

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานในองค์กร: ศึกษาเฉพาะกรณี
บริษัท ศรีไทยเอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด
พุดมพงศ์ เอี่ยมสินธร และ ศรีสกุล เจริญศรี

การจัดการเรียนรู้โดยใช้สมองเป็นฐาน วิทยาลัยอาชีวศึกษาอุตสาหกรรม
ศุภพล มงคลเจริญพันธ์

การพัฒนาระบบวางแผนทรัพยากรทางธุรกิจสำหรับการจัดการสินค้าและทรัพยากรมนุษย์ของ
วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
จตุพล แจ่มจรัส ขาตรี หอมวงศ์ และ ชัตติยา แก้วโสภา ยั่งยืน

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความต้องการออกกำลังกายของประชาชน ในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่
อานนท์ ใจอารีย์ และ รัชมี อ่อนปรีดา

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับ
ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
กิตติพงษ์ ชุมวงศ์

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการขนส่งทางทะเล: กรณีศึกษา บริษัทเอ็กซ์เพิร์ท จำกัด
ปณิตตา ยุงทอง ชลดา มนัสทรง และ ตะวัน วิกรัยพัฒน์

แรงจูงใจในการเป็นนักกีฬากีฬาตัวแทนจังหวัดสตูล
ทนงค์ศักดิ์ ลิ้มเนี่ยว และ ประภาส มั่นตะสุตร



วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต

_____**JRBAC**_____
Journal of Rattana Bundit University

ปีที่ 13 ฉบับที่ 2

Volume 13 Number 2

กันยายน – ธันวาคม 2561

September – December 2018

Published by: Rattana Bundit University, Bangkok, Thaila

Editorial Office: Journal Section, Academic Affairs, Rattana Bundit University
306 Ladproa 107 Khlongchan, Bangkok 10240, Thailand
Phone: +662 375 4480 ext.107 ; Fax: +662 375 4489 ; E-mail: journalofrbac@gmail.com
Website: <http://journal.rbac.ac.th>



วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต

Journal of Rattana Bundit University

JRBAC

ปีที่ 13 ฉบับที่ 2 กันยายน – ธันวาคม 2561
Vol. 13 No. 2 Sep. – Dec. 2018

ISSN 1906-2192

เจ้าของ

มหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต

ที่ปรึกษา

ศาสตราจารย์ ดร.ติน
ศาสตราจารย์ ดร.พฤธี
ดร.วิฑูรย์

ปรัชญพฤธี
ศิริบรรณพิทักษ์
สิมะโชคดี

บรรณาธิการบริหาร

ดร.กীরัตน์

สงวนไทร

มหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต

กองบรรณาธิการ

ศาสตราจารย์ ดร.กมลชนก
ศาสตราจารย์ ดร.ศุภชัย
ศาสตราจารย์ ดร.สุรพล
รองศาสตราจารย์ ดร.จิตราภรณ์
รองศาสตราจารย์ ดร.จีระ
รองศาสตราจารย์ ดร.เชาว์
รองศาสตราจารย์ ดร.เนาวนิตย์
รองศาสตราจารย์ ดร.วิชุดา
รองศาสตราจารย์ ดร.เสาวลักษณ์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชัตติยา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฐานิตา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บัณฑิต
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุภาวดี
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรชร

สุทธิวาหนฤพุดิ
ยวาระประภาษ
นิติไกรพจน์
สุทธิวรเศรษฐ์
ประทีป
โรจนแสง
สงคราม
รัตนเพียร
รัตนวิชัย
แถวโสภะ ยั่งยืน
ฮ่องฤกษ์
ผิงนรินทร์
ช่วงโชติ
วัฒนกุล

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
มหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต
มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
มหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต
มหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต

คณะผู้บริหารสำนักงานวารสาร

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชนิษฐา
ดร.อนุวัฒน์
อาจารย์ลักษณ์
อาจารย์สุภาภรณ์

สุขสวัสดิ์
เอี่ยมแสน
พูลทรัพย์
ศิวกীরัตนนะ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นันทพร ชเลจร
อาจารย์กิตติภัทร์ โฉมฉาย
อาจารย์สมฤดี หัตถาพงษ์
อาจารย์เสาวคนธ์ คำนวนจิตต์

วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต (Journal of Rattana Bundit University: JRBAC) ได้รับการสนับสนุนจากมหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต ดำเนินการตั้งแต่ปี พ.ศ. 2548 เป็นวารสารวิชาการที่เผยแพร่บทความต้นฉบับผ่านกระบวนการพิจารณาคุณภาพจากผู้ทรงคุณวุฒิอย่างน้อย 2 ท่านต่อบทความ ในรูปแบบบทความวิชาการ บทความปริทัศน์ และบทความวิจัย

วัตถุประสงค์

1. เพื่อเป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อนักวิจัย นักวิชาการ อาจารย์นิสิตปริญญาโทและปริญญาเอก ตลอดจนผู้สนใจทั่วไป
2. เพื่อส่งเสริมและพัฒนาองค์ความรู้ใหม่หรือต่อยอดจากองค์ความรู้เดิม เน้นการพัฒนางานวิชาการและงานวิจัยด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

ขอบเขต

วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต เผยแพร่ผลงานวิชาการด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครอบคลุมสาขาวิชาบริหารธุรกิจ การจัดการ การบัญชี โลจิสติกส์ รัฐประศาสนศาสตร์ นิติศาสตร์ เศรษฐศาสตร์ การท่องเที่ยวและโรงแรม นิเทศศาสตร์ ศิลปกรรมศาสตร์ ศิลปศาสตร์ การศึกษา และเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการตัดสินใจ

กำหนดออก

ราย 6 เดือน (ปีละ 2 ฉบับ)

ฉบับที่ 1 พฤษภาคม – ตุลาคม

ฉบับที่ 2 พฤศจิกายน – เมษายน

ผู้เผยแพร่ และจัดพิมพ์:

ฝ่ายวิชาการ มหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต

เผยแพร่วารสารฉบับอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน: <http://journal.rbac.ac.th/>

สถานที่ติดต่อ

บรรณาธิการบริหาร: ดร.กิริรัตน์ สงวนไทร

ผู้ประสานงานวารสาร: อาจารย์ลักขมี พูลทรัพย์

ผู้ดูแลระบบ: อาจารย์กิตติภัทร์ โฉมฉาย

สำนักงานวารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต

306 ซอยลาดพร้าว 107 คลองจั่น บางกะปิ กรุงเทพฯ 10240 ประเทศไทย

โทรศัพท์: 662 375 4480-6 ต่อ 107 | โทรสาร: +662 375 4489

อีเมล: journalofrbac@gmail.com

บทความที่เผยแพร่ในวารสารฉบับนี้ ผ่านกระบวนการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิอย่างน้อยบทความละ 2 ท่าน

บทบรรณาธิการ

วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต ปีที่ 13 ฉบับที่ 2 ประจำเดือน กันยายน – ธันวาคม 2561 ฉบับสุดท้ายของปี 2561 ที่ทางวารสารได้ทำการปรับกำหนดออกให้อยู่ภายในปีปฏิทิน

บทความในฉบับนี้ มีความหลากหลายองค์ความรู้หลายสาขาวิชาภายใต้ขอบเขตเนื้อหาของวารสาร ได้แก่ สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ บริหารธุรกิจ การศึกษา และโลจิสติกส์ จำนวนทั้งสิ้น 7 บทความ ประกอบด้วย “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานในองค์กร ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัท ศรีไทยเอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด” “การจัดการเรียนรู้โดยใช้สมองเป็นฐานของวิทยาลัยอาชีวศึกษาดุสิต พลนิชการ” “การพัฒนาระบบวางแผนทรัพยากรทางธุรกิจสำหรับการจัดการสินค้าและทรัพยากรมนุษย์ของ วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม” “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความต้องการออกกำลังกายของประชาชน ในเขต องค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่” “แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจกองบังคับการปราบปราม การกระทำความผิดเกี่ยวกับทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม” “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการขนส่งทางทะเล: กรณีศึกษา บริษัท เอ็กซ์เพิร์ท จำกัด” และบทความสุดท้ายเรื่อง “แรงจูงใจในการ เป็นนักกีฬากีฬาตัวแทนจังหวัดสตูล”

กองบรรณาธิการมีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาวารสารวิชาการมหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิตให้มีคุณภาพตาม เกณฑ์มาตรฐานของวารสารวิชาการ และเป็นที่น่าเชื่อถือแก่ท่านผู้อ่าน หวังเป็นอย่างยิ่งว่า อาจารย์และ นักวิชาการทั้งที่อยู่ในสถาบันอุดมศึกษาและในหน่วยงานต่าง ๆ จะให้ความสนใจในการนำเสนอผลงานวิชาการ เผยแพร่ผ่านวารสารวิชาการมหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต เพื่อเป็นประโยชน์แก่แวดวงวิชาการและสังคมต่อไป

บรรณาธิการบริหาร
ดร.กীরัตน์ สงวนไพร

สารบัญ Contents

บทความวิจัย	หน้า
ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานในองค์กร: ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัท ศรีไทยเอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด Factors relating to the quality of work life of the employees in organization: A case study of Srithai Enterprise Co., Ltd. พุดมพงศ์ เอี่ยมสินธร และ ศรีสกุล เจริญศรี	1-12
การจัดการเรียนรู้โดยใช้สมองเป็นฐาน วิทยาลัยอาชีวศึกษาดุสิตพัฒนชุกวิชาการ Brain based learning Dusit Commercial College ศุภพล มงคลเจริญพันธ์	13-25
การพัฒนาระบบวางแผนทรัพยากรทางธุรกิจสำหรับการจัดการสินค้าและทรัพยากรมนุษย์ของ วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม Business resource planning system development for product management and human resources of small and medium enterprises จตุพล แจ่มจรัส ชาทรี หอมวงศ์ และ ชัตติยา แก้วโสภา ยั่งยืน	26-37
ปัจจัยที่ส่งผลต่อความต้องการออกกำลังกายของประชาชน ในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ Factors influence to exercise requirement of people in Krabi Provincial Administrative Organization Area อานนท์ ใจอารีย์ และ รัชมี อ่อนปรีดา	38-48
แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับ ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม Work achievement motivation of policemen for Decline Natural Resources and Environment Crime กิตติพงษ์ ชุมวงศ์	49-60
ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการขนส่งทางทะเล: กรณีศึกษา บริษัทเอ็กซ์เพิร์ททีม จำกัด Satisfaction personnel to service of maritime transportation: A case studies of Experteam Co., Ltd. ปณิตตา ยุงทอง ชลดา มั่นสทรวง และ ตะวัน วิกรัยพัฒน์	61-74
แรงจูงใจในการเป็นนักกีฬารักบี้ตัวแทนจังหวัดสตูล Motivation to be athletes representing Satun province ทณศักดิ์ ลิ้มเนี่ยว และ ประภาส มั่นตะสุตร	75-84

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานในองค์การ
ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัท ศรีไทยเอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด
Factors relating to the quality of work life of the employees
in organization: A case study of Srithai Enterprise Co., Ltd.

พุดิพงศ์ เอี่ยมสินธร^{1*} และ ศรีสกุล เจริญศรี²

¹หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต

²สำนักงานยุทธศาสตร์ตำรวจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

*ผู้รับผิดชอบบทความ: amsintonr@gmail.com

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้ ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานในองค์การ ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัท ศรีไทยเอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด ด้วยการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงาน บริษัท ศรีไทยเอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด ได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย จำนวน 190 คน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม นำมาวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ผลการวิจัย พบว่า 1) พนักงานใน บริษัท ศรีไทยเอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานในองค์การ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก 2) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์การ ได้แก่ กลยุทธ์ขององค์การ โครงสร้างองค์การ ระบบการปฏิบัติงาน บุคลากร ทักษะ ความรู้ ความสามารถ รูปแบบการบริหารจัดการ และค่านิยมร่วมหรือวัฒนธรรมองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานในองค์การ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

คำสำคัญ: สภาพแวดล้อมภายในองค์การ คุณภาพชีวิตการทำงาน พนักงาน องค์การ

Abstract

The objective of this study was to investigate the factors related to the quality of work life of the employees in the organization as a case study of Srithai Enterprise Co., Ltd. This research was a quantitative research. The sample group was the staff of Srithai Enterprise Co., Ltd. The simple random sampling method was employed to select 190 respondents. Questionnaires were used to collect data. Analyzing data used descriptive statistics including frequency distribution, percentage, mean, and standard deviation. The hypothesis testing used inferential statistics consisted of Pearson's correlation at the statistical significance level

of 0.05. The research findings indicated that 1) Srithai Enterprise Company Limited's employees pointed their opinions on the quality of working life with the overall at a high level; 2) results of the hypothesis testing revealed that the internal environmental factors consisted of the organization strategies, organization structures, operation systems, staff, skills, knowledge, ability, management style, and shared values or organizational culture, were positively correlated with the quality of working life of employees in the organization at the 0.05 level of statistical significance.

Keywords: internal environment; quality of work life; Srithai Enterprise Co., Ltd.; employees.

บทนำ

การทำงานมีความสำคัญต่อชีวิตมนุษย์เป็นอย่างยิ่ง ซึ่งการพัฒนาให้แรงงานที่เข้ามาทำงานในภาคอุตสาหกรรมเหล่านี้รู้จักปรับตัวให้มีชีวิตที่มีความสุขจากการทำงานและสภาพการทำงานของบริษัทโรงงานเป็นสิ่งสำคัญ เพราะงานเป็นสิ่งสำคัญต่อการดำเนินชีวิตของมนุษย์ การมีงานทำช่วยทำให้มนุษย์สามารถสนองความต้องการพื้นฐานในการดำรงชีวิต เป็นแหล่งที่มาของรายได้ งานเป็นตัวกำหนดสถานภาพและตำแหน่งทางสังคม ลักษณะของงานเป็นส่วนหนึ่งของการกำหนดคุณภาพชีวิตของมนุษย์

คุณภาพชีวิตของการทำงาน (quality of work life) มีความสำคัญยิ่งในการทำงาน เพราะคนเป็นทรัพยากรที่สำคัญ ในปัจจุบันคนเราทำงานเพื่อให้ดำรงชีวิตอยู่ได้ และตอบสนองความต้องการพื้นฐาน ดังนั้นสถานที่ทำงานต้องมีความเหมาะสมคือ ทำให้เกิดความสุข ความมั่นคง หากพนักงานเกิดความรู้สึกที่ดีต่องานจะส่งผลดีต่อทั้งตัวบุคคล และองค์กร คุณภาพชีวิตการทำงานส่งผลต่อองค์กร (วิทยา อินทร์สอน และสุรพงศ์ บางพาน, 2559, น. 15) เช่น

1. ช่วยเพิ่มผลผลิตขององค์กร
2. ช่วยปรับปรุงศักยภาพของพนักงาน
3. ช่วยเพิ่มขวัญ และกำลังใจของผู้ปฏิบัติงาน ตลอดจนเป็นแรงจูงใจในการทำงาน

ดังนั้น คนเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่ายิ่ง องค์กรทุกภาคส่วนพยายามที่หันมาใส่ใจเรื่องคนกันมากขึ้น ไม่ว่าภาวะเศรษฐกิจจะเป็นเช่นใด แม้ในช่วงภาวะเศรษฐกิจถดถอย ย่อมมีผลกระทบต่อการดำรงชีพของพนักงานอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ องค์กรเองคงจะไม่มุ่งเน้นที่คุณภาพของผลิตภัณฑ์ขององค์กรอย่างเดียว ควรจะหันมาใส่ใจเรื่องคุณภาพชีวิตของพนักงานควบคู่ไปด้วย เพราะสภาพเศรษฐกิจตกต่ำเช่นนี้ ย่อมส่งผลกระทบต่อ การดำเนินชีวิตของพนักงานอย่างแน่นอน องค์กรจะมีส่วนช่วยผลักดันให้มีการพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงาน

บริษัท ศรีไทยเอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด เป็นบริษัทจัดส่งสินค้าตั้งอยู่ที่ ถนน สุรนทโรกษา แขวง คลองเตย เขต คลองเตย กรุงเทพมหานคร การปฏิบัติงานของพนักงานส่วนใหญ่ต้องใช้ทักษะ ความรู้ ความชำนาญในการให้บริการจัดส่งสินค้าต่าง ๆ ไปยังสถานที่ต่าง ๆ ที่ลูกค้าต้องการ ดังนั้น การสร้างคุณภาพชีวิตใน

การทำงานทั้งในด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ สิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถได้เป็นอย่างดี ลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน ลักษณะงานมีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน ลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม ความสมดุลระหว่างชีวิต กับการทำงานโดยรวม ลักษณะงานมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง จึงเป็นการจูงใจและการสร้างขวัญกำลังใจแก่ผู้ปฏิบัติงานให้เกิดความรัก ความผูกพันต่อองค์กร

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเล็งเห็นความสำคัญที่จะศึกษา ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานในองค์กร ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัท ศรีไทยเอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด เนื่องจากการสำรวจ และประเมินคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานเป็นสิ่งสำคัญ เพราะมีผลกระทบต่อขวัญและกำลังใจของพนักงาน ผู้วิจัยหวังว่า ผลวิจัยที่ได้ใช้เป็นแนวทางปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานในบริษัท ศรีไทยเอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งจะส่งผลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานใน บริษัท ศรีไทยเอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานในองค์กร ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัท ศรีไทยเอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสภาพแวดล้อมในองค์กรกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานในองค์กร ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัท ศรีไทยเอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ริชาร์ด วอลตัน (Richard E. Walton, 1973) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะสำคัญที่ประกอบขึ้นเป็นคุณภาพชีวิตการทำงานในหนังสือ Criteria for quality of working life โดยแบ่งออกเป็น 8 ประการ คือ

1. ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ (adequate and fair compensation) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับค่าจ้าง เงินเดือน ค่าตอบแทน และผลประโยชน์อื่น ๆ อย่างเพียงพอกับการมีชีวิตอยู่ได้ตามมาตรฐานที่ยอมรับกันโดยทั่วไป และต้องเป็นธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับงานหรือองค์กรอื่น ๆ ด้วย
2. สิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย (safe and healthy environment) หมายถึง สิ่งแวดล้อมทั้งทางกายภาพและทางด้านจิตใจ นั่นคือ สภาพการทำงานต้องไม่มีลักษณะที่ต้องเสี่ยงภัยจนเกินไป และจะต้องช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกสะดวกสบาย และไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพอนามัย
3. เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถได้เป็นอย่างดี (development of human capacities) งานที่ปฏิบัติอยู่นั้นจะต้องเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้และพัฒนาทักษะความรู้อย่างแท้จริงและรวมถึงการมีโอกาสได้ทำงานที่ตนยอมรับว่าสำคัญและมีความหมาย

4. ลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน (growth and security) นอกจากงานจะช่วยเพิ่มพูนความรู้ความสามารถแล้ว ยังช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสก้าวหน้า และมีความมั่นคงในอาชีพ ตลอดจนเป็นที่ยอมรับทั้งของเพื่อนร่วมงานและสมาชิกในครอบครัวของตน

5. ลักษณะงานมีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน (social integration) ซึ่งหมายความว่างานนั้นช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสสร้างสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น ๆ รวมถึงโอกาสที่เท่าเทียมกันในความก้าวหน้าที่ตั้งอยู่บนฐานของระบบคุณธรรม

6. ลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม (constitutionalism) ซึ่งหมายถึง วิธีชีวิต และวัฒนธรรมในองค์การจะส่งเสริมให้เกิดการเคารพสิทธิส่วนบุคคลมีความเป็นธรรมในการพิจารณาให้ผลตอบแทนและรางวัล รวมทั้งโอกาสที่แต่ละคนจะได้แสดงความคิดเห็นอย่างเปิดเผย มีเสรีภาพ ในการพูด มีความเสมอภาค และมีการปกครองด้วยกฎหมาย

7. ความสมดุลระหว่างชีวิต กับการทำงานโดยส่วนรวม (the total life space) เป็นเรื่องของการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ชีวิตในการทำงานและชีวิตส่วนตัวนอกองค์การอย่างสมดุล นั่นคือต้องไม่ปล่อยให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับความกดดันจากการปฏิบัติงานมากเกินไป ด้วยการกำหนดชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสมเพื่อหลีกเลี่ยง การที่ต้องคร่ำเคร่งอยู่กับงานจนไม่มีเวลาพักผ่อน หรือได้ใช้ชีวิตส่วนตัวอย่างเพียงพอ

8. ลักษณะงานมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง (social relevance) ซึ่งนับเป็นเรื่องที่สำคัญประการหนึ่งให้ผู้ปฏิบัติงานจะต้องรู้สึก และยอมรับว่าองค์การที่ตนปฏิบัติงานอยู่นั้นรับผิดชอบต่อสังคมในด้านต่าง ๆ ทั้งในด้านผลผลิต การจำกัดของเสีย การรักษาสภาพแวดล้อม การปฏิบัติเกี่ยวกับการจ้างงาน และเทคนิคด้านการตลาด

การบริหารเป็นหลักสากลก็คือ 7S McKinsey หรือกรอบแนวคิดที่ใช้พิจารณาและวางแผนเพื่อการกำหนดกลยุทธ์ในองค์กร และยังเป็นแนวคิดที่ต้องการนำเสนอว่าประสิทธิภาพขององค์กรธุรกิจเกิดจากความสัมพันธ์ของปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์กร 7 ประการ (อ้างถึงใน พุฒิปงศ์ เอี่ยมสินธร, 2556, น. 32) ได้แก่

1. กลยุทธ์ (strategy) คือ การวางแผนกิจกรรมภายในองค์กร โดยให้แผนที่วางขึ้นมานั้นมีความสอดคล้องและเหมาะสมต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมภายนอกและภายในองค์กร ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ช่วยสนับสนุนให้องค์กรมีขีดความสามารถเหนือคู่แข่ง

2. โครงสร้างองค์กร (structure) หมายถึง ลักษณะโครงสร้างขององค์การที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ รวมถึงขนาดการควบคุม การรวมอำนาจ และการกระจายอำนาจของผู้บริหาร การแบ่งโครงสร้างงานตามหน้าที่ ตามผลิตภัณฑ์ ตามลูกค้า ตามภูมิภาคได้อย่างเหมาะสม

3. รูปแบบ (style) รูปแบบในการทำงานของผู้บริหารนั้น มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งโดยเฉพาะผู้บริหารระดับสูง จะมีอิทธิพลต่อความรู้สึกนึกคิดของพนักงานภายในองค์กร มากกว่าคำพูดของผู้บริหาร

4. ระบบ (system) เป็นการวิเคราะห์ถึงระบบงานขององค์กรในทุก ๆ เรื่อง ทั้งเรื่องระบบการบริหารจัดการ ระบบการปฏิบัติงาน เช่น ระบบสารสนเทศ ระบบการวางแผน ระบบงบประมาณ ระบบการควบคุม

ระบบการจัดซื้อ ระบบในการสรรหาและคัดเลือกพนักงาน ระบบในการฝึกอบรม ตลอดจนระบบในการจ่ายผลตอบแทน

5. บุคลากร (staff) หมายถึง การคัดเลือกบุคลากรที่มีความสามารถ การพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง

6. ทักษะ (skill) เป็นการพิจารณาถึงทักษะหรือความเชี่ยวชาญขององค์กรโดยรวมว่ามีความเชี่ยวชาญหรือมีความชำนาญในด้านใด

7. ค่านิยม (shared Value) หมายถึง ค่านิยมร่วมกันระหว่างคนในองค์กร ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง สรุปได้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงานแบ่งออกเป็น 8 ประการ คือค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ (adequate and fair compensation) สิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย (safe and healthy environment) การเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถได้เป็นอย่างดี (development of human capacities) ลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน (growth and security) ลักษณะงานมีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน (social integration) ลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม (constitutionalism) ความสมดุลระหว่างชีวิต กับการทำงานโดยรวม (the total life space) ลักษณะงานมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง (social relevance) โดยการบริหารงานขององค์กรธุรกิจให้เกิดประสิทธิภาพขององค์กรธุรกิจเกิดจากความสัมพันธ์ของปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์กร 7 ประการ ประกอบด้วยกลยุทธ์ (strategy) โครงสร้างองค์กร (structure) สไตล์ (style) ระบบ (system) บุคลากร (staff) ทักษะ (skill) และค่านิยม (shared value) ซึ่งเป็นประเด็นที่สำคัญที่นำมาใช้เป็นกรอบในการวิจัยและตัวแปรในการวิจัยในครั้งนี้

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานในบริษัท ศรีไทยเอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด จำนวน 363 คน

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานในบริษัท ศรีไทยเอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด จำนวน 190 คน ซึ่งได้มาจากการคำนวณจากสูตร กรณิทราบจำนวนประชากร โดยใช้สูตรการคำนวณของ Taro Yamane (1973, p. 125) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 การสุ่มตัวอย่างแบบอาศัยทฤษฎีความน่าจะเป็น (probability sampling) ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (simple random sampling) (อ้างถึงใน พุฒิพงศ์ เอี่ยมสินธร, 2556, น. 52) ด้วยวิธีการจับฉลากรายชื่อพนักงานให้ได้ตามจำนวนขนาดตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (questionnaires) โดยแบ่งโครงสร้างของแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 2 ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ได้แก่ กลยุทธ์ขององค์กร โครงสร้างองค์กร ระบบการปฏิบัติงาน บุคลากร ทักษะ ความรู้ ความสามารถ รูปแบบการบริหารจัดการ และค่านิยมร่วมหรือวัฒนธรรมองค์กร ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถาม โดยใช้มาตรวัดแบบ Likert scale ซึ่งจะมีข้อคำถามที่ใช้วัด 5 ระดับ (rating scale) มีคำตอบแบบ 5 ตัวเลือก

ส่วนที่ 3 ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานในบริษัท ศรีไทยเอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด ประกอบด้วย ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ สิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถได้เป็นอย่างดี ลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน ลักษณะงานมีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน ลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม ความสมดุลระหว่างชีวิต กับการทำงานโดยส่วนรวม ลักษณะงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับสังคมโดยตรง ได้สร้างแบบสอบถาม โดยใช้มาตรวัดแบบ Likert scale ซึ่งจะมีข้อคำถามที่ใช้วัด 5 ระดับ (rating scale) มีคำตอบแบบ 5 ตัวเลือก

ส่วนที่ 4 คำถามปลายเปิด เพื่อให้พนักงานในบริษัท ศรีไทยเอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในการบริหารจัดการภายในองค์กรเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต

การหาคุณภาพเครื่องมือผู้วิจัย โดยนำข้อคำถามจากแบบสอบถามทุกข้อไปดำเนินการหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (content validity) โดยใช้เทคนิคการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (item objective congruence: IOC) ให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน เป็นผู้ประเมิน ผลการประเมินพบว่า ข้อคำถามมีค่าดัชนีความสอดคล้องอยู่ระหว่าง .6 - 1.0 การทดสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างของข้อคำถามจะกระทำขึ้นเพื่อให้มั่นใจว่าข้อคำถามที่ใช้สามารถวัดตัวแปรได้อย่างเหมาะสม โดยค่าสถิติที่ได้ต้องไม่ต่ำกว่า .5 จึงจะยอมรับได้ว่า มีความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง (Hair et al., 2010)

การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทดลองใช้เก็บข้อมูล กับพนักงานบริษัทที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อนำมาหาค่าอำนาจการจำแนกรายข้อ (item discriminate power) โดยใช้เทคนิคการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวม (item-total correlation) พบว่า ข้อคำถามในแต่ละข้อย่อย มีค่าอำนาจการจำแนกรายข้อ อยู่ระหว่าง .583 - .865 และดำเนินการหาค่าความเชื่อมั่นของแต่ละข้อโดยใช้เทคนิคแบบอัลฟาของครอนบาค (Cronbach Alpha) พบว่า คำถามแต่ละข้อย่อยมีค่าความเชื่อมั่นอยู่ระหว่าง .735 - .857 การทดสอบความเชื่อมั่นของข้อคำถามจะกระทำขึ้นเพื่อให้เชื่อใจว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นสูง ค่าสถิติที่ได้ต้องไม่ต่ำกว่า .6 จึงยอมรับได้ว่ามีความเชื่อมั่น (Nunnally, 1978)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปเก็บรวบรวมข้อมูลกับตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย โดยผู้วิจัยดำเนินการแจกให้พนักงานในบริษัท ศรีไทยเอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด จำนวน 190 คน และรับแบบสอบถามคืนด้วยตัวเอง ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม สรุปจำนวนแบบสอบถามที่รับคืน
2. บันทึกกรหัสแบบสอบถามลงในเครื่องคอมพิวเตอร์ วิเคราะห์ข้อมูลและตีความเพื่อนำไปเขียนรายงานฉบับสมบูรณ์

การวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้ได้คำตอบที่ตรงกับความมุ่งหมายของการวิจัย ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูล และแปลความหมายด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยกำหนดข้อมูลทางสถิติไว้ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) ได้แก่ สถิติร้อยละ (percentage) ค่าความถี่ (frequency) ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)
2. วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (inferential statistics) เช่น สถิติทดสอบเพื่อหาความสัมพันธ์ของตัวแปรตามสมมติฐานโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ผลการวิจัย

1. ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์การบริษัท ศรีไทยเอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.07$, S.D. = .645) เมื่อพิจารณาเป็นรายกรณีเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย พบว่า อันดับแรก คือ ค่านิยมร่วมหรือวัฒนธรรมองค์การ ($\bar{x} = 3.35$, S.D. = .734) รองลงมาคือ กลยุทธ์ขององค์การ โครงสร้างองค์การ และระบบการปฏิบัติงาน ($\bar{x} = 3.33$, S.D. = .752) รูปแบบการบริหารจัดการ และทักษะ ความรู้ความสามารถ ($\bar{x} = 3.31$, S.D. = .843) และบุคลากร ($\bar{x} = 3.30$, S.D. = .791) ตามลำดับ
2. คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานในบริษัท ศรีไทยเอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด ในภาพรวมและรายด้านทุกด้าน อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.60$, S.D. = .671) เมื่อพิจารณาเป็นรายกรณีเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย พบว่าอันดับแรก คือ ลักษณะงานมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง ($\bar{x} = 3.77$, S.D. = .733) รองลงมาคือ เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถได้เป็นอย่างดี ($\bar{x} = 3.75$, S.D. = .849) สิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย ($\bar{x} = 3.62$, S.D. = .798) ลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม ($\bar{x} = 3.60$, S.D. = .815) ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยส่วนรวม ($\bar{x} = 3.57$, S.D. = .721) ลักษณะงานมีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน ($\bar{x} = 3.53$, S.D. = .842) ลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน ($\bar{x} = 3.48$, S.D. = .786) และค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ ($\bar{x} = 3.47$, S.D. = .735) ตามลำดับ

3. ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์การที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานในบริษัท ศรีไทยเอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด พบว่า การศึกษาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายระหว่างองค์ประกอบปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์การที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานในบริษัท ศรีไทยเอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด โดยการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน แต่ละด้าน ดังนี้

1. ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์การด้านกลยุทธ์ขององค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานในบริษัท ศรีไทยเอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด ทั้งภาพรวมและรายด้าน ($R = .734$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

2. ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์การด้านโครงสร้างองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานในบริษัท ศรีไทยเอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด ทั้งภาพรวมและรายด้าน ($R = .720$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

3. ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์การด้านระบบการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานในบริษัท ศรีไทยเอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด ทั้งภาพรวมและรายด้าน ($R = .809$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

4. ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์การด้านบุคลากรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานในบริษัท ศรีไทยเอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด ทั้งภาพรวมและรายด้าน ($R = .756$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

5. ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์การด้านทักษะ ความรู้ ความสามารถมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานในบริษัท ศรีไทยเอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด ทั้งภาพรวมและรายด้าน ($R = .677$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

6. ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์การ ด้านรูปแบบการบริหารจัดการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานในบริษัท ศรีไทยเอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด ทั้งภาพรวมและรายด้าน ($R = .813$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

7. ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์การด้านค่านิยมร่วมหรือวัฒนธรรมองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานในบริษัท ศรีไทยเอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด ทั้งภาพรวมและรายด้าน ($R = .756$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สรุปผลการวิจัย และอภิปรายผล

จากการวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานในองค์การ ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัท ศรีไทยเอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด” ผลการศึกษานำมาอภิปรายผล ได้ดังนี้

1. ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 พบว่า พนักงานในบริษัท ศรีไทยเอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานในองค์การ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ประกอบด้วยคำตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ สิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้

พัฒนาความรู้ความสามารถได้เป็นอย่างดี ลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน ลักษณะงานมีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน ลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยส่วนรวม ลักษณะงานมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง สอดคล้องกับผลการวิจัยของยุทธนา พิระยุทธ (2551) ที่พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท อาร์เอส จำกัด (มหาชน) ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของรุ่งวิทย์ หย่อมแหยม (2554) ที่พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัท เมวะ เอ็นจิเนียริง จำกัด ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ เกศริน ปงกวน (2558) ที่พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน แนวทางการปฏิบัติงานที่ดี และแรงจูงใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับผลการวิจัยของทัศนีย์ ชาติไทย (2559) พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก

2. ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 พบว่า ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ได้แก่ กลยุทธ์ขององค์กร โครงสร้างองค์กร ระบบการปฏิบัติงาน บุคลากร ทักษะ ความรู้ ความสามารถ รูปแบบการบริหารจัดการ และค่านิยมร่วมหรือวัฒนธรรมองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน of พนักงานในองค์กร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 สอดคล้องกับแนวคิดของ Richard E. Walton (1973) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะสำคัญที่ประกอบขึ้นเป็นคุณภาพชีวิตการทำงาน ในหนังสือ Criteria for quality of working life และสอดคล้องกับผลการวิจัยของยุทธนา พิระยุทธ (2551) พบว่า ปัจจัยภายในองค์กรมีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท อาร์เอส จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ลัดดา ชัยชนะ (2552) พบว่า การบริหารจัดการภายในองค์กรมีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมบริษัท ไอที พอร์จิง (ประเทศไทย) จำกัด และยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของเศรษฐศาสตร์ ไชยแสง (2553) พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ วรวรรณ ตอวิวัฒน์ (2554) ที่พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการกรมศุลกากรสังกัดส่วนกลาง (คลองเตย) มีผลมาจากปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์กร และยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของรุ่งวิทย์ หย่อมแหยม (2554) ที่พบว่า ปัจจัยการบริหาร ได้แก่ กลยุทธ์ขององค์กร โครงสร้างองค์กร ระบบการปฏิบัติงาน บุคลากร ทักษะ ความรู้ ความสามารถ รูปแบบการบริหารจัดการ และค่านิยมร่วมหรือวัฒนธรรมองค์กรมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัท เมวะ เอ็นจิเนียริง จำกัด และยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของเกศริน ปงกวน (2558) ที่พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน แนวทางการปฏิบัติงานที่ดี และแรงจูงใจในการทำงานมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของทัศนีย์ ชาติไทย (2559) ที่พบว่า ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ได้แก่ กลยุทธ์ขององค์กร โครงสร้างองค์กร ระบบการปฏิบัติงาน

บุคลากร ทักษะ ความรู้ ความสามารถ รูปแบบการบริหารจัดการ และค่านิยมร่วมหรือวัฒนธรรมองค์การมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

ข้อเสนอแนะ

1. กลยุทธ์ขององค์การ ผู้บริหารธุรกิจควรมีการกำหนดกลยุทธ์ในองค์การที่ชัดเจนในประเด็นที่เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ทั้งเรื่องผลตอบแทนที่มีการพิจารณาจ่ายตามผลการปฏิบัติงาน สวัสดิการ ความก้าวหน้า มั่นคงในการทำงานให้พนักงานรู้สึกประหนึ่งเป็นครอบครัวเดียวกัน
2. โครงสร้างองค์การ ผู้บริหารธุรกิจควรมีการกำหนดโครงสร้างบริษัทแบบเมทริกซ์ที่อำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน การประสานงานกับฝ่ายต่าง ๆ ให้เป็นระบบมากยิ่งขึ้น
3. ระบบการปฏิบัติงาน ผู้บริหารธุรกิจควรมีการกำหนดตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบในสายการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและสร้างเครือข่ายการประสานการทำงานร่วมกัน จัดบันทึกองค์ความรู้ในแต่ละสายงานเพื่อการสานต่องานได้อย่างมีประสิทธิภาพเมื่อต้องหาพนักงานทดแทนที่ขาดหายไป
4. บุคลากร ผู้บริหารธุรกิจควรมีการกำหนดควมยืดหยุ่นการใช้คนให้เหมาะสมกับงาน การคัดเลือกบุคลากรควรให้หัวหน้างานในแต่ละฝ่ายเข้ามามีส่วนร่วมในการสรรหา คัดเลือกบุคลากรในแต่ละฝ่าย เน้นการพิจารณาความดีความชอบจากผลการปฏิบัติงาน
5. ทักษะ ความรู้ ความสามารถ ผู้บริหารธุรกิจควรมีการกำหนดงบประมาณและแนวทางการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในแต่ละสายงาน ให้ทุกคนต้องพัฒนาตนเองเพื่อพัฒนางานในหน้าที่ เพื่อความก้าวหน้าและผลตอบแทนในอนาคต เช่น พนักงานต้องมีแผนพัฒนารายบุคคล (individual development plan: IDP) ฝ่ายบุคคลต้องจัดทำเส้นทางการฝึกอบรม (training road map: TRM) เป็นต้น
6. รูปแบบการบริหารจัดการ ผู้บริหารธุรกิจควรมีการกำหนดที่เป็นลักษณะเครือข่าย ประสานการทำงานร่วมกันทั้งระบบสามารถเชื่อมโยงข้อมูลการปฏิบัติงาน ข้อมูลพนักงานบุคลากรต่าง ๆ ในแต่ละสายงานเป็นระบบเดียวกัน เพื่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน และมีประสิทธิภาพแก่ผลของงานนั้น ๆ
7. ค่านิยมร่วมหรือวัฒนธรรมองค์การ ผู้บริหารธุรกิจควรมีการกำหนดวัฒนธรรมการทำงานร่วมกัน ประสานช่วยเหลือกันและกัน สามารถทำงานทดแทนบุคคลที่ขาดหายไป อยู่กันอย่างครอบครัวคือพนักงานเก่าช่วยสอน ช่วยตักเตือนการทำงานแก่พนักงานใหม่เป็นพี่เลี้ยงเป็นแบบอย่าง พนักงานใหม่ต้องตั้งใจเรียนรู้งานมีความมุ่งมั่น และความภาคภูมิใจในงานที่ทำ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรคำนึงถึงตัวแปรอื่นที่อาจมีความสัมพันธ์ต่อระดับคุณภาพชีวิตของพนักงาน
2. ควรให้มีการศึกษาและเปรียบเทียบกลุ่มพนักงานในบริษัทที่มีความหลากหลาย ที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับคุณภาพชีวิตของพนักงานที่แตกต่างหรือไม่อย่างไร

3. ควรมีการศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหารบริษัทที่ต้องประสานความร่วมมือในการเพิ่มคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมต่อไป

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณผู้บริหารและพนักงานในองค์กร ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัท ศรีไทย เอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด ทุกท่านที่กรุณาให้ข้อมูลเชิงประจักษ์อันทำให้ผู้วิจัยนำมาทำการวิเคราะห์จนสำเร็จตามวัตถุประสงค์ในครั้งนี้

เอกสารอ้างอิง

- เกศริน ปงกวน. (2558). *คุณภาพชีวิตการทำงาน แนวทางการปฏิบัติงานที่ดี และแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร* (สารนิพนธ์ ปริญญาโท). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพฯ.
- ทัศนีย์ ขาดไทย. (2559). *คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต* (รายงานการวิจัย). มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, กรุงเทพฯ.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2551). *การวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS*. กรุงเทพฯ: วีอินเตอร์ พรินต์.
- พุดผิงค์ เอี่ยมสินธร. (2556). *ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการความรู้ของธุรกิจชุมชนที่ประสบความสำเร็จ* (วิทยานิพนธ์ ปริญญาเอก). มหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต, กรุงเทพฯ.
- _____. (2559). *เอกสารประกอบการสอนวิชา ระเบียบวิธีวิจัยธุรกิจ*. กรุงเทพฯ: สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต.
- ยุทธนา พิระยุทธ. (2551). *การศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท อาร์เอส จำกัด (มหาชน)*. (สารนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, กรุงเทพฯ).
- รุ่งวิทย์ หอมหม่อม. (2554). *คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัท เมว เอ็นจิเนียริง จำกัด* (สารนิพนธ์ ปริญญาโท). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- ลัดดา ชัยชนะ. (2552). *คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรม: กรณีศึกษาบริษัท ไอที ฟอรัจ (ประเทศไทย) จำกัด* (วิทยานิพนธ์ ปริญญามหาบัณฑิต). สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์, คณะการจัดการและการท่องเที่ยว, มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- วรวรรณ ตอวิวัฒน์. (2554). *คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันกับองค์กร กรณีศึกษา ข้าราชการกรมศุลกากรที่สังกัดสวนกลาง (คลองเตย)* (วิทยานิพนธ์ ปริญญาโท). มหาวิทยาลัยเกริก, กรุงเทพฯ.
- วิทยา อินทร์สอน และ สุรพงศ์ บางพาน. (2559). *แนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิต ในการทำงานของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรม* (วิทยานิพนธ์ ปริญญาโท). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา, เชียงใหม่.

เศรษฐศาสตร์ ไชยแสง. (2553) *คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรวิทยาลัยราชพฤกษ์*
(รายงานการวิจัย). วิทยาลัยราชพฤกษ์, นนทบุรี.

Hair et al. (2010). *Multivariate data analysis: A global perspective* (7th edition). New Jersey, NJ: Pearson Education Inc.

Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric theory* (2nd ed.). New York: McGraw-Hill.

Walton, R. E. (1973). Quality of working life. *Sloan Management Review*, 15, 11-12.

การจัดการเรียนรู้โดยใช้สมองเป็นฐาน วิทยาลัยอาชีวศึกษาดุสิตพาณิชย์การ Brain based learning Dusit Commercial College

ศุภพล มงคลเจริญพันธ์

สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
ผู้รับผิดชอบบทความ: Bunl5150@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) พัฒนาทักษะกระบวนการคิดวิเคราะห์โดยใช้สมองเป็นฐาน 2) เปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนโดยใช้รูปแบบสมองเป็นฐาน และ 3) สำรวจความพึงพอใจของนักศึกษา และ 4) หาประสิทธิภาพการจัดการเรียนรู้โดยใช้สมองเป็นฐาน เรื่อง การสร้างบรรจุภัณฑ์ วิชาการตลาด ดำเนินการวิจัยด้วยการทดสอบผู้เรียนก่อนและหลังทำการสอนโดยใช้แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน แผนการจัดการเรียนรู้ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นครบทุกหน่วย ใช้เวลาทั้งหมด 10 คาบ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ นักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ชั้นปีที่ 2 สาขาการตลาด จำนวน 92 คนวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการหาค่าประสิทธิภาพของแผนการจัดการเรียนรู้ โดยหาค่าประสิทธิภาพระหว่างเรียน (E1) และหลังเรียน (E2) สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ การค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation: S.D.) และการทดสอบค่า t (t-test dependent) ผลการวิจัย พบว่า 1) ทักษะกระบวนการคิดวิเคราะห์ของผู้เรียนหลังผ่านการจัดการเรียนรู้โดยใช้สมองเป็นฐานมีค่าเฉลี่ยผ่านเกณฑ์ที่กำหนด 2) ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของผู้เรียนที่ผ่าน การจัดการเรียนรู้โดยใช้สมองเป็นฐาน มีค่าเฉลี่ยหลังเรียน สูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่รับ 0.05 3) ผู้เรียนมีความพึงพอใจการจัดการเรียนรู้ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด 4) รูปแบบการเรียนรู้แบบสมองเป็นฐานมีประสิทธิภาพ (E1/E2) 81.82/84.26

คำสำคัญ: การจัดการเรียนรู้โดยใช้สมองเป็นฐาน วิทยาลัยอาชีวศึกษาดุสิตพาณิชย์การ

Abstract

The purposes of the research were: 1) to develop the analytical thinking process by using brain based; 2) to compare between the learning achievement by using brain based; 3) to study the students' satisfaction; and 4) to examine the efficiency of learning management by using brain based in the package building topic of the marketing strategy subject. The research was conducted by testing the learners before and after teaching by using the achievement test where the researcher created all learning management plans with time spent at a total 10 periods. The sample group was the students in the second year diploma level in marketing with a total 92 students. Analyzing data by finding the efficiency of learning management plan with evaluating the efficiency value during study (E1) and after study (E2).

The statistics used in this research including mean, standard deviation, and t-test dependent. The results of the research were as follows: 1) the analytical thinking skills of the students after learning management by brain based reached the average and passed the required standards; 2) the learning achievement of students who passed learning management by using brain-based indicated that the average of the post-test scores were higher than the pre-test scores at the level of statistical significance of 0.05; 3) the students are satisfied with the overall learning management at the highest level; and 4) the efficiency of brain-based learning were 81.82/84.26.

Keywords: brain based learning; Dusit Commercial College

บทนำ

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 และ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2552 หมวด 4 แนวทางการจัดการศึกษา มาตรา 22 การจัดการศึกษาต้องยึดหลักว่าผู้เรียนทุกคนมีความสามารถเรียนรู้และพัฒนาตนเองได้ และถือว่าผู้เรียนมีความสำคัญที่สุด กระบวนการจัดการศึกษาต้องส่งเสริมให้ผู้เรียนสามารถพัฒนาตามธรรมชาติและเต็มตามศักยภาพครู การจัดการเรียนการสอนในห้องเรียนเป็นวิธีการที่สามารถพัฒนาความรู้ ความสามารถของนักศึกษาได้เป็นอย่างดีอีกทางหนึ่ง เนื่องจากครูผู้สอนมีเทคนิคการเรียนการสอนในห้องเรียนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ (กระทรวงศึกษาธิการ, 2546) การจัดการกระบวนการเรียนรู้โดยใช้สมองเป็นฐาน (brain based learning) (Caine & Caine, p. 1989) ในศตวรรษที่ 21 เริ่มต้นขึ้นและมีความสำคัญเป็นอย่างมากเป็นที่รู้จักในวงการการศึกษาไทย คนเราจะเกิดมาฉลาดหลักแหลมหรือเป็นคนโง่ ที่นั่น ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลาย ๆ อย่าง แต่ปัจจัยที่สำคัญที่สุดยังคงเป็น "สมอง" เพราะสมองเป็นตัวที่จะรับรู้และสั่งการ ทำให้เรามีความคิด และการกระทำ ถ้าปราศจากการสั่งการจากสมองแล้วเราจะทำอะไรไม่ได้เลย การที่จะเลี้ยงลูกให้ฉลาดนั้น จำเป็นจะต้องพัฒนาสมองของลูกไปให้ถูกทาง สร้างเสริมความรู้ประสบการณ์ให้เหมาะสมกับวัยเหมาะสมกับการเจริญเติบโตของสมอง จะเห็นได้ว่าศักยภาพของสมองมนุษย์มีอยู่มากมายมหาศาลและพลังของสมองนั้นไม่มีขอบเขตจำกัดหรือไม่มีที่สิ้นสุดนั่นเอง ดังนั้นการนำความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการทำงานของสมองมาใช้ ในการจัดการเรียนรู้จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและเป็นการเสริมสร้างศักยภาพของผู้เรียน รวมถึงเป็นการพัฒนาการจัดการศึกษาให้ดีขึ้นด้วย ศาสตราจารย์โฮเวิร์ด การ์ดเนอร์ (Howard Gardner, 1993) เป็นผู้หนึ่งที่พยายามอธิบายให้เห็นถึงความสามารถที่หลากหลาย โดยคิด “ทฤษฎีพหุปัญญา” (Theory of multiple intelligences) เสนอแนวคิดที่ว่า สติปัญญาของมนุษย์มีหลายด้านที่มีความสำคัญเท่าเทียมกัน ขึ้นอยู่กับว่าใครจะโดดเด่นในด้านไหนบ้าง แต่ละด้านผสมผสานกันแสดงออกมาเป็นความสามารถในเรื่องใดเป็นลักษณะเฉพาะตัวของแต่ละคนไป ในปี พ.ศ. 2526 การ์ดเนอร์ได้เสนอว่าปัญญาของมนุษย์มีอยู่อย่างน้อย 7 ด้าน คือ ด้านภาษา ด้านตรรกศาสตร์และคณิตศาสตร์ ด้านมิติสัมพันธ์ ด้านร่างกายและการเคลื่อนไหว ด้านดนตรี ด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านการเข้าใจตนเอง ต่อมาในปี พ.ศ. 2540 ได้เพิ่มเติมเข้ามาอีก 1 ด้าน คือ ด้านธรรมชาติวิทยา ทฤษฎีพหุปัญญาของการ์ดเนอร์

ชี้ให้เห็นถึงความหลากหลายทางปัญญาของมนุษย์ ซึ่งมีหลายด้าน หลายมุม แต่ละด้านก็มีความอิสระในการพัฒนาตัวของตัวเองให้เจริญงอกงาม ในขณะเดียวกันก็มีการบูรณาการเข้าด้วยกัน เติมเต็มซึ่งกันและกัน แสดงออกเป็นเอกลักษณ์ทางปัญญาของมนุษย์แต่ละคน คนหนึ่งอาจเก่งเพียงด้านเดียว หรือเก่งหลายด้าน หรืออาจไม่เก่งเลยสักด้านแต่ที่ชัดเจน คือ แต่ละคนมักมีปัญหาในด้านใดด้านหนึ่งโดดเด่นกว่าเสมอ ไม่มีใครที่มีปัญญาทุกด้านเท่ากันหมด หรือไม่มีเลยสักด้านเดียว นับเป็นทฤษฎีที่ช่วยจุดประกายความหวัง เปิดกระบวนทัศน์ใหม่ในการศึกษาด้านสติปัญญาของมนุษย์ สามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้ทั้งในกลุ่มเด็กปกติ เด็กที่มีความบกพร่อง และเด็กที่มีความสามารถพิเศษ (ศูนย์สนับสนุนและพัฒนาการเรียนการสอน, มหาวิทยาลัยรังสิต, ม.ป.ป.)

จากปัญหาดังกล่าวนั้น ผู้วิจัยจึงได้เห็นความสำคัญได้้นำการจัดกระบวนกรเรียนรู้โดยใช้แบบสมองเป็นฐาน (brain based learning) พัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางกระบวนกรคิดวิเคราะห์ ส่งเสริมให้ผู้เรียนเป็นศูนย์กลางในการค้นคว้าหาความรู้จากแหล่งข้อมูลที่หลากหลาย ผู้เรียนใช้ประสบการณ์จริงในการตัดสินใจ การแก้ปัญหา การวิเคราะห์ทางการตลาดได้อย่างถูกต้อง ผู้วิจัยได้ศึกษาตัวแปรทางการวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมถึงสร้างเครื่องมือการวิจัยให้สอดคล้องกับบริบทความสามารถของผู้เรียนและสภาพแวดล้อมทางการเรียนโดยวางแผนพัฒนาจัดการเรียนการสอนกระบวนกรคิดวิเคราะห์โดยใช้แบบสมองเป็นฐานเพื่อเพิ่มผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนขึ้นในครั้งนี้

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางกระบวนกรคิดวิเคราะห์โดยใช้แบบสมองเป็นฐาน Brain-Based Learning: BBL เรื่องการสร้างบรรจุภัณฑ์ วิชากลยุทธ์การตลาด ของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ปีที่ 2 สาขาวิชาการตลาด
2. เพื่อเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ก่อนและหลังการเรียนโดยใช้แบบสมองเป็นฐาน Brain-Based Learning: BBL เรื่องการสร้างบรรจุภัณฑ์ วิชากลยุทธ์การตลาด ของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ปีที่ 2 สาขาวิชาการตลาด
3. เพื่อหาความพึงพอใจของนักศึกษาที่ผ่านการจัดการเรียนรู้แบบสมองเป็นฐาน Brain-Based Learning: BBL เรื่องการสร้างบรรจุภัณฑ์ วิชากลยุทธ์การตลาด ของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ปีที่ 2 สาขาวิชาการตลาด
4. เพื่อหาประสิทธิภาพการจัดการเรียนรู้แบบสมองเป็นฐาน Brain-Based Learning: BBL เรื่องการสร้างบรรจุภัณฑ์ วิชากลยุทธ์การตลาด ของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ปีที่ 2 สาขาวิชาการตลาด

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การเรียนรู้โดยใช้สมองเป็นฐาน (Brain based learning)

เคน และเคน (Caine & Caine, 1989) อธิบายว่า การเรียนรู้โดยใช้สมองเป็นฐาน เป็นทฤษฎีการเรียนรู้ที่อยู่บนพื้นฐานของโครงสร้างและหน้าที่การทำงานของสมองหากสมองยังปฏิบัติตามกระบวนการทำงานปกติการเรียนรู้ก็ยิ่งจะเกิดขึ้นต่อไป ทฤษฎีนี้เป็นสหวิทยาการเพื่อทำให้เกิดการเรียนรู้ที่ดีที่สุดซึ่งมาจากการวิจัยทางประสาทวิทยา อีริก (Eric, Jensen, 2000) กล่าวว่า การจัดการเรียนรู้โดยใช้สมองเป็นฐาน หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่เกิดจากการเชื่อมต่อไปยังสมอง ไม่ว่าจะทางใดก็ตาม ถือเป็นการเรียนรู้โดยใช้สมองเป็นฐาน โดยเป็นการรวมสหวิทยาการต่าง ๆ เช่น เคมี ชีววิทยา ระบบประสาทวิทยา จิตวิทยา สังคมวิทยา มาอธิบายกระบวนการเรียนรู้ของมนุษย์ โดยเฉพาะความเข้าใจเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างการเรียนรู้กับสมอง เพราะการเรียนรู้บนฐานสมองไม่ได้มุ่งเน้นการออกแบบการเรียนรู้เพื่อพัฒนาสมอง หรือทำอะไรให้สมองเจริญเติบโต แต่หัวใจสำคัญของการเรียนรู้บนฐานสมองอยู่ที่จะออกแบบการเรียนการสอนอย่างไรให้สมองสามารถเรียนรู้ได้ดีที่สุด เรเนต นัมเมลา เคน และ จอฟฟรี เคน (Caine, Renate Nummela & Geoffrey Caine, 1990) ได้ให้ความหมายการจัดการเรียนรู้โดยใช้สมองเป็นฐานว่า การที่ผู้เรียนได้รับประสบการณ์ที่หลากหลาย ทั้งที่เป็นจริงและวาดฝัน และหาวิธีการต่าง ๆ ในการรับประสบการณ์เข้ามา ซึ่งหมายรวมถึงการสะท้อนความคิด การคิดวิจารณ์ญาณ และการแสดงออกในเชิงศิลปะ ซึ่งเป็นการสรุปความรู้เกี่ยวกับการเรียนรู้ (เยาวพา เดชะคุปต์, 2548, น. 36 อ้างถึงใน Caine, Renate N. & Caine, Geoffrey, 1990, p. 66-70)

กรอบในการจัดกิจกรรมตามลำดับขั้นตอนการเรียนรู้ มีดังนี้

1. ขั้นการสร้างความสนใจหรือนำเข้าสู่บทเรียน กิจกรรมในขั้นตอนนี้มีจุดประสงค์เพื่อเตรียมความพร้อม สร้างความสนใจหรือแรงจูงใจในการที่จะเรียนรู้เรื่องใหม่ ซึ่งอาจมีการตรวจสอบและทบทวนความรู้พื้นฐานของผู้เรียนไปพร้อมด้วย โดยผู้สอนอาจคิดหากิจกรรมมาใช้ประกอบในขั้นนี้เป็นกิจกรรมที่สร้างบรรยากาศในการเรียน ไม่เคร่งเครียดจนเกินไป เป็นกิจกรรมที่กระตุ้นเร้าให้ผู้เรียนมีความพร้อมในทุกด้านในการเผชิญเหตุการณ์หรือสถานการณ์การเรียนรู้ที่จะตามมาในรูปแบบต่าง ๆ ในลักษณะที่ง่ายไม่ซับซ้อน และน่าสนใจ
2. ขั้นนำเสนอความรู้ใหม่ หรือขั้นการสำรวจความรู้หรือการเรียนรู้เนื้อหาสาระใหม่จากการนำเสนอของครู จากสื่อการเรียนหรือจากการที่ผู้เรียนลงมือสำรวจศึกษา ค้นหาคำตอบจากแหล่งความรู้ด้วยวิธีการที่หลากหลายน่าสนใจ และไม่ซับซ้อนหรือเป็นนามธรรม ยากที่ทำความเข้าใจมากเกินไป ซึ่งมีหลักการสำคัญของกิจกรรมในขั้นนี้ คือ จัดให้นักเรียนมีโอกาสทำกิจกรรมกลุ่มร่วมกันหรือรายบุคคล รับรู้และทำความเข้าใจในเนื้อหาหรือบทเรียนใหม่ด้วยประสาทสัมผัสรับรู้ที่หลากหลาย เป็นรูปธรรมมากกว่า
3. ขั้นการวิเคราะห์และสรุปหรือสร้างความคิดรวบยอด เป็นกิจกรรมการเรียนรู้ที่มุ่งให้ผู้เรียนนำข้อมูลความรู้ใหม่ที่ได้รับ แต่ยังไม่มีการนำมาจัดระบบระเบียบให้เป็นความคิดรวบยอดหรือองค์ความรู้ใหม่ที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้

4. ชั้นแลกเปลี่ยนเรียนรู้และชั้นการฝึกปฏิบัติ ในกรณีที่การเรียนรู้ครั้งนั้นมีจุดประสงค์ต้องการให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้อย่างหลากหลาย และตัดสินใจหรือลงความคิดเห็นในข้อสรุปที่น่าเชื่อถือได้ และเกิดมุมมองทางความคิดที่แตกต่างกัน

5. ชั้นประยุกต์ใช้ความรู้ เป็นกิจกรรมการเรียนรู้ที่สนับสนุนให้ผู้เรียนนำความรู้ไปปรับใช้ให้เหมาะสมกับบริบทและสถานการณ์ปัญหาที่เผชิญใหม่ เพื่อให้ได้คำตอบที่ถูกต้องและเป็นที่ยอมรับซึ่งผู้เรียนที่มีคุณภาพจะสูงอาจปรับใช้กิจกรรมประยุกต์ควบคู่กับการขยายหรือองค์ความรู้ใหม่เนื่องจากชั้นการขยายความรู้ เป็นชั้นกิจกรรมที่สนับสนุนให้ผู้เรียนใช้ประสบการณ์ความรู้เพิ่มเติมผนวกกับความคิดที่จะนำไปใช้ในสถานการณ์ปัญหาใหม่ เพื่อปรับเปลี่ยนและออกแบบกิจกรรมการเรียนรู้ที่นำไปสู่แนวคิด วิธีการปฏิบัติใหม่ที่แตกต่างไปจากเดิมในลักษณะสร้างสรรค์

6. ชั้นประเมินผลการเรียน เป็นกิจกรรมตรวจสอบว่าผู้เรียนได้เรียนรู้อย่างเข้าใจครอบคลุมบริบทเนื้อหาของบทเรียน และทำให้ผู้สอนรับรู้ถึงจุดประสงค์การเรียนรู้หรือตัวชี้วัดนั้นผ่านการตรวจสอบว่านักเรียนบรรลุหรือยังและบรรลุผลในระดับใด ยังต้องการปรับปรุงเพื่อเติมในประเด็นใดบ้าง (นิราศ จันทรจิตร, 2553, น. 341-344)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ปราณี อ่อนศรี (2552) ศึกษาการพัฒนา รูปแบบการเรียนการสอนที่ส่งเสริมการเรียนรู้ที่ใช้สมองเป็นฐานของนักเรียนพยาบาล วิทยาลัยพยาบาลกองทัพบก การวิจัยนี้ มีความมุ่งหมายเพื่อพัฒนาและศึกษาประสิทธิผลของรูปแบบการเรียนการสอนที่ส่งเสริมการเรียนรู้ที่ใช้สมองเป็นฐานด้วยการวิจัยและพัฒนาวิธีดำเนินการวิจัยแบ่งเป็น 4 ขั้นตอน ดังนี้ ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาข้อมูล แนวคิด ทฤษฎีจากเอกสารและงานวิจัยเพื่อนำมาใช้ในการสังเคราะห์รูปแบบการจัดการเรียนการสอน ขั้นตอนที่ 2 การพัฒนารูปแบบการเรียนการสอนโดยผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญและนำไปทดลองใช้ ขั้นตอนที่ 3 นำรูปแบบการเรียนการสอนไปใช้ โดยทำการศึกษาในนักเรียนพยาบาล ชั้นปีที่ 3 รุ่นที่ 43 วิทยาลัยพยาบาลกองทัพบก ภาคการศึกษาที่ 3 ปีการศึกษา 2551 ศึกษาวิจัยทางวิชาการพยาบาล 1 จำนวน 98 คน โดยใช้แบบแผนการทดลองแบบกลุ่มเดียว วัดสองครั้ง (one group pretest-posttest design) ใช้เวลาในการทดลอง 16 ชั่วโมง ขั้นตอนที่ 4 ประเมินประสิทธิผลของรูปแบบการเรียนการสอน โดยมีการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติพื้นฐาน เปรียบเทียบคะแนนก่อนและหลังเรียนโดยใช้สถิติ dependent t-test และวิเคราะห์เนื้อหาจากการสัมภาษณ์ ผลการวิจัยสรุป ได้ดังนี้

1. รูปแบบการเรียนการสอนที่ส่งเสริมการเรียนรู้ที่ใช้แบบสมองเป็นฐาน (ACTOR model) ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน ดังนี้ 1. ขั้นวิธีเพื่อการผ่อนคลาย (approach to relaxation) 2. ขั้นการใช้ผังมโนทัศน์ (concept mapping) 3. ขั้นการถ่ายโยงการเรียนรู้ (transfer of learning) 4. ขั้นการบริหารสมอง (operation to brain gym) และ 5. ขั้นการคิดไตร่ตรอง (reflection)

2. ประสิทธิผลของรูปแบบการเรียนการสอนที่ส่งเสริมการเรียนรู้ที่ใช้สมองเป็นฐานของนักเรียนพยาบาล วิทยาลัยพยาบาลกองทัพบก พบว่า

2.1 นักเรียนพยาบาลมีคะแนนความรู้ในวิชาการวิจัยทางการพยาบาล 1 ก่อนและหลังเรียน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อพิจารณาคะแนนจุดตัด (cut-off score) ตามวิธีของเบอร์ก พบว่า คะแนนความรู้เฉลี่ยหลังเรียนมีค่าเท่ากับ 29.01 ซึ่งสูงกว่าค่าคะแนนจุดตัด (24) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

2.2 นักเรียนพยาบาลมีคะแนนเจตคติต่อวิชาการวิจัยทางการพยาบาล 1 ก่อนและหลังเรียน มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

มณี เกษมกา อูชา คงทอง และ สุรางค์ เมรานนท์ (2557) พัฒนารูปแบบการสอนเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้วิชาสุขภาพผู้บริโภคร โดยใช้สมองเป็นฐาน ของนักศึกษาสถาบันการพลศึกษา การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนารูปแบบการสอน เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้วิชาสุขภาพผู้บริโภครโดยใช้สมองเป็นฐาน ของนักศึกษาสถาบันการพลศึกษาและศึกษาผลการใช้รูปแบบการสอนวิชาสุขภาพผู้บริโภครโดยใช้สมองเป็นฐานสถาบันพลศึกษาในด้านผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาสุขภาพผู้บริโภคร เจตคติต่อวิชาสุขภาพผู้บริโภครและความพึงพอใจต่อการเรียนจากรูปแบบการสอนที่พัฒนาขึ้น กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการทดลอง คือ นักศึกษาสถาบันการพลศึกษา วิทยาเขตอ่างทอง จำนวน 30 คน เครื่องมือที่ใช้ในการทดลอง คือรูปแบบการสอนเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้วิชาสุขภาพผู้บริโภครโดยใช้สมองเป็นฐาน และเครื่องมือการวิจัยประกอบด้วย แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์วิชาสุขภาพผู้บริโภคร แบบเลือกตอบ แบบสอบถามเจตคติต่อวิชาสุขภาพผู้บริโภคร และแบบสอบถามความพึงพอใจต่อรูปแบบการสอน ทั้งแบบสอบถามเจตคติและแบบสอบถามวัดความพึงพอใจมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบการสอนเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้วิชาสุขภาพผู้บริโภครโดยใช้สมองเป็นฐานประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ คือ หลักการ วัตถุประสงค์ เนื้อหากรอบการสอน และการวัดและประเมินผล และขั้นตอนของรูปแบบการสอน มี 6 ขั้นตอน คือ 1) ขั้นผ่อนคลาย (relaxation) 2) ขั้นกระตุ้นความรู้เดิม (activation prior knowledge) 3) ขั้นใช้ผังมโนทัศน์ (concept mapping) 4) ขั้นการถ่ายโยงการเรียนรู้ (transfer of learning) 5) ขั้นบริหารสมอง (operation to brain gym) 6) ขั้นคิดไตร่ตรอง (reflective thinking) และจัดกระบวนการสอนใน 8 แผนการสอน นักศึกษามีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงกว่าก่อนการสอน มีเจตคติและมีความพึงพอใจต่อรูปแบบการสอนต่อวิชาสุขภาพผู้บริโภคร ในระดับมาก

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้ เป็นนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ชั้นปีที่ 2 สาขาวิชาการตลาด ในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2560 จำนวน 122 คน จำนวน 3 ห้องเรียน ประกอบไปด้วย (ฝ่ายทะเบียน, วิทยาลัยอาชีวศึกษาสุพรรณบุรี, 2560)

ปวส. 2/2 ภาคเช้า	45 คน
ปวส. 2/8 ภาคพิเศษ	42 คน
ปวส. 2/9 ภาคพิเศษ	35 คน

กลุ่มตัวอย่าง

งานวิจัยนี้ใช้วิธีการสุ่มแบบ การสุ่มตัวอย่างของเครซี และมอร์แกน ได้นำเสนอตารางการสุ่มตัวอย่างสำเร็จรูปที่มีประชากรขนาดเล็ก โดยมีระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (Krejcie & Morgan, 1970, p. 607-610)

ตารางที่ 1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ลำดับ	ระดับชั้น/ห้องเรียน	ประชากร	ร้อยละ	กลุ่มตัวอย่าง
1	ปวส. 2/2 (ภาคเช้า)	45	36.89	34
2	ปวส. 2/8 (ภาคพิเศษ)	42	34.42	32
3	ปวส. 2/9 (ภาคพิเศษ)	35	28.69	26
รวม		122	100	92

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. แผนการจัดการเรียนรู้ ประกอบด้วย แผนการจัดการเรียนรู้ วิชากลยุทธ์การตลาด หน่วยที่ 6 เรื่องแผนการตลาด หัวข้อการสร้างตราสินค้า และสร้างบรรจุภัณฑ์
2. แบบทดสอบปรนัย จำนวน 40 ข้อ จำนวน 2 ชุด (ทดสอบก่อนและหลัง)
3. แบบทดสอบวัดทักษะกระบวนการคิดวิเคราะห์
4. แบบทดสอบทักษะกระบวนการคิดเชื่อมโยงข้อมูลทางการตลาด
5. แบบสอบถามวัดความใฝ่รู้ใฝ่เรียน โดยใช้รูปแบบสมองเป็นฐาน
6. แบบสอบถามประเมินความพึงพอใจในการจัดการเรียนการสอน
7. แบบประเมินพฤติกรรมการทำกิจกรรมการเรียนการสอนเป็นรายบุคคล

การเก็บรวบรวมข้อมูล

- 1) ทำการทดสอบก่อนการสอนโดยใช้แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนที่ผู้สอนสร้างขึ้นเพื่อทดสอบ
- 2) ดำเนินการสอนโดยใช้แผนการจัดการเรียนรู้โดยใช้แบบสมองเป็นฐานที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นทั้งหมด โดยใช้เวลา 10 คาบ
- 3) ทำการทดสอบหลังการเรียนครบทุกหน่วย โดยใช้แบบทดสอบชุดเดียวกันกับที่สอบก่อนการสอน เพียงแต่นำมาสลับข้อ และสลับตัวเลือกใหม่ เพื่อนำผลที่ได้จากการวัดมาวิเคราะห์ทางสถิติ
- 4) ให้ผู้เรียนตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอนโดยใช้แบบสมองเป็นฐาน
- 5) วิเคราะห์ข้อมูล
- 6) สรุป อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ และทำรายงานการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์หาประสิทธิภาพของแผนการจัดการเรียนรู้ ประกอบด้วย แผนการจัดการเรียนรู้ วิชา กลยุทธ์การตลาด หน่วยที่ 6 เรื่องแผนการตลาด หัวข้อการสร้างตราสินค้า และสร้างบรรจุภัณฑ์ โดยใช้สมอง เป็นฐาน มีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ 80/80 โดยใช้สูตร E_1/E_2 ค่าประสิทธิภาพระหว่างการเรียน (E_1)และค่า ประสิทธิภาพหลังเรียน (E_2) (ชัยยงค์ พรหมวงศ์, 2520)

2. การเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนก่อนเรียนและหลังเรียน เรื่อง แผนการตลาด หัวข้อ การสร้างตราสินค้า และสร้างบรรจุภัณฑ์ โดยใช้สถิติพื้นฐานค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) และทดสอบสมมติฐานโดยใช้ทดสอบค่า t (t-test dependent)

3. การวิเคราะห์หาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนโดยใช้สมองเป็นฐาน เรื่อง แผนการตลาด หัวข้อการสร้างตราสินค้า และสร้างบรรจุภัณฑ์ โดยใช้สถิติพื้นฐานค่าเฉลี่ย และส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผลจากการทดลองและการแปลผล การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน ผู้วิจัยได้ใช้สัญลักษณ์ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

n	แทน จำนวนนักเรียนในกลุ่มตัวอย่าง	$\bar{x}$	แทน คะแนนเฉลี่ย
S.D.	แทน ความเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนน	k	แทน คะแนนเต็มของข้อสอบ

ตารางที่ 2 เปรียบเทียบทักษะกระบวนการคิดวิเคราะห์ทางการตลาดของนักศึกษาหลังได้รับการจัดกิจกรรม การจัดการเรียนการสอนโดยใช้แบบสมองเป็นฐาน กับเกณฑ์ร้อยละ 80 / 80

การประเมินผล	n	k	ผ่านเกณฑ์ทดสอบ คะแนนรวม	ค่าประสิทธิภาพเครื่องมือ E_1 / E_2
ก่อนเรียน (E_1)	92	20	312	81.82
หลังเรียน (E_2)	92	20	325	84.26

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ทักษะกระบวนการคิดวิเคราะห์ทางการตลาดของ นักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ปีที่ 2 เรื่องการสร้างบรรจุภัณฑ์ สาขาวิชาการตลาด ก่อนและ หลังการจัดการเรียนการสอนโดยใช้แบบสมองเป็นฐาน โดยหลังการทดสอบนักศึกษามีคะแนนที่ผ่านเกณฑ์ การทดสอบ ร้อยละ 81.82 / 84.26 สูงกว่าเกณฑ์กำหนด

ตารางที่ 3 ผลการเปรียบเทียบทักษะกระบวนการคิดวิเคราะห์ทางการตลาด ก่อนและหลังการจัดการเรียนการสอนโดยใช้แบบสมองเป็นฐาน

การประเมินผล	n	$\bar{X}$	S.D.
ก่อนเรียน (E ₁)	92	30.62	4.18
หลังเรียน (E ₂)	92	39.68	4.35

จากตารางที่ 3 พบว่า ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน วิชากลยุทธ์การตลาดก่อนเรียน มีคะแนนเฉลี่ย 30.62 คะแนน และหลังเรียนมีคะแนนเฉลี่ย 39.68 คะแนน เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ย 9.06 คะแนน

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการจัดการเรียนการสอนโดยใช้แบบสมองเป็นฐาน

ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการจัดการเรียนการสอน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ผู้สอนสร้างแรงจูงใจ และกระตุ้นให้ผู้เรียนค้นคว้าหาคำตอบด้วยตนเอง	4.08	0.33	มาก
2. ผู้เรียนขอวิธีสอนที่ผู้สอนเริ่มด้วยสถานการณ์ปัญหาการเรียนเนื้อหาสาระในบทเรียน	4.12	0.43	มาก
3. ผู้สอนให้คำแนะนำแนวทางผู้เรียนในการเรียนรู้ด้วยตนเอง	4.38	0.60	มากที่สุด
4. ผู้เรียนขอศึกษาค้นคว้า รวบรวมข้อมูลทำความเข้าใจเนื้อหาด้วยตนเอง	4.06	0.35	มาก
5. ผู้สอนจัดเตรียมเอกสารประกอบให้ค้นคว้าเพิ่มเติม เพื่อเพิ่มความรู้ความเข้าใจในบทเรียน	4.11	0.46	มาก
6. ผู้เรียนมีทัศนคติกับสภาพปัญหาต่าง ๆ และแสวงหาความรู้นอกตำราเรียนมาใช้ในการคิดสร้างสรรค์	4.07	0.32	มาก
7. ผู้เรียนการเข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้ทางวิชาการ ของวิทยาลัยฯ สามารถเพิ่มเติมความรู้ให้แก่ตนเองอย่างสม่ำเสมอ	4.31	0.45	มากที่สุด
8. ผู้เรียนมีความพร้อม และภูมิใจในการอภิปราย และแลกเปลี่ยนความรู้กับเพื่อนสมาชิก	4.25	0.46	มากที่สุด
9. ผู้เรียนมีความกระตือรือร้นต่อการจัดการเรียนรู้จากประสบการณ์จริง	4.49	0.61	มากที่สุด
10. ผู้เรียนชอบการจัดการเรียนการสอน และกิจกรรมในภาพรวมโดยใช้กิจกรรมการเรียนรู้โดยใช้แบบสมองเป็นฐาน	4.47	0.67	มากที่สุด
11. ผู้เรียนสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการจัดการเรียนการสอนได้ และสามารถอธิบายให้เพื่อนเข้าใจได้	4.14	0.32	มาก
12. ผู้เรียนพึงพอใจวิธีการประเมินผลการเรียนรู้โดยใช้กิจกรรมการเรียนรู้โดยใช้แบบสมองเป็นฐาน	4.34	0.47	มากที่สุด
13. ผู้เรียนมีการตื่นตัวตลอดเวลาในการทำงานเป็นทีม	4.45	0.68	มากที่สุด
14. ผู้เรียนได้เรียนรู้วิธีการแก้ปัญหาจากการเรียนรู้โดยใช้แบบสมองเป็นฐาน	4.36	0.56	มากที่สุด
15. ผู้เรียนพึงพอใจผู้สอนที่ใช้วิธีการสอนโดยใช้แบบสมองเป็นฐาน	4.41	0.66	มากที่สุด
ภาพรวม	4.27	0.50	มากที่สุด

จากตารางที่ 4 การสอบถามวัดความพึงพอใจของผู้เรียนที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนโดยใช้แบบ
สมองเป็นฐาน พบว่าโดยภาพรวมผู้เรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.27$, S.D. = 0.50)
เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อผู้เรียนมีความพึงพอใจคือผู้เรียนชอบและมีความกระตือรือร้นต่อการเรียนรู้จาก
ประสบการณ์จริงมากที่สุด และมีความพึงพอใจอยู่ในภาพรวมระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.49$, S.D. = 0.61)

สรุปผลการวิจัย และอภิปรายผล

1. ทักษะกระบวนการคิดโดยใช้สมองเป็นฐานของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ปีที่ 2
โดยหลังการทดสอบนักศึกษามีคะแนนที่ผ่านเกณฑ์การทดสอบร้อยละ 81.82/84.26
2. ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนการสอนโดยใช้แบบสมองเป็นฐาน เรื่องการสร้างบรรจุภัณฑ์ วิชากลยุทธ์
การตลาด มีคะแนนเฉลี่ยหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียน มีระดับคะแนนสูงกว่า 9.06 คะแนน
3. นักศึกษาที่เรียนด้วยวิธีการจัดการเรียนรู้โดยใช้แบบสมองเป็นฐานมีความพึงพอใจต่อการเรียน
การสอน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเมื่อแยกประเด็นความพึงพอใจแล้วพบว่า ผู้เรียนมีความ
กระตือรือร้นต่อการจัดการเรียนรู้จากประสบการณ์จริง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด

อภิปรายผลการวิจัย

1. ผลการวิจัยผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนก่อนและหลังการเรียนโดยการจัดการเรียนการสอนใช้แบบ
สมองเป็นฐาน เมื่อทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยก่อนเรียน และหลังเรียน พบว่าแตกต่างที่ระดับ
คะแนนที่สูงขึ้น ต้องอาศัยความรู้ความสามารถของครูผู้สอน วิธีการสอนการถ่ายทอดของครูผู้สอน จึงส่งผลต่อ
ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนโดยใช้แบบสมองเป็นฐานหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียนมีคะแนนสูงกว่า 9.06 คะแนน ซึ่ง
สอดคล้องกับ ปราณี อ่อนศรี (2552) การพัฒนารูปแบบการเรียนการสอนที่ส่งเสริมการเรียนรู้ที่ใช้สมองเป็น
ฐานของนักเรียนพยาบาล วิทยาลัยพยาบาลกองทัพบก การวิจัยนี้มีความมุ่งหมาย เพื่อพัฒนาและศึกษา
ประสิทธิผลของรูปแบบการเรียนการสอนที่ส่งเสริมการเรียนรู้ที่ใช้สมองเป็นฐาน ด้วยการวิจัยและพัฒนา
วิธีดำเนินการวิจัยแบ่งเป็น 4 ขั้นตอน ดังนี้ ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาข้อมูล แนวคิด ทฤษฎีจากเอกสารและงานวิจัย
เพื่อนำมาใช้ในการสังเคราะห์รูปแบบการจัดการเรียนการสอน ขั้นตอนที่ 2 การพัฒนารูปแบบการเรียน
การสอนโดยผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญและนำไปทดลองใช้ ขั้นตอนที่ 3 การนำรูปแบบการเรียน
การสอนไปใช้ โดยทำการศึกษาในนักเรียนพยาบาล ชั้นปีที่ 3 รุ่นที่ 43 วิทยาลัยพยาบาลกองทัพบก ภาค
การศึกษาที่ 3 ปีการศึกษา 2551 ที่ศึกษารายวิชาการวิจัยทางการพยาบาล 1 จำนวน 98 คน โดยใช้แบบ
แผนการทดลองแบบกลุ่มเดียววัดสองครั้ง (one group pretest-posttest design) ใช้เวลาในการทดลอง 16
ชั่วโมง ขั้นตอนที่ 4 ประเมินประสิทธิผลของรูปแบบการเรียนการสอน โดยมีการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ
พื้นฐาน เปรียบเทียบคะแนนก่อนและหลังเรียนโดยใช้สถิติ dependent t-test และวิเคราะห์เนื้อหาจาก
การสัมภาษณ์ ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1.1 รูปแบบการเรียนการสอนที่ส่งเสริมการเรียนรู้ที่ใช้แบบสมองเป็นฐาน (ACTOR model)
ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน ดังนี้ 1) ขั้นตอนเพื่อการผ่อนคลาย (approach to relaxation) 2) ขั้นตอนการใช้ผัง

มโนทัศน์ (concept mapping) 3) ขั้นการถ่ายโยงการเรียนรู้ (transfer of learning) 4) ขั้นการบริหารสมอง (operation to brain gym) และ 5) ขั้นการคิดไตร่ตรอง (reflection)

1.2 ประสิทธิภาพของรูปแบบการเรียนการสอนที่ส่งเสริมการเรียนรู้ที่ใช้สมองเป็นฐานของนักเรียนพยาบาล วิทยาลัยพยาบาลกองทัพบก พบว่า

1.2.1 นักเรียนพยาบาลมีคะแนนความรู้ในวิชาการวิจัยทางการพยาบาล 1 ก่อนและหลังเรียน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อพิจารณาคะแนนจุดตัด (cut-off score) ตามวิธีของเบอร์ก พบว่า คะแนนความรู้เฉลี่ยหลังเรียนมีค่าเท่ากับ 29.01 ซึ่งสูงกว่าค่าคะแนนจุดตัด (24) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

1.2.2 นักเรียนพยาบาลมีคะแนนเจตคติต่อวิชาการวิจัยทางการพยาบาล 1 ก่อนและหลังเรียน มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

2. ด้านความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนโดยใช้แบบสมองเป็นฐาน โดยภาพรวมผลอยู่ในระดับมากที่สุดโดยเมื่อแยกประเด็นความพึงพอใจแล้วพบว่า ผู้เรียนมีความกระตือรือร้นต่อการจัดการเรียนรู้จากประสบการณ์จริง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับ มณี เกษมภา อุษาคงทอง และ สุรางค์ เมรานนท์ (2557) พัฒนารูปแบบการสอนเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้วิชาสุขภาพผู้บริโภคร โดยใช้สมองเป็นฐาน ของนักศึกษาสถาบันการพลศึกษา การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนารูปแบบการสอน เพื่อการส่งเสริมการเรียนรู้วิชาสุขภาพผู้บริโภคโดยใช้สมองเป็นฐานของนักศึกษาสถาบันการพลศึกษาและศึกษาผลการใช้รูปแบบการสอนวิชาสุขภาพผู้บริโภคโดยใช้สมองเป็นฐานสถาบันการพลศึกษาในด้านผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาสุขภาพผู้บริโภค เจตคติต่อวิชาสุขภาพผู้บริโภค และความพึงพอใจต่อการเรียนจากรูปแบบการสอน ที่พัฒนาขึ้นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการทดลอง คือ นักศึกษาสถาบันการพลศึกษา วิทยาเขตอ่างทอง จำนวน 30 คน เครื่องมือที่ใช้ในการทดลอง คือรูปแบบการสอนเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้วิชาสุขภาพผู้บริโภคโดยใช้แบบสมองเป็นฐาน และเครื่องมือการวิจัยประกอบด้วย แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์วิชาสุขภาพผู้บริโภค แบบเลือกตอบ แบบสอบถามเจตคติต่อวิชาสุขภาพผู้บริโภค และแบบสอบถามความพึงพอใจต่อรูปแบบการสอน ทั้งแบบสอบถามเจตคติและแบบสอบถามความพึงพอใจมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบการสอนเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้วิชาสุขภาพผู้บริโภคโดยใช้สมองเป็นฐาน ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ คือ หลักการ วัตถุประสงค์ เนื้อหา กระบวนการสอน และการวัดและประเมินผล และขั้นตอนของรูปแบบการสอน มี 6 ขั้นตอน คือ 1. ขั้นผ่อนคลาย (relaxation) 2. ขั้นกระตุ้นความรู้เดิม (activation prior knowledge) 3. ขั้นใช้ผังมโนทัศน์ (concept mapping) 4. ขั้นการถ่ายโยงการเรียนรู้ (transfer of learning) 5. ขั้นบริหารสมอง (operation to-brain gym) 6. ขั้นคิดไตร่ตรอง (reflective thinking) และจัดกระบวนการสอนใน 8 แผนการสอน นักศึกษามีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงกว่าก่อนการสอน มีเจตคติและความพึงพอใจต่อรูปแบบการสอนต่อวิชาสุขภาพผู้บริโภคในระดับมาก

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ผู้บริหารควรให้การส่งเสริมการจัดการเรียนการสอนอย่างต่อเนื่อง โดยมีความถี่ในการนิเทศการสอน ให้อยู่บ่อยครั้งขึ้นเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการสอนของครู และพัฒนาผลสัมฤทธิ์ของผู้เรียนให้สูงขึ้น

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

1. พัฒนาทักษะด้านอื่น ๆ เช่น ทักษะการให้เหตุผล ความคิดเชิงสร้างสรรค์ ทักษะการสื่อสาร
2. ผู้สอนควรสร้างบรรยากาศให้ผู้เรียนได้มีการแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระทางความคิด
3. ผู้สอนควรศึกษาวิธีการสอนให้เข้าใจลึกซึ้งและต้องมีความรู้รอบด้านในการเชื่อมโยงข้อมูล

ข้อเสนอแนะในการศึกษาค้นคว้าครั้งต่อไป

เปลี่ยนลักษณะการประเมินประสิทธิภาพให้เป็นวิธีการเขียนบรรยายเชิงคุณภาพแยกความแตกต่าง เป็นเพศ และเปรียบเทียบระหว่างห้องเรียน แยกเป็นระหว่างกลุ่มทดลอง และกลุ่มควบคุม

เอกสารอ้างอิง

กระทรวงศึกษาธิการ. (2546). พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545 พร้อมกฎกระทรวงที่เกี่ยวข้อง และพระราชบัญญัติการศึกษาภาคบังคับ พ.ศ.2545. กรุงเทพฯ: กระทรวง.

แจ่มจันทร์ นิลพันธ์. (2550). เอกสารประกอบการเรียน วิชา นวัตกรรมแห่งการเรียนรู้. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

ชัยยงค์ พรหมวงศ์. (2520). มิตินี้ 3 นวัตกรรมและเทคโนโลยีทางการศึกษา เล่ม 1. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

นิราศ จันทระจิต. (2553). การเรียนรู้ด้านการคิด. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

ปราณี อ่อนศรี. (2552). การพัฒนารูปแบบการเรียนการสอนที่ส่งเสริมการเรียนรู้ที่ใช้สมองเป็นฐานของนักเรียนพยาบาล วิทยาลัยพยาบาลกองทัพบก (ปริญญาโท) (ปริญญาเอก). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.

มณี เกษมภา อูชา คงทอง และสุรางค์ เมรอนันท์. (2557). การพัฒนารูปแบบการสอนเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ วิชาสุขภาพ ผู้บริโภค โดยใช้สมองเป็นฐานของนักศึกษาสถาบันการพลศึกษา. วารสารวิจัย มสท. สาขาสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์, 10(1), 149-167.

มหาวิทยาลัยรังสิต. ศูนย์สนับสนุนและพัฒนาการเรียนการสอน. การเรียนรู้โดยใช้สมองเป็นฐาน (Brain based learning) ตอนที่ 1. สืบค้นจาก <http://isdc.rsu.ac.th/weblog/11>

ยงยุทธ วงศ์ภิรมย์ศานติ์. (2551). สมองกับการเรียนรู้. สืบค้นจาก <http://nbl.igil.or.th/download/article/brainlearn.pdf>

เยาวพา เดชะคุปต์. (2548). การศึกษาและการเรียนรู้โดยใช้สมองเป็นฐาน. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.

รุ่งโรจน์ พงศ์กิจวิฑูร. (2554). การพัฒนาบทเรียนอิเล็กทรอนิกส์ตามแนวคิดการเรียนรู้โดยใช้สมองเป็นฐาน รายวิชา การผลิต และนำเสนอผลิตภัณฑ์เดียวเพื่อการศึกษา สำหรับนักศึกษาปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา (รายงานการวิจัย). คณะครุศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา, นครราชสีมา.

Caine, Renate N. & Caine, Geoffrey. (1990). *12 Principles for Brain-based Learning*. Retrieved from https://www.nlri.org/wp-content/uploads/2014/04/12-B_M-NLPs_CM.pdf

_____. (1990). *Understanding a brain-based approach to learning and teaching*. Retrieved from <https://pdfs.semanticscholar.org/8d58/b6af940e0117fcd4f52ef7e73e16690261f5.pdf>

Howard Gardner. (1993). *Multiple intelligences: The theory in practice*. New York: Basic Book, Harper Collins.

Jensen, Eric. (2000). Brain-based learning: A reality check. *Educational Leadership*, 57(7), 76-80.

Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30, 607-610.

การพัฒนาระบบวางแผนทรัพยากรทางธุรกิจสำหรับการจัดการสินค้าและ
ทรัพยากรมนุษย์ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
Business resource planning system development for product management
and human resources of small and medium enterprises

จตุพล แจ้งจรัส¹ ชาตรี หอมวงศ์² และ ชัตติยา แก้วโสภาก ยั่งยืน^{3*}

¹หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต

²สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน มหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต

³สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต

*ผู้รับผิดชอบบทความ: kattiya.kty@gmail.com

บทคัดย่อ

การพัฒนาระบบวางแผนทรัพยากรทางธุรกิจสำหรับการจัดการสินค้าและทรัพยากรมนุษย์ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เป็นรูปแบบการวิจัยและพัฒนา (research and development) วิธีดำเนินการวิจัยแบ่งเป็น 2 ระยะ ตามวัตถุประสงค์การวิจัยดังนี้ 1) เพื่อศึกษาระบบวางแผนทรัพยากรทางธุรกิจสำหรับการจัดการสินค้าและทรัพยากรมนุษย์ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ซึ่งดำเนินการตามวัฏจักรการพัฒนากระบวนการ (system development life cycle: SDLC) 7 ขั้นตอน 2) เพื่อประเมินประสิทธิภาพของระบบวางแผนทรัพยากรทางธุรกิจสำหรับการจัดการสินค้าและทรัพยากรมนุษย์ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม โดยใช้วิธีการแบบ black box testing กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้เชี่ยวชาญการพัฒนากระบวนการวางแผนทรัพยากรทางธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีประสบการณ์อย่างน้อย 5 ปี โดยวิธีการเลือกแบบเจาะจง จำนวน 10 คน ผลการวิจัย พบว่า 1) ระบบวางแผนทรัพยากรทางธุรกิจสำหรับการจัดการสินค้าและทรัพยากรมนุษย์ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม มีการใช้งาน 9 โมดูล ดังนี้ โมดูล login เข้าสู่ระบบ โมดูลจัดการพนักงาน โมดูลการจัดการสินค้า โมดูลจัดการประเภทสินค้า โมดูลการซื้อสินค้าเข้า โมดูลขายสินค้าออก โมดูลเรียกดูรายงาน รายการซื้อ รายการขาย โมดูลรายงานการขาย และโมดูลรายงานการซื้อ 2) การประเมินประสิทธิภาพของระบบวางแผนทรัพยากรทางธุรกิจสำหรับการจัดการสินค้าและทรัพยากรมนุษย์ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในภาพรวมมีประสิทธิภาพมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีประสิทธิภาพมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยสูงไปหาต่ำได้ดังนี้ ด้านการทำงานได้ตามฟังก์ชันงานของระบบ ด้านความง่ายต่อการใช้งานระบบ ด้านการตรงตามความต้องการของผู้ใช้ระบบ และด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลในระบบ

คำสำคัญ: ระบบวางแผนทรัพยากรทางธุรกิจ การจัดการสินค้า การจัดการทรัพยากรมนุษย์
วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

Abstract

Business resource planning system development for product management and human resources of small and medium enterprises is a research and development model. This research was divided into 2 phases according to the objectives of the research as follows: 1) to study the business resource planning system for product management and human resource of small and medium enterprises which operated the 7 steps of the system development of life cycle (SDLC); 2) to evaluate the efficiency of the business resource planning system for product management and human resource of small and medium enterprises by using the Black Box Testing Method. The sample group was the experts in the development of business resource planning systems of small and medium enterprises with at least 5 years of experience by using purposive sampling method of 10 people. The results of this research contended that 1) the business resource planning systems for product management and human resource of small and medium enterprises were used 9 modules as follows: the login module to enter the system; the employees management module; the products management module; the products type management module; the purchasing products module; the selling products module; the report browsing module for the purchases and sales lists; the selling report module; and the purchasing report module. 2) The performance evaluation of the business resource planning system for product management and human resource of small and medium enterprises in the overall of aspects were very effective. Regarding to considerate each aspect, it was found that every aspect was very effective. The arrangement of average values from high to low was as follows: the working according to functions of the system; the easy to use the working system; the meet the requirement of system's users; and the data security in the system.

Keywords: business resource planning system; product management; human resource management; small and medium enterprises

บทนำ

ในปัจจุบันวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีและนวัตกรรม (science technology and innovation) เป็นกลไกสำคัญในการก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง ซึ่งได้ทวีความสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจในทุกด้านของประเทศต่าง ๆ ทั่วโลกอย่างเห็นได้ชัด ศักยภาพทางเทคโนโลยี (technological capability) ที่พัฒนาขึ้นคือ ปัจจัยเอื้อต่อการรักษาหรือเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันของวิสาหกิจและของประเทศ (corporate and national competitiveness) แม้ว่าการพัฒนาอุตสาหกรรมในประเทศไทยกว่าสี่ทศวรรษที่ผ่านมา จะทำให้ศักยภาพในการใช้เทคโนโลยีของประเทศไทยเพิ่มมากขึ้นในระดับหนึ่งก็ตาม แต่ก็ไม่สามารถพัฒนาต่อยอดความรู้ทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี อันเป็นผลให้เกิดนวัตกรรม โดยเฉพาะอย่างยิ่งนวัตกรรมทางเทคโนโลยี (technological innovation) ที่เป็นปัจจัยสำคัญในการแข่งขันด้วยเหตุนี้ไม่ว่าองค์กรขนาดเล็ก ขนาดกลาง หรือขนาดใหญ่ วิสาหกิจด้านสายการผลิตหรือบริการ หรือแม้แต่องค์กรรัฐ จึงต้องพึ่งพาเทคโนโลยีมากขึ้นเป็นลำดับอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ หากต้องการรักษาสถานะทางธุรกิจในตลาดการค้าโลกที่แข่งขันกันด้วยทุนทางปัญญา

การพัฒนาระบบวางแผนทรัพยากรทางธุรกิจ (enterprise resource planning: ERP) เป็นการบริหารเพื่อให้เกิดการใช้ประโยชน์อย่างสูงสุดของทรัพยากรทางธุรกิจขององค์กรระบบ ERP เป็นระบบสารสนเทศที่องค์กรสามารถนำแนวคิดและวิธีการบริหารของ ERP มาทำให้เกิดเป็นระบบเชิงปฏิบัติในองค์กร กล่าวคือ ระบบ ERP เป็นระบบสารสนเทศในองค์กรที่สามารถบูรณาการ (integrate) รวมงานหลัก (core business process) ต่าง ๆ ในบริษัททั้งหมด ได้แก่ การจัดซื้อจัดจ้าง การผลิต การขาย การบัญชี และการบริหารบุคคลเข้าด้วยกันเป็นระบบที่สัมพันธ์กันและสามารถเชื่อมโยง ณ เวลานั้นทันที (real time)

การจัดการสินค้าคงคลังอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นการทำให้เกิดสมดุลระหว่างสินค้าและระดับความพึงพอใจของลูกค้า เช่น การตอบสนองต่อการสั่งซื้อของลูกค้า (order fill rates) แต่ทั้งนี้ความเสี่ยงที่เกิดจากการบริหารสินค้าคงคลัง อาจเป็นการเก็บสต็อกไว้มากเกินไป และสินค้าที่มีอยู่ไม่ใช่สินค้าที่ลูกค้าต้องการซื้อจริง ๆ ก็ทำให้สภาพคล่องทางการเงินจะงักได้

การจัดการทรัพยากรมนุษย์ (human resource management) กระบวนการจัดการในส่วนที่เกี่ยวข้องกับคน การคัดเลือก บุคคลเข้าทำงาน การจัดวางตำแหน่งของบุคคลให้เหมาะสมกับงานตลอดจนการจัดสวัสดิการ การจ่ายเงินเดือนหรือค่าตอบแทน การพิจารณาบทบาทหน้าที่และการควบคุมการทำงานของบุคลากรให้ทำงานอย่างเต็มศักยภาพ ซึ่งกระบวนการแบ่งออกเป็น 3 ระยะ ได้แก่ ระยะการคัดเลือกหรือได้มาซึ่งทรัพยากรมนุษย์ ระยะการควบคุมดูแลและรักษาทรัพยากรมนุษย์ระหว่างปฏิบัติงานในองค์กรระยะสุดท้าย คือการพ้นจากงาน การจัดสวัสดิการตอบแทนหลังเกษียณหรือการพ้นจากงานในกรณีอื่น ๆ เช่น การเลิกจ้าง

การจัดการทรัพยากรมนุษย์ มีความสำคัญเป็นอย่างมากสำหรับการบริหารองค์กร เพราะเป็นขั้นตอนที่ได้คัดเลือกบุคคลที่มีความรู้ความสามารถตรงกับตำแหน่งหน้าที่และเหมาะสมกับงาน ทำให้การทำงานมีคุณภาพ ผลงานที่ออกมาได้ทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผล การจัดการทรัพยากรมนุษย์ยังช่วยรักษาบุคลากร

ที่มีคุณภาพในการทำงานให้อยู่กับองค์กร โดยมีการพัฒนาจิตสวัสดิการให้กับพนักงาน มีการประเมินผลการทำงาน วิเคราะห์การทำงานเพื่อจิตสวัสดิการให้แก่บุคคลอย่างเหมาะสม

ธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม: เอสเอ็มอี (small and medium enterprises: SMEs) เป็นวิสาหกิจที่มีความเหมาะสม มีความคล่องตัวในการปรับ สภาให้เข้ากับสถานการณ์ทั่วไปของประเทศอีกทั้งยังเป็นวิสาหกิจที่ใช้เงินทุนในจำนวนที่ต่ำกว่าวิสาหกิจขนาดใหญ่ และยังช่วยรองรับแรงงานจากภาคเกษตรกรรมเมื่อหมดฤดูกาลเพาะปลูก รวมถึงเป็นแหล่งที่สามารถรองรับแรงงานที่เข้ามาใหม่เป็นการป้องกันการอพยพของแรงงานเข้ามาหางานทำในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล ซึ่งช่วยกระจายการกระจุกตัวของโรงงานกิจการวิสาหกิจในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑลไปสู่ภูมิภาค ก่อให้เกิดการพัฒนาความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจทั้งในส่วนภูมิภาคและของประเทศอย่างยั่งยืนต่อไป

แม้ว่าปฐมบทของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม หรือว่า SMEs จะถูกบัญญัติไว้อย่างสวยงามหรือเป็นองค์กรที่มีส่วนช่วยในการพัฒนาประเทศ ทั้งทางด้านเศรษฐกิจและสังคม เป็นจุดเริ่มต้นของธุรกิจขนาดใหญ่ ช่วยให้เกิดการกระจายรายได้จากกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจในตลาดแรงงาน ซึ่งปัจจุบัน ผู้ประกอบการรายย่อยได้รับการสนับสนุนอย่างเต็มที่ ทั้งจากภาครัฐและภาคเอกชนผ่านโครงการต่าง ๆ แต่ปฏิเสธไม่ได้ว่า ปัญหาอุปสรรค ระหว่างทางย่อมเกิดได้เสมอ ดังที่กรมส่งเสริมอุตสาหกรรมได้เก็บรวบรวมข้อมูลและดำเนินการศึกษาวิจัยในช่วง 50 ปีที่ผ่านมา พบว่าปัญหาโดยรวมของ SMEs ที่ประสบอยู่ตลอดเวลาที่ผ่านมาพอจะสรุปโดยสังเขปได้คือ (สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, เครือข่ายมหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2548)

1. ปัญหาทางด้านการตลาด โดยธรรมชาติของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมจะตอบสนองความต้องการของตลาดในท้องถิ่นหรือในประเทศเป็นหลัก สิ่งหนึ่งที่ประสบก็คือ ผู้ประกอบการบางรายยังขาดความรู้ความสามารถในด้านการตลาดในวงกว้างโดยเฉพาะในตลาดต่างประเทศ ยิ่งในปัจจุบันโลกเปลี่ยนไปมาก เทคโนโลยีเข้ามามีส่วนในทุกภาคส่วน ส่งผลให้ผู้ประกอบการต้องปรับตัวในเรื่องการทำการตลาดให้กับธุรกิจมากขึ้น และอีกสิ่งหนึ่งที่มองข้ามไม่ได้ ก็คือ การเปิดเสรีทางการค้า ประกอบกับความสะดวกรวดเร็วในการขนส่ง ทำให้วิสาหกิจขนาดใหญ่และสินค้าจากต่างประเทศเข้ามาแข่งขันกับสินค้าในภาคท้องถิ่นมากขึ้น สร้างความยากให้กับผู้ประกอบการรายย่อยหนักเข้าไปอีก

2. ปัญหาเรื่องการเงินลงทุน จากที่ผ่านมาพบว่ามีวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมส่วนหนึ่งประสบปัญหาเรื่องของการขอกู้เงินจากสถาบันทางการเงิน เพื่อมาลงทุนหรือขยายการลงทุน หรือเป็นเงินทุนหมุนเวียน เหตุผลหนึ่งสืบเนื่องมาจากไม่มีการทำบัญชีที่เป็นระบบ หรือการขาดหลักทรัพย์ในการค้ำประกันเงินกู้ ส่งผลให้ผู้ประกอบการหันไปพึ่งพาเงินกู้นอกระบบ และต้องพบกับภาระที่ต้องจ่ายดอกเบี้ยในอัตราที่สูง

3. ปัญหาเรื่องแรงงาน ปัญหาหนึ่งของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมก็คือ การเข้าออกของแรงงานมีตัวเลขค่อนข้างสูง เมื่อคนทำงานมีฝีมือและมีความชำนาญมากขึ้นก็จะย้ายออกไปทำงานโรงงานที่มีขนาดใหญ่ที่มีระบบ รายได้ สวัสดิการที่มากกว่า จึงทำให้คุณภาพแรงงานไม่สม่ำเสมอและการพัฒนาขาดความต่อเนื่อง ส่งผลไปถึงประสิทธิภาพการผลิตและคุณภาพสินค้าได้

4. ปัญหาข้อจำกัดด้านเทคโนโลยีการผลิต จุดเริ่มต้นของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมโดยส่วนใหญ่มาจากการใช้เทคโนโลยีในการผลิตที่ไม่ซับซ้อน เนื่องจากการลงทุนต่ำ รวมไปถึงผู้ประกอบการและพนักงานขาดความรู้พื้นฐานที่รองรับเทคนิควิชาที่ทันสมัย จึงทำให้ขาดการพัฒนาในรูปแบบผลิตภัณฑ์และพัฒนาคุณภาพมาตรฐานสินค้าที่ดี

5. ปัญหาในเรื่องของการจัดการ การจัดการที่ถูกต้องและเหมาะสม ถือเป็นปัญหาหนึ่งของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ส่วนใหญ่มักจะใช้ประสบการณ์จากการเรียนรู้เป็นหลัก เรียนรู้จากผิด อาจจะมีคนในครอบครัวหรือญาติเข้ามาช่วยงานได้บางส่วน แต่หากว่าเมื่อถึงเวลาที่กิจการต้องขยายตัวหากไม่มีการปรับปรุงการบริหารจัดการให้ระบบก็อาจจะเกิดปัญหาขึ้นได้

6. ปัญหาการเข้าถึงบริการส่งเสริมของภาครัฐ ต้องยอมรับกันว่ายังมีวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมจำนวนมากมีการจัดตั้งที่มีรูปแบบไม่เป็นทางการ เช่น ผลิตตามบ้าน หรือผลิตในโรงงานในลักษณะที่ค่อนข้างปิดตัวเอง ซึ่งการดำเนินธุรกิจเหล่านี้ จะพยายามค่อนข้างปิดตัวเองในการเข้าใช้บริการของภาครัฐ อาจจะเนื่องมาจากการปฏิบัติตัวไม่ค่อยถูกต้องในเรื่องของการเสียภาษี การรักษาสภาพสิ่งแวดล้อม หรือรักษาความปลอดภัยตามกฎหมายกำหนดนั่นเอง

7. ปัญหาข้อจำกัดด้านบริการส่งเสริมพัฒนาขององค์กรภาครัฐและเอกชน ที่ผ่านมามีหน่วยงานภาครัฐหลายหน่วยงานที่มีส่วนในการส่งเสริมพัฒนาธุรกิจขนาดย่อม อาทิ กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน บริษัทเงินทุนอุตสาหกรรมขนาดย่อม บริษัทเงินทุนอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย หอการค้าไทย สมาคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ตลอดจนสมาคมการค้าและอุตสาหกรรมต่าง ๆ เป็นต้น แต่เนื่องจากวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมีจำนวนมากกระจายอยู่ทั่วประเทศ ขณะที่หน่วยงานภาครัฐก็มีข้อจำกัด อาทิ บุคลากร งบประมาณ จำนวนสำนักงานสาขาตามภูมิภาค การให้บริการส่งเสริมสนับสนุนด้านต่าง ๆ จึงอาจสนองตอบไม่ทั่วถึงและเพียงพอ

8. ปัญหาข้อจำกัดในการรับรู้ข่าวสารข้อมูล จากปัญหาและข้อจำกัดต่าง ๆ ที่กล่าวมา ส่งผลให้วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมีจุดอ่อนในการรับรู้ข่าวสารด้านต่าง ๆ เช่น นโยบายและมาตรการของรัฐ ข้อมูลข่าวสารด้านการตลาด เป็นต้น

9. ปัญหาข้อจำกัดความมั่นใจในสินค้าและบริการ ลูกค้าไม่มั่นใจในสินค้าและบริการ ทำให้มีการไตร่ตรองและระมัดระวังในการซื้อ ด้วยเกรงว่าสินค้าไม่มีมาตรฐานที่ดีพอ

10. ปัญหาข้อจำกัดด้านความหลากหลายของสินค้าในตลาด ความหลากหลายของสินค้าในตลาดที่มีอยู่เป็นจำนวนมาก ส่งผลทำให้ผู้บริโภคจดจำสินค้า SMEs ได้ยากกว่าสินค้าชนิดเดียวกันตราอื่น ๆ

11. ปัญหาข้อจำกัดด้านการแสวงหาแหล่งเงินทุน ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมส่วนมากมักจะประสบปัญหาเรื่องการหาแหล่งเงินทุนสำหรับการขยายกิจการ ทั้งนี้ นอกเหนือจากปัญหาเรื่องของเครดิตและการเขียนแผนธุรกิจที่ยังไม่ชัดเจน รวมถึงความสามารถในการแสวงหาทรัพยากรหรือหลักทรัพย์เพื่อค้ำประกันแล้ว ยังเนื่องมาจากเหตุผลสำคัญอีกประการหนึ่งก็คือ เรื่องของการวางระบบบัญชี

ดังนั้นเมื่อรู้ถึงปัญหาหลักของธุรกิจ SMEs แล้ว ก็จะนำไปสู่การแก้ไขปัญหา และนำไปสู่การพัฒนาต่อไป จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาที่กล่าวมาข้างต้น จึงจำเป็นต้องพัฒนาระบบวางแผนทรัพยากรทางธุรกิจสำหรับการจัดการสินค้าและทรัพยากรมนุษย์ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมขึ้น เพื่อเป็นเครื่องมือในการสนับสนุนการวางแผนทรัพยากรทางธุรกิจสำหรับการจัดการสินค้าและทรัพยากรมนุษย์ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม และเป็นแนวทางในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระบบวางแผนทรัพยากรทางธุรกิจสำหรับการจัดการสินค้าและทรัพยากรมนุษย์ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
2. เพื่อประเมินประสิทธิภาพของระบบวางแผนทรัพยากรทางธุรกิจสำหรับการจัดการสินค้าและทรัพยากรมนุษย์ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

สมมติฐานในการวิจัย

ระบบวางแผนทรัพยากรทางธุรกิจสำหรับการจัดการสินค้าและทรัพยากรมนุษย์ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่พัฒนาขึ้น มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

ศรีนวล แก้วแพรก (2549, น. 237) ได้กล่าวว่า องค์กรหรือธุรกิจขนาดเล็ก ส่วนมากไม่เห็นความสำคัญในการบริหารงานเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ไม่ได้จัดให้มีแผนการบริหารบุคคลโดยเฉพาะ เพราะเข้าใจว่าเป็นงานง่าย ไม่มีปัญหามากนัก ต่างมุ่งให้ความสำคัญกับงานด้านอื่น เช่น การส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ การบริหารการเงิน และการตลาด เมื่อเกิดปัญหาในการทำงานขึ้น จึงหันมาสนใจเรื่อง “คน” ซึ่งพบว่า ผู้ปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของงานเป็นอย่างยิ่ง องค์กรใดที่มีความเข้าใจคน ผลผลิตขององค์กรนั้นจะเพิ่มขึ้นอย่างชัดเจน เพราะคนทำงานมีประสิทธิภาพขึ้น สภาพแวดล้อมภายในองค์กรมีความราบรื่น ลดความขัดแย้ง ซึ่งจะนำไปสู่ความคิดสร้างสรรค์ส่งผลให้ธุรกิจเจริญก้าวหน้า จนทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงระบบการผลิตจากธุรกิจครอบครัว เป็นธุรกิจขนาดเล็ก พัฒนาเป็นธุรกิจในระบบอุตสาหกรรมมีคนอยู่ร่วมการทำงานจำนวนมาก การบริหารทรัพยากรมนุษย์จึงมีความสำคัญมากขึ้น ในส่วนของกระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (human resource development: HRD) เป็นกระบวนการพัฒนาบุคลากรขององค์กรให้มีความรู้ ทักษะและความสามารถ มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น ทำให้บุคลากรและองค์กรมีศักยภาพ และประสิทธิผลในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จึงเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ หรือการบริหารงานบุคคล (personal management) (ศรีนวล แก้วแพรก, 2549, น. 237 อ้างถึงใน สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2540, น. 3)

กระบวนการของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ประกอบด้วย 5 ประการ คือ (ศรีนวล แก้วแพรก, 2549, p. 237-238; อ้างถึงใน David, 1999, p. 5)

1. การฝึกอบรม (training) คือ ความพยายามอย่างเป็นระบบในการให้ความรู้ ทักษะ จากผู้รู้หรือวิทยากรถ่ายทอดไปสู่ผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานให้มีความรู้ ทักษะเพิ่มมากขึ้น เพื่อนำไปพัฒนางานในหน้าที่ให้เกิดประสิทธิภาพตามเป้าหมายที่กำหนด

2. การพัฒนา (development) เป็นกระบวนการระยะยาว เพื่อเพิ่มศักยภาพ และประสิทธิผลของงาน

3. การเรียนรู้ (learning) เป็นกระบวนการที่ได้รับสิ่งใหม่ ๆ อย่างไม่มีที่สิ้นสุด

4. การให้การศึกษา (education) เป็นการเรียนรู้อย่างเป็นระบบ มีการวางแผนการศึกษาทั้งในระบบ และนอกระบบ

5. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (human resource development) เป็นวิธีการบูรณาการ เพื่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการทำงานโดยใช้เทคนิค กลยุทธ์ หรือวิธีการเรียนรู้หลากหลาย

สมควร วานิชสัมพันธ์ (2559) ได้กล่าวถึงการวางแผนทรัพยากรองค์กรไว้ดังนี้

1. ระบบงานย่อยในการวางแผนทรัพยากรองค์กร

การวางแผนทรัพยากรองค์กรส่วนมากประกอบด้วย โมดูลที่ตอบสนองการทำงานของแต่ละหน่วยงานทางธุรกิจ (business unit) ขององค์กรทางด้านธุรกิจ ซึ่งเป็นส่วนที่เรียกว่า งานส่วนหลัง (back office) ทั้งส่วนที่เป็นธุรกิจซื้อขายไป ธุรกิจบริการ หรืออุตสาหกรรมก็ตาม และมักจะมีโมดูลอื่น ๆ เสริมเข้ามาเพื่อรองรับการใช้งานขององค์กร เช่น ระบบพีโอเอส (POS) ระบบบริหารทรัพยากรมนุษย์ (HRM) ระบบการวางแผนวัตถุดิบ (MRP) ระบบควบคุมงบประมาณ (BOQ) ธุรกิจอัจฉริยะ (BI) เว็บท่าหรือเว็บพอร์ทัล (web portal) หรือโมดูลที่ขยายขอบเขตไปนอกสำนักงาน เช่น การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ การจัดการโซ่อุปทาน เป็นต้น ตลอดจนแอปพลิเคชันบนมือถือ (mobile application)

การวางแผนทรัพยากรองค์กรเป็นระบบงานขนาดใหญ่ ใช้เทคโนโลยีขั้นสูง ดังนั้น การนำระบบอื่นมาเชื่อมโยงกับการวางแผนทรัพยากรองค์กรย่อมสามารถทำได้เสมอ และข้อมูลทั้งหมดจะสามารถรวมกันบนมาตรฐานเดียวกันได้ ช่วยผู้บริหารให้สามารถควบคุมการทำงานและเรียกรายงานได้ตลอดเวลา

2. โมดูลต่าง ๆ ในระบบงานส่วนหลังของการวางแผนทรัพยากรองค์กร จากการวางแผนทรัพยากรองค์กรที่ยกมาเป็นตัวอย่างนั้น โมดูลต่าง ๆ ที่อาจพบได้ในระบบงานส่วนหลัง (back office) เช่น ระบบจัดซื้อ (PO) ระบบงานขาย (SO) ระบบควบคุมสินค้าคงคลัง (IC) ระบบสินทรัพย์และการคำนวณค่าเสื่อม (FA) ระบบบัญชีทั่วไป (GL) ระบบบัญชีเจ้าหนี้ (AP) ระบบบัญชีลูกหนี้ (AR) ระบบควบคุมเช็ค (CQ) ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (MIS) ระบบควบคุมการผลิต (MRP) ระบบภาษี (TAX) ระบบบริหารคลังสินค้า (WMS) ระบบวางแผนการปฏิบัติงานเพื่อการจัดจำหน่าย (S & OP) และระบบบัญชีการเงิน (FI)

นันทนา คินิมาน (2546) ได้ศึกษาเรื่อง ความต้องการพัฒนาศักยภาพในการประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของผู้ประกอบการในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการในการพัฒนาศักยภาพในการประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของ

ผู้ประกอบการเขตกรุงเทพมหานคร โดยทำการสอบถามผู้ประกอบการที่เป็นเจ้าของธุรกิจ จำนวน 407 คน พบว่า ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเภทธุรกิจการผลิตส่วนใหญ่ มีความต้องการด้านการเพิ่มสมรรถนะทางการจัดการเชิงกลยุทธ์และการตลาดต่างมีความต้องการที่ต่างกันไปตามประเภทกิจการ กล่าวคือ กิจการค้าส่ง กิจการค้าปลีก และกิจการบริการส่วนใหญ่มีความต้องการส่งเสริมและวางแผนทางการตลาด ส่วนกิจการการผลิตนั้นมีความต้องการพัฒนาศักยภาพเกี่ยวกับการจัดทำแผนธุรกิจ ทั้งนี้ เนื่องจากกิจการการผลิตจะต้องอาศัยข้อมูลหลาย ๆ ด้านทั้งการตลาด การเงิน การบริหาร การจัดการ การนำเข้า-ส่งออกเพื่อเสนอขอกู้เงินไปสู่แนวทางตามเป้าหมายมากกว่ากิจการค้าส่ง การค้าปลีก และการบริการที่อาจเป็นการซื้อขาย แลกเปลี่ยนสินค้าเพียงอย่างเดียว ไม่ต้องมีการลงทุนทางด้านเครื่องจักร หรือ วัตถุดิบทำให้กิจการการผลิตมีอัตราความเสี่ยงในการดำเนินงานมากกว่า

เอกศิลป์ นพสิทธิ์ (2546) ได้ศึกษาเรื่องปัญหาและอุปสรรคในการประกอบธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดชลบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคตลอดจนแนวทางการแก้ไขปัญหาในการดำเนินธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดชลบุรี พบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการประกอบธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมประกอบด้วย 6 ด้าน คือ ด้านการเงิน/บัญชี ด้านการตลาด/การแข่งขัน ด้านการบริหาร/จัดการ ด้านบุคลากร/แรงงาน ด้านการผลิต/เทคโนโลยี และด้านกฎระเบียบ/นโยบายรัฐบาล สำหรับปัญหาด้านเงินทุน คือ การที่ธนาคารหรือสถาบันการเงินไม่ปล่อยสินเชื่อเงินกู้ให้กับผู้ประกอบการธุรกิจ SMEs ด้วยกัน และปัญหาความสามารถในการแสวงหาตลาดใหม่ ๆ ปัญหาด้านการบริหาร/จัดการ คือ ปัญหาการบริหารแบบระบบครอบครัวและการขาดมืออาชีพในการบริหารธุรกิจ SMEs มาบริหารงานภายในองค์กร ปัญหาด้านบุคลากร/แรงงาน คือ การขาดแคลนแรงงานที่มีทักษะทางฝีมือที่ได้มาตรฐาน ทำให้เกิดปัญหาการเข้า-ออกบ่อยของแรงงาน ส่งผลให้เกิดความไม่ต่อเนื่องทางการทำงาน ปัญหาด้านการผลิต/เทคโนโลยี คือ การประกอบธุรกิจปัจจุบันยังขาดเทคโนโลยีในการผลิตสมัยใหม่ ทำให้ผลิตภัณฑ์ที่ออกมาไม่ทันสมัย ไม่ตรงกับความต้องการของตลาดในปัจจุบัน ปัญหาด้านกฎระเบียบ/นโยบายของรัฐบาล คือ ปัญหานโยบายการจัดเก็บภาษี ในส่วนข้อเสนอแนะของผู้ประกอบการธุรกิจ SMEs ต่อแนวทางแก้ไขปัญหในการประกอบธุรกิจ SMEs คือ ต้องการให้รัฐบาลเร่งแก้ไขปัญหาด้านการตลาด/การแข่งขันเป็นลำดับแรก โดยขยายตลาดให้กว้างมากขึ้นทั้งในประเทศและตลาดภายนอกประเทศเพื่อกระจายผลิตภัณฑ์ของธุรกิจ SMEs รองลงมาคือ ต้องการให้ธนาคารหรือสถาบันการเงินปล่อยสินเชื่อเพิ่มมากขึ้น ความต้องการให้พัฒนาทักษะฝีมือของแรงงานให้มาตรฐาน การจัดหาบุคลากรที่มีความรู้ในการประกอบธุรกิจ SMEs มาแนะนำและให้ความรู้แก่ผู้ประกอบการรายเก่าและรายใหม่ เป็นต้น

อภิรดี ทิศาภิภาต (2557) ได้ศึกษาเรื่อง การปรับปรุงกระบวนการทางธุรกิจโดยใช้ชุดซอฟต์แวร์ OpenERP สำหรับอุตสาหกรรมพลาสติก การวิจัยนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อปรับปรุงขั้นตอนการดำเนินงานทางธุรกิจให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และเปรียบเทียบระหว่างก่อนการปรับปรุงและหลังการปรับปรุง โดยนำชุดซอฟต์แวร์ OpenERP มาประยุกต์ใช้กับธุรกิจ SMEs ภาคอุตสาหกรรมพลาสติกในการบริหารการขาย การจัดซื้อ การจัดส่ง และการบริหารสินค้าคงคลัง ผลการวิจัยพบว่า จำนวนขั้นตอนของกระบวนการจัดจำหน่ายลดลงร้อยละ 33.33 รองลงมาคือกระบวนการจัดซื้อ ลดลงร้อยละ 31.25 อัตราส่วนความผิดพลาด

ของยอดสินค้าคงคลังกับยอดตรวจนับจริงลดลงร้อยละ 15.77 อัตราการหมุนเวียนสินค้าคงคลังเพิ่มขึ้น 58.28 รอบ

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้เชี่ยวชาญการพัฒนาระบบวางแผนทรัพยากรทางธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้เชี่ยวชาญการพัฒนาระบบวางแผนทรัพยากรทางธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีประสบการณ์อย่างน้อย 5 ปี ด้านการพัฒนาระบบวางแผนทรัพยากรทางธุรกิจด้านการจัดการสินค้า ด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ และด้านวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม โดยวิธีการเลือกแบบเจาะจง จำนวน 10 คน

เครื่องมือที่ใช้ในวิจัย

การพัฒนาระบบวางแผนทรัพยากรทางธุรกิจสำหรับการจัดการสินค้าและทรัพยากรมนุษย์ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ระยะที่ 1 การพัฒนาระบบวางแผนทรัพยากรทางธุรกิจสำหรับการจัดการสินค้าและทรัพยากรมนุษย์ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ดำเนินการตามวัฏจักรการพัฒนาระบบงาน (system development life cycle: SDLC) 7 ขั้นตอน ดังนี้ 1) เข้าใจปัญหา (problem recognition) 2) ศึกษาความเป็นไปได้ (feasibility study) 3) วิเคราะห์ (analysis) 4) ออกแบบ (design) 5) สร้างหรือพัฒนาระบบ (construction) 6) การปรับเปลี่ยน (conversion) 7) บำรุงรักษา (maintenance)

ระยะที่ 2 การประเมินประสิทธิภาพของระบบวางแผนทรัพยากรทางธุรกิจสำหรับการจัดการสินค้าและทรัพยากรมนุษย์ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม โดยใช้แบบประเมินประสิทธิภาพของระบบวางแผนทรัพยากรทางธุรกิจสำหรับการจัดการสินค้าและทรัพยากรมนุษย์ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ประเมินประสิทธิภาพของระบบ 4 ด้าน ได้แก่

1. การประเมินความสามารถในการทำงานตามระบบของผู้ใช้งาน (functional test)
2. การประเมินด้านการใช้งานของโปรแกรม (usability test)
3. การประเมินด้านผลลัพธ์ที่ได้จากโปรแกรม (result test)
4. การประเมินด้านความปลอดภัย (security test)

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สถิติที่ใช้ในการประเมินประสิทธิภาพของระบบวางแผนทรัพยากรทางธุรกิจสำหรับการจัดการสินค้าและทรัพยากรมนุษย์ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมคือ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

การวิเคราะห์ระบบ

1. การวิเคราะห์ปัญหาเนื่องจาก สินค้าคงคลังหรือสินค้าคงเหลือ ผู้วิจัยจึงจัดทำระบบ (inventory) เนื่องจากเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับธุรกิจเพราะจัดเป็นสินทรัพย์หมุนเวียนรายการหนึ่งซึ่งธุรกิจพึงมีไว้เพื่อให้การผลิตหรือการขาย สามารถดำเนินไปได้อย่างราบรื่น การมีสินค้าคงคลังมากเกินไปอาจเป็นปัญหากับธุรกิจทั้งในเรื่องต้นทุนการเก็บรักษาที่สูงสินค้าเสื่อมสภาพหมดอายุล้าสมัย ถูกขโมย หรือสูญหาย นอกจากนี้ยังทำให้สูญเสียโอกาสในการนำเงินที่จมอยู่กับสินค้าคงคลังนี้ไปหาประโยชน์ในด้านอื่น ๆ

2. การวิเคราะห์ความต้องการของระบบ (requirement specification)

3. การวิเคราะห์ความต้องการผู้ใช้

ผู้วิจัยมีความต้องการระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการที่สะดวกต่อการใช้งาน ตรวจสอบสถานะอุปกรณ์ได้รวดเร็ว ถูกต้อง มีระบบสืบค้นเอกสารสามารถตรวจสอบเรียกดูเอกสารในแต่ละปีแต่ละหมวดหมู่ได้อย่างอิสระ มีความปลอดภัยโดยกำหนดให้รหัสผ่านก่อนเข้าสู่ระบบ สำหรับการเข้าใช้

วิเคราะห์ระบบงานปัจจุบัน ระบบการจัดการสินค้านั้นส่วนใหญ่จะมีการจดบันทึกลงในสมุดบันทึกและโปรแกรม Microsoft Excel เพื่อช่วยในการเก็บบันทึก จัดการสถานะเอกสารทั้งหมด และเอกสารที่จดบันทึกข้อมูลสินค้า บางฉบับที่ผ่านไปเป็นเวลานานและกลับไปตรวจสอบภายหลัง จึงทำให้ในการตรวจสอบลำบากมาก

ผู้วิจัยได้ศึกษารวบรวมข้อมูล เพื่อระบุลำดับและหน้าที่ของกิจกรรมครอสส์-คัตกิ้ง ซึ่งเป็นแนวคิดในการแบ่งบรรจุสินค้า ณ จุดที่รับสินค้า วิเคราะห์ความต้องการของระบบกระบวนการไหลของข้อมูล การจัดเก็บข้อมูล และการประมวลผลข้อมูล จากนั้นจึงได้ทำการออกแบบระบบและพัฒนาซอฟต์แวร์ต้นแบบสำหรับการจัดการคลังสินค้าแบบครอสส์-คัตกิ้งขึ้น ระบบถูกออกแบบขึ้นเพื่อให้สามารถทำหน้าที่การประมวลผลความต้องการสินค้า เพื่อให้มีสินค้าทันต่อความต้องการใช้ ดูแลบันทึกสินค้าคงคลังที่มีอยู่และกำลังสั่งซื้อให้ถูกต้อง รวมทั้งควบคุมวัสดุที่เก็บรักษาและวัสดุที่ปล่อยออกได้ตามความเป็นจริง

สรุปผลการวิจัย และอภิปรายผล

การระบบวางแผนทรัพยากรทางธุรกิจสำหรับการจัดการสินค้าและทรัพยากรมนุษย์ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม แบ่งการนำเสนอผลการวิจัย ตามวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

1. ผลการพัฒนาระบบวางแผนทรัพยากรทางธุรกิจสำหรับการจัดการสินค้าและทรัพยากรมนุษย์ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ประกอบด้วย 9 โมดูล ดังนี้

1. โมดูล login เข้าสู่ระบบ
2. โมดูล จัดการพนักงาน
3. โมดูลการจัดการสินค้า
4. โมดูลจัดการประเภทสินค้า
5. โมดูลการซื้อสินค้าเข้า
6. โมดูลขายสินค้าออก

7. โมดูลเรียกดูรายงาน รายการซื้อ รายการขาย
8. โมดูลรายงานการขาย
9. โมดูลรายงานการซื้อ

2. ผลการประเมินประสิทธิภาพของระบบวางแผนทรัพยากรทางธุรกิจสำหรับการจัดการสินค้าและทรัพยากรมนุษย์ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ประกอบด้วย 4 ด้าน ดังนี้

1. ด้านการตรงตามความต้องการของผู้ใช้ระบบ (functional requirement test) ผลการประเมินประสิทธิภาพของระบบวางแผนทรัพยากรทางธุรกิจสำหรับการจัดการสินค้าและทรัพยากรมนุษย์ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในภาพรวมมีประสิทธิภาพมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยสูงไปหาต่ำได้ดังนี้ ความสามารถของระบบในด้านการวิเคราะห์ต้นทุนการกระจายสินค้า รองลงมาคือ ความสามารถของระบบในด้านการวางแผนการกระจายสินค้า ความสามารถของระบบในด้านการติดตาม (tracking) และความสามารถของระบบในด้านการตรวจสอบย้อนกลับ (tracing)

2. ด้านการทำงานได้ตามฟังก์ชันงานของระบบ (function test) ผลการประเมินประสิทธิภาพของระบบวางแผนทรัพยากรทางธุรกิจสำหรับการจัดการสินค้าและทรัพยากรมนุษย์ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในภาพรวมมีประสิทธิภาพมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีประสิทธิภาพมากที่สุด ได้แก่ ความถูกต้องของผลลัพธ์ที่ได้จากการประมวลผลในโปรแกรม และความรวดเร็วในการประมวลผลของระบบตามลำดับ

3. ด้านความง่ายต่อการใช้งานระบบ (usability test) ผลการประเมินประสิทธิภาพของระบบวางแผนทรัพยากรทางธุรกิจสำหรับการจัดการสินค้าและทรัพยากรมนุษย์ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในภาพรวมมีประสิทธิภาพมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีประสิทธิภาพมากที่สุด ได้แก่ ความเหมาะสมในการใช้ข้อความเพื่ออธิบายสื่อความหมาย และความเป็นมาตรฐานเดียวกันในการออกแบบหน้าจอภาพตามลำดับ

4. ด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลในระบบ (security test) ผลการประเมินประสิทธิภาพของระบบวางแผนทรัพยากรทางธุรกิจสำหรับการจัดการสินค้าและทรัพยากรมนุษย์ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในภาพรวมมีประสิทธิภาพมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีประสิทธิภาพมาก ได้แก่ การป้องกันการล้นเหลวของข้อมูลในระบบการตรวจสอบสิทธิ์ก่อนการใช้งานของผู้ใช้ระบบในระดับต่าง ๆ และการควบคุมให้ใช้งานตามสิทธิ์ผู้ใช้ได้อย่างถูกต้อง ตามลำดับ

ระบบวางแผนทรัพยากรทางธุรกิจสำหรับการจัดการสินค้าและทรัพยากรมนุษย์ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ประกอบด้วย 9 โมดูล ดังนี้ โมดูล login เข้าสู่ระบบโมดูลจัดการพนักงาน โมดูลการจัดการสินค้า โมดูลจัดการประเภทสินค้า โมดูลการซื้อสินค้าเข้า โมดูลขายสินค้าออก โมดูลเรียกดูรายงาน รายการซื้อ รายการขาย โมดูลรายงานการขาย และโมดูลรายงานการซื้อซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ อภิรดี ทิศาภิชาติ (2557) พบว่า ระบบวางแผนทรัพยากรทางธุรกิจสำหรับการจัดการสินค้าและทรัพยากรมนุษย์ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ประกอบด้วย 9 โมดูล และสอดคล้องกับทฤษฎีของ สมควร วานิชสัมพันธ์ (2559) และ อภิรดี ทิศาภิชาติ (2557) ปรับปรุงกระบวนการทางธุรกิจโดยใช้ OpenERP สำหรับ

อุตสาหกรรมพลาสติก เพื่อปรับปรุง ขั้นตอนการดำเนินงานทางธุรกิจให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และเปรียบเทียบระหว่างก่อนการปรับปรุง และหลังการปรับปรุง โดยนำ OpenERP มาประยุกต์ใช้กับธุรกิจ SMEs ภาคอุตสาหกรรมพลาสติก ระบบวางแผนทรัพยากรทางธุรกิจสำหรับการจัดการสินค้าและทรัพยากรมนุษย์ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม มีการบริหารการขาย การจัดซื้อ และการบริหารสินค้าคงคลัง

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

องค์กรที่นำระบบวางแผนทรัพยากรทางธุรกิจสำหรับการจัดการสินค้าและทรัพยากรมนุษย์ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมไปใช้ควรเตรียมการด้าน ฮาร์ดแวร์ ได้แก่ คอมพิวเตอร์ โน้ตบุ๊ก และการเตรียมการอบรมการใช้ระบบ

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

ศึกษาผลของการใช้ระบบวางแผนทรัพยากรทางธุรกิจสำหรับการจัดการสินค้าและทรัพยากรมนุษย์ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ศึกษาผลของการใช้ระบบ ERP เพื่อการกระจายและติดตามสินค้าเทคโนโลยีในองค์กรอื่น ๆ ต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- นันทนา คินิมาร. (2546). ความต้องการพัฒนาศักยภาพในการประกอบกิจการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของผู้ประกอบการในเขตกรุงเทพมหานคร (วิทยานิพนธ์ ปริญญามหาบัณฑิต). สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา, สถาบันราชภัฏราชชนรินทร์, ฉะเชิงเทรา.
- ศรีนวล แก้วแพรง. (2549). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในเชิงธุรกิจ. วารสารการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2(2), 236-249.
- สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เครือข่ายมหาวิทยาลัยขอนแก่น. (2548). ปัญหาของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (Main Problems for SMEs). สืบค้นจาก http://www.sara-dd.com/index.php?option=com_content&view=article&id=199:main-problems-for-smes&catid=25:the-project&Itemid=72
- สมควร วานิชสัมพันธ์. (2559). ชุดวิชา 99701 ธุรกิจอิเล็กทรอนิกส์และการประยุกต์ หน่วยที่ 7 การวางแผนทรัพยากรองค์กร. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- อภริดี ทิศาภิชาติ. (2558). การปรับปรุงกระบวนการทางธุรกิจโดยใช้ OpenERP สำหรับอุตสาหกรรมพลาสติก (ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต). สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดการ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพฯ.

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความต้องการออกกำลังกายของประชาชน ใน
เขตองค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่
Factors influence to exercise requirement of people in
Krabi Provincial Administrative Organization Area

อานนท์ ใจอารีย์¹ และ รัศมี อ่อนปรีดา^{2*}

¹หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต *²สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต
*ผู้รับผิดชอบบทความ: rassameeon@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความต้องการออกกำลังกายของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ 2) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่มีผลต่อความต้องการออกกำลังกายในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ และ 3) เพื่อทำการพยากรณ์ความต้องการออกกำลังกายของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ที่มาจากสาเหตุของปัจจัยกระตุ้นความต้องการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือประชาชนที่มีภูมิลำเนาในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ จำนวน 400 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน เพื่อวิเคราะห์หาความแตกต่างของตัวแปร โดยใช้สถิติ t-test, F-test และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการศึกษา พบว่า ระดับความต้องการออกกำลังกายของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ในภาพรวม มีความต้องการอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านการบริหารจัดการ ด้านสถานที่ และเครื่องมือและอุปกรณ์ ด้านชนิดของการออกกำลังกาย และด้านคุณภาพของการให้บริการ

คำสำคัญ: การออกกำลังกาย ประชาชนกับการออกกำลังกาย

Abstract

The purposes for this study were: 1) to study the level of exercise demands of people in Krabi Provincial Administrative Organization; 2) to study the personal factors of people influence to exercise demand in Krabi Provincial Administrative Organization; and 3) to forecast the fitness demands of people in Krabi Subdistrict administrative organization due to the cause of the stimulus demands factor. The research samples were 400 people who were domiciled in the Krabi Provincial Administrative Organization. This research used the multi-step sampling method. The research tool was questionnaires. Statistics used to analyze were the descriptive statistics such as frequency distribution, percentage, mean and standard deviation, and the

inferential statistics for the differential analysis of variables included t-test, F-test, and multiple regression analysis at the statistical significance level 0.05. The research findings pointed out that the demands for physical exercise of people in Krabi Provincial Administrative Organization area in the overall were at an average level consisted of management, locations, tools and equipments, the type of exercise, and the quality of services.

Keywords: exercise; people and exercise

บทนำ

การพัฒนาประเทศให้เจริญได้นั้นประชากรในประเทศจะต้องมีการพัฒนาคุณภาพชีวิต และมีความสมบูรณ์ ทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ดังนั้น การพัฒนาประชากรให้มีคุณภาพ ควรให้ความรู้และความเข้าใจแก่ประชาชน เกี่ยวกับความสำคัญของการออกกำลังกาย และการเล่นกีฬาว่าเป็นสิ่งจำเป็น เพื่อให้ประชากรในประเทศมีค่านิยมในการออกกำลังกาย และความสนใจเล่นกีฬา เป็นกลวิธีหนึ่งที่จะนำไปสู่สุขภาพที่ดี อันจะทำให้มีสุขภาพพลานามัยที่สมบูรณ์แข็งแรง การมีพฤติกรรมการออกกำลังกายและการเล่นกีฬาที่ถูกต้องจะช่วยส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรคได้ การมีสุขภาพดีนับว่าเป็นสิ่งที่ประเสริฐที่ทุกคนปรารถนา คำว่า สุขภาพดีในที่นี้หมายถึง การที่เราดูแลตัวเองอย่างถูกต้อง ตั้งแต่เรื่องของการออกกำลังกายอย่างสม่ำเสมอ การรับประทานอาหารที่มีประโยชน์ครบถ้วน การพักผ่อนที่เพียงพอ การป้องกันโรค การลดหรือเลิกสิ่งที่เป็นอันตรายสุขภาพ ซึ่งจะส่งผลให้ร่างกายมีความสดชื่น กระฉับกระเฉง พร้อมทั้งจะดำเนินชีวิตประจำวันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ปัจจุบันคนไทยได้หันมาให้ความสนใจ และเอาใจใส่ต่อสุขภาพกันมากขึ้น ดังจะเห็นได้จาก การเลือกรับประทานอาหารที่มีประโยชน์ และถูกหลักโภชนาการ หรือการรวมกลุ่มกันเล่นกีฬา และออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ ซึ่งกำลังเป็นที่นิยมมากในขณะนี้ การออกกำลังกายให้ได้ผลดีนั้นจะต้องค่อยๆ ทำ ต้องใช้เวลา และควรทำอย่างสม่ำเสมอด้วยวิธีการที่เหมาะสม จะทำให้ร่างกายเกิดพัฒนาการอย่างมีคุณภาพและมีสุขภาพแข็งแรงในระยะยาว สำหรับการออกกำลังกายที่ดีและถูกต้องนั้นต้องประกอบด้วย 1) การเตรียมพร้อมก่อนออกกำลังกาย ในการออกกำลังกายนั้นไม่ว่าจะมีอายุอยู่ในช่วงวัยใด และไม่ว่าจะออกกำลังกายนานแค่ไหน หรือยังไม่เคยออกกำลังกายมาก่อน ก็สามารถที่จะออกกำลังกายได้โดยเริ่มต้นจากวิธีง่าย ๆ คือ การออกกำลังกายจากกิจวัตรประจำวัน เช่น การเดินหรือขี่จักรยาน เมื่อไปยังสถานที่ที่ไม่ไกล หรือหยุดการใช้รถ แต่ใช้การเดินไปทำงาน สำหรับผู้ที่มีบ้านและที่ทำงานไม่ไกลจากกัน หรือใช้บันไดแทนการขึ้นลิฟต์หรือบันไดเลื่อน เป็นต้น กิจกรรมเหล่านี้จะค่อย ๆ เพิ่มความแข็งแรงให้กับร่างกาย 2) การออกกำลังกายอย่างปลอดภัย หลังจากที่ได้เตรียมความพร้อม และได้ออกกำลังกายจนเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตประจำวัน ถ้าต้องการเพิ่มความฟิตร่างกายก็สามารถทำได้ โดยการออกกำลังกายประเภทใดประเภทหนึ่งอย่างต่อเนื่องติดต่อกันในระยะเวลาอย่างน้อย 30 นาที เป็นประจำก็จะสามารถสร้างเซลล์กล้ามเนื้อทำให้ร่างกายแข็งแรงกายำ

การออกกำลังกาย ก่อให้เกิดผลดีอย่างมากมายในหลาย ๆ ด้าน ทั้งทางด้านสุขภาพ และสังคม ด้วยลักษณะดังกล่าวนี้จึงมีการตื่นตัวเรื่องการออกกำลังกาย จนทำให้รัฐบาลได้กำหนดนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐในการพัฒนาคุณภาพของคนไว้ว่า “ให้ประชาชนมีการออกกำลังกาย หรือเล่นกีฬาเพิ่มขึ้น” โดยได้กำหนด

“นโยบายเร่งด่วนในการสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าเพื่อลดรายจ่ายของประเทศ ดังนั้นการเริ่มต้นดำเนินตามกิจกรรมการออกกำลังกาย จะช่วยส่งเสริมสุขภาพ สมรรถภาพทางกาย และ ชะลอความเสื่อมของร่างกาย รวมถึงเพิ่มความสามารถทางร่างกาย เป็นการดำรงไว้ซึ่งความแข็งแรงของกล้ามเนื้อ คลายความตึงเครียด กระตุ้นการทำงานของกล้ามเนื้อปอด และระบบไหลเวียนของโลหิตให้มีประสิทธิภาพ และช่วยสร้างเสริมให้ร่างกายสมบูรณ์ ซึ่งสอดคล้องกับ อรอนงค์ กุลพัฒน์ (2546, น. 52) ที่กล่าวว่า การออกกำลังกายทำให้สมรรถภาพการทำงานดีขึ้น ช่วยรักษาโรคบางอย่างเช่น อาการปวดเมื่อย อาการเครียด ส่งเสริมสุขภาพจิต ถ้ามีการออกกำลังกายอยู่เสมอ จะส่งผลทำให้หัวใจแข็งแรงมีขนาดโตขึ้นและมีประสิทธิภาพหัวใจดีขึ้น

ผลพลอยได้ที่เกิดขึ้นจากการหันมาออกกำลังกายของประชาชนภายในจังหวัด ผู้วิจัยเป็นผู้หนึ่งที่ชื่นชอบการออกกำลังกายอย่างยิ่ง และออกกำลังกายอยู่เป็นประจำ จึงมีข้อสังเกตว่าทำไมคนเหล่านี้จึงมาออกกำลังกายกัน และมีปัจจัยใดที่มีอิทธิพลทำให้คนกลุ่มนี้นั้นมีความต้องการการออกกำลังกาย ประเด็นปัญหาดังกล่าว จึงเป็นที่มาก่อให้เกิดการวิจัยครั้งนี้ขึ้น ซึ่งมีความต้องการที่จะทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความต้องการออกกำลังกายของประชาชน ในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ ซึ่งเป็นจังหวัดตามภูมิลำเนาของผู้ศึกษาเอง ผลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้สามารถที่จะใช้โน้มน้าวให้ประชาชนนั้นหันมาสนใจเรื่องของการให้ความสำคัญกับตนเองเกี่ยวกับการออกกำลังกายให้มากขึ้น ผลที่ตามมานั้น ทำให้ประชาชนมีสุขภาพร่างกายที่แข็งแรง เป็นการประหยัดค่าใช้จ่ายอีกทางหนึ่งของภาครัฐในด้านการสาธารณสุขต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความต้องการออกกำลังกายของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่
2. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่มีผลต่อความต้องการออกกำลังกายในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่
3. เพื่อทำการพยากรณ์ความต้องการออกกำลังกายของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ที่มาจากสาเหตุของปัจจัยกระตุ้นความต้องการ

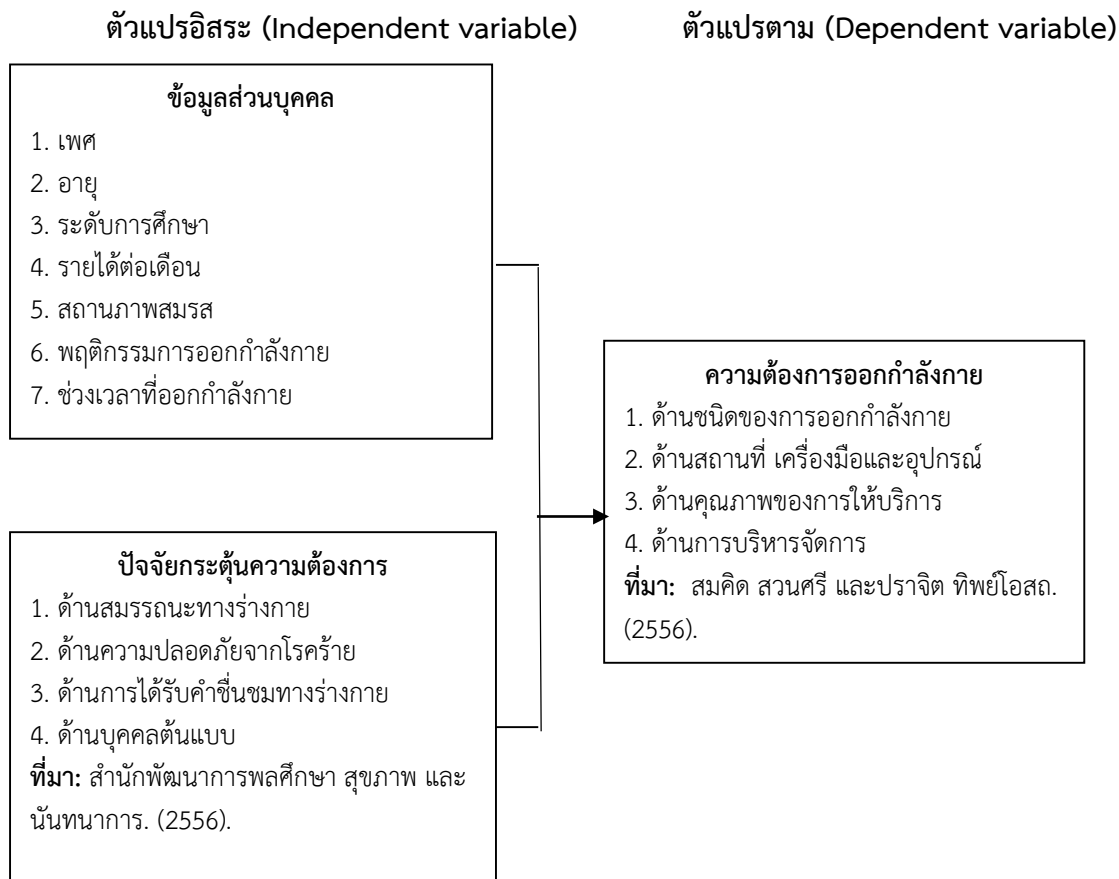
ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา ทำการศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมถึงแนวคิดที่สอดคล้องกับความต้องการการออกกำลังกายรวมทั้งสิ้น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านชนิดของการออกกำลังกาย ด้านสถานที่เครื่องมือและอุปกรณ์ ด้านคุณภาพของการให้บริการ และด้านการบริหารจัดการ รวมถึงปัจจัยกระตุ้นในตัวบุคคลที่ทำให้เกิดความต้องการการออกกำลังกาย

ขอบเขตด้านประชากร จำนวนประชากรที่ทำการศึกษามีทั้งสิ้น 8 อำเภอ ได้แก่ อำเภอเมืองกระบี่ อำเภอเขาพนม อำเภอเกาะลันตา อำเภอลองท่อม อำเภออ่าวลึก อำเภอปลายพระยา อำเภอลำทับ และอำเภอเหนือคลอง มีประชากรทั้งสิ้น 458,241 คน กำหนดตัวอย่างโดยใช้วิธีการของ ยามาเน่ (Yamane) จำนวน 400 คน สุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (multi-stage random sampling)

ขอบเขตด้านระยะเวลา เริ่มทำการศึกษาค้นคว้าอิสระตั้งแต่ ตุลาคม 2560 ถึง มกราคม 2561

กรอบแนวความคิดในการวิจัย



แผนภูมิที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

อนงก์ สุวรรณบัณฑิต (2550, น. 156-157) ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow) ได้แบ่งระดับความต้องการของมนุษย์ เป็น 5 ระดับ ดังนี้ 1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (physiological needs) คือความต้องการขั้นมูลฐานของมนุษย์และจำเป็นที่สุดสำหรับการดำรงชีวิต ร่างกายจะต้องได้รับการตอบสนองภายในช่วงระยะเวลาสม่ำเสมอ 2. ความต้องการความปลอดภัย (security needs) เมื่อความจำเป็นของร่างกายได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการความปลอดภัยก็เข้ามามีบทบาทในพฤติกรรมของมนุษย์ มีความปรารถนาที่จะได้รับการคุ้มครองจากภัยอันตรายต่าง ๆ ที่จะมีต่อร่างกาย เช่น อุบัติเหตุ อาชญากรรม เป็นต้น มนุษย์ปรารถนาที่จะอยู่ในสังคมที่เป็นระเบียบและสามารถคาดหมายได้ 3. ความต้องการทางสังคม (social or belonging needs) เมื่อความต้องการ 2 ประการแรก ได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการที่อยู่ในระดับสูงกว่าก็จะเข้ามาครอบงำพฤติกรรมของคนนั้น ความต้องการทางสังคม หมายถึง ความต้องการที่เป็นการเข้าร่วมและได้รับการยอมรับความเป็นมิตรภาพและความรักจากเพื่อนร่วมงาน 4) ความ

ต้องการที่จะได้รับการยกย่องจากสังคม (esteem or egoistic needs) ความต้องการให้ได้รับการยกย่องจากสังคมรวมถึงความเชื่อมั่นตนเอง ความสำเร็จ ความรู้ ความสามารถ การนับถือตนเอง 5) ความต้องการมีสัจจะแห่งตน (self-realization or self-actualization) บุคคลแต่ละคนต้องการที่จะเป็นคนที่มีความสามารถ ต้องการที่จะแสดงออกซึ่งประสิทธิภาพที่ตนมีอยู่อาจแสดงออกในรูปแบบต่าง ๆ กัน เช่น บางคนแสดงออกในรูปของนักแต่งเพลง ศิลปิน คนนำวงดนตรี เป็นต้น

ประเภทของการออกกำลังกาย มงคล แวนไธสง และคณะ (2546, น. 41) ได้กล่าวถึงประเภทของการออกกำลังกายว่า การออกกำลังกายสามารถแบ่งออกเป็นหลายประเภทดังนี้ 1. ประเภทความอดทนของระบบไหลเวียนเลือดและความอดทนของกล้ามเนื้อ (endurance) 2. ประเภทการออกกำลังกายแบบแอโรบิก (aerobic exercise) 3. ประเภทความอ่อนตัว (flexibility) 4. ประเภทความแข็งแรง (strength) 5. ประเภทการทรงตัว (balance) 6. ประเภทการประสานสัมพันธ์ (coordination) 7. ประเภทความเร็ว (speed) 8. ประเภทความคล่องตัว (agility)

ความหมายของการออกกำลังกาย โดย การกีฬาแห่งประเทศไทย (2545) ได้ให้ความหมายว่า หมายถึงการกระทำใดใดที่มีการเคลื่อนไหวส่วนต่างๆของร่างกาย เพื่อสุขภาพเพื่อความสนุกสนานและเพื่อสังคมโดยใช้กิจกรรมง่ายๆ หรือมีกฎกติกาการแข่งขันง่ายๆ และกระทรวงสาธารณสุข (2545) ได้ให้ความหมายว่า การออกกำลังกาย หมายถึง การเคลื่อนไหวของการออกกำลังกายผสมอย่างน้อย วันละ 30 นาทีทุกวัน สัปดาห์ละประมาณ 5 วัน ด้วยแรงปานกลางโดยรู้สึกเหนื่อยหายใจเร็วขึ้นแต่ยังพูดกับคนอื่นรู้เรื่อง ได้แก่วิ่งเหยาะๆ ขี่จักรยานบริหารร่างกาย ว่ายน้ำ กระโดดเชือก รำมวยจีน หรือเล่นกีฬาอื่น รวมทั้งออกแรงในการทำงานบ้านในชีวิตประจำวัน

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการออกกำลังกาย อนงค์ บุญอดุลย์รัตน์ (2542, น. 34-37) ได้กล่าวถึง ลักษณะการออกกำลังกายที่มีหลายลักษณะจำเป็นต้องเลือกกิจกรรมให้เหมาะสมในแต่ละคนโดยคำนึงถึงองค์ประกอบของการออกกำลังกาย เพื่อให้การออกกำลังกายเกิดประโยชน์สูงสุดและไม่เกิดโทษ ดังได้กล่าวมาแล้ว ปัจจัยที่ควรคำนึงถึงก่อนออกกำลังกายมีดังนี้ อายุ เพศ สภาพร่างกาย สภาพอากาศ การแต่งกาย การดื่มน้ำ การไหลเวียนของเลือดที่เพิ่มขึ้นจากการออกกำลังกาย เวลา ภาวะของสังคมปัจจุบัน ปัญหาเศรษฐกิจทำให้ทุกคนรีบ ผู้ใหญ่ต้องทำงาน และพันธุกรรม

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ธนัช กันพันธ์ (2552) ศึกษาความต้องการออกกำลังกายของประชาชนที่มาในสถานออกกำลังกายของอำเภอสนก้าแพงประจำปี 2551 ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความต้องการการออกกำลังกายโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด 4 ด้านได้แก่ด้านความสะดวก สถานที่ และอุปกรณ์ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านการจัดการและ ด้านการส่งเสริมและให้ความรู้ในการออกกำลังกาย สุดารัตน์ พุทธอด และคณะ (2553) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการออกกำลังกายของนักศึกษาสาขาวิชาการบริหารจัดการ โรงพยาบาล คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ผลการศึกษาพบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการออกกำลังกายอยู่ในระดับต่ำ ด้านปัจจัยนำ ได้แก่ ความรู้และค่านิยมเกี่ยวกับการออกกำลังกายอยู่ในระดับสูง และมีการรับรู้ภาวะสุขภาพอยู่ในระดับปานกลาง ด้านปัจจัยเอื้อ ได้แก่ ความพร้อมของอุปกรณ์กีฬา การเป็นสมาชิกชมรมเกี่ยวกับการออกกำลังกายหรือสุขภาพอยู่ในระดับต่ำ ระยะเวลาการเดินทางจากที่

พักไปยังสถานที่ออกกำลังกาย การทราบเกี่ยวกับนโยบายส่งเสริมการออกกำลังกายในระดับสูง ด้านปัจจัยเสริม ได้แก่ การได้รับการสนับสนุนจากสมาชิกในครอบครัว ญาติ เพื่อน อยู่ในระดับปานกลางและการได้รับการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการออกกำลังกายในระดับต่ำ ปัจจัยนำ ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับการออกกำลังกาย การรับรู้ภาวะสุขภาพ ค่านิยมไม่มีความสัมพันธ์กับการออกกำลังกาย ส่วนปัจจัยเอื้อ ได้แก่ ความพร้อมของอุปกรณ์การเป็นสมาชิกชมรมเกี่ยวกับการออกกำลังกายหรือสุขภาพระยะเวลาการเดินทาง ไม่มีความสัมพันธ์กับการออกกำลังกาย ส่วนนโยบายมีความสัมพันธ์กับการออกกำลังกาย และปัจจัยเสริม ได้แก่ การได้รับการสนับสนุนจากสมาชิกในครอบครัว ญาติ เพื่อน การได้รับการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการออกกำลังกายไม่มีความสัมพันธ์กับการออกกำลังกาย และสมคิด สอนศรี และ ปราจิต ทิพย์โอสถ (2556) ศึกษาความต้องการออกกำลังกายของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดปทุมธานี กลุ่มตัวอย่างประชากรคือ ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดปทุมธานี จำนวน 400 คน ใช้แบบสอบถามเกี่ยวกับความต้องการออกกำลังกายของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดปทุมธานี ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดปทุมธานี ส่วนใหญ่มีความต้องการออกกำลังกายอยู่ในระดับปานกลาง และความต้องการออกกำลังกายของประชาชนเพศชายกับเพศหญิง และประชาชนที่มีอายุต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชาชนที่มีภูมิลำเนาในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ ได้แก่ อำเภอเมืองกระบี่ อำเภอเขาพนม อำเภอเกาะลันตา อำเภอคลองท่อม อำเภออ่าวลึก อำเภอปลายพระยา อำเภอลำทับ และอำเภอเหนือคลอง จำนวน 458,241 คน (สำนักงานการปกครองจังหวัดกระบี่, 2556) กลุ่มตัวอย่าง ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่มีภูมิลำเนาในเขตองค์การบริหารส่วน จังหวัดกระบี่ ใช้วิธีการสุ่มแบบหลายขั้นตอน การกำหนดขนาดตัวอย่าง ใช้วิธีการของ ทาโร่ ยามาเน่ (Yamane, 1973) ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง คือ 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ข้อคำถามเป็นแบบ Likert scale วัด 5 ระดับ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของประชาชน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน สถานภาพสมรส พฤติกรรมการออกกำลังกายและ ช่วงเวลาที่ออกกำลังกายข้อคำถามเป็นแบบ ตรวจสอบรายการ

ตอนที่ 2 ปัจจัยกระตุ้นความต้องการ มีทั้งหมด 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านสมรรถนะทางร่างกาย ด้านความปลอดภัยจากโรคร้าย ด้านการได้รับคำชื่นชมทางร่างกาย และด้านบุคคลต้นแบบ

ตอนที่ 3 ความต้องการออกกำลังกายของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ มีทั้งหมด 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านชนิดของการออกกำลังกาย ด้านสถานที่ เครื่องมือและอุปกรณ์ ด้านคุณภาพของการให้บริการ และด้านการบริหารจัดการ

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ข้อมูลทั่วไปของประชาชน ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลที่จะนำไปใช้ในการวิเคราะห์ โดยคำนวณค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (frequency) และค่าร้อยละ (percentage)
2. ปัจจัยกระตุ้นความต้องการออกกำลังกายของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ ใช้ค่าเฉลี่ย (mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)
3. ระดับความต้องการออกกำลังกายของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ ใช้ค่าเฉลี่ย (mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)
4. เปรียบเทียบความต้องการออกกำลังกายของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ จำแนกตามข้อมูลทั่วไป ทดสอบสมมติฐานโดยใช้ t-test และ F-test ในกรณีตัวแปร 2 กลุ่มและการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบจำแนกทางเดียว (one way analysis of variance) ด้วยค่าสถิติทดสอบแบบ F-test ในกรณีตัวแปร 3 กลุ่มขึ้นไปเมื่อพบความแตกต่างทำการทดสอบ ด้วยวิธีของ LSD method
5. วิเคราะห์การถดถอย (regression analysis) หาปัจจัยกระตุ้นความต้องการที่ใช้เป็นปัจจัยเพื่อพยากรณ์ความต้องการออกกำลังกายของประชาชน รวมถึงการทดสอบสัมประสิทธิ์การพยากรณ์โดยใช้การทดสอบแบบ t-test

สรุปผลการวิจัย และอภิปรายผล

1. ข้อมูลทั่วไปของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 58.5 อายุระหว่าง 40–49 ปี ร้อยละ 23.5 การศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 17.3 รายได้ต่อเดือน 20,001–30,000 บาท ร้อยละ 94.0 สถานภาพการสมรส ร้อยละ 70.3 พฤติกรรมการออกกำลังกาย 3–5 วัน/สัปดาห์ ร้อยละ 64.3 และมีช่วงเวลาที่จะออกกำลังกายช่วงเวลาเย็นเวลา 16.00–18.00 น. ร้อยละ 64.3
2. ปัจจัยกระตุ้นความต้องการออกกำลังกายของประชาชน ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.41$) โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการได้รับคำชื่นชมทางร่างกายอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.55$) รองลงมาคือ ด้านสมรรถนะทางร่างกายอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.47$) ด้านบุคคลต้นแบบอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.44$) และด้านความปลอดภัยจากโรคร้ายอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.07$)
3. ความต้องการออกกำลังกายของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.78$) โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยคือ ด้านการบริหารจัดการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.52$) รองลงมาคือ ด้านสถานที่ เครื่องมือและอุปกรณ์อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.42$) ด้านชนิดของการออกกำลังกายอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.36$) และด้านคุณภาพของการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.28$)
4. การทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า ประชาชนที่มีเพศอายุระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน สถานภาพการสมรส พฤติกรรมการออกกำลังกาย และช่วงเวลาที่จะออกกำลังกายแตกต่างกันมีความต้องการออกกำลังกายไม่แตกต่างกัน

การพยากรณ์ความต้องการออกกำลังกายด้วยปัจจัยกระตุ้นความต้องการออกกำลังกายของประชาชน ภาพรวม พบว่า ปัจจัยกระตุ้นความต้องการออกกำลังกายด้านความปลอดภัยจากโรคร้าย และปัจจัยด้าน

บุคคลต้นแบบของประชาชนสามารถพยากรณ์ความต้องการออกกำลังกายของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ นอกจากนี้ปัจจัยทั้ง 2 ปัจจัย ยังสามารถเป็นปัจจัยร่วมกันพยากรณ์ความต้องการออกกำลังกายของประชาชนในจังหวัดกระบี่ได้ถึงร้อยละ 57.4 มีสมการพยากรณ์มาตรฐานเป็น

$$\text{ความต้องการออกกำลังกาย} = 0.135 * (\text{ความปลอดภัยจากโรคร้าย}) + 0.344 * (\text{บุคคลต้นแบบ})$$

อภิปรายผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1) ผลการศึกษาระดับความต้องการออกกำลังกายของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนผลรายด้านพบว่า ด้านการบริหารจัดการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านสถานที่ เครื่องมือและอุปกรณ์ด้านชนิดของการออกกำลังกายและด้านคุณภาพของการให้บริการ ที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจากการเข้ามาใช้บริการออกกำลังกายของประชาชนนั้น ถ้าให้เกิดภาพความประทับใจภาพแรกต่อประชาชนควรจะเป็นระบบการบริหารจัดการที่มีความสอดคล้องกับบริบทการออกกำลังกาย กล่าวคือมีระบบการจัดการสถานที่ที่มีความเหมาะสม วางเครื่องออกกำลังกายได้ในพื้นที่ที่เหมาะสม และมีสัดส่วนพื้นที่ที่เพียงพอต่อการออกกำลังกาย นอกจากนี้ที่กล่าวมาก็ต้องมีความพร้อมในด้านของการบริการประเภทอื่นอันได้แก่ความปลอดภัย ความเพียงพอของห้องน้ำและเครื่องออกกำลังกายในส่วนนี้จึงน่าจะเป็นสาเหตุให้ประชาชนให้ความสำคัญในเรื่องของระบบการบริหารจัดการมากที่สุด แต่ในทางกลับกันกับพบว่าด้านคุณภาพของการให้บริการประชาชนกับให้ความสำคัญน้อยที่สุด ที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจากการที่ไปออกกำลังกายนั้นผู้มาออกกำลังกายอาจมีความต้องการในเรื่องความเป็นส่วนตัวมากกว่าที่จะให้บุคคลอื่นเข้ามาช่วยในด้านต่าง ๆ เกี่ยวกับการออกกำลังกาย จากผลการศึกษาพบว่า สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ธนัช กันฟัน (2552) ศึกษาความต้องการออกกำลังกายของประชาชนที่มาในสถานออกกำลังกายของอำเภอสันกำแพงประจำปี 2551 ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความต้องการการออกกำลังกายโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความสะดวก สถานที่ และอุปกรณ์ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านการจัดการและ ด้านการส่งเสริมและให้ความรู้ในการออกกำลังกาย และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมคิด สวนศรี และ ปราจิต ทิพย์โอสถ (2556) ศึกษาความต้องการออกกำลังกายของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดปทุมธานี กลุ่มตัวอย่างประชากรคือประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดปทุมธานี จำนวน 400 คน ใช้แบบสอบถามเกี่ยวกับความต้องการออกกำลังกายของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดปทุมธานี ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดปทุมธานี ส่วนใหญ่มีความต้องการออกกำลังกายอยู่ในระดับปานกลาง และความต้องการออกกำลังกายของประชาชนเพศชายกับเพศหญิง และประชาชนที่มีอายุต่างกัน และ งานวิจัยของกริธา พรหมเทพ (2548) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง สภาพและความต้องการออกกำลังกายของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผลการวิจัยพบว่า ด้านการจัดการสภาพและความต้องการออกกำลังกายของนักศึกษาโดยรวมมหาวิทยาลัยราชภัฏในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านการจัดการ ในความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการออกกำลังกาย โดยรวมมีสภาพที่ไม่เหมาะสม และระดับความต้องการโดยรวม

อยู่ในระดับมาก สำหรับรายชื่อที่มีความต้องการสูงสุดคือ การจัดกีฬาเชื่อมสัมพันธ์ ด้านสถานที่ สภาพและ ความต้องการการออกกำลังกาย ด้านสถานที่ ความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการออกกำลังกายโดยรวมมีสภาพที่ เหมาะสม และระดับความต้องการโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยรายชื่อที่มีความต้องการสูงสุดคือ ความสะดวกสบายของห้องเปลี่ยนเครื่องแต่งกายในสถานที่ออกกำลังกาย ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก สะดวกสบาย ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการออกกำลังกาย โดยรวม มีสภาพไม่เหมาะสม และระดับความต้องการโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยรายชื่อที่มีความต้องการ สูงสุดคือเครื่องทำน้ำเย็นที่สะอาดและถูกสุขลักษณะ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับการวิจัยของพรทิพย์ สอนเถื่อน (2548) ได้ศึกษาเรื่องสภาพและความต้องการออกกำลังกายของประชาชนในลานกีฬาของ กรุงเทพมหานครปี พ.ศ. 2548 ผลการศึกษาพบว่า 1) สภาพการออกกำลังกายของประชาชนในลานกีฬาของ กรุงเทพมหานครพบว่า ด้านสถานที่อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับปานกลาง ด้านการจัดการ อยู่ในระดับปานกลาง ความต้องการในการออกกำลังกายของประชาชนในลานกีฬาของกรุงเทพมหานคร พบว่า ด้านสถานที่อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านการจัดการส่วนใหญ่ อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านกิจกรรมการออกกำลังกาย และวันเวลาในการออกกำลังกาย พบว่า กิจกรรม การออกกำลังกายที่ประชาชนมีความต้องการมากได้แก่ เดิน-วิ่งเพื่อสุขภาพ ฟุตบอล และแอโรบิกแดนซ์ วันที่ ที่มีความต้องการมากที่สุดคือวันอาทิตย์ รองลงมาคือวันเสาร์เวลา 18.00–20.00 น. รองลงมาเวลา 05.00– 08.00 น. ตามลำดับ

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน สภาพภาพการสมรส พฤติกรรมการออกกำลังกาย และช่วงเวลาที่ออกกำลังกายแตกต่างกันมี ความต้องการออกกำลังกายไม่แตกต่างกัน ที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจาก สาเหตุที่การออกกำลังกายถือเป็นการพักผ่อนอีกวิธีหนึ่ง ถือเป็นการผ่อนคลายจากความเครียดที่เกิดขึ้นจากการทำงาน หรือการเรียนหนังสือ ซึ่ง สิ่งเหล่านี้เกิดขึ้นได้กับคนทุกเพศทุกวัย ทุกสาขาอาชีพ หรือคนร่ำรวย คนจน ล้วนก็มีความเครียดหรือ ความวิตกกังวลกับสิ่งต่าง ๆ ที่ผ่านเข้ามาในชีวิตของตนเอง จากสาเหตุที่กล่าวมา น่าจะเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ คนทุกเพศ ทุกวัยการทำงาน เด็กและผู้ใหญ่ นิยมหันมาออกกำลังกายเพื่อเป็นการผ่อนคลายความเครียด จึงทำ ให้ไม่เกิดความแตกต่างกันในระหว่าง ปัจจัยพื้นฐานของแต่ละคน ซึ่งจากผลการวิจัยยังพบว่า มีความสอดคล้อง กับ การวิจัยของ ปัทมา รอดทั้ง (2555) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การใช้เวลาวางด้วยการเล่นกีฬาและออกกำลังกาย ของประชาชนในเขตภาคเหนือตอนล่าง ผลการวิจัยพบว่า จากการทดสอบค่าที พบว่า ความต้องการด้าน สถานที่ อุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกระหว่างประชาชนชายกับประชาชนหญิงมีความต้องการไม่แตกต่างกัน และความต้องการด้านบุคลากรผู้ให้บริการ โดยรวมไม่มีความแตกต่างกัน ยกเว้น ความต้องการให้มีบุคลากร คอยให้คำแนะนำในการเล่นกีฬาและออกกำลังกาย และให้มีเจ้าหน้าที่ดูแลความปลอดภัยในบริเวณสนามกีฬา และสถานที่ออกกำลังกายของประชาชนหญิง มีความต้องการมากกว่าประชาชนชาย จากการวิเคราะห์ความ แปรปรวนเดียว ความต้องการด้านสถานที่ อุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกและบุคลากรผู้ให้บริการระหว่างกลุ่ม อายุทุกข้อไม่แตกต่างกัน

วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐานระหว่างปัจจัยกระตุ้นความต้องการออกกำลังกาย กับความต้องการออกกำลังกายภาพรวม พบว่า ปัจจัยกระตุ้นความต้องการออกกำลังกาย ด้านความปลอดภัยจากโรคร้าย และปัจจัยด้านบุคคลต้นแบบของประชาชน สามารถพยากรณ์ความต้องการออกกำลังกายของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่เป็นเช่นนี้ อาจเนื่องมาจากสาเหตุที่เมื่อผู้คนหันมาออกกำลังกาย ย่อมทำให้สภาพร่างกายนั้นมีความแข็งแรง มีความต้านทานจากโรคร้าย สามารถทนต่อทุกสภาวะอากาศ ปราศจากโรคร้าย จึงเป็นสาเหตุหลักที่ทำให้ปัจจัยทางด้านดังกล่าว ช่วยกระตุ้นให้คนหันมาออกกำลังกาย นอกจากนี้ ยังพบว่า ปัจจัยเกี่ยวกับบุคคลต้นแบบก็มีส่วนทำให้คนเกิดความสนใจที่จะหันมาออกกำลังกาย เพราะมีความต้องการให้ตนเองนั้น มีความคล้ายคลึงหรือเหมือนกับบุคคลที่ตนเองชอบหรือพอใจ จากการวิจัยยังพบว่า มีความสอดคล้องกับการวิจัยของ วิมบุช (Wimbush, 1998) ได้ศึกษาถึงผลกระทบของการใช้สื่อในการรณรงค์ให้คนออกกำลังกาย ด้วยการเดิน ในสก๊อตแลนด์ ซึ่งประกอบด้วย ภาพยนตร์โฆษณาทางโทรทัศน์ ที่บอกถึงประโยชน์ของการเดินนาน 40 นาที และการให้บริการทางโทรศัพท์ กลุ่มเป้าหมายประกอบด้วย บุคคลที่มีอายุระหว่าง 30 ถึง 55 ปี ซึ่งไม่ได้ออกกำลังกายเป็นกิจวัตร การวัดผลวัดโดยความรู้และความเชื่อที่เกิดขึ้นว่า กิจกรรมการเดินเป็นการออกกำลังกายที่ดีโดยการวัดผลจะทำการสำรวจประชากร 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ชมโฆษณาทางโทรศัพท์ ผลการศึกษาพบว่า ในช่วง 4 สัปดาห์แรก ของการออกอากาศการโฆษณาทางโทรทัศน์ ระดับความรู้ของกลุ่มเป้าหมายสูงสุดที่ร้อยละ 70 และลดลงเหลือร้อยละ 54 ในช่วงที่ไม่มีการออกอากาศโฆษณาดังกล่าว การวัดผลของโครงการนี้ แสดงให้เห็นว่า การใช้สื่อในการรณรงค์ส่งผลกระทบทางบวกต่อการรับรู้และความเชื่อของกลุ่มเป้าหมาย ดังนั้น การโฆษณาประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับประโยชน์ของการออกกำลังกายในการเลือกกระทำในกิจกรรมต่าง ๆ ที่ตนเองชอบ และเกิดความต้องการเพื่อทำให้ร่างกายมีสุขภาพที่ดี จึงเป็นสิ่งที่สำคัญ ที่ทำให้เกิดการรับรู้และเกิดแรงขับ เกิดความต้องการ และเกิดการกระตุ้นให้บุคคลหันมาออกกำลังกายกัน

ข้อเสนอแนะ

1. การรณรงค์เพื่อต้องการให้คนหันมาออกกำลังกาย ควรชี้ให้แต่ละบุคคล ให้เห็นถึงปัจจัยเชิงสาเหตุที่ทำให้เกิดการออกกำลังกาย
2. สถานที่ที่ใช้ในการออกกำลังกาย มีความพร้อม และเพียงพอต่อความต้องการของแต่ละคน และควรทำการบริหารจัดการในพื้นที่ ที่ใช้ในการออกกำลังกายให้เหมาะสมและเพียงพอ ได้สัดส่วนและสะดวกสบายต่อผู้มาออกกำลังกาย เพื่อเป็นการกระตุ้นให้คนหันมาออกกำลังกายมากยิ่งขึ้น
3. ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยทางด้านคุณภาพการให้บริการ ยังให้ความคิดเห็นที่แตกต่างจากบุคคลหลาย ๆ กลุ่ม ไม่ว่าจะเป็นทางด้านเพศ รายได้ ระดับเงินเดือน และระดับการศึกษา ดังนั้น ผู้บริหารหรือสำนักงานจังหวัดที่เกี่ยวข้องกับเรื่องการออกกำลังกายควรให้ความสำคัญ เพื่อเป็นการเพิ่มระดับการกระตุ้นให้คนหันมาออกกำลังกาย

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป ควรศึกษาในลักษณะต่าง ๆ ดังนี้

1. ศึกษาถึงบริบทการบริหารจัดการ ที่ก่อให้เกิดความชัดเจน เพื่อระบุถึงปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการทำให้บุคคลนั้นหันมาออกกำลังกาย

2 ศึกษาเกี่ยวกับกระบวนการที่ใช้ในการรณรงค์ หรือสร้างแรงจูงใจให้คนในจังหวัดนั้นมีความต้องการการออกกำลังกายที่เพิ่มขึ้น

เอกสารอ้างอิง

กรมพลศึกษา. (ม.ป.ป.). *วิทยาศาสตร์การกีฬาพื้นฐาน*. กรุงเทพฯ: สำนักพัฒนาการกีฬากรมพลศึกษา.

กรีธา พรหมเทพ. (2548). *สภาพและความต้องการออกกำลังกายของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ปีการศึกษา 2547* (วิทยานิพนธ์ ปริญญาโท). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.

ธนัช กันฟัน. (2552). *ศึกษาความต้องการออกกำลังกายของประชาชนที่มาในสถานออกกำลังกายของอำเภอสันกำแพง ประจำปี 2551* (วิทยานิพนธ์ ปริญญาโท). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.

ปัทมา รอดทั้ง. (2547). *สภาพและความต้องการในการออกกำลังกายของนักเรียนช่วงชั้นที่ 3 โรงเรียนในเครือคณะเซนต์คาเบรียลแห่งประเทศไทยในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ปีการศึกษา 2546* (วิทยานิพนธ์ ปริญญาโท). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, กรุงเทพฯ.

พรทิพย์ สอนเลื่อน. (2548). *สภาพและความต้องการในการออกกำลังกายของประชาชนในลานกีฬาของกรุงเทพมหานคร ปีพุทธศักราช 2545* (วิทยานิพนธ์ ปริญญาโท). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.

สมคิด สวนศรี และ ปราจิต ทิพย์โอสธ. (2556). *ความต้องการออกกำลังกายของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดปทุมธานี (รายงานการวิจัย)*. คณะศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.

อนnek สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ. (2556). *จิตวิทยาการบริการ = Service psychology comprehension strategies and trend*. กรุงเทพฯ: เพรส แอนด์ ดีไซน์.

Wimbush, E., MacGregor, A., & Fraser, E. (1998). Impacts of a national mass media campaign on walking in Scotland. *Health Promotion International*, 13, 45–53.

Yamane, T. (1967). *Statistics: An introductory analysis* (2nd ed.). New York: Harper and Row.

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจกองบังคับการปราบปรามการกระทำ ความผิดเกี่ยวกับทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

The working operation motivation of policemen for the Crime Suppression Division about Natural Resources and the Environment

กิตติพงษ์ ชุมวงศ์

กองบังคับการปราบปรามการกระทำผิดเกี่ยวกับทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม สำนักงานตำรวจแห่งชาติ
ผู้รับผิดชอบบทความ: Kittipong_8881@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจกองบังคับการปราบปรามการกระทำ
ความผิดเกี่ยวกับทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับแรงจูงใจใน
การปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจกองบังคับการปราบปรามการกระทำผิดเกี่ยวกับทรัพยากรธรรมชาติและ
สิ่งแวดล้อม และ 2) เปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัย
การบริหารภายในองค์กร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ข้าราชการตำรวจกองบังคับการปราบปราม
การกระทำผิดเกี่ยวกับทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เลือกมาแบบเจาะจง จำนวน 89 คน โดยใช้
แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ
ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ สถิติ t-test, F-test (One-Way-
ANOVA) ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการตำรวจกองบังคับการปราบปรามการกระทำผิดเกี่ยวกับ
ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยในการบริหารงานภายในองค์กรของ
ข้าราชการตำรวจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก
ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ข้าราชการตำรวจที่มีสถานภาพทางเพศ อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน และ
รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ
ปัจจัยในการบริหารงานภายในองค์กรที่แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจเพื่อลด
อาชญากรรมเกี่ยวกับทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ข้าราชการตำรวจ กองบังคับการปราบปรามการกระทำผิด
เกี่ยวกับทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

Abstract

The research was about the working operation motivation of policemen for the Crime
Suppression Division about Natural Resources and the Environment. The aims of the research
were: 1) to study the level of the working operation motivation of the police officers in the

Crime Suppression Division about Natural Resources and the Environment, and 2) to compare the working operation motivation classified by personal factors and internal management factors. The sample group used in the research was policemen of the Crime Suppression Division about Natural Resources and the Environment by purposive sampling amount to 89 people. The questionnaires were used as the data collection tool. The data was analyzed by using the descriptive statistics such as percentage, arithmetic mean and standard deviation as well as the inferential statistics consisting of t-test, and F-test (One- Way-ANOVA). The research results indicated that the opinions of the police officers working at the Crime Suppression Division about Natural Resources and the Environment regarding to the factors of internal management from the police officers in the organization was overall at a high level. The hypothesis test found that the police officers with different gender status, age, work experience and monthly income had the motivation of working operation in difference with the statistically significant level at 0.05. The internal management of organization in different factors had the motivation of working operation for policemen to reduce crime about natural resources and the environment with no significantly different level at 0.05.

Keywords: work achievement; motivation; policeman; crime in environment

บทนำ

การที่คนเราจะเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้จะต้องมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเสียก่อน ดังนั้นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรจึงมีผลต่อความสำเร็จของงานและองค์กรใดก็ตามหากบุคลากรในองค์กรไม่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานก็จะเป็นสาเหตุที่ทำให้ผลการปฏิบัติงานต่ำ คุณภาพงานลดลง ในทางตรงกันข้าม หากบุคลากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูง มีความรู้สึกที่ดีต่อการปฏิบัติงานก็จะส่งผลให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ แรงจูงใจเป็นพลังผลักดันให้คนเราประกอบกิจกรรมหรือกระทำการต่าง ๆ ซึ่งพลังดังกล่าวจะมีมากหรือน้อย ขึ้นอยู่กับเรื่องราวหรือสถานการณ์และตัวบุคคลในขณะนั้น ทั้งนี้เพราะขณะที่เราได้รับการจูงใจก็จะเกิดความกระตือรือร้นและพยายามดิ้นรนทำทุกวิถีทางเพื่อให้การทำงานนั้นบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กรจึงมีผลต่อความสำเร็จของงานและองค์กรรวม อีกทั้งยังเป็นการสร้างความสุขของพนักงานด้วย องค์กรใดก็ตามหากบุคคลในองค์กรไม่มีแรงจูงใจและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานก็เป็นสาเหตุที่ทำให้ผลงานและผลการปฏิบัติงานต่ำคุณภาพของงานลดลง แต่ในทางตรงกันข้าม หาก องค์กรมีบุคคลที่มีแรงจูงใจและความพึงพอใจในการทำงานสูงก็จะมีผลทางบวกต่อการปฏิบัติงานคุณภาพงานก็จะมีประสิทธิภาพสูง นอกจากนี้แรงจูงใจในการปฏิบัติงานยังแสดงถึงประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานและภาวะผู้นำของผู้บริหารองค์กรด้วย เพราะฉะนั้นถ้าหากหน่วยงานใดได้เห็นความสำคัญของการสร้างแรงจูงใจและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานให้เกิดขึ้นกับบุคลากรในหน่วยงานของตนและมีความเข้าใจ

องค์ประกอบที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ทั้งตระหนักอยู่เสมอว่าความรู้สึกพึงพอใจนั้นสามารถเปลี่ยนแปลงได้อยู่ตลอดเวลาตามสถานการณ์หรือตามเวลาจะช่วยให้หน่วยงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จ (ณัฏฐา กริทธิณู, 2550, น. 1)

ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล มีปัญหาเกี่ยวกับการลักลอบนำสัตว์ป่าสงวนมาเลี้ยงในบ้านพักหรือบริเวณพื้นที่ในเขตเมือง ซึ่งเป็นสิ่งที่ผิดกฎหมายในการนำสัตว์ป่าสงวนมาเลี้ยงโดยไม่ได้รับอนุญาต ซึ่งทำให้ประชาชนมีการลักลอบนำเข้ามาเลี้ยง หรือมีการสั่งซื้อ และนำเข้าสัตว์เลี้ยงจากต่างประเทศ มาเพื่อการค้าหรือนำมาเลี้ยงในพื้นที่ ซึ่งเป็นปัญหาส่วนมาก เนื่องจากประชาชนส่วนมากยอมที่จะจ่ายเงินจำนวนมากเพื่อให้ได้สัตว์ป่าสงวนที่ตนเองต้องการมาเพื่อเลี้ยง และผู้ประกอบการส่วนมากยอมที่จะนำเข้ามาสัตว์เหล่านี้ ทั้งที่นำเข้าแบบถูกกฎหมาย แต่ส่วนมากจะเป็นการนำเข้าแบบผิดกฎหมาย เช่น การนำเข้าทางชายแดน หรือผ่านชาวบ้านโดยการลักลอบผ่านพรมแดนธรรมชาติ เพื่อให้ได้มาซึ่งสัตว์ป่าสงวนดังกล่าว

การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในองค์กรจะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้นต้องอาศัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานนั้น อาจเกิดจากลักษณะนิสัยส่วนบุคคล เช่น การที่บุคคลนั้นมีความกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นในตนเอง ต้องการความก้าวหน้าในชีวิต หรือการมีทัศนคติที่ดีต่องาน ซึ่งอาจเนื่องมาจากมีความชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย มีความถนัดเนื่องจากงานที่ได้รับมอบหมายตรงกับความรู้ความสามารถ มีเพื่อนร่วมงานที่ดี รวมทั้งการมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กรซึ่งอาจเกิดจากความภาคภูมิใจในชื่อเสียงขององค์กร ความเชื่อมั่นในนโยบายขององค์กร ตลอดจนการมีความรักความผูกพันกับองค์กร ปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้ อาจส่งผลให้เจ้าหน้าที่เกิดแรงจูงใจในการทำงานให้ประสบผลสำเร็จ หรืออาจกล่าวได้ว่าเป็นสิ่งกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพยายามทำงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างเต็มประสิทธิภาพเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่องค์กรได้ตั้งไว้ โดยเป้าหมายในการลดอาชญากรรมเกี่ยวกับทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อมเป็นสิ่งที่ประสบพบเจอในทุกวันทำงาน เพราะยังมีประชาชนที่ทราบกฎหมาย และไม่ทราบกฎหมายการนำเข้าสัตว์ป่าสงวนในประเภทต่าง ๆ ทำให้ประชาชนขาดความรู้ดังกล่าว ซึ่งทำให้ข้าราชการตำรวจในสังกัดมีความจำเป็นที่จะต้องปฏิบัติงานเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจต่าง ๆ ให้กับประชาชน และทำให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเพื่อการพัฒนาก่อให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชนต่อไป และเกิดความสำเร็จในงานที่จะดำเนินการ

ในปัจจุบัน กองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมยังพบสภาพปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการที่ขาดประสิทธิภาพส่งผลให้การปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับทรัพยากรธรรมชาติขาดประสิทธิภาพไปด้วย ทำให้อาจถูกสังคมมองว่ามีลักษณะของการกระทำที่เป็นสองมาตรฐาน หรือการเลือกปฏิบัติระหว่างผู้ต้องหาที่เป็นคนจนและคนรวยดังคดีที่ปรากฏเป็นข่าวในสื่อสังคม ซึ่งส่วนหนึ่งอาจจะมีที่มาจากการขาดแรงจูงใจในด้านต่าง ๆ ของข้าราชการตำรวจในสังกัด จึงทำให้ผู้วิจัยเกิดแรงบันดาลใจที่จะทำการศึกษาในเรื่องนี้ เพื่อนำข้อมูล และผลงานวิจัยไปในการพัฒนาการดำเนินงาน และการเตรียมนโยบายให้กับข้าราชการตำรวจ และพัฒนาองค์กรต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยการบริหารภายในองค์กร

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดในการทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ

แนวคิดแบบจำลอง 7S ของแมคคินซี

บริษัท แมคคินซี เป็นบริษัทที่ปรึกษาทางด้านธุรกิจของประเทศสหรัฐอเมริกาที่มีความสนใจที่จะศึกษาถึงความสัมฤทธิ์ผลของการบริหารของบริษัทธุรกิจจำนวน 62 บริษัท เพื่อวิเคราะห์ถึงปัจจัยที่ส่งผลให้บริษัทเหล่านั้นประสบความสำเร็จ โดยได้ทำการศึกษาในปี ค.ศ.1977 พบว่า แนวความคิดในการทำให้องค์กรประสบความสำเร็จขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์ของตัวแปรที่มีความเกี่ยวเนื่องกันทั้งหมดอย่างน้อยที่สุด 7 ตัวคือ โครงสร้าง กลยุทธ์ ระบบ บุคลากร แบบการบริหาร ทักษะ และค่านิยมร่วมซึ่งตัวแปรทั้ง 7 ตัวที่กล่าวข้างต้นจะมีความสัมพันธ์กัน (McKinsey, 1980 อ้างถึงใน นวรัตน์ พิงษ์สิทธิ์, 2552, น. 35-38)

1. กลยุทธ์องค์กร (strategy) การบริหารเชิงกลยุทธ์เป็นกระบวนการอย่างหนึ่ง ที่ช่วยให้ผู้บริหารตอบคำถามที่สำคัญ
2. โครงสร้างองค์กร (structure) โครงสร้างที่ได้ตั้งขึ้นตามกระบวนการหรือหน้าที่ของงานโดยมีการรับบุคลากรให้เข้าทำงานร่วมกันในฝ่ายต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุเป้าประสงค์ที่ตั้งไว้ หรือหมายถึง การจัดระบบระเบียบให้กับบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป เพื่อนำไปสู่เป้าหมายที่วางไว้
3. ระบบการปฏิบัติงาน (system) ในการปฏิบัติงานตามกลยุทธ์เพื่อให้บรรลุเป้าประสงค์ตามที่กำหนดไว้ นอกจากการจัดโครงสร้างองค์กรที่เหมาะสมและมีกลยุทธ์ที่ดีแล้ว การจัดระบบการทำงาน ก็มีความสำคัญยิ่ง
4. ทรัพยากรมนุษย์/สมาชิกภายในองค์กร (staff) ทรัพยากรมนุษย์นับเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อการดำเนินงานขององค์กร องค์กรจะประสบความสำเร็จหรือไม่ ส่วนหนึ่งจะขึ้นอยู่กับจัดการทรัพยากรมนุษย์
5. ทักษะ ความรู้ ความสามารถ (skill) ทักษะในการปฏิบัติงานของทรัพยากรบุคคลในองค์กรสามารถแยกทักษะออกเป็น 2 ด้านหลัก คือ ทักษะด้านอาชีพ ทักษะความถนัดหรือความชำนาญเฉพาะ
6. รูปแบบ (style) แบบแผนพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของผู้บริหารเป็นองค์ประกอบที่สำคัญอย่างหนึ่งของสภาพแวดล้อมภายในองค์กร พบว่า ความเป็นผู้นำขององค์กรจะมีบทบาทที่สำคัญต่อความสำเร็จหรือล้มเหลวขององค์กร
7. ค่านิยมร่วม (shared values) ค่านิยมและบรรทัดฐานที่ยึดถือร่วมกัน โดยสมาชิกขององค์กรที่ได้กลายเป็นรากฐานของระบบการบริหารและวิธีการปฏิบัติของบุคลากรและผู้บริหารภายในองค์กร หรืออาจเรียกว่าวัฒนธรรมองค์กร

แรงจูงใจเป็นแรงผลักดันภายในที่ไม่สามารถสังเกตเห็นได้ ก่อตัวขึ้นจนกลายเป็นแรงกระตุ้น และบังคับให้บุคคลแสดงพฤติกรรมตอบสนอง โดยมีการกำหนดทิศทางทางตอบสนองนั้น บุคคลเป็นสิ่งมีชีวิตที่มีความต้องการ ความต้องการมีอิทธิพลหรือเป็นเหตุจูงใจต่อพฤติกรรม ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการสนองตอบเท่านั้นที่เป็นเหตุจูงใจ ส่วนความต้องการที่ได้รับการสนองตอบแล้วจะไม่ใช่เหตุจูงใจอีกต่อไป A.H. Maslow (1970 อ้างถึงใน นวรัตน์ พิงษ์สิทธิ์, 2552, น. 23-27) ได้กล่าวถึงแนวความคิดลำดับขั้นของความต้องการเสนอโดย Abraham H. Maslow แนวความคิดนี้ มุ่งอธิบายความต้องการของคน โดยมีความเชื่อว่ามนุษย์มีความต้องการตลอดเวลาและความต้องการของคนจะเป็นตัวกระตุ้นให้คนแสดงพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการ ความต้องการของมนุษย์สามารถแบ่งได้เป็น 5 ขั้น ดังนี้

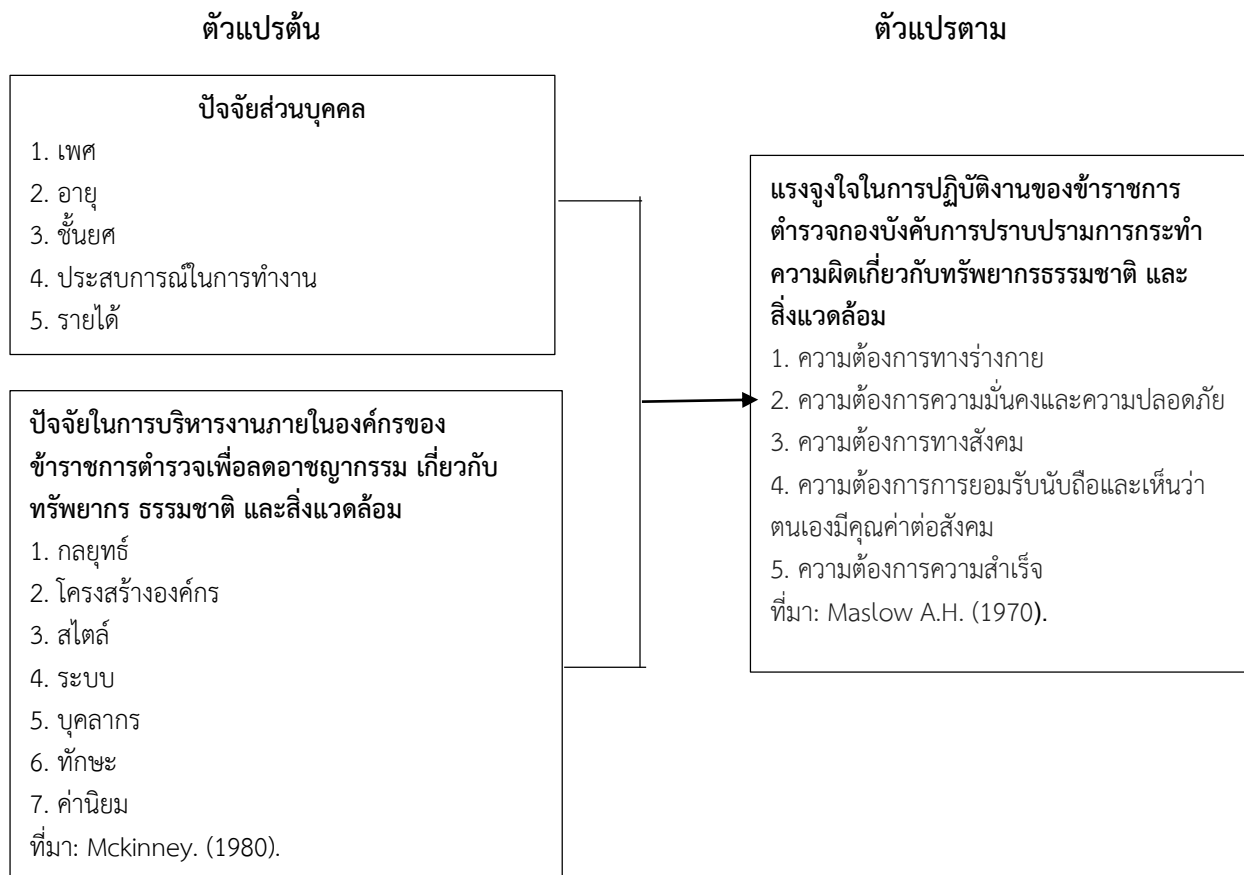
ความต้องการทางกายภาพ (physiological needs) เป็นความต้องการพื้นฐานทางร่างกายเพื่อสามารถดำรงชีวิตอยู่ได้เป็นความต้องการขั้นแรกของมนุษย์ที่กระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมความต้องการขั้นนี้ได้แก่ความต้องการอาหาร อาบอากาศหายใจ การพักผ่อน ความต้องการปัจจัยสี่ในการดำรงชีวิตในองค์กร ความต้องการขั้นต้นนี้ก็เช่นสภาพการทำงาน (ความร้อนของอากาศ) เงินเดือนพื้นฐาน ร้านอาหารในที่ทำงาน เป็นต้น

ความต้องการความมั่นคงและปลอดภัย (safety and security needs) ความต้องการขั้นนี้จะเกิดขึ้นต่อเมื่อ ความต้องการทางกายภาพได้รับการตอบสนองแล้วระดับหนึ่ง (ในจำนวนปริมาณหนึ่ง) ความต้องการในขั้นนี้บุคคลจะมีความต้องการที่จะมีเสถียรภาพ และมีความมั่นคงและปลอดภัยในชีวิต ปลอดภัยจากอันตรายต่าง ๆ ทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ความต้องการอันนี้ในองค์กรเราอาจพิจารณาจากสภาพความปลอดภัยในการทำงาน สิทธิประโยชน์ตอบแทนจากการทำงาน การเพิ่มเงินเดือนและความมั่นคงในงาน (job security) ซึ่งเป็นความมั่นคงทางเศรษฐกิจซึ่งมีผลต่อคนงานเพิ่มขึ้น

ความต้องการด้านสังคม (social needs) เมื่อคนรู้สึกมีความปลอดภัยแล้ว จะมีความต้องการที่จะผูกพัน และได้รับการยอมรับว่าเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ต้องการให้สังคมยอมรับ ว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มองค์กร หรือสังคม เป็นความต้องการที่จะได้รับการยอมรับ ต้องการมีเพื่อน ต้องการความรัก และความพอใจในการสัมพันธ์กับคนอื่นและเน้นในเรื่องมิตรภาพ ซึ่งในองค์กรความต้องการด้านสังคม ได้แก่ ความสามารถคุณภาพของการจัดการ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และความสัมพันธ์ในกลุ่มอาชีพ เป็นต้น

ความต้องการได้รับการยกย่องและการนับถือตนเอง (self-esteem, needs ego, status) ความต้องการ ขั้นที่ 4 จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการขั้นที่ 1, 2 และ 3 ได้รับการตอบสนองแล้ว ในขั้นนี้ คนจะมีความต้องการที่จะมีฐานะเด่น และประสบความสำเร็จ และต้องการได้รับการยกย่องในสังคม ต้องการที่จะนับถือตนเอง มีความเชื่อมั่นในตนเอง และต้องการที่จะมีสถานภาพความต้องการในขั้นนี้ ในองค์กรเราสามารถพิจารณาได้จาก ชื่อเสียง ตำแหน่ง การเพิ่มเงินเดือน ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ และการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา ความต้องการประจักษ์ตน

กรอบแนวคิดการวิจัย



แผนภูมิที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ศึกษาประชากรทั้งหมดจากข้าราชการตำรวจกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม กองกำกับการ 1 จำนวน 89 คน ซึ่งเป็นการศึกษาประชากรทั้งหมดที่เลือกมาแบบเจาะจง (ฝ่ายอำนวยการ, กองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม, 2560)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม (questionnaire) เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งแบ่งเนื้อหาแบบสอบถามเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม คำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 ปัจจัยในการบริหารงานภายในองค์กรของข้าราชการตำรวจกองกำกับการ 1 กองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ตอนที่ 3 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ตอนที่ 4 คำถามปลายเปิด เพื่อหาข้อเสนอแนะ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยมุ่งศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองกำกับการ 1 กองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ซึ่งผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยเพื่อนำมาวิเคราะห์จาก 2 แหล่ง ดังนี้

1. ข้อมูลทุติยภูมิ ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากข้อมูลที่มีผู้รวบรวมไว้จากหนังสือทางวิชาการ บทความ วิทยานิพนธ์ และรายงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งข้อมูลจากทางอินเทอร์เน็ต

2. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ ได้จากการใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากประชากร จำนวน 89 คน โดยมีขั้นตอนในการดำเนินงานดังนี้

2.1 ผู้วิจัยจัดเตรียมแบบสอบถาม จำนวน 89 ชุด

2.2 ยื่นหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลกองกำกับการ 1 กองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เพื่อนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปรวบรวมข้อมูลจากประชากรตามที่กำหนดไว้

2.3 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปให้ประชากรตอบแบบสอบถาม พร้อมให้คำแนะนำในการตอบแบบสอบถาม

2.4 เก็บรวบรวมแบบสอบถามที่ได้รับการตอบแล้วทั้งหมด เพื่อดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูล ทำการประมวลข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยระบบคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) ของข้อมูลเชิงปริมาณ ในลักษณะต่าง ๆ

2. วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (inferential statistics) สถิติทดสอบเพื่อหาความแตกต่างของค่าเฉลี่ยตามสมมติฐานโดยใช้ t-test กับตัวแปร 2 กลุ่ม และ F-test (one way ANOVA) กับตัวแปร 3 กลุ่มขึ้นไป โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพบว่ามีความแตกต่างกันจึงทำการทดสอบแบบ Fisher's least significant difference: LSD

3. สรุปลักษณะทั่วไปของข้อมูลที่ศึกษา และสังเคราะห์สรุปเป็นแนวทางการพัฒนากองกำกับการ 1 กองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เพื่อความสำเร็จของงานต่อไป

สรุปผลการวิจัย และอภิปรายผล

1. ผลการศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจในสังกัด กองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล กับปัจจัยการบริหารภายในองค์กร เพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 พบว่า ข้าราชการตำรวจกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่ทำการศึกษาล้วนเป็นเพศชาย จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 98.87 มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปีจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 40.44 มี

ประสบการณ์ในการทำงาน มากกว่า 10 ปีขึ้นไป จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 42.70 อยู่ในชั้นสัญญาบัตร จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 64.04 และมีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 15,001 – 20,000 บาท จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 50.56

ข้าราชการตำรวจกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ที่ทำการศึกษามีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยในการบริหารงานภายในองค์กรของข้าราชการตำรวจเพื่อลดอาชญากรรมเกี่ยวกับทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในภาพรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ข้าราชการตำรวจมีระดับปัจจัยในการบริหารงานภายในองค์กรของข้าราชการตำรวจเพื่อลดอาชญากรรมเกี่ยวกับทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ กลยุทธ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 สไตล์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 ทักษะมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 และบุคลากร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ โครงสร้างองค์กร และค่านิยม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.11 ระบบมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.02 ตามลำดับดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยในการบริหารงานภายในองค์กร	($\bar{x}$)	(SD)	ระดับ n = 89
กลยุทธ์	3.79	0.649	มาก
โครงสร้างองค์กร	3.11	0.745	ปานกลาง
สไตล์	3.78	0.819	มาก
ระบบ	3.02	0.956	ปานกลาง
บุคลากร	3.45	0.882	มาก
ทักษะ	3.70	0.703	มาก
ค่านิยม	3.11	0.745	ปานกลาง
ภาพรวม	3.42	0.618	มาก

2. ผลการศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 พบว่า

ข้าราชการตำรวจกองกำกับการ 1 กองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ที่ทำการศึกษาส่วนใหญ่มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจเพื่อลดอาชญากรรมเกี่ยวกับทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ข้าราชการตำรวจมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจเพื่อลดอาชญากรรมเกี่ยวกับทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความต้องการทางสังคม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 ความต้องการความมั่นคงและความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 ความต้องการความสำเร็จ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 และความต้องการการยอมรับรับถือและเห็นว่าตนเองมีคุณค่าต่อสังคม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ความต้องการทางร่างกายมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.12 ตามลำดับดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ	($\bar{x}$)	(SD)	ระดับ n = 89
ความต้องการทางร่างกาย	3.12	0.745	ปานกลาง
ความต้องการความมั่นคงและความปลอดภัย	3.77	0.649	มาก
ความต้องการทางสังคม	3.78	0.819	มาก
ความต้องการการยอมรับรับถือและเห็นว่าตนเองมีคุณค่าต่อสังคม	3.46	0.882	มาก
ความต้องการความสำเร็จ	3.71	0.703	มาก
ภาพรวม	3.56	0.688	มาก

สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย ข้าราชการตำรวจที่มีเพศ อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจเพื่อลดอาชญากรรมเกี่ยวกับทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ .05 ส่วนข้าราชการตำรวจที่มีชั้นยศและปัจจัยในการบริหารงานภายในองค์กรฯ มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจเพื่อลดอาชญากรรมเกี่ยวกับทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ .05 ดังแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐาน	สถิติ	Sig.	ผลการทดสอบ	
			ยอมรับ สมมติฐาน	ปฏิเสธ สมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1 ข้าราชการตำรวจที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ชั้นยศ ประสบการณ์ในการทำงาน และรายได้ ต่อเดือน ที่มีแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน				
เพศ	t-test	0.006	✓	
อายุ	F-test	0.000	✓	
ชั้นยศ	F-test	0.095		✓
ประสบการณ์ในการทำงาน	F-test	0.000	✓	
รายได้ต่อเดือน	F-test	0.000	✓	

สมมติฐานที่ 2 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมแตกต่างกันตามปัจจัยการบริหารภายในองค์กร

กลยุทธ์	F-test	0.075	✓
โครงสร้างองค์กร	F-test	0.081	✓
รูปแบบ	F-test	0.055	✓

ตารางที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย (ต่อ)

สมมติฐาน	สถิติ	Sig.	ผลการทดสอบ	
			ยอมรับสมมติฐาน	ปฏิเสธสมมติฐาน
ระบบ	F-test	0.109		✓
บุคลากร	F-test	0.061		✓
ทักษะ	F-test	0.074		✓
ค่านิยม	F-test	0.095		✓

อภิปรายผลการวิจัย

1. ระดับปัจจัยในการบริหารงานภายในองค์กรของข้าราชการตำรวจกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในภาพรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ข้าราชการตำรวจมีระดับปัจจัยในการบริหารงานภายในองค์กรของข้าราชการตำรวจเพื่อลดอาชญากรรมเกี่ยวกับทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ กลยุทธ์ สไตล์ ทักษะ มี และบุคลากร ส่วนอีก ได้แก่ โครงสร้างองค์กร ค่านิยม และระบบ ควรมีการปรับปรุงเนื่องจากการบริหารจัดการด้านต่าง ๆ เหล่านี้เป็นภาพลักษณ์ภายในองค์กรที่จะประสบความสำเร็จ และการปฏิบัติงานจะเป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ภาพลักษณ์ และการบริหารภายในองค์กรจะต้องมีความเอาใจใส่ในการปฏิบัติงานร่วมกันเป็นอันดับต้น ๆ ก่อนที่จะร่วมมือในการปฏิบัติงานเพื่อเป้าหมายอื่น ๆ ต่อไป ซึ่งแตกต่างกับงานวิจัยของ ภาณุวัฒน์ ราชสมัคร (2558) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติหน้าที่ป้องกันปราบปรามของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรลำโรงใต้ อำเภอยะประแดง จังหวัดสมุทรปราการ การวิจัยครั้งนี้ ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติหน้าที่ป้องกันปราบปรามของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรลำโรงใต้ อำเภอยะประแดง จังหวัดสมุทรปราการ ระดับการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจตามแนวคิดของทฤษฎีแรงจูงใจ มีระดับการปฏิบัติหน้าที่โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.31$ S.D. = .374)

2. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จากผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการตำรวจมีแรงจูงใจในการปฏิบัติในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางซึ่งควรมีความปรับปรุงคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงาน และสนองความต้องการของข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานอย่างหนัก ในภารกิจหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้มีคุณภาพชีวิต สวัสดิการ และการดูแลที่ดีจากสำนักงานตำรวจแห่งชาติ และสามารถปฏิบัติงานในการช่วยเหลือประชาชน และสังคมได้ประสบผลสำเร็จ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภาณุวัฒน์ ราชสมัคร (2558) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติหน้าที่ป้องกันปราบปรามของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรลำโรงใต้ อำเภอยะประแดง จังหวัดสมุทรปราการ การวิจัยครั้งนี้ ผลการวิจัยพบว่า ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติหน้าที่ป้องกันปราบปรามของข้าราชการตำรวจตามหลักอิทธิบาท 4 โดยรวมอยู่ในระดับมาก

3. ผลจากการวิเคราะห์สมมติฐานจากข้อมูลเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจพบว่า ข้าราชการตำรวจที่มีเพศ อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจฯ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ .05 ส่วนข้าราชการตำรวจที่มีชั้นยศ และปัจจัยในการบริหารงานภายในองค์กรฯ มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานฯ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ .05 ซึ่งแตกต่างกับงานวิจัยของ วีรยุทธ โสภี (2555) การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร สถานีตำรวจทางด่วนขั้นที่ 1 ขั้นที่ 2 ขั้นที่ 3 ครั้งนี้ ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจพบว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร สถานีตำรวจทางด่วน ขั้นที่ 1 ขั้นที่ 2 ขั้นที่ 3 ที่มีอายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา รายได้ และอายุราชการแตกต่างกันไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ข้อเสนอแนะ

1. ด้านความต้องการทางร่างกาย กองบังคับการ 1 ต้องบริหารผลตอบแทนของข้าราชการตำรวจให้เหมาะสมกับสถานะที่เป็นอยู่จากค่าครองชีพที่เพิ่มขึ้นในปัจจุบัน นอกจากนั้นควรมีเงินประจำตำแหน่งฝ่ายอำนวยการควรเพิ่มเงินตามความสามารถ เช่น เงินตอบแทนผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน และจัดให้มีกองทุนเพื่อช่วยเหลือครอบครัวที่เสียชีวิตอย่างเหมาะสมด้วย

2. ด้านความต้องการความมั่นคงและความปลอดภัย ต้องจัดสถานที่ให้มีอากาศถ่ายเทได้สะดวก มีเครื่องปรับอากาศที่พอกอากาศได้ดี เนื่องจากสถานที่มีลักษณะปิดทึบ ต้องขยายพื้นที่ให้กว้างขวาง จัดระบบให้เป็นสัดส่วน จัดหาตู้เก็บเอกสาร และควรจ้างผู้มีความเชี่ยวชาญด้านการวางแผนมาปรับปรุงให้เกิดการใช้พื้นที่ให้ได้ประโยชน์สูงสุด

3. ด้านความต้องการทางสังคม ต้องจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมความสัมพันธ์ในองค์กรมากกว่าที่เป็นอยู่ เช่น กิจกรรมเพื่อให้เกิดความสามัคคี และรู้จักกันภายในมากขึ้นจัดสัมมนาพร้อมรับฟังความคิดเห็น หรือรับประทานอาหารพบปะพูดคุยกันในองค์กรของเจ้าหน้าที่ทุกฝ่าย เดือนละ 1 ครั้ง

4. ด้านความต้องการการยอมรับนับถือและเห็นว่าตนเองมีคุณค่าต่อสังคม ต้องเปิดโอกาสให้ข้าราชการตำรวจได้พัฒนาความรู้ความสามารถมากกว่าที่เป็นอยู่ จัดให้มีการอบรมหลักสูตรเพิ่มความรู้ในการทำงานในทุกสายงานเพื่อเพิ่มศักยภาพอยู่ตลอดเวลา

5. ด้านความต้องการความสำเร็จ ต้องมีการเลื่อนขั้นเงินเดือนต้องเป็นไปตามความรู้ความสามารถ ยึดหลักความยุติธรรม และมีการให้รางวัลแก่ผู้ที่มีผลงานโดยผ่านการโหวตหรือการลงคะแนนลับเพื่อเป็นกำลังใจแก่ผู้ปฏิบัติงานดี

เอกสารอ้างอิง

- กองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม. กองกำกับการ 1. (2560). จำนวนข้าราชการตำรวจ ประจำปีพุทธศักราช 2560. กรุงเทพฯ: สำนักงานตำรวจแห่งชาติ.
- ณัฏฐา กริหิรัญ. (2550). การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (วิทยานิพนธ์ การศึกษามหาบัณฑิต). สาขาการอุดมศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2543). องค์การและการบริหาร. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- นวรรตน์ พิงโพธิ์สภ. (2552). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์จำกัด (ภาคนิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต) สาขาพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- ภาณุวัฒน์ ราชสมัคร. (2558). ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติหน้าที่ป้องกันปราบปรามของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรลำโรงใต้อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ (วิทยานิพนธ์ ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, พระนครศรีอยุธยา.
- วีรยุทธ โสภี. (2555). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร สถานีตำรวจทางด่วนชั้นที่ 1 ชั้นที่ 2 ชั้นที่ 3 (สารนิพนธ์ ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต, กรุงเทพฯ.

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการขนส่งทางทะเล:
กรณีศึกษา บริษัทเอ็กซ์เพิร์ททีม จำกัด

The users' satisfaction of the maritime transportation services:
A case studies of Experteam Co., Ltd.

ปณิธิดา ยุงทอง¹ ชลดา มนต์ทรง^{2*} และ ตะวัน วิกรัยพัฒน์³

^{1, 2}หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต

³สาขาการค้ำระหว่างประเทศ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยศรีปทุม

*ผู้รับผิดชอบบทความ: malatee09@gmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการการขนส่งทางทะเล กรณีศึกษาบริษัท เอ็กซ์เพิร์ททีม จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการการขนส่งทางทะเลของบริษัท เอ็กซ์เพิร์ททีม จำกัด และศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการให้บริการการขนส่งทางทะเลของบริษัท เอ็กซ์เพิร์ททีม จำกัด โดยมีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานบนแท่นขุดเจาะน้ำมันในอ่าวไทยและลูกค้าซึ่งใช้บริการการขนส่งของ บริษัท เอ็กซ์เพิร์ททีม จำกัด ด้วยวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิตามสัดส่วนของประชากร เครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้คือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยทำขึ้นเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการการขนส่งทางทะเลของบริษัท เอ็กซ์เพิร์ททีม จำกัด อยู่ในระดับมาก และปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการให้บริการการขนส่งทางทะเลของบริษัท เอ็กซ์เพิร์ททีม จำกัด ประกอบด้วยปัจจัยด้านความสะดวก ปัจจัยด้านความมีมารยาท ปัจจัยด้านความปลอดภัย และปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ

คำสำคัญ: บริการขนส่งทางทะเล โลจิสติกส์ การขนส่งทางน้ำ บริษัทเอ็กซ์เพิร์ททีม จำกัด

Abstract

This research was about the users' satisfaction of the maritime transportation services for the Experteam Company Limited. The aims of this research were to study the satisfaction of users towards the sea transportation service of the Experteam Company Limited, and to study the factors affecting to the satisfaction of users for the maritime transportation services of the Experteam Co., Ltd. The samples were the staff working on the oil drilling rig in the Gulf of Thailand and the customers who used the maritime transportation services of the Experteam Company Limited with a stratified random sampling method based on the population proportion. The research tool was questionnaires that the researcher designed for data collection. The research findings contended that the users' satisfaction towards the

services of maritime transportation for the Experteam Company Limited was at a high level as well as the factors affecting to the users' satisfaction in the maritime transportation services of the Experteam Company Limited consisted of convenience factors, manners factors, safety factors, and reliability factors.

Keywords: marine transportation; Logistics; Experteam Company Limited

บทนำ

ระบบโลจิสติกส์เป็นปัจจัยสนับสนุนการยกระดับความสามารถทางการแข่งขันทางการค้าการลงทุนของประเทศเพราะโลจิสติกส์ถือเป็นต้นทุนสำคัญของผู้ประกอบการทั้งที่อยู่ในภาคเกษตร อุตสาหกรรม และบริการ อย่างไรก็ตาม การพัฒนาระบบโลจิสติกส์ของไทยยังอยู่ในขั้นเริ่มต้น คือ เน้นการจัดส่งสินค้าจากผู้ผลิตไปสู่ผู้บริโภคเป็นหลัก ในขณะที่ประเทศพัฒนาแล้วอย่าง ออสเตรเลีย สหภาพยุโรป และสหรัฐอเมริกาอยู่ในขั้นก้าวหน้า คือ การบูรณาการระบบโลจิสติกส์ตั้งแต่การจัดซื้อวัตถุดิบจนกระทั่งผลิตสินค้าแล้วเสร็จ และส่งมอบไปสู่ผู้บริโภค ด้วยเหตุนี้ จึงพบว่าต้นทุนโลจิสติกส์ของไทยยังสูงอยู่เมื่อเทียบกับประเทศคู่ค้าอื่น ๆ โดยเฉพาะเมื่อเทียบกับสิงคโปร์ และมาเลเซีย ซึ่งเป็นสมาชิกอาเซียนเหมือนกัน ก็ยังมีการพัฒนาโลจิสติกส์ก้าวหน้ากว่า (กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ, 2555, น. 12)

สำนักคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติในฐานะเลขานุการคณะกรรมการพัฒนาการบริหารจัดการขนส่งสินค้าและบริการของประเทศ (กบส.) ได้จัดแบ่งโครงสร้างของบริการโลจิสติกส์ไทย ออกเป็น 5 ประเภท ได้แก่ 1) การขนส่งสินค้า ครอบคลุมงานทางโลจิสติกส์ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการด้านการขนส่งสินค้าทั้งภายในและส่งออกนอกประเทศ ในรูปแบบต่าง ๆ ทั้งทางถนน รถไฟ ทะเล และอากาศ 2) การจัดเก็บสินค้า ดูแล และบริหารคลังสินค้าและการให้บริการติดสลากสินค้าหรือบริการด้านบรรจุภัณฑ์ รวมทั้งการกระจายสินค้า 3) บริการด้านพิธีการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการโลจิสติกส์ ครอบคลุมงานพิธีการศุลกากร 4) บริการงานโลจิสติกส์ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการเสริม 5) บริการพัสดุและไปรษณีย์ภัณฑ์ สำหรับผู้ประกอบการธุรกิจบริการโลจิสติกส์ในประเทศไทย อาจจำแนกได้เป็น 5 กลุ่มหลัก คือ ผู้ประกอบการขนส่งทางบก ขนส่งทางน้ำ ขนส่งทางอากาศ ตัวแทนออกของและตัวแทนขนส่ง และคลังสินค้า (กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ, 2555, น. 15) จากรายงานโครงการศึกษาเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ไทย ชี้ให้เห็นว่า ผู้ประกอบการด้านโลจิสติกส์รายใหญ่ในไทย ส่วนมากเป็นต่างชาติที่มีชื่อเสียงอยู่ในแวดวงอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ ส่วนผู้ประกอบการไทยมีน้อยรายที่พอจะมีศักยภาพในการแข่งขันกับต่างชาติ (กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ, 2555, น. 15)

ปัจจุบันการดำเนินธุรกิจและการแข่งขันในอุตสาหกรรมได้มีการเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมที่คำนึงถึงการผลิตแบบประหยัดจากขนาด คือ การผลิตเป็นจำนวนมาก รวมทั้งการคำนึงถึงคุณภาพ และราคา ปัจจุบันได้คำนึงถึงความเร็วในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าเป็นสิ่งที่ถูกใจ ความสำคัญและได้กลายเป้นปัจจัยในการแข่งขัน เครื่องมือที่จะช่วยในการตอบสนองได้รวดเร็วคือ การขนส่งที่มีประสิทธิภาพ การขนส่งมีความสำคัญและจำเอนต่อทุกกิจกรรมในชีวิตประจำวัน การขนส่งทำให้เกิดการเคลื่อนย้ายแลกเปลี่ยน

เปลี่ยนวัตถุดิบ ค่าเงิน เอกสารและเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ จากจุดเริ่มต้นยังจุดสุดท้าย โดยเฉพาะภาคอุตสาหกรรมนั้นการขนส่งเป็นตัวขับเคลื่อนกระบวนการทางอุตสาหกรรมและเศรษฐกิจที่สำคัญที่ช่วยในการขนส่งวัตถุดิบจากต้นกระบวนการจนกระทั่ง ผลิออกมาเป็นผลิตภัณฑ์ และนำส่งจนถึงมือลูกค้าได้ทันตามความต้องการ ทำให้เศรษฐกิจเคลื่อนตัวอย่างต่อเนื่อง และเนื่องจากการขยายตัวของอุตสาหกรรมมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น ดังนั้น การขนส่งจึงมีความสำคัญและขยายตัวเพิ่มขึ้นตามไปด้วย

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติได้จัดทำยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบโลจิสติกส์ของประเทศไทยเป็นครั้งแรกเมื่อพฤษภาคม 2548 ต่อมา ได้มีการปรับปรุงรายละเอียดเพิ่มเติมและคณะรัฐมนตรีได้มีมติให้ความเห็นชอบแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบโลจิสติกส์ของประเทศไทยที่กำหนดให้ประเทศไทยมีระบบโลจิสติกส์ที่ได้มาตรฐานสากลเพื่อสนับสนุนการเป็นศูนย์กลางธุรกิจและการค้าของภูมิภาคอินโดจีน โดยมุ่งลดต้นทุนโลจิสติกส์ (cost efficiency) เพิ่มขีดความสามารถของธุรกิจในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า (responsiveness) และเพิ่มความปลอดภัยและความเชื่อถือในกระบวนการนำส่งสินค้าและบริการ (reliability and security) รวมทั้งการสร้างมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจจากอุตสาหกรรมโลจิสติกส์และอุตสาหกรรมต่อเนื่อง ดังนี้ 1) การปรับปรุงประสิทธิภาพระบบโลจิสติกส์ในภาคการผลิต 2) การเพิ่มประสิทธิภาพระบบขนส่งและโลจิสติกส์ 3) การพัฒนาธุรกิจโลจิสติกส์ 4) การปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกทางการค้า 5) การพัฒนาข้อมูลและกำลังคนด้านโลจิสติกส์ (กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ, 2555, น. 13) ความสำคัญของการขนส่งที่มีต่อด้านเศรษฐกิจ คือ การขนส่งได้สร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจด้วยการอำนวยความสะดวกทางเวลาและสถานที่ นั่นก็คือเพื่อสร้างความมั่นใจให้กับบริษัทว่าจะมีสินค้าเพียงพอที่จะจัดจำหน่าย ณ สถานที่และเวลาที่ลูกค้าต้องการ การจัดการขนส่งมีจุดมุ่งหมายที่จะเคลื่อนย้ายสินค้าจากแหล่งกำเนิดของสินค้า ไปยังลูกค้าผู้ใช้สินค้าอย่างรวดเร็ว ด้วยต้นทุนที่ต่ำสุด และมีความสม่ำเสมอมากที่สุดเท่าที่จะทำได้ ความสามารถในการขนส่งเพื่อสร้างความมั่นใจ ด้านเวลาและสถานที่ด้วยต้นทุนที่ต่ำเปรียบคู่แข่ง เป็นปัจจัยพื้นฐานของความสามารถในการแข่งขัน (สาธิต พะเพียงทอง, 2548, น. 82)

การพัฒนาเศรษฐกิจและความก้าวหน้าของสังคม มีสิ่งสำคัญยิ่งสองสิ่ง คือ การปรับปรุง แกไขด้านบริการขนส่ง และการลดอัตราค่าขนส่งลง หลักการขนส่งทั่วไป คือ การดำเนินงานขนส่งให้มีประสิทธิภาพสูงสุด โดยมีค่าใช้จ่ายต่ำสุดด้วย การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญที่สุดก็คือ เพื่อให้เกิดความประหยัด นอกจากนี้ประสิทธิภาพของการขนส่ง (efficiency) ควรเป็นการยอมรับของทุกฝ่าย ไม่ว่าจะเป็นผู้ส่งสินค้า ผู้รับสินค้า ผู้ขนส่ง ตลอดจนตลาด และยังต้องมีการปรับปรุงบริการขนส่ง (ธนสรรค์ แสงโสภณ, 2553, น. 243)

การบริหารโลจิสติกส์ที่ดีจะสามารถลดการสิ้นเปลืองพลังงานและเพิ่มความเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม กล่าวคือ ปัจจุบันการใช้พลังงานของไทยในภาคการขนส่งมีสัดส่วนกว่าครึ่งของการใช้พลังงานทั้งหมดของประเทศ โดยโครงสร้างด้านการขนส่งของไทยมีการใช้รถบรรทุกในการขนส่งคิดเป็นสัดส่วนสูงถึงร้อยละ 86 ในขณะที่ทางเรือและรถไฟใช้เพียงร้อยละ 9 และร้อยละ 2 ตามลำดับ และขนส่งทางท่อน้ำมัน คิดเป็นร้อยละ 3 (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ) ในประเทศไทยโลจิสติกส์นับเป็นเรื่องใหม่สำหรับประเทศไทย แต่เป็นหัวข้อที่ได้รับความสนใจอย่างรวดเร็ว เนื่องจากเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันทั้งในระดับธุรกิจและระดับประเทศ เมื่อพิจารณาองค์ประกอบด้านโลจิสติกส์ของ

ประเทศไทยพบว่า ระดับพัฒนาการโลจิสติกส์ของไทย ยังอยู่ในระยะเริ่มต้นคืออยู่ในขั้นระหว่างการพัฒนาจากช่วง physical distribution ไปสู่ขั้น internally integrated logistics

ภาครัฐมีความพยายามในการปรับปรุงกระบวนการด้านการขนส่ง โดยมีการแต่งตั้งคณะกรรมการขนส่งแห่งชาติ (คณะกรรมการ MTO) ขึ้นในปี 2536 เพื่อทำหน้าที่เป็นองค์กรหลักในการพัฒนา ส่งเสริมและสนับสนุนให้ระบบการขนส่งและผู้ดำเนินการขนส่งต่อเนื่องหลายรูปแบบที่มีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับมาตรฐานสากล ส่งผลให้สามารถวิเคราะห์ปัญหาในภาพรวม และวางแผนการทำงานของหน่วยงานต่างๆ สอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อเป็นการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบโลจิสติกส์ของประเทศไทยในภาพรวม และสามารถผลักดันให้เกิดการปฏิบัติได้จริง

บริษัท เอ็กซ์เพิร์ท จำกัด ตั้งอยู่ที่ 7/107-9 หมู่ 7 ถนนพระราม 2 แขวงสามตำบล เขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร เริ่มต้นดำเนินธุรกิจด้วยการจดทะเบียนนิติบุคคล เมื่อวันที่ 10 พฤศจิกายน 2535 ให้บริการลูกค้าในสายงานบริการด้านปิโตรเลียมทั้งบนฝั่งและในทะเล ตั้งแต่ต้นทางจนถึงปลายทางของกระบวนการผลิตทุกระบบไม่ว่าจะเป็นงานเชื่อม ประกอบโครงสร้างแท่นผลิต ช่างประกอบติดตั้งตู้ควบคุมการเปิด-ปิด หลุมผลิต งานระบบควบคุมไฟฟ้า และ Instrument งานเชื่อมประกอบและติดตั้งท่อทุกชนิด งานวางท่อส่งก๊าซและน้ำมัน ฯลฯ ซึ่งการขนส่งสินค้าและบุคลากรสำหรับแท่นขุดเจาะน้ำมันในทะเล โดยการบริการถือว่าเป็นผลลัพธ์ทางด้านโลจิสติกส์ ถ้ามีการจัดการกิจกรรมทางโลจิสติกส์ได้อย่างมีประสิทธิภาพแล้วย่อมส่งผลลัพธ์ที่ดี ปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้จะมีสวนช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและคุณภาพการบริการในความเที่ยงตรง (validity of service) และความเชื่อมั่นต่อผู้ที่เข้ามาใช้บริการ ซึ่งถือได้ว่าเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในการเลือกใช้บริการในระบบการขนส่งให้ตรงต่อความต้องการของผู้ใช้บริการเพื่อเพิ่มความสะดวก รวดเร็วและประหยัด

ในขณะนี้ทาง บริษัท เอ็กซ์เพิร์ท จำกัด เผชิญปัญหาซึ่งสามารถแยกออกได้เป็น 2 ส่วน 1) ปัญหาด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ บุคลากรของ บริษัท เอ็กซ์เพิร์ท จำกัด ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถ มีประสบการณ์ด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่เป็นอย่างดี แต่ยังไม่สามารถนำมาปรับใช้ในด้านบริการผู้ใช้บริการ และไม่สามารถถ่ายทอดความรู้ประสบการณ์ที่มีอยู่แก่บุคคลอื่นได้เต็มตามศักยภาพของบุคลากรแต่ละคน ส่งผลให้มีข้อร้องเรียนจากผู้ใช้บริการมากมาย เช่น ผู้ให้บริการมีพฤติกรรมไม่เหมาะสม การให้ข้อมูลเพิ่มเติมไม่ครบตามที่ผู้ใช้บริการต้องการ ขาดความชัดเจนของข้อมูล การดำเนินการไม่เป็นไปตามขั้นตอน 2) ปัญหาด้านอาคารสถานที่และเรือโดยสาร จากข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการจะเห็นว่าปัญหาส่วนใหญ่ เป็นปัญหาเกี่ยวกับความปลอดภัยต่อตนเองและสินค้า ความสะอาด ความแออัดของห้องพัก ห้องโดยสาร ความสะดวกต่อการใช้อุปกรณ์ เป็นต้น

จากปัญหาดังกล่าวจะเห็นได้ว่าปัญหาเหล่านี้เป็นสิ่งที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทั้งสิ้น ด้วยความตระหนักในปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการการขนส่งทางทะเลของบริษัท เอ็กซ์เพิร์ท จำกัด ซึ่งผลจากการศึกษานี้ จะเป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพงานบริการ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการการขนส่งทางทะเลของบริษัท เอ็กซ์เพทิทิม จำกัด
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการให้บริการการขนส่งทางทะเลของบริษัท เอ็กซ์เพทิทิม จำกัด

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการการขนส่งทางทะเล ดังนี้

1. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานที่ปฏิบัติงานบนแท่นขุดเจาะน้ำมันในอ่าวไทยซึ่งมาใช้บริการการขนส่งทางทะเลของ บริษัท เอ็กซ์เพทิทิม จำกัด จำนวน 1,088 คน (ฝ่ายการเดินทางเรือ, บริษัท เอ็กซ์เพทิทิม จำกัด, 2560)

2. ขอบเขตด้านตัวแปร

2.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ปัจจัยแวดล้อมและปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ

2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการการขนส่งทางทะเลของบริษัท เอ็กซ์เพทิทิม จำกัด

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยแวดล้อมด้านความสะดวก ความมีมารยาท ความสะอาด ความปลอดภัย และความประหยัด ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการให้บริการการขนส่งทางทะเลของ บริษัท เอ็กซ์เพทิทิม จำกัด
2. คุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือ ความแน่นอน ความเข้าใจ และความรับผิดชอบ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการให้บริการการขนส่งทางทะเลของ บริษัท เอ็กซ์เพทิทิม จำกัด

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2547, น. 59) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า หมายถึง การประเมินสินค้าบริการนั้น ๆ ว่าตอบสนองความต้องการได้ตามที่คาดหวังไว้หรือไม่ ถ้าได้ตามที่คาดหวังลูกค้าจะมีความพึงพอใจ ถ้าไม่ได้ตามที่คาดหวังไว้ตอนแรกลูกค้าจะไม่พอใจ (dissatisfaction)

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

ความหมายเกี่ยวกับการบริการ

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2541, น. 63) กล่าวว่า งานบริการ หมายถึง งานสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ ซึ่งมีเงื่อนไข “การให้” ทั้งทางรูปธรรมและนามธรรม ในเชิงความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และด้วยอัธยาศัยเป็น

พื้นฐานการบริการ (service) เป็นขบวนการของการปฏิบัติการเพื่อผู้อื่นให้เกิดความพึงพอใจประทับใจแต่จะต้องอยู่ภายใต้กฎระเบียบข้อบังคับขององค์กร หรือไม่ทำให้องค์การเสียหายทั้งชื่อเสียงและภาพลักษณ์ ซึ่งจำแนกได้เป็น 4 ลักษณะ คือ 1) การสร้างความพึงพอใจ 2) การแสดงความเอื้อเฟื้อ 3) การเอาใจใส่ และ 4) การรับใช้

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สมบุรณ์ ไตรทิพธำรงโชค (2539, น. 209) ศึกษาเรื่อง คุณภาพให้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศในกรุงเทพมหานคร การวิจัยครั้งนี้เพื่อศึกษาคุณภาพให้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศในกรุงเทพมหานครของผู้ใช้บริการตลอดจนปัญหา และอุปสรรค ในการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยใช้ข้อมูลปฐมภูมิจากการสัมภาษณ์ทัศนคติของผู้โดยสารที่มีต่อคุณภาพบริการรถปรับอากาศที่ให้บริการรถโดยสารประจำทาง โดยแยกตามเพศ อายุ อาชีพ และรายได้ แล้วนำมาวิเคราะห์แบบอัตราส่วนร้อยละ และตามแบบจำลองคุณภาพบริการ รวมทั้งข้อมูลทุติยภูมิจากหน่วยงานต่าง ๆ ผลการวิเคราะห์ปรากฏว่า ความพึงพอใจคุณภาพบริการให้บริการรถปรับอากาศเมื่อแยกตามเพศไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อแยกตามอายุ อาชีพ และรายได้ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการใช้บริการที่แตกต่างกัน เนื่องจากเวลาที่ใช้ในการเดินทางและความปลอดภัยที่ได้รับจากการบริการ โดยความพอใจอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างดี ปัญหาและข้อเสนอแนะจากการใช้บริการรถปรับอากาศ ผู้โดยสารเห็นว่าควรกำหนดเวลาที่แน่นอนในการหยุดรถรับ - ส่ง ผู้โดยสารที่ป่วยหยุดรถ ควรเพิ่มความปลอดภัยให้แก่ผู้โดยสาร ควรเพิ่มเส้นทางเดินรถและรถปรับอากาศ ควรทำความสะอาดและบำรุงรักษารถให้อยู่ในสภาพดี ควรลดอัตราค่าโดยสาร และควรมีการอบรมมารยาทพนักงานและการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ชรัต พิริยะวัฒน์ (2543, น. 209) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้เดินทางด้วยรถโดยสารประจำทาง และการยอมรับของผู้เดินทางต่อระบบขนส่งสาธารณะแบบก้าวหน้าในกรุงเทพมหานคร การศึกษาวิจัยการให้บริการเพื่อตรวจสอบว่า ปัจจัยใดบ้างที่ผู้ใช้บริการได้รับความพึงพอใจหรือความต้องการให้ปรับปรุง และตรวจสอบพฤติกรรมเลือกรูปแบบปรับปรุงคุณภาพให้การบริการด้วยระบบขนส่งสาธารณะแบบก้าวหน้า 2 รูปแบบ คือ ระบบค่าโดยสารอัตโนมัติ และบริการข้อมูลการเดินทาง การเก็บรวบรวมข้อมูลจากปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ โดยใช้วิธีการสำรวจข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมายที่เป็นผู้โดยสารโดยใช้แบบสอบถามที่ถูกแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ตามวัตถุประสงค์การเดินทางของผู้โดยสาร ได้แก่ การเดินทางไปเลือกซื้อสินค้า และการเดินทางไปทำงาน ข้อมูลทัศนคติของผู้โดยสารที่มีต่อปัจจัยต่าง ๆ ของการให้บริการ จะถูกรวบรวมโดยหลักการที่อ้างอิงจาก TCRP Report, 47 และเป็นส่วนของข้อมูลพฤติกรรมของการเลือกรูปแบบของการบริการของผู้โดยสาร ใช้หลักของเทคนิค Stated preference (SP) ข้อมูลที่เกี่ยวกับทัศนคติ และความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อปัจจัยต่างๆวิเคราะห์ผลกระทบด้วยการจัดลำดับคะแนน (impact score techniques) และวิธีการวิเคราะห์แบบค่าคู่อันดับ (quadrat analysis) ในส่วนของการยอมรับของผู้โดยสารต่อรูปแบบของการบริการ วิเคราะห์ใช้รูปแบบจำลองการเลือกรูปแบบของการบริการที่อยู่ในรูปของ Binary logit model ผลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้แสดงให้เห็นว่าปัจจัยที่หน่วยงานขนส่งควรให้ความสนใจ และปรับปรุงให้มีคุณภาพการให้บริการดีขึ้น เมื่อพิจารณาวัตถุประสงค์ของ

การเดินทางเพื่อไปซื้อสินค้า ได้แก่ ปัจจัยภายในการเดินทาง ความทันสมัยของรถ อุปกรณ์ต่าง ๆ ความรวดเร็วในการเดินทาง และความสะอาด สำหรับวัตถุประสงค์ของการเดินทางเพื่อไปทำงาน ได้แก่ ปัจจัยในการเดินทาง ความประพฤติดของพนักงานขับรถ ความว่างของรถ และความสะดวกต่อการใช้บริการ และสามารถสรุปได้ว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และผู้ใช้บริการที่มีอาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีความพึงพอใจด้านการบริการไม่แตกต่างกัน

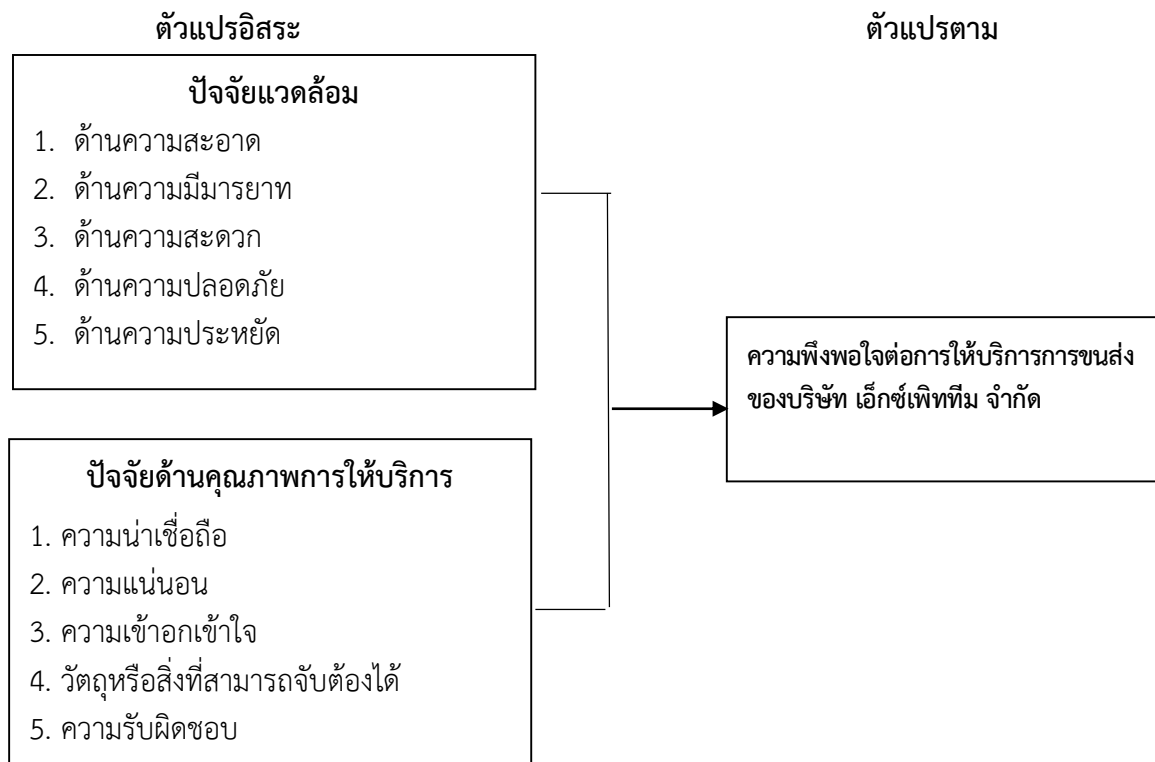
ชิน และชาเกอร์ (Chin, H.C & Chaker, C.K., 1998, p. 28) ได้ศึกษาเรื่อง ความสำคัญกับความน่าเชื่อถือของการให้บริการที่มีต่อความพึงพอใจในการจัดบริการรถโดยสารประจำทางและให้คำจำกัดความน่าเชื่อถือของการให้บริการจากมุมมองที่ต่างกันของบุคคลสองกลุ่มเช่นเดียวกับ C. P. Ng, and S. A. Brah. (1997) ให้ความหมายไว้ดังนี้ ด้านผู้ประกอบการ ความน่าเชื่อถือของการให้บริการมีความสัมพันธ์กับการเดินรถตามตารางอย่างเคร่งครัด และระดับการให้บริการ ซึ่งหมายถึงต้องมีความพร้อมในการดำเนินงานทั้งสองด้าน โดยมีการสำรองไว้ทั้งในส่วนของ ตัวรถ เครื่องยนต์ อุปกรณ์ต่าง ๆ ทั้งในและนอกตัว พนักงานประจำรถ และเวลาที่จะทำให้สามารถดำเนินการจัดบริการได้อย่างเที่ยงตรง ซึ่งจะมีผลต่อความพึงพอใจของผู้เข้ามาใช้บริการ เช่นจะทำให้ต้นทุนการดำเนินงานต้องสูญเสียเพิ่มมากขึ้น พบว่าด้านผู้ใช้บริการ ความน่าเชื่อถือของการให้บริการ หมายถึง การตรงต่อเวลา (punctuality) ของรถโดยสารที่ป้ายหยุด (waiting time) ระยะเวลาการเดินทาง (journey time) และใช้เวลาการรอรถ (wastes time) และแผนการต่อรถ (planning of transfer at the terminals) และจากการศึกษาทัศนคติของผู้ใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการเห็นว่าความเชื่อถือของการให้บริการปานกลาง

ทรานสปอร์ต รีเสิร์ช บอร์ด (Transport Research Board, 1999, p. 48) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกับข้อกำหนดที่เกี่ยวกับการตรวจสอบความน่าเชื่อถือของการให้บริการรถโดยสารประจำทาง เกี่ยวกับการจัดการระบบขนส่งสาธารณะเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการในด้านต่าง ๆ โดยคำนึงถึงการจัดการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการและเสริมสร้างความพึงพอใจของผู้โดยสารเป็นสำคัญสำหรับการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการในส่วนที่เกี่ยวข้องกับผู้โดยสารนั้นสามารถทำได้ด้วยการปรับปรุงปัจจัยต่างๆของการให้บริการ ดังนี้คือ ความน่าเชื่อถือของการให้บริการ (reliability) ความปลอดภัยและสวัสดิภาพในการเดินทาง (safety and security) ความสะดวกและความสามารถในการเข้าถึงบริการ (convenience and accessibility) ความสะอาดสบายในการเดินทางและความสะอาด (comfort and cleanliness) ความสามารถในการรับรู้และการให้บริการ (understandability and intelligibility) ความสามารถในการจัดการด้านการเงิน (affordability) และการเข้าใจถึงความต้องการของผู้โดยสาร (empathy)

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการการขนส่งทางทะเลของบริษัท เอ็กซ์เพิร์ท จำกัด ผู้วิจัยได้สังเคราะห์ตัวแปรที่จะศึกษาในการวิจัย จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของ

ประจักษ์, อดิษฐ์, แอนเดอร์เซน, เซลลีย์, กรรณิการ์, ไตรทิพ, วิวัฒน์, ชรัตน์, และสมบุญณ์ มาประยุกต์ใช้เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยดังนี้



แผนภูมิที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการการขนส่ง จากเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. ศึกษาการสร้างแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่าตามแนวคิดของไลเคิร์ต (Likert, 1932, p. 1-55)
3. นำข้อมูลจากข้อ 1 และข้อ 2 มาสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับ ความพึงพอใจต่อการให้บริการขนส่งพนักงานของ บริษัท เอ็กซ์เพรส จำกัด
4. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จเสนอผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่อง ในด้านภาษาและความถูกต้องชัดเจนของข้อความคำถามในแบบสอบถาม และตรวจสอบความเที่ยงตรง ของเนื้อหา (content validity) โดยวิเคราะห์หาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อความคำถามในแบบสอบถามกับ วัตถุประสงค์การวิจัย (item objective congruence: IOC) โดยใช้เกณฑ์คัดเลือกข้อความคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป (ปรางค์ หล้าเบญญะ, 2559)
5. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบแก้ไขจากผู้ทรงคุณวุฒิ เสนออาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษา ค้นคว้าเพื่อตรวจสอบและรับข้อเสนอแนะ เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขอีกครั้ง

6. นำแบบสอบถามที่แก้ไขปรับปรุงสมบูรณ์แล้วไปทดลองใช้ (try out) กับพนักงานของบริษัท เอ็กซ์เพทิทิม จำกัด จำนวน 30 คน เพื่อหาความเชื่อมั่น (reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ของครอนบาค (Cronbach, 1984, p. 161) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.97

7. จัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ พร้อมคำชี้แจงการตอบแบบสอบถามเพื่อนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานที่ปฏิบัติงานบนแท่นขุดเจาะน้ำมันในอ่าวไทยซึ่งมาใช้บริการการขนส่งทางทะเลของบริษัท เอ็กซ์เพทิทิม จำกัด จำนวน 1,088 คน (ฝ่ายการเดินเรือ, บริษัท เอ็กซ์เพทิทิม จำกัด, 2560)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานที่ปฏิบัติงานบนแท่นขุดเจาะน้ำมันในอ่าวไทยซึ่งมาใช้บริการการขนส่งทางทะเลของบริษัท เอ็กซ์เพทิทิม จำกัด ผู้วิจัยกำหนดความเชื่อมั่นระดับ 0.95 และความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 0.05 โดยใช้สูตรของยามาเน่ (Yamane 1973, p. 727) จำนวน 291 คน ด้วยวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ (stratified random sampling) ตามสัดส่วนของประชากร โดยกำหนดให้แผนกงาน ประกอบด้วย electrical and instrument, scaffold and paint, operation, equipment, maintenance, quality control and quality assurance และ safety เป็นชั้นภูมิ สุ่มตัวอย่างในแต่ละชั้นภูมิตามสัดส่วน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยทำขึ้นเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยแวดล้อม ลักษณะของข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (rating scale)

ส่วนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการลักษณะของข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (rating scale)

ส่วนที่ 3 ข้อคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการรถการขนส่งของบริษัท เอ็กซ์เพทิทิม จำกัด เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (rating scale)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยจำแนกการเก็บข้อมูลออกเป็น 2 ลักษณะตามแหล่งข้อมูล

1. ข้อมูลทุติยภูมิ ได้แก่ การค้นคว้าจากเอกสารเกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ข้อมูลที่ได้นำมาใช้ในการเขียนความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา วัตถุประสงค์การวิจัย สมมติฐานการวิจัย ขอบเขตการวิจัย กรอบแนวคิดการวิจัย และสร้างเครื่องมือในการวิจัย

2. ข้อมูลปฐมภูมิ คือ ข้อมูลที่ได้จากการเก็บโดยการใช้เครื่องมือในการวิจัย ซึ่งเป็นแบบสอบถาม ข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้นำมาวิเคราะห์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการให้บริการการขนส่งทางทะเลของบริษัท เอ็กซ์เพทิทิม จำกัดและนำเสนอผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่กำหนด

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำข้อมูลมาประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยใช้วิธีทางสถิติที่นำมาใช้วิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยแวดล้อม คุณภาพการให้บริการ และความพึงพอใจของบุคลากรผู้ให้บริการการขนส่งของบริษัท วิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)
2. การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการให้บริการการขนส่งทางทะเลของบริษัทเอ็กซ์เพทิทิม จำกัด ใช้สถิติวิเคราะห์การถดถอยแบบขั้นตอน (stepwise multiple regression) ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น (coefficient of determinant= R square) และค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (regression coefficient)

สรุปผลการวิจัย และอภิปรายผล

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการการขนส่งทางทะเลของบริษัท เอ็กซ์เพทิทิม จำกัด พบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการการขนส่งทางทะเลของบริษัท เอ็กซ์เพทิทิม จำกัด ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.20 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.675 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มี 8 ข้อ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยดังนี้ จำนวนพนักงานมีเพียงพอในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.81 รองลงมาคือ ความพร้อมของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.74 การได้รับความไว้วางใจให้เป็นผู้บริการโดยอ้างอิงจากฐานลูกค้าที่ใช้บริการปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ย 4.61 การแจ้งให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าก่อนถึงเวลาที่ให้บริการหรือการเข้าพบลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 4.54 ลักษณะทางด้านกายภาพของผู้ให้บริการ แสดงถึงความพร้อมที่จะปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 4.39 การให้สิ่งอำนวยความสะดวก ทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ย 4.37 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.33 ความสุภาพกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ย 4.32 ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐาน

1. ปัจจัยแวดล้อม ประกอบด้วย ด้านความสะอาด ด้านความมีมารยาท ด้านความสะดวก ด้านความปลอดภัย และด้านความประหยัด ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการให้บริการการขนส่งของบริษัทเอ็กซ์เพทิทิม ผลการวิเคราะห์เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการให้บริการการขนส่งทางทะเลของบริษัทเอ็กซ์เพทิทิม จำกัด มีน้ำหนักมากที่สุดคือ ปัจจัยด้านความสะดวก ซึ่งมีค่า Beta=.509 รองลงมาคือปัจจัยด้านความมีมารยาท ซึ่งมีค่า Beta = .303 และมีน้ำหนักน้อยสุดคือ ปัจจัยด้านความปลอดภัย ซึ่งมีค่า Beta=.114 โดยทั้งหมดมีค่า

significance อยู่ที่ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าค่าสำคัญทางสถิติที่ 0.05 นั่นคือหากปัจจัยทั้งหมดนี้มีมากขึ้นจะก่อให้เกิดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในระดับที่มากขึ้นด้วย และจากตารางค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นมีค่า adjusted R square = .628 หมายความว่า ปัจจัยทั้งสามสามารถอธิบายการผันแปรที่เกิดขึ้นกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการให้บริการขนส่งทางทะเลของบริษัทเอ็กซ์เพทิทิม จำกัด ร้อยละ 62.8 ส่วนที่เหลือร้อยละ 37.2 เกิดจากปัจจัยด้านอื่นๆ

2. ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย คุณภาพด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความแน่นอน และด้านความรับผิดชอบ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการให้บริการขนส่งทางทะเลของบริษัทเอ็กซ์เพทิทิม จำกัด ผลการวิเคราะห์เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐานพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการให้บริการขนส่งทางทะเลของบริษัทเอ็กซ์เพทิทิม จำกัด คือ ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ ซึ่งมีค่า Beta=.391 โดยมีค่า significance อยู่ที่ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าค่าสำคัญทางสถิติที่ 0.05 นั่นคือหากปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือนี้อาจมีค่ามากขึ้นจะก่อให้เกิดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในระดับที่มากขึ้นด้วย และจากตารางค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นมีค่า adjusted R square = .150 หมายความว่า ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือสามารถอธิบายการผันแปรที่เกิดขึ้นกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการให้บริการขนส่งทางทะเลของบริษัทเอ็กซ์เพทิทิม จำกัด ร้อยละ 15 ส่วนที่เหลือร้อยละ 75 เกิดจากปัจจัยด้านอื่นๆ

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการขนส่งทางทะเลของบริษัทเอ็กซ์เพทิทิม จำกัด ผู้วิจัยอภิปรายผลโดยมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการขนส่งทางทะเลของบริษัท เอ็กซ์เพทิทิม จำกัด ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า จำนวนพนักงานมีเพียงพอในการให้บริการ ความพร้อมของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการ การได้รับความไว้วางใจให้เป็นผู้บริการโดยอ้างอิงจากฐานลูกค้าที่ใช้บริการปัจจุบัน เนื่องจากผู้ให้บริการยังให้ความเชื่อมั่นของคุณภาพบริการในการเดินทางที่มีความปลอดภัย มีความสะดวก ผู้ให้บริการมีมารยาทที่ดี ประหยัดต่อการเดินทาง มีความรับผิดชอบ มีความแน่นอน และมีความน่าเชื่อถือ สอดคล้องกับงานวิจัยของชรัต พิริยะวัฒน์ (2543, น. 209) พบว่า ผลที่ได้จากการวิจัยแสดงให้เห็นว่าปัจจัยที่หน่วยงานขนส่งควรให้ความสนใจ และปรับปรุงให้มีคุณภาพการให้บริการดีขึ้น เมื่อพิจารณาวัตถุประสงค์ของการเดินทางเพื่อไปซื้อสินค้า ได้แก่ ปัจจัยในการเดินทาง ความทันสมัยของรถอุปกรณ์ต่าง ๆ ความรวดเร็วในการเดินทาง และความสะอาด สำหรับวัตถุประสงค์ของการเดินทางเพื่อไปทำงาน ได้แก่ ปัจจัยในการเดินทาง ความประณีตของพนักงานขับรถ ความว่างของรถ และความสะดวกต่อการใช้บริการ และสามารถสรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการให้บริการขนส่งของ บริษัท เอ็กซ์เพทิทิม จำกัด ประกอบด้วย ปัจจัยด้านความสะดวก ปัจจัยด้านความมีมารยาท ปัจจัยด้านความปลอดภัย และปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ ซึ่งหากปัจจัยดังกล่าวนี้มีมากขึ้นจะก่อให้เกิดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในระดับที่มาก

ขึ้นด้วย สอดคล้องกับงานวิจัยของ ทรานสปอร์ต รีเสิร์ช บอร์ด (Transport Research Board, 1999, p. 48) ได้กล่าวถึงการจัดการระบบขนส่งสาธารณะเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการในด้านต่างๆ โดยคำนึงถึงการจัดบริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการและเสริมสร้างความพึงพอใจของผู้โดยสารเป็นสำคัญ สำหรับการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการในส่วนที่เกี่ยวข้องกับผู้โดยสารนั้นสามารถทำได้ด้วยการปรับปรุงปัจจัยต่าง ๆ ของการให้บริการ คือ ความน่าเชื่อถือของการให้บริการ (reliability) ความปลอดภัยและสวัสดิภาพในการเดินทาง (safety and security) ความสะดวกและความสามารถในการเข้าถึงบริการ (convenience and accessibility) ความสบายในการเดินทางและความสะอาด (comfort and cleanliness) ความสามารถในการรับรู้และการให้บริการ (understandability and intelligibility) ความสามารถในการจัดการด้านการเงิน (affordability) และ การเข้าใจถึงความต้องการของผู้โดยสาร (empathy) สอดคล้องกับงานวิจัยของสมบุญ ไตรทิพธำรงโชค (2539, น. 209) พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจคุณภาพบริการให้บริการรถปรับอากาศ ประกอบด้วย เวลาที่ใช้ในการเดินทาง และความปลอดภัยที่ได้รับจากการบริการ โดยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างดี ความสะอาด อัตราค่าโดยสาร และมารยาทพนักงานและการให้บริการ ข้อเสนอแนะจากการใช้บริการรถปรับอากาศ ผู้โดยสารเห็นว่าควรกำหนดเวลาที่แน่นอนในการหยุดรับ ส่งผู้โดยสารที่ป้ายหยุดรถ ควรเพิ่มความปลอดภัยให้แก่ผู้โดยสาร ควรเพิ่มเส้นทางเดินรถและรถปรับอากาศ ความทำความสะอาดและบำรุงรักษาให้ดีให้อยู่ในสภาพดี ควรลดอัตราค่าโดยสาร และควรมีการอบรมมารยาทพนักงานและการให้บริการอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ ชิน และชาเกอร์ (Chin, H. C. & Chaker., C. K., 1998, p. 28) ได้กล่าวว่า ความน่าเชื่อถือของการให้บริการมีความสัมพันธ์กับการเดินทางตามตารางอย่างเคร่งครัดและระดับการให้บริการ ซึ่งจะมีผลต่อความพึงพอใจผู้ที่เข้ามาใช้บริการ

ข้อเสนอแนะ

1. จากผลการวิจัยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการขนส่งทางทะเลของบริษัท เอ็กซ์เพทิฟ ทิม จำกัด พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการระดับมากที่สุดอยู่ 8 ด้าน และมีความพึงพอใจระดับมากอยู่ 10 ด้าน ประกอบด้วย 1) สภาพของเรือที่มีความเหมาะสมในการให้บริการ 2) ความปลอดภัยและความสมบูรณ์ของอุปกรณ์ 3) พื้นที่โดยสารเหมาะสมกับการให้บริการ 4) การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลขึ้นต้นและระยะเวลาให้บริการ 5) ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ 6) ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว 7) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ 8) การให้บริการตามเวลาที่ให้สัญญาไว้กับลูกค้า 9) ผู้ให้บริการมีความใส่ใจด้านความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน และ 10) การจัดเตรียมพนักงานผู้ให้บริการมีความเพียงพอแก่การบริการ ดังนั้นบริษัทสามารถที่จะปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการในด้านที่มีผลการวิจัยออกมาในระดับมาก เพื่อก่อให้เกิดการบริการที่ดีขึ้นซึ่งสามารถส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการให้สูงขึ้นอยู่ในระดับมากที่สุด

2. จากผลการวิจัยปัจจัยแวดล้อม พบว่า มีปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการขนส่งทางทะเลของบริษัท เอ็กซ์เพทิฟ ทิม จำกัด มีอยู่ 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความสะดวก ด้าน

ความมีมารยาท และด้านความปลอดภัย ดังนั้น ในด้านความสะดวกของผู้มาใช้บริการ บริษัทฯ ควรเพิ่มแสงสว่างให้มีความเพียงพอเพื่อความสะดวกในการใช้บริการยิ่งขึ้น ด้านความมีมารยาท บริษัทฯ ควรให้เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ให้ผู้โดยสารทราบในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการให้บริการด้วยถ้อยคำที่สุภาพ และควรมีการฝึกอบรมพนักงานให้มีความรู้ทักษะการให้บริการ รวมถึงการแต่งกายของพนักงานด้วยเช่นกัน และในด้านความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ บริษัทฯ ควรตรวจสอบและเพิ่มมาตรการของระบบความปลอดภัยให้มีมาตรฐานสากลเพื่อความปลอดภัยของผู้มาใช้บริการ

3. จากผลการวิจัยปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า มีปัจจัยเพียงปัจจัยเดียวที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการขนส่งทางทะเลของบริษัท เอ็กซ์เพิร์ท จำกัด คือ ด้านความน่าเชื่อถือ ซึ่งถ้าบริษัทฯ สามารถที่จะรักษาและเพิ่มระดับความน่าเชื่อถือได้จะส่งผลให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจในการใช้บริการและมีความเชื่อมั่นในการให้บริการของบริษัท ซึ่งอาจจะทำให้บริษัทสามารถรักษาผู้ใช้บริการเดิมและอาจจะเพิ่มฐานผู้ใช้บริการมากขึ้นในอนาคต

4. ส่วนปัจจัยอื่น ๆ ที่ไม่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการขนส่งทางทะเลของบริษัท เอ็กซ์เพิร์ท จำกัด ได้แก่ ปัจจัยแวดล้อม (ด้านความสะอาด และด้านความประหยัด) และปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ (ด้านความแน่นอน และด้านความรับผิดชอบ) บริษัทไม่ควรที่จะละเลยในการที่จะปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการในปัจจัยดังกล่าวนี้ให้ดียิ่งขึ้น ถึงแม้ว่าจะเป็นปัจจัยที่ไม่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแต่ต่าง ๆ เหล่านี้ก็เป็นส่วนหนึ่งที่ต้องคำนึงถึงในการให้บริการ เพื่อก่อให้เกิดการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลในเชิงลึกยิ่งขึ้น เพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการการสำหรับธุรกิจให้บริการขนส่งทางทะเลหรือธุรกิจอื่น ๆ ที่มีลักษณะการดำเนินที่คล้ายคลึงกัน

เอกสารอ้างอิง

- กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ. (2555). *ธุรกิจบริการ: โลจิสติกส์*. นนทบุรี.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2538). *ความพึงพอใจผู้บริโภค*. นนทบุรี: อรุณการพิมพ์.
- ชรัตน์ พิริยวัฒน์. (2543). *ความพึงพอใจของผู้เดินทางด้วยรถโดยสารประจำทางและการยอมรับของผู้เดินทางต่อระบบขนส่งสาธารณะแบบกาวหนาในกรุงเทพมหานคร (วิทยานิพนธ์ ปริญญาโท)*. คณะวิศวกรรมศาสตร์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.
- ธนสวรรค์ แสงโสภณ. (2531). *การขนส่งทั่วไป*. กรุงเทพฯ: บริษัท เอ็ดดิสันเพรสโปรดักส์ จำกัด.
- ปราณี หล้าเบญจ. (2559). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 โรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลามในจังหวัดปัตตานี (รายงานการวิจัย)*. ภาควิชาประเมินผลและวิจัยทางการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, ปัตตานี.

- สมบุรณ์ ไตรทิพธำรง. (2539). *คุณภาพบริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศในกรุงเทพมหานคร* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโท). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- สมวงศ์ พงศสภาพร. (2547). *การตลาดบริการ*. กรุงเทพฯ: เลฟแอนด์ลิฟ.
- สาธิต พะเนียงทอง. (2548). *Supply chain strategy = การจัดการโซ่อุปทานเชิงกลยุทธ์*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น
- Chin, H. C. & Chaker. C. K. (1998). *Selecting relevant indices to evaluate service*
- Cronbach, L. (1984). *Essential of psychological testing* (4th ed.). New York: Harper.
- Likert, R. A. (1932). Technique for the measurement of attitude. *Archives of Psychology*, 22(140), 55.
- Transportation Research Board. (1999). *TCRP Report 47: A handbook for measuring*. Washington, D.C.
- Yamane, Taro. (1973). *Statistics: An introductory analysis* (3rd ed.). Massachusetts: Ally & Row.

แรงจูงใจในการเป็นนักกีฬากรีฑาตัวแทนจังหวัดสตูล Motivation to be athletes representing Satun province

ทองศักดิ์ ลิ้มเนี่ยว¹ และ ประภาส มั่นตะสูตร^{2*}
Thanongsak Limngyaw¹ and Prapas Manatasut^{2*}

^{1, 2} หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต

*ผู้รับผิดชอบบทความ: mprapat@yahoo.com

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการเป็นนักกีฬากรีฑาตัวแทนจังหวัดสตูล มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการเป็นนักกีฬากรีฑาตัวแทนจังหวัดสตูล และศึกษาเปรียบเทียบแรงจูงใจในการเป็นนักกีฬากรีฑาตัวแทนจังหวัดสตูล จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยการบริหารภายในองค์กร ประชากรที่ศึกษา คือนักกีฬากรีฑาตัวแทนจังหวัดสตูล จำนวน 113 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมวิเคราะห์สำเร็จรูปด้วยสถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistic) ในการแจกแจงความถี่ในรูปของตารางสถิติค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (means) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) และสถิติเชิงอนุมาน (inferential statistics) ได้แก่ สถิติ t-test, F-test (One-Way ANOVA) เพื่อใช้ทดสอบความแตกต่างของตัวแปรที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจในการเป็นนักกีฬากรีฑาตัวแทนจังหวัดสตูล ในภาพรวม ทุกด้าน มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก นักกีฬากรีฑาตัวแทนจังหวัดสตูลที่ศึกษาส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการบริหารจัดการภายในองค์กรที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการเป็นนักกีฬากรีฑาตัวแทนจังหวัดสตูล ในภาพรวม ทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง การทดสอบสมมติฐานนักกีฬากรีฑาตัวแทนจังหวัดสตูลทั้งหมดมีปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยในการบริหารงานแตกต่างกัน ระดับแรงจูงใจในการเป็นนักกีฬากรีฑาตัวแทนจังหวัดสตูลไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: แรงจูงใจ นักกรีฑาตัวแทนจังหวัด

Abstract

The research was about the motivation to be athletes representing Satun Province. The objectives of this research were to study the motivation of being athletes representing Satun Province, and to compare the motivation to be an athlete as representative in Satun Province classified by personal factors and internal management factors within the organization. The population consisted of 113 athletes representing Satun province by using questionnaires as a tool for data collection. Data was analyzed by using a descriptive statistic

program for frequency distribution in the form of statistical tables, percentage, mean, standard deviation, and inferential statistics including t-test, F-test (One-Way ANOVA), to test for differences in variables at statistical significance level 0.05. The research results showed that the motivation of being an athlete representing Satun province, in all aspects, were at high level. Most of Athletes' opinions pointed out that the internal organizational management factors affected the motivation of being athletes was overall at a moderate level in all aspects. The hypothesis test of all athletes in Satun Province found that personal factors and management factors were different, while the motivation level of athletes representing Satun province was not significantly different level at 0.05.

Keywords: motivation; athlete representative

บทนำ

กรีฑาเป็นกีฬาชนิดหนึ่งที่มีความนิยม และสนใจเล่นกันมาก เพราะกรีฑาเป็นกีฬาที่สนุกสนาน สามารถเล่นได้ทุกเพศทุกวัย ใช้อุปกรณ์ไม่มากในการเล่น ซึ่งเล่นได้ทุกฤดูกาลและไม่สิ้นเปลืองค่าใช้จ่าย อีกทั้งกรีฑายังเป็นกีฬาที่ได้รับความนิยมเข้าไปในเกมส์การแข่งขัน เช่น โอลิมปิก เอเชียนเกมส์ ซีเกมส์ การแข่งขันกรีฑาชิงชนะเลิศแห่งเอเชีย และการแข่งขันกรีฑาชิงแชมป์โลก สำหรับประเทศไทยมีการจัดให้มีการแข่งขันกรีฑาในรายการต่างๆ เช่น การแข่งขันกีฬาแห่งชาติ กีฬาเยาวชนแห่งชาติ กีฬาชิงแชมป์แห่งประเทศไทย กีฬามหาวิทยาลัยแห่งประเทศไทย กีฬานักเรียนนักศึกษา กีฬากรมพลศึกษา และนอกจากนี้กีฬา (ศิริรัฐ ยอดสมสวย, 2542) แต่ทั้งนี้ กรีฑา มักจะเล่นกันตามความพอใจ ความถนัด และความต้องการของตนเอง ดังนั้น การเล่นกีฬากรีฑา ย่อมมีปัจจัยหลายประการในการผลักดันให้เกิดความสนใจ ซึ่งหนึ่งในปัจจัยต่าง ๆ เหล่านั้นได้แก่ แรงจูงใจ สืบสาย บุญวิระบุตร (2541) กล่าวว่า แรงจูงใจถือได้ว่าเป็นหัวใจของจิตวิทยาการกีฬา เพราะแรงจูงใจเกี่ยวข้องต่อเนื่องตลอดชีวิตของการเป็นนักกีฬา และเป็นปัจจัยทางจิตวิทยาที่มีผลต่อการกระทำ พฤติกรรมและความสามารถของมนุษย์ แรงจูงใจที่ทำให้หรือมีอิทธิพลทำให้คนยังคงออกกำลังกายหรือเล่นกีฬา ทั้งนี้ แต่ละคนก็มีสาเหตุ ปัจจัยหรือแรงจูงใจที่ต่างกันที่สำคัญคือ ทำให้มุ่งมั่นสู่ความสำเร็จในระดับที่ต่างกัน ดังนั้น แรงจูงใจจึงเป็นตัวกำหนดทิศทางและความตั้งใจ ความพยายามที่จะกระทำ มีความมุ่งมั่นที่จะกระทำ หรือปฏิบัติในการกีฬา แรงจูงใจจึงเป็นปัจจัยที่สำคัญ ต่อคุณภาพและความสามารถในการเล่นและการแข่งขันกีฬา ซึ่งมีเหตุแห่งแรงจูงใจ คือ เหตุผลที่เกี่ยวข้องกับความสวยงาม ด้านสรีระ สัดส่วน เพื่อให้เป็นที่สนใจจากเพศตรงข้าม หรือเหตุผลทางการแพทย์อันสืบเนื่องจากการเจ็บป่วย เหตุผลทางสังคม ที่ต้องการเพื่อนใหม่ การคบมิตร การเป็นที่ยอมรับ การยกระดับสถานะทางสังคม ตลอดจนการมีทัศนคติที่ดีต่อกีฬา ไม่ว่าจะเป็นความสำคัญของการกีฬา ความชอบและความท้าทาย การเสี่ยง ชอบแข่งขัน ชอบความสนุก การเป็นที่ยอมรับและความภาคภูมิใจในตนเอง ล้วนเป็นเหตุแห่งแรงจูงใจให้คนหันมาเล่นกีฬาทั้งสิ้น แรงจูงใจจึงเป็นสิ่งกระตุ้นและเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้ตัวบุคคลประพฤติในกิจกรรมต่างๆ ตามความต้องการของคน ๆ นั้น ดังที่สุปราณี ขวัญบุญจันทร์ (2539) กล่าวว่า มนุษย์ทุกคนเมื่อต้องการจะกระทำกิจกรรมใดๆ ให้เกิดความสำเร็จ

จำเป็นต้องมีแรงจูงใจ การที่นักกีฬาตั้งใจขยัน ฝึกซ้อม หรือพยายามเล่นอย่างเต็มความสามารถในขณะแข่งขัน ต้องมีแรงจูงใจเป็นสาเหตุที่สำคัญ แรงจูงใจเป็นปัจจัยสำคัญในการกระตุ้นให้นักกีฬาดำเนินการทั้งในขณะฝึกซ้อม และแข่งขันซึ่งเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้นักกีฬาประสบความสำเร็จ ทั้งในขณะฝึกซ้อมและแข่งขัน สอดคล้องกับ เทเวศร์ พิริยะพูนท์ (2529) ได้กล่าวว่า องค์ประกอบที่จะทำให้ นักกีฬาคนใดคนหนึ่ง สามารถเล่นกีฬาได้ดีใน กีฬาแต่ละประเภทมีองค์ประกอบที่สำคัญแตกต่างกันไป ผู้ฝึกสอนที่ฉลาดควรให้ความสนใจและศึกษาใน รายละเอียดต่างๆ ของแรงจูงใจที่มีผลกระทบต่อความสามารถของนักกีฬา แรงจูงใจมีบทบาทสำคัญในกลุ่ม เด็ก เยาวชนและประชาชนที่จะช่วยส่งเสริมให้บุคคลเหล่านั้นได้พัฒนาสุขภาพตั้งแต่เยาว์วัย แรงจูงใจจึง เปรียบเสมือนกระแสให้ความสนใจให้กลุ่มบุคคล และประชาชนได้มีความต้องการที่จะเล่นกีฬา ใฝ่หา ความสำเร็จในเชิงกีฬา กีฬากีฬาเป็นหนึ่งในการเล่นอดทน ที่มีประโยชน์สอนให้ผู้เล่นมีความแข็งแรง อดทน เมื่อได้รับการฝึกอย่างถูกวิธี ไม่หนักเกินไปก็จะทำให้ร่างกายสดชื่น กระปรี้กระเปร่า และยังช่วยรักษารูปร่างให้ ได้สัดส่วนสง่างาม ถ้าหากเราสังเกตจะพบว่าการเล่นกีฬากีฬาต้องอาศัยแรงจูงใจผลักดันให้หันมาเล่นกีฬา และมีความตั้งใจเป็นอย่างมาก จนนำไปสู่การเป็นนักกีฬาที่มีความสามารถ มีเทคนิควิธีการในการแข่งขัน ทั้งนี้ นักกีฬาแต่ละคนย่อมมีแรงผลักดันและแรงจูงใจที่แตกต่างกัน บ้างต้องการเล่นกีฬาเพื่อความสนุกสนาน บ้าง เล่นเพื่อแก้ปัญหาสุขภาพของตนเองบางคน คาดหวังที่จะเป็นนักกีฬาของประเทศ หรือหวังความมีชื่อเสียง เกียรติยศ แรงจูงใจจึงเป็นองค์ประกอบที่สำคัญอย่างหนึ่งที่จะช่วยกระตุ้นให้นักกีฬากีฬาที่มีความตั้งใจใน การฝึกซ้อมและนำไปสู่การประสบความสำเร็จในการแข่งขัน ซึ่งแรงจูงใจนั้นมีหลายด้าน เช่น ด้านความรัก ความสนใจ และความถนัด ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเองและบุคคลที่เกี่ยวข้อง ด้านรายได้และผลประโยชน์ ที่ได้รับ และด้านเกียรติยศชื่อเสียง

ผู้วิจัยมีแรงจูงใจจากการได้เห็นนักกรีฑาทีมชาติโนโทรทศน์ จึงเล่นกีฬากีฬามาตั้งแต่เด็ก และเล่นมา กว่า 15 ปี จนประสบความสำเร็จได้เหรียญรางวัลและร่วมแข่งขันในนามทีมชาติไทย สร้างชื่อเสียงจนได้เข้ารับ ราชการ นับว่าประสบความสำเร็จเป็นอย่างมาก จึงต้องการศึกษานักกีฬากีฬาในปัจจุบันว่าแรงจูงใจมาจาก ปัจจัยใดจึงหันมาสนใจกีฬาประเภทกรีฑา โดยเฉพาะจังหวัดสตูล จากอดีตที่ไม่มีนักกีฬาเลยหรือน้อยจนใน ปัจจุบันมีนักกีฬากีฬาจำนวนมาก ซึ่งสมาคมกีฬาจังหวัดสตูลเป็นสมาคมที่ริเริ่มเอาจริงเอาจังกับการพัฒนา นักกีฬา เพื่อส่งเข้าแข่งขันทั้งในและต่างประเทศ ซึ่งจังหวัดสตูลเพิ่งประสบความสำเร็จเป็นอย่างมากกับการที่ มีนักกีฬาอยู่ในสังกัดของสมาคมกีฬาจังหวัดสตูลที่คว้าเหรียญรางวัลเหรียญเงินจากการแข่งขันกรีฑาวิ่ง 1,500 เมตร ในกีฬาซีเกมส์ ณ ประเทศมาเลเซีย ทั้งนี้ กีฬากีฬาทำจังหวัดสตูลเองประสบความสำเร็จในกีฬานี้ โดยนักกีฬากีฬาที่ทำชื่อเสียงให้แก่จังหวัดสตูลได้เป็นที่รู้จักทั่วประเทศ จะเห็นได้ว่า สมาคมกีฬาจังหวัดสตูล ได้ดำเนินการพัฒนานักกีฬาอย่างต่อเนื่อง และประสบความสำเร็จ ทำให้เกิดเยาวชนรุ่นใหม่หันมาสนใจในการ ฝึกซ้อมกรีฑาอย่างต่อเนื่อง และมีจำนวนมากขึ้น ซึ่งต่างจากอดีตอย่างเป็นรูปธรรม จึงทำให้ผู้วิจัยศึกษา แรงจูงใจของนักกีฬากีฬาของจังหวัดสตูลถึงปัจจัยที่สนใจมาเล่นกีฬากีฬา

วัตถุประสงค์การวิจัย

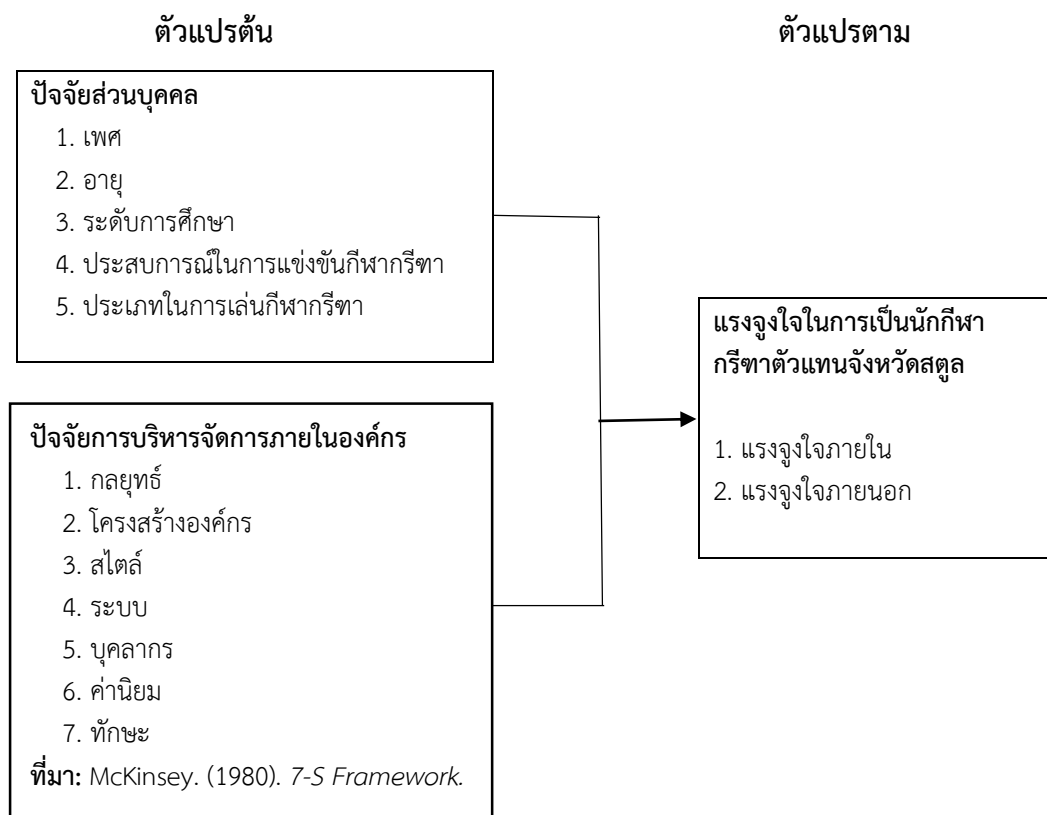
1. เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการเป็นนักกีฬากีฬาตัวแทนจังหวัดสตูล

2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบแรงจูงใจในการเป็นนักกีฬากีฬาตัวแทนจังหวัดสตูล จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยการบริหารงานภายในองค์กร

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีผลต่อแรงจูงใจในการเป็นนักกีฬากีฬาตัวแทนจังหวัดสตูล แตกต่าง
2. ปัจจัยการบริหารจัดการภายในองค์กร มีผลต่อแรงจูงใจในการเป็นนักกีฬากีฬาตัวแทนจังหวัดสตูล แตกต่าง

กรอบแนวคิดการวิจัย



แผนภูมิที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดแบบจำลอง 7S ของแมคคินซี

แนวความคิดในการทำให้องค์กรประสบความสำเร็จขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์ของตัวแปรที่มีความเกี่ยวเนื่องกันทั้งหมดอย่างน้อยที่สุด 7 ตัวคือ โครงสร้าง กลยุทธ์ ระบบ บุคลากร แบบการบริหาร ทักษะ และค่านิยมร่วมซึ่งตัวแปรทั้ง 7 ตัว ที่กล่าวข้างต้นจะมีความสัมพันธ์กัน ซึ่งบริษัทแมคคินซี เป็นบริษัทที่ปรึกษาทางด้านธุรกิจของประเทศสหรัฐอเมริกา มีความสนใจที่จะศึกษาถึงความสัมพันธ์ผลการบริหารของบริษัทธุรกิจ

จำนวน 62 บริษัท เพื่อวิเคราะห์ถึงปัจจัยที่ส่งผลให้บริษัทเหล่านั้นประสบความสำเร็จ โดยได้ทำการศึกษาในปี ค.ศ.1977 พบว่า

1. กลยุทธ์องค์กร (strategy) การบริหารเชิงกลยุทธ์เป็นกระบวนการอย่างหนึ่งที่ช่วยให้ผู้บริหารตอบคำถามที่สำคัญ

2. โครงสร้างองค์กร (structure) โครงสร้างที่ได้ตั้งขึ้นตามกระบวนการหรือหน้าที่ของงานโดยมีการรับบุคลากรให้เข้าทำงานร่วมกันในฝ่ายต่างๆ เพื่อให้บรรลุเป้าประสงค์ที่ตั้งไว้ หรือหมายถึง การจัดระบบระเบียบให้กับบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป เพื่อนำไปสู่เป้าหมายที่วางไว้

3. ระบบการปฏิบัติงาน (system) ในการปฏิบัติงานตามกลยุทธ์เพื่อให้บรรลุเป้าประสงค์ตามที่กำหนดไว้ นอกจากการจัดโครงสร้างองค์กรที่เหมาะสมและมีกลยุทธ์ที่ดีแล้ว การจัดระบบการทำงาน ก็มีความสำคัญยิ่ง

4. ทรัพยากรมนุษย์/สมาชิกภายในองค์กร (staff) ทรัพยากรมนุษย์นับเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อการดำเนินงานขององค์กร องค์กรจะประสบความสำเร็จหรือไม่ ส่วนหนึ่งจะขึ้นอยู่กับการจัดการทรัพยากรมนุษย์

5. ทักษะ ความรู้ ความสามารถ (skill) ทักษะในการปฏิบัติงานของทรัพยากรบุคคลในองค์กรสามารถแยกทักษะออกเป็น 2 ด้านหลัก คือ ทักษะด้านอาชีพ ทักษะความถนัดหรือความชำนาญเฉพาะ

6. สไตล์ (style) แบบแผนพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของผู้บริหารเป็นองค์ประกอบที่สำคัญอย่างหนึ่งของสภาพแวดล้อมภายในองค์กร พบว่า ความเป็นผู้นำขององค์กรจะมีบทบาทที่สำคัญต่อความสำเร็จหรือล้มเหลวขององค์กร

7. ค่านิยมร่วม (shared values) ค่านิยมและบรรทัดฐานที่ยึดถือร่วมกัน โดยสมาชิกขององค์กรที่ได้กลายเป็นรากฐานของระบบการบริหารและวิถีการปฏิบัติของบุคลากรและผู้บริหารภายในองค์กร หรืออาจเรียกว่าวัฒนธรรมองค์กร

ทฤษฎีแรงจูงใจและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเนื่องจากพฤติกรรมของมนุษย์มีผลมาจากแรงจูงใจ และเพื่อให้เข้าใจพฤติกรรมของมนุษย์มากยิ่งขึ้น สุปราณี ขวัญบุญจันทร์ (2541) ได้แบ่งประเภทแรงจูงใจไว้ดังนี้ แรงจูงใจโดยทั่วไปแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. แรงจูงใจภายใน (intrinsic motivation) หมายถึง สภาวะของบุคคลที่ต้องการ และอยากจะทำแสดงพฤติกรรมบางอย่าง ด้วยเหตุผลและความชอบของตัวเอง บุคคลที่ได้รับแรงจูงใจภายในจะแสดงพฤติกรรมต่างๆ ด้วยความพึงพอใจและความยินดีในงานของตนเอง

2. แรงจูงใจภายนอก (extrinsic motivation) หมายถึง สภาวะของบุคคลที่ได้รับแรงกระตุ้นจากภายนอกทำให้เห็นจุดหมายปลายทาง หรือเป้าหมาย ซึ่งนำไปสู่การแสดงพฤติกรรมของคนๆ นั้นได้โดยทั่วไป พฤติกรรมของคนมักจะได้รับแรงจูงใจจากภายนอก

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาการวิจัยครั้งนี้ คือนักกีฬากรีฑา เพศชาย และเพศหญิงจำนวน 160 คน โดยแบ่งเป็นเพศชายจำนวน 88 คน เป็นเพศหญิงจำนวน 72 คน (สมาคมกีฬาจังหวัดสตูล, 2560) ซึ่งเป็นนักกรีฑาที่ขึ้นทะเบียนกับสมาคมกรีฑาจังหวัดสตูล

การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ นักกรีฑาสังกัดจังหวัดสตูลที่ขึ้นทะเบียนเป็นนักกีฬาของจังหวัดสตูลจำนวน 160 คน โดยแบ่งเป็นเพศชาย 88 คน เป็นเพศหญิง 72 คน จากการประมาณขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางเครซี และมอร์แกน (เทเวศร์ พิริยะพณท์ 2545, น. 128) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำนวน 113 คน แบ่งเป็นเพศชาย จำนวน 71 คน เพศหญิง จำนวน 42 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลในการศึกษา คือ แบบสอบถาม ซึ่งแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้สร้างขึ้นจากวัตถุประสงค์และกรอบแนวความคิดในการศึกษาโดยได้ข้อมูลจากแนวความคิดและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ โดยแบ่งโครงสร้างของแบบสอบถามออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ปัจจัยการบริหารจัดการภายในองค์กร 7s ของ McKinsey ประกอบด้วย ประกอบด้วย กลยุทธ์ โครงสร้างองค์กร สไตล์ ระบบ บุคลากร ค่านิยม ทักษะ จำนวน 7 ด้าน มีลักษณะเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ ตามแนวคิดของลิเคิร์ต (Likert) คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และ น้อยที่สุด

ตอนที่ 3 แรงจูงใจในการเป็นนักกีฬากรีฑาตัวแทนจังหวัดสตูล เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามแนวคิดของลิเคิร์ต (Likert) คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และ น้อยที่สุดแบ่งเป็น 2 ด้าน ดังนี้

1. แรงจูงใจภายใน (intrinsic motivation)
2. แรงจูงใจภายนอก (extrinsic motivation)

ตอนที่ 4 แบบสอบถามปลายเปิดด้านความคิดเห็นหรือแรงจูงใจอื่น ๆ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ทำการวิเคราะห์หาค่าสถิติตามลักษณะที่ต้องการศึกษา ดังนี้

1. ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยหาค่าความถี่ และค่าร้อยละ แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียง

2. ผลที่ได้จากแบบสอบถามแรงจูงใจในการเล่นกีฬากรีฑาตัวแทนจังหวัดสตูลทั้งปัจจัยการบริหารภายในองค์กร แรงจูงใจภายใน และแรงจูงใจภายนอก มาหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) นำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียง

3. ทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (inferential statistics) คือ t-test F-test (One-Way-ANOVA)

สรุปผลการวิจัย และอภิปรายผล

นักกีฬากีฬาตัวแทนจังหวัดสตูลที่ทำการศึกษาร้อยละเป็นเพศชาย จำนวน 71 คน มีอายุระหว่าง 19-28 ปี จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 43.40 มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 39.80 มีประสบการณ์มากกว่า 9 ครั้ง จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 39.80 เล่นกีฬาในประเภทลู่วิ่ง จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 81.40

นักกีฬากีฬาตัวแทนจังหวัดสตูลที่ทำการศึกษาร้อยละมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับปัจจัยการบริหารจัดการภายในองค์กร ที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการเป็นนักกีฬากีฬาตัวแทนจังหวัดสตูล ในภาพรวมทุกด้าน อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.07) โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ระดับปัจจัยการบริหารจัดการภายในองค์กร ที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการเป็นนักกีฬากีฬาตัวแทนจังหวัดสตูลดังนี้ โครงสร้างองค์กรอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.08) รองลงมา บุคลากร อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.21) ทักษะ อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.04) ค่านิยม อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.91) กลยุทธ์ อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.77) ระบบ อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.77) และสไตล์ อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.73) ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานวิเคราะห์ระดับปัจจัยการบริหารจัดการภายในองค์กร ที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการเป็นนักกีฬากีฬาตัวแทนจังหวัดสตูล ในภาพรวม

ปัจจัยการบริหารจัดการภายในองค์กรที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการเป็นนักกีฬากีฬาตัวแทนจังหวัดสตูล ภาพรวม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
กลยุทธ์	2.77	1.690	ปานกลาง
โครงสร้างองค์กร	4.08	0.628	มาก
สไตล์	2.73	1.266	ปานกลาง
ระบบ	2.77	1.290	ปานกลาง
บุคลากร	3.21	1.005	ปานกลาง
ค่านิยม	2.91	0.991	ปานกลาง
ทักษะ	3.04	0.990	ปานกลาง
รวม	3.07	1.001	ปานกลาง

นักกีฬากีฬาตัวแทนจังหวัดสตูลที่ทำการศึกษาร้อยละมีความคิดเห็นเกี่ยวกับของระดับแรงจูงใจในการเป็นนักกีฬากีฬาตัวแทนจังหวัดสตูลในภาพรวมทุกด้าน มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.78) โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ระดับแรงจูงใจในการเป็นนักกีฬากีฬาตัวแทนจังหวัดสตูล ดังนี้ ปัจจัย

ภายนอกมีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.12) และปัจจัยภายใน มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.45) ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานวิเคราะห์ระดับแรงจูงใจในการเป็นนักกีฬากีฬาตัวแทนจังหวัดสตูล ในภาพรวม

ระดับแรงจูงใจในการเล่นกีฬากีฬาตัวแทนจังหวัดสตูลในภาพรวม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับแรงจูงใจ
ปัจจัยภายใน	3.45	0.677	มาก
ปัจจัยภายนอก	4.12	0.844	มาก
รวม	3.78	0.755	มาก

การทดสอบสมมติฐานนักกีฬากีฬาตัวแทนจังหวัดสตูลที่ทำการศึกษาทั้งหมดมีปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยในการบริหารงานแตกต่างกันมีระดับแรงจูงใจในการเป็นนักกีฬากีฬาตัวแทนจังหวัดสตูลไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05เป็นการปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

ตารางที่ 3 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย	ค่าสถิติ	ค่า Sig	ผลการทดสอบ
เพศต่างกันมีระดับแรงจูงใจในการเป็นนักกีฬากีฬาตัวแทนจังหวัดสตูลแตกต่างกัน	t=2.788	0.106	ปฏิเสธ
อายุต่างกันมีระดับแรงจูงใจในการเป็นนักกีฬากีฬาตัวแทนจังหวัดสตูลแตกต่างกัน	F=11.383	0.056	ปฏิเสธ
ระดับการศึกษาต่างกันมีระดับแรงจูงใจในการเป็นนักกีฬากีฬาตัวแทนจังหวัดสตูลแตกต่างกัน	F=3.147	0.078	ปฏิเสธ
ประสบการณ์ในการแข่งขันกีฬากีฬาต่างกันมีระดับแรงจูงใจในการเป็นนักกีฬากีฬาตัวแทนจังหวัดสตูลแตกต่างกัน	F=2.401	0.095	ปฏิเสธ
ประเภทในการเล่นกีฬากีฬาต่างกันมีระดับแรงจูงใจในการเป็นนักกีฬากีฬาตัวแทนจังหวัดสตูลแตกต่างกัน	t=11.711	0.097	ปฏิเสธ
กลยุทธ์ต่างกันมีระดับแรงจูงใจในการเป็นนักกีฬากีฬาตัวแทนจังหวัดสตูลแตกต่างกัน	F=18.562	0.060	ปฏิเสธ
โครงสร้างองค์กรต่างกันมีระดับแรงจูงใจในการเป็นนักกีฬากีฬาตัวแทนจังหวัดสตูลแตกต่างกัน	F=12.883	0.110	ปฏิเสธ
สไตล์ต่างกันมีระดับแรงจูงใจในการเป็นนักกีฬากีฬาตัวแทนจังหวัดสตูลแตกต่างกัน	F=7.347	0.066	ปฏิเสธ

ตารางที่ 3 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย (ต่อ)

สมมติฐานการวิจัย	ค่าสถิติ	ค่า Sig	ผลการทดสอบ
ระบบต่างกันมีระดับแรงจูงใจในการเป็นนักกีฬากีฬา ตัวแทนจังหวัดสตูลแตกต่างกัน	F=2.431	0.085	ปฏิเสธ
ทรัพยากรมนุษย์/สมาชิกภายในองค์กรต่างกันมีระดับ แรงจูงใจในการเป็นนักกีฬากีฬาตัวแทนจังหวัดสตูล แตกต่างกัน	F=7.371	0.077	ปฏิเสธ
ทักษะต่างกันมีระดับแรงจูงใจในการเป็นนักกีฬากีฬา ตัวแทนจังหวัดสตูลแตกต่างกัน	F=8.805	0.060	ปฏิเสธ
ค่านิยมต่างกันมีระดับแรงจูงใจในการเป็นนักกีฬากีฬา ตัวแทนจังหวัดสตูลแตกต่างกัน	F=7.444	0.078	ปฏิเสธ

อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาแรงจูงใจในการเป็นนักกีฬากีฬาตัวแทนจังหวัดสตูล ดังนั้น ผู้วิจัยสามารถนำมาอภิปรายผล
ดังนี้

1. จากการทดสอบสมมติฐานการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีปัจจัยส่วนบุคคล และ
ปัจจัยในการบริหารงานทุกด้านที่แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการเป็นนักกีฬากีฬาตัวแทนจังหวัดสตูล ไม่แตกต่าง
กัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประวิณ สุทธิสง่า (2553) ได้ทำการศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการเลือกเล่นกีฬา
ซอฟต์บอลของนักกีฬารุ่นอายุไม่เกิน 18 ปี ในเขตการศึกษา 12 พ.ศ. 2552 ผลการวิจัย พบว่า แรงจูงใจในการ
เลือกเล่นกีฬาซอฟต์บอลของนักกีฬารุ่นอายุไม่เกิน 18 ปี ในเขตการศึกษา 12 พ.ศ.2552 ระหว่างเพศชายและ
เพศหญิง มีแรงจูงใจในการเลือกเล่นกีฬาซอฟต์บอลไม่แตกต่างกัน และแรงจูงใจในการเลือกเล่นกีฬาซอฟต์
บอลของนักกีฬารุ่นอายุไม่เกิน 18 ปี ในเขตการศึกษา 12 พ.ศ. 2552 ระหว่างนักกีฬาซอฟต์บอลที่มี
ประสบการณ์ในการเล่นกีฬาซอฟต์บอลน้อยกว่า 1 ปี และนักกีฬาซอฟต์บอลที่มีประสบการณ์ในการเล่นกีฬา
ซอฟต์บอลมากกว่า 1 ปี มีแรงจูงใจในการเลือกเล่นกีฬาซอฟต์บอลไม่แตกต่างกัน

2. นักกีฬากีฬาตัวแทนจังหวัดสตูลที่ศึกษาส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับปัจจัยการบริหาร
จัดการภายในองค์กร ที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการเป็นนักกีฬากีฬาตัวแทนจังหวัดสตูล ในภาพรวมทุกด้าน อยู่
ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.07) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ระดับปัจจัยการบริหารจัดการภายใน
องค์กรที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการเป็นนักกีฬากีฬาตัวแทนจังหวัดสตูล มากที่สุด คือ ด้านโครงสร้างองค์กรและ
น้อยที่สุด คือ ด้านสไตล์ ซึ่งทางคณะกรรมการผู้ฝึกสอนนักกีฬากีฬาในจังหวัดสตูลต้องมีรูปแบบใหม่ๆ เพื่อ
นำมาใช้ในการฝึกซ้อม และดึงดูดความสนใจในการฝึกซ้อมให้กับนักกีฬาในแต่ละระดับ เพื่อเป็นการสร้าง
แรงจูงใจในการฝึกซ้อมอีกทางหนึ่งด้วย ซึ่งแตกต่างกับ ภัทรดนัย ประสานตรี (2556) ได้ศึกษาเรื่องแรงจูงใจ
ในการเล่นกีฬาเบสบอลของนักกีฬาเบสบอลในการแข่งขันกีฬามหาวิทยาลัยแห่งประเทศไทย ครั้งที่
40 ผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจในการเล่นกีฬาเบสบอลของนักกีฬาเบสบอล ในการแข่งขันกีฬามหาวิทยาลัยแห่งประเทศไทย ครั้งที่ 40 โดยรวม มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99

ข้อเสนอแนะ

1. การบริหารด้านกลยุทธ์ ผู้ฝึกสอนควรมีการปรับรูปแบบแนวทางเพื่อให้ นักกีฬามีการพัฒนาต่อไปในระดับชาติ ผู้ฝึกสอนควรดำเนินการตามแบบแผนและเป้าหมายของนักกีฬาตามที่ได้ตั้งไว้
2. การบริหารด้านโครงสร้างองค์กร ผู้ฝึกสอนควรมีการพัฒนาด้านการบริหารจัดการภายในให้ดีขึ้น ผู้ฝึกสอนควรมีการจัดแบ่งกลุ่มของนักกีฬา และมีการจัดการภายในกลุ่มเพื่อสร้างความรับผิดชอบให้กับนักกีฬา
3. การบริหารด้านสไตล์ ผู้ฝึกสอนควรจัดการแข่งขันให้นักกีฬาได้มีโอกาสในการพัฒนาฝีมือ ผู้ฝึกสอนต้องหาแนวทางการฝึกซ้อมใหม่ๆ และทันสมัยมาให้นักกีฬาได้ฝึกซ้อม และผู้ฝึกสอนต้องหาแนวทางการฝึกซ้อมที่เหมาะสมกับนักกีฬาในแต่ละรุ่น
4. การบริหารด้านระบบ นักกีฬามีการพัฒนาการโดยได้เข้าร่วมแข่งขันในรายการระดับชาติ และนานาชาติ และนักกีฬามีเป้าหมายในการพัฒนาการฝึกซ้อมเพื่อเข้าร่วมการแข่งขัน
5. การบริหารด้านทรัพยากรมนุษย์ ผู้ฝึกสอนควรปรับปรุงในการคัดกรองผู้ที่เหมาะสมเข้ามาร่วมทีม และผู้ฝึกสอนควรมีการดำเนินเสาะหานักกีฬาที่มีความสามารถเข้ามาร่วมทีมให้มากขึ้น
6. การบริหารด้านค่านิยม นักกีฬาควรรักษาความเข้าใจในการฝึกซ้อมเพื่อเป็นการสร้างชื่อเสียงที่ดีต่อไป
7. การบริหารด้านทักษะ ผู้ฝึกสอนควรมีการเพิ่มพูนความรู้ให้กับนักกีฬาเพื่อสามารถดำเนินการแข่งขันในระดับนานาชาติได้

เอกสารอ้างอิง

- จิตติมา เมืองจันทร์. (2553). แรงจูงใจในการเล่นกรีฑาของนักเรียนโรงเรียนกีฬา ปีการศึกษา 2551 (วิทยานิพนธ์ ปริญญา มหาบัณฑิต). คณะพลศึกษา, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.
- เทเวศร์ พิริยะพณท์. (2529). หลักการฝึกว่ายน้ำ. กรุงเทพฯ: สยามบรรณาธิการพิมพ์.
- ประวีณ สุทธิสง่า. (2553). แรงจูงใจในการเลือกเล่นกีฬาซอฟต์บอลของนักกีฬารุ่นอายุไม่เกิน 18 ปีในเขตการศึกษา 12 พ.ศ. 2552 (วิทยานิพนธ์ ปริญญา มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.
- พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกศลกุล. [2560]. 7 เคล็ดลับสู่องค์กรบริการที่เป็นเลิศ. สืบค้นจาก <http://www.impressionconsult.com/web/index.php/articles/210-7secret.html>
- ภัทรดนัย ประสานตรี. (2556). แรงจูงใจในการเล่นกีฬาเบสบอลของนักกีฬาเบสบอลในการแข่งขันกีฬามหาวิทยาลัยแห่งประเทศไทย ครั้งที่ 40 (ภาคนิพนธ์หลักสูตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพฯ.
- สมาคมกีฬาฟุตบอล. (2560). จำนวนนักกีฬาประจำจังหวัดสตูล. สตูล: สมาคม.
- สืบสาย บุญวีริบุตร. (2541). จิตวิทยาการกีฬา = Sport psychology. ชลบุรี: วิทยาลัยพลศึกษาจังหวัดชลบุรี.
- สุปรานี ขวัญบุญจันทร์. (2539). จิตวิทยาการกีฬา. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิประเมินบทความ

รองศาสตราจารย์ ดร. จินตวีร์ คล้ายสังข์	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
รองศาสตราจารย์ ดร. จีระ ประทีป	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
รองศาสตราจารย์ ดร. เซาว์ ไรจนแสง	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
รองศาสตราจารย์ ดร. เนาวนิตย์ สงคราม	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
รองศาสตราจารย์ ดร. ปิยากร หวังมหาพร	มหาวิทยาลัยศรีปทุม
รองศาสตราจารย์ ดร. สมพล พุ่มหว่า	มหาวิทยาลัยรามคำแหง
รองศาสตราจารย์ ดร. สุนันทา เลาหนันท์	มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ฐานิตา ช้องฤกษ์	มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
พันตำรวจเอก หญิง ดร.ศรีสกุล เจริญศรี	สำนักงานผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ

คำแนะนำสำหรับผู้เขียน (Author guidelines)

วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต (Journal of Rattana Bundit University: JRBAC) ได้รับการสนับสนุนจากมหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต เริ่มดำเนินการตั้งแต่ปี พ.ศ. 2548 จัดทำขึ้นเพื่อเป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อนักวิจัย นักวิชาการ อาจารย์ นิสิตปริญญาโทและปริญญาเอก ตลอดจนผู้สนใจทั่วไป และเพื่อส่งเสริมและพัฒนาองค์ความรู้ใหม่หรือต่อยอดจากองค์ความรู้เดิม เน้นการพัฒนางานวิชาการและงานวิจัยด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครอบคลุมสาขาวิชาบริหารธุรกิจ การจัดการ การบัญชี โลจิสติกส์ ศิลปศาสตร์ นิเทศศาสตร์ ศิลปกรรมศาสตร์ นิติศาสตร์ รัฐประศาสนศาสตร์ การศึกษา เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการตัดสินใจ

วารสารกำหนดออกราย 6 เดือน เผยแพร่ปีละ 2 ฉบับ ฉบับแรก เดือนพฤษภาคม-ตุลาคม และ ฉบับที่สอง เดือนพฤศจิกายน-เมษายน

กองบรรณาธิการ (วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต) ยินดีรับบทความประเภท บทความวิจัย (research article) บทความวิชาการ (academic article) และบทความปริทัศน์ (review article) ผู้สนใจสามารถส่งบทความต้นฉบับทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ สำหรับบทความที่จะได้รับการเผยแพร่ ต้องจัดทำตามรูปแบบที่ทางวารสารกำหนด โดยผ่านกระบวนการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิกลั่นกรองบทความต้นฉบับอย่างน้อย 2 ท่านต่อบทความ

ข้อตกลงทั่วไป

1. ผู้เขียนที่มีความประสงค์จะส่งต้นฉบับเพื่อเผยแพร่ในวารสารวิชาการมหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิตสามารถส่งบทความออนไลน์ ได้ที่ <http://journal.rbac.ac.th/> ทั้งนี้ ต้นฉบับจะต้องไม่อยู่ระหว่างเสนอดีพิมพ์ หรือไม่เคยเผยแพร่ในเอกสารอื่นใดมาก่อน
2. ผู้ส่งบทความต้นฉบับต้องสมัครสมาชิกวารสารวิชาการมหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิตก่อนทำการส่งบทความต้นฉบับ
3. เจ้าของบทความตรวจสอบรูปแบบต้นฉบับตามข้อกำหนดของวารสารก่อนทำการส่งบทความ
4. บทความที่ทางกองบรรณาธิการได้รับ จะนำไปตรวจสอบการคัดลอกวรรณกรรมก่อนส่งให้ผู้ทรงคุณวุฒิกลั่นกรองบทความเพื่อหาค่าความซ้ำของเนื้อหา
5. บทความต้นฉบับที่เสนอดีพิมพ์ในวารสารวิชาการมหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิตได้รับการกลั่นกรองคุณภาพจากผู้ทรงคุณวุฒิ ในสาขาที่เกี่ยวข้องอย่างน้อย 2 ท่านเป็นอย่างน้อย
6. บทความต้นฉบับได้รับการยอมรับให้เผยแพร่ได้นั้น ขึ้นอยู่กับการตัดสินใจของบรรณาธิการ และถือเป็นที่สุด
7. ต้นฉบับที่ได้รับการเผยแพร่ในวารสาร เป็นลิขสิทธิ์ของวารสารวิชาการมหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต การนำข้อความซึ่งเป็นส่วนหนึ่งหรือทั้งหมดของต้นฉบับไปตีพิมพ์ใหม่ จะต้องได้รับอนุญาตจากเจ้าของต้นฉบับและกองบรรณาธิการวารสารก่อน สำหรับการนำผลงานไปเผยแพร่ในเชิงวิชาการ จำเป็นต้องอ้างอิงที่มาของบทความอย่างถูกต้อง
8. ผู้เขียนบทความเป็นผู้รับผิดชอบความคิดเห็นที่ปรากฏในบทความที่ลงตีพิมพ์

กระบวนการกลั่นกรองบทความ

บทความที่จะได้รับการพิจารณาเผยแพร่ในวารสารจะต้องผ่านการพิจารณาจากกองบรรณาธิการและผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาที่เกี่ยวข้อง โดยจะมีกระบวนการดังต่อไปนี้

1. เมื่อผู้เขียนบทความส่งบทความต้นฉบับ กองบรรณาธิการจะแจ้งให้ผู้ส่งบทความทราบเมื่อกองบรรณาธิการได้รับบทความต้นฉบับที่มีรูปแบบเรียบร้อยสมบูรณ์
2. กองบรรณาธิการจะพิจารณาบทความต้นฉบับ ตรงตามวัตถุประสงค์ ขอบเขตของเนื้อหา รูปแบบที่ทางวารสารกำหนด รวมถึงประโยชน์ในเชิงทฤษฎีและเชิงปฏิบัติ
3. หากผ่านการพิจารณาขั้นต้นแล้ว กองบรรณาธิการจะส่งบทความตรวจสอบความซ้ำของเนื้อหา ก่อนส่งให้ผู้ทรงคุณวุฒิตามสาขาวิชาเพื่อกลั่นกรองเนื้อหา ตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา และคุณภาพทางวิชาการอย่างน้อย 2 ท่านต่อบทความ ในกระบวนการนี้ ผู้ทรงคุณวุฒิจะไม่สามารถทราบข้อมูลของผู้ส่งบทความ (double-blind process)

4. กองบรรณาธิการรวบรวมผลการประเมินและข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ ส่งให้ผู้เขียนบทความเพื่อปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ

5. ผู้เขียนบทความส่งบทความที่ได้แก้ไขตามคำแนะนำ พร้อมแบบสรุปการแก้ไขกลับคืนมายังกองบรรณาธิการ กองบรรณาธิการขอสงวนสิทธิ์ในการพิจารณาตัดสินตีพิมพ์การเสนอบทความ เพื่อการเผยแพร่ในวารสาร ในกรณีที่ ผู้แต่งบทความไม่แก้ไขตามข้อเสนอแนะครบถ้วนทุกประเด็นตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิและกองบรรณาธิการ

6. การตอบรับหรือปฏิเสธจะแจ้งผู้เขียนบทความผ่านทางอีเมล เมื่อผลงานได้รับการตีพิมพ์แล้วกองบรรณาธิการจะส่งหนังสือแจ้งผลการเผยแพร่บทความต้นฉบับ พร้อมซีดีรวมวารสารฉบับที่เผยแพร่บทความของผู้เขียนต่อไป

การจัดเตรียมบทความต้นฉบับ

การจัดเตรียมบทความต้นฉบับ (manuscript) ใช้โปรแกรมไมโครซอฟต์ออฟฟิศในการจัดทำและบันทึกในรูปแบบของไฟล์ต้นแบบ .docx จำนวน 2 ไฟล์ ได้แก่ ไฟล์ที่มีและไม่มีชื่อผู้แต่งและสังกัด ที่อยู่ (ภาษาไทยและอังกฤษ) ความยาว 12-15 หน้ากระดาษ A4 บทความประกอบด้วยส่วนต่างๆ ดังนี้

1. ส่วนนำ ประกอบด้วย

- ชื่อบทความ (ภาษาไทยและอังกฤษ) หากความยาวมากกว่า 2 บรรทัด จัดวางสามเหลี่ยมหัวกลับ ชื่อบทความหลักและชื่อรอง ขึ้นต้นด้วยอักษรพิมพ์ใหญ่ ตามด้วยอักษรพิมพ์เล็ก ยกเว้น ชื่อเฉพาะหรือคำนาม

- ชื่อผู้เขียนบทความ (ไทยและอังกฤษ) ไม่ใส่ยศและตำแหน่ง

- ชื่อหน่วยงาน และสถาบัน ที่อยู่ ของผู้เขียน (ไทยและอังกฤษ)

- อีเมลผู้รับผิดชอบบทความ หรือผู้แต่งที่เป็นผู้ประสานงาน (corresponding author, e-mail)

- บทคัดย่อ (ไทยและอังกฤษ) ความยาวระหว่าง 150 ถึง 250 คำ

- คำสำคัญ (ไทยและอังกฤษ) กำหนดคำหรือวลีที่สามารถเข้าถึงเนื้อหาหลักของบทความได้ มีนัยสำคัญต่อ

การสืบค้นในฐานข้อมูลได้ สำหรับคำสำคัญภาษาอังกฤษ ค้นด้วยเครื่องหมาย ;

2. ส่วนเนื้อหา เรียบเรียงตามประเภทของบทความ ดังนี้

2.1 บทความวิจัย ส่วนของเนื้อหา ประกอบด้วย บทนำ (introduction) วัตถุประสงค์การวิจัย (objectives) สมมติฐานการวิจัย (assumptions) (ถ้ามี) วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง (literature review) วิธีดำเนินการวิจัย (research method) ผลการวิจัย (research finding) สรุปผลการวิจัย และการอภิปรายผล (conclusion and discussion) ข้อเสนอแนะ (suggestion) กิตติกรรมประกาศ (acknowledgement) (ถ้ามี) และเอกสารอ้างอิง (references)

2.2 บทความวิชาการ กำหนดประเด็นที่ต้องการอธิบายหรือวิเคราะห์อย่างชัดเจน ทั้งนี้ การวิเคราะห์ประเด็นดังกล่าวตามหลักวิชาการโดยมีการสำรวจวรรณกรรมเพื่อสนับสนุน จนสามารถสรุปผลการวิเคราะห์ในประเด็นนั้นได้ อาจเป็นการนำความรู้จากแหล่งต่างๆ มาประมวลร้อยเรียงเพื่อวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ โดยผู้เขียนแสดงทัศนะทางวิชาการของตนไว้อย่างชัดเจน บทความวิชาการ ประกอบด้วย บทนำ วัตถุประสงค์ เนื้อหา บทสรุป และเอกสารอ้างอิง

2.3 บทความปริทัศน์ เป็นงานเขียนทางวิชาการที่มีการสังเคราะห์องค์ความรู้ในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง จากเอกสารข้อมูล องค์ความรู้ที่หลากหลาย สามารถสะท้อนให้เห็นถึงความเป็นมา พัฒนาการ และแนวโน้มของการศึกษาหรือองค์ความรู้ในเรื่องนั้นๆ บทความปริทัศน์ ประกอบด้วย บทนำ เนื้อหา พัฒนาการหรือแนวโน้มของประเด็นที่นำเสนอ และบทสรุป

คำแนะนำในการพิมพ์บทความต้นฉบับ

1. การจัดหน้ากระดาษ

บทความต้นฉบับที่จะเผยแพร่ ใช้รูปแบบตามที่ทางวารสารกำหนด จัดวางในกระดาษ A4 พิมพ์แนวตั้ง (portrait) โดยตั้งค่าหน้ากระดาษ (page setup) ทุกด้านให้มีระยะขอบ (margins) ด้านละ 1 นิ้ว (2.54 ซม.) ความยาว 7-15 หน้า รวมบทคัดย่อและเอกสารอ้างอิง

การลำดับหัวข้อในเนื้อหาใส่เลขกำกับได้ และหากมีการแบ่งหัวข้อย่อย ให้ใช้เลขทศนิยมกำกับหัวข้อย่อย เช่น 2.1, 2.1.1 เป็นต้น

2. ขนาดตัวอักษรและการเว้นระยะ

2.1 รูปแบบและขนาดแบบอักษรของบทความพิมพ์โดยใช้ตัวอักษร THSarabun PSK ขนาด 16

ตารางที่ 1 รูปแบบและขนาดตัวอักษรสำหรับการจัดทำบทความต้นฉบับ

องค์ประกอบ	ตัวอักษร	รูปแบบอักษร	ขนาดอักษร (pt.)
ชื่อบทความ ไทยและอังกฤษ	TH SarabunPSK	หนา	18
ชื่อผู้เขียน ไทยและอังกฤษ	TH SarabunPSK	หนา	15
ที่อยู่ หน่วยงานที่สังกัด ผู้รับผิดชอบบทความ: อีเมล	TH SarabunPSK	ธรรมดา	12
บทคัดย่อและเนื้อหา	TH SarabunPSK	ธรรมดา	16
คำอธิบายรูปและตาราง	TH SarabunPSK	ธรรมดา	16
ตัวแปรในสมการ **	Times New Roman	ธรรมดา	12
เอกสารอ้างอิง	TH SarabunPSK	ธรรมดา	14
ชื่อหนังสือ / เอกสาร / ชื่อวารสาร		ตัวเอียง	

2.2 การเว้นระยะ

เนื้อหาในแต่ละบรรทัดจัดข้อความชิดระยะซ้ายขวาเพื่อความเป็นระเบียบ โดยตั้งค่าการกระจายแบบไทย (Thai distributed)

การเว้นระยะระหว่างบรรทัดสำหรับข้อ 1 เช่น 1. และ 2. ใช้ขนาดระยะ 16 pt.

การเว้นระยะระหว่างบรรทัดสำหรับข้อ 2 และ 3 เช่น 2.1 กับ 2.1.1 / 2.2.1, 2.2.2 ใช้ระยะห่าง 6 pt.

กำหนดระยะในการย่อหน้าแรกอยู่ที่ 0.5 นิ้ว ย่อหน้าต่อไปย่อหน้าละ 0.25 นิ้ว (0.5, 0.75, 1.00,...)

3. ชื่อบทความ ชื่อผู้แต่ง และหัวข้อ

ชื่อบทความ จัดวางกึ่งกลางหน้ากระดาษ กรณีชื่อบทความเกิน 2 บรรทัดให้จัดวางในลักษณะสามเหลี่ยมหัวกลับ ชื่อบทความภาษาอังกฤษขึ้นบรรทัดใหม่ ชื่อเรื่องหลัก (main entry of title) และชื่อเรื่องย่อย (subtitle) ขึ้นต้นด้วยตัวพิมพ์ใหญ่ ตามด้วยตัวพิมพ์เล็กทั้งหมด ยกเว้น ชื่อเฉพาะหรือคำนาม

ชื่อผู้เขียนขึ้นบรรทัดใหม่ ชื่อและที่อยู่ หน่วยงาน/สถาบันของผู้เขียน อีเมลผู้รับผิดชอบบทความ

4. ภาพประกอบเนื้อหา

ภาพประกอบเนื้อหา ต้องมีความคมชัด เห็นรายละเอียดในภาพได้ชัดเจน แต่ไม่ควรมีขนาดไฟล์ใหญ่เกินไป เพราะจะทำให้ไฟล์บทความต้นฉบับมีขนาดใหญ่ตามไปด้วย วางภาพกึ่งกลางหน้ากระดาษ ตัวอักษรทั้งหมดในภาพขนาด 14 pt. เพื่อให้ผู้อ่านสามารถอ่านได้สะดวก หมายเลขแสดงลำดับและคำบรรยายภาพ มีความยาวไม่เกิน 2 บรรทัด และเว้น 1 บรรทัด เนื้อขอบภาพและใต้คำอธิบายภาพ ดังตัวอย่าง



ภาพที่ 1 มหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต

คำบรรยายใต้ภาพ ไม่ใช่คำว่า “แสดง” เช่น ภาพที่ 1 แสดงธนบัตร.....” ควรเป็น “ภาพที่ 1 ธนบัตร...” (กรณีมีที่มาของภาพ ให้ระบุแหล่งที่มา: ชื่อผู้แต่ง, พ.ศ. / และปรากฏในเอกสารอ้างอิง)

5. การแทรกตาราง

ตารางทุกตาราง ใส่หมายเลขและคำบรรยายกำกับเหนือตาราง และควรมีความยาวไม่เกิน 2 บรรทัด ไม่ใช้คำว่า “แสดง” เช่นเดียวกับรูปภาพ (กรณีที่มาของตารางให้ระบุที่มานั้นในลักษณะเดียวกับที่มาของรูปภาพ ไว้ใต้ภาพ) ควรตีเส้นกรอบตารางให้ชัดเจน ดังตารางที่ 1

6. การอ้างอิงในเนื้อหา

การอ้างอิงในเนื้อหาแบบ APA (6th edition) ในเนื้อหา ลงรายการงานเขียนที่เป็นรูปแบบเดียวกัน การอ้างอิงในเนื้อหา (citing references in text) กำหนดให้ผู้เขียนบทความใช้การอ้างอิงในเนื้อหาแบบนาม-ปี (author-date in-text citation) โดย ระบุแหล่งที่มา ชื่อผู้แต่ง, ปีพิมพ์, เลขหน้า. ตัวอย่าง การอ้างอิงแบบแทรกในเนื้อหา ได้แก่

รูปแบบที่ 1 เมื่อกล่าวถึงผู้เขียนในข้อความ ให้ระบุชื่อผู้เขียนที่ถูกอ้างถึงตามด้วยปีที่ในวงเล็บ

ตัวอย่าง :Johnson (2008) ระบุว่า

รูปแบบที่ 2 เมื่อข้อความถูกอ้างถึง ให้ใส่ผู้แต่งและปีที่พิมพ์ ในตอนท้ายของประโยคภายในวงเล็บ

ตัวอย่าง : ผลการสมมติ (Johnson, 2008)

รูปแบบที่ 3 เมื่ออ้างหรือถอดความรายละเอียดเฉพาะให้ใส่หมายเลขหน้าในวงเล็บท้ายประโยค

ตัวอย่าง : "... ลี" (น. 678)

ตัวอย่างทางเลือก : "... ลี (Johnson, 2008, p. 678)

การอ้างอิงแหล่งที่มาที่มีผู้แต่งหลายคนมีพื้นฐานการเขียน ดังนี้

1. ผู้แต่ง 2 คน อ้างอิงชื่อผู้เขียนในข้อความทุกครั้งที่ยังถึงใช้ และ/หรือ and

ตัวอย่าง: Johnson and Smith (2009) พบว่า ...

2. ผู้แต่ง 3-5 คน ลงชื่อทุกคน (สำหรับชาวต่างประเทศลงเฉพาะชื่อสกุลชาวไทยลงทั้งชื่อและชื่อสกุล) ในการอ้างครั้งแรก ใส่เครื่องหมายจุลภาคคั่นแต่ละชื่อ นำหน้าชื่อคนสุดท้ายด้วยคำว่า และ หรือ and หรือ & การอ้างซ้ำครั้งต่อไป ลงเฉพาะชื่อผู้แต่งคนแรก ตามด้วยคำว่า และคณะ หรือ et al.

ตัวอย่าง: Jones, Chavez, Jackson, and Chen (2010) duplicated.....

.....(Jones, Chavez, Jackson, & Chen, 2010)

โจนส์, ชาเวซ, แจ็คสัน, และ เฉิน (2010) ทำซ้ำ

Jones et. al. (2010) further described.....

โจนส์ และคณะ (2010) อธิบายเพิ่มเติม

3. เอกสารไม่มีผู้แต่ง ลงชื่อเรื่อง และปีพิมพ์ ในเครื่องหมายอัฒภาค (ดูเพิ่มเติมที่ lib.swu.ac.th/th/images/researchsupports/APA6thNew.pdf)

7. รูปแบบการเขียนรายการเอกสารอ้างอิง

บทความที่ตีพิมพ์ในวารสารวิชาการมหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต กองบรรณาธิการกำหนดให้ผู้เขียนรวบรวมเอกสารอ้างอิงเฉพาะรายการเอกสารที่ถูกอ้างไว้ในส่วนเนื้อเรื่องเท่านั้น ภายใต้หัวข้อ "เอกสารอ้างอิง" สำหรับบทความภาษาไทย และ "References" สำหรับบทความภาษาอังกฤษ หลักเกณฑ์การเขียนเอกสารอ้างอิงกำหนดให้ผู้เขียนใช้แบบ APA citation style (American Psychological Association Citation Style: 6th Edition)

ตัวอย่างการเขียนรายการเอกสารอ้างอิงรูปแบบ APA (6th ed.)

ชื่อผู้เขียนชาวไทยให้เขียนเต็มทั้งชื่อ-ชื่อสกุล หากเป็นผู้เขียนชาวต่างประเทศใช้ชื่อสกุล ตามด้วยอักษรย่อชื่อต้นและชื่อกลาง โดยใช้เครื่องหมายตามตัวอย่าง สำหรับชื่อหนังสือภาษาอังกฤษให้ใช้ตัวใหญ่เฉพาะอักษรตัวแรกของชื่อเรื่องและชื่อเรื่องย่อ ยกเว้นกรณีชื่อเฉพาะ และการเว้นวรรคให้เคาะวรรคหนึ่งครั้ง

1. หนังสือ

รูปแบบทั่วไป

Author, A. A. (year). *Title of book*. Location: Publisher.

Author, A. A., & Author, B. B. (year). *Title of book*. Retrieved from <http://www.xxxxxxxxxxxxxxx>

Author, A. A., Author, B. B., & Author, C. C. (year). *Title of book*. doi:xxxxxxx

Editor, A. A. (Ed.). (year). *Title of book*. Location: Publisher.

ตัวอย่าง

Gomez-Mejia, L. R., Balkin, D. B., & Cardy, R. L. (2007). *Management* (3rd ed.). Boston: McGrawHill.

บุรุษย์ ศิริมหาสาร. (2554). *มุมมองที่ไม่มอง: มุมบริหารสู่การเป็นผู้นำ*. กรุงเทพฯ: แสงดาว.

วิฑูรย์ สิมะโชคดี, และ กาญจนา หงษ์ทอง (บรรณาธิการ). (2550). *TQM คู่มือพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศ*. กรุงเทพฯ: เนชั่นบุ๊คส์ อินเตอร์เนชั่นแนล.

1.1 หนังสือที่มีผู้แต่ง 1 คน

รูปแบบฉบับพิมพ์

Author, A. A. (year). *Title of book*. Location: Publisher.

รูปแบบอิเล็กทรอนิกส์

Author, A. A. (year). *Title of book*. Retrieved from <http://www.xxxxxxxxxxxxxxxxxx>

Author, A. A. (year). *Title of book*. doi: xxxxxxxx

1.2 หนังสือที่มีบรรณาธิการรับผิดชอบ

รูปแบบระบุชื่อบรรณาธิการในส่วนของผู้แต่ง (ต้องการอ้างอิงทั้งเล่ม หรือ ผู้แต่งและบรรณาธิการเป็นคนเดียวกัน)

Editor, A. A. (Ed.). (year). *Title of book*. Location: Publisher.

รูปแบบระบุชื่อผู้แต่งบทความที่ตีพิมพ์ในหนังสือรวมเรื่องที่มีบรรณาธิการรับผิดชอบ

Author, A. A., & Author, B. B. (year). Title of chapter or entry. In A. Editor (Ed.), *Title of book* (pp. xxx-xxx).

Location: Publisher.

Author, A. A., & Author, B. B. (year). Title of chapter or entry. In A. Editor & B. Editor (Eds.), *Title of book* (pp. xxx-xxx). Retrieved from <http://www.xxxxxxxxxxxxxxxxxx>

Author, A. A., & Author, B. B. (year). Title of chapter or entry. In A. Editor, B. Editor, & C. Editor (Eds.), *Title of book* (pp. xxx-xxx). doi:xxxxxxx

ตัวอย่าง

Hartley, J. T., Harker, J. O., & Walsh, D. A. (1980). Contemporary issues and new directions in adult development of learning and memory. In L. W. Poon (Ed.), *Aging in the 1980s: Psychological issues* (pp. 239-252). Washington, DC: American Psychological Association.

รูปแบบระบุชื่อผู้เขียนบทความที่ตีพิมพ์ในหนังสือรวมเรื่องที่ไม่ระบุบรรณาธิการรับผิดชอบ

Author, A. A. (year). Title of chapter or entry. In *Title of book* (pp. xxx-xxx). Location: Publisher.

ตัวอย่าง

ศิริพร สุวรรณะ. (2529). การศึกษาความต้องการสารสนเทศในสาขาสังคมศาสตร์. ใน *สารนิเทศกับการบริหารและการพัฒนา: เอกสารประกอบการสัมมนาเรื่อง สารนิเทศทางสังคมศาสตร์: ความต้องการและแหล่งสารสนเทศ* (น. 7-17). กรุงเทพฯ: สำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

2. การประชุมวิชาการ เอกสารการประชุมวิชาการ

รูปแบบ

Contributor, A. A. (year, month). Title of Contribution. In E. E. Chairperson (Chair), *Title of symposium*. Symposium conducted at the meeting of Organization Name, Location.

ตัวอย่าง

Muellbauer, J. (2007, September). Housing, credit, and consumer expenditure. In S. C. Ludvigson (Chair), *Housing and consumer behavior*. Symposium conducted at the meeting of the Federal Reserve Bank of Kansas City, Jackson Hole, WY.

3. วิทยานิพนธ์

3.1 ฉบับอิเล็กทรอนิกส์

รูปแบบ

Author, A. A. (year). *Title of doctor dissertation or master's thesis* (Doctor dissertation or master's thesis, Name of Institution). Retrieved from <http://www.xxxxxxxxxxxxxxx>

3.2 ฉบับพิมพ์

รูปแบบ

Author, A. A. (year). *Title of doctor dissertation or master's thesis* (Doctor dissertation or master's thesis). Name of Institution, Location.

ตัวอย่าง

Knight, A. (2001). *Exercise and osteoarthritis of the knee* (Unpublished master's dissertation). Auckland University of Technology, Auckland, New Zealand.

ปัญญา ศรีลาภักษ์. (2557). *รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพลังอำนาจครูในสามจังหวัดชายแดนใต้* (วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, ปัตตานี.

4. วารสาร นิตยสาร หนังสือพิมพ์ (ชื่อวารสารให้ใช้ตัวพิมพ์ใหญ่ เริ่มต้นกับทุกคำ ยกเว้นคำเชื่อม)

รูปแบบ

Author, A. A., Author, B. B., & Author, C. C. (year). Title of article. *Title of Journal*, Volume, pp-pp.

ตัวอย่าง

Arakji, R. Y., & Lang, K. R. (2008). Avatar business value analysis: A method for the evaluation of business value creation in virtual commerce. *Journal of Electronic Commerce Research*, 9, 207-218.

Kullgren, K. A., Tsang, K. K., Ernst, M. M., Carter, B. D., Scott, E. L., & Sullivan, S. K. (2015). Inpatient pediatric psychology consultation-liaison practice survey: Corrected version. *Clinical Practice in Pediatric Psychology*, 3, 340-351.

4.1 บทความที่มีหมายเลข DOI

รูปแบบ

Author, A. A., Author, B. B., & Author, C. C. (year). Title of article. *Title of Journal*, xx, pp-pp.
doi:xx.xxxxxxxx

ตัวอย่าง

วารุณี เรืองมี และ เนตรนภา คู่พันธ์วี. (2559). สถานการณ์การดูแลผู้ป่วยโรคหลอดเลือดสมองในชุมชนตำบลเขาย่า อำเภอศรีบรรพต จังหวัดพัทลุง. *วารสารวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์*, 27(3), 64-72. doi:10.14456/asj-psu.2016.37

4.2 บทความที่ไม่มีหมายเลข DOI

รูปแบบอิเล็กทรอนิกส์

Author, A. A., Author, B. B., & Author, C. C. (year). Title of article. *Title of Journal*, Volume(Number), pp-pp.
Retrieved from <http://www.xxxxxxxxxxxxxxx>

ตัวอย่าง

Mekong Institute. (2009). Mekong Institute and InWEnt Germany join hands to promote capacity building in the Mekong. *Mekong Connection*, 13(4), 3. Retrieved from http://www.mekonginstitute.org/images/stories/Newsletter/pdf/aug_dec_2009.pdf

รูปแบบฉบับพิมพ์

Author, A. A., Author, B. B., & Author, C. C. (year). Title of article. *Title of Journal*, Volume(Number), pp-pp.

ตัวอย่าง

Shafron, G. R., & Karno, M. P. (2013). Heavy metal music and emotional dysphoria among listeners.
Psychology of Popular Media Culture, 2, 74–85.

4.3 บทความหนังสือพิมพ์

รูปแบบอิเล็กทรอนิกส์

Author, A. A. (year, month date). Title of article. *Title of Newspaper*. Retrieved from <http://www.xxxx>

รูปแบบฉบับพิมพ์

Author, A. A. (year, month date). Title of article. *Title of Newspaper*. pp. xx.

ตัวอย่าง

Meier, B. (2013, January 1). Energy drinks promise edge, but experts say proof is scant. *New York Times*,
p. 11.

ตัวแบบบทความวิจัย: การจัดเตรียมบทความต้นฉบับเพื่อเสนอตีพิมพ์ใน
วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต

Research article template: Preparation of a manuscript for publication in the
Journal of Rattana Bundit University

ชื่อ-นามสกุลผู้แต่ง^{1*} ชื่อ-นามสกุลผู้แต่ง² และ ชื่อ-นามสกุลผู้แต่ง³
Author's name^{1*} Author's name² and Author's name³

^{*1,2} ภาควิชาสาขาหรือหน่วยงานที่สังกัด คณะและสถาบันของผู้แต่งคนที่ 1 และ คนที่ 2

³ ภาควิชาสาขาหรือหน่วยงาน คณะและสถาบันของผู้แต่งคนที่ 3

ที่อยู่หน่วยงาน อำเภอ จังหวัด รหัสไปรษณีย์

^{1,2}Department, Faculty and Institutions and ³Department, Faculty and Institutions

Office address, Amphur, Province, post number, Thailand

* ผู้รับผิดชอบบทความ: / Corresponding author; e-mail:

รับบทความ Submitted: | แก้ไข Revised: | ตอรับ Accepted:

บทคัดย่อ

บทความนี้นำเสนอข้อแนะนำในการจัดทำบทความเพื่อเผยแพร่ในวารสารวิชาการมหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต ผู้เขียนบทความสามารถเริ่มต้นการเขียนโดยการแทนที่เนื้อหาในเอกสารต้นแบบฉบับนี้ การเขียนบทความจะต้องยึดรูปแบบตามที่กองบรรณาธิการกำหนด หากไม่ถูกต้องจะส่งกลับให้ผู้รับผิดชอบบทความ (corresponding author) แก้ไขก่อนการพิจารณา บทคัดย่อควรมีความยาวระหว่าง 150 ถึง 250 คำ โดยสรุปประเด็นที่สำคัญไว้อย่างกระชับ ครอบคลุมวัตถุประสงค์ ระเบียบวิธีวิจัย และผลการวิจัยเป็นอย่างน้อย จบภายในหน้า A4

คำสำคัญ: รูปแบบบทความ///ขนาด///ตัวอักษร (จำนวน ไม่เกิน 5 คำ)

Abstract

This article presents guidelines for making a manuscript for submitting to the Journal of Rattana Bundit University. Authors are encouraged to start their writing by replacing the text in this electronic document. It is compulsory to follow the guidelines provided here strictly. The manuscript that is not in the correct format will be returned and the corresponding authors may have to resubmit. Abstract should be between 150 and 250 words. It should provide a concise summary of the key points of your paper. The whole abstract must be within one A4 page.

Keywords:///Form;///Size;///Font (3-5 Keywords must be given)

บทนำ

.....

วัตถุประสงค์การวิจัย

1.
2.

กรอบแนวคิดในการวิจัย (ถ้ามี)

สมมติฐานการวิจัย (ถ้ามี)

1.
2.

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

หัวข้อ

.....

.....

1.
 - 1.1
 - 1.2
 - 1.2.1
 - 1.2.2

วิธีดำเนินการวิจัย

.....

สรุปผลการวิจัย และอภิปรายผล

.....

.....

ข้อเสนอแนะ

กิตติกรรมประกาศ (ถ้ามี)

เอกสารอ้างอิง

ตัวแบบ บทความวิชาการ ชื่อบทความหลัก: ชื่อรอง
Main entry of title: Subtitle

ชื่อผู้แต่ง นามสกุลผู้แต่ง
Firstname Lastname

หน่วยงานที่สังกัด ชื่อหน่วยงาน/ที่อยู่,
ใส่เลขที่อยู่ เลขหมู่ที่ ใส่ชื่อตำบล ใส่ชื่ออำเภอ ใส่ชื่อจังหวัด รหัสไปรษณีย์
Office/ Address,
Number add. Moo, Tumbon, Amphur, Province, post number, Thailand
ผู้รับผิดชอบบทความ: อีเมล.....
Corresponding author. Email:

Received | Revised | Accepted

บทคัดย่อ

[เริ่มพิมพ์ที่นี่]

คำสำคัญ: คำที่ 1 คำที่ 2 คำที่ 3 (ระบุคำสำคัญ 3-5 คำ)

คำสำคัญ เป็นคำที่ถูกระบุขึ้นเพื่อเป็นตัวแทนของเนื้อหา สามารถใช้สืบค้นในฐานข้อมูลและเข้าถึงบทความได้

Abstract

[เริ่มพิมพ์ที่นี่]

Keywords: คำที่ 1; คำที่ 2; คำที่ 3 (ระบุคำสำคัญ 3-5 คำ)

บทนำ

[เริ่มพิมพ์ที่นี่] บทนำเป็นการกล่าวถึงความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา ตลอดจนเหตุผลอันนำมาสู่การศึกษาในเรื่องนี้ รวมถึงข้อมูลเชิงวิชาการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

เนื้อหา ใส่ชื่อหัวข้อที่ทำการศึกษา โดยใส่ลำดับหัวข้อใหญ่ และหัวข้อย่อย

[เริ่มพิมพ์ที่นี่]

กล่าวถึงเนื้อหาที่ทำการศึกษอย่างเป็นลำดับ ชัดเจน และได้ใจความ

ในส่วนเนื้อหา ให้กำหนดหัวข้อใหญ่เป็นลำดับไป คือ 1.....2.....3.....4..... ในกรณีมีหัวข้อย่อย ให้ใช้เลขระบบทศนิยมกำกับหัวข้อย่อย แต่ไม่ควรเกิน 3 จุดเลขทศนิยม เช่น 1.1 , 1.1.1 เป็นต้น และหัวข้อย่อยลำดับถัดไปให้ใช้วงเล็บกำกับ เช่น 1) , 1.1) เป็นต้นและลำดับถัดไป เช่น (1), (2) เป็นต้น

บทสรุป และข้อเสนอแนะ

[เริ่มพิมพ์ที่นี่] สรุปเนื้อหาของบทความและข้อเสนอแนะอย่างสั้น ๆ ได้ใจความ โดยกล่าวให้เห็นว่าผลการศึกษาตรงกับวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ และในกรณีที่มีข้อเสนอแนะ ให้กล่าวถึงข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษา

บทความวิชาการ ส่วนบทสรุปและข้อเสนอแนะ ไม่จำเป็นต้องมีหัวข้อย่อย

เอกสารอ้างอิง

แหล่งที่มาของข้อมูลเพื่อยืนยันความน่าเชื่อถือของข้อมูลในบทความ ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อผู้อ่านในการติดตามและตรวจสอบแหล่งที่มาได้ โดยใช้รูปแบบ APA (6th ed.).

ใบสมัครสมาชิก
วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต
กรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์ม โปรดกรอกข้อมูล ให้ครบถ้วน

ชื่อภาษาไทย		*	นามสกุล		*		
ชื่อภาษาอังกฤษ		*	นามสกุล		*		
ตำแหน่งทางวิชาการ							
บุคคลภายใน	☐	นักศึกษา	☐	อาจารย์	☐	นักวิจัย	
บุคคลทั่วไป	☐	นักศึกษา	☐	อาจารย์	☐	นักวิจัย	
หน่วยงานที่สังกัด/ ที่อยู่	ไทย						
	อังกฤษ						
ที่อยู่ในการจัดส่งวารสาร *							
เลขที่		หมู่ที่		ซอย		ถนน	
แขวง/ตำบล		เขต/อำเภอ		จังหวัด			
รหัสไปรษณีย์		โทรศัพท์ *		อีเมล *			

ท่านต้องการเผยแพร่บทความในวารสารหรือไม่ *

- | | |
|-------------------------------------|--|
| ☐ ต้องการ | ☐ ไม่ต้องการ |
| ☐ บทความภาษาไทย | ☐ บทความภาษาอังกฤษ |

ส่งบทความต้นฉบับได้ที่: journalofrbac@gmail.com
หรือ สำนักงานวารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต
306 ลาดพร้าว 107 คลองจั่น บางกะปิ กรุงเทพฯ 10240

หมายเหตุ : หากมีข้อแก้ไข /เปลี่ยนแปลงประเภทสมาชิก/หรือข้อสงสัยใด
ติดต่อได้ที่ journalofrbac@gmail.com