

วารสารวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน Journal of Logistics and Supply Chain College

ปีที่ 1 ฉบับที่ 2 กรกฎาคม - ธันวาคม 2558
Vol.1 No.2 July - December 2015

เจ้าของวารสาร

วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา



ออกแบบปกโดย น.ส.รฤทัย กุลแพทย์

ที่ปรึกษา

ฯพณฯ กร ทัพพะรังสี

ศาสตราจารย์ ดร.เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์

รองศาสตราจารย์ ดร.ฤาเดช เกิดวิชัย

รองศาสตราจารย์ ดร.จุฑา เทียนไทย

รองศาสตราจารย์ ดร.นภาพร ชันธนาภา

รองศาสตราจารย์ ดร.ธนสุวิทย์ ทับทิมรังษี

รองศาสตราจารย์ ดร.ปรุ่งศักดิ์ อัดพูน

รองศาสตราจารย์ ดร.ทวีศักดิ์ เทพพิทักษ์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมเดช รุ่งศรีสวัสดิ์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิทยา เมฆขำ

บรรณาธิการ

อาจารย์ ดร.ชัยฤทธิ์ ทองรอด

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

กองบรรณาธิการ

รองศาสตราจารย์ ดร.เตือนใจ สมบูรณ์วิวัฒน์

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี

รองศาสตราจารย์ ดร.ทวีศักดิ์ เทพพิทักษ์

มหาวิทยาลัยบูรพา

รองศาสตราจารย์ ดร.บุญทวรรณ วิงวอน

มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง

รองศาสตราจารย์ ดร.ปรุ่งศักดิ์ อัดพูน

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

รองศาสตราจารย์ ดร.วันชัย รัตนวงษ์

มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไพโรจน์ เจริญชวลกุล

มหาวิทยาลัยบูรพา

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิทยา เมฆขำ

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อังกูร ลาภธนศ

มหาวิทยาลัยศรีปทุม

อาจารย์ ดร.ฉัตรรัตน์ โหตระไวศยะ

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

อาจารย์ ดร.เบญจพันธ์ มีเงิน

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

อาจารย์ ดร.ปรีชา วารัตน์ไชย

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

อาจารย์ ดร.จิตพงษ์ อัยสานนท์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

อาจารย์ ดร.รชฏ ขำบุญ

มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

อาจารย์ ดร.นันท์ สุทธิการณัญญ

มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

ฝ่ายประสานงาน

นางสาวสุนทรี พัชรประทีป

นายวีระเชษฐ์ มั่งแว่น

นางสาวจิราพร พลทองมาก

วัตถุประสงค์

1. เพื่อส่งเสริม และเผยแพร่ผลงานทางวิชาการ หรือผลงานวิจัยที่มีคุณภาพ ด้านมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์
2. เพื่อเป็นสื่อในการนำเสนอ และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นทางวิชาการด้านมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์
3. เพื่อเป็นแหล่งศึกษาค้นคว้าทางวิชาการใหม่ๆ ด้านมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์

กำหนดเผยแพร่

ราย 6 เดือน ปีละ 2 ฉบับ (มกราคม - มิถุนายน, กรกฎาคม - ธันวาคม)

การเผยแพร่

วารสารการจัดการโลจิสติกส์และซัพพลายเชน จัดส่งให้กับ หอสมุดแห่งชาติ สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ (วช.) สำนักงานคณะกรรมการการศึกษา (สกอ.) สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) ศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (TCI) และห้องสมุดสถาบันการศึกษาทั่วไป

การบอกรับสมาชิก

ผู้สนใจบอกรับเป็นสมาชิกได้ที่ กองบรรณาธิการวารสารวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน อัตราค่าสมาชิกรายปี (2 ฉบับ) 300 บาท

สำนักงาน

วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ศูนย์การศึกษาจังหวัดนครปฐม เลขที่ 111/3-5 หมู่ที่ 2 ตำบลคลองโยง อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม 73170 โทรศัพท์ 034-964917

E-mail: logisticjournal@gmail.com

Website: <http://www.logisticjournal.ssru.ac.th>

บทความที่ตีพิมพ์ในวารสารวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน ได้รับการตรวจสอบทางด้านวิชาการโดยผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกตรงตามสาขา จำนวน 2 ท่าน และบทความในวารสาร เป็นความรับผิดชอบของผู้เขียนซึ่งทางกองบรรณาธิการไม่จำเป็นต้องเห็นด้วย การนำบทความในวารสารนี้ไปเผยแพร่สามารถทำได้โดยให้ระบุแหล่งอ้างอิง จากวารสารวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน

สารจากบรรณาธิการ

วารสารวิทยาลัยโลจิสติกส์ และซัพพลายเชน ฉบับนี้เป็นปีที่ 1 ฉบับ 2 เป็นการเริ่มต้นที่ดีสำหรับวารสารที่เกิดขึ้นใหม่ โดยมีนักศึกษา และอาจารย์ในกลุ่มราชภัฏให้ความสนใจ ทயอยส่งบทความเข้ามาเพียงพอที่จะจัดทำรูปเล่มได้ และกองบรรณาธิการส่งบทความดังกล่าวให้ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาตรงตามสาขาวิชาของเจ้าของบทความในด้านความถูกต้องของเนื้อหา และวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนั้นหากเจ้าของบทความได้รับคำแนะนำในการแก้ไข กรุณารับดำเนินการ และส่งกลับมายังกองบรรณาธิการ เพื่อให้กองบรรณาธิการมีเวลาตรวจสอบบทความของท่านที่ได้แก้ไขสมบูรณ์แล้ว เข้าสู่กระบวนการต่อไป

กองบรรณาธิการพยายามให้วารสารแต่ละเล่ม มีหลากหลายบทความ และหลากหลายสถาบัน ฉบับนี้มีบทความ 10 บทความ ทั้งภาษาไทย และภาษาอังกฤษ เพื่อให้ผู้ที่สนใจ ได้รับองค์ความรู้จากผู้วิจัยในมุมมองที่แตกต่างกัน

นอกจากวารสารที่เป็นรูปเล่มแล้ว ทางกองบรรณาธิการได้จัดทำเว็บไซต์ เพื่อรองรับเกณฑ์การพิจารณาของศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (TCI) และให้ผู้สนใจเข้าไปค้นหาบทความ เพื่อประโยชน์ในการศึกษาค้นคว้า หรือนำไปอ้างอิงในงานวิจัยต่อไป โดยท่านสามารถสามารถสืบค้นได้ที่ <http://www.logisticjournal.ssrui.ac.th>

ดร.ชัยฤทธิ์ ทองรอด

บรรณาธิการวารสารวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

CONTENTS

สารบัญ

วารสารวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน
Journal of Logistics and Supply Chain College

สารจากบรรณาธิการ	
บทความวิจัย	
ความสัมพันธ์ของข้อมูลส่วนบุคคลที่มีต่อปัจจัยในการตัดสินใจลาออกของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี 4 ➤ กัลยา ปัญญาไชย ➤ สุทธิพนธ์ ศรีบุญนาค ➤ สุภัตรา กันพร้อม ➤ จิราภรณ์ บัวพวง	ผลการจัดการเรียนแบบใฝ่รู้ด้วยเทคนิคการเรียนรู้แบบร่วมมือต่อพฤติกรรมการเรียนรู้ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและความพึงพอใจในการเรียนรายวิชาการเงินธุรกิจของนักศึกษาในระดับปริญญาตรีมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ 65 ➤ ลักษมี งามมีศรี
การเพิ่มศักยภาพของสินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว (ตลาดน้ำ) ของไทยก่อนเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน 19 ➤ จัตตุรงค์ เพลินหัด	การศึกษาความพร้อมของพนักงานแผนกคลังสินค้ากับการใช้โปรแกรมระบบบริหารจัดการคลังสินค้า WMS 74 ➤ วราภรณ์ สารอินมูล
ปัจจัยเหตุจากการบริหารการบริการที่มีผลต่อสมรรถนะของโซ่อุปทานและผลการดำเนินงาน การขนส่งสินค้าพัสดุภัณฑ์และไปรษณียภัณฑ์ ทางอากาศของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) 28 ➤ ชิตพงษ์ อัยสานนท์	ปัจจัยที่มีผลต่อการลงทุนในกองทุนสำรองเลี้ยงชีพในเชิงการออมของพนักงานบริษัทในเขตหนองแขม 83 ➤ วิศิษฐ์ ฤทธิบุญไชย ➤ วัฒนา เสรีคุณาคูณ ➤ สุนา สุทธิเกียรติ
การพัฒนาแบบจำลองโซ่คุณค่าและการวัดสมรรถนะด้วยมุมมองอุปสงค์และอุปทาน 41 ➤ ณรงค์ศักดิ์ สงวนศิลป์	Factors affect the number of deaths from accidents : Case study of commercial trucks in Thailand. 92 ➤ SUPAMIT SRISAWAT
ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการซื้อสินค้าโอท็อปของกลุ่มวัยรุ่นในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ 55 ➤ นราธิป ภักดีจันทร์	การจัดการอุทกภัยและภัยแล้ง โดยใช้กระบวนการสิ่งแวดล้อม : ศึกษาตำบลแก่งผักกูด อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดลพบุรี 101 ➤ อนันต์ เพ็ชรหนู

ความสัมพันธ์ของข้อมูลส่วนบุคคลที่มีต่อปัจจัยในการตัดสินใจลาออก ของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

The relationship of personal information on the factor sin his decision to resign Association of Kanchanaburi Rajabhat University Staff

กัลยา ปัญญาไชย¹ สุทธิพนธ์ ศรีบุญนา² สุภัตรา กันพร้อม³ จิราภรณ์ บัวพวง⁴

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ของข้อมูลส่วนบุคคลที่มีต่อปัจจัยในการตัดสินใจลาออกของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ พนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ที่ปฏิบัติงาน ปี 2555 จำนวน 203 คน โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) แบ่งออกเป็น 2 ตอน แบบสอบถามตอนที่ 1 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของพนักงาน แบบสอบถามตอนที่ 2 ปัจจัยที่มีต่อการตัดสินใจในการลาออกของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี 5 ด้าน โดยมีสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ผู้วิจัยใช้สถิติวิเคราะห์คือ ค่า t-test ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม และค่า F-test ชนิดเดียว (One Way ANOVA)

1. จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชายมีอายุระหว่าง 26-35 ปี มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ส่วนมากมีสถานภาพ เป็นคนโสด รายได้ไม่เกิน 15,000 บาท มีอายุการทำงานระหว่าง 5-10 ปี ส่วนมากเป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานตามงานศูนย์/สำนัก

2. ปัจจัยในการตัดสินใจลาออกของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรีพบว่า อยู่ในระดับมากคือ ด้านบรรยากาศในองค์กร ($\bar{x}=3.46$) ส่วนอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านความก้าวหน้าในงาน ($\bar{x}=3.16$) ด้านการสื่อสารในองค์กร ($\bar{x}=3.00$) ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ($\bar{x}=2.90$) และด้านการบริหาร ($\bar{x}=2.90$)

3. ปัจจัยด้านข้อมูลส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วยเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ อายุในการทำงาน และหน่วยงานไม่มีผลต่อการตัดสินใจต่อการลาออกของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.03

คำสำคัญ : ความสัมพันธ์ของข้อมูล; การตัดสินใจลาออก; พนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

¹คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

²บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

³บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการค้าปลีก คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

⁴บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการตลาด คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

Abstract

The independent study about retiring over Kanchanaburi Rajabhat University officer's decision aims to 1) study the factors influence the decision to retire from a job and 2) study the relation among the factors. Data were collected from a sample of people who have worked as an officer for Kanchanaburi Rajabhat University since 2008-2012, for 203 samples. The statistical data analysis are the frequency, the percentage, the average the standard deviation, Pearson's product moment correlation and stepwise Multiple Regression Analysis were used to summarize for reference.

The result shown that 1) respondents were females more than males with average age 26-35 years old, studying in Master or Ph. D degree, being single earning less than 15,000฿ a month, having 5-10 years working experiences and being an officer.

2) The retiring factors influencing over. KRU officer's decisions were found that official salary, fringe benefits, work growth, working progress, atmosphere and communication are fair. The analyzed result in each factor shows that officers are not satisfied with the annual salary change by having the highest average ($\bar{x}=3.15$)

Officers also think that the officer evaluation is not going in the same way having the highest average ($\bar{x}=3.45$) For the work growth, it was found that are training chances for officers with the highest average ($\bar{x}=3.47$) Organization Communication was found that there is no serious announcement for working news and information having average ($\bar{x}=3.24$) Officers are proud and happy to finish their works with average ($\bar{x}= 4.05$) For the retiring decision, people are happy to spend their left time working for the university with ($\bar{x}=3.49$)

3) When examining, factors influence the retiring decision as salary, fringe benefits and working atmosphere which has statically significantly value at 0.05 there is no effect in influencing the retiring. Decision by work growth, working progress and communication.

Keywords: relationship of personal information; decision to resign; Kanchanaburi Rajabhat University Staff

บทนำ

องค์การเป็นสถาบันทางสังคมที่เกิดการรวมตัวของกลุ่มคนมาร่วมกันทำงาน องค์การต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นองค์การภาคเอกชน องค์การรัฐบาล องค์การรัฐวิสาหกิจ รวมทั้งสถาบันการศึกษาและไม่ว่าจะเป็นองค์กรในภาครัฐหรือเอกชนย่อมมีจุดมุ่งหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จหรือการบรรลุเป้าหมายขององค์การ การบริหารงานขององค์การที่มีในปัจจุบันจะมีการดำเนินงานในลักษณะแข่งขันกัน ทั้งหน่วยงานภายในองค์การและระหว่างองค์การ ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงภายในองค์การ เกิดความเจริญก้าวหน้าในการบริหารงานเกิดรูปแบบใหม่จากการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาเทคโนโลยีต่างๆ อย่างไร้ขีดจำกัด ดังนั้นองค์การต่าง ๆ จึงเริ่มเน้นรูปแบบของการบริหารงานสมัยใหม่ ซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญ ในการขับเคลื่อนให้องค์การสามารถดำรงอยู่และแข่งขันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ปัจจัยที่สำคัญอย่างยิ่งในการบริหารยุคใหม่ ก็คือ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resources Development) เพื่อให้บุคลากรในองค์การสามารถแข่งขันได้ในสภาพการณ์ปัจจุบัน

หลักการสำคัญการบริหารองค์การ คือ จัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่ มาใช้งานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยทรัพยากรประกอบด้วย คน (Human) เงินทุน (Money) วัสดุดิบ (Material) เครื่องมือเครื่องใช้ (Machine) รวมทั้งการบริหารจัดการ (Management) ที่เหมาะสมตามสถานการณ์ เพื่อนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ขององค์การนั้นๆ ส่งผลให้องค์การเกิดความก้าวหน้า และดำรงอยู่อย่างยั่งยืนและถาวร

จากที่กล่าวมาในข้างต้น เงินทุน วัสดุดิบ เครื่องมือเครื่องใช้และวิธีการบริหารจัดการนั้น ในทุกๆ องค์การสามารถสร้างขึ้นได้ ในทำนองเดียวกันคู่แข่งก็สามารถสร้างขึ้นหรือลอกเลียนแบบได้เช่นกัน แต่คนหรือทรัพยากรมนุษย์ (Human Resources) เป็นทรัพยากรเพียงอย่างเดียวที่ไม่สามารถลอกเลียนได้

เนื่องจากคนเป็นทรัพยากรที่มีลักษณะเฉพาะ มีการพัฒนาความรู้ความสามารถได้อย่างต่อเนื่อง การให้การศึกษา การฝึกฝนทักษะ เพื่อเพิ่มความสามารถ ความเชี่ยวชาญ เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพการณ์ที่มีการแข่งขันที่รุนแรงทั้งภายในและภายนอกประเทศ ที่มีการพัฒนาองค์การจากยุคระบบสารสนเทศ (Information System) ไปสู่สังคมของการแข่งขันด้านองค์การมากยิ่งขึ้น (Davis, 2007, p.19)

จะเห็นได้ว่า คนหรือทรัพยากรมนุษย์นั้น เป็นหัวใจสำคัญในการกำหนดทิศทาง กรอบ และแนวทางในการปฏิบัติของทุก ๆ องค์การ ผู้บริหารส่วนใหญ่ มีความต้องการบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ มาปฏิบัติงานภายในองค์การของตน เพราะความสามารถของบุคลากรในองค์การจะก่อให้เกิดทั้งประสิทธิภาพ และประสิทธิผลต่อองค์การ เปรียบเสมือนตัวจักรสำคัญ ที่ส่งผลให้องค์การเสื่อมถอยหรือ อยู่รอดและเจริญรุ่งเรืองต่อไปในอนาคต

เมื่อทุกองค์การเล็งเห็นว่าคนหรือทรัพยากรมนุษย์ เป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งต่อองค์การ ในบางองค์การจึงมีความพยายามที่จะชักชวนบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถจากองค์การอื่น มาร่วมงานโดยให้แรงจูงใจต่าง ๆ เช่น ค่าตอบแทน สวัสดิการและความก้าวหน้า ดังนั้นหากองค์การมีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถอยู่แล้ว ถ้าไม่รักษาไว้ก็จะเป็นการสูญเสียทรัพยากรที่สำคัญไปจึงเป็นคำถามที่สำคัญอย่างยิ่งต่อผู้บริหารขององค์การนั้นว่าจะต้องมีวิธีอย่างไร

ในขณะเดียวกันปัจจัยสำคัญที่เป็นส่วนประกอบหลักขององค์การ สิ่งที่ทำให้องค์การมีความเคลื่อนไหว และมีการพัฒนาในด้านต่าง ๆ รวมถึงความมีประสิทธิภาพขององค์กรนั้น ๆ คือความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การ ซึ่งอาจจำแนกออกเป็นความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใต้บังคับบัญชากับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน และความสัมพันธ์กับผู้มาติดต่อขอใช้บริการ ซึ่งความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การที่ดีจะก่อให้เกิดความเข้าใจ

ความใจใส่ต่อกัน เกิดความอบอุ่นใจ ตลอดจนก่อให้เกิดการช่วยเหลือและการร่วมมือกันของบุคคล ส่งผลให้งานส่วนรวมขององค์การบรรลุผลตามเป้าหมายที่วางไว้

การที่จะให้พนักงานมีความรู้สึกว่าเป็นผู้มีความหมายและคุณค่าสำหรับองค์การ พร้อมทั้งจะทุ่มเทกำลังกาย กำลังใจให้กับองค์การ อย่างเต็มความรู้ความสามารถและมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้เกิดความสำเร็จต่อองค์การ มีความผูกพันและจงรักภักดี ที่จะทำงานกับองค์การ และช่วยลดปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับองค์การ อาทิเช่น การลาออก การขาดงาน การมาสาย การปฏิบัติงานอย่างไม่เต็มความรู้ความสามารถ หรือปฏิบัติการอย่างไร้ประสิทธิภาพ เป็นต้น แต่มีความรู้สึกเสมือนว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ในทำนองเดียวกันองค์การก็มีคุณค่ามีความหมายสำหรับตนเองเช่นกัน ดังนั้นจึงมีความพยายามที่จะกระทำให้ ทั้งเป้าหมายของตนและเป้าหมายขององค์การประสบความสำเร็จ

องค์การจะมีกลยุทธ์ที่ดีได้ต้องขึ้นอยู่กับความสามารถของพนักงานในองค์การด้วย เพราะจะช่วยให้ดำเนินการสำเร็จตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ และหากบุคคลในองค์การได้ปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมการทำงานที่เหมาะสม มีวัฒนธรรมองค์การที่หล่อหลอมความเชื่อและค่านิยมของบุคคลให้เกิดความมุ่งมั่นสร้างการเรียนรู้ในความสำเร็จของงาน พร้อมทั้งก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์การยอมเป็นกำลังสำคัญ ในการผลักดันให้องค์การเจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้น ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคคลนั้นประกอบด้วยความผูกพันต่อองค์การ (Organization Commitment) ซึ่งแต่ละองค์การต้องให้ความสำคัญในการสร้างบุคลากรของตนให้มีความรู้สึกที่ดีและแสดงพฤติกรรมที่ต้องการอยู่เพื่อองค์การ สร้างให้มีความเชื่อถือ ยอมรับเป้าหมายและมีค่านิยมที่ดีต่อองค์การเพราะบุคลากรมีความคาดหวังและมีความต้องการที่แตกต่างกัน หากองค์การสามารถตอบสนอง

ความต้องการได้ ก็จะเป็นการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน ส่งผลให้เกิดความผูกพันกับองค์การและปฏิบัติงานในองค์การอย่างต่อเนื่อง มีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์การต่อไป (ปัญญา ผ่อนผัน, 2550, หน้า 52)

นอกจากนี้ ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร คือ การเรียนรู้ (Organizational Learning) เพราะเป็นหัวใจสำคัญในการบริหารที่ต้องการให้องค์การและบุคลากรมีกระบวนการทำงานอย่างเป็นทีม มีการส่งเสริมให้เกิดบรรยากาศของการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เพื่อสร้างประโยชน์สูงสุดให้กับองค์การ จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่องค์การต้องให้ความสำคัญในการส่งเสริม สนับสนุนให้บุคลากรมีความรอบรู้ เกิดการเรียนรู้ตลอดเวลา เพื่อให้สามารถปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมและปัจจัยต่างๆ ในองค์การอย่างเหมาะสม สร้างโอกาสใหม่ๆ ในการทำงานและเปลี่ยนอุปสรรคให้เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงาน เพื่อนำองค์การไปสู่เป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ (วีรยุทธ มาฆะสีรานนท์, 2542, หน้า 11) อีกปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน คือ การที่องค์การรู้จักและเข้าใจในแง่มุมต่างๆ ของวัฒนธรรมองค์การ (Organizational Culture) เพราะเป็นตัวช่วยในการเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานเป็นตัวขับเคลื่อนการปฏิบัติงานเป็นระบบความคิดของมนุษย์ที่แสดงออกมาทางพฤติกรรมของบุคคลนั้น ๆ ซึ่งระบบความคิดหรือพฤติกรรมบุคคลเกิดจากการเรียนรู้จากรุ่นสู่รุ่น ให้ประเพณีปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของสังคมและการดำเนินชีวิตเหมือนกับสมาชิกคนอื่นๆ ในสังคมได้ องค์การจึงควรเข้าถึงบุคลากรและเป็นต้นแบบของการสร้างหรือสนับสนุนความคิดความเชื่อและแนวทางขององค์การเหล่านั้นโดยเสริมสร้างความผูกพันให้เกิดกับสมาชิกในองค์การ (Mondy & Noe, 2005, p. 125)

ปัจจัยข้างต้นจะสะท้อนให้เห็นถึงการมีศักยภาพการแข่งขันขององค์การ ว่ามีความสามารถที่

เหนือกว่าคู่แข่ง หรือมีข้อดีมากกว่าคู่แข่งในด้านใด ศักยภาพการแข่งขันเป็นความสามารถของกิจการในด้านต่างๆ อันเอื้ออำนวยให้แข่งขันกับผู้ประกอบการในธุรกิจเดียวกันได้ ความสามารถและพลังงานที่มีอยู่และพร้อมที่จะกระทำการต่างๆ ปฏิบัติหรือดำเนินการตามกิจกรรมขององค์กรนั้นให้สามารถสำเร็จบรรลุตามวัตถุประสงค์ได้ (Gregg, 1979, p. 20) การวัดศักยภาพ การแข่งขันไม่จำเป็นต้องวัดจากผลดำเนินงานทางด้านกำไรเพียงอย่างเดียว เพราะอาจจะมีการปกปิดข้อมูลบางประการ ทำให้ไม่อาจบอกถึงศักยภาพการแข่งขันที่แท้จริงได้ ทั้งนี้ศักยภาพการแข่งขันขององค์กรอาจพิจารณาจากประสิทธิภาพในการผลิต (Productivity) ความสัมพันธ์กับลูกค้า (Customer Relations) แหล่งที่มาของเทคโนโลยี (Technology Sourcing) การบริหารความรู้ (Knowledge Management) การดำเนินงานที่มุ่งเน้นการประกอบการ (Entrepreneurship Orientation) ซึ่งตัวชี้วัด ทั้ง 5 ด้าน จะช่วยให้องค์กรมองเห็นถึงศักยภาพการแข่งขันที่แท้จริงได้

มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี เป็นหน่วยงานของรัฐหน่วยงานหนึ่ง และถือเป็นสถาบันอุดมศึกษาแห่งแรกของจังหวัดกาญจนบุรี ในปี 2516 ได้มีการก่อตั้ง “วิทยาลัยครูกาญจนบุรี” โดยสังกัดกรมการฝึกหัดครู กระทรวงศึกษาธิการเมื่อวันที่ 29 กันยายน พ.ศ. 2516 มีบทบาทในการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา เพื่อพัฒนาท้องถิ่นตามนโยบายของรัฐบาล โดยรับผิดชอบเขตพื้นที่การศึกษา คือ จังหวัดกาญจนบุรี และจังหวัดสุพรรณบุรีซึ่งเปิดรับนักเรียนรุ่นแรกปีการศึกษา 2519 ในหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพการศึกษา และได้พัฒนาหลักสูตรต่าง ๆ จนถึงระดับปริญญาตรี

ต่อมา ในวันที่ 14 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2535 พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวพระราชทานนาม “สถาบันราชภัฏ” แทนชื่อ “วิทยาลัยครู” มีผลให้ “วิทยาลัยครูกาญจนบุรี” เปลี่ยนชื่อเป็น “สถาบัน

ราชภัฏกาญจนบุรี” สังกัดสำนักงานสภาสถาบันราชภัฏกระทรวงศึกษาธิการและเมื่อวันที่ 9 มิถุนายน พ.ศ. 2547 พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ได้ทรงลงพระปรมาภิไธยในร่างพระราชบัญญัติ มหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547 มีผลให้สถาบันราชภัฏกาญจนบุรี เปลี่ยนสภาพเป็น “มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี” ตั้งแต่วันที่ 15 มิถุนายน พ.ศ. 2547 มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรีเป็นหน่วยงานหนึ่งในระบบราชการ สังกัดคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ มีบทบาทและหน้าที่หลักในการผลิตบัณฑิต วิจัย ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและให้บริการทางวิชาการแก่สังคม มีอธิการบดีเป็นผู้บังคับบัญชาสูงสุดและรับผิดชอบการบริหารงานของมหาวิทยาลัย โดยมีสภามหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรีเป็นผู้ควบคุมดูแลกิจการทั่วไปของมหาวิทยาลัย มีการจัดการศึกษาใน 5 คณะ 1 สถาบัน 6 สำนัก และมีหน่วยงานในกำกับมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี อยู่ภายใต้ระบบราชการและการบริหารงานหลากหลาย มีกฎระเบียบข้อบังคับสายการบังคับบัญชา รวมทั้งกระบวนการในการทำงานและโครงสร้างของอำนาจเช่นเดียวกันกับองค์กร โดยทั่ว ๆ ไปมีการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งตามลำดับขั้น และตามความสามารถ ในระยะเวลา 5 ปี คือ ตั้งแต่ พ.ศ. 2551 – 2555 พบว่ามีปัญหาด้านการบริหารบุคลากรเกิดขึ้น ซึ่งก็คือปัญหาอัตราการลาออกของพนักงานมหาวิทยาลัยค่อนข้างสูง

ปัญหาขาดแคลนพนักงานที่มีความรู้ความชำนาญและทำให้ต้องเสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการสรรหาพนักงานใหม่ ส่งผลให้ประสิทธิภาพขององค์กรลดลง ซึ่งมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรีได้จัดให้มีสวัสดิการในการสร้างแรงจูงใจให้เกิดกับพนักงานมหาวิทยาลัย เพื่อให้การปฏิบัติงานของพนักงานมีประสิทธิภาพสูงสุด และสามารถดำรงอยู่ในองค์กรได้นานที่สุด

อย่างไรก็ตาม มหาวิทยาลัยยังไม่สามารถทำให้สถิติการลาออกของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏ

กาญจนบุรีลดลง จากสภาพความเป็นมาและสภาพปัญหา ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวย่อมมีผลกระทบโดยตรงต่อการบริหารจัดการงานบริหารงานบุคคลของมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความสัมพันธ์ของข้อมูลส่วนบุคคลที่มีต่อปัจจัยในการตัดสินใจลาออกของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี เพื่อทราบถึง ความพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในหน่วยงานอันจะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Effective) และประสิทธิผล (Efficiency) และเพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่เอื้อต่อการกระตุ้นการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรีเป็นสำคัญ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับของปัจจัยในการตัดสินใจลาออกของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี
2. เพื่อศึกษาตัวแปรข้อมูลส่วนบุคคลที่มีผลต่อปัจจัยในการตัดสินใจลาออกของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

ขอบเขตการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ศึกษาความสัมพันธ์ของข้อมูลส่วนบุคคลที่มีต่อปัจจัยในการตัดสินใจลาออกของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี โดยผู้วิจัยได้กำหนดจำนวนประชากร ได้แก่กลุ่มพนักงานมหาวิทยาลัย ที่ปฏิบัติงาน พ.ศ. 2555
2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาความสัมพันธ์ของข้อมูลส่วนบุคคลที่มีต่อปัจจัยในการตัดสินใจลาออกของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ได้แก่ กลุ่มพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี จำนวน 248 คน
3. ตัวแปรที่ศึกษา ตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ อายุงาน หน่วยงาน

ที่สังกัด

ตัวแปรตาม ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านการการบริหารงาน ด้านการสื่อสารในองค์กร ด้านบรรยากาศในองค์กร

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ศึกษาถึงปัจจัยในการตัดสินใจลาออกของพนักงานมหาวิทยาลัย เพื่อนำผลการศึกษาเป็นแนวทางในการพัฒนาตามความเหมาะสมในการปฏิบัติงานต่อไป
2. ได้ศึกษาถึงตัวแปรข้อมูลส่วนบุคคลที่มีผลต่อปัจจัยในการตัดสินใจลาออกของพนักงานมหาวิทยาลัย เพื่อนำผลการศึกษาเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาต่อไป
3. ได้ศึกษาถึงปัญหาและสาเหตุ ของความต้องการของพนักงานซึ่งจะเป็นแนวทาง ในการสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยเพื่อการพัฒนาต่อไป

รูปแบบวิธีวิจัย

ผู้ศึกษามีที่มาของข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา 2 แห่งประกอบด้วย

1. การศึกษาจากข้อมูลเอกสาร (Documentary study) เป็นการศึกษาเอกสารทั้งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) และข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) เช่น จากเว็บไซต์งานบริหารงานบุคคลสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ข้อมูลจากตำราวิชาการ บทความรายงานวิจัย วิทยานิพนธ์ และสิ่งพิมพ์อื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง
2. การศึกษาจากข้อมูลภาคสนาม (Field study) เป็นการศึกษาโดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

กลุ่มตัวอย่าง

งานวิจัยนี้ใช้การรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับประชากรเป้าหมาย โดยการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นตัวแทนของประชากรทั้งหมด เนื่องจากในทางปฏิบัติไม่สามารถทำการศึกษาประชากรทั้งหมดได้ เพราะปัญหาและอุปสรรคในด้านค่าใช้จ่ายและเวลาในการศึกษา จึงต้องมีความจำเป็นจะต้องกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่มีความเหมาะสมกับงานวิจัย โดยใช้เกณฑ์กำหนดขนาดและวิธีคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ได้รับการยอมรับในการศึกษา

การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง

พนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ที่ปฏิบัติงานใน พ.ศ.2555 จำนวน 248 คน ซึ่งการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่น .95 จึงจะได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างประมาณ 153 คนซึ่งอาจจะมีจำนวนน้อย ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างให้มากขึ้น คือที่ระดับความเชื่อมั่นที่.97 โดยมีค่าความคลาดเคลื่อนในการสุ่มตัวอย่างเท่ากับ .03

เมื่อคำนวณด้วยสูตรดังกล่าวตามวิธีของ Taro Yamane จากประชากรจำนวนทั้งสิ้น 248 คน จึงกำหนดประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง (n) จำนวนทั้งสิ้น 203 คน ที่ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (e) 3 เปอร์เซนต์

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

การเลือกกลุ่มตัวอย่างเพื่อการศึกษาครั้งนี้ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบการสุ่มโดยบังเอิญ (Accidental sampling) จากพนักงานมหาวิทยาลัยปี 2555 จำนวน 203 คน

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ

1. ตัวแปรอิสระ (Independent variable)

เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ อยุ่งาน และหน่วยงานที่สังกัด

2. ตัวแปรตาม (Dependent variable) ได้แก่ ปัจจัยด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในงาน ปัจจัยด้านนโยบายการบริหารงาน ปัจจัยด้านการสื่อสารในองค์กร ปัจจัยด้านบรรยากาศในองค์กร

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย โดยเป็นการศึกษาค้นคว้าและรวบรวมแนวความคิด และข้อมูลต่าง ๆ จากสถิติและสาเหตุของการลาออกตามทะเบียนประวัติของงานบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี และเอกสารหนังสือแนวทางเกี่ยวกับทฤษฎีและแนวคิดการบริหารองค์กร เอกสารงานวิจัยและบทวิเคราะห์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องพบว่า สาเหตุของการลาออกของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ส่วนใหญ่มีสาเหตุหลักที่สำคัญอยู่ 5 ประเด็น คือ ค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านนโยบายการบริหารงาน ด้านการสื่อสารในองค์กร ด้านบรรยากาศในองค์กร มาเป็นตัวแปรตามในการศึกษาค้นคว้า โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

แบบสอบถามตอนที่ 1 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของพนักงาน จำนวนข้อ ประกอบด้วย ข้อมูลของ เพศ อายุ สถานภาพ รายได้ อยุ่งาน หน่วยงานที่สังกัด วิเคราะห์โดยแจกแจงความถี่และค่าร้อยละ

แบบสอบถามตอนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ซึ่งประกอบด้วย 5 ด้าน

1. ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ
2. ด้านความก้าวหน้าในงาน
3. ด้านการบริหารงาน
4. ด้านการสื่อสารในองค์กร
5. ด้านบรรยากาศในองค์กร

การสร้างและหาประสิทธิภาพของเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีกระบวนการและขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาทฤษฎี เอกสาร บทความ ตำรา รวมถึงการรวบรวมวรรณกรรม งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการลาออกของพนักงานมหาวิทยาลัย โดยพัฒนาและปรับปรุงจากแบบสอบถามของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี 2555

2. รวบรวมและเรียบเรียงข้อมูลที่เกี่ยวข้องเพื่อสร้างแบบสอบถามโดยยึดหลักความมีประสิทธิภาพและความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) และนำเสนอเพื่อให้คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบถึงความถูกต้องของข้อคำถาม ทั้งด้านเนื้อหาและความเหมาะสมในการนำแนวคิดและทฤษฎีมาใช้ในการตั้งคำถาม

3. สำหรับแบบสอบถาม จะมีการหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of Item-Objective Congruence: IOC) โดยอาศัยความเห็นจากผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งประกอบด้วยผู้ทรงคุณวุฒิที่เป็นนักวิชาการ จำนวน 3 ท่าน

4. นำผลการประเมินจากผู้ทรงคุณวุฒิในข้อที่ 3 มาคำนวณหาค่าความเที่ยงตรงด้านเนื้อหา โดยค่าที่ยอมรับได้จะต้องมากกว่า 0.5 ในแต่ละคำถาม จึงจะสรุปได้ว่าคำถามนั้นตรงประเด็นที่สามารถวัดได้ตรงกับจุดมุ่งหมายของการวิจัย

5. นำแบบสอบถามที่ได้รับการตรวจสอบและปรับปรุงจนมีความเที่ยงตรงแล้วนำไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มข้าราชการ และลูกจ้างประจำของมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี จำนวน 30 คน เพื่อดูว่าข้อคำถามมีความชัดเจนเหมาะสมหรือไม่

6. นำข้อมูลจากการทดลองใช้ (Try out) มาทำการวิเคราะห์เพื่อหาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม ซึ่งจากการทดสอบหาประสิทธิภาพของแบบสอบถาม

7. นำเครื่องมือที่ผ่านการตรวจและปรับปรุง

แก้ไขจนเป็นที่แน่ใจและเชื่อมั่นได้ว่ามีความครอบคลุมแล้วไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรที่จะทำการศึกษา

การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) มีกระบวนการและขั้นตอน ดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มข้าราชการ และลูกจ้างประจำของมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะและคุณสมบัติใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา จำนวน 30 ตัวอย่าง

2. นำข้อมูลจากการทดลองใช้ (Try- out) มาทำการวิเคราะห์เพื่อหาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient เป็นสถิติวิเคราะห์ Cronbach, 1970 อ้างใน พิษณุณี กิติกุล, 2550 หน้า 101)

จากการคำนวณจะได้ ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาที่คำนวณจะมีค่าอยู่ระหว่าง 0 ถึง 1 โดยมีค่าความเชื่อมั่นอยู่ในเกณฑ์ 0.897

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยมีวิธีการในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ ดังนี้

1. ติดต่อประสานงานกับงานบริหารงานบุคคล สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี เพื่อขอข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

2. แจกแบบสอบถามให้กับพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

การวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผล มีขั้นตอนดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล ตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ आयु

หน่วยงานที่สังกัด

2. นำแบบสอบถามที่ลงรหัสแล้วมาบันทึกข้อมูล จากนั้นนำข้อมูลที่บันทึกแล้วมาประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัย

3. การวิเคราะห์ข้อมูล โดยมีสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

3.1 สถิติวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามและข้อมูลระดับความคิดเห็นที่มีต่อองค์ประกอบซึ่งสถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ใช้สำหรับวิเคราะห์ลักษณะส่วนบุคคล ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ทั่วไป ค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้ในการแปลความหมายของข้อมูลต่างๆ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ใช้คู่กับค่าเฉลี่ยเพื่อแสดงลักษณะการกระจายของข้อมูล

3.2 เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล ผู้วิจัยใช้สถิติวิเคราะห์คือ ค่า t-test ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม และ ค่า F-test (One Way ANOVA)

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 1

ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ปัจจัยที่มีต่อการลาออกด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านการบริหาร ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านการสื่อสารในองค์กร และด้านบรรยากาศในองค์กร ของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	SD	แปลผล
ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	2.90	0.96	ปานกลาง
ด้านการบริหาร	2.90	0.62	ปานกลาง
ด้านความก้าวหน้าในงาน	3.16	0.77	ปานกลาง
ด้านการสื่อสารในองค์กร	3.00	0.57	ปานกลาง
ด้านบรรยากาศในองค์กร	3.46	0.59	มาก
รวม	3.08	0.62	ปานกลาง

จากการศึกษาความสัมพันธ์ของข้อมูลส่วนบุคคลที่มีต่อปัจจัยในการลาออกของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง 141 คน คิดเป็นร้อยละ 65 มีอายุระหว่าง 26-35 ปี 137 คนคิดเป็นร้อยละ 67.5 เป็นโสด 129 คนร้อยละ 63.5 ส่วนใหญ่จบสูงกว่าปริญญาตรี 100 คน คิดเป็นร้อยละ 49.3 มีรายได้ไม่เกิน 15,000 บาท 111 คน คิดเป็นร้อยละ 54.7 อายุการทำงานระหว่าง 5-10 ปี จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 35.5 หากจำแนกตามหน่วยงาน พบว่าหน่วยงานศูนย์/สำนัก จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 38.9 รองลงมาคือ คณะครุศาสตร์ จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 18.7 และคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 7.9 ตามลำดับ น้อยที่สุดคือ คณะเทคโนโลยีและอุตสาหกรรม จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 7.4

ตอนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงาน

มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏดังตาราง 1

จากตาราง 1 พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.08$) เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย 3 ลำดับ แรกคือ อยู่ในระดับมาก ด้านบรรยากาศในองค์กร ($\bar{x}=3.46$) รองลงมาคือ อยู่ในระดับปานกลาง ด้านความก้าวหน้าในงาน ($\bar{x}=3.16$) และด้านการสื่อสารในองค์กร ($\bar{x}=3.00$) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ($\bar{x}=2.90$)

โดยรวมพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี มีความเห็นด้วยในด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ อยู่ในระดับปานกลาง ด้านการบริหาร อยู่ในระดับปานกลาง ด้านความก้าวหน้าในงาน อยู่ในระดับปานกลาง ด้านการสื่อสารในองค์กร อยู่ในระดับปานกลาง และด้านบรรยากาศในองค์กร อยู่ใน

ระดับมาก โดยรวมพนักงานมหาวิทยาลัยมีความเห็นด้วยต่อปัจจัยในการตัดสินใจลาออกอยู่ในระดับปานกลาง

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อปัจจัยในการตัดสินใจลาออกของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อปัจจัยในการตัดสินใจลาออกของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี จำแนกปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ อายุการทำงาน และหน่วยงานที่สังกัด โดยใช้สถิติ t-test และค่า F-test ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามตาราง 2-18 ดังนี้

ตาราง 2

ปัจจัยในการตัดสินใจลาออกของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรีจำแนกตามเพศ

เพศ	n	Mean	SD	t	sig.
ชาย	62	3.33	0.62	1.19	0.24
หญิง	141	3.22	0.62		

จากตาราง 2 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ t-test พบว่าเพศแตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยในการตัดสินใจลาออกของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

ตาราง 3

ปัจจัยในการตัดสินใจลาออกของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรีจำแนกตามอายุ

อายุ	n	Mean	SD	F	sig.
ไม่เกิน 25 ปี	3	2.75	0.66	0.92	0.43
26-35 ปี	137	3.23	0.62		
36-45	52	3.32	0.56		
46 ปี ขึ้นไป	11	3.32	0.86		

จากตาราง 3 ผลการวิเคราะห์ ค่าเฉลี่ยสถิติ F- test พบว่าอายุ แตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยในการตัดสินใจลาออกของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 4

ปัจจัยในการตัดสินใจลาออกของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรีจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	n	Mean	SD	F	Sig.
มัธยมศึกษา	4	3.63	0.25	0.62	0.60
อนุปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	3	3.17	0.88		
ปริญญาตรี	96	3.22	0.62		
สูงกว่าปริญญาตรี	100	3.27	0.63		

จากตาราง 4 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ค่าเฉลี่ยสถิติ F – test ผลการวิจัย พบว่าระดับการศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยในการตัดสินใจลาออกของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 5

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรีจำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	n	Mean	SD	F	Sig.
โสด	129	3.25	0.61	0.11	0.89
สมรส	71	3.24	0.65		
หม้าย	3	3.42	0.38		

จากตาราง 5 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ค่าเฉลี่ยสถิติ F – test พบว่าสถานภาพแตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยในการตัดสินใจลาออกของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 6

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรีจำแนกตามรายได้

รายได้	n	Mean	SD	F	Sig.
ไม่เกิน 15,000 บาท	111	3.22	0.62	0.32	0.81
15,001-20,000 บาท	76	3.30	0.63		
20,001-25,000 บาท	10	3.33	0.51		
25,001 ขึ้นไป	6	3.21	0.90		

จากตาราง 6 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ค่าเฉลี่ยสถิติ F – test พบว่ารายได้แตกต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 7

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรีจำแนกตามอายุในการทำงาน

อายุในการทำงาน	n	Mean	SD	F	Sig.
1- 2 ปี	59	3.20	0.58	0.39	0.76
3-4 ปี	44	3.32	0.53		
5-10 ปี	72	3.24	0.69		
10 ปีขึ้นไป	28	3.29	0.68		

จากตาราง 7 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ค่าเฉลี่ยสถิติ F – test พบว่าอายุการทำงานแตกต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 8

ปัจจัยในการตัดสินใจลาออกของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรีจำแนกตามหน่วยงาน

หน่วยงาน	n	Mean	SD	F	Sig.
คณะครุศาสตร์	38	3.36	0.46	1.27	0.28
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	26	3.00	0.60		
หน่วยงาน	n	Mean	S.D.	F	Sig.
คณะเทคโนโลยีและอุตสาหกรรม	15	3.40	0.64		
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	20	3.26	0.39		
คณะวิทยาการจัดการ	25	3.27	0.91		
ศูนย์/สำนัก	79	3.25	0.63		

จากตาราง 8 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ค่าเฉลี่ยสถิติ F – test พบว่าหน่วยงานแตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยในการตัดสินใจลาออกของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุปผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

จำแนกตามเพศ พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี เป็นเป็นเพศหญิง จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 69.5 และเพศชาย จำนวน 62 คน คิด

เป็นร้อยละ 30.5 มีอายุระหว่าง 26-35 ปี จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 67.5 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 36-45 ปี จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 25.6 และและมีอายุ 46 ปี ขึ้นไป จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 5.4 ตามลำดับ น้อยที่สุดคือ อายุไม่เกิน 25 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5 มีระดับการศึกษาสูงกว่า

ปริญญาตรี จำนวน 100 คิดเป็นร้อยละ 49.3 รองลงมาคือ ระดับการศึกษา ปริญญาตรี จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 47.3 และระดับการศึกษา มัธยมศึกษา จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 ตามลำดับ น้อยที่สุดคือ ระดับการศึกษานุปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5 มีสถานภาพเป็นคนโสด จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 63.5 รองลงมาคือ สถานภาพสมรส จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 35.0 และสถานภาพหม้าย จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5 ตามลำดับ มีรายได้ไม่เกิน 15,000 บาท จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 54.7 รองลงมาคือ รายได้ 15,001-20,000 บาท จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 37.4 และรายได้ 20,001-25,000 บาท จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 4.9 ตามลำดับ

น้อยที่สุดคือ รายได้ 25,001 ขึ้นไป จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 3.0 มีอายุการทำงานระหว่าง 5-10 ปี จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 35.5 รองลงมาคือ อายุการทำงานระหว่าง 1- 2 ปี จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 29.1 และอายุการทำงานระหว่าง 3-4 ปี จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 21.7 ตามลำดับ น้อยที่สุดคือ อายุ 10 ปีขึ้นไป จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 13.8 หน่วยงาน มีหน่วยงานศูนย์/สำนัก จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 38.9 รองลงมาคือ คณะครุศาสตร์ จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 18.7 และคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 7.9 ตามลำดับ น้อยที่สุดคือ คณะเทคโนโลยีและอุตสาหกรรม จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 7.4

ระดับของปัจจัยในการตัดสินใจลาออกของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี กาญจนบุรี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.08 เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรกคือ อยู่ในระดับมาก ด้านบรรยากาศในองค์กร ค่าเฉลี่ย 3.46 รองลงมาคือ อยู่ในระดับปานกลาง ด้านความก้าวหน้าในงาน ค่าเฉลี่ย 3.16 และด้านการสื่อสารในองค์กร

ค่าเฉลี่ย 3.00 ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ค่าเฉลี่ย 2.90

อภิปรายผล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ของข้อมูลส่วนบุคคลที่มีต่อปัจจัยในการลาออกของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ผู้วิจัยมีข้อค้นพบและประเด็นที่น่าสนใจมาอภิปรายดังนี้

1. โดยรวมพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี มีความเห็นด้วยในด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านการบริหาร ด้านการบริการ และด้านความก้าวหน้าในงาน อยู่ในระดับปานกลาง ด้านบรรยากาศในองค์กร อยู่ในระดับมาก โดยรวมพนักงานมหาวิทยาลัยมีความเห็นด้วยต่อปัจจัยในการตัดสินใจลาออกอยู่ในระดับปานกลาง ผลจากการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ กัญฐณี แสงพินิจ(2554) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยองค์การกับการลาออกจากงานพนักงานแผนกไอซีทีเซอร์วิส บริษัท เดอะแวลลูซิสเต็มส์ จำกัด. ปัจจัยองค์การ พบว่า ด้านความกดดันในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความมั่นคงในงาน มีความสัมพันธ์กับการลาออกจากงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

ผลจากการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิธิเพ็งสุข (2544) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงาน กรณีศึกษาบริษัทเซอร์คิทีอิเล็กทรอนิกส์ อินดัสตรีส์ จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่าส่วนใหญ่พนักงานมีความคิดเห็นทั่วไปต่อการทำงานในปัจจุบันอยู่ในระดับปานกลาง โดย 5 อันดับแรกคือ

1. ผู้บังคับบัญชามีความรู้ความสามารถที่จะปกครองและแนะนำ 2. มีความภาคภูมิใจที่ได้ทำงานในบริษัทนี้ 3. งานที่ทำอยู่น่าสนใจและท้าทายความสามารถ 4. มีความมั่นคงในงาน 5. บรรยากาศในการทำงานให้มีกำลังใจที่จะปฏิบัติงานนี้

2. เพศไม่มีผลต่อการตัดสินใจต่อการลาออกของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลจากการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ กาญจนาวสุวัต (2548) การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์และเปรียบเทียบสาเหตุการลาออกของครูโรงเรียนประถมศึกษาเอกชนประเภทสามัญศึกษาในกรุงเทพมหานคร พบว่า ครูที่มีเพศต่างกัน ที่อยู่อาศัยต่างกัน และสถานภาพต่างกันมีสาเหตุของการลาออกของครู โรงเรียนเอกชนไม่แตกต่างกัน

3. ปัจจัยด้านข้อมูลส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วย อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ อายุในการทำงาน และหน่วยงาน ไม่มีผลต่อการตัดสินใจต่อการลาออกของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลจากการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรสาร เทพศิริ (2547) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อระดับความต้องการลาออกจากงานของวิศวกร ในอุตสาหกรรมรถยนต์จากการศึกษาพบว่า วิศวกรในอุตสาหกรรมรถยนต์ที่มีอายุ สถานภาพสมรส การศึกษา เงินเดือน และอายุงานในองค์กรปัจจุบันต่างกัน มีระดับความต้องการลาออกจากงานไม่ต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่อง การศึกษาความสัมพันธ์ของข้อมูลส่วนบุคคลที่มีต่อปัจจัยในการลาออกของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยมีความเห็นด้วยต่อปัจจัยในการตัดสินใจลาออกในระดับมาก ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เพศมีผลต่อการตัดสินใจต่อการลาออกของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ไม่มีผลต่อการลาออก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อายุมีผลต่อการตัดสินใจต่อการลาออกของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ไม่มีผลต่อการลาออก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ระดับการศึกษามีผลต่อการตัดสินใจต่อการลาออกของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ไม่มีผลต่อการลาออก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สถานภาพสมรสมีผลต่อการตัดสินใจต่อการลาออกของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ไม่มีผลต่อการลาออก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

รายได้ต่อเดือนมีผลต่อการตัดสินใจต่อการลาออกของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ไม่มีผลต่อการลาออก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อายุงานในตำแหน่งปัจจุบันมีผลต่อการตัดสินใจต่อการลาออกของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ไม่มีผลต่อการลาออก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

หน่วยงานที่สังกัดมีผลต่อการตัดสินใจต่อการลาออกของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ไม่มีผลต่อการลาออก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรที่มีต่อปัจจัยในการลาออกของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ในเชิงลึกแบบเชิงคุณภาพ เพื่อข้อมูลที่ได้นำมาแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ควรมีการเปรียบเทียบความสัมพันธ์ของตัวแปรที่มีต่อปัจจัยในการลาออกของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี กับหน่วยงานเอกชน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ชัดเจนมากกว่าเดิม ซึ่งจะมีประโยชน์ต่อการแก้ไขปัญหาการลาออกของพนักงานได้ดียิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กาญจนา วสุวัต. (2548). สาเหตุการลาออกของครูโรงเรียนประถมศึกษาเอกชนประเภทสามัญศึกษาใน กรุงเทพมหานคร. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- กัณฐณี แสงพินิจ. (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกจากพนักงานแผนกไอซีทีซีเซอร์วิส บริษัท เดอะแวลลูซิสเต็มส์ จำกัด. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- นิธิ เพ็งสุข. (2544). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงาน กรณีศึกษาบริษัทเซอร์คิทีอิเล็กทรอนิกส์ อินดัสตรีส์ จำกัด (มหาชน). ภาคนิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ปัญญา ผ่องแผ้ว. (2550). ผลกระทบของความผูกพันต่อองค์การการเรียนรู้ขององค์กรและวัฒนธรรมที่มีต่อศักยภาพการแข่งขันของธนาคารออมสิน. วิทยานิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- พิชญานี กิตติกุล. (2549). วิธีวิจัยทางธุรกิจ. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิรัช สงวนวงศ์วาน. (2550). การจัดการและพฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ : เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า.
- วีรยุทธ มาฆะศิรินันท์. (2542). คัมภีร์บริหารองค์การเรียนรู้สู่ TQM. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : เอ็กซ์เปอร์ เน็ท.
- วัชรพร หนูทอง. (2547). ปัจจัยส่วนบุคคล ความพึงพอใจในงานและแนวโน้มที่จะลาออกของพนักงานฝ่ายผลิตกรณีศึกษา บริษัท เอบีซี จำกัด. วิทยานิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ ทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุรสาร เทพศิริ. (2547). ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความต้องการลาออกจากงานของวิศวกรในอุตสาหกรรมรถยนต์. วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- Davis, K. (2007). **Organizational climate**. Retrieved May 17, 2015, from <http://bas.ucsc.edu/performance/orqclimate.html>.
- Gregg, R. T. (1979). **Principle of Modern Management**. Massachusetts : Allyn and Bacon.
- Hoy, W. K., & Miskel, C. G. (2001). **Educational Administration : Theory, Research and Practice**. (6th ed.) New York : McGraw-Hill.
- Milkovich, G. T., & Newman, J. M. (2008). **Compensation**. (9th ed.) New York. McGraw-Hill.
- Mondy, R. W., & Noe, R. M. (2005). **Human Resource Management**. (9th ed.) New Jersey. Pearson Education.

การเพิ่มศักยภาพของสินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ในอุตสาหกรรม การท่องเที่ยว (ตลาดน้ำ) ของไทยก่อนเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน Increasing of One Tambon One Product's Potential in Tourist Industry (Floating Market) of Thailand to ASEAN Economic Community by using Supply Chain Manag

จัตตรงค์ เพลิ้นหัด¹

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสถานการณ์และวิเคราะห์ศักยภาพทางธุรกิจของสินค้า หนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว (ตลาดน้ำ) ของไทย เพื่อหาแนวทางที่เหมาะสมในการพัฒนา ก่อนเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ประชากรที่ให้ข้อมูล คือ ผู้ประกอบการธุรกิจหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ที่ดำเนินธุรกิจอยู่ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว (ตลาดน้ำ) ของไทย การเก็บข้อมูลโดยการทบทวนเอกสารและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการสังเกตการณ์ และแบบสัมภาษณ์ในการเก็บข้อมูลมาวิเคราะห์โดยการวิเคราะห์เรื่องราว (Narrative inquiry)

ผลการวิจัยพบว่าสถานการณ์ของธุรกิจสินค้า หนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว (ตลาดน้ำ) ของไทย พบว่า 1) ผู้ประกอบการประสบกับปัญหาในด้านสภาพการณ์แข่งขันที่มีความรุนแรงเนื่องจากสินค้า OTOP ที่มีขายในท้องตลาดในปัจจุบันมีสินค้าที่เหมือนกันและคล้ายกันทำให้ผู้ประกอบการสินค้า OTOP ต้องเผชิญกับสภาวะที่ต้องแข่งขันกันเอง การพัฒนาผลิตภัณฑ์และการลดต้นทุนเป็นกลยุทธ์หลักที่ผู้ประกอบการใช้ในการเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน 2) ด้านศักยภาพในการแข่งขันของธุรกิจสินค้า OTOP พบว่าในกระบวนการจัดการห่วงโซ่อุปทานทั้ง 5 กระบวนการทุกกระบวนการมีความสัมพันธ์กัน ตั้งแต่กระบวนการวางแผน กระบวนการจัดหา กระบวนการผลิต กระบวนการส่งมอบ และกระบวนการส่งคืน ทุกกระบวนการส่งผลต่อศักยภาพในการดำเนินธุรกิจ ทั้งในด้านความคุ้มค่าและประหยัดต้นทุน ความแน่นอนเชื่อถือได้ ความต้องการของลูกค้า และการให้บริการอย่างมีคุณภาพ 3) จากการวิจัยพบว่าการจัดการห่วงโซ่อุปทานที่มีประสิทธิภาพนั้นส่งผลถึงศักยภาพในการดำเนินธุรกิจ การบริหารห่วงโซ่อุปทานที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับธุรกิจให้เกิดคุณค่าขึ้นในทุกกระบวนการโดยการนำเอาแนวคิดห่วงโซ่คุณค่ามาสร้างแนวทางการบริหารจัดการให้เกิดคุณค่าในแต่ละห่วงโซ่อุปทานคุณค่าที่เกิดขึ้นจะเป็นตัวชี้วัดประสิทธิภาพของการทำงานร่วมกันระหว่างห่วงโซ่อุปทาน จะส่งผลต่อการเพิ่มสูงขึ้นของศักยภาพในการดำเนินธุรกิจ

คำสำคัญ : สินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์; อุตสาหกรรมท่องเที่ยว; ตลาดน้ำ; ประชาคม; เศรษฐกิจอาเซียน.

¹สาขาวิชาการจัดการการขนส่ง วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

Abstract

This research was a qualitative research. The purpose is to study the situation and analyze the business potential of One Tambon One Product Tourism industry in Thailand to guidelines for proper development before the ASEAN community. The population data is One Tambon One Product's Entrepreneurs' that businesses operating in the tourism industry. The data were collected by literature and documentary review, situation observed and interviews to collect data for analysis by used of narrative inquiry.

The results showed that the situation of the One Tambon One Product in the Tourism industry are 1) Entrepreneurs are faced with the situation where the competition is fierce because the OTOP products sold in the market today are the same goods and similar products, OTOP entrepreneurs faced with conditions that have to compete against each other. Product development and cost reduction strategies are using to increase business competitiveness. 2) The competitiveness of OTOP products are found in the entire supply chain management process for all five processes are interrelated. The planning process, procurement process, production process, delivery process and returns process all the processes affecting the viability of the business in terms of value and cost savings, the absolute trust, customer needs and service quality. 3) Research has shown that an efficient supply chain management is the potential impact on business operations. Supply chain management is involved with the business value in every process by bringing the concept of supply chain management practices to create value in the supply chain the value that been created to be a measuring the effectiveness of collaboration between supply chain. The result will be effect the increasing of the business's potential.

Keywords: One Tambon One Product; Tourist Industry; Floating Market, ASEAN Economic Community.

บทนำ

ภายใต้สภาพการเติบโตของเศรษฐกิจโลกที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ประกอบกับนโยบายการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนภายในปี พ.ศ. 2558 ส่งผลให้หน่วยงานต่างๆ ต้องมีการเตรียมความพร้อมเพื่อการแข่งขัน การท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่เข้ามามีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนการพัฒนาเศรษฐกิจ

ของประเทศไทยให้สามารถแข่งขันในเวทีเศรษฐกิจโลก โดยธุรกิจท่องเที่ยวและบริการที่เกี่ยวข้องเป็นสาขาเร่งรัดการรวมกลุ่ม (Priority Integration Sector: PIS) ภายใต้กรอบการเปิดการค้าเสรีประชาคมอาเซียน โดยองค์การการท่องเที่ยวโลก (World Tourism Organization : WTO) คาดว่าจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติในอาเซียนจะเพิ่มขึ้นเป็น 120 ล้านคนในปี 2558 จากระดับเฉลี่ย 67.5 ล้านคนต่อปีในช่วงที่

ผ่านมา ทำให้อาเซียนกลายเป็นแหล่งท่องเที่ยวยอดนิยม และส่งผลให้ภาคการท่องเที่ยวของไทยมีแนวโน้มขยายตัวสูงขึ้น อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในประเทศไทยที่ได้รับความนิยมในตลาดโลก โดยสามารถแบ่งตามภูมิภาคได้เป็น 3 ส่วน (Christine Koblun, 2011) คือ 1) ภูมิภาคทางตอนใต้ (Thailand's South) 2) ภูมิภาคส่วนกลางและปริมณฑลของกรุงเทพฯ (central Thailand with metropolis of Bangkok) และ 3) ภูมิภาคทางตอนเหนือ (the emerging tourist destination of Northern Thailand) ซึ่งแต่ละส่วนจะมีคุณลักษณะและจุดเด่นทางการท่องเที่ยวแตกต่างกัน

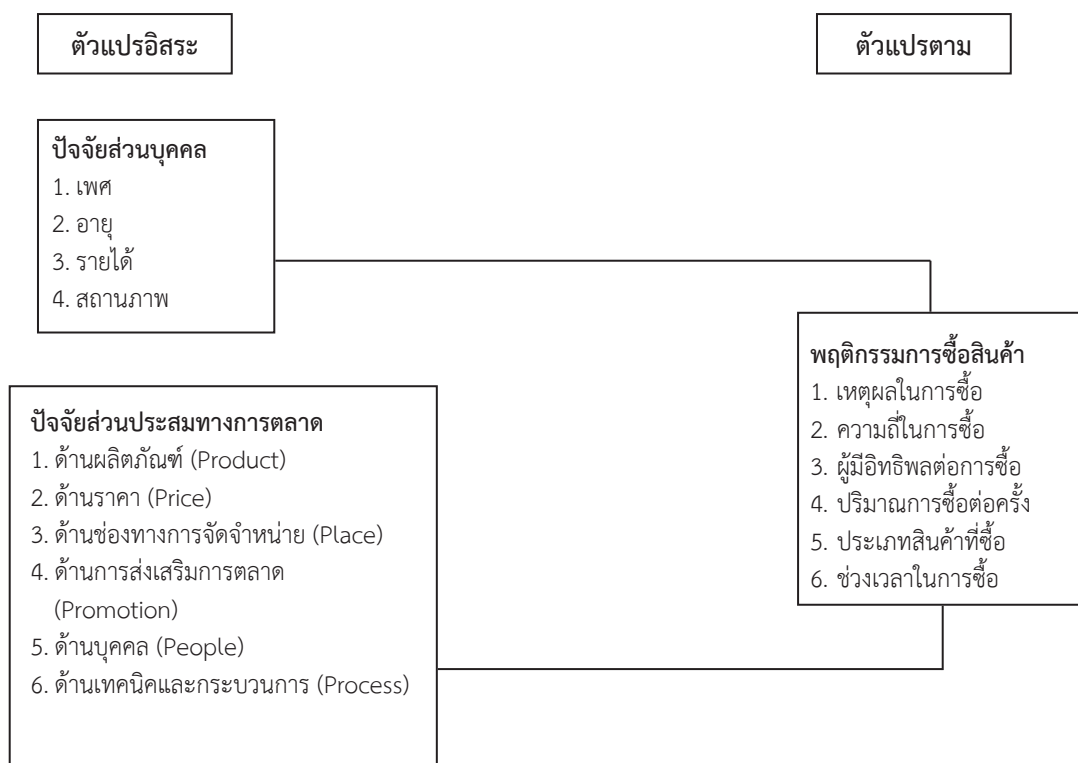
“หนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์” (One Tambon One Product หรือ OTOP) เป็นนโยบายส่งเสริมการผลิตสินค้าที่มีลักษณะเด่นของชุมชน เพื่อสร้างความเจริญให้กับท้องถิ่นและสามารถยกระดับความเป็นอยู่ของประชาชนโดยอาศัยการจัดการทรัพยากรที่มีอยู่ในชุมชนนั้นให้ผลิตเป็นสินค้าที่มีคุณภาพเป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัว รวมทั้งผสมผสานหรือสอดคล้องกับวัฒนธรรมในแต่ละชุมชน และยกระดับศักยภาพให้สามารถจำหน่ายในตลาดทั้งภายในและต่างประเทศ เนื่องจาก หนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์ มีหลักการพื้นฐาน 3 ประการคือ ประการแรก นำภูมิปัญญาท้องถิ่นสู่สากล (Local Yet Global) ผลิตสินค้าโดยใช้ภูมิปัญญาและวัฒนธรรมท้องถิ่นให้เป็นที่ยอมรับในระดับสากล ประการที่สอง ประชาชนในท้องถิ่นสามารถพึ่งพาตนเองและมีความคิดสร้างสรรค์ (Self-Reliance Creativity) อาศัยศักยภาพของประชาชนให้สามารถคิดเอง ทำเอง ลงทุนเอง โดยการสนับสนุนจากภาครัฐในด้านองค์ความรู้ การพัฒนาผลิตภัณฑ์ และการใช้เทคโนโลยีในการผลิตในการการแปรรูป และการสร้างช่องทางการตลาด และประการที่สาม การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development) เพื่อให้ได้บุคคลที่มีความสามารถ มีความเป็นท้องถิ่นนิยม รักชุมชนอย่างแท้จริง มุ่งพัฒนาให้เกิด

ความเจริญแก่ส่วนรวมไม่แสวงหาผลประโยชน์ส่วนตัว เสริมสร้างการทำงานในลักษณะที่ทีมงานและการแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นร่วมกันในชุมชน สำหรับตัวแบบการจัดการโซ่อุปทาน (SCOR Model) ได้ถูกนำมาใช้อธิบาย หนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์ ซึ่งมีขอบเขตครอบคลุมกว้างขวางและเกี่ยวข้องกับหน่วยธุรกิจต่าง ๆ จำนวนมาก เริ่มตั้งแต่ต้นน้ำ (Upstream) จากการจัดหาวัตถุดิบหรือสินค้าเข้ามาจำหน่ายตามแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ในแต่ละจังหวัดหรือตามสถานที่สำคัญ รวมทั้งจำหน่ายให้กับนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศเพื่อเป็นการเผยแพร่เอกลักษณ์ของท้องถิ่น ไม่ว่าจะเป็นในรูปแบบการเดินทางท่องเที่ยวส่วนตัว เป็นหมู่คณะ จนกระทั่งในตอนกลางน้ำ (Midstream) ได้แก่ กระบวนการผลิต จำหน่ายสินค้าและบริการของผู้ประกอบการธุรกิจ หนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์ หลังจากนั้น ก็จะเข้าสู่ในช่วงปลายน้ำ (Downstream) เป็นการจำหน่ายสินค้าผ่านทางช่องทางการตลาดในรูปแบบต่างๆ (Deliver) และการตรวจสอบข้อมูลย้อนกลับจากความประทับใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อสินค้า หรืออาจเข้ามาท่องเที่ยวและซื้อสินค้าอีกครั้ง หรือการย้อนกลับของสินค้า (Return) การส่งเสริมให้มีการจำหน่ายสินค้าหนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์สามารถกระทำได้หลายแนวทางโดยอาศัยหลักแนวคิดส่วนประสมทางการตลาด โดยเฉพาะอย่างยิ่งช่องทางการตลาดเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ทำให้สินค้ามีความเจริญเติบโตอย่างรวดเร็วส่งผลทำให้สินค้าสามารถจำหน่ายได้อย่างแพร่หลาย หนึ่งในช่องทางดังกล่าวที่นับว่ามีความสำคัญก็คือ ตลาดน้ำ (Floating Market) อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจทั้งในระดับโลก ระดับภูมิภาค และของ แต่ละประเทศ เนื่องจากเป็นอุตสาหกรรมที่มีขอบเขตกว้างขวางและส่งผลกระทบต่อทุกระดับของชุมชน สังคม และประเทศ รายได้หลักของบางประเทศขึ้นอยู่กับภาคการท่องเที่ยวเป็นหลัก เช่น ฮองกง สิงคโปร์ ญี่ปุ่น และจีน โดยนำรายได้จำนวนมหาศาล

เข้าสู่ประเทศ และมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นทุกปีตามจำนวนประชากรโลกที่เพิ่มขึ้น จากการที่อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีความสำคัญดังกล่าวทำให้แต่ละประเทศพยายามค้นหาแนวทางหรือยุทธวิธีในการสร้างกลยุทธ์ดึงดูดนักท่องเที่ยวจากต่างประเทศ และมีแหล่งท่องเที่ยวเกิดใหม่จำนวนหลายแห่ง สำหรับไทยอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวได้ถูกนำมาเป็นยุทธศาสตร์สำคัญในการพัฒนาประเทศ โดยสามารถสร้างรายได้ในรูปของเงินตราต่างประเทศเข้าสู่ประเทศเป็นจำนวนมาก และสามารถสร้างงานรวมทั้งกระจายรายได้ไปสู่ท้องถิ่นได้อย่างกว้างขวาง ไทยนับเป็นสถานที่ซึ่งมีความพร้อมทางด้านการศึกษาเป็นอย่างมาก โดยมีปัจจัยเกื้อหนุนหลายประการ การประเมินสมรรถนะของกิจกรรมหลักแต่ละกิจกรรมในโซ่อุปทานตามแนวคิดตัวแบบอ้างอิงการดำเนินงานโซ่อุปทาน

(Gunasekaran, 2004) การประเมินสมรรถนะของโซ่อุปทานนั้นถือว่าเป็นกระบวนการที่สามารถทำให้เกิดความรู้ความเข้าใจถึงสถานการณ์ระหว่างสมาชิกในโซ่อุปทานนอกจากนี้ยังส่งผลถึงการวางกลยุทธ์ (Beamon, 1999) และยังช่วยสร้างความเข้าใจช่วยหล่อหลอมพฤติกรรมของพนักงาน รวมถึงช่วยปรับปรุงความสามารถในการแข่งขันอีกด้วย (Fawcell & Cooper, 1998) แต่ในปัจจุบันนั้นองค์กรต่างๆ มีวิธีการดำเนินการวัดสมรรถนะที่ไม่กว้างพอที่จะครอบคลุมกิจกรรมทั้งหมดของโซ่อุปทาน (Lai et al., 2002) จากความสำคัญที่กล่าวมานั้น ผู้ศึกษาจึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเพื่อหาแนวทางที่เหมาะสมในการพัฒนาธุรกิจหนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์ในโซ่อุปทานอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว (ตลาดน้ำ) ของไทย

กรอบแนวคิด



วิธีการสุ่มตัวอย่าง

สัมภาษณ์เจ้าของกิจการผู้ประกอบการ OTOP ในแต่ละประเภทหรือแต่ละกลุ่มประเภทผลิตภัณฑ์ ถึงความต้องการที่จะให้รัฐบาลหรือหน่วยงานภาครัฐเข้ามาสนับสนุน เพื่อให้ตอบโจทย์ความต้องการในการเพิ่มศักยภาพอย่างแท้จริง สัมภาษณ์ภาพของผู้ประกอบการ OTOP ในการทำธุรกิจออนไลน์ว่ามีปัญหาและอุปสรรค มากน้อยเพียงใด การวิจัยเปรียบเทียบพัฒนาการและพัฒนาศักยภาพ OTOP ของไทยกับ OTOP ของแต่ละประเทศต่างๆ ใน กลุ่ม AEC

วิธีการศึกษา

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) และระเบียบวิธีวิจัยเชิงสำรวจ โดยการสัมภาษณ์ (Interview) ผู้ประกอบการธุรกิจ หนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์ ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 15 คน โดยใช้เครื่องบันทึกเสียง และข้อคำถามแบบมีโครงสร้าง

ผลการดำเนินงาน

สถานการณ์ทางธุรกิจของผลิตภัณฑ์หนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวตลาดน้ำ ในปัจจุบัน ผลิตภัณฑ์หนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์เป็นสิ่งสำคัญของรัฐบาลที่มีจุดมุ่งหมายที่จะสร้างความเจริญและยกระดับความเป็นอยู่ของชนในชนบทมากยิ่งขึ้น โดยการสร้างงานให้กับประชาชนในชุมชน ภายใต้กระบวนการที่เน้นการผลิตโดยใช้วัตถุดิบ หรือทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดในท้องถิ่นมาผสมผสานกับภูมิปัญญาที่บรรพบุรุษให้กับลูกหลาน และนำมาพัฒนาให้กลายเป็นผลิตภัณฑ์ที่มีคุณค่า มีจุดเด่น และมีรูปแบบการใช้งานเข้ากับยุคสมัย และเป็นที่ยอมรับของคนทั้งในและต่างประเทศ โดยภาครัฐจะทำหน้าที่ให้การสนับสนุน ตั้งแต่ด้านความรู้ สมัยใหม่ เทคนิคการผลิต การใช้บรรจุภัณฑ์ที่เหมาะสม

ศักยภาพของธุรกิจหนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์

โดยใช้ตัวแบบโซ่อุปทานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว (ตลาดน้ำ) ของไทยก่อนเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ด้านการตลาด มีการพบปะและติดต่อประสานงานกับลูกค้า ตั้งแต่รับคำสั่งซื้อจากลูกค้าจนถึงการจัดส่งสินค้าให้กับลูกค้า นอกจากนั้นยังพยายามหาช่องทางการตลาดเพิ่มขึ้นเรื่อย ตลาดสินค้าโอท็อปในตลาดน้ำ นั้นยังต้องพยายามหาช่องทางการตลาดเพิ่มขึ้นเพื่อขยายตลาดสินค้าของกลุ่มไปยังกลุ่มเป้าหมายอื่นๆ รวมถึงเข้ารับการอบรมของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อศึกษาวิธีการเพิ่มช่องทางการตลาดมากขึ้น ด้านผลิตภัณฑ์ทางกลุ่มผลิตภัณฑ์ทั้งหมด ที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์โอท็อป จะมีการผลิตและจัดจำหน่ายตลอดทั้งปี จะมีการรับสินค้าโอท็อปมาจากผู้ผลิตส่วนผู้จัดจำหน่ายจะรับมาจำหน่ายในตลาดน้ำอีกทอดหนึ่ง ด้านราคาวิธีการกำหนดราคาผลิตภัณฑ์ของกลุ่มจะกำหนดจากต้นทุนวัตถุดิบต่างๆ ที่ใช้ในการผลิตรวมกับต้นทุนด้านค่าจ้างแรงงาน และค่าสาธารณูปโภคอื่นๆ เช่น ค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าขนส่ง เป็นต้น เพื่อให้กลุ่มอยู่รอดและมีเงินทุนหมุนเวียนในกลุ่มเพียงพอ นอกจากนั้นการกำหนดราคาขายส่งและราคาขายปลีกมีความแตกต่างกันอีกด้วย โดยที่ราคาขายส่งจะกำหนดราคาขายที่ต่ำกว่าราคาปลีก เนื่องจากการสั่งซื้อสินค้าเป็นจำนวนมาก เพื่อนำมาจำหน่ายต่อ ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายการขายส่ง ฝ่ายการตลาดจะดำเนินการนำสินค้าจำหน่ายให้กับร้านค้าที่ขายสินค้า และกลุ่มเครือข่ายนำสินค้าไปจำหน่ายต่างอำเภอ

สรุปและอภิปรายผล

การวิจัยครั้งนี้เป็นวิจัยเชิงพรรณนา อาศัยเครื่องมือในการวิจัยโดยใช้แบบการสัมภาษณ์ และการดำเนินการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างโดยการสัมภาษณ์ ผู้ประกอบการ OTOP จำนวน 15 ราย ที่ประกอบการธุรกิจ การศึกษาวิจัยเรื่องการเพิ่มศักยภาพของสินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว (ตลาดน้ำ) ของไทยเข้าสู่

ประชาคมอาเซียนโดยใช้ตัวแบบการจัดการโซ่อุปทาน สถานการณ์ทางธุรกิจของ ผลิตภัณฑ์ หนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวตลาดน้ำ ในปัจจุบัน ผลิตภัณฑ์หนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์เป็นสิ่งสำคัญของรัฐบาลที่มีจุดมุ่งหมายที่จะสร้างความเจริญและยกระดับความเป็นอยู่ของคนใน ชนบทมากยิ่งขึ้น โดยการสร้างงานให้กับประชาชนในชุมชน ภายใต้กระบวนการที่เน้นการผลิตโดยใช้วัตถุดิบ หรือทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดในท้องถิ่นมาผสมผสานกับ ภูมิปัญญาที่บรรพบุรุษให้กับลูกหลาน และนำมาพัฒนาให้กลายเป็นผลิตภัณฑ์ที่มีคุณค่า มีจุดเด่น และมีรูปแบบการใช้งานเข้ากับยุคสมัย และเป็นที่ยอมรับของคนทั้ง ในและต่างประเทศโดยภาครัฐจะทำหน้าที่ให้การสนับสนุน ตั้งแต่ด้านความรู้ สมัยใหม่ เทคนิคการผลิต การ ใช้บรรพบุรุษที่เหมาะสม แนวทางที่เหมาะสมกับการพัฒนาธุรกิจหนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์ ในอุตสาหกรรม การท่องเที่ยวตลาดน้ำ โอกาสและแนวทางการพัฒนาธุรกิจหนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์ OTOP

“หนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์” รัตพล วงษ์ขัม (2554) ได้เรียบเรียง แนวคิด “หนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์” เป็นแนวคิดที่ ต้องการให้แต่ละหมู่บ้านมี ผลิตภัณฑ์ (หลัก) 1 ประเภทเป็นผลิตภัณฑ์ที่ใช้วัตถุดิบ ทรัพยากรของท้องถิ่นลดปัญหาการอพยพย้ายถิ่นไปสู่ เมืองใหญ่ซึ่งถือได้ว่าเป็นการสร้างเศรษฐกิจชุมชนให้ เกิดขึ้นเป็นแนวทางที่สอดคล้องกับการพัฒนา เศรษฐกิจ พอเพียง กิจกรรม “หนึ่งตำบล หนึ่ง ผลิตภัณฑ์” นี้จะเป็นเครื่องมือที่กระตุ้นให้เกิด กระบวนการเรียนรู้ ของชุมชนเกิดการดำเนินการ พัฒนาเศรษฐกิจอย่างต่อเนื่องนับเป็นกลยุทธ์การ พัฒนาที่อาศัยชุมชน เป็นหน่วยพัฒนาเบื้องต้นสำหรับ สโลแกน “หนึ่ง ตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์” นั้นเน้นที่ การนำภูมิปัญญาท้องถิ่นเพื่อสร้างความมั่นคงสู่เมือง ส่วนปรัชญา คือ การสร้างเสริมและพัฒนาให้ท้องถิ่น มั่งคั่งการมีส่วนร่วมของประชาชนในท้องถิ่นในทุก

กิจกรรมและเป็นกิจกรรมที่ครอบคลุมข้ามช่วงอายุ และพื้นที่

“หนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์” เป็น แนวทาง หนึ่งที่จะสร้างความเจริญให้แก่ชุมชนและยกระดับ ความเป็นอยู่ของคนในชุมชนให้ดีขึ้นโดยการผลิตหรือ จัดทรัพยากรที่มีอยู่ในท้องถิ่นให้กลายเป็นสินค้าที่มี คุณภาพ มีจุดเด่น และจุดขายและสอดคล้องกับ วัฒนธรรมในแต่ละท้องถิ่นเพื่อให้ รู้จักแพร่หลายไปทั่ว ประเทศและทั่วโลกโดยมีหลักพื้นฐาน 3 ข้อ ดังนี้

- ภูมิปัญญาท้องถิ่นสู่สากล (Local Yet Global) ผลิตสินค้าและบริการที่ใช้ภูมิปัญญา และ วัฒนธรรมท้องถิ่นให้เป็นที่ยอมรับในระดับสากล

- พึ่งตนเองและคิดอย่างสร้างสรรค์ (Self-Reliance-Creativity) ทำความฝันให้เป็นจริงด้วย กระบวนการหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์โดยสร้าง กิจกรรมที่อาศัยศักยภาพของท้องถิ่น

- การสร้างทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development) พุ่มพักประชาชนให้ใช้ชีวิต ด้วยความท้าทายและจิตวิญญาณแห่งการสร้างสรรค์

ตลาดน้ำในปัจจุบันผลิตภัณฑ์หนึ่งตำบลหนึ่ง ผลิตภัณฑ์เป็นสิ่งสำคัญของรัฐบาลที่มีจุดมุ่งหมายที่ จะ สร้างความเจริญและยกระดับความเป็นอยู่ของคนใน ชนบทมากยิ่งขึ้น โดยการสร้างงานให้กับ ประชาชนใน ชุมชน ภายใต้กระบวนการที่เน้นการผลิตโดยใช้วัตถุดิบ หรือทรัพยากรที่มีอยู่อย่าง จำกัดในท้องถิ่นมาผสม ผสานกับภูมิปัญญาที่บรรพบุรุษให้กับลูกหลานและนำ มาพัฒนาให้กลายเป็น ผลิตภัณฑ์ที่มีคุณค่า มีจุดเด่น และมีรูปแบบการ ใช้งานเข้ากับยุคสมัย และเป็น ที่ ยอมรับของคนทั้ง ในและต่างประเทศโดยภาครัฐจะ ทำหน้าที่ให้การสนับสนุนตั้งแต่ด้านความรู้สมัยใหม่ เทคนิคการผลิต การใช้บรรพบุรุษที่เหมาะสม ศักยภาพของธุรกิจหนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์ โดยใช้ ตัวแบบโซ่อุปทานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว (ตลาด น้ำ) ของไทยก่อนเข้าสู่ ประชาคมอาเซียน ด้านการ ตลาด มีการพบปะและติดต่อประสานงานกับลูกค้า

ตั้งแต่รับคำสั่งซื้อจากลูกค้าจนถึงการจัดส่งสินค้าให้กับลูกค้า

นอกจากนั้นยังพยายามหาช่องทางการตลาดเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ตลาดสินค้าโอท็อปในตลาดน้ำนั้นยังต้องพยายามหาช่องทางการตลาดเพิ่มขึ้นเพื่อขยายตลาดสินค้าของกลุ่มไปยังกลุ่มเป้าหมายอื่นๆ รวมถึงเข้ารับการอบรมของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อศึกษาวิธีการเพิ่มช่องทางการตลาดมากขึ้นด้านผลิตภัณฑ์ทางกลุ่มผลิตภัณฑ์ทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์โอท็อปจะมีการผลิตและจัดจำหน่าย ตลอดทั้งปี จะมีการรับสินค้าโอท็อปมาจากผู้ผลิตส่วนผู้จัดจำหน่ายจะรับมาจำหน่ายในตลาดน้ำอีก ทอดหนึ่ง ด้านราคาวิธีการกำหนดราคาผลิตภัณฑ์ของกลุ่มจะกำหนดจากต้นทุนวัตถุดิบต่างๆ ที่ใช้ใน การผลิตรวมกับต้นทุนด้านค่าจ้างแรงงานและค่าสาธารณูปโภคอื่นๆ เช่น ค่าน้ำ ค่าไฟฟ้าขนส่ง เป็นต้น เพื่อให้กลุ่มอยู่รอดและมีเงินทุนหมุนเวียนในกลุ่มเพียงพอ นอกจากนั้นการกำหนดราคาขายส่งและราคาขายปลีกมีความแตกต่างกันอีกด้วย โดยที่ราคาขายส่งจะกำหนดราคาขายที่ต่ำกว่าราคาปลีก เนื่องจากการสั่งซื้อสินค้าเป็นจำนวนมากเพื่อนำมาจำหน่ายต่อ ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายการขายส่ง ฝ่ายการตลาดจะดำเนินการนำสินค้าจำหน่ายให้กับร้านค้าที่ขายสินค้าและกลุ่ม

เครือข่ายนำสินค้าไปจำหน่ายต่างอำเภอ โอกาสทางธุรกิจของผู้ผลิตสินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ OTOP ที่ต้องเร่งพัฒนาสินค้า ทั้งทางด้านคุณภาพและมาตรฐานระดับสากล เพื่อสร้างความเชื่อถือต่อผู้บริโภค โดยผสมผสานวัฒนธรรมภูมิปัญญากับเทคโนโลยี นวัตกรรม และพัฒนารูปแบบการนำเสนอความโดดเด่น เรื่องราวของสินค้าให้เกิดการรับรู้ผู้บริโภค เพื่อให้เกิดการสร้างคุณค่าในตัวสินค้า สามารถเพิ่มมูลค่าและลดอุปสรรคการแข่งขันทางด้านราคาให้มีความสำคัญและตระหนักถึงการสร้างตราหือสินค้าให้เป็นที่ยอมรับ ทั้งนี้ ผู้ผลิตจำเป็นต้องกำหนดตำแหน่งทางการตลาดของสินค้าและกลุ่มเป้าหมายให้

ชัดเจน ศึกษาสนิยมและพฤติกรรมผู้บริโภคและผลิตสินค้าให้สอดคล้องต่อความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งผู้ผลิตที่ยังไม่มีความชำนาญอาจแลกเปลี่ยนความรู้กับนักการตลาดและนักพัฒนาผลิตภัณฑ์เพิ่มเติม เพื่อพัฒนาตนเอง จากผู้ผลิตที่ตอบสนองความต้องการระดับท้องถิ่น ให้ยกระดับไปสู่ผู้ผลิตที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภคในระดับสากล และสิ่งสำคัญอย่างยิ่งสำหรับผู้ผลิต OTOP คือ การพัฒนาศักยภาพในการดำเนินธุรกิจที่สร้างความน่าเชื่อถือแก่ลูกค้า คู่สัญญา หรือแม้กระทั่งสถาบันการเงิน โดยพัฒนาการบริหารจัดการให้มีมาตรฐานและเป็นระบบ มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานและเพิ่มช่องทางการตลาดที่สามารถเข้าถึงลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย พัฒนาความสามารถในการรองรับคำสั่งซื้อที่มีปริมาณมาก โดยเชื่อมโยงเครือข่าย ผู้ผลิตทั้งในรูปแบบกลุ่มที่ผลิตสินค้าประเภทเดียวกัน และกลุ่มที่ผลิตสินค้าสนับสนุนในห่วงโซ่อุปทาน นอกจากนี้ อาจเชื่อมโยงเครือข่ายธุรกิจต่างๆ เพื่อสนับสนุนและเป็นช่องทางการเข้าถึงลูกค้าและเข้าสู่ตลาดอาเซียน อาทิ เครือข่ายนักประชาสัมพันธ์ ส่งเสริมการท่องเที่ยว เครือข่ายผู้ส่งออกสินค้า สมาคมการค้าต่างๆ เป็นต้น

การเสริมสร้างโอกาสของสินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ OTOP ในอีกทางหนึ่งซึ่งเป็นจุดแข็งของประเทศ นั่นคือ ไทยเป็นศูนย์กลางทางการท่องเที่ยวที่สำคัญแห่งหนึ่งในเอเชีย การเติบโตของนักท่องเที่ยวจากทั่วโลก ทำให้กลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนยังมีความโดดเด่นด้านความแข็งแกร่งทางวัฒนธรรม ดังนั้น การส่งเสริมความร่วมมือในภูมิภาคอาเซียนในการพัฒนาเชิงอนุรักษ์ เอกลักษณ์ งานศิลปหัตถกรรมรวมถึงยกระดับสินค้าหัตถกรรมของประเทศสมาชิกอาเซียนให้มีคุณภาพสากล ก็สามารถทำให้เกิดศูนย์กลางการค้าขายสินค้าหัตถกรรมของภูมิภาคอาเซียนเพื่อการขายในตลาดโลกได้ในอนาคต

ข้อเสนอแนะ

ควรสัมภาษณ์เจาะลึกกลุ่มผู้ประกอบการ OTOP ในแต่ละประเภทหรือแต่ละกลุ่มประเภทผลิตภัณฑ์ ถึงความต้องการที่จะให้รัฐบาลหรือหน่วยงานภาครัฐเข้ามาสนับสนุน เพื่อให้ตอบโจทย์ความต้องการในการเพิ่มศักยภาพอย่างแท้จริง สำหรับศักยภาพของผู้ประกอบการ OTOP ในการทำธุรกิจออนไลน์ว่ามีปัญหาและอุปสรรค มากน้อยเพียงใดวิจัยเปรียบเทียบพัฒนาการและพัฒนาศักยภาพ OTOP ของไทยกับ OTOP ของแต่ละประเทศต่างๆ ใน กลุ่ม AEC

กิตติกรรมประกาศ

รายงานการวิจัยเรื่องการเพิ่มศักยภาพของสินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ในอุตสาหกรรมการ

ท่องเที่ยว(ตลาดน้ำ) ของไทยก่อนเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน โดยใช้ตัวแบบการจัดการห่วงโซ่อุปทาน ได้รับทุน สนับสนุนจากมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ปีงบประมาณ 2558 ซึ่งการดำเนินงานวิจัยครั้งนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วย ความช่วยเหลือจาก คณะผู้บริหารวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน ผู้วิจัยขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้ ขอขอบคุณผู้ทรงคุณวุฒิที่ได้กรุณาตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัยพร้อม ให้คำแนะนำอันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งใน การสร้างเครื่องมือและสนับสนุนให้งานวิจัยนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ขอขอบคุณผู้ประกอบการการค้าขายสินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ในตลาดน้ำตลิ่งชัน กรุงเทพมหานคร ที่ให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล งานวิจัยดำเนินไปได้ด้วยดี

เอกสารอ้างอิง

- Beamon, B. M. (1999). "Measuring supply chain performance" **Journal of Operations and Production Management**, 19(3), 275-292.
- Cooper, M. C., & Ellram, L. M. (1993). Characteristics of Supply Chain Management and the Implication for Purchasing and Logistics Strategy. **The International Journal of Logistics Management**, 4(2), 13-24.
- David, W. (2000). **Retail Strategy: Planning and Control**. 1st ed. Atlantic : Trans-Atlantic Pubns.
- Fawcett, S. E., & Cooper, M. B. (1998). "Logistics performance measurement and customer success" **Industrial Marketing Management**, 27(4), 341-357.
- Fredendall, L. D., & Hill, E. (2001). **Basics of Supply Chain Management**. Boca Raton, Fla.: St. Lucie Press ;Alexandria, Va. : APICS. Retrieved January 24, 2015 from http://cscmp.org/sites/default/files/user_uploads/resources/downloads/glossary-2013.pdf
- Ganeshan, Ram & Terry, P .H. (1995). **An Introduction to Supply Chain Management**. Retrieved January 27, 2015, from http://mason.wm.edu/faculty/ganeshan_r/documents/intro_supply_chain.pdf

- Ganeshan, Ram., & Terry, P.H. (1995). **An Introduction to Supply Chain Management**. Retrieved January 27, 2015, from http://mason.wm.edu/faculty/ganeshan_r/documents/intro_supply_chain.pdf
- Gunasekaran, A. et al. (2001). "Performance measures and metrics in a supply chain environment." **International Journal of Operations & Production Management**, **21**(1-2), 71-87.
- Hart, S. L. (1995). "A Natural Resources-Based View of the Firm" **Academy of Management Review**, **20**(4), 986-1014.
- Hwang, Y. D., Lin, Y.C., & Lyu, J. J. (2008). The performance evaluation of SCOR sourcing process – The case study of Taiwan's TFT-LCD industry. **International Journal of Production Economics**, **115**(2), 411–423.
- Kotler, P. (2003). **Marketing management**. New Jersey: Prentice-Hall.
- Koufteros, X. A., Vonderembse, M. A., & Doll, W. J. (1997). Competitive capabilities: Measurement and relationships, **Proceedings of the Decision Science Institute**, **3**, 1067-1068.
- Lai, K., Ngai, E. W. T., & Cheng, T. C. E. (2002). "Measures for evaluating supply chain performance in transport logistics" **Transportation Research Part E: Logistics and Transportation**, **38**(6), 439-456 .
- Li, S., Nathan B.R., Nathan, T.S., & Rao, S.S. (2006). "The impact of supply chain management practices on competitive advantage and organizational performance" **Omega**, **34**(2), 107- 124.

ปัจจัยเหตุจากการบริหารการบริการที่มีผลต่อสมรรถนะของโซ่อุปทาน และผลการดำเนินงาน การขนส่งสินค้า พัสดุภัณฑ์และไปรษณียภัณฑ์ ทางอากาศ ของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

The Service Management that Affect Supply Chain Performance of Freight and Mail Management of Thai Airways International Public Company Limited

ชิตพงษ์ อัยสานนท์¹

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยเหตุจากการบริหารการบริการที่มีผลต่อสมรรถนะของโซ่อุปทาน และผลการดำเนินงาน การขนส่งสินค้า พัสดุภัณฑ์และไปรษณียภัณฑ์ทางอากาศของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) และเพื่อศึกษารูปแบบที่เหมาะสมในการดำเนินงาน กลุ่มตัวอย่าง คือ กลุ่มผู้บริหารหรือบุคคลที่มีตำแหน่งทางด้านการบริหาร ที่มีบทบาทในการกำหนดนโยบายการบริหารของฝ่ายการพาณิชย์สินค้าและไปรษณียภัณฑ์ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 20 คน พบว่า การบริหารการบริการ มีการดำเนินการบริการที่มุ่งเน้นความเป็นเลิศ ตามนโยบายคุณภาพขององค์กร โดยให้ความสำคัญต่อความพึงพอใจของลูกค้าเป็นอันดับแรก มีการพัฒนาบุคลากร สร้างจิตสำนึกเรื่องคุณภาพการบริการอย่างมีประสิทธิภาพด้วยความรวดเร็ว ถูกต้องแม่นยำ และปลอดภัย มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยและเหมาะสมมาใช้ในการบริหารจัดการคุณภาพการบริการในการขนส่งสินค้า พัสดุภัณฑ์และไปรษณียภัณฑ์ทางอากาศ การจัดการโซ่อุปทานในการขนส่งสินค้า พัสดุภัณฑ์และไปรษณียภัณฑ์ทางอากาศของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีการให้บริการด้านคลังสินค้า เป็นคลังผ่านสินค้า มีการให้บริการทางด้านแรงงาน คนงาน เพื่อการบรรจุสินค้าเข้าตู้คอนเทนเนอร์ ไม่มีการให้บริการขนส่งต่อเนื่องหลายรูปแบบ จึงไม่สามารถบริการด้านการบริหารโลจิสติกส์ในระบบห่วงโซ่อุปทานอย่างครบวงจรได้ การดำเนินการของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มุ่งเน้นการทำงานที่รวดเร็วถูกต้องแม่นยำ และขยายฐานธุรกิจ เพื่อความแข็งแกร่งและเติบโตอย่างยั่งยืน ให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรด้านการเรียนรู้และพัฒนา บริหารจัดการโครงสร้างองค์กร ปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อลดขั้นตอน ต้นทุน และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน ตลอดจนปรับปรุงข้อมูลสารสนเทศให้ ถูกต้องรวดเร็ว และทันสมัย เพื่อสนับสนุนการบริหารงานและการตัดสินใจของผู้บริหาร

คำสำคัญ : การบริหารการบริการ; สมรรถนะของโซ่อุปทาน; ผลการดำเนินงาน

¹ประธานหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

Abstract

This research is qualitative research the objective to study the service management that affect the supply chain performance of freight and mail management of Thai Airways International Public Company Limited and to determine the appropriate operation model. The sample group of 20 executives or individuals who are in management positions, role in the policy management of freight and mail commercial department. The service management that strives for excellence according to the organization's quality policy by giving priority to customer satisfaction, developing human resources management will create awareness about the quality of service with quickly efficiency, accurate, safety and appropriate use of modern technology to manage service quality of freight and mail management. Thai Airways International Public Company Limited warehouse as a service provider provides the labor for the packing container frame roof without providing multimodal transport model that can not serve on the management of the logistics supply chain system in fully integrated. Implementation of Thai Airways International Public Company Limited focus on fast and accurate will expand a strong and sustainable growth with a focus on personal development, learning and growth. To reduce costing process and enhance competitiveness of firm's performance the management structure should concentrate in updated information technology and timely support to the management decisions.

Keywords: service management; supply chain performance; firm's performance

บทนำ

อุตสาหกรรมการบินขนส่งทางอากาศมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไทย โดยสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับภาคบริการขนส่งทางอากาศ คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 1.5 ของ GDP สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับภาคบริการท่องเที่ยว ร้อยละ 7.5 ของ GDP ก่อให้เกิดการจ้างงานในภาคบริการการขนส่งทางอากาศและการท่องเที่ยวประมาณ 393,000 คน โดยมีมูลค่าการจ้างงานคิดเป็นร้อยละ 5.8 ของ GDP รัฐบาลได้รับภาษีจากธุรกิจบริการการขนส่งทางอากาศ และธุรกิจเกี่ยวเนื่อง รวมทั้งจากการจ้างงานประมาณ 17.2 พันล้านบาท ส่วนหนึ่งจะนำมาจัดสรรเป็นงบประมาณสำหรับดำเนินการพัฒนาสังคม

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เป็นรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงคมนาคม และเป็นบริษัทมหาชน ดำเนินธุรกิจการบินพาณิชย์ทั้งเส้นทางบินระหว่างประเทศและเส้นทางบินในประเทศ ซึ่งให้บริการที่เกี่ยวข้องกับการขนส่งทางอากาศแบบครบวงจร แบ่งเป็น 3 ส่วนงานประกอบด้วย กิจกรรมขนส่งทางอากาศ หน่วยธุรกิจ และกิจการอื่นๆ ในฐานะสายการบินแห่งชาติของประเทศไทย โดยมีฐานปฏิบัติการบินที่ทำอากาศยานสุวรรณภูมิเป็นศูนย์กลางของเครือข่ายการขนส่ง

กิจการขนส่งทางอากาศถือเป็นกิจการหลักของบริษัทฯ ประกอบด้วยการบริการขนส่งผู้โดยสาร บริการขนส่งสินค้า พัสดุภัณฑ์และไปรษณียภัณฑ์ โดยให้บริการขนส่งในเส้นทางบินไปยังจุดบินต่างๆ

ทั้งแบบเที่ยวบินประจำและเที่ยวบินเช่าเหมาลำ ครอบคลุมทั้งเส้นทางบินระหว่างประเทศและภายในประเทศ กิจกรรมขนส่งทางอากาศสามารถสร้างรายได้ให้กับบริษัทฯ ได้ถึงร้อยละ 92.4 ในปี พ.ศ. 2555 มูลค่า 200,222 ล้านบาท ร้อยละ 94.8 ในปี พ.ศ. 2556 มูลค่า 196,850 ล้านบาทและร้อยละ 87.6 ในปี พ.ศ. 2557 มูลค่า 178,482 ล้านบาท

การดำเนินกิจการการขนส่งสินค้า พัสดุภัณฑ์ และไปรษณียภัณฑ์ทางอากาศของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีมูลค่าที่ลดลงตามลำดับนับจากปี พ.ศ. 2555 เนื่องจากต้องแข่งขันกับสายการบินบริษัทอื่นที่เปิดให้บริการขนส่งสินค้าในเส้นทางเดียวกับที่บริษัทฯ เปิดให้บริการอยู่ โดยมาพร้อมรูปแบบการบริการที่เหมือนหรือคล้ายคลึงกัน ทั้งยังต้องแข่งขันกับผู้ให้บริการขนส่งสินค้า พัสดุภัณฑ์และไปรษณียภัณฑ์แบบเบ็ดเสร็จเต็มรูปแบบ ซึ่งมีสถานีส่งภาคพื้นดิน ทางทะเล ทางอากาศเป็นของตนเอง นอกจากนี้บริษัทฯ คู่แข่งยังสามารถให้บริการในลักษณะที่มีการรับของจาก สถานที่ของผู้ส่ง และจัดส่งให้ถึงสถานที่ของผู้รับ ซึ่งในปัจจุบันการแข่งขันในธุรกิจขนส่งทางอากาศมีแนวโน้มสูงขึ้นจากการเปิดเสรีทางอุตสาหกรรมการบินในประเทศไทยมากขึ้น

ด้วยเหตุนี้ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยเหตุจากการบริหารการบริการที่มีผลต่อสมรรถนะของโซ่อุปทานการขนส่งสินค้า พัสดุภัณฑ์ และไปรษณียภัณฑ์ทางอากาศของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อให้เข้าใจถึงสภาพการดำเนินงานจริงที่เกิดขึ้นในปัจจุบันและนำผลที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้มาทำแผนปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานการขนส่งสินค้า พัสดุภัณฑ์และไปรษณียภัณฑ์ทางอากาศของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยเหตุจากการบริหารการ

บริการที่มีผลต่อสมรรถนะของโซ่อุปทานการขนส่งสินค้า พัสดุภัณฑ์และไปรษณียภัณฑ์ทางอากาศของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

2. เพื่อศึกษารูปแบบที่เหมาะสมในการดำเนินงานการขนส่งสินค้า พัสดุภัณฑ์และไปรษณียภัณฑ์ทางอากาศของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

คำถามเชิงบริหาร

1. ปัจจัยเหตุจากการบริหารการบริการอะไรบ้างที่ผู้บริหารของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ควรให้ความสำคัญในการพัฒนาและใช้เป็นเครื่องมือในการสร้างสมรรถนะของโซ่อุปทานด้านการขนส่งสินค้า พัสดุภัณฑ์และไปรษณียภัณฑ์ทางอากาศ

2. สมรรถนะของโซ่อุปทานด้านการขนส่งสินค้า พัสดุภัณฑ์และไปรษณียภัณฑ์ทางอากาศสามารถเป็นเครื่องมือในการยกระดับผลการดำเนินงานที่ดีของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ได้หรือไม่ อย่างไร

คำถามการวิจัย

1. ปัจจัยเหตุจากการบริหารการบริการอะไรบ้างที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะของโซ่อุปทานด้านการขนส่งสินค้า พัสดุภัณฑ์และไปรษณียภัณฑ์ทางอากาศของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

2. สมรรถนะของโซ่อุปทานด้านการขนส่งสินค้า พัสดุภัณฑ์และไปรษณียภัณฑ์ทางอากาศ มีอิทธิพลอย่างไรต่อผลการดำเนินงานของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งเน้นถึงปัจจัยเหตุจากการบริหารการบริการที่มีผลต่อสมรรถนะของโซ่อุปทานการขนส่งสินค้า พัสดุภัณฑ์และไปรษณียภัณฑ์ทางอากาศของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ซึ่งสามารถอธิบายขอบเขตด้านเนื้อหาของการวิจัย ดังนี้

(1) การบริหารการบริการ ประกอบด้วย ระบบการบริการและขบวนการบริการ

(2) สมรรถนะของโซ่อุปทาน ประกอบด้วย การจัดส่งสินค้าที่คุ้มค่ากับการลงทุน การจัดส่งสินค้าตรงตามเวลา และการจัดส่งสินค้าที่มีมาตรฐาน

(3) ผลการดำเนินงาน ประกอบด้วย ผลตอบแทนด้านการลงทุนและการรักษาลูกค้า

2. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ กลุ่มผู้บริหารหรือบุคคลที่มีตำแหน่งทางด้านการบริหาร ที่มีบทบาทในการกำหนดนโยบายการบริหารของฝ่ายการพาณิชย์สินค้าและไปรษณียภัณฑ์ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 20 คน ด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก

3. ขอบเขตด้านพื้นที่

ขอบเขตด้านพื้นที่ซึ่งแสดงถึงขอบเขตทางภูมิศาสตร์ และที่ตั้งของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยมีฐานปฏิบัติการบินที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเป็นศูนย์กลางของเครือข่ายการขนส่ง

4. ขอบเขตด้านเวลา

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยเหตุจากการบริหารการบริการที่มีผลต่อสมรรถนะของโซ่อุปทานและการดำเนินงานการขนส่งสินค้า พัสดุภัณฑ์ และไปรษณียภัณฑ์ทางอากาศของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ระหว่างเดือนมกราคม 2558 – เดือนกรกฎาคม 2558

ประโยชน์ที่จะได้รับการวิจัย

1. ประโยชน์ในเชิงวิชาการ

ทำให้ได้ข้อค้นพบในเชิงวิชาการเกี่ยวกับการ

อธิบายถึงปัจจัยเหตุจากการบริหารการบริการที่มีผลต่อสมรรถนะของโซ่อุปทานและการดำเนินงานการขนส่งสินค้า พัสดุภัณฑ์และไปรษณียภัณฑ์ทางอากาศของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

2. ประโยชน์ทางวิชาชีพ หรือการนำไปปฏิบัติ

(1) ผู้บริหารซึ่งมีหน้าที่ในการวางแผน และกำหนดนโยบายของธุรกิจเข้าใจถึงปัจจัยเหตุจากการบริหารการบริการที่มีความสำคัญต่อสมรรถนะของโซ่อุปทานการขนส่งสินค้า พัสดุภัณฑ์และไปรษณียภัณฑ์ทางอากาศ และสามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นข้อมูลในการพิจารณาวางแผนพัฒนาปัจจัยเหตุจากการบริหารการบริการให้มีความเหมาะสม เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาการบริการการขนส่งสินค้า พัสดุภัณฑ์และไปรษณียภัณฑ์ทางอากาศ นำไปสู่การสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจ

(2) ผู้บริหารสามารถพยากรณ์ถึงผลการดำเนินงานที่เกิดจากการบริหารการบริการของโซ่อุปทานการขนส่งสินค้า พัสดุภัณฑ์และไปรษณียภัณฑ์ทางอากาศได้

นิยามศัพท์

การบริหารการบริการ (Service Management) หมายถึง ระบบการบริการ (Service System) และขบวนการบริการ (Service Process) การขนส่งสินค้า พัสดุภัณฑ์และไปรษณียภัณฑ์ทางอากาศของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

สมรรถนะของโซ่อุปทาน (Supply Chain Performance) หมายถึง การขนส่งสินค้า พัสดุภัณฑ์และไปรษณียภัณฑ์ทางอากาศของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีประสิทธิภาพโดยการบูรณาการของกระบวนการทางธุรกิจที่เริ่มต้นจากผู้บริโภคชั้นสุดท้ายผ่านไปจนถึงผู้จัดจำหน่ายชั้นแรกสุดที่ทำหน้าที่

จัดหาสินค้า บริการ และสารสนเทศ เพื่อเพิ่มมูลค่าให้แก่ผู้บริโภค โดยครอบคลุมการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ การจัดการให้บริการลูกค้า การจัดการคำสั่งซื้อและการจัดหา จัดซื้อโดยมีต้นทุนรวมในโซ่อุปทานต่ำที่สุด (Right Cost) ได้รับวัตถุดิบ สินค้า หรือการบริการตามเวลาที่ต้องการ (Right Time) และมีมาตรฐาน (Right Standard)

ผลการดำเนินงาน (Firm's Performance) หมายถึง ความสามารถของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่จะให้บรรลุเป้าหมายโดยการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการจัดการโซ่อุปทานการขนส่งสินค้า พาสตอร์ไรท์และไปรษณีย์ภัณฑ์ทางอากาศ ส่งผลตอบแทนทางการเงิน (Returns) ประกอบด้วย ส่วนแบ่งทางการตลาด (Market Share) การเติบโตของส่วนแบ่งทางการตลาด (Growth of Marketshare) ผลตอบแทนจากการลงทุน (Return on Investment) การเติบโตของผลตอบแทนจากการลงทุน (Growth of Return on Investment) การเติบโตของยอดขาย (Growth of Sales) ผลกำไรสุทธิต่อยอดขาย (Profit Margin on Sales) และความสามารถในการรักษาลูกค้า (Customer Retention)

การทบทวนวรรณกรรมแนวคิดเกี่ยวกับ การบริหารการบริการ

การบริหารงานทั้งภาคอุตสาหกรรมการผลิตและการบริการ จำเป็นต้องใช้ปัจจัยและทรัพยากรพื้นฐาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาคอุตสาหกรรมการผลิต การบริหารจะมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลมากขึ้นเพียงใดขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ 3 ประการ คือ

- (1) เป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่แน่นอนในการบริหารองค์การ ผู้บริหารจะต้องมีการกำหนดทิศทางหรือวัตถุประสงค์ของการทำงานได้อย่างชัดเจน
- (2) ปัจจัยการบริหารที่สำคัญได้แก่ คน เงิน วัตถุดิบ เครื่องจักร วิธีการ และการบริหาร ที่เรียกว่า 6M's (Griffin, 1999, p 6)
- (3) ลักษณะของการบริหารเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ที่ผู้บริหารจะต้องนำมา

ประยุกต์ใช้ในการบริหารให้เกิดประสิทธิผลสูงสุดต่อองค์การ

การบริหารการบริการ คือ ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของธุรกิจให้บริการ คุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งได้ การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ เป็นสิ่งที่ต้องกระทำ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการ เมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ณ สถานที่ที่ผู้รับบริการต้องการ และในรูปแบบที่ต้องการ

แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะของโซ่อุปทาน

โซ่อุปทานจะประกอบไปด้วยขั้นตอนต่างๆ ขั้นตอนที่เกี่ยวข้องทั้งทางตรงและทางอ้อมที่มีต่อการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ซึ่งไม่เพียงแต่อยู่ในส่วนของผู้ผลิตและผู้จัดส่งวัตถุดิบเท่านั้น แต่รวมถึงส่วนของผู้ขนส่ง คลังสินค้า พ่อค้าคนกลางและลูกค้าอีกด้วย รวมถึงภายในองค์กรของแต่ละองค์กรเอง (Chopra & Meindl, 2001) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการเพิ่มคุณค่าโดยรวมให้เกิดขึ้นมากที่สุด โดยคุณค่าที่โซ่อุปทานได้สร้างขึ้นนั้นคือ ความแตกต่างระหว่างผลิตภัณฑ์สุดท้ายที่มีต่อลูกค้ากับสิ่งที่โซ่อุปทานได้เข้าไปในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า นั้นสำหรับโซ่อุปทานเชิงธุรกิจส่วนมากนั้น คุณค่าจะเกี่ยวข้องกับความสามารถในการสร้างผลกำไรของโซ่อุปทาน ซึ่งก็คือ ความแตกต่างระหว่างรายได้ที่ได้รับจากลูกค้าและต้นทุนโดยรวมของโซ่อุปทานนี้

การจัดการโซ่อุปทานเป็นกระบวนการในการดำเนินงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพระหว่างผู้จัดหาวัตถุดิบ ผู้ผลิต การจัดเก็บสินค้า และร้านค้า เพื่อผลิตและจัดส่งสินค้าได้ในจำนวนที่ถูกต้อง สถานที่ถูกต้อง และเวลาที่ถูกต้อง โดยใช้ต้นทุนที่ต่ำที่สุด ในขณะที่เดียวกันก็สามารถสร้างความพึงพอใจหรือตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ (Simchi-Levi et al., 2004)

แนวคิดเกี่ยวกับผลการดำเนินงาน

ผลการดำเนินงานของกิจการ หมายถึง ความสามารถขององค์กรที่จะให้บรรลุเป้าหมายโดยการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2543) เป็นการกระทำในสิ่งที่ถูกต้องในเวลาที่เหมาะสมและขึ้นอยู่กับพฤติกรรมเป็นสำคัญ เป็นการบรรลุเป้าหมายขององค์กร โดยประกอบไปด้วยการชี้วัดด้วยมิติต่างๆ ทั้งนี้บางมิติอาจมีความสำคัญกับองค์กรหนึ่งในขณะที่อาจไม่มีความสำคัญกับอีกองค์กรหนึ่งก็เป็นได้ (Singer & Edmondson, 2008)

ผลการดำเนินงานขององค์กร สามารถประเมินได้จากผลลัพธ์ทั้งในรูปตัวเงินและในรูปที่ไม่เป็นตัวเงิน (Li et, al., 2009) เช่น กำไรสุทธิ ยอดขาย ส่วนแบ่งทางการตลาด (De Clercq et al., 2010) Rauch et al., (2009) ได้จำแนกการวัดผลการดำเนินงานเป็น 3 แบบ ได้แก่ การรับรู้ผลการดำเนินงานด้านที่เป็นตัวเงิน การรับรู้ผลการดำเนินงานที่ไม่ใช่ตัวเงิน และเอกสารประกอบทางการเงิน การวัดผลการดำเนินงานที่ไม่ใช่ตัวเงิน สามารถวัดจากการรับรู้คุณภาพความสัมพันธ์ของลูกค้า การรับรู้ความได้เปรียบทางการแข่งขัน ความมั่นใจในการคงอยู่ของธุรกิจในระยะยาว นักวิจัยจำนวนหนึ่งได้จำแนกผลการดำเนินงานเป็น 2 ประเภท คือ วัดจากผลการดำเนินงานด้านการเงิน และวัดผลจากข้อมูลการเติบโตของกิจการ

การวัดผลประกอบการขององค์กรเป็นการสะท้อนให้เห็นถึงสถานะภาพขององค์กร และความสำเร็จในการบรรลุเป้าหมายซึ่งในโลกขององค์กรในโลกธุรกิจส่วนใหญ่จะมีเป้าหมายเดียวกันคือสร้างความมั่งคั่งให้กับองค์กรและผู้ถือหุ้น ดังนั้นสิ่งที่สำคัญที่จะชี้ให้เห็นถึงผลประกอบการนั้นคือ ผลกำไร ในการประกอบการขององค์กร (Li et, al., 2009) ซึ่งประกอบด้วย ส่วนแบ่งทางการตลาด การเติบโตของส่วนแบ่งทางการตลาด ผลตอบแทนจากการลงทุน การเติบโตของผลตอบแทนจากการลงทุน การเติบโตของยอดขาย ผลกำไรสุทธิต่อยอดขาย

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Sabiote, Frias, and Castañeda (2012) ศึกษาเรื่องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าพบว่าการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสร้างความพึงพอใจจะขึ้นอยู่กับความสามารถในการรับรู้ของลูกค้าเป็นรายบุคคล

Wagner, Grosse-Ruyken, and Erhun. (2012) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างโซ่อุปทานและผลการดำเนินงานขององค์กรพบว่าการจัดการโซ่อุปทานที่มีประสิทธิภาพมีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญกับผลตอบแทนจากสินทรัพย์ (ROA) ขององค์กร

Whitten, Green, and Zelbst. (2012) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพ 3 ประการในการจัดการโซ่อุปทานพบว่าการจัดการโลจิสติกส์เป็นส่วนของการจัดการโซ่อุปทานที่เกี่ยวข้องกับ 1) การวางแผน 2) การดำเนินการ 3) การควบคุม

Hsin Hsin Chang, Yao-Chuan Tsai, and Che-Hao Hsu. (2013) พบว่า ความสัมพันธ์กับพันธมิตรทางการค้า การใช้ข้อมูลร่วมกันอย่างบูรณาการผ่าน e-Procurement ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการจัดการโซ่อุปทาน ส่งผลให้มาตรฐานการดำเนินงานสูงขึ้น

Muhammed Kürşad Özlen and Nereida Hadžiahmetović (2013) ศึกษาเรื่อง CRM กับการบริหารโซ่อุปทานพบว่าการบริหารโซ่อุปทานและระบบสารสนเทศในองค์กร มีส่วนสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน

Yang-zhen li and Hai-yan Yi (2014) ศึกษาเรื่องความน่าเชื่อถือของสมรรถนะโซ่อุปทานการดำเนินงานขององค์กรพบว่าจะขึ้นอยู่กับความไว้วางใจและความสามารถของผู้ให้บริการ

Ralston (2014) พบว่า ความร่วมมือในการทำงานของโซ่อุปทานของพนักงาน นับจากการวางแผน สามารถสร้างความสัมพันธ์ในระยะยาว ส่งผลให้ผลการดำเนินงานมีประสิทธิภาพ

Jaipuria, and Mahapatra (2015) พบว่าประสิทธิภาพของโซ่อุปทาน จะขึ้นอยู่กับการดำเนินงานในการบริหารสินค้าคงคลังที่มีประสิทธิภาพ

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเชิงคุณภาพ

ผู้วิจัยใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก การศึกษาในส่วนนี้มีวัตถุประสงค์ที่จะวิเคราะห์ปัจจัยเหตุจากการบริหารการบริการที่มีผลต่อสมรรถนะของโซ่อุปทานการขนส่งสินค้า พาสตภัณฑ์และไปรษณียภัณฑ์ทางอากาศของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ทั้งแง่บวกและแง่ลบ ตลอดจนแนวทางแก้ไข และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม โดยตั้งประเด็นของคำถามให้ครอบคลุม การบริหารการบริการที่มีผลต่อสมรรถนะของโซ่อุปทานและการดำเนินงานการขนส่งสินค้า พาสตภัณฑ์และไปรษณียภัณฑ์ทางอากาศของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ได้กำหนดไว้แล้วจากทฤษฎีและแนวคิดการทบทวนวรรณกรรม

การสัมภาษณ์เชิงลึกมีข้อดีคือ สามารถรวบรวมผู้ให้สัมภาษณ์ได้มาก อีกทั้งคำตอบที่ได้เกี่ยวกับพฤติกรรมและทัศนคติ มีความชัดเจน อาศัยการตีความน้อย จุดแข็งของการวิจัยเชิงคุณภาพโดยเน้นที่การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก คือ การใช้คำถามที่สามารถเปลี่ยนแปลง มีความยืดหยุ่น มีความเข้าใจอย่างลึกซึ้ง สามารถรวบรวมฐานข้อมูลได้ทั้งทางกว้างและทางลึก มีการตอบโต้อย่างมีเหตุผล และซักถามไล่เลียงเพื่อให้ได้ข้อมูลมาก (Gordon & Langmaid, 2000)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยจึงใช้คำว่า “ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ” (Key Informants) แทนคำว่า “กลุ่มตัวอย่าง” คือ กลุ่มผู้บริหารหรือบุคคลที่มีตำแหน่งทางด้านการบริหาร ที่มีบทบาทในการกำหนดนโยบายการบริหารของฝ่ายการพาณิชย์

สินค้าและไปรษณียภัณฑ์ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 20 คน เนื่องจากว่าผู้ให้ข้อมูลเป็นบุคคลที่มีลักษณะเป็น Information – Rich Cases (ชาย โพธิ์สีดา, 2553) คือ ลักษณะของตัวอย่างในอุดมคติของเชิงคุณภาพ ซึ่งหมายถึงเป็นกลุ่มที่มีข้อมูลในเรื่องที่ต้องการศึกษาในปริมาณมาก และเป็นผู้ที่มีรายละเอียดในเชิงลึกซึ่งมีความหมายต่อจุดมุ่งหมายหลักของการศึกษา และสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การศึกษาวิจัยโดยตรง โดยมีเกณฑ์ในการคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลคือ

1. เป็นบุคคลที่เชี่ยวชาญโดยมีประสบการณ์ในด้านที่เกี่ยวข้องไม่ต่ำกว่า 3 ปี
2. เป็นบุคคลที่มีตำแหน่ง หน้าที่ และความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับเรื่องที่ต้องการศึกษา
3. เป็นบุคคลที่ผู้วิจัยได้รับการแนะนำจากผู้ให้ข้อมูลท่านอื่น

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ คือ การสัมภาษณ์เชิงลึก โดยแนวคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์เชิงลึกจะใช้คำถามหลักในการสร้างบทสนทนา แต่หากไม่สามารถได้คำตอบในประเด็นที่ปรากฏเป็นรายละเอียดของปัญหา ผู้วิจัยจะมีคำถามเจาะลึกที่สร้างขึ้นจากรายละเอียดของแต่ละประเด็นที่ได้มาจากการสืบค้นวรรณกรรมใช้ในการสัมภาษณ์เพิ่มเติม โดยคำถามหลักที่ใช้ในการสัมภาษณ์เชิงลึกจะสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยและคำถามเพื่อการวิจัย ซึ่งมีคำถามหลักในการสัมภาษณ์ดังต่อไปนี้

1. ความคิดเห็นต่อการบริหารการบริการการขนส่งสินค้า พาสตภัณฑ์และไปรษณียภัณฑ์ทางอากาศของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
2. ความคิดเห็นต่อการจัดการโซ่อุปทานในการขนส่งสินค้า พาสตภัณฑ์และไปรษณียภัณฑ์ทางอากาศของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

3. ความคิดเห็นต่อผลการดำเนินการของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

4. ข้อเสนอแนะ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองทั้งหมดจาก 20 คน โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ส่งหนังสือนัดหมายเพื่อขอเข้าสัมภาษณ์กับผู้ให้ข้อมูลคนสำคัญที่มีหน้าที่ในแต่ละหน่วยงาน พร้อมเอกสารแนวทางการสัมภาษณ์

2. เข้าสัมภาษณ์แบบเผชิญหน้าผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

3. ทำการบันทึกข้อมูลด้วยการจดบันทึก และใช้เครื่องมือบันทึกข้อมูลระบบดิจิทัล รวมถึงมีการตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อมูลในทันทีที่จบการสัมภาษณ์แต่ละครั้ง

4. รวบรวมข้อมูลที่ได้นำมาสรุป เพื่อการประมวลผล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

การสัมภาษณ์แบบเชิงลึกครั้งนี้สามารถจำแนกประเภทของเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ

1. แบบฟอร์มบันทึกคำถามสัมภาษณ์งานวิจัยสร้างขึ้นเพื่อบันทึกจำนวนของคำถามที่กำหนดไว้ล่วงหน้า เพื่อเป็นประโยชน์ในการซักถามอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ได้ความลึกซึ้งและความละเอียดมากยิ่งขึ้น อีกทั้งยังช่วยให้การซักถามได้ครบถ้วนตรงประเด็นมากที่สุด โดยตั้งประเด็นของคำถาม 4 คำถามที่ได้กำหนดไว้จากทฤษฎี และแนวคิดจากการทบทวนวรรณกรรม

2. เครื่องมือบันทึกข้อมูลระบบดิจิทัล เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคคล วิธีการนี้สามารถที่จะรวบรวมข้อมูลได้มาก และสามารถนำมาถอดความได้ หรือนำมาทบทวนเนื้อหาอีกครั้งเพื่อช่วยใน

การวิเคราะห์ข้อมูลให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ตั้งไว้

ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล

2 เดือน ในช่วงเดือน เมษายน พ.ศ. 2558 – พฤษภาคม พ.ศ. 2558

การตรวจสอบข้อมูล

ผู้วิจัยตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล โดยใช้วิธีการตรวจสอบสามเส้าด้านวิธีรวบรวมข้อมูล คือ พิสูจน์ว่าข้อมูลที่ผู้วิจัยได้มานั้นถูกต้องหรือไม่ ด้วยวิธีการตรวจสอบสามเส้าด้านวิธีเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก ควบคู่กับการตรวจสอบจากแบบสอบถาม พร้อมกันนั้นก็ได้มีการศึกษาข้อมูลจากเอกสารประกอบด้วย

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพมีขั้นตอนดังนี้

1. นำเทปการสัมภาษณ์จากผู้ให้สัมภาษณ์ทุกคนมาถอดเทปอย่างละเอียด

2. นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาอ่านทบทวน และวิเคราะห์ข้อมูล ด้วยการแบ่งข้อมูลตามประเภทหัวเรื่องที่ศึกษา โดยใช้ทฤษฎี แนวความคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มาเป็นกรอบในการวิเคราะห์ข้อมูล ทั้งนี้เพื่อให้การวิเคราะห์เป็นไปอย่างมีระบบ และครอบคลุมถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัย

ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ

ความคิดเห็นต่อการบริหารการบริการการขนส่งสินค้า พัสดุภัณฑ์และไปรษณีย์ภัณฑ์ทางอากาศของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า

1. มีการดำเนินการบริการที่มุ่งมั่นความเป็นเลิศ ตามนโยบายคุณภาพขององค์กร โดยให้ความสำคัญต่อความพึงพอใจของลูกค้าเป็นอันดับแรก

2. มีการพัฒนาบุคลากร สร้างจิตสำนึกเรื่องคุณภาพการบริการอย่างมีประสิทธิภาพด้วยความรวดเร็ว ถูกต้องแม่นยำ และปลอดภัย

3. มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยและเหมาะสมมาใช้ในการบริหารจัดการคุณภาพการบริการในการขนส่งสินค้า พัสดุภัณฑ์และไปรษณีย์ภัณฑ์ทางอากาศ

4. มีการปรับปรุงยกระดับคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

5. มีการดำเนินการบริหารการบริการเป็นไปตามข้อกำหนดของบริษัทฯ ข้อบังคับ กฎหมาย และมาตรฐานสากล

ความคิดเห็นต่อการจัดการโซ่อุปทานในการขนส่งสินค้า พัสดุภัณฑ์และไปรษณีย์ภัณฑ์ทางอากาศของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า

1. เป็นบริษัทสายการบินที่ให้บริการขนส่งสินค้าทาง อากาศ โดยเป็นเจ้าของของระวางสินค้า มีการให้บริการด้านคลังสินค้า เป็นคลังผ่านสินค้า โรงพักสินค้า มีการบริหารจัดการคลังสินค้า โดยใช้เครื่องมือและแรงงานของตนเองให้กับผู้มาใช้บริการ

2. มีเครื่องบินกึ่งโดยสาร และฝูงบินเพื่อให้บริการรับขนส่งสินค้าทางอากาศเป็นของตนเอง เครื่องบินบรรทุกสินค้า (Charter Flight / Cargo Flight / Freighter) มีการให้บริการทางด้านแรงงาน คนงานเพื่อการบรรจุสินค้าเข้าตู้คอนเทนเนอร์ แต่ไม่มีการให้บริการขนส่งต่อเนื่องหลายรูปแบบ จึงไม่สามารถบริการด้านการบริหารโลจิสติกส์ในระบบห่วงโซ่อุปทานอย่างครบวงจรได้

ในส่วนของปัญหาด้านประสิทธิภาพของระบบโลจิสติกส์ที่ควรพิจารณา คือ

1. ความล่าช้าในกระบวนการขนส่ง เนื่องจากผู้ขนส่ง หรือตัวแทนขนส่งยังต้องรายงานผ่านกรมศุลกากร แต่ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของท่าอากาศยาน ท่าเรือ กรมศุลกากร และส่วนของผู้ปฏิบัติการยังไม่พัฒนาในเชิงปฏิบัติ ทำให้ขาดการบูรณาการ

ระหว่างกัน อีกทั้งกฎระเบียบ และข้อปฏิบัติที่ขาดความยืดหยุ่นส่งผลให้เกิดความล่าช้า ซึ่งเวลาที่รวดเร็วถือเป็นปัจจัยหลักที่เป็นข้อได้เปรียบในการแข่งขัน

2. ต้นทุนทางโลจิสติกส์ที่สูงขึ้นจากเดิม เป็นเหตุทำให้เกิดค่าใช้จ่ายที่สูงขึ้นจากเดิม ซึ่งในส่วนนี้ผู้ประกอบการ และผู้นำเข้า ส่งออกต้องแบกรับภาระในส่วนนี้

3. การที่ต้องแบกรับต้นทุนภาษีมูลค่าเพิ่มของผู้ประกอบการขนส่งสินค้าทางเรือสู่อากาศ ขณะที่ประเทศอื่นๆ ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย ทำให้เกิดค่าใช้จ่ายสูงกว่าในกิจกรรมการขนส่ง เหตุนี้เองที่ทำให้ความน่าสนใจในการขนส่งสินค้าผ่านประเทศไทยลดต่ำลง

ความคิดเห็นต่อผลการดำเนินการของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ผู้ให้ข้อมูลมีความคิดเห็นและให้ความสำคัญกับประเด็นดังต่อไปนี้

1. ควรมุ่งเน้นการทำงานที่รวดเร็วถูกต้อง แม่นยำและมีประสิทธิภาพ เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้า ให้เป็นที่ยอมรับของลูกค้า และขยายฐานธุรกิจ เพื่อความแข็งแกร่งและเติบโตอย่างยั่งยืน

2. รักษาและเสริมสร้างระดับการบริการให้อยู่ในกลุ่มผู้ให้บริการชั้นนำระดับโลก โดยสร้างขวัญและกำลังใจให้พนักงานทุกระดับด้วยการบริหารจัดการที่ใช้หลักธรรมาภิบาล

3. ให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรด้านการเรียนรู้และพัฒนา (Learning and Growth) โดยการ Train The Trainer รวมถึงพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพของบุคลากรในทุกระดับอย่างทั่วถึง (พนักงานประจำและ Outsources) โดยพัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์ความรู้ (Knowledge Management System) ให้ครอบคลุมทุกองค์ความรู้ และพัฒนาสื่อการสอนโดยใช้ CBT (Computer Base Training)

4. สร้างกลุ่มธุรกิจของบริษัทฯ ให้มีความแข็งแกร่ง โดยเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการกลุ่ม

ธุรกิจ สายการบิน และธุรกิจอื่นๆ เพื่อให้มีผลกำไรอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งแสวงหาโอกาสทางธุรกิจ และใช้ประโยชน์จากการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC)

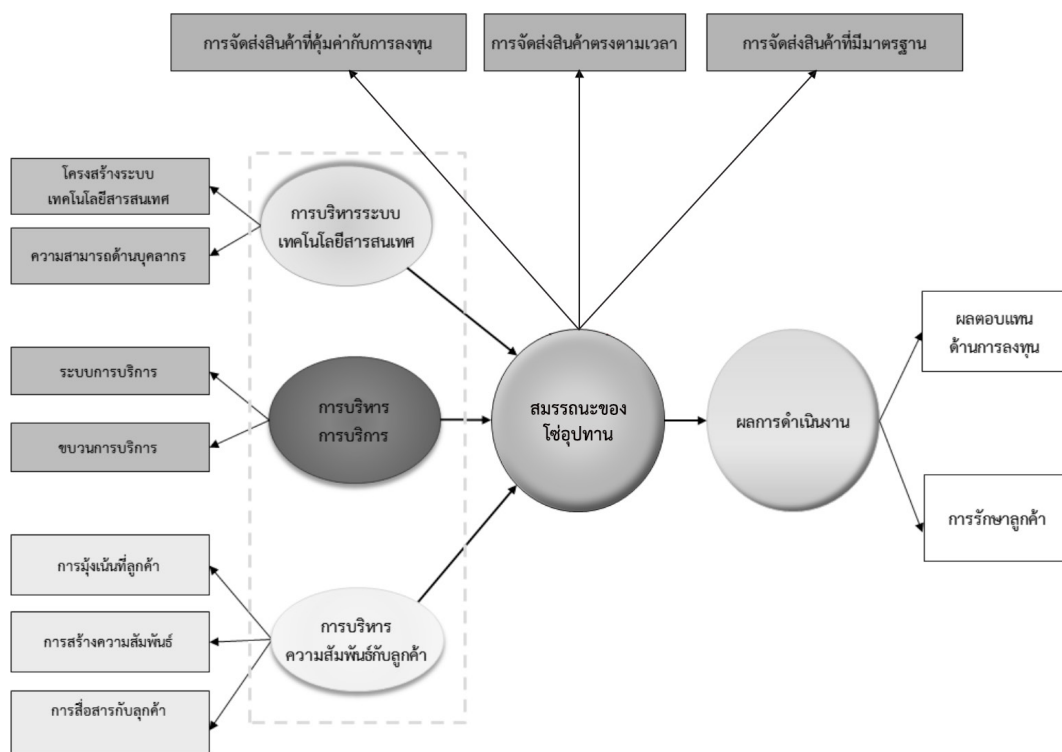
5. ใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อสนับสนุนการขาย รวมทั้งเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการโดยบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างเป็นระบบ

6. ปรับปรุงโครงสร้างธุรกิจให้มีประสิทธิภาพ โดยมุ่งเน้นการพัฒนาและบริหารจัดการโครงสร้างองค์กร และบุคลากรรวมทั้งปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อลดขั้นตอน ต้นทุน และเพิ่มขีดความสามารถ

ในการแข่งขัน ตลอดจนปรับปรุงข้อมูลสารสนเทศให้ถูกต้อง รวดเร็ว และทันการณ์ เพื่อสนับสนุนการบริหารงานและการตัดสินใจของผู้บริหาร

การอภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาปัจจัยเหตุจากการบริหารการบริการที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะของโซ่อุปทานด้านการขนส่งสินค้า พัสตักภัณฑ์และไปรษณีย์ภัณฑ์ทางอากาศ และผลการดำเนินงานของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สามารถเขียนเป็นกรอบความคิดได้ดังนี้



ภาพ 1 กรอบความคิดการวิจัย

การบริหารการบริการการขนส่งสินค้า พัสตักภัณฑ์และไปรษณีย์ภัณฑ์ทางอากาศของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีการดำเนินการบริการที่มุ่งเน้นความเป็นเลิศ ตามนโยบายคุณภาพขององค์กร โดยให้ความสำคัญต่อความพึงพอใจของลูกค้าเป็น

อันดับแรก มีการพัฒนาบุคลากร เพื่อสร้างจิตสำนึก เรื่องคุณภาพการบริการอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Yang-zhen li and Hai-yan Yi (2014) ที่มีความรวดเร็ว ถูกต้องแม่นยำ และปลอดภัย มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยและเหมาะสม

สมมาใช้ในการบริหารจัดการคุณภาพการบริการในการขนส่งสินค้า พัสตุภัณฑ์และไปรษณีย์ภัณฑ์ทางอากาศ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Muhammed Kürşad Özlen and Nereida Hadžiahmetović (2013) และ Sabiote, Frías, and Castañeda (2012) มีการปรับปรุงยกระดับคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน มีการดำเนินการบริหารการบริการเป็นไปตามข้อกำหนดของบริษัทฯ ข้อบังคับ กฎหมาย และมาตรฐานสากล

การจัดการโซ่อุปทานในการขนส่งสินค้า พัสตุภัณฑ์และไปรษณีย์ภัณฑ์ทางอากาศของ บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่าเป็นบริษัทสายการบินที่ให้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศโดยเป็นเจ้าของระหว่างสินค้า มีการให้บริการด้านคลังสินค้า เป็นคลังผ่านสินค้า ที่มีการบริหารจัดการคลังสินค้าที่มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Jaipuria, & Mahapatra (2015)

ในส่วนของปัญหาด้านประสิทธิภาพของระบบโลจิสติกส์ที่พบ คือ ความล่าช้าในกระบวนการขนส่ง เนื่องจากผู้ขนส่ง หรือตัวแทนขนส่งยังต้องรายงานผ่านกรมศุลกากร แต่ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของท่าอากาศยาน ท่าเรือ กรมศุลกากร และส่วนของผู้ปฏิบัติการยังไม่พัฒนาในเชิงปฏิบัติ ทำให้ขาดการบูรณาการระหว่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Hsin Hsin Chang Yao-Chuan Tsai Che-Hao Hsu (2013) อีกทั้งกฎระเบียบ และข้อปฏิบัติที่ขาดความยืดหยุ่นส่งผลให้เกิดความล่าช้า ซึ่งเวลาที่รวดเร็วถือเป็นปัจจัยหลักที่เป็นข้อได้เปรียบในการแข่งขัน

การดำเนินการของ บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ควรมุ่งเน้นการทำงานที่รวดเร็วถูกต้อง แม่นยำและมีประสิทธิภาพ เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้า ให้เป็นที่ยอมรับของลูกค้า และขยายฐานธุรกิจ เพื่อความแข็งแกร่งและเติบโตอย่างยั่งยืน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Ralston (2014)

การดำเนินการให้ความสำคัญกับการพัฒนา

บุคลากรด้านการเรียนรู้และพัฒนา (Learning and Growth) โดยการ Train The Trainer รวมถึงพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพของบุคลากรในทุกระดับอย่างทั่วถึง (พนักงานประจำและ Outsources) สอดคล้องกับงานวิจัยของ Peter Ralston (2014) โดยพัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์ความรู้ (Knowledge Management System) ให้ครอบคลุมทุกองค์ความรู้ และพัฒนาสื่อการสอนโดยใช้ CBT (Computer Base Training)

ปรับปรุงโครงสร้างธุรกิจให้มีประสิทธิภาพโดยมุ่งเน้นการพัฒนาและบริหารจัดการโครงสร้างองค์กร และบุคลากรรวมทั้งปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อลดขั้นตอน ต้นทุน และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน ตลอดจนปรับปรุงข้อมูลสารสนเทศให้ถูกต้องรวดเร็ว และทันการณ์ เพื่อสนับสนุนการบริหารงาน และการตัดสินใจของผู้บริหารสอดคล้องกับงานวิจัยของ Yang-zhen li & Hai-yan Yi (2014)

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากการที่คลังสินค้าของบริษัทฯ เป็นลักษณะของคลังสินค้าผ่าน สามารถลดต้นทุนในการบริหารสินค้าคงคลังได้ แต่ปัจจัยเสี่ยงในการมีสินค้าคงคลังค้างย้อมเกิดขึ้นได้ และบริษัทฯ ไม่มีการให้บริการขนส่งต่อเนื่องหลายรูปแบบ จึงไม่สามารถบริการด้านการบริหารโลจิสติกส์ในระบบห่วงโซ่อุปทานอย่างครบวงจรได้ จึงควรมีแผนการเชิงปฏิบัติการรองรับการบริหารความเสี่ยงในจุดนี้ (Risk Management)

ส่วนความล่าช้าในกระบวนการขนส่ง เนื่องจากผู้ขนส่ง หรือตัวแทนขนส่งยังต้องรายงานผ่านกรมศุลกากร แต่ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของท่าอากาศยาน ท่าเรือ กรมศุลกากร และส่วนของผู้ปฏิบัติการยังไม่พัฒนาในเชิงปฏิบัติ ทำให้ขาดการบูรณาการระหว่างกัน อีกทั้งกฎระเบียบ และข้อปฏิบัติที่ขาดความยืดหยุ่นส่งผลให้เกิดความล่าช้า ซึ่งเวลาที่รวดเร็วถือเป็นปัจจัยหลักที่เป็นข้อได้เปรียบในการแข่งขันนั้น

การศึกษาถึงการนำระบบ Single Window และ E-tracking มาประยุกต์ใช้ในการดำเนินงาน อาจสามารถช่วยให้สมรรถนะของโซ่อุปทานการขนส่งสินค้า พัสตูล์และไปรษณีย์ทางอากาศของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- Chopra, S., & Meindl, P. (2001) **'Supply chain management: strategy, planning, and operation'**, Prentice Hall, Upper Saddle River.
- De Clercq et al., (2010). **The Routledge Companion to International Entrepreneurship**. New York : Routledge.
- Gordon & Langmaid, (2000). **Qualitative Research Practice: A Guide for Social Science Students**. Aldershot. Gower.
- Griffin, R. W. (1999). **Management**. Boston : Houghton
- Hsin Hsin Chang, Yao-Chuan Tsai, & Che-Hao Hsu. (2013). E-procurement and supply chain performance. **Supply Chain Management: An International Journal**, 18(1), 34 – 51.
- Jaipuria, S., & Mahapatra, S. S. (2015). Performance improvement of manufacturing supply chain using back-up supply strategy, **Benchmarking: An International Journal**, 22(3), 446 – 464.
- Li et, al., (2009). Entrepreneurial orientation and firm performance: The role of knowledge creation process. **Industrial Marketing Management**, 38(4), 440-449.
- Muhammed Kürşad Özlen & Nereida Hadžiahmetović. (2013). Customer Relationship Management and Supply Chain Management. **World Applied Programming**, 3(3), 126-132.
- Ralston, P. M. (2014). **Supply chain collaboration: A literature review and empirical analysis to investigate uncertainty and collaborative benefits in regards to their practical impact on collaboration and performance**. Iowa State University Ames, Iowa.
- Rauch, A., Wiklund, J., Lumpkin, G., & Frese, M. (2009). Entrepreneurial Orientation and Business Performance: An Assessment of Past Research and Suggestions for the Future. **Entrepreneurship Theory and Practice** 33(3), 761–787.
- Sabiote, C.M., Frías, D.M. & Castañeda, J. A. (2012). The moderating effect of uncertainty –avoidance on overall perceived value of a service purchased online. **Internet Research**, 22(2), 180 – 198.

- Simchi - Levi et al., (2004). **Managing the Supply Chain : The Definitive Guide for the Business Professional.** (1st Edition). New York. McGraw-Hill.
- Singer, S. J., & Edmondson, A. C. (2008). **When learning and performance are at odds: Confronting the tension.** In P. Kumar & P. Ramsey (Eds.), **Performance and learning matters:** pp. 33– 60. Singapore: World Scientific.
- Wagner, S., Grosse-Ruyken, P. & Erhun, F. (2012). The link between supply chain fit and financial performance of the firm. **Journal of Operations Management** 30(4), 340–353.
- Whitten, G.D., Green,K.W.J.,& Zelbst, P. J. (2012). Triple-A supply chain performance. **International Journal of Operations & Production Management**, 32(1), 28 – 48.
- Yang-zhen li & Hai-yan Yi. (2014). Calculation Method on Reliability of Logistics Service Supply Chain Based on Stochastic Petri Nets. **International Journal of u- and e- Service, Science and Technology**, 7(1), 103-112.

การพัฒนาแบบจำลองโซ่คุณค่าและการวัดสมรรถนะด้วยมุมมองอุปสงค์และอุปทาน

DEVELOPING VALUE CHAIN MODEL AND PERFORMANCE MEASUREMENT BASED ON SUPPLY AND DEMAND PERSPECTIVE

ณรงค์ศักดิ์ สงวนศิลป์¹

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลจากการจัดการโซ่อุปทาน การจัดการโซ่อุปสงค์ และการจัดการโซ่คุณค่าที่มีอิทธิพลต่อการวัดสมรรถนะการจัดการโซ่คุณค่า และเพื่อพัฒนาแบบจำลองสำหรับใช้วัดสมรรถนะโซ่คุณค่า (Value Chain Measurement Model) จากมุมมองอุปสงค์และอุปทานจากมุมมองอุปสงค์และอุปทาน เนื่องจากการวัดสมรรถนะในโซ่คุณค่า ยังอยู่ในขั้นเริ่มต้น และยังมีการแยกเป็นส่วนๆ ดังนั้นจึงมีความจำเป็นพัฒนาตัวชี้วัดสมรรถนะในการดำเนินงานของห่วงโซ่คุณค่าให้มีความครอบคลุมและเป็นสากล โดยใช้การวิเคราะห์ปัจจัยเชิงยืนยัน (CFA) และการวิเคราะห์การถดถอย (regression analysis) ในการหาความสัมพันธ์และความน่าเชื่อถือ

จากการวิจัยพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาแบบจำลองและการวัดสมรรถนะโซ่คุณค่าด้วยมุมมองอุปสงค์และอุปทาน มี 5 ด้าน คือ ตัววัดสมรรถนะด้านต้นทุน (Value Chain Cost; VCC) มีน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.89 ตัววัดสมรรถนะด้านการตอบสนอง (Responsiveness; VCRes) มีน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.91 ตัววัดสมรรถนะด้านคุณภาพ (Quality; VCQ) มีน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.90 ตัววัดสมรรถนะด้านการขนส่ง (Delivery; VCD) มีน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.89 และตัววัดสมรรถนะด้านความคล่องตัว (Agility; VCAg) มีน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.89 โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยการศึกษาครั้งนี้มีข้อจำกัดอันเกิดจากจากองค์การอุตสาหกรรมแปรรูปอาหารเกี่ยวกับสัตว์น้ำ ได้ปิดตัวไปเป็นจำนวนมากจากการขาดวัตถุดิบและขาดทุนอย่างมากจากการที่ประเทศไทยกำลังเผชิญหน้ากับวิกฤตปัญหาการค้ามนุษย์ขั้นรุนแรง จนกระทั่งถูกลดอันดับให้ประเทศไทยอยู่ในบัญชีกลุ่มประเทศที่ดำเนินการไม่สอดคล้องกับมาตรฐานขั้นต่ำของกฎหมายสหรัฐอเมริกาและสหภาพยุโรป การศึกษานี้จะสร้างความสามารถในการวัดสมรรถนะการจัดการโซ่คุณค่า ทั้งนี้ความสามารถในการกำหนดและความเข้าใจโอกาสที่เกิดขึ้น รวมทั้งใช้ประโยชน์จากโอกาสทองที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนสามารถกำหนดและเข้าถึงโอกาสทางธุรกิจได้ดีกว่าหรือเร็วกว่าองค์กรคู่แข่ง

คำสำคัญ : การจัดการโซ่คุณค่า; การวัดสมรรถนะ; แบบจำลองการวัดสมรรถนะโซ่คุณค่า

¹การจัดการโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยศรีปทุม

Abstract

This study aimed to investigate the influence of supply chain management, Demand chain management and value chain management to influence the value chain performance and develop a model for value chain performance measurement base on supply and demand perspective. This study uses exploratory factor analysis, confirmatory factor analysis (CFA) and regression to test reliability, convergent validity. The study found that factors affecting the development of models and value chain performance measurement with base on supply and demand perspective, there is a five factors for measurement is Value Chain Cost (VCC), Responsiveness (VCRes), Quality (VCQ), Delivery (VCD) and Agility (VCAg). This study will build capacity to measure the performance management value chain. The ability to define and understand the opportunities arise. As well as take advantage of opportunities as they occur efficiently. And including the ability to define and access to business opportunities faster than their competitors better.

Keywords: Value Chain Management; Performance Measurement; Value Chain Measurement Model

บทนำ

อุตสาหกรรมอาหารเป็นอุตสาหกรรมที่สร้างผลประโยชน์แก่ประเทศไทย และระดับความน่าสนใจของอุตสาหกรรมอาหารในระดับโลกอยู่ในระดับสูง เนื่องมาจากการเพิ่มขึ้นของประชากรโลก อันจะนำมาซึ่งแนวโน้มการขาดแคลนอาหารในอนาคต (กระทรวงอุตสาหกรรม, 2554) อีกทั้งการสร้างคุณค่าในอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องกับอาหารยังมีแนวโน้มที่จะได้รับความนิยมในอีก 10 ปีข้างหน้าหรือในปี 2025 ด้วย (Rethinking the Value Chain, 2015)

โดยในไตรมาสที่ 1/2559 ภาคอุตสาหกรรมการผลิตอาหารมีการส่งออกอุตสาหกรรมอาหาร มีมูลค่ารวม 6,495.28 ล้านดอลลาร์สหรัฐ ภาวะการผลิตปรับตัวเพิ่มขึ้นจากช่วงเดียวกันของปีที่ผ่านมา เนื่องจากวัตถุดิบออกสู่ตลาดเพิ่มขึ้น ในขณะเดียวกันการบริโภคในประเทศก็ปรับตัวเพิ่มขึ้น ภาวะการผลิต

กลุ่มสินค้าอาหารสำคัญ (ไม่รวมน้ำตาล) เดือนเมษายน 2558 ปรับตัวเพิ่มขึ้นจากเดือนเดียวกันของปีก่อนร้อยละ 8.7 โดยสินค้าที่ปรับตัวเพิ่มขึ้น คือ กุ้งสดแช่เย็น เพิ่มขึ้นร้อยละ 66.0 (กระทรวงอุตสาหกรรม, สำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม, 2558)

ความท้าทายในการดำเนินงานด้านอุตสาหกรรมการผลิต ก็คือการบริหารจัดการอย่างมีกลยุทธ์ เพื่อให้สามารถดำเนินการผลิตได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างครบถ้วนและถูกต้อง (Mady, M. T., Mady, T. T., & Mady, S. T., 2014) แนวโน้มอีกประการหนึ่งที่มีความสำคัญ คือความกดดันที่เพิ่มขึ้นจากผู้มีส่วนได้เสีย การพัฒนาทางเศรษฐกิจและการพัฒนาแนวทางการดำเนินงานเพื่อที่จะนำมาปฏิบัติอย่างยั่งยืน (Gladwin & Welles, 1976; Porter & Kramer, 2006; Waddock et al., 2002 อ้างใน Louis Brennan et al., 2015)

ในอนาคตการดำเนินธุรกิจจะขึ้นอยู่กับสมรรถนะ (Chong, Ooi, Bao, & Lin, 2014) การวิเคราะห์สมรรถนะจากรอบแนวคิดเหล่านี้ ช่วยในการดำเนินการปรับปรุงสมรรถนะการทำงาน (Naoui, 2014) ในโซ่คุณค่าจะขึ้นอยู่กับมุมมองขององค์กร เห็น กระบวนการความคิดของการผลิต (หรือบริการ) ซึ่งแต่ละองค์กรมีระบบย่อยแตกต่างกันออกไปทั้งนี้ กิจกรรมในโซ่คุณค่าจะเป็นตัวกำหนดต้นทุน และกระทบต่อผลกำไร (Porter, 1985)

สมรรถนะและความน่าเชื่อถือในการดำเนินงานขององค์กร ขึ้นอยู่กับการศึกษาความเป็นไปและการตรวจสอบความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้เข้าใจถึงผลกระทบระหว่างเครื่องมือกับกระบวนการ (Cagliano, Marco, Rafele, Bragagnini, & Gobbato, 2015) การศึกษาเกี่ยวกับสมรรถนะการจัดการโซ่คุณค่า และการวัดสมรรถนะจึงควรมีการทบทวนอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้เป็นรากฐานที่สำคัญสำหรับการพัฒนารูปแบบของการทำงานที่ครอบคลุม (Chelariu, Asare, & Brashear-Alejandro, 2014)

การวัดสมรรถนะในโซ่คุณค่ายังอยู่ในขั้นเริ่มต้น (Charles and Andrew, 2008) และยังมีการแยกเป็นส่วนๆ ดังนั้นการพัฒนาตัวชี้วัดสมรรถนะในการดำเนินงานของห่วงโซ่คุณค่าให้มีความครอบคลุมและเป็นสากลเช่นเดียวกับ SCOR Model จึงมีความจำเป็น

จากทบทวนวรรณกรรมพบว่าการศึกษาล้วนใหญ่ได้กล่าวถึงเฉพาะคุณค่าที่ลูกค้าได้รับ (Gooch et al., 2009) และซัพพลายเออร์ที่ได้รับประโยชน์จากลูกค้านอกเหนือจากที่สร้างขึ้นจากการขาย รวมถึงความคิดเพิ่มที่จะเติมผลิตภัณฑ์ ประสิทธิภาพ เทคโนโลยี และการเพิ่มโอกาสเข้าสู่ตลาด (Anderson et al., 1994; Håkansson and Snehota, 1989; Van Bruggen et al., 2005 อ้างใน Chi-Shiun Lai et al., 2015)

ดังนั้นสามารถสรุปได้ว่าการดำเนินงานตามแนวคิดโซ่คุณค่าจึงมีความจำเป็นที่ต้องมีการพัฒนา

ตัวชี้วัดสมรรถนะในการดำเนินงานของห่วงโซ่ให้มีความครอบคลุม เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจให้ประสบความสำเร็จ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลระหว่างโซ่อุปทานและโซ่คุณค่า ทั้งทางตรงและทางอ้อม
2. เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลระหว่างโซ่อุปสงค์และโซ่คุณค่า ทั้งทางตรงและทางอ้อม
3. เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลระหว่างโซ่คุณค่าและการวัดสมรรถนะโซ่คุณค่า
4. เพื่อพัฒนาแบบจำลองสำหรับใช้วัดสมรรถนะโซ่คุณค่า (Value Chain Measurement Model) จากมุมมองอุปสงค์และอุปทานจากมุมมองอุปสงค์และอุปทาน ในอุตสาหกรรมแปรรูปอาหารเกี่ยวกับสัตว์น้ำ

คำถามการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งคำถามการวิจัยดังนี้

1. ตัวแปรด้านการจัดการโซ่อุปทานมีอิทธิพลต่อสมรรถนะโซ่คุณค่าหรือไม่
2. ตัวแปรด้านการจัดการโซ่อุปทานมีอิทธิพลต่อการจัดการโซ่คุณค่าหรือไม่
3. ตัวแปรด้านการจัดการโซ่อุปสงค์มีอิทธิพลต่อสมรรถนะโซ่คุณค่าหรือไม่
4. ตัวแปรด้านการจัดการโซ่อุปสงค์มีอิทธิพลต่อการจัดการโซ่คุณค่าหรือไม่
5. ตัวแปรด้านการจัดการโซ่คุณค่ามีอิทธิพลต่อสมรรถนะโซ่คุณค่าหรือไม่

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งเน้นถึงปัจจัยเหตุที่มีผลต่อสมรรถนะของโซ่คุณค่า ซึ่งสามารถอธิบายขอบเขตด้านเนื้อหาของการวิจัย ดังนี้

(1) โซ่อุปทาน (Supply Chain) จากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับปัจจัยเหตุที่มีผลต่อการใช้ทรัพยากรขององค์กร ทั้งคน เทคโนโลยี กิจกรรม และข้อมูลข่าวสาร มาประยุกต์เข้าด้วยกัน เพื่อการเคลื่อนย้ายสินค้าหรือบริการไปยังลูกค้า

(2) โซ่อุปสงค์ (Demand Chain) จากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับปัจจัยเหตุที่มีผลต่อความสามารถในการจัดการความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการ และการจัดการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า

(3) โซ่คุณค่า (Value Chain) จากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับปัจจัยเหตุที่มีผลต่อความสามารถในการจัดการความสัมพันธ์ตั้งแต่ต้นน้ำ (ผู้ทำเรื่องวัตถุดิบ) จนถึงปลายน้ำ (ลูกค้าเป้าหมาย) เพื่อส่งมอบคุณค่าที่ดีที่สุด (Best Value)

(4) สมรรถนะของโซ่คุณค่า (Value Chain Performance) จากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับปัจจัยเหตุที่มีผลต่อการวัดสมรรถนะการจัดการในห่วงโซ่คุณค่า เพื่อกำหนดทิศทาง เป้าหมาย ที่องค์กรต้องการ เพื่อสร้างความแตกต่างหรือโดดเด่นกว่าองค์กรคู่แข่ง

2. ขอบเขตด้านประชากร

แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1) กลุ่มตัวอย่างที่ 1 (กลุ่มสร้างแบบประเมิน)

ระดับผู้บริหาร ผู้ชำนาญการ จำนวน 5 ท่าน (ด้วยวิธีเจาะจง - Purposive) ทำการสัมภาษณ์ในประเด็นตัวแปรจากกรอบแนวคิด และข้อเสนอแนะต่างๆ รวมถึงทำการประเมินความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม (IOC) เพื่อหาความสอดคล้องของเครื่องมือวิจัย รวมถึงยืนยันความถูกต้องของแบบจำลองที่ได้สร้างขึ้น

2) กลุ่มตัวอย่างที่ 2 (กลุ่มตอบแบบสอบถาม)

โดยมีกลุ่มตัวอย่างคือโรงงานประกอบกิจการเกี่ยวกับสัตว์น้ำ ซึ่งมีรายชื่ออยู่ในฐานข้อมูลของกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม จำนวน 1,012 โรง

3. ขอบเขตด้านพื้นที่

ขอบเขตด้านพื้นที่ ซึ่งแสดงขอบเขตทางภูมิศาสตร์และที่ตั้ง ขององค์กรธุรกิจโรงงานประกอบกิจการเกี่ยวกับสัตว์น้ำ ได้แก่ ประเทศไทย

4. ขอบเขตด้านเวลา

ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล (แบบช่วงเวลาเดียว) ด้วยแบบสอบถามโดยใช้ระยะเวลา

3 เดือน ระหว่างเดือนกันยายน 2558 – เดือนพฤศจิกายน 2558

ประโยชน์ที่จะได้รับการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ คาดว่าจะให้ประโยชน์ทั้งในเชิงวิชาการ และในเชิงปฏิบัติ ดังนี้

1. ทำให้ทราบถึงอิทธิพลระหว่างโซ่อุปทานและโซ่คุณค่า ทั้งทางตรงและทางอ้อม
2. ทำให้ทราบถึงอิทธิพลระหว่างโซ่อุปสงค์และโซ่คุณค่า ทั้งทางตรงและทางอ้อม
3. ทำให้ทราบถึงอิทธิพลระหว่างโซ่คุณค่าและการวัดสมรรถนะโซ่คุณค่า
4. ทำให้ได้แบบจำลองสำหรับใช้วัดสมรรถนะโซ่คุณค่า (Value Chain Measurement Model) จากมุมมองอุปสงค์และอุปทานจากมุมมองอุปสงค์และอุปทาน
5. ทำให้เข้าใจถึงโครงสร้างในการสร้างตัวชี้วัดสมรรถนะในโซ่คุณค่าเพื่อเป็นรากฐานสำหรับการวิจัยต่อไปในอนาคต
6. ผู้บริหารสามารถกำหนดทิศทางและสามารถวางแผนการดำเนินงานในองค์กรให้มีความเหมาะสมโดยเข้าใจถึงปัจจัยเหตุที่มีความสำคัญต่อสมรรถนะของโซ่คุณค่า
7. เพื่อนำไปสู่การสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจ

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและตัวชี้วัดสมรรถนะในการจัดการโซ่อุปทาน

จากการทบทวนวรรณกรรมสามารถสรุปได้ว่าการวัดสมรรถนะจะให้ความสำคัญใน 4 ปัจจัยหลัก คือ ความสัมพันธ์ (Relationships), การปฏิบัติการ (Operation), กลยุทธ์ (Strategy) และเศรษฐศาสตร์ (Economic) โดยอยู่ใน 3 บริบท คือ บริบทการตลาด (Market) มุ่งเน้นผลประโยชน์ทางการเงินระยะสั้น บริบทเชิงเดี่ยว (Unilateral) มุ่งเน้นการจัดการเฉพาะภายในองค์กร และ บริบททวิภาคี (Bilateral) มุ่งเน้นความสัมพันธ์กับคู่มีส่วนได้ส่วนเสีย

จะเห็นได้ว่าการวัดสมรรถนะของโซ่อุปทานทั้ง 5 ด้าน คือ ความน่าเชื่อถือ (Reliability) การตอบสนอง (Responsiveness) ความคล่องตัว (Agility) ต้นทุน (Cost) และสินทรัพย์ (Assets) เป็นการประเมินว่าการจัดการโซ่อุปทานช่วยในการลดต้นทุนหรือเพิ่มคุณค่าให้กับองค์กรได้อย่างไร เพราะจะสร้างความเข้าใจในพฤติกรรม และช่วยเพิ่มศักยภาพในการแข่งขัน ตัวชี้วัดจะส่งผลกระทบต่อกลยุทธ์การวางแผนและการดำเนินงาน การควบคุมการวัดสมรรถนะและตัวชี้วัดจึงมีบทบาทที่สำคัญในการตั้งวัตถุประสงค์ในการประเมินผลการดำเนินงานและการกำหนดอนาคตขององค์กร

แนวคิดตัวชี้วัดสมรรถนะในการจัดการโซ่อุปสงค์

จากการทบทวนวรรณกรรมสามารถสรุปได้ว่าโซ่อุปสงค์ หมายถึง กระบวนการจัดส่งที่ตรงกันข้ามกับกระบวนการจัดส่งโซ่อุปทานโดยเริ่มจากความต้องการของลูกค้า ซึ่งโซ่อุปสงค์นั้นดำเนินไปตามความต้องการของผู้บริโภคมากกว่าผู้ผลิต โดยผู้ให้บริการหรือผู้ค้าจะต้องสามารถปรับรูปแบบการนำเสนอที่หลากหลายตามสถานการณ์ และความต้องการของลูกค้า การทำความเข้าใจเกี่ยวกับลูกค้านำไปสู่การ

ดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพขององค์กร โดยโซ่อุปสงค์ที่เหนือกว่าและมีความพึงพอใจสูงสุด

โดย Laptaned Ungul, (2008) ได้นำเสนอปัจจัยในการวัดสมรรถนะในโซ่อุปสงค์ (Demand Chain Operations Reference: DCOR) ไว้ 6 ด้าน คือ การขายและการตลาด (Sale and marketing) การกระจายสินค้า (Distribution) คุณภาพ (Quality) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ความยืดหยุ่น (Flexibility) และต้นทุน (Cost)

แนวคิดและตัวชี้วัดสมรรถนะในการจัดการโซ่คุณค่า

เป็นการกำหนดรูปแบบการวิเคราะห์โซ่คุณค่า (Value chain analysis) โดยคำนึงถึงต้นทุนการบริหารจัดการโซ่อุปทานในแต่ละหน่วยงานหรือแต่ละแผนกขององค์กร โดยแบ่งเป็น กิจกรรมหลัก (Primary Activities) ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ขณะที่กิจกรรมสนับสนุน (Support Activities) เป็นกิจกรรมที่สนับสนุนการดำเนินกิจกรรมหลักเพื่อให้เกิดการพัฒนาประสิทธิภาพให้ดีขึ้น เพื่อสร้างผลกำไร (Profit Margin) (Porter, 1985)

โซ่อุปทานและโซ่อุปสงค์ต่างก็เป็นส่วนหนึ่งของโซ่คุณค่า (Lambert et al., 1998) การเปรียบเทียบเป้าประสงค์ของวิวัฒนาการในการวัดสมรรถนะในทั้ง 2 ห่วงโซ่ สามารถปรับปรุงและบูรณาการวิธีการวัดสมรรถนะให้ทำงานร่วมกันได้ ผู้วิจัยจึงมีแนวคิดที่จะจัดทำตัวชี้วัดสมรรถนะในโซ่คุณค่าเพื่อให้เป็นเครื่องมือวัดสมรรถนะที่สมบูรณ์จากการทบทวนวรรณกรรม ผู้วิจัยได้นำตัวแปรที่เกี่ยวข้องจาก SCOR Model, DCOR และ Chi-Shiun Lai et al., (2015) เป็นแนวทางในการสร้างแบบจำลองในการวัดสมรรถนะในโซ่คุณค่าเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าซึ่งอยู่ปลายสุดของโซ่คุณค่า

การพัฒนาแบบจำลอง Value Chain Operations Reference Model (VCOR)

เพื่อที่จะพัฒนาการตรวจวัดสมรรถนะของโซ่คุณค่า (VCOR) ผู้วิจัยได้ใช้แนวทางการวัดสมรรถนะจาก SCOR Model เป็นตัวต้นแบบ เนื่องจากมีการพิจารณาคุณลักษณะในการวัดสมรรถนะในมุมมองต่างๆ ทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร (Supply Chain Council, 2000)

ขั้นตอนการดำเนินงานตามแบบจำลองที่เสนอเป็นดังนี้ ลำดับแรก ผู้จัดการโซ่อุปทานจะต้องเลือกกลยุทธ์โซ่อุปทานว่าเป็นแบบเน้นประสิทธิภาพ (Efficient) หรือเน้นการตอบสนอง (Responsive) เนื่องจากกลยุทธ์ที่เลือกจะมีผลต่อความสำคัญเชิงเปรียบเทียบของคุณลักษณะสมรรถนะและมาตรวัด โดยมีตัวชี้วัดจากการทบทวนวรรณกรรม 5 ด้าน คือ ต้นทุน (Value Chain Cost) การตอบสนอง (Responsiveness) คุณภาพ (Quality) การจัดส่งสินค้า (Delivery) และความคล่องตัว (Agility)

ลำดับที่สอง ผู้วิจัยต้องจัดลำดับความสำคัญของคุณลักษณะสมรรถนะและมาตรวัดเพื่อให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ที่เลือก เนื่องจากเป็นไปได้ยากที่โซ่คุณค่าหนึ่งๆ จะมีสมรรถนะที่ดีเลิศไปทุกด้าน โซ่คุณค่าที่เน้นประสิทธิภาพไม่ควรเน้นความยืดหยุ่นและการตอบสนองมากเกินไป เนื่องจากจะเบี่ยงเบนไปจากกลยุทธ์ ในทำนองเดียวกัน โซ่คุณค่าที่เน้นการตอบสนองก็ไม่ควรเน้นด้านต้นทุนมากเกินไป

นักวิจัยได้ให้ความเห็นว่าการประเมินสมรรถนะควรได้รับการประเมินทั้ง 2 ด้านคือด้านผลิตภัณฑ์ (Product) และด้านการบริการ (Service) เนื่องจากทั้ง 2 ด้านนี้มีความสำคัญและส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจที่เพิ่มขึ้น ความภักดีของลูกค้า ความตั้งใจที่จะดึงดูดความสนใจของลูกค้าใหม่ ภาพลักษณ์ขององค์กร รวมถึงค่าใช้จ่ายและผลกำไร (Gede et al., 2013; Nagata et al., 2004)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยเน้นการทบทวนวรรณกรรมจากวารสารต่างประเทศ (Internal Paper) โดยเน้นวารสารที่ได้ตีพิมพ์ ตั้งแต่เดือนมกราคม 2557 – เดือนกันยายน 2558 เป็นหลัก โดยมีหัวข้อต่างๆ ที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีด้านโซ่อุปทาน (Supply Chain)
2. แนวคิดและทฤษฎีด้านโซ่อุปสงค์ (Demand Chain)
3. แนวคิดและทฤษฎีด้านโซ่คุณค่า (Value Chain)
4. แนวคิดและทฤษฎีด้านการวัดสมรรถนะ (Performance Measurement)
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ที่มาของกรอบแนวคิดและตัวแปร)

5.1 Supply Chain Operations Reference Model: SCOR Model (Supply Chain Council: SCC, 2000)

5.2 Balance Score Card: BSC (Kaplan and Norton, 2001)

5.3 Demand Chain Operations Reference: DCOR (Laptaned Ungul, 2008)

วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยได้เริ่มงานวิจัยด้วยการทบทวนวรรณกรรมเพื่อการศึกษาแนวคิด และทฤษฎี ที่เกี่ยวข้อง โดยได้มีการศึกษาทบทวนงานวิจัย โดยใช้บทความที่ตีพิมพ์ในวารสารระดับนานาชาติ (Inter Journal) เช่น EMMERALDINSIGHT ที่ตีพิมพ์ระหว่างปี 2014 – 2015 เป็นหลัก เนื่องจากมีความใหม่ของแนวคิด และทฤษฎี รวมทั้งได้มีการทบทวนงานวิจัยภายในประเทศร่วมด้วย จากการทบทวนวรรณกรรมทำให้เห็นประเด็นที่เป็นปัญหา (Research gap) และตัวแปรที่มีความทับซ้อนกัน ซึ่งจำเป็นจะต้องมีการปรับปรุงตัวชี้วัดสมรรถนะให้มีความทันสมัย และลดการทับซ้อน

ของตัวชี้วัด ด้วยการวิจัยเชิงประจักษ์ เพื่อค้นหาปัจจัยที่มีอิทธิพลและเป็นส่งผลกระทบต่อสมรรถนะการทำงานของโซ่คุณค่า จากนั้นจึงวิเคราะห์ Factor Analysis เพื่อคัดกรองว่าตัวแปรที่ศึกษาสามารถจัดกลุ่มองค์ประกอบ และสร้าง Conceptual Framework Model (Research Framework)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ขนาดตัวอย่างที่เหมาะสมกับงานวิจัยที่มีการวิเคราะห์องค์ประกอบ การวิเคราะห์เส้นทาง และแบบจำลองสมการโครงสร้าง Comrey and Lee (1992) ได้เสนอแนะขนาดตัวอย่างที่เหมาะสมไว้ ว่าขนาดตัวอย่าง 100 ตัวอย่างถือว่า แย่ (Poor), ขนาดตัวอย่าง 200 ตัวอย่างถือว่า พอใช้ (Fair), ขนาดตัวอย่าง 300 ตัวอย่างถือว่า ดี (Good) ซึ่งถือเป็นขนาดตัวอย่างขั้นต่ำ, ขนาดตัวอย่าง 500 ตัวอย่างถือว่า ดีมาก (Very Good) และขนาดตัวอย่าง 1,000 ตัวอย่างถือว่า ดีที่สุด (Excellent) ขนาดตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ $n = 530$ จึงมีจำนวนเพียงพอและมากกว่า ขนาดตัวอย่างขั้นต่ำที่นักสถิติได้เสนอแนะไว้

โดยมีกลุ่มตัวอย่างคือโรงงานประกอบกิจการเกี่ยวกับสัตว์น้ำ ซึ่งมีรายชื่ออยู่ในฐานข้อมูลของกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม จำนวน 1,012 โรงงาน ซึ่งสามารถแยกออกเป็น 5 กลุ่ม คือ (1) การทำอาหารจากสัตว์น้ำและบรรจุในภาชนะที่ผนึกและอากาศเข้าไม่ได้ จำนวน 178 องค์กร จำนวนตัวแทนกลุ่มตัวอย่าง 94 องค์กร (2) การถนอมสัตว์น้ำโดยวิธีอบ ร่มควัน ไล่เกลือ ดอง ตากแห้ง หรือทำให้เยือกแข็งโดยฉับพลันหรือเหือดแห้ง จำนวน 355 องค์กร จำนวนตัวแทนกลุ่มตัวอย่าง 186 องค์กร (3) การทำผลิตภัณฑ์อาหารสำเร็จรูปจากสัตว์น้ำ หนักรหรือไขมัน สัตว์น้ำ จำนวน 167 องค์กร จำนวนตัวแทนกลุ่มตัวอย่าง 88 องค์กร (4) การสกัดน้ำมันหรือไขมันที่เป็นอาหารจากสัตว์น้ำ หรือการทำน้ำมันหรือไขมันที่เป็นอาหารจากสัตว์น้ำให้บริสุทธิ์ จำนวน 5 องค์กร จำนวนตัวแทนกลุ่มตัวอย่าง 1 องค์กร และ(5) การล้าง

ฆ่าและ แกะ ต้ม นึ่ง ทอด หรือบด สัตว์น้ำ จำนวน 307 องค์กร จำนวนตัวแทนกลุ่มตัวอย่าง 161 องค์กร

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ตามข้อเสนอแนะของ Pinsonneault and Kraemar (1993) แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่มีความเหมาะสมมากที่สุดในการเก็บรวบรวมข้อมูลเมื่อ (1) คำถามการวิจัยเป็นคำถามที่มีลักษณะ ดังต่อไปนี้ คือ เหตุการณ์อะไรกำลังเกิดขึ้นและเหตุการณ์นั้นเกิดขึ้นได้อย่างไรและเพราะเหตุใดจึง เกิดขึ้น (2) การควบคุมตัวแปรตามและตัวแปรอิสระ ไม่สามารถทำได้หรือไม่ประสงค์ที่จะควบคุม (3) ทำการศึกษาเหตุการณ์ที่สนใจซึ่งเกิดขึ้นตามธรรมชาติ และ(4) เหตุการณ์ที่สนใจศึกษากำลัง เกิดขึ้นในกาลปัจจุบันหรือได้เกิดขึ้นแล้วในอดีต เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้มีความสอดคล้องกับเกณฑ์ทั้ง 4 ประการข้างต้น ผู้วิจัยจึงเลือกแบบสอบถามเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สำหรับตอบคำถามการวิจัยและวัตถุประสงค์ของการวิจัย งานวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยเลือกเก็บข้อมูลโดยแบบสอบถามปลายปิด โดยการจัดลำดับทัศนคติ Likert scale จำนวน 71 คำถามในการเก็บข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ หาปัจจัยที่เกี่ยวข้องในการวัดสมรรถนะในโซ่คุณค่า

การตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม

ในการประเมินความสอดคล้องระหว่างประเด็นคำถามกับแนวคิดที่ต้องการจะวัดได้กำหนดเกณฑ์ การประเมินไว้ดังนี้ -1 หมายถึง ประเด็นคำถามไม่ได้วัดสิ่งที่ต้องการจะวัด 0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าประเด็นคำถามวัดสิ่งที่ต้องการจะวัดหรือไม่ และ +1 หมายถึง ประเด็นคำถามวัดสิ่งที่ต้องการจะวัด ประเด็นคำถามที่มีดัชนีความสอดคล้องเท่ากับ 0.60 หรือมากกว่าจึงจะได้รับการตัดสินว่าเป็น ประเด็นคำถามที่มีความเที่ยงตรงและสามารถใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การประเมินความสอดคล้องระหว่างประเด็นคำถามกับแนวคิดที่ต้องการจะวัด ผู้วิจัยได้ เรียนเชิญผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน ผลการตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามในด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ความครอบคลุมของแบบสอบถาม ความเหมาะสมและความชัดเจนของการใช้ภาษาจากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน พบว่า ผลการวิเคราะห์ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของแบบสอบถามทั้งฉบับมีตั้งแต่ 60% ขึ้นไป โดยมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา เท่ากับ 0.991 หรือมีค่าความสอดคล้องระหว่าง 0.60 - 1.00 ซึ่งตาม เกณฑ์ที่ใช้ในการตัดสินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ค่าที่คำนวณได้จะต้องมากกว่า 0.50 ($IOC > 0.50$)

เครื่องมือและระยะเวลาในการเก็บข้อมูล

ผู้วิจัยได้กำหนดให้องค์กรธุรกิจ 1 องค์กรมีผู้ตอบ แบบสอบถามเพียง 1 คน ตามคำแนะนำของ Huber & Power(1985) ดังนั้น ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงกำหนดให้แต่ละองค์กรมีผู้ตอบแบบสอบถามเพียง 1 คนต่อองค์กร ได้แก่ กรรมการผู้จัดการ หรือเจ้าของกิจการ

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามในรูปของจดหมายปิดผนึกไปยัง กรรมการผู้จัดการหรือเจ้าของกิจการขององค์กรธุรกิจโรงงานประกอบกิจการเกี่ยวกับสัตว์น้ำทางไปรษณีย์พร้อมทั้งแนบซองจดหมายที่ติดแสตมป์แล้ว (postage-paid envelope) สำหรับใช้ในการส่งแบบสอบถามคืน โดยใช้ระยะเวลา 3 เดือน ระหว่างเดือนกันยายน 2558 – เดือนพฤศจิกายน 2558

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลพื้นฐานของธุรกิจ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นองค์กรธุรกิจองค์กรธุรกิจโรงงานประกอบกิจการเกี่ยวกับสัตว์น้ำ ที่มีระยะเวลาดำเนินธุรกิจไม่เกิน 18 ปี (ร้อยละ 48.30) รองลง

มา มีระยะเวลาดำเนินธุรกิจ ระหว่าง 19-30 ปี (ร้อยละ 42.30) โดย องค์กรธุรกิจส่วนใหญ่เป็นองค์กรขนาดเล็กที่มีพนักงานไม่เกิน 50 คน ร้อยละ 49.10 รองลงมาคือองค์กรขนาดกลางที่มีพนักงาน 51-200 คน ร้อยละ 40.60 โดย ร้อยละ 63.60 มีผลประกอบการในปีที่ผ่านมาลดลงเมื่อเปรียบเทียบกับปีก่อนหน้า ร้อยละ 61.00 มีค่าใช้จ่ายแต่ละเดือนระหว่าง 500,000-1,000,000 บาท รองลงมาคือ 100,000-500,000 บาท และมากกว่า 1,000,000 บาท มีจำนวนร้อยละ 35.20 และ 3.20 ตามลำดับ ทั้งนี้มีเพียง ร้อยละ 0.60 ที่มีค่าใช้จ่ายในการดำเนินการแต่ละเดือนต่ำกว่า 100,000 บาท

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ จำนวน 250 องค์กร หรือร้อยละ 49.70 ระบุว่าองค์กรเป็นที่รู้จักกันในหมู่นักค้า/คู่ค้า ในระดับปานกลาง รองลงมาคือร้อยละ 48.30 ให้ข้อมูลว่าองค์กรเป็นที่รู้จักกันน้อยในหมู่นักค้า/คู่ค้า ในส่วนของความรู้ด้านการบริหารจัดการ กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 45.50 ระบุว่าองค์กรมีความรู้ด้านการจัดการโซ่อุปทาน และกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 38.00 ระบุว่าองค์กรมีความรู้ด้านการจัดการโซ่อุปสงค์และการจัดการโซ่อุปทาน

ในด้านการคำนึงถึงและการให้ความสำคัญในการดำเนินงานกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 30.60 ให้ความสำคัญกับการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า ซึ่งใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 30.20 ที่ให้ความสำคัญกับการควบคุมต้นทุน

2. ผลการตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลการวิจัยกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ผู้วิจัยได้ปรับแบบจำลอง (Model Modification) โดยพิจารณาจากคำแนะนำในการปรับพารามิเตอร์ในแบบจำลองด้วยค่าดัชนีปรับแบบจำลอง (Model Modification Indices: MI) จากนั้นปรับพารามิเตอร์โดยยินยอมให้ผ่อนคลายข้อตกลงเบื้องต้นให้ค่าความคลาดเคลื่อนสัมพันธ์กันได้ จนกระทั่งค่าดัชนีความกลมกลืนมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิง

ประจักษ์ โดยรายละเอียดของ การปรับแก้แบบจำลอง เพื่อให้มีความสอดคล้องกลมกลืน (Model fit) กับ ข้อมูลเชิงประจักษ์ รวมทั้งการรวมปัจจัยแฝงภายใน ที่มีความสัมพันธ์กัน

ซึ่งเมื่อพิจารณาค่าดัชนีความกลมกลืนของแบบจำลอง พบว่า แบบจำลองมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์โดยมีค่าดัชนีความกลมกลืนที่ผ่านเกณฑ์การยอมรับ คือค่าดัชนี $p\text{-value}=0.165$, $CMIN/df=1.151$, $CFI=0.999$, $GFI=0.977$, $RMSEA=0.017$ ดังนั้น จึงสรุปได้ว่าแบบจำลองสมการเชิงโครงสร้างมีความเหมาะสม กลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

3. ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์การวิจัย

1) การจัดการโซ่อุปทาน (SCM) มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อสมรรถนะโซ่คุณค่า (VCOR) โดยมีขนาดอิทธิพลทางตรงเท่ากับ -0.587 ซึ่งเป็นค่าอิทธิพลที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

2) การจัดการโซ่อุปทาน (SCM) มีอิทธิพลเชิงบวกทางอ้อมต่อการจัดการโซ่คุณค่าโดยส่งผ่านการจัดการโซ่คุณค่า (VCM) มีขนาดอิทธิพลทางอ้อมเท่ากับ 0.100 ซึ่งเป็นค่าอิทธิพลที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

3) การจัดการโซ่อุปสงค์ (DCM) มีอิทธิพลเชิงบวกทางอ้อมต่อสมรรถนะโซ่คุณค่าโดยส่งผ่านการจัดการโซ่คุณค่า (VCM) มีขนาดอิทธิพลทางอ้อมเท่ากับ 0.739 ซึ่งเป็นค่าอิทธิพลที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

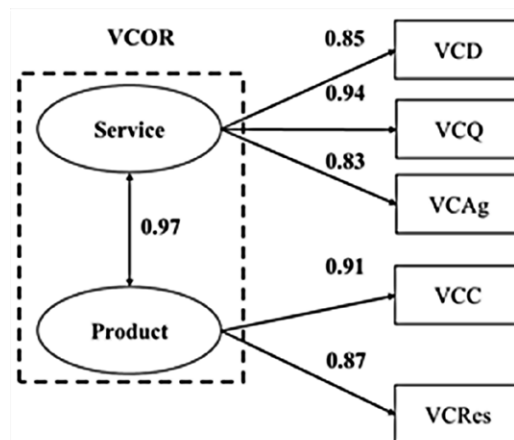
4) การจัดการโซ่อุปสงค์ (DCM) มีอิทธิพลเชิงบวกทางตรงต่อสมรรถนะโซ่คุณค่า (VCOR) โดยมีขนาดอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.739 ซึ่งเป็นค่าอิทธิพลที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

5) การจัดการโซ่คุณค่า (VCM) อิทธิพลเชิงบวกทางตรงต่อสมรรถนะโซ่คุณค่า (VCOR) โดยมีขนาดอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.847 ซึ่งเป็นค่าอิทธิพลที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

4. การพัฒนาแบบจำลองสำหรับใช้วัดสมรรถนะโซ่คุณค่า

เมื่อพิจารณาค่าความเที่ยงของตัวแปรสังเกตได้ พบว่า เมื่อปรับแบบจำลองแล้วตัวแปรสังเกตได้มีค่าความเที่ยงอยู่ระหว่าง $0.598\text{--}0.743$ สำหรับค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) ของสมการโครงสร้าง ตัวแปรแฝงภายใน พบว่าค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) ของการจัดการโซ่อุปทาน การจัดการโซ่อุปสงค์ และการจัดการโซ่คุณค่า มีค่าเท่ากับ 0.907 หรือ ตัวแปรการจัดการโซ่อุปทาน การจัดการโซ่อุปสงค์ และการจัดการโซ่คุณค่าในแบบจำลองสามารถอธิบายความแปรปรวนของการวัดสมรรถนะการจัดการโซ่คุณค่า (VCOR) ได้ร้อยละ 90.70 โดยมีค่าความผิดพลาดมาตรฐานในการพยากรณ์เท่ากับ 0.274

พิจารณาองค์ประกอบย่อยของการวัดสมรรถนะโซ่คุณค่า พบว่า ตัวแปรที่สำคัญในการบ่งชี้ความเป็นการจัดการโซ่คุณค่า ทั้ง 5 ตัวแปรสามารถเรียงลำดับความสำคัญจากมากไปน้อย คือ ตัววัดสมรรถนะด้านคุณภาพ (Quality; VCQ) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.945 มีค่า R^2 เท่ากับ 0.89 ตัววัดสมรรถนะด้านการตอบสนอง (Responsiveness; VCRes) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.928 มีค่า R^2 เท่ากับ 0.86 ตัววัดสมรรถนะด้านความคล่องตัว (Agility; VCAg) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.924 มีค่า R^2 เท่ากับ 0.85 ตัววัดสมรรถนะด้านต้นทุน (Value Chain Cost; VCC) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.879 มีค่า R^2 เท่ากับ 0.77 และตัววัดสมรรถนะด้านการขนส่ง (Delivery; VCD) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.854 มีค่า R^2 เท่ากับ 0.73 ดังแสดงในภาพ



ภาพ 1 การวิเคราะห์หัตถิพลของตัวแปรในแบบจำลองเชิงสาเหตุของปัจจัยการวัดสมรรถนะการจัดการโซ่คุณค่าด้านผลิตภัณฑ์ (Product) และด้านการบริการ (Service)

การอภิปรายผลการวิจัย

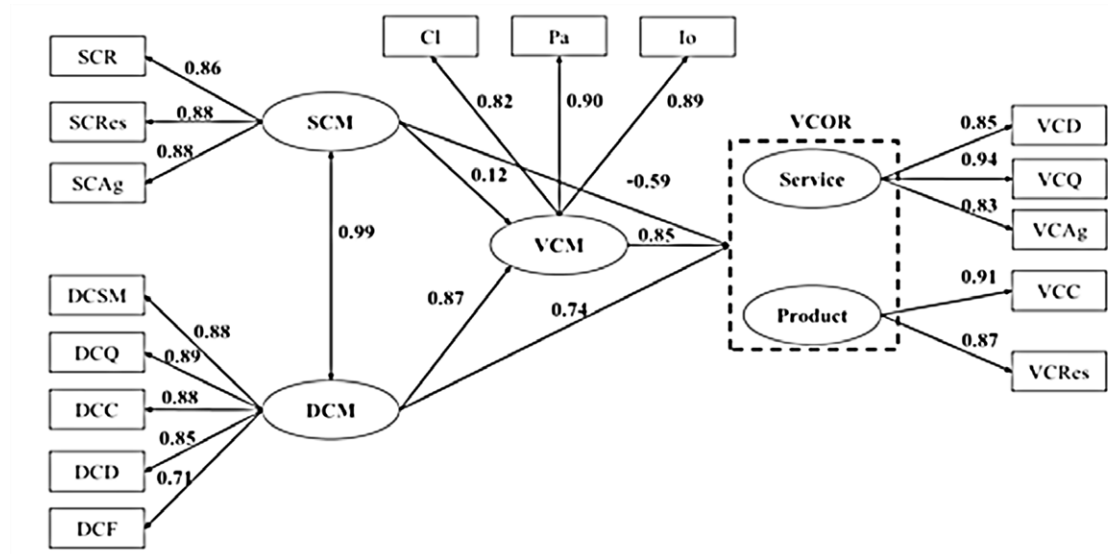
ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาแบบจำลองโซ่คุณค่าและการวัดสมรรถนะด้วยมุมมองอุปสงค์และอุปทานมี 5 ด้าน คือ ตัววัดสมรรถนะด้านคุณภาพ (Quality; VCQ) ตัววัดสมรรถนะด้านการตอบสนอง (Responsiveness; VCRes) ตัววัดสมรรถนะด้านความคล่องตัว (Agility; VCAg) ตัววัดสมรรถนะด้านต้นทุน (Value Chain Cost; VCC) และตัววัดสมรรถนะด้านการขนส่ง (Delivery; VCD) ซึ่งปัจจัยทั้ง 5 ด้านนี้ได้รับมาจากตัวแปรจากการจัดการโซ่อุปทาน การจัดการโซ่อุปสงค์ และการจัดการโซ่คุณค่า

โดยจากการปรับใช้ตัวแปรจากการจัดการโซ่อุปทาน การจัดการโซ่อุปสงค์ และการจัดการโซ่คุณค่า ทำให้แบบจำลองสำหรับใช้วัดสมรรถนะโซ่คุณค่า (Value Chain Measurement Model) มีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) ของตัวแปร สูงถึงร้อยละ 91.10 ซึ่งมีค่าความแปรผันสูงถึงร้อยละ 86.481 ของค่าความแปรผันทั้งหมด และมีค่าความน่าเชื่อถือที่ระดับ 0.980 ซึ่งถือได้ว่ามีความสอดคล้องกันอย่างมาก

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นักวิชาการและปฏิบัติเห็นด้วยที่มุ่งเน้นคุณภาพการให้บริการเป็นปัจจัยหนึ่งของความสำเร็จในธุรกิจบริการ นอกจากนี้

คุณภาพการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญเพราะการศึกษาหลายแห่งได้แสดงให้เห็นความสำคัญกับการส่งผลกระทบต่อคุณภาพที่เกี่ยวกับความพึงพอใจที่เพิ่มขึ้น ความภักดีของลูกค้า ความตั้งใจที่จะดึงดูดความสนใจของลูกค้าใหม่ ภาพลักษณ์ขององค์กร รวมถึงค่าใช้จ่ายและผลกำไร และต้องมีการปรับปรุงการให้บริการเพิ่มสมรรถนะมากกว่าแค่เพิ่มความพิเศษในบริการ โดยแนะนำให้มีการบริการที่มีความยืดหยุ่น การสร้างความแตกต่างของกลยุทธ์และการนำเสนอ การพัฒนาแนวทางการบริหารและการจัดการ การทบทวนความสัมพันธ์ที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ ทั้งนี้ควรมองที่การฟังคำแนะนำจากลูกค้า และการปรับปรุงการให้บริการ

องค์ประกอบที่สำคัญของการแลกเปลี่ยนทางสังคมและพฤติกรรมการตอบสนองต่อผู้บริโภคอย่างมีสมรรถนะจะเพิ่มความสามารถในการหามูลค่าที่เหมาะสมของผลิตภัณฑ์ที่แตกต่างความ เป็นธรรมชาติด้านเงินทุนและความเท่าเทียมเป็นทางออกที่ดีในการสร้างความสัมพันธ์ การสร้างความรับรู้ความเป็นธรรมส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์ที่มีคุณภาพในทางบวก ความสัมพันธ์ที่มีคุณภาพในแนวทางการสร้างแรงจูงใจและนำไปใช้ เป็นการแบ่งปันร่วมกัน ดังแสดงในภาพ



ภาพ 2 การวิเคราะห์หัตถิพลของ ตัวแปรในแบบจำลองเชิงสาเหตุของปัจจัยการวัดสมรรถนะการจัดการโซ่คุณค่า

เนื่องจากคุณภาพการให้บริการโดยรวมมีความสัมพันธ์อย่างมากกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ รวมถึงความสัมพันธ์ระหว่างระหว่างผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการด้วย โดยที่ความพึงพอใจของลูกค้าในธุรกิจขึ้นอยู่กับรับรู้คุณภาพของการบริการที่นำเสนอโดยองค์กรธุรกิจ การจัดการคุณภาพการให้เกิดการรับรู้เพื่อให้ตรงกับความต้องการของผู้บริโภคทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จ

คุณภาพการบริการมีความเกี่ยวข้องกับ ความพึงพอใจของลูกค้า ความภักดีของลูกค้า และผลการดำเนินงาน การปรับปรุงระบบการให้บริการโดยเน้นคุณภาพการบริการจะเพิ่มความพึงพอใจโดยรวมของลูกค้า ความภักดีของลูกค้า และผลการดำเนินงานของบริษัทในด้านการทำกำไร ความพึงพอใจของลูกค้าในธุรกิจขึ้นอยู่กับรับรู้คุณภาพของการบริการที่นำเสนอโดยองค์กรธุรกิจ การจัดการคุณภาพการให้เกิดการรับรู้ เพื่อให้ตรงกับความต้องการของผู้บริโภคทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จ รวมทั้งการแสวงหาช่องทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการสำหรับการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน

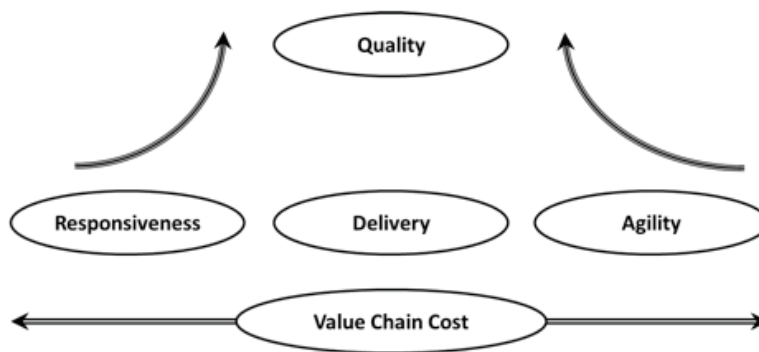
จากมุมมองของนักวิชาการสามารถสรุปได้ว่าโซ่คุณค่าเป็นเครือข่ายเชิงกลยุทธ์ และถูกสร้างขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์ในการที่ตีความการตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภค และการให้บริการ ดังนั้นการวัดสมรรถนะในโซ่คุณค่านั้น ควรมีการวัดทั้งในด้านของผลิตภัณฑ์ (Product) และการให้บริการ (Service) เนื่องจากทั้งสองอย่างนี้คือหัวใจหลักในการดำเนินงานเพื่อให้องค์กรอยู่รอด และมีกำไร คุณภาพของผลิตภัณฑ์และคุณภาพของการบริการ และการรับรู้คุณค่า อย่างไรก็ตามผลกระทบเหล่านี้ก็ขึ้นอยู่กับ การสร้างแรงจูงใจให้กับผู้ซื้อ ซึ่งสามารถแสดงได้ตามแบบจำลองในภาพ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. ข้อเสนอแนะด้านการนำผลการวิจัยไปใช้

การวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาแบบจำลองโซ่คุณค่าและการวัดสมรรถนะด้วยมุมมองอุปสงค์และอุปทาน มี 5 ด้าน คือ

(1) ต้นทุน (Value Chain COST; VCC) การมีต้นทุนทั้งทางตรงและทางอ้อมในการผลิตหรือการให้



ภาพ 3 แบบจำลองโซ่คุณค่าและการวัดสมรรถนะด้วยมุมมองอุปสงค์และอุปทาน ระดับที่ 1 (Value Chain Operations Reference; VCOR Level 1)

บริการที่ต่ำ และสามารถตรวจสอบหรือสามารถอ้างอิงกับมาตรฐานราคากลางได้ ทำให้เกิดความสามารถในการแข่งขันที่สูงขึ้น ทั้งในด้านการตลาด การเจรจาต่อรอง และการสร้างความเป็นธรรม เนื่องจากลูกค้าหรือผู้ใช้บริการมักคาดหวังคุณภาพที่ดีกว่า ในราคาที่ถูกลง ดังนั้นต้นทุนหรือราคาที่เหมาะสมจึงเป็นส่วนหนึ่งของตัวชี้วัดสมรรถนะ

(2) การตอบสนอง (Responsiveness; VCRes) การสนองตอบต่อความต้องการของลูกค้า/คู่ค้า ในด้านความแปรปรวนของปริมาณ การส่งมอบผลิตภัณฑ์ที่หลากหลาย และการเปลี่ยนแปลงการออกแบบและ/หรือนำเสนอสินค้าใหม่ได้อย่างรวดเร็ว และจะต้องอยู่ในระดับที่น่าพึงพอใจและตอบสนองต่อความต้องการข้อผิดพลาดที่เกี่ยวข้องกับการส่งมอบสินค้า / บริการ ข้อพิพาท การเรียกร้อง และค่าใช้จ่าย ข้อผิดพลาดเหล่านี้ควรจะถูกจัดในทันที ความไม่พึงพอใจของลูกค้าทำให้เสื่อมเสียภาพลักษณ์ขององค์กร

(3) การขนส่ง (Delivery; VCD) องค์ประกอบของระบบการขนส่ง รูปแบบการขนส่ง และประเภทของผู้ประกอบการขนส่ง ข้อพิจารณาทางเศรษฐกิจและการบริการของรูปแบบการขนส่งแบบต่างๆ การเลือกผู้ประกอบการขนส่ง การเลือกเส้นทางและตารางการขนส่ง การวางแผนด้านเวลาที่ใช้ในการขนส่ง การ

เลือกเครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่ใช้สำหรับการขนส่ง จัดเตรียมและตรวจสอบเอกสารการขนส่งให้เหมาะสมกับการใช้งาน การพิจารณาความเหมาะสมระหว่างต้นทุนค่าขนส่งและต้นทุนสินค้าคงคลัง กระบวนการเจรจาต่อรองอัตราค่าระวางการขนส่งและค่าบริการอื่น ติดตามและค่าบริการอื่น ติดตามอัตราค่าระวางการขนส่งสินค้า กระบวนการร้องเรียนเมื่อเกิดความเสียหายและการปฏิบัติงานด้านการขนส่ง

(4) คุณภาพ (Quality; VCQ) การพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกจะช่วยปรับปรุงคุณภาพการดำเนินงาน คุณภาพในการผลิตและการบริการเป็นตัวชี้วัดที่ดีเนื่องจากความพึงพอใจของลูกค้า/คู่ค้าขึ้นอยู่กับความรู้คุณภาพของการบริการที่นำเสนอโดยองค์กรธุรกิจ การจัดการคุณภาพทำให้เกิดการรับรู้เพื่อให้ตรงกับความต้องการของผู้บริโภคทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จ

(5) ความคล่องตัว (Agility; VCAg) การตอบสนองต่ออุปสงค์ ความยืดหยุ่นในการส่งมอบ ความต้องการของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการเป็นรายบุคคล เป็นตัวชี้วัดที่สำคัญในการวัดสมรรถนะที่สำคัญ ความยืดหยุ่นในการดำเนินงาน การปรับตัวความผันผวนของความต้องการ จะต้องไม่ค่าใช้จ่ายมากเกินไป และไม่มีการหยุดชะงักขององค์กร

ดังนั้นจึงสามารถสรุปได้ว่าสมรรถนะในโซ่คุณค่าควรคำนึงถึงสมรรถนะด้านการบริการและสมรรถนะด้านผลิตภัณฑ์ โดยมีปัจจัยสำคัญในการวัดสมรรถนะ 5 ด้านคือ ตัววัดสมรรถนะด้านคุณภาพ (Quality; VCQ) ตัววัดสมรรถนะด้านการตอบสนอง (Responsiveness; VCRes) ตัววัดสมรรถนะด้านความคล่องตัว (Agility; VCAg) ตัววัดสมรรถนะด้านต้นทุน (Value Chain Cost; VCC) และตัววัดสมรรถนะด้านการขนส่ง (Delivery; VCD)

2. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการวิจัยครั้งต่อไป

ผลจากการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยสามารถนำข้อมูลที่ได้มาเป็นแนวทางในการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

(1) การวิจัยครั้งต่อไปควรมีการนำแบบจำลองและตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ไปทำการวิจัยซ้ำใน

ธุรกิจอื่น ๆ ในบริบทของประเทศไทยหรือในประเทศอื่น ๆ เพื่อการตรวจสอบแบบจำลองว่ามีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ต่อไป

(2) การวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษาถึงปัจจัยเหตุด้านอื่น ๆ ที่เป็นปัจจัยเหตุที่ส่งผลต่อการพัฒนาแบบจำลองโซ่คุณค่าและการวัดสมรรถนะด้วยมุมมองอุปสงค์และอุปทาน

(3) การวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษาเพิ่มเติมด้วยวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสนทนากลุ่ม (Focus Group) หรือการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) กับผู้บริหารธุรกิจ เพื่อศึกษาและค้นหาปัจจัยเหตุที่ผู้บริหารธุรกิจควรให้ความสำคัญและใช้เป็นเครื่องมือการพัฒนาแบบจำลองโซ่คุณค่าและการวัดสมรรถนะ

เอกสารอ้างอิง

กระทรวงอุตสาหกรรม.(2554). **แผนแม่บทการพัฒนาอุตสาหกรรมไทย พ.ศ. 2555-2574.**

ค้นเมื่อ 15 พฤษภาคม 2559, จาก http://www.oie.go.th/sites/default/files/attachments/industry_plan/National_Industrial_Development_Master_Plan.p

กระทรวงอุตสาหกรรม, สำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม. (2559). **สถิติอุตสาหกรรม.** ค้นเมื่อ 15 พฤษภาคม 2559, จาก <http://www.oie.go.th/academic/statistics>

Anderson, E. W., Fornell, C., & Lehmann, D. R., (1994), Customer satisfaction, market share, and profitability; findings from Sweden, **Journal of Marketing**, 58(3), 53-66.

Alain Yee-Loong Chong, Keng-Boon Ooi, HaiJun Bao, & Binshan Lin. (2014). “Can e-business adoption be influenced by knowledge management?. An empirical analysis of Malaysian SMEs”, **Journal of Knowledge Management**, 18(1), 121-136.

Brennan, Louis, Ferdows, Kasra, Godsell, Janet, Golini, Ruggero, Keegan, Richard, Kinkel, Steffen, Srai, Jagjit Singh & Taylor, Margare. (2015),”Manufacturing in the world: where next?”, **International Journal of Operations & Production Management**, 35(9), 1253 – 1274.

Cagliano, A. C., De Marco, A., Rafele, C., Bragagnini, A. & Gobbato, L. (2015). “Analysing the diffusion of a mobile service supporting the e-grocery supply chain”.

Business Process Management Journal, 21(4), 928-963.

Charles, H. & Andrew, D. P. (2008), “Customer value creation in professional service relationships: the case of credence goods”, **The Service Industries Journal**, 28(6), 789-812.

- Chelariu, C., Asare, A.K. & Brashear-Alejandro, T. (2014). 'A ROSE by another name: Relationship typology and performance measurement in supply chains', **Journal of Business & Industrial Marketing** 29(4), 332–343.
- Chi-Shiun Lai, Delphine Ya-Chu Chan, Chin-Fang Yang, & Wei-Chun Hsu. (2015). "The value creation scale of supplier-distributor relationship in international markets". **Journal of Business & Industrial Marketing**, 30(2), 171 – 181.
- Comrey, A. L., & Lee, H.B. (1992). **A first course in factor analysis**. Hillsdale. NJ: Erlbaum.
- Fearne, A., Martinez, M. G., & Dent, B. (2012), "Dimensions of sustainable value chains: implications for value chain analysis", **Supply Chain Management: An International Journal**, 17(6), 575 – 581
- Gooch, M., LaPlain, D., Felfel, A. (2009b). Adding Value to Lamb; Value Chain Management Centre; George Morris Centre.
- Gede, M., Petters, C., Nagy, G., Nagy, A., Mészáros, J., Kovács, B. & Egr, i C. (2013) **Laser scanning survey in the Pálvölgy Cave, Budapest**. In: Buchroithner M.F. (Ed.), Proceedings of the 26th International Cartographic Conference. International Cartographic Association, Dresden: 905 p
- Håkansson, H. & Snehota, I. (1989). No business is an island: The network concept of business strategy. **Scandinavian Journal of Management**, 5(3), 187-200.
- Huber, G. P., & Power, D. J. (1985). "Retrospective Reports of Strategic Level Managers: Guidelines for Increasing their Accuracy," **Strategic Management Journal**, 6(2), 171-180.
- Laptaned, U. (2008). "An Evaluation of Demand Chain Operations Reference (DCOR) Model: A Case Study of Thai Manufacturer". Proceedings of the 4th International Conference on Intelligent Logistics Systems.
- Mady, M. T., Mady, T. T., & Mady, S. T. (2014), "Procurement performance and manufacturer supplier relationships: A multivariate analysis in Kuwaiti manufacturing companies", **Journal of Business & amp; Industrial Marketing**, 29(5), 417-426.
- Naoui, F. (2014). "Customer service in supply chain management : A case study". **Journal of Enterprise Information Management**, 27(6), 786-801.
- Nagata, Ryo, Fumito Masui, Atsuo Kawai, & Naoki Isu. (2004). Recognizing article errors based on the three head words. In Proc. of Cognition and Exploratory Learning in Digital Age, pages 184–19
- Porter, M. E. (1985). "Technology and Competitive Advantage." **Journal of Business Strategy** 5(3), 60-78.
- Pinsonneault, A., & Kraemer, K. L. (1993). Survey research methodology in management information systems: An assessment. **Journal of Management Information Systems**, 10(2), 75-105.

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการซื้อสินค้าโอท็อป ของกลุ่มวัยรุ่นในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์

The factors of marketing mix that influence on teenager's buying behavior towards OTOP Products in Mueng, Nakhon Sawan province

นราธิป ภัคดีจันทร์¹

บทคัดย่อ

การวิจัย มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการซื้อสินค้าโอท็อปของกลุ่มวัยรุ่น ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดนครสวรรค์ (2) เพื่อทราบปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการของสินค้า

โอท็อปต่อกลุ่มวัยรุ่น ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดนครสวรรค์โดยทำการสำรวจข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นกลุ่มวัยรุ่นในจังหวัดนครสวรรค์ จำนวน 400 คนจากนั้นทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษา พบว่า 1) ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์อยู่ในระดับมากที่สุดที่มีผลจากความทันสมัยของผลิตภัณฑ์ ($\bar{x}=4.75$) 2) ปัจจัยส่วนประสมทางด้านราคาอยู่ในระดับมากซึ่งเป็นผลจากด้านราคาเหมาะสมกับคุณภาพ ($\bar{x}=4.64$) 3) ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายอยู่ในระดับมาก ซึ่งเป็นผลจากด้านร้านอยู่ติดถนนและหาพบได้ง่าย. ($\bar{x}=4.11$) 4) ด้านการส่งเสริมการตลาดอยู่ในระดับมาก ซึ่งเป็นผลจากด้านการแจกของแถม ($\bar{x}=4.76$) 5) ด้านลักษณะทางกายภาพอยู่ในระดับมาก ซึ่งเป็นผลมาจากด้านบรรยากาศและการตกแต่งภายในร้าน ($\bar{x}=4.73$)

คำสำคัญ : ส่วนประสมทางการตลาด; สินค้าโอท็อป; เขตอำเภอเมืองจังหวัดนครสวรรค์

¹คณะวิทยาการจัดการ สาขาการตลาด มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

Abstract

The objective of research is aimed to; 1) Study of the marketing mixed that affect to the buying OTOP products of the teenagers in Mueang, Nakhon Sawan, 2) To acknowledge the problems and the difficulty of the operation on OTOP products of the teenagers in Mueang, Nakhon Sawan. The research data collect by the sampling of 400 teenagers in Nakhon Sawan area. Then analyze the information by use of statistic methods.

The result found that; 1) Product factor of marketing mixed at the highest ranking that result of the modern design of products ($\bar{x}=4.75$), 2) Price factors of marketing mixed at the high ranking that result of the quality of products ($\bar{x}=4.64$), 3) Place factors of marketing mixed at the high ranking that result of the convenience area which are by the main street and easy to find. ($\bar{x}=4.11$) 4) Promotion factors of marketing mixed at the high ranking that result of the free gift ($\bar{x}=4.76$) 5) Physical Evidence factors of marketing mixed at the high ranking that result of the ambience and the shop decoration ($\bar{x}=4.73$)

Keywords: Marketing mix; OTOP Product; Mueng Nakhon Sawan province

บทนำ

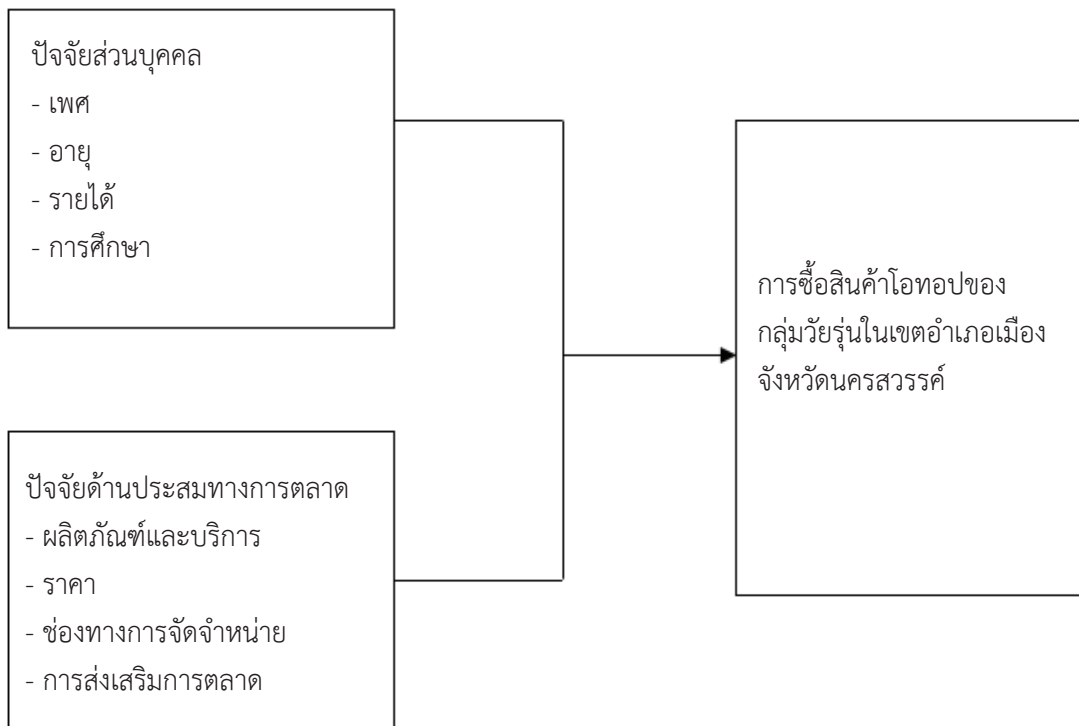
ตามที่รัฐบาลได้ส่งเสริมให้ประชาชนในแต่ละตำบลรวมกลุ่มเพื่อผลิตสินค้าประจำตำบล ตามภูมิปัญญาของชาวบ้าน ซึ่งเรียกกันว่ากลุ่มโอท็อป (OTOP) หรือหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ เพื่อสร้างผลิตภัณฑ์จากภูมิปัญญาท้องถิ่นและสามารถสร้างรายได้ นอกจากนี้รัฐบาลยังดำเนินการสนับสนุนให้ประชาชนผู้ประกอบการสินค้าโอท็อปได้เข้าถึงแหล่งทุน เพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้ได้มาตรฐานสากลตามนโยบาย Local Link Global Reach คือ สามารถส่งออกได้ด้วยการให้การสนับสนุนด้านงบประมาณผ่านกองทุนหมู่บ้าน ๆ ละ 1 ล้านบาท หรือการสนับสนุนทางวิชาการในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และเงินทุน ผ่านธนาคารออมสิน ธนาคาร พัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เป็นต้น ทางด้านปัญหาสำคัญของสินค้าโอท็อป ที่เกิดขึ้นในปัจจุบันคือ ไม่สามารถต่อสู้กับสินค้าที่มาจากผู้ผลิตรายใหญ่ที่มีมาตรฐานการผลิต

ที่ดี มีต้นทุนต่ำ มีความแข็งแกร่งทางการตลาด จึงทำให้สินค้าโอท็อป ยังไม่สามารถประคับประคองตนเองเพื่อความอยู่รอดทางการแข่งขัน และเนื่องจากการวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัย ต้องการทราบถึงปัจจัยทางด้านการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าโอท็อป ของกลุ่มวัยรุ่นในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ เพื่อที่ผู้ประกอบการโอท็อป สามารถนำเอาผลการวิจัยในครั้งนี้ ไปปรับปรุงรูปแบบทางการตลาดที่เหมาะสม และสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันได้

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการซื้อสินค้าโอท็อปของกลุ่มวัยรุ่น ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดนครสวรรค์
2. เพื่อทราบปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการของสินค้าโอท็อปต่อกลุ่มวัยรุ่น ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดนครสวรรค์

กรอบแนวคิด



ภาพ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลมีผลต่อการซื้อสินค้าโอท็อปของกลุ่มวัยรุ่นในเขตอำเภอเมืองจังหวัดนครสวรรค์
2. ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดมีผลต่อการซื้อสินค้าโอท็อปของกลุ่มวัยรุ่นในเขตอำเภอเมืองจังหวัดนครสวรรค์

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผู้ประกอบการสินค้าโอท็อปสามารถนำผลการศึกษาไปเป็นแนวทางในการวางแผนการตลาดของสินค้าโอท็อป ให้ตรงกับกลุ่มเป้าหมาย
2. ผู้ประกอบการสินค้าโอท็อปสามารถวางแนวทางในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคของการดำเนินงานผลิตสินค้า

ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (Marketing Mix หรือ 4P's) (ฉัตรยาพร เสมอใจ, 2549, หน้า 51-55)

1. ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ (Product) ในการกำหนดกลยุทธ์การบริการไม่ว่าจะเป็นในธุรกิจที่ผลิตสินค้าหรือบริการก็ตามต้องพิจารณาถึงลูกค้าในเรื่องความจำเป็นและความต้องการของลูกค้าที่มีผลต่อผลิตภัณฑ์นั้นๆ เป็นหลักซึ่งผลิตภัณฑ์ในธุรกิจบริการมีความแตกต่างจากสินค้าทั้งด้านรูปแบบและการดำเนินงานที่มากมายมารวมกันทั้งที่มองเห็นได้และไม่มีตัวตนหรือเป็นสิ่งที่ผู้ขายมอบให้แก่ลูกค้าและลูกค้าจะได้รับผลประโยชน์และคุณค่าของผลิตภัณฑ์นั้นๆ ซึ่งประกอบด้วยรูปแบบผลิตภัณฑ์คุณสมบัติคุณภาพผลิตภัณฑ์ความน่าเชื่อถือรูปลักษณ์พิเศษการ

ออกแบบผลิตภัณฑ์ต้อง มีอรรถประโยชน์ (Utility) มีคุณค่า (Value) ในสายตาของลูกค้า

2. ด้านราคา (Price) ต้นทุนของลูกค้าที่ต้องเสียไปเพื่อให้ได้มาซึ่งตัวผลิตภัณฑ์โดยต้นทุนในที่นี้อาจเป็นไปได้ทั้งมูลค่าของเงินที่ต้องจ่ายไปในการแลกเปลี่ยนต้นทุนค่าเดินทางต้นทุนค่าที่จอดรถรวมถึงต้นทุนค่าเสียเวลาโดยลูกค้าจะมีการเปรียบเทียบต้นทุนกับคุณค่า (Value) ของผลิตภัณฑ์นั้นว่าคุ้มค่าหรือไม่ที่จะเลือกซื้อสินค้านั้นๆ โดยต้นทุนในการผลิตหรือการให้บริการจะพิจารณาถึงต้นทุน (Cost) ของลูกค้าอยู่เป็นหลักซึ่งมักจะใช้ราคาเป็นที่ยอมรับได้ ทั้ง 2 ฝ่ายคือผู้ขายได้รับผลกำไรเพียงพอและผู้ซื้อหรือผู้ให้บริการสามารถจ่ายได้และได้รับผลประโยชน์ตามข้อตกลง

3. ด้านการจัดจำหน่าย (Place) จำเป็นต้องพิจารณาถึงความสะดวกสบาย (Convenience) ในการรับบริการการส่งมอบสู่ลูกค้าสถานที่และเวลาในการส่งมอบกล่าวคือลูกค้าควรจะเข้าถึงง่ายที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ในเวลาและสถานที่ที่ลูกค้าเกิดความสะดวกที่สุด การเลือกช่องทางในการนำส่งบริการที่เหมาะสมขึ้นอยู่กับลักษณะของธุรกิจบริการแต่ละประเภทซึ่งจะต้องพิจารณาถึงทำเลที่ตั้ง (Location) เป็นสำคัญเนื่องจากการบริการบางประเภทลูกค้าต้องเดินทางไปยังสถานบริการด้วยตนเองจึงต้องการอาคารสถานที่ที่เหมาะสมและการส่งมอบการบริการแก่ลูกค้า (Service Delivery) เนื่องจากการบริการเป็นกระบวนการที่มีลูกค้าเข้ามาเกี่ยวข้องอยู่ในกระบวนการด้วยกระบวนการในการส่งมอบบริการจะเป็นส่วนที่สำคัญที่ทำให้ลูกค้าตัดสินใจว่าบริการ ที่พวกเขาได้รับคุ้มค่ากับมูลค่าของเงินที่พวกเขาจ่ายไปหรือไม่

4. ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) หมายถึงการติดต่อสื่อสารเกี่ยวกับข้อมูลระหว่างผู้ขายและลูกค้าโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อแจ้งข่าวสารหรือชักจูงให้เกิดทัศนคติและพฤติกรรมการตลาด

ใจเลือกใช้บริการโดยพิจารณาถึงความเหมาะสมกับลูกค้าโดยเครื่องมือที่ใช้ในการสื่อสารการตลาดของธุรกิจบริการสามารถทำการส่งเสริมการตลาดได้สี่แบบเรียกว่าส่วนประสมการส่งเสริมการตลาด (Promotion Mixed) ซึ่งประกอบด้วย การโฆษณา (Advertising) ขายโดยพนักงาน (Personal Selling) ส่งเสริมการขาย (Sales Promotion) การประชาสัมพันธ์ (Public Relation) การตลาดทางตรง (Direct Marketing)

แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค

ซูชัย สมितिไกร (2553) ได้ให้นิยามความหมายของพฤติกรรมของผู้บริโภคไว้ว่าพฤติกรรมผู้บริโภค Consumer behavior) หมายถึงการกระทำของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจเลือก (select) การซื้อ (purchase) การใช้ (use) และการกำจัดส่วนที่เหลือ (dispose) ของสินค้าหรือบริการต่างๆ เพื่อตอบสนองความต้องการและความปรารถนาของตน

1. การตัดสินใจเลือก หมายถึง พฤติกรรมและกระบวนการทางจิตใจของผู้บริโภคในการตัดสินใจซื้อสินค้าหรือบริการ

2. การซื้อ หมายถึง การดำเนินการเพื่อให้ได้มาซึ่งสินค้าหรือบริการที่ผู้บริโภคต้องการตั้งแต่การเลือกแหล่งที่จะซื้อและวิธีการจ่ายเงินค่าสินค้าหรือบริการ

3. การใช้ หมายถึง การที่ผู้บริโภคนำสินค้ามาใช้ประโยชน์ตามที่มุ่งหวัง หรือการรับบริการจากองค์การธุรกิจ

4. การกำจัดส่วนที่เหลือ หมายถึง การนำส่วนที่เหลือของผลิตภัณฑ์ไปกำจัดทิ้งโดยอาจกระทำในรูปแบบต่างๆ เช่น การทิ้งในถังขยะ การนำกลับมาใช้ใหม่ (Reuse) การนำไปผลิตใหม่ (recycle)

ระเบียบวิธีการวิจัย

ซึ่งประกอบด้วย ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ด้านประชากร คือ กลุ่มวัยรุ่นที่ซื้อสินค้า

โอท็อป ในอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ จำนวน 10,655 คน (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2558)

กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ กลุ่มวัยรุ่นที่มีช่วงอายุ 17 -21 ปี ในเขต อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ ซึ่งมาจาก ขนาดของประชากร ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ โดยใช้สูตรการคำนวณของ Taro Yamane ในการกำหนด ขอบเขต ความคลาดเคลื่อน 0.05 ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการคำนวณ แล้วได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 399 คน ในการนี้ ผู้วิจัยจึง ดำเนินการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยกลุ่มตัวอย่างนี้ใช้การสุ่มแบบเจาะจง (Purposive sampling)

วิธีการดำเนินการวิจัย

1. ศึกษารวบรวมข้อมูล ตำรา เอกสาร และ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จากการค้นคว้าข้อมูลตามห้องสมุด อินเทอร์เน็ต และผู้มีประสบการณ์จากงานวิจัย

2. สร้างแบบสอบถามสำหรับเก็บรวบรวม ข้อมูลเพื่อศึกษาส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการซื้อสินค้าโอท็อปของกลุ่มวัยรุ่น ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์โดยผู้วิจัยทำการสร้างแบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ส่วนได้แก่ 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ แบบสอบถามประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ 2) ความถี่ในการบริโภคสินค้าโอท็อปโดยเฉลี่ย ต่อเดือน ประเภทสินค้าโอท็อปที่ท่านบริโภคบ่อยที่สุด เหตุผลสำคัญในการเลือกซื้อสินค้าโอท็อป ค่าใช้จ่าย ในการซื้อสินค้าโอท็อปต่อครั้ง ร้านจำหน่ายสินค้าโอ ท็อปแบบใดที่ท่านนิยมเข้าไปซื้อมากที่สุด บุคคลที่ มีส่วนร่วมในการตัดสินใจซื้อสินค้าโอท็อป 3) ปัจจัย ส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมการ บริโภคสินค้าโอท็อปของกลุ่มวัยรุ่น ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด

3. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในด้านส่วน ประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการซื้อสินค้าโอท็อปของ

กลุ่มวัยรุ่น ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ ทำการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล ความ สมบูรณ์ของแบบสอบถาม และทำการวิเคราะห์ข้อมูล ทางสถิติ โดย ข้อมูลส่วนบุคคล ใช้วิเคราะห์ค่าร้อยละ และปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดที่มีผลต่อการซื้อ

4. ดำเนินการวิเคราะห์แบบสอบถาม โดยใช้วิธี การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จากนั้นแปรผลการวิเคราะห์ข้อมูล

5. จัดทำรายงานผลการวิจัย เสนอต่อคณะ วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

ผลการศึกษาหรือผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาด้านข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มผู้บริโภควัยรุ่นในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์

ผลการศึกษาด้านข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่ม ผู้บริโภควัยรุ่นในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง จำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 55.25 เพศชายจำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 44.75 ช่วงอายุของผู้ตอบ แบบสอบถาม อายุ 17 – 19 ปี จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 27.75 และอายุ 20 – 21 ปี จำนวน 289 คน คิดเป็นร้อยละ 72.25 มีช่วงระดับการ ศึกษา ต่ำกว่ามัธยมต้น จำนวน 27 คน คิดเป็น ร้อยละ 6.75 ระดับมัธยมต้น จำนวน 89 คน คิดเป็น ร้อยละ 22.25 ระดับมัธยมปลาย จำนวน 91 คนคิดเป็น ร้อยละ 22.75 ระดับ ปวช. จำนวน 128 คน คิดเป็น ร้อยละ 32.00 ระดับปวส. จำนวน 65 คน คิดเป็น ร้อยละ 16.25 โดยมีช่วงรายได้ ต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 ช่วงรายได้ 5,000 – 12,000 บาทจำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 47.25 ช่วงรายได้ 12,001 – 19,000 บาท จำนวน166 คน คิดเป็นร้อยละ 41.50 ช่วงรายได้ 20,000 บาทขึ้นไป จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 8.75

2. ผลการศึกษาพฤติกรรมการบริโภคสินค้าโอท็อปของกลุ่มวัยรุ่น

ตาราง 1

ผลการศึกษาพฤติกรรมการบริโภคสินค้าโอท็อปของกลุ่มวัยรุ่น

รายการ		จำนวน	ร้อยละ
ความถี่ในการบริโภคสินค้าโอท็อปโดยเฉลี่ยต่อเดือน	ต่ำกว่า 1 ครั้ง	8	4.00
	1 ครั้ง	158	39.50
	2-3 ครั้ง	65	16.25
	4-5 ครั้ง	35	8.75
	มากกว่า 5 ครั้ง	134	33.50
ประเภทสินค้าโอท็อปที่ท่านบริโภคบ่อยที่สุด	เสื้อผ้า เครื่องนุ่งห่ม	9	2.25
	เครื่องดื่ม อาหาร	267	66.75
	สมุนไพรรักษาโรค	37	9.25
	เครื่องใช้ในครัวเรือน	40	10.00
	เฟอร์นิเจอร์	7	1.75
	เครื่องเรือน	13	3.25
	เครื่องสำอาง	0	0.00
	เครื่องหอม	6	1.50
	เครื่องจักสาน เครื่องประดับ	21	5.25
	เครื่องหนัง กระเป๋า รองเท้า		
เหตุผลสำคัญในการเลือกซื้อสินค้าโอท็อป	ราคาของผลิตภัณฑ์	102	25.50
	คุณภาพของผลิตภัณฑ์	107	26.75
	ความทันสมัยของผลิตภัณฑ์	97	24.25
	ทำเลดี ไปมาสะดวก	7	13.50
	การบริการ	33	1.75
	การตกแต่งร้าน		8.25
ค่าใช้จ่ายในการซื้อสินค้าโอท็อปต่อครั้ง	ต่ำกว่า 500 บาท	214	53.50
	500 – 2,000 บาท	126	31.50
	2,001 – 5,000 บาท	25	6.25
	5,001 - 10,000 บาท	27	6.75
	10,000 บาทขึ้นไป	8	2.00
ร้านจำหน่ายสินค้าโอท็อปแบบใดที่ท่านนิยมเข้าไปซื้อมากที่สุด	ร้านในสถานบริการน้ำมัน	117	29.25
	ร้านในห้างสรรพสินค้า	184	46.0
	ร้านขายของฝากประจำจังหวัด	52	13.00
	ร้านจำหน่าย ณ จุดผลิตสินค้า	11.75	
บุคคลที่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจซื้อสินค้าโอท็อป	ตัวท่านเอง	322	80.50
	ครอบครัว	8	0
	แฟน	0	17.50
	เพื่อน	0	0
	ผู้ร่วมงาน		0.00
			0.00

ผลการศึกษาพฤติกรรมการบริโภคสินค้าโอท็อปของกลุ่มวัยรุ่น ด้านความถี่ในการบริโภคสินค้าโอท็อปโดยเฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ความถี่ต่ำกว่า 5 ครั้ง มีจำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 33.50 ด้านประเภทสินค้าโอท็อปที่ท่านบริโภคบ่อยที่สุด ประเภทเสื้อผ้า เครื่องนุ่งห่ม จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.25 ประเภท ด้านเหตุผลสำคัญในการเลือกซื้อสินค้าโอท็อป ด้านราคาของผลิตภัณฑ์ จำนวน 102 คน คิดเป็น

ร้อยละ 25.50 ด้านค่าใช้จ่ายในการซื้อสินค้าโอท็อปต่อครั้ง ช่วงการจ่าย ต่ำกว่า 500 บาท จำนวน 214 คนคิดเป็นร้อยละ 53.50 ด้านร้านจำหน่ายสินค้า

โอท็อปแบบใดที่ท่านนิยมเข้าไปซื้อมากที่สุด ร้านในสถานบริการน้ำมัน จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 29.25 ด้านบุคคลที่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจซื้อสินค้าโอท็อป ตัวท่านเอง จำนวน 322 คน คิดเป็นร้อยละ 80.50

3. ผลการศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมการบริโภคสินค้าโอท็อปของกลุ่มวัยรุ่น

ตาราง 2

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมการบริโภคสินค้าโอท็อปของกลุ่มวัยรุ่น

รายการ	ค่าเฉลี่ย	SD	แปล
1. ด้านผลิตภัณฑ์			
1.1 ความน่าเชื่อถือในตัวผลิตภัณฑ์	4.67	0.68	มากที่สุด
1.2 ความคงทนของผลิตภัณฑ์	3.76	0.51	มาก
1.3 ความมีมาตรฐานของผลิตภัณฑ์	4.43	0.52	มาก
1.4 ความทันสมัยของผลิตภัณฑ์	4.75	0.43	มากที่สุด
1.5 ความสวยงามของหีบห่อบรรจุภัณฑ์	4.35	0.29	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.39	0.48	มาก
2. ด้านราคา			
2.1 ราคาเหมาะสมกับคุณภาพ	4.64	0.45	มากที่สุด
2.2 ราคาเหมาะสมกับปริมาณ	4.21	0.65	มาก
2.3 มีราคาถูกเมื่อเปรียบเทียบกับสินค้าในตลาดอื่นๆ	4.30	0.48	มาก
2.4 มีป้ายราคากำกับสินค้าชัดเจน	3.78	0.65	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.32	0.55	มาก
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย			
3.1 อยู่ใกล้แหล่งชุมชน	4.32	0.58	มาก
3.2 มีที่จอดรถพอเพียง	3.97	0.72	มาก
3.3 มีช่องทางจัดจำหน่ายทางออนไลน์	3.79	0.58	มาก
3.4 ร้านอยู่ติดถนนและหาพบได้ง่าย	4.36	0.67	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.11	0.63	มาก

ตาราง 3

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมการบริโภคสินค้าโอท็อปของกลุ่มวัยรุ่น

รายการ	ค่าเฉลี่ย	SD	แปล
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด			
4.1 การใช้คู่มือเพื่อลดราคาหรือสะสมแต้ม	4.58	0.72	มากที่สุด
4.2 การใช้สื่อโฆษณาที่ดึงดูดใจ	4.21	0.69	มาก
4.3 การแจกของแถม	4.76	0.82	มากที่สุด
4.4 การจัดกิจกรรมพิเศษในช่วงเทศกาล	4.43	0.58	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.49	0.70	มาก
5. ด้านลักษณะทางกายภาพ			
5.1 บรรยากาศและการตกแต่งภายในร้าน	4.73	0.81	มากที่สุด
5.2 ความสะอาดภายในร้าน	4.32	0.74	มาก
5.3 ความกว้างขวางของพื้นที่ในร้าน	3.56	0.72	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.20	0.75	มากที่สุด

ผลการศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมการบริโภคสินค้าโอท็อปของกลุ่มวัยรุ่น พบว่า 1) ด้านผลิตภัณฑ์มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 4.39 ซึ่งเป็นผลจากความทันสมัยของผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 4.75 อยู่ในระดับมากที่สุด 2) ด้านราคา มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 4.32 ซึ่งเป็นผลจากด้านราคาเหมาะสมกับคุณภาพ มีค่าเฉลี่ย 4.64

3) ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 4.11 ซึ่งเป็นผลจากด้านร้านอยู่ติดถนนและหาพบได้ง่าย มี ค่าเฉลี่ย 4.36 4) ด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 4.49 ซึ่งเป็นผลจากด้านการแจกของแถม ตามลำดับ

อภิปรายผล

การวิจัยเรื่องปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการซื้อสินค้าโอท็อปของกลุ่มวัยรุ่นในเขตอำเภอเมืองจังหวัดนครสวรรค์ มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการซื้อสินค้าโอท็อปของกลุ่มวัยรุ่น ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดนครสวรรค์ (2) เพื่อทราบปัญหาและอุปสรรค

ในการดำเนินการของสินค้าโอท็อปต่อกลุ่มวัยรุ่น ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดนครสวรรค์

ผลการศึกษาพฤติกรรมการบริโภคสินค้าโอท็อปของกลุ่มวัยรุ่น ด้านความถี่ในการบริโภคสินค้าโอท็อปโดยเฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ความถี่มากกว่า 5 ครั้ง มีจำนวนมากที่สุด ด้านประเภทสินค้าโอท็อปที่บริโภคบ่อยที่สุด ได้แก่ประเภทเสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม มีจำนวนมากที่สุด ด้านเหตุผลสำคัญในการเลือกซื้อสินค้าโอท็อป ความทันสมัยของผลิตภัณฑ์ มีจำนวนมากที่สุด ด้านราคาของผลิตภัณฑ์มีราคาเหมาะสมกับคุณภาพ มีจำนวนมากที่สุด ด้านค่าใช้จ่ายในการซื้อสินค้าโอท็อปต่อครั้ง ช่วงการจ่าย ต่ำกว่า 500 บาท มีจำนวนมากที่สุด ด้านร้านจำหน่ายสินค้าโอท็อปแบบใดที่ท่านนิยมเข้าไปซื้อมากที่สุด ได้แก่ร้านในสถานบริการน้ำมัน มีจำนวนมากที่สุด บุคคลที่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจซื้อสินค้าโอท็อป ได้แก่ตัวผู้ซื้อสินค้าเองมีจำนวนมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ สุทธิณีย์ พุ่มกา (2557) ผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาอุตสาหกรรมสิ่งทอ กล่าวว่า ปัจจุบันผลิตภัณฑ์โอท็อป ประเภทผ้าและเครื่องแต่งกายของไทยเป็นสินค้าที่มีความโดดเด่น

เด่นด้านเอกลักษณ์ เป็นที่สนใจของตลาดต่างประเทศ เนื่องจากเป็นสินค้าที่มีศักยภาพ คุณภาพ มาตรฐาน สามารถเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันกับตลาดภายในและต่างประเทศได้

ผลการศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ที่มีผลต่อพฤติกรรมผู้บริโภคสินค้าโอท็อปของกลุ่มวัยรุ่น พบว่า ด้านผลิตภัณฑ์ซึ่งมีผลกระทบต่อการซื้อมากที่สุดมาจากด้าน ความทันสมัยของผลิตภัณฑ์ ซึ่งมีค่ามากที่สุด ด้านราคา ผู้ซื้อสินค้าเลือกซื้อสินค้าจากด้านราคาที่มีความเหมาะสมกับคุณภาพมากที่สุด ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายผู้ซื้อเลือกซื้อสินค้าจากร้านที่อยู่ติดถนนและหาซื้อง่าย มีจำนวนมากที่สุด ด้านการส่งเสริมผู้ซื้อสินค้าเลือกซื้อสินค้าจากการแจกของแถมมากที่สุด ด้านลักษณะทางกายภาพของสินค้า โอท็อปพบว่าการสร้างบรรยากาศและการตกแต่งภายในร้านมีผลต่อการซื้อมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ มานพ ชุ่มอุ่น(2553) เรื่องการพัฒนากระบวนการจัดการทางการตลาดในผลิตภัณฑ์จากผ้าฝ้ายทอมือ กรณีศึกษา : กลุ่มผ้าฝ้ายทอมือบ้านดอนหลวง ตำบลแม่แรง อำเภอบางช้าง จังหวัดลำพูน โดยกล่าวว่า ด้านการพัฒนาและหารูปแบบ

กระบวนการจัดการทางการตลาดที่เหมาะสม กลุ่มควรขยายตลาดไปยังกลุ่ม โรงแรมหรือร้านอาหาร ที่ต้องการตกแต่งบรรยากาศร้านสไตล์ล้านนา และพัฒนาตลาดไปยังตลาดต่างประเทศ ผ่านช่องทางการขายออนไลน์ กำหนดตำแหน่งผลิตภัณฑ์ที่เน้นทั้งประโยชน์ใช้สอยที่ได้มาตรฐานและประโยชน์ ทางด้านอารมณ์ที่เป็นความรู้สึกถึงคุณค่าเวลาได้สวมใส่หรือใช้งาน กลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาด ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ควรปรับปรุงคุณภาพการย้อมสี พัฒนาเทคโนโลยีในการผลิตใส่แล้วสบาย สีไม่ตกเวลาซัก รวมถึง พัฒนารูปแบบสินค้าให้ตรงกับความต้องการของตลาดแทนการผลิตรูปแบบเดิม

ข้อเสนอแนะ

1. ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์สินค้าโอท็อปเพื่อกลุ่มวัยรุ่น ต้องมีการคิดค้นผลิตภัณฑ์ให้มีความทันสมัยเพื่อดึงดูดกลุ่มเป้าหมายที่เป็นกลุ่มวัยรุ่น
2. ในด้านลักษณะทางกายภาพนั้นมีผลกระทบไม่มากต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าโอท็อปของกลุ่มวัยรุ่น ในอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์

เอกสารอ้างอิง

- จกมลปตินทร์ แสงอาสภวิริยะ. (2551). การดำเนินงานทางกลุ่มธุรกิจ OTOP ในเขตสันทักแพง กรณีศึกษา กลุ่มผลิตภัณฑ์ผ้าและประเภทเครื่องใช้ และเครื่องประดับ. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- ฉัตยาพร เสมอใจ. (2549). การจัดการและการตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- _____. (2550). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2546). การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ชูชัย สมितिไกร. (2553). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- มานพ ชุ่มอุ่น. (2555). เรื่องการพัฒนากระบวนการจัดการทางการตลาดในผลิตภัณฑ์จากผ้าฝ้ายทอมือ
กรณีศึกษา : กลุ่มผ้าฝ้ายทอมือบ้านดอนหลวง ตำบลแม่แรง อำเภอป่าซาง จังหวัดลำพูน. วารสารวิจัย
ราชภัฏเชียงใหม่, 13(2), 156-167.
- สุทธิณีย์ พุ่มกา. (2557). “กสอ.จับมือ สถาบันสิ่งทอฯ เร่งอัปเดตกรี ผ้าโอทอปสู่สากล” งานแถลงข่าว ณ ชั้น 3
ห้องประชุมชุมชนหะวัน, กระทรวงอุตสาหกรรม วันที่ 19 สิงหาคม พ.ศ.2557.

ผลการจัดการเรียนแบบใฝ่รู้ด้วยเทคนิคการเรียนแบบร่วมมือ ต่อพฤติกรรมการเรียนรู้ ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและความพึงพอใจ ในการเรียนรายวิชาการเงินธุรกิจของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

Results of Active Learning by Applying Co-operative Learning
Technique towards Learning Behavior, Learning Accomplishment and
Satisfaction of Business Finance Nakhon Sawan Rajabhat University

ลักษมี งามมีศรี¹

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาพฤติกรรมการเรียนของนักศึกษาที่ได้รับการจัดการเรียนแบบใฝ่รู้ด้วยเทคนิค STAD (2) เปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรายวิชาการเงินธุรกิจก่อนเรียนและหลังเรียนของนักศึกษาที่ได้รับการจัดการเรียนรู้ด้วยเทคนิค STAD (3) เปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรายวิชาการเงินธุรกิจของนักศึกษาที่ได้รับการจัดการเรียนรู้ด้วยเทคนิค STAD กับเกณฑ์ร้อยละ 60 และ (4) ศึกษาความพึงพอใจในการเรียนของนักศึกษาที่ได้รับการจัดการเรียนรู้ด้วยเทคนิค STAD

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ หลักสูตรการบัญชี ชั้นปีที่ 1 ห้อง 3 ที่กำลังศึกษาอยู่ในปีการศึกษา 2556 จำนวน 45 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ (1) แผนการสอนรายวิชาการเงินธุรกิจ โดยใช้การจัดการเรียนแบบใฝ่รู้ด้วยเทคนิค STAD (2) แบบประเมินพฤติกรรมการเรียนรู้ จำนวน 25 ข้อ (3) แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน จำนวน 20 ข้อ (4) แบบสอบถามความพึงพอใจในการเรียน จำนวน 25 ข้อ

ผลการวิจัยพบว่า

1. นักศึกษาที่ได้รับการจัดการเรียนแบบใฝ่รู้ด้วยเทคนิค STAD มีพฤติกรรมการเรียนรู้ในระดับมาก
2. ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรายวิชาการเงินธุรกิจของนักศึกษาที่ได้รับการจัดการเรียนรู้ด้วยเทคนิค STAD หลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
3. ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรายวิชาการเงินธุรกิจของนักศึกษาที่ได้รับการจัดการเรียนรู้ด้วยเทคนิค STAD สูงกว่าเกณฑ์ร้อยละ 60 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
4. นักศึกษาที่ได้รับการจัดการเรียนรู้ด้วยเทคนิค STAD มีความพึงพอใจในการเรียนในระดับมาก

คำสำคัญ : การจัดการเรียนแบบใฝ่รู้; เทคนิคการเรียนแบบร่วมมือ

¹คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

Abstract

This research aims were (1) To study about the learning behavior of students who were arranged the thirst knowledge learning technique as STAD (2) To compare of learning achievement in each subject of business financial before and after classes of students who were arranged learning about the STAD technique (3) To compare the learning achievement in each subject of business financial of students who were arrange learning about the STAD technique and the percentage principle of 60 (4) To study about the studying satisfaction of student who were arranged learning about the STAD technique

Samplings group in this research was the students in bachelor degree of Nakhon Sawan Rajabhat University in Accounting Courses Grade 1 Room 3 who were studying in B.E. 2556 for 45 people while the tools used in this research were (1) Teaching plan of each business financial subject applied by using a thirst learning management STAD techniques which was passed quality audit at the optimal level (2) learning behavior assessment application for 25 questions. (3) learning achievement test for 20 questions. (4) questionnaires of learning satisfaction for 25 questions.

Research result found that;

1. The Students were arranged thirst knowledge learning management STAD techniques had the learning behavior at high level
2. Learning achievement result in each business financial subject of students who were arranged learning STAD technique after learning higher before had statistical signification level at .05
3. Learning achievement result in each business financial subject of students who were arranged learning STAD technique higher principle at 60%, statistical signification level at .05
4. Students who were arranged learning management about STAD technique were satisfied with this learning at highest level

Keywords: Thirst knowledge management; Cooperative learning technique

บทนำ

แนวการจัดการศึกษาตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๒ มาตรา 22 การจัดการศึกษาต้องยึดหลักว่าผู้เรียนทุกคนมีความสามารถเรียนรู้และพัฒนาตนเองได้ และถือว่าผู้เรียนมีความสำคัญที่สุด กระบวนการจัดการศึกษาต้องส่งเสริมให้ผู้เรียนสามารถพัฒนาตามธรรมชาติและเต็มตามศักยภาพ ส่วนการจัดกระบวนการเรียนรู้ และจากการสังเคราะห์ผลการวิจัยการปฏิรูปการศึกษาของประเทศฟินแลนด์ นิวซีแลนด์ สหรัฐอเมริกา สหราชอาณาจักร จีน เกาหลีใต้ เวียดนาม และไทย โดย วิทยากร เชียงกูล (2553) พบว่า การเรียนระดับอุดมศึกษาของไทยจะเน้นทฤษฎีเป็นฐานถึงร้อยละ 83 เน้นการปฏิบัติ/วิชาชีพเพียงร้อยละ 17 ตรงข้ามกับมาเลเซีย เกาหลีใต้ และนิวซีแลนด์ ที่ผู้เรียนเลือกเรียนโปรแกรมเน้นการปฏิบัติ/วิชาชีพมากกว่าร้อยละ 40 และมีผู้กล่าวว่าเด็กไทยมีความสามารถทางการคำนวณ ไม่ค่อยเทียบเท่ากับประเทศอื่น ๆ การทำแบบทดสอบการคิดคำนวณ ผลออกมาไม่น่าพอใจ ซึ่งอาจเนื่องมาจากสาเหตุหลายด้าน เช่น กระบวนการเรียนการสอนไม่เอื้อต่อการทำให้เด็กชอบเรียน การขาดการบูรณาการเป็นต้น ทำให้เด็กไม่ชอบการคิดคำนวณ แต่เด็กบางส่วนก็คิดว่าการคำนวณเป็นวิชาที่ง่าย ทำแบบฝึกหัดได้ มีประโยชน์ ซึ่งอาจารย์ควรทำความเข้าใจกับนักศึกษา ว่าสังคมปัจจุบันประกอบด้วย คนที่มีความแตกต่างหลากหลาย บางคนก็คิดช้าเพราะไม่รู้ บางคนก็รอบคอบ ไหวพริบดี คิดเร็ว บางคนเรียนช้าเพราะพื้นฐานยังไม่ดี แต่บางคนมีความคิดรวดเร็วทันใจเพื่อนตามไม่ทัน แต่สังคมเราไม่มีใครอยู่ได้โดยลำพังคนเดียว จะต้องยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล และสร้างความรู้สึก “เอื้ออาทร” ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เพราะเมื่อทุกคนเติบโตขึ้น ต้องไปเป็นที่พึ่งของครอบครัว ชุมชน และสังคม (อริปิตย์ คลีสุนทร, 2546, หน้า 6-9)

การวิจัยในชั้นเรียนเป็นเครื่องมือที่สำคัญที่

จะช่วยให้เกิดการพัฒนาทั้งการสอนของผู้สอนและการเรียนของนักศึกษา ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๒ มาตรา 30 กำหนดให้สถานศึกษาพัฒนากระบวนการเรียนการสอน ส่งเสริมให้ผู้สอนใช้วิธีวิจัย เพื่อพัฒนาการเรียนรู้ที่เหมาะสมกับผู้เรียนในแต่ละระดับการศึกษา ผู้วิจัยซึ่งในฐานะอาจารย์ผู้สอน วิชาการเงินธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ จึงสนใจที่จะศึกษา ผลการจัดการเรียนแบบใฝ่รู้ การเรียนแบบร่วมมือด้วยเทคนิค STAD โดยการแบ่งผู้เรียนเป็นกลุ่มการเรียนรู้ ตามระดับความสามารถที่ต่างกัน (เก่ง กลาง อ่อน) กลุ่มละ 5 คน หลังจากผู้สอนได้นำเสนอบทเรียนแล้ว ผู้เรียนทำงานร่วมกันภายในกลุ่ม หลังจากนั้นผู้เรียนจะได้รับการทดสอบเป็นรายบุคคล คะแนนจากการทดสอบจะถูกนำมาเปรียบเทียบกับคะแนนเฉลี่ยในครั้งแรก แล้วจะนำมาเป็นคะแนนของทีม และทีมที่มีคะแนนถึงเกณฑ์จะได้รับการชมเชย และศึกษาการเรียนแบบร่วมมือต่อพฤติกรรมการเรียนรู้ ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ความพึงพอใจในการเรียนรายวิชาการเงินธุรกิจของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ เพื่อหาแนวทางที่เหมาะสมในการพัฒนาการเรียนการสอนรายวิชาการเงินธุรกิจ ที่จะพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและนักศึกษาสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการทำงานในอนาคตได้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเรียนรู้ของนักศึกษาสาขาวิชาการบัญชี ชั้นปีที่ 1 ห้อง 3 ที่ได้รับการจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือโดยใช้เทคนิค STAD

2. เพื่อเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรายวิชาการเงินธุรกิจก่อนเรียนและหลังเรียนของนักศึกษาสาขาวิชาการบัญชี ชั้นปีที่ 1 ห้อง 3 ที่ได้รับการจัดการเรียนรู้ด้วยเทคนิคการเรียนแบบร่วมมือโดยใช้เทคนิค STAD

3. เพื่อเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน รายวิชาการเงินธุรกิจของนักศึกษาสาขาวิชาการบัญชี ชั้นปีที่ 1 ห้อง 3 ที่ได้รับการจัดการเรียนรู้ด้วยการจัดการเรียนแบบร่วมมือโดยใช้เทคนิค STAD กับเกณฑ์ร้อยละ 60

4. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการเรียนของ นักศึกษาสาขาวิชาการบัญชี ชั้นปีที่ 1 ห้อง 3 ใน รายวิชาการเงินธุรกิจ

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงทดลองเบื้องต้น (Pre-experimental Research) ใช้แผนแบบการวิจัย กลุ่มเดียวสอบก่อนและหลัง (One Group Pretest-posttest Design) เพื่อทำการเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนก่อนเรียนและหลังเรียน และศึกษา พฤติกรรมการเรียนรู้และความพึงพอใจในการเรียน ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏ นครสวรรค์ ที่ได้รับการจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือโดยใช้เทคนิค STAD

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาวิชาการบัญชี ชั้นปีที่ 1 ที่กำลังศึกษา รายวิชาการเงินธุรกิจ อยู่ในปีการศึกษา 2556 จำนวน 150 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1 สาขาวิชาการบัญชี ห้อง 3 ที่กำลังศึกษาอยู่ในปีการศึกษา 2556 จำนวน 45 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มอย่างง่าย

เครื่องมือที่ใช้การวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ มีเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 4 ฉบับ คือ

1. แผนการสอนรายวิชาการเงินธุรกิจ โดยใช้การจัดการเรียนแบบใฝ่รู้ โดยใช้เทคนิค STAD

จำนวน 1 แผน สำหรับแผนการสอนที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นครั้งนี้ คุณภาพอยู่ในระดับเหมาะสมมาก ($\bar{x}=4.18$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.45 แสดงว่าองค์ประกอบของแผนการสอนมีความเหมาะสมสอดคล้องกัน แสดงว่าองค์ประกอบของแผนการสอนมีความเหมาะสมสอดคล้องกัน

2. แบบประเมินพฤติกรรมการเรียนรู้ เป็นแบบประเมินชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ

แบ่งเป็นด้านการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ 15 ข้อ ด้านกระบวนการเรียนรู้ 15 ข้อ ผลการประเมิน มาหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ (IOC) พบว่ามีค่า อยู่ระหว่าง 0.33-1.00 คัดเลือกข้อที่มีค่าตั้งแต่ 0.5 ได้จำนวน 25 ข้อ มาใช้ในการวิจัยนี้

3. แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน จำนวน 20 ข้อ เป็นแบบทดสอบชนิดปรนัยเลือกตอบ 4 ตัวเลือก มีอำนาจจำแนกอยู่ระหว่าง 0.2- 0.6 ความยากง่ายอยู่ระหว่าง 0.40 – 0.70

4. แบบสอบถามความพึงพอใจในการเรียน เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ

กำหนดประเด็นในการสร้างแบบสอบถามความพึงพอใจในการเรียนออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านอาจารย์ผู้สอน ด้านกิจกรรมการเรียนการสอน และด้านผู้เรียน ผลการประเมินมาหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ (IOC) พบว่ามีค่า อยู่ระหว่าง 0.33-1.00 คัดเลือกข้อที่มีค่าตั้งแต่ 0.5 ได้จำนวน 25 ข้อ นำไปทดลองใช้กับ นักศึกษากลุ่มที่ไม่ใช่ตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ นำมาวิเคราะห์หาความเที่ยงโดยวิธีสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค ได้ค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงเท่ากับ .81 มาใช้ในการวิจัยนี้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง ในวันที่ 19 กุมภาพันธ์ 2557 โดยนำแบบประเมิน แบบทดสอบ

แบบสอบถามและแผนการสอนไปทดสอบใช้กับกลุ่มตัวอย่างตามลำดับดังนี้

1. ทดสอบก่อนเรียนกับนักศึกษา ด้วยแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน บันทึกคะแนนสอบไว้เป็นคะแนนก่อนเรียน

2. ทดลองสอนกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง โดยใช้แผนการสอนที่พัฒนาขึ้นในระหว่าง เดือนมกราคม 2557 ถึง เดือน กุมภาพันธ์ 2557

3. ทดสอบหลังเรียนกับนักศึกษากลุ่มทดลอง ด้วยแบบประเมินพฤติกรรมการเรียนรู้ แบบสอบถาม ความพึงพอใจ และแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน บันทึกคะแนนสอบไว้เป็นคะแนนหลังเรียน

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

1. การศึกษาพฤติกรรมการเรียนของนักศึกษา ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างของการศึกษาที่ได้รับการจัดการเรียนรู้แบบใฝ่รู้ด้วยเทคนิคการเรียนรู้แบบร่วมมือ ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์บนวินโดวส์ (SPSS/FW)

2. การเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน รายวิชาการเงินธุรกิจก่อนเรียนและหลังเรียนของนักศึกษาที่ได้รับการจัดการเรียนรู้แบบใฝ่รู้ด้วยเทคนิคการเรียนรู้แบบร่วมมือโดยทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนก่อนเรียนกับหลังเรียนด้วยการทดสอบที่แบบสองกลุ่มตัวอย่างไม่เป็นอิสระจากกัน ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์บนวินโดวส์ (SPSS/FW)

3. การเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน รายวิชาการเงินธุรกิจของนักศึกษาที่ได้รับการจัดการเรียนรู้แบบใฝ่รู้ด้วยเทคนิคการเรียนรู้แบบร่วมมือ กับเกณฑ์ร้อยละ 60 โดยทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนหลังเรียนกับคะแนนเกณฑ์ร้อยละ 60 (12 คะแนน) ด้วยการทดสอบ t-test แบบหนึ่งกลุ่ม

ตัวอย่าง ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์บนวินโดวส์ (SPSS/FW)

4. การศึกษาความพึงพอใจในการเรียนของนักศึกษาที่ได้รับการจัดการเรียนรู้แบบใฝ่รู้ด้วยเทคนิคการเรียนรู้แบบร่วมมือ ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์บนวินโดวส์ (SPSS/FW)

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

1. สถิติพื้นฐาน ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. สถิติที่ใช้ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

2.1 การหาค่าความตรง (Validity) โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

2.2 การหาอำนาจจำแนก (Discrimination) ของแบบทดสอบ

2.3 การหาค่าระดับความยาก (Difficulty) และอำนาจจำแนก (Discrimination) ของแบบทดสอบ

2.4 การหาค่าความเที่ยง (Reliability) ของแบบทดสอบ

2.5 ความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างรายข้อ

3. สถิติทดสอบ

3.1 สถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนที่ได้จากแบบทดสอบก่อนเรียนกับหลังเรียน โดยใช้สูตรการทดสอบค่า t (t-test dependent)

3.2 การทดสอบสัดส่วน (Proportion Test)

3.3 การทดสอบที่แบบหนึ่งกลุ่มตัวอย่าง (t-test for One Samples)

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

สรุปผลการวิจัย ผลการจัดการเรียนแบบใฝ่รู้ด้วยเทคนิคการเรียนรู้แบบร่วมมือต่อพฤติกรรมการเรียนรู้ ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและความพึงพอใจในการเรียนรายวิชาการเงินธุรกิจของนักศึกษาระดับ

ปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ สามารถสรุปผลและอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์การวิจัยได้ดังนี้

1. จากผลการวิจัยข้อที่ 1 ที่พบว่าพฤติกรรมการเรียนรู้ของนักศึกษาที่ได้รับการจัดการเรียนแบบใฝ่รู้ด้วยเทคนิค STAD อยู่ในระดับมาก เนื่องมาจากการจัดการเรียนแบบใฝ่รู้ด้วยเทคนิค STAD ครั้งนี้ เป็นการกระตุ้นนักศึกษาให้มีความกระตือรือร้น และช่วยเหลือคนอื่นให้มีทักษะความรู้ตามที่ผู้สอนสอน ถ้าผู้เรียนต้องการจะให้ทีมของตัวเองได้รับรางวัล เขาก็จะต้องช่วยเหลือกันในการเรียนรู้ ต้องช่วยกันกระตุ้นให้เพื่อนร่วมทีมทำงานให้ดีที่สุด แสดงให้เพื่อนๆ เห็นอย่างแท้จริงว่า การเรียนนั้นเป็นเรื่องที่สำคัญ มีคุณค่า และน่าสนใจสนุกสนานในการทำงานร่วมกัน หลังจากผู้เรียนนำเสนอบทเรียนแล้วนั้น ผู้เรียนอาจจะทำงานกันเป็นคู่ ๆ เปรียบเทียบคำตอบ อภิปรายปัญหาหรือข้อขัดแย้งและช่วยเหลือซึ่งกันและกันในกรณีที่ยังไม่เข้าใจ พวกเขาอาจจะอภิปรายถึงวิธีการที่ใช้แก้ปัญหา หรืออาจจะซักถามกันถึงเนื้อหาวิชาที่กำลังค้นหาอยู่ก็ได้ โดยพวกเขาจะทำงานร่วมกันภายในทีม ร่วมกันประเมินถึงจุดแข็ง จุดอ่อนของงานที่ทำ เพื่อช่วยให้พวกเขาผ่านการทดสอบไปได้ด้วยดี ซึ่งสอดคล้องกับหลักการจัดการเรียนแบบใฝ่รู้ที่ว่า การเรียนแบบใฝ่รู้เป็นการเรียนการสอนที่ผู้เรียนจะต้องค้นหาเนื้อหาเพื่อก่อให้เกิดองค์ความรู้ โดยการพูดคุย การเขียน การอ่าน การสะท้อน หรือการตั้งคำถาม หรือการเรียนการสอนที่ผู้เรียนมีการเคลื่อนไหว อาจใช้ในเวลา 2-3 นาที หรือยาวทั้งหลักสูตรก็ได้ อาจให้ผู้เรียนทำงานคนเดียวเป็นกลุ่มเล็ก หรือกลุ่มใหญ่ก็ได้ (บัญญัติ ขำนาญกิจ, 2549, หน้า 4) และสอดคล้องกับหลักการเรียนแบบร่วมมือที่ว่า การเรียนแบบร่วมมือเป็นวิธีที่ผู้เรียนทำการแก้ปัญหาพร้อมกันเป็นกลุ่มเล็ก ๆ สมาชิกทุกคนในกลุ่มมีความสำคัญต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวของกลุ่ม เพื่อบรรลุเป้าหมายสมาชิกทุกคนจึงช่วยเหลือซึ่งกันและกันให้เกิดการเรียนรู้และแก้ปัญหาครู

ไม่ใช่เป็นแหล่งความรู้ที่คอยป้อนแก่นักเรียน แต่จะมีบทบาทเป็นผู้คอยให้ความช่วยเหลือจัดหาและชี้แนะแหล่งข้อมูลในการเรียนตัวนักเรียนเองจะเป็นแหล่งความรู้ซึ่งกันและกันในกระบวนการเรียนรู้ (อาร์ชท และนิวแมน, 1990, หน้า 448 – 449)

2. จากผลการวิจัยข้อที่ 2 ที่พบว่าผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรายวิชาการเงินธุรกิจของนักศึกษาที่ได้รับการจัดการเรียนแบบใฝ่รู้ด้วยเทคนิค STAD สูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เนื่องมาจากการจัดการเรียนแบบใฝ่รู้ด้วยเทคนิค STAD ครั้งนี้ นักศึกษาได้ช่วยเหลือกันในการเรียนรู้ ช่วยกันกระตุ้นให้เพื่อนร่วมทีมทำงานให้ดีที่สุด และช่วยเหลือเพื่อนให้มีทักษะความรู้ตามที่ผู้สอนสอน เพื่อให้ทีมของตนเองมีคะแนนสอบรวมสูงที่สุด และจะได้รับรางวัล ซึ่งสอดคล้องกับหลักการจัดการเรียนแบบใฝ่รู้ที่ว่า เป็นการเรียนที่ผู้เรียนได้ลงมือปฏิบัติหรือคิดอย่างตื่นตัว (ตื่นตา ตื่นใจ ตื่นเต้น) ผลที่พึงได้จากการเรียนแบบใฝ่รู้ก็คือ ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ หรือเกิดการเปลี่ยนแปลง ไปในทางที่พึงประสงค์ทั้งทางด้านความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ และเจตคติ บทบาทที่สำคัญของผู้เรียนขณะเรียนคงมิใช่การนั่งฟังนิ่ง ๆ จดบันทึกการบรรยาย ท่องจำ การแสดงความคิดเห็นในเรื่องที่เรียน การได้ประยุกต์ใช้สิ่งที่เรียนในชีวิตประจำวัน ผู้เรียนควรมีโอกาสที่จะได้มีส่วนร่วมโดยตรงในกิจกรรมการเรียนรู้ของตน โดยได้ลงมือคิดเอง ทำเอง ลงมือปฏิบัติ และมีโอกาสสร้างข้อสรุป หรือองค์ความรู้ หรือผลิตชิ้นงานด้วยตนเอง โดยผ่านกระบวนการสนทนา แลกเปลี่ยนความรู้ ความคิด ตลอดจนประสบการณ์กับผู้รู้ เพื่อน ๆ และอาจารย์ (พนมพร เผ่าเจริญ, 2549, หน้า 11)

3. จากผลการวิจัยข้อที่ 3 ที่พบว่า ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรายวิชาการเงินธุรกิจของนักศึกษาที่ได้รับการจัดการเรียนแบบใฝ่รู้ด้วยเทคนิค STAD เท่ากับร้อยละ 71.90 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ร้อยละ 60 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เนื่องมาจากการจัดการ

เรียนแบบใฝ่รู้ด้วยเทคนิค STAD ครั้งนี้ นักศึกษาได้ทำงานร่วมกันเป็นกลุ่ม นักศึกษามีโอกาสได้ใช้ความคิดร่วมกัน อภิปรายปัญหา และแก้ไขปัญหาร่วมกัน มีการซักถามและรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น ฝึกการใช้เหตุผล และการคิดวิเคราะห์ มีการตั้งเป้าหมายในการเรียนรู้ และมีความหวังเพื่อทำคะแนนรวมให้ได้สูงที่สุด เพื่อให้กลุ่มประสบความสำเร็จ และส่งผลให้นักศึกษามีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงขึ้น ซึ่งหัวใจสำคัญของการเรียนแบบร่วมมือ คือ การที่นักเรียนในกลุ่มได้ร่วมคิด ร่วมกันทำงานจนกระทั่งหาคำตอบได้ในที่สุด ถือเป็นการสร้างองค์ความรู้ด้วยตนเอง (บุญญิตี ชำนาญกิจ, 2551, หน้า 16)

4. จากผลการวิจัยข้อที่ 4 ที่พบว่า นักศึกษาที่ได้รับการจัดการเรียนแบบใฝ่รู้ด้วยเทคนิค STAD มีความพึงพอใจในการเรียนอยู่ในระดับมาก เนื่องมาจากการจัดการเรียนแบบใฝ่รู้ด้วยเทคนิค STAD ครั้งนี้ นักศึกษาได้มีการทำงานร่วมกันเป็นกลุ่มช่วยเหลือเกื้อกูลความรู้ซึ่งกันและกัน นักศึกษาช่วยกันคิดและอธิบายให้เข้าใจได้ โดยใช้ภาษาของนักศึกษาด้วยกันเอง เปิดโอกาสให้ทุกคนมีส่วนร่วมในกลุ่มเพื่อช่วยให้กลุ่มประสบความสำเร็จ ทำให้นักศึกษาทุกคนในกลุ่มมีความรู้สึภาคภูมิใจ มีแรงจูงใจ และความกระตือรือร้น ที่จะเรียน มีความสุขกับการเรียนมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับหลักการจัดการเรียนแบบใฝ่รู้ที่ว่า เป็นการเรียนที่ผู้เรียนได้ลงมือปฏิบัติการหรือคิดอย่างตื่นตัว ผลที่พึงได้จากการเรียนแบบใฝ่รู้ก็คือ ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ หรือเกิดการเปลี่ยนแปลง ไปในทางที่พึงประสงค์ทั้งทางด้านความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ และเจตคติ บทบาทที่สำคัญของผู้เรียนขณะเรียนคงมิใช่การนั่งฟังนิ่ง ๆ จดบันทึกการบรรยาย ท่องจำ การแสดงความคิดเห็นในเรื่องที่เรียน การได้ประยุกต์ใช้สิ่งที่เรียนในชีวิตประจำวัน ผู้เรียนควรมีโอกาสที่จะได้มีส่วนร่วมโดยตรงในกิจกรรมการเรียนรู้ของตน โดยได้ลงมือคิดเอง ทำเอง ลงมือปฏิบัติ และมีโอกาสสร้างข้อสรุป หรือองค์ความรู้ หรือผลิตชิ้นงานด้วยตนเอง โดย

ผ่านกระบวนการสนทนา แลกเปลี่ยนความรู้ ความคิด ตลอดจนประสบการณ์กับผู้รู้ เพื่อน ๆ และอาจารย์ (พนมพร เผ่าเจริญ, 2549, หน้า 11) และสอดคล้องกับหลักการเรียนแบบร่วมมือที่ว่า การเรียนแบบร่วมมือ หมายถึง วิธีการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนที่เน้นการจัดสภาพแวดล้อมทางการเรียนให้นักเรียนได้เรียนรู้ร่วมกันเป็นกลุ่มเล็ก ๆ แต่ละกลุ่มประกอบด้วยสมาชิกที่มีความรู้ความสามารถแตกต่างกัน โดยที่แต่ละคนมีส่วนร่วมอย่างแท้จริงในการเรียนรู้และในความสำเร็จของกลุ่ม ทั้งโดยการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น การแบ่งปันทรัพยากรการเรียนรู้ รวมทั้งการเป็นกำลังใจแก่กันและกัน คนที่เรียนเก่งจะช่วยเหลือคนที่อ่อนกว่าสมาชิกในกลุ่มไม่เพียงแต่รับผิดชอบต่อการเรียนของตนเองเท่านั้น หากแต่จะต้องร่วมกันรับผิดชอบต่อการเรียนรู้ของเพื่อนสมาชิกทุกคนในกลุ่ม (วัฒนาพร กระจับทุกซ์, 2542, หน้า 34)

ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้พบข้อสังเกตบางประการ ซึ่งจะขอเสนอแนะดังต่อไปนี้

ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1. ผลการวิจัยครั้งนี้ทำให้ได้แผนการสอนรายวิชาการเงินธุรกิจ โดยการจัดการเรียนรู้แบบใฝ่รู้ด้วยเทคนิค STAD ซึ่งผู้บริหาร ครู อาจารย์ และบุคลากรทางการศึกษาที่เกี่ยวข้อง สามารถนำไปใช้ในการเรียนการสอนเพื่อพัฒนาพฤติกรรมการเรียนรู้ และผลสัมฤทธิ์ในรายวิชาต่าง ๆ ได้

2. การที่ครูจะนำการสอนโดยใช้เทคนิคการเรียนแบบร่วมมือไปใช้สอนนั้น ครูผู้สอนต้องศึกษารายละเอียดล่วงหน้าเกี่ยวกับความหมาย องค์ประกอบที่สำคัญ และการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนโดยใช้เทคนิคการเรียนแบบร่วมมือ เพื่อเป็นการเตรียมบทบาทของครู ผู้เรียน วัสดุอุปกรณ์ เวลา และสถานที่ให้เหมาะสม

3. ควรทำการสอนโดยใช้เทคนิคการเรียนรู้แบบร่วมมือแบบอื่น ๆ มาใช้ในด้านอื่น หรืออาจนำไปใช้กับวิชาอื่น ๆ

2. ควรพัฒนาการเรียนการสอนโดยใช้เทคนิครูปแบบอื่น ๆ เช่น เทคนิคจิ๊กซอ (Jigsaw) เทคนิคเพื่อนเรียน (Partners) หรือเทคนิคแลกเปลี่ยนปัญหา (Trade-a-problem) เพื่อเป็นทางเลือกให้แก่ผู้เรียนต่อไป

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาค้นคว้าเพื่อเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนจากบทเรียน โดยการจัดการเรียนแบบใฝ่รู้ด้วยเทคนิค STAD กับการเรียนจากสื่ออื่น ๆ หรือการสอนแบบอื่น ๆ

3. ควรมีการเปรียบเทียบพฤติกรรมกรรมการเรียน และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน จากการใช้แผนการจัดการเรียนแบบใฝ่รู้ระหว่างเทคนิคต่าง ๆ ต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- เกษม สหรัยทิพย์. ระเบียบวิธีวิจัย. (2540) (พิมพ์ครั้งที่ 2). พิษณุโลก : รัตนสุพรรณ.
- ชุนษิตา นาคภพ. (2555). ผลการจัดการเรียนแบบใฝ่รู้ด้วยเทคนิคการแบ่งกลุ่มระดมพลังสมองและการแก้ปัญหาด้วย จิ๊กซอที่มีต่อพฤติกรรมกรรมการเรียนรู้ ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและความพึงพอใจในการเรียนรายวิชาเศรษฐศาสตร์ทั่วไปของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์. งานวิจัยในชั้นเรียน, คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2530). การสร้างและการพัฒนาแบบทดสอบผลสัมฤทธิ์. กรุงเทพฯ: สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- นัฐรุช พิทักษ์ทิม. (2552). ผลการจัดการเรียนแบบใฝ่รู้ด้วยเทคนิคการเรียนรู้แบบร่วมมือที่มีต่อพฤติกรรมกรรมการเรียนรู้ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน และความพึงพอใจในการเรียนรายวิชา การประเมินผล การปฏิบัติงานของพนักงานของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์. งานวิจัยในชั้นเรียน, คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.
- บัญญัติ ชำนาญกิจ. (2551). เอกสารประกอบการอบรมเรื่อง Active Learning. นครสวรรค์ : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.
- บุญเชิด ภิญโญอนันตพงศ์. (2556). การทดสอบแบบอิงเกณฑ์ : แนวคิดและวิธีการ. กรุงเทพฯ. คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- ประวิตร ชูศิลป์. (2524). หลักการประเมินผลวิชาวิทยาศาสตร์. กรุงเทพฯ: หน่วยศึกษานิเทศก์ กรมการฝึกหัดครู. สำนักงานเลขาธิการ สภาการศึกษา.
- เปรมจิตต์ ขจรภัย ลาร์เซ็น. (2536). วิธีสอนแบบการเรียนรู้ร่วมกัน, เอกสารหมายเลข 6. กรุงเทพฯ : สถาบันราชภัฏเพชรบุรีวิทยาลัยการณ ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- ภารดี เนติเจียม. (2551). ผลการใช้รูปแบบการเรียนการสอนแบบร่วมมือเทคนิค STAD วิชาบัญชีเบื้องต้น 2 สำหรับนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นปีที่ 1 จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์ การศึกษา มหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยบูรพา.

ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. (2538). เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.

วิชชุตา อ้วนศรีเมือง. (2554). การเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิทยาศาสตร์และความสามารถในการคิดแก้ปัญหาทางวิทยาศาสตร์ ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ที่ได้รับการจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือโดยใช้เทคนิค STAD กับการจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือโดยใช้เทคนิค LT. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

วิทยากร เชียงกุล. การปฏิรูปการศึกษาของประเทศฟินด์แลนด์ นิวซีแลนด์ จีน เวียดนาม สหรัฐอเมริกา สหราชอาณาจักร เกาหลีใต้ และไทย ค้นวันที่ 3 ธันวาคม 2556, จาก <http://witayakornclub.wordpress.com/2012/03/14/%e0%b8%9a%e0%b8%>

วรรณิ โสมประยูร และชาตรี มณีโกศล. (2540). วรณกรรมกรเรียนการสอนกลุ่มทักษะ, เอกสารการสอน ขุดวิชาการวณกรรมประถมศีกษาหน่วยที่ 1-7. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

วัฒนาพร ระจับทุข์. (2542). แผนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : วัฒนาพานิช.

สมพงษ์ สิงหะพล. (2542). “เทคนิคการสอนของการเรียนแบบร่วมมือ,” วารสารสีมาจารย์, 13(25).

สาลินี อินทพิบูลย์. (2554). ผลการจัดการเรียนแบบใฝ่รู้ด้วยเทคนิคการเรียนแบบร่วมมือต่อพฤติกรรม การเรียนรู้ ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน และความพึงพอใจในการเรียนรายวิชาการสรพหาและบรรจุ พนักงานของนักศีกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ งานวิจัยในชั้นเรียน, คณะวิทยาการจัตการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.

สายวรุธ ทองวิทยา. (2539). การศีกษาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาสังคมศีกษาและมนุษย์สัมพันธ์ ในการเรียนของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 ที่สอนโดยการเรียนแบบ เอส ที เอ ดี (STAD) กับการสอนตามคู่มือครู. ปริญญาานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

อธิปัตย์ คลี่สุนทร.(2546). ว่าด้วยคณิตศาสตร์ : ข้อคิดเพื่อพิจารณา. วารสารวิชาการ, 6(4), 7-8. .

Silberman, Mel. (1996). Active Learning: 101 Strategies to Teach Any Subject. Boston: Allyn and Bacon.

Slavin , R.E. (1995). Cooperative learning : Student teams. Baltimore : National Education Association.

การศึกษาความพร้อมของพนักงานแผนกคลังสินค้า กับการใช้โปรแกรมระบบบริหารจัดการคลังสินค้า WMS The Study Readiness of Warehouse Staff Using Warehouse Management System Program.

วรารณ สารอินมูล¹

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องการศึกษาความพร้อมของพนักงานแผนกคลังสินค้ากับการใช้โปรแกรมระบบบริหารจัดการคลังสินค้า WMS มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อสำรวจและวิเคราะห์ข้อมูลบุคลากรแผนกคลังสินค้ากับการใช้โปรแกรมระบบบริหารจัดการคลังสินค้า WMS 2) เพื่อเตรียมความพร้อมด้านบุคลากรแผนกคลังสินค้ากับการใช้โปรแกรมระบบบริหารจัดการคลังสินค้า WMS โดยใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานที่ทำงานเกี่ยวกับคลังสินค้าจำนวน 150 คน ในเขตพื้นที่ภาคกลาง โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean)

ผลการวิจัยพบว่า 1) การวิเคราะห์การรับรู้การใช้ระบบจัดการคลังสินค้าของพนักงานคลังสินค้าโดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาการรับรู้เป็นรายด้านพบว่า พนักงานคลังสินค้ามีการรับรู้การใช้ระบบจัดการคลังสินค้าในแต่ละด้านอยู่ในระดับมากเช่นกัน 2) พนักงานคลังสินค้าที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษาประสบการณ์ทำงานและตำแหน่งงานแตกต่างกันมีการรับรู้ในการใช้ระบบจัดการคลังสินค้าโดยรวมแตกต่างกัน

คำสำคัญ : พนักงานแผนกคลังสินค้า; โปรแกรมระบบบริหารจัดการคลังสินค้า

¹การจัดการโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

Abstract

The objectives of this research are: (1) to explore and analyze personnel data warehouse with the program management Warehouse WMS (2) to prepare the personnel department warehouse with the program management Warehouse WMS. The sample consisted of 150 employees working on a warehouse in the central area. Data analysis statistics such as frequency, Percentage, and Mean.

The results were as follows:

1). Analysis of perception using warehouse management system of the warehouse overall rankings. And considering the perception that it was found. Warehouse workers are perceived by the warehouse management system on each side at a high level.

2). Warehouse workers with personal factors as gender, age, education and work experience. Jobs have a different perception of the warehouse management system by combining different.

Keywords: Warehouse Staff; Warehouse Management System Program.

บทนำ

ในอดีตกระบวนการจัดการสินค้าภายในคลังสินค้าและการจัดส่งสินค้าให้กับลูกค้ามีปัญหาความล่าช้า โดยพบปัญหาหลักส่วนใหญ่คือ ปัญหาด้านการจัดตำแหน่งเก็บสินค้าไม่เป็นระเบียบและไม่มีเครื่องมือรองรับในการช่วยสืบค้นหาสินค้าภายในคลังสินค้า ปัญหาด้านกระบวนการจัดส่งสินค้าที่ขาดการควบคุมส่งผลให้เกิดข้อผิดพลาดในการจัดส่งสินค้า จากประเด็นปัญหาต่างๆ ที่กล่าวมานั้น ก่อให้เกิดผลกระทบที่จะเกิดขึ้นตามมา คือเกิดความล่าช้าในการทำงาน เนื่องจากต้องใช้เวลาในการค้นหาลูกค้ายาวนานเกินไป มีโอกาสสูญเสียจากการขาย และความพึงพอใจของลูกค้าที่ลดน้อยลง และยังส่งผลกระทบต่อความสามารถในการแข่งขัน ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานที่ต้องปรับปรุง

ปัจจุบันการเปิดการค้าเสรีได้ทำลายกำแพงที่

กีดกันการค้าระหว่างประเทศและการลงทุนในต่างประเทศ ส่งผลให้การแข่งขันในระดับประเทศและระหว่างประเทศเข้มข้นมากขึ้น

ผู้ประกอบการต้องปรับตัวเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้สามารถทัดเทียมกับคู่แข่งรายใหม่จากต่างชาติที่มีความพร้อมทั้งด้านเงินทุน องค์ความรู้ในการจัดการบุคลากรและเทคโนโลยีถือเป็นข้อได้เปรียบที่กลุ่มเงินทุนจากต่างชาติได้หยิบยกขึ้นมาสร้างความแตกต่างทางด้านบริการและการจัดการให้มีความมาตรฐานมากยิ่งขึ้น

ความเจริญทางเทคโนโลยีมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าและเป็นเครื่องมือในการผลักดันความสำเร็จตั้งแต่กระบวนการผลิต การจัดการต้นทุน การบริการลูกค้า รวมทั้งกระบวนการสำคัญในการจัดการระบบข้อมูลของลูกค้า ซึ่งในโลกแห่งยุคเทคโนโลยี และการพัฒนาทางด้านนวัตกรรมนั้น ธุรกิจที่สามารถเข้าถึงเทคโนโลยีได้

ก่อนและสมบูรณ์จะเป็นธุรกิจที่สามารถประสบความสำเร็จได้อย่างรวดเร็ว เนื่องจากจะสามารถบริหารจัดการทุกอย่างได้ด้วย ต้นทุนและกำลังทรัพยากรที่ไม่มากนักแล้ว สิ่งที่ได้ตามมาอีกอย่างหนึ่งนั่นคือยังสามารถได้รับข้อมูลของลูกค้าได้อย่างเท่าทันและเข้าถึงความต้องการของลูกค้าได้อย่างสมบูรณ์และรวดเร็วทันต่อการกำหนดและวางแผนทางด้านการแข่งขัน นอกจากนี้เพื่อการอยู่รอดหนึ่งในกลยุทธ์ที่สามารถปรับปรุงได้คือ การลดต้นทุนในการจัดการหรือการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในคลังสินค้า

ความสำคัญของการบริหารคลังสินค้าคือความถูกต้องแม่นยำ ความรวดเร็ว การลดเวลา การเพิ่มผลผลิตและเรื่องสำคัญคือการลดปัญหาภายในโซ่อุปทาน การที่ผู้ประกอบการจะตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้นั้นจำเป็นต้องมีระบบการจัดการที่ดีและเป็นที่ยอมรับกันทั่วไป การนำระบบการจัดการคลังสินค้ามาใช้หรือที่เรียกว่าระบบ (WMS: Warehouse Management System) เพื่อให้การทำงานภายในหน่วยงานมีความถูกต้องตรงตามที่ลูกค้า

ต้องการและสามารถตรวจสอบได้ การจัดเก็บสินค้า การรับสินค้าในคลังสินค้าต้องมีระบบมาช่วยในการแนะนำว่าสินค้าแต่ละชนิดสมควรถูกจัดเก็บที่ตำแหน่งใดของคลังสินค้า และสินค้าชนิดใดต้องจัดเก็บในที่เฉพาะเท่านั้น เพราะในปัจจุบันหากผู้ประกอบการมีความหลากหลายชนิดของสินค้ามากเท่าใดย่อมได้เปรียบทางธุรกิจเช่นกัน และในขณะเดียวกันได้ความหลากหลายของสินค้าและจำนวนที่มาก คือความรวดเร็ว ความถูกต้องของข้อมูลเพื่อตอบสนองต่อองค์กรและต่อแผนกขายเพื่อสร้างโอกาสในการขายและนอกเหนือจากสิ่งอื่นใด คือลดต้นทุนขาย การนำระบบที่ดีมาใช้กับองค์กรเป็นการลดต้นทุนคงที่เช่น อาจใช้พนักงานน้อยลง เพราะการที่มี

พนักงานประจำนั้นหมายความว่าบริษัทมีต้นทุนคงที่ในแต่ละเดือน จึงเป็นที่มาว่าทุกบริษัทที่ทำธุรกิจต้องมองหาเครื่องมือมาช่วยในการจัดการบริหารงานโดยเฉพาะงานด้านคลังสินค้าที่มีความซับซ้อน มีข้อมูลมาก มีความหลากหลายของสินค้ามากเกินไปกว่าที่จะใช้พนักงานมาจำหรือบันทึกได้

กรอบแนวคิดในการทำวิจัย

ข้อมูลบุคลากรแผนกคลังสินค้า

1. เพศ
2. อายุ
3. ระดับการศึกษา
4. ประสบการณ์ทำงาน
5. ตำแหน่ง
6. การรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้โปรแกรม WMS
7. การรับรู้ถึงความสะดวกของโปรแกรม WMS
8. การยอมรับที่จะใช้โปรแกรม WMS



แนวทางการเตรียมความพร้อมของ
บุคลากรแผนกสินค้ากับการใช้
โปรแกรมระบบบริหารจัดการคลังสินค้า
WMS

แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

คลังสินค้า (Warehouse) คือ สถานที่สำหรับวาง จัดเก็บ พัก และกระจายสินค้าคลังสินค้ามีชื่อเรียกได้ต่างๆ กัน อาทิ ศูนย์กระจายสินค้า ศูนย์จำหน่ายสินค้า และโกดัง ฯลฯ คำว่าคลังสินค้าจึงเป็นคำที่มีความหมาย กว้างขึ้นอยู่กับฟังก์ชันของคลังสินค้าแต่ละประเภท คลังสินค้าที่รับสินค้าเข้ามาทำการคัดแยกแล้วกระจายออกไป เรียกว่า ศูนย์กระจายสินค้า (Distribution Center) และกระบวนการดังกล่าว เรียกว่า Cross Docking

คลังสินค้าโดยทั่วไปจะทำหน้าที่จัดเก็บวัตถุดิบหรือสินค้าสำเร็จรูป เป็นหลัก หรือบางครั้งอาจใช้เก็บงานระหว่างการผลิต ชิ้นส่วนหรือสินค้ากึ่งสำเร็จรูปบ้าง ซึ่งในการจัดเก็บสินค้าหรือวัตถุดิบจำพวกนี้ จำเป็นต้องมีการจัดการที่มีประสิทธิภาพเพื่อให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพสูงสุด และไม่เกิดความเสียหายต่อสินค้าหรือวัตถุดิบที่เก็บอยู่ภายในคลังสินค้าซึ่งสินค้าที่เก็บในคลังสินค้า (Warehouse) สามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ (1) วัตถุดิบ (Material) ซึ่งอยู่ในรูป วัตถุดิบ ส่วนประกอบและชิ้นส่วนต่างๆ (2) สินค้าสำเร็จรูปหรือสินค้า จะนับรวมไปถึงงานระหว่างการผลิต ตลอดจนสินค้าที่ต้องการทิ้ง และวัสดุที่นำมาใช้ใหม่ ซึ่งในงานวิจัยนี้มุ่งให้ความสำคัญให้กับคลังเก็บอะไหล่ที่รอการประกอบเครื่องจักร อะไหล่คือวัตถุดิบที่รอการผลิตเป็นเครื่องจักรในขั้นตอนการผลิต ขั้นตอนต่อไป อย่างไรก็ตาม ข้อควรคำนึงถึงเกี่ยวกับคลังสินค้ายังรวมถึง ประเด็นเกี่ยวกับความเป็นเจ้าของสายการผลิต การจำหน่าย และการกระจายสินค้าที่ไม่มีคลังสินค้าเป็นของตนเอง ไม่ต้องการ สร้างคลังสินค้าเองอาจใช้บริการเช่าคลังสินค้าสาธารณะ และประเด็นเกี่ยวกับสถานที่ตั้ง คลังสินค้า ควรตั้งในจุดที่ตอบสนองผู้ใช้ได้อย่างลงตัว

ระบบบริหารคลังสินค้า เป็นระบบที่ครอบคลุมการจัดการทุกอย่างในคลังสินค้า ตัวอย่างเช่น การรับสินค้าด้วยเอกสารการรับสินค้า และจัดพิมพ์แผ่นสติ

เกอร์แสดงที่เก็บสินค้า และการสร้างเอกสารรายการหยิบสินค้าเพื่อจัดส่ง เป็นต้น การจัดการของระบบบริหารคลังสินค้าก่อให้เกิดประโยชน์มากมาย เช่น การควบคุมปริมาณการสต็อกสินค้าดีขึ้น ความสามารถในการติดตามย้อนรอย ระดับประสิทธิภาพสูงขึ้น และระบบการรายงานเพื่อผู้บริหารที่ดีขึ้น นอกจากนี้ยังสามารถเชื่อมโยงระบบบริหารคลังสินค้าเข้ากับระบบการสั่งซื้อสินค้า และสามารถตรวจสอบข้อมูลย้อนหลังได้ ตัวอย่างเช่น ระบบสั่งซื้อสินค้าบนเว็บที่ใช้สำหรับการซื้อของจากที่บ้าน ระบบบริหารคลังสินค้าจะเชื่อมโยงตั้งแต่จุดของการรับคำสั่งซื้อ จนกระทั่งถึงการจัดส่งสินค้าเพื่อการจัดส่ง รวมทั้งเชื่อมโยงเข้าสู่ระบบบัญชีการเงินและระบบควบคุมคุณภาพด้วย เป็นต้น

กิจกรรมการรับสินค้า เป็นการตรวจสอบแบบอัตโนมัติโดยการสแกนข้อมูลบนตัวสินค้า กิจกรรมการจัดเก็บสินค้า เป็นการระบุตำแหน่งจัดเก็บแบบอัตโนมัติ กิจกรรมการจัดสินค้าเพื่อเตรียมจัดส่ง เป็นการจัดสินค้าตามลำดับความเร่งด่วน การจัดสินค้าตามระลอกของการหยิบสินค้า การยืนยันการจัดสินค้าแบบเรียลไทม์ และการช่วยให้เกิดการเติมเต็มสินค้าได้โดยอัตโนมัติ กิจกรรมการจัดส่ง เป็นการจัดลำดับและการวางแผนการบรรทุก การตรวจสอบแบบอัตโนมัติโดยการสแกนข้อมูลบนตัวสินค้าก่อนส่ง ในกิจกรรมเหล่านี้ แต่ละกิจกรรมจะมีการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบอัตโนมัติ ซึ่งทำให้เกิดกลไกการตรวจสอบในตัวเอง ซึ่งอาจกล่าวได้ว่า การเก็บรวบรวมข้อมูลแบบอัตโนมัติ เป็นส่วนสำคัญที่สุดของระบบบริหารคลังสินค้า เพราะกลไกนี้คือการตรวจสอบเพื่อยืนยันและตรวจสอบความถูกต้องในตัวเอง จึงช่วยป้องกันไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดที่อาจพบได้จากการตรวจสอบโดยคน

ในการพิจารณาระบบบริหารคลังสินค้ามาใช้ในหน่วยงานนั้นผู้ใช้และผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหมดจำเป็นต้องกำหนดขอบเขตของปัญหาร่วมกัน ในประเด็นต่อไปนี้ ความถูกต้องแม่นยำของสินค้าคงคลัง การลดความผิดพลาดจากการทำงาน ผลผลิตภาพและการบริหาร

ทรัพยากร การบริการลูกค้า การลดปริมาณการทำงาน โดยใช้เอกสาร การจัดการและการควบคุมข้อมูล

รวมทั้งต้องมีความเข้าใจในกิจกรรมของคลังสินค้าทั้งภายในตัวกิจกรรมเอง และความเชื่อมโยงระหว่างกิจกรรมบนพื้นฐานการทำงานแบบเดิมที่ปฏิบัติโดยคนเป็นอย่างดี การติดตั้งระบบบริหารคลังสินค้าโดยที่ยังมีความสับสนในการทำงาน จะทำให้ไม่ได้รับประโยชน์จากระบบอัตโนมัติของระบบบริหารคลังสินค้าอย่างที่เราควรจะเป็น (วิศิษฐ์ วัฒนานุกูล, 2552)

Technology Acceptance Model (TAM) (Bagozzi et al.,1992; Davis et al., 1989) กล่าวถึงปัจจัยสำคัญในการยอมรับเทคโนโลยีคือ การใช้คอมพิวเตอร์ของผู้เรียน การรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน และความน่าเชื่อถือได้จากการรับรู้ งานวิจัยนี้ได้นำแบบจำลองด้านการยอมรับเทคโนโลยี(Technology Acceptance Model หรือ TAM) มาดัดแปลงเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย TAM เป็นโมเดลที่ Davis (1989) พัฒนขึ้นเพื่อใช้ในการอธิบาย หรือพยากรณ์พฤติกรรม ในการยอมรับระบบสารสนเทศที่มีการพัฒนาขึ้นมาใหม่ ในการวิจัยเรื่องนี้ ปัจจัยสู่ความสำเร็จการนำระบบ e-learning มาใช้โดยวัดจากตัวแปรความตั้งใจ (วิไลลักษณ์ เสรีตระกูล, 2550)

การใช้คอมพิวเตอร์ของผู้เรียน เพื่อให้การปฏิบัติงานนั้นสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายสิ่งสำคัญคือ ประสิทธิภาพของผู้เรียนผ่านคอมพิวเตอร์จะต้องสามารถรับรู้ถึงประโยชน์ที่มาจากการสังเกตหรือทดลอง นอกจากนี้ความสัมพันธ์ระหว่างผู้เรียนกับความรู้สึกสะดวกในการใช้งานตามทฤษฎีของอาร์กิวเมนต์ และนี่ก็เป็นสาเหตุที่สังเกตได้จากผู้เรียนที่รับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ข้อเสนอแนะนี้ทำให้การเรียนผ่านระบบ e-learning นั้นมีประสิทธิภาพมากขึ้น (Chorng-Shyong Onga, Jung-Yu Laia, Yi-Shun Wangb, 2003)

การรับรู้ประโยชน์ การรับรู้เทคโนโลยีที่นำมาใช้นั้นก่อให้เกิดประโยชน์ และเทคโนโลยีนั้นเสนอทางเลือกที่มีคุณค่าสำหรับการปฏิบัติงานในการปฏิบัติงานเดียวกัน ถ้าใช้เทคโนโลยีใหม่นี้จะทำให้ได้งานที่มีคุณภาพดีขึ้น หรือทำให้งานเสร็จเร็วขึ้น ซึ่งจะเกี่ยวโยงไปถึงการทำให้มีรายได้เพิ่มขึ้น ซึ่งถือเป็นแรงจูงใจภายนอก(Agarwal et.al,1999; Teo et.al.,1999, Venkatesh,2000(a)(b))

ในโมเดล TAM ถือว่าการรับรู้ประโยชน์เป็นปัจจัยสำคัญที่บ่งชี้ถึงการยอมรับหรือความตั้งใจที่จะใช้ และการใช้เทคโนโลยีโดยการรับรู้ประโยชน์มีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการยอมรับ และการรับรู้ประโยชน์มีอิทธิพลทางอ้อมต่อการใช้ โดยส่งผ่านพฤติกรรมการยอมรับ (Agarwal et.al.,1999)

การรับรู้ความง่ายการใช้งาน การรับรู้ว่าเทคโนโลยีนั้นใช้งานง่ายสะดวกไม่ต้องใช้ความพยายามมาก เทคโนโลยีที่ใช้งานง่ายและสะดวกไม่ซับซ้อนมีความเป็นไปได้มากที่จะได้รับการยอมรับจากผู้ใช้งาน การรับรู้ความง่ายในการใช้งานมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการยอมรับ หรือความตั้งใจที่จะใช้และมีอิทธิพลทางอ้อมต่อการใช้โดยส่งผ่านพฤติกรรมการยอมรับ (Agarwal et.al.,1999; Karrahanna,1999, Teo et.al.,1999, Venkatesh, 2000) นอกจากนี้ยังพบว่า การรับรู้ความง่ายในการใช้งานมีอิทธิพลต่อการรับรู้ประโยชน์ด้วย(Agarwal et.al.,1999; Venkatesh, 2000; Teo et.al.,1999)

ความน่าเชื่อถือได้จากการรับรู้ ความเชื่อมั่นที่ผู้ใช้ระบบรู้สึกถึงความปลอดภัยจากการใช้ระบบ e-learning เช่นเดียวกับผู้เรียนที่มีความรู้สึกกังวลในการเรียนผ่านระบบ e-learning เกี่ยวกับความปลอดภัยจากการคุกคามความเป็นส่วนตัวหรือข้อมูลส่วนตัวและคาดว่าจะมีผลต่อความน่าเชื่อถือจากการเรียนผ่าน e-learning (Chorng-Shyong Onga, Jung-Yu Laia,Yi-Shun Wangb,2003)

จากการทบทวนงานวิจัย สามารถนำมาสรุปเป็นภาพรวมได้โดยนำแบบจำลองด้านการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model หรือ TAM) มาดัดแปลงเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย TAM เป็นโมเดลที่ Davis (1989) พัฒนาขึ้นเพื่อใช้ในการอธิบาย หรือพยากรณ์พฤติกรรม ในการยอมรับระบบสารสนเทศที่มีการพัฒนาขึ้นมาใหม่ ในการวิจัยเรื่องนี้การยอมรับ e-learning จะวัดผลสำเร็จจากตัวแปรตามคือ ความตั้งใจใช้ e-learning ของผู้เรียนอย่างต่อเนื่อง โดยวัดจากการออกแบบแบบสอบถามกับบริษัทกรณีศึกษา ตั้งแต่พนักงานระดับพนักงานประจำสำนักงาน วิศวกร ไปจนถึงระดับผู้จัดการ

เมืองมนต์ ปองมิตรอมรา (2545) ได้ศึกษาเรื่อง การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการบริหารคลังสินค้า กรณีศึกษา บริษัท โซลูเซีย เคมีคัลส์ (ประเทศไทย) จำกัด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาให้ทราบถึงกระบวนการบริหารคลังสินค้า ก่อนและหลังนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้บริหารคลังสินค้าและแนวทางปรับปรุงในการบริหารคลังสินค้า โดยหลังนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในบริษัทผลการศึกษาพบว่า ก่อนการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ การบันทึกข้อมูลภายในองค์กรไม่ตรงกัน ซึ่งเกิดจากเอกสารสูญหาย การลืมนลงบันทึกของพนักงานคลังสินค้า หรือแม้แต่พิมพ์ตัวเลขผิด และเมื่อนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้บริหารคลังสินค้าโดยการเชื่อมโยงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของแผนกต่างๆ สามารถแก้ปัญหาทั้งหมดได้ แต่เกิดปัญหาการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ไม่เต็มประสิทธิภาพ หรือ พนักงานยังขาดความเชี่ยวชาญในการใช้แต่การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยให้ ประหยัดเวลาในการทำงานลดกิจกรรมการทำงานที่ซ้ำซ้อน และทำให้พนักงานทำงานง่าย สามารถ ตรวจสอบได้

ประภากร อุ่นอินทร์ (2552) ศึกษาเรื่องการปรับปรุงระบบการจัดการคลังสินค้า สำหรับโรงงานอิเล็กทรอนิกส์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากระบวนการทำงานตั้งแต่การวางแผนระบบคลังสินค้า โดยอาศัย

หลักการเข้าก่อน ออกก่อน (FIFO) การพัฒนาโปรแกรมประยุกต์หลักประกอบด้วยส่วนของการรับข้อมูล ส่วน การจัดการคลังสินค้า การวางตำแหน่งสินค้า การส่งสินค้าออกการตรวจสินค้าคงคลัง พบว่าแนวคิดการ พัฒนาสามารถลดขั้นตอนการตรวจวัตถุดิบก่อนการเข้าระบบ การค้นหาข้อมูลและการรายงาน การสร้าง เอกสารสำหรับการตรวจเช็คสินค้าสามารถลดจำนวนขั้นตอนลงได้ในทุกขั้นตอน

ปราโมทย์ พรประดับ (2552) ศึกษาเรื่องการพัฒนาโปรแกรมจัดการระบบคลังสินค้าสำหรับอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาโปรแกรมการจัดการระบบคลังสินค้า ในกิจกรรมรับชิ้นงาน กิจกรรมจัดส่งชิ้นส่วนงานกิจกรรมนำกลับภาชนะและกิจกรรมออกภาชนะ โดย มุ่งเน้นเพื่อประสิทธิภาพการจัดเก็บข้อมูล ลดความผิดพลาดของข้อมูล ลดระยะเวลาขั้นตอนการทำงาน ด้วยโปรแกรมการทำงานของ Microsoft Excel ประกอบด้วยโปรแกรมการจัดการคลังสินค้า โปรแกรม จัดการภาชนะและสร้างบาร์โค้ด ผลการทดสอบพบว่าค่าเฉลี่ยการเปิดโปรแกรมลดลง ค่าเฉลี่ยในการป้อนข้อมูลด้วยมือลดลง และค่าเฉลี่ยในการแก้ไขเวลา ในกิจกรรมลดลง

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. การได้มาซึ่งข้อมูล ผู้วิจัยสอบถามพนักงาน ที่ทำงานเกี่ยวกับคลังสินค้าจำนวน 150 คน ในเขตพื้นที่ภาคกลาง

2. ทำการกำหนดค่าให้กับข้อมูล เพราะข้อมูลที่พิมพ์ออกมาจากฐานข้อมูลจะแสดงค่าออกมาตรงๆ เช่น ถ้าผู้ตอบแบบสอบถามออนไลน์ตอบว่าเป็นเพศชาย ข้อมูลก็จะแสดงว่า ชาย ดังนั้นผู้วิจัยจึงต้องทำการกำหนดค่าว่าถ้าเป็นชายต้องเขียนเลข 1 กำกับไว้คู่กัน

3. ออกแบบตัวแปรที่สอดคล้องกับแบบสอบถามในโปรแกรมสำเร็จรูป

4. กรอกข้อมูลให้ครบ 150 ตามกลุ่มตัวอย่าง เพื่อนำข้อมูลไปวิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล

จากการศึกษาพบว่า ผู้ที่ทำงานในคลังสินค้ารับรู้ถึงประโยชน์ของโปรแกรม WMS พบว่าระดับความคิดเห็นที่อยู่ในระดับมากที่สุดคือ การใช้งานโปรแกรม WMS สามารถดูข้อมูล ย้อนหลังได้ เช่น ยอดขาย ปริมาณความต้องการ สินค้า (ค่าคะแนนเฉลี่ย = 4.80) ระดับความคิดเห็นที่อยู่ในระดับมากที่สุดคือ การใช้โปรแกรม WMS สามารถสร้างใบแจ้งหนี้ อัตโนมัติตามระบบบิล รวมทั้งแสดงสถานะเตือน ให้ผู้ใช้ทราบเมื่อครบกำหนดชำระเงิน (ค่าคะแนนเฉลี่ย = 4.45) การใช้โปรแกรม WMS ทำให้งานของท่านมีประสิทธิภาพมากขึ้น (ผลลัพธ์ที่ได้ถูกต้องแม่นยำ) (ค่าคะแนนเฉลี่ย = 4.05) การใช้โปรแกรม WMS รองรับการเบิกจ่ายสินค้า แบบ FIFO (ค่าคะแนนเฉลี่ย = 4.00) การใช้งานโปรแกรม WMS สามารถตอบสนอง ความต้องการของลูกค้าได้ทันตามกำหนดเวลา (ค่าคะแนนเฉลี่ย = 3.98) การใช้โปรแกรม WMS รองรับการจองสินค้า หรือ กำหนดส่งสินค้า ห้ามเบิกได้ (ค่าคะแนนเฉลี่ย = 3.65) การใช้โปรแกรม WMS รองรับคลังสินค้าหลายประเภททั้งคลังสินค้า โรงงาน คลังรับฝากสินค้า ศูนย์กระจายสินค้า (ค่าคะแนนเฉลี่ย = 3.64) และระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง คือ การใช้โปรแกรม WMS รองรับกระบวนการส่งผ่าน สินค้าหรือ Cross Docking (ค่าคะแนนเฉลี่ย = 3.45) การใช้โปรแกรม WMS ทำให้การบริหารและการจัดการของท่านสะดวก และง่ายขึ้นลดขั้นตอน การทำงานที่ยุ่งยากได้ (ค่าคะแนนเฉลี่ย = 3.41) การใช้โปรแกรม WMS รองรับการส่งข้อมูลข้าม สาขาได้ (ค่าคะแนนเฉลี่ย = 3.35)

การใช้งานโปรแกรม WMS ช่วยลดต้นทุน โดยรวมให้กับบริษัท (ทำให้มีสินค้าคงคลังไม่มาก) (ค่าคะแนนเฉลี่ย = 3.33) การใช้โปรแกรม WMS มีระบบใบเสนอราคา เชื่อมต่อกับข้อมูลลูกค้า, ข้อมูลสินค้าและระบบการกำหนดราคา (ค่าคะแนนเฉลี่ย = 3.25) การใช้โปรแกรม WMS มีระบบใบเสนอราคา เชื่อมต่อกับข้อมูลลูกค้า, ข้อมูลสินค้า และระบบการกำหนดราคา (ค่าคะแนนเฉลี่ย = 3.25)

ผลการวิเคราะห์ด้านการยอมรับที่จะใช้งานโปรแกรม WMS พบว่า ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากตามลำดับต่อไปนี้ ท่านเห็นด้วยในการนำโปรแกรม WMS มาใช้ในการทำงาน (ค่าเฉลี่ยคะแนน = 4.55) ท่านเห็นด้วยว่าข้อมูลที่ได้จาก WMS เป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานของท่าน (ค่าเฉลี่ยคะแนน = 4.42) และท่านเห็นด้วยที่จะใช้โปรแกรม WMS (ค่าเฉลี่ยคะแนน = 4.15)

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ด้านการรับรู้ถึงความสะดวกของโปรแกรม WMS พบว่าระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับ (Venkatesh, 2000) การรับรู้ประโยชน์ การรับรู้เทคโนโลยีที่นำมาใช้นั้นก่อให้เกิดประโยชน์ และเทคโนโลยีนั้นเสนอทางเลือกที่มีคุณค่าสำหรับการปฏิบัติงานในการปฏิบัติงานเดียวกัน ถ้าใช้เทคโนโลยีใหม่นี้จะทำให้ได้งานที่มีคุณภาพดีขึ้นหรือทำให้งานเสร็จเร็วขึ้น ซึ่งจะเกี่ยวโยงไปถึงการทำให้มีรายได้เพิ่มขึ้น ซึ่งถือเป็นแรงจูงใจภายนอก

ผลการวิเคราะห์ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ของโปรแกรม WMS พบว่าระดับความคิดเห็นที่อยู่ในระดับมากที่สุดคือ การใช้งานโปรแกรม WMS สามารถดูข้อมูลย้อนหลังได้ เช่น ยอดขาย ปริมาณความต้องการสินค้า ซึ่งสอดคล้องกับ วิศิษฐ์ วัฒนานุกุล (2552, หน้า 25) ระบบบริหารคลังสินค้า เป็นระบบที่ครอบคลุมการจัดการทุกอย่างในคลังสินค้า ตัวอย่างเช่น การรับสินค้า ด้วยเอกสารการรับสินค้า และจัดพิมพ์แผ่นสติ๊กเกอร์

แสดงที่เก็บสินค้า และการสร้างเอกสารรายการหยิบสินค้าเพื่อจัดส่ง เป็นต้น การจัดการของระบบบริหารคลังสินค้าก่อให้เกิดประโยชน์มากมาย เช่น การควบคุมปริมาณการสต็อกสินค้าดีขึ้น ความสามารถในการติดตามย้อนรอย ระดับประสิทธิภาพสูงขึ้น และระบบการรายงานเพื่อผู้บริหารที่ดีขึ้น นอกจากนี้ยังสามารถเชื่อมโยงระบบบริหารคลังสินค้าเข้ากับระบบการสั่งซื้อสินค้า และสามารถตรวจสอบข้อมูลย้อนหลังได้

ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้การใช้ระบบจัดการคลังสินค้าโดยรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ เรณู ปัญญา (2553) ทำการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของผู้ใช้งานที่มีต่อโปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการจัดการคลังสินค้า มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้งานโปรแกรมสำเร็จรูปและเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้งานที่มีผลต่อโปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการจัดการคลังสินค้าผลจากการทดสอบคือ ผู้ใช้งานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับโปรแกรมสำเร็จรูปด้านการรับสินค้า การบันทึกข้อมูลสินค้าการจัดเก็บสินค้า และการจ่ายสินค้า โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ข้อเสนอแนะงานวิจัย

1. การนำระบบสารสนเทศมาวางแผนในองค์กรนั้น ควรได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารในระดับ ต่างๆ ของบริษัทอย่างแท้จริง เพื่อให้การใช้ระบบสารสนเทศในการบริหารงานคลังสินค้าเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
2. ควรมีวิธีการที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีในการใช้งานระบบสารสนเทศที่เหมาะสมกับงาน ดูแลรักษาอุปกรณ์ต่างๆ ในระบบให้มีความพร้อมใช้งานได้อย่างสม่ำเสมอ ไม่ควรใช้งานเพื่อความบันเทิงส่วนตัวซึ่งจะทำให้เสี่ยงต่อการถูกไวรัสทำลายระบบ และทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานของระบบลดน้อยลง
3. การจัดคู่มือที่กำหนดวิธีการใช้งานของระบบ

เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงบุคลากรซึ่งจะให้ ผู้ปฏิบัติงานที่เข้ามาทำงานแทน สามารถใช้คู่มือดังกล่าว ถ่ายทอดการทำงานของระบบให้กับผู้ปฏิบัติงาน ที่มาใหม่ได้เข้าระบบการทำงานและส่งผลการดำเนินในคลังสินค้าไปได้อย่างต่อเนื่อง

4. ควรกำหนดให้มีการติดตามและประเมินผลของการใช้งานระบบสารสนเทศ ในรูปแบบของ คณะทำงานจากฝ่ายต่างๆ เพื่อวัดผลสัมฤทธิ์ในการทำงานในระบบ ซึ่งหากการใช้งานระบบสารสนเทศไม่สามารถช่วยให้การบริหารคลังสินค้าให้บรรลุวัตถุประสงค์ได้ ก็ควรวางวิธีหรือมาตรการในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อให้ระบบสารสนเทศสามารถทำงานสนับสนุนการบริหารงานคลังสินค้า ให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่แท้จริงได้

5. การเลือกใช้ฮาร์ดแวร์ที่ใช้ในระบบสารสนเทศนั้นควรเลือกใช้ฮาร์ดแวร์ที่ได้มาตรฐานการผลิต ที่ยอมรับในระดับสากลมีคุณสมบัติที่มีการจำหน่ายทั่วไปในท้องตลาด ซึ่งจะทำให้ฮาร์ดแวร์ที่ใช้ในระบบมีราคาไม่สูงเกินกว่าราคาที่ยา้จำหน่ายอยู่ในท้องตลาด

6. ป้ายรหัสแท่ง (บาร์โค้ด) ควรติดในตำแหน่งที่ไม่สูงเกินไป เพราะจะทำให้การทำงานในการสแกนรหัสแท่ง (บาร์โค้ด) สามารถทำได้ยากควรติดในตำแหน่งที่เหมาะสมเพื่อสะดวกในการทำงาน

7. สภาพแวดล้อมต่างๆ มีผลกระทบต่อการทำงานของรหัสแท่ง (บาร์โค้ด) เช่น ไม่ควรวางอุปกรณ์ที่ติดรหัสแท่ง (บาร์โค้ด) อยู่ในตำแหน่งกลางแจ้งเป็นต้น เพราะจะทำให้เครื่องอ่านบาร์โค้ดอ่าน ข้อมูลไม่ได้

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. มีการสำรวจสภาพปัญหาคลังสินค้าก่อน
2. สอบถามทางแผนกที่เกี่ยวข้องด้วย เช่น ไอที
3. อธิบายและยกตัวอย่างให้ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นภาพที่ชัดเจนกว่านี้

เอกสารอ้างอิง

- ประชากร อุ่นอินทร์. (2552). การปรับปรุงระบบการจัดการคลังสินค้า สำหรับโรงงาน อิเล็กทรอนิกส์. สารนิพนธ์ วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- วิศิษฐ์ วัฒนานุกุล (2552). การจัดการไอทีลอจิสติกส์. ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- Agrawal, A. A., C. Laforsch, and R. Tollrian. (1999a). Transgenerational induction of defenses in animals and plants. **Nature** **401**, 60–63.
- Bagozzi, R. P., Baumgartner, H., & Yi, Y. (1992), “Appraisal Processes in the Enactment of Intentions to Use Coupons,” **Psychology & Marketing**, **9**, 469- 486.
- Davis, F. D., Bagozzi, R. P., & Warshaw, P. R. (1989), “User Acceptance of Computer Technology: A Comparison of Two Theoretical Models”, **Management Science**, **35**(8),982-1003.
- Teo, T., Lim, V. and Lai, R. (1999) ‘Intrinsic and extrinsic motivation in Internet usage.’ **Omega International Journal of Management** **27**, (1) 25-37.
- Venkatesh, V. (2000). “Determinants of perceived ease of use: Integrating control, intrinsic motivation, and emotion into the technology acceptance model,” **Journal Information Systems Research**, **11**(4), 342-365

ปัจจัยที่มีผลต่อการลงทุนในกองทุนสำรองเลี้ยงชีพในเชิงการออม ของพนักงานบริษัทในเขตหนองแขม

Factors Affecting the Investment in the Saving- Providend Fund of the Company Staff in Nongkhaem District

วิศิษฐ์ ฤทธิบุญไชย¹ วัฒนา เสรีคุณาคุณ² สุนา สุทธิเกียรติ³

บทคัดย่อ

การวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาลักษณะปัจจัยด้านประชากรศาสตร์และพฤติกรรมการลงทุนในกองทุนสำรองเลี้ยงชีพในเชิงการออมของพนักงานบริษัทในเขตหนองแขม 2) เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อ รูปแบบพฤติกรรมการลงทุนของผู้ตอบแบบสอบถาม และ 3) เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยบริหารจัดการการลงทุนที่มีผลต่อ รูปแบบพฤติกรรมการลงทุนของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยรวบรวมผู้ให้ข้อมูลทั้งสิ้น 400 ราย โดยใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และนำมาวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยใช้การแจกแจงความถี่ ค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติค่า t-test และ F-Test (one way ANOVA) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

ผลการวิจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 50.50) มีสถานภาพสมรส (ร้อยละ 64.75) อายุอยู่ในช่วง 41-50 ปี (ร้อยละ 46.25) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 - 45,000 บาท (ร้อยละ 46.75) การศึกษาจบระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 78.25) ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการออมเงินพบว่า ผู้มีอิทธิพลต่อการลงทุนส่วนใหญ่ตัดสินใจด้วยตนเอง (ร้อยละ 63.00) วัตถุประสงค์การออมส่วนใหญ่ เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายหลังเกษียณ (ร้อยละ 74.75) จำนวนเงินลงทุนส่วนใหญ่คือร้อยละ 10 ของเงินเดือน (ร้อยละ 52.50) รูปแบบการลงทุนส่วนใหญ่เป็น แผนที่ 7 (50-50) (ร้อยละ 41.50) สำหรับปัจจัยในการเลือกจำนวนและรูปแบบ อยู่ที่ได้รับผลตอบแทนที่จะได้รับจากการลงทุน (ร้อยละ 38.00)

ปัจจัยที่มีผลต่อการลงทุนในกองทุนสำรองเลี้ยงชีพในเชิงการออมของพนักงานบริษัทในเขตหนองแขม ในภาพรวมอยู่ระดับมาก (Mean=3.46) โดยปัจจัยที่ได้รับการประเมินในสามลำดับแรกได้แก่ การสนับสนุนเงินสมทบจากหน่วยงาน (Mean=3.72) การประชาสัมพันธ์/ให้ข้อมูล (Mean=3.61) และ ความน่าเชื่อถือของบริษัทฯ (Mean=3.52) ตามลำดับ.

คำสำคัญ : กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ; การออม; การลงทุน

¹ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

^{2,3} คณะบัญชี มหาวิทยาลัยธนบุรี

Abstract

This research aims to study 1) the demographic characteristic and the investment behavior in the saving-providend fund of those company staff in Nonhkhaem district, and 2) the demographic characteristic's influence on the investment behavior of those answering the questionnaire, and 3) the influence of the management factor on the investment behavior of those answering the questionnaire. 400 sample were used in the study through the questionnaire. Frequency, Percentage, Mean, and Standard Deviation were utilized in data analysis while t-test and F-Test (one way ANOVA) at the reliability level at 95% were employed in the hypothesis test.

It is revealed that most of the questionnaire respondents are female (50.50%), married (64.75%), aged between 41-50 years old (46.25%), earning the income between 30,001- 45,000 baht (46.75%), and earning the bachelor degree (78.25%).

When analyzing the money-saving behavior, it shows that they themselves influence the investment (63.00%), their purpose in saving is for the after-retirement expense (74.75%), the money investment is mostly 10% of the monthly salary (52.50%), most of the investment pattern is the seventh pattern (41.50%), and the factor influencing the choosing the number and the pattern is the return-on-the-investment (38.00%) respectively.

Holistically, the factor influencing the investment in the saving-providend fund of the company staff in Nongkhaem district is at the high level (Mean = 3.46). The factors evaluated in the first three orders are the compensating money from the company (Mean = 3.72), public relations/information providing (Mean = 3.61), and the company's reliability (Mean = 3.52) respectively.

The hypothesis test shows that 1) the demographic characteristic influences the investment in the providend fund in terms of the policy management and the holistic view of the investment in the providend fund, 2) the age influences the investment in the providend fund in terms of the reliability of the committee, the company, and the public relations/information providing, 3) the income influences the investment in the providend fund in terms of the public relations/information providing, and 4) the education level influences the investment in the providend fund in terms of the reliability of the committee.

Keywords: Providend Fund; Saving; Investment

บทนำ

จากสภาพเศรษฐกิจและสังคมในประเทศที่เปลี่ยนแปลงไป ประชากรมีอายุยืนขึ้น แต่การพึ่งพาบุตรหลานนับวันจะลดลง การจัดสวัสดิการเพื่อให้มีเงินไว้ใช้ในยามชราหรือเมื่อพ้นวัยทำงานจึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญ ซึ่งที่ผ่านมาได้มีการจัดสวัสดิการให้แก่พนักงานหรือลูกจ้างให้มีเงินยังชีพเมื่อออกจากงานในรูปแบบที่เรียกว่า กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ซึ่งเป็นกองทุนที่นายจ้างและลูกจ้างร่วมกันจัดตั้งขึ้น โดยเงินของกองทุนจะมาจากเงินที่ลูกจ้างจ่ายส่วนหนึ่งเรียกว่า เงินสะสม และนายจ้างจ่ายเงินเข้าอีกส่วนหนึ่งเรียกว่า เงินสมทบ ซึ่งการจัดตั้งกองทุนสำรองเลี้ยงชีพนั้น นอกจากจะทำให้ลูกจ้างมีการออมอย่างต่อเนื่อง และยังมีนายจ้างช่วยจ่ายเงินสมทบด้วยแล้ว ยังมีการนำเงินไปบริหารให้ได้ดอกผลออกเงยโดยผู้บริหารมืออาชีพโดยดอกผลที่ได้จะนำมาเฉลี่ยให้กับสมาชิกกองทุนทุกคนตามสัดส่วนของเงินที่แต่ละคนมีอยู่ในกองทุน แต่เดิม การออมเงินในรูปแบบของกองทุนสำรองเลี้ยงชีพยังเป็นที่แพร่หลายและยังไม่เป็นที่ยอมรับมากนัก เพราะยังไม่มีหลักเกณฑ์ วิธีการบริหารที่กำหนดไว้แน่ชัด ทำให้นายจ้าง พนักงานและลูกจ้างไม่เห็นความสำคัญของกองทุน จึงไม่สนใจที่จะจัดตั้งกองทุนเท่าที่ควร เพราะที่ผ่านมาการบริหารกองทุนส่วนใหญ่จะอยู่ในมือของนายจ้างเพียงฝ่ายเดียว ส่วนลูกจ้างก็ยังไม่นิยมจ่ายเงินสมทบเข้ากองทุน แต่มักพึ่งรูปแบบกองทุนบำเหน็จบำนาญเป็นสำคัญ นอกจากนั้น เงินที่ลูกจ้างจ่ายสมทบเข้ากองทุนยังไม่สามารถนำมาหักลดหย่อนในการคำนวณเงินได้เพื่อเสียภาษีได้ ส่วนเงินที่นายจ้างจ่ายสมทบเข้ากองทุนก็จะนำมาหักค่าใช้จ่ายได้เฉพาะในรอบระยะเวลาบัญชีที่นายจ้างจ่ายเงินให้แก่ลูกจ้างตามที่จ่ายจริงเมื่อลูกจ้างออกจากงานเท่านั้น และต้องอยู่ในจำนวนที่เกินร้อยละ 10 ของเงินเดือนทั้งหมดของลูกจ้างที่นายจ้างใช้เป็นเกณฑ์ในการคำนวณเงินสมทบด้วย อีกทั้งเงินที่ได้รับ ลูกจ้างจะได้รับครั้งเดียวเมื่อออกจากงาน จึงต้องเสียภาษีในอัตรา

ที่ค่อนข้างสูง เมื่อมีการจัดตั้งกองทุนสำรองเลี้ยงชีพแล้ว ทั้งรัฐวิสาหกิจและพนักงานต่างก็ได้รับสิทธิประโยชน์ทางด้านภาษี แต่แม้ว่าพนักงานจะเห็นข้อดีของการจัดตั้งกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ แต่ปัญหาอุปสรรคในการจัดตั้งก็ยังมีอยู่ค่อนข้างมาก เนื่องจาก การจัดตั้งกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ต้องเป็นการยินยอมพร้อมใจกัน ระหว่างรัฐวิสาหกิจและพนักงานที่จะจัดให้มีกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ในปัจจุบัน หน่วยงานรัฐวิสาหกิจได้มีการจัดตั้งกองทุนสำรองเลี้ยงชีพแล้วหลายแห่ง ผู้วิจัยจึงมีความคิดที่จะสำรวจปัจจัยที่มีผลต่อการลงทุนในกองทุนสำรองเลี้ยงชีพในเชิงการออมของพนักงานบริษัทในเขตหนองแขม เพื่อเป็นโครงการนำร่องถึงความเป็นไปได้ในการค้นหาแนวทางการลงทุนในกองทุนสำรองเลี้ยงชีพในเชิงการออมแก่ผู้ที่สนใจในโอกาสต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาลักษณะปัจจัยด้านประชากรศาสตร์และพฤติกรรมการลงทุนในกองทุนสำรองเลี้ยงชีพในเชิงการออมของพนักงานบริษัทในเขตหนองแขม
- 2) เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อ รูปแบบพฤติกรรมการลงทุนของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 3) เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยบริหารจัดการการลงทุนที่มีผลต่อ รูปแบบพฤติกรรมการลงทุนของผู้ตอบแบบสอบถาม

สมมติฐานการวิจัย

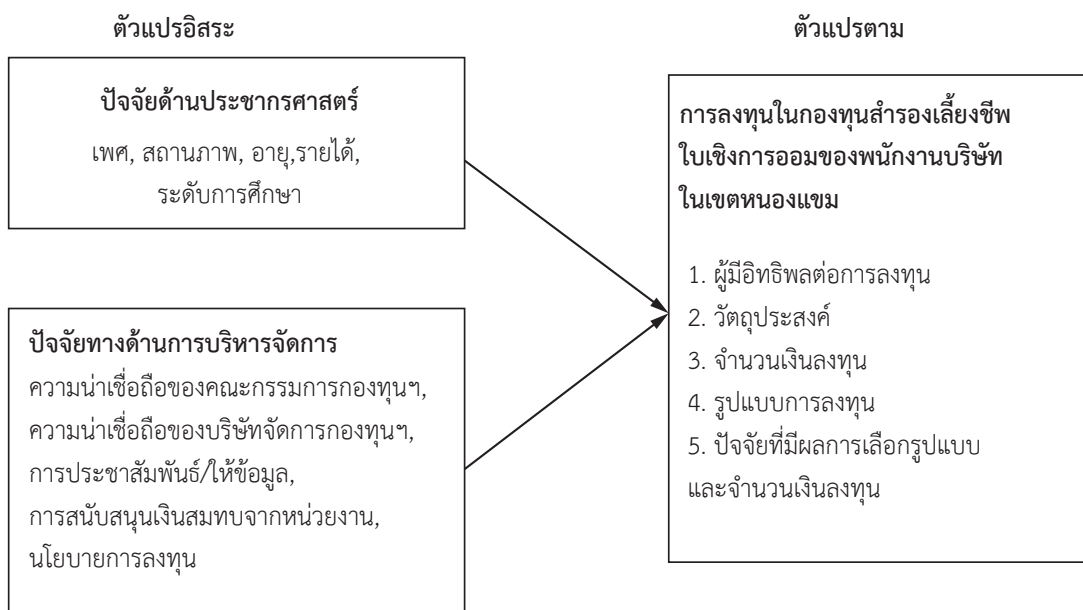
1. ปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีผลต่อการลงทุนในกองทุนสำรองเลี้ยงชีพในเชิงการออมของพนักงานบริษัทในเขตหนองแขม
2. ปัจจัยทางการบริหารจัดการที่แตกต่างกันมีผลต่อการลงทุนในกองทุนสำรองเลี้ยงชีพในเชิงการออมของพนักงานบริษัทในเขตหนองแขม

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรม มีผู้สนใจศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการลงทุน อาทิ เพชร ชุมทรัพย์ (2544); สุภัตสร วารศรี และ สุบรรณ เอี่ยมวิจารณ์ (2553); สุนิรี เปลี่ยนขำ (2553); อนงค์นุช เทียนทอง (2554); ใจเดียว โกมลเพ็ชร (2554) และ วรรณรัตน์

ธัญญกิตติกุล (2555) เป็นแนวทางให้ผู้วิจัยแบ่งปัจจัยที่มีต่อการลงทุนในกองทุนสำรองเลี้ยงชีพในเชิงการออมของพนักงานบริษัทในเขตหนองแขม เป็นสองด้าน ได้แก่ ด้านประชากรศาสตร์ และด้านการบริหารจัดการ

ภาพ 1 กรอบแนวคิดในการทำวิจัย



วิธีการดำเนินการวิจัย

ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

3.1 ประชากร (population) ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ของพนักงานบริษัทในเขตหนองแขม

3.2 ตัวอย่าง (samples) พนักงานบริษัทในเขตหนองแขม ทั้งเพศชายและเพศหญิง ทุกช่วงอายุ ที่มีการลงทุนในกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ จำนวน 400 คน โดยหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรแบบไม่ทราบค่าตามสูตรของ Cochran (1953)

$$n = \frac{P(1-P)Z^2}{d^2}$$

P คือ อัตราส่วนของประชากรที่ผู้วิจัยต้องการสุ่ม (กำหนดไว้ที่ 50%)

Z คือ ระดับความมั่นใจที่กำหนดที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เท่ากับ 1.96 (ความเชื่อมั่น 95%) ค่า $Z = 1.96$

d คือ สัดส่วนความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ สัดส่วนความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05 แทนค่าตามสูตรได้เท่ากับ

$$\begin{aligned} n &= \frac{0.5(0.5)1.96^2}{0.05^2} \\ &= 384.16 \text{ ตัวอย่าง} \end{aligned}$$

ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 ตัวอย่าง ผู้วิจัยเพิ่มจำนวนของกลุ่มตัวอย่างอีกร้อยละ 4 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างประมาณ 400 ราย ดำเนินการจัดเก็บโดยใช้วิธีการสุ่มตามสะดวก (convenience sampling method) เก็บข้อมูลในบริษัทในเขตหนองแขม ในช่วงระหว่างวันที่ 11-30 พฤศจิกายน 2558

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล เป็นแบบสอบถามปลายปิด มีลักษณะแบบตรวจสอบรายการเช่น ข้อมูลเกี่ยวกับ เพศ สถานภาพ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลพฤติกรรมการลงทุนในกองทุนสำรองเลี้ยงชีพในเชิงการออม เป็นแบบสอบถามปลายปิด มีลักษณะแบบตรวจสอบรายการ เช่น ผู้มีสิทธิพลต่อการตัดสินใจลงทุน วัตถุประสงค์ จำนวนเงินที่ลงทุน รูปแบบ และปัจจัยที่มีผลการเลือกรูปแบบและจำนวนเงินลงทุนในกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยทางด้านการบริหารจัดการที่มีผลต่อพฤติกรรมการลงทุนในกองทุนสำรองเลี้ยงชีพในเชิงการออม เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วน โดยให้ระดับความสำคัญ 5 ระดับ (Rating scale) แบบลิเคิร์ท (Likert scale) กำหนดให้ระดับความสำคัญของปัจจัยทางด้านความน่าเชื่อถือของคณะกรรมการกองทุนฯ การประชาสัมพันธ์/ให้ข้อมูล การสนับสนุนเงินสมทบจากหน่วยงาน นโยบายการลงทุน

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีขั้นตอน ดังนี้

1. นำแบบสอบถามไปตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) จากผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ราย

2. เตรียมแบบสอบถามเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยตรวจสอบค่าความเชื่อมั่น โดยทดลองใช้กับกลุ่มประชากรที่ไม่เป็นตัวแทนของกลุ่มตัวอย่างประมาณ 30 คน โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) คือ 0.72 - 0.88

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้จะนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติโดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ดังนี้

1. ข้อมูลเชิงคุณภาพ เป็นตัวแปรด้านลักษณะประชากร พฤติกรรมการลงทุนในการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ โดยแสดงเป็นค่าความถี่ (frequency) และค่าร้อยละ (percentage)

2. ข้อมูลเชิงปริมาณ เป็นตัวแปรในด้านปัจจัยด้านการบริหารจัดการที่มีผลต่อพฤติกรรมการลงทุน สถิติที่ใช้ ได้แก่ จำนวนหรือความถี่ (frequency) ค่าร้อยละ (percentage) สถิติแสดงค่าเฉลี่ย (mean) ในการวัดข้อมูลแบบสอบถามส่วนนี้จะแสดงเป็นลักษณะของสเกลแบ่งช่วง (interval) โดยทำงานวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความสำคัญด้วยวิธี Likert Scale โดยมีการกำหนดคะแนนดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึง มากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึง มาก

คะแนนเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึง ปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึง น้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง น้อยที่สุด

และทำการทดสอบสมมติฐานของการวิจัย

อ้างอิงถึงลักษณะของประชากร สถิติที่ใช้ ได้แก่ การวิเคราะห์ค่าที (Independent t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA)

ผลการวิจัย

1. ผลการวิจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 50.50) มีสถานภาพสมรส (ร้อยละ 64.75) อายุอยู่ในช่วง 41-50 ปี (ร้อยละ 46.25) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-45,000 บาท (ร้อยละ 46.75) การศึกษาจบระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 78.25)

2. ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการออมเงินพบว่า ผู้มีอิทธิพลต่อการลงทุนส่วนใหญ่ตัดสินใจด้วยตนเอง (ร้อยละ 63.00) วัตถุประสงค์การออมส่วนใหญ่เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายหลังเกษียณ (ร้อยละ 74.75) จำนวนเงินลงทุนส่วนใหญ่คือร้อยละ 10 ของเงินเดือน

(ร้อยละ 52.50) รูปแบบการลงทุนส่วนใหญ่เป็น แผนที่ 7 (50-50) (ร้อยละ 41.50) สำหรับปัจจัยในการเลือกจำนวนและรูปแบบ อยู่ที่ผลตอบแทนที่จะได้รับจากการลงทุน (ร้อยละ 38.00)

3. ปัจจัยที่มีผลต่อการลงทุนในกองทุนสำรองเลี้ยงชีพในเชิงการออมของพนักงานบริษัทในเขตหนองแขมในภาพรวมอยู่ระดับมาก (Mean=3.46) โดยปัจจัยที่ได้รับการประเมินในสามลำดับแรกได้แก่ การสนับสนุนเงินสมทบจากหน่วยงาน (Mean=3.72) การประชาสัมพันธ์/ให้ข้อมูล (Mean=3.61) และ ความน่าเชื่อถือของบริษัทฯ (Mean=3.52) ตามลำดับ

ตาราง 1

ปัจจัย ที่มีผลต่อการลงทุนในกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (p-value)

ตัวแปรอิสระ	ความน่าเชื่อถือของคณะกรรมการ	ความน่าเชื่อถือของบริษัทฯ	นโยบายการจัดการ	การประชาสัมพันธ์/ให้ข้อมูล	การสนับสนุนเงินสมทบจากหน่วยงาน	กองทุน
1. เพศ	0.82	0.22	0.90	0.71	0.08	0.10
2. สถานภาพ	0.18	0.50	0.01	0.88	0.11	0.02
3. อายุ	0.05	0.04	0.32	0.00	0.55	0.12
4. รายได้	0.08	0.16	0.15	0.00	0.30	0.20
5. การศึกษา	0.00	0.30	0.45	0.76	0.87	0.98

ผลการวิจัยพบว่า (1) สถานภาพมีอิทธิพลต่อการลงทุนในกองทุนสำรองเลี้ยงชีพด้านนโยบายการจัดการ และ ภาพรวมการลงทุนในกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ (2) อายุ มีอิทธิพลต่อการลงทุนในกองทุนสำรองเลี้ยงชีพด้านความน่าเชื่อถือของคณะกรรมการ ด้าน

ความน่าเชื่อถือของบริษัทฯ และการประชาสัมพันธ์/ให้ข้อมูล (3) รายได้ มีอิทธิพลต่อการลงทุนในกองทุนสำรองเลี้ยงชีพด้านการประชาสัมพันธ์/ให้ข้อมูล และ (4) ระดับการศึกษา มีอิทธิพลต่อการลงทุนในกองทุนสำรองเลี้ยงชีพด้านความน่าเชื่อถือของคณะกรรมการ

ตาราง 2

ปัจจัย ที่มีผลต่อการลงทุนในกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ตามปัจจัยบริหารจัดการการลงทุน (p-value)

ตัวแปรอิสระ	ความน่าเชื่อถือของคณะกรรมการ	ความน่าเชื่อถือของบริษัทฯ	นโยบายการจัดการ	การประชาสัมพันธ์/ให้ข้อมูล	การสนับสนุนเงินสมทบจากหน่วยงาน	กองทุน
6. ผู้มีอิทธิพล	0.53	<u>0.03</u>	0.65	0.79	0.98	0.65
7. วัตถุประสงค์	<u>0.00</u>	0.27	0.16	0.13	<u>0.00</u>	<u>0.02</u>
8. จำนวนเงิน	0.22	0.40	0.65	0.13	0.79	0.46
9. รูปแบบกองทุน	<u>0.00</u>	0.17	0.63	0.85	<u>0.05</u>	<u>0.05</u>
10. การเลือกรูปแบบ	0.12	0.04	0.08	0.78	0.22	0.86

ผลการวิจัยพบว่า (1) ผู้มีอิทธิพลต่อการลงทุนผู้มีอิทธิพลต่อการลงทุนในกองทุนสำรองเลี้ยงชีพด้านความน่าเชื่อถือของบริษัทฯ (2) วัตถุประสงค์ผู้มีอิทธิพลต่อการลงทุนในกองทุนสำรองเลี้ยงชีพด้านความน่าเชื่อถือของคณะกรรมการ ด้าน การสนับสนุนเงินสมทบจากหน่วยงาน และด้านภาพรวมการลงทุนในกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ (3) รูปแบบกองทุนผู้มีอิทธิพลต่อการลงทุนในกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ด้านความน่าเชื่อถือของคณะกรรมการ ด้าน การสนับสนุนเงินสมทบจากหน่วยงาน และด้านภาพรวมการลงทุนในกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยพบว่าพฤติกรรมการลงทุนในกองทุนสำรองเลี้ยงชีพส่วนใหญ่ผู้ลงทุนตัดสินใจเลือกลงทุนในกองทุนสำรองเลี้ยงชีพด้วยตนเอง มีวัตถุประสงค์ในการลงทุนเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายหลัง

เกษียณ โดยมีจำนวนเงินลงทุนในอัตราร้อยละ 10 ของเงินเดือนซึ่งเป็นอัตราสูงสุด และเลือกรูปแบบการลงทุน แผนที่ 7 โดยจัดสรรเงินเข้านโยบายการลงทุนตราสารหนี้ในสัดส่วนร้อยละ 50 และเข้านโยบายตราสารแห่งทุนในสัดส่วนร้อยละ 50 และปัจจัยที่มีผลในการเลือกรูปแบบและจำนวนเงินลงทุนในกองทุนสำรองเลี้ยงชีพมากที่สุดคือ ผลตอบแทนที่จะได้รับจากการลงทุน ซึ่งสอดคล้องกับ ภัทรวรรณ อ่วมสำอางค์ (2542) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเป็นสมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพของพนักงานรัฐวิสาหกิจในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเป็นสมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพของพนักงานรัฐวิสาหกิจในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ระดับตำแหน่งและความพึงพอใจด้านอัตราผลตอบแทน ทั้งยังเป็นเป็นในทิศทางเดียวกับ สุภัสสรวารัศรี และ สุบรรณ เอี่ยมวิจารณ์ (2553) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจลงทุนของนักลงทุนราย

ย่อยในประเทศไทย พบว่า ปัจจัยด้านวัตถุประสงค์การลงทุน คือเพื่อต้องการผลตอบแทนมากกว่าการฝากเงินกับธนาคาร

ส่วนการให้ระดับความสำคัญของปัจจัยทางด้านการบริหารจัดการที่มีผลต่อพฤติกรรมการลงทุนในกองทุนสำรองเลี้ยงชีพในเชิงการออมของพนักงานบริษัทในเขตหนองแขม โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยที่ได้รับการประเมินในสามลำดับแรกได้แก่ การสนับสนุนเงินสมทบจากหน่วยงาน (Mean=3.72) การประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูล (Mean=3.61) และ ความน่าเชื่อถือของบริษัทฯ (Mean=3.52) ตามลำดับ ซึ่งไม่สอดคล้องกันกับการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกลงทุนกองทุนรวมทองคำผ่านทางบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนของ วรณรัตน์ ธีญญกิตติกุล (2555) ซึ่งพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญด้านช่องทางการซื้อขายมากที่สุด แต่ยังมีส่วนที่สอดคล้องกัน คือ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญด้านบริษัท และนโยบายการลงทุนด้วย

ผลการทดสอบสมมติฐาน (1) ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ เพศไม่มีผลต่อการเลือกลงทุนในกองทุนสำรองเลี้ยงชีพทุกด้าน สถานภาพอายุ รายได้ และระดับการศึกษา ส่งผลต่อการเลือกลงทุนในกองทุนสำรองเลี้ยงชีพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับสุนทรี จึงประเสริฐกุล (2552) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจลงทุนในกองทุนรวมประเภทกองทุนรวมหุ้นระยะยาวของนักลงทุนทั่วไปในเขตกรุงเทพมหานคร และ ใจเดียว โกมลเพ็ชร (2554) ที่ได้ศึกษาพฤติกรรมการออมของบุคลากรในมหาวิทยาลัยนครราชสีมา ซึ่งพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลร้อยละของการออม ด้าน เพศและสถานภาพที่แตกต่างกันมีผลต่อร้อยละการออมเงินที่ไม่แตกต่างกัน ส่วนอายุและระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อร้อยละการออมเงินที่แตกต่างกัน

(2) ผู้มีอิทธิพลต่อการลงทุน มีอิทธิพลต่อการลงทุนในกองทุนสำรองเลี้ยงชีพด้านความน่าเชื่อถือ

ของบริษัทฯ วัตถุประสงค์ มีอิทธิพลต่อการลงทุนในกองทุนสำรองเลี้ยงชีพด้านความน่าเชื่อถือของคณะกรรมการ ด้าน การสนับสนุนเงินสมทบจากหน่วยงาน และด้านภาพรวมการลงทุนในกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ และ รูปแบบกองทุนฯ มีอิทธิพลต่อการลงทุนในกองทุนสำรองเลี้ยงชีพด้าน ความน่าเชื่อถือของคณะกรรมการ ด้าน การสนับสนุนเงินสมทบจากหน่วยงาน และด้านภาพรวมการลงทุนในกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับ ขวัญชนก อินทะกุล (2550) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการออมของครัวเรือนในอำเภอสนทราย จังหวัดเชียงใหม่ และ วรณรัตน์ ธีญญกิตติกุล (2555) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกลงทุนกองทุนรวมทองคำผ่านทางบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ซึ่งพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญด้านบริษัท และนโยบายการลงทุน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเพื่อนำไปใช้

จากผลการศึกษางานวิจัย ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยทางด้านการบริหารจัดการที่มีผลต่อพฤติกรรมการลงทุนในกองทุนสำรองเลี้ยงชีพในเชิงการออมอยู่ในระดับมาก ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อคณะกรรมการกองทุนฯ และบริษัทจัดการกองทุนฯ ในการบริหารจัดการ การประชาสัมพันธ์ สร้างความน่าเชื่อถือ ตลอดจนจัดหากลยุทธ์มาบริหารจัดการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพให้เหมาะสมกับความต้องการของสมาชิกกองทุนของแต่ละหน่วยงาน

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรศึกษาปัจจัยด้านอื่นๆ ที่จะส่งผลถึงพฤติกรรมการลงทุนในกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ เพื่อที่จะได้นำข้อมูลที่ได้รับมาพัฒนาและปรับปรุงให้สมาชิกกองทุนฯ ได้รับประโยชน์สูงสุด

- 2) การศึกษาดังกล่าวเป็นการศึกษาในเชิงภาคตัดขวาง ผู้ที่สนใจอาจจะศึกษาในลักษณะอนุกรมเวลาเพื่อศึกษาข้อมูลอย่างต่อเนื่อง
- 3) การศึกษาดังกล่าวศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อการลงทุนในกองทุนสำรองเลี้ยงชีพในเชิงการออมของพนักงานบริษัทในเขตหนองแขม ผู้ที่สนใจอาจขยายเขตแดนศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครทั้งหมดก็จะได้ผลที่แตกต่างกันออกไป

เอกสารอ้างอิง

- ขวัญชนก อินทะกุล. (2550). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการออมของครัวเรือนในอำเภอสนทราย จังหวัดเชียงใหม่**. การค้นคว้าอิสระเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ใจเดียว โกมลเพ็ชร. (2554). **พฤติกรรมการออมของบุคลากรในมหาวิทยาลัยนครราชสีมา**. การค้นคว้าอิสระเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เพชรภรณ์ มุสิกกุล. (2549). **ปัจจัยการตัดสินใจในการลงทุนในกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ**. สารนิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- เพชร ชุมทรัพย์. (2544). **หลักการลงทุน**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ภัทรวรรณ อ่วมสำอาง (2542). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเป็นสมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพของพนักงานรัฐวิสาหกิจในเขตกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วรรณรัตน์ ธิญญิตติกุล. (2555). **ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกลงทุนกองทุนรวมทองคำผ่านทางบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน**. การค้นคว้าอิสระเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศตวรรษ ท่าช้าง. (2554). **แบบแผนการออมของพนักงานสถาบันการเงิน ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่**. การค้นคว้าอิสระเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุนทรี จิงประเสริฐกุล. (2552). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจลงทุนในกองทุนรวมประเภทกองทุนรวมหุ้นระยะยาวของนักลงทุนทั่วไปในเขตกรุงเทพมหานคร**. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- สุภัทสร วาริศรี และ สุบรรณ เอี่ยมวิจารณ์. (2553). **ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจลงทุนของนักลงทุนรายย่อยในประเทศไทย**. การค้นคว้าอิสระศิลปศาสตรบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สุศิริ เปลี่ยนขำ. (2553). **พฤติกรรมของนักลงทุนในกองทุนรวมตลาดเงินของบริษัท หลักทรัพย์จัดการกองทุนกรุงไทย จำกัด จังหวัดเชียงใหม่**. การค้นคว้าอิสระเศรษฐศาสตรบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- อนงค์นุช เทียนทอง และ กัญญารัตน์ วงษ์ชมพู. (2554). **พฤติกรรมและรูปแบบการออมพนักงานของสถาบันการเงินและข้าราชการในจังหวัดอุดรธานี**. การค้นคว้าอิสระเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- อัญญา ชันธวิทย์. (2546). **การลงทุนในกลไกตลาดการเงินในระบบเศรษฐกิจไทย**. กรุงเทพฯ : ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย.

Factors affect the number of deaths from accidents :

Case study of commercial trucks in Thailand.

ปัจจัยที่ส่งผลต่อจำนวนผู้เสียชีวิตจากอุบัติเหตุของรถบรรทุกสินค้า
ในประเทศไทย

SUPAMIT SRISAWAT¹

Abstract

The study of factors affecting the number of deaths in cargo truck crash in Thailand aims 1) to better understand the mechanism of cargo truck crashes in Thailand and 2) to be the guideline for specifying accident reductive measure. The 196 road carrier companies were a sample. They were collected data in order to test the relationship among functional factors, benefit factors, work safety factors, and the number of cargo truck crashes in Thailand. The data were gathered from questionnaires and analyzed with Pearson Chi-Square test (χ^2).

The study results indicated that the functional factors, especially volume of driver, driver personality, the number of working hours per day, the number of working days per week, and overtime, had the relationship to the number of deaths in cargo truck crash. Moreover, the benefit factors, such as daily allowances, diligence fees, social insurance expenditure, and tuition fees and the work safety factors, such as annual physical checkup, pre-placement physical examination, vehicle speed control system, and work period also correlated with the number of cargo truck crashes. The results, however, found some interesting facts that employment status, wages, bonus, and alcohol test had no relationship to the number of deaths in cargo truck crash.

Keywords: number of deaths; commercial truck; Thailand

¹College of Logistics and Supply chain Suan Sunandha Rajabhat University, Thailand

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อจำนวนผู้เสียชีวิตจากอุบัติเหตุของรถบรรทุกสินค้าในประเทศไทย เป็นการศึกษาโดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อทำความเข้าใจต่อกลไกการเกิดอุบัติเหตุของรถบรรทุกในประเทศไทย และ 2) เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการกำหนดมาตรการในการลดอุบัติเหตุ โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ประกอบการธุรกิจรับขนส่งสินค้าทางถนนจำนวน 196 ราย เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการทำงาน ปัจจัยด้านรายได้และผลตอบแทน ปัจจัยด้านความปลอดภัยในการทำงาน และจำนวนผู้เสียชีวิตในอุบัติเหตุจากรถบรรทุกสินค้า โดยใช้การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ด้วยค่าสถิติเพียร์สันไคส์สแควร์ (χ^2).

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านการทำงาน โดยเฉพาะ จำนวนพนักงานขับรถ ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานขับรถ จำนวนชั่วโมงการทำงานต่อวัน จำนวนวันทำงานต่อสัปดาห์ และการทำงานล่วงเวลา มีความสัมพันธ์กับจำนวนผู้เสียชีวิตในอุบัติเหตุจากรถบรรทุกสินค้า รวมถึงปัจจัยในกลุ่มรายได้และผลตอบแทน เช่น เงินรายวัน เบี้ยขยัน เงินประกันสังคม และทุนการศึกษา และปัจจัยในกลุ่มความปลอดภัยในการทำงาน เช่น การตรวจสุขภาพประจำปี การตรวจสุขภาพก่อนเข้าทำงาน ระบบควบคุมความเร็วในการขับรถ และช่วงเวลาในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับจำนวนผู้เสียชีวิตในอุบัติเหตุจากรถบรรทุกสินค้า เช่นเดียวกัน อย่างไรก็ตาม ผลการศึกษายังพบข้อเท็จจริงที่น่าสนใจคือ สถานภาพการจ้างงาน เงินเดือน เงินโบนัส และการตรวจวัดแอลกอฮอล์ ไม่มีความสัมพันธ์ จำนวนผู้เสียชีวิตในอุบัติเหตุจากรถบรรทุกสินค้า

คำสำคัญ : รถบรรทุก; จำนวนผู้เสียชีวิต; ประเทศไทย

1. Introduction

Road accident is a serious problem for every country and will be discussing about how to prevent the road accident throughout 50 years ago. Globally number of death caused by road accidents are 500,000 cases per year and more than 50% occurred in the Asia - Pacific region. According to the World Health Organization report 2015, indicate that from 2010 to present the number of deaths from road traffic accidents increased by 84 percent for all countries, and 68% occur in low and middle-income countries. The result of

Institute of Transportation Studies, University of Michigan, USA shown that the low-income countries groups have a higher road accident mortality rate than high-income countries with 2 times. The study result of Institute of Transportation Studies, University of Michigan, USA shown that the number of deaths from road accidents average of 18 people from 100,000 people per year in global.

Table 1

World ranking top 100 number of death on road accident

Rank	Countries	The number of death on road accident (per 100,000 people)
1	Namibia	45
2	Thailand	44
3	Iran	38
4	Sudan	36
5	Swaziland	36
6	Venezuela	35
7	Congo	34
8	Malawi	32
9	Dominican	32
10	Iraq	32

From Table 1, The most of the countries with number of deaths from road accidents, in the world top 10 ranking have a five countries from Africa, Thailand is only country in Asia

where world top 10 ranking and have number of death on road accident was 45 per 100,000 people, record in ranked second in the world (Sivak & Schoettle, 2014).

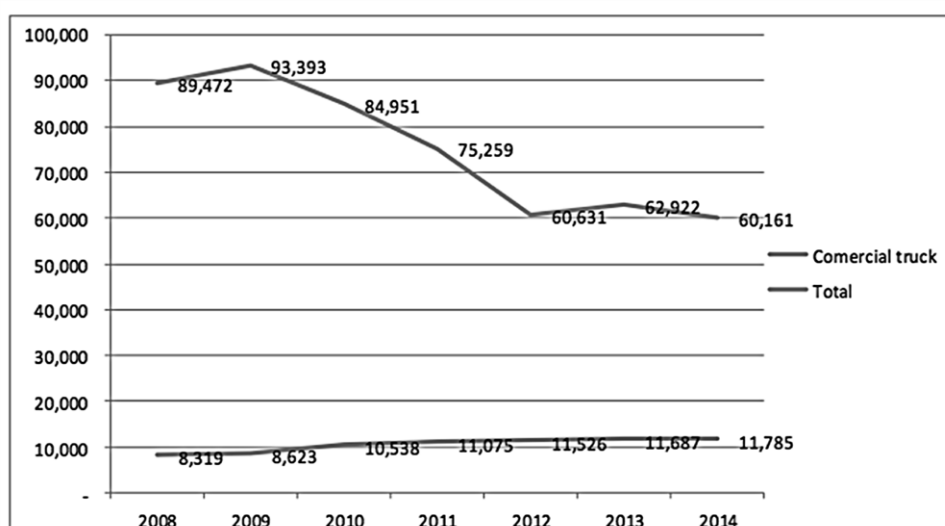


Figure 1

Commercial truck accident per year (2008-2014)

For the record on road accident in Thailand have a declining trend. However, when considered in detail about the types of vehicles that are significantly findings with a number of accidents in commercial trucks (pickup trucks, 6-wheel trucks, 10 wheel truck and more) has increased significantly and positively correlated in the opposite direction to the overall data on road accidents in Thailand by the data presented in Figure 1.

2. Literature Review

“A road traffic crash results from a combination of factors related to the com-

ponents of the system comprising environment, vehicles and road users, and the way they interact. Some factors contribute to the occurrence of a collision and are therefore part of crash causation” consistent with the results of Rumar. (1982); Rumar & Stenborg. (1995); Bryer. (1999); Cascetta et al. (1999); Blower & Campbell.(2002); McKnight. (2004); Aworemi et al. (2010)

The beginning of road safety research which had interesting published such as Treat et al. (1977) more than 2000 accidents were examined on site between 1971 and 1974 for causal factors.

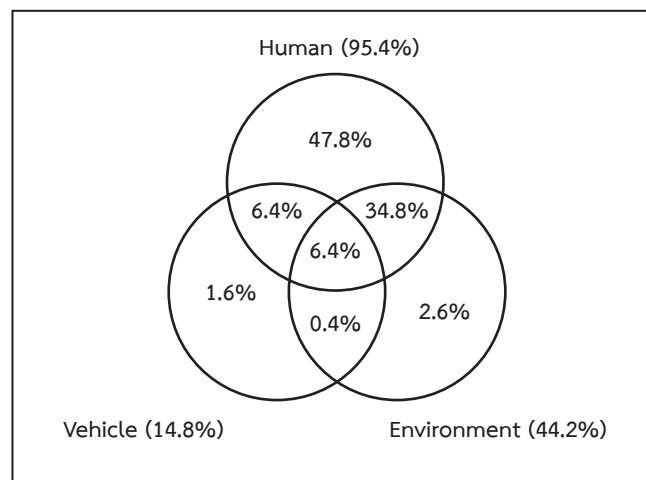


Figure 2

Proportion of accident causation factors according to Treat et al (1977)

A road accident results from a combination of factors related to the components of the system comprising environment, vehicles and road users, and the way they interact. (Figure 2) To achieve goals of road safety policy was reduction risk of an accident and

number of injured or the number of deaths in accidents, at the first important stage, it was necessary to understand the causes and mechanism of the accident occurrences that complicated and each time had causes combination consistent with the results

of Rumar & Stenborg. (1995); Bryer. (1999); Cascetta et al. (1999); Blower & Campbell. (2002); McKnight. (2004); Aworemi et al. (2010). For the next, Treat's model has been doing a research prototype in the road accidents research for classification of causal factors.

In 15 years ago, the important issue was founded that the accident in truck and drive for working had a significant relation between accidents and wages (Monaco & Williams, 2000; Rodríguez et al, 2003). Therefore, the payment of wages depending on workloads or number of running trip increases the risk of road accident which consistent with the findings of Fort et al., (2010) It was founded that the risk of accidents were related in the

same direction with number of working hours. Therefore, the fleet management (wage, benefits, and work safety) is an important factor in road accident research

3. Conceptual framework

As mentioned above, the researcher was interested to proposed research conceptual framework of road accidents based on the Thailand commercial truck. The conceptual framework finds out the relationship between a number of death from road accident per year and internal factors which consists of the functional factors, benefits factors and work safety factors.

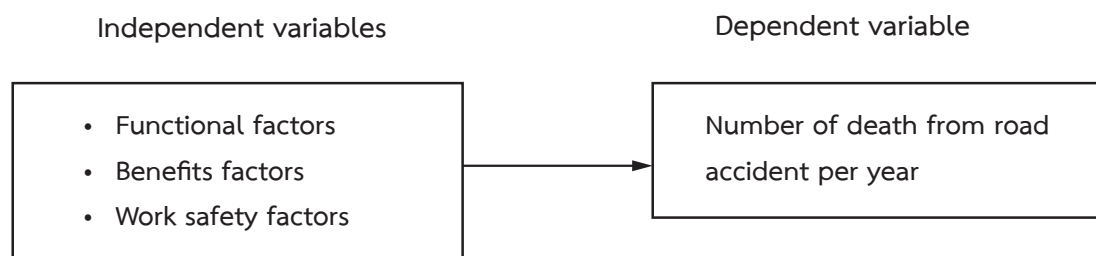


Figure 3

Research conceptual frameworks

4. Methodology

This research is a study of road accidents in Thailand, focusing on commercial truck comprising pick-up trucks, 6 wheel trucks, 10 wheel trucks and more. The content of this research focused on the different perspective in the past. The 196 Cariere companys is a unit of analysis, they be collected data about

internal factors included functional factors, benefit factors and work safety factors. The data were collected from questionnaires and analyzed with Pearson Chi-Square test (χ^2) to find the relationship between functional factors, benefit factors work safety factors and the number of road accidents per year.

5. The relationship of internal factors and number of road accidents per year.

The carrier 196 companies were collected data and analyzed found that 177 companies have a data record about road accident accounted for 90.31%. And 9.69%

(19 carrier companies) have not road accident record data. Data were analyzed with the Pearson Chi-square test (χ^2) indicated that the number of driver in relation to the number of accidents which the large company who many driver will have the highest number of accidents as detailed in Table 2.

Table 2

Relation analysis of function factors, benefits factors, work safety factors and accident per year.

Factors	Related	Non-related	χ^2	Sig.
Functional factors				
Number of driver	✓		1.38	0.02
Driver personality	✓		0.95	0.03
Employment status		✓	1.81	0.10
Working hours per day	✓		3.25	0.01
Factors	Related	Non-related	χ^2	Sig.
Working day per week	✓		0.23	0.03
Overtime	✓		1.01	0.02
Benefits factors				
Wage		✓	2.23	0.19
Bonus		✓	9.27	0.11
Loans		✓	0.85	0.23
Daily expense	✓		0.93	0.03
Diligence	✓		0.88	0.01
House rental		✓	5.32	0.09
Social insurance	✓		0.91	0.02
Tuition fee	✓		4.08	0.04

Table 2 (Continuous)

Work safety factors				
Medical examinations	✓		1.03	0.03
Annual medical checkup	✓		2.56	0.02
Safety manual guide		✓	5.19	0.07
Safety training		✓	4.04	0.10
Alcohol test		✓	8.45	0.07
Vehicle speed control	✓		0.98	0.01
Work period	✓		1.03	0.04

5.1 Functional factors

In the functional factors group, the most of factor correlated with number of accident per year. The results of this study indicated that the volume of driver has a positive relationship with the number of accidents per year and driver personality (male, under junior high school and driving experience less than three years) related in the same way. In addition, hours of work per day and number of working days per week and overtime is related to the number of accidents per year. In Thailand, 55 percent in the drivers work on average more than eight hours a day, making driver fatigue and accidents. On the other hand, the employment status (temporary or full time) have no relationship to the number of accidents per year.

5.2 Benefits factors

In the group of benefits factors, which includes wages, bonuses, loans and house rental there was no relation to the number of

accidents per year, despite daily allowances, diligence fee social insurance expenditure and tuition fee for children are available relation to the number of accidents per year. For Thailand carrier companies, 80 percent is paid daily allowances depending on workloads or number of running trip to serve as an incentive for employees to work hard and lack of sleep to increase the risk of accidents. For diligence fee, social insurance expenditure and tuition fee for children is pay based on the number of driver. Thus, when number of driver increasing resulting cost about diligence fee social insurance expenditure and tuition fee for children increase and correlated in the same direction with number of accidents per year increase. Details are shown in Table 2.

5.3 Work safety factors

Safety factor is important issue to prevent road accidents and decrease number of death. The result of this study shown that, the safety manual guide, safety training

and the alcohol test have no relation to the number of accidents per year because the carrier companies in Thailand to focus on the matter until the relationship is not able to demonstrate the difference clearly. However, there are medical examination, annual health check, vehicle inspection, control vehicle speed, work period that is associated with the number of accidents per year. The results of this study shown that number of road accidents per year correlated with the health of drivers. The vehicle speed, working hours and fatigue (if the driver runs over a set time period to cause fatigue) is a mixing cause in road accident. These are all key factors that contribute to accidents on the road.

6. Summary and Conclusion

The study of the relationship between internal factors of carrier companies in Thailand which including functional factors, benefits factors, and work safety factors and number of accidents per year. The important finding is the number of drivers and benefits

to the driver have a positive related to number of accidents. This is consistent with the research of Monaco & Williams (2000) and Rodríguez et al (2000). Male, under junior high school and driving experience less than three years are factors that increase the risk of accidents on the road. The results of this study have a same direction with findings of Aworemi et al (2010), they found that sex education experience are a factors to increasing road accident risk in Nigeria. On work safety related to the number of accidents encountered two interesting issues in the health of the driver and the exhaustion from lack sleep are the key factors that cause accidents. This findings are consistent with Smolensky et al (2011) has found that impaired the health of the driver and the exhaustion from lack sleep increases risk of road accidents. And consistent with Brown (1994) which suggests that exhausted from the work causes the accidents on the road for commercial trucks.

References

- Aworemi, J. R., Abdul-Azeez, I. A., & Olabode, S. O. (2010). Analytical study of the causal factors of road traffic crashes in southwestern Nigeria. **Educational Research**, 1(4), 118-124.
- Blower, d., & Campbell, K. (2002). **The Large Truck Crash Causation Study**. Michigan: The University of Michigan Transportation Research Institute.
- Brown, I. D. (1994). Driver fatigue. **Human Factors**, 36(2), 298-314.
- Bryer, T. (1999). **A broad strategic plan for improving highway safety in the U.S.** Proceedings of the 10 th International Conference on Traffic Safety on Two Continents, Malmoe, Sweden.
- Cascetta, et al., (1999). **Un approccio integrato per il miglioramento della sicurezza stradale.**, CNR, Progetto Finalizzato Trasporti 2, Roma. Italy.
- Elvik, R. (2004). To what extent can theory account for the findings of road safety evaluation studies? **Accident Analysis and Prevention**, 36(5), 841-849.
- Fort, E., Pourcel, L., Davezies, P., Renaux, C., Chiron, M., & Charbotel, B. (2010). Road accidents, an occupational risk. **Safety science**, 48(10), 1412-1420.
- Monaco, K., & Williams, E. (2000). Assessing the determinants of safety in the trucking industry. **Journal of Transportation and Statistics**, 3(1), 69-80.
- Rodríguez, D. A., Rocha, M., Khattak, A. J., & Belzer, M. H. (2003). Effects of Truck Driver Wages and Working Conditions on Highway Safety: Case Study **Transportation Research Record: Journal of the Transportation Research Board**, 1833 / 2003, 95-102.
- Royal Thai Police. (2014). **The situation of reported traffic accidents by type of vehicles, damages and alleged offenders, 2008 – 2014**. Retrieved June 14, 2015, from (<http://service.nso.go.th/nso/web/statseries/statseries21.html>)
- Rumar, K., & Stenborg, L.(1995). **The Swedish national road safety program: A new approach to road safety work**. Sweden.
- Sivak, M. & Schoettle, B. (2014). **Mortality from road crashes in 193 countries: A comparison with other leading causes of death**. (Technical Report No. UMTRI-2014-6). Ann Arbor: The University of Michigan Transportation Research Institute. Retrieved June 18, 2015, from (<http://deepblue.lib.umich.edu/bitstream/handle/2027.42/102731/102989.pdf>).
- Smolensky, M. H., Di Milia, L., Ohayon, M. M., & Philip, P. (2011). Sleep disorders, medical conditions, and road accident risk. **Accident Analysis & Prevention**, 43(2), 533-548.
- Toroyan, T. (2015). **Global status report on road safety 2015**. Supporting a decade of action. Geneva: World Health Organization, Department of Violence and Injury Prevention and Disability.

การจัดการอุทกภัยและภัยแล้ง โดยใช้กระบวนการสิ่งแวดล้อม :

ศึกษาดำบลแก่งผักกูด อำเภอกำแพง จังหวัดลพบุรี

Flood and Drought Management Using the Environmental Education

Process in tambon Kaeng Phak Kut Amphoe Tha Luang Changwat Lop Buri

อนันต์ เพ็ชรหนู¹

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาแนวทางการจัดการอุทกภัยและภัยแล้งโดยใช้กระบวนการสิ่งแวดล้อมศึกษา และ 2) สร้างคู่มือฝึกอบรมเรื่องการจัดการอุทกภัยและภัยแล้งโดยใช้กระบวนการสิ่งแวดล้อมศึกษา ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ตำบลแก่งผักกูด อำเภอกำแพง จังหวัดลพบุรี จำนวน 1,424ครัวเรือน การศึกษาแบ่งออกเป็น 2 ด้าน ดังนี้

ด้านวิทยาศาสตร์สิ่งแวดล้อม แบ่งการศึกษาออกเป็น 2 ส่วน คือ 1) การวิจัยเชิงปริมาณ เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 312 คน ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีส่วนร่วมในการจัดการทรัพยากรน้ำ ระดับสูง การทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการจัดการทรัพยากรน้ำ ได้แก่ การศึกษาระยะเวลาที่อยู่อาศัย อาชีพและรายได้ ส่วนปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วม ได้แก่ เพศ อายุ ร่วมประชุมหรือฝึกอบรมและการเป็นสมาชิกกลุ่ม 2) การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้นำและผู้รู้ในท้องถิ่น จำนวน 40 คน ด้วยวิธีการสังเกตแบบมีส่วนร่วม การสัมภาษณ์เจาะลึกและการสนทนากลุ่ม

ผลการศึกษา พบว่า ในพื้นที่ประสบปัญหาการเกิดอุทกภัย ร้อยละ 62.5 และภัยแล้ง ร้อยละ 100 มีแนวทางการแก้ไขปัญหาอุทกภัย แบ่งเป็นประเภทใช้สิ่งก่อสร้าง ต้องก่อสร้างประตูเปิด-ปิดน้ำ ก่อสร้างรางระบายน้ำ การวางท่อลอดถนน และประเภทไม่ใช้สิ่งก่อสร้าง ต้องเสริมสร้างให้ความรู้ ความเข้าใจกับประชาชน นำสิ่งกีดขวางออกจากเส้นทางน้ำไหล ส่วนแนวทางการแก้ปัญหาด้านภัยแล้ง แบ่งเป็นประเภทใช้สิ่งก่อสร้าง ได้แก่ การจัดหาแหล่งกักเก็บน้ำเพิ่ม การซ่อมแซม/ปรับปรุง/พัฒนาแหล่งน้ำเดิม และก่อสร้างฝายกักเก็บน้ำ ส่วนประเภทไม่ใช้สิ่งก่อสร้าง ได้แก่ การเสริมสร้างให้ความรู้ ความเข้าใจกับประชาชน การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน และการปลูกพืชใช้น้ำน้อย

ด้านสิ่งแวดล้อมศึกษา กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักเรียนชั้น ม.1 ถึง ม.3 จำนวน 38 คน ของโรงเรียนบ้านท่ากรวด ต.แก่งผักกูด ใช้แบบสอบถามและคู่มือฝึกอบรมเป็นเครื่องมือ ผลการประเมิน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีผลสัมฤทธิ์ของการฝึกอบรมหลังฝึกอบรมสูงกว่าก่อนฝึกอบรม และผลการประเมินประสิทธิภาพของคู่มือการฝึกอบรม พบว่า กิจกรรมทั้ง 5 กิจกรรม กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเห็นว่า กิจกรรมดีมาก ร้อยละ 92.74

คำสำคัญ : การจัดการอุทกภัย; การจัดการภัยแล้ง; สิ่งแวดล้อมศึกษา

¹ วิทยาลัยการศึกษาด้านสิ่งแวดล้อมศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

Abstract

The purposes of this research were 1) to study the management of flood and drought using the environmental education process in tambon Kaeng Phak Kut Amphoe Tha Luang Changwat Lop Buri. 2) to create a training manual for managing flood and drought using the environmental education process. population of 1,424 households in Kaeng Pak Kood Sub-district were used. divided into two

Environmental Science. The study was divided into two, 1) quantitative research. Collect data from a sample of 312 people. The result of this method found that participation on water resources management in high level. To test the hypothesis that factors significantly related of their participation in water resources management were education, time of residence, career and income. The result of hypothesis testing indicated that the sex, age, meeting or training and groups membership had no relationship with the participation in water resources management. 1.2) Participatory Action Research. Collect data from a sample of leaders and local knowledge. Datas were collected by participant observation, depth interviewing and focus group the 40 samples. The results showed that the problem of flooding 62.5 percent and 100 percent, the problem of drought. There are solutions that include the construction of flood gates open-close to the water and understanding about the management of water to the public. Solutions for the drought is water supply reservoir and understanding about the management of water to the public 2) Environmental Education: The samples were high school students in Grade 1 to Grade 3 to 38 peoples of Ban Tha Kruat School. Questionnaires and training manual were used, the study found that the average achievement of training, after training than before training. And evaluate the effectiveness of the training manual is very good. Representing a sample of the knowledge, skills, attitudes, awareness and participation increased.

Keywords: Flood Management; Drought Management; Environmental Education

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

“น้ำ” เป็นทรัพยากรธรรมชาติที่มีคุณค่า และเป็นปัจจัยสำคัญสำหรับการดำรงชีวิตของมนุษย์ สัตว์ และพืช รวมทั้งมีความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศในทุกๆ ด้าน แต่ปัจจุบันมนุษย์กำลังเผชิญกับปัญหาวิกฤตน้ำอย่างรอบด้าน ตั้งแต่ปัญหาน้ำท่วม ปัญหาขาดแคลนน้ำ และปัญหาน้ำเสีย ทั้งนี้เพราะเกิดจากการที่มนุษย์ใช้ทรัพยากรธรรมชาติอย่างไม่คำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมที่สูญเสียความสมดุล จนเกิดมหันตภัยเป็นสิ่งที่ตอบแทน “น้ำ” ซึ่งเคยมีให้ใช้ได้อย่างไม่จำกัด แต่หลายปีที่ผ่านมา หลายประเทศในโลกกลับต้องประสบกับปัญหาการขาดแคลนน้ำอันเนื่องมาจากการเพิ่มขึ้นของประชากรโลก การเจริญเติบโตของชุมชน การพัฒนาทางเศรษฐกิจ การขยายตัวของอุตสาหกรรม การบุกรุกทำลายธรรมชาติ การใช้พื้นที่ป่าไม้เป็นพื้นที่เพาะปลูก และการทำลายระบบนิเวศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการตัดไม้ทำลายป่าของมนุษย์ จนทำให้เกิดภัยธรรมชาติในรูปแบบต่างๆ การตระหนักถึงวิบัติภัยจากน้ำได้รับการกระตุ้นและปลุกกระแสความตื่นตัวทั่วโลก รวมทั้งประเทศไทย ซึ่งมีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำของประเทศไม่น้อยกว่า 32 หน่วยงาน ได้ร่วมกันแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้น แต่นับวันปัญหาวิกฤตน้ำยิ่งทวีความรุนแรงมากขึ้น เนื่องจากการแก้ไขปัญหานั้นไปอย่างไร้ทิศทาง ปรากฏจากนโยบายที่ชัดเจน และขาดการบูรณาการร่วมกัน ที่ผ่านมามีประเทศไทยต้องประสบปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการใช้ทรัพยากรน้ำในด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นปัญหาการขาดแคลนน้ำ ปัญหาน้ำท่วม และปัญหาน้ำเสีย ล้วนแต่เป็นปัญหาที่สร้างความเสียหายและส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจ และวิถีชีวิตของประชาชนเป็นอย่างมาก ดังนั้น จึงมีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำเพื่อให้เกิดความสมดุลระหว่างน้ำในการดำรงชีพ ซึ่งจะต้องมีการจัดการน้ำให้เพียงพอแก่ประชาชน การจัดหาน้ำเพื่อการเกษตร การป้องกัน

รักษาระบบนิเวศระหว่างต้นน้ำ กลางน้ำ และปลายน้ำ การสร้างความตระหนัก ความเข้าใจ และการทำให้เกิดความร่วมมือระหว่างภาคส่วนต่างๆ ซึ่งปัญหาการขาดแคลนน้ำและปัญหาน้ำท่วมนี้ได้ส่งผลกระทบต่อวิถีชีวิตของประชาชน และชุมชนเป็นอย่างมาก ทั้งที่ชุมชนตั้งอยู่ติดกับอ่างเก็บน้ำแต่ก็ไม่สามารถใช้ประโยชน์จากน้ำได้ ในช่วงฤดูแล้ง และเกิดน้ำท่วมขังในช่วงฤดูฝน จึงทำให้พื้นที่การเกษตรได้รับความเสียหาย ผลผลิตตกต่ำ และเมื่อการเกษตรซึ่งเป็นอาชีพหลักของชุมชนแห่งนี้ได้รับความเสียหายจึงทำให้รายได้ของประชาชนขาดหายไป อีกทั้งกลับมีหนี้สินเพิ่มมากขึ้นจากการทำการเกษตรแบบระบบทุนนิยม และในช่วงฤดูฝนจะมีปริมาณน้ำเป็นจำนวนมากที่ไหลลงมาจากจังหวัดเพชรบูรณ์ลงสู่อ่างเก็บน้ำพร้อมด้วยจำนวนฝูงปลาหลากหลายชนิด ทำให้ประชาชนที่อาศัยอยู่บริเวณรอบๆ อ่างเก็บน้ำพอมีรายได้เสริมจากการจับปลาขายทดแทนรายได้หลักจากการเกษตร แต่ก็ยังประสบกับปัญหาจากกลุ่มนักจับปลามีอาชีพที่เดินทางมาจากภาคอีสานพร้อมด้วยเครื่องมือการจับปลาที่มีประสิทธิภาพทั้งประเภทที่ถูกกฎหมายและผิดกฎหมายการแปรรูปเป็นสินค้าที่เพิ่มมูลค่าได้มากกว่าเดิม และความชำนาญในการจับปลาที่มีมากกว่าประชาชนในพื้นที่ จึงทำให้จำนวนปลาที่ประชาชนหรือชุมชนแก่งผักกูดเคยจับได้ลดน้อยลงรายได้เสริมในช่วงฤดูฝนจึงลดน้อยตามไปด้วย

ด้วยสาเหตุของปัญหาดังกล่าว จึงนำมาสู่โครงการการจัดการอุทกภัยและภัยแล้งโดยใช้กระบวนการสิ่งแวดล้อมศึกษาตำบลแก่งผักกูด อำเภอท่าหลวง จังหวัดลพบุรี เพื่อมุ่งหวังที่จะแก้ไขปัญหาดังกล่าวให้กับชุมชนโดยอาศัยแนวคิดและกระบวนการด้านสิ่งแวดล้อมศึกษา คือการพัฒนาชุมชนให้เกิดการลงมือกระทำเพื่อสิ่งแวดล้อมที่ดีขึ้น ทั้งโดยการปรับปรุงและแก้ไขปัญหามีอยู่เดิม และการป้องกันปัญหาใหม่ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต โดยการลงมือกระทำนั้นจะต้องเป็นการกระทำที่เกิดขึ้นจากการ

ตัดสินใจของผู้กระทำเอง ซึ่งกระบวนการในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของมนุษย์นั้นเป็นเรื่องที่ยากและต้องใช้ระยะเวลา โดยเฉพาะพฤติกรรมที่มีต่อสิ่งแวดล้อม จำเป็นต้องอาศัยกระบวนการในการพัฒนาจากความรู้ที่ไม่รู้มาเป็นการรู้ จากการรู้มาเป็นการรู้สึก จากความรู้สึกมาเป็นการคิดจะทำ และจากการคิดจะทำจะนำไปสู่การลงมือกระทำ จนเกิดเป็นพฤติกรรม อันจะนำไปสู่การมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของประชาชน และชุมชนมีความเข้มแข็ง พร้อมต่อการรองรับการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและกว้างขวาง ทั้งด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม.

แนวคิดหรือทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1.1 ความหมายของการจัดการทรัพยากรน้ำ

นักวิชาการและผู้เชี่ยวชาญได้ให้ความหมายที่เกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรน้ำ ดังนี้

ปรโมทย์ ไหมกลัด (2525) ให้ความหมายของคำว่า “การจัดการ” (Management) ว่าหมายถึง การดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่างรวมกันอย่างเป็นระบบที่สัมพันธ์กัน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประโยชน์สูงสุด ส่วนคำว่า “การจัดการน้ำ” (Water Management) จะมีความหมายครอบคลุมกว้างมาก ทุกกิจกรรม หลาย ๆ กิจกรรมรวมอยู่ด้วยกัน ไม่ใช่เฉพาะการส่งน้ำ หรือนำน้ำไปแจก แต่เป็นการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่างรวมกันอย่างเป็นระบบสัมพันธ์กัน เพื่อที่จะแก้ไขปัญหาเรื่องน้ำ การขาดแคลนน้ำและน้ำเสีย

เกษม จันทรแก้ว (2551, หน้า 205) ให้ความหมายของคำว่า “การจัดการทรัพยากร” หมายถึง การดำเนินการที่มีลักษณะและรูปแบบที่มีให้เกิดผลเสียหรือสร้างประสิทธิภาพของสิ่งที่ถูกดำเนินการนั้นให้ด้อยลงต้องดำเนินการอย่างรอบคอบมีความละเอียดอ่อน เป็นไปตามวิธีการอนุรักษ์ 8 วิธี คือ การใช้ การเก็บกัก การรักษา (ซ่อมแซม) การฟื้นฟู การพัฒนา การป้องกัน การสงวน และการแบ่งเขต ซึ่งแต่ละวิธีจะ

มีแนวดำเนินการทั้งสิ้น หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง การจัดการทรัพยากรเป็นการประยุกต์วิธีการอนุรักษ์มาดำเนินการด้วยการมีลักษณะและรูปแบบเฉพาะ เพื่อนำไปสู่การรักษาประสิทธิภาพให้เกิดขึ้น

1.2 องค์ประกอบของการจัดการทรัพยากรน้ำ

Canada Water Resources Association (CWRA) (1997) อ้างถึงในสถาบันดำรงราชานุภาพ, (2543) เป็นองค์การจัดการทรัพยากรน้ำในประเทศแคนาดา ได้ใช้หลักการจัดการทรัพยากรน้ำให้ประสบผลสำเร็จและเกิดความยั่งยืนว่า ต้องคำนึงถึงคุณภาพของระบบนิเวศ และความเท่าเทียมกันของคนในสังคมสำหรับคนรุ่นปัจจุบันและในอนาคต มีองค์ประกอบของการจัดการทรัพยากรน้ำ ดังนี้

1.2.1 การจัดการทรัพยากรน้ำอย่างผสมผสาน เป็นการเชื่อมโยงคุณภาพและปริมาณน้ำกับการจัดการทรัพยากรประเภทอื่นๆ ความตระหนักถึงความสัมพันธ์ระหว่างระบบ สถาบันที่ดำเนินการ สภาพสังคม นิเวศวิทยา และการจัดการทรัพยากรน้ำ ตลอดจนตระหนักถึงความสำคัญของแนวเขตลุ่มน้ำและแหล่งน้ำใต้ดิน

1.2.2 สนับสนุนการอนุรักษ์และคุ้มครองคุณภาพน้ำ เป็นการตระหนักถึงคุณค่าของปริมาณน้ำที่มีอยู่อย่างจำกัด รวมทั้งค่าใช้จ่ายในการจัดการทั้งปริมาณและคุณภาพ สร้างความสมดุลในด้านการศึกษาการใช้น้ำ กลไกตลาดและกฎเกณฑ์เพื่อสนับสนุนทางเลือกให้กับผู้ใช้ และตระหนักถึงความรับผิดชอบและประโยชน์ที่ผู้ใช้ต้องรับผิดชอบจากการใช้ทรัพยากรน้ำ

1.2.3 การแก้ไขปัญหาทรัพยากรน้ำโดยนำเอากระบวนการวางแผน ติดตาม ประเมินผลและการวิจัยมาใช้ นำเอาระบบข้อมูลทุกด้านมาประกอบการตัดสินใจ สนับสนุนให้มีการปรึกษาหารือและการมีส่วนร่วมจากสาธารณชน มีการนำกลยุทธ์การเจรจาต่อรองและการไกล่เกลี่ยมาใช้เพื่อหาฉันทามติ รวมทั้งสนับสนุนให้

สาธารณชนรับทราบถึงข้อมูลข่าวสารอย่างโปร่งใสและให้การศึกษากับประชาชน

เนื่องจากพื้นที่ที่ผู้วิจัยศึกษา ตำบลแก่งผักกูด เป็นชุมชนที่ตั้งอยู่ด้านทิศตะวันออกของเขื่อนป่าสักชลสิทธิ์ ได้รับผลกระทบโดยตรงจากการใช้น้ำจากกลุ่มแม่น้ำป่าสัก ซึ่งบางช่วงจะเกิดภาวะอุทกภัย และบางช่วงก็ประสบปัญหาการขาดแคลนน้ำหรือภัยแล้ง ผู้วิจัยจึงพบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวกับการจัดการลุ่มน้ำอุทกภัยและภัยแล้ง ดังนี้

1.3 การจัดการลุ่มน้ำ

วรวิญญ์ สิงหนาท(2557) กล่าวถึงคำว่า “ลุ่มน้ำ” ตามความหมายในทางบริหารจัดการ หมายถึง พื้นที่ที่สิ่งแวดล้อมหนึ่งๆที่ประกอบด้วยทรัพยากรน้ำ ทรัพยากรที่เป็นธรรมชาติและที่มนุษย์สร้างขึ้น อยู่รวมกันอย่างกลมกลืน และพัฒนาจนมี สังคม เศรษฐกิจ การเมือง วัฒนธรรมและคุณภาพ ชีวิตร่วมกันอย่างมีเอกลักษณ์ สามารถอธิบายให้เข้าใจได้ว่า ลุ่มน้ำ คือ พื้นที่ที่มีสภาพแวดล้อมที่ประกอบด้วยต้นกำเนิดน้ำ ลำน้ำ หรือแหล่งน้ำ แหล่งทรัพยากรธรรมชาติภูมิอากาศ สภาพทางชีววิทยา สภาพทางกายภาพของภูมิประเทศ และเป็นต้นทุนที่ทำให้เกิดทรัพยากรที่มนุษย์สร้างขึ้น พืชสวนไร่นาเศรษฐกิจ อุตสาหกรรม และชุมชนเมือง

นิวัติ เรืองพานิช (2547, หน้า 4-5) กล่าวว่า การจัดการลุ่มน้ำ คือ การจัดการทรัพยากรธรรมชาติทั้งหมดที่อยู่ในพื้นที่ลุ่มน้ำ โดยเน้นที่การผลิตน้ำ การป้องกันแหล่งน้ำ และทรัพยากรอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับน้ำ รวมทั้งการบรรเทาอุทกภัย การป้องกันดินพัง และการดูแลรักษาคุณค่าความสวยงามตามธรรมชาติในส่วนที่เกี่ยวข้องกับน้ำ

จากความหมายของการจัดการลุ่มน้ำดังกล่าวสรุปได้ว่า การจัดการลุ่มน้ำ หมายถึง การจัดการทรัพยากรธรรมชาติทั้งหมดที่อยู่ในพื้นที่ลุ่มน้ำให้เป็นไปตามหลักวิชาการ โดยเน้นที่คุณภาพ ปริมาณ ช่วงระยะเวลาการไหลตลอดทั้งปีอย่างสม่ำเสมอ

1.4 แนวคิดการจัดการลุ่มน้ำ

การจัดการลุ่มน้ำ ไม่ได้หมายถึงการแจกจ่ายจัดสรรน้ำให้เพียงพอต่อความต้องการ เพียงเท่านั้น แต่ยังเกี่ยวข้องกับการส่งผลกระทบโดยตรงต่อทรัพยากรน้ำและสิ่งแวดล้อมของลุ่มน้ำ ต่อการพัฒนาสังคม การเมือง วัฒนธรรม การเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจในด้านต่างๆ คุณภาพชีวิตและสุขอนามัยของประชาชนในพื้นที่ลุ่มน้ำ รวมถึงผลกระทบทางตรงทางอ้อมต่อประชาชนที่อาศัยอยู่ในลุ่มน้ำที่ไม่ได้มีการใช้น้ำจากลำน้ำนั้น หมายความว่าผลของการจัดการลุ่มน้ำ จะส่งผลกระทบต่อสิ่งต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการใช้น้ำดังกล่าวมาแล้ว และที่ไม่เกี่ยวข้องกับการใช้น้ำที่มาจากลำน้ำถึงอีกมาก

การดำเนินการให้เกิดประสิทธิผลจึงต้องกำหนดเป้าประสงค์ที่ถูกต้องเหมาะสมการใช้ความรู้ทางวิชาการ ภูมิปัญญาชาวบ้าน กฎหมาย หลักแนวคิดที่ถูกต้องเหมาะสมกับลุ่มน้ำของตน การมองประเด็นปัญหาที่ทะลุปรุโปร่ง จนมองเห็นถึงผลกระทบในอนาคต และความร่วมมือจากทุกๆ ภาคส่วนในการระดมสติปัญญา หาแนวทางการจัดการที่เหมาะสมเป็นธรรม คำนึงถึงสิทธิในการใช้ทรัพยากรน้ำ การละเมิดสิทธิ สิทธิในการควบคุมกำกับ สิทธิของผู้เสียหาย และดำเนินการด้วยสำนึกในความห่วงใยสิ่งแวดล้อมอย่างแท้จริง ควรปฏิบัติตามแนวคิด ดังนี้ (คนพศ วรรณดี, 2557) เวลาการไหลของน้ำที่เหมาะสม และทรัพยากรอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับน้ำ

1.5 การจัดการลุ่มน้ำโดยชุมชน

ในการจัดการทรัพยากรน้ำนั้น การจัดการลุ่มน้ำ ก็เป็นอีกแนวทางหนึ่งที่จะให้ชุมชนท้องถิ่นเข้ามามีบทบาทในการจัดการ เพราะมีความสำคัญต่อการดำรงอยู่ของสังคมมนุษย์ อย่างไรก็ตาม การจัดการลุ่มน้ำยังมีแนวคิดและหลักการที่สำคัญที่จะส่งเสริมให้การจัดการลุ่มน้ำมีความเหมาะสมและยั่งยืน เป็นการมองในมิติของการพึ่งพาอาศัยและการใช้ประโยชน์ โดยมี

แนวคิดและองค์ประกอบ ดังนี้ (มหาวิทยาลัยแม่โจ้ สำนักงานประสานงานวิจัยเชิงบูรณาการ, 2557)

1.6 อุทกภัย

การศึกษาเกี่ยวกับอุทกภัย ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง นำมาประกอบการศึกษา ดังนี้

1.6.1 ความหมายอุทกภัย มีนักวิชาการให้ความหมายไว้หลากหลาย ดังนี้

กรมอุตุนิยมวิทยา (2522) ได้ให้ความหมายของคำว่าอุทกภัยว่า สภาวะที่น้ำล้นเอ่อฝั่งแม่น้ำ ลำธารหรือทางน้ำท่วมพื้นที่ซึ่งปกติมิได้อยู่ใต้ระดับน้ำหรือเกิดจากการสะสมน้ำบนพื้นที่ซึ่งระบายออกไม่ทัน ทำให้พื้นที่ปกคลุมไปด้วยน้ำ

1.7 ภัยแล้ง

ความหมายของภัยแล้ง มีนักวิชาการและผู้เชี่ยวชาญได้ให้ความหมายของคำว่า “ภัยแล้ง” ไว้ ดังนี้
เคมพ์ (Kemp, 1994, pp. 41-42) กล่าวว่า ภัยแล้งเป็นปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นในลักษณะชั่วคราว (temporary feature) ที่ปรากฏหยาดน้ำฟ้า หรือปริมาณน้ำฝนที่ตกลงมาน้อยกว่าปกติ โดยเกิดจากความผันแปรของกาลอากาศ เช่น อุณหภูมิสูงขึ้น ความชื้นต่ำ และลมพัดรุนแรง

โกวิช (Kovach, 1995, หน้า 88-95) กล่าวว่า ภัยแล้งไม่มีคำจำกัดความที่แน่นอน สามารถเกิดขึ้นได้ทุกภูมิภาคของโลก ความหมายง่ายๆ คือ ไม่มีฝนตกในช่วงหนึ่งในพื้นที่หนึ่ง ถ้ากล่าวถึงผลกระทบที่ได้รับ ภัยแล้ง หมายถึง ช่วงเวลาที่ฝนไม่ตกยาวนานมากขึ้น ส่งผลให้ยับยั้งการเจริญเติบโตของพืช และสิ่งมีชีวิตในพื้นที่นั้นๆ

นิวัติ เรืองพานิช (2546, หน้า 155-156) กล่าวถึงความหมายของคำว่าอุทกภัยในทางอุทกวิทยาว่ามีความหมาย 2 อย่าง คือ หมายถึงปริมาณน้ำที่ไหลบ่า และทำความเสียหายให้กับชีวิตและทรัพย์สินของ

มนุษย์ หรือหมายถึงระดับน้ำที่สูงขึ้นผิดปกติไปจากระดับธรรมดาของลำน้ำนั้น

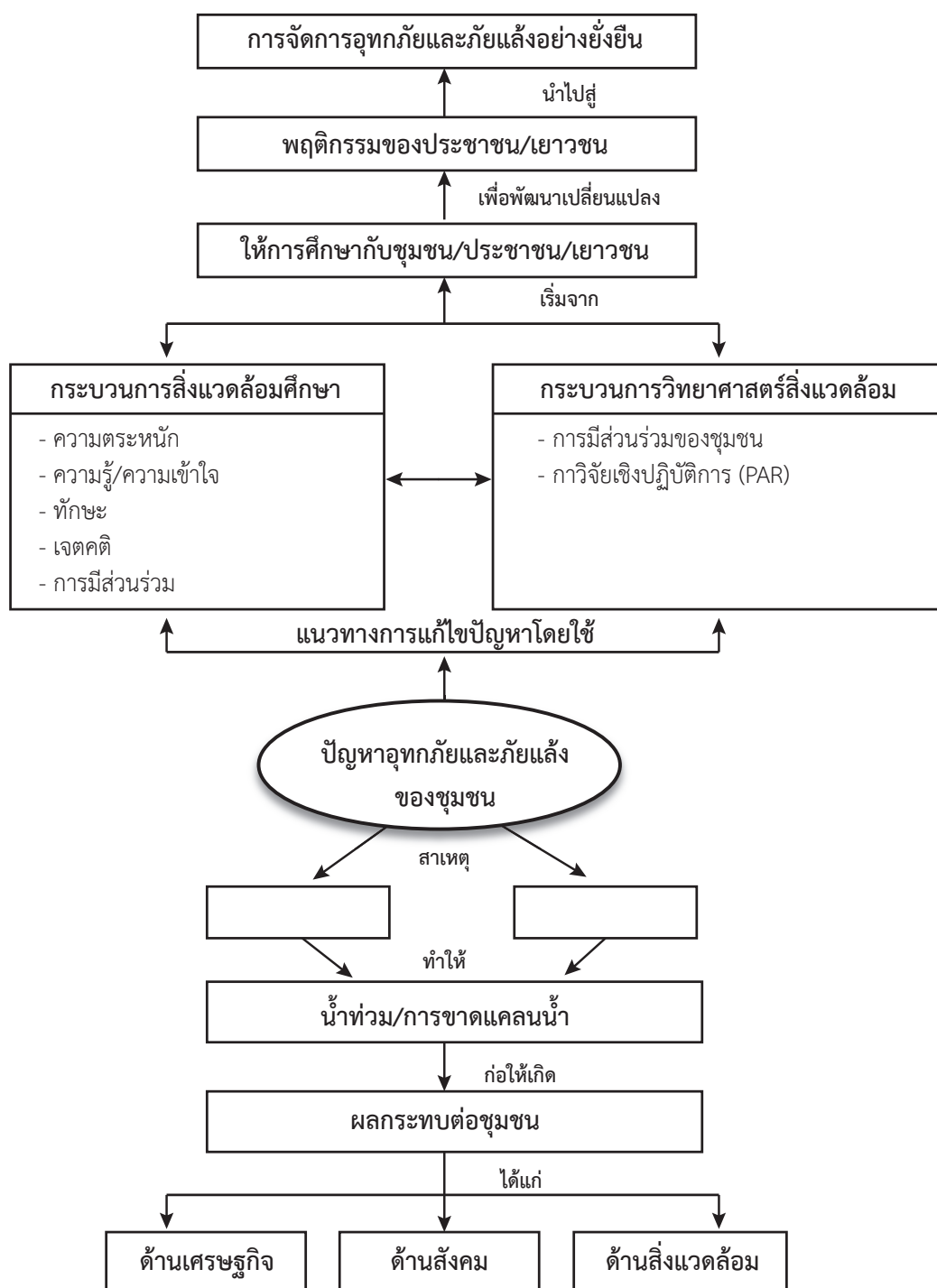
จากความหมายของคำว่าอุทกภัยดังกล่าวสรุปได้ว่า อุทกภัยเป็นภัยที่เกิดจากน้ำล้นฝั่งแม่น้ำ ลำธารหรือทางน้ำ เข้าท่วมพื้นที่ที่ไม่ได้อยู่ใต้ระดับน้ำ หรือการสะสมของน้ำบนพื้นที่ซึ่งระบายออกไม่ทัน ทำความเสียหายให้กับชีวิตและทรัพย์สินของมนุษย์

2.1 ความหมายของการมีส่วนร่วม

องค์การสหประชาชาติ (United Nation Economic and Social Council Resolution, 1992, p. 111 อ้างถึงใน ศิริเพ็ญ เนื่องจำนงค์, 2542, หน้า 9) ให้ความหมายของการมีส่วนร่วม หมายถึง การที่สมาชิกทุกคนในชุมชนสามารถมีโอกาสเข้ามาดำเนินการ และมีอิทธิพลในกิจกรรมและกระบวนการพัฒนา ทั้งยังได้รับผลแห่งกระบวนการพัฒนาเสมือนกันอีกด้วย โดยมีลักษณะที่สำคัญ ได้แก่ การเข้าร่วมดำเนินการในกิจกรรมในความพยายามพัฒนา การได้รับส่วนแบ่งในผลประโยชน์ของการกระทำตามที่ควร การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และกำหนดนโยบาย เป้าหมาย การวางแผน รวมทั้งการมีส่วนร่วมกิจกรรมในโครงการ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการจัดการอุทกภัยและภัยแล้ง โดยใช้กระบวนการสิ่งแวดล้อมศึกษา ตำบลแก่งผักกูด อำเภอน้ำหลวง จังหวัดลพบุรี
2. เพื่อสร้างคู่มือฝึกอบรมเรื่องการจัดการอุทกภัยและภัยแล้งโดยใช้กระบวนการสิ่งแวดล้อมศึกษา



ภาพ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

จากวัตถุประสงค์ของการศึกษา สามารถนำมา กำหนดสมมติฐานในการศึกษาได้ดังต่อไปนี้

1. วัตถุประสงค์ของการศึกษา : เพื่อศึกษาการจัดการอุทกภัยและภัยแล้งโดยใช้กระบวนการสิ่งแวดล้อมศึกษา ตำบลแก่งผักกูด อำเภอท่าหลวง จังหวัดลพบุรี

สมมติฐานการวิจัย : ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจและปัจจัยด้านสังคมของกลุ่มตัวอย่างมีความสัมพันธ์ต่อการมีส่วนร่วมในการจัดการทรัพยากรน้ำ

2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา : เพื่อสร้างคู่มือฝึกอบรมเรื่องการจัดการอุทกภัยและภัยแล้งโดยใช้กระบวนการสิ่งแวดล้อมศึกษา

สมมติฐานการวิจัย : ผลการประเมินประสิทธิภาพของคู่มือการฝึกอบรมอยู่ในระดับดีและกลุ่มตัวอย่างมีผลสัมฤทธิ์ของการฝึกอบรมหลังฝึกอบรมสูงกว่าก่อนฝึกอบรม

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ค้นพบปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการอุทกภัยและภัยแล้ง และได้ทราบถึงแนวทางการจัดการอุทกภัยและภัยแล้ง โดยการมีส่วนร่วมของชุมชน

2. ได้คู่มือฝึกอบรมเรื่องการจัดการอุทกภัยและภัยแล้ง โดยใช้กระบวนการสิ่งแวดล้อมศึกษา ซึ่งจะทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้ ความเข้าใจ ความตระหนัก ทักษะ และเจตคติที่ดีต่อการจัดการอุทกภัยและภัยแล้งอย่างถูกต้อง และเหมาะสม

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตการวิจัยเรื่องการจัดการอุทกภัยและภัยแล้งโดยใช้กระบวนการสิ่งแวดล้อมศึกษาตำบลแก่งผักกูด อำเภอท่าหลวง จังหวัดลพบุรี แบ่งออกเป็นดังนี้

1. ด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ตำบลแก่งผักกูด อำเภอท่าหลวง จังหวัดลพบุรี มีจำนวนครอบครัวทั้งสิ้น 1,424 ครอบครัว คำนวณจากการใช้สูตรการหาจำนวนตัวอย่างที่ทราบจำนวนประชากร ของ ยามาเน่ และได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 312 ครอบครัว

2. ด้านตัวแปร

เนื้อหาเกี่ยวกับเรื่องการจัดการอุทกภัยและภัยแล้งโดยใช้กระบวนการสิ่งแวดล้อมศึกษา ในประเด็นการศึกษาปัญหาด้านอุทกภัยและปัญหาด้านภัยแล้ง โดยตัวแปรที่ศึกษาในการวิจัยเชิงปริมาณ มีดังนี้

2.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่

2.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล

2.1.2 ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ

2.1.3 ปัจจัยด้านสังคม

2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่

2.2.1 อุทกภัย

2.2.2 ภัยแล้ง

3. ด้านระยะเวลาในการศึกษา

ระยะเวลาในการศึกษา เดือนมีนาคม 2557 - เดือนมีนาคม 2558

4. ด้านสถานที่

พื้นที่ในการดำเนินการวิจัยครั้งนี้ คือ ตำบลแก่งผักกูด อำเภอท่าหลวง จังหวัดลพบุรี

สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การศึกษาในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางการจัดการอุทกภัยและภัยแล้งโดยใช้กระบวนการสิ่งแวดล้อมศึกษา ตำบลแก่งผักกูด อำเภอท่าหลวง จังหวัดลพบุรี และสร้างคู่มือฝึกอบรมเรื่อง

การจัดการอุทกภัย และภัยแล้งโดยใช้กระบวนการสิ่งแวดล้อมศึกษา

สรุปผลการวิจัย

1. ด้านวิทยาศาสตร์สิ่งแวดล้อม สามารถสรุปผลได้ ดังนี้

1.1 การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

1.1.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีจำนวนทั้งสิ้น 312 คน เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง ส่วนใหญ่มีอายุ 51 ปี ขึ้นไป เป็นหัวหน้าครอบครัว กลุ่มตัวอย่างเกือบทั้งหมดนับถือศาสนาพุทธ ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับประถมศึกษามากที่สุด สำหรับระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในตำบลแก่งผักกูด เป็นระยะเวลามากกว่า 31 ปี มากที่สุด

1.1.2 ข้อมูลด้านเศรษฐกิจ กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีการประกอบอาชีพหลัก คือ อาชีพทำไร่/ทำสวน มากที่สุด มีรายได้หลักต่อเดือน 5,001-10,000 บาท ส่วนรายจ่ายในการดำรงชีวิต มีรายจ่ายในการดำรงชีวิตต่อเดือนระหว่าง 5,001-10,000 บาท มากที่สุด ซึ่งรายได้กับรายจ่ายในการดำรงชีวิตไม่พอเพียง และส่วนใหญ่ มีหนี้สิน โดยแหล่งที่มาของหนี้สินส่วนใหญ่คือ กองทุนหมู่บ้านและมีหนี้สินจาก ธกส. เป็นลำดับต่อมา

1.1.3 ข้อมูลด้านสังคม การเข้าร่วมประชุมหรืออบรมของหน่วยงานต่าง ๆ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่เคยเข้าร่วมประชุมกับหน่วยงานต่าง ๆ ส่วนการเข้าร่วมประชุมหรืออบรมของกรมทรัพยากรน้ำนั้น กลุ่มตัวอย่างส่วนมากไม่เคยเข้าร่วมประชุมหรืออบรม หากจะเคยเข้าร่วมประชุม อบรมของกรมทรัพยากรน้ำมากที่สุด มีจำนวน 2 ครั้ง กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่เป็นสมาชิกกลุ่มต่าง ๆ โดยผู้ที่เป็นสมาชิกกลุ่มต่าง ๆ ส่วนใหญ่เป็นสมาชิกกลุ่มกองทุนหมู่บ้าน รองลงมาเป็นสมาชิกกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต ส่วนมากจะไม่ใช่สมาชิกกลุ่มที่เกี่ยวข้องกับ

ทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อมมีจำนวน หากเป็นสมาชิกกลุ่มจะเป็นสมาชิกกลุ่มกลุ่มผู้ใช้น้ำ มีการใช้ประโยชน์จากแม่น้ำ คู คลอง ในครัวเรือนมากที่สุด โดยการใช้ประโยชน์จากแหล่งน้ำสำหรับน้ำกิน น้ำใช้จากน้ำฝนมากที่สุด ส่วนแหล่งน้ำเพื่อการเกษตรจะใช้น้ำฝนมากที่สุดและส่วนใหญ่จะมีปัญหาด้านการใช้น้ำ ปัญหาด้านน้ำที่สำคัญในพื้นที่คือ ปัญหาการขาดแคลนน้ำ

1.1.4 การมีส่วนร่วมในการจัดการทรัพยากรน้ำ แบ่งออกเป็น 2 ด้าน ได้แก่ ปัญหาเกี่ยวกับอุทกภัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ อยู่ในระดับสูง และปัญหา ภัยแล้ง พบว่า มีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ อยู่ในระดับสูง เช่นเดียวกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐานได้กำหนดตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ระยะเวลาที่อยู่อาศัย อาชีพ รายได้ ร่วมประชุมหรือฝึกอบรม และการเป็นสมาชิกกลุ่ม ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการจัดการทรัพยากรน้ำ ได้แก่ การศึกษา ระยะเวลาที่อยู่อาศัย อาชีพและรายได้ สำหรับปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมประกอบด้วย เพศ อายุ ร่วมประชุมหรือฝึกอบรม และการเป็นสมาชิกกลุ่ม

1.2 การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (Participatory Action Research-PAR)

ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามวิธีการที่ได้กำหนดไว้ คือ การสังเกตแบบมีส่วนร่วม (Participant Observation) การสัมภาษณ์เจาะลึก (In-depth Interview) การจัดสนทนากลุ่ม (Focus Group) มีกลุ่มเป้าหมายที่เข้าร่วม ได้แก่ ผู้นำในท้องถิ่น เช่น นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแก่งผักกูด กำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล และ ผู้แทนชาวบ้านที่ได้รับการยอมรับจากชุมชน รวมจำนวน 40 คนซึ่งผลการศึกษาศาสามารถสรุปได้ ดังนี้

1.2.1 ตำบลแก่งผักกูดมีหมู่บ้านทั้งหมดจำนวน 8 หมู่บ้าน 1,306 หลังคาเรือน ประชากร 4,120 คน (ชาย 2,002 คน หญิง 2,029 คน) มีวัด 4 แห่ง โรงเรียน 3 แห่ง โรงงาน 2 แห่ง อาชีพหลักส่วนมากประกอบอาชีพเกษตรกรรม (อ้อย/ข้าวโพด/พริก/นาข้าว) และมีอาชีพเสริม เช่น รับจ้างทั่วไป ประมง เลี้ยงสัตว์ และจักสาน

1.2.2 ตำบลแก่งผักกูดมีแหล่งน้ำสาธารณะจำนวน 20 แห่ง (แม่น้ำ 2 แห่ง คลอง 3 แห่ง ห้วย 4 แห่ง สระ 3 แห่ง ฝาย 8 แห่ง) โดยบ้านเนินทอง หมู่ที่ 6 มีแหล่งน้ำมากที่สุด (6 แห่ง) บ้านกาญจนากิเชก หมู่ที่ 8 มีแหล่งน้ำน้อยที่สุด (1 แห่ง) และบ้านแก่งผักกูด หมู่ที่ 5 ไม่มีแหล่งน้ำในหมู่บ้าน

1.2.3 ตำบลแก่งผักกูดมีระบบประปาหมู่บ้าน จำนวน 18 แห่ง โดยบ้านเนินทอง หมู่ที่ 6 มีระบบประปามากที่สุด (6 แห่ง) บ้านท่ากรวด หมู่ที่ 1 บ้านปึกรี หมู่ที่ 4 บ้านแก่งผักกูด หมู่ที่ 5 และบ้านน้ำตด หมู่ที่ 7 มีระบบประปาน้อยที่สุด (1 แห่ง) ระบบประปาหมู่บ้านทั้งหมดใช้แหล่งน้ำดิบจากแหล่งน้ำผิวดิน 4 แห่ง (หมู่ที่ 1, 2, 4 และ 7) แหล่งน้ำใต้ดิน 4 แห่ง (หมู่ที่ 3, 5, 6 และ 8) และตำบลแก่งผักกูดมีบ่อน้ำบาดาลทั้งหมด จำนวน 62 บ่อ แบ่งเป็นบ่อที่สามารถใช้งานได้ 46 บ่อ ไม่สามารถใช้งานได้ 16 บ่อ และบ้านปึกรี หมู่ที่ 4 ไม่มีบ่อน้ำบาดาลเลย

1.2.4 ปัญหาการเกิดอุทกภัย และภัยแล้งในพื้นที่ของตำบลแก่งผักกูด ประสบปัญหาการเกิดอุทกภัย คิดเป็นร้อยละ 62.5 และปัญหาการเกิดภัยแล้ง คิดเป็นร้อยละ 100

1.2.5 ด้านอุทกภัย พื้นที่ของตำบลแก่งผักกูดส่วนใหญ่เคยถูกน้ำท่วม จำนวน 5 หมู่บ้าน (หมู่ 1, 2, 3, 6, 7) คิดเป็นร้อยละ 62.5 และไม่เคยถูกน้ำท่วม จำนวน 3 หมู่บ้าน (หมู่ 4, 5, 8) คิดเป็น ร้อยละ 37.5 มีลักษณะการท่วมเป็นแบบน้ำท่วมขัง ช่วงระยะเวลาที่เกิดน้ำท่วมขัง ระหว่างเดือนสิงหาคม ถึงเดือนตุลาคม ระยะเวลาที่ถูกน้ำท่วมขังนานประมาณ 10 – 30 วัน) โดยสาเหตุที่น้ำท่วมในพื้นที่ของตำบลแก่งผัก

กูดสามารถแบ่งออกเป็น 2 สาเหตุ คือ เกิดจากภัยธรรมชาติ (ร้อยละ 60) และเกิดจากการกระทำของมนุษย์ (ร้อยละ 40)

1.2.6 แนวทางการแก้ไขปัญหาอุทกภัยอย่างยั่งยืนในพื้นที่ถูกน้ำท่วมขังของตำบล แก่งผักกูด แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ ประเภทใช้สิ่งก่อสร้าง และไม่ใช้สิ่งก่อสร้าง

ประเภทใช้สิ่งก่อสร้าง เช่น ก่อสร้างประตูเปิด-ปิดน้ำ (ร้อยละ 60) ก่อสร้าง รางระบายน้ำ (ร้อยละ 60) การวางท่อลอดถนน หรือก่อสร้างท่อเหลี่ยม คสล. (ร้อยละ 40) การขุดลอกแหล่งน้ำเพื่อช่วยระบายและเก็บน้ำ (ร้อยละ 20) และการติดตั้งเครื่องสูบน้ำถาวร (ร้อยละ 20)

ประเภทไม่ใช้สิ่งก่อสร้าง เช่น การเสริมสร้างให้ ความรู้ ความเข้าใจกับประชาชน (ร้อยละ 100) การจัดการน้ำสิ่งกีดขวางออกจากเส้นทางน้ำไหล (ร้อยละ 100) การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยการจัดทำประชาคม เวทีชาวบ้านเพื่อจัดทำแผนงาน/โครงการ พัฒนาชุมชนอย่างยั่งยืน (ร้อยละ 65) และการส่งเสริมให้มีการอนุรักษ์วัฒนธรรม/ประเพณีท้องถิ่นของชุมชน เกี่ยวกับการอนุรักษ์ ดูแลบำรุงรักษา แหล่งน้ำ (ร้อยละ 20)

1.2.7 ด้านภัยแล้ง พื้นที่ของตำบลแก่งผักกูดทั้งหมดประมาณ 35,000 ไร่ จำนวน 8 หมู่บ้าน คิดเป็นพื้นที่ร้อยละ 100 ที่ประสบปัญหาภัยแล้ง ช่วงระยะเวลาที่เกิดปัญหาภัยแล้งระหว่างเดือนพฤศจิกายน ถึงเดือนกรกฎาคม รวมระยะเวลาที่เกิดภัยแล้งนานประมาณ 8-9 เดือน

โดยสาเหตุการเกิดภัยแล้งในพื้นที่ของตำบลแก่งผักกูด สามารถแบ่งออกเป็น 2 สาเหตุ คือ เกิดจากภัยธรรมชาติ และเกิดจากการกระทำของมนุษย์

1.2.8 แนวทางการแก้ไขปัญหาภัยแล้งอย่างยั่งยืน ในพื้นที่ของตำบลแก่งผักกูด แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ ประเภทใช้สิ่งก่อสร้าง และไม่ใช้สิ่งก่อสร้าง ดังนี้

ประเภทใช้สิ่งก่อสร้าง ได้แก่ การจัดหาแหล่งกักเก็บน้ำเพิ่ม (ร้อยละ 90) โดยการสร้างสระเก็บน้ำอ่างเก็บน้ำ ขุดคลองใหม่ ตามลำดับ การซ่อมแซม/ปรับปรุง/พัฒนาแหล่งน้ำเดิม (ร้อยละ 75) โดยการขุดลอกแหล่งน้ำต่างๆ ขยายพื้นที่กักเก็บน้ำเดิม ตามลำดับ ก่อสร้างฝายกักเก็บน้ำ (ร้อยละ 45) ก่อสร้างระบบท่อส่งน้ำ (ร้อยละ 45) ขุดเจาะบ่อน้ำบาดาลเพิ่ม (ร้อยละ 30) และติดตั้งแผงโซลาร์เซลล์ (ร้อยละ 30)

ประเภทไม่ใช้สิ่งก่อสร้าง ได้แก่ การเสริมสร้างให้ความรู้ ความเข้าใจกับประชาชน (ร้อยละ 100) การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยการจัดทำประชาคม เวทีชาวบ้านเพื่อจัดทำแผนงาน/โครงการพัฒนาชุมชนอย่างยั่งยืน (ร้อยละ 80) การปลูกพืชใช้น้ำน้อย (ร้อยละ 60) การปลูกต้นไม้เพิ่ม (ร้อยละ 60) และการส่งเสริมให้มีการอนุรักษ์วัฒนธรรม/ประเพณีท้องถิ่นของชุมชน เกี่ยวกับการอนุรักษ์ดูแลบำรุงรักษาแหล่งน้ำ (ร้อยละ 20)

2. ด้านสิ่งแวดล้อมศึกษา สามารถสรุปผลได้ดังนี้

2.1 ผลการประเมินก่อนการฝึกอบรม พบว่า ด้านความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ ความตระหนัก เจตคติ และการมีส่วนร่วมของนักเรียนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ก่อนการฝึกอบรม มีความรู้ ความเข้าใจ และทักษะอยู่ในระดับปานกลาง และมีความตระหนัก เจตคติ และการมีส่วนร่วมของนักเรียนอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน

2.2 ผลการประเมินประสิทธิภาพของคู่มือการฝึกอบรมการจัดการอุทกภัยและภัยแล้ง พบว่า กิจกรรมทั้ง 5 กิจกรรม นักเรียนกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเห็นว่า กิจกรรมดีมาก ร้อยละ 92.74 รองลงมา กิจกรรมอยู่ในระดับดี ร้อยละ 6.11

2.3 ผลการประเมินหลังการฝึกอบรม พบว่า ด้านความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ ความตระหนัก เจตคติ และการมีส่วนร่วมของนักเรียนที่เป็นกลุ่ม

ตัวอย่าง หลังการฝึกอบรมมีความรู้ ความเข้าใจและทักษะอยู่ในระดับมาก และมีความตระหนัก เจตคติ และการมีส่วนร่วม ของนักเรียนอยู่ในระดับมากเช่นกัน

2.4 ผลสัมฤทธิ์ด้านความรู้ ความเข้าใจและทักษะของนักเรียนกลุ่มตัวอย่าง มีผลสัมฤทธิ์ของการฝึกอบรมหลังฝึกอบรมสูงกว่าก่อนฝึกอบรม แสดงถึงผลคะแนนสอบมีความแตกต่างกันระหว่างก่อนฝึกอบรมและหลังจากฝึกอบรม ส่วนผลสัมฤทธิ์ด้านความตระหนัก เจตคติ และการมีส่วนร่วมของนักเรียนกลุ่มตัวอย่าง มีผลสัมฤทธิ์ของการฝึกอบรมหลังฝึกอบรมสูงกว่าก่อนฝึกอบรม แสดงถึงผลคะแนนสอบมีความแตกต่างกัน ระหว่างก่อนฝึกอบรมและหลังจากฝึกอบรม

2.5 ผลสัมฤทธิ์ด้านความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ ความตระหนัก เจตคติ และการมีส่วนร่วมของนักเรียนกลุ่มตัวอย่าง มีผลสัมฤทธิ์ของการฝึกอบรมหลังฝึกอบรมสูงกว่าก่อนฝึกอบรม แสดงถึงผลคะแนนสอบมีความแตกต่างกัน ทั้งนี้ นักเรียนมีผลสัมฤทธิ์ทางการฝึกอบรมเฉลี่ยหลังฝึกอบรมสูงกว่าก่อนการฝึกอบรม จึงสรุปได้ว่ากิจกรรมทั้ง 5 กิจกรรม มีความเหมาะสม นักเรียนที่ได้รับการฝึกอบรมมีความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ ความตระหนัก เจตคติ และการมีส่วนร่วมเพิ่มมากขึ้น แสดงว่าคู่มือฝึกอบรมที่ใช้ครั้งนี้มีประสิทธิภาพดีและสามารถนำไปฝึกอบรมให้กับนักเรียนในโรงเรียนอื่นต่อไปได้

อภิปรายผลการวิจัย

ในการดำเนินการวิจัยครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือ ด้านวิทยาศาสตร์สิ่งแวดล้อม และด้านสิ่งแวดล้อมศึกษา ดังนี้

1. ด้านวิทยาศาสตร์สิ่งแวดล้อม

การศึกษาระดับการมีส่วนร่วมของกลุ่มตัวอย่างในการจัดการทรัพยากรน้ำ พื้นที่ตำบลแก่งผักกูด พบว่า ปัญหาอุทกภัย อยู่ในระดับสูง ปัญหาภัยแล้ง

อยู่ในระดับสูงเช่นเดียวกัน และระดับการมีส่วนร่วมโดยรวม พบว่า อยู่ในระดับสูง สอดคล้องกับงานวิจัยของ โสภิตา สุรินทะ (2553) ได้ศึกษาการมีส่วนร่วมในการจัดการทรัพยากรน้ำของประชาชน กรณีศึกษา ศูนย์ศึกษาการพัฒนาห้วยทรายอันเนื่องมาจากพระราชดำริ โดยระดับการมีส่วนร่วมของประชาชน อยู่ในระดับมาก และจากการศึกษาของ วลัยยา โพนสุวรรณ (2549) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำ กลุ่มน้ำบางปะกง-ปราจีนบุรี พบว่า มีระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการค้นหาปัญหาสภาพของปัญหา อยู่ในระดับสูง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุธรรมา จันทรา (2554) ได้ศึกษา การมีส่วนร่วมของเกษตรกรในการจัดการทรัพยากรน้ำจากโครงการชลประทานแม่น้ำชี กรณีศึกษา โครงการสถานีสูบน้ำด้วยไฟฟ้าบ้านกุดแซ่ จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีส่วนร่วมในการจัดการทรัพยากรน้ำในระดับสูงเช่นเดียวกัน

จากการศึกษา พบว่า ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วม สรุปได้ว่า ระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วม โดยกลุ่มที่มีระดับการศึกษาต่ำหรือสูง มีส่วนร่วมในการจัดการทรัพยากรน้ำต่างกัน สอดคล้องกับการศึกษาของ วลัยยา โพนสุวรรณ (2549) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำ กลุ่มน้ำบางปะกง-ปราจีนบุรี พบว่า การศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำที่แตกต่างกัน นอกจากนี้ ยังมีผลการศึกษาของ วรรัตน์ ญาณทัศนกิจ (2545) ได้ศึกษา การมีส่วนร่วมของประชาชนในการอนุรักษ์แม่น้ำ : กรณีศึกษา แม่น้ำท่าจีน ในเขตอำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำที่แตกต่างกันเช่นเดียวกัน

จากการศึกษา พบว่า ระยะเวลาที่อยู่อาศัยมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วม สรุปได้ว่า ระยะเวลา

ที่อยู่อาศัยในพื้นที่ตำบลแก่งผักกูดของกลุ่มตัวอย่างมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วม โดยกลุ่มที่มีระยะเวลาที่อยู่อาศัยน้อยหรือมาก มีส่วนร่วมในการจัดการทรัพยากรน้ำต่างกัน สอดคล้องกับการศึกษาของ สราวุธ แสงโชติ (2553) ได้ศึกษาการมีส่วนร่วมของเกษตรกรในการจัดการทรัพยากรน้ำเพื่อการเกษตร ตำบลหนองไม้แก่น อำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า ระยะเวลาที่อยู่อาศัยในชุมชนที่ต่างกัน มีส่วนร่วมของเกษตรกรในการจัดการทรัพยากรน้ำเพื่อการเกษตร ตำบลหนองไม้แก่น อำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา ไม่แตกต่างกัน

จากการศึกษา พบว่า อาชีพมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วม สรุปได้ว่า อาชีพของกลุ่มตัวอย่างมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วม โดยกลุ่มที่ประกอบอาชีพแตกต่างกัน มีส่วนร่วมในการจัดการทรัพยากรน้ำแตกต่างกัน สอดคล้องกับการศึกษาของ วลัยยา โพนสุวรรณ (2549) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำ กลุ่มน้ำบางปะกง-ปราจีนบุรี พบว่า อาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำที่แตกต่างกัน

จากการศึกษา พบว่า รายได้มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วม สรุปได้ว่า รายได้ของกลุ่มตัวอย่างมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วม โดยกลุ่มที่มีรายได้ต่ำหรือสูง มีส่วนร่วมในการจัดการทรัพยากรน้ำแตกต่างกัน สอดคล้องกับการศึกษาของ วลัยยา โพนสุวรรณ (2549) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำ กลุ่มน้ำบางปะกง-ปราจีนบุรี พบว่า รายได้ที่แตกต่างกันมีผลต่อการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำที่แตกต่างกัน

2. ด้านสิ่งแวดล้อมศึกษา

การศึกษาวิจัยเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมศึกษา เป็นการนำคู่มือฝึกอบรมในเรื่องการจัดการอุทกภัย

และภัยแล้ง เพื่อเป็นแนวทางในการให้ความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ ความตระหนัก เจตคติและการมีส่วนร่วมของกลุ่มตัวอย่าง จากการที่ใช้คู่มือฝึกอบรมนี้ กลุ่มตัวอย่างมีความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ ความตระหนัก เจตคติ และการมีส่วนร่วม หลังจากฝึกอบรมสูงกว่า ก่อนฝึกอบรม ซึ่งผลของการฝึกอบรมนั้นจะก่อให้เกิดความตระหนักถึงปัญหาและห่วงใยสิ่งแวดล้อม ให้มีทักษะ เจตคติที่ดีเกิดความกระตือรือร้นที่จะทำงานร่วมกันเป็นกลุ่ม เพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาเกิดขึ้นในอนาคต ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ มาโนช วงศ์ธนกุลชูร (2550) ได้ศึกษา การจัดการขยะจากงานก่อสร้างโดยใช้กระบวนการสิ่งแวดล้อมศึกษากรณีศึกษาโครงการก่อสร้างโรงงานมีนีสแบริอิเล็กทรอนิกส์ของบริษัท ไทคิชา (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า คู่มือฝึกอบรมด้านสิ่งแวดล้อมสามารถทำให้พนักงานมีความรู้ความเข้าใจ ความตระหนัก และทักษะเกี่ยวกับปัญหาขยะจากการก่อสร้างเพิ่มขึ้นและจากการติดตามการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการแยกขยะก่อนทิ้งเป็นไปในทางบวก

การฝึกอบรมโดยใช้คู่มือการจัดการอุทกภัย และภัยแล้งจะต้องใช้อย่างต่อเนื่องเมื่อมีโอกาสเพื่อให้กลุ่มเป้าหมายเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่ดีขึ้น และบทปฏิบัติการที่ดีจะต้องปรับปรุงให้เข้ากับกลุ่มเป้าหมายได้ทุกกลุ่ม และทุกสถานที่

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 จากการสำรวจข้อเท็จจริงจากภาคสนาม พบว่ามีสิ่งปลูกสร้างรุกล้ำลำน้ำเป็นจำนวนมาก มีการกั้นเขตแดนของตนขึ้นมาเอง หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งส่วนกลางและท้องถิ่นควรเร่งดำเนินการปักแนวเขตเพื่อป้องกันการรุกล้ำลำน้ำ และที่สาธารณะ โดยให้ประชาชนในพื้นที่มีส่วนร่วมในการดำเนินการ เพื่อป้องกันปัญหาความขัดแย้ง

1.2 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรให้การส่งเสริม สนับสนุน สร้างความรู้ความเข้าใจ ฝึกอบรม และให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมกันมากยิ่งขึ้น แม้ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนในตำบล มีระดับการมีส่วนร่วมการจัดการทรัพยากรน้ำอยู่ในระดับสูง แต่ประชาชนก็ประสบปัญหาด้านอุทกภัย และปัญหาภัยแล้งสูงเช่นกัน ทั้งนี้ควรคำนึงถึงห้วงเวลาในการดำเนินการที่เหมาะสม ที่เว้นว่างจากการประกอบอาชีพประจำวัน

1.3 ควรมีกิจกรรมเสริมแรงเป็นระยะและกระตุ้นให้เกิดการมีส่วนร่วมอย่างต่อเนื่อง การรณรงค์สร้างจิตสำนึก ส่งเสริมการมีส่วนร่วมทุกภาคส่วน เช่น การจัดประชุม เวทีชาวบ้าน หรือไปทัศนศึกษาดูงาน พื้นที่ลุ่มน้ำอื่นๆ ที่ประสบความสำเร็จในด้านการจัดการ การจัดการประกวดให้รางวัลหมู่บ้านที่มีการรวมกลุ่มอย่างเข้มแข็ง การจัดทำสื่อเผยแพร่ข่าวสาร ด้านการเพิ่มประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากรน้ำให้เกิดประโยชน์สูงสุดผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น เคเบิลทีวีท้องถิ่น เสียงตามสาย วิทยุชุมชน หนังสือพิมพ์ท้องถิ่น ฯ

1.4 จัดหาน้ำเพื่อการเกษตรในท้องถิ่นให้มีเพียงพอในช่วงฤดูเพาะปลูก โดยการพัฒนาปรับปรุงพื้นที่แหล่งน้ำ และระบบส่งน้ำเดิมให้มีประสิทธิภาพในการกักเก็บน้ำ อีกทั้งควรจัดหาแหล่งกักเก็บน้ำในท้องถิ่นเพิ่มเติม เช่น การก่อสร้างอ่างเก็บน้ำ ฝายน้ำล้น และสระเก็บน้ำ

1.5 ในเขตพื้นที่เสี่ยงภัยน้ำท่วมควรป้องกันและบรรเทาภัยอันเกิดจากน้ำ เพื่อลดความเสียหายจากน้ำหลากและน้ำขัง โดยการขุดลอกแหล่งน้ำต่าง ๆ สร้างพนังกั้นน้ำ ท่อระบายน้ำ ประตูเปิด/ปิดน้ำ และปรับปรุงฝายน้ำล้นให้มีการระบายน้ำที่ดีมีประสิทธิภาพ

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรทำการศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่คาดว่าจะมีอิทธิพลต่อการมีส่วนร่วมในการจัดการทรัพยากรน้ำ เช่น ปัจจัยด้านการสนับสนุนงบประมาณจากภาครัฐ ปัจจัยด้านเวลาที่เหมาะสมในการดำเนินกิจกรรม ความพึงพอใจต่อการดำเนินกิจกรรมของเจ้าหน้าที่

2.2 ควรศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนในพื้นที่ลุ่มน้ำอื่น เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างภาคต่าง ๆ เนื่องจากในสภาพท้องถิ่นที่มีลักษณะทางกายภาพ ชีวภาพ ลักษณะทางเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม ชีวิตความเป็นอยู่ที่แตกต่างกัน ย่อมมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมที่แตกต่างกัน

เอกสารอ้างอิง

- กรมอุตุนิยมวิทยา. (2522). **นิยามศัพท์อุตุนิยมวิทยา**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์กรมอุตุนิยมวิทยา
- คนพศ วรณดี. (2557). **การจัดสรรน้ำ**. ค้นเมื่อ 25 มีนาคม 2558, จาก <http://202.129.59.73/wm/Water/water2.htm>.
- นิวัติ เรืองพานิช. (2546). **การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ปราโมทย์ ไม่กล้า. (2525). **คู่มืองานเขื่อนดินขนาดเล็กและฝาย**. นนทบุรี : สมาคมศิษย์เก่าวิศวกรรมชลประทาน.
- มาโนช วงศ์ธนัญชร. (2550). **การจัดการขยะจากงานก่อสร้างโดยใช้กระบวนการสิ่งแวดล้อม ศึกษา กรณีศึกษาโครงการก่อสร้างโรงงานมินิแบอิลโคโรนิคส์ ลพบุรี บริษัทไทยเคมิคอล (ประเทศไทย) จำกัด**. วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาสิ่งแวดล้อมศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- มหาวิทยาลัยแม่โจ้, สำนักงานประสานงานวิจัยเชิงบูรณาการ. (2557). **แนวคิดการจัดการลุ่มน้ำ : คนชุมชนลุ่มน้ำ**. ค้นเมื่อ 8 มีนาคม 2558, จาก <http://www.trf.mju.ac.th/lobby/lobby.php?Lpage=AT&id=AAT520103.php>.
- วรวิญญ์ สิงหนาท. (2557). **คิดจัดสรรน้ำต้องรู้วิธีคิด ตอนที่ 1**. ค้นเมื่อ 12 มิถุนายน 2558, จาก <http://202.129.59.73/wm/Water/Water1-56.pdf>.
- วรัตน์ ญาณทัศนกิจ. (2545). **การมีส่วนร่วมของประชาชนในการอนุรักษ์แม่น้ำ : กรณีศึกษา แม่น้ำท่าจีนในเขตอำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม**. ศิลปะศาสตรมหาบัณฑิต สาขา สังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- วัลยา โพนสุวรรณ. (2549). **ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำลุ่มน้ำบางปะกง-ปราจีนบุรี**. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์.
- สุธรรมา จันทรา. (2554). **การมีส่วนร่วมของเกษตรกรในการจัดการทรัพยากรน้ำจากโครงการชลประทานแม่น้ำชี**. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สถาบันดำรงราชานุภาพ. (2543). **คู่มือการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างผสมผสานในพื้นที่ระดับตำบล**. กรุงเทพฯ : กลุ่มงานพัฒนายุทธศาสตร์มหาดไทย สถาบันดำรงราชานุภาพ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย.

- สรารุช แสงโชติ. (2553). การมีส่วนร่วมของเกษตรกรในการจัดการทรัพยากรน้ำเพื่อการเกษตร
ตำบลหนองไม้แก่น อำเภอลำดวน จังหวัดฉะเชิงเทรา. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยบูรพา.
- โสภิตา สุรินทะ. (2553). การมีส่วนร่วมในการจัดการทรัพยากรน้ำของประชาชน กรณีศึกษา
การพัฒนาห้วยทรายอันเนื่องมาจากพระราชดำริ. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตร
ศาสตรบัณฑิต. (2542). การมีส่วนร่วมของพนักงานในการพัฒนาวัฒนธรรมองค์กร :
ศึกษาเฉพาะกรณี โรงไฟฟ้าบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- Kemp, D. D. (1994). Global Environmental issues: A climatological approach (2nd edn),
London : Routledge.
- Kovach, R .L. (1995). Earth's fury : An intro Introduction to Natural Hazards and Disasters.
New Jersey : Prentice-Hall.

คำแนะนำ

คำแนะนำในการส่งรายงานการวิจัยหรือบทความวิชาการ เพื่อตีพิมพ์ในวารสาร โลจิสติกส์ และซัพพลายเชน

เพื่อให้การตีพิมพ์รายงานการวิจัย หรือบทความในวารสารวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน เป็นไปด้วยความเรียบร้อย เป็นวารสารที่ได้มาตรฐานสากล บังเกิดประโยชน์อย่างแท้จริง ทั้งผู้ส่งรายงาน การวิจัย หรือบทความวิชาการ เพื่อให้เกิดประโยชน์จากผลงานการวิจัย หรือบทความวิชาการเหล่านั้น ทางกองบรรณาธิการจึงได้กำหนดหลักเกณฑ์ และคำแนะนำในการส่งรายงานการวิจัย หรือบทความ วิชาการ ลงในวารสาร ดังนี้

ส่วนหน้าแรก

1. ชื่อบทความ (Title) ภาษาไทย และภาษาอังกฤษ ควรเป็นชื่อสั้น กระชับ ได้ใจความตรงกับ วัตถุประสงค์ และเนื้อเรื่อง
2. ชื่อผู้เขียนทุกท่าน (Authors) เป็นภาษาไทย
3. ที่อยู่ อีเมลล์และโทรศัพท์ สำหรับการติดต่อ
4. ตัวเลขยก ให้เขียนไว้บนท้ายนามสกุลเพื่อระบุว่าเป็นผู้เขียนท่านใด
5. บทคัดย่อ (Abstract) ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษควรครอบคลุมสาระของการศึกษาและไม่ควร เกินหนึ่งหน้า โดยเขียนเป็นร้อยแก้ว สรุปสาระสำคัญทั้งหมด
6. คำสำคัญ (Keywords) ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ควรเลือกคำที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อวิทยานิพนธ์ สามารถนำไปเป็นคำสืบค้นในฐานข้อมูล ประมาณ 3-5 คำ
7. บทความที่สรุปจากวิทยานิพนธ์ ดุษฎีนิพนธ์ ให้ใส่ชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา ต่อจากชื่อนักศึกษา และ สังกัดด้านล่างของคำสำคัญ (Keywords) และใส่เลขตัวยกไว้ด้านหน้าของสถานะอาจารย์

ส่วนเนื้อหา

1. บทนำ
2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย
3. ขอบเขตของการวิจัย
4. กรอบแนวความคิด และสมมติฐานการวิจัย
5. การทบทวนวรรณกรรม
6. วิธีดำเนินการวิจัย (ระบุวิธีการเก็บข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล และระยะเวลาในการเก็บข้อมูล)
7. ผลการวิจัย ควรเสนออย่างตรงประเด็นอาจมีรูปภาพ ตาราง มาประกอบเท่าที่จำเป็น
8. การสรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ต้องเขียนให้ครอบคลุมผลการศึกษา
9. การอ้างอิง ในเนื้อหา (นาม-ปี) และเอกสารอ้างอิงท้ายเล่มเป็นระบบ APA.

รูปแบบการพิมพ์บทความ

ต้นฉบับเป็นภาษาไทยหรือภาษาอังกฤษ ใช้อักษรแบบ TH SarabunPSK ตลอดทั้งบทความ พิมพ์หน้าเดียวในกระดาษ A4 พิมพ์ห่างจากกรอบทุกด้าน 2.5 ซม. และใส่เลขกำกับหน้าด้านล่างกลางทุกหน้า ความยาวต้นฉบับไม่เกิน 12 หน้า

1. ชื่อบทความ ภาษาไทย และภาษาอังกฤษ ขนาดตัวอักษร 18 (ตัวหนา) กึ่งกลางหน้ากระดาษ
2. ชื่อผู้เขียน/ผู้วิจัยทุกท่าน หรือชื่อที่ปรึกษา ภาษาไทย ขนาดตัวอักษร 14 (หนา)
3. ชื่อบทคัดย่อภาษาไทย และภาษาอังกฤษ ขนาดตัวอักษร 16 (หนา) เนื้อหาขนาดตัวอักษร 16 (บาง)
4. ชื่อคำสำคัญ (Keywords) ภาษาไทย และภาษาอังกฤษ ขนาดตัวอักษร 16 (หนา) เนื้อหาคำสำคัญขนาดตัวอักษร 16 (บาง)
5. ตำแหน่งสถานะ สังกัดของผู้วิจัยด้านล่างคำสำคัญ ภาษาไทย ขนาดตัวอักษร 14 (บาง)
6. ตัวเนื้อความทั้ง ภาษาไทย และภาษาอังกฤษ ขนาดตัวอักษร 16 (บาง) ยกเว้นหัวข้อใช้ขนาดอักษรหนา
7. ชื่อเอกสารอ้างอิงภาษาไทย ขนาดตัวอักษร 16 (หนา) รายการอ้างอิง ภาษาไทย และภาษาอังกฤษขนาดตัวอักษร 16 (บาง)

หลักเกณฑ์การประเมินบทความ

กองบรรณาธิการจะพิจารณาบทความเบื้องต้นที่ระบุไว้ หากไม่ตรงตามหลักเกณฑ์ที่ระบุไว้จะไม่ผ่านการพิจารณา และจะส่งผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อพิจารณาบทความ หากมีการแก้ไข จะส่งให้ผู้เขียนปรับ แก้ เพื่อความสมบูรณ์ของบทความ

หมายเหตุ : บทความที่เสร็จเรียบร้อยแล้วให้ส่งพร้อมกับแบบฟอร์มส่งบทความเพื่อพิจารณาตีพิมพ์ในวารสารโลจิสติกส์และซัพพลายเชน

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิประเมินบทความ

ศาสตราจารย์ ดร.งามผ่อง คงคาทิพย์
 ศาสตราจารย์ ดร.วัชชัย ศุภดิษฐ์
 รองศาสตราจารย์ ดร.จุฑา เทียนไทย
 รองศาสตราจารย์ ดร.บุญทวรรณ วังวอน
 รองศาสตราจารย์ ดร.วนิดา สัจโรจน์พันธ์
 รองศาสตราจารย์ ดร.สมเดช มุมเมือง
 รองศาสตราจารย์ ดร.นภาพร ชันชนภา
 รองศาสตราจารย์ ดร.ลัดดาวัลย์ เพชรโรจน์
 รองศาสตราจารย์ ดร.วิรุฬห์รัตน์ ผลทวีโชติ
 รองศาสตราจารย์ ศิริโสภาค บุรพาเดชะ
 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชลกาญจน์ วงศ์ก่อทรัพย์
 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฐิตาภรณ์ สินจรรยาศักดิ์
 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บัณฑิต ผังนิรันดร์
 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปราณี ตปนิยรรวงศ์
 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เลห์ล่า ตรีเอากานุกูล
 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุพจน์ อิงอาจ
 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นฤมล รัตน์ไพจิตร
 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ลักขมี งามมีศรี
 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จุฑารัตน์ ชมพันธุ์
 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ดุขฎี เจริญสุข
 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประจักษ์ ปฏิทัศน์
 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มาเรียม นะมิ
 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิไลลักษณ์ เสรีตระกูล
 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิวพร หวังพิพัฒน์วงศ์

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
 สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
 มหาวิทยาลัยรามคำแหง
 มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง
 มหาวิทยาลัยรามคำแหง
 มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
 มหาวิทยาลัยรามคำแหง
 มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์
 มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ
 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลพระนคร
 มหาวิทยาลัยศรีปทุม
 มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
 มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์
 มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
 มหาวิทยาลัยรามคำแหง
 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลศรีวิชัย
 มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์
 สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
 มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย
 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลพระนคร
 มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี
 นักวิชาการอิสระ

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิประเมินบทความ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อนงค์ รุ่งสุข

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นพรัตน์ ภูมิวุฒิสาร

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เอกณรงค์ วรสีหะ

อาจารย์ ดร.วิจิตรา ศรีสอน

อาจารย์ ดร.จำเนียร ชุนทโสภาค

อาจารย์ ดร.วรกร แซ่มเมืองปักข์

อาจารย์ ดร.วิภาดา สุทธิธรรม

อาจารย์ ดร.วิศิษฐ์ ฤทธิบุญไชย

อาจารย์ ดร.เพชรรัตน์ วิริยะสัพพงศ์

อาจารย์ ดร.สุรพล ผดุงทน

ดร.ชิตวร ลีละผลิน

ดร.วิชฌู สถานนท์ชัย

ดร.สุกฤษฎี ลิ้มโพธิ์ทอง

ดร.ธีรพร วัฒนกุล

ดร.สมศักดิ์ ไตรรักษา

ดร.อำนวย บุญรัตน์ไมตรี

อาจารย์ ธันย์ ชัยพร

อาจารย์ ศุภมิตร ศรีสวัสดิ์

อาจารย์ วิริยา บุญมาเลิศ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

มหาวิทยาลัยรามคำแหง

มหาวิทยาลัยศรีปทุม

มหาวิทยาลัยการจัดการและเทคโนโลยีอุบลราชธานี

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

มหาวิทยาลัยบูรพา

มหาวิทยาลัยขอนแก่น

มหาวิทยาลัยสยาม

นักวิชาการอิสระ

นักวิชาการอิสระ

นักวิชาการอิสระ

นักวิชาการอิสระ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

แบบฟอร์มส่งบทความเพื่อพิจารณาตีพิมพ์ใน
วารสารวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

E-mail : Logisticjournal2016@gmail.com

ชื่อเรื่อง (ภาษาไทย).....

ชื่อเรื่อง (ภาษาอังกฤษ).....

ชื่อผู้เขียน (ภาษาไทย) (นาย/นางสาว/นาง).....

ที่อยู่ติดต่อได้สะดวก

เลขที่.....ถนน.....แขวง/ตำบล.....

เขต/อำเภอ.....จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....

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

E-mail:.....

☐ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าบทความนี้เป็นผลงานของข้าพเจ้าแต่เพียงผู้เดียว

☐ เป็นผลงานของข้าพเจ้าและผู้ร่วมงานตามชื่อที่ระบุ ดังนี้

ผู้ร่วมที่ 1 (ภาษาไทย) (นาย/นางสาว/นาง).....

เลขที่.....ถนน.....แขวง/ตำบล.....

เขต/อำเภอ.....จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....

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

E-mail:.....

ผู้ร่วมที่ 2 (ภาษาไทย) (นาย/นางสาว/นาง).....

เลขที่.....ถนน.....แขวง/ตำบล.....

เขต/อำเภอ.....จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....

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

E-mail:.....

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าบทความนี้ไม่เคยลงตีพิมพ์ในวารสารใดมาก่อน

ลงชื่อ.....

(.....)

ใบสมัครสมาชิกวารสารวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน

- ข้าพเจ้า (นาย. นาง. นางสาว. ยศ)..... นามสกุล.....
☐ ขอสมัครเป็นสมาชิกวารสารวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน
☐ ขอต่ออายุสมาชิกวารสารวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน
- สมัครในนาม ☐หน่วยงาน ชื่อหน่วยงาน
ชื่อผู้ติดต่อ..... นามสกุล.....
- ที่อยู่ในการจัดการส่งวารสาร
เลขที่..... หมู่ที่..... อาคาร..... ชั้นที่.....
กอง/ส่วน/สำนัก..... ถนน..... หมู่บ้าน.....
ซอย.....แขวง/ตำบล..... เขต/อำเภอ.....
จังหวัด รหัสไปรษณีย์
โทรศัพท์ โทรสาร e-mail
- อัตราค่าสมัครสมาชิก วารสารวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
ขอสมัครสมาชิก วารสารวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน เป็นรายปี
☐ 1 ปี (2 ฉบับ) จำนวนเงิน 300 บาท (ฉบับละ 150 บาท)
☐ 2 ปี (4 ฉบับ) จำนวนเงิน 600 บาท (ฉบับละ 150 บาท)
ทั้งนี้ตั้งแต่ปีที่.....ฉบับที่.....เดือน.....พ.ศ.....เป็นต้นไป
☐ โดยชำระค่าสมาชิกเป็นเงินสด
☐ โอนธนาคารกรุงเทพ สาขา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ชื่อบัญชี วารสารวิทยาลัยโลจิสติกส์
และซัพพลายเชน เลขที่บัญชี 074-7-38172-1

ลงชื่อ.....ผู้สมัคร

(.....)

วันที่.....

ได้รับเงินค่าสมาชิกวารสารแล้ว

ลงชื่อ.....บรรณาธิการ

(วันที่.....)

ความสัมพันธ์ของข้อมูลส่วนบุคคลที่มีต่อปัจจัยในการตัดสินใจลาออก ของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

The relationship of personal information on the factor sin his decision to resign Association of Kanchanaburi Rajabhat University Staff

กัลยา ปัญญาไชย¹ สุทธิพนธ์ ศรีบุญนา² สุภัตรา กันพร้อม³ จิราภรณ์ บัวพวง⁴

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ของข้อมูลส่วนบุคคลที่มีต่อปัจจัยในการตัดสินใจลาออกของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ พนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ที่ปฏิบัติงาน ปี 2555 จำนวน 203 คน โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) แบ่งออกเป็น 2 ตอน แบบสอบถามตอนที่ 1 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของพนักงาน แบบสอบถามตอนที่ 2 ปัจจัยที่มีต่อการตัดสินใจในการลาออกของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี 5 ด้าน โดยมีสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ผู้วิจัยใช้สถิติวิเคราะห์คือ ค่า t-test ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม และค่า F-test ชนิดเดียว (One Way ANOVA)

1. จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชายมีอายุระหว่าง 26-35 ปี มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ส่วนมากมีสถานภาพ เป็นคนโสด รายได้ไม่เกิน 15,000 บาท มีอายุการทำงานระหว่าง 5-10 ปี ส่วนมากเป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานตามงานศูนย์/สำนัก

2. ปัจจัยในการตัดสินใจลาออกของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรีพบว่า อยู่ในระดับมากคือ ด้านบรรยากาศในองค์กร ($\bar{x}=3.46$) ส่วนอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านความก้าวหน้าในงาน ($\bar{x}=3.16$) ด้านการสื่อสารในองค์กร ($\bar{x}=3.00$) ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ($\bar{x}=2.90$) และด้านการบริหาร ($\bar{x}=2.90$)

3. ปัจจัยด้านข้อมูลส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วยเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ อายุในการทำงาน และหน่วยงานไม่มีผลต่อการตัดสินใจต่อการลาออกของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.03

คำสำคัญ : ความสัมพันธ์ของข้อมูล; การตัดสินใจลาออก; พนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

¹คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

²บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

³บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการค้าปลีก คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

⁴บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการตลาด คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

Abstract

The independent study about retiring over Kanchanaburi Rajabhat University officer's decision aims to 1) study the factors influence the decision to retire from a job and 2) study the relation among the factors. Data were collected from a sample of people who have worked as an officer for Kanchanaburi Rajabhat University since 2008-2012, for 203 samples. The statistical data analysis are the frequency, the percentage, the average the standard deviation, Pearson's product moment correlation and stepwise Multiple Regression Analysis were used to summarize for reference.

The result shown that 1) respondents were females more than males with average age 26-35 years old, studying in Master or Ph. D degree, being single earning less than 15,000฿ a month, having 5-10 years working experiences and being an officer.

2) The retiring factors influencing over. KRU officer's decisions were found that official salary, fringe benefits, work growth, working progress, atmosphere and communication are fair. The analyzed result in each factor shows that officers are not satisfied with the annual salary change by having the highest average ($\bar{x}=3.15$)

Officers also think that the officer evaluation is not going in the same way having the highest average ($\bar{x}=3.45$) For the work growth, it was found that are training chances for officers with the highest average ($\bar{x}=3.47$) Organization Communication was found that there is no serious announcement for working news and information having average ($\bar{x}=3.24$) Officers are proud and happy to finish their works with average ($\bar{x}= 4.05$) For the retiring decision, people are happy to spend their left time working for the university with ($\bar{x}=3.49$)

3) When examining, factors influence the retiring decision as salary, fringe benefits and working atmosphere which has statically significantly value at 0.05 there is no effect in influencing the retiring. Decision by work growth, working progress and communication.

Keywords: relationship of personal information; decision to resign; Kanchanaburi Rajabhat University Staff

บทนำ

องค์การเป็นสถาบันทางสังคมที่เกิดการรวมตัวของกลุ่มคนมาร่วมกันทำงาน องค์การต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นองค์การภาคเอกชน องค์การรัฐบาล องค์การรัฐวิสาหกิจ รวมทั้งสถาบันการศึกษาและไม่ว่าจะเป็นองค์กรในภาครัฐหรือเอกชนย่อมมีจุดมุ่งหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จหรือการบรรลุเป้าหมายขององค์การ การบริหารงานขององค์การที่มีในปัจจุบันจะมีการดำเนินงานในลักษณะแข่งขันกัน ทั้งหน่วยงานภายในองค์การและระหว่างองค์การ ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงภายในองค์การ เกิดความเจริญก้าวหน้าในการบริหารงานเกิดรูปแบบใหม่จากการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาเทคโนโลยีต่างๆ อย่างไร้ขีดจำกัด ดังนั้นองค์การต่าง ๆ จึงเริ่มเน้นรูปแบบของการบริหารงานสมัยใหม่ ซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญ ในการขับเคลื่อนให้องค์การสามารถดำรงอยู่และแข่งขันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ปัจจัยที่สำคัญอย่างยิ่งในการบริหารยุคใหม่ ก็คือ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resources Development) เพื่อให้บุคลากรในองค์การสามารถแข่งขันได้ในสภาพการณ์ปัจจุบัน

หลักการสำคัญการบริหารองค์การ คือ จัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่ มาใช้งานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยทรัพยากรประกอบด้วย คน (Human) เงินทุน (Money) วัสดุดิบ (Material) เครื่องมือเครื่องใช้ (Machine) รวมทั้งการบริหารจัดการ (Management) ที่เหมาะสมตามสถานการณ์ เพื่อนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ขององค์การนั้นๆ ส่งผลให้องค์การเกิดความก้าวหน้า และดำรงอยู่อย่างยั่งยืนและถาวร

จากที่กล่าวมาในข้างต้น เงินทุน วัสดุดิบ เครื่องมือเครื่องใช้และวิธีการบริหารจัดการนั้น ในทุกๆ องค์การสามารถสร้างขึ้นได้ ในทำนองเดียวกันคู่แข่งก็สามารถสร้างขึ้นหรือลอกเลียนแบบได้เช่นกัน แต่คนหรือทรัพยากรมนุษย์ (Human Resources) เป็นทรัพยากรเพียงอย่างเดียวที่ไม่สามารถลอกเลียนได้

เนื่องจากคนเป็นทรัพยากรที่มีลักษณะเฉพาะ มีการพัฒนาความรู้ความสามารถได้อย่างต่อเนื่อง การให้การศึกษา การฝึกฝนทักษะ เพื่อเพิ่มความสามารถ ความเชี่ยวชาญ เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพการณ์ที่มีการแข่งขันที่รุนแรงทั้งภายในและภายนอกประเทศ ที่มีการพัฒนาองค์การจากยุคระบบสารสนเทศ (Information System) ไปสู่สังคมของการแข่งขันด้านองค์การมากยิ่งขึ้น (Davis, 2007, p.19)

จะเห็นได้ว่า คนหรือทรัพยากรมนุษย์นั้น เป็นหัวใจสำคัญ ในการกำหนดทิศทาง กรอบ และแนวทางในการปฏิบัติของทุก ๆ องค์การ ผู้บริหารส่วนใหญ่ มีความต้องการบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ มาปฏิบัติงานภายในองค์การของตน เพราะความสามารถของบุคลากรในองค์การจะก่อให้เกิดทั้งประสิทธิภาพ และประสิทธิผลต่อองค์การ เปรียบเสมือนตัวจักรสำคัญ ที่ส่งผลให้องค์การเสื่อมถอยหรือ อยู่รอดและเจริญรุ่งเรืองต่อไปในอนาคต

เมื่อทุกองค์การเล็งเห็นว่าคนหรือทรัพยากรมนุษย์ เป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งต่อองค์การ ในบางองค์การจึงมีความพยายามที่จะชักชวนบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถจากองค์การอื่น มาร่วมงานโดยให้แรงจูงใจต่าง ๆ เช่น ค่าตอบแทน สวัสดิการและความก้าวหน้า ดังนั้นหากองค์การมีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถอยู่แล้ว ถ้าไม่รักษาไว้ก็จะเป็นการสูญเสียทรัพยากรที่สำคัญไปจึงเป็นคำถามที่สำคัญอย่างยิ่งต่อผู้บริหารขององค์การนั้นว่าจะต้องมีวิธีอย่างไร

ในขณะเดียวกันปัจจัยสำคัญที่เป็นส่วนประกอบหลักขององค์การ สิ่งที่ทำให้องค์การมีความเคลื่อนไหว และมีการพัฒนาในด้านต่าง ๆ รวมถึงความมีประสิทธิภาพขององค์กรนั้น ๆ คือความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การ ซึ่งอาจจำแนกออกเป็นความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใต้บังคับบัญชากับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน และความสัมพันธ์กับผู้มาติดต่อขอใช้บริการ ซึ่งความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การที่ดีจะก่อให้เกิดความเข้าใจ

ความใจใส่ต่อกัน เกิดความอบอุ่นใจ ตลอดจนก่อให้เกิดการช่วยเหลือและการร่วมมือกันของบุคคล ส่งผลให้งานส่วนรวมขององค์การบรรลุผลตามเป้าหมายที่วางไว้

การที่จะให้พนักงานมีความรู้สึกว่าเป็นผู้มีความหมายและคุณค่าสำหรับองค์การ พร้อมทั้งจะทุ่มเทกำลังกาย กำลังใจให้กับองค์การ อย่างเต็มความรู้ความสามารถและมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้เกิดความสำเร็จต่อองค์การ มีความผูกพันและจงรักภักดี ที่จะทำงานกับองค์การ และช่วยลดปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับองค์การ อาทิเช่น การลาออก การขาดงาน การมาสาย การปฏิบัติงานอย่างไม่เต็มความรู้ความสามารถ หรือปฏิบัติการอย่างไร้ประสิทธิภาพ เป็นต้น แต่มีความรู้สึกเสมือนว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ในทำนองเดียวกันองค์การก็มีคุณค่ามีความหมายสำหรับตนเองเช่นกัน ดังนั้นจึงมีความพยายามที่จะกระทำให้ ทั้งเป้าหมายของตนและเป้าหมายขององค์การประสบความสำเร็จ

องค์การจะมีกลยุทธ์ที่ดีได้ต้องขึ้นอยู่กับความสามารถของพนักงานในองค์การด้วย เพราะจะช่วยให้ดำเนินการสำเร็จตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ และหากบุคคลในองค์การได้ปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมการทำงานที่เหมาะสม มีวัฒนธรรมองค์การที่หล่อหลอมความเชื่อและค่านิยมของบุคคลให้เกิดความมุ่งมั่นสร้างการเรียนรู้ในความสำเร็จของงาน พร้อมทั้งก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์การยอมเป็นกำลังสำคัญ ในการผลักดันให้องค์การเจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้น ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคคลนั้นประกอบด้วยความผูกพันต่อองค์การ (Organization Commitment) ซึ่งแต่ละองค์การต้องให้ความสำคัญในการสร้างบุคลากรของตนให้มีความรู้สึกที่ดีและแสดงพฤติกรรมที่ต้องการอยู่เพื่อองค์การ สร้างให้มีความเชื่อถือ ยอมรับเป้าหมายและมีค่านิยมที่ดีต่อองค์การเพราะบุคลากรมีความคาดหวังและมีความต้องการที่แตกต่างกัน หากองค์การสามารถตอบสนอง

ความต้องการได้ ก็จะเป็นการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน ส่งผลให้เกิดความผูกพันกับองค์การและปฏิบัติงานในองค์การอย่างต่อเนื่อง มีความปารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์การต่อไป (ปัญญา ผ่อนผัน, 2550, หน้า 52)

นอกจากนี้ ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร คือ การเรียนรู้ (Organizational Learning) เพราะเป็นหัวใจสำคัญในการบริหารที่ต้องการให้องค์การและบุคลากรมีกระบวนการทำงานอย่างเป็นทีม มีการส่งเสริมให้เกิดบรรยากาศของการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เพื่อสร้างประโยชน์สูงสุดให้กับองค์การ จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่องค์การต้องให้ความสำคัญในการส่งเสริม สนับสนุนให้บุคลากรมีความรอบรู้ เกิดการเรียนรู้ตลอดเวลา เพื่อให้สามารถปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมและปัจจัยต่างๆ ในองค์การอย่างเหมาะสม สร้างโอกาสใหม่ๆ ในการทำงานและเปลี่ยนอุปสรรคให้เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงาน เพื่อนำองค์การไปสู่เป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ (วีรยุทธ มาฆะสีรานนท์, 2542, หน้า 11) อีกปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน คือ การที่องค์การรู้จักและเข้าใจในแง่มุมต่างๆ ของวัฒนธรรมองค์การ (Organizational Culture) เพราะเป็นตัวช่วยในการเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานเป็นตัวขับเคลื่อนการปฏิบัติงานเป็นระบบความคิดของมนุษย์ที่แสดงออกมาทางพฤติกรรมของบุคคลนั้น ๆ ซึ่งระบบความคิดหรือพฤติกรรมบุคคลเกิดจากการเรียนรู้จากรุ่นสู่รุ่น ให้ประเพณีปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของสังคมและการดำเนินชีวิตเหมือนกับสมาชิกคนอื่น ๆ ในสังคมได้ องค์การจึงควรเข้าถึงบุคลากรและเป็นต้นแบบของการสร้างหรือสนับสนุนความคิดความเชื่อและแนวทางขององค์การเหล่านั้นโดยเสริมสร้างความผูกพันให้เกิดกับสมาชิกในองค์การ (Mondy & Noe, 2005, p. 125)

ปัจจัยข้างต้นจะสะท้อนให้เห็นถึงการมีศักยภาพการแข่งขันขององค์การ ว่ามีความสามารถที่

เหนือกว่าคู่แข่ง หรือมีข้อดีมากกว่าคู่แข่งในด้านใด ศักยภาพการแข่งขันเป็นความสามารถของกิจการในด้านต่างๆ อันเอื้ออำนวยให้แข่งขันกับผู้ประกอบการในธุรกิจเดียวกันได้ ความสามารถและพลังงานที่มีอยู่และพร้อมที่จะกระทำการต่างๆ ปฏิบัติหรือดำเนินการตามกิจกรรมขององค์กรนั้นให้สามารถสำเร็จบรรลุตามวัตถุประสงค์ได้ (Gregg, 1979, p. 20) การวัดศักยภาพ การแข่งขันไม่จำเป็นต้องวัดจากผลดำเนินงานทางด้านกำไรเพียงอย่างเดียว เพราะอาจจะมีการปกปิดข้อมูลบางประการ ทำให้ไม่อาจบอกถึงศักยภาพการแข่งขันที่แท้จริงได้ ทั้งนี้ศักยภาพการแข่งขันขององค์กรอาจพิจารณาจากประสิทธิภาพในการผลิต (Productivity) ความสัมพันธ์กับลูกค้า (Customer Relations) แหล่งที่มาของเทคโนโลยี (Technology Sourcing) การบริหารความรู้ (Knowledge Management) การดำเนินงานที่มุ่งเน้นการประกอบการ (Entrepreneurship Orientation) ซึ่งตัวชี้วัด ทั้ง 5 ด้าน จะช่วยให้องค์กรมองเห็นถึงศักยภาพการแข่งขันที่แท้จริงได้

มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี เป็นหน่วยงานของรัฐหน่วยงานหนึ่ง และถือเป็นสถาบันอุดมศึกษาแห่งแรกของจังหวัดกาญจนบุรี ในปี 2516 ได้มีการก่อตั้ง “วิทยาลัยครูกาญจนบุรี” โดยสังกัดกรมการฝึกหัดครู กระทรวงศึกษาธิการเมื่อวันที่ 29 กันยายน พ.ศ. 2516 มีบทบาทในการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา เพื่อพัฒนาท้องถิ่นตามนโยบายของรัฐบาล โดยรับผิดชอบเขตพื้นที่การศึกษา คือ จังหวัดกาญจนบุรี และจังหวัดสุพรรณบุรีซึ่งเปิดรับนักเรียนรุ่นแรกปีการศึกษา 2519 ในหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ และได้พัฒนาหลักสูตรต่าง ๆ จนถึงระดับปริญญาตรี

ต่อมา ในวันที่ 14 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2535 พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวพระราชทานนาม “สถาบันราชภัฏ” แทนชื่อ “วิทยาลัยครู” มีผลให้ “วิทยาลัยครูกาญจนบุรี” เปลี่ยนชื่อเป็น “สถาบัน

ราชภัฏกาญจนบุรี” สังกัดสำนักงานสภาสถาบันราชภัฏกระทรวงศึกษาธิการและเมื่อวันที่ 9 มิถุนายน พ.ศ. 2547 พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ได้ทรงลงพระปรมาภิไธยในร่างพระราชบัญญัติ มหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547 มีผลให้สถาบันราชภัฏกาญจนบุรี เปลี่ยนสภาพเป็น “มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี” ตั้งแต่วันที่ 15 มิถุนายน พ.ศ. 2547 มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรีเป็นหน่วยงานหนึ่งในระบบราชการ สังกัดคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ มีบทบาทและหน้าที่หลักในการผลิตบัณฑิต วิจัย ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและให้บริการทางวิชาการแก่สังคม มีอธิการบดีเป็นผู้บังคับบัญชาสูงสุดและรับผิดชอบการบริหารงานของมหาวิทยาลัย โดยมีสภามหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรีเป็นผู้ควบคุมดูแลกิจการทั่วไปของมหาวิทยาลัย มีการจัดการศึกษาใน 5 คณะ 1 สถาบัน 6 สำนัก และมีหน่วยงานในกำกับมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี อยู่ภายใต้ระบบราชการและการบริหารงานหลากหลาย มีกฎระเบียบข้อบังคับสายการบังคับบัญชา รวมทั้งกระบวนการในการทำงานและโครงสร้างของอำนาจเช่นเดียวกันกับองค์กร โดยทั่ว ๆ ไปมีการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งตามลำดับขั้น และตามความสามารถ ในระยะเวลา 5 ปี คือ ตั้งแต่ พ.ศ. 2551 – 2555 พบว่ามีปัญหาด้านการบริหารบุคลากรเกิดขึ้น ซึ่งก็คือปัญหาอัตราการลาออกของพนักงานมหาวิทยาลัยค่อนข้างสูง

ปัญหาขาดแคลนพนักงานที่มีความรู้ความชำนาญและทำให้ต้องเสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการสรรหาพนักงานใหม่ ส่งผลให้ประสิทธิภาพขององค์กรลดลง ซึ่งมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรีได้จัดให้มีสวัสดิการในการสร้างแรงจูงใจให้เกิดกับพนักงานมหาวิทยาลัย เพื่อให้การปฏิบัติงานของพนักงานมีประสิทธิภาพสูงสุด และสามารถดำรงอยู่ในองค์กรได้นานที่สุด

อย่างไรก็ตาม มหาวิทยาลัยยังไม่สามารถทำให้สถิติการลาออกของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏ

กาญจนบุรีลดลง จากสภาพความเป็นมาและสภาพปัญหา ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวย่อมมีผลกระทบโดยตรงต่อการบริหารจัดการงานบริหารงานบุคคลของมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความสัมพันธ์ของข้อมูลส่วนบุคคลที่มีต่อปัจจัยในการตัดสินใจลาออกของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี เพื่อทราบถึง ความพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในหน่วยงานอันจะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Effective) และประสิทธิผล (Efficiency) และเพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่เอื้อต่อการกระตุ้นการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรีเป็นสำคัญ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับของปัจจัยในการตัดสินใจลาออกของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี
2. เพื่อศึกษาตัวแปรข้อมูลส่วนบุคคลที่มีผลต่อปัจจัยในการตัดสินใจลาออกของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

ขอบเขตการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ศึกษาความสัมพันธ์ของข้อมูลส่วนบุคคลที่มีต่อปัจจัยในการตัดสินใจลาออกของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี โดยผู้วิจัยได้กำหนดจำนวนประชากร ได้แก่กลุ่มพนักงานมหาวิทยาลัย ที่ปฏิบัติงาน พ.ศ. 2557
2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาความสัมพันธ์ของข้อมูลส่วนบุคคลที่มีต่อปัจจัยในการตัดสินใจลาออกของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ได้แก่ กลุ่มพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี จำนวน 248 คน
3. ตัวแปรที่ศึกษา ตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ อายุงาน หน่วยงาน

ที่สังกัด

ตัวแปรตาม ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านการการบริหารงาน ด้านการสื่อสารในองค์กร ด้านบรรยากาศในองค์กร

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ศึกษาถึงปัจจัยในการตัดสินใจลาออกของพนักงานมหาวิทยาลัย เพื่อนำผลการศึกษาเป็นแนวทางในการพัฒนาตามความเหมาะสมในการปฏิบัติงานต่อไป
2. ได้ศึกษาถึงตัวแปรข้อมูลส่วนบุคคลที่มีผลต่อปัจจัยในการตัดสินใจลาออกของพนักงานมหาวิทยาลัย เพื่อนำผลการศึกษาเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาต่อไป
3. ได้ศึกษาถึงปัญหาและสาเหตุ ของความต้องการของพนักงานซึ่งจะเป็นแนวทาง ในการสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยเพื่อการพัฒนาต่อไป

รูปแบบวิธีวิจัย

ผู้ศึกษามีที่มาของข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา 2 แห่งประกอบด้วย

1. การศึกษาจากข้อมูลเอกสาร (Documentary study) เป็นการศึกษาเอกสารทั้งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) และข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) เช่น จากเว็บไซต์งานบริหารงานบุคคลสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ข้อมูลจากตำราวิชาการ บทความรายงานวิจัย วิทยานิพนธ์ และสิ่งพิมพ์อื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง
2. การศึกษาจากข้อมูลภาคสนาม (Field study) เป็นการศึกษาโดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

กลุ่มตัวอย่าง

งานวิจัยนี้ใช้การรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับประชากรเป้าหมาย โดยการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นตัวแทนของประชากรทั้งหมด เนื่องจากในทางปฏิบัติไม่สามารถทำการศึกษาประชากรทั้งหมดได้ เพราะปัญหาและอุปสรรคในด้านค่าใช้จ่ายและเวลาในการศึกษา จึงต้องมีความจำเป็นจะต้องกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่มีความเหมาะสมกับงานวิจัย โดยใช้เกณฑ์กำหนดขนาดและวิธีคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ได้รับการยอมรับในการศึกษา

การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง

พนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ที่ปฏิบัติงานใน พ.ศ.2555 จำนวน 248 คน ซึ่งการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่น .95 จึงจะได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างประมาณ 153 คนซึ่งอาจจะมีจำนวนน้อย ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างให้มากขึ้น คือที่ระดับความเชื่อมั่นที่.97 โดยมีค่าความคลาดเคลื่อนในการสุ่มตัวอย่างเท่ากับ .03

เมื่อคำนวณด้วยสูตรดังกล่าวตามวิธีของ Taro Yamane จากประชากรจำนวนทั้งสิ้น 248 คน จึงกำหนดประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง (n) จำนวนทั้งสิ้น 203 คน ที่ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (e) 3 เปอร์เซนต์

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

การเลือกกลุ่มตัวอย่างเพื่อการศึกษาครั้งนี้ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบการสุ่มโดยบังเอิญ (Accidental sampling) จากพนักงานมหาวิทยาลัยปี 2557 จำนวน 203 คน

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ

1. ตัวแปรอิสระ (Independent variable)

เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ อายุนาน และหน่วยงานที่สังกัด

2. ตัวแปรตาม (Dependent variable) ได้แก่ ปัจจัยด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในงาน ปัจจัยด้านนโยบายการบริหารงาน ปัจจัยด้านการสื่อสารในองค์กร ปัจจัยด้านบรรยากาศในองค์กร

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย โดยเป็นการศึกษาค้นคว้าและรวบรวมแนวความคิด และข้อมูลต่าง ๆ จากสถิติและสาเหตุของการลาออกตามทะเบียนประวัติของงานบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี และเอกสารหนังสือแนวทางเกี่ยวกับทฤษฎีและแนวคิดการบริหารองค์กร เอกสารงานวิจัยและบทวิเคราะห์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องพบว่า สาเหตุของการลาออกของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ส่วนใหญ่มีสาเหตุหลักที่สำคัญอยู่ 5 ประเด็น คือ ค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านนโยบายการบริหารงาน ด้านการสื่อสารในองค์กร ด้านบรรยากาศในองค์กร มาเป็นตัวแปรตามในการศึกษาค้นคว้า โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

แบบสอบถามตอนที่ 1 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของพนักงาน จำนวนข้อ ประกอบด้วย ข้อมูลของ เพศ อายุ สถานภาพ รายได้ อายุนาน หน่วยงานที่สังกัด วิเคราะห์โดยแจกแจงความถี่และค่าร้อยละ

แบบสอบถามตอนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ซึ่งประกอบด้วย 5 ด้าน

1. ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ
2. ด้านความก้าวหน้าในงาน
3. ด้านการบริหารงาน
4. ด้านการสื่อสารในองค์กร
5. ด้านบรรยากาศในองค์กร

การสร้างและหาประสิทธิภาพของเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีกระบวนการและขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาทฤษฎี เอกสาร บทความ ตำรา รวมถึงการรวบรวมวรรณกรรม งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการลาออกของพนักงานมหาวิทยาลัย โดยพัฒนาและปรับปรุงจากแบบสอบถามของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี 2555

2. รวบรวมและเรียบเรียงข้อมูลที่เกี่ยวข้องเพื่อสร้างแบบสอบถามโดยยึดหลักความมีประสิทธิภาพและความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) และนำเสนอเพื่อให้คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบถึงความถูกต้องของข้อคำถาม ทั้งด้านเนื้อหาและความเหมาะสมในการนำแนวคิดและทฤษฎีมาใช้ในการตั้งคำถาม

3. สำหรับแบบสอบถาม จะมีการหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of Item-Objective Congruence: IOC) โดยอาศัยความเห็นจากผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งประกอบด้วยผู้ทรงคุณวุฒิที่เป็นนักวิชาการ จำนวน 3 ท่าน

4. นำผลการประเมินจากผู้ทรงคุณวุฒิในข้อที่ 3 มาคำนวณหาค่าความเที่ยงตรงด้านเนื้อหา โดยค่าที่ยอมรับได้จะต้องมากกว่า 0.5 ในแต่ละคำถาม จึงจะสรุปได้ว่าคำถามนั้นตรงประเด็นที่สามารถวัดได้ตรงกับจุดมุ่งหมายของการวิจัย

5. นำแบบสอบถามที่ได้รับการตรวจสอบและปรับปรุงจนมีความเที่ยงตรงแล้วนำไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มข้าราชการ และลูกจ้างประจำของมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี จำนวน 30 คน เพื่อดูว่าข้อคำถามมีความชัดเจนเหมาะสมหรือไม่

6. นำข้อมูลจากการทดลองใช้ (Try out) มาทำการวิเคราะห์เพื่อหาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม ซึ่งจากการทดสอบหาประสิทธิภาพของแบบสอบถาม

7. นำเครื่องมือที่ผ่านการตรวจและปรับปรุง

แก้ไขจนเป็นที่แน่ใจและเชื่อมั่นได้ว่ามีความครอบคลุมแล้วไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรที่จะทำการศึกษา

การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) มีกระบวนการและขั้นตอน ดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มข้าราชการ และลูกจ้างประจำของมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะและคุณสมบัติใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา จำนวน 30 ตัวอย่าง

2. นำข้อมูลจากการทดลองใช้ (Try- out) มาทำการวิเคราะห์เพื่อหาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient เป็นสถิติวิเคราะห์ Cronbach, 1970 อ้างใน พิษณุณิกิตติกุล, 2550 หน้า 101)

จากการคำนวณจะได้ ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาที่คำนวณจะมีค่าอยู่ระหว่าง 0 ถึง 1 โดยมีค่าความเชื่อมั่นอยู่ในเกณฑ์ 0.897

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยมีวิธีการในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ ดังนี้

1. ติดต่อประสานงานกับงานบริหารงานบุคคล สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี เพื่อขอข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

2. แจกแบบสอบถามให้กับพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

การวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผล มีขั้นตอนดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล ตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ อายุงาน

หน่วยงานที่สังกัด

2. นำแบบสอบถามที่ลงรหัสแล้วมาบันทึกข้อมูล จากนั้นนำข้อมูลที่บันทึกแล้วมาประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัย

3. การวิเคราะห์ข้อมูล โดยมีสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

3.1 สถิติวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามและข้อมูลระดับความคิดเห็นที่มีต่อองค์ประกอบซึ่งสถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ใช้สำหรับวิเคราะห์ลักษณะส่วนบุคคล ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้ในการแปลความหมายของข้อมูลต่างๆ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ใช้คู่กับค่าเฉลี่ยเพื่อแสดงลักษณะการกระจายของข้อมูล

3.2 เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล ผู้วิจัยใช้สถิติวิเคราะห์คือ ค่า t-test ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม และ ค่า F-test (One Way ANOVA)

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 1

ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ปัจจัยที่มีต่อการลาออกด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านการบริหาร ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านการสื่อสารในองค์กร และด้านบรรยากาศในองค์กร ของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	SD	แปลผล
ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	2.90	0.96	ปานกลาง
ด้านการบริหาร	2.90	0.62	ปานกลาง
ด้านความก้าวหน้าในงาน	3.16	0.77	ปานกลาง
ด้านการสื่อสารในองค์กร	3.00	0.57	ปานกลาง
ด้านบรรยากาศในองค์กร	3.46	0.59	มาก
รวม	3.08	0.62	ปานกลาง

จากการศึกษาความสัมพันธ์ของข้อมูลส่วนบุคคลที่มีต่อปัจจัยในการลาออกของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง 141 คน คิดเป็นร้อยละ 65 มีอายุระหว่าง 26-35 ปี 137 คนคิดเป็นร้อยละ 67.5 เป็นโสด 129 คนร้อยละ 63.5 ส่วนใหญ่จบสูงกว่าปริญญาตรี 100 คน คิดเป็นร้อยละ 49.3 มีรายได้ไม่เกิน 15,000 บาท 111 คน คิดเป็นร้อยละ 54.7 อายุการทำงานระหว่าง 5-10 ปี จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 35.5 หากจำแนกตามหน่วยงาน พบว่าหน่วยงานศูนย์/สำนัก จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 38.9 รองลงมาคือ คณะครุศาสตร์ จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 18.7 และคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 7.9 ตามลำดับ น้อยที่สุดคือ คณะเทคโนโลยีและอุตสาหกรรม จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 7.4

ตอนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงาน

มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏดังตาราง 1

จากตาราง 1 พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.08$) เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย 3 ลำดับ แรกคือ อยู่ในระดับมาก ด้านบรรยากาศในองค์กร ($\bar{x}=3.46$) รองลงมาคือ อยู่ในระดับปานกลาง ด้านความก้าวหน้าในงาน ($\bar{x}=3.16$) และด้านการสื่อสารในองค์กร ($\bar{x}=3.00$) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ($\bar{x}=2.90$)

โดยรวมพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี มีความเห็นด้วยในด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ อยู่ในระดับปานกลาง ด้านการบริหาร อยู่ในระดับปานกลาง ด้านความก้าวหน้าในงาน อยู่ในระดับปานกลาง ด้านการสื่อสารในองค์กร อยู่ในระดับปานกลาง และด้านบรรยากาศในองค์กร อยู่ใน

ระดับมาก โดยรวมพนักงานมหาวิทยาลัยมีความเห็นด้วยต่อปัจจัยในการตัดสินใจลาออกอยู่ในระดับปานกลาง

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อปัจจัยในการตัดสินใจลาออกของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อปัจจัยในการตัดสินใจลาออกของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี จำแนกปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ อายุการทำงาน และหน่วยงานที่สังกัด โดยใช้สถิติ t-test และค่า F-test ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามตาราง 2-18 ดังนี้

ตาราง 2

ปัจจัยในการตัดสินใจลาออกของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรีจำแนกตามเพศ

เพศ	n	Mean	SD	t	sig.
ชาย	62	3.33	0.62	1.19	0.24
หญิง	141	3.22	0.62		

จากตาราง 2 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ t-test พบว่าเพศแตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยในการตัดสินใจลาออกของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

ตาราง 3

ปัจจัยในการตัดสินใจลาออกของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรีจำแนกตามอายุ

อายุ	n	Mean	SD	F	sig.
ไม่เกิน 25 ปี	3	2.75	0.66	0.92	0.43
26-35 ปี	137	3.23	0.62		
36-45	52	3.32	0.56		
46 ปี ขึ้นไป	11	3.32	0.86		

จากตาราง 3 ผลการวิเคราะห์ ค่าเฉลี่ยสถิติ F- test พบว่าอายุ แตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยในการตัดสินใจลาออกของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 4

ปัจจัยในการตัดสินใจลาออกของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรีจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	n	Mean	SD	F	Sig.
มัธยมศึกษา	4	3.63	0.25	0.62	0.60
อนุปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	3	3.17	0.88		
ปริญญาตรี	96	3.22	0.62		
สูงกว่าปริญญาตรี	100	3.27	0.63		

จากตาราง 4 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ค่าเฉลี่ยสถิติ F – test ผลการวิจัย พบว่าระดับการศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยในการตัดสินใจลาออกของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 5

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรีจำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	n	Mean	SD	F	Sig.
โสด	129	3.25	0.61	0.11	0.89
สมรส	71	3.24	0.65		
หม้าย	3	3.42	0.38		

จากตาราง 5 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ค่าเฉลี่ยสถิติ F – test พบว่าสถานภาพแตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยในการตัดสินใจลาออกของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 6

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรีจำแนกตามรายได้

รายได้	n	Mean	SD	F	Sig.
ไม่เกิน 15,000 บาท	111	3.22	0.62	0.32	0.81
15,001-20,000 บาท	76	3.30	0.63		
20,001-25,000 บาท	10	3.33	0.51		
25,001 ขึ้นไป	6	3.21	0.90		

จากตาราง 6 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ค่าเฉลี่ยสถิติ F – test พบว่ารายได้แตกต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 7

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรีจำแนกตามอายุในการทำงาน

อายุในการทำงาน	n	Mean	SD	F	Sig.
1- 2 ปี	59	3.20	0.58	0.39	0.76
3-4 ปี	44	3.32	0.53		
5-10 ปี	72	3.24	0.69		
10 ปีขึ้นไป	28	3.29	0.68		

จากตาราง 7 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ค่าเฉลี่ยสถิติ F – test พบว่าอายุการทำงานแตกต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 8

ปัจจัยในการตัดสินใจลาออกของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรีจำแนกตามหน่วยงาน

หน่วยงาน	n	Mean	SD	F	Sig.
คณะครุศาสตร์	38	3.36	0.46	1.27	0.28
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	26	3.00	0.60		
หน่วยงาน	n	Mean	S.D.	F	Sig.
คณะเทคโนโลยีและอุตสาหกรรม	15	3.40	0.64		
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	20	3.26	0.39		
คณะวิทยาการจัดการ	25	3.27	0.91		
ศูนย์/สำนัก	79	3.25	0.63		

จากตาราง 8 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ค่าเฉลี่ยสถิติ F – test พบว่าหน่วยงานแตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยในการตัดสินใจลาออกของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุปผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

จำแนกตามเพศ พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี เป็นเป็นเพศหญิง จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 69.5 และเพศชาย จำนวน 62 คน คิด

เป็นร้อยละ 30.5 มีอายุระหว่าง 26-35 ปี จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 67.5 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 36-45 ปี จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 25.6 และและมีอายุ 46 ปี ขึ้นไป จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 5.4 ตามลำดับ น้อยที่สุดคือ อายุไม่เกิน 25 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5 มีระดับการศึกษาสูงกว่า

ปริญญาตรี จำนวน 100 คิดเป็นร้อยละ 49.3 รองลงมาคือ ระดับการศึกษา ปริญญาตรี จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 47.3 และระดับการศึกษา มัธยมศึกษา จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 ตามลำดับ น้อยที่สุดคือ ระดับการศึกษานุปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5 มีสถานภาพเป็นคนโสด จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 63.5 รองลงมาคือ สถานภาพสมรส จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 35.0 และสถานภาพหม้าย จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5 ตามลำดับ มีรายได้ไม่เกิน 15,000 บาท จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 54.7 รองลงมาคือ รายได้ 15,001-20,000 บาท จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 37.4 และรายได้ 20,001-25,000 บาท จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 4.9 ตามลำดับ

น้อยที่สุดคือ รายได้ 25,001 ขึ้นไป จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 3.0 มีอายุการทำงานระหว่าง 5-10 ปี จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 35.5 รองลงมาคือ อายุการทำงานระหว่าง 1- 2 ปี จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 29.1 และอายุการทำงานระหว่าง 3-4 ปี จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 21.7 ตามลำดับ น้อยที่สุดคือ อายุ 10 ปีขึ้นไป จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 13.8 หน่วยงาน มีหน่วยงานศูนย์/สำนัก จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 38.9 รองลงมาคือ คณะครุศาสตร์ จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 18.7 และคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 7.9 ตามลำดับ น้อยที่สุดคือ คณะเทคโนโลยีและอุตสาหกรรม จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 7.4

ระดับของปัจจัยในการตัดสินใจลาออกของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี กาญจนบุรี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.08 เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรกคือ อยู่ในระดับมาก ด้านบรรยากาศในองค์กร ค่าเฉลี่ย 3.46 รองลงมาคือ อยู่ในระดับปานกลาง ด้านความก้าวหน้าในงาน ค่าเฉลี่ย 3.16 และด้านการสื่อสารในองค์กร

ค่าเฉลี่ย 3.00 ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ค่าเฉลี่ย 2.90

อภิปรายผล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ของข้อมูลส่วนบุคคลที่มีต่อปัจจัยในการลาออกของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ผู้วิจัยมีข้อค้นพบและประเด็นที่น่าสนใจมาอภิปรายดังนี้

1. โดยรวมพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี มีความเห็นด้วยในด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านการบริหาร ด้านการบริการ และด้านความก้าวหน้าในงาน อยู่ในระดับปานกลาง ด้านบรรยากาศในองค์กร อยู่ในระดับมาก โดยรวมพนักงานมหาวิทยาลัยมีความเห็นด้วยต่อปัจจัยในการตัดสินใจลาออกอยู่ในระดับปานกลาง ผลจากการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ กัญฐณี แสงพินิจ(2554) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยองค์การกับการลาออกจากงานพนักงานแผนกไอซีทีเซอร์วิส บริษัท เดอะแวลลูซิสเต็มส์ จำกัด. ปัจจัยองค์การ พบว่า ด้านความกดดันในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความมั่นคงในงาน มีความสัมพันธ์กับการลาออกจากงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

ผลจากการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิธิเพ็งสุข (2544) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงาน กรณีศึกษาบริษัทเซอร์คิทีอิเล็กทรอนิกส์ อินดัสตรีส์ จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่าส่วนใหญ่พนักงานมีความคิดเห็นทั่วไปต่อการทำงานในปัจจุบันอยู่ในระดับปานกลาง โดย 5 อันดับแรกคือ

1. ผู้บังคับบัญชามีความรู้ความสามารถที่จะปกครองและแนะนำ 2. มีความภาคภูมิใจที่ได้ทำงานในบริษัทนี้ 3. งานที่ทำอยู่น่าสนใจและท้าทายความสามารถ 4. มีความมั่นคงในงาน 5. บรรยากาศในการทำงานให้มีกำลังใจที่จะปฏิบัติงานนี้

2. เพศไม่มีผลต่อการตัดสินใจต่อการลาออกของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลจากการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ กาญจนาวสุวัต (2548) การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์และเปรียบเทียบสาเหตุการลาออกของครูโรงเรียนประถมศึกษาเอกชนประเภทสามัญศึกษาในกรุงเทพมหานคร พบว่า ครูที่มีเพศต่างกัน ที่อยู่อาศัยต่างกัน และสถานภาพต่างกันมีสาเหตุของการลาออกของครู โรงเรียนเอกชนไม่แตกต่างกัน

3. ปัจจัยด้านข้อมูลส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วย อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ อายุในการทำงาน และหน่วยงาน ไม่มีผลต่อการตัดสินใจต่อการลาออกของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลจากการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรสาร เทพศิริ (2547) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อระดับความต้องการลาออกจากงานของวิศวกร ในอุตสาหกรรมรถยนต์จากการศึกษาพบว่า วิศวกรในอุตสาหกรรมรถยนต์ที่มีอายุ สถานภาพสมรส การศึกษา เงินเดือน และอายุงานในองค์กรปัจจุบันต่างกัน มีระดับความต้องการลาออกจากงานไม่ต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่อง การศึกษาความสัมพันธ์ของข้อมูลส่วนบุคคลที่มีต่อปัจจัยในการลาออกของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยมีความเห็นด้วยต่อปัจจัยในการตัดสินใจลาออกในระดับมาก ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เพศมีผลต่อการตัดสินใจต่อการลาออกของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ไม่มีผลต่อการลาออก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อายุมีผลต่อการตัดสินใจต่อการลาออกของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ไม่มีผลต่อการลาออก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ระดับการศึกษามีผลต่อการตัดสินใจต่อการลาออกของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ไม่มีผลต่อการลาออก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สถานภาพสมรสมีผลต่อการตัดสินใจต่อการลาออกของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ไม่มีผลต่อการลาออก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

รายได้ต่อเดือนมีผลต่อการตัดสินใจต่อการลาออกของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ไม่มีผลต่อการลาออก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อายุงานในตำแหน่งปัจจุบันมีผลต่อการตัดสินใจต่อการลาออกของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ไม่มีผลต่อการลาออก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

หน่วยงานที่สังกัดมีผลต่อการตัดสินใจต่อการลาออกของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ไม่มีผลต่อการลาออก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรที่มีต่อปัจจัยในการลาออกของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ในเชิงลึกแบบเชิงคุณภาพ เพื่อข้อมูลที่ได้นำมาแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ควรมีการเปรียบเทียบความสัมพันธ์ของตัวแปรที่มีต่อปัจจัยในการลาออกของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี กับหน่วยงานเอกชน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ชัดเจนมากกว่าเดิม ซึ่งจะมีประโยชน์ต่อการแก้ไขปัญหาการลาออกของพนักงานได้ดียิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กาญจนา วสุวัต. (2548). สาเหตุการลาออกของครูโรงเรียนประถมศึกษาเอกชนประเภทสามัญศึกษาใน กรุงเทพมหานคร. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- กัณฐณี แสงพินิจ. (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกจากพนักงานแผนกไอซีทีซีเซอร์วิส บริษัท เดอะแวลลูซิสเต็มส์ จำกัด. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- นิธิ เพ็งสุข. (2544). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงาน กรณีศึกษาบริษัทเซอร์คิทีอิเล็กทรอนิกส์ อินดัสตรีส์ จำกัด (มหาชน). ภาคนิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ปัญญา ผ่องแผ้ว. (2550). ผลกระทบของความผูกพันต่อองค์การการเรียนรู้ขององค์กรและวัฒนธรรมที่มีต่อศักยภาพการแข่งขันของธนาคารออมสิน. วิทยานิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- พิชญานี กิติกุล. (2549). วิธีวิจัยทางธุรกิจ. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิรัช สงวนวงศ์วาน. (2550). การจัดการและพฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ : เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า.
- วีรยุทธ มาณะศิรินันท์. (2542). คัมภีร์บริหารองค์การเรียนรู้สู่ TQM. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : เอ็กซ์เปอร์ เน็ท.
- วัชรพร หนูทอง. (2547). ปัจจัยส่วนบุคคล ความพึงพอใจในงานและแนวโน้มที่จะลาออกของพนักงานฝ่ายผลิตกรณีศึกษา บริษัท เอบีซี จำกัด. วิทยานิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ ทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุรสาร เทพศิริ. (2547). ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความต้องการลาออกจากงานของวิศวกรในอุตสาหกรรมรถยนต์. วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- Davis, K. (2007). **Organizational climate**. Retrieved May 17, 2015, from <http://bas.ucsc.edu/performance/orqclimate.html>.
- Gregg, R. T. (1979). **Principle of Modern Management**. Massachusetts : Allyn and Bacon.
- Hoy, W. K., & Miskel, C. G. (2001). **Educational Administration : Theory, Research and Practice**. (6th ed.) New York : McGraw-Hill.
- Milkovich, G. T., & Newman, J. M. (2008). **Compensation**. (9th ed.) New York. McGraw-Hill.
- Mondy, R. W., & Noe, R. M. (2005). **Human Resource Management**. (9th ed.) New Jersey. Pearson Education.

การเพิ่มศักยภาพของสินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ในอุตสาหกรรม การท่องเที่ยว (ตลาดน้ำ) ของไทยก่อนเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน Increasing of One Tambon One Product's Potential in Tourist Industry (Floating Market) of Thailand to ASEAN Economic Community by using Supply Chain Manag

จัตตรงค์ เพลินหัด¹

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสถานการณ์และวิเคราะห์ศักยภาพทางธุรกิจของสินค้า หนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว (ตลาดน้ำ) ของไทย เพื่อหาแนวทางที่เหมาะสมในการพัฒนา ก่อนเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ประชากรที่ให้ข้อมูล คือ ผู้ประกอบการธุรกิจหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ที่ดำเนินธุรกิจอยู่ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว (ตลาดน้ำ) ของไทย การเก็บข้อมูลโดยการทบทวนเอกสารและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการสังเกตการณ์ และแบบสัมภาษณ์ในการเก็บข้อมูลมาวิเคราะห์โดยการวิเคราะห์เรื่องราว (Narrative inquiry)

ผลการวิจัยพบว่าสถานการณ์ของธุรกิจสินค้า หนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว (ตลาดน้ำ) ของไทย พบว่า 1) ผู้ประกอบการประสบกับปัญหาในด้านสภาพการณ์แข่งขันที่มีความรุนแรงเนื่องจากสินค้า OTOP ที่มีขายในท้องตลาดในปัจจุบันมีสินค้าที่เหมือนกันและคล้ายกันทำให้ผู้ประกอบการสินค้า OTOP ต้องเผชิญกับสภาวะที่ต้องแข่งขันกันเอง การพัฒนาผลิตภัณฑ์และการลดต้นทุนเป็นกลยุทธ์หลักที่ผู้ประกอบการใช้ในการเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน 2) ด้านศักยภาพในการแข่งขันของธุรกิจสินค้า OTOP พบว่าในกระบวนการจัดการห่วงโซ่อุปทานทั้ง 5 กระบวนการทุกกระบวนการมีความสัมพันธ์กัน ตั้งแต่กระบวนการวางแผน กระบวนการจัดหา กระบวนการผลิต กระบวนการส่งมอบ และกระบวนการส่งคืน ทุกกระบวนการส่งผลต่อศักยภาพในการดำเนินธุรกิจ ทั้งในด้านความคุ้มค่าและประหยัดต้นทุน ความแน่นอนเชื่อถือได้ ความต้องการของลูกค้า และการให้บริการอย่างมีคุณภาพ 3) จากการวิจัยพบว่าการจัดการห่วงโซ่อุปทานที่มีประสิทธิภาพนั้นส่งผลถึงศักยภาพในการดำเนินธุรกิจ การบริหารห่วงโซ่อุปทานที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับธุรกิจให้เกิดคุณค่าขึ้นในทุกกระบวนการโดยการนำเอาแนวคิดห่วงโซ่คุณค่ามาสร้างแนวทางการบริหารจัดการให้เกิดคุณค่าในแต่ละห่วงโซ่อุปทานคุณค่าที่เกิดขึ้นจะเป็นตัวชี้วัดประสิทธิภาพของการทำงานร่วมกันระหว่างห่วงโซ่อุปทาน จะส่งผลต่อการเพิ่มสูงขึ้นของศักยภาพในการดำเนินธุรกิจ

คำสำคัญ : สินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์; อุตสาหกรรมท่องเที่ยว; ตลาดน้ำ; ประชาคม; เศรษฐกิจอาเซียน.

¹สาขาวิชาการจัดการการขนส่ง วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

Abstract

This research was a qualitative research. The purpose is to study the situation and analyze the business potential of One Tambon One Product Tourism industry in Thailand to guidelines for proper development before the ASEAN community. The population data is One Tambon One Product's Entrepreneurs' that businesses operating in the tourism industry. The data were collected by literature and documentary review, situation observed and interviews to collect data for analysis by used of narrative inquiry.

The results showed that the situation of the One Tambon One Product in the Tourism industry are 1) Entrepreneurs are faced with the situation where the competition is fierce because the OTOP products sold in the market today are the same goods and similar products, OTOP entrepreneurs faced with conditions that have to compete against each other. Product development and cost reduction strategies are using to increase business competitiveness. 2) The competitiveness of OTOP products are found in the entire supply chain management process for all five processes are interrelated. The planning process, procurement process, production process, delivery process and returns process all the processes affecting the viability of the business in terms of value and cost savings, the absolute trust, customer needs and service quality. 3) Research has shown that an efficient supply chain management is the potential impact on business operations. Supply chain management is involved with the business value in every process by bringing the concept of supply chain management practices to create value in the supply chain the value that been created to be a measuring the effectiveness of collaboration between supply chain. The result will be effect the increasing of the business's potential.

Keywords: One Tambon One Product; Tourist Industry; Floating Market, ASEAN Economic Community.

บทนำ

ภายใต้สภาพการเติบโตของเศรษฐกิจโลกที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ประกอบกับนโยบายการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนภายในปี พ.ศ. 2558 ส่งผลให้หน่วยงานต่างๆ ต้องมีการเตรียมความพร้อมเพื่อการแข่งขัน การท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรม ที่เข้ามามีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนการพัฒนาเศรษฐกิจ

ของประเทศไทยให้สามารถแข่งขันในเวทีเศรษฐกิจโลก โดยธุรกิจท่องเที่ยวและบริการที่เกี่ยวข้องเป็นสาขาเร่งรัดการรวมกลุ่ม (Priority Integration Sector: PIS) ภายใต้กรอบการเปิดการค้าเสรีประชาคมอาเซียน โดยองค์การการท่องเที่ยวโลก (World Tourism Organization : WTO) คาดว่าจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติในอาเซียนจะเพิ่มขึ้นเป็น 120 ล้านคนในปี 2558 จากระดับเฉลี่ย 67.5 ล้านคนต่อปีในช่วงที่

ผ่านมา ทำให้อาเซียนกลายเป็นแหล่งท่องเที่ยวยอดนิยม และส่งผลให้ภาคการท่องเที่ยวของไทยมีแนวโน้มขยายตัวสูงขึ้น อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในประเทศไทยที่ได้รับความนิยมในตลาดโลก โดยสามารถแบ่งตามภูมิภาคได้เป็น 3 ส่วน (Christine Koblun, 2011) คือ 1) ภูมิภาคทางตอนใต้ (Thailand's South) 2) ภูมิภาคส่วนกลางและปริมณฑลของกรุงเทพฯ (central Thailand with metropolis of Bangkok) และ 3) ภูมิภาคทางตอนเหนือ (the emerging tourist destination of Northern Thailand) ซึ่งแต่ละส่วนจะมีคุณลักษณะและจุดเด่นทางการท่องเที่ยวแตกต่างกัน

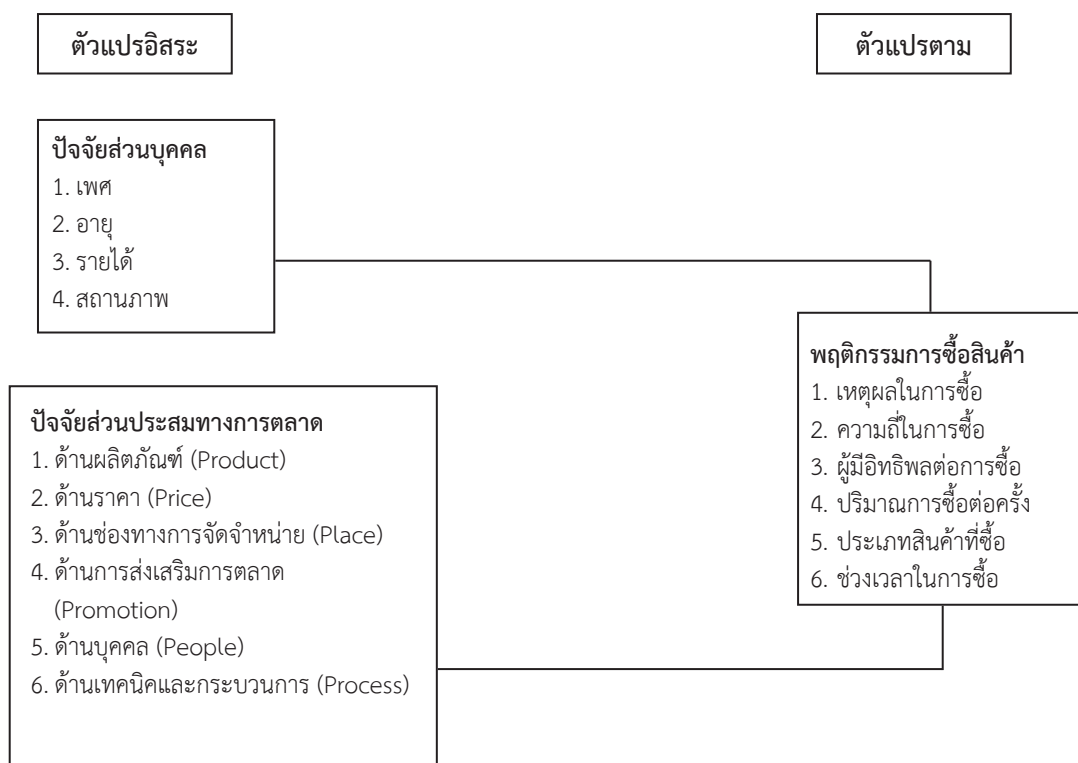
“หนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์” (One Tambon One Product หรือ OTOP) เป็นนโยบายส่งเสริมการผลิตสินค้าที่มีลักษณะเด่นของชุมชน เพื่อสร้างความเจริญให้กับท้องถิ่นและสามารถยกระดับความเป็นอยู่ของประชาชนโดยอาศัยการจัดการทรัพยากรที่มีอยู่ในชุมชนนั้นให้ผลิตเป็นสินค้าที่มีคุณภาพเป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัว รวมทั้งผสมผสานหรือสอดคล้องกับวัฒนธรรมในแต่ละชุมชน และยกระดับศักยภาพให้สามารถจำหน่ายในตลาดทั้งภายในและต่างประเทศ เนื่องจาก หนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์ มีหลักการพื้นฐาน 3 ประการคือ ประการแรก นำภูมิปัญญาท้องถิ่นสู่สากล (Local Yet Global) ผลิตสินค้าโดยใช้ภูมิปัญญาและวัฒนธรรมท้องถิ่นให้เป็นที่ยอมรับในระดับสากล ประการที่สอง ประชาชนในท้องถิ่นสามารถพึ่งพาตนเองและมีความคิดสร้างสรรค์ (Self-Reliance Creativity) อาศัยศักยภาพของประชาชนให้สามารถคิดเอง ทำเอง ลงทุนเอง โดยการสนับสนุนจากภาครัฐในด้านองค์ความรู้ การพัฒนาผลิตภัณฑ์ และการใช้เทคโนโลยีในการผลิตในการการแปรรูป และการสร้างช่องทางการตลาด และประการที่สาม การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development) เพื่อให้ได้บุคคลที่มีความสามารถ มีความเป็นท้องถิ่นนิยม รักชุมชนอย่างแท้จริง มุ่งพัฒนาให้เกิด

ความเจริญแก่ส่วนรวมไม่แสวงหาผลประโยชน์ส่วนตัว เสริมสร้างการทำงานในลักษณะที่ทีมงานและการแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นร่วมกันในชุมชน สำหรับตัวแบบการจัดการโซ่อุปทาน (SCOR Model) ได้ถูกนำมาใช้อธิบาย หนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์ ซึ่งมีขอบเขตรอบคลุมกว้างขวางและเกี่ยวข้องกับหน่วยธุรกิจต่าง ๆ จำนวนมาก เริ่มตั้งแต่ต้นน้ำ (Upstream) จากการจัดหาวัตถุดิบหรือสินค้าเข้ามาจำหน่ายตามแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ในแต่ละจังหวัดหรือตามสถานที่สำคัญ รวมทั้งจำหน่ายให้กับนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศเพื่อเป็นการเผยแพร่เอกลักษณ์ของท้องถิ่น ไม่ว่าจะเป็นในรูปแบบการเดินทางท่องเที่ยวส่วนตัว เป็นหมู่คณะ จนกระทั่งในตอนกลางน้ำ (Midstream) ได้แก่ กระบวนการผลิต จำหน่ายสินค้าและบริการของผู้ประกอบการธุรกิจ หนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์ หลังจากนั้น ก็จะเข้าสู่ในช่วงปลายน้ำ (Downstream) เป็นการจำหน่ายสินค้าผ่านทางช่องทางการตลาดในรูปแบบต่างๆ (Deliver) และการตรวจสอบข้อมูลย้อนกลับจากความประทับใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อสินค้า หรืออาจเข้ามาท่องเที่ยวและซื้อสินค้าอีกครั้ง หรือการย้อนกลับของสินค้า (Return) การส่งเสริมให้มีการจำหน่ายสินค้าหนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์สามารถกระทำได้หลายแนวทางโดยอาศัยหลักแนวคิดส่วนประสมทางการตลาด โดยเฉพาะอย่างยิ่งช่องทางการตลาดเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ทำให้สินค้ามีความเจริญเติบโตอย่างรวดเร็วส่งผลทำให้สินค้าสามารถจำหน่ายได้อย่างแพร่หลาย หนึ่งในช่องทางดังกล่าวที่นับว่ามีความสำคัญก็คือ ตลาดน้ำ (Floating Market) อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจทั้งในระดับโลก ระดับภูมิภาค และของ แต่ละประเทศ เนื่องจากเป็นอุตสาหกรรมที่มีขอบเขตกว้างขวางและส่งผลกระทบต่อทุกระดับของชุมชน สังคม และประเทศ รายได้หลักของบางประเทศขึ้นอยู่กับภาคการท่องเที่ยวเป็นหลัก เช่น ฮองกง สิงคโปร์ ญี่ปุ่น และจีน โดยนำรายได้จำนวนมหาศาล

เข้าสู่ประเทศ และมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นทุกปีตามจำนวนประชากรโลกที่เพิ่มขึ้น จากการที่อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีความสำคัญดังกล่าวก่อให้เกิดแต่ละประเทศพยายามค้นหาแนวทางหรือยุทธวิธีในการสร้างกลยุทธ์ดึงดูดนักท่องเที่ยวจากต่างประเทศ และมีแหล่งท่องเที่ยวเกิดใหม่จำนวนหลายแห่ง สำหรับไทยอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวได้ถูกนำมาเป็นยุทธศาสตร์สำคัญในการพัฒนาประเทศ โดยสามารถสร้างรายได้ในรูปของเงินตราต่างประเทศเข้าสู่ประเทศเป็นจำนวนมาก และสามารถสร้างงานรวมทั้งกระจายรายได้ไปสู่ท้องถิ่นได้อย่างกว้างขวาง ไทยนับเป็นสถานที่ซึ่งมีความพร้อมทางด้านกาการท่องเที่ยวเป็นอย่างมาก โดยมีปัจจัยเกื้อหนุนหลายประการ การประเมินสมรรถนะของกิจกรรมหลักแต่ละกิจกรรมในโซ่อุปทานตามแนวคิดตัวแบบอ้างอิงการดำเนินงานโซ่อุปทาน

(Gunasekaran, 2004) การประเมินสมรรถนะของโซ่อุปทานนั้นถือว่าเป็นกระบวนการที่สามารถทำให้เกิดความรู้ความเข้าใจถึงสถานการณ์ระหว่างสมาชิกในโซ่อุปทานนอกจากนี้ยังส่งผลถึงการวางกลยุทธ์ (Beamon, 1999) และยังช่วยสร้างความเข้าใจช่วยหล่อหลอมพฤติกรรมของพนักงาน รวมถึงช่วยปรับปรุงความสามารถในการแข่งขันอีกด้วย (Fawcell & Cooper, 1998) แต่ในปัจจุบันนั้นองค์กรต่างๆ มีวิธีการดำเนินการวัดสมรรถนะที่ไม่กว้างพอที่จะครอบคลุมกิจกรรมทั้งหมดของโซ่อุปทาน (Lai et al., 2002) จากความสำคัญที่กล่าวมานั้น ผู้ศึกษาจึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเพื่อหาแนวทางที่เหมาะสมในการพัฒนาธุรกิจหนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์ในโซ่อุปทานอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว (ตลาดน้ำ) ของไทย

กรอบแนวคิด



วิธีการสุ่มตัวอย่าง

สัมภาษณ์เจ้าของกลุ่มผู้ประกอบการ OTOP ในแต่ละประเภทหรือแต่ละกลุ่มประเภทผลิตภัณฑ์ ถึงความต้องการที่จะให้รัฐบาลหรือหน่วยงานภาครัฐเข้ามาสนับสนุน เพื่อให้ตอบโจทย์ความต้องการในการเพิ่มศักยภาพอย่างแท้จริง สัมภาษณ์ภาพของผู้ประกอบการ OTOP ในการทำธุรกิจออนไลน์ว่ามีปัญหาและอุปสรรค มากน้อยเพียงใด การวิจัยเปรียบเทียบพัฒนาการและพัฒนาศักยภาพ OTOP ของไทยกับ OTOP ของแต่ละประเทศต่างๆ ใน กลุ่ม AEC

วิธีการศึกษา

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) และระเบียบวิธีวิจัยเชิงสำรวจ โดยการสัมภาษณ์ (Interview) ผู้ประกอบการธุรกิจ หนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์ ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 15 คน โดยใช้เครื่องบันทึกเสียง และข้อคำถามแบบมีโครงสร้าง

ผลการดำเนินงาน

สถานการณ์ทางธุรกิจของผลิตภัณฑ์หนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวตลาดน้ำ ในปัจจุบัน ผลิตภัณฑ์หนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์เป็นสิ่งสำคัญของรัฐบาลที่มีจุดมุ่งหมายที่จะสร้างความเจริญและยกระดับความเป็นอยู่ของชนในชนบทมากยิ่งขึ้น โดยการสร้างงานให้กับประชาชนในชุมชน ภายใต้กระบวนการที่เน้นการผลิตโดยใช้วัตถุดิบ หรือทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดในท้องถิ่นมาผสมผสานกับภูมิปัญญาที่บรรพบุรุษให้กับลูกหลาน และนำมาพัฒนาให้กลายเป็นผลิตภัณฑ์ที่มีคุณค่า มีจุดเด่น และมีรูปแบบการใช้งานเข้ากับยุคสมัย และเป็นที่ยอมรับของคนทั้งในและต่างประเทศ โดยภาครัฐจะทำหน้าที่ให้การสนับสนุน ตั้งแต่ด้านความรู้ สมัยใหม่ เทคนิคการผลิต การใช้บรรจุภัณฑ์ที่เหมาะสม

ศักยภาพของธุรกิจหนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์

โดยใช้ตัวแบบโซ่อุปทานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว (ตลาดน้ำ) ของไทยก่อนเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ด้านการตลาด มีการพบปะและติดต่อประสานงานกับลูกค้า ตั้งแต่รับคำสั่งซื้อจากลูกค้าจนถึงการจัดส่งสินค้าให้กับลูกค้า นอกจากนั้นยังพยายามหาช่องทางการตลาดเพิ่มขึ้นเรื่อย ตลาดสินค้าโอท็อปในตลาดน้ำ นั้นยังต้องพยายามหาช่องทางการตลาดเพิ่มขึ้นเพื่อขยายตลาดสินค้าของกลุ่มไปยังกลุ่มเป้าหมายอื่นๆ รวมถึงเข้ารับการอบรมของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อศึกษาวิธีการเพิ่มช่องทางการตลาดมากขึ้น ด้านผลิตภัณฑ์ทางกลุ่มผลิตภัณฑ์ทั้งหมด ที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์โอท็อป จะมีการผลิตและจัดจำหน่ายตลอดทั้งปี จะมีการรับสินค้าโอท็อปมาจากผู้ผลิตส่วนผู้จัดจำหน่ายจะรับมาจำหน่ายในตลาดน้ำอีกทอดหนึ่ง ด้านราคาวิธีการกำหนดราคาผลิตภัณฑ์ของกลุ่มจะกำหนดจากต้นทุนวัตถุดิบต่างๆ ที่ใช้ในการผลิตรวมกับต้นทุนด้านค่าจ้างแรงงาน และค่าสาธารณูปโภคอื่นๆ เช่น ค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าขนส่ง เป็นต้น เพื่อให้กลุ่มอยู่รอดและมีเงินทุนหมุนเวียนในกลุ่มเพียงพอ นอกจากนั้นการกำหนดราคาขายส่งและราคาขายปลีกมีความแตกต่างกันอีกด้วย โดยที่ราคาขายส่งจะกำหนดราคาขายที่ต่ำกว่าราคาปลีก เนื่องจากการสั่งซื้อสินค้าเป็นจำนวนมาก เพื่อนำมาจำหน่ายต่อ ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายการขายส่ง ฝ่ายการตลาดจะดำเนินการนำสินค้าจำหน่ายให้กับร้านค้าที่ขายสินค้า และกลุ่มเครือข่ายนำสินค้าไปจำหน่ายต่างอำเภอ

สรุปและอภิปรายผล

การวิจัยครั้งนี้เป็นวิจัยเชิงพรรณนา อาศัยเครื่องมือในการวิจัยโดยใช้แบบการสัมภาษณ์ และการดำเนินการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างโดยการสัมภาษณ์ ผู้ประกอบการ OTOP จำนวน 15 ราย ที่ประกอบการธุรกิจ การศึกษาวิจัยเรื่องการเพิ่มศักยภาพของสินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว (ตลาดน้ำ) ของไทยเข้าสู่

ประชาคมอาเซียนโดยใช้ตัวแบบการจัดการโซ่อุปทาน
สถานการณ์ทางธุรกิจของ ผลิตภัณฑ์ หนึ่งตำบลหนึ่ง
ผลิตภัณฑ์ ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวตลาดน้ำ ใน
ปัจจุบัน ผลิตภัณฑ์หนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์เป็นสิ่ง
สำคัญของรัฐบาลที่มีจุดมุ่งหมายที่จะสร้างความเจริญ
และยกระดับความเป็นอยู่ของคนใน ชนบทมากยิ่งขึ้น
โดยการสร้างงานให้กับประชาชนในชุมชน ภายใต้
กระบวนการที่เน้นการผลิตโดยใช้วัตถุดิบ หรือ
ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดในท้องถิ่นมาผสมผสานกับ
ภูมิปัญญาที่บรรพบุรุษให้กับลูกหลาน และนำมา
พัฒนาให้กลายเป็นผลิตภัณฑ์ที่มีคุณค่า มีจุดเด่น และ
มีรูปแบบการใช้งานเข้ากับยุคสมัย และเป็นที่ยอมรับ
ของคนทั้ง ในและต่างประเทศโดยภาครัฐจะทำหน้าที่
ให้การสนับสนุน ตั้งแต่ด้านความรู้ สมัยใหม่ เทคนิค
การผลิต การ ใช้บรรจุภัณฑ์ที่เหมาะสม แนวทางที่
เหมาะสมกับการพัฒนาธุรกิจหนึ่งตำบล หนึ่ง
ผลิตภัณฑ์ ในอุตสาหกรรม การท่องเที่ยวตลาดน้ำ
โอกาสและแนวทางการพัฒนาธุรกิจหนึ่งตำบล หนึ่ง
ผลิตภัณฑ์ OTOP

“หนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์” รัตพล วงษ์ขัม
(2554) ได้เรียบเรียง แนวคิด “หนึ่งตำบล หนึ่ง
ผลิตภัณฑ์” เป็นแนวคิดที่ ต้องการให้แต่ละหมู่บ้านมี
ผลิตภัณฑ์ (หลัก) 1 ประเภทเป็นผลิตภัณฑ์ที่ใช้วัตถุดิบ
ทรัพยากรของท้องถิ่นลดปัญหาการอพยพย้ายถิ่นไปสู่
เมืองใหญ่ซึ่งถือได้ว่าเป็นการสร้างเศรษฐกิจชุมชนให้
เกิดขึ้นเป็นแนวทางที่สอดคล้องกับการพัฒนา
เศรษฐกิจ พอเพียง กิจกรรม “หนึ่งตำบล หนึ่ง
ผลิตภัณฑ์” นี้จะเป็นเครื่องมือที่กระตุ้นให้เกิด
กระบวนการเรียนรู้ ของชุมชนเกิดการดำเนินการ
พัฒนาเศรษฐกิจอย่างต่อเนื่องนับเป็นกลยุทธ์การ
พัฒนาที่อาศัยชุมชน เป็นหน่วยพัฒนาเบื้องต้นสำหรับ
สโลแกน “หนึ่ง ตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์” นั้นเน้นที่
การนำภูมิปัญญาท้องถิ่นเพื่อสร้างความมั่นคงสู่เมือง
ส่วนปฤษฎา คือ การสร้างเสริมและพัฒนาให้ท้องถิ่น
มีศักยภาพมีส่วนร่วมของประชาชนในท้องถิ่นในทุก

กิจกรรมและเป็นกิจกรรมที่ครอบคลุมข้ามช่วงอายุ
และพื้นที่

“หนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์” เป็น แนวทาง
หนึ่งที่จะสร้างความเจริญให้แก่ชุมชนและยกระดับ
ความเป็นอยู่ของคนในชุมชนให้ดีขึ้นโดยการผลิตหรือ
จัดทรัพยากรที่มีอยู่ในท้องถิ่นให้กลายเป็นสินค้าที่มี
คุณภาพ มีจุดเด่น และจุดขายและสอดคล้องกับ
วัฒนธรรมในแต่ละท้องถิ่นเพื่อให้ รู้จักแพร่หลายไปทั่ว
ประเทศและทั่วโลกโดยมีหลักพื้นฐาน 3 ข้อ ดังนี้

- ภูมิปัญญาท้องถิ่นสู่สากล (Local Yet Global) ผลิตสินค้าและบริการที่ใช้ภูมิปัญญา และ
วัฒนธรรมท้องถิ่นให้เป็นที่ยอมรับในระดับสากล

- พึ่งตนเองและคิดอย่างสร้างสรรค์ (Self-Reliance-Creativity) ทำความฝันให้เป็นจริงด้วย
กระบวนการหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์โดยสร้าง
กิจกรรมที่อาศัยศักยภาพของท้องถิ่น

- การสร้างทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development) พุ่มพักประชาชนให้ใช้ชีวิต
ด้วยความท้าทายและจิตวิญญาณแห่งการสร้างสรรค์

ตลาดน้ำในปัจจุบันผลิตภัณฑ์หนึ่งตำบลหนึ่ง
ผลิตภัณฑ์เป็นสิ่งสำคัญของรัฐบาลที่มีจุดมุ่งหมายที่จะ
สร้างความเจริญและยกระดับความเป็นอยู่ของคนใน
ชนบทมากยิ่งขึ้น โดยการสร้างงานให้กับ ประชาชนใน
ชุมชน ภายใต้กระบวนการที่เน้นการผลิตโดยใช้วัตถุดิบ
หรือทรัพยากรที่มีอยู่อย่าง จำกัดในท้องถิ่นมาผสม
ผสานกับภูมิปัญญาที่บรรพบุรุษให้กับลูกหลานและนำ
มาพัฒนาให้กลายเป็น ผลิตภัณฑ์ที่มีคุณค่า มีจุดเด่น
และมีรูปแบบการ ใช้งานเข้ากับยุคสมัย และเป็นที่ย
อมรับของคนทั้ง ในและต่างประเทศโดยภาครัฐจะ
ทำหน้าที่ให้การสนับสนุนตั้งแต่ด้านความรู้สมัยใหม่
เทคนิคการผลิต การใช้บรรจุภัณฑ์ที่เหมาะสม
ศักยภาพของธุรกิจหนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์ โดยใช้
ตัวแบบโซ่อุปทานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว (ตลาด
น้ำ) ของไทยก่อนเข้าสู่ ประชาคมอาเซียน ด้านการ
ตลาด มีการพบปะและติดต่อประสานงานกับลูกค้า

ตั้งแต่รับคำสั่งซื้อจากลูกค้าจนถึงการจัดส่งสินค้าให้กับลูกค้า

นอกจากนั้นยังพยายามหาช่องทางการตลาดเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ตลาดสินค้าโอท็อปในตลาดน้ำนั้นยังต้องพยายามหาช่องทางการตลาดเพิ่มขึ้นเพื่อขยายตลาดสินค้าของกลุ่มไปยังกลุ่มเป้าหมายอื่นๆ รวมถึงเข้ารับการอบรมของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อศึกษาวิธีการเพิ่มช่องทางการตลาดมากขึ้นด้านผลิตภัณฑ์ทางกลุ่มผลิตภัณฑ์ทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์โอท็อปจะมีการผลิตและจัดจำหน่าย ตลอดทั้งปี จะมีการรับสินค้าโอท็อปมาจากผู้ผลิตส่วนผู้จัดจำหน่ายจะรับมาจำหน่ายในตลาดน้ำอีก ทอดหนึ่ง ด้านราคาวิธีการกำหนดราคาผลิตภัณฑ์ของกลุ่มจะกำหนดจากต้นทุนวัตถุดิบต่างๆ ที่ใช้ในการผลิตรวมกับต้นทุนด้านค่าจ้างแรงงานและค่าสาธารณูปโภคอื่นๆ เช่น ค่าน้ำ ค่าไฟฟ้าขนส่ง เป็นต้น เพื่อให้กลุ่มอยู่รอดและมีเงินทุนหมุนเวียนในกลุ่มเพียงพอ นอกจากนั้นการกำหนดราคาขายส่งและราคาขายปลีกมีความแตกต่างกันอีกด้วย โดยที่ราคาขายส่งจะกำหนดราคาขายที่ต่ำกว่าราคาปลีก เนื่องจากการสั่งซื้อสินค้าเป็นจำนวนมากเพื่อนำมาจำหน่ายต่อ ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายการขายส่ง ฝ่ายการตลาดจะดำเนินการนำสินค้าจำหน่ายให้กับร้านค้าที่ขายสินค้าและกลุ่ม

เครือข่ายนำสินค้าไปจำหน่ายต่างอำเภอ โอกาสทางธุรกิจของผู้ผลิตสินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ OTOP ที่ต้องเร่งพัฒนาสินค้า ทั้งทางด้านคุณภาพและมาตรฐานระดับสากล เพื่อสร้างความเชื่อถือต่อผู้บริโภค โดยผสมผสานวัฒนธรรมภูมิปัญญากับเทคโนโลยี นวัตกรรม และพัฒนารูปแบบการนำเสนอความโดดเด่น เรื่องราวของสินค้าให้เกิดการรับรู้ผู้บริโภค เพื่อให้เกิดการสร้างคุณค่าในตัวสินค้า สามารถเพิ่มมูลค่าและลดอุปสรรคการแข่งขันทางด้านราคาให้มีความสำคัญและตระหนักถึงการสร้างตราให้สินค้าให้เป็นที่ยอมรับ ทั้งนี้ ผู้ผลิตจำเป็นต้องกำหนดตำแหน่งทางการตลาดของสินค้าและกลุ่มเป้าหมายให้

ชัดเจน ศึกษาสนิยมและพฤติกรรมผู้บริโภคและผลิตสินค้าให้สอดคล้องต่อความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งผู้ผลิตที่ยังไม่มีความชำนาญอาจแลกเปลี่ยนความรู้กับนักการตลาดและนักพัฒนาผลิตภัณฑ์เพิ่มเติม เพื่อพัฒนาตนเอง จากผู้ผลิตที่ตอบสนองความต้องการระดับท้องถิ่น ให้ยกระดับไปสู่ผู้ผลิตที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภคในระดับสากล และสิ่งสำคัญอย่างยิ่งสำหรับผู้ผลิต OTOP คือ การพัฒนาศักยภาพในการดำเนินธุรกิจที่สร้างความน่าเชื่อถือแก่ลูกค้า คู่สัญญา หรือแม้กระทั่งสถาบันการเงิน โดยพัฒนาการบริหารจัดการให้มีมาตรฐานและเป็นระบบ มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานและเพิ่มช่องทางการตลาดที่สามารถเข้าถึงลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย พัฒนาความสามารถในการรองรับคำสั่งซื้อที่มีปริมาณมาก โดยเชื่อมโยงเครือข่าย ผู้ผลิตทั้งในรูปแบบกลุ่มที่ผลิตสินค้าประเภทเดียวกัน และกลุ่มที่ผลิตสินค้าสนับสนุนในห่วงโซ่อุปทาน นอกจากนี้ อาจเชื่อมโยงเครือข่ายธุรกิจต่างๆ เพื่อสนับสนุนและเป็นช่องทางการเข้าถึงลูกค้าและเข้าสู่ตลาดอาเซียน อาทิ เครือข่ายนักประชาสัมพันธ์ ส่งเสริมการท่องเที่ยว เครือข่ายผู้ส่งออกสินค้า สมาคมการค้าต่างๆ เป็นต้น

การเสริมสร้างโอกาสของสินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ OTOP ในอีกทางหนึ่งซึ่งเป็นจุดแข็งของประเทศ นั่นคือ ไทยเป็นศูนย์กลางทางการท่องเที่ยวที่สำคัญแห่งหนึ่งในเอเชีย การเติบโตของนักท่องเที่ยวจากทั่วโลก ทำให้กลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนยังมีความโดดเด่นด้านความแข็งแกร่งทางวัฒนธรรม ดังนั้น การส่งเสริมความร่วมมือในภูมิภาคอาเซียนในการพัฒนาเชิงอนุรักษ์ เอกลักษณ์ งานศิลปหัตถกรรมรวมถึงยกระดับสินค้าหัตถกรรมของประเทศสมาชิกอาเซียนให้มีคุณภาพสากล ก็สามารถทำให้เกิดศูนย์กลางการค้าขายสินค้าหัตถกรรมของภูมิภาคอาเซียนเพื่อการขายในตลาดโลกได้ในอนาคต

ข้อเสนอแนะ

ควรสัมภาษณ์เจาะลึกกลุ่มผู้ประกอบการ OTOP ในแต่ละประเภทหรือแต่ละกลุ่มประเภทผลิตภัณฑ์ ถึงความต้องการที่จะให้รัฐบาลหรือหน่วยงานภาครัฐเข้ามาสนับสนุน เพื่อให้ตอบโจทย์ความต้องการในการเพิ่มศักยภาพอย่างแท้จริง สำหรับศักยภาพของผู้ประกอบการ OTOP ในการทำธุรกิจออนไลน์ว่ามีปัญหาและอุปสรรค มากน้อยเพียงใดวิจัยเปรียบเทียบพัฒนาการและพัฒนาศักยภาพ OTOP ของไทยกับ OTOP ของแต่ละประเทศต่างๆ ใน กลุ่ม AEC

กิตติกรรมประกาศ

รายงานการวิจัยเรื่องการเพิ่มศักยภาพของสินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ในอุตสาหกรรมการ

ท่องเที่ยว(ตลาดน้ำ) ของไทยก่อนเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน โดยใช้ตัวแบบการจัดการห่วงโซ่อุปทาน ได้รับทุน สนับสนุนจากมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ปีงบประมาณ 2558 ซึ่งการดำเนินงานวิจัยครั้งนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วย ความช่วยเหลือจาก คณะผู้บริหารวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน ผู้วิจัยขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้ ขอขอบคุณผู้ทรงคุณวุฒิที่ได้กรุณาตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัยพร้อม ให้คำแนะนำอันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งใน การสร้างเครื่องมือและสนับสนุนให้งานวิจัยนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ขอขอบคุณผู้ประกอบการการค้าขายสินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ในตลาดน้ำตลิ่งชัน กรุงเทพมหานคร ที่ให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล งานวิจัยดำเนินไปได้ด้วยดี

เอกสารอ้างอิง

- Beamon, B. M. (1999). "Measuring supply chain performance" **Journal of Operations and Production Management**, 19(3), 275-292.
- Cooper, M. C., & Ellram, L. M. (1993). Characteristics of Supply Chain Management and the Implication for Purchasing and Logistics Strategy. **The International Journal of Logistics Management**, 4(2), 13-24.
- David, W. (2000). **Retail Strategy: Planning and Control**. 1st ed. Atlantic : Trans-Atlantic Pubns.
- Fawcett, S. E., & Cooper, M. B. (1998). "Logistics performance measurement and customer success" **Industrial Marketing Management**, 27(4), 341-357.
- Fredendall, L. D., & Hill, E. (2001). **Basics of Supply Chain Management**. Boca Raton, Fla.: St. Lucie Press ;Alexandria, Va. : APICS. Retrieved January 24, 2015 from http://cscmp.org/sites/default/files/user_uploads/resources/downloads/glossary-2013.pdf
- Ganeshan, Ram & Terry, P .H. (1995). **An Introduction to Supply Chain Management**. Retrieved January 27, 2015, from http://mason.wm.edu/faculty/ganeshan_r/documents/intro_supply_chain.pdf

- Ganeshan, Ram., & Terry, P.H. (1995). **An Introduction to Supply Chain Management**. Retrieved January 27, 2015, from http://mason.wm.edu/faculty/ganeshan_r/documents/intro_supply_chain.pdf
- Gunasekaran, A. et al. (2001). "Performance measures and metrics in a supply chain environment." **International Journal of Operations & Production Management**, **21**(1-2), 71-87.
- Hart, S. L. (1995). "A Natural Resources-Based View of the Firm" **Academy of Management Review**, **20**(4), 986-1014.
- Hwang, Y. D., Lin, Y.C., & Lyu, J. J. (2008). The performance evaluation of SCOR sourcing process – The case study of Taiwan's TFT-LCD industry. **International Journal of Production Economics**, **115**(2), 411–423.
- Kotler, P. (2003). **Marketing management**. New Jersey: Prentice-Hall.
- Koufteros, X. A., Vonderembse, M. A., & Doll, W. J. (1997). Competitive capabilities: Measurement and relationships, **Proceedings of the Decision Science Institute**, **3**, 1067-1068.
- Lai, K., Ngai, E. W. T., & Cheng, T. C. E. (2002). "Measures for evaluating supply chain performance in transport logistics" **Transportation Research Part E: Logistics and Transportation**, **38**(6), 439-456 .
- Li, S., Nathan B.R., Nathan, T.S., & Rao, S.S. (2006). "The impact of supply chain management practices on competitive advantage and organizational performance" **Omega**, **34**(2), 107- 124.

ปัจจัยเหตุจากการบริหารการบริการที่มีผลต่อสมรรถนะของโซ่อุปทาน และผลการดำเนินงาน การขนส่งสินค้า พัสดุภัณฑ์และไปรษณียภัณฑ์ ทางอากาศ ของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

The Service Management that Affect Supply Chain Performance of Freight and Mail Management of Thai Airways International Public Company Limited

ชิตพงษ์ อัยสานนท์¹

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยเหตุจากการบริหารการบริการที่มีผลต่อสมรรถนะของโซ่อุปทาน และผลการดำเนินงาน การขนส่งสินค้า พัสดุภัณฑ์และไปรษณียภัณฑ์ทางอากาศของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) และเพื่อศึกษารูปแบบที่เหมาะสมในการดำเนินงาน กลุ่มตัวอย่าง คือ กลุ่มผู้บริหารหรือบุคคลที่มีตำแหน่งทางด้านการบริหาร ที่มีบทบาทในการกำหนดนโยบายการบริหารของฝ่ายการพาณิชย์สินค้าและไปรษณียภัณฑ์ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 20 คน พบว่า การบริหารการบริการ มีการดำเนินการบริการที่มุ่งเน้นความเป็นเลิศ ตามนโยบายคุณภาพขององค์กร โดยให้ความสำคัญต่อความพึงพอใจของลูกค้าเป็นอันดับแรก มีการพัฒนาบุคลากร สร้างจิตสำนึกเรื่องคุณภาพการบริการอย่างมีประสิทธิภาพด้วยความรวดเร็ว ถูกต้องแม่นยำ และปลอดภัย มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยและเหมาะสมมาใช้ในการบริหารจัดการคุณภาพการบริการในการขนส่งสินค้า พัสดุภัณฑ์และไปรษณียภัณฑ์ทางอากาศ การจัดการโซ่อุปทานในการขนส่งสินค้า พัสดุภัณฑ์และไปรษณียภัณฑ์ทางอากาศของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีการให้บริการด้านคลังสินค้า เป็นคลังผ่านสินค้า มีการให้บริการทางด้านแรงงาน คนงาน เพื่อการบรรจุสินค้าเข้าตู้คอนเทนเนอร์ ไม่มีการให้บริการขนส่งต่อเนื่องหลายรูปแบบ จึงไม่สามารถบริการด้านการบริหารโลจิสติกส์ในระบบห่วงโซ่อุปทานอย่างครบวงจรได้ การดำเนินการของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มุ่งเน้นการทำงานที่รวดเร็วถูกต้องแม่นยำ และขยายฐานธุรกิจ เพื่อความแข็งแกร่งและเติบโตอย่างยั่งยืน ให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรด้านการเรียนรู้และพัฒนา บริหารจัดการโครงสร้างองค์กร ปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อลดขั้นตอน ต้นทุน และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน ตลอดจนปรับปรุงข้อมูลสารสนเทศให้ ถูกต้องรวดเร็ว และทันสมัย เพื่อสนับสนุนการบริหารงานและการตัดสินใจของผู้บริหาร

คำสำคัญ : การบริหารการบริการ; สมรรถนะของโซ่อุปทาน; ผลการดำเนินงาน

¹ประธานหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

Abstract

This research is qualitative research the objective to study the service management that affect the supply chain performance of freight and mail management of Thai Airways International Public Company Limited and to determine the appropriate operation model. The sample group of 20 executives or individuals who are in management positions, role in the policy management of freight and mail commercial department. The service management that strives for excellence according to the organization's quality policy by giving priority to customer satisfaction, developing human resources management will create awareness about the quality of service with quickly efficiency, accurate, safety and appropriate use of modern technology to manage service quality of freight and mail management. Thai Airways International Public Company Limited warehouse as a service provider provides the labor for the packing container frame roof without providing multimodal transport model that can not serve on the management of the logistics supply chain system in fully integrated. Implementation of Thai Airways International Public Company Limited focus on fast and accurate will expand a strong and sustainable growth with a focus on personal development, learning and growth. To reduce costing process and enhance competitiveness of firm's performance the management structure should concentrate in updated information technology and timely support to the management decisions.

Keywords: service management; supply chain performance; firm's performance

บทนำ

อุตสาหกรรมการบินขนส่งทางอากาศมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไทย โดยสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับภาคบริการขนส่งทางอากาศ คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 1.5 ของ GDP สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับภาคบริการท่องเที่ยว ร้อยละ 7.5 ของ GDP ก่อให้เกิดการจ้างงานในภาคบริการการขนส่งทางอากาศและการท่องเที่ยวประมาณ 393,000 คน โดยมีมูลค่าการจ้างงานคิดเป็นร้อยละ 5.8 ของ GDP รัฐบาลได้รับภาษีจากธุรกิจบริการการขนส่งทางอากาศ และธุรกิจเกี่ยวเนื่อง รวมทั้งจากการจ้างงานประมาณ 17.2 พันล้านบาท ส่วนหนึ่งจะนำมาจัดสรรเป็นงบประมาณสำหรับดำเนินการพัฒนาสังคม

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เป็นรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงคมนาคม และเป็นบริษัทมหาชน ดำเนินธุรกิจการบินพาณิชย์ทั้งเส้นทางบินระหว่างประเทศและเส้นทางบินในประเทศ ซึ่งให้บริการที่เกี่ยวข้องกับการขนส่งทางอากาศแบบครบวงจร แบ่งเป็น 3 ส่วนงานประกอบด้วย กิจกรรมขนส่งทางอากาศ หน่วยธุรกิจ และกิจการอื่นๆ ในฐานะสายการบินแห่งชาติของประเทศไทย โดยมีฐานปฏิบัติการบินที่ทำอากาศยานสุวรรณภูมิเป็นศูนย์กลางของเครือข่ายการขนส่ง

กิจการขนส่งทางอากาศถือเป็นกิจการหลักของบริษัทฯ ประกอบด้วยการบริการขนส่งผู้โดยสาร บริการขนส่งสินค้า พัสดุภัณฑ์และไปรษณียภัณฑ์ โดยให้บริการขนส่งในเส้นทางบินไปยังจุดบินต่างๆ

ทั้งแบบเที่ยวบินประจำและเที่ยวบินเช่าเหมาลำ ครอบคลุมทั้งเส้นทางบินระหว่างประเทศและภายในประเทศ กิจกรรมขนส่งทางอากาศสามารถสร้างรายได้ให้กับบริษัทฯ ได้ถึงร้อยละ 92.4 ในปี พ.ศ. 2555 มูลค่า 200,222 ล้านบาท ร้อยละ 94.8 ในปี พ.ศ. 2556 มูลค่า 196,850 ล้านบาทและร้อยละ 87.6 ในปี พ.ศ. 2557 มูลค่า 178,482 ล้านบาท

การดำเนินกิจการการขนส่งสินค้า พสดุภัณฑ์ และไปรษณียภัณฑ์ทางอากาศของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีมูลค่าที่ลดลงตามลำดับนับจากปี พ.ศ. 2555 เนื่องจากต้องแข่งขันกับสายการบินบริษัทอื่นที่เปิดให้บริการขนส่งสินค้าในเส้นทางเดียวกับที่บริษัทฯ เปิดให้บริการอยู่ โดยมาพร้อมรูปแบบการบริการที่เหมือนหรือคล้ายคลึงกัน ทั้งยังต้องแข่งขันกับผู้ให้บริการขนส่งสินค้า พสดุภัณฑ์และไปรษณียภัณฑ์แบบเบ็ดเสร็จเต็มรูปแบบ ซึ่งมีสถานีส่งภาคพื้นดิน ทางทะเล ทางอากาศเป็นของตนเอง นอกจากนี้บริษัทฯ คู่แข่งยังสามารถให้บริการในลักษณะที่มีการรับของจาก สถานที่ของผู้ส่ง และจัดส่งให้ถึงสถานที่ของผู้รับ ซึ่งในปัจจุบันการแข่งขันในธุรกิจขนส่งทางอากาศมีแนวโน้มสูงขึ้นจากการเปิดเสรีทางอุตสาหกรรมการบินในประเทศไทยมากขึ้น

ด้วยเหตุนี้ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยเหตุจากการบริหารการบริการที่มีผลต่อสมรรถนะของโซ่อุปทานการขนส่งสินค้า พสดุภัณฑ์ และไปรษณียภัณฑ์ทางอากาศของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อให้เข้าใจถึงสภาพการดำเนินงานจริงที่เกิดขึ้นในปัจจุบันและนำผลที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้มาทำแผนปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานการขนส่งสินค้า พสดุภัณฑ์และไปรษณียภัณฑ์ทางอากาศของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยเหตุจากการบริหารการ

บริการที่มีผลต่อสมรรถนะของโซ่อุปทานการขนส่งสินค้า พสดุภัณฑ์และไปรษณียภัณฑ์ทางอากาศของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

2. เพื่อศึกษารูปแบบที่เหมาะสมในการดำเนินงานการขนส่งสินค้า พสดุภัณฑ์และไปรษณียภัณฑ์ทางอากาศของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

คำถามเชิงบริหาร

1. ปัจจัยเหตุจากการบริหารการบริการอะไรบ้างที่ผู้บริหารของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ควรให้ความสำคัญในการพัฒนาและใช้เป็นเครื่องมือในการสร้างสมรรถนะของโซ่อุปทานด้านการขนส่งสินค้า พสดุภัณฑ์และไปรษณียภัณฑ์ทางอากาศ

2. สมรรถนะของโซ่อุปทานด้านการขนส่งสินค้า พสดุภัณฑ์และไปรษณียภัณฑ์ทางอากาศสามารถเป็นเครื่องมือในการยกระดับผลการดำเนินงานที่ดีของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ได้หรือไม่ อย่างไร

คำถามการวิจัย

1. ปัจจัยเหตุจากการบริหารการบริการอะไรบ้างที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะของโซ่อุปทานด้านการขนส่งสินค้า พสดุภัณฑ์และไปรษณียภัณฑ์ทางอากาศของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

2. สมรรถนะของโซ่อุปทานด้านการขนส่งสินค้า พสดุภัณฑ์และไปรษณียภัณฑ์ทางอากาศ มีอิทธิพลอย่างไรต่อผลการดำเนินงานของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งเน้นถึงปัจจัยเหตุจากการบริหารการบริการที่มีผลต่อสมรรถนะของโซ่อุปทานการขนส่งสินค้า พสดุภัณฑ์และไปรษณียภัณฑ์ทางอากาศของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ซึ่งสามารถอธิบายขอบเขตด้านเนื้อหาของการวิจัย ดังนี้

(1) การบริหารการบริการ ประกอบด้วย ระบบการบริการและขบวนการบริการ

(2) สมรรถนะของโซ่อุปทาน ประกอบด้วย การจัดส่งสินค้าที่คุ้มค่ากับการลงทุน การจัดส่งสินค้าตรงตามเวลา และการจัดส่งสินค้าที่มีมาตรฐาน

(3) ผลการดำเนินงาน ประกอบด้วย ผลตอบแทนด้านการลงทุนและการรักษาลูกค้า

2. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ กลุ่มผู้บริหารหรือบุคคลที่มีตำแหน่งทางด้านการบริหาร ที่มีบทบาทในการกำหนดนโยบายการบริหารของฝ่ายการพาณิชย์สินค้าและไปรษณียภัณฑ์ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 20 คน ด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก

3. ขอบเขตด้านพื้นที่

ขอบเขตด้านพื้นที่ซึ่งแสดงถึงขอบเขตทางภูมิศาสตร์ และที่ตั้งของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยมีฐานปฏิบัติการบินที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเป็นศูนย์กลางของเครือข่ายการขนส่ง

4. ขอบเขตด้านเวลา

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยเหตุจากการบริหารการบริการที่มีผลต่อสมรรถนะของโซ่อุปทานและการดำเนินงานการขนส่งสินค้า พัสดุภัณฑ์ และไปรษณียภัณฑ์ทางอากาศของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ระหว่างเดือนมกราคม 2558 – เดือนกรกฎาคม 2558

ประโยชน์ที่จะได้รับการวิจัย

1. ประโยชน์ในเชิงวิชาการ

ทำให้ได้ข้อค้นพบในเชิงวิชาการเกี่ยวกับการ

อธิบายถึงปัจจัยเหตุจากการบริหารการบริการที่มีผลต่อสมรรถนะของโซ่อุปทานและการดำเนินงานการขนส่งสินค้า พัสดุภัณฑ์และไปรษณียภัณฑ์ทางอากาศของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

2. ประโยชน์ทางวิชาชีพ หรือการนำไปปฏิบัติ

(1) ผู้บริหารซึ่งมีหน้าที่ในการวางแผน และกำหนดนโยบายของธุรกิจเข้าใจถึงปัจจัยเหตุจากการบริหารการบริการที่มีความสำคัญต่อสมรรถนะของโซ่อุปทานการขนส่งสินค้า พัสดุภัณฑ์และไปรษณียภัณฑ์ทางอากาศ และสามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นข้อมูลในการพิจารณาวางแผนพัฒนาปัจจัยเหตุจากการบริหารการบริการให้มีความเหมาะสม เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาการบริการการขนส่งสินค้า พัสดุภัณฑ์และไปรษณียภัณฑ์ทางอากาศ นำไปสู่การสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจ

(2) ผู้บริหารสามารถพยากรณ์ถึงผลการดำเนินงานที่เกิดจากการบริหารการบริการของโซ่อุปทานการขนส่งสินค้า พัสดุภัณฑ์และไปรษณียภัณฑ์ทางอากาศได้

นิยามศัพท์

การบริหารการบริการ (Service Management) หมายถึง ระบบการบริการ (Service System) และขบวนการบริการ (Service Process) การขนส่งสินค้า พัสดุภัณฑ์และไปรษณียภัณฑ์ทางอากาศของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

สมรรถนะของโซ่อุปทาน (Supply Chain Performance) หมายถึง การขนส่งสินค้า พัสดุภัณฑ์และไปรษณียภัณฑ์ทางอากาศของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีประสิทธิภาพโดยการบูรณาการของกระบวนการทางธุรกิจที่เริ่มต้นจากผู้บริโภคชั้นสุดท้ายผ่านไปจนถึงผู้จัดจำหน่ายชั้นแรกสุดที่ทำหน้าที่

จัดหาสินค้า บริการ และสารสนเทศ เพื่อเพิ่มมูลค่าให้แก่ผู้บริโภค โดยครอบคลุมการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ การจัดการให้บริการลูกค้า การจัดการคำสั่งซื้อและการจัดหา จัดซื้อโดยมีต้นทุนรวมในโซ่อุปทานต่ำที่สุด (Right Cost) ได้รับวัตถุดิบ สินค้า หรือการบริการตามเวลาที่ต้องการ (Right Time) และมีมาตรฐาน (Right Standard)

ผลการดำเนินงาน (Firm's Performance) หมายถึง ความสามารถของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่จะให้บรรลุเป้าหมายโดยการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการจัดการโซ่อุปทานการขนส่งสินค้า พาสตภัณฑ์และไปรษณีย์ภัณฑ์ทางอากาศ ส่งผลตอบแทนทางการเงิน (Returns) ประกอบด้วย ส่วนแบ่งทางการตลาด (Market Share) การเติบโตของส่วนแบ่งทางการตลาด (Growth of Marketshare) ผลตอบแทนจากการลงทุน (Return on Investment) การเติบโตของผลตอบแทนจากการลงทุน (Growth of Return on Investment) การเติบโตของยอดขาย (Growth of Sales) ผลกำไรสุทธิต่อยอดขาย (Profit Margin on Sales) และความสามารถในการรักษาลูกค้า (Customer Retention)

การทบทวนวรรณกรรมแนวคิดเกี่ยวกับ การบริหารการบริการ

การบริหารงานทั้งภาคอุตสาหกรรมการผลิตและการบริการ จำเป็นต้องใช้ปัจจัยและทรัพยากรพื้นฐาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาคอุตสาหกรรมการผลิต การบริหารจะมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลมากขึ้นเพียงใดขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ 3 ประการ คือ

- (1) เป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่แน่นอนในการบริหารองค์การ ผู้บริหารจะต้องมีการกำหนดทิศทางหรือวัตถุประสงค์ของการทำงานได้อย่างชัดเจน
- (2) ปัจจัยการบริหารที่สำคัญได้แก่ คน เงิน วัตถุดิบ เครื่องจักร วิธีการ และการบริหาร ที่เรียกว่า 6M's (Griffin, 1999, p 6)
- (3) ลักษณะของการบริหารเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ที่ผู้บริหารจะต้องนำมา

ประยุกต์ใช้ในการบริหารให้เกิดประสิทธิผลสูงสุดต่อองค์การ

การบริหารการบริการ คือ ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของธุรกิจให้บริการ คุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งได้ การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ เป็นสิ่งที่ต้องกระทำ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการ เมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ณ สถานที่ที่ผู้รับบริการต้องการ และในรูปแบบที่ต้องการ

แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะของโซ่อุปทาน

โซ่อุปทานจะประกอบไปด้วยขั้นตอนต่างๆ ขั้นตอนที่เกี่ยวข้องทั้งทางตรงและทางอ้อมที่มีต่อการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ซึ่งไม่เพียงแต่อยู่ในส่วนของผู้ผลิตและผู้จัดส่งวัตถุดิบเท่านั้น แต่รวมถึงส่วนของผู้ขนส่ง คลังสินค้า พ่อค้าคนกลางและลูกค้าอีกด้วย รวมถึงภายในองค์กรของแต่ละองค์กรเอง (Chopra & Meindl, 2001) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการเพิ่มคุณค่าโดยรวมให้เกิดขึ้นมากที่สุด โดยคุณค่าที่โซ่อุปทานได้สร้างขึ้นนั้นคือ ความแตกต่างระหว่างผลิตภัณฑ์สุดท้ายที่มีต่อลูกค้ากับสิ่งที่โซ่อุปทานได้เข้าไปในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า นั้นสำหรับโซ่อุปทานเชิงธุรกิจส่วนมากนั้น คุณค่าจะเกี่ยวข้องกับความสามารถในการสร้างผลกำไรของโซ่อุปทาน ซึ่งก็คือ ความแตกต่างระหว่างรายได้ที่ได้รับจากลูกค้าและต้นทุนโดยรวมของโซ่อุปทานนี้

การจัดการโซ่อุปทานเป็นกระบวนการในการดำเนินงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพระหว่างผู้จัดหาวัตถุดิบ ผู้ผลิต การจัดเก็บสินค้า และร้านค้า เพื่อผลิตและจัดส่งสินค้าได้ในจำนวนที่ถูกต้อง สถานที่ถูกต้อง และเวลาที่ถูกต้อง โดยใช้ต้นทุนที่ต่ำที่สุด ในขณะที่เดียวกันก็สามารถสร้างความพึงพอใจหรือตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ (Simchi-Levi et al., 2004)

แนวคิดเกี่ยวกับผลการดำเนินงาน

ผลการดำเนินงานของกิจการ หมายถึง ความสามารถขององค์กรที่จะให้บรรลุเป้าหมายโดยการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2543) เป็นการกระทำในสิ่งที่ถูกต้องในเวลาที่เหมาะสมและขึ้นอยู่กับพฤติกรรมเป็นสำคัญ เป็นการบรรลุเป้าหมายขององค์กร โดยประกอบไปด้วยการชี้วัดด้วยมิติต่างๆ ทั้งนี้บางมิติอาจมีความสำคัญกับองค์กรหนึ่งในขณะที่อาจไม่มีความสำคัญกับอีกองค์กรหนึ่งก็เป็นได้ (Singer & Edmondson, 2008)

ผลการดำเนินงานขององค์กร สามารถประเมินได้จากผลลัพธ์ทั้งในรูปตัวเงินและในรูปที่ไม่เป็นตัวเงิน (Li et, al., 2009) เช่น กำไรสุทธิ ยอดขาย ส่วนแบ่งทางการตลาด (De Clercq et al., 2010) Rauch et al., (2009) ได้จำแนกการวัดผลการดำเนินงานเป็น 3 แบบ ได้แก่ การรับรู้ผลการดำเนินงานด้านที่เป็นตัวเงิน การรับรู้ผลการดำเนินงานที่ไม่ใช่ตัวเงิน และเอกสารประกอบทางการเงิน การวัดผลการดำเนินงานที่ไม่ใช่ตัวเงิน สามารถวัดจากการรับรู้คุณภาพความสัมพันธ์ของลูกค้า การรับรู้ความได้เปรียบทางการแข่งขัน ความมั่นใจในการคงอยู่ของธุรกิจในระยะยาว นักวิจัยจำนวนหนึ่งได้จำแนกผลการดำเนินงานเป็น 2 ประเภท คือ วัดจากผลการดำเนินงานด้านการเงิน และวัดผลจากข้อมูลการเติบโตของกิจการ

การวัดผลประกอบการขององค์กรเป็นการสะท้อนให้เห็นถึงสถานะภาพขององค์กร และความสำเร็จในการบรรลุเป้าหมายซึ่งในโลกขององค์กรในโลกธุรกิจส่วนใหญ่จะมีเป้าหมายเดียวกันคือสร้างความมั่งคั่งให้กับองค์กรและผู้ถือหุ้น ดังนั้นสิ่งสำคัญที่จะชี้ให้เห็นถึงผลประกอบการนั้นคือ ผลกำไร ในการประกอบการขององค์กร (Li et, al., 2009) ซึ่งประกอบด้วย ส่วนแบ่งทางการตลาด การเติบโตของส่วนแบ่งทางการตลาด ผลตอบแทนจากการลงทุน การเติบโตของผลตอบแทนจากการลงทุน การเติบโตของยอดขาย ผลกำไรสุทธิต่อยอดขาย

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Sabiote, Frias, and Castañeda (2012) ศึกษาเรื่องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าพบว่าการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสร้างความพึงพอใจจะขึ้นอยู่กับความสามารถในการรับรู้ของลูกค้าเป็นรายบุคคล

Wagner, Grosse-Ruyken, and Erhun. (2012) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างโซ่อุปทานและผลการดำเนินงานขององค์กรพบว่าการจัดการโซ่อุปทานที่มีประสิทธิภาพมีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญกับผลตอบแทนจากสินทรัพย์ (ROA) ขององค์กร

Whitten, Green, and Zelbst. (2012) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพ 3 ประการในการจัดการโซ่อุปทานพบว่าการจัดการโลจิสติกส์เป็นส่วนของการจัดการโซ่อุปทานที่เกี่ยวข้องกับ 1) การวางแผน 2) การดำเนินการ 3) การควบคุม

Hsin Hsin Chang, Yao-Chuan Tsai, and Che-Hao Hsu. (2013) พบว่า ความสัมพันธ์กับพันธมิตรทางการค้า การใช้ข้อมูลร่วมกันอย่างบูรณาการผ่าน e-Procurement ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการจัดการโซ่อุปทาน ส่งผลให้มาตรฐานการดำเนินงานสูงขึ้น

Muhammed Kürşad Özlen and Nereida Hadžiahmetović (2013) ศึกษาเรื่อง CRM กับการบริหารโซ่อุปทานพบว่าการบริหารโซ่อุปทานและระบบสารสนเทศในองค์กร มีส่วนสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน

Yang-zhen li and Hai-yan Yi (2014) ศึกษาเรื่องความน่าเชื่อถือของสมรรถนะโซ่อุปทานการดำเนินงานขององค์กรพบว่าจะขึ้นอยู่กับความไว้วางใจและความสามารถของผู้ให้บริการ

Ralston (2014) พบว่า ความร่วมมือในการทำงานของโซ่อุปทานของพนักงาน นับจากการวางแผน สามารถสร้างความสัมพันธ์ในระยะยาว ส่งผลให้ผลการดำเนินงานมีประสิทธิภาพ

Jaipuria, and Mahapatra (2015) พบว่าประสิทธิภาพของโซ่อุปทาน จะขึ้นอยู่กับการดำเนินงานในการบริหารสินค้าคงคลังที่มีประสิทธิภาพ

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเชิงคุณภาพ

ผู้วิจัยใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก การศึกษาในส่วนนี้มีวัตถุประสงค์ที่จะวิเคราะห์ปัจจัยเหตุจากการบริหารการบริการที่มีผลต่อสมรรถนะของโซ่อุปทานการขนส่งสินค้า พาสตภัณฑ์และไปรษณียภัณฑ์ทางอากาศของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ทั้งแง่บวกและแง่ลบ ตลอดจนแนวทางแก้ไข และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม โดยตั้งประเด็นของคำถามให้ครอบคลุม การบริหารการบริการที่มีผลต่อสมรรถนะของโซ่อุปทานและการดำเนินงานการขนส่งสินค้า พาสตภัณฑ์และไปรษณียภัณฑ์ทางอากาศของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ได้กำหนดไว้แล้วจากทฤษฎีและแนวคิดการทบทวนวรรณกรรม

การสัมภาษณ์เชิงลึกมีข้อดีคือ สามารถรวบรวมผู้ให้สัมภาษณ์ได้มาก อีกทั้งคำตอบที่ได้เกี่ยวกับพฤติกรรมและทัศนคติ มีความชัดเจน อาศัยการตีความน้อย จุดแข็งของการวิจัยเชิงคุณภาพโดยเน้นที่การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก คือ การใช้คำถามที่สามารถเปลี่ยนแปลง มีความยืดหยุ่น มีความเข้าใจอย่างลึกซึ้ง สามารถรวบรวมฐานข้อมูลได้ทั้งทางกว้างและทางลึก มีการตอบโต้อย่างมีเหตุผล และซักถามไล่เลียงเพื่อให้ได้ข้อมูลมาก (Gordon & Langmaid, 2000)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยจึงใช้คำว่า “ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ” (Key Informants) แทนคำว่า “กลุ่มตัวอย่าง” คือ กลุ่มผู้บริหารหรือบุคคลที่มีตำแหน่งทางด้านการบริหาร ที่มีบทบาทในการกำหนดนโยบายการบริหารของฝ่ายการพาณิชย์

สินค้าและไปรษณียภัณฑ์ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 20 คน เนื่องจากว่าผู้ให้ข้อมูลเป็นบุคคลที่มีลักษณะเป็น Information – Rich Cases (ชาย โพธิ์สีดา, 2553) คือ ลักษณะของตัวอย่างในอุดมคติของเชิงคุณภาพ ซึ่งหมายถึงเป็นกลุ่มที่มีข้อมูลในเรื่องที่ต้องการศึกษาในปริมาณมาก และเป็นผู้ที่มีรายละเอียดในเชิงลึกซึ่งมีความหมายต่อจุดมุ่งหมายหลักของการศึกษา และสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การศึกษาวิจัยโดยตรง โดยมีเกณฑ์ในการคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลคือ

1. เป็นบุคคลที่เชี่ยวชาญโดยมีประสบการณ์ในด้านที่เกี่ยวข้องไม่ต่ำกว่า 3 ปี
2. เป็นบุคคลที่มีตำแหน่ง หน้าที่ และความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับเรื่องที่ต้องการศึกษา
3. เป็นบุคคลที่ผู้วิจัยได้รับการแนะนำจากผู้ให้ข้อมูลท่านอื่น

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ คือ การสัมภาษณ์เชิงลึก โดยแนวคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์เชิงลึกจะใช้คำถามหลักในการสร้างบทสนทนา แต่หากไม่สามารถได้คำตอบในประเด็นที่ปรากฏเป็นรายละเอียดของปัญหา ผู้วิจัยจะมีคำถามเจาะลึกที่สร้างขึ้นจากรายละเอียดของแต่ละประเด็นที่ได้มาจากการสืบค้นวรรณกรรมใช้ในการสัมภาษณ์เพิ่มเติม โดยคำถามหลักที่ใช้ในการสัมภาษณ์เชิงลึกจะสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยและคำถามเพื่อการวิจัย ซึ่งมีคำถามหลักในการสัมภาษณ์ดังต่อไปนี้

1. ความคิดเห็นต่อการบริหารการบริการการขนส่งสินค้า พาสตภัณฑ์และไปรษณียภัณฑ์ทางอากาศของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
2. ความคิดเห็นต่อการจัดการโซ่อุปทานในการขนส่งสินค้า พาสตภัณฑ์และไปรษณียภัณฑ์ทางอากาศของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

3. ความคิดเห็นต่อผลการดำเนินการของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

4. ข้อเสนอแนะ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองทั้งหมดจาก 20 คน โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ส่งหนังสือนัดหมายเพื่อขอเข้าสัมภาษณ์กับผู้ให้ข้อมูลคนสำคัญที่มีหน้าที่ในแต่ละหน่วยงาน พร้อมเอกสารแนวทางการสัมภาษณ์

2. เข้าสัมภาษณ์แบบเผชิญหน้าผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

3. ทำการบันทึกข้อมูลด้วยการจดบันทึก และใช้เครื่องมือบันทึกข้อมูลระบบดิจิทัล รวมถึงมีการตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อมูลในทันทีที่จบการสัมภาษณ์แต่ละครั้ง

4. รวบรวมข้อมูลที่ได้นำมาสรุป เพื่อการประมวลผล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

การสัมภาษณ์แบบเชิงลึกครั้งนี้สามารถจำแนกประเภทของเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ

1. แบบฟอร์มบันทึกคำถามสัมภาษณ์งานวิจัยสร้างขึ้นเพื่อบันทึกจำนวนของคำถามที่กำหนดไว้ล่วงหน้า เพื่อเป็นประโยชน์ในการซักถามอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ได้ความลึกซึ้งและความละเอียดมากยิ่งขึ้น อีกทั้งยังช่วยให้การซักถามได้ครบถ้วนตรงประเด็นมากที่สุด โดยตั้งประเด็นของคำถาม 4 คำถามที่ได้กำหนดไว้จากทฤษฎี และแนวคิดจากการทบทวนวรรณกรรม

2. เครื่องมือบันทึกข้อมูลระบบดิจิทัล เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคคล วิธีการนี้สามารถที่จะรวบรวมข้อมูลได้มาก และสามารถนำมาถอดความได้ หรือนำมาทบทวนเนื้อหาอีกครั้งเพื่อช่วยใน

การวิเคราะห์ข้อมูลให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ตั้งไว้

ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล

2 เดือน ในช่วงเดือน เมษายน พ.ศ. 2558 – พฤษภาคม พ.ศ. 2558

การตรวจสอบข้อมูล

ผู้วิจัยตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล โดยใช้วิธีการตรวจสอบสามเส้าด้านวิธีรวบรวมข้อมูล คือ พิสูจน์ว่าข้อมูลที่ผู้วิจัยได้มานั้นถูกต้องหรือไม่ ด้วยวิธีการตรวจสอบสามเส้าด้านวิธีเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก ควบคู่กับการตรวจสอบจากแบบสอบถาม พร้อมกันนั้นก็ได้มีการศึกษาข้อมูลจากเอกสารประกอบด้วย

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพมีขั้นตอนดังนี้

1. นำเทปการสัมภาษณ์จากผู้ให้สัมภาษณ์ทุกคนมาถอดเทปอย่างละเอียด

2. นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาอ่านทบทวน และวิเคราะห์ข้อมูล ด้วยการแบ่งข้อมูลตามประเภทหัวเรื่องที่ศึกษา โดยใช้ทฤษฎี แนวความคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มาเป็นกรอบในการวิเคราะห์ข้อมูล ทั้งนี้เพื่อให้การวิเคราะห์เป็นไปอย่างมีระบบ และครอบคลุมถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัย

ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ

ความคิดเห็นต่อการบริหารการบริการการขนส่งสินค้า พัสดุภัณฑ์และไปรษณีย์ภัณฑ์ทางอากาศของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า

1. มีการดำเนินการบริการที่มุ่งมั่นความเป็นเลิศ ตามนโยบายคุณภาพขององค์กร โดยให้ความสำคัญต่อความพึงพอใจของลูกค้าเป็นอันดับแรก

2. มีการพัฒนาบุคลากร สร้างจิตสำนึกเรื่องคุณภาพการบริการอย่างมีประสิทธิภาพด้วยความรวดเร็ว ถูกต้องแม่นยำ และปลอดภัย

3. มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยและเหมาะสมมาใช้ในการบริหารจัดการคุณภาพการบริการในการขนส่งสินค้า พัสดุภัณฑ์และไปรษณีย์ภัณฑ์ทางอากาศ

4. มีการปรับปรุงยกระดับคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

5. มีการดำเนินการบริหารการบริการเป็นไปตามข้อกำหนดของบริษัทฯ ข้อบังคับ กฎหมาย และมาตรฐานสากล

ความคิดเห็นต่อการจัดการโซ่อุปทานในการขนส่งสินค้า พัสดุภัณฑ์และไปรษณีย์ภัณฑ์ทางอากาศของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า

1. เป็นบริษัทสายการบินที่ให้บริการขนส่งสินค้าทาง อากาศ โดยเป็นเจ้าของของระวางสินค้า มีการให้บริการด้านคลังสินค้า เป็นคลังผ่านสินค้า โรงพักสินค้า มีการบริหารจัดการคลังสินค้า โดยใช้เครื่องมือและแรงงานของตนเองให้กับผู้มาใช้บริการ

2. มีเครื่องบินกึ่งโดยสาร และฝูงบินเพื่อให้บริการรับขนส่งสินค้าทางอากาศเป็นของตนเอง เครื่องบินบรรทุกสินค้า (Charter Flight / Cargo Flight / Freighter) มีการให้บริการทางด้านแรงงาน คนงานเพื่อการบรรจุสินค้าเข้าตู้คอนเทนเนอร์ แต่ไม่มีการให้บริการขนส่งต่อเนื่องหลายรูปแบบ จึงไม่สามารถบริการด้านการบริหารโลจิสติกส์ในระบบห่วงโซ่อุปทานอย่างครบวงจรได้

ในส่วนของปัญหาด้านประสิทธิภาพของระบบโลจิสติกส์ที่ควรพิจารณา คือ

1. ความล่าช้าในกระบวนการขนส่ง เนื่องจากผู้ขนส่ง หรือตัวแทนขนส่งยังต้องรายงานผ่านกรมศุลกากร แต่ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของท่าอากาศยาน ท่าเรือ กรมศุลกากร และส่วนของผู้ปฏิบัติการยังไม่พัฒนาในเชิงปฏิบัติ ทำให้ขาดการบูรณาการ

ระหว่างกัน อีกทั้งกฎระเบียบ และข้อปฏิบัติที่ขาดความยืดหยุ่นส่งผลให้เกิดความล่าช้า ซึ่งเวลาที่รวดเร็วถือเป็นปัจจัยหลักที่เป็นข้อได้เปรียบในการแข่งขัน

2. ต้นทุนทางโลจิสติกส์ที่สูงขึ้นจากเดิม เป็นเหตุทำให้เกิดค่าใช้จ่ายที่สูงขึ้นจากเดิม ซึ่งในส่วนนี้ผู้ประกอบการ และผู้นำเข้า ส่งออกต้องแบกรับภาระในส่วนนี้

3. การที่ต้องแบกรับต้นทุนภาษีมูลค่าเพิ่มของผู้ประกอบการขนส่งสินค้าทางเรือสู่อากาศ ขณะที่ประเทศอื่นๆ ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย ทำให้เกิดค่าใช้จ่ายสูงกว่าในกิจกรรมการขนส่ง เหตุนี้เองที่ทำให้ความน่าสนใจในการขนส่งสินค้าผ่านประเทศไทยลดต่ำลง

ความคิดเห็นต่อผลการดำเนินการของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ผู้ให้ข้อมูลมีความคิดเห็นและให้ความสำคัญกับประเด็นดังต่อไปนี้

1. ควรมุ่งเน้นการทำงานที่รวดเร็วถูกต้อง แม่นยำและมีประสิทธิภาพ เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้า ให้เป็นที่ยอมรับของลูกค้า และขยายฐานธุรกิจ เพื่อความแข็งแกร่งและเติบโตอย่างยั่งยืน

2. รักษาและเสริมสร้างระดับการบริการให้อยู่ในกลุ่มผู้ให้บริการชั้นนำระดับโลก โดยสร้างขวัญและกำลังใจให้พนักงานทุกระดับด้วยการบริหารจัดการที่ใช้หลักธรรมาภิบาล

3. ให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรด้านการเรียนรู้และพัฒนา (Learning and Growth) โดยการ Train The Trainer รวมถึงพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพของบุคลากรในทุกระดับอย่างทั่วถึง (พนักงานประจำและ Outsources) โดยพัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์ความรู้ (Knowledge Management System) ให้ครอบคลุมทุกองค์ความรู้ และพัฒนาสื่อการสอนโดยใช้ CBT (Computer Base Training)

4. สร้างกลุ่มธุรกิจของบริษัทฯ ให้มีความแข็งแกร่ง โดยเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการกลุ่ม

ธุรกิจ สายการบิน และธุรกิจอื่นๆ เพื่อให้มีผลกำไรอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งแสวงหาโอกาสทางธุรกิจ และใช้ประโยชน์จากการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC)

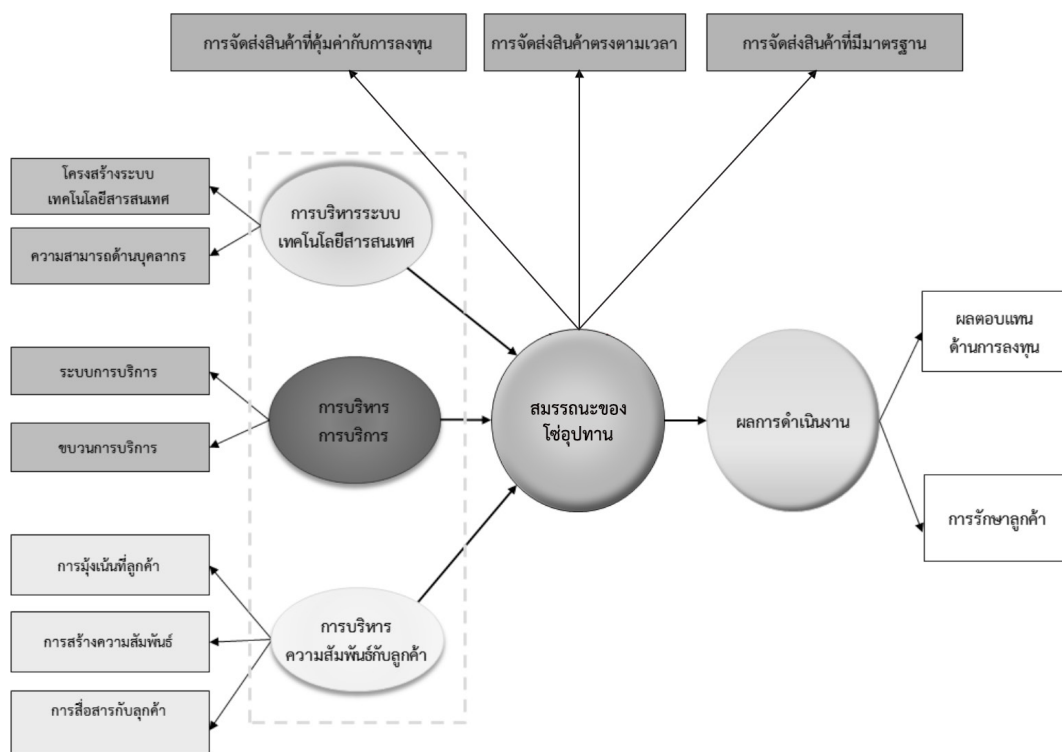
5. ใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อสนับสนุนการขาย รวมทั้งเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการโดยบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างเป็นระบบ

6. ปรับปรุงโครงสร้างธุรกิจให้มีประสิทธิภาพ โดยมุ่งเน้นการพัฒนาและบริหารจัดการโครงสร้างองค์กร และบุคลากรรวมทั้งปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อลดขั้นตอน ต้นทุน และเพิ่มขีดความสามารถ

ในการแข่งขัน ตลอดจนปรับปรุงข้อมูลสารสนเทศให้ถูกต้อง รวดเร็ว และทันการณ์ เพื่อสนับสนุนการบริหารงานและการตัดสินใจของผู้บริหาร

การอภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาปัจจัยเหตุจากการบริหารการบริการที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะของโซ่อุปทานด้านการขนส่งสินค้า พัสตักภัณฑ์และไปรษณีย์ภัณฑ์ทางอากาศ และผลการดำเนินงานของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สามารถเขียนเป็นกรอบความคิดได้ดังนี้



ภาพ 1 กรอบความคิดการวิจัย

การบริหารการบริการการขนส่งสินค้า พัสตักภัณฑ์และไปรษณีย์ภัณฑ์ทางอากาศของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีการดำเนินการบริการที่มุ่งเน้นความเป็นเลิศ ตามนโยบายคุณภาพขององค์กร โดยให้ความสำคัญต่อความพึงพอใจของลูกค้าเป็น

อันดับแรก มีการพัฒนาบุคลากร เพื่อสร้างจิตสำนึก เรื่องคุณภาพการบริการอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Yang-zhen li and Hai-yan Yi (2014) ที่มีความรวดเร็ว ถูกต้องแม่นยำ และปลอดภัย มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยและเหมาะสม

สมมาใช้ในการบริหารจัดการคุณภาพการบริการในการขนส่งสินค้า พัสตุภัณฑ์และไปรษณีย์ภัณฑ์ทางอากาศ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Muhammed Kürşad Özlen and Nereida Hadžiahmetović (2013) และ Sabiote, Frías, and Castañeda (2012) มีการปรับปรุงยกระดับคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน มีการดำเนินการบริหารการบริการเป็นไปตามข้อกำหนดของบริษัทฯ ข้อบังคับ กฎหมาย และมาตรฐานสากล

การจัดการโซ่อุปทานในการขนส่งสินค้า พัสตุภัณฑ์และไปรษณีย์ภัณฑ์ทางอากาศของ บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่าเป็นบริษัทสายการบินที่ให้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศโดยเป็นเจ้าของระหว่างสินค้า มีการให้บริการด้านคลังสินค้า เป็นคลังผ่านสินค้า ที่มีการบริหารจัดการคลังสินค้าที่มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Jaipuria, & Mahapatra (2015)

ในส่วนของปัญหาด้านประสิทธิภาพของระบบโลจิสติกส์ที่พบ คือ ความล่าช้าในกระบวนการขนส่ง เนื่องจากผู้ขนส่ง หรือตัวแทนขนส่งยังต้องรายงานผ่านกรมศุลกากร แต่ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของท่าอากาศยาน ท่าเรือ กรมศุลกากร และส่วนของผู้ปฏิบัติการยังไม่พัฒนาในเชิงปฏิบัติ ทำให้ขาดการบูรณาการระหว่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Hsin Hsin Chang Yao-Chuan Tsai Che-Hao Hsu (2013) อีกทั้งกฎระเบียบ และข้อปฏิบัติที่ขาดความยืดหยุ่นส่งผลให้เกิดความล่าช้า ซึ่งเวลาที่รวดเร็วถือเป็นปัจจัยหลักที่เป็นข้อได้เปรียบในการแข่งขัน

การดำเนินการของ บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ควรมุ่งเน้นการทำงานที่รวดเร็วถูกต้อง แม่นยำและมีประสิทธิภาพ เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้า ให้เป็นที่ยอมรับของลูกค้า และขยายฐานธุรกิจ เพื่อความแข็งแกร่งและเติบโตอย่างยั่งยืน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Ralston (2014)

การดำเนินการให้ความสำคัญกับการพัฒนา

บุคลากรด้านการเรียนรู้และพัฒนา (Learning and Growth) โดยการ Train The Trainer รวมถึงพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพของบุคลากรในทุกระดับอย่างทั่วถึง (พนักงานประจำและ Outsources) สอดคล้องกับงานวิจัยของ Peter Ralston (2014) โดยพัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์ความรู้ (Knowledge Management System) ให้ครอบคลุมทุกองค์ความรู้ และพัฒนาสื่อการสอนโดยใช้ CBT (Computer Base Training)

ปรับปรุงโครงสร้างธุรกิจให้มีประสิทธิภาพโดยมุ่งเน้นการพัฒนาและบริหารจัดการโครงสร้างองค์กร และบุคลากรรวมทั้งปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อลดขั้นตอน ต้นทุน และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน ตลอดจนปรับปรุงข้อมูลสารสนเทศให้ถูกต้องรวดเร็ว และทันการณ์ เพื่อสนับสนุนการบริหารงาน และการตัดสินใจของผู้บริหารสอดคล้องกับงานวิจัยของ Yang-zhen li & Hai-yan Yi (2014)

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากการที่คลังสินค้าของบริษัทฯ เป็นลักษณะของคลังสินค้าผ่าน สามารถลดต้นทุนในการบริหารสินค้าคงคลังได้ แต่ปัจจัยเสี่ยงในการมีสินค้าคงคลังค้างย้อมเกิดขึ้นได้ และบริษัทฯ ไม่มีการให้บริการขนส่งต่อเนื่องหลายรูปแบบ จึงไม่สามารถบริการด้านการบริหารโลจิสติกส์ในระบบห่วงโซ่อุปทานอย่างครบวงจรได้ จึงควรมีแผนการเชิงปฏิบัติการรองรับการบริหารความเสี่ยงในจุดนี้ (Risk Management)

ส่วนความล่าช้าในกระบวนการขนส่ง เนื่องจากผู้ขนส่ง หรือตัวแทนขนส่งยังต้องรายงานผ่านกรมศุลกากร แต่ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของท่าอากาศยาน ท่าเรือ กรมศุลกากร และส่วนของผู้ปฏิบัติการยังไม่พัฒนาในเชิงปฏิบัติ ทำให้ขาดการบูรณาการระหว่างกัน อีกทั้งกฎระเบียบ และข้อปฏิบัติที่ขาดความยืดหยุ่นส่งผลให้เกิดความล่าช้า ซึ่งเวลาที่รวดเร็วถือเป็นปัจจัยหลักที่เป็นข้อได้เปรียบในการแข่งขันนั้น

การศึกษาถึงการนำระบบ Single Window และ E-tracking มาประยุกต์ใช้ในการดำเนินงาน อาจสามารถช่วยให้สมรรถนะของโซ่อุปทานการขนส่งสินค้า พัสตูล์และไปรษณีย์ทางอากาศของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- Chopra, S., & Meindl, P. (2001) **'Supply chain management: strategy, planning, and operation'**, Prentice Hall, Upper Saddle River.
- De Clercq et al., (2010). **The Routledge Companion to International Entrepreneurship**. New York : Routledge.
- Gordon & Langmaid, (2000). **Qualitative Research Practice: A Guide for Social Science Students**. Aldershot. Gower.
- Griffin, R. W. (1999). **Management**. Boston : Houghton
- Hsin Hsin Chang, Yao-Chuan Tsai, & Che-Hao Hsu. (2013). E-procurement and supply chain performance. **Supply Chain Management: An International Journal**, 18(1), 34 – 51.
- Jaipuria, S., & Mahapatra, S. S. (2015). Performance improvement of manufacturing supply chain using back-up supply strategy, **Benchmarking: An International Journal**, 22(3), 446 – 464.
- Li et, al., (2009). Entrepreneurial orientation and firm performance: The role of knowledge creation process. **Industrial Marketing Management**, 38(4), 440-449.
- Muhammed Kürşad Özlen & Nereida Hadžiahmetović. (2013). Customer Relationship Management and Supply Chain Management. **World Applied Programming**, 3(3), 126-132.
- Ralston, P. M. (2014). **Supply chain collaboration: A literature review and empirical analysis to investigate uncertainty and collaborative benefits in regards to their practical impact on collaboration and performance**. Iowa State University Ames, Iowa.
- Rauch, A., Wiklund, J., Lumpkin, G., & Frese, M. (2009). Entrepreneurial Orientation and Business Performance: An Assessment of Past Research and Suggestions for the Future. **Entrepreneurship Theory and Practice** 33(3), 761–787.
- Sabiote, C.M., Frías, D.M. & Castañeda, J. A. (2012). The moderating effect of uncertainty –avoidance on overall perceived value of a service purchased online. **Internet Research**, 22(2), 180 – 198.

- Simchi - Levi et al., (2004). **Managing the Supply Chain : The Definitive Guide for the Business Professional**. (1st Edition). New York. McGraw-Hill.
- Singer, S. J., & Edmondson, A. C. (2008). **When learning and performance are at odds: Confronting the tension**. In P. Kumar & P. Ramsey (Eds.), **Performance and learning matters**: pp. 33– 60. Singapore: World Scientific.
- Wagner, S., Grosse-Ruyken, P. & Erhun, F. (2012). The link between supply chain fit and financial performance of the firm. **Journal of Operations Management** 30(4), 340–353.
- Whitten, G.D., Green,K.W.J.,& Zelbst, P. J. (2012). Triple-A supply chain performance. **International Journal of Operations & Production Management**, 32(1), 28 – 48.
- Yang-zhen li & Hai-yan Yi. (2014). Calculation Method on Reliability of Logistics Service Supply Chain Based on Stochastic Petri Nets. **International Journal of u- and e- Service, Science and Technology**, 7(1), 103-112.

การพัฒนาแบบจำลองโซ่คุณค่าและการวัดสมรรถนะด้วยมุมมองอุปสงค์และอุปทาน

DEVELOPING VALUE CHAIN MODEL AND PERFORMANCE MEASUREMENT BASED ON SUPPLY AND DEMAND PERSPECTIVE

ณรงค์ศักดิ์ สงวนศิลป์¹

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลจากการจัดการโซ่อุปทาน การจัดการโซ่อุปสงค์ และการจัดการโซ่คุณค่าที่มีอิทธิพลต่อการวัดสมรรถนะการจัดการโซ่คุณค่า และเพื่อพัฒนาแบบจำลองสำหรับใช้วัดสมรรถนะโซ่คุณค่า (Value Chain Measurement Model) จากมุมมองอุปสงค์และอุปทานจากมุมมองอุปสงค์และอุปทาน เนื่องจากการวัดสมรรถนะในโซ่คุณค่า ยังอยู่ในขั้นเริ่มต้น และยังมีการแยกเป็นส่วนๆ ดังนั้นจึงมีความจำเป็นพัฒนาตัวชี้วัดสมรรถนะในการดำเนินงานของห่วงโซ่คุณค่าให้มีความครอบคลุมและเป็นสากล โดยใช้การวิเคราะห์ปัจจัยเชิงยืนยัน (CFA) และการวิเคราะห์การถดถอย (regression analysis) ในการหาความสัมพันธ์และความน่าเชื่อถือ

จากการวิจัยพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาแบบจำลองและการวัดสมรรถนะโซ่คุณค่าด้วยมุมมองอุปสงค์และอุปทาน มี 5 ด้าน คือ ตัววัดสมรรถนะด้านต้นทุน (Value Chain Cost; VCC) มีน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.89 ตัววัดสมรรถนะด้านการตอบสนอง (Responsiveness; VCRes) มีน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.91 ตัววัดสมรรถนะด้านคุณภาพ (Quality; VCQ) มีน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.90 ตัววัดสมรรถนะด้านการขนส่ง (Delivery; VCD) มีน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.89 และตัววัดสมรรถนะด้านความคล่องตัว (Agility; VCAg) มีน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.89 โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยการวิจัยครั้งนี้มีข้อจำกัดอันเกิดจากจากองค์การอุตสาหกรรมแปรรูปอาหารเกี่ยวกับสัตว์น้ำ ได้ปิดตัวไปเป็นจำนวนมากจากการขาดวัตถุดิบและขาดทุนอย่างมากจากการที่ประเทศไทยกำลังเผชิญหน้ากับวิกฤตปัญหาการค้ามนุษย์ขั้นรุนแรง จนกระทั่งถูกลดอันดับให้ประเทศไทยอยู่ในบัญชีกลุ่มประเทศที่ดำเนินการไม่สอดคล้องกับมาตรฐานขั้นต่ำของกฎหมายสหรัฐอเมริกาและสหภาพยุโรป การศึกษานี้จะสร้างความสามารถในการวัดสมรรถนะการจัดการโซ่คุณค่า ทั้งนี้ความสามารถในการกำหนดและความเข้าใจโอกาสที่เกิดขึ้น รวมทั้งใช้ประโยชน์จากโอกาสทองที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนสามารถกำหนดและเข้าถึงโอกาสทางธุรกิจได้ดีกว่าหรือเร็วกว่าองค์กรคู่แข่ง

คำสำคัญ : การจัดการโซ่คุณค่า; การวัดสมรรถนะ; แบบจำลองการวัดสมรรถนะโซ่คุณค่า

¹การจัดการโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยศรีปทุม

Abstract

This study aimed to investigate the influence of supply chain management, Demand chain management and value chain management to influence the value chain performance and develop a model for value chain performance measurement base on supply and demand perspective. This study uses exploratory factor analysis, confirmatory factor analysis (CFA) and regression to test reliability, convergent validity. The study found that factors affecting the development of models and value chain performance measurement with base on supply and demand perspective, there is a five factors for measurement is Value Chain Cost (VCC), Responsiveness (VCRes), Quality (VCQ), Delivery (VCD) and Agility (VCAg). This study will build capacity to measure the performance management value chain. The ability to define and understand the opportunities arise. As well as take advantage of opportunities as they occur efficiently. And including the ability to define and access to business opportunities faster than their competitors better.

Keywords: Value Chain Management; Performance Measurement; Value Chain Measurement Model

บทนำ

อุตสาหกรรมอาหารเป็นอุตสาหกรรมที่สร้างผลประโยชน์แก่ประเทศไทย และระดับความน่าสนใจของอุตสาหกรรมอาหารในระดับโลกอยู่ในระดับสูง เนื่องมาจากการเพิ่มขึ้นของประชากรโลก อันจะนำมาซึ่งแนวโน้มการขาดแคลนอาหารในอนาคต (กระทรวงอุตสาหกรรม, 2554) อีกทั้งการสร้างคุณค่าในอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องกับอาหารยังมีแนวโน้มที่จะได้รับความนิยมในอีก 10 ปี ข้างหน้าหรือในปี 2025 ด้วย (Rethinking the Value Chain, 2015)

โดยในไตรมาสที่ 1/2559 ภาคอุตสาหกรรมการผลิตอาหารมีการส่งออกอุตสาหกรรมอาหาร มีมูลค่ารวม 6,495.28 ล้านดอลลาร์สหรัฐ ภาวะการผลิตปรับตัวเพิ่มขึ้นจากช่วงเดียวกันของปีที่ผ่านมา เนื่องจากวัตถุดิบออกสู่ตลาดเพิ่มขึ้น ในขณะเดียวกันการบริโภคในประเทศก็ปรับตัวเพิ่มขึ้น ภาวะการผลิต

กลุ่มสินค้าอาหารสำคัญ (ไม่รวมน้ำตาล) เดือนเมษายน 2558 ปรับตัวเพิ่มขึ้นจากเดือนเดียวกันของปีก่อนร้อยละ 8.7 โดยสินค้าที่ปรับตัวเพิ่มขึ้น คือ กุ้งสดแช่เย็น เพิ่มขึ้นร้อยละ 66.0 (กระทรวงอุตสาหกรรม, สำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม, 2558)

ความท้าทายในการดำเนินงานด้านอุตสาหกรรมการผลิต ก็คือการบริหารจัดการอย่างมีกลยุทธ์ เพื่อให้สามารถดำเนินการผลิตได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างครบถ้วนและถูกต้อง (Mady, M. T., Mady, T. T., & Mady, S. T., 2014) แนวโน้มอีกประการหนึ่งที่มีความสำคัญ คือความกดดันที่เพิ่มขึ้นจากผู้มีส่วนได้เสีย การพัฒนาทางเศรษฐกิจและการพัฒนาแนวทางการดำเนินงานเพื่อที่จะนำมาปฏิบัติอย่างยั่งยืน (Gladwin & Welles, 1976; Porter & Kramer, 2006; Waddock et al., 2002 อ้างใน Louis Brennan et al., 2015)

ในอนาคตการดำเนินธุรกิจจะขึ้นอยู่กับสมรรถนะ (Chong, Ooi, Bao, & Lin, 2014) การวิเคราะห์สมรรถนะจากรอบแนวคิดเหล่านี้ ช่วยในการดำเนินการปรับปรุงสมรรถนะการทำงาน (Naoui, 2014) ในโซ่คุณค่าจะขึ้นอยู่กับมุมมองขององค์กร เห็น กระบวนการความคิดของการผลิต (หรือบริการ) ซึ่งแต่ละองค์กรมีระบบย่อยแตกต่างกันออกไปทั้งนี้ กิจกรรมในโซ่คุณค่าจะเป็นตัวกำหนดต้นทุน และกระทบต่อผลกำไร (Porter, 1985)

สมรรถนะและความน่าเชื่อถือในการดำเนินงานขององค์กร ขึ้นอยู่กับการศึกษาความเป็นไปและการตรวจสอบความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้เข้าใจถึงผลกระทบระหว่างเครื่องมือกับกระบวนการ (Cagliano, Marco, Rafele, Bragagnini, & Gobbato, 2015) การศึกษาเกี่ยวกับสมรรถนะการจัดการโซ่คุณค่า และการวัดสมรรถนะจึงควรมีการทบทวนอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้เป็นรากฐานที่สำคัญสำหรับการพัฒนารูปแบบของการทำงานที่ครอบคลุม (Chelariu, Asare, & Brashear-Alejandro, 2014)

การวัดสมรรถนะในโซ่คุณค่ายังอยู่ในขั้นเริ่มต้น (Charles and Andrew, 2008) และยังมีการแยกเป็น ส่วนๆ ดังนั้นการพัฒนาตัวชี้วัดสมรรถนะในการดำเนินงานของห่วงโซ่คุณค่าให้มีความครอบคลุมและเป็นสากลเช่นเดียวกับ SCOR Model จึงมีความจำเป็น

จากทบทวนวรรณกรรมพบว่าการศึกษาล้วนใหญ่ได้กล่าวถึงเฉพาะคุณค่าที่ลูกค้าได้รับ (Gooch et al., 2009) และซัพพลายเออร์ที่ได้รับประโยชน์จากลูกค้านอกเหนือจากที่สร้างขึ้นจากการขาย รวมถึงความคิดเพิ่มที่จะเติมผลิตภัณฑ์ ประสิทธิภาพ เทคโนโลยี และการเพิ่มโอกาสเข้าสู่ตลาด (Anderson et al., 1994; Håkansson and Snehota, 1989; Van Bruggen et al., 2005 อ้างใน Chi-Shiun Lai et al., 2015)

ดังนั้นสามารถสรุปได้ว่าการดำเนินงานตามแนวคิดโซ่คุณค่าจึงมีความจำเป็นที่ต้องมีการพัฒนา

ตัวชี้วัดสมรรถนะในการดำเนินงานของห่วงโซ่ให้มีความครอบคลุม เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจให้ประสบความสำเร็จ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลระหว่างโซ่อุปทานและโซ่คุณค่า ทั้งทางตรงและทางอ้อม
2. เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลระหว่างโซ่อุปสงค์และโซ่คุณค่า ทั้งทางตรงและทางอ้อม
3. เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลระหว่างโซ่คุณค่าและการวัดสมรรถนะโซ่คุณค่า
4. เพื่อพัฒนาแบบจำลองสำหรับใช้วัดสมรรถนะโซ่คุณค่า (Value Chain Measurement Model) จากมุมมองอุปสงค์และอุปทานจากมุมมองอุปสงค์และอุปทาน ในอุตสาหกรรมแปรรูปอาหารเกี่ยวกับสัตว์น้ำ

คำถามการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งคำถามการวิจัยดังนี้

1. ตัวแปรด้านการจัดการโซ่อุปทานมีอิทธิพลต่อสมรรถนะโซ่คุณค่าหรือไม่
2. ตัวแปรด้านการจัดการโซ่อุปทานมีอิทธิพลต่อการจัดการโซ่คุณค่าหรือไม่
3. ตัวแปรด้านการจัดการโซ่อุปสงค์มีอิทธิพลต่อสมรรถนะโซ่คุณค่าหรือไม่
4. ตัวแปรด้านการจัดการโซ่อุปสงค์มีอิทธิพลต่อการจัดการโซ่คุณค่าหรือไม่
5. ตัวแปรด้านการจัดการโซ่คุณค่ามีอิทธิพลต่อสมรรถนะโซ่คุณค่าหรือไม่

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งเน้นถึงปัจจัยเหตุที่มีผลต่อสมรรถนะของโซ่คุณค่า ซึ่งสามารถอธิบายขอบเขตด้านเนื้อหาของการวิจัย ดังนี้

(1) โซ่อุปทาน (Supply Chain) จากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับปัจจัยเหตุที่มีผลต่อการใช้ทรัพยากรขององค์กร ทั้งคน เทคโนโลยี กิจกรรม และข้อมูลข่าวสาร มาประยุกต์เข้าด้วยกัน เพื่อการเคลื่อนย้ายสินค้าหรือบริการไปยังลูกค้า

(2) โซ่อุปสงค์ (Demand Chain) จากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับปัจจัยเหตุที่มีผลต่อความสามารถในการจัดการความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการ และการจัดการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า

(3) โซ่คุณค่า (Value Chain) จากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับปัจจัยเหตุที่มีผลต่อความสามารถในการจัดการความสัมพันธ์ตั้งแต่ต้นน้ำ (ผู้ทำเรื่องวัตถุดิบ) จนถึงปลายน้ำ (ลูกค้าเป้าหมาย) เพื่อส่งมอบคุณค่าที่ดีที่สุด (Best Value)

(4) สมรรถนะของโซ่คุณค่า (Value Chain Performance) จากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับปัจจัยเหตุที่มีผลต่อการวัดสมรรถนะการจัดการในห่วงโซ่คุณค่า เพื่อกำหนดทิศทาง เป้าหมาย ที่องค์กรต้องการ เพื่อสร้างความแตกต่างหรือโดดเด่นกว่าองค์กรคู่แข่ง

2. ขอบเขตด้านประชากร

แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1) กลุ่มตัวอย่างที่ 1 (กลุ่มสร้างแบบประเมิน)

ระดับผู้บริหาร ผู้ชำนาญการ จำนวน 5 ท่าน (ด้วยวิธีเจาะจง - Purposive) ทำการสัมภาษณ์ในประเด็นตัวแปรจากกรอบแนวคิด และข้อเสนอแนะต่างๆ รวมถึงทำการประเมินความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม (IOC) เพื่อหาความสอดคล้องของเครื่องมือวิจัย รวมถึงยืนยันความถูกต้องของแบบจำลองที่ได้สร้างขึ้น

2) กลุ่มตัวอย่างที่ 2 (กลุ่มตอบแบบสอบถาม)

โดยมีกลุ่มตัวอย่างคือโรงงานประกอบกิจการเกี่ยวกับสัตว์น้ำ ซึ่งมีรายชื่ออยู่ในฐานข้อมูลของกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม จำนวน 1,012 โรง

3. ขอบเขตด้านพื้นที่

ขอบเขตด้านพื้นที่ ซึ่งแสดงขอบเขตทางภูมิศาสตร์และที่ตั้ง ขององค์กรธุรกิจโรงงานประกอบกิจการเกี่ยวกับสัตว์น้ำ ได้แก่ ประเทศไทย

4. ขอบเขตด้านเวลา

ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล (แบบช่วงเวลาเดียว) ด้วยแบบสอบถามโดยใช้ระยะเวลา

3 เดือน ระหว่างเดือนกันยายน 2558 – เดือนพฤศจิกายน 2558

ประโยชน์ที่จะได้รับการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ คาดว่าจะให้ประโยชน์ทั้งในเชิงวิชาการ และในเชิงปฏิบัติ ดังนี้

1. ทำให้ทราบถึงอิทธิพลระหว่างโซ่อุปทานและโซ่คุณค่า ทั้งทางตรงและทางอ้อม
2. ทำให้ทราบถึงอิทธิพลระหว่างโซ่อุปสงค์และโซ่คุณค่า ทั้งทางตรงและทางอ้อม
3. ทำให้ทราบถึงอิทธิพลระหว่างโซ่คุณค่าและการวัดสมรรถนะโซ่คุณค่า
4. ทำให้ได้แบบจำลองสำหรับใช้วัดสมรรถนะโซ่คุณค่า (Value Chain Measurement Model) จากมุมมองอุปสงค์และอุปทานจากมุมมองอุปสงค์และอุปทาน
5. ทำให้เข้าใจถึงโครงสร้างในการสร้างตัวชี้วัดสมรรถนะในโซ่คุณค่าเพื่อเป็นรากฐานสำหรับการวิจัยต่อไปในอนาคต
6. ผู้บริหารสามารถกำหนดทิศทางและสามารถวางแผนการดำเนินงานในองค์กรให้มีความเหมาะสมโดยเข้าใจถึงปัจจัยเหตุที่มีความสำคัญต่อสมรรถนะของโซ่คุณค่า
7. เพื่อนำไปสู่การสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจ

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและตัวชี้วัดสมรรถนะในการจัดการโซ่อุปทาน

จากการทบทวนวรรณกรรมสามารถสรุปได้ว่าการวัดสมรรถนะจะให้ความสำคัญใน 4 ปัจจัยหลัก คือ ความสัมพันธ์ (Relationships), การปฏิบัติการ (Operation), กลยุทธ์ (Strategy) และเศรษฐศาสตร์ (Economic) โดยอยู่ใน 3 บริบท คือ บริบทการตลาด (Market) มุ่งเน้นผลประโยชน์ทางการเงินระยะสั้น บริบทเชิงเดี่ยว (Unilateral) มุ่งเน้นการจัดการเฉพาะภายในองค์กร และ บริบททวิภาคี (Bilateral) มุ่งเน้นความสัมพันธ์กับคู่ค้ามีส่วนได้ส่วนเสีย

จะเห็นได้ว่าการวัดสมรรถนะของโซ่อุปทานทั้ง 5 ด้าน คือ ความน่าเชื่อถือ (Reliability) การตอบสนอง (Responsiveness) ความคล่องตัว (Agility) ต้นทุน (Cost) และสินทรัพย์ (Assets) เป็นการประเมินว่าการจัดการโซ่อุปทานช่วยในการลดต้นทุนหรือเพิ่มคุณค่าให้กับองค์กรได้อย่างไร เพราะจะสร้างความเข้าใจในพฤติกรรม และช่วยเพิ่มศักยภาพในการแข่งขัน ตัวชี้วัดจะส่งผลกระทบต่อกลยุทธ์การวางแผนและการดำเนินงาน การควบคุมการวัดสมรรถนะและตัวชี้วัดจึงมีบทบาทที่สำคัญในการตั้งวัตถุประสงค์ในการประเมินผลการดำเนินงานและการกำหนดอนาคตขององค์กร

แนวคิดตัวชี้วัดสมรรถนะในการจัดการโซ่อุปสงค์

จากการทบทวนวรรณกรรมสามารถสรุปได้ว่าโซ่อุปสงค์ หมายถึง กระบวนการจัดส่งที่ตรงกันข้ามกับกระบวนการจัดส่งโซ่อุปทานโดยเริ่มจากความต้องการของลูกค้า ซึ่งโซ่อุปสงค์นั้นดำเนินไปตามความต้องการของผู้บริโภคมากกว่าผู้ผลิต โดยผู้ให้บริการหรือผู้ค้าจะต้องสามารถปรับรูปแบบการนำเสนอที่หลากหลายตามสถานการณ์ และความต้องการของลูกค้า การทำความเข้าใจเกี่ยวกับลูกค้านำไปสู่การ

ดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพขององค์กร โดยโซ่อุปสงค์ที่เหนือกว่าและมีความพึงพอใจสูงสุด

โดย Laptaned Ungul, (2008) ได้นำเสนอปัจจัยในการวัดสมรรถนะในโซ่อุปสงค์ (Demand Chain Operations Reference: DCOR) ไว้ 6 ด้าน คือการขายและการตลาด (Sale and marketing) การกระจายสินค้า (Distribution) คุณภาพ (Quality) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ความยืดหยุ่น (Flexibility) และต้นทุน (Cost)

แนวคิดและตัวชี้วัดสมรรถนะในการจัดการโซ่คุณค่า

เป็นการกำหนดรูปแบบการวิเคราะห์โซ่คุณค่า (Value chain analysis) โดยคำนึงถึงต้นทุนการบริหารจัดการโซ่อุปทานในแต่ละหน่วยงานหรือแต่ละแผนกขององค์กร โดยแบ่งเป็น กิจกรรมหลัก (Primary Activities) ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ขณะที่กิจกรรมสนับสนุน (Support Activities) เป็นกิจกรรมที่สนับสนุนการดำเนินกิจกรรมหลักเพื่อให้เกิดการพัฒนาประสิทธิภาพให้ดีขึ้น เพื่อสร้างผลกำไร (Profit Margin) (Porter, 1985)

โซ่อุปทานและโซ่อุปสงค์ต่างก็เป็นส่วนหนึ่งของโซ่คุณค่า (Lambert et al., 1998) การเปรียบเทียบเป้าประสงค์ของวิวัฒนาการในการวัดสมรรถนะในทั้ง 2 ห่วงโซ่ สามารถปรับปรุงและบูรณาการวิธีการวัดสมรรถนะให้ทำงานร่วมกันได้ ผู้วิจัยจึงมีแนวคิดที่จะจัดทำตัวชี้วัดสมรรถนะในโซ่คุณค่าเพื่อให้เป็นเครื่องมือวัดสมรรถนะที่สมบูรณ์จากการทบทวนวรรณกรรม ผู้วิจัยได้นำตัวแปรที่เกี่ยวข้องจาก SCOR Model, DCOR และ Chi-Shiun Lai et al., (2015) เป็นแนวทางในการสร้างแบบจำลองในการวัดสมรรถนะในโซ่คุณค่าเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าซึ่งอยู่ปลายสุดของโซ่คุณค่า

การพัฒนาแบบจำลอง Value Chain Operations Reference Model (VCOR)

เพื่อที่จะพัฒนาการตรวจวัดสมรรถนะของโซ่คุณค่า (VCOR) ผู้วิจัยได้ใช้แนวทางการวัดสมรรถนะจาก SCOR Model เป็นตัวต้นแบบ เนื่องจากมีการพิจารณาคุณลักษณะในการวัดสมรรถนะในมุมมองต่างๆ ทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร (Supply Chain Council, 2000)

ขั้นตอนการดำเนินงานตามแบบจำลองที่เสนอเป็นดังนี้ ลำดับแรก ผู้จัดการโซ่อุปทานจะต้องเลือกกลยุทธ์โซ่อุปทานว่าเป็นแบบเน้นประสิทธิภาพ (Efficient) หรือเน้นการตอบสนอง (Responsive) เนื่องจากกลยุทธ์ที่เลือกจะมีผลต่อความสำคัญเชิงเปรียบเทียบของคุณลักษณะสมรรถนะและมาตรวัด โดยมีตัวชี้วัดจากการทบทวนวรรณกรรม 5 ด้าน คือ ต้นทุน (Value Chain Cost) การตอบสนอง (Responsiveness) คุณภาพ (Quality) การจัดส่งสินค้า (Delivery) และความคล่องตัว (Agility)

ลำดับที่สอง ผู้วิจัยต้องจัดลำดับความสำคัญของคุณลักษณะสมรรถนะและมาตรวัดเพื่อให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ที่เลือก เนื่องจากเป็นไปได้ยากที่โซ่คุณค่าหนึ่งๆ จะมีสมรรถนะที่ดีเลิศไปทุกด้าน โซ่คุณค่าที่เน้นประสิทธิภาพไม่ควรเน้นความยืดหยุ่นและการตอบสนองมากเกินไป เนื่องจากจะเบี่ยงเบนไปจากกลยุทธ์ ในทำนองเดียวกัน โซ่คุณค่าที่เน้นการตอบสนองก็ไม่ควรเน้นด้านต้นทุนมากเกินไป

นักวิจัยได้ให้ความเห็นว่าการประเมินสมรรถนะควรได้รับการประเมินทั้ง 2 ด้านคือด้านผลิตภัณฑ์ (Product) และด้านการบริการ (Service) เนื่องจากทั้ง 2 ด้านนี้มีความสำคัญและส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจที่เพิ่มขึ้น ความภักดีของลูกค้า ความตั้งใจที่จะดึงดูดความสนใจของลูกค้าใหม่ ภาพลักษณ์ขององค์กร รวมถึงค่าใช้จ่ายและผลกำไร (Gede et al., 2013; Nagata et al., 2004)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยเน้นการทบทวนวรรณกรรมจากวารสารต่างประเทศ (Internal Paper) โดยเน้นวารสารที่ได้ตีพิมพ์ ตั้งแต่เดือนมกราคม 2557 – เดือนกันยายน 2558 เป็นหลัก โดยมีหัวข้อต่างๆ ที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีด้านโซ่อุปทาน (Supply Chain)
2. แนวคิดและทฤษฎีด้านโซ่อุปสงค์ (Demand Chain)
3. แนวคิดและทฤษฎีด้านโซ่คุณค่า (Value Chain)
4. แนวคิดและทฤษฎีด้านการวัดสมรรถนะ (Performance Measurement)
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ที่มาของกรอบแนวคิดและตัวแปร)

5.1 Supply Chain Operations Reference Model: SCOR Model (Supply Chain Council: SCC, 2000)

5.2 Balance Score Card: BSC (Kaplan and Norton, 2001)

5.3 Demand Chain Operations Reference: DCOR (Laptaned Ungul, 2008)

วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยได้เริ่มงานวิจัยด้วยการทบทวนวรรณกรรมเพื่อการศึกษาแนวคิด และทฤษฎี ที่เกี่ยวข้อง โดยได้มีการศึกษาทบทวนงานวิจัย โดยใช้บทความที่ตีพิมพ์ในวารสารระดับนานาชาติ (Inter Journal) เช่น EMMERALDINSIGHT ที่ตีพิมพ์ระหว่างปี 2014 – 2015 เป็นหลัก เนื่องจากมีความใหม่ของแนวคิด และทฤษฎี รวมทั้งได้มีการทบทวนงานวิจัยภายในประเทศร่วมด้วย จากการทบทวนวรรณกรรมทำให้เห็นประเด็นที่เป็นปัญหา (Research gap) และตัวแปรที่มีความทับซ้อนกัน ซึ่งจำเป็นจะต้องมีการปรับปรุงตัวชี้วัดสมรรถนะให้มีความทันสมัย และลดการทับซ้อน

ของตัวชี้วัด ด้วยการวิจัยเชิงประจักษ์ เพื่อค้นหาปัจจัยที่มีอิทธิพลและเป็นส่งผลกระทบต่อสมรรถนะการทำงานของโซ่คุณค่า จากนั้นจึงวิเคราะห์ Factor Analysis เพื่อคัดกรองว่าตัวแปรที่ศึกษาสามารถจัดกลุ่มองค์ประกอบ และสร้าง Conceptual Framework Model (Research Framework)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ขนาดตัวอย่างที่เหมาะสมกับงานวิจัยที่มีการวิเคราะห์องค์ประกอบ การวิเคราะห์เส้นทาง และแบบจำลองสมการโครงสร้าง Comrey and Lee (1992) ได้เสนอแนะขนาดตัวอย่างที่เหมาะสมไว้ ว่าขนาดตัวอย่าง 100 ตัวอย่างถือว่า แย่ (Poor), ขนาดตัวอย่าง 200 ตัวอย่างถือว่า พอใช้ (Fair), ขนาดตัวอย่าง 300 ตัวอย่างถือว่า ดี (Good) ซึ่งถือเป็นขนาดตัวอย่างขั้นต่ำ, ขนาดตัวอย่าง 500 ตัวอย่างถือว่า ดีมาก (Very Good) และขนาดตัวอย่าง 1,000 ตัวอย่างถือว่า ดีที่สุด (Excellent) ขนาดตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ $n = 530$ จึงมีจำนวนเพียงพอและมากกว่า ขนาดตัวอย่างขั้นต่ำที่นักสถิติได้เสนอแนะไว้

โดยมีกลุ่มตัวอย่างคือโรงงานประกอบกิจการเกี่ยวกับสัตว์น้ำ ซึ่งมีรายชื่ออยู่ในฐานข้อมูลของกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม จำนวน 1,012 โรงงาน ซึ่งสามารถแยกออกเป็น 5 กลุ่ม คือ (1) การทำอาหารจากสัตว์น้ำและบรรจุในภาชนะที่ผนึกและอากาศเข้าไม่ได้ จำนวน 178 องค์กร จำนวนตัวแทนกลุ่มตัวอย่าง 94 องค์กร (2) การถนอมสัตว์น้ำโดยวิธีอบ ร่มควัน ไล่เกลือ ดอง ตากแห้ง หรือทำให้เยือกแข็งโดยฉับพลันหรือเหือดแห้ง จำนวน 355 องค์กร จำนวนตัวแทนกลุ่มตัวอย่าง 186 องค์กร (3) การทำผลิตภัณฑ์อาหารสำเร็จรูปจากสัตว์น้ำ หนักรหรือไขมัน สัตว์น้ำ จำนวน 167 องค์กร จำนวนตัวแทนกลุ่มตัวอย่าง 88 องค์กร (4) การสกัดน้ำมันหรือไขมันที่เป็นอาหารจากสัตว์น้ำ หรือการทำน้ำมันหรือไขมันที่เป็นอาหารจากสัตว์น้ำให้บริสุทธิ์ จำนวน 5 องค์กร จำนวนตัวแทนกลุ่มตัวอย่าง 1 องค์กร และ(5) การล้าง

ฆ่าและ แกะ ต้ม นึ่ง ทอด หรือบด สัตว์น้ำ จำนวน 307 องค์กร จำนวนตัวแทนกลุ่มตัวอย่าง 161 องค์กร

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ตามข้อเสนอแนะของ Pinsonneault and Kraemar (1993) แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่มีความเหมาะสมมากที่สุดในการเก็บรวบรวมข้อมูลเมื่อ (1) คำถามการวิจัยเป็นคำถามที่มีลักษณะ ดังต่อไปนี้ คือ เหตุการณ์อะไรกำลังเกิดขึ้นและเหตุการณ์นั้นเกิดขึ้นได้อย่างไรและเพราะเหตุใดจึง เกิดขึ้น (2) การควบคุมตัวแปรตามและตัวแปรอิสระ ไม่สามารถทำได้หรือไม่ประสงค์ที่จะควบคุม (3) ทำการศึกษาเหตุการณ์ที่สนใจซึ่งเกิดขึ้นตามธรรมชาติ และ(4) เหตุการณ์ที่สนใจศึกษากำลัง เกิดขึ้นในกาลปัจจุบันหรือได้เกิดขึ้นแล้วในอดีต เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้มีความสอดคล้องกับเกณฑ์ทั้ง 4 ประการข้างต้น ผู้วิจัยจึงเลือกแบบสอบถามเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สำหรับตอบคำถามการวิจัยและวัตถุประสงค์ของการวิจัย งานวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยเลือกเก็บข้อมูลโดยแบบสอบถามปลายปิด โดยการจัดลำดับทัศนคติ Likert scale จำนวน 71 คำถามในการเก็บข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ หาปัจจัยที่เกี่ยวข้องในการวัดสมรรถนะในโซ่คุณค่า

การตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม

ในการประเมินความสอดคล้องระหว่างประเด็นคำถามกับแนวคิดที่ต้องการจะวัดได้กำหนดเกณฑ์ การประเมินไว้ดังนี้ -1 หมายถึง ประเด็นคำถามไม่ได้วัดสิ่งที่ต้องการจะวัด 0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าประเด็นคำถามวัดสิ่งที่ต้องการจะวัดหรือไม่ และ +1 หมายถึง ประเด็นคำถามวัดสิ่งที่ต้องการจะวัด ประเด็นคำถามที่มีดัชนีความสอดคล้องเท่ากับ 0.60 หรือมากกว่าจึงจะได้รับการตัดสินว่าเป็น ประเด็นคำถามที่มีความเที่ยงตรงและสามารถใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การประเมินความสอดคล้องระหว่างประเด็นคำถามกับแนวคิดที่ต้องการจะวัด ผู้วิจัยได้ เรียนเชิญผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน ผลการตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามในด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ความครอบคลุมของแบบสอบถาม ความเหมาะสมและความชัดเจนของการใช้ภาษาจากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน พบว่า ผลการวิเคราะห์ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของแบบสอบถามทั้งฉบับมีตั้งแต่ 60% ขึ้นไป โดยมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา เท่ากับ 0.991 หรือมีค่าความสอดคล้องระหว่าง 0.60 - 1.00 ซึ่งตาม เกณฑ์ที่ใช้ในการตัดสินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ค่าที่คำนวณได้จะต้องมากกว่า 0.50 ($IOC > 0.50$)

เครื่องมือและระยะเวลาในการเก็บข้อมูล

ผู้วิจัยได้กำหนดให้องค์กรธุรกิจ 1 องค์กรมีผู้ตอบ แบบสอบถามเพียง 1 คน ตามคำแนะนำของ Huber & Power(1985) ดังนั้น ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงกำหนดให้แต่ละองค์กรมีผู้ตอบแบบสอบถามเพียง 1 คนต่อองค์กร ได้แก่ กรรมการผู้จัดการ หรือเจ้าของกิจการ

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามในรูปของจดหมายปิดผนึกไปยัง กรรมการผู้จัดการหรือเจ้าของกิจการขององค์กรธุรกิจโรงงานประกอบกิจการเกี่ยวกับสัตว์น้ำทางไปรษณีย์พร้อมทั้งแนบซองจดหมายที่ติดแสตมป์แล้ว (postage-paid envelope) สำหรับใช้ในการส่งแบบสอบถามคืน โดยใช้ระยะเวลา 3 เดือน ระหว่างเดือนกันยายน 2558 – เดือนพฤศจิกายน 2558

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลพื้นฐานของธุรกิจ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นองค์กรธุรกิจองค์กรธุรกิจโรงงานประกอบกิจการเกี่ยวกับสัตว์น้ำ ที่มีระยะเวลาดำเนินธุรกิจไม่เกิน 18 ปี (ร้อยละ 48.30) รองลง

มา มีระยะเวลาดำเนินธุรกิจ ระหว่าง 19-30 ปี (ร้อยละ 42.30) โดย องค์กรธุรกิจส่วนใหญ่เป็นองค์กรขนาดเล็กที่มีพนักงานไม่เกิน 50 คน ร้อยละ 49.10 รองลงมาคือองค์กรขนาดกลางที่มีพนักงาน 51-200 คน ร้อยละ 40.60 โดย ร้อยละ 63.60 มีผลประกอบการในปีที่ผ่านมาลดลงเมื่อเปรียบเทียบกับปีก่อนหน้า ร้อยละ 61.00 มีค่าใช้จ่ายแต่ละเดือนระหว่าง 500,000-1,000,000 บาท รองลงมาคือ 100,000-500,000 บาท และมากกว่า 1,000,000 บาท มีจำนวนร้อยละ 35.20 และ 3.20 ตามลำดับ ทั้งนี้มีเพียง ร้อยละ 0.60 ที่มีค่าใช้จ่ายในการดำเนินการแต่ละเดือนต่ำกว่า 100,000 บาท

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ จำนวน 250 องค์กร หรือร้อยละ 49.70 ระบุว่าองค์กรเป็นที่รู้จักกันในหมู่นักค้า/คู่ค้า ในระดับปานกลาง รองลงมาคือร้อยละ 48.30 ให้ข้อมูลว่าองค์กรเป็นที่รู้จักกันน้อยในหมู่นักค้า/คู่ค้า ในส่วนของความรู้ด้านการบริหารจัดการ กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 45.50 ระบุว่าองค์กรมีความรู้ด้านการจัดการโซ่อุปทาน และกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 38.00 ระบุว่าองค์กรมีความรู้ด้านการจัดการโซ่อุปสงค์และการจัดการโซ่อุปทาน

ในด้านการคำนึงถึงและการให้ความสำคัญในการดำเนินงานกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 30.60 ให้ความสำคัญกับการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า ซึ่งใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 30.20 ที่ให้ความสำคัญกับการควบคุมต้นทุน

2. ผลการตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลการวิจัยกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ผู้วิจัยได้ปรับแบบจำลอง (Model Modification) โดยพิจารณาจากคำแนะนำในการปรับพารามิเตอร์ในแบบจำลองด้วยค่าดัชนีปรับแบบจำลอง (Model Modification Indices: MI) จากนั้นปรับพารามิเตอร์โดยยินยอมให้ผ่อนคลายข้อตกลงเบื้องต้นให้ค่าความคลาดเคลื่อนสัมพันธ์กันได้ จนกระทั่งค่าดัชนีความกลมกลืนมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิง

ประจักษ์ โดยรายละเอียดของ การปรับแก้แบบจำลอง เพื่อให้มีความสอดคล้องกลมกลืน (Model fit) กับ ข้อมูลเชิงประจักษ์ รวมทั้งการรวมปัจจัยแฝงภายใน ที่มีความสัมพันธ์กัน

ซึ่งเมื่อพิจารณาค่าดัชนีความกลมกลืนของแบบจำลอง พบว่า แบบจำลองมีความสอดคล้องกลมกลืน กับข้อมูลเชิงประจักษ์โดยมีค่าดัชนีความกลมกลืนที่ผ่านเกณฑ์การยอมรับ คือค่าดัชนี $p\text{-value}=0.165$, $\text{CMIN}/\text{df}=1.151$, $\text{CFI}=0.999$, $\text{GFI}=0.977$, $\text{RMSEA}=0.017$ ดังนั้น จึงสรุปได้ว่าแบบจำลองสมการเชิงโครงสร้างมีความเหมาะสม กลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

3. ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์การวิจัย

1) การจัดการโซ่อุปทาน (SCM) มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อสมรรถนะโซ่คุณค่า (VCOR) โดยมีขนาดอิทธิพลทางตรงเท่ากับ -0.587 ซึ่งเป็นค่าอิทธิพลที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

2) การจัดการโซ่อุปทาน (SCM) มีอิทธิพลเชิงบวกทางอ้อมต่อการจัดการโซ่คุณค่าโดยส่งผ่านการจัดการโซ่คุณค่า (VCM) มีขนาดอิทธิพลทางอ้อมเท่ากับ 0.100 ซึ่งเป็นค่าอิทธิพลที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

3) การจัดการโซ่อุปสงค์ (DCM) มีอิทธิพลเชิงบวกทางอ้อมต่อสมรรถนะโซ่คุณค่าโดยส่งผ่านการจัดการโซ่คุณค่า (VCM) มีขนาดอิทธิพลทางอ้อมเท่ากับ 0.739 ซึ่งเป็นค่าอิทธิพลที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

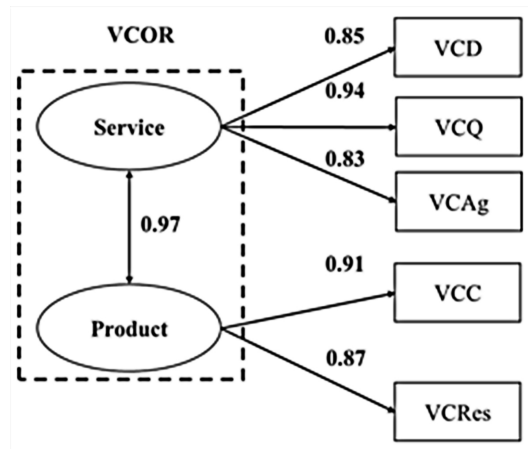
4) การจัดการโซ่อุปสงค์ (DCM) มีอิทธิพลเชิงบวกทางตรงต่อสมรรถนะโซ่คุณค่า (VCOR) โดยมีขนาดอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.739 ซึ่งเป็นค่าอิทธิพลที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

5) การจัดการโซ่คุณค่า (VCM) อิทธิพลเชิงบวกทางตรงต่อสมรรถนะโซ่คุณค่า (VCOR) โดยมีขนาดอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.847 ซึ่งเป็นค่าอิทธิพลที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

4. การพัฒนาแบบจำลองสำหรับใช้วัดสมรรถนะโซ่คุณค่า

เมื่อพิจารณาค่าความเที่ยงของตัวแปรสังเกตได้ พบว่า เมื่อปรับแบบจำลองแล้วตัวแปรสังเกตได้มีค่าความเที่ยงอยู่ระหว่าง $0.598\text{--}0.743$ สำหรับค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) ของสมการโครงสร้าง ตัวแปรแฝงภายใน พบว่าค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) ของการจัดการโซ่อุปทาน การจัดการโซ่อุปสงค์ และการจัดการโซ่คุณค่า มีค่าเท่ากับ 0.907 หรือ ตัวแปรการจัดการโซ่อุปทาน การจัดการโซ่อุปสงค์ และการจัดการโซ่คุณค่าในแบบจำลองสามารถอธิบายความแปรปรวนของการวัดสมรรถนะการจัดการโซ่คุณค่า (VCOR) ได้ร้อยละ 90.70 โดยมีค่าความผิดพลาดมาตรฐานในการพยากรณ์เท่ากับ 0.274

พิจารณาองค์ประกอบย่อยของการวัดสมรรถนะโซ่คุณค่า พบว่า ตัวแปรที่สำคัญในการบ่งชี้ความเป็นการจัดการโซ่คุณค่า ทั้ง 5 ตัวแปรสามารถเรียงลำดับความสำคัญจากมากไปน้อย คือ ตัววัดสมรรถนะด้านคุณภาพ (Quality; VCQ) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.945 มีค่า R^2 เท่ากับ 0.89 ตัววัดสมรรถนะด้านการตอบสนอง (Responsiveness; VCRes) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.928 มีค่า R^2 เท่ากับ 0.86 ตัววัดสมรรถนะด้านความคล่องตัว (Agility; VCAg) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.924 มีค่า R^2 เท่ากับ 0.85 ตัววัดสมรรถนะด้านต้นทุน (Value Chain Cost; VCC) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.879 มีค่า R^2 เท่ากับ 0.77 และตัววัดสมรรถนะด้านการขนส่ง (Delivery; VCD) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.854 มีค่า R^2 เท่ากับ 0.73 ดังแสดงในภาพ



ภาพ 1 การวิเคราะห์หัตถิพลของตัวแปรในแบบจำลองเชิงสาเหตุของปัจจัยการวัดสมรรถนะการจัดการโซ่คุณค่าด้านผลิตภัณฑ์ (Product) และด้านการบริการ (Service)

การอภิปรายผลการวิจัย

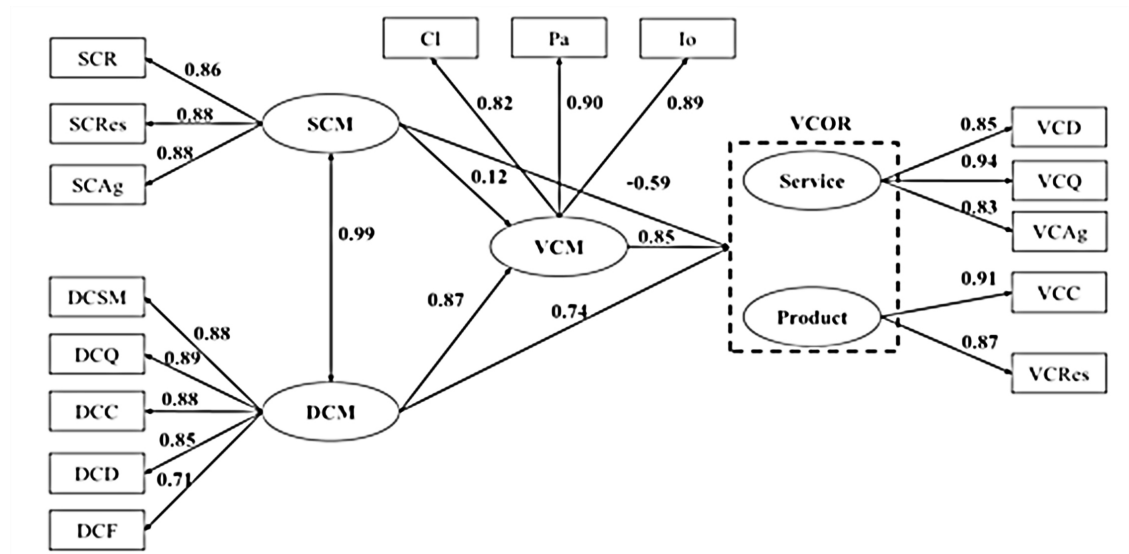
ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาแบบจำลองโซ่คุณค่าและการวัดสมรรถนะด้วยมุมมองอุปสงค์และอุปทานมี 5 ด้าน คือ ตัววัดสมรรถนะด้านคุณภาพ (Quality; VCQ) ตัววัดสมรรถนะด้านการตอบสนอง (Responsiveness; VCRes) ตัววัดสมรรถนะด้านความคล่องตัว (Agility; VCAg) ตัววัดสมรรถนะด้านต้นทุน (Value Chain Cost; VCC) และตัววัดสมรรถนะด้านการขนส่ง (Delivery; VCD) ซึ่งปัจจัยทั้ง 5 ด้านนี้ได้รับมาจากตัวแปรจากการจัดการโซ่อุปทาน การจัดการโซ่อุปสงค์ และการจัดการโซ่คุณค่า

โดยจากการปรับใช้ตัวแปรจากการจัดการโซ่อุปทาน การจัดการโซ่อุปสงค์ และการจัดการโซ่คุณค่า ทำให้แบบจำลองสำหรับใช้วัดสมรรถนะโซ่คุณค่า (Value Chain Measurement Model) มีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) ของตัวแปร สูงถึงร้อยละ 91.10 ซึ่งมีค่าความแปรผันสูงถึงร้อยละ 86.481 ของค่าความแปรผันทั้งหมด และมีค่าความน่าเชื่อถือที่ระดับ 0.980 ซึ่งถือได้ว่ามีความสอดคล้องกันอย่างมาก

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นักวิชาการและปฏิบัติเห็นด้วยที่มุ่งเน้นคุณภาพการให้บริการเป็นปัจจัยหนึ่งของความสำเร็จในธุรกิจบริการ นอกจากนี้

คุณภาพการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญเพราะการศึกษาหลายแห่งได้แสดงให้เห็นความสำคัญกับการส่งผลกระทบท่อคุณภาพที่เกี่ยวกับความพึงพอใจที่เพิ่มขึ้น ความภักดีของลูกค้า ความตั้งใจที่จะดึงดูดความสนใจของลูกค้าใหม่ ภาพลักษณ์ขององค์กร รวมถึงค่าใช้จ่ายและผลกำไร และต้องมีการปรับปรุงการให้บริการเพิ่มสมรรถนะมากกว่าแค่เพิ่มความพิเศษในบริการ โดยแนะนำให้มีการบริการที่มีความยืดหยุ่น การสร้างความแตกต่างของกลยุทธ์และการนำเสนอ การพัฒนาแนวทางการบริหารและการจัดการ การทบทวนความสัมพันธ์ที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ ทั้งนี้ควรมองที่การฟังคำแนะนำจากลูกค้า และการปรับปรุงการให้บริการ

องค์ประกอบที่สำคัญของการแลกเปลี่ยนทางสังคมและพฤติกรรมการตอบสนองต่อผู้บริโภคอย่างมีสมรรถนะจะเพิ่มความสามารถในการหามูลค่าที่เหมาะสมของผลิตภัณฑ์ที่แตกต่างความ เป็นธรรมชาติด้านเงินทุนและความเท่าเทียมเป็นทางออกที่ดีในการสร้างความสัมพันธ์ การสร้างความรับรู้ความเป็นธรรมส่งผลกระทบท่อความสัมพันธ์ที่มีคุณภาพในทางบวก ความสัมพันธ์ที่มีคุณภาพในแนวทางการสร้างแรงจูงใจและนำไปใช้ เป็นการแบ่งปันร่วมกัน ดังแสดงในภาพ



ภาพ 2 การวิเคราะห์หัตถิพลของ ตัวแปรในแบบจำลองเชิงสาเหตุของปัจจัยการวัดสมรรถนะการจัดการโซ่คุณค่า

เนื่องจากคุณภาพการให้บริการโดยรวมมีความสัมพันธ์อย่างมากกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ รวมถึงความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการด้วย โดยที่ความพึงพอใจของลูกค้าในธุรกิจขึ้นอยู่กับรับรู้คุณภาพของการบริการที่นำเสนอโดยองค์กรธุรกิจ การจัดการคุณภาพการให้บริการรับรู้เพื่อให้ตรงกับความต้องการของผู้บริโภคทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จ

คุณภาพการบริการมีความเกี่ยวข้องกับความต้องการของลูกค้า ความภักดีของลูกค้า และผลการดำเนินงาน การปรับปรุงระบบการให้บริการโดยเน้นคุณภาพการบริการจะเพิ่มความพึงพอใจโดยรวมของลูกค้า ความภักดีของลูกค้า และผลการดำเนินงานของบริษัทในด้านการทำกำไร ความพึงพอใจของลูกค้าในธุรกิจขึ้นอยู่กับรับรู้คุณภาพของการบริการที่นำเสนอโดยองค์กรธุรกิจ การจัดการคุณภาพการให้บริการรับรู้เพื่อให้ตรงกับความต้องการของผู้บริโภคทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จ รวมทั้งการแสวงหาช่องทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการสำหรับการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน

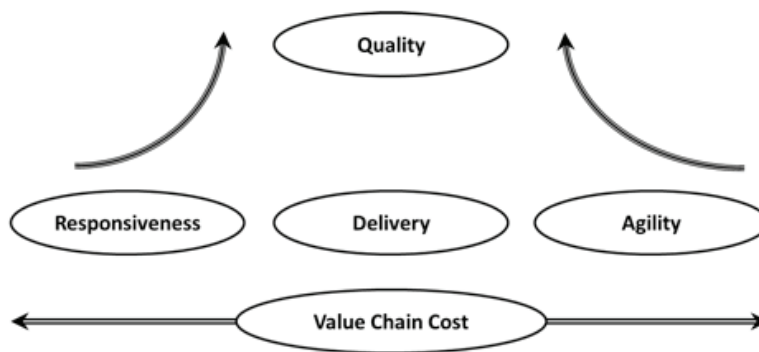
จากมุมมองของนักวิชาการสามารถสรุปได้ว่าโซ่คุณค่าเป็นเครือข่ายเชิงกลยุทธ์ และถูกสร้างขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์ในการที่ตีค่าการตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภค และการให้บริการ ดังนั้นการวัดสมรรถนะในโซ่คุณค่านั้น ควรมีการวัดทั้งในด้านของผลิตภัณฑ์ (Product) และการให้บริการ (Service) เนื่องจากทั้งสองอย่างนี้คือหัวใจหลักในการดำเนินงานเพื่อให้องค์กรอยู่รอด และมีกำไร คุณภาพของผลิตภัณฑ์และคุณภาพของการบริการ และการรับรู้คุณค่า อย่างไรก็ตามผลกระทบเหล่านี้ก็ขึ้นอยู่กับสร้างแรงจูงใจให้กับผู้ซื้อ ซึ่งสามารถแสดงได้ตามแบบจำลองในภาพ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. ข้อเสนอแนะด้านการนำผลการวิจัยไปใช้

การวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาแบบจำลองโซ่คุณค่าและการวัดสมรรถนะด้วยมุมมองอุปสงค์และอุปทาน มี 5 ด้าน คือ

(1) ต้นทุน (Value Chain COST; VCC) การมีต้นทุนทั้งทางตรงและทางอ้อมในการผลิตหรือการให้



ภาพ 3 แบบจำลองโซ่คุณค่าและการวัดสมรรถนะด้วยมุมมองอุปสงค์และอุปทาน ระดับที่ 1 (Value Chain Operations Reference; VCOR Level 1)

บริการที่ต่ำ และสามารถตรวจสอบหรือสามารถอ้างอิงกับมาตรฐานราคากลางได้ ทำให้เกิดความสามารถในการแข่งขันที่สูงขึ้น ทั้งในด้านการตลาด การเจรจาต่อรอง และการสร้างความเป็นธรรม เนื่องจากลูกค้าหรือผู้ใช้บริการมักคาดหวังคุณภาพที่ดีกว่า ในราคาที่ถูกลง ดังนั้นต้นทุนหรือราคาที่เหมาะสมจึงเป็นส่วนหนึ่งของตัวชี้วัดสมรรถนะ

(2) การตอบสนอง (Responsiveness; VCRes) การสนองตอบต่อความต้องการของลูกค้า/คู่ค้า ในด้านความแปรปรวนของปริมาณ การส่งมอบผลิตภัณฑ์ที่หลากหลาย และการเปลี่ยนแปลงการออกแบบและ/หรือนำเสนอสินค้าใหม่ได้อย่างรวดเร็ว และจะต้องอยู่ในระดับที่น่าพึงพอใจและตอบสนองต่อความต้องการข้อผิดพลาดที่เกี่ยวข้องกับการส่งมอบสินค้า / บริการ ข้อพิพาท การเรียกร้อง และค่าใช้จ่าย ข้อผิดพลาดเหล่านี้ควรจะถูกจัดในทันที ความไม่พึงพอใจของลูกค้าทำให้เสื่อมเสียภาพลักษณ์ขององค์กร

(3) การขนส่ง (Delivery; VCD) องค์ประกอบของระบบการขนส่ง รูปแบบการขนส่ง และประเภทของผู้ประกอบการขนส่ง ข้อพิจารณาทางเศรษฐกิจและการบริการของรูปแบบการขนส่งแบบต่างๆ การเลือกผู้ประกอบการขนส่ง การเลือกเส้นทางและตารางการขนส่ง การวางแผนด้านเวลาที่ใช้ในการขนส่ง การ

เลือกเครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่ใช้สำหรับการขนส่ง จัดเตรียมและตรวจสอบเอกสารการขนส่งให้เหมาะสมกับการใช้งาน การพิจารณาความเหมาะสมระหว่างต้นทุนค่าขนส่งและต้นทุนสินค้าคงคลัง กระบวนการเจรจาต่อรองอัตราค่าระวางการขนส่งและค่าบริการอื่น ติดตามและค่าบริการอื่น ติดตามอัตราค่าระวางการขนส่งสินค้า กระบวนการร้องเรียนเมื่อเกิดความเสียหายและการปฏิบัติงานด้านการขนส่ง

(4) คุณภาพ (Quality; VCQ) การพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกจะช่วยปรับปรุงคุณภาพการดำเนินงาน คุณภาพในการผลิตและการบริการเป็นตัวชี้วัดที่ดีเนื่องจากความพึงพอใจของลูกค้า/คู่ค้าขึ้นอยู่กับความรู้คุณภาพของการบริการที่นำเสนอโดยองค์กรธุรกิจ การจัดการคุณภาพทำให้เกิดการรับรู้เพื่อให้ตรงกับความต้องการของผู้บริโภคทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จ

(5) ความคล่องตัว (Agility; VCAg) การตอบสนองต่ออุปสงค์ ความยืดหยุ่นในการส่งมอบ ความต้องการของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการเป็นรายบุคคล เป็นตัวชี้วัดที่สำคัญในการวัดสมรรถนะที่สำคัญ ความยืดหยุ่นในการดำเนินงาน การปรับตัวความผันผวนของความต้องการ จะต้องไม่ค่าใช้จ่ายมากเกินไป และไม่มีการหยุดชะงักขององค์กร

ดังนั้นจึงสามารถสรุปได้ว่าสมรรถนะในโซ่คุณค่าควรคำนึงถึงสมรรถนะด้านการบริการและสมรรถนะด้านผลิตภัณฑ์ โดยมีปัจจัยสำคัญในการวัดสมรรถนะ 5 ด้านคือ ตัววัดสมรรถนะด้านคุณภาพ (Quality; VCQ) ตัววัดสมรรถนะด้านการตอบสนอง (Responsiveness; VCRes) ตัววัดสมรรถนะด้านความคล่องตัว (Agility; VCAg) ตัววัดสมรรถนะด้านต้นทุน (Value Chain Cost; VCC) และตัววัดสมรรถนะด้านการขนส่ง (Delivery; VCD)

2. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการวิจัยครั้งต่อไป

ผลจากการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยสามารถนำข้อมูลที่ได้มาเป็นแนวทางในการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

(1) การวิจัยครั้งต่อไปควรมีการนำแบบจำลองและตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ไปทำการวิจัยซ้ำใน

ธุรกิจอื่น ๆ ในบริบทของประเทศไทยหรือในประเทศอื่น ๆ เพื่อการตรวจสอบแบบจำลองว่ามีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ต่อไป

(2) การวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษาถึงปัจจัยเหตุด้านอื่น ๆ ที่เป็นปัจจัยเหตุที่ส่งผลต่อการพัฒนาแบบจำลองโซ่คุณค่าและการวัดสมรรถนะด้วยมุมมองอุปสงค์และอุปทาน

(3) การวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษาเพิ่มเติมด้วยวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสนทนากลุ่ม (Focus Group) หรือการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) กับผู้บริหารธุรกิจ เพื่อศึกษาและค้นหาปัจจัยเหตุที่ผู้บริหารธุรกิจควรให้ความสำคัญและใช้เป็นเครื่องมือการพัฒนาแบบจำลองโซ่คุณค่าและการวัดสมรรถนะ

เอกสารอ้างอิง

กระทรวงอุตสาหกรรม.(2554). **แผนแม่บทการพัฒนาอุตสาหกรรมไทย พ.ศ. 2555-2574.**

ค้นเมื่อ 15 ตุลาคม 2558, จาก http://www.oie.go.th/sites/default/files/attachments/industry_plan/National_Industrial_Development_Master_Plan.p

กระทรวงอุตสาหกรรม, สำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม. (2559). **สถิติอุตสาหกรรม.** ค้นเมื่อ 15 กันยายน 2559, จาก <http://www.oie.go.th/academic/statistics>

Anderson, E. W., Fornell, C., & Lehmann, D. R., (1994), Customer satisfaction, market share, and profitability; findings from Sweden, **Journal of Marketing**, 58(3), 53-66.

Alain Yee-Loong Chong, Keng-Boon Ooi, HaiJun Bao, & Binshan Lin. (2014). "Can e-business adoption be influenced by knowledge management?. An empirical analysis of Malaysian SMEs", **Journal of Knowledge Management**, 18(1), 121-136.

Brennan, Louis, Ferdows, Kasra, Godsell, Janet, Golini, Ruggero, Keegan, Richard, Kinkel, Steffen, Srai, Jagjit Singh & Taylor, Margare. (2015), "Manufacturing in the world: where next?", **International Journal of Operations & Production Management**, 35(9), 1253 – 1274.

Cagliano, A. C., De Marco, A., Rafele, C., Bragagnini, A. & Gobbato, L. (2015). "Analysing the diffusion of a mobile service supporting the e-grocery supply chain".

Business Process Management Journal, 21(4), 928-963.

Charles, H. & Andrew, D. P. (2008), "Customer value creation in professional service relationships: the case of credence goods", **The Service Industries Journal**, 28(6), 789-812.

- Chelariu, C., Asare, A.K. & Brashear-Alejandro, T. (2014). 'A ROSE by another name: Relationship typology and performance measurement in supply chains', **Journal of Business & Industrial Marketing** 29(4), 332–343.
- Chi-Shiun Lai, Delphine Ya-Chu Chan, Chin-Fang Yang, & Wei-Chun Hsu. (2015). "The value creation scale of supplier-distributor relationship in international markets". **Journal of Business & Industrial Marketing**, 30(2), 171 – 181.
- Comrey, A. L., & Lee, H.B. (1992). **A first course in factor analysis**. Hillsdale. NJ: Erlbaum.
- Fearne, A., Martinez, M. G., & Dent, B. (2012), "Dimensions of sustainable value chains: implications for value chain analysis", **Supply Chain Management: An International Journal**, 17(6), 575 – 581
- Gooch, M., LaPlain, D., Felfel, A. (2009b). Adding Value to Lamb; Value Chain Management Centre; George Morris Centre.
- Gede, M., Petters, C., Nagy, G., Nagy, A., Mészáros, J., Kovács, B. & Egr, i C. (2013) **Laser scanning survey in the Pálvölgy Cave, Budapest**. In: Buchroithner M.F. (Ed.), Proceedings of the 26th International Cartographic Conference. International Cartographic Association, Dresden: 905 p
- Håkansson, H. & Snehota, I. (1989). No business is an island: The network concept of business strategy. **Scandinavian Journal of Management**, 5(3), 187-200.
- Huber, G. P., & Power, D. J. (1985). "Retrospective Reports of Strategic Level Managers: Guidelines for Increasing their Accuracy," **Strategic Management Journal**, 6(2), 171-180.
- Laptaned, U. (2008). "An Evaluation of Demand Chain Operations Reference (DCOR) Model: A Case Study of Thai Manufacturer". Proceedings of the 4th International Conference on Intelligent Logistics Systems.
- Mady, M. T., Mady, T. T., & Mady, S. T. (2014), "Procurement performance and manufacturer supplier relationships: A multivariate analysis in Kuwaiti manufacturing companies", **Journal of Business & amp; Industrial Marketing**, 29(5), 417-426.
- Naoui, F. (2014). "Customer service in supply chain management : A case study". **Journal of Enterprise Information Management**, 27(6), 786-801.
- Nagata, Ryo, Fumito Masui, Atsuo Kawai, & Naoki Isu. (2004). Recognizing article errors based on the three head words. In Proc. of Cognition and Exploratory Learning in Digital Age, pages 184–19
- Porter, M. E. (1985). "Technology and Competitive Advantage." **Journal of Business Strategy** 5(3), 60-78.
- Pinsonneault, A., & Kraemer, K. L. (1993). Survey research methodology in management information systems: An assessment. **Journal of Management Information Systems**, 10(2), 75-105.

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการซื้อสินค้าโอท็อป ของกลุ่มวัยรุ่นในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์

The factors of marketing mix that influence on teenager's buying behavior towards OTOP Products in Mueng, Nakhon Sawan province

นราธิป ภัคดีจันทร์¹

บทคัดย่อ

การวิจัย มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการซื้อสินค้าโอท็อปของกลุ่มวัยรุ่น ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดนครสวรรค์ (2) เพื่อทราบปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการของสินค้า

โอท็อปต่อกลุ่มวัยรุ่น ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดนครสวรรค์โดยทำการสำรวจข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นกลุ่มวัยรุ่นในจังหวัดนครสวรรค์ จำนวน 400 คนจากนั้นทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษา พบว่า 1) ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์อยู่ในระดับมากที่สุดที่มีผลจากความทันสมัยของผลิตภัณฑ์ ($\bar{x}=4.75$) 2) ปัจจัยส่วนประสมทางด้านราคาอยู่ในระดับมากซึ่งเป็นผลจากด้านราคาเหมาะสมกับคุณภาพ ($\bar{x}=4.64$) 3) ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายอยู่ในระดับมาก ซึ่งเป็นผลจากด้านร้านอยู่ติดถนนและหาพบได้ง่าย. ($\bar{x}=4.11$) 4) ด้านการส่งเสริมการตลาดอยู่ในระดับมาก ซึ่งเป็นผลจากด้านการแจกของแถม ($\bar{x}=4.76$) 5) ด้านลักษณะทางกายภาพอยู่ในระดับมาก ซึ่งเป็นผลมาจากด้านบรรยากาศและการตกแต่งภายในร้าน ($\bar{x}=4.73$)

คำสำคัญ : ส่วนประสมทางการตลาด; สินค้าโอท็อป; เขตอำเภอเมืองจังหวัดนครสวรรค์

¹คณะวิทยาการจัดการ สาขาการตลาด มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

Abstract

The objective of research is aimed to; 1) Study of the marketing mixed that affect to the buying OTOP products of the teenagers in Mueang, Nakhon Sawan, 2) To acknowledge the problems and the difficulty of the operation on OTOP products of the teenagers in Mueang, Nakhon Sawan. The research data collect by the sampling of 400 teenagers in Nakhon Sawan area. Then analyze the information by use of statistic methods.

The result found that; 1) Product factor of marketing mixed at the highest ranking that result of the modern design of products ($\bar{x}=4.75$), 2) Price factors of marketing mixed at the high ranking that result of the quality of products ($\bar{x}=4.64$), 3) Place factors of marketing mixed at the high ranking that result of the convenience area which are by the main street and easy to find. ($\bar{x}=4.11$) 4) Promotion factors of marketing mixed at the high ranking that result of the free gift ($\bar{x}=4.76$) 5) Physical Evidence factors of marketing mixed at the high ranking that result of the ambience and the shop decoration ($\bar{x}=4.73$)

Keywords: Marketing mix; OTOP Product; Mueng Nakhon Sawan province

บทนำ

ตามที่รัฐบาลได้ส่งเสริมให้ประชาชนในแต่ละตำบลรวมกลุ่มเพื่อผลิตสินค้าประจำตำบล ตามภูมิปัญญาของชาวบ้าน ซึ่งเรียกกันว่ากลุ่มโอท็อป (OTOP) หรือหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ เพื่อสร้างผลิตภัณฑ์จากภูมิปัญญาท้องถิ่นและสามารถสร้างรายได้ นอกจากนี้รัฐบาลยังดำเนินการสนับสนุนให้ประชาชนผู้ประกอบการสินค้าโอท็อปได้เข้าถึงแหล่งทุน เพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้ได้มาตรฐานสากลตามนโยบาย Local Link Global Reach คือ สามารถส่งออกได้ด้วยการให้การสนับสนุนด้านงบประมาณผ่านกองทุนหมู่บ้าน ๆ ละ 1 ล้านบาท หรือการสนับสนุนทางวิชาการในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และเงินทุน ผ่านธนาคารออมสิน ธนาคาร พัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เป็นต้น ทางด้านปัญหาสำคัญของสินค้าโอท็อป ที่เกิดขึ้นในปัจจุบันคือ ไม่สามารถต่อสู้กับสินค้าที่มาจากผู้ผลิตรายใหญ่ที่มีมาตรฐานการผลิต

ที่ดี มีต้นทุนต่ำ มีความแข็งแกร่งทางการตลาด จึงทำให้สินค้าโอท็อป ยังไม่สามารถประคับประคองตนเองเพื่อความอยู่รอดทางการแข่งขัน และเนื่องจากการวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัย ต้องการทราบถึงปัจจัยทางด้านการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าโอท็อป ของกลุ่มวัยรุ่นในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ เพื่อที่ผู้ประกอบการโอท็อป สามารถนำเอาผลการวิจัยในครั้งนี้ ไปปรับปรุงรูปแบบทางการตลาดที่เหมาะสม และสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันได้

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการซื้อสินค้าโอท็อปของกลุ่มวัยรุ่น ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดนครสวรรค์
2. เพื่อทราบปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการของสินค้าโอท็อปต่อกลุ่มวัยรุ่น ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดนครสวรรค์

กรอบแนวคิด



ภาพ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลมีผลต่อการซื้อสินค้าโอท็อปของกลุ่มวัยรุ่นในเขตอำเภอเมืองจังหวัดนครสวรรค์
2. ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดมีผลต่อการซื้อสินค้าโอท็อปของกลุ่มวัยรุ่นในเขตอำเภอเมืองจังหวัดนครสวรรค์

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผู้ประกอบการสินค้าโอท็อปสามารถนำผลการศึกษาไปเป็นแนวทางในการวางแผนการตลาดของสินค้าโอท็อป ให้ตรงกับกลุ่มเป้าหมาย
2. ผู้ประกอบการสินค้าโอท็อปสามารถวางแนวทางในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคของการดำเนินงานผลิตสินค้า

ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (Marketing Mix หรือ 4P's) (ฉัตรยาพร เสมอใจ, 2549, หน้า 51-55)

1. ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ (Product) ในการกำหนดกลยุทธ์การบริการไม่ว่าจะเป็นในธุรกิจที่ผลิตสินค้าหรือบริการก็ตามต้องพิจารณาถึงลูกค้าในเรื่องความจำเป็นและความต้องการของลูกค้าที่มีผลต่อผลิตภัณฑ์นั้นๆ เป็นหลักซึ่งผลิตภัณฑ์ในธุรกิจบริการมีความแตกต่างจากสินค้าทั้งด้านรูปแบบและการดำเนินงานที่มากมายมารวมกันทั้งที่มองเห็นได้และไม่มีตัวตนหรือเป็นสิ่งที่ผู้ขายมอบให้แก่ลูกค้าและลูกค้าจะได้รับผลประโยชน์และคุณค่าของผลิตภัณฑ์นั้นๆ ซึ่งประกอบด้วยรูปแบบผลิตภัณฑ์คุณสมบัติคุณภาพผลิตภัณฑ์ความน่าเชื่อถือรูปลักษณ์พิเศษการ

ออกแบบผลิตภัณฑ์ต้อง มีอรรถประโยชน์ (Utility) มีคุณค่า (Value) ในสายตาของลูกค้า

2. ด้านราคา (Price) ต้นทุนของลูกค้าที่ต้องเสียไปเพื่อให้ได้มาซึ่งตัวผลิตภัณฑ์โดยต้นทุนในที่นี้อาจเป็นไปได้ทั้งมูลค่าของเงินที่ต้องจ่ายไปในการแลกเปลี่ยนต้นทุนค่าเดินทางต้นทุนค่าที่จอดรถรวมถึงต้นทุนค่าเสียเวลาโดยลูกค้าจะมีการเปรียบเทียบต้นทุนกับคุณค่า (Value) ของผลิตภัณฑ์นั้นว่าคุ้มค่าหรือไม่ที่จะเลือกซื้อสินค้านั้นๆ โดยต้นทุนในการผลิตหรือการให้บริการจะพิจารณาถึงต้นทุน (Cost) ของลูกค้าอยู่เป็นหลักซึ่งมักจะใช้ราคาเป็นที่ยอมรับได้ ทั้ง 2 ฝ่ายคือผู้ขายได้รับผลกำไรเพียงพอและผู้ซื้อหรือผู้ให้บริการสามารถจ่ายได้และได้รับผลประโยชน์ตามข้อตกลง

3. ด้านการจัดจำหน่าย (Place) จำเป็นต้องพิจารณาถึงความสะดวกสบาย (Convenience) ในการรับบริการการส่งมอบสู่ลูกค้าสถานที่และเวลาในการส่งมอบกล่าวคือลูกค้าควรจะเข้าถึงง่ายที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ในเวลาและสถานที่ที่ลูกค้าเกิดความสะดวกที่สุด การเลือกช่องทางในการนำส่งบริการที่เหมาะสมขึ้นอยู่กับลักษณะของธุรกิจบริการแต่ละประเภทซึ่งจะต้องพิจารณาถึงทำเลที่ตั้ง (Location) เป็นสำคัญเนื่องจากการบริการบางประเภทลูกค้าต้องเดินทางไปยังสถานบริการด้วยตนเองจึงต้องการอาคารสถานที่ที่เหมาะสมและการส่งมอบบริการแก่ลูกค้า (Service Delivery) เนื่องจากการบริการเป็นกระบวนการที่มีลูกค้าเข้ามาเกี่ยวข้องอยู่ในกระบวนการด้วยกระบวนการในการส่งมอบบริการจะเป็นส่วนที่สำคัญที่ทำให้ลูกค้าตัดสินใจว่าบริการ ที่พวกเขาได้รับคุ้มค่ากับมูลค่าของเงินที่พวกเขาจ่ายไปหรือไม่

4. ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) หมายถึงการติดต่อสื่อสารเกี่ยวกับข้อมูลระหว่างผู้ขายและลูกค้าโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อแจ้งข่าวสารหรือชักจูงให้เกิดทัศนคติและพฤติกรรมการตลาด

ใจเลือกใช้บริการโดยพิจารณาถึงความเหมาะสมกับลูกค้าโดยเครื่องมือที่ใช้ในการสื่อสารการตลาดของธุรกิจบริการสามารถทำการส่งเสริมการตลาดได้สี่แบบเรียกว่าส่วนประสมการส่งเสริมการตลาด (Promotion Mixed) ซึ่งประกอบด้วย การโฆษณา (Advertising) ขายโดยพนักงาน (Personal Selling) ส่งเสริมการขาย (Sales Promotion) การประชาสัมพันธ์ (Public Relation) การตลาดทางตรง (Direct Marketing)

แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค

ซูซัย สมิทธิไกร (2553) ได้ให้นิยามความหมายของพฤติกรรมของผู้บริโภคไว้ว่าพฤติกรรมผู้บริโภค Consumer behavior) หมายถึงการกระทำของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจเลือก (select) การซื้อ (purchase) การใช้ (use) และการกำจัดส่วนที่เหลือ (dispose) ของสินค้าหรือบริการต่างๆ เพื่อตอบสนองความต้องการและความปรารถนาของตน

1. การตัดสินใจเลือก หมายถึง พฤติกรรมและกระบวนการทางจิตใจของผู้บริโภคในการตัดสินใจซื้อสินค้าหรือบริการ

2. การซื้อ หมายถึง การดำเนินการเพื่อให้ได้มาซึ่งสินค้าหรือบริการที่ผู้บริโภคต้องการตั้งแต่การเลือกแหล่งที่จะซื้อและวิธีการจ่ายเงินค่าสินค้าหรือบริการ

3. การใช้ หมายถึง การที่ผู้บริโภคนำสินค้ามาใช้ประโยชน์ตามที่มุ่งหวัง หรือการรับบริการจากองค์การธุรกิจ

4. การกำจัดส่วนที่เหลือ หมายถึง การนำส่วนที่เหลือของผลิตภัณฑ์ไปกำจัดทิ้งโดยอาจกระทำในรูปแบบต่างๆ เช่น การทิ้งในถังขยะ การนำกลับมาใช้ใหม่ (Reuse) การนำไปผลิตใหม่ (recycle)

ระเบียบวิธีการวิจัย

ซึ่งประกอบด้วย ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ด้านประชากร คือ กลุ่มวัยรุ่นที่ซื้อสินค้า

โอท็อป ในอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ จำนวน 10,655 คน (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2558)

กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ กลุ่มวัยรุ่นที่มีช่วงอายุ 17 -21 ปี ในเขต อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ ซึ่งมาจาก ขนาดของประชากร ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ โดยใช้สูตรการคำนวณของ Taro Yamane ในการกำหนด ขอบเขต ความคลาดเคลื่อน 0.05 ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการคำนวณ แล้วได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 399 คน ในการนี้ ผู้วิจัยจึง ดำเนินการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยกลุ่มตัวอย่างนี้ใช้การสุ่มแบบเจาะจง (Purposive sampling)

วิธีการดำเนินการวิจัย

1. ศึกษารวบรวมข้อมูล ตำรา เอกสาร และ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จากการค้นคว้าข้อมูลตามห้องสมุด อินเทอร์เน็ต และผู้มีประสบการณ์จากงานวิจัย

2. สร้างแบบสอบถามสำหรับเก็บรวบรวม ข้อมูลเพื่อศึกษาส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการซื้อสินค้าโอท็อปของกลุ่มวัยรุ่น ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์โดยผู้วิจัยทำการสร้างแบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ส่วนได้แก่ 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ แบบสอบถามประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ 2) ความถี่ในการบริโภคสินค้าโอท็อปโดยเฉลี่ย ต่อเดือน ประเภทสินค้าโอท็อปที่ท่านบริโภคบ่อยที่สุด เหตุผลสำคัญในการเลือกซื้อสินค้าโอท็อป ค่าใช้จ่าย ในการซื้อสินค้าโอท็อปต่อครั้ง ร้านจำหน่ายสินค้าโอท็อปแบบใดที่ท่านนิยมเข้าไปซื้อมากที่สุด บุคคลที่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจซื้อสินค้าโอท็อป 3) ปัจจัย ส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมการ บริโภคสินค้าโอท็อปของกลุ่มวัยรุ่น ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด

3. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในด้านส่วน ประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการซื้อสินค้าโอท็อปของ

กลุ่มวัยรุ่น ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ ทำการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล ความ สมบูรณ์ของแบบสอบถาม และทำการวิเคราะห์ข้อมูล ทางสถิติ โดย ข้อมูลส่วนบุคคล ใช้วิเคราะห์ค่าร้อยละ และปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดที่มีผลต่อการซื้อ

4. ดำเนินการวิเคราะห์แบบสอบถาม โดยใช้วิธี การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จากนั้นแปรผลการวิเคราะห์ข้อมูล

5. จัดทำรายงานผลการวิจัย เสนอต่อคณะ วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

ผลการศึกษาหรือผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาด้านข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มผู้บริโภควัยรุ่นในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์

ผลการศึกษาด้านข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่ม ผู้บริโภควัยรุ่นในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง จำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 55.25 เพศชายจำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 44.75 ช่วงอายุของผู้ตอบ แบบสอบถาม อายุ 17 – 19 ปี จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 27.75 และอายุ 20 – 21 ปี จำนวน 289 คน คิดเป็นร้อยละ 72.25 มีช่วงระดับการศึกษา ต่ำกว่ามัธยมต้น จำนวน 27 คน คิดเป็น ร้อยละ 6.75 ระดับมัธยมต้น จำนวน 89 คน คิดเป็น ร้อยละ 22.25 ระดับมัธยมปลาย จำนวน 91 คนคิดเป็น ร้อยละ 22.75 ระดับ ปวช. จำนวน 128 คน คิดเป็น ร้อยละ 32.00 ระดับปวส. จำนวน 65 คน คิดเป็น ร้อยละ 16.25 โดยมีช่วงรายได้ ต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 ช่วงรายได้ 5,000 – 12,000 บาทจำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 47.25 ช่วงรายได้ 12,001 – 19,000 บาท จำนวน166 คน คิดเป็นร้อยละ 41.50 ช่วงรายได้ 20,000 บาทขึ้นไป จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 8.75

2. ผลการศึกษาพฤติกรรมการบริโภคสินค้าโอท็อปของกลุ่มวัยรุ่น

ตาราง 1

ผลการศึกษาพฤติกรรมการบริโภคสินค้าโอท็อปของกลุ่มวัยรุ่น

รายการ		จำนวน	ร้อยละ
ความถี่ในการบริโภคสินค้าโอท็อปโดยเฉลี่ยต่อเดือน	ต่ำกว่า 1 ครั้ง	8	4.00
	1 ครั้ง	158	39.50
	2-3 ครั้ง	65	16.25
	4-5 ครั้ง	35	8.75
	มากกว่า 5 ครั้ง	134	33.50
ประเภทสินค้าโอท็อปที่ท่านบริโภคบ่อยที่สุด	เสื้อผ้า เครื่องนุ่งห่ม	9	2.25
	เครื่องดื่ม อาหาร	267	66.75
	สมุนไพรรักษาโรค	37	9.25
	เครื่องใช้ในครัวเรือน	40	10.00
	เฟอร์นิเจอร์	7	1.75
	เครื่องเรือน	13	3.25
	เครื่องสำอาง	0	0.00
	เครื่องหอม	6	1.50
	เครื่องจักสาน เครื่องประดับ	21	5.25
	เครื่องหนัง กระเป๋า รองเท้า		
เหตุผลสำคัญในการเลือกซื้อสินค้าโอท็อป	ราคาของผลิตภัณฑ์	102	25.50
	คุณภาพของผลิตภัณฑ์	107	26.75
	ความทันสมัยของผลิตภัณฑ์	97	24.25
	ทำเลดี ไปมาสะดวก	7	13.50
	การบริการ	33	1.75
	การตกแต่งร้าน		8.25
ค่าใช้จ่ายในการซื้อสินค้าโอท็อปต่อครั้ง	ต่ำกว่า 500 บาท	214	53.50
	500 – 2,000 บาท	126	31.50
	2,001 – 5,000 บาท	25	6.25
	5,001 - 10,000 บาท	27	6.75
	10,000 บาทขึ้นไป	8	2.00
ร้านจำหน่ายสินค้าโอท็อปแบบใดที่ท่านนิยมเข้าไปซื้อมากที่สุด	ร้านในสถานบริการน้ำมัน	117	29.25
	ร้านในห้างสรรพสินค้า	184	46.0
	ร้านขายของฝากประจำจังหวัด	52	13.00
	ร้านจำหน่าย ณ จุดผลิตสินค้า	11.75	
บุคคลที่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจซื้อสินค้าโอท็อป	ตัวท่านเอง	322	80.50
	ครอบครัว	8	0
	แฟน	0	17.50
	เพื่อน	0	0
	ผู้ร่วมงาน		0.00
			0.00

ผลการศึกษาพฤติกรรมการบริโภคสินค้าโอท็อปของกลุ่มวัยรุ่น ด้านความถี่ในการบริโภคสินค้าโอท็อปโดยเฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ความถี่ต่ำกว่า 5 ครั้ง มีจำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 33.50 ด้านประเภทสินค้าโอท็อปที่ท่านบริโภคบ่อยที่สุด ประเภทเสื้อผ้า เครื่องนุ่งห่ม จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.25 ประเภท ด้านเหตุผลสำคัญในการเลือกซื้อสินค้าโอท็อป ด้านราคาของผลิตภัณฑ์ จำนวน 102 คน คิดเป็น

ร้อยละ 25.50 ด้านค่าใช้จ่ายในการซื้อสินค้าโอท็อปต่อครั้ง ช่วงการจ่าย ต่ำกว่า 500 บาท จำนวน 214 คนคิดเป็นร้อยละ 53.50 ด้านร้านจำหน่ายสินค้า

โอท็อปแบบใดที่ท่านนิยมเข้าไปซื้อมากที่สุด ร้านในสถานบริการน้ำมัน จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 29.25 ด้านบุคคลที่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจซื้อสินค้าโอท็อป ตัวท่านเอง จำนวน 322 คน คิดเป็นร้อยละ 80.50

3. ผลการศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมการบริโภคสินค้าโอท็อปของกลุ่มวัยรุ่น

ตาราง 2

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมการบริโภคสินค้าโอท็อปของกลุ่มวัยรุ่น

รายการ	ค่าเฉลี่ย	SD	แปล
1. ด้านผลิตภัณฑ์			
1.1 ความน่าเชื่อถือในตัวผลิตภัณฑ์	4.67	0.68	มากที่สุด
1.2 ความคงทนของผลิตภัณฑ์	3.76	0.51	มาก
1.3 ความมีมาตรฐานของผลิตภัณฑ์	4.43	0.52	มาก
1.4 ความทันสมัยของผลิตภัณฑ์	4.75	0.43	มากที่สุด
1.5 ความสวยงามของหีบห่อบรรจุภัณฑ์	4.35	0.29	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.39	0.48	มาก
2. ด้านราคา			
2.1 ราคาเหมาะสมกับคุณภาพ	4.64	0.45	มากที่สุด
2.2 ราคาเหมาะสมกับปริมาณ	4.21	0.65	มาก
2.3 มีราคาถูกเมื่อเปรียบเทียบกับสินค้าในตลาดอื่นๆ	4.30	0.48	มาก
2.4 มีป้ายราคากำกับสินค้าชัดเจน	3.78	0.65	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.32	0.55	มาก
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย			
3.1 อยู่ใกล้แหล่งชุมชน	4.32	0.58	มาก
3.2 มีที่จอดรถพอเพียง	3.97	0.72	มาก
3.3 มีช่องทางจัดจำหน่ายทางออนไลน์	3.79	0.58	มาก
3.4 ร้านอยู่ติดถนนและหาพบได้ง่าย	4.36	0.67	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.11	0.63	มาก

ตาราง 3

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมการบริโภคสินค้าโอท็อปของกลุ่มวัยรุ่น

รายการ	ค่าเฉลี่ย	SD	แปล
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด			
4.1 การใช้คู่มือเพื่อลดราคาหรือสะสมแต้ม	4.58	0.72	มากที่สุด
4.2 การใช้สื่อโฆษณาที่ดึงดูดใจ	4.21	0.69	มาก
4.3 การแจกของแถม	4.76	0.82	มากที่สุด
4.4 การจัดกิจกรรมพิเศษในช่วงเทศกาล	4.43	0.58	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.49	0.70	มาก
5. ด้านลักษณะทางกายภาพ			
5.1 บรรยากาศและการตกแต่งภายในร้าน	4.73	0.81	มากที่สุด
5.2 ความสะอาดภายในร้าน	4.32	0.74	มาก
5.3 ความกว้างขวางของพื้นที่ในร้าน	3.56	0.72	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.20	0.75	มากที่สุด

ผลการศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมการบริโภคสินค้าโอท็อปของกลุ่มวัยรุ่น พบว่า 1) ด้านผลิตภัณฑ์มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 4.39 ซึ่งเป็นผลจากความทันสมัยของผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 4.75 อยู่ในระดับมากที่สุด 2) ด้านราคา มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 4.32 ซึ่งเป็นผลจากด้านราคาเหมาะสมกับคุณภาพ มีค่าเฉลี่ย 4.64

3) ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 4.11 ซึ่งเป็นผลจากด้านร้านอยู่ติดถนนและหาพบได้ง่าย มี ค่าเฉลี่ย 4.36 4) ด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 4.49 ซึ่งเป็นผลจากด้านการแจกของแถม ตามลำดับ

อภิปรายผล

การวิจัยเรื่องปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการซื้อสินค้าโอท็อปของกลุ่มวัยรุ่นในเขตอำเภอเมืองจังหวัดนครสวรรค์ มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการซื้อสินค้าโอท็อปของกลุ่มวัยรุ่น ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดนครสวรรค์ (2) เพื่อทราบปัญหาและอุปสรรค

ในการดำเนินการของสินค้าโอท็อปต่อกลุ่มวัยรุ่น ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดนครสวรรค์

ผลการศึกษาพฤติกรรมการบริโภคสินค้าโอท็อปของกลุ่มวัยรุ่น ด้านความถี่ในการบริโภคสินค้าโอท็อปโดยเฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ความถี่มากกว่า 5 ครั้ง มีจำนวนมากที่สุด ด้านประเภทสินค้าโอท็อปที่บริโภคบ่อยที่สุด ได้แก่ประเภทเสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม มีจำนวนมากที่สุด ด้านเหตุผลสำคัญในการเลือกซื้อสินค้าโอท็อป ความทันสมัยของผลิตภัณฑ์ มีจำนวนมากที่สุด ด้านราคาของผลิตภัณฑ์มีราคาเหมาะสมกับคุณภาพ มีจำนวนมากที่สุด ด้านค่าใช้จ่ายในการซื้อสินค้าโอท็อปต่อครั้ง ช่วงการจ่าย ต่ำกว่า 500 บาท มีจำนวนมากที่สุด ด้านร้านจำหน่ายสินค้าโอท็อปแบบใดที่ท่านนิยมเข้าไปซื้อมากที่สุด ได้แก่ร้านในสถานบริการน้ำมัน มีจำนวนมากที่สุด บุคคลที่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจซื้อสินค้าโอท็อป ได้แก่ตัวผู้ซื้อสินค้าเองมีจำนวนมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ สุทธิณีย์ พุ่มกา (2557) ผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาอุตสาหกรรมสิ่งทอ กล่าวว่า ปัจจุบันผลิตภัณฑ์โอท็อป ประเภทผ้าและเครื่องแต่งกายของไทยเป็นสินค้าที่มีความโดดเด่น

เด่นด้านเอกลักษณ์ เป็นที่สนใจของตลาดต่างประเทศ เนื่องจากเป็นสินค้าที่มีศักยภาพ คุณภาพ มาตรฐาน สามารถเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันกับตลาดภายในและต่างประเทศได้

ผลการศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ที่มีผลต่อพฤติกรรมผู้บริโภคสินค้าโอท็อปของกลุ่มวัยรุ่น พบว่า ด้านผลิตภัณฑ์ซึ่งมีผลกระทบต่อการซื้อมากที่สุดมาจากการด้าน ความทันสมัยของผลิตภัณฑ์ ซึ่งมีค่ามากที่สุด ด้านราคา ผู้ซื้อสินค้าเลือกซื้อสินค้าจากด้านราคาที่มีความเหมาะสมกับคุณภาพมากที่สุด ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายผู้ซื้อเลือกซื้อสินค้าจากร้านที่อยู่ติดถนนและหาซื้อง่าย มีจำนวนมากที่สุด ด้านการส่งเสริมผู้ซื้อสินค้าเลือกซื้อสินค้าจากการแจกของแถมมากที่สุด ด้านลักษณะทางกายภาพของสินค้า โอท็อปพบว่า การสร้างบรรยากาศและการตกแต่งภายในร้านมีผลต่อการซื้อมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ มานพ ชุ่มอุ่น(2553) เรื่องการพัฒนากระบวนการจัดการทางการตลาดในผลิตภัณฑ์จากผ้าฝ้ายทอมือ กรณีศึกษา : กลุ่มผ้าฝ้ายทอมือบ้านดอนหลวง ตำบลแม่แรง อำเภอบางช้าง จังหวัดลำพูน โดยกล่าวว่า ด้านการพัฒนาและหารูปแบบ

กระบวนการจัดการทางการตลาดที่เหมาะสม กลุ่มควรขยายตลาดไปยังกลุ่ม โรงแรมหรือร้านอาหาร ที่ต้องการตกแต่งบรรยากาศร้านสไตล์ล้านนา และพัฒนาตลาดไปยังตลาดต่างประเทศ ผ่านช่องทางการขายออนไลน์ กำหนดตำแหน่งผลิตภัณฑ์ที่เน้นทั้งประโยชน์ใช้สอยที่ได้มาตรฐานและประโยชน์ ทางด้านอารมณ์ที่เป็นความรู้สึกถึงคุณค่าเวลาได้สวมใส่หรือใช้งาน กลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาด ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ควรปรับปรุงคุณภาพการย้อมสี พัฒนาเทคโนโลยีในการผลิตใส่แล้วสบาย สีไม่ตกเวลาซัก รวมถึง พัฒนารูปแบบสินค้าให้ตรงกับความต้องการของตลาดแทนการผลิตรูปแบบเดิม

ข้อเสนอแนะ

1. ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์สินค้าโอท็อปเพื่อกลุ่มวัยรุ่น ต้องมีการคิดค้นผลิตภัณฑ์ให้มีความทันสมัยเพื่อดึงดูดกลุ่มเป้าหมายที่เป็นกลุ่มวัยรุ่น
2. ในด้านลักษณะทางกายภาพนั้นมีผลกระทบไม่มากต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าโอท็อปของกลุ่มวัยรุ่น ในอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์

เอกสารอ้างอิง

- จกมลปตินทร์ แสงอาสภวิริยะ. (2551). การดำเนินงานทางกลุ่มธุรกิจ OTOP ในเขตสันทักแพง กรณีศึกษา
กลุ่มผลิตภัณฑ์ผ้าและประเภทเครื่องใช้ และเครื่องประดับ. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- ฉัตยาพร เสมอใจ. (2549). การจัดการและการตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- _____. (2550). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2546). การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ชูชัย สมितिไกร. (2553). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- มานพ ชุ่มอุ่น. (2555). เรื่องการพัฒนากระบวนการจัดการทางการตลาดในผลิตภัณฑ์จากผ้าฝ้ายทอมือ
กรณีศึกษา : กลุ่มผ้าฝ้ายทอมือบ้านดอนหลวง ตำบลแม่แรง อำเภอป่าซาง จังหวัดลำพูน. วารสารวิจัย
ราชภัฏเชียงใหม่, 13(2), 156-167.
- สุทธิณีย์ พุ่มกา. (2557). “กสอ.จับมือ สถาบันสิ่งทอฯ เร่งอัปเดตกรี ผ้าโอทอปสู่สากล” งานแถลงข่าว ณ ชั้น 3
ห้องประชุมชุมชนหะวัน, กระทรวงอุตสาหกรรม วันที่ 19 สิงหาคม พ.ศ.2557.

ผลการจัดการเรียนแบบใฝ่รู้ด้วยเทคนิคการเรียนแบบร่วมมือ ต่อพฤติกรรมการเรียนรู้ ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและความพึงพอใจ ในการเรียนรายวิชาการเงินธุรกิจของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

Results of Active Learning by Applying Co-operative Learning
Technique towards Learning Behavior, Learning Accomplishment and
Satisfaction of Business Finance Nakhon Sawan Rajabhat University

ลักษมี งามมีศรี¹

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาพฤติกรรมการเรียนของนักศึกษาที่ได้รับการจัดการเรียนแบบใฝ่รู้ด้วยเทคนิค STAD (2) เปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรายวิชาการเงินธุรกิจก่อนเรียนและหลังเรียนของนักศึกษาที่ได้รับการจัดการเรียนรู้ด้วยเทคนิค STAD (3) เปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรายวิชาการเงินธุรกิจของนักศึกษาที่ได้รับการจัดการเรียนรู้ด้วยเทคนิค STAD กับเกณฑ์ร้อยละ 60 และ (4) ศึกษาความพึงพอใจในการเรียนของนักศึกษาที่ได้รับการจัดการเรียนรู้ด้วยเทคนิค STAD

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ หลักสูตรการบัญชี ชั้นปีที่ 1 ห้อง 3 ที่กำลังศึกษาอยู่ในปีการศึกษา 2556 จำนวน 45 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ (1) แผนการสอนรายวิชาการเงินธุรกิจ โดยใช้การจัดการเรียนแบบใฝ่รู้ด้วยเทคนิค STAD (2) แบบประเมินพฤติกรรมการเรียนรู้ จำนวน 25 ข้อ (3) แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน จำนวน 20 ข้อ (4) แบบสอบถามความพึงพอใจในการเรียน จำนวน 25 ข้อ

ผลการวิจัยพบว่า

1. นักศึกษาที่ได้รับการจัดการเรียนแบบใฝ่รู้ด้วยเทคนิค STAD มีพฤติกรรมการเรียนรู้ในระดับมาก
2. ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรายวิชาการเงินธุรกิจของนักศึกษาที่ได้รับการจัดการเรียนรู้ด้วยเทคนิค STAD หลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
3. ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรายวิชาการเงินธุรกิจของนักศึกษาที่ได้รับการจัดการเรียนรู้ด้วยเทคนิค STAD สูงกว่าเกณฑ์ร้อยละ 60 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
4. นักศึกษาที่ได้รับการจัดการเรียนรู้ด้วยเทคนิค STAD มีความพึงพอใจในการเรียนในระดับมาก

คำสำคัญ : การจัดการเรียนแบบใฝ่รู้; เทคนิคการเรียนแบบร่วมมือ

¹คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

Abstract

This research aims were (1) To study about the learning behavior of students who were arranged the thirst knowledge learning technique as STAD (2) To compare of learning achievement in each subject of business financial before and after classes of students who were arranged learning about the STAD technique (3) To compare the learning achievement in each subject of business financial of students who were arrange learning about the STAD technique and the percentage principle of 60 (4) To study about the studying satisfaction of student who were arranged learning about the STAD technique

Samplings group in this research was the students in bachelor degree of Nakhon Sawan Rajabhat University in Accounting Courses Grade 1 Room 3 who were studying in B.E. 2556 for 45 people while the tools used in this research were (1) Teaching plan of each business financial subject applied by using a thirst learning management STAD techniques which was passed quality audit at the optimal level (2) learning behavior assessment application for 25 questions. (3) learning achievement test for 20 questions. (4) questionnaires of learning satisfaction for 25 questions.

Research result found that;

1. The Students were arranged thirst knowledge learning management STAD techniques had the learning behavior at high level

2. Learning achievement result in each business financial subject of students who were arranged learning STAD technique after learning higher before had statistical signification level at .05

3. Learning achievement result in each business financial subject of students who were arranged learning STAD technique higher principle at 60%, statistical signification level at .05

4. Students who were arranged learning management about STAD technique were satisfied with this learning at highest level

Keywords: Thirst knowledge management; Cooperative learning technique

บทนำ

แนวการจัดการศึกษาตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๒ มาตรา 22 การจัดการศึกษาต้องยึดหลักว่าผู้เรียนทุกคนมีความสามารถเรียนรู้และพัฒนาตนเองได้ และถือว่าผู้เรียนมีความสำคัญที่สุด กระบวนการจัดการศึกษาต้องส่งเสริมให้ผู้เรียนสามารถพัฒนาตามธรรมชาติและเต็มตามศักยภาพ ส่วนการจัดกระบวนการเรียนรู้ และจากการสังเคราะห์ผลการวิจัยการปฏิรูปการศึกษาของประเทศไทยแลนด์ นิวซีแลนด์ สหรัฐอเมริกา สหราชอาณาจักร จีน เกาหลีใต้ เวียดนาม และไทย โดย วิทยากร เชียงกูล (2553) พบว่า การเรียนระดับอุดมศึกษาของไทยจะเน้นทฤษฎีเป็นฐานถึงร้อยละ 83 เน้นการปฏิบัติ/วิชาชีพเพียงร้อยละ 17 ตรงข้ามกับมาเลเซีย เกาหลีใต้ และนิวซีแลนด์ ที่ผู้เรียนเลือกเรียนโปรแกรมเน้นการปฏิบัติ/วิชาชีพมากกว่าร้อยละ 40 และมีผู้กล่าวว่าเด็กไทยมีความสามารถทางการคำนวณ ไม่ค่อยเทียบเท่ากับประเทศอื่น ๆ การทำแบบทดสอบการคิดคำนวณ ผลออกมาไม่น่าพอใจ ซึ่งอาจเนื่องมาจากสาเหตุหลายด้าน เช่น กระบวนการเรียนการสอนไม่เอื้อต่อการทำให้เด็กชอบเรียน การขาดการบูรณาการเป็นต้น ทำให้เด็กไม่ชอบการคิดคำนวณ แต่เด็กบางส่วนก็คิดว่าการคำนวณเป็นวิชาที่ง่าย ทำแบบฝึกหัดได้ มีประโยชน์ ซึ่งอาจารย์ควรทำความเข้าใจกับนักศึกษา ว่าสังคมปัจจุบันประกอบด้วย คนที่มีความแตกต่างหลากหลาย บางคนก็คิดช้าเพราะไม่รู้ บางคนก็รอบคอบ ไหวพริบดี คิดเร็ว บางคนเรียนช้าเพราะพื้นฐานยังไม่ดี แต่บางคนมีความคิดรวดเร็วทันใจเพื่อนตามไม่ทัน แต่สังคมเราไม่มีใครอยู่ได้โดยลำพังคนเดียว จะต้องยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล และสร้างความรู้สึก “เอื้ออาทร” ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เพราะเมื่อทุกคนเติบโตขึ้น ต้องไปเป็นที่พึ่งของครอบครัว ชุมชน และสังคม (อริปิตย์ คลีสุนทร, 2546, หน้า 6-9)

การวิจัยในชั้นเรียนเป็นเครื่องมือที่สำคัญที่

จะช่วยให้เกิดการพัฒนาทั้งการสอนของผู้สอนและการเรียนของนักศึกษา ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๒ มาตรา 30 กำหนดให้สถานศึกษาพัฒนากระบวนการเรียนการสอน ส่งเสริมให้ผู้สอนใช้วิธีวิจัย เพื่อพัฒนาการเรียนรู้ที่เหมาะสมกับผู้เรียนในแต่ละระดับการศึกษา ผู้วิจัยซึ่งในฐานะอาจารย์ผู้สอน วิชาการเงินธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ จึงสนใจที่จะศึกษา ผลการจัดการเรียนแบบใฝ่รู้ การเรียนแบบร่วมมือด้วยเทคนิค STAD โดยการแบ่งผู้เรียนเป็นกลุ่มการเรียนรู้ ตามระดับความสามารถที่ต่างกัน (เก่ง กลาง อ่อน) กลุ่มละ 5 คน หลังจากผู้สอนได้นำเสนอบทเรียนแล้ว ผู้เรียนทำงานร่วมกันภายในกลุ่ม หลังจากนั้นผู้เรียนจะได้รับการทดสอบเป็นรายบุคคล คะแนนจากการทดสอบจะถูกนำมาเปรียบเทียบกับคะแนนเฉลี่ยในครั้งแรก แล้วจะนำมาเป็นคะแนนของทีม และทีมที่มีคะแนนถึงเกณฑ์จะได้รับการชมเชย และศึกษาการเรียนแบบร่วมมือต่อพฤติกรรมการเรียนรู้ ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ความพึงพอใจในการเรียนรายวิชาการเงินธุรกิจของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ เพื่อหาแนวทางที่เหมาะสมในการพัฒนาการเรียนการสอนรายวิชาการเงินธุรกิจ ที่จะพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและนักศึกษาสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการทำงานในอนาคตได้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเรียนรู้ของนักศึกษาสาขาวิชาการบัญชี ชั้นปีที่ 1 ห้อง 3 ที่ได้รับการจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือโดยใช้เทคนิค STAD

2. เพื่อเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรายวิชาการเงินธุรกิจก่อนเรียนและหลังเรียนของนักศึกษาสาขาวิชาการบัญชี ชั้นปีที่ 1 ห้อง 3 ที่ได้รับการจัดการเรียนรู้ด้วยเทคนิคการเรียนแบบร่วมมือโดยใช้เทคนิค STAD

3. เพื่อเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน รายวิชาการเงินธุรกิจของนักศึกษาสาขาวิชาการบัญชี ชั้นปีที่ 1 ห้อง 3 ที่ได้รับการจัดการเรียนรู้ด้วยการจัดการเรียนแบบร่วมมือโดยใช้เทคนิค STAD กับเกณฑ์ร้อยละ 60

4. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการเรียนของ นักศึกษาสาขาวิชาการบัญชี ชั้นปีที่ 1 ห้อง 3 ใน รายวิชาการเงินธุรกิจ

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงทดลองเบื้องต้น (Pre-experimental Research) ใช้แผนแบบการวิจัย กลุ่มเดียวสอบก่อนและหลัง (One Group Pretest-posttest Design) เพื่อทำการเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนก่อนเรียนและหลังเรียน และศึกษา พฤติกรรมการเรียนรู้และความพึงพอใจในการเรียน ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏ นครสวรรค์ ที่ได้รับการจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือโดยใช้เทคนิค STAD

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษา ระดับปริญญาตรี สาขาวิชาการบัญชี ชั้นปีที่ 1 ที่กำลัง ศึกษารายวิชาการเงินธุรกิจ อยู่ในปีการศึกษา 2556 จำนวน 150 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักศึกษา ระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1 สาขาวิชาการบัญชี ห้อง 3 ที่กำลังศึกษาอยู่ในปีการศึกษา 2556 จำนวน 45 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มอย่างง่าย

เครื่องมือที่ใช้การวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ มีเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 4 ฉบับ คือ

1. แผนการสอนรายวิชาการเงินธุรกิจ โดยใช้ การจัดการเรียนแบบใฝ่รู้ โดยใช้เทคนิค STAD

จำนวน 1 แผน สำหรับแผนการสอนที่ผู้วิจัย สร้างขึ้นครั้งนี้ คุณภาพอยู่ในระดับเหมาะสมมาก ($\bar{x}=4.18$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.45 แสดงว่า องค์ประกอบของแผนการสอนมีความเหมาะสม สอดคล้องกัน แสดงว่าองค์ประกอบของแผนการสอน มีความเหมาะสมสอดคล้องกัน

2. แบบประเมินพฤติกรรมการเรียนรู้ เป็นแบบ ประเมินชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ

แบ่งเป็นด้านการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ 15 ข้อ ด้านกระบวนการเรียนรู้ 15 ข้อ ผลการประเมิน มาหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ (IOC) พบว่ามีค่า อยู่ระหว่าง 0.33-1.00 คัดเลือกข้อที่มีค่าตั้งแต่ 0.5 ได้จำนวน 25 ข้อ มาใช้ในการวิจัยนี้

3. แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน จำนวน 20 ข้อ เป็นแบบทดสอบชนิดปรนัยเลือกตอบ 4 ตัวเลือก มีอำนาจจำแนกอยู่ระหว่าง 0.2- 0.6 ความ ยากง่ายอยู่ระหว่าง 0.40 – 0.70

4. แบบสอบถามความพึงพอใจในการเรียน เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ

กำหนดประเด็นในการสร้างแบบสอบถาม ความพึงพอใจในการเรียนออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้าน อาจารย์ผู้สอน ด้านกิจกรรมการเรียนการสอน และ ด้านผู้เรียน ผลการประเมินมาหาค่าดัชนีความ สอดคล้องระหว่างความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ (IOC) พบว่ามีค่า อยู่ระหว่าง 0.33-1.00 คัดเลือกข้อที่มีค่า ตั้งแต่ 0.5 ได้จำนวน 25 ข้อ นำไปทดลองใช้กับ นักศึกษากลุ่มที่ไม่ใช่ตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ นำมา วิเคราะห์หาความเที่ยงโดยวิธีสัมประสิทธิ์อัลฟาของ ครอนบาค ได้ค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงเท่ากับ .81 มา ใช้ในการวิจัยนี้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง ในวันที่ 19 กุมภาพันธ์ 2557 โดยนำแบบประเมิน แบบทดสอบ

แบบสอบถามและแผนการสอนไปทดสอบใช้กับกลุ่มตัวอย่างตามลำดับดังนี้

1. ทดสอบก่อนเรียนกับนักศึกษา ด้วยแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน บันทึกคะแนนสอบไว้เป็นคะแนนก่อนเรียน

2. ทดลองสอนกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง โดยใช้แผนการสอนที่พัฒนาขึ้นในระหว่าง เดือนมกราคม 2557 ถึง เดือน กุมภาพันธ์ 2557

3. ทดสอบหลังเรียนกับนักศึกษากลุ่มทดลอง ด้วยแบบประเมินพฤติกรรมการเรียนรู้ แบบสอบถาม ความพึงพอใจ และแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน บันทึกคะแนนสอบไว้เป็นคะแนนหลังเรียน

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

1. การศึกษาพฤติกรรมการเรียนของนักศึกษา ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างของการศึกษาที่ได้รับการจัดการเรียนรู้แบบใฝ่รู้ด้วยเทคนิคการเรียนรู้แบบร่วมมือ ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์บนวินโดวส์ (SPSS/FW)

2. การเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน รายวิชาการเงินธุรกิจก่อนเรียนและหลังเรียนของนักศึกษาที่ได้รับการจัดการเรียนรู้แบบใฝ่รู้ด้วยเทคนิคการเรียนรู้แบบร่วมมือโดยทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนก่อนเรียนกับหลังเรียนด้วยการทดสอบที่แบบสองกลุ่มตัวอย่างไม่เป็นอิสระจากกัน ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์บนวินโดวส์ (SPSS/FW)

3. การเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน รายวิชาการเงินธุรกิจของนักศึกษาที่ได้รับการจัดการเรียนรู้แบบใฝ่รู้ด้วยเทคนิคการเรียนรู้แบบร่วมมือ กับเกณฑ์ร้อยละ 60 โดยทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนหลังเรียนกับคะแนนเกณฑ์ร้อยละ 60 (12 คะแนน) ด้วยการทดสอบ t-test แบบหนึ่งกลุ่ม

ตัวอย่าง ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์บนวินโดวส์ (SPSS/FW)

4. การศึกษาความพึงพอใจในการเรียนของนักศึกษาที่ได้รับการจัดการเรียนรู้แบบใฝ่รู้ด้วยเทคนิคการเรียนรู้แบบร่วมมือ ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์บนวินโดวส์ (SPSS/FW)

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

1. สถิติพื้นฐาน ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. สถิติที่ใช้ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

2.1 การหาค่าความตรง (Validity) โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

2.2 การหาอำนาจจำแนก (Discrimination) ของแบบทดสอบ

2.3 การหาค่าระดับความยาก (Difficulty) และอำนาจจำแนก (Discrimination) ของแบบทดสอบ

2.4 การหาค่าความเที่ยง (Reliability) ของแบบทดสอบ

2.5 ความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างรายข้อ

3. สถิติทดสอบ

3.1 สถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนที่ได้จากแบบทดสอบก่อนเรียนกับหลังเรียน โดยใช้สูตรการทดสอบค่า t (t-test dependent)

3.2 การทดสอบสัดส่วน (Proportion Test)

3.3 การทดสอบที่แบบหนึ่งกลุ่มตัวอย่าง (t-test for One Samples)

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

สรุปผลการวิจัย ผลการจัดการเรียนแบบใฝ่รู้ด้วยเทคนิคการเรียนรู้แบบร่วมมือต่อพฤติกรรมการเรียนรู้ ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและความพึงพอใจในการเรียนรายวิชาการเงินธุรกิจของนักศึกษาระดับ

ปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ สามารถสรุปผลและอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์การวิจัยได้ดังนี้

1. จากผลการวิจัยข้อที่ 1 ที่พบว่าพฤติกรรมการเรียนรู้ของนักศึกษาที่ได้รับการจัดการเรียนแบบใฝ่รู้ด้วยเทคนิค STAD อยู่ในระดับมาก เนื่องมาจากการจัดการเรียนแบบใฝ่รู้ด้วยเทคนิค STAD ครั้งนี้ เป็นการกระตุ้นนักศึกษาให้มีความกระตือรือร้น และช่วยเหลือคนอื่นให้มีทักษะความรู้ตามที่ผู้สอนสอน ถ้าผู้เรียนต้องการจะให้ทีมของตัวเองได้รับรางวัล เขาก็จะต้องช่วยเหลือกันในการเรียนรู้ ต้องช่วยกันกระตุ้นให้เพื่อนร่วมทีมทำงานให้ดีที่สุด แสดงให้เพื่อนๆ เห็นอย่างแท้จริงว่า การเรียนนั้นเป็นเรื่องที่สำคัญ มีคุณค่า และน่าสนใจสนุกสนานในการทำงานร่วมกัน หลังจากผู้เรียนนำเสนอบทเรียนแล้วนั้น ผู้เรียนอาจจะทำงานกันเป็นคู่ ๆ เปรียบเทียบคำตอบ อภิปรายปัญหาหรือข้อขัดแย้งและช่วยเหลือซึ่งกันและกันในกรณีที่ยังไม่เข้าใจ พวกเขาอาจจะอภิปรายถึงวิธีการที่ใช้แก้ปัญหา หรืออาจจะซักถามกันถึงเนื้อหาวิชาที่กำลังค้นหาอยู่ก็ได้ โดยพวกเขาจะทำงานร่วมกันภายในทีม ร่วมกันประเมินถึงจุดแข็ง จุดอ่อนของงานที่ทำ เพื่อช่วยให้พวกเขาผ่านการทดสอบไปได้ด้วยดี ซึ่งสอดคล้องกับหลักการจัดการเรียนแบบใฝ่รู้ที่ว่า การเรียนแบบใฝ่รู้เป็นการเรียนการสอนที่ผู้เรียนจะต้องค้นหาเนื้อหาเพื่อก่อให้เกิดองค์ความรู้ โดยการพูดคุย การเขียน การอ่าน การสะท้อน หรือการตั้งคำถาม หรือการเรียนการสอนที่ผู้เรียนมีการเคลื่อนไหว อาจใช้ในเวลา 2-3 นาที หรือยาวทั้งหลักสูตรก็ได้ อาจให้ผู้เรียนทำงานคนเดียวเป็นกลุ่มเล็ก หรือกลุ่มใหญ่ก็ได้ (บัญญัติ ขำนาญกิจ, 2549, หน้า 4) และสอดคล้องกับหลักการเรียนแบบร่วมมือที่ว่า การเรียนแบบร่วมมือเป็นวิธีที่ผู้เรียนทำการแก้ปัญหาพร้อมกันเป็นกลุ่มเล็ก ๆ สมาชิกทุกคนในกลุ่มมีความสำคัญต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวของกลุ่ม เพื่อบรรลุเป้าหมายสมาชิกทุกคนจึงช่วยเหลือซึ่งกันและกันให้เกิดการเรียนรู้และแก้ปัญหาครู

ไม่ใช่เป็นแหล่งความรู้ที่คอยป้อนแก่นักเรียน แต่จะมีบทบาทเป็นผู้คอยให้ความช่วยเหลือจัดหาและชี้แนะแหล่งข้อมูลในการเรียนตัวนักเรียนเองจะเป็นแหล่งความรู้ซึ่งกันและกันในกระบวนการเรียนรู้ (อาร์ชท และนิวแมน, 1990, หน้า 448 – 449)

2. จากผลการวิจัยข้อที่ 2 ที่พบว่าผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรายวิชาการเงินธุรกิจของนักศึกษาที่ได้รับการจัดการเรียนแบบใฝ่รู้ด้วยเทคนิค STAD สูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เนื่องมาจากการจัดการเรียนแบบใฝ่รู้ด้วยเทคนิค STAD ครั้งนี้ นักศึกษาได้ช่วยเหลือกันในการเรียนรู้ ช่วยกันกระตุ้นให้เพื่อนร่วมทีมทำงานให้ดีที่สุด และช่วยเหลือเพื่อนให้มีทักษะความรู้ตามที่ผู้สอนสอน เพื่อให้ทีมของตนเองมีคะแนนสอบรวมสูงที่สุด และจะได้รับรางวัล ซึ่งสอดคล้องกับหลักการจัดการเรียนแบบใฝ่รู้ที่ว่า เป็นการเรียนที่ผู้เรียนได้ลงมือปฏิบัติการหรือคิดอย่างต้นตัว (ต้นตา ต้นใจ ต้นเดิน) ผลที่พึงได้จากการเรียนแบบใฝ่รู้ก็คือ ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ หรือเกิดการเปลี่ยนแปลง ไปในทางที่พึงประสงค์ทั้งทางด้านความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ และเจตคติ บทบาทที่สำคัญของผู้เรียนขณะเรียนคงมิใช่การนั่งฟังนิ่ง ๆ จดบันทึกการบรรยาย ท่องจำ การแสดงความคิดเห็นในเรื่องที่เรียน การได้ประยุกต์ใช้สิ่งที่เรียนในชีวิตประจำวัน ผู้เรียนควรมีโอกาสที่จะได้มีส่วนร่วมโดยตรงในกิจกรรมการเรียนรู้ของตน โดยได้ลงมือคิดเอง ทำเอง ลงมือปฏิบัติ และมีโอกาสสร้างข้อสรุป หรือองค์ความรู้ หรือผลิตชิ้นงานด้วยตนเอง โดยผ่านกระบวนการสนทนา แลกเปลี่ยนความรู้ ความคิด ตลอดจนประสบการณ์กับผู้รู้ เพื่อน ๆ และอาจารย์ (พนมพร เผ่าเจริญ, 2549, หน้า 11)

3. จากผลการวิจัยข้อที่ 3 ที่พบว่า ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรายวิชาการเงินธุรกิจของนักศึกษาที่ได้รับการจัดการเรียนแบบใฝ่รู้ด้วยเทคนิค STAD เท่ากับร้อยละ 71.90 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ร้อยละ 60 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เนื่องมาจากการจัดการ

เรียนแบบใฝ่รู้ด้วยเทคนิค STAD ครั้งนี้ นักศึกษาได้ทำงานร่วมกันเป็นกลุ่ม นักศึกษามีโอกาสได้ใช้ความคิดร่วมกัน อภิปรายปัญหา และแก้ไขปัญหาร่วมกัน มีการซักถามและรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น ฝึกการใช้เหตุผล และการคิดวิเคราะห์ มีการตั้งเป้าหมายในการเรียนรู้ และมีความหวังเพื่อทำคะแนนรวมให้ได้สูงที่สุด เพื่อให้กลุ่มประสบความสำเร็จ และส่งผลให้นักศึกษามีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงขึ้น ซึ่งหัวใจสำคัญของการเรียนแบบร่วมมือ คือ การที่นักเรียนในกลุ่มได้ร่วมคิด ร่วมกันทำงานจนกระทั่งหาคำตอบได้ในที่สุด ถือเป็นการสร้างองค์ความรู้ด้วยตนเอง (บุญญิตี ชำนาญกิจ, 2551, หน้า 16)

4. จากผลการวิจัยข้อที่ 4 ที่พบว่า นักศึกษาที่ได้รับการจัดการเรียนแบบใฝ่รู้ด้วยเทคนิค STAD มีความพึงพอใจในการเรียนอยู่ในระดับมาก เนื่องมาจากการจัดการเรียนแบบใฝ่รู้ด้วยเทคนิค STAD ครั้งนี้ นักศึกษาได้มีการทำงานร่วมกันเป็นกลุ่มช่วยเหลือเกื้อกูลความรู้ซึ่งกันและกัน นักศึกษาช่วยกันคิดและอธิบายให้เข้าใจได้ โดยใช้ภาษาของนักศึกษาด้วยกันเอง เปิดโอกาสให้ทุกคนมีส่วนร่วมในกลุ่มเพื่อช่วยให้กลุ่มประสบความสำเร็จ ทำให้นักศึกษาทุกคนในกลุ่มมีความรู้สึภาคภูมิใจ มีแรงจูงใจ และความกระตือรือร้น ที่จะเรียน มีความสุขกับการเรียนมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับหลักการจัดการเรียนแบบใฝ่รู้ที่ว่า เป็นการเรียนที่ผู้เรียนได้ลงมือปฏิบัติการหรือคิดอย่างตื่นตัว ผลที่พึงได้จากการเรียนแบบใฝ่รู้ก็คือ ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ หรือเกิดการเปลี่ยนแปลง ไปในทางที่พึงประสงค์ทั้งทางด้านความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ และเจตคติ บทบาทที่สำคัญของผู้เรียนขณะเรียนคงมิใช่การนั่งฟังนิ่ง ๆ จดบันทึกการบรรยาย ท่องจำ การแสดงความคิดเห็นในเรื่องที่เรียน การได้ประยุกต์ใช้สิ่งที่เรียนในชีวิตประจำวัน ผู้เรียนควรมีโอกาสที่จะได้มีส่วนร่วมโดยตรงในกิจกรรมการเรียนรู้ของตน โดยได้ลงมือคิดเอง ทำเอง ลงมือปฏิบัติ และมีโอกาสสร้างข้อสรุป หรือองค์ความรู้ หรือผลิตชิ้นงานด้วยตนเอง โดย

ผ่านกระบวนการสนทนา แลกเปลี่ยนความรู้ ความคิด ตลอดจนประสบการณ์กับผู้รู้ เพื่อน ๆ และอาจารย์ (พนมพร เผ่าเจริญ, 2549, หน้า 11) และสอดคล้องกับหลักการเรียนแบบร่วมมือที่ว่า การเรียนแบบร่วมมือ หมายถึง วิธีการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนที่เน้นการจัดสภาพแวดล้อมทางการเรียนให้นักเรียนได้เรียนรู้ร่วมกันเป็นกลุ่มเล็ก ๆ แต่ละกลุ่มประกอบด้วยสมาชิกที่มีความรู้ความสามารถแตกต่างกัน โดยที่แต่ละคนมีส่วนร่วมอย่างแท้จริงในการเรียนรู้และในความสำเร็จของกลุ่ม ทั้งโดยการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น การแบ่งปันทรัพยากรการเรียนรู้ รวมทั้งการเป็นกำลังใจแก่กันและกัน คนที่เรียนเก่งจะช่วยเหลือคนที่อ่อนกว่าสมาชิกในกลุ่มไม่เพียงแต่รับผิดชอบต่อการเรียนของตนเองเท่านั้น หากแต่จะต้องร่วมกันรับผิดชอบต่อการเรียนรู้ของเพื่อนสมาชิกทุกคนในกลุ่ม (วัฒนาพร กระจับทุกซ์, 2542, หน้า 34)

ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้พบข้อสังเกตบางประการ ซึ่งจะขอเสนอแนะดังต่อไปนี้

ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1. ผลการวิจัยครั้งนี้ทำให้ได้แผนการสอนรายวิชาการเงินธุรกิจ โดยการจัดการเรียนรู้แบบใฝ่รู้ด้วยเทคนิค STAD ซึ่งผู้บริหาร ครู อาจารย์ และบุคลากรทางการศึกษาที่เกี่ยวข้อง สามารถนำไปใช้ในการเรียนการสอนเพื่อพัฒนาพฤติกรรมการเรียนรู้ และผลสัมฤทธิ์ในรายวิชาต่าง ๆ ได้

2. การที่ครูจะนำการสอนโดยใช้เทคนิคการเรียนแบบร่วมมือไปใช้สอนนั้น ครูผู้สอนต้องศึกษารายละเอียดล่วงหน้าเกี่ยวกับความหมาย องค์ประกอบที่สำคัญ และการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนโดยใช้เทคนิคการเรียนแบบร่วมมือ เพื่อเป็นการเตรียมบทบาทของครู ผู้เรียน วัสดุอุปกรณ์ เวลา และสถานที่ให้เหมาะสม

3. ควรทำการสอนโดยใช้เทคนิคการเรียนรู้แบบร่วมมือแบบอื่น ๆ มาใช้ในด้านอื่น หรืออาจนำไปใช้กับวิชาอื่น ๆ

2. ควรพัฒนาการเรียนการสอนโดยใช้เทคนิครูปแบบอื่น ๆ เช่น เทคนิคจิ๊กซอ (Jigsaw) เทคนิคเพื่อนเรียน (Partners) หรือเทคนิคแลกเปลี่ยนปัญหา (Trade-a-problem) เพื่อเป็นทางเลือกให้แก่ผู้เรียนต่อไป

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาค้นคว้าเพื่อเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนจากบทเรียน โดยการจัดการเรียนแบบใฝ่รู้ด้วยเทคนิค STAD กับการเรียนจากสื่ออื่น ๆ หรือการสอนแบบอื่น ๆ

3. ควรมีการเปรียบเทียบพฤติกรรมกรรมการเรียน และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน จากการใช้แผนการจัดการเรียนแบบใฝ่รู้ระหว่างเทคนิคต่าง ๆ ต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- เกษม สหรัยทิพย์. ระเบียบวิธีวิจัย. (2540) (พิมพ์ครั้งที่ 2). พิษณุโลก : รัตนสุพรรณ..
- ชุนษิตา นาคภพ. (2555). ผลการจัดการเรียนแบบใฝ่รู้ด้วยเทคนิคการแบ่งกลุ่มระดมพลังสมองและการแก้ปัญหาด้วย จิ๊กซอที่มีต่อพฤติกรรมกรรมการเรียนรู้ ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและความพึงพอใจในการเรียนรายวิชาเศรษฐศาสตร์ทั่วไปของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์. งานวิจัยในชั้นเรียน, คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2530). การสร้างและการพัฒนาแบบทดสอบผลสัมฤทธิ์. กรุงเทพฯ: สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- นัฐรุช พิทักษ์ทิม. (2552). ผลการจัดการเรียนแบบใฝ่รู้ด้วยเทคนิคการเรียนรู้แบบร่วมมือที่มีต่อพฤติกรรมกรรมการเรียนรู้ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน และความพึงพอใจในการเรียนรายวิชา การประเมินผล การปฏิบัติงานของพนักงานของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์. งานวิจัยในชั้นเรียน, คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.
- บัญญัติ ชำนาญกิจ. (2551). เอกสารประกอบการอบรมเรื่อง Active Learning. นครสวรรค์ : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.
- บุญเชิด ภิญโญอนันตพงศ์. (2556). การทดสอบแบบอิงเกณฑ์ : แนวคิดและวิธีการ. กรุงเทพฯ. คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- ประวิตร ชูศิลป์. (2524). หลักการประเมินผลวิชาวิทยาศาสตร์. กรุงเทพฯ: หน่วยศึกษานิเทศก์ กรมการฝึกหัดครู. สำนักงานเลขาธิการ สภาการศึกษา.
- เปรมจิตต์ ขจรภัย ลาร์เซ็น. (2536). วิธีสอนแบบการเรียนรู้ร่วมกัน, เอกสารหมายเลข 6. กรุงเทพฯ : สถาบันราชภัฏเพชรบุรีวิทยาลัยการณ ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- ภารดี เนติเจียม. (2551). ผลการใช้รูปแบบการเรียนการสอนแบบร่วมมือเทคนิค STAD วิชาบัญชีเบื้องต้น 2 สำหรับนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นปีที่ 1 จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์ การศึกษา มหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยบูรพา.

ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. (2538). เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.

วิชชุดา อ้วนศรีเมือง. (2554). การเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิทยาศาสตร์และความสามารถในการคิดแก้ปัญหาทางวิทยาศาสตร์ ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ที่ได้รับการจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือโดยใช้เทคนิค STAD กับการจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือโดยใช้เทคนิค LT. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

วิทยากร เชียงกุล. การปฏิรูปการศึกษาของประเทศฟินด์แลนด์ นิวซีแลนด์ จีน เวียดนาม สหรัฐอเมริกา สหราชอาณาจักร เกาหลีใต้ และไทย ค้นวันที่ 3 เมษายน 2557, จาก <http://witayakornclub.wordpress.com/2012/03/14/%e0%b8%9a%e0%b8%>

วรรณิ โสมประยูร และชาตรี มณีโกศล. (2540). วรณกรรมการเรียนรู้การสอนกลุ่มทักษะ, เอกสารการสอน ขุดิชาวรรณกรรมประถมศึกษาหน่วยที่ 1-7. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

วัฒนาพร ระงับทุกข์. (2542). แผนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : วัฒนาพานิช.

สมพงษ์ สิงหะพล. (2542). “เทคนิคการสอนของการเรียนแบบร่วมมือ,” วารสารสีมาจารย์, 13(25).

สาลินี อินทพิบูลย์. (2554). ผลการจัดการเรียนแบบใฝ่รู้ด้วยเทคนิคการเรียนแบบร่วมมือต่อพฤติกรรม การเรียนรู้ ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน และความพึงพอใจในการเรียนรายวิชาการสรรหาและบรรจุ พนักงานของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ งานวิจัยในชั้นเรียน, คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.

สายวรุณ ทองวิทยา. (2539). การศึกษาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาสังคมศึกษาและมนุษยสัมพันธ์ ในการเรียนของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 ที่สอนโดยการเรียนแบบ เอส ที เอ ดี (STAD) กับการสอนตามคู่มือครู. ปริญญาโทศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

อติปัทย คลี่สุนทร.(2546). ว่าด้วยคณิตศาสตร์ : ข้อคิดเพื่อพิจารณา. วารสารวิชาการ, 6(4), 7-8. .

Silberman, Mel. (1996). Active Learning: 101 Strategies to Teach Any Subject. Boston: Allyn and Bacon.

Slavin , R.E. (1995). Cooperative learning : Student teams. Baltimore : National Education Association.

การศึกษาความพร้อมของพนักงานแผนกคลังสินค้า กับการใช้โปรแกรมระบบบริหารจัดการคลังสินค้า WMS The Study Readiness of Warehouse Staff Using Warehouse Management System Program.

วรารณ สารอินมูล¹

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องการศึกษาความพร้อมของพนักงานแผนกคลังสินค้ากับการใช้โปรแกรมระบบบริหารจัดการคลังสินค้า WMS มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อสำรวจและวิเคราะห์ข้อมูลบุคลากรแผนกคลังสินค้ากับการใช้โปรแกรมระบบบริหารจัดการคลังสินค้า WMS 2) เพื่อเตรียมความพร้อมด้านบุคลากรแผนกคลังสินค้ากับการใช้โปรแกรมระบบบริหารจัดการคลังสินค้า WMS โดยใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานที่ทำงานเกี่ยวกับคลังสินค้าจำนวน 150 คน ในเขตพื้นที่ภาคกลาง โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean)

ผลการวิจัยพบว่า 1) การวิเคราะห์การรับรู้การใช้ระบบจัดการคลังสินค้าของพนักงานคลังสินค้าโดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาการรับรู้เป็นรายด้านพบว่า พนักงานคลังสินค้ามีการรับรู้การใช้ระบบจัดการคลังสินค้าในแต่ละด้านอยู่ในระดับมากเช่นกัน 2) พนักงานคลังสินค้าที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษาประสบการณ์ทำงานและตำแหน่งงานแตกต่างกันมีการรับรู้ในการใช้ระบบจัดการคลังสินค้าโดยรวมแตกต่างกัน

คำสำคัญ : พนักงานแผนกคลังสินค้า; โปรแกรมระบบบริหารจัดการคลังสินค้า

¹การจัดการโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

Abstract

The objectives of this research are: (1) to explore and analyze personnel data warehouse with the program management Warehouse WMS (2) to prepare the personnel department warehouse with the program management Warehouse WMS. The sample consisted of 150 employees working on a warehouse in the central area. Data analysis statistics such as frequency, Percentage, and Mean.

The results were as follows:

1). Analysis of perception using warehouse management system of the warehouse overall rankings. And considering the perception that it was found. Warehouse workers are perceived by the warehouse management system on each side at a high level.

2). Warehouse workers with personal factors as gender, age, education and work experience. Jobs have a different perception of the warehouse management system by combining different.

Keywords: Warehouse Staff; Warehouse Management System Program.

บทนำ

ในอดีตกระบวนการจัดการสินค้าภายในคลังสินค้าและการจัดส่งสินค้าให้กับลูกค้ามีปัญหาความล่าช้า โดยพบปัญหาหลักส่วนใหญ่คือ ปัญหาด้านการจัดตำแหน่งเก็บสินค้าไม่เป็นระเบียบและไม่มีเครื่องมือรองรับในการช่วยสืบค้นหาสินค้าภายในคลังสินค้า ปัญหาด้านกระบวนการจัดส่งสินค้าที่ขาดการควบคุมส่งผลให้เกิดข้อผิดพลาดในการจัดส่งสินค้า จากประเด็นปัญหาต่างๆ ที่กล่าวมานั้น ก่อให้เกิดผลกระทบที่จะเกิดขึ้นตามมา คือเกิดความล่าช้าในการทำงาน เนื่องจากต้องใช้เวลาในการค้นหาลูกค้ายาวนานเกินไป มีโอกาสสูญเสียจากการขาย และความพึงพอใจของลูกค้าที่ลดน้อยลง และยังส่งผลกระทบต่อความสามารถในการแข่งขัน ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานที่ต้องปรับปรุง

ปัจจุบันการเปิดการค้าเสรีได้ทำลายกำแพงที่

กีดกันการค้าระหว่างประเทศและการลงทุนในต่างประเทศ ส่งผลให้การแข่งขันในระดับประเทศและระหว่างประเทศเข้มข้นมากขึ้น

ผู้ประกอบการต้องปรับตัวเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้สามารถทัดเทียมกับคู่แข่งรายใหม่จากต่างชาติที่มีความพร้อมทั้งด้านเงินทุน องค์ความรู้ในการจัดการบุคลากรและเทคโนโลยีถือเป็นข้อได้เปรียบที่กลุ่มเงินทุนจากต่างชาติได้หยิบยกขึ้นมาสร้างความแตกต่างทางด้านบริการและการจัดการให้มีความมาตรฐานมากยิ่งขึ้น

ความเจริญทางเทคโนโลยีมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าและเป็นเครื่องมือในการผลักดันความสำเร็จตั้งแต่กระบวนการผลิต การจัดการต้นทุน การบริการลูกค้า รวมทั้งกระบวนการสำคัญในการจัดการระบบข้อมูลของลูกค้า ซึ่งในโลกแห่งยุคเทคโนโลยี และการพัฒนาทางด้านนวัตกรรมนั้น ธุรกิจที่สามารถเข้าถึงเทคโนโลยีได้

ก่อนและสมบูรณ์จะเป็นธุรกิจที่สามารถประสบความสำเร็จได้อย่างรวดเร็ว เนื่องจากจะสามารถบริหารจัดการทุกอย่างได้ด้วย ต้นทุนและกำลังทรัพยากรที่ไม่มากนักแล้ว สิ่งที่ได้ตามมาอีกอย่างหนึ่งนั่นคือยังสามารถได้รับข้อมูลของลูกค้าได้อย่างเท่าทันและเข้าถึงความต้องการของลูกค้าได้อย่างสมบูรณ์และรวดเร็วทันต่อการกำหนดและวางแผนทางด้านการแข่งขัน นอกจากนี้เพื่อการอยู่รอดหนึ่งในกลยุทธ์ที่สามารถปรับปรุงได้คือ การลดต้นทุนในการจัดการหรือการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในคลังสินค้า

ความสำคัญของการบริหารคลังสินค้าคือความถูกต้องแม่นยำ ความรวดเร็ว การลดเวลา การเพิ่มผลผลิตและเรื่องสำคัญคือการลดปัญหาภายในโซ่อุปทาน การที่ผู้ประกอบการจะตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้นั้นจำเป็นต้องมีระบบการจัดการที่ดีและเป็นที่ยอมรับกันทั่วไป การนำระบบการจัดการคลังสินค้ามาใช้หรือที่เรียกว่าระบบ (WMS: Warehouse Management System) เพื่อให้การทำงานภายในหน่วยงานมีความถูกต้องตรงตามที่ลูกค้า

ต้องการและสามารถตรวจสอบได้ การจัดเก็บสินค้า การรับสินค้าในคลังสินค้าต้องมีระบบมาช่วยในการแนะนำว่าสินค้าแต่ละชนิดสมควรถูกจัดเก็บที่ตำแหน่งใดของคลังสินค้า และสินค้าชนิดใดต้องจัดเก็บในที่เฉพาะเท่านั้น เพราะในปัจจุบันหากผู้ประกอบการมีความหลากหลายชนิดของสินค้ามากเท่าใดย่อมได้เปรียบทางธุรกิจเช่นกัน และในขณะเดียวกันได้ความหลากหลายของสินค้าและจำนวนที่มาก คือความรวดเร็ว ความถูกต้องของข้อมูลเพื่อตอบสนองต่อองค์กรและต่อแผนกขายเพื่อสร้างโอกาสในการขายและนอกเหนือจากสิ่งอื่นใด คือลดต้นทุนขาย การนำระบบที่ดีมาใช้กับองค์กรเป็นการลดต้นทุนคงที่เช่น อาจใช้พนักงานน้อยลง เพราะการที่มี

พนักงานประจำนั้นหมายความว่าบริษัทมีต้นทุนคงที่ในแต่ละเดือน จึงเป็นที่มาว่าทุกบริษัทที่ทำธุรกิจต้องมองหาเครื่องมือมาช่วยในการจัดการบริหารงานโดยเฉพาะงานด้านคลังสินค้าที่มีความซับซ้อน มีข้อมูลมาก มีความหลากหลายของสินค้ามากเกินไปกว่าที่จะใช้พนักงานมาจำหรือบันทึกได้

กรอบแนวคิดในการทำวิจัย

ข้อมูลบุคลากรแผนกคลังสินค้า

1. เพศ
2. อายุ
3. ระดับการศึกษา
4. ประสบการณ์ทำงาน
5. ตำแหน่ง
6. การรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้โปรแกรม WMS
7. การรับรู้ถึงความสะดวกของโปรแกรม WMS
8. การยอมรับที่จะใช้โปรแกรม WMS



แนวทางการเตรียมความพร้อมของ
บุคลากรแผนกสินค้ากับการใช้
โปรแกรมระบบบริหารจัดการคลังสินค้า
WMS

แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

คลังสินค้า (Warehouse) คือ สถานที่สำหรับวาง จัดเก็บ พัก และกระจายสินค้าคลังสินค้ามีชื่อเรียกได้ต่างๆ กัน อาทิ ศูนย์กระจายสินค้า ศูนย์จำหน่ายสินค้า และโกดัง ฯลฯ คำว่าคลังสินค้าจึงเป็นคำที่มีความหมาย กว้างขึ้นอยู่กับฟังก์ชันของคลังสินค้าแต่ละประเภท คลังสินค้าที่รับสินค้าเข้ามาทำการคัดแยกแล้วกระจายออกไป เรียกว่า ศูนย์กระจายสินค้า (Distribution Center) และกระบวนการดังกล่าว เรียกว่า Cross Docking

คลังสินค้าโดยทั่วไปจะทำหน้าที่จัดเก็บวัตถุดิบหรือสินค้าสำเร็จรูป เป็นหลัก หรือบางครั้งอาจใช้เก็บงานระหว่างการผลิต ชิ้นส่วนหรือสินค้ากึ่งสำเร็จรูปบ้าง ซึ่งในการจัดเก็บสินค้าหรือวัตถุดิบจำพวกนี้ จำเป็นต้องมีการจัดการที่มีประสิทธิภาพเพื่อให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพสูงสุด และไม่เกิดความเสียหายต่อสินค้าหรือวัตถุดิบที่เก็บอยู่ภายในคลังสินค้าซึ่งสินค้าที่เก็บในคลังสินค้า (Warehouse) สามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ (1) วัตถุดิบ (Material) ซึ่งอยู่ในรูป วัตถุดิบ ส่วนประกอบและชิ้นส่วนต่างๆ (2) สินค้าสำเร็จรูปหรือสินค้า จะนับรวมไปถึงงานระหว่างการผลิต ตลอดจนสินค้าที่ต้องการทิ้ง และวัสดุที่นำมาใช้ใหม่ ซึ่งในงานวิจัยนี้มุ่งให้ความสำคัญให้กับคลังเก็บอะไหล่ที่รอการประกอบเครื่องจักร อะไหล่คือวัตถุดิบที่รอการผลิตเป็นเครื่องจักรในขั้นตอนการผลิต ขั้นตอนต่อไป อย่างไรก็ตาม ข้อควรคำนึงถึงเกี่ยวกับคลังสินค้ายังรวมถึง ประเด็นเกี่ยวกับความเป็นเจ้าของสายการผลิต การจำหน่าย และการกระจายสินค้าที่ไม่มีคลังสินค้าเป็นของตนเอง ไม่ต้องการ สร้างคลังสินค้าเองอาจใช้บริการเช่าคลังสินค้าสาธารณะ และประเด็นเกี่ยวกับสถานที่ตั้ง คลังสินค้า ควรตั้งในจุดที่ตอบสนองผู้ใช้ได้อย่างลงตัว

ระบบบริหารคลังสินค้า เป็นระบบที่ครอบคลุมการจัดการทุกอย่างในคลังสินค้า ตัวอย่างเช่น การรับสินค้าด้วยเอกสารการรับสินค้า และจัดพิมพ์แผ่นสติ

เกอร์แสดงที่เก็บสินค้า และการสร้างเอกสารรายการหยิบสินค้าเพื่อจัดส่ง เป็นต้น การจัดการของระบบบริหารคลังสินค้าก่อให้เกิดประโยชน์มากมาย เช่น การควบคุมปริมาณการสต็อกสินค้าดีขึ้น ความสามารถในการติดตามย้อนรอย ระดับประสิทธิภาพสูงขึ้น และระบบการรายงานเพื่อผู้บริหารที่ดีขึ้น นอกจากนี้ยังสามารถเชื่อมโยงระบบบริหารคลังสินค้าเข้ากับระบบการสั่งซื้อสินค้า และสามารถตรวจสอบข้อมูลย้อนหลังได้ ตัวอย่างเช่น ระบบสั่งซื้อสินค้าบนเว็บที่ใช้สำหรับการซื้อของจากที่บ้าน ระบบบริหารคลังสินค้าจะเชื่อมโยงตั้งแต่จุดของการรับคำสั่งซื้อ จนกระทั่งถึงการจัดส่งสินค้าเพื่อการจัดส่ง รวมทั้งเชื่อมโยงเข้าสู่ระบบบัญชีการเงินและระบบควบคุมคุณภาพด้วย เป็นต้น

กิจกรรมการรับสินค้า เป็นการตรวจสอบแบบอัตโนมัติโดยการสแกนข้อมูลบนตัวสินค้า กิจกรรมการจัดเก็บสินค้า เป็นการระบุตำแหน่งจัดเก็บแบบอัตโนมัติ กิจกรรมการจัดสินค้าเพื่อเตรียมจัดส่ง เป็นการจัดสินค้าตามลำดับความเร่งด่วน การจัดสินค้าตามระลอกของการหยิบสินค้า การยืนยันการจัดสินค้าแบบเรียลไทม์ และการช่วยให้เกิดการเติมเต็มสินค้าได้โดยอัตโนมัติ กิจกรรมการจัดส่ง เป็นการจัดลำดับและการวางแผนการบรรทุก การตรวจสอบแบบอัตโนมัติโดยการสแกนข้อมูลบนตัวสินค้าก่อนส่ง ในกิจกรรมเหล่านี้ แต่ละกิจกรรมจะมีการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบอัตโนมัติ ซึ่งทำให้เกิดกลไกการตรวจสอบในตัวเอง ซึ่งอาจกล่าวได้ว่า การเก็บรวบรวมข้อมูลแบบอัตโนมัติ เป็นส่วนสำคัญที่สุดของระบบบริหารคลังสินค้า เพราะกลไกนี้คือการตรวจสอบเพื่อยืนยันและตรวจสอบความถูกต้องในตัวเอง จึงช่วยป้องกันไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดที่อาจพบได้จากการตรวจสอบโดยคน

ในการพิจารณาระบบบริหารคลังสินค้ามาใช้ในหน่วยงานนั้นผู้ใช้และผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหมดจำเป็นต้องกำหนดขอบเขตของปัญหาร่วมกัน ในประเด็นต่อไปนี้ ความถูกต้องแม่นยำของสินค้าคงคลัง การลดความผิดพลาดจากการทำงาน ผลผลิตภาพและการบริหาร

ทรัพยากร การบริการลูกค้า การลดปริมาณการทำงาน โดยใช้เอกสาร การจัดการและการควบคุมข้อมูล

รวมทั้งต้องมีความเข้าใจในกิจกรรมของคลังสินค้าทั้งภายในตัวกิจกรรมเอง และความเชื่อมโยงระหว่างกิจกรรมบนพื้นฐานการทำงานแบบเดิมที่ปฏิบัติโดยคนเป็นอย่างดี การติดตั้งระบบบริหารคลังสินค้าโดยที่ยังมีความสับสนในการทำงาน จะทำให้ไม่ได้รับประโยชน์จากระบบอัตโนมัติของระบบบริหารคลังสินค้าอย่างที่เราควรจะเป็น (วิศิษฐ์ วัฒนานุกูล, 2552)

Technology Acceptance Model (TAM) (Bagozzi et al.,1992; Davis et al., 1989) กล่าวถึงปัจจัยสำคัญในการยอมรับเทคโนโลยีคือ การใช้คอมพิวเตอร์ของผู้เรียน การรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน และความน่าเชื่อถือได้จากการรับรู้ งานวิจัยนี้ได้นำแบบจำลองด้านการยอมรับเทคโนโลยี(Technology Acceptance Model หรือ TAM) มาดัดแปลงเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย TAM เป็นโมเดลที่ Davis (1989) พัฒนขึ้นเพื่อใช้ในการอธิบาย หรือพยากรณ์พฤติกรรม ในการยอมรับระบบสารสนเทศที่มีการพัฒนาขึ้นมาใหม่ ในการวิจัยเรื่องนี้ ปัจจัยสู่ความสำเร็จการนำระบบ e-learning มาใช้โดยวัดจากตัวแปรความตั้งใจ (วิไลลักษณ์ เสรีตระกูล, 2550)

การใช้คอมพิวเตอร์ของผู้เรียน เพื่อให้การปฏิบัติงานนั้นสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายสิ่งสำคัญคือ ประสิทธิภาพของผู้เรียนผ่านคอมพิวเตอร์จะต้องสามารถรับรู้ถึงประโยชน์ที่มาจากการสังเกตหรือทดลอง นอกจากนี้ความสัมพันธ์ระหว่างผู้เรียนกับความรู้สึกสะดวกในการใช้งานตามทฤษฎีของอาร์กิวเมนต์ และนี่ก็เป็นสาเหตุที่สังเกตได้จากผู้เรียนที่รับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ข้อเสนอแนะนี้ทำให้การเรียนผ่านระบบ e-learning นั้นมีประสิทธิภาพมากขึ้น (Chorng-Shyong Onga, Jung-Yu Laia, Yi-Shun Wangb, 2003)

การรับรู้ประโยชน์ การรับรู้เทคโนโลยีที่นำมาใช้นั้นก่อให้เกิดประโยชน์ และเทคโนโลยีนั้นเสนอทางเลือกที่มีคุณค่าสำหรับการปฏิบัติงานในการปฏิบัติงานเดียวกัน ถ้าใช้เทคโนโลยีใหม่นี้จะทำให้ได้งานที่มีคุณภาพดีขึ้น หรือทำให้งานเสร็จเร็วขึ้น ซึ่งจะเกี่ยวโยงไปถึงการทำให้มีรายได้เพิ่มขึ้น ซึ่งถือเป็นแรงจูงใจภายนอก(Agarwal et.al,1999; Teo et.al.,1999, Venkatesh,2000(a)(b))

ในโมเดล TAM ถือว่าการรับรู้ประโยชน์เป็นปัจจัยสำคัญที่บ่งชี้ถึงการยอมรับหรือความตั้งใจที่จะใช้ และการใช้เทคโนโลยีโดยการรับรู้ประโยชน์มีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการยอมรับ และการรับรู้ประโยชน์มีอิทธิพลทางอ้อมต่อการใช้ โดยส่งผ่านพฤติกรรมการยอมรับ (Agarwal et.al.,1999)

การรับรู้ความง่ายการใช้งาน การรับรู้ว่าเทคโนโลยีนั้นใช้งานง่ายสะดวกไม่ต้องใช้ความพยายามมาก เทคโนโลยีที่ใช้งานง่ายและสะดวกไม่ซับซ้อนมีความเป็นไปได้มากที่จะได้รับการยอมรับจากผู้ใช้งาน การรับรู้ความง่ายในการใช้งานมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการยอมรับ หรือความตั้งใจที่จะใช้และมีอิทธิพลทางอ้อมต่อการใช้โดยส่งผ่านพฤติกรรมการยอมรับ (Agarwal et.al.,1999; Karrahanna,1999, Teo et.al.,1999, Venkatesh, 2000) นอกจากนี้ยังพบว่า การรับรู้ความง่ายในการใช้งานมีอิทธิพลต่อการรับรู้ประโยชน์ด้วย(Agarwal et.al.,1999; Venkatesh, 2000; Teo et.al.,1999)

ความน่าเชื่อถือได้จากการรับรู้ ความเชื่อมั่นที่ผู้ใช้ระบบรู้สึกถึงความปลอดภัยจากการใช้ระบบ e-learning เช่นเดียวกับผู้เรียนที่มีความรู้สึกกังวลในการเรียนผ่านระบบ e-learning เกี่ยวกับความปลอดภัยจากการคุกคามความเป็นส่วนตัวหรือข้อมูลส่วนตัวและคาดว่าจะมีผลต่อความน่าเชื่อถือจากการเรียนผ่าน e-learning (Chorng-Shyong Onga, Jung-Yu Laia,Yi-Shun Wangb,2003)

จากการทบทวนงานวิจัย สามารถนำมาสรุปเป็นภาพรวมได้โดยนำแบบจำลองด้านการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model หรือ TAM) มาดัดแปลงเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย TAM เป็นโมเดลที่ Davis (1989) พัฒนาขึ้นเพื่อใช้ในการอธิบาย หรือพยากรณ์พฤติกรรม ในการยอมรับระบบสารสนเทศที่มีการพัฒนาขึ้นมาใหม่ ในการวิจัยเรื่องนี้การยอมรับ e-learning จะวัดผลสำเร็จจากตัวแปรตามคือ ความตั้งใจใช้ e-learning ของผู้เรียนอย่างต่อเนื่อง โดยวัดจากการออกแบบแบบสอบถามกับบริษัทกรณีศึกษา ตั้งแต่พนักงานระดับพนักงานประจำสำนักงาน วิศวกร ไปจนถึงระดับผู้จัดการ

เมืองมนต์ ปองมิตรอมรา (2545) ได้ศึกษาเรื่อง การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการบริหารคลังสินค้า กรณีศึกษา บริษัท โซลูเซีย เคมีคัลส์ (ประเทศไทย) จำกัด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาให้ทราบถึงกระบวนการบริหารคลังสินค้า ก่อนและหลังนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้บริหารคลังสินค้าและแนวทางปรับปรุงในการบริหารคลังสินค้า โดยหลังนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในบริษัทผลการศึกษาพบว่า ก่อนการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ การบันทึกข้อมูลภายในองค์กรไม่ตรงกัน ซึ่งเกิดจากเอกสารสูญหาย การลืมนลงบันทึกของพนักงานคลังสินค้า หรือแม้แต่พิมพ์ตัวเลขผิด และเมื่อนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้บริหารคลังสินค้าโดยการเชื่อมโยงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของแผนกต่างๆ สามารถแก้ปัญหาทั้งหมดได้ แต่เกิดปัญหาการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ไม่เต็มประสิทธิภาพ หรือ พนักงานยังขาดความเชี่ยวชาญในการใช้แต่การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยให้ ประหยัดเวลาในการทำงานลดกิจกรรมการทำงานที่ซ้ำซ้อน และทำให้พนักงานทำงานง่าย สามารถ ตรวจสอบได้

ประภากร อุ่นอินทร์ (2552) ศึกษาเรื่องการปรับปรุงระบบการจัดการคลังสินค้า สำหรับโรงงานอิเล็กทรอนิกส์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากระบวนการทำงานตั้งแต่การวางแผนระบบคลังสินค้า โดยอาศัย

หลักการเข้าก่อน ออกก่อน (FIFO) การพัฒนาโปรแกรมประยุกต์หลักประกอบด้วยส่วนของการรับข้อมูล ส่วน การจัดการคลังสินค้า การวางตำแหน่งสินค้า การส่งสินค้าออกการตรวจสินค้าคงคลัง พบว่าแนวคิดการ พัฒนาสามารถลดขั้นตอนการตรวจวัตถุดิบก่อนการเข้าระบบ การค้นหาข้อมูลและการรายงาน การสร้าง เอกสารสำหรับการตรวจเช็คสินค้าสามารถลดจำนวนขั้นตอนลงได้ในทุกขั้นตอน

ปราโมทย์ พรประดับ (2552) ศึกษาเรื่องการพัฒนาโปรแกรมจัดการระบบคลังสินค้าสำหรับอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาโปรแกรมการจัดการระบบคลังสินค้า ในกิจกรรมรับชิ้นงาน กิจกรรมจัดส่งชิ้นส่วนงานกิจกรรมนำกลับภาชนะและกิจกรรมออกภาชนะ โดย มุ่งเน้นเพื่อประสิทธิภาพการจัดเก็บข้อมูล ลดความผิดพลาดของข้อมูล ลดระยะเวลาขั้นตอนการทำงาน ด้วยโปรแกรมการทำงานของ Microsoft Excel ประกอบด้วยโปรแกรมการจัดการคลังสินค้า โปรแกรม จัดการภาชนะและสร้างบาร์โค้ด ผลการทดสอบพบว่าค่าเฉลี่ยการเปิดโปรแกรมลดลง ค่าเฉลี่ยในการป้อนข้อมูลด้วยมือลดลง และค่าเฉลี่ยในการแก้ไขเวลา ในกิจกรรมลดลง

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. การได้มาซึ่งข้อมูล ผู้วิจัยสอบถามพนักงาน ที่ทำงานเกี่ยวกับคลังสินค้าจำนวน 150 คน ในเขตพื้นที่ภาคกลาง

2. ทำการกำหนดค่าให้กับข้อมูล เพราะข้อมูลที่พิมพ์ออกมาจากฐานข้อมูลจะแสดงค่าออกมาตรงๆ เช่น ถ้าผู้ตอบแบบสอบถามออนไลน์ตอบว่าเป็นเพศชาย ข้อมูลก็จะแสดงว่า ชาย ดังนั้นผู้วิจัยจึงต้องทำการกำหนดค่าว่าถ้าเป็นชายต้องเขียนเลข 1 กำกับไว้คู่กัน

3. ออกแบบตัวแปรที่สอดคล้องกับแบบสอบถามในโปรแกรมสำเร็จรูป

4. กรอกข้อมูลให้ครบ 150 ตามกลุ่มตัวอย่าง เพื่อนำข้อมูลไปวิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล

จากการศึกษาพบว่า ผู้ที่ทำงานในคลังสินค้ารับรู้ถึงประโยชน์ของโปรแกรม WMS พบว่าระดับความคิดเห็นที่อยู่ในระดับมากที่สุดคือ การใช้งานโปรแกรม WMS สามารถดูข้อมูล ย้อนหลังได้ เช่น ยอดขาย ปริมาณความต้องการ สินค้า (ค่าคะแนนเฉลี่ย = 4.80) ระดับความคิดเห็นที่อยู่ในระดับมากที่สุดคือ การใช้โปรแกรม WMS สามารถสร้างใบแจ้งหนี้ อัตโนมัติตามระบบปิล รวมทั้งแสดงสถานะเตือน ให้ผู้ใช้ทราบเมื่อครบกำหนดชำระเงิน (ค่าคะแนนเฉลี่ย = 4.45) การใช้โปรแกรม WMS ทำให้งานของท่านมี ประสิทธิภาพมากขึ้น (ผลลัพธ์ที่ได้ถูกต้องแม่นยำ) (ค่าคะแนนเฉลี่ย = 4.05) การใช้โปรแกรม WMS รองรับการเบิกจ่าย สินค้า แบบ FIFO (ค่าคะแนนเฉลี่ย = 4.00) การใช้งานโปรแกรม WMS สามารถตอบสนอง ความต้องการของลูกค้าได้ทันตามกำหนดเวลา (ค่าคะแนนเฉลี่ย = 3.98) การใช้โปรแกรม WMS รองรับการจองสินค้า หรือ กำหนดส่งสินค้า ห้ามเบิกได้ (ค่าคะแนนเฉลี่ย = 3.65) การใช้โปรแกรม WMS รองรับคลังสินค้าหลายประเภททั้งคลังสินค้า โรงงาน คลังรับฝากสินค้า ศูนย์กระจายสินค้า (ค่าคะแนนเฉลี่ย = 3.64) และระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง คือ การใช้โปรแกรม WMS รองรับกระบวนการส่งผ่าน สินค้าหรือ Cross Docking (ค่าคะแนนเฉลี่ย = 3.45) การใช้โปรแกรม WMS ทำให้การบริหารและการจัดการของท่านสะดวก และง่ายขึ้นลดขั้นตอน การทำงานที่ยุ่งยากได้ (ค่าคะแนนเฉลี่ย = 3.41) การใช้โปรแกรม WMS รองรับการส่งข้อมูลข้าม สาขาได้ (ค่าคะแนนเฉลี่ย = 3.35)

การใช้งานโปรแกรม WMS ช่วยลดต้นทุน โดยรวมให้กับบริษัท (ทำให้มีสินค้าคงคลังไม่มาก) (ค่าคะแนนเฉลี่ย = 3.33) การใช้โปรแกรม WMS มีระบบใบเสนอราคา เชื่อมต่อกับข้อมูลลูกค้า, ข้อมูลสินค้าและระบบการกำหนดราคา (ค่าคะแนนเฉลี่ย = 3.25) การใช้โปรแกรม WMS มีระบบใบเสนอราคา เชื่อมต่อกับข้อมูลลูกค้า, ข้อมูลสินค้า และระบบการกำหนดราคา (ค่าคะแนนเฉลี่ย = 3.25)

ผลการวิเคราะห์ด้านการยอมรับที่จะใช้งานโปรแกรม WMS พบว่า ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากตามลำดับต่อไปนี้ ท่านเห็นด้วยในการนำโปรแกรม WMS มาใช้ในการทำงาน (ค่าเฉลี่ยคะแนน = 4.55) ท่านเห็นด้วยว่าข้อมูลที่ได้จาก WMS เป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานของท่าน (ค่าเฉลี่ยคะแนน = 4.42) และท่านเห็นด้วยที่จะใช้โปรแกรม WMS (ค่าเฉลี่ยคะแนน = 4.15)

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ด้านการรับรู้ถึงความสะดวกของโปรแกรม WMS พบว่าระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับ (Venkatesh, 2000) การรับรู้ประโยชน์ การรับรู้เทคโนโลยีที่นำมาใช้นั้นก่อให้เกิดประโยชน์ และเทคโนโลยีนั้นเสนอทางเลือกที่มีคุณค่าสำหรับการปฏิบัติงานในการปฏิบัติงานเดียวกัน ถ้าใช้เทคโนโลยีใหม่นี้จะทำให้ได้งานที่มีคุณภาพดีขึ้นหรือทำให้งานเสร็จเร็วขึ้น ซึ่งจะเกี่ยวโยงไปถึงการทำให้มีรายได้เพิ่มขึ้น ซึ่งถือเป็นแรงจูงใจภายนอก

ผลการวิเคราะห์ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ของโปรแกรม WMS พบว่าระดับความคิดเห็นที่อยู่ในระดับมากที่สุดคือ การใช้งานโปรแกรม WMS สามารถดูข้อมูลย้อนหลังได้ เช่น ยอดขาย ปริมาณความต้องการสินค้า ซึ่งสอดคล้องกับ วิศิษฐ์ วัฒนานุกุล (2552, หน้า 25) ระบบบริหารคลังสินค้า เป็นระบบที่ครอบคลุมการจัดการทุกอย่างในคลังสินค้า ตัวอย่างเช่น การรับสินค้า ด้วยเอกสารการรับสินค้า และจัดพิมพ์แผ่นสติ๊กเกอร์

แสดงที่เก็บสินค้า และการสร้างเอกสารรายการหยิบสินค้าเพื่อจัดส่ง เป็นต้น การจัดการของระบบบริหารคลังสินค้าก่อให้เกิดประโยชน์มากมาย เช่น การควบคุมปริมาณการสต็อกสินค้าดีขึ้น ความสามารถในการติดตามย้อนรอย ระดับประสิทธิภาพสูงขึ้น และระบบการรายงานเพื่อผู้บริหารที่ดีขึ้น นอกจากนี้ยังสามารถเชื่อมโยงระบบบริหารคลังสินค้าเข้ากับระบบการสั่งซื้อสินค้า และสามารถตรวจสอบข้อมูลย้อนหลังได้

ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้การใช้ระบบจัดการคลังสินค้าโดยรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ เรณู ปัญญา (2553) ทำการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของผู้ใช้งานที่มีต่อโปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการจัดการคลังสินค้า มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้งานโปรแกรมสำเร็จรูปและเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้งานที่มีผลต่อโปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการจัดการคลังสินค้าผลจากการทดสอบคือ ผู้ใช้งานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับโปรแกรมสำเร็จรูปด้านการรับสินค้า การบันทึกข้อมูลสินค้าการจัดเก็บสินค้า และการจ่ายสินค้า โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ข้อเสนอแนะงานวิจัย

1. การนำระบบสารสนเทศมาวางแผนในองค์กรนั้น ควรได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารในระดับ ต่างๆ ของบริษัทอย่างแท้จริง เพื่อให้การใช้ระบบสารสนเทศในการบริหารงานคลังสินค้าเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
2. ควรมีวิธีการที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีในการใช้งานระบบสารสนเทศที่เหมาะสมกับงาน ดูแลรักษาอุปกรณ์ต่างๆ ในระบบให้มีความพร้อมใช้งานได้อย่างสม่ำเสมอ ไม่ควรใช้งานเพื่อความบันเทิงส่วนตัวซึ่งจะทำให้เสี่ยงต่อการถูกไวรัสทำลายระบบ และทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานของระบบลดน้อยลง
3. การจัดคู่มือที่กำหนดวิธีการใช้งานของระบบ

เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงบุคลากรซึ่งจะให้ ผู้ปฏิบัติงานที่เข้ามาทำงานแทน สามารถใช้คู่มือดังกล่าว ถ่ายทอดการทำงานของระบบให้กับผู้ปฏิบัติงาน ที่มาใหม่ได้เข้าระบบการทำงานและส่งผลการดำเนินงานในคลังสินค้าไปได้อย่างต่อเนื่อง

4. ควรกำหนดให้มีการติดตามและประเมินผลของการใช้งานระบบสารสนเทศ ในรูปแบบของ คณะทำงานจากฝ่ายต่างๆ เพื่อวัดผลสัมฤทธิ์ในการทำงานในระบบ ซึ่งหากการใช้งานระบบสารสนเทศไม่สามารถช่วยให้การบริหารคลังสินค้าให้บรรลุวัตถุประสงค์ได้ ก็ควรวางวิธีหรือมาตรการในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อให้ระบบสารสนเทศสามารถทำงานสนับสนุนการบริหารงานคลังสินค้า ให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่แท้จริงได้

5. การเลือกใช้ฮาร์ดแวร์ที่ใช้ในระบบสารสนเทศนั้นควรเลือกใช้ฮาร์ดแวร์ที่ได้มาตรฐานการผลิต ที่ยอมรับในระดับสากลมีคุณสมบัติที่มีการจำหน่ายทั่วไปในท้องตลาด ซึ่งจะทำให้ฮาร์ดแวร์ที่ใช้ในระบบมีราคาไม่สูงเกินกว่าราคาที่ยกจ่ายอยู่ในท้องตลาด

6. ป้ายรหัสแท่ง (บาร์โค้ด) ควรติดในตำแหน่งที่ไม่สูงเกินไป เพราะจะทำให้การทำงานในการสแกนรหัสแท่ง (บาร์โค้ด) สามารถทำได้ยากควรติดในตำแหน่งที่เหมาะสมเพื่อสะดวกในการทำงาน

7. สภาพแวดล้อมต่างๆ มีผลกระทบต่อการทำงานของรหัสแท่ง (บาร์โค้ด) เช่น ไม่ควรวางอุปกรณ์ที่ติดรหัสแท่ง (บาร์โค้ด) อยู่ในตำแหน่งกลางแจ้งเป็นต้น เพราะจะทำให้เครื่องอ่านบาร์โค้ดอ่าน ข้อมูลไม่ได้

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. มีการสำรวจสภาพปัญหาคลังสินค้าก่อน
2. สอบถามทางแผนกที่เกี่ยวข้องด้วย เช่น ไอที
3. อธิบายและยกตัวอย่างให้ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นภาพที่ชัดเจนกว่านี้

เอกสารอ้างอิง

- ประภากร อุ๋นอินทร์. (2552). การปรับปรุงระบบการจัดการคลังสินค้า สำหรับโรงงาน อิเล็กทรอนิกส์. สารนิพนธ์ วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- วิศิษฐ์ วัฒนานุกุล (2552). การจัดการไอทีลอจิสติกส์. ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- Agrawal, A. A., C. Laforsch, and R. Tollrian. (1999a). Transgenerational induction of defenses in animals and plants. **Nature** **401**, 60–63.
- Bagozzi, R. P., Baumgartner, H., & Yi, Y. (1992), “Appraisal Processes in the Enactment of Intentions to Use Coupons,” **Psychology & Marketing**, **9**, 469- 486.
- Davis, F. D., Bagozzi, R. P., & Warshaw, P. R. (1989), “User Acceptance of Computer Technology: A Comparison of Two Theoretical Models”, **Management Science**, **35**(8),982-1003.
- Teo, T., Lim, V. and Lai, R. (1999) ‘Intrinsic and extrinsic motivation in Internet usage.’ **Omega International Journal of Management** **27**, (1) 25-37.
- Venkatesh, V. (2000). “Determinants of perceived ease of use: Integrating control, intrinsic motivation, and emotion into the technology acceptance model,” **Journal Information Systems Research**, **11**(4), 342-365

ปัจจัยที่มีผลต่อการลงทุนในกองทุนสำรองเลี้ยงชีพในเชิงการออม ของพนักงานบริษัทในเขตหนองแขม

Factors Affecting the Investment in the Saving- Providend Fund of the Company Staff in Nongkhaem District

วิศิษฐ์ ฤทธิบุญไชย¹ วัฒนา เสรีคุณาคณ² สุนา สุทธิเกียรติ³

บทคัดย่อ

การวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาลักษณะปัจจัยด้านประชากรศาสตร์และพฤติกรรมการลงทุนในกองทุนสำรองเลี้ยงชีพในเชิงการออมของพนักงานบริษัทในเขตหนองแขม 2) เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อ รูปแบบพฤติกรรมการลงทุนของผู้ตอบแบบสอบถาม และ 3) เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยบริหารจัดการการลงทุนที่มีผลต่อ รูปแบบพฤติกรรมการลงทุนของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยรวบรวมผู้ให้ข้อมูลทั้งสิ้น 400 ราย โดยใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และนำมาวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยใช้การแจกแจงความถี่ ค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติค่า t-test และ F-Test (one way ANOVA) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

ผลการวิจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 50.50) มีสถานภาพสมรส (ร้อยละ 64.75) อายุอยู่ในช่วง 41-50 ปี (ร้อยละ 46.25) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 - 45,000 บาท (ร้อยละ 46.75) การศึกษาจบระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 78.25) ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการออมเงินพบว่า ผู้มีอิทธิพลต่อการลงทุนส่วนใหญ่ตัดสินใจด้วยตนเอง (ร้อยละ 63.00) วัตถุประสงค์การออมส่วนใหญ่ เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายหลังเกษียณ (ร้อยละ 74.75) จำนวนเงินลงทุนส่วนใหญ่คือร้อยละ 10 ของเงินเดือน (ร้อยละ 52.50) รูปแบบการลงทุนส่วนใหญ่เป็น แผนที่ 7 (50-50) (ร้อยละ 41.50) สำหรับปัจจัยในการเลือกจำนวนและรูปแบบ อยู่ที่ได้รับผลตอบแทนที่จะได้รับจากการลงทุน (ร้อยละ 38.00)

ปัจจัยที่มีผลต่อการลงทุนในกองทุนสำรองเลี้ยงชีพในเชิงการออมของพนักงานบริษัทในเขตหนองแขม ในภาพรวมอยู่ระดับมาก (Mean=3.46) โดยปัจจัยที่ได้รับการประเมินในสามลำดับแรกได้แก่ การสนับสนุนเงินสมทบจากหน่วยงาน (Mean=3.72) การประชาสัมพันธ์/ให้ข้อมูล (Mean=3.61) และ ความน่าเชื่อถือของบริษัทฯ (Mean=3.52) ตามลำดับ.

คำสำคัญ : กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ; การออม; การลงทุน

¹ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

^{2,3} คณะบัญชี มหาวิทยาลัยธนบุรี

Abstract

This research aims to study 1) the demographic characteristic and the investment behavior in the saving-providend fund of those company staff in Nonhkhaem district, and 2) the demographic characteristic's influence on the investment behavior of those answering the questionnaire, and 3) the influence of the management factor on the investment behavior of those answering the questionnaire. 400 sample were used in the study through the questionnaire. Frequency, Percentage, Mean, and Standard Deviation were utilized in data analysis while t-test and F-Test (one way ANOVA) at the reliability level at 95% were employed in the hypothesis test.

It is revealed that most of the questionnaire respondents are female (50.50%), married (64.75%), aged between 41-50 years old (46.25%), earning the income between 30,001- 45,000 baht (46.75%), and earning the bachelor degree (78.25%).

When analyzing the money-saving behavior, it shows that they themselves influence the investment (63.00%), their purpose in saving is for the after-retirement expense (74.75%), the money investment is mostly 10% of the monthly salary (52.50%), most of the investment pattern is the seventh pattern (41.50%), and the factor influencing the choosing the number and the pattern is the return-on-the-investment (38.00%) respectively.

Holistically, the factor influencing the investment in the saving-providend fund of the company staff in Nongkhaem district is at the high level (Mean = 3.46). The factors evaluated in the first three orders are the compensating money from the company (Mean = 3.72), public relations/information providing (Mean = 3.61), and the company's reliability (Mean = 3.52) respectively.

The hypothesis test shows that 1) the demographic characteristic influences the investment in the providend fund in terms of the policy management and the holistic view of the investment in the providend fund, 2) the age influences the investment in the providend fund in terms of the reliability of the committee, the company, and the public relations/information providing, 3) the income influences the investment in the providend fund in terms of the public relations/information providing, and 4) the education level influences the investment in the providend fund in terms of the reliability of the committee.

Keywords: Providend Fund; Saving; Investment

บทนำ

จากสภาพเศรษฐกิจและสังคมในประเทศที่เปลี่ยนแปลงไป ประชากรมีอายุยืนขึ้น แต่การพึ่งพาบุตรหลานนับวันจะลดลง การจัดสวัสดิการเพื่อให้มีเงินไว้ใช้ในยามชราหรือเมื่อพ้นวัยทำงานจึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญ ซึ่งที่ผ่านมาได้มีการจัดสวัสดิการให้แก่พนักงานหรือลูกจ้างให้มีเงินยังชีพเมื่อออกจากงานในรูปแบบที่เรียกว่า กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ซึ่งเป็นกองทุนที่นายจ้างและลูกจ้างร่วมกันจัดตั้งขึ้น โดยเงินของกองทุนจะมาจากเงินที่ลูกจ้างจ่ายส่วนหนึ่งเรียกว่า เงินสะสม และนายจ้างจ่ายเงินเข้าอีกส่วนหนึ่งเรียกว่า เงินสมทบ ซึ่งการจัดตั้งกองทุนสำรองเลี้ยงชีพนั้น นอกจากจะทำให้ลูกจ้างมีการออมอย่างต่อเนื่อง และยังมีนายจ้างช่วยจ่ายเงินสมทบด้วยแล้ว ยังมีการนำเงินไปบริหารให้ได้ดอกผลออกเงยโดยผู้บริหารมืออาชีพโดยดอกผลที่ได้จะนำมาเฉลี่ยให้กับสมาชิกกองทุนทุกคนตามสัดส่วนของเงินที่แต่ละคนมีอยู่ในกองทุน แต่เดิม การออมเงินในรูปแบบของกองทุนสำรองเลี้ยงชีพยังเป็นที่แพร่หลายและยังไม่เป็นที่ยอมรับมากนัก เพราะยังไม่มีหลักเกณฑ์ วิธีการบริหารที่กำหนดไว้แน่ชัด ทำให้นายจ้าง พนักงานและลูกจ้างไม่เห็นความสำคัญของกองทุน จึงไม่สนใจที่จะจัดตั้งกองทุนเท่าที่ควร เพราะที่ผ่านมาการบริหารกองทุนส่วนใหญ่จะอยู่ในมือของนายจ้างเพียงฝ่ายเดียว ส่วนลูกจ้างก็ยังไม่นิยมจ่ายเงินสมทบเข้ากองทุน แต่มักพึ่งรูปแบบกองทุนบำเหน็จบำนาญเป็นสำคัญ นอกจากนั้น เงินที่ลูกจ้างจ่ายสมทบเข้ากองทุนยังไม่สามารถนำมาหักลดหย่อนในการคำนวณเงินได้เพื่อเสียภาษีได้ ส่วนเงินที่นายจ้างจ่ายสมทบเข้ากองทุนก็จะนำมาหักค่าใช้จ่ายได้เฉพาะในรอบระยะเวลาบัญชีที่นายจ้างจ่ายเงินให้แก่ลูกจ้างตามที่จ่ายจริงเมื่อลูกจ้างออกจากงานเท่านั้น และต้องอยู่ในจำนวนที่เกินร้อยละ 10 ของเงินเดือนทั้งหมดของลูกจ้างที่นายจ้างใช้เป็นเกณฑ์ในการคำนวณเงินสมทบด้วย อีกทั้งเงินที่ได้รับ ลูกจ้างจะได้รับครั้งเดียวเมื่อออกจากงาน จึงต้องเสียภาษีในอัตรา

ที่ค่อนข้างสูง เมื่อมีการจัดตั้งกองทุนสำรองเลี้ยงชีพแล้ว ทั้งรัฐวิสาหกิจและพนักงานต่างก็ได้รับสิทธิประโยชน์ทางด้านภาษี แต่แม้ว่าพนักงานจะเห็นข้อดีของการจัดตั้งกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ แต่ปัญหาอุปสรรคในการจัดตั้งก็ยังมีอยู่ค่อนข้างมาก เนื่องจาก การจัดตั้งกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ต้องเป็นการยินยอมพร้อมใจกัน ระหว่างรัฐวิสาหกิจและพนักงานที่จะจัดให้มีกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ในปัจจุบัน หน่วยงานรัฐวิสาหกิจได้มีการจัดตั้งกองทุนสำรองเลี้ยงชีพแล้วหลายแห่ง ผู้วิจัยจึงมีความคิดที่จะสำรวจปัจจัยที่มีผลต่อการลงทุนในกองทุนสำรองเลี้ยงชีพในเชิงการออมของพนักงานบริษัทในเขตหนองแขม เพื่อเป็นโครงการนำร่องถึงความเป็นไปได้ในการค้นหาแนวทางการลงทุนในกองทุนสำรองเลี้ยงชีพในเชิงการออมแก่ผู้ที่สนใจในโอกาสต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาลักษณะปัจจัยด้านประชากรศาสตร์และพฤติกรรมการลงทุนในกองทุนสำรองเลี้ยงชีพในเชิงการออมของพนักงานบริษัทในเขตหนองแขม
- 2) เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อ รูปแบบพฤติกรรมการลงทุนของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 3) เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยบริหารจัดการการลงทุนที่มีผลต่อ รูปแบบพฤติกรรมการลงทุนของผู้ตอบแบบสอบถาม

สมมติฐานการวิจัย

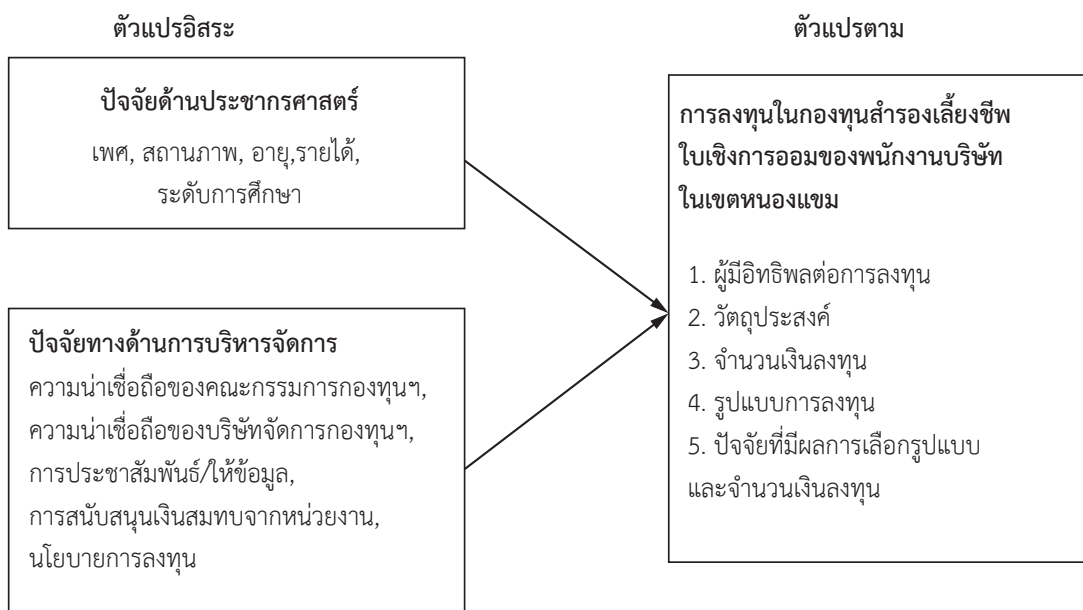
1. ปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีผลต่อการลงทุนในกองทุนสำรองเลี้ยงชีพในเชิงการออมของพนักงานบริษัทในเขตหนองแขม
2. ปัจจัยทางการบริหารจัดการที่แตกต่างกันมีผลต่อการลงทุนในกองทุนสำรองเลี้ยงชีพในเชิงการออมของพนักงานบริษัทในเขตหนองแขม

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรม มีผู้สนใจศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการลงทุน อาทิ เพชร ชุมทรัพย์ (2544); สุภัตสร วารศรี และ สุบรรณ เอี่ยมวิจารณ์ (2553); สุศิริ เปลี่ยนขำ (2553); อนงค์นุช เทียนทอง (2554); ใจเดียว โกมลเพ็ชร (2554) และ วรรณรัตน์

ธัญญกิตติกุล (2555) เป็นแนวทางให้ผู้วิจัยแบ่งปัจจัยที่มีต่อการลงทุนในกองทุนสำรองเลี้ยงชีพในเชิงการออมของพนักงานบริษัทในเขตหนองแขม เป็นสองด้าน ได้แก่ ด้านประชากรศาสตร์ และด้านการบริหารจัดการ

ภาพ 1 กรอบแนวคิดในการทำวิจัย



วิธีการดำเนินการวิจัย

ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

3.1 ประชากร (population) ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ของพนักงานบริษัทในเขตหนองแขม

3.2 ตัวอย่าง (samples) พนักงานบริษัทในเขตหนองแขม ทั้งเพศชายและเพศหญิง ทุกช่วงอายุ ที่มีการลงทุนในกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ จำนวน 400 คน โดยหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรแบบไม่ทราบค่าตามสูตรของ Cochran (1953)

$$n = \frac{P(1-P)Z^2}{d^2}$$

P คือ อัตราส่วนของประชากรที่ผู้วิจัยต้องการสุ่ม (กำหนดไว้ที่ 50%)

Z คือ ระดับความมั่นใจที่กำหนดที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เท่ากับ 1.96 (ความเชื่อมั่น 95%) ค่า $Z = 1.96$

d คือ สัดส่วนความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ สัดส่วนความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05 แทนค่าตามสูตรได้เท่ากับ

$$\begin{aligned} n &= \frac{0.5(0.5)1.96^2}{0.05^2} \\ &= 384.16 \text{ ตัวอย่าง} \end{aligned}$$

ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 ตัวอย่าง ผู้วิจัยเพิ่มจำนวนของกลุ่มตัวอย่างอีกร้อยละ 4 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างประมาณ 400 ราย ดำเนินการจัดเก็บโดยใช้วิธีการสุ่มตามสะดวก (convenience sampling method) เก็บข้อมูลในบริษัทในเขตหนองแขม ในช่วงระหว่างวันที่ 11-30 พฤศจิกายน 2558

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล เป็นแบบสอบถามปลายปิด มีลักษณะแบบตรวจสอบรายการเช่น ข้อมูลเกี่ยวกับ เพศ สถานภาพ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลพฤติกรรมการลงทุนในกองทุนสำรองเลี้ยงชีพในเชิงการออม เป็นแบบสอบถามปลายปิด มีลักษณะแบบตรวจสอบรายการ เช่น ผู้มีสิทธิพลต่อการตัดสินใจลงทุน วัตถุประสงค์ จำนวนเงินที่ลงทุน รูปแบบ และปัจจัยที่มีผลการเลือกรูปแบบและจำนวนเงินลงทุนในกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยทางด้านการบริหารจัดการที่มีผลต่อพฤติกรรมการลงทุนในกองทุนสำรองเลี้ยงชีพในเชิงการออม เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วน โดยให้ระดับความสำคัญ 5 ระดับ (Rating scale) แบบลิเคิร์ท (Likert scale) กำหนดให้ระดับความสำคัญของปัจจัยทางด้านความน่าเชื่อถือของคณะกรรมการกองทุนฯ การประชาสัมพันธ์/ให้ข้อมูล การสนับสนุนเงินสมทบจากหน่วยงาน นโยบายการลงทุน

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีขั้นตอน ดังนี้

1. นำแบบสอบถามไปตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) จากผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ราย

2. เตรียมแบบสอบถามเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยตรวจสอบค่าความเชื่อมั่น โดยทดลองใช้กับกลุ่มประชากรที่ไม่เป็นตัวแทนของกลุ่มตัวอย่างประมาณ 30 คน โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) คือ 0.72 - 0.88

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้จะนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติโดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ดังนี้

1. ข้อมูลเชิงคุณภาพ เป็นตัวแปรด้านลักษณะประชากร พฤติกรรมการลงทุนในการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ โดยแสดงเป็นค่าความถี่ (frequency) และค่าร้อยละ (percentage)

2. ข้อมูลเชิงปริมาณ เป็นตัวแปรในด้านปัจจัยด้านการบริหารจัดการที่มีผลต่อพฤติกรรมการลงทุน สถิติที่ใช้ ได้แก่ จำนวนหรือความถี่ (frequency) ค่าร้อยละ (percentage) สถิติแสดงค่าเฉลี่ย (mean) ในการวัดข้อมูลแบบสอบถามส่วนนี้จะแสดงเป็นลักษณะของสเกลแบ่งช่วง (interval) โดยทำงานวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความสำคัญด้วยวิธี Likert Scale โดยมีการกำหนดคะแนนดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึง มากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึง มาก

คะแนนเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึง ปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึง น้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง น้อยที่สุด

และทำการทดสอบสมมติฐานของการวิจัย

อ้างอิงถึงลักษณะของประชากร สถิติที่ใช้ ได้แก่ การวิเคราะห์ค่าที (Independent t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA)

ผลการวิจัย

1. ผลการวิจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 50.50) มีสถานภาพสมรส (ร้อยละ 64.75) อายุอยู่ในช่วง 41-50 ปี (ร้อยละ 46.25) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-45,000 บาท (ร้อยละ 46.75) การศึกษาจบระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 78.25)

2. ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการออมเงินพบว่า ผู้มีอิทธิพลต่อการลงทุนส่วนใหญ่ตัดสินใจด้วยตนเอง (ร้อยละ 63.00) วัตถุประสงค์การออมส่วนใหญ่เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายหลังเกษียณ (ร้อยละ 74.75) จำนวนเงินลงทุนส่วนใหญ่คือร้อยละ 10 ของเงินเดือน

(ร้อยละ 52.50) รูปแบบการลงทุนส่วนใหญ่เป็น แผนที่ 7 (50-50) (ร้อยละ 41.50) สำหรับปัจจัยในการเลือกจำนวนและรูปแบบ อยู่ที่ผลตอบแทนที่จะได้รับจากการลงทุน (ร้อยละ 38.00)

3. ปัจจัยที่มีผลต่อการลงทุนในกองทุนสำรองเลี้ยงชีพในเชิงการออมของพนักงานบริษัทในเขตหนองแขมในภาพรวมอยู่ระดับมาก (Mean=3.46) โดยปัจจัยที่ได้รับการประเมินในสามลำดับแรกได้แก่ การสนับสนุนเงินสมทบจากหน่วยงาน (Mean=3.72) การประชาสัมพันธ์/ให้ข้อมูล (Mean=3.61) และ ความน่าเชื่อถือของบริษัทฯ (Mean=3.52) ตามลำดับ

ตาราง 1

ปัจจัย ที่มีผลต่อการลงทุนในกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (p-value)

ตัวแปรอิสระ	ความน่าเชื่อถือของคณะกรรมการ	ความน่าเชื่อถือของบริษัทฯ	นโยบายการจัดการ	การประชาสัมพันธ์/ให้ข้อมูล	การสนับสนุนเงินสมทบจากหน่วยงาน	กองทุน
1. เพศ	0.82	0.22	0.90	0.71	0.08	0.10
2. สถานภาพ	0.18	0.50	0.01	0.88	0.11	0.02
3. อายุ	0.05	0.04	0.32	0.00	0.55	0.12
4. รายได้	0.08	0.16	0.15	0.00	0.30	0.20
5. การศึกษา	0.00	0.30	0.45	0.76	0.87	0.98

ผลการวิจัยพบว่า (1) สถานภาพมีอิทธิพลต่อการลงทุนในกองทุนสำรองเลี้ยงชีพด้านนโยบายการจัดการ และ ภาพรวมการลงทุนในกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ (2) อายุ มีอิทธิพลต่อการลงทุนในกองทุนสำรองเลี้ยงชีพด้านความน่าเชื่อถือของคณะกรรมการ ด้าน

ความน่าเชื่อถือของบริษัทฯ และการประชาสัมพันธ์/ให้ข้อมูล (3) รายได้ มีอิทธิพลต่อการลงทุนในกองทุนสำรองเลี้ยงชีพด้านการประชาสัมพันธ์/ให้ข้อมูล และ (4) ระดับการศึกษา มีอิทธิพลต่อการลงทุนในกองทุนสำรองเลี้ยงชีพด้านความน่าเชื่อถือของคณะกรรมการ

ตาราง 2

ปัจจัย ที่มีผลต่อการลงทุนในกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ตามปัจจัยบริหารจัดการการลงทุน (p-value)

ตัวแปรอิสระ	ความน่าเชื่อถือของคณะกรรมการ	ความน่าเชื่อถือของบริษัทฯ	นโยบายการจัดการ	การประชาสัมพันธ์/ให้ข้อมูล	การสนับสนุนเงินสมทบจากหน่วยงาน	กองทุน
6. ผู้มีอิทธิพล	0.53	<u>0.03</u>	0.65	0.79	0.98	0.65
7. วัตถุประสงค์	<u>0.00</u>	0.27	0.16	0.13	<u>0.00</u>	<u>0.02</u>
8. จำนวนเงิน	0.22	0.40	0.65	0.13	0.79	0.46
9. รูปแบบกองทุน	<u>0.00</u>	0.17	0.63	0.85	<u>0.05</u>	<u>0.05</u>
10. การเลือกรูปแบบ	0.12	0.04	0.08	0.78	0.22	0.86

ผลการวิจัยพบว่า (1) ผู้มีอิทธิพลต่อการลงทุนผู้มีอิทธิพลต่อการลงทุนในกองทุนสำรองเลี้ยงชีพด้านความน่าเชื่อถือของบริษัทฯ (2) วัตถุประสงค์ผู้มีอิทธิพลต่อการลงทุนในกองทุนสำรองเลี้ยงชีพด้านความน่าเชื่อถือของคณะกรรมการ ด้าน การสนับสนุนเงินสมทบจากหน่วยงาน และด้านภาพรวมการลงทุนในกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ (3) รูปแบบกองทุนผู้มีอิทธิพลต่อการลงทุนในกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ด้านความน่าเชื่อถือของคณะกรรมการ ด้าน การสนับสนุนเงินสมทบจากหน่วยงาน และด้านภาพรวมการลงทุนในกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยพบว่าพฤติกรรมกรรมการลงทุนในกองทุนสำรองเลี้ยงชีพส่วนใหญ่ผู้ลงทุนตัดสินใจเลือกลงทุนในกองทุนสำรองเลี้ยงชีพด้วยตนเอง มีวัตถุประสงค์ในการลงทุนเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายหลัง

เกษียณ โดยมีจำนวนเงินลงทุนในอัตราร้อยละ 10 ของเงินเดือนซึ่งเป็นอัตราสูงสุด และเลือกรูปแบบการลงทุน แผนที่ 7 โดยจัดสรรเงินเข้านโยบายการลงทุนตราสารหนี้ในสัดส่วนร้อยละ 50 และเข้านโยบายตราสารแห่งทุนในสัดส่วนร้อยละ 50 และปัจจัยที่มีผลในการเลือกรูปแบบและจำนวนเงินลงทุนในกองทุนสำรองเลี้ยงชีพมากที่สุดคือ ผลตอบแทนที่จะได้รับจากการลงทุน ซึ่งสอดคล้องกับ ภัทรวรรณ อ่วมสำอางค์ (2542) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเป็นสมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพของพนักงานรัฐวิสาหกิจในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเป็นสมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพของพนักงานรัฐวิสาหกิจในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ระดับตำแหน่งและความพึงพอใจด้านอัตราผลตอบแทน ทั้งยังเป็นเป็นในทิศทางเดียวกับ สุภัสสรวารัศรี และ สุบรรณ เอี่ยมวิจารณ์ (2553) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจลงทุนของนักลงทุนราย

ย่อยในประเทศไทย พบว่า ปัจจัยด้านวัตถุประสงค์การลงทุน คือเพื่อต้องการผลตอบแทนมากกว่าการฝากเงินกับธนาคาร

ส่วนการให้ระดับความสำคัญของปัจจัยทางด้านการบริหารจัดการที่มีผลต่อพฤติกรรมการลงทุนในกองทุนสำรองเลี้ยงชีพในเชิงการออมของพนักงานบริษัทในเขตหนองแขม โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยที่ได้รับการประเมินในสามลำดับแรกได้แก่ การสนับสนุนเงินสมทบจากหน่วยงาน (Mean=3.72) การประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูล (Mean=3.61) และ ความน่าเชื่อถือของบริษัทฯ (Mean=3.52) ตามลำดับ ซึ่งไม่สอดคล้องกันกับการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกลงทุนกองทุนรวมทองคำผ่านทางบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนของ วรณรัตน์ ธัญญกิตติกุล (2555) ซึ่งพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญด้านช่องทางการซื้อขายมากที่สุด แต่ยังมีส่วนที่สอดคล้องกัน คือ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญด้านบริษัท และนโยบายการลงทุนด้วย

ผลการทดสอบสมมติฐาน (1) ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ เพศไม่มีผลต่อการเลือกลงทุนในกองทุนสำรองเลี้ยงชีพทุกด้าน สถานภาพอายุ รายได้ และระดับการศึกษา ส่งผลต่อการเลือกลงทุนในกองทุนสำรองเลี้ยงชีพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับสุนทรี จึงประเสริฐกุล (2552) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจลงทุนในกองทุนรวมประเภทกองทุนรวมหุ้นระยะยาวของนักลงทุนทั่วไปในเขตกรุงเทพมหานคร และ ใจเดียว โกมลเพ็ชร (2554) ที่ได้ศึกษาพฤติกรรมการออมของบุคลากรในมหาวิทยาลัยนครราชสีมา ซึ่งพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลร้อยละของการออม ด้าน เพศและสถานภาพที่แตกต่างกันมีผลต่อร้อยละการออมเงินที่ไม่แตกต่างกัน ส่วนอายุและระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อร้อยละการออมเงินที่แตกต่างกัน

(2) ผู้มีอิทธิพลต่อการลงทุน มีอิทธิพลต่อการลงทุนในกองทุนสำรองเลี้ยงชีพด้านความน่าเชื่อถือ

ของบริษัทฯ วัตถุประสงค์ มีอิทธิพลต่อการลงทุนในกองทุนสำรองเลี้ยงชีพด้านความน่าเชื่อถือของคณะกรรมการ ด้าน การสนับสนุนเงินสมทบจากหน่วยงาน และด้านภาพรวมการลงทุนในกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ และ รูปแบบกองทุนฯ มีอิทธิพลต่อการลงทุนในกองทุนสำรองเลี้ยงชีพด้าน ความน่าเชื่อถือของคณะกรรมการ ด้าน การสนับสนุนเงินสมทบจากหน่วยงาน และด้านภาพรวมการลงทุนในกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับ ขวัญชนก อินทะกุล (2550) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการออมของครัวเรือนในอำเภอสนทราย จังหวัดเชียงใหม่ และ วรณรัตน์ ธัญญกิตติกุล (2555) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกลงทุนกองทุนรวมทองคำผ่านทางบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ซึ่งพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญด้านบริษัท และนโยบายการลงทุน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเพื่อนำไปใช้

จากผลการศึกษางานวิจัย ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยทางด้านการบริหารจัดการที่มีผลต่อพฤติกรรมการลงทุนในกองทุนสำรองเลี้ยงชีพในเชิงการออมอยู่ในระดับมาก ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อคณะกรรมการกองทุนฯ และบริษัทจัดการกองทุนฯ ในการบริหารจัดการ การประชาสัมพันธ์ สร้างความน่าเชื่อถือ ตลอดจนจัดหากลยุทธ์มาบริหารจัดการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพให้เหมาะสมกับความต้องการของสมาชิกกองทุนของแต่ละหน่วยงาน

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรศึกษาปัจจัยด้านอื่นๆ ที่จะส่งผลถึงพฤติกรรมการลงทุนในกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ เพื่อที่จะได้นำข้อมูลที่ได้รับมาพัฒนาและปรับปรุงให้สมาชิกกองทุนฯ ได้รับประโยชน์สูงสุด

- 2) การศึกษาดังกล่าวเป็นการศึกษาในเชิงภาคตัดขวาง ผู้ที่สนใจอาจจะศึกษาในลักษณะอนุกรมเวลาเพื่อศึกษาข้อมูลอย่างต่อเนื่อง
- 3) การศึกษาดังกล่าวศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อการลงทุนในกองทุนสำรองเลี้ยงชีพในเชิงการออมของพนักงานบริษัทในเขตหนองแขม ผู้ที่สนใจอาจขยายเขตแดนศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครทั้งหมดก็จะได้ผลที่แตกต่างกันออกไป

เอกสารอ้างอิง

- ขวัญชนก อินทะกุล. (2550). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการออมของครัวเรือนในอำเภอสนทราย จังหวัดเชียงใหม่.** การค้นคว้าอิสระเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ใจเดียว โกมลเพ็ชร. (2554). **พฤติกรรมการออมของบุคลากรในมหาวิทยาลัยนครราชสีมา.** การค้นคว้าอิสระเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เพชรภรณ์ มุสิกกุล. (2549). **ปัจจัยการตัดสินใจในการลงทุนในกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ.** สารนิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- เพชร ชุมทรัพย์. (2544). **หลักการลงทุน.** กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ภัทรวรรณ อ่วมสำอาจ (2542). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเป็นสมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพของพนักงานรัฐวิสาหกิจในเขตกรุงเทพมหานคร.** วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วรรณรัตน์ ธัญญกิตติกุล. (2555). **ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกลงทุนกองทุนรวมทองคำผ่านทางบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน.** การค้นคว้าอิสระเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศตวรรษ ท่าช้าง. (2554). **แบบแผนการออมของพนักงานสถาบันการเงิน ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่.** การค้นคว้าอิสระเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุนทรี จิงประเสริฐกุล. (2552). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจลงทุนในกองทุนรวมประเภทกองทุนรวมหุ้นระยะยาวของนักลงทุนทั่วไปในเขตกรุงเทพมหานคร.** การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- สุภัทสร วาริศรี และ สุบรรณ เอี่ยมวิจารณ์. (2553). **ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจลงทุนของนักลงทุนรายย่อยในประเทศไทย.** การค้นคว้าอิสระศิลปศาสตรบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สุศิริ เปลี่ยนขำ. (2553). **พฤติกรรมของนักลงทุนในกองทุนรวมตลาดเงินของบริษัท หลักทรัพย์จัดการกองทุนกรุงไทย จำกัด จังหวัดเชียงใหม่.** การค้นคว้าอิสระเศรษฐศาสตรบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- อนงค์นุช เทียนทอง และ กัญญารัตน์ วงษ์ชมพู. (2554). **พฤติกรรมและรูปแบบการออมพนักงานของสถาบันการเงินและข้าราชการในจังหวัดอุดรธานี.** การค้นคว้าอิสระเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- อัญญา ชันธวิทย์. (2546). **การลงทุนในกลไกตลาดการเงินในระบบเศรษฐกิจไทย.** กรุงเทพฯ : ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย.

Factors affect the number of deaths from accidents :

Case study of commercial trucks in Thailand.

ปัจจัยที่ส่งผลต่อจำนวนผู้เสียชีวิตจากอุบัติเหตุของรถบรรทุกสินค้า
ในประเทศไทย

SUPAMIT SRISAWAT¹

Abstract

The study of factors affecting the number of deaths in cargo truck crash in Thailand aims 1) to better understand the mechanism of cargo truck crashes in Thailand and 2) to be the guideline for specifying accident reductive measure. The 196 road carrier companies were a sample. They were collected data in order to test the relationship among functional factors, benefit factors, work safety factors, and the number of cargo truck crashes in Thailand. The data were gathered from questionnaires and analyzed with Pearson Chi-Square test (χ^2).

The study results indicated that the functional factors, especially volume of driver, driver personality, the number of working hours per day, the number of working days per week, and overtime, had the relationship to the number of deaths in cargo truck crash. Moreover, the benefit factors, such as daily allowances, diligence fees, social insurance expenditure, and tuition fees and the work safety factors, such as annual physical checkup, pre-placement physical examination, vehicle speed control system, and work period also correlated with the number of cargo truck crashes. The results, however, found some interesting facts that employment status, wages, bonus, and alcohol test had no relationship to the number of deaths in cargo truck crash.

Keywords: number of deaths; commercial truck; Thailand

¹College of Logistics and Supply chain Suan Sunandha Rajabhat University, Thailand

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อจำนวนผู้เสียชีวิตจากอุบัติเหตุของรถบรรทุกสินค้าในประเทศไทย เป็นการศึกษาโดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อทำความเข้าใจต่อกลไกการเกิดอุบัติเหตุของรถบรรทุกในประเทศไทย และ 2) เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการกำหนดมาตรการในการลดอุบัติเหตุ โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ประกอบการธุรกิจรับขนส่งสินค้าทางถนนจำนวน 196 ราย เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการทำงาน ปัจจัยด้านรายได้และผลตอบแทน ปัจจัยด้านความปลอดภัยในการทำงาน และจำนวนผู้เสียชีวิตในอุบัติเหตุจากรถบรรทุกสินค้า โดยใช้การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ด้วยค่าสถิติเพียร์สันไคส์สแควร์ (χ^2).

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านการทำงาน โดยเฉพาะ จำนวนพนักงานขับรถ ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานขับรถ จำนวนชั่วโมงการทำงานต่อวัน จำนวนวันทำงานต่อสัปดาห์ และการทำงานล่วงเวลา มีความสัมพันธ์กับจำนวนผู้เสียชีวิตในอุบัติเหตุจากรถบรรทุกสินค้า รวมถึงปัจจัยในกลุ่มรายได้และผลตอบแทน เช่น เงินรายวัน เบี้ยขยัน เงินประกันสังคม และทุนการศึกษา และปัจจัยในกลุ่มความปลอดภัยในการทำงาน เช่น การตรวจสุขภาพประจำปี การตรวจสุขภาพก่อนเข้าทำงาน ระบบควบคุมความเร็วในการขับรถ และช่วงเวลาในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับจำนวนผู้เสียชีวิตในอุบัติเหตุจากรถบรรทุกสินค้า เช่นเดียวกัน อย่างไรก็ตาม ผลการศึกษายังพบข้อเท็จจริงที่น่าสนใจคือ สถานภาพการจ้างงาน เงินเดือน เงินโบนัส และการตรวจวัดแอลกอฮอล์ ไม่มีความสัมพันธ์ จำนวนผู้เสียชีวิตในอุบัติเหตุจากรถบรรทุกสินค้า

คำสำคัญ : รถบรรทุก; จำนวนผู้เสียชีวิต; ประเทศไทย

1. Introduction

Road accident is a serious problem for every country and will be discussing about how to prevent the road accident throughout 50 years ago. Globally number of death caused by road accidents are 500,000 cases per year and more than 50% occurred in the Asia - Pacific region. According to the World Health Organization report 2015, indicate that from 2010 to present the number of deaths from road traffic accidents increased by 84 percent for all countries, and 68% occur in low and middle-income countries. The result of

Institute of Transportation Studies, University of Michigan, USA shown that the low-income countries groups have a higher road accident mortality rate than high-income countries with 2 times. The study result of Institute of Transportation Studies, University of Michigan, USA shown that the number of deaths from road accidents average of 18 people from 100,000 people per year in global.

Table 1

World ranking top 100 number of death on road accident

Rank	Countries	The number of death on road accident (per 100,000 people)
1	Namibia	45
2	Thailand	44
3	Iran	38
4	Sudan	36
5	Swaziland	36
6	Venezuela	35
7	Congo	34
8	Malawi	32
9	Dominican	32
10	Iraq	32

From Table 1, The most of the countries with number of deaths from road accidents, in the world top 10 ranking have a five countries from Africa, Thailand is only country in Asia

where world top 10 ranking and have number of death on road accident was 45 per 100,000 people, record in ranked second in the world (Sivak & Schoettle, 2014).

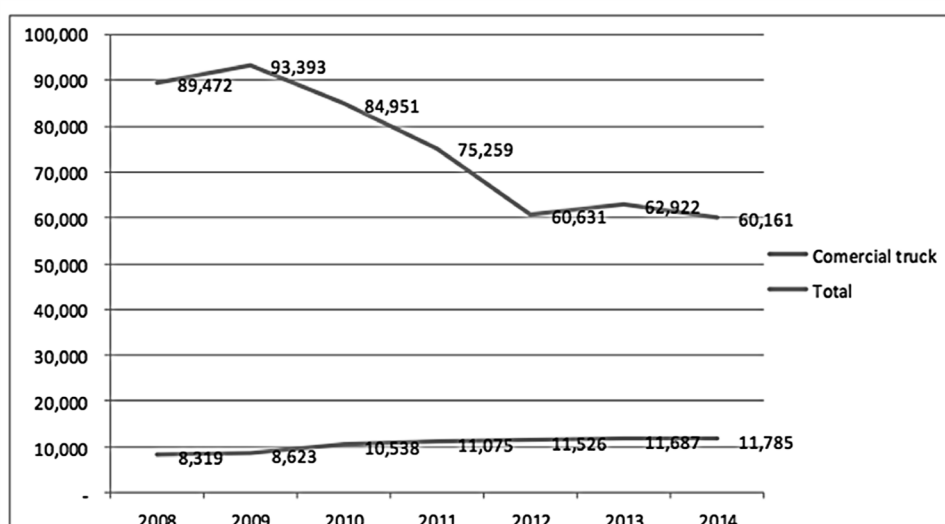


Figure 1

Commercial truck accident per year (2008-2014)

For the record on road accident in Thailand have a declining trend. However, when considered in detail about the types of vehicles that are significantly findings with a number of accidents in commercial trucks (pickup trucks, 6-wheel trucks, 10 wheel truck and more) has increased significantly and positively correlated in the opposite direction to the overall data on road accidents in Thailand by the data presented in Figure 1.

2. Literature Review

“A road traffic crash results from a combination of factors related to the com-

ponents of the system comprising environment, vehicles and road users, and the way they interact. Some factors contribute to the occurrence of a collision and are therefore part of crash causation” consistent with the results of Rumar. (1982); Rumar & Stenborg. (1995); Bryer. (1999); Cascetta et al. (1999); Blower & Campbell.(2002); McKnight. (2004); Aworemi et al. (2010)

The beginning of road safety research which had interesting published such as Treat et al. (1977) more than 2000 accidents were examined on site between 1971 and 1974 for causal factors.

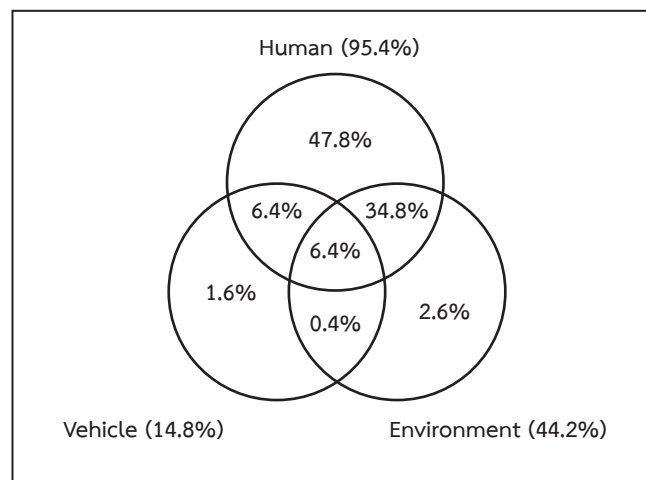


Figure 2

Proportion of accident causation factors according to Treat et al (1977)

A road accident results from a combination of factors related to the components of the system comprising environment, vehicles and road users, and the way they interact. (Figure 2) To achieve goals of road safety policy was reduction risk of an accident and

number of injured or the number of deaths in accidents, at the first important stage, it was necessary to understand the causes and mechanism of the accident occurrences that complicated and each time had causes combination consistent with the results

of Rumar & Stenborg. (1995); Bryer. (1999); Cascetta et al. (1999); Blower & Campbell. (2002); McKnight. (2004); Aworemi et al. (2010). For the next, Treat's model has been doing a research prototype in the road accidents research for classification of causal factors.

In 15 years ago, the important issue was founded that the accident in truck and drive for working had a significant relation between accidents and wages (Monaco & Williams, 2000; Rodríguez et al, 2003). Therefore, the payment of wages depending on workloads or number of running trip increases the risk of road accident which consistent with the findings of Fort et al., (2010) It was founded that the risk of accidents were related in the

same direction with number of working hours. Therefore, the fleet management (wage, benefits, and work safety) is an important factor in road accident research

3. Conceptual framework

As mentioned above, the researcher was interested to proposed research conceptual framework of road accidents based on the Thailand commercial truck. The conceptual framework finds out the relationship between a number of death from road accident per year and internal factors which consists of the functional factors, benefits factors and work safety factors.

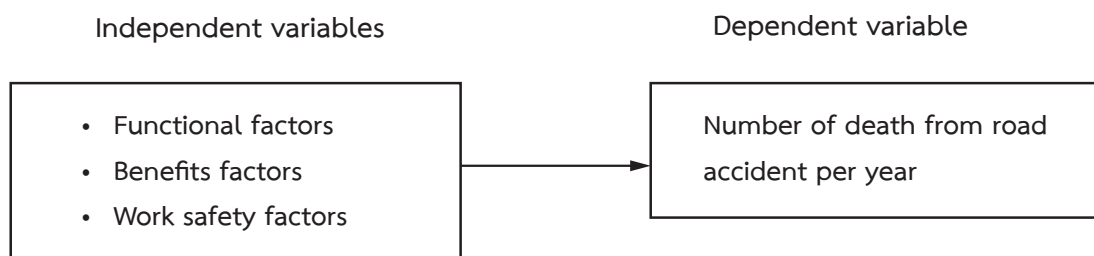


Figure 3

Research conceptual frameworks

4. Methodology

This research is a study of road accidents in Thailand, focusing on commercial truck comprising pick-up trucks, 6 wheel trucks, 10 wheel trucks and more. The content of this research focused on the different perspective in the past. The 196 Cariere companys is a unit of analysis, they be collected data about

internal factors included functional factors, benefit factors and work safety factors. The data were collected from questionnaires and analyzed with Pearson Chi-Square test (χ^2) to find the relationship between functional factors, benefit factors work safety factors and the number of road accidents per year.

5. The relationship of internal factors and number of road accidents per year.

The carrier 196 companies were collected data and analyzed found that 177 companies have a data record about road accident accounted for 90.31%. And 9.69%

(19 carrier companies) have not road accident record data. Data were analyzed with the Pearson Chi-square test (χ^2) indicated that the number of driver in relation to the number of accidents which the large company who many driver will have the highest number of accidents as detailed in Table 2.

Table 2

Relation analysis of function factors, benefits factors, work safety factors and accident per year.

Factors	Related	Non-related	χ^2	Sig.
Functional factors				
Number of driver	✓		1.38	0.02
Driver personality	✓		0.95	0.03
Employment status		✓	1.81	0.10
Working hours per day	✓		3.25	0.01
Factors	Related	Non-related	χ^2	Sig.
Working day per week	✓		0.23	0.03
Overtime	✓		1.01	0.02
Benefits factors				
Wage		✓	2.23	0.19
Bonus		✓	9.27	0.11
Loans		✓	0.85	0.23
Daily expense	✓		0.93	0.03
Diligence	✓		0.88	0.01
House rental		✓	5.32	0.09
Social insurance	✓		0.91	0.02
Tuition fee	✓		4.08	0.04

Table 2 (Continuous)

Work safety factors				
Medical examinations	✓		1.03	0.03
Annual medical checkup	✓		2.56	0.02
Safety manual guide		✓	5.19	0.07
Safety training		✓	4.04	0.10
Alcohol test		✓	8.45	0.07
Vehicle speed control	✓		0.98	0.01
Work period	✓		1.03	0.04

5.1 Functional factors

In the functional factors group, the most of factor correlated with number of accident per year. The results of this study indicated that the volume of driver has a positive relationship with the number of accidents per year and driver personality (male, under junior high school and driving experience less than three years) related in the same way. In addition, hours of work per day and number of working days per week and overtime is related to the number of accidents per year. In Thailand, 55 percent in the drivers work on average more than eight hours a day, making driver fatigue and accidents. On the other hand, the employment status (temporary or full time) have no relationship to the number of accidents per year.

5.2 Benefits factors

In the group of benefits factors, which includes wages, bonuses, loans and house rental there was no relation to the number of

accidents per year, despite daily allowances, diligence fee social insurance expenditure and tuition fee for children are available relation to the number of accidents per year. For Thailand carrier companies, 80 percent is paid daily allowances depending on workloads or number of running trip to serve as an incentive for employees to work hard and lack of sleep to increase the risk of accidents. For diligence fee, social insurance expenditure and tuition fee for children is pay based on the number of driver. Thus, when number of driver increasing resulting cost about diligence fee social insurance expenditure and tuition fee for children increase and correlated in the same direction with number of accidents per year increase. Details are shown in Table 2.

5.3 Work safety factors

Safety factor is important issue to prevent road accidents and decrease number of death. The result of this study shown that, the safety manual guide, safety training

and the alcohol test have no relation to the number of accidents per year because the carrier companies in Thailand to focus on the matter until the relationship is not able to demonstrate the difference clearly. However, there are medical examination, annual health check, vehicle inspection, control vehicle speed, work period that is associated with the number of accidents per year. The results of this study shown that number of road accidents per year correlated with the health of drivers. The vehicle speed, working hours and fatigue (if the driver runs over a set time period to cause fatigue) is a mixing cause in road accident. These are all key factors that contribute to accidents on the road.

6. Summary and Conclusion

The study of the relationship between internal factors of carrier companies in Thailand which including functional factors, benefits factors, and work safety factors and number of accidents per year. The important finding is the number of drivers and benefits

to the driver have a positive related to number of accidents. This is consistent with the research of Monaco & Williams (2000) and Rodríguez et al (2000). Male, under junior high school and driving experience less than three years are factors that increase the risk of accidents on the road. The results of this study have a same direction with findings of Aworemi et al (2010), they found that sex education experience are a factors to increasing road accident risk in Nigeria. On work safety related to the number of accidents encountered two interesting issues in the health of the driver and the exhaustion from lack sleep are the key factors that cause accidents. This findings are consistent with Smolensky et al (2011) has found that impaired the health of the driver and the exhaustion from lack sleep increases risk of road accidents. And consistent with Brown (1994) which suggests that exhausted from the work causes the accidents on the road for commercial trucks.

References

- Aworemi, J. R., Abdul-Azeez, I. A., & Olabode, S. O. (2010). Analytical study of the causal factors of road traffic crashes in southwestern Nigeria. **Educational Research**, 1(4), 118-124.
- Blower, d., & Campbell, K. (2002). **The Large Truck Crash Causation Study**. Michigan: The University of Michigan Transportation Research Institute.
- Brown, I. D. (1994). Driver fatigue. **Human Factors**, 36(2), 298-314.
- Bryer, T. (1999). **A broad strategic plan for improving highway safety in the U.S.** Proceedings of the 10 th International Conference on Traffic Safety on Two Continents, Malmoe, Sweden.
- Cascetta, et al., (1999). **Un approccio integrato per il miglioramento della sicurezza stradale.**, CNR, Progetto Finalizzato Trasporti 2, Roma. Italy.
- Elvik, R. (2004). To what extent can theory account for the findings of road safety evaluation studies? **Accident Analysis and Prevention**, 36(5), 841-849.
- Fort, E., Pourcel, L., Davezies, P., Renaux, C., Chiron, M., & Charbotel, B. (2010). Road accidents, an occupational risk. **Safety science**, 48(10), 1412-1420.
- Monaco, K., & Williams, E. (2000). Assessing the determinants of safety in the trucking industry. **Journal of Transportation and Statistics**, 3(1), 69-80.
- Rodríguez, D. A., Rocha, M., Khattak, A. J., & Belzer, M. H. (2003). Effects of Truck Driver Wages and Working Conditions on Highway Safety: Case Study **Transportation Research Record: Journal of the Transportation Research Board**, 1833 / 2003, 95-102.
- Royal Thai Police. (2014). **The situation of reported traffic accidents by type of vehicles, damages and alleged offenders, 2008 – 2014**. Retrieved June 14, 2015, from (<http://service.nso.go.th/nso/web/statseries/statseries21.html>)
- Rumar, K., & Stenborg, L.(1995). **The Swedish national road safety program: A new approach to road safety work**. Sweden.
- Sivak, M. & Schoettle, B. (2014). **Mortality from road crashes in 193 countries: A comparison with other leading causes of death**. (Technical Report No. UMTRI-2014-6). Ann Arbor: The University of Michigan Transportation Research Institute. Retrieved June 18, 2015, from (<http://deepblue.lib.umich.edu/bitstream/handle/2027.42/102731/102989.pdf>).
- Smolensky, M. H., Di Milia, L., Ohayon, M. M., & Philip, P. (2011). Sleep disorders, medical conditions, and road accident risk. **Accident Analysis & Prevention**, 43(2), 533-548.
- Toroyan, T. (2015). **Global status report on road safety 2015**. Supporting a decade of action. Geneva: World Health Organization, Department of Violence and Injury Prevention and Disability.

การจัดการอุทกภัยและภัยแล้ง โดยใช้กระบวนการสิ่งแวดล้อม :

ศึกษาดำบลแก่งผักกูด อำเภอกำแพง จังหวัดลพบุรี

Flood and Drought Management Using the Environmental Education

Process in tambon Kaeng Phak Kut Amphoe Tha Luang Changwat Lop Buri

อนันต์ เพ็ชรหนู¹

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาแนวทางการจัดการอุทกภัยและภัยแล้งโดยใช้กระบวนการสิ่งแวดล้อมศึกษา และ 2) สร้างคู่มือฝึกอบรมเรื่องการจัดการอุทกภัยและภัยแล้งโดยใช้กระบวนการสิ่งแวดล้อมศึกษา ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ตำบลแก่งผักกูด อำเภอกำแพง จังหวัดลพบุรี จำนวน 1,424ครัวเรือน การศึกษาแบ่งออกเป็น 2 ด้าน ดังนี้

ด้านวิทยาศาสตร์สิ่งแวดล้อม แบ่งการศึกษาออกเป็น 2 ส่วน คือ 1) การวิจัยเชิงปริมาณ เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 312 คน ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีส่วนร่วมในการจัดการทรัพยากรน้ำ ระดับสูง การทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการจัดการทรัพยากรน้ำ ได้แก่ การศึกษาระยะเวลาที่อยู่อาศัย อาชีพและรายได้ ส่วนปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วม ได้แก่ เพศ อายุ ร่วมประชุมหรือฝึกอบรมและการเป็นสมาชิกกลุ่ม 2) การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้นำและผู้รู้ในท้องถิ่น จำนวน 40 คน ด้วยวิธีการสังเกตแบบมีส่วนร่วม การสัมภาษณ์เจาะลึกและการสนทนากลุ่ม

ผลการศึกษา พบว่า ในพื้นที่ประสบปัญหาการเกิดอุทกภัย ร้อยละ 62.5 และภัยแล้ง ร้อยละ 100 มีแนวทางการแก้ไขปัญหาอุทกภัย แบ่งเป็นประเภทใช้สิ่งก่อสร้าง ต้องก่อสร้างประตูเปิด-ปิดน้ำ ก่อสร้างรางระบายน้ำ การวางท่อลอดถนน และประเภทไม่ใช้สิ่งก่อสร้าง ต้องเสริมสร้างให้ความรู้ ความเข้าใจกับประชาชน นำสิ่งกีดขวางออกจากเส้นทางน้ำไหล ส่วนแนวทางการแก้ปัญหาด้านภัยแล้ง แบ่งเป็นประเภทใช้สิ่งก่อสร้าง ได้แก่ การจัดหาแหล่งกักเก็บน้ำเพิ่ม การซ่อมแซม/ปรับปรุง/พัฒนาแหล่งน้ำเดิม และก่อสร้างฝายกักเก็บน้ำ ส่วนประเภทไม่ใช้สิ่งก่อสร้าง ได้แก่ การเสริมสร้างให้ความรู้ ความเข้าใจกับประชาชน การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน และการปลูกพืชใช้น้ำน้อย

ด้านสิ่งแวดล้อมศึกษา กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักเรียนชั้น ม.1 ถึง ม.3 จำนวน 38 คน ของโรงเรียนบ้านท่ากรวด ต.แก่งผักกูด ใช้แบบสอบถามและคู่มือฝึกอบรมเป็นเครื่องมือ ผลการประเมิน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีผลสัมฤทธิ์ของการฝึกอบรมหลังฝึกอบรมสูงกว่าก่อนฝึกอบรม และผลการประเมินประสิทธิภาพของคู่มือการฝึกอบรม พบว่า กิจกรรมทั้ง 5 กิจกรรม กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเห็นว่า กิจกรรมดีมาก ร้อยละ 92.74

คำสำคัญ : การจัดการอุทกภัย; การจัดการภัยแล้ง; สิ่งแวดล้อมศึกษา

¹ วิทยาลัยการศึกษาด้านสิ่งแวดล้อมศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

Abstract

The purposes of this research were 1) to study the management of flood and drought using the environmental education process in tambon Kaeng Phak Kut Amphoe Tha Luang Changwat Lop Buri. 2) to create a training manual for managing flood and drought using the environmental education process. population of 1,424 households in Kaeng Pak Kood Sub-district were used. divided into two

Environmental Science. The study was divided into two, 1) quantitative research. Collect data from a sample of 312 people. The result of this method found that participation on water resources management in high level. To test the hypothesis that factors significantly related of their participation in water resources management were education, time of residence, career and income. The result of hypothesis testing indicated that the sex, age, meeting or training and groups membership had no relationship with the participation in water resources management. 1.2) Participatory Action Research. Collect data from a sample of leaders and local knowledge. Datas were collected by participant observation, depth interviewing and focus group the 40 samples. The results showed that the problem of flooding 62.5 percent and 100 percent, the problem of drought. There are solutions that include the construction of flood gates open-close to the water and understanding about the management of water to the public. Solutions for the drought is water supply reservoir and understanding about the management of water to the public 2) Environmental Education: The samples were high school students in Grade 1 to Grade 3 to 38 peoples of Ban Tha Kruat School. Questionnaires and training manual were used, the study found that the average achievement of training, after training than before training. And evaluate the effectiveness of the training manual is very good. Representing a sample of the knowledge, skills, attitudes, awareness and participation increased.

Keywords: Flood Management; Drought Management; Environmental Education

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

“น้ำ” เป็นทรัพยากรธรรมชาติที่มีคุณค่า และเป็นปัจจัยสำคัญสำหรับการดำรงชีวิตของมนุษย์ สัตว์ และพืช รวมทั้งมีความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศในทุกๆ ด้าน แต่ปัจจุบันมนุษย์กำลังเผชิญกับปัญหาวิกฤตน้ำอย่างรอบด้าน ตั้งแต่ปัญหาน้ำท่วม ปัญหาขาดแคลนน้ำ และปัญหาน้ำเสีย ทั้งนี้เพราะเกิดจากการที่มนุษย์ใช้ทรัพยากรธรรมชาติอย่างไม่คำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมที่สูญเสียความสมดุล จนเกิดมหันตภัยเป็นสิ่งที่ตอบแทน “น้ำ” ซึ่งเคยมีให้ใช้ได้อย่างไม่จำกัด แต่หลายปีที่ผ่านมา หลายประเทศในโลกกลับต้องประสบกับปัญหาการขาดแคลนน้ำอันเนื่องมาจากการเพิ่มขึ้นของประชากรโลก การเจริญเติบโตของชุมชน การพัฒนาทางเศรษฐกิจ การขยายตัวของอุตสาหกรรม การบุกรุกทำลายธรรมชาติ การใช้พื้นที่ป่าไม้เป็นพื้นที่เพาะปลูก และการทำลายระบบนิเวศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการตัดไม้ทำลายป่าของมนุษย์ จนทำให้เกิดภัยธรรมชาติในรูปแบบต่างๆ การตระหนักถึงวิบัติภัยจากน้ำได้รับการกระตุ้นและปลุกกระแสความตื่นตัวทั่วโลก รวมทั้งประเทศไทย ซึ่งมีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำของประเทศไม่น้อยกว่า 32 หน่วยงาน ได้ร่วมกันแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้น แต่นับวันปัญหาวิกฤตน้ำยิ่งทวีความรุนแรงมากขึ้น เนื่องจากการแก้ไขปัญหานั้นไปอย่างไร้ทิศทาง ปรากฏจากนโยบายที่ชัดเจน และขาดการบูรณาการร่วมกัน ที่ผ่านมามีประเทศไทยต้องประสบปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการใช้ทรัพยากรน้ำในด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นปัญหาการขาดแคลนน้ำ ปัญหาน้ำท่วม และปัญหาน้ำเสีย ล้วนแต่เป็นปัญหาที่สร้างความเสียหายและส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจ และวิถีชีวิตของประชาชนเป็นอย่างมาก ดังนั้น จึงมีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำเพื่อให้เกิดความสมดุลระหว่างน้ำในการดำรงชีพ ซึ่งจะต้องมีการจัดการน้ำให้เพียงพอแก่ประชาชน การจัดหาน้ำเพื่อการเกษตร การป้องกัน

รักษาระบบนิเวศระหว่างต้นน้ำ กลางน้ำ และปลายน้ำ การสร้างความตระหนัก ความเข้าใจ และการทำให้เกิดความร่วมมือระหว่างภาคส่วนต่างๆ ซึ่งปัญหาการขาดแคลนน้ำและปัญหาน้ำท่วมนี้ได้ส่งผลกระทบต่อวิถีชีวิตของประชาชน และชุมชนเป็นอย่างมาก ทั้งที่ชุมชนตั้งอยู่ติดกับอ่างเก็บน้ำแต่ก็ไม่สามารถใช้ประโยชน์จากน้ำได้ ในช่วงฤดูแล้ง และเกิดน้ำท่วมขังในช่วงฤดูฝน จึงทำให้พื้นที่การเกษตรได้รับความเสียหาย ผลผลิตตกต่ำ และเมื่อการเกษตรซึ่งเป็นอาชีพหลักของชุมชนแห่งนี้ได้รับความเสียหายจึงทำให้รายได้ของประชาชนขาดหายไป อีกทั้งกลับมีหนี้สินเพิ่มมากขึ้นจากการทำการเกษตรแบบระบบทุนนิยม และในช่วงฤดูฝนจะมีปริมาณน้ำเป็นจำนวนมากที่ไหลลงมาจากจังหวัดเพชรบูรณ์ลงสู่อ่างเก็บน้ำพร้อมด้วยจำนวนฝูงปลาหลากหลายชนิด ทำให้ประชาชนที่อาศัยอยู่บริเวณรอบๆ อ่างเก็บน้ำพอมีรายได้เสริมจากการจับปลาขายทดแทนรายได้หลักจากการเกษตร แต่ก็ยังประสบกับปัญหาจากกลุ่มนักจับปลามีอาชีพที่เดินทางมาจากภาคอีสานพร้อมด้วยเครื่องมือการจับปลาที่มีประสิทธิภาพทั้งประเภทที่ถูกกฎหมายและผิดกฎหมายการแปรรูปเป็นสินค้าที่เพิ่มมูลค่าได้มากกว่าเดิม และความชำนาญในการจับปลาที่มีมากกว่าประชาชนในพื้นที่ จึงทำให้จำนวนปลาที่ประชาชนหรือชุมชนแก่งผักกูดเคยจับได้ลดน้อยลงรายได้เสริมในช่วงฤดูฝนจึงลดน้อยตามไปด้วย

ด้วยสาเหตุของปัญหาดังกล่าว จึงนำมาสู่โครงการการจัดการอุทกภัยและภัยแล้งโดยใช้กระบวนการสิ่งแวดล้อมศึกษาตำบลแก่งผักกูด อำเภอท่าหลวง จังหวัดลพบุรี เพื่อมุ่งหวังที่จะแก้ไขปัญหาดังกล่าวให้กับชุมชนโดยอาศัยแนวคิดและกระบวนการด้านสิ่งแวดล้อมศึกษา คือการพัฒนาชุมชนให้เกิดการลงมือกระทำเพื่อสิ่งแวดล้อมที่ดีขึ้น ทั้งโดยการปรับปรุงและแก้ไขปัญหามีอยู่เดิม และการป้องกันปัญหาใหม่ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต โดยการลงมือกระทำนั้นจะต้องเป็นการกระทำที่เกิดขึ้นจากการ

ตัดสินใจของผู้กระทำเอง ซึ่งกระบวนการในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของมนุษย์นั้นเป็นเรื่องที่ยากและต้องใช้ระยะเวลา โดยเฉพาะพฤติกรรมที่มีต่อสิ่งแวดล้อม จำเป็นต้องอาศัยกระบวนการในการพัฒนาจากความรู้ที่ไม่รู้มาเป็นการรู้ จากการรู้มาเป็นการรู้สึก จากความรู้สึกมาเป็นการคิดจะทำ และจากการคิดจะทำจะนำไปสู่การลงมือกระทำ จนเกิดเป็นพฤติกรรม อันจะนำไปสู่การมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของประชาชน และชุมชนมีความเข้มแข็ง พร้อมต่อการรองรับการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและกว้างขวาง ทั้งด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม.

แนวคิดหรือทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1.1 ความหมายของการจัดการทรัพยากรน้ำ

นักวิชาการและผู้เชี่ยวชาญได้ให้ความหมายที่เกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรน้ำ ดังนี้

ปรโมทย์ ไหมกลัด (2525) ให้ความหมายของคำว่า “การจัดการ” (Management) ว่าหมายถึง การดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่างรวมกันอย่างเป็นระบบที่สัมพันธ์กัน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประโยชน์สูงสุด ส่วนคำว่า “การจัดการน้ำ” (Water Management) จะมีความหมายครอบคลุมกว้างมาก ทุกกิจกรรม หลาย ๆ กิจกรรมรวมอยู่ด้วยกัน ไม่ใช่เฉพาะการส่งน้ำ หรือนำน้ำไปแจก แต่เป็นการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่างรวมกันอย่างเป็นระบบสัมพันธ์กัน เพื่อที่จะแก้ไขปัญหาเรื่องน้ำ การขาดแคลนน้ำและน้ำเสีย

เกษม จันทรแก้ว (2551, หน้า 205) ให้ความหมายของคำว่า “การจัดการทรัพยากร” หมายถึง การดำเนินการที่มีลักษณะและรูปแบบที่มีให้เกิดผลเสียหรือสร้างประสิทธิภาพของสิ่งที่ถูกดำเนินการนั้นให้ด้อยลงต้องดำเนินการอย่างรอบคอบมีความละเอียดอ่อน เป็นไปตามวิธีการอนุรักษ์ 8 วิธี คือ การใช้ การเก็บกัก การรักษา (ซ่อมแซม) การฟื้นฟู การพัฒนา การป้องกัน การสงวน และการแบ่งเขต ซึ่งแต่ละวิธีจะ

มีแนวดำเนินการทั้งสิ้น หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง การจัดการทรัพยากรเป็นการประยุกต์วิธีการอนุรักษ์มาดำเนินการด้วยการมีลักษณะและรูปแบบเฉพาะ เพื่อนำไปสู่การรักษาประสิทธิภาพให้เกิดขึ้น

1.2 องค์ประกอบของการจัดการทรัพยากรน้ำ

Canada Water Resources Association (CWRA) (1997) อ้างถึงในสถาบันดำรงราชานุภาพ, (2543) เป็นองค์การจัดการทรัพยากรน้ำในประเทศแคนาดา ได้ใช้หลักการจัดการทรัพยากรน้ำให้ประสบความสำเร็จและเกิดความยั่งยืนว่า ต้องคำนึงถึงคุณภาพของระบบนิเวศ และความเท่าเทียมกันของคนในสังคมสำหรับคนรุ่นปัจจุบันและในอนาคต มีองค์ประกอบของการจัดการทรัพยากรน้ำ ดังนี้

1.2.1 การจัดการทรัพยากรน้ำอย่างผสมผสาน เป็นการเชื่อมโยงคุณภาพและปริมาณน้ำกับการจัดการทรัพยากรประเภทอื่นๆ ความตระหนักถึงความสัมพันธ์ระหว่างระบบ สถาบันที่ดำเนินการ สภาพสังคม นิเวศวิทยา และการจัดการทรัพยากรน้ำ ตลอดจนตระหนักถึงความสำคัญของแนวเขตลุ่มน้ำและแหล่งน้ำใต้ดิน

1.2.2 สนับสนุนการอนุรักษ์และคุ้มครองคุณภาพน้ำ เป็นการตระหนักถึงคุณค่าของปริมาณน้ำที่มีอยู่อย่างจำกัด รวมทั้งค่าใช้จ่ายในการจัดการทั้งปริมาณและคุณภาพ สร้างความสมดุลในด้านการศึกษาการใช้น้ำ กลไกตลาดและกฎเกณฑ์เพื่อสนับสนุนทางเลือกให้กับผู้ใช้ และตระหนักถึงความรับผิดชอบและประโยชน์ที่ผู้ใช้ต้องรับผิดชอบจากการใช้ทรัพยากรน้ำ

1.2.3 การแก้ไขปัญหาทรัพยากรน้ำโดยนำเอากระบวนการวางแผน ติดตาม ประเมินผลและการวิจัยมาใช้ นำเอาระบบข้อมูลทุกด้านมาประกอบการตัดสินใจ สนับสนุนให้มีการปรึกษาหารือและการมีส่วนร่วมจากสาธารณชน มีการนำกลยุทธ์การเจรจาต่อรองและการไกล่เกลี่ยมาใช้เพื่อหาฉันทามติ รวมทั้งสนับสนุนให้

สาธารณชนรับทราบถึงข้อมูลข่าวสารอย่างโปร่งใสและให้การศึกษากับประชาชน

เนื่องจากพื้นที่ที่ผู้วิจัยศึกษา ตำบลแก่งผักกูด เป็นชุมชนที่ตั้งอยู่ด้านทิศตะวันออกของเขื่อนป่าสักชลสิทธิ์ ได้รับผลกระทบโดยตรงจากการใช้น้ำจากกลุ่มแม่น้ำป่าสัก ซึ่งบางช่วงจะเกิดภาวะอุทกภัย และบางช่วงก็ประสบปัญหาการขาดแคลนน้ำหรือภัยแล้ง ผู้วิจัยจึงพบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวกับการจัดการลุ่มน้ำอุทกภัยและภัยแล้ง ดังนี้

1.3 การจัดการลุ่มน้ำ

วรวิญญ์ สิงหนาท(2557) กล่าวถึงคำว่า “ลุ่มน้ำ” ตามความหมายในทางบริหารจัดการ หมายถึง พื้นที่ที่สิ่งแวดล้อมหนึ่งๆที่ประกอบด้วยทรัพยากรน้ำ ทรัพยากรที่เป็นธรรมชาติและที่มนุษย์สร้างขึ้น อยู่รวมกันอย่างกลมกลืน และพัฒนาจนมี สังคม เศรษฐกิจ การเมือง วัฒนธรรมและคุณภาพ ชีวิตร่วมกันอย่างมีเอกลักษณ์ สามารถอธิบายให้เข้าใจได้ว่า ลุ่มน้ำ คือ พื้นที่ที่มีสภาพแวดล้อมที่ประกอบด้วยต้นกำเนิดน้ำ ลำน้ำ หรือแหล่งน้ำ แหล่งทรัพยากรธรรมชาติภูมิอากาศ สภาพทางชีววิทยา สภาพทางกายภาพของภูมิประเทศ และเป็นต้นทุนที่ทำให้เกิดทรัพยากรที่มนุษย์สร้างขึ้น พืชสวนไร่นาเศรษฐกิจ อุตสาหกรรม และชุมชนเมือง

นิวัติ เรืองพานิช (2547, หน้า 4-5) กล่าวว่า การจัดการลุ่มน้ำ คือ การจัดการทรัพยากรธรรมชาติทั้งหมดที่อยู่ในพื้นที่ลุ่มน้ำ โดยเน้นที่การผลิตน้ำ การป้องกันแหล่งน้ำ และทรัพยากรอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับน้ำ รวมทั้งการบรรเทาอุทกภัย การป้องกันดินพัง และการดูแลรักษาคุณค่าความสวยงามตามธรรมชาติในส่วนที่เกี่ยวข้องกับน้ำ

จากความหมายของการจัดการลุ่มน้ำดังกล่าวสรุปได้ว่า การจัดการลุ่มน้ำ หมายถึง การจัดการทรัพยากรธรรมชาติทั้งหมดที่อยู่ในพื้นที่ลุ่มน้ำให้เป็นไปตามหลักวิชาการ โดยเน้นที่คุณภาพ ปริมาณ ช่วงระยะเวลาการไหลตลอดทั้งป้อย่างสม่ำเสมอ

1.4 แนวคิดการจัดการลุ่มน้ำ

การจัดการลุ่มน้ำ ไม่ได้หมายถึงการแจกจ่ายจัดสรรน้ำให้เพียงพอต่อความต้องการ เพียงเท่านั้น แต่ยังเกี่ยวข้องกับการส่งผลกระทบโดยตรงต่อทรัพยากรน้ำและสิ่งแวดล้อมของลุ่มน้ำ ต่อการพัฒนาสังคม การเมือง วัฒนธรรม การเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจในด้านต่างๆ คุณภาพชีวิตและสุขอนามัยของประชาชนในพื้นที่ลุ่มน้ำ รวมถึงผลกระทบทางตรงทางอ้อมต่อประชาชนที่อาศัยอยู่ในลุ่มน้ำที่ไม่ได้มีการใช้น้ำจากลำน้ำนั้น หมายความว่าผลของการจัดการลุ่มน้ำ จะส่งผลกระทบต่อสิ่งต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการใช้น้ำดังกล่าวมาแล้ว และที่ไม่เกี่ยวข้องกับการใช้น้ำที่มาจากลำน้ำถึงอีกมาก

การดำเนินการให้เกิดประสิทธิผลจึงต้องกำหนดเป้าประสงค์ที่ถูกต้องเหมาะสมการใช้ความรู้ทางวิชาการ ภูมิปัญญาชาวบ้าน กฎหมาย หลักแนวคิดที่ถูกต้องเหมาะสมกับลุ่มน้ำของตน การมองประเด็นปัญหาที่ทะลุปรุโปร่ง จนมองเห็นถึงผลกระทบในอนาคต และความร่วมมือจากทุกๆ ภาคส่วนในการระดมสติปัญญา หาแนวทางการจัดการที่เหมาะสมเป็นธรรม คำนึงถึงสิทธิในการใช้ทรัพยากรน้ำ การละเมิดสิทธิ สิทธิในการควบคุมกำกับ สิทธิของผู้เสียหาย และดำเนินการด้วยสำนึกในความห่วงใยสิ่งแวดล้อมอย่างแท้จริง ควรปฏิบัติตามแนวคิด ดังนี้ (คนพศ วรรณดี, 2557) เวลาการไหลของน้ำที่เหมาะสม และทรัพยากรอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับน้ำ

1.5 การจัดการลุ่มน้ำโดยชุมชน

ในการจัดการทรัพยากรน้ำนั้น การจัดการลุ่มน้ำ ก็เป็นอีกแนวทางหนึ่งที่จะให้ชุมชนท้องถิ่นเข้ามามีบทบาทในการจัดการ เพราะมีความสำคัญต่อการดำรงอยู่ของสังคมมนุษย์ อย่างไรก็ตาม การจัดการลุ่มน้ำยังมีแนวคิดและหลักการที่สำคัญที่จะส่งเสริมให้การจัดการลุ่มน้ำมีความเหมาะสมและยั่งยืน เป็นการมองในมิติของการพึ่งพาอาศัยและการใช้ประโยชน์ โดยมี

แนวคิดและองค์ประกอบ ดังนี้ (มหาวิทยาลัยแม่โจ้ สำนักงานประสานงานวิจัยเชิงบูรณาการ, 2557)

1.6 อุทกภัย

การศึกษาเกี่ยวกับอุทกภัย ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง นำมาประกอบการศึกษา ดังนี้

1.6.1 ความหมายอุทกภัย มีนักวิชาการให้ความหมายไว้หลากหลาย ดังนี้

กรมอุตุนิยมวิทยา (2522) ได้ให้ความหมายของคำว่าอุทกภัยว่า สภาวะที่น้ำล้นเอ่อฝั่งแม่น้ำ ลำธารหรือทางน้ำท่วมพื้นที่ซึ่งปกติมิได้อยู่ใต้ระดับน้ำหรือเกิดจากการสะสมน้ำบนพื้นที่ซึ่งระบายออกไม่ทัน ทำให้พื้นที่ปกคลุมไปด้วยน้ำ

1.7 ภัยแล้ง

ความหมายของภัยแล้ง มีนักวิชาการและผู้เชี่ยวชาญได้ให้ความหมายของคำว่า “ภัยแล้ง” ไว้ ดังนี้
เคมพ์ (Kemp, 1994, pp. 41-42) กล่าวว่า ภัยแล้งเป็นปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นในลักษณะชั่วคราว (temporary feature) ที่ปรากฏหยาดน้ำฟ้า หรือปริมาณน้ำฝนที่ตกลงมาน้อยกว่าปกติ โดยเกิดจากความผันแปรของกาลอากาศ เช่น อุณหภูมิสูงขึ้น ความชื้นต่ำ และลมพัดรุนแรง

โกวิช (Kovach, 1995, หน้า 88-95) กล่าวว่า ภัยแล้งไม่มีคำจำกัดความที่แน่นอน สามารถเกิดขึ้นได้ทุกภูมิภาคของโลก ความหมายง่ายๆ คือ ไม่มีฝนตกในช่วงหนึ่งในพื้นที่หนึ่ง ถ้ากล่าวถึงผลกระทบที่ได้รับ ภัยแล้ง หมายถึง ช่วงเวลาที่ฝนไม่ตกยาวนานมากขึ้น ส่งผลให้ยับยั้งการเจริญเติบโตของพืช และสิ่งมีชีวิตในพื้นที่นั้นๆ

นิวัติ เรืองพานิช (2546, หน้า 155-156) กล่าวถึงความหมายของคำว่าอุทกภัยในทางอุทกวิทยาว่ามีความหมาย 2 อย่าง คือ หมายถึงปริมาณน้ำที่ไหลบ่าและทำความเสียหายให้กับชีวิตและทรัพย์สินของ

มนุษย์ หรือหมายถึงระดับน้ำที่สูงขึ้นผิดปกติไปจากระดับธรรมดาของลำน้ำนั้น

จากความหมายของคำว่าอุทกภัยดังกล่าวสรุปได้ว่า อุทกภัยเป็นภัยที่เกิดจากน้ำล้นฝั่งแม่น้ำ ลำธารหรือทางน้ำ เข้าท่วมพื้นที่ที่ไม่ได้อยู่ใต้ระดับน้ำ หรือการสะสมของน้ำบนพื้นที่ซึ่งระบายออกไม่ทัน ทำความเสียหายให้กับชีวิตและทรัพย์สินของมนุษย์

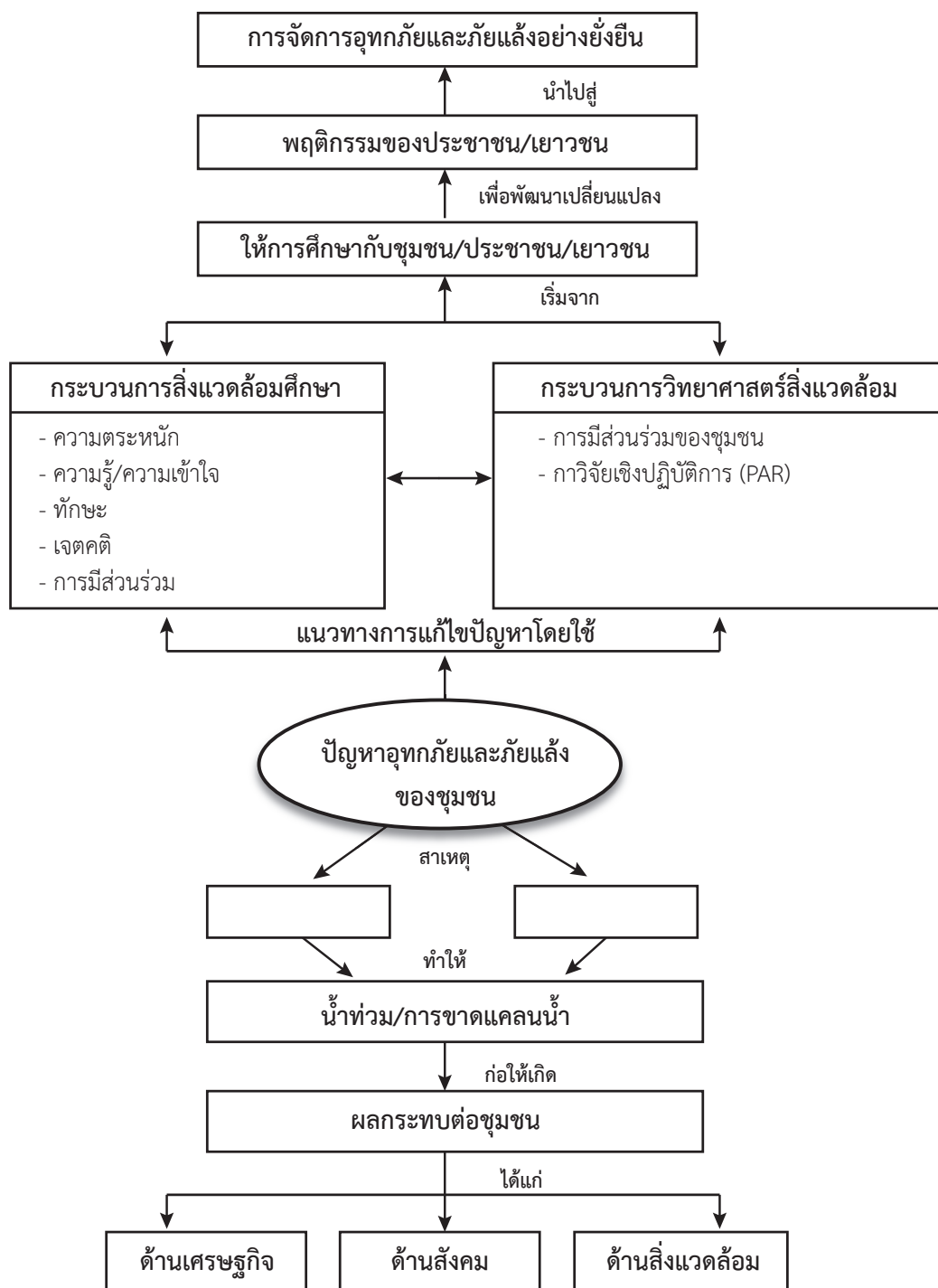
2.1 ความหมายของการมีส่วนร่วม

องค์การสหประชาชาติ (United Nation Economic and Social Council Resolution, 1992, p. 111 อ้างถึงใน ศิริเพ็ญ เนื่องจำนงค์, 2542, หน้า 9) ให้ความหมายของการมีส่วนร่วม หมายถึง การที่สมาชิกทุกคนในชุมชนสามารถมีโอกาสเข้ามาดำเนินการ และมีอิทธิพลในกิจกรรมและกระบวนการพัฒนา ทั้งยังได้รับผลแห่งกระบวนการพัฒนาเสมือนกันอีกด้วย โดยมีลักษณะที่สำคัญ ได้แก่ การเข้าร่วมดำเนินการในกิจกรรมในความพยายามพัฒนา การได้รับส่วนแบ่งในผลประโยชน์ของการกระทำตามที่ควร การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และกำหนดนโยบาย เป้าหมาย การวางแผน รวมทั้งการมีส่วนร่วมกิจกรรมในโครงการ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการจัดการอุทกภัยและภัยแล้ง โดยใช้กระบวนการสิ่งแวดล้อมศึกษา ตำบลแก่งผักกูด อำเภอลำทะลุ จังหวัดลพบุรี

2. เพื่อสร้างคู่มือฝึกอบรมเรื่องการจัดการอุทกภัยและภัยแล้งโดยใช้กระบวนการสิ่งแวดล้อมศึกษา



ภาพ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

จากวัตถุประสงค์ของการศึกษา สามารถนำมา กำหนดสมมติฐานในการศึกษาได้ดังต่อไปนี้

1. วัตถุประสงค์ของการศึกษา : เพื่อศึกษาการจัดการอุทกภัยและภัยแล้งโดยใช้กระบวนการสิ่งแวดล้อมศึกษา ตำบลแก่งผักกูด อำเภอท่าหลวง จังหวัดลพบุรี

สมมติฐานการวิจัย : ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจและปัจจัยด้านสังคมของกลุ่มตัวอย่างมีความสัมพันธ์ต่อการมีส่วนร่วมในการจัดการทรัพยากรน้ำ

2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา : เพื่อสร้างคู่มือฝึกอบรมเรื่องการจัดการอุทกภัยและภัยแล้งโดยใช้กระบวนการสิ่งแวดล้อมศึกษา

สมมติฐานการวิจัย : ผลการประเมินประสิทธิภาพของคู่มือการฝึกอบรมอยู่ในระดับดีและกลุ่มตัวอย่างมีผลสัมฤทธิ์ของการฝึกอบรมหลังฝึกอบรมสูงกว่าก่อนฝึกอบรม

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ค้นพบปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการอุทกภัยและภัยแล้ง และได้ทราบถึงแนวทางการจัดการอุทกภัยและภัยแล้ง โดยการมีส่วนร่วมของชุมชน

2. ได้คู่มือฝึกอบรมเรื่องการจัดการอุทกภัยและภัยแล้ง โดยใช้กระบวนการสิ่งแวดล้อมศึกษา ซึ่งจะทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้ ความเข้าใจ ความตระหนัก ทักษะ และเจตคติที่ดีต่อการจัดการอุทกภัยและภัยแล้งอย่างถูกต้อง และเหมาะสม

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตการวิจัยเรื่องการจัดการอุทกภัยและภัยแล้งโดยใช้กระบวนการสิ่งแวดล้อมศึกษาตำบลแก่งผักกูด อำเภอท่าหลวง จังหวัดลพบุรี แบ่งออกเป็นดังนี้

1. ด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ตำบลแก่งผักกูด อำเภอท่าหลวง จังหวัดลพบุรี มีจำนวนครอบครัวทั้งสิ้น 1,424 ครอบครัว คำนวณจากการใช้สูตรการหาจำนวนตัวอย่างที่ทราบจำนวนประชากร ของ ยามาเน่ และได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 312 ครอบครัว

2. ด้านตัวแปร

เนื้อหาเกี่ยวกับเรื่องการจัดการอุทกภัยและภัยแล้งโดยใช้กระบวนการสิ่งแวดล้อมศึกษา ในประเด็นการศึกษาปัญหาด้านอุทกภัยและปัญหาด้านภัยแล้ง โดยตัวแปรที่ศึกษาในการวิจัยเชิงปริมาณ มีดังนี้

2.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่

2.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล

2.1.2 ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ

2.1.3 ปัจจัยด้านสังคม

2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่

2.2.1 อุทกภัย

2.2.2 ภัยแล้ง

3. ด้านระยะเวลาในการศึกษา

ระยะเวลาในการศึกษา เดือนมีนาคม 2557 - เดือนมีนาคม 2558

4. ด้านสถานที่

พื้นที่ในการดำเนินการวิจัยครั้งนี้ คือ ตำบลแก่งผักกูด อำเภอท่าหลวง จังหวัดลพบุรี

สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การศึกษาในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางการจัดการอุทกภัยและภัยแล้งโดยใช้กระบวนการสิ่งแวดล้อมศึกษา ตำบลแก่งผักกูด อำเภอท่าหลวง จังหวัดลพบุรี และสร้างคู่มือฝึกอบรมเรื่อง

การจัดการอุทกภัย และภัยแล้งโดยใช้กระบวนการสิ่งแวดล้อมศึกษา

สรุปผลการวิจัย

1. ด้านวิทยาศาสตร์สิ่งแวดล้อม สามารถสรุปผลได้ ดังนี้

1.1 การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

1.1.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีจำนวนทั้งสิ้น 312 คน เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง ส่วนใหญ่มีอายุ 51 ปี ขึ้นไป เป็นหัวหน้าครอบครัว กลุ่มตัวอย่างเกือบทั้งหมดนับถือศาสนาพุทธ ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับประถมศึกษามากที่สุด สำหรับระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในตำบลแก่งผักกูด เป็นระยะเวลามากกว่า 31 ปี มากที่สุด

1.1.2 ข้อมูลด้านเศรษฐกิจ กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีการประกอบอาชีพหลัก คือ อาชีพทำไร่/ทำสวน มากที่สุด มีรายได้หลักต่อเดือน 5,001-10,000 บาท ส่วนรายจ่ายในการดำรงชีวิต มีรายจ่ายในการดำรงชีวิตต่อเดือนระหว่าง 5,001-10,000 บาท มากที่สุด ซึ่งรายได้กับรายจ่ายในการดำรงชีวิตไม่พอเพียง และส่วนใหญ่ มีหนี้สิน โดยแหล่งที่มาของหนี้สินส่วนใหญ่คือ กองทุนหมู่บ้านและมีหนี้สินจาก ธกส. เป็นลำดับต่อมา

1.1.3 ข้อมูลด้านสังคม การเข้าร่วมประชุมหรืออบรมของหน่วยงานต่าง ๆ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่เคยเข้าร่วมประชุมกับหน่วยงานต่าง ๆ ส่วนการเข้าร่วมประชุมหรืออบรมของกรมทรัพยากรน้ำนั้น กลุ่มตัวอย่างส่วนมากไม่เคยเข้าร่วมประชุมหรืออบรม หากจะเคยเข้าร่วมประชุม อบรมของกรมทรัพยากรน้ำมากที่สุด มีจำนวน 2 ครั้ง กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่เป็นสมาชิกกลุ่มต่าง ๆ โดยผู้ที่เป็นสมาชิกกลุ่มต่าง ๆ ส่วนใหญ่เป็นสมาชิกกลุ่มกองทุนหมู่บ้าน รองลงมาเป็นสมาชิกกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต ส่วนมากจะไม่ใช่สมาชิกกลุ่มที่เกี่ยวข้องกับ

ทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อมมีจำนวน หากเป็นสมาชิกกลุ่มจะเป็นสมาชิกกลุ่มกลุ่มผู้ใช้น้ำ มีการใช้ประโยชน์จากแม่น้ำ คู คลอง ในครัวเรือนมากที่สุด โดยการใช้ประโยชน์จากแหล่งน้ำสำหรับน้ำกิน น้ำใช้จากน้ำฝนมากที่สุด ส่วนแหล่งน้ำเพื่อการเกษตรจะใช้น้ำฝนมากที่สุดและส่วนใหญ่จะมีปัญหาด้านการใช้น้ำปัญหาด้านน้ำที่สำคัญในพื้นที่คือ ปัญหาการขาดแคลนน้ำ

1.1.4 การมีส่วนร่วมในการจัดการทรัพยากรน้ำ แบ่งออกเป็น 2 ด้าน ได้แก่ ปัญหาเกี่ยวกับอุทกภัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ อยู่ในระดับสูง และปัญหา ภัยแล้ง พบว่า มีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ อยู่ในระดับสูง เช่นเดียวกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐานได้กำหนดตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ระยะเวลาที่อยู่อาศัย อาชีพ รายได้ ร่วมประชุมหรือฝึกอบรม และการเป็นสมาชิกกลุ่ม ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการจัดการทรัพยากรน้ำ ได้แก่ การศึกษา ระยะเวลาที่อยู่อาศัย อาชีพและรายได้ สำหรับปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมประกอบด้วย เพศ อายุ ร่วมประชุมหรือฝึกอบรม และการเป็นสมาชิกกลุ่ม

1.2 การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (Participatory Action Research-PAR)

ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามวิธีการที่ได้กำหนดไว้ คือ การสังเกตแบบมีส่วนร่วม (Participant Observation) การสัมภาษณ์เจาะลึก (In-depth Interview) การจัดสนทนากลุ่ม (Focus Group) มีกลุ่มเป้าหมายที่เข้าร่วม ได้แก่ ผู้นำในท้องถิ่น เช่น นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแก่งผักกูด กำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล และ ผู้แทนชาวบ้านที่ได้รับการยอมรับจากชุมชน รวมจำนวน 40 คนซึ่งผลการศึกษสามารถสรุปได้ ดังนี้

1.2.1 ตำบลแก่งผักกูดมีหมู่บ้านทั้งหมดจำนวน 8 หมู่บ้าน 1,306 หลังคาเรือน ประชากร 4,120 คน (ชาย 2,002 คน หญิง 2,029 คน) มีวัด 4 แห่ง โรงเรียน 3 แห่ง โรงงาน 2 แห่ง อาชีพหลักส่วนมากประกอบอาชีพเกษตรกรรม (อ้อย/ข้าวโพด/พริก/นาข้าว) และมีอาชีพเสริม เช่น รับจ้างทั่วไป ประมง เลี้ยงสัตว์ และจักสาน

1.2.2 ตำบลแก่งผักกูดมีแหล่งน้ำสาธารณะจำนวน 20 แห่ง (แม่น้ำ 2 แห่ง คลอง 3 แห่ง ห้วย 4 แห่ง สระ 3 แห่ง ฝาย 8 แห่ง) โดยบ้านเนินทอง หมู่ที่ 6 มีแหล่งน้ำมากที่สุด (6 แห่ง) บ้านกาญจนากิเชก หมู่ที่ 8 มีแหล่งน้ำน้อยที่สุด (1 แห่ง) และบ้านแก่งผักกูด หมู่ที่ 5 ไม่มีแหล่งน้ำในหมู่บ้าน

1.2.3 ตำบลแก่งผักกูดมีระบบประปาหมู่บ้าน จำนวน 18 แห่ง โดยบ้านเนินทอง หมู่ที่ 6 มีระบบประปามากที่สุด (6 แห่ง) บ้านท่ากรวด หมู่ที่ 1 บ้านปึกรี หมู่ที่ 4 บ้านแก่งผักกูด หมู่ที่ 5 และบ้านน้ำตด หมู่ที่ 7 มีระบบประปาน้อยที่สุด (1 แห่ง) ระบบประปาหมู่บ้านทั้งหมดใช้แหล่งน้ำดิบจากแหล่งน้ำผิวดิน 4 แห่ง (หมู่ที่ 1, 2, 4 และ 7) แหล่งน้ำใต้ดิน 4 แห่ง (หมู่ที่ 3, 5, 6 และ 8) และตำบลแก่งผักกูดมีบ่อน้ำบาดาลทั้งหมด จำนวน 62 บ่อ แบ่งเป็นบ่อที่สามารถใช้งานได้ 46 บ่อ ไม่สามารถใช้งานได้ 16 บ่อ และบ้านปึกรี หมู่ที่ 4 ไม่มีบ่อน้ำบาดาลเลย

1.2.4 ปัญหาการเกิดอุทกภัย และภัยแล้งในพื้นที่ของตำบลแก่งผักกูด ประสบปัญหาการเกิดอุทกภัย คิดเป็นร้อยละ 62.5 และปัญหาการเกิดภัยแล้ง คิดเป็นร้อยละ 100

1.2.5 ด้านอุทกภัย พื้นที่ของตำบลแก่งผักกูดส่วนใหญ่เคยถูกน้ำท่วม จำนวน 5 หมู่บ้าน (หมู่ 1, 2, 3, 6, 7) คิดเป็นร้อยละ 62.5 และไม่เคยถูกน้ำท่วม จำนวน 3 หมู่บ้าน (หมู่ 4, 5, 8) คิดเป็น ร้อยละ 37.5 มีลักษณะการท่วมเป็นแบบน้ำท่วมขัง ช่วงระยะเวลาที่เกิดน้ำท่วมขัง ระหว่างเดือนสิงหาคม ถึงเดือนตุลาคม ระยะเวลาที่ถูกน้ำท่วมขังนานประมาณ 10 – 30 วัน) โดยสาเหตุที่น้ำท่วมในพื้นที่ของตำบลแก่งผัก

กูดสามารถแบ่งออกเป็น 2 สาเหตุ คือ เกิดจากภัยธรรมชาติ (ร้อยละ 60) และเกิดจากการกระทำของมนุษย์ (ร้อยละ 40)

1.2.6 แนวทางการแก้ไขปัญหาอุทกภัยอย่างยั่งยืนในพื้นที่ถูกน้ำท่วมขังของตำบล แก่งผักกูด แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ ประเภทใช้สิ่งก่อสร้าง และไม่ใช้สิ่งก่อสร้าง

ประเภทใช้สิ่งก่อสร้าง เช่น ก่อสร้างประตูเปิด-ปิดน้ำ (ร้อยละ 60) ก่อสร้าง รางระบายน้ำ (ร้อยละ 60) การวางท่อลอดถนน หรือก่อสร้างท่อเหลี่ยม คสล. (ร้อยละ 40) การขุดลอกแหล่งน้ำเพื่อช่วยระบายและเก็บน้ำ (ร้อยละ 20) และการติดตั้งเครื่องสูบน้ำถาวร (ร้อยละ 20)

ประเภทไม่ใช้สิ่งก่อสร้าง เช่น การเสริมสร้างให้ ความรู้ ความเข้าใจกับประชาชน (ร้อยละ 100) การจัดการน้ำสิ่งกีดขวางออกจากเส้นทางน้ำไหล (ร้อยละ 100) การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยการจัดทำประชาคม เวทีชาวบ้านเพื่อจัดทำแผนงาน/โครงการ พัฒนาชุมชนอย่างยั่งยืน (ร้อยละ 65) และการส่งเสริมให้มีการอนุรักษ์วัฒนธรรม/ประเพณีท้องถิ่นของชุมชน เกี่ยวกับการอนุรักษ์ ดูแลบำรุงรักษาแหล่งน้ำ (ร้อยละ 20)

1.2.7 ด้านภัยแล้ง พื้นที่ของตำบลแก่งผักกูดทั้งหมดประมาณ 35,000 ไร่ จำนวน 8 หมู่บ้าน คิดเป็นพื้นที่ร้อยละ 100 ที่ประสบปัญหาภัยแล้ง ช่วงระยะเวลาที่เกิดปัญหาภัยแล้งระหว่างเดือนพฤศจิกายน ถึงเดือนกรกฎาคม รวมระยะเวลาที่เกิดภัยแล้งนานประมาณ 8-9 เดือน

โดยสาเหตุการเกิดภัยแล้งในพื้นที่ของตำบลแก่งผักกูด สามารถแบ่งออกเป็น 2 สาเหตุ คือ เกิดจากภัยธรรมชาติ และเกิดจากการกระทำของมนุษย์

1.2.8 แนวทางการแก้ไขปัญหายุ่งยากอย่างยั่งยืนในพื้นที่ของตำบลแก่งผักกูด แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ ประเภทใช้สิ่งก่อสร้าง และไม่ใช้สิ่งก่อสร้าง ดังนี้

ประเภทใช้สิ่งก่อสร้าง ได้แก่ การจัดหาแหล่งกักเก็บน้ำเพิ่ม (ร้อยละ 90) โดยการสร้างสระเก็บน้ำอ่างเก็บน้ำ ขุดคลองใหม่ ตามลำดับ การซ่อมแซม/ปรับปรุง/พัฒนาแหล่งน้ำเดิม (ร้อยละ 75) โดยการขุดลอกแหล่งน้ำต่างๆ ขยายพื้นที่กักเก็บน้ำเดิม ตามลำดับ ก่อสร้างฝายกักเก็บน้ำ (ร้อยละ 45) ก่อสร้างระบบท่อส่งน้ำ (ร้อยละ 45) ขุดเจาะบ่อน้ำบาดาลเพิ่ม (ร้อยละ 30) และติดตั้งแผงโซลาร์เซลล์ (ร้อยละ 30)

ประเภทไม่ใช้สิ่งก่อสร้าง ได้แก่ การเสริมสร้างให้ความรู้ ความเข้าใจกับประชาชน (ร้อยละ 100) การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยการจัดทำประชาคม เวทีชาวบ้านเพื่อจัดทำแผนงาน/โครงการพัฒนาชุมชนอย่างยั่งยืน (ร้อยละ 80) การปลูกพืชใช้น้ำน้อย (ร้อยละ 60) การปลูกต้นไม้เพิ่ม (ร้อยละ 60) และการส่งเสริมให้มีการอนุรักษ์วัฒนธรรม/ประเพณีท้องถิ่นของชุมชน เกี่ยวกับการอนุรักษ์ดูแลบำรุงรักษาแหล่งน้ำ (ร้อยละ 20)

2. ด้านสิ่งแวดล้อมศึกษา สามารถสรุปผลได้ดังนี้

2.1 ผลการประเมินก่อนการฝึกอบรม พบว่า ด้านความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ ความตระหนัก เจตคติ และการมีส่วนร่วมของนักเรียนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ก่อนการฝึกอบรม มีความรู้ ความเข้าใจ และทักษะอยู่ในระดับปานกลาง และมีความตระหนัก เจตคติ และการมีส่วนร่วมของนักเรียนอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน

2.2 ผลการประเมินประสิทธิภาพของคู่มือการฝึกอบรมการจัดการอุทกภัยและภัยแล้ง พบว่า กิจกรรมทั้ง 5 กิจกรรม นักเรียนกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเห็นว่า กิจกรรมดีมาก ร้อยละ 92.74 รองลงมา กิจกรรมอยู่ในระดับดี ร้อยละ 6.11

2.3 ผลการประเมินหลังการฝึกอบรม พบว่า ด้านความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ ความตระหนัก เจตคติ และการมีส่วนร่วมของนักเรียนที่เป็นกลุ่ม

ตัวอย่าง หลังการฝึกอบรมมีความรู้ ความเข้าใจและทักษะอยู่ในระดับมาก และมีความตระหนัก เจตคติ และการมีส่วนร่วม ของนักเรียนอยู่ในระดับมากเช่นกัน

2.4 ผลสัมฤทธิ์ด้านความรู้ ความเข้าใจและทักษะของนักเรียนกลุ่มตัวอย่าง มีผลสัมฤทธิ์ของการฝึกอบรมหลังฝึกอบรมสูงกว่าก่อนฝึกอบรม แสดงถึงผลคะแนนสอบมีความแตกต่างกันระหว่างก่อนฝึกอบรมและหลังจากฝึกอบรม ส่วนผลสัมฤทธิ์ด้านความตระหนัก เจตคติ และการมีส่วนร่วมของนักเรียนกลุ่มตัวอย่าง มีผลสัมฤทธิ์ของการฝึกอบรมหลังฝึกอบรมสูงกว่าก่อนฝึกอบรม แสดงถึงผลคะแนนสอบมีความแตกต่างกัน ระหว่างก่อนฝึกอบรมและหลังจากฝึกอบรม

2.5 ผลสัมฤทธิ์ด้านความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ ความตระหนัก เจตคติ และการมีส่วนร่วมของนักเรียนกลุ่มตัวอย่าง มีผลสัมฤทธิ์ของการฝึกอบรมหลังฝึกอบรมสูงกว่าก่อนฝึกอบรม แสดงถึงผลคะแนนสอบมีความแตกต่างกัน ทั้งนี้ นักเรียนมีผลสัมฤทธิ์ทางการฝึกอบรมเฉลี่ยหลังฝึกอบรมสูงกว่าก่อนการฝึกอบรม จึงสรุปได้ว่ากิจกรรมทั้ง 5 กิจกรรม มีความเหมาะสม นักเรียนที่ได้รับการฝึกอบรมมีความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ ความตระหนัก เจตคติ และการมีส่วนร่วมเพิ่มมากขึ้น แสดงว่าคู่มือฝึกอบรมที่ใช้ครั้งนี้มีประสิทธิภาพดีและสามารถนำไปฝึกอบรมให้กับนักเรียนในโรงเรียนอื่นต่อไปได้

อภิปรายผลการวิจัย

ในการดำเนินการวิจัยครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือ ด้านวิทยาศาสตร์สิ่งแวดล้อม และด้านสิ่งแวดล้อมศึกษา ดังนี้

1. ด้านวิทยาศาสตร์สิ่งแวดล้อม

การศึกษาระดับการมีส่วนร่วมของกลุ่มตัวอย่างในการจัดการทรัพยากรน้ำ พื้นที่ตำบลแก่งผักกูด พบว่า ปัญหาอุทกภัย อยู่ในระดับสูง ปัญหาภัยแล้ง

อยู่ในระดับสูงเช่นเดียวกัน และระดับการมีส่วนร่วมโดยรวม พบว่า อยู่ในระดับสูง สอดคล้องกับงานวิจัยของ โสภิตา สุรินทะ (2553) ได้ศึกษาการมีส่วนร่วมในการจัดการทรัพยากรน้ำของประชาชน กรณีศึกษา ศูนย์ศึกษาการพัฒนาห้วยทรายอันเนื่องมาจากพระราชดำริ โดยระดับการมีส่วนร่วมของประชาชน อยู่ในระดับมาก และจากการศึกษาของ วลัยยา โพนสุวรรณ (2549) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำ กลุ่มน้ำบางปะกง-ปราจีนบุรี พบว่า มีระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการค้นหาปัญหาสภาพของปัญหา อยู่ในระดับสูง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุธรรมา จันทรา (2554) ได้ศึกษา การมีส่วนร่วมของเกษตรกรในการจัดการทรัพยากรน้ำจากโครงการชลประทานแม่น้ำชี กรณีศึกษา โครงการสถานีสูบน้ำด้วยไฟฟ้าบ้านกุดแซ่ จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีส่วนร่วมในการจัดการทรัพยากรน้ำในระดับสูงเช่นเดียวกัน

จากการศึกษา พบว่า ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วม สรุปได้ว่า ระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วม โดยกลุ่มที่มีระดับการศึกษาต่ำหรือสูง มีส่วนร่วมในการจัดการทรัพยากรน้ำต่างกัน สอดคล้องกับการศึกษาของ วลัยยา โพนสุวรรณ (2549) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำ กลุ่มน้ำบางปะกง-ปราจีนบุรี พบว่า การศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำที่แตกต่างกัน นอกจากนี้ ยังมีผลการศึกษาของ วรรัตน์ ญาณทัศนกิจ (2545) ได้ศึกษา การมีส่วนร่วมของประชาชนในการอนุรักษ์แม่น้ำ : กรณีศึกษา แม่น้ำท่าจีน ในเขตอำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำที่แตกต่างกันเช่นเดียวกัน

จากการศึกษา พบว่า ระยะเวลาที่อยู่อาศัยมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วม สรุปได้ว่า ระยะเวลา

ที่อยู่อาศัยในพื้นที่ตำบลแก่งผักกูดของกลุ่มตัวอย่างมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วม โดยกลุ่มที่มีระยะเวลาที่อยู่อาศัยน้อยหรือมาก มีส่วนร่วมในการจัดการทรัพยากรน้ำต่างกัน สอดคล้องกับการศึกษาของ สราวุธ แสงโชติ (2553) ได้ศึกษาการมีส่วนร่วมของเกษตรกรในการจัดการทรัพยากรน้ำเพื่อการเกษตร ตำบลหนองไม้แก่น อำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า ระยะเวลาที่อยู่อาศัยในชุมชนที่ต่างกัน มีส่วนร่วมของเกษตรกรในการจัดการทรัพยากรน้ำเพื่อการเกษตร ตำบลหนองไม้แก่น อำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา ไม่แตกต่างกัน

จากการศึกษา พบว่า อาชีพมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วม สรุปได้ว่า อาชีพของกลุ่มตัวอย่างมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วม โดยกลุ่มที่ประกอบอาชีพแตกต่างกัน มีส่วนร่วมในการจัดการทรัพยากรน้ำแตกต่างกัน สอดคล้องกับการศึกษาของ วลัยยา โพนสุวรรณ (2549) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำ กลุ่มน้ำบางปะกง-ปราจีนบุรี พบว่า อาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำที่แตกต่างกัน

จากการศึกษา พบว่า รายได้มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วม สรุปได้ว่า รายได้ของกลุ่มตัวอย่างมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วม โดยกลุ่มที่มีรายได้ต่ำหรือสูง มีส่วนร่วมในการจัดการทรัพยากรน้ำแตกต่างกัน สอดคล้องกับการศึกษาของ วลัยยา โพนสุวรรณ (2549) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำ กลุ่มน้ำบางปะกง-ปราจีนบุรี พบว่า รายได้ที่แตกต่างกันมีผลต่อการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำที่แตกต่างกัน

2. ด้านสิ่งแวดล้อมศึกษา

การศึกษาวิจัยเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมศึกษา เป็นการนำคู่มือฝึกอบรมในเรื่องการจัดการอุทกภัย

และภัยแล้ง เพื่อเป็นแนวทางในการให้ความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ ความตระหนัก เจตคติและการมีส่วนร่วมของกลุ่มตัวอย่าง จากการที่ใช้คู่มือฝึกอบรมนี้ กลุ่มตัวอย่างมีความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ ความตระหนัก เจตคติ และการมีส่วนร่วม หลังจากฝึกอบรมสูงกว่า ก่อนฝึกอบรม ซึ่งผลของการฝึกอบรมนั้นจะก่อให้เกิดความตระหนักถึงปัญหาและห่วงใยสิ่งแวดล้อม ให้มีทักษะ เจตคติที่ดีเกิดความกระตือรือร้นที่จะทำงานร่วมกันเป็นกลุ่ม เพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาเกิดขึ้นในอนาคต ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ มาโนช วงศ์ธนกุลชัย (2550) ได้ศึกษา การจัดการขยะจากงานก่อสร้างโดยใช้กระบวนการสิ่งแวดล้อมศึกษากรณีศึกษาโครงการก่อสร้างโรงงานมีนีสแอมิเลคทรอนิกส์ ลพบุรี ของบริษัท ไทคิชา (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า คู่มือฝึกอบรมด้านสิ่งแวดล้อมสามารถทำให้พนักงานมีความรู้ความเข้าใจ ความตระหนัก และทักษะเกี่ยวกับปัญหาขยะจากการก่อสร้างเพิ่มขึ้นและจากการติดตามการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการแยกขยะก่อนทิ้งเป็นไปในทางบวก

การฝึกอบรมโดยใช้คู่มือการจัดการอุทกภัย และภัยแล้งจะต้องใช้อย่างต่อเนื่องเมื่อมีโอกาส เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่ดีขึ้น และบทปฏิบัติการที่ดีจะต้องปรับปรุงให้เข้ากับกลุ่มเป้าหมายได้ทุกกลุ่ม และทุกสถานที่

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 จากการสำรวจข้อเท็จจริงจากภาคสนาม พบว่ามีสิ่งปลูกสร้างรุกล้ำลำน้ำเป็นจำนวนมาก มีการกั้นเขตแดนของตนขึ้นมาเอง หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งส่วนกลางและท้องถิ่นควรเร่งดำเนินการปักแนวเขตเพื่อป้องกันการรุกล้ำลำน้ำ และที่สาธารณะ โดยให้ประชาชนในพื้นที่มีส่วนร่วมในการดำเนินการ เพื่อป้องกันปัญหาความขัดแย้ง

1.2 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรให้การส่งเสริม สนับสนุน สร้างความรู้ความเข้าใจ ฝึกอบรม และให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมกันมากยิ่งขึ้น แม้ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนในตำบล มีระดับการมีส่วนร่วมการจัดการทรัพยากรน้ำอยู่ในระดับสูง แต่ประชาชนก็ประสบปัญหาด้านอุทกภัย และปัญหาภัยแล้งสูงเช่นกัน ทั้งนี้ควรคำนึงถึงห้วงเวลาในการดำเนินการที่เหมาะสม ที่เว้นว่างจากการประกอบอาชีพประจำวัน

1.3 ควรมีกิจกรรมเสริมแรงเป็นระยะและกระตุ้นให้เกิดการมีส่วนร่วมอย่างต่อเนื่อง การรณรงค์สร้างจิตสำนึก ส่งเสริมการมีส่วนร่วมทุกภาคส่วน เช่น การจัดประชุม เวทีชาวบ้าน หรือไปทัศนศึกษาดูงาน พื้นที่ลุ่มน้ำอื่นๆ ที่ประสบความสำเร็จในด้านการจัดการ การจัดการประกวดให้รางวัลหมู่บ้านที่มีการรวมกลุ่มอย่างเข้มแข็ง การจัดทำสื่อเผยแพร่ข่าวสาร ด้านการเพิ่มประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากรน้ำให้เกิดประโยชน์สูงสุดผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น เคเบิลทีวีท้องถิ่น เสียงตามสาย วิทยุชุมชน หนังสือพิมพ์ท้องถิ่น ฯ

1.4 จัดหาน้ำเพื่อการเกษตรในท้องถิ่นให้มีเพียงพอในช่วงฤดูเพาะปลูก โดยการพัฒนาปรับปรุงพื้นที่แหล่งน้ำ และระบบส่งน้ำเดิมให้มีประสิทธิภาพ ในการกักเก็บน้ำ อีกทั้งควรจัดหาแหล่งกักเก็บน้ำในท้องถิ่นเพิ่มเติม เช่น การก่อสร้างอ่างเก็บน้ำ ฝายน้ำล้น และสระเก็บน้ำ

1.5 ในเขตพื้นที่เสี่ยงภัยน้ำท่วมควรป้องกันและบรรเทาภัยอันเกิดจากน้ำ เพื่อลดความเสียหายจากน้ำหลากและน้ำขัง โดยการขุดลอกแหล่งน้ำต่าง ๆ สร้างพนังกั้นน้ำ ท่อระบายน้ำ ประตูปิด/เปิดน้ำ และปรับปรุงฝายน้ำล้นให้มีการระบายน้ำที่ดีมีประสิทธิภาพ

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรทำการศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่คาดว่าจะมีอิทธิพลต่อการมีส่วนร่วมในการจัดการทรัพยากรน้ำ เช่น ปัจจัยด้านการสนับสนุนงบประมาณจากภาครัฐ ปัจจัยด้านเวลาที่เหมาะสมในการดำเนินกิจกรรม ความพึงพอใจต่อการดำเนินกิจกรรมของเจ้าหน้าที่

2.2 ควรศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนในพื้นที่ลุ่มน้ำอื่น เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างภาคต่าง ๆ เนื่องจากในสภาพท้องถิ่นที่มีลักษณะทางกายภาพ ชีวภาพ ลักษณะทางเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม ชีวิตความเป็นอยู่ที่แตกต่างกัน ย่อมมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมที่แตกต่างกัน

เอกสารอ้างอิง

- กรมอุตุนิยมวิทยา. (2522). **นิยามศัพท์อุตุนิยมวิทยา**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์กรมอุตุนิยมวิทยา
- คณพศ วรณดี. (2557). **การจัดสรรน้ำ**. ค้นเมื่อ 25 มีนาคม 2558, จาก <http://202.129.59.73/wm/Water/water2.htm>.
- นิวัติ เรืองพานิช. (2546). **การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ปราโมทย์ ไม่กล้า. (2525). **คู่มืองานเชื่อมดินขนาดเล็กและฝาย**. นนทบุรี : สมาคมศิษย์เก่าวิศวกรรมชลประทาน.
- มาโนช วงศ์ธนัญชร. (2550). **การจัดการขยะจากงานก่อสร้างโดยใช้กระบวนการสิ่งแวดล้อม ศึกษา กรณีศึกษาโครงการก่อสร้างโรงงานมีเนเปอเลคโทรนิคส์ ลพบุรี บริษัทไทยเคมิคอล (ประเทศไทย) จำกัด**. วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาสิ่งแวดล้อมศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- มหาวิทยาลัยแม่โจ้, สำนักงานประสานงานวิจัยเชิงบูรณาการ. (2557). **แนวคิดการจัดการลุ่มน้ำ : คนชุมชนลุ่มน้ำ**. ค้นเมื่อ 8 มีนาคม 2558, จาก <http://www.trf.mju.ac.th/lobby/lobby.php?Lpage=AT&id=AAT520103.php>.
- วรวิญญู สิงหนาท. (2557). **คิจัดสรรน้ำต้องรู้วิธีคิด ตอนที่ 1**. ค้นเมื่อ 12 มิถุนายน 2558, จาก <http://202.129.59.73/wm/Water/Water1-56.pdf>.
- วรัตน์ ญาณทัศนกิจ. (2545). **การมีส่วนร่วมของประชาชนในการอนุรักษ์แม่น้ำ : กรณีศึกษา แม่น้ำท่าจีนในเขตอำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม**. ศิลปะศาสตรมหาบัณฑิต สาขา สังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- วัลยา โพนสุวรรณ. (2549). **ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำลุ่มน้ำบางปะกง-ปราจีนบุรี**. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนรินทร์.
- สุธรรมา จันทรา. (2554). **การมีส่วนร่วมของเกษตรกรในการจัดการทรัพยากรน้ำจากโครงการชลประทานแม่น้ำชี**. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สถาบันดำรงราชานุภาพ. (2543). **คู่มือการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างผสมผสานในพื้นที่ระดับตำบล**. กรุงเทพฯ : กลุ่มงานพัฒนายุทธศาสตร์มหาดไทย สถาบันดำรงราชานุภาพ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย.

- สรารุช แสงโชติ. (2553). การมีส่วนร่วมของเกษตรกรในการจัดการทรัพยากรน้ำเพื่อการเกษตร
ตำบลหนองไม้แก่น อำเภอลำดวน จังหวัดฉะเชิงเทรา. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยบูรพา.
- โสภิตา สุรินทะ. (2553). การมีส่วนร่วมในการจัดการทรัพยากรน้ำของประชาชน กรณีศึกษา
การพัฒนาห้วยทรายอันเนื่องมาจากพระราชดำริ. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตร
ศาสตรบัณฑิต. (2542). การมีส่วนร่วมของพนักงานในการพัฒนาวัฒนธรรมองค์กร :
ศึกษาเฉพาะกรณี โรงไฟฟ้าบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- Kemp, D. D. (1994). Global Environmental issues: A climatological approach (2nd edn),
London : Routledge.
- Kovach, R .L. (1995). Earth's fury : An intro Introduction to Natural Hazards and Disasters.
New Jersey : Prentice-Hall.