PROCEEDING BOOK

4-5TH JULY 2019

4TH PRN-CON

รายงานการประชุมวิชาการระดับชาติ เครือข่ายประชาชื่น ครั้งที่ 4

ณ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี

RAJAMANGALA UNIVERSITY OF TECHNOLOGY THANYABURI

Message from President

Rajamangala University of Technology Thanyaburi is the technology university which focuses on human resource development in science and technologies. We emphases on producing professional hands-on graduates, who are ready to work, research, invent, innovate and provide innovation research to the community and society which support industrial needs, and benefit the countries economic advancement.

On behalf of the university, board and staffs, we cordially invite all the participants from all over the world to attend "The 2nd International Conference on Applied Science, Engineering, and Interdisciplinary Studies 2019 (2nd ASEIS 2019). The aims of this conference are to exchange and to discuss information about the latest developments, trends, research, and future outlook in science and technology field. It also provides a stimulating and informative forum for discussion and a platform for collaborations among professional societies, also to enhance technical exchanges among participants through plenary lectures and technical sessions.

On this occasion, I sincerely hope that the outcome of this meeting will be another step to provide the opportunity for researchers and students of the Rajamangala University of Technology Thanyaburi, together with 18 Universities from Prachachuen Research Network University. We sincerely hope that ASEIS-2019 serves as an international platform for meeting researchers from around the world, widen professional contact and create new opportunities, including establishing new collaborations, which is useful for the development of research to improve quality both nationally and internationally

We sincerely invite you to participate in ASEIS 2019 in Bangkok, THAILAND

Virach Hotravaisaya

(Mr. Virach Hotravaisaya)
Acting President
Rajamangala University of Technology Thayaburi, Thailand

Message from Vice President

Rajamangala University of Technology Thanyaburi (RMUTT) has an intense commitment and in resolution to educate, develop learning processes and support academic research, which produces qualified graduates to society and global markets requirements. RMUTT offers courses and programs leading to officially recognized higher education from bachelor to doctorate degrees in several areas of study. Our 29,000 alumni members are among the scientists, engineers, researchers, and innovators in industry, universities, and government sections on professional levels.

The theme of "The 2nd International Conference on Applied Science, Engineering and Interdisciplinary Studies 2019 (2nd ASEIS 2019) and The 4th Prachachuen Research Network National and International Conference (4th PRN-CON)" is to provide open discussion and valuable feedback among prestigious researchers, with their most current and innovative achievements in applied science, engineering, and interdisciplinary studies. The conference will include plenary speech, keynote speeches, invited speeches, oral presentations and poster presentations. As an annual gathering, it provides an extensive platform for scientists, researchers and scholars to present their research results and discuss the practical challenges encountered and the solutions adopted. The previous conference ASEIS 2018 successfully held in last year, has attracted over 150 participants from 6 countries.

(Assistant Professor Dr. Sommai Pivsa-Art)
Vice President
Rajamangala University of Technology Thayaburi, Thailand

Message from Director of Institute of Research and Development

Institute of Research and Development (IRD), Rajamangala University of Technology Thanyaburi is committed in developing a research and enhancing a research quality to be internationally recognized. We realized the importance of disseminating research results to society and encourage researchers to extend their research, invention and innovation into commercialization.

The 2nd ASEIS 2019 together with 4th PRN-CON conference offers a wonderful opportunity for all the scientists, academicians, industry people and young researchers to meet at one place to share and gain knowledge through oral and poster presentations in the fields of technologies. Participants from the top international academic, government and private industry of different disciplines participate in ASEIS 2019 to identify new technology trends, development tools, product opportunities, R&D collaborations, and commercialization partners. It is an excellent event for students to meet and discuss with lead researchers. The conference covers all frontier topics such as information and technology, visual information processing and color vision, innovation and technology for engineering, technology for medical science and herb, nanotechnology and applied materials, applied science, business management and administration, and humanity and social sciences.

We appreciate all the generous from our guests, many universities and research organizations in Thailand and worldwide. We hope that this conference will give you valuable contacts and knowledge which be helpful for everyone.

Warunee Ariyawiriyanan

(Assistant Professor Dr. Warunee Ariyawiriyanan)
Director of Institute of Research and Development
Rajamangala University of Technology Thayaburi, Thailand

4th PRN-CON ORGANIZING COMMITTEE

Advisory Chair

Virach	Hotravaisaya	Rajamangala University of Technology Thanyaburi, Thailand
Sommai	Pivsa-art	Rajamangala University of Technology Thanyaburi, Thailand
Sirikhae	Pongsawat	Rajamangala University of Technology Thanyaburi, Thailand

International Program Committees

Sumio Iijima	Meijo University, Japan
Li Chun	Institute of Chinese Materia Medica, Quality Control Center, China
Khasanov Oleg Leonidovich	National Research Tomsk Polytechnic University, Russia
Sanjay A. DeoKar	SPPU Pune University, India
Frank Zheng	International education innovation division, China
Vincent C Sun	Chinese Culture University, Taiwan
Hideki Sakai	Osaka City University, Japan
Ken Kokubo	National Institute of Advanced Industrial Science and Technology, Japan
Tomoko Ota	Chuo Business Group, Japan

Program Committees

Warunee	Ariyawiriyanan	Rajamangala University of Technology Thanyaburi, Thailand
Jakkree	Srinonchat	Rajamangala University of Technology Thanyaburi, Thailand
Amnuay	Ruengwaree	Rajamangala University of Technology Thanyaburi, Thailand
Ikeda	Mitsuo	Rajamangala University of Technology Thanyaburi, Thailand
Chanprapha	Phuangsuwan	Rajamangala University of Technology Thanyaburi, Thailand
Sivakorn	Angthong	Rajamangala University of Technology Thanyaburi, Thailand
Wirachai	Roynarin	Rajamangala University of Technology Thanyaburi, Thailand
Chanai	Noisaeng	Rajamangala University of Technology Thanyaburi, Thailand
Warachet	Khobjai	Rajamangala University of Technology Thanyaburi, Thailand
Sorapong	Pavasupree	Rajamangala University of Technology Thanyaburi, Thailand
Salitta	Saribud	Rajamangala University of Technology Thanyaburi, Thailand
Piyachat	Burawat	Rajamangala University of Technology Thanyaburi, Thailand
Pakornkiat	Sawetmethikul	Rajamangala University of Technology Thanyaburi, Thailand
Chaipoth	Hualmanop	Rajamangala University of Technology Thanyaburi, Thailand
Prakorb	Chartpuk	Rajamangala University of Technology Phra Nakhon, Thailand
Sumai	Binbai	Phranakhon Rajabhat University, Thailand
Pinthusorn	Pasanajano	Rajamangala University of Technology Suvanabhumi, Nonthaburi, Thailand
Boonchai	Waleetorncheepsawat	Sukohthai Thammathirat Open University, Thailand
Ananya	Dechakhamphu	Ubon Ratchathani Rajabhat University, Thailand
Piyalak	Ngernchuklin	Thailand Institute of Scientific and Technological Research, Thailand
Pongsathon	Phapugrangkul	Thailand Institute of Scientific and Technological Research, Thailand

Publicity and Website Committee

Nipat Jongsawat	Rajamangala University of Technology Thanyaburi, Thailand
Niti witthayawiroj	Rajamangala University of Technology Thanyaburi, Thailand
Jittima Singto	Rajamangala University of Technology Thanyaburi, Thailand

Host

- Institute of Research and Development, RMUTT, Thailand
- Nagaoka University of Technology
- Tomsk Polytechnic University
- Stamford International University
- Srinakharinwirot University
- Kasetsart University
- Maijo University
- Suan Dusit University
- Rangsit University
- Lampang Inter-Tech College
- Bangkok University
- Sukhothai Thammathirat Open University
- Rajamangala University of Technology Suvanabhumi, Nonthaburi
- Rajamangala University of Technology Phra Nakhon
- Rajapruk university
- Phranakhon Rajabhat University
- Panyapiwat Institute of Management
- National Research Council of Thailand
- Dusit Thani College
- Dhurakij Pundit University
- Sripatum University
- Thailand Science Research and Innovation

Organization Chair

Sommai Pivsa-art	Rajamangala University of Technology Thanyaburi, Thailand

General Secretariat

Warunee Ariyawiriyanan	Rajamangala University of Technology Thanyaburi, Thailand

Design and Publishing Team

Kochakron Darapranitch	Rajamangala University of Technology Thanyaburi, Thailand
Nuthawan Thamawatcharakorn	Rajamangala University of Technology Thanyaburi, Thailand
Mayuree Joy-A-Ka	Rajamangala University of Technology Thanyaburi, Thailand
Monticha Ruttanapan	Rajamangala University of Technology Thanyaburi, Thailand
Chatwadee Saiyaitong	Rajamangala University of Technology Thanyaburi, Thailand
Patcharee Silva	Rajamangala University of Technology Thanyaburi, Thailand
Saranya Jantang	Rajamangala University of Technology Thanyaburi, Thailand

LIST OF 4th PRN-CON REVIEWERS

ผศ. ดร. ปิยฉัตร บูระวัฒน์	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ผศ. ดร. สุรมงคล นิ่มจิตต์	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ผศ. ดร. ไชยพจน์ หวลมานพ	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ดร. กฤษดา เชียรวัฒนสุข	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ดร. ณชญาภัส รอดประยูร	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ดร. ถาวรดา จันทนะสุต	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ผศ. ชมจันทร์ ดาวเดือน	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
รศ. ดร. นฤมล กิมภากรณ์	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
ผศ. ดร. หฤทัย นำประเสริฐชัย	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
ผศ. ดร. ธีรพรรณ อึ๊งภากรณ์	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
ผศ. ดร. สุภาพ ฉัตราภรณ์	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
ผศ. ดร. ชีพสุมน รังสยาธร	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
ผศ. ดร.วัตสาตรี ดิถียนต์	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
ผศ. ดร. ภคพน ศาลาทอง	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
ผศ. ดร.ณรงค์ โพธิ์พฤกษานันท์	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
ดร. พงศ์รัชต์ธวัช วิวังสู	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
ดร. นันทภา ปัญญารัตน์	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
ผศ. ทรงสิริ วิชิรานนท์	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
ผศ. ดร.ลัดดาวัลย์ สำราญ	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ
รศ. ดุษฎี พรหมทัต	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ
รศ. สายหยุด อุไรสกุล	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ
ดร. ธารนี นวัสนธี	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ
ดร. จิดาภา เร่งมีศรีสุข	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ
ผศ. สุรชัย เอมอักษร	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ
รศ. ดร. ดวงตา สราญรมย์	มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์
รศ. ดร. ลัดดาวัลย์ เพช็รวโรจน์	มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์
รศ. ดร. สมถวิล วิจิตรวรรณา	มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์
รศ. ดร. โกสุม สายใจ	มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์
ผศ. ดร. สำเริง อ่อนสัมพันธุ์	มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์
ผศ. ดร. ศศิประภา พันธนาเสวี	มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์
ผศ. ดร. ศรัณยพงศ์ เที่ยงธรรม	มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์
รศ. ศิริ ภู่พงษ์วัฒนา	มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์
ดร. ไกรฤกษ์ ปิ่นแก้ว	มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์
ผศ. ดร. ณรงศักดิ์ จักรกรณ์	มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

ผศ. ดร. สืบวงศ์ กาฬวงศ์	มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
ผศ. พัฑรา สืบศิริ	มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
รศ. ดร. รุ่งรัศมี บุญดาว	มหาวิทยาลัยศรีปทุม
รศ. ดร. ปรียานุช อภิบุญโยภาส	มหาวิทยาลัยศรีปทุม
รศ. ชื่นจิตต์ แจ้งเจนกิจ	มหาวิทยาลัยศรีปทุม
รศ. ดร. สุบิน ยุระรัช	มหาวิทยาลัยศรีปทุม
รศ. รุ่งฤดี แผลงศร	มหาวิทยาลัยศรีปทุม
ผศ. ดร. ธนวรรณ แสงสุวรรณ	มหาวิทยาลัยศรีปทุม
ผศ. ดร. อนุพงศ์ อวิรถทธา	มหาวิทยาลัยศรีปทุม
ผศ. ดร. ประเสริฐ สิทธิจิรพัฒน์	มหาวิทยาลัยศรีปทุม
ผศ. ดร. ชญานิศวร์ โคโนะ	มหาวิทยาลัยศรีปทุม

Conference Program of 2nd ASEIS 2019 and 4thPRN-CON: July 4-5, 2019

July 4, 2019	
9.00-10.00	Registration at Songthanapitak Meeting Room and Welcome Drink at Victoria Room, 1st Fl.
10.00-10.10	Opening Remarks by Assoc.Prof.Dr. Prasert Pinprathomrat, Senator, THAILAND
10.10-10.50	**PL: Prof. Dr. Sumio Iijima, JAPAN Topic:** Nanoscience and electron microscopy
10.50-11.15	**KE01: Prof. Dr. Li Chun, CHINA Topic:** Biological activities based quality control of Medicinal plants using in Chinese Medicine
11.15-11.40	**KE02: Prof. Dr.Khasanov Oleg Leonidovich, RUSSIA Topic:** Properties of transparent luminescent nanoceramics doped with rare earth ions
11.40-12.05	**KE03: Prof.Dr.Sanjay A. DeoKar, INDIA Topic:**Application of Artificial Intelligence in Roof Top Solar PV net metering Grid Systems.
12.05-12.30	Announcement Prachachuen Research Network-Young Researcher Award 2019
12.30-13.30	Lunch at Victoria Room, 1st Fl.

July 4,2019	**Parallel Sessions at RMUTT Central Building, 10-11th Fl.**

Session 1: Information and Technology		**Session 2: Visual Information Processing and Color Vision**		**Session 3: Technology and Innovation for Engineering**		**Session 4: Medical Science and Herb**		**Session 5: Nanotechnology and Applied Materials**		**Session 6: Business Management and Administration (PRN National & International Conference)**		**Session 7: Humanity and Social Sciences (PRN National & International Conference)**	
Room	**1001**	**1002**		**1003**		**1004**		**1005**		**1101**		**1006**	
Chairs	Asst.Prof.Dr. Jakkree Srinonchat	Prof.Dr.Ikeda Mitsuo		Asst.Prof.Dr.Sivakorn Angthong		Dr.Chanai Noisaeng		Prof.Dr.Khasanov Oleg Leonidovich		Asst.Prof.Dr. Salitta Saribud		Asst.Prof.Dr.Pakornkiat Sawetmethikul	
Co-Chairs	Asst.Prof.Dr. Amnuay Ruengwaree	Dr.Chanprapha Phuangsuwan		Asst.Prof.Dr.Wirachai Roynarin		Asst.Prof.Warachet Khobjai		Dr.Prakorb Chartpuk Asst.Prof.Dr.Sorapong Pavasupree		Asst.Prof.Dr.Piyachat Burawat		Asst.Prof.Dr.Chaipoth Hualmanop	
14.00-14.25	S1IN1	14.00-14.25	S2IN1	14.00-14.15	S3O1	14.00-14.15	S4O1	14.00-14.25	S5IN1	14.00-14.15	S6O1TH	14.00-14.25	S7IN1
14.25-14.40	S2O1	14.25-14.40	S2O1	14.15-14.30	S3O2	14.15-14.30	S4O2	14.25-14.40	S5O1	14.15-14.30	S6O2TH	14.25-14.40	S7O1
14.40-14.55	S2O2	14.40-14.55	S2O2	14.30-14.45	S3O3	14.30-14.45	S4O3	14.40-14.55	S5O2	14.30-14.45	S6O3TH	14.40-14.55	S7O2
14.55-15.10	S2O3	14.55-15.10	S2O3	14.45-15.00	S3O4	14.45-14.55	Break	14.55-15.10	S5O3	14.45-15.00	S6O4TH	14.55-15.10	S7O3
15.10-15.25	S2O4	15.10-15.25	S2O4	15.00-15.15	S3O5			15.10-15.25	S5O4	15.00-15.15	S6O5TH	15.10-15.25	S7O4
15.25-15.40	S2O5	15.25-15.40	S2O5	15.15-15.25	Break			15.25-15.40	S5O5	15.15-15.30	S6O6TH	15.25-15.35	Break
15.40-15.50	Break	15.40-15.55	S2O6	15.25-15.40	S3O6			15.40-15.55	S5O6	15.30-15.40	Break	15.35-15.50	S7O5
15.50-16.05	S2O6	15.55-16.05	Break	15.40-15.55	S3O7			15.55-16.05	Break	15.40-15.55	S6O7TH	15.50-16.05	S7O6
16.05-16.20	S2O7	16.05-16.30	S2IN2	15.55-16.10	S3O8					15.55-16.10	S6O8TH	16.05-16.20	S7O7
16.20-16.35	S2O8	16.30-16.45	S2O7							16.10-16.25	S6O9TH	16.20-16.35	S7O8
16.35-16.50	S2O9	16.45-17.00	S2O8							16.25-16.40	S6O10TH	16.35-16.50	S7O9TH
16.50-17.05	S2O10	17.00-17.15	S2O9									16.50-17.05	S7O10TH
17.05-17.20	S2O11	17.15-17.30	S2O10										
17.20-17.35	S2O12	17.30-17.45	S2O11										
		17.45-18.00	S2O12										
14.00-18.00	**Poster Session Room 1007**												

CONTENT

Page

BUSINESS MANAGEMENT AND ADMINISTRATION

ปัจจัยด้านคุณภาพให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการผ่านระบบธุรกรรม ออนไลน์ของธนาคารกสิกรไทยในเขตกรุงเทพมหานคร 12
ขนิษฐา ศาลางาม และ วีรศักดิ์ ประเสริฐชูวงศ์

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดและแรงจูงใจในการซื้อที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้ออุปกรณ์ตกแต่งรถจักยานยนต์ของผู้บริโภคในจังหวัดปทุมธานี 22
สักยา ปริวราพันธ์ และ พัชร์หทัย จารุทวีผลนุกูล

ปัจจัยกลุ่มอ้างอิงและส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อกล้องวงจรปิดสำหรับติดตั้งอาคารของผู้บริโภคในเขตจังหวัดปทุมธานี 30
ปิยรัตน์ สวัสดิ์ และ พัชร์หทัย จารุทวีผลนุกูล

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการคาร์แคร์แบบครบวงจรของผู้บริโภคในจังหวัดนนทบุรี 40
ศิริวัฒน์ อนันต์ศิริวัฒน์ และ พัชร์หทัย จารุทวีผลนุกูล

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด และ บริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส ของลูกค้าในจังหวัดปทุมธานี 48
อุดมศักดิ์ วงษ์ศิริ และ พัชร์หทัย จารุทวีผลนุกูล

การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมของ สปป.ลาวให้สอดคล้องกับความต้องการพัฒนาทางด้านธุรกิจในยุค Disruptive Era 58
พิรุณา สุทธิสรณ์ และ กฤช จรินโท

ค่านิยมและการสนับสนุนจากคนใกล้ชิดที่มีต่อการตัดสินใจทำศัลยกรรมของนักศึกษาในจังหวัดนครปฐม 74
วิศิษฐ์ ฤทธิบุญไชย อโนชานันต์ ดีสวัสดิ์ สุกัญญา ทิพหา และ วรินทร กังวานทิพย์

แนวทางความจงรักภักดีของแฟนบอลราชบุรี มิตรผล เอฟซี 80
วิศิษฐ์ ฤทธิบุญไชย สุธาวุธ ศรีคง จักริน อุทัยวรรณศรี เอกรัฐ ไชยโชติช่วง และ วาสนา บุตรโพธิ์

บรรยากาศในการทำงานและแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เอสวีไอ จำกัด (มหาชน) 85
อมินสรา พูลสวัสดิ์ ภาณุพันธ์ ธรรมประภาส ฐายี อธิวาจา กัญจน์ภัสนันท์ พันธุ์ปกรณ์ และ กฤษดา เชียรวัฒนสุข

แรงจูงใจและการมีส่วนร่วมในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาเทศบาลเมืองท่าโขลง 97
อนุสรณ์ ทองหีต รพิพัฒน์ ศิริอนุสรณ์ศักดิ์ อภิภัทร์ หล่อสัญญาลักษณ์ สว่างจิตร บัวแดง และ กฤษดา เชียรวัฒนสุข

ความพึงพอใจในค่าตอบแทนสวัสดิการและสภาพแวดล้อมในที่ทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท เอ็นโดไทย จำกัด 109
มัลลิกา ทองคำ นิภาวรรณ อู่บัวงาม จิรพงศ์ ยังเจริญ กัญญาณัฐ คามวัลย์ และ กฤษดา เชียรวัฒนสุข

CONTENT (CON'T)

Page

ทัศนคติและบุคลิกภาพที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานกรณีศึกษา บริษัท ดีไอซี กราฟฟิค (ประเทศไทย) จำกัด 121
ณัฐพล เบญจาภูรีรัตน์ แสงชัย กระจ่างวงค์ พงศกร สอดกระโทรก และ กฤษดา เชียรวัฒนสุข

ภาวะผู้นำ และภาวะผู้ตามที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานกรณีศึกษา ศูนย์กระจายสินค้า บริษัท เพาเวอร์บาย จำกัด สาขา บางพูน 133
จิตติมา แสงทา ณัฐธิดา โกษะ สุธารักษ์ แสงเขียว และ กฤษดา เชียรวัฒนสุข

ภาวะผู้นำและขวัญกำลังใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท สยามกากะ พรีซิชั่น จำกัด 144
ภรธิตา แก้วมณี พรทิพย์ สมอ่อน สิริมา ลาคำ และ กฤษดา เชียรวัฒนสุข

ภาวะผู้นำและแรงจูงใจที่มีผลต่อพฤติกรรมอันพึงประสงค์ของพนักงานกรณีศึกษา สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร เขตจตุจักร 157
จิรวัฒน์ ยิ้มเจริญ บุพกา บุรขันธ์ พรไพลิน สุจิณณานนท์ อนุสสรา กรงด่านกลาง และ กฤษดา เชียรวัฒนสุข

มนุษยสัมพันธ์ตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของบุคลากรในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของทีมงาน กรณีศึกษา เทศบาลนครรังสิต 168
กมลา ก้อมสา ศิวกร รอดศิริ เมธิยา ชาญนะรา และ กฤษดา เชียรวัฒนสุข

สภาพแวดล้อมและคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานเทศบาลนครรังสิต 179
สิริยศ ศิริ พีรากร เกรียงไกรเจริญ และ กฤษดา เชียรวัฒนสุข

HUMANITY AND SOCIAL SCIENCES

การพัฒนาการเรียนการสอนวิชาสังคมกับสิ่งแวดล้อมโดยใช้การบูรณาการกระบวนการวิจัย 192
พิมพ์นภัส ภูมิกิตติพิชญ์ และ ณัฏฐกิตติ์ เอี่ยมสมบูรณ์

การตีความปริศนาธรรมในจิตรกรรมฝาผนังภาคใต้เพื่อการสร้างสรรค์จิตรกรรมแนวเรื่องอริยสัจจ์ 4 198
สมพร ธุรี

พฤติกรรมการบริโภคในสังคมไทย 211
สงกรานต์ เอี่ยมรอด และ สมพร ธุรี

BUSINESS MANAGEMENT AND ADMINISTRATION

ปัจจัยด้านคุณภาพให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการผ่านระบบธุรกรรมออนไลน์ ของธนาคารกสิกรไทยในเขตกรุงเทพมหานคร

ขนิษฐา ศาลางาม* และ วีรศักดิ์ ประเสริฐชูวงศ์

คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรังสิต, ปทุมธานี 12000

*E-Mail: kanitta128@gmail.com (Phone and Fax: +66 2791 6000, +662 7917 5577)

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาความแตกต่างของปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความพึงพอที่แตกต่างของผู้ใช้บริการระบบธุรกรรมออนไลน์ (2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการผ่านระบบธุรกรรมออนไลน์ของธนาคารกสิกรไทย (3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านคุณภาพการแก้ไขปัญหาที่พบระหว่างการใช้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการผ่านระบบธุรกรรมออนไลน์ของธนาคารกสิกรไทย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล กลุ่มตัวอย่างวิจัย คือ ผู้ใช้บริการระบบธุรกรรมออนไลน์ของธนาคารกสิกรไทย ที่อยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 ตัวอย่าง โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนาและสถิติเชิงอนุมาน เช่น แจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และทดสอบสมติฐานด้วยการทดสอบสถิติ Independent Sample : t-test,ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance (ANOVA : F-test)) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคุณ (Multiple Regression Analysis) ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการผ่านระบบธุรกรรมออนไลน์ของธนาคารกสิกรไทยที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 26-40 ปี มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้ต่อเดือน 10,001 – 25,000 บาท ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า (1) ปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการผ่านระบบธุรกรรมออนไลน์ของธนาคารกสิกรไทยไม่แตกต่างกัน ส่วนอาชีพ และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการผ่านระบบธุรกรรมออนไลน์ของธนาคารกสิกรไทยแตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (2) ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ ด้านประสิทธิภาพ ด้านความสามารถของระบบ ด้านการทำให้บรรลุผลสำเร็จ และด้านความเป็นส่วนตัว มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการผ่านระบบธุรกรรมออนไลน์ของธนาคารกสิกรไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 [3] ปัจจัยด้านคุณภาพการแก้ไขปัญหาที่พบระหว่างการใช้บริการ ด้านการตอบสนองต่อการใช้บริการด้านการชดเชยจากข้อผิดพลาด และด้านการติดต่อ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการผ่านระบบธุรกรรมออนไลน์ของธนาคารกสิกรไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05.

คำสำคัญ: ปัจจัยด้านคุณภาพให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ ความพึงพอใจ ระบบธุรกรรมออนไลน์

1. บทนำ

เทคโนโลยีจึงเข้ามามีบทบาทมากขึ้นในชีวิตประจำวัน แฝงตัวอยู่ในทุกกิจกรรมของเรา จนกลายเป็นส่วนหนึ่งในชีวิตประจำวันของเรา ช่วยอำนวยความสะดวกให้กับเรา โดยเฉพาะอิทธิพลของคอมพิวเตอร์และอินเตอร์เน็ตมีบทบาทในชีวิตประจำวันของมนุษย์มากที่สุดในทุก ๆ ด้านหลังจากอินเตอร์เน็ตเข้ามามีส่วนในการใช้ชีวิต บทบาทของธนาคารเกิดการเปลี่ยนแปลงขึ้น

เช่นกัน โดยธนาคารเองก็ต้องพัฒนา หรือนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยเสริมให้บริการน่าสนใจมากขึ้น โดยเฉพาะการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านเครือข่ายอินเตอร์เน็ต หรืออุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ เช่น โทรศัพท์เคลื่อนที่ แท็บเล็ต คอมพิวเตอร์ เป็นต้น ซึ่งเป็นธุรกรรมเชิงพาณิชย์ออนไลน์ที่แตกต่างไปจากการบริการเดิมที่ผู้บริโภคสามารถทำธุรกรรมทางการเงินผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งมีการให้บริการในหลายๆ ด้าน อาทิ การฝากเงิน ถอนเงิน โอนเงิน หรือการสอบถามยอดเงินคงเหลือ เป็นต้น โดยในอนาคตการให้บริการในด้านอื่น ๆ อีก เพื่อรองรับความต้องการในการใช้บริการของผู้บริโภคและจำนวนผู้ที่ใช้บริการการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านเครือข่ายอินเตอร์เน็ตที่มีจำนวนเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง อันเนื่องมาจากความสะดวกสบาย และรวดเร็วในการทำธุรกรรม รวมไปถึงการประหยัดทรัพยากรต่าง ๆ อีกด้วย

เนื่องจากพฤติกรรมลูกค้าเปลี่ยนไป ทำให้ธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ จำเป็นที่จะต้องพัฒนารูปแบบการให้บริการใหม่ ๆ ให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า ธนาคารพาณิชย์ในปัจจุบันจึงได้มีการปรับตัวอย่างสูง โดยธนาคารพาณิชย์ได้นำเทคโนโลยีมาพัฒนาฟังก์ชั่นต่าง ๆ ผ่าน Mobile Banking Application ก็เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ช่องทาง Mobile Banking มีการเติบโตอย่างสูงและมีแนวโน้มที่เติบโตมากขึ้นในอนาคต โดยแอพพลิเคชั่นที่ถูกออกแบบเพื่อให้สามารถใช้งานได้บนสมาร์ทโฟนที่ช่วยรองรับการทำธุรกรรมทางการเงินให้มีความง่าย สะดวกและรวดเร็วมากขึ้น ซึ่งในปัจจุบันได้มีธนาคารพาณิชย์ได้แข่งขันและพัฒนา Mobile Banking Application ให้สอดคล้องกับพฤติกรรมลูกค้า เพื่อทำให้เกิดความพึงพอใจในการบริการสูงสุด ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการผ่านระบบธุรกรรมออนไลน์ของธนาคารกสิกรไทยในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อศึกษาถึงคุณภาพการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการ และศึกษาถึงระดับคุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบธุรกรรมออนไลน์ของธนาคารกสิกรไทย เพื่อให้ผลการวิจัยนั้นเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาให้บริการผ่านระบบธุรกรรมออนไลน์ของธนาคารกสิกรไทยต่อไปในอนาคต ให้ตรงกับความต้องการของลูกค้ามากขึ้น รวมทั้งศึกษาปัญหาที่มีต่อการใช้บริการและคิดค้นบริการใหม่ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าต่อไปในอนาคต

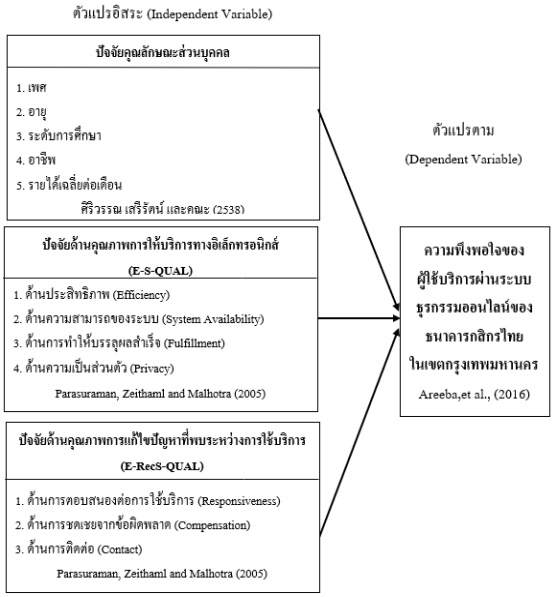
สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษาสูงสุด ระดับรายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างมีความพึงพอใจในการใช้บริการผ่านระบบธุรกรรมออนไลน์ของธนาคารกสิกรไทย ที่แตกต่างต่างกัน

2. ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-S-QUAL) ได้แก่ ด้านประสิทธิภาพ ด้านความสามารถของระบบ ด้านการทำให้บรรลุผลสำเร็จ ด้านความเป็นส่วนตัว ที่มีความสัมพันธ์กันส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการผ่านระบบธุรกรรมออนไลน์ของธนาคารกสิกรไทย

3. ปัจจัยคุณภาพการแก้ไขปัญหาที่พบระหว่างการใช้บริการ (E-RecS-QUAL) ได้แก่ ด้านการตอบสนองต่อการใช้บริการ ด้านการชดเชยจากข้อผิดพลาด ด้านการติดต่อที่มีความสัมพันธ์กันส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการผ่านระบบธุรกรรมออนไลน์ของธนาคารกสิกรไทย

กรอบแนวความคิด



รูปที่ 1 กรอบแนวความคิดในการวิจัย

2. วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการทั้งเพศชายและหญิงผ่านระบบธุรกรรมออนไลน์ของธนาคารกสิกรไทย ที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งหมด 5,682,415 คน (กระทรวงมหาดไทย กรมการปกครอง, 2561)

การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างมีจำนวน 400 คน โดยใช้สูตรการคำนวณของ Yamane (1973) โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นเท่ากัน 95 % และค่าระดับความคลาดเคลื่อนยอมรับได้ไม่เกินกว่า 5% ระดับนัยสำคัญ .05

วิธีการสุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multistage Sampling) และการสุ่มตัวอย่างตามความสะดวก (Convenience Sampling) โดยผู้ที่ตอบแบบสอบถามต้องเป็นผู้สมัครใช้บริการผ่านระบบธุรกรรมออนไลน์ของธนาคารกสิกรไทย ทำการเก็บข้อมูลในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน โดยเก็บแบบสอบถามตามสถานที่ ดังนี้ กรุงเทพมหานครชั้นใน : เซ็นทรัลพลาซ่าลาดพร้าว จำนวน 124 คน กรุงเทพมหานครชั้นกลาง : แฟชั่นไอซ์แลนด์ จำนวน 164 คน กรุงเทพมหานครชั้นนอก : บิ๊กซีสะพานใหม่ จำนวน 112 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือการศึกษาวิจัยที่ใช้ในวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง และนำผลการเก็บข้อมูลมาวิเคราะห์เพื่อหาข้อสรุปตามแนวทางของวัตถุประสงค์การวิจัย

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญด้านการตลาด จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบและให้คะแนนรายข้อตามดุลยพินิจ เพื่อทำการตรวจหาความสอดคล้องของแบบสอบถามในการพิจารณาความเที่ยงของเนื้อหาโดยการวิเคราะห์ดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence : IOC)

และผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ได้ทำการทดสอบ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีคุณสมบัติตามที่ต้องการ จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha เป็นค่าที่ใช้ในการวัดความเชื่อมั่น หรือค่าที่ใช้วัดความสอดคล้องภายในของคำตอบของคำถามหลาย ๆ ข้อ พบว่าผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น (Reliability)ของแบบสอบถามโดยรวม มีค่า 0.975 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.70 หรือร้อยละ 70 จึงจะถือว่าแบบสอบถามสามารถเชื่อถือได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา และเก็บรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ จาก 2 แหล่ง ได้แก่ แหล่งข้อมูลประเภทปฐมภูมิ (Primary Sources) และ แหล่งข้อมูลประเภททุติยภูมิ (Secondary Sources)

1. แหล่งข้อมูลประเภทปฐมภูมิ (Primary Sources) เป็นข้อมูลจากการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง โดยให้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ จำนวน 400 คน

2. แหล่งข้อมูลประเภททุติยภูมิ (Secondary Sources) ได้ศึกษาค้นคว้าจากแหล่งที่สามารถอ้างอิงได้ ได้แก่ เอกสาร

วิทยานิพนธ์ วารสาร หนังสือพิมพ์ หนังสือ ข่าวสารต่าง ๆ ที่เป็นการให้ข่าวแก่สื่อมวลชนของระบบธุรกรรมออนไลน์ และข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต เพื่อนำมาสร้างเป็นกรอบแนวคิดและสร้างเครื่องมือในการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากทำการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มาทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของข้อมูลในส่วนแบบสอบถาม นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสถิติสำเร็จรูป เพื่อนำหาผลสรุปในการศึกษาและทดสอบสมมติฐาน โดยใช้การวิเคราะห์สถิติดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้แจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Means) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติ เพื่อทดสอบสมมุติฐานของตัวแปรที่ต้องการศึกษา โดยใช้สถิติ Independent Sample : t-test สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance (ANOVA : F-test)) และทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคุณ (Multiple Regression Analysis)

3. ผลการศึกษาและอภิปรายผล

จากการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการระบบธุรกรรมออนไลน์ของธนาคารกสิกรไทยในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 253 คน(ร้อยละ 63.25) มีอายุ 26-40 ปี จำนวน 234 คน (ร้อยละ 58.50) มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 271 คน (ร้อยละ 67.75) มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 260 คน (ร้อยละ 65.00) มีรายได้ต่อเดือน 10,001 – 25,000 บาท จำนวน 160 คน (ร้อยละ 40.00).

จากการศึกษาปัจจัยทางด้านคุณภาพการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-S-QUAL) ของระบบธุรกรรมออนไลน์ของธนาคารกสิกรไทย แบ่งออกเป็น 4 ส่วนได้แก่ ด้านประสิทธิภาพ ด้านความสามารถของระบบ ด้านการทำให้บรรลุผลสำเร็จ ด้านความเป็นส่วนตัว โดยรวมผู้ใช้บริการระบบธุรกรรมออนไลน์ของธนาคารกสิกรไทยในเขตกรุงเทพมหานคร มีความเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.82) โดยด้านการทำให้บรรลุผลสำเร็จ (Fulfillment) ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.89) รองลงมา คือ ด้านประสิทธิภาพ (Efficiency) ($\bar{X}$ = 3.83) และด้านความเป็นส่วนตัว (Privacy) ($\bar{X}$ = 3.81) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านความสามารถของระบบ (System Availability) ($\bar{X}$ = 3.76)

จากการศึกษาปัจจัยทางด้านคุณภาพการแก้ไขปัญหาที่พบระหว่างการใช้บริการ (E-RecS-QUAL) ของระบบธุรกรรมออนไลน์ของธนาคารกสิกรไทย แบ่งออกเป็น 3 ส่วนได้แก่ ด้านการตอบสนองต่อการใช้บริการ ด้านการชดเชยจากข้อผิดพลาด ด้านการติดต่อ โดยรวมผู้ใช้บริการระบบธุรกรรมออนไลน์ของธนาคารกสิกรไทยในเขตกรุงเทพมหานคร มีความเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.67) โดยด้านการตอบสนองต่อการใช้บริการ (Responsiveness) ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.77) รองลงมา คือ ด้านการติดต่อ (Contact) ($\bar{X}$ = 3.63) และด้านการชดเชยจากข้อผิดพลาด (Compensation) ($\bar{X}$ = 3.61)

ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการผ่านระบบธุรกรรมออนไลน์ ของธนาคารกสิกรไทยในเขตกรุงเทพมหานคร สรุปได้ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการผ่านระบบธุรกรรมออนไลน์ของธนาคารกสิกรไทยที่แตกต่างกัน ผลการทดสอบสมติฐาน พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา ของผู้ใช้บริการผ่านระบบธุรกรรมออนไลน์ของธนาคารกสิกรไทยที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการผ่านระบบธุรกรรมออนไลน์ของธนาคารกสิกรไทยไม่แตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในขณะที่ อาชีพ และรายได้ต่อเดือนของผู้ใช้บริการที่

แตกต่างกันสงผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการผ่านระบบธุรกรรมออนไลน์ของธนาคารกสิกรไทยแตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-S-QUAL) มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการผ่านระบบธุรกรรมออนไลน์ของธนาคารกสิกรไทยผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ด้านประสิทธิภาพ (Efficiency) ด้านความสามารถของระบบ (System Availability) ด้านการทำให้บรรลุผลสำเร็จ (Fulfillment) ด้านความเป็นส่วนตัว (Privacy) ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการผ่านระบบธุรกรรมออนไลน์ของธนาคารกสิกรไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยด้านที่มีอิทธิพลที่มีต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการผ่านระบบธุรกรรมออนไลน์ของธนาคารกสิกรไทยมากที่สุด คือ ด้านการทำให้บรรลุผลสำเร็จ (Fulfillment) ($\beta = 0.223$) รองลงมา คือ ด้านความสามารถของระบบ (System Availability) ($\beta = 0.218$) ด้านประสิทธิภาพ (Efficiency) ($\beta = 0.0.197$) และน้อยที่สุด คือ ด้านความเป็นส่วนตัว (Privacy) ($\beta = 0.131$)

สมมติฐานข้อที่ 3 ปัจจัยด้านคุณภาพการแก้ไขปัญหาที่พบระหว่างการใช้บริการ (E-RecS-QUAL) มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการผ่านระบบธุรกรรมออนไลน์ของธนาคารกสิกรไทย ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ด้านการตอบสนองต่อการใช้บริการ (Responsiveness) ด้านการชดเชยจากข้อผิดพลาด (Compensation) ด้านการติดต่อ (Contact) ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการผ่านระบบธุรกรรมออนไลน์ของธนาคารกสิกรไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยด้านที่มีอิทธิพลที่มีต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการผ่านระบบธุรกรรมออนไลน์ของธนาคารกสิกรไทยมากที่สุด คือ ด้านการตอบสนองต่อการใช้บริการ ($\beta = 0.469$) รองลงมา คือ ด้านการติดต่อ (Contact) ($\beta = 0.171$) และน้อยที่สุด คือ ด้านการชดเชยจากข้อผิดพลาด (Compensation) ($\beta = 0.136$)

ตารางที่ 1 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการผ่านระบบธุรกรรมออนไลน์ของธนาคารกสิกรไทยแตกต่างกัน จำแนกด้านเพศ

เพศ	จำนวน	$\overline{x}$	SD	t	Sig.(2-tailed)
ชาย	147	4.00	0.74	1.42	0.159
หญิง	253	3.89	0.74		

ตารางที่ 2 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการผ่านระบบธุรกรรมออนไลน์ของธนาคารกสิกรไทยแตกต่างกัน จำแนกด้านอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้

อายุ	จำนวน	$\overline{x}$	SD	F	Sig.
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี	112	3.80	0.78		
26-40 ปี	234	3.99	0.70	1.681	0.170
41-55 ปี	47	3.96	0.82		
มากกว่า 55 ปี	7	4.00	0.82		
ระดับการศึกษา	**จำนวน**	$\overline{x}$	**SD**	**F**	**Sig.**
ต่ำกว่าปริญญาตรี	63	3.94	0.78		
ปริญญาตรี	271	3.91	0.73	0.681	0.564
ปริญญาโท	63	3.99	0.77		
สูงกว่าปริญญาโท	3	4.44	0.96		

อาชีพ	จำนวน	$\overline{x}$	SD	F	Sig.
นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา	71	3.65	0.78	3.339	0.006*
อาชีพอิสระ	23	4.00	0.65		
รับจ้างทั่วไป	12	3.72	1.21		
เจ้าของกิจการ/ธุรกิจส่วนตัว	20	4.25	0.71		
พนักงานบริษัทเอกชน	260	3.99	0.73		
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	14	4.02	0.74		
รายได้ต่อเดือน	**จำนวน**	$\overline{x}$	**SD**	**F**	**Sig.**
ต่ำกว่า 10,000 บาท	67	3.62	0.84	3.875	0.002*
10,001 – 25,000 บาท	160	3.94	0.70		
25,001 – 40,000 บาท	92	4.07	0.66		
40,001 – 55,000 บาท	36	3.91	0.84		
55,001 – 70,000 บาท	21	4.25	0.67		
70,000 บาทขึ้นไป	24	3.99	0.71		

ตารางที่ 3 แสดงผลการทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD) จำแนกด้านอาชีพ

อาชีพ	นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา	อาชีพอิสระ	รับจ้างทั่วไป	เจ้าของกิจการ/ธุรกิจส่วนตัว	พนักงานบริษัทเอกชน	ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ
นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา	-	-0.35 (0.051)	-0.07 (0.769)	-0.595*(0.001)	-0.330*(0.001)	-0.37 (0.086)
อาชีพอิสระ		-	0.28 (0.288)	-0.25 (0.266)	0.01 (0.930)	-0.02 (0.924)
รับจ้างทั่วไป			-	-0.527* (0.049)	-0.26 (0.224)	-0.30 (0.296)
เจ้าของกิจการ/ธุรกิจส่วนตัว				-	0.26 (0.121)	0.23 (0.377)
พนักงานบริษัทเอกชน					-	-0.04 (0.851)
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ						-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4 แสดงผลการทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธี Dunnett's T3 จำแนกด้านระดับรายได้ต่อเดือน

อาชีพ	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001 – 25,000 บาท	25,001 – 40,000 บาท	40,001 – 55,000 บาท	55,001 – 70,000 บาท	70,000 บาท ขึ้นไป
ต่ำกว่า 10,000 บาท	-	-0.32 (0.101)	-0.444* (0.007)	-0.28 (0.799)	-0.629*(0.016)	-0.36(0.480)
10,001 – 25,000 บาท		-	-0.13(0.922)	0.04(1.00)	-0.31(0.547)	-0.04(1.000)
25,001 – 40,000 บาท			-	0.16(0.994)	-0.19(0.981)	0.08(1.000)
40,001 – 55,000 บาท				-	-0.35(0.744)	-0.08(1.00)
55,001 – 70,000 บาท					-	0.27(0.951)
70,000 บาทขึ้นไป						-

***** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 5 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการผ่านระบบธุรกรรมออนไลน์ของธนาคารกสิกรไทย

ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์	B	Std. Error	β	t	Sig.
ค่าคงที่	0.887	0.161		5.506	0.000
ด้านประสิทธิภาพ (X_1)	0.205	0.066	0.197	3.116	0.002*
ด้านความสามารถของระบบ(X_2)	0.228	0.072	0.218	3.194	0.002*
ด้านการทำให้บรรลุผลสำเร็จ(X_3)	0.235	0.081	0.223	2.890	0.004*
ด้านความเป็นส่วนตัว(X_4)	0.128	0.054	0.131	2.377	0.018*

R = 0.696 R^2 = 0.484 Adj.R^2 =0.479 SEE = 0.537 F=92.67 Sig. = 0.000* Durbin-Watson = 2.096

***** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 6 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยด้านคุณภาพการแก้ไขปัญหาที่พบระหว่างการใช้บริการ (E-RecS-QUAL) มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการผ่านระบบธุรกรรมออนไลน์ของธนาคารกสิกรไทย

ปัจจัยด้านคุณภาพการแก้ไขปัญหาที่พบระหว่างการใช้บริการ	B	Std. Error	β	t	Sig.
ค่าคงที่	1.057	0.144		7.361	0.000
ด้านการตอบสนองต่อการใช้บริการ(X_1)	0.496	0.063	0.469	7.892	0.000*
ด้านการชดเชยจากข้อผิดพลาด(X_2)	0.124	0.053	0.136	2.347	0.019*
ด้านการติดต่อ(X_3)	0.154	0.048	0.171	3.196	0.002*

R = 0.717 R^2 = 0.514 Adj.R^2 =0.511 SEE = 0.520 F=139.877 Sig. = 0.000* Durbin-Watson = 2.005

***** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 7 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยด้านคุณภาพการแก้ไขปัญหาที่พบระหว่างการใช้บริการ (E-RecS-QUAL) มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการผ่านระบบธุรกรรมออนไลน์ของธนาคารกสิกรไทย

ปัจจัย	สถิติ	Sig.	ผลการทดสอบ
ข้อมูลส่วนบุคคล			
เพศ	t-Test	0.159	ไม่แตกต่าง
อายุ	F-Test	0.170	ไม่แตกต่าง
ระดับการศึกษา	F-Test	0.564	ไม่แตกต่าง
อาชีพ	F-Test	0.006*	แตกต่าง
รายได้ต่อเดือน	F-Test	0.002*	แตกต่าง
ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-S-QUAL)			
ด้านประสิทธิภาพ (Efficiency)	MRA	0.002*	มีความสัมพันธ์
ด้านความสามารถของระบบ (System Availability)	MRA	0.002*	มีความสัมพันธ์
ด้านการทำให้บรรลุผลสำเร็จ (Fulfillment)	MRA	0.004*	มีความสัมพันธ์
ด้านความเป็นส่วนตัว (Privacy)	MRA	0.018*	มีความสัมพันธ์
ปัจจัยด้านคุณภาพการแก้ไขปัญหาที่พบระหว่างการใช้บริการ (E-RecS-QUAL)			
ด้านการตอบสนองต่อการใช้บริการ (Responsiveness)	MRA	0.000*	มีความสัมพันธ์
ด้านการชดเชยจากข้อผิดพลาด (Compensation)	MRA	0.019*	มีความสัมพันธ์
ด้านการติดต่อ (Contact)	MRA	0.002*	มีความสัมพันธ์

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. สรุปผล

ธนาคารสามารถนำข้อมูลที่ได้จากผลการวิจัยมาเป็นแนวทางในการกำหนดกลยุทธ์ในการพัฒนาและปรับปรุงรูปแบบการให้บริการบริการผ่านระบบธุรกรรมออนไลน์ได้ดังนี้

1. ด้านข้อมูลส่วนบุคคล จากผลการศึกษาพบว่าอาชีพ และรายได้มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้ผ่านระบบธุรกรรมออนไลน์ ของธนาคารกสิกรไทย ดังนั้นธนาคารกสิกรไทยและนักสื่อสารการตลาดควรพัฒนากลยุทธ์ทางการตลาดให้เหมาะสมกับกลุ่มผู้ใช้งานที่มีอาชีพและรายได้ที่แตกต่างกัน เพื่อนำไปสู่ความพึงพอใจในระดับที่สูงขึ้นทั้งต่อระบบธุรกรรมออนไลน์ และธนาคารกสิกรไทย พึงพอใจเชิงบวกและมีการใช้งานเพิ่มมากยิ่งขึ้นต่อไป

2. ด้านคุณภาพการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-S-QUAL) เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการผ่านระบบธุรกรรมออนไลน์ธนาคารควรพัฒนาระบบธุรกรรมออนไลน์ให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ เพื่อนำไปสู่ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยด้านที่มีอิทธิพลที่มีต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการผ่านระบบธุรกรรมออนไลน์ของธนาคารกสิกรไทยมากที่สุด คือ ด้านการทำให้บรรลุผลสำเร็จ (Fulfillment) ธนาคารควรพัฒนาระบบธุรกรรมออนไลน์ให้สามารถรายงานสถานะหรือผลการทำรายการได้ถูกต้อง สามารถทำรายการต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว และมีการยืนยันข้อมูลการทำรายการต่าง ๆ เช่น ระบบแจ้งผลผ่าน E-mail หรือ SMS ด้านความสามารถของระบบ (System Availability) ธนาคารควรพัฒนาระบบ

ธุรกรรมออนไลน์ให้สามารถคำนวณรายการต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้องแม่นยำ เช่น ค่าธรรมเนียม และระบบจะต้องสามารถทำงานได้อย่างหยุดนิ่งหลังจากการบันทึกข้อมูล รวมทั้งสามารถใช้งานอย่างสม่ำเสมอ และมีความพร้อมใช้งานทุกเวลา ด้านประสิทธิภาพ (Efficiency) ธนาคารควรพัฒนาระบบธุรกรรมออนไลน์ให้สามารถทำธุรกรรมต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็วและมีวิธีการใช้ง่ายต่อการเข้าใจ ส่วนด้านที่ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความถึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านความเป็นส่วนตัว (Privacy) หมายถึงระดับความเป็นส่วนตัวและการรักษาความลับของผู้ใช้บริการ แต่ธนาคารก็ยังควรพัฒนาปรับปรุงระบบธุรกรรมออนไลน์ในเรื่องของ ธนาคารจะต้องป้องกันข้อมูลทางการเงิน เช่น หมายเลขบัญชี หมายเลขบัตรเครดิต ข้อมูลพฤติกรรมการทำธุรกรรมของลูกค้า เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความมั่นใจและไว้วางใจในการใช้บริการเพื่อนำไปสู่ความพึงพอใจ

3. ด้านคุณภาพการแก้ไขปัญหาที่พบระหว่างการใช้บริการ (E-RecS-QUAL) จากผลการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับคุณภาพการแก้ไขปัญหาที่พบระหว่างการใช้บริการเช่นกัน ดังนั้นธนาคารควรจะพัฒนาปรับปรุงให้ส่วนนี้ด้วย โดยด้านที่มีอิทธิพลที่มีต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการผ่านระบบธุรกรรมออนไลน์ของธนาคารกสิกรไทยมากที่สุด คือ ด้านการตอบสนองต่อการใช้บริการ (Responsiveness) ธนาคารจะต้องให้ความสำคัญกับการอำนวยความสะดวกสบายในการแก้ไขปัญหาในการทำธุรกรรม การรับประกันความถูกต้องในการทำธุรกรรม พนักงานจะต้องมีความสามารถในแก้ไขปัญหาในการทำธุรกรรมที่ไม่เป็นไปตามข้อตกลงอยู่และ มีความพร้อมในการดูแลปัญหากับผู้ใช้บริการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการความพึงพอใจ รองลงมา คือ ด้านการติดต่อ (Contact) เป็นด้านที่ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความถึงพอใจ ธนาคารควรจะพัฒนาปรับปรุง ในเรื่องของความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการแก้ไขปัญหา การให้หมายเลขติดต่อกรณีพบปัญหาในการใช้และมีการมีเจ้าหน้าที่ให้บริการตอบคำถามแบบ Online เพื่อให้ผู้ใช้บริการความพึงพอใจ และด้านการชดเชยจากข้อผิดพลาด (Compensation) เป็นด้านที่ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความถึงพอใจ ธนาคารควรจะพัฒนา ปรับปรุง ในเรื่องของกระบวนการยกเลิกรายการ/บริการที่เหมาะสมอยู่ มีการชดเชยจากข้อผิดพลาดจากการไม่ตรงตามเวลา และมีการชดเชยจากข้อผิดพลาดที่พบจากการทำธุรกรรม เพื่อการสร้างความมั่นใจ ความน่าเชื่อถือ และความเอาใจใส่ในการแก้ปัญหาของลูกค้า จะเป็นสิ่งที่ช่วยส่งเสริมให้ภาพลักษณ์ของธนาคาร และสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการ

เอกสารอ้างอิง

[1] กัลยา วานิชย์บัญชา. (2557). *การวิเคราะห์สถิติสถิติสำหรับการบริการและการวิจัย* (พิมพ์ครั้งที่ 15). กรุงเทพฯ: ภาควิชาสถิติ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

[2] จารุณี ศรีปฏิมาธรรม. (2558). *คุณภาพเว็บไซต์ร้านค้าออนไลน์ที่มีผลต่อความพึงพอใจและการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค.*วารสารการสื่อสารและการจัดการ นิด้า, ปีที่ 1(1). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

[3] ณัชชารีย์ ชุติวัตนิภานิตย์. (2559). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระบบ K PLUS SME ของธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร*. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด, กรุงเทพฯ)

[4] ธนาคารกสิกรไทย. (2561). Digital banking (K-PLUS, K-CYCER) สืบค้นจาก http://www.kasikornbank.com

[5] ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2560). *ธุรกรรมการชำระเงินผ่านบริการ Mobile Banking และ Internet banking*. สืบค้นจาก https://www.bot.or.th/Thai/Statistics/PaymentSystems/

[6] ธรรมวิทย์ วรรณประเสริฐ. (2560). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเคโมบายแบงค์กิ้งพลัสในกลุ่มของผู้ทำธุรกรรมทางการเงินออนไลน์*. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด, กรุงเทพฯ.

[7] พงศ์วราวุฒิ หมื่นยุทธิ. (2552). *การวัดระดับคุณภาพการบริการของอินเตอร์เน็ตแบงค์กิ้ง โดยใช้แบบจำลอง E-S-QUAL กรณีศึกษาลูกค้ารายย่อยในธนาคารพาณิชย์ไทย.* วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.

[8] ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2538). *การบริการการตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์บริษัทธรรมสาร จำกัด.

[9] Areeba, T., Mudassir, H., Talha, H., Shoaib, A., and Adam, S., (2016*). The Impact of E-Banking on Customer Satisfaction: Evidence from Banking Sector of Pakistan.* Journal of Business Administration Research, vol. 5(2), pp. 27-40.

[10] Kumari, K. and Janaka, W. (2014). *Impact of Mobile Banking Serviceson Customer Satisfaction: A Study on Sri Lankan State Commercial Bank*.International Journal of Computer and Information Technology, 3(3).

[11] Jamia, M. I., (2017). *Impact of Internet banking service quality on customer satisfaction*. Journal of Internet Banking and Commerce, 22(1).

[12] Kotler, P. (1997). *Marketing management : Analysis planning implementation and control.* (9thed.).New Jersey: Asimon & Schuster.

[13] Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Malhotra, A. (2005). *E-S-QUAL: A Multiple-Item Scales for Assessing Electronic Service Quality*. Journal of Service Research, vol. 7, 213-233.

[14] Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis* (3rd ed.). New York: Harper and Row Publication.

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดและแรงจูงใจในการซื้อที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้ออุปกรณ์ตกแต่งรถจักยานยนต์ของผู้บริโภคในจังหวัดปทุมธานี

สัภยา ปริวราพันธ์ และ พัชร์หทัย จารุทวีผลนุกูล*

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรังสิต อ.ธัญบุรี จ.ปทุมธานี

*E-mail: Pashatai.c@rsu.ac.th

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้ออุปกรณ์ตกแต่งรถจักยานยนต์ของผู้บริโภคในจังหวัดปทุมธานี (2) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้ออุปกรณ์ตกแต่งรถจักยานยนต์ของผู้บริโภคในจังหวัดปทุมธานี และ (3) เพื่อศึกษาปัจจัยแรงจูงใจ ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้ออุปกรณ์ตกแต่งรถจักยานยนต์ของผู้บริโภคในจังหวัดปทุมธานีประชากรที่ใช้ในงานวิจัย คือ ผู้บริโภคที่ตัดสินใจซื้ออุปกรณ์ตกแต่งรถจักยานยนต์ในจังหวัดปทุมธานีผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ t-test, F-test และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคุณ การทดสอบสมมติฐานพบว่า (1) ปัจจัยประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้ออุปกรณ์ตกแต่งรถจักยานยนต์ของผู้บริโภคในจังหวัดปทุมธานี แตกต่างกัน (2) ปัจจัยส่วนประสมการที่ ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้ออุปกรณ์ตกแต่งรถจักยานยนต์ของผู้บริโภคในจังหวัดปทุมธานี (3) ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ได้แก่ แรงจูงใจที่เกิดจากอารมณ์ และแรงจูงใจที่เกิดจากเหตุผล **การตลาด** ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้ออุปกรณ์ตกแต่งรถจักยานยนต์ของผู้บริโภคในจังหวัดปทุมธานี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

คำสำคัญ: ปัจจัยส่วนประสมการตลาด, ปัจจัยแรงจูงใจ, การตัดสินใจซื้ออุปกรณ์ตกแต่งรถจักยานยนต์

1. บทนำ

ในปัจจุบันการเดินทางบนท้องถนนนั้นไม่สะดวกเหมือนแต่ก่อน เนื่องจากจำนวนประชากรเพิ่มมากขึ้นจึงทำให้จำนวนรถยนต์เพิ่มขึ้น ประชากรจึงต้องการความสะดวกสบายในการเดินทางที่มาขึ้น ดังนั้นรถจักรยานยนต์จึงเป็นตัวเลือกอีกทางหนึ่งสำหรับผู้ที่ใช้รถใช้ถนนที่สามารถทำให้การเดินทางนั้นสะดวกสบายและรวดเร็วมากขึ้น เนื่องจากมีความคล่องตัวและประหยัดเวลาในการเดินทาง โดยเฉพาะในเวลาเร่งด่วน จึงทำให้ผู้คนบางส่วนนั้นหันใช้รถจักรยานยนต์กันมากขึ้นอย่างเห็นได้ชัด แต่จากสถิติจำนวนรถที่ใหม่ที่ถูกต้องตามกฎหมายในปี พ. ศ. 2559 รวมทั้งประเทศ พบว่า มีการจัดทะเบียนรถจักยานยนต์ใหม่เป็นอันดับหนึ่ง เป็นจำนวน 1,914,131 คัน (กลุ่มสถิติการขนส่ง กรมแผนงาน, 2560)

นอกจากรถจักรยานยนต์นั้นมีให้เลือกหลากหลายแบรนด์แต่ละแบรนด์จะมีรูปทรงและเอกลักษณ์ของตัวรถซึ่งแตกต่างกันออกไปหลายประเภท ความจุของเครื่องยนต์ รวมถึงราคาที่แตกต่างกันออกไป ซึ่งสามารถเปรียบเทียบความนิยมของแต่ละประเภทหรือลักษณะของตัวรถได้จากความชอบบุคคลนั้น ๆ จะมีหลายประเภท แต่ละประเภทจะมีรูปลักษณ์ที่แตกต่างกันออกไป ตัวรถจักรยานยนต์บิ๊กไบค์นั้นสามารถแบ่งประเภทได้ 9 ประเภทคือ สปอร์ต ทัวริ่ง ซ๊อปเปอร์ หรือทรงครุยเซอร์ เน็คเก็ต เอ็นดูโร่ โมตาร์ด ดูออลเพอร์โพส สกู๊ตเตอร์ และโมโตครอส ซึ่งทั้งหมดนี้จะมีตั้งแต่ขนาดความจุของเครื่องยนต์ตั้งแต่ 250 ซีซี ขึ้นไปแล้ว

(Boxzaracing, 2558) การตกแต่งรถมอเตอร์ไซค์ก็เป็นส่วนสำคัญของผู้ที่ชื่นชอบการขับขี่มอเตอร์ไซค์

รถจักรยานยนต์มากขึ้นอย่างต่อเนื่อง ประชาชนจึงหันมาสนใจรถจักรยานยนต์ ทำให้การเดินทางสะดวกขึ้นและรวดเร็วขึ้น การขับขี่คล่องตัวขึ้น อีกทั้งการหาพื้นที่จอดง่ายขึ้น นอกจากนี้ราคาของตัวสินค้าที่มีฐานผลิตในประเทศไทยมีราคาที่ถูกลง จึงทำให้ผู้บริโภคจับต้องได้ง่ายมากขึ้น โดยเฉพาะหนุ่มสาวที่ชอบในความเร็ว และมีความสนใจในตัวสินค้านั้น ๆ แต่ไม่สามารถจับต้องได้ เพราะสมัยก่อนที่มีราคาสูงกว่าในปัจจุบัน เพราะว่าต้องนำเข้าจากต่างประเทศ อีกทั้งยังมีการผ่อนชำระเป็นรายเดือนจึงทำให้คนที่สนใจรถจักยานยนต์ Big Bike มีความต้องการมากขึ้น ในแต่ละปีมีการจดทะเบียนรถจักรยานยนต์มากกว่า 1ล้านคัน (กรมการขนส่งทางบก, 2561)

การตกแต่งรถมอเตอร์ไซค์ มีอุปกรณ์หลากหลายอย่างในการตกแต่งรถจักยานยนต์ ยกตัวอย่างเช่น เป็นในส่วนของตัวรถ ล้อแม็ก ส่วนต่าง ๆ ของเครื่องยนต์ และ ท่อไอเสีย หรืออุปกรณ์ตกแต่งมอเตอร์ไซค์อื่น ๆ ที่นอกเหนือไปจากผู้ผลิตติดตั้งมาใช้จากโรงงาน ที่ทำให้ตัวรถมีรูปแบบที่แตกต่างออกไปตามความชอบของแต่ละคน ทำให้มีจุดเด่นที่แตกต่างกันออกไป นอกจากนี้อุปกรณ์ตกแต่งรถจักยานยนต์บางชิ้นไม่ได้ทำออกมาเพื่อความสวยงามเพียงอย่างเดียว ยังมีประโยชน์ในเรื่องอื่น ๆ อีกอย่างเช่น กระจกข้างแต่งที่กระจกสามารถตัดแสงได้ อุปกรณ์กันล้มที่ติดเข้ากับตัวรถมีประโยชน์ในเรื่องเวลารถเกิดอุบัติเหตุ ทำให้ทั้งตัวบุคคลและตัวรถจักยานยนต์เกิดความเสียหายที่น้อยลงกว่ารถจักยานยนต์ที่ไม่ได้ติดอุปกรณ์ป้องกัน (Checkraka, 2559) และจากผลสรุปยอดขายของบริษัท สิทธิผล 1919 จำกัด ผู้ดูแลด้านการตลาดและจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์ ได้แก่ ยางรถจักยานยนต์ ไออาร์ซี โคมไฟและหลอดไฟ โซ่และชุดโซ่-สเตอร์ ดี.ไอ.ดี หัวเทียนเด็นโซ่ น้ำมันเครื่อง และ สายพาน ในปี พ.ศ. 2553 พบว่ายอดขายเติบโตขึ้นและมีมูลค่ารวมอยู่ที่ 2,057 ล้านบาท เมื่อเทียบกับปี พ.ศ. 2552 ยอดขายรวม 1,700 ล้านบาท เฉลี่ยสูงขึ้นประมานร้อยละ 21 (ผู้จัดการออนไลน์, 2554)

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความแตกต่างปัจจัยประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้ออุปกรณ์ตกแต่งรถจักยานยนต์ของผู้บริโภคในจังหวัดปทุมธานี

2. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้ออุปกรณ์ตกแต่งรถจักยานยนต์ของผู้บริโภคในจังหวัดปทุมธานี

3. เพื่อศึกษาปัจจัยแรงจูงใจในการซื้อที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้ออุปกรณ์ตกแต่งรถจักรยานยนต์ของผู้บริโภคในจังหวัดปทุมธานี

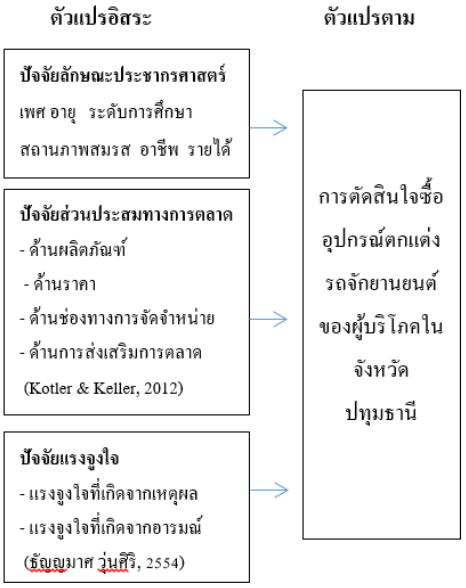
สมมติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้ออุปกรณ์ตกแต่งรถจักรยานยนต์ของผู้บริโภคในจังหวัดปทุมธานีแตกต่างกัน

2. ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาด ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้ออุปกรณ์ตกแต่งรถจักรยานยนต์ของผู้บริโภคในจังหวัดปทุมธานี

3. ปัจจัยแรงจูงใจในการซื้อ ได้แก่ แรงจูงใจที่เกิดจากเหตุผล แรงจูงใจที่เกิดจากอารมณ์ ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้ออุปกรณ์ตกแต่งรถจักรยานยนต์ของผู้บริโภคในจังหวัดปทุมธานี

กรอบแนวคิด



แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และแนวทางในการศึกษาวิจัย ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์

แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์ สุนทรี พัชรพันธ์ (2541อ้างถึงใน ธัญญ์ชยา อ่อนคง, 2554, น. 13-14) ได้ให้คำอธิบายเกี่ยวกับประชากรศาสตร์ว่า บุคคลแต่ละคนนั้นมีลักษณะเฉพาะที่แตกต่างกันออกไป ทั้งลักษณะที่มองเห็นได้ จากภายนอกที่บุคคลคนอื่นสามารถมองเห็นได้ และลักษณะภายในจิตใจ เช่น เพศ อายุการศึกษา อาชีพ รายได้ สังคม และศาสนา เป็นต้น ดังนั้นการศึกษาถึงปัจจัยเหล่านี้จะทำให้ทราบถึงลักษณะส่วนบุคคลได้ชัดเจนขึ้น อีกทั้งคนที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันก็อาจจะมีลักษณะทาง จิตวิทยาแตกต่างกันเช่นกัน นอกจากนี้ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2550, น. 57-59) กล่าวว่าลักษณะทางประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย อายุ เพศ ขนาดครอบครัว สถานภาพครอบครัว รายได้อาชีพ การศึกษา ซึ่งเกณฑ์ทางด้านประชากรศาสตร์เหล่านี้เป็นเกณฑ์ที่นักการตลาดนิยมใช้ในการแบ่งส่วนการตลาด ลักษณะประชากรศาสตร์จึงเป็นสิ่งสำคัญ และสถิติที่สามารถวัดได้ของประชากร ที่ช่วยในการกำหนดเป้าหมายทางการตลาด รวมทั้งง่ายต่อการวัดผลมากกว่าตัวแปรอื่น เกณฑ์ทางด้านประชากรศาสตร์ที่สำคัญ ประกอบไปด้วยตัวแปรที่สำคัญ

2. ทฤษฎีและแนวคิดส่วนประสมทางการตลาดบริการ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด Kotler and Keller (2012) กล่าวว่า ส่วนประสมทางการตลาด หมายถึง เครื่องมือทางการตลาดที่ใช้ในการวางแผนกลยุทธ์ของกิจการเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ทางการตลาด โดยต้องสามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้อย่างสูงสุด นอกจากนี้การนำข้อมูลจากส่วนประสมทางการตลาดมาวิเคราะห์จะช่วยให้นักการตลาดเข้าใจถึงผลกระทบของกิจกรรมทางการตลาดในแต่ละกิจกรรมได้อย่างถูกต้องแม่นยำ ทั้งนี้ส่วนประสมทางการตลาดประกอบด้วยกิจกรรม 4 ด้าน คือ ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ด้านราคา (Price) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) และด้านการส่งเสริมทางการตลาด (Promotion) ทั้งนี้ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2552) กล่าวไว้ว่า ผู้บริโภคจะเปรียบเทียบระหว่างมูลค่า (Value) กับราคาขาย (Price) หากผลิตภัณฑ์นั้นมีมูลค่ามากกว่าราคาผู้บริโภคก็จะตัดสินใจซื้อ และกล่าวเพิ่มเติมไว้ว่า สถาบันทางการตลาดอาจจะเป็นคนกลางในส่วนต่าง ๆ กิจกรรมที่ช่วยในการกระจายตัวสินค้าประกอบด้วย การคลังสินค้า การขนส่งและการเก็บรักษาคลังสินค้า นอกจากนี้สถานที่เป็นองค์ประกอบในการตัดสินใจซึ่งสอดคล้องกับการส่งมอบแก่ผู้บริโภค และการส่งเสริมการตลาด คือ การสื่อสารข้อมูลทางการตลาดระหว่างผู้ขายกับผู้ซื้อ เพื่อสร้างทัศนคติและก่อให้เกิดพฤติกรรมการซื้อ จึงต้องสร้างความสอดคล้องให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันเพื่อสนองความต้องการของผู้บริโภคได้อย่างเหมาะสม

3. ทฤษฎีและแนวคิดด้านแรงจูงใจในการซื้อ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยด้านแรงจูงใจในการซื้อ สุชาดา สุขบำรุงศิลป์ (2553 น.17) กล่าวว่าแรงจูงใจ

หมายถึง สิ่งที่อยู่ภายในตัวบุคคลเป็นแรงขับให้เกิดเป็นพลังของแต่ละบุคคลที่ทำให้การกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งนั้นจนสำเร็จโดยมีกระบวนการเกิดจากการที่บุคคลนั้นมีความคาดหวัง ความต้องการและเป้าหมายในชีวิต ทำให้เกิดแรงขับเพื่อนำไปสู่เป้าหมายเพราะฉะนั้นแรงจูงใจจึงมีอิทธิพลในการกระตุ้นให้บุคคลนั้น ๆ แสดงพฤติกรรมออกมาตามความต้องการและรักษาพฤติกรรมนั้นไว้เพื่อให้ตัวเองนั้นได้สิ่งที่คาดหวังหรือสิ่งที่ต้องการทั้งนี้ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการซื้อประกอบไปด้วย 2 ด้าน คือ ด้านแรงจูงใจที่เกิดจากเหตุผลและด้านแรงจูงใจที่เกิดจากอารมณ์

4. ทฤษฎีและแนวคิดส่วนประสมทางการตลาดบริการ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการตัดสินใจของผู้บริโภค ฉัตยาพร เสมอใจ และฐิตินันท์ วารีวนิช (2551, น. 97-98) กล่าวว่า กระบวนการการตัดสินใจ ซื้อ (Buying Decision Process) ถึงแม้ผู้ซื้อจะมีลักษณะการซื้อ เหตุผลหรือความชอบที่แตกต่างกัน แต่ผู้ซื้อจะมีขั้นตอนในการตัดสินใจซื้อที่เหมือนกัน ซึ่งสอดคล้องกับ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2550) กล่าวว่า กระบวนการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค คือ ขั้นตอนการตัดสินใจซื้อสินค้าหรือบริการของผู้บริโภคกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน ได้แก่ ตระหนักรู้ถึงความต้องการ การค้นหาข้อมูล การประเมินทางเลือก การตัดสินใจซื้อ และพฤติกรรมหลังซื้อ ขั้นตอนดังกล่าวอาจข้ามหรือย้อนกลับไปเริ่มขั้นตอนใดก่อนก็ได้ ซึ่งจะแสดงให้เห็นว่ากระบวนการซื้อเริ่มต้นก่อนการซื้อจริง มีผลกระทบหลังจากการซื้อ

2. วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบ (Convenience Sampling) เนื่องจากไม่ทราบจำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่แน่นอน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงใช้การหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง จากการคำนวณด้วยสูตรของ William G. Cochran (1977) ผู้วิจัยเก็บข้อมูลจำนวน 400 คน ใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive sampling) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เกณฑ์การให้คะแนน แบบ Likert Scale 5 ระดับ การทดสอบความเชื่อมั่นด้วยครอนบาค (Cronbach's Alpha) โดยรวม มีค่าตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป ซึ่งถือว่าแบบสอบ ถามมีความน่าเชื่อถือ การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา โดยใช้ แจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ Independent Sample t-Test และ One-Way ANOVA และMultiple Regression Analysis โดยวิธี Enter 2 ครั้งโดยมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. ผลการศึกษาและอภิปรายผล

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยประชากรศาสตร์

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยประชากรศาสตร์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 270 คน (ร้อยละ 67.50) มีอายุ 21-30 ปี จำนวน 185 คน (ร้อยละ 46.00)มีระดับการศึกษาปริญญาตรี หรือ เทียบเท่าจำนวน 201 คน (ร้อยละ 50.25) มีอาชีพรับจ้าง / อาชีพอิสระมากที่สุด จำนวน 114 คน (ร้อยละ 28.50) และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท จำนวน 163 คน (ร้อยละ 40.75)

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.21) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อด้านผลิตภัณฑ์มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.26) รองลงมาด้านราคา ($\overline{X}$ = 4.25) และน้อยที่สุด คือ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ($\overline{X}$ = 3.30)

1. ปัจจัยประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้ออุปกรณ์ตกแต่งรถจักรยานยนต์ของผู้บริโภคในจังหวัด

ปทุมธานี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในขณะที่ อายุ ระดับการศึกษาไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. ปัจจัยส่วนประสมการตลาด ได้แก่ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้ออุปกรณ์ตกแต่งรถจักรยานยนต์ของผู้บริโภคในจังหวัดปทุมธานี ในขณะที่ ด้านผลิตภัณฑ์ และด้านราคา ไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้ออุปกรณ์ตกแต่งรถจักรยานยนต์ของผู้บริโภคในจังหวัดปทุมธานีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีอำนาจการพยากรณ์ร้อยละ 24.9 โดยด้านที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้ออุปกรณ์ตกแต่งรถจักรยานยนต์ของผู้บริโภคในจังหวัดปทุมธานี มากที่สุด คือ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (β = 0.374) และน้อยที่สุดด้านลักษณะทางกายภาพ (β = 0.189)

3. ปัจจัยแรงจูงใจในการซื้อ ได้แก่ แรงจูงใจที่เกิดจากอารมณ์ และแรงจูงใจที่เกิดจากเหตุผล **การตลาด** ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้ออุปกรณ์ตกแต่งรถจักรยานยนต์ของผู้บริโภคในจังหวัดปทุมธานี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 มีอำนาจการพยากรณ์ร้อยละ 29.5 โดยด้านที่มีอิทธิพลต่อการการตัดสินใจซื้ออุปกรณ์ตกแต่งรถจักรยานยนต์ของผู้บริโภคในจังหวัดปทุมธานี คือ แรงจูงใจที่เกิดจากเหตุผล (β = 0.320) และ แรงจูงใจที่เกิดจากอารมณ์ (β = 0.320)

ตารางที่ 1 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้ออุปกรณ์ตกแต่งรถจักรยานยนต์ของผู้บริโภคในจังหวัดปทุมธานี โดยวิธี Enter ครั้งที่ 2

ส่วนประสมทางการตลาด	b	Std. Error	β	t	Sig.	Tolerance	VIF
(Constant)	1.969	0.195		10.081	0.000		
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (X_3)	0.351	0.049	0.374	7.239	0.000*	0.703	1.422
ด้านการส่งเสริมการตลาด (X_4)	0.180	0.049	0.189	3.658	0.000*	0.703	1.422
$R = 0.503$, $R^2 = 0.253$, Adjusted. $R^2 = 0.249$, $SE_{est} = 0.406$, $F = 67.265$, Sig. = 0.000*							

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 1 พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้ออุปกรณ์ตกแต่งรถจักรยานยนต์ของผู้บริโภคในจังหวัดปทุมธานี ได้แก่ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้ออุปกรณ์ตกแต่งรถจักรยานยนต์ของผู้บริโภคในจังหวัดปทุมธานี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณอยู่ในระดับมาก ($R = 0.503$) มีอำนาจในการพยากรณ์ร้อยละ 24.9 (Adjusted $R^2 = 0.249$) และมีความคลาดเคลื่อนในการพยากรณ์เท่ากับ 0.406 ($SE_{est} = 0.4068$) โดยมีค่า Tolerance อยู่ที่ 0.703และมีค่า VIF อยู่ที่ 1.422จึงสรุปได้ว่าไม่เกิดปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร (Multicollinearity) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2551)

4. สรุปผล

ปัจจัยประชากรศาสตร์

พบว่า เพศ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกันส่งผลต่อการตัดสินใจซื้ออุปกรณ์ตกแต่งรถจักรยานยนต์ของผู้บริโภคในจังหวัดปทุมธานีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สามารถอภิปรายได้ดังนี้

1. เพศ ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้ออุปกรณ์ตกแต่งรถจักรยานยนต์ของผู้บริโภคในจังหวัดปทุมธานีแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จากงานวิจัยพบว่า

เพศชายตัดสินใจซื้ออุปกรณ์ตกแต่งรถจักรยานยนต์มากกว่าเพศหญิง ทั้งนี้อาจเพราะว่า การเรียนรู้ของเพศชายตั้งแต่เล็กจนโตจะแตกต่างจากเพศหญิง อย่างเพศชายจะเห็นตัวอย่างอย่างบิดาต้องขับรถหรือแต่งรถ แต่อย่างเช่น เพศหญิงจะเห็นมารดารักสวยรักงาม ซึ่งเป็นตัวอย่างทำให้ความต้องการในเรื่องของอุปกรณ์ตกแต่งรถและรถยนต์มีมากกว่าผู้หญิง

2. อาชีพ ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้ออุปกรณ์ตกแต่งรถจักรยานยนต์ของผู้บริโภคในจังหวัดปทุมธานีแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จากงานวิจัยพบว่า นักเรียน / นักศึกษามีการตัดสินใจซื้ออุปกรณ์ตกแต่งรถจักรยานยนต์ของผู้บริโภคในจังหวัดปทุมธานีมากกว่าในทุกสายอาชีพ ทั้งนี้อาจเพราะว่าการตกแต่งรถจักรยานยนต์เป็นที่นิยมอย่างสูงในหมู่วัยรุ่นหรือที่ยังเป็นนักเรียนนักศึกษา ทำให้เกิดค่านิยมในคนกลุ่มนี้อยู่ในระดับที่สูง ทั้งนี้จะทำให้ค่านิยมในการตกแต่งรถจักรยานยนต์ตามรูปแบบของแต่ละบุคคลนั้น เพื่อให้เกิดการยอมรับในสังคมหรือในกลุ่มของตน และคำนึงถึงสิ่งที่ตนเองอยากจะเป็นจุดเด่นของกลุ่มตลอดเวลา

3. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้ออุปกรณ์ตกแต่งรถจักรยานยนต์ของผู้บริโภคในจังหวัดปทุมธานีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จากงานวิจัยพบว่า ผู้ที่มีรายได้ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีการตัดสินใจซื้ออุปกรณ์ตกแต่งรถจักรยานยนต์ของผู้บริโภคในจังหวัดปทุมธานี มากกว่า ผู้ที่มีรายได้ 10,001-20,000 บาท เพราะ ผู้ที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท จะจัดอยู่ในกลุ่มวัยรุ่น ที่มีอาชีพนักเรียนนักศึกษา เนื่องจากกลุ่มนักเรียนนักศึกษายังได้รับการสนับสนุนทางด้านการเงินจากครอบครัว จึงทำให้การตัดสินใจในการซื้ออุปกรณ์ตกแต่งรถจักรยานยนต์มากกว่าผู้ที่มีรายได้มากกว่า กลุ่มที่มีรายได้สูง ส่วน ผู้มีรายได้ 10,001-20,000 บาท มีการตัดสินใจซื้ออุปกรณ์ตกแต่งรถจักรยานยนต์ของผู้บริโภคในจังหวัดปทุมธานี น้อยกว่า ผู้ที่มีรายได้ มากกว่า 30,000 บาท จะเห็นได้ว่าผู้ที่มีรายได้สูงมีการตัดสินใจซื้อมากกว่าผู้ที่มีรายได้ต่ำ เพราะว่า ผู้ที่มีรายได้สูงจะมีศักยภาพในการซื้อมากกว่าผู้ที่มีรายได้ต่ำ เนื่องจากผู้ที่มีรายได้สูงมีมีการงานที่มั่นคง สามารถจัดการเรื่องการเงินได้ง่าย และมีเงินที่เพียงพอที่จะสามารถนำมาใช้จ่ายในสิ่งที่ตนเองพึงพอใจในการซื้ออุปกรณ์ตกแต่งรถจักรยานยนต์

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด

พบว่า ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาด ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้ออุปกรณ์ตกแต่งรถจักรยานยนต์ของผู้บริโภคในจังหวัดปทุมธานีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีอำนาจการพยากรณ์ ร้อยละ 24.9 สามารถอภิปรายรายด้านตามค่าน้ำหนัก ดังต่อไปนี้

1. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้ออุปกรณ์ตกแต่งรถจักรยานยนต์ของผู้บริโภคในจังหวัดปทุมธานีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เป็นอันดับแรก จากผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ จะตัดสินใจซื้ออุปกรณ์ตกแต่งรถจักรยานยนต์ เพราะมีช่างซ่อมเพื่อรองรับการให้บริการกับลูกค้าอย่างเพียงพอ ทั้งนี้อาจเนื่องจาก การที่มีช่างมาบริการอย่างเพียงพอทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจในเวลาที่รวดเร็วในการใช้บริการ ทำให้ไม่เสียเวลาในการรอในการใช้บริการ และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะตัดสินใจซื้อ เพราะ สถานที่จัดจำหน่ายและศูนย์บริการอยู่ที่ทำเลที่สะดวกและสามารถเดินทางได้ง่าย เนื่องจาก สามรถเดินทางไปร้านที่บริการได้ง่าย สะดวกรวดเร็วในการใช้บริการ หรือ ถ้าเกิดการความผิดปกติของอุปกรณ์ที่ซื้อไปจะง่ายต่อการที่นำอุปกรณ์กลับไปที่ร้านที่จำหน่ายอุปกรณ์ตกแต่งรถจักรยานยนต์เพื่อให้ทางร้านตรวจสอบอุปกรณ์ที่ชำรุด ทั้งนี้ ช่องทางการจัดจำหน่ายเป็นรูปแบบของการย้ายสินค้าจากต้นทางไปยังปลายทางของอุปกรณ์ตกแต่งรถจักรยานยนต์ อย่างเช่น จากโรงงานผลิตนำผลิตภัณฑ์ไปยังร้านค้าที่จัดจำหน่ายอุปกรณ์ตกแต่งรถจักรยานยนต์เพื่อส่งต่อให้กับผู้บริโภค

2. ด้านการส่งเสริมการตลาด ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้ออุปกรณ์ตกแต่งรถจักรยานยนต์ของผู้บริโภคในจังหวัดปทุมธานีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เป็นอันดับ

สุดท้าย จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะตัดสินใจซื้ออุปกรณ์ตกแต่งรถจักรยานยนต์ เพราะมีการรับประกันสินค้าภายในระยะเวลาที่กำหนด เนื่องจากการที่ผู้บริโภคซื้อสินค้าออกไปนั้น ผู้บริโภคไม่สามารถรับรู้ได้ว่าสินค้าที่ผู้บริโภคซื้อไปนั้น ชำรุดหรือมีสิ่งผิดปกติต่อตัวสินค้าหรือไม่ ทำให้ทางผู้ผลิตหรือเจ้าของสินค้าต้องมีการรับประกันสินค้าในระยะเวลาที่กำหนดหรือข้อตกลงที่ได้กำหนดไว้ เพื่อให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่นในตัวสินค้ามากยิ่งขึ้น ซึ่งจะช่วยในการซื้อสินค้าที่เกี่ยวกับอุปกรณ์ตกแต่งรถจักรยานยนต์ของผู้บริโภคได้ง่ายมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ จะตัดสินใจซื้ออุปกรณ์ตกแต่งรถจักรยานยนต์ เพราะ มีการให้บริการหลังการขาย ตอบข้อสงสัย และแนะนำการบริการให้กับลูกค้าได้อย่างดี ทั้งนี้ การสอบถามข้อมูลที่เกี่ยวกับสินค้าหลังจากที่ผู้บริโภคซื้อสินค้าไป หรือให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับตัวสินค้าว่า ต้องบำรุงรักษาด้วยวิธีไหนที่ถูกต้อง หรือ วิธีติดตั้งอย่างถูกต้อง ถ้าหากลูกค้านำไปติดตั้งเอง ทำให้ลูกค้าเกิดความสบายใจในการบริโภคสินค้าของผู้ประกอบการมากยิ่ง อีกทั้งผู้บริโภคไม่เสียเวลาในการเข้ามาที่ศูนย์บริการเพื่อสอบถามข้อมูลที่เกี่ยวกับสินค้า และ ยังมีการบริการหลังการขายที่ให้คำแนะนำที่เกี่ยวกับสินค้าอย่างเป็นระยะ ตามที่บริษัทกำหนด ทำให้ผู้บริโภคสินค้ามีความมั่นใจในการซื้อสินค้ามากยิ่งและมีอัตราในการกลับมาซื้อใหม่ได้อีกด้วย

ปัจจัยด้านแรงจูงใจ

พบว่า แรงจูงใจที่เกิดจากเหตุผล และแรงจูงใจที่เกิดจากอารมณ์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้ออุปกรณ์ตกแต่งรถจักรยานยนต์ของผู้บริโภคในจังหวัดปทุมธานีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีอำนาจการพยากรณ์ ร้อยละ 29.5 สามารถอภิปรายรายด้านตามค่าน้ำหนัก ดังต่อไปนี้

1. แรงจูงใจที่เกิดจากเหตุผล ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้ออุปกรณ์ตกแต่งรถจักรยานยนต์ของผู้บริโภคในจังหวัดปทุมธานีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เป็นลำดับแรก จากผลการวิจัย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะตัดสินใจซื้ออุปกรณ์ตกแต่งรถจักรยานยนต์ เพราะเทคนิคการออกแบบ วิธีการติดตั้งชิ้นส่วน ไม่ทำให้ตัวรถเกิดความเสียหาย ทั้งนี้อาจเนื่องจาก ผู้บริโภคต้องคำนึงถึงสินค้าที่ตรงตามความต้องการของผู้บริโภค และยังคำนึงถึงคุณสมบัติของตัวสินค้านั้น ๆ เช่น ความแข็งแรงทนทาน การติดตั้งง่าย และไม่เกิดความเสียหายต่อตัวรถของผู้บริโภค หรือ เป็นสินค้าที่ตรงตามรูปแบบเฉพาะในการติดตั้งของรถรุ่นนั้น ๆ สิ่งเหล่านี้มีความสำคัญทำให้ช่วยในการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคได้มากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ จะตัดสินใจซื้ออุปกรณ์ตกแต่งรถจักรยานยนต์ เพราะชื่อเสียงของแบรนด์ต่าง ๆ มีมาตรฐาน และเป็นที่ยอมรับ ทั้งนี้ ตราสินค้าที่มีชื่อเสียงทำให้ผู้บริโภคมั่นใจในตัวสินค้ามากยิ่งขึ้น เพราะมีการยอมรับจากคนหมู่มาก ยิ่งเป็นยี่ห้อสินค้าที่คนรู้จักมาก ก็จะมีการใช้มากตามไปด้วย ทำให้ชื่อเสียงของสินค้ากระจายออกไปในคนหมู่มาก ทำให้ผู้ที่สนใจในตัวสินค้าเกิดความมั่นใจในตัวสินค้ามากยิ่งขึ้นตามไปด้วย อีกทั้งผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ จะตัดสินใจซื้ออุปกรณ์ตกแต่งรถจักรยานยนต์ เพราะเลือกใช้อุปกรณ์ที่แข็งแรง ทนทาน และได้มาตรฐานในการติดตั้ง ทั้งนี้ การที่ผู้บริโภคตัดสินใจซื้อสินค้า ผู้บริโภคจะคำนึงถึงความแข็งแรงทนทานของตัวสินค้า ทำให้ผู้บริโภคศึกษาสินค้าจากที่ต่าง ๆ ว่าสินค้าตัวไหนดีที่สุด คุ้มค่าที่สุด ถ้าหากผู้ผลิตสินค้าผลิตสินค้าตามความต้องการของผู้บริโภคได้ ผู้บริโภคก็จะมั่นใจและเลือกซื้อสินค้าของผู้ผลิตนั้น ๆ

2. แรงจูงใจที่เกิดอารมณ์ ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้ออุปกรณ์ตกแต่งรถจักรยานยนต์ของผู้บริโภคในจังหวัดปทุมธานีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เป็นลำดับสุดท้าย จากผลการวิจัย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะตัดสินใจซื้ออุปกรณ์ตกแต่งรถจักรยานยนต์ เพราะอุปกรณ์ตกแต่งรถจักรยานยนต์ช่วยเพิ่มความสวยงามให้กับตัวรถของท่านมากขึ้น เนื่องจาก อุปกรณ์ตกแต่งรถจักรยานยนต์ มีหลากหลายยี่ห้อ หลายรอบรูปทรง ที่เป็นไปตามยุคสมัยผู้บริโภคจึงต้องการอุปกรณ์ตกแต่งรถจักรยานยนต์ที่ทำให้รถของตนเองนั้น เป็นไปตาม

รูปแบบของตนเอง จึงทำให้ผู้ผลิตนั้นออกแบบสินค้าออกมาหลายชนิดเพื่อกระตุ้นแรงจูงใจของผู้บริโภคในการซื้อสินค้าอุปกรณ์ตกแต่งรถจักรยานยนต์ นอกจากนี้ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ จะตัดสินใจซื้ออุปกรณ์ตกแต่งรถจักรยานยนต์ เพราะ การรับประกันชุดอุปกรณ์ตกแต่งทำให้ท่านตกแต่งรถมากขึ้น ดังนั้น อุปกรณ์ตกแต่งรถจักรยานยนต์ที่มีรูปทรงตามความต้องการของผู้บริโภคจะต้องมีการรับประกันสินค้าเพื่อให้ลูกค้ารู้สึกสบายในการซื้อสินค้าของผู้ผลิตและยังเพิ่มความเชื่อมั่นให้มากขึ้นให้กับผู้บริโภคในเรื่องการรับประกันสินค้าที่ผู้ผลิตกำหนด ทำให้ลูกค้าที่ซื้อสินค้าไปนั้นเกิดการกับมาซื้อซ้ำกับยี่ห้อเดิมซ้ำแต่เป็นอุปกรณ์ชิ้นอื่นของตัวรถ

กิตติกรรมประกาศ

รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดีโดยได้รับความกรุณาอย่างสูงจาก ดร. พัชร์หทัย จารุทวีผลนุกูล อาจารย์ที่ปรึกษาที่กรุณาให้คำปรึกษา ควบคุม และแก้ไขข้อบกพร่อง ตลอดจนทำให้งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณท่านอย่างสูง

เอกสารอ้างอิง

[1] Siriwan Serirat. (2007). *Consumerbehavior*. Bangkok, Publishing company Thira Film and Cytec Co., Ltd. (In Thai).

[2] Kotler, P., & Keller, K. L.. (2012). *Marketing Management* (14th ed.). New Jersey: Prentice-Hall.

[3] Thanyamas Klasiri. (2011*). Marketing mix factors and motivation affecting behavior and trend of buying decision of car accessories set in the future under the consumer brand of Thailand*. Thesis. Master of Business Administration Marketing Department. Srinakharinwirot University (In Thai).

[4] Chattayaporn smergjai and Thitinan Warevanich. (2008). *Marketing principles*. Bangkok: SE-UCATION. (In Thai).

[5] Suchada Sukbamrungsin. (2010). *Motivation in the performance of teachers at Laem Chabang Engineering School Chonburi province*. Master of Education thesis, Education Administration, Faculty of Education, Burapha University. (In Thai).

ปัจจัยกลุ่มอ้างอิงและส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อกล้องวงจรปิดสำหรับติดตั้งอาคารของผู้บริโภคในเขตจังหวัดปทุมธานี

ปิยรัตน์ สวัสดิ์ และพัชร์หทัย จารุทวีผลนุกูล*

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรังสิต อ.ธัญบุรี จ.ปทุมธานี

*E-mail: Pashatai.c@rsu.ac.th

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาปัจจัยประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อกล้องวงจรปิดสำหรับติดตั้งอาคารของผู้บริโภคในเขตจังหวัดปทุมธานี (2) เพื่อศึกษาปัจจัยกลุ่มอ้างอิงที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อกล้องวงจรปิดสำหรับติดตั้งอาคารของผู้บริโภคในเขตจังหวัดปทุมธานี และ (3) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อกล้องวงจรปิดสำหรับติดตั้งอาคารของผู้บริโภคในเขตจังหวัดปทุมธานี ประชากรที่ใช้ในงานวิจัย คือ ผู้บริโภคที่ตัดสินใจซื้อหรือเคยซื้อกล้องวงจรปิดสำหรับติดตั้งอาคารในเขตจังหวัดปทุมธานี ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 400 คน การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ Independent t-test, F-test และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคุณ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยประชากรศาสตร์ ได้แก่ ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อกล้องวงจรปิดสำหรับติดตั้งอาคารของผู้บริโภคในเขตจังหวัดปทุมธานีแตกต่างกัน ขณะที่ปัจจัยกลุ่มอ้างอิง ได้แก่ ตัวของท่านเอง สมาชิกในครอบครัว กลุ่มผู้ใช้อินเตอร์เน็ต และผู้เชี่ยวชาญหรือผู้มีความรู้ ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อกล้องวงจรปิดสำหรับติดตั้งอาคารของผู้บริโภคในเขตจังหวัดปทุมธานี และปัจจัยส่วนประสมการตลาด ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ ราคา และส่งเสริมทางการตลาด ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อกล้องวงจรปิดสำหรับติดตั้งอาคารของผู้บริโภคในเขตจังหวัดปทุมธานีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: ปัจจัยกลุ่มอ้างอิง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด การตัดสินใจซื้อ

1. บทนำ

ในยุคโลกาภิวัตน์ที่มีความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีต่าง ๆ เกิดขึ้นมากมาย จากการพัฒนาทางด้านอินเทอร์เน็ตและคอมพิวเตอร์ รวมถึงการพัฒนาในการผลิตในระบบทุนนิยม ส่งผลให้มีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเพื่อสร้างความรวดเร็ว ความประหยัด สามารถประยุกต์ใช้เทคโนโลยีได้อย่างหลากหลาย และลดจำนวนแรงงานของคนในการทำงานต่าง ๆ ส่งผลให้มีการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาเทคโนโลยีทางธุรกิจในด้านต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านความปลอดภัยที่ผู้คนในยุคนี้ต่างให้ความสำคัญมาก เพราะสอดคล้องกับสภาวะในปัจจุบันที่เกิดปัญหาอาชญากรรม ความรุนแรง อุบัติเหตุต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นบ่อยครั้ง ทั้งเหตุการณ์ความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ความไม่มั่นคงทางการเมือง เรื่องปัญหายาเสพติด รวมถึงความเสื่อมโทรมทางด้านศีลธรรม ตลอดจนปัญหาทางเศรษฐกิจ สิ่งเหล่านี้จึงก่อให้เกิดปัญหาในสังคมด้านอื่น ๆ ตามมา ทั้งยังส่งผลกระทบในการดำเนินชีวิตประจำวัน (ณัชชารีย์ บวรชัยกุลพัฒน์, 2558)

การป้องกันหรือการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินเป็นสิ่งจำเป็นที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ โดยเทคโนโลยีทางด้านการรักษาความปลอดภัยได้มีผลิตภัณฑ์ออกมาสู่ตลาดเป็นจำนวนมาก ซึ่งหนึ่งในเทคโนโลยีด้านความปลอดภัยที่เป็นที่ต้องการของผู้บริโภคในปัจจุบันคือ กล้องวงจรปิด (Closed Circuit Television) หรือย่อว่า CCTV คือ การบันทึกภาพจากกล้องที่เป็นระบบรักษาความปลอดภัยหรือที่ใช้เพื่อการสอดส่องดูแลเหตุการณ์สถานการณ์ต่าง ๆ

ที่เกิดขึ้น เป็นอุปกรณ์เทคโนโลยีที่สามารถบันทึกเหตุการณ์ได้อย่างดี สามารถส่งข้อมูลให้แก่ตำรวจเพื่อเป็นข้อมูลหลักฐานการกระทำความผิด ใช้ในการป้องกันตัวเองและทรัพย์สิน ปัจจุบันนั้นได้รับการพัฒนาถึงขั้นที่สามารถเป็นผู้ช่วยในการตัดสินใจด้านความปลอดภัยหรืออาจช่วยป้องกันไม่ให้เกิดเหตุร้ายขึ้นได้อีกด้วย กล้องวงจรปิดจึงเป็นทางเลือกที่สำคัญอย่างยิ่งต่อความปลอดภัยในชีวิต ทำให้ผู้บริโภครวมถึงร้านค้าต่าง ๆ หันมาติดตั้งกล้องกล้องวงจรปิดป้องกันภัยมากขึ้น (ศิริวัฒน์ เหมือนโพธิ์, 2560)กล้องวงจรปิดจึงเป็นทางเลือกที่สำคัญอย่างยิ่งต่อความปลอดภัยในชีวิต ทำให้ผู้บริโภครวมถึงร้านค้าต่าง ๆ หันมาติดตั้งกล้องกล้องวงจรปิดป้องกันภัยมากขึ้น ความนิยมการนำระบบกล้องวงจรปิดมาใช้อย่างแพร่หลาย ปัจจุบันมีการนำไปใช้ในครัวเรือนมากขึ้น โดยแต่เดิมใช้เฉพาะกับบริษัทขนาดใหญ่ ทำให้ความนิยมการนำกล้องโทรทัศน์วงจรปิดมาใช้เพิ่มมากขึ้น โดยมีอัตราการขยายตัวเฉลี่ยประมาณร้อยละ 15 ต่อปี (Thai PR.net, 2561) จากความต้องการของผู้บริโภคเน้นการรักษาความปลอดภัยและเฝ้าระวังมากขึ้น อีกทั้งยังต้องการ ให้ CCTV เป็นมากกว่ากล้องวงจรปิด ทั้งในเรื่องของความคมชัด และผลลัพธ์จากการทำงานที่ช่วยรักษาความปลอดภัย และเสริมงานด้านธุรกิจส่งผลให้ภาพรวมธุรกิจอุปกรณ์รักษาความปลอดภัยเติบโตอย่างต่อเนื่อง

ทั้งนี้ จังหวัดปทุมธานีถือได้ว่าเป็นเมืองที่มีการขยายตัวของเศรษฐกิจและสังคมเช่นกัน เพราะเป็นแหล่งรวมของสถานศึกษา หน่วยงานของรัฐบาลและเอกชนอยู่จำนวนมาก รวมไปถึงโรงงานและสถานที่ท่องเที่ยวที่สำคัญต่าง ๆ โดยปัจจุบันจังหวัดปทุมธานีมีประชากร 1,146,092 คน จากจำนวนรวมทั้งประเทศ 66,413,979 คน คิดเป็นสัดส่วนประมาณร้อยละ 7 ของประชากรทั้งประเทศ ข้อมูลล่าสุด ปี พ.ศ.2561 (ระบบสถิติทางการทะเบียน, 2561) สำหรับตลาดกล้องวงจรปิดในปัจจุบันมีสัดส่วนของผู้ใช้ทั่วไป (บ้านเรือน) ร้อยละ 40 อีกร้อยละ 60 เป็นส่วนของอาคารสถานที่ต่าง ๆ โดยเฉพาะกลุ่มค้าปลีกที่ขยายตัวอย่างรวดเร็ว ซึ่งเป็นอีกปัจจัยในการเข้ามากระตุ้นตลาดกล้องวงจรปิดให้เติบโตสูงเช่นกัน จากความสำคัญและปัญหาที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อกล้องวงจรปิดของผู้บริโภคในเขตจังหวัดปทุมธานี เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาธุรกิจให้เกิดประสิทธิภาพที่ดีมากยิ่งขึ้น ช่วยตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้หลากหลาย รวมทั้งสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันที่ก้าวหน้าต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความแตกต่างของปัจจัยประชากรศาสตร์ ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อกล้องวงจรปิดสำหรับติดตั้งอาคารของผู้บริโภคในเขตจังหวัดปทุมธานี

2. เพื่อศึกษาปัจจัยกลุ่มอ้างอิง ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อกล้องวงจรปิดสำหรับติดตั้งอาคารของผู้บริโภคในเขตจังหวัดปทุมธานี

3. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาด ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อกล้องวงจรปิดสำหรับติดตั้งอาคารของผู้บริโภคในเขตจังหวัดปทุมธานี

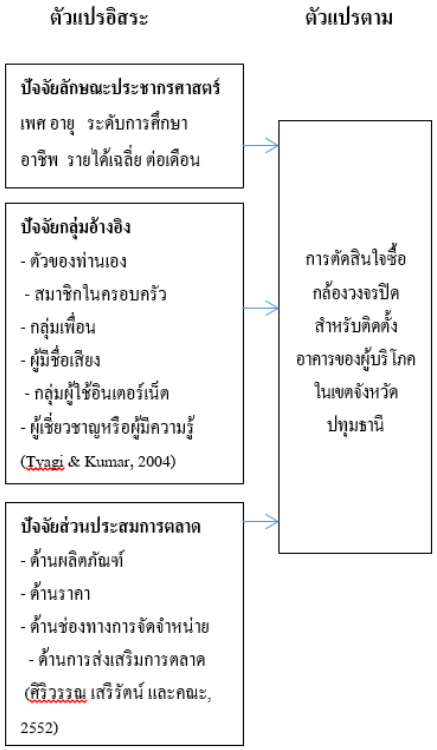
สมมติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อกล้องวงจรปิดสำหรับติดตั้งอาคารของผู้บริโภคในเขตจังหวัดปทุมธานีแตกต่างกัน

2. ปัจจัยกลุ่มอ้างอิง ได้แก่ ตัวของท่านเอง สมาชิกในครอบครัว กลุ่มเพื่อน กลุ่มผู้ใช้อินเตอร์เน็ต ผู้มีชื่อเสียง และผู้เชี่ยวชาญหรือผู้มีความรู้ ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อกล้องวงจรปิดสำหรับติดตั้งอาคารของผู้บริโภคในเขตจังหวัดปทุมธานี

3. ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาด ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อกล้องวงจรปิดสำหรับติดตั้งอาคารของผู้บริโภคในเขตจังหวัดปทุมธานี

กรอบแนวคิด



รูปที่ 1 กรอบแนวคิด

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลการวิจัยนี้ทำให้ผู้บริหารทราบถึงลักษณะที่แตกต่างทางประชากรศาสตร์ของผู้บริโภคที่ตัดสินใจซื้อกล้องวงจรปิดสำหรับติดตั้งอาคารของผู้บริโภคในเขตจังหวัดปทุมธานี เพื่อนำประโยชน์ของข้อมูลมาใช้ในการวางแผนพัฒนาและปรับปรุงกลยุทธ์การแบ่งส่วนตลาดให้มีความเหมาะสม เพื่อตอบโจทย์ความต้องการของผู้บริโภคได้อย่างครอบคลุม

2. ผลวิจัยนี้จะได้สมการพยากรณ์ของปัจจัยกลุ่มอ้างอิงและปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อกล้องวงจรปิดสำหรับติดตั้งอาคารของผู้บริโภคในเขตจังหวัดปทุมธานี สามารถนำประโยชน์ไปใช้ในการกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาด เพื่อพัฒนาสินค้าให้มีคุณภาพ สร้างความประทับใจและดึงดูดใจของผู้บริโภค เพื่อช่วยกระตุ้นความต้องการให้เกิดพฤติกรรมในการซื้อมากยิ่งขึ้น และช่วยสร้างความได้เปรียบในเชิงการแข่งขันทางธุรกิจ

3. ผลวิจัยนี้สามารถต่อยอดองค์ความรู้ทางด้านปัจจัยกลุ่มอ้างอิงและปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด เพื่อเป็นข้อมูลที่ใช้ศึกษาเพิ่มเติมในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และแนวทางในการศึกษา ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยกลุ่มอ้างอิง Quester, Neal, Pettigrew, Grimmer, Davis and Hawkins (2007 อ้างถึงใน ชูชัย สมิทธิไกร, 2554, น. 314-316) กล่าวว่า กลุ่มปฐมภูมิเป็นกลุ่มที่มีการติดต่อสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิดมาก จนกระทั่งมีความเหนียวแน่นผูกพันกันสูง มีความเชื่อและพฤติกรรมที่คล้ายกัน กลุ่มปฐมภูมิจึงเป็นกลุ่มที่มีอิทธิพลต่อความคิดและพฤติกรรมของผู้บริโภคมากที่สุด ส่วนกลุ่มทุติยภูมิเป็นกลุ่มที่มีการติดต่อสัมพันธ์กันเป็นครั้งคราว ดังนั้นจึงมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลค่อนข้างน้อย นอกจากนี้ Tyagi and Kumar (2004, pp. 165-168) ได้แบ่งกลุ่มอ้างอิงของผู้บริโภคออกเป็น 8 กลุ่มได้แก่ อิทธิพลจากสมาชิกในครอบครัว อิทธิพลจากกลุ่มเพื่อน อิทธิพลจากกลุ่มที่ทำงาน อิทธิพลจากกลุ่มเสมือน หรือสังคมเสมือน อิทธิพลจากผู้ที่มีชื่อเสียง อิทธิพลจากผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้มีความรู้ อิทธิพลจากผู้บริหารหรือพนักงาน และการใช้บุคคลทั่วไป

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด Kotler and Armstrong (2008) และศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2552) ได้กล่าวถึงแนวความคิดเกี่ยวกับ 4Ps ที่สอดคล้องกันว่า เป็นกระบวนการที่นักการตลาดต้องทำเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ในทุกด้านที่เกี่ยวข้องทั้งลักษณะของด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางจัดจำหน่าย ด้านส่งเสริมทางการตลาด ดังนี้

ผลิตภัณฑ์ คือ สิ่งที่ผู้ขายเสนอขายเพื่อตอบสนองความจำเป็นและตอบโจทย์ความต้องการผู้บริโภคให้เกิด

ความพึงพอใจสูงสุด ทั้งนี้ผลิตภัณฑ์ต้องมีคุณภาพ และมีมาตรฐานพร้อมทั้งมีอรรถประโยชน์ในด้านการใช้สอยอย่างครอบคลุม

ราคา คือ มูลค่าของสินค้าที่อยู่ในรูปของจำนวนเงิน โดยราคานั้นจะต้องมีความเหมาะสม มีความหลากหลาย รวมถึงมีรายละเอียดที่ชัดเจน และสามารถเปรียบเทียบกับตัวผลิตภัณฑ์ว่ามีความคุ้มค่ามากพอที่ผู้บริโภคจะตัดสินใจซื้อ

การจัดจำหน่าย คือ กระบวนการเคลื่อนย้ายกล้องวงจรปิดสำหรับติดตั้งอาคารเพื่อส่งมอบไปยังผู้บริโภคให้ตรงตามกำหนดเวลา เป็นสถานที่ที่สามารถเดินทางได้โดยสะดวก และมีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย

การส่งเสริมการตลาด หมายถึง การสื่อสารข้อมูลทางการตลาดระหว่างผู้ขายกับผู้ซื้อกล้องวงจรปิดสำหรับติดตั้งอาคารเพื่อก่อให้เกิดพฤติกรรมการซื้อ ซึ่งเป็นการสื่อสารในลักษณะบอกกล่าวเชิญชวนผู้บริโภคผ่านสื่อมวลชนต่าง ๆจะเลือกใช้อันใดอันหนึ่งหรือนำมาผสมผสานกัน โดยพิจารณาจากตัวผลิตภัณฑ์ ลูกค้า คู่แข่งขันให้มีความเหมาะสม

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการตัดสินใจซื้อ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2550) กล่าวว่า กระบวนการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค คือ ขั้นตอนการตัดสินใจซื้อสินค้าหรือบริการของผู้บริโภคกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง โดยกระบวนการตัดสินใจซื้อประกอบด้วย 5 ขั้นตอน ได้แก่ ตระหนักรู้ถึงความต้องการ การค้นหาข้อมูล การประเมินทางเลือก การตัดสินใจซื้อ และพฤติกรรมหลังซื้อ ขั้นตอนดังกล่าวอาจข้ามหรือย้อนกลับไปเริ่มขั้นตอนใดก่อนก็ได้ ซึ่งจะแสดงให้เห็นว่ากระบวนการซื้อเริ่มต้นก่อนการซื้อจริง มีผลกระทบหลังจากการซื้อ

4. ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2550, น. 57-59) กล่าวว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย อายุ เพศ ขนาดครอบครัว สถานภาพครอบครัว รายได้ อาชีพ การศึกษา เหล่านี้เป็นเกณฑ์ที่นิยมใช้ในการแบ่งส่วนการตลาด ลักษณะประชากรศาสตร์เป็นสิ่งสำคัญและสถิติที่วัดได้ของประชากรที่ช่วยกำหนดตลาดเป้าหมาย รวมทั้งง่ายต่อการวัดมากกว่าตัวแปรอื่น ซึ่งลักษณะด้านประชากรศาสตร์ที่สำคัญ มีดังนี้

2. วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ด้วยวิธีการสำรวจ (Survey Method) ประชากรที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้บริโภคที่ตัดสินใจซื้อหรือเคยซื้อกล้องวงจรปิดสำหรับติดตั้งอาคารของผู้บริโภคในเขตจังหวัดปทุมธานี ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ผู้วิจัยคำนวณขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Cochran (1977) เก็บข้อมูลจำนวน 400 คน โดยสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Nonprobability) แบบเจาะจง โดยใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้เกณฑ์การให้คะแนน แบบ Likert Scale 5 ระดับ การทดสอบความเชื่อมั่นด้วยครอนบาค (Cronbach's Alpha) โดยรวมมีค่าตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป ซึ่งถือว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และใช้สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ Independent t-test, F-test และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคุณ (Multiple Regression Analysis) โดยวิธี Enter 2 ครั้งโดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. ผลการศึกษาและอภิปรายผล

ผลการวิเคราะห์

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 249 คน (ร้อยละ 62.25) มี 21 - 30 ปีจำนวน 191 คน (ร้อยละ 47.75) มีระดับการศึกษาปริญญาตรี หรือเทียบเท่า จำนวน 227 คน (ร้อยละ 56.75) มีอาชีพพนักงานเอกชน จำนวน 139 คน (ร้อยละ 34.75) และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท จำนวน 145 คน (ร้อยละ 36.50)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ปัจจัยประชากรศาสตร์พบว่า ปัจจัยประชากรศาสตร์ ได้แก่ ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อกล้องวงจรปิดสำหรับติดตั้งอาคารของผู้บริโภคในเขตจังหวัดปทุมธานีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ในขณะที่เพศ อายุ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อกล้องวงจรปิดสำหรับติดตั้งอาคารของผู้บริโภคในเขตจังหวัดปทุมธานี ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. ปัจจัยกลุ่มอ้างอิงพบว่า ตัวของท่านเอง สมาชิกในครอบครัว กลุ่มผู้ใช้อินเตอร์เน็ต และผู้เชี่ยวชาญหรือผู้มีความรู้ ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อกล้องวงจรปิดสำหรับติดตั้งอาคารของผู้บริโภคในเขตจังหวัดปทุมธานี แต่ในขณะที่กลุ่มเพื่อนและผู้มีชื่อเสียง ไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อกล้องวงจรปิดสำหรับติดตั้งอาคารของผู้บริโภคในเขตจังหวัดปทุมธานีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีอำนาจในการพยากรณ์ร้อยละ 29.7

3. ปัจจัยส่วนประสมการตลาด ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา และด้านส่งเสริมทางการตลาด ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อกล้องวงจรปิดสำหรับติดตั้งอาคารของผู้บริโภคในเขตจังหวัดปทุมธานี ในขณะที่ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อกล้องวงจรปิดสำหรับติดตั้งอาคารของผู้บริโภคในเขตจังหวัดปทุมธานีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีอำนาจในการพยากรณ์ร้อยละ 48.8

จากตารางที่ 1 พบว่า **ปัจจัยกลุ่มอ้างอิง** ได้แก่ ตัวของท่านเอง สมาชิกในครอบครัว กลุ่มผู้ใช้อินเตอร์เน็ต และผู้เชี่ยวชาญหรือผู้มีความรู้ ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อกล้องวงจรปิดสำหรับติดตั้งอาคารของผู้บริโภคในเขตจังหวัดปทุมธานี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณอยู่ในระดับมาก ($R = 0.545$) มีอำนาจในการพยากรณ์ร้อยละ 29.7 (Adjusted $R^2 = 0.289$) และมีความคลาดเคลื่อนในการพยากรณ์เท่ากับ 0.572 ($SE_{est} = 0.572$) โดยมีค่า Tolerance ต่ำสุดอยู่ที่ 0.507 และมีค่า VIF มากที่สุดอยู่ที่ 1.973 จึงสรุปได้ว่าไม่เกิดปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร (Multicollinearity)

โดยด้านที่มีอิทธิพลต่อการการตัดสินใจซื้อกล้องวงจรปิดสำหรับติดตั้งอาคารของผู้บริโภคในเขตจังหวัดปทุมธานี มากที่สุด คือ ผู้เชี่ยวชาญหรือผู้มีความรู้ ($\beta = 0.268$) รองลงมาคือ ตัวของท่านเอง ($\beta = 0.179$) สมาชิกในครอบครัว ($\beta = 0.148$) และน้อยที่สุด คือ กลุ่มผู้ใช้อินเตอร์เน็ต ($\beta = 0.179$)

ตารางที่ 1 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยกลุ่มอ้างอิงที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อกล้องวงจรปิดสำหรับติดตั้งอาคารของผู้บริโภคในเขตจังหวัดปทุมธานี โดยวิธี Enter ครั้งที่ 2

ปัจจัยกลุ่มอ้างอิง	b	Std. Error	β	t	Sig.	Tolerance	VIF
(Constant)	2.570	0.124		20.701	0.000		
ผู้เชี่ยวชาญหรือผู้มีความรู้ (X_6)	0.172	0.033	0.268	5.202	0.000*	0.672	1.488
ตัวของท่านเอง (X_1)	0.091	0.031	0.167	2.919	0.004*	0.543	1.842
สมาชิกในครอบครัว (X_2)	0.085	0.035	0.143	2.421	0.016*	0.507	1.973
กลุ่มผู้ใช้อินเตอร์เน็ต (X_4)	0.068	0.033	0.105	2.026	0.043*	0.664	1.507
$R = 0.545$, $R^2 = 0.297$, Adjusted. $R^2 = 0.289$, $SE_{est} = 0.572$, $F = 41.628$, Sig. = 0.000*							

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 2 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อกล้องวงจรปิดสำหรับติดตั้งอาคารของผู้บริโภคในเขตจังหวัดปทุมธานี โดยวิธี Enter ครั้งที่ 2

ส่วนประสมทางการตลาด	b	Std. Error	β	t	Sig.	Tolerance	VIF
(Constant)	0.993	0.161		6.156	0.000		
ด้านการส่งเสริมการตลาด(X_{10})	0.406	0.047	0.414	8.638	0.000*	0.558	1.793
ด้านผลิตภัณฑ์ (X_7)	0.186	0.053	0.195	3.475	0.001*	0.407	2.457
ด้านราคา (X_8)	0.173	0.054	0.183	3.183	0.002*	0.387	2.585
$R = 0.701$, $R^2 = 0.492$, Adjusted. $R^2 = 0.488$, $SE_{est} = 0.486$, $F = 127.748$, Sig. = 0.000*							

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 2 พบว่า ปัจจัยส่วนประสมการตลาดได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคาและด้านการส่งเสริมการตลาด ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อกล้องวงจรปิดสำหรับติดตั้งอาคารของผู้บริโภคในเขตจังหวัดปทุมธานี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณอยู่ในระดับมาก ($R = 0.701$) มีอำนาจในการพยากรณ์ร้อยละ 48.8 (Adjusted $R^2 = 0.488$) และมีความคลาดเคลื่อนในการพยากรณ์เท่ากับ 0.572 ($SE_{est} = 0.572$) โดยมีค่า Tolerance ต่ำสุดอยู่ที่ 0.387 และมีค่า VIF มากที่สุดอยู่ที่ 2.585 จึงสรุปได้ว่าไม่เกิดปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร (Multicollinearity) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2551)

โดยด้านที่มีอิทธิพลต่อการการตัดสินใจซื้อกล้องวงจรปิดสำหรับติดตั้งอาคารของผู้บริโภคในเขตจังหวัดปทุมธานีมากที่สุด คือ ด้านการส่งเสริมทางการตลาด ($\beta = 0.414$) รองลงมา คือ ด้านผลิตภัณฑ์ ($\beta = 0.195$) และน้อยที่สุดด้านราคา ($\beta = 0.183$)

4. สรุปผล

ปัจจัยลักษณะประชากรศาสตร์

ด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อกล้องวงจรปิดสำหรับติดตั้งอาคารของผู้บริโภคในเขตจังหวัดปทุมธานีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จากผลวิจัยพบว่า ผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรีมีการตัดสินใจซื้อน้อยกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาสูง อาจเนื่องจากการศึกษาของแต่ละบุคคลสามารถเสริมสร้างองค์ความรู้ การสังเคราะห์เหตุและผลการแสดงออกทางอารมณ์ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ มีการวางแผนจัดการข้อมูลที่เป็นระบบ ดังนั้นผู้บริโภคที่มีระดับการศึกษาสูงก็จะมีรายได้ที่มาก จึงมีการคำนึงถึงความปลอดภัยและทรัพย์สินของตนเป็นหลัก ผลวิจัยจึงเห็นได้ว่ายิ่งผู้บริโภคมีระดับการศึกษาสูง การตัดสินใจซื้อกล้องวงจรปิดสำหรับติดตั้งอาคารของผู้บริโภคก็จะมากขึ้นตามไปด้วย สอดคล้องกับงานวิจัยของ เสาวนีย์ ขจรเทวาวงศ์ (2558) ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสมาร์ทโฟนตราสินค้าจีนของผู้บริโภคคนไทย” พบว่า ด้านระดับการศึกษาต่าง ๆ ของผู้บริโภคคนไทยมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสมาร์ทโฟนตราสินค้าจีนแตกต่างกัน อันเนื่องมาจากระดับการศึกษาที่แตกต่างกันนั้นย่อมส่งผลต่อการมีระดับรายได้ที่แตกต่างกันด้วย โดยผู้ที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีหรือต่ำกว่านั้นอาจมีรายได้เฉลี่ยต่ำกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาโทหรือสูงกว่าทำให้ปัจจัยในการตัดสินใจเลือกซื้อสมาร์ทโฟนตราสินค้าจีนอาจมีความแตกต่างกัน ดังนั้นผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญ

ในการสร้างกลยุทธ์แบ่งส่วนตลาด ด้านระดับการศึกษาของผู้บริโภค เนื่องจากผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงจะมีการตัดสินใจซื้อกล้องวงจรปิดสำหรับติดตั้งอาคารสูงเช่นกัน ผู้บริโภคที่มีระดับการศึกษาสูง จึงมักคาดหวังคุณภาพของสินค้าที่สูงตามไปด้วย ผู้ประกอบการจึงควรออกแบบกล้องวงจรปิดสำหรับติดตั้งอาคารให้มีคุณภาพ มีความหลากหลายเพิ่มขึ้น เพื่อให้เกิดความพึงพอใจและตอบโจทย์ความต้องการของผู้บริโภคในการตัดสินใจซื้อ

ปัจจัยกลุ่มอ้างอิง

ปัจจัยกลุ่มอ้างอิง ได้แก่ ตัวของท่านเอง สมาชิกในครอบครัว กลุ่มผู้ใช้อินเตอร์เน็ต และผู้เชี่ยวชาญหรือผู้มีความรู้ ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อกล้องวงจรปิดสำหรับติดตั้งอาคารของผู้บริโภคในเขตจังหวัดปทุมธานี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 สามารถอภิปรายเป็นรายด้านตามค่าน้ำหนัก ดังต่อไปนี้

1. ผู้เชี่ยวชาญหรือผู้มีความรู้ เป็นผู้มีประสบการณ์เฉพาะด้านทางกล้องวงจรปิดโดยตรง ซึ่งทั่วไปแล้วการเลือกติดตั้งกล้องวงจรปิดนั้น ผู้บริโภคส่วนใหญ่จำเป็นต้องศึกษาหาข้อมูลด้านความคุ้มค่า คุณภาพ มาตรฐานและรูปแบบการใช้งานต่าง ๆ ของกล้องวงจรปิด การนำมาซึ่งข้อมูลที่ถูกต้องเหล่านี้จะต้องถูกถ่ายทอดจากผู้เชี่ยวชาญและผู้มีความรู้สู่ผู้บริโภค เพื่อส่งผลให้ผู้บริโภคมีความเชื่อมั่นในตัวผลิตภัณฑ์ และตัดสินใจซื้อกล้องวงจรปิดสำหรับติดตั้งอาคารได้อย่างมั่นใจ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปุณรดา ถาวรจิระอังกูร (2558) ศึกษาเรื่อง “อิทธิพลกลุ่มอ้างอิงที่มีต่อการตัดสินใจซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบสมาร์ทโฟนของนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์” พบว่าส่วนใหญ่คำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญในเรื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบสมาร์ทโฟนมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบสมาร์ทโฟนของนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์มากที่สุด

ดังนั้นผู้ประกอบการควรสร้างผู้เชี่ยวชาญหรือผู้มีความรู้ให้มีจำนวนที่มากขึ้น โดยอาจจะมีการจัดฝึกอบรมความเชี่ยวชาญ เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรในแต่ละฝ่ายมีทักษะความรู้ ความสามารถแบบมืออาชีพ สามารถอธิบายถึงคุณภาพ มาตรฐานและรูปแบบการใช้งานต่าง ๆ ของกล้องวงจรปิดให้ตรงกับความต้องการของผู้บริโภคได้อย่างเหมาะสม ทั้งนี้ยังสามรถจัดทำคลิปรีวิวโดยให้ผู้มีความรู้หรือผู้เชี่ยวชาญนั้น อธิบายถึงรายละเอียด คำแนะนำในรูปแบบการใช้งานต่าง ๆ ของกล้องวงจรปิดกับผู้บริโภคได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม เพื่อดึงดูดใจให้ผู้บริโภคเกิดการตัดสินใจซื้อได้

2. ตัวของท่านเอง ทั้งนี้ผู้บริโภคมีความสามารถในการคิดวิเคราะห์ ทบทวน และเสาะแสวงหาข้อมูลด้านกล้องวงจรปิดสำหรับติดตั้งอาคารด้วยตัวผู้บริโภคเอง ซึ่งเกิดจากปัจจัยภายในของผู้บริโภค นั่นคือแรงจูงใจ การรับรู้ การเรียนรู้ บุคลิกภาพและทัศนคติของผู้บริโภค หากสามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้ก็จะส่งผลให้ตัวผู้บริโภคเองตัดสินใจซื้อได้ทันทีโดยที่ไม่ต้องปรึกษาบุคคลอื่น ๆ สอดคล้องกับงานวิจัยของ มิ่งขวัญ ศรีทอง (2558) ศึกษาเรื่อง “ทัศนคติและปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้ออุปกรณ์สวมใส่ (Wearable Device) ในรูปแบบสายรัดข้อมือของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล” พบว่าตนเอง คือ บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อมากที่สุด ดังนั้นผู้ประกอบการควรสร้างกลยุทธ์ที่จะทำให้สินค้าและบูธจำหน่ายให้เป็นที่น่าดึงดูดใจ เพื่อให้มีผู้บริโภคเข้ามาเลือกชมสินค้าได้ จะทำให้ผู้บริโภคเกิดตัดสินใจซื้อได้ง่ายมากขึ้น แม้ว่าผู้บริโภคบางรายอาจจะไม่ได้ตั้งใจเพื่อมาซื้อ แต่เมื่อเห็นปัจจัยต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการตกแต่งร้านให้สะดุดตาหรือสินค้าที่มีความโดนเด่นและมีความหลากหลาย ก็จะทำให้ผู้บริโภคอยากจับต้องหรือต้องการทดลองใช้ สิ่งเหล่านี้จะเป็นตัวช่วยกระตุ้นให้ผู้บริโภคเกิดการตัดสินใจซื้อได้ทันที

3. สมาชิกในครอบครัว เป็นกลุ่มที่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกันมาก ทั้งยังมีส่วนสำคัญในการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ เป็นที่ปรึกษาอันดับต้น ๆ ที่ผู้บริโภคจะขอข้อมูลและคำแนะนำในการที่จะตัดสินใจซื้อกล้องวงจรปิดสำหรับติดตั้งอาคาร เพราะสมาชิกในครอบครัวจะคอยชี้แนะและมี

การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกัน โดยจะคำนึงถึงความคุ้มค่า ความเหมาะสมทั้งคุณภาพและราคา ว่าแต่ละรุ่นหรือแต่ละยี่ห้อนั้นดีหรือไม่ดีอย่างไร หรืออาจถึงขั้นที่จะตัดสินใจแทนผู้บริโภค ซึ่งความเห็นของสมาชิกในครอบครัวนั้นจึงเป็นตัวส่งผลให้ผู้บริโภคเกิดการตัดสินใจซื้อ สอดคล้องกับงานวิจัยของปุณรดา ถาวรจิระอังกูร (2558) ศึกษาเรื่อง "อิทธิพลกลุ่มอ้างอิงที่มีต่อการตัดสินใจซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบสมาร์ทโฟนของนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์" พบว่า บุคคลในครอบครัวมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบสมาร์ทโฟนของนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ดังนั้นผู้ประกอบการสามารถทำโปรโมชั่นต่าง ๆ ให้กลุ่มสมาชิกในครอบครัวเกิดความน่าสนใจได้ เช่น มีโปรโมชั่นให้กับผู้บริโภคที่มากันเป็นครอบครัวจะได้รับส่วนลดพิเศษ หรือรับของแถมในวันแม่เมื่อพาแม่มาซื้อสินค้าด้วย สิ่งเหล่านี้สามารถทำให้สมาชิกในครอบครัวเกิดความพึงพอใจในตัวสินค้า เพื่อช่วยส่งผลให้การตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคเพิ่มมากยิ่งขึ้น

4. กลุ่มผู้ใช้อินเตอร์เน็ต เกิดจากการรวมตัวกันของกลุ่มคนที่รู้จักหรือมีความสนใจในด้านเดียวกันเพื่อไว้แลกเปลี่ยนข้อมูล อีกทั้งสื่ออินเตอร์เน็ตมีความสะดวกเข้าถึงได้ง่าย สามารถใช้ค้นหาข้อมูลของกล้องวงจรปิดสำหรับติดตั้งอาคาร โดยกลุ่มผู้ใช้อินเตอร์เน็ตสามารถแลกเปลี่ยนความเห็นหรือซักถามข้อสงสัยระหว่างกันตลอดจนการขอคำแนะนำและรีวิวรายละเอียดการใช้งานต่าง ๆ ของกล้องวงจรปิดสำหรับติดตั้งอาคารจากกลุ่มผู้ใช้อินเตอร์เน็ตได้ สามารถนำข้อมูลมาเรียบเรียงและเปรียบเทียบข้อดีข้อเสียต่าง ๆ เพื่อประกอบการตัดสินใจซื้อได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปุณรดา ถาวรจิระอังกูร (2558) ศึกษาเรื่อง "อิทธิพลกลุ่มอ้างอิงที่มีต่อการตัดสินใจซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบสมาร์ทโฟนของนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์" พบว่า เมื่อพิจารณาในแต่ละประเภทของกลุ่มอ้างอิงทางอ้อม ส่วนใหญ่คำแนะนำของบุคคลทาง Social Network ได้แก่ Website พันธ์ทิพย์ Facebook มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อมากที่สุด ดังนั้นผู้ประกอบการจึงควรสร้างจุดสนใจให้คนกลุ่มนี้ เช่น การทำคลิปรีวิวสินค้าที่มาจากผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ใช้จริง มีช่องทางการแลกเปลี่ยนความเห็นสินค้าระหว่างกัน เพื่อแสดงให้เห็นถึงคุณภาพและช่วยดึงดูดใจให้กลุ่มคนเหล่านี้เกิดการติดตามและสร้างความประทับใจได้ สิ่งเหล่านี้จะผลดีที่ช่วยให้ผู้บริโภคคล้อยตามความเห็นของกลุ่มคนในอินเตอร์เน็ตและทำให้ผู้บริโภคเกิดตัดสินใจซื้อได้

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด

พบว่า ด้านที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อกล้องวงจรปิดสำหรับติดตั้งอาคารของผู้บริโภคในเขตจังหวัดปทุมธานีมากที่สุด คือ ด้านการส่งเสริมทางการตลาด รองลงมา คือ ด้านผลิตภัณฑ์ และน้อยที่สุดด้านราคา ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยอภิปรายผลตามค่าน้ำหนักได้ดังนี้

1. ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงานขายที่มีความรู้และความเชี่ยวชาญในสินค้าเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องจาก สามารถแนะนำให้ข้อมูลพร้อมแก้ไขปัญหา และให้บริการลูกค้าเกี่ยวกับเรื่องกล้องวงจรปิดสำหรับติดตั้งอาคารได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม จึงเป็นการสร้างความมั่นใจให้ผู้บริโภคเกิดการตัดสินใจซื้อ และรองลงมาผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ตัดสินซื้อเพราะมีบริการหลังการขายที่เหมาะสม เช่น การเปลี่ยนคืนกรณีสินค้ามีปัญหาต่าง ๆ เป็นต้น เนื่องจากการบริการหลังการขายเป็นอีกหนึ่งปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดความไว้วางใจระหว่างผู้ซื้อและผู้ขาย จนนำไปสู่การซื้อซ้ำ การแนะนำและการบอกต่อได้เป็นอย่างดี ดังนั้นการให้บริการหลังการขายที่เหมาะสม เช่น การขนส่งสินค้า การบริการของศูนย์รับซ่อม การรับประสินค้า จึงเป็นตัวช่วยเสริมความมั่นใจของผู้บริโภคให้มากยิ่งขึ้น และเป็นส่วนสำคัญให้ผู้บริโภคตัดสินใจซื้อ สอดคล้องกับธนัตถ์ สุขประเสริฐ (2559) ศึกษาเรื่อง "ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อกล้องติดรถยนต์ ของผู้ใช้รถใช้ถนนในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล" พบว่า ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดส่งผลต่อ

การตัดสินใจเลือกซื้อกล้องติดรถยนต์ของผู้ใช้รถใช้ถนนในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล ดังนั้นผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญกับการส่งเสริมให้พนักงานมีความรู้ความสามารถ โดยการจัดฝึกอบรมเพื่อให้เกิดความเชี่ยวชาญ พร้อมเน้นย้ำพนักงานในเรื่องการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างมืออาชีพ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ และผู้บริโภคจะตัดสินใจซื้อเพราะมีบริการหลังการขายที่เหมาะสม เช่น การเปลี่ยนคืนกรณีสินค้ามีปัญหาต่าง ๆ เป็นต้น ผู้ประกอบการจึงควรให้ความสำคัญกับการบริการหลังการขายที่เหมาะสมและหลากหลาย เช่น การรับประกันสินค้า มีศูนย์บริการรับซ่อม ซึ่งหากสร้างการได้เปรียบด้านบริการหลังการขายได้มากกว่าเจ้าอื่นก็จะยิ่งสร้างการได้เปรียบทางการแข่งขัน เมื่อผู้บริโภคมีการเปรียบเทียบสินค้าในแต่ละเจ้านั้น ก็จะเป็นผลดีที่ทำให้ผู้บริโภคตัดสินใจซื้อกล้องวงจรปิดของผู้ประกอบการได้

2. ด้านผลิตภัณฑ์ สินค้ามีคุณภาพและสามารถใช้งานได้จริง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้อาจเนื่องจากกล้องวงจรปิดสำหรับติดตั้งอาคารที่มีคุณภาพนั้นทำให้ผู้บริโภคสามารถใช้งานได้ตามที่ต้องการ เป็นไปตามคุณสมบัติอย่างที่ระบุไว้ได้อย่างดี จะยิ่งทำให้ผู้บริโภครู้สึกว่าคุ้มค่ากับการตัดสินใจซื้อโดยไม่รู้สึกผิดหวัง ส่งผลให้ผู้บริโภคเกิดความประทับใจ รวมไปถึงสร้างความภาคภูมิใจต่อผู้บริโภคในการใช้สินค้า และรองลงมาผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ตัดสินซื้อเพราะสินค้ามีฟังก์ชั่นที่ครอบคลุมต่อการใช้งาน เนื่องจากรูปแบบการใช้งานของกล้องวงจรปิดสำหรับติดตั้งอาคารที่มีหลากหลาย สามารถใช้งานได้จริงเต็มประสิทธิภาพ สะดวกไม่ยุ่งยาก เช่น การดูกล้องผ่านอินเตอร์เน็ตได้สมบูรณ์ การปรับระดับความคมชัดของภาพ รูปแบบที่หลากหลายเหล่านี้จึงเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้ผู้บริโภคเกิดความพึงพอใจ และตัดสินใจซื้อสอดคล้องกับณัชชารีย์ บวรชัยกุลพัฒน์ (2558) ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อกล้องโทรทัศน์วงจรปิดของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร” พบว่า ทุกปัจจัยทางการตลาดในด้านผลิตภัณฑ์มีผลต่อการตัดสินใจซื้อกล้องวงจรปิดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้นผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญกับคุณภาพของสินค้า ใช้วัสดุที่มีมาตรฐานและปลอดภัย เพราะคุณภาพเป็นตัวชี้วัดการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค หากผู้บริโภคใช้งานแล้วดีมีคุณภาพก็จะเกิดความประทับใจและก่อให้เกิดการซื้อซ้ำได้ ทั้งนี้ผู้ประกอบการจึงไม่ควรหยุดที่จะพัฒนาสินค้าให้มีความก้าวหน้าและทันสมัยอยู่เสมอ เพื่อรับมือกับการแข่งขันในธุรกิจต่อไปได้ นอกจากนี้ผู้บริโภคจะตัดสินใจซื้อเพราะสินค้ามีฟังก์ชั่นที่ครอบคลุมต่อการใช้งาน โดยผู้ประกอบการควรจัดทำฟังก์ชั่นให้มีความสะดวกรวดเร็วเข้าใจได้ง่ายไม่ยุ่งยาก และทันต่อยุคสมัย เพื่อตอบโจทย์ความต้องการของผู้บริโภคที่ต้องการใช้งานได้อย่างตรงจุด

3. ด้านราคา ราคาสินค้ามีความเหมาะสมกับคุณภาพมีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจากผู้บริโภคต้องการซื้อกล้องวงจรปิดสำหรับติดตั้งอาคารที่มีราคาเหมาะสมและสามารถจับต้องได้ ผู้บริโภคจะประเมินและเปรียบเทียบระหว่างคุณภาพกับความคุ้มค่าของราคาที่ต้องจ่าย เพื่อให้แน่ใจว่าสิ่งที่ตนกำลังตัดสินใจซื้อนั้นเหมาะสม แม้ว่าอาจจะราคาแพง แต่เมื่อผู้บริโภคเห็นว่าตรงกับความต้องการและความคุ้มค่าของตน ผู้บริโภคจะทำการตัดสินใจซื้อกล้องวงจรปิดสำหรับติดตั้งอาคาร โดยที่ไม่คำนึงถึงด้านราคา และรองลงมาผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ตัดสินซื้อเพราะสินค้ามีราคาให้เลือกซื้อหลายระดับราคา จากการที่ราคากล้องวงจรปิดสำหรับติดตั้งอาคารมีให้เลือกหลากหลายนั้นจะทำให้ผู้บริโภคมีทางเลือกเพิ่มมากขึ้นที่จะตัดสินใจซื้อ เพราะผู้บริโภคสามารถที่จะเลือกซื้อสินค้าและราคาที่เหมาะสมเพื่อตอบโจทย์ความต้องการของผู้บริโภคมากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของณัชชารีย์ บวรชัยกุลพัฒน์ (2558) ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อกล้องโทรทัศน์วงจรปิดของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร” พบว่า ทุกปัจจัยทางการตลาด ในด้านราคามีผลต่อการตัดสินใจซื้อกล้องวงจรปิดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้นผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญกับราคาของสินค้า เพราะด้านราคานับว่าเป็นส่วนสำคัญต่อการ

ตัดสินใจซื้อเช่นกัน โดยเมื่อมีการเปรียบเทียบสินค้ากับราคาแล้ว ต้องรู้สึกว่ามีความคุณค่าที่จะตัดสินใจซื้อ และผู้บริโภคจะตัดสินใจซื้อเพราะสินค้ามีราคาให้เลือกซื้อหลายระดับราคา โดยผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญกับการใช้กลยุทธ์ด้านราคากับผู้บริโภคในแต่ละกลุ่มนำมาสร้างความหลายทางระดับราคาของสินค้า เพื่อเป็นตัวเลือกให้กับผู้บริโภคได้ซื้อสินค้าที่มีความเหมาะสมกับตนเองได้มากที่สุด จะทำให้ผู้บริโภคเกิดความสนใจในตัวสินค้าและส่งผลให้เกิดการตัดสินใจซื้อมากยิ่งขึ้น

กิตติกรรมประกาศ

รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้อย่างสมบูรณ์ เนื่องจากผู้วิจัยได้รับความกรุณาอย่างสูงจาก ดร. พัชร์หทัย จารุทวีผลนุกูล อาจารย์ที่ปรึกษา ที่กรุณาให้คำปรึกษา ควบคุม และแก้ไขข้อบกพร่อง ตลอดจนทำให้งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี และขอบพระคุณครอบครัวที่ได้คอยเป็นกำลังใจและให้การสนับสนุนช่วยเหลือมาโดยตลอด จึงทำให้ผู้วิจัยประสบความสำเร็จอย่างที่ตั้งใจไว้ ผู้วิจัยหวังว่าการค้นคว้าวิจัยอิสระครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์แก่ผู้ที่สนใจเพื่อใช้ในด้านการศึกษาและในด้านการพัฒนาธุรกิจต่อไป

เอกสารอ้างอิง

[1] Cochran, W.G. (1953). *Sampling Techiques*. NewYork: John Wiley & Sons. Inc.

[2] Tyagi, C. L., & Kumar, A. (2004). *Consumer behavior*. New Delhi: Mehra Offset. Inc.

[3] Quester, P., Neal, C., Pettigrew, S., Grimmer, M., Davis, T., & Hawkins, D. (2007). *Consumer Behavior: Implications for Marketing Strategy* (5th ed.). Australia: McGraw-Hill. Inc.

[4] Kotler, P., & Armstrong, G. (2008). *Principles of Marketing* (12th ed.). New Jersey: Prentice-Hall. Inc.

[5] Siriwan, S. (2012). *Marketing Strategy And Strategic Management By Focusing On The Market*. : Thanatach Printing Company Limited. Bangkok. (in Thai).

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการคาร์แคร์แบบครบวงจรของผู้บริโภคในจังหวัดนนทบุรี

ศิริวัฒน์ อนันต์ศิริวัฒน์ และ พัชร์หทัย จารุทวีผลนุกูล*

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรังสิต อ.ธัญบุรี จ.ปทุมธานี

*E-mail: Pashatai.c@rsu.ac.th

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการคาร์แคร์แบบครบวงจรของผู้บริโภคในจังหวัดนนทบุรี และ (2) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการคาร์แคร์แบบครบวงจรของผู้บริโภคในจังหวัดนนทบุรี ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่อาศัยอยู่ในจังหวัดนนทบุรี และต้องเคยใช้หรือกำลังใช้บริการคาร์แคร์แบบครบวงจร โดยการสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็นแบบเจาะจง ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ Independent t-test, F-test, และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า (1) ประชากรศาสตร์ ได้แก่ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการคาร์แคร์แบบครบวงจรในจังหวัดนนทบุรี แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 (2) ส่วนประสมทางการตลาดบริการ พบว่า ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการให้บริการ ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการคาร์แคร์แบบครบวงจรในจังหวัดนนทบุรี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 มีอำนาจในการพยากรณ์ร้อยละ 40.6

คำสำคัญ: ส่วนประสมทางการตลาดบริการ การตัดสินใจใช้บริการ ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์

1. บทนำ

ปัจจุบันประชากรในจังหวัดนนทบุรีมีผู้ใช้รถยนต์เป็นจำนวนมาก ซึ่งมองเห็นได้จากปัญหาการจราจรที่หนาแน่นในจังหวัดนนทบุรี สืบเนื่องมาจากการดำรงชีวิตในสังคมเมืองมีความจำเป็นต้องใช้รถยนต์ในการดำเนินชีวิตประจำวัน การพักผ่อนท่องเที่ยว การประกอบธุรกิจ หรือการขนส่งสินค้า เพื่อความสะดวกสบายและประหยัดเวลาในการเดินทางไปยังสถานที่ต่าง ๆ อีกทั้งการใช้รถยนต์ยังเป็นค่านิยมที่แสดงถึงบุคลิกภาพ รสนิยม และการมีฐานะทางสังคม นอกจากนี้นโยบายของรัฐบาลที่ผ่านมา มีการส่งเสริมให้ประชาชนซื้อรถยนต์คันแรกในปี พ.ศ. 2555 โดยได้รับการลดหย่อนภาษีในวงเงินภาษีที่จ่ายจริงไม่เกิน 100,000 บาท ทำให้ประชาชนเกิดการใช้รถยนต์ปริมาณมากขึ้นกว่าปกติ และยังมีแนวโน้มสูงมากขึ้นทุกปี จึงทำให้ธุรกิจที่เกี่ยวข้องทั้งทางตรงและทางอ้อมเติบโตไปพร้อมกัน โดยเฉพาะธุรกิจทำความสะอาดรถยนต์หรือคาร์แคร์ที่ให้บริการด้านการดูแลรักษารถยนต์ หากมองในด้านรูปแบบธุรกิจคาร์แคร์ในไทยสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท 1. ประเภทของศูนย์บริการคาร์แคร์ ที่เลือกใช้ผลิตภัณฑ์ตามเหมาะสมกับต้นทุนที่มี ศูนย์บริการประเภทนี้จะเน้นการแข่งขันด้านราคามากกว่าเน้นเรื่องคุณภาพของสินค้าและบริการ 2. ประเภทของศูนย์บริการคาร์แคร์ ที่เลือกใช้ผลิตภัณฑ์ที่มียี่ห้อ หรือเป็นตัวแทนจำหน่ายผลิตภัณฑ์ของยี่ห้อนั้นๆ ศูนย์บริการประเภทนี้มักจะมีการกำหนดรูปแบบเฉพาะ และเป็นมาตรฐานอยู่ในรูปแบบเดียวกัน จะเน้นคุณภาพของสินค้า และการให้บริการเป็นหลัก

รูปแบบการใช้ชีวิตของคนจังหวัดนนทบุรีจะมีการดำเนินชีวิตโดยมีเวลาที่จำกัดของชีวิต มีวิถีชีวิตที่มีความเร่งรีบอยู่ตลอดเวลา ต้องการความสะดวกสบายมากขึ้น อีกทั้งยังมีการพักอาศัยอยู่ในคอนโดมิเนียมเพิ่มมากขึ้นจากเดิม จึงทำให้ไม่มีเวลาและไม่มีพื้นที่สำหรับการบำรุงดูแลรักษาทำความสะอาดรถยนต์ จากมลภาวะฝุ่นละออง จึงเป็นสาเหตุทำให้พฤติกรรมของผู้ใช้รถยนต์เปลี่ยนแปลงไปจากเดิม โดยนำรถยนต์ไปใช้บริการดูแลและทำความสะอาดที่ศูนย์บริการคาร์แคร์ตามห้างสรรพสินค้า ร้านทั่วไป ปั๊มน้ำมัน

ธุรกิจคาร์แคร์มีการให้บริการที่หลากหลายสำหรับผู้ใช้รถยนต์ ทั้งการบริการทำความสะอาด และการบริการดูแลรักษาสีรถยนต์เป็นหลัก โดยมีการใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ผลิตภัณฑ์ที่มีความพร้อมและความทันสมัยมากกว่าการดูแลรักษารถยนต์ด้วยตนเอง ซึ่งเป็นการบำรุงรักษารถยนต์โดยมืออาชีพและมีผู้เชี่ยวชาญทางด้านการดูแลรักษารถยนต์คอยให้คำปรึกษา แนะนำ และให้บริการอย่างใกล้ชิด ทำให้เกิดความสบายใจในเรื่องการดูแลรักษารถยนต์ ดังนั้นผู้ประกอบการธุรกิจคาร์แคร์จึงจำเป็นต้องคำนึงถึงความต้องการของผู้บริโภคเป็นหลัก การทำให้ผู้บริโภคเกิดความพึงพอใจสูงสุด ต้องคำนึงถึงกลยุทธ์ทางการตลาดให้มีแนวโน้มไปตามความต้องการของผู้บริโภคในปัจจุบัน และเหมาะสมสำหรับการดำเนินธุรกิจและการแข่งขันในปัจจุบัน เพื่อเป็นการขยายธุรกิจให้มีความหลากหลายมากขึ้น

จากข้อมูลข้างต้น ผู้วิจัยมองเห็นถึงปัญหาและการแข่งขันในปัจจุบัน รวมทั้งมองเห็นถึงโอกาสของธุรกิจคาร์แคร์ จึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการคาร์แคร์ครบวงจรของผู้บริโภคในเขตนนทบุรี เพื่อเป็นประโยชน์แก่ผู้ประกอบการจะได้นำข้อมูลไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดสำหรับการปรับปรุงให้บริการแก่ผู้บริโภค เพื่อเพิ่มความสามารถทางด้านการแข่งขัน และกำหนดแผนกลยุทธ์การตลาดให้สอดคล้องกับความต้องการสูงสุดของผู้บริโภคได้อย่างเหมาะสม

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1) เพื่อศึกษาปัจจัยประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ และ อาชีพ ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการคาร์แคร์แบบครบวงจรของผู้บริโภคในจังหวัดนนทบุรี

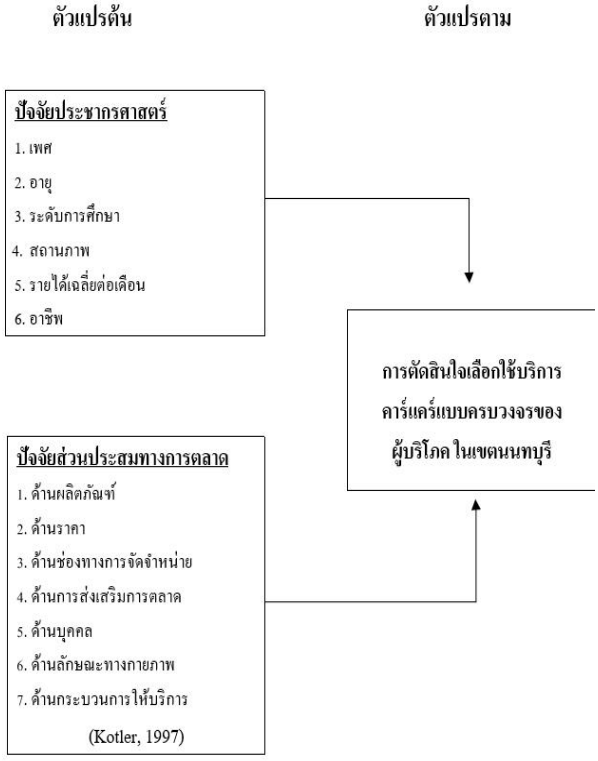
2) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการให้บริการ ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการคาร์แคร์แบบครบวงจรของผู้บริโภคในจังหวัดนนทบุรี

สมมติฐานการวิจัย

1) ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ และ อาชีพที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการคาร์แคร์แบบครบวงจรของผู้บริโภคในจังหวัดนนทบุรีแตกต่างกัน

2) ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการให้บริการที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการคาร์แคร์แบบครบวงจรของผู้บริโภคในจังหวัดนนทบุรีแตกต่างกัน

กรอบแนวคิดการวิจัย



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดงานวิจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผู้ประกอบการสามารถนำผลการวิจัยในด้านลักษณะประชากรศาสตร์ไปใช้ในการแบ่งส่วนตลาด เพื่อตรงกลุ่มเป้าหมาย สามารถปรับปรุง แก้ไขการให้บริการเพื่อให้ตอบสนองกับความต้องการของผู้บริโภคมากขึ้น

2. ผู้ประกอบการสามารถนำผลการวิจัยในด้านส่วนประสมทางการตลาดบริการไปปรับใช้เป็นแนวทางเชิงกลยุทธ์ในการวางแผนการดำเนินงานเพื่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้บริโภคมากที่สุด

3. ทางด้านวิชาการ งานวิจัยนี้ได้สมการการพยากรณ์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการคาร์แคร์แบบครบวงจรของผู้บริโภคในจังหวัดนนทบุรี ผู้ที่สนใจสามารถนำผลการวิจัยมาใช้เป็นแนวทางในการศึกษาค้นคว้าต่อยอดงานวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการในรูปแบบอื่น ๆ ต่อไป

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และแนวทางในการศึกษาวิจัย ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2550) กล่าวว่าการแบ่งส่วนตลาดตามตัวแปรทางด้าน ประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพครอบครัว จำนวนสมาชิกในครอบครัว ระดับ การศึกษาอาชีพ และรายได้ต่อเดือน ลักษณะทางประชากรศาสตร์เป็นลักษณะที่สำคัญ และสถิติที่วัดรายได้ของประชากรช่วยในการกำหนดตลาดเป้าหมาย ในขณะที่ลักษณะด้านจิตวิทยา และสังคม วัฒนธรรม โดยจะช่วยในการอธิบายความรู้สึกของกลุ่มเป้าหมาย ข้อมูลด้านประชากรจะมีประสิทธิผลต่อ การกำหนดตลาดเป้าหมาย คนที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ต่างกันจะมีลักษณะทางจิตวิทยาที่ต่างกัน โดยปัจจัยด้านประชากรที่สำคัญมีดังนี้

1. อายุ ที่แตกต่างกันทำให้ทัศนคติ ค่านิยม ของผู้บริโภคแตกต่างกันไป เพราะอายุมีความสัมพันธ์กับประสบการณ์ที่ผ่านมาของบุคคลนั้น ๆ โดยนักการตลาดจึงใช้ประโยชน์จากอายุเป็นตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างของส่วนตลาด

2. เพศ เป็นตัวแปรหนึ่งที่นักการตลาดมองว่าสำคัญมากในการศึกษาผู้บริโภคเพราะ เพศที่ต่างกันจะมีแนวโน้มทางด้านพฤติกรรมการบริโภคที่แตกต่างกัน โดยเพศหญิงส่วนใหญ่จะมีความเปลี่ยนแปลงเพราะผู้หญิงมีการทำงานมากขึ้น ส่วนเพศชายมักจะมีความคิด ค่านิยมรวมไปถึงทัศนคติที่แตกต่างกันอย่างมาก

3. สถานภาพ นักการตลาดให้ความสนใจจำนวนลักษณะบุคคลที่ใช้สินค้าทางประชากรศาสตร์ รวมไปถึงด้านสื่อที่ทำให้ผู้บริโภคตัดสินใจในการเลือกสินค้า โดยประเภทของสภาพสมรสทำให้ส่งผลต่อการตัดสินใจของบุคคล ดังนั้นคนโสดจะมีอิสระทางความคิดและการตัดสินใจเรื่องต่าง ๆ มากกว่าคนที่แต่งงานแล้ว

4. รายได้ การศึกษา และอาชีพ การแบ่งส่วนตลาดใช้เกณฑ์รายได้สามารถบอกในเรื่องศักยภาพในการใช้จ่ายสินค้า โดยอาจถือเกณฑ์รูปแบบการดำรงชีวิต อาชีพ การศึกษา ค่านิยม ฯลฯ นักการตลาดจะเชื่อมโยงรายได้กับตัวแปรด้านประชากรศาสตร์อื่น ๆ เพื่อใช้ในการกำหนดเป้าหมาย

2. ทฤษฎีและแนวคิดส่วนประสมทางการตลาดบริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2552) กล่าวว่า ส่วนประสมการตลาดบริการ ประกอบด้วย

ผลิตภัณฑ์ หมายถึง ส่วนสำคัญที่สุดของส่วนประสมทางการตลาด ได้แก่ สินค้า บริการ ความคิด สถานที่ องค์การหรือบุคคล ผลิตภัณฑ์ต้องมีอรรถประโยชน์ และมีมูลค่า ในสายตาของผู้บริโภค ซึ่งทำให้ผลิตภัณฑ์สามารถขายได้ การกำหนดกลยุทธ์ด้านผลิตภัณฑ์ต้องคำนึงถึงปัจจัย 2 ประเภท คือ ความแตกต่างของผลิตภัณฑ์ และองค์ประกอบของผลิตภัณฑ์

ราคา หมายถึง ต้นทุนของสินค้าหรือบริการที่ผู้บริโภคจะต้องจ่าย เพื่อให้ได้มาซึ่งสินค้าหรือบริการนั้นๆ โดยการกำหนดราคาของสินค้าหรือบริการเกิดจากการตั้งเป้าหมายของธุรกิจว่าจะทำเพื่อต้องการผลกำไรสูงสุด การขยายส่วนแบ่งของตลาด การแข่งขัน ด้านราคากับคู่แข่ง หรือเป้าหมายอื่นๆ โดยการตั้งราคาจะต้องได้รับการยอมรับและเหมาะสมกับ ความต้องการของผู้บริโภคซึ่งจะต้องเต็มใจที่จะจ่ายในราคาของสินค้าหรือบริการในรูปแบบของตัวเงิน

ช่องทางการจัดจำหน่าย หมายถึง วิธีการทำงานที่จะทำให้สินค้าหรือบริการไปสู่ผู้บริโภค เพื่อให้ผู้บริโภคได้บริโภคสินค้าหรือบริการตามที่ต้องการ ดังนั้นต้องพิจารณาถึงปัจจัยต่างๆ และทำเลที่ตั้งเพื่อให้อยู่ในพื้นที่ที่ผู้บริโภคสามารถเข้าถึงได้ เพื่อให้เกิดความสะดวกเป็นที่พอใจและประทับใจของผู้บริโภค ปัจจุบันความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ทำให้การส่งสินค้าหรือบริการมีความง่ายมากขึ้นสำหรับทั้งผู้ขายและผู้บริโภค และช่องทางที่ผู้บริโภคสามารถเลือกใช้บริการได้ นอกจากเป็นช่องทางการจัดจำหน่ายแล้วยังเป็นช่องทางในการกระจายข้อมูลข่าวสาร การส่งเสริมการขาย การชำระเงิน และการจองสินค้าอีกด้วย ทั้งนี้ ความสำคัญของทำเลที่ตั้ง จะมีความสำคัญมากน้อยแตกต่างกันไปตามลักษณะของธุรกิจ แต่ละประเภท

การส่งเสริมการตลาด หมายถึง กิจกรรมที่สนับสนุนการสื่อสารทางการตลาด เพื่อสร้างความเข้าใจให้เกิดขึ้นกับผู้บริโภคให้เห็นถึงคุณค่าในสิ่งที่ผู้ขายได้นำเสนอ ทั้งเป็นสินค้าหรือบริการ และเป็นการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ขายและผู้บริโภค เพื่อแจ้งให้ทราบถึงข้อมูลข่าวสารของผู้ขายหรือการจูงใจเพื่อให้ผู้บริโภคเกิดทัศนคติที่ดีของผู้บริโภค จึงมีเครื่องมือที่สำคัญ คือ การขายโดยใช้พนักงานขาย การส่งเสริมการขายและการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ผู้บริโภครู้จักสินค้าหรือบริการของผู้ขาย

บุคลากร หมายถึง พนักงานผู้ให้บริการเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในกระบวนการผลิตรวมไปถึงการบริการ ต้องผ่านการคัดเลือกการฝึกอบรม การจูงใจพนักงานเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้ากลุ่มเป้าหมายได้ และสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้เหนือคู่แข่ง ดังนั้นเพื่อคุณภาพในการบริการ องค์กรจึงจำเป็นต้องมีการอบรมพนักงาน มีการสนับสนุนที่จำเป็นในการมอบหมายอำนาจและหน้าที่ความรับผิดชอบ เพื่อสร้างพนักงานให้มีความรู้ความสามารถความน่าเชื่อถือ มีทัศนคติที่ดีและมีความรับผิดชอบ มีประสิทธิภาพในการสื่อสารกับลูกค้า มีความสามารถในการแก้ปัญหาต่างๆ

การสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ หมายถึง สิ่งที่ลูกค้าสามารถสัมผัสได้จากการเลือกใช้สินค้าหรือบริการขององค์กร เป็นการสร้างความแตกต่างอย่างโดดเด่น และมีคุณภาพ ตัวอย่างเช่น การตกแต่งร้าน การแต่งกายของพนักงานในร้าน การพูดกับลูกค้า การบริการที่รวดเร็ว สิ่งเหล่านี้จำเป็นต่อการดำเนินธุรกิจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งธุรกิจทางด้านการบริการที่ควรจะต้องสร้างคุณภาพในภาพรวม โดยในส่วนของสภาพทางกายภาพที่ลูกค้า สามารถมองเห็นได้ ลักษณะทางกายภาพที่ลูกค้าให้ความพึงพอใจ และความ

แปลกใหม่ของสภาพทางกายภาพที่แตกต่างไปจากผู้ให้บริการรายอื่น

กระบวนการ หมายถึง กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับระเบียบวิธีการ ปฏิบัติในด้านการบริการที่นำเสนอให้กับผู้ใช้บริการเพื่อมอบการให้บริการอย่างถูกต้องรวดเร็ว ซึ่งในแต่ละกระบวนการสามารถมีได้หลายกิจกรรมตามแต่รูปแบบและวิธีการดำเนินงานขององค์กร ดังนั้น กิจกรรมต่าง ๆ ภายในกระบวนการมีความเชื่อมโยงและประสานกันจะทำให้กระบวนการโดยรวมมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ ซึ่งกระบวนการทำงานในด้านของการ บริการ จำเป็นต้องมีการออกแบบกระบวนการทำงานที่ชัดเจน เพื่อให้พนักงานภายในองค์กรทุกคน เกิดความเข้าใจตรงกัน สามารถปฏิบัติให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันได้อย่างถูกต้องและราบรื่น

2. วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมา(Quantitative Research) โดยใช้การสำรวจ (Survey)ประชากรที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ที่ใช้บริการคาร์แคร์แบบครบวงจรในจังหวัดนนทบุรี ซึ่งผู้วิจัยไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ โดยคำนวณขนาดตัวอย่างจากผู้ที่เข้ามาใช้บริการคาร์แคร์แบบครบวงจรในจังหวัดนนทบุรี โดยใช้สูตรของ Cochran (1977) ผู้วิจัยเก็บข้อมูลจำนวน 400 คน ใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive sampling) โดยใช้แบบสอบถาม(Questionnaire) เป็นเครื่องใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เกณฑ์การให้คะแนน แบบ Likert Scale 5 ระดับ การทดสอบความเชื่อมั่นด้วยครอนบาค (Cronbach's Alpha) โดยรวม มีค่าตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป ซึ่งถือว่าแบบสอบ ถามมีความน่าเชื่อถือ การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา โดยใช้ แจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (Standard Deviation) และการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ Independent Sample t-Test และ One-Way ANOVA และ Multiple Regression Analysis โดยวิธี Enter 2 ครั้งโดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. ผลการศึกษาและอภิปรายผล

ผลการวิเคราะห์

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศ ชาย จำนวน 218 คน (ร้อยละ 54.50) มีอายุ 21-30 ปี จำนวน 197 คน (ร้อยละ 49.25) มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 340 คน (ร้อยละ 85.00) มีสถานภาพโสด จำนวน 201 คน (ร้อยละ 50.25) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท จำนวน 153 คน (ร้อยละ 38.25) มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนมากที่สุด จำนวน 167 คน (ร้อยละ 41.75)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนประสมทางการตลาดบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการคาร์แคร์แบบครบวงจรของผู้บริโภคในจังหวัดนนทบุรี

1. ปัจจัยประชากรศาสตร์ พบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการคาร์แคร์แบบครบวงจรในจังหวัดนนทบุรีแตกต่างกัน ในขณะที่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการคาร์แคร์แบบครบวงจรในเขตนนทบุรีไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ พบว่า ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการให้บริการ ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการคาร์แคร์แบบครบวงจรในจังหวัดนนทบุรี ในขณะที่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านบุคลากร ไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการคาร์แคร์แบบครบวงจรจังหวัดนนทบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยด้านที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการคาร์แคร์แบบครบวงจรของผู้บริโภคในจังหวัดนนทบุรีมากที่สุด คือ ด้านกระบวนการให้บริการ (β= 0.299) รองลงมา คือ ด้านลักษณะทางกายภาพ (β= 0.251) และน้อยที่สุดด้านการส่งเสริมการตลาด (β= 0.192) ตามลำดับ

ตารางที่ 1 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการคาร์แคร์แบบครบวงจรของผู้บริโภคในจังหวัดนนทบุรี โดยวิธี Enter ครั้งที่ 2

ส่วนประสมทางการตลาดบริการ	b	Std. Error	β	t	Sig.	Tolerance	VIF
(Constant)	1.317	0.175		7.528	0.000*		
- ด้านกระบวนการให้บริการ (X_7)	0.282	0.052	0.299	5.430	0.000*	0.494	2.023
- ด้านลักษณะทางกายภาพ (X_6)	0.238	0.052	0.251	4.541	0.000*	0.491	2.039
- ด้านการส่งเสริมการตลาด (X_4)	0.173	0.043	0.192	3.994	0.000*	0.649	1.541
$R = 0.637$, $R^2 = 0.406$, Adjusted. $R^2 = 0.402$, $SE_{est} = 0.342$, $F = 90.360$, Sig. = 0.000*							

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 1 พบว่า ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการคาร์แคร์แบบครบวงจรของผู้บริโภคในจังหวัดนนทบุรี ได้แก่ ด้านส่งเสริมการตลาด ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการให้บริการ ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการคาร์แคร์แบบครบวงจรของผู้บริโภคในจังหวัดนนทบุรี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณอยู่ในระดับมาก ($R = 0.637$) มีอำนาจในการพยากรณ์ร้อยละ 40.6 (Adjusted $R^2 = 0.406$) และมีความคลาดเคลื่อนในการพยากรณ์เท่ากับ 0.342 ($SE_{est} = 0.3428$) โดยมีค่า Tolerance ต่ำสุดอยู่ที่ 0.491 และมีค่า VIF มากที่สุดอยู่ที่ 2.039 จึงสรุปได้ว่าไม่เกิดปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร (Multicollinearity)

โดยด้านที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการคาร์แคร์แบบครบวงจรของผู้บริโภคในจังหวัดนนทบุรีมากที่สุด คือ ด้านกระบวนการให้บริการ ($\beta = 0.299$) รองลงมา คือ ด้านลักษณะทางกายภาพ ($\beta = 0.251$) และน้อยที่สุดด้านการส่งเสริมการตลาด ($\beta = 0.192$)

สมการคะแนนดิบ

$$\hat{Y} = 1.317 + 0.282\,(X_7) + 0.238\,(X_6) + 0.173\,(X_4)$$

4. สรุปผล

ปัจจัยประชากรศาสตร์ พบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการคาร์แคร์แบบครบวงจรในจังหวัดนนทบุรีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สามารถอภิปรายได้ดังนี้

1. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการคาร์แคร์แบบครบวงจรในจังหวัดนนทบุรีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้ อาจเนื่องจาก รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีผลต่อการตัดสินใจเข้าใช้บริการคาร์แคร์แบบครบวงจร เพราะผู้มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่สูงจะมีความถี่ในการใช้บริการมากกว่าผู้ที่มีรายได้ต่ำ และจากงานวิจัยพบว่า ผู้บริโภคที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่สูง มีการตัดสินใจเลือกใช้บริการคาร์แคร์แบบครบวงจรในจังหวัดนนทบุรีมากกว่าผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำ ทั้งนี้เป็นเพราะผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนสูงจะมีศักยภาพในการเลือกใช้บริการคาร์แคร์แบบครบวงจร เนื่องจากสามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคทั้งในด้านคุณภาพมาตรฐานในการให้บริการ ความสะดวกรวดเร็ว สถานที่สะดวกต่อการไปใช้บริการ ทำให้ผู้ที่มีรายได้สูงสามารถเข้าถึงบริการคาร์แคร์แบบครบวงจรได้มากกว่า ดังนั้นผู้ประกอบการควรออกแบบรูปแบบของการบริการให้มีความหลากหลายและมีประสิทธิภาพให้มากยิ่งขึ้น เช่น มีบริการรับ-ส่งรถ มีการล้างรถนอกสถานที่ มีผู้เชี่ยวชาญคอย

ให้คำแนะนำ เป็นต้น เพื่อมอบบริการที่ดีที่สุดให้แก่ผู้บริโภค ข้อค้นพบดังกล่าวสอดคล้องกับ สมบัติ แหวนวงศ์ และเกียรติชัย เวษฎาพันธุ์ (2560) ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการคาร์แคร์ของลูกค้าในจังหวัดปทุมธานี” รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการคาร์แคร์ของลูกค้าในจังหวัดปทุมธานี

2. ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ พบว่า ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านการส่งเสริมการตลาด ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการคาร์แคร์แบบครบวงจรในจังหวัดนนทบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สามารถอภิปรายตามค่าน้ำหนักได้ดังนี้

2.1 ด้านกระบวนการให้บริการ ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการคาร์แคร์แบบครบวงจรในเขตนนทบุรี มากที่สุด ทั้งนี้อาจเนื่องจาก การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพจะส่งผลให้ผู้บริโภคเกิดความพึงพอใจในการบริการ ซึ่งจะทำให้ผู้บริโภคกลับมาใช้บริการซ้ำ เกิดการบอกต่อ รวมไปถึงการเกิดความจงรักภักดีต่อร้าน และจากผลวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ด้านกระบวนการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะตัดสินใจใช้บริการคาร์แคร์แบบครบวงจรในจังหวัดนนทบุรีเพราะมีระบบการให้บริการที่มีคุณภาพมาตรฐานโดยอยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจากคุณภาพมาตรฐานของการให้บริการถือเป็นปัจจัยขั้นพื้นฐานที่ผู้ประกอบการควรมอบให้กับผู้บริโภค เช่น การส่งมอบบริการที่ตรงต่อเวลา มีกระบวนการผสานงานระหว่างผู้ประกอบการกับลูกค้าที่สะดวกและมีความถูกต้องให้ตรงตามความต้องการของผู้บริโภคสูงสุด ดังนั้นผู้ประกอบการควรสร้างมาตรฐานในด้านการให้บริการให้ผู้บริโภคเกิดความพึงพอใจ ทั้งด้านมาตรฐานของระบบการให้บริการแบบออนไลน์ เพื่อให้ผู้บริโภคสามารถเข้าถึงบริการของทางร้านคาร์แคร์แบบครบวงจรได้ เช่น ออกแบบโปรแกรมการจำลองสภาพแวดล้อมเสมือนจริง เพื่อให้ผู้บริโภคเข้ามารับชมขั้นตอนการให้บริการที่มีคุณภาพของร้าน สามารถสร้างความมั่นใจก่อนการตัดสินใจใช้บริการ ข้อค้นพบดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดของ ภาคภูมิ บุญประเสริฐ (2558) ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการคาร์แคร์ครบวงจรของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล” พบว่า การบริการที่รวดเร็ว เสร็จตามเวลานัดหมาย มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการคาร์แคร์ครบวงจรของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

2.2 ด้านลักษณะทางกายภาพ ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการคาร์แคร์แบบครบวงจรในจังหวัดนนทบุรี ทั้งนี้อาจเนื่องจาก สถานที่ในการให้บริการมีความสะอาด สภาพแวดล้อมที่ดี กว้างขวาง และยังมีห้องรับรองลูกค้าที่สะดวกสบาย โดยสิ่งเหล่านี้จะดึงดูดความสนใจของผู้บริโภคและอยากนำรถยนต์เข้ามาใช้บริการซ้ำอีก และจากผลวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ด้านลักษณะทางกายภาพในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะตัดสินใจใช้บริการคาร์แคร์แบบครบวงจรในจังหวัดนนทบุรี เพราะสถานที่รับรองลูกค้ามีความสะอาด/ห้องน้ำในคาร์แคร์มีความสะอาด เนื่องจากความสะอาดถือเป็นหัวใจสำคัญของสถานที่การให้บริการ ทั้งนี้คาร์แคร์ควรวางแผนจัดการสถานที่ให้มีความสะอาดสม่ำเสมอรวมถึงการจัดการสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกเพื่อสร้างประสบการณ์ทางด้านอารมณ์ให้ผู้บริโภคประทับใจและทำให้ผู้บริโภคกลับมาใช้บริการซ้ำ นอกจากสถานที่มีความสะอาด อุปกรณ์ เครื่องมือ ควรได้รับการดูแลรักษาอย่างดีเช่นกัน ดังนั้นผู้ประกอบการควรอบรมพนักงานให้ช่วยดูแลรักษาความสะอาดทั้งสภาพแวดล้อมภายในและภายนอก พร้อมทั้งมีมาตรการปรับปรุง พัฒนาสภาพแวดล้อมภายในร้านคาร์แคร์แบบครบวงจรให้มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย นอกจากนี้ทางผู้ประกอบการควรมีการตกแต่งรูปแบบภายในร้านสร้างความแตกต่างเป็นเอกลักษณ์สู่สายตาผู้บริโภค ข้อค้นพบดังกล่าวสอดคล้อง

กับงานวิจัยของ สมบัติ แหวนวงศ์ และเกียรติชัย เวษฎาพันธุ์ (2560) ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการคาร์แคร์ ของลูกค้าในจังหวัดปทุมธานี” พบว่า ด้านลักษณะทางกายภาพ มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการคาร์แคร์ของลูกค้า

2.3 ด้านการส่งเสริมการตลาด ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการคาร์แคร์แบบครบวงจรในจังหวัดนนทบุรี ทั้งนี้อาจเนื่องจาก การส่งเสริมการตลาดที่ดีและน่าสนใจ เช่น การแจกบัตรสะสมแต้ม และถ้าฝนตกภายในวันจะสามารถนำรถกลับมาล้างได้ฟรี เป็นต้น จึงทำให้เกิดแรงดึงดูดในการเข้าใช้บริการมากยิ่งขึ้น เพราะผู้บริโภคจะได้รับการบริการที่คุ้มค่า และยังเกิดการกระตุ้นให้ผู้บริโภคกลับมาใช้บริการซ้ำ และจากผลวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ด้านการส่งเสริมการตลาดในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะตัดสินใจใช้บริการคาร์แคร์แบบครบวงจรในจังหวัดนนทบุรี เพราะมีการลดราคาตามเทศกาลอย่างสม่ำเสมอ โดยมีค่าเฉลี่ยมากสุด และมีโปรโมชั่นหลากหลาย เช่น มีบัตรสะสมแต้ม การให้ส่วนลด เป็นต้น ดังนั้นผู้ประกอบการควรออกแบบโปรโมชั่นในช่วงเทศกาลนอกเหนือจากเทศกาลที่เป็นวันหยุดอาจเพิ่มเติมเป็นช่วงต้นเดือน เนื่องจากลูกค้าส่วนใหญ่ที่เลือกใช้บริการคาร์แคร์แบบครบวงจรในเขตนนทบุรีเป็นกลุ่มพนักงานบริษัทเอกชน ซึ่งช่วงต้นเดือนเป็นช่วงที่พนักงานได้รับเงินเดือน สามารถช่วยกระตุ้นการออกมาใช้บริการของกลุ่มลูกค้าที่เป็นพนักงานบริษัทเอกชนได้ ข้อค้นพบดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดของ ภาคภูมิ บุญประเสริฐ (2558) ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการคาร์แคร์ครบวงจรของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล” พบว่า ปัจจัยด้านการส่งเสริมทางการตลาด มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการคาร์แคร์ครบวงจรของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจากผู้เกี่ยวข้องมากมาย ซึ่งขอขอบพระคุณ ดร. พัชร์หทัย จารุทวีผลนุกูล และคณะอาจารย์ทุกท่านที่ให้ความรู้ ให้คำปรึกษา คอยแนะนำเอาใจใส่ด้วยดีเสมอมา ตลอดจนติดตามงานวิจัยตั้งแต่เริ่มทำวิจัย จนกระทั่งงานวิจัยเสร็จสมบูรณ์

เอกสารอ้างอิง

[1] Siriwan S. (2007). *Consumerbehavior*. Bangkok: Publishing company Thira Film and Cytec Co., Ltd. (In Thai).

[2] Siriwan S., Prin L. and Suphon S. (2009). *Modern marketing management*. Bangkok, journal. (In Thai).

[3] Sombat, W. and Kiatchai, W. (2017). *Marketing mix factors affecting the decision to use car care services Of customers in Pathum Thani Province*. Chulalongkorn University Social sciences periscope journal, vol. 6(2), pp. 227-236. (In Thai).

[4] Phakphum, B. (2015*). Factors affecting the decision to use a full range of car care services for consumers in Bangkok and suburbs*. Faculty of Commerce and Accountancy., Thammasat University, (In Thai).

[5] Kotler, P. (1997). *Marketing management: Analysis, planning, implementation and control* (9th ed.). New Jersey: A Simon & Schuster Company.

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด และ บริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส ของลูกค้าในจังหวัดปทุมธานี

อุดมศักดิ์ วงษ์ศิริ และ พัชร์หทัย จารุทวีผลนุกูล*

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรังสิต อ.ธัญบุรี จ.ปทุมธานี

*E-mail: Pashatai.c@rsu.ac.th

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด และ บริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส จำกัด ของผู้บริโภคในจังหวัดปทุมธานี โดยมีกลุ่มตัวอย่างคือลูกค้าที่เคยใช้บริการซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน โดยสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง โดยผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ Independent t-test, F-test และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคุณ ผลการวิจัย พบว่า (1) ปัจจัยประชากรศาสตร์ (1.1) อาชีพ แตกต่างกันส่งผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในจังหวัดปทุมธานี แตกต่างกันระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 (1.2) อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกันส่งผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการบริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส จำกัด ในจังหวัดปทุมธานี แตกต่างกันระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 (2) ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ (2.1) ด้านผลิตภัณฑ์บริการ ด้านราคา และ ด้านลักษณะทางกายภาพ ส่งผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในจังหวัดปทุมธานี ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 (2.2) ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และ ด้านการส่งเสริมการตลาด ส่งผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการ บริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส จำกัด ในจังหวัดปทุมธานี ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

คำสำคัญ: ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ การตัดสินใจเลือกใช้บริการ ขนส่งพัสดุภัณฑ์

1. บทนำ

ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีก่อให้เกิดช่องทางและมุมมองที่เปิดกว้างต่อผู้คนในปัจจุบัน ถือได้ว่าเป็นยุคของความคิดและโอกาส คนรุ่นใหม่หันมาสนใจในการทำธุรกิจขนาดย่อมเพิ่มมากขึ้น โดยมีรูปแบบในการทำธุรกิจที่เปลี่ยนไปจากเดิมคือ การใช้เงินลงทุนน้อยและมีเจ้าของกิจการเป็นผู้คอยดูแลผ่านความก้าวหน้าของเทคโนโลยีและอินเตอร์เน็ตเกิดเป็นการทำธุรกิจในรูปแบบใหม่ คือ อีคอมเมิร์ซ หรือที่เรียกกันว่าการซื้อขายสินค้าและบริการผ่านอินเทอร์เน็ต ซึ่งสามารถดำเนินการได้ทุกที่ ทุกเวลาทำให้การทำธุรกิจเป็นเรื่องง่ายและสะดวกต่อผู้ประกอบ การไม่ว่าจะอยู่ในเขตเมืองที่มีความเจริญหรือเขตนอกเมืองที่ห่างไกลก็สามารถติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ประ กอบการและลูกค้าได้โดยง่ายผ่านอุปกรณ์ที่ใช้ในการสื่อสารและเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต อาทิคอมพิวเตอร์ สมาร์ทโฟน หรือ แท็บเล็ต สามารถเชื่อมต่อกันได้อย่างทั่วถึงและอิสระอีคอมเมิร์ซเป็นช่อง ทางหนึ่งสำหรับผู้ประกอบการที่ต้องการขายสินค้าที่มีเงินลงทุนไม่มากนักไม่จำ เป็นต้องมีหน้าร้านเนื่องจากมีขั้นตอนในการดำเนินการที่สะดวกไม่ซับซ้อน เข้าถึงกลุ่มเป้า หมายและสร้างการจดจำตราสินค้าได้ง่าย จึงเป็นโอกาสในการขยายฐานธุรกิจไปในพื้นที่ต่างๆทั้งในพื้นที่ของผู้ประกอบ การหรือนอกพื้นที่ห่างไกลคนละประเทศโดยผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น การเปิดเว็บ ไซต์ของตัวเองหรือ ผ่านเว็บไซต์ที่ให้ บริการได้แก่ weloveshopping.com ,tarad.com เป็นต้นการซื้อขายสินค้าแบบอีคอมเมิร์ซมีแนวโน้มการ

เติบโตเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องจากจำนวนผู้เข้าถึงระบบอินเทอร์เน็ตในประเทศไทย เดือนมกราคม พ.ศ. 2560 มีจำนวนร้อยละ67จากจำนวนประชากรทั้งหมดหรือคิดเป็นจำนวน 44,260 ล้านคน อัตราการเติบโต ร้อยละ 21 เมื่อเทียบกับช่วงเดือนมกราคมปี พ.ศ. 2559โดยในช่วงเดือนมกราคมพ.ศ.2560ประชาชนในประเทศไทยซื้อของผ่านระบบอีคอมเมิร์ซ เป็นจำนวนร้อยละ 51จากจำนวนประชากรทั้งหมดคิดเป็นจำนวน 33,690 ล้านคน หรือเป็นลำดับที่15จากทุกประเทศทั่วโลก (Wearesocial, 2017)

การเติบโตของธุรกิจอีคอมเมิร์ซ เป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อธุรกิจขนส่งและโลจิสติกส์ให้มีแนวโน้มเติบโตเพิ่มขึ้นความต้องการใช้บริการผู้ประกอบการขนส่งเพื่อส่งสินค้าจากผู้ขายไปยังผู้ซื้อของกลุ่มผู้ค้าอีคอมเมิร์ซจึงมีแนวโน้มที่มากขึ้นตามไปด้วยธุรกิจขนส่งและโลจิสติกส์ในปัจจุบันมีความเข้มข้นเป็นอย่างมากเนื่องด้วยรูปแบบในการดำเนินธุรกิจที่มีการปรับเปลี่ยนจากการเข้ามาแข่งขันของผู้ประ กอบการโลจิสติกส์ต่างชาติซึ่งมีรูปแบบการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าในยุคดิจิตัลได้อย่างมีประ สิทธิภาพมากกว่า จากข้อได้เปรียบทางด้านเทคโนโลยีที่ทันสมัยรูปแบบการจัดการระบบที่ถูกพัฒนาส่งผลให้เกิดการบริการที่มีความคล่องตัวธุรกิจอีคอมเมิร์ซของไทยมีความแข็งแกร่งจากขนาดตลาดที่ใหญ่เป็นอันดับหนึ่งในอาเซียน ทั้งนี้ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมได้มีการประเมินมูลค่า E-Commerce ของไทยในปี พ.ศ. 2559 ว่าน่าจะมีการขยายตัวที่ร้อยละ 14.4 คิดเป็นมูลค่า 2.11 ล้านล้านบาท ในขณะที่ภาค อุตสาหกรรม โลจิสติกส์ก็ได้เติบโตขึ้นเช่นกัน และจากผลการสำรวจข้อมูลของกรมธุรกิจการค้า (2559) พบว่า ปริมาณการเติบโตของธุรกิจขนส่งและโลจิสติกส์มีอัตราการเติบโตอย่างต่อเนื่อง (จุไรพร พินิจชอบ, 2560)

ดังนั้นผู้วิจัยจึงต้องการศึกษา “ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด และ บริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส จำกัด ของลูกค้าในจังหวัดปทุมธานี” ซึ่งการขนส่งถือเป็นส่วนที่สำคัญในการดำเนินงาน เพื่อให้เข้าใจถึงความต้องการในเชิงลึกของผู้ค้าอีคอมเมิร์ซในการเลือกใช้ผู้ประกอบการขนส่งสินค้าจากผู้ขายไปยังผู้ซื้อ เป็นช่องทางให้กับผู้ประกอบการขนส่งหรือผู้ที่ต้องการเข้ามาทำธุรกิจนี้ได้รู้ถึงปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการของลูกค้าในกลุ่มนี้ซึ่งเป็นลูกค้าที่มีศักยภาพและมีโอกาสเติบโต และใช้เป็นช่องทางในการปรับปรุงและพัฒนากลยุทธ์เพื่อรองรับการขยายตัวของกลุ่มผู้ค้าอีคอมเมิร์ซ สร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันให้เพิ่มสูงขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยลักษณะประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด และ บริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส จำกัด ของลูกค้าในจังหวัดปทุมธานี

2. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ (7Ps) ที่ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด และ บริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส จำกัด ของลูกค้าในจังหวัดปทุมธานี

3. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นระดับค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ (7Ps) ของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด และ บริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส จำกัด ของลูกค้าในจังหวัดปทุมธานี

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด และ บริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส จำกัด ของลูกค้าในจังหวัดปทุมธานีไทยแตกต่างกัน

2. ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ (7Ps) ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านลักษณะทางกายภาพ ที่ส่งผล

ต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการของลูกค้าบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด และ บริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส จำกัด ของลูกค้าในจังหวัดปทุมธานี

กรอบแนวคิดการวิจัย

รูปที่ 1 กรอบแนวคิดงานวิจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลงานวิจัยนี้สามารถใช้เป็นแนวทางให้แก่ผู้ประกอบการธุรกิจรับส่งพัสดุในการกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภคให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นได้

2. ผลของการวิจัยจะทำให้ทราบถึงพฤติกรรมการเลือกใช้บริการส่งสินค้า บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด และ บริษัท เคอรี่ เอ็กเพรส จำกัด มีความแตกต่างกันหรือไม่ สามารถนำข้อมูลจากวิจัยจากปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ นำไปปรับปรุง พัฒนากลยุทธ์ทางการตลาดของผู้ให้บริการให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ

3. ผลการวิจัยนี้เป็นประโยชน์เชิงวิชาการ แวดวงการศึกษาวิจัยในการเพิ่มพูนควรรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการของลูกค้า และต่อยอดองค์ความรู้ทางธุรกิจได้

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประชากรศาสตร์

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2550) ได้กล่าวไว้ว่า การแบ่งส่วนการตลาดตามตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ครอบครัว จำนวนสมาชิกในครอบครัว ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ลักษณะงานประชากรศาสตร์เป็นลักษณะที่สำคัญ และสถิติที่วัดได้ของประชากรช่วยในการกำหนดตลาดเป้าหมาย ในขณะที่ลักษณะด้านจิตวิทยา และสังคม วัฒนธรรม ช่วยอธิบายถึงความคิดและความรู้สึกของกลุ่มเป้าหมายนั้น ข้อมูลด้านประชากรจะสามารถเข้าถึงและมีประสิทธิผลต่อการกำหนดตลาดเป้าหมายคนที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ต่างกันจะมีลักษณะทางจิตวิทยาต่างกัน โดยวิเคราะห์จากปัจจัยดังนี้

1. เพศ ความแตกต่างทางเพศ ในการติดต่อสื่อสารของแต่ละบุคคลในเพศที่แตกต่างกัน จะมีพฤติกรรมที่แตกต่างกัน เช่น เพศหญิงมีแนวโน้มมีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสาร มากกว่าเพศชาย ในขณะที่เพศชายนอกเหนือจากการรับส่งข่าวสารแล้ว ยังมีความประสงค์จะสร้างความสัมพันธ์ที่ดีงามต่อกันเพื่อส่งผลให้เกิดการสื่อสารที่ดีต่อกัน อีกทั้งความคิดทัศนคติของคนทั้งเพศจะถูกกำหนดโดยวัฒนธรรม และสังคม ทำให้แต่ละเพศจะมีบทบาททางสังคมที่แตกต่างกันนั้นเอง

2. อายุ ที่แตกต่างกัน จะส่งผลต่อในเรื่องของพฤติกรรมและความคิด เพราะคนที่อายุน้อย จะอิสระเสรียึดถืออุดมการณ์ มองโลกในแง่ดี มากกว่าคนที่อายุมากและผ่านประสบการณ์มาสูง ซึ่ง กลุ่มนี้จะมีความคิดในลักษณะอนุรักษ์นิยม ระมัดระวังในเรื่องการยึดถือปฏิบัติต่าง ๆ มองโลกใน แง่ร้ายมากกว่าคนที่มีอายุน้อย ในส่วนของการรับข่าวสาร คนที่มีอายุต่างกันจะเสพข่าวสารต่างกัน เช่น คนที่มีอายุมากจะขอข่าวสารหนัก ๆ มีเหตุมีผล ในขณะที่วัยเด็กจะสนใจความบันเทิงมากกว่า ข่าวสารอื่น เน้นสนุกสนานมากกว่าความจริงจังในชีวิต

3. การศึกษา ความคิด ค่านิยม ทัศนคติ และพฤติกรรมที่แตกต่างกันนั้นแสดงว่า มาจาก การศึกษาที่แตกต่างกัน เพราะคนที่มีการศึกษาสูง จะได้เปรียบในเรื่องการรับข่าวสารที่และเข้าใจ ข่าวสายได้เป็นอย่างดี มีความรอบรู้และกว้างขวาง เมื่อรับข่าวสารได้มาก ย่อมไม่เชื่ออะไรง่าย ๆ เช่นกัน หากไม่มีเหตุผล หรือหลักฐานที่เพียงพอ ในขณะที่คนที่มีการศึกษาต่ำ เมื่อได้รับข่าวสาร จะเชื่อได้ง่าย ไม่มีการไตร่ตรองก่อน และสื่อที่ใช้ส่วนใหญ่จะเป็นสื่อประเภทวิทยุ โทรทัศน์ และ ภาพยนตร์ ในขณะที่คนมีการศึกษาสูง หากมีเวลาว่างเพียงพอ จะรับข่าวสารทางสื่อสิ่งพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ และภาพยนตร์ เช่นเดียวกัน แต่หากเวลาไม่มากนัก จะสนใจข่าวจากสื่อสิ่งพิมพ์มากกว่าประเภทอื่น

4. สถานะทางสังคมและเศรษฐกิจ หมายถึง อาชีพ รายได้ และสถานภาพทางสังคมของที่ แตกต่างกันของแต่ละบุคคล จะมีอิทธิพลจะมีผลต่อปฏิกิริยาของผู้รับสารที่มีต่อผู้ส่งสาร เพราะแต่ ละคนมีวัฒนธรรมและประสบการณ์ ทัศนคติ ค่านิยมและเป้าหมายที่แตกต่างกัน ย่อมรับสารได้แตกต่างกัน และ ปัจจัยบางอย่างที่เกี่ยวข้องกับตัวผู้รับสารแต่ละคน เช่น ปัจจัยทางจิตวิทยาและ สังคมที่จะมีอิทธิพลต่อการรับข่าวสาร

แนวคิดและทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาด

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2555) กล่าวว่า ส่วนประสมการตลาดบริการ ประกอบด้วย

1. ผลิตภัณฑ์ (Product) คือสิ่งที่เสนอขายโดยธุรกิจเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจ ผลิตภัณฑ์ต้องมีอรรถประโยชน์ (Utility) มีคุณค่า (Value) ในสายตาของลูกค้า จึงจะมีผลทำให้ผลิตภัณฑ์สามารถขายได้ เช่น กรณีธุรกิจที่พักแรมประเภทเกสต์เฮาส์ และโรงแรม

2. ราคา (Price) คือคุณค่าผลิตภัณฑ์ในรูปตัวเงิน ลูกค้าจะเปรียบเทียบระหว่างคุณค่าผลิตภัณฑ์กับราคาผลิตภัณฑ์นั้น ถ้าคุณค่าสูงกว่าราคาลูกค้าจะตัดสินใจซื้อ ดังนั้นการกำหนดราคาการให้บริการควรมีความเหมาะสมกับระดับของการให้บริการ โดยกรณีธุรกิจที่พักแรมประเภทเกสต์เฮาส์ โรงแรม อาจให้ความสาคัญในเรื่องของค่าเช่า ค่าอุปกรณ์อานวยความสะดวก ค่าเฟอร์นิเจอร์ตกแต่งห้อง ค่าดำเนินงาน ซึ่งควรอยู่ในเกณฑ์ที่สอดคล้องกับคุณค่า

3. การจัดจำหน่าย (Place) เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับที่ตั้ง และการเคลื่อนย้ายสินค้า การกำหนดทำเลที่ตั้งเพื่อการเข้าถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย โดยต้องสร้างความเชื่อมั่นและความสะดวกให้แก่ลูกค้า ในกรณีธุรกิจที่พักแรมประเภทโรงแรม อาจให้ความสำคัญในเรื่องของที่พักใกล้แหล่งชุมชน ใกล้สถานีรถประจำทางเพื่อความสะดวกในการเดินทาง ใกล้ตลาดหรือศูนย์การค้า เพื่อสะดวกในการจับจ่ายใช้สอย เป็นต้น

4. การส่งเสริมการตลาด (Promotion) เป็นการติดต่อสื่อสารเกี่ยวกับข้อมูลระหว่างผู้ขายกับผู้ซื้อเพื่อสร้างทัศนคติ และพฤติกรรมการซื้อ เช่น การโฆษณา ทางป้าย โปสเตอร์ หนังสือพิมพ์ เป็นต้น การขายโดยใช้พนักงานขาย การส่งเสริมการขาย การให้ข่าวและประชาสัมพันธ์

5. บุคลากร (People) ต้องอาศัยการคัดเลือก การฝึกอบรม การจูงใจ เพื่อให้สามารถสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าได้อย่างแตกต่างเหนือคู่แข่งขัน บุคลากรต้องมีความสามารถ มีทัศนคติที่ดีสามารถตอบสนองต่อลูกค้า มีความคิดริเริ่ม มีความสามารถในการแก้ปัญหาและสร้างค่านิยมให้ธุรกิจ

6. กระบวนการ (Process) เพื่อส่งมอบคุณภาพในการให้บริการกับลูกค้าได้รวดเร็วและประทับใจลูกค้า ซึ่งถือเป็นสิ่งที่สำคัญ ถึงแม้ว่าจะมีบริการที่ดี ที่มีคุณภาพแต่ไม่มีกระบวนการส่งมอบให้กับลูกค้าที่มีประสิทธิภาพ เช่น สิ่งที่ที่พักแรมประเภทโรงแรม จะส่งมอบคุณภาพในการบริการให้กับลูกค้า ได้แก่ ความรวดเร็วในการให้ความช่วยเหลือ เช่น กรณีเกิดไฟฟ้าดับ หรือการมีบริการรักษาความปลอดภัย เป็นต้น โดยสิ่งดังกล่าวต้องอาศัยบุคลากรที่มีใจรักการบริการ มีความชำนาญในหน้าที่ และมีเครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่ทันสมัยในการรองรับการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

7. สิ่งนำเสนอทางกายภาพ (Physical Evidence) เพื่อแสดงให้ลูกค้ารับรู้และเห็นถึงคุณภาพการบริการ อีกทั้งยังสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้า โดยผ่านหลักฐานที่สามารถมองเห็นได้ชัด โดยอาจเป็นหลักฐานด้านสถานที่

2. วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ(Quantitative Research) โดยใช้การสำรวจ (Survey) ประชากรเป็นลูกค้าที่เคยใช้บริการซึ่งผู้วิจัยไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรไม่ทราบขนาดของประ ชากร W.G. Cochran ผู้วิจัยเก็บข้อมูลจำนวน 400 คน ใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive sampling) โดยใช้แบบสอบถาม(Questionnaire) เป็นเครื่องใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เกณฑ์การให้คะแนน แบบ Likert Scale 5 ระดับ การทดสอบความเชื่อมั่นด้วยครอนบาค (Cronbach's Alpha) โดยรวม มีค่าตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป ซึ่งถือว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือ การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา โดยใช้แจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (Standard Deviation) และการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ Independent Sample t-Test และ One-Way ANOVA และ Multiple Regression Analysis โดยวิธี Enter 2 ครั้งโดยมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. ผลการศึกษาและอภิปรายผล

ผลการวิเคราะห์

พบว่า ผู้ตอบแบบ สอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 296 คน (ร้อยละ 74.0) มีอายุ 26-35 ปี จำนวน 155 คน (ร้อยละ 38.8) มีสถานภาพสมรสโสดมากที่สุด 236 คน (ร้อยละ59.0) มีการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 242 คน (ร้อยละ 60.5) มีอาชีพธุรกิจส่วนตัวมากที่สุด จำนวน 140 คน (ร้อยละ 35.0) และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-30,000 บาท มากที่สุด จำนวน 196 คน (ร้อยละ 49.0)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ของลูกค้าในจังหวัดปทุมธานี

1. ปัจจัยประชากรศาสตร์ได้แก่ อาชีพ ที่แตกต่างกันส่งผลต่อการตัดสินใจในการเลือก ใช้บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ของลูกค้าในจังหวัดปทุมธานี แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

2. ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา และด้านลักษณะทางกายภาพ ส่งผลต่อการตัดสินใจในการเลือก ใช้บริการ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ของลูกค้าในจังหวัดปทุมธานี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลบริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส จำกัด ของลูกค้าในจังหวัดปทุมธานี

1. ปัจจัยลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันส่งผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส จำกัด ของลูกค้าในจังหวัดปทุมธานี แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

2. ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาด ส่งผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการ บริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส จำกัด ของลูกค้าในจังหวัดปทุมธานี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 1 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ของลูกค้าในจังหวัดปทุมธานี โดยวิธี Enter ครั้งที่ 2

การตัดสินใจในการเลือกใช้บริการ	b	Std. Error	β	t	Sig.	Tolerance	VIF
(Constant)	0.530	0.132		4.013	0.000*		
ด้านผลิตภัณฑ์ (X1)	0.484	0.058	0.449	8.284	0.000*	0.363	2.759
ด้านลักษณะทางกายภาพ (X7)	0.200	0.057	0.199	3.530	0.000*	0.336	2.977
ด้านราคา (X2)	0.165	0.056	0.175	2.953	0.003*	0.301	3.317

$R = 0.761$ $R^2 = 0.579$ Adjusted. $R^2 = 0.576$ $SE_{est} = 0.397$ $F = 181.529$ Sig. = 0.000* Durbin-Watson = 1.737

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 1 พบว่า ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ของลูกค้าในจังหวัดปทุมธานี มากที่สุด ได้แก่ด้านผลิตภัณฑ์ ($\beta = 0.449$) รองลงมาด้านลักษณะทางกายภาพ ($\beta = 0.199$) และน้อยที่สุด คือ ด้านราคา ($\beta = 0.175$)มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณอยู่ในระดับมาก ($R = 0.761$) มีอำนาจในการพยากรณ์ร้อยละ 57.6 (Adjusted $R^2 = 0.576$) และมีความคลาดเคลื่อนในการพยากรณ์เท่ากับ 0.397 ($SE_{est} = 0.397$) โดยมีค่า Tolerance ต่ำสุดอยู่ที่ 0.301 ถึง และมีค่า VIF มากที่สุดอยู่ที่ 3.317 จึงสรุปได้ว่าไม่เกิดปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร (Multicollinearity) สมการคะแนนดิบ

$$\hat{Y} = 0.530 + 0.484(X1) + 0.200(X7) + 0.165(X) \quad (1)$$

ตารางที่ 2 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ บริษัท เคอรี่ เอกเพรส จำกัด ของลูกค้าในจังหวัดปทุมธานี โดยวิธี Enter ครั้งที่ 2

การตัดสินใจในการเลือกใช้บริการ	b	Std. Error	β	t	Sig.	Tolerance	VIF
(Constant)	1.083	0.142		7.614	0.000*		
ด้านผลิตภัณฑ์ (X1)	0.326	0.039	0.430	8.394	0.000*	0.449	2.227
ด้านช่องทางการจัด จำหน่าย (X3)	0.230	0.045	0.264	5.113	0.000*	0.443	2.258
ด้านการส่งเสริมการตลาด (X4)	0.157	0.033	0.176	4.802	0.000*	0.879	1.137

$R = 0.730$ $R^2 = 0.532$ Adjusted. $R^2 = 0.529$ $SE_{est} = 0.327$ $F = 150.245$ Sig. = 0.000* Durbin-Watson = 1.888

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 2 พบว่า ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการ บริษัท เคอรี่ เอกเพรส จำกัด ของลูกค้าในจังหวัดปทุมธานี มากที่สุด คือ ด้านผลิตภัณฑ์ ($\beta = 0.430$) รองลงมา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ($\beta = 0.264$) และน้อยที่สุด คือ ด้านการส่งเสริมการตลาด ($\beta = 0.176$)มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัม พันธ์พหุคูณอยู่ในระดับมาก ($R = 0.730$) มีอำนาจในการพยากรณ์ร้อยละ 52.9 (Adjusted R2 = 0.529) และมีความ

คลาดเคลื่อนในการพยากรณ์เท่ากับ 0.327 (SEest = 0.327) โดยมีค่า Tolerance ต่ำสุดอยู่ที่ 0.443 ถึง และมีค่า VIF มากที่สุดอยู่ที่ 2.258 จึงสรุปได้ว่าไม่เกิดปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร (Multicollinearity) สมการคะแนนดิบ

$$\hat{Y} = 1.083 + 0.326(X1) + 0.230(X3) + 0.157(X4) \qquad (2)$$

4. สรุปผล

บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในจังหวัดปทุมธานี

1. ปัจจัยลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ ด้านอาชีพ ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ของลูกค้าในจังหวัดปทุมธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสามารถอภิปรายผลดังต่อไปนี้

1.1 ด้านอาชีพ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในจังหวัดปทุมธานี ควรที่จะปรับปรุงพัฒนาบริการให้สามารถตอบสนองความต้องการแต่ละกลุ่มอาชีพเพื่อนำเสนอผลิตภัณฑ์บริการรับส่งพัสดุให้เหมาะสำหรับความต้องการแต่ละอาชีพที่แตกต่างกันเพื่อให้มีกลุ่มผู้บริโภคที่มีหลากหลายอาชีพตัดสินใจเลือกใช้บริการ ข้อค้นพบดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ จักรพันธ์ ศรีช่วยชนม์ (2556) ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดบริการที่ มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการ อร่อยทั่วไทย สั่งได้ที่ไปรษณีย์ ของผู้บริโภค ในกรุงเทพมหา นคร” ผลการวิจัยพบว่า อาชีพ ที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการ “อร่อยทั่วไทย สั่งได้ที่ไปรษณีย์” ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ พบว่า ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา และด้านลักษณะทางกายภาพ ส่งผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ของลูกค้าในจังหวัดปทุมธานี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยสามารถอภิปรายผลตามค่าน้ำหนักได้ดังนี้

2.1 ด้านผลิตภัณฑ์ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในจังหวัดปทุมธานี ควรมีการรับประกันความเสียหายหากเกิดความผิดพลาดระหว่างการจัดส่งขึ้น โดยการมีศูนย์ช่วยเหลือลูกค้าที่สามารถช่วยเหลือติดตามได้อย่างรวดเร็วมีความรู้ความเข้าใจในเงื่อนไขการรับประกัน หลักฐานในการประกอบการพิจารณาด้วยเพื่อให้การดำเนินการได้อย่างเป็นระบบและรวดเร็วเพื่อให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่นในการตัดสินใจใช้บริการ ข้อค้นพบดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ จุไรพร พินิจชอบ (2560) ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการผู้ประกอบการขนส่งของกลุ่มผู้ค้าอีคอมเมิร์ซในเขตกรุงเทพมหานคร” ผลการวิจัยพบว่า ด้านผลิตภัณฑ์ ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการผู้ประกอบการขนส่งของกลุ่มผู้ค้าอีคอมเมิร์ซในเขตกรุงเทพมหานคร

2.2 ด้านลักษณะทางกายภาพ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในจังหวัดปทุมธานี ควรตกแต่งสถานที่ให้บริการให้มีความสะอาดสะดวกสบายมีพื้นที่นั่งรอและวางพัสดุเพียงพอ สถานที่ให้บริการควรมีความโปร่งโล่งไม่ให้ลูกค้าที่เข้าใช้บริการรู้สึกแออัดเมื่อเข้ามาใช้บริการข้อค้นพบดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ จุไรพร พินิจชอบ (2560) ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการผู้ประกอบการขนส่งของกลุ่มผู้ค้าอีคอมเมิร์ซในเขตกรุงเทพมหานคร” ผลการวิจัยพบว่า ด้านลักษณะทางกายภาพ ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการผู้ประกอบการขนส่งของกลุ่มผู้ค้าอีคอมเมิร์ซในเขตกรุงเทพมหานคร

2.3 ด้านราคา บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในจังหวัดปทุมธานี ควรจะมีพัฒนาคุณภาพบริการให้มีความเหมาะสมกับราคาสินค้าและบริการ ผู้บริโภคส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในเรื่องราคาให้มีความเหมาะสมกับคุณภาพบริการที่ได้รับจึงจำเป็นที่จะต้องพัฒนาปรับปรุงคุณภาพบริการให้สูงขึ้นเพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า ข้อค้นพบดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ จักรพันธ์ ศรีช่วยชนม์ (2556) ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการ อร่อยทั่วไทย สั่งได้ที่ไปรษณีย์ ของผู้บริโภค ในกรุงเทพมหานคร”

ผลการวิจัยพบว่า ด้านราคา มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการ “อร่อยทั่วไทยสั่งได้ที่ไปรษณีย์”

บริษัท เคอรี่ เอกเพรส จำกัด ในจังหวัดปทุมธานี

1. ปัจจัยประชากรศาสตร์ ได้แก่ ด้านอายุ ด้านระดับการศึกษา ด้านอาชีพ และด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัท เคอรี่ เอกเพรส จำกัด ของลูกค้าในจังหวัดปทุมธานีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสามารถอภิปรายผลดังต่อไปนี้

1.1. ด้านอาชีพ บริษัท เคอรี่ เอกเพรส จำกัด ในจังหวัดปทุมธานี ควรที่จะศึกษาทำความเข้าใจนำผลที่ได้ไปพัฒนากลยุทธ์เพื่อนำเสนอผลิตภัณฑ์บริการรับส่งพัสดุให้เหมาะสำหรับความต้องการแต่ละอาชีพที่แตกต่างกัน เพื่อที่จะสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ลูกค้าแต่ละอาชีพให้สามารถสร้างแรงจูงใจให้เกิดตัดสินใจเลือกใช้บริการ ข้อค้นพบดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ อภิญญา จันทร์สังข์ (2559) ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการส่งพัสดุภัณฑ์ของ บริษัท เคอรี่ เอ็กเพรส จำกัด ในเขตจังหวัดสมุทรปราการ” ผลการวิจัยพบว่า อาชีพที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการส่งพัสดุภัณฑ์ของ บริษัท เคอรี่ เอ็กเพรส จำกัด ในเขตจังหวัดสมุทรปราการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.2 ด้านอายุ บริษัท เคอรี่ เอกเพรส จำกัด ในจังหวัดปทุมธานี ควรให้ความสำคัญทำการศึกษาความต้องการของลูกค้าตามแต่ละช่วงอายุต้องออกแบบผลิตภัณฑ์และบริการให้ครอบคลุมความต้องการแต่ละช่วงวัยที่มีความต้องการแตกต่างกันออกไป เพื่อที่จะสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าทุกช่วงอายุให้สามารถสร้างแรงจูงใจให้เกิดตัดสินใจเลือกใช้บริการข้อค้นพบดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปัญจรัตน์ ตั้งโชโต (2559) ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กรณีศึกษา บริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส จำกัด” ผลการวิจัยพบว่า อายุ ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส จำกัด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.3 ด้านระดับการศึกษา บริษัท เคอรี่ เอกเพรส จำกัด ในจังหวัดปทุมธานีควรจัดฝึกอบรมพนักงานที่ให้บริการให้มีความรู้ความเข้าใจข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการสามารถอธิบายให้ข้อมูลแก่ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันอย่างเหมาะสม ถ้าหากลูกค้ามีระดับการศึกษาไม่สูงควรที่จะสามารถแนะนำข้อมูลที่เ เข้าใจง่าย ตรงกับความต้องการของผู้บริโภคมากที่สุดและถ้าลูกค้ามีระดับการศึกษาสูงควรเน้นข้อมูลด้านมาตรฐานการให้บริการ ความเป็นส่วนตัว ปลอดภัย และการรับประกันการให้บริการ ก็จะสามารถสร้างแรงจูงใจให้เกิดการตัดสินใจเลือกใช้บริการเพิ่มขึ้น ข้อค้นพบดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของปัญจรัตน์ ตั้งโชโต (2559) ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กรณีศึกษา บริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส จำกัด” ผลการวิจัยพบว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส จำกัด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 1.4) ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน บริษัท เคอรี่ เอกเพรส จำกัด ในจังหวัดปทุมธานี ควรที่จะมีผลิตภัณฑ์และบริการที่หลากหลายตามความต้องการที่เหมาะสมตามระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันออกไปเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าแต่ละระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนให้สามารถสร้างแรงจูงใจให้เกิดตัดสินใจเลือกใช้บริการข้อค้นพบดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของอภิญญา จันทร์สังข์ (2559) ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการส่งพัสดุภัณฑ์ของ บริษัท เคอรี่ เอ็กเพรส จำกัด ในเขตจังหวัดสมุทรปราการ”ผลการวิจัยพบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการส่งพัสดุภัณฑ์ของ บริษัท เคอรี่ เอ็กเพรส จำกัด ในเขตจังหวัดสมุทรปราการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาด ส่งผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการ บริษัท เคอรี่ เอกเพรส จำกัด ของผู้บริโภคในจังหวัดปทุมธานีที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยสามารถอภิปรายผลตามค่าน้ำหนักได้ดังนี้

2.1 ด้านผลิตภัณฑ์ บริษัท เคอรี่ เอกเพรส จำกัด ในจังหวัดปทุมธานี ควรมีการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพสินค้าและบริการอยู่เสมอ พัฒนาสินค้าและบริการให้มีความหลากหลายสามารถสอบสนองความต้องการของลูกค้า มีคุณภาพในบริการให้มีมาตรฐานเท่ากันไม่ว่าจะเป็นด้านการรักษาสภาพของพัสดุไม่ให้เกิดความเสียหาย การรักษาระยะเวลาในการนำส่งพัสดุให้ส่งตรงเวลา เพื่อให้สามารถสร้างแรงจูงใจให้เกิดตัดสินใจเลือกใช้บริการ ข้อค้นพบดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ จุไรพร พินิจชอบ (2560) ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการผู้ประกอบการขนส่งของกลุ่มผู้ค้าอีคอมเมิร์ซในเขตกรุงเทพมหานคร” ผลการวิจัยพบว่า ด้านผลิตภัณฑ์ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการผู้ประกอบการขนส่งของกลุ่มผู้ค้าอีคอมเมิร์ซในเขตกรุงเทพมหานคร

2.2 ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายบริษัท เคอรี่ เอกเพรส จำกัด ในจังหวัดปทุมธานีควรขยายช่องทางการจัดจำหน่ายโดยการร่วมมือเป็นพันธ์มิตรกับร้านสะดวกซื้อและร้านค้าต่าง ๆ ซึ่งช่วยขยายช่องทางการให้บริการได้อย่างรวดเร็วและต้นทุนไม่สูงแต่อย่างไรก็ตาม พนักงานในร้านสะดวกซื้อและร้านค้าก็ไม่ใช่พนักงานของบริษัท เคอรี่ เอกเพรส จำกัด อาจจะยังไม่เข้าใจในระบบการและให้ข้อมูลกับลูกค้าได้ไม่ดีพอดังนั้นผู้บริหารควรที่จะต้องให้ความรู้โดยฝึกอบรมพนักงานของบริษัทให้สามารถถ่ายทอดความรู้ ความเข้าใจในบริการ ไปยังพนักงานของบริษัทที่การร่วมมือเป็นพันธ์มิตร ให้เข้าใจได้ง่ายและสามารถให้ข้อมูลกับผู้บริโภคได้อย่างถูกต้องเพื่อให้ผู้บริโภคมีความเชื่อมั่นและตัดสินใจเลือกใช้บริการข้อค้นพบดังกล่าวสอดคล้องสอดคล้องกับงานวิจัยของจักรพันธ์ ศรีช่วยชนม์ (2556) ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดบริการที่ มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการ อร่อยทั่วไทย สั่งได้ที่ไปรษณีย์ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร” ผลการวิจัยพบว่า ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการ “อร่อยทั่วไทยสั่งได้ที่ไปรษณีย์”

2.3 ด้านการส่งเสริมการตลาดบริษัท เคอรี่ เอกเพรส จำกัด ในจังหวัดปทุมธานีควรที่จะพัฒนาช่องทางการสื่อสารให้สามารถเข้าถึงผู้บริโภคได้อย่างรวดเร็ว ประชาสัมพันธ์รายละเอียดเกี่ยวกับการให้บริการ มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ มีช่องทางทำให้ผู้บริโภคได้รับข่าวสารได้หลากหลายยิ่งขึ้น ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ อย่างละเอียดและทั่วถึงอย่างถูกต้องจะสามารถสร้างความผูกพันกับแบรนด์ รวมไปถึงรักษาความสัมพันธ์และความรู้สึกที่ดีกับผู้บริโภคเพื่อเสริมศักยภาพโอกาสในการแข่งขันและขับเคลื่อนผลประกอบการจากการดำเนินธุรกิจซึ่งสามารถดึงดูดพันธมิตรทางธุรกิจให้มีความสนใจเข้ามาร่วมมือสามารถต่อรองแบ่งปันผลประโยชน์ร่วมกันได้ ข้อค้นพบดังกล่าวสอดคล้องสอดคล้องกับงานวิจัยของจุไรพร พินิจชอบ (2560) ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการผู้ประกอบการขนส่งของกลุ่มผู้ค้าอีคอมเมิร์ซในเขตกรุงเทพมหานคร” ผลการวิจัยพบว่า ด้านการส่งเสริมการตลาด ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการผู้ประกอบการขนส่งของกลุ่มผู้ค้าอีคอมเมิร์ซในเขตกรุงเทพมหานคร

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณอาจารย์คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรังสิตทุกท่านที่ให้ความรู้และให้คำแนะนำในการทำวิจัยครั้งนี้จึงสำเร็จได้

เอกสารอ้างอิง

[1] Kotler, P. (2013). *Marketing Management* (11th ed.). Upper Sanddle River, New Jersey: Prentice Hall.

[2] Cochran, W.G. (1953). *Sampling Techiques*. New York: John Wiley & Sons. Inc.

[3] We Are Social and Hootsuite. (2017,January 24). *DIGITAL IN 2017: GLOBAL OVERVIEW*. [Online]. Retrieved from https://wearesocial. com/special- reports/digital-in-2017-global-overview

[4] Juraiporn, P. (2017*). FACTORS AFFECTING ELECTRONIC COMMERCE ENTERPRENEUR'S SATISFACTION WITH TRANSPORTATION COMPANY SERVICE IN BANGKOK METROPOLITAN AREA*. Master's Independent Study, Faculty of Business Administration, Thammasat Universit (in Thai).

[5] Siriwan, S. (2012). *Marketing Strategy And Strategic Management By Focusing On The Market*. Thanatach Printing Company Limited. Bangkok. (in Thai).

[6] Chakrapan, S. (2013). *SERVICE MARKETING MIXES FACTORS AFFECTING CONSUMERS' SERVICE USAGE BEHAVIORS OF NATIONWIDE FOOD ORDERING SERVICE PROVIDED AT THE POST OFFICE*. Master's Independent Study, Faculty of Business Administration, Srinakharinwirot Universit (in Thai).

[7] Apinya, C. (2016). *Factors Affecting The Satisfaction Of Using The Parcel Delivery Service Of Kerry Express Company Limited In Samut Prakan Province*. Master's Independent Study, Faculty of Business Administration,Stamford International University. (in Thai).

[8] Panjara, T. (2016). *FACTORS OF SERVICE QUALITY AFFECTING CUSTOMER SATISFACTION:CASE STUDY OF KERRY EXPRESS*. Master's Independent Study, Faculty of Business Administration,Rangsit University. (in Thai).

[9] Yu, Z. (2016). *FACTORS AFFECTING THE CUSTOMER'S DECISION TO USE PRIVATE POSTAL BUSINESS*. Master's Independent Study, Faculty of Business Administration, Rangsit University. (in Thai).

การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมของ สปป.ลาวให้สอดคล้องกับความต้องการพัฒนาทางด้านธุรกิจในยุค Disruptive Era

พิรุณา สุทธิสรณ์[1] และ กฤช จรินโท[2]

[1]คณะเทคโนโลยีสังคม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตจันทบุรี

[2]คณะการบริหารและจัดการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง กรุงเทพฯ

บทคัดย่อ

การทำวิจัยครั้งนี้เป็นส่วนหนึ่งของดุษฎีนิพนธ์ ซึ่งตัดมาในส่วนของงานวิจัยเชิงปริมาณบางส่วนเท่านั้น โดยวัตถุประสงค์คือ 1) เพื่อศึกษาความต้องการ ความพร้อมของบุคลากร นักธุรกิจ และหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนใน สปป. ลาว ที่มีความต้องการฝึกอบรมและวิจัยทางธุรกิจ 2) เพื่อศึกษาหลักสูตรการฝึกอบรมที่เหมาะสมของการจัดตั้งสถาบันการฝึกอบรมและวิจัยทางธุรกิจใน สปป. ลาวของหน่วยงานจากประเทศไทยใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณด้วยการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ เก็บตัวอย่างจากนักธุรกิจ ผู้ประกอบการภาคเอกชน บุคลากรภาครัฐในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว และบุคคลทางด้านการบริหารการศึกษาได้กลับมาจำนวน 411 ชุด ใช้เทคนิคการวิเคราะห์ Discriminant Analysis ผลการวิจัยสรุปได้ว่าทักษะทั้ง 7 ได้แก่ คือ ทักษะงาน ทักษะสื่อสาร ทักษะมนุษยสัมพันธ์ ทักษะผู้นำ ทักษะลูกค้า ทักษะธุรกิจ และทักษะวิเคราะห์แยกแยะเป็นตัวแยกกลุ่มตามหัวข้อในหลักสูตรได้ดี ข้อเสนอแนะในงานวิจัยมีดังนี้ 1) กลุ่มของหลักสูตรด้าน Professional Development ควรพัฒนาทักษะด้านลูกค้า และทักษะด้านผู้นำ 2) กลุ่มของหลักสูตรด้าน Modern technology/Innovation/Organizational Change ควรพัฒนาทักษะด้านทักษะวิเคราะห์แยกแยะ และทักษะมนุษยสัมพันธ์ 3) กลุ่มของหลักสูตรด้าน Productivity/Marketing ควรพัฒนาทักษะด้านงาน และทักษะด้านมนุษย์สัมพันธ์ 4) กลุ่มของหลักสูตรด้าน Personal Effectiveness ควรพัฒนาทักษะด้านธุรกิจ และทักษะด้านผู้นำ

คำสำคัญ: หลักสูตรการฝึกอบรม, การพัฒนาทักษะ, ประเทศ สปป.ลาว

1. บทนำ

โลกของเราทุกวันนี้มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว แม้แต่บริษัทที่ประสบความสำเร็จมากที่สุดก็ตกอยู่ในความเสี่ยงในโลกที่วุ่นวายหากพวกเขาไม่เปลี่ยนแปลง การยืนยันจากหนึ่งในผู้นำดิจิทัลที่ทรงพลังที่สุด ทำให้นึกถึงวิธีการเรียนรู้ที่แตกต่างกันสองสามอย่างในยุคที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างแรกคือ ทุกอย่างในโลกของเราก้าวไปอย่างรวดเร็ว ดังนั้นผู้คนจึงต้องการเข้าถึงความรู้อย่างรวดเร็ว สิ่งนี้สอดคล้องกับการศึกษาจาก Microsoft ในปี 2558 ซึ่งอ้างว่าโดยทั่วไปความสนใจของมนุษย์นั้นอยู่ที่ประมาณแปดวินาที เนื้อหาที่เราใช้ในการเรียนรู้ปกติมีความยาวและถี่เกินไปจนไม่สามารถดึงดูดความสนใจของผู้เรียนได้ เนื้อหาในการเรียนรู้อบรมใหม่ ๆ อาจกระตุ้นความคิดให้เกิดการดึงดูด การสร้างความคิด นำไปสู่ข้อมูลเชิงลึก และการประยุกต์ใช้ได้อย่างอิสระ ไม่เฉพาะแต่ประเทศไทยเท่านั้น สปป.ลาวก็เช่นกัน

จากการขยายตัวทางด้านเศรษฐกิจอย่างรวดเร็วนั้น รัฐบาล สปป.ลาว ยังจัดให้ด้านการศึกษาและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญเร่งด่วนของการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศตามที่ได้ระบุในรัฐธรรมนูญแห่งสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวว่า รัฐต้องให้ความสำคัญแก่แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติร่วมกับการให้ความสำคัญเป็นพิเศษแก่การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ รวมถึงการปฏิบัตินโยบายพัฒนาการศึกษา รัฐต้องส่งเสริมและสนับสนุนให้เอกชนมีส่วนร่วมลงทุนในการพัฒนาการศึกษาและทรัพยากรมนุษย์แห่งชาติตามกฎหมาย

เพื่อให้บรรลุเป้าหมายการหลุดพ้นจากประเทศที่มีการพัฒนาน้อยที่สุดโดยเร็ว

ปัจจุบันประเด็นปัญหาที่มีความสำคัญมากของรัฐบาล สปป.ลาว คือเรื่องของการขาดแคลนงบประมาณและการขาดแคลนนักวิชาการที่มีความเชี่ยวชาญทางด้านวิชาการอีกหลากหลายศาสตร์และหลายแขนงมาก เพื่อเร่งการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และยกระดับทรัพยากรมนุษย์ในประเทศ โดยเฉพาะรัฐกรที่เป็นบุคลากรของรัฐเอง การขาดแคลนดังกล่าวเป็นปัญหาที่สำคัญมากในช่วงการขยายตัวทางด้านเศรษฐกิจที่เติบโตแบบก้าวกระโดดของ สปป.ลาว ดังนั้น สปป.ลาว จึงมีความจำเป็นอย่างมากในการเร่งสร้างบุคลากรในด้านต่าง ๆ ให้มีคุณภาพทัดเทียมกับประชากรประเทศที่พัฒนาแล้ว (นิดถา บุบผา, 2559)

ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษา การจัดตั้งสถาบันการฝึกอบรมและวิจัยทางธุรกิจในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวของหน่วยงานจากต่างประเทศ ซึ่งถือเป็นประโยชน์ในการสร้างความเชื่อมโยงและเครือข่ายทางด้านวิชาการร่วมกันระหว่างประเทศไทยและ สปป.ลาว ก่อประโยชน์สูงสุดในระดับประเทศร่วมกันในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจ ทั้งยังสามารถสร้างเม็ดเงินนำเข้าในประเทศไทยได้จำนวนมากในอนาคต รวมถึงยังเป็นประโยชน์ในการช่วยพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่เป็นปัจจัยสำคัญในการผลักดันมูลค่าด้านเศรษฐกิจที่สูงขึ้นในอนาคตให้กับ สปป.ลาว อีกด้วย

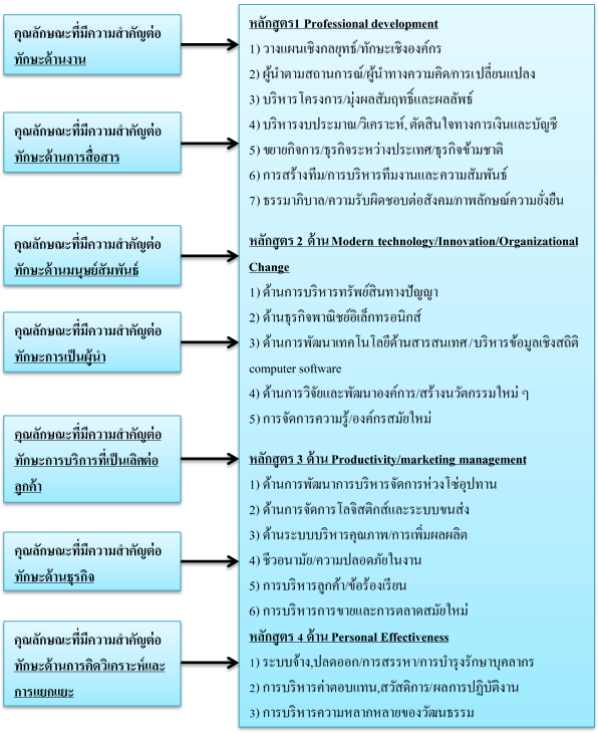
วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความต้องการ ความพร้อมของบุคลากรนักธุรกิจ และหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ที่มีความต้องการฝึกอบรมและวิจัยทางธุรกิจ
2. เพื่อศึกษาหลักสูตรการฝึกอบรมที่เหมาะสมของการจัดตั้งสถาบันการฝึกอบรมและวิจัยทางธุรกิจในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวของหน่วยงานจากประเทศไทย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงความต้องการ ความพร้อมของบุคลากรนักธุรกิจ และหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ที่มีความต้องการฝึกอบรมและวิจัยทางธุรกิจ
2. ทราบถึงการกำหนดหลักสูตรและราคาลงทะเบียนการฝึกอบรมที่เหมาะสมสำหรับการจัดตั้งสถาบันการฝึกอบรมและวิจัยทางธุรกิจในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวของหน่วยงานจากประเทศไทย

กรอบแนวคิดของโครงการวิจัย



แนวคิดและทฤษฎีในการวิจัย

แนวความคิดเกี่ยวกับการฝึกอบรม

แนวคิดที่เกี่ยวกับการฝึกอบรมนั้น ถือว่า การฝึกอบรม (Training) เป็นกิจกรรมที่สำคัญ ประการหนึ่งในกระบวนการบริหารงานบุคคลแผนใหม่ ซึ่งเป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปแล้วว่า การ ฝึกอบรมเป็นวิธีหนึ่งที่ช่วยให้องค์กรสามารถเพิ่มพูนประสิทธิภาพ และประสบความสำเร็จในการ บริหารได้ อีกทั้งการฝึกอบรมก็มีส่วน

อย่างสำคัญในการแก้ไขปัญหาบางอย่างที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานบุคคลในองค์กรอีกด้วย การฝึกอบรมจึงเป็นกิจกรรมที่ถือได้ว่าเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับองค์การสมัยใหม่ที่ต้องการเพิ่มพูนประสิทธิผลในการทำงาน ตลอดจนแก้ไขปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในองค์การด้วย

ความหมายของการฝึกอบรม มีผู้ให้ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับการฝึกอบรม ไว้ดังนี้

สมคิด บางโม (2559) ได้สรุปว่า การฝึกอบรม หมายถึง กระบวนเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคลโดยมุ่งเพิ่มพูนความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skills) เจตคติ (Attitude) อันจะนำไปสู่การยกมาตรฐานการทำงานให้สูงขึ้น ทำให้บุคคลมีความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานและองค์กรบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

อำนวย แสงสว่าง (2544) ให้ความหมาย การฝึกอบรม คือ การพัฒนาบุคลากรขององค์การให้ได้รับความรู้เพิ่มมากขึ้นทั้งทางด้านสารสนเทศและทักษะ ที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการทำงานให้สำเร็จได้เป็นอย่างดี โดยจะต้องผ่านกระบวนการจากโปรแกรมการฝึกอบรมที่จัดไว้เป็นรูปแบบที่มีมาตรฐานการฝึกอบรมและการประเมินผลเป็นที่ยอมรับ

การฝึกอบรม เป็นกระบวนการจัดกิจกรรมตามความจำเป็นหรือปัญหาในองค์การ เพื่อพัฒนา ความรู้ ความเข้าใจทักษะและทัศนคติของบุคลากร เพื่อจะนำไปใช้หรือแก้ปัญหาของงานที่ปฏิบัติให้บรรลุผลสำเร็จตามภารกิจขององค์การ (กรมจัดตั้ง และพนักงานกระทรวงศึกษาธิการสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว, 2008)

จากความหมาย และแนวความคิดของการฝึกอบรมที่มีผู้กล่าวไว้ พอสรุปได้ว่า การฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการจัดกิจกรรมพัฒนาบุคลากรที่มีการวางแผนและดำเนินงานอย่างมีระบบ เพื่อ เพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ ทักษะ ประสบการณ์และทัศนคติ ที่จะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในทางที่ดีขึ้น และเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ ผู้รับการฝึกอบรมมีความสามารถทำงานอย่างมีประสิทธิภาพสูงทั้งในปัจจุบันและอนาคต

วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม

เมื่อกล่าวถึง วัตถุประสงค์หลักของการฝึกอบรม ส่วนใหญ่กล่าวว่าเป็นการมุ่งเน้นที่จะให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมหลัก 3 ประการ คือ เพิ่มพูนความรู้ (Knowledge) เพิ่มพูนทักษะ (Skills) และเปลี่ยนแปลงทัศนคติ (Attitude) โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. การเพิ่มพูนความรู้ เป็นการพัฒนาความรู้ความสามารถทั้งมีอยู่แล้ว ให้มีความชำนาญมากขึ้นและเป็นการเพิ่มพูนความรู้ เทคโนโลยี วิธีการปฏิบัติ ตลอดจนระเบียบข้อบังคับหรือนโยบายต่าง ๆ ที่มีการเปลี่ยนแปลงไป เพื่อให้พนักงานสามารถนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เหล่านั้น มาใช้ในการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นหรือบางครั้งอาจเป็นการนำเครื่องมือ เครื่องใช้ชนิดใหม่เข้ามาในองค์กรก็จะต้องมีการฝึกอบรมพนักงานให้สามารถทำงานร่วมกับเครื่องมือหรือเครื่องจักรเหล่านั้นได้

2. การเพิ่มพูนทักษะ ผู้ปฏิบัติงานแต่ละระดับควรได้รับการพัฒนาทักษะที่จำเป็นตามความ เหมาะสม ซึ่งทักษะที่จำเป็นต่อการทำงานมีอยู่ 3 ประเภท คือ ทักษะทางการคิด (Conceptual Skills) ทักษะทางมนุษย์สัมพันธ์ (Human Relations Skills) และทักษะทางการปฏิบัติ (Technical Skills) พนักงานแต่ละระดับจะมีความต้องการทักษะที่แตกต่างกัน เช่น พนักงานพิมพ์ดีดจะต้องการทักษะในการพิมพ์ให้เร็ว ถูกต้องและสะอาด หัวหน้างานจะต้องการทักษะในการจูงใจผู้ใต้บังคับบัญชา และผู้บริหารระดับสูงจะต้องใช้ทักษะในการคิดวางแผน การจัดการบริหารต่าง ๆ เป็นต้น

3. การเปลี่ยนแปลงทัศนคติ เป็นที่ยอมรับกันแล้วว่าทัศนคติมีบทบาทต่อประสิทธิภาพใน การทำงานของพนักงานมาก ถ้าเขาเห็นด้วยเข้าใจวัตถุประสงค์ของงานและสภาพการทำงาน ผลงานของเขาก็มักจะดี แต่ถ้าเขาไม่เห็นด้วยไม่เข้าใจ ผิดหวัง เบื่อ และท้อแท้ใจ เขาจะไม่อยากทำงานและผลงานที่ออกมาก็จะไม่ดี ทั้งอาจเป็นผลให้เกิดการสูญเสียและเกิดอุบัติเหตุได้ด้วย ดังนั้น จึงเป็นเป้าหมาย

หลักอีกประการหนึ่งในการฝึกอบรม จึงมุ่งที่จะเปลี่ยนแปลงและสร้างเสริมทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน และต่อองค์การให้เกิดขึ้นในหมู่พนักงาน

ประเภทของการฝึกอบรม

การฝึกอบรมแบ่งออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ ได้แก่

1. การฝึกอบรมทั่วไป (General training) เป็นการฝึกอบรมที่มิได้เจาะจงงานใดงานหนึ่งโดยเฉพาะ เป็นการฝึกอบรมเพื่อจะสร้างเสริมความรู้กว้าง ๆ และเป็นการสร้างประสบการณ์สำหรับงานทั่ว ๆ ไป

2. การฝึกอบรมเฉพาะ (Specific training) เป็นการฝึกอบรมที่จำเป็น สำหรับงานใดงานหนึ่งโดยโดยเฉพาะของบริษัทหรือของหน่วยงาน

ประโยชน์ของการฝึกอบรม

การฝึกอบรม เป็นเครื่องมือในการบริหารชนิดหนึ่ง มีบทบาทในการปรับปรุงประสิทธิภาพ ขององค์การได้ในหลาย ๆ ทางด้วยกัน ดังที่มีผู้เสนอไว้ดังนี้

ชูชัย สมิทธิไกร (2558) มีความเห็นว่า การฝึกอบรมมีประโยชน์คือ

1. ช่วยพัฒนาความรู้ ทักษะ ความสามารถ และทัศนคติของพนักงาน การฝึกอบรมจะช่วยปรับปรุงให้พนักงานมีคุณสมบัติที่จำเป็นต่อการทำงานดีขึ้นกว่าเดิม อันจะส่งผลให้เกิดผลผลิตเพิ่มสูงขึ้นทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพ

2. ช่วยลดค่าใช้จ่ายด้านค่าจ้างแรงงาน โดยการลดปริมาณที่ใช้ในการผลิตสินค้าหรือบริการ แต่ยังได้สินค้าหรือบริการที่มีปริมาณและคุณภาพคงเดิม นอกจากนั้นยังลดเวลาที่ใช้ในการพัฒนาพนักงานที่ขาดประสบการณ์เพื่อให้มีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับที่น่าพอใจ

3. ช่วยลดต้นทุนการผลิต โดยลดปริมาณสินค้าที่ผลิตอย่างไม่ได้มาตรฐาน

4. ช่วยลดค่าใช้จ่ายด้านการบริหารงานบุคคล โดยลดอัตราการลาออกจากงาน การขาดงาน การมาทำงานสาย อุบัติเหตุ การร้องทุกข์ และสิ่งอื่น ๆ ที่บั่นทอนประสิทธิภาพในการทำงาน

5. ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการบริการให้แก่ลูกค้า โดยช่วยปรับปรุงการให้บริการหรือส่งสินค้าแก่ลูกค้า

6. ช่วยพัฒนาพนักงาน เพื่อใช้เป็นกำลังทดแทนในอนาคต การฝึกอบรมบุคลากรอาจช่วยให้ องค์การมีกำลังทดแทนได้ทันท่วงทีหากพนักงานบางส่วนเกษียณ หรือลาออกจากการทำงาน

7. ช่วยตระเตรียมพนักงานก่อนการก้าวขึ้นไปสู่ตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้น การฝึกอบรมจะช่วยให้พนักงานที่ได้รับการเลื่อนตำแหน่งใหม่ มีความพร้อมและสามารถปรับตัวให้เข้ากับตำแหน่งหน้าที่อย่างเหมาะสม

8. ช่วยขจัดความล้าหลังด้านทักษะ เทคโนโลยี วิธีการทำงาน และการผลิต การฝึกอบรมจะช่วยให้พนักงานมีความรู้ ทักษะ และความสามารถที่ทันกับความเปลี่ยนแปลงของโลกช่วยให้องค์การสามารถแข่งขันกับผู้อื่นได้

9. ช่วยให้การประกาศใช้นโยบาย หรือข้อบังคับขององค์การ ซึ่งได้รับการแก้ไขหรือร่างขึ้นมาใหม่เป็นไปอย่างราบรื่น

ประโยชน์ต่อบุคคล

1. ช่วยให้บุคคลแต่ละคนมีคุณสมบัติอันเหมาะสมกับงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบ เกิดการพัฒนาตนเองให้มีความรู้ความเข้าใจ ความชำนิชำนาญและมีเจตคติที่ดีอยู่เสมอ จึงเกิดความเชื่อมั่นที่จะทำงานให้ประสบผลสำเร็จ

2. ช่วยให้บุคคลสามารถทำงานรวมกลุ่มได้อย่างสมานฉันท์ งานสำเร็จ มีความพอใจในงานและในเพื่อนร่วมงาน

3. ช่วยให้บุคคลมีความพร้อมที่จะทำงานในตำแหน่งหน้าที่การงาน ที่มีความรับผิดชอบสูงขึ้น ทำให้เกิดความก้าวหน้าในอาชีพและรายได้

4. ช่วยให้ขวัญและกำลังใจของแต่ละคนและของกลุ่มดีขึ้น เนื่องจากบุคคลมีความเชื่อมั่นในความสามารถของตนและตระหนักถึงคุณค่าของตน

5. ช่วยให้ผู้ที่จะเข้าทำงานใหม่ในหน่วยงาน มีความเข้าใจในหน่วยงาน เข้าใจในการ บริหาร เข้าใจงาน เข้าใจสถานการณ์ในการทำงาน และเข้าใจตนเองทำให้เกิดความสบายใจในการทำงานและรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน

ประโยชน์ต่อหน่วยงาน

1. ช่วยเพิ่มผลผลิตในการทำงาน ทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพ

2. ส่งเสริมความมั่นคงและยืดหยุ่นให้แก่หน่วยงาน เนื่องจากบุคลากรได้รับการฝึกอบรม ให้มีความพร้อมทำงานในหน้าที่รับผิดชอบ และพร้อมจะก้าวสู่ตำแหน่งหน้าที่การงานที่สูงขึ้น

3. ช่วยลดปัญหาในการทำงาน เนื่องจากบุคลากรได้รับการฝึกฝน จึงมีความเข้าใจในงาน และสามารถทำงานได้เรียบร้อย

4. ลดภาระของผู้บริหารในการควบคุมงาน เนื่องจากบุคลากรได้รับการฝึกอบรมจนเกิดความเชื่อมั่นที่จะทำงานสามารถควบคุมตนเองในการทำงานที่ได้รับมอบหมายได้

5. ช่วยให้หน่วยงานประหยัดงบประมาณ เนื่องจากบุคลากรมีความสามารถทำงานได้รวดเร็วขึ้น ลดจำนวนคนทำงานและใช้เงินน้อยลง

6. ช่วยให้หน่วยงานมีชื่อเสียงและภาพพจน์ที่ดี สามารถหาข้อยุติข้อขัดแย้งได้

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า การฝึกอบรม ให้ประโยชน์ในการช่วยเพิ่มพูนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรและถือเป็นกิจกรรมที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง ที่จะช่วยแก้ไขข้อบกพร่องผิดพลาดต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานและเป็นบันไดที่จะพัฒนาบุคคลให้ก้าวไปสู่ความสำเร็จในอนาคต เกิดประโยชน์แก่งานและหน่วยงานอีกด้วย

ความหมายของหลักสูตร

Posner (1992) ให้นิยามว่า หลักสูตร คือ เนื้อหาหรือจุดประสงค์ ที่โรงเรียนต้องจัดให้เด็ก และเป็นสิ่งที่ครูต้องนำมาเป็นยุทธศาสตร์ในการสอน ซึ่งหากมองว่าหลักสูตรเป็นเป้าหมาย (Ends) ก็เน้นที่ลักษณะของผู้เรียนที่จบหลักสูตร ถ้ามองว่าหลักสูตรเป็นวิธีการ (Means) ก็เน้นที่การวางแผนจัดกิจกรรมการเรียนการสอน

Marsh and Willis (1995) ให้นิยามไว้ว่า หลักสูตร คือ ชุดของแผนการ และประสบการณ์ทั้งหลายที่มีความสัมพันธ์กัน ที่ผู้เรียนปฏิบัติภายใต้การแนะแนวของโรงเรียน

Tanner and Tanner (2007) ให้นิยามว่า หลักสูตร หมายถึง การสร้างความรู้และประสบ การณ์ที่จะช่วยให้ผู้เรียนเจริญเติบโต ในการใช้สติปัญญาควบคุมความรู้ และประสบการณ์ที่เกิดขึ้น หลักสูตรจะช่วยให้ผู้เรียนมีการเจริญเติบโตในด้านความรู้และความสามารถ หรือด้านเป็นพลังสังคม ซึ่งหมายถึงการ เป็นพลเมืองที่ดี มีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดี อยู่ในสังคมที่ดี

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยให้นิยามของหลักสูตรว่า หลักสูตร คือ สื่อกลางหรือวิถีทางที่จะนำผู้เรียนไปสู่จุดมุ่งหมาย ซึ่งเขียนไว้เป็นเอกสารหลักสูตรที่ประกอบด้วย หลักการ จุดมุ่งหมาย เนื้อหาสาระ แนวการจัดการเรียนรู้ สื่อการเรียนรู้ แนวการวัดผลประเมินผลและเอกสารประกอบหลักสูตร ได้แก่ คู่มือครู แผนการจัดการเรียนรู้ กิจกรรมและสื่อประกอบแผนการจัดการเรียนรู้ เพื่อให้ผู้เรียนได้เจริญงอกงาม พัฒนาไปในทิศทางที่ต้องการ

การสร้างหลักสูตร (Curriculum Construction)

“การสร้างหลักสูตร” หมายถึง การดำเนินการจัดทำหลักสูตร รวมทั้งกระบวนการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำหลักสูตรนั้น ๆ ความหมายดั้งเดิมมักจะหมายถึง การสร้างรายวิชา

องค์ประกอบของหลักสูตร

Taba (1962) ได้กล่าวถึง องค์ประกอบของหลักสูตรไว้ดังนี้ ทุกหลักสูตรไม่ว่าจะเป็นการออกแบบในลักษณะใดก็ตามจะต้องประกอบด้วยส่วนประกอบต่าง ๆ อยู่เสมอ ตามปกติหลักสูตรจะประกอบด้วยข้อความที่กล่าวถึงจุดมุ่งหมายทั่วไปและจุดมุ่งหมายเฉพาะ หลักสูตรจะบอก

ถึง การเลือกเนื้อหาสาระ บางครั้งหลักสูตรอาจจะกล่าวถึงรูปแบบการจัดการเรียนการสอนอีกด้วย

กระบวนการพัฒนาหลักสูตร

ในการร่างหลักสูตร เพื่อให้ได้มาซึ่งเอกสารหลักสูตรนั้น (Taba,1962) ได้นำเสนอ ขั้นตอนในกระบวนการพัฒนาหลักสูตรไว้ทั้งหมด 7 ขั้น คือ

ขั้นที่ 1 สำรวจความต้องการ และความจำเป็น (Diagnosis of needs)

ขั้นที่ 2 ตั้งวัตถุประสงค์ของการศึกษา (Formulations of Objectives)

ขั้นที่ 3 คัดเลือกเนื้อหา (Selection of Content)

ขั้นที่ 4 จัดระบบเนื้อหาวิชา (Organization of Content)

ขั้นที่ 5 คัดเลือกประสบการณ์การเรียนรู้ (Selection of Learning Experience)

ขั้นที่ 6 จัดระบบประสบการณ์การเรียนรู้ (Organization of Learning Experience)

ขั้นที่ 7 กำหนดวิธีการประเมินผล และแนวทางปฏิบัติ (Determination of what to evaluate and of the ways and means of doing it)

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้รูปแบบวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยผู้วิจัยมีการกำหนดประชากร และกลุ่มตัวอย่างตามขั้นตอนการดำเนินการวิจัยดังต่อไปนี้

กลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ นักธุรกิจ ผู้ประกอบการ และบุคลากรทั้งภาครัฐและเอกชนในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว และบุคคลทางด้านการบริหารการศึกษา โดยจำนวนประชากร คือ จำนวนหน่วยงานภาคธุรกิจและภาครัฐในนครหลวงเวียงจันทร์ ซึ่งคำนวณได้จากสูตรทางสถิติของยามาเน่ แทนค่าในสูตรได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 359 คน และเพื่อเป็นการป้องกันความผิดพลาด ผู้วิจัยจึงได้ทำการเก็บข้อมูลเพิ่มอีกจำนวน 41 ฉบับ รวมเป็นแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 400 ฉบับ

การทดสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ

ความเที่ยงตรง (Validity)

ผู้วิจัยมีขั้นตอนวัดความเที่ยงตรงของแบบสอบถามที่ใช้ในงานวิจัยนี้ว่าสามารถวัดในสิ่งที่ต้องการวัดได้อย่างถูกต้องและตรงเป้าหมาย ดังนี้

1. ผู้วิจัยนำแบบทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา IOC (Index of Item – Objective Congruence) ให้แก่ผู้เชี่ยวชาญ ผู้ทรงคุณวุฒิ และผู้มีประสบการณ์ 5 ท่านหาค่าเฉลี่ยของค่าดัชนีความสอดคล้อง สำหรับแบบสอบถามแต่ละข้อกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อนำไปปรับปรุงแบบสอบถามให้มีความเหมาะสม และถูกต้องโดยใช้สูตรของ โรวิเนลลี และแฮมเบิลตัน (Rovinelli & Hambleton, 1977, pp. 49–60) ดังนี้

2. การตรวจสอบด้านจริยธรรมการวิจัย โดยผู้วิจัยนำแบบสอบถาม ที่ได้ปรับปรุงจากคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญเป็นที่เรียบร้อยแล้วไปตรวจสอบจริยธรรมของการวิจัย โดยส่งให้คณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยของวิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพาได้ตรวจสอบและอนุมัติก่อนที่จะนำแบบสอบถามนี้ไปใช้เก็บข้อมูลจริง

3. ผลการศึกษาและอภิปรายผล

ผลการวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิตินำเสนอผลการวิจัยทั้ง สถิติเชิงพรรณนาและสถิติอนุมาน โดยสถิติอนุมานใช้เทคนิคการวิเคราะห์ Discriminant Analysis ได้ดังนี้

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งงานในองค์กร

ตำแหน่งงานในองค์กร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ผู้บริหารระดับต้น	125	30.41
ผู้บริหารระดับกลาง	77	18.73
ผู้บริหารระดับสูง	46	11.19
ระดับปฏิบัติการ	163	39.67
รวม	**411**	**100.00**

จากตารางที่ 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างนักธุรกิจ องค์กรภาครัฐและเอกชนใน สปป.ลาว ผู้ตอบแบบสอบถามมีตำแหน่งงานในองค์กรระดับปฏิบัติการมากที่สุด จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 39.67 รองลงมาเป็นผู้บริหารระดับต้น จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 30.41 อันดับสามผู้บริหารระดับกลางจำนวน 77 คนคิดเป็นร้อยละ 18.73 น้อยที่สุดคือผู้บริหารระดับสูงจำนวน 46 คนคิดเป็นร้อยละ 11.19

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความต้องการฝึกอบรมหัวข้อใน

ความต้องการฝึกอบรมหัวข้อในหลักสูตรด้าน Professional Development	จำนวน (คน)	ร้อยละ
วางแผนเชิงกลยุทธ์/ทักษะเชิงองค์กร	105	25.55
ผู้นำตามสถานการณ์/ผู้นำทางความคิด/การเปลี่ยนแปลง	44	10.70
บริหารโครงสร้าง/มุ่งผลสัมฤทธิ์และผลลัพธ์	73	17.76
บริหารงบประมาณ/วิเคราะห์ตัดสินใจทางการเงินและบัญชี	42	10.22
ขยายกิจการ/ธุรกิจระหว่างประเทศ/ธุรกิจข้ามชาติ	59	14.36
การสร้างทีม/การบริหารทีมงานและความสัมพันธ์	47	11.44
ธรรมาภิบาล/ความรับผิดชอบต่อสังคม/ภาพลักษณ์ความยั่งยืน	40	9.73
อื่น ๆ ระบุ	1	0.24
รวม	**411**	**100.00**

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความต้องการฝึกอบรมหัวข้อในหลักสูตรด้าน Modern technology Innovation Organizational Change

ความต้องการฝึกอบรมหัวข้อในหลักสูตรด้าน Modern technology Innovation Organizational Change	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ด้านการบริหารทรัพย์สินทางปัญญา	54	13.14
ด้านธุรกิจพาณิชย์อิเล็คทรอนิกส์	54	13.14
ด้านการพัฒนาIT/บริหารข้อมูลเชิงสถิติ/Computer Software	89	21.65
ด้านการวิจัยและพัฒนาองค์การ/สร้างนวัตกรรมใหม่ๆ	111	27.01
การจัดการความรู้/องค์กรสมัยใหม่	100	24.33
อื่น ๆ ระบุ	3	0.73
รวม	**411**	**100.00**

จากตารางที่ 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการฝึกอบรมหัวข้อในหลักสูตรด้าน Professional Development มากที่สุด คือ หัวข้อการวางแผนเชิงกลยุทธ์/ทักษะเชิงองค์กร จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 25.55 รองลงมาเป็นหัวข้อการบริหารโครงสร้าง/มุ่งผลสัมฤทธิ์และผลลัพธ์ จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 17.76 หัวข้อการขยายกิจการ/ธุรกิจระหว่างประเทศ/ธุรกิจข้ามชาติ จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 14.36 หัวข้อการสร้างทีม/การบริหารทีมงานและความสัมพันธ์ จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 11.44 หัวข้อผู้นำตามสถานการณ์/ผู้นำทางความคิด/การเปลี่ยนแปลง จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 10.70 หัวข้อการบริหารงบประมาณ/วิเคราะห์ตัดสินใจทางการเงินและบัญชี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.22 และน้อยที่สุดคือ หัวข้อธรรมาภิบาล/ความรับผิดชอบต่อสังคม/ภาพลักษณ์ความยั่งยืน จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 9.73

จากตารางที่ 3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการฝึกอบรมหัวข้อในหลักสูตรด้าน Modern technology Innovation Organizational Change มากที่สุดคือ หัวข้อด้านการวิจัยและพัฒนาองค์การ/สร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 27.01 รองลงมาคือ หัวข้อการจัดการความรู้/องค์กรสมัยใหม่ จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 24.33 หัวข้อด้านการพัฒนาIT/บริหารข้อมูลเชิงสถิติ/Computer Software จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 21.65 น้อยที่สุดคือ หัวข้อด้านการบริหารทรัพย์สินทางปัญญาและหัวข้อด้านธุรกิจพาณิชย์อิเล็คทรอนิกส์ มีจำนวนหัวข้อละเท่ากันคือ 54 คน คิดเป็นร้อยละ 13.14 เท่ากัน

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกความต้องการฝึกอบรมหัวข้อในหลักสูตรด้าน Productivity/marketing Management

ความต้องการฝึกอบรมหัวข้อในหลักสูตรด้าน Productivity/marketing Management	**จำนวน (คน)**	**ร้อยละ**
ด้านการพัฒนาบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน	88	21.41
ด้านการจัดการโลจิสติกส์และระบบขนส่ง	72	17.52
ด้านระบบบริหารคุณภาพ/การเพิ่มผลผลิต	129	31.39
ชีวอนามัย/ความปลอดภัยโรงงาน	23	5.60
บริหารลูกค้า/ข้อร้องเรียน	26	6.33
บริหารการขายและการตลาดสมัยใหม่	73	17.75
รวม	**411**	**100.00**

จากตารางที่ 4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการฝึกอบรมหัวข้อในหลักสูตรด้าน Productivity/marketing Management มากที่สุดคือ หัวข้อด้านระบบบริหารคุณภาพ/การเพิ่มผลผลิต จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 31.39 รองลงมาหัวข้อด้านการพัฒนาบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 21.41 หัวข้อด้านบริหารการขายและการตลาดสมัยใหม่ จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 17.75 หัวข้อด้านการจัดการโลจิสติกส์และระบบขนส่ง จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 17.52 หัวข้อด้านบริหารลูกค้า/ข้อร้องเรียน จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.33 และน้อยที่สุดคือ หัวข้อด้านชีวอนามัย/ความปลอดภัยโรงงาน จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.60

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความต้องการฝึกอบรมหัวข้อในหลักสูตรด้าน Personal Effectiveness

ความต้องการฝึกอบรมหัวข้อในหลักสูตรด้าน Personal Effectiveness	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระบบจ้าง ปลดออก/สรรหา/บำรุงรักษาบุคลากร	89	21.65
บริหารค่าตอบแทน สวัสดิการ/ผลการปฏิบัติงาน	159	38.69
การบริหารความหลากหลายทางวัฒนธรรม	57	13.87
บริหารความขัดแย้ง/ความเครียดและความกดดันในที่ทำงาน	81	19.71
การลดความรุนแรงในที่ทำงาน/การล่วงละเมิดทางเพศ/กฎหมายแรงงาน/สหภาพแรงงาน	22	5.35
อื่น ๆ ระบุ	3	0.73
รวม	**411**	**100.00**

จากตารางที่ 5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการฝึกอบรมหัวข้อในหลักสูตรด้าน Personal Effectiveness มากที่สุดคือ หัวข้อด้านบริหารค่าตอบแทน สวัสดิการ/ผลการปฏิบัติงาน จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 38.69 รองลงมาหัวข้อด้านระบบจ้าง ปลดออก/สรรหา/บำรุงรักษาบุคลากร จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 21.65 หัวข้อด้านบริหารความขัดแย้ง/ความเครียดและความกดดันในที่ทำงาน จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 19.71 หัวข้อด้านการบริหารความหลากหลายทางวัฒนธรรม จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 13.87 และน้อยที่สุดคือหัวข้อการลดความรุนแรงในที่ทำงาน/การล่วงละเมิดทางเพศ/กฎหมายแรงงาน/สหภาพแรงงาน จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.35

ผลการวิเคราะห์ Discriminant Analysis

$H_{1.1}$: ปัจจัยทักษะด้านต่างๆ มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกหลักสูตรด้าน Professional Development

ตารางที่ 6 ค่าสัมประสิทธิ์มาตรฐานของปัจจัยทักษะด้านต่าง ๆ จำแนกกลุ่มการตัดสินใจเลือกหลักสูตรด้าน Professional Development

ปัจจัยทักษะด้านต่างๆ	Function					
	1	2	3	4	5	6
ทักษะงาน	0.413	0.452	-0.586	-0.356	-0.512	-0.102
ทักษะสื่อสาร	-0.007	-0.489	-1.058	0.548	0.701	-0.369
ทักษะมนุษยสัมพันธ์	-0.577	0.867	0.267	0.939	-0.377	0.436
ทักษะผู้นำ	0.471	-0.762	0.766	0.456	-0.140	-0.723
ทักษะลูกค้า	1.264	0.290	0.265	-0.370	-0.344	0.416
ทักษะธุรกิจ	-0.714	-0.775	-0.152	-0.151	0.454	1.035
ทักษะวิเคราะห์แยกแยะ	-0.280	0.725	0.533	-0.583	0.921	-0.353

จากตารางที่ 6 การศึกษาโดยให้ทักษะด้านต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานของพนักงาน จำนวน 7 ด้าน คือ ทักษะงาน ทักษะสื่อสาร ทักษะมนุษยสัมพันธ์ ทักษะผู้นำ ทักษะลูกค้า ทักษะธุรกิจ และทักษะวิเคราะห์แยกแยะเป็นตัวแปรอิสระหรือตัวแปรต้นในการแบ่งกลุ่มหัวข้อของหลักสูตรทางด้าน Professional Development (ตัวแปรตาม) จำนวน 7 หัวข้อ คือ การวางแผนเชิงกลยุทธ์ ผู้นำการเปลี่ยนแปลง การบริหารโครงสร้าง การบริหารงบประมาณ การขยายกิจการ การสร้างทีมและธรรมาภิบาล พบว่าตัวแปรที่สามารถพยากรณ์การตัดสินใจเลือกหัวข้อในหลักสูตรด้าน Professional Development ได้ดีที่สุดตามลำดับคือ ทักษะลูกค้า ทักษะผู้นำ ทักษะงาน ทักษะสื่อสาร ทักษะวิเคราะห์แยกแยะ ทักษะมนุษยสัมพันธ์ และทักษะธุรกิจ

ตารางที่ 7 ค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรปัจจัยทักษะด้านต่าง ๆ ในสมการพยากรณ์การเป็นสมาชิกกลุ่มจำแนกตามหัวข้อในกลุ่มหลักสูตรด้าน Professional Development

ปัจจัยทักษะด้านต่าง ๆ	Professional Development						
	วางแผนเชิงกลยุทธ์	ผู้นำและการเปลี่ยนแปลง	บริหารโครงสร้าง	บริหารงบประมาณ	ขยายกิจการ	การสร้างทีม	ธรรมาภิบาล
ทักษะงาน	4.623	4.645	4.511	4.344	5.253	4.730	4.986
ทักษะสื่อสาร	-0.421	-0.881	-0.662	-0.898	-0.439	-0.271	-1.320
ทักษะมนุษยสัมพันธ์	2.293	2.623	2.387	2.160	2.126	1.182	1.886
ทักษะผู้นำ	2.279	1.998	1.930	1.889	1.438	2.573	2.468
ทักษะลูกค้า	3.096	3.321	2.632	2.495	3.335	3.620	4.252
ทักษะธุรกิจ	1.402	1.072	1.604	2.054	1.148	1.515	0.669
ทักษะวิเคราะห์แยกแยะ	1.394	2.177	1.936	1.980	1.799	1.333	1.930
(Constant)	**-32.416**	**-34.498**	**-31.365**	**-30.712**	**-33.051**	**-33.493**	**-34.448**

ตารางที่ 8 ค่าความถูกต้องในการพยากรณ์การเป็นสมาชิกกลุ่มของหัวข้อในกลุ่มหลักสูตรด้าน Professional Development

Professional Development			Predicted Group Membership							Total
			1	2	3	4	5	6	7	
Original	%	1	66.0	8.5	11.3	1.9	9.4	0	2.8	100.0
		2	29.5	36.4	15.9	2.3	6.8	0	9.1	100.0
		3	42.5	12.3	32.9	1.4	6.8	1.4	2.7	100.0
		4	38.1	14.3	19.0	14.3	11.9	2.4	0	100.0
		5	35.6	18.6	10.2	3.4	22.0	3.4	6.8	100.0
		6	38.3	12.8	10.6	6.4	4.3	19.1	8.5	100.0
		7	42.5	10.0	10.0	2.5	2.5	0	32.5	100.0

จากตารางที่ 7 จะสามารถเขียนค่าสัมประสิทธิ์ของสมการพยากรณ์การเป็นสมาชิกกลุ่มจำแนกตามกลุ่มได้ 7 กลุ่ม เพื่อหากมีข้อมูลทักษะที่เป็นตัวแปรต้นก็จะสามารถพยากรณ์กลุ่มได้ว่าอยู่ในกลุ่มใด

จากตารางที่ 8 แสดงความถูกต้องในการพยากรณ์ของหัวข้อในกลุ่มหลักสูตร ด้าน Professional Development โดยวิธี original พบว่าจะพยากรณ์กลุ่มได้ถูกต้อง 36.70 % แต่ถ้าใช้วิธี cross-validated จะพยากรณ์กลุ่มได้ถูกต้อง 66 % และพบว่ากลุ่มที่ 4 คือหัวข้อบริหารงบประมาณมีความถูกต้องในการพยากรณ์ต่ำที่สุด คือ 14.30 % หรือพยากรณ์ผิด 85.70 % (100 – 14.30) ในขณะที่กลุ่มที่ 1 คือหัวข้อการวางแผนเชิงกลยุทธ์มีความถูกต้องในการพยากรณ์สูงสุด คือ 66 %

$H_{1.2}$: ปัจจัยทักษะด้านต่างๆ มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกหลักสูตรด้าน Modern technology/Innovation/Organizational Change

ตารางที่ 9 ค่าสัมประสิทธิ์มาตรฐานของปัจจัยทักษะด้านต่าง ๆ จำแนกกลุ่มการตัดสินใจเลือกหลักสูตรด้าน Modern technology/Innovation/Organizational Change

ปัจจัยทักษะด้านต่างๆ	Function			
	1	2	3	4
ทักษะงาน	0.312	0.291	1.075	0.216
ทักษะสื่อสาร	-0.520	-0.937	-1.009	0.860
ทักษะมนุษยสัมพันธ์	0.976	-0.761	0.148	-0.350
ทักษะผู้นำ	-0.082	1.040	-0.034	0.381
ทักษะลูกค้า	-0.704	0.414	0.061	-0.345
ทักษะธุรกิจ	-0.236	-0.272	0.610	0.462
ทักษะวิเคราะห์แยกแยะ	0.680	0.515	-0.819	-0.356

ตารางที่ 10 ค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรปัจจัยทักษะด้านต่าง ๆ ในสมการพยากรณ์การเป็นสมาชิกกลุ่มจำแนกตามหัวข้อในกลุ่มหลักสูตรด้าน Modern Technology/ Innovation/Organizational Change

ปัจจัยทักษะด้านต่าง ๆ	Modern technology/Innovation/Organizational Change				
	บริหารทรัพย์สินทางปัญญา	ด้านธุรกิจพาณิชย์อิเล็คทรอนิกส์	ด้านการพัฒนาIT	การวิจัยและพัฒนา	การจัดการองค์กรสมัยใหม่
ทักษะงาน	5.034	4.926	4.545	4.528	4.447
ทักษะสื่อสาร	-1.650	-0.719	-0.676	-0.709	-0.548
ทักษะมนุษยสัมพันธ์	2.225	2.523	2.572	2.551	1.626
ทักษะผู้นำ	2.725	2.021	2.232	1.907	2.422
ทักษะลูกค้า	2.758	2.526	2.429	2.657	3.121
ทักษะธุรกิจ	1.575	2.040	1.594	1.733	1.824
ทักษะวิเคราะห์แยกแยะ	2.344	1.578	2.301	1.889	1.667
(Constant)	**-33.818**	**-33.330**	**-33.647**	**-31.852**	**-32.007**

จากตารางที่ 9 การศึกษาโดยให้ทักษะด้านต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานของพนักงาน จำนวน 7 ด้าน คือ ทักษะงาน ทักษะสื่อสาร ทักษะมนุษยสัมพันธ์ ทักษะผู้นำ ทักษะลูกค้า ทักษะธุรกิจ และทักษะวิเคราะห์แยกแยะเป็นตัวแปรอิสระหรือตัวแปรต้นในการแบ่งกลุ่มหัวข้อของหลักสูตรทางด้าน Modern technology/ Innovation/ Organizational Change ที่ประกอบด้วยจำนวน 5 หัวข้อคือ ด้านการบริหารทรัพย์สินทางปัญญา ด้านธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ด้านการพัฒนา IT ด้านการวิจัยและพัฒนาองค์การ และการจัดการ องค์กรสมัยใหม่ พบว่าตัวแปรที่สามารถพยากรณ์การตัดสินใจเลือกหัวข้อในหลักสูตรด้าน Modern technology/ Innovation/ Organizational Change ได้ดีที่สุดตามลำดับ คือ ทักษะมนุษยสัมพันธ์ ทักษะวิเคราะห์แยกแยะ ทักษะงาน ทักษะผู้นำ ทักษะธุรกิจ ทักษะสื่อสารและทักษะลูกค้า

จากตารางที่ 10 จะสามารถเขียนค่าสัมประสิทธิ์ของสมการพยากรณ์การเป็นสมาชิกกลุ่มจำแนกตามกลุ่มได้ 5 กลุ่ม เพื่อหากมีข้อมูลทักษะที่เป็นตัวแปรต้นก็จะสามารถพยากรณ์กลุ่มได้ว่าอยู่ในกลุ่มใด

ตารางที่ 11 ค่าความถูกต้องในการพยากรณ์การเป็นสมาชิกกลุ่มของหัวข้อในกลุ่มหลักสูตรด้าน Modern technology/Innovation/Organizational Change

Modern technology/Innovation/ Organizational Change		Predicted Group Membership					Total
		1	2	3	4	5	
Original %	1	33.3	5.6	46.3	5.6	9.3	100.0
	2	20.4	24.1	40.7	3.7	11.1	100.0
	3	12.4	10.1	62.9	7.9	6.7	100.0
	4	18.0	15.3	40.5	11.7	14.4	100.0
	5	13.0	13.0	41.0	8.0	25.0	100.0

จากตารางที่ 11 แสดงความถูกต้องในการพยากรณ์ของหัวข้อในกลุ่มหลักสูตร ด้าน Modern technology/Innovation/Organizational Change โดยวิธี original พบว่าจะพยากรณ์กลุ่มได้ถูกต้อง 30.60% แต่ถ้าใช้วิธี cross-validated จะพยากรณ์กลุ่มได้ถูกต้อง 62.90% และพบว่ากลุ่มที่ 4 คือหัวข้อการวิจัยและพัฒนาถูกต้องในการพยากรณ์ต่ำที่สุด คือ 11.70 % หรือพยากรณ์ผิด 88.30 % (100 – 11.70) ในขณะที่กลุ่ม 3 คือหัวข้อด้านการพัฒนา IT มีความถูกต้องในการพยากรณ์สูงสุด คือ 62.90 %

$H_{1.3}$: ปัจจัยทักษะด้านต่างๆ มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกหลักสูตร ด้าน Productivity/ Marketing

ตารางที่ 12 ค่าสัมประสิทธิ์มาตรฐานของปัจจัยทักษะด้านต่าง ๆ จำแนกกลุ่มการตัดสินใจเลือกหลักสูตรด้าน Productivity/Marketing

ปัจจัยทักษะด้านต่างๆ	Function				
	1	2	3	4	5
ทักษะงาน	0.584	0.520	0.037	-0.326	0.114
ทักษะสื่อสาร	0.359	0.430	-1.032	-0.340	-0.030
ทักษะมนุษยสัมพันธ์	0.471	-0.231	0.614	0.488	-1.198
ทักษะผู้นำ	-0.011	-0.578	0.704	-1.044	0.585
ทักษะลูกค้า	-0.771	0.156	-0.244	0.346	-0.059
ทักษะธุรกิจ	-0.636	0.798	0.449	-0.110	-0.007
ทักษะวิเคราะห์แยกแยะ	0.313	-0.317	0.094	1.140	0.809

จากตารางที่ 12 การศึกษาโดยให้ทักษะด้านต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานของพนักงาน จำนวน 7 ด้าน คือ ทักษะงาน ทักษะสื่อสาร ทักษะมนุษยสัมพันธ์ ทักษะผู้นำ ทักษะลูกค้า ทักษะธุรกิจ และทักษะวิเคราะห์แยกแยะเป็นตัวแปรอิสระหรือตัวแปรต้นของการแบ่งกลุ่มหัวข้อของหลักสูตรทางด้าน Productivity/Marketing ที่ประกอบด้วย 5 หัวข้อ คือ ด้านการพัฒนาบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน ด้านจัดการโลจิสติกส์ ด้านระบบบริหารคุณภาพ ด้านความปลอดภัยโรงงาน ด้านบริหารลูกค้าและด้านการตลาดสมัยใหม่ พบว่าตัวแปรที่สามารถพยากรณ์การตัดสินใจเลือกหัวข้อในหลักสูตรด้าน Productivity/Marketing ได้ดีที่สุดตามลำดับคือ ทักษะงาน ทักษะมนุษยสัมพันธ์ ทักษะสื่อสาร ทักษะวิเคราะห์แยกแยะ ทักษะผู้นำ ทักษะธุรกิจ และทักษะลูกค้า

ตารางที่ 13 ค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรปัจจัยทักษะด้านต่าง ๆ ในสมการพยากรณ์การเป็นสมาชิกกลุ่มจำแนกตามหัวข้อในกลุ่มหลักสูตรด้าน Productivity/Marketin

ปัจจัยทักษะด้านต่าง ๆ	Productivity/Marketing					
	จัดการห่วงโซ่อุปทาน	จัดการโลจิสติกส์	บริหารคุณภาพ	ความปลอดภัยโรงงาน	บริหารลูกค้า	การตลาดสมัยใหม่
ทักษะงาน	5.051	4.609	4.630	4.943	4.183	5.061
ทักษะสื่อสาร	-0.691	-0.893	-0.481	-0.253	-1.268	-0.288
ทักษะมนุษย์สัมพันธ์	2.370	2.488	1.916	2.922	2.409	2.267
ทักษะผู้นำ	2.277	1.736	1.928	1.886	2.212	1.424
ทักษะลูกค้า	2.333	2.707	2.826	2.062	3.139	2.739
ทักษะธุรกิจ	1.836	1.748	1.838	0.828	2.372	2.181
ทักษะวิเคราะห์แยกแยะ	1.772	2.293	1.729	1.903	1.288	1.628
(Constant)	**-33.849**	**-32.774**	**-31.550**	**-31.149**	**-31.615**	**-34.242**

ตารางที่ 14 ค่าความถูกต้องในการพยากรณ์การเป็นสมาชิกกลุ่มของหัวข้อในกลุ่มหลักสูตรด้าน Productivity/Marketing

Productivity/Marketing			Predicted Group Membership						Total
			1	2	3	4	5	6	
Original	%	1	19.3	13.6	9.1	15.9	14.8	27.3	100.0
		2	9.7	18.1	9.7	23.6	11.1	27.8	100.0
		3	14.0	14.0	20.2	14.7	10.9	26.4	100.0
		4	0	13.0	8.7	47.8	8.7	21.7	100.0
		5	15.4	7.7	3.8	15.4	53.8	3.8	100.0
		6	12.3	11.0	6.8	13.7	11.0	45.2	100.0

จากตารางที่ 13 จะสามารถเขียนค่าสัมประสิทธิ์ของสมการพยากรณ์การเป็นสมาชิกกลุ่มจำแนกตามกลุ่มได้ 6 กลุ่มเพื่อหากมีข้อมูลทักษะที่เป็นตัวแปรต้นก็จะสามารถพยากรณ์กลุ่มได้ว่าอยู่ในกลุ่มใด

จากตารางที่ 14 แสดงความถูกต้องในการพยากรณ์ของหัวข้อในกลุ่มหลักสูตร ด้าน Productivity/Marketing โดยวิธี original พบว่าจะพยากรณ์กลุ่มได้ถูกต้อง 27.70 % แต่ถ้าใช้วิธี cross-validated จะพยากรณ์กลุ่มได้ถูกต้อง 53.80 % และพบว่ากลุ่มที่ 2 คือหัวข้อจัดการโลจิสติกส์มีความถูกต้องในการพยากรณ์ต่ำที่สุด คือ 18.10 % หรือพยากรณ์ผิด 81.90 % (100 – 18.10) ในขณะที่กลุ่ม 5 คือหัวข้อด้านการตลาดสมัยใหม่มีความถูกต้องในการพยากรณ์สูงสุด คือ 53.80 %

$H_{1.4}$: ปัจจัยทักษะด้านต่างๆ มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกหลักสูตร ด้าน Personal Effectiveness

ตารางที่ 15 ค่าสัมประสิทธิ์มาตรฐานของปัจจัยทักษะด้านต่าง ๆ จำแนกกลุ่มการตัดสินใจเลือกหลักสูตรด้าน Personal Effectiveness

ปัจจัยทักษะด้านต่างๆ	Function			
	1	2	3	4
ทักษะงาน	-0.277	-0.007	0.429	-0.401
ทักษะสื่อสาร	0.511	0.144	0.797	-0.807
ทักษะมนุษยสัมพันธ์	-0.814	0.503	-0.785	-0.010
ทักษะผู้นำ	0.537	-0.485	-0.069	0.307
ทักษะลูกค้า	0.286	1.067	-0.361	-0.029
ทักษะธุรกิจ	0.812	-0.509	-0.128	0.482
ทักษะวิเคราะห์แยกแยะ	-0.801	0.048	0.601	0.946

ตารางที่ 16 ค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรปัจจัยทักษะด้านต่าง ๆ ในสมการพยากรณ์การเป็นสมาชิกกลุ่มจำแนกตามหัวข้อในกลุ่มหลักสูตรด้าน Personal Effectiveness

ปัจจัยทักษะด้านต่าง ๆ	Personal Effectiveness				
	สรรหาบุคลากร	บริหารค่าตอบแทน	บริหารหลากหลายทางวัฒนธรรม	บริหารความขัดแย้ง	การลดความรุนแรงในที่ทำงาน
ทักษะงาน	4.685	4.625	4.935	4.953	4.906
ทักษะสื่อสาร	-0.481	-0.523	-0.995	-0.111	-0.681
ทักษะมนุษยสัมพันธ์	2.399	1.959	2.741	1.771	2.801
ทักษะผู้นำ	1.611	1.951	1.459	1.737	1.146
ทักษะลูกค้า	3.300	2.823	2.433	2.698	3.418
ทักษะธุรกิจ	1.655	2.058	1.295	1.749	1.045
ทักษะวิเคราะห์แยกแยะ	1.584	1.683	2.350	1.994	2.669
(Constant)	**-32.971**	**-32.232**	**-30.669**	**-33.056**	**-35.353**

จากตารางที่ 15 การศึกษาโดยให้ทักษะด้านต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานของพนักงาน จำนวน 7 ด้าน คือ ทักษะงาน ทักษะสื่อสาร ทักษะมนุษยสัมพันธ์ ทักษะผู้นำ ทักษะลูกค้า ทักษะธุรกิจ และทักษะวิเคราะห์แยกแยะเป็นตัวแปรอิสระหรือตัวแปรต้นของการแบ่งกลุ่มหัวข้อของหลักสูตรทางด้าน Personal Effectiveness ที่ประกอบด้วยจำนวน 4 หัวข้อ คือ ด้านสรรหาบุคลากร ด้านบริหารค่าตอบแทน การบริหารความหลากหลายทางวัฒนธรรม การบริหารความขัดแย้งและด้านการลดความรุนแรงในที่ทำงาน พบว่าตัวแปรที่สามารถพยากรณ์การตัดสินใจเลือกหัวข้อในหลักสูตรด้าน Personal Effectiveness ได้ดีที่สุดตามลำดับ คือ ทักษะธุรกิจ ทักษะผู้นำ ทักษะสื่อสาร ทักษะลูกค้า ทักษะงาน ทักษะวิเคราะห์แยกแยะและทักษะมนุษยสัมพันธ์

จากตารางที่ 16 จะสามารถเขียนค่าสัมประสิทธิ์ของสมการพยากรณ์การเป็นสมาชิกกลุ่มจำแนกตามกลุ่มได้ 5 กลุ่มเพื่อหากมีข้อมูลทักษะที่เป็นตัวแปรต้นก็จะสามารถพยากรณ์กลุ่มได้ว่าอยู่ในกลุ่มใด

ตารางที่ 17 ค่าความถูกต้องในการพยากรณ์การเป็นสมาชิกกลุ่มของหัวข้อในกลุ่มหลักสูตรด้าน Personal Effectiveness

Personal Effectiveness		Predicted Group Membership					Total
		1	2	3	4	5	
Original %	1	21.3	15.7	13.5	18.0	31.5	100.0
	2	11.9	23.3	14.5	22.6	27.7	100.0
	3	10.5	15.8	35.1	14.0	24.6	100.0
	4	6.2	12.3	14.8	34.6	32.1	100.0
	5	13.6	9.1	9.1	4.5	63.6	100.0

จากตารางที่ 17 แสดงความถูกต้องในการพยากรณ์ของหัวข้อในกลุ่มหลักสูตร ด้าน Personal Effectiveness โดยวิธี original พบว่าจะพยากรณ์กลุ่มได้ถูกต้อง 28.90 % แต่ถ้าใช้วิธี cross-validated จะพยากรณ์กลุ่มได้ถูกต้อง 63.60 % และพบว่ากลุ่มที่ 1 คือหัวข้อด้านการสรรหาบุคลากร มีความถูกต้องในการพยากรณ์ต่ำที่สุด คือ 21.30 % หรือพยากรณ์ผิด 78.70 % (100 – 21.30) ในขณะที่กลุ่ม 5 คือหัวข้อด้านการลดความรุนแรงในที่ทำงานมีความถูกต้องในการพยากรณ์สูงสุด คือ 63.60 %

เอกสารอ้างอิง

[1] Marsh, C. J., & Willis, G. (1995). Curriculum: Alternative approaches, ongoing issues. Englewood Cliffs, N.J: Merrill.

[2] Rovinelli and Hambleton (1977). Indexes of Item-Objective Congruence for Multidimensional Items, International Journal of Testing, Mahwah, New Jersey London.

[3] Tanner, D., & Tanner, L. (2007). Curriculum Development: Theory into Practice (4th ed.). Upper Saddle River, New Jersey Columbus, Ohio: Pearson Merrill Prentice Hall.

[4] Taba, H. 1962. Curriculum development: theory and practice. New York, NY: Harcourt, Brace & World.

[5] กรมจัดตั้งและพนักงาน. (2008). กฎหมายว่าด้วยการศึกษาแห่งสาธารณรัฐประชาธิปไตย ประชาชนลาว. ฉบับปรับปรุง. นครหลวงเวียงจันทน์: กระทรวงศึกษาธิการและกีฬา. กรมสามัญศึกษา. (2000). เอกสารการคุ้มครองโรงเรียนประถมศึกษา ส.ป.ป. ลาว. นครหลวงเวียงจันทน์:กรมสามัญศึกษา.

[6] นิดถา บุบผา และบรรพต วิรุณราช. (2559). การพัฒนารูปแบบการจัดหางบประมาณเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์แบบบูรณาการ กระทรวงแผนการและการลงทุน สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว (สปป. ลาว) หลังปี 2563. วารสารวิทยาลัยพาณิชยศาสตร์บูรพาปริทัศน์. 11(1). 69-80

[7] สมคิด บางโม. (2559). เทคนิคการฝึกอบรมและการประชุม. พิมพ์ครั้งที่ 6 กรุงเทพ ฯ: บริษัทวิทยพัฒน์ จำกัด.

[8] ชูชัย สมิทธิไกร. (2558). การฝึกอบรมบุคลากรในองค์กร. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

[9] อำนวย แสงสว่าง. (2544). การจัดการทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์อักษราพิพัฒน์.

ค่านิยมและการสนับสนุนจากคนใกล้ชิดที่มีต่อการตัดสินใจทำศัลยกรรมของนักศึกษาในจังหวัดนครปฐม

วิศิษฐ์ ฤทธิบุญไชย[1*] อโนชานันต์ ดีสวัสดิ์[1] สุกัญญา ทิพหา[2] และ วรินทร กังวาลทิพย์[2]

[1]ภาควิชาการจัดการทั่วไป คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม อ.เมือง จ.นครปฐม

[2]หลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต, วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม

[*]E-mail: wisitson@webmail.npru.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1. การตัดสินใจทำศัลยกรรมของนักศึกษาในจังหวัดนครปฐม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 2.การตัดสินใจทำศัลยกรรมของนักศึกษาในจังหวัดนครปฐม จำแนกตามค่านิยม และการสนับสนุนจากคนใกล้ชิด ผู้วิจัยดำเนินการเก็บจากนักศึกษาที่ตัดสินใจทำศัลยกรรมในจังหวัดนครปฐม จำนวน 400 ราย ด้วยวิธีการสุ่มแบบก้อนหิมะ สถิติที่ใช้ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบ t การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว การหาค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า 1.การตัดสินใจทำศัลยกรรมของนักศึกษาในจังหวัดนครปฐม มีความแตกต่างกันตาม เพศ และรายได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 2. การตัดสินใจทำศัลยกรรมของนักศึกษาในจังหวัดนครปฐม เกิดจากปัจจัย ค่านิยมสังคม (b=0.30) ค่านิยมจิตใจ (b=0.36) และ อิทธิพลจากบุคคลใกล้ชิด (b=0.49) ตามลำดับ สมการมีอำนาจในการพยากรณ์เท่ากับร้อยละ 42 และสามารถเขียนเป็นสมการได้ดังนี้ Y = 1.18+0.30 X1(ค่านิยมสังคม) **+0.36 X2(ค่านิยมจิตใจ)**+0.49 X3 (อิทธิพลจากบุคคลใกล้ชิด)**

คำสำคัญ: ค่านิยม อิทธิพลจากบุคคลใกล้ชิด การทำศัลยกรรม

1. บทนำ

"ไก่งามเพราะขน คนงามเพราะแต่ง" เป็นคำสุภาษิตคำพังเพยไทย ที่ทุกคนในสังคมไทยได้ยินและได้ฟังกันมาเป็นอย่างดี จนกลายเป็นส่วนหนึ่งในวิถีชีวิตประจำวันสำหรับคนไทย ซึ่งตรงกับข้อคิดในเรื่องของการตกแต่งทำศัลยกรรมความงาม ซึ่งปัจจุบันทุกคนมีสิทธิ์ที่จะดูดีได้ถ้ารู้จักเสริมเติมแต่ง ทั้งในชายและหญิง เนื่องเพราะแต่ละคนไม่ได้เกิดมามีบุคลิกหน้าตาที่ดีเท่ากันทุกคน การทำศัลยกรรมจึงเป็นตัวช่วยในอีกรูปแบบหนึ่ง ที่จะช่วยปรับเสริม เติมแต่ง ให้แก่บุคคลที่ไม่พึงพอใจกับรูปร่างหน้าตาของตนเอง สามารถมีรูปร่างหน้าตาที่ดีขึ้น จนเป็นที่น่าพอใจได้

ปัจจุบันกระแสการทำศัลยกรรมมาแรง โดยเฉพาะจากสื่อต่างๆ ที่เผยแพร่การทำศัลยกรรมจากประเทศเพื่อนบ้านอย่างเกาหลี หรือแม้แต่กระแสการทำศัลยกรรมของประเทศไทยเองจากกระแสต่างๆ ที่เผยแพร่ในสังคมไทย ทำให้ผู้บริโภคหลายๆคนเริ่มหันมาให้ความสนใจเกี่ยวกับการทำศัลยกรรมกันมากขึ้น เพราะการทำศัลยกรรมไม่เพียงแต่จะเปลี่ยนรูปร่างหน้าตาเท่านั้น แต่ยังสามารถเปลี่ยนชีวิต ความเป็นอยู่ให้ดีได้ขึ้นอีกด้วยบริการศัลยกรรมเสริมความงามยอดนิยมในประเทศไทย ได้แก่ ศัลยกรรมบริเวณใบหน้า ไม่ว่าจะเป็นการทำตา กรีดตา ดึงหน้า ทำจมูก ส่วนที่ได้รับความนิยมรองลงมาคือ ศัลยกรรมหน้าอกประเภทเสริมหน้าอก หรือดูดไขมันเฉพาะบางส่วน

ในอดีตการทำศัลยกรรมเพื่อความสวยงาม เช่น การทำจมูก หรือทำหน้าอกให้ขยายขึ้นยังไม่ได้รับการยอมรับจึงมักทำให้ผู้ที่ไปเสริมแต่งมาต้องปกปิด หรือบ่ายเบี่ยงที่จะพูดถึงด้วยกาลเวลาที่ผ่านไป ทำให้บริบทของการยอมรับเริ่มมากขึ้น ในยุคปัจจุบันที่ดูเหมือนนับวันเรื่องการทำศัลยกรรมเสริมความงามเฉพาะจุดใดจุดหนึ่งของร่างกายได้กลายเป็นเรื่องที่ได้รับการยอมรับในสังคมไทย หนึ่งในสาเหตุของการเปลี่ยนแปลงมุมมองของคนไทยเรื่องนี้ก็คือ

การนำเสนอข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการทำศัลยกรรมเสริมความงามอย่างแพร่หลายในสื่อมวลชนทั้งในประเทศและต่างประเทศสำหรับผู้ประกอบกิจการด้านศัลยกรรมเสริมความงามในประเทศไทย นิตยสารแฟชั่นและโลกไซเบอร์จัดเป็นสื่อมวลชนประเภทหนึ่งที่พวกสถาบันเสริมความงานนิยมใช้เพื่อโฆษณาและประชาสัมพันธ์กิจการของตน โดยนำเสนอข้อมูลบริการเสริมความงามของตนในรูปแบบต่างๆ เช่น การเปรียบเทียบภาพถ่ายก่อนและหลังการทำศัลยกรรม การใช้ดารา นักร้อง นักแสดงที่มีชื่อเสียงมาเป็นพรีเซ็นเตอร์ของสถานประกอบการ การเล่าประสบการณ์ตรงของผู้ผ่านการทำศัลยกรรมเสริมความงาม การให้ข้อมูลจากแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ เป็นต้น ซึ่งวิธีการนำเสนอเหล่านี้ถือได้ว่าเป็นกลวิธีที่ทำให้ผู้เสพสื่อเกิดการเรียนรู้เกี่ยวกับศัลยกรรมเสริมความงามโดยเฉพาะผู้ที่ยังไม่ผ่านประสบการณ์ชีวิตมากมาย เช่น กลุ่มวัยรุ่นหรือคนหนุ่มสาว [1]

วัยรุ่นไทยในยุคปัจจุบันกำลังเติบโตในสังคมวัฒนธรรมที่เปลี่ยนไป สิ่งอำนวยความสะดวกต่างเข้ามามีบทบาทในชีวิตมากขึ้นทำให้ความต้องการต่างๆถูกกระตุ้นจากภายในตัวของวัยรุ่นเองตามสภาพของสังคมสิ่งแวดล้อม เพราะฉะนั้นในวัยรุ่นเองที่อยู่ในวัยอายุระหว่าง 17-25 ปีซึ่งถือเป็นระยะวัยรุ่นตอนปลายเป็นวัยที่ยังให้ความสำคัญกับสังคมกลุ่มเพื่อนในด้านอารมณ์จะที่มีการเปลี่ยนแปลงหวั่นไหวง่าย มีความวิตกกังวนมีอารมณ์รุนแรง มีความกลัวโดยไม่มีเหตุผลหลักมักจะชอบหรือนิยมนับถือคนเก่งคนดังตามสายตาของพวกเขาจึงทำให้ถูกชักจูงได้ง่ายโดยปัญหาที่พบอยู่เสมอในกลุ่มนิสิตนักศึกษาเช่นปัญหาการคบเพื่อนทั้งเพศเดียวกันและต่างเพศปัญหาการปรับตัวปัญหาด้านการเรียนอารมณ์ฉุนเฉียวหัวรุนแรงหรือต้องการความโดดเด่นในกลุ่มเพื่อนจึงต้องนำวัตถุต่างๆมาเสริมในการสร้างเอกลักษณ์พิเศษให้กับตนเองเพื่อนำไปสู้การเป็นที่ยอมรับในกลุ่มเพื่อน ดังนั้นการทำศัลยกรรมจึงไม่ใช่เรื่องของคนมีอายุอีกต่อไป แนวโน้มค่านิยมการสวยด้วยแพทย์ กำลังได้รับการยอมรับความนิยมในหมู่วัยรุ่นไทยโดยเฉพาะระดับอุดมศึกษา แรงจูงใจในการทำศัลยกรรมจากธรรมชาติของวัยรุ่นที่รักสวยรักงาม ตามดารานักร้องจึงกล้าที่จะเปลี่ยนแปลงเพื่อรูปลักษณ์ภายนอกที่ดีขึ้น ประกอบกับกระแสศิลปินเกาหลีที่กำลังระบาดหนักอยู่ในบ้านเราในยามนี้ทำให้การศัลยกรรมเป็นเรื่องธรรมดาส่งผลให้ผู้ประกอบการในธุรกิจคลินิกความงามในตลาดจะต้องเผชิญกับสภาวะการแข่งขันที่รุนแรงขึ้น ดังนั้น เพื่อให้ผู้ประกอบการสามารถดำเนินธุรกิจได้ในสภาวะดังกล่าวจึงจำเป็นต้องปรับตัวและพัฒนาการให้บริการด้วยกลยุทธ์ในการแข่งขันที่หลากหลาย เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ [2]

จากเหตุที่กล่าวมาแล้วผลข้างต้น คณะผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษา ค่านิยมและการสนับสนุนจากคนใกล้ชิดที่มีต่อการตัดสินใจทำศัลยกรรมของนักศึกษาในจังหวัดนครปฐม โดยคาดว่าผลสรุปของการทำวิจัยที่ได้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่สนใจ ตลอดจนแพทย์ และผู้ดำเนินกิจการทางด้านศัลยกรรมความงามเพื่อใช้วิเคราะห์ และทำการตัดสินใจเพื่อใช้เป็นทางเลือกของผู้ที่คิดอยากจะทำศัลยกรรม และนำข้อมูลของการศึกษาทั้งหมดนี้มาประกอบการพิจารณาในด้านการทำกลยุทธ์ทางการตลาดเพื่อแพทย์ศัลยกรรม และสถานประกอบธุรกิจที่ดำเนินเกี่ยวกับความงาม จะได้ดำเนินการวางแผนเพื่อปรับปรุงกิจการและการให้บริการ รวมถึงได้เจาะลึกถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมายในปัจจุบันเพื่อให้ผู้ที่มาใช้บริการเกิดความรู้สึกพึงพอใจมากที่สุดในการใช้บริการ

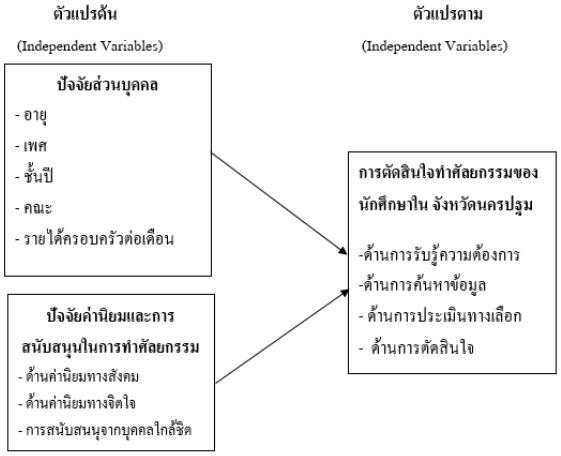
วัตถุประสงค์การวิจัย

1. การตัดสินใจทำศัลยกรรมของนักศึกษาในจังหวัดนครปฐม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

2.การตัดสินใจทำศัลยกรรมของนักศึกษาในจังหวัดนครปฐม จำแนกตามค่านิยม และการสนับสนุนจากคนใกล้ชิด

กรอบแนวคิด

เกิดจากทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับ แนวคิดและทฤษฎีการตัดสินใจของ โกวิทย์ กังสนันท์ [3] และ งานวิจัยของ ณัฐฐา ภณิตา รพีพงษ์พัฒนา [4] และ ธนัชชา ศรีชุมพล และบุญญรัตน์ สัมพันธ์วัฒนชัย [5] และ กนกพร กระจ่างแสง ประสพชัย พสุนนท์ และ ธีระวัฒน์ จันทึก [6] กนกนภัส ตั้งใจไว้ศักดิ์ และชิณโสณ์ วิสิฐนิธิกิจา [7] งานวิจัยเกี่ยวกับการยอมรับในการทำศัลยกรรมของ วัชราภรณ์ เจริญพร และ ปวีณา คำพุกกะ [8] ร่วมกับเรื่องทัศนคติ และค่านิยมในการเสริมความงามของวัยรุ่น จากงานวิจัยของ วาทินี เรือนไทย [9] กชมน วิบูลย์จันทร์ [10] อุ่นใจ เจียมบูรณะกุล [11] วรรณศิริ กางกั้น และวิไลวรรณ จงวิไลเกษม [12] มาพัฒนาเป็นกรอบแนวคิดได้ดังนี้



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดในการทำวิจัย

2.วิธีดำเนินการวิจัย

เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรนักศึกษาที่ตัดสินใจทำศัลยกรรมชัดเจน ผู้วิจัยจึงใช้เทคนิคการหาขนาดกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ทราบประชากร ด้วยสูตรของ Cochern [13] ได้ขนาดตัวอย่างจำนวน 385 ราย เก็บเพิ่มจนได้ตัวอย่าง 400 ราย ด้วยวิธีการสุ่มแบบก้อนหิมะ โดยให้นักศึกษาที่ตอบแบบสอบถามช่วยแนะนำเพื่อที่เคยทำศัลยกรรมด้วยกันต่อ เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบ t การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว การหาค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ

3. ผลการศึกษาและอภิปรายผล

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (คิดเป็นร้อยละ 51. 00) ส่วนใหญ่มีช่วงอายุ 20-21ปี (คิดเป็นร้อยละ 45. 50) ส่วนใหญ่ชั้นปีที่ศึกษาส่วนใหญ่อยู่ชั้นปีที่ 3 (คิดเป็นร้อยละ 40. 00) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ศึกษาอยู่คณะวิทยาการจัดการ (คิดเป็นร้อยละ 32. 50) และส่วนใหญ่มีรายได้ครอบครัวเฉลี่ย 20,000 บาทขึ้นไป(คิดเป็นร้อยละ 36. 00)

ผลการศึกษาเรื่องการตัดสินใจทำศัลยกรรมของนักศึกษาในจังหวัดนครปฐม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล สามารถนำเสนอได้ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 การตัดสินใจทำศัลยกรรมของนักศึกษาในจังหวัดนครปฐม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

การตัดสินใจทำศัลยกรรม	เพศ	อายุ	ชั้นปี	คณะ	รายได้ครอบครัว
รับรู้ความต้องการ	-2.87**	0.71	1.20	0.83	3.18*
ค้นหาข้อมูล	-0.76	3.34*	1.50	1.06	1.56
ประเมินทางเลือก	-1.91	0.26	0.85	1.17	0.94
ตัดสินใจ	-2.31*	0.53	0.89	1.83	2.46
รวมขั้นตอน	-2.75*	1.53	1.06	1.52	2.64*

***** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิจัยพบว่าการตัดสินใจทำศัลยกรรมของนักศึกษาในจังหวัดนครปฐม มีความแตกต่างกันตาม เพศ และรายได้ครอบครัว ในภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านจะพบว่า ขั้นการรับรู้ความต้องการในการทำศัลยกรรมจะมีความแตกต่างกันตาม เพศ และรายได้ครอบครัว ด้านการค้นหาข้อมูลจากมีความแตกต่างกันตามอายุ ด้านการตัดสินใจจะมีความแตกต่างกันตาม เพศ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ผลการศึกษาเรื่องการตัดสินใจทำศัลยกรรมของนักศึกษาในจังหวัดนครปฐม จำแนกตามค่านิยม และการสนับสนุนจากคนใกล้ชิด ผู้วิจัยทำการทดสอบปัญหาภาวะเส้นตรงร่วมเชิงพหุ ด้วยค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน พบว่าไม่มีตัวแปรอิสระคู่ใดสัมพันธ์กันเองเกินร้อยละ 80 จึงนำตัวแปรอิสระดังกล่าวไปวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ ได้ผลดังตารางที่

ตารางที่ 2 อิทธิพลของ ค่านิยม และการสนับสนุนจากคนใกล้ชิดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจทำศัลยกรรมของนักศึกษาในจังหวัดนครปฐม

รายการ	B	S.D.	β	t	sig.
(Constant)	1.18	0.13		1.92	0.06
ค่านิยมสังคม	0.30	0.10	0.27	2.01	0.05*
ค่านิยมจิตใจ	0.36	0.13	0.30	2.54	0.03*
อิทธิพลจากบุคคลใกล้ชิด	0.49	0.15	0.43	2.95	0.01**
R= 0.65 R Square=0.42					

***** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิจัยพบว่าการตัดสินใจทำศัลยกรรมของนักศึกษาในจังหวัดนครปฐม เกิดจากปัจจัย ค่านิยมสังคม (b=0.30) ค่านิยมจิตใจ (b=0.36) และ อิทธิพลจากบุคคลใกล้ชิด (b=0.49) ตามลำดับ สมการมีอำนาจในการพยากรณ์เท่ากับร้อยละ 42 และสามารถเขียนเป็นสมการได้ดังนี้

$$Y = 1.18+0.30\,X_1\,(\text{ค่านิยมสังคม})$$
$$*+0.36\,X_2(\text{ค่านิยมจิตใจ})*+0.49\,X_3\,(\text{อิทธิพลจากบุคคลใกล้ชิด})**$$

4. สรุปผล

ผลการวิจัยทำให้พบว่า ความแตกต่างในด้านเพศ มีผลต่อการตัดสินใจทำศัลยกรรมของนักศึกษาในจังหวัดนครปฐมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยเฉพาะเพศหญิงมีแนวโน้มที่จะตัดสินใจทำศัลยกรรมสูงกว่าเพศชาย และความแตกต่างของรายได้ครอบครัวจะมีผลต่อการตัดสินใจทำศัลยกรรมของนักศึกษาใน จังหวัดนครปฐม จากการเปรียบเทียบรายคู่ ด้วยวิธี LSD. พบว่าผู้ที่มีจากครอบครัวรายได้สูงกว่าจะมีแนวโน้ม ตัดสินใจทำศัลยกรรมของนักศึกษามากกว่าผู้มีรายได้ครอบครัวน้อยกว่า ผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ กนกนภัส ตั้งใจไว้ศักดิ์ และชิณโสณ์ วิสิฐนิธิกิจา [7] ซึ่งเสนอว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อกระบวนการตัดสินใจเลือกทำศัลยกรรมตกแต่งเสริมจมูกด้วยซิลิโคนแมนทีสแตกต่างกัน แต่จะขัดแย้งกับงานวิจัยของวาทินี เรือนไทย [9] ซึ่งเสนอว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของวัยรุ่นในเขตกรุงเทพมหานครไม่มีความสัมพันธ์ต่อการทำศัลยกรรมเสริมความงาม ยกเว้น อายุ และอาชีพ

นอกจากนี้ยังพบว่า การตัดสินใจทำศัลยกรรมของนักศึกษาในจังหวัดนครปฐม เกิดจากอิทธิพลจากบุคคลใกล้ชิด มากกว่าค่านิยมในจิตใจ และค่านิยมทางสังคม ซึ่ง

แสดงให้เห็นว่า การตัดสินใจทำศัลยกรรมของนักศึกษาจะเกิดขึ้นได้ง่ายหากได้รับการสนับสนุน และชี้นำจากบุคคลที่ใกล้ชิด ไม่ว่าจะเป็นเพื่อน คนรัก หรือแม้กระทั่งคนในครอบครัว สอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐฐาภณิตา รพีพงษ์พัฒนา [4] ที่เสนอว่าอิทธิพล โดยรวมสามลำดับแรกของตัวแปรเชิงสาเหตุที่มีต่อ การตัดสินใจทำศัลยกรรมความงาม คือการถ่ายทอด ประสบการณ์ ความสนใจ และความต้องการโดยมีค่า น้ำหนักอิทธิพลเท่ากับ 0.51 0.45 และ 0.31 ตามลำดับ ส่วนผลการวิเคราะห์จำแนกคุณลักษณะของกลุ่มที่เคย ตัดสินใจทำศัลยกรรมความงามหกลำดับความสำคัญ คือ ความต้องการทำศัลยกรรมความงาม ความสนใจ การตัดสินใจ การจูงใจด้วยพนักงาน สื่อไลน์ และสื่อ อินสตาแกรม และ กนกพร กระจ่างแสง ประสพชัย พสุนนท์ และ ธีระวัฒน์ จันทึก. [6] ที่เสนอว่าส่วนใหญ่ของผู้ตอบแบบสอบถามเคยใช้บริการสถาบันศัลยกรรมเสริมความงาม และเหตุผลที่เลือกใช้บริการศัลยกรรมเสริมความงามเพื่อเสริมบุคลิกภาพและเสริมความมั่นใจ ในขณะที่ ธนัชชา ศรีชุมพล และบุญญรัตน์ สัมพันธ์วัฒนชัย [5] เสนอเพิ่มเติมว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจทำศัลยกรรมเสริมความงามของผู้ใช้บริการชาวไทยที่อยู่ในเจเนอเรชัน X และเจเนอเรชัน Y ในกรุงเทพมหานคร ได้ผลการศึกษาจากการวิเคราะห์สถิติเพื่อทดสอบสมมติฐาน พบว่าปัจจัยด้านเหตุผล และอารมณ์ และปัจจัยด้านอิทธิพลทางสังคม มีผลเชิงบวกต่อการตัดสินใจทำศัลยกรรมของผู้บริโภค เจเนอเรชัน X และ เจเนอเรชัน Y ที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เอกสารอ้างอิง

[1] ธัญรัก หมื่นอภัย. (2557). *พฤติกรรมของผู้ชายในอำเภอเมืองเชียงใหม่ต่อการใช้บริการของคลินิกเสริมความงาม.* การค้นคว้าอิสระ.บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

[2] กนกวรรณ ทองรื่น และ สุพรรณี อินทร์แก้ว.(2557). *ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการคลินิกเสริมความงามของผู้บริโภคในจังหวัดสระบุรี.* ภาคนิพนธ์หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต .สาขาการตลาด . บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

[3] โกวิทย์ กังสนันท์ . (2549) .*กระบวนการตัดสินใจในด้านการบริหารและกรอบความคิดทั่วไป.* กรุงเทพฯ : บรรณสาร

[4] ณัฐฐาภณิตา รพีพงษ์พัฒนาอิทธิพลของ.(2561) . ช่องทางออนไลน์ ต่อการจูงใจให้ผู้บริโภคตัดสินใจ .ทำศัลยกรรมความงาม*วารสารวิชาการวิทยาการจัดการแห่งแปซิกฟิก.*240-231.(1) *4.*

[5] ธนัชชา ศรีชุมพล และบุญญรัตน์ สัมพันธ์วัฒนชัย . (2561). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจทำศัลยกรรมเสริมความงามของผู้ใช้บริการชาวไทยที่อยู่ในเจเนอเรชัน X และเจเนอเรชัน Y ในกรุงเทพมหานคร.*วารสารมหาวิทยาลัยพายัพ . 28* (2).107-116. DOI https://doi.org/10.14456/pyuj.2018.24

[6] กนกพร กระจ่างแสง ประสพชัย พสุนนท์ และ ธีระวัฒน์ จันทึกการวิเคราะห์องค์ประกอบ.(2561) . พฤติกรรมการเลือกทำศัลยกรรมเสริมความงามของ .ผู้หญิงวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร*วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยธนบุรี* . 75-64 .(28) *12*

[7] กนกนภัส ตั้งใจไว้ศักดิ์ และชิณโสณ์ วิสิฐนิธิกิจา กระบวนการการตัดสินใจเลือกทำศัลยกรรม.(2561) ตกแต่งเสริมจมูกด้วยซิลิโคนแมนทีส ในเขต .กรุงเทพมหานคร *Veridian E-Journal,Silpakorn University (Humanities, Social Sciences and arts). 11* .64-52.(1)

[8] วัชราภรณ์ เจริญพร และปวีณา คำพุกกะ. (2557). อิทธิพลของสื่อ ความภูมิใจในตนเอง และภาพลักษณ์ร่างกายที่มีผลต่อการยอมรับการทำศัลยกรรมความงา

ม.*วารสารบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี .3* (5). 1-17.

[9] วาทินี เรือนไทย. (2549). *การเปิดรับสื่อและทัศนคติของวัยรุ่นในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการทำศัลยกรรมเสริมความงาม*. วิทยานิพนธ์วารสารศาสตรมหาบัณฑิต .(การบริหารสื่อสารมวลชน) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

[10] กชมน วิบูลย์จันทร์. (2549). ปัจจัยการตัดสินใจเลือกใช้บริการศูนย์ศัลยกรรมความงามของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. *วารสารวิชาการการตลาดและการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี*. 1 (1).24-34.

[11] อุ่นใจ เจียมบูรณะกุล. (2549) .วาทกรรม “ความสวย” และการต่อรองอัตลักษณ์วัฒนธรรมบริโภค. *วารสารวิชาการ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่*. 18 (1).133-167.

[12] วรรณศิริ กางกั้น และวิไลวรรณ จงวิไลเกษม. (2562). มายาคติหน้าอกในสาวพริตตี้ กับธุรกิจความงาม. *วารสารนิเทศศาสตร์*. 37 (1). 86 - 97.

[13] Cochran, W.G. (1953). *Sampling Techiques*. New York: John Wiley & Sons. Inc.

แนวทางความจงรักภักดีของแฟนบอลราชบุรี มิตรผล เอฟซี

วิศิษฐ์ ฤทธิบุญไชย[1*] สุธาวุธ ศรีคง[1] จักริน อุทัยวรรณศรี[1] เอกรัฐ ไชยโชติช่วง[2] และ วาสนา บุตรโพธิ์[3]

[1]ภาควิชาการจัดการทั่วไป คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม อ.เมือง จ.นครปฐม

[2]หลักสูตรวิทยศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิทยาศาสตร์การกีฬา, มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี จ.กรุงเทพฯ

[3]คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง จ.กรุงเทพฯ

[*]E-mail: wisitson@webmail.npru.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เปรียบเทียบความจงรักภักดีของแฟนบอลราชบุรี มิตรผล เอฟซี เมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 2) ศึกษาอิทธิพลของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของแฟนบอลราชบุรี มิตรผล เอฟซีใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวกจาก แฟนบอลเชียร์สโมสรราชบุรี มิตรผล เอฟซี จำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบ t การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว การหาค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า 1.ความจงรักภักดีของแฟนบอลราชบุรี มิตรผล เอฟซี มีความแตกต่างกันตาม เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และสถานภาพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 2. ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของแฟนบอลราชบุรี มิตรผล เอฟซี เกิดจากปัจจัย ด้านการส่งเสริมการตลาด (b=0.11) ด้านผลิตภัณฑ์ (b=0.16) และด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (b=0.29) ตามลำดับ สมการมีอำนาจในการพยากรณ์เท่ากับร้อยละ 51 และสามารถเขียนเป็นสมการได้ดังนี้ $Y = 1.85+0.16\ X_1$(ผลิตภัณฑ์) **$+0.05\ X_2$ (ราคา) $+0.29\ X_3$(ช่องทางการจัดจำหน่าย)** $+ 0.11\ X_4$ (การส่งเสริมการตลาด)*

คำสำคัญ: ส่วนประสมทางการตลาด ความจงรักภักดี ราชบุรี มิตรผล เอฟซี

1. บทนำ

สโมสรฟุตบอลราชบุรี มิตรผล เอฟซี มีชื่อเดิมว่า “ราชบุรี เอฟซี” เป็นสโมสรฟุตบอลอาชีพในประเทศไทย จากจังหวัดราชบุรี มีฉายาในวงการฟุตบอลคือ “ราชันมังกร” สีประจำสโมสรคือ สีส้ม มีประธานสโมสรคือ คุณบุญยิ่ง นิติกาญจนา และมีหัวหน้าผู้ฝึกสอนคือ คุณสมชาย ไม้วิลัย มีสโมสรที่เป็นพันธมิตรกันคือ สโมสรฟุตบอลบุรีรัมย์ ยูไนเต็ด ปัจจุบันสโมสรฟุตบอลราชบุรี มิตรผล เอฟซี เล่นอยู่ในไทยลีก (ลีกสูงสุดของประเทศไทย) เริ่มต้นในการส่งทีมเข้าแข่งขันฟุตบอลกีฬาแห่งชาติ และคว้าเหรียญทองแดง ที่มหานครเกมส์ ปี 2543 และร่วมฟุตบอลโปรวินเชียลลีก ดิวิชั่น 2 สามารถคว้าแชมป์มาครองได้ในปี 2549 จนได้รับสิทธิ์เข้าร่วมการแข่งขันฟุตบอลดิวิชั่น 1 ในปี 2550 โดยได้อันดับ 12 ทำให้ในปี 2551 ทีมสโมสรราชบุรี เอฟซี มาเล่นในลีกดิวิชั่น 2 ซึ่งได้อันดับ 7 ส่วนในปี 2552 นั้น การแข่งขันได้เปลี่ยนแปลงระบบการจัดการแข่งขัน ซึ่งแบ่งออกเป็นโซนต่างๆ ทั่วประเทศ เนื่องจากมีทีมจากหลายจังหวัดทั่วทุกภาค ให้ความสนใจเข้าร่วมการแข่งขัน สโมสรฟุตบอลราชบุรี นั้นอยู่ในโซนภาคกลางและตะวันออก และได้อันดับ 9 มา 2 ฤดูกาลติดต่อกัน [1] ราชบุรี มิตรผล เอฟซี มีสนามเหย้า คือ มิตรผล สเตเดี้ยม หรือ “โรงละครแห่งความหวาน” เป็นสนามฟุตบอลที่ใช้พื้นหญ้าจริง สามารถจุแฟนบอลได้ 13,000 คนซึ่งลงทุนไปกว่า 300-400 ล้านบาท เป็นสนามระดับเอคลาส ภายในมีสิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน อาทิ ห้อง VIP, Club House , Community Mall Conference Room และบริเวณรอบๆสนามฟุตบอลราชบุรี

มิตรผล เอฟซี จะมีสถานที่บริการแฟนบอล ที่เข้ามาให้กำลังใจทีม ไม่ว่าจะเป็นร้านอาหาร เครื่องดื่ม สนามแข่งรถ สวนสนุก รวมไปถึงร้านขายของที่ระลึกให้กับแฟนบอล

ราชบุรี มิตรผล เอฟซี ถือเป็นสโมสรที่ได้รับความนิยมมากในวงการฟุตบอลไทย อีกทั้งเป็นที่ ยอมรับในวงกว้าง และสามารถพิสูจน์ได้ว่าสโมสรแห่งนี้ เป็นสโมสรฟุตบอลที่สามารถสร้างความรัก ความสามัคคีให้กับคนในจังหวัด รวมไปถึงแฟนบอลไทยในประเทศได้ และสโมสรทำให้เกิดกิจกรรมร่วมของครอบครัวและหมู่คณะ (Family Day) เช่นเดียวกับในทุกวันหยุดสุดสัปดาห์ของหลายๆคน ภาพคนหนุ่มสาว พ่อพร้อมแม่-ลูก ส่งเสียงเชียร์ทีมโปรดกลายเป็นภาพชินตาในสนาม อีกทั้งยังสามารถสร้างมูลค่าทาง เศรษฐกิจให้กับประเทศได้อย่างมากมายมหาศาล ความนิยมของฟุตบอล เริ่มก้าวไปสู่ระดับสากล ไม่ว่าจะเป็นการสร้างรายได้ให้กับ ประชาชนและภาคเอกชน การสร้างธุรกิจการค้า ต่างๆ อาทิ ธุรกิจ การท่องเที่ยวภายในประเทศ ธุรกิจการผลิตสินค้ากีฬา รวมถึงธุรกิจระดับท้องถิ่น และประเทศไทยของเรานั้น และมีการพัฒนามาอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้กระแสแฟนบอลชาวราชบุรีได้หันมาสนับสนุน สโมสรและให้ความสนใจการแข่งขันฟุตบอลลีกภายในประเทศมากขึ้นเรื่อยๆ อีกทั้งแฟนบอลชาวราชบุรีได้รับรู้สารผ่านตราสัญลักษณ์ตามที่สโมสรได้สื่อสารไป เพื่อให้แฟนบอลทุกคนนึกถึงได้และรู้สึกภาคภูมิใจในอัตลักษณ์ของตนเอง อาจจะกล่าวได้ว่าความเจริญอย่างยั่งยืนของราชบุรี มิตรผล เอฟซี เกิดจากความจงรักภักดีของแฟนบอลเป็นที่ตั้ง

ด้วยเหตุดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความประสงค์ในการศึกษาถึงแนวทางความจงรักภักดีของแฟนบอลราชบุรี มิตรผล เอฟซี จากอิทธิพลของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อความจงรักภักดี ซึ่งมีงานวิจัยยืนยันว่าส่วนประสมทางการตลาดมีผลสำคัญต่อความจงรักภักดี [2] และในเวลาเดียวกันก็มีความสัมพันธ์กันระหว่างส่วนประสมทางการตลาดกับความจงรักภักดี [3] รวมถึงเปรียบเทียบ ความจงรักภักดีจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล จึงมีความสำคัญ โดยคณะผู้วิจัยคาดหวังว่า งานวิจัยดังกล่าวเป็นประโยชน์ต่อทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง นำแนวทางผลการวิจัยครั้งนี้ไปใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุงและทราบถึงการทำอย่างไรให้แฟนบอลเกิดความจงรักภักดีต่อสโมสรฟุตบอลราชบุรี มิตรผล เอฟซี

วัตถุประสงค์การวิจัย

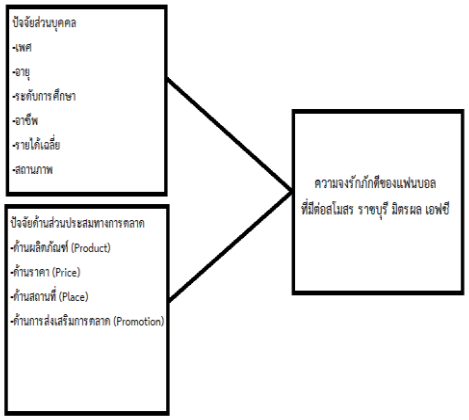
1. เปรียบเทียบความจงรักภักดีของแฟนบอลราชบุรี มิตรผล เอฟซี เมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

2. ศึกษาอิทธิพลของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของแฟนบอลราชบุรี มิตรผล เอฟซี

กรอบแนวคิด

เกิดจากทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับเรื่องของ ความจงรักภักดีของแฟนบอล โดยใช้แนวคิดของ ศนิกานต์ ศิริศักดิ์ยศ [4] หทัยรัตน์ ตันสุวรรณ [5] งานวิจัยเกี่ยวกับกฎของความจงรักภักดี ของ Gomez, Arranz and Cillan [6] การประเมินความจงรักภักดี ของ Johnson, Herrmann, and Huber [7] และงานวิจัยเรื่อง ความจงรักภักดีในตราสินค้า ของ Kim, Morris, and Swait [8] และ Tsai [9] แนวคิดส่วนประสมทางการตลาด ของ Kotler and Keller. [10] การใช้การส่วนประสมทางการตลาดกับการกีฬาฟุตบอล ของ Dolles & Söderman [11] นารา กิตติเมธีกุล [12] รัฐชาติ ทัศนัย และวรเดช จันทรศร [13] กฤติญา เซ่งฮะ และสันติพงษ์ ปลั่งสุวรรณ [14] และกีฬาอื่น ๆ ของ ขจรศักดิ์ รุ่นประพันธ์ ปัญญา สังขวดี วิทยา จันทร์ศิลา ปกรณ์ ประจัญบาน [15]

รูปที่ 1



2. วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรในงานวิจัยครั้งนี้ คือ แฟนบอลในจังหวัดราชบุรี เนื่องจากทางผู้วิจัยไม่สามารถหาจำนวนประชากรที่แน่นอนจากแหล่งข้อมูลที่น่าเชื่อถือได้ และไม่ทราบสัดส่วนของผู้บริโภคที่เคยมาเข้าชมการแข่งขันของทีมราชบุรี มิตรผล เอฟซี ผู้วิจัยจึงใช้เทคนิคการหาขนาดกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ทราบประชากร ด้วยสูตรของ Cocheran [16] ได้ขนาดตัวอย่าง 400 ราย เก็บข้อมูลด้วยวิธีการสุ่มแบบสะดวก สถิติที่ใช้ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบ t การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว การหาค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ

3. ผลการศึกษาและอภิปรายผล

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น ผลการวิจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 89.00 มีอายุระหว่าง 21-30 ปีคิดเป็นร้อยละ 50.25 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 29.25 ส่วนใหญ่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 36.00 ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 36.00 และมีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 70.25

ผลเปรียบเทียบความจงรักภักดีของแฟนบอลราชบุรี มิตรผล เอฟซี เมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้ผลการวิจัยดังนี้

ผลการวิจัย พบว่า ความจงรักภักดีของแฟนบอลราชบุรี มิตรผล เอฟซี มีความแตกต่างกันตาม เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และสถานภาพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านจะพบว่า (1) ปัจจัยด้านความเชื่อถือและความไว้วางใจ จะมีความแตกต่างกันตาม เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และสถานภาพ (2) ปัจจัยด้านความตั้งใจจะมาเชียร์สม่ำเสมอ จะมีความแตกต่างกันในด้าน เพศ และสถานภาพ และ (3) ปัจจัยด้านการบอกต่อให้คนรอบข้าง จะมีความแตกต่างกันในปัจจัยส่วนบุคคลทุกด้าน

ตารางที่ 1 ความจงรักภักดีของแฟนบอลราชบุรี มิตรผล เอฟซี เมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

	เพศ	อายุ	การศึกษา	อาชีพ	รายได้	สถานภาพ
ความเชื่อถือและความไว้วางใจ	3.00*	1.01	4.92**	2.35*	3.70**	8.44**
ความตั้งใจจะมาเชียร์สม่ำเสมอ	4.37**	1.51	0.55	1.61	2.05	2.74*
การบอกต่อให้คนรอบข้าง	6.16**	5.30**	5.61**	2.44*	2.35*	10.29**
ความจงรักภักดี	5.19**	2.07	3.66**	2.31*	2.65*	5.30**

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 2 อิทธิพลของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของแฟนบอลราชบุรี มิตรผล เอฟซี

	B	SE.	β	t	sig.
(Constant)	0.59	0.35		1.72	0.09
ด้านผลิตภัณฑ์	0.16	0.07	0.14	2.74	0.01**
ด้านราคา	0.05	0.03	0.06	1.29	0.20
ด้านช่องทางจัดจำหน่าย	0.29	0.04	0.30	3.88	0.00**
ด้านส่งเสริมการตลาด	0.11	0.06	0.12	2.48	0.01**

$R^2 = 0.51$ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการศึกษาอิทธิพลของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของแฟนบอลราชบุรี มิตรผล เอฟซี ได้ผลการวิจัยดังนี้

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของแฟนบอลราชบุรี มิตรผล เอฟซี เกิดจากปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (b=0.11) ด้านผลิตภัณฑ์ (b=0.16) และด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (b=0.29) ตามลำดับ สมการมีอำนาจในการพยากรณ์เท่ากับร้อยละ 51 และสามารถเขียนเป็นสมการได้ดังนี้

$Y = 1.85+0.16\ X_1$(ผลิตภัณฑ์) **$+0.05\ X_2$(ราคา) $+0.29\ X_3$ (ช่องทางการจัดจำหน่าย)**$+0.11\ X_4$ (การส่งเสริมการตลาด)*

4. สรุปผล

ความจงรักภักดีของแฟนบอลราชบุรี มิตรผล เอฟซี มีความแตกต่างกันตาม เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และสถานภาพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับ ผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัย ของ สุรเสกข์ พงษ์หาญยุทธ [2] ที่เสนอว่า ความจงรักภักดีในการเลือกใช้บริการสินเชื่อธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้า มีความแตกต่างกันตาม อายุ การศึกษา รายได้ และอาชีพในขณะที่ ประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของแฟนบอลราชบุรี มิตรผล เอฟซี เกิดจากปัจจัย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์ และด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ซึ่งจะสอดคล้องกับงานวิจัย ของ ตัดสินใจเลือกเล่นกีฬากอล์ฟเชิงท่องเที่ยวมากที่สุด 2 อันดับแรก ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านการส่งเสริมการตลาด และงานวิจัยของ Tsiotsou [17] ที่เสนอว่าปกติแฟนคลับจะมีความภักดีต่อสโมสรอยู่เป็นทุนเดิม แต่การพัฒนาคุณภาพผลิตภัณฑ์ของสินค้าในทุกด้าน ก็จะสร้างความจงรักภักดีมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

[1] วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี. (2562). สโมสรฟุตบอลราชบุรี มิตรผล.[ออนไลน์].สืบค้นเมื่อ 14 กุมภาพันธ์ 2562. สืบค้นจาก https://th.wikipedia.org/wiki/สโมสรฟุตบอลราชบุรี_มิตรผล.

[2] สุรเสกข์ พงษ์หาญยุทธ. (2061). อิทธิพลของส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อความจงรักภักดีในการเลือกใช้บริการสินเชื่อธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร.วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม. 5 (1).91-102.

[3] คมสิงห์ วิวัฒนภูษิต และพิชญะ อุทัยรัตน์. (2559).กลยุทธ์การสร้างภาพลักษณ์ตราสินค้าในอุตสาหกรรมร้องเท้าในประเทศไทย.วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม. 3 (1). 47-60

[4] ศนิกานต์ ศิริศักดิ์ยศ. (2548) .ความจงรักภักดีต่อองค์การ: ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานระดับปฏิบัติการสายงาน บริการลูกค้าบริษัท ทีเอ ออเร้นจ์ จำกัด. ภาคนิพนธ์ศิลปะศาสตร์มหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม) คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

[5] หทัยรัตน์ ตันสุวรรณ. (2550). ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรความจงรักภักดีต่อองค์กรและบรรยากาศในองค์กรที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการ). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

[6] Gomez, B. G., Arranz, A. G. and Cillan, J. G. (2006). The role of loyalty programs in behavioral and affective loyalty. Journal of Consumer Marketing, 23(7), 387-396.

[7] Johnson, M. D., Herrmann, A. and Huber, F. (2006). The evolution of loyalty intentions. Journal of Marketing, 70, 122-132.

[8] Kim, J., Morris, J. D. and Swait, J. (2008). Antecedents of true brand loyalty. Journal of Advertising, 37(2), 99-117.

[9] Tsai, S. (2005). Utility, cultural symbolism and emotion: A comprehensive model of brand purchase value. International Journal of Research in Marketing, 22, 277-291.

[10] Kotler, P.T. and Keller, K.L. (2016). Marketing Management (15th Ed.). Pearson: Dartmouth College.

[11] Dolles, H. & Söderman, S. (2005). Implementing a Professional Football League in Japan - Challenges to Research in International Business. German Institute for Japanese Studies. Tokyo Japan.

[12] นารา กิตติเมธีกุล. (2557).ตัวแบบเชิงโครงสร้างของพฤติกรรมการซื้อสินค้าลิขสิทธิ์ทีมสโมสรฟุตบอลในไทยพรีเมียร์ลีก ตามทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน. วารสารวิจัย มสด. 10 (1).113-130.

[13] รัฐชาติ ทัศนัย และวรเดช จันทรศร. (2559). บทบาทของสโมสรฟุตบอลบุรีรัมย์ยูไนเต็ดในการพัฒนาจังหวัดบุรีรัมย์. วารสารวิจัยและพัฒนา วไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์ สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์.11(3).77-86.

[14] กฤติญา เซ่งฮะ และสันติพงษ์ ปลั่งสุวรรณ. (2552). ความต้องการและการได้การตอบสนองของแฟนคลับในด้านการให้บริการของสโมสรฟุตบอลชลบุรี เอฟซี. Journal of Exercise and Sport Science. 6 (2).17-31.

[15] ขจรศักดิ์ รุ่นประพันธ์ ปัญญา สังขวดี วิทยา จันทร์ศิลาปกรณ์ ประจันบาน. (2558).รูปแบบการจัดการกีฬากอล์ฟเชิงท่องเที่ยว. วารสารศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยนเนศวร. 17 (2).85-97.

[16] Cochran, W.G. (1953). Sampling Techiques. .New York: John Wiley & Sons. Inc.

[17] Tsiotsou, R. (2005). Perceived Quality Levels and their Relation to Involvement, Satisfaction and Purchase Intentions. Marketing Bulletin, 2005, 16, Research Note 4.

บรรยากาศในการทำงานและแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เอสวีไอ จำกัด (มหาชน)

อมินสรา พูลสวัสดิ์ ภาณุพันธ์ ธรรมประภาส ฐายี อธิวาจา กัญจน์ภัสนันท์ พันธุ์ปกรณ์ และ กฤษดา เชียรวัฒนสุข*
สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
*E-Mail: Krisada_c@rmutt.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ปัจจัยด้านส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน 2) บรรยากาศในการทำงานและแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน เครื่องมือในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ตัวอย่างจำนวน 350 ตัวอย่าง โดยใช้การวิเคราะห์ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 350 คน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกันได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ และระยะเวลาในการทำงาน ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลในด้านเพศที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานไม่แตกต่างกัน นอกจากนี้บรรยากาศในการทำงาน โครงสร้าง มาตรฐาน ความรับผิดชอบ การสนับสนุน ความผูกพัน และแรงจูงใจในการทำงาน ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านคุณภาพงาน สำหรับ บรรยากาศในการทำงาน โครงสร้าง มาตรฐาน ความรับผิดชอบ การสนับสนุน ความผูกพัน และแรงจูงใจในการทำงาน ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านปริมาณงาน และยังพบอีกว่าบรรยากาศในการทำงาน มาตรฐาน ความรับผิดชอบ การสนับสนุน และแรงจูงใจในการทำงาน ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านเวลางานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: บรรยากาศในการทำงาน แรงจูงใจ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

1. บทนำ

จากแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2550–2554) ได้กำหนดกลยุทธ์การพัฒนาประเทศตามการเปลี่ยนแปลงโดยการเพิ่มความแข็งแรงของประเทศ และการสนับสนุนด้านอุตสาหกรรม โดยเฉพาะในเรื่องของการเสริมสร้างขีดความสามารถของผู้ประกอบการและวิสาหกิจภายในประเทศให้มีศักยภาพแข่งขันได้ในกระแสโลกาภิวัตน์ที่เปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีและการเติบโตด้านการสื่อสาร ซึ่งส่งผลทำให้ปัจจุบันสภาวะการแข่งขันดำเนินธุรกิจมีแนวโน้มที่จะมีการแข่งขันที่สูงขึ้นไม่ว่าจะเป็นภายในองค์กรหรือภายในประเทศ แม้กระทั่งการแข่งขันภายนอกประเทศ ทำให้ธุรกิจต้องมีการปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงและเพิ่มขีดความสามารถ เพื่อให้องค์กรมีศักยภาพและความสามารถแข่งขันกับองค์กรอื่น ๆ และการที่ธุรกิจจะประสบความสำเร็จนั้นต้องอาศัยองค์ประกอบและปัจจัยต่าง ๆ เพื่อเป็นการขับเคลื่อนองค์กรให้ดียิ่งขึ้น

อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ของไทยมีข้อจำกัดและความเสี่ยงทั้งทางด้านโครงสร้าง การส่งออกและการผลิต ซึ่งส่วนใหญ่อยู่ในกลุ่มเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ การขาดความเชื่อมโยงของอุตสาหกรรม การแข่งขันที่เพิ่มมากขึ้นในตลาดโลก และความเสี่ยงในการโยกย้ายการลงทุนของนักลงทุนต่างชาติ เพื่อเผชิญหน้ากับความท้าทายของอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในอนาคต ประเทศไทยจำเป็นต้องพัฒนาศักยภาพในการเติบโตของอุตสาหกรรมและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน ไม่ว่าจะเป็นการปรับปรุงผลิตภัณฑ์ ทางด้านนวัตกรรมและเทคโนโลยี การขยายฐานผลิตภัณฑ์ รวมถึงการสร้างความเชื่อมโยงของอุตสาหกรรม โดยทางภาครัฐอาจมีแนวทางส่งเสริมและให้การสนับสนุน (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2556)

ปัจจัยด้านการทำงาน ยังคงเป็นเครื่องมือที่สำคัญอย่างหนึ่งที่องค์กรที่ใช้กระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานดึงศักยภาพในตัวออกมาใช้ให้ได้มากที่สุด ไม่ว่าจะเป็นความท้าทายในการปฏิบัติงาน งานที่ได้รับมีความหลากหลาย ไม่จำเจ และมีความอิสระในด้านความคิดและการปฏิบัติที่อยู่ในกรอบที่กำหนด (สุพานี สฤษฎ์วานิช, 2552)

ในทางกลับกันหากองค์กรมีบรรยากาศดี และปัจจัยด้านงานดี แก่พนักงานจะทำให้ความกดดันหรือความเครียดในการทำงาน สามารถช่วยลดแรงกดดันและความเครียดนี้ลงได้ หากพนักงานมีสุขภาพกายดี สุขภาพจิตดี ผลงานที่ออกมาก็ดีตามไปด้วยเช่นกัน สำหรับการเพิ่มประสิทธิภาพเป็นความรับผิดชอบของทุกคนในบริษัท ผู้บริหารต้องมีความเข้าใจในเรื่องการเพิ่มประสิทธิภาพและการสนับสนุนการดำเนินกิจกรรมอย่างเต็มที่ ในขณะเดียวกันฝ่ายพนักงานต้องให้ความร่วมมือ โดยการทำงานอย่างเต็มความสามารถและเพิ่มทักษะการทำงานให้สูงขึ้น นอกจากนี้การเพิ่มประสิทธิภาพยังต้องอาศัยความร่วมมือจากพนักงานเจ้าหน้าที่บุคลากร และหน่วยงานอื่น เช่น การร่วมกันปรับปรุงการเพิ่มประสิทธิภาพในทุกสถานที่ ทั้งที่ทำงานและสถานประกอบการด้วยการทำสิ่งต่าง ๆ อย่างถูกต้องโดยใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งส่งผลให้การเพิ่มประสิทธิภาพโดยรวมของบริษัทเพิ่มสูงขึ้น (สุรเชษฐ์ มีลาภ, 2552)

การที่จะส่งเสริมให้พนักงานทุกคนมีประสิทธิภาพที่ดีนั้น ผู้บริหารจะต้องมีความรู้ ความเข้าใจถึงบรรยากาศในการทำงานตลอดจนแรงจูงใจที่ควรสร้างให้เกิดขึ้นกับพนักงาน จากเหตุผลดังกล่าว คณะผู้วิจัยมีความสนใจศึกษาบรรยากาศในการทำงานและแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาบริษัท เอสวีไอ จำกัด (มหาชน) เพื่อเป็นแรงผลักดันให้พนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เอสวีไอ จำกัด (มหาชน)

2. เพื่อศึกษาบรรยากาศในการทำงานและแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เอสวีไอ จำกัด (มหาชน)

สมมติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานในด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงานและระดับรายได้ ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกัน

2. บรรยากาศในการทำงาน 6 มิติ ได้แก่ โครงสร้าง มาตรฐาน การยอมรับ ความรับผิดชอบ การสนับสนุน ความผูกผัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

3. ปัจจัยด้านแรงจูงใจ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านการยอมรับนับถือด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยสามารถเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารในการนำข้อมูลไปใช้เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงแก้ไขและวางแผนในการดำเนินงานด้านบุคคลากรให้มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ดี โดยเสริมสร้างบรรยากาศในการทำงานและแรงจูงใจในการทำงาน ที่จะส่งผลให้พนักงานปฏิบัติงานตามหน้าที่ บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ

2. เป็นแนวทางในการวางแผนการดำเนินงานของหน่วยงานอื่น ในการปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคคลากรให้มีประสิทธิภาพในการทำงาน

3. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารหน่วยงาน และเป็นแนวทางในการปรับปรุงดูแลรักษาบรรยากาศภายในองค์การ เพื่อสร้างความรู้สึกที่ดีของพนักงานในการปฏิบัติงานอันก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์การธุรกิจ

ทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กร

รติกรณ์ จงวิศาล (2555) ได้ให้ความหมายบรรยากาศองค์กรว่าเป็นการรับรู้และประสบการณ์ของสมาชิกเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายในองค์กร และลักษณะเฉพาะขององค์กรเป็นสิ่งที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคลากรภายในองค์กร

Forehand and Gilner (1964, p. 362) ให้ความหมายว่าบรรยากาศองค์กรเป็นชุดของคุณลักษณะภายในองค์กรซึ่งรับรู้โดยบุคลากรในองค์กรโดยคุณลักษณะดังกล่าวจะบรรยายถึงสภาพขององค์กรในจุดที่มีความแตกต่างมีลักษณะที่คงอยู่เป็นระยะเวลาที่ยาวนานและมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคลากรในองค์กร สำหรับมิติของบรรยากาศแบ่งออกได้เป็น 6 มิติตามแนวคิดของ Stringer (2002, pp. 65-67, อ้างถึงใน ฐาปณี บุญยเกียรติ, 2559) อันได้แก่ โครงสร้างองค์กร ด้านมาตรฐานการทำงาน ด้านความรับผิดชอบในการทำงาน ด้านการรับรู้ผลงานและรางวัล ด้านการให้ความสนับสนุนและความอบอุ่น ด้านความรู้สึกผูกพัน

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ

อุษา เฟื่องประยูร (2558) ได้กล่าวว่าแรงจูงใจ คือ สิ่งที่เป็นพลังกระตุ้นให้แต่ละบุคคลกระทำพฤติกรรมเป็นสิ่งที่ชี้ทิศทางหรือแนวทางให้บุคคลกระทำพฤติกรรมเพื่อบรรลุเป้าหมายของแต่ละคนและเป็นสิ่งที่ช่วยสนับสนุนรักษาพฤติกรรมนั้น ๆ ให้คงอยู่ในงานวิจัยนี้หมายถึงสิ่งที่เป็นแรงกระตุ้นให้บุคลากรเกิดกำลังใจมีพลังรู้ถึงคุณค่าในการปฏิบัติงานเพื่อให้ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดและช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพสูงขึ้น

กฤษฎา ต้นเปาว์ และคณะ (2559) ได้ศึกษาเรื่องแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานและจะเป็นประโยชน์ต่อองค์การเป็นอย่างยิ่ง นอกจากจะทำให้ทราบถึงแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานแล้วจะทำให้ผู้บริหารสามารถกำหนดกลยุทธ์และนโยบายที่จะตอบสนองให้กับความต้องการของพนักงานเพื่อสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และทำให้ผลการปฏิบัติงานดีขึ้นและยังเป็นข้อมูลประกอบเพื่อเสนอแนะแนวทางที่เป็นประโยชน์ในการพัฒนาบุคลากรให้มีคุณภาพสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

Herzberg (1959 อ้างถึงในโชติกา ระโส, 2555) ได้ทำการศึกษาค้นคว้าวิจัยเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของบุคคล องค์ประกอบนี้เรียกว่าปัจจัยจูงใจ (Motivational Factors) มีอยู่ 5 ประการคือ

1. ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน หมายถึง การที่บุคลากรมีความสามารถในการทำงานตามหน้าที่ ๆ ได้รับมอบหมายได้ประสบผลสำเร็จและสามารถป้องกันและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ

2. ด้านการยอมรับนับถือ หมายถึง การที่บุคลากรได้รับการยกย่องชมเชยความยอมรับนับถือจากบุคคลที่ตนเกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน

3. ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติหมายถึงการที่บุคลากรสามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ต่าง ๆ ที่ตรงกับความรู้ความสามารถของบุคลากรเป็นงานที่ถนัดน่าสนใจและยังส่งผลให้เกิดความพอใจ

4. ด้านความรับผิดชอบหมายถึงการที่บุคลากรสามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานโดยที่บุคลากรนั้นมีอำนาจในการรับผิดชอบอย่างเต็มที่

5. ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานหมายถึงการที่บุคลากรได้รับการเปลี่ยนแปลงเลื่อนตำแหน่งหน้าที่การงานให้สูงขึ้นตลอดจนได้รับการอบรมศึกษาต่อเพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถของตนเอง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

Millet (1954) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ และได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงาน ซึ่งความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจในการบริการให้กับประชาชน โดยพิจารณาจาก เช่น การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า เป็นต้น

สิริวดี ชูเชิด (2556) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง ความสามารถและทักษะในการกระทำของบุคคลของตนเอง หรือของผู้อื่นให้ดีขึ้น เจริญขึ้น เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของตนเองและขององค์กร อันจะทำให้ตนเอง ผู้อื่นและองค์กร เกิดความพึงพอใจและสงบสุขในที่สุด

Peterson & Plowman (1989 อ้างถึงใน อุทัสน์ วีระศักดิ์การุณย์, 2556) ได้ให้แนวคิดใกล้เคียงกับ Harring Emerson โดยตัดทอนบางข้อลงและสรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพไว้ 3 ข้อประกอบด้วย

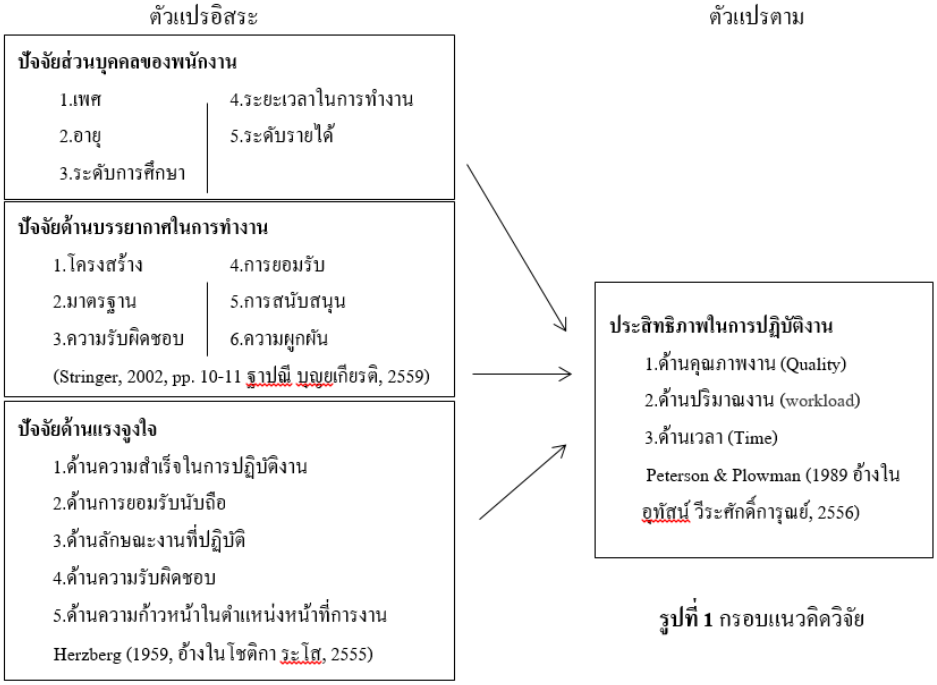
1. คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีคุณภาพสูงคือผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่าและมีความพึงพอใจผลการทำงานมีความถูกต้องได้มาตรฐานรวดเร็วนอกจากนี้ผลงานที่มีคุณภาพควรก่อเกิดประโยชน์ต่อองค์กรและสร้างความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ

2. ปริมาณงาน (Quantity) งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงานโดยผลงานที่ปฏิบัติได้มีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงานหรือเป้าหมายที่บริษัทวางไว้และควรมีการวางแผนบริหารเวลาเพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

3. เวลา (Time) คือเวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการเหมาะสมกับงานและทันสมัยมีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น

สรุปได้ว่าการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลจะมีผลงานที่มีประสิทธิภาพได้นั้นต้องประกอบด้วยความสามารถความชำนาญและสิ่งจูงใจให้ทำปฏิบัติงานไปสู่เป้าหมายโดยประเมินผลของประสิทธิภาพนั้นได้จากคุณภาพของงานปริมาณงานเวลาและค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน

กรอบแนวคิดในการวิจัย



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดวิจัย

2. วิธีดำเนินการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงาน บริษัท เอสวีไอ จำกัด (มหาชน) จำนวน 350 คน สุ่มตัวอย่างแบบสะดวก โดยใช้เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่คณะผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยได้ศึกษาค้นคว้าแนวคิดและทฤษฎีต่าง ๆ รวมทั้งเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามโดยแบ่งออกเป็น 4 ตอนคือ

ตอนที่ 1 : แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ และระยะเวลาการทำงาน เป็นแบบสอบถามปลายปิด (Closed ended question) มีลักษณะเป็นคำตอบหลายตัวเลือก (Multiple choice question)

ตอนที่ 2 : แบบสอบถามเพื่อวัดบรรยากาศองค์กร 6 มิติ นำมาจากงานวิจัยของ (Stringer, 2002, pp. 10-11, อ้างถึงใน ฐาปณี บุญยเกียรติ, 2559) ประกอบด้วย โครงสร้าง มาตรฐาน ความรับผิดชอบ การยอมรับ การสนับสนุน และความผูกพัน โดยข้อคำถามมีลักษณะเป็นแบบสอบถามแบบมาตรประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

ตอนที่ 3 : แบบสอบถามด้านแรงจูงใจ 5 ด้าน นำมาจากงานวิจัยของ Herzberg (1959 อ้างถึงในโชติกา ระโส, 2555) ประกอบด้วย ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน โดยข้อคำถามมีลักษณะเป็นแบบสอบถามแบบมาตรประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

ตอนที่ 4 : แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน นำมาจากงานวิจัยของ Peterson & Plowman (1989 อ้างถึงใน อุทัสน์ วีระศักดิ์การุณย์, 2556) โดยข้อคำถามมีลักษณะเป็นแบบสอบถามแบบมาตรประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

นำข้อมูลจากแบบสอบถามประมวลผลโดยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติสำหรับการทำวิจัย (SPSS) และใช้สถิติในการวิเคราะห์ ข้อมูลได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา โดยการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและใช้สถิติเชิง อนุมานในการ

ทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติทดสอบ t (Independent Samples t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวน (One-way ANOVA) และการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis : MRA)

3. ผลการศึกษาและอภิปรายผล

ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 350 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 54.0 มีอายุ 26-30 ปี จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 37.7 มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 219 คน คิดเป็นร้อยละ 62.6 มีระยะเวลาในการทำงาน 1-2 ปี จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 44.0 และมีรายได้ต่อเดือน 12,500 - 15,000 บาทต่อเดือน จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 34.9

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับบรรยากาศในการทำงานของพนักงาน

ตารางที่ 1 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศในการทำงาน

บรรยากาศในการทำงาน	ระดับการแสดงออก			
	$\bar{X}$	SD	แปลผล	อันดับ
โครงสร้าง	4.07	0.612	มาก	(1)
มาตรฐาน	3.82	0.694	มาก	(4)
ความรับผิดชอบ	3.90	0.640	มาก	(2)
การยอมรับ	3.66	0.624	มาก	(5)
การสนับสนุน	3.07	0.670	ปานกลาง	(6)
ความผูกพัน	3.89	0.614	มาก	(3)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน

ตารางที่ 2 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน

แรงจูงใจในการทำงาน	ระดับการแสดงออก			
	$\bar{X}$	SD	แปลผล	อันดับ
ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	3.99	0.585	มาก	(3)
ด้านการยอมรับนับถือ	3.71	0.718	มาก	(5)
ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	4.09	0.628	มาก	(2)
ด้านความรับผิดชอบ	3.78	0.746	มาก	(4)
ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน	4.18	0.742	มาก	(1)

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ตารางที่ 3 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ระดับการแสดงออก			
	$\bar{X}$	SD	แปลผล	อันดับ
ด้านคุณภาพงาน	3.79	0.672	มาก	(2)
ด้านปริมาณงาน	3.84	0.654	มาก	(1)
ด้านเวลางาน	3.62	0.717	มาก	(3)

ส่วนที่ 5 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 4 แสดงผลสรุปการทดสอบสมมติฐานที่ 1 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยส่วนบุคคล	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน		
	ด้านคุณภาพงาน	ด้านปริมาณงาน	ด้านเวลางาน
เพศ	t=0.116, Sig=0.907	t=0.336, Sig=0.737	t=-1.132, Sig=0.258
อายุ	Welch =24.617, Sig=0.000*	Welch =16.631, Sig=0.000*	Welch =17.387, Sig=0.000*
ระดับการศึกษา	Welch =76.352, Sig=0.000*	Welch =57.745, Sig=0.000*	Welch =69.811, Sig=0.000*
ระยะเวลาในการทำงาน	Welch =35.971, Sig=0.000*	Welch =27.476, Sig=0.000*	Welch =30.984, Sig=0.000*
ระดับรายได้	Welch =36.040, Sig=0.000*	Welch =25.861, Sig=0.000*	Welch =27.574, Sig=0.000*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์สมมติฐานที่ 1 พบว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณ และด้านเวลางานแตกต่างกัน ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณ และด้านเวลางานแตกต่างกัน ระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณ และด้านเวลางานแตกต่างกัน และระดับรายได้ที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณ และด้านเวลางานแตกต่างกัน ยกเว้น พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณ และด้านเวลางานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 5 แสดงผลการวิเคราะห์สมการถดถอยของบรรยากาศในการทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านคุณภาพงาน

บรรยากาศในการทำงาน	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (ด้านคุณภาพงาน)						
	b	SE_b	β	t	Sig.	Tolerance	VIF
(Constant)	0.285	0.205		1.388	0.166		
โครงสร้าง	0.224	0.056	0.204	3.997	0.000*	0.547	1.828
มาตรฐาน	0.176	0.056	0.182	3.139	0.002*	0.426	2.348
ความรับผิดชอบ	0.208	0.058	0.198	3.605	0.000*	0.473	2.116
การยอมรับ	0.032	0.050	0.030	0.646	0.518	0.655	1.526
การสนับสนุน	0.243	0.047	0.243	5.138	0.000*	0.639	1.566
ความผูกพัน	0.061	0.058	0.056	1.058	0.291	0.512	1.952
$R = 0.715$, $R^2 = 0.511$, Adjusted $R^2 = 0.502$, $SE_{est} = 0.47391$, $F = 59.513$, Sig.= 0.000*, Durbin Watson=1.942							

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 6 แสดงผลการวิเคราะห์สมการถดถอยของบรรยากาศในการทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านปริมาณงาน

บรรยากาศในการทำงาน	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (ด้านปริมาณงาน)						
	b	SE_b	β	t	Sig.	Tolerance	VIF
(Constant)	0.557	0.205		2.702	0.007*		
โครงสร้าง	0.150	0.056	0.141	2.671	0.008*	0.547	1.828
มาตรฐาน	0.149	0.056	0.159	2.648	0.008*	0.426	2.348
ความรับผิดชอบ	0.214	0.058	0.209	3.681	0.000*	0.473	2.116
การยอมรับ	0.003	0.050	0.003	0.065	0.948	0.655	1.526
การสนับสนุน	0.225	0.048	0.231	4.726	0.000*	0.639	1.566
ความผูกผัน	0.143	0.058	0.134	2.463	0.014*	0.512	1.952
$R = 0.691$, $R^2 = 0.478$, Adjusted $R^2 = 0.469$, $SE_{est} = 0.47644$, $F = 52.208$, Sig.= 0.000*, Durbin Watson = 1.815							

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 7 แสดงผลการวิเคราะห์สมการถดถอยของบรรยากาศในการทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านเวลางาน

บรรยากาศในการทำงาน	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (ด้านเวลางาน)						
	b	SE_b	β	t	Sig.	Tolerance	VIF
(Constant)	-0.122	0.213		-0.575	0.565		
โครงสร้าง	0.078	0.058	0.066	1.336	0.182	0.547	1.828
มาตรฐาน	0.200	0.058	0.194	3.451	0.001*	0.426	2.348
ความรับผิดชอบ	0.265	0.060	0.236	4.428	0.000*	0.473	2.116
การยอมรับ	0.105	0.052	0.091	2.012	0.045*	0.655	1.526
การสนับสนุน	0.291	0.049	0.272	5.915	0.000*	0.639	1.566
ความผูกผัน	0.089	0.060	0.076	1.490	0.137	0.512	1.952
$R = 0.734$, $R^2 = 0.539$, Adjusted $R^2 = 0.531$, $SE_{est} = 0.49136$, $F = 66.710$, Sig.= 0.000*, Durbin Watson = 1.861							

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 5 พบว่า บรรยากาศในการทำงานในด้าน โครงสร้าง มาตรฐาน ความรับผิดชอบ และการสนับสนุน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านคุณภาพงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 6 พบว่า บรรยากาศในการทำงานในด้าน โครงสร้าง มาตรฐาน ความรับผิดชอบ การสนับสนุน และความผูกผัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านปริมาณงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 7 พบว่า บรรยากาศในการทำงานในด้าน มาตรฐาน ความรับผิดชอบ การยอมรับ และการสนับสนุน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านเวลางาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 8 แสดงผลการวิเคราะห์สมการถดถอยของแรงจูงใจในการทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านคุณภาพงาน

แรงจูงใจในการทำงาน	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (ด้านคุณภาพงาน)						
	b	SE_b	β	t	Sig.	Tolerance	VIF
(Constant)	0.359	0.195		1.838	0.067		
ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	0.120	0.054	0.105	2.220	0.027*	0.534	1.871
ด้านการยอมรับนับถือ	0.249	0.046	0.266	5.430	0.000*	0.494	2.026
ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	0.056	0.051	0.052	1.098	0.273	0.523	1.910
ด้านความรับผิดชอบ	0.376	0.048	0.418	7.864	0.000*	0.421	2.378
ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน	0.089	0.037	0.099	2.403	0.017*	0.703	1.423
$R = 0.769$, $R^2 = 0.592$, Adjusted $R^2 = 0.586$, $SE_{est} = 0.43225$, $F = 99.815$, Sig.= 0.000*, Durbin Watson = 1.940							

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 9 แสดงผลการวิเคราะห์สมการถดถอยของแรงจูงใจในการทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านปริมาณงาน

แรงจูงใจในการทำงาน	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (ด้านปริมาณงาน)						
	b	SE_b	β	t	Sig.	Tolerance	VIF
(Constant)	0.424	0.204		2.075	0.039*		
ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	0.183	0.057	0.164	3.231	0.001*	0.534	1.871
ด้านการยอมรับนับถือ	0.218	0.048	0.239	4.535	0.000*	0.494	2.026
ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	0.115	0.053	0.111	2.157	0.032*	0.523	1.910
ด้านความรับผิดชอบ	0.247	0.050	0.282	4.930	0.000*	0.421	2.378
ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน	0.112	0.039	0.127	2.872	0.004*	0.703	1.423
$R = 0.726$, $R^2 = 0.527$, Adjusted $R^2 = 0.520$, $SE_{est} = 0.45275$, $F = 76.749$, Sig.= 0.000*, Durbin Watson = 1.788							

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 8 พบว่า แรงจูงใจในการทำงานในด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านคุณภาพงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยด้านความรับผิดชอบจะส่งผลมากที่สุด (β = 0.418)

จากตารางที่ 9 พบว่า แรงจูงใจในการทำงาน ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านปริมาณงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยด้านความรับผิดชอบจะส่งผลมากที่สุด (β = 0.282)

ตารางที่ 10 แสดงผลการวิเคราะห์สมการถดถอยของแรงจูงใจในการทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านเวลางาน

แรงจูงใจในการทำงาน	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (ด้านเวลางาน)						
	b	SE_b	β	t	Sig.	Tolerance	VIF
(Constant)	-0.077	0.203		-0.378	0.705		
ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	0.275	0.056	0.225	4.891	0.000*	0.534	1.871
ด้านการยอมรับนับถือ	0.294	0.048	0.295	6.175	0.000*	0.494	2.026
ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	-0.009	0.053	-0.008	-0.174	0.862	0.523	1.910
ด้านความรับผิดชอบ	0.369	0.050	0.384	7.425	0.000*	0.421	2.378
ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน	0.035	0.039	0.036	0.907	0.365	0.703	1.423
$R = 0.783$, $R^2 = 0.613$, Adjusted $R^2 = 0.607$, $SE_{est} = 0.44940$, $F = 108.818$, Sig.= 0.000*, Durbin Watson = 1.729							

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 10 พบว่า แรงจูงใจในการทำงาน ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านการยอมรับนับถือ และด้านความรับผิดชอบ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านเวลางาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยด้านความรับผิดชอบจะส่งผลมากที่สุด (β = 0.384)

อภิปรายผล

งานวิจัย เรื่อง บรรยากาศในการทำงานและแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท เอสวีไอ จำกัด (มหาชน) ได้ดังนี้

ผลการศึกษา พบว่า เพศที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อภิชัย จตุพรวาที (2557) ที่กล่าวว่า เพศ ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของอาสาสมัครคุมประพฤติ จังหวัดนครสวรรค์

ปัจจัยส่วนบุคคลในด้าน อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน และระดับรายได้ ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน เนื่องจากการที่พนักงานมีอายุมากขึ้นประกอบการมีการศึกษาที่ดีจะช่วยยกระดับวุฒิภาวะและความสามารถในการทำงานที่สอดคล้องกับระยะเวลาที่ทำงานเพื่อสะสมประสบการณ์ ให้ได้มากซึ่งรายได้หรือเงินเดือนที่มากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อุบลวรรณ เอกทุ่งบัว (2555) ที่ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน และช่วยวิชาการของคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ผลการศึกษาว่า ระดับอายุ ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

บรรยากาศในการทำงานโดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ โครงสร้าง มาตรฐาน การยอมรับ ความรับผิดชอบ การสนับสนุน และความผูกพัน เนื่องจาก

บรรยากาศในการทำงานดี ส่งผลให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งบรรยากาศในการทำงาน ด้านโครงสร้างมีค่าเฉลี่ยสูงสุด แสดงว่าพนักงานปฏิบัติงานได้ดีตามโครงสร้างที่วางไว้ ส่วนด้านการสนับสนุนมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด สาเหตุมาจากพนักงานอาจยังมีความคิดว่าได้รับการสนับสนุนในการปฏิบัติงานไม่เพียงพอต่อการทำงานในบทบาทหน้าที่การงานของพวกเขา จากผลการวิจัยนี้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชุลีพร เพ็ชรศรี (2556) ได้ศึกษาเรื่อง คุณลักษณะของงผู้ตามและบรรยากาศองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน พบว่า บรรยากาศองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับสูงด้านที่มีค่าความสัมพันธ์สูงสุดคือ มิติการยอมรับ รองลงมาคือ มิติการสนับสนุน และด้านที่มีค่าความสัมพันธ์ต่ำสุดคือ มิติความรับผิดชอบ

แรงจูงใจในการทำงานในด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ย พบว่า แรงจูงใจในการทำงานโดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุดโดยพนักงานให้ความสำคัญกับความก้าวหน้า ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการยอมรับนับถือ พนักงานอาจยังไม่ได้การยอมรับนับถือจากหัวหน้าหรือเพื่อนร่วมงานที่เพียงพอ ผลการวิจัยนี้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เสกสรร อรกุล (2557) ได้ทำการวิจัย เรื่อง ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เมทเทิล คอม จำกัด การศึกษาวิจัยครั้งนี้ พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจภายในที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ด้านผลสำเร็จใน การปฏิบัติงาน การยกย่องยอมรับนับถือ การมีอำนาจในหน้าที่และโอกาสก้าวหน้า ส่วนปัจจัย แรงจูงใจภายนอกที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ด้านการเลื่อนตำแหน่งงาน เทคโนโลยีที่ทันสมัย และด้านความปลอดภัยในการทำงาน เป็นด้านที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้ว พบว่า พนักงานให้ความสำคัญกับด้านปริมาณงาน พนักงานสามารถทำงานได้เสร็จตามที่ได้รับมอบหมายอย่างครบถ้วน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของธิติ ธิติเสรี (2557) ได้ศึกษาอิทธิพลความกล้าหาญของพนักงานและบรรยากาศองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานพนักงาน กรณีศึกษา พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พบว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เพราะพนักงานปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายมีความเหมาะสมกับความสามารถ ซึ่งทำให้การปฏิบัติงานในหน้าที่ความรับผิดชอบมีคุณภาพได้มาตรฐาน แต่แตกต่างจาก สมพิศ สุขแสน (2256) กล่าวไว้ว่า การทำงานที่มีประสิทธิภาพต้องมีความถูกต้องแม่นยำ มีความผิดพลาดในงานน้อย ทั้งนี้การได้ลงมือปฏิบัติบ่อย ๆ การเป็นผู้ประสบการณ์ในการทำงานสูง การตั้งเป้าหมายในการทำงานล่วงหน้าทุกครั้งอย่างชัดเจน และการมีใจจดจ่อต่องานที่ทำ มีสมาธิ ไม่วอกแวกจะทำให้การทำงานเกิดความผิดพลาดน้อย

4. ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1. องค์กรควรมีการพัฒนาหลักสูตรอบรมที่เกี่ยวข้องกับการทำงานเพื่อยกระดับวุฒิภาวะในหน้าที่การงานของพนักงานให้สอดคล้องกับอายุ ระดับการศึกษา ตลอดระยะเวลาในการทำงาน เพื่อพิจารณาในการให้เงินเดือนแก่พนักงานจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่สูงขึ้น

2. องค์กรควรมีการสร้างบรรยากาศที่ดี โดยเฉพาะโครงสร้างขององค์กรที่เอื้อต่อการทำงาน ซึ่งในปัจจุบันองค์กรควรมุ่งเน้นโครงสร้างแบบแนวราบ เพื่อส่งเสริมให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดกระบวนการแลกเปลี่ยนความรู้และความคิดเห็นเพื่อสร้างนวัตกรรม

3. องค์กรควรมีการสนับสนุนทรัพยากรต่าง ๆ และการอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานของพนักงานเพื่อให้สามารถปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

4. องค์กรควรสร้างแรงจูงใจด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน เพื่อเป็นแรงผลักดันให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

5. องค์กรควรหาแนวทางในการแก้ปัญหา โดยพนักงานที่ปฏิบัติงานได้ดีก็ควรได้รับการยอมรับ ได้รับคำชื่นชมจากหัวหน้าหรือเพื่อนร่วมงาน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษาด้วยกระบวนการวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกที่สอดคล้องกับอารมณ์ความรู้สึกและความต้องการของพนักงาน

2. ในการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษาปัจจัยอื่น ๆ เช่น ภาวะผู้นำ การสนับสนุนของผู้นำหรือองค์กร เป็นต้น เพื่อศึกษาผลกระทบจากผู้บังคับบัญชาและการสนับสนุนในแนวดิ่งที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

เอกสารอ้างอิง

[1] กฤษฎา ต้นเปาว์ และคณะ. (2559). กรณีศึกษาแรมในในการปฏิบัติงานของพนักงานของบริษัทดีไลน์คอนสตรัคชั่น จำกัด . (การประชุมวิชาการระดับชาติสหวิทยาการเอเชียอาคเนย์ : กรุงเทพมหานคร, มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์กรุงเทพมหานคร).

[2] ชุลีพร เพ็ชรศรี. (2556). คุณลักษณะของผู้ตามและบรรยากาศต่อองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติของพนักงาน. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต , มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).

[3] ธิติ ธิติเสรี. (2557). อิทธิพลความกล้าหาญของพนักงานและบรรยากาศองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานพนักงาน กรณีศึกษาพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. (การศึกษาค้นคว้าอิสระ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญญบุรี).

[4] สุพานี สฤษฏ์วานิช. (2552). พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่ : แนวคิดและทฤษฎี. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

[5] เสกสรร อรกุล. (2257). ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เมทเทิลคอม จำกัด. (การศึกษาค้นคว้าอิสระ,มหาวิทยาลัยศรีปทุม).

[6] สมพิศ สุขแสน. (2556). เทคนิคการทำงานให้มีประสิทธิภาพ, 11 พฤศจิกายน 2557. https://bongkotsakorn.wordpress.com/2013/06/06/ เทคนิคการทำงานให้ประสบความสำเร็จ.

[7] อภิชัย จตุพรวาที. (2557). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครคุมประพฤติ จังหวัดนครสวรรค์. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย).

[8] อุบลวรรณ เอกทุ่งบัว. (2555). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสาย. (วิชาการของคณะแพทยศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์).

[9] อุษา เพื่องประยูร. (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอท่าใหม่จังหวัดจันทบุรี. (มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี).

[10] Forehand, G.A., & Gilner, B.V.H. (1964). Environmental in studies of organizational behavior. Psychological Bulletin, 62, 361-382.

[11] Millet, J.D. (1954). Management in the Public Service. The quest for effective performance. New York: McGraw-Hill Book.

แรงจูงใจและการมีส่วนร่วมในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาเทศบาลเมืองท่าโขลง

อนุสรณ์ ทองหีต รพิพัฒน์ ศิริอนุสรณ์ศักดิ์ อภิภัทร์ หล่อสัญญาลักษณ์ สว่างจิตร บัวแดง
และ กฤษดา เชียรวัฒนสุข*
สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
*E-Mail: Krisada_c@rmutt.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน 2) แรงจูงใจและการมีส่วนร่วมในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานเทศบาลท่าโขลง จำนวน 290 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ การทดสอบค่าเฉลี่ย การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย และการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกันได้แก่ ระดับการศึกษา สายการปฏิบัติงาน ส่วนปัจจัยในด้านอายุแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านเวลาทำงานแตกต่างกัน อายุการทำงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณงาน และด้านเวลาทำงานแตกต่างกัน นอกจากนี้ แรงจูงใจในการทำงานด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านคุณภาพงานและปริมาณงาน ในด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านคุณภาพงาน ปริมาณงานและเวลาทำงาน ในด้านความรับผิดชอบส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านคุณภาพงาน ปริมาณงาน เวลาทำงาน และค่าใช้จ่าย ในด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านคุณภาพงานและค่าใช้จ่าย การมีส่วนร่วมในการทำงาน ในเรื่องของการมีส่วนร่วมในการเข้าอบรมส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านคุณภาพงาน ปริมาณงานและเวลาทำงาน การรับรู้ข้อมูลข่าวสารส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านคุณภาพงาน การเข้าร่วมหาสาเหตุ ข้อเสนอแนะ และแนวทางการแก้ไขปัญหาส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านคุณภาพงานและเวลาทำงาน การเข้าร่วมประชุม การประสานงาน ด้านคุณภาพงาน เวลาทำงานและค่าใช้จ่าย การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านปริมาณงานและค่าใช้จ่าย การร่วมดำเนินงานตามแผนงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านคุณภาพงาน ปริมาณงาน เวลาทำงาน และค่าใช้จ่าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: แรงจูงใจ การมีส่วนร่วมในการทำงาน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

1. บทนำ

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กรมีผลต่อความสำเร็จของงานและองค์กรรอีกทั้งยังเป็นการสร้างความสุขของผู้ทำงานด้วย นอกจากนี้ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานยังแสดงถึงประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานและภาวะผู้นำของผู้บริหาร องค์กรด้วยเพราะฉะนั้นถ้าหากหน่วยงานใดได้เห็นความสำคัญของการสร้างแรงจูงใจและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานให้เกิดขึ้นกับบุคลากรในหน่วยงานของตนและมีความเข้าใจองค์ประกอบที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน (ปฐมวงค์ สีหาเสนา, 2557, น.

11) องค์การจะมีบุคลากรสายสนับสนุนที่ล้วนแล้วแต่มีความรู้ความสามารถ หากขาดแรงจูงใจในการทำงานก็อาจจะทำให้การทำงานนั้นไม่ประสบความสำเร็จหรือผลงานที่ออกมาขาดประสิทธิภาพ (โชติกา ระโส, 2555)

ในการทำงานแบบมีส่วนร่วมนั้นไม่ว่าจะเป็นระดับครอบครัว ระดับชุมชน ระดับโรงเรียน ระดับองค์การ หรือระดับประเทศ นับว่ามีความสำคัญอย่างยิ่งในกระบวนทัศน์ปัจจุบัน เนื่องจากจะช่วยให้ผู้มีส่วนร่วมเกิดความรู้สึกถึงความเป็นเจ้าของ (Ownership) ทำให้ผู้มีส่วนร่วมหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียนั้นยินยอมปฏิบัติตาม (Compliance) และรวมถึงตกลงยอมรับ (Commitment) ได้อย่างสมัครใจเพราะจะทำให้เกิดการร่วมกันคิด ร่วมกันทำ ร่วมกัน เพื่อมุ่งไปสู่เป้าหมายและยอมรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น เกิดความมุ่งมั่นในการสร้างความสำเร็จให้กับองค์กร และเกิดความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง เกิดความรู้สึกเป็นเจ้าของและผูกพันกับองค์กร (เสาวนีย์ เดือนเด่น จุไรรัตน์ พงษ์ไพโรจน์ อาระยา สายยิ้ม และจิระพงษ์ ชูศรี, 2558, น. 8)

สำหรับประสิทธิภาพในการทำงาน เกิดจากความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในองค์กรเช่นกัน ซึ่งมีผลต่อความสำเร็จของงานและองค์กร รวมทั้งความสุขของผู้ทำงานด้วย องค์กรมีบุคลากรที่มีความพึงพอใจในการทำงาน ก็ย่อมส่งผลทางบวกต่อการปฏิบัติงานและมีความเข้าใจในปัจจัย หรือองค์ประกอบที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ อีกทั้งตระหนักอยู่เสมอว่า ความรู้สึกกระตือรือร้นในการทำงานนั้นสามารถเปลี่ยนได้ตลอดเวลา ตามสภาพการณ์หรือตามเวลา (อัครเดช ไม้จันทร์, 2559, น. 14)

จากเหตุผล ที่กล่าวมาข้างต้นแล้วนั้นผู้ศึกษาจึงมีความสนใจศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจและการมีส่วนร่วมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของพนักงาน ซึ่งผลลัพธ์ที่ได้จากการทำวิจัยในครั้งนี้จะเป็นแนวทางในการเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยผ่านการสร้างแรงจูงใจที่เหมาะสม สร้างการมีส่วนร่วมในการทำงานเพื่อที่จะเป็นแรงผลักดันให้พนักงานทุกคนได้แสดงความสามารถในการทำงานเพื่อองค์กรอย่างเต็มความสามารถ และพนักงานทำงานอย่างมีความสุข ผลงานที่ออกมามีคุณภาพและประสบความสำเร็จ ส่งผลให้องค์การบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาล เมืองท่าโขลง
2. เพื่อศึกษาแรงจูงใจและการมีส่วนร่วมในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาล เมืองท่าโขลง

สมมติฐาน

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานในด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา สายการปฏิบัติงานระยะเวลาในการทำงาน และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกัน
2. ปัจจัยด้านแรงจูงใจ 5 ด้าน ได้แก่ ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน
3. ปัจจัยการมีส่วนร่วมในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผู้บริหารสามารถนำผลการวิจัยไปใช้ในการกำหนดนโยบาย การพัฒนาพนักงานในองค์กร รวมทั้งใช้เป็นเครื่องมือสำหรับการวางแผนการฝึกอบรมพนักงานเพื่อเพิ่มศักยภาพของพนักงาน
2. ผู้บริหารสามารถนำผลการวิจัยไปใช้เพื่อเป็นข้อมูลสนับสนุนในการส่งเสริมพนักงาน ที่มีความรู้ความสามารถให้คงอยู่กับองค์กร โดยการสร้างความรู้การมีส่วนร่วมและช่วยลดอัตราการลาออกของพนักงาน
3. ผู้ที่สนใจศึกษาหรือบริษัทอื่น ๆ ที่มีความสนใจเกี่ยวกับเรื่องแรงจูงใจและการมีส่วนร่วมในการทำงานที่มีผลต่อ

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน สามารถนำผลการวิจัยนำไปปรับใช้เป็นแนวคิดในการพัฒนาการวิจัยต่อไป

ทบทวนกรรณกรรม

แรงจูงใจหมายถึงสภาวะที่ภายในตัวบุคคลที่เป็นพลังทำให้ร่างกายมีการเคลื่อนไหวไปในทิศทางหรือเป้าหมายที่ได้เลือกไว้ (Loudon and Bitta. 1988: 368) ส่วนแรงจูงใจในการปฏิบัติงานหมายถึงภาวะของความเต็มใจในการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ ที่ผลักดันกระตุ้นให้บุคคลมีความปรารถนาที่จะทำพฤติกรรมหรืองดการกระทำพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง (Vroom, 1964) องค์ประกอบที่เป็นพลังกระตุ้นให้แต่ละบุคคลกระทำพฤติกรรมเป็นสิ่งที่ชี้ทิศทางหรือแนวทางให้บุคคลกระทำพฤติกรรมเพื่อบรรลุเป้าหมายของแต่ละคนและสิ่งที่ช่วยสนับสนุนรักษาพฤติกรรมนั้น ๆ ให้คงอยู่ มี 5 ด้านดังนี้ (Herzberg 1959, อ้างถึงใน โชติกา ระโส, 2555)

1. ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงานหมายถึงการที่บุคลากรมีความสามารถในการทำงานตามหน้าที่ ที่ได้รับมอบหมายได้ประสบผลสำเร็จและสามารถป้องกันและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นได้

2. ด้านการยอมรับนับถือหมายถึงการที่บุคลากรได้รับการยกย่องชมเชยความยอมรับนับถือจากบุคคลที่ตนเกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานและได้รับการยอมรับว่าเป็นบุคคลที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จ

3. ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติหมายถึงการที่บุคลากรสามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ต่างๆ ที่ตรงกับความรู้ความสามารถของบุคลากรเป็นงานที่ถนัดและน่าสนใจ

4. ด้านความรับผิดชอบหมายถึงการที่บุคลากรสามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานโดยที่มีอำนาจในการรับผิดชอบอย่างเต็มที่

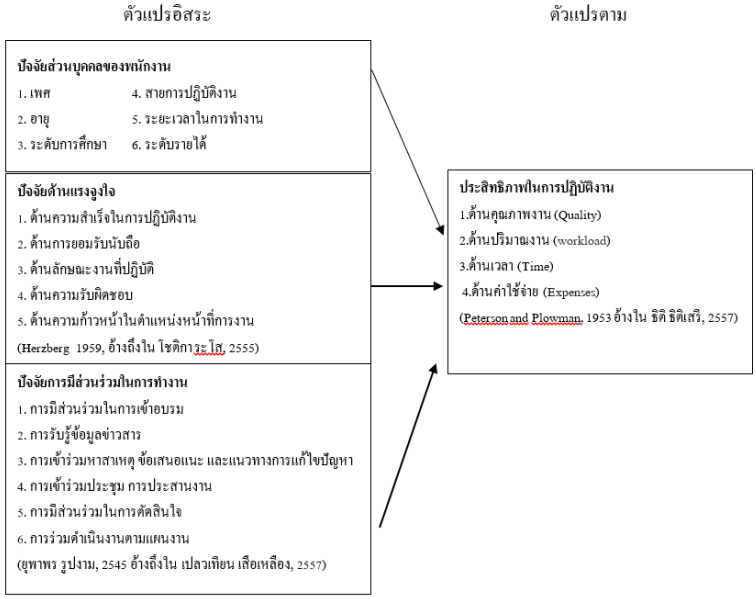
5. ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานหมายถึงการที่บุคลากรได้รับการเปลี่ยนแปลงเลื่อนตำแหน่งหน้าที่การงานให้สูงขึ้นเพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถของตนเอง

การมีส่วนร่วม (Participation) เป็นปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นให้เห็นได้ทั่วไปที่บุคคลต่าง ๆในองค์กร หรือสังคมมีพฤติกรรมเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้เกิดการติดต่อร่วมมือระหว่างกันและนำไปสู่เป้าหมายและผลลัพธ์ที่ต้องการได้ (ศิริเพ็ญ เนื่องจำนงค์, 2542 อ้างถึงใน ชัยวัฒน์ กิตติ, 2555) เป็นผลให้บุคคลนั้นมีความผูกพัน (Commitment) ต่อภารกิจและองค์การในที่สุด (จุฬาภรณ์ โสตะ, 2543 อ้างถึงใน เสาวนีย์ เดือนเด่น, 2558) นอกจากนี้ยังเป็นความรู้สึกเกี่ยวข้องทางสังคมด้านจิตใจและอารมณ์ซึ่งเป็นสิ่งเร้าทำให้เกิดความรู้สึกการมีส่วนร่วมโดยแสดงออก ได้แก่ การมีส่วนร่วมในการเข้าอบรม การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร การเข้าร่วมหาสาเหตุข้อเสนอแนะ และแนวทางการแก้ไขปัญหาการเข้าร่วมประชุมประสานงานการชักจูงเข้าร่วมกิจกรรม การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การร่วมดำเนินงานตามแผนงานการติดตาม (ยุพาพร รูปงาม, 2545 อ้างถึงใน เปลวเทียน เสือเหลือง, 2557)

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การสร้างผลงานหรือผลสำเร็จออกมาโดยผลงานที่ได้มีคุณค่ามากกว่าทรัพยากรที่ใช้ไป (กชกร เอ็นดูราษฎร์, 2550 อ้างถึงใน กิตติยา ฐิติคุณรัตน์, 2556) สอดคล้องกับ สิริวดี ชูเชิด (2556) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง ความสามารถและทักษะในการกระทำของบุคคล หรือของผู้อื่นให้ดีขึ้น เจริญขึ้น เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของตนเองและขององค์กร อันจะทำให้ตนเอง ผู้อื่นและองค์กร เกิดความพึงพอใจและสงบสุขในที่สุด

องค์ประกอบของประสิทธิภาพ (Peterson and Plowman, 1953 อ้างใน ธิติ ธิติเสรี, 2557) ได้แก่ 1. สำหรับคุณภาพของการทำงานต้องมีคุณภาพที่สูงกล่าวคือผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่าและมีความพึงพอใจสูงสุด 2.ปริมาณงานจำนวนงานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามหน่วยงานมีความคาดหวังของ 3.เวลาคือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการเหมาะสมกับงานและทันสมัย 4. ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานจะต้องเหมาะสมกับงานและวิธีการคือจะต้องลงทุนน้อยและให้ได้ผลกำไรมากที่สุด

กรอบแนวคิดในการวิจัย



รูปที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

2. วิธีดำเนินการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานเทศบาลท่าโขลง จำนวน 290 คน สุ่มตัวอย่างแบบสะดวก โดยเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยในครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยแบ่งออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1: เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน เป็นข้อมูลทั่วไปทางด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สายการปฏิบัติการ ระยะเวลาในการทำงาน และระดับรายได้

ส่วนที่ 2: เป็นแบบสอบถามปัจจัยด้านแรงจูงใจ ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ใช้เพื่อวัดระดับแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งแบ่งแรงจูงใจในการทำงาน ออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน

ส่วนที่ 3: เป็นแบบสอบถามด้านปัจจัยการมีส่วนร่วมในการทำงานประกอบด้วย การมีส่วนร่วมในการเข้าอบรม การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร การเข้าร่วมหาสาเหตุ ข้อเสนอแนะ และแนวทางการแก้ไขปัญหา การเข้าร่วมประชุม การประสานงาน การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การร่วมดำเนินงานตามแผนงาน

ส่วนที่ 4: แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจำนวน 17 ข้อ โดยข้อคำถามมีลักษณะเป็นแบบสอบถามแบบมาตรประมาณค่า (Rating Scale) ตามวิธีคิดของลิเคิร์ท (Likert 's Scale)

ข้อมูลจากแบบสอบถามประมวลผลโดยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติสำหรับการทำวิจัย (SPSS) และใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติพรรณนา โดยการหาร้อยละ ค่าเฉลี่ยและใช้สถิติเชิงอนุมานในการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติทดสอบ t (Independent Samples t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวน (One-way ANOVA) และการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis : MRA)

3. ผลการศึกษาและอภิปรายผล

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน เทศบาลเมืองท่าโขลง พบว่าพนักงานที่ตอบสอบถามส่วนใหญ่เป็น

เพศหญิงจำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 56.6 มีอายุ 26 - 30 ปี จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 37.6ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 63.8 มีประสบการณ์ในการทำงาน3 - 5 ปี จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 40.7 มีรายได้ต่อเดือน 15,001 – 20,00 บาทต่อเดือน จำนวนคิดเป็นร้อยละ 42.8

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการทำงาน

แรงจูงใจ	ระดับความคิดเห็น			
	$\bar{X}$	SD	แปลผล	อันดับ
ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	4.11	0.588	มาก	(1)
ด้านการยอมรับนับถือ	4.05	0.639	มาก	(3)
ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	3.99	0.618	มาก	(4)
ด้านความรับผิดชอบ	4.08	0.596	มาก	(2)
ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน	3.94	0.742	มาก	(5)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในการทำงานของพนักงาน

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการมีส่วนร่วมในการทำงาน

การมีส่วนร่วมในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น			
	$\bar{X}$	SD	แปลผล	อันดับ
การมีส่วนร่วมในการเข้าอบรม	3.92	0.772	มาก	(6)
การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร	3.97	0.642	มาก	(3)
การเข้าร่วมหาสาเหตุ ข้อเสนอแนะ และแนวทางการแก้ไขปัญหา	3.93	0.670	มาก	(5)
การเข้าร่วมประชุม การประสานงาน	4.04	0.649	มาก	(2)
การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ	3.95	0.605	มาก	(4)
การร่วมดำเนินงานตามแผนงาน	4.06	0.681	มาก	(1)

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น			
	$\bar{X}$	SD	แปลผล	อันดับ
ด้านคุณภาพงาน	4.02	0.580	มาก	(1)
ด้านปริมาณงาน	3.99	0.568	มาก	(3)
ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน	4.01	0.594	มาก	(2)
ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	3.93	0.660	มาก	(4)

ส่วนที่ 5 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 4 แสดงผลการสรุปการทดสอบสมมติฐานที่ 1 ของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยส่วนบุคคล	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน			
	ด้านคุณภาพงาน	ด้านปริมาณงาน	ด้านเวลาทำงาน	ด้านค่าใช้จ่าย
เพศ	t=0.009,sig=0.993	t =-0.778,sig=0.437	t=-0.967,sig=0.334	t=-1.092,sig=0.276
อายุ	Welch =0.213,sig=0.931	F =0.048,sig=0.996	Welch =2.849,sig=0.028*	Welch =1.101,sig=0.360
ระดับการศึกษา	Welch =20.519,sig=0.000*	Welch =13.575,sig=0.000*	Welch =16.491,sig=0.000*	Welch =5.959,sig=0.004*
สายการปฏิบัติงาน	Welch =8.202,sig=0.000*	Welch =6.588,sig=0.000*	F =5.768,sig=0.000*	Welch =9.054,sig=0.000*
อายุการทำงาน	Welch =2.294,sig=0.081	Welch =2.883,sig=0.036*	Welch =5.240,sig=0.002*	Welch =0.129sig=0.943
รายได้ต่อเดือน	Welch =0.962,sig=0.487	Welch =1.759,sig=0.214	Welch =1.208,sig=0.377	Welch =0.580,sig=0.715

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์สมมติฐานที่ 1 พบว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านเวลาทำงานแตกต่างกัน ระดับการศึกษาและสายการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลาทำงาน และด้านค่าใช้จ่ายแตกต่างกัน อายุการทำงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณงาน และด้านเวลาทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 5 แสดงการทดสอบสมมติฐานของแรงจูงใจในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านคุณภาพงาน

แรงจูงใจในการทำงาน	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (ด้านคุณภาพ)						
	b	SE_b	β	t	Sig.	Tolerance	VIF
(Constant)	0.567	0.180		3.141	0.002*		
ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	0.219	0.063	0.222	3.474	0.001*	0.371	2.698
ด้านการยอมรับนับถือ	0.111	0.060	0.123	1.866	0.063	0.350	2.854
ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	0.192	0.054	0.205	3.538	0.000*	0.451	2.215
ด้านความรับผิดชอบ	0.244	0.053	0.251	4.653	0.000*	0.519	1.928
ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน	0.087	0.038	0.111	2.270	0.024*	0.636	1.573
$R = 0.726$ $R^2 = 0.571$ Adjusted $R^2 = 0.564$ $SE_{est} = 0.38331$ $F = 75.620$ Sig. = 0.000* Durbin Watson = 1.672							

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 6 แสดงการทดสอบสมมติฐานของแรงจูงใจในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านปริมาณงาน

แรงจูงใจในการทำงาน	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (ด้านปริมาณงาน)						
	b	SE_b	β	t	Sig.	Tolerance	VIF
(Constant)	0.734	0.183		4.018	0.000*		
ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	0.183	0.064	0.189	2.864	0.004*	0.371	2.698
ด้านการยอมรับนับถือ	0.098	0.060	0.111	1.632	0.104	0.350	2.854
ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	0.275	0.055	0.299	5.002	0.000*	0.451	2.215
ด้านความรับผิดชอบ	0.210	0.053	0.221	3.953	0.000*	0.519	1.928
ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน	0.038	0.039	0.049	0.974	0.331	0.636	1.573
$R = 0.735$ $R^2 = 0.541$ Adjusted $R^2 = 0.533$ $SE_{est} = 0.38802$ $F = 66.850$ Sig. = 0.000* Durbin Watson = 1.797							

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 5 พบว่า แรงจูงใจ ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านคุณภาพงาน ในขณะที่ด้านการยอมรับนับถือไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านคุณภาพงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 6 พบว่า แรงจูงใจ ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ และด้านความรับผิดชอบ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านปริมาณงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 7 แสดงการทดสอบสมมติฐานของแรงจูงใจในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านเวลาทำงาน

แรงจูงใจในการทำงาน	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (ด้านเวลาทำงาน)						
	b	SE_b	β	t	Sig.	Tolerance	VIF
(Constant)	0.754	0.195		3.869	0.000*		
ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	0.061	0.068	0.060	0.897	0.370	0.371	2.698
ด้านการยอมรับนับถือ	0.014	0.064	0.015	0.212	0.832	0.350	2.854
ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	0.246	0.059	0.256	4.199	0.000*	0.451	2.215
ด้านความรับผิดชอบ	0.480	0.057	0.482	8.468	0.000*	0.519	1.928
ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน	0.003	0.041	0.003	0.062	0.950	0.636	1.573
$R = 0.724$ $R^2 = 0.524$ Adjusted $R^2 = 0.515$ $SE_{est} = 0.41377$ $F = 62.438$ Sig. = 0.000* Durbin Watson = 1.563							

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 8 แสดงการทดสอบสมมติฐานของแรงจูงใจในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านค่าใช้จ่าย

แรงจูงใจในการทำงาน	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (ด้านค่าใช้จ่าย)						
	b	SE_b	β	t	Sig.	Tolerance	VIF
(Constant)	0.633	0.240		2.640	0.009*		
ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	0.044	0.084	0.039	0.520	0.604	0.371	2.698
ด้านการยอมรับนับถือ	0.143	0.079	0.139	1.810	0.071	0.350	2.854
ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	0.138	0.072	0.129	1.912	0.057	0.451	2.215
ด้านความรับผิดชอบ	0.349	0.070	0.316	5.008	0.000*	0.159	1.928
ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน	0.143	0.051	0.161	2.827	0.005*	0.636	1.573
$R = 0.644$ $R^2 = 0.414$ Adjusted $R^2 = 0.404$ $SE_{est} = 0.50929$ $F = 40.167$ Sig.= 0.000* Durbin Watson = 1.800							

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 7 พบว่า แรงจูงใจ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติและด้านความรับผิดชอบ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านเวลาทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 8 พบว่า แรงจูงใจ ด้านความรับผิดชอบและด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านค่าใช้จ่าย มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 9 แสดงการทดสอบสมมติฐานของการมีส่วนในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านคุณภาพงาน

การมีส่วนในการทำงาน	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (ด้านคุณภาพงาน)						
	b	SE_b	β	t	Sig.	Tolerance	VIF
(Constant)	0.804	0.158		5.095	0.000*		
การมีส่วนร่วมในการเข้าอบรม	0.180	0.042	0.239	4.296	0.000*	0.430	2.323
การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร	0.133	0.055	0.148	2.428	0.016*	0.361	2.768
การเข้าร่วมหาสาเหตุ ข้อเสนอแนะ และแนวทางการแก้ไขปัญหา	0.156	0.053	0.180	2.933	0.004*	0.355	2.816
การเข้าร่วมประชุม การประสานงาน	0.178	0.052	0.199	3.421	0.001*	0.396	2.526
การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ	0.001	0.055	0.001	0.017	0.987	0.407	2.458
การร่วมดำเนินงานตามแผนงาน	0.160	0.046	0.188	3.442	0.001*	0.449	2.229
$R = 0.789$ $R^2 = 0.622$ Adjusted $R^2 = 0.614$ $SE_{est} = 0.36058$ $F = 77.532$ Sig.= 0.000* Durbin Watson = 1.595							

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 10 แสดงการทดสอบสมมติฐานของการมีส่วนในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านปริมาณงาน

การมีส่วนในการทำงาน	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (ด้านปริมาณงาน)						
	b	SE_b	β	t	Sig.	Tolerance	VIF
(Constant)	0.848	0.164		5.164	0.000*		
การมีส่วนร่วมในการเข้าอบรม	0.107	0.044	0.146	2.461	0.014*	0.430	2.323
การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร	0.100	0.057	0.113	1.749	0.081	0.361	2.768
การเข้าร่วมหาสาเหตุ ข้อเสนอแนะ และแนวทางการแก้ไขปัญหา	0.077	0.055	0.091	1.390	0.166	0.355	2.816
การเข้าร่วมประชุม การประสานงาน	0.095	0.054	0.108	1.756	0.080	0.396	2.526
การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ	0.256	0.057	0.273	4.480	0.000*	0.407	2.458
การร่วมดำเนินงานตามแผนงาน	0.154	0.048	0.185	3.180	0.000*	0.449	2.229
$R = 0.756$ $R^2 = 0.572$ Adjusted $R^2 = 0.563$ $SE_{est} = 0.37515$ $F = 63.067$ Sig.= 0.000* Durbin Watson=1.803							

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 9 พบว่า การมีส่วนร่วมในการทำงาน ด้านการมีส่วนร่วมในการเข้าอบรม ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ด้านการเข้าร่วมหาสาเหตุ ข้อเสนอแนะ และแนวทางการแก้ไขปัญหา ด้านการเข้าร่วมประชุม การประสานงานและด้านการร่วมดำเนินงานตามแผนงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านคุณภาพงาน ด้านค่าใช้จ่าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 10 พบว่า การมีส่วนร่วมในการทำงานด้านการมีส่วนร่วมในการเข้าอบรม ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและด้านการร่วมดำเนินงานตามแผนงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านปริมาณงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 11 แสดงการทดสอบสมมติฐานของการมีส่วนในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านเวลาทำงาน

การมีส่วนในการทำงาน	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (ด้านเวลาทำงาน)						
	b	SE_b	β	t	Sig.	Tolerance	VIF
(Constant)	0.948	0.177		5.368	0.000*		
การมีส่วนร่วมในการเข้าอบรม	-0.094	0.047	-0.122	-2.005	0.046*	0.430	2.323
การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร	0.100	0.062	0.108	1.631	0.104	0.361	2.768
การเข้าร่วมหาสาเหตุ ข้อเสนอแนะ และแนวทางการแก้ไขปัญหา	0.225	0.060	0.253	3.780	0.000*	0.355	2.816
การเข้าร่วมประชุม การประสานงาน	0.167	0.058	0.183	2.880	0.004*	0.396	2.526
การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ	0.049	0.062	0.050	0.798	0.425	0.407	2.458
การร่วมดำเนินงานตามแผนงาน	0.315	0.052	0.361	6.054	0.000*	0.449	2.229
$R = 0.740$ $R^2 = 0.548$ Adjusted $R^2 = 0.539$ $SE_{est} = 0.40370$ $F = 57.219$ Sig.= 0.000* Durbin Watson=1.672							

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 12 แสดงการทดสอบสมมติฐานของการมีส่วนในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านค่าใช้จ่าย

การมีส่วนในการทำงาน	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (ด้านค่าใช้จ่าย)						
	b	SE_b	β	t	Sig.	Tolerance	VIF
(Constant)	0.643	0.212		3.038	0.003*		
การมีส่วนร่วมในการเข้าอบรม	0.002	0.056	0.002	0.029	0.977	0.430	2.323
การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร	0.016	0.074	0.016	0.216	0.829	0.361	2.768
การเข้าร่วมหาสาเหตุ ข้อเสนอแนะ และแนวทางการแก้ไขปัญหา	0.099	0.071	0.100	1.388	0.166	0.355	2.816
การเข้าร่วมประชุม การประสานงาน	0.233	0.070	0.229	3.343	0.001*	0.396	2.526
การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ	0.276	0.074	0.253	3.737	0.000*	0.407	2.458
การร่วมดำเนินงานตามแผนงาน	0.198	0.062	0.204	3.170	0.002*	0.449	2.229
$R = 0.688$ $R^2 = 0.473$ Adjusted $R^2 = 0.462$ $SE_{est} = 0.48374$ $F = 42.400$ Sig.= 0.000* Durbin Watson=1.780							

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 11 พบว่า การมีส่วนร่วมในการทำงานด้านการมีส่วนร่วมในการเข้าอบรม ด้านการเข้าร่วมหาสาเหตุ ข้อเสนอแนะ และแนวทางการแก้ไขปัญหา ด้านการเข้าร่วมประชุม การประสานงานและด้านการร่วมดำเนินงานตามแผนงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านเวลาทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 12 พบว่า การมีส่วนร่วมในการทำงานด้านการเข้าร่วมประชุม การประสานงาน ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและด้านการร่วมดำเนินงานตามแผนงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านค่าใช้จ่าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. การอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

งานวิจัยเรื่อง แรงจูงใจและการมีส่วนร่วมในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา เทศบาลเมืองท่าโขลง สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

ปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตาม อายุแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านเวลาทำงานแตกต่างกัน ปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตาม ระดับการศึกษาและสายการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลาทำงาน ด้านค่าใช้จ่ายแตกต่างกัน อายุการทำงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลาทำงานแตกต่างกัน จากผลการสอดคล้องกับงานวิจัยของนิ่มนวน ทองแสน (2557) ว่าพนักงานที่มีอายุที่แตกต่างกันต่อประสิทธิภาพการทำงานซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งเนื่องจากคนที่มีอายุมากกว่าจะมีความอดทนมีความชำนาญในการปฏิบัติงานที่ถูกต้องแม่นยำมากกว่าคนที่มีอายุน้อย และ ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ของพนักงานที่เป็นฝ่ายปฏิบัติการจะต่ำกว่าปริญญาตรีที่ต้องทำงานในปริมาณมากๆ งานเร่งด่วนแข่งขันกันเวลาที่ได้กำหนดเอาไว้

แรงจูงใจในการทำงานด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านคุณภาพงานและปริมาณงาน ในด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านคุณภาพงาน ปริมาณงานและเวลาทำงาน ในด้านความรับผิดชอบส่งผลต่อประสิทธิภาพในการ

ปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านคุณภาพงาน ปริมาณงาน เวลาทำงาน และค่าใช้จ่ายในด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านคุณภาพงานและค่าใช้จ่าย จากผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของโชติกา ระโส (2555) ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงานบุคลากรมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เพราะมีการแบ่งสายงานไว้อย่างชัดเจนคือสายงานบริหารสายงานสอน ในแต่ละสายงานมีการวางแผนงานไว้อย่างเป็นระบบรวมทั้งมีรายละเอียดเกี่ยวกับงานที่ต้องปฏิบัติ ตามตำแหน่งงานจึงทำให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายที่วางไว้

การมีส่วนร่วมในการทำงาน ในเรื่องของการมีส่วนร่วมในการเข้าอบรมส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านคุณภาพงาน ปริมาณงานและเวลาทำงาน การรับรู้ข้อมูลข่าวสารส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านคุณภาพงาน การเข้าร่วมหาสาเหตุ ข้อเสนอแนะ และแนวทางการแก้ไขปัญหาส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านคุณภาพงาน และเวลาทำงาน การเข้าร่วมประชุม การประสานงาน ด้านคุณภาพงาน เวลาทำงานและค่าใช้จ่าย การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านปริมาณงานและค่าใช้จ่าย การร่วมดำเนินงานตามแผนงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านคุณภาพงาน ปริมาณงาน เวลาทำงาน และค่าใช้จ่าย จากผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ เปลวเทียน เสือเหลือง (2557) พบว่า ปัจจัยในด้านการมีส่วนร่วมของพนักงานได้มีอิทธิพลต่อการแสดงพฤติกรรมอันพึงประสงค์ของพนักงานซึ่งปัจจัยทางด้านการมีส่วนร่วมนี้ได้มีทั้งปัจจัยทางด้านของการที่พนักงานได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการเข้าร่วมการอบรมการได้รับรู้ถึงข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับงาน เพราะสิ่งเหล่านี้จะส่งผลทำให้รู้สึกถึงการได้เข้าไปมีบทบาทในการทำงานภายในองค์กรและพนักงานเกิดความรู้สึกได้เป็นส่วนหนึ่งในการทำงานควรมีกิจกรรมส่งเสริมแรงจูงใจ บรรยากาศองค์กรที่ส่งเสริมแรงจูงใจ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1. องค์การควรจะมีการบริหารทรัพยากรมนุษย์โดยเน้นการทำงานร่วมกันระหว่างช่วงอายุและระดับการศึกษาที่แตกต่างกันในแต่ละสายงานเพื่อให้เกิดความสมดุลในการทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ

2. องค์การควรมีการกำหนดลักษณะงานและความรับผิดชอบให้แก่บุคลากรตามสายงานที่ชัดเจนเพื่อทำให้เกิดการบริหารงานอย่างเป็นระบบเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ด้านคุณภาพ ด้านปริมาณงานและด้านเวลาในการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย

3. องค์การควรมีการกำหนดคุณลักษณะและความสามารถในการสร้างความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน และการพัฒนาเส้นทางการเติบโตในหน้าที่การ

4. องค์การควรมีการสร้างกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การจัดหลักสูตรอบรม การแสดงความคิดเห็น หรือการส่งข้อมูลป้อนกลับในการทำงาน ร่วมถึงมีส่วนร่วมในการประชุมอภิปรายเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ เพื่อทำให้พนักงานรู้สึกมีบทบาทและมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. งานวิจัยครั้งต่อควรทำการศึกษาปัจจัยอื่น ๆ เพิ่มเติม เช่น การสื่อสาร การสร้างความสามัคคี ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

2. งานวิจัยครั้งต่อไปควรมุ่งเน้นการวิจัยเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ใช้ในการอธิบายสภาพปัญหาหรือแนวทางการจูงใจและการมีส่วนร่วม

เอกสารอ้างอิง

[1] กิตติยา ฐิติคุณรัตน์. (2556). ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทซันไชน์อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด. (ภาคนิพนธ์, มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี).

[2] ชัยวัฒน์ กิตติ. (2555). การมีส่วนร่วมของพนักงาน บริษัท ซีพีเอฟ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) โรงงานผลิตอาหารสัตว์ลำพูน ในการดำเนินกิจกรรม TPMต่อการบริหารงานคุณภาพ. (รัฐประศาสนศาสตร บัณฑิต, มหาวิทยาลัยนอร์ท – เชียงใหม่).

[3] โชติกา ระโส. (2555) แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของ บุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์. (ปริญญา นิพนธ์, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ).

[4] ธิติ ธิติเสรี. (2557). อิทธิพลความกล้าหาญของ พนักงานและบรรยากาศองค์กรที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงานของพนักงาน : กรณีศึกษา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. (ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราช มงคลธัญบุรี).

[5] นิ่มนวน ทองแสน. (2557). ปัจจัยที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน กลุ่มธุรกิจผลิต เครื่องสำอางในเขตจังหวัดปทุมธานี. ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราช มงคลธัญบุรี).

[6] ปฐมวงค์ สีหาเสนา. (2557). แรงจูงใจในการ ปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลค่ายเนินวงตำบล บางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี. (ภาค นิพนธ์, มหาวิทยาลัยบูรพา).

[7] เปลวเทียน เสือเหลือง. (2557). การมีส่วนร่วมและ ความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อการแสดงพฤติกรรม อัน พึงประสงค์ของพนักงาน กลุ่มอุตสาหกรรมยาง รถยนต์. (ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).

[8] ยุพาพร รูปงาม. (2545). การมีส่วนร่วมของข้าราชการ สำนักงบประมาณ ในการปฏิรูป ระบบราชการ. (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สถาบัน บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์).

[9] เสาวนีย์ เดือนเด่น. (2557). การมีส่วนร่วมในการ ทำงานของบุคลากร. (สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง).

[10] เสาวนีย์ เดือนเด่น จุไรรัตน์ พงษ์ไพโรจน์ อาระยา สายยิ้ม และจิระพงษ์ ชูศรี. (2558). การมีส่วนร่วมของ บุคลากร กองบริการการศึกษาสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง. (สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง).

[11] อัครเดช ไม้จันทร์. (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลาม อุตสาหกรรม ติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัด สงขลา. (ภาคนิพนธ์, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์).

[12] อุษา เฟื่องประยูร. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจใน การปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่น ในเขตอำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี. (วิทยานิพนธ์, มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี).

[13] Loudon, D.L., & Bitta, D.A.J. (1988). Consumer Behavior: Concept and Applications (3rd ed.). New York: McGraw-Hill.

[14] Vroom, V.H. (1964). Work and Motivation. New York: John Wiley & Sons.

ความพึงพอใจในค่าตอบแทนสวัสดิการและสภาพแวดล้อมในที่ทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท เอ็นโดไทย จำกัด

มัลลิกา ทองคำ นิภาวรรณ อู่บัวงาม จิรพงศ์ ยังเจริญ กัญญาณัฐ คามวัลย์ และ กฤษดา เชียรวัฒนสุข*
สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
*E-Mail: Krisada_c@rmutt.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล เพื่อศึกษาปัจจัยด้านค่าตอบแทน เพื่อศึกษาปัจจัยด้านสวัสดิการ เพื่อศึกษาปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม และเพื่อศึกษาความพึงพอใจในค่าตอบแทนสวัสดิการและสภาพแวดล้อมในที่ทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ในบริษัท เอ็นโดไทย จำกัดเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานบริษัท เอ็นโดไทย จำกัด จำนวน 310 คน ทำการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติการทดสอบค่าเฉลี่ย, การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวและการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลในด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพ ด้านเวลาไม่แตกต่างกัน ในด้านรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานด้าน ปริมาณงาน ด้านคุณภาพ ไม่แตกต่างกัน ในด้านรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานด้านด้านเวลาแตกต่างกัน ผลการวิจัยยังพบว่าความพึงพอใจในค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านเงินเดือนและด้านค่าล่วงเวลาและประกันสังคม สวัสดิการ และการรักษาพยาบาลส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในด้านปริมาณงานและด้านเวลา นอกจากนี้ความพึงพอใจในสวัสดิการด้านสังคมและนันทนาการส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในด้านคุณภาพและด้านเวลา และยังพบว่าความพึงพอใจสภาพแวดล้อมในที่ทำงานในด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ สภาพแวดล้อมทางสังคม ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพ ด้านเวลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: ค่าตอบแทน สวัสดิการ สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

1. บทนำ

ปัจจุบันองค์กรได้มีการเปลี่ยนแปลงเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะการเปลี่ยนแปลงอัตรากำลังคนขององค์กรที่ถูกจำกัดลดน้อยลง การปรับเปลี่ยนโครงสร้างการทำงานและผลกระทบจากเศรษฐกิจที่ตกต่ำ ทำให้สวัสดิการที่ได้รับน้อยลง ปัญหานี้หากไม่เร่งแก้ไข จะทำให้การปฏิบัติงานของบุคลากรไม่เกิดประสิทธิภาพตามที่ต้องการ ดังนั้น การเอาใจใส่ดูแลพนักงานจึงมีความจำเป็น ซึ่งประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเป็นผลมาจากความรู้ ความสามารถ และความเป็นอยู่ของพนักงาน การกระตุ้นชักจูงพนักงานในองค์กรให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานนับเป็นลักษณะที่สำคัญ (สมคิด บางโม 2545, น. 41 อ้างถึงใน สุธิดา ออพิพัฒน์, 2559) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ค่าตอบแทนจะเป็นปัญหาใหญ่ที่องค์กรให้ความสนใจเพราะนโยบายค่าแรงขั้นต่ำที่ปรับขึ้นในอัตราที่สูงจนขาดความสมดุลระหว่างประสิทธิในการทำงานของบุคลากร ในขณะที่การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรมีขั้นตอนการพัฒนาที่ต้องใช้ระยะเวลา เพื่อนำมาวางแผนกลยุทธ์ในการพัฒนาประสิทธิของบุคลากรในองค์กร เพราะเมื่อจ่ายค่าตอบแทนที่สูงขึ้น ประสิทธิภาพของบุคลากรต้อง

สูงขึ้นด้วยเช่นกัน (ปิยนุช รัตนกุล, 2553 อ้างถึงใน วรรณา จารีย์, 2557)

การจัดสวัสดิการแต่ละประเภทในความเป็นจริงนั้น มักจะมีความเหลื่อมล้ำไม่เท่าเทียมกัน ทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกได้เปรียบเสียเปรียบเกิดขึ้นการจัดสวัสดิการตามหลักของกฎหมายโดยไม่คำนึงถึงความพึงพอใจหรือความต้องการที่แท้จริงของพนักงาน (วรวรรณ ชาญด้วยวิทย์, 2553 อ้างถึงใน ขนิษฐา ทองเย็น, 2558) สวัสดิการเป็นกระบวนการหนึ่งของการบริหารงานบุคคล ซึ่งมีความมุ่งหมายที่จะให้ความสะดวกสบาย และให้ผู้ปฏิบัติงานมีกำลังใจในการทำงาน เกิดความเชื่อมั่นในองค์กรและตนเอง สวัสดิการแม้จะมิใช่เป็นงานหลักองค์กร แต่ก็เป็นส่วนหนึ่งที่มีผลกระทบกระเทือนต่อความสำเร็จหรือล้มเหลวขององค์กร (อุทัย หิรัญโต, 2531 อ้างถึงใน เฉลียว ไชยเชษฐ์, 2557) ดังนั้น จึงต้องมีการกำหนดสวัสดิการ ให้พนักงานเกิดความพึงพอใจต่อการจัดสวัสดิการ และปฏิบัติงานอย่างเต็มศักยภาพและบรรลุเป้าหมาย

นอกจากนี้สภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นปัจจัยสำคัญ ที่ทำให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพบนพื้นฐานของความพึงพอใจ ซึ่งเป็นสิ่งที่อยู่รอบตัวเราและเกี่ยวข้องกับบุคลากรโดยตรง ซึ่งการจัดให้มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีย่อมมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน หากจัดให้มีสภาพแวดล้อมที่ เหมาะสมสำหรับการทำงาน สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับบุคลากร (สวรัตน์ สวชนไพบูลย์, 2548: 1 อ้างถึงใน ธนกร สิริธร, 2559)

จากสาเหตุที่กล่าวมาข้างต้น จึงทำให้ผู้วิจัยเกิดความสนใจในการที่จะศึกษาหัวข้อวิจัยที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในค่าตอบแทนสวัสดิการและสภาพแวดล้อมในที่ทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท เอ็นโดไทย จำกัด ซึ่งผลลัพธ์ที่ได้จากการทำวิจัยในครั้งนี้จะเป็นแนวทางในการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยผ่านการสร้างความพึงพอใจค่าตอบแทนสวัสดิการและสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน เพื่อที่จะเป็นแรงผลักดันให้พนักงานทุกคนได้แสดงความสามารถในการทำงานเพื่อองค์กรอย่างเต็มความสามารถ และพนักงานทำงานอย่างมีความสุข ผลงานที่ออกมามีคุณภาพและประสบความสำเร็จส่งผลให้บริษัทบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท เอ็นโดไทย จำกัด

2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในค่าตอบแทน สวัสดิการและสภาพแวดล้อมในที่ทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ในบริษัท เอ็นโดไทย จำกัด

สมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1. ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน ในด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2. ความพึงพอใจในค่าตอบแทนส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน

สมมติฐานที่ 3. ความพึงพอใจในสวัสดิการส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน

สมมติฐานที่ 4. สภาพแวดล้อมในที่ทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้มีความเข้าใจยิ่งขึ้นเกี่ยวกับความพึงพอใจในค่าตอบแทนของพนักงานที่จะสามารถส่งเสริมให้พนักงานเกิดความรู้สึกเต็มใจทำงานเพื่อให้งานที่ออกมีประสิทธิภาพมากที่สุด และสามารถนำความรู้ที่ได้จากการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการบริหารค่าตอบแทน เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในค่าตอบแทนซึ่งส่งผลให้พนักงานในองค์กรทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ทำให้มีความเข้าใจยิ่งขึ้นเกี่ยวกับความพึงพอใจในสวัสดิการและสามารถนำความรู้ที่ได้จากการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการบริหารสวัสดิการ เพื่อให้เกิดความพึง

พอใจในสวัสดิการส่งผลให้พนักงานในองค์กรทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. ทำให้มีความเข้าใจเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในที่ทำงานและสามารถนำความรู้ที่ได้จากการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ซึ่งส่งผลให้พนักงานในองค์กรทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ทบทวนวรรณกรรม

ค่าตอบแทน หมายถึง รูปแบบของการจ่ายทั้งหมดทั้งที่ เป็นตัวเงินและที่ไม่ใช่ตัวเงินรวมถึงบริการที่จับต้องได้และสวัสดิการต่าง ๆ ที่พนักงานได้รับซึ่งเป็น ส่วนหนึ่งของความสัมพันธ์ในการจ้างงาน (Milkovich & Newman, 2005, p.6 อ้างถึงใน สกล บุญสิน, 2559) และ ธงชัย สันติวงษ์ (2546, น.488) แบ่งค่าตอบแทนออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่ ค่าตอบแทนหลักหรือค่าตอบแทนพื้นฐาน โดยกำหนดจ่ายตามเวลาหรือตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด ได้แก่ เงินเดือนหรือค่าจ้าง ค่าตอบแทนเพิ่มหรือค่าจ้างจูงใจ คือ ค่าตอบแทนที่มอบให้แก่ผู้ปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ได้แก่ การเลื่อนขั้น เงินเดือน เงินโบนัส ค่าตอบแทนเสริม คือ ค่าตอบแทนที่มอบให้พนักงานเพิ่มเติมเพื่อเป็นประโยชน์แก่ผู้ที่ทำงาน เช่น เงินทดแทน เงินชดเชย การ ประกันสังคม (ฐานิฎา เจริญเลิศวิวัฒน์, 2558, น. 12)

สวัสดิการ หมายถึง การดำเนินการใด ๆ ที่มีความมุ่งหมายเพื่อให้ลูกจ้างสามารถมีระดับความเป็นอยู่ที่ดี มีความผาสุกทั้งกายและใจ มีสุขภาพอนามัยที่ดี มีความปลอดภัยในการทำงาน มีความเจริญก้าวหน้า มีความมั่นคงในการดำเนินการ กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานดำเนินภารกิจ 3 ประการ ดังนี้ (กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน , 2556-2559, น.ค) กำหนดและพัฒนารูปแบบการจัดสวัสดิการ ส่งเสริมสนับสนุนและดำเนินการให้มีการจัดสวัสดิการ ปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

สำหรับการวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้นำแนวคิดของ พิเชฐ สอนศิริ (2553, น. 11-12 อ้างถึงใน ฐานิฎา เจริญเลิศวิวัฒน์, 2558, น. 12) มาเป็นตัวแปรอิสระในการวิจัย โดยแบ่งประเภทของสวัสดิการออกเป็น 3 ประการ ได้แก่ ประกันสังคม สวัสดิการ และการรักษาพยาบาล การฝึกอบรมและพัฒนา สังคมและนันทนาการ

สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สิ่งที่อยู่รอบตัวของผู้ที่ทำงานในสถานที่นั้น ๆ และมีความเกี่ยวข้องกับการทำงาน ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ด้าน (ศุภลักษณ์ พรมศร, 2558) ดังนี้

1. สภาพแวดล้อมทางกายภาพ (Physical environment) หมายถึง สภาพแวดล้อม ต่าง ๆในสถานที่ทำงานที่เอื้อต่อการทำงาน เช่น สถานที่มีแสงสว่างที่เพียงพอ มีการจัดการอย่างเป็นระเบียบ สะอาด

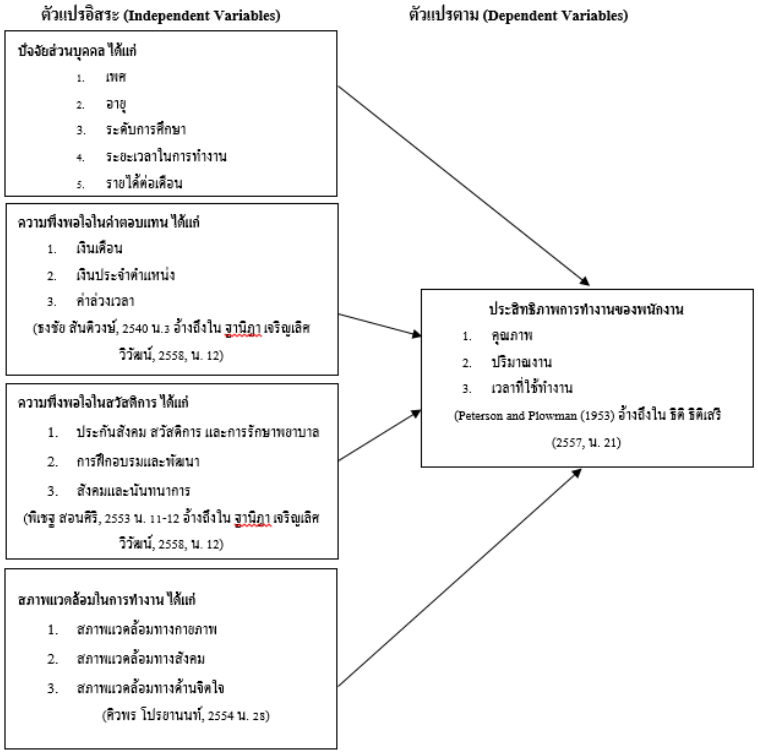
2. สภาพแวดล้อมด้านสังคม (Social environment) หมายถึง สิ่งแวดล้อมในเชิง สัมพันธภาพหรือการสนับสนุนจากภายในองค์กรที่มีผลกระทบต่อการทำงาน หรือเอื้อต่อการทำงาน

3. สภาพแวดล้อมด้านจิตใจ (Psychological environment) หมายถึง สภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความคิด

ประสิทธิภาพ หมายถึง ความทุ่มเทให้กับงานซึ่งประสิทธิภาพในการทำงานนั้นมองจากแง่มุมของการทำงานแต่ละบุคคล เช่นกำลังงานกับผลลัพธ์ที่ได้จากงานนั้น (ติน ปรัชญพฤทธิ์. 2543: 77 อ้างถึงใน ศิริกาญจน์ วงษ์เสรี และ สุรีย์ โบษกรณัฏ, 2559)

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การมีสมรรถนะสูง สามารถมีระบบการทำงาน สามารถรองรับสถานการณ์ที่อาจเกิดวิกฤตการณ์จากภายนอกได้ด้วย Peterson and Plowman (1953 อ้างถึงใน ธิติ ธิติเสรี, 2557, น. 21) ได้กล่าวว่า พฤติกรรมการ ปฏิบัติงานของพนักงานที่แสดงออกต่อการปฏิบัติงานให้กับองค์กรสามารถจำแนกแนวทางการวัดผลการ ปฏิบัติงานได้ 3 มิติ ได้แก่ มิติด้านคุณภาพงาน ปริมาณงาน และเวลาที่ใช้ทำงาน

กรอบแนวคิดในการวิจัย



2. วิธีการวิจัย

กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานบริษัท เอ็นโดไทย จำกัด จำนวน 310 คน สุ่มตัวอย่างแบบสะดวก ซึ่งเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้ศึกษาแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน รายได้ต่อเดือน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในค่าตอบแทน

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในสวัสดิการ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน บริษัท เอ็นโดไทย จำกัด ซึ่งใช้เครื่องมือ วัดแบบมาตรวัดประเมินค่า (rating scale) มี 5 ช่วงคะแนน ซึ่งเป็นสเกลที่แสดงถึงระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน

ข้อมูลจากแบบสอบถามประมวลผลโดยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติสำหรับการทำวิจัย (SPSS) และใช้สถิติในการวิเคราะห์ ข้อมูล ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา โดยการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและใช้สถิติเชิง อนุมานในการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติทดสอบ t (Independent Samples t-test) การวิเคราะห์ความ แปรปรวน (One-way ANOVA) และการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis : MRA)

3. ผลการศึกษาและอภิปรายผล

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 310 คน

ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 56.8 อายุระหว่าง 36-40 จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 30.6 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 48.1 ส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง 12,501 - 15,000 บาท จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 31.3 มีระยะเวลาในการทำงาน 6 - 10 ปี จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 32.6

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในค่าตอบแทนกลุ่มตัวอย่างพนักงาน

ตารางที่ 1 สรุปค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความพึงพอใจในค่าตอบแทนกลุ่มตัวอย่างพนักงาน บริษัท เอ็นโดไทย จำกัด

ค่าตอบแทน	ระดับความพึงพอใจ			
	$\bar{X}$	SD	แปลผล	ลำดับ
ด้านเงินเดือน	3.11	0.508	ปานกลาง	(1)
ด้านเงินประจำตำแหน่ง	2.99	0.630	ปานกลาง	(2)
ด้านค่าล่วงเวลา	2.99	0.680	ปานกลาง	(3)
ภาพรวม	**3.03**		**ปานกลาง**	

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในสวัสดิการของกลุ่มตัวอย่างพนักงาน

ตารางที่ 2 สรุปค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความพึงพอใจในสวัสดิการกลุ่มตัวอย่างพนักงาน บริษัท เอ็นโดไทย จำกัด

สวัสดิการ	ระดับความพึงพอใจ			
	$\bar{X}$	SD	แปลผล	ลำดับ
ด้านประกันสังคม สวัสดิการ การรักษาพยาบาล	3.15	0.528	ปานกลาง	(1)
ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา	3.05	0.695	ปานกลาง	(2)
ด้านสังคมและนันทนาการ	3.00	0.565	ปานกลาง	(3)
ภาพรวม	**3.06**		**ปานกลาง**	

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจสภาพแวดล้อมในที่ทำงานของกลุ่มตัวอย่างของพนักงาน

ตารางที่ 3 สรุปค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความพึงพอใจสภาพแวดล้อมในที่ทำงานกลุ่มตัวอย่างพนักงาน บริษัท เอ็นโดไทย จำกัด

สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน	ระดับความพึงพอใจ			
	$\bar{X}$	SD	แปลผล	ลำดับ
ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ	3.25	0.413	ปานกลาง	(1)
ด้านสภาพแวดล้อมทางสังคม	3.08	0.515	ปานกลาง	(2)
ด้านสภาพแวดล้อมทางจิตใจ	3.06	0.522	ปานกลาง	(3)
ภาพรวม	**3.13**		**ปานกลาง**	

ส่วนที่ 5 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 4 แสดงผลสรุปการทดลองสมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลซึ่งได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพงาน ด้านเวลางาน

ปัจจัยส่วนบุคคล	ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน					
	ด้านปริมาณงาน		ด้านคุณภาพงาน		ด้านเวลางาน	
เพศ	t = 1.645	Sig = 0.101	t = - 0.190	Sig = 0.850	t = - 1.769	Sig = 0.078
อายุ	F = 1.240	Sig = 0.294	F = 0.549	Sig = 0.700	F = 0.182	Sig = 0.948
ระดับการศึกษา	F = 0.873	Sig = 0.419	F = 0.146	Sig = 0.864	F = 0.178	Sig = 0.837
รายได้ต่อเดือน	F = 1.607	Sig = 0.172	F = 1.681	Sig = 0.154	Welch = 1.822	Sig = 0.048*
ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	F = 0.606	Sig = 0.612	F = 1.083	Sig = 0.356	F = 1.708	Sig = 0.165

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 5 แสดงผลสรุปการทดลองสมมติฐานที่ 2 ความพึงพอใจในค่าตอบแทนส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านปริมาณงาน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านปริมาณงาน	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	b	SE	β	t	Sig
(Constant)	1.783	0.178		9.994	0.000*
ด้านเงินเดือน	0.302	0.081	0.275	3.745	0.000*
ด้านเงินประจำตำแหน่ง	-0.036	0.080	-0.041	-0.454	0.650
ด้านค่าล่วงเวลา	0.218	0.065	0.266	3.366	0.001*
$R = 0.451$ $R^2 = 0.203$ Adjusted $R^2 = 0.196$ $SE_{est} = 0.500$ $F = 26.042$ Sig. = 0.000* Durbin-Watson = 1.561					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4 พบว่า พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานด้านเวลางานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05 สำหรับปัจจัยส่วนบุคคลในด้านอื่น ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

จากตารางที่ 5 พบว่า พนักงานที่มีความพึงพอใจในค่าตอบแทนด้านเงินเดือน และ ด้านค่าล่วงเวลาจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านปริมาณงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05

ตารางที่ 6 แสดงผลสรุปการทดลองสมมติฐานที่ 2 ความพึงพอใจในค่าตอบแทนส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านคุณภาพ

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านคุณภาพ	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	b	SE	β	t	Sig
(Constant)	2.284	0.207		11.053	0.000*
ด้านเงินเดือน	0.166	0.093	0.139	1.775	0.077
ด้านเงินประจำตำแหน่ง	0.093	0.093	0.097	1.004	0.316
ด้านค่าล่วงเวลา	0.091	0.075	0.103	1.215	0.225
$R = 0.302$ $R^2 = 0.091$ Adjusted $R^2 = 0.82$ $SE_{est} = 0.579$ $F = 10.222$ Sig. = 0.000* Durbin-Watson = 0.970					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 7 แสดงผลสรุปการทดลองสมมติฐานที่ 2 ความพึงพอใจในค่าตอบแทนส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านเวลางาน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านเวลางาน	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	b	SE	β	t	Sig
(Constant)	2.615	0.215		12.178	0.000*
ด้านเงินเดือน	0.165	0.097	0.136	1.700	0.090
ด้านเงินประจำตำแหน่ง	-0.077	0.096	-0.079	-0.797	0.426
ด้านค่าล่วงเวลา	0.168	0.078	0.186	2.156	0.032*
$R = 0.228$ $R^2 = 0.052$ Adjusted $R^2 = 0.43$ $SE_{est} = 0.602$ $F = 5.614$ Sig. = 0.001* Durbin-Watson = 0.996					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 6 พบว่า ความพึงพอใจในค่าตอบแทน ด้านเงินเดือน ด้านประจำตำแหน่ง ด้านค่าล่วงเวลา ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านคุณภาพ

จากตารางที่ 7 พบว่า พนักงานที่มีความพึงพอใจในค่าตอบแทนด้านค่าล่วงเวลา ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านเวลางานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05

จากตารางที่ 8 พบว่า พนักงานที่มีความพึงพอใจในสวัสดิการด้านประกันสังคม สวัสดิการ และการรักษาพยาบาล และด้านสังคมและนันทนาการ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านปริมาณอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05

จากตารางที่ 9 พบว่า พนักงานที่มีความพึงพอใจในสวัสดิการด้านสังคมและนันทนาการ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านคุณภาพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05

จากตารางที่ 10 พบว่า พนักงานที่มีความพึงพอใจในสวัสดิการด้านสังคมและนันทนาการ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านเวลางานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05

จากตารางที่ 11 พบว่า พนักงานที่มีความพึงพอใจสภาพแวดล้อมในที่ทำงานด้านกายภาพ และด้านสังคมส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านปริมาณงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05

จากตารางที่ 12 พบว่า พนักงานที่มีความพึงพอใจสภาพแวดล้อมในที่ทำงานด้านกายภาพ และด้านสังคมส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านคุณภาพงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05

จากตารางที่ 13 พบว่า พนักงานที่มีความพึงพอใจสภาพแวดล้อมในที่ทำงานด้านกายภาพและด้านสังคมส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านเวลางาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05

ตารางที่ 8 แสดงผลสรุปการทดลองสมมติฐานที่ 3 ความพึงพอใจในสวัสดิการส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านปริมาณงาน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านปริมาณงาน	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	b	SE	β	t	Sig
(Constant)	1.739	0.186		9.363	0.000*
ด้านประกันสังคม สวัสดิการ และการรักษาพยาบาล	0.140	0.070	0.133	2.002	0.046*
ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา	0.031	0.060	0.038	0.512	0.609
ด้านสังคมและนันทนาการ	0.329	0.070	0.335	4.707	0.000*
$R = 0.451$ $R^2 = 0.204$ Adjusted $R^2 = 0.196$ $SE_{est} = 0.499$ $F = 26.030$ Sig. = 0.000* Durbin-Watson = 1.571					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 9 แสดงผลสรุปการทดลองสมมติฐานที่ 3 ความพึงพอใจในสวัสดิการส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านคุณภาพ

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านคุณภาพ	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	b	SE	β	t	Sig
(Constant)	2.100	0.213		9.876	0.000*
ด้านประกันสังคม สวัสดิการ และการรักษาพยาบาล	0.109	0.080	0.095	1.363	0.174
ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา	0.026	0.069	0.030	0.378	0.706
ด้านสังคมและนันทนาการ	0.276	0.080	0.258	3.439	0.001*
$R = 0.342$ $R^2 = 0.117$ Adjusted $R^2 = 0.103$ $SE_{est} = 0.571$ $F = 13.501$ Sig. = 0.000* Durbin-Watson = 0.972					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 10 แสดงผลสรุปการทดลองสมมติฐานที่ 3 ความพึงพอใจในสวัสดิการส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านเวลางาน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านเวลางาน	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	b	SE	β	t	Sig
(Constant)	2.438	0.222		10.972	0.000*
ด้านประกันสังคม สวัสดิการ และการรักษาพยาบาล	0.158	0.084	0.136	1.894	0.059
ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา	-0.111	0.072	-0.125	-1.545	0.123
ด้านสังคมและนันทนาการ	0.267	0.084	0.245	3.187	0.002*
$R = 0.263$ $R^2 = 0.069$ Adjusted $R^2 = 0.060$ $SE_{est} = 0.597$ $F = 7.562$ Sig. = 0.000* Durbin-Watson = 1.039					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 11 แสดงผลสรุปการทดลองสมมติฐานที่ 4 ความพึงพอใจสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ด้านปริมาณงาน

ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ด้านปริมาณงาน	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	b	SE	β	t	Sig
(Constant)	0.763	0.214		3.575	0.000*
ด้านกายภาพ	0.471	0.083	0.349	5.698	0.000*
ด้านสังคม	0.221	0.080	0.205	2.774	0.006*
ด้านจิตใจ	0.094	0.080	0.088	1.176	0.240
$R = 0.565$ $R^2 = 0.320$ Adjusted $R^2 = 0.313$ $SE_{est} = 0.462$ $F = 47.951$ Sig. = 0.000* Durbin-Watson = 1.688					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 12 แสดงผลสรุปการทดลองสมมติฐานที่ 4 ความพึงพอใจสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ด้านคุณภาพงาน

ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ด้านคุณภาพงาน	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	b	SE	β	t	Sig
(Constant)	0.607	0.227		2.674	0.008*
ด้านกายภาพ	0.413	0.088	0.283	4.704	0.000*
ด้านสังคม	0.334	0.085	0.284	3.931	0.000*
ด้านจิตใจ	0.121	0.085	0.104	1.421	0.156
$R = 0.588$ $R^2 = 0.346$ Adjusted $R^2 = 0.340$ $SE_{est} = 0.491$ $F = 54.017$ Sig. = 0.000* Durbin-Watson = 1.211					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 13 แสดงผลสรุปการทดลองสมมติฐาน ที่ 4 ความพึงพอใจสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ด้านเวลางาน

ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ด้านเวลางาน	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	b	SE	β	t	Sig
(Constant)	1.181	0.251		4.703	0.000*
ด้านกายภาพ	0.283	0.097	0.190	2.916	0.004*
ด้านสังคม	0.254	0.094	0.213	2.712	0.007*
ด้านจิตใจ	0.168	0.094	0.142	1.783	0.076
$R = 0.477$ $R^2 = 0.228$ Adjusted $R^2 = 0.220$ $SE_{est} = 0.543$ $F = 30.114$ Sig. = 0.000* Durbin-Watson = 1.232					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

งานวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจในค่าตอบแทน สวัสดิการและสภาพแวดล้อมในที่ทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท เอ็นโดไทย จำกัด สามารถอภิปราย ได้ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ ปัจจัยส่วนบุคคลซึ่งได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือนและ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานแตกต่างกัน จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันของพนักงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานด้านเวลางาน เนื่องจากพนักงานที่ทำงานเกินเวลาที่กำหนดแต่ยังได้รายได้ต่อเดือนเท่าเดิม ส่งผลให้พนักงานขาดความกระตือรือร้นในการทำงานและมีประสิทธิภาพในการทำงานลดลงซึ่งผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับการศึกษาของ อรสุดา ดุสิตรัตนกล (2557) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ : ศึกษาเฉพาะกรณีของบุคลากรส่วนกลาง พบว่า ปัจจัย ส่วนบุคคลด้านรายได้ต่อเดือน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับ ประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิเคราะห์ ความพึงพอใจในค่าตอบแทนที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน พบว่า ความพึงพอใจในค่าตอบแทน ด้านเงินเดือน และด้านค่าล่วงเวลาส่งผลต่อประสิทธิภาพในการการทำงานของพนักงาน เนื่องจากพนักงาน พึงพอใจในค่าตอบแทนด้านเงินเดือนมีค่าเฉลี่ยสูงสุดแสดงว่าพนักงานปฏิบัติงานอย่างเต็มที่เพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายตามที่วางไว้ ส่วนด้านค่าล่วงเวลามีค่าเฉลี่ยต่ำสุด สาเหตุมาจากพนักงานส่วนใหญ่ไม่มีความต้องการในการทำงานล่วงเวลาเพราะองค์กรมีอัตราค่าล่วงเวลาที่ต่ำ ดังนั้นจึงควรมีการสนับสนุนให้มีอัตราค่าล่วงเวลาที่สูงขึ้นเพื่อให้พนักงานเกิดความพึงพอใจที่จะทำงานล่วงเวลาจากผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธวัชชัย สมตระกูล. (2557) ที่ศึกษา เรื่องระบบการบริหารค่าตอบแทนของพนักงานธุรกิจดูแลรักษารถยนต์ที่มีผลต่อเป้าหมาย รายได้ของธุรกิจ พบว่าพนักงานเห็นด้วยมากกับภาพรวมรายได้ค่าตอบแทน โดยเรียงลำดับความเห็นด้วยลำดับแรกด้านองค์ประกอบของค่าตอบแทนที่เกี่ยวกับ เงินจูงใจพิเศษ นโยบายและการบริหารค่าตอบแทน องค์ประกอบของค่าตอบแทนที่ เกี่ยวกับเงินเดือน

ผลการวิเคราะห์ ความพึงพอใจในสวัสดิการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานจากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความพึงพอใจในสวัสดิการด้านประกันสังคม สวัสดิการ และการรักษาพยาบาล และด้านสังคมและนันทนาการส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในด้านปริมาณ ด้านคุณภาพ และด้านเวลางาน เนื่องจากพนักงานมีความต้องการสวัสดิการที่เกี่ยวกับสุขภาพของพนักงานมากที่สุดเพื่อสะดวกในการเข้ารับการรักษาและสามารถได้รับสิทธิในการเบิกค่าใช่จ่ายในภายหลัง และในส่วนด้านสังคมและนันทนาการส่งผลเนื่องจากหากสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีและมีการจัดกิจกรรมเพื่อให้พนักงานได้รับการผ่อนคลายหลังจากการทำงานหนัก ส่งผลให้พนักงานมีประสิทธิภาพในกับการทำงานอย่างเต็มความสามารถ ผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฐานิฎา เจริญเลิศวิวัฒน์ (2558) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในค่าตอบแทน สวัสดิการและคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร: กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข พบว่าระดับความพึงพอใจในค่าตอบแทน สวัสดิการ และคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวม อยู่ในระดับ เมื่อแยกเป็นรายด้านพบว่า พนักงานราชการกรมควบคุมโรค (ส่วนกลาง) กระทรวงสาธารณาสุขมีความพึงพอใจในด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านสวัสดิการ และด้านค่าตอบแทน

ผลการวิเคราะห์ ความพึงพอใจสภาพแวดล้อมในที่ทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานจากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความพึงพอใจสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ และด้านสภาพแวดล้อมทางสังคมส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพงาน ด้านเวลางาน เนื่องจากองค์กรที่มีสถานที่ในการทำงานของพนักงานที่ดี บรรยากาศมีความถ่ายเทสะดวก มีความพร้อมในเรื่องของอุปกรณ์ที่ใช้งาน และมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อทั้งเพื่อนร่วมงาน และ หัวหน้างาน ส่งผลให้พนักงานมีความพึงพอใจที่จะทำงานในกับองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยกับศุภลักษณ์ พรมศร (2558) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงาน การรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำของพนักงาน ความผูกพันในงานกับความพึงพอใจในงาน พบว่าจากการวิเคราะห์ข้อมูลสภาพแวดล้อมในการทำงาน พบว่า พนักงานมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เอื้อต่อการทำงานอยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณาสภาพแวดล้อมในการทำงานในแต่ละด้านพบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานทางกายภาพอยู่ในระดับปานกลางสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านสังคมอยู่ในระดับสูงและสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านจิตใจอยู่ในระดับปานกลาง

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1. องค์กรควรมีการบริหารความพึงพอใจของพนักงานจากการพัฒนาบุคลากรให้สอดคล้องกับการเติบโตในหน้าที่การงานให้เหมาะสม หรือให้ทุนสนับสนุนการศึกษาเพื่อนำความรู้มาพัฒนาองค์การ

2. องค์กรควรมีนโยบายการขึ้นเงินเดือนอยากชัดเจนและยุติธรรมและควร มีการสนับสนุนให้มีอัตราค่าล่วงเวลาที่สูงขึ้นเพื่อให้พนักงานเกิดความพึงพอใจที่จะทำงานล่วงเวลา

3. องค์กรควรมีการเสนอสวัสดิการที่เกี่ยวกับสุขภาพของพนักงานในการเข้ารับการรักษาและสามารถได้รับสิทธิในการเบิกค่าใช่จ่ายในภายหลัง และในด้านสังคมควรมีการจัดกิจกรรมเพื่อให้พนักงานได้รับการผ่อนคลายหลังจากการทำงานหนัก

4. องค์กรควรมีพัฒนาสถานที่ในการทำงานให้มีบรรยากาศมีความถ่ายเทสะดวก มีความพร้อมในเรื่องของอุปกรณ์ที่ใช้งาน และมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อทั้งเพื่อนร่วมงาน และ หัวหน้างาน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาวิจัยในรูปแบบคุณภาพเพื่อศึกษาเจาะลึกถึงความคาดหวังและความต้องการของพนักงาน

2. ควรมีการนำเสนอตัวแปรหรือประเด็นที่เกี่ยวข้องด้านอื่น ๆ เช่น ความผูกพันกับองค์การต่อไป

เอกสารอ้างอิง

[1] ขนิษฐา ทองเย็น. (2558). การจัดสวัสดิการชุมชนและความต้องการสวัสดิการชุมชนเพื่อสุขภาวะของเครือข่ายสัจจะลดรายจ่ายวันละ 1 บาท เพื่อทำสวัสดิการภาคประชาชน จังหวัดสงขลา. (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินร์).

[2] เฉลี่ยว ไชยเชษฐ์. (2557). การจัดสวัสดิการที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา. (นิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต)

[3] ฐานิฎา เจริญเลิศวิวัฒน์. (2558). ความพึงพอใจในค่าตอบแทน สวัสดิการและคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร : กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข. (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).

[4] ธนกร สิริธร. (2559). พฤติกรรมการทำงานสภาพแวดล้อมในการทำงาน และบุคลิกภาพที่ส่งผลต่อ ความปลอดภัยในการทำงานของแรงงานต่างด้าว: กรณีศึกษาแรงงานต่างด้าว สัญชาติเมียนมาในโรงงานย่านมหาชัย จังหวัดสมุทรสาคร. (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ).

[5] ธวัชชัย สมตระกูล. (2557). ระบบการบริหารค่าตอบแทนของพนักงานธุรกิจดูแลรักษารถยนต์ที่มีผลต่อเป้าหมายรายได้ของธุรกิจ. (การค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์).

[6] ธิติ ธิติเสรี. (2557). อิทธิพลความกล้าหาญของพนักงานและบรรยากาศองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน : กรณีศึกษาพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค.(การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).

[7] วรรณา จารีย์. (2557). ค่าตอบแทนกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ห้างสรรพสินค้าไดอาน่า สาขาหาดใหญ่. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยทักษิณ).

[8] ศิริกาญจน์ วงษ์เสรี และสุรีย์ โบษกรณัฏ. (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีสถาบันการเงินเฉพาะกิจ. (การค้นคว้าอิสระบัญชีมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุม กรุงเทพฯ).

[9] ศุภลักษณ์ พรมศร. (2558). ความสันพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงาน การรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำของพนักงาน ความผูกพันในงานกับความพึงพอใจในงาน. (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).

[10] สกล บุญสิน. (2559). ปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีอิทธิพลต่อการจ่ายค่าตอบแทน. (การศึกษาค้นคว้าอิสระรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).

[11] สุธิดา ออพิพัฒน์. (2559). ค่าตอบแทนผู้บริหารบรรษัทภิบาล และการตกแต่งกำไร. (การค้นคว้าอิสระบัญชีมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).

[12] อรสุดา ดุสิตรัตนกล. (2557). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ : ศึกษาเฉพาะกรณีของบุคลากรส่วนกลาง. (การค้นคว้าอิสระศิลปศาสาตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์).

ทัศนคติและบุคลิกภาพที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานกรณีศึกษา บริษัท ดีไอซี กราฟฟิค (ประเทศไทย) จำกัด

ณัฐพล เบญจาภูรีรัตน์ แสงชัย กระจ่างวงค์ พงศกร สอดกระโทรก และ กฤษดา เชียรวัฒนสุข*

สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

*E-Mail: Krisada_c@rmutt.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทัศนคติและบุคลิกภาพที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน เครื่องมือในการวิจัยคือแบบสอบถาม ตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ พนักงานบริษัท ดีไอซี กราฟฟิค (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 200 คน ทำการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ การทดสอบค่าเฉลี่ย การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวและการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลในด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษารายได้ต่อเดือนและอายุการทำงานที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติในด้านด้านลักษณะงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าในงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ด้านสภาพแวดล้อมในองค์กร ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการและด้านนโยบายและการบริหารขององค์แตกต่างกัน นอกจากนี้พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลในด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษารายได้ต่อเดือนและอายุการทำงานที่แตกต่างกันจะมี ผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานในด้านระยะเวลา ด้านคุณภาพและด้านปริมาณงานแตกต่างกัน ผลการวิจัยยังพบว่า ปัจจัยทัศนคติ ด้านลักษณะและด้านสภาพแวดล้อมในองค์กร และปัจจัยบุคลิกภาพ ด้านบุคลิกภาพแบบปนะนีประนอมมีอิทธิพล ต่อผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพงาน สำหรับปัจจัยทัศนคติ ด้านลักษณะงานมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานในด้านปริมาณงาน และยังพบอีกว่าปัจจัยทัศนคติ ด้านลักษณะงานและปัจจัยบุคลิกภาพ ด้านบุคลิกภาพแบบจิตสำนึกมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานในด้านปริมาณงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05

คำสำคัญ: ทัศนคติ บุคลิกภาพ ประสิทธิภาพในการทำงาน

1. บทนำ

บริษัทเป็นองค์การหรือหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้น โดยกลุ่มบุคคลซึ่งมีเป้าหมายและวัตถุประสงค์ จุดมุ่งหมายในการดำเนินงานตามที่กำหนดไว้ด้วยวิธีการแบ่งงานและหน้าที่ช่วยกันทำตามสายงานที่กำหนด ตามลำดับชั้นอำนาจและหน้าที่ โดยมีลักษณะเป็นกระบวนการทำงานระหว่างบุคคลและระดับกลุ่ม ซึ่งมีแนวความคิดที่ว่า ถ้าพนักงานมีทัศนคติเชิงบวก มีความสุขในการทำงานก็ส่งผลบวกต่อการปฏิบัติงานและผลงานก็มีคุณภาพ ดังนั้นหากผู้นำระดับสูงขององค์กรให้ความสำคัญกับการสร้างความผาสุกและความพึงพอใจในการทำงานก็มักจะได้ผลลัพธ์และผลการดำเนินการที่น่าพอใจ ปัจจุบันพบว่าองค์การหลาย ๆ แห่งที่ได้รับการระบุมากที่สุดก็คือปัญหาในเรื่อง “คน” ที่เชื่อมโยงไปถึงเรื่องของทัศนคติและบุคลิกภาพด้วย ในองค์การใหญ่ ๆ ที่มีนโยบายให้ความสำคัญในเรื่องทรัพยากรมนุษย์จะกำหนดให้มีผู้บริหารระดับสูงดูแลรับผิดชอบงานด้านนี้โดยเฉพาะมีระบบการสรรหาว่าจ้างการพัฒนาบุคลากร การประเมินผลการจัดสวัสดิการไปจนถึงการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ทั้งในรูปแบบของกิจกรรมวิชาการและกิจกรรมสัมพันธ์ ซึ่งเป้าหมายสูงสุดก็คือมีทัศนคติและบุคลิกภาพในเชิงบวกต่อองค์กร ทำให้พนักงานทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิผล ผลักดันองค์การไปสู่เป้าหมายที่ต้องการ

ทั้งนี้ สำหรับทัศนคตินั้นเป็นสิ่งที่อาจกล่าวได้ว่าเป็นนามธรรม อีกทั้งเป็นสิ่งที่สามารถสร้างเป็นการกระทำที่แสดงออกในด้านดีหรือด้านลบ โดยทัศนคติสามารถจะช่วยกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมได้ โดยทัศนคติของแต่ละบุคคลนี้

เป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องและสอดคล้องกับการเกิดขึ้นภายในตัวบุคคลแต่ละบุคคล ซึ่งจะมีลักษณะที่แตกต่างกัน (อรรถเดช สรสุชาติ, 2558) และมีความสัมพันธ์สอดคล้องกับความเชื่อมอุปนิสัย แนวคิด ความพึงพอใจและสิ่งที่จูงใจ ดังนั้นปัจจัยเหล่านี้ล้วนเป็นสิ่งที่ส่งผลต่อทัศนคติของแต่ละบุคคลที่มีต่อองค์กร ถ้าพนักงานให้ความสำคัญและมีความเต็มใจเข้าไปเกี่ยวข้องกับงานจะทำให้ผลผลิตเพิ่มมากขึ้นจำนวนคนที่ลาออกจากงานและคนที่มาทำงานสายจะน้อยลง (วิราภรณ์ บุตรทองดี, 2557)

ทัศนคติต่องานหมายถึงความผูกพันกับองค์กร จารุนันท์ อิทธิอาวัชกุล (2553) ได้ให้ความหมายของความผูกพันกับองค์กรว่า เป็นความเต็มใจของบุคลากรในการรักษาสมาชิกภาพอยู่ในองค์กรต่อไป รวมไปถึงทัศนคติที่เป็นไปในทางบวกต่อองค์กร โดยที่บุคลากรยอมสละความสุขบางส่วนของตนเองเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายตามที่ตั้งไว้ พนักงานจึงเกิดทัศนคติที่ดีต่อองค์กรและบุคลิกภาพที่ดีในการทำงานต่อองค์กรจะทำให้บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ได้ง่ายขึ้นทั้งนี้เพราะสมาชิกที่มีบุคลิกภาพที่ดีจะทำให้มีความเชื่อมั่นต่อนโยบายเป้าหมายวัตถุประสงค์และค่านิยมขององค์กรก่อให้เกิดความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อองค์กรนอกจากนี้ยังจะทำให้เกิดความรู้สึกปรารถนาที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กรไม่คิดที่จะลาออกหรือโอน - ย้ายไปที่อื่น ทัศนคติและบุคลิกภาพที่ดีต่อองค์กรจึงเป็นตัวชี้ให้เห็นถึงความมีประสิทธิภาพขององค์กรผู้ปฏิบัติงานที่มีความตั้งใจในการทำงานต่อองค์กรสูงจะปฏิบัติงานได้เหมาะสม ดังนั้นหากองค์กรสามารถทำให้บุคลากรในองค์กรมีบุคลิกภาพที่เหมาะสมต่อองค์การได้มากก็จะทำให้บุคลากรเหล่านั้นมีความปรารถนาที่จะอยู่เป็นสมาชิกขององค์กรมากขึ้นเท่านั้นและพร้อมที่จะทุ่มเทความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานเพื่อองค์กรอย่างเต็มที่และด้วยความเต็มใจ ซึ่งจะส่งผลต่อความเจริญก้าวหน้าขององค์กรดังที่ ภัทรพล กาญจนปาน (2552) กล่าวว่าความผูกพันต่อองค์กรอันเนื่องมาจากการที่สมาชิกรู้สึกมีส่วนร่วมเป็นเจ้าขององค์กรซึ่งนำไปสู่ความจงรักภักดีต่อองค์กร

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทดีไอซี กราฟฟิค (ประเทศไทย) จำกัด

2. เพื่อศึกษาทัศนคติและบุคลิกภาพที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทดีไอซี กราฟฟิค (ประเทศไทย) จำกัด

สมมติฐาน

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน ที่แตกต่างกันในด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือนและอายุการทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานที่แตกต่างกัน

2. ทัศนคติของพนักงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

3. บุคลิกภาพของพนักงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลการวิจัยนี้คาดว่าสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางและทำความเข้าใจเรื่องของทัศนคติในการทำงานและในองค์กรเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสอทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงาน และยังส่งเสริมต่อการพัฒนาขององค์กร

2. ผลการวิจัยนี้คาดว่าจะนำไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพของพนักงานบริษัทดีไอซี กราฟฟิค (ประเทศไทย) จำกัด ให้ได้มาตรฐานตามที่องค์กรมุ่งหวังไว้และยังส่งผลให้องค์กรมีความ แข็งแกร่งสามารถดำเนินงานได้อย่างมั่นคงยิ่งขึ้น

3. นำผลการวิจัยที่ได้มาใช้เป็นงานกรณีศึกษาในงานวิจัยครั้งต่อไป หรือเพื่อนำมาต่อยอดจากงานวิจัยเดิม ให้พัฒนามากขึ้นและมีคุณภาพรวมไปถึงคุณภาพที่ดีขึ้น

4. นำไปทดลองใช้ในชีวิตประจำวัน เพื่อให้เป็นบุคคลที่มีคุณภาพมากขึ้นส่งผลดีต่อชีวิตประจำวัน

ทบทวนวรรณกรรม

ทัศนคติ หมายถึง สภาวะความพร้อมทางจิตที่เกี่ยวข้องกับความคิด ความรู้สึก และแนวโน้มของพฤติกรรมบุคคลที่มีต่อบุคคล สิ่งของ สถานการณ์ต่าง ๆ ไปในทิศทางใดทิศทางหนึ่ง และสภาวะความพร้อมทางจิตนี้จะต้องอยู่นานพอสมควร (ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร, 2545)

ทัศนคติ ประกอบไปด้วย ทัศนคติต่อการทำงาน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าในงาน และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา (Arthur, Khapova & Wilderom, 2005; Hackman & Oldham, 1980; Koontz & Schimmel, 1982) สำหรับปัจจัยทัศนคติต่อองค์กร ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมในองค์กร ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ และด้านนโยบายและการบริหารขององค์กร (อรุณ รักธรรม, 2534; Opsahl & Dunnette, 1966)

บุคลิกภาพ หมายถึง ผลรวมของพฤติกรรมต่าง ๆ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงลักษณะนิสัยเฉพาะตัว นอกเหนือไปจากลักษณะทางกายภาพ คือ เป็นการรวมกันระหว่าง ลักษณะท่าทาง การแสดงออกต่าง ๆ และทางอารมณ์สติปัญญาและความสามารถในการเข้าสังคมที่แตกต่างกันของพนักงานแต่ละคน ซึ่งมีผลต่อประสทธิผลในการทำงานของพนักงาน (ฉวี วิชญเนตินัย, 2539)

ทฤษฎีบุคลิกภาพตามแนวคิดของ Costa & McCrae (1991) ได้อธิบายลักษณะของมนุษย์ออกเป็น 5 องค์ประกอบ ดังนี้ บุคลิกภาพแบบหวั่นไหว (Neuroticism) บุคลิกภาพแบบแสดงตัว (Extraversion) บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ (Openness) บุคลิกภาพแบบประนีประนอม (Agreeableness) และบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก (Conscientiousness) แนวคิดบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ (Howard & Howard, 2001) มีรายละเอียดดังนี้

1. บุคลิกภาพแบบหวั่นไหว หมายถึง ระดับที่บุคคลมีการแสดงออกถึงความไม่มั่นคงทางอารมณ์มีความวิตกกังวล รู้สึกไม่ปลอดภัยและมีความตรึงเครียด ตื่นเต้นตกใจง่าย

2. บุคลิกภาพแบบแสดงตัว หมายถึง ระดับที่บุคคลชอบเข้าสังคม ช่างพูดช่างเจรจา มีความอดทนอดกลั้น เป็นลักษณะของบุคคลที่มมีความเจริญในหน้าที่การงาน

3. บุคลิกภาพแบบปรับรับสถานการณ์ หมายถึง ระดับที่บุคคลมีความเปิดกว้างในประสบการณ์ใหม่ ๆ มีความอยากเรียนรู้ จินตนาการ

4. บุคลิกภาพแบบประนีประนอม หมายถึง ระดับที่บุคคลมีจิตใจยอมรับผู้อื่น พร้อมที่จะรับฟังและให้ความร่วมมือและเป็นที่น่าไว้วางใจของเพื่อนร่วมงาน

5. บุคลิกภาพแบบจิตสำนึก หมายถึง ระดับที่บุคคลมีความรับผิดชอบ มีเหตุผล มีวินัยและมุ่งมั่นในความสำเร็จ

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง (Weber,1976) กล่าวไว้ถึงการทำงานที่มีประสิทธิภาพนั้น ผู้ปฏิบัติงานต้องมีทักษะ (Skill) ดังนั้น การที่จะเน้นส่งเสริมพัฒนา การแบ่งงานและการฝึกงานเฉพาะงาน จะช่วยให้เกิดการประหยัดทั้งทรัพยากรและเวลาในการปฏิบัติงานและขั้นตอนการบังคับบัญชา รวมทั้งระเบียบวินัยข้อบังคับของงานที่เห็นได้ชัด

Perterson & Plowman (อ้างถึงใน คฑาวุธ พรหมนายน, 2545) ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพในการบริหารงานด้านธุรกิจ หมายถึง คุณภาพของการมีประสิทธิผล (Quality of Effectiveness) และความสามารถในการผลิต (Competence and Capability) เพื่อสามารถผลิตสินค้าหรือบริการในปริมาณและคุณภาพที่ต้องการที่เหมาะสมและลดต้นทุนน้อยที่สุด เพื่อคำนึงถึงสถานการณ์และข้อผูกพันด้านการเงินที่มีอยู่ ดังนั้น แนวคิดของคำว่าประสิทธิภาพในด้านธุรกิจมี องค์ประกอบ 5 ประการ ต้นทุน (Cost) คุณภาพ (Quantity) ปริมาณ (Quantity) เวลา (Time) และวิธีการ (Method) ในการผลิต นอกจากนี้ อุทัย หิรัญโต (2525) ยังกล่าวถึงลักษณะการบริหารที่มีประสิทธิภาพ คือ การบรรลุเป้าหมาย แต่การบริหารงานที่มีประสิทธิภาพคือการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดเกิดผลอย่างรวดเร็ว งานเสร็จทันเวลา ถูกต้อง เป็นต้น ทำให้พฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานที่แสดงออกต่อการปฏิบัติงานให้กับองค์กรสามารถจำแนกแนวทางการวัดผลการ

ปฏิบัติงานได้ 3 มิติ ได้แก่ มิติด้านปริมาณงาน คุณภาพของงาน และระยะเวลา (Na-Nan, Chaiprasit & Pukeree, 2017)

Peterson and Plowman (1953) ให้แนวคิดและสรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพไว้ 4 ข้อ ด้วยกัน คือ

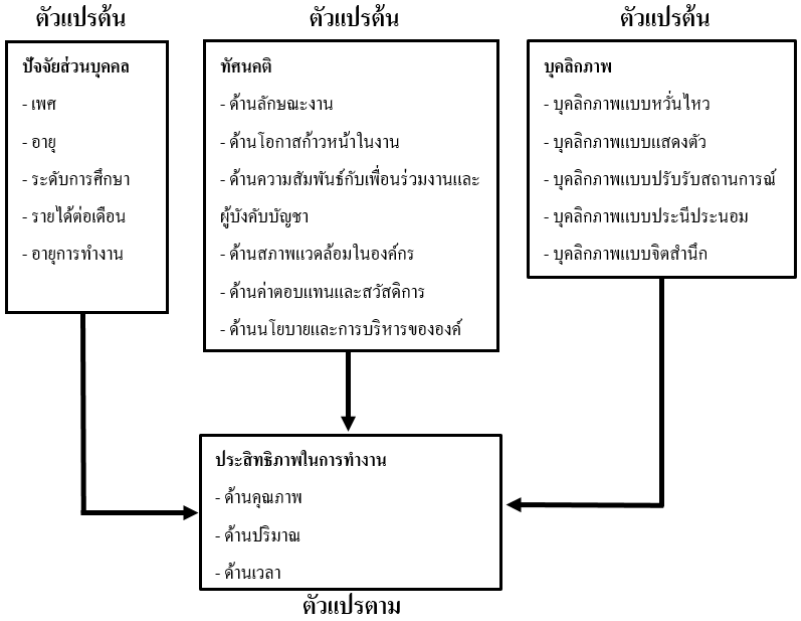
1. คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีคุณภาพสูง คือ ผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่าและมีความพึงพอใจ

2. ปริมาณงาน (Quantity) ของงานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน

3. เวลา (Time) คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการ เหมาะสมกับงานและทันสมัย

4. ค่าใช้จ่าย (Costs) ในการดำเนินงานทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงาน และวิธีการคือ จะต้องลงทุนน้อยและได้ผลกำไรมากที่สุด

กรอบแนวคิดในการวิจัย



2. วิธีดำเนินการวิจัย

ตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ พนักงานบริษัท ดีไอซี กราฟฟิค (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 200 คน ด้วยวิธีการสุ่มแบบสะดวก โดยเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ แบบสอบถาม โดยแบ่งเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามแบบสอบที่ถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน ซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบตรวจรายการ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือนและอายุการทำงาน

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นของพนักงาน เกี่ยวกับทัศนคติ ลักษณะคำถามเป็นแบบปลายปิดโดยให้คะแนนน้ำหนัก และเป็นระดับการวัดข้อมูลแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ซึ่งเป็นสเกลที่แสดงถึงระดับความคิดเห็นของพนักงาน

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับบุคลิกภาพในการปฏิบัติงาน ลักษณะคำถามเป็นแบบปลายปิดโดยให้คะแนนน้ำหนักและเป็นระดับการวัดข้อมูลแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ซึ่งเป็นสเกลที่แสดงถึงระดับความคิดเห็นต่อบุคลิกภาพของพนักงาน

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นของพนักงาน เกี่ยวกับส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานลักษณะคำถามเป็นแบบปลายปิดโดยให้คะแนน

น้ำหนักและเป็นระดับ การวัดข้อมูลแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ซึ่งเป็นสเกลที่แสดงถึงระดับความคิดเห็นต่อผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

ข้อมูลจากแบบสอบถามประมวลผลโดยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติสำหรับการทำวิจัย (SPSS) และใช้สถิติในการวิเคราะห์ ข้อมูลได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา โดยการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและใช้สถิติเชิง อนุมานในการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติทดสอบ (Independent Samples t - test) การวิเคราะห์ความ แปรปรวน (One - way ANOVA) และการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis : MRA)

3. ผลการศึกษาและอภิปรายผล

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานบริษัท ดีไอซี กราฟฟิค(ประเทศไทย) จำกัด พบว่าพนักงานที่ตอบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 26 - 30 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาทต่อเดือน และมีอายุการทำงาน 10 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติด้านทัศนคติต่อการทำงานและองค์กร

ตารางที่ 1 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติด้านทัศนคติต่อการทำงานและองค์กร

ทัศนคติ	ระดับความคิดเห็น			
	$\bar{X}$	SD	แปลผล	อันดับ
1. ด้านลักษณะงาน	3.84	0.540	มาก	(1)
2. ด้านโอกาศก้าวหน้าในงาน	3.46	0.872	มาก	(6)
3. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา	3.68	0.637	มาก	(2)
4. ด้านสภาพแวดล้อมในองค์กร	3.66	0.623	มาก	(3)
5. ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	3.52	1.272	มาก	(5)
6. ด้านนโยบายและการบริหารขององค์กร	3.54	0.724	มาก	(4)
ภาพรวม	**3.61**	**0.778**	**มาก**	

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับบุคลิกภาพในการทำงานของพนักงาน

ตารางที่ 2 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับบุคลิกภาพในการทำงานของพนักงาน

บุคลิกภาพ	ระดับความคิดเห็น			
	$\bar{X}$	SD	แปลผล	อันดับ
1. บุคลิกภาพแบบหวั่นไหว	2.42	0.632	น้อย	(5)
2. บุคลิกภาพแบบแสดงตัว	3.75	0.715	มาก	(2)
3. บุคลิกภาพแบบเปิดรับสถานการณ์	3.67	0.640	มาก	(3)
4. บุคลิกภาพแบบประนีประนอม	3.01	0.454	ปานกลาง	(4)
5. บุคลิกภาพแบบจิตสำนึก	3.77	0.527	มาก	(1)
ภาพรวม	**2.57**	**0.593**	**น้อย**	

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 3 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น			
	$\bar{X}$	SD	แปลผล	อันดับ
1. คุณภาพของงาน	3.17	0.403	ปานกลาง	(3)
2. ปริมาณงาน	3.20	0.438	ปานกลาง	(2)
3. เวลาที่ใช้ทำงาน	3.55	0.478	มาก	(1)
ภาพรวม	**3.30**	**0.439**	**ปานกลาง**	

ส่วนที่ 5 ผลทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 4 แสดงผลสรุปการทดสอบสมมติฐานที่ 2 ประสิทธิภาพในการทำงาน

ปัจจัยส่วนบุคคล	ประสิทธิภาพในการทำงาน		
	ด้านคุณภาพ	ด้านปริมาณงาน	ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน
เพศ	t = 2.007 , Sig = 0.046*	t = 0.364 , Sig = 0.716	t = 0.032 , Sig = 0.975
อายุ	F = 0.900 , Sig = 0.997	F = 1.038 , Sig = 0.402	F = 1.323 , Sig = 0.249
ระดับการศึกษา	F = 1.447 , Sig = 0.238	F = 0.218 , Sig = 0.805	F = 1.369 , Sig = 0.257
รายได้ต่อเดือน	F = 1.421 , Sig = 0.228	F = 1.812 , Sig = 0.128	F = 4.472 , Sig = 0.002*
อายุการทำงาน	F = 2.361 , Sig = 0.055	F = 2.351 , Sig = 0.056	F = 2.470 , Sig = 0.046*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 5 แสดงผลการวิเคราะห์สมการถดถอยของทัศนคติและบุคลิกภาพที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในด้านคุณภาพงาน

ผลการปฏิบัติด้านคุณภาพงาน	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	β	t	Sig.
ทัศนคติ					
(Constant)	2.140	0.242		8.856	0.000*
ด้านลักษณะงาน	0.136	0.059	0.182	2.299	0.023*
โอกาสก้าวหน้าในงาน	0.036	0.044	0.077	0.818	0.414
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา	0.042	0.055	0.067	0.767	0.444
สภาพแวดล้อมในองค์กร	0.143	0.069	0.221	2.065	0.040*
ค่าตอบแทนและสวัสดิการ	-0.035	0.025	-0.109	-1.370	0.172
นโยบายและการบริหารขององค์กร	-0.049	0.058	-0.087	-0.841	0.401
$R = 0.331$ $R^2 = 0.109$ Adjusted $R^2 = 0.082$ $SE_{est} = 0.386$ $F = 3.945$ Sig. = 0.001* Durbin-Watson = 1.702					

ผลการปฏิบัติด้านคุณภาพงาน	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	β	t	Sig.
บุคลิกภาพ					
(Constant)	2.249	0.250		8.994	0.000*
บุคลิกภาพแบบหวั่นไหว	0.050	0.045	0.081	1.127	0.261
บุคลิกภาพแบบแสดงตัว	0.068	0.058	0.124	1.182	0.239
บุคลิกภาพแบบเปิดรับสถานการณ์	0.008	0.064	0.013	0.122	0.903
บุคลิกภาพแบบประนีประนอม	0.148	0.066	0.172	2.231	0.027*
บุคลิกภาพแบบจิตสำนึก	0.020	0.070	0.027	0.290	0.772
$R = 0.283$ $R^2 = 0.080$ Adjusted $R^2 = 0.056$ $SE_{est} = 0.380$ $F = 3.351$ Sig. = 0.006* Durbin-Watson = 1.781					

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4 พบว่า พนักงานที่มีเพศที่แตกต่างกันจะมีผลปฏิบัติงานต่อในด้านคุณภาพงานต่างกัน นอกจากนี้ พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนและอายุการทำงานที่แตกต่างกันจะมีผลการปฏิบัติงานในด้านเวลาที่ใช้ทำงานต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05

จากตารางที่ 5 พบว่าทัศนคติ ด้านลักษณะงานและด้านสภาพแวดล้อมในองค์กรส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในด้านคุณภาพงาน ส่วนบุคลิกภาพด้านบุคลิกภาพแบบประนีประนอมส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในด้านคุณภาพงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 6 แสดงผลการวิเคราะห์สมการถดถอยของทัศนคติและบุคลิกภาพที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในด้านปริมาณงาน

ผลการปฏิบัติด้านปริมาณ	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	β	t	Sig.
ทัศนคติ					
(Constant)	2.063	0.261		7.920	0.000*
ด้านลักษณะงาน	0.178	0.064	0.219	2.790	0.006*
โอกาสก้าวหน้าในงาน	0.038	0.047	0.076	0.808	0.420
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา	-0.029	0.059	-0.042	-0.487	0.627
สภาพแวดล้อมในองค์กร	0.135	0.074	0.192	1.812	0.072
ค่าตอบแทนและสวัสดิการ	-0.053	0.027	-0.154	-1.950	0.053
นโยบายและการบริหารขององค์กร	0.035	0.062	0.058	0.560	0.576
$R = 0.354$ $R^2 = 0.126$ Adjusted $R^2 = 0.098$ $SE_{est} = 0.416$ $F = 4.621$ Sig. = 0.000* Durbin-Watson = 1.895					

ผลการปฏิบัติด้านปริมาณ	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	β	t	Sig.
บุคลิกภาพ					
(Constant)	2.567	0.283		9.079	0.000*
บุคลิกภาพแบบหวั่นไหว	0.018	0.050	0.026	0.353	0.725
บุคลิกภาพแบบแสดงตัว	0.032	0.065	0.053	0.491	0.624
บุคลิกภาพแบบเปิดรับสถานการณ์	-0.039	0.072	-0.057	-0.540	0.590
บุคลิกภาพแบบประนีประนอม	0.074	0.075	0.078	0.986	0.325
บุคลิกภาพแบบจิตสำนึก	0.106	0.079	0.129	1.336	0.183
$R = 0.178$ $R^2 = 0.032$ Adjusted $R^2 = 0.007$ $SE_{est} = 0.429$ $F = 1.267$ Sig. $= 0.280$ Durbin-Watson $= 1.907$					

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 7 แสดงผลการวิเคราะห์สมการถดถอยของทัศนคติและบุคลิกภาพที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน

ผลการปฏิบัติด้านเวลา	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	β	t	Sig.
ทัศนคติ					
(Constant)	1.940	0.271		7.162	0.000*
ด้านลักษณะงาน	0.357	0.066	0.403	5.384	0.000*
โอกาสก้าวหน้าในงาน	0.040	0.049	0.073	0.820	0.413
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา	-0.030	0.062	-0.040	-0.487	0.627
สภาพแวดล้อมในองค์กร	0.104	0.077	0.135	1.341	0.182
ค่าตอบแทนและสวัสดิการ	0.015	0.028	0.040	0.529	0.597
นโยบายและการบริหารขององค์กร	-0.062	0.065	-0.094	-0.956	0.340
$R = 0.454$ $R^2 = 0.206$ Adjusted $R^2 = 0.181$ $SE_{est} = 0.433$ $F = 8.344$ Sig. $= 0.000$* Durbin-Watson $= 2.213$					

ผลการปฏิบัติด้านเวลา	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	β		
บุคลิกภาพ					
(Constant)	2.620	0.293		8.952	0.000*
บุคลิกภาพแบบหวั่นไหว	-0.057	0.052	-0.076	-1.087	0.278
บุคลิกภาพแบบแสดงตัว	0.081	0.067	0.123	1.200	0.232
บุคลิกภาพแบบเปิดรับสถานการณ์	0.014	0.075	0.019	0.192	0.848
บุคลิกภาพแบบประนีประนอม	-0.039	0.078	-0.038	-0.502	0.616
บุคลิกภาพแบบจิตสำนึก	0.222	0.082	0.249	2.719	0.007*
$R = 0.359$ $R^2 = 0.129$ Adjusted $R^2 = 0.106$ $SE_{est} = 0.445$ $F = 5.712$ Sig. = 0.000* Durbin-Watson = 2.137					

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 6 พบว่าทัศนคติ ด้านลักษณะงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในด้านคุณปริมาณงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนบุคลิกภาพ ในแต่ละด้านไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านคุณปริมาณงาน

จากตารางที่ 7 พบว่าทัศนคติ ด้านลักษณะงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน ส่วนบุคลิกภาพ ด้านบุคลิกภาพแบบจิตสำนึกส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานในด้านเวลาที่ใช้ในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

งานวิจัยเรื่อง ทัศนคติและบุคลิกภาพที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานกรณีศึกษา บริษัทดีไอซี กราฟฟิค (ประเทศไทย) จำกัด สามารถอภิปรายผล ได้ดังนี้

ทัศนคติในการปฏิบัติงานของพนักงาน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าในงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ด้านสภาพแวดล้อมในองค์กร ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ และด้านนโยบายและการบริหารขององค์ องค์กรควรจะมีการส่งเสริมทัศนคติในการปฏิบัติงานให้กับพนักงานอยู่เสมอ ซึ่งทัศนคติด้านลักษณะงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุดแสดงว่าพนักงานจะมีประสิทธิภาพสูงสุดต่อเมื่องานที่ได้รับมอบหมายตรงกับความสามารถที่มีของพนักงาน ส่วนด้านโอกาสก้าวหน้าในงานมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด สาเหตุมาจากพนักงานอาจจะไม่ได้รับการสนับสนุนด้านการพัฒนาทักษะ ฝึกอบรมเพื่อเพิ่มความรู้ความชำนาญในงาน จึงไม่มีโอกาสที่จะก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ดังนั้นทางองค์กรควรจะมีการสนับสนุนเพื่อเพิ่มโอกาสในการก้าวหน้าในงานให้กับพนักงาน จากผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัย วีราภรณ์ บุตรทองดี (2557, น. 83) พบว่า ทัศนคติต่อการทำงานด้านลักษณะงาน ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงงาน ในเขตนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดปทุมธานี ซึ่งแสดงให้เห็นว่าทัศนคติ ต่อการทำงานด้านลักษณะงาน โดยเฉพาะด้านความถนัดของงานที่ได้ใช้ความสามารถในการ ปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ และปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายนั้นมีความเหมาะสม เป็นสิ่งที่ส่งผลต่อทัศนคติต่อการทำงานด้านลักษณะงานเป็นอย่างยิ่ง

บุคลิกภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน อยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณารายด้านแล้ว พบว่า ด้านบุคลิกภาพแบบจิตสำนึกมีค่าเฉลี่ยสูงสุดโดยพนักงานให้ความสำคัญ

กับบุคลิกภาพแบบจิตสำนึก เกิดวัฒนธรรมในองค์กรที่ดี เกิดความร่วมมือกันในการปฏิบัติงานและทำให้เกิดบรรยากาศและสภาพแวดล้อมที่ดีในการปฏิบัติงานส่งผลให้การทำงานราบรื่นมีประสิทธิภาพและทำให้งานสำเร็จตามเป้าหมาย ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือด้านบุคลิกภาพแบบหวั่นไหว พนักงานมีความกังวลในเรื่องของอารมณ์หรือความรู้สึกที่อยู่เหนือเหตุผล ซึ่งจะทำให้การทำงานเกิดการติดขัดหรือไม่สนใจในการทำงานเพราะมีอารมณ์หมกมุ่นไปกับสิ่งอื่น ๆ ดังนั้นองค์กรควรให้ความสำคัญในเรื่องของการปฏิบัติให้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายในงาน มากกว่าความรู้สึกส่วนตัว ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ วรางคณา ซับซ้อน (2559) พบว่า ปัจจัยคุณลักษณะบุคลิกภาพ ที่สามารถอธิบายความแปรปรวนความพึงพอใจในงานของ ครูต่างชาติในเครือโรงเรียนสองภาษาได้ร้อยละ 16 (R adjusted = 0.160) มีเฉพาะตัวแปรบุคลิกภาพแบบจิตสำนึก ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ 0.313 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการวิจัยนี้จึงสนับสนุนสมมติฐานการวิจัยที่กล่าวได้ว่าครูต่างชาติ ในเครือโรงเรียนสองภาษาที่มีบุคลิกภาพแบบหวั่นไหว บุคลิกภาพแบบแสดงตัว บุคลิกภาพแบบปรับ รับประสบการณ์ บุคลิกภาพแบบประนีประนอม และบุคลิกภาพแบบจิตสำนึกย่อมส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน

ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้วพบว่าพนักงานให้ความสำคัญกับด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน พนักงานสามารถส่งมอบหรือปฏิบัติงานให้เสร็จได้ตรงตามเวลาที่กำหนด ทำให้องค์กรสามารถส่งมอบสินค้าหรือบริการให้กับลูกค้าได้ตามเวลาที่กำหนดหรือได้ตกลงกันไว้แล้ว สอดคล้องกับ Perterson & Plowman อ้างถึงใน คฑาวุธ พรหมนายน (2549, น. 9) ที่กล่าวว่า ในการดำเนินงานทางธุรกิจที่จะถือว่ามีประสิทธิภาพสูงสุดก็เพื่อสามารถผลิตสินค้าหรือบริการในปริมาณ และคุณภาพที่ต้องการที่เหมาะสมและลดต้นทุนน้อยที่สุด ตามแนวคิดของคำว่าประสิทธิภาพในด้านธุรกิจมี องค์ประกอบ 5 ประการคือ ต้นทุน (Cost) คุณภาพ (Quality) ปริมาณ (Quantity) เวลา (Time) และวิธีการ (Method) ในการผลิต นอกจากนี้Weber (1976) กล่าวไว้ในแนวคิด Ideal Type Bureaucracy (อ้างถึงใน ธนาภรณ์ ลีสุริยาภรณ์ 2547, น. 12) ได้กล่าวถึงการทำงานที่มีประสิทธิภาพนั้น ผู้ปฏิบัติงานต้องมีทักษะ (Skill) ดังนั้น การที่จะเน้นส่งเสริมพัฒนา การแบ่งงานและการฝึกงานเฉพาะงาน จะช่วยให้เกิดการประหยัดทั้ง ทรัพยากรและเวลาในการปฏิบัติงานและขั้นตอนการบังคับบัญชา รวมทั้งระเบียบวินัยข้อบังคับของงานที่เห็นได้ชัด

ทัศนคติและบุคลิกภาพที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน เนื่องจากทัศนคติสอดคล้องกับ Fishbein & Ajzen (1975, p. 102) ทัศนคติ มีความเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมที่แสดงออกอย่างตั้งใจ เนื่องจากมนุษย์ที่มีความตั้งใจในการทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งจะแสดงพฤติกรรมออกมาในด้านบวกโดยตรง ทัศนคติเป็นความโน้มเอียงของจิตใจที่มีต่อประสบการณ์ที่ได้รับ อาจเป็นความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยหรือเกี่ยวกับความรู้สึก เช่น ความชอบ ความเกลียด เป็นต้น ส่วนบุคลิกภาพสอดคล้องกับ เชิดศักดิ์ โฆวาสินธุ์ (2520) ได้ให้ความหมาย บุคลิกภาพว่า ลักษณะนิสัยที่เป็นแบบเฉพาะของแต่ละบุคคล และเป็นสิ่งที่ทำสามารถเห็นถึงความแตกต่างระหว่างบุคคลได้ ซึ่งหมายความว่าถ้าในองค์กรผู้บริหารให้ความสำคัญกับปัจจัยทั้งสองส่วนนี้แล้วจะทำให้พนักงานเกิดความคิด ทัศนคติรวมทั้งบุคลิกภาพที่ดีต่อองค์กร ซึ่งเมื่อพนักงานเกิดความพึงพอใจในภาพรวมขององค์กรแล้ว ประสิทธิภาพในการทำงานผลการปฏิบัติงานทั้งในด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณงานและด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน ก็จะเป็นไปตามเป้าหมาย ส่งผลให้องค์การมีความเจริญก้าวหน้าและพัฒนามากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1. องค์กรควรจะมีการส่งเสริมทัศนคติในการปฏิบัติงานให้กับพนักงานอยู่เสมอ โดยการถ่ายทอดถ่ายนโยบาย ค่านิยมและบรรทัดฐานในการปฏิบัติตนในองค์กร เพื่อให้เกิดการยึดถือ เชื่อมั่น และศรัทธา สามารถถ่ายทอดรุ่นสู่รุ่น

2. องค์กรควรจะมีการสนับสนุนเพื่อเพิ่มโอกาสในการก้าวหน้าในงานให้กับพนักงาน เพื่อยกระดับความผูกพันต่อองค์กร และสามารถสร้างความจงรักภักดีต่อองค์กร

3. องค์กรควรให้ความสำคัญในเรื่องของการปฏิบัติให้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายในงาน มากกว่าความรู้สึกส่วนตัว โดยการสร้างแบบวัดประเมินผลอย่างชัดเจนตรงไปตรงมา

4. องค์กรควรให้ความสำคัญในการคัดเลือก รับสมัครพนักงานให้ได้บุคลิกภาพที่พึ่งประสงค์ โดยเฉพาะบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก ที่จะทำให้พนักงานปฏิบัติตนและปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

ข้อเสนอในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน เช่น แรงจูงใจ การสนับสนุนขององค์กร เป็นต้น เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมผลการวิจัยมากยิ่งขึ้น

2. ในการวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาการวิจัยเชิงคุณภาพเพิ่มเติมเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกกับระดับผู้บริหาร หัวหน้า และพนักงาน

เอกสารอ้างอิง

[1] เกรียงศักดิ์ แซ่ลี้. (2558). ความคิดเห็นของบุคลากรต่อสวัสดิการของบริษัทคริสตัลวิว วินโดว์แอนด์ดอร์ จำกัด ตามนโยบายของภาครัฐ. (การค้นคว้าอิสระ มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม).

[2] จารุนันท์ อิทธิอาวัชกุล. (2553). บริหารคนเหนือตำรา. กรุงเทพฯ: กรุงเทพธุรกิจ.

[3] ธิติ ธิติเสรี. (2557). อิทธิพลความกล้าหาญของพนักงานและบรรยากาศองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน: กรณีศึกษา พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. (การค้นคว้าอิสระนี้ ปริญญามหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชมงคลธัญบุรี).

[4] ภัทรพล กาญจนปาน. (2552). จริยธรรมในองค์กรที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานและผลการดำเนินงานของการประปานครหลวง. (สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ).

[5] วรางคณา ซับซ้อน. (2559). อิทธิพลของคุณลักษณะบุคลิกภาพ บรรยากาศองค์กร ความพึงพอใจในงาน ที่มีต่อการปรับตัวในการทำงานของครูต่างชาติ ในเครือโรงเรียนสองภาษา. (วิทยานิพนธ์นี้ ปริญญามหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล).

[6] วิราภรณ์ บุตรทองดี. (2557). ทัศนคติต่อการทำงานองค์กรและความจงรักภักดีของพนักงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงงาน ในเขตนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดปทุมธานี. (การค้นคว้าอิสระ มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ).

[7] แสงดาว ถุงคำ. (2553). คุณลักษณะด้านบุคลิกภาพและทักษะของพนักงานที่มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท บราโว เอเชีย จำกัด. (สารนิพนธ์ มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ).

[8] ศุภชัย รุ่งเจริญสุขศรี. (2558). การศึกษาความผูกพันในองค์กร การพัฒนาความก้าวหน้าในสายอาชีพและความพึงพอใจ ในสวัสดิการพนักงาน ส่งผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการของ

บริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร. (การค้นคว้าอิสระ มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ).

[9] อรฤดี ธิติเสรี. (2559). อิทธิพลของพฤติกรรมที่ดีของสมาชิกในองค์กรและความผูกพันต่อองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน: การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่. ภูมิภาค. (การค้นคว้าอิสระ ปริญญามหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชมงคลธัญบุรี).

[10] อรุณ รักธรรม. (2534). การบริหารและการจัดการองค์การ. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

[11] Arthur, M.B., Khapova, S.N., & Wilderom, C.P.M. (2005). Career success in a boundaryless career world. *Journal of Organizational Behavior, 26*, 177-202.

[12] Costa, P.T., & McCrae, R.R. 1991. Four way five factors are basic. Personality and Individual Differences, 13, 653-665.

[13] Hackman, J.R., & Oldham, G.R. (1980). Work redeisn. Masachuserrs: Addison-Wesley Publishing Company.

[14] Koontz, S.W., & Schimmel, P. (1982). A covalent adduct between the uracil ring and the active site of an aminoacylate RNA synthetase. Nature, 298, 136-140.

[15] Na-Nan, Chaipasit, and Pukeree. (2017). A Facter-Analysis-Validated Comprephensive Employee Job Performance Questionaire. Internationl Tournal of Engineering an Business Management. Inprocess.

[16] Opsahl, R.L., & Dunnette, M.D. (1966). Role of financial compensation in industrial motivation. Psychological bulletin, 66(2), 94.

[17] Peterson, E., & Plowman, G.E. (1953). Business Organization and management. (3rd ed.). Ill: Irwin.

ภาวะผู้นำ และภาวะผู้ตามที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานกรณีศึกษา ศูนย์กระจายสินค้า บริษัท เพาเวอร์บาย จำกัด สาขา บางพูน

จิตติมา แสงทา ณัฐธิดา โกษะ สุธารักษ์ แสงเขียว และ กฤษดา เชียรวัฒนสุข*
สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
*E-Mail: Krisada_c@rmutt.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาภาวะผู้นำ ภาวะผู้ตาม ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ภาวะผู้นำและภาวะผู้ตามที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เครื่องมือในการวิจัย คือ แบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานศูนย์กระจายสินค้า บริษัท เพาเวอร์บาย จำกัด สาขา บางพูน จำนวน 231 คน ทำการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ การทดสอบค่าเฉลี่ย การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวและการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพงาน ปริมาณงาน และเวลางานที่แตกต่างกัน สถานภาพที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพแตกต่างกัน นอกจากนี้ระดับการศึกษาและอายุงานที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านคุณภาพงาน ปริมาณงานและเวลางานที่แตกต่างกัน ผลการวิจัยยังพบว่า ภาวะผู้นำแบบสายกลาง ภาวะผู้นำแบบทีมงาน ภาวะผู้นำแบบมุ่งคนมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพงาน ภาวะผู้นำแบบมุ่งงาน ภาวะผู้นำแบบทีมงานภาวะผู้นำแบบสายกลางมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน และภาวะผู้นำแบบทีมงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านความรวดเร็วในการทำงาน ส่วนภาวะผู้ตามแบบห่างเหิน ภาวะผู้ตามแบบปรับตาม ภาวะผู้ตามแบบเอาตัวรอด มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพงาน ภาวะผู้ตามแบบมีประสิทธิผล ภาวะผู้ตามแบบห่างเหิน ภาวะผู้ตามแบบปรับตามภาวะผู้ตามแบบเอาตัวรอด มีผลต่อประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน ภาวะผู้ตามแบบห่างเหิน ภาวะผู้ตามแบบปรับตาม ภาวะผู้ตามแบบเอาตัวรอด มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของด้านความรวดเร็วในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: ภาวะผู้นำ ภาวะผู้ตาม ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

1. บทนำ

การบริหารหน่วยงานหรือองค์การให้ประสบความสำเร็จ (พินิจ โคตะการ, 2559) คือ การมีผู้บริหารที่มีความรู้ความสามารถและทักษะในการบริหาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งการมีภาวะผู้นำของผู้บริหารที่จะสามารถนำพาองค์การให้มีความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันที่ปฏิบัติงานเพื่อมุ่งไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้ร่วมกันได้ภาวะผู้นำเปรียบเสมือนอาวุธประจำกายของผู้บริหารและผู้นำที่เป็นนักบริหารมืออาชีพที่จะสามารถสร้างอำนาจชักนำและมีอิทธิพลเหนือผู้อื่นตัวชี้วัดการนำของผู้บริหารที่ได้ชื่อว่ามืออาชีพคือผลสัมฤทธิ์และประสิทธิภาพของงานภาวะผู้นำจึงเป็นตัวชี้วัดผลสัมฤทธิ์ โดยประสิทธิภาพของงานจำเป็นต้องมีบุคคลที่ทำหน้าที่รับผิดชอบในการบริหารซึ่งเราเรียกว่าหัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชา (Superior) หัวหน้า หรือผู้บังคับบัญชาจึงมีความสำคัญในฐานะเป็นผู้ดูแลรับผิดชอบในการบริหารให้ประสบความสำเร็จ (วรางคณา กาญจนพาที, 2556) โดยขึ้นอยู่กับความสามารถของผู้นำที่จะใช้ศักยภาพที่มีใช้ทรัพยากรทางการบริหาร อันได้แก่ คน งบประมาณวัสดุอุปกรณ์ และวิธีการให้ประสบความสำเร็จได้อย่างไรความสามารถของผู้นำในการใช้ทรัพยากรบุคคล

มาร่วมทำงานด้วยกันจนสำเร็จจะเกิดจากภาวะผู้นำ (เนตร์พัณณา ยาวิราช, 2560) และนอกจากนี้ยังมีผลจากงานงานวิจัยของเคลลี่ (Kelly, 1992 อ้างถึงใน สุกัญญา มีสมบัติ, 2557) พบว่า ความสำเร็จหรือผลงานต่าง ๆ ขององค์กรนั้นมาจากการลงมือกระทำของผู้ตามเป็นส่วนใหญ่ ความสำเร็จในงานขององค์กรเกิดจากการมีผู้นำที่ดีเพียงร้อยละ 10 ในขณะที่ความสำเร็จร้อยละ 90 เกิดจากการมีผู้ตามหรือทีมงานที่ดี ภาวะผู้ตามที่ดีจึงมิใช่บทบาทที่สนองตอบหรือเชิงรับ แต่เป็นบทบาทเชิงรุกหรือในทางสร้างสรรค์ พร้อมที่จะปรับเปลี่ยนสู่บทบาทภาวะผู้นำที่ดีและเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ (อนุพงศ์ อวิรุทธา ,2555)

ธรรมชาติของความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำกับผู้ตาม คือ จะต้องพึ่งพาอาศัยกันและมีการแลกเปลี่ยน ซึ่งกันและกัน เนื่องจากผู้นำและผู้ตามนั้นมีความสัมพันธ์ และมีความสำคัญต่อการพัฒนาองค์กรให้ประสบความสำเร็จ โดยที่ผู้นำจะต้องให้การสนับสนุนผู้ตาม และผู้ตามเองก็ต้องให้การสนับสนุนผู้นำด้วยเช่นกัน เพื่อพาองค์กรให้ประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ และเป้าหมายขององค์กร (วรางคณา กาญจนพาที , 2556)

จากดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจในรูปแบบของภาวะผู้นำ และรูปแบบภาวะผู้ตามแต่ละรูปแบบนั้นมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานหรือไม่ ซึ่งการศึกษาในครั้งนี้ จะเป็นแนวทางในการการวางแผนเพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงานของพนักงานให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรอีกทั้งยังเป็นแนวทางให้ผู้บริหารได้ตระหนักถึงหน้าที่และบทบาทความเป็นผู้นำในการบริหารจัดการองค์การให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาภาวะผู้นำของพนักงานศูนย์กระจายสินค้า บริษัท เพาเวอร์บาย จำกัด สาขาบางพูน

2. เพื่อศึกษาภาวะผู้ตามของพนักงานศูนย์กระจายสินค้า บริษัท เพาเวอร์บาย จำกัด สาขาบางพูน

3. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์กระจายสินค้า บริษัท เพาเวอร์บาย จำกัด สาขาบางพูน

4. เพื่อศึกษาภาวะผู้นำและภาวะผู้ตามของพนักงานศูนย์กระจายสินค้า บริษัทเพาเวอร์บาย จำกัด สาขาบางพูน ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน ในด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 2 ภาวะผู้นำแบบมุ่งคน ภาวะผู้นำแบบมุ่งงาน ภาวะผู้นำแบบมุ่งคนต่ำมุ่งงานต่ำ ภาวะผู้นำแบบทำงานเป็นทีม ภาวะผู้นำแบบทางสายกลาง มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 3 ภาวะผู้ตามแบบห่างเหิน ภาวะผู้ตามแบบปรับตาม ภาวะผู้ตามแบบเฉื่อยชาภาวะผู้ตามแบบมีประสิทธิภาพ ภาวะผู้ตามแบบเอาตัวรอด มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. สามารถนำผลการวิจัยที่ได้ไปปรับปรุงและพัฒนาการบริหารงานบุคคลเพื่อให้องค์กรเกิดประสิทธิภาพในด้านคุณภาพงาน ปริมาณงาน และด้านเวลามากยิ่งขึ้น

2. เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับภาวะผู้นำ ภาวะผู้ตามและประสิทธิภาพในการทำงาน สำหรับการวางแผนเพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงานของพนักงานให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรต่อไป

3. เพื่อเป็นประโยชน์แก่ผู้ที่สนใจหรือนักวิจัย รวมถึงการสร้างองค์ความรู้เกี่ยวกับภาวะผู้นำและภาวะผู้ตามที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ทบทวนวรรณกรรม

ภาวะผู้นำ (Leadership) หรือความเป็นผู้นำ หมายถึง ความสามารถในการนำ ซึ่งเป็นความสำเร็จอย่างยิ่งสำหรับความสำเร็จของผู้นำ ภาวะผู้นำได้รับความสนใจและศึกษามานานแล้ว เพื่อให้รู้ว่าอะไรเป็นองค์ประกอบที่จะช่วยให้ผู้นำมีความสามารถในการนำ หรือเป็นผู้นำที่มีประสิทธิภาพ (The American Heritage Dictionary, 1985) โดยที่ภาวะผู้นำเป็นเรื่องของศิลปะของการใช้อิทธิพล หรือกระบวนการใช้อิทธิพลต่อบุคคลอื่นเพื่อให้เขามีความเต็มใจ และกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานจนประสบความสำเร็จตามจุดมุ่งหมายของกลุ่ม (Kootz and Weihrich, 1988)

สำหรับการวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้นำทฤษฎีภาวะผู้นำตามแนวคิดของ Blake and Mouton ที่แบ่งรูปแบบการบริหารแบบตาข่ายไว้ 5 แบบ คือ แบบมุ่งงานเป็นหลัก แบบมุ่งคนเป็นหลัก แบบมุ่งงานต่ำมุ่งคนต่ำ แบบทางสายกลาง และแบบทำงานเป็นทีม (Blake and Mouton ,1964 อ้างถึงใน ธัญญามาส โลจนานนท์, 2557)

ภาวะผู้ตาม (Followership) คือ ผู้ที่มีความสัมพันธ์กับภาวะผู้นำ (Leadership) อย่างใกล้ชิดแนบแน่นเนื่องจากทุกองค์จะประกอบไปด้วยผู้นำและผู้ตามและสิ่งที่แสดงให้เห็นถึงความสามารถของผู้นำก็คือประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่เกิดจากการปฏิบัติภารกิจของผู้ตามนั่นเองหรือเราอาจจะมองในบทบาทของภาระหน้าที่จะพบว่าความเป็นผู้นำและผู้ตามเป็นบทบาทพื้นฐานของบุคคลที่แสดงออกมีการสลับเปลี่ยนไปตามสถานการณ์ตลอดเวลาซึ่งในช่วงชีวิตหนึ่งบุคคลที่เป็นผู้นำก็เคยปฏิบัติหน้าที่ผู้ตาม (สุธีลักษณ์ นิติธรรม แก่นทอง, 2559)

ความหมายและคุณลักษณะของผู้ตาม หมายถึงบุคคลที่เป็นสมาชิกของกลุ่มคณะหรือทีมงานที่ต้องปฏิบัติภารกิจตามคำสั่งคำขอร้องของผู้นำในกลุ่มคณะหรือทีมงานนั้น ๆ ซึ่งสามารถจำแนกผู้ตามเป็น 2 ประเภทคือ (เนตร์พัณณา ยาวิราช, 2560: 226)

1. ผู้ตามที่มีพฤติกรรมแบบกระตือรือร้น (Active) ผู้ตามในกลุ่มนี้มีความทุ่มเทในการทำงานและความคิดริเริ่มมีการแก้ไขปัญหาและมีการตัดสินใจด้วยตนเอง

2. พฤติกรรมแบบวางเฉยหรือรอรับคำสั่ง (Passive) ผู้ตามกลุ่มนี้จะรอรับคำสั่งและต้องการการสั่งการชี้แนะจากหัวหน้างานหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบขี้เกียจไม่ทำอะไร

ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน หมายถึง ผลการปฏิบัติงาน ที่ก่อให้เกิด ความพอใจแก่มนุษย์ และได้ผลกำไรจากการปฏิบัติงานนั้นด้วย และความพึงพอใจนั้น (อัครเดช ไม้จันทร์, 2560)

ประสิทธิภาพในการทำงานในองค์กรเป็นหัวใจสำคัญในการนำองค์กรไปสู่การบรรลุผลความสำเร็จของการดำเนินงาน องค์กรจะมีผลผลิตเป็นที่น่าพอใจทั้งในด้านการผลิต การบริการ มีความเจริญก้าวหน้า และสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าและบุคลากรองค์กร (จิตติมา อัครธิติพงศ์, 2556)

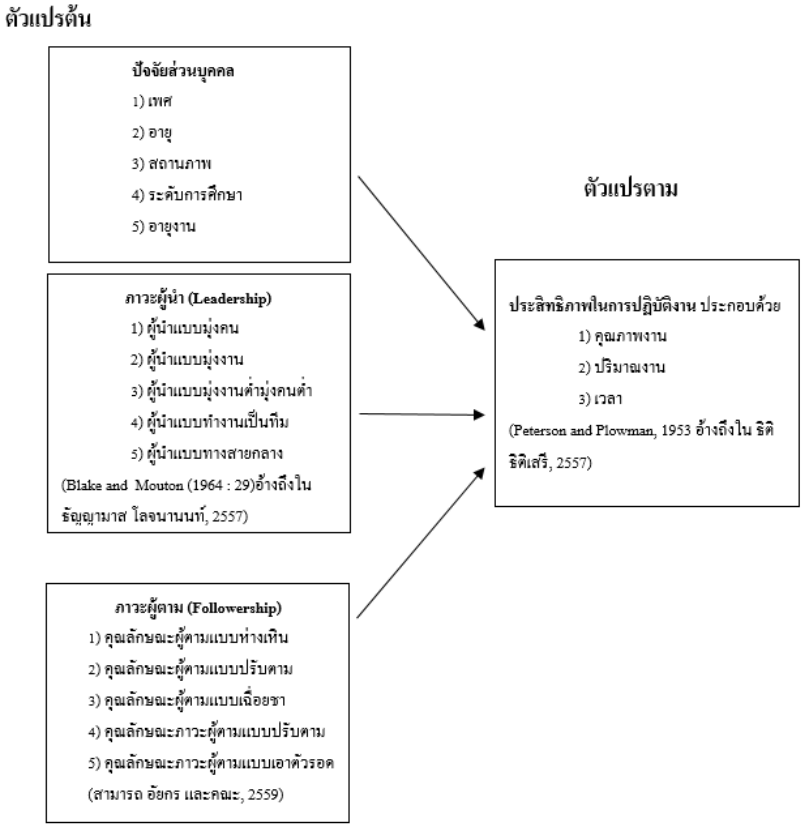
แนวคิดของ Peterson and Plowman (1953 อ้างถึงใน ธิติ ธิติเสรี, 2557) ได้ให้แนวคิดใกล้เคียงกับHarring Emerson (1953 อ้างถึงใน ธิติ ธิติเสรี, 2557) โดยได้ตัดทอนบางข้อลงและสรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพไว้ คือ

1. คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีคุณภาพสูง คือ ผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่า และมีความพึงพอใจ ผลการทางานมีความถูกต้อง ได้มาตรฐาน รวดเร็ว นอกจากนี้ผลงานที่มีคุณภาพควรก่อเกิดประโยชน์ต่อองค์กรและสร้างความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ

2. ปริมาณงาน (Quantity) งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน โดยผลงานที่ปฏิบัติได้มีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงานหรือตามเป้าหมายที่บริษัทวางไว้ และควรมีการวางแผน บริหารเวลาเพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

3. เวลา (Time) คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตาม หลักการเหมาะสมกับงานและทันสมัย มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น

กรอบแนวคิด



2. วิธีดำเนินการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานศูนย์กระจายสินค้า บริษัท เพาเวอร์บาย จำกัด สาขา บางพูน จำนวน 231 คน ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวน 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลมีจำนวน 5 ข้อเป็นข้อมูลทั่วไปทางด้านปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา เป็นลักษณะคำถามแบบปลายปิด (Closed ended question) ซึ่งลักษณะของคำถามจะเป็นคำตอบแบบหลายตัวเลือก (Multiple Choice Question)

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับรูปแบบภาวะผู้นำตามการรับรู้ของพนักงาน ซึ่งผู้วิจัยใช้แบบมาตรวัดประเมินค่า (rating scale) มี 5 ระดับ ใช้ระดับในการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval scale) เป็นสเกลที่แสดงถึงระดับความคิดเห็นต่อรูปแบบภาวะผู้นำ

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับรูปแบบภาวะผู้ตามที่ตนกระทำ ซึ่งผู้วิจัยใช้แบบมาตรวัดประเมินค่า (rating scale) มี 5 ระดับ ใช้ระดับในการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval scale) เป็นสเกลที่แสดงถึงระดับความคิดเห็นต่อรูปแบบภาวะผู้ตาม

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งผู้วิจัยใช้แบบมาตรวัดประเมินค่า (rating scale) มี 5 ระดับ ใช้ระดับในการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval scale) เป็นสเกลที่แสดงถึงระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ข้อมูลจากแบบสอบถามประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (SPSS) สำหรับการทำวิจัยและใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา โดยการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และใช้สถิติเชิงอนุมานในการทำการ

ทดสอบสมมุติฐาน โดยใช้สถิติทดสอบ t (Independent Samples t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis : MRA)

3. ผลการศึกษาและอภิปรายผล

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานศูนย์กระจายสินค้า บริษัท เพาเวอร์บาย จำกัด สาขาบางพูน พบว่าพนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 59.7 มีอายุ 26-30 ปี ร้อยละ 39 มีสถานภาพโสด ร้อยละ 45.9 ระดับการศึกษามัธยมศึกษา/ต่ำกว่า ร้อยละ 45.5 และมีอายุงาน 3-5ปี ร้อยละ 38.1

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูล เกี่ยวกับภาวะผู้นำ

ตารางที่ 1 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะผู้นำ

ภาวะผู้นำ	ระดับความความคิดเห็น			
	$\bar{X}$	SD	แปลผล	อันดับ
ภาวะผู้นำแบบมุ่งงาน	2.53	1.238	ต่ำ	4
ภาวะผู้นำแบบมุ่งคนต่ำ มุ่งงานต่ำ	2.45	1.162	ต่ำ	5
ภาวะผู้นำแบบมุ่งคน	3.13	1.058	ปานกลาง	3
ภาวะผู้นำแบบสายกลาง	3.51	1.159	สูง	2
ภาวะผู้นำแบบทำงานเป็นทีม	3.56	1.058	สูง	1

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูล เกี่ยวกับภาวะผู้ตาม

ตารางที่ 2 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะผู้ตาม

ภาวะผู้ตาม	ระดับความความคิดเห็น			
	$\bar{X}$	SD	แปลผล	อันดับ
ภาวะผู้ตามแบบห่างเหิน	3.65	0.949	สูง	2
ภาวะผู้ตามแบบปรับตาม	3.88	0.949	สูง	1
ภาวะผู้ตามแบบเฉื่อยชา	2.87	0.896	ปานกลาง	5
ภาวะผู้ตามแบบมีประสิทธิผล	3.42	0.978	สูง	4
ภาวะผู้ตามแบบเอาตัวรอด	3.44	0.978	สูง	3

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 3 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ระดับความความคิดเห็น			
	$\bar{X}$	SD	แปลผล	อันดับ
ด้านคุณภาพงาน	3.69	0.911	สูง	2
ด้านปริมาณงาน	3.64	0.967	สูง	3
ด้านเวลา	3.78	0.982	สูง	1

ส่วนที่ 5 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 4 แสดงผลสรุปการทดลองสมมติฐาน ที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพงาน ด้านเวลางานแตกต่างกัน

ปัจจัยส่วนบุคคล	**ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน**					
	ด้านคุณภาพงาน		**ด้านปริมาณงาน**		**ด้านเวลา**	
เพศ	t = 1.049	Sig = 0.665	t = 1.486	Sig = 0.542	t = 2.545	Sig = 0.147
อายุ	F = 3.384	Sig = 0.019*	F = 4.655	Sig = 0.004*	Welch = 4.545	Sig = 0.012*
สถานภาพ	F = 3.333	Sig = 0.037*	Welch = 2.573	Sig = 0.062	Welch = 1.720	Sig = 0.205
ระดับการศึกษา	Welch = 36.126	Sig = 0.000*	Welch = 28.346	Sig = 0.000*	Welch = 17.772	Sig = 0.000*
อายุงาน	F = 4.052	Sig = 0.008*	Welch = 2.444	Sig = 0.043*	F = 4.220	Sig = 0.006*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 5 แสดงผลสรุปการทดลองสมมติฐาน ที่ 2 ภาวะผู้นำมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านคุณภาพงาน

ภาวะผู้นำ	**ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน(ด้านคุณภาพงาน)**						
	Unstandardized Coefficients		**Standardized Coefficients**				
	b	**SE_b**	**β**	**t**	**Sig.**	**Tolerance**	**VIF**
(Constant)	2.413	.219	-	11.012	.000*	-	-
ภาวะผู้นำแบบมุ่งงาน	-.007	.070	-.010	-.106	.916	.316	3.167
ภาวะผู้นำแบบมุ่งคนต่ำมุ่งงานต่ำ	-.079	.077	-.101	-1.025	.306	.290	3.445
ภาวะผู้นำแบบมุ่งคน	-.219	.062	-.150	-2.075	.039*	.541	1.848
ภาวะผู้นำแบบสายกลาง	.329	.071	.419	4.612	.000*	.344	2.909
ภาวะผู้นำแบบทีมงาน	.209	.072	.243	2.887	.004*	.400	2.500
$R = .602$ $R^2 = .363$ Adjusted $R^2 = .349$ $SE_{est} = .73576$ $F = 25.639$ Sig. = .000* DurbinWatson = 1.786							

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4 พบว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพงาน ปริมาณงาน และเวลางานที่แตกต่างกัน สถานภาพที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพแตกต่างกัน นอกจากนี้ระดับการศึกษาและอายุงานที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านคุณภาพงานปริมาณงานและเวลางานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05

จากตารางที่ 5 พบว่า ภาวะผู้นำ ในด้านภาวะผู้นำแบบสายกลาง ภาวะผู้นำแบบทีมงาน ภาวะผู้นำแบบมุ่งคน โดยภาวะผู้นำแบบสายกลางมีผลต่อ ด้านคุณภาพงานมาก

ที่สุด แต่ภาวะผู้นำแบบมุ่งคนจะส่งต่อด้านคุณภาพงาน ในทิศทางตรงข้าม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 6 พบว่า ภาวะผู้นำ ในเรื่องภาวะผู้นำแบบมุ่งงาน ภาวะผู้นำแบบทีมงาน ภาวะผู้นำแบบสายกลาง โดยภาวะผู้นำแบบสายกลางส่งผลต่อ ด้านปริมาณงานมากที่สุด แต่ภาวะผู้นำแบบมุ่งงานส่งผลต่อ ด้านปริมาณงาน ในทิศทางตรงกันข้าม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 6 แสดงผลสรุปการทดลองสมมติฐาน ที่ 2 ภาวะผู้นำที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านปริมาณงาน

ภาวะผู้นำ	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน(ด้านปริมาณงาน)						
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients				
	b	SE_b	β	t	Sig.	Tolerance	VIF
(Constant)	2.223	.224	-	9.921	.000*	-	-
ภาวะผู้นำแบบมุ่งงาน	-.145	.071	-.186	-2.041	.042*	.316	3.167
ภาวะผู้นำแบบมุ่งคนต่ำมุ่งงานต่ำ	.033	.079	.040	.422	.673	.290	3.445
ภาวะผู้นำแบบมุ่งคน	-.101	.064	-.111	-1.592	.113	.541	1.848
ภาวะผู้นำแบบสายกลาง	.342	.073	.409	4.679	.000*	.344	2.909
ภาวะผู้นำแบบทีมงาน	.233	.074	.255	3.146	.002*	.400	2.500
$R = .638$ $R^2 = .408$ Adjusted $R^2 = .394$ $SE_{est} = .75257$ $F = 30.958$ Sig. = .000* DurbinWatson = 1.663							

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 7 แสดงผลสรุปการทดลองสมมติฐานที่ 2 ภาวะผู้นำที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านเวลา

ภาวะผู้นำ	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน(ด้านเวลา)						
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients				
	b	SE_b	β	t	Sig.	Tolerance	VIF
(Constant)	2.246	.234	-	9.583	.000*	-	-
ภาวะผู้นำแบบมุ่งงาน	-.104	.075	-.131	-1.398	.163	.316	3.167
ภาวะผู้นำแบบมุ่งคนต่ำมุ่งงานต่ำ	.020	.083	.024	.247	.805	.290	3.445
ภาวะผู้นำแบบมุ่งคน	-.075	.067	-.081	-1.124	.262	.541	1.848
ภาวะผู้นำแบบสายกลาง	.372	.076	.439	4.876	.439	.344	2.909
ภาวะผู้นำแบบทีมงาน	.190	.077	.205	2.452	.015*	.400	2.500
$R = 0.610$ $R^2 = .372$ Adjusted $R^2 = .358$ $SE_{est} = .78689$ $F = 26.705$ Sig. = .000* DurbinWatson = 1.836							

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 8 แสดงผลสรุปการทดลองสมมติฐานที่ 3 ภาวะผู้มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านคุณภาพงาน

ภาวะผู้ตาม	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (ด้านคุณภาพงาน)						
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients				
	b	SE_b	β	T	Sig.	Tolerance	VIF
(Constant)	.765	.200	-	3.829	.000*	-	-
ภาวะผู้ตามแบบห่างเหิน	.292	.061	.304	4.814	.000*	.433	2.311
ภาวะผู้ตามแบบปรับตาม	.299	.063	.311	4.781	.000*	.406	2.462
ภาวะผู้ตามแบบเฉื่อยชา	-.042	.045	-.041	-.936	.350	.893	1.120
ภาวะผู้ตามแบบมีประสิทธิผล	-.114	.048	.122	-2.392	.180	.661	1.514
ภาวะผู้ตามแบบเอาตัวรอด	.352	.053	.378	6.685	.000*	.539	1.855
$R = .782$ $R^2 = .612$ Adjusted $R^2 = .604$ $SE_{est} = .57404$ $F = 71.044$ Sig. = .000* DurbinWatson = 1.846							

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 9 แสดงผลสรุปการทดลองสมมติฐาน ที่ 3 ภาวะผู้ตามที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านปริมาณงาน

ภาวะผู้ตาม	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (ด้านปริมาณงาน)						
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients				
	b	SE_b	β	t	Sig.	Tolerance	VIF
(Constant)	.630	.208	-	3.032	.003*	-	-
ภาวะผู้ตามแบบห่างเหิน	.377	.063	.370	5.985	.000*	.433	2.311
ภาวะผู้ตามแบบปรับตาม	.316	.065	.311	4.806	.000*	.406	2.462
ภาวะผู้ตามแบบเฉื่อยชา	-.077	.046	-.072	-1.661	.098	.893	1.120
ภาวะผู้ตามแบบมีประสิทธิผล	-.142	-.049	-.144	-2.875	.004*	.661	1.514
ภาวะผู้ตามแบบเอาตัวรอด	.325	.055	.329	5.939	.000*	.539	1.855
$R = .792$ $R^2 = .627$ Adjusted $R^2 = .619$ $SE_{est} = .59721$ $F = 75.617$ Sig. = .000* DurbinWatson = 1.964							

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 7 พบว่า ภาวะผู้นำแบบทีมงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านเวลาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 8 พบว่า ภาวะผู้ตามแบบห่างเหิน ภาวะผู้ตามแบบปรับตาม ภาวะผู้ตามแบบเอาตัวรอด มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านคุณภาพงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยภาวะผู้ตามแบบเอาตัวรอดมากที่สุด

จากตารางที่ 9 พบว่า ภาวะผู้ตามแบบมีประสิทธิผล ภาวะผู้ตามแบบห่างเหิน ภาวะผู้ตามแบบปรับตาม ภาวะผู้ตามแบบเอาตัวรอด มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ของพนักงาน ด้านปริมาณงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยภาวะผู้ตามแบบห่างเหิน

จากตารางที่ 10 พบว่า ภาวะผู้ตามแบบห่างเหิน ภาวะผู้ตามแบบปรับตาม ภาวะผู้ตามแบบเอาตัวรอด มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านเวลาในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยภาวะผู้ตามแบบเอาตัวรอดมากที่สุด

ตารางที่ 10 แสดงผลสรุปการทดลองสมมติฐาน ที่ 3 ภาวะผู้ตามมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านเวลา

ภาวะผู้ตาม	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน(ด้านเวลา)						
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients				
	b	SE_b	β	t	Sig.	Tolerance	VIF
(Constant)	.648	.227	-	2.860	.005*	-	-
ภาวะผู้ตามแบบห่างเหิน	.256	.069	.247	3.723	.000*	.433	2.311
ภาวะผู้ตามแบบปรับตาม	.342	.071	.331	4.828	.000*	.406	2.462
ภาวะผู้ตามแบบเฉื่อยชา	-.082	.051	-.075	-1.626	.105	.893	1.120
ภาวะผู้ตามแบบมีประสิทธิผล	-.016	.054	-.016	-.296	.768	.661	1.514
ภาวะผู้ตามแบบเอาตัวรอด	.337	.060	.335	5.638	.000*	.539	1.855
$R = .755$ $R^2 = .571$ Adjusted $R^2 = .561$ $SE_{est} = .65085$ $F = 59.814$ Sig. $= .000$* DurbinWatson = 1.979							

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. สรุปผล

งานวิจัย เรื่อง ภาวะผู้นำ และภาวะผู้ตามที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา พนักงานศูนย์กระจายสินค้า บริษัท เพาเวอร์บาย จำกัด สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

ผลการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลในด้านอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอายุงานที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านคุณภาพงานแตกต่างกัน แต่ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศที่ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านคุณภาพ เนื่องจากเพศสภาพไม่ว่าเพศหญิงและเพศชายนั้นสามารถปฏิบัติงานให้เทียบเท่ากันได้หากมีความใส่ใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยส่วนบุคคลในด้านเพศ สถานภาพ และอายุงานที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในด้านปริมาณงานแต่ปัจจัยส่วนบุคคลในด้านอายุและระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในด้านปริมาณงาน เนื่องจากอายุและระดับการศึกษานั้นเป็นตัวบ่งบอกถึงความสามารถที่พนักงานสามารถปฏิบัติงานในจำนวนที่แตกต่างกันได้ ปัจจัยส่วนบุคคลในด้านเพศ อายุ สถานภาพ ที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านความรวดเร็วในการทำงาน แต่ปัจจัยส่วนบุคคลในด้านระดับการศึกษา และอายุงานที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านความรวดเร็วในการทำงาน เนื่องจากอายุงานที่แตกต่างกันนั้นมาจากประสบการณ์ที่ได้ทำมายาวนานทำให้คุ้นชินและมีวิธีทำงานเฉพาะตัว ทำให้การทำงานมีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น ซึ่งผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับการศึกษาของสมชาย เรืองวงษ์ (2552) ได้ทำการวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ฮิตาชิคอมเพรสเซอร์ (ประเทศไทย) จำกัด ผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มี เพศ สถานภาพสมรส การศึกษาและอายุงานต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

ผลการศึกษาเกี่ยวกับภาวะผู้นำในเรื่อง ภาวะผู้นำแบบมุ่งคน ภาวะผู้นำแบบสายกลางและภาวะผู้นำแบบทีมงาน ที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านคุณภาพงาน แต่ภาวะผู้นำแบบมุ่งงานและภาวะผู้นำแบบมุ่งคนต่ำมุ่งงานต่ำ ที่ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านคุณภาพ ภาวะผู้นำในเรื่อง ภาวะผู้นำแบบมุ่งงาน ภาวะผู้นำแบบสายกลาง ภาวะผู้นำแบบทีมงานที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในด้านปริมาณงาน แต่ภาวะผู้นำแบบมุ่งคนต่ำมุ่งงานต่ำและภาวะผู้นำแบบมุ่งคนมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในด้านปริมาณงาน เนื่องจากภาวะผู้นำแบบมุ่งคนต่ำมุ่งงานต่ำ และภาวะผู้นำแบบมุ่งคนนั้นเป็นรูปแบบภาวะผู้นำที่ให้ความสำคัญในการร่วมงานกับผู้คนให้มีความสัมพันธ์อันดีในการทำงาน ภาวะผู้นำในเรื่อง ภาวะผู้นำแบบทีมงาน ที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านความรวดเร็วในการทำงาน แต่ภาวะผู้นำแบบมุ่งคนต่ำมุ่งงานต่ำ ภาวะผู้นำแบบสายกลาง ภาวะผู้นำแบบมุ่งคน ภาวะผู้นำแบบมุ่งงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านความรวดเร็วในการทำงาน ด้วยนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับการศึกษาของ ธัญญามาส โลจนานนท์ (2557) ซึ่งได้ศึกษาระดับของการรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของฐิตวดี เนียมสุวรรณ์ (2554) ศึกษาเกี่ยวกับรูปแบบภาวะผู้นำแรงจูงใจภายในที่มีอิทธิพลต่อความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานกรณีศึกษาธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า พนักงานธนาคารกรุงไทยมีการรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนมากกว่ารูปแบบภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงและสอดคล้องกับแนวคิดของ Blake and Mouton ที่ว่าพฤติกรรมของผู้นำที่มุ่งเน้นที่คนมากกว่ามุ่งเน้นที่งานจะทำให้เกิดประสิทธิภาพมากกว่าเพราะคนหรือผู้ใต้บังคับบัญชาทำงานด้วยความเต็มใจและกระตือรือร้น ผลผลิตสูงขึ้นส่วนพฤติกรรมของผู้นำที่มุ่งเน้นที่ผลผลิตหรืองานจะมีผลตรงข้ามคือจะไม่ได้รับการทุ่มเททำงานจากผู้ใต้บังคับบัญชานักผลผลิตจึงต่ำกว่า

ผลการศึกษาเกี่ยวกับภาวะผู้ตามในเรื่อง ภาวะผู้ตามแบบห่างเหิน ภาวะผู้ตามแบบปรับตามภาวะผู้ตามแบบมีประสิทธิผล ภาวะผู้ตามแบบเอาตัวรอดมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านคุณภาพงาน แต่ภาวะผู้ตามแบบเฉื่อยชาไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านคุณภาพ ภาวะผู้ตามในเรื่อง ภาวะผู้ตามแบบห่างเหินภาวะผู้ตามแบบปรับตาม ภาวะผู้ตามแบบมีประสิทธิผล ภาวะผู้ตามแบบเอาตัวรอด ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในด้านปริมาณงาน แต่ภาวะผู้ตามแบบเฉื่อยชามีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในด้านปริมาณงาน ภาวะผู้ตามในเรื่อง ภาวะผู้ตามแบบห่างเหินภาวะผู้ตามแบบปรับตาม ภาวะผู้ตามแบบเอาตัวรอดที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านความรวดเร็วในการทำงาน แต่ภาวะผู้ตามแบบเฉื่อยชาภาวะผู้ตามแบบมีประสิทธิผลมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านความรวดเร็วในการทำงาน ซึ่งผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับการศึกษาของ วรางคณา กาญจนพาที (2556) กล่าวถึงผลการทดสอบสมมติฐานตัวแปรภาวะผู้ตามส่งผลต่อประสิทธิผลองค์กร พบว่า ตัวแปรภาวะผู้ตามที่ประกอบด้วย ผู้ตามแบบเฉื่อยชา ผู้ตามแบบเอาตัวรอด และผู้ตามแบบห่างเหิน ส่งผลต่อประสิทธิผลองค์กรซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1. องค์กรควรที่จะมีการสร้างเสริมคุณภาพด้านความรู้และการศึกษาของพนักงานในองค์กรเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะของพนักงานให้สอดคล้องกับอายุการทำงาน

2. ผู้บริหารองค์กรควรมีการพัฒนาหัวหน้างานและพนักงานให้มีภาวะผู้นำแบบมุ่งทีมงานที่มีการปฏิบัติงานร่วมกันเพื่อพัฒนาทักษะ ความสามารถ รวมไปถึงการสร้างความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรมในองค์การ

3. พนักงานควรมีภาวะผู้ตัวแบบปรับตามเพื่อให้เกิดความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงานและมีภาวะผู้ตามแบบเอาตัวรอด เพื่อให้พนักงานนั้นสามารถดำรงอยู่และปฏิบัติงานอย่างระมัดระวังไม่ให้เกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาเจาะลึกไปในรูปแบบภาวะผู้นำแต่ละแบบที่ส่งผลต่อปฏิบัติภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

2. ในการวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาภาวะผู้ตามโดยใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อเจาะลึกในประเด็นและบริบทขององค์กร

เอกสารอ้างอิง

[1] จิตติมา อัครธิติพงศ์. (2556). เอกสารประกอบการสอน. วิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.

[2] ธัญญามาส โลจนานนท์. (2557). ภาวะผู้นำและแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความคิดสร้างสรรค์ของพนักงาน : กรณีศึกษา บริษัท ซิลลิค ฟาร์มา จำกัด. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร).

[3] ธิติ ธิติเสรี. (2557). อิทธิพลความกล้าหาญของพนักงานและบรรยากาศองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของพนักงาน : กรณีศึกษา พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. การค้นคว้าอิสระ. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

[4] เนตร์พัณณา ยาวิราช. (2560). ภาวะผู้นำและผู้นำเชิงกลยุทธ์. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพมหานคร: บริษัท ทริปเพิ้ล กรุ๊ป จำกัด.

[5] พินิจ โคตะการ. (2559). การบริหารหน่วยงานหรือองค์การให้ประสบความสำเร็จ. สืบค้นจาก http://phinit0112.blogspot.com

[6] วรางคณา กาญจนพาที. (2556). ภาวะผู้นำและภาวะผู้ตามที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลองค์กร กรณีศึกษาธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).

[7] ศิระจุลานนท์. (2551). แบบภาวะผู้ตามของข้าราชการทหารชั้นสัญญาบัตร ชั้นยศพันตรีหรือเทียบเท่าและต่ำกว่าในสำนักนโยบายและแผนกลาโหม. (วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา: ชลบุรี.)

[8] สุธีลักษณ์ นิติธรรม แก่นทอง. (2559). ภาวะผู้นำ. กรุงเทพมหานคร: บริษัททริปเพิ้ล กรุ๊ป จำกัด.

[9] สุรัตน์ ไชยชมภู. (2557, เมษายน-กันยายน). "ภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมในการบริหารสถานศึกษา," วารสารบริหารศึกษามหาวิทยาลัยบูรพา. 8(2): 1-15

[10] อนุพงศ์ อวิรุทธา. (2555). ใครคือผู้ตามที่ดีในองค์กร. สืบค้นจาก https://www.siamturakij.com,

[11] Bass, B.M. (1985). Leadership and Performance Beyond Expectation. New York: The Free Press.

[12] Kelly, R.E. In praise of followership. (1992). The power of followership. New York: Doubleday.

[13] Koontz, H. and Weihrich. H. (1988). Management. New York: McGraw –Hill

[14] Petersen, Elmore and Plowman, Grosvenor E. (1953). Business Organization and Management. Illinois: Irwin.

[15] The American Heritage Dictionary. (1985). 2nd college ed. Boston: Houghton Mifflin.

ภาวะผู้นำและขวัญกำลังใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท สยามกากะ พรีซิชั่น จำกัด

ภรธิตา แก้วมณี พรทิพย์ สมอ่อน สิริมา ลาคำ และ กฤษดา เชียรวัฒนสุข*
สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
*E-Mail: Krisada_c@rmutt.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาภาวะผู้นำและขวัญกำลังใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน เครื่องมือในการวิจัย คือ แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานบริษัท สยามทากะ พรีซิชั่น จำกัด จำนวน 210 คน ทำ การทดสอบ สมมติฐาน โดยใช้สถิติ Independent Samples t-test, One-Way ANOVA, LSD และ Multiple Regression Analysis ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลในด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงานและรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน จะมีความเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในด้านลักษณะงานและด้านความมั่นคงในงานแตกต่างกัน ผลการวิจัยยังพบว่า ภาวะผู้นำด้านภาวะผู้นำแบบสายกลางและภาวะผู้นำแบบทำงานเป็นทีม ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานด้านลักษณะงาน ด้านความมั่นคงในงานและด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านความก้าวหน้าในอาชีพและด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน สำหรับภาวะผู้นำด้านภาวะผู้นำแบบมุ่งคน ภาวะผู้นำแบบสายกลางและภาวะผู้นำแบบทำงานเป็นทีม ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในด้านด้านลักษณะงาน ด้านความมั่นคงในงานและด้านเงินเดือนและสวัสดิการ และพบว่าขวัญกำลังใจในการทำงาน ด้านรายได้และสวัสดิการ ส่งผลต่อความพึงพอใจในด้านลักษณะงาน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านความก้าวหน้าในอาชีพและด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน และยังพบอีกว่าขวัญกำลังใจในการทำงานของพนักงานในด้านความมั่นคงและโอกาสและรายได้และสวัสดิการ ส่งผลต่อความพึงพอใจในด้านความก้าวหน้าในอาชีพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: ภาวะผู้นำ ขวัญกำลังใจ ความพึงพอใจในการทำงาน

1. บทนำ

ภายใต้ภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบันการดำเนินธุรกิจต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลง ทั้งทางสังคม เศรษฐกิจ การเมืองและนวัตกรรมใหม่ๆของเทคโนโลยี ทำให้การแข่งขันกันระหว่างองค์กรธุรกิจทั้งภาครัฐและเอกชนยิ่งทวีความรุนแรงมากขึ้น ปัจจัยที่สำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จและการอยู่รอดขององค์กร คือ ผู้นำและบุคลากรภายในองค์กร เนื่องจากเป็นแรงขับเคลื่อนที่จะนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ (ศิริภัทร ดุษฎีวิวัฒน์, 2555) การที่จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จได้นั้นย่อมเกิดจากความร่วมมือกันจากบุคคลหลายๆฝ่าย ซึ่งเป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาหรือผู้นำที่จะต้องประสานความร่วมมือเหล่านั้น เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกันอันจะเป็นการนำองค์กรไปสู้เป้าหมายที่กำหนดไว้ และการที่ผู้บังคับบัญชาสามารถนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จและความก้าวหน้าได้มากน้อยเพียงใดนั้น องค์ประกอบที่สำคัญที่สุดคือ การมีบทบาทภาวะผู้นำขององค์กร (Leadership) ซึ่งนอกจากจะเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถแล้ว ยังต้องเป็นผู้ที่ได้รับการยอมรับและได้รับการสนับสนุนจากผู้ใต้บังคับบัญชาด้วย อันจะนำมาซึ่งความสำเร็จของงานอย่างมีประสิทธิภาพ และการแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่อาจจะ

เกิดขึ้นในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิผลเช่นกัน (วรางคณา กาญจนพาที, 2557)

การที่จะทำให้บุคลากรในหน่วยงานปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพนั้นจะต้องมีแรงจูงใจหรือ ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานที่ตอบสนองความต้องการของบุคลากรที่เกื้อกูลในการปฏิบัติงาน ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานถือได้ว่าเป็นองค์ประกอบที่สำคัญประการหนึ่งในการบริหารงานบุคคลจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องสร้างเจตคติที่ดีต่อการทำงาน ซึ่งเป็นแรงจูงใจให้บุคคลทำงานด้วยความกระตือรือร้นและด้วยความสมัครใจหรือมีขวัญกำลังใจในการทำงาน ทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายและเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในที่สุด (พัชรี คงดี, 2556) ขวัญกำลังใจถือเป็นสิ่งที่สำคัญในการปฏิบัติงาน หากผู้ปฏิบัติงานมีขวัญกำลังใจที่ดียอม มีความมุ่งมั่นที่จะทำงานให้สำเร็จ ส่งผลให้มีการอุทิศตนและทุ่มเทในการปฏิบัติงาน ผลการปฏิบัติงานย่อมดีและบรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กร แต่ในทางตรงข้ามหากผู้ปฏิบัติงานไม่มีขวัญกำลังใจไม่อุทิศตนและทุ่มเทตามที่ควรจะเป็น ผลการปฏิบัติงานก็ไม่อาจบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรได้ (สิทธิชัย แย้มพยนต์, 2548 อ้างถึงใน สมโชค ประยูรวง, 2558)

ความพึงพอใจในการทำงานเป็นการกระตุ้นปลุกเร้าให้พนักงานในองค์กรมีกำลังใจมีความตั้งใจและเต็มใจที่จะปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถในองค์กรธุรกิจ การจูงใจมีความจำเป็นต่อกระบวนการเพิ่มผลผลิตทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพทั้งนี้เพราะบุคคลที่ได้รับความพึงพอใจในการทำงานที่ถูกต้องจะทำงานเต็มเวลาเต็มกำลังความสามารถและด้วยความเต็มใจมีความมุ่งมั่นที่จะให้ผลงานออกมาดีที่สุดและมีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรต้องการพัฒนาองค์กรของตนให้บรรลุเป้าหมาย (รมย์ชลี สุวรรณชัยรักษ์, 2550 อ้างถึงใน เจนจิรา รอนไพริน , 2558) ความพึงพอใจในการทำงานเป็นตัวแปรด้านการรับรู้ที่ส่งผลทางด้านจิตใจของบุคคล หากองค์การมีแนวปฏิบัติที่ดีและสร้างการรับรู้ในด้านบวกปัจจัยดังกล่าวจะช่วยสร้างแรงจูงใจในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน สร้างพฤติกรรมในทางบวก อาทิเช่น การเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการทำงาน การทำงานอย่างทุ่มเทสุดความสามารถ การเสียสละ และอุทิศแรงกายและแรงใจในการทำงาน ส่งผลให้งานมีคุณภาพและประสิทธิภาพ (สุมินทร เป้าธรรม, 2555)

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับภาวะผู้นำและขวัญกำลังใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท สยามทากะ พรีซิชั่น จากัด ซึ่งผลลัพธ์ที่ได้จากการทำวิจัยในครั้งนี้จะเป็นแนวทางให้กับผู้บริหารนำไปใช้ในการบริหารงานบและเป็นแนวทางให้ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ทำการฝึกอบรมพนักงานเพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจ สร้างขวัญกำลังใจในการทำงานที่เหมาะสมแก่พนักงาน เพื่อให้พนักงานมีความสุขกับการทำงานและทำผลงานออกมามีคุณภาพและประสบความสำเร็จ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน
2. เพื่อศึกษาภาวะผู้นำของพนักงานบริษัท สยามทากะ พรีซิชั่น จำกัด
3. เพื่อศึกษาระดับขวัญกำลังใจในการทำงานของพนักงานบริษัท สยามทากะ พรีซิชั่น จำกัด
4. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท สยามทากะ พรีซิชั่น จำกัด
5. เพื่อศึกษาภาวะผู้นำและขวัญกำลังใจ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท สยามทากะ พรีซิชั่น จำกัด

สมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัท สยามทากะ พรีซิชั่น จำกัด ในด้าน เพศอายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน และรายได้ต่อเดือน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ภาวะผู้นำของพนักงานบริษัท สยามทากะ พรีซิชั่น จำกัด ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

สมมติฐานที่ 3 ขวัญกำลังใจในการทำงานของพนักงานบริษัท สยามทากะ พรีซิชั่น จำกัด ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อนำไปกำหนดนโยบายในการบริหารงานในเรื่องของการสร้างความพึงพอใจในการทำงานให้กับพนักงาน บริษัท สยามทากะ พรีซิชั่น จำกัด

2. ผลที่ได้จากการศึกษาวิจัย สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนารูปแบบการดำเนินการของบริษัทให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับระดับความพึงพอใจในแต่ละด้าน เพื่อสร้างความพึงพอใจในการทำงานให้กับพนักงานบริษัท สยามทากะ พรีซิชั่น จำกัด และสามารถนำไปประยุกต์ใช้กับองค์กรอื่น

3. เพื่อนำไปพัฒนาและเสริมทักษะพนักงานให้มีความรู้สึกดีกับบริษัท สยามทากะ พรีซิชั่น จำกัด และมีความสุขในการทำงาน เพื่อให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานและปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

4. ผู้ที่สนทำงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถนำงานวิจัยเล่มนี้ไปต่อยอดหรือนำไปเป็นแนวทางในการทำวิจัยที่เกี่ยวข้องกับภาวะผู้นำ ขวัญกำลังใจในการทำงานและความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานได้

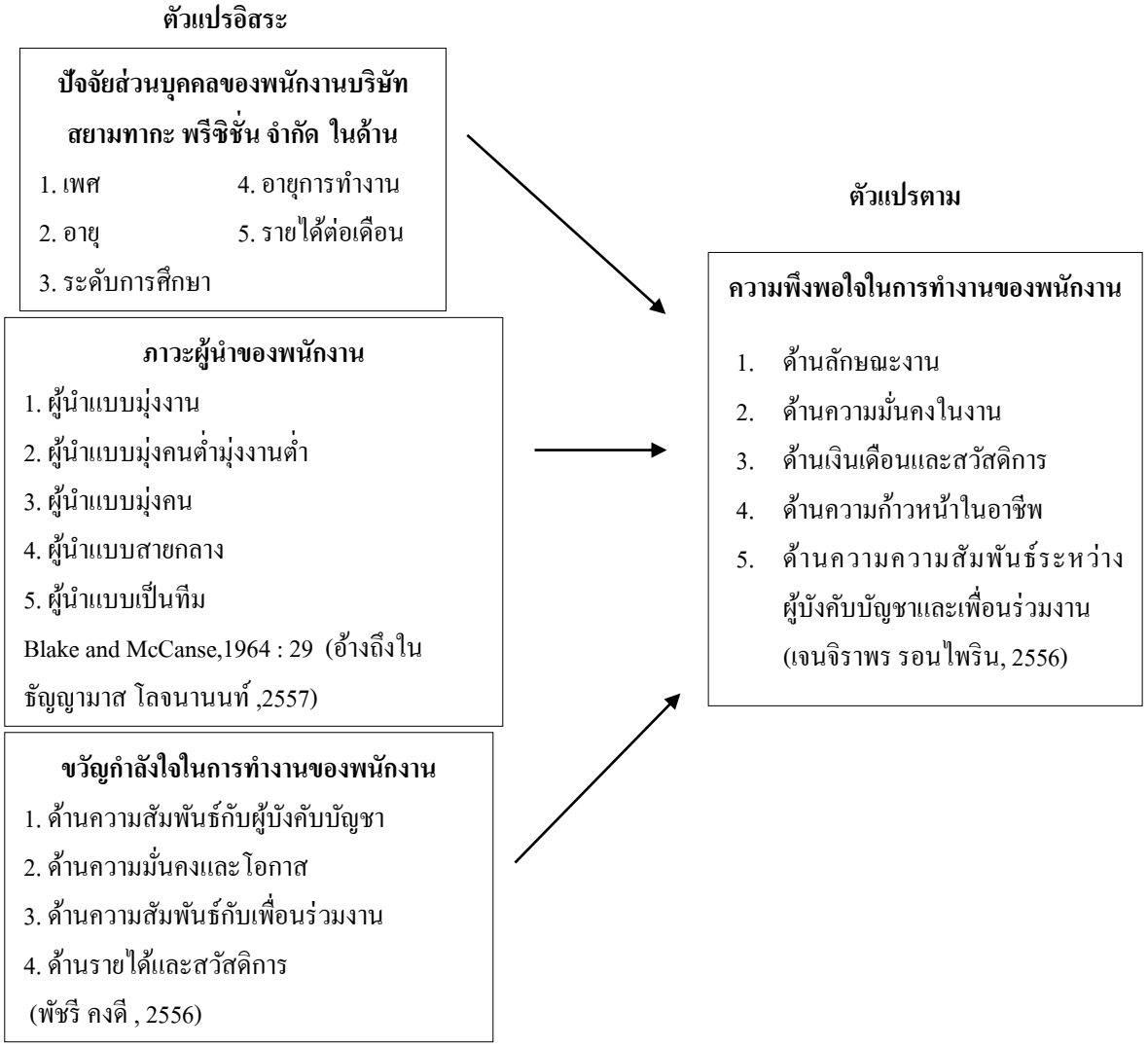
ทบทวนวรรณกรรม

ภาวะผู้นำ หมายถึง ลักษณะความสัมพันธ์รูปแบบหนึ่งระหว่างคนในกลุ่ม เป็นความสัมพันธ์ที่บุคคลหนึ่งหรือหลายคนซึ่งเราเรียกว่าผู้นำสามารถทำให้คนอื่นส่วนมากซึ่งเป็นผู้ตามดำเนินการไปในทิศทางและวิธีการที่ผู้นำกำหนดหรือต้องการ (ปรัชญา เวลารัชช์, 2523 อ้างถึงใน วรางคณา กาญจนพาที, 2556) สำหรับการวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้นำทฤษฎีภาวะผู้นำของ Blake and McCanse (1964 : 29 อ้างถึงใน ธัญญามาส โลจนานนท์ ,2557) มาเป็นตัวแปรอิสระในการวิจัย โดยภาวะผู้นำแบ่งออกเป็น 5 แบบ ได้แก่ ผู้นำแบบมุ่งงาน (Task-Oriented/Authority Compliance) ผู้นำแบบมุ่งคน (Country Club Management) ผู้นำแบบมุ่งงานต่ำมุ่งคนต่ำ (Impoverished) ,ผู้นำแบบทางสายกลาง (Middle of The Road Management) ผู้นำแบบทำงานเป็นทีม (Team Management) (ธัญญามาส โลจนานนท์,2557)

ขวัญกำลังใจ ระวัง เนตรโพธิ์แก้ว (2542 อ้างถึงใน ศิริภัทร ดุษฎีวิวัฒน์, 2555) ได้ให้ความหมายของขวัญกำลังใจว่าเป็นรากฐานของสภาวะทางจิตใจของบุคคลที่แสดงออกด้วยความสนใจ หรือกระตือรือร้นในการทำงาน ขวัญและกำลังใจเป็นเสมือนแก่นแท้ของความรู้สึกที่จะอุทิศกายและกำลังใจในการทำงานให้แก่องค์กร หากสมาชิกในองค์กรใดมีขวัญและกำลังใจต่ำผลการทำงานขององค์กรนั้นก็มักจะล้มเหลวหรือไม่ประสบความสำเร็จ วิสา โรจน์รุ่งสัตย์ (2545 อ้างถึงใน พัชรี คงดี, 2556) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับขวัญและกำลังใจของบุคลากรเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่มีความสำคัญ และเป็นปัจจัยแห่งความสำเร็จขององค์กร องค์กรที่บุคลากรมีขวัญกำลังใจดี ย่อมเป็นองค์การที่บุคลากรรักองค์กรและยินดีที่จะทำงานให้อย่างเต็มที่ องค์กรจะเจริญก้าวหน้า และประสบผลสำเร็จตามเป้าหมาย ซึ่งแบ่งขวัญกำลังใจออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความมั่นคงและโอกาส ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านรายได้และสวัสดิการ

ความพึงพอใจในการทำงาน อัจจิมา หอมระรื่น, (2552 อ้างถึงใน พรภัทร์ รุ่งมงคลทรัพย์, 2556) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ทัศนคติหรือความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบของผู้ปฏิบัติงาน และผลของความไม่พึงพอใจจะทำให้บุคคลเกิดความรู้สึก โดยแสดงออกมาเป็นความสนใจกระตือรือร้น เต็มใจ สนุกร่าเริงกับงานที่ทาและมีความรับผิดชอบมุ่งมั่นทางานจนสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้

กรอบแนวคิดในการวิจัย



2. วิธีดำเนินการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่ กลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท สยามทากะ พรีซิชั่น จำกัด จำนวนประชากร 210 คน สุ่มตัวอย่างด้วยวิธีแบบสะดวก โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ใช้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับภาวะผู้นำ ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับขวัญกำลังใจในการทำงาน ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน โดยแบบสอบถามได้ผ่านการตรวจความถูกต้องและความน่าเชื่อถือของเนื้อหา สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ การทดสอบค่าเฉลี่ย การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ

3. ผลการศึกษาและอภิปรายผล

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน บริษัท สยามทากะ พรีซิชั่น จำกัด พบว่าพนักงาน

ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 26 - 30 ปี ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีอายุการทำงานมากกว่า 2 ปี และรายได้ต่อเดือน 12,000 – 15,000 บาท

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลภาวะผู้นำของพนักงาน

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะผู้นำของพนักงาน โดยภาพรวมและรายด้าน (n = 210)

ภาวะผู้นำของพนักงาน	ระดับความคิดเห็น			
	$\bar{X}$	SD	แปลผล	อันดับ
ภาวะผู้นำแบบมุ่งงาน	2.55	1.078	น้อย	(4)
ภาวะผู้นำแบบมุ่งคนต่ำมุ่งงานต่ำ	2.47	.996	น้อย	(5)
ภาวะผู้นำแบบมุ่งคน	2.98	.800	ปานกลาง	(3)
ภาวะผู้นำแบบสายกลาง	3.47	.998	มาก	(2)
ภาวะผู้นำแบบเป็นทีม	3.59	.941	มาก	(1)

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลขวัญกำลังใจในการทำงานของพนักงาน

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับขวัญกำลังใจในการทำงานของพนักงาน โดยภาพรวมและรายด้าน (n=210)

ขวัญกำลังใจในการทำงานของพนักงาน	ระดับความคิดเห็น			
	$\bar{X}$	SD	แปลผล	อันดับ
ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	3.74	.828	มาก	(2)
ด้านความมั่นคงและโอกาส	3.64	.846	มาก	(3)
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	3.74	.844	มาก	(1)
ด้านรายได้และสวัสดิการ	3.51	.871	มาก	(4)

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน โดยภาพรวมและรายด้าน (n = 210)

ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน	ระดับความคิดเห็น			
	$\bar{X}$	SD	แปลผล	อันดับ
ด้านลักษณะงาน	3.67	0.767	มาก	(1)
ด้านความมั่นคงในงาน	3.62	0.758	มาก	(2)
ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ	3.57	0.913	มาก	(3)
ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ	3.30	0.998	ปานกลาง	(5)
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน	3.51	1.052	มาก	(4)

ส่วนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 4 แสดงผลสรุปการทดสอบสมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัท สยามทากะ พรีซิชั่น จำกัด ในด้านเพศอายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน และรายได้ต่อเดือน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานแตกต่างกัน

ปัจจัยส่วนบุคคล	ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน				
	ด้านลักษณะงาน	ด้านความมั่นคงในงาน	ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ	ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ	ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน
เพศ	t =0.191, sig =0.046*	t = 0.249, sig = 0.042*	t = 0.355, sig = 0.810	t = 0.218, sig =0.774	t = 0.536, sig =0.369
อายุ	F =8.293, sig = 0.000*	F =2.425, sig = 0.049*	F =3.732, sig = 0.006*	F =2.586, sig =0.038*	F = 3.579, sig =0.008*
ระดับการศึกษา	Welch =12.441, sig = 0.001*	F =4.528, sig = 0.035*	Welch =8.465, sig = 0.005*	Welch =12.569, sig =0.001*	Welch =22.998, sig =0.000*
อายุการทำงาน	F =4.451, sig = 0.005*	F =2.763, sig = 0.043*	F =5.552, sig = 0.001*	Welch =0.903 ,sig =0.474	F =1.156, sig =0.328
รายได้ต่อเดือน	Welch =9.596, sig = 0.000*	F =6.044, sig = 0.001*	F =5.693, sig = 0.001*	F = 4.321, sig =0.006*	F =7.390, sig =0.000*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 5 แสดงผลการวิเคราะห์สมการถดถอยของภาวะผู้นำและขวัญกำลังใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ในด้านลักษณะงาน

ตัวแปรความพึงพอใจในการทำงานด้านลักษณะงาน	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics	
	b	SE_b	β	t	Sig.	Tolerance	VIF
(Constant)	2.193	0.256		8.564	0.000*		
ภาวะผู้นำแบบมุ่งงาน	0.033	0.073	0.046	0.451	0.653	0.316	3.162
ภาวะผู้นำแบบมุ่งคนต่ำ มุ่งงานต่ำ	0.023	0.079	0.030	0.295	0.769	0.317	3.151
ภาวะผู้นำแบบมุ่งคน	-0.189	0.073	-0.197	-2.606	0.010*	0.585	1.709
ภาวะผู้นำแบบสายกลาง	0.277	0.066	0.361	4.196	0.000*	0.453	2.209
ภาวะผู้นำแบบทำงานเป็นทีม	0.260	0.064	0.319	4.056	0.000*	0.542	1.846

$R = 0.564$ $R^2 = 0.318$ Adjusted $R^2 = 0.301$ $SE_{est} = 0.64173$ $F = 18.990$ Sig. = 0.000* Durbin-Watson = 1.656

ตัวแปร ความพึงพอใจในการทำงาน ด้านลักษณะงาน	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics	
	b	SE_b	β	t	Sig.	Tolerance	VIF
(Constant)	1.329	0.204		6.529	0.000*		
ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	0.031	0.070	0.033	0.439	0.661	0.453	2.207
ด้านความมั่นคงและโอกาส	0.072	0.074	0.079	0.972	0.332	0.390	2.561
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	0.050	0.071	0.055	0.713	0.477	0.431	2.321
ด้านรายได้และสวัสดิการ	0.505	0.060	0.573	8.400	0.000*	0.560	1.787
$R = 0.682$ $R^2 = 0.466$ Adjusted $R^2 = 0.455$ $SE_{est} = 0.56651$ $F = 44.649$ Sig. = 0.000* Durbin-Watson = 1.987							

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 5 พบว่า ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยของภาวะผู้นำ สามารถอธิบายตัวแปรตามได้ร้อยละ 31.8 ($R^2 = 0.318$) โดยภาวะผู้นำแบบสายกลาง ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานด้านลักษณะงานมากที่สุด รองลงมา คือภาวะผู้นำแบบทำงานเป็นทีม แต่ภาวะผู้นำแบบมุ่งคน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานด้านลักษณะงานในทิศทางตรงกันข้าม ส่วนผลการวิเคราะห์สมการถดถอยของขวัญกำลังใจในการทำงาน อธิบายตัวแปรตามได้ร้อยละ 46.6 ($R^2 = 0.466$) โดยด้านรายได้และสวัสดิการ ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ด้านลักษณะงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 6 แสดงผลการวิเคราะห์สมการถดถอยของภาวะผู้นำและขวัญกำลังใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในด้านความมั่นคงในงาน

ตัวแปร ความพึงพอใจในการทำงาน ด้านความมั่นคงในงาน	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics	
	b	SE_b	β	t	Sig.	Tolerance	VIF
(Constant)	2.383	0.274		8.688	0.000*		
ภาวะผู้นำแบบมุ่งงาน	0.090	0.078	0.128	1.143	0.254	0.316	3.162
ภาวะผู้นำแบบมุ่งคนต่ำ มุ่งงานต่ำ	0.025	0.085	0.033	0.299	0.766	0.317	3.151
ภาวะผู้นำแบบมุ่งคน	-0.209	0.078	-0.221	-2.689	0.008*	0.585	1.709
ภาวะผู้นำแบบสายกลาง	0.223	0.071	0.294	3.150	0.002*	0.453	2.209
ภาวะผู้นำแบบทำงานเป็นทีม	0.221	0.069	0.275	3.221	0.001*	0.542	1.846
$R = 0.443$ $R^2 = 0.197$ Adjusted $R^2 = 0.177$ $SE_{est} = 0.68735$ $F = 9.985$ $p = 0.000$* Durbin-Watson = 1.540							

ตัวแปร ความพึงพอใจในการทำงาน ด้านความมั่นคงในงาน	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics	
	b	SE_b	β	t	Sig.	Tolerance	VIF
(Constant)	1.459	0.210		6.930	0.000*		
ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	-0.029	0.073	-0.032	-0.405	0.686	0.453	2.207
ด้านความมั่นคงและโอกาส	0.105	0.077	0.117	1.370	0.172	0.390	2.561
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	0.075	0.073	0.084	1.030	0.304	0.431	2.321
ด้านรายได้และสวัสดิการ	0.458	0.062	0.527	7.367	0.000*	0.560	1.787
$R = 0.643$ $R^2 = 0.414$ Adjusted $R^2 = 0.402$ $SE_{est} = 0.58583$ $F = 36.139$ Sig. = 0.000* Durbin-Watson = 1.909							

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 7 แสดงผลการวิเคราะห์สมการถดถอยของภาวะผู้นำและขวัญกำลังใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในด้านเงินเดือนและสวัสดิการ

ตัวแปร ความพึงพอใจในการทำงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics	
	b	SE_b	β	t	Sig.	Tolerance	VIF
(Constant)	1.903	0.320		5.955	0.000*		
ภาวะผู้นำแบบมุ่งงาน	0.124	0.091	0.147	1.358	0.176	0.316	3.162
ภาวะผู้นำแบบมุ่งคนต่ำ มุ่งงานต่ำ	0.079	0.099	0.086	0.802	0.424	0.317	3.151
ภาวะผู้นำแบบมุ่งคน	-0.319	0.091	-0.280	-3.527	0.001*	0.585	1.709
ภาวะผู้นำแบบสายกลาง	0.428	0.082	0.468	5.194	0.000*	0.453	2.209
ภาวะผู้นำแบบทำงานเป็นทีม	0.173	0.080	0.178	2.165	0.032*	0.542	1.846
$R = 0.499$ $R^2 = 0.249$ Adjusted $R^2 = 0.231$ $SE_{est} = 0.80096$ $F = 13.529$ Sig. = 0.000* Durbin-Watson = 1.557							
(Constant)	0.868	0.252		3.449	0.001*		
ด้านความสัมพันธ์กับ	-0.045	0.087	-0.040	-0.515	0.609	0.453	2.207
ผู้บังคับบัญชา	0.168	0.092	0.156	1.836	0.068	0.390	2.561
ด้านความมั่นคงและโอกาส	0.130	0.087	0.120	1.490	0.138	0.431	2.321
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อน	0.506	0.074	0.482	6.800	0.000*	0.560	1.787
ร่วมงานด้านรายได้และสวัสดิการ							
$R = 0.651$ $R^2 = 0.423$ Adjusted $R^2 = 0.412$ $SE_{est} = 0.70016$ $F = 37.622$ Sig. = 0.000* Durbin-Watson = 1.922							

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 6 พบว่า ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยของภาวะผู้นำ สามารถอธิบายตัวแปรตามได้ร้อยละ 19.7 ($R^2 = 0.197$) โดยภาวะผู้นำแบบสายกลาง ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานด้านความมั่นคงในงานมากที่สุด รองลงมา คือภาวะผู้นำแบบทำงานเป็นทีม แต่ภาวะผู้นำแบบมุ่งคน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานด้านลักษณะงานในทิศทางตรงกันข้าม ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยของขวัญกำลังใจในการทำงาน อธิบายตัวแปรตาม ได้ร้อยละ 41.4 ($R^2 = 0.414$) โดยด้านรายได้และสวัสดิการ ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ด้านความมั่นคงในงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 7 พบว่า ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยของภาวะผู้นำ สามารถอธิบายตัวแปรตาม ได้ร้อยละ 24.9 ($R^2 = 0.249$) โดยภาวะผู้นำแบบสายกลาง ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานด้านเงินเดือนและสวัสดิการมากที่สุด แต่ภาวะผู้นำแบบมุ่งคน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานด้านลักษณะงานในทิศทางตรงกันข้าม ส่วนผลการวิเคราะห์สมการถดถอยของขวัญกำลังใจในการทำงาน อธิบายตัวแปรตาม ได้ร้อยละ 42.3 ($R^2 = 0.423$) โดยด้านรายได้และสวัสดิการส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานด้านเงินเดือนและสวัสดิการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 8 แสดงผลการวิเคราะห์สมการถดถอยของภาวะผู้นำและขวัญกำลังใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในด้านความก้าวหน้าในอาชีพ

ตัวแปร ความพึงพอใจในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics	
	b	SE_b	β	t	Sig.	Tolerance	VIF
(Constant)	1.263	0.360		3.506	0.001*		
ภาวะผู้นำแบบมุ่งงาน	0.278	0.103	0.301	2.701	0.007*	0.316	3.162
ภาวะผู้นำแบบมุ่งคนต่ำ มุ่งงานต่ำ	-0.084	0.111	-0.083	-0.751	0.453	0.317	3.151
ภาวะผู้นำแบบมุ่งคน	-0.156	0.102	-0.125	-1.524	0.129	0.585	1.709
ภาวะผู้นำแบบสายกลาง	0.347	0.093	0.347	3.735	0.000*	0.453	2.209
ภาวะผู้นำแบบทำงานเป็นทีม	0.221	0.090	0.208	2.449	0.015*	0.542	1.846
$R = 0.448$ $R^2 = 0.201$ Adjusted $R^2 = 0.181$ $SE_{est} = 0.90309$ $F = 10.265$ Sig. = 0.000* Durbin-Watson = 1.576							
(Constant)	0.515	0.278		1.856	0.065		
ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	-0.077	0.096	-0.064	-0.807	0.420	0.453	2.207
ด้านความมั่นคงและโอกาส	0.355	0.101	0.301	3.516	0.001*	0.390	2.561
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	-0.046	0.096	-0.039	-0.481	0.631	0.431	2.321
ด้านรายได้และสวัสดิการ	0.557	0.082	0.486	6.795	0.000*	0.560	1.787
$R = 0.642$ $R^2 = 0.413$ Adjusted $R^2 = 0.401$ $SE_{est} = 0.77248$ $F = 35.991$ Sig. = 0.000* Durbin-Watson = 1.810							

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 8 พบว่า ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยของภาวะผู้นำ สามารถอธิบายตัวแปรตาม ได้ร้อยละ 20.1 ($R^2 = 0.201$) โดยภาวะผู้นำแบบสายกลาง ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานด้านความก้าวหน้าใน

อาชีพมากที่สุด รองลงมา คือภาวะผู้นำแบบมุ่งงาน และภาวะผู้นำแบบทำงานเป็นทีม ส่วนผลการวิเคราะห์สมการถดถอยของขวัญกำลังใจในการทำงาน อธิบายตัวแปรตามได้ร้อยละ 41.3 (R^2= 0.413) โดยด้านรายได้และสวัสดิการส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานด้านความก้าวหน้าในอาชีพมากที่สุด รองลงมา คือด้านความมั่นคงและโอกาส อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 9 แสดงผลการวิเคราะห์สมการถดถอยของภาวะผู้นำและขวัญกำลังใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ในด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

ตัวแปร ความพึงพอใจในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่าง ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics	
	b	SE_b	β	t	Sig.	Tolerance	VIF
(Constant)	1.620	0.377		4.300	0.000*		
ภาวะผู้นำแบบมุ่งงาน	-0.063	0.108	-0.064	-0.580	0.562	0.316	3.162
ภาวะผู้นำแบบมุ่งคนต่ำ มุ่งงานต่ำ	0.082	0.116	0.078	0.704	0.482	0.317	3.151
ภาวะผู้นำแบบมุ่งคน	-0.036	0.107	-0.028	-0.341	0.733	0.585	1.709
ภาวะผู้นำแบบสายกลาง	0.311	0.097	0.295	3.202	0.002*	0.453	2.209
ภาวะผู้นำแบบทำงานเป็นทีม	0.243	0.094	0.218	2.582	0.011*	0.542	1.846
R = 0.463 R^2 = 0.214 Adjusted R^2 = 0.195 SE_{est} = 0.94410 F = 11.116 Sig. = 0.000* Durbin-Watson = 1.528							
(Constant)	0.760	0.315		2.410	0.017*		
ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	0.186	0.109	0.146	1.705	0.090	0.453	2.207
ด้านความมั่นคงและโอกาส	-0.061	0.115	-0.049	-0.535	0.593	0.390	2.561
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	0.112	0.110	0.090	1.024	0.307	0.431	2.321
ด้านรายได้และสวัสดิการ	0.530	0.093	0.439	5.688	0.000*	0.560	1.787
R = 0.563 R^2 = 0.317 Adjusted R^2 = 0.304 SE_{est} = 0.87794 F = 23.794 Sig. = 0.000* Durbin-Watson = 1.767							

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 9 พบว่า ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยของภาวะผู้นำ สามารถอธิบายตัวแปรตาม ได้ร้อยละ 21.4 (R^2 = 0.214) โดยภาวะผู้นำแบบสายกลาง ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานมากที่สุด รองลงมาคือภาวะผู้นำแบบทำงานเป็นทีม ส่วนผลการวิเคราะห์สมการถดถอยของขวัญกำลังใจในการทำงาน อธิบายตัวแปรตาม ได้ร้อยละ 31.7 (R^2= 0.317) โดยด้านรายได้และสวัสดิการส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานด้านความก้าวหน้าในอาชีพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การอภิปรายผลการวิจัย

งานวิจัย เรื่อง ภาวะผู้นำและขวัญกำลังใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานองพนักงาน บริษัท สยามทากะ พรีซิชั่น จำกัด สามารถอภิปรายผล ได้ดังนี้

ผลการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลในด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานในด้านลักษณะงานและด้านความมั่นคงในงานแตกต่างกัน ปัจจัยส่วนบุคคลในด้านอายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานในด้านเงินเดือนและสวัสดิการแตกต่างกัน แต่ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศที่ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานในด้านเงินเดือนและสวัสดิการ เนื่องจากเพศไม่ว่าเพศหญิงหรือเพศชายนั้นสามารถได้รับค่าตอบแทนเท่าเทียบกัน หากมีความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยส่วนบุคคลในด้านเพศ และอายุการทำงานที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานในด้านความก้าวหน้าในอาชีพ และด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน แต่ปัจจัยส่วนบุคคลในด้านอายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานในด้านความก้าวหน้าในอาชีพและด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน เนื่องจากอายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือนนั้นเป็นตัวบ่งบอกถึงความสามารถที่พนักงานสามารถทำงานเพื่อความก้าวหน้าในอาชีพและสามารถเชื่อมความสัมพันธ์อันดีกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ จากผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยสฐานิธิ์ นุกลูอึ้งอารี (2555) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) กรณีพนักงานบริษัท การบินไทยฯ สำนักงานใหญ่ พบว่า พนักงานที่มี เพศ อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานและรายได้แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน แตกต่างกัน

ผลการศึกษาเกี่ยวกับภาวะผู้นำในเรื่อง ภาวะผู้นำแบบมุ่งคน ภาวะผู้นำแบบสายกลางและภาวะผู้นำแบบทีมงาน ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานในด้านลักษณะงาน ด้านความมั่นคงในงานด้านเงินเดือนและสวัสดิการ แต่ภาวะผู้นำแบบมุ่งงานและภาวะผู้นำแบบมุ่งคนต่ำมุ่งงานต่ำ ที่ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานในด้านด้านลักษณะงาน ด้านความมั่นคงในงานและด้านเงินเดือนและสวัสดิการ เนื่องจากผู้นำมุ่งที่จะให้งานสำเร็จอย่างเดียวโดยไม่สนใจความต้องการของพนักงาน ดังนั้นองค์กรควรจะเน้นให้ผู้นำเปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความคิดเห็นในงานได้ เพื่อให้พนักงานทำงานได้อย่างเต็มที่และรู้สึกถึงความมั่นคงในองค์กร ภาวะผู้นำในเรื่องภาวะผู้นำแบบมุ่งคนต่ำมุ่งงานต่ำ ภาวะผู้นำแบบมุ่งคนไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานด้านความก้าวหน้าในอาชีพ แต่ภาวะผู้นำแบบมุ่งงาน ภาวะผู้นำแบบสายกลาง ภาวะผู้นำแบบทำงานเป็นทีมส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานด้านความก้าวหน้าในอาชีพ เนื่องจากผู้นำมีการกระตุ้นให้ทุกคนมีส่วนร่วม มุ่งมั่นที่จะให้งานสำเร็จตามเป้าหมาย ภาวะผู้นำในเรื่องภาวะผู้นำแบบมุ่งงาน ภาวะผู้นำแบบมุ่งคนต่ำมุ่งงานต่ำ ภาวะผู้นำแบบมุ่งคนไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานในด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน แต่ภาวะผู้นำแบบสายกลาง ภาวะผู้นำแบบทำงานเป็นทีม ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานในด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน เนื่องจากผู้นำสายกลางและทีมให้ความสำคัญกับพนักงาน เน้นการกระชับมิตรให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็นได้ ซึ่งผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับการศึกษาของธัญญามาส โลจนานนท์ (2557) ศึกษาเรื่อง ภาวะผู้นำและแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความคิดสร้างสรรค์ของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท ซิลลิค ฟาร์มาจำกัด ผลการวิจัยพบว่าภาวะผู้นำแบบทีม อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Blake and Mouton ที่ว่าพฤติกรรมของผู้นำที่มุ่งเน้นที่คนมากกว่ามุ่งเน้นที่งานจะทำให้เกิดประสิทธิภาพมากกว่าเพราะคนหรือผู้ใต้บังคับบัญชาทำงานด้วยความเต็มใจและกระตือรือร้นผลผลิตสูงขึ้น

ผลการศึกษาเกี่ยวกับขวัญกำลังใจในด้านรายได้และสวัสดิการที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานในด้านลักษณะงาน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ แต่ขวัญกำลังใจในด้าน

ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความมั่นคงและโอกาส ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานในด้านลักษณะงาน เนื่องจากความสัมพันธ์และความมั่นคงในงาน ไม่ได้เป็นตัวบ่งบอกปริมาณงานที่รับผิดชอบว่ามีความเหมาะสมที่ทำให้พนักงาน สามารถทำงานสำเร็จลุล่วงได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้านความมั่นคงในงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ขวัญกำลังใจในด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานในด้านความก้าวหน้าในอาชีพ แต่ขวัญกำลังใจในด้านความมั่นคงและโอกาส รายได้และสวัสดิการส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานในด้านความก้าวหน้าในอาชีพ เนื่องจากความมั่นคงในงานและรายได้ ถ้ามีการสนับสนุนในการศึกษาดูงานหรือฝึกอบรมพัฒนาทักษะของพนักเพิ่มเติม ก็จะสามารถเพิ่มค่าตอบแทนเพื่อความก้าวหน้าในงานได้ ขวัญกำลังใจในด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความมั่นคงและโอกาส ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานในด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน แต่ขวัญกำลังใจในด้านรายได้และสวัสดิการส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานในด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน เนื่องจากรายได้และสวัสดิการเป็นการสร้างความมั่นคงและภูมิใจในการเป็นพนักงานขององค์กร ทำให้พนักงานอยากสร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานเพื่อพัฒนาและเสริมสร้างทักษะความรู้ในการปฏิบัติงานมากขึ้น ซึ่งผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับการศึกษาของอุบลรัตน์ ชุณหพันธ์ (2558) ศึกษาเรื่อง ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของครูการศึกษานอกโรงเรียน สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย จังหวัดจันทบุรี ระยอง และตราด พบว่า ขวัญกำลังใจมีผลในการปฏิบัติงานในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับมาก ได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน ความเป็นญาติมิตรที่ให้อภัยกัน และการให้คำแนะนำปรึกษากับเพื่อนร่วมงานเพื่อบรรลุเป้าหมายที่วางไว้

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1. องค์กรควรให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานเนื่องจากมีความพึงพอใจแตกต่างกันในหลายด้าน โดยการมอบหมายงานและพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพให้สอดคล้องกับความต้องการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

2. องค์กรควรจะเน้นให้ผู้นำเปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความคิดเห็นในงานได้ เพื่อให้พนักงานทำงานได้อย่างเต็มที่และรู้สึกถึงความมั่นคงในองค์กร

3. องค์กรควรมีการสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่พนักงาน โดยเฉพาะในด้านรายได้และสวัสดิการเป็นการสร้างความมั่นคงและภูมิใจในการเป็นพนักงานขององค์กร ทำให้พนักงานอยากสร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน เพื่อพัฒนาและเสริมสร้างทักษะความรู้ในการปฏิบัติงานมากขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน เช่น บรรยากาศองค์กร หรือแรงจูงใจ เป็นต้น

2. ในการวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาโดยใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึก เพื่อใช้ในการสรุปประเด็นปัญหาได้อย่างครอบคลุม

เอกสารอ้างอิง

[1] เจนจิรา รอนไพริน. (2558). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) สาขาอรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว. (งานนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการเมืองการปกครอง คณะรัฐสาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา).

[2] ธัญญามาศ โลจนานนท์. (2557). ภาวะผู้นำและแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความคิดสร้างสรรค์ของพนักงาน. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจ

มหาบัณฑิต หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย,มหาวิทยาลัยศิลปากร).

[3] พัชรี คงดี. (2556). ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ในสังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย จังหวัดนครสวรรค์.(วิทยานิพนธ์ปริญญาพุทธศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย,มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย).

[4] พรภัทร์ รุ่งมงคลทรัพย์. (2556). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด. (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม).

[5] ศิริภัทร ดุษฎีวิวัฒน์. (2555). ภาวะผู้นำที่มีผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่. (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).

[6] สุมินทร เป้าธรรม. (2555). “ความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาความรู้ต่อเนื่องทางวิชาชีพ ความพึงพอใจในอาชีพและความสำเร็จในอาชีพผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในประเทศไทย. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย. 32, 1: 1-17.

[7] สุธานิธิ์ นุกูลอึ้งอารี. (2555). การศึกษาความพึงพอใจในงาน ของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) กรณีพนักงานบริษัท การบินไทยฯ สานักงานใหญ่. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.

[8] สมโชค ประยูรยวง. (2558). ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระแก้ว. (งานนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการเมืองการปกครอง คณะรัฐสาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา).

[9] วรางคณา กาญจนพาที. (2557). ภาวะผู้นำและภาวะผู้ตามที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลองค์กร : กรณีศึกษาธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).

[10] อุบลรัตน์ ชุณหพันธ์. (2558). การศึกษาขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของครูการศึกษานอกโรงเรียน สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย จังหวัดจันทบุรี ระยอง และตราด. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.

ภาวะผู้นำและแรงจูงใจที่มีผลต่อพฤติกรรมอันพึงประสงค์ของพนักงานกรณีศึกษา สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร เขตจตุจักร

จิรวัฒน์ ยิ้มเจริญ บุพกา บุรขันธ์ พรไพลิน สุจิณณานนท์ อนุสสรา กรงด่านกลาง และ กฤษดา เชียรวัฒนสุข*

สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

*E-Mail: Krisada_c@rmutt.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร เขตจตุจักร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาการทำงาน ที่มีผลต่อพฤติกรรมอันพึงประสงค์ของพนักงาน 2) ภาวะผู้นำและแรงจูงใจของ สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร เขตจตุจักร ที่มีผลต่อพฤติกรรมอันพึงประสงค์ของพนักงานเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร เขตจตุจักร จำนวน 270 คน ทำการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ Independent Samples t-test, One-Way ANOVA, LSD และ Multiple Regression Analysis ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลในด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาการทำงานที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อพฤติกรรมอันพึงประสงค์ของพนักงานในด้านการให้ความช่วยเหลือ การมีน้ำในเป็นนักกีฬา การให้ความร่วมมือ และความสำนึกในหน้าที่ และปัจจัยส่วนบุคคลในด้านเพศ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการทำงานที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อพฤติกรรมอันพึงประสงค์ของพนักงานในด้านความสุภาพอ่อนน้อม แต่ปัจจัยส่วนบุคคลในด้านอายุ รายได้ต่อเดือน มีผลพฤติกรรมอันพึงประสงค์ของพนักงานในด้านความสุภาพอ่อนน้อม นอกจากนี้ภาวะผู้นำ แบบมุ่งงาน แบบมุ่งคน แบบมุ่งงานต่ำมุ่งคนต่ำ แบบทางสายกลาง และแบบทำงานเป็นทีม ไม่มีผลต่อพฤติกรรมอันพึงประสงค์ของพนักงานในด้านการให้ความช่วยเหลือ ด้านความสุภาพอ่อนน้อม ด้านการมีน้ำใจเป็นนักกีฬา ด้านการให้ความร่วมมือ และด้านความสำนึกในหน้าที่ และพบว่า แรงจูงใจ ด้านความต้องการการดำรงชีวิตอยู่ ด้านความต้องการความสัมพันธ์ และด้านความต้องการความเจริญเติบโต ไม่มีผลต่อพฤติกรรมอันพึงประสงค์ของพนักงาน ในด้านการให้ความช่วยเหลือ ด้านความสุภาพอ่อนน้อม ด้านการมีน้ำใจเป็นนักกีฬา ด้านการให้ความร่วมมือ และด้านความสำนึกในหน้าที่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: ภาวะผู้นำ แรงจูงใจ พฤติกรรมอันพึงประสงค์

1. บทนำ

ในปัจจุบันการดำเนินงานในองค์กรต้องเผชิญกับสภาวะการเปลี่ยนแปลงทั้งในด้านสภาพแวดล้อม เศรษฐกิจ สังคม การเมือง วัฒนธรรม และปัจจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่องค์กรจะกำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กรไว้อย่างชัดเจน รวมทั้งมีการกำหนดกลยุทธ์เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ซึ่งสิ่งสำคัญที่เป็นแรงขับเคลื่อนความสำเร็จขององค์กร คือ ภาวะผู้นำที่อยู่ในองค์กรนั้น ซึ่งเป็นสิ่งที่ถือว่ามีบทบาทสำคัญที่สุดในองค์กรที่จะทำหน้าที่เป็นผู้นำในการขับเคลื่อนและนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จได้ (วรางคณา กาญจนภาที, 2556)

นอกจากภาวะผู้นำที่เป็นปัจจัยสำคัญแล้ว การสร้างแรงจูงใจก็ถือได้ว่าเป็นแรงจูงใจในการทำงานมีความสำคัญกับองค์การ เนื่องจากแรงจูงใจมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของมนุษย์เพื่อไปสู่เป้าหมาย ดังนั้นแรงจูงใจในการทำงาน จึงเป็นภาวะในการเพิ่มพฤติกรรมการกระทำหรือกิจกรรมของบุคคล โดยบุคคลจูงใจกระทำพฤติกรรม

นั้น เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ (Domjan, 1996 อ้างถึงใน ธัญญามาส โลจนานนท์, 2557) เป็นแรงกระตุ้นหรือแรงแห่งความพยายามที่เข้มข้น ไม่ย่อท้อ และอย่างมีทิศทาง เพื่อให้คนปฏิบัติงานอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยแรงจูงใจนั้นจะเป็นกระบวนการภายในจิตใจที่ก่อให้เกิดพลังในการกระทำอย่างสมัครใจ เต็มใจเพื่อให้ได้ ซึ่งเป้าหมายที่ต้องการ (Robbins, 2003: 59 อ้างถึงใน จิตรลดา ตรีสาคร, 2559 น. 109)

การที่พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น จำเป็นต้องอาศัยแรงจูงใจในการทำงานเป็นตัวกระตุ้นให้พนักงานมีขวัญและกำลังใจที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ โดยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานนั้นอาจเกิดจากลักษณะนิสัยส่วนบุคคล อาทิเช่น การที่บุคคลนั้นมีความกระตือรือร้นมีความมุ่งมั่นในการทำงาน ต้องการความก้าวหน้าในชีวิต หรือการมีทัศนคติที่ดีต่องาน อาจเนื่องมาจากมีความชอบในงานที่ได้รับมอบหมายมีความถนัดในงานที่ได้รับมอบหมาย หรืองานที่ได้รับมอบหมายนั้นตรงกับความรู้ความสามารถมีเพื่อนร่วมงานที่ดีบรรยากาศในการทำงานดี รวมทั้งการมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กรซึ่งอาจเกิดจากความภาคภูมิใจในภาพลักษณ์และชื่อเสียงที่ดีขององค์กรมีความเชื่อมั่นในโยบายขององค์กรตลอดจนมีความรักความภักดีต่อองค์กร ปัจจัยต่าง ๆ นี้อาจส่งผลให้พนักงานเกิดแรงจูงใจในการทำงานให้ประสบความสำเร็จตลอดจนถึงทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร (อภิญญา ทองเดช, 2558)

ภาวะผู้นำและแรงจูงใจมีผลต่อการแสดงออกถึงพฤติกรรมอันพึงประสงค์ของพนักงานที่มีผลต่อองค์กร ซึ่งถือว่าการแสดงออกถึงพฤติกรรมของพนักงานเป็นสิ่งที่ดี เพราะการที่องค์กรจะก้าวหน้าหรือยั่งยืน การแสดงออกของพฤติกรรมต่าง ๆ ที่มาจากพนักงานนั้น ถือว่าเป็นสิ่งสะท้อนให้เห็นและจะส่งผลดีให้กับองค์กร ดังนั้นสิ่งที่องค์กรควรคำนึงถึงคือองค์กรควรจะทำให้พนักงานเกิดแรงจูงใจ เพราะการมอบสิ่งจูงใจต่าง ๆ ให้แก่สมาชิกเป็นการตอบแทนจะทำให้เกิดความสัมพันธ์เชิงแลกเปลี่ยนหรือลงทุนซึ่งเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดการแสดงพฤติกรรมอันพึงประสงค์ (เปลวเทียน เสือเหลือง, 2557)

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความสำคัญของภาวะผู้นำที่มีผลต่อแรงจูงใจอันพึงประสงค์ของพนักงาน เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันระหว่างการปฏิบัติงานที่ผู้นำสามารถสร้างแรงจูงใจในการทำงาน เพื่อรักษาพนักงานไว้ในองค์กร ดังนั้นผู้นำจะต้องให้ความสำคัญกับพนักงานเพื่อให้พนักงานเกิดแรงจูงใจในการทำงานนั้น จะส่งผลให้พนักงานแสดงพฤติกรรมอันพึงประสงค์ และจะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาการทำงาน ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมอันพึงประสงค์ของพนักงาน

2. เพื่อศึกษาภาวะผู้นำและแรงจูงใจของพนักงานสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร เขตจตุจักร ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมอันพึงประสงค์ของพนักงาน

สมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานที่แตกต่างกัน ในด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาการทำงาน มีผลต่อพฤติกรรมอันพึงประสงค์ของพนักงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 แบบภาวะผู้นำของพนักงาน ที่มีผลต่อพฤติกรรมอันพึงประสงค์ของพนักงาน

สมมติฐานที่ 3 แรงจูงใจ มีผลต่อพฤติกรรมอันพึงประสงค์ของพนักงาน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผู้บริหารสามารถนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาภาวะผู้นำและแรงจูงใจในการทำงานเพื่อปรับปรุงการบริหารงานงานในสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร เขตจตุจักร

2. ผู้บริหารสามารถนำผลการศึกษาไปใช้ประกอบการตัดสินใจ ในการกำหนดนโยบาย ยุทธศาสตร์และการพัฒนาองค์กรของตนเองให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมาย

3. ผู้บริหารเอกชนและองค์กรอื่น ๆ สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในเรื่องภาวะผู้นำและแรงจูงใจที่มีผลต่อพฤติกรรมอันพึงประสงค์ของพนักงาน

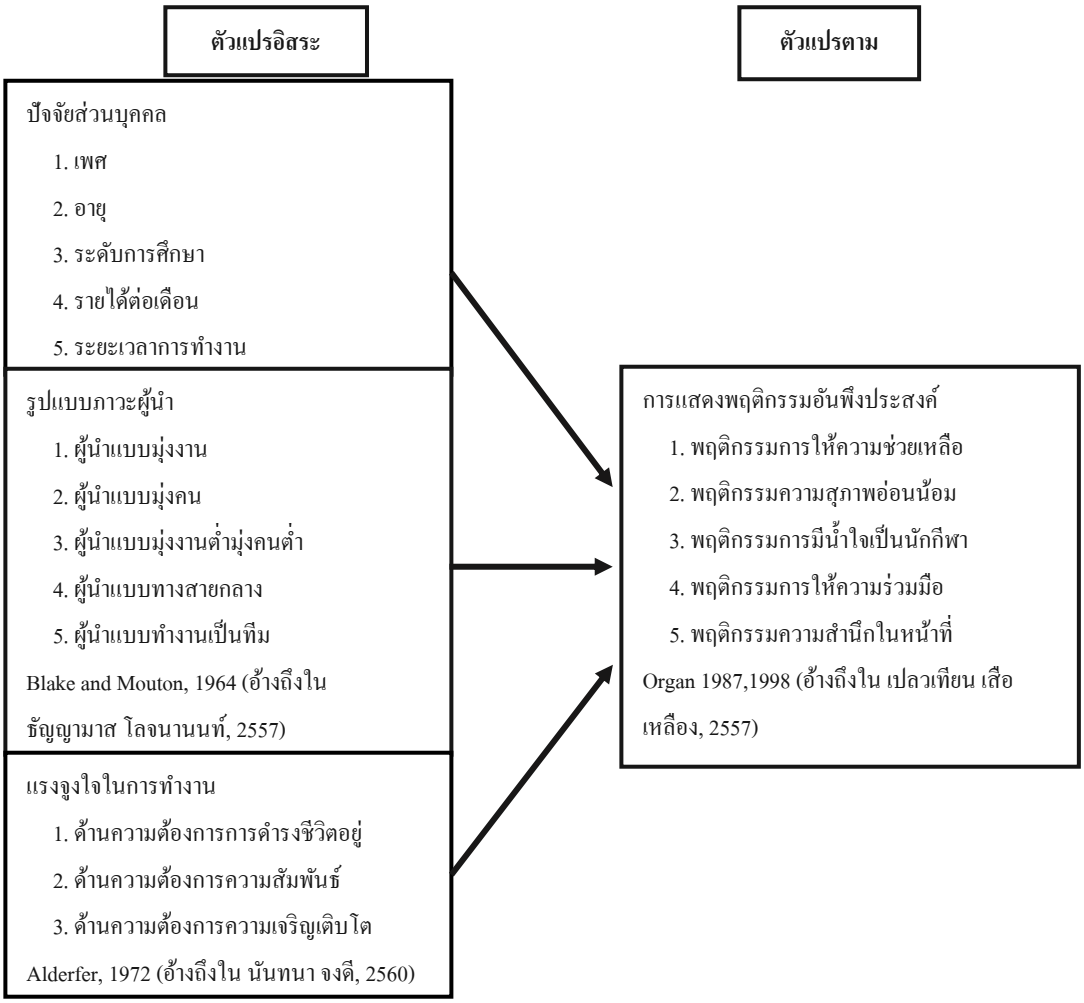
ทบทวนวรรณกรรม

วิไลวรรณ แสงจันทร์ (2556, น.20 อ้างถึงใน รัตนา แสงจันทร์, 2559) กล่าวว่า ภาวะผู้นำ หมายถึง พฤติกรรมส่วนตัวของบุคคลหนึ่งที่จะใช้ความสามารถใช้อิทธิพลในการจูงใจ หรือดลใจให้ผู้ตามกระทำงานให้บรรลุเป้าหมายของกลุ่มองค์การปฏิบัติงานตามที่ต้องการด้วยความเต็มใจและกระตือรือร้นในการทำสิ่งต่าง ๆ และ Schermerhorn, Hunt and Osborn (2005: 241 อ้างถึงใน สุธีลักษณ์ นิติธรรม แก่นทอง, 2559 น. 1) กล่าวว่า ภาวะผู้นำ หมายถึง ลักษณะเฉพาะของการใช้อิทธิพลระหว่างบุคคล เพื่อให้บุคคลหรือกลุ่มทำในสิ่งที่ผู้นำต้องการ ผู้วิจัยได้นำทฤษฎี ภาวะผู้นำของ Blake and Mouton (1964 อ้างถึงใน ธัญญามาส โลจนานนท์, 2557) มาเป็นตัวแปรอิสระในการวิจัย โดยภาวะผู้นำแบ่งออกเป็น 5 แบบ ได้แก่ ผู้นำแบบมุ่งงาน (Task-Oriented/Authority Compliance) ผู้นำแบบมุ่งคน (Country Club Management) ผู้นำแบบมุ่งงานต่ำมุ่งคนต่ำ (Impoverished) ผู้นำแบบทางสายกลาง (Middle of The Road Management) และผู้นำแบบทำงานเป็นทีม (Team Management)

Robbins, (2003: 59 อ้างถึงใน จิตรลดา ตรีสาคร, 2559 น. 109) กล่าวว่า แรงจูงใจ หมายถึง แรงกระตุ้นหรือแรงแห่งความพยายามที่เข้มข้น ไม่ย่อท้อ และอย่างมีทิศทางเพื่อให้คนปฏิบัติงานอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยแรงจูงใจนั้นจะเป็นกระบวนการภายในจิตใจที่ก่อให้เกิดพลังในการกระทำอย่างสมัครใจ เต็มใจเพื่อให้ได้ซึ่งเป้าหมายที่ต้องการ และจุฑามาศ ศรีบำรุงเกียรติ (2555) กล่าวว่า แรงจูงใจ หมายถึง แรงผลักดัน แรงกระตุ้น ที่เกิดจากความต้องการที่จะได้รับการตอบสนองต่อสิ่งกระตุ้นที่องค์กรจัดให้ ซึ่งก่อให้เกิดพฤติกรรมในการทำงาน ซึ่งสิ่งตอบสนองเหล่านี้จะประกอบไปด้วย ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน ความเจริญเติบโตในการทำงาน ปัจจัยตัวค้ำจุน ได้แก่ นโยบายและการบริหารงานขององค์กร ค่าจ้างเงินเดือนที่ได้รับ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน สภาพการทำงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความมั่นคงในการทำงาน โดยจัดลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ใหม่จากทฤษฎีแรงจูงใจของ Alderfer (1972 อ้างถึงใน นันทนา จงดี, 2560) โดยแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความต้องการการดำรงชีวิตอยู่ ด้านความต้องการความสัมพันธ์ และด้านความต้องการความเจริญเติบโต

พฤติกรรมอันพึงประสงค์ บุศริน คุ้มเมือง และวิโรจน์ เจษฎาลักษณ์ (2556) กล่าวว่า พฤติกรรมของพนักงานในเชิงบวกหรือ พฤติกรรมอันพึงประสงค์ของพนักงานนั้น คือ คุณลักษณะที่อันพึงประสงค์ตามปรัชญาองค์กร ซึ่งหมายถึงลักษณะหรือสิ่งที่เกิดขึ้นแล้วเป็นที่ต้องการในการทำงานและมีแนวโน้มไปในทางที่ดี ซึ่งประกอบไปด้วย ความทุ่มเทแรงกายและแรงใจ มีความซื่อสัตย์ มีส่วนร่วมในการทำงาน ตลอดจนการมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงาน สุวรรณี จริยะพร (2559) กล่าวว่า พฤติกรรมที่สมาชิกในองค์การปฏิบัติเพื่อช่วยให้องค์การเกิดประสิทธิผลด้วยความสมัครใจ โดยอาศัยความพยายามในการเผยแพร่องค์การสู่สังคมในแง่ที่เป็นประโยชน์ต่อองค์การ หรือกล่าวถึงองค์การในฐานะที่องค์การเป็นผู้สนับสนุนและคอยดูแลเอาใจใส่สมาชิกในองค์การเป็นอย่างดี หรือกล่าวถึงสินค้าและบริการขององค์การในฐานะที่เป็นผลผลิตที่มีคุณภาพสูงและตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า จากแนวคิดทฤษฎีของ Organ (1987, 1998 อ้างถึงใน เปลวเทียน เสือเหลือง, 2557) ได้แบ่งพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ออกเป็น 5 ด้าน ประกอบด้วย พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมความสุภาพอ่อนน้อม พฤติกรรมการมีน้ำใจเป็นนักกีฬา พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ และพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่

กรอบแนวคิดในการวิจัย



2. วิธีดำเนินการวิจัย

กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร เขตจตุจักร จำนวน 270 คน สุ่มตัวอย่างแบบสะดวก โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม โดยแบ่งเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน ซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบตรวจรายการ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาการงาน

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับภาวะผู้นำ ลักษณะคำถามเป็นแบบปลายปิดโดยให้คะแนนน้ำหนัก และเป็นระดับการวัดข้อมูลแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับแรงจูงใจของพนักงาน ลักษณะคำถามเป็นแบบปลายปิดโดยให้คะแนนน้ำหนัก และเป็นระดับการวัดข้อมูลแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับพฤติกรรมอันพึงประสงค์ของพนักงาน ลักษณะคำถามเป็นแบบปลายปิดโดยให้คะแนนน้ำหนัก และเป็นระดับการวัดข้อมูลแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

ข้อมูลจากแบบสอบถามประมวลผล โดยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติสำหรับการทำวิจัย (SPSS) และใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่สถิติเชิงพรรณนา โดยการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และใช้สถิติเชิงอนุมานในการทดสอบสมมติฐาน

โดยใช้สถิติทดสอบ t (Independent Samples t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวน (One-Way ANOVA) และการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis : MRA)

3. ผลการศึกษาและอภิปรายผล

ส่วนที่ 1 จากการวิจัยพบว่า ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร เขตจตุจักร พบว่า พนักงานที่ตอบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 26-30 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท มีระยะเวลาการทำงาน 3-5 ปี

ตารางที่ 1 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแบบภาวะผู้นำ

แบบภาวะผู้นำ	$\bar{X}$	SD	แปลผล	อันดับ
ด้านผู้นำแบบมุ่งงาน	2.16	0.980	น้อย	(5)
ด้านผู้นำแบบมุ่งคน	2.28	0.782	น้อย	(4)
ด้านผู้นำแบบมุ่งงานต่ำ มุ่งคนต่ำ	2.30	0.882	น้อย	(3)
ด้านผู้นำแบบทางสายกลาง	3.51	0.796	มาก	(2)
ด้านผู้นำแบบทำงานเป็นทีม	3.61	0.667	มาก	(1)

ตารางที่ 2 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจ

แรงจูงใจ	$\bar{X}$	SD	แปลผล	อันดับ
ด้านความต้องการการดำรงชีวิตอยู่	4.14	0.582	มาก	(2)
ด้านความต้องการความสัมพันธ์	4.19	0.616	มาก	(1)
ด้านความต้องการความเจริญเติบโต	4.11	0.600	มาก	(3)

ตารางที่ 3 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมอันพึงประสงค์ของพนักงาน

พฤติกรรมอันพึงประสงค์ของพนักงาน	$\bar{X}$	SD	แปลผล	อันดับ
ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ	3.99	0.550	มาก	(3)
ด้านพฤติกรรมความสุภาพอ่อนน้อม	4.10	0.579	มาก	(2)
ด้านพฤติกรรมการมีน้ำใจเป็นนักกีฬา	3.99	0.546	มาก	(4)
ด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ	3.91	0.657	มาก	(5)
ด้านพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่	4.17	0.586	มาก	(1)

ส่วนที่ 2 ผลการทดสอบสมมติฐาน

จากตารางที่ 4 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ และรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมอันพึงประสงค์ของพนักงาน ด้านความสุภาพอ่อนน้อม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์พบว่า ภาวะผู้นำ แบบทางสายกลาง แบบทำงานเป็นทีม ส่งผลต่อพฤติกรรมอันพึงประสงค์ของพนักงาน ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ สำหรับแรงจูงใจพบว่า ด้านการดำรงชีวิตอยู่ และด้านการเจริญเติบโต มีผลต่อพฤติกรรมอันพึงประสงค์ของพนักงาน ด้านการให้ความช่วยเหลือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานที่แตกต่างกัน ในด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาการทำงาน มีผลต่อพฤติกรรมอันพึงประสงค์ของพนักงานแตกต่างกัน

ปัจจัยบุคคล	พฤติกรรมอันพึงประสงค์ของพนักงาน				
	การให้ความช่วยเหลือ	ความสุภาพอ่อนน้อม	การมีน้ำใจเป็นนักกีฬา	การให้ความร่วมมือ	การสำนึกในหน้าที่
เพศ	t=0.881., Sig=0.144	t=-1.332,Sig=0.294	t=-0.297,Sig=0.848	t=-0.126, Sig=0.571	t=0.741,Sig=0.171
อายุ	Welch=2.238, Sig=0.070	F=2.559,Sig=0.039*	F=1.239,Sig=0.295	Welch=1.884, Sig=0.119	F=1.782,Sig=0.133
ระดับการศึกษา	F=0.751, Sig=0.473	F=1.051,Sig=0.351	F=1.051,Sig=0.351	F=2.796, Sig=0.063	F=0.352,Sig=0.704
รายได้ต่อเดือน	F=1.903, Sig=0.110	F=2.933,Sig=0.021*	F=1.441,Sig=0.221	F=2.349, Sig=0.055	F=1.293,Sig=0.273
ระยะเวลาการทำงาน	Welch=1.596, Sig=0.194	F=1.386,Sig=0.247	F=0.586,Sig=0.625	Welch=0.822, Sig=0.484	F=0.177,Sig=0.912

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 5 แสดงผลการวิเคราะห์สมการถดถอยของภาวะผู้นำและแรงจูงใจที่มีผลต่อพฤติกรรมอันพึงประสงค์ ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ

ตัวแปร	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics	
	b	SE_b	β	t	Sig.	Tolerance	VIF
(Constant)	0.537	0.248		10.240	0.000*		
แบบมุ่งงาน	-0.058	0.042	-0.103	-1.376	0.170	0.485	2.061
แบบมุ่งคน	-0.007	0.058	-0.010	-0.117	0.907	0.405	2.471
แบบมุ่งงานต่ำ มุ่งคนต่ำ	0.223	0.053	0.037	0.441	0.660	0.379	2.637
แบบทางสายกลาง	0.114	0.042	0.165	2.693	0.008*	0.727	1.375
แบบทำงานเป็นทีม	0.317	0.057	0.385	5.568	0.000*	0.572	1.749
$R = 0.527$ $R^2 = 0.278$ Adjusted $R^2 = 0.264$ $SE_{est} = 0.47183$ $F = 20.306$ Sig. = 0.000* Durbin Watson =1.597							
(Constant)	1.434	0.241		5.954	0.000*		
ด้านการดำรงชีวิตอยู่	0.258	0.059	0.274	4.417	0.000*	0.681	1.643
ด้านความสัมพันธ์	0.103	0.058	0.115	1.754	0.081	0.609	1.463
ด้านการเจริญเติบโต	0.258	0.057	0.282	4.556	0.000*	0.684	1.469
$R = 0.551$ $R^2 = 0.304$ Adjusted $R^2 = 0.296$ $SE_{est} = 0.46146$ $F = 38.711$ Sig.= 0.000* Durbin Watson = 1.617							

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 6 แสดงผลการวิเคราะห์สมการถดถอยของภาวะผู้นำและแรงจูงใจที่มีผลต่อพฤติกรรมอันพึงประสงค์ ด้านพฤติกรรมความสุภาพอ่อนน้อม

ตัวแปร	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics	
	b	SE_b	β	t	Sig.	Tolerance	VIF
(Constant)	2.873	0.273		10.511	0.000*		
แบบมุ่งงาน	-0.109	0.046	-0.185	-2.356	0.019*	0.485	2.061
แบบมุ่งคน	0.054	0.064	0.073	0.849	0.397	0.405	2.471
แบบมุ่งงานต่ำ มุ่งคนต่ำ	0.022	0.058	0.033	0.371	0.711	0.379	2.637
แบบทางสายกลาง	0.101	0.047	0.139	2.156	0.032*	0.727	1.375
แบบทำงานเป็นทีม	0.261	0.063	0.300	4.147	0.000*	0.572	1.749
$R = 0.456$ $R^2 = 0.208$ Adjusted $R^2 = 0.193$ $SE_{est} = 0.52041$ $F = 13.841$ Sig. = 0.000* Durbin Watson = 1.511							
(Constant)	1.069	0.238		4.486	0.000*		
ด้านการดำรงชีวิตอยู่	0.311	0.058	0.313	5.372	0.000*	0.681	1.643
ด้านความสัมพันธ์	0.239	0.058	0.254	4.125	0.000*	0.609	1.463
ด้านการเจริญเติบโต	0.181	0.056	0.188	3.225	0.001*	0.684	1.469
$R = 0.621$ $R^2 = 0.385$ Adjusted $R^2 = 0.378$ $SE_{est} = 0.45674$ $F = 55.527$ Sig.= 0.000* Durbin Watson = 1.589							

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 7 แสดงผลการวิเคราะห์สมการถดถอยของภาวะผู้นำและแรงจูงใจที่ส่งผลต่อพฤติกรรมอันพึงประสงค์ ด้านพฤติกรรมการมีน้ำใจเป็นนักกีฬา

ตัวแปร	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics	
	b	SE_b	β	t	Sig.	Tolerance	VIF
(Constant)	2.782	0.248		11.203	0.000*		
แบบมุ่งงาน	-0.138	0.042	-0.248	-3.278	0.001*	0.485	2.061
แบบมุ่งคน	0.067	0.058	0.095	1.150	0.251	0.405	2.471
แบบมุ่งงานต่ำ มุ่งคนต่ำ	0.030	0.053	0.048	0.559	0.577	0.379	2.637
แบบทางสายกลาง	0.194	0.042	0.282	4.563	0.000*	0.727	1.375
แบบทำงานเป็นทีม	0.168	0.057	0.206	2.951	0.003*	0.572	1.749
$R = 0.515$ $R^2 = 0.265$ Adjusted $R^2 = 0.251$ $SE_{est} = 0.47280$ $F = 19.046$ Sig. = 0.000* Durbin Watson = 1.732							

ตัวแปร	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics	
	b	SE_b	β	t	Sig.	Tolerance	VIF
(Constant)	1.088	0.288		3.781	0.000*		
ด้านการดำรงชีวิตอยู่	0.425	0.070	0.377	6.082	0.000*	0.681	1.469
ด้านความสัมพันธ์	-0.118	0.070	-0.110	-1.685	0.093	0.609	1.643
ด้านการเจริญเติบโต	0.378	0.068	0.345	5.582	0.000*	0.684	1.463
$R = 0.551$ $R^2 = 0.304$ Adjusted $R^2 = 0.296$ $SE_{est} = 0.46146$ $F = 38.711$ Sig.= 0.000* Durbin Watson = 1.617							

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 8 แสดงผลการวิเคราะห์สมการถดถอยของภาวะผู้นำและแรงจูงใจที่ส่งผลต่อพฤติกรรมอันพึงประสงค์ ด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ

ตัวแปร	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics	
	b	SE_b	β	t	Sig.	Tolerance	VIF
(Constant)	2.782	0.248		11.203	0.000*		
แบบมุ่งงาน	-0.138	0.042	-0.248	-3.278	0.001*	0.485	2.061
แบบมุ่งคน	0.067	0.058	0.095	1.150	0.251	0.405	2.471
แบบมุ่งงานต่ำ มุ่งคนต่ำ	0.030	0.053	0.048	0.559	0.577	0.379	2.637
แบบทางสายกลาง	0.194	0.042	0.282	4.563	0.000*	0.727	1.375
แบบทำงานเป็นทีม	0.168	0.057	0.206	2.951	0.003*	0.572	1.749
$R = 0.515$ $R^2 = 0.265$ Adjusted $R^2 = 0.251$ $SE_{est} = 0.47280$ $F = 19.046$ Sig. = 0.000* Durbin Watson = 1.732							
(Constant)	1.069	0.238		4.486	0.000*		
ด้านการดำรงชีวิตอยู่	0.311	0.058	0.313	5.372	0.000*	0.681	1.469
ด้านความสัมพันธ์	0.239	0.058	0.254	4.125	0.000*	0.609	1.643
ด้านการเจริญเติบโต	0.181	0.056	0.188	3.225	0.001*	0.684	1.463
$R = 0.621$ $R^2 = 0.385$ Adjusted $R^2 = 0.378$ $SE_{est} = 0.45674$ $F = 55.527$ Sig.= 0.000* Durbin Watson = 1.589							

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์พบว่า ภาวะผู้นำ แบบมุ่งงาน แบบทางสายกลาง แบบทำงานเป็นทีม ส่งผลต่อพฤติกรรมอันพึงประสงค์ของพนักงาน ด้านความสุภาพอ่อนน้อม สำหรับแรงจูงใจพบว่า ด้านการดำรงชีวิตอยู่ ด้านความสัมพันธ์ และด้านการเจริญเติบโต ส่งผลต่อพฤติกรรมอันพึงประสงค์ของพนักงาน ด้านความสุภาพอ่อนน้อม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์พบว่า ภาวะผู้นำ แบบทางสายกลาง แบบทำงานเป็นทีม ส่งผลต่อพฤติกรรมอันพึงประสงค์ของพนักงาน ด้านการมีน้ำใจเป็นนักกีฬา แต่ภาวะผู้นำแบบมุ่งงาน ส่งผลทางลบ สำหรับแรงจูงใจพบว่า ด้านการดำรงชีวิตอยู่ และด้านการเจริญเติบโต ส่งผลต่อพฤติกรรมอันพึงประสงค์ของพนักงาน ด้านการมีน้ำใจเป็นนักกีฬา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์พบว่า ภาวะผู้นำแบบทางสายกลาง แบบทำงานเป็นทีม ส่งผลต่อพฤติกรรมอันพึงประสงค์ของพนักงาน ด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ แต่ภาวะผู้นำแบบมุ่งงาน ส่งผลทางลบ สำหรับแรงจูงใจพบว่า ด้านการดำรงชีวิตอยู่ ด้านความสัมพันธ์ และด้านการเจริญเติบโต ส่งผลต่อพฤติกรรมอันพึงประสงค์ของพนักงาน ด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 9 แสดงผลการวิเคราะห์สมการถดถอยของภาวะผู้นำและแรงจูงใจที่ส่งผลต่อพฤติกรรมอันพึงประสงค์ ด้านพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่

ตัวแปร	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics	
	b	SE_b	β	t	Sig.	Tolerance	VIF
(Constant)	3.603	0.265		13.580	0.000*		
แบบมุ่งงาน	-0.281	0.045	-0.470	-6.231	0.000*	0.485	2.061
แบบมุ่งคน	0.078	0.062	0.104	1.257	0.210	0.405	2.471
แบบมุ่งงานต่ำ มุ่งคนต่ำ	0.060	0.057	0.090	1.052	0.294	0.379	2.637
แบบทางสายกลาง	0.097	0.045	0.131	2.130	0.034*	0.727	1.375
แบบทำงานเป็นทีม	0.146	0.061	0.167	2.400	0.017*	0.572	1.749
$R = 0.522$ $R^2 = 0.272$	Adjusted $R^2 = 0.258$	$SE_{est} = 0.50514$	$F = 19.751$	Sig. = 0.000*	Durbin Watson = 1.644		
(Constant)	1.622	0.253		6.406	0.000*		
ด้านการดำรงชีวิตอยู่	0.286	0.062	0.284	4.643	0.000*	0.681	1.469
ด้านความสัมพันธ์	-0.104	0.061	-0.110	-1.698	0.091	0.609	1.643
ด้านการเจริญเติบโต	0.440	0.060	0.450	7.380	0.000*	0.684	1.463
$R = 0.568$ $R^2 = 0.323$	Adjusted $R^2 = 0.315$	$SE_{est} = 0.48539$	$F = 42.296$	Sig.= 0.000*	Durbin Watson = 1.731		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 9 ผลการวิเคราะห์พบว่า ภาวะผู้นำ แบบทางสายกลาง แบบทำงานเป็นทีม ส่งผลต่อพฤติกรรมอันพึงประสงค์ของพนักงาน ด้านพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ แต่ภาวะผู้นำแบบมุ่งงาน ส่งผลทางลบ สำหรับแรงจูงใจพบว่า ด้านการดำรงชีวิตอยู่ และด้านการเจริญเติบโต ส่งผลต่อพฤติกรรมอันพึงประสงค์ของพนักงาน ด้านพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผล

งานวิจัย เรื่อง ภาวะผู้นำและแรงจูงใจที่มีผลต่อพฤติกรรมอันพึงประสงค์ของพนักงาน กรณีศึกษา สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร เขตจตุจักร สามารถอภิปรายผล ได้ดังนี้

ผลการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าในด้านอายุ รายได้ต่อเดือน มีผลพฤติกรรมอันพึงประสงค์ของพนักงานในด้านความสุภาพอ่อนน้อม เนื่องจากอายุและรายได้ต่อเดือนเป็นตัว

บ่งบอกถึงความสามารถในการทำงานของพนักงานที่แตกต่างกันได้ จากผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัย ธัญญามาส โลจนานนท์ (2557) ผลการวิจัย พบว่า ระดับการรับรู้ภาวะผู้นำแตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอายุงาน ส่วนแรงจูงใจแตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือนสำหรับระดับความคิดสร้างสรรค์แตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0. 05

ผลการศึกษาเกี่ยวกับแบบภาวะผู้นำที่มีผลต่อพฤติกรรมอันพึงประสงค์ของพนักงาน อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้ว พบว่า แบบภาวะผู้นำด้านผู้นำแบบทำงานเป็นทีมมีค่าเฉลี่ยสูงสุด เนื่องจากผู้นำให้ความสนใจทั้งเรื่องงานและขวัญกำลังใจ โดยเน้นการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนด้านผู้นำแบบมุ่งงานมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด สาเหตุมาจากผู้นำเน้นในเรื่องความสัมพันธ์มุ่งที่คนมากกว่ามุ่งเน้นที่งาน จากผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัย Aube and Rousseau (2005) อ้างถึงใน วรางคณา กาญจนพาที (2556) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความมุ่งมั่นในเป้าหมายของทีมและประสิทธิผลของทีม บทบาทของการพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกันในงาน และพฤติกรรมการให้การสนับสนุน พบว่า ความมุ่งมั่นในเป้าหมายของทีมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพของทีม การพึ่งพาอาศัยซึ่งกันในงานลดความสัมพันธ์ระหว่างความมุ่งมั่นในเป้าหมายของทีม และผลการปฏิบัติงานของทีม นอกจากนั้นพฤติกรรมการให้การสนับสนุนนำมาซึ่งความสัมพันธ์ของความมุ่งมั่นในเป้าหมายของทีมกับผลการปฏิบัติงานของทีม

ผลการศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจที่มีผลต่อพฤติกรรมอันพึงประสงค์ของพนักงานอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้ว พบว่า ด้านความต้องการความเจริญเติบโตมีค่าเฉลี่ยสูงสุด เนื่องจากพนักงานจะใช้ทักษะความรู้ ความชำนาญ ความสามารถของตน เพื่อทำงานเต็มความสามารถที่ตนเองมี รวมทั้งต้องการมีโอกาสแสวงหาความรู้เพื่อพัฒนาสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านความต้องการการดำรงชีวิต สาเหตุมาจากพนักงานให้ความสำคัญกับสวัสดิการต่าง ๆ ความปลอดภัยน้อย แต่จะให้ความสำคัญกับความก้าวหน้าในงานมากกว่า จากผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัย นิรมล ตันติศิริอนุสรณ์, สมชาย คุ้มพูล (2558) พนักงานมีระดับการจูงใจในปัจจัย E.R.G. ด้านการจูงใจอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่าส่วนใหญ่อยู่ในระดับดี คือ ความต้องการความเจริญก้าวหน้าและความต้องการเพื่อความอยู่รอด มีการจูงใจระดับปานกลางคือ ความต้องการมีสัมพันธภาพ

ผลการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมอันพึงประสงค์ของพนักงานอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้วพบว่าด้านพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด พนักงานยอมรับกฎระเบียบภายในองค์กรโดยเอาใจใส่และเคารพต่อกฎระเบียบ ตรงต่อเวลา ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ โดยพนักงานมีความรับผิดชอบและการมีส่วนร่วมในกระบวนการต่าง ๆ ภายในองค์กร จากผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัย Organ 1987, 1988 (อ้างถึงใน เปลวเทียน เสือเหลือง และ กฤษดา เชียรวัฒนสุข, 2557) ที่พบว่า พฤติกรรมอดทนอดกลั้น การให้ความร่วมมือ การสำนึกในหน้าที่ การคำนึงถึงผู้อื่น และการให้ความช่วยเหลือ มีความจำเป็นอย่างมากที่องค์กรทุกองค์กรมีความต้องการที่จะให้พนักงานของตนเองมีพฤติกรรมดังกล่าว ซึ่งพฤติกรรมดังกล่าวจะนำไปสู่การทำงานอย่างเต็มที่ด้วยความสามารถที่มีอยู่และมีการพัฒนายิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1. ผู้นำควรมีลักษณะเน้นทั้งงาน และเน้นสัมพันธภาพ ยอมรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน ประนีประนอม และให้ขวัญกำลังใจพนักงาน ควรชื่นชมเมื่อลูกน้องทำงานสำเร็จ ให้ผลตอบแทนที่เหมาะสม ปัจจัยเหล่านี้จะส่งผลให้พนักงานมีความคิดสร้างสรรค์เพิ่มขึ้น

2. องค์กรควรจะหาสิ่งจูงใจหรือสวัสดิการอื่น ๆ ได้แก่ ด้านความงาม กีฬา และการท่องเที่ยวเพื่อให้พนักงานทำงานเต็มความสามารถและบรรลุเป้าหมาย

3. องค์กรควรมีนโยบายให้พนักงานเกิดความร่วมมือในการทำงานหรือการทำกิจกรรมขององค์กร

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาปัจจัยภาวะผู้ตามหรือบุคลิกภาพที่ส่งผลต่อพฤติกรรมอันพึงประสงค์

2. การวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาการวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อศึกษาพฤติกรรมอันพึงประสงค์แบบเจาะลึกเพื่อนำมาพัฒนาให้สอดคล้องกับบริบทที่เป็นอยู่

เอกสารอ้างอิง

[1] จิตรลดา ตรีสาคร. (2559). พฤติกรรมองค์การ.

[2] ชูเกียรติ ยิ้มพวง. (2554). แรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา บริษัท บางกอกกล๊าส จำกัด โรงงานจังหวัดปทุมธานี. (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).

[3] ธัญญามาส โลจนานนท์. (2557). ภาวะผู้นำและแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความคิดสร้างสรรค์ของพนักงาน กรณีศึกษา ซิลลิค ฟาร์มา จำกัด. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร).

[4] นวะรัตน์ พึ่งโพธิ์สภ. (2552). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ธานารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด. (ภาคนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์).

[5] นันทนา จงดี. (2560). แรงจูงใจตามทฤษฎี ERG และความผูกพันองค์กรของพนักงานที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา บริษัทผลิตรถเด็กเล่นแห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี. (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).

[6] นิรมล ตันติศิริอนุสรณ์, สมชาย คุ้มพูล. (2558). พฤติกรรมในการทำงานให้มีประสิทธิภาพของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท อินโนเฟรช อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด. (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ).

[7] เบญจวรรณ ขุนดี. (2557). ภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหากรรมอาหารจานด่วนที่ได้รับแฟรชไชส์ จังหวัดปทุมธานี. (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).

[8] เปลวเทียน เสือเหลือง. (2557). การมีส่วนร่วมและความผูกพันต่อองค์กรที่มีผลต่อการแสดงพฤติกรรมอันพึงประสงค์ของพนักงาน กลุ่มอุตสาหกรรมยางรถยนต์. (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).

[9] วรางคณา กาญจนพาที. (2556). ภาวะผู้นำและภาวะผู้ตามที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลองค์กร กรณีศึกษาธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย. (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).

[10] สุธีลักษณ์ นิติกรรม แก่นทอง. (2559). ภาวะผู้นำ. กรุงเทพมหานคร: บริษัททริปเพิ้ล กรุ๊ป จำกัด.

[11] สุภาภรณ์ โชติชญาน์. (2555). แรงจูงใจของพนักงานมหาวิทยาลัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน กรณีศึกษา มหาวิทยาลัเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).

มนุษยสัมพันธ์ตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของบุคลากรในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของทีมงาน กรณีศึกษา เทศบาลนครรังสิต

กมลา ก้อมสา ศิวกร รอดศิริ เมธิยา ชาญนะรา และ กฤษดา เชียรวฒันสุข*
สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
*E-Mail: Krisada_c@rmutt.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ของบุคลากร ในด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทบุคลากร และอายุการทำงานของบุคลากรในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของทีมงาน 2. เพื่อศึกษาระดับมนุษยสัมพันธ์ของบุคลากรในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของทีมงาน 3. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพของทีมงาน ของบุคลากรในองค์กร เทศบาลนครรังสิต มนุษยสัมพันธ์ตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของบุคลากรในองค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของทีมงาน เครื่องมือในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ตัวอย่าง คือ บุคลากรเทศบาลนครรังสิต จำนวน 270 คน ทำการทดสอบ โดยใช้การวิเคราะห์ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความแปรปรวนทางเดียว การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นตัวอย่าง จำนวน 270 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 36 – 40 ปี อยู่ในระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่เป็นพนักงานจ้าง และมีอายุการทำงาน 6 – 10 ปี และอายุการทำงานมากกว่า 10 ปี ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทบุคลากร และอายุการทำงาน ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพของทีมงาน แตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐานนอกจากนี้ มนุษยสัมพันธ์ตามหลักสังคหวัตถุ 4 ในการทำงานของบุคลากรในองค์กร ได้แก่ ด้านทาน (β = 0.192) ด้านปิยวาจา (β = 0.193) ด้านอัตถจริยา (β = 0.082) และด้านสมานัตตตา (β = 0.266) ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพของทีมงาน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: บุคลิกภาพ มนุษยสัมพันธ์ ประสิทธิภาพของทีมงาน

1. บทนำ

ปัจจุบันองค์กรต่าง ๆ ทั้งหน่วยงานภาครัฐและเอกชน ยากที่จะหลีกเลี่ยงความเปลี่ยนแปลง และการแข่งขัน ให้ผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินงานสำเร็จตามเป้าประสงค์ของหน่วยงาน และนับวันจะทวีความรุนแรง ทำอย่างไรจึงจะสามารถพัฒนาองค์กรไปสู่ความมีสมรรถภาพและศักยภาพสูง เพื่อเตรียมพร้อมที่จะเผชิญสิ่งที่เปลี่ยนแปลงภาวการณ์แข่งขันที่เกิดขึ้นตลอดเวลา ปัจจัยสำคัญที่จะสามารถทำให้องค์กรพัฒนาไปสู่ความมีสมรรถภาพและศักยภาพสูงสุด คือ ทรัพยากรบุคคล หรือทีมงาน ซึ่งถือได้ว่าเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จตามเป้าประสงค์องค์กรต่าง ๆ จึงต้องการทีมงานที่มีความสามารถ มีความพร้อมที่จะพัฒนางาน เรียนรู้ และฝึกฝนตลอดเวลา เพื่อให้ทีมงานทำงานได้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลสูงสุด (ธนเดช ชุษณะพานิช, 2553, หน้า 1)

นอกจากนั้น บุคคลแต่ละคนสามารถปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพ มิได้ขึ้นอยู่กับความรู้ความสามารถ หรือทักษะประสบการณ์เท่านั้น การมีมนุษยสัมพันธ์ของบุคลากรในองค์กร ก็เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ทีมงานปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มนุษย์เป็นสัตว์สังคมที่ต้องมีปฏิสัมพันธ์เกี่ยวข้องกันมีการอยู่ร่วมกันและดำเนินชีวิตร่วมกัน ไม่ว่าจะเป็นสมาชิกในครอบครัว เพื่อน ทีมงาน บุคคลในองค์กร ชุมชน สังคม และประเทศชาติ มนุษย์จึงมีความจำเป็นต้องใช้มนุษยสัมพันธ์เป็นสะพานเชื่อม ความสัมพันธ์อันดีต่อกัน ซึ่งถือเป็นจริยธรรมในการดำเนินชีวิตอย่างหนึ่ง โดยในปัจจุบัน

มนุษยสัมพันธ์เป็นสิ่งที่มีความจำเป็นอย่างยิ่งต่อสังคม เพราะทุกวันนี้ในสังคมมักมี เหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์หลายอย่าง เช่น ความคิดเห็นที่ไม่ลงรอยกัน ความแตกแยก ขาดความสามัคคี การแบ่งพรรคแบ่งพวก การใส่ร้ายป้ายสีซึ่งกันและกัน เป็นต้น ล้วนแต่แสดงให้เห็นว่าสังคมในปัจจุบันยังมีความต้องการในเรื่องมนุษยสัมพันธ์อันดีต่อกันของ บุคคลในสังคมเพื่อที่จะอยู่ร่วมกันอย่างสงบสุข (ฉัตรอมร แย้มเจริญ, 2558)

มนุษย์เป็นสัตว์สังคมที่ต้องอาศัยอยู่รวมกันเป็นกลุ่มเป็นสังคม มนุษย์ไม่อาจอยู่อย่างโดดเดี่ยวได้ มนุษย์ต้องพบปะพูดคุยกัน ต้องทำกิจกรรมร่วมกัน ต้องติดต่อประสานงานกัน ต้องพึ่งพาอาศัยกัน ร่วมกันทำงานเป็นทีมเพื่อความอยู่รอด ตลอดจนทำให้ กิจกรรมต่าง ๆ ประสบผลสำเร็จ การพึ่งพาอาศัยกันนั้น มนุษย์ต้องรู้จักการให้และการรับด้วยไมตรีจิตอยู่บนพื้นฐาน ของความเห็นอกเห็นใจกัน (สมพร สุทัศนีย์. 2542: 1) มนุษย์คิดว่าทำอย่างไรจึงจะใช้ชีวิตอยู่ด้วยกันได้อย่างมีความสุข มนุษยสัมพันธ์จึงเป็นสิ่งจำเป็นและสำคัญที่จะต้องสร้างให้เกิดขึ้นในตัวของมนุษย์ทุกคน รวมถึงในการทำงานเป็นทีม หรือภายในทีมงาน มนุษยสัมพันธ์มีความสำคัญต่อองค์กร ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ร่วมงานทุกคนในทีมทำงานอย่างมีความสุข ทำให้ได้ผลงานสำเร็จผลตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ แนวทางที่จะทำให้ผู้ร่วมงานให้ความร่วมมือ สนับสนุนในการทำงาน และลงมือปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ จำเป็นต้องมีความรู้ความเข้าใจในเรื่อง มนุษยสัมพันธ์ของบุคลากรในองค์กร เพื่อให้กระบวนการทำงานประสบความสำเร็จ ตามเป้าหมาย บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร และเพื่อที่จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพของทีมงาน และมีการพัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรที่มีประสิทธิผล ในการดำเนินงานของทีมงานนั้น มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้งานที่ถูกต้อง สมบูรณ์ บรรลุตามเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ และการที่จะทำให้ประสบผลสำเร็จนั้น ต้องมีความเข้าใจ มีปฏิสัมพันธ์ มีการสื่อสารกัน มีส่วนร่วมในการทำงาน ไว้วางใจซึ่งกันและกัน และมีเป้าหมายเดียวกัน มนุษยสัมพันธ์เป็นเครื่องมือตัวหนึ่งที่จะใช้ในการ สร้างความสัมพันธ์ที่ดีขององค์กร สร้างความสามัคคีในการทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของทีมงาน เพื่อทำให้งานบรรลุเป้าหมาย (บรรจง พลไชย, 2554)

ดังนั้น ผู้ศึกษา จึงได้ศึกษาในเรื่องมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน ที่อาจจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของทีมงาน ของบุคลากรในองค์กรในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินกิจกรรมด้านมนุษยสัมพันธ์ของบุคลากรในองค์กร และเป็นแนวทางในการการพัฒนา ปรับปรุงแก้ไข และเสริมสร้างมนุษยสัมพันธ์ในการทำงานของทีมงาน เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพของทีมงาน

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ของบุคลากร ในด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทบุคลากร และอายุการทำงานของบุคลากรในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของทีมงาน

2. เพื่อศึกษาระดับมนุษยสัมพันธ์ของบุคลากรในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของทีมงาน

3. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพของทีมงาน ของบุคลากรในองค์กร เทศบาลนครรังสิต มนุษยสัมพันธ์ตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของบุคลากรในองค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของทีมงาน

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรในเทศบาลนครรังสิต ด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทบุคลากร และอายุการทำงาน ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพของทีมงานแตกต่างกัน

2. มนุษยสัมพันธ์ตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของบุคลากรในเทศบาลนครรังสิต ส่งผลต่อประสิทธิภาพของทีมงาน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงมนุษยสัมพันธ์ตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของบุคลากรในองค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของทีมงาน

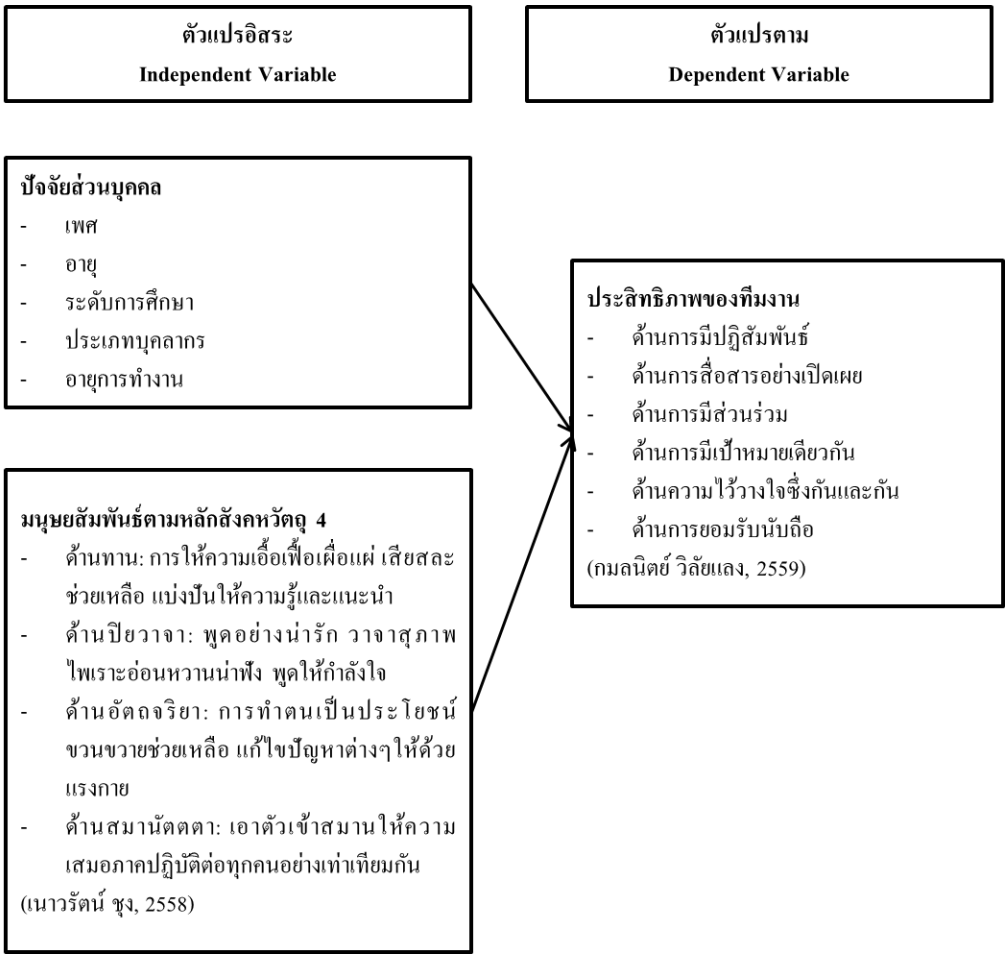
กรณีศึกษา เทศบาลนครรังสิต เพื่อให้ผู้บริหารสามารถนำผลการศึกษาไปใช้ประกอบการตัดสินใจ การกำหนดนโยบายและยุทธศาสตร์การพัฒนาบุคลากร รวมทั้งใช้เป็นเครื่องมือสำหรับการวางแผนการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ การฝึกอบรมการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร การปรับปรุงและส่งเสริมประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร กรณีศึกษา เทศบาลนครรังสิต ซึ่งจะเป็นการเสริมสร้างมนุษยสัมพันธ์ของบุคลากรในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพของทีมงาน และเกิดประสิทธิผลต่อองค์กร

2. ผู้บริหารสามารถนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางการปรับปรุง พัฒนาการทำงานของบุคลากร ในด้านการพัฒนาประสิทธิภาพของทีมงาน เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันในทางธุรกิจ

3. องค์กรมีแนวทางที่จะสร้างมนุษยสัมพันธ์ในการทำงานของบุคลากรในองค์กรได้อย่างเหมาะสม

4. เป็นแนวทางในการศึกษา แก่ผู้สนใจศึกษาเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์ตามหลักสังคหวัตถุ 4 และประสิทธิภาพของทีมงาน สามารถนำผลการศึกษาใช้เป็นแนวคิด พัฒนา ในการวิจัยต่อไป

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ทบทวนวรรณกรรม

"มนุษยสัมพันธ์ตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของบุคลากรในองค์กร" หมายถึง การกระทำตามธรรมเครื่องยึดเหนียว 4 ประการ ได้แก่ ทาน ปิยวาจา อัตถจริยา สมานัตตตา ให้เกิดความร่วมมือร่วมใจ และการประสานงาน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ที่เสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระว่างคน บุคคล ลูกจ้าง และพนักงานได้อย่างเหมาะสม

สังคหวัตถุธรรมในพระไตรปิฎกภาษาไทยฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย องฺ. จตุกฺก. (ไทย) หมายถึง ธรรมเครื่องยึดเหนี่ยวหลักธรรมที่เป็นแนวทางให้ทำงานร่วมกันด้วยความเต็มใจมี 4 ประการ (ชัยยา ทองอาบ, 2553) ได้แก่

- ทาน หมายถึง การให้สิ่งของหรือคำแนะนำความรู้และการช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ

- ปิยวาจา หมายถึงการพูดและการแสดงออกด้วยความจริงใจใช้วาจาอันเป็นที่รักษาน้ำใจให้เกิดไมตรีจิตและความรักใคร่นับถือตลอดถึงคำแสดงประโยชน์ประกอบด้วยเหตุผล

- อัตถจริยา หมายถึงการทำตนให้เป็นประโยชน์ทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัวโดยไม่หวังผลตอบแทนการช่วยเหลือกิจการหรือการบำเพ็ญสาธารณประโยชน์

- สมานัตตตา หมายถึงการวางตนเหมาะสมถูกกาลเทศะการทำตนเองเสมอต้นเสมอปลายให้ความเสมอภาคกับเพื่อนร่วมงานปฏิบัติตนเหมาะสมตามเหตุการณ์สิ่งแวดล้อมถูกต้องตามธรรมเนียมประเพณี

ความสัมพันธ์ของพนักงาน หมายถึง การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน เป็นพฤติกรรมปฏิสัมพันธ์ตอบโต้ระหว่างบุคคล เพื่อความรู้จักกัน เพื่อให้ได้ซึ่ง ความรักใคร่ความเข้าใจอันดีต่อกัน อันจะนำมาซึ่งความสัมพันธ์ซึ่งเกี่ยวข้องกันของบุคคลรวมทั้งสังคม ให้เกิดการปรับตัวกันสังคม ยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล เคารพในสิทธิผู้อื่น รู้จักการให้และการยอมรับพึ่งพาซึ่งกันและกัน (ดลนภา ดีบุปผา, 2555, หน้า 14)

สังคหวัตถุ 4 พระไตรปิฎกภาษาไทย ฉบับมหาจุฬาลงกรณ์วิทยาลัย ได้กล่าวถึง สังคหวัตถุ ไว้ในพระสุตตันตปิฎก อังคุตรนิกาย จตุตกกนิบาต สังคหวัตถุสูตร องฺ. จตุกฺก. แสดงองค์ประกอบของสังคหวัตถุไว้คือ สังคหวัตถุ หมายถึง ธรรมเครื่องยึดเหนี่ยว มี 4 ประการ ได้แก่

1. ทาน หมายถึง การให้

2. ปิยวาจา หมายถึง วาจาเป็นที่รัก

3. อัตถจริยา หมายถึง การวางตนสม่ำเสมอ

4. สมานัตตตา หมายถึง การวางตนสม่ำเสมอ

สังคหวัตถุธรรม 4 หมายถึง ธรรมที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวใจคนให้สามัคคี ประกอบด้วย

1. ทาน คือ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่เสียสละแบ่งปันช่วยเหลือด้วยสิ่งของ ทุนทรัพย์ตลอดจนความรู้คำแนะนำต่างๆ

2. ปิยวาจา คือ กล่าวว่าจาสุภาพไพเราะแนะนำในสิ่งที่เป็นเหตุผลหรือสิ่งที่เป็นประโยชน์การพูดแสดงความเห็นอกเห็นใจให้กำลังใจให้เข้าใจแสดงมิตรไมตรีทำให้รักใครนับถือและช่วยเหลือเกื้อกูลกัน

3. อัตถจริยา คือ การทำตัวให้เป็นประโยชน์ รวมทั้งช่วยแก้ไขปัญหาและปรับปรุงส่งเสริมในด้านจริยธรรม

4. สมานัตตตา คือ การวางตัวเสมอต้นเสมอปลาย การให้ความเสมอภาคต่อคนทั้งหลายไม่เอาเปรียบ ร่วมทุกข์ ร่วมสุข ร่วมรับรู้ ร่วมแก้ไขปัญหาเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขร่วมกัน (พระพรหมคุณสภรณ์ ป.อ.ปยุตโต, 2546 อ้างถึงใน เนาวรัตน์ ชุง, 2558)

"ประสิทธิภาพของทีมงาน" หมายถึง การร่วมมือร่วมใจ ในการปฏิบัติงานของบุคลากรของเทศบาลนครรังสิต เพื่อให้ดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์ เป้าหมาย ที่ตั้งไว้ ซึ่งแบ่งออกเป็น 6 ด้าน ดังนี้ 1. การมีปฏิสัมพันธ์ 2. การสื่อสารอย่างเปิดเผย 3. การมีส่วนร่วม 4. การมีเป้าหมายเดียวกัน 5. ความไว้วางใจซึ่งกันและกัน 6. ด้านการยอมรับนับถือ

การทำงานเป็นที่ดีหรือทีมที่มีประสิทธิภาพ หรือทีมที่มีสมรรถนะสูงตามแนวคิดและทัศนะของนักวิชาการหลายท่านที่กล่าวมานับว่ามีความหลากหลาย และมี

ลักษณะที่แตกต่างกันบ้างสอดคล้องกันบ้าง(ทิศนา แขมมณี , 2545, หน้า 10; สงวน ช้างฉัตร, 2546, หน้า 58; สุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์, 2544, หน้า 172-177; สุเมธ แสงนิมนวล, 2543, หน้า 74-75) อ้างถึงในกมลนิตย์ วิลัยแลง (2559, หน้า 43) และได้สังเคราะห์และจำแนกสภาพการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพที่สอดคล้องกันตามแนวคิดของนักวิชาการข้างต้นได้ ดังนี้

1. การมีปฏิสัมพันธ์ หมายถึง การแสดงความรู้สึกระหว่างบุคคลที่มีต่อกันในลักษณะของความเข้าใจซึ่งกันและกัน มีน้ำใจต่อกันให้ความช่วยเหลือสนับสนุนเกื้อกูลกันมีความสัมพันธ์อันดีต่อกัน

เป็นสภาพการทำงานที่เป็นกันเองมีบรรยากาศการทำงานที่สนับสนุนเกื้อกูลกัน มีความกระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือกัน มีความห่วงใยเอื้ออาทรต่อกันมีบรรยากาศที่ดีในการทำงาน ซึ่งทักษะในการติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่นทั้งในทีมงาน และระหว่างทีมงานเรียกว่าทักษะในการปฏิสัมพันธ์ ซึ่งเป็นเรื่องที่ได้รับความสนใจเป็นอย่างมากในการสร้างทีมงานสิ่งหนึ่งที่เป็นที่ยอมรับกันทั่วไป คือความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดีนั้นมีผลกระทบโดยตรงต่อกระบวนการทำงานเป็นทีมและศักยภาพในการปฏิบัติ

2. การสื่อสารอย่างเปิดเผย หมายถึง การสื่อสารที่เป็นลักษณะสำคัญในการสร้างมนุษยสัมพันธ์ ซึ่งเป็นการนำข้อเท็จจริงความคิดเห็นความต้องการอารมณ์ความรู้สึกและสิ่งต่างๆ จากผู้ส่งไปยังผู้รับ เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันโดยสามารถโต้ตอบตรวจสอบข้อสงสัยได้อย่างเปิดเผย และเป็นการสื่อสารแบบสองทางอันจะทำให้เกิดความพึงพอใจต่อกัน และสามารถทำงานร่วมกันได้สำเร็จบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิผล

เป็นลักษณะของการทำงานที่สมาชิกมีการสื่อสารกันอย่างทั่วถึง และเปิดเผยตรงไปตรงมามีความชัดเจน สมาชิกสนใจข่าวสารที่รับฟังโดยปราศจากความแคลงใจ สนับสนุนให้ผู้อื่นเปิดเผยสมาชิกเปิดใจและร่วมมือกันแก้ปัญหา ซึ่งการติดต่อสื่อสารเป็นขั้นตอนที่สำคัญในการบริหารจะเห็นได้ว่าองค์การทุกองค์การไม่ว่าจะมีขนาดใดทุกสิ่งทุกอย่างอยู่ได้ด้วยการสื่อสาร และไม่ว่าจะเป็นขั้นตอนใดในการบริหารล้วนต้องอาศัยการติดต่อสื่อสารเป็นหลัก ในการเชื่อมโยงความคิดจากบุคคลหนึ่งไปยังมีอีกบุคคลหนึ่งเสมอ ซึ่งการติดต่อสื่อสารที่ถูกต้องจะนำไปสู่ความเข้าใจที่ดี ทำให้เกิดเจตคติที่ดีมีขวัญและกำลังใจสูงนำไปสู่ความร่วมมือและการทำงานประสานกัน

3. การมีส่วนร่วม ทรงวุฒิ ทาระสา (2549, หน้า 30) ได้สรุปว่า การมีส่วนร่วม หมายถึง การเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแสดงพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ตั้งแต่การวางแผนการดำเนินงาน การตรวจสอบการประเมินผลและปรับปรุงแก้ไข สรุปได้ว่าการมีส่วนร่วม หมายถึง การเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแสดงพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการทำงานตั้งแต่การวางแผนการดำเนินงาน การตรวจสอบการประเมินผลและปรับปรุงแก้ไข

เป็นลักษณะของการทำงานที่สมาชิกแต่ละคนมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน และร่วมมือกันแก้ปัญหามีการทำงาน โดยกระบวนการกลุ่มสมาชิกมีความรับผิดชอบต่อกันเต็มใจในการร่วมมือกัน มีความเห็นร่วมกันมุ่งมันไปในทิศทางที่สอดคล้องกันและเสริมสร้างการรับรู้ในการทำงานร่วมกัน ซึ่งการบริหารแบบมีส่วนร่วมเป็นการดำเนินการของฝ่ายบริหาร ที่จะจูงใจให้โอกาสแก่ผู้ปฏิบัติงานในองค์การได้มีส่วนร่วมในการเสนอแนะร่วมคิดร่วมตัดสินใจ และร่วมพัฒนางานด้วยความเต็มใจอุทิศแรงกายแรงใจมุ่งมั่นต่องานเสมือนว่าตนเองเป็นเจ้าขององค์การ

4. การมีเป้าหมายเดียวกัน หมายถึง ทิศทางการทำงานที่สมาชิกทุกคนร่วมกันกำหนดขึ้นเพื่อให้เกิดความเข้าใจวัตถุประสงค์ของการทำงานที่ตรงกันและแจ่มชัด

เป็นลักษณะของการทำงานที่สมาชิกทุกคนเข้าใจวัตถุประสงค์ และเป้าหมายของการทำงานอย่างชัดเจน โดยทุกคนมีส่วนร่วมในการกำหนดขึ้นและสมาชิกให้การยอมรับด้วยความเต็มใจทุกคน ให้ความสำคัญของเป้าหมาย

ส่วนรวมมากกว่าส่วนตนและเป้าหมายของทีมมีความเด่นชัดเฉพาะเจาะจง และมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ซึ่งการกำหนดเป้าหมายในการดำเนินงาน เป็นหน้าที่โดยตรงของผู้บริหารที่จะประสานให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายการให้บุคลากรทุกฝ่ายมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมาย จะทำให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล

5. ความไว้วางใจซึ่งกันและกัน หมายถึง ความรู้สึกระหว่างบุคคลโดยรวมไว้ ซึ่งความรักความเมตตานิยม ชมชอบความเชื่อมั่น จนเกิดความเชื่อถือไว้วางใจในบุคคลนั้นด้วยความเต็มใจ

เป็นลักษณะของการทำงานที่สมาชิกมีความไว้เนื้อเชื่อใจซึ่งกัน และกันมีความจริงใจในการแสดงความรู้สึกได้การสนับสนุนซึ่งกันและกันมีความเชื่อมั่นในตนเอง และทีมงานมีความเป็นมิตรและไม่มุ่งร้ายต่อกัน ซึ่งความไว้วางใจเป็นสิ่งสำคัญที่สมาชิกในทีมงานมีความต้องการถ้าบุคลากรมีความไว้เนื้อเชื่อใจ ทำให้เกิดการสนับสนุนซึ่งกันและกัน เพื่อทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ แต่ละคนในองค์การจะมีความร่วมมือร่วมใจอย่างจริงใจ อันจะทำให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

6. ด้านการยอมรับนับถือ หมายถึง การรับฟังซึ่งกันและกันเคารพในบทบาทและหน้าที่ของกันและกัน ยอมรับในความแตกต่างของกันและกันด้วยความจริงใจ และพร้อมที่จะร่วมกันทำงานด้วยความเต็มใจ

เป็นการทำงานที่สมาชิกรับฟังเหตุผลซึ่งกันและกัน มีความสนใจและให้เกียรติกันยอมรับนับถือซึ่งกันและกันในทุกเรื่อง ให้ความเคารพในบทบาทและหน้าที่ของกันและกัน มีความรักและสามัคคีกันซึ่งการยอมรับนับถือ เป็นปัจจัยสำคัญปัจจัยหนึ่งของการทำงานเป็นทีม เนื่องจากเมื่อบุคคลมีการยอมรับนับถือซึ่งกันและกันแล้ว จะส่งผลให้เกิดการยอมรับซึ่งกันและกันมีการสนับสนุนช่วยเหลือกันในการทำงาน มีความเชื่อมั่นในความสามารถของกันและกัน ทำให้ทีมสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องสามารถสรุปได้ว่า อนุธิดา สุวรรณรัตน์ (2543, อ้างถึงใน ศลิษา วรรณสุวรรณ์, 2551, หน้า 104) ได้กล่าวไว้ว่า มนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน เป็นการกระทำที่แสดงลักษณะด้านจิตใจของบุคคลที่ส่งเสริมให้บุคคลนั้น สามารถสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่นได้อย่างเหมาะสม ได้แก่ การยิ้มแย้มแจ่มใสการทักทายผู้อื่นการให้ความช่วยเหลือผู้อื่นการให้ความร่วมมือกับผู้อื่นในการทำงานการให้ความเอาใจใส่สนใจการกระทำและความรู้สึกของผู้อื่นการเป็นผู้รับฟังที่ดีและการทำงานร่วมกับผู้อื่นด้วยความเข้าใจอันดีต่อกันในขณะเดียวกัน ระวีวรรณ เสวตามร (2540: 4 อ้างถึงใน ศลิษา วรรณสุวรรณ์, 2551, หน้า 104) ก็ได้กล่าวถึง มนุษยสัมพันธ์เป็นเรื่องของคน การศึกษาเรื่องของมนุษยสัมพันธ์ ทำให้เข้าใจเรื่องของคนที่อยู่แวดล้อมในสังคมเพื่อจะได้สามารถปรับตัวให้อยู่ในสังคมอย่างมีความสุขมีกำลังปฏิบัติหน้าที่การงานต่าง ๆ ให้บรรลุผลอย่างมีประสิทธิภาพ ที่จะส่งผลต่อประสิทธิภาพของทีมงาน ได้แก่ ด้านการมีปฏิสัมพันธ์ ด้านการยอมรับนับถือ ด้านการสื่อสารอย่างเปิดเผย ด้านการมีส่วนร่วม ด้านความไว้ใจซึ่งกันและกัน และด้านการมีเป้าหมายเดียวกัน เนื่องจากบุคลากรในองค์กรมีความสัมพันธ์อันดีต่อกัน เชื่อว่าทุกคนสามารถทำงานร่วมกันให้บรรลุเป้าหมายได้ รับทราบข้อมูลในการทำงานอย่างชัดเจนและทั่วถึง มีส่วนร่วมใน การประเมินผลการปฏิบัติงาน มีการมอบหมายงานที่สำคัญ ๆ ให้บุคลากรฝ่ายต่าง ๆ ดำเนินการด้วยความไว้วางใจ และบุคลากรในองค์กร ผู้รับข่าวสารได้รับรู้ ความหมายความเข้าใจถูกต้องตรงกันทุกคน

2. วิธีดำเนินการวิจัย

กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรเทศบาลนครรังสิต จำนวน 270 คน สุ่มตัวอย่างแบบสะดวก โดยเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) กลุ่มตัวอย่าง คือ เทศบาล

นครรังสิต จำนวน 270 คน ซึ่งผู้ศึกษาแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจะเป็นการสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทบุคลากร และอายุการทำงาน เป็นลักษณะคำถามแบบสำรวจรายการ (Check list)

ส่วนที่ 2 คำถามด้านมนุษยสัมพันธ์ตามหลักสังคหวัตถุ 4 ได้แก่ ทาน ปิยวาจา อัตถจริยา สมานัตตตา โดยให้ตอบคำถามตามความคิดเห็นแบบประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยมากที่สุด จำนวน 4 ด้าน 26 ข้อ

ส่วนที่ 3 คำถามประสิทธิภาพของทีมงาน ได้แก่ 1. ด้านการมีปฏิสัมพันธ์ 2. ด้านการสื่อสารอย่างเปิดเผย 3. ด้านการมีส่วนร่วม 4. ด้านการมีเป้าหมายเดียวกัน 5. ด้านความไว้วางใจซึ่งกันและกัน 6. ด้านการยอมรับนับถือ โดยให้ตอบคำถามตามความคิดเห็นแบบประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยมากที่สุด จำนวน 6 ด้าน 36 ข้อ

ข้อมูลจากแบบสอบถามประมวลผลโดยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติสำหรับการทำวิจัย (SPSS และใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่สถิติเชิงพรรณนาโดยการหาค่าร้อยละค่าเฉลี่ยและใช้สถิติเชิงอนุมานในการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติทดสอบ t (Independent sample t – Test) การวิเคราะห์ความแปรปรวน (One-way ANOVA) และการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis: MRA)

3. ผลการศึกษาและอภิปรายผล

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานเทศบาลนครรังสิต พบว่าพนักงานที่ตอบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 65.60 มีอายุ 36 - 40 ปี จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 31.50 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 65.20 ส่วนใหญ่เป็นพนักงานจ้าง จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 32.20 และมีอายุการทำงาน 6 - 10 ปี จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 34.80 และมากกว่า 10 ปี จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 34.80

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์ตามหลักสังคหวัตถุ 4

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านมนุษยสัมพันธ์ตามหลักสังคหวัตถุ 4

ปัจจัยด้านมนุษยสัมพันธ์ตามหลักสังคหวัตถุ 4	ระดับความคิดเห็น			
	$\bar{X}$	SD	แปลผล	อันดับ
ด้านทาน	3.98	0.548	มาก	(1)
ด้านปิยวาจา	3.86	0.523	มาก	(2)
ด้านอัตถจริยา	3.85	0.531	มาก	(3)
ด้านสมานัตตตา	3.84	0.544	มาก	(4)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพของทีมงาน

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพของทีมงาน

ประสิทธิภาพของทีมงาน	ระดับความคิดเห็น			
	$\bar{X}$	SD	แปลผล	อันดับ
ด้านการมีปฏิสัมพันธ์	3.86	0.574	มาก	(1)
ด้านการสื่อสารอย่างเปิดเผย	3.78	0.572	มาก	(3)
ด้านการมีส่วนร่วม	3.75	0.587	มาก	(4)
ด้านการมีเป้าหมายเดียวกัน	3.73	0.599	มาก	(5)
ด้านความไว้ใจซึ่งกันและกัน	3.75	0.612	มาก	(4)
ด้านการยอมรับนับถือ	3.80	0.631	มาก	(2)

ส่วนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 3 แสดงผลสรุปการทดสอบสมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล

ประสิทธิภาพของทีมงาน	ปัจจัยส่วนบุคคล				
	เพศ	อายุ	ระดับการศึกษา	ประเภทบุคลากร	อายุการทำงาน
ด้านการมีปฏิสัมพันธ์	t= 3.704, Sig.= 0.000*	F= 4.134, Sig.=0.003*	F= 0.357, Sig.= 0.700	F= 1.949, Sig.= 0.122	F= 3.918, Sig.= 0.009*
ด้านการสื่อสารอย่างเปิดเผย	t= 3.575, Sig.= 0.000*	F= 3.921, Sig.= 0.004*	F= 1.323, Sig.= 0.268	F= 0.985, Sig.= 0.400	Welch= 2.735, Sig.= 0.060
ด้านการมีส่วนร่วม	t= 3.087, Sig.= 0.002*	F= 3.634, Sig.= 0.007*	F=0.285, Sig.=0.753	F=2.071, Sig.= 0.104	Welch=5.517, Sig.= 0.002*
ด้านการมีเป้าหมายเดียวกัน	t= 3.864, Sig.= 0.000*	F= 4.304, Sig.= 0.002*	F=0.261, Sig.=0.771	F=0.949, Sig.= 0.417	Welch=7.129, Sig.= 0.000*
ด้านความไว้ใจซึ่งกันและกัน	t= 3.761, Sig.= 0.000*	F= 4.005, Sig.= 0.004*	F=0.065, Sig.= 0.937	F=2.546, Sig.= 0.056	Welch=3.420, Sig.= 0.020*
ด้านการยอมรับนับถือ	t= 3.385, Sig.= 0.001*	F= 2.900, Sig.= 0.022*	F=0.115, Sig.= 0.892	F=2.637, Sig.= 0.050*	F= 2.498, Sig.= 0.060

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 3 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพของทีมงานด้านการมีปฏิสัมพันธ์ ด้านการสื่อสารอย่างเปิดเผย ด้านการมีส่วนร่วม ด้านการมีเป้าหมายเดียวกัน ด้านความไว้ใจซึ่งกันและกัน และด้านการยอมรับนับถือแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพของทีมงานด้านการมีปฏิสัมพันธ์ ด้านการสื่อสารอย่างเปิดเผย ด้านการมีส่วนร่วม ด้านการมีเป้าหมาย

เดียวกัน ด้านความไว้ใจซึ่งกันและกัน และด้านการยอมรับนับถือแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านประเภทบุคลากรที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพของทีมงาน ด้านการยอมรับนับถือแตกต่างกัน และปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุการทำงานที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพของทีมงานด้านการมีปฏิสัมพันธ์ ด้านการมีส่วนร่วม ด้านการมีเป้าหมายเดียวกันและด้านความไว้ใจซึ่งกันและกันแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4 พบว่า ปัจจัยด้านมนุษยสัมพันธ์ตามหลักสังคหวัตถุ 4 ด้านทาน ด้านปิยวาจา และด้านสมานัตตตา ส่งผลต่อประสิทธิภาพของทีมงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในขณะที่ปัจจัยด้านมนุษยสัมพันธ์ตามหลักสังคหวัตถุ 4 ด้านอัตถจริยา ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของทีมงาน

ตารางที่ 4 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของปัจจัยด้านมนุษยสัมพันธ์ตามหลักสังคหวัตถุ 4 ส่งผลต่อประสิทธิภาพของทีมงาน เทศบาลนครรังสิต

ปัจจัยด้านมนุษยสัมพันธ์ตามหลักสังคหวัตถุ 4	ประสิทธิภาพของทีมงาน						
	b	SE_b	β	t	Sig.	Tolerance	VIF
(Constant)	1.041	0.210		4.953	0.000*		
ด้านทาน	0.181	0.066	0.192	2.760	0.006*	0.470	2.129
ด้านปิยวาจา	0.191	0.066	0.193	2.885	0.004*	0.505	1.980
ด้านอัตถจริยา	0.080	0.078	0.082	1.031	0.304	0.355	2.815
ด้านสมานัตตตา	0.253	0.073	0.266	3.462	0.001*	0.384	2.602
$R = 0.633$ $R^2 = 0.401$ Adjusted $R^2 = 0.392$ $SE_{est} = 0.403$ $F = 44.206$ Sig. = 0.000* Durbin-Watson = 1.466							

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผล

งานวิจัย เรื่อง มนุษยสัมพันธ์ตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของบุคลากรในองค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของทีมงาน กรณีศึกษา เทศบาลนครรังสิต สามารถอภิปรายผล ได้ดังนี้

มนุษยสัมพันธ์ตามหลักสังคหวัตถุ 4 ได้แก่ ด้านทาน ด้านปิยวาจา ด้านอัตถจริยา ด้านสมานัตตตา ของบุคลากรในองค์กร ส่งผลต่อประสิทธิภาพของทีมงาน อยู่ในระดับมาก เนื่องจากบุคลากรในองค์กร มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่เสียสละ ช่วยเหลือ แบ่งปันให้ความรู้และแนะนำ พูดจาทักทายด้วยถ้อยคำที่ไพเราะ อ่อนหวาน น่าฟังแก่เพื่อนร่วมงาน มีความกระตือรือร้น ในการเข้าร่วมกิจกรรมที่เห็นว่ามีประโยชน์ต่อองค์กร และปฏิบัติตนในฐานะของผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาได้อย่างเหมาะสม จากผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัย อนุธิดา สุวรรณรัตน์ (2543, อ้างถึงใน ศลิษา วรรณสุวรรณ์, 2551, หน้า 104) ได้กล่าวไว้ว่า มนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน เป็นการกระทำที่แสดงลักษณะด้านจิตใจของบุคคลที่ส่งเสริมให้บุคคลนั้นสามารถสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่นได้อย่างเหมาะสม ได้แก่ การยิ้มแย้มแจ่มใสการทักทายผู้อื่นการให้ความช่วยเหลือผู้อื่นการให้ความร่วมมือกับผู้อื่นในการทำงานการให้ความเอาใจใส่สนใจการกระทำและความรู้สึกของผู้อื่นการเป็นผู้รับฟังที่ดีและการทำงานร่วมกับผู้อื่นด้วยความเข้าใจอันดีต่อกันในขณะเดียวกัน ระวีวรรณ เสวตามร (2540: 4 อ้างถึงใน ศลิษา วรรณสุวรรณ์, 2551, หน้า 104) ก็ได้กล่าวถึงมนุษยสัมพันธ์เป็นเรื่องของคน การศึกษาเรื่องของมนุษยสัมพันธ์ ทำให้เข้าใจเรื่องของคนที่อยู่แวดล้อมในสังคมเพื่อจะได้สามารถปรับตัวให้อยู่ในสังคมอย่างมีความสุขมีกำลังปฏิบัติหน้าที่การงานต่าง ๆ ให้บรรลุผลอย่างมีประสิทธิภาพ

ประสิทธิภาพของทีมงาน ได้แก่ ด้านการมีปฏิสัมพันธ์ ด้านการยอมรับนับถือ ด้านการสื่อสารอย่าง

เปิดเผย ด้านการมีส่วนร่วม ด้านความไว้ใจซึ่งกันและกัน และด้านการมีเป้าหมายเดียวกัน อยู่ในระดับมาก เนื่องจากบุคลากรในองค์กรมีความสัมพันธ์อันดีต่อกัน เชื่อว่าทุกคนสามารถทำงานร่วมกันให้บรรลุเป้าหมายได้ รับทราบข้อมูลในการทำงานอย่างชัดเจนและทั่วถึง มีส่วนร่วมใน การประเมินผลการปฏิบัติงาน มีการมอบหมายงานที่สำคัญ ๆ ให้บุคลากรฝ่ายต่าง ๆ ดำเนินการด้วยความไว้วางใจ และบุคลากรในองค์กร ผู้รับข่าวสารได้รับรู้ ความหมายความเข้าใจถูกต้องตรงกันทุกคน จากผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัย กมลนิตย์ วัลัยแลง (2559) ที่ศึกษาและเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของข้าราชการครูโรงเรียนในสังกัดองค์การบริหารส่วน จังหวัดระยอง พบว่าประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของข้าราชการครูโรงเรียนในสังกัดองค์การบริหารส่วน จังหวัดระยอง โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความไว้วางใจซึ่งกันและกัน ด้านการยอมรับนับถือ และด้านการมีส่วนร่วม ส่วนด้านการมีปฏิสัมพันธ์ มีประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมเป็นอันดับสุดท้าย

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1. องค์กรควรมีการกำหนดวัฒนธรรมและค่านิยมในการทำงานเป็นทีมที่มีการแบ่งบันสิ่งของหรือคำแนะนำความรู้และเต็มใจช่วยเหลือซึ่งกันและกันในทีมงาน

2. องค์กรควรมีการสื่อสารกับพนักงานด้วยภาษาและรูปแบบการสื่อสารที่เสริมสร้างพลังทางใจและรักษาจิตใจแก่พนักงานด้วยความรักใคร่ และแสดงความนับถือต่อคุณประโยชน์ของพนักงานที่ประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดี

3. องค์กรควรมีนโยบายเชิงปฏิบัติให้แก่ผู้นำและพนักงานให้เกิดคุณธรรมและจริยธรรม เพื่อให้ปฏิบัติตนให้เสมอภาคกับเพื่อนร่วมงานตามเหตุการณ์สิ่งแวดล้อมและถูกต้องตามธรรมเนียมประเพณี

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. งานวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจและความสามัคคี ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของทีมงาน

2. งานวิจัยครั้งต่อไปควรทำการศึกษาเชิงทดลองโดยการนำหลักธรรม คำสอน จากวิทยากรทางศาสนามาจัดทำหลักสูตรอบรม และทำการวัดประเมินผลพัฒนาการของผู้เข้าร่วมทดสอบ

เอกสารอ้างอิง

[1] กมลนิตย์ วิลัยแลง. (2559). ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของข้าราชการครูโรงเรียน ในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา).

[2] ฉัตรอมร แย้มเจริญ. (2558). ความสัมพันธ์ระหว่างจริยธรรมด้านการมีมนุษยสัมพันธ์จรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีและประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชี: กรณีศึกษานักบัญชีในบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในกรุงเทพมหานคร. วารสารมหาวิทยาลัยศิลปากร. 35 (2).

[3] ชัยยา ทองอาบ. (2553). การใช้หลักมนุษยสัมพันธ์เชิงพุทธในสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย).

[4] ดลนภา ดีบุปผา. (2555). ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมในองค์กร ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน กับ ความผูกพันในองค์กร ของพนักงานบริษัทเอบี ฟู้ด จังหวัดสมุทรปราการ. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช).

[5] ธนเดช ชุษณะพานิช. (2553). ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพกับความสำเร็จในอาชีพของผู้แทนเวชภัณฑ์ กรณีศึกษา บริษัทเอ็มเอสดี (ประเทศไทย). (การศึกษาเฉพาะบุคคลเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ).

[6] เนาวรัตน์ ชุง. (2558). การลดความขัดแย้งในองค์กรโดยใช้หลักภาวะผู้นำตามหลักสัปปุริสธรรม 7 และมนุษยสัมพันธ์ตามหลักสังคหวัตถุ 4 ในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์เปรียบเทียบระหว่างพนักงานกลุ่มบริษัทเอเชียและกลุ่มบริษัทยุโรป-อเมริกา. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).

[7] บรรจง พลไชย. (2554). มนุษยสัมพันธ์ในงานบริการสารสนเทศ. วารสารมหาวิทยาลัยนครพนม. 1 (2).

[8] ระวีวรรณ เสวตามร. (2540). ยุทธวิธีเสริมสร้างมนุษยสัมพันธ์. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์พัฒนาศึกษา.

[9] ศลิษา วรรณสุวรรณ์. (2551). บุคลิกภาพ มนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน และความพึงพอใจของนักเรียนชั้น มัธยมศึกษาปีที่ 3 จากการใช้วิธีสอนแบบสาธิตร่วมกับการเรียนแบบร่วมมือเทคนิควงกลมการเรียนรู้ กลุ่มสาระการเรียนรู้การเงานอาชีพ และเทคโนโลยี. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยทักษิณ) หน้า 104.

[10] สมพร สุทัศนีย์. (2542). มนุษยสัมพันธ์. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

[11] Costa, P.T. and R. R. McCrae. (1985). The NEO Personality Inventory Manual Odessa. FL: Psychological Assessment Resource.

[12] Costa, P.T. and R. R. McCrae. (1992). The NEO Personality Inventory Manual Odessa. FL: Psychological Assessment Resource.

สภาพแวดล้อมและคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานเทศบาลนครรังสิต

สิริยศ ศิริ พีรากร เกรียงไกรเจริญ และ กฤษดา เชียรวัฒนสุข*
สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
*E-Mail: Krisada_c@rmutt.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน 2) สภาพแวดล้อมและคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานเทศบาลนครรังสิต จำนวน 270 คน ทดสอบสมมติฐานและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามเพศ และ ประเภทของหน่วยงาน ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ด้านคุณภาพงาน ปริมาณงาน และ เวลาที่ใช้ทำงาน แตกต่างกัน ปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ด้านคุณภาพของงาน และเวลาที่ใช้ทำงาน แตกต่างกัน ปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามรายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน แตกต่างกัน นอกจากนี้ ปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามระดับการศึกษา และระยะเวลาการทำงาน ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ด้านคุณภาพงาน ปริมาณงาน และเวลาที่ใช้ทำงาน ไม่แตกต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงาน ในเรื่องของ สภาพแวดล้อมทางกายภาพ สภาพแวดล้อมด้านสังคมและสภาพแวดล้อมด้านจิตใจ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ด้านคุณภาพของงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ในเรื่องของ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ในเรื่องของ สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน และด้านเวลาที่ใช้ทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ในเรื่องของ สภาพแวดล้อมด้านสังคม และสภาพแวดล้อมด้านจิตใจ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ด้านคุณภาพของงานและด้านปริมาณงาน และยังพบอีกว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน ในด้านการมีพันธะทางสังคม ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ด้านคุณภาพของงาน ปริมาณงาน และเวลาที่ใช้ทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน ในด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ด้านคุณภาพงาน และด้านปริมาณงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: สภาพแวดล้อมในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน ประสิทธิภาพในการทำงาน

1. บทนำ

ประเทศไทยเราได้เริ่มต้นพัฒนาประเทศอย่างจริงจังตามแนวทาง โดยมีแผนพัฒนาเศรษฐกิจ แห่งชาติ เป็นแนวทาง ซึ่งนับเป็นการเริ่มต้นของการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างทางเศรษฐกิจจากประเทศเกษตรกรรมไปสู่ประเทศอุตสาหกรรม และภาคอุตสาหกรรมได้ทวีความสำคัญเพิ่มขึ้นตลอดมาเมื่อเปรียบเทียบกับภาคการเกษตร โดยดูได้จากสัดส่วนของผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศ (Gross Domestic Product : GDP) ที่ และสัดส่วนการจ้างงานในภาคอุตสาหกรรมมีแนวโน้มที่จะเพิ่ม

สูงขึ้นต่อไป แสดงถึงแนวโน้มที่จะเพิ่มสูงขึ้นอีกในอนาคต การพัฒนาตัวบุคคลที่ทำงานเกี่ยวข้องในงานอุตสาหกรรม เป็นการพัฒนาให้บุคคลเหล่านี้รู้จักที่จะปรับตัวให้เข้ากับชีวิตการทำงาน และสภาพแวดล้อมการทำงานได้อย่างมีความสุข เพื่อที่จะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงชีวิตการทำงานไป ในทางที่ดีขึ้น ซึ่งก็คือการมุ่งไปสู่สิ่งที่เรียกว่า การมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีนั่นเอง (ผจญ เฉลิมสาร, 2552)

จากอดีตถึงปัจจุบันชีวิตของการทำงานเป็นสิ่งสำคัญต่อมนุษย์อย่างยิ่ง อาจกล่าวได้ว่า การทำงานเป็นส่วนหนึ่งของชีวิต ที่ปฏิบัติมากกว่ากิจกรรมใด ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสังคม คาดกันว่ามนุษย์ได้ใช้เวลาถึงหนึ่งในสามของชีวิตเป็นอย่างน้อยอยู่ในการทำงานหรือ สำนักงานเพราะการทำงานเป็นสิ่งที่ให้ประสบการณ์ที่มีคุณค่าต่อชีวิตมนุษย์ และเป็นโอกาสดี ที่ทำให้เกิดการพบปะสังสรรค์ระหว่างกับบุคคล กับสถานที่ กับขั้นตอนและ เรื่องราวต่าง ๆ ตลอดจนความคิดเห็นทั้งหลายจากผู้ที่เกี่ยวข้อง ดังนั้น การทำงานจึงเป็นการเปิดโอกาสให้แสดงออกถึงเชาว์ปัญญา ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์อันจะนำมาซึ่งเกียรติภูมิและ ความพึงพอใจในชีวิต (รุ่งวิกรัย หยอมแหยม, 2554) ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานที่ดี คือ การมีคุณภาพในการให้บริการ บริหารจัดการ คุณภาพของการบริการ (ประสงค์ ตระกูลแสงเงิน, 2556) จะเกิดขึ้นได้นั้น ย่อมต้องอาศัยบุคลากรที่มีคุณภาพ และการที่บุคลากรจะมี คุณภาพได้นั้น จำเป็นต้องได้รับคุณภาพชีวิตที่ดี ประกอบกับในสภาวการณ์ปัจจุบัน ที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ทำให้เกิดการแข่งขันสูง เพื่อให้องค์กรสามารถดำเนินกิจการได้ องค์กร จำเป็นต้องพัฒนาในส่วนทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญ ดังนั้นจะเห็นได้ว่า การศึกษาคุณภาพ ชีวิตในการทำงาน เป็นสิ่งที่มีความจำเป็นกับทุกองค์กรในปัจจุบัน การที่บุคลากรในองค์กรมีคุณภาพ ชีวิตที่ดีมากเท่าใดนั้น ย่อมเป็นสิ่งที่แสดงถึงประสิทธิภาพ และประสิทธิผลขององค์กร ส่งผลต่อพฤติกรรมในการทำงาน จึงเป็นประเด็นที่น่าสนใจศึกษา ซึ่งผลการศึกษาสามารถใช้เป็นแนวทาง ส่งเสริมความต้องการของบุคลากร ได้รับการตอบสนอง เพื่อให้บุคลากรมีคุณภาพชีวิตในการทำงาน ซึ่งจะส่งผลต่อผลของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน (อุสุมา ศักดิ์ไพศาล, 2556)

จากที่กล่าวมาข้างต้น คณะผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมและคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน เทศบาลนครรังสิต ซึ่งผลลัพธ์ที่ได้จากการทำวิจัยในครั้งนี้จะเป็นแนวทางในการส่งเสริมประสิทธิภาพในการทำงาน โดยผ่านสภาพแวดล้อมในการทำงานและคุณภาพชีวิตในการทำงานที่เหมาะสม เพื่อจะเป็นแรงผลักดันให้พนักงานทุกคนได้แสดงความสามารถในการทำงานเพื่อหน่วยงานอย่างเต็มความสามารถ และ พนักงานทำงานอย่างมีความสุข ประสิทธิภาพในการทำงานที่ออกมาในด้านคุณภาพของงาน ปริมาณงานและเวลาที่ใช้ทำงาน มีคุณภาพและประสบความสำเร็จส่งผลให้หน่วยงานบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

2. เพื่อศึกษาสภาพแวดล้อมและคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานเทศบาลนครรังสิต

สมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานเทศบาลนครรังสิต ในด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทของหน่วยงาน ระยะเวลาการทำงาน และ รายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 สภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงานเทศบาลนครรังสิตส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

สมมติฐานที่ 3 คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานเทศบาลนครรังสิตส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผู้บริหารสามารถนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการจัดการระบบบริหารงานเพื่อส่งเสริมให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตที่ดี ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

2. ผู้บริหารสามารถนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน เพื่อปรับปรุงการบริหารงานในเทศบาลนครรังสิต โดยพิจารณากำหนดนโยบายเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี อันจะส่งผลดีไปยังองค์กร จากการมีประสิทธิภาพในการทำงานที่ดีขึ้น

3. ผู้ที่สนใจศึกษาเกี่ยวกับเรื่องสภาพแวดล้อมคุณภาพชีวิตในการทำงาน และประสิทธิภาพในการทำงาน สามารถนำผลการศึกษามาใช้เป็นแนวคิดในการพัฒนาการวิจัยต่อไปได้ในอนาคต

ทบทวนวรรณกรรม

สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สิ่งที่อยู่รอบตัวของผู้ที่ทำงานในสถานที่นั้น ๆ และมีความเกี่ยวข้องกับการทำงาน ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ด้าน (สุภลักษณ์ พรมศร, 2558) ดังนี้

1. สภาพแวดล้อมทางกายภาพ (Physical environment) หมายถึง สภาพแวดล้อม ต่าง ๆในสถานที่ทำงานที่เอื้อต่อการทำงาน และทำให้พนักงานสามารถทำงานอย่างมีความสุขสถานที่มีแสงสว่างที่เพียงพอ มีการจัดการอย่างเป็นระเบียบ สะอาด ปราศจากกลิ่นรบกวน เสียงที่ก่อให้เกิดความรำคาญ อากาศถ่ายเทสะดวก มีระดับอุณหภูมิที่เหมาะสม อุปกรณ์ต่าง ๆ มีความเหมาะสม มีคุณภาพเพียงพอต่อความต้องการ

2. สภาพแวดล้อมด้านสังคม (Social environment) หมายถึง สิ่งแวดล้อมในเชิง สัมพันธภาพหรือการสนับสนุนจากภายในองค์กรที่มีผลกระทบต่อการทำงาน หรือเอื้อต่อการทำงาน เช่น ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงานภายในองค์กร ในหน่วยงานย่อย ระหว่างแผนก และมีความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงานและหัวหน้างาน การส่งเสริมบรรยากาศในการทำงานร่วมกัน ถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่องาน ให้การช่วยเหลือเมื่อพนักงานมีปัญหาในการทำงาน ทำให้พนักงานทำงานมีความสุขและมีประสิทธิภาพในการทำงาน

3. สภาพแวดล้อมด้านจิตใจ (Psychological environment) หมายถึง สภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความคิด เช่น ความมีอิสระในการทำงานและการตัดสินใจ ในสิ่งที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ทำให้พนักงานสามารถนำข้อมูลที่ได้มาพัฒนาปรับปรุงในงานให้ดีขึ้น พนักงานมีความพึงพอใจในงาน พนักงานมีความเคารพซึ่งกันและกันและเชื่อใจกัน

ฉัตรภรณ์ กาทองทุ่ง (2560) ได้แบ่งสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานเป็น 2 ประเภท กล่าวคือ

1. สภาพแวดล้อมทางกายภาพ เช่น ความเข้มของแสง สภาพอากาศ อุณหภูมิ ระดับเสียง ช่วงเวลาการปฏิบัติงาน เวลาหยุดพัก และสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น

2. สภาพแวดล้อมทางจิต เช่น งานที่ทำของหัวหน้างานที่มีความสัมพันธ์ร่วมกันในอาชีพของผู้ที่ทำงาน ความพึงพอใจในความต้องการของชีวิต ให้ได้สิ่งตอบแทนเพื่อความคิดที่ดีต่องานที่ทำ สภาพแวดล้อมในการงาน หมายถึง สิ่งที่อยู่รอบตัวผู้ทำงานภายในองค์การ เป็นสิ่งสะท้อนถึงความรู้สึกของคนทำงานที่มีต่อการทำงานและพนักงานร่วมงาน โดยทุกคนมีความรู้สึกที่อยากทำงานต่องาน ทุ่มเทกำลังใจกาลังกายและความคิดร่วมกันช่วยกันแก้ไขปัญหาในการทำงาน การทำงานก็จะมีคุณภาพภาพเพิ่มมากขึ้น แต่สภาพแวดล้อมของการทำงานอาจเป็นปัจจัย ส่งผลให้เกิดภาวะกดดัน และความเหนื่อยล้า ในการทำงาน (วรันธร ทรงเกียรติศักดิ์, 2558)

คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อการทำงานและหน่วยงานทำให้เขามีความพอใจมีความสุขในการทำงาน และมีสุขภาพจิตที่สมบูรณ์ ประกอบด้วยองค์ประกอบ 5 ด้าน คือ รายได้และประโยชน์

ตอบแทน ความมั่นคงและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน โอกาสพัฒนาขีดความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน การมีพันธะทางสังคม ความสมดุลของช่วงเวลาชีวิต (สุธินี เดชะตา, 2551 อ้างถึงใน ภคณัฏฐ์ สวัสดิวิศิษฏ์, 2556)

คุณภาพชีวิตในการทำงาน คือ การที่บุคคลมีความรับผิดชอบต่องานที่ทำ การได้รับอิสระต่อการตัดสินใจ มีความต้องการประสบความสำเร็จต่อหน้าที่การงานนั้น ๆ มีความมั่นคง องค์กรมีการพัฒนาส่งเสริมความสามารถและศักยภาพของผู้ที่ทำงาน มีความพอใจในสภาพของสิ่งแวดล้อมของสถานที่ทำงาน รวมทั้งได้รับค่าตอบแทนที่ยุติธรรม (ฉัตรภรณ์ กาทองทุ่ง, 2560)

วาริณี โพธิราช (2558) กล่าวว่า องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีเป็นที่ต้องการและปรารถนาของบุคคลในองค์การ จะต้องประกอบด้วย ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมคุณภาพชีวิต โอกาสก้าวหน้า และความมั่นคงในการทำงาน โอกาสได้รับการพัฒนาและใช้ความสามารถของบุคคล การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นสิทธิส่วนบุคคล จัดเวลาตนเองให้เหมาะสมและสมดุลกับบทบาทชีวิตของตนเอง ความเป็นประโยชน์ของงานที่ทำมีลักษณะที่มีส่วนรับผิดชอบต่อสังคม โดยองค์ประกอบเหล่านี้มีผลต่อการทำงานของบุคคลในองค์กร ซึ่งหากขาดองค์ประกอบอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือมีการจัดการไม่เหมาะสม อาจทำให้ประสิทธิภาพ ผลผลิตของงานลดลง

ประสิทธิภาพการทำงานที่ดีของพนักงาน (Efficiency Performance) หมายถึง สิ่งที่เกิดจากความพึงพอใจของพนักงานที่ทำงานร่วมกันเป็นกลุ่ม การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล โดยพิจารณาถึงภารกิจที่ปฏิบัติ ความสามารถความพึงพอใจ ที่จะทำงานร่วมกันในอนาคต ซึ่งการบรรลุผลการปฏิบัติงานตามเป้าหมายอยู่ในมาตรฐานด้านปริมาณ คุณภาพ และเหมาะสมกับเวลาแสดงให้เห็นถึงศักยภาพในการทำงานร่วมกัน (กชกร เอื้นดูราษฎร์, 2551 อ้างถึงใน นิตยา แหยมเจริญ, 2559)

องค์ประกอบของประสิทธิภาพในการทำงานไว้ 4 ข้อ (ธนัชพร เฟื่องงามพร, 2557) ดังนี้

1. คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีความถูกต้องครบถ้วนสมบูรณ์ ได้มาตรฐานที่กำหนดไว้ และผลงานที่สำเร็จเป็นที่พึงพอใจกับผู้ที่เกี่ยวข้อง สามารถนำงานที่ได้มาใช้ประโยชน์ได้อย่างคุ้มค่า

2. ปริมาณงาน (Quantity) จะต้องมีปริมาณงานสมดุลกับกำลังคน รวมถึงมีวัสดุอุปกรณ์เพียงพอในการปฏิบัติงาน จำนวนผลงานที่สำเร็จเมื่อเปรียบเทียบกับปริมาณงานที่คาดหวังว่าจะได้รับตามเวลาที่กำหนด

3. เวลา (Time) คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานเหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย และรวมถึงการส่งผลการปฏิบัติงานที่แล้วเสร็จได้ตรงตามระยะเวลาที่กำหนดขึ้นจึงจะถือว่าได้มาตรฐาน

4. ค่าใช้จ่าย (Costs) ประหยัดค่าใช้จ่าย ใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด สิ้นเปลืองน้อยที่สุด แต่มีประสิทธิภาพการทำงานสูงที่สุด และบรรลุเป้าหมายสูงสุด ประสิทธิผลสูงสุด ได้ผลงานที่ดีที่สุดและมีการวางแผนการดำเนินงานก่อนเริ่มงาน เพื่อลดการทำงานที่ซ้ำซ้อน

นิ่มนวน ทองแสน (2557) ให้ความหมายประสิทธิภาพในบริหารงานทางด้านธุรกิจอย่างแคบและกว้างไว้ว่า เป็นการลดค่าใช้จ่ายตั้งต้น เพิ่มประสิทธิผลของงานประสิทธิภาพทางธุรกิจ มีแนวทางดำเนินงานที่มีต้นทุนต่ำแต่ได้คุณค่าของสินค้าและการบริการมีคุณภาพและให้ผลกำไรที่มากที่สุดซึ่งมีองค์ประกอบ 5 ข้อ ที่จะทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จ คือ ต้นทุน (Cost) คุณภาพ (Quality) ปริมาณ (Quantity) และวิธีการ (Method) ของการผลิต

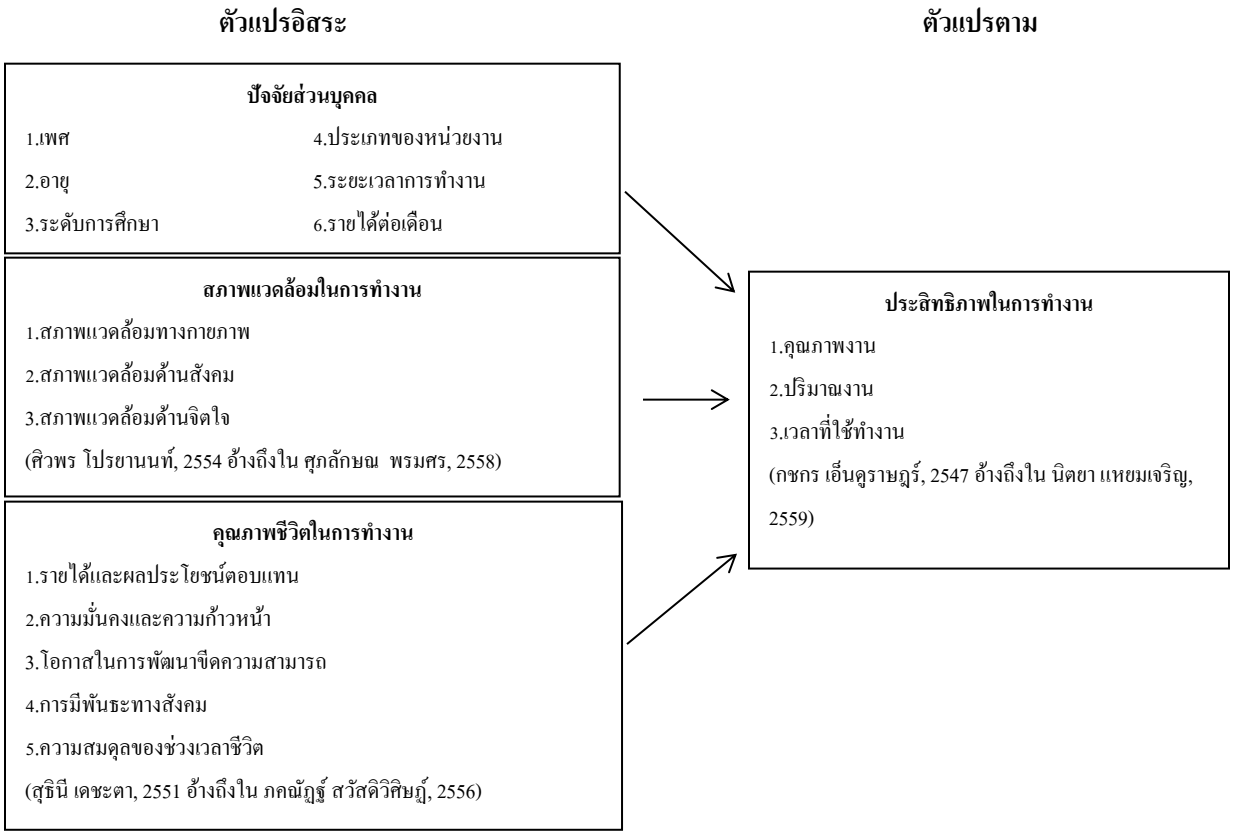
นิตยา แหยมเจริญ (2559) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญพฤติกรรมในการเป็นสมาชิกที่ดีและประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ด้านคุณภาพและเวลาที่ใช้ทำงาน แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะมีสิทธิสวัสดิการต่าง ๆ ที่อำนวยความสะดวก

ให้แก่พนักงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งพนักงานที่มีอายุมากขึ้น จะมีผลทำให้ได้รับค่าตอบแทนหรือค่าจ้างมากขึ้น

ภคณัฏฐ์ สวัสดิวิศิษฏ์ (2556) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ของความพึงพอใจในการทำงานกับคุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันในองค์กรศึกษาเปรียบเทียบระหว่างข้าราชการและพนักงานมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด อันเป็นผลมาจากการที่หมาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีกำหนดอัตราค่าจ้างในอนาคตสวัสดิการ ค่อนข้างสูง และเหมาะสมกับปริมาณงานของงาน รวมถึงผู้บริหารจะให้ความเป็นธรรมและการนำเอาระบบการเลื่อนขั้นเงินเดือนมาใช้ซึ่งจะส่งผลให้พนักงานและข้าราชการ สามารถพัฒนาตนเองและสร้างความก้าวหน้าในสายงานอาชีพต่อไปได้

อุสุมา ศักดิ์ไพศาล (2556) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อินเตอร์ เรียลตี้ เมเนจเม้นท์ จำกัด พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและด้านความเป็นประชาธิปไตยในการทำงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.00 และ 0.20 ตามลำดับ และคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณงานและด้านความความรวดเร็วในการทำงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.00 อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

2. วิธีดำเนินการวิจัย

กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานเทศบาลนครรังสิต จำนวน 270 คน ด้วยวิธีการสุ่มแบบสะดวก โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล จากการศึกษา ตำรา เอกสาร บทความ ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อมาใช้เป็นแนวทางการสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมตามความมุ่งหมายของการวิจัย แบบออกเป็น 4 ส่วนได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน และประสิทธิภาพในการทำงาน และนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ผู้สอน เพื่อเป็นการตรวจสอบ ขอคำแนะนำในการนำมาปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมกับจุดประสงค์ของการศึกษา ก่อนนำแบบสอบถามฉบับร่างที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่านเพื่อตรวจสอบความถูกต้องในสำนวนการใช้ภาษาที่เกี่ยวข้องกับข้อคำถามและพิจารณาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity)

ข้อมูลจากแบบสอบถามประมวลผลโดยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติสำหรับการทำวิจัย (SPSS) และใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติพรรณนา โดยการหาร้อยละ ค่าเฉลี่ยและใช้สถิติเชิงอนุมานในการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติทดสอบ t (Independent Samples t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวน (One-way ANOVA) และการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis : MRA)

3. ผลการศึกษาและอภิปรายผล

จากการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานเทศบาลนครรังสิต พบว่าพนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 59.6 มีอายุ 31-35 ปี จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 233 คน คิดเป็นร้อยละ 86.3 มีระยะเวลาการทำงาน 6-10 ปี จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 30 มีรายได้ต่อเดือน 15,011-20,000 บาทต่อเดือน จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 45.9

ตารางที่ 1 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสภาพแวดล้อมในการทำงาน ของเทศบาลนครรังสิต

สภาพแวดล้อมในการทำงาน	**ระดับความคิดเห็น**			
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	อันดับ
สภาพแวดล้อมทางกายภาพ	3.90	0.46	มาก	(1)
สภาพแวดล้อมด้านสังคม	3.41	0.41	มาก	(3)
สภาพแวดล้อมด้านจิตใจ	3.51	0.43	มาก	(2)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานเทศบาลนครรังสิต

ตารางที่ 2 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพชีวิตในการทำงาน

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	**ระดับความคิดเห็น**			
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	อันดับ
ด้านรายได้และผลประโยชน์ตอบแทน	3.39	0.58	ปานกลาง	(4)
ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า	3.51	0.59	มาก	(3)
โอกาสและการพัฒนาขีดความสามารถผู้ปฏิบัติงาน	3.55	0.56	มาก	(2)
การมีพันธะทางสังคม	4.00	0.64	มาก	(1)
ความสมดุลของช่วงเวลาชีวิต	3.34	0.67	ปานกลาง	(5)

ตารางที่ 3 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพในการทำงาน

ประสิทธิภาพในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น			
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	อันดับ
คุณภาพของงาน	3.94	0.56	มาก	(1)
ปริมาณงาน	3.84	0.62	มาก	(3)
เวลาที่ใช้ทำงาน	3.90	0.62	มาก	(2)

ส่วนที่ 2 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 4 แสดงผลสรุปการทดสอบสมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานเทศบาลนครรังสิต

ปัจจัยส่วนบุคคล	ประสิทธิภาพในการทำงาน		
	คุณภาพของงาน	ปริมาณงาน	เวลาที่ใช้ทำงาน
เพศ	t = 4.251, Sig. = 0.000*	t = 3.861, Sig. = 0.000*	t = 3.326, Sig. = 0.001*
อายุ	F = 3.918, Sig. = 0.004*	F = 2.131, Sig. = 0.077	Welch = 3.629, Sig. = 0.009*
ระดับการศึกษา	F = 0.514, Sig. = 0.599	F = 0.736, Sig. = 0.480	F = 0.208, Sig. = 0.813
ประเภทของหน่วยงาน	Welch = 12.420, Sig. = 0.000*	Welch = 13.394, Sig. = 0.000*	Welch = 14.318, Sig. = 0.000*
ระยะเวลาการทำงาน	F = 0.149, Sig. = 0.931	Welch = 1.756, Sig. = 0.159	Welch = 0.124, Sig. = 0.946
รายได้ต่อเดือน	F = 1.811, Sig. = 0.127	Welch = 0.388, Sig. = 0.816	Welch = 2.750, Sig. = 0.037*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 5 แสดงผลการวิเคราะห์สมการถดถอยของสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านคุณภาพของงาน

ตัวแปร	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics	
	b	SE_b	β	t	Sig.	Tolerance	VIF
(Constant)	1.950	0.331		5.893	0.000*		
สภาพแวดล้อมทางกายภาพ	0.415	0.075	0.338	5.549	0.000*	0.827	1.209
สภาพแวดล้อมด้านสังคม	-0.235	0.096	-0.171	-2.442	0.015*	0.630	1.587
สภาพแวดล้อมด้านจิตใจ	0.334	0.091	0.258	3.668	0.000*	0.623	1.606
$R = 0.427$ $R^2 = 0.182$ Adjusted $R^2 = 0.173$ $SE_{est} = 0.510$ F = 19.722 Sig. = 0.000* Durbin-Watson = 1.713							

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4 พบว่า พนักงานที่มีเพศต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านคุณภาพของงาน ปริมาณงาน และ เวลาที่ใช้ทำงาน แตกต่างกัน อายุต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านคุณภาพของงานและเวลาที่ใช้ทำงาน แตกต่างกัน ประเภทของหน่วยงานต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านคุณภาพของงาน ปริมาณงาน และเวลาที่ใช้ทำงาน แตกต่างกัน รายได้ต่อเดือนต่างกัน

ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านเวลาที่ใช้ทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 5 พบว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานในเรื่องของ สภาพแวดล้อมทางกายภาพ และสภาพแวดล้อมด้านจิตใจ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานในด้านคุณภาพของงาน แต่สภาพแวดล้อมด้านสังคมส่งผลทางตรงข้าม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 6 พบว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานในเรื่องของ สภาพแวดล้อมทางกายภาพ และสภาพแวดล้อมด้านจิตใจ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานในด้านปริมาณงาน แต่สภาพแวดล้อมด้านสังคมส่งผลทางตรงข้ามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 7 พบว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานในเรื่องของ สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานในด้านเวลาที่ใช้ทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 6 แสดงผลการวิเคราะห์สมการถดถอยของสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านปริมาณงาน

ตัวแปร	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics	
	b	SE_b	β	t	Sig.	Tolerance	VIF
(Constant)	2.041	0.374		5.460	0.000*		
สภาพแวดล้อมทางกายภาพ	0.508	0.085	0.371	6.009	0.000*	0.827	1.209
สภาพแวดล้อมด้านสังคม	-0.310	0.109	-0.202	-2.855	0.005*	0.630	1.587
สภาพแวดล้อมด้านจิตใจ	0.248	0.103	0.172	2.413	0.017*	0.623	1.606
$R = 0.401$ $R^2 = 0.161$ Adjusted $R^2 = 0.151$ $SE_{est} = 0.576$ $F = 16.975$ Sig. = 0.000* Durbin-Watson = 1.620							

ตารางที่ 7 แสดงผลการวิเคราะห์สมการถดถอยของสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน

ตัวแปร	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics	
	b	SE_b	β	t	Sig.	Tolerance	VIF
(Constant)	1.844	0.377		4.896	0.000*		
สภาพแวดล้อมทางกายภาพ	0.461	0.085	0.338	5.415	0.000*	0.827	1.209
สภาพแวดล้อมด้านสังคม	-0.127	0.110	-0.083	-1.162	0.246	0.630	1.587
สภาพแวดล้อมด้านจิตใจ	0.197	0.103	0.137	1.901	0.058	0.623	1.606
$R = 0.376$ $R^2 = 0.141$ Adjusted $R^2 = 0.131$ $SE_{est} = 0.580$ $F = 14.565$ Sig. = 0.000* Durbin-Watson = 1.672							

ตารางที่ 8 แสดงผลการวิเคราะห์สมการถดถอยของคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านคุณภาพของงาน

ตัวแปร	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics	
	b	SE_b	β	t	Sig.	Tolerance	VIF
(Constant)	1.917	0.229		8.376	0.000*		
ด้านรายได้และผลประโยชน์ตอบแทน	-0.051	0.063	-0.052	-0.806	0.421	0.635	1.576
ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า	0.179	0.070	0.189	2.564	0.011*	0.497	2.012
โอกาสและการพัฒนาขีดความสามารถผู้ปฏิบัติงาน	0.086	0.080	0.087	1.081	0.280	0.420	2.381
การมีพันธะทางสังคม	0.351	0.056	0.402	6.326	0.000*	0.667	1.500
ความสมดุลของช่วงเวลาชีวิต	-0.045	0.053	-0.053	-0.842	0.400	0.676	1.480
$R = 0.539$ $R^2 = 0.290$ Adjusted $R^2 = 0.277$ $SE_{est} = 0.477$ $F = 21.569$ Sig. = 0.000* Durbin-Watson = 1.778							

ตารางที่ 9 แสดงผลการวิเคราะห์สมการถดถอยของคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านปริมาณงาน

ตัวแปร	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients				Collinearity Statistics
	b	SE_b	β	t	Sig.	Tolerance	VIF
(Constant)	1.705	0.260		6.549	0.000*		
ด้านรายได้และผลประโยชน์ตอบแทน	0.130	0.072	0.120	1.809	0.072	0.635	1.576
ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า	0.159	0.080	0.150	1.993	0.047*	0.497	2.012
โอกาสและการพัฒนาขีดความสามารถผู้ปฏิบัติงาน	-0.076	0.091	-0.068	-0.837	0.403	0.420	2.381
การมีพันธะทางสังคม	0.426	0.063	0.437	6.749	0.000*	0.667	1.500
ความสมดุลของช่วงเวลาชีวิต	-0.091	0.060	-0.097	-1.505	0.133	0.676	1.480
$R = 0.511$ $R^2 = 0.262$ Adjusted $R^2 = 0.248$ $SE_{est} = 0.542$ $F = 18.702$ Sig. = 0.000* Durbin-Watson = 1.666							

ตารางที่ 10 แสดงผลการวิเคราะห์สมการถดถอยของคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน

ตัวแปร	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics	
	b	SE_b	β	t	Sig.	Tolerance	VIF
(Constant)	1.902	0.251		7.574	0.000*		
ด้านรายได้และผลประโยชน์ตอบแทน	-0.123	0.069	-0.115	-1.782	0.076	0.635	1.576
ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า	0.123	0.077	0.117	1.606	0.110	0.497	2.012
โอกาสและการพัฒนาขีดความสามารถผู้ปฏิบัติงาน	-0.064	0.088	-0.058	-0.734	0.463	0.420	2.381
การมีพันธะทางสังคม	0.523	0.061	0.538	8.582	0.000*	0.667	1.500
ความสมดุลของช่วงเวลาชีวิต	0.035	0.058	0.038	0.610	0.543	0.676	1.480
$R = 0.554$ $R^2 = 0.307$ Adjusted $R^2 = 0.294$ $SE_{est} = 0.523$ $F = 23.403$ Sig. = 0.000* Durbin-Watson = 1.710							

จากตารางที่ 8 พบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานในด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า และการมีพันธะทางสังคม ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานในด้านคุณภาพของงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 9 พบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานในด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า และการมีพันธะทางสังคม ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานในด้านปริมาณงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 10 พบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานในด้าน การมีพันธะทางสังคม ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานในด้านเวลาที่ใช้ทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผล

งานวิจัย เรื่อง สภาพแวดล้อมและคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน เทศบาลนครรังสิต สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

ปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามเพศ และ ประเภทของหน่วยงาน ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ด้านคุณภาพงาน ปริมาณงาน และ เวลาที่ใช้ทำงาน แตกต่างกัน เนื่องจากลักษะงานของเทศบาลเป็นการดำเนินงานด้านกฎระเบียบและเอกสาร ทำให้ความถนัดของแต่ละเพศและแผนกมีประสิทธิภาพแตกต่างกัน ปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ด้านคุณภาพของงาน และเวลาที่ใช้ทำงาน แตกต่างกัน เนื่องจาก อายุที่มากขึ้นจะส่งผลทั้งทางความเชี่ยวชาญที่เพิ่มขึ้นหรือทางกายภาพที่ถดถอย และปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ นิตยา แหยมเจริญ (2559) ที่พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ด้านคุณภาพและเวลาที่ใช้ทำงาน แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะมีสิทธิสวัสดิการต่าง ๆ ที่

อำนวยความสะดวกให้แก่พนักงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งพนักงานที่มีอายุมากขึ้น จะมีผลทำให้ได้รับค่าตอบแทนหรือค่าจ้างมากขึ้น

สภาพแวดล้อมในการทำงาน ในเรื่องของสภาพแวดล้อมทางกายภาพและสภาพแวดล้อมด้านจิตใจส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน และด้านเวลาที่ใช้ทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ในเรื่องของ สภาพแวดล้อมด้านสังคม ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ด้านคุณภาพของงานและด้านปริมาณงาน ในทิศทางตรงกันข้าม เนื่องจากสภาพแวดล้อมทางกายภาพและด้านจิตใจเป็นสิ่งสำคัญในการดำเนินกิจการขององค์การในการเอื้ออำนวยต่อการทำงานและอารมณ์ความรู้สึก ส่วนในด้านสังคมอาจจะส่งผลทางลบได้ เนื่องจากการทำงานร่วมกันกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานที่หลากหลายอาจทำให้เกิดความเครียดในการทำงานได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของธนากร เกื้อฐิติพร (2556) ที่พบว่า สภาพแวดล้อมภายในองค์กรของธนาคารออมสินในเขตจังหวัดนครราชสีมาภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าธนาคารออมสินมีสภาพแวดล้อมภายในองค์กรที่ดีเป็นสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการทำงานและเป็นสิ่งกระตุ้นให้พนักงานเกิดความสบายใจและมีความสุขในการทำงานอันจะส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานของพนักงานมีประสิทธิภาพและนำมาซึ่งความสำเร็จขององค์กร และ ธรินทร์ มาลา (2557) ที่พบว่า สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน การบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านบรรยากาศองค์กรที่เอื้ออำนวยต่อการพัฒนา และการให้รางวัลตอบแทนอย่างยุติธรรม ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

คุณภาพชีวิตในการทำงาน ในด้านการมีพันธะทางสังคม ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานด้านคุณภาพของงาน ปริมาณงาน และเวลาที่ใช้ทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน ในด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ด้านคุณภาพงาน และด้านปริมาณงาน เนื่องจากพันธะทางสังคมเป็นความผูกพันอย่างลึกซึ้งการกระทำตนให้มีคุณภาพเพื่อที่จะสามารถจุนเจือพันธะทางสังคมนั้น ๆ และพัฒนาตนให้เกิดความมั่นคงและก้าวหน้าในอาชีพ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภคณัฏฐ์ สวัสดิวิศิษฏ์ (2556) ที่พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด อันเป็นผลมาจากการที่หมาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีกำหนดอัตราค่าจ้างในอนาคต สวัสดิการค่อนข้างสูง และเหมาะสมกับปริมาณงานของงาน รวมถึงผู้บริหารจะให้ความเป็นธรรมและการนำเอาระบบการเลื่อนขั้นเงินเดือนมาใช้ซึ่งจะส่งผลให้พนักงานและข้าราชการสามารถพัฒนาตนเองและสร้างความก้าวหน้าในสายงานอาชีพต่อไปได้ กิติคุณ ซื่อสัตย์ดี (2557) พบว่า หากพิจารณาในด้านของภาระงานที่ต้องใช้ทักษะ ความรู้ความสามารถวิชาชีพเฉพาะของเจ้าพนักงานชวเลขกับค่าตอบแทนที่ได้รับนั้นถือว่าเพียงพอกับค่าใช้จ่ายในภาวะเศรษฐกิจปัจจุบันและมีความสมดุล และมีความมั่นคงและความก้าวหน้า ทำให้คุณภาพชีวิตการทำงานด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1. องค์กรควรมีการบริหารงานด้านบุคคล โดยพิจารณาด้านคุณสมบัติให้สอดคล้องกับช่วงอายุ เพื่อพัฒนาให้เกิดความเชี่ยวชาญในการทำงานและพิจารณาด้านเงินเดือนให้เหมาะสม

2. องค์กรควรมีการจัดการสภาพแวดล้อมทางกายภาพและด้านจิตใจให้เอื้อต่อการทำงานและอารมณ์ความรู้สึก นอกจากนี้ควรจะส่งเสริมกิจกรรมทางสังคมให้เกิดการทำงานร่วมกันอย่างมีความสุดและลดความขัดแย้งในงาน

3. องค์กรควรมีการออกแบบสวัสดิการที่มุ่งเน้นส่งเสริมให้พนักงานตระหนักถึงความสำคัญที่มีความสัมพันธ์กับพันธะทางสังคม และการพัฒนาตนให้เกิดความมั่นคงและก้าวหน้าในอาชีพ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. งานวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาปัจจัยที่เป็นทัศนคติหรือการสนับสนุนขององค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

2. งานวิจัยครั้งต่อไปควรทำการศึกษาเชิงคุณภาพกับพนักงานเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

เอกสารอ้างอิง

[1] กิติคุณ ซื่อสัตย์ดี. (2557). คุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานชวเลขสังกัดสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร (การศึกษาค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกริก).

[2] ธนากร เกื้อฐิติกร. (2556). ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมภายในองค์กรกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินในเขตจังหวัดนครราชสีมา. (การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน).

[3] ธรินทร์ มาลา. (2557). การศึกษาด้านวัฒนธรรมองค์กร ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานและด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานเอกชน. (ดุษฎีนิพนธ์ปรัชญาดุษฎีนิพนธ์บัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).

[4] นิ่มนวน ทองแสน. (2557). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจผลิตเครื่องสำอางในเขตจังหวัดปทุมธานี. (การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี)

[5] นิตยา แหยมเจริญ. (2559). ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญพฤติกรรม ในการเป็นสมาชิกที่ดีและประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน. (การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).

[6] ภคณัฏฐ์ สวัสดิวิศิษฏ์. (2556). ความสัมพันธ์ของความพึงพอใจในการทำงานกับคุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันในองค์กรศึกษาเปรียบเทียบระหว่างข้าราชการและพนักงาน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. (การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).

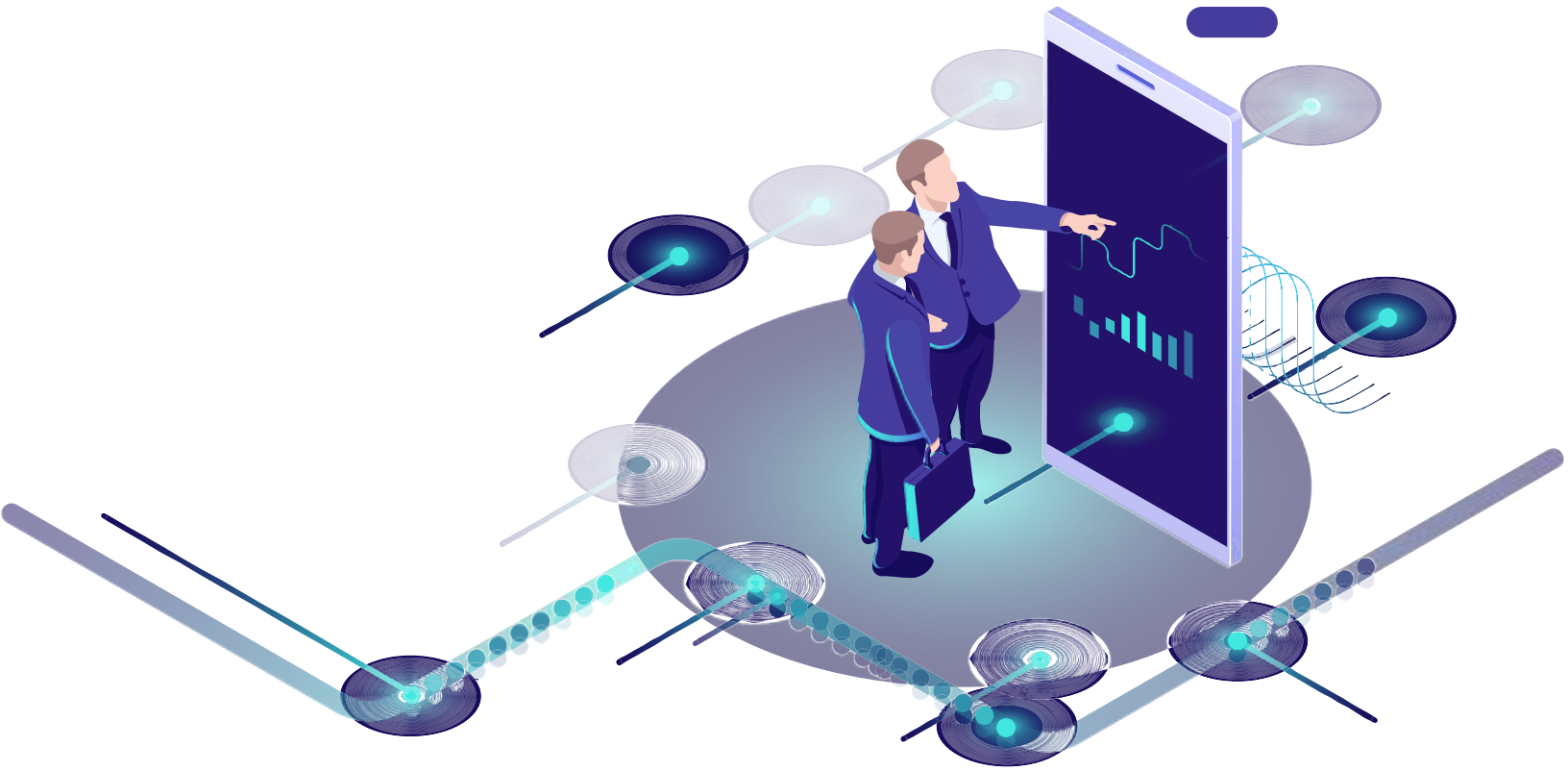
[7] วาริณี โพธิราช. (2558). คุณภาพชีวิตการทำงานของลูกจ้างในมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย. (วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).

[8] ศุภลักษณ์ พรมศร. (2558). ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงาน การรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำของพนักงาน ความผูกพันในงานกับความพึงพอใจในงาน. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).

[9] สุกัญญา มีสมบัติ. (2557). ภาวะผู้ตามและประสิทธิภาพทีมงานที่มีอิทธิพลต่อองค์กรแห่งการเรียนรู้กรณีศึกษา กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ กระทรวงสาธารณะสุข. (การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).

[10] อุสุมา ศักดิ์ไพศาล. (2556). คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อินเตอร์ เรียลตี้ แมเนจเม้นท์ จำกัด. (การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).

HUMANITY AND SOCIAL SCIENCES



การพัฒนาการเรียนการสอนวิชาสังคมกับสิ่งแวดล้อมโดยใช้การบูรณาการกระบวนการวิจัย

พิมพ์นภัส ภูมิกิตติพิชญ์[1*] และ ณัฏฐกิตติ์ เอี่ยมสมบูรณ์[2]

[1]สาขาสังคมศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี อ.ธัญบุรี จ.ปทุมธานี

[2]นักวิชาการอิสระ

[*]E-mail: pimnapat_i@rmutt.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาการเรียนการสอนโดยใช้การบูรณาการกระบวนการวิจัยร่วมกับวิธีการสอนแบบมีส่วนร่วม ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาคือ นักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียนวิชาสังคมกับสิ่งแวดล้อม จำนวน 581 คน ใน 3 ภาคการศึกษา ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาการจัดการเรียนการสอนวิชาสังคมกับสิ่งแวดล้อมมี 3 ด้าน ได้แก่ เกิดจากตัวนักศึกษามากที่สุด รองลงมาเกิดจากลักษณะรายวิชาที่มีเนื้อหาที่ซับซ้อนเข้าใจยาก และเกิดจากอาจารย์ผู้สอนพูดเร็วและยกตัวอย่างไม่ชัดเจน ผู้เรียนได้เสนอแนะให้มีการพัฒนาการเรียนการสอนเพื่อให้เข้าใจมากขึ้น เช่น รูปภาพ วิดีโอ หรือยกตัวอย่างที่ใช้ของจริง โดยมีผลการประเมินการเรียนการสอนวิชาสังคมกับสิ่งแวดล้อมภาคการศึกษาที่ 2/2557 ในภาพรวมระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.56, SD = 0.63) ภาคการศึกษาที่ 1/2558 ระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.40, SD = 0.70) และภาคการศึกษาที่ 2/2558 ระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.42, SD = 0.67) มีข้อเสนอแนะของผู้เรียนในทุกภาคการศึกษามีทิศทางไปทางบวกต่อวิธีการสอนดังกล่าว ส่วนผลเชิงพฤติกรรมของผู้เรียนสามารถทำงานเป็นทีมและแก้ปัญหาโจทย์ที่กำหนดให้ได้ด้วยตนเอง ทั้งนี้ การเลือกเทคนิคหรือกิจกรรมเพื่อบูรณาการกระบวนการวิจัยกับการเรียนสอนควรพิจารณาถึงองค์ความรู้พื้นฐานเดิมของผู้เรียนด้วย

คำสำคัญ: พัฒนาการเรียนการสอน การบูรณาการกระบวนการวิจัย วิธีการสอนแบบมีส่วนร่วม

1. บทนำ

ปัจจุบันสังคมไทยมีกระแสการเปลี่ยนแปลงด้านต่างๆ เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วมากจนส่งผลให้เกิดวิกฤติการณ์หลายรูปแบบขึ้นในสังคมทั้งทางด้านเศรษฐกิจสังคม การเมือง วัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อม นอกจากนั้นยังส่งผลให้เกิดกระแสเรียกร้องการปฏิรูปการศึกษาขึ้นเพื่อให้การศึกษาเป็นเครื่องมือในการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และการเมืองของประเทศอย่างแท้จริง เป้าหมายของการจัดการศึกษาจะต้องมุ่งสร้างสรรค์สังคมให้มีลักษณะที่เอื้ออำนวยต่อการพัฒนาประเทศชาติโดยรวม มุ่งสร้างคนหรือผู้เรียนซึ่งเป็นผลผลิตโดยตรงให้มีคุณลักษณะที่มีศักยภาพและความสามารถที่จะพัฒนาตนเองและสังคมไปสู่ความสำเร็จได้ (มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ ,2555) ดังพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ในบททั่วไปกำหนด ความมุ่งหมาย และหลักการในการจัดการศึกษาไว้ว่า “ต้องเป็นไปเพื่อพัฒนาคนไทย ให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ ทั้งทางร่างกายและจิตใจ สติ ..ความสุข” จึงถือเป็นพันธะกิจที่สำคัญที่จะต้องจัดระบบการเรียนการสอนให้สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย และการเรียนการสอนในปัจจุบัน (ญาณัญฏา ศิรภัทร์ธาดา, 2553:2) โดยมาตรา 24 (2) และ (3) แห่งพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่2) พ.ศ. 2545 หมวด 4 แนวการจัดการศึกษา ให้เน้นการฝึกทักษะกระบวนการคิด การฝึกทักษะการแสวงหาความรู้ด้วยตนเองจากแหล่งเรียนรู้ที่หลากหลาย การฝึกปฏิบัติจริง และการประยุกต์ใช้ความรู้เพื่อการป้องกันและแก้ปัญหา

ทั้งนี้ ในฐานะที่ผู้วิจัยเป็นอาจารย์ผู้สอนสาขาวิชาศึกษาทั่วไป ระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี วิชาสังคมกับสิ่งแวดล้อม พบว่า นักศึกษาที่

ลงทะเบียนเรียนวิชาสังคมกับสิ่งแวดล้อมดังกล่าวโดยภาพรวมยังไม่บรรลุผลสัมฤทธิ์ตามจุดประสงค์ในรายวิชา กล่าวคือ นักศึกษาไม่สามารถเชื่อมโยงเนื้อหาสาระของบทเรียนที่เรียนไปคิด/สร้างผลงาน/แก้ปัญหาในชีวิตประจำวันหรือ ชุมชน สังคมได้อย่างเป็นรูปธรรม

ดังนั้น เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของการจัดการศึกษาสาขาวิชาศึกษาทั่วไป ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาพัฒนาการเรียนการสอนโดยใช้การบูรณาการกระบวนการวิจัยร่วมกับวิธีการสอนแบบมีส่วนร่วม อันเป็นการให้โอกาสแก่ผู้เรียนได้เรียนรู้และได้รับประสบการณ์ในการทำวิจัยของผู้สอนที่ผ่านกิจกรรมการเรียนรู้โดยตรง อีกทั้งจะเป็นแนวทางหนึ่งที่ช่วยเพิ่มพูนความเจริญงอกงามทางสติปัญญา (Intellectual Skill) ที่จะช่วยให้นักศึกษาสามารถนำความรู้ที่ได้จากการศึกษาไปประยุกต์ใช้ในการแก้ปัญหาในชีวิตประจำวัน และมีโอกาสช่วยจรรโลงสังคมให้เจริญรุ่งเรือง อันเป็นบุคลิกภาพ และทัศนคติที่พึงประสงค์ให้สมกับความเป็นบัณฑิต

2. วิธีดำเนินการวิจัย

2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้ได้เลือกศึกษาแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive sampling) กับนักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียนวิชาสังคมกับสิ่งแวดล้อมตั้งแต่ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2557 ถึงภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2558 จำนวนทั้งหมด 581 คน ศึกษาปัญหาการจัดการเรียนการสอนวิชาสังคมกับสิ่งแวดล้อม หาแนวทางการพัฒนาการเรียนการสอนวิชาสังคมกับสิ่งแวดล้อม และทดลองสอนเพื่อพัฒนาเครื่องมือการใช้การบูรณาการกระบวนการวิจัยกับการเรียนการสอนวิชาสังคมกับสิ่งแวดล้อม

2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มีเครื่องมีในการวิจัยดังนี้

1. เครื่องมือการสอนแบบมีส่วนร่วม (Active Learning) โดยการบูรณาการกระบวนการวิจัย ประกอบด้วย

- กรณีศึกษา (Case study) โครงการวิจัยเรื่องรูปแบบการพัฒนาศักยภาพของชุมชนชนบทภายใต้แนวคิดปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงสำหรับระบบผลิตไฟฟ้าจากพลังงานแสงอาทิตย์ที่ยั่งยืน โดยนำความรู้จากการวิจัยไปเพิ่มเนื้อหาในบทที่ 6 เรื่องการจัดการสิ่งแวดล้อม
- กิจกรรมการสร้างแนวคิดการสื่อความหมายเพื่อการประชาสัมพันธ์อนุรักษ์พลังงานทดแทน
- กิจกรรมการถอดรหัสความคิดการอนุรักษ์พลังงานทดแทนสู่การใช้งานจริง
- กิจกรรมโครงการสัมมนาและถ่ายทอดความรู้จากผลงานวิจัยให้กับนักศึกษา
- กิจกรรมการทำงานเป็นทีม หัวข้อ “การจัดการปัญหาสิ่งแวดล้อมในชุมชนหรือภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี”

2.2 แบบทดสอบวัดความรู้ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนหลังการทดลองสอนแบบบูรณาการระบวนการวิจัย

2.3 แบบสอบถามการประเมินโครงการสัมมนาและถ่ายทอดความรู้จากผลงานวิจัย

2.4 แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการบูรณาการกระบวนการวิจัยต่อการเรียนการสอนวิชาสังคมกับสิ่งแวดล้อม

3. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์เป็นเครื่องมือช่วย โดยใช้ค่าสถิติ ดังนี้

3.1 ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อบรรยายลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

3.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) เพื่อจำแนกและแปลความหมายผลการประเมินความพึงพอใจการเข้าร่วมโครงการสัมมนาและถ่ายทอดความรู้จากผลงานวิจัย

3.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้ควบคู่กับค่าเฉลี่ยเพื่อแสดงลักษณะการกระจายของข้อมูล

3. ผลการศึกษาและอธิปรายผล

ระยะที่ 1 ศึกษาปัญหาการจัดการเรียนการสอนวิชาสังคมกับสิ่งแวดล้อม พัฒนาเครื่องมือ และทดลองสอนด้วยการบูรณาการกระบวนการวิจัย ในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2557 นักศึกษาทั้งหมดเป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 1 คณะคหกรรมศาสตร์ ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าการจัดการเรียนการสอนวิชาสังคมกับสิ่งแวดล้อมมีปัญหา (จำนวนผู้ตอบ 39 คน) ระดับปานกลางมากที่สุด (จำนวนผู้ตอบ 22 คน) ร้อยละ 56.41 โดยสรุปสาเหตุของปัญหาเกิดจากตัวนักศึกษามากที่สุด นอกจากนี้เกิดจากลักษณะรายวิชาเนื่องจากมีเนื้อหาที่ซับซ้อนเข้าใจยากทำให้นักศึกษาไม่เข้าใจและมองไม่เห็นภาพ ประกอบกับอาจารย์ผู้สอนพูดเร็วและยกตัวอย่างไม่ชัดเจน กลุ่มตัวอย่างมีส่วนใหญ่มีเสนอแนะให้มีการพัฒนาการเรียนการสอนเพื่อที่จะทำให้นักศึกษาเข้าใจและสามารถทำข้อสอบได้มากขึ้น ควรมีสื่อมาประกอบการสอน เช่น รูปภาพ วิดีโอ หรือการยกตัวอย่างที่ใช้ของจริงจะทำให้ทำให้นักศึกษาเข้าใจมากขึ้นเพราะได้เห็นของจริงได้เรียนรู้ด้วยตัวเอง

แนวทางพัฒนาเครื่องมือการบูรณาการการวิจัยกับการเรียนการสอนวิชาสังคมกับสิ่งแวดล้อม โดยเพิ่มเนื้อหาโครงการวิจัยเป็นกรณีศึกษา (Case study) สำหรับการยกตัวอย่างแนวทางจัดการสิ่งแวดล้อมทางสังคมตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง และเพิ่มกิจกรรมการสร้างแนวคิดการสื่อความหมายเพื่อการประชาสัมพันธ์ พร้อมทำแบบทดสอบการสรุปแนวคิดการจัดการสิ่งแวดล้อมด้านการอนุรักษ์พลังงานทดแทนการใช้ไฟฟ้าจากพลังงานแสงอาทิตย์ด้วยแผนภาพ Functional type process

ผลการศึกษาสรุปได้ว่า นักศึกษาร้อยละ 61.54 เห็นว่ารูปโลโกมือคือรูปที่เหมาะสมสำหรับการสื่อความหมายเพื่อการประชาสัมพันธ์ด้านการอนุรักษ์พลังงานทดแทนมากที่สุด ส่วนนักศึกษา ร้อยละ 38.56 เห็นว่าควรเลือกรูปอาคารและติกเป็นโลโกเพื่อการประชาสัมพันธ์ด้านการอนุรักษ์พลังงานทดแทน ซึ่งทั้งสองกรณีต่างให้เหตุผลในการตัดสินใจเลือกต่างกันแต่ถูกต้องตามหลักวิชาการ อันแสดงถึงพัฒนาการคิดของผู้เรียนให้มีความสามารถด้านทักษะการคิดอย่างเป็นระบบ จุดเน้นคือการกระตุ้นผู้เรียนให้สามารถคิดและตั้งคำถามกระตุ้นให้เกิดความสนใจใฝ่รู้และคิดหาคำตอบที่ถูกต้อง คำถามมีส่วนสำคัญที่จะจุดประกายให้ผู้เรียนฉุกคิด เกิดข้อสงสัย ใคร่รู้เพื่อแสวงหาคำตอบ ดังนั้น แนวทางนี้คือการใช้คำถามกระตุ้นให้ผู้เรียนคิดเป็น คิดได้ การใช้คำถามเพื่อให้เกิดกระบวนการคิดมีหลากหลาย อันเป็นการเรียนรู้แบบพัฒนากระบวนการคิดด้วยการใช้คำถามหมวกความคิด 6 ใบ (Six Thinking Hats) ส่วนผลการเลือกคำตอบสำหรับการสรุปแนวคิดการจัดการสิ่งแวดล้อมด้านการอนุรักษ์พลังงานทดแทนการใช้ไฟฟ้าจากพลังงานแสงอาทิตย์เป็นแผนภาพ Functional type process พบว่า นักศึกษาเกือบทั้งหมด ร้อยละ 82.05 เลือกคำตอบที่ให้มาใส่ในแผนภาพได้อย่างถูกต้อง อาจเป็นเพราะผู้เรียนได้มีโอกาสรับประสบการณ์ จากกรณีศึกษา (Case study) ตัวอย่างแนวทางจัดการสิ่งแวดล้อมทางสังคมตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงที่นำไปสู่การได้รับการกระตุ้นให้สะท้อนสิ่งต่างๆ ที่ได้จากประสบการณ์ออกมาเพื่อพัฒนาทักษะใหม่ๆ หรือวิธีการใหม่ๆ

กิจกรรมการถอดรหัสความคิดการอนุรักษ์พลังงานทดแทนสู่การใช้งานจริง โดยการนำผลการตัดสินในเลือกโลโกการสื่อความหมายเพื่อการประชาสัมพันธ์ด้านการอนุรักษ์พลังงานทดแทนไปจัดทำกระเป๋าลดโลกร้อนและแจกให้กับนักศึกษา เพื่อสร้างจิตสำนักและพฤติกรรมในการช่วยลดโลกร้อน

ผลการประเมินการเรียนการสอนวิชาสังคมกับสิ่งแวดล้อม ภาคการศึกษาที่ 2/2557 พบว่ามีผลการประเมินการเรียนการสอนอาจารย์ผู้สอนในภาพรวมระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ =4.564) รวมถึงผลการประเมินในทุกข้อคำถามย่อยเช่นกัน นอกจากนี้ผู้เรียนยังได้เสนอความคิดเห็นต่อรายวิชาไว้ว่า วิชาและอาจารย์ทำให้ได้รู้จักสภาพแวดล้อม เราควรรักษาวิธีแก้ไขปัญหาอย่างเป็นระบบ เราสามารถนำความรู้ที่ได้รับมาปรับใช้ในชีวิตประจำวัน เป็นต้น

ระยะที่ 2 ปรับปรุงวิธีการบูรณาและทดลองสอนเพื่อพัฒนาเครื่องมือการบูรณาการการวิจัยกับการเรียนการสอนวิชาสังคมกับสิ่งแวดล้อม ในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2558

นักศึกษาส่วนมากเป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 1 คณะวิศวกรรมศาสตร์ ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือเดิมแต่เพิ่มเนื้อหา/ขั้นตอนกระบวนการวิจัยกับการเก็บข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อมใน Power Point บทที่ 6 และเพิ่มโครงการสัมมนาและถ่ายทอดความรู้จากผลงานวิจัยเรื่อง "แนวทางการพัฒนาระบบผลิตกระแสไฟฟ้าจากพลังงานแสงอาทิตย์ที่ยั่งยืน"สู่ผู้เรียน และปรับเพิ่มชิ้นงานเป็นกลุ่ม โดยมีผลการประเมินโครงการสัมมนาและถ่ายทอดความรู้จากผลงานวิจัย มีด้านเนื้อหาในภาพรวมระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.10) ด้านวิทยากร พบว่า มีความพึงพอใจในภาพรวมระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.33) ทั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างมีความรู้เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาระบบผลิตกระแสไฟฟ้าจากพลังงานแสงอาทิตย์ที่ยั่งยืนก่อนเข้าร่วมโครงการฯ เพียงเล็กน้อยมากที่สุด (ร้อยละ 85.71) หลังเข้าร่วมโครงการฯ มีความรู้เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาระบบผลิตกระแสไฟฟ้าจากพลังงานแสงอาทิตย์ที่ยั่งยืนเพิ่มขึ้นมาก (ร้อยละ 85.71) ส่วนผลการเรียนรู้โดยใช้การทำงานเป็นทีม พบว่ามีผลการรายงานเป็นที่น่าพอใจ ที่เป็นเช่นนี้เพราะผู้เรียนสามารถเรียนรู้จากสภาพจริง ได้เรียนรู้จากแหล่งเรียนรู้จะเกี่ยวข้องกับบุคคล สถานที่ ธรรมชาติ หน่วยงาน องค์กร ชุมชน และสิ่งแวดล้อมอื่นๆ ซึ่งผู้เรียนสามารถศึกษาค้นคว้าหาความรู้หรือเรื่องที่สนใจได้จากแหล่งเรียนรู้ทั้งที่เป็นธรรมชาติ และที่มนุษย์สร้างขึ้น

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการบูรณาการกระบวนการวิจัยต่อการเรียนการสอนวิชาสังคมกับสิ่งแวดล้อม โดยภาพรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่างเกือบทั้งหมด (ร้อยละ 98.96) มีความพึงพอใจระดับมาก ($\overline{X}$ =4.12) ต่อแนวทางต่อการบูรณาการกระบวนการวิจัยต่อการเรียนการสอนวิชาสังคมกับสิ่งแวดล้อมของผู้สอน และทุกกิจกรรมสามารถช่วยพัฒนาที่สะท้อนได้จากผู้เรียนความพึงพอใจระดับมากที่สุดในเกือบทุกประเด็น ได้แก่ การพัฒนาทักษะการคิด ($\overline{X}$ =4.29), การพัฒนาทักษะการประมวลผล ($\overline{X}$ =4.23) ส่วนประเด็นทักษะการแก้ปัญหา ($\overline{X}$ =4.04) , ทักษะการสื่อสาร ($\overline{X}$ =4.09) และทักษะการบริหารจัดการเวลา ($\overline{X}$ =3.96) มีความพึงพอใจระดับมาก โดยสอดคล้องกับมาตรา 24 (2) และ (3) แห่งพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่2) พ.ศ. 2545 หมวด 4 แนวการจัดการศึกษา ให้เน้นการฝึกทักษะกระบวนการคิด การฝึกทักษะการแสวงหาความรู้ด้วยตนเองจากแหล่งเรียนรู้ที่หลากหลาย การฝึกปฏิบัติจริง และการประยุกต์ใช้ความรู้เพื่อการป้องกันและแก้ปัญหา (หน่วยส่งเสริมและพัฒนาวิชาการ งานบริการการศึกษา คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2551)

ผลการประเมินการเรียนการสอนวิชาสังคมกับสิ่งแวดล้อม ภาคการศึกษาที่ 1/2558 พบว่ามีผลการประเมินการเรียนการสอนอาจารย์ผู้สอนในภาพรวมระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.395) โดยเฉพาะในข้อคำถามอาจารย์มีการวัดและประเมินผลด้วยวิธีการที่หลากหลายและตรงตามวัตถุประสงค์ ส่วนข้อคำถามย่อยอื่นๆ ได้แก่ อาจารย์มีการชี้แจงลักษณะรายวิชา (เช่น วัตถุประสงค์ เนื้อหาวิชา การวัดและการประเมินผล) โดยการตอนอย่างชัดเจนในสัปดาห์แรกของการเรียนการสอน, อาจารย์มีวิธีการสอนที่หลากหลาย ทำให้นักศึกษาเข้าใจเนื้อหาวิชาได้ง่าย, อาจารย์สอนเนื้อหาครอบคลุมและสอดคล้องกับลักษณะรายวิชา, อาจารย์จัดกิจกรรมการเรียนการสอนที่เน้นให้นักศึกษามีส่วนร่วม, อาจารย์มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในเนื้อหาวิชาที่สอน,อาจารย์ส่งเสริมให้นักศึกษาได้วิเคราะห์/แสดงออก/แสดงความคิดเห็น, อาจารย์มีการสอดแทรกคุณธรรมจริยธรรม ความรักองค์กร พร้อมทั้งปลูกฝังการมีระเบียบวินัย และความรับผิดชอบ, อาจารย์เปิดโอกาสให้นักศึกษาเข้าพบและปรึกษานอกเวลาเรียน, อาจารย์ส่งเสริมให้นักศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองทั้งรายบุคคลและรายกลุ่ม พร้อมทั้งแนะนำแหล่งความรู้เพิ่มเติม, อาจารย์เข้าสอนสม่ำเสมอและตรงเวลา, อาจารย์มีการใช้สื่อการสอนที่ส่งเสริมการ

เรียนรู้และง่ายต่อการเข้าใจเนื้อหา, อาจารย์มีเอกสารประกอบการสอนครบถ้วนตามเนื้อหา, อาจารย์มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ในการเรียนการสอนมีผลการประเมินการเรียนการสอนระดับมากที่สุด โดยผู้เรียนยังได้เสนอความคิดเห็นต่อรายวิชา เช่น อาจารย์มีตัวอย่างในเนื้อหาประกอบทำให้มีความเข้าใจมากขึ้นและบรรยากาศในการสอนไม่น่าเบื่อเกินไป, อาจารย์ได้มอบหมายงานที่มีประโยชน์มากสำหรับนักศึกษาในงานรายงานแนวทางแก้ปัญหาสิ่งแวดล้อมในรั้วมทร.ธัญบุรี ซึ่งในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายนี้ ผมได้รับประโยชน์มากมายและได้เข้าเนื้อหาและความรู้ในเรื่องนั้นๆมากยิ่งขึ้นและนำไปปฏิบัติได้ด้วย เป็นต้น

ระยะที่ 3 สอนโดยการบูรณาการการวิจัยกับการเรียนการสอนวิชาสังคมกับสิ่งแวดล้อมในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2558

นักศึกษาที่ลงเบียนเรียนส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 1 คณะวิศวกรรมศาสตร์ ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือเหมือนการศึกษาระยะที่ 3 แต่ไม่ได้ประเมินความพึงพอใจต่อการบูรณาการกระบวนการวิจัยต่อการเรียนการสอนวิชาสังคมกับสิ่งแวดล้อม เนื่องจากผู้สอนต้องการทดสอบวิธีการบูรณาการวิจัยกับการเรียนการสอนวิชาสังคมกับสิ่งแวดล้อมว่าสามารถใช้ได้จริงในรายวิชานี้หรือไม่ โดยพิจารณาจากการสังเกตและผลการประเมินการสอนของอาจารย์โดยนักศึกษา

ผลการประเมินการสอนของอาจารย์โดยนักศึกษาภาคการศึกษาที่ 2/2558 พบว่ามีผลการประเมินการเรียนการสอนอาจารย์ผู้สอนในภาพรวมระดับมาก ($\overline{X}$ =4.417) โดยมีผลการประเมินในทุกข้อคำถามย่อยระดับมากที่สุด ทั้งนี้ผู้เรียนยังได้เสนอความคิดเห็นต่อรายวิชา เช่น ขอบคุณอาจารย์ที่แนะนำแต่สิ่งดีๆให้นะคะ อาจารย์สอนเข้าใจมาก ชอบยกตัวอย่างที่เข้าใจง่าย และง่ายต่อการจดจำนำมาให้ในชีวิตประจำวัน, อาจารย์สอนดีมากครับ มีการใช้บูรณาการการเรียนรู้นอกห้องเรียน ใช้กิจเสริมสอดแทรกความรู้, อาจารย์สอนโดยการยกตัวอย่างในชีวิตประจำวัน ทำให้เข้าใจในเนื้อหาวิชามากขึ้น สอนสนุก ไม่เครียด เป็นต้น ที่เป็นเช่นนี้เพราะผู้สอนได้พยายามปรับวิธีการสอนในวิชาดังกล่าวอย่างต่อเนื่องโดยหวังให้ผู้เรียนเรียนรู้จากความสนใจในหัวข้อที่ตนเองหรือกลุ่มอยากรู้อยากเรียนเองและใช้กระบวนการและวิธีการทางวิทยาศาสตร์เป็นแนวทางในการศึกษา ทั้งนี้ผู้เรียนจะเป็นผู้ลงมือปฏิบัติกิจกรรมต่างๆ เพื่อค้นหาคำตอบด้วยตนเอง เป็นการเรียนรู้ที่ช่วยให้ผู้เรียนได้เรียนรู้จากประสบการณ์ตรงกับแหล่งเรียนรู้เบื้องต้น ผู้เรียนสามารถสรุปความรู้ได้ด้วยตนเอง โดยผู้สอนจะสนับสนุนให้ผู้เรียนได้ศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติม จากแหล่งเรียนรู้ และปรับปรุงความรู้ที่ได้ให้สมบูรณ์ในหัวข้อนั้นๆ

4. สรุปผล

4.1 ผลการวิจัยพบว่าการเรียนรู้ที่ใช้เทคนิคหลากหลายรูปแบบนำมาผสมผสานกัน ได้แก่ กระบวนการกลุ่ม การฝึกคิด การแก้ปัญหา การเน้นกระบวนการ การสอนแบบร่วมกันคิด จะทำให้ผู้เรียนเกิดความสนใจอยากรู้อยากเรียน ทั้งนี้การเลือกเทคนิค หรือกิจกรรมเพื่อบูรณาการกับการเรียนสอนควรพิจารณาถึงองค์ความรู้พื้นฐานเดิมของผู้เรียน เช่น นักศึกษาคณะคหกรรมศาสตร์มีความแตกต่างจากนักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ เป็นต้น

4.2 การส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้แบบความคิดสร้างสรรค์ โดยไม่ชี้นำว่าคำตอบใดผิดหรือถูก แต่ให้ผู้เรียนรู้จักให้เหตุผลกับคำตอบที่ตนได้เลือก จะเป็นการพัฒนาทักษะความคิดเชิงบวก ความท้าทาย กระตือรือร้น ส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม ในการคิดที่สันติสุขดังกิจกรรมการถอดรหัสความคิดการอนุรักษ์พลังงานทดแทนสู่การใช้งานจริง ที่เชื่อมโยงความคิดที่เป็นระบบอย่างมีขั้นตอนจากง่ายไปยากและใกล้ตัวไปไกลตัว โดยสามารถนำไปประยุกต์เพื่อจัดการเรียนรู้ได้กับวิชาอื่นๆ

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยนี้ได้รับทุนสนับสนุนจากคณะศิลปะศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ประจำปีงบประมาณ 2558

เอกสารอ้างอิง

[1] ญาณัญฎา ศิรภัทร์ธาดา. (2553). การพัฒนาพฤติกรรมการเรียนและผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษาในการเรียนวิชาหลักการตลาด โดยการสอนแบบมีส่วนร่วม (Active Learning). (ออนไลน์). (3 พฤศจิกายน 2557). สืบค้นจาก http://www.ssruir.ssru.ac.th/handle/ssruir/

[2] มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์. (2555). คู่มือกระบวนการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ (ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2555). นราธิวาส: กองส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์.

[3] หน่วยส่งเสริมและพัฒนาวิชาการ งานบริการการศึกษา คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. (2551). “รูปแบบการสอนใหม่ แนวทางการจัดการเรียนรู้ 9 แนวทาง” ใน ข่าวสารวิชาการ. ฉบับที่ 9/2551 ประจำเดือนกันยายน 2551.

การตีความปริศนาธรรมในจิตรกรรมฝาผนังภาคใต้เพื่อการสร้างสรรค์จิตรกรรมแนวเรื่องอริยสัจจ์ 4

สมพร ธุรี*

ภาควิชาทัศนศิลป์ คณะศิลปกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

*E-mail: Somporn_t@rmutt.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยสร้างสรรค์นี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ ตีความหมาย ภาพปริศนาธรรมในจิตรกรรมฝาผนังของภาคใต้สมัยรัตนโกสินทร์(รัชกาลที่ 1-9) อันเป็นแรงบันดาลใจที่สะท้อนหลักธรรมคาสอนของพุทธศาสนา ให้เกิดองค์ความรู้ในการสร้างสรรค์จิตรกรรมปริศนาธรรม แนวเรื่อง อริยสัจจ์ 4 แสดงออกถึงความทุกข์ ความสุข และเป็นการอนุรักษ์ สืบสานหลักธรรมคาสอนทางพระพุทธศาสนา เกิดการรับรู้ปริศนาธรรม และเป็นการยกระดับจิตใจให้สูงขึ้นในสังคมปัจจุบัน

จากการศึกษาวิจัย วิเคราะห์ภาพปริศนาธรรมในจิตรกรรมฝาผนังของภาคใต้ ช่วงศิลปะรัตนโกสินทร์ (รัชกาลที่ 1-9) จานวน 13 วัด ที่มีความโดดเด่น ดังปรากฏในวัดโพธิ์ปฐมาวาส จังหวัดสงขลา และโรงมหรสพทางวิญญาณของท่านพุทธทาสภิกขุ สวนโมกขลาราม จังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่มีเนื้อหาสะท้อนหลักธรรมคาสอนทางพระพุทธศาสนา สู่การสร้างสรรค์จิตรกรรม

กระบวนการวิจัยสร้างสรรค์ นำผลสรุปการวิเคราะห์องค์ประกอบศิลป์ ภาพปริศนาธรรมในภาคใต้ แนวเรื่องปฏิจจสมุปบาท ไตรลักษณ์ ธุดงค์ 13 อสุภะ วรรณกรรมท้องถิ่นภาคใต้ นำมาสร้างสรรค์องค์ประกอบใหม่ เสมือนจริง แนวเรื่อง อริยสัจจ์ 4 (ความจริงอันประเสริฐ) คือ ทุกข์ สมุทัย นิโรธ และมรรค

ผลการวิจัยสร้างสรรค์ภาพปริศนาธรรม เป็นการพัฒนาจากจิตรกรรม 2 มิติ สู่ จิตรกรรมเสมือนจริง ที่เกิดการสร้างสรรค์เนื้อหาใหม่ เกิดการรับรู้ปริศนาธรรมที่ดีขึ้นในหลักธรรมคาสอนของพระพุทธศาสนา ในความงาม ความดี ความจริง เป็นการยกระดับจิตใจ เกิดคุณธรรมที่ดีงาม และเป็นการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรม

คำสำคัญ: ปริศนาธรรม ภาคใต้ การสร้างสรรค์จิตรกรรม อริยสัจจ์ 4

1. บทนำ

ภาพปริศนาธรรมในจิตรกรรมฝาผนังของไทย เป็นผลงานที่มีคุณค่าทางด้านสุนทรียศาสตร์ การศึกษาวิจัย วิเคราะห์ ตีความหมายจากภาพจิตรกรรม เป็นการฉายภาพสะท้อนให้เห็นถึงหลักธรรมคาสอนของพระพุทธเจ้า คติความเชื่อ และประวัติศาสตร์ความเป็นมาของผู้คน ชีวิตทางสังคม วัฒนธรรม ประเพณี ซึ่งผลงานเหล่านี้ถือเป็นพุทธศิลป์อันทรงคุณค่าแก่การอนุรักษ์ ฟื้นฟู สืบสานและสืบทอดให้คงอยู่และร่วมสมัยในสังคมปัจจุบัน

จิตรกรรมฝาผนังสร้างสรรค์จากสิ่งที่เป็นนามธรรมให้ปรากฏออกมาเป็นรูปผลงานที่สมบูรณ์ด้วยสุนทรียภาพอันเกิดจากความพากเพียรและพลังแห่งความดลใจของช่างโบราณ จะต้องมีจิตใจที่เพ่งพิศในการสร้างสรรค์เพื่อให้เกิดสมาธิและจินตนาการ(วรรณิภา ณ สงขลา, 2535: 1) เกิดเป็นผลงานการสร้างสรรค์ขึ้นด้วยความศรัทธาอันแรงกล้าในพระพุทธศาสนาของช่างโบราณ มีความงดงามโดดเด่นเป็นเอกลักษณ์ของคนในแต่ละท้องถิ่น โดยแฝงคติความเชื่อ หลักธรรมคาสอน เทคนิคเชิงช่าง อิทธิพลร่วมของช่างราชสำนักภาคกลาง (วรรณิภา ณ สงขลา, 2535: 22-29) ภาพปริศนาธรรมในจิตรกรรมฝาผนังบ่งบอกถึงความมีคุณค่าความงามทางสุนทรียภาพที่สะท้อนศิลปวัฒนธรรม ประเพณี คติความเชื่อ เนื้อหาสาระตามหลักธรรมคาสอนของพระพุทธเจ้า และเป็นหลักฐานทางประวัติศาสตร์ สังคม

วิถีชีวิตภูมิปัญญาและวิธีคิดของเชิงช่างโบราณในการสร้างงานจิตรกรรมไทย ดังปรากฏในจิตรกรรมฝาผนัง ที่เขียนขึ้นสมัยรัชกาลที่ 3 และรัชกาลที่ 4 ดังปรากฏการเขียนภาพปริศนาธรรมของขรัวอินโข่ง วาดไว้ที่พระอุโบสถวัดบวรนิเวศ กรุงเทพฯ ถือว่าเป็นแนวคิดสำคัญของภาพปริศนาธรรมที่ได้สืบสานสร้างสรรค์ต่อเนื่องจนถึงปัจจุบัน

ความโดดเด่นของภาพที่วาดโดยขรัวอินโข่ง คือการริเริ่มใช้เทคนิคการวาดภาพตามหลักทัศนียวิทยา (perspective) แบบตะวันตก ท้องฟ้ามีมิติจริง รวมถึงการใช้สีอ่อนแก่ มีแสงเงา ทำให้ภาพมีระยะใกล้ไกล ลึกตื้น ดูเหมือนจริง (วิไลรัตน์ ยังรอด และธวัชชัย องค์วุฒิเวทย์, 2559: 25) ซึ่งการสร้างสรรค์รูปแบบของขรัวอินโข่ง ถือว่าเป็นแนวทางการวาดภาพปริศนาธรรม ที่มีความแปลกใหม่และน่าสนใจ เป็นการก้าวข้ามกรอบและกฎเกณฑ์การวาดแบบแนวจารีตประเพณี จึงเป็นแนวทางและจุดเริ่มต้นของการเปลี่ยนแปลงทั้งทางด้านเนื้อหาและรูปแบบการสร้างสรรค์ภาพจิตรกรรมฝาผนังของไทย และภาพปริศนาธรรมก็ปรากฏภายในจิตรกรรมฝาผนังวัดต่างๆในภาคใต้ ดังปรากฏภาพปริศนาธรรมในโรงมหรศพทางวิญญาณของท่านพุทธทาสภิกขุ สวนโมกขพลาราม จังหวัดสุราษฎร์ธานี แต่ในปัจจุบันผู้คน สังคม ไม่สนใจกับจิตรกรรมฝาผนังภาพปริศนาธรรม ซึ่งนับวันจะสูญหายไม่ได้รับการกล่าวถึงและนำมาใช้อย่างเป็นรูปธรรมและดูห่างไกลจากผู้คนสังคม อาจมองเป็นเรื่องน่าเบื่อและถูกมองข้ามท่ามกลางสังคมสมัยใหม่

การศึกษา การตีความ วิเคราะห์ สังเคราะห์จากภาพปริศนาธรรมในจิตรกรรมฝาผนังของภาคกลางและภาคใต้ ด้านรูปแบบ เทคนิคเชิงช่าง เนื้อหาสาระ คติความเชื่อ การจัดองค์ประกอบศิลป์ สัญลักษณ์การแสดงออก และคุณค่าทางความงามของข้อมูลจิตรกรรมฝาผนังดังกล่าว มาสร้างสรรค์ผลงานภาพปริศนาธรรม แนวเรื่อง อริยสัจจ์ 4 (ความจริงอันประเสริฐ) เกิดความหมายใหม่และร่วมสมัย นำไปสู่การเกิดผลต่อการรับรู้ทางพุทธศาสนาที่ดีขึ้น และเป็นแนวทางการสร้างพุทธศิลป์ ให้เกิดขึ้นในวัด ชุมชน สังคม ซึ่งประกอบด้วยหลักธรรมคาสอน(อริยสัจจ์ 4)ให้กับผู้พบเห็นสังคม ชุมชนได้ศึกษานาไปสู่ความดี ความงาม ความจริง ปรากฏในผลงานปริศนาธรรม ที่บันทึกไว้เป็นสมบัติของแผ่นดินไทยซึ่งเป็นการสืบทอดเผยแพร่หลักธรรมคาสอนของพุทธศาสนาให้กับสังคมชุมชนต่อไป

2. การดำเนินการวิจัยสร้างสรรค์

การวิจัยสร้างสรรค์ได้ดาเนินการเป็นขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. การสำรวจและศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง ศึกษาเอกสารและงานวิจัยและงานสร้างสรรค์ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ศึกษา เพื่อเป็นความรู้พื้นฐาน ในการทาการวิจัย

2. การวิเคราะห์ ตีความหมาย ภาพปริศนาธรรมในภาคใต้ วัดโพธิ์ปฐมาวาส จังหวัดสงขลา และภาพปริศนาธรรม โรงมหรสพทางวิญญาณ วัดธารน้ำไหล สวนโมกขพลาราม สมัยรัตนโกสินทร์ช่วงรัชกาลที่ 1-9 อันเป็นแรงบันดาลใจที่สะท้อนหลักธรรมคาสอนของพระพุทธศาสนา แนวเรื่องปฏิจจสมุปบาท ไตรลักษณ์ ธุดงค์ 13 อสุภะ วรรณกรรมท้องถิ่นภาคใต้ ด้านรูปแบบ เทคนิคเชิงช่าง เนื้อหาสาระ คติความเชื่อ การจัดองค์ประกอบศิลป์ และสัญลักษณ์ของการแสดงออก

สรุป การวิเคราะห์ หลักการจัดองค์ประกอบศิลป์ในภาพปริศนาธรรม เพื่อนำไปสู่การสร้างสรรค์ผลงานจินตภาพสมมติและจิตรกรรมปริศนาธรรม แนวเรื่อง อริยสัจจ์ 4 (ความจริงอันประเสริฐ)

3. ขั้นตอนการสร้างสรรค์ผลงานจิตรกรรมปริศนาธรรม (5 ผลงาน)

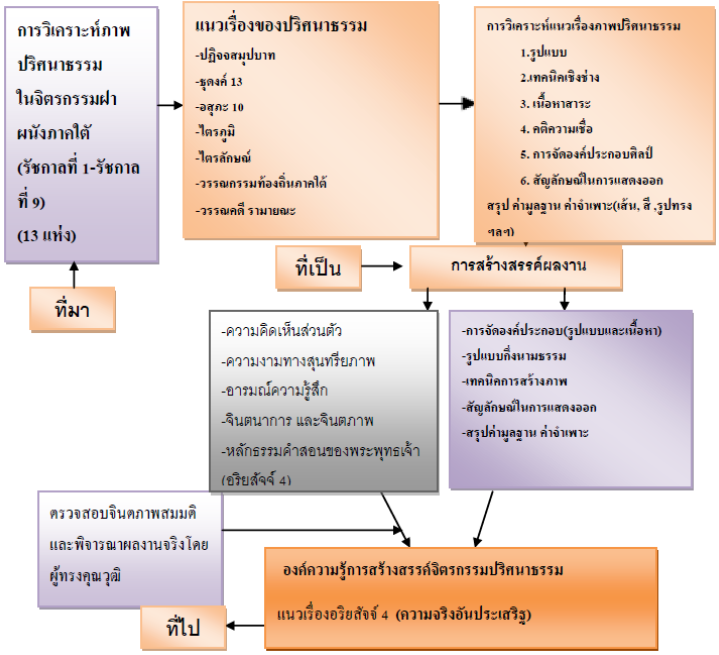
ขั้นตอนการสร้างสรรค์

1. นำข้อมูลสรุปการวิเคราะห์ หลักการจัดองค์ประกอบศิลป์ภาพปริศนาธรรมในจิตรกรรมฝาผนังของภาคใต้สมัยรัตนโกสินทร์ (รัชกาลที่ 1-9) ที่สะท้อนแนวเรื่องหลักธรรมคาสอนของพุทธศาสนามาสู่การสร้างสรรค์

2. การสร้างสรรค์ผลงานจินตภาพสมมติและจิตรกรรมปริศนาธรรม มีรูปแบบเสมือนจริงไม่จำกัดเทคนิค มีลักษณะตามความคิดเห็นเฉพาะตน เพื่อให้เหมาะสมกับแนวเรื่อง อริยสัจจ์ 4

3. ประเมินผลและตรวจสอบการสร้างสรรค์ผลงานจินตภาพสมมติด้วยตนเองและผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อปรับปรุงแก้ไขและขยายผลงานจิตรกรรมปริศนาธรรม

4. ขั้นเสนอผลงานการวิจัยสร้างสรรค์ โดยการนำเสอนผลงาน 5 ผลงาน ขนาด 60X 80 เซนติเมตร 4 ผลงาน ขนาด 80X 100 เซนติเมตร 1 ผลงาน



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัยสร้างสรรค์

3. ผลการวิจัยสร้างสรรค์

สรุปผลการวิเคราะห์ ตีความหมาย ภาพปริศนาธรรมในภาคใต้ วัดโพธิ์ปฐมาวาส จังหวัดสงขลา และภาพปริศนาธรรม โรงมหรสพทางวิญญาณ วัดธารน้ำไหล สวนโมกขพลาราม ที่สะท้อนหลักธรรมคาสอนของพระพุทธศาสนา แนวเรื่อง ปฏิจจสมุปบาท ไตรลักษณ์ ธุดงค์ 13 อสุภะ วรรณกรรมท้องถิ่นภาคใต้

ภาพที่ 2 ภาพปริศนาธรรมในภาคใต้ วัดโพธิ์ปฐมาวาส จังหวัดสงขลา

ภาพที่ 3 ภาพปริศนาธรรม โรงมหรสพทางวิญญาณ วัดธารน้ำไหล สวนโมกขพลาราม

1. รูปแบบ มีรูปแบบการจัดองค์ประกอบและการแสดงออก คล้ายคลึงกับช่างหลวงภาคกลาง ดังเช่น วัดบวรนิเวศวิหาร มีอิสระในการแสดงออกของเนื้อหา โดยแบ่งเป็นตอน สร้างความสัมพันธ์กลมกลืนด้วยเนื้อหาและองค์ประกอบศิลป์ และสีสัน บรรยากาศกลมกลืนกันและมีการผสมผสานความหลากหลายทางวัฒนธรรมทั้งรูปแบบไทยประเพณี ศิลปะจีน ศิลปะตะวันตก ศิลปะท้องถิ่นภาคใต้

2. เทคนิคเชิงช่าง มีการสร้างความกลมกลืนทั้งภาพของการใช้สีมีระยะมิติ ลึกตื้น กลมนูน และเป็นเอกภาพทำให้มีบรรยากาศความสมบูรณ์ของเนื้อหา และการประยุกต์เทคนิควิทยาศิลปะตะวันตกกับแบบจิตรกรรมไทยประเพณีเกิดบรรยากาศอารมณ์ความรู้สึกและมีความเหมือนจริงมากขึ้น

3. เนื้อหาสาระ มีเกี่ยวกับหลักธรรมคาสอนในพุทธศาสนาตามคติความเชื่อและความศรัทธาที่มีมาแต่โบราณ เพื่อให้ประชาชนพบเห็นภาพจิตรกรรมฝาผนังจะได้รับรู้ขบคิดและเกิดความคิดวิเคราะห์ ตีความเพื่อให้เกิดความเข้าใจในหลักธรรมคาสอนของพระพุทธเจ้า ดังปรากฏภาพปฏิจจสมุปบาท ไตรลักษณ์ ธุดงค์ 13 อสุภะ และวรรณกรรมท้องถิ่นภาคใต้ อันจะนาไปสู่ความเข้าใจในอริยสัจจ์ 4 และเป็นการนำไปสู่ปัญญาในการดาเนินชีวิต

4. คติความเชื่อ ตามหลักธรรมคาสอนของพระพุทธเจ้าเป็นหลัก และมีความหลากหลายของคติความเชื่อผสมผสานในภาพปริศนาธรรม เช่น คติความเชื่อของวัฒนธรรมจีน คติความเชื่อท้องถิ่นภาคใต้ ซึ่งมีจุดมุ่งหมายที่แสดงให้เห็นถึงเหตุแห่งการเกิดทุกข์ ทางดับทุกข์ มรรคผลของการดับทุกข์

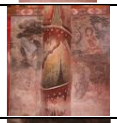
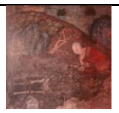
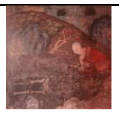
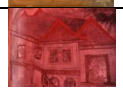
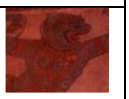
5. การจัดองค์ประกอบศิลป์ จะไม่มีกฎเกณฑ์ตายตัว มีอิสระในการแสดงออกการสร้างสรรค์รูปทรงและมีความเป็นเอกภาพกับเนื้อหา แต่ใช้วิธีการเพิ่มและลดขนาดของของรูปทรงตามความสำคัญของเนื้อหา ในแต่ละช่องภาพจบเป็นตอนในแต่ละผนัง แต่มีสัมพันธภาพต่อเนื่องโดยรวมของเนื้อหาภาพ

6. สัญลักษณ์ของการแสดงออก ของรูปทรงในภาพปริศนาธรรมเป็นโครงสร้างในการแสดงออกตามแนวเรื่องของอารมณ์ความรู้สึกในงาน เป็นสิ่งที่น่าสนใจนำผู้ดูให้เข้าถึงเนื้อหาภายในผลงาน

3. ผลการศึกษาและอภิปรายผล

สรุปการวิเคราะห์มูลฐานค่าจำเพาะ และความเชื่อมโยงระหว่างองค์ประกอบศิลป์และเนื้อหาทางศิลปะของภาพปริศนาธรรม ช่วงรัชกาลที่ 1-8

ตารางที่ 1 การวิเคราะห์มูลฐานค่าจำเพาะ และความเชื่อมโยงระหว่างองค์ประกอบศิลป์ และเนื้อหาทางศิลปะ

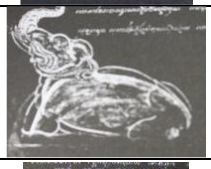
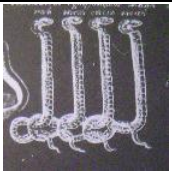
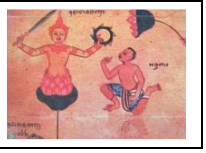
องค์ประกอบศิลป์	ค่าจำเพาะ	คุณสมบัติ/แนวเรื่อง						
		ปฏิจจสมุปบาท	ธุดงค์ 13	อสุภะ 10	ไตรลักษณ์	ไตรภูมิ	วรรณกรรมท้องถิ่นภาคใต้	วรรณคดีรามายณะ
มูลฐาน (element)	เส้น							
	สี							
	รูปร่าง-รูปทรง							
	บริเวณว่าง							
	พื้นผิว							
	น้ำหนัก							
	แสงเงา							

ตามตารางที่ 1 เป็นการสรุปการวิเคราะห์แนวเรื่องที่ปรากฏในภาพปริศนาธรรมของจิตรกรรมฝาผนังในภาคใต้ช่วงรัชกาลที่ 1-8 ในลักษณะการจัดองค์ประกอบของมูลฐานค่าจำเพาะ ดังเช่น การใช้สีมีทั้งการใช้สีแบบเอกรงค์และพหุรงค์ และความมีอิสระในการใช้สีของช่างท้องถิ่น การวาดภาพรูปร่าง-รูปทรง ที่มีทั้งวางเคียงกัน และทับซ้อน

ผลึกเข้าหากันของรูปทรงซึ่งมีความสัมพันธ์ตามเนื้อหาภาพที่แสดงออกของสัญลักษณ์ทาให้ภาพมีความเป็นจริง เกิดมิติระยะใกล้ กลาง ไกล จัดระบบที่ว่างของภาพตามเนื้อหาของภาพ มีน้ำหนักแสงเงาทั้งระบายสีแบนเรียบ และเกลี่ยน้ำหนักของสีตามความเป็นจริง เกิดความเป็นเอกภาพของเนื้อหาทั้งเชื่อมโยงต่อเนื่องหลายภาพ และจบเป็นตอนๆ โดยมีบรรยากาศเชื่อมโยงสัมพันธ์กับของวิธีการ หลักการเนื้อหา เพื่อเป็นการแสดงออกของแต่ละแนวเรื่องที่มีความเป็นนามธรรมในรูปธรรม ซึ่งเป็นองค์ความรู้ที่จะนาไปสู่การทดลองจินตภาพสมมติ และการสร้างสรรค์ปริศนาธรรมต่อไป

สรุปการวิเคราะห์มูลฐานค่าจำเพาะ และความเชื่อมโยงระหว่างองค์ประกอบศิลป์และเนื้อหาทางศิลปะของภาพปริศนาธรรมแนวเรื่อง ปฏิจจสมุปบาท ภาพชุดแกะสลักไม้ของเชอแมน และสมุดภาพปริศนาธรรมไทย (ช่วงรัชกาลที่ 9)

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์มูลฐานค่าจำเพาะ และความเชื่อมโยงองค์ประกอบศิลป์ และเนื้อทางศิลปะ

องค์ประกอบศิลป์	ค่าจำเพาะ	คุณสมบัติ/แนวเรื่อง				
		ปฏิจจสมุปบาท			สมุดภาพปริศนาธรรมไทย	
		วัฏฏสงสาร	ภูมิของจิต	ปฏิจจสมุปบาท	มิจฉาทิฏฐิ	สัมมาทิฏฐิ
มูลฐาน (element)	เส้น					
	สี					
	รูปร่าง					
	รูปทรง					
	พื้นผิว					
	บริเวณว่าง					

องค์ประกอบศิลป์	ค่าจำเพาะ	คุณสมบัติ/แนวเรื่อง				
		ปฏิจจสมุปบาท			สมุดภาพปริศนาธรรมไทย	
		วัฏฏสงสาร	ภูมิของจิต	ปฏิจจสมุปบาท	มิจฉาทิฏฐิ	สัมมาทิฏฐิ
	น้ำหนัก -แสงเงา					

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์มูลฐานค่าจำเพาะ และความเชื่อมโยงองค์ประกอบศิลป์ และเนื้อทางศิลปะ

องค์ประกอบศิลป์	ค่าจำเพาะ	คุณสมบัติ/แนวเรื่อง			
		ภาพชุดแกะสลักไม้ของเชอแมน			
		ทุกข์	สมุทัย	นิโรธ	ทุกขนิโรธคามินี
มูลฐาน (element)	เส้น				
	สี				
	รูปร่าง				
	รูปทรง				
	บริเวณว่าง				
	พื้นผิว				

องค์ประกอบศิลป์	ค่าจำเพาะ	คุณสมบัติ/แนวเรื่อง			
		ภาพชุดแกะสลักไม้ของเชอแมน			
		ทุกข์	สมุทัย	นิโรธ	ทุกขนิโรธคามินี
	น้ำหนัก-แสงเงา				

ตามตารางที่ 2 และตารางที่ 3 เป็นการสรุปการวิเคราะห์ภาพปริศนาธรรมที่ปรากฏในโรงมหรสพทางวิญญาณของท่านพุทธทาสภิกขุในช่วงรัชกาลที่ 9 แนวเรื่องปฏิจจสมุปบาท สมุดภาพปริศนาธรรมไทย และภาพแกะสลักไม้ของเชอแมน ในลักษณะการจัดองค์ประกอบของค่ามูลฐานจำเพาะที่เชื่อมโยงกับเนื้อหาทางศิลปะ ดังเช่น การใช้เส้น สี มีทั้งการใช้เส้น รูปร่าง รูปทรง เป็นส่วนประกอบที่สำคัญที่ทำให้เกิดรูปทรงที่สัมพันธ์กับเนื้อหาดังเช่น ภาพชุดแกะสลักไม้ของเชอแมน โดยขยายรูปทรงให้มีความโดดเด่น ชัดเจน และการทับซ้อนบังกันเกี่ยวพันกันของรูปทรง ทำให้เกิดค่าน้ำหนัก พื้นผิวที่มีความแตกต่างกันตามเนื้อหา และเน้นพื้นที่ว่างเป็นส่วนประกอบของภาพ ทำให้รูปทรงเด่นชัด น่าสนใจ และดึงดูดความสนใจที่มีนัยภายในรูปทรง ส่วนสมุดภาพปริศนาธรรมไทยเน้นเส้น รูปร่าง รูปทรงที่เรียบง่ายตามอุดมคติ การวาดรูปรูปร่าง รูปทรงเคียงกัน ทับซ้อนกันเกี่ยวพันกัน เกิดมิติสัมพันธ์กันของเนื้อหา พื้นที่ว่างสีดา และเรียบง่าย ทำให้รูปร่าง รูปทรงเด่นชัดตามท่าทางการแสดงออกของสัญลักษณ์ของเนื้อหา น้ำหนัก และพื้นผิวของเส้น ทำให้ภาพดูน่าสนใจ ขนาดสัดส่วนมีความใกล้เคียงกัน ทำให้เกิดความเป็นเอกภาพของเนื้อหาที่เชื่อมโยงกันทั้งภาพ ส่วนภาพปฏิจจสมุปบาท การใช้เส้น สี รูปร่าง รูปทรงมีความเป็นจริง การทับซ้อนบังกัน เกาะเกี่ยวกัน เป็นไปตามเนื้อหา และตามความเป็นจริงที่เกิดจากสี น้ำหนัก พื้นผิวที่จบเป็นภาพและต่อเนื่องสัมพันธ์เป็นวัฏฏสงสารกันทั้งหมดตามแนวความคิดของภาพปฏิจจสมุปบาท

ผลการสร้างสรรค์

แนวคิดในการสร้างสรรค์ จากการนำผลการการวิเคราะห์มูลฐานค่าจำเพาะ และความเชื่อมโยงองค์ประกอบศิลป์ และเนื้อทางศิลปะ ภาพปริศนาธรรม มาสร้างสรรค์งานจิตรกรรมปริศนาธรรม ด้วยองค์ประกอบใหม่ เพื่อให้เกิดผลต่อการรับรู้หลักธรรมคำสอนของพุทธศาสนา ของผู้พบเห็น สังคม ชุมชน

ความงาม

1) รูปแบบ ลักษณะผลงานจิตรกรรมปริศนาธรรมเสมือนจริงที่มีลักษณะตามความคิดเห็นเฉพาะตน

2) เทคนิควิธีการ เน้นกระบวนการความคิดสร้างสรรค์ ด้วยการผสมผสานความรู้ ศิลปะเทคนิคทางจิตรกรรม (สุนทรียะ)

ความหมาย

เนื้อหาสาระ การที่จะเข้าใจถึงปัญญาในการรู้เท่าทันความทุกข์ที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันของโลกมนุษย์จะต้องเข้าใจในหลักธรรมคำสอนของพระพุทธเจ้า คือ อริยสัจจ์ 4 (ความจริงอันประเสริฐ) ความจริงที่ทำให้ผู้คนเข้าถึงกลายเป็นอริยะ

การตีความปริศนาธรรมในจิตรกรรมฝาผนังภาคใต้ สู่การสร้างสรรค์แนวเรื่อง อริยสัจจ์ 4

ตารางที่ 4 การสร้างสรรค์แนวเรื่อง อริยสัจจ์ 4 เชื่อมโยงหลักองค์ประกอบศิลป์

หลักองค์ประกอบศิลป์	แนวเรื่องปริศนาธรรม ช่วงรัชกาลที่ 1-9	การสร้างสรรค์ ปริศนาธรรม	แนวเรื่อง
	ปฏิจจสมุปบาท ไตรลักษณ์ ไตรภูมิ (นรกภูมิ) วรรณคดีรามายณะ	1) ทุกข์ ความทุกข์ สภาพที่ทนได้ยาก	**อริยสัจจ์ 4**
	ปฏิจจสมุปบาท ไตรลักษณ์ อสุภะ 10 ไตรภูมิ (นรกภูมิ)	2) สมุทัย เหตุแห่งทุกข์	
	ภาพแกะสลักไม้ของเชอแมน ธุดงค์ 13 ปฏิจจสมุปบาท วรรณคดีรามายณะ	3) ทุกขนิโรธ ความดับทุกข์	
	ภาพปริศนาธรรมไทย ภาพแกะสลักไม้ของเชอแมน ไตรภูมิ (นรกภูมิ) วรรณคดีรามายณะ	4) ทุกนิโรธคามินี ข้อปฏิบัติให้ถึงความดับทุกข์	

ภาพที่ 4 แม่น้ำตัณหา

ภาพที่ 5 อินทรีย์ (อายตนะ 6)

ภาพที่ 6 ภาระแห่งชีวิต

ภาพที่ 8 มรรคผล (ลาดับแห่งมรรคผล)

ภาพที่ 9 เรือสัมมาทิฏฐิ

การสร้างสรรค์ภาพปริศนาธรรม 3 มิติ ชุดที่ 1 เน้นโครงสร้างองค์ประกอบใหม่ให้เกิดความเป็นเอกภาพของรูปทรงกับเนื้อหา ของ 1) ทุกข์ (ความทุกข์, สภาพที่ทนได้ยาก, สภาวะบีบคั้น) 2) ทุกขสมุทัย (เหตุเกิดแห่งทุกข์, สาเหตุให้ทุกข์เกิด) ได้แก่ ภาพแม่น้ำตัณหา(อยาก ยึด หลง), ภาระแห่งชีวิต (กายทำงานหนัก-จิตว่องไวเหมือนลิง), ฝนตกซัดสาด ห้วงน้ำท่วมใจ(ห้วงน้ำแห่งความสนุกสนาน), อินทรีย์ (อายตนะ 6) ที่มาแห่งการรับรู้สู่ความทุกข์ตามการเห็น ได้ยิน ได้สัมผัส, ความโกรธ (ดับไฟโกรธได้อยู่เย็นเป็นสุข) ซึ่งล้วนเป็นเหตุเกิดแห่งทุกข์ และปัจจัยทำให้เกิดความทุกข์ เป็นทางขัดขวางสู่ทางพระนิพพาน

การสร้างสรรค์ภาพปริศนาธรรม 3 มิติ ชุดที่ 2 แสดงการจัดองค์ประกอบในการใช้สัญลักษณ์ของรูปทรง ซึ่งแสดงถึง 3) ทุกขนิโรธ (ความดับทุกข์) ได้แก่ ภาพที่เป็นบ่อเกิดปัญญาทำให้ภาวะตัณหาดับสิ้นไป คือ ภาพบำเพ็ญนวโลกุตตรธรรม, อยู่ให้เหมือนลิ้นงูในปากงู (โลกธรรม 8) และ 4) ทุกขนิโรธคามินีปฏิปทา (ข้อปฏิบัติให้ถึงความดับทุกข์) ได้แก่ ภาพมรรคผล (ลำดับแห่งมรรคผล) เป็นการปฏิบัติการรักษาศีล เพื่อให้เกิดปัญญาที่สงบเงียบริมลาธาร ธรรมชาติ ป่าไม้ ภูเขา ที่สัปปายะ, และสุดท้ายเป็นภาพเรือสัมมาทิฏฐิ (ข้ามพ้นวัฏฏสงสารสู่นิพพาน)

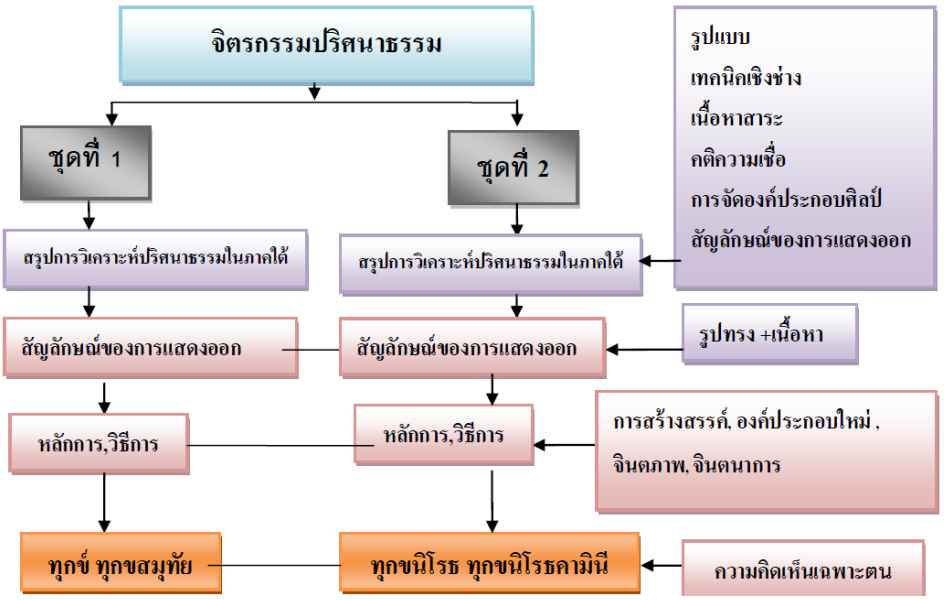
4. สรุปผล

สรุปผลการวิจัยและการสร้างสรรค์จิตรกรรมปริศนาธรรม แนวเรื่องอริยสัจจ์ 4

1) จากการวิเคราะห์ตีความหมาย ทำให้ได้ข้อมูลภาพปริศนาธรรมในภาคใต้ด้านรูปแบบ เทคนิคเชิงช่าง เนื้อหาสาระ คติความเชื่อ การจัดองค์ประกอบศิลป์ และสัญลักษณ์ของการแสดงออก ในภาพปริศนาธรรมในภาคใต้ (สมัยศิลปะรัตนโกสินทร์ รัชกาลที่1-9) เกิดโครงสร้างในแต่ละกลุ่มของข้อมูล ที่สะท้อนหลักธรรมคำสอนของพระพุทธเจ้า แนวเรื่อง ไตรลักษณ์ ปฏิจจสมุปบาท ธุดงค์ 13 อสุภะ 10 ไตรภูมิ เชื่อมโยงคติความเชื่อในพุทธศาสนาของท้องถิ่นภาคใต้ และเกิดองค์ความรู้ เกิดประเด็น และเกิดแรงบันดาลใจในการสร้างสรรค์ผลงาน

2) จากการสร้างสรรค์ ตีความสัญลักษณ์ในการแสดงออกของ แนวเรื่อง ปฏิจจสมุปบาทไตรลักษณ์ ไตรภูมิ สมุดภาพปริศนาธรรมไทย(สัมมาทิฏฐิ และ มิจฉาทิฏฐิ) ภาพแกะสลักไม้ของเชอแมน เกิดองค์ความรู้นำมาสร้างสรรค์โครงสร้างองค์ประกอบใหม่ให้สอดคล้องกับแนวเรื่องอริยสัจจ์ 4 (ทุกข์ ทุกขสมุทัย ทุกขนิโรธและทุกขนิโรธคามินีปฏิปทา) เพื่อแสดงออกถึงความทุกข์ ความสุข และเกิดผลต่อการรับรู้หลักธรรมคาสอนของพระพุทธเจ้า

3) เกิดองค์ความรู้เชิงปฏิบัติการที่เกิดจากการวิเคราะห์ สังเคราะห์ ภาพปริศนาธรรมของภาคใต้ สร้างสรรค์องค์ประกอบใหม่ แนวเรื่อง อริยสัจจ์ 4 เกิดเป็นจิตรกรรมปริศนาธรรม เพื่อส่งเสริมการรับรู้ภาพปริศนาธรรม ที่ไม่มีในอดีตในจิตรกรรมฝาผนัง โดยมีความเป็นร่วมสมัย ที่ผู้คนสังคมได้ศึกษาเรียนรู้ภาพปริศนาธรรมในสังคมปัจจุบัน และเป็นการสืบสานอนุรักษ์ ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และเป็นการยกระดับจิตใจ นำมาซึ่งเกิดคุณธรรมจริยธรรมอันดีงาม



ภาพที่ 10 แผนภูมิการวิจัยสร้างสรรค์จิตรกรรมปริศนาธรรม 3 มิติ

อภิปรายผลการวิจัยและการสร้างสรรค์ผลงานจิตรกรรมปริศนาธรรม แนวเรื่อง อริยสัจจ์ 4

1) รูปแบบ เทคนิคเชิงช่าง เนื้อหาสาระ คติความเชื่อ การจัดองค์ประกอบและสัญลักษณ์ของการแสดงออก ซึ่งปรากฏในวัดโพธิ์ปฐมาวาส สงขลา ที่มีความชัดเจนในการแสดงออกภาพปริศนาธรรม แนวเรื่อง ปฏิจจสมุปบท ไตรลักษณ์ นรกภูมิ ธุดงค์ 13 มีลักษณะการใช้รูปทรงเป็นสัญลักษณ์แสดงออกอารมณ์ความรู้สึกที่สอดคล้องกับเนื้อหาสะท้อนคติความเชื่อของคนในท้องถิ่นที่มีต่อพระพุทธศาสนา และวัดอื่นๆ ของภาคใต้ที่มีภาพปริศนาธรรม ดังเช่น วัดชลธาราสิงเห วัดป่าศรี วัดโคกเคียน เป็นต้น เป็นการนำเสนอเป็นบางช่วงบางตอนที่สอดคล้อง หลักธรรมคำสอนของพระพุทธเจ้า คล้ายคลึงกับวัดบวรนิเวศ กรุงเทพฯ โดยฝีมือของขรัว อินโข่ง ซึ่งสร้างขึ้นร่วมสมัยกับภาคใต้ และภาพปริศนาธรรมในโรงมหรสพทางวิญญาณ สวนโมกขพลาราม สุราษฎร์ธานี ของท่านพุทธทาสภิกขุ จากการวิเคราะห์ด้านต่างๆ แล้ว สรุปได้ว่ามีรูปแบบที่หลากหลายทั้ง 2 มิติ และ 3 มิติ ใช้สัญลักษณ์ของรูปทรง แสดงเนื้อหาเป็นตอนๆ และ เชื่อมโยงสัมพันธ์กันทั้งหมดเป็นหนึ่งแนวเรื่อง ดังเช่น ภาพปฏิจจสมุปบาท ซึ่งล้วนมีคติความเชื่อในการสืบสานหลักธรรมคำสอนพุทธศาสนาผ่านงานศิลปะ

2) การสรุปหลักองค์ประกอบศิลป์ แนวเรื่อง ปฏิจจสมุปบาท ไตรลักษณ์ นรกภูมิ สมุดภาพปริศนาธรรมไทย ภาพแกะสลักไม้ของเชอแมน และสรุปการประมวลการสร้างสรรค์ผลงานของศิลปิน นำมาจัดสร้างองค์ประกอบใหม่ แนวเรื่องอริยสัจจ์ 4 (ความจริงอันประเสริฐ) การสร้างสรรค์ความสัมพันธ์ของรูปแบบ เนื้อหา รูปทรง เกิดความเป็นเอกภาพในผลงาน

ชุดที่ 1 “ทุกข์และทุกขสมุทัย” ใช้แนวคิดในการสร้างสรรค์ผลงานจากศาสตราจารย์ปรีชา เถาทอง ด้วยการสร้างผลงานจากนามธรรมสู่รูปธรรม ผลงานจะต้องแสดงอารมณ์ความรู้สึกและมีจินตนาการ โดยการสร้างผลงานแสดงถึงที่มา ที่เป็น ที่ไป และการใช้ทฤษฎีการแสดงออก ซึ่งอารมณ์ของโคเช่ และซันตายานา ด้วยการแสดงออกของการผสมผสานสีรูปทรง โดยการจัดสรรองค์ประกอบใหม่ให้เกิดความเป็นเอกภาพของรูปทรงกับเนื้อหาของผลงาน และดึงดูดความสนใจกับคนดูและส่งผลต่อการรับรู้ที่ดีขึ้น และผลงานทั้งหมดมีความสัมพันธ์กับอารมณ์ความรู้สึกในผลงาน

ชุดที่ 2 “ทุกนิโรธและทุกขนิโรธคามินีปฏิปทา” ใช้แนวคิดในการสร้างสรรค์ผลงาน โดยใช้แนวคิดทฤษฎีของศาสตราจารย์วิโชค มุกดามณี และขรัว อินโข่ง ในการเปลี่ยนแปลงรูปทรงเป็นเชิงสัญลักษณ์ เนื้อหาทางพุทธศาสนานำมาสร้างสรรค์องค์ประกอบใหม่ ให้เกิดความเป็นเอกภาพของรูปทรงและเนื้อหาที่แฝงนัยของรูปทรงทุกภาพ และการใช้ทฤษฎีแสงเงาของศาสตราจารย์ปรีชา เถาทอง ในการแสดงออกที่เป็นรูปธรรมให้เกิดความงาม บรรยากาศ แสง สี อารมณ์ความรู้สึก ทางทัศนธาตุ เกิดเป็นเอกภาพในอารมณ์ ความรู้สึกถึงความสงบด้วย สี และแสง-เงา และความทุกข์ของกิเลส ด้วยแสง-เงา สีสัน สีโทนร้อน แดง ส้ม น้ำตาล เป็นต้น และเทคนิคที่นำมาใช้ทั้ง 2 ชุด ของแนวคิด อิมเพรสชั่นนิสม์ ด้วยการนำเอาแสง สี มาใช้เพื่อสร้างบรรยากาศตามกาลเวลาที่แสงสาดส่องตามความเป็นจริง ของธรรมชาติ ในภาพให้เกิดความเป็นจริง สอดคล้องกับอารมณ์ความรู้สึกของรูปทรงและเนื้อหาและโครงสร้างของแสง-เงา ให้มีความสัมพันธ์กัน ซึ่งการนำแนวความคิดของลัทธิอิมเพรสชั่นนิสม์ มาเป็นแนวทางในการพัฒนาผลงานต่อไป

เอกสารอ้างอิง

[1] พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตโต). (2548). พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม. กรุงเทพฯ: องค์การรับส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์) (ร.ส.พ.).

[2] พุทธทาสภิกขุ. (2535). สมุดภาพปริศนาธรรมไทย. กรุงเทพฯ: เจริญรัฐการพิมพ์.

[3] วรรณิภา ณ สงขลา. (2534). จิตรกรรมไทยประเพณี ชุดที่ 001 เล่มที่ 2 วรรณกรรม. กรุงเทพฯ: อัมรินทร์พริ้นติ้งกรุ๊พ.

[4] วรรณิภา ณ สงขลา. (2535). จิตรกรรมไทยประเพณี ชุดที่ 002 เล่มที่ 3 วัดชลธาราสิงเห. กรุงเทพฯ: ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย.

[5] วิไลรัตน์ ยังรอด และธวัชชัย องค์วุฒิเวทย์. (2559). ถอดรหัสภาพผนัง พระจอมเกล้า-ขรัว อินโข่ง. กรุงเทพฯ: อัมรินทร์พริ้นติ้งกรุ๊พแอนด์พับลิชชิ่ง.

[6] สถาบันทักษิณคดีศึกษา. (2529). สารานุกรมภาคใต้. กรุงเทพฯ: อมรินทร์การพิมพ์.

พฤติกรรมการบริโภคในสังคมไทย

สงกรานต์ เอี่ยมรอด และ สมพร ธุรี*

ภาควิชาทัศนศิลป์ คณะศิลปกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

*E-mail: Somporn_t@rmutt.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง พฤติกรรมการบริโภคในสังคมไทย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา วิเคราะห์ ตีความ พฤติกรรม การบริโภคอาหารของคนไทย รวมทั้งสร้างองค์ความรู้ในการสร้างสรรค์ผลงานจิตรกรรมร่วมสมัยที่มีลักษณะเฉพาะตน และสร้างสรรค์ผลงานจิตรกรรมที่สะท้อนพฤติกรรมการบริโภคในสังคมไทย

กระบวนการสร้างสรรค์ เป็นผลงานจิตรกรรม 2 มิติ รูปแบบเหนือจริง (Surrealism) โดยใช้เทคนิคสีน้ำมัน (Oil Color) บนผ้าใบ (Canvas) สะท้อนถึงการบริโภคอาหารกับสารปนเปื้อน เป็นการถ่ายทอดและสื่อให้เห็นถึงอันตรายที่แฝงมากับอาหารที่บริโภคในปัจจุบัน มีการปรุงแต่งอาหารให้เกิดรูปลักษณ์สีสันที่สวยงาม ในรูปลักษณ์ภายนอกที่ชวนรับประทาน นั้นอาจมีพิษภัยที่แฝงอยู่ โดยใช้การสื่อจากอาหารที่คนไทยนิยมรับประทาน นั่นก็คือ แกงถุง เพราะสังคมปัจจุบันเป็นสังคมแห่งการเร่งรีบโดยเฉพาะสังคมเมือง ต้องแข่งขันกับเวลา แม่บ้านส่วนใหญ่ออกไปทำงานนอกบ้านมากขึ้น แหล่งซื้อขายอาหารนอกบ้านเกิดขึ้นมากมาย ดังนั้นแกงถุงจึงตอบโจทย์ของการบริโภคในสังคมปัจจุบัน ทั้งหาซื้อได้ง่ายและราคาถูก การสร้างสรรค์ผลงานนี้จึงเป็นการสร้างสรรค์ผลงานที่แสดงถึงเนื้อหาเรื่องราวเกี่ยวกับพิษภัยจาก การบริโภคอาหารของคนในสังคมปัจจุบัน โดยการบริโภคอาจไม่ได้คำนึงถึงความปลอดภัย และคุณประโยชน์ต่อ การบริโภคอย่างแท้จริง ทำให้ผู้บริโภคได้รับสารปนเปื้อนที่ปนมากับอาหารที่เลือกรับประทานโดยไม่รู้ตัว

ผลการสร้างสรรค์จึงทำให้ผู้บริโภคตระหนักถึงการเลือกรับประทานอาหารให้สะอาดและปลอดภัยเพิ่มมากขึ้น โดยแสดงให้เห็นถึงรายละเอียดข้อเท็จจริงของสาระวัตถุ รวมถึงองค์ประกอบต่างๆ ทางศิลปะและทัศนธาตุ เกิด ความเป็นเอกภาพ เพื่อให้สิ่งที่สร้างสรรค์นี้สามารถถ่ายทอดความคิด อารมณ์ และความรู้สึกส่วนตัว ถ่ายทอดเรื่องราวเหนือธรรมชาติ เพื่อสะท้อนให้เห็นถึงสังคมบริโภคในปัจจุบัน ที่คนส่วนใหญ่ต้องทำงานนอกบ้าน ไม่สามารถประกอบอาหารรับประทานเองได้ หรือเวลาในการทำอาหารรับประทานมีน้อยลง ทางเลือกของคนเหล่านี้จึงเลือกซื้ออาหารนอกบ้านรับประทาน เพราะมีความสะดวก รวดเร็ว และไม่ยุ่งยากในการประกอบอาหาร

คำสำคัญ: การบริโภค พฤติกรรมการบริโภค การบริโภคในสังคมไทย

1. บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ความเจริญก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีได้ก่อให้เกิดความต้องการในชีวิตของผู้คนมากขึ้น ซึ่งได้ส่งผลกระทบต่อ การดำเนินชีวิตประจาวัน มีการคิดค้นพัฒนารูปแบบสินค้าให้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้คนให้ได้มากที่สุด ทั้งในด้านการใช้สอยและรูปลักษณ์หน้าตาของสินค้า ซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงหรือพัฒนาไปตามยุคสมัย รวมถึงการบริโภคอาหารในปัจจุบันที่ได้มีการพัฒนาที่แตกต่างจากการบริโภคในอดีตไปอย่างมาก ความเจริญที่เพิ่มขึ้นนี้ได้ก่อให้เกิด การบริโภคที่เปลี่ยนไป อาหารที่ดูภายนอกมีรูปทรง สีสันที่สวยงาม น่ารับประทานนั้น อาจมีสิ่งที่เป็นอันตรายที่ไม่สามารถมองเห็นได้ ในการสื่อหรือสะท้อนแนวความคิดเกี่ยวกับผลงานศิลปะนั้น รูปแบบผลงานที่ใช้เพื่อให้ตระหนักถึงพฤติกรรมการบริโภคในสังคมไทยจึงใช้ศิลปะแบบเหนือจริง (Surrealism) เพราะศิลปะแนวนี้จะ

ถ่ายทอดเรื่องราว เหนือธรรมชาติ จินตนาการเป็นส่วนสำคัญของการแสดงออก สามารถถ่ายทอดเรื่องราวความเป็นจริงในสังคมสู่ การสร้างสรรค์ผลงานที่สะท้อนภาพและข้อมูลได้เด่นชัด ทาให้ผู้เสพผลงานศิลปะเข้าถึงสิ่งที่ต้องการจะสื่อได้อย่างชัดเจน อาหารและโภชนาการเป็นพื้นฐานสำคัญของชีวิตมนุษย์ นับตั้งแต่ปฏิสนธิในครรภ์ของมารดาจนกระทั่งถึงสิ้นอายุขัย คนเรากินอย่างไรสุขภาพก็เป็นอย่างนั้น ดังคำกล่าวที่ว่า “When you are what you eat” อย่างไรก็ตามพฤติกรรมการกินหรือการบริโภคอาหารในปัจจุบันเปลี่ยนไปจากอดีต เนื่องจากการพัฒนาประเทศจากเกษตรกรรมไปสู่อุตสาหกรรม ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงวิถีชีวิตของคนไทย ซึ่งมีอิทธิพลทำให้บุคคลและครอบครัวมีรูปแบบการดำเนินชีวิตเปลี่ยนไป ส่งผลให้พฤติกรรมการบริโภคอาหารเปลี่ยนตาม จนกระทั่งก่อให้เกิดปัญหาโภชนาการที่หลากหลาย ซึ่งมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับโรคภัยไข้เจ็บที่คร่าชีวิตบุคคลในครอบครัวไปเป็นจำนวนมาก เช่น โรคมะเร็ง โรคไขมันในเลือดสูง โรคอ้วน และโรคหัวใจขาดเลือด เป็นต้น (อัจฉรา ดลวิทยาคุณ. 2558: 13)

ดังนั้นการบริโภคในปัจจุบันจึงเปลี่ยนแปลงจากอดีตมาก ด้วยเพราะเทคโนโลยีความทันสมัยที่ช่วยในการผลิตอาหาร หรือรูปแบบการดำเนินชีวิตที่เปลี่ยนไปกลายเป็นสังคมที่เร่งรีบ เวลาจึงมีค่าสำหรับคนในยุคสมัยนี้ ด้วยเหตุนี้การบริโภคของคนในปัจจุบันจึงเน้นในรูปแบบรวดเร็ว รับประทานง่าย ไม่ยุ่งยากในการประกอบอาหาร ทำให้อาจมองข้ามถึงคุณประโยชน์ในอาหาร หรือสารปนเปื้อนที่แฝงอยู่ในอาหาร ทำให้เกิดโรคภัยไข้เจ็บได้มากในปัจจุบัน

จากการที่ข้าพเจ้าใช้ชีวิตและเติบโตในสังคมไทย จะเห็นว่าปัจจัยที่ส่งผลให้พฤติกรรมการบริโภคของคนไทยเปลี่ยนแปลงไปคือ

1) แม่บ้านส่วนใหญ่ออกไปทางานนอกบ้านเพิ่มมากขึ้น เมื่อสังคมเริ่มเปลี่ยนจากสังคมเกษตรกรรมเป็นสังคมอุตสาหกรรมมากขึ้น ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ เพิ่มมากขึ้น รวมทั้งการเปิดโอกาสให้ผู้หญิงมีสิทธิหลาย ๆ อย่างเท่าเทียมกับผู้ชาย ทั้งการศึกษาและการทางาน หรือการออกไปทางานนอกบ้านเป็น working women เพิ่มมากขึ้น ทำให้เวลาส่วนใหญ่ของผู้หญิงที่เคยอยู่ในบ้านเปลี่ยนเป็นอยู่นอกบ้านเพื่อทางานเพิ่มขึ้น จึงมีเวลาเหลือน้อยสำหรับงานในบ้านโดยเฉพาะงานด้านอาหาร

2) มีแหล่งบริการอาหารนอกบ้านเกิดขึ้นมากมาย ทั้งในระดับที่ได้มาตรฐานและไม่ได้มาตรฐาน อันได้แก่ ร้านอาหารในรูปแบบต่าง ๆ มีหลากหลายทุกระดับ ตั้งแต่ระดับห้องอาหารภัตตาคาร จนกระทั่งถึงหาบเร่แผงลอยตามข้างถนนหนทางหรือตามบาทวิถี ทาให้คนส่วนใหญ่นิยมรับประทานอาหารนอกบ้านเพิ่มมากขึ้น

3) ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีการผลิตและแปรรูปอาหาร ปัจจุบันความรู้ทางวิทยาศาสตร์และความเจริญทางเทคโนโลยีมีการพัฒนาอย่างรวดเร็ว สามารถตอบสนองต่อพฤติกรรมการบริโภคอาหารของครอบครัวไทยในยุคปัจจุบันได้อย่างดี เช่น การผลิตผลิตภัณฑ์อาหารเพื่อ ความสะดวกสบายต่อการบริโภคมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับค่านิยมในการบริโภคอาหารที่เปลี่ยนไปเพื่อความสะดวกสบาย เช่น อาหารกระป๋อง อาหารแช่เยือกแข็ง อาหารไมโครเวฟ เป็นต้น 4) เทคโนโลยีการสื่อสารมีการพัฒนาเพิ่มมากขึ้น ปัจจุบันการสื่อสารอยู่ในยุคเทคโนโลยีสารสนเทศหรือยุคไอที (Information Technology : IT) เป็นยุคที่เทคโนโลยีใหม่ ๆ ด้านการสื่อสารบนมือถือ ซึ่งเป็นเทคโนโลยีแบบไร้สายที่ไร้ขีดจากัดเป็นโลกไร้พรมแดน หรือที่เรียกว่า ยุคโลกาภิวัตน์ (Globalization) การพัฒนาเทคโนโลยีด้านการสื่อสารนี้ มีผลโดยตรงต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการบริโภคอาหารของคนไทย พัฒนาการของระบบข้อมูลข่าวสาร และความเจริญก้าวหน้าด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการอาหาร ผลไม้ มีผลิตภัณฑ์จากการพัฒนาและ

แปรรูปอาหารใหม่ ๆ จำนวนมาก ประกอบกับกลไกและเทคนิคของธุรกิจด้านการตลาดมีส่วนส่งเสริมให้เกิดค่านิยม ความเชื่อ และความต้องการบริโภคอาหารตามสื่อต่าง ๆ ทั้งผลิตภัณฑ์อาหารสำเร็จรูปและกึ่งสำเร็จรูป ที่เต็มไปด้วยสารปรุงแต่งอาหาร (food additives) จำนวนมาก 5) การเลียนแบบวัฒนธรรมเมือง และวัฒนธรรมต่างประเทศ ผลของการเติบโตทางเศรษฐกิจ ทำให้สังคมเกษตรกรรมเปลี่ยนเป็นอุตสาหกรรม สังคมชนบทกลายเป็นสังคมเมือง รูปแบบการดำเนินชีวิตและแบบแผน การบริโภคเปลี่ยนไปตามกระแสวัตถุนิยม บริโภคนิยม มีการเลียนแบบและรับเอาพฤติกรรมการบริโภคอาหารแบบตะวันตก ทั้งในรูปของฟาสต์ฟู้ด อาหารจานด่วน อาหารสำเร็จรูป อาหารกึ่งสำเร็จรูปที่หาได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว ทำให้คนไทยและวัยรุ่นไทย เชื่อว่าฟาสต์ฟู้ดนั้นเป็นสัญลักษณ์ของคนรุ่นใหม่ ซึ่งส่วนมากเป็นอาหารประเภทผัด ทอด ย่าง หรือปิ้ง

ดังนั้นการบริโภคอาหารในปัจจุบัน ส่วนใหญ่จึงไม่ได้เกิดจากการที่บุคคลประกอบอาหารเอง หรือครอบครัวทำรับประทานกันเองเหมือนแต่อดีต ทำให้รูปแบบการบริโภคเปลี่ยนไปต้องซื้อรับประทานแบบเป็นอาหารสำเร็จ อาหารฟาสต์ฟู้ด อาหารสำเร็จรูป เป็นต้น ส่งผลต่อสารอาหารที่ร่างกายได้รับ สิ่งเจือปนจากการประกอบอาหาร วัตถุดิบใน การประกอบอาหารมีคุณภาพมีสารปนเปื้อนหรือไม่ ซึ่งผู้บริโภคจะไม่ทราบเลยว่าอาหารที่รับประทานเข้าไปนั้นจะส่งผลเสียและเป็นอันตรายต่อร่างกายมากน้อยเพียงใด การสร้างสรรค์ผลงานในครั้งนี้ศิลปะที่นำมาสร้างสรรค์เป็นแนวทางเพื่อถ่ายทอดความคิด อารมณ์ และความรู้สึก มีทั้งศิลปินตะวันตกและศิลปินไทย ศิลปินตะวันตกคือ ซัลวาดอร์ ดาลี ซึ่งเป็นศิลปินแนวเหนือจริงที่มีชื่อเสียง มีผลงานแปลกแหวกแนวด้วยความคิดสร้างสรรค์ล้ำยุคและสไตล์การเขียนภาพในแบบฉบับของตัวเอง แต่ละผลงานจะซ่อนความหมายให้ผู้ชมได้จินตนาการและตีความเอาเองด้วยความรู้สึกแปลกใหม่ เช่น ภาพ The Persistence of Memory หรือภาพนาฬิกาหลอมเหลว เป็นหนึ่งในภาพที่มีชื่อเสียงและเป็นที่รู้จักมากที่สุดในโลก ทั้งนี้ผลงานของ ซัลวาดอร์ ดาลี จึงไม่เหมือนใคร และใช้ศิลปะแบบเหนือจริง (Surrealism) ส่วนศิลปินไทยที่มีบทบาทต่อการสร้างสรรค์ผลงานศิลปะครั้งนี้ คือ ประทีป คชบัว ศิลปินผู้มีชื่อเสียงด้านการสร้างสรรค์โดยใช้ศิลปะแบบเหนือจริง (Surrealism) นำพื้นฐานของความเป็นจริงในสังคมแสดงออกมาในงานศิลปะซึ่งใช้จินตนาการ ในการสร้างสรรค์ผลงาน แสดงออกถึงความเป็นเอกลักษณ์ของตนเอง

จากปัจจัยดังกล่าวจึงทำให้ข้าพเจ้าสนใจที่จะสร้างสรรค์ผลงานจิตรกรรมพฤติกรรมการบริโภคในสังคมไทย โดยข้าพเจ้าจะสร้างสรรค์ผลงานที่เป็นการถ่ายทอดและสื่อให้เห็นถึงอันตรายที่แฝงมากับอาหารที่บริโภคในปัจจุบัน ในรูปลักษณ์ภายนอกที่ดูน่ารับประทาน ของอาหารนั้นอาจมีพิษภัยที่แฝงอยู่ การสร้างสรรค์ผลงานต้องการให้เห็นถึงรายละเอียดที่มีความน่าสนใจของการได้รับสารปนเปื้อนที่ปนมากับอาหารโดยไม่รู้ตัว ให้เห็นถึงข้อเท็จจริงของสาระวัตถุ รวมถึงองค์ประกอบต่าง ๆ ทางศิลปะและทัศนธาตุ ให้เกิดความเป็นเอกภาพ เพื่อให้สิ่งที่สร้างสรรค์นี้ สามารถถ่ายทอดความคิด อารมณ์ ความรู้สึกส่วนตัว ในรูปแบบผลงานจิตรกรรมเหนือจริง ประเภทจิตรกรรมที่มีลักษณะเฉพาะตนและสามารถพัฒนาให้สูงขึ้นต่อไปได้

1.2 วัตถุประสงค์ของการสร้างสรรค์

1.2.1 เพื่อศึกษา วิเคราะห์ ตีความ พฤติกรรมการบริโภคอาหารของคนไทย

1.2.2 เพื่อสร้างองค์ความรู้ในการสร้างสรรค์ผลงานจิตรกรรมร่วมสมัยที่มีลักษณะเฉพาะตน

1.2.3 เพื่อสร้างสรรค์ผลงานจิตรกรรมที่สะท้อนพฤติกรรมการบริโภคในสังคมไทย

1.3 ขอบเขตการสร้างสรรค์

1.3.1 ขอบเขตด้านแหล่งข้อมูล

1) สภาพสังคมและวิถีชีวิตการบริโภคของคนไทยในปัจจุบัน (พ.ศ. 2545-2561)

2) หนังสือเกี่ยวกับการบริโภคอาหาร

1.3.2 ขอบเขตของการวิเคราะห์

1) วิเคราะห์ และตีความหมายสภาพสังคมและวิถีชีวิตของคนไทยในปัจจุบัน

2) วิเคราะห์ และตีความหมายพฤติกรรมการบริโภคอาหารของคนไทย

3) วิเคราะห์ทัศนธาตุในอาหาร

4) วิเคราะห์แนวคิดของศิลปิน

1.3.3 ขอบเขตของการสร้างสรรค์ การสร้างสรรค์ 2 ชุด (ทั้งหมด 8 ชิ้นงาน)

1) รูปแบบผลงาน

เป็นการสร้างสรรค์ผลงานจิตรกรรม 2 มิติ รูปแบบเหนือจริง (Surrealism) โดยถ่ายทอดเรื่องราวเหนือธรรมชาติ

2) เทคนิค

มีความหลากหลายในการสร้างสรรค์ผลงาน โดยใช้เทคนิคสีน้ำมัน (Oil Color) บนผ้าใบ (Canvas) ขนาดผลงาน 150 X 180 ซม. (4 ชิ้น)

3) แนวความคิด

ได้จากการศึกษาและพบเห็นพฤติกรรมการบริโภคอาหารของคนไทย ทาให้เกิดโรคภัยต่าง ๆ ที่มาจากการบริโภคอาหาร เนื่องจากอาหารที่บริโภคในปัจจุบันนั้นมีการแฝงไปด้วยพิษภัยเจือปนอยู่ภายในและได้ก่อให้เกิดผลเสียต่อผู้บริโภคที่ร้ายแรง จึงเกิดแรงบันดาลใจในการสร้างสรรค์ผลงานให้ได้ตระหนักถึงการบริโภคอาหารอย่างระมัดระวังต่อสารปนเปื้อนที่มาพร้อมกับอาหาร โดยผ่านรูปแบบของผลงานจิตรกรรมเหนือจริง (Surrealism)

1.4 วิธีดำเนินกำรสร้างสรรค์

การสร้างสรรค์ผลงานจิตรกรรมพฤติกรรมการบริโภคในสังคมไทย สะท้อนให้เห็นถึงการบริโภคอาหารกับสารปนเปื้อน เป็นการสร้างสรรค์ผลงานที่แสดงถึงเนื้อหาเรื่องราวเกี่ยวกับพิษภัยจากการบริโภคอาหารของคนในสังคมปัจจุบัน ได้มีการศึกษาข้อมูลจากแหล่งข้อมูลต่างๆ เพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการสร้างสรรค์ผลงาน ทั้งทางด้านเนื้อหา รูปแบบ และวิธีการในการสร้างสรรค์ผลงาน โดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1.4.1. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

1.4.1.1 ข้อมูลภาคเอกสาร

1) ข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมเอกสารที่เกี่ยวข้อง

- หนังสือเกี่ยวกับการบริโภคอาหาร เนื้อหาของข้อมูลในส่วนนี้จะทำให้ทราบเกี่ยวกับปัจจัยเสี่ยง และกลไกการทำให้เกิดโรคอันเนื่องมาจากการรับประทานอาหารไม่ถูกส่วน สารอาหารไม่ครบถ้วน สามารถนาข้อมูลในส่วนนี้มาใช้ในการสร้างสรรค์และสะท้อนให้เห็นถึงการเลือกรับประทานอาหารในกระแสสังคมบริโภคในปัจจุบัน รวมทั้งผลเสียที่จะก่อให้เกิดแก่สุขภาพร่างกาย หวังให้เห็นถึงการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการบริโภค และเลือกอาหารที่เป็นประโยชน์ต่อสุขภาพ

- งานวิจัยที่เกี่ยวข้องสารพิษในอาหาร ในการศึกษาข้อมูลนี้ อาหารย่อมเป็นปัจจัยหลักในการดำรงชีวิต ซึ่งในการรับประทานอาจจะก่อให้เกิดโทษต่อร่างกายได้เช่นกันเนื่องจากสารพิษบางอย่างที่อยู่ในอาหารนั้น ๆ เราไม่สามารถมองเห็นได้ด้วยตาเปล่า ทั้งสารที่พบในธรรมชาติ เช่น สารจำพวกไซยาไนด์ (cyanide) ส่วนใหญ่จะพบในมันสำปะหลังและถั่วลิสง เมื่อรับประทานเข้าไปปริมาณมาก ๆ จะทาให้หูหนวก ตาบอด และเป็นอัมพาตได้ เป็นต้น สารปนเปื้อน เช่น โลหะ สารเคมี จุลินทรีย์ เป็นต้น และสารที่เติมลงไปในอาหาร เช่น สารแต่งสี สารแต่งกลิ่น สารแต่งรส สารกันบูด เป็นต้น ซึ่งล้วนแล้วแต่เกิดโทษกับร่างกายทั้งสิ้น

- ตัวการ์ตูน ในการสร้างสรรค์ผลงานนี้ มีการสื่อความหมายโดยใช้ตัวการ์ตูน แทรกอยู่ในอาหาร ตัวการ์ตูนเป็นสื่อความหมาย หมายถึง สิ่งปนเปื้อนในอาหาร

เช่น ตัวการ์ตูนรูปทหารสู้รบทามาจากพลาสติก หมายถึง สิ่งปนเปื้อนที่มีความร้ายแรง พลาสติกเป็นตัวแทนของสิ่งปลอมปนในอาหาร เป็นต้น

- เว็บไซต์ต่างๆ บนอินเตอร์เน็ตที่มีเนื้อหาเกี่ยวข้องกับสังคมบริโภค ข้อมูลในส่วนนี้บ่งบอกชัดเจนในสภาพสังคมในปัจจุบันที่มีการบริโภคเปลี่ยนแปลงไปตามสภาพของสังคม เช่น เศรษฐกิจ เทคโนโลยี เป็นต้น ทำให้การเลือกบริโภคอาหารมีความหลากหลายมากขึ้น รวมทั้งหาซื้อได้ง่ายขึ้นหรือมีทางเลือกในการรับประทานอาหารมากขึ้น

2) ศิลปินที่เป็นแรงบันดาลใจ - ซัลวาดอร์ ดาลี มีการสร้างผลงานที่สื่อความหมายโดยใช้สัญลักษณ์จากสิ่งที่เกิดขึ้นหรือพบเห็นในชีวิต จุดเด่นในการใช้ภาพเป็นสัญลักษณ์ในการแทนความหมายและความสัมพันธ์กับสิ่งต่าง ๆ และการสร้างสรรค์ผลงานมีการเปลี่ยนสภาพของรูปทรงที่เคยเป็นอยู่

- มาร์ค ชากัลป์ มีการสร้างสรรค์ผลงานที่ใช้สีที่แสดงให้เห็นถึงความเพ้อฝัน ล่องลอย - ประทีป คชบัว มีการสร้างสรรค์ผลงานที่มีลักษณะนาเรื่องราวจริงของสังคมมาสร้างสรรค์ผลงานเป็นภาพที่แฝงไปด้วยนัยยะ มีข้อคิดต่าง ๆ ในรูปแบบของการสะท้อนสังคม

1.4.1.2 ข้อมูลภาคสนาม

ข้อมูลที่ได้จากการออกสำรวจพื้นที่

- เก็บข้อมูลโดยการลงพื้นที่สำรวจพฤติกรรมการบริโภคของคนในสังคมปัจจุบันตามสถานที่ ต่าง ๆ เช่น ห้างสรรพสินค้า ร้านอาหาร ตลาด ฯลฯ โดยใช้เครื่องมือ คือ แบบสัมภาษณ์แบบสังเกตและวิเคราะห์

1.4.2. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

1) วิเคราะห์ และตีความสภาพสังคมและวิถีชีวิตของคนไทยในปัจจุบัน

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลทางด้านสภาพสังคมและวิถีชีวิต โดยข้อมูลเอกสารและข้อมูลภาคสนามนั้น แต่อดีตการบริโภคอาหารเป็นไปเพื่อความอยู่รอดหรือการประทังชีวิต แต่ปัจจุบันการบริโภคเป็นไปเพื่อความชอบสนองความต้องการ อุตสาหกรรมอาหารจึงมีมากขึ้น ร้านอาหารเพิ่มจานวนขึ้น มีอาหารให้เลือกหลากหลาย เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคที่เน้นความสะดวกรวดเร็ว ในสภาวะที่ต้องใช้ชีวิตแบบเร่งรีบ มีพฤติกรรม การแข่งขันกับเวลา เพราะต้องการสร้างฐานะทางเศรษฐกิจให้กับตนเองหรือครอบครัว และผู้บริโภคส่วนใหญ่มีชีวิตวัยทำงาน จึงเลือกที่จะรับประทานอาหารนอกบ้าน หรือซื้ออาหารถุงจากนอกบ้านเข้ามารับประทาน เพราะมีรสชาติดี สีสันชวนรับประทาน และมีความหลากหลายให้เลือก ตอบโจทย์ความเร่งรีบในวัยแห่งการทำงาน ความสะดวก รวดเร็ว ดังนั้นในการเลือกบริโภคอาหารจึงถูกมองข้ามในเรื่องความปลอดภัย ความสะอาด คุณค่าทางอาหาร และพิษภัยที่ปนเปื้อนมากับอาหาร ทำให้เกิดอันตราย โรคภัยต่อร่างกายของผู้บริโภค

2) วิเคราะห์ และตีความหมายพฤติกรรมการบริโภคอาหารของคนไทย

จากการศึกษาข้อมูลวิเคราะห์ข้อมูลจากภาคเอกสารและภาคสนาม รวมทั้งผลงานของศิลปินทำให้เกิดแรงบันดาลใจในการสร้างสรรค์ผลงานที่เกี่ยวข้องกับการบริโภคนิยม โดยได้มีการสื่อความหมายในการสร้างสรรค์ผลงาน โดยมีการวิเคราะห์ออกมาได้ดังนี้

ที่	ภาพองค์ประกอบในผลงาน	รูปแบบ	เนื้อหา
1		ก๊อตซิลล่า	ตัวการ์ตูนก๊อตซิลล่า เป็นสัญลักษณ์ที่แทน สารปนเปื้อนหรือสิ่งแปลกปลอมในอาหาร
2		อุลตร้าแมน	ตัวการ์ตูนอุลตร้าแมน เป็นสัญลักษณ์ที่แทน สารปนเปื้อนหรือสิ่งแปลกปลอมในอาหาร
3		ตุ๊กตาทหารพลาสติก	ตุ๊กตาทหารพลาสติก เป็นสัญลักษณ์ที่แทน สารปนเปื้อนหรือสิ่งแปลกปลอมในอาหาร
4		ปลาทู	ปลาทูเป็นสัญลักษณ์ที่แทนอาหารที่คนไทยนิยมทานและหาซื้อได้ง่ายตามท้องตลาด
5		ตะปูขึ้นสนิม	ตะปูขึ้นสนิมเป็นสัญลักษณ์ที่แทนสิ่งปนเปื้อนเป็นสัญลักษณ์ที่แทนสารปนเปื้อนหรือสิ่งแปลกปลอมในอาหาร
6		มะระ	มะระเป็นสัญลักษณ์ที่แทนพืชผักที่คนไทยรับรับประทาน
7		ไข่พะโล้	ไข่พะโล้เป็นสัญลักษณ์ที่แทนอาหารไทยที่คนไทยนิยมรับประทานและหาซื้อได้ง่ายตามท้องตลาด
8		หอยแครง	หอยแครงเป็นสัญลักษณ์ที่แทนอาหารที่คนไทยนิยมทานรับประทานและหาซื้อได้ง่ายตามท้องตลาด

ที่	ภาพองค์ประกอบในผลงาน	รูปแบบ	เนื้อหา
9		ขนมคัพเค้ก	ขนมคัพเค้กเป็นสัญลักษณ์ที่แทนอาหารตะวันตกตามกระแสสังคมบริโภค
10		แกงถุง	แกงถุงเป็นสัญลักษณ์ที่แทนความเร่งรีบ การซื้อและกินอาหารสำเร็จ

3) วิเคราะห์ ทัศนธาตุในอาหาร

สี ที่ใช้ในการสร้างสรรค์ เน้นให้เป็นสีแดง สีส้ม และสีเหลือง เนื่องจาก สีแดงจะส่งผลกับอารมณ์ให้ความร้อน รุนแรง ตื่นตัว และช่วยกระตุ้นความอยากอาหาร อิทธิพลของสีแดงจะส่งผลให้อาหารชวนรับประทาน แต่ก็แฝงไปด้วยความอันตราย ร้อนแรง ส่วนสีเหลืองเป็นสีที่ให้อารมณ์สดใสร่าเริง ซึ่งมีความสัมพันธ์กับความสุขที่ได้รับประทานอาหาร สีส้มให้ความรู้สึกอบอุ่น สดชื่น กระฉับกระเฉง ส่งผลให้ความรู้สึกว่าอาหารรสชาติดี มีประโยชน์ ทำให้อาหารน่ารับประทาน ดังนั้นการใช้สีทั้งแดง ส้ม และเหลือง จึงส่งผลต่อการรับรู้ของรสชาติอาหาร รวมทั้งความรู้สึกรุนแรง อันตรายที่มาพร้อมกับอาหาร

รูปทรง ส่วนใหญ่เป็นรูปทรงที่เกิดจากรูปทรงเรขาคณิต มีลักษณะซ้ำ ๆ กัน มีขนาดของรูปทรงที่ต่างกัน นำมาจัดวางทับซ้อนกัน เพื่อให้ผลงานเกิดมิติ มีระยะหน้า ระยะกลาง และระยะหลัง โดยมีการเน้นใช้รูปทรงขนาดใหญ่ไว้ด้านหน้าเพื่อสร้างจุดเด่นให้กับผลงาน

น้ำหนัก มีการแสดงการใช้น้ำหนักที่กลมกลืนเหมือนจริง น้ำหนักโดยรวมของภาพมีน้ำหนักเข้มมืด ส่วนบริเวณจุดเด่นของภาพให้แสงสว่างมาก และมีน้ำหนักเงาอ่อน

4) การวิเคราะห์แนวคิดศิลปิน

รูปแบบ ศึกษาการสร้างสรรค์ผลงานจิตรกรรมเหนือจริง (Surrealism) เทคนิค ศึกษาสร้างผลงานที่สื่อความหมายโดยใช้สัญลักษณ์ การสร้างจุดเด่นในการใช้ภาพเป็นสัญลักษณ์ในการแทนความหมาย ใช้สีที่แสดงให้เห็นถึงความเพ้อฝัน ล่องลอย

เนื้อหา ศึกษาการนาเรื่องราวจริงของสังคมมาสร้างสรรค์ผลงานเป็นภาพที่แฝงไปด้วยนัยยะ มีข้อคิดต่าง ๆ ในรูปแบบของการสะท้อนสังคม

โดยได้วิเคราะห์เป็นตารางดังนี้

ชื่อศิลปิน	รูปแบบผลงาน	เทคนิค	เนื้อหา
ซัลวาดอร์ ดาลี (Salvador Dali)	ผลงานจิตรกรรมเหนือจริง (Surrealism)	ใช้สัญลักษณ์จากสิ่งที่เกิดขึ้นหรือพบเห็นในชีวิต มีการใช้รูปทรงที่ผิดจากความเป็นจริง สร้างระยะใกล้ ไกล ด้วยน้ำหนักของสี	เกิดมุมมองเรื่อง ระยะเวลามีความสัมพันธ์กับรูปร่างที่หลอมละลายซึ่งเปรียบได้กับเรื่องเวลาไม่คงที่ ซึ่งแตกต่างจากความทรงจาที่ยังคงอยู่แม้ว่าเวลาจะผ่านหรือเปลี่ยนแปลงไป

ชื่อศิลปิน	รูปแบบผลงาน	เทคนิค	เนื้อหา
มาร์ค ชากัลป์ (Mare Chagall)	ผลงานจิตรกรรมเหนือจริง (Surrealism)	ผลงานมีลักษณะความเพ้อฝัน มีจินตนาการที่เกินจริงล่องลอย มีความเคลื่อนไหวของรูปทรง	มีแนวคิดมุมมองของความรัก ความผูกพันต่อบุคคลที่เป็นที่รัก และบ้านเกิด ผลงานได้ถ่ายทอดความรักที่มีต่อภรรยาของตัวเขาเองอย่างอบอุ่น ผลงานแฝงไปด้วยนัยยะทางสัญลักษณ์ในเชิงความหมายที่ลึกซึ้ง สีของผลงานที่มีความอบอุ่น ทาให้ถ่ายทอดความรู้สึกในความรักได้อย่างชัดเจน
ประทีป คชบัว	ผลงานจิตรกรรมเหนือจริง (Surrealism)	ใช้รูปทรงที่ผิดแปลกไปจากธรรมชาติ มีการสร้างมิติของภาพด้วยน้าหนักของสี มีนัยยะทางสังคมแฝงอยู่ในผลงาน	สะท้อนความคิดฝัน ในหลากหลายแง่มุมแตกต่าง อาทิ ธรรมะและธรรมชาติ เรือนร่างของสัจจะธรรมชาติ สังคม วัฒนธรรม และความปรารถนา มาเป็นแรงบันดาลใจในการสร้างสรรค์ สอดแทรกความซับซ้อนของวัฒนธรรมไว้มากมาย

1.4.3 วิธีการสร้างสรรค์

1.4.3.1 การสร้างภาพร่าง เป็นขั้นตอนการประมวลความคิด แรงบันดาลใจ ที่เกิดจากประสบการณ์ ความคิด พฤติกรรมการบริโภค สังคมบริโภค หลังการศึกษาข้อมูลและวิเคราะห์ ออกมาในรูปแบบของภาพร่าง โดยสังเคราะห์ข้อมูล จัดองค์ประกอบของภาพตามแนวคิดและผลการศึกษาที่ได้จากการลงสำรวจพื้นที่ เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เป็นการจัดวางแนวทางให้มีเอกภาพในผลงาน จากนั้นลงสีบนกระดาษ เพื่อเป็นการวางแผนก่อนสร้างสรรค์งานจริง โดยใช้หลักการสร้างสรรค์ผลงานของประทีป คชบัว

รูปแบบการสร้างสรรค์ผลงานจิตรกรรมพฤติกรรมการบริโภคอาหารของสังคมไทย แนวความคิดได้จากการศึกษาและพบเห็นพฤติกรรมการบริโภคอาหารของคนไทย ทาให้เกิดโรคภัยต่างๆ ที่มาจากการบริโภคอาหาร เนื่องจากอาหารที่บริโภคในปัจจุบันนั้นมีการแฝงไปด้วยพิษภัยเจือปนอยู่ภายในและได้ก่อให้เกิดผลเสียต่อผู้บริโภคที่ร้ายแรง จึงเกิดแรงบันดาลใจในการสร้างสรรค์ผลงานให้ได้ตระหนักถึงการบริโภคอาหารอย่างระมัดระวังต่อสารปนเปื้อนที่มาพร้อมกับอาหาร โดยผ่านรูปแบบของผลงานจิตรกรรมเหนือจริง (Surrealism)

เนื้อหาการสร้างสรรค์ผลงานจิตรกรรมพฤติกรรมการบริโภคอาหารของสังคมไทย เป็นการสร้างสรรค์ผลงานที่แสดงถึงเนื้อหาเรื่องราวเกี่ยวกับ พิษภัยจากการบริโภคอาหารของคนในสังคมปัจจุบัน โดยเป็นอาหารที่บริโภคกันตามบริบทของแต่ละสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป โดยการบริโภคอาจไม่ได้คำนึงถึงความปลอดภัย และคุณประโยชน์ต่อการบริโภคอย่างแท้จริง จึงเกิดเป็นการศึกษา รวบรวม วิเคราะห์ข้อมูล เพื่อนำมาสร้างภาพร่างขึ้นเพื่อเป็นการถ่ายทอดแนวความคิด โดยอาศัยหลักทัศนธาตุ และสร้างสรรค์ผลงานรูปแบบจิตรกรรม 2 มิติ รูปแบบเหนือจริง (Surrealism) โดยถ่ายทอดเรื่องราวเหนือธรรมชาติ เพื่อสะท้อนให้เห็นถึงสังคมบริโภคในปัจจุบัน

วิธีการสร้างสรรค์ผลงาน

1.4.3.2 การคัดเลือกแบบร่างภาพ เมื่อทำการร่างภาพต้นแบบเป็นที่เรียบร้อยแล้ว วิธีการคัดเลือกภาพร่างต้นแบบคือ ให้อาจารย์ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน คือ ศาสตราจารย์วิโชค มุกดามณี ศาสตราจารย์ ดร.สมพร ธุรี และรองศาสตราจารย์ ดร.สกล ภู่งามดี เป็นผู้คัดเลือกแบบที่ร่างไว้ โดยใช้แบบประเมินการคัดเลือกภาพร่าง และให้ผู้เชี่ยวชาญเลือกผลงานภาพร่างที่มีความเหมาะสม เพื่อนำมาขยายเป็นภาพผลงานจริงต่อไป ด้านรูปแบบ เนื้อหา องค์ประกอบ (รูปทรง เนื้อหา)

1.4.3.3 การสร้างสรรค์ผลงาน เป็นการขยายภาพร่างลงบนเฟรม ซึ่งขึงด้วยผ้าใบสำเร็จรูปที่ใช้ในการเขียนภาพซึ่งมีการรองพื้นด้วยสีขาว จากนั้นจึงนาภาพร่างมาขยายโดยการร่างภาพลงบนพื้นผ้าใบที่ได้เตรียมไว้ แล้วเริ่มต้นลงสีน้ำมัน โดยเริ่มจากการรองพื้นให้เกิดบรรยากาศของสีในภาพรวมก่อน มีการแบ่งสัดส่วนพื้นที่ว่าง ให้เป็นสีขาวตามมุมต่าง ๆ ของภาพ จากนั้นจึงค่อย ๆ ลงสีเพิ่มรายละเอียดต่าง ๆ ของภาพ ให้เกิดค่าของน้ำหนักแสงเงาและการถ่ายทอดพื้นผิว ในส่วนของการปฏิบัติงานขยายเป็นผลงานจริงนี้ ในขั้นตอนปฏิบัติการลงสีอาจมีการปรับเปลี่ยนหรือตกแต่ เพิ่มเติมรายละเอียดนอกเหนือจากภาพร่างที่ได้สร้างไว้แล้ว ทั้งนี้เพื่อทาให้ผลงานมีการถ่ายทอดอย่างสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

แบบประเมินภาพร่างผลงาน					
ภาพร่างชุดที่ 1		อาจารย์ผู้เชี่ยวชาญ			
		ศาสตราจารย์ วิโชค มุกดามณี	ศาสตราจารย์ ดร.สมพร ธุรี	รองศาสตราจารย์ ดร.สกล ภู่งามดี	คำอธิบายเพิ่มเติม
	ชื่อผลงาน แกงถุง 1 **เนื้อหา** พิษภัยจากการบริโภคอาหารในสังคมปัจจุบัน	✓			
	ชื่อผลงาน แกงถุง 2 **เนื้อหา** พิษภัยจากการบริโภคอาหารในสังคมปัจจุบัน				
	ชื่อผลงาน แกงถุง 3 **เนื้อหา** พิษภัยจากการบริโภคอาหารในสังคมปัจจุบัน				
	ชื่อผลงาน แกงถุง 4 **เนื้อหา** พิษภัยจากการบริโภคอาหารในสังคมปัจจุบัน		✓	✓	

แบบประเมินภาพร่างผลงาน					
ภาพร่างชุดที่ 2		อาจารย์ผู้เชี่ยวชาญ			
		ศาสตราจารย์ วิโชค มุกดามณี	ศาสตราจารย์ ดร.สมพร ชุรี	รองศาสตราจารย์ ดร.สกล ภู่งามดี	คำอธิบายเพิ่มเติม
	ชื่อผลงาน แกงถุง 5 **เนื้อหา** พิษภัยจากการบริโภคอาหารในสังคมปัจจุบัน				
	ชื่อผลงาน แกงถุง 6 **เนื้อหา** พิษภัยจากการบริโภคอาหารในสังคมปัจจุบัน				
	ชื่อผลงาน แกงถุง 7 **เนื้อหา** พิษภัยจากการบริโภคอาหารในสังคมปัจจุบัน	✓	✓	✓	
	ชื่อผลงาน แกงถุง 8 **เนื้อหา** พิษภัยจากการบริโภคอาหารในสังคมปัจจุบัน				

ภาพผลงานชุดที่ 1

ภาพผลงานชุดที่ 1 เป็นลักษณะแกงถุงเดียว สื่อความหมายถึงพฤติกรรมการบริโภคที่เร่งรีบ แข่งขันกับเวลา โดยใช้สัญลักษณ์ คือ แกงถุง ภายในภาพผลงานเป็นการถ่ายทอดอารมณ์ความรู้สึกจากลักษณะของแกงถุงที่มี ความผิดปกติจากทั่วไป โดยมีสิ่งต่าง ๆ ที่แปลกปลอมอยู่ในแกงถุง ในงานจิตรกรรมด้วยรูปทรงสัญลักษณ์เพื่อสื่อถึงสิ่งเจือปนในอาหาร ที่สอดแทรกสารปนเปื้อนด้วยการแทนสัญลักษณ์ต่าง ๆ ซึ่งให้ความรู้สึกถึงความอันตรายในอาหาร เช่น ตะปู แสดงถึงสิ่งที่ปนเปื้อนร้ายแรงในอาหาร ก๊อตซิลล่า อุลตร้าแมน หรือการ์ตูนที่มีลักษณะการต่อสู้ มีความรุนแรง แสดงถึงอันตรายที่จะเกิดขึ้นเมื่อผู้บริโภคได้รับประทานอาหารเข้าสู่ร่างกาย

ภาพผลงานชุดที่ 2 เป็นลักษณะแกงถุงหลายถุงวางซ้อนทับกัน มีการจัดองค์ประกอบภาพใหม่ แตกต่างจากผลงานชุดที่ 1 เพื่อแสดงถึงการทำซ้ำ สื่อให้เห็นถึงวิถีชีวิตที่ส่วนใหญ่มีการเลือกซื้ออาหารนอกบ้านเป็นประจำทุก ๆ วัน ภายในแกงถุงจะมีการใช้สัญลักษณ์ สื่อถึงสิ่งแปลกปลอมในอาหาร คล้ายๆ กับผลงานชุดที่ 1 แตกต่างตรงที่ ผลงานชุดที่ 2 นี้ มีการถ่ายทอดเรื่องราวเกี่ยวกับวิถีการกินของผู้คนที่สะท้อนสังคม เช่น เสือ สื่อถึงอาหารที่เป็นอาหารหายาก ชวนให้อยากลิ้มลอง โดยไม่คำนึงถึงพิษภัยจากอาหาร หรือผลที่จะเกิดกับความสมดุลทางธรรมชาติ รูปหน้าคน สื่อถึง วิถีชีวิตของคนในสังคมที่แตกต่างกัน ล้วนแต่ต้องการบริโภคด้วยความสะดวก สบาย รวดเร็ว เป็นต้น

ภาพผลงานชุดที่ 2

1.4.4 ปรับปรุงผลงาน

มีการศึกษาค้นคว้าข้อมูลของการบริโภคให้มากขึ้น หาสื่อแทนความหมายและเนื้อหาของภาพให้ชัดเจน พัฒนาด้านการใช้สีให้สมจริงมากขึ้น รวมทั้งได้ขอคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญในการสร้างสรรค์ผลงาน และมีการปรับปรุงผลงานตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ จึงส่งผลให้การสร้างสรรค์ผลงานมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

2. ผลการสร้างสรรค์

2.1 การศึกษา วิเคราะห์ ตีความ พฤติกรรมการบริโภคอาหารของคนไทย

การศึกษาข้อมูลจากเอกสาร หนังสือ เว็บไซต์และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการสร้างสรรค์ผลงาน และได้มีการลงสำรวจข้อมูลภาคสนามในพื้นที่ต่าง ๆ ในกรุงเทพมหานครและจังหวัดปทุมธานี ซึ่งได้ไปสำรวจตามร้านขายอาหารในตลาด และร้านอาหารตามห้างสรรพสินค้าต่าง ๆ การสำรวจได้มีการสังเกตผู้บริโภคถึงประเภทของอาหารที่ผู้บริโภคเลือกรับประทาน รวมทั้งสำรวจโดยการเลือกซื้ออาหารจากแหล่งต่าง ๆ เพื่อได้เห็นวัตถุจริง เข้าถึงข้อมูลที่แท้จริงของพฤติกรรมการบริโภคในสังคม ซึ่งเป็นข้อมูลเบื้องต้นที่เป็นประโยชน์กับการ

สร้างสรรค์ผลงานและได้มีการถ่ายภาพอาหารไว้เพื่อเป็นข้อมูล หลังจากนั้นจึงเอาข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมมาวิเคราะห์และสร้างภาพต้นแบบสำหรับการสร้างสรรค์ผลงาน ซึ่งทำให้เกิดมุมมองใหม่ที่ชัดเจนของพฤติกรรมการบริโภคในสังคม

2.2 การสร้างองค์ความรู้ในการสร้างสรรค์ผลงานจิตรกรรมร่วมสมัยที่มีลักษณะเฉพาะตน

ในการสร้างสรรค์ผลงาน พฤติกรรมการบริโภคในสังคมไทย ผลงานการสร้างสรรค์มีลักษณะการถ่ายทอดที่เหนือจริง ทำให้ภาพสามารถสื่อความหมายออกมาได้ชัดเจนและชวนให้คิดและตระหนักถึงการบริโภคในสังคมยุคปัจจุบัน มีการใช้เทคนิคสีน้ำมันบนผ้าใบ การถ่ายทอดแสดงมุมมองของอาหาร สิ่งแปลกปลอมหรือปนเปื้อนที่อยู่ในอาหาร สะท้อนถึงความผิดปกติของอาหาร หรือสิ่งเจือปนที่อยู่ในอาหาร มีการแทนสัญลักษณ์ของสิ่งปนเปื้อนด้วยสิ่งต่าง ๆ เช่น ตะปู การ์ตูนการต่อสู้ เป็นต้น ซึ่งหมายถึงความอันตรายเมื่อรับประทานอาหารที่มีสิ่งปนเปื้อนเข้าไป มีการสร้างสรรค์ถ่ายทอดให้เห็นถึงความน่ากลัว พิษภัยที่แฝงมากับอาหาร ถ่ายทอดความคิดและอารมณ์ความรู้สึกภายในผลงาน จากอาหารที่คนมักเลือกบริโภคเป็นอาหารที่น่ากลัว แสดงถึงลักษณะความผิดปกติในรูปลักษณ์ของอาหาร ซึ่งเป็นความต้องการของผู้สร้างสรรค์ผลงานที่จะถ่ายทอดความคิดและความรู้สึกของตนเองให้ผู้รับชมผลงานสร้างสรรค์ได้ตระหนักถึงการเลือกรับประทานอาหารที่ปลอดภัย และพิษภัยที่แฝงมากับอาหาร

2.3 การสร้างสรรค์ผลงานจิตรกรรมที่สะท้อนพฤติกรรมการบริโภคในสังคมไทย

เป็นผลงานที่สะท้อนให้เห็นถึงอันตรายที่แฝงมากับอาหารที่บริโภคในปัจจุบัน โดยมีกระบวนการในการศึกษาและสร้างสรรค์ผลงานจากประสบการณ์ในชีวิตประจำวัน ที่เป็นวิถีชีวิตที่ต้องแข่งขันกับเวลา ชีวิตส่วนใหญ่ใช้ไปกับการทำงานเพื่อเศรษฐกิจที่ดีของชีวิตและครอบครัว มีการปรุงแต่งอาหารให้เกิดรูปลักษณ์หน้าตาที่สวยงาม ในรูปลักษณ์ภายนอกที่ชวนรับประทานนั้นอาจมีพิษภัยที่แฝงอยู่ มีการเจือปนสารพิษต่าง ๆ ซึ่งอาจอยู่ในรูปแบบที่ไม่สามารถมองเห็นได้ มีการปนเปื้อนจากวัตถุดิบหรือวัสดุที่ใช้ในการประกอบอาหาร หรือกระบวนการในขั้นตอนการปรุงอาหาร ส่งผลให้เกิดโทษต่อร่างกาย ทั้งนี้ในการสร้างสรรค์ผลงานต้องการให้ผู้บริโภคตระหนักถึงการบริโภคอาหารอย่างปลอดภัย ในการสร้างสรรค์ผลงานได้นำเสนอผ่านผลงานจิตรกรรม 2 มิติ มีลักษณะเป็นจิตรกรรมเหนือจริง (Surrealism) มีการใช้ทัศนธาตุในการสร้างสรรค์ผลงาน เช่น รูปทรง น้ำหนัก สี ในการสร้างสรรค์ผลงาน ในภาพผลงานจะใช้ภาพของถุงแกง แทนสัญลักษณ์ของการบริโภคแบบยุคสมัยปัจจุบัน ที่หาซื้อได้ง่าย มีความรวดเร็วในการเลือกซื้อรับประทาน และมีให้เลือกหลากหลาย

เอกสารอ้างอิง

[1] กาจร สุนพงษ์ศรี. (2555). สุนทรียศาสตร์. กรุงเทพฯ: สานักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

[2] จักรพันธุ์ ปัญจะสุวรรณ. (2542). พิษภัยในอาหาร. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.

[3] ฉัตรชัย อรรถปักษ์. (2550). องค์ประกอบศิลปะ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: จูนพับลิชชิ่ง จากัด.

[4] ชลูด นิ่มเสมอ. (2534). องค์ประกอบของศิลปะ. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

[5] สุเชาว์ พลอยชุม. (2545). สุนทรียศาสตร์. กรุงเทพฯ: มหามกุฏราชวิทยาลัย. อัจฉรา ดลวิทยาคุณ. (2558). พื้นฐานโภชนบาบัด. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.

4TH PRN-CON

Institue od Research and Development, Rajamangala University of Technology Thanyaburi

0 2549 4681 www.aseis2019.rmutt.ac.th