have the ability to adapt to the changes. The idea has a clear goal. Use Strategy about the idea of creating work processes. Can decide to solve the problem.

Key Word : Development, Leadership style, Knowledge Sharing , Innovative Capability, Performance, the Logistic Business, Thailand

บทนำ

ปัจจุบัน “โลจิสติกส์” ได้สร้างปรากฏการณ์และมีบทบาทต่อธุรกิจอย่างมากมาย ในฐานะที่ช่วยสนับสนุนการสร้างคุณค่า(Value Creation) และช่วยในการปรับปรุงความสามารถในการสร้างผลกำไร (Profitability) ให้กับบริษัท (จิตติยุทธ์ กาฬสงค์. 2551: 5) แต่ในปัจจุบัน มุมมองโลจิสติกส์ไม่ได้มีแค่การขนส่งหรือการจัดการคลังสินค้าอีกต่อไป แต่ได้ขยายขอบเขตของแนวคิดออกไปทั่วทั้งวงจรชีวิตของผลิตภัณฑ์ (Product Life Cycle) ดังจะเห็นได้จากคำนิยามของ Council of Logistics Management (CLM) ที่กล่าวไว้ว่า “โลจิสติกส์” คือ “ส่วนหนึ่งของกระบวนการโซ่อุปทาน เริ่มตั้งแต่การวางแผนเพื่อนำไปปฏิบัติ การควบคุม การไหลเวียนของสินค้าการบริการและข้อมูลที่เกี่ยวข้องอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล จากจุดเริ่มต้นไปจนถึงจุดที่มีการบริโภค เพื่อที่จะบรรลุถึงความต้องการของลูกค้า” (Council of Logistics Management อ้างถึงใน วราภรณ์ ทองเก๋ง. 2551: 12) ต่อมา Institute of Logistics and Transport ได้มีการขยายคำนิยามดังกล่าวออกไป กล่าวคือคำว่า “โลจิสติกส์” หมายถึง “การวางตำแหน่งของทรัพยากรอย่างมีความสัมพันธ์กับเวลา หรือการจัดการกลยุทธ์ของโซ่อุปทานโดยรวม” และ “โซ่อุปทาน” คือ “อนุกรมของเหตุการณ์ที่มุ่งมั่นในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ซึ่งจะรวมเอาการจัดหาการผลิตการกระจายสินค้า และการกำจัดทิ้ง รวมถึงกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง เช่น การขนส่ง การจัดเก็บและเทคโนโลยีสารสนเทศ” (Institute of Logistics and Transport อ้างถึงใน สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยออนไลน์. 2555) จากนิยามข้างต้นอาจกล่าวได้ว่า คำว่า “โลจิสติกส์” เป็นส่วนหนึ่งของห่วงโซ่อุปทาน (Supply chain) ซึ่งถูกมองในภาพรวมว่า เป็นกระบวนการที่สร้างสรรค์คุณค่า (Value) ให้กับลูกค้า ซึ่งกระบวนการห่วงโซ่อุปทาน แบ่งออกเป็น 2 กระบวนการคือ กระบวนการเพิ่มคุณค่า (Value Added Process) และกระบวนการโลจิสติกส์ (Logistics Process) สำหรับ กระบวนการเพิ่มคุณค่า เป็นกระบวนการที่แปรสภาพวัตถุดิบไปเป็นผลิตภัณฑ์หรือเป็นชิ้นส่วนวัตถุดิบที่มีคุณค่า พร้อมที่จะผ่านกระบวนการเพิ่มคุณค่า เพื่อใช้ในขั้นตอนต่อไป ซึ่งกระบวนการเพิ่มคุณค่าจะหมายถึงเครื่องจักรประเภทต่าง ๆ กระบวนการผลิตต่าง ๆ ที่จะเกี่ยวพันกับคุณค่า หรือประโยชน์โดยตรงต่อลูกค้า เพราะคุณลักษณะของกระบวนการเหล่านี้ จะตรงกับคุณค่าซึ่งเป็นลักษณะและข้อกำหนดในผลิตภัณฑ์ที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า ดังนั้น บุคคลที่มีส่วนเกี่ยวพันกับกิจกรรมตรงนี้ จะต้องมีความรู้ความสามารถเฉพาะทาง ในแต่ละชนิดของกระบวนการผลิต โดยใช้ความรู้เชิงเทคนิค และเชิงวิทยาศาสตร์เพื่อก่อให้เกิดการบริหารจัดการในกระบวนการเพิ่มคุณค่า (Filipiak. 2013 : 145)

อย่างไรก็ตาม ปัญหาอุปสรรคที่สำคัญประการหนึ่ง ในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจประเทศไทยนั้น ก็คือ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงควบคู่ไปกับการแบ่งปันองค์ความรู้ ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership styles) และ การแบ่งปันองค์ความรู้ (Knowledge sharing) (Lead 1)

ทฤษฎีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Theory)

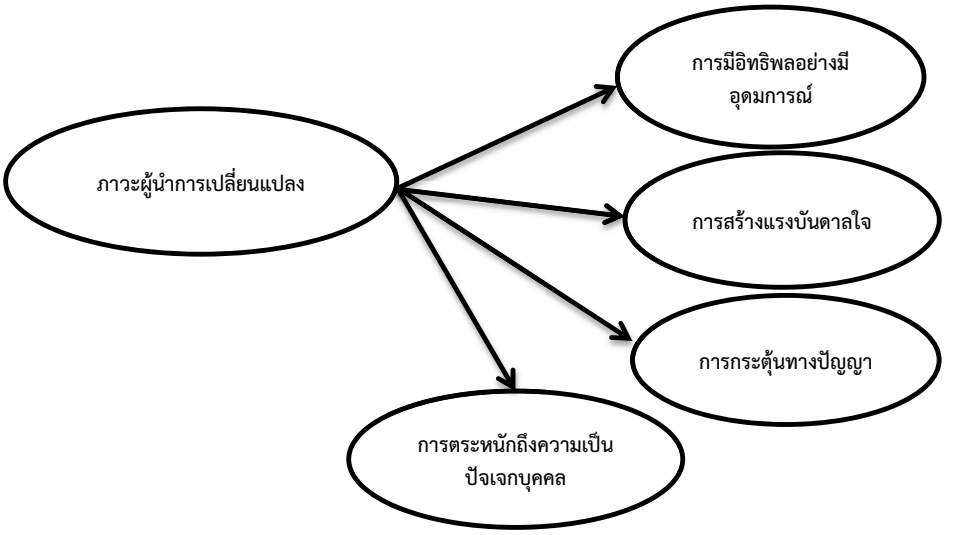
แนวคิดเรื่องภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเริ่มต้นขึ้นโดย Berns (1978 : 19-20) ซึ่งได้อธิบายเกี่ยวกับลักษณะของผู้นำรูปแบบนี้ไว้ว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเป็นกระบวนการซึ่งยกระดับคุณธรรมและแรงจูงใจของทั้งผู้นำและผู้ตามให้เพิ่มสูงขึ้น ผู้นำจะต้องมีคุณธรรม มีจริยธรรม และยกระดับจิตสำนึกของผู้ตามผ่านการแสดงอุดมคติ และค่านิยมทางคุณธรรม โดยที่ค่านิยมที่สร้างขึ้นไม่ได้อยู่บนพื้นฐานของอารมณ์ต่างๆ เช่นความกลัว ความโลภ ความเกลียดชัง ฯลฯ นอกจากนี้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงยังกระตุ้นให้ผู้ตามเกิดความต้องการที่สูงขึ้นตามลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow. 1954) เบอร์นได้เสนอแนวคิดในการพิจารณาว่า บุคคล คนหนึ่งจะมีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงหรือไม่ โดยดูตามหลักเกณฑ์ดังนี้

1. การแสดงค่านิยมอันเป็นแบบอย่าง (Model values) ที่ดีงามให้ผู้ตามได้ปฏิบัติตาม
2. ค่านิยมอันมุ่งเน้นผลลัพธ์ (End values) ที่เกิดแก่ผู้นำและผู้ตาม
3. มีอิทธิพลในทางบวกต่อผู้ตาม (Positive Influence)

ต่อมาแบส (Bass. 1985 : 24-26) ได้เสนอแนวคิดทฤษฎีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงโดยมีพื้นฐานแนวคิดมาจากเบอร์น โดยกล่ากล่าวว่าแนวความคิดของเขาแตกต่างจากแนวคิดของเบอร์นโดยสรุป 3 ด้านคือ 1. แบสได้เพิ่มมุมมองผลกระทบในตัวผู้นำที่มีต่อผู้ตามคือ การ ขยายขอบเขตความต้องการของผู้ตามให้เพิ่มมากขึ้น 2. ตามแนวคิดของเบอร์น มองว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงต้องมีคุณธรรม มีจริยธรรม อีกทั้งยังมองว่า สังคมได้รับผลประโยชน์จากการกระทำของผู้นำหรือไม่ นั่นคือในความคิดเห็นของเบอร์น ผู้นำการเปลี่ยนแปลงต้องเป็นผู้ทำประโยชน์ให้แก่สังคม ส่วนในความคิดของแบสนั้น มองที่คุณค่าของผู้นำ และ มองในแง่ของระยะเวลา ว่าการกระทำของผู้นำนั้นส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงในตัวผู้ตามเป็นระยะเวลานานหรือไม่ 3. เบอร์นมองว่าภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน และ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงอยู่บนเส้นเดียวกัน แต่อยู่กันคนละด้าน ในขณะที่แบสมองว่า มิติของภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน และ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงนั้นแยกออกจากกันโดยเด็ดขาด Bass, Avolio and Howell (อ้างถึงใน Bass 1996 : 5-7) ได้ทำการวิเคราะห์องค์ประกอบของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงโดยแบ่งออกเป็น 4 องค์ประกอบคือ

1. การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ (Idealized Influence)
2. การสร้างสร้างแรงบันดาลใจ (Inspirational Motivation)
3. การกระตุ้นทางปัญญา (Intellectual Stimulation)
4. การตระหนักถึงความเป็นปัจเจกบุคคล (Individualize Consideration)

ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยจะใช้โครงสร้างองค์ประกอบ ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน ของแบส อโวลิโอ และโฮเวลล์ในการกำหนดองค์ประกอบของตัวแปรภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง เนื่องจากเป็นแนวคิดที่ได้รับการยอมรับในงานวิจัยที่เกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงอย่างกว้างขวาง

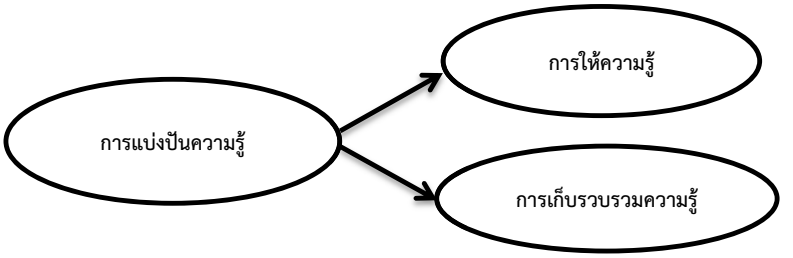


ภาพ 1.1 องค์ประกอบของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

การแบ่งปันองค์ความรู้ (Knowledge sharing)

การแบ่งปันองค์ความรู้ (Knowledge sharing) (Lead3 องค์ประกอบ) ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาและนำเสนอได้ดังนี้Nonaka, Krogh and Voelpel (2006) ให้คำจำกัดความคำว่า การแบ่งปันความรู้ ไว้ว่า เป็นกระบวนการการเรียนรู้เพื่อให้ได้มาซึ่ง การรับรู้ และความรู้ใหม่ๆ ดังนั้นการแบ่งปันความรู้จึงอาจหมายถึงกิจกรรมทางสังคมที่ต้องการการสนับสนุน (Supportive behavior) และแรงจูงใจ (Motivation)เป็นปัจจัยที่กระตุ้นให้เกิดการแบ่งปันองค์ความรู้ (Xue et al., 2010; Liao, Fei, & Chen, 2007) หากปราศจากการแบ่งปันความรู้แล้วองค์ความรู้ก็จะไม่สามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้อย่างเต็มที่ (Srivastava et al. 2006)

การแบ่งปันความรู้อาจเกิดขึ้นจากกิจกรรมของบุคคลหนึ่ง โดยการที่บุคคลนั้นมีการแบ่งปันความคิดใหม่ๆ การให้คำแนะนำ ข้อมูล ประสบการณ์ และ ทักษะ สู่สมาชิกในองค์กร หรือทีมงาน (Bartol & Srivastava, 2002; Davenport & Prusak, 1998). Hoof and Ridder (2004) ได้เสนอว่า การแบ่งปันความรู้แบ่งออกได้เป็น 2 องค์ประกอบคือ การให้องค์ความรู้ (Knowledge donation) ซึ่งหมายถึงกระบวนการถ่ายทอดความรู้โดยการจัดระบบสื่อสารที่ดีให้แก่บุคคลภายในองค์กร องค์ประกอบที่สองคือการเก็บรวบรวมความรู้ (Knowledge collection) ในทางกลับกันหมายถึง กระบวนการในการรับความรู้จากบุคคลอื่นๆ โดยการเชื้อเชิญให้ผู้มีความรู้ มาถ่ายทอดความรู้ให้ การแบ่งปันความรู้เป็นกุญแจสำคัญสู่ความสำเร็จในการเปลี่ยนความรู้ของบุคคลากรให้กลายเป็นความสามารถขององค์กร (Frey & Oberholzer-Gee. 1997). ผลจากงานวิจัยที่ผ่านมาทั้งในเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณได้แสดงหลักฐานให้เห็นว่า การแบ่งปันความรู้มีประโยชน์หลายประการได้แก่ การเพิ่มขึ้นของความสามารถทางนวัตกรรมและการกระตุ้นให้ผลการปฏิบัติของทีมงานดีขึ้น (Tsai, 2001; Dyer & Nobeoka. 2000 ; Darroch. 2005)



Innovation Capability (KS and INNO)

มีนักวิชาการได้ศึกษาเกี่ยวกับ Innovation capability (KS and INNO) ไว้หลายท่าน ผู้วิจัยสามารถนำเสนอได้ดังนี้

Schumpeter (1930) ได้ให้ความหมายของคำว่า นวัตกรรม ไว้ว่า เป็นส่วนผสมของความตั้งใจและวิธีการในการที่จะคิดค้นสิ่งใหม่ที่แตกต่างและมีคุณภาพที่ดีกว่าสิ่งเดิมๆให้แก่องค์กร งานวิจัยจำนวนมากได้ให้ความสนใจกับความสัมพันธ์ระหว่างการแบ่งปันและนวัตกรรมขององค์กร (Song, Fan andChen, 2008) องค์กรต้องมีความเป็นองค์กรนวัตกรรมเพื่อที่จะสามารถผลิต ผลิตภัณฑ์ที่มีคุณค่า และสามารถทำให้ธุรกิจมีความได้เปรียบทางการแข่งขัน ดังที่ Jantunen (2005) ได้กล่าวว่า การแบ่งปันความรู้ในเชิงบวกจะช่วยพัฒนาความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจ มีงานวิจัยหลายเรื่องที่ทำการศึกษาเกี่ยวกับความหมายและองค์ประกอบของความสามารถเชิงนวัตกรรมขององค์กร ในขณะเดียวกันก็พยายามที่จะบ่งชี้ความสามารถด้านอื่นๆขององค์กรที่จะเอื้อให้องค์กรมีความสามารถเชิงนวัตกรรม อย่างไรก็ตาม ความสามารถเชิงนวัตกรรม เป็นส่วนประสมของการเรียนรู้เทคโนโลยีที่นำมาใช้ในการพัฒนาเทคโนโลยี และความสามารถในการผลิตขององค์กร รวมถึง การบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ(Cooke,2008; Forsman, 2009, Shuen, 2008, Romijn and Albalajedo. 2002)ได้สรุปองค์ประกอบของความสามารถเชิงนวัตกรรมไว้ 4 องค์ประกอบคือ

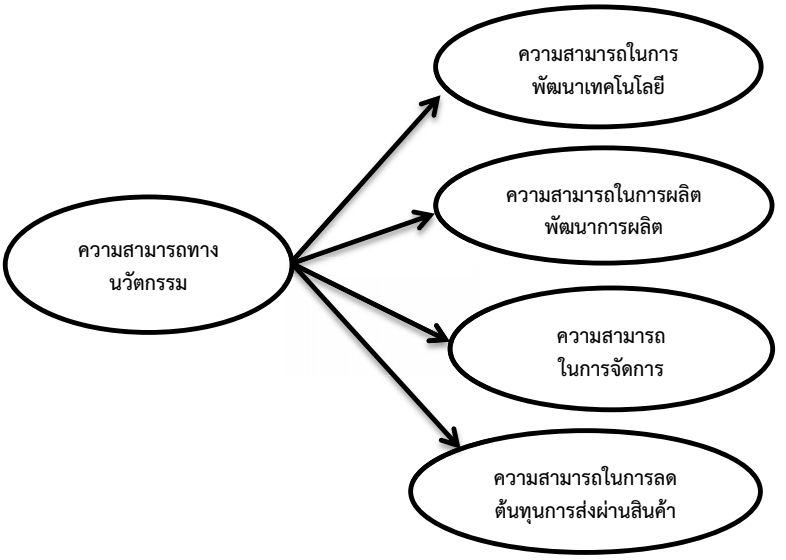
1. ความสามารถในการพัฒนาเทคโนโลยี (Technology development capability) หมายถึง ความสามารถของธุรกิจในการที่จะซึมซับเทคโนโลยีล่าสุดหรือดีที่สุดและสามารถนำเทคโนโลยีนั้นมาใช้เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อความสามารถในการผลิต หรือ ความสามารถด้านอื่นๆอันจะนำไปสู่ประสิทธิภาพ

2. ความสามารถทางการผลิต (Production capability) หมายถึงความสามารถในการผลิต ผลิตผลให้ได้ตามเป้าหมาย โดยใช้องค์ความรู้ และทักษะและ เทคโนโลยีที่มีอยู่ในขณะนั้น

3. ความสามารถในการจัดการ (Management capability) หมายถึงความสามารถในการนำผลที่ได้จากการพัฒนาโดยใช้เทคโนโลยี มาใช้กับกระบวนการผลิต หรือ การซื้อขายสินค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4. ความสามารถในการลดต้นทุนในการส่งผ่านสินค้า (Transaction capability) หมายถึงความสามารถในการลดต้นทุนทางการตลาด การต่อรองแลกเปลี่ยน และ การขนส่งสินค้า

ดังนั้นในการศึกษาครั้งนี้ ความสามารถทางนวัตกรรม จึงประกอบด้วย 4 องค์ประกอบดังรูป

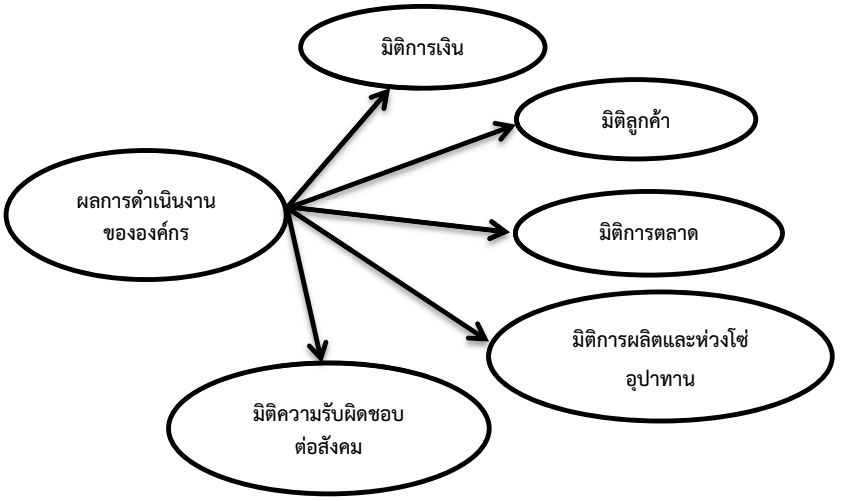


ผลการดำเนินการขององค์การ

ดัชนีชีวัดผลการดำเนินงาน (Key Performance Indicators) เป็นเครื่องมือนำทางที่สำคัญสำหรับผู้บริหารในการที่จะเข้าใจหรือได้รับรู้ว่า ธุรกิจของตนอยู่บนเส้นทางไปสู่ความสำเร็จหรือไม่ หรือธุรกิจนั้นๆประสบความสำเร็จในระดับใด ดัชนีวัดผลการดำเนินงานที่ถูกต้องจะสามารถทำให้ผู้บริหารได้เห็นถึงผลการดำเนินงานของบริษัท รวมถึงปัญหาที่ต้องได้รับการแก้ไข หากปราศจากดัชนีชีวัดผลการดำเนินงานผู้บริหารก็จะทำงานโดยปราศจากทิศทาง Bernard Mar (2012: pp.179-) ได้เสนอดัชนีชี้วัดผลการดำเนินงานของธุรกิจไว้ 5 ด้าน ประกอบด้วย

1. มิติด้านการเงิน (Financial perspective)
2. มิติด้านลูกค้า (Customer perspective)
3. มิติด้านการตลาด (Marketing perspective)
4. มิติด้านการผลิต และห่วงโซ่อุปทาน (Production process and supply chain perspective)
5. มิติด้านพนักงาน (Employee perspective)
6. มิติด้านความรับผิดชอบต่อสังคม (Social responsibility perspective)

จากดัชนีชี้วัดดังกล่าว สามารถสรุปเป็นองค์ประกอบที่ใช้ชี้วัดผลการดำเนินงานของธุรกิจดังแสดงในภาพ



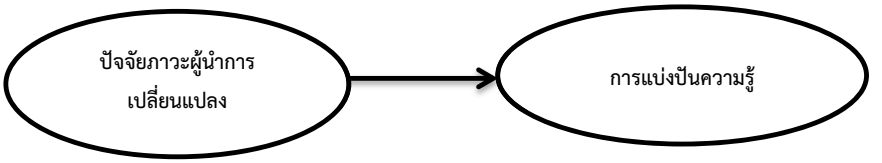
การพัฒนาโมเดลการวิจัย

1. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่าง ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและการแบ่งปันความรู้

1.1 Rawung ,Wuryaningrat and Elvinita (2015) ทำการศึกษาเรื่อง อิทธิพลของภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน และผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีผลต่อการแบ่งปันความรู้: กรณีศึกษาธุรกิจขนาดเล็กและขนาดกลางในประเทศอินโดนีเซีย (THE INFLUENCE OF TRANSFORMATIONAL AND TRANSACTIONAL LEADERSHIP ON KNOWLEDGE SHARING: AN EMPIRICAL STUDY ON SMALL AND MEDIUM BUSINESSES IN INDONESIA) การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์และบ่งชี้คุณลักษณะของภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางจะสามารถนำไปใช้เพื่อส่งเสริมให้เกิดการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กร ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ประกอบธุรกิจการผลิตขนาดกลางและขนาดเล็กในจังหวัดสุลาเวสี ประเทศอินเดียจำนวน 176 คน การวิเคราะห์ทำโดยใช้สถิติ Variant-based structural equation model หรือ Partially Least Square (PLS-SEM) ผลการวิเคราะห์พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงโดยเฉพาะองค์ประกอบด้านการสร้างแรงบันดาลใจ และ การให้ความใส่ใจเป็นรายบุคคล มีผลในเชิงบวกต่อการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กร

1.2 Pauliene (2011) ทำการศึกษาเรื่อง ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและการแบ่งปันความรู้ในองค์กรหลากหลายวัฒนธรรม (TRANSFORMING LEADERSHIP STYLES AND KNOWLEDGE SHARING IN A MULTICULTURAL CONTEXT) ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ประกอบธุรกิจข้ามชาติจำนวน 150 ในประเทศลิธัวเนีย โดยใช้แบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ SEM ผลการศึกษาพบว่า ในองค์กรที่มีวัฒนธรรมหลากหลายนั้น ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กรด้วยเช่นกัน

จากผลการศึกษาข้างต้นจึงพอสรุปได้ว่า ปัจจัยภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลในเชิงบวกต่อการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กรดังแผนภาพ



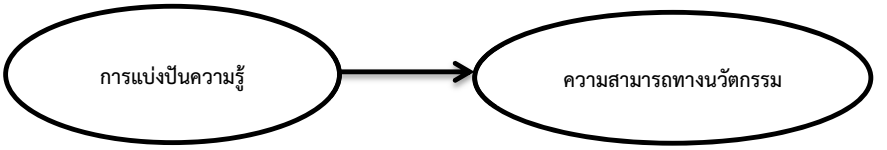
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องระหว่างการแบ่งปันความรู้ และ ความสามารถทางนวัตกรรม

Aktharsha and Sengottuvel (2016) ได้ทำการศึกษาเรื่องพฤติกรรมการแบ่งปันความรู้ และความสามารถทางนวัตกรรม: กรณีศึกษาฝ่ายบุคลากรในโรงพยาบาล (Knowledge Sharing Behavior and Innovation Capability: HRM Practices in Hospitals) วัตถุประสงค์ของการวิจัยในครั้งนี้คือ ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารงานบุคลากร การแบ่งปันความรู้ และ ความสามารถทางนวัตกรรมของโรงพยาบาล กลุ่มตัวอย่างของการวิจัยคือนางพยาบาลจำนวน 175 คน จากจำนวนประชากรพยาบาล 750 คนใน 4 โรงพยาบาลที่ตั้งใน อำเภอ ติลุชิราปาลิ ประเทศอินเดีย ผลของการศึกษาพบว่า การบริหารบุคลากร ในด้านของ การคัดสรรบุคลากร การประเมินผล และ การให้รางวัลมีผลต่อการแบ่งปันความรู้ ในขณะที่ การแบ่งปันความรู้มีอิทธิพลในทางบวกต่อการเป็นองค์กรนวัตกรรมขององค์กร

SALIH (2013) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยที่ส่งเสริมการแบ่งปันความรู้ ความสามารถทางนวัตกรรม และ ผลผลิตนวัตกรรมขององค์กร (EXPLORING THE LINK BETWEEN KNOWLEDGE SHARING ENABLERS, INNOVATION CAPABILITY AND INNOVATION PERFORMANCE) การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลของปัจจัยที่ส่งเสริมการแบ่งปันความรู้ที่มีต่อความสามารถทางนวัตกรรม และ ผลผลิตนวัตกรรมขององค์กร กลุ่มตัวอย่างของการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วยธุรกิจจำนวน 200 แห่งในอำเภอ คาราแมนนาราส ในประเทศอินเดีย เก็บข้อมูลโดยใช้การส่งอีเมล และได้รับคำตอบที่สมบูรณ์กลับ 51 ราย การวิเคราะห์ข้อมูลใช้Partial Least Squares (PLS) Stuctural Equation Modelling (SEM) ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งเสริมการแบ่งปันความรู้บางองค์ประกอบมีอิทธิพลในเชิงบวกต่อความสามารถทางนวัตกรรม นอกจากนี้ยังพบอิทธิพลในเชิงบวกของการแบ่งปันความรู้ที่มีต่อผลผลิตนวัตกรรม

จากผลการศึกษาข้างต้นจึงพอสรุปได้ว่า ปัจจัยการแบ่งปันความรู้ มีอิทธิพลในเชิงบวกต่อความสามารถทางนวัตกรรมดังแผนภาพ

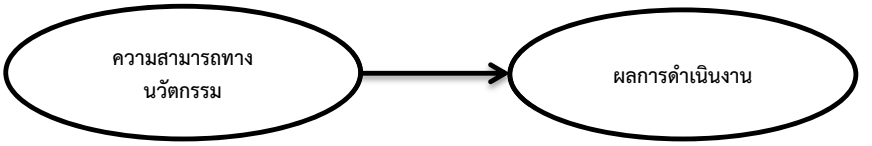


งานวิจัยที่เกี่ยวข้องความสามารถทางนวัตกรรม และ ผลการดำเนินการ

Ho and Chang (2015) ทำการศึกษาเรื่อง ความสามารถทางนวัตกรรม ความสามารถทางการบริการและผลการดำเนินการของธุรกิจโลจิสติกส์ (INNOVATION CAPABILITIES, SERVICE CAPABILITIES AND CORPORATE PERFORMANCE IN LOGISTICS SERVICES) การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อระบุปัจจัยสนับสนุนให้เกิดผลผลิตทางนวัตกรรม ประกอบด้วย ความสามารถทางนวัตกรรม และ ความสามารถทางการบริการ และ ผลการดำเนินการของธุรกิจโลจิสติกส์ ทำการเก็บข้อมูลทุติยภูมิจากรายชื่อผู้ประกอบธุรกิจในไดเรคทอรี่ของ สมาคมผู้ประกอบธุรกิจโลจิสติกส์ ของประเทศไต้หวัน ปี 2013 โดยส่งจดหมายทางไปรษณีย์ไปยังบริษัทดังกล่าวจำนวน 272 บริษัท และได้รับตอบกลับมาจำนวน 251 บริษัทผลการศึกษาพบว่า ผลการศึกษาพบว่าความสามารถนวัตกรรม ความสามารถทางการบริการมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับผลการดำเนินการของบริษัท นอกจากนี้ยังพบว่า ความสามารถทางนวัตกรรมมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความสามารถทางการบริการอีกด้วย

MANDAL & KORASIGA (2015) ทำการศึกษาเรื่อง มุมมองเชิงประจักษ์และเชิงบูรณาการของธุรกิจโลจิสติกส์ ต่อ นวัตกรรมห่วงโซ่อุปทาน และผลการดำเนินงานของธุรกิจ (AN INTEGRATED-EMPIRICAL LOGISTICS PERSPECTIVE ON SUPPLY CHAIN INNOVATION AND FIRM PERFORMANCE) การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลของนวัตกรรมห่วงโซ่อุปทาน ที่มีต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจ ดำเนินการเก็บข้อมูลจากผู้ประกอบอาชีพด้านโลจิสติกส์ จัดซื้อ ห่วงโซ่อุปทาน ในอุตสาหกรรมต่างๆกันในประเทศอินเดียจำนวน 169 คน การวิเคราะห์ข้อมูลใช้ Partial Least Squares (PLS) Stuctural Equation Modelling (SEM) ผลการศึกษาพบว่า นวัตกรรมห่วงโซ่อุปทาน มีอิทธิพลในเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจ

จากผลการศึกษาข้างต้นจึงพอสรุปได้ว่า ปัจจัยความสามารถทางนวัตกรรม มีอิทธิพลในเชิงบวกต่อ ผลการดำเนินงานขององค์กรดังแผนภาพ

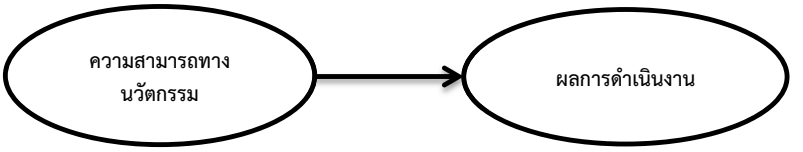


งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับภาวะผู้นำกับผลการดำเนินงาน

ABRROW (2013) ทำการศึกษาเรื่อง ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและ ผลการดำเนินการขององค์กรในภาคสาธาณสุข โดยมีองค์กรแห่งการเรียนรู้ และทุนทางปัญญาเป็นตัวแปรกด (Transformational Leadership and Organisational Performance in the Public Healthcare Sector: The Role of Organizational Learning and Intellectual Capital) การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีต่อผลการดำเนินงานขององค์กร ภายใต้องค์กรแห่งการเรียนรู้ และ ทุนทางปัญญาของภาคส่วนสาธารณสุข ในประเทศอาหรับเอมิเรต เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้แก่ แบบสอบถาม ทำการเก็บข้อมูลจากลูกจ้างของโรงพยาบาลจำนวน 10 แห่งในประเทศอาหรับเอมิเรต การวิเคราะห์ข้อมูลทำโดยใช้สถิติโมเดลสมการเชิงโครงสร้าง (Structure Equation Model: SEM) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์เชิงเหตุผลระหว่างตัวแปรหลักของการศึกษา ผลการศึกษาพบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลในทางบวกต่อผลการดำเนินการขององค์กร โดยมีปัจจัยการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ และ ปัจจัยด้านต้นทุนทางปัญญาเป็นตัวแปรกด (Suppressor variable)

Emmanuel & Abasilim (2012) ทำการศึกษาเรื่อง อิทธิพลของภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีผลต่อผลการดำเนินงานขององค์กร ภายใต้บริบทของประเทศไนจีเรีย (Impact of Transactional and Transformational Leadership Styles on Organisational Performance: Empirical Evidence from Nigeria) การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลของภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีผลต่อผลการดำเนินงานขององค์กร ภายใต้บริบทของประเทศไนจีเรีย การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการดำเนินงานขององค์กรได้รับการประเมินโดยแบ่งเป็น 3 ส่วนคือ ความทุ่มเท (effort) ความพึงพอใจ (satisfaction) และ ประสิทธิภาพ (effectiveness) เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 184 คนจากธุรกิจขนาดกลางในประเทศไนจีเรีย ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติการถดถอยเชิงพหุและสถิติสหสัมพันธ์ ผลการศึกษาได้แสดงว่า ในขณะที่ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลในเชิงบวกอย่างสูงต่อผลการดำเนินงานขององค์กรภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนส่งผลในทางบวกเพียงเล็กน้อยต่อผลการดำเนินงาน

จากผลการศึกษาข้างต้นจึงพอสรุปได้ว่า ปัจจัยความสามารถทางนวัตกรรม มีอิทธิพลในเชิงบวกต่อ ผลการดำเนินงานขององค์กรดังแผนภาพ

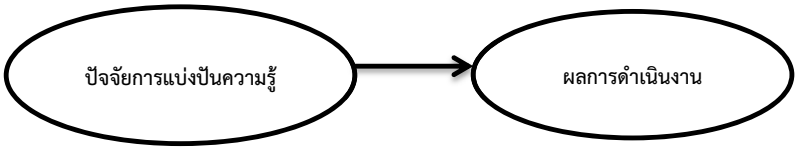


งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการแบ่งปันความรู้ และ ผลการดำเนินงาน

OZER AND VOGEL(2015) ทำการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการแบ่งปันความรู้ และ ผลการปฏิบัติงานในกลุ่มนักพัฒนาซอฟท์แวร์ (Contextualized Relationship Between Knowledge Sharing and Performance in Software Development) การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาถึงการแบ่งปันความรู้ระหว่างนักพัฒนาซอฟท์แวร์คอมพิวเตอร์ และ ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการแบ่งปันความรู้ระหว่างนักพัฒนาซอฟท์แวร์ในองค์กร และ ผลการปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างคือ นักพัฒนาซอฟท์แวร์ระดับปฏิบัติการจำนวน 309 คน และ ระดับหัวหน้างาน 117 คน ที่ประกอบอาชีพอยู่ในฮ่องกง ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ผลการศึกษาได้แสดงว่า การแบ่งปันความรู้มีผลในทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานของนักพัฒนาซอฟท์แวร์ที่ได้รับการถ่ายทอดความรู้ ยิ่งไปกว่านั้นผลการศึกษายังพบว่า ความสัมพันธ์ดังกล่าวจะเพิ่มสูงขึ้นเมื่อนักนักพัฒนาซอฟท์แวร์ที่ได้รับการถ่ายทอดความรู้ มีผลการปฏิบัติงานที่ดีอยู่แล้ว หรือ มีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมในระดับที่ดีกับหัวหน้างาน

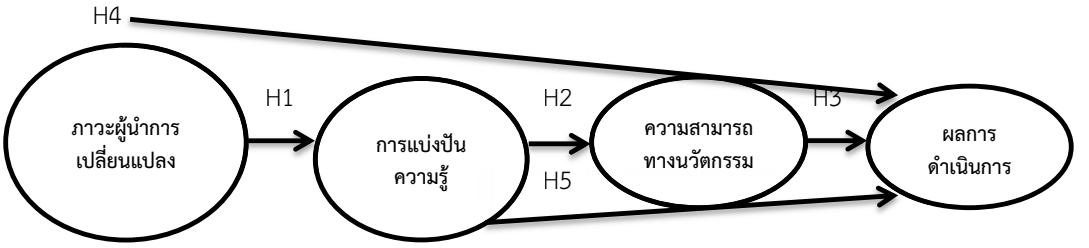
Singh and Power(2014) ทำการศึกษาเรื่อง การแบ่งปันความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรม การบูรณาการของห่วงโซ่อุปปาทาน และผลการดำเนินงานของธุรกิจในประเทศออสเตรเลีย (Innovative knowledge sharing, supply chain integration and firm performance of Australian manufacturing firms) การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการแบ่งปันความรู้ และ ผลการดำเนินงานของบริษัท ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากธุรกิจในอุตสาหกรรมการผลิตจำนวน 418 บริษัทในประเทศออสเตรเลีย เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม และข้อมูลทุติยภูมิ การวิเคราะห์ข้อมูลทำโดยใช้สถิติสมการเชิงโครงสร้าง (Structural equation model : SEM) ผลการศึกษาพบว่า องค์ประกอบของการแบ่งปันความรู้ทั้งสามองค์ประกอบ อันได้แก่ การแบ่งปันความรู้ภายในองค์กร การแบ่งปันความรู้กับลูกค้า และ การแบ่งปันความรู้กับซัพพลายเออร์ มีความสัมพันธ์กันค่อนข้างสูง และ สามารถอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรผลการดำเนินงานขององค์กรได้ร้อยละ 75 ซึ่งหมายถึงว่าการแบ่งปันองค์ความรู้โดยรวมสามารถส่งเสริมผลการดำเนินงานขององค์กรได้

จากผลการศึกษาข้างต้นจึงพอสรุปได้ว่า ปัจจัยการแบ่งปันความรู้ มีอิทธิพลในเชิงบวกต่อ ผลการดำเนินงานขององค์กรดังแผนภาพ



ผล/ สรุปผลการวิจัย

จากลำดับขั้นตอนการพัฒนาโมเดลดังแสดงมาแล้วข้างต้น สามารถนำมาบูรณาการเป็นโมเดลของบทความครั้งได้ดังภาพ



กรอบแนวคิดและโมเดลที่ใช้สำหรับการวิจัย

จากแนวคิดทฤษฎีต่างๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศสามารถสรุปได้ว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformation Leadership) หมายถึง ระดับพฤติกรรมที่ผู้นำแสดงให้เห็นในการจัดการ หรือการบริหารงานเป็นกระบวนการที่ผู้นำมีอิทธิพลต่อผู้ตามและผู้ร่วมงาน โดยการเปลี่ยนสภาพหรือเปลี่ยนแปลงความพยายามของผู้ร่วมงานให้สูงขึ้นกว่าความพยายามที่คาดหวัง พัฒนาความสามารถของผู้ร่วมงานไปสู่ระดับที่สูงขึ้นและมีศักยภาพมากขึ้น ทำให้เกิดความตระหนักรู้ในภารกิจและวิสัยทัศน์ของกลุ่ม จูงใจให้ผู้ร่วมงานมองไกลเกินกว่าความสนใจของพวกเขา ไปสู่ประโยชน์ของกลุ่มหรือสังคม ซึ่งกระบวนการที่ผู้นำมีอิทธิพลต่อผู้ร่วมงาน จะกระทำโดยผ่านองค์ประกอบพฤติกรรมเฉพาะ 4 ประการ คือ การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ การสร้างแรงบันดาลใจ การกระตุ้นทางปัญญา และการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล

ทั้งนี้ลักษณะของผู้นำการเปลี่ยนแปลงโดยทั่วไปคือ 1) เป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง 2) เป็นคนกล้าเปิดเผย 3) เป็นคนที่เชื่อมั่นในคนอื่น 4) ใช้คุณค่าเป็นแรงผลักดัน 5) เป็นผู้เรียนรู้ตลอดชีวิต 6) มีความสามารถที่จะเผชิญกับความสลับซับซ้อน และ 7) เป็นผู้มองการณ์ไกล

โดยอาศัยคุณลักษณะของผู้นำการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ผู้นำจึงจะดำเนินการเป็นผู้บริหารความเปลี่ยนแปลงโดยการตรวจวิเคราะห์การเปลี่ยนแปลง ระบุการต่อต้านการเปลี่ยนแปลง กำหนดและมอบหมายความรับผิดชอบ พัฒนายุทธศาสตร์การบริหารและการนำไปใช้ ตลอดจนติดตามการตรวจประเมินความก้าวหน้าในการบริหารความเปลี่ยนแปลงอย่างเป็นระบบ

อภิปรายผลขอเสนอแนะนำ

จากการศึกษาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงพบว่า “ผู้นำจะมีการถ่ายโอนหน้าที่,ความรับผิดชอบและอำนาจที่สำคัญ และขจัดข้อจำกัดการทำงานที่ไม่จำเป็นออกไป ผู้นำมีการดูแลสอนทักษะให้แก่ผู้ตามที่มีความจำเป็นต้องแก้ปัญหา ต้องการการริเริ่ม การกระตุ้นการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่สำคัญ การกระตุ้นการแข่งขันความคิด การตระหนักในข้อมูลที่เกี่ยวข้อง การส่งเสริมความร่วมมือ และการทำงานเป็นทีม รวมทั้งส่งเสริมการแก้ปัญหาแบบสร้างสรรค์ในการบริหารความขัดแย้งต่างๆ ผู้นำจะทำการปรับปรุงโครงสร้างองค์กร และระบบการบริหาร เพื่อเน้นและสร้างค่านิยมและวัตถุประสงค์หลักขององค์กร และบทสรุปของการพัฒนาแบบจำลองเชิงสาเหตุระหว่างรูปแบบภาวะผู้นำ การแบ่งปันความรู้ ความสามารถทางนวัตกรรมที่มีอิทธิพลต่อ ผลการดำเนินการของธุรกิจโลจิสติกส์ในประเทศไทย ในครั้งนี้คือ ประเทศมีการเปลี่ยนแปลงด้วยการใช้นวัตกรรมต่างๆมากยิ่งขึ้น ดังนั้นจึงต้องใช้ทั้งศาสตร์

และศิลป์ในการจัดการของผู้บริหาร โดยพบว่าภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ มีความสำคัญต่อผู้บริหารธุรกิจโลจิสติกส์ ทั้งนี้จากการวิเคราะห์องค์ประกอบภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์มีลักษณะดังนี้คือ มีความยืดหยุ่น , มีจินตนาการ และมีการแก้ไขปัญหาอย่างสร้างสรรค์ สามารถแสดงออกได้อย่างเหมาะสม มีความสามารถในการปรับตัวเข้ากับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ มีความท้าทายในการทำงาน มีการสร้างภาพความคิดที่มีเป้าหมายชัดเจน สามารถใช้กลยุทธ์ทางความคิดในการสร้างกระบวนการทำงาน สามารถตัดสินใจในการแก้ปัญหาได้

เอกสารอ้างอิง

กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2557). สรุปผลการเดินทางสำรวจเส้นทางโลจิสติกส์การค้าต่อยอด AH 2 ณ สหพันธรัฐมาเลเซีย สาธารณรัฐสิงคโปร์สาธารณรัฐอินโดนีเซีย(สะเดา/บูกิตคายฮ๊ตัม-ปีนัง-กัวลาลัมเปอร์-ยะโฮร์/วู๊ดแลนด์-สิงคโปร์-จาการตาร์). กรุงเทพฯ :

กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์.

กนกกาญจน์ รักษานนท์. (2553). การปรับปรุงระบบกระจายสินค้าของผู้ให้บริการทางโลจิสติกส์ กรณีศึกษาศูนย์กระจายสินค้าในสถานีขนส่งสินค้าพุทธมณฑล. ปริญญาวิศวกรรรม

ศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.

จิตติยุทธ์ กาฬสงค์. (2551). ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อต้นทุนโลจิสติกส์ของบริษัท ซี พี เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาวิชาบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยราชภัฏ พระนคร.

ปรียวิศว์ ขีระจิตต์. (2553). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจจ้างผู้ให้บริการงานโลจิสติกส์ของธุรกิจอุตสาหกรรมเหล็กที่ได้รับอนุญาตประกอบโลหกรรมตามพระราชบัญญัติแร่ พ.ศ. 2510. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาการตลาด.มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.

วราภรณ์ ทองเก๋ง. (2551). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการโลจิสติกส์การขนส่งทางบกด้วยโลจิสติกส์แบบลีนของกลุ่มสมาคมตัวแทนขนส่งสินค้าทางอากาศไทย. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาวิชาบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (2555) www.fti.or.th

สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติออนไลน์ (2559). http://www.nia.or.th/spring/index.phppage=faq http://www.btp.vgtu.lt 2016 17(1): 32–45

ALVES, A, C., Zen, A, C., Padula, A. D. (2011). Routines, Capabilities and Innovation in the Brazilian Wine Industry. Journal of Technology Management and Innovation. 2011, 6 (2), 128-144.

Bartol, K. M., & Srivastava, A. (2002). Encouraging knowledge sharing: The role of organizational reward system. Journal of Leadership and Organizations Studies,9, 64–76

Bass, B. (1985) leadership and performance beyond expectations, New York, free press.

Bernard Mar (2012). Key Performance Indicators. Great Britain. Pearson Education Limited.

Burns, J. (1978) Leadership, New York: Harper and Row.

Dyer, J. H. & Nobeoka, K. (2000). Creating and managing a high-performance knowledge sharing network: The Toyota case. Strategic Management Journal,21, 345–368.

Davenport, T. H., & Prusak, L. (1998). Working knowledge: How organizations manage what they know. Boston, MA: Harvard Business School Press.

Darroch, J. (2005). Knowledge management, innovation, and firm performance. Journal of Knowledge Management, 9, 101–115

Emmanuel Iriemi Ejere & Ugochukwu David Abasilim (2012) Impact of Transactional and Transformational Leadership Styles on Organizational Performance: Empirical Evidence from Nigeria. The Journal of Commerce, Vol. 5, No. 1

Filipiak B., (ed.), 2013, The Implementation of Accounting Tools in Logistics: The Experiences of Polish, German and Belarusian Companies, Difin, Warszawa.

Frey, B. S., & Oberholzer-Gee, F. (1997). The cost of price incentives: An empirical analysis of motivation crowding-out. The American Economic Review, 87(4), 746–755.

Forsman, H. (2009). Small Enterprises as Innovators. From Occasional Improvements Towards a Flow of Innovations, Res. Report, Lappeenranta University of Technology.

HADI ABDUL-WAHAB AL-ABRROW (2013) Transformational Leadership and Organisational Performance in the Public Healthcare Sector: The Role of Organizational Learning and Intellectual Capital)IRISH JOURNAL OF MANAGEMENT, 22, pp. 586–98.

Hislop, D. (2009) Knowledge management in organizations, New York: Oxford university press.

Hult, G.T.M., Hurley, R.F., & Knight, G.A. (2004). Innovativeness: Its antecedents and impact on business performance. Industrial Marketing Management 33, 429-438.

Hoof, B. V. D., & Ridder, J. D. (2004). Knowledge sharing in context: The influence of organizational. Journal of Knowledge Management, 8(6), 117–130.

Jantunen, A. (2005). Knowledge-processing capabilities and innovative performance : an empirical study, European Journal of Innovation Management, 8 (3), 336-349.

Li-Hsing Ho, Pi-Yun Chang (2015) INNOVATION CAPABILITIES, SERVICE CAPABILITIES AND CORPORATE PERFORMANCE IN LOGISTICS SERVICES. The International Journal of Organizational Innovation vol 7 Num 3 January 2015

Liao, S., Fei, W. C., & Chen, C. C. (2007). Knowledge sharing, absorptive capacity, and innovation capability: An empirical study of Taiwan's knowledge intensive industries. Journal of Information Science, 33, 340–359.

Maslow, A. H. (1954). Motivation and personality. New York: Harper.Nikolas F. Wuryaningrat and Lenny E. Elvinita. Asian Academy of Management Journal, Vol. 20, No. 1, 123–145, 2015.

Muammer Ozer and Doug Vogel .(2015) Contextualized Relationship Between Knowledge Sharing and Performance in Software Development. Journal of Management Information System /2015, Vol.32, No 2, pp.134-161. Nonaka, I., Krogh, G. V., & Voelpel, S. (2006). Organizational knowledge creation theory: Evolutionary paths and future advances. Organization Studies, 27, 179-208

Nonaka, I. (1994) "A dynamic theory of organizational knowledge creation", Organization Science, Vol. 5, No. 1,pp. 14-37.

Northouse, P. (2007) Leadership, Theory and practice, California: Sage publication, Inc

Rasa Pauliene (2012). Transforming Leadership Styles and Knowledge sharing in

A Multicultural Context. Business Management and Education,2012,10 (1): 91-109

Rawung ,Wuryaningrat and Elvinita (2015). Team climate, empowering leadership, and knowledge sharing. Journal of Knowledge Management,15 (2), 299–312.

Romijn, H. and Albalajedo, M. (2002). Determinants of innovation capability in small electronics and software rms in Southern England. Research Policy, 31 : 1053–1067.

Salih. (2013). Exploring the link Between Knowledge Sharing Enablers, Innovation Capability and Innovation Performances. SCMS Journal of Indian Management, January - March 2016.

Santanu Mandal, Venkateswar Rao Korasika (2015) An Integrated-Empirical Logistic Perspective On Supply Chain Innovation And Firm Performance. International Journal of Business Innovation and Research, 5, 2 : 27–35

Shuen, M. and Ming, N. (2008). Firm's capabilities and innovation: A case study of Wuhan optoelectronic cluster. International Journal of Business Innovation and Research, 2, 1:57–70

Singh and Power. (2014). Innovative knowledge sharing, supply chain integration and firm performance of Australian manufacturing firms. Prakash J. Singh* and Damien PowerInternational Journal of Production Research, 2014 Vol. 52, No. 21, 6416–6433

U. Syed Aktharsha and Sengottuvel A. (2016). (Knowledge Sharing Behavior and Innovation Capability: HRM Practices in Hospitals) SCMS Journal of Indian Management, January - March 2016.

ปัจจัยแห่งความสำเร็จของธุรกิจครอบครัว

Success Factors for Family Business

ผู้วิจัย ดร.วรินทร์ทิพย์ กำลังแพทย์
ดร.ยศพงศ์ รัตนมุง

บทคัดย่อ

ปัจจุบัน ธุรกิจครอบครัวในประเทศไทยจำนวนมาก ได้มีการส่งผ่านธุรกิจจากรุ่นที่ 1 (ผู้บุกเบิก และก่อตั้ง) ไปสู่รุ่นที่ 2 และในบางธุรกิจหรืออุตสาหกรรมได้เริ่มส่งผ่านธุรกิจสู่รุ่นที่ 3 ซึ่งจากงานวิจัยจำนวนมาก มักพบว่า ธุรกิจครอบครัวจะดำรงอยู่ได้ไม่เกิน 3 รุ่นเท่านั้น ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาหาปัจจัยแห่งความสำเร็จของการดำเนินธุรกิจครอบครัว โดยใช้แนวคิดคุณลักษณะของผู้ประกอบการของ Dessand Lumpkin (2005) มาศึกษา จึงพบว่า ในการศึกษาตัวชี้วัดภาวะความเป็นผู้ประกอบการที่ส่งผลต่อความสำเร็จของธุรกิจครอบครัว พบว่า ตัววัดภาวะความเป็นผู้ประกอบการ 5 องค์ประกอบของ Lumpkin and Dess (2005) อันได้แก่ ความเป็นอิสระในการบริหารงาน ความมีนวัตกรรม การทำงานเชิงรุก ความก้าวร้าวในการแข่งขันและ การยอมรับความเสี่ยง สามารถนำมาอธิบายภาวะความเป็นผู้ประกอบการในธุรกิจครอบครัวได้ชัดเจนที่สุด สำหรับการศึกษาเกี่ยวกับธุรกิจครอบครัวแล้ว ภาวะความเป็นผู้ประกอบการนั้นมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการอธิบายถึงความสามารถในการดำเนินกิจการและผลักดันให้ธุรกิจเติบโตอย่างยั่งยืน (Nordqvist, 2008) ซึ่งทำให้ธุรกิจมีศักยภาพในการการดำเนินธุรกิจที่เด่นชัดมาก (Eddleston et al., 2008)

คำสำคัญ : ธุรกิจครอบครัว,ภาวะความเป็นผู้ประกอบการ

Abstract

Currently, many family businesses in Thailand. Businesses from the first generation (pioneers and founders) have gone through the second generation, and in some businesses or industries, businesses have begun to migrate to third generation. From a lot of research often found that family businesses can not exceed three generations. Therefore, the researcher is interested in studying factors of success of family business. Using the entrepreneurial concept of Dessand Lumpkin (2005), It was found in the study of entrepreneurial indicators that affect the success of a family business, the five dimensions of entrepreneurship such as Autonomy, Innovativeness, Proactiveness, Competitive Aggressiveness and Risk Taking. It can be described as entrepreneurship in the family business as clearly as possible. For family business study found that entrepreneurship is critical to explaining the ability to run a business and drive sustainable business growth. (Nordqvist, 2008). This makes the business has a very clear business potential.

Key Words : family businesses, Entrepreneurship

บทนำ

ปัจจุบัน ธุรกิจครอบครัวในประเทศไทยจำนวนมาก ได้มีการส่งผ่านธุรกิจจากรุ่นที่ 1 (ผู้บุกเบิก และก่อตั้ง) ไปสู่รุ่นที่ 2 และในบางธุรกิจหรืออุตสาหกรรมได้เริ่มส่งผ่านธุรกิจสู่รุ่นที่ 3 ขณะที่ผลการสำรวจธุรกิจครอบครัวของ Price Waterhouse ในปี พ.ศ. 2555 ระบุว่า อัตราการอยู่รอด (Survival Rate) ของธุรกิจครอบครัวรุ่นที่ 2 คิดเป็นร้อยละ 30 ของอัตราการอยู่รอดของรุ่นที่ 1 ที่ร้อยละ 100 และอัตราการอยู่รอดของธุรกิจครอบครัวรุ่นที่ 3 และ 4 จะคิดเป็นร้อยละ 12 และร้อยละ 3 (ตามลำดับ) ของรุ่นที่ 1 ซึ่งถือเป็นสัดส่วนการอยู่รอดที่สอดคล้องกับความเชื่อว่า ธุรกิจครอบครัวจะดำรงอยู่ได้ไม่เกิน 3 รุ่นเท่านั้น

ถึงอย่างไร ทางออกสำหรับทายาทธุรกิจรุ่นที่ 2 หรือ 3 หรือ 4 ในการสานต่อธุรกิจครอบครัว คือ การศึกษาและประยุกต์ศาสตร์การบริหารธุรกิจสู่ธุรกิจครอบครัว หรือแม้แต่การเลือกศึกษาศาสตร์การบริหารธุรกิจครอบครัว (Family Business Management) โดยตรง ซึ่งกำลังเป็นที่สนใจในสถาบันการศึกษาของต่างประเทศเป็นอย่างมาก ถึงอย่างไร ทางออกของธุรกิจครอบครัวที่ต้องการพัฒนาธุรกิจให้ดำรงอยู่อย่างยั่งยืนแม้จะเปลี่ยนผ่านการบริหารจากรุ่นสู่รุ่น ที่ศาสตราจารย์ Mary B. Rose ผู้เชี่ยวชาญด้านประวัติศาสตร์ธุรกิจแห่งมหาวิทยาลัย Lancaster ได้เสนอแนะไว้อย่างน่าสนใจ คือ ธุรกิจครอบครัวควรกำหนดระบบการสืบทอดการบริหารธุรกิจที่มีประสิทธิภาพ เช่น การคัดเลือกทายาทที่มีความรู้ ความสามารถ อย่างแท้จริง หรือแม้แต่การยอมรับที่จะเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกเข้ามาเป็นผู้นำธุรกิจในสถานะของ “นักบริหารมืออาชีพ” เพื่อเตรียมความพร้อมแก่ทายาทธุรกิจของครอบครัวที่จะก้าวขึ้นมาเป็นผู้นำธุรกิจของครอบครัวในรุ่นต่อๆ ไป

ดังที่ทราบดีถึงสถานะของวิสาหกิจในประเทศไทย ที่กว่าร้อยละ 80 จัดเป็นธุรกิจครอบครัว และมีกว่า 20 องค์กรธุรกิจที่จัดอยู่ในกลุ่ม SET50 ซึ่งสอดคล้องกับรายงานของ Price Waterhouse ซึ่งระบุว่าร้อยละ 80 ของธุรกิจในเอเชียเติบโตจากธุรกิจครอบครัว ขณะที่กว่าร้อยละ 40 ของ 500 อันดับแรกขององค์กรธุรกิจขนาดใหญ่ในสหรัฐอเมริกา คือ ธุรกิจครอบครัว จึงแสดงให้ทราบว่าธุรกิจครอบครัวมีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจของทุกประเทศ และในระดับโลกเป็นอย่างมาก แม้ธุรกิจครอบครัวจะมีบทบาทและความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจของแต่ละประเทศสูง แต่ธุรกิจครอบครัวโดยทั่วไป จะมีจุดอ่อนที่จำกัดการเติบโตทางธุรกิจที่สำคัญ คือ ขาดการแยกแยะทรัพย์สิน หนี้สิน และอื่นๆ ระหว่างธุรกิจและครอบครัวที่ชัดเจน ขาดนโยบายและรูปแบบการบริหารที่ชัดเจน โดยให้ความสำคัญกับบุคคลมากกว่าระบบ การตัดสินใจใดๆ ทางธุรกิจ อาจจะยึดถือความสัมพันธ์มากกว่าเหตุผลหรือหลักการที่เหมาะสม ในสถานะและมุมมองของนักลงทุน จะพิจารณาว่าธุรกิจครอบครัวอาจจะมีความเสี่ยงจากการบริหารธุรกิจของผู้บริหารโดยไม่คำนึงถึงสิทธิของผู้ถือหุ้นรายย่อย อาจจะกล่าวโดยสรุป ถึงจุดอ่อนของธุรกิจครอบครัวไทย คือ การรักษาสมดุลระหว่างการบริหารธุรกิจและสายสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกภายในครอบครัวที่หากสมดุลสูญเสียไปอาจจะจำกัดการเติบโตทางธุรกิจหรือแม้แต่เป็นแนวทางสู่การล่มสลายทางธุรกิจได้

ทางออกที่ยั่งยืนสำหรับธุรกิจครอบครัว คือ การจัดตั้งสภาครอบครัว หรือ Family Council พร้อมกับการกำหนดกฎหรือระเบียบต่างๆ ขึ้นใช้ภายในครอบครัว ทั้งส่วนที่เกี่ยวข้องกับการบริหารธุรกิจ บทบาทและความรับผิดชอบในธุรกิจ การจัดสรรผลประโยชน์ที่เป็นธรรมแก่ทุกฝ่ายในครอบครัว รวมถึง แนวทางการสืบทอดการบริหารธุรกิจจากรุ่นสู่รุ่น เป็นต้น Family Council จึงเป็นทางออกที่ธุรกิจครอบครัวโดยทั่วไป จะสามารถประยุกต์หรือศึกษาแบบอย่างความสำเร็จของการใช้ Family Council ในการบริหารธุรกิจครอบครัวให้ประสบความสำเร็จได้ เช่น ตระกูลจิราธิวัฒน์ ซึ่งบริหารกลุ่มเซ็นทรัลฯ ให้เติบโตได้ทั้งในธุรกิจค้าปลีกและอื่นๆ ในประเทศไทยและต่างประเทศ (กระทรวงอุตสาหกรรม,2559) จากปัญหาและอุปสรรคของความยั่งยืนในธุรกิจครอบครัว ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาปัจจัยแห่งความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจครอบครัว เพื่อหาปัจจัยแห่งความสำเร็จอย่างยั่งยืนของธุรกิจครอบครัว

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับธุรกิจครอบครัว

London Business School: LBS โดย Hayward (1989) ได้กล่าวไว้ว่า ธุรกิจครอบครัวหมายถึง 1. มีหุ้นในธุรกิจมากกว่าร้อยละ 50 และถือครองโดยครอบครัวเดียว หรือ 2. อย่างน้อยที่สุดร้อยละ 50 ของอำนาจการบริหารจัดการมากจากครอบครัวเดียว และ/หรือ 3. จำนวนสมาชิกของคณะกรรมการบริหาร มากกว่ากึ่งหนึ่งมาจากครอบครัวเดียว

Westhead and Cowling (1997) ได้สรุปคำนิยามของธุรกิจครอบครัว หมายถึงธุรกิจที่ถือหุ้นโดยกลุ่มตระกูลหนึ่งที่ใหญ่ที่สุดซึ่งอาจมีความสัมพันธ์ทางสายเลือดหรือการแต่งงาน และมีสิทธิในการออกเสียงเพียงพอที่จะควบคุมการบริหารจัดการของธุรกิจได้มีการวางแผนเพื่อการถ่ายโอนธุรกิจไปสู่ทายารุ่นที่สองหรือรุ่นต่อไป

จากคำนิยามธุรกิจครอบครัว จะเห็นได้ว่า นิยามดังกล่าว เป็นการกำหนดความสัมพันธ์อย่างง่ายเพื่อที่จะสามารถวัดได้ โดยใช้เกณฑ์ทั้ง 3 เกณฑ์ในการกำหนดความเป็นธุรกิจครอบครัว Litz (1995) กล่าวว่า ธุรกิจขนาดใหญ่จำนวนมากเป็นธุรกิจครอบครัว แม้ว่าความเป็นเจ้าของและการจัดการของธุรกิจจะลดลงกว่าร้อยละ 50 แม้ว่าด้วยหุ้นส่วนที่ถือเพียงร้อยละ 10 หรือ 15 ของหุ้นส่วนในครอบครัวหนึ่ง สามารถที่จะมีอิทธิพลอย่างสูงในธุรกิจเหนือคณะกรรมการบริหาร ด้วยวิธีการบริหารจัดการที่ไม่เป็นทางการ

ธุรกิจครอบครัว มีลักษณะและวงจรของความเป็นพลวัตร (Dynamic) กล่าวคือ ผู้ก่อตั้งและ/หรือ สมาชิกคนอื่นในธุรกิจครอบครัว ควรมีแผนและความตั้งใจที่จะส่งผ่านความเป็นเจ้าของธุรกิจไปยังทายาทคนอื่นๆ หรืออย่างน้อยที่สุดไปยังทายาทรุ่นต่อไปได้ในอนาคต ซึ่งถือว่าเป็นความต้องการขั้นต่ำสุดสำหรับธุรกิจครอบครัวเพราะความสำคัญของการถ่ายโอนธุรกิจไปยังทายาทของครอบครัว เป็นการรักษาเอาไว้ในด้านความมั่นคงระยะยาว และหลักประกันในครอบครัวของการรักษาเอกภาพ (Unity) ในครอบครัว การปกป้องและการธำรงไว้ซึ่งค่านิยมและประเพณี(Values and Tradition) ของครอบครัวเพื่อการสืบทอดธุรกิจและสิ่งเหล่านั้นไปยังสมาชิกรุ่นต่อไป ของครอบครัว

จากที่กล่าวมาข้างต้นแสดงให้เห็นว่า การนิยามและทำความเข้าใจธุรกิจครอบครัวไม่ได้เป็นสิ่งที่จะอธิบายความเป็นธุรกิจครอบครัวได้ทั้งหมดอย่างสมบูรณ์ การศึกษาวิจัยในปัจจุบันจึงพยายามที่จะศึกษาโดยเน้นวิเคราะห์ถึงส่วนประกอบของการดำเนินการทางธุรกิจ เช่น ความมุ่งหมายขององค์กร วิสัยทัศน์ วัฒนธรรมขององค์กร การบริหารจัดการ เป็นต้นโดย Klein (2000) ได้ให้ข้อเสนอว่าการอธิบายความหมายของธุรกิจครอบครัวควรพิจารณาจากฐานความรู้เกี่ยวกับการให้คำจำกัดความของคำว่าธุรกิจครอบครัว แนวคิดของนักวิจัย ควรพิจารณาสภาพแวดล้อมอื่นๆตลอดจนความชัดเจนในขอบเขตระหว่างครอบครัวและธุรกิจ ถ้าครอบครัวมีอิทธิพลในธุรกิจและอิทธิพลที่ว่านี้มาจากความเป็นเจ้าของ (Ownership) การควบคุม (Control) หรือการจัดการ(Management) นั่นหมายความว่าธุรกิจดังกล่าวเป็นธุรกิจครอบครัว

แนวคิดเกี่ยวกับภาวะความเป็นผู้ประกอบการ

แนวคิดของความเป็นผู้ประกอบการในองค์กรนั้นมีความสำคัญต่อการอธิบายกิจกรรมของการเป็นผู้ประกอบการ โดย Miller (1983) ได้อธิบายไว้ว่ากิจกรรมของการเป็นผู้ประกอบการธุรกิจนั้นมีอยู่หลากหลายมิติและต้องมีความผูกพันต่อนวัตกรรมการผลิตและการตลาด ยอมรับความเสี่ยง มีความมุ่งมั่นในความสำเร็จ ซึ่งลักษณะทั้งหมดที่กล่าวมานั้นเป็นตัวผลักดันให้เกิดความสามารถในการแข่งขันในช่วงเริ่มแรกภาวะความเป็นผู้ประกอบการนั้นมีความเชื่อโยงกับแนวคิดความเป็นผู้ประกอบการในองค์การ (CorporatebEntrepreneurship) โดยมีแนวคิดว่า ความเป็นผู้ประกอบการในองค์การนั้นทำให้พนักงานต่างทำงานเสมือนเป็นตัวประกอบการเอง ถือว่าเป็นคุณสมบัติที่องค์การทั่วไปมีความต้องการ(Stevenson and Jarillo, 1990)

โดย Lumpkin and Dess (1996) กล่าวว่าภาวะความเป็นผู้ประกอบการควรสะท้อนให้เห็นถึงกระบวนการปฏิบัติงานในองค์การ วิธีการทำงาน และรูปแบบในการบริหารจัดการ โดยเปรียบเทียบภาวะความเป็นผู้ประกอบการเป็นเสมือนผลลัพธ์จากกิจกรรมการดำเนินงานทั้งหมดขององค์การ และยังส่งผลโดยตรงในทิศทางบวกต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจบริการอีกด้วย (Lee and Lim, 2009) ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ S. Kraus et al., (2010) และ Schepers et al. (2014)ที่พบว่าภาวะความเป็นผู้ประกอบการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับธุรกิจครอบครัวเช่นกันส่วนKuratko (2007) ได้อธิบายไว้ว่า ความเป็นผู้ประกอบการนั้นเป็นกระบวนการของการริเริ่มธุรกิจหรือการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ให้กับธุรกิจ อย่างไรก็ตามประเด็นของเขาก็คือการใช้ความเป็นผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องกับปรากฏการณ์การสร้างสรรค์ธุรกิจใหม่ภายใต้องค์การเดิมและถ่ายโอนหรือการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการดำเนินธุรกิจภายใต้การกำหนดกลยุทธ์ใหม่ นอกจากนี้แล้วยังหมายถึงประเด็นของความสัมพันธ์ด้านการเติบโตและการพัฒนาอีกด้วยส่วน Morries, Kuratko and Covin (2008) ได้อธิบายถึงกลยุทธ์ที่ใช้อธิบายความเป็นผู้ประกอบการในองค์การ (Corporate Entrepreneurship) แบ่งออกเป็นกลยุทธ์การเติบโตด้วยการสร้างหน่วยธุรกิจย่อยในองค์การ(Corporate Venturing) หมายถึงการแตกหน่อธุรกิจด้วยการสร้างสรรค์ธุรกิจใหม่ทั้งภายในและภายนอกองค์การ และการประกอบการเชิงกลยุทธ์ (Strategic Entrepreneurship) หมายถึงพฤติกรรมการสร้างโอกาสและความได้เปรียบในการดำเนินธุรกิจโดยไม่จำเป็นต้องสร้างธุรกิจใหม่

สำหรับธุรกิจครอบครัวที่ประสบความสำเร็จนั้นมักจะมีลักษณะเฉพาะ มีการศึกษาจำนวนมากที่กล่าวว่าธุรกิจครอบครัวนั้นมีผลประกอบการดีกว่าธุรกิจทั่วไปที่ไม่ใช่ธุรกิจครอบครัวจึงเป็นที่น่าสนใจว่ามีปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลดีและผลเสียต่อความสำเร็จทางการเงิน ดังนั้นเราจึงนำแนวคิดของความเป็นผู้ประกอบการในองค์กรมาใช้อธิบายภาวะความเป็นผู้ประกอบการ โดยคุณลักษณะที่สำคัญของความเป็นผู้ประกอบการในองค์การมี 4 ลักษณะ ได้แก่ (1) เป็นพฤติกรรมหรือการกระทำในภาพรวมของทั้งองค์การอาทิ การตัดสินใจอย่างมีส่วนร่วม (Covin and Slevin,1991, p. 7) (2) เป็นกระบวนการในเชิงประกอบการที่เกิดขึ้นในองค์การที่ก่อตั้งหรือดำเนินกิจการมาอย่างมั่นคง (Pinchot et al., 1985) (3) เป็นการดำเนินงานที่เกี่ยวกับนวัตกรรม โดยการแสวงหาแนวคิดใหม่ๆ เพื่อพัฒนาสินค้าหรือบริการและกระบวนการท างานให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น(Antoncic and Hisrich, 2001) และ (4) เป็นการปรับเปลี่ยนองค์ประกอบขององค์การอาทิ การก่อตั้งหน่วยธุรกิจใหม่ การรับเปลี่ยนกลยุทธ์การดำเนินงานขององค์การ หรือการปรับเปลี่ยนโครงสร้างขององค์การ (Dess, Lumpkin and McGee, 1999)

ส่วน Dessand Lumpkin (2005) กล่าวว่า ภาวะความเป็นผู้ประกอบการควรสะท้อนให้เห็นถึงกระบวนการปฏิบัติงานในองค์การ วิธีการทำงาน และรูปแบบในการบริหารจัดการ ซึ่งเปรียบเทียบภาวะความเป็นผู้ประกอบการ เสมือนผลลัพธ์จากกิจกรรมการดำเนินงานทั้งหมดขององค์การโดยองค์ประกอบต่างๆ ที่เลือกใช้นั้นขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมทางธุรกิจและบริบทขององค์การนั้นๆ (Vora and Polley, 2012) และได้จำแนกองค์ประกอบของภาวะความเป็นผู้ประกอบการ 5 ด้าน ได้แก่ (1) ความเป็นอิสระในการบริหารงาน (Autonomy) (2) ความมีนวัตกรรม (Innovativeness) (3) การท างานเชิงรุก(Proactiveness) (4) ความก้าวร้าวในการแข่งขัน (Competitive aggressiveness) และ (5) การยอมรับความเสี่ยง (Risk taking) โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ความเป็นอิสระในการบริหารงาน (Autonomy) หมายถึง ความเป็นอิสระในการทำางานของบุคคลหรือกลุ่มบุคคล เพื่อสร้างโอกาสจากแนวความคิดใหม่ๆ ไปสู่ผลสำเร็จตามเป้าหมายของธุรกิจ (Lumpkin and Dess, 1996, p. 140; Lee and Sukoco, 2007, p. 551) ด้วยลักษณะเฉพาะของธุรกิจครอบครัวอาจจะมีข้อจำกัดโดยเฉพาะความสัมพันธ์ที่เต็มไปด้วยความขัดแย้งของสมาชิกครอบครัว ส่วนหนึ่งมาจากสมาชิกครอบครัวมีค่านิยมและเป้าหมายที่แตกต่างกัน จึงทำให้ทายาททีเข้าไปบริหารธุรกิจขาดความอิสระในการบริหารงานอย่างเต็มที่ (Dyer, 2006, p. 260) การที่ทายาทจะมีอิสระในการบริหารงานได้นั้น ต้องไม่มีข้อจำกัดในเรื่องของวิธีการบริหารและการจัดการด้านกลยุทธ์ ผู้บริหารธุรกิจครอบครัวรุ่นอาวุโสจึงต้องสนับสนุนพฤติกรรมความเป็นผู้ประกอบการให้แก่ทายาทที่เข้ามาบริหารธุรกิจโดยการอนุญาตให้บริหารงานและคิดอย่างอิสระ (Gürbüz and Aykol2009,

p.324) สามารถการตัดสินใจและดำเนินงานได้อย่างเป็นอิสระ (Dess and Lumpkin 2005, p. 149) ซึ่งจะส่งผลให้ประสิทธิภาพในการท างานดีขึ้นรวมถึงสามารถนำพาธุรกิจไปสู่แนวทางในการบริหารจัดการใหม่ๆ และส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรมอันจะส่งผลต่อศักยภาพในการแข่งขันและประสิทธิภาพของบริษัท (Casillas and Moreno 2010, p. 270) ตามทฤษฎีตัวแทนแสดงให้เห็นว่า ธุรกิจครอบครัวนั้นมักจะมีความเป็นเจ้าของและอำนาจในการควบคุมธุรกิจมากกว่าธุรกิจทั่วไปด้วยความรู้สึกถึงความเป็นเจ้าของทำให้ทายาทที่เข้ามาบริหารธุรกิจครอบครัวจะไม่ฉกฉวยโอกาสให้กับตนเอง แต่จะให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพและการสร้างประโยชน์ต่อส่วนรวมมากกว่า (Anderson and Reeb, 2003) ดังนั้นการบริหารงานในธุรกิจครอบครัวจึงมีแนวโน้นที่จะบริหารงานแบบเผด็จการ รวมอำนาจในการตัดสินใจไว้กับผู้บริหารระดับสูงหรือเจ้าของธุรกิจมากกว่าที่จะกระจายอำนาจไปสู่พนักงานในระดับอื่นๆ โดย Nordqvist (2008) กล่าวว่า ในมุมมองของความเป็นอิสระในการบริหารงานนั้นมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพของการบริหารธุรกิจครอบครัวในระยะยาวและยังแนะนำอีกว่าเจ้าของธุรกิจครัวควรให้อิสระในการบริหารงานทั้งภายใน (เป็นอิสระจาก ผู้ที่มีส่วนได้เสียอื่นๆ เช่น ธนาคาร คู่ค้า ลูกค้า และตลาดเงิน)และภายนอก(เสริมสร้างศักยภาพของบุคคลและทีมงานภายในองค์กร) แก่สมาชิกครอบครัว ดังนั้นจากการทบทวนวรรณกรรมที่ผ่านมาดูเหมือนว่าจะเป็นการนำเสนอว่าในขณะที่ความเป็นอิสระในการบริหารอาจถูกมองว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญของผู้ประกอบการแต่ความเป็นอิสระทั้งภายในและภายนอกนั้นจะต้องพิจารณาผลกระทบต่อความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจครอบครัวของสมาชิกรุ่นต่อไป

2. ความมีนวัตกรรม (Innovativeness) หมายถึง ความพยายามที่จะนำเสนอสิ่งใหม่ๆ ที่เกิดจากจากประสบการณ์ หรือการทดลอง แล้วน าไปสู่พัฒนาความคิดสร้างสรรค์โดยมีจุดมุ่งหมายให้เป็น กระบวนการทำงาน สินค้า หรือบริการใหม่ๆ ซึ่งความมีนวัตกรรมนั้นถูกยกย่องว่าเป็นคุณลักษณะที่สำคัญประการหนึ่งของผู้ประกอบการ การสร้างสิ่งใหม่เข้าสู่ตลาด ทำให้เกิดผลกระทบสภาวะตลาดที่มีอยู่ในปัจจุบันและเป็นการกระตุ้นความต้องการใหม่ผ่านกระบวนการความคิดสร้างสรรค์ (Schumpeter, 1976) การสร้างนวัตกรรมนั้นต้องเกิดจากความเต็มใจที่จะออกจากความสามารถที่คุ้นเคยหรือการปฏิบัติกิจกรรมเดิมๆ ไปสู่การสร้างสุดยอดเทคโนโลยี ไม่ว่าจะเป็นนวัตกรรมที่เกิดจากการปรับปรุงและพัฒนาจากสิ่งดั่งเดิมให้ดีขึ้น หรือการสร้างความเปลี่ยนแปลงที่ยิ่งใหญ่ (Hage, 1980) นวัตกรรมจึงมีความเกี่ยวข้องกับบริบทของภาวะความเป็นผู้ประกอบการ เนื่องจากแนวความคิดใหม่ๆ จะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อ เจ้าของธุรกิจหรือตัวผู้ประกอบการมีส่วนร่วมในการสนับสนุนและผลักดันให้เกิดความคิดแปลกใหม่ ทำให้เกิดกระบวนการความคิดสร้างสรรค์ที่อาจส่งผลให้เกิดผลิตภัณฑ์(Product) บริการ (Service) หรือกระบวนการทำงาน (Process) ใหม่ๆ ในการดำเนินธุรกิจ (Dess and Lumpkin, 2005) จากการศึกษาที่ผ่านมาแสดงให้เห็นว่าธุรกิจครอบครัวมีแนวโน้มที่จะให้ความสำคัญกับการสร้างนวัตกรรมน้อยกว่าธุรกิจทั่วไปก็ตาม (Morck, Strangeland, and Yeung, 2000) สำหรับธุรกิจครอบครัวแล้วความมีนวัตกรรมถือได้ว่าเป็นมิติที่สำคัญมากของ ภาวะความเป็นผู้ประกอบการที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานในระยะยาว ร่วมกับความเป็นอิสระในการบริหารงาน และการท างานเชิงรุก (Nordqvist,2008) จากการศึกษาของKellermanns , Eddleston, Sarathy, and Murphy(2012) พบว่าความมีนวัตกรรมนั้นส่งผลทั้งเชิงบวกและเชิงลบต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจครอบครัว การที่ผู้นำธุรกิจครอบครัวมักจะใช้ระบบบริหารจากศูนย์กลาง ทำให้อำนาจในการตัดสินในไม่ถูกกระจายออกไปทำให้ความคิดเห็นบางอย่างไม่อาจนำมาพูดคุยเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างทีมบริหารได้ (Ensley and Pearson, 2005) แต่อย่างไรก็ตามธุรกิจครอบครัวหลายๆ ธุรกิจถือกำเนิดมาจากการสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ เช่น บริษัทผลิตรถยนต์ Ford ที่เริ่มต้นธุรกิจด้วยการสร้างนวัตกรรมด้านยานยนต์ และยังคงให้ความสำคัญกับการสร้างวัฒนธรรมองค์กรสู่การเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรม (Kelly,2000) ดังนั้น จิตวิญญาณของผู้ประกอบการผู้ก่อตั้งนั้น ที่มีชีวิตอยู่ในความคิดและการกระทำที่เป็นนวัตกรรมใหม่ที่มักจะแสดงความกว้างขวางภายในเรื่องเล่าขององค์กร นอกจากนี้ในสภาพแวดล้อมที่เต็มไปด้วยการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้นและภัยคุกคามที่มีความดันที่เพิ่มขึ้นเกี่ยวกับประเภทลิตรของ บริษัท ที่จะกลายเป็นผู้ประกอบการและนวัตกรรม (Hamel, 2007) ในทางกลับกันการที่

ธุรกิจครอบครัวมีการบริหารแบบศูนย์กลาง ย่อมมีความสามารถในการตัดสินใจได้อย่างรวดเร็ว ยืดหยุ่น และมีความมุ่งมั่น เพียงพอที่จะค้นหาโอกาสใหม่ ๆ (Miller and Le Breton-Miller,2005) หรืออีกนัยหนึ่งคือการบริหารงานแบบธุรกิจครอบครัวนั้นจะมีวิธีการบริหารแบบไม่เป็นทางการมากกว่าธุรกิจทั่วไป มีกรรมการจากภายนอกเพียงไม่กี่คน และไม่มีค่อยถูกตรวจสอบจากภายนอก (Carney, 2005) ทำให้การพิจารณาทางด้านการเงินไม่ใช่ประเด็นสำคัญต่อการลงทุนในนวัตกรรมใหม่ๆ ของธุรกิจครอบครัว (Naldi, Nordqvist, Sjöberg and Wiklund, 2007) จากการศึกษาของ McCann, Leon-Guerrero and Haley, (2001) พบว่าธุรกิจครอบครัวที่ดำเนินธุรกิจมาไม่นานและเป็นธุรกิจขนาดเล็กมักจะมีนวัตกรรมมากกว่าธุรกิจครอบครัวเก่าแก่และมีขนาดใหญ่ นอกจากนี้นวัตกรรมยังมีส่วนช่วยเพิ่มโอกาสให้ธุรกิจมีศักยภาพในการสร้างผลประกอบการที่ดีขึ้นได้ในระยะยาม (Eddleston, Kellermans and Sarathy, 2008; McCann et al., 2001)

3. การทำงานเชิงรุก(Proactiveness) หมายถึง ลักษณะของการมองไปข้างหน้าเพื่อแสวงหาความเป็นผู้นำในตลาด โดยการมองหาโอกาสใหม่ ๆ ที่อาจจะเกี่ยวข้องหรือไม่เกี่ยวข้องกับธุรกิจที่ดำเนินงานอยู่ในปัจจุบันเพื่อนำเสนอผลิตภัณฑ์ใหม่ รวมถึงการสร้างแบรนด์ให้สามารถแข่งขันได้แม้จะอยู่ในช่วงธุรกิจอิ่มตัว (Venkatraman, 1989, p. 949) ส่วน Lumpkin and Dess(2001, p. 431) กล่าวว่า การทำงานเชิงรุก คือ การที่ผู้ประกอบการพยายามมองหาโอกาส ที่จะนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือบริการใหม่ก่อนคู่แข่ง ด้วยการคาดการณ์ความต้องการของผู้บริโภคในอนาคต รวมถึงการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมในอนาคตอันที่จริงการทำงานเชิงรุกให้ความสำคัญกับความคิดริเริ่มของผู้ประกอบการในการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน(Courpasson et al., 2011) โดยการคาดการณ์ถึงความต้องการของตลาดในอนาคต หรือแม้กระทั่งความเปลี่ยนแปลงเพื่อออกจากสภาพแวดล้อมเดิมๆ ไปสู่การสร้างสภาพแวดล้อมใหม่ของตนเอง จากการศึกษาของ Kreiser et al. (2002)แสดงให้เห็นว่า ในลักษณะของภาวะความเป็นผู้ประกอบการ มิติของการทำงานเชิงรุกในบริบทของธุรกิจครอบครัวแล้ว มักถูกให้ความสำคัญน้อยกว่าด้านอื่นๆ เช่น ความมีนวัตกรรม และการยอมรับความเสี่ยง (Nordqvist,2008) และยังชี้ให้เห็นว่าการทำงานเชิงรุก คือการที่ประกอบการมีวิสัยทัศน์และความคิดริเริ่มในการดำเนินกิจกรรมต่างๆ เพื่อค้นหาโอกาสและการเจริญเติบโตของธุรกิจภายใต้การเปลี่ยนแปลงของตลาดในอนาคตถึงแม้การท างานเชิงรุกของผู้ประกอบการจะมีอิทธิพลอย่างสูงต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจ (Miller, 1983) แต่เมื่อศึกษาในบริบทของธุรกิจครอบครัวอาจมีผลลัพธ์ที่แตกต่างกันตัวอย่างเช่น การศึกษาของ Daily and Thompson (1994) ที่ได้ศึกษาการท างานเชิงรุกของเจ้าของธุรกิจครอบครัวในเชิงกลยุทธ์ พบว่า การนำสินค้าหรือบริการเข้าสู่ตลาดใหม่ อาจจะไม่ได้เป็นปัจจัยบ่งชี้ถึงความแข็งแกร่งและการเจริญเติบโตของธุรกิจครอบครัว เพราะในความเป็นจริงแล้วการจัดการเชิงกลยุทธ์ที่ธุรกิจครอบครัวใช้มากที่สุด ก็คือกลยุทธ์ที่เน้นการควบคุมค่าใช้จ่ายอย่างมีประสิทธิภาพมากกว่ากลยุทธ์ในการสร้างผลิตภัณฑ์ใหม่ (Daily and Dollinger, 1992; Ibrahim et al., 2003) นอกจากนี้ในการศึกษาเกี่ยวกับการท างานของธุรกิจครอบครัวโดยทำการเปรียบเทียบระหว่างรุ่นพบว่า ผู้บริหารธุรกิจครอบครัวในรุ่นที่ 2 จะมีการท างานเชิงรุกน้อยกว่ารุ่นที่ 1 และรุ่นที่ 3(Martin and Lumpkin, 2003) จึงแสดงให้เห็นว่าลักษณะของผู้นำธุรกิจครอบครัวในประเด็นของการทำงานเชิงรุกนั้นอาจขึ้นอยู่กับรุ่นก็ได้

4. ความก้าวร้าวในการแข่งขัน (Competitive Aggressiveness) หมายถึงความพยายามในการแข่งขันกับคู่แข่งขันในธุรกิจ มีการตอบสนองต่อการแข่งขันที่รุนแรง เพื่อพัฒนาตำแหน่งของธุรกิจหรือขจัดคู่แข่งขันในตลาด ความก้าวร้าวในแข่งขันนั้นเป็นส่วนประกอบสำคัญของความสำเร็จทางธุรกิจ เช่นเดียวกับการใช้กลยุทธ์ทางทหารในหนังสือ The Art of War ของซุน วู ที่โด่งดังไปทั่วโลกจุดเน้นของหนังสือเล่มนี้คือการทำความเข้าใจถึงวิธีการใช้กลยุทธ์ที่มีประสิทธิภาพ ความก้าวร้าวในการแข่งขันเป็นลักษณะท่าทางของการต่อสู้เพื่อตอบสนองเป้าหมายเชิงรุกโดยมุ่งเป้าไปที่การเอาชนะภัยคุกคามในตลาด รวมถึงการมีส่วนร่วมของในกระบวนการออกแบบและการกำหนดกลยุทธ์ โดยมุ่งเป้าไปที่การปกป้องตำแหน่งทางการตลาด หรือต่อสู้กับการเปลี่ยนแปลงในอุตสาหกรรม และสภาพแวดล้อมต่างๆ เพื่อความอยู่รอดของธุรกิจ (Smith,Ferrier, and Grimm, 2001b) เช่น การใช้กลยุทธ์การตัด

ราคา โดยยอมเสียสละการทำกำไรเพื่อให้บรรลุเป้าหมายส่วนแบ่งการตลาดที่กำหนดไว้ (Venkatraman, 1989) หรือการใช้จ่ายเงินจำนวนมากเพื่อการลงทุนในการสร้างผลิตภัณฑ์ให้มีคุณภาพเหนือกว่าคู่แข่ง (MacMillan and Day, 1987) ความก้าวร้าวในการแข่งขันนั้นเป็นสิ่งสำ คัญสำหรับธุรกิจที่ต้องการที่จะเข้าสู่ตลาดใหม่ หรือต้องเผชิญกับการแข่งขันที่รุนแรง (Chen and Hambrick, 1995)ลักษณะหรือวัฒนธรรมของธุรกิจครอบครัวอาจเป็นตัวสกัดกั้นการส่งเสริมความก้าวร้าวในการแข่งขัน เนื่องจากธุรกิจครอบครัวมักจะกังวลเกี่ยวกับชื่อเสียงของวงศ์ตระกูล รวมถึงการตัดสินใจที่จะดำเนินการใดๆ นั้น ไม่ได้ส่งผลกระทบเฉพาะตัวผู้บริหารเท่านั้นแต่จะส่งผลถึงสมาชิกทุกคนในครอบครัว (Shanker and Astrachan, 1996) ดังนั้นผู้นำต้องให้ความตระหนักถึงความเสียหายที่รุนแรงต่อชื่อเสียงของธุรกิจครอบครัวหากมีความก้าวร้าวในการแข่งขันมากเกินไปจึงเกิดความลังเลที่จะใช้กลยุทธ์นี้(Dyer and Whetten, 2006). ส่วนการศึกษาของ Martin and Lumpkin (2003) พบว่า การบริหารธุรกิจโดยทายาทรุ่นต่อมา จะให้ความสำคัญกับการควบคุม และการมุ่งเน้นที่คุณค่า รวมถึงผลกำไรมากกว่าความก้าวร้าวในการแข่งขันเพื่อแย่งส่วนแบ่งการตลาด จึงทำให้ระดับของความก้าวร้าวในการแข่งขันของธุรกิจครอบครัวที่บริหารงานโดยสมาชิกรุ่นต่อๆ มาลดลง ส่วนการศึกษาเชิงคุณภาพของ Nordqvist (2008) จากการสัมภาษณ์ทายาทธุรกิจครอบครัวบางคนเลือกที่จะต่อสู้กับคู่แข่งขัน

อย่างไรก็ตามการศึกษาจาก Miles and Snow (1978) พบว่า ลักษณะของความก้าวร้าวในการแข่งขันนั้นจะช่วยป้องกันธุรกิจจากคู่แข่งได้ดังนั้นการแข่งขันที่รุนแรงและก้าวร้าวจึงเป็นกลยุทธ์ที่ถูกนำมาใช่บ่อยๆ ในการบริหารธุรกิจครอบครัว (Daily and Dollinger, 1992) แต่ก็เป็นที่น่าสังเกตว่าถึงแม้ธุรกิจครอบครัวจะไม่ให้ความสำคัญกับความก้าวร้าวในการแข่งขัน แต่เมื่อไหร่ก็ตามที่มีภัยคุกคามเกิดขึ้น จะดำเนินกลยุทธ์การแข่งขันที่ดุเดือดทันที (Gomez-Mejia, Haynes, Nunez-Nickel, Jacobson, and Moyano-Fuentes, 2007) ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Hamel (2007) ที่กล่าวว่าเมื่อมีภัยคุมคามธุรกิจครอบครัวจะมีการตัดสินใจที่รวดเร็วฉับไวและอาจจะรุนแรง เพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมและภัยคุกคามที่จะเกิดขึ้น ด้วยโครงสร้างการบริหารเป็นแบบศูนย์แนวราบและไม่เป็นทางการมากนัก ทำให้ผู้บริหารธุรกิจครอบครัวมีความคล่องตัวในการตัดสินใจมากกว่าธุรกิจทั่วไป และสามารถตอบโต้คู่แข่งได้อย่างรวดเร็วและรุนแรง (Sirmon and Hitt, 2003)

5. การยอมรับความเสี่ยง (Risk Taking) หมายถึง การตัดสินใจและการปฏิบัติภายใต้สถานการณ์ที่มีความไม่แน่นอน หรืออาจต้องเผชิญกับความเสี่ยงต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นโดยมีระดับของความเต็มใจที่จะการยอมรับความเสี่ยงต่อการสูญเสียทรัพยากรจำนวนมาก (Miller and Friesen 1978, p. 932)จากการศึกษาที่ผ่านมาทำให้เห็นภาพแนวโน้มของการยอมรับความเสี่ยงในธุรกิจครอบครัวชัดเจนขึ้น (Gomez-Mejia et al. 2007; Morck and Yeung 2003) โดยการศึกษาของGomez-Mejia et al. (2007) พบว่า ธุรกิจครอบครัวจะทำการตัดสินใจบนพื้นฐานของแน่นอนในสถานการณ์นั้น เพื่อปกป้องความมั่งคั่งของครอบครัวซึ่งธุรกิจครอบครัวยอมรับความเสี่ยงในการบริหารธุรกิจ แต่ในเวลาเดียวกันก็มักหลีกเลี่ยงการตัดสินใจที่จะทำให้ความเสี่ยงรุนแรงขึ้นสำหรับการศึกษาของ Naldi et al. (2007) พบว่า การยอมรับความเสี่ยงของธุรกิจครอบครัวมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการท างานเชิงรุกและนวัตกรรม แต่ส่งผลเชิงลบต่อผลการดำเนินงานทางการเงินส่วนZahra and Hayton(2005) พบว่าประธานกรรมการบริหาร (CEO) รุ่นผู้ก่อตั้ง ไม่ส่งผลต่อความเสี่ยงแต่ในขณะที่ประธานกรรมการบริหารที่ดำรงตำแหน่งในระยะยาวมีผลกระทบเชิงลบต่อความเสี่ยงโดยNordqvist (2008) พบว่าในธุรกิจครอบครัว นั้นมีสัญญาณของการยอมรับความเสี่ยงและความก้าวร้าวในการแข่งขันน้อยกว่า เมื่อเทียบกับการท างานเชิงรุก การมีนวัตกรรม และความเป็นอิสระในการบริหาร Martin and Lumpkin (2003) พบว่า ทายาทที่เข้ามาบริหารธุรกิจครอบครัวในรุ่นต่อๆ มามักจะหลีกเลี่ยงความเสี่ยง ดังนั้นการศึกษาเกี่ยวกับการยอมรับความเสี่ยงของธุรกิจครอบครัวมักแบ่งออกเป็นประเด็นของการหลีกเลี่ยงความเสี่ยง และแนวโน้มที่จะยอมรับความเสี่ยง โดยทำการตรวจสอบความเสี่ยงในแง่ของการกู้ยืมจากครอบครัวเพื่อนำมาใช้ในการลงทุน ทำให้สภาวะการชดใช้หนี้มีความยืดหยุ่น จึงส่งผลให้ธุรกิจสามารถทำกำไรที่เพิ่มขึ้น การศึกษาส่วนใหญ่ มีแนวคิดว่าธุรกิจครอบครัวมีความเป็นอนุรักษ์นิยมและชอบหลีกเลี่ยง

ความเสี่ยงเกี่ยวกับการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ (Carney, 2005; Schulze, Lubatkin, and Dino, 2003). ตัวอย่างเช่น การศึกษาของ Naldi et al.(2007) ที่ได้ทำการศึกเกี่ยวกับการยอมรับความเสี่ยงของผู้ประกอบการในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศสวีเดน พบว่า การยอมรับความเสี่ยงในธุรกิจครอบครัวนั้นมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานอย่างมีนัยสำคัญแต่น้อยกว่าธุรกิจทั่วไป แต่ระดับการยอมรับความเสี่ยงของผู้ประกอบการรุ่นแรกจะสูงขึ้นเมื่อธุรกิจเกิดภัยคุกคาม (Gomez-Mejia et al., 2007)

จากการศึกษาของ Campos et al., (2012)โดยทำการศึกษาความสัมพันธ์ของสินค้า/บริการและเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อนวัตกรรม ทำการเก็บข้อมูลจากผู้ประกอบการรุ่นก่อตั้งในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับนวัตกรรมด้านผลิตภัณฑ์ การบริการ และเทคโนโลยี และแนวโน้มของพฤติกรรมความมีนวัตกรรม โดยทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นเจ้าของธุรกิจ ด้วยแบบวัดของ Miller (1983) Covin and Slevin, (1989) เพื่อนำมาใช้ในการวัดภาวะความเป็นผู้ประกอบการทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ความมีอิสระในการบริหาร (Autonomy) การมีนวัตกรรม (Innovativeness) การยอมรับความเสี่ยง (Risk-Taking) การปฏิบัติการเชิงรุก (Proactiveness) และความก้าวร้าวต่อการแข่งขัน(Competitive Aggressiveness) โดยมีข้อคำถามทั้งสิ้น 14 ข้อ และใช้สเกลการวัดแบบลิเคิร์สเกล 7 ระดับ จากไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง จนถึงเห็นด้วยอย่างยิ่งผลจากการการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (confirmatory factor analysis: CFA) พบว่าตัวแบบมีความกลมกลืนกันเป็นอย่างดี $\chi 2/df$ = 2.131,GFI = 0.913, CFI = 0.941 น้ำหนักองค์ประกอบของแต่ละตัวบ่งชี้มีนัยสำคัญทางสถิติ($t > 1.96$, $p < 0.001$) ซึ่งมีลำดับตั้งแต่ 0.48 ถึง 0.83. และจากการศึกษาของ Unai et al., (2012) พบว่าการวัดภาวะความเป็นผู้ประกอบการด้วยเครื่องมือวัดของนักวิจัยกลุ่มต่างๆ แบ่งออกเป็น 2 กลุ่มคือกกลุ่มที่อธิบายถึงตัววัดภาวะความเป็นผู้ประกอบการ 3 ประการด้วยกัน ประกอบด้วย ความมีนวัตกรรมการยอมรับความเสี่ยง และการทางานเชิงรุก ซึ่งถูกพัฒนาขึ้นโดย Miller (1983) และ Covin and Slevin (1989) และกลุ่มที่ 2 ได้แก่ภาวะความเป็นผู้ประกอบการตามแนวคิดของ Lumpkin and Dess (1996) ที่ได้พัฒนาต่อยอดจากแนวคิดของ Miller (1983) และ Covin and Slevin (1989) โดยได้เพิ่มตัววัดภาวะความเป็นผู้ประกอบการเป็น 5 ประการด้วยกัน คือ ความมีนวัตกรรม การยอมรับความเสี่ยง การทำงานเชิงรุก ความก้าวร้าวในการแข่งขัน และความเป็นตัวของตัวเอง

สรุป

จากการทบทวนวรรณกรรมผู้วิจัยได้นำแนวคิดของ Lumpkin and Dess (2005) ที่ได้พัฒนาต่อยอดจากแนวคิดของ Miller (1983) และ Covin and Slevin (1989) มาเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาตัวชี้วัดภาวะความเป็นผู้ประกอบการที่ส่งผลต่อความสำเร็จของธุรกิจครอบครัว พบว่า ตัววัดภาวะความเป็นผู้ประกอบการ 5 องค์ประกอบของ Lumpkin and Dess (2005) ได้แก่ ความเป็นอิสระในการบริหารงาน ความมีนวัตกรรม การทำงานเชิงรุก ความก้าวร้าวในการแข่งขันและ การยอมรับความเสี่ยงสามารถนำมาอธิบายภาวะความเป็นผู้ประกอบการในธุรกิจครอบครัวได้ชัดเจนที่สุด สำหรับการศึกษาเกี่ยวกับธุรกิจครอบครัวแล้ว ภาวะความเป็นผู้ประกอบการนั้นมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการอธิบายถึงความสามารถในการดำเนินกิจการและผลักดันให้ธุรกิจเติบโตอย่างยั่งยืน (Nordqvist, 2008) ซึ่งทำให้ธุรกิจมีศักยภาพในการการดำเนินธุรกิจที่เด่นชัดมาก (Eddleston et al., 2008)

เอกสารอ้างอิง

กระทรวงอุตสาหกรรม .(2559).ธุรกิจครอบครัว.เข้าถึงได้ที่ http://www.industry.go.th/industry/index.php/th/knowledge/item/10603-2016-05-23-05-38-40

Anderson, R. C., &Reeb, D. M. (2003a). Founding-family ownership and firm performance:Evidence from the S&P 500. Journal of Finance, 58, 1301–1328.

Antoncic, B., and Hisrich, R.D. 2001.Intrapreneurship: Construct refinement and crosscultural validation. Journal of Business Venturing, 16(5), 495-527.

Carney, M. (2005).Corporate governance and competitive advantage in family-controlled firms. Entrepreneurship: Theory and Practice, 29(3), 249–265.Casillas JC, Moreno AM. (2010). The relationship between entrepreneurial orientation and growth: The moderation role of family involvement. Entrepreneurship & Regional Development 22, 265–291.

MJ, Hambrick DC. (1995). Speed, stealth, and selective attack: how small firms differ from large firms in competitive behavior. Academy of Management Journal 38(2),453–482.

Campos H. M., de la Parra J. P. N., Parellada F. S. (2012). The Entrepreneurial OrientationDominant Logic-performance relationship in new ventures: an exploratory quantitative study. BAR, Rio de Janeiro, 9, Special Issue, 4, 60-77

Courpasson, D., Dany, F. and Clegg, S. R. (2011).Resisters at Work: Generating Productive Resistance in the Workplace. Organization Science, Published online ahead of print May 17, 2011.

Covin, J. G., and Slevin, D. (1989).Strategic Management of Small Firms in Hostile and Benign Environments. Strategic Management Journal 10(1), 75.

Covin, J. G., &Slevin, D. P. (1991).A conceptual model of entrepreneurship as firm behavior.Erurepreneurship Theory & Practice, 16(1), 7-25.

Daily C. M. and Dollinger M. J., (1992).An empirical examination of ownership structure in family and personally managed firms.Family Business Review 5(2).

Daily, C. M., & Thompson, S. S. (1994). Ownership structure, strategic posture, and firm growth: An empirical examination.Family Business Review, 7(3), 237-250.

Dess, G. D., Lumpkin, G. T. and McGee, J. E. (1999).Linking corporate entrepreneurship to strategy, structure and process: suggested research directions. Entrepreneurship : Theory & Practice, 23(3): 85-102.

Dyer, W. G. &Whetten, D. A. (2006). Family firms and social responsibility: Preliminary evidence from the S&P 500. Entrepreneurship Theory and Practice, 30, 785-802.

Eddleston,, K. A. Kellermans, F. W. Sarathy, R. (2008) "Resource configuration in family firms: Linking resources, strategic planning and technological opportunities to performance". Journal of Management Studies.Vol: 45 Issue: 1 Pages: 26-50.

Ensley, M. D., & Pearson, A. W. (2005).An exploratory comparison of the behavioral dynamics of top management teams in family and nonfamily new ventures:Cohesion, conflict, potency, and consensus. Entrepreneurship Theory and Practice, 29,267-284.

Gomez-Mejia, L. R., Haynes, K., Nuñez-Nickel, M., Jacobson, K. J. L., &Moyano-Fuentes, J.(2007).Socioemotional wealth and business risks in family-controlled firms:Evidence from Spanish olive oil mills. Administrative Science Quarterly, 52, 106-137.

Gürbüz, G. &Aykol, S. (2009). Entrepreneurial management, entrepreneurial orientation and Turkish small firm growth. Management Research News, 32(4): 321–336.

Hage J. (1980). Theories of Organizations: Form, Process, and Transformation. New York:Wiley.

Hamel, G. (2007). The future of management. Boston: Harvard Business School Press.

Kellermanns, F. W., K. A. Eddleston, R. Sarathy, and F. Murphy. (2012).Innovativeness in Family Firms: a Family Influence Perspective. Small Business Economics, 38(1), 85-101.

Kelly, P. M. (2000). Towards a Sustainable Response to Climate Change.inHuxham, M. and Sumner, D. (eds.), Science and Environmental Decision-Making,Pearson Education, Harlow, pp. 118–141.

Klein, S. B. (2000). Family businesses in Germany: Significance and Structure.Family Business Review, 13(3), 157-181.

Kraus, S., Harms, R. and Fink, M. (2010), "Entrepreneurial marketing: moving beyond marketing in new ventures", International Journal of Entrepreneurship and Innovation Management, Vol. 11 No. 1, pp. 19-34.

Kreiser, P. M., Marino, L. D., & Weaver, K. M. (2002).Assessing the psychometric properties of the entrepreneurial orientation scale : A multi-country analysis. Entrepreneurship Theory and Practice 26, 71-92.

Kuratko, D. F. and Hodgetts, R. M. (2007).Entrepreneurship: Theory, Process, Practice 7th ed. Mason, Ohio: South-Western College Publishers.

Lee, Les Tien-Shang and Sukoco, B. M. (2007).The Effects of Entrepreneurial Orientation and Knowledge Management Capability on Organizational Effectiveness in Taiwan : The Moderating Role of Social Capital. International Journal of Management (IJM), 24(3), 549-572.

Lee S. M., and Lim, S. (2009).Entrepreneurial orientation and the performance of service business. Journal of Service Business, 3, 1–13

Litz R. A. (1995). The family business: Toward definitional clarity. Family Business Review,8(2), 71-81

Martin, L. & Lumpkin, T. (2003).From EO to ‚Family Orientation': Generational Differences in the Management of Family Businesses. Paper presented at the 22nd.Babson College Entrepreneurship Research Conference, Babson College, Wellesley,MA, USA.

Miller, D. (1983). The correlates of entrepreneurship in three types of firms, Management Science, 29, (7) 770-791.

Miller, D., & Friesen, P. (1978).Archetypes of strategy formulation. Management Science, 24,921-933.

Miller D. and Le Breton-Miller I. (2005).Managing for the long run. Boston: Harvard Business School Press.

Morck, R. and Yeung, B. (2003).Agency problems in large family business groups.Entrepreneurship Theory and Practice, 27, 367–382.

Morris, M.H., Kuratko, D.F., and Covin, J.G. (2008).Corporate Entrepreneurship and Innovation(Mason, OH: Thomson/SouthWestern Publishers).

Naldi, L., Nordqvist, M., Sjöberg.K. &Wiklund, J. (2007), Entrepreneurial Orientation, Risk Taking and Performance in Family Firms. Family Business Review, 10 (1), 33-47

Nordqvist, M. (2008).UnternehmerischeAusrichtung in Familienunternehmen.Zeitschriftfür KMU und Entrepreneurship, 55 (1), 62-78.

Pinchot , G. 1985. Intrapreneuring: Why You Don't Have to Leave the Corporation to Become an Entrepreneur. New York, NY: Harper & Row.

Schepers.J, Wim V., Tensie S. and Eddy L.(2014).The entrepreneurial orientation–performance relationship in private family firms: the moderating role of socioemotional wealth.Small Bus Econ , 43, 39–55.

Schumpeter, J. A. (2008). The Theory of Economic Development.An Inquiry into Profits,Capital, Credit, Interest, and the Business Cycle. New Brunswick, NJ, London:Transaction Publishers. (1934).

Schulze, W. G., Lubatkin, M. H., & Dino, R. N. (2003).Exploring the agency consequences of ownership dispersion among the directors of private family firms. Academy of Management Journal, 46(2), 179–194.

Shanker M. C. and Astrachan, J. H. (1996).Myths and realities: Family businesses'contribution to the U.S. economy—a framework for assessing family businessstatistics. Family Business Review, 9(2), 107-122.

Sirmon, D.G. and M.A. Hitt (2003).Managing Resources: Linking Unique Resources,Management, and Wealth Creation in Family Firms. Entrepreneurship Theory andPractice 27(4), 339–358

Smith, K. G., Ferrier, W. J., &Ndofor, H. (2001b). Competitive dynamics research: Critique and future directions. In M. A. Hitt, R. E. Freeman, & J. S. Harrison (Eds.), The Blackwell Handbook of Strategic Management: 315-361. Malden, MA: Blackwell Publishers.

Stevenson H. H. and J. C. Jarillo (1990).A paradigm of entrepreneurship: Entrepreneurial management. Strategic Management Journal, 11,17-27.

Stoy Hayward. (1989). Staying the Course: Survival Characteristics of the Family Owned Business. London: Stoy Hayward.

Venkatraman, N. (1989). Strategicorientation of business enterprises : The construct, dimensionality, and measurement. Management Science, 35(8): 942-962.

Vora, D., Vora, J., &Polley, D. (2012).Applying entrepreneurial orientation to a medium sized firm. International Journal of Entrepreneurial Behaviour& Research, 18(3), 352–379.

Westhead, P. and Cowling, M. (1997).Performance Contrast Between Family and NonFamily UnquotedCompanies in the UK. International Journal of Entrepreneurial Behaviour and Research,Volume 3(1), 30-52. Zahra, S.A., Hayton, J., (2008).The effect of international venturing on firm performance: the moderating influence of absorptive capacity. Journal of Business Venturing 23, 195–220.

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – นามสกุล	ดร.วรินทร์ทิพย์ กำลังแพทย์
วัน เดือน ปีเกิด	1 ตุลาคม 2523
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	31/1 ต.หนองปากโลง อ.เมือง จ.นครปฐม 73000 โทรศัพท์ 0899241558
ตำแหน่งหน้าที่การงาน	อาจารย์ประจำมหาวิทยาลัยเวสเทิร์น
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น 4 หมู่ 11 ถ.หทัยราษฎร์ ต.ลาดสวาย อ.ลำลูกกา จ.ปทุมธานี โทรศัพท์ (02) 563-5252-3

ชื่อ – นามสกุล	ดร.ยศพงศ์ รัตนมุง
วัน เดือน ปีเกิด	26 กุมภาพันธ์ 2512
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	188 ม.8 ต.สวนกล้วย อ.บ้านโป่ง จ.ราชบุรี โทรศัพท์ 0874191597
ตำแหน่งหน้าที่การงาน	ผู้ตรวจสอบกิจการสหกรณ์การเกษตรปศุสัตว์ราชบุรี จำกัด
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	สหกรณ์การเกษตรปศุสัตว์ราชบุรี จำกัด ตำบลคลองตาคต อำเภอโพธาราม ราชบุรี 70120

ปัจจัยเชิงสาเหตุของความสามารถในการจัดการความเสี่ยงและการกลับมาซื้อซ้ำของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ สำหรับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

CAUSAL FACTORS AND CONSEQUENCES OF ENTERPRISE RISK MANAGEMENT OF E-COMMERCE FOR SMALL AND MEDIUM ENTERPRISES

ผู้วิจัย ดร.อนันตพร วงศ์คำ
อาจารย์ประจำคณะบริหารธุรกิจและรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยเชิงสาเหตุของความสามารถในการจัดการความเสี่ยงและการกลับมาซื้อซ้ำของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ สำหรับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม มีวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อ 1) ศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีผลต่อการจัดการความเสี่ยงและการกลับมาซื้อซ้ำของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ สำหรับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม 2) วิเคราะห์อิทธิพลของปัจจัยเชิงสาเหตุของการจัดการความเสี่ยงและการกลับมาซื้อซ้ำของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ สำหรับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ตามแนวทางการวิจัยเชิงปริมาณ ดำเนินการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีต่างๆ และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง จากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Sources) เพื่อนำมาใช้ในการพัฒนากรอบแนวคิดการวิจัย ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ กลุ่มผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ที่ดำเนินธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ โดยต้องเป็นธุรกิจที่ใช้ IT เป็นฐานในการประกอบธุรกิจ รวมทั้งสิ้น จำนวน 527,324 ราย ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 450 ราย โดยอาศัยแนวคิดของเลสลี่ คิช (Leslie Kish) สถิติที่ใช้ในวิจัยประกอบด้วยการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product-Moment Correlation Coefficient) วิเคราะห์ความเที่ยงของตัวแปรแฝงและค่าเฉลี่ยของความแปรปรวนที่ถูกสกัดได้พิจารณาความเที่ยงของตัวแปรแฝง และค่าเฉลี่ยของความแปรปรวนที่ถูกสกัดได้ โดยการใช้สูตรของ ไดอแมนโทพอรลอส และสิกัว วิเคราะห์ Path Analysis ที่ผู้วิจัยทำการศึกษาทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปร มาพัฒนาเป็นกรอบแนวคิดการวิจัย และกำหนดให้เป็นโมเดลการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ด้วยโปรแกรม LISREL for Windows version 8.80 เพื่อตรวจสอบความกลมกลืนของโมเดลการวิจัยกับข้อมูลเชิงประจักษ์ผลการวิจัยพบว่า

1. การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างของโมเดลเทคโนโลยีสารสนเทศ โมเดลพฤติกรรมผู้บริโภค โมเดลการรักษาความปลอดภัย และโมเดลความสามารถในการจัดการความเสี่ยงและการกลับมาซื้อซ้ำ พบว่า ความสามารถในการจัดการความเสี่ยงและการกลับมาซื้อซ้ำมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

2. ผลการวิเคราะห์การตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลสมการโครงสร้างกับความสามารถในการจัดการความเสี่ยงและการกลับมาซื้อซ้ำ พบว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ พฤติกรรมผู้บริโภค การรักษาความปลอดภัย ส่งอิทธิพลทางบวกต่อความสามารถในการจัดการความเสี่ยงและการกลับมาซื้อซ้ำ โดยตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความสามารถในการจัดการความเสี่ยงและการกลับมาซื้อซ้ำ มากที่สุด คือ เทคโนโลยี รองลงมาได้แก่ พฤติกรรมผู้บริโภค และการรักษาความปลอดภัยตามลำดับ

คำสำคัญ : การจัดการความเสี่ยง / การกลับมาซื้อซ้ำ / ธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

ABSTRACT

Research Causal factor of risk management capability and re-purchase of e-commerce business. For small and medium enterprises The objectives of the research were to: 1) study the relationship of causal factors affecting the risk management and re-purchase of e-commerce business. 2) Analyze the influence of causal factors of risk management and re-purchase of e-commerce business. For small and medium enterprises Quantitative research The research was conducted by quantitative research. Conducting theoretical studies and reviewing related literature. Secondary Sources to be used in the development of the research framework. The population of this research is small and medium enterprises (SMEs) engaged in e-commerce. There are a total of 527,324 businesses using IT as their base. 450 samples are based on the concept of Leslie Kish. The statistics used in this study include the analysis of relationships between variables. Pearson's Product-Moment Correlation Coefficient (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) was used to analyze the reliability of latent variables and the mean of extracted variances. And the mean of the variance was extracted. By using the formula. Daman Toralos, and Sikorsky. Path Analysis. The researcher studied theories and research related to variables. Development of a conceptual framework for research. LISREL for Windows version 8.80 was used as a model for the study of empirical data.

1. Structural Integrity Examination of Information Technology Models Consumer behavior model Security model The risk management and repurchase risk management model is consistent with empirical data.

2. The results of the analysis of the conformance of the structural equation model with the ability to manage risk and repurchase found that information technology. consumer behavior Security Positive influences on risk management and return potential. The most influential factors affecting risk management and repurchase are the following. consumer behavior And security, respectively.

Keywords : Risk Management / Return Acquisition / Electronic Commerce Business

บทนำ

การจัดการความเสี่ยงขององค์กร ได้ถูกนำมาประยุกต์ในการกำหนดกลยุทธ์และกิจกรรมทั้งหมดขององค์กร อันจะช่วยให้ผู้บริหารสามารถระบุ ประเมินและจัดการกับความเสี่ยงต่างๆ ที่ต้องเผชิญอย่างคาดไม่ถึง อีกทั้งยังได้ช่วยสนับสนุนการสร้างและรักษาค่านิยมขององค์กร การจัดการความเสี่ยงขององค์กร จะเป็นเหมือนสิ่งที่ช่วยในการสนับสนุนความสามารถในการจัดการความเสี่ยงและกลยุทธ์ให้เป็นแนวทางเดียวกัน เชื่อมโยงความเสี่ยงกับความเติบโตและผลตอบแทน ส่งเสริมการตัดสินใจตอบสนองต่อความเสี่ยง ลดความตื่นตระหนักและความสูญเสียในการปฏิบัติการ ระบุและการจัดการความเสี่ยงระหว่างสถานประกอบได้ สามารถตอบสนองความเสี่ยงที่ซับซ้อนอย่างบูรณาการได้ สามารถฉกฉวยโอกาสและมีการลงทุนอย่างเหมาะสม

มนุษย์มีการดำเนินชีวิตมาตั้งแต่อดีตกาล ผ่านการดำรงชีวิตมาในรูปแบบต่างๆ ตามยุคตามสมัยและมีการดำรงชีวิตในแต่ละยุคที่ไม่เหมือนกัน อาจจะมีคล้ายกันบางแต่ก็ไม่เหมือนกันซะที่เดียว ซึ่งในการดำรงชีวิตของมนุษย์นั้นต้องมีการประสบพบเจอกับเรื่องหรือปัญหาต่างๆ ทำให้มนุษย์เกิดการคิด คิดที่จะทำอะไรซักอย่างเพื่อแก่ปัญหานั้นๆ แรกเริ่มอาจจะคิดแก้ปัญหาเฉพาะหน้าไปก่อนแล้วจากนั้นจึงมีการพัฒนาและต่อยอดความคิดนั้นให้สามารถแก้ปัญหาได้

ดีขึ้นกว่าเดิม จนสามารถแก้ปัญหานั้นได้และมนุษย์ก็มีการคิดอยู่ตลอดเวลา ทำให้มนุษย์มีพัฒนาการ เกิดความคิดประดิษฐ์ในเรื่องต่างๆ ซึ่งมีมากมายตามยุคสมัยของมนุษย์

เทคโนโลยีเองก็เป็นสิ่งหนึ่งที่เกิดจากความคิดและการพัฒนาขึ้นของมนุษย์ เทคโนโลยีมีความสัมพันธ์กับการดำรงชีวิตของมนุษย์มาเป็นเวลานาน เป็นสิ่งที่มนุษย์ใช้ในการแก้ปัญหาพื้นฐาน ในการดำรงชีวิตไม่ว่าจะเป็น การเพาะปลูก ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ในระยะแรกเทคโนโลยีที่นำมาใช้เป็นเทคโนโลยีพื้นฐานไม่สลับซับซ้อนเหมือนดังปัจจุบัน การเพิ่มจำนวนของประชากรและข้อจำกัดด้านทรัพยากรธรรมชาติ รวมทั้งมีการพัฒนาความสัมพันธ์กับต่างประเทศ เป็นปัจจัยสำคัญในการนำและพัฒนาเทคโนโลยีมาใช้มากขึ้น เทคโนโลยีกับวิทยาศาสตร์เองก็มีความสัมพันธ์กันมากเพราะเทคโนโลยีเกิดจากพื้นฐานทางวิทยาศาสตร์ที่มนุษย์ได้ศึกษาค้นคว้าทฤษฎีทางวิทยาศาสตร์มาอย่างต่อเนื่อง ทำให้การพัฒนาเทคโนโลยีเจริญก้าวหน้า ซึ่งความรู้ทางวิทยาศาสตร์ก็เป็นความรู้ที่เกิดจากปรากฏการณ์ทางธรรมชาติที่มนุษย์ได้สังเกตเห็น โดยหลักสำคัญคือ สิ่งที่มนุษย์ใช้อธิบายว่าทำไมจึงเกิดอย่างนั้น

ในปัจจุบันเทคโนโลยีได้มีการพัฒนาเป็นอย่างมากและในการดำเนินชีวิตในปัจจุบันนี้ เทคโนโลยีเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องมากมาย ไม่ว่าจะเป็นการใช้เทคโนโลยีในการสื่อสาร เช่น การใช้โทรศัพท์ หรืออินเตอร์เน็ต สังคมเครือข่าย (Social Network) การใช้เทคโนโลยีในด้านการศึกษา จัดระบบในหน่วยงานต่างๆ ซึ่งมันเป็นสิ่งที่ทำให้เทคโนโลยีมีบทบาทกับมนุษย์จนเทคโนโลยีกลายเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตมนุษย์ไปแล้ว ที่เทคโนโลยีเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของสังคมมนุษย์จึงให้ทั้งผลดีและผลเสียต่างๆ ตามมาเพราะมนุษย์อยู่กันเป็นสังคม ซึ่งสังคมนั้นก็คือคนหมู่มากแล้วเมื่อมีคนมากก็ต้องมีผลต่างๆ ตามมา การนำเทคโนโลยีมาใช้จึงให้ทั้งผลดีและผลเสียนั้นเอง จึงต้องมีความรู้และเลือกใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมกับสภาพสังคม เศรษฐกิจ และความต้องการของประเทศพร้อมทั้งเตรียมแนวทางในการรับมือกับปัญหาที่พร้อมจะเกิดขึ้นได้ทุกเมื่อจากการใช้เทคโนโลยีทั้งที่นึกถึงและคาดไม่ถึง (Oliveira, T. et al., 2011; Bélanger, F., and Crossler, R. E., 2011)

การเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัล และข้อมูลข่าวสาร เป็นฐานรากในการพัฒนา การสร้างความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน และการพัฒนาทางสังคมในด้านต่างๆ ควบคู่กันไป ความก้าวหน้าและนวัตกรรมของเทคโนโลยีดิจิทัล ยังส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลง รูปแบบกระบวนการ โครงสร้างทางด้านกิจกรรมทางเศรษฐกิจและสังคมอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ เทคโนโลยีดิจิทัลทำให้วิถีการดำเนินชีวิตของคนในโลกพลิกโฉมเปลี่ยนไปอย่างสิ้นเชิง โดยที่การนำนวัตกรรมเทคโนโลยีดิจิทัลไปใช้ในวงกว้างนี้เป็นไปอย่างก้าวกระโดดเรื่อยมาจนมาถึงปัจจุบันที่เทคโนโลยี ดิจิทัลหรือเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) กลายเป็นส่วนหนึ่งของระบบเศรษฐกิจและสังคมในทุกๆ มิติ โดยเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนการปฏิรูปกระบวนการผลิต การดำเนินธุรกิจ การค้า การบริการ การศึกษา การสาธารณสุข การจัดการราชการแผ่นดิน รวมทั้งกิจกรรมทางเศรษฐกิจและสังคมอื่นๆ ส่งผลต่อการพัฒนาทางเศรษฐกิจ การพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนในสังคม และการจ้างงานที่เพิ่มขึ้น ทำให้ประชาชน ชุมชน และธุรกิจ เข้าถึงแหล่งข้อมูล แหล่งเรียนรู้ ตลาด และบริการต่างๆ ในรูปแบบใหม่ และเกิดการแลกเปลี่ยนสินค้าและบริการทั้งภายในประเทศ และระหว่างประเทศได้คล่องตัวยิ่งขึ้น ปัจจุบันนี้โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับธุรกิจขนาดกลางและย่อมที่มีต้นทุนการดำเนินการที่จำกัด รูปแบบของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่กลุ่มธุรกิจขนาดกลางและย่อม สามารถนำไปใช้ได้มีอยู่หลายรูปแบบตามแต่ มุมมองและแนวคิดของผู้บริหาร อาจใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เป็นช่องทางหนึ่งในการดำเนินธุรกิจ การตลาด การให้บริการลูกค้า การจัดการองค์กรและอื่นๆ ก็ตามแต่กลยุทธ์ของแต่ละองค์กรเห็นสมควร ประเทศไทยมีการรณรงค์ มีการส่งเสริมการสร้างรายได้เสริมในลักษณะของกลุ่มต่างๆ ไม่ว่าเป็นกลุ่มแม่บ้าน กลุ่มเกษตรกร หรือกลุ่มอะไรก็ตาม หากกลุ่มเหล่านี้มีความเข้มแข็ง มีผู้นำที่มีความรู้ ความสามารถแล้ว โอกาสที่จะส่งเสริมให้กลุ่มเหล่านั้นกลายเป็นกลุ่มธุรกิจขนาดกลางและย่อมก็เป็นไปได้ แนวโน้มของกลุ่มต่างๆ หลายกลุ่มนั้นมีการ

พัฒนารูปแบบการดำเนินการ ความยึดติดกับวิธีหรือรูปแบบการดำเนินการเก่าๆ ลดลง ทำให้มีรูปแบบของการจัดการการจัดการที่ดีขึ้น มีการประยุกต์ใช้ความรู้และเทคโนโลยีเพิ่มมากขึ้น หลายกลุ่มมีการใช้ระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในการสร้างช่องทางการตลาดให้กับกลุ่มตัวเองด้วย

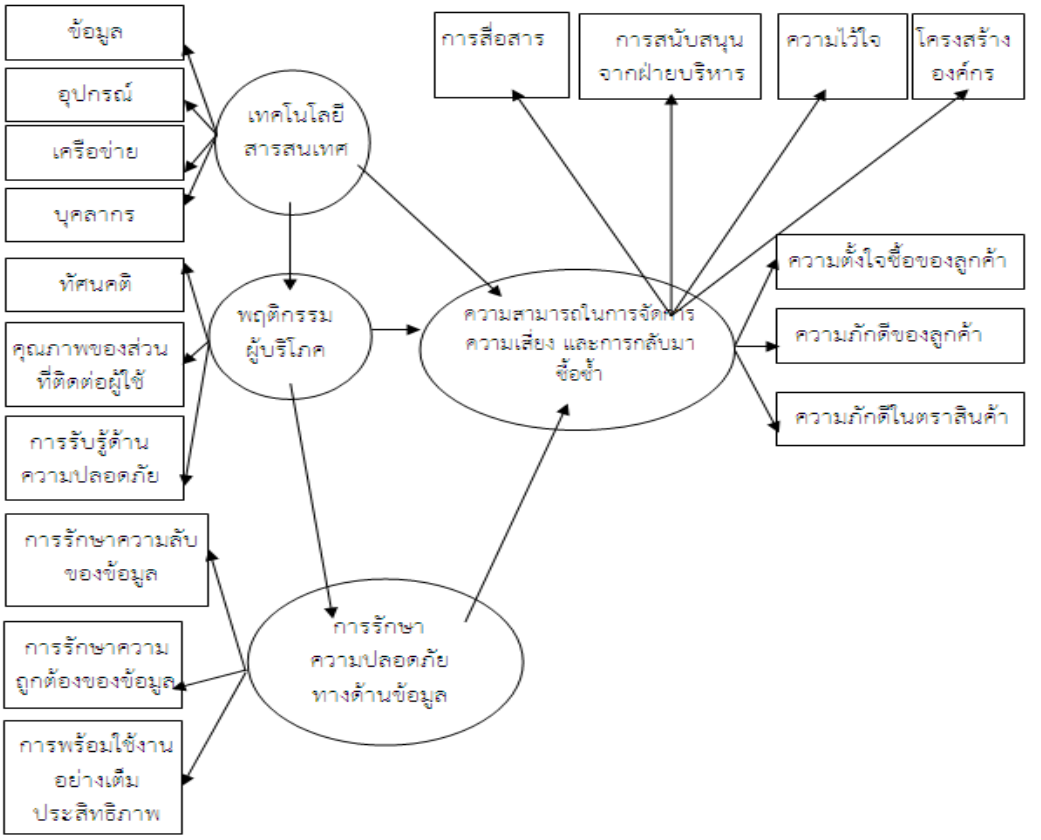
วัตถุประสงค์ของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ

1. ศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีผลต่อการจัดการความเสี่ยงและการกลับมาซื้อซ้ำของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ สำหรับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
2. วิเคราะห์อิทธิพลของปัจจัยเชิงสาเหตุของการจัดการความเสี่ยงและการกลับมาซื้อซ้ำของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ สำหรับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแล้วบูรณาการเป็นกรอบแนวคิดการวิจัยดังนี้



วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยเชิงสาเหตุของความสามารถในการจัดการความเสี่ยงและการกลับมาซื้อซ้ำของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ สำหรับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ตามแนวทางการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยดำเนินการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีต่างๆ และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง จากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Sources) เพื่อทำให้ผู้วิจัยได้รับความรู้พื้นฐานในการวิจัยและนำมาใช้ในการพัฒนากรอบแนวคิดการวิจัย จากนั้นผู้วิจัยจะได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม (Questionnaires) กับกับผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ที่ดำเนินธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ เพื่อศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุและอิทธิพลของปัจจัยเชิงสาเหตุ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ พฤติกรรมผู้บริโภค ความปลอดภัยทางด้านข้อมูล ที่มีผลต่อการจัดการความเสี่ยงและการกลับมาซื้อซ้ำ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ กลุ่มผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ที่ดำเนินธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ โดยต้องเป็นธุรกิจที่ใช้ IT เป็นฐานในการประกอบธุรกิจ รวมทั้งสิ้น จำนวน 527,324 ราย

ผลการสำรวจมูลค่าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย, (2559 : ออนไลน์)

ผู้วิจัยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (Sampling Size) โดยอาศัยแนวคิดของเลสลี่ คิช (Leslie Kish) ได้เสนอแนะว่า ขนาดตัวอย่างที่เหมาะสมขึ้นอยู่กับหลายปัจจัย โดยปัจจัยหนึ่ง คือ เทคนิคที่ใช้ในการวิเคราะห์เส้นทาง (Path Analysis) ที่มีหลักเกณฑ์พื้นฐานว่า ควรมีจำนวนตัวอย่างไม่ต่ำกว่า 25 เท่าของตัวแปรเชิงประจักษ์ (Grace, 2008; Lindeman, Merenda, & Gold, 1980; Zhu, Walter, Rosenbaum, Russell, & Raina, 2006) จากกรอบแนวคิดของการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วยตัวแปรแฝง 4 ตัวแปร และตัวแปรสังเกต 17 ตัวแปร ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิเคราะห์ครั้งนี้ผู้วิจัยเลือกใช้จำนวน 450 ตัวอย่าง โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-Stage-Sampling) โดยมีการแบ่งประชากรออกเป็นกลุ่มย่อย จำนวน 2 กลุ่มหรือ 2 ขั้นตอน โดยหน่วย ขั้นที่ 1 เป็นการกำหนดประชากรจากผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ที่ดำเนินธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ โดยการจัดสรรขนาดของตัวอย่างในแต่ละชั้นภูมิแบบสัดส่วน (Proportional Allocation) คือ การจัดสรรขนาดตัวอย่างในแต่ละชั้นภูมิ ตามที่ (สุรินทร์ นิยมรางกูร, 2548) ในหน่วยขั้นที่ 2 เป็นการเลือกตัวแทนของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ที่ดำเนินธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ผู้วิจัยเลือกใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเป็นระบบ (Systematic Sampling) ซึ่งเป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ความน่าจะเป็น (Probability Sampling) โดยเป็นการเลือกตัวอย่างที่ให้แต่ละหน่วยในประชากรมีโอกาสถูกเลือกเท่าๆ กันในแต่ละครั้งของการเลือก ตามที่ กัลยา วานิชย์บัญชา, (2549 : ข) โดยมีการสุ่มตัวอย่างเป็นช่วงๆ ช่วงละ 5 ตัวอย่างจากบัญชีรายชื่อของประชากรที่ได้จัดทำไว้

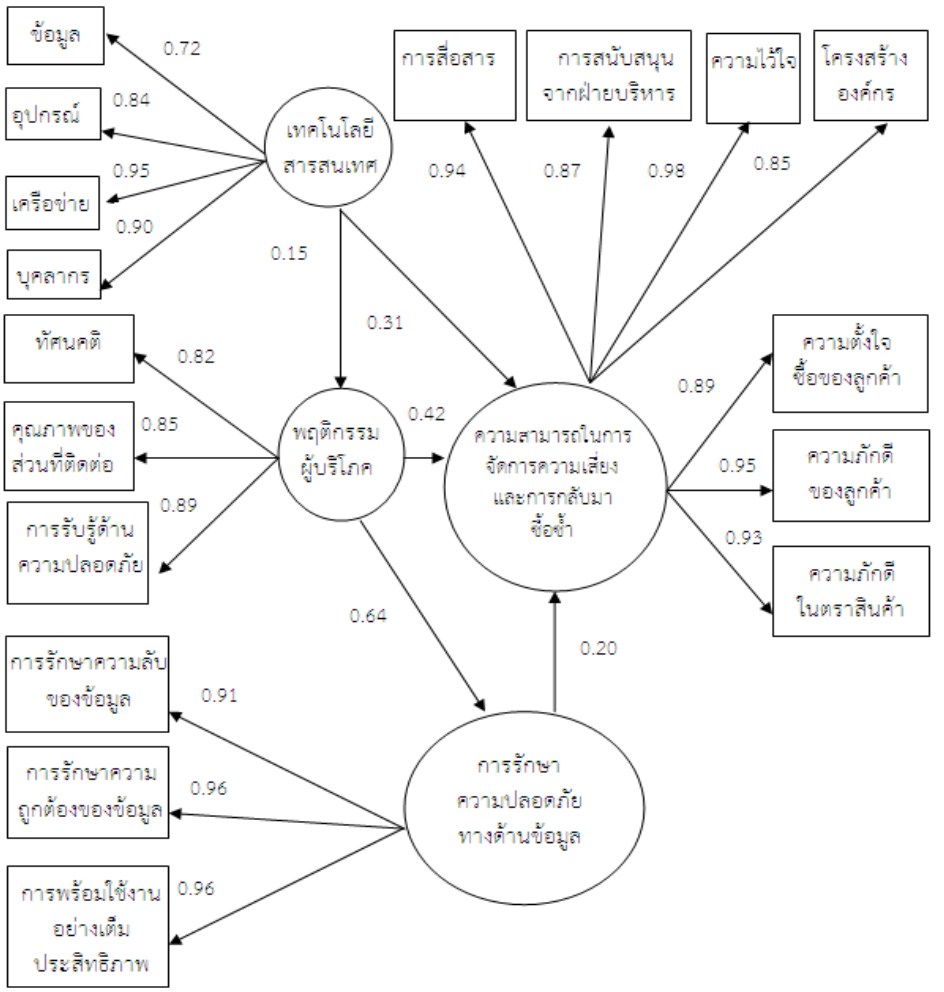
การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ผู้วิจัยนามาใช้เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson’s Product-Moment Correlation Coefficient) วิเคราะห์ความเที่ยงของตัวแปรแฝงและค่าเฉลี่ยของความแปรปรวนที่ถูกสกัดได้พิจารณาความเที่ยงของตัวแปรแฝง (Construct Reliability :) และค่าเฉลี่ยของความแปรปรวนที่ถูกสกัดได้ (Average Variance Extracted :) โดยการใช้สูตรของ ไดอแมนโทพอรลอส และสิกัว, Diamantopoulos and Siguaw, (2000) วิเคราะห์ Path Analysis ที่ผู้วิจัยทำการศึกษาทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปร มาพัฒนาเป็นกรอบแนวคิดการวิจัย และกำหนดให้เป็นโมเดลการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ด้วยโปรแกรม LISREL for Windows version 8.80 เพื่อตรวจสอบความกลมกลืนของโมเดลการวิจัยกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ผล/สรุปผล

สำหรับข้อสรุปผู้วิจัยได้แบ่งเป็น 2 ลักษณะ ดังนี้ การตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้าง และการตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลสมการโครงสร้างความสามารถในการจัดการความเสี่ยงและการกลับมาซื้อซ้ำ ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

1. การตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างของโมเดลเทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ คือ ข้อมูล อุปกรณ์ เครือข่าย และบุคคลากร พบว่า โมเดลเทคโนโลยีสารสนเทศมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ การตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างของโมเดลพฤติกรรมผู้บริโภค ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ คือ ทัศนคติ คุณภาพของส่วนที่ติดต่อผู้ใช้ และการรับรู้ด้านความปลอดภัย พบว่าโมเดลพฤติกรรมผู้บริโภคมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ การตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างของโมเดลการรักษาความปลอดภัย ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ คือ การรักษาความลับของข้อมูล การรักษาความถูกต้องของข้อมูล และความพร้อมการใช้งานเต็มประสิทธิภาพ พบว่า โมเดลการรักษาความปลอดภัยมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ การตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างของโมเดลความสามารถในการจัดการความเสี่ยงและการกลับมาซื้อซ้ำ ประกอบด้วย 7 องค์ประกอบ คือ การสื่อสาร การสนับสนุนจากฝ่ายบริหาร ความไว้ใจ โครงสร้างองค์กร ความตั้งใจซื้อของลูกค้า ความภักดีของลูกค้า และความภักดีในตราสินค้า พบว่า ความสามารถในการจัดการความเสี่ยงและการกลับมาซื้อซ้ำมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

2. ผลการวิเคราะห์การตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลสมการโครงสร้างความสามารถในการจัดการความเสี่ยงและการกลับมาซื้อซ้ำ เมื่อพิจารณาขนาดอิทธิพลทางตรงของตัวแปรที่ส่งผลต่อความสามารถในการจัดการความเสี่ยงและการกลับมาซื้อซ้ำ พบว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ พฤติกรรมผู้บริโภค การรักษาความปลอดภัย ส่งอิทธิพลทางบวกต่อความสามารถในการจัดการความเสี่ยงและการกลับมาซื้อซ้ำดังต่อไปนี้ เทคโนโลยีสารสนเทศ มีอิทธิพลทางตรงต่อความสามารถในการจัดการความเสี่ยงและการกลับมาซื้อซ้ำ ค่าสัมประสิทธิ์ขนาดอิทธิพลเท่ากับ .031 พฤติกรรมผู้บริโภคมีอิทธิพลทางตรงต่อความสามารถในการจัดการความเสี่ยงและการกลับมาซื้อซ้ำ ค่าสัมประสิทธิ์ขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.42 การรักษาความปลอดภัยมีอิทธิพลทางตรงต่อความสามารถในการจัดการความเสี่ยงและการกลับมาซื้อซ้ำ ค่าสัมประสิทธิ์ขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.20 นอกจากนี้ พบว่าเทคโนโลยีสารสนเทศมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมผู้บริโภค ค่าสัมประสิทธิ์ขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.15 และพฤติกรรมผู้บริโภคมีอิทธิพลทางตรงต่อการรักษาความปลอดภัย ค่าสัมประสิทธิ์ขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.64 อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาอิทธิพลทางอ้อม พบว่าเทคโนโลยีสารสนเทศมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความสามารถในการจัดการความเสี่ยงและการกลับมาซื้อซ้ำโดยส่งผ่านพฤติกรรมผู้บริโภค และการรักษาความปลอดภัย มีค่าสัมประสิทธิ์ขนาดอิทธิพลทางอ้อมเท่ากับ 0.52 พฤติกรรมผู้บริโภคอิทธิพลทางอ้อมต่อความสามารถในการจัดการความเสี่ยงและการกลับมาซื้อซ้ำโดยส่งผ่านการรักษาความปลอดภัยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่าสัมประสิทธิ์ขนาดอิทธิพลทางอ้อมเท่ากับ 0.38 โมเดลสมการโครงสร้างความสามารถในการจัดการความเสี่ยงและการกลับมาซื้อซ้ำ พบว่าตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความสามารถในการจัดการความเสี่ยงและการกลับมาซื้อซ้ำ มากที่สุด คือ เทคโนโลยี รองลงมาได้แก่ พฤติกรรมผู้บริโภค และการรักษาความปลอดภัยตามลำดับ โดยสามารถสรุปผลการวิจัย ได้ดังภาพ



อภิปรายผล

สำหรับผลการอภิปราย จากข้อค้นพบในงานวิจัยนี้ โดยการอภิปรายแยกเป็นประเด็นต่างๆ ตามข้อสมมติฐานและตัวแปรแฝงแต่ละตัวได้ดังนี้

1. ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีอิทธิพลโดยตรงกับความสามารถในการจัดการความเสี่ยงและการกลับมาซื้อซ้ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ผู้วิจัยกำหนดไว้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ (Rolland, 2008) แนะนำให้ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อขับเคลื่อนให้เกิดการจัดการความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ เทคโนโลยีสารสนเทศ สามารถสร้างการเชื่อมโยงที่สำคัญระหว่างการจัดการความเสี่ยงและประสิทธิภาพขององค์กร เทคโนโลยีสารสนเทศ จะจัดให้มีการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลได้ตามระดับพนักงาน การจำกัดการเข้าถึงของผู้ใช้ตามเวลา ตามประเภทของธุรกิจ กิจกรรมทางด้านธุรกิจและความเสี่ยงของแต่ละบุคคล เครื่องมือด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จะรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในอดีตเพื่อให้บริษัทสามารถเรียนรู้จากประสบการณ์และหลีกเลี่ยงการทำซ้ำที่เกิดจากข้อผิดพลาดเดียวกัน ข้อมูลการจัดการความ

เสี่ยงที่มีประสิทธิผลทำให้มีคุณค่ามากขึ้นในการตัดสินใจ ดังนั้นเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่จำเป็นสำหรับการจัดการความเสี่ยงที่ประสบความสำเร็จ (George Westerman, 2006) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการการจัดการความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศต่อความจำเป็นในคุณค่ากลยุทธ์ทางธุรกิจ ผลการวิจัยพบว่าความเสี่ยงทางด้านเทคโนโลยีมี 6 ด้านด้วยกัน คือ

1.1 เทคโนโลยีและโครงสร้างพื้นฐาน ประกอบด้วย การจัดการองค์ประกอบต่างๆ เกี่ยวกับโครงสร้างพื้นฐาน ระดับมาตรฐาน อายุ และเทคโนโลยี

1.2 ประโยชน์การใช้และข้อมูลข่าวสาร ประกอบด้วย ความสอดคล้องของข้อมูล ระดับของข้อกำหนดความซับซ้อนของโครงสร้าง

1.3 บุคคลและทักษะ ประกอบด้วย การหมุนเวียน การวางแผนทางด้านทักษะ การอบรม การรับคนใหม่ ความสัมพันธ์ทางธุรกิจ

1.4 ผู้จำหน่ายและหุ้นส่วนอื่นๆ ประกอบด้วย วิธีการใช้/มาตรฐาน การยอมรับความเสี่ยงของลูกค้า

1.5 นโยบายและกระบวนการ ประกอบด้วย การควบคุมโครงสร้าง ระดับมาตรฐาน ระดับความรับผิดชอบ

1.6 องค์กร ประกอบด้วย โครงสร้างองค์กร การตัดค่าใช้จ่าย/ต้นทุน กระบวนการกองทุน

2. ด้านพฤติกรรมผู้บริโภค มีอิทธิพลโดยตรงกับความสามารถในการจัดการความเสี่ยงและการกลับมาซื้อซ้ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ผู้วิจัยกำหนดไว้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ (โอลิเวอร์, Oliver, 1999 : 34) กล่าวว่า ความจงรักภักดี คือ ข้อผูกมัดอย่างลึกซึ้งที่จะซื้อซ้ำหรือให้การอุปถัมภ์สินค้าหรือบริการที่พึงพอใจอย่างสม่ำเสมอในอนาคต ซึ่งลักษณะการซื้อจะซื้อซ้ำในตราสินค้าเดิม หรือชุดของตราสินค้าเดิม การเปลี่ยนพฤติกรรมนี้จะได้รับอิทธิพลจากสถานการณ์ที่มีผลกระทบและศักภาพของความพยายามทางการตลาด (ณัฐพัชร์ ล้อประดิษฐ์พงษ์, 2549) กล่าวว่า ในการวัดความจงรักภักดีสามารถแบ่งออกเป็น 3 มิติ คือ 1) การวัดมิติด้านพฤติกรรม 2) การวัดมิติด้านทัศนคติ และ 3) การวัดมิติแบบผสมผสาน โดยการวัดความจงรักภักดีมิติด้านพฤติกรรมสามารถมองเห็นได้ชัดเจนที่สุดคือ สามารถพิจารณาจากพฤติกรรมการซื้อซ้ำเป็นประจำสม่ำเสมอ ซึ่งพฤติกรรมการซื้อซ้ำนี้อาเกิดจากหลายสาเหตุ โดยไม่ได้เกิดจากความจงรักภักดีเพียงอย่างเดียว ส่วนการวัดมิติด้านทัศนคตินั้น จะเป็นการวัดอารมณ์ความรู้สึกของลูกค้าว่ามีความผูกพัน หรือมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของตราสินค้า แม้ว่าจะวัดได้ยาก แต่ยังสามารถสังเกตได้จากพฤติกรรมบางอย่างที่ลูกค้าแสดงออก เช่น การแนะนำสินค้าหรือบริการให้คนใกล้ชิด การกล่าวชมเชยให้ผู้อื่นฟังเสมอหรือมีการออกปากปกป้องเมื่อผู้อื่นกำลังต่อว่าตราสินค้าหรือบริการที่ลูกค้ามีความจงรักภักดีนั้นและการวัดมิติแบบผสมผสาน โดยรวมแนวคิดการวัดทั้งสองมิติแรก

3. ด้านการรักษาความปลอดภัย มีอิทธิพลโดยตรงกับความสามารถในการจัดการความเสี่ยงและการกลับมาซื้อซ้ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ผู้วิจัยกำหนดไว้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ (Rolland, 2008) แนะนำให้ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อขับเคลื่อนให้เกิดการจัดการความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ เทคโนโลยีสารสนเทศ สามารถสร้างการเชื่อมโยงที่สำคัญระหว่างการจัดการความเสี่ยงและประสิทธิภาพขององค์กร เทคโนโลยีสารสนเทศ จะจัดให้มีการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลได้ตามระดับพนักงาน การจำกัดการเข้าถึงของผู้ใช้ตามเวลา ตามประเภทของธุรกิจ กิจกรรมทางด้านธุรกิจและความเสี่ยงของแต่ละบุคคล เครื่องมือด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จะรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในอดีตเพื่อให้บริษัทสามารถเรียนรู้จากประสบการณ์และหลีกเลี่ยงการทำซ้ำที่เกิดจากข้อผิดพลาดเดียวกัน ข้อมูลการจัดการความเสี่ยงที่มีประสิทธิผลทำให้มีคุณค่ามากขึ้นในการตัดสินใจ ดังนั้นเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่จำเป็นสำหรับการจัดการความเสี่ยงที่ประสบความสำเร็จ

4. ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีอิทธิพลโดยอ้อมกับความสามารถในการจัดการความเสี่ยงและการกลับมาซื้อซ้ำ โดยส่งผ่านพฤติกรรมผู้บริโภคและส่งผ่านการรักษาความปลอดภัยซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ผู้วิจัยกำหนดไว้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ (Shin, 1999) มุ่งเน้นการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อออกแบบกระบวนการทางธุรกิจและเพื่อปรับปรุงผลกำไรทางธุรกิจและการผลิต เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการประมวลผลข้อมูลที่ดีขึ้น การใช้งานร่วมกันการตอบสนองที่รวดเร็วและการประสานงานที่ดีระหว่างหน่วยงานที่แยกกันขององค์กรและระหว่างองค์กรต่างๆ นอกจากนี้เทคโนโลยีสารสนเทศ จะเกี่ยวข้องกับการลดต้นทุน เช่นค่าใช้จ่ายในการจัดทำเอกสารข้อมูลการตัดสินใจและการตรวจสอบประสิทธิภาพที่คุ้มค่า รวมไปถึงการประเมินประสิทธิภาพของอุปกรณ์ต่างๆ (Xenomorph, 2007) (Wu, S.C., Cao, Z.H., Li, Z.G., Cheung, K.C. and Wong, M.H., 2005 : 155–166) องค์กรต่างๆ จำเป็นต้องนำเรื่องของเทคโนโลยีสารสนเทศ มาพิจารณาให้เป็นปัจจัยสำคัญในการแข่งขันที่เพิ่มขึ้น ระดับประสิทธิภาพที่สูงขึ้น โลกาภิวัตน์และการเปิดเสรี เทคโนโลยีสารสนเทศจะมีบทบาทสำคัญในการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร เทคโนโลยีสารสนเทศจะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับทุกด้านของกระบวนการทางธุรกิจรวมไปถึงการเข้าถึงโครงสร้างพื้นฐานที่ใช้ร่วมกัน ประกอบด้วยความรู้ ทรัพยากรมนุษย์ ความสามารถหลัก การจัดสรรทรัพยากร การจัดการประสิทธิภาพ การมอบหมายงานและการสนับสนุนด้านการสื่อสาร (Mutsaers, Zee and Giertz, 1998)

5. ด้านพฤติกรรมผู้บริโภค มีอิทธิพลโดยอ้อมกับความสามารถในการจัดการความเสี่ยงและการกลับมาซื้อซ้ำ โดยส่งผ่านการรักษาความปลอดภัย ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ผู้วิจัยกำหนดไว้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ (Chaudhuri and Holbrook, 2001) ได้ทำการศึกษาผลของห่วงโซ่จากความเชื่อถือในตราสินค้า (Brand Trust) และความรู้สึกที่มีต่อตราสินค้า (Brand Affect) ไปยังการดำเนินการของตราสินค้า (Brand Performance) ในบทบาทของความภักดีต่อตราสินค้า พบว่านักการตลาดที่สามารถทำให้ผู้บริโภคมีพฤติกรรมการซื้อที่มีความภักดี (Purchase Loyalty) จะสามารถครองส่วนแบ่งการตลาด (Market Share) ได้มากขึ้น และนักการตลาดที่สามารถทำให้ผู้บริโภคเกิดความภักดีในด้านทัศนคติ (Attitudinal Loyalty) สามารถกำหนดราคาสินค้าได้มากกว่าคู่แข่งขัน นอกจากนี้จากผลการวิจัยเกี่ยวกับความภักดีต่อตราสินค้าในตลาดเกิดใหม่ของประเทศไทย และประเทศเวียดนาม พบว่าการรับรู้คุณภาพของสินค้ามีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความภักดีต่อตราสินค้า (Nguyen Barrett and Miller, 2011) และจากผลการวิจัยเกี่ยวกับความเข้าใจในรูปแบบของการซื้อสินค้าที่ตราสินค้ามีคุณค่านั้น พบว่าการรับรู้คุณภาพมีอิทธิพลต่อคุณค่าทางการค้าและคุณค่าทางการค้าก็มีความสัมพันธ์อย่างสูงกับความตั้งใจที่จะกลับมาซื้อสินค้าซ้ำอีก (Tsai, 2005: 288)

ข้อเสนอแนะ

จากผลของการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

การศึกษาครั้งนี้ทำให้ได้ข้อค้นพบซึ่งนำไปสู่ข้อเสนอแนะในการขยายขอบเขตขององค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานขององค์การรวมถึงข้อเสนอแนะเชิงวิชาการที่จะนำไปพัฒนา และปรับปรุงการศึกษาครั้งต่อไป และช่วยเติมเต็มช่องว่างของการศึกษาครั้งนี้ โดยผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะที่สำคัญสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาต่อโดยการนำแบบจำลองสมการโครงสร้างที่ได้จากการศึกษานี้ไปทดสอบใช้กับกลุ่มประชากรอื่น เช่น ผู้บริหารในระดับล่าง หรือระดับกลางในภาคธุรกิจเดียวกัน

2. การศึกษาครั้งนี้ได้ทำการทดสอบโดยใช้แบบจำลองสมการโครงสร้างและได้ทำการวิเคราะห์ถึงการปรับเปลี่ยน และปรับปรุงแบบจำลอง เพื่อให้แบบจำลองสมการโครงสร้างที่ได้นั้นมีความพอเหมาะพอดีกับข้อมูลเชิงประจักษ์ เท่านั้น ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไป นักวิชาการที่สนใจอาจจะนำแบบจำลองสมการโครงสร้างที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้ไปทำการศึกษา ในระดับการตรวจสอบไขว้ความถูกต้องของแบบจำลอง เพื่อทดสอบว่าแบบจำลองนี้เป็นแบบจำลองที่ดีที่สุดภายใต้ข้อมูลเชิงประจักษ์และกลุ่มตัวอย่างเดียวกันที่ถูกจัดเก็บมาแบบคู่ขนาน

3. ควรมีการวิจัยในเชิงผสมผสานการวิจัยเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณที่เชื่อมโยงกันในข้อความต่างๆ อันเป็นความคิดเห็นของผู้คนที่มีต่อปรากฏการณ์หนึ่งๆ แล้วครอบคลุมแบบแผนที่แตกต่างกันของความคิด ซึ่งมิได้เน้นถึงว่ามีจำนวนตัวอย่างเท่าไรที่คิดอย่างนั้น ขณะเดียวกัน การนำเนื้อหาหรือข้อความที่เป็นความคิดเห็นมาวิเคราะห์หาน้ำหนักซึ่งนำมาใช้ร่วมกับวิธีการทางสถิติเฉพาะด้าน และเทคนิคการวิเคราะห์ปัจจัยแล้ว ทำให้ได้มาตรวัดและองค์ประกอบตามแนวทางของวิธีการวิจัยเชิงปริมาณได้อย่างเป็นระบบ และทำให้สิ่งที่เป็นภาวะจิตวิสัยปรากฏขึ้นอย่างเป็นรูปธรรมต่อไป

อ้างอิง

กมลภพ ทิพย์ปาละ. (2555). **กระบวนการตัดสินใจของผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ในการซื้อกล้อง สะท้อนภาพเลนส์เดี่ยวระบบดิจิทัล.** การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการตลาด บัณฑิตวิทยาลัย. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ข้อมูลจากเอกสารแถลงผลการสำรวจมูลค่าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ปี 2559. (2559). (ออนไลน์). แหล่งที่มาจาก:http://www.edta.or.th/publishing-detail/value-of-e-commerce-thailand-2016. html.

นันทา ศรีจรัส. (2551). **ทัศนคติและพฤติกรรมผู้บริโภคที่มีต่อผลิตภัณฑ์ชีพีของร้านกะไหลผลิตไก่ในเขตอำเภอตะกั่วทุ่ง จังหวัดพังงา.** ปริญญาโท. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

วันดี รัตนกาย. (2554). **พฤติกรรมการซื้อสินค้าในเครือข่ายสังคมออนไลน์เฟซบุค.** วิทยานิพนธ์. นครปฐม : มหาวิทยาลัยศิลปากร.

Garatwa W. ; Bollin, C. (2002, June, 18). **Disaster Risk Management: Working Concept.** Deutsche Gesellschaft für Technische Zusammenarbeit (GTZ), Eschborn. (Online). Available URL : http://www2.gtz.de/dokumente/bib/02-5001.pdf.

Rokeach, Milton. (1970). **Beliefs, Attitudes and Values.** San Francisco : Jossey Basso, Inc.

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อชุดเครื่องนอนผ่านระบบออนไลน์ของประชากรในเขตลาดกระบัง

MARKETING MIX FACTORS AFFECTING THE DECISION TO BUY BEDDING ONLINE THROUGHOUT THE LAT KRABANG DISTRICT

ผู้วิจัย ปุณิกา โทพิลา
อาจารย์ประจำคณะบริหารธุรกิจ สาขาการตลาด มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ
ทัศวรรณ มหาเรือนขวัญ
อาจารย์ประจำคณะบริหารธุรกิจ สาขาการตลาด มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ

บทคัดย่อ

การวิจัย เรื่องปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อชุดเครื่องนอนผ่านระบบออนไลน์ของประชากรในเขตลาดกระบัง มีวัตถุประสงค์ 1.เพื่อศึกษาและปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อชุดเครื่องนอนผ่านระบบออนไลน์ของประชากรในเขตลาดกระบัง 2.เพื่อศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อชุดเครื่องนอนผ่านระบบออนไลน์ ของประชากรในเขตลาดกระบัง 3. เพื่อศึกษานำข้อมูลที่ได้จากการทำการวิจัยมาเป็นแนวทางในการพัฒนาธุรกิจแก่ผู้ที่สนใจในการประกอบอาชีพและเป็นข้อมูลในการพัฒนาธุรกิจต่อผู้ที่สนใจในอนาคต กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตลาดกระบัง จำนวน 400 คนเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้แก่แบบสอบถามสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่การหาค่าความถี่ ร้อยละค่าเฉลี่ยเลขคณิตและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

จากการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่างนั้นสามารถวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการแจกแจงความถี่และค่าร้อยละ จากกลุ่มตัวอย่าง 400 คน ในเขตลาดกระบัง โดยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ21 - 31 ปี ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับอนุปริญญา / ปวส. ประกอบอาชีพ นักเรียน นักศึกษาและมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า10,000 บาท

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อกรตัดสินใจเลือกซื้อชุดเครื่องนอนผ่านระบบออนไลน์ของประชากรในเขตลาดกระบัง ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับส่วนประสมทางการตลาดในด้านการส่งเสริมการตลาด มาก รองลงมาในด้านราคา ด้านช่องทางจัดจำหน่าย และด้านผลิตภัณฑ์ โดยปริปรายประเด็นที่สำคัญดังนี้

ด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับ มีการจัดลดราคาสินค้าตามฤดูกาล มีระดับความคิดเห็น มากด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับ ราคามีความเหมาะสมกับคุณภาพสินค้า มีระดับความคิดเห็น มากด้านช่องทางจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับ มีรูปภาพ และรายละเอียดสินค้าบ่งบอกอย่างชัดเจน มีระดับความคิดเห็น มากด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับ เนื้อผ้านุ่ม สบาย ระบายอากาศและความร้อนได้ดี มีระดับความคิดเห็น มาก

คำสำคัญ : การตลาด , เขตลาดกระบัง

Abstract

research , about part factor mixes marketing way that affects the making a decision buys group lies down to change the system is on line , of the people in the border pours the shield , there is 1. objective for study and part factor mix marketing way that affect the making a decision choose to buy group lie down to change the system are on line in the people in the border pour 2. shields for study side people data who affect the making a decision choose to buy group lie down to change the system are on line , of the people in the border pours 3. shields for has studied to lead the data that from doing research comes to in rows development business meditation old who takes an interest in earning a living and are the data in business development will build [wasp] who take an interest in the future , the sample that use in the research this time for example , residence people is in , the border pours the shield , 400 persons tool amounts that use in the research for example , statistics questionnaire that use in data analysis for example , seeking value percentage average arithmetic frequency and the part deviate the standard ,
the research result can summarize as follows ,

from data general analysis of person answer the questionnaire about , gender , age , education level , occupation , and the income builds [wasp] month of that sample can analyse the data with frequency distribution and percentage value , from 400 persons samples , in the border pours the shield , mainly the female , 21 - 31 old year , the majority is high class the education is in diploma level , / , high vocational Certificate , earn a living , student , a student and have the income share to build [wasp] month lower 10,000 a baht ,

part factor mixes marketing way that affects the hand decides to choose buy group lies down to change the system is on line in the people in the border pours the shield , person answer majority questionnaire gives precedence with the part mixes marketing way in the sense of marketing push , The very , next in the sense of the price , way side distributes , and products side , by split sow important issue as follows ,

push marketing side , person answer majority questionnaire gives precedence with , there is the arrangement discounts seasonal goods , be high class the opinion , The very ,

way side distributes , person answer majority questionnaire gives precedence with , there is the picture , and goods detail indicates clearly , be high class the opinion , The veryproducts side , person answer majority questionnaire gives precedence with , the rules and regulations is soft , The comfortable , ventilate and the heat well , be high class the opinion , The very

Keyword : Marketing , Lat krabang district

บทนำ

ปัจจุบันนับได้ว่าอินเตอร์เน็ตเข้ามามีบทบาทที่สำคัญอย่างมาก ไม่ว่าจะเป็นในด้านการติดต่อสื่อสาร, การประชาสัมพันธ์ข่าว, การโฆษณา, สื่อต่างๆ เป็นต้นเนื่องจากอินเตอร์เน็ตจัดได้ว่าเป็นประเภทของการติดต่อสื่อสารที่สามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว อีกทั้งยังสามารถเผยแพร่ข่าวสารในรูปของภาพเคลื่อนไหว หรือ แม้กระทั่งการกระจายข่าวสารผ่าน Social network ชื่อดังอย่าง facebook, google+ เป็นต้น ทำให้เว็บไซต์ บนเครือข่ายอินเตอร์เน็ต สามารถตอบโจทย์การติดต่อสื่อสารได้เป็นอย่างดี โดยเฉพาะเกี่ยวกับธุรกิจการค้าขายสินค้าทางเครือข่ายสังคมออนไลน์ 1.ใช้เว็บไซต์เป็นช่องทางการขายที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดในปัจจุบัน เนื่องจากข้อได้เปรียบของเว็บไซต์ที่ออนไลน์อยู่ตลอดเวลา 24 ชั่วโมงใน 365 วันโดยไม่มีวันหยุด และประการสำคัญทุกคนในโลกนี้สามารถเข้าถึงได้ตลอดเวลา และด้วยความสะดวกสบายนี้จึงทำให้คนสนใจมาซื้อสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์มาก

ชุดเครื่องนอนที่ดีก็เปรียบเสมือนกับคู่นอนที่ดี เนื่องจาก ผ้าปูที่นอนนั้นสัมผัสกับผิวของเราโดยตรง ชุดเครื่องนอนเหมาะสมสามารถเพิ่มความสุขในการนอนให้เราได้ การเลือกชุดเครื่องนอนมีความสำคัญพอๆ กันกับคุณภาพของฟูกที่นอนและผ้าห่มที่สบายๆ ทราบหรือไม่ว่าชุดเครื่องนอนมีส่วนสำคัญที่ทำให้การนอนหลับของเราดีขึ้น

จากเหตุผลข้างต้นผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อชุดเครื่องนอน ผ่านระบบออนไลน์ ของประชาชนในเขตลาดกระบัง ทำให้ทราบถึงความต้องการของกลุ่มผู้บริโภค นอกจากการทราบความต้องการแล้ว การเลือกกลยุทธ์ทางการตลาดที่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายก็เป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง และใช้แนวทางในการเลือกกลยุทธ์ไปพัฒนากิจการให้สามารถตอบสนองความต้องการของกลุ่มผู้บริโภคได้อย่างเหมาะสมที่สุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาและปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อชุดเครื่องนอนผ่านระบบออนไลน์ของประชากรในเขตลาดกระบัง
2. เพื่อศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อชุดเครื่องนอนผ่านระบบออนไลน์ ของประชากรในเขตลาดกระบัง
3. เพื่อศึกษานำข้อมูลที่ได้จากการทำการวิจัยมาเป็นแนวทางในการพัฒนาธุรกิจแก่ผู้ที่สนใจในการประกอบอาชีพและเป็นข้อมูลในการพัฒนาธุรกิจต่อผู้ที่สนใจในอนาคต

วิธีดำเนินการวิจัย

กรอบการวิจัย

1. ตัวแปรต้น (Independent Variables) เป็นการศึกษาปัจจัยประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
2. ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด หลัก(4P) ด้านผลิตภัณฑ์, ด้านราคา , ด้านช่องทางจัดจำหน่าย , ด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อชุดเครื่องนอน ผ่านระบบออนไลน์ ของผู้บริโภคในเขตลาดกระบัง

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรต้น

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์
- เพศ
- อายุ
- ระดับการศึกษา
- อาชีพ
- รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

→

ตัวแปรตาม

ปัจจัยด้านส่วนผสมทางการตลาด
- ด้านผลิตภัณฑ์ **(Product)**
- ด้านราคา **(Price)**
- ด้านช่องทางจัดจำหน่าย **(Place)**
- ด้านการส่งเสริมการตลาด **(Promotion)**

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อการวิจัย สามารถคำนวณหาค่าและแปรความหมายของข้อมูลดังต่อไปนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์ โดยนำข้อมูลมาวิเคราะห์หาค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ และนำเสนอในรูปตาราง

ส่วนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อชุดเครื่องนอนผ่านระบบออนไลน์ของประชากรในเขตลาดกระบัง โดยนำข้อมูลมาคำนวณหาค่าสถิติโดยใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงแบนมาตรฐานแล้วแบ่งอันตนภาคชั้นเพื่อหาความหมายของระดับความคิดเห็น

ส่วนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกบริโภคน้ำผักผลไม้ของผู้บริโภคในเขตคลองสามวา ผู้วิจัยสรุปได้ 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	152	38.00
หญิง	248.	62.00
รวม	**400**	**100.00**

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 248 คน คิดเป็นร้อยละ 62.00 และรองลงมาเป็นเพศชาย 152 คน คิดเป็นร้อยละ 38.00

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
อายุต่ำกว่า 20	96	24.00
21 - 31 ปี	153	38.20
31 - 40 ปี	70	17.50
41 - 50 ปี	41	10.20
อายุมากกว่า 51 ปีขึ้นไป	40	10.00
รวม	**400.**	**100.00**

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 21 - 31 ปี.จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 38.20 รองลงมามีอายุ ต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อนละ 24.00 อายุ 31 - 40 ปี จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 17.50 อายุ 41 - 50 ปีจำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 10.20 และอายุอายุมากกว่า 51 ปีขึ้นไปจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
มัธยมศึกษา	70	17.50
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	89	22.20
อนุปริญญา / ปวส.	90	22.50
ปริญญาตรี	54	13.50
ปริญญาโท	65	16.20
ปริญญาเอก	32	8.00
รวม	**400**	**100.00**

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ระดับการศึกษาอยู่ในระดับอนุปริญญา / ปวส.จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 22.50 ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 22.20 ระดับการศึกษามัธยมศึกษาจำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 17.50 ระดับการศึกษาปริญญาโทจำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 16.2050 ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 13.50 และสูงกว่าปริญญาโท จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน นักศึกษา	144	36.00
ข้าราชการรัฐวิสาหกิจ	71	17.80
พนักงานเอกชน	77	19.20
ธุรกิจส่วนตัว	108	27.00
รวม	**400**	**100.00**

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ อาชีพนักเรียน นักศึกษาจำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 36.00 รองลงมาเป็นอาชีพธุรกิจส่วนตัวจำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 27.00 อาชีพพนักงานเอกชนจำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 19.20 และอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 17.80 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10,000 บาท	134	33.50
10,001 – 25,000 บาท	116	29.00
25,001 – 40,000 บาท	95	23.80
40,001 – 55,000 บาท	55	13.80
รวม	**400**	**100.00**

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 33.50 รองลงมามีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 25,000 บาทจำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 29.00 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001 – 40,000 บาท จำนวน 95 คนคิดเป็นร้อยละ 23.80 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 – 55,000 บาท จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 13.80 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อชุดเครื่องนอนผ่านระบบออนไลน์ ของประชาชนในเขตลาดกระบัง

ตารางที่ 6 สรุปผลรวมข้อมูลปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความสำคัญ
ด้านผลิตภัณฑ์	4.40	0.42	มาก
ด้านราคา	4.40	0.47	มาก
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	4.40	0.45	มาก
ด้านการส่งเสริมการตลาด	4.43	0.46	มาก
รวม	**4.41**	**0.32**	**มาก**

จากตารางที่ 6 แสดงผลรวมข้อมูลปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด จากการสำรวจพบว่าโดยรวมมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.41 เมื่อพิจารณาเป็นรรายด้าน พบว่า ด้านการส่งเสริมการตลาดให้ความความสำคัญอยู่ในระดับ มาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.41ด้านผลิตภัณฑ์ ให้ความความสำคัญอยู่ในระดับ มาก โดยมีค่าเฉลี่ย4.40ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายให้ความความสำคัญอยู่ในระดับ โดยมีค่าเฉลี่ย4.40 และด้านราคาให้ความความสำคัญอยู่ในระดับ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.40 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านผลิตภัณฑ์

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความสำคัญ
1. เนื้อผ้านุ่ม สบาย ระบายอากาศและความร้อนได้ดี	4.50	0.66	มากที่สุด
2. ตรายี่ห้อของชุดเครื่องนอน เป็นสัญลักษณ์จดจำได้ง่าย	4.32	0.59	มาก
3. มีลายชุดเครื่องนอน ให้เลือกหลากหลาย	4.45	0.65	มาก
4. บ่งบอกรายละเอียดสินค้าที่ชัดเจน	4.38	0.68	มาก
5. เป็นสินค้าที่ทันสมัย	4.35	0.67	มาก
รวม	**4.40**	**0.42**	**มาก**

จากตารางที่ 7 แสดงผลรวมข้อมูลปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมให้ระดับความสำคัญในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.40 เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลแต่ละข้อ พบว่าอันดับแรกได้แก่ เนื้อผ้านุ่ม สบาย ระบายอากาศและความร้อนได้ดี ระดับความสำคัญอยู่ในมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.50 มีลายชุดเครื่องนอน ให้เลือกหลากหลาย ระดับความสำคัญอยู่ในมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.45 บ่งบอกรายละเอียดสินค้าที่ชัดเจน ระดับความสำคัญอยู่ในมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.38 เป็นสินค้าที่ทันสมัยระดับความสำคัญอยู่ในมาก โดยมีค่าเฉลี่ย4.35และ ตรายี่ห้อของชุดเครื่องนอน เป็นสัญลักษณ์จดจำได้ง่าย ระดับความสำคัญอยู่ในมาก โดยมีค่าเฉลี่ย4.32ตามลำดับ

ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านราคา

ปัจจัยด้านราคา	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. มีการเสนอราคาให้เลือกชัดเจน	4.36	0.70	มาก
2. มีการติดป้ายราคาที่ชัดเจน	4.40	0.67	มาก
3.ราคาสินค้าถูกกว่าซื้อสินค้าด้วยวิธีอื่น	4.38	0.71	มาก
4.ราคามีความเหมาะสมกับคุณภาพสินค้า	4.44	0.63	มาก
รวม	**4.40**	**0.47**	**มาก**

จากตารางที่ 8 แสดงผลรวมข้อมูลปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านราคา ให้ความสำคัญอยู่ในมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.40 เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลแต่ละข้อ พบว่าอันดับแรกได้แก่ ราคามีความเหมาะสมกับคุณภาพสินค้า ระดับความสำคัญอยู่ใน มาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.44 ราคาสินค้าถูกกว่าซื้อสินค้าด้วยวิธีอื่น ระดับความสำคัญอยู่ในมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.38 และมีการเสนอราคาให้เลือกชัดเจนระดับความสำคัญอยู่ในมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.36 ตามลำดับ

ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านช่องทางจัดจำหน่าย

ปัจจัยด้านด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความสำคัญ
1. ค้นหาชื่อร้านทางออนไลน์ เพจเฟสบุ๊ค ค้นเจอได้ง่าย	4.39	0.68	มาก
2. มีรูปภาพ และรายละเอียดสินค้าบ่งบอกอย่างชัดเจน	4.41	0.63	มาก
3. มีการอัพเดตสินค้าใหม่ๆ เป็นที่น่าสนใจอยู่เสมอ	4.38	0.74	มาก
4. มีการให้คะแนนและการแสดงความคิดเห็นของลูกค้าชัดเจน	4.40	0.69	มาก
5. มีการบ่งบอกรับประกันความพึ่งพอใจจากลูกค้าที่ชัดเจน	4.42	0.71	มาก
รวม	**4.40**	**0.45**	**มาก**

จากตารางที่ 9 แสดงผลรวมข้อมูลปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวม ให้ระดับความสำคัญอยู่ในมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.40 เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลแต่ละข้อ พบว่าอันดับแรกได้แก่ มีการบ่งบอกรับประกันความพึ่งพอใจจากลูกค้าที่ชัดเจน ระดับความสำคัญอยู่ในมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.42 มีรูปภาพ และรายละเอียดสินค้าบ่งบอกอย่างชัดเจน ระดับความสำคัญอยู่ในมาก โดยมีค่าเฉลี่ย4.41มีการให้คะแนนและการแสดงความคิดเห็นของลูกค้าชัดเจน ระดับความสำคัญอยู่ในมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.40 ค้นหาชื่อร้านทางออนไลน์ เพจเฟสบุ๊ค ค้นเจอได้ง่าย ระดับความสำคัญอยู่ในมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.39 และ มีการอัพเดตสินค้าใหม่ๆ เป็นที่น่าสนใจอยู่เสมอระดับความสำคัญอยู่ในมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.38 ตามลำดับ

ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความสำคัญ
1. มีการโฆษณา ส่งข่าวสารประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง	4.43	0.66	มาก
2. มีการจัดโปรโมชั่นจัดส่งสินค้าทางไปรษณีย์ฟรีหรือได้รับส่วนลดอย่างต่อเนื่อง	4.45	0.67	มาก
3. มีการจัดลดราคาสินค้าตามฤดูกาล	4.46	0.67	มาก
4. มีการบริการชำระเงินโดยการเก็บเงินปลายทางเพื่อความสะดวกของลูกค้า	4.43	0.68	มาก
5. มีของแถมสำหรับลูกค้าที่รีวิวสินค้าให้ทางเว็บไซต์	4.40	0.73	มาก
ค่าเฉลี่ยความพึ่งพอใจ (d)	**4.43**	**0.46**	**มาก**

จากตารางที่ 10 แสดงผลรวมข้อมูลปัจจัยส่วนประสมทางด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมระดับความสำคัญอยู่ในมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.43 เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลแต่ละข้อ พบว่าอันดับแรกได้แก่ มีการจัดลดราคาสินค้าตามฤดูกาล ระดับความสำคัญอยู่ในมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.46 มีการจัดโปรโมชั่นจัดส่งสินค้าทางไปรษณีย์ฟรีหรือได้รับส่วนลดอย่างต่อเนื่อง ระดับความสำคัญอยู่ในมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.45 มีการโฆษณา ส่งข่าวสารประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง ระดับความสำคัญอยู่ในมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.43 มีการบริการชำระเงินโดยการเก็บเงินปลายทางเพื่อความสะดวกของลูกค้า ระดับความสำคัญอยู่ในมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.39 และ มีการอัพเดตสินค้าใหม่ๆ เป็นที่น่าสนใจอยู่เสมอ ระดับความสำคัญอยู่ในมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.38 ตามลำดับ

อภิปรายผล

จากการศึกษา ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อชุดเครื่องนอนผ่านระบบออนไลน์ของประชากรในเขตลาดกระบัง ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 21-31ปี อยู่ในระดับอนุปริญญา/ปวส. ประกอบนักเรียน นักศึกษา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อชุดเครื่องนอนผ่านระบบออนไลน์ของประชากรในเขตลาดกระบัง ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับส่วนประสมทางการตลาดในด้านการส่งเสริมการตลาด มาก รองลงมาในด้านราคา ด้านช่องทางจัดจำหน่าย และด้านผลิตภัณฑ์ โดยปริปรายประเด็นที่สำคัญดังนี้

ด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับ มีการจัดลดราคาสินค้าตามฤดูกาล มีระดับความคิดเห็นมาก ด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับ ราคามีความเหมาะสมกับคุณภาพสินค้า มีระดับความคิดเห็นมาก ด้านช่องทางจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับ มีรูปภาพ และรายละเอียดสินค้าบ่งบอกอย่างชัดเจน มีระดับความคิดเห็น มากด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับ เนื้อผ้านุ่ม สบาย ระบายอากาศและความร้อนได้ดี มีระดับความคิดเห็นมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวิภาวรรณ มโนปราโมทย์ (2558 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านสังคมออนไลน์ (อินสตาแกรม)ของประชากรในกรุงเทพมหานครเพื่อศึกษาปัจจัยด้านทัศนคติความไว้วางใจและส่วนประสมทางการตลาดของประชากรในกรุงเทพมหานครตัวแปรต้นคือทัศนคติความไว้วางใจและส่วนประสมทางการตลาดตัวแปรตามคือการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านสังคมออนไลน์ (อินสตาแกรม)กลุ่มตัวอย่างคือประชากรในกรุงเทพมหานครที่มีอายุตั้งแต่ 23 ปีขึ้นไปจานวน 400 คนโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-Stage Sampling) ในการแจกแบบสอบถามเพื่อรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่ได้จัดเตรียมไว้วิธีการทางสถิติได้แก่การแจกแจงความถี่ค่าร้อยละค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regressions)

ผลการศึกษาพบว่าพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีช่วงอายุระหว่าง 23-30 ปีมีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีและประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนมีรายได้ต่อเดือนที่ 20,001 - 30,000 บาทโดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เลือกซื้อเสื้อผ้าเครื่องแต่งกายผ่านสังคมออนไลน์ (อินสตาแกรม) และส่วนใหญ่ของผู้ตอบแบบสอบจะมีความถี่ในการซื้อสินค้าผ่านอินสตาแกรมเดือนละ 1 ครั้งและส่วนใหญ่ซื้อสินค้าครั้งละ 500-1,000 บาทปัจจัยด้านทัศนคติ ปัจจัยด้านความไว้วางใจและปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมากผลจากการทดสอบสมมติฐานพบว่าปัจจัยด้านทัศนคติปัจจัยด้านความไว้วางใจและปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านสังคมออนไลน์ (อินสตาแกรม) ของประชากรในกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อ สถานที่และช่องทางการจัดจำหน่าย ในการซื้อผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมกับกลุ่มลูกค้า เพราะกลุ่มตัวอย่างที่นำมาศึกษาครั้งนี้ศึกษาเฉพาะกลุ่มตัวอย่างประชากรในเขตลาดกระบัง เพื่อให้เกิดความครอบคลุมในกลุ่มเป้าหมายมากกว่านี้

2. ควรมีการศึกษาข้อมูลในเชิงลึกต่างๆ เช่น การใช้รูปแบบของการสังเกต และการการจัดจำหน่ายของประชาชนแต่ล่ะช่วงวัย ว่ามีการซื้อในช่องทางจัดจำหน่ายประเภทใดบ้าง เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินวิจัยต่อไป

เอกสารอ้างอิง

วิภาวรรณ มโนปราโมทย์ (2558 : บทคัดย่อ) **ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านสังคมออนไลน์ (อินสตาแกรม)ของประชากรในกรุงเทพมหานคร**

นันทวัฒน์ อินทรโยธิ (2557 : บทคัดย่อ) **ได้ศึกษาปัจจัยในการเลือกซื้อนาฬิกาข้อมือผ่านสื่อสังคมออนไลน์ Facebook ที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีและความตั้งใจซื้อ**

ปุลณัช เดชมานนท์ (2559 บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง **การตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านสื่อเครือข่ายสังคมออนไลน์ ในช่วงเวลาจำกัด**

ธีรกิติ นวรัตน ณ อยุธยา และเอกบุญเจือ. (2555). **หลักการตลาด.** พิมพ์ครั้งที่ 1. เชียงใหม่ : ภาควิชา การตลาด คณะบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

อดุลย์ จาตุรงค์กุล; และดลยา จาตุรงกุล. (2546). **พฤติกรรมผู้บริโภค.** กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

Kotler,P. and Keller, K. L. (2012). **Marketing Management, 14th** ed., Pearson Education Limited, USA.

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเช่าที่พักของประชาชนในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร

Marketing mix factors affecting housing decision making in people in Lat - krabang Bangkok.

ผู้วิจัย ทิพมาศ รัตนพิทักษ์
อาจารย์ประจำสาขาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเช่าที่พักของประชาชนในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research Approach) ซึ่งมีลักษณะเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยใช้ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) สถิติที่ใช้สำหรับทดสอบสมมติฐาน โดยการหาค่าสถิติทดสอบ (t-test) เพื่อทดสอบตัวแปรสองกลุ่มและใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) แล้วแต่กรณี สำหรับการวิเคราะห์ความแปรปรวนเมื่อพบความแตกต่างจะทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการของเชฟเฟ่ (Schefft Procedure) โดยกำหนดการทดสอบนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง 237 คน คิดเป็นร้อยละ 59 อายุ 31-40 ปี จำนวน 158 คิดเป็นร้อยละ 40 สถานภาพโสด 195 คน คิดเป็นร้อยละ 49 ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 162 คิดเป็นร้อยละ 41 คน อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 31 และรายได้ต่อเดือน 15,001-20,000 บาท จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 36 ตามลำดับ

ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเช่าที่พักของประชาชนในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 3.50) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่ให้ความสำคัญในระดับมาก ด้านผลิตภัณฑ์ ($\bar{x}$ = 3.84) ด้านราคา ($\bar{x}$ = 3.56) ด้านบุคลากร ($\bar{x}$ = 3.56) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ($\bar{x}$ = 3.52) ด้านกระบวนการให้บริการ ($\bar{x}$= 3.52) ด้านที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ด้านการส่งเสริมการตลาด ($\bar{x}$ = 3.28) และด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ($\bar{x}$ = 3.28) ตามลำดับ

คำสำคัญ : ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด, การตัดสินใจ, ที่พัก

Abstract

The purpose of this research is to study the marketing mix factors affecting the decision of renting accommodation in the LatKrabang area. Bangkok Data were collected from 400 samples. It is a quantitative research. (Quantitative Research Approach) It is a survey research. Using the questionnaire (Questionnaire) is a tool to collect data. The researcher used Percentage, Mean, Standard Deviation, Statistics used for hypothesis testing. The test statistic (t-test) To test two variables and one-way analysis of variance (One Way ANOVA), as the case may be. For variance analysis, when differentiating, the individual differences are tested. The Schefft procedure was used to test the statistically significant at .05 level.

Personal factors the study indicated that the respondents were 400 respondents. Most of them are female, 237 people, 59% Age of 31-40 years is 158 or 40%. Single, 195 persons were 49%. Bachelor, 162 or 40%. Private companies, 122 or 31%. income per month, 15,001-20,000, 143 or 36% respectively.

Market Mix Factor The study indicated that the respondents were 400 respondents. Most importantly, the marketing mix factors that affect the decision of renting accommodation of the people in LatKrabang area. Bangkok. Overall, it was at a high level ($\bar{x}$ =3.50) When considering each side, it was found that. High level of importance Products ($\bar{x}$ = 3.84) Price ($\bar{x}$ = 3.56) Personnel ($\bar{x}$ = 3.56) Distribution channel ($\bar{x}$ = 3.52) Service Process ($\bar{x}$ = 3.52) Moderately important aspects Marketing promotion ($\bar{x}$ = 3.28) and Physical presentation ($\bar{x}$ = 3.28) respectively.

Keyword : marketing mix factors, Decision making, accommodation

บทนำ

"ที่พัก" เป็นหนึ่งในปัจจัยสี่ที่มีความสำคัญต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ ที่พักของมนุษย์จะมีความแตกต่างกันตามสภาพความเป็นอยู่ทางสังคม ขนบธรรมเนียม เศรษฐกิจ ตลอดทั้งความเจริญทางด้านเทคโนโลยีต่าง ที่พักยังถือเป็นสถานที่ประกอบการเชิงการค้าที่นักธุรกิจตั้งขึ้น เพื่อบริการผู้เดินทางในเรื่องของที่พักอาศัย อาหาร และบริการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพักอาศัยและเดินทาง หรืออาคารที่มีห้องนอนหลายห้อง ติดต่อเรียงรายกันในอาคารหนึ่งหลังหรือหลายหลัง ซึ่งมีบริการต่าง ๆ เพื่อความสะดวกของผู้ที่มาพัก ซึ่งเรียกว่า "แขก" (guest) (ที่มา : https://th.wikipedia.org/wiki/โรงแรม)

ในปัจจุบันสภาพสังคมและเศรษฐกิจของประเทศไทยที่เปลี่ยนแปลงไปมนุษย์ต้องใช้เวลาในการประกอบอาชีพของตนเองมากขึ้น และการก่อสร้างที่พักอาศัยด้วยตนเองกระทำได้ไม่สะดวก ทั้งนี้เนื่องด้วยข้อจำกัดต่าง ๆ เช่น เวลา ความไม่สะดวกในการจัดหาที่พักอาศัยด้วยตนเอง ตลอดจนราคาที่ดินที่เพิ่มสูงขึ้น

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเช่าที่พักของประชาชนในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษามาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการบริการของของผู้ประกอบให้เช่าที่พักให้ตรงกับความต้องการและความคาดหวังของผู้เช่าต่อไป

นิยามศัพท์

ที่พัก หมายถึง สถานที่ประกอบการเชิงการค้าที่นักธุรกิจตั้งขึ้น เพื่อบริการผู้เดินทางในเรื่องของที่พักอาศัย อาหาร และบริการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพักอาศัยและเดินทาง หรืออาคารที่มีห้องนอนหลายห้อง ติดต่อเรียงรายกันในอาคารหนึ่งหลังหรือหลายหลัง ซึ่งมีบริการต่าง ๆ เพื่อความสะดวกของผู้ที่มาพัก ซึ่งเรียกว่า "แขก" (guest)

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาข้อมูลส่วนบุคคที่มีผลต่อการตัดสินใจเช่าที่พักของประชาชนในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมที่มีผลต่อการตัดสินใจเช่าที่พักของประชาชนในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเช่าที่พักของประชาชนในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร

กรอบแนวความคิดในการทำวิจัย

1. ตัวแปรต้น คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน

2. ตัวแปรตาม คือ ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

วิธีการวิจัย

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเช่าที่พักของประชาชนในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research Approach) ซึ่งมีลักษณะเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research)

1. ด้านเนื้อหา ได้แก่ ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเช่าที่พักของประชาชนในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร

2. ด้านประชากร ได้แก่ ประชาชนที่เคยตัดสินใจเช่าที่พักในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร ใช้หลักเกณฑ์การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของทาโร่ ยามาเน่ ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวนตัวอย่าง 399 คน ในการวิจัยครั้งนี้เพื่อให้ได้ค่าความเชื่อมั่นที่น่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น จึงเพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างอีก 5% ดังนั้นจึงได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

3. ด้านระยะเวลา เริ่มทำการศึกษาวิจัยตั้งแต่เดือนพฤษภาคม – กรกฎาคม 2561

4. เครื่องมือที่ใช้ เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลพฤติกรรมที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเช่าที่พัก ได้แก่ ภูมิลำเนา ระยะเวลาในการเช่า อัตราค่าเช่า เหตุผลในการเช่า บุคคลที่พักร่วม

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

5. วิเคราะห์ข้อมูล

5.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย ( ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เพื่อบรรยายข้อมูลทั่วไป

5.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ได้แก่ การทดสอบค่าที (t-test) และการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way Anova or F-Test) เพื่อทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์ค่า Sig ในระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สมมติฐานงานวิจัย

ข้อมูลส่วนบุคคของผู้ตอบแบบสอบถามแตกต่างกัน ส่งผลต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเช่าที่พักของประชาชนในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

ประโยชน์ของงานวิจัย

1. ทำให้ทราบข้อมูลส่วนบุคคที่มีผลต่อการตัดสินใจเช่าที่พักของประชาชนในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร

2. ทำให้ทราบพฤติกรรมที่มีผลต่อการตัดสินใจเช่าที่พักของประชาชนในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร

3. ทำให้ทราบปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเช่าที่พักของประชาชนในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร

4. สามารถนำผลที่ได้จากการศึกษามาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการบริการของของผู้ประกอบให้เช่าที่พักให้ตรงกับความต้องการและความคาดหวังของผู้เช่าต่อไป

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค

ธงชัย สันติวงษ์ (2540) ให้ความหมายพฤติกรรมผู้บริโภควา การกระทำของบุคคลใด บุคคลหนึ่งซึ่งเกี่ยวข้องกบการจัดหาให้ได้มาและการใช้ซึ่งสินค้าและบริการ ทั้งนี้หมายถึงกระบวนการตัดสินใจซึ่งมีมาแต่ก่อนแล้ว

ศุภกร เสรีรัตน์ (2540) กล่าววา พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง พฤติกรรมบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการซื้อและการบริการ โดยผานกระบวนการแลกเปลี่ยนที่บุคคลต้องมีการตัดสินใจทั้งก่อนและหลังการกระทำดังกล่าว

เสรี วงษ์มณฑา (2542) กล่าวว่า พฤติกรรมผู้บริโภคเป็นการศึกษาเรื่องการตอบสนองความต้องการและความจำเป็น (Need) ของผู้บริโภคให้เกิดความพอใจ (Satisfaction) นักการตลาดจะตอบสนองผู้บริโภคให้เกิดความพอใจได้นั้น จำเป็นต้องทำความเข้าใจผู้บริโภคเพราะถ้าไม่เข้าใจว่าผู้บริโภคคือใคร เข้าใจว่าเขาต้องการอะไร ชอบสิ่งใด ก็สามารถตอบสนองความต้องการของเขาได้

2. แนวคิดและทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาด

องค์ประกอบการตลาดยุคใหม่ ทฤษฎี 7P’s ซึ่งมีการพัฒนาการตลาดมาตั้งแต่อดีตตามแนวคิดซึ่งได้รับความนิยมอย่างกว้างขวางมานับสิบ ๆ ปี ที่เรียกว่า 4P’s ในยุคปัจจุบันเทคโนโลยีกาวหน้าอย่างรวดเร็วโดยเฉพาะในทศวรรษนับตั้งแต่ปี 1990 เป็นต้นมา ธุรกิจใหม่ คู่แข่งใหม่ๆ ที่เข้ามาแทนสินค้าเก่าที่ล้าหลังไม่ทันโลก ทำให้องค์ประกอบส่วนประสมทางการตลาด 4 ประการของการตลาดในอดีตไม่เพียงพอและไม่ทันการณ์กับการแข่งขันในรูปแบบใหม่ของตลาดที่เปลี่ยนแปลงไปนักการตลาดยุคใหม่เริ่มพัฒนากลยุทธ์ใหม่ที่เฉียบคมและสร้างสรรค์มากขึ้น มีประสิทธิผลและประสิทธิภาพมากขึ้น (มานิต รัตนสุวรรณ และสมฤดี ศรีจรรยา, 2555)

1. ผลิตภัณฑ์ (Product)

ฉัตยาพร เสมอใจ (2556) กล่าวว่า ผลิตภัณฑ์ หมายถึง สิ่งที่เสนอขายโดยธุรกิจเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า โดยการสนองความต้องการผลิตภัณฑ์ที่เสนอขายอาจจะมีตัวตนหรือไม่ก็ได้ ผลิตภัณฑ์ประกอบด้วยสินค้า บริการ และความคิด ผลิตภัณฑ์ต้องมีอรรถประโยชน์ (Utility) และมีมูลค่า (Value) ในสายตาของลูกค้าจึงทำให้ผลิตภัณฑ์สามารถขายได้ กำหนดกลยุทธ์ ด้านผลิตภัณฑ์ต้องคำนึงถึงปัจจัย เช่น ความแตกต่างของผลิตภัณฑ์ ส่วนประกอบผลิตภัณฑ์ และการพัฒนาผลิตภัณฑ์ เป็นต้น

2. ราคา (Price)

คำนาย อภิปรัชญาสกุล (2546) กล่าวว่า ราคา หมายถึง คุณค่าของผลิตภัณฑ์หรือบริการในรูปที่เป็นตัวเงิน ราคาเป็นส่วนหนึ่งของส่วนประสมทางการตลาดที่มีความสำคัญ เพราะราคาเป็นตัวสำคัญที่ก่อให้เกิดรายได้ องค์ประกอบหลักในการกำหนดราคาต่ำสุดคือ ต้นทุนการผลิต องค์ประกอบในการกำหนดราคาสูงสุดคือคุณค่าในสายตาของผู้บริโภค ดังนั้นกลยุทธ์ด้านราคาต้องคำนึงถึงวิธีการกำหนดราคา โดยพิจารณาจากต้นทุน ลูกค้า และคู่แข่งขัน

3. สถานที่ (Place)

ธีรกิติ นวรัตน ณ อยุธยา (2557) กล่าวว่า ในการตัดสินใจเกี่ยวกับการจัดจำหน่ายบริการ ผู้บริการ กิจการบริการจะต้องคำนึงถึงหลักเกณฑ์ที่สำคัญ 2 ประการ คือ การเข้าถึงได้ (Accessibility) และความพร้อมที่จะให้บริการได้ (Availability) ประเด็นที่สำคัญในเรื่องของการจัดจำหน่ายบริการ (Place) ที่ผู้บริหารด้านการตลาดของกิจการบริการจะต้องพิจารณาสามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเด็น คือ เรื่องการเลือกทำเลที่ตั้งของกิจการ (Location) ในการนำเสนอบริการและการเลือกช่องทางในการนำเสนอบริการ (Channel) สำหรับการเลือกช่องทางในการนำเสนอบริการผู้บริการจะต้องตัดสินใจเลือกช่องทางในการนำเสนอบริการที่มีความเหมาะสมมากที่สุด

4. การส่งเสริมการตลาด (Promotion)

คำนาย อภิปรัชญาสกุล (2546) กล่าวว่า การส่งเสริมการตลาด เป็นความพยายามที่จะส่งเสริมให้การตลาดบรรลุเป้าหมายได้เพื่อสร้างทัศนคติและพฤติกรรมการซื้อ ทำให้ลูกค้ามาซื้อสินค้า สนใจสินค้าของเราลูกค้าเปลี่ยนพฤติกรรมให้สอดคล้องกับสินค้าและรักษาไว้ไม่ให้เปลี่ยนแปลงการติดต่อสื่อสารอาจใช้พนักงาน และการติดต่อสื่อสารโดยไม่ใช้คน โดยต้องพิจารณาที่มีความเหมาะสมของลูกค้า ผลิตภัณฑ์คู่แข่ง โดยบรรลุจุดมุ่งหมายร่วมกันได้ การส่งเสริมการตลาดประกอบด้วย การโฆษณา การขายโดยใช้พนักงาน การส่งเสริมการขาย การให้ข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ การตลาดทางตรง และการพูดปากต่อปาก

5. บุคลากร (People หรือ Personnel)

อรุณ วิสุทพิพัฒน์สกุล (2552) กล่าวว่าบุคลากร หมายถึง ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกบการขายและการบริการหลังการขายทั้งหมด จึงเป็นองค์ประกอบที่สำคัญโดยเฉพาะธุรกิจให้เช่าที่เน้นการให้บริการ บุคลากรจึงมีความสำคัญในด้านบุคลิกภาพที่ดีน่าเชื่อถือ ความรู้ความชำนาญในงานมีทัศนคติที่ดีต่องาน คุณสมบัติของบุคลากรธุรกิจให้เช่าอพาร์ทเมนท์ที่ดีต้องมีความสุภาพ อัธยาศัยดีเยี่ยม มีบุคลิกภาพดี มีความเป็นมิตรสูง มนุษยสัมพันธ์ดีเยี่ยม

6. กระบวนการให้บริการ (Process)

Zeithaml,Valarie A., A. Parasuraman and Leonard L. Berry (1990) ได้ให้ความหมายกระบวนการการให้บริการคือ ลักษณะทางกายภาพและสภาพแวดล้อมของการบริการที่ประกอบด้วย สถานที่ขององค์กรและองค์ประกอบอื่นๆ ที่สามารถมองเห็นได้ทำให้สะดวกในการปฏิบัติงานและการสื่อสารกับลูกค้า

7. ลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence)

ธีรกิติ นวรัตน ณ อยุธยา (2557) กล่าวว่า หลักฐานทางกายภาพ (Physical Evidence) หมายถึง สิ่งที่เป็นรูปธรรมต่างๆ ที่สามารถมองเห็นหรือรับรู้ได้ และใช้เป็นเครื่องบ่งชี้ถึงคุณภาพของการบริการ

อรุณ วิสุทพิพัฒน์สกุล (2552) กล่าวว่า ลักษณะทางกายภาพเป็นองค์ประกอบทางกายภาพของงานบริการที่ลูกค้าสามารถรับรู้เห็น หรือรู้สึกได้ เช่น การตกแต่งสถานที่ ความหรูหรา ความสะอาด การใช้เครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่ทันสมัยเป็นแรงจูงใจให้ลูกค้าตัดสินใจซื้อสินค้าหรือบริการ ลักษณะทางกายภาพที่ทำให้เกิดแรงดึงดูดและความสนใจอาจต้องำหนดเอกลักษณ์เฉพาะตัวของธุรกิจให้เหมาะสมกับผลิตภัณฑ์ด้วย จึงทำให้เกิดความน่าสนใจและความเชื่อมันต่อสินค้าและองค์กร เช่น การแต่งกายของพนักงานต้องสะอาด เรียบร้อย และเหมาะตามกาลเทศะด้วย

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทัศนีย์ พวงสุดรัก (2553) ศึกษาเรื่ องปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเช่าอพาร์ทเมนท์แบบรายเดือน ซึ่งตั้งอยู่ในอำเมืองเมืองสมุทรปราการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 20 - 30 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 - 15,000 บาท และมีภูมิลำเนาเดิมจากทางภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จากการศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเช่าอพาร์ทเมนท์แบบรายเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วน

ประสมทางการตลาดบริการมีค่าเฉลี่ยในระดับมากในทุกปัจจัย ตามลำดับดังนี้ ปัจจัยด้านราคาในเรื่องอัตราค่าเช่ารายเดือน ปัจจัยผลิตภัณฑ์ในเรื่องห้องพักมีอุปกรณ์ป้องกันการโจรกรรม ปัจจัยด้านสถานที่ในเรื่องมีความปลอดภัยในการเดินทาง ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการในเรื่องสามารถแก้ไขปัญหาทางด้านสาธารณูปโภคได้ทันที ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดในเรื่องไม่มีการคิดค่าบริการอื่นๆ เมื่อยกเลิกสัญญาเช่าปัจจัยด้านบุคลากรในเรื่องพนักงานมีความตั้งใจและกระตือรือร้นในการให้บริการ และปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพในเรื่องความสะอาด/ความสวยงามภายในอพาร์ทเมนท์

สุภิดา ผดุงขวัญ (2550) ศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเช่าหอพักของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมสหรัตนนคร อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยสรุปได้ว่าปัจจัยแวดล้อมของหอพักที่พนักงานในนิคมอุตสาหกรรมสหรัตนนครต้องการเช่า ส่วนใหญ่ต้องการให้หอพักอยู่ใกล้ร้านค้าสะดวกซื้อ รองลงมาคือให้มีแสงสว่างบริเวณรอบหอพัก ไม่มีความแออัดในชุมชน ไม่มีมลภาวะทางอากาศ มีแม่บ้านดูแล รักษาความสะอาด ไม่มีมลภาวะทางเสียง ให้มีการรักษาความปลอดภัย มีรถโดยสารผ่าน อยู่ใกล้สวนหย่อม สนามกีฬา และมีห้องพักผ่อนรวมห้องรับแขก ห้องดูทีวี และระดับการตัดสินใจเช่าหอพักอยู่ในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์โดยละเอียดพบว่าด้านทำเลที่ตั้งและสภาพแวดล้อม มีระดับการตัดสิ นใจอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านลักษณะหอพัก ด้านราคาและด้านการบริการ มีระดับการตัดสินใจอยู่ในระดับมาก แต่ด้านการส่งเสริมการตลาด มีระดับการตัดสินใจอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับการตัดสินใจเช่าหอพักโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน พบว่า พนักงานที่เป็ นเพศชายและเพศหญิง มีระดับการตัดสินใจเช่าหอพักไม่แตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีอายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง รายได้ต่อเดือน และสถานภาพสมรส แตกต่างต่างกัน พนักงานมีระดับการตัดสินใจเช่าหอพักแตกต่างกัน

ผล/สรุปผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเช่าที่พักของประชาชนในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง 237 คน คิดเป็นร้อยละ 59 อายุ 31-40 ปี จำนวน 158 คิดเป็นร้อยละ 40 สถานภาพโสด 195 คน คิดเป็นร้อยละ 49 ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 162 คิดเป็นร้อยละ 41 คน อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 31 และรายได้ต่อเดือน 15,001-20,000 บาท จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 36 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลพฤติกรรมที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเช่าที่พัก ได้แก่ ภูมิลำเนา ระยะเวลาในการเช่า อัตราค่าเช่า เหตุผลในการเช่า บุคคลที่พักร่วม

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน ส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาจังหวัดอื่น จำนวน 206 คน คิดเป็นร้อยละ 52 ระยะเวลาในการเช่า จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 46 อัตราค่าเช่ามากกว่า 4,500 บาทขึ้นไป จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 34 เหตุผลในการเช่าเดินทางสะดวก จำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 52 บุคคลที่พักร่วมเพื่อน จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 33 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเช่าที่พักของประชาชนในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 3.50) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่ให้ความสำคัญในระดับมาก ด้านผลิตภัณฑ์ ($\bar{x}$ = 3.84) ด้านราคา ($\bar{x}$ = 3.56) ด้านบุคลากร ($\bar{x}$ = 3.56) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ($\bar{x}$ = 3.52) ด้านกระบวนการให้บริการ ($\bar{x}$ = 3.52) ด้านที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ด้านการส่งเสริมการตลาด ($\bar{x}$ = 3.28) และด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ($\bar{x}$ = 3.28) ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐาน

เพศที่แตกต่างกันให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเช่าที่พักของประชาชนในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร ด้านผลิตภัณฑ์ Sig 0.31 ด้านราคา Sig 0.25 ด้านการส่งเสริมการตลาด Sig 0.06 ด้านกระบวนการให้บริการ Sig 0.88 มีระดับความสำคัญไม่แตกต่างกันเป็นที่ปฏิเสธสมมติฐานเพราะมีค่า Sig มากกว่า 0.05

เพศที่แตกต่างกันให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเช่าที่พักของประชาชนในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย Sig 0.30 ด้านบุคลากร Sig 0.25 และด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ Sig 0.29 มีระดับความสำคัญแตกต่างกันเป็นที่ยอมรับสมมติฐานเพราะมีค่า Sig น้อยกว่า 0.05

อายุที่แตกต่างกันให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเช่าที่พักของประชาชนในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร ด้านการส่งเสริมการตลาด Sig 0.13 มีระดับความสำคัญไม่แตกต่างกันเป็นที่ปฏิเสธสมมติฐานเพราะมีค่า Sig มากกว่า 0.05

อายุที่แตกต่างกันให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเช่าที่พักของประชาชนในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร ด้านผลิตภัณฑ์ Sig 0.02 ด้านราคา Sig 0.02 ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย Sig 0.01 ด้านบุคลากร Sig 0.03 ด้านกระบวนการให้บริการ Sig 0.05 และด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ Sig 0.04 มีระดับความสำคัญแตกต่างกันเป็นที่ยอมรับสมมติฐานเพราะมีค่า Sig น้อยกว่า 0.05

สถานภาพที่แตกต่างกันให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเช่าที่พักของประชาชนในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร ด้านผลิตภัณฑ์ Sig 0.24 ด้านราคา Sig 0.12 ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย Sig 0.51 ด้านการส่งเสริมการตลาด Sig 0.70 มีระดับความสำคัญไม่แตกต่างกันเป็นที่ปฏิเสธสมมติฐานเพราะมีค่า Sig มากกว่า 0.05

สถานภาพที่แตกต่างกันให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเช่าที่พักของประชาชนในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร ด้านบุคลากร Sig 0.15 ด้านกระบวนการให้บริการ Sig 0.02 และด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ Sig 0.00 มีระดับความสำคัญแตกต่างกันเป็นที่ยอมรับสมมติฐานเพราะมีค่า Sig น้อยกว่า 0.05

ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเช่าที่พักของประชาชนในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร ด้านผลิตภัณฑ์ Sig 0.00 ด้านราคา Sig 0.00 ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย Sig 0.00 ด้านการส่งเสริมการตลาด Sig 0.00 ด้านบุคลากร Sig 0.00 ด้านกระบวนการให้บริการ Sig 0.00 และด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ Sig 0.00 มีระดับความสำคัญแตกต่างกันเป็นที่ยอมรับสมมติฐานเพราะมีค่า Sig น้อยกว่า 0.05

อาชีพที่แตกต่างกันให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเช่าที่พักของประชาชนในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร ด้านผลิตภัณฑ์ Sig 0.04 ด้านราคา Sig 0.02 ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย Sig 0.00 ด้านการส่งเสริมการตลาด Sig 0.00 ด้านบุคลากร Sig 0.00 ด้านกระบวนการให้บริการ Sig

0.01 และด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ Sig 0.01 มีระดับความสำคัญแตกต่างกันเป็นที่ยอมรับสมมติฐานเพราะมีค่า Sig น้อยกว่า 0.05

รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเช่าที่พักของประชาชนในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร ด้านผลิตภัณฑ์ Sig 0.00 ด้านราคา Sig 0.00 ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย Sig 0.00 ด้านการส่งเสริมการตลาด Sig 0.00 ด้านบุคลากร Sig 0.00 ด้านกระบวนการให้บริการ Sig 0.00 และด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ Sig 0.00 มีระดับความสำคัญแตกต่างกันเป็นที่ยอมรับสมมติฐานเพราะมีค่า Sig น้อยกว่า 0.05

ภูมิลำเนาที่แตกต่างกันให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเช่าที่พักของประชาชนในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร ด้านผลิตภัณฑ์ Sig 0.07 ด้านราคา Sig 0.06 ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย Sig 0.13 ด้านการส่งเสริมการตลาด Sig 0.12 ด้านบุคลากร Sig 0.09 ด้านกระบวนการให้บริการ Sig 0.08 และด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ Sig 0.06 มีระดับความสำคัญไม่แตกต่างกันเป็นที่ปฏิเสธสมมติฐานเพราะมีค่า Sig มากกว่า 0.05

ระยะเวลาในการเช่าที่แตกต่างกันให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเช่าที่พักของประชาชนในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร ด้านราคา Sig 0.21 ด้านการส่งเสริมการตลาด Sig 0.48 ด้านบุคลากร Sig 0.44 ด้านกระบวนการให้บริการ Sig 0.46 และด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ Sig 0.24 ระดับความสำคัญไม่แตกต่างกันเป็นที่ปฏิเสธสมมติฐานเพราะมีค่า Sig มากกว่า 0.05

ระยะเวลาในการเช่าที่แตกต่างกันให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเช่าที่พักของประชาชนในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร ด้านผลิตภัณฑ์ Sig 0.02 ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย Sig 0.03 มีระดับความสำคัญแตกต่างกันเป็นที่ยอมรับสมมติฐานเพราะมีค่า Sig น้อยกว่า 0.05

อัตราค่าเช่าที่แตกต่างกันให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเช่าที่พักของประชาชนในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร ด้านผลิตภัณฑ์ Sig 0.00 ด้านราคา Sig 0.00 ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย Sig 0.00 ด้านการส่งเสริมการตลาด Sig 0.04 ด้านบุคลากร Sig 0.00 ด้านกระบวนการให้บริการ Sig 0.00 และด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ Sig 0.00 มีระดับความสำคัญแตกต่างกันเป็นที่ยอมรับสมมติฐานเพราะมีค่า Sig น้อยกว่า 0.05

เหตุผลในการเช่าที่แตกต่างกันให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเช่าที่พักของประชาชนในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร ด้านผลิตภัณฑ์ Sig 0.66 ด้านราคา Sig 0.94 ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย Sig 0.24 ด้านการส่งเสริมการตลาด Sig 0.39 ด้านบุคลากร Sig 0.82 ด้านกระบวนการให้บริการ Sig 0.43 และด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ Sig 0.66 ระดับความสำคัญไม่แตกต่างกันเป็นที่ปฏิเสธสมมติฐานเพราะมีค่า Sig มากกว่า 0.05

บุคคลที่พักร่วมที่แตกต่างกันให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเช่าที่พักของประชาชนในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร ด้านราคา Sig 0.11 ด้านกระบวนการให้บริการ Sig 0.15 และด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ Sig 0.35 ระดับความสำคัญไม่แตกต่างกันเป็นที่ปฏิเสธสมมติฐานเพราะมีค่า Sig มากกว่า 0.05

บุคคลที่พักร่วมที่แตกต่างกันให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเช่าที่พักของประชาชนในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย Sig 0.02 ด้านการส่งเสริมการตลาด Sig 0.03 ด้านบุคลากร Sig 0.00 มีระดับความสำคัญแตกต่างกันเป็นที่ยอมรับสมมติฐานเพราะมีค่า Sig น้อยกว่า 0.05

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเช่าที่พักของประชาชนในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง 237 คน คิดเป็นร้อยละ 59 อายุ 31-40 ปี จำนวน 158 คิดเป็นร้อยละ 40 สถานภาพโสด 195 คน คิดเป็นร้อยละ 49 ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 162 คิดเป็นร้อยละ 41 คน อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 31 และรายได้ต่อเดือน 15,001-20,000 บาท จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 36 ตามลำดับ

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสงกรานต์ คงเพชร (2555) ปัจจัยการตัดสินใจเลือกเช่าอพาร์ทเม้นท์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่าตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง อายุ 31 – 40 ปี มีสถานภาพโสด เป็นผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัท มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลพฤติกรรมที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเช่าที่พัก ได้แก่ ภูมิลำเนา ระยะเวลาในการเช่า อัตราค่าเช่า เหตุผลในการเช่า บุคคลที่พักร่วม

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสธน คำวิเศษณ์ (2557) ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเช่าอพาร์ทเมนท์ในเขตเทศบาลเมืองป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต ผลการศึกษาพบว่าผู้เช่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 31-40 ปี มีสถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีภูมิลำเนาเดิมเป็นคนจากจังหวัดอื่น พฤติกรรมการเช่าอพาร์ทเมนท พบว่าผู้ช่าส่วนใหญ่ เช่าอพาร์ทเมนท 1-3 ปี ขนาดห้องพกั 16-20 ตารางเมตร ตัดสินใจเช่าโดยตนเอง โดยส่วนมากเช่าห้องในราคา 4,500 บาท ต่อเดือน ทราบข้อมูลห้องเช่าจากป้ายโฆษณา เหตุผลการเช่าคืออยู่ใกล้ที่ทำงาน และส่วนมากพักอาศัยอยู่กับเพื่อน

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเช่าที่พักของประชาชนในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 3.50) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่ให้ความสำคัญในระดับมาก ด้านผลิตภัณฑ์ ($\bar{x}$ = 3.84) ด้านราคา ($\bar{x}$ = 3.56) ด้านบุคลากร ($\bar{x}$= 3.56) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ($\bar{x}$ = 3.52) ด้านกระบวนการให้บริการ ($\bar{x}$ = 3.52) ด้านที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ด้านการส่งเสริมการตลาด ($\bar{x}$ = 3.28) และด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ($\bar{x}$ = 3.28) ตามลำดับ

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของศุภามาส ก้อนพิลา (2560) ส่วนประสมทางการตลาดในการเลือกใช้บริการเช่าห้องพักในเขตตำบลช้างเผือก อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 50.50 มีอายุ 19 – 24 ปี คิดเป็นร้อยละ 68.75 สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 97.75 ระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 95.25 อาชีพนักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 69.75 และมีรายได้ต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 53.75 ส่วนประสมทางการตลาดมีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกเช่าห้องพักในเขตตำบลช้างเผือกอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านผลิตภัณฑ์ ด้านสถานที่ ด้านราคา ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านกระบวนการ และด้านบุคลากรมีความสำคัญต่อการตัดสินใจในการเลือกเช่าห้องพักอยู่ในระดับมาก ส่วนปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีความสำคัญต่อการตดัสินใจในการเลือกเช่าห้องพักอยู่ในระดับปานกลาง

ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญ เรื่องการดูแลและใส่ใจกับการบริหารจัดการห้องพักให้มีความพร้อมที่จะให้บริการอยู่เสมอ เช่น ความพร้อมด้านเครื่องนอน สุขภัณฑ์ ระบบไฟฟ้า น้ำประปาสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีความทันสมัย และอินเตอร์เน็ต Wi-fi และจัดให้มีบริการฉุกเฉินตลอด 24 ชั่วโมง อีกทั้งควรมีการปรับเปลี่ยนเฟอร์นิเจอร์ภายในห้องพักทุกๆ 5 ปี ตรวจและซ่อมแซม อุปกรณ์เครื่องใช้ไฟฟ้าอย่างสม่ำเสมอเพื่อความปลอดภัยและสุขอนามัยของผู้เช่าห้องพักและเป็นการบำรุงรักษาห้องพักให้อยู่ในสภาพที่พร้อมให้บริการอยู่เสมอ เพื่อให้ผู้ที่ตัดสินใจเช่าที่พักเกิดความประทับใจ และความคุ้มค่า นำไปสู่การใช้บริการในระยะยาว

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

แบบสอบถามจากงานวิจัยครั้งนี้ ไม่สามารถบอกสาเหตุในการที่ผู้เช่าที่พักจะย้ายออกหรือไม่เช่าต่อไปได้ ในการออกแบบสอบถามครั้งต่อไป ควรสอบถามถึงสาเหตุที่ทำให้ผู้เช่าที่พักตัดสินใจไม่เช่าที่พักต่อ หากสาเหตุเกี่ยวข้องกับบุคลากร กระบวนการให้บริการ หรือสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ประกอบการสามารถนำไปวิเคราะห์ปรับปรุงและพัฒนาต่อไปได้

เอกสารอ้างอิง

คำนาย อภิปรัชญาสกุล. (2556). **“โลจิสติกส์และการจัดการซัพพลายเชน.” กลยุทธ์ทำให้รวยช่วยให้ประหยัด.** กรุงเทพมหานคร: นัฎพร

ฉัตยาพร เสมอใจ. (2556). **การบริหารการตลาด.** กรุงเทพมหานคร: วีพริ้นท์ (1991).

ทัศนีย์ พวงสุดรัก. (2553**). ศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเช่าอพาร์ทเมนท์แบบรายเดือนซึ่งตั้งอยู่ในอำเมืองสมุทรปราการ.** การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ธงชัย สันติวงษ์. (2540). **หลักการตลาด.** กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.

ธีรกิติ นวรัตน ณ อยุธยา. (2557). **การตลาดบริการ แนวคิดและกลยุทธ์.** กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

มานิต รัตนสุวรรณ และสมฤดี ศรีจรรยา. (2555). **ยุทธศาสตร์การตลาด.** กรุงเทพมหานคร: สุขขุมการพิมพ์.

ศุภกร เสรีรัตน์. (2540). **พฤติกรรมผู้บริโภค.** พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: ดอกหญ้า

ศุภามาส ก้อนพิลา. (2560). ส่วนประสมทางการตลาดในการเลือกใช้บริการเช่าห้องพักในเขตตำบลช้างเผือก อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

สงกรานต์ คงเพชร. (2555). **ปัจจัยการตัดสินใจเลือกเช่าอพาร์ทเม้นท์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร.** ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

สธน คำวิเศษณ์. (2557). **ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเช่าอพาร์ทเมนท์ในเขตเทศบาลเมืองป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต.** วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา.

สุภิดา ผดุงขวัญ. (2550). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเช่าหอพักของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมสหรัตนนคร อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา.** วิทยานิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิตสาขาการจัดกาทั่วไป บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย ราชภัฏพระนครศรีอยธุยา.

เสรี วงษ์มณฑา. (2542). **การวิเคราะห์พฤตกรรมผู้บริโภค.** กรุงเทพมหานคร: บริษัทธีระฟิมล์และไซเท็กซ์ จำกัด.

อรุณ วิสุทพิพัฒน์สกุล. (2552). **ปัจจัยฎี่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตผ่านธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย.** วิทยานิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการบัณฑิตวิทยาลัย เทคโนโลยีสุรนารี.

Zeithaml, Valarie A., A. Parasuraman, and Leonard L. Berry. (1990). "Delivering Quality Service." Balancing Customer Perceptions and Expectations. New York : n.p.

https://th.wikipedia.org/wiki/โรงแรม

กลยุทธ์ทางการตลาดของธุรกิจคอนโดมิเนียม

Marketing strategy of condominium business

ผู้วิจัย ธนกร แก้วมณี

บทคัดย่อ

การศึกษากลยุทธ์ทางการตลาดของธุรกิจคอนโดมิเนียม เนื่องมากจากตลาดคอนโดมิเนียมเป็นตลาดที่มีศักยภาพในการเติบโตค่อนข้างสูง, มีผู้ประกอบการรายใหม่เข้ามาในตลาดเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องและเป็นที่นิยมของกลุ่มคนทำงานรุ่นใหม่ โดยผู้ประกอบการควรศึกษาเรื่องทำเลหรือสถานที่ตั้งที่เหมาะสมก่อนการดำเนินสร้างโครงการ เพื่อที่จะสามารถตอบสนองความต้องการของกลุ่มเป้าหมายในการซื้อคอนโดมิเนียม ซึ่งสามารถทำการประชาสัมพันธ์และการตลาดผ่าน อินเตอร์เน็ต เช่น การจัดทำเว็บไซต์ของโครงการ ให้น่าสนใจ เข้าใจง่ายและน่าเชื่อถือ รวมถึงการทำการตลาดเพื่อสื่อสารไปยังกลุ่มเป้าหมายผ่านทาง สื่อออนไลน์และเว็บไซต์ที่รวมการซื้อ-ขายคอนโดมิเนียมต่างๆ นอกจากนี้ยังมีปัจจัยด้านอื่นๆ ที่จะช่วยกระตุ้นให้กลุ่มเป้าหมายตัดสินใจซื้อ คอนโดมิเนียมได้มากขึ้น อันได้แก่ ชื่อเสียงของโครงการ สถานที่ตั้งสำนักงานขาย พนักงานขาย และ การมอบส่วนลดพิเศษ ซึ่งผู้ประกอบการควรนำมาประยุกต์ใช้สำหรับการสร้างกลยุทธ์ทางการตลาดที่ เข้มแข็งและพร้อมสำหรับการแข่งขันอันดุเดือดในตลาดอสังหาริมทรัพย์ประเภทคอนโดมิเนียม ซึ่งการสร้างชื่อเสียงโครงการให้เป็นที่รู้จักและมีความน่าเชื่อถือนั้น ผู้ประกอบการควรทำให้โครงการ เป็นที่จดจำของกลุ่มเป้าหมาย (Brand Awareness) โดยทำการสื่อสารทางการตลาดแบบครบวงจร ผ่านช่องทางที่ตรงกับกลุ่มเป้าหมายที่ได้ระบุไว้แล้วข้างต้น นอกจากนี้การสร้างความน่าเชื่อถือนั้น สามารถทำได้โดยการส่งมอบสิ่งที่ดีที่สุดให้กับกลุ่มเป้าหมายและดำเนินธุรกิจอย่างมีคุณธรรม เพราะจะช่วยทำให้กลุ่มเป้าหมายไว้ใจโครงการของท่านและเกิดเป็นอิทธิพลของการสื่อสารแบบปาก ต่อปากได้ในที่สุด (Word of Mouth) ในส่วนของสถานที่ตั้งสำนักงานขาย ผู้ประกอบการควรจัดให้ ตั้งอยู่ในที่ที่เดินทางสะดวก, เด่นชัดและมีการออกแบบที่สวยงามตรงกับรูปแบบที่กลุ่มเป้าหมาย ต้องการ เพื่อเป็นการสร้างความประทับใจให้กับกลุ่มเป้าหมายตั้งแต่ช่วงเวลาแรกที่ได้เข้ามาสัมผัส โครงการ ในส่วนของพนักงานขาย ผู้ประกอบการควรจัดการอบรมให้พนักงานขาย ให้มีความเข้าใจ และมีข้อมูลไปในทิศทางเดียวกันทั้งโครงการ นอกจากนี้ควรมีการอบรมเรื่องการสื่อสาร, บุคลิกภาพ และการบริการของพนักงานขาย ให้มีมาตรฐานเหมือนกัน ท้ายที่สุด ผู้ประกอบการควรมีการส่งเสริมการตลาดอยู่เป็นระยะๆ เพื่อเป็นการกระตุ้นความต้องการของกลุ่มเป้าหมายให้ตัดสินใจซื้อ คอนโดมิเนียมในที่สุด

คำสำคัญ : กลยุทธ์การตลาด/ธุรกิจคอนโดมิเนียม

Abstract

Study of marketing strategy of condominium business. Due to the high growth potential of the condominium market, new entrants to the market continue to grow and are popular with the new generation. The entrepreneur should study the location or location appropriate before the construction of the project so that it can meet the needs of the target audience to buy condominiums. The promotion and marketing through the Internet, such as the website of the project to be interesting, easy to understand and reliable. Include marketing to communicate to the target audience. Online media and websites that include buying and selling condominiums. There are also other factors. This will encourage the target audience to make a purchase. There are more and more condominium projects. Sales office locations, sales representatives, and special discounts. The entrepreneur should apply

for the marketing strategy. Strong and ready for the fierce competition in the condominium market. The reputation of the project is known and reliable. The entrepreneur should make the project. Brand Awareness by fully integrated marketing communications. Through the channel that matches the target group already mentioned above. In addition, to build credibility. It can be done by delivering the best to the target audience and doing business with integrity. It will help your target audience trust your project and be the influence of oral communication. The Word of Mouth in the office location. Operators should provide It is located in a convenient, prominent, and beautifully designed setting that matches the target audience's needs, to impress the target audience from the first moment they come into contact with the project. Entrepreneurs should train sales staff. To have understanding The data is in the same direction. Training should also include communication, personality, and sales staff. Finally, entrepreneurs should be promoted. Marketing is periodic. In order to stimulate the needs of the target audience, make a purchase decision. Condominium

Key Word : Marketing Strategy / Business Condominium

บทนำ

ที่อยู่อาศัยเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญและจำเป็นต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ การเพิ่มจำนวน ของประชากรอย่างต่อเนื่องทำให้ความต้องการที่อยู่อาศัยเพิ่มขึ้นเป็นเงาตามตัว ในหลายประเทศ ต้องเจอกับปัญหาการไร้ที่อยู่อาศัย หรือความหนาแน่นของประชากรในเมืองสำคัญ จนกลายเป็นปัญหา ระดับชาติที่จำเป็นต้องได้รับการแก้ไขในเชิงนโยบาย สภาพที่อยู่อาศัยของมนุษย์นั้น มีความแตกต่างกันออกไปตามลักษณะทางด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม สภาพภูมิอากาศ ตลอดจนความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี(ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2557) ปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้รวมกันก่อให้เกิดอุปสงค์ หรือความต้องการที่อยู่อาศัยในหลายรูปแบบและจำนวน มากมาย จนเป็นเหตุที่ทำให้ราคาที่อยู่อาศัยมีแนวโน้มสูงขึ้นในอนาคต

ในปัจจุบันตลาดคอนโดมิเนียมในประเทศไทยมี การแข่งขันสูงมาก โดยเฉพาะในกรุงเทพมหานคร ที่ตั้งคอนโดมิเนียมมีการกระจุกตัวและกระจายตัวอยู่ในพื้นที่เศรษฐกิจสำคัญอย่างชัดเจน มีการเปิดตัวโครงการคอนโดมิเนียมใหม่ๆ จำนวนมากหลากหลายระดับ ตั้งแต่ราคาถูกสุดจนถึงแพงสุด อีกทั้งยังมีรูปแบบของคอนโดมิเนียมที่มีให้เลือกมากมาย จึงเกิดปัญหาว่า ผู้ประกอบการจะดำเนินธุรกิจอย่างไร ให้ตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคที่จะซื้อคอนโดมิเนียมอย่างแท้จริง

จากข้อมูลกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ณ วันที่ 30 พฤศจิกายน 2558 มีจำนวนนิติบุคคลที่ดำเนินกิจการธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ทั่วประเทศ 50,468 ราย มีมูลค่าประมาณ 3.5 ล้านล้านบาทเมื่อพิจารณาตามพื้นที่ พบว่า ส่วนใหญ่ตั้งอยู่ในพื้นที่ กรุงเทพมหานครมากที่สุด ถึง 40% รองลงมาคือ ภาคตะวันออก 21% และภาคใต้ 16% ตามลำดับ สำหรับผลประกอบการของธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ในรอบ 5 ปีที่ผ่านมา (ปี 2553-2557) พบว่ามีผลประกอบการที่ดีเช่นกัน โดยธุรกิจสามารถทำกำไรได้อย่างต่อเนื่อง ซึ่งแสดงให้เห็นถึงแนวโน้มที่ดีของการลงทุนประกอบธุรกิจประเภทนี้ในช่วงที่ผ่านมา

จากสถิติการจดทะเบียนอาคารชุดทั่วประเทศเฉลี่ยต่อเดือน ตั้งแต่ ปี 2550-2558 มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ยกเว้นในปี 2554 ซึ่งเกิดอุทกภัยครั้งใหญ่ส่งผลให้มียอดการจดทะเบียนอาคารชุดลดลง และในช่วงปี 2555-2557 การจดทะเบียนอาคารชุดเริ่มฟื้น ตัวสูงขึ้นต่อเนื่องและในปี2558 (ม.ค.-ต.ค.) มียอดการจดทะเบียนอาคารชุดทั่วประเทศเฉลี่ยเดือนละ 9,142 ยูนิต เพิ่มสูงขึ้นจากปี 2557 คิดเป็นร้อยละ 1.41 ซึ่งสอดคล้องเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับการปล่อยสินเชื่ออสังหาริมทรัพย์ของธนาคารพาณิชย์ที่เพิ่มสูงขึ้น อย่างต่อเนื่องเช่นกัน ดังแสดงในภาพที่ 1

ภาพที่ 1 เครื่องชี้วัด แนวโน้มธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ประเภทอาคารชุดทั่วประเทศ
ที่มา : กองข้อมูลธุรกิจ, กรมพัฒนาธุรกิจการค้า (ธันวาคม 2558)

ศูนย์ข้อมูลอสังหาริมทรัพย์ ธนาคารอาคารสังเคราะห์ หรือ REIC เปิดเผย ณ วันที่ 19 ส.ค. 2559 ว่า กรุงเทพฯและปริมณฑลมีหน่วยที่อยู่อาศัยในผังระหว่างขาย ในโครงการแนวสูง 420 โครงการ จำนวน 2.2 แสนยูนิต เป็นซัพพลายเหลือขาย 6 หมื่ นยูนิต ซึ่งสอดคล้องกับผลสำรวจ“ประชาชาติธุรกิจ” พบว่าเมื่อสิ้นเดือน ก.ค. 2559 มีคอนโดในแนวรถไฟฟ้าสายสีม่วงในแนวรัศมี 1 กิโลเมตร ทั้งหมด 43 โครงการ จำนวนทั้งหมด 35,615 ยูนิต เหลือขาย 1 หมื่นยูนิต หรือ 29% ของทั้งหมด แสดงให้เห็นว่า ซัพพลายห้องชุดเหลือขาย 1 ใน 6 ของกรุงเทพมหานคร กระจุกตัวในแนวรถไฟฟ้าสายสีม่วง (หนังสือพิมพ์ประชาชาติธุรกิจ, 8 กันยายน 2559)

ความสำเร็จและล้มเหลวของผู้ประกอบการในธุรกิจคอนโดมิเนียม มีผลกระทบอย่างต่อเนื่องในระบบเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศ เนื่องจากเป็นธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับสถาบันการเงินที่ให้สินเชื่อ และ ใช้อสังหาริมทรัพย์เป็นหลักประกันกับสถาบันการเงิน หากการขยายตัวของอสังหาริมทรัพย์คอนโดมิเนียม ปราศจากทิศทางที่ถูกต้อง เนื่องจากขาดข้อมูลสนับสนุนที่ใช้ในการกำหนดทิศทางการดำเนินธุรกิจที่ได้คำนึงถึง ผลกระทบและความเสี่ยงอย่างรอบด้าน หากผู้ประกอบการอสังหาริมทรัพย์ประเภทคอนโดมิเนียมไม่ปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจให้ทัดเทียมกับคู่แข่งในตลาด ท่ามกลางการแข่งขันที่รุนแรงและปัญหาเศรษฐกิจที่รุมเร้าในปัจจุบัน ผู้ประกอบการอาจสูญเสียส่วนแบ่งทางการตลาด สูญเสียโอกาสทางธุรกิจและไม่สามารถอยู่รอดได้ในตลาดอีกต่อไป

กลยุทธ์ทางการตลาด

กลยุทธ์ (Strategy) หมายถึง “แบบแผนสำคัญเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ที่มีใช้อยู่ในปัจจุบันและที่ได้วางแผนไว้ตลอดจนการจัดสรรทรัพยากรและปฏิกิริยาโต้ตอบต่อกันระหว่างบริษัทกับตลาด คู่แข่งและปัจจัยต่างๆในภาวะแวดล้อม” (Oliver C.Walker,Jr. อ้างถึงใน อดุลย์ จาตุรงคกุล, 2550 กลยุทธ์การตลาด : 7) กลยุทธ์ธุรกิจ แบ่งออกได้เป็น 3 ระดับ ประกอบด้วย กลยุทธ์ระดับองค์การ (Corporate Strategy) กลยุทธ์ระดับหน่วยธุรกิจ (Business Strategy) และ กลยุทธ์ระดับหน้าที่ (Functional Strategy) (นุชนารถ รัตนสุวงศ์ชัย, 2558.)จากงานเขียน “ระดับของกลยุทธ์ และการกำหนดจุดมุ่งหมายขององค์การ” ของอาจารย์นายแพทย์ชูชัย ศรชำนิ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรางคณา ผลประเสริฐได้อธิบายรายละเอียดของกลยุทธ์ระดับต่างๆ ไว้ดังนี้

1) กลยุทธ์ระดับองค์การ (Corporate Strategy) เป็นตัวกำหนดทิศทางโดยรวมขององค์การและบทบาทของแต่ละหน่วยธุรกิจ จึงเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจเพื่อกำหนดทิศทางการดำเนินงานขององค์กร เป็นกลยุทธ์ที่ตอบสนองวัตถุประสงค์หลักในภาพรวมขององค์กร โดยทั่วไปกลยุทธ์ระกับองค์การแบ่งออกเป็น 3 ประเภท ดังต่อไปนี้

1. กลยุทธ์การเจริญเติบโต (Growth Strategy) เมื่อการดำเนินงานขององค์การบรรลุผลสำเร็จมาได้ในระดับหนึ่ง ผู้บริหารจะพิจารณาใช้กลยุทธ์นี้ในการดำเนินงานเพื่อสร้างการเจริญเติบโตให้ธุรกิจ โดยกลยุทธ์การเจริญเติบโตจะมีอยู่3 ลักษณะหลักดังต่อไปนี้

1.1 กลยุทธ์มุ่งเน้นการเติบโตธุรกิจเฉพาะอย่าง (Concentration Growth Strategy) เป็นกลยุทธ์ที่องค์การจะให้ความสำคัญกับการดำเนินงานที่ตนชำนาญในธุรกิจใดธุรกิจหนึ่งเพียงอย่างเดียว องค์การที่มุ่งเน้นกลยุทธ์นี้มีสายผลิตภัณฑ์เดียว ตลาดเดียว และมีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ตัวอย่างเช่น บริษัท Diva vacation จำกัด เน้นการจัดนำเที่ยวออกนอกประเทศไปยังทวีปยุโรป และ บริษัท drean come tour จำกัด ที่มุ่งเน้นการเติบโตธุรกิจเฉพาะอย่างโดยการพัฒนาผลิตภัณฑ์ โดยการเพิ่มเส้นทางการท่องเที่ยว เนื่องจากมีผู้สนใจการจัดทัวร์แบบนี้เป็นจำนวนมาก ทางบริษัทจึงพัฒนาเส้นทางการขายทัวร์ไปที่ ทวีปอเมริกาด้วย

1.2 กลยุทธ์การเติบโตแบบรวมตัว (Integration Growth Strategy) เป็นกลยุทธ์ที่ขยายการเติบโตสู่ธุรกิจคู่แข่ง หรือ ธุรกิจของปัจจัยการผลิต

1.3 กลยุทธ์มุ่งเน้นการเติบโตแบบกระจายธุรกิจ (Diversification Growth Strategy) เป็นกลยุทธ์ที่องค์การกระจายการลงทุนไปในหลายธุรกิจ สร้างความหลากหลายและความแตกต่างในการดำเนินงาน ซึ่งอาจเกี่ยวพันหรือไม่เกี่ยวพันกับผลิตภัณฑ์เดิมขององค์การก็ได้

2. กลยุทธ์การรักษาเสถียรภาพ (Stability Strategy) องค์การที่มีความเจริญเติบโตระดับปานกลาง อยู่ในอุตสาหกรรมที่มีการเจริญเติบโตของอุตสาหกรรมปานกลาง มีความดึงดูดของอุตสาหกรรมปานกลาง และสภาพแวดล้อมมีการเปลี่ยนแปลงน้อย โดยกลยุทธ์การรักษาเสถียรภาพแบ่งออกเป็น 3 กลยุทธ์ ดังต่อไปนี้

2.1 กลยุทธ์การยับยั้งหรือการดำเนินการด้วยความระมัดระวัง (Pause or Proceed with Caution Strategy)ภายหลังที่องค์การได้ใช้กลยุทธ์การเจริญเติบโตโดยการเพิ่มหน่วยธุรกิจ อาจทำให้องค์การขาดทรัพยากรหรือเกิดการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมทีมีผลกระทบต่อการดำเนินงานขององค์การ ดังนั้นองค์การจึงควรดำเนินการด้วยความระมัดระวังหรือยับยั้งการเจริญเติบโต

2.2 กลยุทธ์การไม่เปลี่ยนแปลง (No Change Strategy) เป็นการดำเนินงานตามกลยุทธ์เดิมไม่เปลี่ยนแปลง ตัวอย่างเช่น บริษัท GrazieTravel จำกัด เนื่องจากสิ่งแวดล้อมทางธุรกิจของโลกที่ส่งผลต่อธุรกิจ ทำให้ผู้บริหารตัดสินใจใช้กลยุทธ์นี้

2.3 กลยุทธ์การทำกำไร (Profit Strategy) เป็นกลยุทธ์ที่องค์การพยายามลดค่าใช้จ่ายต่างๆ ลง

3. กลยุทธ์การตัดทอน (Retrenchment Strategy) เป็นทางออกในการแก้ปัญหาขององค์การที่ไม่ประสบผลสำเร็จ หรือสำหรับธุรกิจที่เข้าสู่ช่วงตกต่ำ โดยกลยุทธ์การตัดทอนแบ่งออกเป็น 4 กลยุทธ์ดังต่อไปนี้

3.1 กลยุทธ์การฟื้นฟู (Turnaround Strategy) เป็นการดำเนินการแก้ปัญหาโดยพยายามลดค่าใช้จ่ายต่างๆลงและทำการปรับโครงสร้างองค์การ (Reengineering) ให้มีประสิทธิภาพการดำเนินงานในระยะยาว

3.2 กลยุทธ์บริษัทเชลย (Captive Company Strategy) เป็นการดำเนินธุรกิจโดยการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ส่วนใหญ่ขององค์การให้แก่ลูกค้าเพียงรายเดียว

3.3 กลยุทธ์การขายทิ้งหรือการถอนการลงทุน (Sell-out or Divestment Strategy) เป็นการดำเนินธุรกิจโดยการถอนการลงทุนธุรกิจที่มีความอ่อนแอหรือขายธุรกิจนั้นทิ้งไป

3.4 กลยุทธ์การล้มละลายหรือการเลิกกิจการ (Bankruptcy or Liquidation Strategy) เป็นวิธีแก้ปัญหาสุดท้ายขององค์การที่ประสบความล้มเหลวในการดำเนินงาน การเลิกดำเนินงานอาจเป็นหนทางที่จะทำให้ธุรกิจขาดทุนน้อยที่สุด และยังสามารถรักษาผลประโยชน์ของผู้ถือหุ้น

2) กลยุทธ์ระดับธุรกิจ (Business Unit Strategy) เป็นวิธีการเพื่อสร้างความได้เปรียบเหนือคู่แข่งขันและการดำรงอยู่ได้ขององค์การอย่างยั่งยืน

กลยุทธ์การแข่งขันที่ประสบความสำเร็จนั้นจำเป็นต้องอาศัยแหล่งที่มาของการได้เปรียบทางการแข่งขัน ยิ่งได้เปรียบทางการแข่งขันเหนือคู่แข่งมากเท่าไรก็จะประสบความสำเร็จมากเท่านั้น ไมเคิล พอตเตอร์ ได้พัฒนากลยุทธ์ทางการแข่งโดยยึดถือแนวความคิดทางด้านการตลาดที่สำคัญ 2 ประการ รวมทั้งได้เสนอแนวทางที่จะให้เลือกปฏิบัติในแต่ละอย่างเอาไว้ด้วย คือ แนวความคิดด้าน “ขอบข่ายของการแข่งขัน” เป้าหมายกว้าง หรือ เป้าหมายแคบ และแนวความคิดการวางแผนด้าน “ความได้เปรียบทางการแข่งขัน” การเป็นผู้นำด้านต้นทุนและการสร้างความแตกต่าง

2.1 กลยุทธ์ความเป็นผู้นำด้านต้นทุนต่ำ (Cost Leadership Strategy) เป็นกลยุทธ์การแข่งขันขององค์กรที่มีตลาดเป้าหมายกว้าง โดยอาศัยความสามารถของบริษัทซึ่งจะต้องทำให้ผลิตภัณฑ์และบริการมีต้นทุนต่ำกว่าคู่แข่ง และสามารถอยู่รอดในสถานการณ์การแข่งขันที่รุนแรงได้โดยการสร้างประสิทธิภาพในการดำเนินงานนอกจากนี้ยังสามารถกีดกันการเข้าสู่อุตสาหกรรมของผู้เข้าตลาดรายใหม่ด้วย

2.2 กลยุทธ์การสร้างความแตกต่าง (Differentiation Strategy) เป็นกลยุทธ์แข่งขันขององค์กรที่มีตลาดเป้าหมายกว้างโดยการสร้างมูลค่าด้วยการสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ หรือบริการให้มีลักษณะเป็นเอกลักษณ์แตกต่างจากคู่แข่งขันในสายตาของลูกค้า โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ได้รับความพอใจ เช่น คุณภาพ ตราผลิตภัณฑ์ บริการ เป็นต้น การมีความแตกต่างที่โดดเด่นจะสร้างความภักดีของลูกค้าที่มีต่อผลิตภัณฑ์

2.3 การมุ่งเน้นที่ต้นทุนต่ำ (Focus Cost Leadership Strategy) เป็นการเลือกกลุ่มลูกค้าหรือตลาดขนาดเล็กที่บริษัทมีความพร้อม ความชำนาญเป็นพิเศษและใช้กลยุทธ์ด้านการเป็นผู้นำด้านต้นทุนด้วยเหตุที่ขอบเขตการปฏิบัติงานแคบกว่า จึงมีประสิทธิภาพในการประหยัดได้มากกว่าบริษัทที่ไม่มุ่งเน้นตลาดส่วนหนึ่งส่วนใดโดยเฉพาะ และสามารถเชื่อถือได้ในราคาที่ถูกกว่าคู่แข่ง

2.4 การมุ่งเน้นการสร้างความแตกต่าง (Focused Differentiation Strategy) เป็นการเลือกกลุ่มลูกค้าขนาดเล็กที่เหมาะสมที่สุดกับความรู้ความชำนาญของบริษัทเป็นตลาดเป้าหมาย และเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่มีความแตกต่างจากคู่แข่งโดยมุ่งเน้นสนองความต้องการของตลาดจะเป็นการสร้างความภักดีในตราผลิตภัณฑ์ ของลูกค้าตลาดย่อยได้ และจะสามารถสร้างผลกำไรสูงให้แก่องค์กรทั้งในระยะสั้นและระยะยาว เนื่องจากองค์กรจะได้รับความน่าเชื่อถือจากลูกค้า มีฐานข้อมูลในการค้นคว้า วิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้เหมาะสมกับตลาดได้ดีกว่า (นัทธพงศ์ ประจักษ์จิตร์, 2552 : 15-16)

3) กลยุทธ์ระดับหน้าที่ (Functional Strategy) กลยุทธ์ที่ดำเนินงานเพื่อให้สอดคล้องกับกลยุทธ์องค์กร และกลยุทธ์ระดับธุรกิจ โดยจะให้ความสำคัญกับการบรรลุเป้าหมายของหน่วยธุรกิจหรือองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การตลาด การจัดสรรและพัฒนาบุคคล การผลิตและการดำเนินงาน (นัทธพงศ์ ประจักษ์จิตร์, 2552)

3.1 แนวคิดด้านส่วนประสมการตลาด (Marketing mix หรือ 4Ps) (ปุณฑริกา แก้วเจียมวงศ์, 2551 : 21)

- ผลิตภัณฑ์ (Product) หมายถึง สิ่งที่เสนอขายโดยธุรกิจเพื่อสนองความต้องการ ตัวอย่างเช่น บริษัท Grazie Travel จำกัด ได้จัดทำโปรแกรมนำเที่ยวเฉพาะรายการที่มีคุณค่า โดยมีการคัดสรรและเลือกใช้เฉพาะผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพ ทั้งที่พัก อาหาร และสายการบิน และ บริษัท Dream Come Tour จำกัด มีการจัดทำเฉพาะรายการท่องเที่ยวที่เน้นการเพิ่มคุณค่า โดยมีการคัดสรรและเลือกใช้เฉพาะผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพ ทั้งที่พัก อาหาร และสายการบิน

- ราคา (Price) หมายถึง คุณค่าผลิตภัณฑ์ในรูปตัวเงิน ตัวอย่างเช่น บริษัท Grazie Travel จำกัด เน้นราคาสูง เพราะลูกค้าเชื่อว่า ราคา เป็นตัวแปรที่บ่งบอกคุณภาพ จึงไม่มีการใช้กลยุทธ์การลดราคาใดๆ เพื่อดึงดูดความสนใจจากลูกค้า และ บริษัท Dream Come Tour จำกัด มีกลยุทธ์ในการตั้งราคาโดยเน้นราคาสูง เพราะลูกค้าเชื่อว่า ราคาเป็นตัวแปรที่บ่งบอกคุณภาพ จึงไม่มีการใช้กลยุทธ์การลดราคาใดๆ เพื่อดึงดูดความสนใจจากลูกค้า

- การจัดจำหน่าย (Place หรือ distribution) ประกอบด้วยช่องทางจัดจำหน่าย คือ เส้นทางผลิตภัณฑ์ไปยังตลาด ตัวอย่างเช่น บริษัท Grazie Travel จำกัด ได้เลือกขายโปรแกรมนำเที่ยวผ่าน Travel Agency เพราะสามารถลดต้นทุนในการทำการสื่อสารการตลาด เช่น การทำโฆษณาจากสื่อสิงพิมพ์ได้เป็นจำนวนมาก และ บริษัท Dream Come Tour จำกัด ได้ใช้โอกาสทางด้านความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีการสื่อสาร จึงได้ใช้ช่องทางการขายโปรแกรมการท่องเที่ยวผ่านทางSocial Network คิดเป็น80% ของการขายทั้งหมด เพราะสามารถลดต้นทุนในการทำการสื่อสารการตลาด และทำให้เข้าถึงลูกค้าได้ง่ายด้วย เช่น การทำโฆษณาจากสื่อสิงพิมพ์ได้เป็นจำนวนมาก

- การส่งเสริมการตลาด (Promotion) ประกอบด้วย การโฆษณา การขายโดยใช้พนักงาน การส่งเสริมการขาย การให้ข่าวและการประชาสัมพันธ์ การตลาดทางตรง ตัวอย่างเช่น บริษัท Grazie Travel จำกัด มีการให้ส่วนลดกับลูกค้าเดิมที่มีความซื่อสัตย์ เพราะเป็นการรักษาฐานลูกค้าเดิม ทั้งนี้ยังสามารถเพิ่มแรงจูงใจให้ลูกค้ามีความภักดียิ่งขึ้น และได้รับการตอบแทนด้วยการบอกต่อของลูกค้าได้เช่นกัน และ บริษัทDream Come Tour จำกัด ได้จัดทำโปรโมชั่นทุกๆเดือนสำหรับลูกค้าที่ติดต่อซื้อโปรแกรมนำเที่ยวผ่านช่องทางออนไลน์ของบริษัท เช่น เวปไซต์และลูกค้าเก่าก็จะได้ส่วนลดในด้านต่างๆหากเลือกใช้บริการของทางบริษัทอีกครั้ง

3.2 แนวคิดกลยุทธ์การเติบโตด้านส่วนแบ่งการตลาด (Ansoff's Growth Strategy) (นุชนารถ รัตนสุวงศ์ชัย, 2558.)

- Market Penetration (การเจาะตลาด) รูปแบบนี้คือการขายผลิตภัณฑ์เดิมให้กับลูกค้าเดิมมากยิ่งขึ้น องค์การอาจต้องใช้การลดราคา การตั้งราคาที่ต่ำกว่าคู่แข่ง การเพิ่มช่องทางจัดจำหน่าย และการส่งเสริมการขายในการกระตุ้นให้ลูกค้าเดิมซื้อสินค้ามากขึ้น

- Market Development (พัฒนาตลาด) รูปแบบนี้คือขายผลิตภัณฑ์เดิมให้กับตลาดใหม่ ด้วยการโฆษณา การนำสินค้าส่งออก หาตลาดใหม่ไปยังภูมิภาคใหม่ๆ จัดกิจกรรมส่งเสริมการขายไปยังตลาดเป้าหมายใหม่ ให้รู้จักกับผลิตภัณฑ์มากขึ้น โอกาสในการซื้อก็จะมีเพิ่มมากขึ้น นอกจากนี้องค์การควรตั้งราคาต่ำในช่วงโอกาสพิเศษต่างๆเพื่อให้ลูกค้าตัดสินใจซื้อง่ายขึ้น

- Product Development (พัฒนาผลิตภัณฑ์) รูปแบบนี้คือขายสินค้าใหม่ให้กับตลาดเดิม องค์การต้องนำผลิตภัณฑ์ที่คิดค้นขึ้นมาใหม่ ไปขายให้กับตลาดเดิมเพื่อกระตุ้นให้เกิดความต้องการซื้ออย่างต่อเนื่อง การโฆษณา หรือการส่งเสริมการขายในรูปแบบต่างๆ สามารถทำให้เป้าหมายเดิมรู้จักกับผลิตภัณฑ์ใหม่ได้ ตัวอย่างเช่น บริษัท Diva Vacation จำกัด เนื่องจากปัจจุบันองค์การได้มีการผูกขาดการใช้บริการสายการบินไทยในการใช้เป็นพาหนะในการเดินทาง ซึ่งสายการบินไทยได้ประสบปัญหา เริ่มปิดเส้นทางการบินในยุโรปบางเส้นทางลง เช่น กรุงเทพฯเดินทางไปเมืองโรม ประเทศอีตาลี ทำให้ต้องเปลี่ยนแปลงรายการนำเที่ยวในบางส่วน องค์การจึงได้ใช้กลยุทธ์ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อป้องกันปัจจัยภายนอกดังกล่าว โดยการเพิ่มเส้นทางการท่องเที่ยวในรายการนำเที่ยวและการรักษาคุณภาพและมาตรฐานของทุกองค์ประกอบในรายการนำเที่ยวที่อยู่ภายใต้ concept "กินดี อยู่ดี บินการบินไทย"

- Diversification (การเปลี่ยนตลาดและลูกค้า) รูปแบบนี้คือการสร้างผลิตภัณฑ์ใหม่ให้กับตลาดใหม่ อาจไม่เกี่ยวกับธุรกิจเดิมก็ได้ องค์การต้องทำให้กลุ่มตลาดเป้าหมายใหม่รู้จักและซื้อผลิตภัณฑ์ใหม่ และต้องเข้าถึงกลุ่มตลาดเป้าหมายได้อย่างทั่วถึง

3.3 แนวคิดกลยุทธ์ตราสินค้า กลยุทธ์ ตราสินค้า (branding Strategy) เป็นการสร้างส่วนแบ่งทางกาตลาด ทางอารมณ์ และจิตใจของผู้บริโภค ซึ่งหมายถึงความสามารถในการเป็นเจ้าของ "Position of Privilege" หรือตำแหน่งอันมีศักดิ์ศรีในใจผู้บริโภคอย่างถาวร และยาวนาน รูปแบบที่หลากหลายของ Branding มีดังนี้ (นัทธพงศ์ ประจักษ์จิตร์, 2552: 24-26)

- Corporate Branding ริเริ่มเพื่อหลีกเลี่ยงปัญหาของการที่มีธุรกิจทั้งขนาดเล็กและขนาดใหญ่เกิดขึ้นมากมาย และแข่งขันประชาสัมพันธ์ โฆษณาทางการตลาด จนทำให้ยากต่อการสร้างจุดสังเกตที่แตกต่างของผลิตภัณฑ์ให้เกิดขึ้นกับผู้บริโภค ประกอบกับต้นทุนของการสร้างความพร้อมของผลิตภัณฑ์ใหม่ในตลาดที่สูงขึ้นกับผู้บริโภค ประกอบกับต้นทุนการสร้างความพร้อมของผลิตภัณฑ์ใหม่ในตลาดใหม่ในตลาดที่สูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทำให้องค์กรหันมาให้สนใจในการทำ Branding ให้กับองค์กร (Corporate Branding) มากกว่าผลิตภัณฑ์ เนื่องจาก การมี Corporate Brand ที่เข้มแข็งจะช่วยเพิ่มเติมคุณค่าให้กับการนำเสนอผลิตภัณฑ์ของธุรกิจในแต่ละครั้งได้เป็นอย่างดี นอกจากนั้นยังช่วยเพิ่มประสิทธิภาพทางด้านงบประมาณให้กับองค์กรที่ปัจจุบันส่วนใหญ่ประสบปัญหาต้นทุนการพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่สูงขึ้น ในขณะที่วงจรผลิตภัณฑ์ที่สั้นลง การที่ธุรกิจใดจะหลีกเลี่ยงปัญหานี้ได้คงไม่พ้นกับการที่จะต้องลดคุณภาพการบริการลง แต่ถ้ามี Corporate Brand ที่ดีจะช่วยให้กิจกรรมการรณรงค์ประชาสัมพันธ์ทางการตลาดของผลิตภัณฑ์ที่มีค่าใช้จ่ายสูงสามารถดำเนินการได้ ความสำเร็จของ Corporate Brand จะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อมีการจัดทำวิสัยทัศน์ระยะยาวขององค์กร และเลือกใช้กลยุทธ์ที่เหมาะสมเพื่อผลักดันการดำเนินงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ รวมทั้งต้องเปลี่ยนความคิด ที่ว่า branding เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องเฉพาะทางด้านการตลาดเท่านั้นในความเป็นจริงยังรวมถึงความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นกับผู้ลงทุน สื่อต่างๆ คู่แข่งขัน และรัฐบาล

3.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการแบ่งส่วนตลาด กลุ่มเป้าหมาย และตำแหน่งผลิตภัณฑ์ (STP Marketing) STP Marketing หมายถึง การพยายามวางจุดยืนหรือวางตำแหน่งผลิตภัณฑ์ให้เฉพาะกลุ่มของลูกค้าในส่วนที่ธุรกิจนับว่าเป็นหัวใจของการตลาดสมัยใหม่ เรียกว่า การตลาดที่มุ่งตลาดเป้าหมาย

- S หมายถึง การแบ่งส่วนตลาด (Segmentation) การแยกตลาดแต่ละส่วนซึ่งแตกต่างกันออกจากตลาดใหญ่ หรือการกำหนดและวางโครงร่างกลุ่มผู้ซื้อที่มีความโดดเด่น อันเป็นกลุ่มผู้ซื้อที่อาจต้องการผลิตภัณฑ์ หรือส่วนประสมทางการตลาดที่แตกต่างกันไป ตัวอย่างเช่น บริษัท Grazie Travel จำกัด มีการกำหนด Segmentation คือกลุ่มลูกค้าคนไทยที่ต้องการ และชื่นชอบท่องเที่ยวในทวีปยุโรป
- T หมายถึง การกำหนดตลาดเป้าหมาย (Targeting) การประเมินและทำการเลือกส่วนตลาดที่จะเข้า ซึ่งอาจเป็นเพียงบางส่วนหรือมากกว่าเป็นตลาดเป้าหมาย เพื่อกำหนดกลยุทธ์หรือดำเนินธุรกิจต่อไป ตัวอย่างเช่น บริษัท Grazie Travel จำกัด มีการกำหนด Targeting คือ ลูกค้าที่มีรายได้สูง อยู่ในระดับพรีเมี่ยม
- P หมายถึง การวางตำแหน่งผลิตภัณฑ์ (Positioning) การสร้างและพยายามสื่อสารให้เห็นถึงผลประโยชน์เด่นที่สำคัญของผลิตภัณฑ์ในตลาด เพื่อสร้างตำแหน่งทางการแข่งขันสำหรับผลิตภัณฑ์ โดยสินค้าที่นำตอบสนองตามเป้าหมายที่เลือกไว้ต้องมีความแตกต่างเฉพาะที่เหมาะกับตลาดเป้าหมายนั้น ตัวอย่างเช่น บริษัท Grazie Travel จำกัด มีการกำหนด Position คือการให้บริการที่มากกว่าความคุ้นค่า

3.5 แนวคิดกลยุทธ์การแข่งขันพื้นฐานของพอร์เตอร์(Porter’s Generic Competitive Strategy) โดยแบ่งออกเป็น 3 กลยุทธ์หลัก ดังนี้ (นุชนารถ รัตนสุวงศ์ชัย, 2558)

- กลยุทธ์การเป็นผู้นำด้านต้นทุนต่ำในตลาดขนาดใหญ่ (Cost Leadership) เน้นการผลิตและการจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์ให้มีต้นทุนต่ำซึ่งจะทำให้สามารถตั้งราคาได้ต่ำกว่าคู่แข่งขันและทำให้ตลาดกว้างขึ้น
- กลยุทธ์การสร้างความแตกต่าง (Differentiation) เป็นการสร้างผลิตภัณฑ์ให้โดดเด่น แตกต่าง หรือมีคุณค่าเหนือคู่แข่งขันซึ่งจะทำให้องค์การสามารถตั้งราคาสูงกว่าคู่แข่งขันได้ วัตถุประสงค์การตลาดภายใต้กลยุทธ์นี้จึงเกี่ยวกับคุณภาพ คุณค่า และภาพลักษณ์ของผลิตภัณฑ์ขององค์การรวมทั้งกระตุ้นการรับรู้ของลูกค้า ตัวอย่างเช่น บริษัท Grazie Travel จำกัด จึงเลือกใช้กลยุทธ์การสร้างความแตกต่าง (Differentiation) เนื่องจาก ทางบริษัทมีนโยบายในด้านการสร้างผลิตภัณฑ์ให้มีคุณค่าเหนือกว่าคู่แข่ง กล่าวคือองค์การต้องการสร้างผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวยุโรประดับพรีเมี่ยม สำหรับนักท่องเที่ยวผู้มีรายได้สูง ให้เป็นยิ่งกว่าความคุ้มค่าสำหรับลูกค้า นอกจากจะได้รับความสะดวกสบาย ความเพียบพร้อมตรงตามความต้องการของลูกค้า ในส่วนของผลิตภัณฑ์ที่บริษัทจัดให้ล้วนแล้วแต่มีคุณภาพ อีกทั้งในด้านของราคา ทางบริษัทมีกลยุทธ์การตั้งราคาที่สูงกว่าบริษัททท่องเที่ยว

ยุโรปทั่วไป นอกจากนี้ยังมีการบริหารประสบการณ์ที่เกินกว่าที่ลูกค้าคาดหวัง ทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ ซึ่งตัวแปรที่ทำให้เกิดสิ่งเหล่านี้ คือทีมงานพนักงานที่มีความสามารถ มีศักยภาพและประสบการณ์สูง

- กลยุทธ์การมุ่งตลาดเฉพาะกลุ่ม (Focus or Niche) เป็นการกำหนดตลาดเป้าหมายที่เฉพาะกลุ่ม โดยองค์การศึกษาและเข้าใจความต้องการและพฤติกรรมของลูกค้าเฉพาะกลุ่มอย่างชัดเจน

สรุป

การกำหนดกลยุทธ์การตลาดคอนโด ถือเป็นเรื่องที่ต้องได้รับความใส่ใจเป็นพิเศษ เนื่องจากเป็นปัจจัยสำคัญในกระบวนการสร้างความต้องการซื้อ และการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค การสร้างกลยุทธ์การตลาดคอนโดที่ในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงอย่างมากจากในระยะ 5 ปีที่ผ่านมา เพื่อให้นักลงทุนอสังหาฯ รุ่นเก่า-ใหม่นำไปปรับใช้และทันกับกระแสการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง

การเลือกใช้สื่อให้ตรงกลุ่มเป้าหมาย

ปัจจัยสำคัญของการวางกลยุทธ์การตลาดคอนโดในปัจจุบันคือการผสมผสานการใช้สื่อ Channel ต่างๆ อย่างลงตัวโดยอาศัยหลักการใช้ส่วนประสมทางการตลาดหรือ Marketing Mix อันถือเป็นหัวใจหลักในการทำสื่อให้ตรงกลุ่มเป้าหมาย ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ด้านราคา (Price) ช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) การส่งเสริม (Promotion) ด้านบุคคลหรือพนักงาน (People) กายภาพ และการนำเสนอ (Physical Evidence/ Environment and Presentation) และด้านกระบวนการ (Process) ซึ่งการนำหลัก 7Ps นี้มาใช้จะต้องอาศัยการเลือกช่องทางสื่อที่เหมาะสมดังต่อไปนี้

1. OOH (Out of Home Media)

สื่อโฆษณาที่จะช่วยสร้าง Awareness ให้กับลูกค้าที่อยู่ในทำเลของตัวโครงการซึ่งถือเป็นกลุ่มเป้าหมายหลักในตลาดอสังหาฯ และยังเป็นการสร้างสัญลักษณ์เพื่อดึงกลุ่มคนให้เดินทางมาถึงโครงการ ซึ่งเกิดจากการนำสื่อให้เข้าถึงกลุ่มคนในชีวิตประจำวัน โดยกระจายไปยังจุดสำคัญต่างๆ ที่ผู้คนจะสามารถเห็นได้เป็นจำนวนมากภายใต้กรอบพื้นที่เป้าหมาย หรือใกล้เคียงกับโครงการอสังหาฯ นั้นๆ

2. Online Media

สื่อออนไลน์นั้นนับว่าเป็นอีกหนึ่งช่องทางกลยุทธ์การตลาดคอนโดที่มีต้นทุนต่ำ หากเทียบกับสื่อสิ่งพิมพ์ในอดีต แต่ทั้งนี้การใช้สื่อออนไลน์ที่ถูกต้องจะต้องทำประกอบกันหลายรูปแบบควบคู่กันไป ทั้งในฝั่งของเว็บไซต์ โซเชียลมีเดีย รวมถึงแอพพลิเคชั่นบนมือถือ

เว็บไซต์ : อาจต้องอาศัย Landing Page สำหรับดึงลูกค้าให้เข้ามากรอกข้อมูลเพื่อให้ทีมขายทำการติดต่อกลับ การทำ SEM (Search Engine Marketing) ซึ่งเป็นการซื้อโฆษณาผ่าน Search Engine อาทิ Google Bing, Yahoo เพื่อให้เว็บไซต์ขึ้นมาอยู่ในตำแหน่งอันดับต้น เมื่อมีคนค้าหา Keyword ตามที่ตั้งไว้ โดยมีวิธีการีหลากหลาย เช่น Pay Per Click (PPC), Cost Per Clicl (CPC), Cost per Thousand Impressions (CPM) เป็นต้น หรือการทำ SEO (Search Engine Optimization) ที่สามารถทำให้โครงการอสังหาฯ ของคุณขึ้นมาอยู่ในหน้าแรกของการค้นหาด้วย Search Engine โดยที่สามารถกำหนด Keyword เพื่อให้สอดคล้องกับโครงการได้ การทำสื่อโฆษณาผ่านช่องทางออนไลน์ยังสามารถวัดผลได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ เราสามารถดูได้ว่าผู้ที่ค้นหาเข้ามาคลิกที่โฆษณาของเรากี่ครั้ง ลงทะเบียนจากสื่อประเภทนี้กี่คน และด้วยคำค้นหาคำว่าอะไร ซึ่งจะช่วยในการปรับกลยุทธ์การตลาดคอนโดให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

โซเชียลมีเดีย : จะต้องทำ SMM (Social Media Marketing) ที่ประกอบไปด้วยการทำคอนเท้นท์ การซื้อโฆษณาเพื่อให้โครงการอสังหาฯ ของคุณได้กระจายไปถึงกลุ่มเป้าหมายที่คุณสามารถกำหนดเองได้อย่างตรงจุด

แอพพลิเคชั่น : อีกหนึ่งช่องทางกลยุทธ์การตลาดคอนโดที่ได้รับความนิยมสูงที่สุดในปัจจุบัน จากตัวเลขการใช้งานสมาร์ทโฟนกว่า 47 ล้านรายของคนไทย ทำให้แอพพลิเคชั่นที่สามารถใช้งานได้กับทั้งระบบปฏิบัติการ IOS และ Android มีผลตอบรับที่รวดเร็ว และสามารถวัดผลจากยอดดาวน์โหลด การใช้งานได้อย่างแม่นยำอีกด้วย ซึ่งในปัจจุบันเหล่าดีเวลลอปเปอร์เจ้าใหญ่ๆ หลายเจ้าหันมาทำ การตลาดกับแอพพลิเคชั่นกันบ้างแล้ว

3. Direct Marketing

การทำกลยุทธ์การตลาดคอนโดที่ใช้การสื่อสารทางตรงกับกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย เพื่อก่อให้เกิดการตอบสนองลูกค้าเฉพาะกลุ่ม หรือ Selected Target จนท้ายที่สุดสามารถปิดการขายโครงการ สามารถทำได้ด้วยการทำการตลาดผ่าน Email หรือการส่ง EDM (Electronic Direct Marketing) การโทรขายผ่านทางโทรศัพท์ การส่งจดหมายไปตามบ้าน การแจกใบปลิวตามสถานที่สำคัญต่างๆ เป็นต้น

การใช้กลยุทธ์การตลาดคอนโด ในแบบ Sole Agent

กลยุทธ์ทางด้านทำเล

1. เลือกทำเลที่คุ้นชิน การทำงานในทำเลที่ลูกค้ามีความคุ้นเคยนั้นจะมีความได้เปรียบทั้งในด้านการประชาสัมพันธ์ ที่รู้ข้อดี จึงทำให้ดึงจุดขายในทำเลมาใช้ได้อย่างถูกจุด เพราะโดยปกติแล้วเมื่อผู้พักอาศัยเกิดความคุ้นชินกับพื้นที่นั้นๆ มักไม่ตัดสินใจย้ายถิ่นฐานเพราะต้องปรับตัวในหลายๆ ด้าน ทั้งการเดินทาง การใช้ชีวิต และอื่นๆ ดังนั้นอาจมองเป็นทำเล Lifestyle ที่มีเอกลักษณ์เฉพาะตัว และเป็นย่านที่คนทั่วไปรู้จักกันเป็นอย่างดีอยู่แล้ว เช่น ทองหล่อ เอกมัย พระราม 9 ซึ่งอยู่ไม่ไกลจากย่าน Prime Area และสามารถเดินทางเข้าถึงย่านธุรกิจ ใจกลางเมืองได้ด้วยการคมนาคมสาธารณะอย่างสะดวก

2. จับตลาดขนาดเล็กที่มีศักยภาพ การเน้นกลุ่มตลาดที่มีลูกค้าเป็น Real Demand ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีความประสงค์จะอยู่อาศัยจริงนั้น เป็นอีกหนึ่งกลยุทธ์การตลาดคอนโดที่ไม่ควรมองข้าม เพราะด้วยความที่คอนโดเป็นหนึ่งในปัจจัย 4 ของมนุษย์ จึงยังมีกลุ่มคนที่ต้องการมีที่พักอาศัยเป็นของตัวเองอยู่อีกเป็นจำนวนมาก ประกอบกับการส่งเสริมจากทั้งภาครัฐและเอกชนที่ทำให้ราคาขายที่พักอาศัยแทบจะไม่ต่างจากค่าเช่าหอหรืออพาร์ตเม้นท์รายเดือน แถมอสังหาฯ ยังเป็นทรัพย์สินที่มีมูลค่าเพิ่ม ดังนั้นจึงเป็นโอกาสที่เราจะสามารถสร้างฐานลูกค้าได้ง่าย และเป็นตลาดที่นักลงทุนรายใหญ่ไม่นิยมอีกด้วย

3. เน้นทำเลที่เหนือกว่า เลือกทำเลที่ดีที่สุด หรือเหนือกว่าคู่แข่งในพื้นที่เดียวกันโดยการหาจุดเด่นของที่ตั้งของโครงการ อาทิ ติดบันไดรถไฟฟ้า ติดถนนใหญ่ ใกล้ทางด่วน หรือโครงการอสังหาฯ ขนาดใหญ่ อาทิ ศูนย์การค้า คอมมูนิตี้มอลล์ โรงพยาบาล ฯลฯ รวมถึงโปรเจ็คยักษ์ใหญ่ต่างๆ ที่จะเกิดขึ้นจากผลของการที่เมืองขยายตัวอย่างรวดเร็ว เพราะลูกค้าที่ซื้อคอนโดจะมองหาความสะดวกสบาย และตอบโจทย์กับการใช้ชีวิตเมืองสมัยใหม่เป็นอันดับแรก

กลยุทธ์ทางด้านผลิตภัณฑ์

1. คุณภาพ การเลือกใช้วัสดุชั้นดีในการก่อสร้าง ตกแต่ง หรือเฟอร์นิเจอร์จากแบรนด์ที่มีคุณภาพ รวมทั้งการเลือกผู้รับเหมาที่ได้รับการการันตี ไม่ว่าจะด้วยชื่อเสียง ประสบการณ์ นอกจากจะทำให้ลูกค้าประทับใจและมั่นใจในคุณภาพของโครงการแล้ว ยังยังช่วยเสริมในการประชาสัมพันธ์ให้กับโครงการ ถือเป็นอีกรูปแบบกลยุทธ์การตลาดคอนโดที่จะสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าได้เป็นอย่างดี

2. ความต่าง คงปฏิเสธไม่ได้ว่าคนเราซื้อของด้วยอารมณ์ การสร้างคอนเซปท์ที่แข็งแรงนั้นเป็นอีกหนึ่งกลยุทธ์ที่ช่วยกระตุ้นความรู้สึกทางด้านอารมณ์ ด้วยการสร้างเรื่องราวที่มาในรูปแบบของโครงการด้วยสไตล์ต่างๆ อาทิ การออกแบบที่มีการผูกเรื่องราวต่างๆ เพื่อดึงคนเข้าชมโครงการจริงจนท้ายที่สุดก่อให้เกิดการขาย

3. ความคุ้มค่า การออกแบบห้อง ที่เหมาะกับการพักอาศัยจริง ด้วยการใช้เฟอร์นิเจอร์แบบ Multi-Function สำหรับการสร้างสเปซให้ดูกว้างขวางน่าอยู่ ให้ลูกบ้านรู้สึกถึงความคุ้มค่าจากการได้รับความสะดวกสบายและฟังก์ชันการใช้งานที่ตอบโจทย์การดำรงชีวิต หรือการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้เป็นกลยุทธ์การตลาดคอนโดในฐานะส่วนประกอบเสริมเพื่อเพิ่มศักยภาพทางการขาย และคุณภาพชีวิตให้กับลูกบ้านได้อีกด้วย

กลยุทธ์ทางด้านความน่าเชื่อถือ

ในปัจจุบันลูกค้ามีการค้นคว้าหาข้อมูลกันมากขึ้น และข้อมูลต่างๆ สามารถเข้าถึงได้อย่างรวดเร็วผ่านอินเทอร์เน็ต ดังนั้นความน่าเชื่อถือทางด้านข้อมูลจึงเป็นกลยุทธ์การตลาดคอนโดที่สำคัญที่สุด ซึ่งการใช้ผู้เชี่ยวชาญที่ได้รับการยอมรับเป็นผู้ให้ข้อมูลจะทำให้ข้อมูลนั้นมีความน่าเชื่อถือ หรือเชิญสื่อที่เกี่ยวข้องกับงานด้านอสังหาฯ เข้ามารีวิวโครงการเพื่อให้เป็นสื่อกลางในการนำเสนอจุดขายของโครงการอสังหาฯ นั้นๆ ได้

สำหรับการทำกลยุทธ์การตลาดคอนโดในปัจจุบันนั้นแตกต่างจากเมื่อก่อนไปเป็นอย่างสิ้นเชิง การใช้หลากหลายช่องทางประชาสัมพันธ์ควบคู่กันไปนั้นจึงเป็นวิธีที่จะช่วยให้การกระจายข่าวสารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และจะสามารถแสดงจุดยืน คุณภาพ จุดขาย ของโครงการอสังหาฯ ออกไปสู่ลูกค้ากลุ่มเป้าหมายเพื่อก่อให้เกิดเป็นผลกำไรทั้งสองฝ่าย ทั้งโครงการที่สามารถปิดการขายในระยะเวลาที่รวดเร็วตามกำหนด และลูกค้าก็ได้ที่พักอาศัยคุณภาพ พัฒนาคุณภาพชีวิตให้ดียิ่งขึ้น

กิตติกรรมประกาศ

บทความวิชาการนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ด้วยความกรุณาและความเมตตาของท่านที่ให้คำปรึกษาที่ได้เสียสละเวลาให้คำปรึกษาและคอยช่วยแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ทำให้ผู้เขียนได้เรียนรู้วิธีการเขียนบทความที่ถูกต้องและแนวคิดอื่นๆ ที่เป็นประโยชน์อย่างมากมายจากการศึกษาครั้งนี้

และสุดท้ายนี้ผู้เขียนบทความวิชาการขอขอบคุณครอบครัว เพื่อนๆ ทุกท่าน ที่คอยให้กำลังใจและสนับสนุนให้ความช่วยเหลือตลอดมา

ผู้เขียนหวังเป็นอย่างยิ่งว่า บทความนี้จะเป็นประโยชน์สาหรับผู้ประกอบการธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ประเภทคอนโดมิเนียม ซึ่งหากมีข้อผิดพลาดประการใด ผู้เขียนขออภัยมา ณ ที่นี้และขอน้อมรับไว้เพื่อนาไปปรับปรุงแก้ไขในครั้งต่อไป

เอกสารอ้างอิง

เกษรา ธัญลักษณ์ภาคย์. (2554). *คอนโดแนวรถไฟฟ้าตอบได้ทุกโจทย์ชีวิต คนเมือง.* สืบค้นจาก http://www.ghbhomecenter.com/journal/fileupload/0931Mar11Fr48wle.pdf

นัทธพงศ์ ประจักษ์จิตร์, **การจัดการเชิงกลยุทธ์และการกำหนดกลยุทธ์ธุรกิจเพื่อเพิ่มผลประกอบการในธุรกิจผลิตจำหน่ายยา: กรณีศึกษาบริษัท ABC (ประเทศไทย) จำกัด.** สาขาวิชาการตลาด มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, 2552

ธนกร แก้วมณี, พฤติกรรมการตัดสินใจซื้อคอนโดมิเนียมระดับราคา 1.5-3 ล้านบาทในกรุงเทพมหานคร สาขาวิชาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพิษณุโลก, 2555

ฝ่ายสถิติและประมวลผลข้อมูล ศูนย์ข้อมูลอสังหาริมทรัพย์. (2559). *จำนวนหน่วยการโอนกรรมสิทธิ์จำแนกตามประเภทที่อยู่อาศัย ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ปี 2558* . สืบค้นเมื่อวันที่ 1 เมษายน 2559 จาก http://www.reic.or.th/ResearchReport/Research.aspx

ฝ่ายสถิติและประมวลผลข้อมูล ศูนย์ข้อมูลอสังหาริมทรัพย์. (2559). *มูลค่าการโอนกรรมสิทธิ์จำแนกตามประเภทที่อยู่อาศัยในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ปี 2558.* สืบค้นเมื่อวันที่ 1 เมษายน 2559 จาก http://www.reic.or.th/ResearchReport/Research.aspx

ฝ่ายสถิติและประมวลผลข้อมูล ศูนย์ข้อมูลอสังหาริมทรัพย์. (2559). *สัดส่วนร้อยละของหน่วยที่อยู่อาศัยใหม่และมือสองในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มีการโอนกรรมสิทธิ์ ปี 2554-2558*. สืบค้นเมื่อวันที่ 1 เมษายน 2559 จาก http://www.reic.or.th/Research Report/Research.aspx

อดุลย์ จาตุรงคกุล. 2550. **กลยุทธ์การตลาด.**กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – ชื่อสกุล ดร.ธนกร แก้วมณี

ประวัติการศึกษา สำเร็จการศึกษา ปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต (สาขาการตลาด) มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ พ.ศ.2540
สำเร็จการศึกษา ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาการตลาด) มหาวิทยาลัยพิษณุโลก พ.ศ.2555
สำเร็จการศึกษา ปริญญาบริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิต (สาขาการตลาด) มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น พ.ศ.2561

ประวัติการทำงาน ผู้จัดกการฝ่ายขายและการตลาด บริษัท การันตี มิวสิค จำกัด
เจ้าของธุรกิจผลิตและจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์และสินค้าตกแต่งบ้าน
เจ้าของธุรกิจผลิตและจำหน่ายผลิตภัณฑ์เวชสำอางค์

ผลงานวิจัย กลยุทธ์ด้านนวัตกรรมเพื่อความสำเร็จของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมประเภทเฟอร์นิเจอร์และสินค้าตกแต่งบ้านในกรุงเทพมหานคร
บทบาทของนวัตกรรมต่อความสำเร็จของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมประเภทเฟอร์นิเจอร์และสินค้าตกแต่งบ้าน

การศึกษาโซ่คุณค่าและการจัดการต้นทุนการผลิตของเกษตรกรผู้ปลูกข้าวไร่ ในพื้นที่ ตำบลเลม็ด อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี

The Study on Value Chain and Production Cost Management of Upland Rice Farmers in Lamet Sub-district, Chaiya District, Surat Thani Province

ผู้วิจัย เมธินี ศรีกาญจน์
อรพิน รู้ยิ่ง
อัมพวรรณ หนูพระอินทร์
ธีราวรรณ จันทร์แสง

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ของการศึกษา คือ 1) เพื่อศึกษากิจกรรมด้านการผลิตของการปลูกข้าวไร่ ในพื้นที่ตำบลเลม็ด อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี 2) เพื่อวิเคราะห์โซ่คุณค่าและต้นทุนการผลิตของการปลูกข้าวไร่ของเกษตรกร ในพื้นที่ตำบลเลม็ด อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี และ 3) เพื่อหาแนวทางในการกำหนดกลยุทธ์ของการปลูกข้าวไร่ของเกษตรกร ในพื้นที่ตำบลเลม็ด อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี ให้เกิดประสิทธิภาพอย่างยั่งยืน ซึ่งการศึกษาครั้งนี้ได้กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 88 คน โดยใช้ระเบียบดำเนินการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ซึ่งเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสำรวจพื้นที่ การสังเกต และการสัมภาษณ์

ผลการวิจัยพบว่ากิจกรรมด้านการผลิตและต้นทุนการผลิตของการปลูกข้าวไร่ ในพื้นที่ตำบลเลม็ด อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี เกษตรกรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุโดยเฉลี่ยประมาณ 41 - 50 ปี มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น เกษตรกรมีพื้นที่เพาะปลูกข้าวไร่เฉลี่ยน้อยกว่า 20 ไร่ โดยจะปลูกข้าวไร่อยู่ในช่วง 1- 2 แปลง ซึ่งเป็นพื้นที่ทำกินฟรี จำนวน 59 ราย และส่วนใหญ่มีเอกสารสิทธ์ที่ดินเป็นโฉนดแทบทั้งสิ้น ในส่วนของแหล่งเงินกู้เกษตรกรจะกู้เงินจากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ (ธ.ก.ส) เป็นหลัก เนื่องจากมีรายได้เฉลี่ยต่อครัวเรือนเพียง 277,601.08 บาทต่อปี เท่านั้น ส่วนรายได้ที่มาจากนอกภาคการเกษตรเฉลี่ยต่อครัวเรือน ประมาณ 64,171.19 บาทต่อปี เกษตรกรมีความชำนาญในการปลูกข้าวไร่ เนื่องจากมีประสบการณ์เพาะปลูกข้าวไร่โดยเฉลี่ย 10.12 ปี สำหรับพันธุ์ข้าวที่ใช้ปลูกนั้น ส่วนใหญ่เกษตรกรจะนิยมคัดพันธุ์ข้าวด้วยตนเอง เพราะต้องการลดต้นทุนในการเพาะปลูกข้าวไร่ โดย พันธุ์ข้าวไร่ที่นิยมปลูกกันมากที่สุด ได้แก่ พันธุ์ข้าวสังข์หยด เมื่อคำนวณต้นทุนการผลิตข้าวไร่เฉลี่ยรวมทั้งหมดจะมีต้นทุนอยู่ประมาณ 3,182.01 บาทต่อไร่ คิดเป็นต้นทุนผันแปรเฉลี่ยเท่ากับ 2,925.37 บาทต่อไร่ ต้นทุนคงที่ เฉลี่ยเท่ากับ 256.70 บาทต่อไร่ ซึ่งเกษตรกรสามารถจำหน่ายข้าวไร่ได้ในกิโลกรัมละ 45 บาท ด้วยต้นทุนเพียงกิโลกรัมละ 12.09 บาท ส่งผลให้ได้กำไรสุทธิเท่ากับ 32.91 บาท / กิโลกรัม ด้วยต้นทุนการผลิตที่ต่ำส่งผลให้เกษตรกรมีแนวโน้มที่จะปลูกข้าวไร่ในปีถัดไป จำนวน 61 คน

ในการจัดการโซ่คุณค่าด้านกิจกรรมหลัก การนำเข้าปัจจัยการผลิต ส่วนใหญ่จะมีการคัดเมล็ดพันธุ์ข้าวด้วยตนเอง เพื่อเป็นการลดต้นทุนในการเพาะปลูกข้าวไร่ ทำให้ได้เมล็ดข้าวที่ไม่ได้มาตรฐานส่งผลต่อปริมาณผลผลิตที่ได้รับ แต่เกษตรกรบางรายก็ยังต้องมีการจัดซื้อเมล็ดพันธุ์ข้าว ทำให้เกิดต้นทุนเพาะปลูกข้าวที่เพิ่มขึ้น สำหรับด้านการเพาะปลูก เกษตรกรยังไม่มีมาตรฐานการผลิตข้าวไร่ที่ถูกต้อง โดยเฉพาะในขั้นตอนการเตรียมหลุมก่อนการเพาะปลูก เกษตรกรบางรายยังมีการใช้ฟูราดานในการวางก้นหลุมและใช้สารฆ่าแมลงร่วมกับสารเคมีชนิดอื่นๆ เพื่อเป็นการป้องกันศัตรูพืช อันส่งผลต่อคุณภาพข้าวที่อาจจะมีการปนเปื้อนของสารเคมี ในส่วนด้านการเก็บเกี่ยวและแปรรูปผลผลิต ต้องใช้เวลาในการเก็บเกี่ยวผลผลิตนานพอสมควร เนื่องจากการเก็บเกี่ยวผลผลิตต้องใช้แรงงานจำนวนมากถึงแม้ว่าจะมีการลงแขกเกี่ยวข้าวแล้วก็ตาม ก็ยังต้องมีการจ่ายค่าจ้างสำหรับผู้ประสงค์จะรับค่าจ้างเป็น

เงิน ประกอบกับเกษตรกรไม่มีเครื่องจักรกลทางการเกษตรสำหรับมาช่วยในเก็บเกี่ยว และท้ายที่สุดกิจกรรมซึ่งเกี่ยวข้องกับด้านการตลาดและการขายนั้น เกษตรกรมีช่องทางการจัดจำหน่ายเพียงช่องทางเดียว คือ การจัดจำหน่ายตามตลาดนัดหรือวางจำหน่ายหน้าบ้านของตนเองเท่านั้น ทำให้การเข้าถึงกลุ่มลูกค้าไม่ทั่วถึง ส่งผลให้กลุ่มลูกค้าทราบข้อมูลและแหล่งการจัดจำหน่ายได้จากกลุ่มลูกค้าเดิมที่มีการบอกต่อกันแบบปากต่อปากเท่านั้น

ในส่วนของแนวทางในการกำหนดกลยุทธ์ของการปลูกข้าวไร่ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพอย่างยั่งยืน นั้น หน่วยงานภาครัฐและเกษตรกรควรดำเนินการ ดังนี้ คือ 1) จะเห็นได้ว่าการเพาะปลูกข้าวไร่ก่อให้เกษตรกรได้ประโยชน์ทั้งในรูปที่เป็นตัวเงิน และไม่เป็นตัวเงิน ดังนั้น ควรมีการส่งเสริมให้มีการปลูกข้าวไร่ ไว้เพื่อบริโภคในครัวเรือนภายใต้สภาวะเศรษฐกิจตกต่ำเช่นปัจจุบัน 2) หน่วยงานภาครัฐควรให้การสนับสนุนในการแปรรูปผลิตภัณฑ์ เพื่อเพิ่มมูลค่าให้กับสินค้า 3) ควรมุ่งเน้นการผลิตด้านการตลาด เมล็ดพันธุ์ และพัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อขายในตลาดกลุ่มคนรักสุขภาพ 4) ควรมีการเชื่อมโยงการประชาสัมพันธ์ข้าวไร่กับการท่องเที่ยว 4) เกษตรกรควรรวมกลุ่มด้านการผลิตเพื่อเพิ่มอำนาจการต่อรอง และพัฒนากระบวนการผลิตให้มีคุณภาพ 5) ควรมีการวางแผนการผลิตร่วมกัน เพื่อให้ผลผลิตเพียงพอต่อการบริโภคในครัวเรือน และเพียงพอต่อความต้องการของตลาด 6) ควรมีการฝึกอบรมเกษตรกรเพื่อให้เกษตรกรมีทักษะความรู้เพิ่มขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้เกษตรกรสามารถจัดการการผลิตได้ดี เกิดประสิทธิภาพในการผลิตเชิงเทคนิคให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น 7) ควรมีการพัฒนาผลิตภัณฑ์และเพิ่มมูลค่าเพิ่มให้กับผลผลิต ควรเน้นตลาดคนรักสุขภาพเป็นหลัก 8) ควรพัฒนาคุณภาพของเมล็ดพันธุ์ โดยขอความร่วมมือของหน่วยงานราชการในการปรับปรุงเมล็ดพันธุ์9) ควรมีการประชาสัมพันธ์ถึงประโยชน์ของการเพาะปลูกข้าวไร่ เพื่อให้เกิดความยั่งยืนทางด้านการตลาด 10) ควรให้ความรู้กับเกษตรกรเกี่ยวกับการลดใช้สารเคมี โดยการทำโครงการร่วมกันระหว่างองค์กรของภาครัฐและให้ความรู้เกษตรกรในลักษณะโรงเรียนเกษตรกร เพื่อเปิดโอกาสให้เกษตรกรได้เรียนรู้ถึงการเพิ่มประสิทธิภาพการผลิต ตลอดจนการผลิตที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เพื่อให้ผลผลิตที่ได้เกิดมูลค่าเพิ่ม 11) ควรมีการรวมกลุ่มกันระหว่างภาครัฐและเกษตรกร เพื่อทำการวางแผนร่วมกัน 12) ควรมีการอนุรักษ์พันธุ์ข้าวพื้นเมืองและส่งเสริมให้เกษตรกรเห็นคุณค่าของข้าวพื้นเมืองดังกล่าว และ ควรมีการรวมกลุ่มกันทั้งทางด้านภาครัฐและเกษตรกรเพื่อเพิ่มความเข้มแข็ง และเกิดความยั่งยืนของการผลิตข้าวไร่ในพื้นที่ชุมชน

คำสำคัญ : โซ่คุณค่า ต้นทุนการผลิต ข้าวไร่

Abstract

This research has the study objectives of 1) study on the activities of upland rice production in Lamet Sub-district, Chaiya District, Surat Thani Province area; 2) analysis of value chain and *production cost* of farmers' upland rice in Lamet Sub-district, Chaiya District, Surat Thani Province and 3) finding a guideline of outlining farmers' upland rice cultivation in Lamet Sub-district, Chaiya District, Surat Thani Province area in order for sustainable efficiency. This study's population and samples consisted of 88 samples. The adopted methodology in this research was quantitative and qualitative research methods collecting data by area survey, observation and interview.

The study has found that, According to the activities of upland rice production and production cost in Lamet Sub-district, Chaiya District, Surat Thani Province area, most farmers were female, aged 41-50 years and graduated from lower-secondary level. They owned upland rice cultivation area below 20 rai averagely and grew upland rice in 1-2 plots. In this group, 59 farmers worked on free-of-charge cultivation area and most of them held land title deed as their certificate of ownership. In terms of loan resources, farmers asked for loan from Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives (BAAC) mainly because a household could earn average income of 277,601.08 baht a year. In addition to

agriculture-related income, a household gained around 64,171.19 baht a year. Farmers possessed essential skill in cultivating upland rice because they had experience of upland rice cultivation up to 10.12 years averagely. In terms of rice species, most farmers preferred assorting rice species by themselves because they needed to reduce upland rice cultivation cost. The most popular species was Sang Yod Brown Rice species. According to the calculation of reduce upland rice production cost, they spent around 3,182.01 baht a rai calculated as variable cost of 2,925.37 baht a rice, fixed cost of 256.70 baht a year. Farmers sold upland rice for 45 baht a kilogram with cost of 12.09 baht a kilogram. Consequently, they gained net profit of 32.91 baht/kilogram. With low production cost, 61 farmers became favorably incline towards cultivating upland rice in next year.

According to the value chain management of main activities and production factors import, most farmers assorted rice species by themselves in order to reduce upland rice cultivation cost, so they got second-rate rice seeds affecting agricultural product. However, some farmers needed to purchase rice seeds resulting in increased cultivation cost. In terms of cultivation, farmers lacked of correct upland rice cultivation standard in particular the preparation of pre-cultivation holes as some farmers put Carbofuran in the bottom of hole together with other insecticide and chemicals for eradicating pests, so rice quality could have chemical contamination. In terms of harvest and processing, farmers spent quite a long time for harvest because harvest required a large manpower. Although many neighbor farmers gathered for growing rice, they still had to make a payment for labor in harvest. Moreover, farmers had to agricultural machinery aiding harvest. Finally, in terms of marketing and distribution-related activities, farmers had one channel of distribution solely i.e. selling at market fairs or in front of their house. Their customer access value was limited and customers gained information and distribution from existing customer who spread information by word of mouth.

In terms of upland rice cultivation strategy for sustainable efficiency, government and farmers agencies, should perform following operation: 1) Due to upland rice cultivation providing farmers benefits in form of money and non-money, upland rice cultivation should be promoted for household consumption under depressed economic environment like the present day. 2) Government agencies should promote product processing for adding product value. 3) Marketing, seeds and product development should be emphasized for a target group of health enthusiasts. 4) Upland rice and tourism publicities should be connected. 5) Farmers should gather into a production group in order to increase their negotiation power and develop quality production process. 6) Production planning should be done together in order for enough household consumption and market requirement. 7) Farmers should be trained for broadened knowledge so that farmers gain abilities in product management and technical production efficiency. 8) Products should be developed and its value should be added for a main target group of health enthusiasts. 9) Seed quality should be enhanced by requesting cooperation from government agencies in order to develop rice seeds. 10) Benefit of upland rice should be publicized for marketing sustainability. 11) Farmers should be educated about chemical use reduction. A project should be operated among government agencies and an agricultural school should be operated to educate farmers in order to provide farmers opportunity to study on product quality enhancement as well as environment-friendly production for added value. 12) Government agencies and farmers should be gathered to draw up a plan. 13) Local rice species should be maintained and promoted so that farmers recognize value of the local rice species. The conservation should be performed by both government and farmer sections for strength and sustainability of upland rice production in communities.

Key word : Value Chain, Production Cost, Upland Rice

บทนำ

"ข้าว"เป็นสินค้าที่มีความสำคัญต่อเศรษฐกิจของประเทศไทยและสร้างรายได้แก่ชุมชนทั่วทุกภูมิภาค ประเทศไทยเคยเป็นประเทศหนึ่งที่ส่งออกข้าวรายใหญ่อันดับหนึ่งของโลกข้าวจึงเป็นพืชที่มีความสำคัญอย่างยิ่งกับชีวิตคนไทย ในปีพ.ศ. 2557 ประเทศไทยยังคงมีมูลค่าการผลิตถึง 32.62 ล้านตัน (สำนักงานเศรษฐกิจเกษตร, 2558)

ข้าวไร่ (Upland rice) เป็นหนึ่งในพันธุ์ข้าวที่ปลูกได้ในสภาพพื้นที่ทั้งบนที่ราบและที่ลาดชัน นิยมปลูกกันมากในบริเวณที่ราบสูง ปลูกในสภาพพื้นที่ที่ไม่มีคันกั้นน้ำและไม่มีน้ำขัง หรือพื้นที่ที่มีการเพาะปลูกพืชไร่และสวนยางที่เพิ่งเริ่มปลูกในปีแรก ๆ ลักษณะเด่นของข้าวไร่ คือ การทนแล้ง ใช้ปริมาณน้ำน้อยในการเจริญเติบโตและให้ผลผลิต (ฐานข้อมูลพันธ์ข้าวรับรองของไทย, 2557) พื้นที่เพาะปลูกข้าวไร่มีกระจายอยู่ทุกภาคของประเทศไทย จากข้อมูลของศูนย์วิจัยข้าวทั่วประเทศพบว่า ขณะนี้มีพื้นที่ปลูกข้าวไร่รวม 668,486 ไร่ อยู่ในภาคเหนือ 343,461 ไร่ ภาคตะวันตก 202,383 ไร่ ภาคตะวันออก 41,979 ไร่ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 42,293 ไร่ และภาคใต้ 38,370 ไร่ (กรมส่งเสริมการเกษตร, 2556) พื้นที่ภาคใต้ที่สภาพภูมิประเทศส่วนใหญ่เป็นที่ราบและทิวเขา เกษตรกรจึงนิยมปลูกยางพารา ปาล์มน้ำมัน และผลไม้ สภาพดังกล่าวยังส่งผลให้พื้นที่สำหรับทำนาข้าวนั้นมีปริมาณน้อยและจำกัดลงด้วย คือ ทำให้แหล่งทำนาข้าวเป็นอาหารหลักไม่เพียงพอต่อการบริโภคของประชากรในพื้นที่ภาคใต้ (กรมการข้าว, 2556) กรมการข้าวจึงได้มีนโยบายส่งเสริมให้เกษตรกรในพื้นที่ภาคใต้หันมาปลูกข้าวไร่เพิ่มขึ้น เพื่อให้ได้ผลผลิตสำหรับการบริโภคในครัวเรือนอย่างเพียงพอตลอดทั้งปี เป็นการลดค่าใช้จ่ายในการ ซื้อข้าวมาบริโภค โดยสามารถปลูกข้าวไร่แซมในสวนยางพาราและปาล์มน้ำมันได้ เพราะเป็นที่ดอนบริเวณไหล่เขา ไม่ต้องมีน้ำขังเหมือนนาข้าวทั่วไป ข้าวไร่ซึ่งอาศัยเพียงน้ำค้าง น้ำฝนและความชื้นในดินก็สามารถเจริญเติบโตให้ผลผลิตได้ โดยมีการคัดเลือกข้าวไร่ที่มีศักยภาพผลผลิตสูง คุณภาพหุงต้มดี และมีลักษณะเด่นที่มีประโยชน์ต่อการเกษตรมาส่งเสริมให้เกษตรกรเพาะปลูก เพื่อสร้างความมั่นคงทางอาหาร อันจะเป็นแนวทางการอนุรักษ์ข้าวไร่ที่ยั่งยืน เพื่อให้การปลูกข้าวไร่ยังคงอยู่กับประเทศไทยต่อไป (กรมส่งเสริมการเกษตร, 2556)

จากข้อมูลการใช้พื้นที่ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่าเกษตรกรส่วนใหญ่มีอาชีพทำสวนยางพารา ปาล์มน้ำมัน และสวนผลไม้ ซึ่งเป็นเกษตรแบบพืชยืนต้น โดยเฉพาะพื้นที่ปลูกยางพาราของจังหวัดสุราษฎร์ธานี มากที่สุดในเขตภาคใต้ (ศูนย์สารสนเทศการเกษตร สำนักเศรษฐกิจการเกษตร, 2557) การเพาะปลูกพืชดังกล่าว ต้องอาศัยระยะเวลายาวนานจึงจะได้เก็บเกี่ยวผลผลิต ระหว่างที่รอผลผลิตจากพืชผลหลักควบคู่ไปกับการดูแลการทำการเกษตรดังกล่าว เกษตรกรต้องใช้เวลาระยะหนึ่งออกไปทำงานนอกบ้านเพื่อหารายได้มา จุนเจือครอบครัว แต่ก็มีเกษตรกรส่วนหนึ่งที่เล็งเห็นความสำคัญของพื้นที่ในแปลงเกษตรซึ่งมีพื้นที่ว่างเปล่า โดยระหว่างรอผลผลิตจากพืชผลหลักนั้นได้ใช้พื้นที่บริเวณร่องยางพาราปลูกข้าวไร่ เพื่อการสร้างรายได้ และเพื่อเป็นการสร้างความมั่นคงทางอาหารซึ่งมีความสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล

ปัจจุบันสภาวการณ์เศรษฐกิจของประเทศตกต่ำ ส่งผลให้ราคายางพาราที่เกษตรกรขายได้มีราคาลดลง ทำให้รายรับไม่เพียงพอกับรายจ่ายในครัวเรือน เกษตรกรผู้ปลูกยางพาราจึงหันมาพึ่งพาการปลูกพืชระหว่างรอผลผลิตจากพืชหลัก โดยเฉพาะการปลูกข้าวไร่ พบว่าในพื้นที่จังหวัดสุราษฎร์ธานี ได้รับความนิยมปลูกในแปลงยางพารามากขึ้น ทั้งนี้พบว่าข้าวไร่ เป็นหนึ่งในพันธุ์ข้าวที่ปลูกได้ในเกือบทุกสภาพพื้นที่ ไม่ว่าจะเป็นที่ราบ ที่ลาดชันที่ราบสูง หรือปลูกในสภาพพื้นที่ที่ไม่มีคันกั้นน้ำและไม่มีน้ำขัง ลักษณะเด่นของข้าวไร่ คือ การทนแล้ง ใช้ปริมาณน้ำน้อยในการเจริญเติบโตและให้ผลผลิต (ฐานข้อมูลพันธ์ข้าวรับรองของไทย, 2557) พื้นที่ลูกข้าวไร่ในภาคใต้มีจำนวน 38,370 ไร่ (กรมส่งเสริมการเกษตร, 2556) และมีแนวโน้มว่าข้าวไร่ซึ่งเป็นพืชเกษตรอินทรีย์ กำลังได้รับความนิยมในปัจจุบันโดยเฉพาะกลุ่มคนรักสุขภาพ จึงส่งผลให้ข้าวไร่เป็นที่ต้องการของตลาดและผู้บริโภคกลุ่มคนรักสุขภาพอย่างต่อเนื่อง ทำให้เกษตรจังหวัดส่งเสริมให้เกษตรกรในปัจจุบันหันมาปลูกข้าวไร่เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคมากยิ่งขึ้น แต่ในลักษระการปลูกข้าวไร่ของเกษตรกรยังคงเป็นการปลูกโดยอาศัยภูมิปัญญาชาวบ้านในการปลูก ไม่ได้มีการคำนึกถึงมูลค่าเพิ่มที่จะเกิดขึ้นทั้งกระบวนการต้นน้ำ กลาวงน้ำ และปลายน้ำ อีกทั้ง

ชาวบ้านไม่มีการวิเคราะห์ต้นทุนที่เกิดการจากดำเนินงาน ทำให้เกษตรกรไม่ทราบต้นทุนที่เกิดจากการดำเนินงานอย่างแท้จริง ทำให้เกษตรกรที่ปลูกเพื่อการจัดจำหน่ายมีกำไรน้อยไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงาน ทำให้เกษตรกรส่วนใหญ่นิยมปลูกเพื่อรับประทานในครัวเรือนและไม่นิยมปลูกเพื่อการค้าขายเนื่องจากเกษตรกรยังขาดทักษะการดำเนินงานและการทำการตลาดเพื่อการจัดจำหน่าย

จากเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาโซ่คุณค่าและการจัดการต้นทุนการผลิตของเกษตรกรผู้ปลูกข้าวไร่ในพื้นที่จังหวัดสุราษฎร์ธานี ตั้งแต่กระบวนการต้นน้ำ กลางน้ำ และปลายน้ำ โดยทำการศึกษากิจกรรมหลักและกิจกรรมสนับสนุน รวมถึงกระบวนการการจัดการต้นทุนการผลิตเพื่อสามารถนำมาใช้เป็นลู่ทางในการปรับปรุงการปฏิบัติงานในขั้นตอนต่างๆ โดยส่งเสริมกิจกรรมให้เพิ่มคุณค่า และพยายามกำจัดหรือตัดทอนกิจกรรมที่ไม่เพิ่มคุณค่า ซึ่งจะส่งผลให้เกษตรกรผู้ปลูกข้าวไร่ ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี เป็นเกษตรกรที่มีความเข้มเข็งในสภาวการณ์เศรษฐกิจตกต่ำ สามารถสร้างมูลค่าเพิ่ม สนองต่อความต้องการของตลาด ลดต้นทุนในการผลิต ตลอดจนสามารถพัฒนาศักยภาพในการแข่งขันในตลาดปัจจุบันบันได้อย่างยั่งยืนต่อไป

วัตถุประสงค์ของโครงการวิจัย

1. เพื่อศึกษากิจกรรมด้านการผลิตและต้นทุนการผลิตของการปลูกข้าวไร่ ในพื้นที่ตำบลเลม็ด อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี
2. เพื่อวิเคราะห์โซ่คุณค่าของการปลูกข้าวไร่ของเกษตรกร ในพื้นที่ตำบลเลม็ด อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี
3. เพื่อหาแนวทางในการกำหนดกลยุทธ์ของการปลูกข้าวไร่ของเกษตรกร ในพื้นที่ตำบลเลม็ด อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี ให้เกิดประสิทธิภาพอย่างยั่งยืน

ขอบเขตโครงการวิจัย

1. ขอบเขตด้านพื้นที่

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดพื้นที่ศึกษาเฉพาะพื้นที่การปลูกข้าวไร่ของเกษตรกรในพื้นที่ตำบลเลม็ด อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี

2. ขอบเขตเนื้อหา

ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษากิจกรรมของโซ่คุณค่าของการปลูกข้าวไร่ โดยครอบคลุมถึงการวิเคราะห์ต้นทุนการผลิตของเกษตรกรผู้ปลูกข้าวไร่ โดยการนำระบบการคิดต้นทุนการผลิตเข้ามาช่วยในการวิเคราะห์ต้นทุนที่เกิดขึ้นในแต่ละกิจกรรม เพื่อที่จะบ่งบอกถึงต้นทุนที่แท้จริงของกิจกรรมในแต่ละกระบวนการของการปลูกข้าวไร่ของเกษตร ตลอดจนวิเคราะห์ห่วงโซ่มูลค่า และทำการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอก โดยทำการวิเคราะห์ อุปสรรค (Threat : T) จุดอ่อน (Weakness : W) โอกาส (Opportunity : O) และจุดแข็ง (Strength : S) เมื่อได้ผลการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกแล้ว ก็นำมาจับคู่ระหว่างจุดแข็ง (Strength : S) และโอกาส (Opportunity : O), จุดอ่อน (Weakness : W) และโอกาส (Opportunity : O), จุดแข็ง (Strength : S) และอุปสรรค (Threat : T), สุดท้าย คือ จุดอ่อน (Weakness : W) และอุปสรรค (Threat : T) โดยใช้การวิเคราะห์ TOWS matrix จากนั้นนำผลที่ได้มากำหนดแผนเชิง กลยุทธ์เพื่อใช้ในการวางแผนพัฒนาการผลิตข้าวไร่ของเกษตรกรในแปลงยางพารา ในพื้นที่ ตำบลเลม็ด อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี

3. ขอบเขตด้านประชากร

เกษตรกรผู้ปลูกข้าวไร่ ตำบลเลม็ด อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 88 คน

สรุปผล

งานวิจัยเรื่อง โซ่คุณค่าและการจัดการต้นทุนการผลิตของเกษตรกรผู้ปลูกข้าวไร่ ในตำบลเลม็ด อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย คือ 1) เพื่อศึกษากิจกรรมด้านการผลิตของการปลูกข้าวไร่ ในพื้นที่ ตำบลเลม็ด อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี 2) เพื่อวิเคราะห์โซ่คุณค่าและต้นทุนการผลิตของการปลูกข้าวไร่ของเกษตรกร ในพื้นที่ตำบลเลม็ด อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี และ 3) เพื่อหาแนวทางในการกำหนดกลยุทธ์ของการปลูกข้าวไร่ของเกษตรกร ในพื้นที่จังหวัดสุราษฎร์ธานี ให้เกิดประสิทธิภาพอย่างยั่งยืน ซึ่งการศึกษาครั้งนี้กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 88 ครัวเรือน โดยใช้ระเบียบดำเนินการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ซึ่งเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสำรวจพื้นที่ การสังเกต และการสัมภาษณ์

สรุปผลและอภิปรายผลการศึกษา

1. กิจกรรมด้านการผลิตและต้นทุนการผลิตของการปลูกข้าวไร่ ในพื้นที่ตำบลเลม็ด อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี

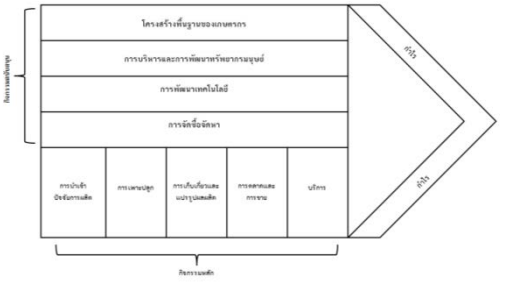
ตำบลเลม็ด อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีเกษตรกรส่วนเกษตรกรเป็นเพศหญิง มีอายุโดยเฉลี่ยประมาณอยู่ในช่วง 41-50 ปี รองลงมาคือช่วงอายุ 51-60 เกษตรกรมีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้นและรองลงมาคือระดับประถมศึกษา ซึ่งเกษตรกรจะทำการปลูกข้าวไร่อยู่อยู่ในช่วง 1-2 แปลงและมีพื้นที่เพาะปลูกเฉลี่ยน้อยกว่า 20 ไร่ รองลงมาอยู่ในช่วง 21-40 ไร่ โดยเกษตรกรได้ทำการปลูกข้าวไร่ในพื้นที่ทำกินฟรีจำนวน 59 ราย รองลงมา คือ มีพื้นที่เป็นของตนเองจำนวน 47 เนื่องจากการปลูกข้าวไร่ส่วนใหญ่ของเกษตรกรเป็นการปลูกแซมกับพืชเกษตรหลักชนิดอื่นเช่น ยางพารา ปาล์มน้ำมัน สวนผลไม้ เป็นต้น ซึ่งในบางครั้งที่ดินที่ตนเองทำการถือคครองนั้นพืชหลักมีขนาดใหญ่มีร่มเงา ทำให้ไม่เหมาะกับการปลูกข้าวไร่ทำให้บางครั้งต้องทำการปลูกในพื้นที่ของเพื่อนบ้านที่มีพืชชนิดหลักอยู่ในช่วงกำลังเจริญเติบโต สำหรับชาวบ้านที่ทำการปลูกพืชชนิดหลักนั้น ก็สามารถได้ประโยชน์จากการปลูกข้าวไร่ของเกษตรกรผู้ปลูกข้าวไร่ด้วย เช่น ปุ๋ย หญ้าชนิดอื่นไม่แซมพืชหลัก เป็นต้น ถือเป็นการพึ่งพาซึ่งกันและกันได้อีกทางหนึ่งด้วยเมื่อพิจารณาเอกสารสิทธ์พบว่าที่ดินส่วนใหญ่ที่เกษตรกรถือครองเป็นโฉนดมีจำนวน 75 ราย รองลงมาเป็น นส.3ก จำนวน 14 ราย เกษตรกรตัวอย่างส่วนใหญ่มีการกู้เงินจากแหล่งเงินต่างๆ ทั้งแหล่งเงินที่เป็นของรัฐบาลที่จัดตั้งอย่างถูกต้องตามกฎหมาย และการกู้เงินจากญาติพี่น้องที่อาจจะมีดอกเบี้ยซึ่งแตกต่างกันออกไปแล้วแต่การตกลงกันระหว่างผู้กู้และผู้ให้กู้ ซึ่งส่วนใหญ่แล้วเกษตรกรตัวอย่าง กู้เงินจากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ (ธ.ก.ส) เฉลี่ยคือ 63,580.50 บาทต่อครัวเรือน ซึ่งเป็นแหล่งเงินกู้สำหรับเกษตรกรโดยตรง และมีอัตราดอกเบี้ยที่ถูกกว่าแหล่งเงินกู้อื่นๆ รองลงมาเกษตรกรจะกูเงินจากกองทุนหมู่บ้านเฉลี่ยคือ 40,000.00 บาท จะเห็นได้ว่า เมื่อศึกษารายได้ที่เป็นเงินสดเฉลี่ยรวมต่อครัวเรือนต่อปี พบว่า รายได้หลักของครัวเรือนเกษตรกรผู้เพาะปลูกข้าวไร่มาจากภาคการเกษตร โดยมีรายได้ในภาคการเกษตรเฉลี่ยต่อครัวเรือน เท่ากับ 277,601.08 บาทต่อปี และมีรายได้ที่มาจากนอกภาคการเกษตรเฉลี่ยต่อครัวเรือนเท่ากับ 64,171.19 บาทต่อปี เมื่อพิจารณาแหล่งที่มาของรายได้ในภาคการเกษตรของครัวเรือนเกษตรกร ส่วนใหญ่มาจากการปลูกยางพารา เท่ากับ 110,000.21 บาท ต่อครัวเรือนต่อปี รองลงมาเป็นรายได้เฉลี่ยจากการเพาะปลูกปาล์มน้ำมัน เท่ากับ 94,500.00 บาทต่อครัวเรือนต่อปี ส่วนรายได้ที่มาจากนอกภาคการเกษตร ส่วนใหญ่มาจาก รายได้อื่น ๆ เฉลี่ยต่อครัวเรือน เท่ากับ 27,950.21 บาทต่อปี รองลงมาเป็นรายได้ที่มาจากการรับจ้าง เฉลี่ยต่อครัวเรือน เท่ากับ 21,220.56 บาทต่อปี

เกษตรกรมีประสบการณ์เพาะปลูกข้าวไร่เฉลี่ย 10.12 ปี โดยมีพื้นที่เพาะปลูกข้าวไร่ของครัวเรือนเฉลี่ยครัวเรือนละ 5 – 10 ไร่ รองลงมามีพื้นที่ประมาณ 11 – 15 ไร่ พันธุ์ที่ใช้ในการเพาะปลูกของเกษตรกรในตำบลเลม็ด อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี ส่วนใหญ่เกษตรกรคัดพันธุ์เอง คิดเป็นร้อยละ 64.18 รองลงมาเป็นการแลกเปลี่ยนกันคิดเป็นร้อยล่ะ 23.88 สำหรับพันธุ์ข้าวไร่ที่นิยมปลูก ได้แก่ พันธุ์ข้าวสังข์หยดโดยให้ผลผลิตเฉลี่ย 315.15 กิโลกรัม / ไร่ รองลงมาจะเป็นการปลูกข้าวหอมเจ็ดบ้านให้ผลผลิต 310.24 กิโลกรัม / ไร่ และส่วนน้อยที่จะนิยมปลูกเล็บนกให้ผลผลิต 290.50 กิโลกรัม / ไร่ โดยมีผลผลิตข้าวเฉลี่ยต่อไร่เท่ากับ 307.62 กิโลกรัม อย่างไรก็ตามเมื่อเปรียบเทียบกับผลผลิตเฉลี่ยต่อไร่ที่ควรจะเป็นนับว่าต่ำ โดยจากงานวิจัยของ พิศาล กองหาโคตร (2552) ที่ได้ทดลองปลูกข้าวไร่พันธุ์สกลนครและพันธุ์ซิวแม่จันทร์ได้ผลผลิตมากกว่า 500 กิโลกรัมต่อไร่ การที่ผลผลิตเฉลี่ยต่อไร่ที่เกษตรกรปลูกได้ต่ำกว่าที่ทำการทดลองอาจเนื่องจากการมีสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกัน หรืออาจเกิดจากการจัดการการผลิตที่ไม่ดี ก่อให้ประสิทธิภาพการผลิตต่ำ

เมื่อศึกษาถึงต้นทุนการผลิตข้าวไร่ของเกษตรกร พบว่า ต้นทุนเฉลี่ยรวมทั้งหมดในการเพาะปลูกข้าวไร่ของเกษตรกร เท่ากับ 3,182.01 บาทต่อไร่ โดยคิดเป็นต้นทุนผันแปรเฉลี่ยเท่ากับ 2,925.37บาทต่อไร่ ต้นทุนคงที่ เฉลี่ยเท่ากับ 256.70 บาทต่อไร่ ซึ่งเกษตรกรสามารถจำหน่ายข้าวไร่ได้ในกิโลกรัมละ 45 บาท ด้วยต้นทุนเพียงกิโลกรัมละ 12.09 บาท ส่งผลให้ได้กำไรสุทธิเท่ากับ 32.91 บาท / กิโลกรัม เกษตรกรมีแนวโน้มที่จะปลูกข้าวไร่ในปีถัดไป จำนวน 61 คน เนื่องจากว่าผลผลิตข้าวไร่ที่ปลูกนั้นสามารถสร้างรายได้ให้กับครัวเรือนและยังเก็บไว้บริโภค ซึ่งเป็นการลดค่าใช้จ่ายจากการซื้อข้าวบริโภคด้วย แต่อย่างไรก็ตามก็ยังมีกลุ่มเกษตรกรที่มีแนวโน้มที่จะผลิตข้าวไร่น้อยลงในปีถัดไป จำนวน 27 คน อาจเนื่องมาจากบางพื้นที่ที่มีการปลูกข้าวไร่ ในปัจจุบันมีพืชหลักที่เกิดความร่มเงามากขึ้นทำให้ไม่สามารถปลูกข้าวไร่ได้ในปีถัดไป ประกอบกับเกษตรกรบางรายมีพื้นที่จำกัดในการเพาะปลูกข้าวไร่ และรวมถึงผลผลิตที่ได้เป็นโรคให้ผลผลิตน้อยโดยจำนวน 71 ราย ส่งผลให้ได้ผลผลิตในปริมาณน้อย มีต้นทุนในการผลิตที่ค่อนข้างสูงจำนวน 12 ราย และมีอัตราการเจริญเติบโตที่ช้าเนื่องจากพื้นที่บางส่วนมีความร่มเงาทำให้ข้าวไร่โดนแดดในประมาณที่น้อยทำให้มีผลต่อการออกรวงจำนวน 5 ราย

2. โซ่คุณค่าของการปลูกข้าวไร่ของเกษตรกร ในพื้นที่ตำบลเลม็ด อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี

จากการวิเคราะห์โซ่คุณค่าของการปลูกข้าวไร่ของเกษตรกร ในพื้นที่ตำบลเลม็ด อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประกอบด้วย 1) กิจกรรมหลัก ได้แก่ การนำเข้าปัจจัยการผลิต การเพาะปลูก การเก็บเกี่ยวและแปรรูปผลผลิตและการตลาดและการขาย 2) กิจกรรมสนับสนุน ได้แก่ โครงสร้างพื้นฐานองค์กร การบริหารและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การพัฒนาเทคโนโลยี และการจัดซื้อจัดหา ดังแสดงในภาพ 5.1



ภาพที่ 5.1 แสดงโซ่คุณค่าของผลิตภัณฑ์ข้าวไร่ ตำบลเลม็ด อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี

1.ด้านกิจกรรมหลัก

ด้านการนำเข้าปัจจัยการผลิต (Inbound Logistics) เกษตรกรตำบลเลม็ด อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี ส่วนใหญ่จะมีการคัดเมล็ดพันธุ์ข้าวด้วยตนเอง เพื่อเป็นการลดต้นทุนในการเพาะปลูกข้าวไร่ทำให้ได้เมล็ดข้าวที่ไม่มาตรฐานส่งผลต่อปริมาณผลผลิตที่ได้รับ แต่เกษตรกรบางรายต้องมีการจัดซื้อเมล็ดพันธุ์ข้าวทำให้เกิดต้นทุนเพาะปลูกข้าวที่เพิ่มขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนันนิภา ประสันลักษณ์ (2556) ได้ศึกษาห่วงโซ่คุณค่าของข้าวพันธ์สกลนครและข้าวกำ ในจังหวัดขอนแก่น พบว่า เกษตรกรยังไม่ได้แยกกระบวนการการผลิตของข้าวเปลือกและเมล็ดพันธ์อย่างชัดเจนส่งผลให้คุณภาพของเมล็ดพันธ์ข้าวไม่ได้มาตรฐาน ดังนั้น เกษตรกรควรจะตระหนักถึงกระบวนการผลิตข้าวเปลือกและเมล็ดพันธุ์ข้าว ในการจัดการที่ถูกต้องและหากมีการเพิ่มมูลค่าที่ทำให้เกษตรกรได้รับผลตอบแทนที่ดี เช่น การขายในรูปแบบเมล็ดพันธุ์จะทำให้ได้ผลตอบแทนสุทธิมากว่าการขายในรูปของข้าวเปลือก ดังนั้น เกษตรกรควรมุ่งพัฒนาที่คุณภาพของข้าวมากกว่าการขยายปริมาณการผลิต

ด้านการเพาะปลูก (Operation) พบว่าในการดำเนินการผลิตของเกษตรกรตำบลเลม็ด อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี ยังไม่ถูกต้องตามมาตรฐานการผลิตข้าวไร่เนื่องจากในขั้นตอนการเตรียมหลุมก่อนการเพาะปลูกเกษตรกรบางรายยังมีการใช้โคราดานในการวางก้นหลุมเพื่อเป็นการป้องกันศัตรูพืช ซึ่งส่งผลต่อคุณภาพข้าวที่อาจจะมีการปนเปื้อนของสารเคมี จึงสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชนิตา พันมณีและอัมริน คีรีแก้ว (2557) ได้ทำการศึกษาเรื่องแนวทางการพัฒนาศักยภาพของเกษตรกรผู้ปลูกกาแฟอาราบิกาอินทรีย์ในภาคเหนือของประเทศไทย : การประยุกต์ใช้แนวคิดห่วงโซ่คุณค่า ที่ได้เสนอแนวทางของภาครัฐควรเข้ามาให้ความรู้ความเข้าใจและแนวทางการการปฏิบัติที่ถูกต้องแก่เกษตรกรเกี่ยวกับระบบการจัดการผลิตแบบเกษตรอินทรีย์รวมถึงแนวทางการลดต้นทุนการผลิต การพัฒนาและควบคุมคุณภาพการผลิต การรวมกลุ่มเกษตรกร การสร้างเครือข่ายเกษตรกร

ด้านการเก็บเกี่ยวและแปรรูปผลผลิต พบว่าเกษตรกรตำบลเลม็ด อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี ใช้เวลาในการเก็บเกี่ยวผลผลิตที่นานเนื่องจาก การเก็บเกี่ยวผลผลิตต้องใช้แรงงานจำนวนมากถึงแม้ว่าจะมีการลงแขกเกี่ยวข้าวแล้วก็ตามก็ยังต้องมีการจ่ายค่าจ้างสำหรับผู้ประสงค์จะรับค่าจ้างเป็นเงิน ประกอบกับเกษตรกรไม่มีเครื่องจักรกลทางการเกษตรสำหรับมาช่วยในเก็บเกี่ยว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของฉัฐยา ดวงสุวรรณ (2553) ได้ศึกษาเรื่องแนวทางการสร้างมูลค่าเพิ่มในห่วงโซ่อุปทาน ของอุตสาหกรรมข้าวไทย แนวทางในการสร้างมูลค่าเพิ่มให้ห่วงโซ่อุปทานข้าวเกี่ยวกับการดำเนินงานและปัญหาในห่วงโซ่อุปทานของธุรกิจข้าวไทยในปัจจุบัน พบว่า มีการรวมตัวกันภายนอกคือ สมาชิกในห่วงโซ่อุปทานยังไม่มีการร่วมมือกันระหว่างองค์กร ซึ่งแต่ละสมาชิกในห่วงโซ่อุปทานต่างก็ดำเนินงานเพื่อผลประโยชน์สูงสุดในกับองค์กรของตัวเองเท่านั้น

ด้านการตลาดและการขาย พบว่าเกษตรกรตำบลเลม็ด อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีช่องทางการจัดจำหน่ายเพียงช่องทางเดียว คือ การจัดจำหน่ายตามตลาดนัดหรือวางจำหน่ายหน้าบ้านของตนเองเท่านั้น ทำให้การเข้าถึงกลุ่มลูกค้าไม่ทั่วถึง ส่วนใหญ่กลุ่มลูกค้าจะทราบข้อมูลและแหล่งการจัดจำหน่ายจากกลุ่มลูกค้าเดิมที่มีการบอกต่อกันแบบปากต่อปาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภัค ภักดีโตและไกรชิต สุตะเมือง (2556) ได้ทำการศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการบริโภคข้าวอินทรีย์ของผู้บริโภคในวัยทำงาน ในเขตกรุงเทพและปริมลฑล จากการศึกษาด้านช่องทางด้านการจัดจำหน่าย กลุ่มตัวอย่างให้ความสัมพันธ์ในระดับมากเรื่อง การวางจำหน่ายในซุปเปอร์มาร์เก็ตหลักและร้านค้าสุขภาพมากที่สุด และจากการทดสอบสมมติฐานงานวิจัยพบว่า ส่วนประสมทางการตลาดมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค

3. แนวทางในการกำหนดกลยุทธ์ของการปลูกข้าวไร่ของเกษตรกร ในพื้นที่ ตำบลเลม็ด อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี ให้เกิดประสิทธิภาพอย่างยั่งยืน

จากการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกของเกษตรกร ในพื้นที่ตำบลเลม็ด อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่ากลุ่มเกษตรกรยังมีจุดแข็งในการเพาะปลูกข้าวไร่ทั้ง ในเรื่องของต้นทุนการผลิตต่ำกว่าข้าวนา เป็นพืชทนแล้งได้ สามารถปลูกได้ในสภาพพื้นที่ไร่ มีความหลากหลายของสายพันธุ์และเป็นผลิตภัณฑ์เพื่อคนรักสุขภาพ แต่ในการเพาะปลูกก็ยังมีจุดอ่อนบางประการไม่ว่าจะเป็นเรื่องของเกษตรกรขาดทักษะความรู้ด้านกระบวนการจัดการการผลิตที่ถูกต้อง ขาดการควบคุมคุณภาพการผลิตเมล็ดพันธุ์ เกษตรกรไม่มีการรวมกลุ่มกันอย่างเข้มแข็ง ทำให้เกิดการแข่งขันทางด้านการตลาดกันเองภายในชุมชน เกษตรกรไม่มีอำนาจในการต่อรองราคาและไม่มีหลักในการกำหนดราคาและเกษตรกรขาดการเพิ่มมูลค่าของผลิตภัณฑ์ ทำให้ไม่สามารถเพิ่มราคาผลิตภัณฑ์ สำหรับโอกาสในการเพาะปลูกข้าวไร่ของกลุ่มเกษตรกรจะเห็นได้ว่ายังมีโอกาสในเรื่องของการผลิตเพื่อยังชีพ เนื่องจากในสภาวะเศรษฐกิจที่ตกต่ำในปัจจุบัน ส่งผลให้เกษตรกรต้องผลิตข้าวไว้เพื่อการบริโภคในครัวเรือน ซึ่งเป็นการลดค่าใช้จ่ายในครัวเรือนได้อักทางหนึ่ง และหากเกษตรกรมีการนำข้าวไปแปรรูปในรูปแบบอื่น ๆ เช่น ขนมต่าง ๆ ก็ยังจะจะเป็นการเพิ่มรายได้ให้กับเกษตรกรอีกด้วย เนื่องจากพันธุ์มีความหลากหลายของชนิดพันธุ์ จึงมีโอกาสที่จะนำสายพันธุ์ต่าง ๆ มาพัฒนาให้เกิดการทนต่อโรคและแมลง และพัฒนาสายพันธุ์ให้มีศักยภาพทางด้านการตลาดมากยิ่งขึ้น และหากมีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้การสนับสนุน จะทำให้เกษตรกรสามารถพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้มีความหลากหลายมากยิ่งขึ้น แต่อย่างไรก็ตามในโอกาสก็ยังมีอุปสรรคที่ทำให้กระบวนการเพาะปลูกข้าวไม่เป็นไปตามมาตรฐานส่งผลให้คุณภาพข้าวไม่อยู่ในระดับที่ดีพอ เพราะมีผลจากสภาพอากาศที่แปรปรวน อาจทำให้เกิดสภาวะการระบาดของโรคและแมลง และหากมีฝนตกน้อยเกินไป ก็อาจจะไม่ออกรวง ทำให้ไม่ได้ผลผลิต สภาพเสื่อมโทรมเนื่องจากขาดการปรับปรุงดิน ส่งผลให้ผลผลิตที่ได้มีผลิตภาพการผลิตต่ำ ซึ่งปัจจุบันมีคู่แข่งทางการค้าสูง เช่น ในกลุ่มของข้าวอินทรีย์ ทำให้ข้าวมีราคาถูก ส่งผลให้เกษตรกรบางรายอาจเลิกการผลิตข้าวไร่ และหันไปซื้อข้าวมาบริโภคแทนก็ได้ เนื่องจากข้าวมีราคาถูกจึงไม่คุ้มค่าต่อการผลิตและการขายและยังขาดการสนับสนุนจากภาครัฐอย่างจริงจัง

ดังนั้นเพื่อเป็นการเสนอแนวทางแนวทางในการกำหนดกลยุทธ์ของการปลูกข้าวไร่ของเกษตรกร ในพื้นที่ตำบลเลม็ด อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี ให้เกิดประสิทธิภาพอย่างยั่งยืน จึงได้ทำการจับคู่ระหว่างจุดแข็ง (Strength : S) และโอกาส (Opportunity : O), จุดอ่อน (Weakness : W) และโอกาส (Opportunity : O), จุดแข็ง (Strength : S) และอุปสรรค (Threat : T), สุดท้าย คือ จุดอ่อน (Weakness : W) และอุปสรรค (Threat : T) เพื่อนำมาวิเคราะห์ TOWS matrix และนำผลจากการจับคู่ TOWS matrix มากำหนดกลยุทธ์ของเกษตรกรผู้ปลูกข้าวไร่ของตำบลเลม็ด อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี ดังนี้

กลยุทธ์ด้าน SO

- การเพาะปลูกข้าวไร่ก่อให้เกษตรกรได้ประโยชน์ทั้งในรูปที่เป็นตัวเงิน และไม่เป็นตัวเงิน ดังนั้นควรมีการส่งเสริมให้ปลูก แต่ไม่ควรให้เกินความต้องการของผู้บริโภค จึงส่งเสริมให้มีการปลูก เพื่อบริโภคในครัวเรือนในสภาวะเศรษฐกิจตกต่ำดังเช่นปัจจุบัน
- หน่วยงานภาครัฐควรให้การสนับสนุนในการแปรรูปผลิตภัณฑ์ เพื่อเพิ่มมูลค่าให้กับสินค้า
- มุ่งเน้นการผลิตด้านการตลาด เมล็ดพันธุ์ และพัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อขายในตลาดกลุ่มคนรักสุขภาพ
- เชื่อมโยงการประชาสัมพันธ์ข้าวไร่กับการท่องเที่ยว
- รวมกลุ่มด้านการผลิตเพื่อเพิ่มอำนาจการต่อรอง

กลยุทธ์ด้าน WO

- ควรมีการรวมกลุ่มเพื่อการพัฒนากระบวนการผลิตให้มีคุณภาพ และควรมีการวางแผนการผลิตร่วมกัน เพื่อให้ผลผลิตเพียงพอต่อการบริโภคในครัวเรือน และพียงพอต่อความต้องการของตลาด
- ควรมีการฝึกอบรมเกษตรกรเพื่อให้เกษตรกรมีทักษะความรู้เพิ่มขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้เกษตรกรสามารถจัดการการผลิตได้ดี เกิดประสิทธิภาพในการผลิตเชิงเทคนิคให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
- พัฒนาผลิตภัณฑ์และเพิ่มมูลค่าเพิ่มให้กับผลผลิต ไม่ควรเน้นตลาดข้าวสาร แต่ควรเน้นตลาดคนรักสุขภาพเป็นหลัก

กลยุทธ์ด้าน ST

- ควรพัฒนาคุณภาพของเมล็ดพันธุ์ โดยขอความร่วมมือของหน่วยงานราชการในการปรับปรุงเมล็ดพันธุ์
- ควรมีการประชาสัมพันธ์ถึงประโยชน์ของการเพาะปลูกข้าวไร่ เพื่อให้เกิดความยั่งยืนทางด้านการตลาด
- เนื่องจากเกษตรกรมีศักยภาพในการผลิตอยู่แล้ว แต่เนื่องด้วยสภาพแวดล้อมมีความเสื่อมโทรม และสภาวะอากาศมีความแปรปรวน ดังนั้นจึงควรให้ความรู้กับเกษตรกรเกี่ยวกับการลดใช้สารเคมี โดยการทำโครงการร่วมกันระหว่างองค์กรของภาครัฐและให้ความรู้เกษตรกรในลักษณะโรงเรียนเกษตรกร เพื่อเปิดโอกาสให้เกษตรกรได้เรียนรู้ถึงการเพิ่มประสิทธิภาพการผลิต ตลอดจนการผลิตที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เพื่อให้ผลผลิตที่ได้เกิดมูลค่าเพิ่ม
- ควรมีการรวมกลุ่มกันระหว่างภาครัฐและเกษตรกร เพื่อทำการวางแผนร่วมกัน

กลยุทธ์ด้าน WT

- ควรมีการอนุรักษ์พันธุ์ข้าวพื้นเมืองและส่งเสริทมให้เกษตรกรเห็นคุณค่าของข้าวพื้นเมืองดังกล่าว
- ควรมีการรวมกลุ่มกันทั้งทางด้านภาครัฐและเกษตรกรเพื่อเพิ่มความเข้มแข็ง และเกิดความยั่งยืนของการผลิตข้าวไร่ในพื้นที่ชุมชน
- จากข้อจำกัดด้านสภาพแวดล้อม รัฐบาลควรกำหนดโครงการฟื้นฟูสภาพแวดล้อมอันเป็นปัจจัยการผลิตที่สำคัญ

ข้อเสนอแนะ

1. รัฐบาลควรส่งเสริมการรวมกลุ่มและสร้างความเข้มแข็งให้กับเกษตรกรอย่างจริงจังและต่อเนื่อง ซึ่งอาจจะต้องอาศัยหลักคิดของเศรษฐกิจพอเพียงเข้ามาสนับสนุน เพื่อเป็นการลดค่าใช้จ่ายในครัวเรือนและเสริมสร้างรายได้แก่ครัวเรือน
2. รัฐบาลควรมีนโยบายเชิงรุก ในด้านการเพิ่มช่องทางการจัดจำหน่ายโดยเน้นการสร้างความพึงพอใจกับผู้ซื้อ รักษาลูกค้าเก่าให้คงอยู่ และช่วยขยายฐานลูกค้าให้ให้เพิ่มขึ้น รวมทั้งการสร้างตราสินค้าให้เป็นที่ยอมรับของตลาดในประเทศ
3. รัฐบาลควรสนับสนุนและผลักดันให้ใช้ห่วงโซ่คุณค่าของข้าวไร่เป็นเครื่องมือตรวจสอบกระบวนการกิจกรรมและโครงการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องโดยอาจสร้างระบบแรงจูงใจให้ทุกภาคส่วนให้รับผลประโยชน์ที่เป็นธรรม
4. รัฐบาลควรกำหนดนโยบายการกำกับและสนับสนุนจากหน่วยงานภาครัฐที่สอดคล้องกันโดยให้มีกลไกในการผลักดัน การพัฒนาข้าวไร่บรรลุที่วางไว้

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยเรื่องการศึกษาโซ่คุณค่าและการจัดการต้นทุนการผลิตของเกษตรกรผู้ปลูกข้าวไร่ ในพื้นที่ตำบลเลม็ด อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี สำเร็จได้ด้วยดีก็เพราะได้รับการสนับสนุน ส่งเสริม และการให้ความร่วมมือจากหลายฝ่าย ทั้งหน่วยงานและบุคคล

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี สนับสนุนทุนวิจัย ชาวบ้านตำบลเลม็ด อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผู้นำหมู่บ้าน ผู้รู้หรือปราชญ์ชาวบ้าน องค์การบริหารส่วนตำบลเลม็ด และเทศบาลตำบลเลม็ด ให้ความเอื้อเฟื้อช่วยเหลือทั้งด้านข้อมูลและแนะนำสถานที่ต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ คณะผู้วิจัยขอขอบคุณด้วยความซาบซึ้งใจมา ณ โอกาสนี้

ท้ายสุดนี้ ประโยชน์ใดที่พึงได้รับจากโครงการนี้ คณะผู้วิจัยขอมอบให้กับทุก ๆ ท่าน ในชุมชนตำบลเลม็ด อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี เพื่อนำไปใช้ในการพัฒนาชุมชนให้มีความเข้มแข็งและเกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืนต่อไป

เอกสารอ้างอิง

กรมการข้าว. 2556. **กรมการข้าวชุบชีวิตข้าวไร่ นำร่องปลูกบนเกาะสมุยเพื่อบริโภค-เปิดการท่องเที่ยวเชิงเกษตร**. สืบค้นเมื่อวันที่ 26 เมษายน 2556. จาก http://www.ricethailand.go.th/.

กรมส่งเสริมการเกษตร. 2556. **ข้อมูลพื้นที่ปลูกข้าวไร่รายจังหวัด ปีการเพาะปลูก 2555-2556**. สืบค้นเมื่อวันที่ 26 เมษายน 2556. จาก http://www.agriinfo.doae.go.th/.

เกศินี สือนิ และคณะ. 2558. **การวิเคราะห์ต้นทุนของการปลูกชมพู่ทับทิมจันทร์ โดยใช้ระบบต้นทุนฐานกิจกรรม กรณีศึกษา เกษตรกรไร่เชิงดอย.** การประชุมสัมมนาเชิงวิชาการด้านการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน ครั้งที่ 16 วันที่ 25 สิงหาคม 2559 มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

คำนาย อภิปรัชญาสกุล. 2551. **การจัดการต้นทุนโลจิสติกส์ (พิมพ์ครั้งที่ 1).** กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์โฟกัส.

ฉัฐยา ตวงสุวรรณ. 2554. **แนวทางการสร้างมูลค่าเพิ่มในห่วงโซ่อุปทานของอุตสาหกรรมข้าวไทย**, การศึกษาอิสระปริญญาโท, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ชนิตา พันธ์มณี และ อัมรินทร์ คีรีแก้ว. 2557. **แนวทางการพัฒนาศักยภาพของเกษตรกรผู้ปลูกกาแฟอาราบิกาอินทรีย์ในภาคเหนือของประเทศไทย: การประยุกต์ใช้แนวคิดห่วงโซ่คุณค่า.** เชียงใหม่; มหาวิทยาลัยแม่โจ้

ฐานข้อมูลพันธ์ข้าวรับรองของไทย. 2557. **พันธ์ข้าวไร่.** สืบค้นเมื่อวันที่ 26 กันยายน 2560. จาก http://www.doa.go.th/cv/

ดวงมณี โกมารทัต.2552. **การบริหารต้นทุน (พิมพ์ครั้งที่ 2).** กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

รุจิรา เอี่ยมสอ้าง. 2552. **การวิเคราะห์ต้นทุนโลจิสติกส์ของโซ่อุปทานข้าวโพดฝักอ่อนในเขต จังหวัดนครปฐม.** กรุงเทพฯ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.

ณรงค์วิทย์ แสนทอง. 2551. **การบริหารผลงานเชิงกลยุทธ์.** กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น.

นันนิภา ประสันลักษณ์. 2556. **ห่วงโซ่คุณค่าของข้าวพันธ์สกลนครและข้าวกำในจังหวัดข่อนแก่น**. การค้นคว้าอิสระระดับปริญญาโท. มหาวิทยาลัยข่อนแก่น

พิบูล ทีปะปาล. 2551. **การจัดการเชิงกลยุทธ**. กรุงเทพมหานคร : อมรการพิมพ.

ศิริชัย กัลยาณรัตน์ และคณะ. 2554. **การวิเคราะห์ต้นทุนโลจิสติกส์ และการจัดการคุณภาพของกะหล่ำปลีหลังการเก็บเกี่ยวในเขตจังหวัดประจวบคีรีขันธ์.** รายงานฉบับสมบูรณ์สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.)

เศรษฐภูมิ เถาชารี และคณะ. 2558. **การทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับการวิเคราะห์และลดต้นทุนโลจิสติกส์ของอุตสาหกรรม SMEs ในประเทศไทย.** บทความวิชาการ วารสารวิชาการ วิศวกรรมศาสตร์ ม.อบ. ปีที่ 8 ฉบับที่ 2 กรกฎาคม – ธันวาคม 2558.

สุภัก ภักดีโต. และ ชินกร สุตะเมือง. 2556. **แรงจูงใจในการบริโภคข้าวอินทรีย์ของผู้บริโภคในวัยทำงานในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล**. วารสารการเงินการลงทุนการตลาด แลการบริหารธุรกิจ. 3, 1(มกราคม – มีนาคม) : 547 – 566.

สุพาดา สิริกุตตา. 2548. **การภาษีอากร**. กรุงเทพมหานคร : สานักพิมพ์ธรรมสาร

สมยศ น้อยสุข และคณะ. 2549. **การบริหารกระบวนการรับและกระจายสินค้าตามระบบต้นทุนฐานกิจกรรม ศึกษากรณี คลังสินค้าบริษัท C.P. Seven-Eleven จำกัด (มหาชน).** วิทยาลัยนวัตกรรมอุดมศึกษา, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สมนึก เอื้อจิระพงษ์พันธ์. 2551. **หลักการบัญชีบริหาร: แนวคิดพื้นฐานและการประยุกต์สาหรับผู้บริหาร**. กรุงเทพฯ : แมคกรอ-ฮิล.

สิทธิศักดิ์ ผุยโสภา และคณะ. 2558. **ต้นทุนบนฐานกิจกรรมและเกณฑ์เวลาสำหรับการวางแผนระยะเวลากิจกรรมก่อสร้าง.** วารสารวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ฉบับที่ 22 (3) หน้า 52-62.

สำนักงานเศรษฐกิจเกษตร. 2558. **มูลค่าผลผลิตข้าวประเทศไทย**.สืบค้นเมื่อวันที่ 26 เมษายน 2560. จาก http://www.oae.go.th/oaenew/OAE/

ศูนย์สารสนเทศการเกษตร. 2557. **พื้นที่ปลูกยางพาราของประเทศไทย.** สำนักเศรษฐกิจการเกษตร.

อรพรรณ ศรีแสง และคณะ. 2553. **การวิเคราะห์ต้นทุนการผลิตและต้นทุนโลจิสติกส์ของการเลี้ยงกุ้งขาวในประเทศไทย.** การประชุมทางวิชาการของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ครั้งที่ 48 วันที่ 3-5 กุมภาพันธ์ 2553 มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

อภิชาติบุตร รอดยัง. 2554. **การวิเคราะห์ต้นทุนโลจิสติกส์และคุณภาพของสับปะรดพันธุ์ภูแลหลังการเก็บเกี่ยวในเขตจังหวัดเชียงราย.** วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีหลังการเก็บเกี่ยว, คณะทรัพยากรชีวภาพและเทคโนโลยี, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.

อภิชา ประกอบเล้ง. 2555. **Value Chain Analysis**. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา http://colacooper. blogspot.com/2012/10/value-chain analysis.html (7 สิงหาคม 2558)

J.R. stock, and D.M. Lambert. (2001) **Strategic Logistics Management.** 4TH ed, Singapore : McGraw-Hill Book.

Porter, M. E. (1996**). What is strategy?.** Harvard Business Review, November–December, 61-78.The value chain

United Nations Industrial Development Organization. 2009. **Aero-Vatue Chain Analysis and Development : the UNIDO Approach.** Vienna: United Nations Industrial Development Organization.

ประวัติผู้เขียน

นางสาวเมธินี ศรีกาญจน์

ประวัติการศึกษา	วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์) มหาวิทยาลัยพระจอมเกล้าธนบุรี
การทำงาน	อาจารย์ ประจำสาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์
ผลงานทางวิชาการ	บทความวิชาการ / งานวิจัย
การทำงานปัจจุบัน	คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

นางสาวอรพิน รู้ยิ่ง

ประวัติการศึกษา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
การทำงาน	อาจารย์ ประจำสาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์
ผลงานทางวิชาการ	บทความวิชาการ / งานวิจัย
การทำงานปัจจุบัน	คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

นางสาวอัมพวรรณ หนูพระอินทร์

ประวัติการศึกษา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

การทำงาน อาจารย์ ประจำสาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์

ผลงานทางวิชาการ บทความวิชาการ / งานวิจัย

การทำงานปัจจุบัน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

นางสาวธีราวรรณ จันทร์แสง

ประวัติการศึกษา Master of Science in Supply Chain and Logistics Management, University of Strathclyde, UK

การทำงาน อาจารย์ ประจำสาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์

ผลงานทางวิชาการ บทความวิชาการ / งานวิจัย

การทำงานปัจจุบัน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

การจัดการการทำงานและของเสียของการปฏิบัติงานการคัดแยกวัตถุดิบโลหะพิเศษ

MANAGEMENT OF WORK AND WASTE OF OPERATIONS, EXTRACTION OF RAW MATERIALS, SPECIAL METALS

ผู้วิจัย ปัญญา ไขว้คำ
พนิตา ภักดี
สาขาเทคโนโลยีการจัดการอุตสาหกรรม คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากระบวนการ การจัดการการทำงานและลดของเสียและปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการผ่าโลหะเหล็กไฮสปีดและคัดแยก เพื่อให้พนักงานทำงานได้อย่างสะดวกและรวดเร็วมีความพึ่งพอใจในสถาพแวดล้อมการทำงานที่ดี โดยศึกษาทฤษฎีและข้อมูลในการผลิตการผ่าโลหะพิเศษอย่างถูกต้องโดยการอ้างอิงจากแบบงาน มีการออกแบบจิ๊กฟิกเจอร์และหลังการออกแบบอย่างเห็นได้ชัดเจนและยังช่วยการลดปัญหาในชำรุดของเครื่องมือที่ใช้ในการทำงานอย่างไม่ถูกวิธี ผลที่ได้คือเหล็กไฮสปีดที่ใช้จิ๊กฟิกเจอร์ในการจับชิ้นงานสามารถตักเหล็กไฮสปีดได้อย่างมีประสิทธิภาพและปลอดภัยและยังตัดได้ไวกว่าเดิมจากเดิม 1 ชิ้นใช้เวลา 3 นาทีหลังปรับปรุงใช้เวลาในการตัดชิ้นงานเพียง 30 วินาที และเมื่อพิจารณา มูลค่าปัจจุบันสุทธิ (NPV) พบว่ามีค่าเท่ากับ 69,431,990 บาท แสดงว่าการคัดแยกวัตถุดิบโลหะพิเศษนี้สามารถลงทุนและมีผลตอบแทนที่ดี

คำสำคัญ : ทังสเตนคาร์ไบด์, การคัดแยกวัตถุดิบ, การลดของเสีย

Abstract

The purpose of this research is to investigate the work in the process of cutting metal, Tungsten carbide seal separation in order to make the employees work quickly and conveniently. The theory and information about the production of special metal cutting was used to design of the jigsaw. The design clearly help to reduce the problem of the tool that is not working properly. The result revealed that the high-speed steel with Jig Fixture to capture the work of cutting high speed steel effectively and safely, and also cut the original from the same piece in 3 minutes after improvement. It took only 30 seconds to cut the work piece. The net present value (NPV) is 69,431,990 baht, indicating that the extraction of the raw material is good investment and compensation.

Keyword : Tungsten Carbide Seal, Raw Material Separation, and Waste Decrease

บทนำ

การปรับปรุงการทำงานและของเสียเพื่อการเพิ่มผลผลิตเปรียบเสมือนกับการแก้ปัญหาเพื่อให้การทำงานที่มีประสิทธิภาพประสิทธิผลที่ดีขึ้นในการปรับปรุงแก้ไขจะต้องกระทำอย่างต่อเนื่องในทุกขั้นตอนของวิธีการการแก้ไขปัญหาโดยในแต่ละขั้นตอนของการปฏิบัติจะต้องได้รับการตอบสนองการทำงานจากกลุ่มคนที่ทำงานด้วยกันร่วมกันทำจึงจะประสบผลสำเร็จการที่จะทำการปรับปรุงคุณภาพเพื่อที่จะเพิ่มผลผลิตอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลแล้วจำเป็นที่จะต้องมีขั้นตอนที่ชัดเจนที่ทำให้ผู้ที่ปฏิบัติงานมีความรู้ความเข้าใจที่ตรงกัน (วารินทร์ ธีรวัฒนเศรษฐ์, 2550ก) เมื่อพิจารณาถึงกระบวนการในการปรับปรุงการผลิตและ 5ส แล้วกล่าวได้ว่ามีความคล้ายคลึงกับกระบวนการเพื่อการแก้ปัญหาเพราะเป็นลักษณะการที่องค์กรมุ่งเน้นที่ความพยายามเพื่อการปรับปรุงให้ดีขึ้น (พยัพ มาลัยศรี, 2550)

นอกจากนี้การปรับปรุงเพื่อการแก้ปัญหาเป็นกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่องที่ต้องดูแลและต้องติดตามอยู่ตลอดเวลาซึ่งในการทำงานแต่ละวันหากได้กำหนดช่วงเวลาเพื่อการติดตามผลการปฏิบัติงานดังกล่าวไว้ด้วยก็จะทำให้โอกาสในการที่จะได้รับรู้ถึงความก้าวหน้าและรับทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นไปได้อย่างต่อเนื่องและยังทำให้กระบวนการในการแก้ไขปัญหาเหล่านั้นอย่างจริงจังมีความเป็นไปได้สูง

ในยุคปัจจุบันโรงงานที่เป็นสายการผลิตจำเป็นต้องมีการแข่งขันเรื่องของราคาสินค้าซึ่งขึ้นอยู่กับองค์ประกอบหลายอย่างที่นำมาคิด เช่น วัตถุดิบที่นำมาผลิต เวลาของการผลิต ค่าล่วงเวลา ค่าแรงของพนักงานต่อวัน โดยเฉพาะวัตถุดิบโลหะต่าง ๆ ที่นับวันยิ่งมีผู้ประกอบการธุรกิจเพิ่มขึ้น ประกอบกับธุรกิจผลิตชิ้นส่วนถือเป็นธุรกิจที่ประเทศไทยให้ความสนใจและสามารถดึงดูดต่างประเทศเข้ามาลงทุนและค้าขายได้มาก จึงเป็นที่มาของแนวคิดที่จะลดระยะเวลาปฏิบัติงาน โดยโครงงานนี้จะเข้าไปปรับปรุงสายการปฏิบัติงาน ของห้างหุ้นส่วนจำกัด ที เอส เอส เม็ททัล (ประเทศไทย) ซึ่งมีระยะเวลาในการปฏิบัติที่ยาวจึงทำให้ราคาขายของวัตถุดิบมีต้นทุนที่สูงส่งผลให้เกิดกำไรน้อยและกำลังการผลิตน้อยกว่าสายการคัดแยกวัตถุดิบอื่น ๆ อีกทั้งยังพบว่า คาร์ไบด์ ไฮสปีดมียอดสั่งจากลูกค้าสูงที่สุด (ดังภาพที่ 1)

ภาพที่ 1 คาร์ไบด์ ไฮสปีด

ทังสเตนคาร์ไบด์ (WC) เพราะเกิดจากการผสมกันของแร่ทังสเตนกับคาร์บอน เราจึงเรียกกันสั้น ๆ ว่า “คาร์ไบด์” จะว่าไป Carbide ถือเป็นวัสดุที่เป็นพระเอกในวงการเครื่องมือตัดหลากหลายประเภทเลย เพราะมีคุณสมบัติที่มีความแข็งสูงกว่าHSS (ค่าความแข็งประมาณ HV 2600) และทนความร้อนได้สูง (จุดหลอมเหลวสูงถึง 2,870 องศา) ทำให้มีราคาขายที่สูง (สุรศิษฐ์ โรจนนันต์, 2550)

ดังนั้นจากเหตุผลและความสำคัญดังกล่าวผู้ดำเนินโครงการจึงมีความสนใจที่จะจัดทำโครงการ “การปรับปรุงเวลาในการปฏิบัติงานการคัดแยกวัตถุดิบ คาร์ไบด์ ไฮสปีด” เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับจากการวิจัยมาเป็นแนวทางปฏิบัติงานและปรับปรุงกระบวนการคัดแยกเพื่อลดการสูญเสีย เพิ่มความสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า และนำไปสู่ความพึงพอใจสูงสุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาและวิเคราะห์กระบวนการการจัดการการทำงานและของเสียของการปฏิบัติงานการคัดแยกวัตถุดิบโลหะพิเศษ

2. เพื่อวิเคราะห์ความคุ้มค่าในการการจัดการการทำงานและของเสียของการปฏิบัติงานการคัดแยกวัตถุดิบโลหะพิเศษ

วิธีการดำเนินการวิจัย

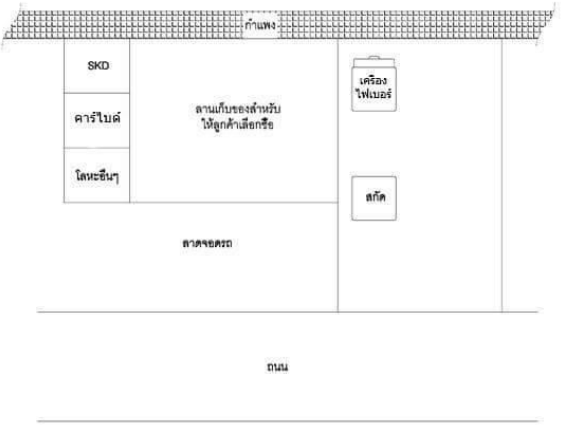
การวิจัยเรื่องกระบวนการการจัดการการทำงานและของเสียของการปฏิบัติงานการคัดแยกวัตถุดิบโลหะพิเศษผู้วิจัยได้วิจัยตามขั้นตอนดังนี้ได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. พื้นที่ใช้ในการวิจัย คือ ห้างหุ้นส่วนจำกัด ที.เอส.เอส เม็ททัล (ประเทศไทย) ตั้งอยู่ที่ ถ.กิ่งแก้ว ซ.14/1 ต.ราชาเทวะ อ.บางพลี จ.สมุทรปราการ 10540ก่อตั้งขึ้นเมื่อ พ.ศ.2553 ซึ่งดำเนินธุรกิจมาเป็นเวลา 8 ปี บริษัทดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับการรับซื้อเหมาชิ้นงานออกจากโรงงานในราคาขายทิ้ง และ แร่ คาร์ไบด์ เหล็กSKD เม็ดอินเสริด ดอกสว่านแบบพิเศษ หรือ เอ็นมิล รวมถึงลักษณะชิ้นงานที่ลูกค้าต้องการ ปัจจุบันบริษัทมีแนวคิดนโยบายที่ต้องการลดขั้นตอนการทำงานลงเพื่อให้ได้ผลผลิตที่มากขึ้นดังนั้นจึงต้องทำการวิเคราะห์และออกแบบวิธีการทำงานก่อนทำหลังทำ และการคัดแยกเก็บจัดเรียงชิ้นงานในโรงงานเป็นต้น

2. ระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัย คือ เดือน มีนาคม 2560 ถึง เดือน พฤษภาคม 2561

3. ศึกษาสภาพแวดล้อมของการทำงานของบริษัทกรณีศึกษา พบว่า พื้นที่มีจำกัด การวางเหล็กไม่เป็นระเบียบ เต็มพื้นที่โรงงาน ดังนั้นควรมีการคัดแยกตอนรับสินค้า ก่อนเก็บเข้าพื้นที่จัดเก็บ และการออกแบบพื้นที่ในการทำงาน ดังภาพที่ 2 และ 3

ภาพที่ 2 ก่อนการคัดแยก



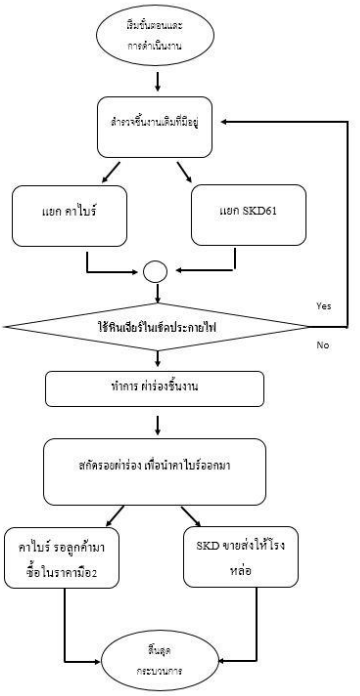
ภาพที่ 3 การออกแบบพื้นที่ในการทำงาน

4. รับฟังข้อมูลความต้องการของบริษัทและออกแบบการทำงานที่เหมาะกับสถานที่ในการทำงานให้เกิดผล รวมถึงระบบป้องกันหรือออกแบบ SAFEGUARD ในการป้องกันงานที่จะเกิดอันตรายเช่นการตัดหรือเจียระไนได้

5. นำเสนอภาพแบบให้กับทางบริษัทเพื่อให้บริษัทพิจารณาแบบแผนของโรงงานใหม่ซึ่งอาจจะมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

6. ทำการปรับปรุงแก้ไขแบบแผนตามข้อแนะนำของบริษัทให้สมบูรณ์

7. เสนอวิธีการดำเนินงาน ดังภาพที่ 4



ภาพที่ 4 ขั้นตอนการดำเนินโครงงาน

ผลการวิจัย

จากการศึกษาการจัดการการทำงานและของเสียของการปฏิบัติงานการคัดแยกวัตถุดิบโลหะพิเศษ คณะผู้วิจัยได้นำแสดงผลการวิจัยดังนี้

1. กระบวนการคัดแยกวัตถุดิบโลหะพิเศษ

ภาพที่ 5 วิธีตัดเหล็กไฮสปีดโดยใช้จิ๊กจับชิ้นงาน

1.1 โดยการนำเอาเหล็กไฮสปีดได้รับมาจากโรงงานหรือประมูลมาได้เพราะจะมีลักษณะทรงกลมเป็นส่วนมากจากปัญหาที่พบไม่สามารถจับชิ้นงานในขณะตัดได้เกิดจากการเคลื่อนตัวของชิ้นงานทำให้เกิดเสียงดังและยังมีเศษเหล็กไฮสปีดกระเด็นออกมาและยังทำให้อายุการใช้งานของใบตัดหินเจียรสั้นลงทำให้สิ้นเปลืองวัตถุดิบเครื่องมือและอันตรายอีกด้วย ทางเราจึงได้แนะนำให้ออกแบบจิ๊กจับชิ้นงานที่สามารถ ลดปัญหาของการเคลื่อนที่ของตัวชิ้นงานและยังลดปัญหาเครื่องมือชำรุดก่อนถึงเวลาอันควรอีกด้วย ทางบริษัทได้ขอให้สร้างจิ๊กฟิกเจอร์ขึ้นโดยใช้วัสดุโลหะเหลือใช้จากในโกดังของบริษัทตนเอง ผลที่ได้รับคือ สามารถลดปัญหาของการตัดชิ้นงานที่อันตรายทั้งยังสามารถลดเวลาในการปฏิบัติงานหยิบจับชิ้นงานและช่วยลดปัญหาเครื่องมือชำรุดได้

ภาพที่ 6 วิธีการใช้สกัดแซะร่องเหล็กไฮสปีด เพื่อนำคาร์ไบด์ออกมา

1.2 สำหรับวิธีการสกัดชิ้นงานถือว่าเป็นขั้นตอนที่สำคัญอีกอย่างเพราะเราต้องใช้สกัดให้พอดีกับขนาดของร่องเหล็กไฮสปีด เล็กได้แต่ห้ามใหญ่กว่าและปลายหัวของสกัดต้องมีความหนาไม่เกิน 5.0 mm. และต้องเป็นแนวเทเปอร์ หรือ ทรงกรวยปลายแบน เพราะตอนสกัดชิ้นงานจะทำให้เหล็กไฮสปีดที่หุ้มคาร์ไบด์อยู่แตก หรือ เสียบสกัดเข้าไปในร่องไม่ได้เนื่องจากใบหินเจียรของเครื่องตัดไฟเบอร์มีความหนาอยู่ที่ 5.0 mm. จะทำให้เหล็กไฮสปีด มีรอยแตกละเอียด อาจใช้เวลาในการนำออกมากกว่าเดิม เป็นต้น

1.3 ประโยชน์ของกระบวนการนี้ช่วยให้คาร์ไบด์ไม่มีรอยจากการ สกัดชิ้นงานและยังช่วยให้พนักงานที่ทำการสกัดชิ้นงานไม่เกิดการบาดเจ็บตามร่างกายและกล้ามเนื้อ สกัดโลหะทำให้ใช้งานเครื่องมืออย่างถูกหลักดังนั้นขั้นตอนนี้จึงควรมีในวิธีการปฏิบัติการคัดแยกโลหะพิเศษอย่างยิ่ง

ภาพที่ 7 แยกคาร์ไบร์ และ เหล็กไฮสปีด

1.4 หลังจากที่ใช้สกัดเซาะร่องเพื่อนำชิ้นงานออกมาเรียบร้อยแล้วควรนำชิ้นงานเก็บทันทีกันการสูญหายและปนเปื้อนจากเศษฝุ่นทรายเพราะสังเกตุได้ว่าจะมีรอยน้ำมันชุ่มรอบตัวคาร์ไบด์จึงทำให้เปื้อนได้ง่าย เพราะจะมีผลต่อการชั่งน้ำหนักของคาร์ไบด์ต่อลูกค้าที่มาซื้อ เพราะตราชั่งเป็น ตราชั่งดิจิตอล มีค่าสเกลละเอียดอยู่ที่ 0.000 / กิโลกรัม จึงควรมีขั้นตอนนี้ขึ้นมาในวิธีการผลิตผลของการทดลอง ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพทางด้านสินค้ามีคุณภาพมากขึ้น และยังเป็นตัวสร้างมาตรฐานให้กับลูกค้าที่ร่วมใช้บริการกับทางบริษัทอีกด้วย

ภาพที่ 8 นำคาร์ไบด์ที่ได้มาบรรจุใส่กล่องคัดแยกเข้าโกดัง

1.5 เพื่อทำการตรวจเช็คสภาพชิ้นงานที่ชำรุด และนำเก็บเข้าชั้นเพื่อรอลูกค้ามาเลือกซื้อในบางกรณีส่วนใหญ่ลูกค้าจะมีออเดอร์มาอยู่แล้วจึงใส่กระสอบชั่งน้ำหนักและรอลูกค้ามารับได้เลยจากเดิมทางบริษัทไม่มีกระบวนการในการตรวจเช็คการคัดแยกวัตถุดิบจึงมีผลต่อการทำงานของผู้ที่ทำงานเพราะจะเสียเวลามาตรวจเช็คสภาพของชิ้นงานและไม่สามารถป้องกันการเสียหายของวัสดุได้เมื่อมีขั้นตอนนี้ขึ้นมาเจ้าของกิจการมีความพึงพอใจอย่างยิ่งและการคัดแยกยังสามารถลดระยะเวลาของการทำงานได้อีกด้วย

ภาพที่ 9 นำเหล็กไฮสปีดที่ฝ่าแล้วแยกสำหรับขาย

1.6 สำหรับการคัดแยกเหล็กไฮสปีดทางเราได้เห็นปัญหาของการทำงานที่ล่าช้าเสียเวลาไปกับการเก็บเศษเหล็กไฮสปีดที่ทำการผ่าแล้วจึงทำการแนะนำให้ ผู้ปฏิบัติงานนำเศษเหล็กไฮสปีดกองรวมกันไว้โดยเป็นบริเวณเดียวกับที่ทำการฝ่าเหล็กไฮสปีดเพราะจะลดเวลาในการทำงานลง จากนั้นรอไปเก็บอีกที เวลา 16.30 น. - 17.00 น. จากการทดลองปฏิบัติงาน ผลของการทดลองคือ สามารถลดระยะเวลาในการปฏิบัติงานและเพิ่มปริมาณการผลิตได้มากขึ้น

2. การวิเคราะห์รายรับรายจ่ายของการจัดการการทำงานและของเสียของการปฏิบัติงานการคัดแยกวัตถุดิบโลหะพิเศษ

2.1 ในกรณีที่ลูกค้าต้องการให้ทางบริษัทผ่าคัดเอาคาร์ไบด์ให้ จะคิดเงินเพิ่มจากราคาเดิม 10%

2.2 ราคา SKD เมื่อผ่าแล้วน้ำหนัก 15 T จะขายได้ กำไร กิโลกรัมละ 2 บาท จากราคาของตลาด

2.3 สินค้าในแต่ละชุดจะใช้เวลาทำงานประมาณ 1-2 เดือนจนเคลียชิ้นงานหมด

2.4 สำหรับการผ่าร่องเพื่อคัดแยกคาร์ไบด์ออกจาก SKD ถ้าไม่มีรอยจากการผ่าที่คาร์ไบด์ จะขายได้ 750 บาท/กิโลกรัม

2.5 ถ้ามีรอยจากการผ่ามาก จะขายให้ลูกค้าในราคาเหมาซื้อ 650 บาท และ ยังนำเปลือก SKD ที่เราผ่าออกไปขายได้ในราคา 17 บาท/กิโลกรัม

2.6 ราคารับซื้อ คาร์ไบด์ ในท้องตลาดมือสอง 350-400 บาท/กิโลกรัม และราคา SKD61 จะอยู่ที่ 15 บาท/กิโลกรัม

ตารางที่ 1 ยอดรายรับและรายจ่ายทั้งหมดของปี 2560 ก่อนการปรับปรุงการจัดการการทำงานและของเสียของการปฏิบัติงานการคัดแยกวัตถุดิบโลหะพิเศษ

รายการ	รายจ่ายก่อนปรับปรุง	รายรับก่อนปรับปรุง	รวมรายรับและรายจ่ายก่อนปรับปรุง
รวมราคารับสินค้า	12,000,000	0	-12,000,000
ราคา ค่าแรงงานทั้ง 3 คน	432,000	0	-12,432,000
ราคา ค่าน้ำ-ค่าไฟฟ้า	73,200	0	-12,505,200
ค่าน้ำมัน	48,000	0	-12,553,200
ราคาขาย คาร์ไบด์ และ SKD		24,200,000	11,646,800
รายการ ของเสีย	21,000	0	11,625,800

จากตารางที่ 1 ก่อนการปรับปรุงการจัดการการทำงานและของเสียของการปฏิบัติงานการคัดแยกวัตถุดิบโลหะพิเศษ มีรายรับของปี 2560 เท่ากับ 11,625,800 บาท

ตารางที่ 2 ยอดรายรับและรายจ่ายทั้งหมดของปี 2560 หลังการปรับปรุงการจัดการการทำงานและของเสียของการปฏิบัติงานการคัดแยกวัตถุดิบโลหะพิเศษ

รายการ	รายจ่ายหลังปรับปรุง	รายรับหหลังปรับปรุง	รวมรายรับและรายจ่ายหลังปรับปรุง
รวมราคารับสินค้า	12,000,000	0	-12,000,000
ราคา ค่าแรงงานทั้ง 3 คน	432,000	0	-12,432,000
ราคา ค่าน้ำ-ค่าไฟฟ้า	62,100	0	-12,494,100
ค่าน้ำมัน	34,000	0	-12,528,100
ราคาขาย คาร์ไบด์ และ SKD	0	24,450,000	11,921,900
รายการ ของเสีย	1,200	0	11,920,700

จากตารางที่ 2 ก่อนการปรับปรุงการจัดการการทำงานและของเสียของการปฏิบัติงานการคัดแยกวัตถุดิบโลหะพิเศษ มีรายรับของปี 2560 เท่ากับ 11,920,700 บาท

ตารางที่ 3 การเปรียบเทียบรายรับและรายจ่ายทั้งหมดรายปี 2560 ก่อนและหลังการปรับปรุงการจัดการการทำงานและของเสียของการปฏิบัติงานการคัดแยกวัตถุดิบโลหะพิเศษ

รายการ	ก่อนเข้ามาปรับปรุง	หลังเข้ามาปรับปรุง	ผลต่าง
รวมราคารับสินค้า	12,000,000	12,000,000	0
ราคา ค่าแรงงานทั้ง 3 คน	432,000	432,000	0
ราคา ค่าน้ำ-ค่าไฟฟ้า	73,200	62,100	-11,100
ค่าน้ำมัน	48,000	34,000	-14,000
ราคาขาย คาไบร์ และ SKD	24,200,000	24,450,000	250,000
รายการ ของเสีย	21,000	1,200	-19,800
รวมยอด	**11,625,800**	**11,920,700**	**294,900**

จากตารางที่ 3 หลังการปรับปรุงการจัดการการทำงานและของเสียของการปฏิบัติงานการคัดแยกวัตถุดิบโลหะพิเศษรายจ่ายลดลงในด้านของค่าน้ำ ค่าไฟฟ้าลดลง 11,100 บาท ค่าน้ำมันลดลง 14,000 บาท มูลค่าของเสียลดลง 19,800 บาท และขายคาร์ไบร์ และ SKD ได้รายรับเพิ่มขึ้น 250,000 บาท

3. การวิเคราะห์ทางการดำเนินโครงการ

จากการจัดการการทำงานและของเสียของการปฏิบัติงานการคัดแยกวัตถุดิบโลหะพิเศษหลังการปรับปรุง พบว่า กิจการมีการจ่ายลงทุนสุทธิ 12,529,300 บาท มีกระแสเงินสดสุทธิตลอดอายุโครงการ 5 ปี ปีละ 24,450,000 โดยผลตอบแทนขั้นต่ำที่ต้องการจากการลงทุน เท่ากับ 15 % เมื่อพิจารณา มูลค่าปัจจุบันสุทธิ (NPV) ดังนี้

NPV = R ($PVIFA_{15\%,5}$) - C_o (จินตนา อาจหาญ, 2556)

= (24,450,000 x 3.3522) - 12,529,300

= 69,431,990

ตารางที่ 4 การคำนวณหามูลค่าปัจจุบันสุทธิ

ปีที่	กระแสเงินสดสุทธิ	$PVIFA_{15\%}$	มูลค่าปัจจุบัน
0	(12,529,300)	1.000	(12,529,300)
1-5	24,450,000	3.3522	81,961,290
NPV			69,431,990

จากการคำนวณ และตารางที่ 4 โครงการนี้สามารถลงทุนและมีผลกำไรตอบแทนที่ดี

สรุปผลการวิจัย

กระบวนการคัดแยกวัตถุดิบโลหะพิเศษ ทำโดย การนำเอา เหล็กไฮสปีดที่มีคาร์ไบด์อยู่ด้านในมาผ่าโดยใช้เครื่องตัดไฟเบอร์ โดยนำเอาวัสดุใส่จิ๊กจับชิ้นงาน แล้วตัดเมื่อได้ชิ้นงานออกมาแล้วให้นำชิ้นงานมาทำการผ่าเพื่อใช้สกัดมาแซะร่องที่ทำการผ่าไว้แล้ว ถึงจะนำคาร์ไบด์ออกมาเพื่อทำการแยกวัสดุเหล็กไฮสปีดและคาร์ไบด์ออกจากกัน ผลที่ได้คือ เหล็กไฮสปีด ที่ใช้ จิ๊กฟิกเจอร์ที่เราออกแบบจับ สามารถตัด SKD ได้อย่างมีประสิทธิภาพปลอดภัย และยังทำการตัดได้เร็วกว่าเดิมมาก จากเดิมตัดได้ 1 ชิ้น ใช้เวลา 3 นาที หลังการปรับปรุง ใช้เวลาในการตัดชิ้นงานเพียง 30 วินาที เพราะมีสต็อปเปอร์สำหรับกันใบหินเจียรโดนชิ้นงาน จึงสามารถตัดชิ้นงานได้โดยไม่ต้องกังวลว่าชิ้นงานจะเป็นรอย ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและลดระยะเวลาอย่างเห็นได้ชัด

จากที่การทดลอง ผลการปฏิบัติงานเป็นที่พอใจแก่เจ้าของกิจการ เพราะได้เรียนรู้กระบวนการในการตัดโลหะชนิดพิเศษอย่างถูกต้อง และยังช่วยลดการสึกหรอของเครื่องมือที่ใช้ได้อย่างถูกวิธี ทำให้ทางบริษัทมีผลกำไรเพิ่มมากขึ้น จากที่เคยปฏิบัติงานบนความเสี่ยงการต่อเกิดอุบัติเหตุ ก็สามารถลดความเสี่ยงจากการปฏิบัติงานได้ดี

จากการจัดการการทำงานและของเสียของการปฏิบัติงานการคัดแยกวัตถุดิบโลหะพิเศษ หลังการปรับปรุง พบว่า กิจการมีการจ่ายลงทุนสุทธิ 12,529,300 บาท มีกระแสเงินสดสุทธิตลอดอายุโครงการ 5 ปี ปีละ 24,450,000 โดยผลตอบแทนขั้นต่ำที่ต้องการจากการลงทุน เท่ากับ 15 % เมื่อพิจารณา มูลค่าปัจจุบันสุทธิ (NPV) พบว่า มีค่าเท่ากับ 69,431,990 บาท แสดงว่าโครงการนี้สามารถลงทุนและมีผลตอบแทนที่ดี

ข้อเสนอแนะ

การเลือกใช้เครื่องตัดไฟเบอร์ หรือ หินเจียร ควรเลือกเครื่องตัดที่มีมอเตอร์กำลัง WAT S = 2000 ขึ้นไป เพราะจะทำให้ชิ้นงานขาดได้ง่ายขึ้น และยังช่วยลดแรงกดในการตัดชิ้นงานให้ขาดอีกด้วย ยังลดการเสื่อมสภาพของเครื่องตัด ถ้าเทียบกับเครื่องตัดที่มีความเร็วรอบน้อยจะเห็นผลได้ดีมาก และกรณีเพิ่มกำลังการผลิตชิ้นงานสามารถทำได้โดยการเพิ่มเครื่องตัดไฟเบอร์จะเพิ่มมากขึ้นเป็นสองเท่า หรือ ออกแบบจิ๊กฟิกเจอร์ใหม่ ให้มีร่องใส่เหล็กไฮสปีด เพิ่มจำนวนชิ้นตามความต้องการที่จะใส่ชิ้นงานของผู้ปฏิบัติงาน หรือถ้ามีทุนมากเราสามารถลงทุนซื้อเครื่องตัดไฟเบอร์ที่มีกำลังรอบสูง และออกแบบจิ๊กฟิกเจอร์จับชิ้นงานให้ใส่ชิ้นงานลงไปกระบอกเดียวกันได้ จึงจะสามารถตัดชิ้นงานพร้อมกันโดยครั้งเดียว สามารถทำได้แต่ต้องมีทุนในการสร้างจิ๊กฟิกเจอร์ และดัดแปลงเครื่องจักรพอสำควรจึงจะสามารถผลิตชิ้นงานที่ไวกว่าเดิมหลายเท่าตัว

เอกสารอ้างอิง

กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม. (2560). *การวิเคราะห์การลงทุน.* อ้างถึงจาก https://bsid.dip.go.th/th/category/ financial-accounting/fs-investmentanalysis สืบค้นเมื่อวันที่ 15 มิถุนายน 2561

จินตนา อาจหาญ. (2556). *การเงินธุรกิจ.* กรุงเทพฯ : ทริปเพิ้ล เอ็ดดูเคชั่น

พยัพ มาลัยศรี. (2550). *การทำ 5ส พร้อมกับการทำงาน.* กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี ไทย – ญี่ปุ่น.

มุเทน. (2552). *การเพิ่มผลผลิต Productivity.* อ้างถึงจาก http:/www.tpa.or.th/writer/read_this_book_ topic.php?bookID=1549&read=true&count=true สืบค้นเมื่อวันที่ 15 มิถุนายน 2561

วารินทร์ ธีรวัฒนเศรษฐ์. (2550ก). *การเพิ่มผลผลิตด้วยเทคนิคการจัดสายการผลิตแบบสมดุล.* กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยีไทย – ญี่ปุ่น.

สุรศิษฐ์ โรจนนันต์. (2550). *คาร์ไบด์ และซีเมนเต็ดคาร์ไบด์*. MTEC, มกราคม-มีนาคม, 72-76

ACT Intelligent Co., Ltd,. (2553). *การเพิ่มประสิทธิภาพ ลดต้นทุน.* อ้างถึงจาก http: / / actthailand. com/ index.php/services/efficiency/ สืบค้นเมื่อวันที่ 15 มิถุนายน 2561

การศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจบริโภคบะหมี่กึ่งสำเร็จรูปสไตล์เกาหลีของผู้บริโภคในเขตสะพานสูง

A STUDY OF MARKETING MIX FACTORS AFFECTING CONSUMER MAKING DECISION. KOREAN STYLE INSTANT NOODLES IN SAPHAN SUNG DISTRICT

ผู้วิจัย ปุณิกา โทพิลา
อาจารย์ประจำคณะบริหารธุรกิจ สาขาการตลาด มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ

บทคัดย่อ

จากการศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจบริโภคบะหมี่กึ่งสำเร็จรูปสไตล์เกาหลีของผู้บริโภคในเขตสะพานสูง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 203คน มีอายุ 21-25 ปี จำนวน 181 คน ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน 118 คน ระดับการศึกษาอยู่ในระดับ ปริญญาตรี จำนวน 178 คน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน10,001-20,000 บาทจำนวน 202 คน ส่วนใหญ่มีความถี่ในการบริโภคบะหมี่กึ่งสำเร็จรูป 3-4 ครั้ง/เดือน จำนวน 147 คน

ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด จากการสำรวจพบว่าโดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามบะหมี่กึ่งสำเร็จรูปสไตล์เกาหลีของผู้บริโภคในเขตสะพานสูง ให้ความสำคัญในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.08 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านผลิตภัณฑ์ระดับความสำคัญในระดับมากให้ มีค่าเฉลี่ย 4.20 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายและด้านการส่งเสริมการตลาด ให้ระดับความสำคัญในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.05 และด้านราคา ให้ระดับความสำคัญในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.00 ตามลำดับ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผลต่อการตัดสินใจบริโภคบะหมี่กึ่งสำเร็จรูปสไตล์เกาหลีของผู้ตอบแบบสอบถามในเขตสะพานสูง ด้านผลิตภัณฑ์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความสำคัญในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.08 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า คุณภาพมาตรฐานได้รับการรับรอง อย. มีค่าเฉลี่ย 4.40 รองลงมา บรรจุภัณฑ์สวยงาม มีค่าเฉลี่ย 4.36 รสชาติและกลิ่นของบะหมี่กึ่งสำเร็จรูป มีค่าเฉลี่ย 4.27 ภาพพจน์ของสินค้า มีค่าเฉลี่ย4.23 มีปริมาณที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 4.18 และพกพาได้สะดวกมีค่าเฉลี่ย 3.79ตามลำดับ

ปัจจัยด้านราคาของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความสำคัญในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.08 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ราคาเหมาะสมภาพลักษณ์ของสินค้ามีค่าเฉลี่ย 4.24 รองลงมา ราคาเหมาะสมกับปริมาณของสินค้า มีค่าเฉลี่ย 4.16 ราคาเหมาะสมกับคุณภาพมีค่าเฉลี่ย 4.13 ราคาเหมาะสมกับคุณค่าทางโภชนาการที่ได้รับ มีค่าเฉลี่ย 3.79 และราคาเหมาะสมกับรูปลักษ์ของผลิตภัณฑ์มีค่าเฉลี่ย 3.67 ตามลำดับ

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความสำคัญในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.08 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ร้านค้าสะดวกซื้อ มีค่าเฉลี่ย 4.37 รองลงมา สินค้าสามารถสั่งซื้อช่องทางผ่านออนไลน์ มีค่าเฉลี่ย 4.26 ห้างสรรพสินค้าทั่วไปมีค่าเฉลี่ย 4.22 ร้านค้าส่งขนาดใหญ่ 3.76และมีจำหน่ายในร้านค้าใกล้บ้าน มีค่าเฉลี่ย 3.67 ตามลำดับ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจบริโภคบะหมี่กึ่งสำเร็จรูปสไตล์เกาหลีของผู้บริโภคในเขตสะพานสูง ด้านการส่งเสริมการตลาดของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความสำคัญในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.08 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีการโฆษณาตามสื่อต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 4.20 รองลงมา ลดราคาสินค้ามีค่าเฉลี่ย4.16 สะสมแสตมป์แลกสินค้ามีค่าเฉลี่ย 4.07 มีของพรีเมี่ยมอยู่ในแพ็ค 1 โหล (ชาม) มีค่าเฉลี่ย 4.00 และซื้อชิ้นที่สองในราคาครึ่งเดียวมีค่าเฉลี่ย 3.84 ตามลำดับ

คำสำคัญ : บะหมี่กึ่งสำเร็จรูปสไตล์เกาหลี , เขตสะพานสูง

Abstract

The study about Marketing mix factors affecting the decision to consume instant noodles Korean style of consumers in the area. "Environment. A high, it was found that most respondents were female, the number of 203 people, aged 21-25 years of 181, most business career. The number of 118 people education in undergraduate and 178 people, and the average income per month, 000 baht and 001-20 10, 202 people. Most of the frequency of consumption of instant noodle 3-4 times / month of 147 people.

The factors of the marketing mix. The survey also revealed that the respondents instant noodles Korean style of consumers in เขตสะ pan high content. The level of the average 4.08 considering each aspect, the product level, significant level to Meeks. The average profit 4.20 respectively. The distribution and promotion Level of significance in the highest level. 4.05 and the price. Level of significance in the highest level. 4.00 respectively.

Product factor. On the decision to consume instant noodles Korean style of the respondents in the field of high bridge in products. Product of the respondents were 400. It was found that the majority of respondents are in high level. The average 4.08 when Considering item found that quality standards certified by the food and drug administration. The average 4.40 respectively, packaging beautiful, the average 4.3. 6 the taste and smell of instant noodles, the average 4.27 image of goods were minimal 4.23 about proper. The average 4.18 portable and convenient, the average 3.79 respectively.

Price factor of the respondents were 400 people, found that most of the respondents are important level in the. The average 4.08 item found that reasonable price brand image, the average 4.24 followed by reasonable price and quantity. The goods were 4.16 affordable and quality, the average price 4.13 with proper nutrition to get there. The average 3.79 and reasonable price with the image of the product, the average 3.67 respectively.

Price factor of the respondents were 400 people, found that most of the respondents are important level in the. The average 4.08 item found that reasonable price brand image, the average 4.24 followed by reasonable price and quantity. The goods were 4.16 affordable and quality, the average price 4.13 with proper nutrition to get there. The average 3.79 and reasonable price with the image of the product, the average 3.67 respectively.

The channel Found that most of the respondents are in high level. The average 4.08 considering item found that shops convenient. People buy average 4.37 respectively. Items can be purchased through online channels, the average 4.26 department store general average 4.22 shops send size. Head 3.76 and sold in shops near the average 3.67 respectively.

Factors promoting marketing. On the decision to consume instant noodles Korean style of consumers in the high bridge area. The promotion of GA Ism of respondents were 400 people, found that most of the respondents are in high level. The average 4.08 Mei. So considering item found that advertising in the media, the average 4.20 respectively. The average retail price 4.16. Collecting stamps exchange goods 4.07 have average premium in the pack 1 dozen (bowl) and average 4.00 second in RA. Only half the average 3.84 respectively.

Keyword : korean style instant noodles , saphan sung district

บทนำ

ในสภาพการดำรงชีวิตในปัจจุบันที่เต็มไปด้วยความรีบเร่ง ประกอบกับการทำงานหรือศึกษาที่มีเวลาจำกัด เวลาในการจัดเตรียมอาหารมีน้อยลง ได้ทำให้รูปแบบการบริโภคอาหารเปลี่ยนไป จากรูปแบบเดิมที่ต้องจัดเตรียมและปรุงแต่งเป็นเวลานานก็หันมา รับประทานอาหารที่มีความสะดวก รวดเร็ว ใช้เวลาในการจัดเตรียมน้อย การประดิดประดอยและความสวยงามหายไป เหลือเพียงความเรียบง่าย ทันเวลาต่อสภาพการดำรงชีวิต อาหารการกินในบางครั้งจึงต้อง รวดเร็ว สะดวกในทุกสถานที่ สามารถรับประทานได้ อาหารกึ่งสำเร็จรูปจึงเข้ามามีบทบาทต่อชีวิตประจำวันของคน

การศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจบริโภคบะหมี่กึ่งสำเร็จรูปสไตล์เกาหลีของผู้บริโภคในเขตสะพานสูง เป็นการศึกษาถึงส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจบริโภคบะหมี่กึ่งสำเร็จรูปสไตร์เกาหลีที่เข้ามามีบทบาทต่อการบริโภคของคนส่วนใหญ่

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในการตัดสินใจเลือกบริโภคบะหมี่กึ่งสำเร็จรูปสไตล์เกาหลีของผู้บริโภคในเขตสะพานสูง
2. เพื่อทราบข้อมูลส่วนบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อบะหมี่กึ่งสำเร็จรูปสไตล์เกาหลีของผู้บริโภคในเขตสะพานสูง
3. เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการทำการวิจัยมาเป็นแนวทางในการพัฒนาธุรกิจและสามารถนำข้อมูลไปใช้ในการพัฒนาธุรกิจแก่ผู้ที่สนใจต่อไปในอนาคต

วิธีดำเนินการวิจัย

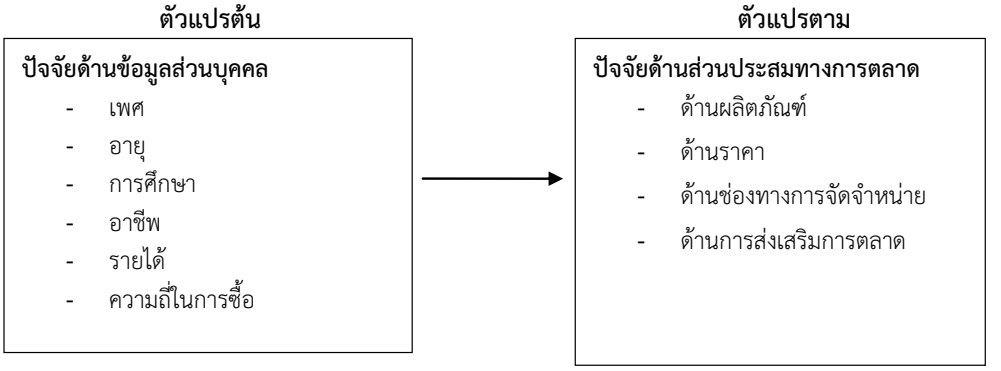
ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษามีดังนี้

1. ตัวแปรต้น (Independent Variables) ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ ความถี่

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาด

กรอบแนวคิดในการวิจัย



การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อการวิจัย สามารถคำนวณหาค่าและแปรความหมายของข้อมูลดังต่อไปนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

1.1 ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยนำข้อมูลมาวิเคราะห์หาค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ และนำเสนอในรูปตาราง

1.2 ส่วนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในการตัดสินใจเลือกบริโภคบะหมี่กึ่งสำเร็จรูปสไตล์เกาหลีของผู้บริโภคในเขตสะพานสูง โดยนำข้อมูลมาคำนวณหาค่าสถิติโดยใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงแบนมาตรฐานแล้วแบ่งอันตนภาคชั้นเพื่อหาความหมายของระดับความคิดเห็นที่มีผลการตัดสินใจเลือกบริโภคบะหมี่กึ่งสำเร็จรูปสไตล์เกาหลีของผู้บริโภคในเขตสะพานสูง

1.3 ส่วนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	197	49.2
หญิง	203	50.8
รวม	**400**	**100**

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ50.8 และรองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 49.2 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
15 ปี – 20 ปี	70	17.4
21 ปี – 25 ปี	181	45.3
26 ปี – 30 ปี	84	21.0
31 ปี – 35 ปี	38	9.5
มากกว่า 35 ปีขึ้นไป	27	6.8
รวม	**400**	**100**

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 21ปี - 25ปี จำนวน181 คน คิดเป็นร้อยละ45.3 รองลงมามีอายุ26ปี-30ปี จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 21.0 อายุ15ปี-20ปี จำนวน 70คน คิดเป็นร้อยละ 17.4 อายุ31ปี-35ปีจำนวน38 คน คิดเป็นร้อยละ9.5และอายุมากกว่า 35 ปี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ6.8ตามลำดับ

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	112	28.0
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	62	15.5
ธุรกิจส่วนตัว	108	27.0
พนักงานบริษัทเอกชน	118	29.5
รวม	**400**	**100**

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพ ธุรกิจส่วนตัวจำนวน118คน คิดเป็นร้อยละ 29.5 รองลงมาคือ นักเรียน/นักศึกษาจำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 28.0พนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 27.0และอาชีพ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 15.5ตามลำดับ

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
มัธยมศึกษาตอนต้น	89	22.2
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	47	11.5
อนุปริญญา/ปวส.	60	15.0
ปริญญาตรี	178	44.4
ปริญญาโท	26	6.5
รวม	**400**	**100**

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ระดับการศึกษาอยู่ในปริญญาตรีจำนวน 178คน คิดเป็นร้อยละ44.4รองลงมาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 22.2 ระดับอนุปริญญา/ปวส. จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 15.0ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 11.5 และระดับปริญญาโทจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 5,000 บาท	84	21.0
5,001 บาท –10,000 บาท	60	15.0
10,001 บาท –20,000 บาท	202	50.5
20,001 บาท – 30,000 บาท	33	8.3
มากกว่า 30,000 ขึ้นไป	21	5.2
รวม	**400**	**100**

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ 10,001 บาท – 20,000 บาท จำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 50.5 รองลงมา รายได้น้อยกว่า 5,000 บาท จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 21.0 รายได้ 5,001 – 10,000 บาทจำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 15.0 รายได้ 20,001 บาท – 30,000 บาท จำนวน 33คน คิดเป็นร้อยละ 8.3 คน และรายได้ มากกว่า 30,000 บาท จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.2 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการบริโภค

ความถี่ในการบริโภค	จำนวน	ร้อยละ
1-2 ครั้ง/เดือน	114	28.5
3-4 ครั้ง/เดือน	147	36.8
มากกว่า 5 ครั้ง/เดือน	85	21.3
นานๆครั้งจะเลือกบริโภค	54	13.4
รวม	**400**	**100**

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ บริโภค3-4ครั้ง/เดือน จำนวน147 คน คิดเป็นร้อยละ 36.8 รองลงมา บริโภค 1-2 ครั้ง/เดือน จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 28.5 มากกว่า 5 ครั้ง/เดือน จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 21.3 และนานๆครั้งจะเลือกบริโภค จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 13.4 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจบริโภคบะหมี่กึ่งสำเร็จรูปสไตล์เกาหลีของผู้บริโภคในเขตสะพานสูง

ตารางที่ 7 สรุปผลรวมข้อมูลปัจจัยส่วนผสมทางการตลาด

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความสำคัญ
ด้านผลิตภัณฑ์	4.20	0.79	มาก
ด้านราคา	4.00	0.83	มาก
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	4.05	0.91	มาก
ด้านการส่งเสริมการตลาด	4.05	0.90	มาก
รวม	**4.08**	**0.85**	**มาก**

จากตารางที่ 7 ผลรวมข้อมูลปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด จากการสำรวจพบว่าโดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามบะหมี่กึ่งสำเร็จรูปสไตล์เกาหลีของผู้บริโภคในเขตสะพานสูง ให้ความสำคัญในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.08 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านผลิตภัณฑ์ระดับความสำคัญในระดับมากให้ มีค่าเฉลี่ย 4.20 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายและด้านการส่งเสริมการตลาด ให้ระดับความสำคัญในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.05 และด้านราคา ให้ระดับความสำคัญในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านผลิตภัณฑ์

จากตารางที่ 4.8 ผลรวมข้อมูลปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผลต่อการตัดสินใจบริโภคบะหมี่กึ่ง

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความสำคัญ
ภาพพจน์ของสินค้า	4.23	0.75	มาก
รสชาติและกลิ่นของบะหมี่กึ่งสำเร็จรูป	4.27	0.83	มาก
บรรจุภัณฑ์สวยงาม	4.36	0.78	มาก
คุณภาพมาตรฐานได้รับการรับรอง อย.	4.40	0.74	มาก
มีปริมาณที่เหมาะสม	4.18	0.81	มาก
พกพาได้สะดวก	3.79	1.07	ปานกลาง
รวม	**4.08**	**0.85**	**มาก**

สำเร็จรูปสไตล์เกาหลีของผู้ตอบแบบสอบถามในเขตสะพานสูง ด้านผลิตภัณฑ์ของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความสำคัญในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.08 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า คุณภาพมาตรฐานได้รับการรับรอง อย. มีค่าเฉลี่ย 4.40 รองลงมา บรรจุภัณฑ์สวยงาม มีค่าเฉลี่ย 4.36 รสชาติและกลิ่นของบะหมี่กึ่งสำเร็จรูป มีค่าเฉลี่ย 4.27 ภาพพจน์ของสินค้า มีค่าเฉลี่ย4.23 มีปริมาณที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 4.18 และพกพาได้สะดวกมีค่าเฉลี่ย 3.79ตามลำดับ

ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านราคา

ปัจจัยด้านราคา	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความสำคัญ
ราคาเหมาะสมภาพลักษณ์ของสินค้า	4.24	0.79	มาก
ราคาเหมาะสมกับปริมาณของสินค้า	4.16	0.80	มาก
ราคาเหมาะสมกับคุณภาพ	4.13	0.79	มาก
ราคาเหมาะสมกับคุณค่าทางโภชนาการที่ได้รับ	3.79	0.88	มาก
ราคาเหมาะสมกับรูปลักษ์ของผลิตภัณฑ์	3.67	1.09	มาก
รวม	**4.08**	**0.85**	**มาก**

จากตารางที่ 9 ผลรวมข้อมูลด้านราคาของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความสำคัญในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.08 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ราคาเหมาะสมภาพลักษณ์ของสินค้า มีค่าเฉลี่ย 4.24 รองลงมา ราคาเหมาะสมกับปริมาณของสินค้า มีค่าเฉลี่ย 4.16 ราคาเหมาะสมกับคุณภาพ มีค่าเฉลี่ย 4.13 ราคาเหมาะสมกับคุณค่าทางโภชนาการที่ได้รับ มีค่าเฉลี่ย 3.79 และราคาเหมาะสมกับรูปลักษ์ของผลิตภัณฑ์มีค่าเฉลี่ย 3.67 ตามลำดับ

ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความสำคัญ
สินค้าสามารถสั่งซื้อช่องทางผ่านออนไลน์	4.26	0.79	มาก
มีจำหน่ายห้างสรรพสินค้าทั่วไป	4.22	0.82	มาก
มีจำหน่ายในร้านค้าใกล้บ้าน	3.67	1.12	มาก
ร้านค้าสะดวกซื้อ	4.37	0.79	มาก
ร้านค้าส่งขนาดใหญ่	3.76	1.20	มาก
รวม	**4.08**	**0.85**	**มาก**

จากตารางที่ 10 ผลรวมข้อมูลด้านช่องทางการจัดจำหน่ายพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความสำคัญในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.08 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ร้านค้าสะดวกซื้อ มีค่าเฉลี่ย 4.37 รองลงมา สินค้าสามารถสั่งซื้อช่องทางผ่านออนไลน์ มีค่าเฉลี่ย 4.26 ห้างสรรพสินค้าทั่วไปมีค่าเฉลี่ย 4.22 ร้านค้าส่งขนาดใหญ่ 3.76และมีจำหน่ายในร้านค้าใกล้บ้าน มีค่าเฉลี่ย 3.67 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความสำคัญ
มีการโฆษณาตามสื่อต่างๆ	4.20	0.84	มาก
ลดราคาสินค้า	4.16	0.81	มาก
มีของพรีเมี่ยมอยู่ในแพ็ค 1 โหล (ชาม)	4.00	0.97	มาก
สะสมแสตมป์แลกสินค้า	4.07	0.92	มาก
ซื้อชิ้นที่สองในราคาครึ่งเดียว	3.84	1.13	มาก
รวม	**4.08**	**0.85**	**มาก**

จากตารางที่ 11 ผลรวมข้อมูลปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจบริโภคบะหมี่กึ่งสำเร็จรูปสไตล์เกาหลีของผู้บริโภคในเขตสะพานสูง ด้านการส่งเสริมการตลาดของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความสำคัญในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.08 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีการโฆษณาตามสื่อต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 4.20 รองลงมา ลดราคาสินค้ามีค่าเฉลี่ย4.16 สะสมแสตมป์แลกสินค้า มีค่าเฉลี่ย 4.07 มีของพรีเมี่ยมอยู่ในแพ็ค 1 โหล (ชาม) มีค่าเฉลี่ย 4.00 และซื้อชิ้นที่สองในราคาครึ่งเดียวมีค่าเฉลี่ย 3.84 ตามลำดับ

อภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจบริโภคบะหมี่กึ่งสำเร็จรูปสไตล์เกาหลีของผู้บริโภคในเขตสะพานสูง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 203คน มีอายุ21-25 ปี จำนวน 181 คน ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน 118 คน ระดับการศึกษาอยู่ในระดับ ปริญญาตรี จำนวน 178 คน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาทจำนวน 202 มีความถี่ในการบริโภคบะหมี่กึ่งสำเร็จรูป 3-4 ครั้ง/เดือน จำนวน 147

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผลต่อการตัดสินใจบริโภคบะหมี่กึ่งสำเร็จรูปสไตล์เกาหลีของผู้ตอบแบบสอบถามในเขตสะพานสูง ด้านผลิตภัณฑ์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความสำคัญในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.08 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า คุณภาพมาตรฐานได้รับการรับรอง อย. มีค่าเฉลี่ย 4.40 รองลงมา บรรจุภัณฑ์สวยงาม มีค่าเฉลี่ย 4.36 รสชาติและกลิ่นของบะหมี่กึ่งสำเร็จรูป มีค่าเฉลี่ย 4.27 ภาพพจน์ของสินค้า มีค่าเฉลี่ย4.23 มีปริมาณที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 4.18 และพกพาได้สะดวกมีค่าเฉลี่ย 3.79 ตามลำดับ ซึ่ง สอดคล้องกับงานวิจัยของ หทัยรัตน์ ไชยพทุธา. (2553). ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการซื้อบะหมี่กึ่ง สำเร็จรูปยี่ห้อมาม่าของผู้บริโภคในจังหวัดสมุทรปราการ งานวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการซื้อของผู้บริโภคบะหมี่กึ่งสำเร็จรูปยี่ห้อมาม่า ในจังหวัดสมุทรปราการ โดยแบ่งข้อมูลบริโภคตามลักษณะข้อมูลส่วนตัวโดยรวมได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และ ศึกษา กลุ่มตัวอย่างคือผู้บริโภคที่เคยซื้อบะหมี่กึ่งสำเร็จรูปยี่ห้อมาม่าที่อาศัยอยู่ในตังหวัด สมุทรปราการจำนวน400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ส่วนสถิติที่ ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ความถี่จำนวนและร้อยละ

ค่าเฉลี่ย ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ผลการวิจัยพบว่าผู้บริโภคที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 26-35 ปี มี การศึกษาระดับปริญญาตรี โดยความถี่ในการซื้อเฉลี่ย 2.95 ครั้งต่อเดือน และค่าใช้จ่ายในการซื้อ เฉลี่ย 31.71 บาทต่อครั้ง สำหรับความคิดเห็นของผู้บริโภคต่อส่วนประสมทางการตลาด ด้านบรรจุภัณฑ์ ด้านความหลายหลาย ด้านประโยชน์ของผลิตภัณฑ์ และด้านตราสินค้าโดยรวมอยู่ในระดับดี

ปัจจัยด้านราคาของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความสำคัญในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.08 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ราคาเหมาะสมภาพลักษณ์ของสินค้ามีค่าเฉลี่ย 4.24 รองลงมา ราคาเหมาะสมกับปริมาณของสินค้า มีค่าเฉลี่ย 4.16 ราคาเหมาะสมกับคุณภาพ มีค่าเฉลี่ย 4.13 ราคาเหมาะสมกับคุณค่าทางโภชนาการที่ได้รับ มีค่าเฉลี่ย 3.79 และราคาเหมาะสมกับรูปลักษ์ของผลิตภัณฑ์มีค่าเฉลี่ย 3.67 ตามลำดับ **ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ดำรงค์ วิวัฒนา ไพบูลย์ลาภ (2542) ศึกษาเรื่อง ทัศนคติของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อบะหมี่กึ่งสำเร็จรูป** พบว่า การตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคมีความเกี่ยวข้องกับปัจจัยต่างๆ เช่น รสชาติของผลิตภัณฑ์ ราคาของผลิตภัณฑ์ การโฆษณาและอื่นๆ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ในด้านการเลือกบริโภคส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามนิยมยี่ห้อที่มีชื่อเสียง คือมาม่า และรสต้มยำกุ้งเป็นรสชาติที่นิยมมากที่สุด รองลงมาเป็นรสไก่

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความสำคัญในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.08 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ร้านค้าสะดวกซื้อ มีค่าเฉลี่ย 4.37 รองลงมา สินค้าสามารถสั่งซื้อช่องทางผ่านออนไลน์ มีค่าเฉลี่ย 4.26 ห้างสรรพสินค้าทั่วไปมีค่าเฉลี่ย 4.22 ร้านค้าส่งขนาดใหญ่ 3.76และมีจำหน่ายในร้านค้าใกล้บ้าน มีค่าเฉลี่ย 3.67 ตามลำดับ**ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วลี โลหกุล (2549) ได้ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการบริโภคบะหมี่กึ่งสำเร็จรูปของคนทำงาน**พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นคนทำงานในอาคารสำนักงานต่างๆ มีพฤติกรรมในการบริโภคบะหมี่กึ่งสำเร็จรูปจะนิยมรับประทานเป็นบะหมี่กึ่งสำเร็จรูปเส้นหยักสีเหลือง หรือเรียกว่าเส้นบะหมี่ รสชาติที่ชอบมากที่สุดคือ ต้มยำกุ้ง รองลงมาเป็นรสหมูสับ ยี่ห้อที่รับประมานเป็นประจำคือมาม่า ไวไว ความถี่ในหารรับประทานประมานเดือนละ 2-3 ครั้ง ปริมาณการรับประทานทั้งเพศชายและเพศหญิง 1 ซอง/ชาม/ถ้วย เหตุผลในการเลือกรับประทานบะหมี่กึ่งสำเร็จรูปเพื่อแก้ความหิว พฤติกรรมในการซื้อส่วนใหญ่ซื้อด้วยตนเองตามร้านสะดวกซื้อ และเลือกบรรจุภัณฑ์ที่เป็นชนิดซองมากกว่าเป็นถ้วยคัพ ในการเลือกซื้อแต่ละครั้งส่วนใหญ่ซื้อยี่ห้องซ้ำๆเดิมๆที่คุ้นเคย นอกจากนี้ยังพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเข้าใจเกี่ยวกับผลกระทบที่มีต่อร่างกายหากรับประทานอย่างต่อเนื่องเป็นประจำ ปัจจัยทางการตลาดพบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญเรื่องรสชาติ ยี่ห้อมากที่สุด รองลงมาเครื่องหมายรับรองคุณภาพ และความสะดวกในการหาซื้อ สื่อโฆษณาที่ประกอบการตัดสินใจคือโทรทัศน์

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจบริโภคบะหมี่กึ่งสำเร็จรูปสไตล์เกาหลีของผู้บริโภคในเขตสะพานสูง ด้านการส่งเสริมการตลาดของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความสำคัญในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.08 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีการโฆษณาตามสื่อต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 4.20 รองลงมา ลดราคาสินค้ามีค่าเฉลี่ย4.16 สะสมแสตมป์แลกสินค้ามีค่าเฉลี่ย 4.07 มีของพรีเมี่ยมอยู่ในแพ็ค 1 โหล (ชาม) มีค่าเฉลี่ย 4.00 และซื้อชิ้นที่สองในราคาครึ่งเดียวมีค่าเฉลี่ย 3.84 ตามลำดับ**ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย ดำรงค์ วิวัฒนา ไพบูลย์ลาภ (2542) ศึกษาเรื่อง ทัศนคติของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อบะหมี่กึ่งสำเร็จรูป** พบว่า การตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคมีความเกี่ยวข้องกับปัจจัยต่างๆ เช่น รสชาติของผลิตภัณฑ์ ราคาของผลิตภัณฑ์ การโฆษณาและอื่นๆ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ในด้านการเลือกบริโภคส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามนิยมยี่ห้อที่มีชื่อเสียง คือมาม่า และรสต้มยำกุ้งเป็นรสชาติที่นิยมมากที่สุด รองลงมาเป็นรสไก่

ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

จากการศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจบริโภคบะหมี่กึ่งสำเร็จรูปสไตล์เกาหลีของผู้บริโภคในเขตสะพานสูง ได้ดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามในเขตสะพานสูง ให้ความสำคัญในด้านผลิตภัณฑ์ โดยให้พัฒนาปรับปรุงสินค้าและให้มีการตรวจสอบ QC อย่างสม่ำเสมอ

2. กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามในเขตสะพานสูง ให้ความสำคัญในด้านราคา โดยผู้บริโภคเล็งเห็นว่าบะหมี่กึ่งสำเร็จรูปสไตล์เกาหลีนั้นมีราคาค่อนข้างสูงเมื่อเทียบกับบะหมี่กึ่งสำเร็จรูปทั่วไป

3. กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามในเขตสะพานสูง ให้ความสำคัญในด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยผู้บริโภคเล็งเห็นว่าบะหมี่กึ่งสำเร็จรูปสไตล์เกาหลีนั้นค่อนข้างมีน้อยในร้านค้าทั่วไป

4. กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามในเขตสะพานสูง ให้ความสำคัญในด้านการส่งเสริมการตลาด โดยผู้บริโภคเล็งเห็นว่าบะหมี่กึ่งสำเร็จรูปสไตล์เกาหลีนั้นควรมีการโฆษณาเพื่อชักจูงใจให้ผู้บริโภคสนใจในสินค้า

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาพฤติกรรมการซื้อบะหมี่กึ่งสำเร็จรูปสไตล์เกาหลีจากผู้บริโภคในหลายๆเขตพื้นที่ เพราะกลุ่มตัวอย่างที่นำมาศึกษาครั้งนี้ศึกษาเฉพาะกลุ่มตัวอย่างผู้บริโภคในเขตสะพานสูง เพื่อให้เกิดความครอบคลุมในกลุ่มเป้าหมายมากกว่านี้

2. ควรมีการศึกษาข้อมูลในเชิงลึกต่างๆ เช่น การใช้รูปแบบของการสังเกตุและการสัมภาษณ์กลุ่มผู้บริโภคที่เลือกบริโภคบะหมี่กึ่งสำเร็จรูปสไตล์เกาหลี เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินวิจัยในครั้งต่อไป

เอกสารอ้างอิง

หทัยรัตน์ ไชยพทุธา. (2553). ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการซื้อบะหมี่กึ่ง สำเร็จรูปยี่ห้อมาม่าของผู้บริโภคในจังหวัดสมุทรปราการ

วลีโลหกุล (2549) ได้ศึกษาเรื่องพฤติกรรมการบริโภคบะหมี่กึ่งสำเร็จรูปของคนทำงาน

ดำรงค์ วิวัฒนา ไพบูลย์ลาภ (2542) ศึกษาเรื่อง ทัศนคติของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อบะหมี่กึ่งสำเร็จรูป บะหมี่กึ่งสำเร็จรูปสไตล์เกาหลี หมายถึงการนำเส้นราเมนที่ได้จากผสมกับน้ำซุปกระดูกไก่-โทริคะระมาทอดในน้ำมันปาล์มเพื่อไล่ความชื้นออกไป ทำให้เก็บไว้ได้นาน และแค่เพียงเติมน้ำร้อน เส้นก็จะคืนสภาพเดิม .เข้าถึงได้จาก : https://sistacafe.com/summaries/21486(วันที่สืบค้น :12 กันยายน 2560)

บะหมี่กึ่งสำเร็จรูป หมายถึง เกิดจากการคิดค้นประดิษฐ์ของ อันโด โมโมฟุกุ (ออนไลน์) .เข้าถึงได้จาก :http://guru.sanook.com/4864/ (วันที่สืบค้น 12 กันยายน 2560)

ยี่ห้อ หมายถึงเครื่องหมายสำหรับร้านค้าหรือการค้า ชื่อร้านค้าเครื่องหมาย เช่น สินค้ายี่ห้อนี้รับประกันได้(ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : http://dictionary.sanook.com/search/dict-th-th-royal (วันที่สืบค้น 12 กันยายน 2560)

สไตล์เกาหลี หมายถึงรูปแบบ ลีลาท่วงทำนอง วิถีการดำเนินชีวิตของคนเกาหลี (ออนไลน์) .เข้าถึงได้จาก : http://dictionary.sanook.com/search/dict-th-en-(วันที่สืบค้น 12 กันยายน 2560)

ส่วนประสมทางการตลาด หมายถึงการมีสินค้าที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้ากลุ่มเป้าหมายได้ขายในราคาที่ผู้บริโภคยอมรับได้ (ออนไลน์) .เข้าถึงได้จาก: http://wilanwan.blogspot.com/p/blog-page.html (วันที่สืบค้น 12 กันยายน 2560)

การตัดสินใจซื้อ หมายถึง ผู้บริโภคตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ชนิดใดยี่ห้อใดราคาเท่าใดเมื่อไร (ออนไลน์).เข้าถึงได้จาก :https://doctemple.wordpress.com/2017/01/25/(วันที่สืบค้น 12 กันยายน 2560)

แนวคิดด้านพฤติกรรมผู้บริโภคหมายถึงการที่ผู้บริโภคให้ความสำคัญกับการซื้อสินค้าชนิดใดๆ.เข้าถึงได้จาก :https://doctemple.wordpress.com(วันที่สืบค้น 14 กันยายน2560)

แนวคิดกลยุทธ์ทางการตลาดหมายถึงแบบแผนสำคัญเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ที่มีอยู่ในปัจจุบันและที่ได้วางแผนไว้ . เข้าถึงได้จาก :http://marketingthai.blogspot.com (วันที่สืบค้น 14 กันยายน 2560)

รสชาติ หมายถึงเป็นความประทับรับความรู้สึกของอาหารหรือสารอื่น และส่วนใหญ่ตัดสินจากสัมผัสเคมีของการรับรู้รสและกลิ่น .เข้าถึงได้จาก : https://th.wikipedia.org(วันที่สืบค้น 30 ตุลาคม 2560)

สไตล์เกาหลี หมายถึงรูปแบบ ลีลาท่วงทำนอง วิถีการดำเนินชีวิตของคนเกาหลี.เข้าถึงได้จาก : https://th.wikipedia.org (วันที่สืบค้น 30 ตุลาคม 2560)

ยี่ห้อ หมายถึงเครื่องหมายสำหรับร้านค้าหรือการค้า ชื่อร้านค้าเครื่องหมาย เช่น สินค้ายี่ห้อนี้รับประกันได้ . เข้าถึงได้จาก :https://th.wikipedia.org(วันที่สืบค้น 30 ตุลาคม 2560)

ปัจจัยที่มีผลต่อค่าธรรมเนียมการสอบบัญชี : การทบทวนวรรณกรรม

FACTORS AFFECTING AUDIT FEES : LITERARY REVIEW

ผู้วิจัย วฤดดา พิพัฒกุล
อรพรรณ รุ่งเรือง
อาจารย์ประจำ สาขาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ

บทคัดย่อ

แหล่งข้อมูลสำคัญในการนำเสนอตัวเลขทางบัญชีต่างๆของบริษัท เพื่อแสดงฐานะทางการเงิน ผลการดำเนินงานของบริษัท รวมทั้งข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของบริษัท เพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้ตัดสินใจลงทุน และผู้มีส่วนได้เสียต่างๆ สิ่งที่กล่าวมานี่คือรายงานทางการเงิน ซึ่งการจัดทำรายงานทางการเงินต้องใช้มาตรฐานการรายงานทางการเงินฉบับเดียวกัน เพื่อความเป็นมาตรฐานเดียวกัน เป็นคุณภาพเดียวกัน แต่คุณภาพของรายงานทางการเงินก็ยังคงมีความแตกต่างกันไปในแต่ละบริษัท ซึ่งผู้ที่เป็นหนึ่งในการควบคุมของคุณภาพรายงานทางการเงินได้คือผู้สอบบัญชี การสอบบัญชีเป็นเครื่องมือที่ช่วยในการตรวจสอบการทำงานของบริษัท และในปัจจุบันมีผู้สอบบัญชีจำนวนมากราย หากเกิดปัญหาทางด้านการแข่งขันเพื่อรับงานสอบบัญชี ทำให้ผู้สอบบัญชีกำหนดค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีที่ต่ำลง ซึ่งอาจส่งผลต่อคุณภาพของการสอบบัญชีไปด้วย

จากการอ่านทบทวนวรรณกรรม เพื่อแสดงปัจจัยที่ส่งผลต่อการกำหนดค่าธรรมเนียมการสอบบัญชี แบ่งเป็นประเด็นหลักคือ ปัจจัยด้านบริษัทลูกค้าที่ได้รับการสอบบัญชี และปัจจัยด้านสำนักงานสอบบัญชี ซึ่งเป็นผู้สอบบัญชี

คำสำคัญ : ค่าธรรมเนียมการสอบบัญชี , ผู้สอบบัญชี รายงานทางการเงิน

Abstract

Important source for the presentation of various accounting figures of the company to show the financial position, company performance, and other information of company, related to the operation of the company is a financial report for benefit of investors and stakeholders. The preparation of financial statements requires the use of the same financial reporting standards for the same quality. However, the quality of financial reports remains the differences of each company. The auditor is controller of the quality of financial reporting . Auditing is a tool to helps performance of company. Nowadays, there are many auditors. If there is a problem with the competition for the audit, the auditor's fees will be lower which may affect the quality of the audit.

Literature review will show the factors that affect the determination of audit fees. The main issue is. Company Factors and auditor.

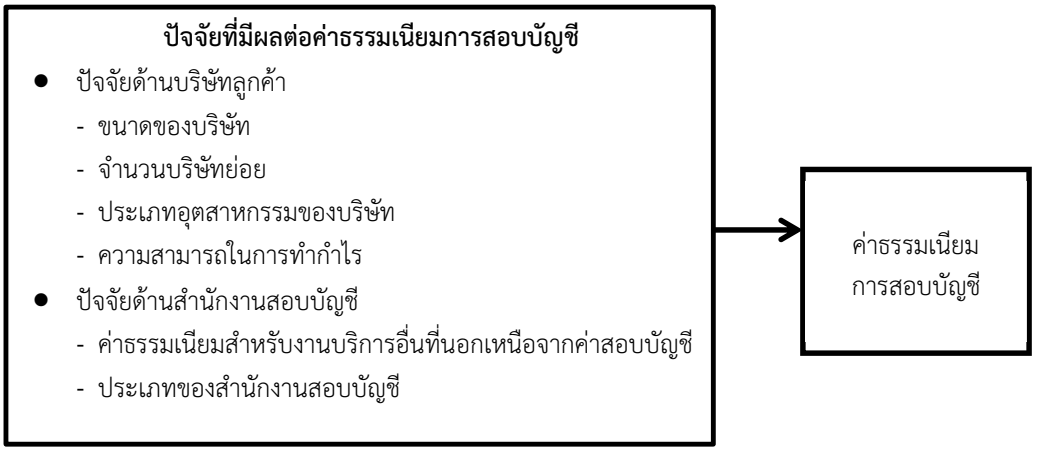
Keyword : The Auditor's Fees, Auditor, Financial Reporting

บทนำ

เมื่อการบัญชีต้องการความเป็นหนึ่งในการจัดทำบัญชี สู่การใช้มาตรฐานการรายงานทางการเงินฉบับเดียวกัน แต่คุณภาพของรายงานทางการเงินยังคงมีความแตกต่างกัน เนื่องจากยังคงมีหลายปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพของรายงานทางการเงิน เหตุการณ์ตัวอย่างรายงานทางการเงินที่ไม่มีคุณภาพของบริษัท Enron corporation เป็นเหตุผลหนึ่งที่ทำให้หลายบริษัทตื่นตัวในการหันมาใส่ใจเรื่องคุณภาพของรายงานทางการเงินมากขึ้น หากบริษัทมีการกำกับดูแลกิจการที่ดี มีประสิทธิภาพโปร่งใสและตรวจสอบได้ ย่อมเป็นการสร้างความเชื่อมั่นในรายงานทางการเงินที่มีคุณภาพให้แก่ผู้ถือหุ้นและผู้มีส่วนได้เสียต่างๆได้เป็นอย่างดี (Sarens and De Beelde, 2006)

Enron ตกแต่งบัญชีให้ปรากฏตัวเลขที่ไม่เป็นจริงขึ้น รวมถึงบริษัท Enron ขาดการกำกับดูแลการดำเนินงานที่ดี ขาดการตรวจสอบการรายงานทางการเงิน และอีกสาเหตุหลักคือการทำหน้าที่ของผู้สอบบัญชีระดับโลกอย่าง Arthur Andersen ที่เป็นหนึ่งในบริษัทยักษ์ใหญ่ในด้านการสอบบัญชี ทั้งๆที่การทำรายงานทางการเงินมีความไม่ชอบมาพากล เหตุใดผู้สอบบัญชีรายใหญ่นี้จึงไม่เปิดเผยข้อมูลที่ถูกต้อง

ในประเทศไทยมีพระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ. 2543 ที่กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบในการจัดทำรายงานทางการเงินที่ถูกต้อง และมีการสอบบัญชีที่เป็นอีกเครื่องมือหนึ่งที่ช่วยในการตรวจสอบการทำงานของบริษัท เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียต่างๆว่าการดำเนินงานจะเป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ โดยการเข้าตรวจสอบบัญชีของสำนักงานบัญชีมีผลตอบแทนที่ได้คือ ค่าธรรมเนียมการสอบบัญชี มีหลายปัจจัยที่ส่งผลต่อค่าธรรมเนียมการสอบบัญชี ในส่วนต่อไปของบทความจะเป็นการนำเสนอการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวกับปัจจัยดังกล่าว ทั้งปัจจัยด้านของบริษัทลูกค้าที่ได้รับการตรวจสอบ และปัจจัยด้านสำนักงานบัญชีที่เข้าสอบรายงานทางการเงิน ตามภาพที่ 1 และส่วนสุดท้ายเป็นบทสรุปที่กล่าวถึงปัจจัยดังกล่าวที่มีผลต่อค่าธรรมเนียมการสอบบัญชี



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิด แสดงปัจจัยที่ส่งผลต่อค่าธรรมเนียมการสอบบัญชี
(ที่มา : จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง)

ทบทวนวรรณกรรม : ปัจจัยที่มีผลต่อค่าธรรมเนียมการสอบบัญชี

การสอบบัญชีเป็นสิ่งหนึ่งที่ช่วยเพิ่มความเชื่อมั่นให้แก่ผู้ถือหุ้น รวมทั้งผู้มีส่วนได้เสียต่างๆในคุณภาพของรายงานทางการเงิน ซึ่งค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีเป็นผลตอบแทนที่ผู้สอบบัญชีได้รับ ในส่วนต่อไปขอนำเสนอปัจจัยออกเป็น 2 ประเด็นดังนี้

1. ปัจจัยด้านบริษัทลูกค้า

1.1 ขนาดของบริษัทลูกค้า

ดวงกมล, 2003 ใช้จำนวนรวมของสินทรัพย์ เพื่อกำหนดขนาดของบริษัทที่ถูกเข้ารับการตรวจสอบบัญชีจากผู้สอบบัญชีภายนอก ซึ่งบริษัทที่มีขนาดใหญ่ย่อมส่งผลต่อการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีที่สูงกว่าบริษัทที่มีขนาดเล็ก บริษัทลูกค้าที่มีขนาดใหญ่กว่า พวกเขาย่อมมีการดำเนินงานที่มากกว่า การทำธุรกรรมย่อมซับซ้อนกว่า รวมถึงงานวิจัยหนึ่งของ Palmrose (1986a) ที่กล่าวว่าการขอรับบริการงานสอบบัญชีในบริษัทขนาดใหญ่ย่อมต้องจ่ายค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีที่มากกว่าบริษัทขนาดเล็ก อีกทั้งบริษัทใหญ่เหล่านี้ยังอาจมีรายการทางการเงินระหว่างประเทศขนาดใหญ่ที่ต้องได้รับการตรวจสอบ ดังนั้นบริษัทขนาดใหญ่จะจ่ายค่าใช้จ่ายสูงได้มากกว่าบริษัทเล็กๆ ยิ่งบริษัทมีขนาดใหญ่ การใช้เวลาในการตรวจสอบเอกสาร ย่อมต้องมากขึ้น และเป็นที่แน่นอนว่าต้องเปิดเผยรายละเอียดที่มีคุณภาพดีที่อาจนำมาซึ่งการสรรหาสำนักงานสอบบัญชีที่มีชื่อเสียงและมีราคาแพงด้วย (Naser and Nuseibeh, 2008)

1.2 จำนวนบริษัทย่อย

จำนวนบริษัทย่อย บ่งบอกถึงความเสี่ยงและความซับซ้อนของบริษัท โครงสร้างบริษัทที่เป็นบริษัทย่อยหรือมีบริษัทในเครือต่างประเทศ ผู้สอบบัญชียิ่งต้องพิจารณาเพิ่มเติมในประเด็นต่างๆ และสำหรับบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ ต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับของตลาดหลักทรัพย์ จัดทำรายงานทางการเงินที่มีคุณภาพ ซึ่งส่งผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ของผู้สอบบัญชีภายนอก ตลอดจนส่งผลต่อการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีด้วย (ดวงกมล โฆชพันธ์, 2546) และบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ โดยส่วนใหญ่เป็นบริษัทที่มีสาขาย่อยมากกว่าบริษัทอื่น บริษัทที่มีทั้งบริษัทย่อยและบริษัทร่วม ย่อมเป็นไปได้ว่าการทำธุรกรรมต่างๆของบริษัทก็ย่อมมากไปด้วย ซึ่งในกลุ่มของบริษัทเหล่านี้ มีรายงานทางการเงินของบริษัทย่อยเป็นจำนวนมาก ย่อมเป็นที่แน่นอนว่าบริษัทต้องการความถูกต้องในการพิจารณารายงานทางการเงิน ต้องมีการตรวจสอบที่เพิ่มมากขึ้น รวมถึงการทำงานด้วยความเชี่ยวชาญมากขึ้น (Naser and Nuseibeh, 2008) เหมือนงานวิจัยของ Gonthier-Besacier and Schatt (2007) กล่าวในงานวิจัยของเขาว่า บริษัทที่เติบโตเป็นปัจจัยเพิ่มเติมที่ต้องนำมาพิจารณา เนื่องจากบริษัทที่มีการเติบโตสูงนั้น ความซับซ้อนก็จะอยู่ในระดับสูงมากขึ้นด้วยเช่นกัน ดังนั้นวิธีการตรวจสอบต่างๆเข้มข้นเพื่อให้เห็นถึงจำนวนของการทำธุรกรรมของบริษัทที่เพิ่มขึ้น เป็นผลให้ค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีที่สูงขึ้นด้วย

1.3 ประเภทอุตสาหกรรมของบริษัทลูกค้า

บริษัทที่แตกต่างกัน ย่อมมีลักษณะการดำเนินงานที่แตกต่างกัน บางบริษัทมีความซับซ้อนมากน้อยแตกต่างกันไป เช่น บริษัทที่เป็นประเภทอุตสาหกรรม ทำการผลิตสินค้าและขายสินค้า ย่อมมีโครงสร้างทางการบัญชีที่ซับซ้อนกว่าบริษัทที่ซื้อสินค้ามาเพื่อขายไป (ดวงกมล โฆชพันธ์, 2546) มีงานวิจัยในประเทศฝรั่งเศสพบว่าบริษัทที่เกี่ยวกับเทคโนโลยีได้จ่ายค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีสูงกว่าบริษัทในอุตสาหกรรมอื่นๆ และในบางอุตสากรรมผู้บริหารมีความต้องการให้ผู้สอบบัญชีภายนอกมาตรวจสอบมากกว่าอุตสาหกรรมอื่นๆอีกด้วย (Gonthier-Besacier and Schatt, 2007)

เพื่อตอกย้ำว่าประเภทอุตสาหกรรมของบริษัทลูกค้าที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีที่แตกต่างกัน Palmrose, 1986a กล่าวว่ามีหลักฐานที่แสดงว่าอุตสาหกรรมของลูกค้าที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีในแต่ละอุตสาหกรรม ซึ่งกลุ่มอุตสาหกรรมการผลิตนั้นมีการลงทุนขนาดใหญ่ มีโครงสร้างที่ซับซ้อนมากกว่า จึงต้องการให้งานสอบบัญชีมีคุณภาพมากกว่ากลุ่มอุตสาหกรรมอื่นๆ นอกจากนี้ก็ปฏิเสธไม่ได้ว่ากลุ่มอุตสาหกรรมการผลิตมักส่งผลกระทบกับสิ่งแวดล้อมและชุมชนเป็นอย่างมาก บริษัทเหล่านี้ต้องอยู่กับความกดดันมากกว่าบริษัทอื่น เพื่อความถูกต้องของกฎเกณฑ์ข้อบังคับต่างๆที่เพิ่มขึ้น กลุ่มอุตสาหกรรมการผลิตจึงต้องจ้างผู้สอบบัญชีที่มีคุณภาพสูง จึงเกี่ยวข้องกับค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีด้วย ดังนั้นค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีจ่ายให้กับผู้สอบบัญชีภายนอกอาจจะได้รับอิทธิพลจากประเภทอุตสาหกรรมของลูกค้าด้วย (Hassan and Naser, 2013)

1.4 ความสามารถในการทำกำไรของบริษัท

ทัศนคติของผู้ลงทุนที่มีต่อบริษัทนั้นเป็นอย่างไร อัตราส่วนกำไรต่อส่วนของผู้ถือหุ้น (ROE) เป็นอัตราส่วนที่แสดงทัศนคติของผู้ลงทุนได้ ผู้สอบบัญชีใช้อัตราส่วนนี้กำหนดค่าธรรมเนียมการสอบบัญชี (ปุณยพัฒน์ กัลยาณคุณาวุฒิ, 2551) กำไรของบริษัทนั้นถูกมองเป็นตัววัดการปฏิบัติงานและการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ ทิศทางของความสัมพันธ์ระหว่างค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีและการทำกำไรอาจเป็นได้ทั้งบวกและลบ ซึ่งมีงานวิจัยกลุ่มหนึ่งได้กล่าวว่า บริษัทที่รายงานผลกำไรในระดับสูง ต้องมีการตรวจสอบอย่างเข้มงวด ทั้งรายได้และค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นรวมถึงการตรวจสอบในรายละเอียดเพิ่มเติมอื่นๆอีก นำมาซึ่งการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีที่สูงขึ้น (Naser and Nuseibeh, 2008)

ดวงกมล โฆชพันธ์, 2546 กล่าวในงานวิจัยว่า กำไรสุทธิเป็นตัวแสดงผลการดำเนินงานของบริษัท ให้เห็นถึงความสามารถในการบริหารงานของฝ่ายบริหาร ยิ่งการบริหารงานมีประสิทธิภาพจนทำให้บริษัทมีกำไรสูง หรือมีค่าใช้จ่ายต่ำ หรือกล่าวได้ว่ามีกำไรสุทธิสูง ส่งผลให้ค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีสูงกว่าบริษัทที่มีกำไรสุทธิต่ำกว่า

2. ปัจจัยด้านสำนักงานสอบบัญชี

2.1 ค่าธรรมเนียมสำหรับงานบริการอื่นที่นอกเหนือจากค่าสอบบัญชี

แบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี (แบบ 56-1) แสดงค่าธรรมเนียมออกเป็นส่วนของค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีและค่าธรรมเนียมจากการบริการอื่นที่นอกเหนือจากค่าธรรมเนียมการสอบบัญชี เช่น การให้คำปรึกษาด้านภาษี ปรึกษาการวางระบบบัญชี เป็นต้น ซึ่งการให้บริการงานอื่นที่นอกเหนือจากการสอบบัญชี เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกผู้สอบบัญชีของบริษัทที่จดทะเบียนในออสเตรเลีย ซึ่งผู้ให้บริการต้องมีการให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมนอกเหนือจากการสอบบัญชี (Sands and McPhail, 2003) นอกจากการบริการในงานสอบบัญชีแล้ว ถ้าผู้สอบบัญชีมีข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติมภายหลังจากการสอบบัญชี และสามารถเป็นที่ปรึกษาให้แก่บริษัทลูกค้าได้ ย่อมส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานสอบบัญชี และส่งผลต่อค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีด้วย สำนักงานบัญชีอาจเรียกเก็บค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีต่ำ หากมีค่าบริการงานอื่นที่นอกเหนือจากการสอบบัญชี ดังนั้นการให้บริการอื่นๆกับลูกค้า ส่งผลต่อการกำหนดค่าธรรมเนียมการสอบบัญชี (ดวงกมล โฆชพันธ์, 2546)

2.2 ประเภทของสำนักงานสอบบัญชี

ประเภทของสำนักงานสอบบัญชีในที่นี้แบ่งออกเป็น สำนักงานสอบบัญชีที่เป็นของสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ 4 อันดับแรก (Big 4) และสำนักงานสอบบัญชีที่ไม่ได้เป็น Big 4 มีงานวิจัยก่อนหน้านี้ศึกษาถึงค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีของสำนักงานสอบบัญชี Big 4 โดยบริษัทที่เป็นลูกค้าของ Big 4 มีค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีสูงอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่ง Big 4 ถือในความสามารถของตน และชื่อเสียงที่มีมากกว่าสำนักงานบัญชีอื่นรวมถึงทรัพยากรต่างๆที่มีมากกว่าจึงเรียกเก็บค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีที่สูงกว่า (Gonthier-Besacier and Schatt, 2007) รวมถึงงานวิจัยของ Naser and Nuseibeh, 2008 มีผลวิจัยว่าสถานะของสำนักงานสอบบัญชีมีความสัมพันธ์ต่อการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีด้วย และ Palmrose, 1986a ที่มีผลวิจัยว่าขนาดของสำนักงานสอบบัญชีมีความสัมพันธ์ต่อค่าธรรมเนียมการสอบบัญชี

โดยปกติสำนักงานบัญชีขนาดใหญ่นี้ (Big 4) ต้องมีความชัดเจน และมีความรับผิดชอบในการทำงาน และเพื่อการดำรงอยู่ได้ของพวกเขาเอง จึงจำเป็นต้องปรับปรุงคุณภาพงานสอบบัญชีด้วย ดังนั้น Big 4 จึงเรียกเก็บค่าธรรมเนียมการสอบ และค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมต่างๆได้มากกว่าสำนักงานสอบบัญชีอื่น (Hassan and Naser, 2013)

บทสรุป

จากการทบทวนวรรณกรรมและศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องมีผลต่อรายงานทางการเงินที่มีคุณภาพ ซึ่งรายงานทางการเงินจะมีคุณภาพได้อย่างไร ขึ้นอยู่กับความร่วมมือของทุกคน หากทุกคนให้ความร่วมมือในการกำกับดูแลกิจการที่ดีของบริษัท ซึ่งจะส่งผลที่ดีต่อการควบคุมภายใน และการตรวจสอบภายในที่ดียังส่งผลต่อการทำงานของผู้สอบบัญชี และท้ายที่สุดก็ส่งผลต่อการกำหนดค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีด้วย

เอกสารอ้างอิง

ดวงกมล โฆชพันธ์. 2546. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่องานตรวจสอบภายในกับการกำหนด ค่าธรรมเนียมการสอบบัญชี. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบัญชี คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ปุณยพัฒน์ กัลยาณคุณาวุฒิ. 2551 .ความสัมพันธ์ระหว่างราคาตลาดของหลักทรัพย์กับอัตราส่วนทางการเงิน: กรณีศึกษาอุตสาหกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย.การศึกษาค้นคว้าอิสระ,มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

Gonthier-Besacier, N., & Schatt, A. (2007). Determinants of audit fees for French quoted firms. Managerial Auditing Journal, 22(2), 139-160.

Hassan, Y. M., & Naser, K. (2013). Determinants of audit fees: Evidence from an emerging economy. International Business Research, 6(8), 13.

Naser, K., & Nuseibeh, R. (2008). Determinants of audit fees: empirical evidence from an emerging economy. International Journal of Commerce and Management, 17(3), 239-254.

Palmrose, Z. V. (1986a). Audit fees and auditor size: Further evidence. Journal of accounting research, 97-110.

Sands, J., & McPhail, J. (2003). Choice criteria of listed Australian public companies for selecting an auditor: an exploratory study. International Journal of Business Studies, 11(1), 109.

Sarens, G., & De Beelde, I. (2006). The relationship between internal audit and senior management: A qualitative analysis of expectations and perceptions.International Journal of Auditing, 10(3), 219-241.

คุณลักษณะของการเป็นผู้ประกอบการในการดำเนินธุรกิจร้านค้า กรณีศึกษาตลาดนัด อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช

Entrepreneurial Characteristics in Retail Shop Business : The Case Study of Flea Market, Thung Song District, Nakhon Si Thammarat Province

ผู้วิจัย ศิริลักษณ์ หนูทอง
เกียรติขจร ไชยรัตน์
นภาพร เทพรักษา
สาขาวิชาการจัดการ คณะเทคโนโลยีการจัดการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตนครศรีธรรมราช

บทคัดย่อ

การวิจัยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมและปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ประกอบการ จำแนกตามกลุ่ม Gen-X และ Gen-Y ของผู้ประกอบการธุรกิจร้านค้า ในตลาดนัด อ.ทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านพฤติกรรมได้แก่ การตัดสินใจเร็ว (Bygrave 1994) ความคิดรอบคอบ การพึ่งพาตนเอง (Pickel and Avrahamson 1989) การทำงานเป็นทีม การใช้งานสังคมออนไลน์ 2) เพื่อเปรียบเทียบคุณลักษณะของการเป็นผู้ประกอบการและปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ประกอบการ จำแนกตามกลุ่ม Gen-X และ Gen-Y ของผู้ประกอบการ ธุรกิจร้านค้า ในตลาดนัด อ.ทุ่งสง จ.นครศรีธรรมราช คุณลักษณะของผู้ประกอบการในการดำเนินธุรกิจร้านค้า 6 ด้าน ได้แก่ ความเป็นตัวเอง ความมีนวัตกรรม ความกล้าเสี่ยง ความก้าวร้าวในการแข่งขัน ความสม่ำเสมอและใฝ่ใจในการเรียนรู้ ความใฝ่ใจในความสำเร็จ (Frese,2000) โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา อายุของกิจการ ประเภทของสินค้าโดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม โดยมีค่าความเชื่อมั่นโดยรวมเท่ากับ 0.95 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบค่า (t test) ทดสอบค่า (F test) และเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD

ผลการวิจัยพบว่า

1. เปรียบเทียบพฤติกรรมและปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ประกอบการ จำแนกตามกลุ่ม Gen-Xและ Gen-Y พบว่า การตัดสินใจได้อย่างรวดเร็ว การใช้ความคิดอย่างรอบคอบก่อนตัดสินใจ การพึ่งพาตนเอง ของกลุ่ม Gen-X อยู่ในระดับปานกลางและกลุ่ม Gen-Y อยู่ในระดับมาก ระดับ การทำงานเป็นทีม อยู่ในระดับปานกลาง เท่ากัน กลุ่ม Gen-X และกลุ่ม Gen-Y มีใช้งานสังคมออนไลน์ที่แตกต่างกัน โดย Gen-X อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}$ =3.02) และ Gen-Y อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 4.60)

2. เปรียบเทียบคุณลักษณะของการเป็นผู้ประกอบการและปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ประกอบการ จำแนกตามกลุ่ม Gen-X และ Gen-Y พบว่า ระดับความเป็นตัวของตัวเองและความกล้าเสี่ยงของกลุ่ม Gen-X และกลุ่ม Gen-Y อยู่ในระดับมาก ระดับความก้าวร้าวในการแข่งขันและความใฝ่ใจในความสำเร็จอยู่ในระดับปานกลางเท่ากัน กลุ่ม Gen-X และกลุ่ม Gen-Y มีระดับความ มีนวัตกรรม มีความสม่ำเสมอและใฝ่ใจในการเรียนรู้ที่แตกต่างกัน โดย Gen-X อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}$= 2.97) และ Gen-Y อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$= 3.39)

คำสำคัญ : คุณลักษณะของผู้ประกอบการ ผู้ประกอบการ ตลาดนัด

Abstract

The objectives of this research were 1) to compare the behavior and personal factors of entrepreneurs classified by Gen-X and Gen-Y Groups of entrepreneurs operating retail shop business in flea market, Thung Song District, Nakhon Si Thammarat Province and 2) to compare the entrepreneurial characteristics and personal factors of entrepreneurial classified by Gen-X and Gen-Y Groups of entrepreneurs operating retail shop business in flea market, Thung Song District, Nakhon Si Thammarat Province. The samples were classified by gender, education level, business tenure, type of products sold. Data were collected through the questionnaire with the reliability of 0.95. Data were analyzed by using frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, F-test, and LSD pairwise comparison using SPSS for windows.

The results of this research indicated as follows:

1. In terms of comparing behavior and personal factors of entrepreneurs classified by Gen-X and Gen-Y Groups, it was found that Gen-X samples had a moderate level of quick decision-making, careful thinking before making a decision, and self-reliance while Gen-Y samples had a high level. Both Gen-X and Gen-Y groups had a moderate level of teamwork. Gen-X group had a moderate level of online social network usage ($\bar{x}$=3.02) while Gen-Y group had a high level of online social network usage ($\bar{x}$ = 4.60).

2. In terms of comparing entrepreneurial characteristics and personal factors of entrepreneurs classified by Gen-X and Gen-Y Groups, it was found that both of Gen-X and Gen-Y had a high level of autonomy and risk taking. Both groups had a moderate level of competitive aggressiveness and achievement orientation. Gen-X group had a moderate of innovativeness, stability, and learning orientation($\bar{x}$ = 2.97) while Gen-Y group had a high level ($\bar{x}$ = 3.39).

Key word : Entrepreneurial characteristics, Entrepreneurs, Flea market

บทนำ

การว่างงานเป็นปัญหาที่สำคัญอีกปัญหาหนึ่งของประเทศไทย เนื่องจากประชากรเพิ่มขึ้นมาก การขยายตัวทางเศรษฐกิจไม่สมดุล กับอัตราเพิ่มของประชาชน นอกจากการขยายตัวทางเศรษฐกิจยังไม่ดีเท่าที่ควร ประกอบกับภาวะเศรษฐกิจของโลกตกต่ำ กระทบถึงเศรษฐกิจภายในประเทศของไทย จึงทำให้ ไม่มีการจ้างงานเพิ่มขึ้นมากนัก เป็นเหตุให้มีคนว่างงานเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ โดยเฉพาะคนที่อยู่ในวัยแรงงาน ที่สำเร็จการศึกษาทั้งระดับอุดมศึกษาและต่ำกว่าอุดมศึกษา ว่างงานเพิ่มขึ้นทุกปี เป็นเหตุให้เกิดการสูญเปล่าทางแรงงานและเป็นเหตุทำให้คนต้องยอมทำงานต่ำกว่าความรู้ความสามารถ ได้รับค่าจ้างต่ำไม่สมกับการทำงาน ซึ่งเป็นปัญหาที่จะต้องแก้ไขโดยเร่งด่วนประเทศไทยได้ประสบปัญหา ลดการจ้างงานอย่างต่อเนื่อง ซึ่งส่งผลให้เกิดภาวะว่างงานและการหางานนั้นทำได้ยาก โดยเฉพาะกลุ่มบัณฑิตจบใหม่ ดังนั้นอาชีพอิสระหรือว่าเป็นผู้ประกอบการจึงเป็นตัวเลือกที่น่าสนใจ (กรมการจัดหางาน 2560)

ประกอบกับนโยบายของรัฐบาล ที่ต้องการให้ไทยมีโครงสร้างเศรษฐกิจบนฐานของผู้ประกอบการ ซึ่งผู้ประกอบการใหม่ ถือว่าเป็นเรื่องใหญ่ที่มีความสำคัญ โดยรัฐบาลได้มีการมอบนโยบายให้แก่สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม และธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (ธพว.) มีการดำเนินงานที่เชื่อมโยงกัน (สำนักงานวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม 2560) โดยมีใจความสำคัญว่า รัฐบาลต้องการให้สร้างผู้ประกอบการใหม่ 10,000 ราย ภายในระยะเวลา 1 ปีครึ่ง หรือระหว่างปี 2559-2560 โดยจะมีการส่งเสริมให้จัดทำแผนธุรกิจให้สามารถกู้ยืมเงิน หรือรับการร่วมลงทุนกับสถาบันการเงินหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งดูแลและให้คำปรึกษาแนะนำการทำธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (ประชาชาติธุรกิจออนไลน์ 2560) นับว่า

เป็นโอกาสที่ดีของบัณฑิตจบใหม่ และผู้ที่ไม่เคยเป็นผู้ประกอบการมาก่อนในการลงทุน เป็นธรรมดาว่าผู้ไม่เคยมีประสบการณ์มาก่อน ย่อมที่จะมีความกลัว ความกังวล ต่อความล้มเหลว ในภาวะขาดทุน จนอาจส่งผลให้ไม่กล้าลงทุน การศึกษาวิจัยถึงคุณลักษณะของผู้ประกอบการ ในการดำเนินธุรกิจร้านค้า กรณีศึกษาตลาดนัด อ.ทุ่งสง จ.นครศรีธรรมราช ในครั้งนี้เป็นการศึกษาเพื่อให้ทราบและเข้าใจถึงคุณลักษณะในการเตรียมตัวก่อนการเป็นผู้ประกอบการโดยแบ่งกลุ่มประชากรออกเป็นผู้ประกอบการ Gen-X และ ผู้ประกอบการ Gen-Y

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมและคุณลักษณะของความเป็นผู้ประกอบการธุรกิจร้านค้าในตลาดนัดทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกตามกลุ่ม Gen-X และ Gen-Y

2. เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมและปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ประกอบการ จำแนกตามกลุ่ม Gen-X และ Gen-Y ของผู้ประกอบการ ธุรกิจร้านค้า ในตลาดนัด อ.ทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช

กรอบแนวความคิดในการทำวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาคุณลักษณะของผู้ประกอบการในการดำเนินธุรกิจร้านค้า กรณีศึกษาตลาดนัด อ.ทุ่งสง จ.นครศรีธรรมราชโดยมีขอบเขตการวิจัยดังนี้

1. ด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ประกอบการธุรกิจร้านค้า ใน ตลาดนัด อ.ทุ่งสง จ.นครศรีธรรมราชจำแนกตามกลุ่ม Gen-X และ Gen-Y

2. ด้านพื้นที่ ตลาดนัดใน อ.ทุ่งสง จ.นครศรีธรรมราช 3) ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ใช้ระยะเวลาการดำเนินการตั้งแต่เดือน มกราคม 2559

วิธีการวิจัย

1. ศึกษาปัญหา กำหนดขอบเขต และกำหนดวัตถุประสงค์เรื่องที่ต้องการศึกษา
2. ศึกษาค้นคว้าหาข้อมูล และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
3. ออกแบบแบบสอบถาม
4. วิธีการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง โดยแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่กลุ่มตัวอย่าง Gen-X และกลุ่มตัวอย่าง Gen-Y โดยใช้ตารางคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ R.V.Krejcie และ D.W. Morgan กลุ่มผู้ประกอบการร้านค้าในตลาดนัด อ.ทุ่งสง Gen-X ประชากรเท่ากับ 650 คน ค่าคำนวณกลุ่มตัวอย่างจากตารางเท่ากับ 242 คน กลุ่มผู้ประกอบการร้านค้าในตลาดนัด อ.ทุ่งสง Gen-Y ประชากรเท่ากับ 230 คน ค่าคำนวณกลุ่มตัวอย่างจากตารางเท่ากับ 144 คน (ธานินทร์ ศิลป์จารุ 2557)
5. นำแบบสอบถามมาใช้ในการสอบถาม
6. เก็บข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม
7. ประเมินและสรุปผล
8. สรุปงานวิจัยและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างจำนวนและร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดเป็นโดยแบ่งเป็น 2 กลุ่มได้แก่กลุ่ม Gen-X =242 คน คิดเป็นร้อยละ 63 และ Gen-Y =144 คน คนคิดเป็นร้อยละ 37ระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง Gen-X ต่ำกว่ามัธยมศึกษา 118 คน คิดเป็นร้อยละ49 มัธยมศึกษา/ประกาศนียบัตรวิชาชีพ 75 คน คิดเป็นร้อยละ 31 ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง 49 คน คิดเป็นร้อยละ 20 ระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง Gen-Y มัธยมศึกษา/ประกาศนียบัตรวิชาชีพ 32 คน คิดเป็นร้อยละ 22 ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง 75 คิดเป็นร้อยละ50 ระดับปริญญาตรี 40 คน คิดเป็นร้อยละ 28แสดงอายุของกิจการของกลุ่ม Gen-X ส่วนใหญ่จะมีอายุของกิจการจะอยู่ในช่วงของ 15-19 ปีจำนวน 164 คนคิดเป็นร้อยละ 68 อายุของกิจการ 10-14 ปี คิดเป็นร้อยละ 32 อายุของกิจการของกลุ่ม Gen-Y จะมีอายุของกิจการจะอยู่ในช่วงของ 5- 9 ปีแสดงประเภทของสินค้าของกลุ่มตัวอย่าง Gen-X ประกอบด้วย อาหารสำเร็จรูป ร้อยละ 24 เสื้อผ้า รองเท้า กิ๊ฟช็อป ร้อยละ 25 อาหารทะเลร้อยละ 25 เนื้อสัตว์ร้อยละ 9 ผัก/ผลไม้ ร้อยละ 23แสดงประเภทของสินค้าของกลุ่มตัวอย่าง Gen-Y ประกอบด้วย อาหารสำเร็จรูปร้อยละ 24 เสื้อผ้า รองเท้า กิ๊ฟช็อป ร้อยละ 25 อาหารทะเลร้อยละ 25 เนื้อสัตว์ร้อยละ 9 ผัก/ผลไม้ร้อยละ 23

2. จำนวนและค่าร้อยละข้อมูลพฤติกรรมของผู้ประกอบการ Gen-X สามารถตัดสินใจได้อย่างรวดเร็ว ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 62.8 สามารถใช้ความคิดอย่างรอบคอบก่อนตัดสินใจในระดับปานกลาง 61.6 ชอบพึ่งพาตนเอง ในระดับปานกลางคิด เป็นร้อยละ 90.9 มีการใช้งานสังคมออนไลน์เป็นประจำทุกวันในระดับปานกลางคิดเป็นร้อยละ 69.4 Gen-Y สามารถตัดสินใจได้อย่างรวดเร็ว ในระดับมากคิดเป็นร้อยละ 75.0 สามารถใช้ความคิดอย่างรอบคอบก่อนตัดสินใจ ในระดับมากคิดเป็นร้อยละ 77.8 ชอบพึ่งพาตนเอง ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 75 มีการใช้งานสังคมออนไลน์เป็นประจำทุกวันในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ75

3. จำนวนและค่าร้อยละข้อมูลคุณลักษณะของการเป็นผู้ประกอบการ ในการดำเนินธุรกิจร้านค้า กรณีศึกษาตลาดนัด อ.ทุ่งสง จ.นครศรีธรรมราช พบว่า Gen-X มีคุณลักษณะของการเป็นผู้ประกอบการในด้านความเป็นตัวของตัวเองในระดับปานกลางคิดเป็นร้อยละ73.1 ความกล้าเสี่ยงในระดับปานกลางร้อยละ82.2 ความมีนวัตกรรมในระดับปานกลาง 81.4 ความก้าวร้าวในการแข่งขันในระดับปานกลางคิดเป็นร้อยละ82.2 ความสม่ำเสมอและใฝ่ใจในการเรียนรู้ในระดับปานกลางคิดเป็นร้อยละ81.4 ความใฝ่ใจในความสำเร็จ ในระดับปานกลางคิดเป็นร้อยละ82.2 Gen-Y มีคุณลักษณะของการเป็นผู้ประกอบการ ในด้านความเป็นตัวของตัวเองในระดับมากคิดเป็นร้อยละ 85.4 ความกล้าเสี่ยงในระดับมากร้อยละ 81.9 ความมีนวัตกรรมในระดับมาก 91.7 ความก้าวร้าวในการแข่งขันในระดับมากคิดเป็นร้อยละ84.7 ความสม่ำเสมอและใฝ่ใจในการเรียนรู้ในระดับมากคิดเป็นร้อยละ87.5 ความใฝ่ใจในความสำเร็จในระดับมากคิดเป็นร้อยเปอร์เซ็นต์

อภิปรายผล

จากผลการวิจัย เรื่อง การวิจัยเรื่องคุณลักษณะของการเป็นผู้ประกอบการในการดำเนินธุรกิจร้านค้า กรณีศึกษา ตลาดนัด อ.ทุ่งสง จ.นครศรีธรรมราช สามารถอภิปรายผลดังนี้

11 คุณลักษณะของการเป็นผู้ประกอบการด้านความเป็นตัวของตัวเอง ด้านความเป็นตัวของตัวเองในภาพรวมของทั้ง 2 Gen จัดอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะผู้ประกอบการมีความเชื่อมั่นและมั่นใจในตนเองสูง เนื่องจากธุรกิจร้านค้ามีขนาดเล็ก การดูแลควบคุมจะสามารถทำได้อย่างทั่วถึง การกล้าที่จะตัดสินใจในจะเป็นไปอย่างเด็ดขาด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุธาทิพย์ จันทร์เจริญผล (2558) ซึ่งกล่าวว่า ผู้ประกอบการต้องสามารถตัดสินใจ รับผิดชอบ แก้ปัญหาในสถานการณ์ต่างๆ ได้ด้วยตนเอง มีการปรับตัว ติดตามแนวโน้มความนิยมของลูกค้า จึงสรุปได้ว่าการที่จะเป็นผู้ประกอบการได้นั้น จะต้องเป็นบุคคลที่มีความเป็นตัวของตัวเองสูงมาก

2. คุณลักษณะของการเป็นผู้ประกอบการด้านความมีนวัตกรรม ระดับการศึกษา มีผลด้านความมีนวัตกรรมของกลุ่ม Gen-X แตกต่างกันอาจเป็นเพราะ ผู้ประกอบการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษา ไม่ค่อยมีโอกาสที่จะเข้าถึงเทคโนโลยีเท่าที่ควรในขณะที่กลุ่ม Gen-Y ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฝนทิพย์ ฆารไสว (2555) คุณลักษณะของการเป็นผู้ประกอบการด้านความมีนวัตกรรม เป็นกลุ่มที่เข้าถึงสังคมออนไลน์ ทำให้ทราบถึงการสร้างธุรกิจให้มีความน่าสนใจ ดึงดูดลูกค้ามีการพัฒนาอยู่เสมอ และเรียนรู้ที่จะคิดค้น หาวิธีการใหม่ๆ เพื่อให้สินค้าและร้านค้ามีความน่าสนใจมากยิ่งขึ้น

3. คุณลักษณะของการเป็นผู้ประกอบการด้านความกล้าเสี่ยง ด้านความกล้าเสี่ยงในภาพรวม Gen-X จะมีความกล้าเสี่ยงในระดับที่น้อยกว่า Gen-Y ในการนำสินค้าใหม่ๆมาจำหน่าย มีความกล้าตัดสินใจมีความมั่นใจในตนเอง และยอมรับผลเสียที่อาจเกิดขึ้นได้มากกว่า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวันวิสาข์ โชคพรหมอนันต์ (2558) เรื่องพบว่าบุคคลที่จะตัดสินใจประกอบธุรกิจจะต้องมีความกล้าที่จะเสี่ยงเพื่อความสำเร็จของกิจการ ผู้ประกอบการต้องกล้าที่จะทำงานท้าทายความสามารถที่จะทำให้ธุรกิจบรรลุผลสำเร็จ

4. คุณลักษณะของการเป็นผู้ประกอบการด้านความก้าวร้าวในการแข่งขัน ด้านความก้าวร้าวในการแข่งขันในภาพรวมทั้ง Gen-X และ Gen-Y จัดอยู่ในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะ ธุรกิจร้านค้ามีจำนวนน้อยราย ซึ่งมีการขายสินค้าที่ต่างกัน คู่แข่งน้อย

5. คุณลักษณะของการเป็นผู้ประกอบการด้านความสม่ำเสมอและใฝ่ใจในการเรียนรู้ ด้านความสม่ำเสมอและใฝ่ใจในการเรียนรู้ในภาพรวม Gen-X จัดอยู่ในระดับปานกลางอาจเป็นเพราะอาศัยการมีประสบการณ์ในอาชีพที่มากกว่า มาใช้ในการดำเนินธุรกิจ ซึ่ง Gen-Y มีคุณลักษณะของการเป็นผู้ประกอบการด้านความสม่ำเสมอและใฝ่ใจในการเรียนรู้อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นวิทย์ เอมเอก (2557) ผู้ประกอบการจะต้องมีความพร้อมที่จะศึกษาเรียนรู้สิ่งใหม่ๆจดจำได้มากกว่า มีการยอมรับกับสถานการณ์ที่อาจจะเกิดขึ้น และเตรียมรับมืออย่างเต็มความสามารถ นอกจากนี้ยังพร้อมที่จะแก้ปัญหาต่างๆได้ด้วยตนเอง

6. คุณลักษณะของการเป็นผู้ประกอบการด้านความใฝ่ใจในความสำเร็จ ด้านความใฝ่ใจในความสำเร็จในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางทั้ง Gen-X และ Gen-Y ผู้ประกอบการมีความเชื่อว่า การที่ลูกค้าจะเลือกซื้อสินค้าร้านใด สินค้าต้องขายได้ในตัวของมันเองมีความมั่นใจในเรื่องของคุณภาพของสินค้าของตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับวิมพ์วิภา เกตุเทียน (2556) พบว่า ผู้ประกอบการไม่ชอบทิ้งงานทียังทำไม่สำเร็จสมบูรณ์ ผู้ประกอบการจะนำเอาความล้มเหลวผิดพลาดมาแก้ไขเพื่อให้งานประสบความสำเร็จขึ้นได้

ข้อเสนอแนะ

ระดับการศึกษามีผลกับการความสม่ำเสมอและใฝ่ใจในการเรียนรู้ รวมไปถึงการใช้งานสังคมออนไลน์ในการเปิดโลกทัศน์ในการสร้างสรรค์นวัตกรรมและการประยุกต์นำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินธุรกิจร้านค้าของผู้ประกอบการ ดังนั้นในการวิจัยครั้งไป ผู้วิจัยเห็นว่า ควรศึกษาหาแนวทางในการแนะแนวเพิ่มการใช้งานสังคมออนไลน์ให้กับกลุ่ม Gen-X เพื่อเป็นประโยชน์ในการสร้างสรรค์นวัตกรรมสำหรับผู้ประกอบการค้าปลีก

เอกสารอ้างอิง

ฝนทิพย์ ฆารไสว และณัฐเชษฐ์ พูลเจริญ. (2555). รายงานวิจัยคุณลักษณะของผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จของธุรกิจโรงแรม ในจังหวัดภาคเหนือตอนล่างของไทย. พิษณุโลก: มหาวิทยาลัยนเรศวร.

วิมพ์วิภา เกตุเทียน. (2556). คุณลักษณะของผู้ประกอบการทีมีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลาง ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.

ธานินทร์ ศิลป์จารุ.(2557) การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS และ AMOS. กรุงเทพฯ : วี. อินเตอร์พริ้น

นวิทย์ เอมเอก. (2557). ตัวแบบเชิงสาเหตุและเชิงผลขององค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะเชิงพฤติกรรมเพื่อความสามารถในการแข่งขัน และความสำเร็จในการประกอบการของผู้ประกอบการการค้าชายแดนไทย-มาเลเซียเพื่อรองรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน. Veridian E-journal 7, 2 (May – August): 245-260.

วันวิสาข์ โชคพรหมอนันต์ และ วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์. (2558). คุณลักษณะของผู้ประกอบการที่มีต่อความสำเร็จในการ ดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการร้านค้าในตลาดนาดอนหวาย จังหวัดนครปฐม. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปะศาสตร มหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยศิลปากร.

สุธาทิพย์จันทร์เจริญผล และ วิโรจน์เจษฎาลักษณ์. (2558). อิทธิพลของการมุ่งเน้นความเป็นผู้ประกอบการและการมุ่งเน้นการตลาดที่มีต่อการตอบรับจากลูกค้าและความได้เปรียบทางการแข่งขันของกิจการร้านยาในจังหวัดนครปฐม.วิทยานิพนธ์ปริญญา ศิลปะศาสตร มหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยศิลปากร.

กรมการจัดหางาน https://www.doe.go.th/prd/download/download_by_pool_file/11410 (วันที่สืบค้น 1 สิงหาคม 2560)

สำนักงานวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม http://www.smethailandclub.com/news-6389-id.html (วันที่สืบค้น 1 สิงหาคม 2560)

ประชาชาติธุรกิจออนไลน์ https://www.prachachat.net/economy/news-110322 (วันที่สืบค้น 1 สิงหาคม 2560)

Pickle, Hal B. (1964). Personality and Success : An Evaluation of Personnel Characteristics of Successful Small Business Managers, In Small Business Research Series, No. 4, Small Business Administration Washington D.C..London : Westport.

Bygrave, W.D. (1994). the Entrepreneurial Process. In: The Portable MBA In Entrepreneurship. Ed. By W.D. Bygrave

Frese, Michael. (2000). Success and Failure of Micro business Owners in Africa : A Psychological Approach. United States of America : Greenwood Publishing Group.

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชั่นของสถาบันการเงินในเขตมีนบุรี กรุงเทพมหานคร

Satisfaction of users of financial transactions through applications of financial institutions in Minburi Bangkok

ผู้วิจัย อาจารย์ทิพมาศ รัตนพิทักษ์
ดร.นเรศ ล้วนไพรินทร์
คณะบริหาร สาขาการตลาด มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชั่นของสถาบันการเงินในเขตมีนบุรี กรุงเทพมหานคร เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 141,750 คน พ.ศ. 2560 ใช้หลักเกณฑ์การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของทาโร่ ยามาเน่ ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวนตัวอย่าง 399 คน ในการวิจัยครั้งนี้เพื่อให้ได้ค่าความเชื่อมั่นที่น่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น จึงเพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างอีก 5% ดังนั้นจึงได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research Approach) ซึ่งมีลักษณะเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยใช้ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) สถิติที่ใช้สำหรับทดสอบสมมติฐาน โดยการหาค่าสถิติทดสอบ (t-test) เพื่อทดสอบตัวแปรสองกลุ่มและใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) แล้วแต่กรณี สำหรับการวิเคราะห์ความแปรปรวนเมื่อพบความแตกต่างจะทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการของเชฟเฟ่ (Schaffer Procedure) โดยกำหนดการทดสอบนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อมูลปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคล ผลการศึกษาพบว่า ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 228 คน อายุ 31-40 ปี จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 42 ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 235 คน คิดเป็นร้อยละ 59 อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน/ลูกจ้าง จำนวน 205 คน คิดเป็นร้อยละ 51 และรายได้ต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 53 ตามลำดับ

ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชั่นของสถาบันการเงินในเขตมีนบุรี กรุงเทพมหานคร ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน ให้ความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาด โดยรวมระดับมาก ($\bar{X}$= 4.36) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่ให้ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ด้านผลิตภัณฑ์ ($\bar{X}$= 4.53) ด้านที่ให้ความพึงพอใจระดับมาก ด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ($\bar{X}$ = 4.46) รองลงมา ด้านการส่งเสริมการตลาด ($\bar{X}$ = 4.35) ด้านกระบวนการให้บริกร ($\bar{X}$ = 4.33) ด้านช่องทาง การจัดจำหน่าย ($\bar{X}$= 4.31) ด้านราคา ($\bar{X}$= 4.30) และด้านบุคลากร ($\bar{X}$= 4.23) ตามลำดับ

การทดสอบสมติฐาน ผลการศึกษาพบว่า

เพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาด ด้านราคา (Sig 0.00) ด้านการส่งเสริมการตลาด (Sig 0.00) ด้านบุคลากร (Sig 0.04) และการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Sig 0.00) แตกต่างกันที่ระดับ 0.05

อายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์ (Sig 0.00) ด้านราคา (Sig 0.00) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Sig 0.00) ด้านการส่งเสริมการตลาด (Sig 0.00) ด้านบุคลากร (Sig 0.03) และด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Sig 0.05) แตกต่างกัน ที่ระดับ 0.05

ระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์ (Sig 0.00) ด้านราคา (Sig 0.00) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Sig 0.00) ด้านการส่งเสริมการตลาด (Sig 0.00) ด้านบุคลากร (Sig 0.28) ด้านกระบวนการให้บริการ (Sig 0.01) และด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Sig 0.32) แตกต่างกัน ที่ระดับ 0.05

อาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์ (Sig 0.00) ด้านราคา (Sig 0.00) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Sig 0.01) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Sig 0.01) ด้านการส่งเสริมการตลาด (Sig 0.00) ด้านบุคลากร (Sig 0.01) และด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Sig 0.00) แตกต่างกัน ที่ระดับ 0.05

รายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์ (Sig 0.00) ด้านราคา (Sig 0.00) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Sig 0.00) ด้านการส่งเสริมการตลาด (Sig 0.00) ด้านกระบวนการให้บริการ (Sig 0.00) และด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Sig 0.00) แตกต่างกัน ที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ, ผู้ใช้บริการ, ธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชั่น

Abstract

This study aims to study the satisfaction of users of financial transactions through applications of financial institutions in Minburi. Bangkok Data collected from the sample of 141,750 people. The sample size of the sample was 399 in this study to obtain a more reliable confidence. 5% Therefore, the size of 400 samples was quantitative research. The quantitative research approach is based on survey research using questionnaires. (Questionnaire) It is a tool to collect data. The researcher used Percentage, Mean, Standard deviation, Statistics used to test the hypothesis. The test statistic (t-test) To test two variables and one-way analysis of variance (One Way ANOVA), as the case may be. For variance analysis, the differences are tested individually. The Schaffer procedure was used to test the statistical significance at the .05 level.

Personal information factors the study indicated that Personal information of 400 respondents were 228 females, aged 31-40 years old, accounting for 42%, 235 undergraduate students, 59% working in private company / employee. 205 people, 51%, and 20,001 - 30,000 baht per month, 210 people or 53%.

Market Mix Factor The study indicated that Satisfaction of users of financial transactions through applications of financial institutions in Minburi. Bangkok 400 respondents were satisfied with the marketing mix. Overall, the mean was 4.36. The highest level of satisfaction the average product range is 4.53. The level of satisfaction. Physical presentation 4.46 Followed by marketing promotion, average 4.35 The average service process was 4.33. The distribution channel was 4.31. Average Price 4.30 The average was 4.23, respectively.

The results of the base test. The study indicated that

Different sex Significance of the marketing mix was significant (Sig 0.00), marketing promotion (Sig 0.00), personnel (Sig 0.04), and physical presentation (Sig 0.00). At the 0.05 level

Different age Satisfaction with marketing mix. Sig value (Sig 0.00) on marketing channel (Sig 0.00) on marketing promotion (Sig 0.00) on personnel (Sig 0.03) and on physical presentation (Sig 0.05). At the 0.05 level

Different levels of education Satisfaction with marketing mix. Sig value of 0.00 (Sig 0.00) on marketing promotion (Sig 0.00) on marketing promotion (Sig 0.00) on personnel (Sig 0.28) on service process (Sig 0.01) Physical (Sig 0.32) is different at 0.05 level. At the 0.05 level

Different career Satisfaction with marketing mix. Sig value (Sig 0.00) on the distribution channel (Sig 0.01) on the distribution channel (Sig 0.01) on the marketing promotion (Sig 0.00) on the personnel (Sig 0.01) and on the presentation. Physically significant (Sig 0.00). At the 0.05 level

Monthly income is different. Satisfaction with marketing mix. Sig value of 0.00 (Sig 0.00) on marketing promotion (Sig 0.00) on marketing promotion (Sig 0.00) on service process (Sig 0.00) and physical presentation (Sig 0.00). At the 0.05 level

Keyword : Satisfaction, Users, financial transactions through applications of financial.

บทนำ

เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบาย “เศรษฐกิจดิจิตอล” และอินเทรนด์ ไปกับ “โลกการเงินยุค 4 G” ที่กำลังจะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภค และการเข้าถึงการให้บริการทางการเงินของคนไทย ให้สามารถเกิดขึ้นได้อย่างทั่วถึง “ทุกที่ ทุกเวลา “แอปพลิเคชั่น” ทางการเงิน ที่จะเปลี่ยนให้โทรศัพท์มือถือ หรือเครื่องคอมพิวเตอร์ของเรากลายเป็น “กระเป๋าสตางค์อิเล็กทรอนิกส์”

สถาบันการเงินแทบทุกแห่ง ผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์มือถือ แอพพลิเคชั่นสังคมออนไลน์ รวมทั้งผู้ให้บริการอี-คอมเมิร์ซ หลายต่อหลายแห่งแข่งกันพัฒนาขึ้นมาเพื่อให้บริการลูกค้า เพื่อความสะดวกต่อการทำธุรกรรมทางการเงิน การลงทุน และการซื้อสินค้าและบริการ

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชั่นของสถาบันการเงินในเขตมีนบุรี กรุงเทพมหานคร เพื่อนำผลวิจัยที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการแอปพลิเคชั่นทางการเงินได้ในอนาคต

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาข้อมูลส่วนบุคคที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชั่นของสถาบันการเงินในเขตมีนบุรี กรุงเทพมหานคร

2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชั่นของสถาบันการเงินในเขตมีนบุรี กรุงเทพมหานคร

กรอบแนวความคิดในการทำวิจัย

1. ตัวแปรต้น คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน

2. ตัวแปรตาม คือ ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

วิธีการวิจัย

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชั่นของสถาบันการเงินในเขตมีนบุรี กรุงเทพมหานคร เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research Approach) ซึ่งมีลักษณะเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research)

1. ด้านเนื้อหา ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชั่นของสถาบันการเงินในเขตมีนบุรี กรุงเทพมหานคร

2. ด้านประชากร ได้แก่ ผู้ใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชั่นของสถาบันการเงินในเขตมีนบุรี กรุงเทพมหานคร จำนวน 141,750 คน พ.ศ. 2560 ใช้หลักเกณฑ์การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของทาโร่ ยามาเน่ ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวนตัวอย่าง 399 คน ในการวิจัยครั้งนี้เพื่อให้ได้ค่าความเชื่อมั่นที่น่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น จึงเพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างอีก 5% ดังนั้นจึงได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

3. ด้านระยะเวลา เริ่มทำการศึกษาวิจัยตั้งแต่เดือนพฤษภาคม – สิงหาคม 2561

4. เครื่องมือที่ใช้ เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน

ส่วนที่ 2 คำถามข้อมูลปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

5. วิเคราะห์ข้อมูล

5.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย ( ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เพื่อบรรยายข้อมูลทั่วไป

5.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ได้แก่ การทดสอบค่าที (t-test) และการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way Anova or F-Test) เพื่อทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์ค่า Sig ในระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผล/สรุปผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชั่นของสถาบันการเงินในเขตมีนบุรี กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 228 คน คิดเป็นร้อยละ 57 อายุ 21-30 ปี จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 42 ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 235 คน คิดเป็นร้อยละ 59 อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน/ลูกจ้าง จำนวน 205 คน คิดเป็นร้อยละ 51 และรายได้ต่อเดือน 15,001 – 25,000 บาท จำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 53 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ผลการศึกษาพบว่า ผลรวมข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชั่นของสถาบันการเงินในเขตมีนบุรี กรุงเทพมหานคร ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน ให้ความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาด โดยรวมระดับมาก ($\bar{X}$= 4.36) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่ให้ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ด้านผลิตภัณฑ์ ($\bar{X}$ = 4.53) ด้านที่ให้ความพึงพอใจระดับมาก ด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ($\bar{X}$ = 4.46) รองลงมา ด้านการส่งเสริมการตลาด ($\bar{X}$ = 4.35) ด้านกระบวนการให้บริการ ($\bar{X}$ = 4.33) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ($\bar{X}$= 4.31) ด้านราคา ($\bar{X}$= 4.30) และด้านบุคลากร ($\bar{X}$= 4.23) ตามลำดับ

การทดสอบสมติฐาน ผลการศึกษาพบว่า

เพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์ (Sig 0.07) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Sig 0.10) ด้านกระบวนการให้บริการ (Sig 0.85) ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับ 0.05

เพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาด ด้านราคา (Sig 0.00) ด้านการส่งเสริมการตลาด (Sig 0.00) ด้านบุคลากร (Sig 0.04) และการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Sig 0.00) แตกต่างกัน ที่ระดับ 0.05

อายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาด ด้านกระบวนการให้บริการ (Sig 0.66) ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับ 0.05

อายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์ (Sig 0.00) ด้านราคา (Sig 0.00) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Sig 0.00) ด้านการส่งเสริมการตลาด (Sig 0.00) ด้านบุคลากร (Sig 0.03) และด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Sig 0.05) แตกต่างกัน ที่ระดับ 0.05

ระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์ (Sig 0.00) ด้านราคา (Sig 0.00) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Sig 0.00) ด้านการส่งเสริมการตลาด (Sig 0.00) ด้านบุคลากร (Sig 0.28) ด้านกระบวนการให้บริการ (Sig 0.01) และด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Sig 0.32) แตกต่างกัน ที่ระดับ 0.05

อาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาด ด้านกระบวนการให้บริการ (Sig 0.10) ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับ 0.05

อาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์ (Sig 0.00) ด้านราคา (Sig 0.00) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Sig 0.01) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Sig 0.01) ด้านการส่งเสริมการตลาด (Sig 0.00) ด้านบุคลากร (Sig 0.01) และด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Sig 0.00) แตกต่างกัน ที่ระดับ 0.05

รายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาด ด้านบุคลากร (Sig 0.07) ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับ 0.05

รายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์ (Sig 0.00) ด้านราคา (Sig 0.00) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Sig 0.00) ด้านการส่งเสริมการตลาด (Sig 0.00) ด้านกระบวนการให้บริการ (Sig 0.00) และด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Sig 0.00) แตกต่างกัน ที่ระดับ 0.05

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชั่นของสถาบันการเงินในเขตมีนบุรี กรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 228 คน คิดเป็นร้อยละ 57 อายุ 21-30 ปี จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 42 ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 235 คน คิดเป็นร้อยละ 59 อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน/ลูกจ้าง จำนวน 205 คน คิดเป็นร้อยละ 51 และรายได้ต่อเดือน 15,001 – 25,000 บาท จำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 53 ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของปัณฑา มานะกิจเจริญ (2555) การศึกษาเรื่อง “พฤติกรรมการใช้แอพพลิเคชั่นในสมาร์ทโฟนของเจเนอเรชั่นวาย” ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 70.2 และเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 29.8 โดยส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 24-26 ปี คิดเป็นร้อยละ 33 จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 73.7 มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัท/ห้างร้าน/เอกชน คิดเป็นร้อยละ 58

พฤติกรรมการใช้สมาร์ทโฟนของกลุ่มตัวอย่างมีระยะเวลาในการใช้สมาร์ทโฟน 0-15 นาทีต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 52 มีความถี่ในการช้ามาร์ทโฟน 1-5 ครั้งต่อวัน คิดเป็นร้อยละ 37.3 ช่วงเวลาในการใช้สมาร์ทโฟนคือ ตลอดเวลา คิดเป็นร้อยละ 48.5 และสถานที่ในการใช้สมาร์ทโฟนคือบ้าน คิดเป็นร้อยละ 31.7 โดยมีลักษณะการใช้สมาร์ทโฟนแบบเป็นทั้งผู้รับและผู้ส่ง คิดเป็นร้อยละ 86.8 พฤติกรรมมการใช้แอพพลิเคชั่นของกลุ่มตัวอย่างมีการใช้งานแอพพลิเคชั่นเกี่ยวกับสังคมออนไลน์ (Social Network) สูงที่สุด มีค่าเฉลี่ยการใช้งาน 4.11 (มีระดับการใช้งานมาก) รองลงมาคือแอพพลิเคชั่นเกี่ยวกับแชท (Chat) แบบข้อความมตัวอักษรมีค่าเฉลี่ยการใช้งาน 4.08 (มีระดับการใช้งานมาก) อันดับที่ 3 อีเมล์ (E-mail) ค่าเฉลี่ยการใช้งาน 3.63 (มีระดับการใช้งานปานกลาง) อันดับ 4 มี 2 แอพพลิเคชั่นคือ ติดตามข่าวสารทั่วไปและถ่ายรูป มีค่าเฉลี่ยการใช้งาน 3.49 (มีระดับการใช้งานปานกลาง) ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ผลการศึกษาพบว่า ผลรวมข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชั่นของสถาบันการเงินในเขตมีนบุรี กรุงเทพมหานคร ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน ให้ความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาด โดยรวมระดับมาก ($\bar{X}$= 4.36) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่ให้ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ด้านผลิตภัณฑ์ ($\bar{X}$= 4.53) ด้านที่ให้ความพึงพอใจระดับมาก ด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ($\bar{X}$= 4.46) รองลงมา ด้านการส่งเสริมการตลาด ($\bar{X}$ = 4.35) ด้านกระบวนการให้บริการ ($\bar{X}$ = 4.33) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ($\bar{X}$ = 4.31) ด้านราคา ($\bar{X}$= 4.30) และด้านบุคลากร ($\bar{X}$= 4.23) ตามลำดับ

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวรรณพร หวลมานพ (2558) พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้แอพพลิเคชั่นเคโมบายแบงก์กิ้งพลัสของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจในการใช้แอพพลิเคชั่นเคโมบายแบงก์กิ้งพลัส ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ด้านราคา (Price) ด้านการจัดจำหน่าย (Place) ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อแอพพลิเคชั่นเคโมบายแบงก์กิ้งพลัสในระดับพึงพอใจมาก คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 (มาก) ซึ่งเมื่อพิจารณาตามรายด้าน พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านผลิตภัณฑ์มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 (มาก) รองลงมาคือ ด้านการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 (มาก) ด้านราคา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 (มาก) และด้านการส่งเสริมการตลาดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18 (ปานกลาง) ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

สถาบันการเงินควรให้ความสำคัญในด้านบุคลากร เนื่องจากบุคลากรถือเป็นปัจจัยสำคัญที่สามารถสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ใช้บริการที่ทำให้เกิดการใช้บริการอย่างต่อเนื่อง ในช่วงระยะเวลาที่มีการปรับปรุงหรือพัฒนาแอปพลิเคชั่น ควรจัดบุคลากรให้เพียงพอต่อการให้บริการ การให้คำแนะนำ การแก้ไขปัญหา เนื่องจากผู้ใช้บริการอาจไม่ทราบถึงวิธีการใช้งานในรูปแบบที่กำหนด

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้ช่องทางการทำธุรกรรมทางการเงินกับสถาบันการเงิน เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ช่องทางการบริการว่าผู้ใช้บริการเลือกและไม่เลือกทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชั่น เนื่องจากสาเหตุใด เพื่อให้สถาบันการเงินนำผลการศึกษาที่ได้ไปวางกลยุทธ์ในลำดับต่อไป

เอกสารอ้างอิง

รัชวลีวรวุฒิ. (2548). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงาน คณะกรรมการการอุดมศึกษา.** วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ววรรณพร หวลมานพ.(2558). **พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้แอพพลิเคชั่นเคโมบายแบงก์กิ้งพลัสของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร.** กรุงเทพฯ : วารสารศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารสื่อสารมวลชน คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ปัณฑา มานะกิจเจริญ. (2555). **พฤติกรรมการใช้แอพลิเคชั่นในสมาร์ทโฟนของเจเนเรชั่นวาย.** (รายงานโครงการเฉพาะบุคคล ปริญญามหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2541) **การบริหารการตลาดยุคใหม่.** กรุงเทพฯ. ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ สมชาย หิรัญกิตติ, สุดา สุวรรณาภิรมย์, ชวลิต ประภวานนท์ และสมศักดิ์ วานิชยาภรณ์. (2541). **การบริหารการตลาดยุคใหม่.** กรุงเทพฯ. ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์.

Aaker, D. A. (2004). **Building strong brands.** New York: Free. Crosby, L. A., Evans, K. R., &

Cowles, D. (1990). **Relationship quality in services selling: An interpersonal influence perspective.** Journal of Marketing Research, 54(3), 68–81. https://www.thairath.co.th/content/605300

Wallerstein, H. (1971). **A dictionary of psychology.** Maryland: Penguin Book.

Zinedine, M. (1996). **Bank strategic positioning and some determinants of bank Selection.** International Journal of Bank Marketing, 14(6), 12–22.https://th.wikipedia.org/wiki/เขตมีนบุรี

คุณสมบัติผู้จัดการคลังสินค้าที่พึงประสงค์ในภาคการเกษตร ยุค 4.0

Warehouse manager qualification requirement is desirable in Agriculture 4.0

ผู้วิจัย ดร.ณัฐพงษ์ แต้มแก้ว
ธนบูลย์ พรหมพรต
ธัญญธร รักวงศ์
ไกรวิชญ เจริญวานิช
ศิวพร ว็อยจ์เชฮอฟสกี้

บทคัดย่อ

การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณสมบัติผู้จัดการคลังสินค้าที่พึงประสงค์ในภาคการเกษตร 4.0 และเพื่อเป็นแนวทางในการทำวิจัยและพัฒนากำหนดคุณสมบัติผู้จัดการคลังสินค้าที่พึงประสงค์ในภาคการเกษตร 4.0 พบว่าเมื่อพิจารณาข้อเท็จจริงต่างๆที่เกี่ยวข้อง สามารถกล่าวถึงสมรรถนะสำคัญของคุณสมบัติผู้จัดการคลังสินค้าของภาคการเกษตร 4.0 คือ คุณสมบัติด้านความรู้, ทักษะ,ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง , บุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล , แรงจูงใจ / เจตคติ

คำสำคัญ : คุณสมบัติผู้จัดการคลังสินค้า เกษตร 4.0 สมรรถนะหลัก

ABSTRACT

The purpose of this study was to study desirable warehouse managers in agriculture 4.0 and to guide the research and development of desirable warehouse managers in the agricultural sector. The capacity of the warehouse manager in agriculture is 4.0. It is the knowledge, skills, self-opinion, personality, motivation/ attitude.

Key word : Warehouse property manager , agricultural sector 4.0 , Core competency.

บทนำ

จุดมุ่งหมายหลักของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนคือการนาอาเซียนไปสู่การเป็นตลาดและฐานการผลิตร่วมกัน(Single Market and Production Base) ซึ่งหมายถึงการทาให้เกิดการเคลื่อนย้ายอย่างเสรีใน 5 สาขาประกอบด้วยสินค้าบริการการลงทุนแรงงานฝีมือและเงินทุนซึ่งแน่นอนว่าการเปิดเสรีดังกล่าวย่อมมีทั้งผู้ที่ได้ประโยชน์และเสียประโยชน์มากน้อยแตกต่างกันตามศักยภาพของผู้ประกอบการในแต่ละประเทศซึ่งสามารถวิเคราะห์แยกผลกระทบที่จะเกิดขึ้นเป็นรายสาขาได้แก่ การเปิดเสรีด้านการค้า การเปิดเสรีด้านการบริการ การเปิดเสรีด้านการลงทุน การเปิดเสรีด้านเงินทุน และการเปิดเสรีด้านการเคลื่อนย้ายฝีมือแรงงาน ดังนั้นองค์การจะต้องมีการพัฒนาปรับปรุงงานอย่างมีทิศทางมีเป้าหมายที่ชัดเจน และต่อเนื่อง ตลอดจนต้องมีการพัฒนาความรู้ ความสามารถและทักษะในการทำงานของบุคลากรเพื่อเพิ่มศักยภาพให้ทันกับการเปลี่ยนแปลง

แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบคลังสินค้าของประเทศไทย พ.ศ. 2550-2554 ผลการดำเนินงานในระยะที่ผ่านมาเวลา 5 ปี มีการจัดสรรงบประมาณในการพัฒนาและฝึกอบรมบุคลากรอย่างต่อเนื่อง แต่ได้ขาดการวางแผนการผลิตบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับคลังสินค้าในระยะยาวอย่างมีประสิทธิภาพ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. 2555) สำหรับการพัฒนามาตรฐานอาชีพที่ตรงกับสายงานของไทยยังอยู่ในช่วงเริ่มต้นยังไม่มีการร่วมกำหนดมาตรฐานอย่างจริงจังและมีหน่วยงานต่างๆ เริ่มพัฒนามาตรฐานอาชีพ ได้แก่ กพร. อยู่ระหว่างพิจารณาจัดทำมาตรฐานฝีมือแรงงาน มาตรฐานหลักสูตรฝึกอบรม สำนักงานคณะกรรมการการ

อุดมศึกษาทำการพัฒนามาตรฐานหลักสูตร (วิศวกรรม และบริหารจัดการ) โดยดำเนินการตามกรอบคุณวุฒิวิชาชีพ (National Qualifications Framework : NQF) สำนักงานคณะกรรมการอาชีวศึกษาพัฒนาหลักสูตรฐานสมรรถนะอาชีพสาขาคลังสินค้ากลุ่มอุตสาหกรรมด้านคลังสินค้ายังไม่มีการร่วมกำหนดมาตรฐาน เพื่อให้มีคุณภาพ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. 2551) ดังนั้นการพิจารณาว่าบุคคลใดมีคุณภาพหรือศักยภาพในการปฏิบัติหรือไม่ การกำหนดมาตรฐานผู้บริหารสมัยใหม่ในปัจจุบันจึงได้ให้ความสำคัญกับสมรรถนะ (Competency) คำว่า สมรรถนะได้ถูกนำมาใช้ครั้งแรกในปี พ.ศ. 2516 โดย David Mc Clelland นักจิตวิทยาจากมหาวิทยาลัยฮาวาร์ด สหรัฐอเมริกา ได้อธิบายถึงความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะที่ดีของบุคลากรในองค์กรกับระดับทักษะความรู้ ความสามารถ เพื่อให้ได้มาซึ่งคุณลักษณะที่ดี ซึ่งต่อมามีผู้นำแนวคิดดังกล่าวไปประยุกต์ใช้หลากหลายท่าน โดยกำหนดปัจจัยพื้นฐานของแต่ละตำแหน่งจะต้องมีพื้นฐานทักษะความรู้ และความสามารถอยู่ในระดับไหน จึงทำให้บุคคลนั้นมีคุณสมบัติที่ตรงต่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพได้ผลตรงวัตถุประสงค์ขององค์กร (ช่อทิพย์ วรรณมาศ.2551) ทำให้อุตสาหกรรมด้านโลจิสติกส์จึงต้องมีการพัฒนาศักยภาพหรือสมรรถนะให้แก่บุคคลทางด้านคลังสินค้า

ผลกระทบที่เกิดขึ้นของผลิตผลและอุตสาหกรรมเกษตรในประเทศไทย

ในทางทฤษฎีแล้วการเปิดเสรีนั้นเป็นการส่งเสริมให้แต่ละประเทศผลิตสินค้าเฉพาะที่ตนเองถนัดทาให้การจัดสรรทรัพยากรของโลกเป็นไปอย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพและช่วยขยายตลาดของสินค้าที่ประเทศผลิตได้เกินความต้องการบริโภคภายในประเทศให้มีขนาดกว้างขวางมากขึ้น อย่างไรก็ตามการค้าเสรีนั้นก็มีข้อเสียเช่นเดียวกันได้แก่ การค้าเสรีทาให้ประเทศกาลังพัฒนาเป็นกลุ่มที่เสียเปรียบทางการค้าเนื่องจากขาดอำนาจในการต่อรองทางการค้า ประกอบกับสินค้าส่งออกของประเทศกาลังพัฒนาส่วนใหญ่มักเป็นสินค้าเกษตรส่วนสินค้านาเข้ามักจะเป็นสินค้าประเภท เครื่องจักร น้ามัน เป็นต้นทาให้ประเทศกาลังพัฒนาขาดดุลการค้าอีกด้วย ความได้เปรียบในการผลิตสินค้าแต่ละชนิดของแต่ละประเทศไม่ได้มีอยู่ตลอดไปเพราะอาจจะมีประเทศอื่นที่สามารถพัฒนาขีดความสามารถทางการผลิตจนได้เปรียบประเทศที่เคยได้เปรียบอยู่เดิมก็ได้สาหรับในกรณีของประเทศไทยนั้น ตั้งแต่วันที่ 1 ม.ค. 53 เป็นต้นไปจะต้องลดภาษีข้าว ให้เหลือ 0% ซึ่งหลายฝ่ายยังคงเห็นว่าในปัจจุบันประเทศไทยยังไม่มีความพร้อมในการเปิดเสรีเนื่องจากถ้ามีการเปิดเสรีโดยไม่มีมาตรการรองรับนั้นอาจจะทาให้สินค้าเกษตรจากต่างประเทศที่มีต้นทุนต่ำกว่าไทยทะลักเข้ามาซึ่งในที่สุดก็จะส่งผลต่อเกษตรกรไทยเนื่องจากผู้ประกอบการไทยหันไปใช้วัตถุดิบที่มีราคาถูกกว่า นอกจากนี้สินค้าที่รัฐบาลเปิดรับจานา อาจจะมีการสวมสิทธิ์เกิดขึ้นอีกด้วยในส่วนของภาคเอกชนไทยก็เป็นห่วงเรื่อง การนาเข้าข้าวมาปลอมปนข้าวไทยและทาให้คุณภาพข้าวไทยด้อยลง นอกจากนี้กรรมการรองเลขาธิการหอการค้าไทย ยังกล่าวว่าข้าว ซึ่งเป็นสินค้าส่งออกหลักของไทย เป็น 1 ใน 13 รายการที่ไทยไม่สามารถแข่งขันได้หากมีการเปิดเสรี เนื่องจากมีต้นทุนสูงกว่าหลายประเทศในอาเซียนซึ่งส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากการแทรกแซงสินค้าเกษตรที่สูงกว่าราคาตลาดถึงแม้ว่าหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะเตรียมมาตรการป้องกัน เช่นการสร้างมาตรฐานสินค้ารวมไปถึงมาตรฐานสุขอนามัยของสินค้าเกษตรและการตรวจสอบแหล่งกำเนิดสินค้าที่เข้มงวดมากขึ้นแต่อย่างไรก็ตามถ้ามีการเปิดเสรีทางการค้าแล้วการแทรกแซงราคาสินค้าเกษตรของรัฐบาลที่อยากจะช่วยให้เกษตรกรไทยมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นนั้นอาจจะส่งผลให้ไทยไม่สามารถแข่งขันกับประเทศอื่นๆ ที่ผลิตสินค้าชนิดเดียวกันได้ดังนั้นในการแก้ปัญหาระยะยาวแล้ว รัฐบาลอาจจะส่งเสริมในเรื่องการพัฒนาคุณภาพสินค้าและการเพาะปลูกสินค้าเกษตรอย่างมีประสิทธิภาพและการให้ความรู้กับผู้ที่เกี่ยวข้องในการเข้ามาบริหารความเสี่ยงของราคาสินค้าเกษตรในตลาดสินค้าเกษตรล่วงหน้านั้นก็เป็นอีกทางเลือกหนึ่งที่จะช่วยให้ผู้ที่อยู่ในภาคเกษตรสามารถสร้างเครื่องป้องความผันผวนของราคาสินค้าด้วยตนเองด้วยวิธีนี้ผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถกำหนดราคาที่ต้องการล่วงหน้าเพื่อควบคุมราคาวัตถุดิบ หรือควบคุมราคาขายนั่นคือการควบคุมผลกาไรในอนาคต เกษตรกรทุกสาขาคงจะตระหนักดีแล้วว่าปัจจุบันสถานการณ์ภัยธรรมชาติ โรคแมลงศัตรูพืช แสดงผลอย่างชัดเจนซึ่งก็เป็นผลกระทบจากภาวะโลกร้อน ทาให้ภัยธรรมชาติรุนแรงขึ้น แมลงศัตรูพืชมีความต้านทานโรคและขยายพันธุ์ได้รวดเร็วมากขึ้นเกษตรกรควรเตรียมพร้อมรับมือกับสถานการณ์ต่างๆ(7) เหล่านี้ไว้แล้ว รัฐบาลมีนโยบายตั้งเขตการค้าเสรี

(Free Trade Area : FTA) กับประเทศต่าง ๆ อาทิ จีน บาห์เรนอินเดีย ออสเตรเลีย สหรัฐฯ ญี่ปุ่น และเปรู นั้นได้มีผลกระทบจากการทาเขตการค้าเสรีต่อสินค้าเกษตรของไทย ซึ่งขณะนี้การเจรจากับประเทศต่างๆ เช่นเขตการค้าเสรีไทย-จีน ที่กำหนดให้มีการลดภาษีสินค้ากลุ่มแรกครอบคลุมสินค้าเกษตรที่เป็นสินค้าเกษตรประเภทผักและผลไม้รวมผลิตภัณฑ์ มันสาปะหลังซึ่งจะมีการลดภาษีระหว่างกันเหลือ 0% ทันที สาหรับข้อดีของเขตการค้าเสรีไทย-จีนนั้น เนื่องจากจีนเป็นตลาดใหญ่ เมื่อเทียบกับตลาดอื่นๆ และไทย เนื่องจากมีประชากรจานวนมากตลาดมีแนวโน้มสามารถรองรับมันสาปะหลังของไทยได้อีกมาก อีกทั้ง สามารถทดแทนตลาดอียูซึ่งปัจจุบันส่งออกลดลง และไทยมีศักยภาพที่จะผลิตได้เพิ่มอีก ส่วนผลไม้เมืองร้อนไทยมีศักยภาพในการส่งออกได้หลายชนิดอาทิ ทุเรียน เงาะ ส้มโอ มังคุด โดยเฉพาะมังคุดนักท่องเที่ยวชาวจีนที่มาเมืองไทยเคยลองชิมแล้วเป็นที่ชื่นชอบมากเขตการค้าเสรีจึงเป็นแหล่ง รองรับผลไม้ไทยและมีโอกาสขยายตัวเพิ่มอีก ดังนั้นในภาคอุตสาหกรรม หรือ ภาควิสาหกิจชุมชน ในงานเกษตรส่วนใหญ่จะมีแนวโน้มปัญหาเรื่องของการจัดเก็บ และสินค้าเกษตรไม่เหมือนอุตสาหกรรมทั่วไปคือวัตถุดิบถ้าไม่แปรรูปแล้ว จะดูแลจัดเก็บให้คงความสดเหมือนเดิมนั้นเป็นไปได้ยาก บทความเรื่องนี้จึงอยากกล่าวถึงสมรรถนะผู้จัดการคลังสินค้าเกษตรในยุค 4.0 ว่าควรมีสมรรถนะด้านใดบ้าง ในเมื่อประเทศมีแนวโน้มในความต้องการเป็นผู้ผลิต ผู้ปฏิบัติจะต้องปรับตัวและวางแผนอย่างไร ทั้งกลุ่มภาคอุตสาหกรรม กลุ่มผู้ประกอบการขนาดเล็ก กลุ่มวิสาหกิจชุมชน และกลุ่มหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ จะต้องทำอย่างไรกับการเก็บสินค้า และวิธีการดูแลเพื่อขายต่อไป

สมรรถนะ (Competency) จะสามารถเพิ่มอะไรได้บ้าง

สมรรถนะ (Competency) คือ บุคลิกลักษณะของคนที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ความสามารถตลอดจนทักษะ ทัศนคติ ความเชื่อ และอุปนิสัย หรือกลุ่มของความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะของบุคคล ซึ่งสะท้อนให้เห็นจากพฤติกรรมในการทำงานที่แสดงออกมาของแต่ละบุคคลที่สามารถสังเกตเห็นได้ (ณรงค์วิทย์ แสนทอง. 2547) ซึ่งสมรรถนะในการทำงานของบุคคลเป็นสิ่งสำคัญต่อคุณภาพและประสิทธิภาพโดยรวมขององค์การ ดังจะเห็นได้จากแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบข้าราชการไทยที่มีนโยบายชัดเจนในการเพิ่มความสามารถของกำลังคนด้วยการกำหนดให้ข้าราชการได้รับการพัฒนาขีดความสามารถ (Competencies) ให้ได้อย่างน้อยร้อยละ 80 ภายในปี 2550 (สำนักงานคณะกรรมการการพัฒนาข้าราชการและพลเรือน. 2548) เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนและเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐบาล นอกจากนี้ยังมีการนำแนวคิดเรื่องสมรรถนะมาใช้ในการบริหารทรัพยากรบุคคลในเรื่องการคัดเลือก การพัฒนา และการบริหารผลงานเพื่อให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งคณะกรรมการพัฒนาข้าราชการพลเรือน ได้จัดทำโมเดลสมรรถนะสำหรับข้าราชการพลเรือนไทย ประกอบด้วยสมรรถนะ 2 ส่วน คือสมรรถนะ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Motivation) การบริการที่ดี (Service mind) การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (Expertise) จริยธรรม (Integrity) และความร่วมแรงร่วมใจ (Team Work) (สำนักงานคณะกรรมการการพัฒนาข้าราชการและพลเรือน. 2548)

สำหรับสมรรถนะหลัก (Core Competency) หมายถึง ความสามารถหลักที่สะท้อนให้เห็นถึงพฤติกรรมของคนที่จะช่วยสนับสนุนให้องค์การสามารถบรรลุเป้าหมาย และภารกิจตามวิสัยทัศน์ที่กำหนด หรือเป็นลักษณะพฤติกรรมของคนที่สะท้อนให้เห็นถึง ความรู้ ทักษะและคุณลักษณะเฉพาะของคนในทุกระดับและทุกกลุ่มงานที่องค์การต้องการให้มี (อาภรณ์ ภู่วิทยพันธุ์. 2547) อย่างไรก็ตามขั้นตอนในการกำหนดสมรรถนะจะต้องกำหนดสมรรถนะหลักก่อน เพราะถือว่าเป็นสิ่งจำเป็นที่ทุกตำแหน่งในองค์การต้องมี (เพ็ญจันทร์ แสนประสาน. 2547) โดยมีเกณฑ์ในการกำหนดสมรรถนะหลัก ดังนี้ คือ ต้องเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด (The most impact) และมีผลกระทบต่อองค์การมากที่สุด (The Organization Impact) นอกจากนี้การกำหนดสมรรถนะหลักจะต้องสอดคล้องกับความสามารถหลักขององค์การ (Organization Competence) (เกริกเกียรติ ศรีเสริมโชค.2546) การกำหนดสมรรถหลักจะช่วยทำให้ผู้บริหารได้ทราบถึงความรู้ความสามารถพื้นฐานที่จำเป็นของบุคลากรซึ่งปัจจุบันได้มีการนำแนวคิดเรื่องสมรรถนะโดยเฉพาะอย่างยิ่งสมรรถนะหลักมาใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารงานด้านทรัพยากรมนุษย์ เช่น ใช้ในการเลือกบุคคลเข้าทำงาน ใช้ในการพัฒนาฝึกอบรม ใช้ในการเลื่อนระดับปรับตำแหน่งใช้ในการโยกย้ายตำแหน่งหน้าที่งาน ใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน และใช้ในการบริหารผลตอบแทน เป็นต้น อย่างไรก็ตามใน

การกำหนดสมรรถนะที่ชัดเจนจะเป็นหนทางนำไปสู่การสร้างกิจกรรมในการปฏิบัติงานได้อย่างสมบูรณ์โดยต้องอยู่บนพื้นฐานของความเป็นจริง (Hall and Jones.1978 อ้างถึงในกุลยา ตันติผลชีวะ. 2532)

มีนักวิชาการหลากหลายภาคส่วนทั้งภายในและภายนอกประเทศได้ให้ความหมายของคำว่าสมรรถนะ (Competency) ไว้มากมาย โดยสรุปได้ดังนี้

ธำรงศักดิ์ คงคาสวัสดิ์ (2552) สมรรถนะ คือ คุณลักษณะ เช่น ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ ทักษะ ทัศนคติ ความเชื่อ ตลอดจนพฤติกรรมของบุคคลที่จะสามารถปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จ

เพ็ญจันทร์ แสนประสาน และคณะ (2548) กล่าวถึงสมรรถนะว่าเป็นความสามารถที่เป็นปัจจัยในส่วนสำคัญที่ผลักดันให้บุคคลสามารถปฏิบัติกิจกรรมต่างๆให้บรรลุผลสำเร็จได้ โดยมีองค์ประกอบในการผลักดัน 4 องค์ประกอบคือ

1. ความรู้ (Knowledge) เป็นองค์ประกอบเฉพาะด้านของบุคคลในด้านนั้นๆ
2. ทักษะ (Skills) ความสามารถที่บุคคลนั้นกระทำได้ดี
3. ทัศนคติ (Attitude) ความเชื่อมั่นในตนเองและความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณะของตน
4. แรงขับภายใน (Motives) เป็นแรงขับเคลื่อนที่ทำให้บุคคลมุ่งไปสู่สิ่งที่เป็นเป้าหมายของคน

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2548) ได้กล่าวไว้ว่า สมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่ทำให้บุคลากรในองค์กรนั้นปฏิบัติงานได้โดดเด่นกว่าบุคลากรคนอื่นๆ โดยบุคลากรเหล่านี้จะแสดงคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมดังกล่าวได้มากกว่าเพื่อนร่วมงานคนอื่นๆในสถานการณ์ที่หลากหลาย ซึ่งสมรรถนะระบบข้าราชการพลเรือนไทยประกอบไปด้วย 2 ส่วนคือ สมรรถนะหลักสำหรับข้าราชการพลเรือนทุกคน (Core Competence) ประกอบด้วย 5 สมรรถนะ คือ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Motivation) บริการที่ดี (Service Mind) การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (Expertise) จริยธรรม (Integrity) ความร่วมแรงร่วมใจ (Teamwork) และสำหรับสมรรถนะข้าราชการประจำสำหรับแต่ละกลุ่มงาน (Functional Competence)

ดนัย เทียนพุฒ (2546) ได้สรุปนิยามของสมรรถนะ หรือความสามารถที่มีระดับผลได้สูงที่สุด 2 นิยามด้วยกันคือ

1. นิยามสมรรถนะที่ครอบคลุมในเรื่องความรู้/ประสบการณ์, ทักษะและแรงขับ/ทัศนคติ/สไตล์หรือในรูปการรวมของคุณลักษณะส่วนบุคคล (Bundles of Attributes) หรือในรูปของ KSA ได้แก่ ความรู้ ทักษะ และทัศนคติ โดยระดับผลได้ของนิยามความสามารถ มีตั้งแต่ระดับน้อยปานกลาง และมาก

2. นิยามสมรรถนะในลักษณะของผลงานที่มีคุณค่าสูงสุด (Superior Performance) หรือผลลัพธ์ของความพยายามในงาน แสดงถึงระดับผลได้ตั้งแต่น้อย ปานกลาง สูง สูงที่สุด ดังนั้นสมรรถนะ Competency ก็คือความรู้ ทักษะ และพฤตินิสัยที่จำเป็นต่อการทำงานของบุคคลให้ประสบผลสำเร็จสูงกว่ามาตรฐานทั่วไป ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบหลัก 3 ประการดังนี้

1. ความรู้ (Knowledge) คือ สิ่งที่องค์กรต้องการให้ “รู้” เช่นความรู้ความเข้าใจในกฎหมายปกครอง

2. ทักษะ (Skill) คือ สิ่งที่องค์กรต้องการให้ “ทำ” เช่น ทักษะด้าน ICT ทักษะด้านเทคโนโลยีการบริหารสมัยใหม่ เป็นสิ่งที่ต้องผ่านการเรียนรู้ และฝึกฝนเป็นประจำจนเกิดเป็นความชำนาญในการใช้งาน

3. พฤตินิสัยที่พึงปรารถนา (Attributes) คือ สิ่งที่องค์กรต้องการให้ “เป็น” เช่นความใฝ่รู้ ความซื่อสัตย์ ความรักในองค์กร และความมุ่งมั่นในความสำเร็จ สิ่งเหล่านี้จะอยู่ลึกลงไปในจิตใจ ต้องปลูกฝังสร้างยากกว่าความรู้และทักษะ แต่ถ้าหากมีอยู่แล้วจะเป็นพลังผลักดันให้คนมีพฤติกรรมที่องค์กรต้องการ สมรรถนะในการปฏิบัติงานจึงหมายถึง รูปแบบของพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงถึงความชำนาญในการปฏิบัติงาน หรือกระทำกิจกรรมใด ๆ ก็ตามได้อย่างมีประสิทธิภาพสูง ซึ่งเป็นผลจากการที่บุคคลเรียนรู้ได้รับประสบการณ์หรือการอบรมและมีการพัฒนาด้วยตนเอง

Mc Clelland (1973 : 14) ได้กล่าวไว้ว่า สมรรถนะ หมายถึง บุคลิกที่ซ่อนอยู่ภายในบุคคล ซึ่งซึ่งเป็นบุคลิคเฉพาะที่สามารถผลักดันให้บุคคลนั้นสามารถสร้างผลการปฏิบัติงานที่ดี หรือตามที่กำหนดในงานที่ตนรับผิดชอบ

Parry (1997 : 16) ได้กล่าวไว้ว่า สมรรถนะ หมายถึง กลุ่มขององค์ความรู้ (knowledge) ทักษะ(Skill) และคุณลักษณะ (attributes) ที่มีความสัมพันธ์กับผลของการปฏิบัติงานนั้นๆ และสามารถวัดผลเทียบกับมาตรฐานที่เป็นที่ยอมรับ และเป็นสิ่งที่สามารถเสริมสร้างขึ้นได้ โดยผ่านการฝึกอบรมและการพัฒนา

Boyatzis (1982 : 1) ได้กล่าวไว้ว่า สมรรถนะ หมายถึง เป็นความสามารถในการทำงานหรือเป็นคุณลักษณะที่อยู่ภายในตัวบุคคลที่นำคุณลักษณะนั้นไปสู่การปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพ

Boam and Sparrow (1992) ได้กล่าวไว้ว่า สมรรถนะ หมายถึง ลักษณะในเชิงพฤติกรรมเฉพาะของบุคคลที่จำเป็นต้องมีในการปฏิบัติงานในตำแหน่งนั้นๆ เพื่อให้การปฏิบัติที่ได้รับมอบหมายนั้นสำเร็จลุล่วง

David Mc Clelland (1993) ให้ความหมาย สมรรถนะ (Competency) หมายถึง บุคลิกลักษณะที่ซ่อนอยู่ภายในปัจเจกบุคคล ซึ่งสามารถผลักดันให้ปัจเจกบุคคลนั้นสร้างผลการปฏิบัติงานที่ดีหรือตามเกณฑ์ที่กำหนดในงานที่ตนรับผิดชอบ

Spencer and Spencer (1993) ได้กล่าวไว้ว่า สมรรถนะ หมายถึง บุคลิกที่สำคัญในความแตกต่างของบุคคล ซึ่งเป็นเหตุผลหลักที่ส่งผลให้บุคคลนั้นสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ หรือมีการปฏิบัติงานได้ผลงานอย่างดีเยี่ยม

Arnauld de Nadaillac (2003) ได้กล่าวไว้ว่า สมรรถนะ หมายถึง การใช้ความสามารถที่ต้องใช้การลงมือปฏิบัติเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ซึ่งเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดองค์ความรู้ การเรียนรู้ทักษะและลักษณะนิสัยบุคลิกภาพด้านต่างๆซึ่งการเรียนรู้สิ่งเหล่านั้นสามารถนำมาใช้แก้ไขสถานการณ์ต่างๆได้

David D.Dubois, William J.Rothwell (2004) ได้กล่าวไว้ว่า สมรรถนะ หมายถึง คุณสมบัติที่ทุกบุคคลมีอยู่แล้วและสามารถนำคุณสมบัติเหล่านั้นไปใช้ได้อย่างเหมาะสม เพื่อต้องการให้ผลการปฏิบัติงานนั้นบรรลุตามเป้าหมาย ซึ่งคุณสมบัติเหล่านั้นได้แก่ ความรู้ บุคลิกภาพ ทักษะ แรงจูงใจ ตลอดจนรูปแบบและวิธีการคิด รวมถึงการกระทำและความรู้สึก

ณัฐพงษ์ แต้มแก้ว (2558) คือ ได้กล่าวไว้ว่า สมรรถนะ (Competency) หมายถึง คุณลักษณะและพฤติกรรมของผู้บริหารที่แสดงถึงการบูรณาการความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะส่วนบุคคลในด้านการบริหาร

จากความหมายของคำว่า สมรรถนะ ดังกล่าวข้างต้นนี้ สามารถนำมาสรุปเป็นความหมายของสมรรถนะที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้ คือ สมรรถนะ (Competency) หมายถึง คุณลักษณะและพฤติกรรมของผู้บริหารที่แสดงถึงการบูรณาการความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะส่วนบุคคลในด้านการบริหารและการจัดการในการปฏิบัติงานที่สามารถนำความสมารถนั้นมาประยุกต์ใช้ในการบริหารงานและการปฏิบัติงานในคลังสินค้าเกษตรได้ เนื่องผู้จัดการคลังสินค้าเกษตรต้องการความรู้ในด้านสินค้าที่เชี่ยวชาญเฉพาะงาน และสามารถนำมาประยุกต์กับในส่วนของหน้างานนั้นได้

องค์ประกอบและแนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ

สำหรับนักวิชาการหลายๆ ท่านได้นำเสนอองค์ประกอบของสมรรถนะที่มีความแตกต่างกันไปแต่ละแนวคิดดังนี้

Virtanen (1996 : 56) เป็นกลุ่มนักคิดยุคการบริหารการจัดการสมัยใหม่ได้กล่าวถึงคำว่าสมรรถนะว่าประกอบไปด้วยองค์ประกอบ 2 ส่วน คือ ส่วนที่เป็นสมรรถนะค่านิยม (Value Competency) ซึ่งเป็นการแสดงถึงการบรรลุเป้าหมายด้วยการกระทำ ได้แก่ มูลเหตุจูงใจ และมโนภาพของตนเอง และองค์ประกอบที่สองเป็นสมรรถนะในด้านการทำงาน (Instrumental Competency) แสดงถึงนั้นตอนและแนวทางรวมถึงวิธีการในการกระทำได้แก่ ทักษะความรู้เฉพาะ และความชำนาญเฉพาะ

McClelland (1973) หลักตามแนวคิดของแมคเคิลแลนด์มีอยู่ 5 ส่วนคือ

1. ด้านองค์ความรู้ (Knowledge) คือ ความรู้เฉพาะในเรื่องที่ต้องรู้ เป็นความรู้ที่เป็นสาระสำคัญ เช่น ความรู้ด้านคลังสินค้า ด้านการขนส่ง เป็นต้น

2. ด้านทักษะ (Skill) คือ สิ่งที่ต้องการให้ทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทักษะที่เกิดได้นั้นมาจากพื้นฐานทางความรู้ สามารถปฏิบัติได้อย่างแคล่วคล่องว่องไวและสามารถถ่ายทอดองค์ความรู้ได้

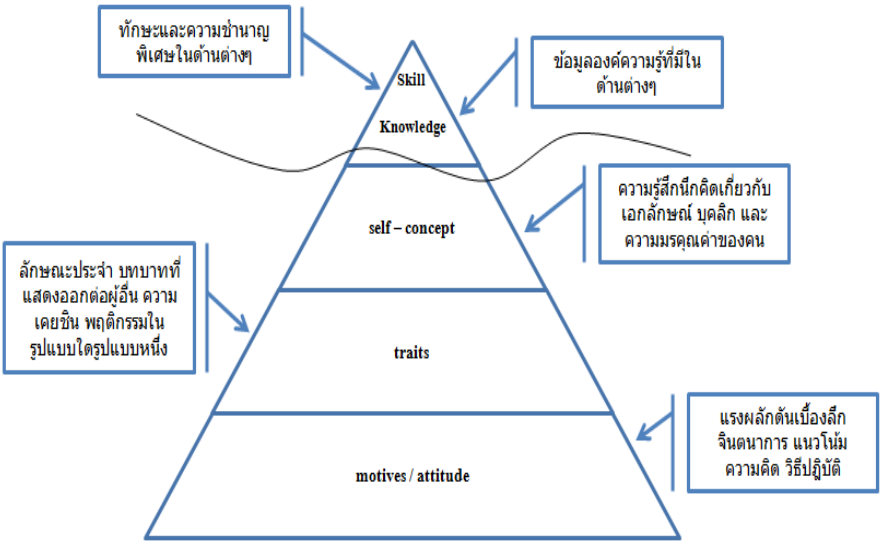
3. แนวความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง (Self – Concept) คือ เจตคติ ค่านิยม และความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตน หรือความมั่นใจในตนเอง

4. ลักษณะประจำตัวของบุคคล (Traits) เป็นสิ่งที่อธิบายถึงภาพลักษณ์ของบุคคลนั้นว่าเป็นบุคคลที่น่าเชื่อถือ หรือมีลักษณะเป็นผู้นำ

5. แรงจูงใจ / เจตคติ (Motives / Attitude) เป็นแรงจูงใจ ซึ่งทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่มุ่งไปสู่เป้าหมายความสำเร็จ

จากทั้ง 5 ส่วนจากแนวคิดของแมคเคิลแลนด์ดังกล่าวข้างต้นแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ในเชิงอธิบายเปรียบเทียบดังภาพ

ภาพที่ 1 Iceberg Model สมรรถนะของ McClelland



ที่มา (McClelland. 1973)

จากภาพที่ 1 อธิบายได้ว่า Iceberg Model สามารถแบ่งได้ 2 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 ส่วนที่อยู่เหนือน้ำมองเห็นได้ง่าย หรือส่วนที่พัฒนาได้ง่าย Skill และ Knowledge อยู่ส่วนบน หมายถึงว่า ทั้ง Skill และ Knowledge สามารถพัฒนาขึ้นได้ไม่ยาก จะโดยวิธีการศึกษาค้นคว้า หรือประสบการณ์ตรง และมีการฝึกฝนจนเกิดความชำนาญ มีรายละเอียดดังนี้

1. ทักษะ (Skill) หมายถึง สิ่งที่บุคคลรู้และสามารถทำได้เป็นอย่างดีในการทำงานในคลังสินค้าเกษตร เช่น ทักษะการอ่านทักษะการฟัง ทักษะในการขับรถ เป็นต้น

2. ความรู้ (Knowledge) หมายถึง สิ่งที่บุคคลรู้และเข้าใจในหลักการ แนวคิดเฉพาะด้าน เช่น การจัดเก็บสินค้าคลังคลังของวัตถุดิบการเกษตร การจัดเก็บสินค้าระหว่ากรับวนการผลิตสินค้าเกษตรทั้งเก็บวัตถุดิบไว้ผลิตต่อหรืออยู่ในระหว่างกระบวนการ การจัดเก็บสินค้าสำเร็จรูปของสินค้าเกษตร เป็นต้น

ส่วนที่ 2 ส่วนที่อยู่ใต้น้ำมองเห็นได้ยากเนื่องจากเป็นส่วนที่ซ่อนอยู่ภายในตัวบุคคล เป็นส่วนที่พัฒนายากที่สุด มีรายละเอียดดังนี้

1. บทบาททางสังคม (Social Role) หมายถึง สิ่งที่บุคคลต้องการสื่อให้บุคคลอื่นในสังคมเห็นว่าตัวเขามีบทบาทอย่างไรต่อสังคม เช่น ชอบช่วยเหลือผู้อื่น เป็นต้น

2. ภาพพจน์ที่รับรู้ตัวเอง หมายถึง ภาพพจน์ที่บุคคลสมองตัวเองว่าเป็นอย่างไร เช่น เป็นผู้นำ เป็นผู้เชี่ยวชาญ เป็นศิลปิน เป็นต้น

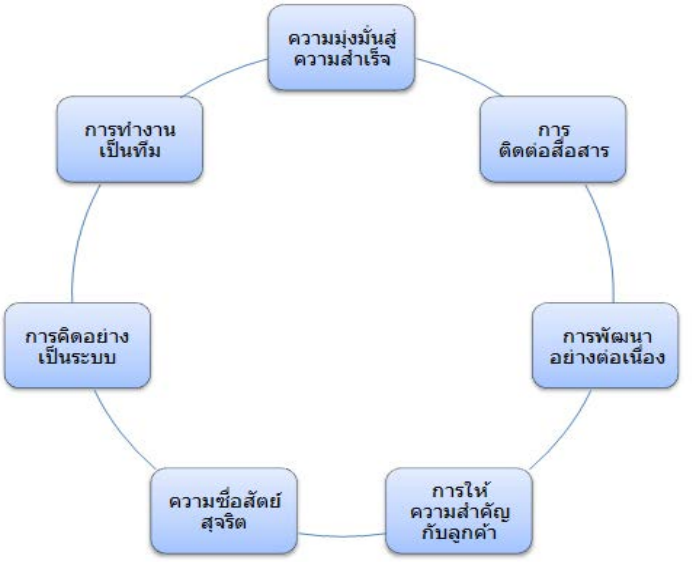
3. อุปนิสัย หมายถึง ลักษณะนิสัยใจคอของบุคคลที่เป็นพฤติกรรมถาวร เช่น เป็นนักกีฬาที่ดี เป็นคนใจเย็น เป็นคนอ่อนน้อมถ่อมตน เป็นต้น

สรุปได้ว่า ส่วนที่อยู่เหนือน้ำหรือเปลือกนอกในด้านขององค์ความรู้หรือทักษะสามารถที่จะพัฒนาง่าย เพราะสมรรถนะด้านความรู้และทักษะนี้มีแนวโน้มที่จะพัฒนาคุณลักษณะผู้จัดการคลังสินค้าเกษตรจะสามารถสังเกตเห็นและวัดได้ ดังนั้นองค์ความรู้และทักษะจึงสามารถพัฒนา ได้ง่ายที่สุดเพราะองค์กรจะพัฒนาเมื่อไหร่ก็ได้ ส่วนสมรรถนะที่อยู่ใต้น้ำหรืออยู่ในส่วนที่ซ่อนเร้นอยู่ลึกๆ ภายใน ตัวบุคคล ได้แก่แรงจูงใจ อุปนิสัย และอัตมโนทัศน์ สมรรถนะเหล่านี้ยากต่อการวัดและพัฒนา บางครั้งสมรรถนะบางอย่างสามารถสังเกตเห็นได้ บางครั้งก็ซ่อนเร้นอยู่ภายใน ซึ่งสามารถ เปลี่ยนแปลง/พัฒนาได้ด้วยการฝึกอบรม หรือพัฒนาโดยการให้ ประสบการณ์ทางบวกแก่บุคคล แต่ก็เป็นสิ่งที่พัฒนาค่อนข้างยากและต้องใช้เวลานาน

ประเภทและรูปแบบของสมรรถนะ

นักวิชาการหลายท่านได้ให้ทรรศนะที่แตกต่างกันออกไป โดยรูปแบบของสมรรถนะ (Competency Model) ตามรูปแบบของ McClelland (Mc Clelland. 1973 : 57 -83) ประกอบด้วย

1. สมรรถนะหลัก (Core Competency) เป็นสมรรถนะตัวบุคคลที่ทุกองค์กรต้องถือเป็นรูปแบบเดียวกัน เพื่อให้สอดคล้องกับพันธกิจและวิสัยทัศน์ขององค์กร 7 ประการ ได้แก่



ภาพที่ 3 วิสัยทัศน์และองค์กร 7 ประการ
ที่มา (McClelland. 1973)

1.1 ความมุ่งมั่นสู่ความสำเร็จ (Achievement Orientation) ได้แก่ ความกระตือรือร้น (Energetic), การทุ่มเทให้กับงาน (Dedication to Work), ทัศนคติเชิงบวกต่องาน (Positive Attitude to work), ความรับผิดชอบต่อหน้าที่ (Accountability) , ความผูกพันต่อองค์กร (Commitment)

1.2 การติดต่อสื่อสาร (Communication) ได้แก่ มนุษยสัมพันธ์ (Puplic Relations), การเจรจาต่อรอง (Negotiation)

1.3 การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) ได้แก่ การพัฒนาศักยภาพคน (Caring and Developing Others)

1.4 การให้ความสำคัญกับลูกค้า (Customer Focus)

1.5 ความซื่อสัตย์สุจริต (Integrity)

1.6 การคิดอย่างเป็นระบบ (System Thinking) ได้แก่ การวางแผนงานและการจัดการ (Planning and Organizing)

1.7 การทำงานเป็นทีม (Team Work) ได้แก่ การให้ความร่วมมือ (Cooperation), การควบคุมอารมณ์ (Emotional Control) , ความอดทนอดกลั้น (Endurable and Tolerable) , การปรับตัว (Adaptability) , การยืดหยุ่น (Flexibility)

2. สมรรถนะด้านวิชาชีพ (Professional Competency) เป็นส่วนเฉพาะของแต่ละวิชาชีพซึ่งจะกำหนดสมรรถนะไว้ในแต่ละสาขาวิชาชีพว่า บุคคลในวิชาชีพนั้นควรมีสมรรถนะหรือคุณลักษณะอย่างไร เช่น ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับองค์กร (Organization) อดทนต่อความกดดันในการปฏิบัติงาน (Tolerance for Stress) และการควบคุมตนเอง (Self Control)

3. สมรรถนะเชิงเทคนิค (Technical Competency)เป็นความสามารถในการปฏิบัติงานตามลักษณะเฉพาะแต่ละกิจกรรมในการปฏิบัติการด้านคลังสินค้าที่จำเป็นในวิชาชีพ ได้แก่ ความคิดเชิงวิเคราะห์ (Analytical Thinking) การใช้เทคโนโลยี (IT Application) การใส่ใจในเรื่องคุณภาพ (Quality focus) และความชำนาญด้านเทคนิค (Technical Expertise)

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2547) ได้กำหนดต้นแบบสมรรถนะ (Competency Model) ของระบบข้าราชการไทยซึ่งได้มาจากข้อมูล 3 ส่วนคือ ส่วนที่ 1 จัด Competency Expert Panel Workshop ส่วนที่ 2 แบบสำรวจที่ส่งให้ข้าราชการตอบจำนวนกว่า 60,000 ชุด ทั่วประเทศ ส่วนที่ 3 คือ ข้อมูล Competency Best Practice ขององค์กรภาครัฐในต่างประเทศ ซึ่งข้อมูลทั้งสามส่วนนี้เป็นต้นแบบของสมรรถนะสำหรับข้าราชการไทย จะประกอบด้วย 2 ส่วน คือ สมรรถนะหลัก (Core Competency) และสมรรถนะประจำกลุ่มงาน (Functional Competency)

1. สมรรถนะหลัก (Core Competency) คือ คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมร่วมของตำแหน่งข้าราชการพลเรือนทุกตำแหน่ง เพื่อหล่อหลอมพฤติกรรมและค่านิยมที่พึงประสงค์ร่วมกัน จะประกอบด้วย

1.1 การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Motivation) หมายความว่า การที่ข้าราชการมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติหน้าที่ให้ได้มาตรฐานหรือให้เกินจากมาตรฐานที่มีอยู่ โดยมาตรฐานนี้อาจเป็นผลมาจากการปฏิบัติงานที่ผ่านมาหรือเกณฑ์วัดผลสัมฤทธิ์ที่ส่วนราชการกำหนดขึ้น รวมไปถึงการคิดพัฒนาผลงานใหม่ด้วย

1.2 บริการที่ดี (Service Mind) หมายความว่า การที่ข้าราชการตอบสนองความต้องการของประชาชนและหน่วยงานอื่นๆ ด้วยความตั้งใจและความพยายามของข้าราชการ

1.3 การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (Expertise) หมายความว่า หมั่นฝึกฝนค้นคว้าหาความรู้ รวมถึงการประยุกต์องค์ความรู้ในเชิงวิชาการและการนำเทคโนโลยีต่างๆ เข้ามาใช้งาน เพื่อการพัฒนาความรู้ความสามารถให้ตนเองเพื่อเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติหน้าที่

1.4 จริยธรรม (Integrity) การใช้หลักแนวทางวิชาชีพอย่างถูกต้อง โดยมุ่งประโยชน์ของชาติมาก่อนประโยชน์ของตน ด้วยหลักกฎหมาย คุณธรรมและจริยธรรม เพื่อธรรมรงค์ศักดิ์ศรีแห่งอาชีพของข้าราชการ

1.5 ความร่วมมือร่วมใจ (Teamwork) การปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจและให้ความร่วมมือกับผู้อื่นหรือส่วนหนึ่งของทีมงาน หน่วยงาน หรือองค์กรโดยรักษาความสัมพันธ์กับสมาชิกในทีม

2. สมรรถนะประจำกลุ่มงาน (Functional Competency) หมายความว่า การสนับสนุนจากกลุ่มงานเพื่อให้ข้าราชการได้แสดงความสามารถและพฤติกรรมได้เหมาะสมกับหน้าที่และส่งเสริมให้ข้าราชการปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น

สรุปได้ว่า จากการทบทวนวรรณกรรมต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นคุณสมบัติผู้จัดการคลังสินค้าในอุตสาหกรรมยานยนต์ หรือทางด้านการขนส่ง หรือโลจิสติกส์ สามารถกล่าวได้ว่า สมรรถนะสามารถแบ่งออกเป็น 3 ประเภทหลัก คือ ประเภทแรก สมรรถนะหลัก เป็นคุณลักษณะของพนักงานที่ทุกองค์กรต้องการถือเป็นรูปแบบเดียวกัน เพื่อให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้บรรลุเป้าหมายขององค์การ อาทิ ความรู้เกี่ยวกับงาน ความซื่อสัตย์ การเจรจาต่อรอง และการให้ความสำคัญกับลูกค้าส่วนนี้เป็นส่วนสำคัญในการทำงาน และมีความจำเป็นอย่างยิ่งต่อการพัฒนาองค์กร รวมถึงการพัฒนาประเทศ เป็นต้น ประเภทที่ 2 คือ สมรรถนะตามสายงาน ซึ่งเป็นคุณลักษณะที่พนักงานที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งต่าง ๆ ควรมีเพื่อให้งานสำเร็จ และประเภทสุดท้าย คือ สมรรถนะส่วนบุคคล แสดงให้เห็นคุณลักษณะของบุคคลในด้านความรู้ ทักษะ ทัศนคติ ความเชื่อ และอุปนิสัยที่ทำให้งานที่ต้องใช้ความสามารถเฉพาะนั้นๆ สำเร็จได้

ประโยชน์ของสมรรถนะ

ณรงค์วิทย์ แสนทอง (2547 : 11-16) ได้กล่าวถึง สมรรถนะว่ามีประโยชน์ดังนี้

1. ช่วยสนับสนุนวิสัยทัศน์ ภารกิจ และกลยุทธ์ขององค์การ สมรรถนะหลัก (Core Competency) นั้นจะช่วยในการสร้างกรอบแนวคิด พฤติกรรม ความเชื่อ ทัศนคติของคนในองค์การให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับวิสัยทัศน์ ภารกิจและกลยุทธ์ขององค์การ และสมรรถนะหลัก เปรียบเสมือนตัวเร่งปฏิกิริยาให้เป้าหมายต่าง ๆ บรรลุเป้าหมายได้ดีและเร็วยิ่งขึ้น

2. การสร้างวัฒนธรรมองค์การ (Corporate Culture) ถ้าองค์การใดไม่ได้ออกแบบวัฒนธรรมโดยรวมขององค์การไว้ อยู่ไปนานๆ พนักงานหรือบุคลากรจะสร้างวัฒนธรรมองค์การขึ้นมาเองโดยธรรมชาติ ซึ่งวัฒนธรรมองค์การที่เกิดขึ้นเองตามธรรมชาตินี้ อาจจะมีบางอย่างสนับสนุนหรือเอื้อต่อการดำเนินธุรกิจขององค์การ แต่วัฒนธรรมบางอย่างอาจจะเป็นปัญหาอุปสรรคต่อการเติบโตขององค์การ ดังนั้นสมรรถนะหลัก จึงมีประโยชน์ต่อการกำหนดวัฒนธรรมองค์การ

3. เป็นเครื่องมือในการบริหารงานด้านทรัพยากรมนุษย์ เช่น การคัดเลือกบุคลากร (Recruitment) ช่วยให้การคัดเลือกคนเข้าทำงานถูกต้องมากขึ้น การพัฒนาและฝึกอบรม (Training & Development) การเลื่อนระดับปรับตำแหน่ง (Promotion) การโยกย้ายตำแหน่งหน้าที่ (Rotation) การประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance Appraisal) การบริหารผลตอบแทน (Compensation)

สถาบันธัญญารักษ์ (2548 : 7-8) ได้กล่าวถึงระบบสมรรถนะ ว่ามีพื้นฐานมาจากการมุ่งเสริมสร้างความสามารถให้ทรัพยากรบุคคล โดยมีความเชื่อที่ว่า เมื่อพัฒนาคนให้มีความสามารถแล้ว คนจะใช้สามารถที่มีไปผลักดันให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย ดังนั้นการนำระบบสมรรถนะมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด จึงควรมุ่งพัฒนาทรัพยากรบุคคลขององค์กรเป็นหัวใจสำคัญ และในขั้นตอนการพัฒนาระบบสมรรถนะนั้น องค์กรจะต้องตระหนักว่ากำลังวางแผนพัฒนาบุคลากรในระยะยาว เสมือนกับการวางแผนธุรกิจ ซึ่งจะต้องพิจารณาจุดอ่อน จุดแข็ง ตลอดจนแนวทางที่จะทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย ตามกลยุทธ์ที่กำหนดไว้ แล้วพิจารณาว่าบุคลากรในองค์กรต้องมีความสามารถอย่างไร จึงจะทำให้องค์กรเหนือกว่าคู่แข่ง และบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ นอกจากนี้ ระบบสมรรถนะยังช่วยสนับสนุนวิสัยทัศน์ พันธกิจ และกลยุทธ์ขององค์กร นั่นคือ สมรรถนะหลัก (Core Competency) จะช่วยในการสร้างกรอบแนวคิด พฤติกรรม ความเชื่อ ทัศนคติ ของคนในองค์กรให้เป็นไปในทิศทาง เดียวกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ และกลยุทธ์ขององค์กร ซึ่งสมรรถนะหลักนี้จะเปรียบเสมือนตัวเร่งปฏิกิริยาให้เป้าหมายต่างๆ บรรลุได้ดีและเร็วยิ่งขึ้นและการนำระบบสมรรถนะมาเป็นพื้นฐานในการบริหารทรัพยากรบุคคลนั้น จะทำให้องค์ประกอบต่างๆ ขององค์การบริหารทรัพยากรบุคคลไม่ว่าจะเป็นการคัดเลือกและสรรหา การประเมินผลการปฏิบัติงาน การบริหารจัดการในเรื่องของความก้าวหน้า หรือการพัฒนาบุคลากรให้เป็นไปในทิศทางและสอดคล้องกับพื้นฐานเดียวกัน โดยเน้นที่ศักยภาพและคุณลักษณะของบุคคลที่เราต้องการสร้าง และพัฒนาองค์กร ซึ่งจะมีความสัมพันธ์กับกลยุทธ์ เป้าหมายของผลการดำเนินงาน วัฒนธรรม และวิสัยทัศน์ขององค์กร

นอกจากนี้จะเห็นได้ว่าการนำระบบสมรรถนะเข้ามาเป็นพื้นฐานในการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลนั้น ยังคงมีผลทำให้กระบวนการต่างๆ ในการบริหารทรัพยากรบุคคลนั้นสอดคล้องและสนับสนุนต่อกลยุทธ์ขององค์กรด้วย ทั้งนี้อันเนื่องมาจากการกำหนดสมรรถนะที่สำคัญต่อองค์กรนั้น มีจุดเริ่มต้นจากการวิเคราะห์กลยุทธ์และเป้าหมาย ทางธุรกิจขององค์กร ซึ่งทำให้สามารถกำหนดศักยภาพและความสามารถของบุคลากรที่เป็นที่ต้องการขององค์กรได้

สรุปได้ว่า สมรรถนะ มีประโยชน์ในการสร้างกรอบแนวคิดในการกำหนดคุณสมบัติผู้จัดการคลังสินค้าที่พึงประสงค์ในภาคการเกษตร 4.0 ซึ่งสามารถกำหนดการดู พฤติกรรม ความเชื่อ ทัศนคติของคุณลักษณะผู้จัดการให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับวิสัยทัศน์ ภารกิจและกลยุทธ์ขององค์การ ช่วยให้การคัดเลือกคนเข้าทำงานถูกต้องมากขึ้น รวมถึงการนำคุณสมบัติมาพัฒนาเป็นคู่มือเพื่อนำมาใช้ในการจัดทำเส้นทางความก้าวหน้าในการพัฒนาและฝึกอบรมบุคลากร และใช้ในการพิจารณาความเหมาะสมในการดำรงตำแหน่งที่สูงขึ้นไป รวมถึงช่วยในการโยกย้ายตำแหน่งหน้าที่ การประเมินผลการปฏิบัติงาน และการจ่ายผลตอบแทนตามระดับที่เหมาะสม ซึ่งจะมีผลทำให้กระบวนการต่างๆ ในการบริหารทรัพยากรบุคคลนั้นสอดคล้องและสนับสนุนต่อกลยุทธ์ขององค์กรด้วย

เอกสารอ้างอิง (References)

ฐาปนา บุญหล้า และคณะ (2555). **<u>การจัดการโลจิสติกส์ : มิติซัพพลายเชน</u>**. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น.

ฐิตารีย์ สาริกัน. (2553). ประสิทธิภาพการจัดการคลังสินค้า. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย, วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก.

ณรงค์วิทย์ แสนทอง. (2547). มารู้จัก Competency กันเถอะ. กรุงเทพมหานคร: เอช อาร์ เซ็นเตอร์.

_____. (2545). การบริหารงานทรัพยากรมนุษย์สมัยใหม่ ภาคปฏิบัติ. กรุงเทพฯ : เอช อาร์ เซ็นเตอร์.

ดนัย เทียนพุฒ. (2546). Core human competencies ความสามารถปัจจัยชนะของธุรกิจ และคน. กรุงเทพฯ บริษัทนาโกต้า จำกัด.

ดำรงค์ งามประเสริฐ. (2550). กลยุทธ์การบริหารโลจิสติกส์และโซ่อุปทานของบริษัทพีแซท

คัสสัน (ประเทศไทย). วิทยานิพนธ์วิทยาการจัดการมหาบัณฑิต, สาขาวิชาแขนงวิชาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ดวงจันทร์ ทิพย์ปรีชา. (2548). ศักยภาพความสามารถในการบริหารทรัพยากรบุคคลทางการพยาบาล. กรุงเทพมหานคร: พี.เอ.ลิฟวิ่ง

ทวีศักดิ์ เทพพิทักษ์. (2550). การจัดการโลจิสติกส์และซัพพลายเชน. กรุงเทพฯ: ออฟเซ็ท ครีเอชั่น.

ทองสง่า ผ่องแผ้ว. (2548). เทคนิคเดลฟาย. มหาสารคาม : ศูนย์พัฒนาทรัพยากรการศึกษา, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

ธนิต โสรัตน์. (2552). คู่มือการจัดการคลังสินค้าและการกระจายสินค้า. กรุงเทพฯ: วี-เซิร์ฟ โลจิสติกส์.

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

อนุชัย รามวรังกูร. (2550). การพัฒนาสมรรถนะนักทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมยานยนต์. ปริญญาศิลปศาสตรดุษฎีบัณฑิต (อาชีวศึกษา), บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

อรุณ บริรักษ์. (2553). Distribution logistics: Tesco Lotus. **โลจิสติกส์ไทยแลนด์**. *9*(97). 43-50.

อรุณ บริรักษ์ และคณะ. (2547). การบริหารการจัดการคลังสินค้าในประเทศไทย. กรุงเทพฯ : ไอทีแอล เทรด มีเดีย.

อานนท์ ศักดิ์วรวิชญ์. (2547). แนวคิดเรื่องสมรรถนะ Competency: เรื่องเก่าที่เรายังหลงทาง. Chulalongkon Review, 16 (กค.-กย.), 57-52.

อุกกฤณ์ กาญจนเกตุ. (2543). การใช้ Competency ในการบริหารงานบุคคล. วารสารการบริหารคน, 21(4),19-22.

อุบลรัตน์ จันทร์เมือง. (2555). การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรวิทยาลัยการอาชีพวังสะพุง. วารสารประชาสัมพันธ์. วิทยาลัยการอาชีพวังสะพุง 20 เมษายน 2556.

Arnauld de Nadaillac. (2003). ความหมายของสมรรถนะ. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : http:// competency. rmutp.ac.th สืบค้น 5 กุมภาพันธ์ 2557.

Boam, R. and Sparrow, P. (1992). **Designing and Achieving Competency.** McGraw-Hill,Reading.

Boyatzis, R.E. (1982). The competent manager: a model for effective performance. London: Wiley.

Certo, C.S. (2000). Modern Management. New Jersey : Prentice Hall.

Charles, G.P. (2002). Considerations in order picking zone configuration. Journal of Operation and Production Management, Vol. 22, No.7, pp. 793-805, Available

De Cenzo, David A. and Stephen P. Robbin. (1997). Human Resource Management. 5th ed. New York : John Wiley & Sons, Inc.

Dubois D. David, Rothwell J. William. (2004). Competency – Based Human Resource Management. Davies – Black Publishing, California.

Hair, J., Blak, W.C., Barbin, B.J., Anderson, R.E., & Tatham, R.L. (2010). Multivariate data analysis. New Jersey: Upper Sandle River, Prentice Hall, p.168-707.

James, A.T. and Jerry, D.S. (1998). The Warehouse Management Handbook. second edition, Tompkins press, pp. 823-848

Mc Clelland,D.C. (1993) Introduction to the Concept of Competence. In L.M. Spencer & S.M. Spencer, Competence at Work, Spencer (pp.1-8) New York : John Wiley & Son,Inc.

_____. (1973). Testing for competence rather than for "intelligence." **American Psychologist**, 28(1), 1-14

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล **ดร.ณัฐพงษ์ แต้มแก้ว**

ตำแหน่งทางวิชาการ อาจารย์

สังกัด คณะการบินและโลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น

ประวัติการศึกษา

พ.ศ.2559 ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต (เทคโนโลยีอุตสาหกรรม) มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์

พ.ศ.2553 วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (เทคโนโลยีโลจิสติกส์) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร

พ.ศ.2551 วิศวกรรมศาสตรบัณฑิต (วิศวกรรมอุตสาหการ) มหาวิทยาลัยรังสิต

สาขาวิชาที่เชี่ยวชาญ โลจิสติกส์และซัพพลายเชน การจัดการอุตสาหกรรม

งานวิจัย

ณัฐพงษ์ แต้มแก้ว.(2555).ความคุ้มค่าในการลงทุนระบบ RFID ในคลังสินค้า : กรณีศึกษา บริษัท เอส พี เอส อินเตอร์เทค จำกัด.

ณัฐพงษ์ แต้มแก้วและคณะ.(2561).การจัดการโซ่อุปทานของผลิตภัณฑ์ชุมชนจากกล้วย : กรณีศึกษา อำเภออู่ทอง จังหวัดสุพรรณบุรี

ณัฐพงษ์ แต้มแก้วและคณะ.(2561).คุณสมบัติผู้จัดการคลังสินค้าที่พึงประสงค์ในภาคการเกษตร อุตสาหกรรมเกษตร อำเภออู่ทอง จังหวัดสุพรรณบุรี.

ชื่อ-สกุล **นายธนบูลย์ พรหมพรต**
ตำแหน่งทางวิชาการ อาจารย์
สังกัด คณะการบินและโลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น
ประวัติการศึกษา

พ.ศ.2561 ศิลปะศาสตรมหาบัณฑิต (การจัดการการบิน) มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต
พ.ศ.2554 นิติศาสตรมหาบัณฑิต (การสื่อสารการท่องเที่ยวและบันเทิง) มหาวิทยาลัยเกริก
พ.ศ.2551 บริหารธุรกิจบัณฑิต (การจัดการทั่วไป) มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

สาขาวิชาที่เชี่ยวชาญ การจัดการธุรกิจการบิน กฎหมาย
งานวิจัย

ธนบูลย์ พรหมพรต.(2561).การรับรู้ของพนักงานบนเครื่องบินด้านการบริการผู้โดยสารบนเครื่องบินเฉพาะในส่วนของผู้ให้บริการตามเกณฑ์การจัดอันดับของ SKYTRX : ศึกษากรณี บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน).

ชื่อ-สกุล **นายไกรวิชญ์ เจริญวานิช**
ตำแหน่งทางวิชาการ อาจารย์
สังกัด คณะการบินและโลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น
ประวัติการศึกษา

พ.ศ.2559 วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารการบิน) มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย
พ.ศ.2551 วิทยาศาสตรบัณฑิต (บริหารกิจการการบิน) มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย

สาขาวิชาที่เชี่ยวชาญ การบินและโลจิสติกส์
งานวิจัย

ไกรวิชญ์ เจริญวานิช.(2559).ภาวะผู้นำเชิงสถานการณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน).

ชื่อ-สกุล **นางธัญญธร รักวงศ์**
ตำแหน่งทางวิชาการ อาจารย์
สังกัด คณะการบินและโลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น
ประวัติการศึกษา

พ.ศ.2558 บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการการบิน) มหาวิทยาลัยนครพนม
พ.ศ.2544 ศิลปศาสตรบัณฑิต (การจัดการทั่วไป) สถาบันราชภัฏเพชรบุรีวิทยาลงกรณ์

สาขาวิชาที่เชี่ยวชาญ การบินและโลจิสติกส์
งานวิจัย

ธัญญาพร รักวงศ์.(2559).คุณภาพการให้บริการของแผนกบริการสายการบินลูกค้าฝ่ายครัวการบินไทย บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน).

ชื่อ-สกุล **นางสาวศิวพร ว็อยจ์เชฮอฟสกี้**
ตำแหน่งทางวิชาการ อาจารย์
สังกัด คณะการบินและโลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น

ประวัติการศึกษา

พ.ศ.2558 บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการการบิน) มหาวิทยาลัยนครพนม
พ.ศ.2551 ศิลปศาสตรบัณฑิต(ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากล)มหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น

สาขาวิชาที่เชี่ยวชาญ การบินและโลจิสติกส์

งานวิจัย

ศิวพร รักวงศ์.(2559).การเตรียมตัวก่อนเกษียณของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน).

การบริหารแนวทางการบริหารความเสี่ยงด้านบุคลากรกับการพัฒนาบุคลากรของมหาวิทยาลัยเอกชน

Guidelines for personnel risk management and personnel development of private universities

ผู้วิจัย อาจารยวิริยาภรณ์ ทองสุข
รองศาสตราจารย์ดร.กัญญามน กาญจนาทวีกูล
อาจารย์ธิดา จินดามณี

บทคัดย่อ

การบริหารความเสี่ยงด้านบุคลากรกับความสำเร็จของการประกันคุณภาพ เพื่อให้ได้เห็นข้อเท็จจริงว่าลักษณะของควรมีลักษณะอย่างไร นำผลการวิจัยที่แสดงให้เห็นถึงแนวทางการพัฒนาการบริหารความเสี่ยงด้านการประกันคุณภาพต่อไป การวิจัยเรื่อง การบริหารความเสี่ยงด้านบุคลากรกับการพัฒนาบุคลากรของมหาวิทยาลัยเอกชน โดยแบ่งการดำเนินการวิจัย จำนวน 2 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนที่ 1 ดำเนินการวิเคราะห์ สังเคราะห์เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารความเสี่ยงของสถาบันอุดมศึกษาเอกชนและการพัฒนาบุคลากรได้กรอบแนวคิดการวิจัย และขั้นตอนที่ 2 จัดทำแบบสอบถามจากกรอบแนวคิดการวิจัยที่ได้จากการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) จากการศึกษาการบริหารความเสี่ยงด้านบุคลากรของมหาวิทยาลัยเอกชน พบว่ามีการบริหารความเสี่ยง 3 ด้าน ได้แก่ กระบวนการบริหารความเสี่ยง ขอบข่ายงานการบริหารความเสี่ยง โครงการสร้างคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงสภาพการบริหารความเสี่ยงของมหาวิทยาลัยเอกชนในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.53, S.D = 0.89)

คำสำคัญ : การบริหาร, การบริหารความเสี่ยงด้านบุคลากร, การพัฒนาบุคลากร

Abstract

Personnel risk management and quality assurance success In order to see what the nature of the characteristics should look like The results of the research show that the guidelines for the development of quality assurance risk management will continue. Research Personnel risk management and personnel development of private universities By dividing the research process in 2 steps: step 1, conducting the analysis Synthesizing documents and research related to risk management of the Private University and personnel development. And the second step, conducted a questionnaire from the research concept framework derived from content analysis from the study of personnel risk management of private universities. Found that there were 3 types of risk management, namely risk management process Scope of risk management Project to create the Risk Management Committee, the risk management condition of private universities as a whole At a high level (= 3.53, S.D = 0.89)

Key Words : Administration, Personnel Risk Management, Personnel Development

บทนำ

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ถือเป็นหัวใจในการปรับกระบวนการทางธุรกิจ ซึ่งจะต้องมุ่งเน้นที่ความสามารถ (Competency) ของบุคลากรเป็นหลัก ดังนั้นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จึงถือเป็นส่วนสำคัญที่จะช่วยพัฒนาองค์กรให้เกิดประสิทธิผลและเกิดประโยชน์สูงสุดทั่วทั้งองค์การ ซึ่งจะเห็นได้ว่า สถาบันอุดมศึกษาได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการพัฒนาบุคลากรในสาขาต่างๆของสถาบันอุดมศึกษามากกว่า 20 ปี เพื่อให้ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์กว้างไกล มีความรู้และทักษะความชำนาญด้านการบริหารจัดการ รวมทั้งมีคุณธรรม จริยธรรมและความสัมพันธ์ที่ดีกับสถาบันอื่นๆ ทั้งในและต่างประเทศ การพัฒนาบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาได้ยึดหลักคุณสมบัติของคณาจารย์ที่ก่อเกิดจากระดับการศึกษาขั้นสูง ตำแหน่งวิชาการ และการที่บุคลากรมีผลงานวิจัยที่เป็นที่ยอมรับ รวมทั้งบุคลากรสายสนับสนุนที่สามารถปฏิบัติหน้าที่ของสถาบันอุดมศึกษาได้อย่างดี เนื่องจากสถาบันอุดมศึกษาเป็นแหล่งเรียนรู้และพัฒนาคนสู่สังคมจึงต้องมีการปรับตัวอย่างต่อเนื่องเพื่อการรองรับกับการเปลี่ยนแปลงและการปฏิรูปการศึกษา (กัญญามน อินหว่าง, 2560)

อย่างไรก็ตาม การพัฒนาบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาจะต้องพบกับความเสี่ยงด้านการลาออก การโยกย้ายงานและการขาดบุคลากรที่มีความสามารถตามคุณสมบัติที่หลักสูตรและคณะวิชาต้องการ จึงต้องมีการบริหารความเสี่ยงซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารจัดการองค์กร และเป็นเรื่องของส่วนรวมที่ทุกคนในองค์กร ตั้งแต่คณะกรรมการ ผู้บริหารระดับสูง จนถึงพนักงานทุกคนควรได้มีส่วนร่วมในการวิเคราะห์ในเชิงลึก เชิงบูรณาการและเชื่อมโยงสัมพันธ์กับการกำหนดกลยุทธ์ นโยบาย แผนงาน แผนปฏิบัติการ กิจกรรมขององค์กร ซึ่งการบริหารความเสี่ยงที่ดีจะเป็นการวัดความสามารถและการดำเนินงานของบุคลากรภายในองค์กร ซึ่งจะต้องดำเนินงานบนพื้นฐานของ 3 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ การตรวจสอบภายใน (Internal Audit) การควบคุมภายใน (Internal Control) และการบริหารความเสี่ยง (Risk Management) เนื่องจากการบริหารความเสี่ยง เป็นการดำเนินการซึ่งตั้งอยู่บนสมมุติฐานในการตอบสนองต่อเป้าหมายและภารกิจหลักขององค์กร ช่วยสะท้อนให้เห็นภาพรวมของความเสี่ยงต่างๆ ที่สำคัญได้ทั้งหมด การบริหารความเสี่ยงจะทำให้พนักงานภายในองค์กรมีความเข้าใจถึงเป้าหมายและภารกิจหลักขององค์กร และตระหนักถึงความเสี่ยงสำคัญที่ส่งผลกระทบในเชิงลบต่อองค์กรได้อย่างครบถ้วน ซึ่งครอบคลุมความเสี่ยงที่มีเหตุทั้งจากปัจจัยภายในองค์กร และจากปัจจัยภายนอกองค์กร และเป็นเครื่องมือสำคัญในการบริหารงานที่ช่วยให้ผู้บริหารสามารถมั่นใจได้ว่าความเสี่ยงได้รับการจัดการอย่างเหมาะสมและทันเวลา รวมทั้งเป็นเครื่องมือที่สำคัญของผู้บริหารในการบริหารงาน และการตัดสินใจในด้านต่างๆ เช่น การวางแผน การกำหนดกลยุทธ์ การติดตามควบคุมและวัดผลการปฏิบัติงาน ซึ่งจะส่งผลให้การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายและสามารถสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่องค์กร ช่วยให้การพัฒนาองค์กรเป็นไปในทิศทางเดียวกัน การบริหารความเสี่ยงทำให้รูปแบบการตัดสินใจในการปฏิบัติงานขององค์กรมีการพัฒนาไปในทิศทางเดียวกัน เช่น การตัดสินใจโดยที่ผู้บริหารมีความเข้าใจในกลยุทธ์ วัตถุประสงค์ขององค์กร และระดับความเสี่ยงอย่างชัดเจน รวมทั้งช่วยให้การพัฒนาการบริหารและจัดสรรทรัพยากรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล การจัดสรรทรัพยากรเป็นไปอย่างเหมาะสม โดยพิจารณาถึงระดับความเสี่ยงในแต่ละกิจกรรมและการเลือกใช้มาตรการในการบริหารความเสี่ยง (John C. Hull, 2009)

ในปัจจุบัน สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) มีแนวทางการตรวจสอบการดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษา โดยให้สถาบันอุดมศึกษาทั้งของภาครัฐและเอกชนทุกแห่งจัดให้มีคณะกรรมการตรวจสอบประจำสถาบันขึ้น มีหน้าที่รับผิดชอบในการจัดวางระบบและการดำเนินการป้องกันความเสี่ยง ให้มีระบบการตรวจสอบภายใน การควบคุมภายใน และการบริหารความเสี่ยง เพื่อให้สถาบันใช้เป็นแนวทางในการกำกับดูแลเชิงนโยบายตามบทบาทและภารกิจที่เหมาะสมกับ สภาพการณ์ปัจจุบันและอนาคต การบริหารความเสี่ยง เป็นตัวชี้วัดหนึ่ง เพื่อบริหารปัจจัย และควบคุมกิจกรรม รวมถึงกระบวนการการดำเนินงานต่างๆ เพื่อลดสาเหตุของและโอกาสที่มหาวิทยาลัย จะเกิดความเสียหาย ให้มีระดับความเสี่ยงและขนาดของความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ ประเมินได้ ควบคุมได้ และตรวจสอบได้อย่างเป็นระบบ โดยคำนึงถึงการบรรลุเป้าหมายของ

มหาวิทยาลัยเป็นสำคัญ เป็นการบริหารความเสี่ยงทั่วทั้งมหาวิทยาลัย แบบบูรณาการ โดยมีการจัดการอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง มีการกำหนดกระบวนการบริหารความเสี่ยงเป็นระบบมาตรฐานเดียวกันทั่วทั้งมหาวิทยาลัย ให้มีการติดตามประเมินผลการบริหารความเสี่ยงที่มีการทบทวน และปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ ให้มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อการจัดการที่ดี และเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินงานตามปกติ (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2551)

จากการศึกษาแนวทางการบริหารความเสี่ยงของสถาบันอุดมศึกษาโดยทั่วไป พบว่า กำหนดให้มีโครงสร้าง นโยบาย วัตถุประสงค์ และคณะกรรมการผู้รับผิดชอบการบริหารความเสี่ยง 2 ระดับ คือ ระดับมหาวิทยาลัย และระดับคณะ สำนัก ศูนย์การนำระบบบริหารความเสี่ยงมาใช้ในกระบวนการบริหารการอุดมศึกษา มีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์ของการจัดวางระบบควบคุมภายใน (The Committee of Sponsoring Organization : COSO) และการบริหารความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กร (Enterprise Risk Management :ERM) (สำนักประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์, 2552) ความเสี่ยงของสถาบันอุดมศึกษาสามารถแยกลักษณะและประเภทคือ 1) ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ (Strategic Risk) เป็นความเสี่ยงที่เกิดจากการกำหนดยุทธ์ และนโยบายในการบริหารงานที่เหมาะสมชัดเจนหรือไม่เพียงใด 2) ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงาน (Operational Risk) เป็นความเสี่ยงที่เกิดจากการปฏิบัติงานในทุกขั้นตอนครอบคลุมถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการอุปกรณ์ เทคโนโลยีสารสนเทศและบุคลากรในการปฏิบัติงานว่ามีระบบควบคุม ตรวจสอบดีเพียงใด 3) ความเสี่ยงด้านการเงิน (Financial Risk) เป็นความเสียงที่เกิดจากความไม่พร้อมในเรื่องงบประมาณการเงิน และการควบคุมรายจ่ายที่เกินความจำเป็นต่างๆ และ 4) ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบ (Compliance Risk) คือ ความเสี่ยงที่เกิดจากการไม่สามารถปฏิบัติตามกฎระเบียบหรือข้อบังคับที่เกี่ยวข้องได้ หรือกฎระเบียบที่มีอยู่ไม่เหมาะสม หรือเป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงาน หรือปฏิบัติได้ทันตามเวลาที่กำหนดแต่อาจมีผลการลงโทษตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (2551) มีข้อเสนอแนวทางการนำระบบบริหารความเสี่ยงมาใช้ในทุกระบบบริหารการศึกษา คือ 1) แต่งตั้งคณะทำงานบริหารความเสี่ยงโดยมีผู้บริหารระดับสูงและตัวแทนทุกหน่วยงานในสังกัดเป็นคณะทำงาน ทั้งนี้ต้องกำหนดนโยบายและแนวทางการบริหารความเสี่ยงด้วย 2) มีการวิเคราะห์ความเสี่ยง ซึ่งประกอบด้วย การประเมินความเสี่ยง และการจัดลำดับความเสี่ยง 3) มีการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยง โดยมีมาตรการสร้างความรู้ความเข้าใจในการบริหารความเสี่ยงแก่บุคลากรทุกระดับ 4) มีการดำเนินการตามแผนบริหารความเสี่ยง และ 5) มีการสรุปและรายงานผล ตลอดจนเสนอแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงแผนบริหารความเสี่ยงโดยได้รับความเห็นชอบจากผู้บริหารสูงสุด จากแนวคิดและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงด้านบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษา ที่อ้างแล้วข้างต้น สรุปได้ว่า ความเสี่ยงด้านทรัพยากรมนุษย์เป็นความเสี่ยงมากที่สุด สถาบันอุดมศึกษาจึงควรมีรูปแบบที่เหมาะสมในการบริหารความเสี่ยงด้านนี้ โดยให้ความสำคัญเป็นพิเศษกับการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ และการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และจะต้องมีคณะกรรมการการบริหารความเสี่ยง มีการวิเคราะห์ความเสี่ยง มีการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยง มีการดำเนินการตามแผนบริหารความเสี่ยง และมีการสรุปและรายงานผลต่อผู้บริหารสูงสุด

ปัจจัยสำคัญของการบริหารงานเพื่อให้เกิดคุณภาพและสามารถสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันรวมทั้งสามารถอยู่รอดได้นั้น คือ บทบาทภาวะผู้นำและความสามารถในการจัดการของผู้บริหารของสถาบันอุดมศึกษา (มานิต บุญประเสริฐ และคณะ, 2549:1) ซึ่งผู้ที่ดำรงตำแหน่งผู้บริหารในมหาวิทยาลัย ได้แก่ อธิการบดี รองอธิการบดี คณบดี และรองคณบดี เป็นผู้บริหารระดับสถาบันและคณะวิชา มีหน้าที่ในด้านการวางกลยุทธ์การบริหารจัดการด้านวิชาการและการบริหารทรัพยากรโดยมุ่งเป้าหมายไปสู่คณะวิชา นอกจากนี้หัวหน้าภาควิชา ซึ่งถือว่าเป็นผู้บริหารระดับภาควิชา มีหน้าที่ในการจัดการด้านหลักสูตร และการเปิดรายวิชาต่างๆ จะต้องมีทักษะในการคิดเชิงวิเคราะห์ และมีความรู้ ความเข้าใจในด้านวิชาการเป็นอย่างดี รวมทั้งมีทักษะด้านการจูงใจ การรับรู้วัฒนธรรมองค์การ การร่วมรับผิดชอบต่อการตัดสินใจของกลุ่ม ซึ่งประสบการณ์เบื้องต้นนี้เป็นสิ่งจำเป็นที่

ต้องเตรียมการและการพัฒนาผู้ที่ดำรงตำแหน่งให้พร้อมที่จะเป็นผู้บริหารต่อไป โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการจัดการในยุคที่ต้องแข่งขันและการสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับมหาวิทยาลัยต่างๆ เป็นต้น อย่างไรก็ตาม พบว่า ในแผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษาฉบับที่ 9 (2545-2549) ได้ระบุมาตรการและกลไกหลักของการพัฒนาผู้บริหารไว้ในวิสัยทัศน์การพัฒนาอุดมศึกษา คือ "ส่งเสริมการพัฒนาภาวะผู้นำ เพื่อสร้างวิสัยทัศน์และความสามารถในการบริหารอุดมศึกษาของบุคลากรในระบบอุดมศึกษา เพื่อเป็นแกนนำทำให้เกิดการเรียนรู้ แสดงความเข้มแข็งขององค์การวิชาการ" นอกจากนี้ยังพบว่า กรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปี ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2551-2565) มีเป้าหมายคือ "การยกระดับคุณภาพอุดมศึกษาไทย เพื่อผลิตและพัฒนาบุคลากรที่มีคุณภาพสู่ตลาดแรงงานและพัฒนาศักยภาพอุดมศึกษาในการสร้างความรู้และนวัตกรรม เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศในโลกาภิวัตน์ รวมทั้งสนับสนุนการพัฒนาที่ยั่งยืนของท้องถิ่น โดยใช้กลไกของธรรมาภิบาล การกำกับมาตรฐาน และเครือข่ายอุดมศึกษาบนพื้นฐานของเสรีภาพทางวิชาการ ความหลากหลาย และเอกภาพเชิงระบบ" (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2550: หน้า 23) ผู้บริหารของสถาบันอุดมศึกษาในระดับคณะวิชาได้แก่ คณบดี รองคณบดี จึงต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถทั้งทางด้านวิชาการและการบริหารทรัพยากรให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด มีวิสัยทัศน์ มองการณ์ไกล มีคุณธรรม เป็นที่ยอมรับของสังคมวิชาการต้องเข้าใจถึงธรรมชาติของคณะวิชาและสาขาวิชาต่างๆ และมีกลยุทธ์ในการให้คำปรึกษาหารือ ต้องใช้ภาวะผู้นำ ความอดทนและความสามารถในการโน้มน้าวให้ผู้อื่นปฏิบัติตาม เพราะลักษณะหน้าที่ของมหาวิทยาลัยนั้นต้องพัฒนาสติปัญญาและความสำนึกต่อสังคมส่วนรวมด้วยปรัชญาการจัดอุดมศึกษาที่หลากหลาย ทั้งยังต้องมีความเข้าใจภารกิจของการพัฒนา ซึ่งมีความแตกต่างจากการบริหารองค์การอื่นในด้านหน้าที่ของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพออกไปเพื่อรับใช้ประเทศและหน่วยงานหรือองค์การอื่น ๆ ซึ่งการเป็นผู้บริหารในสถาบันอุดมศึกษาต้องใช้เวลาและแนวทางการพัฒนาที่สามารถสร้างบุคคลให้มีคุณภาพต่อไป (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2550)

อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยพบว่า ได้มีการวิจัยเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงด้านบุคลากรในส่วนของการประกันคุณภาพในมหาวิทยาลัยเอกชนจำนวนน้อย ดังนั้น คณะผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาถึงการบริหารความเสี่ยงด้านบุคลากรกับความสำเร็จของการประกันคุณภาพเพื่อให้ได้เห็นข้อเท็จจริงว่าลักษณะของควรมีลักษณะอย่างไร เพื่อนำผลการวิจัยที่แสดงให้เห็นถึงแนวทางการพัฒนาการบริหารความเสี่ยงด้านการประกันคุณภาพต่อไป ดังนั้น คณะผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาถึงแนวทางการบริหารความเสี่ยงด้านบุคลากรกับประสิทธิผลด้านการพัฒนาวิชาการระดับคณะวิชาของมหาวิทยาลัยเอกชน เพื่อให้ได้เห็นข้อเท็จจริงว่าลักษณะของแนวทางการบริหารความเสี่ยงด้านการพัฒนาบุคลากรระดับคณะวิชาของมหาวิทยาลัยเอกชน ควรมีลักษณะอย่างไร เพื่อนำผลการวิจัยที่แสดงให้เห็นถึงแนวทางการบริหารความเสี่ยงด้านบุคลากรกับประสิทธิผลด้านการพัฒนาวิชาการต่อไป

คำถามการวิจัย

1. ลักษณะการบริหารความเสี่ยงด้านบุคลากรกับการพัฒนาบุคลากรของมหาวิทยาลัยเอกชน ควรมีลักษณะอย่างไร

2. แนวทางการบริหารความเสี่ยงด้านบุคลากรกับการพัฒนาบุคลากรในคณะวิชาของมหาวิทยาลัยเอกชน ควรเป็นอย่างไร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาโดยมีวัตถุประสงค์เฉพาะดังนี้

1. เพื่อศึกษาลักษณะการบริหารความเสี่ยงด้านบุคลากรกับการพัฒนาบุคลากรในคณะวิชาของมหาวิทยาลัยเอกชน
2. เพื่อหาแนวทางการบริหารความเสี่ยงด้านบุคลากรกับการพัฒนาบุคลากรในคณะวิชาของมหาวิทยาลัยเอกชน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

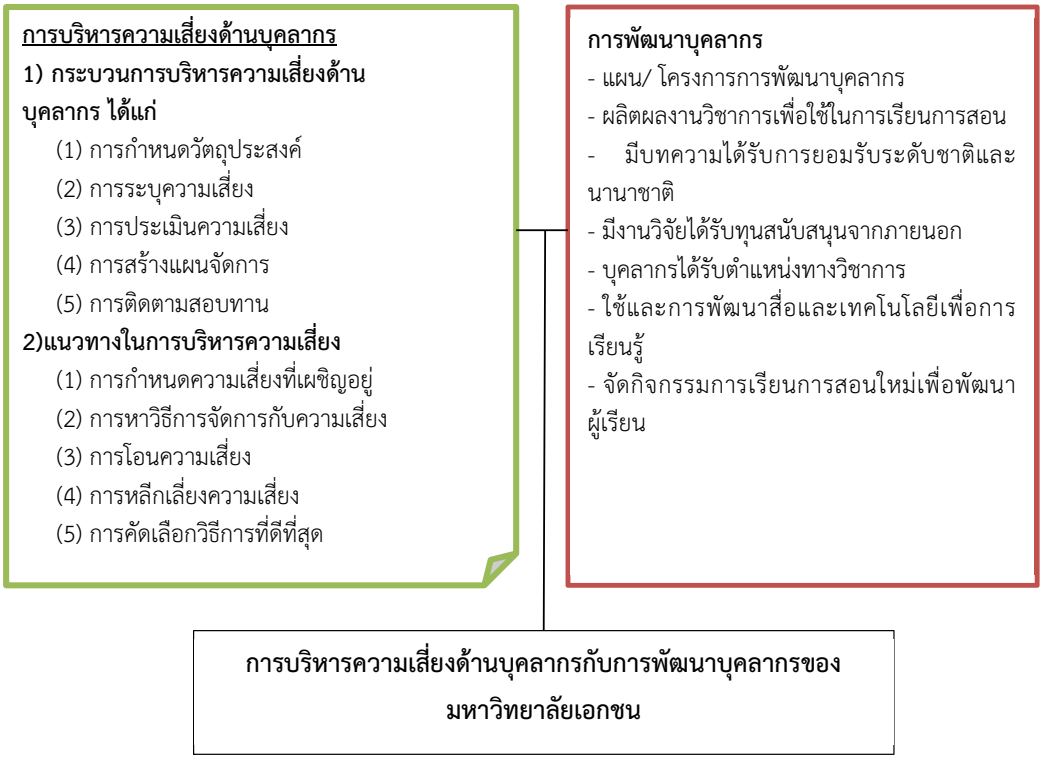
การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยคาดว่าจะเกิดประโยชน์ต่อผู้บริหารและบุคลากรทุกระดับของสถาบันอุดมศึกษาและผู้ปฏิบัติงานทุกหน่วยงานในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ดังต่อไปนี้

1. ได้ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะการบริหารความเสี่ยงด้านบุคลากรในคณะวิชาของมหาวิทยาลัยเอกชน
2. ได้ผลการวิจัยที่แสดงให้เห็นถึงการบริหารความเสี่ยงด้านบุคลากรในคณะวิชาของมหาวิทยาลัยเอกชนที่เหมาะสม
3. สถาบันอุดมศึกษาเอกชนและสถาบันการศึกษาอื่นๆสามารถนำแนวทางขององค์ประกอบสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการบริหารความเสี่ยงไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาระบบการจัดการคุณภาพภายในที่เหมาะสมต่อไป

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์และสังเคราะห์จาก แนวคิดด้านการบริหารความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงาน และประสิทธิผลงานวิชาการ มาใช้ในการสร้างกรอบการวิจัย ดังนี้

IV ตัวแปรอิสระ **DV ตัวแปรตาม**



ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ได้แบ่งการดำเนินการวิจัย ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ดำเนินการวิเคราะห์ สังเคราะห์เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารความเสี่ยงของสถาบันอุดมศึกษาเอกชนและการพัฒนาบุคลากรได้กรอบแนวคิดการวิจัย

ขั้นตอนที่ 2

1) จัดทำแบบสอบถามจากกรอบแนวคิดการวิจัยที่ได้จากการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) จากขั้นตอนที่ 1

2) ดำเนินการให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงด้านเนื้อหา

3) ทำการสำรวจกับผู้บริหารระดับหลักสูตร ระดับคณะวิชาของมหาวิทยาลัยเอกชน

4) นำแบบสอบถามมาทำการวิเคราะห์ทางสถิติเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ได้แก่ ลักษณะของการบริหารความเสี่ยงกับการพัฒนาบุคลากร

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร คือ ผู้อำนวยการ หัวหน้าสาขาวิชา คณบดี และอาจารย์ประจำคณะวิชาและมหาวิทยาลัยในมหาวิทยาลัยเอกชน รวม 420 คน

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย ผู้บริหารระดับสาขาวิชา ระดับคณะวิชา และอาจารย์ของมหาวิทยาลัยเอกชน ซึ่งได้กลุ่มตัวอย่างจากการเปิดตารางจำนวน 201 คน

ในการเลือกกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกแบบความน่าจะเป็น (Probability Sampling)โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งประเภท (Statify Random Sampling) โดยแยกกลุ่มตัวอย่างออกเป็น รองอธิการบดี ผู้ช่วยอธิการบดี คณบดี รองคณบดี หัวหน้าสาขาวิชา ผู้อำนวยการ และอาจารย์ประจำหลักสูตร

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลในขั้นตอนนี้เป็นแบบสอบถาม ซึ่งมี 3 ตอนคือ

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (check list)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยง และการพัฒนาบุคลากร มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าชนิด 5 มาตราวัดดังนี้

5 หมายถึง ข้อความนั้นมีการใช้ลักษณะบริหารความเสี่ยงด้านบุคลากรมากที่สุด

4 หมายถึง ข้อความนั้นมีการใช้ลักษณะการบริหารความเสี่ยงด้านบุคลากรค่อนข้างมาก

3 หมายถึง ข้อความนั้นมีการใช้ลักษณะการบริหารความเสี่ยงด้านบุคลากรปานกลาง

2 หมายถึง ข้อความนั้นมีการใช้ลักษณะการบริหารความเสี่ยงด้านบุคลากรน้อย

1 หมายถึง ข้อความนั้นมีการใช้ลักษณะการบริหารความเสี่ยงด้านบุคลากรน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าชนิด 5 มาตราวัดดังนี้

5 หมายถึง ข้อความนั้นมีผลการดำเนินการที่สำเร็จตามตัวชี้วัดที่ตั้งไว้ในแต่ละปีการศึกษาอย่างต่อเนื่อง

4 หมายถึง ข้อความนั้นมีผลการดำเนินการที่สำเร็จตามตัวชี้วัดที่ตั้งไว้ในแต่ละปีการศึกษาค่อนข้างมาก แต่ไม่สม่ำเสมอ

3 หมายถึง ข้อความนั้นมีผลการดำเนินการที่สำเร็จตามตัวชี้วัดที่ตั้งไว้ในแต่ละปีการศึกษาไม่บ่อย แต่ยังคงปฏิบัติ

2 หมายถึง ข้อความนั้นมีผลการดำเนินการที่สำเร็จตามตัวชี้วัดที่ตั้งไว้ในแต่ละปีการศึกษาปฏิบัตินานๆครั้ง

1 หมายถึง ข้อความนั้นมีการดำเนินการที่สำเร็จตามตัวชี้วัดที่ตั้งไว้ในแต่ละปีการศึกษาน้อยที่สุด

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

การวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นตอนนี้ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูล 2 ตอน

ตอนที่ 1 ทำการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปและข้อมูลแสดงความคิดเห็นด้านการบริหารความเสี่ยง และประสิทธิผลงานวิชาการ ของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน(Standard Deviation)และค่าเฉลี่ย (Mean)

ตอนที่ 2 ทำการสัมภาษณ์ด้านการบริหารความเสี่ยงและพัฒนาบุคลากรกับผู้บริหารและอาจารย์

ผลการวิจัย

ผลการศึกษาการบริหารความเสี่ยงด้านบุคลากรและการพัฒนาบุคลากรของมหาวิทยาลัยเอกชน

จากการศึกษาการบริหารความเสี่ยงด้านบุคลากรของมหาวิทยาลัยเอกชน พบว่ามีการบริหารความเสี่ยง 3 ด้าน ได้แก่ กระบวนการบริหารความเสี่ยง ขอบข่ายงานการบริหารความเสี่ยง โครงการสร้างคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงสภาพการบริหารความเสี่ยงของมหาวิทยาลัยเอกชนในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.53, S.D = 0.89) ขั้นการกำหนดวัตถุประสงค์การบริหารความเสี่ยงในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.44, S.D = 0.96) สถาบันกำหนดวัตถุประสงค์การบริหารความเสี่ยงโดยพิจารณาจากข้อมูลพื้นฐานของสถาบัน อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.64, S.D = 0.86) มีการกำหนดขอบข่ายการบริหารความเสี่ยงสอดคล้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา ($\overline{X}$ = 3.78, S.D = 0.85) และมีการแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงในมหาวิทยาลัยเอกชน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 3.82, S.D = 0.83) สภาพงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเอกชนในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.60, S.D = 0.86) ด้านการเตรียมพร้อมการประกันคุณภาพการศึกษาอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.63, S.D = 0.83) การวางแผนจัดการงานประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายการทำงาน ($\overline{X}$ = 3.82, S.D = 0.83) และการจัดเก็บข้อมูลหลักฐานงานตาม 4 ภารกิจตามเกณฑ์การประกันคุณภาพ ระดับ คณะวิชา ($\overline{X}$ = 3.78, S.D = 0.85) อยู่ในระดับมากที่สุด

จากการศึกษาองค์ประกอบ พบว่า กระบวนการบริหารความเสี่ยงในการประกันคุณภาพการศึกษาได้แก่ การกำหนดนโยบายการบริหารความเสี่ยงในการประกันคุณภาพการศึกษา การกำหนดวัตถุประสงค์การบริหารความเสี่ยงในการประกันคุณภาพการศึกษา การดำเนินการบริหารความเสี่ยงในการประกันคุณภาพการศึกษา เช่น การระบุความเสี่ยงในการประกันคุณภาพการศึกษา การประเมินความเสี่ยงในการประกันคุณภาพการศึกษา การจัดการความเสี่ยงในการประกันคุณภาพการศึกษา การจัดกิจกรรมการบริหารความเสี่ยงในการประกันคุณภาพการศึกษา การติดตามและเฝ้าระวังความเสี่ยงในการประกันคุณภาพการศึกษา และการรายงานและเผยแพร่การบริหารความเสี่ยงในการประกันคุณภาพการศึกษา

ขอบข่ายงานบริหารความเสี่ยงด้านบุคลากรและการพัฒนาบุคลากร ได้แก่ ด้านวิชาการ เช่น การอบรมสัมมนาให้ความรู้ความเข้าใจด้านคุณสมบัติของการเป็นอาจารย์ ด้านทรัพยากรบุคคล เช่น การพัฒนาบุคลากรคณะทำงานด้วยการอบรม สัมมนาทั้งภายในและภายนอกสถาบันโครงสร้างคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ได้แก่ 1) คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ประกอบด้วย 2 คณะ คือ คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงระดับมหาวิทยาลัย คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงระดับคณะ สำนัก และศูนย์ 2) กำหนดคุณสมบัติกรรมการคือ คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงระดับมหาวิทยาลัย คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงระดับคณะ สำนัก และศูนย์ 3) จำนวนคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงคือ คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงระดับมหาวิทยาลัย คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงระดับคณะ สำนัก และศูนย์ 4) วาระการดำรงตำแหน่งได้แก่ คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงระดับ

มหาวิทยาลัย อยู่ในวาระ 4 ปี คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงระดับคณะ สำนัก และศูนย์อยู่ในวาระ 4 ปี 5) การกำหนดบทบาทหน้าที่ของการบริหารความเสี่ยงคือ คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงระดับมหาวิทยาลัย คณะกรรมการระดับคณะ สำนักและศูนย์

ผลการตรวจสอบร่างแนวทางการบริหารความเสี่ยงในการประกันคุณภาพการศึกษา

ผลการตรวจสอบร่างรูปแบบการบริหารความเสี่ยงในการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเอกชน โดยผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 6 คน คณะผู้วิจัยนำเสนอร่างรูปแบบต่อผู้ทรงคุณวุฒิ ด้วยการจัดสัมมนาอิงผู้ทรงคุณวุฒิ (Connoisseurship) เพื่อให้ผู้ทรงคุณวุฒิวิพากษ์ วิจารณ์ให้ข้อเสนอแนะร่างรูปแบบ จากนั้นคณะผู้วิจัยปรับปรุงรูปแบบตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ แล้วนำเสนอผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของรูปแบบอีกรอบหนึ่ง โดยพบว่าเป็นไปตามที่คณะผู้วิจัยร่างแนวทางการบริหารความเสี่ยงด้านบุคลากรของมหาวิทยาลัยเอกชน

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัย มีประเด็นสาระสำคัญที่นำมาอภิปรายผลหลายประการ ซึ่งจากผลการศึกษา พบว่าการบริหารความเสี่ยง 3 ด้าน ได้แก่ กระบวนการบริหารความเสี่ยง ขอบข่ายงานการบริหารความเสี่ยง โครงการสร้างคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและสภาพการบริหารความเสี่ยงที่มีการปฏิบัติมากที่สุด ได้แก่ การระบุความเสี่ยงด้านบุคลากรที่ขาดคุณสมบัติการเป็นอาจารย์ประจำหลักสูตร การจัดการความเสี่ยงในการประกันคุณภาพการศึกษา การจัดกิจกรรมการบริหารความเสี่ยงในการประกันคุณภาพการศึกษา การติดตามและเฝ้าระวังความเสี่ยงในการประกันคุณภาพการศึกษา และการรายงานและเผยแพร่การบริหารความเสี่ยงในการประกันคุณภาพการศึกษา และพบว่าผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิของแนวทางการบริหารความเสี่ยงด้านบุคลากรของมหาวิทยาลัยเอกชน พบว่า โดยภาพรวมมีความเหมาะสมของการบริหารความเสี่ยง ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของประภาพรรณ รักเลี้ยงและกัญญามน อินหว่าง (2557) เรื่องแนวทางการบริหารความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิผลงานวิชาการในมหาวิทยาลัยเอกชน ภาคเหนือตอนล่าง มีวัตถุประสงค์เพื่อหาระดับการบริหารความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยเอกชนในภาคเหนือตอนล่าง เพื่อหาระดับประสิทธิผลงานวิชาการมหาวิทยาลัยเอกชนในภาคเหนือตอนล่าง และเพื่อศึกษาอิทธิพลของการบริหารความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิผลงานวิชาการในมหาวิทยาลัยเอกชนภาคเหนือตอนล่าง กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้บริหารระดับสาขาวิชาและอาจารย์ของมหาวิทยาลัยเอกชนในภาคเหนือตอนล่าง 3 สถาบันที่เน้นประเภทมหาวิทยาลัย จำนวน 143 คน สุ่มตัวอย่างด้วยวิธีแบบแบ่งประเภทเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานค่าสถิติการวิเคราะห์การถดถอย ผลงานวิจัยพบว่าการบริหารความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงาน ในรายงานมีระดับการปฏิบัติงานการบริหารความเสี่ยงอยู่ในระดับมาก เพื่อพิจารณารายองค์ประกอบพบว่าอยู่ในระดับมาก โดยกระบวนการบริหารความเสี่ยง เป็นองค์ประกอบที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงาน ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของการบริหารความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิผลงานวิชาการในมหาวิทยาลัยเอกชนภาคเหนือตอนล่าง พบว่าการบริหารความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยเอกชนภาคเหนือตอนล่างโดยใช้ตัวแปรย่อยด้านกระบวนการบริหารความเสี่ยง แนวทางในการบริหารความเสี่ยง และความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงาน มีผลต่อประสิทธิผลงานวิชาการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยตัวแปรที่มีอิทธิผลทางบวก ได้แก่ การประเมินความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงาน มีการติดตามสอบถามความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงาน มีการหาวิธีการจัดการกับความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงาน และมีระบบและกลไกการบริหารงานวิจัย ตัวแปรที่มีอิทธิพลทางลบ ได้แก่ มีการระบุความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงาน มีการโอนความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงาน โดยตัวแปรการบริหารความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงานดังกล่าวร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิผลงานวิชาการได้ร้อยละ 40

นอกจากนั้นผลวิจัยยังพบว่า จากผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ พบว่าโดยภาพรวมทั้ง 4 มีความเหมาะสม คือ การจัดกิจกรรมการบริหารความเสี่ยง การกำหนดกิจกรรมความเสี่ยง การทำความเข้าใจกับบุคลากรทุกฝ่ายเพื่อขอความร่วมมือและมีส่วนร่วม ควรมีการรวมกลุ่มระดมสมองและวิเคราะห์สถานการณ์ข้อมูลจริง การรายงานการดำเนินงานการบริหารความเสี่ยง เช่นการกำหนด วัตถุประสงค์ของการรายผล รวบรวมข้อมูลในการรายงานผล การจัดทำรูปเล่มการรายงาน การรายผลผลการดำเนินงาน มีการกำหนดขอบข่ายการบริหารความเสี่ยงสอดคล้องกับการประกันคุณภาพด้านด้านวิชาการ เช่น จัดให้มีการอบรม สัมมนาให้ความรู้ ทบทวนให้ความรู้ ตรวจสอบการดำเนินงานการจัดทำเอกสารคู่มือการประกันคุณภาพ รวมทั้งด้านความเป็นประโยชน์ด้านทรัพยากรมนุษย์ เช่น กำหนดคุณสมบัติด้านความรู้ ความสามารถของผู้ทำงานประกันคุณภาพคุณภาพของผู้ตรวจประกันคุณภาพภายในและผู้ได้รับมอบหมายงานประกันคุณภาพซึ่งจากผลการวิจัยนี้สนับสนุนแนวคิดงานวิจัยของมนสิชา แสวัง (2553) เรื่อง การบริหารความเสี่ยงของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ศึกษาระดับความเสี่ยงรวมทั้งแนวทางในการจัดทำการบริหารความเสี่ยงของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่า การบริหารความเสี่ยงของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ใน 4 ด้าน มีความเสี่ยงอยู่ในระดับน้อย สามารถยอมรับความเสี่ยงได้ แต่ต้องมีกิจกรรมควบคุมในทุกๆด้านแนวทางในการจัดทำการบริหารความเสี่ยงของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้แก่ การจัดอบรมส่งเสริมความรู้ความเข้าใจเรื่องการบริหารความเสี่ยงแก่ผู้บริหารและบุคลากรทุกระดับ รวมทั้งการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงโดยให้ความสำคัญต่อความเสี่ยงด้านยุทธศาสตร์ เพื่อให้มหาวิทยาลัยสามารถดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนความเสี่ยงด้านการเงินและงบประมาณได้แก่ความเสี่ยงต่อการได้รับงบประมาณสนับสนุนจากรัฐบาลลดลงในอนาคต คณะผู้วิจัยเล็งเห็นว่า งานด้านการบริหารความเสี่ยงบุคลากรและการพัฒนาบุคลากรต้องมีการวางแผนอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง รวมทั้งควรมีการวางแผนพัฒนาตนเองของบุคลากรทุกคน รวมทั้งการประกันคุณภาพมีความเกี่ยวข้องและต่อเนื่องกัน ซึ่งต้องวางแผนปรับปรุงและควรนำตัวชี้วัดประกันคุณภาพภายในและการประเมินคุณภาพภายนอกมาเป็นแนวทางการพัฒนาบุคลากรภายในต่อไป ดังนั้นจึงควรให้ความรู้ความเข้าใจ โดยจัดอบรมเชิงปฏิบัติการสัมมนาเพื่อสร้างเจตคติที่ดีให้เกิดความตระหนัก และทัศนคติที่ดีต่อการประกันคุณภาพให้เกิดแก่บุคลากร ตลอดจนนำข้อเสนอแนะไปปรับปรุงในการทำงานให้ดีขึ้น ซึ่งคณะผู้วิจัยเห็นว่าการบริหารความเสี่ยงของมหาวิทยาลัยเอกชนควรมีการพัฒนาทรัพยากรบุคลากรให้มีความรู้ความเข้าใจด้านมาตรฐานของคุณสมบัติและการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องด้วยการทำผลงานวิชาการ ผลงานวิจัยเผยแพร่ในฐานข้อมูลที่สามารถเข้าสู่ตำแหน่งวิชาการได้ รวมทั้งการพัฒนาตนเองด้านการศึกษาต่อ การพัฒนาตนเองด้านอาชีพ ด้านภาษาต่างประเทศเพื่อให้สามารถเพิ่มพูนความรู้ ทักษะต่อไป

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1. การบริหารความเสี่ยงด้านบุคลากรมีความเกี่ยวข้องกับมาตรฐานการประกันคุณภาพการศึกษา ดังนั้นควรดำเนินการอย่างเป็นรูปธรรมในมหาวิทยาลัยเอกชน เนื่องจากจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการบริหารจัดการแล้วยังสามารถก่อให้เกิดแนวทางการพัฒนาบุคลากรและด้านการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างมีกระบวนการมากขึ้น ดังนั้น ผู้บริหารทุกคนควรให้ความสำคัญและตระหนักถึงความจำเป็นที่จะต้องมีด้วยการส่งเสริมสนับสนุนการพัฒนาบุคลากรด้วยการสร้างความรู้ความเข้าใจคุณสมบัติของบุคลากรทั้งระดับหลักสูตรและระดับคณะวิชา

2. ควรมีการให้ความสำคัญต่อประสิทธิผลของการบริหารความเสี่ยงด้านบุคลากรและการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่องทั้งที่เป็นไปตามมาตรฐานการประกันคุณภาพและการดำเนินกิจกรรมตามภารกิจของบุคลากรทุกระดับและทำให้เกิดแนวทางการพัฒนาบุคลากรทั้งด้าน 4 ภารกิจและด้านการพัฒนาตนเองเพื่อสร้างคุณค่าให้กับวิชาชีพของตน

3. การบริหารความเสี่ยงมีกระบวนการและการเตรียมพร้อมด้านวิชาการ ด้านบริหารจัดการงบประมาณ และด้านทรัพยากรมนุษย์ รวมทั้งการปฏิบัติงานตามระบบและกลไกมีความสัมพันธ์ต่อกัน ดังนั้น ในการดำเนินกิจกรรมของมหาวิทยาลัยควรดำเนินการประเมินมีการติดตามสอบทานความเสี่ยงทุกด้านที่จะเกิดขึ้น รวมทั้งมีการหาวิธีการจัดการกับความเสี่ยงในการประกันคุณภาพและมีระบบและกลไกการบริหารงานวิชาการทุกด้าน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษารูปแบบการบริหารความเสี่ยงระดับคณะวิชา
2. ควรมีการศึกษากลยุทธ์การจัดทำแผนการบริหารความเสี่ยงของมหาวิทยาลัยเอกชนและภาครัฐ
3. ควรมีการประเมินการนำรูปแบบการพัฒนาการบริหารความเสี่ยง เพื่อให้ได้ผลที่แท้จริงที่สามารถนำไปใช้ได้จะทำให้ทราบถึงแนวทางการบริหารความเสี่ยงที่ผู้บริหารสามารถนำไปปฏิบัติงานได้

เอกสารอ้างอิง

กระทรวงศึกษาธิการ. (2550). สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ. **การบริหารความเสี่ยงของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการแผนปฏิบัติราชการประจำปี 2550.** Rete 20 November 2007, from http://www.hidtiep.go.th/articles/phan11.doc.

กัญญามน อินหว่าง. (2554) .**รูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำทางวิชาการที่มีผลต่อประสิทธิผลทางการบริหารงานวิชาการของผู้บริหารระดับคณะวิชา มหาวิทยาลัยเอกชน.** ดุษฎีนิพนธ์ ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา และภาวะผู้ผู้นำ คณะศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น.

กัญญามน อินหว่าง และคณะ (2550). **รายงานวิจัย เรื่อง กำลังขวัญในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน เขตกรุงเทพมหานคร**. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยเซนต์ จอห์น.

กิติยา สีอ่อน.(2547).**โมเดลเชิงสาเหตุประสิทธิผลการกระกันคุณภาพภายในสำหรับกลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ ภาควิชาวิจัยและจิตวิทยาการศึกษา**.

กิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ. (2548 – 2550).**บทความจากหนังสือพิมพ์บิสิเนสไทย** คอลัมน์ส่องธุรกิจเจริญ

จามจุรี จำเมือง (2549). รูปแบบภาวะผู้นำที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารโรงเรียนสังกัด กรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยบูรพา.

จีรศักดิ์ ศรีสุมล (2549. ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับประสิทธิผลขององค์การบริหารส่วนตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดนราธิวาส.

จงกลนี ชุติมาเทวินทร์ (2542). **การฝึกอบรมเชิงพัฒนา**. กรุงเทพมหานคร: สถาบันการพัฒนาการสาธารณสุขอาเซียน มหาวิทยาลัยมหิดล.

จำลอง นักฟ้อน (2548). เส้นทางสู่นักบริหารการศึกษามืออาชีพ http://www.moe.go.th/wijai/road%20map.htm (26 ต.ค.2548).11

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.(2550) “**เอกสารประกอบการประชุมการบริหารความเสี่ยงและวางระบบการควบคุมภายในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย**”. เมษายน 2550.

ฉัตราภรณ์ สถาปิตานนท์ (2550).**ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษาขั้นพื้นฐานที่ได้รับรางวัลพระราชทาน.**สังกัดสำนักบริหารงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชนในกรุงเทพมหานครปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.

เดวิด อัฟการ์. รู้ทันความเสี่ยง. (2550) .**แปลโดยวีรวุธมาฆะศิรานนท์และณัฐยาสินตระการผล**. กรุงเทพฯ: บริษัทเอ็กซเปอร์เน็ทจำกัด,

ดวงใจ ช่วยตระกูล.(2552). **การบริหารความเสี่ยงในสถานศึกษาระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน**.ดุษฎีนิพนธ์ระดับปรัชญาดุษฎีบัณฑิตสาขาการบริหารการศึกษาภาควิชาการบริหารการศึกษาบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศิลปากร.

ธารชุดา อมรเพชรกุล.(2546) "**การพัฒนาระบบบริหารความเสี่ยงในส่วนการพัสดุสำนักบริหารแผนและการคลัง** จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย" วิทยานิพนธ์ปริญญาวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชาวิศวกรรมอุตสาหการคณะวิศวกรรมศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ธรสุน ทรายุทธ. (2550).**การบริหารความเสี่ยงทางการศึกษา**.กรุงเทพฯ : บริษัทเนติกุลการพิมพ์จำกัด, 2550.

เบญจนาฏ สีอ่อนและคณะ (2547).รายงานผลการวิจัย ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินกิจกรรมการบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ประจำปีงบประมาณ 2545-2547.

บุญเรียง ขจรศิลป์ (2549). **สถิติวิจัย II**. (พิมพ์ครั้งที่ 9) กรุงเทพมหานคร: พีเอส.พริ้นท์.

(2543).วิธีวิจัยทางการศึกษา (พิมพ์ครั้งที่ 5) กรุงเทพมหานคร: พีเอ็น.

ประกอบ กุลเกลี้ยง.(2550)**รูปแบบการบริหารความเสี่ยงเพื่อป้องกันคอรัปชั่นในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน**". วิทยานิพนธ์ดุษฎีบัณฑิตสาขาการบริหารการศึกษาคณะศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยนเรศวร.

ฝ่ายตรวจสอบความเสี่ยงและเทคโนโลยีสารสนเทศธนาคารแห่งประเทศไทย. **ปัจจัยเสี่ยง**.[Online] 22 พ.ย.2550 Available fromhttp://www.capital.sec.or.th2wbapp/corpfin/datafile/ sb/20060076 T04.doc

เพ็ญศรี พิทักษธรรม มัชฌิมาภิโร (2549). **ภาวะความเป็นผู้นำของผู้บริหารการศึกษาต่อประสิทธิผลในกระบวนการบริหารการศึกษา: กรณีศึกษาสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ จังหวัดสงขลา**.เอกสารการประชุมวิชาการรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์แห่งชาติ ครั้งที่ 7.

นฤมล สอาดโฉม. (2550).**การบริหารความเสี่ยงองค์กร**.กรุงเทพมหานคร : บริษัทฐานการพิมพ์ จำกัด.

อดิศักดิ์ ผลิตผล การพิมพ์ (2007). โลกที่เหมาะสมสำหรับเด็ก : เด็กกับความปลอดภัย. 2548, [Online], www.csip.org/csip/autopage/file/monjunuary2007-11-35-24safety.

สงวน ช้างฉัตร.(2547)**การบริหารความเสี่ยงของโครงการ**.คณะวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม, [Online] http://www.netcomuk.co.uk.13.

สมชาย ไตรรัตนภิรมย์. (2549) **การบริหารความเสี่ยง**". เอกสารประกอบการบรรยาย : มหาวิทยาลัยมหิดล,

สุทธิพงษ์ สุวรรณสุข (2552) เทคนิคและกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรมนุษย์เชิงรุก ภายใต้สภาวะวิกฤต เศรษฐกิจและสังคม

แอดวานซ์อินโฟร์เซอร์วิส (บริษัท,มหาชน). (2545).**สำนักตรวจสอบภายในและฝ่ายพัฒนาบุคลากร**.กรุงเทพฯ : บริษัทแอดวานว์อินโฟร์เซอร์วิสจำกัด,

Bellevue Hospital Medical college (2550). **Risk Management** [Online]. Accessed 12 December Available from http://www.ndcourts.com.

Clemson University and Communities in Schools.(2007) **Risk Factor Domains and Categories**,[Online].Accessed 22 December.Availabele fromhttp://www.dropoutprevention.org/ resource/major_reports/communities _in_schools/Dropout.Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO), **Enterprise riskmanagement** – Integrated framework [Online]. Accessed 10 January2008.Availablfrom http://www.COSO.org/publictions.htm.

Fenzel and O'Brennan.(2007)**Educating At-Risk Urban African Children : The Effects of SchoolClimate on Motivation and Academic Achievement**, Paper presented at the annualmeeting of the American Educational Research Association, Chicago, IL, April 12.

Higher Education Institutions Ethics Integrity at work (2004). **Higher Education Risk Factors and Definitions**[Online].Accessed 22 December 2007.Available from http://www.hccs.edu/hcc/system%20Home/Departments/Internal_Audit/Risk%20Assessment%20P2Ethicspoint.pdf.4.

Komoroski,Karen. (2004) **Risk Management :A Study of Grade Appeals For Clinic Performance in aProfessional Program.**"The BOARD of Public Education Agenda."August.

Scott, Solberg, V. and others.(2007) **Classifying at risk high school youth : the influence of exposure tocommunity violence and protective factors on academic Career Development**Quarterly,Hispanic Americans (June 1, 2007) : 23

The Scottish Government Public Sector, **Risk Management:**Annex3 [Online] Thursday, November 22,2007 from http://www.scotland.gov.uk/topics/ Governmenu Finance/spfm/ riskannex3.University of North Carolina Wilmington, Internal Audit Office Summary of Higher Education

Risk Factors [Online] accessed 22 December 2007 from http://www.uncw.edu/ia/RiskFactors.htm.

Westerman,George. (2006) .IT **Risk Management : From IT Necessity to Strategic Business Value**,Center for information systems research, Sloan School of Management, December

World Economic Forum.**Global Risks 2007** : A Global Risk Network Report Switzerland, 2007.

การศึกษาคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ที่มีต่อผู้ใช้บัณฑิตตามแนวทางการปฏิบัติตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ รุ่นปีการศึกษา 2559 สถาบันอุดมศึกษาเอกชน

Characteristics of Graduates Desired for Graduate Applicants in Compliance with National Standards for Higher Education Academic Year 2016 Private Higher Education Institutions

ผู้วิจัย อาจารย์วุฒิชัย วัยวุฒิ
รองศาสตราจารย์ดร.กัญญามน กาญจนาทวีกูล
อาจารยวิริยาภรณ์ ทองสุข
อาจารย์ธิดา จินดามณี

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ศึกษาการบริหารงานวิชาการในสถานศึกษา คุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ที่มีต่อผู้ใช้บัณฑิตตามแนวทางการปฏิบัติตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ ผู้วิจัยจึงได้กำหนดเป็นวัตถุประสงค์ของงานวิจัยไว้ 2 ข้อ คือ 1) เพื่อศึกษาระดับความสำคัญของคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ที่มีต่อผู้ใช้บัณฑิตตามแนวทางการปฏิบัติตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ และ2) เพื่อศึกษาอิทธิผลของคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ที่มีต่อผู้ใช้บัณฑิตตามแนวทางการปฏิบัติตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ผู้ใช้บัณฑิต ณ สถานประกอบการ ที่มีผู้สำเร็จการศึกษาจากสถาบันอุดมศึกษาในเขตอำเภอปทุมธานี เข้าปฏิบัติงานหลังจากสำเร็จการศึกษาในสถานประกอบการนั้นๆ ภายใน 1 ปี นับจากวันที่สำเร็จการศึกษา ปีการศึกษา 2559 จำนวนทั้งสิ้น 214 คน ผลการวิจัย พบว่า ลักษณะงานที่บัณฑิตได้รับมอบหมาย เกี่ยวข้องกับ การจัดการคิดเป็นร้อยละ 39.25 รองลงมาคือ การจัดการการขนส่งสินค้าคิดเป็นร้อยละ 30.38 สำหรับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อผู้สำเร็จการศึกษาหลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต และหลักสูตรวิศวกรรมศาสตรบัณฑิต รุ่นปีการศึกษา 2559 สถาบันอุดมศึกษาเอกชนโดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.65) และเมื่อจำแนกตามรายด้านทั้ง 5 ด้าน พบว่า ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และความรับผิดชอบ ($\overline{X}$ = 4.86) มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวม และความพึงพอใจเกือบทุกด้านควรมีการจัดรูปแบบการเรียนการสอนที่สอดแทรกเนื้อหาด้านทักษะการทำงานร่วมกับผู้อื่น การมีมนุษยสัมพันธ์ ทั้งในภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติเพื่อให้นักศึกษาได้มีประสบการณ์ตรงในส่วนนี้ ซึ่งถือเป็นพื้นฐานของการดำเนินชีวิตและสามารถปฏิบัติงานในองค์การอย่างมีความสุขและประสบความสำเร็จ และควรมีการจัดการเรียนการสอนที่ฝึกให้ผู้เรียนสามารถประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆ ในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องเหมาะสม รวมทั้งพัฒนาหลักสูตรเพื่อให้ผู้เรียนได้ฝึกทักษะในการสื่อสาร ฟัง พูด อ่าน เขียนภาษาอังกฤษเพิ่มมากขึ้น

คำสำคัญ : คุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์, ผู้ใช้บัณฑิต, ระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ

Abstract

This research studied academic administration in educational institutions. Desirable characteristics of graduates towards graduates in accordance with the guidelines of the National Higher Education Qualifications Framework Therefore, the researcher has determined that the objectives of the research are 2 items: 1) to study the level of importance of desirable graduate qualifications to graduates according to the guidelines of the National Higher Education Qualifications Framework and 2) to study Influence of desirable characteristics of graduates towards graduates in accordance with the guidelines of the National Higher Education Qualifications Framework The population used in the research is graduates at the workplace. With graduates from higher education institutions in Pathum Thani district Entering work after graduation in that establishment within 1 year from the date of graduation in the academic year 2016, totaling 214 people. The results of the research showed that the job characteristics assigned by the graduate Related Management accounted for 39.25 percent, followed by transportation management. Accounted for 30.38 percent for graduates' satisfaction levels with Master of Management Program graduates Bachelor of Business Administration Program And the Bachelor of Engineering Program Academic year 2016, the Private Higher Education Institutions overall had the highest level of satisfaction ($\overline{X}$= 4.65) and when classified by 5 areas, it was found that the interpersonal skills And responsibility ($\overline{X}$= 4.86) affecting overall satisfaction And almost all aspects of satisfaction should be arranged in the form of teaching and learning that is related to the skills of working with others. Human relations Both theoretical and practical in order for students to have direct experience in this section Which is considered the basis of life and can work in the organization happily and successfully And should have a teaching and learning program that allows learners to apply various information technology In the proper operation Including developing courses to enable learners to practice communication skills, listening, speaking, reading, writing English more

Key Words : Desirable graduate qualifications, Graduates, National tertiary level

1.บทนำ

การเปลี่ยนแปลงการบริหารอุดมศึกษาแบบราชการไปสู่การกระจายอำนาจการตัดสินใจให้กับสภาสถาบันอุดมศึกษาในฐานะองค์กรกำกับดูแลสถาบันอุดมศึกษาในระดับสูงสุดที่มีอิสระในการตัดสินใจและดำเนินการตามอำนาจที่ได้รับมอบหมายจากกฎหมายที่เกี่ยวข้องและตามหลักเกณฑ์วิธีการและเงื่อนไขต่างๆที่กำหนดโดยองค์กรกลางเช่นคณะกรรมการการอุดมศึกษา(กกอ.) หรือคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา (กพอ.)เพื่อให้เกิดเอกภาพของระบบอุดมศึกษาไทยการปรับเปลี่ยนดังกล่าวเห็นได้ชัดเจนจากการดำเนินการเกี่ยวกับหลักสูตรซึ่งมีการเปลี่ยนผ่านจากวิธีการตรวจสอบและอนุมัติก่อนดำเนินการ(pre-audit) ไปสู่วิธีการให้สภาสถาบันอุดมศึกษารับผิดชอบและอนุมัติดำเนินการเองแล้วตรวจสอบภายหลัง (post-audit)โดยแจ้งคณะกรรมการการอุดมศึกษา(กกอ.) เพื่อทราบในกรณีของสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเพื่อให้การรับรองในกรณีสถาบันอุดมศึกษาเอกชนตามที่กฎหมายได้กำหนดไว้การเปลี่ยนแปลงอำนาจและความรับผิดชอบดังกล่าวทำให้เกิดความหลากหลายในแนวคิดและวิธีปฏิบัติมีผลกระทบถึงสังคมโดยรวมในฐานะผู้บริโภคบริการอุดมศึกษาสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.)

การบริหารงานวิชาการในสถานศึกษาหมายถึงการบริหารที่เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการศึกษาอันเป็นเป้าหมายสูงสุดของภารกิจในสถานศึกษากำหนดขอบข่ายงานวิชาการไว้ 5 ประการคือหลักสูตรและการบริหารหลักสูตรการจัดการเรียนการสอนการนิเทศภายในการวัดและประเมินผลการศึกษาและการประกันคุณภาพการศึกษาซึ่งสถาบันอุดมศึกษาเอกชนหลายแห่งมีต้นแบบมาจากการบริหารงานของสถาบันอุดมศึกษาของรัฐโดยเฉพาะเรื่องของการบริหารงานวิชาการเนื่องจากกระบวนการในการขออนุมัติต่างๆก็ยังคงต้องผ่านทางระบบราชการความคล่องตัวด้านวิชาการจึงช้าเมื่อเปรียบเทียบกับสถาบันอุดมศึกษาในต่างประเทศอย่างไรก็ตามความก้าวหน้าด้านวิชาการของสถาบันอุดมศึกษาเอกชน พบว่า สถาบันต่างๆก้าวหน้าอย่างก้าวกระโดดสถาบันอุดมศึกษาได้ให้ความสำคัญกับการประกันคุณภาพทางการศึกษา และมีการดำเนินงานอย่างจริงจังโดยทั่วไปการบริหารงานของสถาบันอุดมศึกษาเอกชน มีความคล่องตัวมากกว่าสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ หรือสถาบันอุดมศึกษา ในกำกับของรัฐมากมาย ในการบริหารงานจะเน้นประสิทธิภาพในการดำเนินงาน เนื่องจากสถาบันอุดมศึกษาเอกชนไม่ได้รับเงินอุดหนุนจากราชการ ดังนั้น ต้นทุนการดำเนินงานจึงมีความสำคัญกับความอยู่รอดของสถาบันอุดมศึกษา โดยสถาบันอุดมศึกษาเอกชนจะกำหนดแผนงานและดัชนีชี้วัดความสำเร็จก่อนการดำเนินงาน กล่าวได้ว่า ภารกิจของการบริหารการศึกษา (The task of educational administrators) ของสถาบันอุดมศึกษาเอกชนจะต้องก่อให้เกิดการพัฒนาคนให้มีความรู้ ความเข้าใจ (Cognition) ความซาบซึ้ง เจตคติค่านิยม (Affection) และสามารถนำไปปฏิบัติ (Action) เพื่อการ พัฒนาประเทศทั้งในด้านเศรษฐกิจการเมืองการปกครองสังคมและวัฒนธรรมอย่างมีประสิทธิภาพเป็นไปตามภารกิจหรือพันธกิจของสถานศึกษาแต่ละระบบซึ่งสถาบันอุดมศึกษาเอกชนสามารถเป็นเลิศได้ตามพันธกิจที่ตั้งไว้

จากการศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสรุปได้ว่า สถาบันอุดมศึกษาโดยเฉพาะภาคเอกชนสมควรดำเนินการผลิตบัณฑิตให้พ้นจากสภาพวิกฤตทางคุณภาพและประสิทธิภาพ เพื่อผลิตกำลังคนสู่ตลาดแรงงานและเป็นที่พึ่งของสังคมได้ เน้นให้บัณฑิตสามารถพัฒนาตนเองตามกระบวนการของหลักสูตรในสถาบันอุดมศึกษาเพื่อให้บรรลุสู่ความเป็นผู้รอบรู้ทางวิชาการ สามารถเรียนรู้เท่าทันโลก เรียนรู้ตลอดชีวิตพร้อมรับสภาพที่เปลี่ยนแปลง เป็นบัณฑิตที่เพียบพร้อมด้านคุณธรรม จริยธรรม รับผิดชอบต่อตนเองต่อองค์กรและต่อสังคมตระหนักในการสร้างจิตสำนึกสาธารณะ มีความเกื้อกูลต่อผู้คนรอบข้างและรู้รักสามัคคี ซึ่งผู้วิจัยได้รวบรวมคุณลักษณะเด่นๆ ทั้งหลายไว้เป็น 3 องค์ประกอบหลัก คือ ด้านความรู้ ความสามารถด้านวิชาการ/วิชาชีพ ด้านคุณธรรม จริยธรรมและมนุษยสัมพันธ์ ด้านความรับผิดชอบต่อจรรยาบรรณวิชาชีพ ดังนั้น เพื่อให้การผลิตและพัฒนาบุคลากรของสังคมมีความรู้ด้านวิชาการ และทักษะความชำนาญในการปฏิบัติงานเป็นไปตามมาตรฐานสากลและมีคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ตามที่คณะกรรมการการอุดมศึกษากำหนดในด้าน 1) คุณธรรม จริยธรรมสามารถจัดการปัญหาทางคุณธรรม จริยธรรมและวิชาชีพโดยใช้ดุลยพินิจทางค่านิยม ความรู้สึกของผู้อื่น ค่านิยมพื้นฐาน และจรรยาบรรณวิชาชีพ แสดงออกซึ่งพฤติกรรมทางด้านคุณธรรมและจริยธรรม อาทิ มีวินัย มีความรับผิดชอบ ซื่อสัตย์สุจริต เสียสละ เป็นแบบอย่างที่ดี เข้าใจผู้อื่น และเข้าใจโลก เป็นต้น 2)ความรู้ มีองค์ความรู้ในสาขาวิชาอย่างกว้างขวาง และเป็นระบบ ตระหนักรู้หลักการและทฤษฎีในองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้อง สำหรับหลักสูตรวิชาชีพ มีความเข้าใจเกี่ยวกับความก้าวหน้าของความรู้เฉพาะด้านในสาขาวิชา และตระหนักถึงงานวิจัยในปัจจุบันที่เกี่ยวข้องกับการแก้ปัญหาและการต่อยอดองค์ความรู้ ส่วนหลักสูตรวิชาชีพที่เน้นการปฏิบัติ จะต้องตระหนักในธรรมเนียมปฏิบัติ กฎระเบียบ ข้อบังคับ ที่เปลี่ยนแปลงตามสถานการณ์ 3) ทักษะทางปัญญา สามารถค้นหาข้อเท็จจริง ทำความเข้าใจและสามารถประเมินข้อมูลแนวคิดและหลักฐานใหม่ๆ จากแหล่งข้อมูลที่หลากหลาย และใช้ข้อมูลที่ได้ในการแก้ไขปัญหาและงานอื่นๆ ด้วยตนเอง สามารถศึกษาปัญหาที่ค่อนข้างซับซ้อนและเสนอแนะแนวทางในการแก้ไขได้อย่างสร้างสรรค์ โดยคำนึงถึงความรู้ทางภาคทฤษฎี ประสบการณ์ทางภาคปฏิบัติ และผลกระทบจากการตัดสินใจ สามารถใช้ทักษะและความเข้าใจอันถ่องแท้ในเนื้อหาสาระทางวิชาการและวิชาชีพสำหรับหลักสูตรวิชาชีพนักศึกษาสามารถใช้วิธีการปฏิบัติงานประจำและหาแนวทางใหม่ในการแก้ไขปัญหาได้อย่าง

เหมาะสม 4) ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ มีส่วนช่วยและเอื้อต่อการแก้ปัญหาในกลุ่มได้อย่างสร้างสรรค์ ไม่ว่าจะเป็นผู้นำหรือสมาชิกของกลุ่ม สามารถแสดงออกซึ่งภาวะผู้นำในสถานการณ์ที่ไม่ชัดเจนและต้องใช้นวัตกรรมใหม่ๆ ในการแก้ปัญหา มีความคิดริเริ่มในการวิเคราะห์ปัญหาได้อย่างเหมาะสมบนพื้นฐานของตนเองและของกลุ่ม รับผิดชอบในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง รวมทั้งพัฒนาตนเองและอาชีพ 5) ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสามารถศึกษา และทำความเข้าใจในประเด็นปัญหา สามารถเลือกและประยุกต์ใช้เทคนิคทางสถิติหรือคณิตศาสตร์ที่เกี่ยวข้องอย่างเหมาะสมในการศึกษาค้นคว้าและเสนอแนะแนวทางในการแก้ไขปัญหา ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประมวลผล แปลความหมาย และนำเสนอข้อมูลข่าวสารอย่างสม่ำเสมอ สามารถสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพทั้งในการพูด การเขียน สามารถเลือกใช้รูปแบบของการนำเสนอที่เหมาะสมสำหรับกลุ่มบุคคลที่แตกต่างกันได้ ซึ่งคุณภาพการศึกษาจึงเป็นเรื่องสำคัญ เพื่อนำไปสู่การเพิ่ม และพัฒนาศักยภาพการแข่งขันทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ โดยการสำรวจความพึงพอใจของผู้บังคับบัญชา/นายจ้าง/ผู้ประกอบการ/ผู้ใช้บัณฑิต ซึ่งมีความจำเป็นอย่างยิ่งต่อการดำเนินการจัดการเรียนการสอนของสถาบันที่นำข้อมูลจากการสำรวจมาใช้ประโยชน์ในการวางแผนเพื่อการพัฒนาการจัดการเรียนการสอนของสถาบันให้ตรงตามความต้องการต่อไป ทั้งนี้ คณะผู้วิจัยเห็นควรให้มีการศึกษาคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ที่มีต่อผู้ใช้บัณฑิตตามแนวทางการปฏิบัติตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ หลักสูตรระดับปริญญาตรีและปริญญาโทเพื่อสามารถเป็นแนวทางการพัฒนาหลักสูตรทั้งด้านการเรียนการสอน การจัดกิจกรรมการเรียนการสอน การพัฒนานักศึกษาเพื่อให้เหมาะสมต่อความต้องการของตลาดแรงงานต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัย คุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ที่มีต่อผู้ใช้บัณฑิตตามแนวทางการปฏิบัติตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ ผู้วิจัยจึงได้กำหนดเป็นวัตถุประสงค์ของงานวิจัยไว้ 2 ข้อดังนี้

1.1 เพื่อศึกษาระดับความสำคัญของคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ที่มีต่อผู้ใช้บัณฑิตตามแนวทางการปฏิบัติตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ

1.2 เพื่อศึกษาอิทธิผลของคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ที่มีต่อผู้ใช้บัณฑิตตามแนวทางการปฏิบัติตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ

3. ขอบเขตการวิจัย

จากวัตถุประสงค์ของการวิจัยเรื่อง คุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ที่มีต่อผู้ใช้บัณฑิตตามแนวทางการปฏิบัติตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ สามารถนำมากำหนดเป็นขอบเขตการวิจัยที่สำคัญได้ดังนี้

1.3.1 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาจากการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) แบ่งได้เป็น 2 ประเภท

1.3.1.1 ตัวแปรอิสระ(Independent Variable) ได้แก่ สถานภาพบัณฑิต และ สถานภาพผู้บังคับบัญชา/นายจ้าง/ผู้ประกอบการ/ผู้ใช้บัณฑิต ณ สถานประกอบการ ที่มีผู้สำเร็จการศึกษาจากสถาบันอุดมศึกษาเอกชนเข้าปฏิบัติงานหลังจากสำเร็จการศึกษา และ ระดับความสำคัญของคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ ซึ่งแบ่งเป็น 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านคุณธรรม จริยธรรม 2) ด้านความรู้ 3) ด้านทักษะทางปัญญา 4) ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และความรับผิดชอบ 5) ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลขการสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

1.3.1.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้บังคับบัญชา/ นายจ้าง/ ผู้ประกอบการ / ผู้ใช้บัณฑิต ที่มีต่อผู้สำเร็จการศึกษาจากสถาบันอุดมศึกษา รุ่นปีการศึกษา 2559 แบ่งเป็น 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านคุณธรรม จริยธรรม 2) ด้านความรู้ 3) ด้านทักษะทางปัญญา 4) ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และความรับผิดชอบ 5) ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

1.3.2 การวิจัยครั้งนี้จะทำการศึกษาจากประชากรที่เป็นผู้บังคับบัญชา/นายจ้าง/ผู้ประกอบการ/ผู้ใช้บัณฑิตทั้งภาครัฐและเอกชนที่มีต่อผู้สำเร็จการศึกษาหลักสูตรมหาบัณฑิต บัณฑิตปีการศึกษา 2559 ที่เข้าปฏิบัติงานหลังจากสำเร็จการศึกษา เฉพาะกรณีที่เป็น

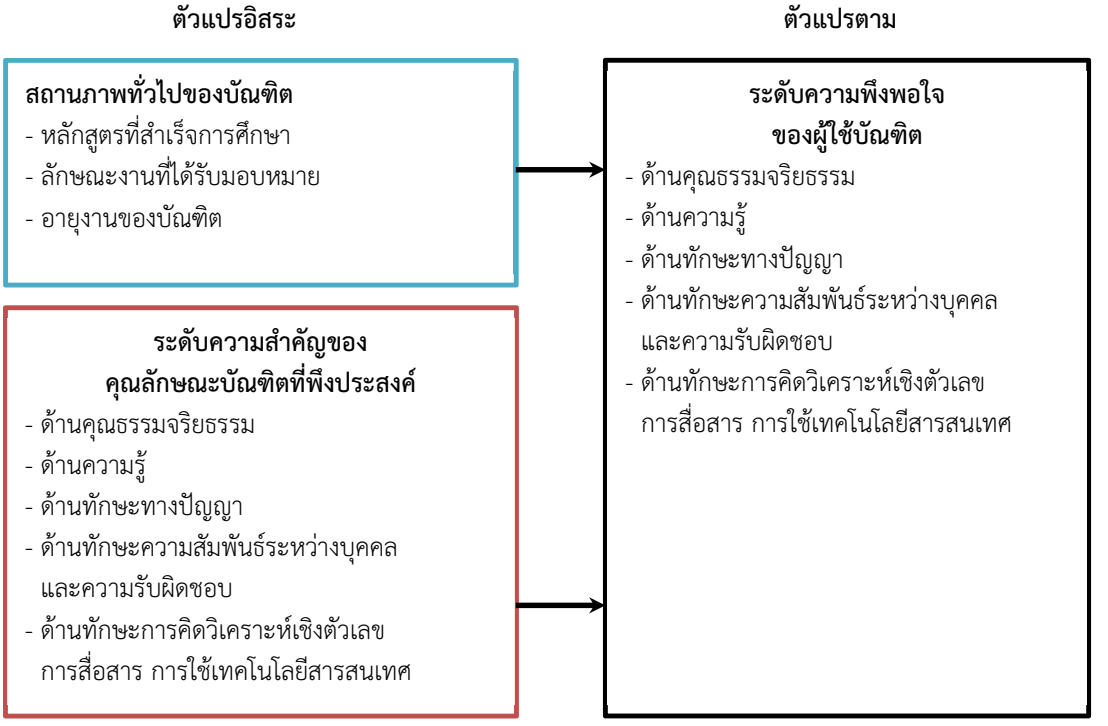
1.3.2.1 ผู้สำเร็จการศึกษาที่สำเร็จการศึกษาทำงานอยู่ในประเทศไทยเท่านั้น

1.3.2.2 ผู้สำเร็จการศึกษาที่ทำงานอยู่ในสถานประกอบการนั้นๆ ที่ทำงานภายใน 1 ปี

4. ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

นำข้อมูลและสารสนเทศข้อมูลที่ได้รับจากการวิจัยครั้งนี้มาใช้ประโยชน์ในการวางแผน และนำมาพัฒนาการจัดการเรียนการสอนของสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ให้สอดคล้องกับความต้องการของประเทศต่อไป

5. กรอบแนวคิดของงานวิจัย



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดของงานวิจัย

6. วิธีดำเนินการวิจัย

6.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย ผู้บังคับบัญชา นายจ้าง ผู้ประกอบการ /ผู้ใช้บัณฑิต ณ สถานประกอบการ ที่มีผู้สำเร็จการศึกษาจากสถาบันอุดมศึกษาเอกชน เข้าปฏิบัติงานหลังจากสำเร็จการศึกษาในสถานประกอบการนั้นๆ ทั้งนี้ มีจำนวนผู้สำเร็จการศึกษาหลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต จำนวน 14 คน หลักสูตรปริญญาตรี จำนวน 303 คน รวม ทั้งสิ้น 317 คน

7. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

7.1 ตัวแปรอิสระ คือ สถานภาพทั่วไปของผู้สำเร็จการศึกษา รุ่นปีการศึกษา 2559 สถาบันอุดมศึกษา และระดับความสำคัญของคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ ซึ่งแบ่งเป็น 5 ด้าน ได้แก่

1) ด้านคุณธรรม จริยธรรม
2) ด้านความรู้
3) ด้านทักษะทางปัญญา
4) ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และความรับผิดชอบ
5) ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

7.2 ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของผู้บังคับบัญชา / นายจ้าง/ ผู้ประกอบการ / ผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อผู้สำเร็จการศึกษา แบ่งเป็น 5 ด้าน ได้แก่

1) ด้านคุณธรรม จริยธรรม
2) ด้านความรู้
3) ด้านทักษะทางปัญญา
4) ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และความรับผิดชอบ
5) ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

8. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล ประกอบด้วย

8.1 แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อผู้สำเร็จการศึกษาหลักสูตรมหาบัณฑิต และบัณฑิต รุ่นปีการศึกษา 2559 โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ใช้บัณฑิต ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-List) ประกอบด้วยคำถามจำนวน 2 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของบัณฑิต ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-List) ประกอบด้วยคำถามจำนวน 3 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความสำคัญของคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ และความพึงพอใจของผู้บังคับบัญชา / นายจ้าง / ผู้ประกอบการ / ผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อผู้สำเร็จการศึกษา ประกอบด้วยแบบสอบถามที่เป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มีข้อคำถามจำนวน 55 ข้อ ดังนี้

1) แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความสำคัญของคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ มีเกณฑ์ในการให้ค่าของน้ำหนักการประเมินเป็น 3 ระดับ ดังนี้

ระดับความสำคัญ	ค่าน้ำหนักคะแนนของตัวเลือกตอบ
น้อย	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 1 คะแนน
ปานกลาง	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 2 คะแนน
มาก	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 3 คะแนน

2) แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้บังคับบัญชา/ นายจ้าง /ผู้ประกอบการ / ผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อผู้สำเร็จการศึกษา ซึ่งมีเกณฑ์ในการให้ค่าของน้ำหนักการประเมินเป็น5 ระดับ ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	ค่าน้ำหนักคะแนนของตัวเลือกตอบ
น้อยที่สุด	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 1 คะแนน
น้อย	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 2 คะแนน
ปานกลาง	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 3 คะแนน
มาก	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 4 คะแนน
มากที่สุด	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 5 คะแนน

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ ของผู้บังคับบัญชา / นายจ้าง / ผู้ประกอบการ / ผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อผู้สำเร็จการศึกษาหลักสูตร รุ่นปีการศึกษา 2559 ในส่วนของจุดแข็ง จุดที่ควรปรับปรุงของบัณฑิต และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาหลักสูตร

8.2 แบบสัมภาษณ์เจาะลึกผู้บังคับบัญชา /นายจ้าง / ผู้ประกอบการ / ผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อผู้สำเร็จการศึกษาหลักสูตร รุ่นปีการศึกษา 2559 ในส่วนของ ความคาดหวังเกี่ยวกับพฤติกรรมของบัณฑิตจากสถาบันฯ ที่ผู้ประกอบการต้องการ และ ความคาดหวังเกี่ยวกับทักษะอื่นๆ ของบัณฑิตจากสถาบันอุดมศึกษาที่ผู้ประกอบการต้องการ

9. สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัย พบว่า ส่วนใหญ่ลักษณะงานที่บัณฑิตได้รับมอบหมาย เกี่ยวข้องกับ การจัดการคิดเป็นร้อยละ 39.25 รองลงมาคือ การจัดการการขนส่งสินค้า คิดเป็นร้อยละ 30.38 บริการข้อมูลข่าวสาร คิดเป็นร้อยละ 9.81 วิศวกรซ่อมบำรุง และอุปกรณ์ คิดเป็นร้อยละ 7.00 การจอง ขายตั๋วโดยสาร คิดเป็นร้อยละ 4.67 ลักษณะงานอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 4.21 งานออกแบบ คิดเป็นร้อยละ 3.28 และ การสื่อสาร คิดเป็นร้อยละ 4.21 ตามลำดับ

ความสำคัญของคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ของผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อผู้สำเร็จการศึกษาหลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต และหลักสูตรวิศวกรรมศาสตรบัณฑิตรุ่นปีการศึกษา 2559 จากสถาบันอุดมศึกษาเอกชนด้านคุณธรรม จริยธรรม ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.96 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 2.92-2.99 ซึ่งสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยตามเกณฑ์ในการวิเคราะห์และแปลผลข้อมูลได้ดังนี้

ความสำคัญของคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ของ ผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อผู้สำเร็จการศึกษาหลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต และหลักสูตรวิศวกรรมศาสตรบัณฑิตรุ่นปีการศึกษา 2559 จากสถาบันอุดมศึกษาเอกชนด้านคุณธรรม จริยธรรมเป็นรายข้อที่อยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีระเบียบวินัย และความตรงต่อเวลา, การรู้จักให้อภัยและให้โอกาสผู้อื่น และ มีความเสียสละ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อผู้ร่วมงานและผู้อื่น ($\overline{X}$ = 2.99) มีความซื่อสัตย์สุจริต และ มีความเข้าใจคน เข้าใจโลก สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นอย่างมีความสุข ($\overline{X}$ = 2.98) มีสัมมาคารวะ รู้จักกาลเทศะ เชื่อฟังผู้บังคับบัญชา, มีจรรยาบรรณในวิชาชีพ, ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น และการเคารพในสิทธิของผู้อื่น ($\overline{X}$ = 2.97) มีความรับผิดชอบและเอาใจใส่ต่องานในหน้าที่, มีทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน

และ รักษาผลประโยชน์ของหน่วยงาน ($\overline{X}$ = 2.96) มีวุฒิภาวะทางอารมณ์ และ มีบุคลิกภาพและการวางตัวที่เหมาะสมเป็นแบบอย่างที่ดี ($\overline{X}$ = 2.94) และ การประพฤติตนอยู่ในศีลธรรมอันดี ($\overline{X}$ = 2.92) ตามลำดับ

ระดับความสำคัญของคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ของผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อผู้สำเร็จการศึกษาหลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต และหลักสูตรวิศวกรรมศาสตรบัณฑิต รุ่นปีการศึกษา 2559 สถาบันอุดมศึกษาเอกชน โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยความสำคัญอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 2.94) และเมื่อจำแนกตามรายด้าน ทั้ง 5 ด้าน พบว่า ทุกด้านมีความสำคัญอยู่ในระดับมากเช่นกัน เรียงลำดับตามความสำคัญได้ดังนี้ ด้านคุณธรรมจริยธรรม ($\overline{X}$ = 2.96) ด้านทักษะทางปัญญา และ ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ($\overline{X}$ = 2.95) ด้านความรู้ ($\overline{X}$ = 2.94) และ ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และความรับผิดชอบ ($\overline{X}$ = 2.92)

10. อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตหลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต และหลักสูตรวิศวกรรมศาสตรบัณฑิต รุ่นปีการศึกษา 2559 สถาบันอุดมศึกษาเอกชน ทำให้ทราบระดับความสำคัญของคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ของ ผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อผู้สำเร็จการศึกษาหลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต และหลักสูตรวิศวกรรมศาสตรบัณฑิต รุ่นปีการศึกษา 2559 สถาบันอุดมศึกษาเอกชน เพื่อนำไปสู่การแก้ไข หรือ ปรับปรุงแนวทางการพัฒนาบัณฑิตผู้สำเร็จการศึกษาให้มีคุณภาพตรงต่อความต้องการของตลาดแรงงานให้ดีขึ้น โดยผ่านกระบวนการของการจัดการโครงการ กิจกรรมพัฒนานักศึกษา หรือ การจัดการเรียนการสอนของหลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต และหลักสูตรวิศวกรรมศาสตรบัณฑิต รุ่นปีการศึกษา 2559 สถาบันอุดมศึกษาเอกชน ซึ่งคณะผู้วิจัยขออภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

10.1 เพื่อศึกษาระดับความสำคัญของคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ของ ผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อผู้สำเร็จการศึกษาหลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต และหลักสูตรวิศวกรรมศาสตรบัณฑิต รุ่นปีการศึกษา 2559 สถาบันอุดมศึกษาเอกชน

ระดับความสำคัญของคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ของผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อผู้สำเร็จการศึกษา ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยความสำคัญระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก เช่นกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฉัตรชัย เหล่าเขตการณ์ (2559) ที่ได้ทำการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บัณฑิตกับคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยธนบุรี ผลการวิจัยพบว่า ผู้ประกอบการให้ความสำคัญกับคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ทั้ง 5ด้านอยู่ในระดับมากทั้งในภาพรวมและรายด้าน แสดงให้เห็นว่า ผู้บังคับบัญชาเชื่อว่าการที่มีบุคลากรที่มีคุณธรรม จริยธรรม เช่น มีความซื่อสัตย์สุจริต มีระเบียบวินัย ตรงต่อเวลา เสียสละ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อผู้ร่วมงานและผู้อื่น หรือ การมีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ โดยสามารถถ่ายทอดความรู้ และเผยแพร่ความรู้ให้แก่ผู้อื่นได้ มีการคิดอย่างเป็นระบบ สามารถวางแผนงาน และมีแนวทางในการทำงานใหม่ๆ มาใช้ได้อย่างเหมาะสม มีบุคลากรที่มีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานและบุคคลอื่นๆ มีความคิดเป็นเหตุเป็นผลเชิงระบบ ย่อมจะทำให้การปฏิบัติงานและการดำเนินงานของหน่วยงานนั้นๆ ประสบความสำเร็จซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกับงานวิจัยของ รุ่งรัตน์ หัตถกรรมและคณะ (2559) ที่ทำการวิจัยเพื่อศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้สำเร็จการศึกษาตามทัศนคติของผู้บริหารสถานประกอบการ พบว่า ผู้บริหารสถานประกอบการมีระดับความคาดหวังในคุณลักษณะที่พึงประสงค์ทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมากและมากที่สุด

ด้านคุณธรรม จริยธรรม เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บัณฑิต ให้ความสำคัญกับ ระเบียบวินัย และความตรงต่อเวลา, การรู้จักให้อภัยและให้โอกาสผู้อื่น และ มีความเสียสละ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อผู้ร่วมงานและผู้อื่น เป็นอันดับแรก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รุ่งรัตน์ หัตถกรรมและคณะ (2559) ที่ทำการวิจัยเพื่อศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้สำเร็จการศึกษาตามทัศนคติของผู้บริหารสถานประกอบการ พบว่า ผู้บริหารสถานประกอบการมีระดับความคาดหวังด้านคุณธรรมจริยธรรมในประเด็นของ การมีคุณธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติงานและการปฏิบัติตนต่อผู้อื่นอย่างสม่ำเสมอ

ด้านความรู้ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บัณฑิต ให้ความสำคัญกับ มีความกระตือรือร้นในการพัฒนาตนเองให้มีความก้าวหน้าในความรู้เฉพาะด้าน และ มีการติดตามข้อมูลข่าวสาร ความรู้เชิงวิชาการอย่างสม่ำเสมอ เป็นอันดับแรก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รุ่งรัตน์ หัตถกรรมและคณะ (2559) ที่ทำการวิจัยเพื่อศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้สำเร็จการศึกษาตามทัศนคติของผู้บริหารสถานประกอบการ พบว่า ผู้บริหารสถานประกอบการมีระดับความคาดหวังด้านความรู้ความสามารถในส่วนของมีการคิดริเริ่มสร้างสรรค์และเรียนรู้ในสิ่งใหม่ๆ อยู่เสมอ

ด้านทักษะทางปัญญา เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บัณฑิต ให้ความสำคัญกับ มีการคิดอย่างเป็นระบบโดยการใช้ข้อมูลในการแก้ไขปัญหา และ มีทักษะในการค้นหาข้อเท็จจริงเพื่อนำมาใช้ในการแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม เป็นอันดับแรก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิรัฐ ชวนชม และคณะ (2559) ผลการวิจัยพบว่า หากบัณฑิตผ่านกระบวนการเรียนรู้โดยใช้แผนที่ความคิดจะสามารถทำให้บัณฑิตมีทักษะทางความคิดที่เป็นระบบ และส่งผลให้สามารถแก้ปัญหาต่างๆ ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และความรับผิดชอบ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บัณฑิตให้ความสำคัญกับ ให้ความร่วมมือในกิจกรรมต่างๆ ของหน่วยงานอย่างกระตือรือร้นและสมัครใจทั้งในฐานะผู้นำหรือผู้ตาม, มีทักษะในการทำงานเป็นทีมร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุขและความสำเร็จ, มีความรับผิดชอบในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องเพื่อพัฒนาตนเอง และ มีความขยัน อดทน อุตสาหะ เป็นอันดับแรก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รุ่งรัตน์ หัตถกรรมและคณะ (2559) ที่ทำการวิจัยเพื่อศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้สำเร็จการศึกษาตามทัศนคติของผู้บริหารสถานประกอบการ พบว่า ผู้บริหารสถานประกอบการมีระดับความคาดหวังด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบในส่วนของภาวะความเป็นผู้นำ และการปรับตัวให้เข้ากับหน่วยงานและเพื่อนร่วมงานในระดับมากที่สุด นอกจากนี้ยังไปในทิศทางเดียวกันกับงานวิจัยของ อมรรักษ์ ทศพิมพ์ (2558) ที่ทำการวิจัย การพัฒนาตัวชี้วัดคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ตามความต้องการของผู้ใช้บัณฑิต พบว่า ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลนั้น ผู้ใช้บัณฑิตให้ความสำคัญกับประเด็น บัณฑิตควรสามารถทำงานเป็นทีมได้ดี และสามารถแก้ไขข้อขัดแย้งในกลุ่มได้

ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บัณฑิต ให้ความสำคัญกับ ศึกษาและทำความเข้าใจในประเภทปัญหาต่างๆ ได้อย่างถูกต้อง เป็นอันดับแรก สอดคล้องกับงานวิจัยของ ทิพย์ระวี รักษ์ ที่ทำการศึกษาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะของบัณฑิตไทยในศตวรรษที่ 21 และคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิต ของนักศึกษาคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี โดยพบว่าคุณลักษณะเด่นที่บัณฑิตพึงต้องมีและสถานประกอบการให้ความสำคัญคือบัณฑิตต้องสามารถประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในการทำงานได้อย่างเหมาะสมซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อมรรักษ์ ทศพิมพ์ (2558) ที่ทำการวิจัย การพัฒนาตัวชี้วัดคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ตามความต้องการของผู้ใช้บัณฑิต พบว่า ในด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลขนั้น ผู้ใช้บัณฑิตให้ความสำคัญกับการมีทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์ในงานที่เกี่ยวข้องและแก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสม

10.2 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อผู้สำเร็จการศึกษาหลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต และหลักสูตรวิศวกรรมศาสตรบัณฑิต รุ่นปีการศึกษา 2559 สถาบันอุดมศึกษาเอกชน ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อผู้สำเร็จการศึกษา ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด 4 ด้าน คือ ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และความรับผิดชอบ, ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ, ด้านคุณธรรมจริยธรรม และ ด้านทักษะทางปัญญา ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกับงานวิจัยของ รมมณี อริยา (2557) ได้ทำการศึกษาคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์และแนวทางการพัฒนาคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ตามความต้องการของผู้ใช้บัณฑิตหลักสูตรเทคโนโลยีบัณฑิต สาขาวิชามีเดียทางการแพทย์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี พบว่า ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์อยู่ในระดับมากที่สุด

เมื่อทำการจำแนกความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อผู้สำเร็จการศึกษา ด้านคุณธรรม จริยธรรม เป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บัณฑิต มีความพึงพอใจในประเด็นของ มีความซื่อสัตย์สุจริต และ การเคารพในสิทธิของผู้อื่น เป็นอันดับแรก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เพ็ญพักตร แกล้วทนงค์ และคณะ (2557) ที่ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตต่อคุณลักษณะบัณฑิต ผลการวิจัยพบว่า ผู้ประกอบการมีความพึงพอใจในคุณลักษณะบัณฑิตด้านคุณธรรมจริยธรรมในประเด็นของความซื่อสัตย์สุจริต เคารพในจรรยาบรรณวิชาชีพเป็นอันดับแรก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เพ็ญพักตร แกล้วทนงค์ และคณะ (2557) ที่ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตต่อคุณลักษณะบัณฑิต ผลการวิจัยพบว่า ผู้ประกอบการมีความพึงพอใจในคุณลักษณะบัณฑิตด้านความรู้ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจในคุณลักษณะบัณฑิตด้านความรู้ในประเด็นของความสามารถในการบูรณาการความรู้ในวิชาชีพกับความรู้ในศาสตร์อื่น เป็นอันดับแรก และเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับงานวิจัยของ พงศ์ทร สาตรา (2556) ที่ศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตภาครัฐและเอกชนต่อการปฏิบัติงานและคุณลักษณะบัณฑิต ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจในคุณลักษณะบัณฑิตด้านคุณธรรมจริยธรรมในประเด็นของความซื่อสัตย์สุจริตเป็นอันดับแรกเช่นกัน ด้านความรู้ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจในประเด็นของการติดตามข้อมูลข่าวสาร ความรู้เชิงวิชาการอย่างสม่ำเสมอ

ด้านทักษะทางปัญญา เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าผู้ใช้บัณฑิต มีความพึงพอใจในประเด็นของ การจัดลำดับความสำคัญของปัญหาต่างๆ ที่ต้องปฏิบัติได้อย่างเหมาะสม เป็นอันดับแรก ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกับงานวิจัยของ จิรัชญา งามขำ (2556) ที่ศึกษาคุณลักษณะบัณฑิตที่มีผลต่อการตัดสินใจรับบัณฑิตเข้าทำงาน ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจในคุณลักษณะบัณฑิตด้านทักษะทางปัญญาในประเด็นสามารถสืบค้นและประมวลข้อมูลนำมาใช้ในการวิเคราะห์ปัญหาได้เป็นอันดับแรก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ รุ่งรัตน์ หัตถกรรมและคณะ (2559) ที่ทำการวิจัยเพื่อศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้สำเร็จการศึกษาตามทัศนคติของผู้บริหารสถานประกอบการ พบว่า ผู้บริหารสถานประกอบการมีระดับความพึงพอใจด้านทักษะทางปัญญาในประเด็นของสามารถแสดงความคิดเห็นและแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ถูกต้องและรวดเร็ว เป็นอันดับแรก

ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และความรับผิดชอบ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจในประเด็นของ มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี และสามารถปรับตัวเข้ากับคนอื่นได้ เป็นอันดับแรก ซึ่งเป็นทิศทางเดียวกับพงศ์ทร สาตรา (2556) ที่ศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตภาครัฐและเอกชนต่อการปฏิบัติงานและคุณลักษณะบัณฑิต ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจในคุณลักษณะบัณฑิตด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในประเด็น การทำงานร่วมกับผู้อื่น/ ทำงานเป็นทีม เป็นอันดับแรก และด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจในประเด็นของความสามารถในการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ และเข้าใจได้ง่าย เป็นอันดับแรก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน (2556) ที่ศึกษาความพึงพอใจองผู้ใช้บัณฑิต

พบว่า ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจด้านการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในประเด็น ความสามารถในการสื่อสารและการประสานงานเพื่อให้งานบรรลุตามจุดมุ่งหมาย เป็นอันดับแรก สอดคล้องกับงานวิจัยของ จิรัชญา งามขำ (2556) ที่ศึกษาคุณลักษณะบัณฑิตที่มีผลต่อการตัดสินใจรับบัณฑิตเข้าทำงานผลการวิจัยพบว่าผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจในคุณลักษณะบัณฑิตด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในประเด็นมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ เป็นอันดับแรก ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกับงานวิจัยของ

ผลการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับตัวแปรอิสระด้านสถานภาพทั่วไปของบัณฑิต กับตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของ ผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อผู้สำเร็จการศึกษาด้วยการทดสอบ T-Test และ การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way Analysis of Variance: ANOVA) พบว่า หลักสูตรที่บัณฑิตสำเร็จการศึกษาต่างกัน และลักษณะงานที่บัณฑิตได้รับมอบหมายต่างกันมีความพึงพอใจด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และความพึงพอใจโดยรวมและความพึงพอใจทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งแตกต่างจากงานวิจัยของ เพ็ญพักตร แกล้วทนงค์ และคณะ (2557)ที่ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตต่อคุณลักษณะบัณฑิต ผลการวิจัยพบว่า ผู้ประกอบการที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อบัณฑิตไม่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับตัวแปรอิสระด้านระดับความสำคัญของคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์กับตัวแปรตามคือความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อผู้สำเร็จการศึกษาด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way Analysis of Variance: ANOVA) พบว่า ระดับความสำคัญของคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ด้านความรู้ต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวม และความพึงพอใจทุกด้านแตกต่างกันและพบว่าระดับความสำคัญของคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ด้านคุณธรรมจริยธรรม ด้านทักษะทางปัญญา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และด้านทักษะการคิดวิเคราะห์เชิงตัวเลขแตกต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมและความพึงพอใจบางด้านได้แก่ ด้านคุณธรรมจริยธรรม ด้านทักษะทางปัญญา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และด้านทักษะการคิดวิเคราะห์เชิงตัวเลข แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กัญญามน อินหว่าง (2556) ที่ศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาภาวะผู้นำของผู้บริหาร ที่ผลการวิจัยพบว่า คุณลักษณะด้านความรอบรู้และสามารถบูรณาการความรู้มาใช้ในการช่วยเหลืองาน มีผลต่อประสิทธิผลการบริหารงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติโดยเป็นอิทธิพลทางบวก

ผลการทดสอบความสามารถในการทำนายของตัวแปรอิสระด้านระดับความสำคัญของคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ที่มีต่อตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของผู้บังคับบัญชา / นายจ้าง / ผู้ประกอบการ / ผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อผู้สำเร็จการศึกษาโดยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) พบว่า ระดับความสำคัญของคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ด้านทักษะการคิดวิเคราะห์เชิงตัวเลข ร่วมกับด้านความรู้ และด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สามารถทำนายความพึงพอใจโดยรวมได้ร้อยละ 26.4 และพบว่า ระดับความสำคัญของคุณลักษณะที่พึงประสงค์ด้านคุณธรรมจริยธรรม ร่วมกับด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และด้านทักษะการคิดวิเคราะห์เชิงตัวเลข สามารถทำนายความพึงพอใจด้านคุณธรรมจริยธรรมได้ และพบว่า ระดับความสำคัญของคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ด้านทักษะการคิดวิเคราะห์เชิงตัวเลข ร่วมกับด้านความรู้, ด้านทักษะทางปัญญา และด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สามารถทำนายความพึงพอใจด้านทักษะการคิดวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศได้ถึงร้อยละ 49.90 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธิดา จินดามณี และกัญญามน อินหว่าง (2558) ที่ศึกษาเกี่ยวกับ การบริหารความเสี่ยงในการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเอกชน ผลการวิจัยพบว่า การจัดให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงในการประกันคุณภาพการศึกษา ด้านการเตรียมพร้อมด้านวิชาการ ด้านทรัพยากรมนุษย์ ด้านการปฏิบัติงานตามระบบและกลไกและการสร้างทัศนคติที่ดีต่อการประกันคุณภาพให้เกิดแก่บุคลากรและนักศึกษาอย่างทั่วถึงตลอดจนนำข้อเสนอแนะไปปรับปรุงให้ดีขึ้นจะสามารถพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้มีประสิทธิภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้น และสามารถร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิผลของการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 40

11. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ผลจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อผู้สำเร็จการศึกษาหลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต และหลักสูตรวิศวกรรมศาสตรบัณฑิต รุ่นปีการศึกษา 2559 สถาบันอุดมศึกษาเอกชน คณะผู้วิจัยขอเสนอแนะในประเด็นสำคัญ 4 ข้อ ดังนี้

1. ผลจากการวิจัยพบว่า ระดับความสำคัญของคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ด้านคุณธรรมจริยธรรม ส่งผลต่อความพึงพอใจโดยรวม ความพึงพอใจด้านคุณธรรมจริยธรรม และความพึงพอใจด้านทักษะทางปัญญา และยังพบว่า ระดับความสำคัญของคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ด้านคุณธรรมจริยธรรมร่วมกับด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและด้านการคิดวิเคราะห์เชิงตัวเลข สามารถทำนายความพึงพอใจด้านคุณธรรมจริยธรรม ดังนั้น สถาบันอุดมศึกษาควรมีการส่งเสริมคุณลักษณะด้านคุณธรรมจริยธรรมให้แก่นักศึกษา ทั้งในส่วนของกิจกรรมในหลักสูตร และกิจกรรมเสริมหลักสูตร เพื่อพัฒนาทั้งในด้านของการเป็นคนดีและคนเก่ง ซึ่งจะเป็นผู้ที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มศักยภาพ

2. ผลจากการวิจัยพบว่า ระดับความสำคัญของคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ด้านความรู้ ส่งผลต่อความพึงพอใจโดยรวม และความพึงพอใจทุกด้าน และพบว่า ระดับความสำคัญของคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ด้านความรู้ ร่วมกับทักษะอีก 4 ด้าน สามารถทำนายความพึงพอใจโดยรวมและความพึงพอใจทุกด้านได้ ดังนั้น สถาบันอุดมศึกษาควรมีการจัดรูปแบบการเรียนการสอนที่ทำให้ผู้เรียนสามารถนำความรู้มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้จริง มีการเพิ่มเติมสื่อการสอนให้มีความทันสมัยโดยปรับให้เข้ากับสถานการณ์

3. ผลจากการวิจัยพบว่า ระดับความสำคัญของคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ด้านปัญญา มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวม และความพึงพอใจเกือบทุกด้าน และยังพบว่า หากร่วมกับระดับความสำคัญของคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ด้านอื่นๆ ก็สามารถทำนายความพึงพอใจโดยรวมและความพึงพอใจด้านอื่นๆ ได้ ดังนั้น ควรมีการจัดการเรียนการสอนที่เน้นกิจกรรมกระตุ้นให้นักศึกษาได้มีการคิดอย่างเป็นระบบ รู้จักวางแผน รู้วิธีการหาข้อมูลและประเมินข้อมูลต่างๆ สามารถจัดลำดับความสำคัญของปัญหา และนำไปสู่การกล้าตัดสินใจในการแก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสม เพื่อให้นักศึกษาได้มีแนวทางและประสบการณ์ในการพัฒนาทักษะทางด้านปัญญาเพิ่มขึ้น

4. ผลจากการวิจัยพบว่า ระดับความสำคัญของคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวม และความพึงพอใจเกือบทุกด้าน และยังพบว่า หากร่วมกับระดับความสำคัญของคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ด้านอื่นๆ ก็สามารถทำนายความพึงพอใจโดยรวมและความพึงพอใจด้านอื่นๆ ได้ ดังนั้น ควรมีการจัดรูปแบบการเรียนการสอนที่สอดแทรกเนื้อหาด้านทักษะการทำงานร่วมกับผู้อื่น การมีมนุษยสัมพันธ์ ทั้งในภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติเพื่อให้นักศึกษาได้มีประสบการณ์ตรงในส่วนนี้ ซึ่งถือเป็นพื้นฐานของการดำเนินชีวิตและสามารถปฏิบัติงานในองค์การอย่างมีความสุขและประสบความสำเร็จ และควรมีการจัดการเรียนการสอนที่ฝึกให้ผู้เรียนสามารถประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆ ในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องเหมาะสม รวมทั้งพัฒนาหลักสูตรเพื่อให้ผู้เรียนได้ฝึกทักษะในการสื่อสาร ฟัง พูด อ่าน เขียนภาษาอังกฤษเพิ่มมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

กัญญามน อินหว่าง. (2556). รูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารระดับคณะวิชาที่มีผลต่อประสิทธิผลการบริหารวิชาการในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน. วารสารวิชาการราชภัฏตะวันตก. ปีที่7 ฉบับที่ 2 มกราคม-มิถุนายน 2556. (5-17).

การท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย. (2555). รายงานประจำปี 2555 ค้นเมื่อ 3 มิถุนายน 2561, จาก http://aot.listedcompany.com/misc/AR/AR2012-TH.html.

การท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย. (2556). รายงานประจำปี 2555 ค้นเมื่อ 3 มิถุนายน 2561, จาก http://aot.listedcompany.com/misc/AR/AR2012-TH.html.

ครินธารา พูนพิพัฒน์กิจ. (2557). การศึกษารับรู้ ความพึงพอใจต่อบริการนักศึกษาและแนวทางการพัฒนาสื่อและกิจกรรมของศูนย์วิศวกรรมศาสตร์นานาชาติ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.ปริญญาครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.

คณะกรรมการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษา สำนักงานคณะกรรการการอุดมศึกษา. (2558).คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษา พ.ศ.2557. นนทบุรี: ห้างหุ้นส่วนจำกัด ภาพพิมพ์.

จิรัชญา งามขำ. (2556). คุณลักษณะของบัณฑิตที่มีผลต่อการตัดสินใจรับบัณฑิตหลักสูตรการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราชในปีการศึกษา 2556 เข้าทำงานของผู้ประกอบการ. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช.

จิรัฐ ชวนชม นงลักษณ์ โพธิ์ไพจิตร และ ชิดชม กันจุฬา. (2559). “การจัดการเรียนการสอนโดยจัดทำแผนที่ความคิดเพื่อพัฒนาการคิดอย่างเป็นระบบของผู้เรียน”. วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์ (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์). ปีที่ 6 ฉบับที่ 1 (มกราคม – มิถุนายน).: 151-158.

ชาย โพธิสิตา. (2550). ศาสตร์และศิลป์แห่งการวิจัยเชิงคุณภาพ. (พิมพ์ครั้งที่ 3) กรุงเทพฯ : อมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง จำกัด (มหาชน).

ฉัตรชัย เหล่าเขตการณ์. (2559). “การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บัณฑิตกับคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยธนบุรี”. วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยธนบุรี. ปีที่ 10 ฉบับที่ 22 (พฤษภาคม-สิงหาคม) : 9-20.

ทิพย์ระวี รักษ์ศรี (2556). การศึกษาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะของบัณฑิตไทยในศตวรรษที่ 21 และคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ของบัณฑิตของนักศึกษาคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม และเทคโนโลยีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.

ธวัชชัย ศุรธณี. (2554). ยุทธศาสตร์ในการพัฒนาและปรับปรุงเพื่อเพิ่มความพึงพอใจในงานบริการโลจิสติกส์ด้านการขนส่ง. ปริญญาวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.

ฉัตรชัย เหล่าเขตการณ์. (2559). “การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บัณฑิตกับคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยธนบุรี”. วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยธนบุรี. ปีที่ 10 ฉบับที่ 22 (พฤษภาคม-สิงหาคม) : 9-20.

น้ำเพชร อยู่สกุล. (2553). ความเป็นเลิศในการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทยจำกัด (มหาชน). ดุษฎีนิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต. กรุงเทพฯ:สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

พงศ์ทร สาตรา. (2556). เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตภาครัฐและเอกชนต่อการปฏิบัติงานและคุณลักษณะบัณฑิตของสาขาวิศวกรรมสำรวจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.

พูนฤดี สุวรรณพันธุ์. (2557). ทฤษฎีและพฤติกรรมในองค์การ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น.

เพ็ญพักตร แกล้วทนงค์, ภัทราภรณ์ เพ็ชรจำรัส และ พรเพ็ญ จันทรา. (2557). ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตต่อคุณลักษณะของบัณฑิตคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย .คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

รมมณี อริยา. (2557). การศึกษาคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์และแนวทางการพัฒนาคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ตามความต้องการของผู้ใช้บัณฑิต หลักสูตรเทคโนโลยีบัณฑิต สาขาวิชามีเดียทางการแพทย์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี. วิทยานิพนธ์ ปริญญาครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.

รุ่งรัตน์ หัตถกรรม และคณะ. (2559). คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรมที่เข้าทำงานในสถานประกอบการตามทัศนคติของผู้บริหารสถานประกอบการในจังหวัดบุรีรัมย์. มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.

ศิริรัตน์ เจนศิริศักดิ์ และ ภัทราจิตร แสงสว่าง. (2558). ความต้องการของผู้ประกอบการที่มีต่อหลักสูตรบัญชีบัณฑิต และคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ กรณีศึกษา ผู้ประกอบการในเขตจังหวัดอุบลราชธานี อำนาจเจริญ ร้อยเอ็ด นครพนมและศรีสะเกษ. คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี.

ศิริรัตน์ ประถมประพัด. (2556). ความพึงพอใจและความคาดหวังของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ และ มหาวิทยาลัยนเรศวร. ครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.

ศุภชัย ยาวะประภาษ และคณะ. (2557). รายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์เรื่อง การจัดทำมาตรฐานคุณวุฒิระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์.{ออนไลน์} [สืบค้นวันที่ 30 มิถุนายน 2561]. จาก http://www.mua.go.th/users/tqfhed/research/Bachelor.pdf.

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน. (2556). การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต. สงขลา: มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา.

สุดารัตน์ แสงโชติ. (2554). การศึกษาความคิดเห็นและความพึงพอใจที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนวิชาพื้นฐานการศึกษา (หลักสูตร ค.อ.บ. 5 ปี) ของนักศึกษาระดับปริญญาตรีคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี. ปริญญาครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.

สุวิมล คำย่อย. (2555). ความพึงพอใจของผู้มารับบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ตำบลบ้านหยวกอำเภอน้ำโสม จังหวัดอุดรธานี. อุดรธานี: งานวิจัยโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านหยวก.

อมรรักษ์ ทศพิมพ์. (2558). การพัฒนาตัวชี้วัดคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ตามความต้องการของผู้ใช้บัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีทางการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.

Aday L. A. & Andersen R. (1975). Development of Induce of Michigan Access to Medical Care. Michigan Ann Arbor: Health Administration Press.

Ahmad., H., Ahmad, K, & Shah, I. A. (2010). Relationship between job satisfaction, job performance attitude towards work and organizational commitment. European Journal of Social Sciences, 18(2), 257-267.

Behrman, D.N., & Perreault, W.D. (1984). A role stress model of the performance and satisfaction of industrial salespersons. Journal of Marketing, 48(4), 9-21.

Benjamin, W. (Ed). (1973). Handbook of general psychology. Englewood Cliffs, NJ:Prentice-Hall

Boonyarit, I., Chomphupart, S., & Arin, N. (2010). Leadership, empowerment, and attitude outcome. The Journal of Behavioral Science, 5(1), 1-14.

Bushra, F., Usman, A., & Naveed, A. (2011). Effect of transformational leadership on employee's job satisfaction and organizational commitment in banking sector of Lahore (Pakistan). International Journal of Business and Social Science, 2(18), 261-267.

Camp, S. D.. (1994). Assessing the effects of organizational commitment and job satisfactionon turnover: An event history approach. Prison Journal, 74(3), 279-306.

Campo & Yague, M. J. (2009). Exploring Non-Liner Effects of Determinants on Tourists Satisfaction. International Journal of Culture, Tourism and Hospitality Research. 3(2), 127-138.

Chien, X., Fangkai, Y., & Liu, J. (2000). Learning problems in the cognitive structure network. Journal of Nanjing University, 36, 18-25.

Christen, M., Lyer, G., & Soberman, D. (2006). Job satisfaction, job performance, and effort: A re-examination using agency theory. Journal of Marketing, 70, 137-150.

David, M, & Sutton, C.D. (2001). Social research an introduction (2nd ed.). London: SAGE.Engel R. J. and Schutt R. K. (2005). The Practice of Research in Social Work. New York: SAGE.

Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., & Donnelly, J. H. (1997). Organizations: structure, processes, behavior (9th ed.) New York: McGraw-Hill.

Farrell, D. (1983). Exit, voice, loyalty, and neglect as responses to job dissatisfaction:A multidimensional scaling study. Academy of Management Journal, 26(4), 596

French, W. (1964). The personnel management process. Boston: Houghton Miffin.

Frye, W. D. (2012). An examination of job satisfaction of hotel front office managers according to extrinsic, intrinsic, and general motivational factors. International Journal of Business and Social Science, 3(18), 40-42.

Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1980). Work redesign. Reading, MA: Addison-Wesley.

Hallajy, M., Janani, H., & Fallah, Z. (2011). Modeling the effect of coaches' leadership styles on athletes' satisfaction and commitment in Iranian handball pro league. World Applied Sciences Journal, 14(9), 1299-1305.

Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. B. (1959). The motivation to work. New York:John Wiley.

Horn Turpin, F. (2009). A study examining the effects of transformational leadership behaviors on the factors of teaching efficacy, job satisfaction and organizationalcommitment as perceived by special education teachers. Dissertation Abstractsinternational, 10(02), 140-B. (UMI No. 1372639).

Hulin, C. L. (1966). Effects of community characteristics on measures of job satisfaction.Journal of Applied Psychology, 52(2), 185-192.

Judge, T. A., Bono, J. E., Thoresen, C. J., & Patton, G. K. (2001). The job satisfaction job performance relationship: a qualitative and quantitative review. PsychologicalBulletin, 127(3), 1376-407.

Korman, A. K. (1977). Organizational behavior. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.

Kotler, P. & Keller, K. (2009). Framework for Marketing Management. (4th ed.). Upper Saddle River, J.J.: Prentice Hall.

Liacqua, J. A., & Schumacher, P. (2001). Factors contributing to job satisfaction in higher education. Education, 116(1), 51-59.

Locke, E. A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. In M.D. Dunnette (Ed.), The handbook of industrial and organizational psychology (pp.1297-2349). Chicago, Il: Rand McNally.

London, D.L., & Bitta, A.J. (1993). Consumer behavior. (4th ed.). New York: McGraw Hill.

McCormick, E. J., & Daniel, J. R. (1980). Industrial psychology. Englewood Cliffs, NJ: Prentice_Hall.

Millet J. D. (1954). Management in Public service. New York: McGraw-Hill Book Company.

Milan Janic. (2003) An Assessment of Risk and Safty in Civil Aviation. Journal of Air Transport Management. (239).

Mumford, E. (1972). Job satisfaction: A method of analysis. Personnel Review, 1(3), 48-57.Saad-Ur-Rehman, M. M., & Rafi U. B. (2012). The impact of leadership styles on job satisfaction at work place. Arabian Journal of Business and Management Review, 1(12), 26-42.

Spector, P. E. (1997). Job satisfaction: Application, assessment, causes, and consequences. Thousand Oaks, CA: Sage.

Thomas, D. C., & Au, K. (2002). The effect of cultural differences on behavioral responses to low job satisfaction, Journal of International Business Studies, 33(2), 309-326.

Tietien, M. A., & Myers, R. M. (1998). Motivation and job satisfaction. Management Decision, 36(4), 226-231.

Tsai, M. C., Cheng, C. C., Chang, Y. Y. (2010). Drivers of hospitality industry employees' jobsatisfaction, organizational commitment and job performance. African Journal of Business Management, 4(18), 4118-4134.

Vroom, V. H. (1964). Work and motivation. New York: John Wiley & Sons.

Walanchalee Wattanacharoensil & Chanin Yoopetch. (2012). Thailand's Human Resource Competencies in Airline Service Quality: Voices from the Airline Industry. Journal of Human Resource in Hospitality & Tourism. 11 (4) 280-302.

Wolman, B. B. (1973). Dictionary of behavioral science. New York: Van Nostrand Reinhold.

Yi, Y. & La, S. (2003). The Moderating Role of Confidence in Expectations and the Asymmetric influence of Disconfirmation on Customer Satisfaction. The Service Industries Journal, 23(5), 20-47.

Zaleznik, A., Christensen, C. R., & Rusethlishberger, F. J. (1958). The motivation, productivity, and satisfaction of workers. Boston: Harvard University Press.

Zhou, J., & George, J. M. (2001). When job dissatisfaction leads to creativity: Encouraging the expression of voice. Academy of Management Journal, 44(4), 682-696

การประยุกต์ใช้หลักการ 7R ทางด้านโลจิสติกส์ในการขนส่งสินค้าชุมชนเพื่อการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชน

Application of 7R principles in logistics for community product transportation for community economic development

ผู้วิจัย ดร.ณัฐพงษ์ แต้มแก้ว

บทคัดย่อ

บทความนี้เพื่อศึกษาการประยุกต์ใช้หลักการ 7R ทางด้านโลจิสติกส์ในการขนส่งสินค้าชุมชนเพื่อการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชน กลุ่มผู้ผลิตสินค้าชุมชนให้สามารถผลิตสินค้าที่มีคุณภาพได้มาตรฐาน ลดต้นทุนการผลิต และตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค รวมทั้งเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน และสร้างมูลค่าเพิ่มแก่สินค้าได้ จึงมีความสำคัญที่ต้องดำเนินการขับเคลื่อนกลไกด้านการขนส่งสินค้าชุมชนไปให้ถึงมือลูกค้าอย่างเป็นระบบ และระบบโลจิสติกส์สินค้าชุมชน รวมทั้งผู้เกี่ยวข้องในห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain) ด้านสินค้าชุมชน เพื่อให้สินค้ากระจายออกนอกพื้นที่แหล่งผลิตโดยการขยายช่องทางการตลาดให้กว้างขวางมากยิ่งขึ้น ทั้งในประเทศและต่างประเทศจะสามารถลดการเกิดปัญหาดังกล่าวได้ และเตรียมความพร้อมของเกษตรกรในการก้าวสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) อย่างยั่นยืนต่อไป

คำสำคัญ : หลักการ 7R ทางด้านโลจิสติกส์ , การขนส่งสินค้า , สินค้าชุมชน

Abstract

This article is to study the application of 7R principles in logistics for community product transportation for community economic development. Community product manufacturers to be able to produce quality products that meet standards Reduce production costs And meet the needs of consumers Including increasing the competitiveness And create more value for the product. Therefore, it is important to systematically drive the community transport system to reach customers. And logistics systems for community products Including those involved in the supply chain in community products In order to spread the product out of the production area by expanding the market more widely Both in the country and abroad will be able to reduce such problems And prepare the farmers for the ASEAN Economic Community (AEC) to continue to stand firmly

Keywords : 7R principles of logistics, transportation of goods, community products

บทนำ

การขับเคลื่อน “เศรษฐกิจฐานราก” ถือเป็น 1 ใน 12 นโยบาย “ประชารัฐ” ที่รัฐบาลปัจจุบันให้ความสำคัญมีเป้าหมายเพื่อลดความเหลื่อมล้ำ สร้างเศรษฐกิจชุมชนให้ เข้มแข็ง ประชาชนมีความสุข และมีรายได้เพิ่มขึ้น เป็นการทำงาน ร่วมกันระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน ภาควิชาการ ภาคประชาสังคม และภาคประชาชน เรียกว่า “นโยบายเศรษฐกิจฐานรากและประชารัฐ” (สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน), 2559)

การดำเนินงานตามนโยบาย “เศรษฐกิจฐานราก” คือ สร้างระบบเศรษฐกิจของชุมชนท้องถิ่นที่สามารถพึ่งตนเอง ภายใต้ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงที่มีการช่วยเหลือ เอื้อเฟื้อซึ่งกันและกัน มีคุณธรรม และเป็นระบบเศรษฐกิจที่เอื้อให้ เกิดการพัฒนาด้านอื่นๆ ในพื้นที่ ทั้งเศรษฐกิจ สังคม ผู้คน ชุมชน วัฒนธรรม สิ่งแวดล้อม ทรัพยากรธรรมชาติอย่างเข้มแข็งและยั่งยืน ระบบเศรษฐกิจฐานราก จะต้องมีแนวทางการพัฒนาและการจัดการโดยชุมชนท้องถิ่น ให้ครบวงจรมากที่สุด มีการสร้างทุนและ กองทุนที่เข้มแข็ง มีการผลิตพื้นฐาน การแปรรูป การบริการ การตลาด การผลิตอาหาร และความจำเป็นพื้นฐานเพื่อการดำรงชีวิต การอยู่ ร่วมกัน สำหรับคนในพื้นที่อย่างพอเพียง และพัฒนาเป็นวิสาหกิจเพื่อสังคมหรือธุรกิจของชุมชน โดยใช้ทั้งความรู้ที่สั่งสมในพื้นที่ หรือที่เป็นเอกลักษณ์วัฒนธรรมของพื้นที่ และมีการพัฒนาให้ทันสมัย พร้อมกับมีเทคนิค วิทยาการและความรู้ เทคโนโลยี มาพัฒนาเพิ่มเติมให้เหมาะสมกับตลาด หรือสังคมเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงไป ทำให้ผู้คนและชุมชนท้องถิ่นโดยรวมสามารถ พึ่งตนเอง มีรายได้มากกว่ารายจ่าย และสามารถพัฒนาเป็นผู้ผลิต ผู้สร้างงานบริการต่างๆ จากท้องถิ่นที่เข้มแข็ง สร้างสรรค์ หลากหลาย มีเอกลักษณ์ ทันสมัยและเชื่อมโยงกับระบบตลาดอย่างมีประสิทธิภาพ มีความหลากหลายพอเพียง เพื่อเปิดโอกาสและแบ่งปันให้คนทุกกลุ่มทุกวัยสามารถมีพื้นที่ และมีโอกาสในการร่วมพัฒนาได้อย่างผสมผสานและสร้างสรรค์ รวมทั้ง สามารถเชื่อมโยงกับระบบเศรษฐกิจอื่นๆ ได้อย่างดี อย่างมีฉันมิตร เป็นธรรม และมีความสัมพันธ์ อย่างเท่าเทียม

จากนโยบายรัฐบาลและยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศเน้นการส่งเสริมการผลิตตั้งแต่ต้นน้ำถึงปลายน้ำเพื่อให้ประเทศไทยเป็นครัวของโลก ตลอดจนสถานการณ์การผลิตพืชเศรษฐกิจที่สำคัญของประเทศ เช่น พืชผัก ไม้ผล ส่วนใหญ่เป็นพืชเศรษฐกิจสำคัญที่รัฐบาลจัดให้อยู่ในกลุ่มสินค้าเพื่อการส่งออก ไม่ว่าจะรูปผลผลิตสดและแปรรูป การส่งเสริมการผลิตพืชสำคัญดังกล่าวยังคงมีปัญหาอย่างต่อเนื่อง ทั้งด้านการผลิตและการตลาด ถึงแม้รัฐบาลจะพยายามแก้ไขปัญหา แต่ยังไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควร เนื่องจากประสบปัญหาความซับซ้อนและเกี่ยวเนื่องกันระหว่างระบบการผลิตการตลาด ตลอดจนการบริหารจัดการ ในช่วงหลายปีที่ผ่านมาจะเห็นได้ว่าการผลิตพืชเศรษฐกิจของไทยโดยเฉพาะไม้ผลประสบปัญหาผลผลิตในฤดูออกมาพร้อมกัน ในช่วงเวลาสั้นๆ ส่งผลให้ราคาตกต่ำและเป็นปัญหามาโดยตลอด รัฐบาลต้องสูญเสียงบประมาณจ้านวนมาก ในการใช้มาตรการต่าง ๆ เพื่อแก้ไขปัญหา โดยเฉพาะมาตรการเร่งรัดกระจายผลผลิตภายในประเทศ โดยการรวบรวมผลผลิต และขนส่งออกนอกแหล่งผลิตโดยเร็วในช่วงผลผลิตกระจุกตัวซึ่งมักเกิดความเน่าเสีย ในระหว่างการขนส่ง และคุณภาพตกต่ำ

ปัญหาที่สำคัญในการผลิตพืชเศรษฐกิจ คือ ผลผลิตคุณภาพดีมีน้อยไม่เพียงพอต่อความต้องการของตลาด ผลผลิตสูญเสียง่ายในระหว่างการขนส่ง ส่งผลให้ราคาตกต่ำ ขาดห้องเย็นสำหรับเก็บรักษาเพื่อยืดอายุผลผลิต ก่อให้เกิดปัญหาด้านการส่งออก เกษตรกรยังขาดข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ รวมทั้ง การขาดระบบการจัดการด้านโลจิสติกส์ ซึ่งปัญหาการจัดการโลจิสติกส์สินค้าเกษตรของประเทศไทย เกษตรกรไทยซึ่งคิดเป็นร้อยละ 61 ของประชากรในประเทศจึงอยู่ในสภาวะยังพึ่งพาตัวเองไม่ได้ ระดับ การพัฒนาโลจิสติกส์ของประเทศไทยยังมีน้อย ดังนั้น กรมส่งเสริมการเกษตรในฐานะที่เป็นองค์กรที่มีภารกิจด้านการบริหารจัดการสินค้าเกษตร ให้สามารถแข่งขันได้ในตลาดโลก โดยเน้นการส่งเสริมและพัฒนา

การพัฒนาเศรษฐกิจชุมชน กลุ่มผู้ผลิตสินค้าชุมชนให้สามารถผลิตสินค้าที่มีคุณภาพได้มาตรฐาน ลดต้นทุนการผลิต และตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค รวมทั้งเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน และสร้างมูลค่าเพิ่มแก่สินค้าได้ จึงมีความสำคัญที่ต้องดำเนินการขับเคลื่อนกลไกด้านการขนส่งสินค้าชุมชนไปให้ถึงมือลูกค้าอย่างเป็นระบบ และระบบโลจิสติกส์สินค้าชุมชน รวมทั้งผู้เกี่ยวข้องในห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain) ด้านสินค้าชุมชน เพื่อให้สินค้ากระจายออกนอกพื้นที่แหล่งผลิตโดยการขยายช่องทางการตลาดให้กว้างขวางมากยิ่งขึ้น ทั้งในประเทศและต่างประเทศจะสามารถลดการเกิดปัญหาดังกล่าวได้ และเตรียมความพร้อมของเกษตรกรในการก้าวสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) อย่างยั่นยืนต่อไป

กิจกรรมโลจิสติกส์

กิจกรรมหลักด้านโลจิสติกส์ (Key Logistics Activities) มี ทั้งหมด 13 กิจกรรม (Stock & Lambert, 2001) ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มกิจกรรมหลักขององค์กร และ กลุ่มกิจกรรมสนับสนุนการดำเนินงานขององค์กร

กิจกรรมหลักขององค์กร มี 8 กิจกรรมดังต่อไปนี้

1. การบริการลูกค้า (Customer Service)
2. กระบวนการสั่งซื้อสินค้า (Order Processing)
3. การพยากรณ์ความต้องการสินค้า (Demand Forecasting)
4. การจัดซื้อ (Purchasing)
5. การจัดการสินค้าคงคลัง (Inventory Management)
6. การขนส่ง (Transportation)
7. การบริหารคลังสินค้า (Warehousing and Storage)
8. การจัดการโลจิสติกส์ย้อนกลับ (Reverse Logistics)

กิจกรรมสนับสนุนขององค์กร มี 5 กิจกรรมดังต่อไปนี้

1. การสนับสนุนด้านอะไหล่และบริการ (Parts and Service Support)
2. การเลือกที่ตั้งโรงงานและคลังสินค้า (Plant and Warehouse Site Selection)
3. การขนถ่ายวัตถุดิบ (Material Handling)
4. การบรรจุภัณฑ์ (Packaging)
5. การติดต่อสื่อสารทางด้านโลจิสติกส์ (Logistics Communications)

(Stock และ Lambert, 2001) ได้แบ่งกิจกรรมของกระบวนการจัดการโลจิสติกส์ออกเป็น 13 กิจกรรม โดย (รุธิร์ พนมยงค์, 2547) ได้แบ่งกิจกรรมด้านโลจิสติกส์ออกเป็น 2 กลุ่ม คือกลุ่มที่เป็นกิจกรรมหลักขององค์กรและกลุ่มที่เป็นกิจกรรมสนับสมุนการทำงานขององค์กร กิจกรรมซึ่งถือเป็นกิจกรรมหลักขององค์กรประกอบด้วยกิจกรรมหลัก 8 กิจกรรม ส่วนที่เหลืออีก 5 กิจกรรม ถือเป็นกิจกรรมที่สนับสนุนการดำเนินงานขององค์กร ดังรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. การบริการลูกค้า (Customer service) การบริการลูกค้าประกอบด้วยกิจกรรมที่ต้อง ติดต่อหรือประสานงานโดยตรงกับลูกค้า โดยกิจกรรมให้บริการลูกค้านี้ได้ลูกวิเคราะห์ถึงกิจกรร ต่าง ๆที่จะต้องทำเพื่อสร้างความพึงพอใจ ให้แก่ลูกค้า ภายใต้ระดับการให้บริการ (Service level) และต้นทุนของการให้บริการที่เหมาะสม

2. การจัดเตรียมอะไหล่และงานบริการหลังการขาย (Part and service support) เป็น กิจกรรมที่ครอบคลุมถึงบริการหลังการขาย โดยเป็นกิจกรรมของการซ่อมแซมและบริการต่างๆ ที่ เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ที่ขายไป เช่น การมีอะไหล่ทดแทนในขณะที่ลูกค้าต้องการได้ การให้คำแนะนำการบำรุงรักษาผลิตภัณฑ์ กิจกรรมนี้ส่วนการเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้า และจะส่งผลถึงการตัดสินใจซื้อในอนาคต สามารถสร้างความภักดีต่อตราสินค้า รวมถึงการบอกต่อไปยังลูกค้ารายอื่น ซึ่งมีส่วนช่วยในกรสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยาวอีกด้วย

3. กระบวนการดำเนินการตามคำสั่งซื้อของลูกค้า (Order processing) เป็นกิจกรรมที่เป็นจุดเริ่มของกระบวนการด้านโลจิสติกส์ และการปฏิบัติงานที่รวดเร็ว เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้ากิจกรรมนี้อาจแบ่งเป็นสามส่วนย่อยได้ดังนี้

3.1 ส่วนการปฏิบัติงาน ได้แก่ งานด้านการรับคำสั่งเข้ามาในระบบ การจัดตารางการส่งสินค้า และการทำใบกำกับสินค้า (Invoice)

3.2 ส่วนการติดต่อสื่อสาร ได้แก่ การปรับเปลี่ยนแก้ไขคำสั่งซื้อ การสอบถามสถานะของคำสั่งซื้อ การสอบกลับและเร่งงานที่เร่งด่วน

3.3 ส่วนการให้เครดิตและการเรียกเก็บค่าสินค้า ซึ่งทำหน้าที่ในการ ตรวจสอบเครดิตที่ให้ไว้และการเรียกเก็บและรวบรวมค่าสินค้า

ทั้งนี้การดำเนินงานตามคำสั่งซื้อนั้น ความรวดเร็วในการดำเนินงานและความถูกต้องเป็นส่วนสำคัญในการเพิ่มระดับความสามารถในการบริการลูกค้า เนื่องจากกิจกรรมนี้เป็นส่วนงานที่ต้องการพบปะกันระหว่างลูกค้ากับบริษัท มีผลต่อการรับรู้และความเข้าใจในการบริการของลูกค้า รวมถึงความพึงพอใจของลูกค้าด้วย โดยปัจจุบันองค์กรส่วนใหญ่มักจะมีระบบคอมพิวเตอร์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้มากขึ้นเพื่อ ช่วยให้การจัดการมีความสะดวกและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

4. การพยากรณ์ความต้องการของลูกค้า (Demand forecasting) เป็นกิจกรรมที่มีการ พิจารณาถึงความต้องการในผลิตภัณฑ์หรือบริการในอนาคตของลูกค้า ซึ่งจะมีการเชื่อมโยงข้อมูลจากหน่วยงานต่างๆ ในองค์กร เช่น ฝ่ายการตลาด ฝ่ายผลิต ฝ่ายคลังสินค้า โดยต้องทราบทั้งช่วงเวลาในการส่งเสริมการขาย การตั้งราคา ปริมาณสินค้าคงคลัง จำนวนแรงงาน ตารางการผลิต เป็นต้น

5. การจัดการสินค้าคงคลัง (Inventory management) เป็นกิจกรรมที่มีความสำคัญ เนื่องจากปริมาณสินค้าคงคลังที่องค์กรมีอยู่นั้น จะกระทบถึงสภาวะการเงิน การจัดหาวัสดุ ให้ได้ตามความต้องการของลูกค้า รวมทั้งการวางแผนในการผลิต ทั้งนี้ การที่องค์กรมีปริมาณสินค้าคงคลังที่สูงย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดี ขณะเดียวกันก็ทำให้องค์กรเกิด ค่าใช้จ่ายในการเก็บสินค้าคงคลัง ค่าใช้จ่ายด้านคลังสินค้า รวมถึงการเสียโอกาสการนำเงินทุนไปหมุนเวียน เพื่อใช้ในกิจกรรมอื่นๆ ดังนั้นในการบริหารจัดการสินค้าคงคลังที่ดี องค์กรจึงควรคำนึงถึงระดับสินค้าคงคลังที่เหมาะสม ที่จะสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ เพื่อที่จะสามารถลดค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่เกิดขึ้นในการจัดการสินค้าคงคลัง

6. การจัดการคลังสินค้าและการจัดเก็บ (Warehouse and storage) เป็นกิจกรรมที่ครอบคลุมถึงการจัดการพื้นที่ที่ใช้ในการจัดเก็บหรือดูแลสินค้าคงคลัง อุปกรณ์เครื่องใช้ต่างๆ ที่จำเป็นในการดำเนินงานในคลังสินค้า การตัดสินใจเกี่ยวกับสถานที่ในการจัดเก็บ เช่น การตัดสินใจเกี่ยวกับการสร้างคลังสินค้าเองหรือเช่าคลังสินค้า การออกแบบแผนผังของสิ่งอำนวยความสะดวกในคลังสินค้า ทั้งนี้ปัจจุบันการจัดการคลังสินค้าเป็นกิจกรรมที่สามารถสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่ตัวสินค้าได้อีกทางหนึ่ง

7. กิจกรรมการขนส่ง (Traffic and transportation) เป็นกิจกรรมที่ครอบคลุมถึงการจัดการเคลื่อนย้ายผลิตภัณฑ์ การเลือกวิธีการในการขนส่งสินค้า เช่น ทางเรือ รถบรรทุก รถไฟ เครื่องบิน หรือการขนส่งหลายรูปแบบ นอกจากนี้ยังครอบคลุมในส่วนของการเลือกเส้นทางการขนส่ง โดยกิจกรรมนี้เป็นส่วนประกอบหลักในกระบวนการโลจิสติกส์ ในการเคลื่อนย้ายสินค้าจากแหล่งกำเนิดสู่ชุดที่มีการบริโภค รวมทั้งการนำสินค้ากลับคืน

8. การจัดซื้อ/จัดหา (Procurement) กิจกรรมนี้เป็นกิจกรรมที่มีการใช้จ่ายถึง 40 - 60 เปอร์เซ็นต์ ของรายได้บริษัท โดยเป็นกิจกรรมที่ทำให้ได้มาซึ่งวัสดุหรือบริการเพื่อให้กระบวนการผลิตของบริษัทยังคงมีประสิทธิภาพ โดยรวมถึงกิจกรรมการคัดเลือกแหล่งวัตถุดิบ การจัดหาวัสดุ ให้ได้ตามความต้องการของผู้ใช้ ทั้งในด้านเวลา ราคา ปริมาณ และคุณภาพ รวมทั้งการสร้างความสัมพันธ์กับผู้ขาย (Suppliers)

9. กระบวนการโลจิสติกส์ย้อนกลับ (Reverse logistics) เป็นกิจกรรมที่ดูแลหรือจัดการกับสินค้าที่ถูกส่งกลับคืนมายังบริษัท นอกจากนี้ยังครอบคลุมถึงการกำจัดและควบคุมวัสดุที่เป็นเศษเหลือจากกระบวนการผลิต การกระจายสินค้า หรือการบรรจุ ซึ่งกิจกรรมนี้มีส่วนสำคัญมากขึ้นเนื่องจากความต้องการความยืดหยุ่นในการสั่งซื้อสินค้าที่เพิ่มมากขึ้น นโยบายที่มีการผ่อนผันในการคืนสินค้า และนโยบายเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม

10. การเลือกตั้งโรงงานและคลังสินค้า (Plant and warehouse site selection) เป็นกิจกรรมที่มีความสำคัญ ทั้งในการพิจารณาการสร้าง หรือเช่าคลังสินค้าหรือโรงงาน ช่วยให้ระดับการตอบสนองต่อลูกค้าสูงขึ้น ซึ่งจะต้องพิจารณาถึงระยะทางใกล้ - ไกล ของแหล่งวัตถุดิบและลูกค้า นอกจากนี้การคัดเลือกที่ตั้งที่เหมาะสม ยังช่วยให้ประหยัดต้นทุนในการเคลื่อนย้ายวัสดุหรือ ผลิตภัณฑ์ไม่ว่าจะเป็นการเคลื่อนย้ายจากโรงงานไปคลังสินค้า จากโรงงานสู่โรงงาน หรือจะเป็น จากคลังสินค้าไปสู่ลูกค้า

11. กระบวนการเกี่ยวกับการจัดหาวัสดุต่างๆ (Material handling) เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการเคลื่อนย้ายหรือการไหลของวัตถุดิบ วัสดุที่อยู่ระหว่างการผลิต และผลิตภัณฑ์ สุดท้ายภายในโรงงานหรือคลังสินค้า เพื่อลดขั้นตอนในการเคลื่อนย้าย ลดระยะทางในการเคลื่อนย้ายให้เหลือน้อยที่สุด ลดงานระหว่างการผลิต จัดการให้มีความคล่องตัวในการเคลื่อนย้าย ไม่เกิดการหยุดชะงัก และลดการสูญเสียจากการแตกหัก ขยะ การเน่าเสีย หรือการลักขโมย ซึ่งการที่การจัดการหรือเคลื่อนย้ายวัสดุต่างๆ นั้นจะทำให้มีต้นทุนไต้ตลอดเวลา เนื่องจากกิจกรรมนี้เป็น กิจกรรมที่ไม่ได้เพิ่มมูลค่าให้แก่ผลิตภัณฑ์ จึงจำเป็นที่จะต้องลดการจัดการให้น้อยที่สูดโดยการ วิเคราะห์ถึงการไหลของวัสดุต่าง ๆ เพื่อจะช่วยลดต้นทุนในกิจกรรมนี้

12. บรรจุภัณฑ์และการบรรจุ (Packaging) เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการบรรจุและ บรรจุภัณฑ์ บรรจุภัณฑ์มีบทบาทใน 2 มุมมอง คือ 1.มุมมองทางด้านการตลาดที่มุ่งเน้นให้มีรูปแบบที่ดึงดูดลูกค้า 2.มุมมองทางต้านโลจิสติกส์ คือให้มีบทบาทในการปกป้องผลิตภัณฑ์ไม่ให้เกิดความเสียหายจากการจัดเก็บและการขนส่ง และสามารถช่วยให้การจัดเก็บและเคลื่อนย้ายผลิตภัณฑ์ เป็นไปได้สะดวก

13. การลื่อสารในงานด้านโลจิสติกส์ (Logistics communications) เป็นกิจกรรมที่มีส่วนสนับสนุนงานด้านโลจิสติกส์และความสำเร็จขององค์กร โดยการลื่อสารที่มีประสิทธิภาพนั้น จะ ช่วยให้การตัดสินใจและการดำเนินงานที่รวดเร็ว ลดปัญหาความส่าช้าระหว่างแผนก สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้รวดเร็ว ทั้งนี้การลื่อสารที่มีประสิทธิภาพควรเป็นการลื่อสาร ในลักษณะ บูรณาการได้แก่ 1.การสื่อสารระหว่างองค์กร เช่น บริษัทของผู้ขาย และลูกค้า 2.การสื่อสารระหว่างหน่วยงานหลักภายในองค์กร เช่น ฝ่ายการตลาด วิศวกรรม บัญชี และฝ่ายผลิต 3.การสื่อสารในแต่ละกิจกรรมของงานต้านโลจิสติกส์ดังที่กล่าวมาแล้วข้างต้น 4.การสื่อสารในระหว่างหน่วยงานย่อยในแต่ละกิจกรรมด้านโลจิสติกส์และ 5.การลื่อสารระหว่างสมาชิกในสายโซ่อุปทานซึ่งอาจไต้ติดต่อกลับบริษัทโดยตรง

การขนส่งสินค้าทางถนน

ความหมายของการขนส่ง (Transportation) ตามคำนิยามของ จักรกฤษณ์ ดวงพัสตรา (2543) คือ การเคลื่อนย้ายบุคคล สัตว์ สิ่งของด้วยเครื่องมือและอุปกรณ์ทุ่นแรงต่างๆ จากสถานที่หนึ่งไปยังอีกสถานที่หนึ่ง รวมถึงการขนย้าย การขนถ่าย การเคลื่อนย้ายคนหรือสิ่งของภายในอาคารหรือสถานที่ แต่ในเชิงเศรษฐศาสตร์นั้น หมายถึง การเคลื่อนย้ายบุคคลหรือสินค้าจากสถานที่หนึ่งไปยังอีกสถานที่หนึ่ง อันก่อให้เกิดอรรถประโยชน์ด้านสถานที่ (Place Utility) และอรรถประโยชน์ด้านเวลา (Time Utility)

นอกจากนั้น ซูนิล ซอฟปรา (2546) ได้ให้คำนิยามการขนส่งไว้ว่า เป็นการเคลื่อนย้ายสินค้าจากแหล่งหนึ่งไปยังอีกแหล่งหนึ่ง ทำให้เกิดการสร้างเส้นทางจากจุดเริ่มต้นของโซ่อุปทานไปสู่มือลูกค้า ที่มีบทบาทสำคัญในทุก ๆ โซ่อุปทานและถือเป็นองค์ประกอบหลักที่ทำให้เกิดค่าใช้จ่ายในโซ่อุปทาน โดยที่กฎหมายไทยได้ระบุไว้ตามพระราชบัญญัติการขนส่งทางบก พ.ศ.2522 มาตรา 4 คือ “การขนส่ง หมายความว่า การขนคน สัตว์ หรือสิ่งของ โดยทางบก ด้วยรถ”

การขนส่งสินค้าทางถนน

ธนิต โสรัตน์ (2554) อธิบายถึงการขนส่งทางถนน เป็นการขนส่งหลักที่ใช้ในการขนส่งสินค้าภายในประเทศ เนื่องจากเป็นการขนส่งที่สะดวก และราคาถูก และสามารถขนส่งสินค้าไปถึงผู้บริโภคได้ (Door to Door) นอกจากนี้ประเทศไทยยังเป็นประเทศหนึ่งที่มีการพัฒนาทางด้านเครือข่ายทางถนน (Road Network) มากที่สุด โดยมีถนนหนทางครอบคลุมทั่วประเทศเป็นระยะทางถึง 170,000 กิโลเมตร เป็นโครงข่ายคิดเป็น 36% ซึ่งจัดว่าอยู่ในขั้นที่ดีกว่าประเทศเพื่อนบ้าน

ถนนในประเทศไทยแบ่งออกเป็น 5 ประเภท (ธนิต โสรัตน์. 2554) ได้แก่

1. ทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง คือ ทางหลวงที่ออกแบบเพื่อให้การจราจรผ่านได้ตลอด รวดเร็วเป็นพิเศษ โดยควบคุมการเข้าออกอย่างเต็มรูปแบบ (Fully-Controlled Access) และที่บริเวณจุดตัดกันของถนนจะทำเป็นทางแยกต่างระดับหรือก่อสร้างเป็นสะพานให้ถนนสายอื่นยกข้ามทางหลวงพิเศษนี้ โดยไม่รบกวนการสัญจรบนทางหลวงประเภทนี้ กรมทางหลวงเป็นผู้ดำเนินการก่อสร้าง ขยายฐานะและบำรุงรักษา และได้ลงทะเบียนไว้เป็นทางหลวงพิเศษ

2. ทางหลวงแผ่นดิน คือ ทางหลวงสายหลักที่เป็นโครงข่ายเชื่อมระหว่างภาค จังหวัด อำเภอ ตลอดจนสถานที่ที่สำคัญ โดยกรมทางหลวงเป็นผู้ดำเนินการก่อสร้างขยาย บูรณะและบำรุงรักษา และได้ลงทะเบียนไว้เป็นทางหลวงแผ่นดิน

3. ทางหลวงชนบท คือ ทางหลวงนอกเขตเทศบาลและเขตสุขาภิบาลที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดและกรมทางหลวงชนบทเป็นผู้ดำเนินการก่อสร้าง ขยาย บูรณะและบำรุงรักษาและได้ลงทะเบียนไว้เป็นทางหลวงชนบท

4. ทางหลวงเทศบาล คือ ทางหลวงในเขตเทศบาลที่เทศบาลเป็นผู้ดำเนินการก่อสร้างขยาย บูรณะและบำรุงรักษาและได้ลงทะเบียนไว้เป็นทางหลวงเทศบาล

5. ทางหลวงสุขาภิบาล คือ ทางหลวงในเขตสุขาภิบาลที่สุขาภิบาลเป็นผู้ดำเนินการก่อสร้างขยาย บูรณะ และบำรุงรักษา และได้ลงทะเบียนไว้เป็นทางหลวงสุขาภิบาล

การขนส่งสินค้าภายในประเทศโดยใช้ถนนมีความสำคัญเมื่อเทียบกับการขนส่งประเภทอื่น ๆ โดยในปี พ.ศ. 2555 มีการขนส่งสินค้าทางถนนประมาณ 425.80 ล้านตัน หรือคิดเป็นสัดส่วนประมาณร้อยละ 81.86 ของการขนส่งสินค้าภายในประเทศทั้งหมด โดยสินค้าที่มีการขนส่งทางถนนมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ (1) อ้อย (2) ดิน หิน ทราย (3) แร่ธาตุ โดยมีปริมาณการขนส่งในปี พ.ศ. 2555 ประมาณ 58 ล้านตัน 50 ล้านตัน และ 36 ล้านตัน ตามลำดับ ดังตารางที่ 2 (สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม. 2556) นอกจากนี้ระบบการขนส่งต่อเนื่องเชื่อมโยงระหว่างทางบก-ทางบก จะมีบทบาทสำคัญมากขึ้น โดยเฉพาะการขนส่งทางบกระหว่างไทยกับประเทศเพื่อนบ้าน 7 ประเทศ ซึ่งคาดว่าในปี 2549 จะมีปริมาณการขนส่ง 1.4 ล้านตัน และเพิ่มเป็น 4 ล้านตันในปี 2564 คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 4.3-4.6 ของปริมาณการขนส่งโดยคอนเทนเนอร์ภายใต้ระบบการขนส่งต่อเนื่องหลายรูปแบบ และมีอัตราการขยายตัวเฉลี่ยร้อยละ 8.4 ต่อปี ทั้งนี้ ระบบการขนส่งต่อเนื่องเชื่อมโยงระหว่างทางบก-ทางอากาศ (Sea-Air) จะมีสนับสนุนการส่งออกสินค้าหลักของไทย โดยสินค้าที่สำคัญ ได้แก่ สินค้าเกษตร (พืชผล พืชผัก ไม้ดอก และไม้ประดับ ฯลฯ) สินค้าอุตสาหกรรม (อิเล็กทรอนิกส์ สินค้าอุตสาหกรรมที่มีมูลค่าสูง ฯลฯ) แต่เป็นสินค้าที่มีน้ำหนักไม่มาก (ธนิต โสรัตน์. 2554)

รูปแบบของการขนส่งสินค้าทางถนน

ปัจจุบันผู้ประกอบการขนส่งทางถนนสามารถแบ่งออกเป็น 5 ประเภท ตามลักษณะของการดำเนินการ (สำนักพัฒนาการจัดการอุตสาหกรรม กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม. 2555 : 33) ดังนี้

1. ผู้ประกอบการขนส่งสาธารณะ (Public or Common Carriers) หมายถึง ผู้ประกอบการที่ให้บริการขนส่งแก่สาธารณะชนโดยทั่วไป ทั้งประจำเส้นทางและไม่ประจำเส้นทาง

2. ผู้ประกอบการขนส่งตามสัญญา (Contract Carrier) หมายถึง ผู้ประกอบการที่ให้บริการรับจ้างขนส่งสินค้าแก่บุคคลใดบุคคลหนึ่งโดยเฉพาะ โดยมีสัญญาการว่าจ้างระหว่างกันเพื่อให้บริการขนส่งอย่างต่อเนื่อง

3. ผู้ประกอบการขนส่งส่วนบุคคล (Private Transport Operator) หมายถึง ผู้ประกอบการขนส่งเพื่อกิจการของตนเองเพื่อสินค้าของตนเองโดยใช้พาหนะของตนเอง

4. ผู้รับจัดการขนส่ง (Freight Forwarder) หมายถึง ผู้ที่ทำหน้าที่รวบรวมสินค้า เพื่อส่งมอบให้ผู้ประกอบการขนส่งสาธารณะหรือผู้ประกอบการขนส่งตามสัญญาต่อไป โดยที่ผู้รับ
จัดการขนส่งจะเป็นผู้รับผิดชอบการขนส่ง

5. ผู้ประกอบการสถานที่ขนส่ง (Terminal Operation) หมายถึง ผู้ประกอบการสถานีขนส่งสินค้า ซึ่งเป็นสถานที่ขนถ่ายสินค้าหรือรวบรวมสินค้าเพื่อทำการขนส่งต่อไป โดยทั่วไปรัฐจะเป็นผู้ดำเนินกิจการของสถานีขนส่งเอง

นอกจากนี้ การขนส่งสินค้าทางถนนสามารถเชื่อมโยงกับการขนส่งสินค้าภายในรูปแบบเดียวกัน และเชื่อมโยงกับการขนส่งสินค้ารูปแบบอื่น (Multi-Modal) ได้โดยอาศัยจุดเชื่อมโยง โครงสร้างพื้นฐานทางถนนที่ดีจะช่วยเพิ่มขีดความสามารถในเรื่องของเวลา (Transit time) และความสะดวกในการเข้าถึงแหล่งวัตถุดิบและสินค้า (Accessibility) องค์ประกอบที่สำคัญของถนนที่จะ ช่วยให้ขนส่งสินค้าได้อย่างรวดเร็วและมี ประสิทธิภาพ คือ สภาพถนน ขนาดช่องจราจร และความสามารถในการรับน้ำหนักบรรทุกของถนน จากสภาพของถนนที่มีอยู่ในประเทศไทยในปัจจุบันมีการบรรทุกเกินน้ำหนักอยู่ เป็นประจำทำให้สภาพถนนเสื่อมลงอย่างรวดเร็ว ผลที่ตามมาคือ ผู้ส่งสินค้าต้องใช้เวลาในการขนส่งนานเกินความจำเป็น ในอนาคตคาดว่าการขนส่งทางถนนจะได้รับความสะดวกมากขึ้น เนื่องจากรัฐบาลมีแผนที่จะก่อสร้างทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง (มอเตอร์เวย์) ทั่วประเทศความยาวรวม 4,150 กิโลเมตร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเส้นทางสายหลัก (Corridor) ที่เชื่อมในแกนตะวันออก-ตะวันตก และแกนเหนือ-ใต้ ซึ่งจะทำให้สามารถเชื่อมโยงการขนส่งได้ทั่วทั้งประเทศ และเชื่อมโยงจากแหล่งผลิตต่าง ๆ ไปสู่ประตูการค้าของประเทศตามจุดพรมแดนที่กำหนดไว้ (สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งเละจราจร. 2551)

การขนส่งสินค้าทางถนนสามารถเชื่อมต่อกับการขนส่งรูปแบบอื่น ๆ ได้หลากหลายรูปแบบ ขึ้นกับลักษณะของสินค้าที่ทำการการขนส่งและโครงสร้างพื้นฐานที่จะมาเชื่อม ต่อกับการขนส่งสินค้าทางถนนเพื่อนำไปสู่การขนส่งรูปแบบต่าง ๆ ซึ่งส่วนหนึ่งใช้รองรับและสนับสนุนการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศทางทะเล และทางอากาศ ทั้งนี้ ประเทศไทยมีจุดเชื่อมโยงระบบขนส่งสินค้าหลัก ดังนี้ (สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งเละจราจร. 2551)

1. สถานีขนส่งสินค้า (Truck Terminal) มีหน้าที่รวบรวมสินค้าจากแหล่งผลิตต่าง ๆ เพื่อส่งต่อไปยังประตูการค้า หรือทำหน้าที่กระจายสินค้าที่มากจากประตูการค้าไปยังแหล่งบริโภคตามภูมิภาค ต่าง ๆ ปัจจุบันสถานีขนส่งสินค้าของประเทศไทยภายใต้การดูแลของส่วนกิจการขนส่ง กรมการขนส่งทางบก ได้เปิดให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกต่อการขนส่งสินค้าทางถนนรวมทั้งสิ้น 3 แห่ง ซึ่งกระจายตัวตามชานเมืองของกรุงเทพมหานคร ได้แก่ สถานีขนส่งสินค้าร่มเกล้า สถานีขนส่งสินค้าคลองหลวง และสถานีขนส่งสินค้าพุทธมณฑล

2. สถานีตรวจและบรรจุสินค้าเข้าตู้คอนเทนเนอร์เพื่อการส่งออก หรือ สตส. (Off-Dock Container Freight Station : CFS) จัดตั้งขึ้นเพื่อย้ายกิจกรรมในเรื่องของการบรรจุเข้าตู้ในส่วนของการส่งออก ที่บริเวณท่าเรือกรุงเทพ (คลองเตย) ออกมาให้บริการด้านนอกและจากนั้นจึงนำสินค้าที่บรรจุเข้าตู้แล้วบรรทุกขึ้น รถหัวลากไปยังท่าเรือ ซึ่งจะทำให้การดำเนินงานในบริเวณท่าเรือสามารถทำได้รวดเร็วมากขึ้น และยังเป็นการเพิ่มพื้นที่สำหรับพักตู้สินค้าภายนอกเขตท่าเรือด้วย

3. โรงพักสินค้าเพื่อตรวจปล่อยของขาเข้าและบรรจุของขาออกที่ขนส่งโดยระบบ คอนเทนเนอร์นอกเขตทำเนียบท่าเรือ (รพท) (Inland Container Depot : ICD) ให้บริการใกล้เคียงกับท่าเรือ แต่ไม่มีกิจกรรมทางเรือมาเกี่ยวข้อง ได้แก่ การให้บริการบรรจุสินค้าเข้าตู้ประเภท การให้บริการชั่วคราว (LCL) สำหรับจัดเก็บสินค้าและตู้สินค้าประเภท (FCL) การเก็บรักษาและทำความสะอาดตู้เปล่า ตลอดจนการทำพิธีการศุลกากร

4. ย่านกองเก็บตู้สินค้า (Container Yard, CY) เป็นสถานที่ใช้พักตู้คอนเทนเนอร์ ในปัจจุบัน มีทั้งหมด 18 แห่ง ซึ่งส่วนใหญ่มีที่ตั้งบริเวณถนนบางนา-บางประกง อำเภอเมืองและอำเภอบางพลีในจังหวัดสมุทรปราการ และบริเวณท่าเรือกรุงเทพ ผู้ให้บริการย่านกองเก็บตู้สินค้าบางรายมีพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจร และมีบริการจัดทำพิธีการศุลกากรโดยผ่านทางระบบ EDI

5. สถานที่เก็บพักสินค้า เป็นสถานที่ใช้เก็บรักษาสินค้าประกอบด้วยคลังสินค้า (Warehouse) ไซโล (Silo) และห้องเย็น(Chill Room)โดยในส่วนคลังสินค้าสาธารณะ ที่ให้บริการมีทั้งหมด 89 แห่ง แบ่งเป็นคลังสินค้าขององค์กรคลังสินค้า กระทรวงพาณิชย์ 7 แห่ง และคลังสินค้าที่เอกชนเป็นเจ้าของจำนวน 82 แห่ง คลังสินค้าสาธารณะส่วนมากมีที่ตั้งอยู่ในบริเวณกรุงเทพมหานคร สมุทรปราการ ชลบุรี และพระนครศรีอยุธยา

การจัดการคุณภาพ

การจัดการ และการควบคุมคุณภาพ

1. การจัดการคุณภาพ (Quality Management)

จากความหมายของคำว่าคุณภาพมาสู่แนวทางการดำเนินการเพื่อคุณภาพที่ดีนั้นได้มีคำหลายคำที่ใช้ในการบ่งบอกถึงการปฏิบัติการเกี่ยวกับคุณภาพ เช่น ระบบคุณภาพ การควบคุมคุณภาพ การประกันคุณภาพ หรือ การบริหารงานคุณภาพ ฯลฯ ซึ่งมีความหมายแตกต่างกันดังต่อไปนี้ (Evans. 2004)

1.1 การควบคุมคุณภาพ (Quality Control : QC) หมายถึง กิจกรรมและกลวิธีการปฏิบัติเพื่อสนองความต้องการด้านคุณภาพภายในธุรกิจ โดยการตรวจสอบ การวัด และการทดสอบที่มุ่งจะควบคุมวัตถุดิบ กระบวนการและการกำจัดสาเหตุของข้อบกพร่องที่เกิดขึ้นจากการดำเนินการทั้งหมด การควบคุมคุณภาพเน้นการตรวจสอบและแยกแยะของดีและของเสียออกจากกัน โดยระบุเป็นร้อยละของของเสียที่พบจากล็อตการผลิต เพื่อควบคุมมิให้ของเสียมีมากเกินกว่าที่กำหนดและในปัจจุบันการควบคุมคุณภาพมุ่งเน้นที่ของเสียต้องเป็นศูนย์ (Zero Defect)

1.2 การประกันคุณภาพ (Quality Assurance : QA) หมายถึง การดำเนินการเพื่อสุขภาพตามระบบและแผนงานที่วางไว้อย่างเคร่งครัด เพื่อที่จะมั่นใจได้ว่าผลิตภัณฑ์หรือบริการมีคุณภาพตามที่ลูกค้าต้องการ เช่น การดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพสากล ISO 9000

1.3 การบริหารคุณภาพ (Quality Management : QM) หมายถึง การจัดการระบบคุณภาพโดยทุกคนที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกองค์การรับผิดชอบต่องานที่ตนเองกระทำอย่างเต็มที่เพื่อให้สินค้าและบริการเป็นไปตามต้องการของลูกค้า เช่น การใช้ระบบการบริหารคุณภาพสมบูรณ์แบบ (Total Quality Management : TQM) วัตถุประสงค์หลักของการบริการคุณภาพ คือ การผลิตสินค้าหรือบริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า ซึ่งความต้องการของลูกค้าจะเป็นกรอบกำหนดระบบคุณภาพขององค์การทั้งทางตรงและทางอ้อม ดังนั้นการบริหารคุณภาพจะมุ่งสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าเป็นสำคัญ

2. การจัดการคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management) การจัดการคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management) หรือ TQM เป็นแนวทางในการบริหารขององค์การที่เน้นเรื่องคุณภาพ โดยบุคลากรทุกคนขององค์การจะมีส่วนร่วมและมุ่งหมายผลกำไรในระยะยาวด้วยการสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า รวมทั้งการสร้างผลประโยชน์แก่บรรดาบุคลากรขององค์การและสังคมด้วยในขณะเดียวกัน (Evans. 2004)

วิธีการปฏิบัติของการจัดการคุณภาพโดยรวมของแต่ละองค์การอาจแตกต่างกัน แต่แนวปรัชญา ความคิด หลักการสำคัญจะคล้ายกัน และที่สำคัญที่สุดคือ ต้องยึด “คุณภาพ” เป็นแกนหลักในการบริหารงานต่าง ๆ เช่น เดียวกัน ซึ่งจะส่งผลดีแก่องค์การในด้านการปรับปรุงคุณภาพของสินค้าหรือบริการให้สูงขึ้น หรือทำให้ของเสียเป็นศูนย์ หรือสามารถออกแบบผลิตภัณฑ์ได้สวยงามใช้งานได้ดีขึ้น หรือสามารถบริการหรือส่งของได้รวดเร็วขึ้น ต้นทุนการผลิตลดลง ฯลฯ ส่วนผู้ปฏิบัติคือพนักงานหรือบุคลากรขององค์การก็จะสามารถพัฒนาศักยภาพของตนเองได้อย่างเต็มที่ด้วยการมีส่วนร่วมในการปรับปรุงคุณภาพของงานและผลิตภัณฑ์ อันจะทำให้คุณภาพของชีวิตของทุกคนดีขึ้นเรื่อย ๆ อย่างต่อเนื่อง

2.1 การให้ความสำคัญกับลูกค้า (Customer Oriented)

การมุ่งเน้นคุณภาพที่สร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าได้การตอบสนองความต้องการของลูกค้าต้องทำการวิจัยตลาดให้รู้ก่อนว่า ลูกค้าต้องการอะไร แล้วยึดเอาความต้องการนั้นเป็นศูนย์กลางในการบริหารและดำเนินการขององค์การต่อไป

2.2 การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) ปรับปรุงกระบวนการทั้งหมดตั้งแต่ต้นจนจบวงจรอย่างต่อเนื่อง โดยเอาใจใส่ลูกค้าภายใน (Internal Customer) ตลอดจนถึงลูกค้าภายนอก (External Customer) กล่าวคือพนักงานทุกคนต้องถือว่ากระบวนการผลิตถัดไปเป็นลูกค้าภายในที่มีความต้องการชิ้นงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ดังนั้นเขาจึงต้องทำงานของตนเองอย่างถูกต้องตั้งแต่เริ่มต้นและทำได้ถูกต้องทุกครั้ง ซึ่งการทำงานได้อย่างถูกต้องจะต้องอาศัยพนักงานที่มีคุณภาพ ประกอบกับการปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่องด้วยจึงสามารถลดความผิดพลาดต่างๆ ในการผลิตให้เหลือน้อยที่สุดได้ ดังนั้นองค์การที่ดำเนินงานตามปรัชญาของ TQM จะต้องกล้าตัดสินใจปรับปรุง และเปลี่ยนแปลงตนเองให้ก้าวไปข้างหน้าอย่างไม่หยุดยั้ง ซึ่งสามารถจะดำเนินงานได้ตามวงล้อ Deming

2.3 สมาชิกทุกคนมีส่วนร่วม (Employees Involvements) ทุกคนในองค์การมีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์การ เพื่อปรับปรุงให้เป็นองค์การคุณภาพ (Quality Organization) โดยผู้ที่ลงมือปฏิบัติจะเป็นผู้ที่รู้ปัญหาและช่วยเสนอแนะวิธีการแก้ไขปัญหาได้ดีที่สุด

แนวทางในการบริหารคุณภาพสำหรับธุรกิจการขนส่ง

จากที่ผู้วิจัยได้ทบทวนแนวคิดการบริหารคุณภาพ ซึ่งครอบคลุมถึงการทำให้องค์การสามารถดำเนินการด้วยต้นทุนที่ต่ำ การจัดการ และควบคุมในเชิงคุณภาพ โดยมุ่งที่จะควบคุมวัตถุดิบ กระบวนการ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าและการเพิ่มยอดการขายหรือบริการให้สูงขึ้นเป็นหลัก เช่นเดียวกับการบริหารคุณภาพในการให้บริการของธุรกิจให้บริการขนส่งสินค้าทางถนน ซึ่งต้องมีการดำเนินการเพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายดังกล่าว ซึ่งแนวทางในพัฒนากลยุทธ์เพื่อลดต้นทุนการขนส่งสินค้าให้ต่ำ มีการบริหารจัดการที่มีคุณภาพซึ่งจากการรวบงานวิจัยมีรายละเอียดดังนี้

บทความในเว็บไซต์ Logistics Corner (19 พฤศจิกายน 2552) โดยมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ได้อธิบายถึงการขนส่งปัจจุบันว่ามีความสำคัญต่อธุรกิจเกือบทุกประเภททั้งในส่วนการจัดหาวัตถุดิบ การผลิตการขาย และการจัดจำหน่าย ในหลายๆ ธุรกิจ ต้นทุนการขนส่งนับเป็นต้นทุนที่สำคัญ และกระทบต่อต้นทุนรวมของผลิตภัณฑ์และบริการ ซึ่งโครงสร้างต้นทุนของผู้ประกอบการขนส่ง ประกอบด้วยต้นทุนดังต่อไปนี้

โครงสร้างต้นทุนของผู้ประกอบการขนส่ง ประกอบด้วย

1. ต้นทุนคงที่ (Fixed Cost) เป็นต้นทุนหรือค่าใช้จ่ายที่ไม่มีการเปลี่ยนแปลงตามปริมาณการขนส่ง เช่น ค่าเช่าสถานที่จอดรถ เงินเดือนพนักงานขับรถ เป็นต้น

2. ต้นทุนผันแปร (Variable Cost) เป็นต้นทุนหรือ ค่าใช้จ่ายที่มีการเปลี่ยนแปลง ตามปริมาณการให้บริการการขนส่ง เช่น ค่าน้ำมันเชื้อเพลิง ค่าซ่อมแซม ค่าน้ำมันหล่อลื่น เป็นต้น

3. ต้นทุนรวม (Total Cost) เป็นต้นทุนหรือค่าใช้จ่ายที่รวมเอาต้นทุนคงที่และต้นทุนผันแปรเข้าไว้ด้วยกัน ถือเป็นต้นทุนการบริการขนส่งทั้งหมด ทั้งนี้รวมถึงต้นทุนเที่ยวกลับ (Backhauling Cost) ด้วยต้นทุนของผู้ประกอบการขนส่งจะมากหรือน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดราคาค่าขนส่ง ได้แก่

1. ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวกับการขนส่งเที่ยวเปล่า
2. ปริมาณหรือน้ำหนักของสินค้า ที่บรรทุก
3. ระยะเวลาที่ใช้ในการขนถ่ายขึ้นและลงรวมถึงค่าใช้จ่ายในส่วนที่เกี่ยวกับระยะเวลาในการรอ
4. ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับระยะทางในการขนส่ง
5. ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อความเสียหายจึงจำเป็นต้องมีการบวกค่าใช้จ่าย

ในส่วนที่เป็นเรื่องของการประกันภัยจากภาวะเศรษฐกิจโลกที่ผันผวนส่งผลให้เกิดการปรับตัวของราคาน้ำมันที่เพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ดังตารางด้านล่าง ซึ่งต้นทุนค่าน้ำมันเชื้อเพลิงมีสัดส่วนมากของต้นทุนการขนส่งทั้งหมด

สรุป การบริหารงานขนส่งให้เกิดประสิทธิภาพสูงและมีต้นทุนต่ำ นอกจากจะต้องอาศัยเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการดำเนินงานตามกิจกรรมต่างๆ ที่กล่าวมาแล้ว พนักงานทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องต้องตระหนักในหลักการสำคัญเดียวกัน และยึดเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ และมุ่งมั่นสู่ความสำเร็จทางธุรกิจขององค์การ หลักการสำคัญดังกล่าว คือ ความปลอดภัย การตรงเวลา ลดต้นทุน เพิ่มประสิทธิภาพ และภาพพจน์ของบริษัท

จากแนวคิดและการจัดการโลจิสติกส์ดังกล่าว สามารถสรุปเป็นหลักการประยุกต์ใช้หลักการ 7R ทางด้านโลจิสติกส์ในการขนส่งสินค้าชุมชนเพื่อการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชน

ตารางที่ 1 การเชื่อมโยงประยุกต์ใช้หลักการ 7R ทางด้านโลจิสติกส์ในการขนส่งสินค้าชุมชนเพื่อการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชน

หลักการ 7R	การบริหารจัดการ
The right product	สินค้าถูกต้อง การส่งสินค้าที่มีคุณภาพ หรือ ถูกต้องตามคุณสมบัติที่ได้ตกลง หรือ กำหนดไว้ (Specifications) ตามความต้องการของลูกค้า
The right quantity	ปริมาณถูกต้อง ส่งสินค้าในปริมาณที่ถูกต้อง โดยปริมาณตรงกับคำสั่งซื้อ ควรมีการประสานงานกับกลุ่มผู้ผลิตสินค้าชุมชน
The right time	เวลาที่ถูกต้อง เป็นปัจจัยสำคัญในการขนส่งสินค้า คือการส่งตรงเวลาที่ตกลงไว้ มีการระบุเวลาการจัดส่งที่แน่นอน (Lead Time) ไม่ช้าหรือเร็วจนเกินไป เพราะการขนส่งสินค้าล่าช้าอาจทำให้ลดระดับความต้องการสินค้าของลูกค้าได้
The right quality	สภาพถูกต้อง สินค้าที่จัดส่งต้องมีสมบูรณ์ ไม่แตกหักเสียหาย
The right place	สถานที่ถูกต้อง ส่งสินค้าให้ตรงกับสถานที่ที่กำหนดไว้ เพื่อส่งตามความต้องการของลูกค้า ต้องระบุสถานที่จัดส่ง มีการแนบแผนที่ ชื่อและเบอร์โทรศัพท์ของผู้รับสินค้าอย่างชัดเจน
The right costs	ต้นทุนที่ถูกต้อง ต้นทุนการดำเนินงานเป็นต้นทุนหลักซึ่งต้องไม่มีผลกระทบต่อองค์กรด้วย
The right costumer	ลูกค้าถูกต้อง การส่งสินค้าให้ตรงกับผู้รับสินค้าทู่กต้อง การให้บริการที่สามารถตอบสนองได้ตรงตามความต้องการหรือเกินความคาดหวังก่อให้เกิดความพึงพอใจ

ที่มา : ธนวิทย์ ฟองสมุทร์,2558,2559; Salalaimuthu & Anthony Raj, 2009, p. 11; Gleissner & Femerling, 2013

เอกสารอ้างอิง

คณะอนุกรรมการยุทธศาสตร์เศรษฐกิจฐานราก. (2559). **คู่มือการส่งเสริมการพัฒนาระบบเศรษฐกิจฐานราก.** กรุงเทพมหานคร: สำนักสนับสนุนขบวนองค์กรชุมชน และสำนักสื่อสารการพัฒนา สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน).

2คำนาย อภิปรัชญาสกุล. (2550). **โลจิสติกส์และการจัดการซัพพลายเชน** : กลยุทธ์สำหรับลดต้นทุน2 2และเพิ่มกำไร. กรุงเทพฯ : ซี วาย ซิซเทิม พริ้นติ้ง.

ทอแสงระวี ถีถะแก้ว. (2556). "ยุทธศาสตร์การพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนบนวัฒนธรรมเศรษฐกิจฐานรากในพื้นที่ฝั่งตะวันออกจังหวัดปทุมธานี". **วารสารมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์.** สำนักพิมพ์ สถาบันยุทธศาสตร์ทางปัญญาและวิจัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ทวี วัชระเกียรติศักดิ์ .(2559). "การสร้างความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจให้กับชุมชนโดยการพัฒนากลุ่มอาชีพในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลพลสงคราม อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา". **วารสารวิชาการบริหารธุรกิจ**, 5 (1), 43 -54.

ทวีศักดิ์ เทพพิทักษ์. (9 กุมภาพันธ์ 2554). **บทบาทและหน้าที่ของโลจิสติกส์แมเนเจอร์ (Who's Logistics Manager).** [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : http://logistics2day.net/App_Website/ community/ blog.aspx?id=562. สืบค้น 15 กุมภาพันธ์ 2562.

ทวีศักดิ์ เทพพิทักษ์. (2550). **การจัดการโลจิสติกส์และซัพพลายเชน.** กรุงเทพมหานคร: สานักพิมพ์เอ็กซเปอร์เน็ท.

ธนิต โสรัตน์. (2554). โหมดการขนส่งทางถนน (Truck / Road Transport) . [Online]. เข้าถึงได้จาก : **http://www.tanitsorat.com/view.php?id=54** สืบค้น 3 พฤษภาคม 2557.

ปฏิวัติ ปิ่นสกุล. (2553). "แนวทางการเสริมสร้างความ เข้มแข็งในหลุ่มอาชีพของชุมชนตำาบล มะขามล้ม อำเภอบางปลาม้า จังหวัด สุพรรณบุรี". **การศึกษาอิสระปริญญา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต,**สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

รุธีร์ พนมยงค์. (2550). **การจัดการและการบริหารความสัมพันธ์กับผู้ส่งมอบในโซ่อุปทาน.** กรุงเทพมหานคร: สานักพิมพ์ไอทีแอล เทรด มีเดีย.

ศุภชัย เจียรวนนท์. "บรรยายความร่วมมือตามโครงการสานพลังประชารัฐ" **ในการประชุมวิชาการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การดำเนินโครงการพัฒนาคุณภาพการศึกษาและการพัฒนาท้องถิ่น โดยมีสถาบันอุดมศึกษาเป็นพี่เลี้ยง (U-School Mentoring)**. วันที่ 15 กันยายน 2560 ณ โรงแรมมิราเคิล แกรนด์ คอนเวนชั่น กรุงเทพฯ.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2555). ยุทธศาสตร์การเพิ่มสมรรถนะและขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ. [Online]. เข้าถึงได้จาก : http://www.nesdb.go.th/ portals/ 0/news/plan/p9/M7.doc สืบค้น 5 กรกฎาคม 2557.

สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร. (2551). การขนส่งสินค้าทางถนน ว่าด้วยเรื่องรถบรรทุก พรบ.ขนส่งทางบก ปี 2522. [Online]. เข้าถึงได้จาก : **http://www.truck. in.th/forum/index.php?topic=570.0** สืบค้น 3 พฤษภาคม 2557.

สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน). (2559). **การส่งเสริมการพัฒนา "ระบบเศรษฐกิจฐานราก".** กรุงเทพมหานคร: สำนักสนับสนุนขบวนองค์กรชุมชน และสำนักสื่อสารการพัฒนา สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)

เสธา เขียว.(2552). “แนวทางการจัดการเศรษฐกิจชุมชนของชุมชนราชธานีอโศก ตำบลบุ่งไหม อำเภอวาริน ชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี”.**วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต** มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี.

จักรกฤษณ์ ดวงพัสตรา. (2543). **หลักการขนส่ง**. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ซูนิล ซอฟปรา. (2546). **การจัดการโซ่อุปทาน = Supply chain management : strategy, planning**. เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า.

Evans, J.R. (2004). **Total Quality Management: Organization and Strategy.** South-Western College Pub : Tennessee.

Stock, J.R., Lambert, D.M. (2001), **Strategic Logistics Management**, 4th edition, McGraw-Hill.

การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ : กรณีศึกษา การนำระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์มาใช้ในการบริหารราชการของจังหวัดลำปาง

New Public Management : Case study Using Geographic Information System (GIS) in Lampang Province Administration

ผู้วิจัย ศรีเพชร สร้อยชื่อ
ปฏิญญา ธรรมเมือง
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะบริหารธุรกิจและรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเนชั่น
ดรรชกร ศรีไพศาล
สาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจฯ มหาวิทยาลัยเนชั่น
เถลิงศักดิ์ สุทธเขต
สาขาวิชาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจฯ มหาวิทยาลัยเนชั่น
ลัดดาวรรณ เรือนทัศนีย์
สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจฯ มหาวิทยาลัยเนชั่น

บทคัดย่อ

บทความวิชาการเรื่อง การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ : กรณีศึกษา การนำระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์มาใช้ในการบริหารราชการของจังหวัดลำปาง เป็นบทความวิชาการที่ศึกษาการนำระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์มาใช้ในการบริหารราชการจังหวัดลำปาง ผลการศึกษาพบว่าจังหวัดได้ดำเนินการบูรณาการเครือข่ายด้านระบบข้อมูลสารสนเทศกับทุกระดับ จนทำให้มีระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์พิกัดหลังคาเรือนที่ครอบคลุมทุกพื้นที่ของจังหวัดลำปาง และใช้เป็นข้อมูลหลักในการพัฒนาระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์อื่นๆ ได้แก่ ระบบสารสนเทศผู้สูงอายุ ระบบสารสนเทศผู้ด้อยโอกาส และระบบสารสนเทศไข้เลือดออก อันทำให้จังหวัดสามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น

คำสำคัญ : การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่, ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์

Abstract

Academic article on New Public Management : Case study Using Geographic Information System (GIS) in Lampang Province Administration was an academic article which studied using Geographic Information System in Lampang province administration.The studied found that the province integrated information network with every levels causing home information system covers every area of lampang province and used to be the base line to develop other Geographic Information Systems such as elderly group system, disadvantage group system and dengue hemorrhagic fever group system, make province can service efficiently and effectively.

Keyword : New Public Management, Geographic Information System

บทนำ

การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) เป็นแนวคิดพื้นฐานสำคัญที่นำไปสู่การปฏิรูประบบราชการไทยในปีพ.ศ. 2545 อันก่อให้เกิดการปรับเปลี่ยนกระบวนการบริหารงานภาครัฐและการปรับปรุงโครงสร้างส่วนราชการ ตลอดจนมีการปรับปรุงแก้ไขกฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการแผ่นดินและกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม โดยมีเป้าหมายในการบริหารที่สำคัญ คือ การให้บริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชนและการคำนึงถึงความต้องการของประชาชนเป็นหลัก การนำการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่มาใช้ในระบบราชการไทยปรากฏในหลายรูปแบบ ที่สำคัญๆมีดังนี้ (บุญเกียรติ การะเวกพันธุ์และคณะ, 2557)

1. พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2545 ที่บัญญัติขึ้นเพื่อเป็นการปรับปรุงระบบบริหารราชการให้สามารถปฏิบัติงานตอบสนองต่อการพัฒนาประเทศและการให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นโดยกำหนดให้การบริหารราชการแนวทางใหม่ต้องมีการกำหนดนโยบาย เป้าหมายและแผนการปฏิบัติงานเพื่อให้สามารถประเมินผลการปฏิบัติราชการในแต่ละระดับได้อย่างชัดเจน มีกรอบการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเป็นแนวทางในการกำกับการกำหนดนโยบายและการปฏิบัติราชการ

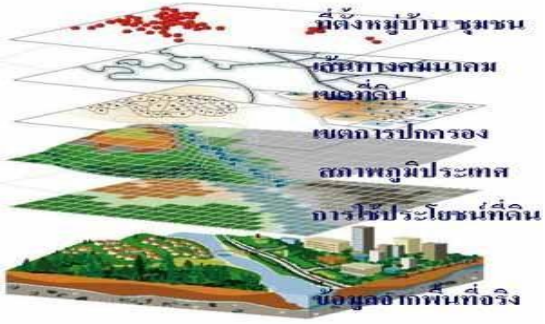
2. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 ซึ่งได้กำหนดขอบเขต แบบแผน วิธีปฏิบัติราชการ เพื่อเป็นไปตามหลักการบริหารภาครัฐแนวใหม่

3. แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ.2546-2550, พ.ศ.2551-2555 และ พ.ศ.2556-2561) ซึ่งได้กำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ที่สอดคล้องกับการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ โดยแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทยดังกล่าวล้วนให้ความสำคัญต่อการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินงานเพื่อบรรลุเป้าหมายสำคัญคือประโยชน์สุขของประชาชน

4. การบริหารราชการแบบบูรณาการ (Chief Executive Officer : CEO)

“การบริหารราชการแบบบูรณาการ” หรือ “การบริหารงานจังหวัดแบบบูรณาการ” หมายความว่า การบริหารราชการของจังหวัด เพื่อให้จังหวัดสามารถบริหารงาน แก้ไขปัญหา และพัฒนาพื้นที่ในเขตจังหวัดได้อย่างมีประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการของประชาชนให้ได้รับประโยชน์สูงสุด โดยมีการบูรณาการยุทธศาสตร์ แผนงาน โครงการ สรรพกำลัง และทรัพยากรในจังหวัด และการทำงานประสานความร่วมมือกับทุกภาคส่วนในสังคมอย่างมีทิศทางและเป้าหมายหลักร่วมกัน รวมทั้งมีผู้รับผิดชอบต่อผลของงานในการบริหารการพัฒนา การป้องกัน และการแก้ไขปัญหาในเขตพื้นที่จังหวัดอย่างชัดเจน (กลุ่มงานข้อมูลสารสนเทศและการสื่อสาร, 2557)

อาจกล่าวได้ว่าการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ เป็นการปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการภาครัฐโดยนำเอาแนวทางหรือวิธีการบริหารงานของภาคเอกชนมาปรับใช้กับการบริหารงาน ด้วยการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของระบบราชการและการแสวงหาประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ มุ่งเน้นการให้บริการแก่ประชาชนโดยคำนึงถึงคุณภาพเป็นสำคัญ และได้ให้ความสำคัญต่อการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและระบบสารสนเทศมาใช้ในการบริหารราชการ โดยเฉพาะระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ (Geographic Information System: GIS) ซึ่งระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ หรือ Geographic Information System : GIS คือกระบวนการทำงานเกี่ยวกับข้อมูลในเชิงพื้นที่ด้วยระบบคอมพิวเตอร์ ที่ใช้กำหนดข้อมูลและสารสนเทศ ที่มีความสัมพันธ์กับตำแหน่งในเชิงพื้นที่ เช่น ที่อยู่ บ้านเลขที่ สัมพันธ์กับตำแหน่งในแผนที่ ตำแหน่ง เส้นรุ้ง เส้นแวง ข้อมูลและแผนที่ใน GIS เป็นระบบข้อมูลสารสนเทศที่อยู่ในรูปของตารางข้อมูล และฐานข้อมูลที่มีส่วนสัมพันธ์กับข้อมูลเชิงพื้นที่ (Spatial Data) ซึ่งรูปแบบและความสัมพันธ์ของข้อมูลเชิงพื้นที่ทั้งหลาย จะสามารถนำมาวิเคราะห์ด้วย GIS และทำให้สื่อความหมายในเรื่องการเปลี่ยนแปลงที่สัมพันธ์กับเวลาได้ เช่น การแพร่ขยายของโรคระบาด การเคลื่อนย้ายถิ่นฐาน การบุกรุกทำลาย การเปลี่ยนแปลงของการใช้พื้นที่ ฯลฯ ข้อมูลเหล่านี้ เมื่อปรากฏบนแผนที่ทำให้สามารถแปลและสื่อความหมาย ใช้งานได้ง่าย (อุไรวรรณ 103, 2555)



ภาพที่ 1 ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ (Geographic Information System : GIS)
ที่มา https://yingpew103.wordpress.com/2012/12/03/ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์

ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ เป็นระบบที่ใช้ในการบริหารจัดการข้อมูลแผนที่ที่สนับสนุนข้อมูลพื้นฐานสำคัญอันจำเป็นต่อการวางแผนงาน การบริหารจัดการ การคำนวณต้นทุนและงบประมาณ และประกอบการตัดสินใจในหลาย ๆ ด้าน ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศภูมิศาสตร์สามารถนำมาประยุกต์ใช้งานผ่านอินเตอร์เน็ต ข้อมูลแผนที่ต่างๆ จึงสามารถนำมาเผยแพร่เพื่อให้เกิดการใช้งานได้ในวงกว้าง อาทิเช่น (KMTEAMDCA Airport, 2557)

ด้านการสาธารณสุข เช่น การระบุตำแหน่งของผู้ป่วยโรคต่างๆ การวิเคราะห์การแพร่ของโรคระบาด หรือแนวโน้มการระบาดของโรค การประยุกต์ใช้ GIS จะช่วยให้ผู้บริหารสามารถวางแผนในการป้องกันและแก้ไขปัญหาทางด้านสาธารณสุขได้อย่างมีประสิทธิผลยิ่งขึ้น

ด้านการบริการชุมชน โดยเหตุที่ประชาชนในแต่ละพื้นที่จะมีความต้องการบริการจากภาครัฐแตกต่างกันไป การใช้ GIS จะช่วยให้ผู้บริหารทราบถึงความต้องการของประชาชนโดยการให้บริการสาธารณะได้อย่างเป็นพลวัตร

ด้านการบังคับใช้กฎหมายและการป้องกันอาชญากรรม เช่น การกำหนดจุดเสี่ยงต่อการเกิดอาชญากรรมเพื่อตั้งป้อมตำรวจ การวิเคราะห์พื้นที่เสี่ยงต่อการเกิดอาชญากรรม โดยการบันทึกจุดที่เกิดอาชญากรรมไว้ แล้วนำมาวิเคราะห์หาพื้นที่เสี่ยง ซึ่งเจ้าหน้าที่ผู้รักษากฎหมายสามารถวางแผนให้ความสำคัญกับบางพื้นที่ที่ต้องทำการดูแลเป็นพิเศษ เพื่อลดปัญหาอาชญากรรมได้ และจากการศึกษาเรื่องการพัฒนาระบบแผนที่อาชญากรรม กรณีศึกษาการโจรกรรมรถในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม (นโกสินทร์ สุริยะฉายและพัชรา สินลอยมา, 2554) ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาระบบภูมิสารสนเทศมาใช้ร่วมกับการเก็บข้อมูลอาชญากรรมโดยใช้กลุ่มตัวอย่างของคดีโจรกรรมรถของกองบัญชาการตำรวจภูธรภาค 7 ทำให้ได้ข้อมูลที่สนับสนุนการตัดสินใจในการป้องกันอาชญากรรมได้ เช่น สถานที่เกิดการโจรกรรมรถมากที่สุด ประเภทรถที่ถูกโจรกรรมมากที่สุด ยี่ห้อที่อาชญากรสนใจเป็นพิเศษ และช่วงเวลาที่เกิดเหตุมากที่สุด

การนำระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ มาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการและพัฒนาในพื้นที่ จะทำให้ผู้ที่เกี่ยวข้อง เช่น ผู้บริหารของจังหวัด ส่วนราชการ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ตลอดจนผู้ที่ได้รับผลกระทบในพื้นที่ได้ทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้นในพื้นที่อย่างชัดเจน และสามารถวิเคราะห์แนวโน้มของปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต อันจะนำไปสู่วิธีการควบคุมและป้องกันมิให้เกิดความเสียหายขึ้น หรือเกิดความเสียหายน้อยที่สุด

กรณีศึกษา การนำระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์มาใช้ในการบริหารจัดการภาครัฐของจังหวัดลำปาง

แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2551–2555) ซึ่งจัดทำขึ้นภายใต้หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี หรือธรรมาภิบาล (Good Governance) ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 และการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ได้ให้ความสำคัญกับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ และระบบสารสนเทศมาเป็นเครื่องมือในการพัฒนาระบบราชการไทย เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน

เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ เช่น นำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาปรับใช้ในการให้บริการรูปแบบต่างๆ (e-Service) แก่ประชาชน การบูรณาการระบบให้บริการประชาชนของทุกหน่วยงานเข้าด้วยกัน (Single Window Service) ส่งเสริมให้มีการจัดทำหน้าเว็บหลักหรือเว็บท่าของภาครัฐ (Web Portal) ในลักษณะที่เป็นช่องทางของบริการภาครัฐทุกประเภท (Government Gateway) ซึ่งประชาชนสามารถเข้าถึงได้ โดยเชื่อมโยงกับบริการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ของรัฐ รวมทั้งส่งเสริมให้มีการพัฒนากลไกและระบบการตรวจสอบเทคโนโลยีสารสนเทศหน่วยงานของรัฐ (IT Audit) เป็นต้น (กลุ่มงานข้อมูลสารสนเทศและการสื่อสาร, 2557)

จังหวัดลำปางได้ให้ความสำคัญกับแผนยุทธศาสตร์ดังกล่าว จึงได้นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อสนับสนุนการบริหารงานของจังหวัด เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างยั่งยืนอันจะทำให้การบริหารงานของจังหวัดสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในจังหวัดได้ตรงตามเป้าหมายและหมดไปในที่สุด อย่างไรก็ตาม การบริหารราชการระดับจังหวัดนั้น การดำเนินการส่วนหนึ่งประกอบด้วยงานด้านการบริการ ซึ่งหน่วยงานจากส่วนราชการต่างๆ ดำเนินการตามแนวภารกิจของแต่ละกระทรวง/กรม ภายใต้การประสานเชื่อมโยง กำกับและสนับสนุนโดยผู้ว่าราชการจังหวัด ความแตกต่างในด้านภารกิจของแต่ละส่วนงานทำให้การบูรณาการตามแนวทางการใช้ทรัพยากรบุคคลร่วมกันในการตอบสนองภารกิจของหน่วยงานเป็นไปได้ยาก อาทิเช่น สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดก็มีภารกิจในการให้บริการด้านสุขอนามัยแก่ประชาชน โดยเชื่อมโยงผ่านสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ ตำบล หมู่บ้าน สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด ก็จะมีภารกิจเกี่ยวกับสวัสดิการของประชาชนเชื่อมโยงกับหน่วยงานด้านสวัสดิการสังคมในระดับอำเภอ ตำบล และหมู่บ้าน หน่วยงานทั้งสองมีพื้นที่รับผิดชอบในระดับจังหวัด/อำเภอ/ท้องถิ่นเดียวกัน โดยมีประชาชนผู้รับบริการร่วมกัน แต่การประสานข้อมูลกับผู้รับบริการที่อยู่ในพื้นที่รับผิดชอบจังหวัดยังไม่สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ต่างหน่วยต่างมีการจัดเก็บข้อมูลและมีการใช้ประโยชน์ข้อมูลอย่างเป็นเอกเทศ ไม่มีการเชื่อมโยงหรือส่งต่อข้อมูลให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้ประโยชน์ เช่น กรณีข้อมูลผู้ด้อยโอกาสหรือกลุ่มของผู้พิการที่มองด้วยตาเปล่าไม่เห็นในกลุ่มผู้พิการทางสมอง การวินิจฉัยจะต้องมีแพทย์เป็นผู้วินิจฉัย เมื่อแพทย์วินิจฉัยแล้ว ญาติของผู้ด้อยโอกาสหรือผู้พิการก็จะนำไปแจ้งหน่วยงานสังกัดสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดเพื่อดำเนินการขึ้นทะเบียนคนพิการ สำหรับสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดก็จะไม่ทราบข้อมูลของผู้พิการ ถ้าไม่ได้รับรายงานหรือร้องขอจากสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด เป็นต้น การบริหารงานด้านคุณภาพชีวิตของจังหวัดในภาพรวมจะไม่สามารถดำเนินการได้ครอบคลุม และไม่สามารถดูแลได้ทุกกลุ่ม ทำให้ผู้บริหารของจังหวัดหรือผู้ว่าราชการจังหวัดไม่สามารถกำหนดนโยบายด้านคุณภาพชีวิตได้อย่างชัดเจน เนื่องจากขาดการเชื่อมโยงผู้บริหาร บุคลากรต่างหน่วยงาน ต่างส่วนราชการ ต่างระดับ (ระดับจังหวัด/อำเภอ/ตำบล/หมู่บ้าน)

จากสภาพปัญหาที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้ว่าราชการจังหวัดลำปาง จึงได้มีแนวคิดที่จะให้มีการ บูรณาการข้อมูลสารสนเทศภูมิศาสตร์ (GIS) โดยใช้รูปแบบการเป็นเครือข่ายสารสนเทศในการพัฒนาข้อมูลเชิงพื้นที่เชื่อมโยงกับข้อมูลด้านภารกิจ เพื่อให้หน่วยงานสามารถปฏิบัติงานด้านการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จังหวัดลำปางจึงได้ดำเนินการออกแบบและพัฒนาระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ (GIS) เพื่อการบริหารราชการแบบบูรณาการจังหวัดลำปาง ภายใต้แนวคิด “คิดและทำแบบลำปาง (Lampang Model)” ขึ้นเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการตามภารกิจของแต่ละหน่วยงาน มุ่งแก้ปัญหาโดยบูรณาการฐานข้อมูลเพื่อใช้ปฏิบัติภารกิจต่างๆของแต่ละหน่วยงาน การใช้ฐานข้อมูลเชิงพื้นที่ร่วมและการร่วมปฏิบัติงาน การปรับปรุงข้อมูลร่วมกัน ทำให้ลดการซ้ำซ้อนของการปฏิบัติงาน เป็นการลดขั้นตอนการพัฒนา/จัดเก็บข้อมูลของแต่ละหน่วยงานอย่างเป็นระบบ

ลักษณะการดำเนินงานประกอบด้วยการบูรณาการข้อมูลพื้นฐานและข้อมูลเฉพาะด้านของหน่วยงานต่างๆ เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ร่วมกัน และนำข้อมูลที่มีจุดเด่นหรือหลายชุดข้อมูลจากหลายหน่วยงานให้เป็นชุดข้อมูลเดียวกัน เพื่อสามารถเลือกใช้ชุดข้อมูลที่ต้องการตามภารกิจของผู้ใช้งาน ทำให้บุคลากรทุกระดับเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว ครอบคลุม ซึ่งจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเชิงการวางแผนการดำเนินงานของ

หน่วยงาน และจะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการอย่างบูรณาการ โดยผู้ว่าราชการจังหวัดลำปางได้มอบหมายให้รองผู้ว่าราชการจังหวัดลำปาง ที่รับผิดชอบด้าน CIO (Chief Information Officer) ของจังหวัดกำกับดูแลการพัฒนาระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ (GIS) เพื่อนำไปสู่การใช้ฐานข้อมูลสารสนเทศภูมิศาสตร์ อันจะทำให้การบริหารงานแบบบูรณาการของจังหวัดลำปาง เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และบรรลุผลที่กำหนด โดยเริ่มดำเนินการตั้งแต่เดือนมกราคม 2556 ด้วยการแต่งตั้งคณะทำงานระดับจังหวัด ระดับอำเภอ และระดับพื้นที่ (องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น) และผู้ร่วมดำเนินการ โดยมีกลไกในการบริหารงานดังนี้ (กลุ่มงานข้อมูลสารสนเทศและการสื่อสาร, 2557)

ระดับจังหวัด :

1. แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารระบบสารสนเทศจังหวัดลำปาง โดยมีรองผู้ว่าราชการจังหวัดที่รับผิดชอบด้าน CIO เป็นประธานกรรมการและประกอบด้วยหัวหน้าส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง มีหน้าที่กำกับ ติดตาม ดูแลการบันทึกและปรับปรุงข้อมูล (Update) และรับรองความถูกต้องของข้อมูล

2. แต่งตั้งคณะทำงานพัฒนาระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ ประกอบด้วยบุคลากรด้ารสารสนเทศของส่วนราชการในจังหวัดลำปาง มีหน้าที่กำหนดขอบเขตและโครงสร้างของระบบฐานข้อมูลจังหวัด และแปลงนโยบายไปสู่การปฏิบัติ

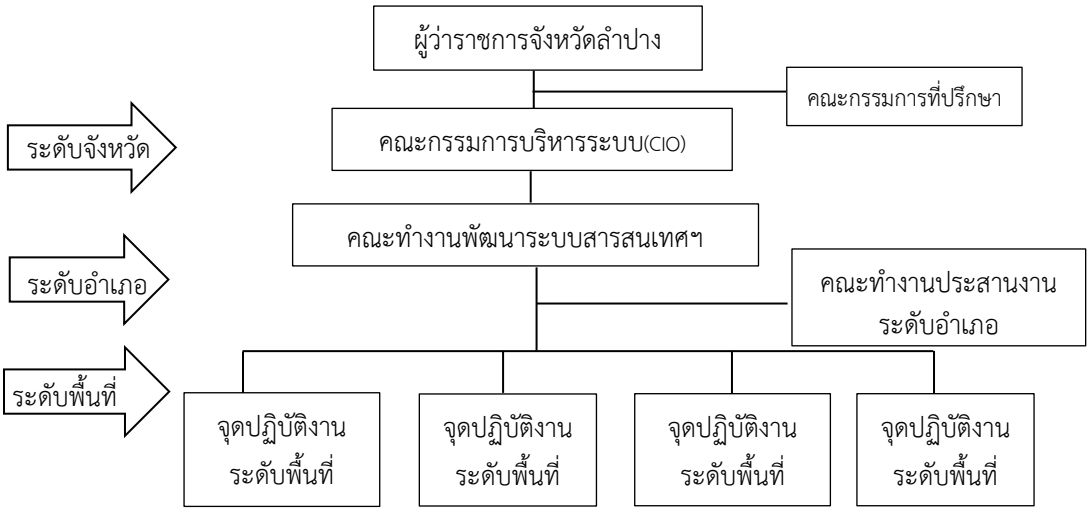
3. แต่งตั้งคณะที่ปรึกษาคณะกรรมการบริหารระบบสารสนเทศจังหวัดลำปาง ประกอบด้วยผู้ทรงคุณวุฒิจากกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และสถาบันการศึกษามีหน้าที่ให้คำปรึกษา และแนะนำแนวทางการดำเนินการพัฒนาระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์

ระดับอำเภอ :

แต่งตั้งคณะทำงานประสานงานระดับอำเภอ มีหน้าที่ประสานการปฏิบัติงานร่วมกับจังหวัด และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่รับผิดชอบ สนับสนุนการจัดทำระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ (GIS) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่รับผิดชอบ กำกับดูแล และติดตามผล

ระดับพื้นที่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น :

แต่งตั้งชุดปฏิบัติการในพื้นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวม 104 แห่ง มีหน้าที่สนับสนุนการขับเคลื่อนการพัฒนาระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ (GIS) ของจังหวัด สำรวจตรวจสอบและลงบันทึกฐานข้อมูลระบบหลังคาเรือนในพื้นที่รับผิดชอบให้แล้วเสร็จตามเป้าหมายและระยะเวลาที่กำหนด และรายงานผลการดำเนินงานพร้อมปัญหาอุปสรรคให้อำเภอ และจังหวัดทราบ



ภาพที่ 2 กลไกการขับเคลื่อน GIS จังหวัดลำปาง

ที่มา คู่มือแนวทางการพัฒนาระบบฐานข้อมูลสารสนเทศภูมิศาสตร์ เพื่อการบริหารราชการแบบบูรณาการ จังหวัดลำปาง, น.48

โดยกำหนดพื้นที่เป้าหมายในการดำเนินงานเป็น 2 ลักษณะ คือ

ลักษณะที่ 1 พื้นที่ต้นแบบ

ปี 2556 คัดเลือกพื้นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้นแบบ โดยคัดเลือกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความพร้อมดำเนินงาน 13 อำเภอๆละ 1 แห่ง จำนวน 13 แห่ง เพื่อเป็นต้นแบบให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่อำเภอ โดยให้ลงฐานข้อมูลจำนวนหลังคาเรือนให้เสร็จภายในเดือนกันยายน 2556

ปี 2557 ขยายผลการดำเนินงาน โดยคัดเลือกอำเภอต้นแบบ เพื่อเป็นต้นแบบในระดับจังหวัด โดยแบ่งเป็น 3 โซนๆละ 1 อำเภอ

ลักษณะที่ 2 พื้นที่เครือข่าย

เป็นการขยายเครือข่ายการดำเนินงานการจัดทำพิกัดครัวเรือนไปยังอำเภอและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่างๆ โดยมีเงื่อนไขและระยะเวลาดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในเดือนเมษายน 2557

หลังจากที่ดำเนินการจัดทำข้อมูลพิกัดหลังคาเรือนครบทุกหลังคาเรือนทั้งจังหวัดแล้ว จังหวัดลำปางได้มีนโยบายให้มีการพัฒนาและประยุกต์ใช้ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์หรือ GIS เพื่อการบริหารราชการแบบบูรณาการ โดยพัฒนาและขยายผลการดำเนินงานที่สำคัญ รวม 4 ฐานข้อมูล

1. ระบบฐานข้อมูลพิกัดหลังคาเรือนในพื้นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกแห่ง ที่มีข้อมูลประกอบด้วย บ้านเลขที่พร้อมพิกัดที่ตั้ง รายชื่อผู้อาศัยในครัวเรือน พร้อมหมายเลขประจำตัวประชาชน 13 หลัก โดยสามารถดำเนินการจัดทำข้อมูลในเชิงพื้นที่ได้ครบทุกหลังคาเรือน จำนวน 213,207 หลังคาเรือน ซึ่งจะทำให้ทราบข้อมูลประชากรของจังหวัดลำปางทั้งหมดทุกหลังคาเรือน เนื่องจากข้อมูลนี้เป็นการลงพิกัดที่ใช้ข้อมูลจากทะเบียนราษฎร์มาเชื่อมโยง จึงมีความทันสมัยของข้อมูลตลอดเวลา

2. ระบบฐานข้อมูลผู้สูงอายุ ที่ประกอบด้วย ข้อมูลรายชื่อผู้สูงอายุพร้อมพิกัดที่อยู่ ข้อมูลจำนวนผู้สูงอายุในแต่ละช่วงอายุ แบ่งเป็น 5 กลุ่มอายุ ใช้สีเป็นสัญลักษณ์ โดยมีผู้สูงอายุจำนวน 188,824 คน จะมีความทันสมัยของข้อมูลตลอดเวลา ซึ่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะนำไปใช้ประโยชน์ในด้านต่างๆ เช่น การให้ความช่วยเหลือด้านต่างๆของหน่วยงานกระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ หรือ อปท.ในการสนับสนุนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เป็นต้น

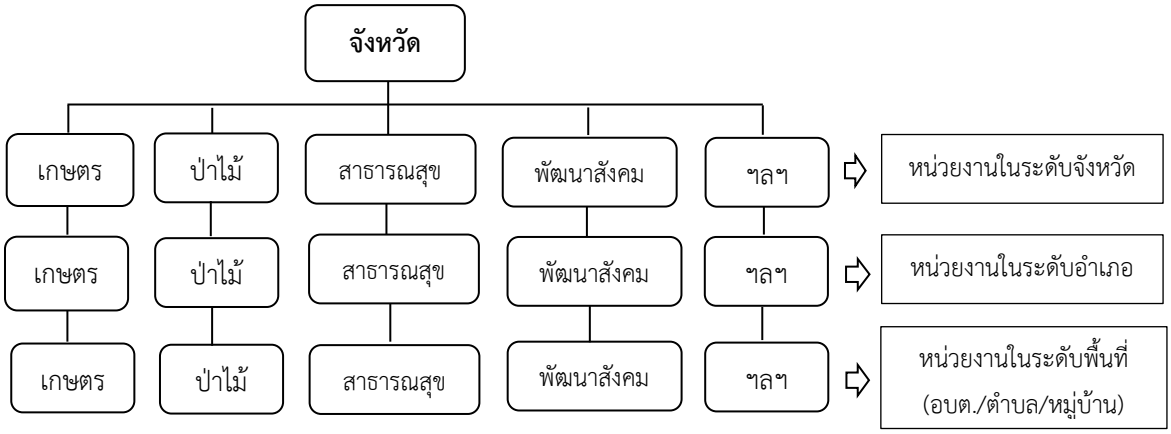
3. ระบบฐานข้อมูลผู้ด้อยโอกาส แบ่งตามประเภทของผู้ด้อยโอกาส จำนวน 19,855 คน จะมีความทันสมัยของข้อมูลตลอดเวลา หน่วยงานที่เกี่ยวข้องก็จะใช้ข้อมูลให้เป็นประโยชน์ในการให้ความช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาสเหล่านี้

4. ระบบฐานข้อมูลสถานการณ์ไข้เลือดออก จะแสดงสถานการณ์การเกิดผู้ป่วยไข้เลือดออก รายบุคคล สามารถบอกตำแหน่งหลังคาเรือนที่ผู้ป่วยอาศัยอยู่และมีรัศมีวงกลม 100 เมตร เพื่อใช้เป็นพื้นที่ในการควบคุมและป้องกันไข้เลือดออกในบริเวณหลังคาเรือนข้างเคียง เพื่อไม่ให้มีผู้ป่วยรายใหม่เกิดขึ้น เป็นการเฝ้าระวัง มีระบบติดตามและรายงานผลการแก้ไขปัญหา ซึ่งสามารถใช้ในการปฏิบัติและควบคุมป้องกันโรคไข้เลือดออกได้เป็นอย่างดี

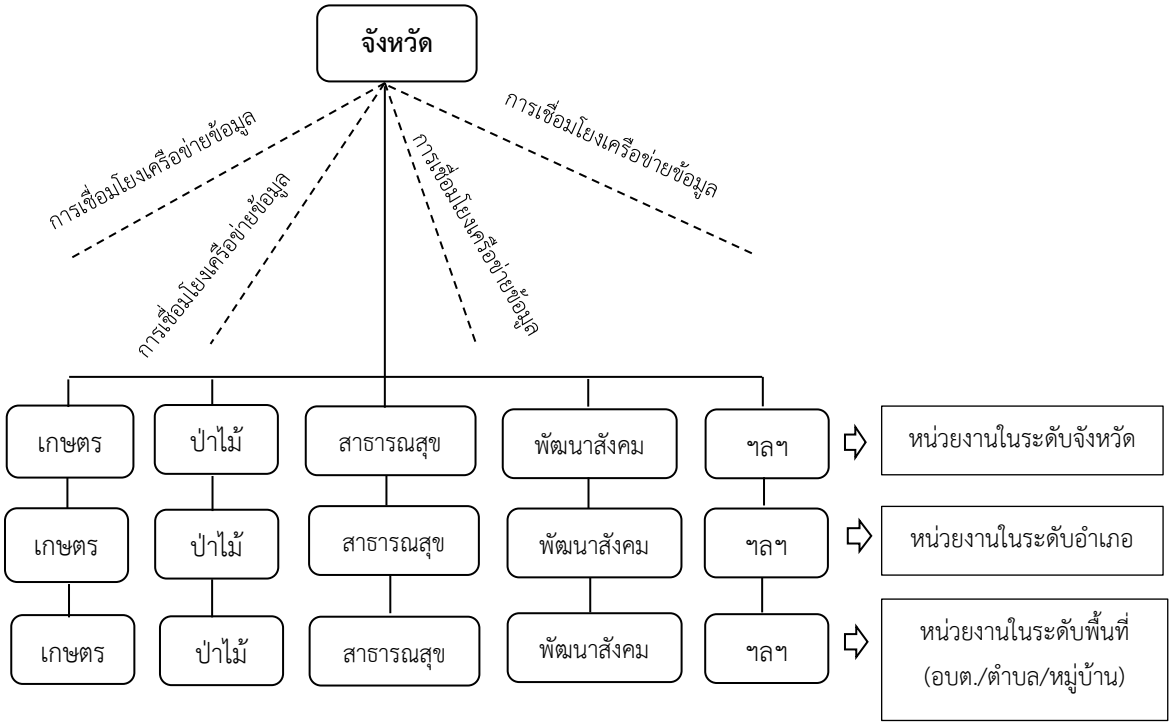
บทสรุป

1. การดำเนินงานและการบริหารจัดการการพัฒนาระบบสารสนเทศที่ดำเนินการแต่เดิมจะเป็นลักษณะต่างหน่วยต่างทำ หน่วยงานที่มีความพร้อมก็สามารถพัฒนาระบบสารสนเทศของตนเองได้ บางหน่วยงานขาด Hardware และ Software ที่ทันสมัย ทำให้ฐานข้อมูลไม่สามารถเชื่อมโยงกันได้ เนื่องจากระบบไม่เหมือนกัน รวมทั้งยังขาดการพัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศใหม่ๆเพื่อสนับสนุนการบริหารงาน การดำเนินการพัฒนาระบบเครือข่ายสารสนเทศของจังหวัดลำปางจึงได้บูรณาการการมีส่วนร่วมของหน่วยงานทุกระดับ ตั้งแต่ระดับจังหวัด ระดับอำเภอ และระดับพื้นที่ (องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น) เน้นการมีส่วนร่วมหรือหุ้นส่วน ร่วมกันคิด ร่วมกันทำ ร่วมกันใช้ประโยชน์ มีการกำหนดบทบาทหน้าที่ มอบหมายภารกิจอย่างชัดเจน มีการลงนามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือในการดำเนินงานกับหน่วยงานทั้ง 3 ระดับ มีการกำหนดแผนปฏิบัติการที่ชัดเจน กำหนดระยะเวลาเริ่มต้นและสิ้นสุด มีการพัฒนาองค์ความรู้ให้แก่บุคลากร สุดท้าย มีการติดตามประเมินผลการดำเนินงานในทุกระดับ

ซึ่งสามารถติดตามปัญหาอุปสรรคและการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องและแก้ไขปัญหาได้ทันเวลา ทำให้สามารถแก้ไขปัญหาอุปสรรคให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี



ภาพที่ 3 แผนผังการปฏิบัติงานเดิม
ที่มา รายงานผลการดำเนินงานการพัฒนาระบบฐานข้อมูลสารสนเทศภูมิศาสตร์
เพื่อการบริหารราชการแบบ บูรณาการจังหวัดลำปาง,น.2



ภาพที่ 4 การบริหารราชการจังหวัดในการบูรณาการเครือข่ายข้อมูลสารสนเทศ
เพื่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างยั่งยืน (แผนผังการปฏิบัติงานใหม่)
ที่มา รายงานผลการดำเนินงานการพัฒนาระบบฐานข้อมูลสารสนเทศภูมิศาสตร์
เพื่อการบริหารราชการแบบ บูรณาการจังหวัดลำปาง,น.8

2. การพัฒนาเครือข่ายข้อมูลสารสนเทศระหว่างหน่วยงานเพื่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างยั่งยืนในการบริหารราชการแบบบูรณาการทำให้จังหวัดลำปางมีระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ (Geographic Information System : GIS) ที่ยังไม่เคยมีใช้ในจังหวัดลำปางมาก่อน หรืออาจจะเป็นแห่งแรกของประเทศที่เป็นระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ที่ลงลึกถึงรายหลังคาเรือน เพื่อใช้สนับสนุนการบริหารราชการจังหวัดแบบบูรณาการซึ่งได้ดำเนินการครอบคลุมทุกพื้นที่ทุกหมู่บ้านในจังหวัดลำปาง และเป็นฐานข้อมูล Base line สำหรับขยายผลไปใช้กับระบบสารสนเทศอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับบุคลในด้านต่างๆ เช่น โรค ภัยพิบัติ เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม เป็นต้น

ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ในการบริหารราชการแบบบูรณาการของจังหวัดลำปางประสบผลสำเร็จได้จากความร่วมมือของทุกฝ่ายในการร่วมกันคิด ร่วมกันทำ โดยเริ่มตั้งแต่ผู้บริหารของจังหวัด ที่ให้ความสำคัญในการพัฒนาระบบสารสนเทศ ทีมที่ปรึกษาของจังหวัดที่ให้คำปรึกษาและแนะนำแนวทางการดำเนินงานที่นำไปสู่ผลสำเร็จที่ตั้งไว้ ทีมพัฒนาโปรแกรมที่ทุ่มเทเขียนโปรแกรมโดยใช้โปรแกรมหลายโปรแกรมประกอบเข้าด้วยกัน ส่วนราชการระดับจังหวัดที่สนับสนุนข้อมูลที่เกี่ยวข้อง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกแห่งที่ทุ่มเทจัดเก็บพิกัดหลังคาเรือนให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ทั้งจังหวัด อำเภอทุกอำเภอที่เป็นผู้ประสานงานระหว่างจังหวัดและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ มีการถ่ายทอดความรู้ที่ไปถึงทุกฝ่าย ได้รับการยอมรับจากทุกฝ่ายร่วมกันดูแลปรับปรุงแก้ไขให้ใช้ประโยชน์ได้ตลอดไป เพื่อให้การบริหารงานของจังหวัดบรรลุเป้าหมายสูงสุดหรือผลลัพธ์สุดท้ายของการทำงาน ซึ่งก็คือ ประชาชนนั่นเอง

เอกสารอ้างอิง

กลุ่มงานข้อมูลสารสนเทศและการสื่อสาร. (2557). **คู่มือแนวทางการพัฒนาระบบฐานข้อมูลสารสนเทศภูมิศาสตร์เพื่อการบริหารราชการแบบบูรณาการจังหวัดลำปาง.** สำนักงานจังหวัดลำปาง.

กลุ่มงานข้อมูลสารสนเทศและการสื่อสาร. (2557). **รายงานผลการดำเนินงานการพัฒนาระบบฐานข้อมูลสารสนเทศภูมิศาสตร์ เพื่อการบริหารราชการแบบบูรณาการจังหวัดลำปาง.** สำนักงานจังหวัดลำปาง.

นโกสินทร์ สุริยะฉายและพัชรา สินลอยมา. (2554). การพัฒนาระบบแผนที่อาชญากรรม กรณีศึกษาการโจรกรรมรถในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม. **วารสารวิชาการบัณฑิตวิทยาลัยสวนดุสิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต,** 7(2), 17-26

บุญเกียรติ การะเวกพันธุ์และคณะ. (2557). **ความหมายของการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่.** สืบค้นเมื่อ 4 กันยายน 2558, จาก**http://wiki.kpi.ac.th/index.php?title=การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่**

อุไรวรรณ 103.(2555). **ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ (Geographic Information System: GIS) .** สืบค้นเมื่อ 4 กันยายน 2558, จาก**https://yingpew103.wordpress.com/2012/12/03/ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์**

KMTEAMDCA Airport. (2557)**. การนำระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์GISมาประยุกต์ใช้ในการทำงาน.** สืบค้นเมื่อ 6 มกราคม 2559, จาก **https://www.gotoknow.org/posts/549055**

แนวทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์เพื่อเสริมสร้างนวัตกรรมในองค์กรต่างประเทศ

Human Resource Management Guidelines for Organizational Innovation Promotion in Foreign Countries.

ผู้วิจัย ดร.ศศิชา วงศ์ไชย
อาจารย์อัศนีย์ ณ น่าน
ดร.ตะวันฉาย คงรชต
อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเนชั่น

บทคัดย่อ

บทความนี้รวบรวมแนวทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในการเสริมสร้างนวัตกรรมในองค์กรต่างประเทศ โดยมีแนวทางในการกำหนดให้การสร้างนวัตกรรมเป็นหนึ่งในเป้าหมายขององค์กร เพื่อให้สมาชิกในองค์กรตระหนักถึงการสร้างนวัตกรรมอยู่ตลอดเวลา ตรวจสอบความต้องการของธุรกิจว่าต้องการให้แผนกทรัพยากรมนุษย์ช่วยเหลืออย่างไร เพื่อให้สามารถแก้ปัญหาของธุรกิจได้อย่างตรงจุด กระจายผู้ปฏิบัติงานด้านทรัพยากรมนุษย์ไปทั่วองค์กรเพื่อทำหน้าที่ที่ปรึกษาทำให้สามารถช่วยหน่วยงานต่างๆ ในองค์กรแก้ปัญหาได้อย่างทันท่วงที คัดเลือกพนักงานที่มีศักยภาพในการเรียนรู้และทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ ทั้งนี้เนื่องจากการสร้างนวัตกรรมให้ประสบความสำเร็จต้องใช้การเรียนรู้และการร่วมมือกับผู้อื่น จัดให้มีการทำงานเป็นกลุ่มที่มีสมาชิกจากหลายแผนก เพื่อให้เกิดมุมมองที่หลายหลากในการค้นหาวิธีการทำงานใหม่ๆ จัดให้มีการร่วมมือกับบุคคลภายนอกองค์กร เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้และหาแรงกระตุ้นในการสร้างนวัตกรรมจากภายนอก กำหนดให้ประเด็นของการสร้างนวัตกรรมเป็นส่วนหนึ่งของการประเมินผล เปิดช่องทางให้พนักงานสื่อสารวิธีการใหม่ๆ ในการทำงานและให้รางวัลเมื่อสิ่งที่พนักงานนำเสนอนำไปสู่การสร้างนวัตกรรม อบรมและพัฒนาให้พนักงานมีความรู้ความสามารถที่ทันสมัย จนสามารถสร้างนวัตกรรมได้และเปิดโอกาสให้พนักงานได้ลองทำสิ่งใหม่ๆ ยอมรับความผิดพลาดของพนักงานได้ เพราะความผิดพลาดเป็นส่วนหนึ่งของการสร้างนวัตกรรม

คำสำคัญ : การบริหารทรัพยากรมนุษย์ การเสริมสร้างนวัตกรรม

Abstract

This article complied different human resource management (HRM) guidelines for organizational innovation promotion in foreign countries. Those guidelines include the followings: include creating innovation as part of organizational goals in order to make organization members aware of creating innovation all the time, check with business partners how they want HR department to assist in order to help solve their problems on target, locate HR practitioners in various units throughout organization in order to give consulting services and thus assist business units in solving their problems; select employees who have learning potentials and collaboration skills; arrange group working systems that consist of members from different departments in order gain different perspectives in seeking new working methods; arrange collaboration with outsiders in order to exchange knowledge and find motivation in creating innovation; include creating innovation as part of performance appraisals; create communication channels for employees to give suggestions which could lead to innovations; train and develop employees to update

their knowledge to the point where they could innovate; and give employees opportunities to try new things and accept their mistakes since they are part of innovation creation.

Keywords : Human Resource Management (HRM) ; Organizational Innovation

บทนำ

แผนกทรัพยากรมนุษย์มีศักยภาพในการเป็นแหล่งขุมทรัพย์สำคัญขององค์กรในการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันผ่านการสร้างงาน สร้างเครือข่ายของสมาชิกในองค์กร การอบรมและพัฒนาเพื่อให้สมาชิกทุกคนในองค์กรเป็นส่วนหนึ่งของการสร้างนวัตกรรมและสามารถปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กรได้ (Gobble, 2016) แต่ในความเป็นจริงแผนกทรัพยากรมนุษย์ยังทำงานได้ห่างไกลจากศักยภาพดังกล่าว กล่าวคือยังไม่สามารถรับมือกับการเปลี่ยนแปลงภายนอกได้อย่างที่ผู้บริหารระดับสูงต้องการ ทั้งนี้จากการสำรวจผู้บริหารระดับสูงพบว่ามีเพียงแค่ร้อยละ 10 เท่านั้นที่ให้คะแนนผลงานของแผนกทรัพยากรมนุษย์ในการสร้างนวัตกรรมในระดับดีเยี่ยม (Deloitte University Press, 2015) บทความนี้จึงรวบรวมแนวทางในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในการเสริมสร้างนวัตกรรมในองค์กรต่างประเทศ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในประเทศไทยได้นำไปเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในองค์กรของตน เนื่องจากแผนกทรัพยากรมนุษย์มีศักยภาพในการเป็นหุ้นส่วนทางยุทธศาสตร์ (strategic partner) เพื่อเปลี่ยนแปลงองค์กรให้อยู่รอดโดยเฉพาะในยุคแห่งการทำลายล้างเพื่อสร้างใหม่ (disruption) ที่ทุกอย่างเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว

นวัตกรรม หมายถึง การสร้าง การยอมรับ และการลงมือทำตามสิ่งใหม่ๆ ไม่ว่าจะเป็นแนวความคิด กระบวนการทำงาน สินค้าและบริการ (Petre, Salanta, & Muresan, 2018) นวัตกรรมอาจแบ่งเป็น 2 รูปแบบ คือ นวัตกรรมแบบก้าวกระโดด (radical innovation) เป็นนวัตกรรมที่ต้องผ่านความท้าทายและโอกาสที่ใหญ่มาก และนวัตกรรมแบบค่อยเป็นค่อยไป (incremental innovation) ซึ่งเป็นการปรับปรุง การทำงานเพียงเล็กน้อย อย่างไรก็ตามการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ที่เหมาะสมสามารถยกระดับการสร้างนวัตกรรมในองค์กรได้ไม่ว่าจะเป็นนวัตกรรมรูปแบบใดก็ตาม โดยมีแนวทางที่ต่างกันโดยมีรายละเอียดดังนี้

การกำหนดเป้าหมายที่เกี่ยวข้องกับการสร้างนวัตกรรม

จากการสำรวจ 2,326 องค์กรในแคนาดาโดยวัดผลด้านการสร้างนวัตกรรมอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี 1999-2006 (Chowhan, Pries & Mann, 2017) พบว่าองค์กรที่ตั้งเป้าหมายที่เกี่ยวกับการสร้างนวัตกรรมกลายเป็นองค์กรที่สร้างนวัตกรรมได้อย่างต่อเนื่อง ตัวอย่างการตั้งเป้าหมายที่เกี่ยวข้องกับการสร้างนวัตกรรม ได้แก่ การทำงานวิจัยและพัฒนา การพัฒนาสินค้าและบริการใหม่ และการพัฒนาเทคนิคการผลิตใหม่ เป็นต้น องค์กรที่ต้องการสร้างเสริมการสร้างนวัตกรรมในองค์กรควรกำหนดเป้าหมายที่เกี่ยวข้องกับ การสร้างนวัตกรรมเข้าไปด้วย และประเมินผลเป็นระยะว่าองค์กรบรรลุเป้าหมายหรือไม่ หากไม่กำหนดให้การสร้างนวัตกรรมให้เป็นหนึ่งในเป้าหมายขององค์กร นวัตกรรมก็จะไม่เกิดขึ้น ดังนั้นการตั้งเป้าหมายเกี่ยวกับการสร้างนวัตกรรมจึงเป็นขั้นตอนแรกที่องค์กรควรปฏิบัติ

การหาแรงกระตุ้นในการสร้างนวัตกรรม

แรงกระตุ้นในการสร้างนวัตกรรมอาจมาจากหลายแหล่งไม่จำเป็นต้องมาจากแผนกวิจัยและพัฒนาในองค์กรเพียงแหล่งเดียว ดังเช่น การสำรวจ 259 องค์กรในประเทศ Slovania (Stachova, Stacho, & Vicen, 2017) พบว่าองค์กรที่สำรวจมีแรงกระตุ้นในการสร้างนวัตกรรมที่หลากหลาย อันได้แก่ พนักงานร้อยละ 61 ลูกค้ารายย่อย ร้อยละ 47 ผู้เชี่ยวชาญ ร้อยละ 40 คู่แข่ง ร้อยละ 39 ผู้จัดหาสินค้าและบริการให้กับองค์กร (suppliers) ร้อยละ 22 แผนกวิจัยในองค์กร ร้อยละ 13 ลูกค้ารายใหญ่ ร้อยละ 8 และความร่วมมือกับมหาวิทยาลัย ร้อยละ 4 จากข้อมูลดังกล่าว

พบว่าพนักงานเป็นแหล่งของแรงกระตุ้นในการสร้างนวัตกรรมที่นิยมมากที่สุด เนื่องจากพนักงานเป็นผู้ปฏิบัติงานจริงอย่างต่อเนื่อง จึงทำให้รับรู้ปัญหาที่แท้จริงขององค์กร หากองค์กรต้องการสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ อยู่ตลอดเวลา องค์กรควรมองหาแรงกระตุ้นในการสร้างนวัตกรรมจากพนักงานเป็นอันดับแรก เนื่องจากเป็นแหล่งข้อมูลที่ดีที่สุดในองค์กร อย่างไรก็ตามแหล่งอื่นๆ ก็มีความสำคัญเช่นกัน องค์กรไม่ควรละเลยการหาแรงกระตุ้นจากแหล่งอื่นๆ

การสร้างนิสัยการทำงานเชิงรุกให้กับพนักงาน (employee proactivity)

Lee, Pak, Kim, and Li (2019) ศึกษาการสร้างนวัตกรรมของกลุ่มพนักงานในประเทศเกาหลีโดยเก็บข้อมูล 2 ครั้ง ครั้งแรกจากสมาชิกกลุ่ม 285 คนและผู้นำกลุ่ม 48 คน ครั้งที่สองจากสมาชิกกลุ่ม 213 คนและผู้นำกลุ่ม 54 คน เพื่อให้เห็นถึงความเปลี่ยนแปลงของนวัตกรรมในกลุ่มพนักงานพบว่าการสร้างนิสัยการทำงานเชิงรุกให้กับพนักงาน (employee proactivity) ประกอบกับกระบวนการกลุ่มที่เน้นการสร้างสรรค์นวัตกรรมทำให้เกิดนวัตกรรมของกลุ่มเพิ่มมากขึ้น ทั้งนี้ระบบการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ที่สร้างนิสัย การทำงานเชิงรุกให้กับพนักงานได้มีคุณลักษณะดังต่อไปนี้

1. สร้างเสริมความสามารถของพนักงานกล่าวคือแผนกทรัพยากรมนุษย์ควรมองหาผู้สมัครงานที่มีความคิดสร้างสรรค์ การสร้างนวัตกรรม และทักษะการสื่อสารที่ดี นอกจากนั้นยังจะต้องจัดให้การอบรมเพิ่มเติมให้พนักงานสามารถทำงานเชิงรุกได้ด้วยตัวเองโดยเน้นการสนับสนุนให้พนักงานคิดหาความคิดสร้างสรรค์ใหม่ๆ พร้อมทั้งสามารถลงมือทำตามได้ และสุดท้ายสามารถสื่อสารความคิดนั้นให้กับกลุ่มคนที่สามารถทำให้ความคิดนั้นบรรลุที่ผลเป็นรูปธรรมได้อีกด้วย

2. สร้างเสริมแรงจูงใจของพนักงาน องค์กรจะต้องสร้างแรงจูงใจให้พนักงานสามารถทำงานเชิงรุก กล่าวคือการประเมินผลและการให้ค่าตอบแทนจะต้องพิจารณาประเด็นที่สามารถทำให้เกิดการสร้างนวัตกรรม เช่น การให้คำแนะนำเพื่อปรับปรุงระบบการทำงาน การริเริ่มสิ่งใหม่ๆ เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและการสื่อสารกับผู้อื่นเพื่อสร้างและลงมือทำตามความคิดสร้างสรรค์ใหม่ๆ เป็นต้น

3. สร้างเสริมโอกาสให้กับพนักงาน องค์กรจะต้องสนับสนุนให้พนักงานใช้ศักยภาพของตนเองอย่างเต็มที่ด้วยความกระตือรือร้น เช่น การให้ข้อมูลที่จำเป็นในการสร้างสรรค์นวัตกรรมกับพนักงาน การส่งเสริมให้พนักงานส่งมอบข้อมูลสำคัญที่ต้องใช้ในกระบวนการการตัดสินใจให้กับองค์กรและการเปิดโอกาสให้พนักงานได้ลองทำงานที่หลากหลายผ่านการหมุนเวียนเปลี่ยนงาน (job rotation)

ระบบการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ที่สร้างนิสัยการทำงานเชิงรุกดังกล่าวจะส่งผลต่อสภาวะจิตใจของพนักงานได้ 3 ทาง อันได้แก่

1. การรับรู้ความสามารถของตนเองว่าสามารถทำงานได้หลายบทบาท (role breadth self-efficacy) พนักงานที่อยู่ในระบบการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ที่สร้างนิสัยการทำงานเชิงรุกจะเชื่อว่าพวกเขาสามารถทำงานมากกว่าที่องค์กรกำหนดไว้คู่มือ กล้าคิด กล้าทำ กล้าเสนอแนะวิธีการปรับปรุงการทำงานต่างๆ และสามารถเอาชนะอุปสรรคและความท้าทายที่เกิดจากการลงมือทำสิ่งใหม่ๆ ได้ในที่สุด

2. ความรู้สึกรับผิดชอบต่อการเปลี่ยนแปลง (felt responsibility for change) คือ ความรู้สึกว่าตนเองควรจะสร้างการเปลี่ยนแปลงให้เกิดขึ้นในองค์กรของตน พนักงานที่อยู่ในระบบการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ที่สร้างนิสัยการทำงานเชิงรุกจะรู้สึกดีกับการริเริ่มสิ่งใหม่ๆ จึงไม่ลังเลที่จะลงมือทำในสิ่งที่ตนเองคิดว่าสามารถเปลี่ยนแปลงองค์กรของตนไปในทางที่ดีได้

3. ความเชื่อใจในฝ่ายบริหาร (trust in management) พนักงานที่อยู่ในระบบการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ที่สร้างนิสัยการทำงานเชิงรุกจะเชื่อว่าจะสามารถริเริ่มงานใหม่ๆ โดยจะไม่ถูกทำร้ายหรือข่มขู่ พวกเขาจึงกล้าที่จะทำในสิ่งที่คนในองค์กรไม่เคยทำได้

เมื่อระบบการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ที่สร้างนิสัยการทำงานเชิงรุกได้ส่งเสริมให้สมาชิกขององค์กรทำงานเชิงรุกด้วยตัวเองเป็นแล้วประกอบกับพนักงานได้ทำงานผ่านกระบวนการพวกเขาก็จะสามารถสร้างนวัตกรรมผ่านกลุ่มทำงานของตนได้ในที่สุด

เทคโนโลยีสารสนเทศ (information technology)

จากการสำรวจปัจจัยด้านการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อระดับของการสร้างนวัตกรรม ในองค์กรสาธารณะ 28 ประเทศในสหภาพยุโรป (Ropret, Arisstovnik, Klun, & Stare, 2016) โดยรวบรวมข้อมูลจากพนักงาน 3,000–4,000 คน พบว่าเทคโนโลยีสารสนเทศที่มากพอคือคอมพิวเตอร์และอินเตอร์เน็ตทำให้เกิดความแตกต่างของระดับการสร้างนวัตกรรมในองค์กรสาธารณะ ดังนั้นองค์กรควรให้ความสำคัญกับเทคโนโลยีสารสนเทศที่มอบให้พนักงานในองค์กรด้วยแม้ว่าพนักงานจะสามารถนำเทคโนโลยีเหล่านั้นไปใช้ในเรื่องส่วนตัวจนเบียดเบียนเวลาทำงานก็ตาม หากมีการควบคุมภายในที่ดี เทคโนโลยีสารสนเทศก็จะสามารถเป็นเครื่องมือในการสร้างนวัตกรรมในองค์กรได้ นอกจากนั้นองค์กรควรเน้นการสร้างแรงจูงใจให้พนักงานใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสร้างสรรค์ผลงานใหม่ๆ ให้กับองค์กร เพื่อให้การลงทุนในเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กรเกิดความคุ้มค่า

การบริหารงานทรัพยากรมนุษย์บนฐานความรู้ (knowledge-based human resource management)

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่เน้นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในองค์กรสามารถเสริมสร้างนวัตกรรมองค์กรได้ (Nieves, Quintana & Osorio, 2016) สำรวจ 180 บริษัทในสเปน (Kianto, Saenz, & Aramburu, 2017) พบว่าการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์บนฐานความรู้มีผลต่อผลงานด้านนวัตกรรมขององค์กรผ่านทุนทางปัญญาซึ่งหมายถึงการครอบครองความรู้ ประสบการณ์ ทักษะการทำงาน เทคโนโลยี และความสัมพันธ์กับลูกค้าที่สามารถทำให้องค์กรได้เปรียบในการแข่งขันในตลาด ทั้งนี้ทุนทางปัญญาได้แก่

1. ทุนมนุษย์ (human capital) คือพนักงานในองค์กรและคุณลักษณะของพนักงานทั้งหมด รวมถึงความรู้ ประสบการณ์ ความมุ่งมั่น และแรงจูงใจ ทุนมนุษย์เป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดของทุนปัญญา เนื่องจากทุนมนุษย์สามารถนำไปสู่การสร้างทุนประเภทอื่นๆ ได้ เพราะฉะนั้นทุนมนุษย์สามารถทำให้เกิดนวัตกรรมในองค์กรได้ เพราะพนักงานที่มีความรู้และความคิดสร้างสรรค์จะตั้งคำถามเกี่ยวกับการทำงานแบบเดิมที่มีอยู่และคิดหาวิธีการทำงานใหม่ๆ ที่ดีกว่า

2. ทุนทางโครงสร้าง (structural capital) คือ ความรู้ทั้งหมดในองค์กรที่ไม่ได้อยู่ในตัวพนักงานหากแต่ถูกสะสมไว้ในโครงสร้าง กระบวนการ ระบบ และคู่มือในองค์กร ความรู้เหล่านี้คงอยู่ในองค์กร ถึงแม้พนักงานที่มีความรู้จะออกจากองค์กรไป ทุนทางโครงสร้างทำให้เกิดนวัตกรรมได้ เนื่องจากพนักงานที่ยังอยู่ในองค์กรสามารถนำองค์ความรู้ที่มีมาวิเคราะห์ ทดสอบ และกระจายออกไปเพื่อกระตุ้นให้เกิดการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ให้กับองค์กร

3. ทุนทางความสัมพันธ์ (relational capital) คือ คุณค่าและความรู้ที่เกิดจากความสัมพันธ์กับลูกค้า ผู้จัดหาสินค้าและบริการให้กับองค์กร (suppliers) สถาบันและองค์กรภายนอกต่างๆ ทุนทางความสัมพันธ์สามารถสร้างเสริมนวัตกรรมในองค์กรได้ เนื่องจากความรู้ที่ไม่มีในองค์กรจำเป็นต้องนำเข้ามาจากภายนอก หากองค์กรสามารถสร้างสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลหรือองค์กรภายนอกจนทำให้เกิดความร่วมมือ ที่ดีได้ องค์กรจะสามารถเพิ่มความสามารถในการสร้างนวัตกรรมผ่านทุนทางความสัมพันธ์ได้

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้เสริมสร้างนวัตกรรมองค์กรผ่านทุนทางปัญญานั้นจะต้องปรับเปลี่ยนงานทรัพยากรมนุษย์ให้เป็นการบริหารทรัพยากรมนุษย์บนฐานความรู้ (knowledge-based human resource management) โดยเน้นการแบ่งปันและการสร้างองค์ความรู้นั่นเอง ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. การสรรหาบุคลากรบนฐานความรู้ (knowledge-based recruitment) ต้องเน้นการเลือกบุคลากรจากศักยภาพของบุคคลนั้น มิใช่ความรู้ ทักษะ หรือประสบการณ์ ณ เวลาปัจจุบัน เนื่องจากบุคคลที่มีศักยภาพสูงสามารถเรียนรู้ในสิ่งที่จำเป็นสำหรับการสร้างนวัตกรรมได้ นอกจากนั้นการสรรหาบุคลากรบนฐานความรู้ต้องพิจารณาความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่นด้วย เนื่องจากการสร้างนวัตกรรมจำเป็นต้องทำงานร่วมกับผู้อื่นทั้งในและนอกองค์กร

2. การอบรมบนฐานความรู้ (knowledge-based training) นอกจากจะต้องเสริมสร้างความรู้และทักษะใหม่ๆ ให้กับพนักงานตามสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาแล้ว แผนกทรัพยากรมนุษย์ ควรส่งเสริมกระบวนการสร้างองค์ความรู้ใหม่ให้กับองค์กรและยกระดับกระบวนการสร้างความคิดสร้างสรรค์อีกด้วย

3. การประเมินผลงานบนฐานความรู้ (knowledge-based performance assessment) การประเมินผลงานต้องรวมถึงประเด็นด้านความรู้เข้าไปด้วย อันได้แก่ การสร้างความรู้ใหม่ การประยุกต์ใช้ความรู้ และการแบ่งปันความรู้

4. การให้ค่าตอบแทนบนฐานความรู้ (knowledge-based compensation) เช่นเดียวกับ การประเมินผลงานบนฐานความรู้ การให้ค่าตอบแทนบนฐานความรู้จะต้องรวมถึงประเด็นด้านความรู้ ในการจ่ายค่าตอบแทนด้วย อันได้แก่ การสร้างความรู้ใหม่ การประยุกต์ใช้ความรู้ และการแบ่งปันความรู้

ทั้งนี้การบริหารงานทรัพยากรมนุษย์บนฐานความรู้ต้องทำหลายกิจกรรมรวมกัน อันได้แก่ การสรรหาบุคลากร การอบรม การประเมินผลงานบนฐานความรู้ และการให้ค่าตอบแทนบนฐานความรู้ จึงจะสามารถเสริมสร้างนวัตกรรมในองค์กรผ่านทุนทางปัญญาได้

ความยืดหยุ่นของงานด้านทรัพยากรมนุษย์ (human resource flexibility)

จากการสำรวจพนักงานบริษัทด้านเทคโนโลยีในประเทศไต้หวันจำนวน 23 บริษัท พนักงาน 293 คน (Do, Yeh, & Madsen, 2016) พบว่าความยืดหยุ่นของงานด้านทรัพยากรมนุษย์ (human resource flexibility) มีความสัมพันธ์กั บการสร้างนวัตกรรมในองค์กร โดยแบ่งเป็น 3 องค์ประกอบ อัน ได้แก่

1. ความยืดหยุ่นของทักษะพนักงาน (employee skill flexibility) คือการที่พนักงานในองค์กร มีทักษะที่หลากหลาย ซึ่งจะทำให้องค์กรสามารถปรับตัวให้เข้ากับความต้องการของลูกค้าและสิ่งแวดล้อมทางธุรกิจที่เปลี่ยนไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ความยืดหยุ่นของพฤติกรรมพนักงาน (employee behavior flexibility) ความสามารถของพนักงานในการปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ที่แตกต่างทำให้องค์กรสามารถปรับตัวจากภายในเพื่อตอบสนองต่อสิ่งแวดล้อมภายนอกองค์กรที่เปลี่ยนไปได้

3. ความยืดหยุ่นของการปฏิบัติงานด้านทรัพยากรมนุษย์ (human resource practice flexibility) คือการที่องค์กรสนับสนุนให้พนักงานกล้าเสี่ยง เรียนรู้ทักษะใหม่ และสร้างแรงจูงใจในการสร้างนวัตกรรม อาจรวมถึงการปรับโครงสร้างองค์กร ทีมข้ามสายงาน การหมุนเวียนเปลี่ยนงาน และกลุ่มควบคุมคุณภาพ ทำให้พนักงานสามารถใช้ทักษะความสามารถในการปฏิบัติงานแบบใหม่ หลากหลายจนเกิดการสร้างนวัตกรรมในองค์กรในที่สุด

ความยืดหยุ่นของงานด้านทรัพยากรมนุษย์ (human resource flexibility) มีความสัมพันธ์กับวัฒนธรรมแห่งการปรับตัว (adaptability culture) ซึ่งเป็นวัฒนธรรมองค์กรที่สนับสนุนความยืดหยุ่น การกล้าเสี่ยงและการทดลองภายในองค์กร เพื่อให้ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงนอกองค์กรได้ นอกจากนี้ นักวิจัยยังพบว่าวัฒนธรรมแห่งการปรับตัวยังมีอิทธิพลต่อนวัตกรรมด้านกระบวนการ ซึ่งมีอิทธิพลต่อนวัตกรรมด้านสินค้าในที่สุด

โดยสรุปความยืดหยุ่นของงานด้านทรัพยากรมนุษย์ประกอบด้วยความยืดหยุ่นของทักษะพนักงาน ความยืดหยุ่นของพฤติกรรมพนักงานและความยืดหยุ่นของการปฏิบัติงานส่งผลต่อวัฒนธรรมแห่งการปรับตัวในเชิงบวก โดยทำให้เกิดนวัตกรรมด้านกระบวนการและนวัตกรรมด้านสินค้า ดังนั้นองค์กรใดที่สามารถเพิ่มความยืดหยุ่นของงานด้านทรัพยากรมนุษย์ได้ก็จะสามารถเพิ่มนวัตกรรมในองค์กรได้

ระบบการทำงานที่พนักงานรู้สึกมีส่วนร่วมอย่างมาก
(employee-experienced high-involvement work system)

การสำรวจในประเทศแคนาดาโดย Li, Wang, Van Jaarsveld, Lee และ Ma (2018) เก็บตัวอย่างจากพนักงาน 12,519 คนใน 2,639 องค์กร พบว่าระบบการทำงานที่ทำให้เกิดการสร้างนวัตกรรมในองค์กรเพิ่มมากขึ้นคือระบบการทำงานที่พนักงานรู้สึกมีส่วนร่วมอย่างมาก ซึ่งเป็นระบบการทำงานที่เน้นการรับรู้ของพนักงานว่าพวกเขามีส่วนร่วมในการทำงานอย่างแท้จริง มิใช่รับรู้จากการรายงานของฝ่ายบริหาร ซึ่งอาจไม่ตรงกับความเป็นจริงในองค์กรก็เป็นได้

ระบบการทำงานที่พนักงานรู้สึกมีส่วนร่วม 6 องค์ประกอบ คือ การออกแบบงานแบบยืดหยุ่นได้ (flexible job design) การแบ่งปันข้อมูล ทีมงานแก้ปัญหา (problem-solving teams) ทีมงานที่สั่งการตนเอง (self-directed teams) การแบ่งปันผลตอบแทนให้พนักงาน (gainsharing) และการอบรม

ทั้งนี้อิทธิพลของระบบการทำงานที่พนักงานรู้สึกมีส่วนร่วมอย่างมากที่มีต่อระดับการสร้างนวัตกรรมในองค์กรขึ้นอยู่กับเงื่อนไข 3 ประการ อันได้แก่

1. ความเหมือนของประสบการณ์ที่พนักงานได้รับจากระบบการทำงานที่พนักงานรู้สึกมีส่วนร่วมอย่างมาก (the homogeneity of high-involvement work system) ระบบการทำงานที่พนักงานรู้สึก มีส่วนร่วมอย่างมากจะต้องเป็นระบบที่พนักงานทั้งองค์กรมีส่วนร่วมอย่างแท้จริง มิใช่จำกัดแค่หน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่ง หรือพนักงานระดับใดระดับหนึ่ง หากพนักงานทั้งองค์กรรู้สึกได้ว่ามีส่วนร่วมอย่างมาก ในระบบการทำงานแล้วพวกเขาจะสามารถเสริมสร้างนวัตกรรมในองค์กรของตนได้

2. ความสำคัญเชิงกลยุทธ์ของนวัตกรรม (the strategic importance of innovation) องค์กรที่ใช้ระบบการทำงานที่พนักงานรู้สึกมีส่วนร่วมอย่างมากจำเป็นต้องตั้งเป้าหมายเชิงกลยุทธ์เกี่ยวกับการสร้างนวัตกรรม และสื่อสารเป้าหมายนั้นออกไปให้กับพนักงานทุกระดับได้รับทราบ องค์กรจึงจะสามารถยกระดับการสร้างนวัตกรรมในองค์กรได้

3. การเข้า/ออกของพนักงาน (the churn in human resources) องค์กรควรมีการเปลี่ยนแปลงพนักงานเพื่อให้เกิดมุมมองใหม่ในองค์กร ผู้บริหารองค์กรควรดูแลให้มีการเข้าออกของพนักงานในระดับที่เหมาะสม ทั้งนี้การออกจากองค์กรของพนักงานที่มากและเร็วอาจส่งผลกระทบด้านลบกับผลิตภาพและกำลังใจของพนักงานที่ยังอยู่ในองค์กรได้

ระบบการทำงานที่พนักงานรู้สึกมีส่วนร่วมดังกล่าวได้รับการศึกษาอย่างเป็นระบบแล้ว ว่าสามารถเพิ่มนวัตกรรมในองค์กรหากทำตามเงื่อนไขที่ถูกต้อง ดังนั้นการนำผลการศึกษาไปใช้ในองค์กรควรคำนึงถึงรายละเอียดที่เกี่ยวกับเงื่อนไขและนำไปปฏิบัติอย่างครบถ้วนด้วย องค์กรจึงจะได้ผลลัพธ์ที่ต้องการ

องค์กรแห่งการเรียนรู้ที่เน้นการสร้างนวัตกรรม

Olsen (2016) ได้ศึกษางานวิจัยด้านทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งเสริมการเรียนรู้ในองค์กร 19 บทความ รวบรวมกิจกรรมของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่สามารถทำให้องค์กรแห่งการเรียนรู้เห็นผลลัพธ์ด้านการสร้างนวัตกรรม โดยแบ่งตามลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ ดังรายละเอียดดังนี้

1. การสร้างสิ่งแวดล้อมที่ส่งเสริมการเรียนรู้ กิจกรรมทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่เหมาะสม ได้แก่ การพัฒนาโครงสร้างองค์กรที่เหมาะสม การสร้างวัฒนธรรมแห่งความคิดสร้างสรรค์ การสนับสนุนการทำงานทำงานเป็นทีมอย่างมีประสิทธิผลและภาวะผู้นำในทีมงาน การให้คำติชมระหว่างการประเมินผลงาน การจดบันทึกประสบการณ์ที่เกี่ยวกับการทำงานและการสรรหาและการคัดเลือกพนักงานที่มีศักยภาพ

2. การส่งเสริมพลวัต (เน้นความรวดเร็วและการเปลี่ยนแปลง) กิจกรรมทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่เหมาะสม ได้แก่ การพัฒนาพนักงานรายบุคคล ระบบพี่เลี้ยง การพัฒนาบทบาทของบุคลากรหลักขององค์กร การบริหารความก้าวหน้าของอาชีพ (career development) การสรรหาและการคัดเลือกพนักงานที่มีศักยภาพในการเรียนรู้และมีทักษะด้านการสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่เหมาะสม และการพัฒนาบุคลากรในรูปแบบต่างๆ เช่น การสร้างพลัง (empowerment) การให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและการจัดหาช่องทางให้พนักงานแนะนำวิธีปรับปรุงระบบการทำงาน เป็นต้น

3. การปรับปรุงการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง กิจกรรมทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่เหมาะสม ได้แก่ การออกแบบงานให้เกิดการร่วมมือกันในองค์กร และการทำให้เกิดการสื่อสารและการมีส่วนร่วมที่ดีที่สุด

4. การปรับเปลี่ยนองค์ความรู้เกี่ยวกับองค์กรและอุตสาหกรรมของตนอย่างต่อเนื่อง กิจกรรมทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่เหมาะสม ได้แก่ การอบรมเฉพาะทาง การสร้างทุนมนุษย์ (เช่น การจัดหาบุคลากรที่เหมาะสมและการอบรมในเรื่องการพัฒนาสินค้า) การให้คำติชมระหว่างการประเมินผลงาน และการจดบันทึกประสบการณ์ที่เกี่ยวกับการทำงาน

ภายใต้แนวคิดของการสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ การบริหารงานทรัพยากรมนุษย์อาจเน้นให้เกิดการเรียนรู้ในองค์กรให้มากที่สุด แต่หากองค์กรต้องการเน้นการสร้างนวัตกรรมให้เกิดขึ้นผ่านการบริหารทรัพยากรมนุษย์กิจกรรมที่เกี่ยวข้องจำเป็นต้องเน้นการเรียนรู้ที่สามารถทำให้เกิดนวัตกรรมอย่างแท้จริง

การสร้างวิทยาลัยทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร

Haliburton เป็นบริษัทน้ำมันยักษ์ใหญ่ของโลกได้ปรับการทำงานของแผนกทรัพยากรมนุษย์ ครั้งใหญ่เพื่อเปลี่ยนการทำงานของแผนกทรัพยากรมนุษย์จากการเน้นการทำธุรกรรมมาเป็นการเป็นที่ปรึกษาด้านธุรกิจที่เชื่อใจได้และการเป็นผู้แก้ปัญหาให้กับองค์กรผ่านการสร้างวิทยาลัยทรัพยากรมนุษย์ (College of Human Resources) โดยมีขั้นตอนในการดำเนินงานดังต่อไปนี้ (Deloitte University Press, 2015)

1. สำรวจผู้นำในองค์กรว่าต้องการอะไรจากแผนกทรัพยากรมนุษย์ ผลของการสำรวจนี้ถูกนำไปสร้างวิสัยทัศน์ของแผนกทรัพยากรมนุษย์ของ Haliburton ต่อไป ซึ่งจะทำให้แผนกทรัพยากรมนุษย์มีความสำคัญในองค์กรอย่างเป็นรูปธรรม

2. การค้นคว้าหาแนวปฏิบัติที่ดี (best practices) และการเสวนากับผู้นำด้านทรัพยากรมนุษย์ เพื่อค้นหาทักษะและความสามารถที่ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์พึงมีทำให้แผนกทรัพยากรมนุษย์สามารถสร้างผลลัพธ์ที่มีความสำคัญต่อธุรกิจอย่างเห็นได้ชัด

3. การสร้างวิทยาลัยทรัพยากรมนุษย์จากข้อมูลที่ได้ค้นคว้ามาข้างต้นเพื่อสร้างหลักสูตรสำหรับผู้ปฏิบัติงานด้านทรัพยากรมนุษย์รวมถึงการจัดการประชุมเชิงปฏิบัติการ การให้คำปรึกษา การจัดสัมมนาทางเว็บแบ่งหลักสูตรเป็น 4 ส่วน ได้แก่ พื้นฐานของงานทรัพยากรมนุษย์ ความเฉียบคมทางธุรกิจ (business acumen) การให้คำปรึกษา และความสามารถขององค์กร (organizational capability)

4. การให้คำปรึกษา พนักงานในแผนกทรัพยากรมนุษย์แบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ หุ้นส่วนฝ่ายปฏิบัติงาน ซึ่งให้คำปรึกษากับหัวหน้าแผนก พนักงานระดับปฏิบัติการในระดับหน่วยงาน และหุ้นส่วนฝ่ายบริหารซึ่งให้คำปรึกษากับผู้นำองค์กรในระดับสูง สมาชิกของฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ไม่ควรรวมตัวกันอยู่ที่สำนักงานใหญ่แต่ควรฝังตัวอยู่ทุกที่ที่มีสมาชิกขององค์กรอยู่เพื่อให้สามารถให้คำปรึกษาได้อย่างทันท่วงที ทั้งนี้จึงต้องมีความเข้าใจในอุตสาหกรรมที่องค์กรทำงานอยู่ เป็นหุ้นส่วนให้กับแผนกอื่นในองค์กร รับฟังปัญหาและเป็นโค้ชให้กับสมาชิกในองค์กรได้ เพื่อให้แผนกทรัพยากรมนุษย์สามารถสร้างผลลัพธ์ในการยกระดับความสามารถขององค์กรได้อย่างแท้จริงผ่านงานด้านต่างๆ เช่น การพัฒนาผู้นำ การวางแผนกำลังคน การวิเคราะห์ความสามารถพิเศษ การวางแผนผู้สืบทอดตำแหน่ง

ประสิทธิผลของทีมงาน และการพัฒนาองค์กร เป็นต้น นอกจากนี้ตัวชี้วัดของแผนกฯ จะต้องเชื่อมโยงกับผลลัพธ์ของธุรกิจจึงจะทำให้แผนกทรัพยากรมนุษย์กลายเป็นหุ้นส่วนเชิงกลยุทธ์อย่างแท้จริงได้

ผู้นำของแผนกทรัพยากรมนุษย์ของ Haliburton มีส่วนร่วมอย่างมากในการสร้างและดำเนินงานของวิทยาลัยทรัพยากรมนุษย์ทำให้การปรับการทำงานของแผนกทรัพยากรมนุษย์ครั้งใหญ่ครั้งนี้ประสบความสำเร็จในการปรับตัวให้เข้ากับยุคสมัยที่เปลี่ยนแปลงไป

การสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นการสร้างนวัตกรรม

การสร้างวัฒนธรรมที่เน้นการสร้างนวัตกรรมเป็นการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่สำคัญและต้องอาศัยการทำกิจกรรมหลายอย่าง (Thomas & Karodia, 2014) ตัวอย่างบริษัทที่ตั้งใจออกแบบวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นการสร้างนวัตกรรมขั้นสูง คือ Google ซึ่งเป็นบริษัทยักษ์ใหญ่ในวงการเทคโนโลยีสารสนเทศ Google มีวิธีการสร้างวัฒนธรรมดังกล่าว ดังนี้

* คัดเลือกพนักงานผ่านการประกวดแข่งขัน บริษัทมักจัดประกวดแข่งขันในหมู่นักศึกษา เช่น ประกวดแข่งขันการเขียนโปรแกรม เป็นต้น หากนักศึกษาทีมใดสามารถชนะการประกวดแข่งได้จะได้รับ การคัดเลือกให้เข้าทำงานที่บริษัท

* คัดเลือกพนักงานผ่านปริศนาป่วนสมอง (brainteasers) บริษัทจะประสัมพันธ์ปริศนาป่วนสมองไปทั่วโลกผ่านทางสื่อต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นสื่อออนไลน์หรือป้ายโฆษณาต่างๆ เพื่อเชิญชวนให้คนเก่งๆ จากทั่วโลกส่งคำตอบเข้ามา คนที่ตอบถูกจะได้รับการเชิญให้สมัครเข้าในระบบการคัดเลือกเป็นพนักงานของบริษัท

* เปิดโอกาสให้พนักงานใหม่มีโอกาสเข้าสังคมกับพนักงานเก่าบ่อยๆ ทำให้พนักงานใหม่ได้ซึมซับวัฒนธรรมขององค์กรและสามารถแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับพนักงานคนอื่นๆ นอกจากนี้การพบปะพูดคุยระหว่างพนักงานเก่ากับพนักงานใหม่นี้จะช่วยทำให้ความคิดใหม่ๆ จากพนักงานใหม่แพร่กระจายเข้าไปสู่กลุ่มพนักงานเก่าอีกด้วย

* กำหนดให้พนักงานสามารถใช้เวลาทำงานร้อยละ 20 ไปกับการใช้ความคิดสร้างสรรค์และสร้างนวัตกรรม นโยบายนี้ทำให้พนักงานทุกคนรับทราบว่าบริษัทคาดหวังการสร้างนวัตกรรมจากพนักงานทุกคน มิใช่แค่จากฝ่ายวิจัยและพัฒนาเท่านั้น พนักงานทุกตำแหน่งต้องใช้เวลาในการคิดแบบสร้างสรรค์และการสร้างนวัตกรรมเพื่อทำในสิ่งใหม่ที่ตนเองคิดว่าเป็นประโยชน์กับบริษัทมากที่สุดและเมื่อกำหนดเวลาส่วนนี้ไปแล้วเจ้านายจะต้องสอบถามถึงผลลัพธ์ที่ได้จากช่วงเวลานี้ด้วย เช่น Google News, Gmail และ Adsense

* ยอมรับความผิดพลาดของพนักงานได้ วัฒนธรรมของการสร้างนวัตกรรมมักจะมาคู่กับการทำผิดพลาด แม้ความผิดพลาดจะเกิดขึ้น แต่สิ่งที่ได้คือการเรียนรู้ผู้บริหารองค์กรเชื่อว่าหากพนักงานไม่ทำผิดพลาดเลย แปลว่าพนักงานไม่กล้าเสี่ยงมากพอ ซึ่งแปลว่าองค์กรไม่ได้สร้างนวัตกรรมมากพอด้วย

* ให้รางวัลกับพนักงานที่สร้างนวัตกรรมได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งรวมถึงการให้เลื่อนขั้นอย่างรวดเร็ว หากพนักงานสามารถสร้างนวัตกรรมได้ พนักงานไม่จำเป็นต้องทำงานในบริษัทมานาน ก็สามารถเลื่อนขั้นได้เร็ว

* เชิญบุคคลที่มีชื่อเสียงในวงการอื่นมาบรรยายในบริษัท การนำผู้นำทางความคิดที่นอกเหนือจากวงการเทคโนโลยีสารสนเทศมาจุดประกายความคิดให้กับพนักงานทำให้พนักงานได้มุมมองใหม่ที่ไม่คุ้นเคย และไม่ได้พบเห็นบ่อยในองค์กร โดยพนักงานสามารถนำมุมมองใหม่นี้ไปสร้างสรรค์บริการใหม่ให้กับลูกค้าได้

วัฒนธรรมการสร้างนวัตกรรมไม่ได้เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติ หากแต่องค์กรต้องตั้งใจออกแบบมันขึ้นมาผ่านกิจกรรมต่างๆ ของงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งจะทำให้การสร้างนวัตกรรมกลายเป็นเสมือนส่วนหนึ่งของตัวตนของพนักงานในที่สุด

สรุปแนวทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์เพื่อเสริมสร้างนวัตกรรมในองค์กร

การบริหารงานทรัพยากรมนุษย์สามารถเสริมสร้างนวัตกรรมในองค์กรได้ (Chowhan, Pries, & Mann, 2017; Singh, 2018; Stachova, Stacho, & Vicen, 2017; Stanovcic, Bacovic, Pekovic, Jovanovic, & Savovic, 2016) แต่ต้องดำเนินการตามแนวทางที่เหมาะสม อันได้แก่

* กำหนดให้การสร้างนวัตกรรมเป็นหนึ่งในเป้าหมายขององค์กร

* ตรวจสอบความต้องการของธุรกิจว่าต้องการให้แผนกทรัพยากรมนุษย์ช่วยเหลืออย่างไร เพื่อให้สามารถแก้ปัญหาของธุรกิจได้อย่างตรงจุด

* กระจายผู้ปฏิบัติงานด้านทรัพยากรมนุษย์ไปทั่วองค์กรเพื่อทำหน้าที่ที่ปรึกษาช่วยหน่วยงานต่างๆ

* คัดเลือกพนักงานที่มีศักยภาพในการเรียนรู้และทำงานร่วมกับผู้อื่นได้

* จัดให้มีการทำงานเป็นกลุ่มที่มีสมาชิกจากหลายแผนกเพื่อให้เกิดมุมมองที่หลายหลาก

* จัดให้มีการร่วมมือกับบุคคลภายนอกเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้หาแรงกระตุ้นในการสร้างนวัตกรรม

* กำหนดให้ประเด็นของการสร้างนวัตกรรมเป็นส่วนหนึ่งของการประเมินผล

* เปิดช่องทางให้พนักงานสื่อสารวิธีการใหม่ๆ ในการทำงานและให้รางวัลเมื่อสิ่งที่พนักงานนำเสนอนำไปสู่การสร้างนวัตกรรม

* อบรมและพัฒนาให้พนักงานมีความรู้ความสามารถที่ทันสมัย จนสามารถสร้างนวัตกรรมได้

* เปิดโอกาสให้พนักงานได้ลองทำสิ่งใหม่ๆ ยอมรับความผิดพลาดของพนักงานได้

หากองค์กรสามารถปฏิบัติได้ตามแนวทางดังกล่าวองค์กรนั้นจะมีวัฒนธรรมแห่งการสร้างนวัตกรรมไปโดยปริยายจะทำให้องค์กรสามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงและสามารถแข่งขันได้ด้วย

เอกสารอ้างอิง

Chowhan, J., Pries, F., & Mann, S. 2017. Persistent innovation and the role of human resource practices, work organization, and strategy. ***Journal of Management & Organization,*** 23(3) : 456-471.

Deloitte University Press. 2015. ***Global human capital trends 2015: Leading in the new world of work.*** Deloitte Development, LLC: United Kingdom.

Do, B., Yeh, P., & Madsen, J. 2016. Exploring the relationship among human resource flexibility, organizational innovation and adaptability culture. ***Chinese Management Studies,*** 10(4) : 657-674.

Gobble, M. M. 2016. Human resources as an engine of innovation. ***Research-Technology Management,*** May-June 2016 : 68-71.

Kianto, A. Saenz, J., & Aramburu, N. 2017. Knowledge-based human resource management practices, intellectual capital and innovation. ***Journal of Business Research,*** 81(2017) : 11-20.

Lee, H. W., Pak, J., Kim, S., & Li, L. 2019. Effects of human resource management systems on employee proactivity and group innovation. ***Journal of Management,*** 45(2) : 819-846.

Li, Y., Wang, M., Van Jaarsveld, D. D., Lee, G. K., & Ma, D. G. 2018. From employee-experienced high-involvement work system to innovation: An emergence-based human resource management framework. ***Academy of Management Journal,*** 61(5) : 2000-2019.

Nieves, J., Quintana, A., Osorio, J. 2016. Organizational knowledge and collaborative human resource practices as determinants of innovation. ***Knowledge Management Research & Practice,*** 14 : 237-245.

Olsen, D. S. 2016. Are there learning agents in innovative firms? A study of the potential role of human resource managers in learning and innovation. ***Journal of Knowledge Economy,*** 7 : 644-658.

Petre, A., Salanta, I., & Muresan, A. (2018). Promoting innovation in hotels through human resources management practices. ***Managerial Challenges of the Contemporary Society,*** 11(1) : 34-38.

Ropret, M., Arisstovnik, A., Klun, M., & Stare, J. 2016. Human resources as the precondition for European public sector innovation. ***Proceedings, 8th International Conference "An Enterprise Odyssey: Saving the Sinking Ship through Human Capital."*** Zagreb: Faculty of Economics & Business.

Singh, N. 2018. Strategic human resource practices for innovation performance: An empirical investigation. ***Benchmarking: An International Journal,*** 25(9) : 3459-3478.

Stachova, Stacho & Vicen, V. 2017. Efficient involvement of human resources innovations through effective communication. ***Business: Theory and Practice,*** 18 : 33-42.

Stanovcic, T., Bacovic, M., Pekovic, S., Jovanovic, J., & Savovic, I. 2016. The role of human resource practices on profits generated by the innovations: The role of top management support and regularity of employees meetings**.** ***International Journal for Quality Research,*** 10(4) : 839-846.

ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารโรงเรียนขนาดเล็ก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลำปาง เขต 2

Strategic Leadership of Small School Administrators Under Lampang Primary Education Service Area Office 2

ผู้วิจัย ดร.พิสิษฐ์ ยอดวันดี
หลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจและรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเนชั่น

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารโรงเรียนขนาดเล็ก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลำปาง เขต 2 และข้อเสนอแนะภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารโรงเรียนขนาดเล็ก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลำปาง เขต 2 รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างผู้บริหารจำนวน 80 คนวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า ระดับภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารโรงเรียนขนาดเล็ก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลำปาง เขต 2 โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านๆ ที่มีระดับสูงที่สุดคือ การสร้างสรรค์กลยุทธ์ด้วยจิตนาการที่หลากหลาย อยู่ในระดับมาก รองลงมาการกำหนดวิสัยทัศน์อยู่ในระดับมาก และการคิดเชิงปฏิวัติ อยู่ในระดับมาก

ข้อเสนอแนะภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารโรงเรียนขนาดเล็ก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลำปาง เขต 2 พบว่า 1) การคิดรวบยอดและการคิดอย่างมีกลยุทธ์คือ ผู้บริหารต้องเป็นผู้มีวิสัยทัศน์มองการณ์ไกล มีความรู้ แก้ปัญหาได้อย่างมีเหตุผลและไม่กระทบใคร 2) สร้างสรรค์กลยุทธ์ด้วยจิตนาการที่หลากหลายคือ “จินตนาการสำคัญกว่าความรู้” ผู้นำต้องมีจินตนาการในการคิดเพื่อสร้างองค์กรในอนาคต กลยุทธ์ที่แตกต่างขึ้นอยู่กับสถานการณ์ที่ต่างกัน 3) การคาดการณ์และการกำหนดอนาคตคือ เป็นการคาดการณ์ที่อยู่บนพื้นฐานของข้อมูลและสารสนเทศที่เพียงพอ 4) การคิดเชิงปฏิวัติคือ ต้องระวังในเรื่องการปฏิบัติจริง เพราะถ้าขาดการมีส่วนร่วมและขาดการคิดรอบด้านจะอันตรายยิ่งและ 5) การกำหนดวิสัยทัศน์คือ ต้องชัดเจนต้องมีส่วนร่วมและมีความเป็นไปได้

คำสำคัญ : ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์และการบริหารโรงเรียนขนาดเล็ก

ABSTRACT

This research has 2 objectives : to study the strategic leadership of small school administrators under lampang primary education service area office 2 and Suggestion to strategic leadership of small school administrators under lampang primary education service area office 2. The collected data were analyzed in frequency, average, standard.

The research result can summarize as follow :

The strategic leadership of small school administrators under lampang primary education service area office 2 was performed at a high level as whole and while considering separately, all were performed at a high level as respectively ; Gathering multiple inputs to formulate strategy is in the high level ; creating a vision is in the high level and revolutionary Thinking is in the high level too respectively.

The suggestion to the strategic leadership of small school administrators under lampang primary education service area office 2 is : 1) High–Level cognitive activity ; leadership should be a visionary, Foresight, Knowledgeable. Solve problems justifiably, not affect anyone. 2) Gathering multiple inputs to formulate strategy ; “Imagination is more important than knowledge” leadership need imagination to build a future organization. 3) Anticipating and creating a future ; it is a forecast based on sufficient information to be determine the future accurately and precisely. 4) Revolutionary Thinking ; Be careful of practical issues because lack of participation and lack of thinking around the danger. 5) Creating a vision ; must be clear, practical and feasible.

KeyWords : Strategic Leadership and Small School Administrators

บทนำ

สภาพปัจจุบันกำลังก้าวสู่ สังคมพัฒนาด้วยนวัตกรรมที่ล้ำยุคเป็นระบบเศรษฐกิจสังคมดิจิตอลประเทศทั่วโลกต่างตื่นตัวดำเนินการปฏิรูปขนาดใหญ่อย่างเป็นระบบเพื่อรับมือโอกาสความเสี่ยงและภัยคุกคามรูปแบบใหม่ด้วยการรื้อปรับโครงสร้างเศรษฐกิจสังคมโครงสร้างพื้นฐาน ปรับเปลี่ยนระบบคุณค่าและวัฒนธรรมการดำรงชีวิต การทำงานและการเรียนรู้ ยกระดับคุณภาพในทุกภาคส่วน และปรับเปลี่ยนให้เป็นประเทศในโลกที่หนึ่ง ดังนั้นเป้าหมายหรือวิสัยทัศน์ของประเทศไทย ก็คือการพัฒนาให้เป็นประเทศในโลกที่หนึ่ง (โมเดลประเทศไทย 4.0) ภายในปี 2575 (สุวิทย์ เมษินทรีย์, 2558 : ระบบออนไลน์)

ประกอบกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2560 (ราชกิจจานุเบกษา, 2560 : ระบบออนไลน์) หมวด 5 มาตรา 45 และหมวด 6 มาตรา 76 กำหนดไว้ว่ารัฐต้องดำเนินการให้เด็กทุกคนได้รับการศึกษาเป็นเวลาสิบสองปี ตั้งแต่ก่อนวัยเรียนจนจบการศึกษาภาคบังคับ อย่างมีคุณภาพโดยไม่เก็บค่าใช่จ่าย รัฐต้องดำเนินการให้ประชาชนได้รับการศึกษา ตามความต้องการในระบบต่างๆ รวมทั้งส่งเสริมมีการเรียนรู้ตลอดชีวิต โดยรัฐมีหน้าที่ดำเนินการกำกับส่งเสริม และสนับสนุนให้การจัดการศึกษาดังกล่าวมีคุณภาพและได้มาตรฐานสากล

แต่ผลจากการศึกษาสภาพปัญหาของโรงเรียนขนาดเล็กของสำนักงานนโยบายและแผนการศึกษาขั้นพื้นฐาน สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพิษณุโลก เขต 1, 2553) พบว่ามีปัญหาอยู่ 4 ด้าน ดังนี้ 1) ปัญหาด้านการบริหารจัดการ ส่วนใหญ่ยังขาดทักษะในการบริหารจัดการโรงเรียนซึ่งมีบริบทแตกต่างจากโรงเรียนขนาดอื่นๆ การใช้ข้อมูลสารสนเทศและนำผลของการประเมินงานโครงการมาใช้วางแผน ปรับปรุงพัฒนายังขาดประสิทธิภาพ 2) ปัญหาด้านการเรียนการสอนครูสอนไม่ครบชั้น ครูขาดทักษะในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนแบบคละชั้น ด้อยคุณภาพและนักเรียนมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่ำ 3) ปัญหาด้านความพร้อมเกี่ยวกับปัจจัยสนับสนุน ได้รับการจัดสรรบุคลากร งบประมาณ วัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์ สิ่งก่อสร้างเป็นจำนวนน้อย สภาพอาคารเก่าชำรุดทรุดโทรมเนื่องจากก่อสร้างมานาน คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ไม่พอเพียง 4) ปัญหาด้านการมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา บทบาทคณะกรรมการมีไม่มากนัก การประสานงานกับหน่วยงานองค์กรอื่นทั้งภาครัฐและเอกชนมีค่อนข้างน้อยหรือไม่มีเลยในบางพื้นที่

จากปัญหาดังกล่าวจึงต้องมีการแก้ปัญหาโรงเรียนขนาดเล็กเป็นการเร่งด่วน ตัวจักรหนึ่งที่เป็นกลไกลสำคัญในการพัฒนาโรงเรียนขนาดเล็ก ให้สามารถผ่านวิกฤตินี้ไปได้นั้นคือผู้บริหารโรงเรียน และกล้าศักดิ์ จิตต์สงวน (2555 : 1) กล่าวว่า การบริหารจะบรรลุผลตามเป้าหมายผู้บริหารต้องมีความสามารถ มีภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์เพราะผู้บริหารองค์กรเป็นผู้ที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์และประสิทธิภาพขององค์กรมากปัจจัยหนึ่ง การนำเทคนิคการบริหารใหม่ๆ มาปรับใช้ในการบริหารจัดการองค์กร โดยเฉพาะการนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ ตลอดจนการควบคุมและประเมินผลกลยุทธ์ เข้ามาบูรณาการร่วมกันเป็นรูปแบบการบริหารเชิงกลยุทธ์ (Strategic management) สอดคล้องกับ Du Brin (1998 : 335) พบว่า ผู้บริหารโรงเรียนจะต้องมีภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ ประกอบด้วย 5

องค์ประกอบ คือ 1) การรับรู้ ความเข้าใจ การคิดรวบยอดและการคิดอย่างมีกลยุทธ์ (High-Level Cognitive) 2) การสร้างสรรค์กลยุทธ์ด้วยจิตนาการที่หลากหลาย (Gathering Multiple Inputs to Formulate Strategy) 3. การคาดการณ์และการกำหนดอนาคต (Anticipating and Creating a Future) 4) การคิดเชิงปฏิวัติ (Revolutionary Thinking) และ 5) การกำหนดวิสัยทัศน์ (Creating a Vision)

ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารโรงเรียนขนาดเล็ก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลำปาง เขต 2 เพื่อจะได้นำไปเป็นข้อมูลเสนอให้ผู้เกี่ยวข้อง ใช้เป็นฐานข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ผู้ของบริหารโรงเรียนขนาดเล็ก ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น

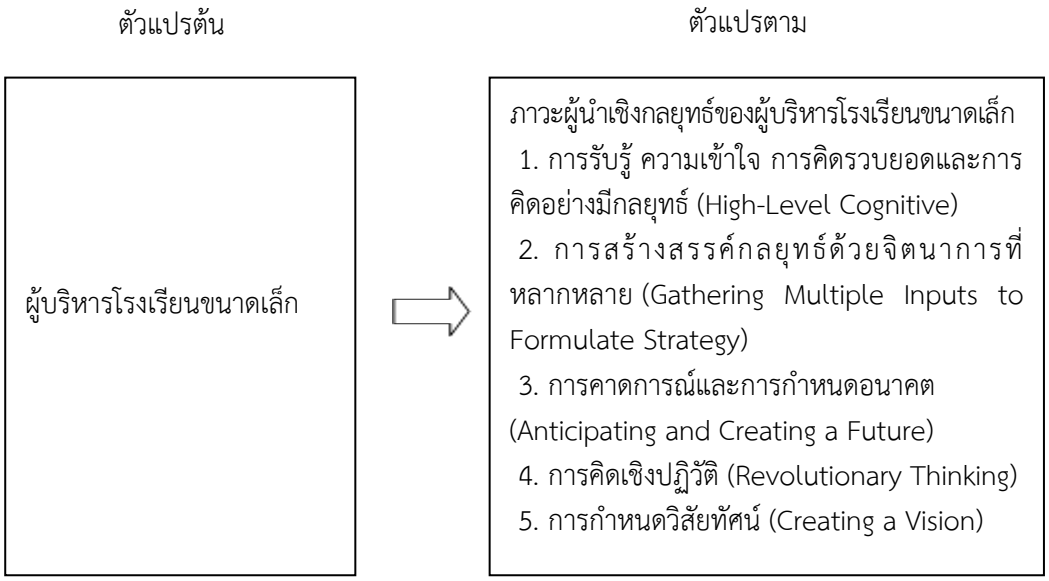
วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารโรงเรียนขนาดเล็ก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลำปาง เขต 2

2. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารโรงเรียนขนาดเล็ก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลำปาง เขต 2

กรอบแนวคิดในการทำการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำทฤษฎี แนวคิด เกี่ยวกับภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ตามแนวคิดของ Du Brin (1988 : 335) ประกอบกับการวิจัยนี้ ได้ศึกษาวิจัยจึงได้นำหรือประยุกต์จากแนวคิดดังกล่าวมาใช้และประมวลเป็นกรอบแนวคิดในการทำการวิจัย ดังภาพต่อไปนี้



วิธีการวิจัย

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วยผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลำปาง เขต 2 จำนวน 1 คน รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลำปาง เขต 2 จำนวน 2 คน ผู้อำนวยการกลุ่มในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลำปาง เขต 2 จำนวน 2 คน ผู้อำนวยการโรงเรียนหรือรักษาราชการแทนผู้อำนวยการโรงเรียนขนาดเล็กสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลำปาง เขต 2 จำนวน 75 คน จาก 75 โรงเรียน รวมทั้งสิ้น 80 คน โดยการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

2. **เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย**

ศึกษาข้อมูลจากวรรณกรรม ความหมาย ทฤษฎี หลักการ แนวคิดที่เกี่ยวข้องต่างๆ และภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารโรงเรียนขนาดเล็ก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลำปาง เขต 2 เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม และนำมากำหนดเป็นนิยามศัพท์ในการวิจัย ใช้เป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือตามกรอบแนวคิดการวิจัย และจัดทำเครื่องมือในการวิจัย เป็นแบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ซึ่งมีเนื้อหาและรูปแบบ ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Check list)

ตอนที่ 2 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของผู้บริหาร ที่มีต่อภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารโรงเรียนขนาดเล็ก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลำปาง เขต 2 จำนวน 30 ข้อ ซึ่งเป็นคำถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scales) ตามแบบ Likert มี 5 ระดับ

ตอนที่ 3 เป็นข้อคำถามปลายเปิด เพื่อสอบถามความคิดเห็นข้อเสนอแนะภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารโรงเรียนขนาดเล็ก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลำปาง เขต 2

3. **การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือในการวิจัย**

3.1 **การตรวจสอบความเที่ยงตรง**

ศึกษาข้อมูลจากวรรณกรรมความหมาย ทฤษฎี หลักการ แนวคิดที่เกี่ยวข้อง ต่างๆ และภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารโรงเรียนขนาดเล็ก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลำปาง เขต 2 ตามกรอบแนวคิดของ Du Brin (1988 : 335) ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ คือ 1) การรับรู้ ความเข้าใจ การคิดรวบยอดและการคิดอย่างมีกลยุทธ์ (High-Level Cognitive) 2) การ สร้างสรรค์กลยุทธ์ด้วยจิตนาการที่หลากหลาย (Gathering Multiple Inputs to Formulate Strategy) 3) การคาดการณ์และการกำหนดอนาคต (Anticipating and Creating a Future) 4) การคิดเชิงปฏิวัติ (Revolutionary Thinking) และ 5) การกำหนดวิสัยทัศน์ (Creating a Vision) เพื่อนำมากำหนดเป็นนิยามศัพท์เฉพาะในการวิจัย และนำนิยามเชิงปฏิบัติการมาเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือตามกรอบแนวคิดในการวิจัย

นำแบบสอบถามฉบับร่างที่จัดทำขึ้นตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) ความเที่ยงตรงทางโครงสร้างรวมทั้งการใช้ภาษาที่เหมาะสมและพิจารณาความเหมาะสมทั่วไปของเครื่องมือ เพื่อแก้ไขปรับปรุงและนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบแล้วเสนอผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 คน เพื่อตรวจสอบแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล แล้วนำแบบสอบถามไปหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย (Index of item Objective Congruence: IOC) (พิษณุ ฟองศรี, 2551 : 139-140) โดยพิจารณาจากข้อที่มีความสอดคล้องตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป ซึ่งได้ค่าดัชนีความสอดคล้องเท่ากับ 1.00

3.2 **การหาค่าความเชื่อมั่น**

1) นำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไข ตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ เมื่อปรับปรุงแก้ไขแล้วนำมาตรวจพิจารณาอีกครั้ง

2) นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ที่จัดทำไว้แล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับประชากรที่มิใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน ประกอบด้วยผู้บริหารโรงเรียนขนาดเล็ก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลำปาง เขต 1

3) นำแบบสอบถามที่ผ่านการทดลองใช้แล้ว มาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่า ตามวิธีของ Cornbrash's Alpha Coefficient ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.9211

4) จัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เพื่อเตรียมเก็บข้อมูลจากประชากรในการวิจัย

4. **การรวบรวมข้อมูล**

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลดังต่อไปนี้

4.1 ทำหนังสือจากคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเนชั่น ถึงผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลำปาง เขต 2 เพื่อขออนุญาตและขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

4.2 ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง

4.3 นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาทั้งหมดมาตรวจสอบความสมบูรณ์ จำแนกแบบสอบถามตามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จากนั้นนำคะแนนที่ได้จัดพิมพ์ลงเครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อเตรียมการวิเคราะห์ข้อมูล

5**. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลและเกณฑ์ที่ใช้ในการอภิปรายผล**

การวิจัยนี้จะประมวลผลในการหาค่าเฉลี่ย (μ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) ผู้วิจัยได้ดำเนินการ ดังนี้

5.1 วิเคราะห์สภาพทั่วไปของประชากร จำแนกตามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามโดยใช้ความถี่และค่าร้อยละ เสนอในรูปแบบตาราง

5.2 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของผู้บริหารที่มีต่อภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารโรงเรียนขนาดเล็ก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลำปาง เขต 2 โดยการหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเป็นรายด้านและโดยรวมเสนอในรูปแบบตาราง แล้วนำผลการวิเคราะห์ทางสถิติมาแปลผล ดังนี้ การแปลผลของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ (บุญชม ศรีสะอาด, 2545 : 99)

5 หมายถึง ระดับความคิดเห็นต่อภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารโรงเรียนขนาดเล็ก อยู่ในระดับมากที่สุด

4 หมายถึง ระดับความคิดเห็นต่อภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารโรงเรียนขนาดเล็ก อยู่ในระดับมาก

3 หมายถึง ระดับความคิดเห็นต่อภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารโรงเรียนขนาดเล็ก อยู่ในระดับปานกลาง

2 หมายถึง ระดับความคิดเห็นต่อภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารโรงเรียนขนาดเล็ก อยู่ในระดับน้อย

1 หมายถึง ระดับความคิดเห็นต่อภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารโรงเรียนขนาดเล็ก อยู่ในระดับน้อยที่สุด

5.3 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารโรงเรียนขนาดเล็ก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลำปาง เขต 2 ในส่วนของแบบสอบถามปลายเปิด ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาความถี่ นำเสนอในรูปแบบความเรียง

5.4 นำผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อสรุปและอภิปรายผล

ผล/สรุปผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า 1) สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดเป็นผู้ชาย จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 72.50 และเป็นผู้หญิงจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 27.50 2) อายุประชากรมากกว่า 50 ปีขึ้นไปมีจำนวนมากที่สุด คือ 43 คน คิดเป็นร้อยละ 53.75 รองลงมามีอายุ 41–50 ปี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 33.75 และน้อยที่สุดมีอายุ 30-40 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 ตามลำดับ ส่วนอายุน้อยกว่า 30 ปีไม่มีประชากร 3) วุฒิการศึกษาพบมากที่สุดคือ ระดับปริญญาโท จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 88.75 รองลงมาระดับปริญญาตรี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 8.75 และน้อยที่สุดคือระดับปริญญาเอก จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 ตามลำดับ ส่วนวุฒิ อื่นๆ ไม่มี 4) ตำแหน่งหน้าที่การปฏิบัติงานในปัจจุบัน พบว่ามากที่สุดคือผู้อำนวยการโรงเรียนหรือผู้รักษาราชการแทน จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 93.75

รองลงมาคือรองผู้อำนวยการสพป. จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 และผู้อำนวยการกลุ่มในสพป.จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 จำนวนเท่ากัน และผู้อำนวยการสพป. จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.25 ตามลำดับและ 5) ประสบการณ์ในการดำรงตำแหน่งตามข้อ 4 พบว่ามากที่สุดคือ มากกว่า 10 ปี จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 55 รองลงมาคือ น้อยกว่า 5 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 31.25 และน้อยที่สุดคือ 5-10 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 13.75 ตามลำดับ

2. ระดับภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารโรงเรียนขนาดเล็ก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลำปาง เขต 2 โดยภาพรวม มีภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารโรงเรียนขนาดเล็กทั้ง 5 องค์ประกอบอยู่ในระดับมาก (μ=4.03) ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับ พบว่า ระดับมากที่สุดคือ องค์ประกอบที่ 2การสร้างสรรค์กลยุทธ์ด้วยจิตนาการที่หลากหลาย (Gathering Multiple Inputs to Formulate Strategy) อยู่ในระดับมาก (μ=4.25) รองลงมาคือ องค์ประกอบที่ 5 การกำหนดวิสัยทัศน์ (Creating a Vision) อยู่ในระดับมาก (μ=4.04) และองค์ประกอบที่ 4 การคิดเชิงปฏิวัติ (Revolutionary Thinking) อยู่ในระดับมาก (μ=4.00) ตามลำดับ

อภิปรายผลการวิจัย

1. จากผลการวิจัยภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารโรงเรียนขนาดเล็ก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลำปาง เขต 2 พบว่าภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารโรงเรียนขนาดเล็ก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลำปาง เขต 2 โดยภาพรวมภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารโรงเรียนขนาดเล็ก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลำปาง เขต 2 อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ได้นำเอาภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ตามกรอบแนวคิด ของ Du Brin (1988 : 335) แบ่งเป็น 5 องค์ประกอบ คือ 1) การรับรู้ ความเข้าใจ การคิดรวบยอดและการคิดอย่างมีกลยุทธ์ (High-Level Cognitive) 2) การสร้างสรรค์กลยุทธ์ด้วยจิตนาการที่หลากหลาย (Gathering Multiple Inputs to Formulate Strategy) 3) การคาดการณ์และการกำหนดอนาคต (Anticipating and Creating a Future) 4) การคิดเชิงปฏิวัติ (Revolutionary Thinking) และ 5) การกำหนดวิสัยทัศน์ (Creating a Vision) นำมาเป็นกรอบแนวคิดภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารโรงเรียนขนาดเล็ก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลำปาง เขต 2 สอดคล้องกับ จิรัฎฐ์ ฉัตร์เบญจนันท์และชาญชัย วงศ์สิรสวัสดิ์ (2558 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเกี่ยวกับการศึกษาคุณลักษณะภาวะผู้นาเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหาร สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ผลการวิจัยพบว่า 1) คุณลักษณะภาวะผู้นาเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารสานักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประกอบ ด้วย 5 องค์ประกอบ คือ การกำหนดทิศทางเชิงกลยุทธ์ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การสร้างและธำรงค์รักษาทีม การจูงใจและพัฒนาบุคลากรและการประเมินผลการปฏิบัติ

2. ผลการตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้าง ของคุณลักษณะภาวะผู้นาเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพบว่ามีความตรงเชิงโครงสร้าง (Chi–Square=3.87,df=3, P-value=0.28, RMSEA =0.023,GFI=1.00,AGFI=0.99) ยังสอดคล้องกับ Johnson and Scholes (2003) ได้ศึกษากลยุทธ์การพัฒนา พบว่า ผู้บริหารเชิงกลยุทธ์เป็นผู้ที่มีเอกลักษณ์เฉพาะตัว ในการพัฒนากลยุทธ์และเป็นผู้ที่มองเห็นการเปลี่ยนแปลง โดยอาศัยข้อมูลในการออกแบบองค์กรผ่านกลยุทธ์ในการวิเคราะห์และการวางแผนกลยุทธ์ นอกจากนี้แล้วจะเห็นได้ว่ากลยุทธ์ที่จัดหามานั้น เป็นรูปแบบที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของประสบการณ์ส่วนบุคคล และการกำหนดกลยุทธ์ขององค์กรเป็นผลกระทบมาจากความเป็นมาขององค์กรและวัฒนธรรมองค์กรในอดีต ดังนั้นบทบาทด้านความคิดที่เพิ่มเติมอย่างเด่นชัดของผู้นำเชิงกลยุทธ์ คือ การมีวิสัยทัศน์ ภารกิจและจุดประสงค์ที่ชัดเจนอันนำไปสู่การกำหนดส่วนอื่นๆ ในองค์กรที่สามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้จริง เพราะความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัวนี้จะนำไปสู่ความสำเร็จของกลยุทธ์องค์กร

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิวัย

1. ข้อเสนอแนะทั่วไป

จากผลการวิจัยภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารโรงเรียนขนาดเล็ก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลำปาง เขต 2 โดยรวมมีภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารโรงเรียนขนาดเล็กทั้ง 5 องค์ประกอบอยู่ในระดับมาก (μ=4.03) ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับพบว่าระดับมากที่สุดคือ องค์ประกอบที่ 2 การสร้างสรรค์กลยุทธ์ด้วยจิตนาการที่หลากหลาย (Gathering Multiple Inputs to Formulate Strategy) อยู่ในระดับมาก (μ=4.25) รองลงมาคือ องค์ประกอบที่ 5 การกำหนดวิสัยทัศน์ (Creating a Vision) อยู่ในระดับมาก (μ=4.04) และองค์ประกอบที่ 4 การคิดเชิงปฏิวัติ (Revolutionary Thinking) อยู่ในระดับมาก (μ=4.00) ตามลำดับ ซึ่งสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลำปาง เขต 2 สามารถนำผลการวิจัยเกี่ยวกับภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ ตามกรอบแนวคิด ของ Du Brin (1988 : 335) นี้ไปปรับปรุงและพัฒนาภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารโรงเรียนขนาดเล็ก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลำปาง เขต 2 ได้อย่างเหมาะสม สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอื่น และผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการวิจัยนี้ไปพัฒนาภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารโรงเรียนขนาดเล็กให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น เป็นที่ยอมรับของผู้ปกครองนักเรียนและชุมชน

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาแนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารโรงเรียนขนาดเล็ก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา

2. ควรมีการศึกษาภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารโรงเรียน ในสังกัดอื่นๆ เช่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือโรงเรียนเอกชน เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

กล้าศักดิ์ จิตต์สงวน. (2555). **รูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์สำหับผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา.** วิทยานิพนธ์ คศ.ด. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

คณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, สำนักนายกรัฐมนตรี. (2560). **แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560-2564).** ค้นเมื่อ 26 มีนาคม 2560, จาก pr@nesdb.go.th,webmaster@nesdb.go.th.

จิรัฏฐ์ ฉัตร์เบญจนันท์และชาญชัย วงศ์สิรสวัสดิ์. (2558). **การศึกษาคุณลักษณะภาวะผู้นาเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา**. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์.

บุญชม ศรีสะอาด. (2545). **การวิจัยเบื้องต้น.** พิมพ์ครั้งที่ 7**.** กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.

พิษณุ ฟองศรี. (2551). **วิจัยทางการศึกษา.** กรุงเทพฯ : ด่านสุทธาการพิมพ์.

ราชกิจจานุเบกษา. (2560). **รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช** 2560. ค้นเมื่อ 2 พฤษภาคม 2560, จากhttp://www.ratchakitcha.soc.go.th/DATA/PDF/2560/A/040/1.PDF

สุวิทย์ เมษินทรีย์. (2558). **โมเดลประเทศไทย 4.0**. ค้นเมื่อ 12 มกราคม 2560, จาก http://www.thansettakij.com/content/9309.

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพิษณุโลก เขต 1. (2553). **แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพโรงเรียนขนาดเล็กรูปแบบศูนย์เรียนรวมโรงเรียนสำหรับโรงเรียน ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา**. [ม.ป.ท. **: ม.ป.พ.].**

Du Brin, A. J. (1988). **Leadership: Research findings, practice, and skills.** Boston : HoughtonField, K., Holden, P., 7 & Lawlo,H. (2000). **Effective supject leadership**.London : Rout ledge.

Johnson, G. and Scholes, K. (2003). **Strategic management in practice from Exploring Corporate Strategy.** London : Prentice-Hall**. Strategic Leadership Challenges. Strategic Leadership and Education Improvement**. London : Cromwell.

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางจิตลักษณะเดิม และปัจจัยตามสถานการณ์ กับพฤติกรรมเสพติดอินเทอร์เน็ตของผู้เรียนในสถาบันอุดมศึกษา

The Relationship between Psychological Characteristics, Situational Factors and Internet Addiction Behavior among Students in Higher Education Institutions.

ผู้วิจัย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริพร เสริตานนท์
หลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเนชั่น ลำปาง

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีจุดประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ต 2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจิตลักษณะเดิมและจิตลักษณะตามสถานการณ์ กับพฤติกรรมเสพติดอินเทอร์เน็ต และ 3) ศึกษาแนวทางแก้ไขผลกระทบจากการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้เรียนในสถาบันอุดมศึกษา ในเขตกรุงเทพฯ และภาคเหนือตอนบน จำนวน 311 คน สุ่มตัวอย่างแบบหลายชั้นและแบบโควตา เครื่องมือวิจัยเป็นแบบสอบถามวัดตัวแปรสำคัญในการวิจัย คือ แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์ วุฒิภาวะทางอารมณ์ ทัศนคติต่อการใช้อินเทอร์เน็ต และพฤติกรรมเสพติดอินเทอร์เน็ตของผู้เรียน วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยใช้ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สันในการทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้เรียนส่วนใหญ่ใช้อินเทอร์เน็ตจากอุปกรณ์สื่อสารเคลื่อนที่ ประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ตมากกว่า 3 ปี ระยะเวลาในการใช้งานเฉลี่ย 6-12 ชั่วโมงต่อวัน ในช่วงเวลา 18.00-00.00 น. โดยใช้ศึกษาหาความรู้และพูดคุยกับเพื่อน 2) แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์ วุฒิภาวะทางอารมณ์และทัศนคติต่อการใช้อินเทอร์เน็ตมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมเสพติดอินเทอร์เน็ตในระดับปานกลาง (r=.567, 3565, .477 ตามลำดับ) 3) แนวทางการแก้ไขผลกระทบจากการใช้อินเทอร์เน็ต ด้านตัวผู้เรียนควรมีวิจารณญาณ มีสติในการใช้ ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลจากหลายแหล่ง ด้านสถาบันอุดมศึกษา ควรมีบทบาทในการชี้แนะแนวทางวิธีการที่ปลอดภัยในการบริโภคสื่ออินเทอร์เน็ต ด้านครอบครัว ควรเสริมสร้างทัศนคติของบุตรหลานต่อการใช้อินเทอร์เน็ตอย่างมีวิจารณญาณ และมีวิธีการป้องกันภัยในรูปแบบต่างๆ

คำสำคัญ : จิตลักษณะเดิม, พฤติกรรมเสพติดอินเทอร์เน็ต

Abstract

The purposes of the research were to 1) study the behaviors in their use of internet 2) study the relationship between psychological characteristics, situational factors and internet addiction behavior among students in higher education institutions and 3) plan counter mechanisms in response to the problems from their misuse of internet. The research relied to questionnaire using 311 samples which had been selected via multistage random sampling and quota sampling technique to measure 4 variables : affiliative motive, emotional maturity, attitude towards the use of internet and internet addiction behavior. Data was analyzed by descriptive statistics. Pearson’s Product- Moment Correlation was also used to test hypothesis.

The results were as follows ; 1) Most of the students used internet from their mobile devices for more than 3 years, using them 6-12 hours a day during 6 p.m. to 12 p.m. for education and chatting with friends 2) Affiliative motive, emotional maturity, attitude towards the use of internet correlated to internet addiction behavior by .01 statistical significant at average level (r= .567, .565, .477 respectively) 3) counter problems from the misuse of internet, in area of students, they should be alert and considerative judgement in using internet. In aspect of higher education institution, it should advise the appropriate methods in use of internet safely. In dimension of family, parents should impose proper essential attitude towards internet using safely to protect them from misusing it in many ways.

Key Words : Psychological Characteristics, Internet Addiction Behavior

บทนำ

เครือข่ายทางสังคมออนไลน์ เริ่มเข้ามีบทบาทในการหล่อหลอมการเรียนรู้และพฤติกรรมต่างๆ ของผู้เรียน เพราะผู้เรียนส่วนใหญ่ใช้ในกิจกรรมประจำวันมากขึ้นเรื่อยๆ ด้วยคุณประโยชน์ของเครือข่ายทางสังคมออนไลน์ที่มีต่อการศึกษานั้นมีมากมาย ทำให้ผู้เรียนสามารถสื่อสารกับผู้คนทั่วโลกได้อย่างรวดเร็ว และสามารถสืบค้นหรือเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศจากทั่วโลกได้ เครือข่ายทางสังคมออนไลน์จึงกลายเป็นแหล่งความรู้ขนาดใหญ่สำหรับผู้เรียน ซึ่งการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนผ่านเครือข่ายทางสังคมออนไลน์นี้ยังเป็นการเพิ่มทักษะการคิดอย่างเป็นระบบ โดยเฉพาะทักษะการวิเคราะห์สืบค้น การคิดเชิงวิเคราะห์ข้อมูล การแก้ปัญหาและการคิดอย่างอิสระให้แก่ผู้เรียนอีกด้วย ทั้งนี้เนื่องจากเครือข่ายทางสังคมออนไลน์เป็นแหล่งรวมข้อมูลมากมายมหาศาล ดังนั้นผู้เรียนจึงจำเป็นต้องตระหนักถึงความสำคัญการคัดเลือก และวิเคราะห์ข้อมูลที่ตนเปิดรับ เพื่อแยกแยะข้อมูลที่เป็นประโยชน์และไม่เป็นประโยชน์สำหรับตนเอง (ถนอมพร เลาหจรัสแสง, 2541 อ้างถึงในชลธิชา จุ้ยนาม, 2558)

บทบาทของเครือข่ายทางสังคมออนไลน์ในสถาบันอุดมศึกษาเริ่มขยายใหญ่มากขึ้นเรื่อยๆ ส่วนหนึ่งมีผลมาจากนโยบายของภาครัฐที่สนับสนุนให้เกิดการใช้อินเตอร์เน็ตขึ้นอย่างแพร่หลายมีผลทำให้ปัจจุบันผู้เรียนมีช่องทางที่จะก้าวเข้าสู่โลกออนไลน์ได้ง่ายขึ้น ซึ่งในช่วงวัยของการศึกษาในระดับอุดมศึกษาเป็นช่วงวัยที่ควรให้ความดูแลและให้ความสำคัญ เพราะผู้เรียนในวัยนี้มีความอยากรู้อยากเห็นและต้องการสำรวจสิ่งต่างๆ ด้วยตนเอง อีกทั้งความหลากหลายของเว็บไซต์ต่างๆ เป็นสิ่งที่ดึงดูดความสนใจของผู้เรียน ทำให้มีความต้องการเข้าถึง โดยอาจไม่ได้คำนึงถึงภัยที่แอบแฝงมากับโลกออนไลน์ หลักการสำคัญจึงควรมุ่งเน้นสร้างความเข้มแข็งให้กับกลุ่มผู้เรียนให้สามารถใช้เครือข่ายทางสังคมออนไลน์ได้อย่างปลอดภัยและเกิดประโยชน์สูงสุด โดยที่ผู้เรียนสามารถจะดูแลกันเองในการใช้งานเพื่อการเรียนรู้อย่างสร้างสรรค์ มีคุณธรรมจริยธรรม และความรับผิดชอบ โดยไม่ตกเป็นทาสของเทคโนโลยีในโลกออนไลน์จนกลายเป็นการเสพติดอย่างรุนแรงมากขึ้นทุกที

ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมเสพติดการใช้เครือข่ายทางสังคมออนไลน์ของผู้เรียนระดับอุดมศึกษา เพื่อเป็นการศึกษาพฤติกรรมการใช้เครือข่ายทางสังคมออนไลน์ของผู้เรียนในสถาบันอุดมศึกษา และศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรสำคัญที่นำไปสู่พฤติกรรมเสพติดอินเทอร์เน็ต ตลอดจนหาแนวทางการแก้ไขผลกระทบจากการเสพเครือข่ายทางสังคมออนไลน์ อันจะช่วยนำไปสู่สภาวะการใช้เครือข่ายทางสังคมออนไลน์อย่างปลอดภัยและเหมาะสม

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้อินเตอร์เน็ตของกลุ่มผู้เรียนในสถาบันอุดมศึกษา

2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจิตลักษณะเดิม ได้แก่ แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์ วุฒิภาวะทางอารมณ์ และจิตลักษณะตามสถานการณ์ ได้แก่ ทัศนคติต่อการใช้อินเทอร์เน็ต กับพฤติกรรมเสพติดอินเทอร์เน็ตของผู้เรียนในสถาบันอุดมศึกษา

3. เสนอแนะแนวทางการแก้ไขผลกระทบจากการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้เรียนในสถาบันอุดมศึกษา

กรอบแนวคิดในการทำการวิจัย

ในส่วนนี้ได้ทำการทบทวนวรรณกรรม งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อแสดงถึงนิยามตามความหมายของกลุ่มตัวแปรที่ศึกษาที่นำไปสู่การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามในงานวิจัยนี้ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

จิตลักษณะเดิม เป็นลักษณะทางจิตของบุคคลซึ่งสะสมดำรงอยู่ภายในตัวบุคคล ได้แก่ แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์ และวุฒิภาวะทางอารมณ์

แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ มนุษย์มีความต้องการที่จะมีผู้อื่นอยู่ด้วย ต้องการมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับผู้อื่น ต้องการเพื่อน ความต้องการเหล่านี้มีรากฐานมาจากธรรมชาติของมนุษย์ ซึ่งหลีกเลี่ยงการอยู่ลำพังคนเดียว และจากการมีประสบการณ์การเรียนรู้จากบุคคลที่เกี่ยวข้อง ทำให้บุคคลพัฒนาลักษณะใฝ่สัมพันธ์ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการอยู่ร่วมกับผู้อื่นต่อไป

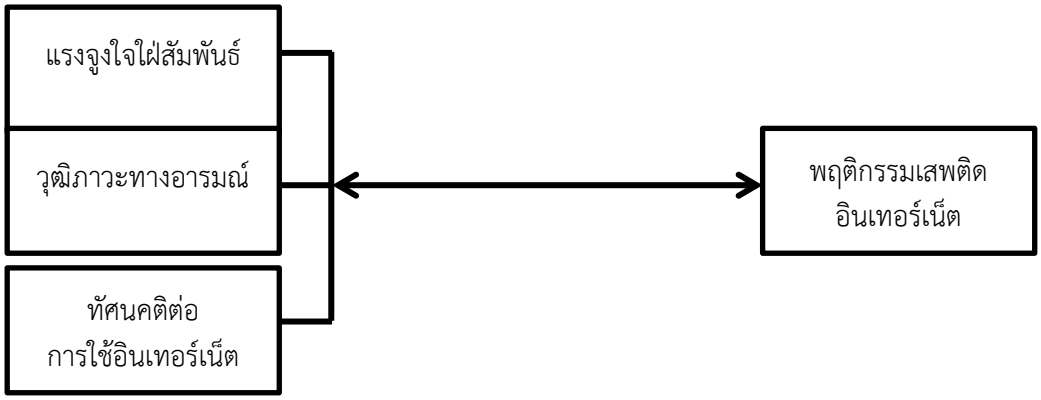
พฤติกรรมใฝ่สัมพันธ์มีสาเหตุสำคัญประการหนึ่งคือ ความต้องการเพื่อน ต้องการคนช่วยเหลือ และใฝ่สัมพันธ์เพื่อลดความเครียด ความเบื่อหน่ายจากภาวะซ้ำซากจำเจหรือจากการอยู่คนเดียว (Henry Murray & Abraham Maslow, 1954)

วุฒิภาวะทางอารมณ์ เป็นการกระทำด้วยความรับผิดชอบในการกระทำของตน (Integrity) คนที่มีวุฒิภาวะทางอารมณ์จะเป็นคนที่ทำประโยชน์ให้กับผู้อื่นได้ สามารถเผชิญหน้าและจัดการปัญหาต่างๆ ในชีวิตด้วยความรับผิดชอบ สามารถรักษาความเป็นตัวของตัวเองควบคู่ไปกับคำนึงถึงผู้อื่นด้วย คนที่มีวุฒิภาวะทางอารมณ์จะมีความมั่นใจในตนเองและมีจิตใจมั่นคงพอที่จะรับมือกับความจริง และตอบสนองด้วยการกระทำอย่างสร้างสรรค์และเต็มความสามารถ (พัชรา เจริญสิทธิ์ และคณะ, 2561)

ทัศนคติ เป็นระดับของความรู้สึกนึกคิดที่เกี่ยวข้องกับภาวะทางจิตใจของบุคคลที่มีต่อตนเอง ต่อบุคคลอื่น ต่อการะทำและต่อสถานการณ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง อันเป็นผลมาจากการเรียนรู้ ประสบการณ์ และเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมหรือแนวโน้มที่จะตอบสนองต่อสิ่งเร้าต่างๆ ไปในทิศทางใดทิศทางหนึ่ง ซึ่งอยู่ในรูปแบบของการสนับสนุนหรือคัดค้านก็ได้ (คนพันธุ์ N, กรุงเทพธุรกิจ : 8 มิถุนายน 2562, หน้าแรก)

พฤติกรรมเสพติดอินเทอร์เน็ต หมายถึง อาการหมกมุ่นอยู่กับการใช้อุปกรณ์สื่อสารเคลื่อนที่ติดตามตัวในระบบเครือข่ายทางสังคมออนไลน์ของผู้เรียนในสถาบันอุดมศึกษา เพื่อจุดประสงค์ในการมีเปิดรับสื่อ และมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมในรูปแบบต่างๆ โดยมีอัตราความถี่เฉลี่ยในการใช้มากกว่า 5 ชั่วโมงต่อวันโดยไม่มีสารเสพติดมาเกี่ยวข้องและผู้เรียนไม่สามารถยับยั้งพฤติกรรมนั้นได้

จากแนวคิดทฤษฎีดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยได้สรุปเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย : ความสัมพันธ์ระหว่างจิตลักษณะเดิม
(แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์ และวุฒิภาวะทางอารมณ์) ปัจจัยตามสถานการณ์ (ทัศนคติต่อการใช้อินเทอร์เน็ต)
กับ พฤติกรรมเสพติดอินเทอร์เน็ต

สมมติฐานของการวิจัย

H_0 : แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์ วุฒิภาวะทางอารมณ์และทัศนคติต่อการใช้อินเทอร์เน็ต ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมเสพติดอินเทอร์เน็ต

H_1 : แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์ วุฒิภาวะทางอารมณ์และทัศนคติต่อการใช้อินเทอร์เน็ต มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมเสพติดอินเทอร์เน็ต

วิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาครั้งนี้มีประชากร คือผู้เรียนในมหาวิทยาลัยของรัฐและเอกชน 5 มหาวิทยาลัย ในเขตกรุงเทพมหานคร และภาคเหนือตอนบนบางส่วน โดยการกำหนดตัวอย่างด้วยการสุ่มแบบหลายชั้น (multi-stage sampling) และแบบกำหนดโควตา (stratified quota random sampling)

ตัวแปรในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์ วุฒิภาวะทางอารมณ์และทัศนคติต่อการใช้อินเทอร์เน็ต

ตัวแปรตาม คือ พฤติกรรมเสพติดอินเทอร์เน็ต

เครื่องมือวัดตัวแปร

เป็นแบบสอบถามชนิดมาตรวัด 5 ระดับจาก “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงเลย” สร้างโดยการทบทวนเนื้อหาวรรณกรรมและศัพท์เฉพาะในการวิจัย เพื่อวัดตัวแปรอิสระและตัวแปรตามกรอบแนวคิดในการวิจัย

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปเพื่อช่วยในการประมวลผลที่ได้ทำการเก็บรวบรวม และได้ใช้สถิติวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรของ Pearson (Pearson Product- Moment Correlation Coefficient) ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามตามกรอบแนวคิดในการวิจัย

สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลพื้นฐานกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 1 เพศ ชั้นปี และสาขาวิชาของผู้เรียน

ค่าสถิติ	เพศ		รวม	ระดับชั้นปี				รวม	สาขาวิชาที่เรียน						รวม
	ชาย	หญิง		1	2	3	4		1	2	3	4	5	6	
ความถี่	88	225	311	76	32	113	90	311	25	45	107	92	2	40	311
ร้อยละ	27.7	72.3	100	24.4	10.3	35.3	8.9	100	8.0	14.5	34.4	29.6	0.6	12.9	100

จากตารางที่ 1 ผู้เรียนตัวอย่างวิจัยในครั้งนี้ เป็นเพศหญิงมากกว่าชาย คิดเป็นร้อยละ 72.3 และ 27.7 ตามลำดับ เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 3 มากที่สุด ร้อยละ 35.3 รองลงมาเป็นชั้นปีที่ 4 และชั้นปีที่ 1 คิดเป็นร้อยละ 28.9 และ 24.4 ตามลำดับ น้อยที่สุด คือ ชั้นปีที่ 2 ร้อยละ 10.3 ส่วนสาขาวิชาที่เรียนเป็นนักศึกษาคณะนิเทศศาสตร์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 34.4 รองลงมาคือ สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ สาขาวิชาการบัญชี และสาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ คิดเป็นร้อยละ 29.6, 14.5 และ 12.9 ตามลำดับ โดยสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์น้อยที่สุด ร้อยละ 0.6 และสาขาวิชาบริหารธุรกิจ ร้อยละ 8 ตามลำดับ

หมายเหตุ		สาขาวิชาที่เรียน
1	คือ	บริหารธุรกิจ
2	คือ	การบัญชี
3	คือ	นิเทศศาสตร์
4	คือ	วิทย์สุขภาพ
5	คือ	รัฐประศาสนศาสตร์
6	คือ	เทคโนโลยีสารสนเทศ

ตารางที่ 2 สรุปพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ และการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้เรียนโดยเฉลี่ย

พฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่และอินเทอร์เน็ต	สูงสุด	ต่ำสุด
จำนวนโทรศัพท์เคลื่อนที่ในครอบครอง	1 เครื่อง	> 2 เครื่อง
ระบบ/เครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ซึ่งใช้	AIS	อื่นๆ
ความถี่ในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อวัน	> 15 ครั้ง	< 5 ครั้ง
ค่าใช้จ่ายในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อเดือน	301-500 บาท	> 1,000 บาท
ระยะเวลาตั้งแต่เริ่มใช้อินเทอร์เน็ตจนถึงปัจจุบัน	> 3 ปี	< 6 เดือน
ช่องทางในการใช้อินเทอร์เน็ต	จากโทรศัพท์เคลื่อนที่	จากร้านที่ให้บริการ
ความถี่ในการใช้อินเทอร์เน็ต	6 – 12 ชั่วโมงต่อวัน	เดือนละครั้ง และนานๆ ครั้ง
ช่วงเวลาในการใช้อินเทอร์เน็ต	18.00-00.00 น.	10.00-12.00 น.
จุดประสงค์ในการใช้อินเทอร์เน็ต	ศึกษาหาความรู้ และพูดคุยกับเพื่อน	ซื้อขายสินค้าออนไลน์

จากตารางที่ 2 พฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ และการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้เรียนสรุปได้ว่า

ผู้เรียนใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่รายละ 1 เครื่อง นิยมใช้เครือข่าย AIS ใกล้เคียงกับเครือข่าย TRUE โดยใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่มากกว่า 15 ครั้งต่อวัน ซึ่งมีค่าใช้จ่ายในการใช้โดยเฉลี่ยเดือนละ 301 – 500 บาท เมื่อพิจารณาช่วงเวลาตั้งแต่เริ่มใช้อินเตอร์เน็ต จนถึงปัจจุบัน พบว่า เฉลี่ยมากกว่า 3 ปี ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของตนเอง โดยมีความถี่ในการใช้อินเทอร์เน็ตเฉลี่ยวันละ 6 – 12 ชั่วโมง ช่วงเวลาในการใช้งาน คือ 18.00-00.00 น. โดยจุดประสงค์ส่วนใหญ่ในการใช้คือ ศึกษาหาความรู้ และพูดคุยกับเพื่อนตามลำดับ

2. ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

จากการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของ Pearson ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม พบว่าที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 ค่า sig. (2 tailed) = 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 จึงยอมรับ H_1 ปฏิเสธ H_0 ในทุกตัวแปรอิสระ ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์ วุฒิภาวะทางอารมณ์และทัศนคติต่อการใช้อินเทอร์เน็ตมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมเสพติดอินเทอร์เน็ตในระดับปานกลาง (ค่า r = 0.567, 0.565 และ 0.477 ตามลำดับ) แสดงดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 สัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ (Pearson Correlation) ระหว่างตัวแปรแรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์ วุฒิภาวะทางอารมณ์ และทัศนคติต่อการใช้อินเทอร์เน็ต กับพฤติกรรมเสพติดอินเทอร์เน็ต

ตัวแปร	แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์	วุฒิภาวะทางอารมณ์	ทัศนคติต่อการใช้อินเทอร์เน็ต	พฤติกรรมเสพติดอินเทอร์เน็ต
แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์	1.000	.578** (.000)	.197** Z.000X	.567** (.000)
วุฒิภาวะทางอารมณ์	578** (.000)	1.000	.353** (.000)	.565** (.000)
ทัศนคติต่อการใช้อินเทอร์เน็ต	.197** (.000)	.353** (.000)	1.000	.477** (.000)
พฤติกรรมเสพติดอินเทอร์เน็ต	.567** (.000)	.565** (.000)	.477** (.000)	1.000

** Sig (2-tailed) < .01

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยดังกล่าว พบว่ามีประเด็นที่สมควรนำมาอภิปราย ดังนี้

1. ผู้เรียนในสถาบันอุดมศึกษาที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์สูงจะทำให้มีพฤติกรรมเสพติดอินเทอร์เน็ตสูงตามกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากความต้องการทางสังคมเป็นตัวกำหนดแรงจูงใจทางสังคม ผู้เรียนในสถาบันอุดมศึกษาย่อมตระหนักดีว่า การมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมกับเพื่อนโดยอาศัยช่องทางต่างๆ จะช่วยให้ตนเองมีโอกาสประสบความสำเร็จในการศึกษาได้มากขึ้น และมีความวิตกกังวล ความกลัวในความล้มเหลวสูง ความรู้สึกนี้ทำให้ผู้เรียนต้องการเพื่อนมากขึ้น แต่แม้ว่าทุกคนมีพฤติกรรมที่ต้องสัมพันธ์เกี่ยวข้องผู้อื่นตลอดเวลา แต่ความต้องการมีคนอื่นอยู่ด้วยมีไม่มากในทุกสถานการณ์ ในสิ่งแวดล้อมบางอย่าง ความต้องการเพื่อน ต้องการผูกพันมีไมตรี ต้องการมีคนอยู่ด้วยอาจลดลง มีความต้องการความเป็นส่วนตัวมากขึ้น เช่น ในยามต้องการการพักผ่อนในช่วงเวลาค่ำ-ดึก "เพื่อน"ที่ดีซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการในสภาวการณ์เช่นนี้ก็คือ การท่องอินเทอร์เน็ต ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Cottrel and Epley (1977) (อ้างถึงในธีระพร อุวรรณโณ,2535) ที่กล่าวว่า เมื่อบุคคลต้องอยู่ใน

สถานการณ์ที่รู้สึกกลัว ไม่มั่นใจหรือต้องการความช่วยเหลือ จะผลักดันให้บุคคลเกิดแรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์ในระดับสูง และที่พึ่งพิงที่ดีที่สุดสำหรับบุคคลในยุคปัจจุบัน ก็คือการแสวงหาเพื่อนทางสังคมออนไลน์ และเมื่อวิธีการดังกล่าวเป็นวิธีการตอบสนองที่ดีที่สุด เข้าถึงได้สะดวกที่สุด และให้ความรู้สึกผ่อนคลายมากที่สุดสำหรับบุคคล วิธีการดังกล่าวย่อมนำไปสู่การเสพติดในการบริโภคสื่อสังคมออนไลน์ในที่สุด

2. การที่ผู้เรียนในสถาบันอุดมศึกษาที่มีระดับวุฒิภาวะทางอารมณ์สูงจะทำให้เกิดพฤติกรรมเสพติดอินเทอร์เน็ตสูงตาม ทั้งนี้อาจเนื่องจากอารมณ์จะมีอิทธิพลต่อการคิดและการเรียนรู้ของคนเราเป็นอย่างมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ Goleman (1998) (อ้างถึงใน พัทรา เจริญสิทธิ์และคณะ, 2561) ซึ่งกล่าวว่า คนที่มีวุฒิภาวะทางสังคมจะเป็นผู้ที่เข้าใจตนเอง จัดการกับอารมณ์และควบคุมตนเองได้ดี ดังนั้นถ้าผู้เรียนในสถาบันอุดมศึกษามีวุฒิภาวะทางอารมณ์สูงก็จะทำให้มีโอกาสควบคุมตนเอง มีการจัดการแก้ไขปัญหาอย่างสร้างสรรค์ มีแรงจูงใจในการใช้ชีวิตให้ประสบความสำเร็จ มีพฤติกรรมที่พึงประสงค์ รู้จักแยกแยะข้อเท็จจริงจากการคิดวิเคราะห์ สังเคราะห์ด้วยเหตุด้วยผล ไม่ตกเป็นเหยื่อของสารต่างๆ ที่ส่งผ่านมาทางโลกสังคมออนไลน์โดยง่าย ซึ่งจะช่วยลดการสูญเสียจากการบริโภคสื่อต่างๆ จากสังคมในโลกออนไลน์ได้มากขึ้น

3. ทัศนคติจากการใช้อินเทอร์เน็ต ทัศนคติเป็นความรู้สึก เป็นภาวะทางจิตใจของการเตรียมพร้อมที่จะเรียนรู้และถูกปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อม และสถานการณ์ของแต่ละบุคคล ทัศนคติมีลักษณะที่เป็นนามธรรมและเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดการแสดงออกทางด้านปฏิบัติ แต่ไม่ใช่แรงจูงใจและแรงขับ หากเป็นสภาพแห่งความพร้อมที่จะโต้ตอบและแสดงให้ทราบถึงแนวทางการตอบสนองของบุคคล ทัศนคติจึงนับได้ว่าเป็นปัจจัยหนึ่งซึ่งมีอิทธิพลต่อการกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมและมีผลต่อแบบของพฤติกรรมที่แสดงออกมา

การที่ทัศนคติต่อการใช้อินเทอร์เน็ตมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมเสพติดอินเทอร์เน็ตของผู้เรียนในระดับปานกลาง จึงน่าจะสะท้อนได้ว่า ผู้เรียนมีความรู้สึกนึกติดและมีประสบการณ์ที่ดีจากการใช้อินเทอร์เน็ตในการตอบสนองความต้องการทางสังคมและอารมณ์ได้ดี ตลอดจนได้รับความพึงพอใจจากการบริโภคสื่อทางสังคมออนไลน์ได้มากพอ จึงมีแนวโน้มที่จะใช้อินเทอร์เน็ตในอัตราถี่ขึ้นเรื่อย ๆ จนกลายเป็นความเคยชินจนถึงกับความรู้สึกว่า “ขาดไม่ได้” อันนำไปสู่พฤติกรรมเสพติดอินเทอร์เน็ตโดยไม่รู้ตัว

อย่างไรก็ตาม ทัศนคติของคนเรานั้นมีการปรับปรุง เปลี่ยนแปลงไปได้จากการศึกษา สิ่งแวดล้อม และการสื่อสารคิดต่อทางสังคม ทั้งนี้เพราะบุคคลมีโอกาสสังสรรค์แลกเปลี่ยนความคิด ตลอดจนเลียนแบบความคิดเห็นกันได้มาก ยิ่งวัฒนธรรมมีการผสมผสานกันมากเท่าใดก็ยิ่งทำให้ทัศนคติของคนเปลี่ยนแปลงไปได้มากเท่านั้น ดังนั้นคนที่โลดแล่นไปตามกระแสสังคมอย่างกว้างขวาง เข้ากลุ่มพวกหรือเป็นสมาชิกของสมาคมมากแห่ง ทัศนคติจะเปลี่ยนแปลงได้มาก โอกาสที่จะมีการถ่ายทอดหรือเลียนแบบความคิดเห็นจึงเป็นไปได้ง่าย เช่นเดียวกับปฏิสัมพันธ์ทางสังคมของผู้เรียนในสถาบันอุดมศึกษาที่มีทัศนคติในเชิงบวกกับการใช้อินเทอร์เน็ตมากขึ้นทุกที ส่วนหนึ่งมาจากเหตุผลส่วนตัวหลายๆ ประการอันเนื่องด้วยประโยชน์ที่ตนได้รับจากการใช้อินเทอร์เน็ต ผนวกกับกระแสการเลียนแบบพฤติกรรมจากกลุ่มสังคมที่ตนเป็นสมาชิก และความรู้สึกว่าตนเป็นคนรุ่นใหม่ที่มีความทันยุคทันสมัยไม่น้อยหน้าสมาชิกอื่นๆ ในสังคม ทัศนคติเหล่านี้จึงกลายเป็น “ความสำคัญอันจำเป็น” ในชีวิตประจำวันของผู้เรียนไปในที่สุด

ข้อเสนอแนะ

1. แม้การแสวงหาความช่วยเหลือทางสังคมออนไลน์จะสะดวก รู้สึกผ่อนคลายในการมีความสัมพันธ์ จนทำให้ผู้เรียนนิยมที่จะเข้ามาใช้บริการจนไม่สนใจช่องทางอื่นและยึดถือช่องทางนี้ในการแก้ไขปัญหาแบบเสพติด เพราะเข้าถึงง่าย สะดวก แต่ต้องระวังว่าอาจถูกกลุ่มสังคมออนไลน์ครอบงำและชักจูงได้ง่าย เนื่องจากกลุ่มสังคมออนไลน์ไม่ต้องรับผิดชอบต่อผลของการช่วยเหลือ ดังนั้นความช่วยเหลือด้านต่างๆ อาจไม่ใช่สิ่งที่ถูกต้องเสมอไป ผู้เรียนจึงควรตรวจสอบความถูกต้องของความช่วยเหลือ คำแนะนำเหล่านั้นว่า มีความเป็นไปได้สมเหตุสมผลและ

มีแหล่งอ้างอิงหรือไม่เพียงใด โดยตรวจสอบจากกลุ่มช่องทางอื่น เช่น อาจารย์ที่ปรึกษา หน่วยงานของสถาบันการศึกษา เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลจากกลุ่มสังคมออนไลน์

2. เมื่อระดับวุฒิภาวะทางอารมณ์ของผู้เรียน มีส่วนสำคัญในการควบคุมอารมณ์และสติในการแสวงหาความช่วยเหลือแก้ปัญหาจากสื่อสังคมออนไลน์ สถาบันการศึกษาและอาจารย์ที่ปรึกษา ควรมีการอบรมความรู้ด้านนี้ เพื่อช่วยเตรียมความพร้อมและสร้างภูมิต้านทานด้านอารมณ์ให้แก่ผู้เรียน เพื่อให้ผู้เรียนมีสติควบคุมการรับสารต่างๆ มีการวิเคราะห์ แยกแยะ และไม่หลงเชื่อโดยปราศจากการไตร่ตรอง

3. เมื่อทัศนคติเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อบุคคลในการแสดงออกทางพฤติกรรม ปัจจุบันต้องยอมรับความสำคัญของสื่อสังคมออนไลน์ว่ามีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินชีวิตทุกด้าน จึงมีการบริโภคสื่อช่องทางนี้ (อินเทอร์เน็ต) เพิ่มมากขึ้น จนเกิดการบริโภคอย่างต่อเนื่องกลายเป็นการเสพติด

ประโยชน์จากการใช้สื่อสังคมออนไลน์ แม้จะมีมากมายและตอบสนองความต้องการของผู้เรียนได้อย่างสูงสุด ทำให้สื่อสังคมออนไลน์กลายเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินชีวิต อีกทั้งมีจำนวนผู้เข้ามาบริโภคจำนวนมาก สร้างกระแสความนิยมและน่าเชื่อถือ ทำให้ผู้เรียน (ผู้เสพ) เกิดทัศนคติทางบวก เชื่อและคล้อยตามกลุ่มสังคมออนไลน์ เกิดกระแสเครือข่ายสังคมออนไลน์ (network) ที่จะผลักดันและขับเคลื่อน (social movement) ไปในทิศทางใดก็ได้ ด้วยพลังขับเคลื่อนสังคมที่เกิดจากกลุ่มสังคมออนไลน์ ทำให้ผู้เรียน (ผู้เสพ) รวมตัวกัน เป็นกลุ่มความคิด กลุ่มทัศนคติร่วมด้วยช่วยกัน เพื่อผลักดันสังคมตามความคิดเห็นของกลุ่มฯ ที่ถูกชักจูง และใช้เป็นเครื่องมือผลักดันสังคม และด้วยพลังดังกล่าว ซึ่งหากใช้ไปในทางบวก ย่อมเกิดประโยชน์ต่อสภาพสังคม แต่หากใช้ไปในทางลบ ย่อมเกิดผลเสียต่อสังคมได้ พลังขับเคลื่อนสังคมดังกล่าวนี้ ล้วนเกิดจากทัศนคติของผู้เรียน (ผู้เสพ) จำนวนมาก จนเกิดพลังขับเคลื่อนสังคมโดยใช้บริการอินเทอร์เน็ตเพิ่มมากขึ้น ดังนั้นเพื่อให้พลังขับเคลื่อนสังคมนี้ก่อเกิดประโยชน์แก่สังคมอย่างแท้จริง สถาบันการศึกษา จึงควรมีบทบาท ชี้แนะแนวทางและวิธีการที่เหมาะสมในการบริโภคสื่ออินเทอร์เน็ต เพื่อทำให้ผู้เรียน (ผู้เสพ) มีทัศนคติที่ถูกต้อง มีวิจารณญาณในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต อันจะทำให้การเสพติดอินเทอร์เน็ตกลายเป็นพลังที่สร้างสรรค์ในการขับเคลื่อนสังคมต่อไป

4. การเสริมสร้างทัศนคติของผู้เรียนที่มีต่อการใช้บริการอินเทอร์เน็ตที่ถูกต้องและเหมาะสมนั้น ควรเริ่มจากการอบรมเลี้ยงดูของผู้ปกครองหรือผู้ดูแลในลักษณะของการใช้เหตุผลและสนับสนุนการให้ความรู้ข่าวสารต่างๆ ที่เกี่ยวกับการป้องกันภัยอันตรายในรูปแบบต่างๆ อันเนื่องมาจากการรู้ไม่เท่าทันสื่อหรือขาดวิจารณญาณในการบริโภคสื่อบนอินเทอร์เน็ต

เอกสารอ้างอิง

คนพันธุ์ N. (2562). “ทัศนคติ” ความหมาย และความสำคัญ. กรุงเทพธุรกิจ : 8 มิถุนายน 2562, หน้าแรก.

ชลธิชา จุ้ยนาม. (2558). พฤติกรรมและผลการใช้เครือข่ายทางสังคมออนไลน์ของนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น จังหวัดสุโขทัย. *Veridian E-Journal ฉบับภาษาไทย.* ปีที่ 8 ฉบับที่ 3 กันยายน-ธันวาคม 2558. หน้า 84-95

ธีระพร อุวรรณโณ. (2535). **จิตวิทยาสังคม.** กรุงเทพฯ:ภาควิชาจิตวิทยา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

พัทรา เจริญสิทธิ์, ฐนันดร์ศักดิ์ บวรนันทกุล, เชษฐ รัชดาพรรณาธิกุล และอายุตม์ สินธพพันธุ์. (2561). วุฒิภาวะทางอารมณ์ของผู้ต้องขังที่กระทำผิดซ้ำในเรือนจำพิเศษกรุงเทพมหานคร. *วารสารวิจัยรำไพพรรณี* ปีที่ 12 ฉบับที่ 2 พฤษภาคม-สิงหาคม 2561.

Henry Murray & Abraham Maslow. (1954). *Personality and Motivation*. New York : Harper.

การตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างของแบบวัดจิตลักษณะตามสถานการณ์กับจิตลักษณะเดิมในวิธีการเรียนภาษาอังกฤษของนักศึกษาระดับปริญญาตรี โดยใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน

A verification of Construct Validity of University Students'Situational Psychological Characteristics and Mental Original Appearance in English Study Methods Using a Confirmatory Factor Analysis

ผู้วิจัย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริพร เสริตานนท์
หลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเนชั่น ลำปาง

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) ของแบบวัดจิตลักษณะตามสถานการณ์กับจิตลักษณะเดิมในวิธีการเรียนภาษาอังกฤษ ตลอดจนเพื่อศึกษาประสิทธิภาพของตัวแปรพยากรณ์วิธีเรียนภาษาอังกฤษพื้นฐานของนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่พัฒนามาจากแบบสอบถามภาวะผู้นำของอาจารย์กับจิตลักษณะของผู้เรียนที่มีอิทธิพลต่อวิธีเรียนภาษาอังกฤษพื้นฐานในสถาบันอุดมศึกษา โดยทำการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันด้วยโปรแกรม LISREL 8.72 ผลการศึกษาพบว่า โมเดลการวัดการรับรู้ความสามารถของตนในการเรียนภาษาอังกฤษ การรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำของอาจารย์ และการมุ่งอนาคต-ควบคุมตนมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (ค่า χ^2 = 4.33 ; df = 5 ; p = .50); GFI) = 1.00 χ^2/ dfมีค่า = 0.87) แสดงว่าโมเดลการวัดการรับรู้ความสามารถของตนเองในการเรียนภาษาอังกฤษการรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำของอาจารย์ และการมุ่งอนาคต-ควบคุมตนมีความตรงเชิงโครงสร้าง **2)** การรับรู้ความสามารถในการเรียนภาษาอังกฤษของตนการรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำของอาจารย์ผู้สอน และการมุ่งอนาคต-ควบคุมตนสามารถพยากรณ์วิธีเรียนภาษาอังกฤษพื้นฐานของผู้เรียนปริญญาตรีได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ผลการวิจัยในครั้งนี้สามารถนำไปพิจารณาประยุกต์ใช้สำหรับการเลือกวิธีการสอน และวิธีเรียนซึ่งเหมาะสม สอดคล้องกับตัวผู้เรียน สถานการณ์ และบริบทของสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วมากในปัจจุบัน และอาจพิจารณาใช้โมเดลดังกล่าว ในการวิเคราะห์เส้นทาง (path analysis) เพื่อศึกษาสัมประสิทธิ์ขนาดอิทธิพลของตัวแปรในกลุ่มวิชาภาษาอื่นๆ หรือกลุ่มวิชาทักษะต่างๆได้ โดยอาจเพิ่มตัวแปรสังเกตของตัวแปรแฝงที่สอดคล้องกับธรรมชาติของเนื้อหารายวิชานั้นๆตามความเหมาะสม

คำสำคัญ : การตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้าง, การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน , จิตลักษณะตามสถานการณ์,จิตลักษณะเดิม

Abstract

The study was aimed at examining construct validity of University Students' Situational Psychological Characteristics and Mental Original Appearance,including to verify the efficiency of the predictors on university students ' English Study Methods and Achievement Motivations in studying foundation English. The scale was developed by University Students' Situational Psychological Characteristics and Mental Original Appearance in English Study Methods Questionnaire. The construct validity was examined with structural equation modeling (SEM) in data analysis which LISREL 8.72 was used for confirmatory factor analysis (CFA). The study presented that **1)** Self- efficiency in learning English perception (SFEP), perception of teacher leadership style (PTLS) and future-

oriented self-control (FOSC) measurement modeling were well consistent with evidence-based practices (χ^2 = 4.33 ; df = 5 ; p = .50); GFI)= 1.00 χ^2/df = 0.87). This shows that the SFEP, PTLS and FOSC measurement modeling provides convincing construct validity with measurable results classified in the model.**2)** Self- efficiency in learning English perception, perception of teacher leadership style and future-oriented self-control mutually predict students' study method of foundation English efficiently.

The results of this research could be considered to apply for appropriate teaching and learning methods which are consistent with learners ,situation and present social change. In addition, the modeling mentioned above may be used in path analysis for studying the coefficient of direct and indirect effect on other language courses or skill subjects by including properly more observe variables (OV) of each latent variable in the model according to the nature of the courses.

Key words : A verification of construct validity, Confirmatory Factor Analysis (CFA), Situational Psychological Characteristics, Mental Original Appearance

บทนำ

ภาษาอังกฤษเป็นกลไกสำคัญประการหนึ่งในการแสวงหาความรู้ การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร ความก้าวหน้า ความเคลื่อนไหว และการเปลี่ยนแปลงทางด้านการเมือง เศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรมและเทคโนโลยี เป็นเครื่องมือสำคัญในการศึกษาหาความรู้ ตลอดจนการติดต่อสื่อสารในสถานการณ์ต่างๆ ทั้งในชีวิตประจำวัน และการประกอบอาชีพ ดังนั้นหลักสูตรภาษาอังกฤษในระดับอุดมศึกษา จึงต้องเน้นทั้งเนื้อหาสาระและวิธีการสอนของอาจารย์ให้สามารถสนองตอบโลกปัจจุบัน แต่ปัจจัยสำคัญที่จะต้องเร่งพัฒนาไปพร้อมๆ กับวิธีการสอนของอาจารย์ ก็คือ วิธีการเรียนภาษาอังกฤษของนิสิตนักศึกษา เพื่อเตรียมบุคลากรที่มีคุณภาพเข้าสู่ตลาดแรงงานในสาขาวิชาชีพต่างๆ ซึ่งจะต้องใช้ภาษาอังกฤษเป็นกลไกสำคัญในการปฏิบัติงานมากขึ้น บทบาทของอาจารย์ผู้สอนจะเน้นเป็นผู้ช่วยให้ผู้เรียนสามารถเรียนรู้ได้จากประสบการณ์ของตนเอง ซึ่งก็หมายถึงอาจารย์ต้องมีความพร้อมมากกว่าเดิม และพัฒนาภาวะผู้นำของตนให้มากขึ้น เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการนำและการบริหารจัดการชั้นเรียนที่ต้องอาศัยกลยุทธ์และทักษะด้านเทคนิคการสอนที่หลากหลายมากขึ้น

การมีจิตลักษณะจะช่วยพัฒนาให้ผู้เรียนเกิดพฤติกรรมที่พึงประสงค์คุณสมบัติที่มีอยู่ในตัวบุคคลเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญในการกำหนดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน นอกจากนี้การเรียนให้ประสบผลสำเร็จย่อมต้องอาศัยองค์ประกอบหลายประการ นอกเหนือจากองค์ประกอบด้านสติปัญญาหรือความถนัดของผู้เรียนแล้วยังมีองค์ประกอบอื่นที่ไม่ใช่ทางด้านสติปัญญา (nonintellectual factors) เช่น การรับรู้ความสามารถของตนเอง (self-efficacy perception)การมุ่งอนาคตและควบคุมตน (future orientation and self-control)เป็นต้นอันเป็นองค์ประกอบที่อยู่ภายในตัวบุคคล มีผลการวิจัยพบว่า การที่อาจารย์ผู้สอนมีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบวิธีการสอน เปลี่ยนแปลงการใช้ภาวะผู้นำของตน มีผลต่อเนื่องให้ผู้เรียนเปลี่ยนแปลงวิธีการเรียนของตนเอง อันส่งผลดีต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาภาษาอังกฤษและสมรรถนะการใช้ภาษาอังกฤษของผู้เรียนให้อยู่ในระดับสูงขึ้น (กมลรัตน์ เทอร์เนอร์, 2553) ซึ่งแสดงให้เห็นว่าภาวะผู้นำของอาจารย์ผู้สอนมีความสัมพันธ์กับวิธีการเรียนและผลสัมฤทธิ์ในการเรียนวิชาภาษาอังกฤษของผู้เรียนอย่างชัดเจน ดังนั้นผู้วิจัยจึงมุ่งศึกษาวิธีเรียนภาษาอังกฤษพื้นฐานของผู้เรียนในสถาบันอุดมศึกษา สำหรับการวิจัยในครั้งนี้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) ของแบบวัดจิตลักษณะตามสถานการณ์กับจิตลักษณะเดิมในวิธีการเรียนภาษาอังกฤษของนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่พัฒนามาจากแบบสอบถามภาวะผู้นำของอาจารย์กับจิตลักษณะของผู้เรียนที่มีอิทธิพลต่อวิธีเรียนภาษาอังกฤษพื้นฐานในสถาบันอุดมศึกษา

กรอบแนวคิดในการทำการวิจัย

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับจิตลักษณะ

รูปแบบปฏิสัมพันธ์นิยมเน้นความสำคัญของการตอบสนองสองทางระหว่างบุคคลกับสถานการณ์ที่เขาประสบอยู่ ซึ่งเป็นแหล่งเริ่มต้นและกำหนดพฤติกรรมของบุคคล หลักสำคัญของรูปแบบปฏิสัมพันธ์นิยม คือ มีการกำหนดตัวแปรที่เป็นสาเหตุของพฤติกรรมไว้ 3 ประเภท ได้แก่ 1) **ปัจจัยทางสถานการณ์** คือ ลักษณะของสถานการณ์ที่มีความหมาย ก่อให้เกิดการกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งขึ้นมา 2) **ปัจจัยทางจิตลักษณะตามสถานการณ์** คือ ลักษณะทางจิตใจของผู้กระทำที่เป็นผลของปฏิสัมพันธ์ระหว่างสถานการณ์ปัจจุบันของบุคคลกับจิตลักษณะเดิมของเขาทำให้เกิดจิตลักษณะตามสถานการณ์ในบุคคลขึ้นมา เช่น เจตคติในการเรียน เป็นต้น และ 3) **ปัจจัยทางจิตลักษณะเดิม** คือ ลักษณะทางจิตใจของผู้กระทำ เช่น การควบคุมตน และการมุ่งอนาคต เป็นต้น

สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำตัวแปรจิตลักษณะเดิม คือ ลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตน กับตัวแปรจิตลักษณะตามสถานการณ์ 2 ตัวแปรได้แก่ การรับรู้ความสามารถของตนเอง และการรับรู้ภาวะผู้นำของอาจารย์มาศึกษาอิทธิพลที่มีต่อตัวแปรพฤติกรรมวิธีเรียนของนิสิตนักศึกษาตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

แนวคิดทฤษฎี ความหมายและความสำคัญของลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตน

ลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตนมีความหมายที่เกี่ยวข้องกันโดย ดวงเดือน พันธุมนาวิน (2541: 86 – 88) กล่าวว่าลักษณะมุ่งอนาคตหมายถึงความสามารถของบุคคลที่จะคาดการณ์ไกลในอนาคตโดยคิดได้ว่าอะไรจะเกิดขึ้นทั้งผลดีและผลเสียและเห็นความสำคัญของสิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคตรวมถึงการเป็นผู้ที่สามารถกำหนดเป้าหมายในชีวิตของตนโดยมีการกำหนดโครงการระยะสั้นและระยะยาวให้กับตนเองในด้าน

จากแนวคิดทฤษฎีและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการมุ่งอนาคต-ควบคุมตน ดังที่นำเสนอข้างต้น ผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรสังเกตของตัวแปรแฝงการมุ่งอนาคต-ควบคุมตน 3 ตัว ได้แก่ การมีวิสัยทัศน์ (vision : VIS) การวางแผนการทำงาน(future plan : FPL) และการรู้จักอดได้รอได้ (self-restrained: SRA)

แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยเกี่ยวกับการรับรู้ความสามารถของตนเอง

Bandura (1986) มีความเชื่อว่า การรับรู้ความสามารถของตนเอง มีผลต่อการกระทำของบุคคลกล่าวคือ บุคคล 2 คน อาจมีความสามารถไม่ต่างกัน แต่อาจแสดงออกในคุณภาพที่แตกต่างกันได้ ถ้าพบว่าคน 2 คนนี้มีการรับรู้ความสามารถของตนเองแตกต่างกัน ในคนคนเดียวก็เช่นกัน ถ้ารับรู้ความสามารถของตนเองในแต่ละสภาพการณ์แตกต่างกัน ก็อาจจะแสดงพฤติกรรมออกมาได้แตกต่าง แสดงดังภาพที่ 1

		ความคาดหวังผลที่จะเกิดขึ้น	
		สูง	ต่ำ
การรับรู้ความ	สูง	มีแนวโน้มที่จะทำแน่นอน	มีแนวโน้มที่จะไม่ทำ
สามารถของตน	ต่ำ	มีแนวโน้มที่จะไม่ทำ	มีแนวโน้มที่จะไม่ทำแน่นอน

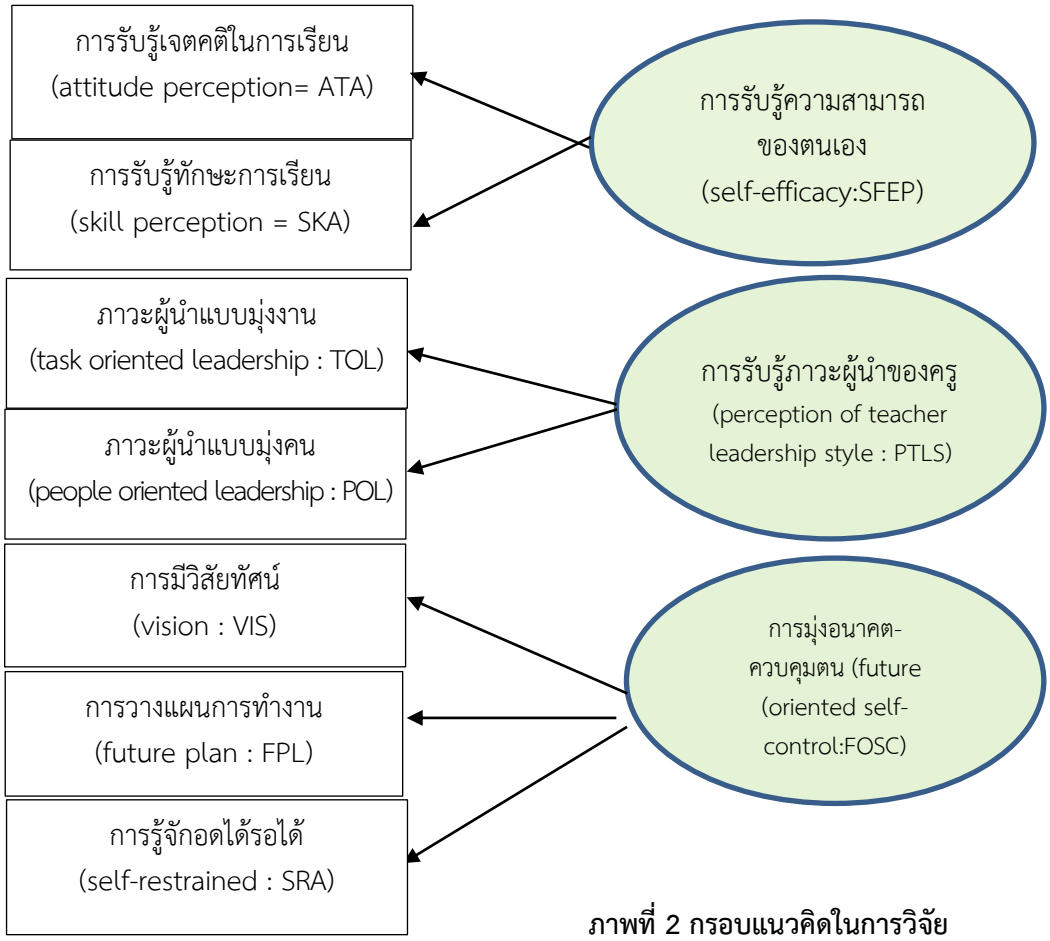
ภาพที่ 1 ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง และความคาดหวังผลที่จะเกิดขึ้น

ผู้วิจัยจึงได้กำหนดตัวแปรสังเกตของตัวแปรแฝงการรับรู้ความสามารถของตนอง (self-efficacy:SFEP) 2 ตัวแปรได้แก่ การรับรู้เจตคติในการเรียนภาษาอังกฤษของตน (attitude perception= ATA) และ การรับรู้ทักษะการเรียนภาษาอังกฤษของตน (skill perception = SKA)

แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวกับภาวะผู้นำของอาจารย์

Cheng (1994 cited by Abraham, 2008) ได้ศึกษาเพื่อตรวจสอบว่าภาวะผู้นำแบบใดของครูมีความสัมพันธ์กับอำนาจ, บรรยากาศในชั้นเรียนและผลการปฏิบัติงานที่น่าพอใจของนักศึกษาอย่างไร ผลการวิจัยพบว่าภาวะผู้นำมีความสัมพันธ์อย่างมากกับบรรยากาศในชั้นเรียน และกับผลการปฏิบัติงานของนักศึกษา โดยภาวะผู้นำแบบ “มุ่งงาน” และ “มุ่งคน” ได้รับการประเมินสูงสุดจากนักศึกษา ข้อค้นพบของ Cheng สนับสนุนให้เห็นความสำคัญของการวัดแบบภาวะผู้นำที่ไม่เพียงแต่จะวัดได้ภายในองค์กรต่างๆ เท่านั้น แต่ยังนำมาใช้วัดในห้องเรียนได้ด้วย Abraham (2008) ได้ทำการวิจัยเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้แบบผู้นำของครูกับวิธีการเรียนของนักเรียนระดับมัธยมปลายของนักเรียนระดับมัธยมปลาย ประเทศอินเดีย ซึ่งสรุปผลการวิจัยว่าภาวะผู้นำของครูจะมีประสิทธิผลมากขึ้น หากครูมีความยืดหยุ่นมากพอในการเลือกใช้แบบของภาวะผู้นำในชั้นเรียนทั้งแบบมุ่งคนกับมุ่งงานให้เหมาะสมกับผู้เรียนที่มีระดับผลการเรียนที่แตกต่างกัน

จากแนวคิดทฤษฎี และผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องดังที่กล่าวมา ผู้วิจัยจึงกำหนดตัวแปรสังเกตของตัวแปรแฝงการรับรู้รูปแบบการใช้ภาวะผู้นำของอาจารย์ 2 ตัว ได้แก่ การรับรู้ภาวะผู้นำแบบมุ่งงาน(task oriented leadership :TOL) และการรับรู้ภาวะผู้นำแบบมุ่งคน (people oriented leadership :POL)
จากแนวคิดทฤษฎีที่กล่าวมาทั้งหมดข้างต้น ได้สรุปเป็นกรอบแนวคิดวิจัย แสดงดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ศึกษา เป็นผู้เรียนที่กำลังศึกษาในระดับปริญญาตรีกลุ่มวิชาครุศาสตร์ /ศึกษาศาสตร์และกลุ่มวิชามนุษยศาสตร์/ศิลปศาสตร์ ชั้นปีที่ 1 และ 2 จำนวน 46,277 คน ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) กระทรวงศึกษาธิการ ปีการศึกษา 2559-2560

กลุ่มตัวอย่าง

คือนิสิตนักศึกษาที่กำลังศึกษาในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องทางการศึกษา ปีการศึกษา 2559-2560 ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เนื่องจากเป็นพื้นที่ซึ่งเป็นที่ตั้งของสถาบันอุดมศึกษาทั้งของรัฐและเอกชนที่เปิดสอนหลักสูตรดังกล่าวอยู่หนาแน่นมากที่สุด รวมทั้งเป็นเขตพื้นที่เศรษฐกิจสำคัญ มีลักษณะสภาพแวดล้อมทางสังคมและการครองชีพที่อยู่ภายใต้แรงกดดันจากการแข่งขันสูงในทุกด้าน อันจะส่งผลต่อจิตลักษณะของบุคคลได้ใกล้เคียงกัน โดยใช้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง 10-20 เท่าของจำนวนตัวแปรสังเกตในโมเดล 240 คน รวม 480 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ วัดตัวแปรหลัก 5 ด้าน คือ 1) วิธีการเรียนภาษาอังกฤษพื้นฐานจำนวน 32 ข้อ 2) การรับรู้รูปแบบการใช้ภาวะผู้นำของอาจารย์ จำนวน 16 ข้อ 3) การรับรู้ความสามารถของตนในการเรียนภาษาอังกฤษ จำนวน 12 ข้อ 4) การมุ่งอนาคต-ควบคุมตน จำนวน 12 ข้อ และ 5) แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในการเรียนภาษาอังกฤษ จำนวน 12 ข้อ รวมทั้งฉบับ จำนวน 84 ข้อ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

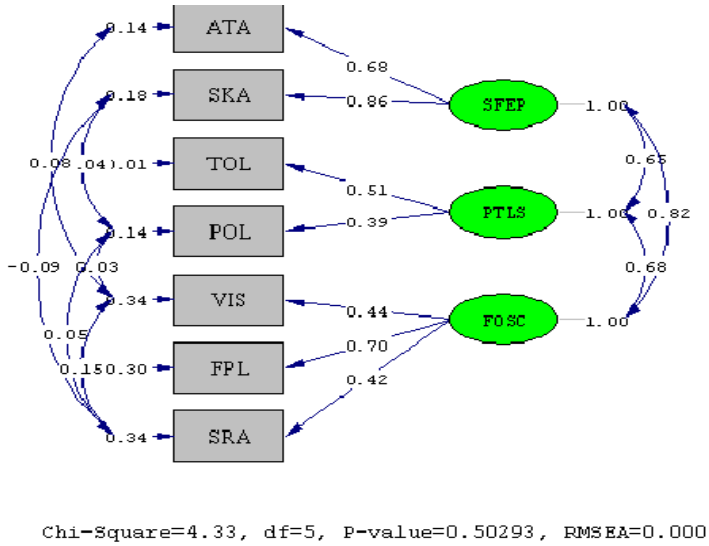
รวบรวมข้อมูลได้รับการตอบกลับแบบสอบถามรวม 480 ฉบับ คิดเป็นอัตราตอบกลับร้อยละ 82 จากสถาบันอุดมศึกษาศึกษา 9 แห่ง ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล

การวิเคราะห์ข้อมูล

ตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) ของแบบวัดจิตลักษณะตามสถานการณ์กับจิตลักษณะเดิมในวิธีการเรียนภาษาอังกฤษ โดยทำการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันด้วยโปรแกรม LISREL 8.72

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันโมเดลการวัดการรับรู้ความสามารถของตนเองในการเรียนภาษาอังกฤษการรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำของอาจารย์ และ การมุ่งอนาคต-ควบคุมตนพบว่า มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ พิจารณาได้จากค่าไค-สแควร์ที่แตกต่างจากศูนย์อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ (χ^2 = 4.33 ; df = 5 ; p = .50) ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) มีค่าเท่ากับ 1.00 ค่าดัชนีวัดความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) มีค่าเท่ากับ 0.99 ค่าดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนเหลือ (RMR) มีค่าเท่ากับ 0.00 และค่าดัชนีรากที่สองของค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่า (RMSEA) มีค่าเท่ากับ 0.00 อีกทั้ง χ^2 / df มีค่า = 0.87 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 2 แสดงว่าโมเดลการวัดการรับรู้ความสามารถของตนเองในการเรียนภาษาอังกฤษการรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำของอาจารย์ และการมุ่งอนาคต-ควบคุมตนมีความตรงเชิงโครงสร้างแสดงดังภาพที่ 3



ภาพที่ 3 โมเดลการวัดการรับรู้ความสามารถของตนในการเรียนภาษาอังกฤษ การรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำของอาจารย์ และการมุ่งอนาคต-ควบคุมตน

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลวัดการรับรู้ความสามารถของตนในการเรียนภาษาอังกฤษ การรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำของอาจารย์ และการมุ่งอนาคต-ควบคุมตน

เมทริกซ์น้ำหนักองค์ประกอบ					
ตัวแปรสังเกต	SFEP				
	สปส.คะแนนองค์ประกอบ	SE	t	SC	ความเที่ยง(R^2)
ATA	0.68**	.03	23.05	.88	0.77
SKA	0.86**	.04	23.52	.90	0.81
TOL	0	0	0	0	0
POL	0	0	0	0	0
VIS	0	0	0	0	0
FPL	0	0	0	0	0
SRA	0	0	0	0	0
ตัวแปรสังเกต	PTLS				
ATA	0	0	0	0	0
SKA	0	0	0	0	0
TOL	0.51**	.02	22.97	.98	0.95
POL	0.39**	.02	16.45	.73	0.53
VIS	0	0	0	0	0
FPL	0	0	0	0	0
SRA	0	0	0	0	0

ตัวแปรสังเกต		FOSC			
ATA	0	0	0	0	0
SKA	0	0	0	0	0
TOL	0	0	0	0	0
POL	0	0	0	0	0
VIS	0.44**	.03	12.99	.60	0.36
FPL	0.70**	.04	17.67	.79	0.62
SRA	0.42**	.03	12.58	.59	0.35

χ^2 = 4.33 ;df = 5 ; p = .503 ; GFI = 1.00 ; AGFI = 0.99 ; RMR = 0.00 RMSEA = 0.00

หมายเหตุ : * p < .05 ** p < .01 sc หมายถึง ค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน

จากตารางที่ 1 ผลการตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างของตัวแปรแฝงการรับรู้ความสามารถของตนในการเรียนภาษาอังกฤษพื้นฐาน การรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำของอาจารย์ และการมุ่งอนาคต-ควบคุมตน สรุปได้ว่า ตัวแปรแฝงการรับรู้ความสามารถของตนในการเรียนภาษาอังกฤษ การรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำของอาจารย์ และการมุ่งอนาคต-ควบคุมตน สามารถวัดได้ด้วยตัวบ่งชี้ในโมเดลได้จริง นั่นคือ ตัวแปรการรับรู้ความสามารถของตนในการเรียนภาษาอังกฤษ การรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำของอาจารย์ และการมุ่งอนาคต-ควบคุมตน มีความตรงเชิงโครงสร้าง (construct validity) และตัวแปรแฝงทั้ง 3 ตัวแปรดังกล่าว มีค่าความเที่ยงและค่าความแปรปรวนเฉลี่ยที่สกัดได้ในระดับที่น่าพอใจ

อภิปรายผล

1. จากผลการตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างพบว่า การรับรู้ความสามารถในการเรียนของตน การรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำของอาจารย์ผู้สอน และการมุ่งอนาคต-ควบคุมตน ร่วมกันทำนายวิธีเรียนภาษาอังกฤษพื้นฐานได้อย่างมีประสิทธิภาพในระดับค่อนข้างสูงขึ้นไป

ผลการวิจัยในประเด็นนี้ ย่อมสนับสนุนข้อเท็จจริงที่ว่าภาวะผู้นำของอาจารย์จะเชื่อมโยงกับการใช้อิทธิพลในการตั้งเป้าหมาย และกำหนดแนวทางที่จะช่วยให้ผู้เรียนบรรลุเป้าหมายดังกล่าวด้วยวิธีการที่หลากหลาย โดยต้องอาศัยองค์ประกอบอื่นๆ นอกเหนือจากด้านภาวะผู้นำของอาจารย์ นั่นคือ องค์ประกอบด้านจิตลักษณะของผู้เรียนเองที่ไม่ใช่ด้านสติปัญญาหรือความถนัด ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ การรับรู้ความสามารถด้านภาษาอังกฤษของตนเอง และการมุ่งอนาคต-ควบคุมตน สอดคล้องกับแนวคิดของพิมพ์ใจ ศิริวัฒน์ (2547) ซึ่งเสนอว่า ลักษณะเฉพาะของอาจารย์มหาวิทยาลัย ต้องเป็นผู้สอนหนังสือซึ่งมีบทบาทในการสร้างสรรค์ประสบการณ์ องค์ความรู้ และทัศนคติที่ดีให้เกิดกับตัวนิสิตนักศึกษา เพื่อให้เป็นคนมีจรรยาความคิดในการแก้ปัญหานอกเหนือจากเนื้อหาที่เป็นทฤษฎีได้ด้วย

2. จากผลการตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างพบว่า การรับรู้ความสามารถในการเรียนภาษาอังกฤษของตนมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาจากตัวแปรการรับรู้ทักษะในการเรียนภาษาอังกฤษของตนเองในระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญ

ผลการวิจัยในประเด็นนี้สอดคล้องกับแนวความคิดของ **Bandura** (1997) ซึ่งเสนอไว้ว่า*ในการที่จะพัฒนาการรับรู้ความสามารถของบุคคล จำเป็นที่จะต้องฝึกให้เขามีทักษะเพียงพอที่จะประสบความสำเร็จได้พร้อมๆ กับการทำให้เขารับรู้ว่า เขามีความสามารถจะกระทำเช่นนั้นอันจะทำให้เขาใช้ทักษะที่ได้รับการฝึกนั้นอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด* นอกจากนั้น ยังพบว่าองค์ประกอบจากตัวแปรเจตคติในการเรียนในระดับค่อนข้างสูง เพราะบุคคลจะแสดงพฤติกรรมตามความคิดความต้องการของตน และเกิดประสบการณ์ที่ทำให้เขาเกิดมีความคิดความรู้สึกบางอย่างต่อการกระทำนั้น

3. การมุ่งอนาคต-ควบคุมตนมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาจากตัวแปรการวางแผนในการเรียนภาษาอังกฤษของตนเองในระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญ

ผลการวิจัยในประเด็นนี้สะท้อนให้เห็นว่า การเรียนภาษาอังกฤษอย่างมีประสิทธิภาพนั้น ผู้เรียนจะต้องรู้จักวางแผนการเรียน คาดการณ์ไกลเห็นความสำคัญของอนาคต และตัดสินใจทำในสิ่งที่ถูกที่ควรได้ สามารถควบคุมตนเองให้มีการอดได้รอได้อย่างเหมาะสม โดยละเว้นการกระทำบางอย่างในช่วงระยะเวลาหนึ่ง เช่น ละเว้นจากการสนุกสนานเพลิดเพลินกับการเที่ยวเล่น หรือ ท่องอินเทอร์เน็ตสักระยะเวลาหนึ่ง เมื่อใกล้ถึงเวลาของการสอบ หรือต้องเร่งทำภารกิจที่ได้รับมอบหมายให้เสร็จสิ้นตามกำหนดได้อย่างราบรื่น รวมทั้งสามารถให้รางวัลและลงโทษตนเองเมื่อกระทำไม่เหมาะสม บุคคลที่มีลักษณะมุ่งอนาคตจะเป็นผู้ที่มีความเข้าใจเรื่องของเวลา สามารถวางแผนและมองเห็นความเป็นไปได้ในอนาคตจากสภาพการณ์ปัจจุบัน สามารถควบคุมพฤติกรรมของตนเองไปสู่แนวทางที่เหมาะสมได้อย่างรอบคอบ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับอาจารย์ผู้สอน

จากผลการวิจัยย่อมจะยืนยันได้ว่าอาจารย์ผู้สอนยังคงมีบทบาทสำคัญมากในกระบวนการจัดการเรียนรู้วิชาภาษาอังกฤษพื้นฐาน ผู้เรียนจะเลือกใช้วิธีการเรียนที่สอดคล้องและสามารถตอบสนองต่อระดับความรู้ความสามารถที่พวกเขารับรู้เกี่ยวกับตนเอง ทั้งนี้อาจารย์ผู้สอนอาจจัดสภาพการเรียนรู้ซึ่งมีลักษณะการเรียนแบบร่วมมือ (active learning) ให้มากที่สุด อาทิเช่น การกำหนดให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมในบทเรียนด้วยการโต้วาทีภาษาอังกฤษอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง เพื่อให้ทุกคนมีโอกาสร่วมโต้วาที โดยญัตติได้มาจากการให้ผู้เรียนระดมสมอง ลงคะแนนเสียง ซึ่งควรจะเป็นเรื่องกว้างๆ ทั่วๆ ไป ผู้เรียนในแต่ละทีมจะใช้เวลาค้นคว้าหาข้อมูลมาโต้วาที กำหนดเกณฑ์การประเมินและกำหนดวิธีการให้ผู้ชม (เชียร์) ให้คะแนน เทคนิคนี้จะช่วยฝึกทักษะหลายๆ ด้านให้กับผู้เรียน ทั้งด้านการใช้ภาษาโดยเฉพาะการพูดและการฟัง ทักษะการทำงานเป็นทีม ฝึกภาวะผู้นำผู้ตาม ฝึกความรับผิดชอบ การคิดวิเคราะห์สังเคราะห์ รวมทั้งการรู้จักประนีประนอมโน้มน้าวใจด้วยเหตุและผลในเชิงประจักษ์ที่สามารถอ้างอิงได้ เรียนรู้การสำรวจข้อมูล การสังเกตสิ่งต่างๆ และการใช้แหล่งข้อมูลที่หลากหลายตลอดจนเรียนรู้ขั้นตอนในการปฏิบัติงาน มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน กระตุ้นและท้าทายศักยภาพในการเรียนภาษาอังกฤษ โดยผู้สอนคอยช่วยให้คำปรึกษาในการใช้ถ้อยคำสำนวนที่เป็นปัญหาสำหรับผู้เรียนแต่ละทีม เมื่อการโต้วาทีสิ้นสุดในแต่ละครั้ง จะมีการสรุปศัพท์สำนวนการใช้ภาษาอังกฤษที่น่าสนใจร่วมกันระหว่างผู้เรียนกับผู้สอนและมีการรวบรวมบันทึกไว้ เป็นต้น

2. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

ผลการตรวจสอบแบบวัดดังกล่าวพบว่าสามารถวัดได้ด้วยตัวบ่งชี้ในโมเดลได้จริง สามารถทำนายวิธีเรียนภาษาอังกฤษพื้นฐานได้อย่างมีประสิทธิภาพในระดับค่อนข้างสูงถึงสูงดังนั้น อาจารย์ผู้สอน อาจนำผลการวิจัยในครั้งนี้ไปพิจารณาประยุกต์สำหรับการเลือกใช้วิธีการสอนซึ่งเหมาะสม สอดคล้องกับสถานการณ์ และบริบทของสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปมากในปัจจุบัน

เอกสารอ้างอิง

กมลรัตน์ เทอร์เนอร์, ธัญญวลัย บุญประสิทธิ์ และสุนทรี ภิญโญมิตร. 2553. ผลการจัดการเรียนการสอนวิชาภาษาอังกฤษ สำหรับนักศึกษาพยาบาล โดยบูรณาการกับโครงการบริการวิชาการ *รายงานการวิจัย : การพยาบาลและการศึกษา* ปีที่ 3 ฉบับที่ 2 พฤษภาคม-สิงหาคม 2553. หน้า 28-43.

ดวงเดือน พันธุมนาวิน.(2541). *รูปแบบปฏิสัมพันธ์นิยม (Interactionism model) เพื่อการวิจัยสาเหตุของพฤติกรรมและพัฒนาพฤติกรรมมนุษย์.* วารสารทันตาภิบาล 10 (2) : 105-108 (อัดสำเนา).

พิมพ์ใจ ศิริวัฒน์. (2547). ลักษณะของครูสอนภาษาที่ดีที่มีผลต่อผลสัมฤทธิ์ในการเรียนภาษาอังกฤษของนักศึกษา. [online] สืบค้นจากwww.school.net เมื่อ 07/04/11

Abraham, R. (2008). *Perceived teacher leadership style and study method among higher secondary school students in Kerala, India*.Unpublished Masters' thesis, Assumption University, Bangkok, Thailand.

Bandura, A., (1986). *Social foundations of thought and action.A social cognitive theory and action.*Asocialcognitivetheory. Englewood Cliff, NJ : Prentice-Hall.

Bandura, A., (1997). *Self-efficacy: The exercise of self-control*. New York : W.H. Freeman and Company.

การจัดการความรู้ของพฤฒิพลังท้องถิ่นในโรงเรียนผู้สูงอายุบุญฮอม

Knowledge Management For Active Ageing in Boonhom Ageing School.

ผู้วิจัย กาญจนา ภาสุรพันธ์
ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเนชั่น

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางการจัดการความรู้ และประเมินความพึงพอใจการจัดกิจกรรม การจัดการความรู้ของโรงเรียนผู้สูงอายุบุญฮอม ตำบลแม่สัน อำเภอห้างฉัตร จังหวัดลำปาง ซึ่งได้รับงบประมาณสนับสนุนการจัดกิจกรรมจากกองทุนส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคม สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดลำปาง โดยใช้แนวคิด Tuna Model และ SECI Model จัดทำระบบกลไกในการค้นหาระบบกลไก การจัดการความรู้และสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อกิจกรรมการจัดการความรู้จากคณะกรรมการดำเนินงาน จำนวน 15 คน และผู้สูงอายุในโรงเรียนผู้สูงอายุ 70 คน

คำสำคัญ : การจัดการความรู้ พฤฒิพลัง โรงเรียนผู้สูงอายุ

Abstract

There are two objectives of this research. The first one studies on knowledge management concept. Tuna Model & SECI Model are provided to investigate system, mechanism and knowledge management. The second objective performed for the satisfaction of the 15 committees and 70 active ageing on knowledge management activities.

Keyword : Knowledge management Active ageing Ageing school

บทนำ

ท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองในปัจจุบัน ก่อให้เกิดภาวะวิกฤตแก่สังคมไทยเป็นอย่างมาก และส่งผลกระทบต่อคนไทยและประเทศชาติโดยรวม โดยเฉพาะความสำเร็จของนโยบายวางแผนครอบครัวที่เน้นการคุมกำเนิด ส่งผลให้ประเทศไทยมีอัตราการเกิดลดลงอย่างต่อเนื่อง บวกกับความก้าวหน้าทางการแพทย์และสาธารณสุข ทำให้คนไทยมีอายุยืนยาวขึ้น ส่งผลให้โครงสร้างประชากรเปลี่ยนแปลง โดยผู้สูงอายุมีสัดส่วนสูงมากเด็กเกิดใหม่น้อยและประเทศประสบกับภาวะถดถอยด้านประชากรวัยแรงงาน ซึ่งส่งผลกระทบทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และบริการสุขภาพ

ประเทศไทยเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ (Ageing Society) ตั้งแต่ปี พ.ศ.2543 โดย 1 ใน 10 ของประชากรไทยเป็นประชากรที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป และคาดว่าประเทศไทยจะเป็นสังคมผู้สูงอายุโดยสมบูรณ์ (Complete aged Society) ในปี พ.ศ. 2564 คือ ประชากรสูงอายุมีถึง 1 ใน 5 และเป็นสังคมสูงวัยระดับสุดยอด (Super aged Society) ในปี พ.ศ. 2578 โดยประมาณการว่าจะมีประชากรผู้สูงอายุเพิ่มเป็นร้อยละ 30 ของประชากรทั้งหมด

สถานการณ์ผู้สูงอายุจังหวัดลำปางตามข้อมูลทะเบียนราษฎร์ปี 2560 มีประชากรรวมทั้งสิ้น 748,850 คน เป็นผู้สูงอายุจำนวน 152,194 คน คิดเป็นร้อยละ 20.32 ของประชากรทั้งหมดและจากการประเมินและคัดกรองความสามารถของผู้สูงอายุของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลำปาง ในปี 2560 จำนวน 132,106 คน ในการดำเนินกิจวัตรประจำวัน พบเป็นกลุ่มติดสังคมร้อยละ 96.47 กลุ่ม ติดบ้านคิดเป็นร้อยละ 2.65 ติดเตียงร้อยละ 0.88

ในจำนวนนี้เป็นผู้ที่อยู่ในภาวะพึ่งพิง 4,182 คน คิดเป็นร้อยละ 3.16 ในการคัดกรองภาวะเสื่อมหรือกลุ่มอาการในผู้สูงอายุที่พบบ่อย พบว่าภาวะซึมเศร้าที่ผิดปกติควรได้รับการดูแลต่อ ร้อยละ 0.39 ข้อเข่าเสื่อมมีอาการปวดตลอดเวลา ร้อยละ 9.77 ภาวะหกล้มมีความเสี่ยง ร้อยละ 6.05 ภาวะโภชนาการที่ผอมเกินไป ร้อยละ 21.17 อ้วนอันตราย ร้อยละ 0.02 ความดันโลหิตสูง ร้อยละ 51.02 โรคเบาหวาน ร้อยละ 76.50 ปัญหาฟัน ร้อยละ 72.68 โรคหัวใจและหลอดเลือด ร้อยละ 35.74 ปัญหาตา ร้อยละ 91.98 การดำเนินกิจกรรมชมรมผู้สูงอายุ 1,004 ชมรม มีการจัดกิจกรรมต่อเนื่อง 894 ชมรม คิดเป็นร้อยละ 89.64

โรงเรียนผู้สูงอายุเป็นกลไกหนึ่งของระบบการดูแลผู้สูงอายุที่จัดขึ้นโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นร่วมกับองค์กรชุมชน ชมรมผู้สูงอายุ ที่มีการจัดกิจรรมส่งเสริมทั้งด้านสุขภาพและเศรษฐกิจให้กับผู้สูงอายุ โดยมีหน่วยงานในกระทรวงมหาดไทย และกระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่งคงของมนุษย์ให้การสนับสนุน

องค์การบริหารตำบลแม่สัน จังหวัดลำปาง ปัจจุบันมีประชากร 4,486 คน มีผู้สูงอายุจำนวน 893 คน คิดเป็นร้อยละ 19.90 และคาดว่าปี 2563 จะมีผู้สูงอายุจำนวน 1,088 คน องค์การบริหารส่วนตำบลแม่สันได้จัดตั้งโรงเรียนผู้สูงอายุบุญฮอม ซึ่งเป็นโรงเรียนที่ค้นหาศักยภาพผู้สูงอายุและคนในชุมชนเพื่อเข้าสู่กระบวนการพัฒนาศักยภาพ สร้างความสุข โดยมุ่งเน้นการจัดการเรียนรู้ที่ผู้เรียนต้องสวมบทบาทเป็นครูที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญที่เป็นของตนเอง รวมทั้งรวบรวมปราชญ์ชุมชนมาไว้สำหรับการดำเนินกิจกรรมพัฒนาชุมชน ท้องถิ่นในแขนงต่าง ๆ โดยที่มีผู้เรียนที่เป็นผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาสทางสังคม

ในปีงบประมาณ 2562 (ต.ค. 2561–ก.ย. 2562) องค์การบริหารส่วนตำบลแม่สันได้รับงบประมาณสนับสนุนจากกองทุนส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคม สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดลำปาง ในการจัดกิจกรรมตามโครงการ “ครูท้องถิ่น” ของโรงเรียนผู้สูงอายุบุญฮอม เพื่อค้นหา จัดหมวดหมู่และพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุให้สามารถถ่ายทอดองค์ความรู้ให้กับคนในชุมชนและส่งเสริมกิจกรรมผู้สูงอายุให้เกิดความสุข ความรู้ ความรักในชุมชนท้องถิ่นตนเอง พร้อมก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุที่พึ่งพาตนเองได้

การวิจัยครั้งนี้มีเป้าหมายเพื่อค้นหารูปแบบและแนวทางการจัดการความรู้ของโรงเรียนผู้สูงอายุที่สามารถปรับเปลี่ยนพฤติกรรมผู้สูงอายุให้พึ่งพาและดูแลตนเองได้ไม่เป็นภาระของสังคม สามารถเพิ่มคุณค่าให้กับตนเองเป็นพฤฒิพลังของสังคมต่อไป

วัตถุประสงค์

1) ศึกษาแนวทางการจัดการความรู้ของโรงเรียนผู้สูงอายุบุญฮอม

2) ประเมินความพึงพอใจการจัดการความรู้ของโรงเรียนผู้สูงอายุบุญฮอม

นิยามศัพท์

1) การจัดการความรู้ (Knowledge Management) หมายถึง กระบวนการระดมความรู้ฝังลึกในตัวคน (Tacit Knowledge) และความรู้ชัดแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษร (Explicit Knowledge) นำมาใช้เพื่อยกระดับความรู้ของบุคคลและองค์การ ทำให้งานมีคุณภาพสูง เกิดผลสัมฤทธิ์ที่ดีขึ้นกว่าเดิม

2) พฤฒิพลัง หมายถึง บุคคลที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไปทั้งเพศชาย เพศหญิง และเพศทางเลือก ที่พึ่งพาตนเองได้ไม่เป็นภาระของสังคมมีพลังในการดูแลตนเองและผู้อื่น และเป็นสมาชิกในโรงเรียนผู้สูงอายุ

3) โรงเรียนผู้สูงอายุ หมายถึง ระบบและกลไกในการดูแลผู้สูงอายุให้มีสุขภาวะ คือมีสุขภาพดี 4 ด้าน ได้แก่ กาย ใจ ปัญญา และสังคม

กรอบแนวคิดในการวิจัย

1. ศึกษาเกี่ยวกับวิธีการจัดการความรู้ในโรงเรียนผู้สูงอายุบุญฮอม ตำบลแม่สัน อำเภอห้างฉัตร จังหวัดลำปาง ซึ่งโรงเรียนผู้สูงอายุบุญฮอมนี้ได้รับงบประมาณสนับสนุนการจัดกิจกรรมจากกองทุนส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคม สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดลำปาง โดยใช้ Tuna Model และ SECI Model เป็นเครื่องมือในการค้นหาระบบกลไกการทำงาน การถ่ายทอดความรู้ การค้นหาองค์ความรู้ และการจัดเก็บองค์ความรู้จากคณะกรรมการดำเนินงาน 15 คน และผู้สูงอายุในโรงเรียนผู้สูงอายุ 70 คน

2. ศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาผู้สูงอายุ ทางกาย ใจ ปัญญา และสังคม

สมมติฐานงานวิจัย

1. การจัดกิจรรมการจัดการความรู้ในโรงเรียนผู้สูงอายุมีความเหมาะสม
2. ผู้สูงอายุในโรงเรียนผู้สูงอายุ มีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมการจัดการความรู้มาก

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

1. รายงานเรื่องการปฏิรูประบบเพื่อรองรับสังคมสูงวัย

คณะกรรมการปฏิรูประบบรองรับการเข้าสู่สังคมสูงวัยของประเทศไทย สภาปฏิรูปแห่งชาติ ได้พัฒนาข้อเสนอการปฏิรูประบบเพื่อรองรับสังคมสูงวัยของประเทศไทยด้านเศรษฐกิจ สภาพแวดล้อม สุขภาพ และสังคม โดยมีหลักการในการปฏิรูป คือ

1) ผู้สูงอายุเป็นพลังในการขับเคลื่อนสังคม การปฏิรูปต้องไม่สร้างระบบที่จะทำให้ผู้สูงอายุต้องกลายเป็นภาระของสังคม

2) สร้างสังคมที่คนทุกวัยอยู่ร่วมกันได้อย่างปลอดภัยและมีความสุข

3) ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของจตุพลัง “ภาครัฐ ภาคเอกชน องค์กรชุมชน และท้องถิ่น” ในการแก้ปัญหา

4) เน้น “การสร้าง นำซ่อม” และการประคับประคองให้ผู้สูงอายุอยู่ในสภาพที่สามารถดูแลตนเองให้ได้นานที่สุด

5) เตรียมความพร้อมของระบบเศรษฐกิจ สภาพแวดล้อม สังคม และบริการสุขภาพ ภายใต้บริบทของสังคมสูงวัย

ประเด็นปฏิรูประบบเพื่อรองรับสังคมสูงวัยด้านสังคม ประกอบด้วย

(1) การเตรียมความพร้อมเพื่อวัยสูงอายุที่มีคุณภาพ

(2) การเสริมสร้างศักยภาพครอบครัวไทยในบริบทสังคมสูงวัย

(3) การเพิ่มศักยภาพและบทบาทของชุมชนเพื่อคนทุกวัย

(4) การเร่งรัดการทำงานเชิงรุกของภาครัฐและเอกชนเพื่อรองรับสังคมสูงวัย

(5) เพิ่มคุณค่าผู้สูงอายุเพื่อสร้างคุณค่าประชากรในทุกช่วงวัย

2. ยุทธศาสตร์การพัฒนาคนสู่สังคมแห่งการเรียนรู้ตลอดชีวิตอย่างยั่งยืน มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาคุณภาพคนไทยทุกกลุ่มวัยให้มีความพร้อมทั้งกายใจ สติปัญญา มีระเบียบ วินัย มีจิตสำนึกวัฒนธรรมที่ดีงาม และรู้คุณค่าความเป็นไทย มีโอกาสและสามารถเรียนรู้ตลอดชีวิต มีภูมิคุ้มกันต่อการเปลี่ยนแปลง และเป็นพลังทางสังคมในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ

แนวทางการพัฒนาผู้สูงอายุให้มีความมั่นคงทางเศรษฐกิจและสังคม มีคุณภาพ มีคุณค่า สามารถปรับตัวเท่าทันการเปลี่ยนแปลงเป็นพลังในการพัฒนาสังคม มีดังนี้

1) ส่งเสริมการสร้างรายได้และการมีงานทำในผู้สูงอายุ โดยกำหนดลักษณะประเภทงาน และอัตราค่าจ้างที่เหมาะสม ควบคู่กับการเพิ่มพูนความรู้ ทักษะทั้งด้านวิชาการและการใช้สื่อการเรียนรู้สมัยใหม่ให้แก่ผู้สูงอายุ เพื่อการประกอบอาชีพและการพัฒนาตัวเองอย่างต่อเนื่อง

2) ส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการนำความรู้และประสบการณ์ของผู้สูงอายุที่เป็นคลังสมองของชาติทั้งภาครัฐและเอกชน ปราชญ์ชาวบ้านผู้มีความรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่นมาใช้ประโยชน์ในการพัฒนาชุมชน ท้องถิ่นและประเทศ

3) ส่งเสริมให้ผู้สูงอายุสามารถพึ่งตนเอง โดยการปรับปรุงสภาพแวดล้อมและความจำเป็นทางกายภาพให้เหมาะสมกับวัย และการพัฒนาระบบการดูแลผู้สูงอายุในรูปแบบที่หลากหลาย

ทั้งในด้านการจัดบริการสุขภาพและสวัสดิการสังคมอย่างบูรณาการ โดยการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งพัฒนาชุมชนที่มีศักยภาพและความพร้อมให้เป็นต้นแบบของการดูแลผู้สูงอายุเพื่อขยายผลไปสู่ชุมชนอื่น

3. แผนผู้สูงอายุแห่งชาติ ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2545–2564) ฉบับปรับปรุง ครั้งที่ 1 พ.ศ. 2552

กล่าวถึงการพัฒนาระบบคุ้มครองทางสังคมสำหรับผู้สูงอายุด้านครอบครัว ผู้ดูแลและการคุ้มครอง โดยการส่งเสริมให้ผู้สูงอายุได้อยู่กับครอบครัวให้นานที่สุด โดยการส่งเสริมค่านิยมในการอยู่ร่วมกับผู้สูงอายุ ส่งเสริมสมาชิกในครอบครัวและผู้ดูแลให้มีศักยภาพในการดูแลผู้สูงอายุ โดยให้ความรู้และข้อมูลแก่สมาชิกในครอบครัวและผู้ดูแลเกี่ยวกับการบริการต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ ตลอดจนการส่งเสริมการสร้างทัศนคติเชิงบวกของคนในครอบครัวให้เห็นความสำคัญของผู้สูงอายุ และยังคงเป็นพลังของครอบครัวและสังคมได้

4. การจัดการความรู้ (Knowledge Management : K M)

การจัดการความรู้เป็นเครื่องมือสำคัญอย่างหนึ่งในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการองค์การที่มีข้อมูลจำนวนมาก และมีบุคลากรจำนวนมากที่มีความรู้ ความสามารถหลากหลาย แต่ขาดการจัดการข้อมูลสารสนเทศต่าง ๆ รวมทั้งความรู้อันเป็นประสบการณ์ในตัวบุคลากร อย่างเป็นระบบ เครื่องมือการจัดการความรู้จึงช่วยให้มีกรอบความคิดและแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจน ในการเลือก รวบรวม วิเคราะห์ และปรับปรุงข้อมูลสารสนเทศให้มีความพร้อมใช้งาน และทำให้บุคลากร ผู้รับผิดชอบ ผู้มีส่วนได้เสีย หน่วยงานอื่น ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกันสามารถเข้าถึงข้อมูลและสารสนเทศได้ อันจะนำไปสู่การสร้างความรู้และการพัฒนาจัดการความรู้อย่างต่อเนื่อง นำไปสู่การเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ที่มีการพัฒนานวัตกรรมและสร้างความเป็นเลิศต่อไป

การจัดการความรู้เป็นสิ่งที่มีมานานนับร้อย ๆ ปี ตั้งแต่การถ่ายทอดภูมิปัญญาจากคนหนึ่งรุ่นสู่รุ่นต่อไปหลายชั่วอายุคน โดยใช้วิธีธรรมชาติ เช่น พูดคุย สั่งสอน จดจำ สังเกต ในปัจจุบันความรู้กลายเป็นกุญแจสำคัญสู่ความสำเร็จ และเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าเกินกว่าจะปล่อยให้เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติ ดังนั้น การจัดการความรู้แบบวิธีธรรมชาติอย่างเดียวอาจก้าวตามโลกไม่ทัน จึงควรมีการจัดการเรียนรู้อย่างเป็นระบบที่จะทำให้การค้นหา สร้าง รวบรวม จัดเก็บ เผยแพร่ แบ่งปัน และใช้ความรู้ขับเคลื่อนอย่างรวดเร็วต่อเนื่อง เพื่อให้บุคลากรได้ใช้ความรู้ที่ต้องการได้อย่างเกิดประโยชน์สูงสุด

องค์ประกอบที่สำคัญของการจัดการความรู้ คือ คน เทคโนโลยี และกระบวนการเรียนรู้ (Knowledge process) โดยมีคนเป็นแหล่งความรู้และเป็นผู้นำความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ ส่วนเทคโนโลยีเป็นเครื่องมือช่วยค้นหา จัดเก็บ แลกเปลี่ยน และนำความรู้ไปใช้ได้ง่ายและรวดเร็วขึ้น และมีกระบวนการความรู้เป็นการบริหารจัดการ เพื่อนำความรู้จากแหล่งความรู้ไปใช้ เพื่อให้เกิดการปรับปรุงและนวัตกรรม

องค์การอาจนิยามความหมายของการจัดการความรู้ที่แตกต่างกันขึ้นอยู่กับรูปแบบ ลักษณะและเป้าหมายขององค์การ นิยามการจัดการความรู้ที่ดีควรประกอบด้วย 3 ส่วนคือ 1) กระบวนการจัดการความรู้(Management) 2) เป้าหมายของการจัดการความรู้ (meaning) 3) การประเมินผล (evaluation)

เทคนิคในการจัดการความรู้

การจัดการความรู้เป็นเครื่องมือบริหารจัดการเชิงกระบวนการ ซึ่งมีขั้นตอนและวิธีปฏิบัติที่หลากหลาย ในที่นี้ได้นำเสนอแนวคิดของนักวิชาการต่าง ๆ ดังนี้

1) สำนักงาน ก.พ.ร. และสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ เสนอกระบวนการจัดการความรู้ ประกอบด้วย 7 ขั้นตอน คือ

(1) การบ่งชี้ความรู้ (Knowledge identification) ได้แก่ การพิจารณาว่า วิสัยทัศน์/ พันธกิจ/ เป้าหมาย ขององค์การคืออะไร และเพื่อให้บรรลุเป้าหมายเราจำเป็นต้องรู้อะไร ขณะนี้เรามีความรู้อะไรบ้าง อยู่ในรูปแบบใด และอยู่ที่ใคร

(2) การสร้างและแสวงหาความรู้ (Knowledge Creation and Acquisition) ได้แก่ การสร้างความรู้ใหม่ การแสวงหาความรู้จากภายนอก การออกแบบระบบเพื่อรักษาความรู้เก่า รวมทั้งการกำจัดความรู้ที่ใช้ไม่ได้แล้ว

(3) การจัดความรู้ให้เป็นระบบ (Knowledge organization) เป็นการวางโครงสร้างความรู้ เพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการเก็บความรู้อย่างเป็นระบบในอนาคต

(4) การประมวลและกลั่นกรองความรู้ (Knowledge codification and refinement) เช่น การคัดสรรความรู้ที่จำเป็น การปรับปรุงรูปแบบเอกสารให้เป็นมาตรฐาน ใช้ภาษาเดียวกัน การปรับปรุงเนื้อหาให้สมบูรณ์

(5) การเข้าถึงความรู้ (Knowledge access) เป็นการทำให้ผู้ใช้ความรู้นั้นเข้าถึงความรู้ที่ต้องการได้ง่ายและสะดวก เช่น การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ การใช้เครื่องมือการสื่อสาร

(6) การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ (Knowledge Sharing) ทำได้หลายวิธี กรณีเป็นความรู้ชัดแจ้ง อาจทำเป็นเอกสารฐานความรู้เทคโนโลยีสารสนเทศ กรณีเป็นความรู้ในตัวคน อาจทำเป็นระบบ ทีมข้ามสายงานกิจกรรม กลุ่มคุณภาพ และนวัตกรรมชุมชนแห่งการเรียนรู้ ระบบพี่เลี้ยง การสับเปลี่ยนงาน การยืมตัว เวทีแลกเปลี่ยนความรู้ เป็นต้น

(7) การเรียนรู้ (Learning) คือ การที่บุคลากรในองค์การได้ปฏิบัติกิจกรรมการจัดการความรู้ เกิดการพัฒนาความรู้ ความเข้าใจ มีเจตคติที่ดีตลอดจนมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการทำงาน โดยใช้ความรู้ให้เกิดประโยชน์กับงาน เช่น เกิดระบบการเรียนรู้จากการสร้างองค์ความรู้ นำความรู้ไปใช้ เกิดการเรียนรู้จากบทเรียนความผิดพลาดหรือประสบการณ์ใหม่ หมุนเวียนเป็นวงจรไปอย่างต่อเนื่อง

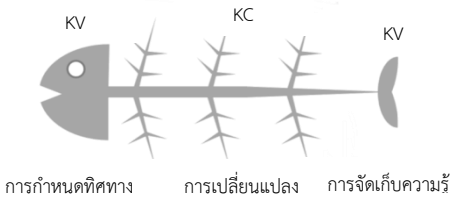
2) โมเดลปลาทู (Tuna Model) ประพนธ์ ผาสุกยืด (2547) ได้เสนอกรอบความคิดการจัดการความรู้แบบปลาทู (Tuna Model) เป็นกรอบความคิดอย่างง่ายในการจัดการความรู้ของสถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม (ส.ค.ศ.) โดยเปรียบการจัดการความรู้เสมือนปลาหนึ่งตัว ซึ่งมีส่วนประกอบ 3 ส่วน คือ ส่วนหัว ลำตัว และหางปลา โดยมีรายละเอียดดังนี้

ส่วนหัวปลา (Knowledge Vission : KV) หมายถึง เป้าหมาย วิสัยทัศน์ หรือทิศทางของการจัดการความรู้ โดยคิดวิเคราะห์ว่าจุดหมายอยู่ที่ไหน ต้องไปในเส้นทางไหน และไปอย่างไร ก่อนที่จะทำอะไรต้องรู้ก่อนว่าต้องการอะไร จุดหมายคืออะไร และต้องทำอย่างไรบ้างที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ขององค์กร ความเป็นจริงของการจัดการความรู้ไม่ใช่เป้าหมายแต่เป็นกระบวนการหรือกลยุทธที่ทำให้งานบรรลุผลตามที่ต้องการ โดยใช้ความรู้เป็นฐานหรือเป็นปัจจัยให้งานสำเร็จ โดยที่ส่วนหัวปลาเป็นของผู้ดำเนินกิจกรรมการจัดการความรู้ทั้งหมด

ส่วนกลางลำตัว (Knowledge Sharing : K S) เป็นส่วนกิจกรรม คือ ส่วนลำตัวที่มีหัวใจของปลาอยู่ทำหน้าที่สูบฉีดเลือดไปเลี้ยงส่วนต่าง ๆ ของร่างกาย เปรียบเป็นการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ (Knowledge Sharing) โดยสร้างบรรยากาศที่เกิดการเรียนรู้เพื่อให้คนเข้ามาแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกัน จัดเป็นส่วนสำคัญที่สุดและยากที่สุดในกระบวนการจัดการความรู้ เพราะต้องสร้างวัฒนธรรมองค์การให้คนยินยอมพร้อมใจที่จะแบ่งปันความรู้ซึ่งกันและกันโดยไม่หวงวิชา โดยเฉพาะความรู้ที่ซ่อนเร้นหรือความรู้ฝังลึกที่มีอยู่ในตัวผู้ปฏิบัติ

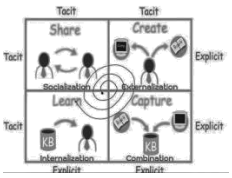
ส่วนที่เป็นหางปลา (Knowledge Asset : K A) เป็นส่วนการจดบันทึก คือ องค์ความรู้ที่องค์กรได้เก็บสะสมไว้เป็นคลังความรู้หรือขุมความรู้ ซึ่งมาจาก 2 ส่วน คือ ความรู้ที่ ชัดแจ้งหรือความรู้เปิดเผย (Explicit Knowledge) คือ ความรู้เชิงทฤษฎีที่ปรากฏให้เห็นชัดเจนอย่างเป็นรูปธรรม เช่น เอกสาร ตำรา และคู่มือปฏิบัติงาน เป็นต้น ความรู้ซ่อนเร้นหรือความรู้ฝังลึก (Tacit Knowledge) คือ ความรู้ที่มีอยู่ในตัวคน ไม่ปรากฏชัดเจนเป็นรูปธรรมแต่เป็นสิ่งที่มีคุณค่ามาก เมื่อบุคคลออกจากองค์กรไปแล้ว ความรู้นั้นยังคงอยู่กับองค์กรไม่สูญหายไปพร้อมกับตัวบุคคล

การจัดการความรู้ในส่วนนี้เป็นส่วนที่ต้องพึ่งพาเทคโนโลยีสารสนเทศช่วยในการจัดเก็บ จัดหมวดหมู่เพื่อสะดวกในการเข้าถึงและปรับปรุงความรู้ให้ทันสมัยอยู่เสมอ ช่วยทำหน้าที่เป็นพื้นที่เสมือน (Virtual Space) ให้คนที่อยู่ไกลกันสามารถแลกเปลี่ยนเรียนรู้ได้อย่างกว้างขวางยิ่งขึ้น



ในสังคมไทยมีการจัดการความรู้ที่ทำกันอยู่ตามธรรมชาติ โดยไม่รู้ตัวอยู่ ไม่น้อย คือ มีตัวปลา หรือการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการทำงานร่วมกันแต่มักจะละเลย“หางปลา” คือการจดบันทึกความรู้ ปฏิบัติสำหรับไว้ใช้งานและยกระดับความรู้ในสังคม

3) S E C I Model IKujiro Nonaka และ Hirotaka Takeuchi กล่าวว่า ความรู้ที่ฝังอยู่ในคน (Tacit Knowledge) และความรู้ที่ชัดแจ้ง (explicit knowledge) สามารถสร้างและถ่ายเทได้ตลอดเวลาขึ้นอยู่สถานการณ์ ที่จะทำให้เกิดความรู้ใหม่ ๆ ผ่านกระบวนการที่เรียกว่า “วงจรเกลียวความรู้ (knowledge spiral) หรือ S E C I Model” ซึ่งเป็นวงจรในการสร้างและถ่ายเทความรู้ผ่านกระบวนการ 4 ลักษณะ โดยจะหมุนเป็นเกลียวไปเรื่อย ๆ อย่างไม่มีที่สิ้นสุด เพราะการเรียนรู้ การสร้าง และการถ่ายเทความรู้ใหม่ ๆ จะเกิดขึ้นต่อเนื่องดังแสดงในภาพ



ที่มา : จิรประภา อัครบวร (2552)

(1) การแลกเปลี่ยนความรู้ (Socialization) เป็นกระบวนการสร้างและถ่ายเทความรู้ที่เรียกว่า Tacit to tacit เป็นการถ่ายเทความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวคน ๆ หนึ่งไปสู่คนอื่น โดยการแบ่งปันและแลกเปลี่ยน (share) ความรู้ ประสบการณ์ของผู้ที่สื่อสารระหว่างกัน ทั้งจากการสื่อสารด้วยภาษา การสังเกต การทำตามต้นแบบ และการฝึกฝน เช่น การสอนงาน (coaching) ระบบพี่เลี้ยง (mentoring) การติดตามผู้เป็นแบบอย่างในการทำงาน (shadowing) การฝึกอบรมขณะทำงาน (on the job training) การจัดตั้งชุมชนนักปฏิบัติ (CoP community of practice) และการฝึกหัดงาน (apprenticeship) เป็นต้น

(2) การสกัดความรู้ออกจากตัวคน (Externalization) เป็นกระบวนการสร้างและถ่ายเทความรู้แบบ tacit to explicit คือ การที่บุคคลอธิบายและสังเคราะห์ความรู้ที่มีอยู่ในตัวแล้วถ่ายทอดบันทึกออกมาในรูปแบบเอกสารหรือสื่อต่าง ๆ (create) ที่สามารถเก็บไว้ใช้และส่งมอบไปให้ผู้อื่นได้ เช่น การเขียนบันทึกประจำวัน

(diary) การเขียนกรณีศึกษา (case study) การเล่าเรื่อง (story telling) การบันทึกเสียงบทสัมภาษณ์ (expert interview) เป็นต้น

(3) การผนวกความรู้ (Combination) เป็นกระบวนการสร้างและถ่ายเทความรู้แบบ explicit to explicit คือ การที่บุคคลรวบรวมความรู้ชัดแจ้งต่าง ๆ ที่ได้เรียนรู้มาแล้วนำไปสร้างเป็นความรู้ที่ชัดแจ้งใหม่ โดยต่อยอดความรู้เดิมหรือเป็นความรู้ใหม่ (Capture) เช่น การเขียนวิจัย ซึ่งนำแนวคิดต่าง ๆ มากมายมาจัดทำใหม่ เพื่อค้นหาความรู้ใหม่ และการแปลสรุปหรือรวบรวมความรู้จากตำราภาษาต่างประเทศ เป็นต้น

(4) การฟังหรือผนึกความรู้ (internalization) เป็นกระวนการสร้างและถ่ายเทความรู้แบบ explicit to tacit คือ การที่บุคคลเรียนรู้ดูดซับความรู้จากสื่อต่าง ๆ แล้วนำความรู้ที่เรียนรู้ไปปฏิบัติจริง จนเกิดเป็นประสบการณ์ทักษะ หรือพัฒนาเป็นความรู้ใหม่ที่อยู่ในตัวบุคคลนั้น ๆ (Learn) เช่น การเรียนรู้ผ่านสถานการณ์จำลอง/ ห้องเรียนเสมือนจริง (Simulation) การอ่านหนังสือชุดเครื่องมือการเรียนรู้ด้วยตนเอง (Self – Learning tool Kits) แล้วนำไปปฏิบัติจริง เป็นต้น

วิธีการวิจัย

การวิจัยนี้ใช้ระเบียบวิธีแบบผสม (Mixed Method Research) ระหว่างระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ โดยดำเนินการดังนี้

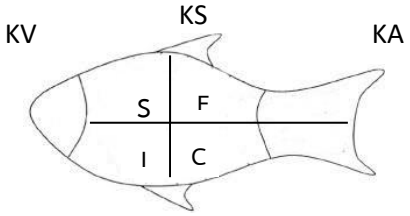
1. ศึกษาแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย ได้แก่

1.1 นโยบายของรัฐในการพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุ โดยมีหลักคิดคือ ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของภาครัฐ ภาคเอกชน องค์กรชุมชนและท้องถิ่น ในการดูแลผู้สูงอายุด้านการทำงาน ด้านสุขภาพ ด้านความมั่นคงในชีวิต และด้านการเรียนรู้และการมีส่วนร่วมในสังคม

1.2 Tuna Model เป็นกระบวนการจัดการความรู้ที่จำแนกองค์ประกอบของปลาทูเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนหัว (Knowledge Vision) เป็นส่วนของผู้บริหารที่มองทิศทางว่าจัดการความรู้ไปเพื่ออะไร สนองต่อวิสัยทัศน์ พันธกิจขององค์การหรือไม่ ส่วนลำตัว (Knowledge sharing) เป็นส่วนที่สมาชิกในองค์การให้ความสำคัญกับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เกื้อกูลซึ่งกันและกัน (Share & Learn) ส่วนหาง (Knowledge Assets) เป็นส่วนของคลังความรู้ที่เก็บรวบรวมได้จากการปฏิบัติงาน การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่เกิดขึ้นในงาน/ กิจกรรม

1.3 SECI Model เป็นกระบวนการจัดการเรียนรู้ที่กล่าวว่า Tacit Knowledge และ Explicit Knowledge สามารถสร้างและถ่ายเทกันได้ตลอดเวลา โดยผ่านกระบวนการวงจรเกลียวความรู้

2. ผู้วิจัยได้นำแนวคิดดังกล่าวมาผสมผสานกันเพื่อกำหนดจุดมุ่งหมาย และนำไปสร้างเครื่องมือสำหรับใช้รวบรวมข้อมูล



3. ประชากรที่ใช้ศึกษา คือคณะกรรมการโรงเรียนผู้สูงอายุบุญฮฮม จำนวน 20 คน คณะกรรมการดำเนินโครงการครูของถิ่น จำนวน 15 คน ผู้สูงอายุที่เป็นสมาชิกโรงเรียนสูงอายุบุญฮอม จำนวน 117 คน

4. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษา คือคณะกรรมการโรงเรียนผู้สูงอายุบุญฮอมที่เป็นคณะกรรมการดำเนินการครูของถิ่น และคณะกรรมการดำเนินการครูของถิ่น รวม 15 คน ผู้สูงอายุที่เป็นสมาชิกโรงเรียนผู้สูงอายุบุญฮอม จำนวน 70 คน

5. กำหนดโครงสร้าง เนื้อหาสาระของแบบสัมภาษณ์ แบบสนทนากลุ่ม และแบบสอบถาม ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และเนื้อหาตามโมเดลที่กำหนด

6. ศึกษาคณะทำงานในส่วนหัวปลา ตัวปลา หางปลา โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก และสนทนากลุ่ม เกี่ยวกับการกำหนดเป้าหมายการดำเนินงาน วิธีดำเนินงาน การค้นหาครูของถิ่น (พฤฒิพลัง) การจัดหมวดหมู่ แขนงภูมิปัญญา การถ่ายทอดและการเผยแพร่องค์ความรู้ก่อนดำเนินงานตามโตรงการครูของถิ่น และหลังจากเสร็จสิ้นโครงการ

7. สร้างแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมนำไป Try out เพื่อหาค่าความเที่ยงและค่าความเชื่อมั่นก่อนนำไปสอบถามกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 70 คน

วิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์เนื้อหาจากการเก็บรวบรวมเอกสารที่ได้จากการวิเคราะห์เอกสาร การสัมภาษณ์เชิงลึก การสังเกตแบบมีส่วนร่วมและสนทนากลุ่ม นำข้อมูลมาจัดระเบียบโดยจัดเป็นหมวดหมู่ และใช้ค่าความถี่ในการอธิบายเชิงพรรณนา แล้วจัดทำข้อสรุปและตรวจสอบความหมาย

2. วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมเป็นการวิเคราะห์เชิงปริมาณ โดยใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน กำหนดช่องคะแนนของแบบสอบถามเป็น 5 ระดับ

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

1. ค่าความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 2 คน
2. ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของ Cronbach
3. T-test ใช้ทดสอบสมมติฐาน

เอกสารอ้างอิง

กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. (2559). *นโยบายและยุทธศาสตร์การพัฒนาสถาบันครอบครัว พ.ศ. 2560-2564 คณะกรรมการปฏิรูประบบรองรับการเข้าสู่สังคมผู้สูงวัย.* กรุงเทพฯ: กระทรวงฯ.

_____. (2547). *พระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546.* กรุงเทพฯ : เจ. เอส การพิมพ์.

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (2533). *การควบคุม การวัดประเมิน และการจัดการความรู้*. กรุงเทพ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

มานิตย์ ซาชิโย. (2555). “รูปแบบการเรียนรู้ตลอดชีวิตของคนหลายวัย,” *วารสารมหาวิทยาลัยขอนแก่น สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์* ปีที่ 2 (3)

สุชานาถ บุญเที่ยง. (2555). “ผ้าไหมแพรวาบ้านโพน : ต้นแบบการบริหารโลจิสติกส์สินค้าภูมิปัญญาท้องถิ่นของ จ.กาฬสินธุ์ เพื่อการท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม. *วารสารมหาวิทยาลัยขอนแก่น สาขามนุษย์ศาสตร์และสังคมศาสตร์* ปีที่ 2 (3).

การเปลี่ยนแปลงกับภาวะผู้นำเพื่อการพัฒนาสถานศึกษา

Changes : Leadership for Development of Educational Institutions

ผู้วิจัย พนิดา สินสุวรรณ
ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเนชั่น

บทคัดย่อ

บทความนี้มุ่งนำเสนอการสะท้อนการเปลี่ยนแปลงของสังคมกับภาวะผู้นำหลังการสิ้นสุดสงครามโลกครั้งที่ 2 ต่อการจัดการพัฒนาประเทศเพื่อให้ประเทศพ้นวิกฤติ การเปลี่ยนแปลงภายหลังจากการทำสงครามโลกของประเทศที่มีการเปลี่ยนแปลงหลังจากเป็นหนึ่งในกลุ่มประเทศที่เป็นผู้แพ้สงคราม ไม่ว่าจะเป็นการจัดการด้านสังคม เศรษฐกิจ การศึกษา เพื่อให้พลเมืองในประเทศสามารถดำเนินชีวิตต่อไปได้พร้อม ๆ กับการพัฒนาประเทศให้กลายเป็นประเทศที่มีความเจริญก้าวหน้านำหลาย ๆ ประเทศในทวีปเดียวกัน ดังนั้นภาวะผู้นำดังกล่าวจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งในการนำพาประเทศไปในทิศทางใด อีกทั้งสามารถวิเคราะห์เชื่อมโยงถึงระบบการศึกษาหลังจากสงครามโลกครั้งที่ 2 ของไทยที่ส่งผลกระทบต่อทุกภาคส่วนในบริบทของสังคมไทย แม้กระทั่งปัจจุบันระบบการศึกษาของไทยยังคงมีการเปลี่ยนแปลงอยู่บ่อยครั้งจากแนวนโยบายการจัดหลักสูตรการสอน สิ่งเหล่านี้สะท้อนให้เห็นถึงภาวะผู้นำที่มีความจำเป็นต่อการเปลี่ยนแปลงระบบการศึกษาและสถานศึกษาอย่างมากที่จะส่งผลในอนาคตของทิศทางการพัฒนาสถานศึกษาเพื่อให้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงระบบสังคมโลกที่หมุนเปลี่ยนไปในทุกขณะ

คำสำคัญ : การเปลี่ยนแปลง , ภาวะผู้นำ , สถานศึกษา

Abstract

This article aims to present the social transformation and leadership after World War II which affected the crisis management and the development of Thailand. After WWII, Thailand had become one the losing side for a certain period of time. Thus, there were changes in society, economy, education in order for Thailand to move on. In addition, Thailand had become the fast developing country compared to others in the region. Therefore, leadership played a crucial role to the direction of Thailand development. This article also analyses the connection of the education after WWII which affected all parties in Thai society. Until today, Thai education system has been affected by the education polity which reflects that the leadership is necessary to the transformation of Thailand education and education institutes and most importantly the future and direction of the education institutes in the changing world.

Key Words : Changes , Leadership , Educational Institutions

บทนำ

การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นภายในโลกของเราเริ่มต้นภายหลังสงครามโลกครั้งที่ 2 ช่วงประมาณ ค.ศ. 1945 - 1991 เมื่อสิ้นสุดลงจึงส่งผลกระทบที่ประชากรโลกได้รับจากสงครามเป็นปัจจัยที่เกิดการเปลี่ยนแปลงมากมาย โดยเฉพาะประเทศกลุ่มผู้แพ้สงคราม (ฝ่ายอักษะ) เช่น ญี่ปุ่น และเยอรมัน จะถูกกลุ่มประเทศที่ชนะสงคราม (ฝ่ายพันธมิตร) เช่น สหรัฐอเมริกา อังกฤษ และสหภาพโซเวียต ควบคุมกองกำลังอาวุธและทหาร ถูกตรวจสอบการสร้างและการสะสมอาวุธ การแบ่งแยกดินแดนการปกครอง การชดใช้ค่าเสียหายจากผลของสงคราม สาเหตุเหล่านี้เป็นสาเหตุสำคัญในการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น แต่ในปัจจุบันประเทศที่ได้ชื่อว่าเป็นฝ่ายผู้แพ้สงครามสามารถสามารถนำพาประเทศให้มีความเจริญก้าวหน้าในหลาย ๆ ด้านจนขึ้นเป็นลำดับต้น ๆ ของทวีปได้ หากย้อนดูการพัฒนาประเทศนั้นจำเป็นต้องพิจารณาถึงกระบวนการของผู้นำที่มีบทบาทสำคัญยิ่งถึงการวางแนวทางนโยบายสร้างชาติหลังสงครามโลกครั้งที่ 2 จนประสบความสำเร็จภายในระยะเวลาไม่นานนักจนกลายเป็นประเทศที่อยู่ในกลุ่มพัฒนาแล้วของโลกได้ และประกอบกับประสบการณ์จากการสัมภาษณ์ของผู้เขียนที่ได้มีโอกาสได้ใช้ชีวิตในทั้ง 2 ประเทศ คือ ญี่ปุ่นและเยอรมัน จึงทำให้สามารถศึกษาเก็บข้อมูลจากการบอกเล่าของประชาชนในประเทศนั้น ๆ ถึงความเปลี่ยนแปลงของประเทศภายหลังสงครามโลกครั้งที่ 2

การเปลี่ยนแปลงกับภาวะผู้นำระดับประเทศ

ในทวีปเอเชีย ประเทศญี่ปุ่นถือเป็นประเทศที่มีการเปลี่ยนแปลงหลังสงครามโลกครั้งที่ 2 อย่างมากมาย โดยญี่ปุ่นถูกยึดครองเป็นครั้งแรกในประวัติศาสตร์โดยสหรัฐอเมริกา ต้องโดนปลดอาวุธและตกอยู่ภายใต้การควบคุมดูแลของนายพลดักลาส แมคอาเธอร์ เป็นผู้บัญชาการสูงสุดอยู่นานถึง 6 ปี7 เดือน 26 วัน สหรัฐอเมริกาบังคับให้ญี่ปุ่นเปลี่ยนระบอบการปกครองสถานะของสมเด็จพระจักรพรรดิก็เปลี่ยนไป บังคับให้ตราไว้ในรัฐธรรมนูญว่าญี่ปุ่นจะไม่ทาสงครามกับใครอีก จะไม่สร้างกองทัพขึ้นมาอีก นอกจากนั้นยังห้ามทหารญี่ปุ่นเป็นนายกรัฐมนตรีและเป็นรัฐมนตรี ผู้บริหารประเทศจะต้องมาจากพลเรือนเท่านั้น ทั้งถูกควบคุมโดยสหประชาชาติหรือสหรัฐอเมริกาทำการลดกองกำลังทหารและการสร้างอาวุธของญี่ปุ่น สหรัฐอเมริกาได้ส่งกองทหารเข้าตั้งฐานทัพของสหรัฐที่เกาะโอกินาว่า และทำลายโรงงานผลิตอาวุธของญี่ปุ่นทั่วประเทศเพื่อสยบความแข็งแกร่งของกองทัพญี่ปุ่น การพ่ายแพ้สงครามรัฐบาลและประชาชนชาวญี่ปุ่นยอมรับอย่างสงบ แต่ใช้โอกาสนี้สร้างชาติญี่ปุ่นใหม่ โดยปรับเปลี่ยนโรงงานผลิตอาวุธเป็นโรงงานอุตสาหกรรมผลิตสินค้าด้านปัจจัย 4 เพื่อการดำรงชีวิตของประชาชน ต่อมาก็ผลิตสินค้าที่ใช้ในครัวเรือนและเครื่องจักรต่าง ๆ ที่ใช้ในการประมงและการเกษตร เมื่อเกิดสงครามเกาหลีเหนือกับเกาหลีใต้ สงครามเวียตนามกับสหรัฐอเมริกา ญี่ปุ่นใช้โรงงานอุตสาหกรรมผลิตสินค้าจำเป็นทุกชนิดส่งขายให้แก่ประเทศคู่สงครามทั้ง 2 ฝ่าย โดยรัฐบาลญี่ปุ่นอนุญาตให้พนักงานสามารถทำงานได้วันละ 12 ชั่วโมง และแนะนำให้ประชาชนเก็บเงินจากรายได้เป็น 2 สกุลคือ สกุลเงินเยนและสกุลเงินดอลลาร์ เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนออกนอกประเทศไปเสาะแสวงหาความรู้จากกลุ่มประเทศที่ชนะสงครามโลกได้แก่ สหรัฐอเมริกา อังกฤษ และฝรั่งเศส เป็นต้น แล้วนำความรู้เหล่านั้นมาพัฒนาประเทศ โดยเฉพาะด้านเทคโนโลยีที่นำมาใช้พัฒนาอุตสาหรรมหนักทุกประเภทจะส่งผลกระทบกับสภาพแวดล้อมของประชาชน สิ่งแรกที่รัฐบาลได้ปฏิบัติ คือ ย้ายฐานการผลิตสินค้าประเภทโลหะออกจากเกาะต่าง ๆ ทุกเกาะ ไปตั้งในเขตประเทศด้อยพัฒนาแทน ส่วนสภาพแวดล้อมของประเทศญี่ปุ่นนั้นเป็นตัวอย่างที่ดีเด่นของรัฐบาลญี่ปุ่น ตัวอย่างเช่น แม่น้ำ ลำคลอง ลำธาร น้ำตก ทะเลสาบ ห้วย หนอง บึงต่าง ๆ จะถูกรักษาไว้อย่างน่าแปลกใจ กับวิธีการรักษาของประชาชนญี่ปุ่น ความจริงแล้วเป็นลักษณะภาวะผู้นำของรัฐบาลญี่ปุ่นที่ดูแลประชาชนและสภาพแวดล้อมควบคู่กัน การที่จะให้น้ำใสสะอาดต้องขจัดสิ่งสกปรกก่อนปล่อยน้ำเสียลงสู่ลำธารและคลองต่างๆ รัฐบาลญี่ปุ่นเสนอนโยบายให้โรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องบำบัดน้ำเสียหลายรูปแบบให้เหมาะสมกับสภาพการใช้งานตั้งแต่โรงงาน โรงแรม โรงเรือน หน่วยราชการ ครัวเรือนทุกแห่งทั่วประเทศ เมื่อผลิตออกมาแล้วบริษัทกำหนดราคาจำหน่ายรัฐบาลญี่ปุ่นช่วยประชาชนจ่ายให้บริษัท 50% ของราคาที่บริษัทกำหนดไว้ ส่วนที่เหลือ 50% ประชาชนจ่ายเองจะซื้อสดหรือผ่อนก็ได้ นี่คือภาวะผู้นำกับการพัฒนาสิ่งแวดล้อมเพื่อประชาชน

และประเทศชาติของรัฐบาลญี่ปุ่น ด้านสังคมเศษฐกิจการเมืองของประชาชนชาวญี่ปุ่นให้ความสำคัญกับนักธุรกิจที่ประสบความสำเร็จมากที่สุด ส่วนพรรคการเมืองนั้นประชาชนให้ความสนใจน้อยมาก โดยให้เหตุผลว่านักการเมืองมีหน้าที่ดูแลประชาชน แต่นักธุรกิจเป็นผู้สร้างประเทศให้เจริญก้าวหน้าได้ในสังคมโลก ประเทศญี่ปุ่นจึงเกิดการเปลี่ยนแปลงรวดเร็วมากในทุก ๆ ด้านกลายเป็นประเทศที่พัฒนานำหน้านานาประเทศอื่น ๆ หลายชาติในทวีปเอเชีย

สำหรับประเทศเยอรมันเป็นประเทศผู้แพ้สงครามโลกครั้งที่ 2 เช่นเดียวกับประเทศญี่ปุ่น การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น คือ กรุงเบอร์ลินเมืองหลวงของประเทศเยอรมันถูกแบ่งเป็น 2 ส่วน เบอร์ลินตะวันออกถูกปกครองโดยสหภาพโซเวียต เบอร์ลินตะวันตกถูกปกครองโดยอังกฤษและฝรั่งเศส ผลของการแพ้สงครามทำให้เยอรมันประสบกับความเสียหายมากมายอย่างหนักหน่วงที่สุด แต่รัฐบาลเยอรมันก็แสดงภาวะผู้นำเพื่อสร้างชาติอีกครั้ง เริ่มเปลี่ยนทัศนคติต่อฮิตเลอร์ว่าเขาไม่ใช่ “ฮีโร่” แต่เขาคือ “คนบ้า” ที่นำประเทศเข้าสู่สงครามโลกครั้งที่ 2 อย่างไรก็ตามรัฐบาลเยอรมันได้แสดงบทบาทภาวะผู้นำต่างประเทศใหม่อีกครั้ง โดยเริ่มพัฒนาอุตสาหกรรมผลิตสินค้าด้านปัจจัย 4 และอุตสาหกรรมผลิตสิ่งก่อสร้างเพื่อพัฒนาประเทศ การแก้ปัญหาแรงงานที่ขาดแคลนนั้นรัฐบาลเยอรมันได้ติดต่อและประสานงานรับสมัครแรงงานชาย – หญิงจากประเทศตุรกีและประเทศเวียดนามให้อพยพเข้าสู่ประเทศเยอรมัน เพื่อทำงานในโรงงานและอุตสาหกรรมด้านต่าง ๆ ต่อมารัฐบาลเยอรมันได้รับรองความเป็นพลเมืองแก่ประชาชนทั้งตุรกีและเวียดนามให้มีสิทธิและประโยชน์ต่าง ๆ ใกล้เคียงกับชาวเยอรมัน การเปลี่ยนแปลงที่เป็นรูปธรรมของรัฐบาลเยอรมันส่งผลต่อประชาชนมากที่สุด คือ การศึกษา เพราะชาวเยอรมันส่วนใหญ่นับถือศาสนาคริสต์ มีเสรีภาพในการเข้าเรียนในโรงเรียน บุตรหลานที่อยู่ห่างไกลไม่เรียนหนังสือก็ได้ จึงทำให้ประชาชนเยอรมันไม่รู้หนังสือมีจำนวนมาก ครอบครัวชาวยิวที่เป็นพลเมืองอยู่ในประเทศเยอรมันนิยมให้ลูกหลานเรียนหนังสือ จนเสียเปรียบเสียโอกาสทางเศรษฐกิจให้แก่ชาวยิว รัฐบาลเยอรมันเปิดโอกาสให้ชาวเยอรมันทุกระดับเรียนหนังสือฟรีตั้งแต่ประถมถึงมัธยมปลาย ส่วนระดับอุดมศึกษาก็ยังมีการชำระค่าเรียนที่ไม่สูงเกินไป อีกประเด็นหนึ่งของการจัดการศึกษาของเยอรมันที่มีนโยบายการจัดการศึกษาสำหรับนักเรียนและนักศึกษาชาวต่างชาติที่ต้องการเข้าไปศึกษาต่อหรือเรียนฟรี โดยไม่ต้องชำระค่าเรียนทุกระดับที่สถานศึกษาเป็นของรัฐบาล สามารถเลือกเรียนเป็นภาษาอังกฤษหรือเยอรมันก็ได้ โดยมีเงื่อนไขคือต้องมีความรู้พื้นฐานภาษาเยอรมันและค่าใช้จ่ายค่าอาหารและค่าที่พักของตนเอง กรณีเช่นนี้เป็นการเปลี่ยนแปลงจากการช่วยเหลือแบบให้ทุนการศึกษาแก่นักเรียนทุนเป็นการให้เรียนฟรีแทน นโยบายของเยอรมันลักษณะนี้ส่งผลทางเศรษฐกิจให้แก่ธุรกิจห้องพัก ร้านค้าต่าง ๆ และแหล่งท่องเที่ยวด้วย ทุกวันนี้ด้านเศรษฐกิจและระบบการศึกษาของเยอรมันถือได้ว่าเป็นการสร้างชาติแบบคู่ขนาน (ปรีดี บุญซื่อ, 2560) เยอรมันเป็นประเทศที่มีเศรษฐกิจใหญ่เป็นอันดับ 4 ของโลก และใหญ่ที่สุดของยุโรป รายได้ต่อหัวของประชนชนอยู่ที่ 48,200 ดอลลาร์ (2016) ยอดส่งออกปีหนึ่งมีมูลค่า 1.2 ล้านล้านดอลลาร์ หรือเทียบเท่ากับมูลค่าเศรษฐกิจของรัสเซียทั้งประเทศ ค่าแรงขั้นต่ำตามกฎหมายอยู่ที่ชั่วโมงละ 8.84 ยูโร กล่าวกันว่า หากรวมค่าสวัสดิการต่างๆ ค่าแรงคนงานเยอรมัน 1 คน จ้างคนงานเวียดนามได้ 49 คน แต่สิ่งที่เป็นจุดเด่นด้านการศึกษาเยอรมันคือ ระบบการพัฒนาทักษะฝีมือนักเรียน ที่ใช้บังคับกับนักเรียนทั้งหมด ยกเว้นนักเรียนที่จะศึกษาต่อระดับมหาวิทยาลัย ในปี 1869 เยอรมันมีแนวการปฏิบัติให้นายจ้างส่งพนักงานให้ไปศึกษาต่อ เพื่อเรียนรู้เพิ่มเติมและฝึกงานมากขึ้น สิ่งนี้เป็นจุดเริ่มต้นของระบบการศึกษาแบบคู่ขนาน (dual education) ที่ประกอบด้วยการเรียนกับการฝึกงาน โดยรัฐบาลกับนายจ้างรับผิดชอบร่วมกันในการดำเนินงาน นี่คือสุดยอดภาวะผู้นำแบบเยอรมัน

ทั้งนี้ภาษาเยอรมันนั้นมีการเปลี่ยนแปลงภายหลังสงครามโลกครั้งที่ 2 คือ สงครามเย็น (Cold War) เป็นการต่อสู้กันระหว่างกลุ่มประเทศ 2 กลุ่มที่มีอุดมการณ์ทางการเมืองและระบอบการเมืองแตกต่างกัน ระหว่างกลุ่มประเทศเสรีนำโดยสหรัฐอเมริกาและกลุ่มประเทศคอมมิวนิสต์นำโดยสหภาพโซเวียต มีสาเหตุมาจากความขัดแย้งด้านอุดมการณ์ที่ยึดถือเป็นแนวทางในการดำเนินนโยบายต่างประเทศและความขัดแย้งด้านผลประโยชน์ ซึ่งสหภาพโซเวียตมีแนวนโยบายขยายลัทธิคอมมิวนิสต์การปลดปล่อยดินแดนจากอานาจฮิตเลอร์ในสงครามโลกครั้งที่สอง ในขณะที่สหรัฐอเมริกาเข้ามากีดกันและพยายามเผยแผ่ประชาธิปไตยในประเทศต่าง ๆ โดยเฉพาะดินแดน

อาณานิคมที่ต้องการประกาศเอกราช รวมทั้งความต้องการครอบครองเขตอิทธิพลเพื่อความเป็นผู้นำของโลก ทำให้เกิดสงครามเย็นตั้งแต่หลังสงครามโลกครั้งที่สองเป็นต้นมา ดังนั้นชาวโลกจะได้เรียนรู้เกี่ยวกับบทบาทของผู้นำและวิธีการของกลุ่มประเทศ 2 กลุ่มหรือมหาอำนาจในสงครามเย็น ได้แก่ สหรัฐอเมริกา อังกฤษ และสหภาพโซเวียต เมื่อสงครามโลกครั้งที่ 2 สิ้นสุดลงตามข้อตกลงร่วมกันแล้วที่เมือง ยัลตา (Yalta) เรียกว่า การประชุมยัลตา หรือการประชุมไครเมีย และชื่อรหัสว่า การประชุมอาร์โกนอต (Argonaut Conference) จัดระหว่างวันที่ 4 -11 กุมภาพันธ์ ค.ศ. 1945 ความว่า "เมื่อสิ้นสุดสงครามแล้วจะมีการสถาปนาการปกครองระบบประชาธิปไตยในประเทศเหล่านั้น" (ประเทศผู้แพ้สงครามและประเทศที่กำลังพัฒนาในยุโรปและเอเชีย) แต่แนวทางการปฏิบัติจริงสหภาพโซเวียตใช้ความได้เปรียบที่ส่งกองกำลังเข้าสู่หลายประเทศในยุโรปและสถาปนาตามอุดมการณ์ของตนเองที่เรียกว่า "ประชาธิปไตยของประชาชน" ด้วยเหตุนี้สหรัฐอเมริกาจึงทำการคัดค้านเพราะประชาธิปไตยตามอุดมการณ์ของสหรัฐอเมริกาหมายถึง "เสรีประชาธิปไตยที่จะเปลี่ยนรัฐบาลได้โดยวิธีการเลือกตั้งที่เสรี" ส่วนสหภาพโซเวียตก็ยืนกรานไม่ยอมให้มีการเปลี่ยนแปลงใด ๆ ดังนั้นชาวโลกได้รับรู้ความขัดแย้งของกลุ่มประเทศผู้นำการปกครองแบบประชาธิปไตยกับกลุ่มประเทศผู้นำการปกครองแบบประชาธิปไตยของประชาชนสืบต่อมาจนถึงปัจจุบัน

การเปลี่ยนแปลงที่น่ากลัวที่สุดต่อจากสงครามเย็นคือ การสร้างอาวุธนิวเคลียร์ที่มีพลังการทำลายมากกว่าระเบิดปรมาณูที่ถูกใช้ในสงครามโลกครั้งที่ 2 หลายเท่า เริ่มจากประเทศมหาอำนาจที่ต้องการแสดงพลังควบคุมนานาประเทศทั่วโลก ด้วยเหตุนี้ประเทศที่มีอุดมการณ์เมืองเหมือนกัน รวมทั้งประเทศที่อยู่ในกลุ่มต่างอุดมการณ์ต่างก็สร้างอาวุธนิวเคลียร์ของตนเองเพื่อปกป้องประเทศ ดังที่ชาวโลกได้รับรู้จากข่าวสารทั่วโลก ทั้งข่าวภายในประเทศและข่าวต่างประเทศที่รายงานเกี่ยวกับบทบาทผู้นำประเทศมหาอำนาจแสดงพลังเข้าควบคุมประเทศอื่น ๆ ที่สร้างอาวุธนิวเคลียร์เพื่อขัดขวางพลังและอำนาจของเขา เช่น ประเทศอิรักและประเทศเกาหลีเหนือ เป็นต้น การเปลี่ยนแปลงเกิดจากการแข่งขันด้านเทคโนโลยีที่ประเทศมหาอำนาจทุ่มงบประมาณจำนวนมหาศาลสร้างยานอวกาศเพื่อควบคุมน่านฟ้าและตรวจสอบพลังอาวุธ ทรัพยากรธรรมชาติทั่วโลก จุดเริ่มต้นของการพัฒนาเทคโนโลยีที่ประเทศมหาอำนาจมีก่อให้เกิดแรงจูงใจต่อนักคิดด้านเทคโนโลยีของประเทศที่มีงบประมาณมากต่างก็ส่งเสริมด้านเทคโนโลยีจากกลุ่มนักคิดที่มีทักษะการคิดใช้สมองซีกซ้าย ที่เรียกว่านักวิทยาศาสตร์จากทุกสาขาให้ระดมพลังสมองคิดสร้างเครื่องมือที่อำนวยผลประโยชน์ต่อประชากรโลกทุกอย่างให้มีคุณลักษณะของเครื่องมือ คือ การใช้งานที่ง่าย มีประสิทธิภาพ และรวดเร็ว ตอบสนองความต้องการของชาวโลก ความเจริญก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงตามยุคสมัย เครื่องมือที่ใช้ก็จะถูกเปลี่ยนแปลงไปด้วย อาทิเช่น การสื่อสารระบบไร้สายที่เรียกว่าโทรศัพท์มือถือ มีการแข่งขันกันอย่างดุเดือดระหว่างประเทศมหาอำนาจกับผู้นำกลุ่มเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ที่กำลังเป็นข่าวให้ชาวโลกคอยติดตามอย่างอกสั่นขวัญแขวน เพราะความขัดแย้งด้านเทคโนโลยี อาจนำไปสู่สงครามโลกอีกครั้ง ซึ่งความสูญเสียจะมากกว่าสงครามโลกครั้งที่ 1 และ 2 หลายเท่าจนไม่สามารถคาดเดาได้

สำหรับภายหลังการเกิดสงครามโลกครั้งที่ 2 แล้วนั้นได้เกิดองค์ความรู้ที่เป็นศาสตร์ต่าง ๆ ตามแนวคิดของนักคิดกลุ่มผู้ชนะสงคราม ได้แก่ สหรัฐอเมริกา อังกฤษ ฝรั่งเศส นักคิดจากประเทศเหล่านี้ได้สร้างองค์ความรู้ใหม่แก่ชาวโลกได้เรียนรู้ อาทิเช่น เศรษฐศาสตร์ ประชากรศาสตร์ สิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ อนาคตสาตร์ นิวเคลียร์ศึกษา ฯลฯ เป็นต้น จากความเจริญทางวิทยาศาสตร์และองค์ความรู้ใหม่ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อประชากรโลกมากมายจนกลายเป็นส่วนหนึ่งของวิถีชีวิตชาวโลกนั่นหมายถึงประชาชนชาวไทยด้วยเช่นกัน ดังนั้นหากต้องการพัฒนาประเทศ การให้ความสำคัญกับด้านการศึกษาของพลเมืองในประเทศจึงเป็นกระบวนการที่จำเป็นที่สามารถทำให้ประเทศเกิดการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่เจริญก้าวหน้าขึ้นได้

การเปลี่ยนแปลงการศึกษาของไทยหลังสงครามโลกครั้งที่ 2

ผลจากการเกิดสงครามโลกครั้งที่ 2 ซึ่งมีผลกระทบต่อไทยอย่างมากทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม รวมถึงด้านการศึกษา จึงจำเป็นต้องกู้เงินจากธนาคารโลกเพื่อนำมาใช้ในการพัฒนาประเทศ และได้สมัครเป็นสมาชิกองค์การศึกษาวิทยาศาสตร์และวัฒนธรรมแห่งสหประชาชาติ ทำให้ประเทศไทยได้รับความช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ ตลอดจนแนวคิดใหม่ ๆ มาใช้ในการพัฒนาประเทศ ทำให้แนวคิดทางการศึกษาของไทยเริ่มเปลี่ยนแปลงจากเดิมเป็นอย่างมาก และเมื่อ พ.ศ. 2501 ได้มีการจัดทำและนำแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมมาใช้ ซึ่งต่อมาได้ยุบเลิกและจัดตั้งสภาการศึกษาขึ้นมาแทน สภานี้ได้พิจารณาเสนอแผนการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2503 ขึ้นมา (สัญญา รัตนวรารักษ์, 2539) เป็นผลให้การศึกษาในระยะหลังได้เปลี่ยนไปอย่างมาก โดยเริ่มขึ้นในสมัยจอมพลสฤษดิ์ ธนะรัตน์ เป็นนายกรัฐมนตรี เนื่องด้วยไทยในขณะนั้นเป็นประเทศอยู่ในระหว่างการพัฒนา จำเป็นต้องสนับสนุนพลเมืองให้ได้รับการศึกษาที่ดีมากขึ้น รองรับการเป็นพลเมืองที่มีศักยภาพในการเพิ่มทักษในการหารายได้เลี้ยงชีพตนเอง อีกทั้งเป็นการส่งเสริมทางเศรษฐกิจของประเทศให้เพิ่มขึ้น โดยแบ่งระดับการศึกษาในช่วงนี้ออกเป็น 4 ระดับ คือ อนุบาลศึกษา 2-3 ปี ประถมศึกษาตอนต้น 4 ปี และตอนปลาย 3 ปี มัธยมศึกษาตอนต้นและตอนปลาย อย่างละไม่เกิน 3 ชั้น และระดับอุดมศึกษาเป็นการศึกษาวิชาชีพหรือวิชาการชั้นสูง แผนการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2503 เป็นหลักสูตรแรกที่เห็นได้ชัดถึงการเปลี่ยนแปลงและนำมาใช้ในสถานศึกษาทั่วประเทศนานกว่า 18 ปี จนสถานศึกษาได้รับหลักสูตรการเรียนการสอนพุทธศักราช 2521 โดยหลักสูตรนี้ได้เพิ่มวิชาพระพุทธศาสนาเข้าสู่หลักสูตรในสถานศึกษาจนถึงปัจจุบัน

สำหรับระดับอุมศึกษา เนื่องด้วยพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 6 ทรงมีพระราชดำริที่จะขยายการศึกษาในโรงเรียนข้าราชการพลเรือนฯ ให้กว้างขวางยิ่งขึ้นสืบเนื่องมากจาก พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 5 คือ ไม่เฉพาะสำหรับผู้ที่จะเล่าเรียนเพื่อรับราชการเท่านั้น แต่จะรับผู้ซึ่งประสงค์จะศึกษาขั้นสูงให้เข้าเรียนได้ทั่วถึงกัน จึงทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้ประดิษฐานโรงเรียนข้าราชการพลเรือนฯ ขึ้นเป็น “จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย” เมื่อ พ.ศ. 2459 สำหรับในส่วนภูมิภาคนั้นการขยายระดับอุดมศึกษาเริ่มขึ้นในปี พ.ศ. 2503 เริ่มก่อสร้างและจัดตั้งมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ในภาคเหนือ และรับนิสิตในปี พ.ศ. 2507 ในปี พ.ศ. 2509 เริ่มก่อสร้างมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ในภาคใต้ เป็นต้น เนื่องจากมีผู้สนใจศึกษาในระดับอุดมศึกษามากขึ้น ในปี พ.ศ. 2514 มีการจัดตั้งมหาวิทยาลัยรามคำแหงเป็นมหาวิทยาลัยเปิดแห่งแรก และปี พ.ศ. 2521 ตั้งมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชเป็นมหาวิทยาลัยเปิดแห่งที่สอง ความเคลื่อนไหวในทางการศึกษาได้นำไปสู่แนวคิดการพัฒนาระบบการบริหารและการจัดการศึกษาให้สามารถพัฒนาทรัพยากรบุคคลในชาติตามแนวทางพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542

ด้านครูผู้สอนในระดับอุดมศึกษาของประเทศไทยได้รับความช่วยเหลือจากประเทศมหาอำนาจที่ให้ทุนการศึกษาต่อในประเทศสหรัฐอเมริกา อังกฤษ และฝรั่งเศส เป็นระยะเวลานานเกือบ 30 ปี การให้การสนับสนุนด้านการศึกษาของกลุ่มประเทศอำนาจเริ่มลดลงตั้งแต่ พ.ศ. 2525 เป็นต้น แต่ผู้สอนและนักศึกษาจะได้รับการสนับสนุนการศึกษาต่อต่างประเทศจากรัฐบาลญี่ปุ่นที่ต้องการเข้าไปศึกษาที่ประเทศญี่ปุ่น สำหรับการเปลี่ยนแปลงของผู้สอนในสถานศึกษาทุกระดับภายหลังสงครามโลกครั้งที่ 2 ยุติแล้วนั้นทุกประเทศเริ่มรับรู้ถึงความสงบที่เกิดขึ้นภายในประเทศ เช่นเดียวกันกับประเทศไทยที่ต้องการส่งเสริมและพัฒนาครูผู้สอน นักเรียน นักศึกษาให้เป็นผู้มีความรู้ทุกด้านอย่างกว้างขวาง ประเทศไทยได้รับโอกาสที่ดีมีสหรัฐอเมริกาเข้ามาช่วยเหลือให้ทุนการศึกษาต่อต่างประเทศในระดับปริญญาโทและเอกที่สหรัฐอเมริกา โดยเริ่มจากผู้สอนระดับอุดมศึกษาในระยะแรก ต่อมาขยายไปยังสถานศึกษาระดับวิทยาลัย ทั้งนี้สหรัฐอเมริกาได้สนับสนุนทุนการศึกษาแก่ผู้สอนระดับอุดมศึกษาและระดับวิทยาลัย รวมทั้งนักศึกษาที่เรียนเก่งด้านวิทยาศาสตร์หลายสาขา เช่น แพทย์ วิศวกรรม เศรษฐศาสตร์ เป็นต้น จนกระทั่ง พ.ศ. 2525 ความช่วยเหลือด้านการให้ทุนเรียนต่อในสหรัฐอเมริกาลดลงเรื่อย ๆ ทั้งนี้นักศึกษาไทยได้รับทุนการศึกษาจากรัฐบาลญี่ปุ่นแทน แม้ว่าสหรัฐอเมริกาจะลดการสนับสนุนการศึกษาต่อในสหรัฐอเมริกา แต่รัฐบาลไทยได้ให้ทุนนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายแทนจนถึงปัจจุบัน เพื่อผลิตบุคลากรเข้าสู่หน่วยงานของรัฐ การจัดการ

ศึกษาของรัฐบาลไทยส่งเสริมให้ประชาชนมีความรู้ความสามารถในระดับสูงเพื่อนำไปใช้ประกอบอาชีพในทุกด้าน ด้วยเหตุนี้จึงเกิดนโยบายขยายการศึกษาระดับอุดมศึกษาสู่ภูมิภาคและส่งเสริมให้เอกชนที่มีสมรรถนะพร้อมทุกด้านเปิดการจัดการเรียนการสอนระดับอุดมศึกษาได้ จึงมีสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาของเอกชนเปิดหลักสูตรสาขาวิทยาศาสตร์และสาขาศิลปศาสตร์ของไทยตั้งแต่ปี 2540 จนถึงปัจจุบัน

ดังนั้น การจัดการระบบการศึกษาให้มีประสิทธิภาพจึงเป็นเรื่องสำคัญประการหนึ่งที่ผู้นำของสังคมไม่ควรมองข้าม รวมไปถึงผู้นำทางการศึกษาหรือผู้นำสถานศึกษาที่จำเป็นต้องมีภาวะผู้นำที่สามารถนำพาสถานศึกษาที่สนองตอบต่อนโยบายของภาครัฐ ในขณะเดียวกันต้องสามารถทำให้บุคลากรทางการศึกษาทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและตัวผู้เรียนสามารถนำองค์ความรู้ไปประยุกต์ในการดำเนินชีวิตและต่อยอดสู่การพัฒนาประเทศชาติในอนาคตได้

ภาวะผู้นำสถานศึกษา

ทักษะภาวะผู้นำ (Leadership Skills) ดังที่กล่าวมาของประเทศญี่ปุ่นและเยอรมันนั้น สามารถสะท้อนจากผลของความเจริญก้าวหน้าของสังคมและความเป็นอยู่ของพลเมืองในประเทศ และหากเปรียบระบบการศึกษาเป็นพื้นฐานปัจจัยด้านหนึ่งที่ส่งผลให้ประเทศเจริญก้าวหน้าได้นั้น สถานศึกษาจึงเปรียบได้กับประเทศ ดังนั้น ผู้นำของประเทศนั่นก็คือ ผู้นำสถานศึกษานั่นเอง ซึ่งผู้นำสถานศึกษาจำเป็นต้องมีภาวะผู้นำ ที่สามารถทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาสถานศึกษาให้ประความสำเร็จได้นั้นต้องเข้าใจและมีทักษะหลายด้านในตัวผู้นำสถานศึกษา โดยสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (2544) ได้กำหนดบทบาทของผู้บริหารการศึกษาในการส่งเสริมการเรียนการสอนไว้ 5 ด้านได้แก่ 1) ด้านการส่งเสริมการเรียนการสอนของครู 2) ด้านการส่งเสริมการจัดและการประเมินผลการเรียนรู้ 3) ด้านส่งเสริมการจัดสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนการสอน 4) ด้านการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของผู้ปกครองและชุมชน 5) ด้านการส่งเสริมความก้าวหน้าของครู ดังงานวิจัยของ Lee (2008) พบว่า (อ้างในกรรณิกา เรดมอนด์, 2559) ทักษะภาวะผู้นำโรงเรียนที่ส่งผลต่อการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่นในการปฏิบัติงานร่วมกันให้ประสบความสำเร็จ ได้แก่ ทักษะการสร้างทีมงาน (Team Building Skill) ทักษะด้านความร่วมมือ (Collaboration Skill) ทักษะด้านการคิดวิเคราะห์ และสร้างสรรค์ (Critical Thinking and Creativity Skill) ทักษะด้านการแกปัญหา (Problem Solving Skill) ทักษะด้านการสื่อสาร (Communication skill) และทักษะด้านนวัตกรรมเพื่อการเรียนรู้ (Learning Innovation Skill) ซึ่งสอดคล้องกับการนำเสนอของ Cambell (1972) (อ้างใน ขวัญตา เกื้อกูลรัฐ, 2554) ได้อธิบายถึงหน้าที่ของผู้บริหารการศึกษาวควรมีความรับผิดชอบ 4 ประการคือ ผู้บริหารต้องเป็นผู้จัดรูปงาน สถานศึกษาขนาดเล็กผู้บริหารอาจทำเองได้ทั้งหมดแต่สถานศึกษาขนาดใหญ่ผู้บริหารมอบหน้าที่ความรับผิดชอบและมอบอำนาจให้ผู้อื่นช่วยทำบ้าง ไม่ว่าจะเป็นบริหารเองหรือให้ผู้อื่นช่วย ผู้บริหารจะต้องจัดรูปงานเพื่อให้ภารกิจที่ปฏิบัติลุล่วงผลสำเร็จ ผู้บริหารต้องสื่อความหมายเนื่องจากผู้บริหารต้องอยู่ท่ามกลางบุคลากรทั้งหลายที่ประกอบเป็นสถานศึกษา จะต้องแสดงบทบาทของการเป็นผู้นำไม่ว่าจะเป็นการสอนความรอบรู้ทันเหตุการณ์ แนวคิดใหม่ ๆ ทางการศึกษา ผู้บริหารจำเป็นต้องบังคับบัญชาให้งานทั้งหลายลุล่วงไปด้วยดี รวมถึงองค์กรของต่างประเทศ National Association of Secondary School Principals (NASSP) (2014) (บุญช่วย สายราม, 2559) ซึ่งเป็นสมาคมผู้บริหารโรงเรียนมัธยมแห่งชาติของสหรัฐอเมริกา ได้เสนอทักษะภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษา 4 ด้าน มีดังนี้ 1) ทักษะด้านการกำหนดทิศทางองค์กร (Setting instructional direction skill) ประกอบด้วย การกำหนดเป้าหมายองค์กร การทำงานเป็นทีม และมีความไวต่อการเปลี่ยนแปลง 2) ทักษะด้านการแก้ปัญหาที่ซับซ้อน (Solving complex problem skills) ประกอบด้วย การประเมินปัญหา การมุ่งผลสัมฤทธิ์ และการพัฒนาขีดความสามารถให้กับองค์กร 3) ทักษะด้านการสื่อสาร (Communication Skill) ประกอบด้วย มีความสามารถในการพูดและการเขียน 4) ทักษะด้านการพัฒนาตนเองและบุคลากร (Development self and others) ประกอบด้วย การพัฒนาบุคลากรและการเข้าใจจุดแข็งและจุดอ่อนในตนเอง

สำหรับแวดวงการศึกษาของไทยในปัจจุบันคงหนีไม่พ้นกระแสการพัฒนาประเทศในยุค 4.0 รวมไปถึงการพัฒนาการศึกษา 4.0 หรือ Education 4.0 ของนโยบายรัฐบาลกำลังถูกกล่าวถึงอย่างมาก ดังนั้น ภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาจำเป็นต้องเตรียมความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงของการศึกษา 4.0 เช่นกัน ดังเช่น ปณตนนท์ เถียรประภากุล (2561) ได้นำเสนอถึงองค์ประกอบของผู้นำสถานศึกษาในยุค 4.0 ทั้ง 4 ประเภท ประกอบด้วย 1) ภาวะผู้นำที่แท้จริง เป็นคุณลักษณะที่สำคัญของผู้บริหารสถานศึกษาซึ่งเป็นกลไกหลักในการขับเคลื่อนสถานศึกษาในยุคการศึกษา 4.0 ให้สำเร็จได้อย่างยั่งยืน 2) ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง เป็นคุณลักษณะของผู้บริหารสถานศึกษาที่จะต้องเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงในสถานศึกษาทั้งด้านโครงสร้างกระบวนทัศน์ใหม่ในการจัดการศึกษาและการปรับองค์กรตลอดจนการดำเนินงานในสถานศึกษาให้สอดคล้องกับนโยบายการศึกษา 4.0 โดยต้องมีวิสัยทัศน์ใช้เป็นฐานของการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบในสถานศึกษา 3) ภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ เป็นคุณลักษณะของผู้บริหารสถานศึกษาที่กล้าออกจากกรอบติดยึดและเปลี่ยนแปลงการดำเนินการศึกษาในทุก ๆ ด้าน มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีความยืดหยุ่นในการบริหารงาน และเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงาน ไปสู่การพัฒนาผู้เรียนให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ซึ่งเป็นจุดเริ่มต้นของการเกิดนวัตกรรมและผลิตภาพที่แท้จริง และ 4) ภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรม เป็นคุณลักษณะของผู้บริหารสถานศึกษาที่มีความสำคัญต่อทิศทางในการสร้างนวัตกรรมให้เกิดขึ้นในองค์กร โดยจะต้องให้ความสำคัญความคิดสร้างสรรค์ มนุษยสัมพันธ์ ความสามารถในการเรียนรู้และการแบ่งปันภาวะผู้นำ ซึ่งจะนำไปสู่กระบวนทัศน์การจัดการศึกษาแนวใหม่ที่เน้นการผลิตความรู้และสร้างนวัตกรรม หากผู้บริหารสถานศึกษาสามารถเรียนรู้และพัฒนาตนเองให้มีทักษะภาวะผู้นำทั้ง 4 ประเภทแล้ว จะเป็นพลังสำคัญในการขับเคลื่อนพันธกิจของสถานศึกษาให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายของยุคการศึกษา 4.0 ต่อไป สืบเนื่องจากการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อภาวะผู้นำหรือผู้บริหารสถานศึกษาทุกระดับที่ประสบปัญหา

อ้างอิง

กรรณิกา เรดมอนด์. (2559). ตัวบ่งชี้ทักษะภาวะผ้นำในศตวรรษที่ 21 สำหรับผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน. (ปริญญาดุษฎีนิพนธ์ศึกษาศาสตรดุษฎีบัณฑิต). นครปฐม: มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย.

ขวัญตา เกื้อกูลรัฐ. (2554). ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของสถานศึกษาขนาดกลาง อำเภอโพธาราม สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาราชบุรีเขต 2. (ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชมงคลธัญบุรี.

ชริทร์ มั่งคั่ง. (2559). ภาวะผู้นำคุณภาพการศึกษาสู่มาตรฐานการเรียนรู้สังคมศึกษา. เชียงใหม่: ไดมอนด์ กราฟิก กรุ๊ป.

_____. (2559). อนาคตวิทยา ทฤษฎีและเทคนิคการจัดการเรียนรู้สังคมศึกษา. เชียงใหม่: ไดมอนด์ กราฟิก กรุ๊ป.

บุญช่วย สายราม. (2559). ทักษะภาวะผู้นำสำหรับผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21. สืบค้น 3 มิถุนายน 2562, http://wetoknows.blogspot.com/.

ปณตนนท์ เถียรประภากุล. (2561). ภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาในยุคการศึกษา 4.0 Veridian E-Journal Silpakorn University, 11 (2), 1994-2013.

ปรีดี บุญซื่อ. (2560**).** การศึกษาเพื่อความมั่งคั่งของประเทศ แบบอย่างของเยอรมันและญี่ปุ่น. สืบค้น 4 มิถุนายน 2562, https://thaipublica.org/2017/07/pridi56/.

สัญญา รัตนวรารักษ์. (2539). สรุปวิเคราะห์มัธยมศึกษา. สืบค้น 31 พฤษภาคม 2562, http://thesis.swu.ac.th/swuebook/h176643.pdf.

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. (2544). แนวทางการประกันคุณภาพสถานศึกษา : เพื่อพร้อมรับการประเมินภายนอก ภายใน. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: พิมพ์ดี.

พฤติกรรมการออมและการกู้ยืมของสมาชิกสหกรณ์ กรณีศึกษา สหกรณ์ออมทรัพย์เนชั่นมัลติมีเดีย กรุ๊ป จำกัด

The Saving and Borrowing Behaviors of Co-operative members : Case Study Nation Multi Media Group Co-operative.

ผู้วิจัย อาจารย์สวรัย นัยนานนท์
อาจารย์ดรรชกร ศรีไพศาล
อาจารย์สุรสิทธิ์ ธนสมบูรณ์กิจ
อาจารย์ศิรินธร อุทิศชลานนท์
สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
อาจารย์ศรีเพชร สร้อยซื่อ
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
อาจารย์ปริศนา เขียวอุไร
สาขาวิชาการบัญชี
อาจารย์ดวงเดือน พิมพ์ตระครอง
สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ
คณะบริหารธุรกิจและรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเนชั่น

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการออมและการกู้ยืมของสมาชิกสหกรณ์ ออมทรัพย์ เนชั่นมัลติมีเดีย กรุ๊ป จำกัด ให้เกิดความเข้าใจพฤติกรรมการใช้บริการ การฝากเงิน และการกู้ยืมของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ เนชั่น มัลติมีเดีย กรุ๊ป จำกัด โดยใช้แบบสอบถามจำนวน 410 ชุด ใช้สูตรของ ทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) เลือกตัวอย่างแบบวิธีเฉพาะเจาะจง (Purposive Random Sampling) จากสมาชิกของสหกรณ์ทั้งสิ้น 1,263 คน ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 67 และมีช่วงอายุ 36-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.83 สถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 58.78 การศึกษาระดับปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 83.66 เป็นสมาชิกสหกรณ์นาน 1-3 ปี คิดเป็นร้อยละ 49.76 และมีพฤติกรรมการออมแบบไม่มีการกำหนดไว้แน่นอน โดยเป็นการออมตามที่เหลือจากรายจ่ายในแต่ละเดือน มีสัดส่วนในการออมร้อยละ 1-5 ของรายได้ มีวัตถุประสงค์ในการออมเพื่อเก็บไว้ใช้ในยามฉุกเฉิน และรองลงมาเพื่อนำไปใช้ในการลงทุนเพื่อผลตอบแทนในอนาคต สาเหตุที่เลือกออมกับสหกรณ์ออมทรัพย์ คือ ผลตอบแทนที่ได้รับมากกว่าสถาบันการเงิน และมีพฤติกรรมการกู้ยืมเงินเพื่อนำไปชำระหนี้สินจากการกู้ยืมเงินในระบบ โดยเฉพาะบัตรเครดิต และมีหนี้สินมากกว่า 10 เท่าของรายได้ต่อเดือนและมีการชำระหนี้ต่อเดือนเมื่อเทียบกับรายได้สูงถึงร้อยละ 21-40 และมีการใช้บริการของสหกรณ์ฯ คือ ฝากเงิน เพราะได้รับความสะดวกกว่าและผลตอบแทน สูงกว่าและความเสี่ยงต่ำกว่าสถาบันอื่น รองลงมาคือการกู้ยืมเงินจากสหกรณ์ เพราะอัตราดอกเบี้ยถูกกว่า และการค้ำประกันยุ่งยากน้อยกว่าสถาบันอื่น

คำสำคัญ : พฤติกรรมการออม พฤติกรรมการกู้ยืม สมาชิกสหกรณ์

Abstract

The purposes of this study were to analyze the saving and borrowing behaviors of Nation Multi Media Group Co-operative members according to know and understanding the behaviors of Co-operative members for their services using such as depositing and borrowing from Co-operative office. From 850 total members, the 410 were selected and questionnaires were distributed to them by Taro Yamane method (Purposive Random Sampling). This study reveals that the most of respondents were females (67 %), 26.83% for 36-40 years old age range, 58.78 % for marriage status, 83.66% for bachelor degree holding and 49.76% for 1-3 years of membership. Most of them had unspecific patterns of deposit and their savings came from the rest of their monthly incomes. The 1-5 % of their incomes was made for saving in emergency case mainly. The minor objective was for their investment to gain the yield back. The reasons to deposit with Co-operative were higher return better than other financial institutions and borrowing to settle their debts, mostly were their credit card debts. The proportion of their burdens was 10 times of monthly revenue and the installment payment per month compared to their incomes was about 21-40%. The first popular of provided service was saving because of very convenience, better return and lower risk than other financial providers. The second was borrowing due to lower interest rate and less obstacle for guarantee.

Key words : Saving behavior, Borrowing behavior, Co-operative member.

บทนำ

สภาวการณ์ต่างๆ ของประเทศไทยตั้งแต่ช่วงวิกฤติต้มยำกุ้งที่เป็นชนวนลุกลามไปทั่วทั้งทวีปเอเชีย ที่ดูเหมือนจะฟื้นตัวได้ดีขึ้นเรื่อยๆ และมีเหตุวิกฤติในช่วงต่อมาส่งผลกระทบต่อสถานะทางการเงินของประชาชนชาวไทยอย่างต่อเนื่อง ไม่ว่าจะเป็นผลกระทบจากแนวโน้มทิศทางการขยายตัวของเศรษฐกิจโลก ส่งผลให้เงินบาทแข็งค่าขึ้นอย่างรวดเร็ว เหตุการณ์น้ำท่วมข้ามปี 2554-2555 หรือเหตุการณ์ความรุนแรงที่ยืดเยื้อของการเมืองไทยได้ส่งผลให้สภาพเศรษฐกิจชะลอการเติบโต การจัดตั้งรัฐบาลหลังจากที่รัฐบาลจากคณะรัฐประหารบริหารนานกว่า 5 ปี ในขณะที่สภาพสังคมการดำรงชีวิตกลับสนับสนุนให้ประชาชนมีการจับจ่ายใช้สอยที่ฟุ่มเฟือยมากขึ้น ตั้งแต่นโยบายรถยนต์คันแรก บ้านหลังแรก หรือแม้แต่ความทันสมัยของเทคโนโลยีต่างๆ ที่เป็นแรงจูงใจให้ประชาชนเพิ่มการบริโภคความฟุ่มเฟือยเกินความจำเป็น ผลกระทบจากเหตุการณ์ข้างต้นส่งผลให้ผู้มีรายได้น้อยซึ่งเป็นกลุ่มใหญ่ของประเทศ ประสบปัญหาค่าครองชีพที่สูงขึ้นจนแทบไม่มีเงินเหลือเก็บเผื่อยามฉุกเฉิน เพราะไม่สามารถจะหารายได้ให้เพียงพอกับรายจ่ายที่เพิ่มขึ้น และมักจะแก้ไขปัญหาด้วยการกู้ยืมเงินจากนายทุนโดยยอมเสียดอกเบี้ยในอัตราสูง จึงก่อให้เกิดหนี้สินผูกพัน และก่อให้เกิดความเดือดร้อนแก่ตนเองและครอบครัวภายหลังได้

สหกรณ์ออมทรัพย์ ถือเป็นสถาบันการเงินที่ส่งเสริมให้บุคคลอาชีพเดียวกัน ที่เป็นสมาชิกของสหกรณ์ได้รู้จักการประหยัด รู้จักการออมทรัพย์ และในขณะเดียวกันยังสามารถให้บริการเงินกู้แก่สมาชิกเพื่อนำไปใช้จ่ายเมื่อเกิดความจำเป็น โดยยึดหลักการช่วยเหลือตนเอง และช่วยเหลือซึ่งกันและกันอันเป็นการร่วมกันแก้ไขปัญหาทางเศรษฐกิจและสังคมได้อีกทางหนึ่ง สหกรณ์ออมทรัพย์ เนชั่น มัลติมีเดีย กรุ๊ป จำกัด จดทะเบียนเมื่อวันที่ 9 เมษายน 2546 ปัจจุบันมีจำนวนสมาชิก 1,263 ราย วัตถุประสงค์ของการจัดตั้งสหกรณ์เพื่อการส่งเสริมให้สมาชิกรู้จักการออมทรัพย์ และให้กู้ยืมเงินเมื่อเกิดความจำเป็น หรือเพื่อก่อให้เกิดผลประโยชน์งอกเงย งานของสหกรณ์คือ การเชิญชวนให้สมาชิกมีการออมและให้สมาชิกได้กู้เงินเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของสมาชิก การออมในรูปแบบของสหกรณ์นั้น มีด้วยกัน 2 รูปแบบ

คือ ออมแบบถือหุ้นสหกรณ์ ได้รับผลตอบแทนเป็นเงินปันผล และหรือออมแบบเงินฝาก คือออมทรัพย์พิเศษ เงินฝากประจำแบบมีเงื่อนไข และ เงินฝากเพื่อการศึกษาบุตร ซึ่งจะได้รับผลตอบแทนเป็นดอกเบี้ยที่ให้ผลตอบแทนสูงกว่าการออมเงินกับธนาคารพาณิชย์ ในขณะที่การกู้ มีด้วยกัน 2 รูปแบบคือ เงินกู้ฉุกเฉิน และ เงินกู้สามัญ มีวัตถุประสงค์ในการให้สมาชิกกู้ยืมไปเพื่อปลดหนี้ที่มีดอกเบี้ยแพงกว่า (บำบัดทุกข์) หรือ เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิต ในการประกอบกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อตนเอง

การดำเนินการวิจัยในปีที่ผ่านๆ มาเป็นการดำเนินการวิจัยในรูปแบบของงานวิจัยคุณภาพเพื่อการสอบถามในประเด็นของระเบียบและข้อบังคับจากกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ กรมการส่งเสริมสหกรณ์ ที่ออกกฎระเบียบที่เข้มงวดมากขึ้น ส่งผลต่อการบริหารจัดการต้นทุนด้านการเงินที่สูงขึ้น ผนวกกับวิกฤติดิจิทัลทีวีในปัจจุบัน ส่งผลให้มีโครงการเกษียณก่อนกำหนดของหลายๆ ช่อง รวมถึงเครือเนชั่นทีวี ที่ส่งผลให้สมาชิกมีจำนวนลดลงจากเดิม เนื่องจากผู้ที่พ้นจากการเป็นพนักงานต้องพ้นจากการเป็นสมาชิกสามัญของสหกรณ์ฯ ด้วยเช่นกัน แต่สมาชิกสามารถเปลี่ยนประเภทเพื่อรักษาไว้ซึ่งสิทธิ์ในการออมและการกู้กับสหกรณ์ โดยเปลี่ยนเป็นสมาชิก คงสภาพ ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงพฤติกรรมการออม และการกู้ยืม เพื่อสหกรณ์ออมทรัพย์เนชั่นมัลติมีเดีย กรุ๊ป จำกัด จะได้นำไปวางแผนการจัดสรรเงิน ให้เหมาะสมต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการออมและการกู้ยืมของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพยเนชั่นมัลติมีเดีย กรุ๊ป จำกัด
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการ การฝากเงินและการกู้ยืมของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์เนชั่นมัลติมีเดีย กรุ๊ป จำกัด

วิธีการวิจัย

เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งออกแบบภายใต้กรอบแนวคิดต่างๆด้านการบริหารการเงินส่วนบุคคลเป็นเครื่องมือในการจัดเก็บรวบรวมข้อมูล โดยประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์เนชั่นมัลติมีเดีย กรุ๊ป จำกัด ซึ่งยังคงสถานภาพการเป็นบุคลากร และพนักงานในระดับต่างๆ ของบริษัท เนชั่นมัลติมีเดีย กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) โดยมีจำนวนสมาชิกทั้งสิ้น 1,263 คน การกำหนดจำนวนตัวอย่างการใช้สูตรของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane,1973:125) โดยใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบวิธีเจาะจง (Purposive Random Sampling) 410 ตัวอย่าง การอธิบายลักษณะของข้อมูล จะใช้ค่าเฉลี่ย สัดส่วน การวัดการกระจาย เพื่อให้ทราบรายละเอียดต่างๆของกลุ่มตัวอย่าง

ผล/สรุปผลการวิจัย

การศึกษาวิจัย เรื่อง "พฤติกรรมการออมและการกู้ยืมของสมาชิกสหกรณ์ กรณีศึกษา สหกรณ์ ออมทรัพย์เนชั่น มัลติมีเดีย กรุ๊ป จำกัด" มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการออมและการกู้ยืมของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์เนชั่นมัลติมีเดีย กรุ๊ป จำกัด และ เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการ การฝากเงินและการกู้ยืมของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์เนชั่นมัลติมีเดีย กรุ๊ป จำกัด กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์เนชั่นมัลติมีเดีย กรุ๊ป ซึ่งยังคงสถานภาพการเป็นบุคลากร และพนักงานในระดับต่างๆ ของบริษัท เนชั่นมัลติมีเดีย กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) โดยมีจำนวนสมาชิกทั้งสิ้น 1,263 คน การกำหนดจำนวนตัวอย่างใช้สูตรของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane,1973:125)

410 ตัวอย่าง และในการเลือกตัวอย่างสำหรับผู้รับบริการในแต่ละภารกิจใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบวิธีเจาะจง (Purposive Random Sampling) การเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการสำรวจพฤติกรรมการออมและการกู้ยืมของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ เนชั่น มัลติมีเดีย กรุ๊ป จำกัด ประกอบด้วย ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านรายได้และรายจ่าย ส่วนที่ 3 พฤติกรรมการออม ส่วนที่ 4 พฤติกรรมการกู้ยืมเงิน และส่วนที่ 5 ความพึงพอใจต่อการใช้บริการที่สหกรณ์ออมทรัพย์ ผลการศึกษาสามารถสรุปโดยแยกเป็นแต่ละส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 274 คน คิดเป็นร้อยละ 67 และเป็น เพศชาย จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 33 ส่วนใหญ่มีอายุ 36-40 ปี จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 26.83 รองลงมา มีอายุ 31-35 ปี จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 25.85 และมีอายุ 26-30 ปี จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 21.71 มีสถานภาพสมรส จำนวน 241 คน คิดเป็นร้อยละ 58.78 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 343 คน คิดเป็นร้อยละ 83.66 ไม่มีผู้ที่ต้องให้การอุปการะ จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 34.39 รองลงมา มีจำนวนผู้ที่ต้องให้การอุปการะ 2 คน จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 30.24 และมีจำนวนผู้ที่ต้องให้การอุปการะ 1 คน จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 27.56 และส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการเป็นสมาชิกสหกรณ์ ออมทรัพย์ 1-3 ปี จำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 49.76 รองลงมามีระยะเวลาในการเป็นสมาชิกสหกรณ์ ออมทรัพย์ไม่เกิน 1 ปี จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 21.22

ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านรายได้และรายจ่าย

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามโดยส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 31.22 รองลงมาคือมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท จำนวน 121 คน คิดเป็น ร้อยละ 29.51 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-40,000 บาท จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 27.56 ผู้ตอบแบบสอบถามโดยส่วนใหญ่มีรายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท จำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 50.49 รองลงมามีรายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 30.73 และมีรายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือน 30,001-40,000 บาท จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.27

ส่วนที่ 3 พฤติกรรมการออม

จากการศึกษาพฤติกรรมการออมของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าในประเด็นการวางแผนจัดสรรเงินออม ผู้ตอบแบบสอบถาม ไม่มีการกำหนดไว้แน่นอน ออมตามที่เหลือจ่ายค่าใช้จ่าย มากที่สุด จำนวน 267 คน คิดเป็นร้อยละ 65.12 รองลงมาคือกำหนดไว้เป็นตัวเลขแน่นอนทุกเดือน จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 21.22 และกำหนดไว้บางส่วนและออมเพิ่มเติมในบางเดือน จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 13.66 ประเด็นเปอร์เซ็นต์การออมเงินจากรายได้รวมในแต่ละเดือน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีเปอร์เซ็นต์การออมเงินจากรายได้รวมในแต่ละเดือน 1-5 เปอร์เซ็นต์ของรายได้ มากที่สุด จำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 53.90 รองลงมา เป็น 6-10 เปอร์เซ็นต์ของรายได้ จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 42.44 ประเด็นจำนวนเงินออมโดยเฉลี่ยต่อเดือน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีจำนวนเงินออมโดยเฉลี่ยต่อเดือน 2,501-5,000 บาท มากที่สุด จำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 50.49 รองลงมาคือ ต่ำกว่า 2,500 บาท จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 42.93 ประเด็นวัตถุประสงค์ในการออมเงิน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีวัตถุประสงค์เพื่อเก็บไว้ใช้จ่ายยามฉุกเฉิน มากที่สุด จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 28.54 รองลงมา คือ เพื่อนำไปใช้ในการลงทุนเพื่อผลตอบแทนในอนาคต จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 21.46 เพื่อเก็บไว้ใช้ยามชราหรือเกษียณอายุ จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 19.76 เพื่อซื้อทรัพย์สิน ที่ต้องการ จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 16.59 เพื่อเป็นทุนการศึกษาของบุตร/หลาน หรือตนเอง จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 11.22 และเพื่อการอื่น จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.44 ตามลำดับ ประเด็น

เหตุผลในการเลือกออมกับสหกรณ์ออมทรัพย์ พบว่าเลือกออมกับสหกรณ์ออมทรัพย์ เนื่องจากผลตอบแทนที่ได้รับมากที่สุดจำนวน 311 คน คิดเป็นร้อยละ 75.85 รองลงมา คือ ระยะเวลาในการให้ผลตอบแทน จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 12.68 การโฆษณาประชาสัมพันธ์ของสหกรณ์ จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.34 เปลี่ยนเป็นเงินสดได้ง่าย จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.41และอยู่ในขีดความสามารถที่จะออมได้ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.71 ตามลำดับ และสำหรับประเด็นแนวโน้มการออมเงินในอนาคต พบว่าออมเท่าเดิม มากที่สุด จำนวน 222 คน คิดเป็นร้อยละ 54.15 รองลงมาคือน้อยลง จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 35.85 และ มากขึ้น จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 พฤติกรรมการกู้ยืมเงิน

จากการศึกษาพฤติกรรมการกู้ยืมเงินของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าในประเด็นภาระหนี้สินในปัจจุบัน ผู้ตอบแบบสอบถามมีภาระหนี้สินจากการกู้ยืมเงินในระบบ เช่น ธนาคาร,สถาบันการเงิน,สหกรณ์, บัตรผ่อนสินค้าต่างๆ มากที่สุด จำนวน 217 คน คิดเป็นร้อยละ 52.93 รองลงมา คือไม่มีภาระหนี้สินเลย จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 27.80 ประเด็นความจำเป็นที่จะต้องกู้ยืมเงินจากสหกรณ์ออมทรัพย์ พบว่ากู้ยืมเงินจากสหกรณ์ออมทรัพย์เพื่อกู้มาจ่ายหนี้แหล่งอื่น มากที่สุด จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 29.51 รองลงมา คือ เพื่อใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 20.73 และเพื่อจ่ายค่าเทอมหรือค่าเล่าเรียน จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 17.56 ประเด็นปัจจุบันภาระหนี้สินคิดเป็นกี่เท่าของรายได้ต่อเดือน พบว่า มากกว่า 10 เท่าของรายได้ต่อเดือน มากที่สุด จำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 47.56 รองลงมา คือ 7-9 เท่าของรายได้ต่อเดือน จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 32.20 และประเด็นเปอร์เซ็นต์ที่ต้องชำระหนี้ต่อเดือนเมื่อเปรียบเทียบกับรายได้ พบว่า 21-40 เปอร์เซ็นต์ มากที่สุด จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 44.88 รองลงมาคือ 41-60 เปอร์เซ็นต์ จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 32.20

ส่วนที่ 5 ความพึงพอใจต่อการใช้บริการที่สหกรณ์ออมทรัพย์

จากการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการใช้บริการที่สหกรณ์ออมทรัพย์พบว่าโดยเฉลี่ยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (3.68) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการฝากเงินกับสหกรณ์ออมทรัพย์เพราะได้รับความสะดวกกว่าสถาบันการเงินอื่น มากที่สุดด้วยคะแนน 3.99 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ฝากเงินกับสหกรณ์ออมทรัพย์เพราะอัตราดอกเบี้ยเงินฝากที่ได้รับสูงกว่าสถาบันการเงินอื่น คะแนน 3.90 อยู่ในระดับมาก และกู้ยืมกับสหกรณ์ออมทรัพย์เพราะอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำกว่าสถาบันการเงินอื่น คะแนน 3.85 อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

อภิปรายผล

จากการศึกษาพบว่าจุดมุ่งหมายที่สำคัญของสมาชิกสหกรณ์ที่ใช้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์เนชั่น ในด้านการฝากเงินเพราะได้รับผลตอบแทนและความสะดวกในการใช้บริการที่ดีกว่าสถาบันการเงินอื่นๆ ส่วนด้านการกู้ยืมนั้นเป็นผลมาจากอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ยืมของสมาชิกต่ำกว่าสถาบันการเงินอื่นๆ อย่างไรก็ตามจากการวิเคราะห์พฤติกรรมการออมพบว่า ร้อยละ 65.12 สมาชิกไม่มีแผนจัดสรรเงินออมที่กำหนดไว้แน่นอน แต่จะออมจากเงินที่เหลือจากค่าใช้จ่ายซึ่งจะมีเงินเหลือเพื่อออมระหว่างร้อยละ 1 ถึง 5 ของรายได้ ซึ่งคิดเป็นเงินออมต่อเดือนประมาณ 2,500-5,000 บาทจากรายได้เฉลี่ยของสมาชิกที่อยู่ระหว่าง 20,000-30,000 บาท และจุดมุ่งหมายสำคัญของการออมคือ เพื่อเก็บไว้ใช้ในยามฉุกเฉิน โดยแนวโน้มการออมในอนาคตของสมาชิกจะออมในอัตราเท่าเดิมถึงร้อยละ 54.18 สอดคล้องกับแนวคิดการออมกับทฤษฎีการบริโภคของ James S.Duesenberry ที่อธิบายว่า ผู้บริโภคที่มีระดับค่าใช้จ่ายเพื่อการบริโภคภายใต้รายได้ที่มีอยู่ในปัจจุบันเป็นการยากที่จะทำให้ผู้บริโภคเหล่านั้นลดระดับค่าใช้จ่ายเพื่อการบริโภคให้ต่ำลงกว่าเดิมแม้ว่ารายได้ของเขาเหล่านั้นจะลดลง

เมื่อทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบกับพฤติกรรมการกู้ยืมเงินพบว่าสมาชิกร้อยละ 52.93 มีหนี้สินจากการกู้ยืมเงินจากสถาบันการเงินอื่น จึงจำเป็นต้องกู้ยืมเงินจากสหกรณ์ออมทรัพย์เนชั่นฯมาจ่ายหนี้จากสถาบันการเงินเหล่านั้น โดยสมาชิกมีภาระหนี้ที่สูงในอัตรา 7 ถึง 10 เท่าของรายได้ต่อเดือนคิดเป็นภาระผ่อนชำระหนี้ประมาณร้อยละ 21-40 จากรายได้ของสมาชิก ผลดังกล่าวเป็นไปตามแนวคิดของของ Franco Modigliani ในเรื่องพฤติกรรมการออมกับการบริโภคที่อธิบายว่าการใช้จ่ายเพื่อการบริโภคจะขึ้นกับการประมาณการกระจายรายได้ใน โดยในช่วงต้นของชีวิตผู้บริโภคจะมีรายได้ไม่เพียงพอต่อการบริโภค ดังนั้นจึงต้องเป็นผู้ก่อหนี้ ต่อมาในช่วงกลางของชีวิตจึงจะเริ่มที่จะมีรายได้เหลือจ่ายจนสามารถชดใช้หนี้เดิมได้ และสอดคล้องกับแนวคิดของ Milton Friedman ที่อธิบายว่าผู้บริโภคจะมีพฤติกรรมในจัดสรรรายได้เพื่อการบริโภคโดยอิงกับรายได้ในระยะยาว (long term income) ที่คาดว่าจะได้รับ ซึ่งเป็นรายได้ถาวร (permanent income) (รัตนา สายคณิต,2557) นอกจากนี้ในการวิเคราะห์พฤติกรรมการออมและการกู้ยืมเงินของสมาชิกสหกรณ์เนชั่นฯพบว่าสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนากร เก้าสมภพ (2550) ซึ่งได้วิจัยพฤติกรรมการออมเงินกับสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการทบวงมหาวิทยาลัย ซึ่งพบว่าเหตุผลที่เลือกออมของสมาชิกกับสหกรณ์เพราะต้องการสิทธิและผลประโยชน์อื่น ซึ่งดีกว่าสถาบันการเงินอื่น ประกอบกับสามารถกู้ยืมเงินจากสหกรณ์ในอัตราที่ต่ำกว่าธนาคารพาณิชย์ อย่างไรก็ตาม ข้อค้นพบในการวิจัยครั้งนี้ต่างจากงานวิจัยของ อนงค์นุช เทียนทอง (2554) ในการวิจัยพฤติกรรมและรูปแบบการออมของพนักงานสถาบันการเงินและข้าราชการในจังหวัดอุดรธานีที่พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการออมคือความมั่นคงของสถาบันการเงินและผลตอบแทนที่ได้รับ รวมถึงในงานวิจัยของ พรทิพย์ วงษ์วานิช (2554) ที่พบว่า พฤติกรรมการออมและการกู้ยืมของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคนั้นสมาชิกมีการวางแผนทางการเงินในการใช้จ่ายและการออมที่สมดุลกัน โดยฐานรายได้สูงกว่ารายจ่าย

ข้อเสนอแนะที่ได้รับจากการทำวิจัย

จากการค้นพบของการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะให้กับสหกรณ์ออมทรัพย์เนชั่น มัลติ มีเดีย กรุ๊ป จำกัด เพื่อสร้างผลประโยชน์ต่อสมาชิกสหกรณ์ได้มากที่สุด ดังนี้

1. สหกรณ์ออมทรัพย์เนชั่นมัลติมีเดีย กรุ๊ป ควรจัดกิจกรรมให้ความรู้แก่สมาชิกตั้งแต่การสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารการเงินส่วนบุคคล การวางแผนการใช้จ่ายส่วนตัว รวมถึง การออม การลงทุน และการกู้ยืมเงินอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้สมาชิกได้วางแผนการเงินของตนเองให้เหมาะสม

2. สหกรณ์ออมทรัพย์เนชั่นมัลติมีเดีย กรุ๊ป ควรให้ความสำคัญกับบทบาทการเป็นที่ปรึกษา และการกระตุ้นสมาชิกให้ตระหนักถึงความสำคัญของการบริหารการเงินส่วนบุคคล อย่างสม่ำเสมอ ซึ่งในสายของสื่อ ที่มีเวลาปฏิบัติงานแตกต่างกันมาก อาจจะนำเสนอผ่านสื่ออินเตอร์เน็ตโดยเฉพาะ Website หรือ Application ที่มีโปรแกรมการคำนวณให้สมาชิกสามารถกรอกรายละเอียดส่วนตัว เพื่อให้โปรแกรมประมวลผลการเงินได้เห็นภาพใกล้เคียงมากที่สุด เช่น กรอกข้อมูลรายได้ กรอกข้อมูลรายจ่าย และสามารถเห็นผลสุทธิของเงินตนเองในแต่ละเดือน

3. สหกรณ์ออมทรัพย์เนชั่นมัลติมีเดีย กรุ๊ป ควรให้ความสำคัญด้านการสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกอื่นๆ เพื่อการแนะนำการลงทุนผ่านเครื่องมือทางการเงินต่างๆ ที่เหมาะสม และต่อเนื่อง เพราะในยุคปัจจุบันที่เทคโนโลยีมีความก้าวหน้าและทันสมัย ควรประสานกับองค์กรที่ทำ Program และ Website และ Application งานสหกรณ์ ให้สมาชิกสามารถเช็คข้อมูลการเงินส่วนตัวได้ทุกที่ทุกเวลา เช่นสามารถเรียกดูหลักฐานการเงินเป็นรายเดือน รายละเอียดหุ้น รายละเอียดการฝากเงิน รายละเอียดการกู้ยืมเงิน

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

เพื่อให้ผลการศึกษาในครั้งนี้สามารถขยายผลต่อไป ให้เป็นประโยชน์ต่อการอธิบายปรากฏการณ์และปัญหาการศึกษาในประเด็นที่เกี่ยวข้อง ผู้ทำวิจัยจึงขอเสนอแนะประเด็นสำหรับทำวิจัยครั้งต่อไป คือการศึกษาเพื่อหาสาเหตุที่ทำสมาชิกสหกรณ์มีการกู้ยืมเงินเป็นจำนวนมาก ให้ละเอียดมากขึ้น ผลสัมฤทธิ์ที่ได้รับจากการศึกษาวิจัยในอนาคตจะเป็นประโยชน์อย่างมากต่อผู้บริหารสหกรณ์ออมทรัพย์ เนชั่นมัลติมีเดีย กรุ๊ป ในการกำหนดและวิเคราะห์แนวโน้มในการวางแผนการให้บริการ ที่เหมาะสมแก่สมาชิกทั้งด้านการออมและการกู้เงินแก่สมาชิกสหกรณ์ต่อไป

เอกสารอ้างอิง

กรมส่งเสริมสหกรณ์, **องค์ความรู้ด้านสหกรณ์.หลักการสหกรณ์**, ค้นเมื่อ 15 กุมภาพันธ์ 2557,จาก http://webhost.cpd.go.th/ewt/kmcoop/mission_coop.html

ชุมนุมสหกรณ์ออมทรัพย์แห่งประเทศไทย สืบค้นเมื่อวันที่ 25 มกราคม 2557, http://www.fsct.com/fsct _main.php?f1=fsct_menu1.1.html

เดช กาญจนางกูร. (2539). จุลเศรษฐศาสตร์เบื้องต้น.กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์. ธนาคารแห่งประเทศไทย. คณะกรรมการรณรงค์เงินออม.2542. คู่มือการออมเงิน. กรุงเทพฯ.ธนาคารแห่งประเทศไทย.

ธนกร เสาสมภพ. (2550). **พฤติกรรมการออมเงินกับสหกรณ์ออมทรัพย์ทบวงมหาวิทยาลัย จำกัด กรณีศึกษาบุคลากร สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา.** ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิตย์.

ปรีชา จำรูญฤทธิ์. (2547). **ปัจจัยที่กำหนดการออมของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ในประเทศไทย.** ปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

พรทิพย์ วงษ์วานิช. (2554). **พฤติกรรมการออมและการกู้ยืมของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จำกัด**. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ.

รัตนา สายคณิต.(2557).**เศรษฐศาสตร์มหภาควิเคราะห์.**โครงการตำรา คณะเศรษฐศาสตร์จุฬาฯ,โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วัฎนา ทองมณี. (2551). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อการออมของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูสุราษฎร์ธานี จำกัด.** ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สุราษฎร์ธานี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.

สหกรณ์ออมทรัพย์ เนชั่นมัลติมีเดีย กรุ๊ป. (2554). **รายงานกิจการประจำปี 2554.** กรุงเทพฯ: สหกรณ์ออมทรัพย์ เนชั่นมัลติมีเดีย กรุ๊ป.

อนงค์นุช เทียนทองและ กัญญารัตน์ วงษ์ชมภู. (2554). **พฤติกรรมและรูปแบบการออมของพนักงานสถาบันการเงินและข้าราชการในจังหวัดอุดรธานี**. สาขาเศรษฐศาสตรธุรกิจคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

โมเดลสมการพยากรณ์พฤติกรรมเสพติดอินเทอร์เน็ตของผู้เรียนในสถาบันอุดมศึกษา

Forecasting Eqation Model on Internet Addiction Behavior among Students in Higher Education Institutions.

ผู้วิจัย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริพร เสริตานนท์
หลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเนชั่น

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีจุดประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้เรียนในระดับอุดมศึกษา 2) ศึกษาโมเดลสมการพยากรณ์พฤติกรรมเสพติดอินเทอร์เน็ตของผู้เรียนในระดับอุดมศึกษา 3) ศึกษาแนวทางแก้ไขผลกระทบจากการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้เรียนในสถาบันอุดมศึกษา กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้เรียนในสถาบันอุดมศึกษาในเขตกรุงเทพฯ และภาคเหนือตอนบน จำนวน 311 คน สุ่มตัวอย่างแบบหลายชั้นและแบบโควตา เครื่องมือวิจัยเป็นแบบสอบถามวัดตัวแปรสำคัญในการวิจัย คือ แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์ วุฒิภาวะทางอารมณ์ ทัศนคติต่อการใช้อินเทอร์เน็ต และพฤติกรรมเสพติดอินเทอร์เน็ตของผู้เรียน วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยใช้ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) และวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้เรียนส่วนใหญ่ใช้อินเทอร์เน็ตจากอุปกรณ์สื่อสารเคลื่อนที่ ประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ตมากกว่า 3 ปี ระยะเวลาในการใช้งานเฉลี่ย 6-12 ชั่วโมงต่อวัน ในช่วงเวลา 18.00-00.00 น. โดยใช้ศึกษาหาความรู้และพูดคุยกับเพื่อน 2) แรงจูงใจทางสังคม ทัศนคติต่อการใช้อินเทอร์เน็ต และวุฒิภาวะทางอารมณ์สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมเสพติดอินเทอร์เน็ตได้ร้อยละ 49.6 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีสมการพยากรณ์คือ Z (พฤติกรรมเสพติดอินเทอร์เน็ต) = 0..364 ($Z_{\text{แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์}}$) + 0.320 ($Z_{\text{ทัศนคติต่อการใช้อินเทอร์เน็ต}}$)+ (0.242) ($Z_{\text{วุฒิภาวะทางอารมณ์}}$) 3) แนวทางการแก้ไขผลกระทบจากการใช้อินเทอร์เน็ต ควรมีการอบรมความรู้ด้านการใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ต เพื่อช่วยเตรียมความพร้อมและสร้างภูมิต้านทานด้านการคิดวิเคราะห์สถานการณ์ และวุฒิภาวะทางอารมณ์ให้แก่ผู้เรียน เพื่อให้ผู้เรียนมีสติควบคุมการรับสารต่างๆ มีการวิเคราะห์แยกแยะ และไม่หลงเชื่อโดยปราศจากการไตร่ตรอง

2. การเสริมสร้างทัศนคติของผู้เรียนที่มีต่อการใช้บริการอินเทอร์เน็ตที่ถูกต้องและเหมาะสมนั้น ควรเริ่มจากการอบรมเลี้ยงดูของผู้ปกครอง อาจารย์ผู้สอน หรือผู้ดูแลในลักษณะของการใช้เหตุผลและสนับสนุนการให้ความรู้ข่าวสารต่างๆ ที่เกี่ยวกับการป้องกันภัยอันตรายในรูปแบบต่างๆ อันเนื่องมาจากการรู้ไม่เท่าทันสื่อหรือขาดวิจารณญาณในการบริโภคสื่อบนอินเทอร์เน็ต

คำสำคัญ : พฤติกรรมเสพติดอินเทอร์เน็ต

Abstract

The purposes of the research were to 1) study the behaviors in students' use of internet 2) study **the forecasting eqation model on Internet Addiction Behavior among Students in Higher Education Institutions.** 3) plan counter mechanisms in response to the problems from their misuse of internet. The research relied to questionnaire using 311 samples which had been selected via multistage random sampling and quota sampling technique to measure 4 variables : affiliative motive, emotional maturity, attitude towards

the use of internet and internet addiction behavior. Data was analyzed by quantitative statistics : descriptive statistics, factor analysis and multiple regression analysis was also used to test hypothesis.

The results were as follows : 1) Most of the students used internet from their mobile devices for more than 3 years, using them 6-12 hours a day during 6 p.m. to 12 p.m. for education and chatting with friends 2) Affiliative motive, emotional maturity, attitude towards the use of internet could forecast internet addiction behavior of 49.6% at .01 statistically significant level.The equation model was Z(internet addiction behavior = 0..364(Zaffiliative motive) + 0.320(Zattitude towards the use of internet)+0.242 (Zemotional maturity).

To strengthen students' attitudes toward the Internet correctly and appropriately should start from parents. Teachers or administrators in the manner of the use of reason and support, knowledge, news and events about protection against harmful threats in different ways due to not knowing the media or a lack of judgment in the media consumption on the Internet.

Key Words : Internet Addiction Behavior

บทนำ

อาการติดอินเทอร์เน็ตเป็นความผิดปกติทางจิตใจที่ทำให้คนที่ติดใช้เวลากับคอมพิวเตอร์มากเกินไปจนส่งผลเสียต่อสุขภาพ การทำงาน การเงิน หรือความสัมพันธ์กับผู้อื่น ผู้เชี่ยวชาญด้านสุขภาพจิตเชื่อว่าอาการเสพติดอินเทอร์เน็ต หรือโรคติดอินเทอร์เน็ต หรือ IAD นั้น สามารถทำให้เกิดผลเช่นเดียวกับการติดสารเสพติดหรือการติดพนัน การติดอินเทอร์เน็ตจะทำลายชีวิตโดยทำให้เกิดอาการทางประสาท วุ่นวายทางจิตใจ และเกิดปัญหาในการเข้าสังคม จากการศึกษาใน The American Journal of Drug and Alcohol Abuse พบว่า กว่า 8.2% ของชาวอเมริกันอาจเป็นโรคเสพติดอินเทอร์เน็ต การศึกษาอื่นๆ ก็คาดการณ์ว่าความผิดปกตินี้อาจส่งผลเสียต่อผู้ใช้อินเทอร์เน็ตวัยนักศึกษามากกว่า 18% (https://www. honestdocs.co/internet-addiction : retrieved on 13/06/62)

คนที่มีแนวโน้มที่จะเสพติดอินเทอร์เน็ตมักจะรู้สึกโดดเดี่ยวในสังคม พวกเขาอาจมีช่วงเวลาที่ยากลำบากในการสร้างและรักษาความสัมพันธ์กับเพื่อนๆ และคนที่เสพติดสิ่งอื่นๆ เช่น ติดแอลกอฮอล์ ยาเสพติด เซ็กซ์ หรือการพนัน จะมีความเสี่ยงที่จะเสพติดอินเทอร์เน็ตสูง จากการศึกษาพบว่าคนที่ติดอินเทอร์เน็ตยังมีความเสี่ยงต่อสุขภาพจิตอื่นๆ เช่น ภาวะซึมเศร้า วิตกกังวล รู้สึกต่อต้าน วิกลจริต โดดเดี่ยวทางสังคม ขาดความยับยั้งชั่งใจ (Impulse control problems) เป็นโรคใช้สารเสพติด เช่น การติดแอลกอฮอล์หรือติดยาเสพติด

โรคติดอินเทอร์เน็ตไม่ได้ขึ้นอยู่กับแค่ความสนใจหรืองานอดิเรกที่เป็นความชอบส่วนตัวของใครของมันเพียงประการเดียว พฤติกรรมติดอินเทอร์เน็ตอาจส่งผลให้เกิดผลเสียต่อการเรียนและการงาน ลดการมีส่วนร่วมกับคนในครอบครัวหรือเพื่อนฝูง หมดความสนใจในงานอดิเรกหรือการแสวงหาความรู้ใดๆ รู้สึกวิตกกังวลเวลาไม่ได้เล่นคอมพิวเตอร์ คนที่ติดอินเทอร์เน็ตอาจใช้เวลามากมายไปกับกิจกรรมออนไลน์ เล่นเกม เล่นการพนัน เล่นหุ้น ช้อปปิ้งสินค้าออนไลน์ ไซเบอร์เซ็กซ์หรือภาพลามกอนาจาร กิจกรรมเหล่านี้สามารถส่งผลกระทบต่อผู้เสพอย่างรุนแรงได้หากหมกมุ่นกับมันมากเกินไป เช่น ทำให้มีปัญหาด้านความ สัมพันธ์หรือปัญหาทางการเงิน อาการเสพติดอินเทอร์เน็ตทำให้มีสารโดพามีนในสมองมากเกินไปเช่นเดียวกับพฤติกรรมเสพติดสิ่งอื่นๆ นั่นหมายความว่าคนที่ติดอินเทอร์เน็ตจะรู้สึกดีมาก เวลาได้อยู่กับคอมพิวเตอร์ และจะรู้สึกมีอาการ”ขาด”เวลาไม่ได้เล่นอินเทอร์เน็ต อาการที่เกิดจากการถอนตัวจากอินเทอร์เน็ต ประกอบด้วย ซึมเศร้า หงุดหงิด วิตกกังวล เหงื่อออกหรือสั่น นอนไม่หลับ อารมณ์เปลี่ยนแปลง และในบางกรณีจะมีอาการแยกความคิดออกจากความเป็นจริง

ในบางกรณี การเสพติดอินเทอร์เน็ตพัฒนามาจากการหนีปัญหาอื่นๆ เช่น ความวิตกกังวลหรือภาวะซึมเศร้า ยาที่ใช้ในการรักษาความผิดปกติเหล่านี้ เช่น ยากล่อมประสาทหรือยาต้านความกังวล ซึ่งอาจช่วยในการรักษาโรคเสพติดอินเทอร์เน็ตได้ (https://www.honestdocs.co/internet-addiction : retrieved on 13/06/62)

เครือข่ายทางสังคมออนไลน์ เริ่มเข้ามีบทบาทในการหล่อหลอมการเรียนรู้และพฤติกรรมต่างๆ ของผู้เรียน เพราะผู้เรียนส่วนใหญ่ใช้ในกิจกรรมประจำวันมากขึ้นเรื่อยๆ ด้วยคุณประโยชน์ของเครือข่ายทางสังคมออนไลน์ที่มีต่อการศึกษานั้นมีมากมาย ทำให้ผู้เรียนสามารถสื่อสารกับผู้คนทั่วโลกได้อย่างรวดเร็ว และสามารถสืบค้นหรือเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศจากทั่วโลกได้ เครือข่ายทางสังคมออนไลน์จึงกลายเป็นแหล่งความรู้ขนาดใหญ่สำหรับผู้เรียน ซึ่งการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนผ่านเครือข่ายทางสังคมออนไลน์นี้ยังเป็นการเพิ่มทักษะการคิดอย่างเป็นระบบ โดยเฉพาะทักษะการวิเคราะห์สืบค้น การคิดเชิงวิเคราะห์ข้อมูล การแก้ปัญหาและการคิดอย่างอิสระให้แก่ผู้เรียนอีกด้วย ทั้งนี้เนื่องจากเครือข่ายทางสังคมออนไลน์เป็นแหล่งรวมข้อมูลมากมายมหาศาล

บทบาทของเครือข่ายทางสังคมออนไลน์ในสถาบันอุดมศึกษาเริ่มขยายใหญ่มากขึ้นเรื่อยๆ ส่วนหนึ่งมีผลมาจากนโยบายของภาครัฐที่สนับสนุนให้เกิดการใช้อินเตอร์เน็ตขึ้นอย่างแพร่หลายมีผลทำให้ปัจจุบันผู้เรียนมีช่องทางที่จะก้าวเข้าสู่โลกออนไลน์ได้ง่ายขึ้น ซึ่งในช่วงวัยของการศึกษาในระดับอุดมศึกษาเป็นช่วงวัยที่มีความอยากรู้อยากลอง และต้องการสำรวจสิ่งต่างๆ ด้วยตนเอง อีกทั้งความหลากหลายของเว็บไซต์ต่างๆ เป็นสิ่งที่ดึงดูดความสนใจของผู้เรียน ทำให้มีความต้องการเข้าถึง สถาบันการศึกษาในปัจจุบันแทบทุกแห่งมีบริการอินเทอร์เน็ตให้ผู้เรียนสามารถค้นคว้าหาความรู้ได้ตลอดเวลา นอกจากนี้อาจารย์ผู้สอนมักจะมอบหมายงานให้ส่งทางอินเทอร์เน็ต หรืออาจารย์จัดการเรียนการสอนออนไลน์โดยผ่านช่องทางเฟซกลุ่ม ทวิตเตอร์ ไลน์กลุ่ม เป็นต้น ทำให้เกิดความคล่องตัวสะดวก และประหยัดเวลามากขึ้น อย่างไรก็ตาม อินเทอร์เน็ตมีคุณลักษณะการใช้งานที่สามารถโต้ตอบกันระหว่างผู้ใช้ ไม่ว่าจะอยู่ไกลกันเพียงใด ดังนั้นผู้ใช้อินเทอร์เน็ตโดยเฉพาะกลุ่มวัยรุ่นที่ต้องการความอิสระและชอบความแปลกใหม่ จึงมีความเสี่ยงสูงที่จะลุ่มหลงต่อกิจกรรมต่างๆ ที่ไม่เกิดประโยชน์ต่อการเรียน เช่น เล่นเกมออนไลน์ การพนันออนไลน์ กลุ่มเพื่อนออนไลน์ หรือเครือข่ายสังคมออนไลน์ สิ่งเหล่านี้ทำให้เกิดความเพลิดเพลิน และอาจก่อให้เกิดการหมกมุ่นขึ้นได้ ซึ่งกลายเป็นผลอีกด้านหนึ่งคือ การเสพติดอินเทอร์เน็ต ละเลยความสัมพันธ์กับเพื่อนในชีวิตจริงรวมทั้งความสัมพันธ์ในครอบครัว ละเลยการงานทำให้ทำงานไม่เสร็จตามกำหนดเวลา ควบคุมตนเองในการใช้เวลาเล่นอินเทอร์เน็ตไม่ได้ และในที่สุดไม่สามารถจัดการชีวิตตนเองได้ ดังผลการวิจัยของ Kubey et al. (2001 : 373 อ้างถึงใน ศิริรัตน์ วีรชาติยานุกูล,2558 : 49) พบว่า ระยะเวลาการใช้อินเทอร์เน็ตมีผลกระทบเชิงลบกับผลการเรียน กล่าวคือ ถ้านักศึกษาใช้เวลาในการเล่นอินเทอร์เน็ตนานจะส่งผลให้ผลการเรียนลดต่ำลง นักศึกษาที่ได้เกรดคะแนนเฉลี่ยสะสมสูงกว่า 3.00 มักจะใช้คอมพิวเตอร์ที่บ้านและถูกควบคุมการใช้คอมพิวเตอร์ไม่เกิน 2 ชั่วโมงต่อวัน

พรทิพย์ รุ่นนุ่ม (2550 : 100) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการติดอินเทอร์เน็ต พบว่าพฤติกรรมการติดอินเทอร์เน็ตในด้านการใช้อินเทอร์เน็ตเกินกว่าที่ตั้งใจไว้ (เกินกว่าเวลาที่กำหนดไว้) การขาดสัมพันธภาพกับคนรอบข้าง การมีอาการหงุดหงิดเมื่อไม่ได้ใช้อินเทอร์เน็ตของนักเรียนระดับประถมศึกษาจัดอยู่ในระดับปานกลาง อาจกล่าวได้ว่า พฤติกรรมการเสพติดอินเทอร์เน็ตเริ่มก่อตัวขึ้นตั้งแต่วัยประถมศึกษา นอกจากนี้ อรวรรณ วงศ์แก้วโพธิ์ทอง (2554 : 41) กล่าวถึงการเสพติดอินเทอร์เน็ตของชาวชุมชนออนไลน์ว่าอาจก่อให้เกิดปัญหาในด้านต่างๆ ซึ่งปัญหาหนึ่งที่สำคัญ คือ ปัญหาทางการเรียน เพราะการใช้เวลาเล่นอินเทอร์เน็ตมากเกินไปจะส่งผลกระทบต่อเวลาทำการบ้าน การค้นคว้าหาความรู้ และแม้กระทั่งการเรียนในห้องเรียนของนักเรียน นักศึกษา เนื่องมาจากจิตใจที่จดจ่ออยู่กับการสนทนาและการเล่นเกมออนไลน์

แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์ มนุษย์มีความต้องการที่จะมีผู้อื่นอยู่ด้วย ต้องการมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับผู้อื่น ต้องการเพื่อน ความต้องการเหล่านี้มีรากฐานมาจากธรรมชาติของมนุษย์ ซึ่งหลีกเลี่ยงการอยู่ลำพังคนเดียว และจากการมีประสบการณ์การเรียนรู้จากบุคคลที่เกี่ยวข้อง ทำให้บุคคลพัฒนาลักษณะใฝ่สัมพันธ์ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการอยู่ร่วมกับผู้อื่นต่อไป

พฤติกรรมใฝ่สัมพันธ์มีสาเหตุสำคัญประการหนึ่งคือ ความต้องการเพื่อน ต้องการคนช่วยเหลือ และใฝ่สัมพันธ์เพื่อลดความเครียด ความเบื่อหน่ายจากภาวะซ้ำซากจำเจหรือจากการอยู่คนเดียว (Henry Murray & Abraham Maslow, 1954)

วุฒิภาวะทางอารมณ์ เป็นการกระทำด้วยความรับผิดชอบในการกระทำของตน (Integrity) คนที่มีวุฒิภาวะทางอารมณ์จะเป็นคนที่ทำประโยชน์ให้กับผู้อื่นได้ สามารถเผชิญหน้าและจัดการปัญหาต่างๆ ในชีวิตด้วยความรับผิดชอบ สามารถรักษาความเป็นตัวของตัวเองควบคู่ไปกับคำนึงถึงผู้อื่นด้วย คนที่มีวุฒิภาวะทางอารมณ์จะมีความมั่นใจในตนเองและมีจิตใจมั่นคงพอที่จะรับมือกับความจริง และตอบสนองด้วยการกระทำอย่างสร้างสรรค์และเต็มความสามารถ (พัชรา เจริญสิทธิ์ และคณะ, 2561)

ทัศนคติ เป็นระดับของความรู้สึกนึกคิดที่เกี่ยวข้องกับภาวะทางจิตใจของบุคคลที่มีต่อตนเอง ต่อบุคคลอื่น ต่อการะทำและต่อสถานการณ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง อันเป็นผลมาจากการเรียนรู้ ประสบการณ์ และเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมหรือแนวโน้มที่จะตอบสนองต่อสิ่งเร้าต่างๆ ไปในทิศทางใดทิศทางหนึ่ง ซึ่งอยู่ในรูปแบบของการสนับสนุนหรือคัดค้านก็ได้ (คนพันธุ์ N, กรุงเทพธุรกิจ : 8 มิถุนายน 2562, หน้าแรก)

พฤติกรรมเสพติดอินเทอร์เน็ต หมายถึง อาการหมกมุ่นอยู่กับการใช้อุปกรณ์สื่อสารเคลื่อนที่ติดตามตัวในระบบเครือข่ายทางสังคมออนไลน์ของผู้เรียนในสถาบันอุดมศึกษา เพื่อจุดประสงค์ในการมีเปิดรับสื่อ และมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมในรูปแบบต่างๆ โดยมีอัตราความถี่เฉลี่ยในการใช้มากกว่า 5 ชั่วโมงต่อวันโดยไม่มีสารเสพติดมาเกี่ยวข้องและผู้เรียนไม่สามารถยับยั้งพฤติกรรมนั้นได้

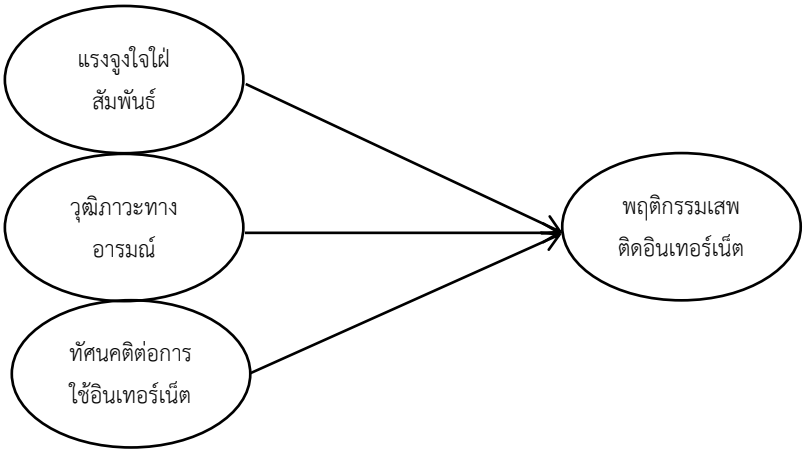
ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาตัวแปรพยากรณ์พฤติกรรมเสพติดอินเทอร์เน็ตของผู้เรียนระดับอุดมศึกษา ตลอดจนหาแนวทางการแก้ไขผลกระทบจากการเสพอินเทอร์เน็ต อันจะช่วยนำไปสู่สภาวะการใช้เครือข่ายทางสังคมออนไลน์อย่างปลอดภัยและเหมาะสม

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมเสพติดอินเทอร์เน็ตของผู้เรียนระดับอุดมศึกษา
2. เสนอแนะแนวทางการแก้ไขผลกระทบจากอิทธิพลของการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้เรียนในสถาบันอุดมศึกษา

กรอบแนวคิดในการทำการวิจัย

ในส่วนนี้ได้ทำการทบทวนวรรณกรรม แนวคิดทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อแสดงถึงนิยามตามความหมายของกลุ่มตัวแปรที่ใช้พยากรณ์พฤติกรรมเสพติดอินเทอร์เน็ต โดยสรุปเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย : แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์ ทัศนคติต่อการใช้อินเทอร์เน็ต และวุฒิภาวะทางอารมณ์ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมเสพติดอินเทอร์เน็ต

สมมติฐานการวิจัย

แรงจูงใจทางสังคม ทัศนคติต่อการใช้อินเทอร์เน็ต และวุฒิภาวะทางอารมณ์ สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมเสพติดอินเทอร์เน็ตได้

วิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาครั้งนี้มีประชากร คือผู้เรียนในมหาวิทยาลัยของรัฐและเอกชน 5 มหาวิทยาลัย ในเขตกรุงเทพมหานคร และภาคเหนือตอนบนบางส่วน โดยการกำหนดตัวอย่างด้วยการสุ่มแบบหลายชั้น (multi-stage sampling) และแบบกำหนดโควตา (stratified quota random sampling)

ตัวแปรในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์ วุฒิภาวะทางอารมณ์และทัศนคติต่อการใช้อินเทอร์เน็ต

ตัวแปรตาม คือ พฤติกรรมเสพติดอินเทอร์เน็ต

เครื่องมือวัดตัวแปร

เป็นแบบสอบถามชนิดมาตรวัด 5 ระดับจาก “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงเลย” สร้างโดยการทบทวนเนื้อหาวรรณกรรมและศัพท์เฉพาะในการวิจัย เพื่อวัดตัวแปรอิสระและตัวแปรตามในกรอบแนวคิดในการวิจัย

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปเพื่อช่วยในการประมวลผลที่ได้ทำการเก็บรวบรวม โดยการวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) เพื่อลดจำนวนตัวแปรและจัดกลุ่มตัวแปรใหม่ ก่อนที่จะนำไปวิเคราะห์การถดถอยพหุ (Multiple Regression) ต่อไป

สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลพื้นฐานกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 1 เพศ ชั้นปี และสาขาวิชาของผู้เรียน

ค่าสถิติ	เพศ		รวม	ระดับชั้นปี				รวม	สาขาวิชาที่เรียน						รวม
	ชาย	หญิง		1	2	3	4		1	2	3	4	5	6	
ความถี่	88	225	311	76	32	113	90	311	25	45	107	92	2	40	311
ร้อยละ	27.7	72.3	100	24.4	10.3	35.3	8.9	100	8.0	14.5	34.4	29.6	0.6	12.9	100

จากตารางที่ 1 ตัวอย่างวิจัยในครั้งนี้ เป็นเพศหญิงมากกว่าชาย เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 3 มากที่สุด โดยสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์น้อยที่สุด ร้อยละ 0.6 และสาขาวิชาบริหารธุรกิจ ร้อยละ 8 ตามลำดับ

หมายเหตุ : สาขาวิชาที่เรียน

1 คือ บริหารธุรกิจ 2 คือ การบัญชี 3 คือ นิเทศศาสตร์

4 คือ วิทยาศาสตร์สุขภาพ 5 คือ รัฐประศาสนศาสตร์ 6 คือ เทคโนโลยีสารสนเทศ

ตารางที่ 2 สรุปพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ และการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้เรียนโดยเฉลี่ย

พฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่และอินเทอร์เน็ต	สูงสุด	ต่ำสุด
จำนวนโทรศัพท์เคลื่อนที่ในครอบครอง	1 เครื่อง	> 2 เครื่อง
ระบบ/เครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ซึ่งใช้	AIS	อื่นๆ
ความถี่ในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อวัน	> 15 ครั้ง	< 5 ครั้ง

ค่าใช้จ่ายในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อเดือน	301-500 บาท	> 1,000 บาท
ระยะเวลาตั้งแต่เริ่มใช้อินเทอร์เน็ตจนถึงปัจจุบัน	> 3 ปี	< 6 เดือน
ช่องทางในการใช้อินเทอร์เน็ต	จากโทรศัพท์เคลื่อนที่	จากร้านที่ให้บริการ
ความถี่ในการใช้อินเทอร์เน็ต	6 – 12 ชั่วโมงต่อวัน	เดือนละครั้ง /นานๆ ครั้ง
ช่วงเวลาในการใช้อินเทอร์เน็ต	18.00-00.00 น.	10.00-12.00 น.
จุดประสงค์ในการใช้อินเทอร์เน็ต	ศึกษาหาความรู้ และพูดคุยกับเพื่อน	ซื้อขายสินค้าออนไลน์

จากตารางที่ 2 พฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ และการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้เรียนสรุปได้ว่า ผู้เรียนใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่รายละ 1 เครื่อง นิยมใช้เครือข่าย AIS ใกล้เคียงกับเครือข่าย TRUE โดยใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่มากกว่า 15 ครั้งต่อวัน ซึ่งมีค่าใช้จ่ายในการใช้โดยเฉลี่ยเดือนละ 301 – 500 บาท เมื่อพิจารณาช่วงเวลาตั้งแต่เริ่มใช้อินเตอร์เน็ต จนถึงปัจจุบัน พบว่า เฉลี่ยมากกว่า 3 ปี ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของตนเอง โดยมีระยะเวลาในการใช้อินเทอร์เน็ตเฉลี่ยวันละ 6 – 12 ชั่วโมง ช่วงเวลาในการใช้งาน คือ 18.00-00.00 น. โดยจุดประสงค์ส่วนใหญ่ในการใช้คือ ศึกษาหาความรู้ และพูดคุยกับเพื่อนตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) ได้ตัวแปร 4 ตัว ได้แก่ แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์ ทัศนคติต่อการใช้อินเทอร์เน็ต และวุฒิภาวะทางอารมณ์ และพฤติกรรมเสพติดอินเทอร์เน็ต

3. ผลการวิเคราะห์ตัวแปรพยากรณ์พฤติกรรมเสพติดอินเทอร์เน็ตของผู้เรียนในสถาบันอุดมศึกษา แสดงดังตารางที่ 3 และ 4

ตารางที่ 3 แสดงค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น (Coefficient of Determinant-R Square) ของสมการพยากรณ์ที่เป็นไปได้ทั้งหมด

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	**.567(a)**	**.321**	**.319**	**.529000**
2	**.678(b)**	**.460**	**.457**	**.46447**
3	**.704©**	**.496**	**.491**	**.44967**

ผลจากการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์ของปัจจัยต่างๆในสมการพยากรณ์โดยใช้วิธี Stepwise Multiple Regression นั้นพบว่า สมการพยากรณ์ที่ดีที่สุด มีค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น (Coefficient of Determinant - R Square) เท่ากับ 0.496 โดยสมการดังกล่าวนี้จะประกอบด้วยตัวแปรต้นทั้งหมด 3 ตัว ได้แก่ แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์ ทัศนคติต่อการใช้อินเทอร์เน็ต และวุฒิภาวะทางอารมณ์

ตารางที่ 4 แสดงค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (Regression Coefficient) ของสมการพยากรณ์ที่ดีที่สุด

ตัวพยากรณ์	B	SE	Beta	t-value	ρ value
แรงจูงใจทางสังคม	.386	.053	.364	-1.618	.000
ทัศนคติต่อการใช้อินเทอร์เน็ต	.417	.056	.320	7.388	.000
วุฒิภาวะทางอารมณ์	.297	.064	.242	4.650	.000
ค่าคงที่ (Constant)	-.353	.218		-1.618	.017

จากข้อมูลในตารางที่ 3 และ 4 สามารถนำมาสร้างเป็นสมการพยากรณ์พฤติกรรมเสพติดอินเทอร์เน็ต ได้ดังนี้

พฤติกรรมเสพติดอินเทอร์เน็ต = 0.353 + 0.386 (แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์) + 0.417(ทัศนคติต่อการใช้อินเทอร์เน็ต+0.297(วุฒิภาวะทางอารมณ์) โดยเขียนสมการพยากรณ์ในรูป**คะแนนมาตรฐาน**ได้ดังนี้

Z (พฤติกรรมเสพติดอินเทอร์เน็ต) = 0..364 ($Z_{\text{แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์}}$) + 0.320 ($Z_{\text{ทัศนคติต่อการใช้อินเทอร์เน็ต}}$)+ (0.242) ($Z_{\text{วุฒิภาวะทางอารมณ์}}$)

จากสมการพยากรณ์ที่ได้ นำมาทดสอบสมมติฐาน สรุปได้ดังนี้

การทดสอบสมมติฐาน

Ho : แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์ ทัศนคติต่อการใช้อินเทอร์เน็ต และวุฒิภาวะทางอารมณ์ ไม่สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตได้

H1 : แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์ ทัศนคติต่อการใช้อินเทอร์เน็ต และวุฒิภาวะทางอารมณ์ สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตได้

จากสมการพยากรณ์ที่ได้ ปัจจัยที่สามารถร่วมกันทำนาย**พฤติกรรมเสพติดอินเทอร์เน็ต**ของกลุ่มผู้เรียนในสถาบันอุดมศึกษา พบว่ามีตัวแปร แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์ ทัศนคติต่อการใช้อินเทอร์เน็ต และวุฒิภาวะทางอารมณ์ ที่ร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมเสพติดอินเทอร์เน็ตได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งตัวแปรทั้งสาม สามารถอธิบายการผันแปรของพฤติกรรมเสพติดอินเทอร์เน็ตได้ร้อยละ 49.6 (R^2 = 0.496)

ทั้งนี้โดยสมการที่ 1 ตัวแปรแรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์สามารถอธิบายการผันแปรของพฤตกรรมเสพติดอินเทอร์เน็ตได้ร้อยละ 32.1 สมการที่ 2 ตัวแปรแรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์ ร่วมกับ ทัศนคติต่อการใช้อินเทอร์เน็ต สามารถอธิบายการผันแปรของพฤติกรรมเสพติดอินเทอร์เน็ตได้ร้อยละ 46.0 สมการที่ 3 ตัวแปรแรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์ ทัศนคติต่อการใช้อินเทอร์เน็ต ร่วมกับวุฒิภาวะทางอารมณ์ สามารถอธิบายการผันแปรของตัวแปรพฤติกรรมเสพติดอินเทอร์เน็ตได้ร้อยละ 49.6 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงยอมรับ H1 ปฏิเสธ Ho ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์ ทัศนคติต่อการใช้อินเทอร์เน็ต และวุฒิภาวะทางอารมณ์ สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตได้

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยดังกล่าว พบว่ามีประเด็นที่สมควรนำมาอภิปราย ดังนี้

1. แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์ ทัศนคติต่อการใช้อินเทอร์เน็ต และวุฒิภาวะทางอารมณ์ สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตได้ร้อยละ 49.6 ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากความต้องการทางสังคมเป็นตัวกำหนดแรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์ รวมทั้งผู้เรียนมีความรู้สึกนึกคิดและมีประสบการณ์ที่ดีจากการใช้อินเทอร์เน็ตในการตอบสนองความต้องการทางสังคมและอารมณ์ได้ดี ตลอดจนได้รับความพึงพอใจจากการบริโภคสื่อทางสังคมออนไลน์ได้มากพอ จึงมีแนวโน้มที่จะใช้อินเทอร์เน็ต ในอัตราถี่ขึ้นเรื่อย ๆ ประกอบกับผู้เรียนในระดับอุดมศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในช่วงวัยที่ต้องการความสำเร็จ หรือมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ร่วมกับแรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์ มีจิตสำนึกและความรับผิดชอบต่ออนาคตของตนเอง มีวุฒิภาวะทางอารมณ์มากขึ้นในการที่จะสามารถควบคุมการกระทำของตนเอง ผู้เรียนในสถาบันอุดมศึกษาย่อมตระหนักดีว่า การมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมกับเพื่อนโดยอาศัยช่องทางต่างๆ จะช่วยให้ตนเองมีโอกาสประสบความสำเร็จในการศึกษาได้มากขึ้น ความรู้สึกนี้ทำให้ผู้เรียนต้องการเพื่อนมากขึ้น และที่พึ่งพิงที่ดีที่สุดสำหรับบุคคลในยุคปัจจุบัน ก็คือการแสวงหาเพื่อนทางสังคมออนไลน์ อย่างไรก็ตาม วุฒิภาวะทางอารมณ์ที่พัฒนามากขึ้นตามวัย และประสบการณ์ทางการศึกษา จะช่วยประคับประคองให้พวกเขามีสติต่อการเสพอินเทอร์เน็ตอย่างมีวิจารณญาณมากขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ พัชรา เจริญสิทธิ์ และคณะ (2561) ซึ่งกล่าวว่า คนที่มีวุฒิภาวะทางอารมณ์จะมีความมั่นใจในตนเองและมีจิตใจมั่นคงพอที่จะรับมือกับความจริง และตอบสนองด้วยการกระทำอย่างสร้างสรรค์และเต็มความสามารถ

2. ผลการวิจัยพบว่า ระยะเวลาในการใช้อินเทอร์เน็ตเฉลี่ยวันละ 6 – 12 ชั่วโมง ช่วงเวลาในการใช้งาน คือ 18.00-00.00 น. โดยจุดประสงค์ส่วนใหญ่ในการใช้คือ ศึกษาหาความรู้ และพูดคุยกับเพื่อนตามลำดับ ซึ่งระยะเวลาเฉลี่ยในการใช้อินเทอร์เน็ตในระดับนี้ถือว่ามีภาวะเสี่ยงที่จะเกิดอาการเสพติดอินเทอร์เน็ต สอดคล้องผลการสำรวจพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของคนไทยของ สุรางคณา วายุภาพ (2561) ซึ่งเปิดเผยผลสำรวจพฤติกรรมผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตประเทศไทยปี พบว่า พฤติกรรมการใช้งานอินเทอร์เน็ตยังเพิ่มขึ้นต่อเนื่อง โดยคนไทยใช้อินเทอร์เน็ตเฉลี่ยนานขึ้นเป็น 10 ชั่วโมง 5 นาทีต่อวัน จากปีที่ผ่านมามีชั่วโมงการใช้งานเฉลี่ย 3 ชั่วโมง 41 นาทีต่อวันเท่านั้น โดยกลุ่ม Gen Y และ Z หรือกลุ่มคนที่มีอายุน้อยกว่า 18 ปี ไปจนถึง 37 ปี ครองแชมป์การใช้งานอินเทอร์เน็ตสูงที่สุดติดต่อกันเป็นปีที่ 4 แล้ว โดยมีการใช้งานสูงถึง 10 ชั่วโมง 22 นาที ในวันธรรมดา และเพิ่มเป็นเกือบ 12 ชั่วโมงในวันหยุด

อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยนี้พบว่า ผู้เรียนมีจุดประสงค์ในการใช้อินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่ศึกษาหาความรู้ และพูดคุยกับเพื่อนซึ่งอาจรวมถึงการปรึกษาหารือ แบ่งปันความคิดเห็นในงานที่เกี่ยวข้องกับงานที่ได้รับมอบหมายจากผู้สอน สอดคล้องกับ ศิริรัตน์ วีรชาติยานุกูล (2558 : 49) ซึ่งกล่าวว่า อาจารย์ผู้สอนมักจะมอบหมายงานให้ส่งทางอินเทอร์เน็ต หรืออาจารย์จัดการเรียนการสอนออนไลน์โดยผ่านช่องทางเฟซกลุ่ม ทวิตเตอร์ ไลน์กลุ่ม เป็นต้น ทำให้เกิดความคล่องตัว สะดวก และประหยัดเวลามากขึ้น อันน่าจะแสดงถึงจิตสำนึกซึ่งพัฒนามาจากวุฒิภาวะของผู้เรียนในระดับนี้

ข้อเสนอแนะ

1. ระดับวุฒิภาวะทางอารมณ์ของผู้เรียน มีส่วนสำคัญในการควบคุมอารมณ์และสติในการแสวงหาความช่วยเหลือแก้ปัญหาจากสื่อสังคมออนไลน์ สถาบันการศึกษาและอาจารย์ที่ปรึกษา ควรมีการอบรมความรู้ด้านนี้ เพื่อช่วยเตรียมความพร้อมและสร้างภูมิต้านทานด้านวุฒิภาวะทางอารมณ์อารมณ์ ด้านการคิดวิเคราะห์สถานการณ์ให้แก่ผู้เรียน เพื่อให้ผู้เรียนมีสติควบคุมการรับสารต่างๆ มีการวิเคราะห์ แยกแยะ และไม่หลงเชื่อโดยปราศจากการไตร่ตรอง

2. การเสริมสร้างทัศนคติของผู้เรียนที่มีต่อการใช้บริการอินเทอร์เน็ตที่ถูกต้องและเหมาะสมนั้น ควรเริ่มจากการอบรมเลี้ยงดูของผู้ปกครอง อาจารย์ผู้สอน หรือผู้ดูแลในลักษณะของการใช้เหตุผลและสนับสนุนการให้ความรู้ข่าวสารต่างๆ ที่เกี่ยวกับการป้องกันภัยอันตรายในรูปแบบต่างๆ อันเนื่องมาจากการรู้ไม่เท่าทันสื่อหรือขาดวิจารณญาณในการบริโภคสื่อบนอินเทอร์เน็ต

3. ควรทำการวิจัยเชิงปริมาณควบคู่กับเชิงคุณภาพ เพื่อศึกษาตัวแปรพยากรณ์อื่นๆที่สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมเสพติดอินเทอร์เน็ตเพิ่มเติม เพื่อเฝ้าระวังปัญหาอันเกิดจากการเสพติดอินเทอร์เน็ตที่จะทวีความรุนแรงมากขึ้นในอนาคตอย่างแน่นอน

เอกสารอ้างอิง

คนพันธุ์ N. (2562). “ทัศนคติ” ความหมาย และความสำคัญ. กรุงเทพธุรกิจ : 8 มิถุนายน 2562, หน้าแรก.

พรทิพย์ รุ่นนุ่ม. (2550). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการติดอินเทอร์เน็ตของนักเรียนระดับประถมศึกษาโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 2.** วิทยานิพนธ์ ศษ.ม. (พัฒนศึกษา) นครปฐม. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.

พัทรา เจริญสิทธิ์, ฐนันดร์ศักดิ์ บวรนันทกุล, เชษฐ รัชดาพรรณาธิกุล และอายุตม์ สินธพพันธุ์. (2561). วุฒิภาวะทางอารมณ์ของผู้ต้องขังที่กระทำผิดซ้ำในเรือนจำพิเศษกรุงเทพมหานคร. *วารสารวิจัยรำไพพรรณี* ปีที่ 12 ฉบับที่ 2 พฤษภาคม-สิงหาคม 2561.

ศิริรัตน์ วีรชาติยานุกูล. (2558). “ผลของการเสพติดอินเทอร์เน็ตต่อผลการเรียนของนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ ชั้นปีที่ 2 มหาวิทยาลัยกรุงเทพ” **วารสาร มฉก.วิชาการ.** ปีที่ 18. ฉบับที่ 36, หน้า47-63 (มกราคม-มิถุนายน 2558). กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ์.

สุรางคณา วายุภาพ. (2561). สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สพธอ.) กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (ดีอี) ในงาน ETDA สู่ปีที่ 8 “Future Economy and Internet Governance : Big Change to Big Chance”.

Henry Murray & Abraham Maslow. (1954). *Personality and Motivation*. New York : Harper.

Internet Addiction: A Handbook and Guide to Evaluation and Treatment. (https://www.honestdocs.co/internet-addiction : retrieved on 13/06/62.

การพัฒนาคุณภาพการดูแลผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉินในโรงพยาบาลระดับ A กระทรวงสาธารณสุข

The Development of Nursing Quality for Emergency Patients, In Hospital Level A, Ministry of Public Health

ผู้วิจัย ภิชญาดา สิริยาวณิช
ลัดดาวัลย์ ปราชญ์วิทยาการ

บทคัดย่อ

คุณภาพการดูแลผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉินมีผลต่อความปลอดภัย ช่วยลดความรุนแรงของการเจ็บป่วยและเสียชีวิต สามารถช่วยเหลือผู้ป่วยได้ทันก่อนที่จะเข้าสู่ระยะวิกฤติ บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอประเด็นปัญหา และแนวทางการพัฒนาคุณภาพการดูแลผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉินที่มารับการรักษาในโรงพยาบาลระดับ A กระทรวงสาธารณสุข โดยมีขั้นตอนเริ่มตั้งแต่การประเมินการคัดกรอง การตรวจรักษา การวินิจฉัยเพิ่มเติม การเฝ้าระวังสังเกตอาการอย่างต่อเนื่อง และการจำหน่าย บนพื้นฐานแนวคิดการพัฒนา 4 ด้าน คือ บุคลากร (Staff) โครงสร้าง (Structure) บริการ (Services) และการบริหารจัดการ (Management) เพื่อให้เกิดความปลอดภัย (Safe) และความพึงพอใจ (Satisfaction) ของผู้รับบริการ นอกเหนือจากองค์ประกอบหลัก 4 ด้านแล้ว องค์ประกอบด้านอื่น ๆ ที่จะช่วยส่งเสริมให้เกิดคุณภาพบริการที่ดี และสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ คือ 1) การสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างบุคลากรกับผู้รับบริการ 2) การพัฒนาระบบการส่งต่อโดยใช้เทคโนโลยี 3) การพัฒนารูปแบบการวางแผนจำหน่ายผู้ป่วยที่มีคุณภาพร่วมกับทีมสหวิชาชีพ ทั้งนี้เพื่อให้ผู้รับบริการมีความพร้อมก่อนจำหน่าย สามารถดูแลตนเองได้ และกลับไปใช้ชีวิตกับครอบครัวได้อย่างมีความสุข

คำสำคัญ : การพัฒนาคุณภาพการพยาบาล, ผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉินโรงพยาบาลระดับ A

Abstract

Nursing quality for emergency patients affects safety, reduce the severity of illness and death and help patients immediately before they go into a crisis. This article is intended to present the issues and guidelines for the development of nursing quality for emergency patients. The development guideline is focused on the treatment process in In – hospital care at Emergency room, starting from assessment, screening, treatment, investigation, surveillance, observation of symptoms and discharge planning by using the 4 development concepts of emergency care: staff, structure, services and management, in addition with factors promoting quality service and patients satisfactions including: 1) Promoting good relationship between personals and clients 2) Developing the referral systems by using technology 3) Developing the quality discharge planning with multidisciplinary team in order to prepare clients for discharging, can take good care of themselves and return to live happily with their families.

Keywords : Development of Nursing Quality, Emergency Patients, Hospital level A

บทนำ

นโยบายการเปิดเสรีทางการค้า และการรวมกลุ่มของประเทศในแถบภูมิภาคต่าง ๆ รวมทั้งความก้าวหน้าของเทคโนโลยีและวิทยาการทางการแพทย์ ทำให้เกิดการแข่งขันด้านการให้บริการด้านสุขภาพ ผู้บริโภคจึงมีโอกาสเลือกบริการที่มีคุณภาพและยุติธรรม ในขณะที่ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อคุณภาพบริการรักษาพยาบาลมีการเปลี่ยนแปลงไป กระทรวงสาธารณสุขจึงมีนโยบายมุ่งเน้นให้โรงพยาบาลแต่ละแห่งดำเนินการพัฒนาระบบบริการรักษาพยาบาลให้มีประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อตอบสนองความต้องการ และความคาดหวังของผู้มารับบริการ กระทรวงสาธารณสุขได้กำหนดกรอบ และทิศทางการทำงานในอนาคต โดยมีเป้าหมาย “ประชาชน สุขภาพดี เจ้าหน้าที่มีความสุข ระบบสุขภาพยั่งยืน” (กองการพยาบาล, 2561) ด้วยเหตุนี้ โรงพยาบาลและสถานบริการสุขภาพทุกแห่งจึงต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาปรับปรุงระบบบริการรักษาพยาบาล เพื่อยกระดับคุณภาพให้สูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยมุ่งเน้นให้ความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพการดูแลผู้รับบริการให้มีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงความรวดเร็ว ความปลอดภัย โดยเฉพาะอย่างยิ่งการให้การรักษาพยาบาลในแผนกผู้ป่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน แต่ในสถานการณ์ปัจจุบันปริมาณผู้ป่วยที่มารับบริการมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้น สถิติผู้ป่วยแผนกฉุกเฉินในโรงพยาบาลรัฐทั่วประเทศเพิ่มขึ้น 1 เท่าตัว จาก 12 ล้าน ครั้งในปี 2544 เป็น 24 ล้าน ครั้งในปี 2555 เฉลี่ยนาทีละ 46 ครั้ง (National Institute of Emergency Medicine, 2015; กรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข, 2561) ดังนั้น การตัดสินใจช่วยเหลือที่รวดเร็ว และตรงกับความต้องการของผู้ป่วย และตรงตามมาตรฐาน จึงเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งที่ผู้ใช้บริการแผนกอุบัติเหตุและฉุกเฉินต้องการ (Considine, Botti, & Thomas, 2007; International Federation for Emergency Medicine, 2012) ปัจจุบันโรงพยาบาลที่ถูกกำหนดให้เป็นโรงพยาบาล ระดับ A มีจำนวนทั้งสิ้น 33 แห่ง (กระทรวงสาธารณสุข, 2560) แต่ละแห่งมีจำนวนเตียงซึ่งสามารถรองรับผู้ป่วยได้เพียงพอและมีศักยภาพสูงในการดูแลรักษาผู้ป่วยที่มีอาการซับซ้อน โดยมีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญประจำแต่ละสาขา มีอุปกรณ์การแพทย์ เทคโนโลยีที่สามารถให้บริการอย่างมีศักยภาพ แต่เนื่องจากปัจจุบัน พบว่ามีผู้มารับบริการในภาวะฉุกเฉินมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ ในโรงพยาบาลระดับ A ดังนั้นการตรวจวินิจฉัยที่ละเอียด รอบคอบ เพื่อแยกภาวะฉุกเฉินจากภาวะปกติ จึงต้องใช้ระยะเวลาในที่ยาวนานขึ้น (McCarthy ML et al, and Ballard MJ et al, 2009) ในขณะเดียวกัน พบว่า ผู้รับบริการมีความต้องการที่จะมาใช้บริการที่แผนกอุบัติเหตุฉุกเฉินมากขึ้นถึง 30% (Center of Control Disease: CDC) เนื่องจากมีการรับรู้แต่เดิมว่า แผนกอุบัติเหตุฉุกเฉินเป็นแผนกที่สามารถให้บริการได้รวดเร็ว และบริการตลอด 24 ชม. จากประเด็นเหล่านี้ จึงเป็นปัญหาและอุปสรรคต่อการให้บริการที่เกิดขึ้นในโรงพยาบาล ระดับ A หลายแห่ง ทำให้ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการ เพราะจากข้อจำกัดที่มีหลายด้าน ที่ไม่สอดคล้องกัน ได้แก่ อัตรากำลังบุคลากรทางการพยาบาลที่มีสัดส่วนไม่เหมาะสม สมรรถนะของบุคลากรที่ยังไม่เพียงพอ รวมถึงปัจจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง (อ้างในสถาบันการแพทย์ฉุกเฉิน, 2561) ได้แก่ ภาวะแออัดในแผนกฉุกเฉิน (Overcrowding) อันเนื่องมาจากจำนวนผู้รับบริการมาจำนวนมากในคราวเดียวกัน (ยุวเรศมคฐ์ สิทธิชาญบัญชา, 2550) เมื่อเปรียบเทียบสถิติการบริการในห้องฉุกเฉินของประเทศไทย พบว่า มีผู้มารับบริการอยู่ที่ 458: 1000 ประชากร ซึ่งสูงกว่าประเทศอเมริกา (421: 1,000 ประชากร) ออสเตรเลีย (331: 1,000 ประชากร) (LI G, Lau JT et al, 2007 อ้างใน สถาบันการแพทย์ฉุกเฉิน, 2561) ดังนั้น การที่มีจำนวนผู้รับบริการแออัดในแผนกอุบัติเหตุฉุกเฉิน จึงส่งผลกระทบโดยตรง ต่อคุณภาพการบริการอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ทำให้ผู้ป่วยฉุกเฉินได้รับการดูแลรักษาล่าช้า มีความเสี่ยงสูงขึ้น และเกี่ยวข้องกับอัตราการเสียชีวิตที่สูงขึ้น (Kreindler SA et al, 2008) จากสถานการณ์ที่ไม่สามารถจำกัดหรือกำหนดผู้ใช้บริการได้ ทำให้ไม่สามารถคาดการณ์ล่วงหน้าถึงช่วงเวลา จำนวน ประเภท และลักษณะของความเร่งด่วนของผู้ที่มาใช้บริการ (อ้างในสถาบันการแพทย์ฉุกเฉิน, 2560) ดังนั้นจึงจำเป็นต้องมีระบบการบริหารจัดการระบบที่เหมาะสมภายใต้ทรัพยากรที่จำกัด เพื่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็วต่อผู้มารับบริการ อีกทั้งลักษณะงานอุบัติเหตุฉุกเฉินเป็นงานที่ต้องเผชิญกับภาวะเร่งรีบ หรือแรงกดดันจากความ

คาดหวังของประชาชน ส่งผลให้เกิดภาวะเครียดต่อบุคลากร ซึ่งเป็นจุดเสี่ยงที่เกิดข้อร้องเรียน หรือผลลัพธ์ที่ไม่พึงประสงค์ และความรุนแรงในโรงพยาบาล (ปิยะสกล สกลสัตยาทร. 2560)

กระบวนการดูแลผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉินในแต่ละรายอาจใช้เวลาไม่เท่ากัน หรือทรัพยากรแต่ละด้านมากน้อยแตกต่างกันตามความเหมาะสม จึงต้องอาศัยการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ เพื่อส่งผลให้การบริการมีความราบรื่น มีคุณภาพ เกิดความปลอดภัย และเกิดความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ (นพ.อนุวัฒน์ ศุภชุติกุล, 2560) แต่ปัจจุบันเนื่องจากมีข้อจำกัดที่เกิดขึ้น ทั้งด้านบุคลากร โครงสร้าง ระบบทรัพยากรต่าง ๆ ไม่สามารถเอื้ออำนวยได้ครบถ้วน ดังนั้นการบริหารจัดการในแผนกอุบัติเหตุฉุกเฉินจึงยังไม่สามารถทำได้ครบสมบูรณ์ ทำให้ผู้รับบริการหรือญาติบางรายเกิดความไม่พึงพอใจ ปฏิเสธการตรวจรักษา ไม่รอตรวจรักษา เกิดข้อร้องเรียนบ่อยครั้ง ซึ่งปัญหาที่เกิดขึ้นในหน่วยงานอุบัติเหตุฉุกเฉินในประเทศไทยส่วนใหญ่จะมีสภาพที่คล้ายคลึงกัน เพราะมีโครงสร้างบริบทที่ใกล้เคียงกัน ดังนั้นหน่วยงานจึงควรต้องมีการวิเคราะห์กระบวนการทำงาน ค้นหาแนวทาง และมีการกำหนดกลยุทธ์ในการดำเนินการเพื่อจัดการกับปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้น จากปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพของงานอุบัติเหตุฉุกเฉินอย่างมีประสิทธิภาพ ต่อเนื่อง และยั่งยืน

วัตถุประสงค์

เพื่อนำเสนอประเด็นปัญหา และแนวทางการพัฒนาคุณภาพการดูแลผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉินในโรงพยาบาลระดับ A กระทรวงสาธารณสุข

สาระสำคัญของการพัฒนาคุณภาพการพยาบาลผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉิน

การพัฒนาคุณภาพการบริการพยาบาลผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉินนี้ ได้นำแนวคิดคุณภาพการบริการทางการพยาบาล แนวคิดคุณภาพการพยาบาลผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉิน และแผนยุทธศาสตร์ชาติระยะ 20 ปี (ด้านสาธารณสุข) พ.ศ.2560-2579 จากการปฏิรูประบบสุขภาพ ระยะที่ 1 ปี 2560-2564 และนโยบายประเทศ 4.0 มาเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการพยาบาลแผนกอุบัติเหตุฉุกเฉินดังนี้

1. แนวคิดคุณภาพการบริการทางการพยาบาล คุณภาพบริการพยาบาลมีผลต่อความปลอดภัย สามารถลดความรุนแรงของการเจ็บป่วย และการตายของผู้ป่วยลงได้ สามารถช่วยเหลือผู้ป่วยได้ทันก่อนที่ผู้ป่วยจะเข้าสู่ระยะวิกฤติ (Mitchell, 2016) นอกจากนั้นคุณภาพบริการพยาบาลยังใช้เป็นตัวกำกับควบคุมมาตรฐานการพยาบาล โดยการพยาบาลที่มีคุณภาพจะสามารถปฏิบัติการพยาบาลได้ตามมาตรฐานที่กำหนดของการประกอบวิชาชีพพยาบาล (Bureau of nursing, office of Permanent Secretary, Ministry of Public Health, 2008) และคุณภาพบริการพยาบาลยังสะท้อนให้เห็นถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการ (สภาการพยาบาล, 2561) เช่นเดียวกันกับกระบวนการดูแลผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉิน จึงต้องมีคุณภาพในทุก ๆ ขั้นตอนของการให้บริการเพื่อลดความเสี่ยงหรืออุบัติการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ ที่จะเกิดกับผู้รับบริการ (Herndon JB et al, 2011 อ้างใน แนวทางการจัดบริการห้องฉุกเฉินที่เหมาะสม กับระดับศักยภาพสถานพยาบาล, กรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข)

2. แนวคิดคุณภาพการพยาบาลผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉิน งานอุบัติเหตุฉุกเฉินเป็นระบบงานบริการที่ให้การดูแลรักษาผู้ป่วยตลอด 24 ชั่วโมง แก่ บุคคลที่ได้รับบาดเจ็บ และ/หรือ มีสภาวะของการเจ็บป่วยฉุกเฉินวิกฤติ ตลอดจนผู้ที่ได้รับบาดเจ็บจากทุกสาเหตุที่มีภาวะที่คุกคาม และมีผลกระทบต่อร่างกายและจิตใจ ซึ่งจำเป็นต้องได้รับการประเมิน การบำบัดรักษาอย่างรวดเร็วทันท่วงที เพื่อป้องกันการเสียชีวิต หรืออาการของการบาดเจ็บอาการป่วยที่รุนแรงขึ้น (National Institute of Emergency Medicine, 2015) บริบทของหน่วยงานอุบัติเหตุฉุกเฉิน คือ เป็นศูนย์กลางที่เชื่อมต่อระหว่างการดูแลผู้ป่วยนอกโรงพยาบาล (Pre-hospital care) กับการดูแลเฉพาะเจาะจง (Definitive care) ในโรงพยาบาล โดยเริ่มตั้งแต่การคัดแยก (Triage) การรักษา การสังเกตอาการ การประสานส่งต่อ การดูแลก่อนจำหน่ายจากหน่วยงาน ทั้งนี้ เพื่อให้ผู้ป่วยในภาวะวิกฤติฉุกเฉินได้รับการดูแลอย่าง

ต่อเนื่องมีประสิทธิภาพ ลดอัตราการเสียชีวิต การสูญเสียอวัยวะ และการทำงานของอวัยวะสำคัญ (Save live, Save limb, Save function) (มาตรฐานบริการพยาบาลอุบัติเหตุฉุกเฉิน สำนักการพยาบาล, 2561) สำหรับกระบวนการในการดูแลผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉินในโรงพยาบาล (In–hospital care) ประกอบด้วย การประเมินคัดกรอง การรักษาพยาบาล การดูแลเฝ้าระวังสังเกตอาการอย่างต่อเนื่อง การส่งตรวจเพื่อวินิจฉัยเพิ่มเติม การประสานส่งต่อไปยังหน่วยงานภายในโรงพยาบาลหรือนอกโรงพยาบาลที่มีศักยภาพ การจำหน่ายผู้ป่วยอย่างมีคุณภาพ เพื่อให้ผู้ป่วยสามารถดูแลตนเองได้เมื่อกลับไปใช้ชีวิตต่อที่บ้าน โดยใช้แนวคิดของการให้การพยาบาลแบบองค์รวม (Holistic care) ครอบคลุม 4 มิติ ซึ่งคำนึงถึงการให้การพยาบาลที่ประกอบด้วย คุณธรรม จริยธรรม มีความเมตตากรุณาต่อผู้รับบริการทุกราย จากสถานการณ์ห้องฉุกเฉินในประเทศไทย พบว่า อยู่ในภาวะที่เรียกว่า High Demand with Inadequate Capacity (กรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข, 2561) ซึ่งกระทรวงสาธารณสุขได้ให้ความสำคัญที่จะพัฒนาคุณภาพหน่วยงานอุบัติเหตุฉุกเฉินให้มีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับความต้องการของผู้มารับบริการ

3. แผนยุทธศาสตร์ชาติระยะ 20 ปี (ด้านสาธารณสุข) พ.ศ.2560-2579) จากการปฏิรูประบบสุขภาพระยะที่ 1 ปี 2560-2564 และนโยบายประเทศ 4.0 กล่าวถึง ทิศทางการทำงานในอนาคต โดยมีเป้าหมาย “ประชาชนสุขภาพดี เจ้าหน้าที่มีความสุข ระบบสุขภาพยั่งยืน” โดยกำหนดยุทธศาสตร์ความเป็นเลิศทั้ง 4 ด้านของกระทรวงสาธารณสุข คือ

1) การส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค และคุ้มครองผู้บริโภคเป็นเลิศ (Promotion, Prevention & Protection Excellence)

2) บริการเป็นเลิศ (Service Excellence)

3) บุคลากรเป็นเลิศ (People Excellence)

4) บริหารเป็นเลิศด้วยธรรมาภิบาล (Governance Excellence)

ดังนั้นการพัฒนาคุณภาพบริการหน่วยงานอุบัติเหตุฉุกเฉินทุกระดับ และทุกแห่ง จึงต้องมีการกำหนดนโยบาย เป้าหมาย ทิศทาง แผนการปฏิบัติงาน ให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ชาติด้านสาธารณสุข เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ตามเป้าหมายของแผนยุทธศาสตร์ และนำไปสู่ความปลอดภัย และความพึงพอใจของผู้รับบริการ จากข้อมูลดังกล่าว ผู้ศึกษาได้นำแนวคิดพื้นฐานของการบริหารจัดการทั่วไป และแนวคิดด้านการพัฒนาคุณภาพ ตลอดจนนโยบายตามแผนยุทธศาสตร์กระทรวงสาธารณสุขมาสนับสนุน โดยได้วิเคราะห์บริบทของหน่วยงานอุบัติเหตุฉุกเฉินทุกปัจจัย ทั้งเชิงบวกและเชิงลบ และพิจารณาจากองค์ประกอบหลักด้านคุณภาพของงานอุบัติเหตุฉุกเฉิน พบว่าปัจจัยที่ควรให้ความสำคัญเพื่อนำสู่การพัฒนาคุณภาพประกอบด้วย 1) การบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ 2) 3 S (Staff Structure Service) และ 3) การพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (PDCA) เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ดี และบรรลุตามเป้าหมายสูงสุด คือ ความปลอดภัย (Safety) และความพึงพอใจ (Satisfaction) โดยเชื่อมโยงแนวทางปฏิบัติให้สอดคล้องกับแนวทางปฏิบัติในการป้องกัน และจัดการความรุนแรงหรืออุบัติการณ์ที่เกิดขึ้นในโรงพยาบาล (พิสนธิ์ จงตระกูล, 2560)

แนวทางการวิเคราะห์ประเด็นปัญหา และคุณภาพการดูแลผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉินในโรงพยาบาล

การดูแลในโรงพยาบาล (In–hospital care) งานบริการพยาบาลผู้ป่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน มีภารกิจหลักในการให้บริการดูแลรักษาผู้ที่ได้รับบาดเจ็บ ผู้ป่วยที่มีภาวะเจ็บป่วยฉุกเฉินและวิกฤต ทั้งระบบร่างกายและจิตใจในทุกกลุ่มอายุ ครอบคลุมการป้องกันการบาดเจ็บ เจ็บป่วย การดูแล และสร้างเสริมสุขภาพ การรักษาไว้ซึ่งการทำหน้าที่ของร่างกายและชีวิต ตามบทบาทหน้าที่ของพยาบาลในแผนกอุบัติเหตุฉุกเฉิน (สำนักการพยาบาล มาตรฐานการพยาบาลในโรงพยาบาล, 2551) ประกอบด้วยขั้นตอนการบริการประกอบด้วย 3 ขั้นตอน คือ ก่อนตรวจ ขณะตรวจ และหลังตรวจ ดังรายละเอียด

1) การตรวจ และบำบัดรักษาทางการพยาบาลผู้ป่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน (Nursing Therapeutic in Emergency Department

2) การประเมินอาการผู้ป่วยอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง(Secondary Survey and Ongoing Assessment)

3) การปฏิบัติการพยาบาล

4) การประเมินผลการปฏิบัติการพยาบาลและผลลัพธ์การพยาบาล

ขั้นตอนในการให้บริการจะบูรณาการกับกรอบแนวคิดของกระบวนการพยาบาลทุกขั้นตอน ดังนี้

1. การประเมินสุขภาวะเบื้องต้น (Health Assessment) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูล (Data collection) ที่เกี่ยวกับภาวะสุขภาพ การพยาบาลผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉินระยะนี้ พยาบาลทุกคนต้องรับรู้ของการมาถึงของผู้รับบริการให้เร็วที่สุด เพื่อสร้างสัมพันธภาพที่ดีในระยะแรก การสื่อสารด้วยวาจาที่เหมาะสม ให้เกียรติผู้รับบริการ การสร้างปฏิสัมพันธ์ที่ดี เพื่อสร้างความประทับใจ ระยะนี้จะเริ่มต้นจากการคัดกรอง ซักประวัติ จำแนกประเภทผู้ป่วย เพื่อจัดลำดับความเร่งด่วน รุนแรง ซึ่งแนวทางการคัดกรองมีหลายระดับ ขึ้นอยู่กับบริบทแต่ละโรงพยาบาล ซึ่งต้องอาศัยพยาบาลที่มีทักษะ ประสบการณ์ในการประเมินคัดกรองผู้ป่วย รวมถึงการบริหารจัดการที่เหมาะสม สามารถเอื้ออำนวยให้บุคลากรที่มีประสบการณ์ปฏิบัติงานมาประจำในจุดคัดกรองได้ทุกครั้ง ดังนั้นจึงต้องผสมผสานอัตรากำลังระหว่างพยาบาลที่มีประสบการณ์การทำงานมานาน กับพยาบาลที่จบใหม่ที่ยังขาดประสบการณ์ทำงาน ในสัดส่วนที่ความเหมาะสม เพื่อให้บริการที่มีคุณภาพ ลดความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้น

2. การวินิจฉัยทางการพยาบาล (Nursing Diagnosis) การวินิจฉัยทางการพยาบาลของผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉิน สิ่งที่พบว่าเป็นความเสี่ยงที่เกิดขึ้น คือ การระบุปัญหาการวินิจฉัยทางการพยาบาลผิดพลาดไม่ตรงกับความเป็นจริง ซึ่งอนุมานได้ว่า มาจากการได้มาซึ่งข้อมูลไม่ชัดเจน หรือไม่ครบถ้วน อันเนื่องมาจากพยาธิสภาพของโรค หรือระดับความรู้สึกตัวของผู้มารับบริการ สภาวะอารมณ์ของผู้รับบริการที่ไม่พร้อมที่จะสามารถให้ข้อมูลได้ครบถ้วน หรือข้อมูลจากผู้เกี่ยวข้องที่ไม่ใช่ญาติสายตรงที่ไม่ทราบรายละเอียด ทั้งหมดนี้ล้วนส่งผลต่อความปลอดภัยของผู้รับบริการทั้งสิ้น

3. การวางแผนให้การพยาบาล (Planning) เป็นการกำหนดวิธีปฏิบัติการพยาบาลเพื่อแก้ปัญหาสุขภาพของผู้รับบริการตามข้อวินิจฉัยทางการพยาบาล ในการกำหนดการวางแผนให้การพยาบาลอุบัติเหตุฉุกเฉินนั้น มุ่งให้การดูแลครอบคลุมแบบองค์รวม คือ ทางด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคม และครอบคลุมบทบาทหน้าที่ของพยาบาลทั้ง 4 มิติ ได้แก่ การส่งเสริมสุขภาพ การป้องกัน การรักษาพยาบาล และฟื้นฟูสภาพร่างกาย

4. การปฏิบัติการพยาบาล (Implementation) เป็นการนำแผนการพยาบาลสู่การปฏิบัติจริงเพื่อแก้ไขปัญหาสุขภาวะของผู้รับบริการ โดยมีการปฏิบัติการพยาบาลตามแผนการพยาบาล การทำหัตถการต่าง ๆ ตามแผนการรักษา การบันทึกทางการพยาบาล ในระยะนี้ของการปฏิบัติการพยาบาลในหน่วยงานอุบัติเหตุฉุกเฉิน มีการนำแผนการพยาบาลลงสู่การปฏิบัติการพยาบาล มีการทำกิจกรรมการพยาบาลต่าง ๆ ตามมาตรฐานการพยาบาล เช่น การทำหัตถการต่างๆ การให้ข้อมูลที่จำเป็นสำหรับผู้รับบริการทุกระยะ สอนแนะนำให้คำปรึกษาด้านสุขภาพอนามัย การดูแลช่วยเหลือให้ผู้รับบริการได้รับความสุขสบาย ตรวจสอบ ติดตาม เฝ้าระวัง สังเกตอาการประเมินอาการอย่างต่อเนื่อง เพื่อป้องกันอันตรายหรือภาวะแทรกซ้อนที่อาจเกิดขึ้นกับผู้รับบริการ

5. การประเมินผลการพยาบาล (Evaluation) พยาบาลหน่วยงานอุบัติเหตุฉุกเฉินจะต้องมีการประเมินติดตามผลการพยาบาลทุกระยะหลังให้การพยาบาล และมีการบันทึกทางการพยาบาล หากประเมินพบว่าผู้รับบริการมีอาการไม่ทุเลา ต้องมีการประเมินซ้ำ เพื่อเปลี่ยนแปลงหรือเพิ่มเติมการพยาบาลใหม่ให้สอดคล้องกับปัญหาทางสุขภาพที่ยังไม่บรรลุตามวัตถุประสงค์ โดยประสานกับแพทย์ผู้รักษาทุกระยะจนกว่าผู้ป่วยจะมีอาการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดี จนพ้นภาวะวิกฤติ หรือภาวะที่คุกคามชีวิต และสามารถวางแผนจำหน่าย ออกจากหน่วยงานตามสถานะที่เหมาะสม เช่น กลับบ้าน ส่งต่อไปพบแพทย์สาขาอื่นภายในโรงพยาบาล ส่งต่อไปยังโรงพยาบาลอื่นที่มีศักยภาพสูงกว่า หรือส่งไปรักษาต่อเนื่องที่โรงพยาบาลใกล้บ้าน

จากการวิเคราะห์บริบทการทำงานในแผนกอุบัติเหตุฉุกเฉิน พบว่า ยังมีความเสี่ยงที่เกิดจากเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ หลายประการ ในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการจึงเป็นสิ่งจำเป็นต้องเร่งพัฒนาคุณภาพการบริการให้มีประสิทธิภาพ จากการวิจัยในต่างประเทศ พบว่า ห้องฉุกเฉินเป็นแผนกที่มีความเสี่ยงต่อภาวะเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์สูงเป็นอันดับสอง รองจากห้องคลอด และ 70-90% ของเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ที่สามารถป้องกันได้ (Wilson RM et al, 1999 อ้างในแนวทางการจัดบริการห้องฉุกเฉินที่เหมาะสมกับระดับศักยภาพสถานพยาบาล, กรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข)

อภิปราย

ลักษณะงานอุบัติเหตุฉุกเฉิน ครอบคลุมตั้งแต่ระยะก่อนมาถึง และจำหน่ายออกจากแผนกอุบัติเหตุและฉุกเฉิน ดังนั้น การพัฒนางานในระยะต่างๆ ต้องดำเนินการไปพร้อมๆ กัน เช่น การพัฒนาระบบบริการให้เกิดความรวดเร็ว การพัฒนาคู่มือแนวทางการดูแล เฝ้าระวังผู้ป่วยโรคสำคัญ การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในแผนกอุบัติเหตุฉุกเฉิน รวมถึงบุคลากรในเครือข่ายเหล่านี้ เป็นต้น

จากบทความสรุปได้ว่า ลักษณะการดำเนินงานของงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน เป็นการบริการด่านหน้าที่ต้องแข่งกับเวลาเพื่อรักษาชีวิต/รักษาอวัยวะผู้ป่วยให้ได้มากที่สุด การบริการผู้ป่วยในแต่ละระยะต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง อีกทั้งปัจจุบันผู้ใช้บริการมีความคาดหวังต่อการบริการสูง ดังนั้นการพัฒนาการให้บริการแต่ละจุดต้องดำเนินไปพร้อม ๆ กันทั้งระบบ ซึ่งจะส่งผลให้การบริการมีประสิทธิภาพสูงสุด มีความปลอดภัยของผู้ป่วย เป็นผลลัพธ์การบริการที่มีคุณภาพ และเป็นตัวชี้วัดที่สำคัญของการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล การส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพในระบบบริการ สุขภาพอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน ดังนั้น ทุกคนในองค์กรต้องตระหนัก และปฏิบัติจนเกิดเป็นคุณภาพ เข้าไปสู่งานประจำ สามารถสร้างความรู้ และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกันอย่างต่อเนื่อง ส่งเสริมให้บุคลากรสร้างผลงานวิจัย นวตกรรมเพื่อสนับสนุนองค์ความรู้ให้กว้างขวาง เพื่อสร้างความปลอดภัยให้เกิดขึ้นต่อผู้รับบริการและผู้ให้บริการ

จากการสำรวจความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการต่อแผนกฉุกเฉิน สิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ 5 อันดับแรก ได้แก่ 1) ทันเวลา 2) ปลอดภัย 3) มีศักยภาพในการให้บริการ 4) ดูแลด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ (Humanized Healthcare) และ 5) ความเท่าเทียม (กรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข, 2561) ซึ่งความต้องการหรือความคาดหวังที่ผู้รับบริการมีต่อแผนกฉุกเฉิน เป็นสิ่งที่สะท้อนมาจากสิ่งที่ผู้รับบริการมีประสบการณ์จากการมารับบริการ ดังนั้นเพื่อพัฒนาคุณภาพบริการในแผนกอุบัติเหตุฉุกเฉินให้สอดคล้องกับความต้องการ ความคาดหวังของผู้รับบริการ จึงต้องนำประเด็นความต้องการ และความคาดหวังมาเป็นแนวทางในการกำหนดคุณภาพการดูแลผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉินด้วย ประกอบกับแนวคิดการพัฒนาคุณภาพทางการพยาบาล แนวคิดการพัฒนาคุณภาพกาพยาบาลอุบัติเหตุฉุกเฉิน และแผนยุทธศาสตร์ 20 ปี ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ตรงกับความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการ

สรุป

แนวทางการพัฒนาคุณภาพการดูแลผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉินทั้งหมด ประกอบด้วย 4 ด้าน ดังนี้

ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล

1.1 กำกับ ดูแล นิเทศ ติดตาม ประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรทุกระยะ เพื่อนำสู่การพัฒนา

1.2 สนับสนุนให้บุคลากรมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และเทคโนโลยี เพื่อเพิ่มพูนองค์ความรู้ให้เพิ่มขึ้น

1.3 สนับสนุนส่งเสริมให้บุคลากรได้จัดทำผลงานวิจัย หรือผลงานวิชาการที่เป็นประโยชน์ด้านการดูแลผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉิน และนำเสนอผลงานในเวทีระดับองค์กรหรือระดับประเทศ

ด้านสถานที่โครงสร้าง

2.1 บริหารจัดการพื้นที่ในหน่วยงานให้มีความสะดวกเอื้อต่อการให้บริการที่รวดเร็ว

2.2 กำหนดพื้นที่ให้บริการเป็นสัดส่วน เช่น จุดคัดกรองอยู่บริเวณด้านหน้าห้องฉุกเฉิน สามารถมองเห็นผู้ป่วยชัดเจน และเพื่อคัดแยกผู้ป่วยแต่ละระดับ ลดการแออัดในบริเวณพื้นที่ตรวจรักษา

2.3 บริหารจัดการพื้นที่ในห้องตรวจรักษา โดยการแบ่งโซนการรักษาตามระดับความรุนแรงของการเจ็บป่วย เพื่อให้ง่ายต่อการมองเห็น และสามารถดูแลได้อย่างรวดเร็ว

2.4 จัดให้มีอุปกรณ์ช่วยชีวิตในแต่ละพื้นที่อย่างเหมาะสม หยิบใช้ได้ง่าย สะดวกรวดเร็ว

2.5 สร้างสุขภาวะที่ดีด้านสิ่งแวดล้อมให้บุคลากร โดยการพัฒนาสิ่งแวดล้อมให้เหมาะสม ด้านแสง สี เสียง การระบายอากาศ ความสะอาดปลอดภัย

ด้านระบบการบริการ

3.1 จัดบริการคัดกรองประจำหน้าห้องอุบัติเหตุฉุกเฉิน เพื่อประเมินอาการเบื้องต้นและคัดแยกผู้รับบริการก่อนเข้ารับการตรวจรักษา โดยมีพยาบาลวิชาชีพที่มีประสบการณ์ระดับชำนาญการ

3.2 จัดระบบการให้ข้อมูลเบื้องต้นแก่ผู้รับบริการเมื่อมีจำนวนผู้รับบริการจำนวนมาก เพื่อลดความกังวลและสร้างความเข้าใจต่อผู้รับบริการ

3.3 พัฒนาแนวทางการเฝ้าระวังอาการสำคัญที่นำไปสู่ภาวะคุกคามชีวิต (Early warning sign) จัดทำโดยประสานความร่วมมือกับแพทย์เวชศาสตร์ฉุกเฉินและทีมพยาบาลวิชาชีพ

3.4 พัฒนาแนวทางปฏิบัติช่วยฟื้นคืนชีพ (CPR) จัดประชุมวิชาการ ATLS, ACTS โดยให้ความรู้เพิ่มเติมและแบ่งกลุ่มให้ฝึกทักษะ CPR รายกลุ่ม มีพี่เลี้ยงให้คำแนะนำประจำกลุ่ม มีระบบการติดตามประเมินผลด้านทักษะปฏิบัติ

3.5 จัดระบบ Fast track ในผู้ป่วยโรคสำคัญ เพื่อความรวดเร็วในการให้บริการ และลดอัตราการเสียชีวิต

3.6 จัดให้มีระบบการทบทวนคุณภาพการดูแลผู้ป่วยที่เสียชีวิต หรือการเกิดอุบัติการณ์ในผู้รับบริการ (Peer review) เพื่อตามรอยคุณภาพ นำมาสู่การพัฒนาคุณภาพการดูแลผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉินอย่างมีประสิทธิภาพ

ด้านการบริหารจัดการทั่วไป

4.1 บริหารอัตรากำลังให้เหมาะสมสอดคล้องกับภาระงาน

4.2 มอบหมายงานให้บุคลากรตรงตามความรู้ ความสามารถ และทักษะ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

4.3 บริหารจัดการด้านอุปกรณ์เครื่องใช้ให้มีเพียงพอ และมีประสิทธิภาพ โดยมอบหมายให้มีผู้รับผิดชอบในการดูแล ตรวจเช็ค ติดตามทุกวันทุกเวร เพื่อความพร้อมในการปฏิบัติงาน

4.4 บริหารจัดการระบบข้อมูลสุขภาพ ข้อมูลจำเป็นของหน่วยงาน โดยมีฐานข้อมูลเฉพาะของงานอุบัติเหตุฉุกเฉินเพื่อลดความซ้ำซ้อน

4.5 บริหารจัดการสถานที่ปฏิบัติงานให้เอื้อต่อการให้บริการทั้งในภาวะปกติหรือเมื่อเกิดสาธารณภัย

4.6 สนับสนุนให้บุคลากรในหน่วยงานจัดทำคู่มือในการปฏิบัติงานที่สำคัญ เช่น แนวทางการคัดกรอง แนวทางการดูแลผู้ป่วยวิกฤติและโรคสำคัญ แนวทางการช่วยฟื้นคืนชีพ การทำหัตถการต่างๆ แนวทางการสร้างปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการ ฯลฯ เพื่อสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม ถูกต้อง ตามมาตรฐาน

4.7 วิเคราะห์ภาระงานต่างๆ เพื่อลดภาระงานที่ไม่จำเป็นบางส่วนออกไป เพื่อให้บุคลากรทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ มีขวัญกำลังใจ และช่วยลดความผิดพลาดจากภาระงานที่มากเกินไป

4.8 สร้างความร่วมมือกับสหวิชาชีพ ทั้งภายในและภายนอกโรงพยาบาล เพื่อให้การทำงานร่วมกันเกิดความราบรื่นและมีผลลัพธ์ที่ดี

4.9 สนับสนุนส่งเสริมให้บุคลากรทางการพยาบาลแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อขยายองค์ความรู้ และประสบการณ์ให้เพิ่มขึ้น

4.10 จัดทำแผนงบประมาณเพื่อสนับสนุนการพัฒนาบุคลากร สนับสนุนการพัฒนาคุณภาพของหน่วยงาน การสรรหาอุปกรณ์เวชภัณฑ์ที่จำเป็นต่อการให้บริการ

4.11 จัดให้มีระบบการปรึกษาให้คำแนะนำทางโทรศัพท์แก่ผู้รับบริการ เพื่อลดภาวะแออัดจากการมารับบริการ

4.12 จัดระบบประชาสัมพันธ์ แนะนำให้ข้อมูลแก่ผู้รับบริการในการตรวจที่ OPD นอกเวลา เพื่อลดผู้ป่วยที่ไม่ฉุกเฉิน

4.13 ควรมีแผนการปฏิบัติที่เป็นรูปแบบชัดเจน เช่น สร้างแบบบันทึกหรือใบประสานงานในแต่ละหน่วยงาน เพื่อให้สื่อสารเข้าใจตรงกัน

4.14 ผู้บริหารทางการพยาบาลควรให้ความสำคัญกับการสื่อสาร และการให้ข้อมูลแก่ผู้รับบริการ โดยจัดโครงการอบรมเรื่องทักษะการสื่อสาร และการเจรจาต่อรองให้แก่พยาบาล เพราะการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจะช่วยให้ผู้รับบริการได้รับข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจน และการใช้ศิลปะในการเจรจาต่อรองจะช่วยลดปัญหาความไม่พึงพอใจหากการบริการไม่เป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการ

จากข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาคุณภาพการดูแลผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉินครั้งนี้ เป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยในการปรับปรุงคุณภาพบริการให้มีประสิทธิภาพ โดยทั้งหมดควรเกิดจากการมีส่วนร่วมของบุคลากรในทีม ตลอดจนบุคลากรฝ่ายสนับสนุนอื่นๆ และควรมีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ และบุคลากรทางการพยาบาลทุกระยะอย่างสม่ำเสมอ เพื่อนำมากำหนดเป็นแผนในการพัฒนาปรับปรุงแผนกอุบัติเหตุฉุกเฉินให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (PDCA) และเกิดความยั่งยืน

กิตติกรรมประกาศ

การจัดทำบทความวิชาการเรื่องการพัฒนาคุณภาพการดูแลผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉินในโรงพยาบาล ระดับ A กระทรวงสาธารณสุข ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาเป็นอย่างยิ่ง จาก ดร.สุภาภรณ์ อุดมลักษณ์ คณบดีคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเนชั่น ที่เปิดโอกาสและส่งเสริมสนับสนุนให้ผู้เขียนได้จัดทำบทความวิชาการ เพื่อเป็นการพัฒนาความรู้ความสามารถทางด้านวิชาการ รวมทั้งให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการจัดทำบทความวิชาการครั้งนี้ ขอขอบคุณ ดร.กมลทิพย์ ทิพย์สังวาลย์ ที่เป็นผู้คอยให้ข้อเสนอแนะ คำแนะนำ ปรึกษา ตลอดจนให้กำลังใจ และช่วยแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ด้วยความเอาใจใส่เป็นอย่างดี ขอบคุณคณาจารย์คณะพยาบาลศาสตร์ทุกท่านที่คอยสนับสนุน และให้กำลังใจผู้เขียน ทำให้ผู้เขียนสามารถจัดทำบทความวิชาการได้สำเร็จลุล่วง ผู้เขียนจึงขอขอบพระคุณทุกท่านที่ได้กล่าวนามไว้ ณ ที่นี้เป็นอย่างสูง

เอกสารอ้างอิง

ปิยะสกล สกลสัตยาทร. (2560). Thailand Patient and Personnel Safety ในการประชุมเชิงปฏิบัติการ วันแห่งความปลอดภัยของผู้ป่วย และบุคลากรสาธารณสุขแห่งประเทศไทย, 17 กันยายน 2560.กรุงเทพมหานคร.

พนอ เตชะอธิก, สุนทราพร วันสุพงศ์ และ สุมนา สัมฤทธิ์รินทร์. (2554*). ผลการใช้หลักฐานเชิงประจักษ์ในการพยาบาลผู้บาดเจ็บที่หน่วยผู้ป่วยนอกอุบัติเหตุและฉุกเฉิน. วารสารพยาบาลศาสตร์และสุขภาพ*, 34(3), 65-74.

พิสนธิ์ จงตระกูล. (2560). แนวทางการจัดการด้านความปลอดภัยผู้รับบริการ ภายใต้ Concep PLEASE. (2560) ในการประชุมเชิงปฏิบัติการวันแห่งความปลอดภัยและบุคลากรสาธารณสุขแห่งประเทศไทย, 17 กันยายน 2560. กรุงเทพมหานคร.

ยุวเรศมคฐ์ สิทธิชาญบัญชา. (2550). ความแออัดของแผนกฉุกเฉิน: Emergency Department Crowding. *ในการประชุมวิชาการเวชศาสตร์ฉุกเฉิน ครั้งที่ 7 บทบาทพยาบาลฉุกเฉินปัจจุบัน และอนาคต*, วันที่ 7-11 กุมภาพันธ์ 2554.

สถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ. (2552). *พระราชบัญญัติการแพทย์ฉุกเฉิน พ.ศ. 2551*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). นนทบุรี: สถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ.

สำนักการพยาบาล. (2551). *มาตรฐานการพยาบาลในโรงพยาบาล* (พิมพ์ครั้งที่ 3). นนทบุรี: สำนักการพยาบาล กรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข.

สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2554). รายงานสถิติรายปี 2554 ประเทศไทย. สืบค้นจาก http://www.nso/nsopublis/shs/5510-12polf

สำนักวิชาการแพทย์. (2561). *คู่มือแนวทางการจัดบริการห้องฉุกเฉินที่เหมาะสมกับระดับศักยภาพสถานพยาบาล.* (พิมพ์ครั้งที่ 2). นนทบุรี: กรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข.

อนุวัฒน์ ศุภชุติกุล. (2560). แผนยุทธศาสตร์ความปลอดภัยของผู้ป่วย และบุคลากรสาธารณสุข แห่งประเทศไทย. *Patient and Personnel Safety: 2P Safety* ในการประชุมเชิงปฏิบัติการวันแห่งความปลอดภัย และบุคลากรสาธารณสุขแห่งประเทศไทย, 17 กันยายน 2560.

Bureau of nursing, office of Permanent Secretary, Ministry of Public Health. (2008).

Considine, J. Botti, M., & Thomas, S. (2007). Do knowledge and experience have specific roles in triage decision-making?. *AcadEmer Med*, 14(8), 722-726.

Herndon JB, Chaney M, Carden D. (2011). Health literacy and emergency department outcomesa systematic review. *Ann Emerg Med.* 2011; 57(4): 334-45.

Kreindler SA. Watching your wait: evidence-informed strategies for reducing health care wait times. *Qual Manag Health Care*. 2008;17(2):128-35.

McCarthy ML, Zeger SL, Ding R,Levin SR, Desmond JS, Lee J, et al. (2009). Crowding delays treatment and lengthens emergency department length of stay, even among high quality patients. *Ann Emerg Med.* 54:492-503 e4.

Wilson RM, Harrison BT, Gibberd RW, Hamilton JD. An analysis of the causes of adverse events from the Quality in Australian Health Care Study. *Med J Aust*. 1999; 170(9): 411-5.

ประวัติผู้เขียนและผู้เขียนร่วม

ชื่อ-สกุล นางภิชญาดา สิริยาวณิช

ตำแหน่งปัจจุบัน อาจารย์ประจำคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเนชั่น

ประวัติการศึกษา พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต (บริหารทางการพยาบาล)

สาขาวิชาการที่มีความชำนาญพิเศษ การพยาบาลผู้ใหญ่และผู้สูงอายุ

ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย

พฤติกรรมการดื่มสุราของนักศึกษามหาวิทยาลัย

การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 13

อาคารทันตแพทย์ศาสตร์ จังหวัดปทุมธานี มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น (วิจัยร่วม)

ผลงานวิจัยที่กำลังดำเนินการ - ปี 2562 จำนวน 3 เรื่อง

- ผลการใช้โปรแกรมการส่งเสริมสุขภาพต่อภาวะซึมเศร้าในผู้สูงอายุ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล บ้านโทกหัวช้าง ตำบลพระบาท อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง (หัวหน้าโครงการวิจัย)
- ภาวะความเครียดของประชาชนที่มีต่อสภาวะหมอกควันของชุมชน ตำบลพระบาท อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง (วิจัยร่วม)
- ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดของผู้ปฏิบัติงานในการแก้ไขไฟป่าและหมอกควัน พื้นที่พิเศษ ดอยพระบาท ตำบลพระบาท อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง (วิจัยร่วม)

ชื่อ-สกุล นางลัดดาวัลย์ ปราชญ์วิทยาการ
Mrs. Laddawan Prachwidhayakan

ตำแหน่งปัจจุบัน อาจารย์ประจำคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเนชั่น

ประวัติการศึกษา พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต (การพยาบาลด้านการควบคุมการติดเชื้อ)
สาขาวิชาการที่มีความชำนาญพิเศษ การพยาบาลผู้ใหญ่และผู้สูงอายุ

ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย

- การประยุกต์แนวคิด Lean and seamless กับการแก้ปัญหา VAP โรงพยาบาลลำปาง ปี พ.ศ. 2554 (ผู้วิจัย)
- พฤติกรรมการดื่มสุราของนักศึกษามหาวิทยาลัย ในการประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 13 อาคารทันตแพทย์ศาสตร์ จังหวัดปทุมธานี มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น (วิจัยร่วม)
- พฤติกรรมการดูแลเอื้ออาทรของพยาบาลระดับปฐมภูมิตามการรับรู้ของผู้รับบริการ ในการประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 13 อาคารทันตแพทย์ศาสตร์ จังหวัดปทุมธานี มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น (วิจัยร่วม)

การประเมินภาวะสุขภาพของบุคลากร มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น วิทยาเขตวัชรพล จ. ปทุมธานี ประเทศไทย

Health Assessment of Western University Personnel, Wacharaphol campus, Pathumthani Province, Thailand.

ผู้วิจัย ยุพาลภัส สุภาเลิศภูรินทร์
วรโชติ บุญศรีวงศ์
อดิศักดิ์ หนูหน่าย
ปิยพร ณ นคร
พรรณี บุตรเทพ
อาจารย์ประจำ คณะเทคนิคการแพทย์ มหาวิทยาลัยเนชั่น

บทคัดย่อ

ผลการตรวจประเมินภาวะสุขภาพโดยรวมของบุคลากร มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น วิทยาเขตวัชรพล โดยมีบุคลากรเข้าร่วมโครงการ จำนวน 82 คนเป็นเพศชาย 14 คนคิดเป็น 17.07 % และเพศหญิง 68 คน คิดเป็น 82.93 % โดยมีอายุเฉลี่ยอยู่ที่ 36.8 ± 14.7 ปี (อายุระหว่าง 20-82 ปี) พบว่า ความดันโลหิตโดยเฉลี่ยอยู่ที่ 117 ± 16.4 มม.ปรอท (Systolic) 76± 9.8 มม.ปรอท (Diastolic) อย่างไรก็ตามพบว่ามีเพียง 69.51 % ที่มีความดันโลหิตอยู่ในช่วงปกติ จากการวิเคราะห์ค่าดัชนีมวลกาย (Body Mass Index: BMI) พบว่ามีเพียง 42.67 % ที่มีค่า BMI อยู่ในช่วงปกติ โดยพบว่า 22.67% มีน้ำหนักน้อยกว่าปกติ และ 34.66 % มีน้ำหนักที่เกินกว่าปกติ ผลการตรวจภาวะไขมันในเลือด พบว่า 54.55 % ของบุคลากรมี cholesterol อยู่ในระดับที่ปกติ โดยมีผู้ที่มี LDL –cholesterol สูงกว่าปกติ 56.93% และมีค่า Triglyceride สูงกว่าปกติ 16.92 % สำหรับผลการตรวจภาวะโลหิตจางพบว่า มีเพียง 5 รายจากบุคลากร 82 รายที่มีภาวะโลหิตจางโดยมีค่า Hb (Hemoglobin) และ Hct (Hematocrit) ต่ำกว่าปกติ และ RDW (Red Cell Distribution Width) สูงกว่าปกติ คิดเป็น 6.09 % ของบุคลากรที่ร่วมโครงการ

โดยสรุป พบว่าบุคลากรส่วนใหญ่ในมหาวิทยาลัยเวสเทิร์น วิทยาเขตวัชรพล มีสุขภาพอยู่ในระดับที่ได้มาตรฐาน แต่ควรต้องระวังในเรื่องของ cholesterol และภาวะความดันโลหิตสูง อย่างไรก็ตาม การรักษาสุขภาพในแต่ละบุคคลก็เป็นสิ่งที่ทุกคนต้องตระหนักและให้ความสำคัญ ทั้งนี้เพื่อจะได้มีสุขภาพร่างกายที่ดี และสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อองค์กรและสังคมต่อไป

คำสำคัญ : การประเมินภาวะสุขภาพ ดัชนีมวลกาย คลอเรสเตอรอล ไตรกลีเซอไรด์ ภาวะโลหิตจาง

Abstract

Health assessment of 82 Western University personnel, Wacharaphol campus includes 14 males (17.07%) and 68 females (82.93%) with average age of 36.8 ± 14.7 years old (range between 20 -82 years old). We found that the average blood pressure is 117 ± 16.4 mmHg (systolic) and 76± 9.8 mmHg (diastolic). However, only 69.51 % had normal blood pressure. The analysis of Body Mass Index (BMI) showed that only 42.67 % had a normal BMI (18.50-22.90), 22.67% had low level of BMI (< 18.50) and 34.66 % had a high level of BMI (ranging from 23 to more than 30). The results of lipid profile determination showed that 54.55 % of the studied group had a normal total cholesterol level, 56.93% had

a high LDL –cholesterol and 16.92% had a high level of triglyceride. In addition, from the complete blood count (CBC) determination, only 5 from 82 person (6.09%) showed the anemic status with low levels of Hemoglobin (Hb) and Hematocrit (Hct) with high level of RDW (Red Cell Distribution Width).

In conclusion, the majority of Western University personnel had a good level of health status. However, they should be concerned about the cholesterol level and the blood pressure especially hypertension. This study may suggested that, the Western University staff should be more self – aware, in order to improve the quality of life to encourage the university and social communities.

Key Words : Health Assessment, Body Mass Index, Cholesterol, Triglyceride, Anemia

บทนำ

บุคลากรของมหาวิทยาลัยนับเป็นทรัพยากรที่สำคัญในบริบทที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาและ การพัฒนาประเทศ โดยเกี่ยวข้องกับการผลิตบัณฑิตเพื่อออกมารับใช้สังคมและประเทศชาติ โดยจะเห็นได้ว่าในยุคโลกาภิวัตน์นี้สถานการณ์ต่างๆเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว รวมถึงพฤติกรรมการบริโภคที่มีความเสี่ยงในการนำไปสู่การเกิดภาวะที่ผิดปกติ อย่างเช่นโรคความดันโลหิตสูงซึ่งเกี่ยวข้องกับการมีภาวะไขมันในเลือดสูง (hyperlipidemia) ซึ่งเป็นปัจจัยเสี่ยงที่จะนำไปสู่การเกิดโรคต่างๆ ได้แก่ โรคหลอดเลือดสมอง (cerebrovascular diseases; CVDs หรือ stroke) และโรคหลอดเลือดหัวใจ (cardiovascular diseases) ซึ่งเป็นโรคที่มีความรุนแรงและเป็นอันตรายถึงชีวิต (Catapano et al., 2016; Hacke et al., 2017; Alshamiri et al., 2018; Orozco-Beltran et al., 2018) โดยพบว่าในประเทศไทยโรคหลอดเลือดสมองเป็นโรคที่ก่อให้เกิดอันตรายก่อนวัยอันควรสูงเป็นอันดับ 1 ในเพศหญิงและสูงเป็นอันดับที่ 2 ของเพศชาย จากสถิติพบว่าอัตราการเสียชีวิตด้วยโรคหลอดเลือดสมองต่อประชากรหนึ่งแสนคนในปี 2557-2559 เท่ากับ 38.63, 43.28 และ 43.54 ตามลำดับ (กลุ่มพัฒนาสาธารณสุข, 2560) ถึงแม้ว่าโรคเหล่านี้จะสามารถป้องกันได้ แต่จากข้อมูลแสดงให้เห็นว่าอุบัติการณ์ของโรคในปัจจุบันยังมีแนวโน้มที่สูงขึ้น ขณะเดียวกันจากพฤติกรรมการบริโภคอาหารที่ไม่ถูกส่วนก็พบว่าภาวะโลหิตจางหรือภาวะซีด (anemia) ก็เป็นปัญหาสุขภาพอีกอย่างหนึ่งที่พบมากทั้งในประเทศที่พัฒนาและกำลังพัฒนาโดยเฉพาะอย่างยิ่งในเด็กเล็กและสตรีมีครรภ์ ซึ่งภาวะที่ผิดปกติดังกล่าวทำให้เกิดอาการอ่อนเพลีย เหนื่อยง่าย ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตทั้งการใช้ชีวิตประจำวันและการปฏิบัติงาน ในประเทศไทยพบอุบัติการณ์ของภาวะโลหิตจางต่อประชากรหนึ่งแสนคนเท่ากับ 231.63 (McLean et al.,2009; วันชัย วนะชีวนาวิน, 2559) นอกจากนี้ภาวะโลหิตจางยังเป็นหนึ่งในสาเหตุ 5 อันดับแรกที่ส่งผลต่อสุขภาวะของเด็กไทยที่มีอายุตั้งแต่แรกเกิดถึงอายุ 14 ปี ทั้งเพศชายและเพศหญิง (สนง พัฒนานโยบายฯ, 2552) ซึ่งการรักษาพยาบาลผู้ป่วยภาวะโลหิตจางก่อให้เกิดความสูญเสียทางเศรษฐกิจของประเทศไทยเป็นมูลค่ากว่า 44 ล้านบาทต่อปี (สนง นโยบายฯ, 2553)

คณะเทคนิคการแพทย์ได้เห็นถึงความสำคัญของปัญหาดังกล่าว ดังนั้นเพื่อให้บุคลากรของมหาวิทยาลัยเวสเทิร์น วิทยาเขตวัชรพล ได้ตระหนักถึงสภาวะสุขภาพของตนเอง จึงนำมาสู่โครงการประเมินภาวะสุขภาพของบุคลากรมหาวิทยาลัยในครั้งนี้ ซึ่งผลการประเมินดังกล่าวสามารถนำไปสู่การปรับปรุงพฤติกรรมในการดำเนินชีวิตของแต่ละบุคคล เพื่อประโยชน์ของตนเอง และองค์กรต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อบูรณาการความรู้ทางวิชาชีพเทคนิคการแพทย์ สู่การบริการเพื่อการส่งเสริมสุขภาพแก่บุคลากรและชุมชน

วิธีการวิจัย

โครงการวิจัยนี้ได้ผ่านการรับรองโดยคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น เอกสารรับรองเลขที่ WTU 2561-0045 โดยกลุ่มผู้เข้าร่วมโครงการประเมินภาวะสุขภาพของบุคลากร มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น วิทยาเขตวัชรพล ประกอบไปด้วยคณาจารย์จากคณะต่างๆและเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัย จำนวนทั้งหมด 82 คน โดยมีรายละเอียดของผู้เข้าร่วมโครงการดังแสดงในตารางที่ 1 โดยเป็นเพศชายจำนวน 14 คนและเพศหญิงจำนวน 68 คน

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและหน่วยงานที่สังกัดของผู้เข้าร่วมโครงการประเมินสุขภาพบุคลากร

หน่วยงาน/สังกัด	เพศชาย : เพศหญิง	จำนวน (N)
คณะทันตแพทยศาสตร์	1 : 5	6
คณะเภสัชศาสตร์	1 : 1	2
คณะพยาบาลศาสตร์	1 : 7	8
สำนักวิจัยและบริการวิชาการ	0 : 6	6
สำนักประกันคุณภาพการศึกษา	1 : 4	5
วิทยาลัยการศึกษาผ่าระบบทางไกล	3 : 4	7
บมจ. เวิลด์ คอร์ปอเรชั่น	0 : 7	7
สำนักวิชาการ	0 : 8	8
สำนักอธิการบดี	0 : 1	1
สำนักบริหารทรัพย์สิน	1 : 3	4
สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ	1 : 1	2
บัณฑิตวิทยาลัย	1 : 3	4
นิสิตคณะพยาบาล/ผู้ช่วยพยาบาล	1 : 13	14
เจ้าหน้าที่อื่นๆ	3 : 5	8
รวม	**14 : 68**	**82**

การวัดองค์ประกอบร่างกายของผู้เข้าร่วมโครงการ

ในการศึกษาครั้งนี้ได้มีการบันทึกข้อมูลในแบบฟอร์มที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพการวัดองค์ประกอบของร่างกาย ซึ่งประกอบไปด้วย ความดันโลหิต น้ำหนัก ส่วนสูง รอบเอว เปอร์เซ็นต์ไขมันในร่างกาย (% Fat) ระดับไขมันในช่องท้อง (Visceral fat) เปอร์เซ็นต์กล้ามเนื้อโครงสร้าง (% Muscle) และดัชนีมวลกาย (Body Mass Index: BMI) เป็นต้น โดยในการวิเคราะห์องค์ประกอบของร่างกายจะอธิบายผลการวิเคราะห์เป็นรายบุคคลโดยมีรายละเอียดดังนี้

น้ำหนัก = น้ำหนักร่างกายทั้งหมด รวมกระดูก มวลกล้ามเนื้อ มวลไขมัน และน้ำในร่างกาย

เปอร์เซ็นต์ไขมันในร่างกาย (Body Fat Percentage : % Fat) โดยระบุตามเพศ และชี้แนะว่าอยู่ในเกณฑ์ใดเป็นรายบุคคล ดังนี้

เพศ	ต่ำ	ปกติ	เริ่มอ้วน	อ้วน
ชาย	5- 9.9	10-19.9	20-24.9	25-50
หญิง	5-19.9	20-29.9	30-34.5	35-50

ระดับไขมันในช่องท้อง (visceral fat) จะชี้แจงเป็นระดับความเสี่ยงในแต่ละบุคคลคือ

ปกติ	เริ่มมีความเสี่ยง	มีความเสี่ยงสูง
1-9	10-14	15-59

เปอร์เซ็นต์กล้ามเนื้อโครงสร้าง (% Muscle) จะชี้แจงตามเพศและระดับในแต่ละบุคคลดังนี้

เพศ	ต่ำ	ปกติ	สูง	สูงมาก
ชาย	5-32.8	32.9-35.7	35.8-37.3	37.4-60
หญิง	5-25.8	25.9-27.9	28-29	29.1-60

อายุร่างกาย (body age) = ค่าที่แสดงว่าอัตราการเผาผลาญในปัจจุบันเทียบเท่ากับคนอายุเท่าใด

อัตราการเผาผลาญพลังงานขณะอยู่เฉย (RM-Kcal)= เป็นการวัดการใช้พลังงานของร่างกายโดยขณะที่ร่างกายคงไว้ซึ่งหน้าที่การทำงานของร่างกาย เช่น หายใจ การไหลเวียนโลหิตเป็นต้น

ดัชนีมวลกาย (BMI) = น้ำหนัก (กก.)/ ส่วนสูง^2 (เมตร) โดยมีการรายงานเป็นรายบุคคลดังนี้คือ

BMI < 18.50 = ผอม, 18.50-22.90 = ปกติ, 23-24.90 = ท้วม, 25-30= อ้วน, > 30 = อ้วนมาก

การตรวจไขมันในเลือดและภาวะโลหิตจาง

สำหรับการเก็บตัวอย่างเลือดจะเก็บทั้ง EDTA และ Clotted blood เพื่อทำการทดสอบภาวะโลหิตจาง หรือ Complete Blood Count (CBC) ด้วยวิธี Automation และตรวจสอบภาวะไขมันในเลือด (Lipid profile) ได้แก่ Total cholesterol, Triglyceride และ LDL-cholesterol ด้วยวิธี Dry Chemistry และ Enzymatic method

สรุปผลการวิจัย

ข้อมูลส่วนตัวและพฤติกรรมสุขภาพของผู้เข้าร่วมโครงการ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัวและพฤติกรรมสุขภาพของผู้เข้าร่วมโครงการ พบว่า ผู้เข้าร่วมโครงการทุกคนไม่สูบบุหรี่ คิดเป็นร้อยละ 100 มีผู้ดื่มสุราหรือเครื่องดื่มแอลกอฮอล์จำนวน 2 คน คิดเป็น ร้อยละ 2.44 มีผู้ที่เคยตรวจสุขภาพประจำปีประมาณร้อยละ 50 และพบว่าส่วนใหญ่ไม่มีโรคประจำตัว

ผลการวัดองค์ประกอบร่างกายของผู้เข้าร่วมโครงการ

จากข้อมูลการวัดองค์ประกอบร่างกายของผู้เข้าร่วมโครงการ พบว่ามีผู้ที่มีความดันโลหิตอยู่ในช่วงปกติร้อยละ 69.51 (Systolic <120 mmHg) ความดันโลหิตค่อนข้างสูงร้อยละ 24.39 (Systolic = 121-139 mmHg) และความดันโลหิตสูงมากร้อยละ 6.10 (Systolic= 140-159 mmHg) โดยในการวิเคราะห์องค์ประกอบของร่างกายจะอธิบายผลการวิเคราะห์เป็นรายบุคคลโดยมีรายละเอียดของน้ำหนัก ร้อยละไขมันในร่างกาย (% Fat) ระดับไขมันในช่องท้อง (visceral fat) ร้อยละกล้ามเนื้อโครงสร้าง (% Muscle) อายุร่างกาย (body age) และอัตราการเผาผลาญพลังงานขณะอยู่เฉย (RM-Kcal) โดยจะวิเคราะห์ตามเพศ และชี้แนะว่าอยู่ในเกณฑ์ใดเป็นรายบุคคล และระบุถึงความเสี่ยงพร้อมข้อเสนอแนะ

ผลการวิเคราะห์ดัชนีมวลกาย (Body Mass Index; BMI)ของผู้เข้าร่วมโครงการ

ดัชนีมวลกาย (BMI) คือ อัตราส่วนระหว่างน้ำหนักต่อส่วนสูง ที่ใช้บ่งชี้ว่าอ้วนหรือผอม ในผู้ใหญ่ตั้งแต่อายุ 20 ปีขึ้นไป ความสำคัญของการรู้ค่าดัชนีมวลกายเพื่อดูอัตราการเสี่ยงต่อการเกิดโรคต่างๆ ถ้าค่าที่คำนวณได้ มากหรือน้อยเกินไป เพราะถ้าเป็นโรคอ้วนแล้ว จะมีภาวะเสี่ยงต่อการเป็นโรคความดันโลหิตสูง โรคเบาหวาน โรคหัวใจขาดเลือด และโรคนิ่วในถุงน้ำดี แต่ในขณะเดียวกัน ผู้ที่ผอมเกินไป ก็จะเสี่ยงต่อ การติดเชื้อ ร่างกายมีประสิทธิภาพในการทำงานลดลง ดังนั้นควรรักษาระดับน้ำหนักให้อยู่ในเกณฑ์ปกติ (สำนักโภชนาการฯ, 2561)

ผลจากการประเมินค่าดัชนีมวลกายของบุคลากร มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น วิทยาเขตวัชรพล จำนวน 82 คน พบว่า 22.67 % มีค่า BMI < 18.50 (ผอมหรือน้ำหนักน้อยกว่าปกติ), 42.67 % มีค่า BMI อยู่ในช่วงปกติ (18.50-22.90), 9.33 % มีค่า BMI อยู่ในช่วงน้ำหนักเกิน (23.0-24.9), 18.67 % มี BMI อยู่ในช่วง 25.0-29.9 หรืออ้วนระดับ 1 และ 6.66 % มี BMI >30 หรืออ้วนระดับที่ 2 ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนร้อยละ (%) ของบุคลากรที่มี BMI ในระดับต่างๆ

BMI	ผอม/นน. น้อยกว่าปกติ	น้ำหนักปกติ	น้ำหนักเกิน	อ้วนระดับ 1	อ้วนระดับ 2
	<18.50	**18.50-22.90**	**23.0-24.9**	**25.0-29.9**	**>30**
ร้อยละของบุคลากร	22.67 (%)	42.67 (%)	9.33 (%)	18.67 (%)	6.66 (%)

ผลการตรวจไขมันในเลือดและภาวะโลหิตจาง

ผลการตรวจสอบภาวะไขมันในเลือด (Lipid profile) ได้แก่ Total cholesterol, LDL-cholesterol และ Triglyceride ด้วยวิธี Dry Chemistry และ Enzymatic method พบว่าค่าเฉลี่ยของ Total cholesterol, LDL-cholesterol และ Triglyceride โดยรวมอยู่ที่ 200.46 ± 39.29 , 135.35 ± 32.60 และ 103.78 ± 57.43 mg/dl ตามลำดับ โดยพบว่า 54.55 % ของบุคลากรมี cholesterol อยู่ในระดับที่ปกติ โดยมีผู้ที่มี LDL –cholesterol สูงกว่าปกติ 56.93% ซึ่งในจำนวนบุคลากรกลุ่มนี้พบว่ามีค่า Triglyceride ทีอยู่ในระดับปกติ 83.08 % ดังแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนร้อยละ (%) ของบุคลากรที่มีภาวะไขมันในเลือดปกติ และสูงกว่าปกติทั้ง Total Cholesterol, LDL-Cholesterol และ Triglyceride

Total Cholesterol (Reference Range 0-200 mg/dl)	Cholesterol 0-200 mg/dl	Cholesterol >200 mg/dl
จำนวนร้อยละของบุคลากร	54.55 (%)	45.45 (%)
LDL-Cholesterol (Reference Range 0-130 mg/dl)	LDL-Cholesterol 0-130 mg/dl	LDL-Cholesterol >130 mg/dl
จำนวนร้อยละของบุคลากร	43.07 (%)	56.93 (%)
Triglyceride (Reference Range 0-150 mg/dl)	Triglyceride 0-150 mg/dl	Triglyceride >150 mg/dl
จำนวนร้อยละของบุคลากร	83.08 (%)	16.92 (%)

ผลการตรวจสอบภาวะโลหิตจางหรือ Complete Blood Count (CBC) ด้วยวิธี Automation พบว่าบุคลากรส่วนใหญ่ไม่มีภาวะโลหิตจาง ดังแสดงค่าเฉลี่ยในตารางที่ 4 โดยมีเพียง 5 รายที่พบว่ามีค่า Hemoglobin (Hb) และ Hematocrit (Hct) ต่ำกว่าปกติและ RDW (Red Cell Distribution Width) สูงกว่าปกติคิดเป็น 6.09 % ของบุคลากรที่ร่วมโครงการ

ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ย (Mean ± SD) ของผลการตรวจภาวะโลหิตจางของบุคลากร จำนวน 82 ราย

Hematological Parameters	Mean ± SD	Reference Range
Hb (g/dl)	13.04 ± 1.40	11.0-16.0
Hct (%)	40.71 ± 4.29	34.0-45.0
RBC (10^6/µl)	4.87 ± 0.61	4.00-6.00
WBC (cell/ µl)	6,977.8 ± 2,173.9	4,000-10,000
MCV (fl)	85.65 ± 9.93	80.0-95.0
MCH (pg)	27.05 ± 3.40	25.0-32.0
MCHC (g/dl)	31.51 ± 1.04	32.0-36.0
RDW (%)	15.34 ± 2.29	11.0-16.0

(Hb: Hemoglobin; Hct: hematocrit; RBC: Red Blood Cell; WBC: White Blood Cell; MCV: Mean Corpuscular Volume; MCH: Mean Corpuscular Hemoglobin; MCHC: Mean Corpuscular Hemoglobin Concentration; RDW: Red Cell Distribution Width)

อภิปรายผล

จากกลุ่มเป้าหมายผู้เข้าร่วมโครงการได้มีการกำหนดจำนวนผู้เข้าร่วมโครงการฯ จำนวน 100 รายพบว่ามีผู้สนใจเข้าร่วมโครงการประเมินสุขภาพจำนวน 82 คน คิดเป็น 82% ของเป้าหมายโดยในการรายงานผลการประเมินภาวะสุขภาพนั้นจะมีทั้งการรายงานผลการตรวจร่างกายและผลการตรวจทางห้องปฏิบัติการพร้อมข้อเสนอแนะในแต่ละบุคคล อย่างเช่นมีความดันโลหิตปกติ แต่ควรลดน้ำหนักและออกกำลังกายเพิ่มกล้ามเนื้อโครงสร้าง ลดไขมันในช่องท้อง เพื่อลดความเสี่ยงต่อการเกิดโรคต่างๆ เป็นต้น สำหรับผลการตรวจทางห้องปฏิบัติการทางเทคนิคการแพทย์ก็จะเป็นการรายงานการตรวจภาวะไขมันในเลือดทางเคมีคลินิก (Clinical Chemistry) และผลการตรวจความสมบูรณ์ของเลือด (Complete Blood Count : CBC) โดยจะมีคำแนะนำในการลดไขมันในเลือดได้แก่ การลดอาหารประเภทไขมัน ของทอด ของมัน ควรรับประทานผัก ผลไม้ให้มากขึ้น ออกกำลังกายอย่างน้อยสัปดาห์ละ 3 วัน วันละครึ่งชั่วโมง - 1 ชั่วโมง เป็นต้น และนอกจากนี้ยังมีคำแนะนำในการป้องกันภาวะโลหิตจาง (ภาวะซีด) โดยให้รับประทานอาหารให้ครบห้าหมู่ หมั่นออกกำลังกาย และหากมีอาการอ่อนเพลียและเหนื่อยง่ายควรปรึกษาแพทย์และเข้ารับการตรวจยืนยันหาสาเหตุเพื่อการรักษาที่ถูกวิธี เป็นต้น

การประเมินภาวะสุขภาพของบุคลากรมหาวิทยาลัยเวสเทิร์น วิทยาเขตวัชรพล ในครั้งนี้ ทำให้บุคลากรของมหาวิทยาลัยได้ตระหนักถึงสภาวะสุขภาพของตนเอง เพราะภาวะที่ผิดปกติต่างๆ จะมีผลกระทบต่อการใช้ชีวิตประจำวันและต่อการทำงาน โดยข้อมูลการตรวจประเมินสุขภาพดังกล่าวจะเป็นประโยชน์และใช้เป็นแนวทางในการดูแลสุขภาพ ทั้งเป็นการควบคุมป้องกันการเกิดโรคและลดโอกาสการเกิดภาวะแทรกซ้อนต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นต่อไปในอนาคต ซึ่งนอกจากจะเป็นการลดภาระค่าใช้จ่ายทั้งของตนเองและครอบครัวแล้ว ยังเป็นการส่งเสริมและพัฒนาพฤติกรรมการดูแลสุขภาพ ซึ่งเป็นผลดีต่อหน่วยงานและมหาวิทยาลัย ที่จะมีบุคลากรที่มีคุณภาพเพื่อทำหน้าที่ผลิตบัณฑิตที่จะมีบทบาทในการพัฒนา ชี้นำ และเป็นที่พึ่งของสังคมได้อย่างยั่งยืนต่อไปในอนาคต

กิตติกรรมประกาศ

โครงการตรวจไขมันในเลือดและภาวะโลหิตจางนี้ได้รับการสนับสนุนจากงบประมาณมหาวิทยาลัยเวสเทิร์น และคณะผู้วิจัยขอขอบคุณความร่วมมือจากคณะพยาบาลศาสตร์ในการตรวจวัดองค์ประกอบของร่างกาย คณะเภสัชศาสตร์ คณะทันตแพทยศาสตร์ที่ร่วมให้ความรู้และคำแนะนำแก่ผู้ร่วมโครงการ และสำนักประชาสัมพันธ์และการรับสมัครและหน่วยงานสถานที่ ที่ได้มีส่วนร่วมให้การดำเนินโครงการนี้ประสบความสำเร็จ

เอกสารอ้างอิง

กลุ่มพัฒนาระบบสาธารณสุข สำนักโรคไม่ติดต่อ กรมควบคุมโรค. (2560). *ประเด็นการรณรงค์วันอัมพาตโลก ปี 2560.* กรุงเทพฯ: สำนักฯ.

วันชัย วนะชีวนาวิน. (2559). “ค้นหาปัจจัยเสี่ยงเพื่อวินิจฉัยภาวะโลหิตจางจากการขาดธาตุเหล็ก,” *วารสารโลหิตวิทยาและเวชศาสตร์การบริการโลหิต* ปีที่ 26 ฉบับที่ 1 (มกราคม- มีนาคม 2559)

สำนักงานพัฒนานโยบายสุขภาพระหว่างประเทศ. (2552). *รายงานภาวะโรคและการบาดเจ็บของประชากรไทย พ.ศ. 2552.* นนทบุรี: สำนักงานพัฒนานโยบายสุขภาพระหว่างประเทศ.

สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข. *ข้อมูลจำนวนครั้งในการรักษาที่แผนกผู้ป่วยในอันเนื่องมาจากการเกิดโรคและค่าใช้จ่ายที่โรงพยาบาลเรียกเก็บอันเนื่องมาจากการเกิดโรค พ.ศ. 2553-2553.* กรุงเทพฯ: สำนักฯ.

Alshamiri M, Ghanaim MMA, Barter P, Chang KC, Li JJ, et al. Expert opinion on the applicability of dyslipidemia guidelines in Asia and the Middle East. Int J Gen Med; 18;11:313-322. doi: 10.2147/IJGM.S160555. eCollection 2018.

Catapano AL, Graham I, De Backer G, Wiklund O, Chapman MJ, et al. ESC/EAS Guidelines for the Management of Dyslipidaemias. Eur Heart J. 2016 Oct 14;37(39):2999-3058. doi: 10.1093/eurheartj/ehw272. Epub 2016 Aug 27.

Hacke W, Davis S. Organizational Update: World Stroke Organization. Stroke. 2017 Jul;48(7):e157-e158. doi: 10.1161/STROKEAHA.117.016942. Epub 2017 May 19.

McLean E, Cogswell M, Egli I, Wojdyla D, de Benoist B.

Worldwide prevalence of anaemia, WHO Vitamin and Mineral Nutrition Information System, 1993-2005. Public Health Nutr. 2009 Apr;12(4):444-54. doi: 10.1017/S1368980008002401. Epub 2008 May 23.

Orozco-Beltran D, Gil-Guillen VF, Redon J, Martin-Moreno JM, Pallares-Carratala V, et al. Lipid profile, cardiovascular disease and mortality in a Mediterranean high-risk population: The ESCARVAL-RISK study. PLoS One. 2017 Oct 18;12(10):e0186196. doi: 10.1371. Erratum in: PLoS One. 2018 Sep 27;13(9):e0205047.