



ปีที่ 8 ฉบับที่ 1 ประจำเดือน มกราคม - มีนาคม 2564

ผลของการใช้โปรแกรมฝึกแบบหนักสลับเบาที่มีผลต่อสมรรถภาพแอนแอโรบิกของนักกีฬาฟุตบอลหญิง บุตรดี เนียมเกาะเพชร ชารศักดิ์ รุ่งประพันธ์ และพงษ์เอก สุขใส.....	1
การเพิ่มมูลค่าของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีไทยในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ธีรวัฒน์ วัฒนชัยโกศล.....	12
ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารสถานศึกษากับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภูเขต 2 ปวีณา มุลทองศรี และวิไล พลพวง.....	25
ระดับการกำกับดูแลกิจการที่มีผลต่อความสามารถในการทำกำไร : กรณีศึกษาบริษัทจดทะเบียน กลุ่มอุตสาหกรรมบริการในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เบญจพร โมกษะเวส.....	38
การจัดทำบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสมุทรปราการ พงษ์พัฒน์ วัฒนพงศ์ศิริ และสุริย์พร สลับสี.....	53
คุณภาพการบริการและส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อรถยนต์ BMW ฐิติชญา ปานะสุทธะ ไรศ ชวีศา ชีวมงคล,กนกนัฐ ชัยมงคล, ณัฐวัตร ดุลยกิจจา, ศศิธร แซ่ปึง และธนกฤต วงศ์มหาเศรษฐี.....	66
ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์ ของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดตาก วลัยลักษณ์ พันธุ์ และหัสชัย ตั้งมั่งมี.....	81
ปัจจัยสู่ความสำเร็จในการนำนโยบายสาธารณสุขไปปฏิบัติ กรณีศึกษา ตำบลบางประมุง อำเภอโคกพระ จังหวัดนครสวรรค์ วิวัฒน์ ทรัพย์รักษ์.....	96
การจัดประสบการณ์เกมการศึกษาเพื่อพัฒนาทักษะทางคณิตศาสตร์เรื่องจำนวนและตัวเลขของนักเรียนระดับชั้นอนุบาลปีที่ 1 โรงเรียนตากสินราชานุสรณ์ อริญญา เวินมูล ,จินจิรา แก้วสกุลไชย และพวงพิศ เรืองศิริกุล.....	104



สารบัญ

หน้า

ผลของการใช้โปรแกรมฝึกแบบหนักสลับเบาที่มีผลต่อสมรรถภาพแอโรบิก ของนักกีฬาฟุตบอลหญิง	
บุตรดี เนียมเกาะเพชร ขจรศักดิ์ รุ่งประพันธ์ และพงษ์เอก สุขใส.....	1
การเพิ่มมูลค่าของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีไทยในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน	
ธีรวัฒน์ ธวัชรัตน์โกศล.....	12
ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารสถานศึกษากับความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของครูในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา หนองบัวลำภูเขต 2	
ปวีณา มุลทองศรี และวิไล พลพวง.....	25
ระดับการกำกับดูแลกิจการที่มีผลต่อความสามารถในการทำกำไร : กรณีศึกษาบริษัทจดทะเบียน ในกลุ่มอุตสาหกรรมบริการในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย	
เบญจพร โมกขะเวส.....	38
การจัดทำบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสมุทรปราการ	
พงษ์พัฑ วัฒนพงศ์ศิริ และสุรีย์พร สลับสี.....	53
คุณภาพการบริการและส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจ เลือกซื้อรถยนต์ BMW	
จิตติชญา ปานะสุทธะ, รีเค ขวี่ศา ชีวมงคล, กนกณัฐ ชัยมณฑล, ณัฐวัตร ตุลยกิจจา, ศศิธร แซ่ปึง และธนภฤต วงศ์มหาเศรษฐ์.....	66
ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์ ของประชาชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดตาก	
วลัยลักษณ์ พันธุ์รี และหัสชัย ตั้งมั่งมี.....	81



สารบัญ (ต่อ)

หน้า

ปัจจัยสู่ความสำเร็จในการนำนโยบายสาธารณสุขไปปฏิบัติ กรณีศึกษา ตำบลบางประมุง อำเภอโกรกพระ จังหวัดนครสวรรค์	
วิวัฒน์ หิรัญรักษ์.....	96
การจัดประสบการณ์เกมการศึกษาเพื่อพัฒนาทักษะทางคณิตศาสตร์เรื่องจำนวนและ ตัวเลขของนักเรียนระดับชั้นอนุบาลปีที่ 1 โรงเรียนตากสินราชานุสรณ์	
อรัญญา เงินมูล, จันจิรา แก้วสกุลไชย และพวงพิศ เรืองศิริกุล.....	104



ผลของการใช้โปรแกรมฝึกแบบหนักสลับเบาที่มีผลต่อสมรรถภาพแอนแอโรบิก
ของนักกีฬาฟุตบอลหญิง

EFFECTS OF PROGRAM INTERVAL TRAINING ON ANAEROBIC
PERFORMANCE IN WOMEN FOOTBALL PLAYER

บุตรี นิยมเกาะเพชร¹ ขจรศักดิ์ รุ่งประพันธ์² และพงษ์เอก สุขใส³

Buddee Niemkaopet¹ Kajornsak Roonprapunta² and Phong-ek Suksai³

Received: 10 January 2021; Revised: 2 February 2021; Accepted: 10 February 2021

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลของการใช้โปรแกรมแบบหนักสลับเบาที่มีผลต่อสมรรถภาพแอนแอโรบิกของนักกีฬาฟุตบอลหญิง กลุ่มตัวอย่างคือนักกีฬาฟุตบอลหญิงที่ศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ วิทยาเขตสุโขทัย จำนวน 20 คนกำหนดให้มีกลุ่มทดลองจำนวนทั้งสิ้น 10 คน และกลุ่มควบคุม 10 คน โดยแบ่งเป็น กลุ่มควบคุม ฝึกฟุตบอลตามปกติ กลุ่มทดลองฝึกด้วยโปรแกรมแบบหนักสลับเบาและฝึกฟุตบอลตามปกติ สัปดาห์ละ 2 ครั้ง รวมทั้งสิ้น 8 สัปดาห์ ทดสอบสมรรถภาพแอนแอโรบิก ด้วยวิธี Running-based Anaerobic Sprint Test (RAST Test) ก่อนการทดลอง และ หลังการทดลองสัปดาห์ที่ 8 นำผลที่ได้มาวิเคราะห์ทางสถิติ เพื่อหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และเปรียบเทียบหาค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มโดยการทดสอบค่าทีแบบ (T – Test independent) และเปรียบเทียบหาค่าเฉลี่ยระหว่างก่อนและหลังโดยการทดสอบค่าทีแบบ (Paired – Sample T – Test) ที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิจัยพบว่า

1. ผลของการใช้โปรแกรมแบบหนักสลับเบา 8 สัปดาห์ พบว่าค่าเฉลี่ยพลังแบบแอนแอโรบิกความสามารถสูงสุดทางแอนแอโรบิก ของกลุ่มทดลอง มีค่าเฉลี่ยดีกว่า ก่อนการทดลอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

¹ นิสิตปริญญาโท ภาควิชาพลศึกษาและวิทยาศาสตร์การออกกำลังกาย คณะศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยนครสวรรค์

E-mail: buddeen62@nu.ac.th เบอร์โทร 0956340522

² ผศ.ดร. ภาควิชาพลศึกษาและวิทยาศาสตร์การออกกำลังกาย คณะศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยนครสวรรค์

E-mail: kajornsak@nu.ac.th เบอร์โทร 0814087446

³ ผศ.ดร. ภาควิชาพลศึกษาและวิทยาศาสตร์การออกกำลังกาย คณะศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยนครสวรรค์

E-mail: phongek@nu.ac.th เบอร์โทร 0855077765



2. ผลของการใช้โปรแกรมแบบหนักสลับเบา 8 สัปดาห์ พบว่าค่าเฉลี่ย พลังงานแอโรบิก ความสามารถสูงสุดทางแอโรบิก ของกลุ่มทดลอง มีค่าเฉลี่ยดีกว่า กลุ่มควบคุม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: โปรแกรมฝึกแบบหนักสลับเบา, สมรรถภาพแอโรบิก

Abstract

This study is an experimental research, (Pre test - Post test Control Group Design). It aims to investigate the effects of using an interval program on the anaerobic performance among female soccer athletes. The sample group in this experiment was 20 female soccer players studying at the National Sports University at Sukhothai Campus. There was a total of 10 experimental groups and 10 control groups. Using a Random Assignment group, which divided into a normal football training control group, a training group with a heavy and regular football training program twice a week, for a total of 8 weeks. Anaerobic performance was designed to examine by running-based Anaerobic Sprint Test (RAST Test) before and after 8 weeks. The results were analyzed statistically in order to find the mean and standard deviation. The mean of the groups was compared to the T-Test independent as well as the mean before and after by the Paired-Sample T-Test that was statistically significant at the statistical significance level .05 The results of the research showed:

1. After the 8th week of the experiment group, it increased in mean anaerobic performance consisting of Anaerobic power, anaerobic capacity as well as the fatigue index was essentially better than pre-test subjects at the level .05

2. After the 8th week of the experiment group, it increased in mean anaerobic performance consisting of Anaerobic power, anaerobic capacity as well as the fatigue index was essentially better than the control group and subjects at the level .05

Keyword: Interval Training, Anaerobic Performance

บทนำ

กีฬาฟุตบอลนั้นผู้เล่นจะต้องมีการเคลื่อนไหวมากในรูปแบบที่หลากหลายจากการศึกษาและวิเคราะห์การเคลื่อนไหว (คู่มือวิทยาศาสตร์การกีฬากับกีฬาขั้นพื้นฐาน กรมพลศึกษา, 2556) พบว่า นักฟุตบอลวิ่งหรือ เดินในสนามเป็นระยะทางทั้งหมดเฉลี่ย 10 กิโลเมตร ในเวลา 90 นาที ด้วย ความเร็ว 6.6 กิโลเมตรต่อชั่วโมง (4 ไมล์ต่อชั่วโมง) โดยเป็นการเดิน 25% ของ ระยะทาง ทั้งหมด วิ่งเหยาะ 37% ของระยะทางทั้งหมด วิ่งเร็วช่วงสั้นๆ 11% ของระยะทางทั้งหมด วิ่งถอยหลัง 6% ของระยะทางทั้งหมด การรุกขึ้นสลับกับ การลงตั้งรับ 20 % ของระยะทางทั้งหมด การวิ่งเร็วแต่ละครั้งจะวิ่งในระยะ 10-40 เมตร รวมเป็นระยะทาง 80 - 1,000 เมตร มีการเคลื่อนไหวเพื่อเปลี่ยนทิศทางหรือเปลี่ยนความเร็วทุกๆ 5-6 วินาที เป็นจำนวน 850 - 1,000 ครั้ง จะพบว่กีฬาฟุตบอลมีการเคลื่อนไหวที่และเปลี่ยนทิศทางเกือบตลอดเวลา ในปัจจุบันค้นพบว่า รูปแบบการเล่นฟุตบอลสมัยใหม่นักกีฬามีการเคลื่อนไหวที่เป็นระยะทางเพิ่มมากขึ้น และมีการรับส่งฟุตบอลจังหวะเดียวเพิ่มมากขึ้น ทำให้มีการเคลื่อนไหวของลูกฟุตบอลเป็นระยะเพิ่มมากขึ้น ซึ่งเป็นเหตุให้คู่แข่งชั้นต้องมีการวิ่งไล่ลูกฟุตบอลเพิ่มมากขึ้น ดังนั้นทำให้นักกีฬาทั้งสองฝ่ายต้องทำการเคลื่อนไหวต่อเนื่องตลอดเกมการแข่งขัน

จากรูปแบบการเคลื่อนไหวในเกมการเล่นฟุตบอล จะพบว่าการเคลื่อนไหวในรูปแบบต่างๆจะมีลักษณะการเคลื่อนไหวที่ใช้พลังงานแบบแอนแอโรบิก ซึ่ง (Hoffman , 2014) ได้กล่าวถึงเปอร์เซ็นต์การใช้พลังงานแบบแอนแอโรบิกและแอโรบิกของกีฬาประเภทฟุตบอลว่า ตำแหน่งผู้รักษาประตู ศูนย์หน้า จะใช้พลังงานระบบ ATP-CP & lactate 80 เปอร์เซ็นต์ พลังงานระบบ lactate & Oxygen 20 เปอร์เซ็นต์ และในตำแหน่ง กองหลังและกองกลาง จะใช้พลังงานระบบ ATP-CP & lactate 60 เปอร์เซ็นต์ พลังงานระบบ lactate & Oxygen 20 เปอร์เซ็นต์ และพลังงานระบบ Oxygen 20 เปอร์เซ็นต์ ซึ่งสอดคล้องกับ (เจริญ กระบวนรัตน์, 2561) ที่กล่าวถึง เปอร์เซ็นต์ความต้องการใช้พลังงานโดยเฉลี่ยของกีฬาฟุตบอล โดยแบ่งออกเป็นพลังงานระบบ Phosphate & lactate 60 เปอร์เซ็นต์ พลังงานระบบ lactate & Oxygen 20 เปอร์เซ็นต์ และพลังงานระบบ Oxygen 20 เปอร์เซ็นต์ ซึ่งในระบบพลังงาน Phosphate & lactate นั้นเป็นระบบพลังงานแบบแอนแอโรบิก และ พลังงานระบบ Oxygen เป็นระบบพลังงานแบบแอโรบิก จะพบได้ว่าสมรรถภาพแอนแอโรบิกนั้นเป็นสมรรถภาพที่สำคัญในกีฬาฟุตบอลที่ใช้ในทักษะการเล่น การเคลื่อนไหวต่างๆในกีฬาฟุตบอล

รูปแบบการฝึกเพื่อพัฒนาสมรรถภาพในกีฬาฟุตบอลมีอยู่หลากหลายรูปแบบ นักกีฬาจะสามารถพัฒนาทักษะต่างๆได้ อยู่ที่ผู้ฝึกสอนจะเลือกใช้รูปแบบในการฝึกซ้อมที่จะส่งเสริมสมรรถภาพนักกีฬาในด้านใด สำหรับนักกีฬาที่ได้รับการฝึกฝนจะสามารถพัฒนาสมรรถภาพให้มีความได้เปรียบในการแข่งขันมากกว่าหรือเป็นผู้ที่มีโอกาสชนะมากกว่า ดังนั้นแล้วในกีฬาฟุตบอลจึงมีรูปแบบการฝึกซ้อมที่จะมุ่งเน้นในการพัฒนาสมรรถภาพหลายรูปแบบ อาทิเช่น การฝึกฟุตบอลในสนามเล็ก



(Small size game) การฝึกวิ่งแบบฟาร์ทเลค (Fartlek Training) เป็นการฝึกวิ่งด้วยความเร็ว และระยะทางไม่คงที่ ในสภาพภูมิประเทศที่แตกต่างกัน การฝึกแบบสถานี (Circuit Training) เป็นการฝึกการเคลื่อนที่ด้วยรูปแบบที่ต่างกันในแต่ละสถานี ในแต่ละสถานีจะมีกิจกรรมที่ต่างกันไป ขึ้นอยู่กับจุดประสงค์ การฝึกสปรีนท์ (Sprint Training) เป็นการฝึกที่เข้มข้นสูงวิ่งด้วยความเร็วสูงสุด และการฝึกแบบหนักสลับเบา (Interval Training) ซึ่งเป็นรูปแบบการฝึกที่มีการกระทำซ้ำๆ หลายๆรอบ และมีช่วงเบาหรือช่วงพัก โดยมีเวลาเป็นตัวกำหนด ซึ่งในรูปแบบการฝึกซ้อมต่างๆ สามารถพัฒนาสมรรถภาพนักกีฬาได้ตามจุดประสงค์ของผู้ฝึกสอน

การที่จะมีสมรรถภาพแอนแอโรบิกให้ดีขึ้นนั้นมีการฝึกอยู่หลายรูปแบบ ซึ่งแบบฝึกที่เป็นที่นิยมในการนำมาฝึกพัฒนาสมรรถภาพแอนแอโรบิก ก็คือการฝึกแบบอินเทอร์วาล หรือ การฝึกแบบหนักสลับเบา (ประทุม ม่วงมี, 2532) กล่าวว่า การฝึกแบบหนักสลับเบาเมื่อเทียบจากการฝึกหลายประการเมื่อเทียบกับการฝึกแบบอื่น ๆ คือ การฝึกแบบหนักสลับเบาทำให้สภาพร่างกายได้มีโอกาสพัฒนาระบบการสร้าง และการใช้พลังงานที่เหมาะสมกับประเภทกีฬานั้น ๆ หรือเฉพาะกีฬานั้น ๆ ได้อย่างเต็มที่ นอกจากนี้ รูปแบบการฝึกแบบหนักสลับเบาที่มีช่วงการพัก ยังทำให้ร่างกายได้พักการใช้งาน ส่งผลให้มีการเพิ่มเติมพลังงาน หรือการเคลื่อนไหวของกล้ามเนื้อเข้าสู่การไหลเวียนของโลหิต เป็นการลดความเหนื่อย และการชะลอจุดแห่งความล้า ทำให้ร่างกายของนักกีฬา หรือผู้ที่ออกกำลังกายทำงานได้มากขึ้น มีความอดทนมากขึ้น การฝึกแบบอินเทอร์วาลจึงมีข้อดีหลาย ๆ ประการ เมื่อเทียบกับการฝึกแบบอื่น ๆ เป็นต้น ซึ่งก็สอดคล้องกับ (เจริญ กระบวนรัตน์, 2545) ที่กล่าวว่า การฝึกแบบหนักสลับเบา (Interval training) เป็นระบบการฝึกอีกรูปแบบหนึ่งที่มีส่วนช่วยในการพัฒนาเสริมสร้างกำลัง ความอดทน และความเร็วให้คงสภาพ และมีการต่อเนื่องได้นานกว่าปกติ และจากงานวิจัยที่ผ่านมา (ทศพล ขวนบุญ, 2558) ได้ทำการศึกษา ผลของการฝึกวิ่งแบบหนักสลับเบา ที่ความหนักระดับสูง ที่มีต่อสมรรถภาพแอนแอโรบิกและแอนแอโรบิกในนักกีฬาฟุตบอล ผลการวิจัยพบว่า หลังการฝึกสัปดาห์ที่ 8 ค่าสมรรถภาพการใช้ออกซิเจนสูงสุด สมรรถภาพแอนแอโรบิก และสมรรถภาพแอนแอโรบิก ของกลุ่มการฝึกโปรแกรมวิ่งต่อเนื่อง และกลุ่มการฝึกโปรแกรมหนักสลับเบา แตกต่างจากก่อนการฝึกอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 และสมรรถภาพการใช้ออกซิเจนสูงสุด และสมรรถภาพแอนแอโรบิก ระหว่างกลุ่มทดลองทั้ง 2 กลุ่ม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 จากการศึกษาจึงสรุปได้ว่า การฝึกวิ่งด้วยโปรแกรมหนักสลับเบาที่ความหนักระดับสูง เป็นเวลา 8 สัปดาห์สามารถพัฒนาสมรรถภาพแอนแอโรบิก และสมรรถภาพแอนแอโรบิกได้

ในนักกีฬาฟุตบอลหญิง มีโครงสร้างของร่างกาย ความแข็งแรงและสมรรถภาพต่างๆด้อยกว่าผู้ชาย ซึ่งสอดคล้องกับ (ธีรศักดิ์ อาภาวัฒนาสกุล, 2552) ที่กล่าวว่า ผู้หญิงจะมีโครงสร้างของร่างกาย และสรีรวิทยาที่แตกต่างไปจากผู้ชายมากมายหลายอย่าง การตอบสนองต่อการออกกำลังกายจึงมีความแตกต่างกันและส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ต่างกัน และกีฬาฟุตบอลนั้นเป็น

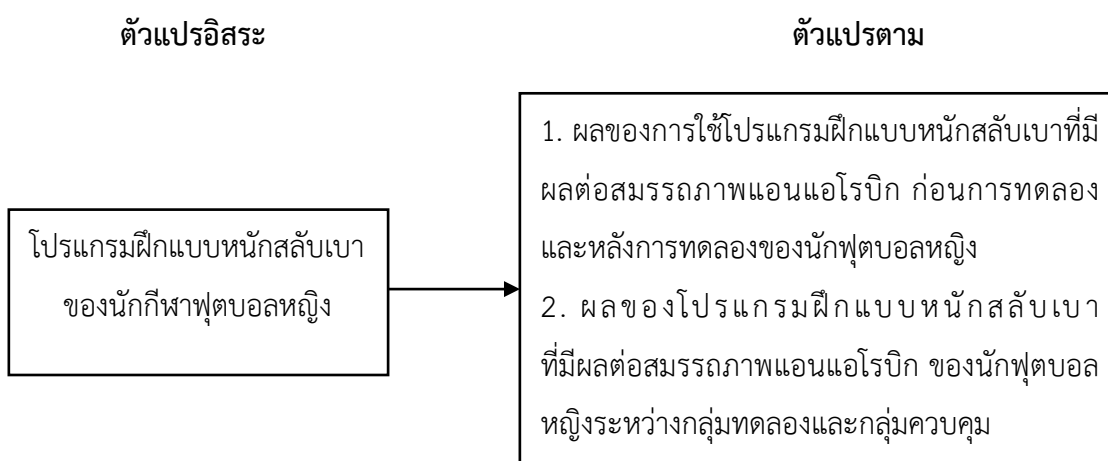
กีฬาที่ต้องใช้ความเร็วและความแข็งแรงในการเคลื่อนที่เพื่อครอบครองลูกฟุตบอล รับ ส่ง ยิงประตู ให้มากที่สุดถึงจะเป็นผู้ชนะ ด้วยเหตุนี้ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะพัฒนาในนักกีฬาฟุตบอลหญิง ซึ่งต้องใช้กฎ กติกาและขนาดสนามเท่ากันกับกีฬาฟุตบอลชายด้วยโครงสร้าง และสมรรถภาพ ด้านต่างๆที่แตกต่างกัน

จากเหตุผลที่กล่าวมาการเคลื่อนที่ในเกมการแข่งขันฟุตบอลนั้นมีหลายรูปแบบ เช่น การวิ่ง ด้วยความเร็วระยะสั้น การวิ่งเปลี่ยนทิศทาง การกระโดด การวิ่งเหยาะๆ การเดิน นั้นล้วนแล้วแต่ต้องใช้สมรรถภาพแอโรบิกในการทำงาน การที่จะพัฒนาสมรรถภาพแอโรบิกในครั้งนี้ผู้วิจัย สนใจที่จะนำรูปแบบการฝึกหนักสลับเบามาพัฒนาสมรรถภาพ ในนักกีฬาฟุตบอลหญิงมหาลัย การกีฬาแห่งชาติ วิทยาเขตสุโขทัย ซึ่งการฝึกแบบหนักสลับเบา มีความคล้ายคลึงกับลักษณะเกม การเล่นฟุตบอลที่มีการเคลื่อนที่หรือเคลื่อนไหวแบบไม่ต่อเนื่อง (Intermittent Activity) ดังนั้นผู้วิจัย จึงมีความสนใจที่จะนำข้อดีของการฝึกแบบหนักสลับเบาเข้าทำการศึกษาผลของโปรแกรมฝึกหนัก สลับเบาที่มีผลต่อสมรรถภาพแอโรบิกของนักกีฬาฟุตบอลหญิงโดยผลของแบบฝึกนี้จะเป็น ทางเลือกในการฝึกต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบผลของการใช้โปรแกรมฝึกแบบหนักสลับเบาที่มีผลต่อสมรรถภาพแอโรบิก ก่อนการทดลองและหลังการทดลองของนักฟุตบอลหญิง
2. เพื่อเปรียบเทียบผลของโปรแกรมฝึกแบบหนักสลับเบาที่มีผลต่อสมรรถภาพแอโรบิก ของนักฟุตบอลหญิงระหว่างกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม

กรอบแนวคิดในการวิจัย



วิธีดำเนินการวิจัย

เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยวิธีการ (Methodology) ทดลอง โดยการให้กลุ่มตัวอย่างเข้าร่วมโปรแกรมฝึกแบบหนักสลับเบาที่มีผลต่อสมรรถภาพแอนแอโรบิกของ นักกีฬาฟุตบอลหญิงโดยเปรียบเทียบระหว่างกลุ่ม และเปรียบเทียบ ก่อน - หลัง จากเข้าร่วมการฝึก

1. ขั้นตอนการสร้างโปรแกรม

1.1 ศึกษาค้นคว้าเอกสาร ตำรา แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการฝึก แบบหนักสลับเบาที่มีผลต่อสมรรถภาพแอนแอโรบิกของนักกีฬาฟุตบอลหญิง

1.2 การออกแบบโปรแกรมฝึกแบบหนักสลับเบาที่มีผลต่อสมรรถภาพแอนแอโรบิก ของนักกีฬาฟุตบอลหญิง

1.3 นำโปรแกรมฝึกแบบหนักสลับเบาที่มีผลต่อสมรรถภาพแอนแอโรบิกของนักกีฬา ฟุตบอลหญิง ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยให้ผู้เชี่ยวชาญ 5 ท่าน ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

1.4 ปรับปรุงแก้ไขโปรแกรมฝึกแบบหนักสลับเบาที่มีผลต่อสมรรถภาพแอนแอโรบิก ของนักกีฬาฟุตบอลหญิง ตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

2. ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล

2.1 ขออนุญาตจากคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร ถึงผู้เชี่ยวชาญเพื่อขอ ความอนุเคราะห์

2.2 ประชุม อธิบาย และชี้แจงให้กลุ่มตัวอย่างได้เข้าใจถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อเป็นการสร้างความเข้าใจให้กับกลุ่มตัวอย่างการทำวิจัยในครั้งนี้

2.3 จัดเก็บข้อมูลการทดสอบสมรรถภาพแอนแอโรบิกด้วยแบบทดสอบ RAST Test ก่อนการฝึก (Pre-Test) และบันทึกผลลงในแบบบันทึกผลของการทดลอง

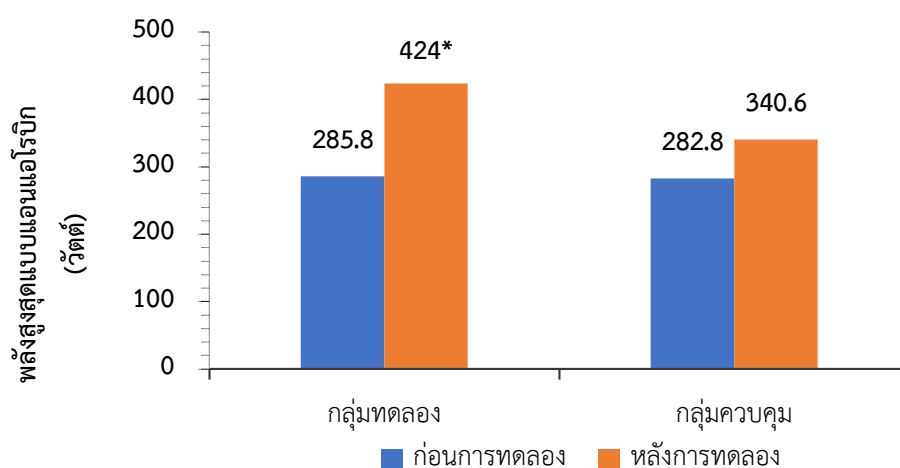
2.4 ทำการฝึกด้วยโปรแกรมฝึกแบบหนักสลับเบาที่มีผลต่อสมรรถภาพแอนแอโรบิก ของนักกีฬาฟุตบอลหญิง เป็นระยะเวลา 8 สัปดาห์ และทดสอบด้วยแบบทดสอบ RAST Test หลังการฝึก (Post-Test)

2.5 นำข้อมูลที่รวบรวมได้ มาสรุปผลและวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิจัย

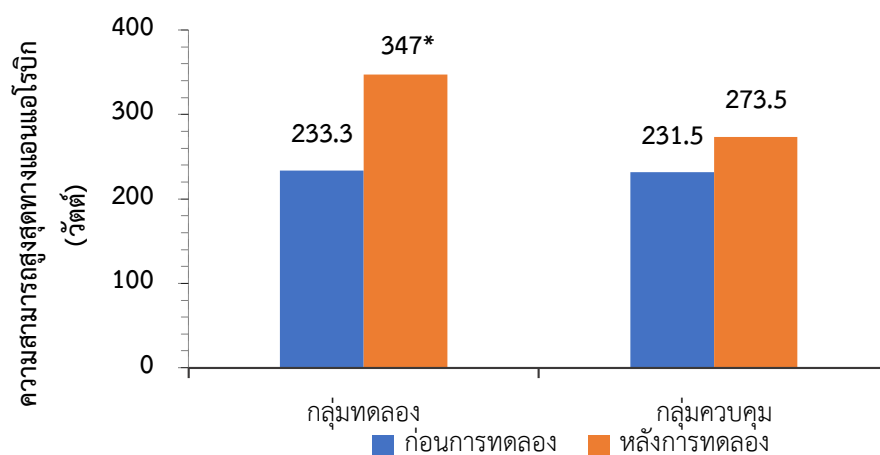
1. ผลของการใช้โปรแกรมแบบหนักสลับเบา 8 สัปดาห์ พบว่าค่าเฉลี่ยพลังแบบแอนแอโรบิก ความสามารถสูงสุดทางแอนแอโรบิก ของกลุ่มทดลอง มีค่าเฉลี่ยดีกว่า ก่อนการทดลอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. ผลของการใช้โปรแกรมแบบหนักสลับเบา 8 สัปดาห์ พบว่าค่าเฉลี่ย พลังแบบแอนแอโรบิก ความสามารถสูงสุดทางแอนแอโรบิก ของกลุ่มทดลอง มีค่าเฉลี่ยดีกว่า กลุ่มควบคุม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



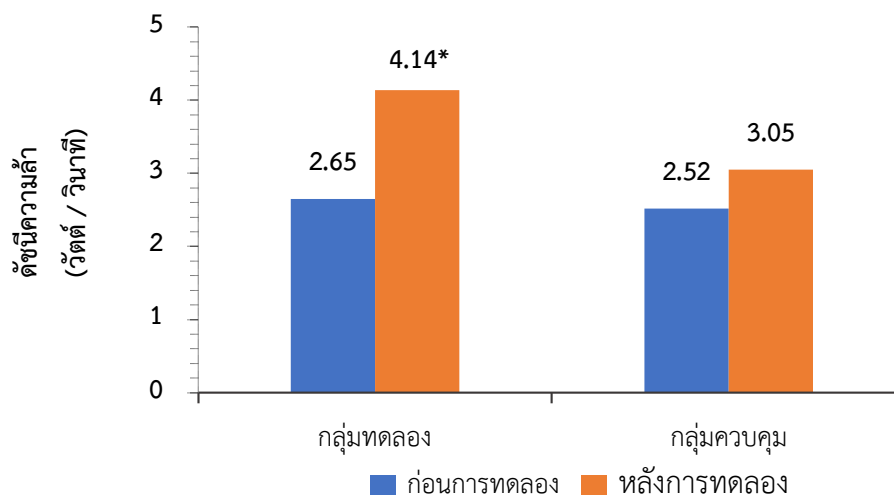
ภาพที่ 1 ค่าเฉลี่ยของพลังสูงสุดแบบแอนแอโรบิก ระหว่างก่อนการทดลองและหลังการทดลอง 8 สัปดาห์ ของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม

* $P < .05$ ค่าเฉลี่ยพลังสูงสุดแบบแอนแอโรบิก หลังการทดลองสัปดาห์ที่ 8 ของกลุ่มทดลอง 424 วัตต์ แตกต่างกับกลุ่มควบคุม 340.6 วัตต์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



ภาพที่ 2 ค่าเฉลี่ยของความสามารถสูงสุดทางแอนแอโรบิก ระหว่างก่อนการทดลองและหลังการทดลอง 8 สัปดาห์ ของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม

* $P < .05$ ค่าเฉลี่ยความสามารถสูงสุดทางแอนแอโรบิก หลังการทดลองสัปดาห์ที่ 8 ของกลุ่มทดลอง 347 วัตต์ แตกต่างกับกลุ่มควบคุม 273.5 วัตต์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



ภาพที่ 2 ค่าเฉลี่ยของความสามารถสูงสุดทางแอนแอโรบิก ระหว่างก่อนการทดลองและหลังการทดลอง 8 สัปดาห์ ของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม

* $P < .05$ ค่าเฉลี่ยดัชนีความล้า หลังการทดลองสัปดาห์ที่ 8 ของกลุ่มทดลอง 4.14 วัตต์ / วินาที แตกต่างกับกลุ่มควบคุม 3.05 วัตต์ / วินาที อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผลการวิจัย

ด้านพลังแบบแอนแอโรบิกและความสามารถสูงสุดทางแอนแอโรบิก หลังการทดลอง 8 สัปดาห์ผลวิจัยพบว่า การฝึกแบบหนักสลับเบาสามารถที่จะพัฒนาสมรรถภาพแอนแอโรบิกทางด้านพลังแบบแอนแอโรบิกและความสามารถสูงสุดทางแอนแอโรบิกได้ จากการใช้รูปแบบการฝึกหนักสลับเบา 15 วินาที พัก 15 วินาที ปฏิบัติจำนวน 20 – 30 เซตให้ให้มีค่าเฉลี่ยทั้งสองด้านของกลุ่มทดลองเพิ่มขึ้นจากก่อนการทดลอง และ ดีกว่าระหว่างกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม(จึงมีผลมาจากโปรแกรมฝึกหนักสลับที่มีผลต่อสมรรถภาพแอนแอโรบิกของนักกีฬาฟุตบอลหญิงในครั้งนี้ เนื่องจากมีรูปแบบการฝึกในช่วงหนักที่ปฏิบัติกิจกรรมด้วยความเร็วสูงสุด 15 วินาที ซึ่งมีการเคลื่อนไหวที่นักกีฬาต้องพยายามปฏิบัติด้วยจังหวะที่ใช้ความเร็วสูงสุด. สลับกับช่วงเบาที่มีการพัก 15 วินาที มีการปฏิบัติต่อเนื่อง ปฏิบัติซ้ำกันหลายรอบ) จึงสอดคล้องกับ (สนธยา สีละมอด, 2560) กล่าวว่า การพัฒนาความสามารถด้านพลังควรฝึกซ้อมที่มีการเคลื่อนไหวแบบพลังระเบิด (Explosive Power) หรือการฝึกซ้อมที่ใช้อัตราเร็วสูง (High Velocity) ซึ่งเป็นวิธีการฝึกซ้อมระบบประสาท เพราะการเคลื่อนไหวที่ใช้พลัง การระดมหน่วยยนต์ (Motor Unit) ของเส้นใยกล้ามเนื้อโดยเฉพาะชนิดหดตัวเร็วจะต้องใช้เวลาน้อยที่สุดในการที่จะเพิ่มความถี่ของการสั่งการได้สม่ำเสมอ และเมื่อนักกีฬาฝึกซ้อม

แบบหนักสลับเบาจะช่วยให้ นักกีฬาสามารถฝึกซ้อมด้วยระดับความหนักสูงและสามารถรักษาระดับสมรรถภาพสูงสุดในการทำงานไว้ได้ตลอดทุกเที่ยวการฝึกซ้อมการฝึกหนักสลับเบาจึงการฝึกที่มีประสิทธิภาพสำหรับการพัฒนาความสามารถสูงสุดทางแอนแอโรบิก และเจริญ กระบวนรัตน์ (2561) ที่กล่าวว่า เมื่อทำการฝึกด้วยความเร็วสูงสุด นักกีฬาจะได้รับการพัฒนาระบบพลังงานแบบแอนแอโรบิก โดยกล้ามเนื้อจะใช้พลังงานระบบฟอสเฟตหมดไปภายในช่วงระยะเวลาไม่กี่วินาที เมื่อนักกีฬาปฏิบัติด้วยความเร็วสูงสุด ด้วยเหตุนี้จึงควรใช้วิธีฝึกในลักษณะหนักสลับเบาโดยมีจำนวนครั้งของการกระทำซ้ำมาก โดย (Helgerud et al., 2001) กล่าวว่า การฝึกแบบหนักสลับเบา นั้นทำให้เกิดการกระตุ้นเส้นใยกล้ามเนื้อให้มีความหนาใหญ่ขึ้นส่งผลให้พัฒนาความสามารถสูงสุดทางแอนแอโรบิก และอัตราการใช้ออกซิเจนสูงสุดของร่างกาย อีกทั้งยังสอดคล้องกับ (Hamid Arazi al., 2017) ได้ทำการศึกษาผลของการฝึกแบบหนักสลับเบาที่ระดับสูงในนักกีฬาฟุตบอลหญิงที่มีต่อสมรรถภาพแอนแอโรบิกและแอโรบิก โดยทำการทดลองในกลุ่มที่ฝึกหนักสลับเบาด้วยการอิงอัตราการเต้นของหัวใจและกลุ่มฝึกหนักสลับเบาด้วยการอิงความเร็ว ผลทดลองพบว่าการฝึกหนักสลับเบาทั้งสองรูปแบบนั้นมีประสิทธิภาพในการเพิ่มพลังแบบแอนแอโรบิก และความสามารถสูงสุดทางแอนแอโรบิกได้ แต่กลุ่มที่ฝึกด้วยการอิงความเร็ว นั้นสามารถพัฒนาพลังแบบแอนแอโรบิกได้ดีกว่า

ด้านค่าเฉลี่ยดัชนีความล้าของกลุ่มทดลองมีค่าเฉลี่ยหลังจากทดลอง 8 สัปดาห์ 4.14 ± 1.13 วัตต์ / วินาที สูงกว่าก่อนการทดลอง 2.65 ± 1.12 วัตต์ / วินาที จากผลการวิจัยกล่าวได้ว่าความล้ามีค่าเฉลี่ยเป็น (วัตต์ / วินาที) มากนั้น จะส่งผลให้ความสามารถในการทำงานขณะทำกิจกรรมนั้นๆมีประสิทธิภาพลดลง ในงานวิจัยนี้ กลุ่มทดลองหลังสัปดาห์ที่ 8 นั้นมีค่าเฉลี่ยดัชนีความล้าเพิ่มขึ้นจากก่อนการทดลอง ซึ่งดัชนีความล้าเป็นองค์ประกอบข้อหนึ่งที่สามารถวัดผลในสมรรถภาพแอนแอโรบิกในงานวิจัยนี้จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานงานวิจัยที่ตั้งไว้ว่าหลังการทดลอง 8 สัปดาห์สมรรถภาพแอนแอโรบิกของนักกีฬาฟุตบอลหญิงจะดีขึ้น ในด้านดัชนีความล้า ซึ่งสาเหตุส่วนหนึ่งน่าจะมาจากสูตรวิธีการคำนวณดัชนีความล้าของแบบทดสอบ Running-based Anaerobic Sprint Test (RAST Test) (Draper and Whyte, 1997) วิธีการคำนวณ คือ (ค่าพลังที่ได้สูงสุด - ค่าพลังที่ได้น้อยที่สุด) $\div$ ผลรวมเวลาทั้งหมด 6 ครั้ง จะพบว่าตัวแปรที่จะมีผลต่อค่าดัชนีความล้าคือค่าความแตกต่างของพลังที่ได้มากที่สุดและพลังที่ได้น้อยที่สุด รวมทั้งผลรวมเวลาทั้งหมด 6 รอบ ซึ่งเมื่อหลังการทดลองมีการเพิ่มมากขึ้นของค่าพลังสูงสุดแบบแอนแอโรบิกและค่าพลังต่ำสุดแบบแอนแอโรบิกอาจจะมีค่าแตกต่างกันมากขึ้น ทำให้ตัวตั้งมีค่าสูงขึ้น ค่าเฉลี่ยที่ได้จึงมีค่าที่เพิ่มขึ้นตามไปด้วย จึงส่งผลให้ค่าดัชนีความล้ามีค่าเฉลี่ยที่เพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับก่อนการทดลอง สอดคล้องกับงานวิจัยของ (ฐาปนวัฒน์ สุขपालะ, 2554) ที่กล่าวว่า หากจะใช้ค่าดัชนีความล้าและร้อยละดัชนีความล้าที่ได้จากการทดสอบด้วยแบบทดสอบ Running-based Anaerobic Sprint Test (RAST Test) (Draper and Whyte, 1997) เพื่อวัดผลความสามารถที่แสดงออกทางแอนแอโรบิกของนักกีฬาจะต้อง

พิจารณาจากค่าพลังแบบแอนแอโรบิกและความสามารถสูงสุดแบบแอนแอโรบิกประกอบด้วย ดังนั้นแล้วการที่ค่าเฉลี่ยดัชนีความล้ามีค่าเฉลี่ยที่เพิ่มขึ้นควรจะนำผลของค่าพลังสูงสุดแบบแอนแอโรบิกและค่าเฉลี่ยความสามารถสูงสุดทางแอนแอโรบิกนั้นมาเป็นองค์ประกอบควบคู่ในการพิจารณาในด้านค่าเฉลี่ยดัชนีความล้า

เอกสารอ้างอิง

- จิรวัดน์ ทองเยี่ยม. (2558). **ความสัมพันธ์ของสมรรถภาพเชิงแอนแอโรบิกระหว่างการทดสอบด้วยวิธีของวินเกตแอนแอโรบิก รันนิ่งเบสท์แอนแอโรบิกสปรีนท์และการวิ่งเร็ว 40 หลา 4 เที้ยว**. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การออกกำลังกายและการกีฬา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา
- เจริญ กบวรรัตน์ (2561). **วิทยาศาสตร์การฝึกสอนกีฬา**. พิมพ์ครั้งที่ 2 สันธนาทิพย์เซ็นเตอร์ จำกัด. กรุงเทพฯ.
- เจริญ กระบวรรัตน์. (2545). **หลักการฝึกและเทคนิคการฝึกกรีฑา**. สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- ถาวร กุมทศรี. (2560). **การเสริมสร้างสมรรถภาพทางกาย** หจก.มีเดีย เพรส, กรุงเทพฯ
- ทศพล ขวนบุญ. (2558). **ผลของการฝึกวิ่งแบบหนักสลับเบาที่ความหนักระดับสูง ที่มีต่อสมรรถภาพแอโรบิกและแอนแอโรบิกในนักกีฬาฟุตบอล**. วิทยานิพนธ์ วทบ. กรุงเทพฯ บัณฑิตวิทยาลัย.มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ธีระศักดิ์ อาภาวัฒนาสกุล. (2552). **หลักวิทยาศาสตร์ในการฝึกกีฬา**. สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. กรุงเทพฯ.
- ประทุม ม่วงมี. (2527). **อินเทอร์เน็ต เทรนนิ่ง**. อมรการพิมพ์, กรุงเทพฯ.
- ปิยะวัฒน์ ลือโสภณ. (2561). **ผลของการฝึกฝึกเสริมด้วยความเร็วอดทนที่มีต่อความสามารถด้านแอโรบิกและแอนแอโรบิกและความสามารถในการวิ่งด้วยความเร็วช้าๆในนักกีฬาฟุตบอล ชายระดับมหาวิทยาลัย**. วิทยานิพนธ์ วทบ. สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ภัทรารุช ขาวสนิท. (2560). **ผลของการฝึกแบบหนักสลับพักความหนักสูงในสภาวะปริมาณออกซิเจนต่ำความดันบรรยากาศปกติที่มีผลต่อความสามารถที่แสดงออกทางแอโรบิกและแอนแอโรบิกใน นักกีฬาฟุตซอลระดับมหาวิทยาลัย** ดุษฎีนิพนธ์วิทยาศาสตรปริญญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- สนธยา สีละมาต. (2560). **หลักการฝึกกีฬาสำหรับผู้ฝึกสอนกีฬา**. พิมพ์ครั้งที่ 5 สำนักพิมพ์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.

- Baechle, T ., & Earle, R. (2000). **Essentials of strength Training and Conditioning**, Illinois. In: Human Kinetics Books.
- Beam, W. C., & Adams, G. M. (2011). **Exercise physiology laboratory manual**
- Helgerud, J.; Engen, L.C.; Wisloff, U.; Hoff, J. **Aerobic endurance training improves soccer performance**. Med. Sci. Sports Exerc. **2001**, 33, 1925–1931.
- Plowman, S.A., and Smith, (1997). D.L. **Exercise physiology for health, fitness, and performance**. Boston: Allyn and Bacon,
- Power, S. K., & Howley, E. T. (2009). **Exercise physiology: Theory and application to fitness and performance**. New York: McGraw-Hill.
- Wathen, D., & Roll, F. (1994). **Training method and modes**. **Essentials of Strength Training and Conditioning**, 403-415.
- Zacharogiannis, E., Paradisis, G., & Tziortzis, S. (2004). **An evaluation of tests of anaerobic power and capacity**. *Medicine & Science in Sports & Exercise*, 36(5), S116.



การเพิ่มมูลค่าของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีไทยในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน
The value added of the thai professional accounts, in the ASEAN
economic community

ธีรวัฒน์ ธีรรัตน์โกสิน¹

Theerawat Thawanratphokin

Received: 15 January 2021; Revised: 7 February 2021; Accepted: 14 February 2021

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านความรู้ความสามารถในมาตรฐานการรายงานทางการเงิน ที่มีผลต่อการเพิ่มมูลค่าของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี ในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (2) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านความรู้ความสามารถในภาษีอากร ที่มีผลต่อการเพิ่มมูลค่าของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (3) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านความรู้ความสามารถในกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ที่มีผลต่อการเพิ่มมูลค่าของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (4) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านภาษาอังกฤษ และภาษาอื่นในกลุ่มประเทศอาเซียน ที่มีผลต่อการเพิ่มมูลค่าของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (5) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี ที่มีผลต่อการเพิ่มมูลค่าของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (6) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศทางการบัญชี ที่มีผลต่อการเพิ่มมูลค่าของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี ในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (7) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านความสามารถในการเรียนรู้เพื่อปรับตัวให้เข้ากับสังคม และวัฒนธรรม ของกลุ่มประเทศอาเซียน ที่มีผลต่อการเพิ่มมูลค่าของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี ในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน โดยมีกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีจาก 3 สายงาน ได้แก่ ผู้สอบบัญชีรับอนุญาต ผู้สอบบัญชีภาษีอากร และผู้ทำบัญชี ในประเทศไทย การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม ในการเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวน 400 ตัวอย่าง ผู้วิจัยได้นำข้อมูลมาทำการวิเคราะห์โดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และหาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติและใช้วิธีการทางสถิติแบบพรรณนา ในการแปลผลและนำเสนอ

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ มากกว่า 45 – 55 ปี มีอาชีพเป็น ผู้ทำบัญชี ระดับการศึกษา ปริญญาตรี มีประสบการณ์ทำงาน มากกว่า 10 ปี และมีรายได้ มากกว่า 20,000 บาท โดยมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่มมูลค่าของผู้

¹ อาจารย์ประจำ คณะบัญชี มหาวิทยาลัยธนบุรี



ประกอบวิชาชีพบัญชี ได้แก่ ด้านความรู้ความสามารถในมาตรฐานการรายงานทางการเงิน ด้านความรู้ความสามารถในภาษีอากร ด้านจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศทางการบัญชี ด้านภาษาอังกฤษ และภาษาอื่นในกลุ่มประเทศอาเซียน ด้านความรู้ความสามารถในประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ และด้านความสามารถในการเรียนรู้เพื่อปรับตัวให้เข้ากับสังคม และวัฒนธรรมของกลุ่มประเทศอาเซียน อยู่ในระดับมาก

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่มมูลค่าของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี มีความสัมพันธ์เชิงบวก ต่อการเพิ่มมูลค่าของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี ในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : การเพิ่มมูลค่าของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี ,ประชาคมอาเซียน

ABSTRACT

This research aims to study (1) The knowledge ability of financial statement factor that affected to the accountant added value in the ASEAN Economic Community. (2) The knowledge in taxation factor that affected to the accountant added value the ASEAN Economic Community. (3) The knowledge ability of Commercial Civil law factor that affected to the accountant added value of the ASEAN Economic Community. (4) The English language and other languages of ASEAN factor that affected to the accountant added value of the ASEAN Economic Community. (5) The ethics of accountant factor that affected to the accountant added value of the ASEAN Economic Community. (6) An accounting information technology factor that affected to the accountant added value of the ASEAN Economic Community. (7) The ability of learning to adapt into the society and culture of ASEAN that affected to the accountant added value in of the ASEAN Economic Community.

The populations of this research were five groups of accountants including the CPA, Tax auditors, and Accountant in Thailand. This research is quantitative. The researcher is to use questionnaire to collect data by 400 persons. The research of quantitative data was analyzed by percentage, mean and standard deviation values. Using statistical and descriptive statistical methods.



The results found that the mostly of accountants were females age over than 45 -55 years, occupation were accountant, education as bachelor degree, experience more than 10 years and income more than 20,000 baht. They were comment for all the factors that affected to the accountant added value including the knowledge ability of financial statement factor, the knowledge in taxation factor, the knowledge ability of Commercial Civil law factor, the English language and other languages of ASEAN factor, the ethics of accountant factor, an accounting information technology factor and the ability of learning to adapt into the society and culture of ASEAN was at a high level.

The hypothesis testing found that the affecting factors of the accountant added value were correlation as positive to the accountant added value in the ASEAN Economic Community as statistically significant at the 0.05 level.

KEYWORD : THE ACCOUNTANT ADDED VALUE , THE ASEAN ECONOMIC COMMUNITY

บทนำ

ประเทศไทยจะก้าวเข้าสู่การเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในปี 2558 ซึ่งส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจในภาพรวมของไทย ตลอดจนแรงงานในสาขาวิชาชีพต่างๆ ที่จะต้องพัฒนาให้เท่าเทียมนานาชาติ สาขาวิชาชีพเหล่านี้ ประกอบด้วย วิศวกร แพทย์ พยาบาล นักบัญชี นักสำรวจ ทันตแพทย์ และผู้ประกอบการวิชาชีพสถาปนิก เพราะสาขาวิชาชีพเหล่านี้เป็นสาขาวิชาชีพของไทยที่มีความพร้อมสูง มีสมาคมและการรวมตัวที่มีประสิทธิภาพเป็นที่ประจักษ์ และเป็นสมาคมที่ประชาคมอาเซียนได้ยกมาเป็นกลุ่มแรกของไทยที่จะมีการวางกฎเกณฑ์ข้อบังคับต่าง ๆ หากจะมีคนในประเทศสมาชิกเข้ามาทำงานในกลุ่มวิชาชีพทั้งเจ็ดนี้ในไทย แต่ในทางกลับกันหากคนไทยที่ทำงานในกลุ่มวิชาชีพเหล่านี้ยังไม่พร้อมในการปรับตัว ปัญหาที่จะตกมาสู่พวกเขาเช่นกัน ในประเด็นนี้ข้อสรุป ก็คือการเปิดให้ผู้ประกอบอาชีพที่มีคุณสมบัติตามที่คณะกรรมการประสานงานวิชาชีพสาขาต่างๆ ทั้ง 7 สาขา (ASEAN Joint Coordinating Committee) และหน่วยงานที่กำกับดูแลวิชาชีพหรือองค์การระดับประเทศสมาชิกต่างๆ หรือสภาวิชาชีพ (Professional Regulatory Authority) หรือกระทรวง/องค์การที่เกี่ยวข้องของประเทศสมาชิก ขึ้นทะเบียนหรือออกใบอนุญาตให้ผู้ประกอบวิชาชีพชาวต่างชาติเข้ามาประกอบวิชาชีพในประเทศอาเซียนได้ โดยต้องปฏิบัติตามกฎและระเบียบภายในประเทศนั้นๆ ในทำนองกลับกันหากคนไทยที่ประกอบวิชาชีพเหล่านี้ ก็สามารถที่จะไปทำงานยังประเทศอื่นที่มีค่าจ้างแรงงานที่สูงกว่าได้เช่นกัน ไม่ว่าจะเป็นผู้ประกอบการไทย หรือแรงงานไทย

ก็จะมีโอกาสออกไปลงทุนหรือทำงานในต่างประเทศมากขึ้น และได้รับค่าตอบแทนที่สูงจากเดิม (กรมอาเซียน. 2561)

เป็นที่ทราบกันดีว่าประเทศในกลุ่มสมาคมประชาชาติแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้หรืออาเซียน (Association of Southeast Asian Nations; ASEAN) รวมทั้งประเทศไทยกำลังก้าวเข้าสู่การเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community; AEC) ในปี พ.ศ. 2558 ซึ่งเป็นการรวมกลุ่มกันทางเศรษฐกิจโดยมีวัตถุประสงค์ในการเปิดเสรีทางการค้าและพัฒนาเศรษฐกิจในกลุ่มภูมิภาคให้มีความเข้มแข็ง เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันกับภูมิภาคอื่นๆ ภายใต้แนวความคิดที่จะสร้างฐานการผลิตและตลาดร่วมเดียวกัน (Single Market and Production Base) ให้เกิดขึ้นในภูมิภาคการมุ่งไปสู่การเป็น AEC ก่อให้เกิดการเคลื่อนย้ายของสินค้าและบริการ การลงทุน เงินทุน และแรงงานฝีมืออย่างเสรีในกลุ่มภูมิภาค การเคลื่อนย้ายแรงงานฝีมือวิชาชีพวิชาชีพบัญชีเป็นหนึ่งในเจ็ดวิชาชีพที่อยู่ในข้อตกลงร่วมกันว่าด้วยเรื่องการเคลื่อนย้ายแรงงานฝีมือเสรีนั้นหมายความว่าเมื่อประเทศไทยก้าวเข้าสู่การเป็น AEC ในปี พ.ศ.2558 นักวิชาชีพบัญชีจากประเทศใดประเทศหนึ่ง ในกลุ่มอาเซียนจะสามารถเข้ามาประกอบวิชาชีพบัญชีในประเทศไทยได้อย่างเสรีในทางกลับกันนักวิชาชีพบัญชีไทยก็สามารถไปประกอบวิชาชีพบัญชีในประเทศกลุ่มอาเซียนได้อย่างเสรีเช่นกัน โดยผ่านการจัดทำข้อตกลงร่วมกัน (MRA) ส่งผลกระทบต่อวิชาชีพบัญชีกลุ่มประเทศอาเซียนอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ (สภาวิชาชีพบัญชี. 2556)

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยได้เล็งเห็นถึงความสำคัญและสนใจที่จะทำการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่มมูลค่าของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี เพื่อเตรียมความพร้อมสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ซึ่งจะช่วยให้ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีสามารถเตรียมความพร้อม ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีในประเทศอาเซียน และสามารถแข่งขันกับผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีในกลุ่มประเทศอาเซียนได้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยด้านความรู้ความสามารถในมาตรฐานการรายงานทางการเงิน ด้านความรู้ความสามารถในภาษีอากร ด้านความรู้ความสามารถในกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ด้านภาษาอังกฤษ และภาษาอื่นในกลุ่มประเทศอาเซียน ด้านจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศทางการบัญชี และด้านความสามารถในการเรียนรู้เพื่อปรับตัวให้เข้ากับสังคม และวัฒนธรรม ของกลุ่มประเทศอาเซียน ที่มีผลต่อการเพิ่มมูลค่าของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

สมมติฐาน

1. ความรู้ความสามารถในมาตรฐานการรายงานทางการเงินกับการเพิ่มมูลค่าของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี ในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน มีความสัมพันธ์กัน
2. ความรู้ความสามารถในภาษีอากรกับการเพิ่มมูลค่าของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี ในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน มีความสัมพันธ์กัน
3. จรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการเพิ่มมูลค่าของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี ในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน มีความสัมพันธ์กัน
4. เทคโนโลยีสารสนเทศทางการบัญชี มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการเพิ่มมูลค่าของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี ในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน มีความสัมพันธ์กัน
5. ภาษาอังกฤษ และภาษาอื่นในกลุ่มประเทศอาเซียนกับการเพิ่มมูลค่าของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี ในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน มีความสัมพันธ์กัน
6. ความรู้ความสามารถในประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์กับการเพิ่มมูลค่าของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี ในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน มีความสัมพันธ์กัน
7. ความสามารถในการเรียนรู้เพื่อปรับตัวให้เข้ากับสังคม และวัฒนธรรมของกลุ่มประเทศอาเซียนกับการเพิ่มมูลค่าของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี ในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน มีความสัมพันธ์กัน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม

ปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่มมูลค่าของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี

1. ความรู้ความสามารถในมาตรฐานการรายงานทางการเงิน
2. ความรู้ความสามารถในภาษีอากร
3. จรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี
4. เทคโนโลยีสารสนเทศทางการบัญชี
5. ภาษาอังกฤษ และภาษาอื่นในกลุ่มประเทศ อาเซียน
6. ความรู้ความสามารถในประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์
7. ความสามารถในการเรียนรู้เพื่อปรับตัวให้เข้ากับสังคม และ วัฒนธรรมของกลุ่มประเทศอาเซียน

การเพิ่มมูลค่า
ของผู้ประกอบวิชาชีพ
บัญชี

วิธีการดำเนินวิจัย

การกำหนดกลุ่มเป้าหมายในการวิจัย

กลุ่มเป้าหมายในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้สอบบัญชีรับอนุญาต จำนวน 6,193 คน, ผู้สอบบัญชีภาษีอากร จำนวน 2,731 คน, หัวหน้าฝ่ายการเงินและบัญชี (หน่วยงานภาครัฐ) จำนวน 9,111 คน, อาจารย์สาขาวิชาการบัญชี มหาวิทยาลัยภาครัฐและเอกชน จำนวน 709 คน และผู้ทำบัญชี จำนวน 35,428 คน รวมทั้งสิ้น 54,172 คน ทั้งนี้ได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยการใช้สูตรจากตาราง Yamane: Sample Size for Specified Confidence Limits and Precision when Sampling Attributes in Percent

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชีจาก 3 สายงาน

(หน่วย : ชุด)

กลุ่มตัวอย่าง	จำนวนที่ส่ง แบบสอบถาม	จำนวน ที่ได้รับคืน	จำนวน ที่สมบูรณ์
1. ผู้สอบบัญชีรับอนุญาต	46	46	46
2. ผู้สอบบัญชีภาษีอากร	20	20	20
3. ผู้ทำบัญชี	334	332	331
รวม	400	398	397

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการดังต่อไปนี้

1. ดำเนินการส่งแบบสอบถามให้ผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชี จาก 3 สายงาน ด้วยตนเอง และทางอิเล็กทรอนิกส์
2. ดำเนินการตรวจสอบแบบสอบถามทั้งหมดที่ได้รับกลับคืนมา เพื่อคัดเลือกแบบสอบถามที่ตอบคำถามได้ครบถ้วน สมบูรณ์ มีคุณค่าเหมาะสมที่จะนำไปวิเคราะห์ต่อไป

ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้เวลาเก็บข้อมูล 3 เดือน ตั้งแต่เดือน ตุลาคม ถึง ธันวาคม 2561

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Description Statistics) กับข้อมูลในแบบสอบถาม โดยนำข้อมูลมาทำการวิเคราะห์เพื่อหาค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) โดยการคำนวณจากโปรแกรมคอมพิวเตอร์และใช้วิธีการทางสถิติแบบพรรณนา (Description statistics) ในการแปลผลและนำเสนอ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป

การทดสอบสมมติฐาน

ปัจจัยด้านความรู้ความสามารถในมาตรฐานการรายงานทางการเงิน ด้านความรู้ความสามารถในภาษีอากร ด้านความรู้ความสามารถในกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ด้านภาษาอังกฤษ และภาษาอื่นในกลุ่มประเทศอาเซียน ด้านจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศทางการบัญชี และด้านความสามารถในการเรียนรู้เพื่อปรับตัวให้เข้ากับสังคม และวัฒนธรรม ของกลุ่มประเทศอาเซียน มีผลต่อการเพิ่ม มูลค่าของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี เพื่อเตรียมความพร้อมสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

โดยนำข้อมูลมาทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติในการวิจัย คือ การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple regression Analysis) เพื่อวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้น และตัวแปรตาม โดยกำหนดค่านัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิจัย

1. ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุมากกว่า 45 – 55 ปี มีอาชีพเป็น ผู้ทำบัญชี ระดับ การศึกษา ปริญญาตรี มีประสบการณ์ทำงาน มากกว่า 10 ปี และมีรายได้ มากกว่า 20,000 บาท
2. ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่มมูลค่าของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 2 แสดงความคิดเห็นของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่มมูลค่าของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี

ปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่มมูลค่า ของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	การแปลผล
1. ความรู้ความสามารถในมาตรฐานการรายงาน	4.02	0.387	มาก
2. ความรู้ความสามารถในภาษีอากร	4.03	0.373	มาก
3. จรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี	4.05	0.403	มาก
4. เทคโนโลยีสารสนเทศทางการบัญชี	4.04	0.399	มาก
5. ภาษาอังกฤษ และภาษาอื่นในกลุ่มประเทศอาเซียน	3.99	0.349	มาก
6. ความรู้ความสามารถในประมวลกฎหมายแพ่งและ พาณิชย์	4.02	0.377	มาก
7. ความสามารถในการเรียนรู้เพื่อปรับตัวให้เข้ากับสังคม และ วัฒนธรรมของกลุ่มประเทศอาเซียน	4.10	0.451	มาก
รวม	4.04	0.391	มาก

3. ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการเพิ่มมูลค่าของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.448

4. จากการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่มมูลค่าของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน พบว่า ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 – 7 ด้วยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยใช้หน่วยวิเคราะห์ทั้งหมดจากกลุ่มตัวอย่าง หรือ การวิเคราะห์ข้อมูลแบบรวม พบว่าปัจจัยทั้ง 7 ด้าน มีความสัมพันธ์เชิงบวก ต่อการเพิ่มมูลค่าของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี เพื่อเตรียมความพร้อมสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ โดยใช้ตัวแปรตามเป็นการเพิ่มมูลค่าของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี

Variable	Standardized Coefficients Beta	t-value	Sig.
ความรู้ความสามารถในมาตรฐานการรายงานทางการเงิน	0.129	2.196	0.029*
ความรู้ความสามารถในภาษีอากร	0.100	2.012	0.045*
จรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี	0.107	2.361	0.019*
เทคโนโลยีสารสนเทศทางการบัญชี	0.130	2.516	0.012*
ภาษาอังกฤษ และภาษาอื่นในกลุ่มประเทศอาเซียน	0.247	4.676	0.000*
ความรู้ความสามารถในประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์	0.175	3.743	0.000*
ความสามารถในการเรียนรู้เพื่อปรับตัวให้เข้ากับสังคม และวัฒนธรรมของกลุ่มประเทศอาเซียน	0.092	2.145	0.033*

หมายเหตุ: n = 397, R = 0.876, Adjusted R² = 0.762, SE est = 0.185, F = 182.515

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผล

1. ด้านความรู้ความสามารถในมาตรฐานการรายงานทางการเงิน ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 พบว่า ความรู้ความสามารถในมาตรฐานการรายงานทางการเงิน มีความสัมพันธ์เชิงบวก ต่อการเพิ่มมูลค่าของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี ในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับบทความของ นริญจ พุ่มศิริ (2554) เรื่อง ผลกระทบจากการนำมาตรฐานการบัญชี และมาตรฐานการรายงานทางการเงินระหว่างประเทศมาปฏิบัติ กล่าวว่า เนื่องจากระบบเศรษฐกิจของโลกมีการเชื่อมโยงต่อกันเพิ่มขึ้น ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในตลาดทุนโดยการสนับสนุนของบริษัทข้ามชาติ และหน่วยงานกำกับดูแลของประเทศต่างๆ จึงได้มีการพิจารณาถึงการจัดทำรายงานทางการเงินให้เป็นรูปแบบเดียวกันมากขึ้น ซึ่งจะช่วยให้รายงานทางการเงินจากประเทศต่างๆ สามารถที่จะเปรียบเทียบกันได้

2. ความรู้ความสามารถในภาษีอากร ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 พบว่า ความรู้ความสามารถในภาษีอากร มีความสัมพันธ์เชิงบวก ต่อการเพิ่มมูลค่าของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี ในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับบทความของ

ชนิษฐา นิรัตน์นันท์ (2559) เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพร้อมของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีไทยเพื่อรองรับประชาคมอาเซียน ทางด้านความรู้ความสามารถทางภาษีอากรในประชาคมอาเซียน ซึ่งการรวมตัวดังกล่าวนี้จะส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจของประเทศไทยทุกภาคส่วน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของสินค้า บริการ การลงทุน การเคลื่อนย้ายเงินทุน และแรงงาน ส่วนเรื่องของภาษีอากรนั้นก็จะได้รับผลกระทบเช่นกัน เนื่องจากการเคลื่อนย้ายสินค้าบริการ การลงทุน เงินทุน และแรงงานฝีมืออย่างเสรี เพื่อเป็นตลาดและฐานการผลิตเดียวกัน ส่งผลให้เกิดการแข่งขันระหว่างประเทศในกลุ่มเพื่อเป็นศูนย์กลางของอาเซียน ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อโครงสร้างและระบบภาษี ตลอดจนการบริหารจัดการเก็บภาษีของแต่ละประเทศ

3. ด้านจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3 พบว่า จรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี มีความสัมพันธ์เชิงบวก ต่อการเพิ่มมูลค่าของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี ในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับ จรัสศรี โนมี (2558) ได้เขียนบทความเรื่อง การศึกษาเปรียบเทียบข้อบังคับสำหรับนักวิชาชีพบัญชีระหว่างประเทศไทยกับประเทศเวียดนามกล่าวว่า ในปัจจุบันเศรษฐกิจของประเทศไทยมีการเชื่อมโยงกับเศรษฐกิจโลกมากขึ้น ทำให้ธุรกิจระหว่างประเทศขยายตัวอย่างรวดเร็ว ทั้งในด้านการค้า และการลงทุน ประเทศไทยจึงต้องร่วมทำข้อตกลงว่าด้วยการเปิดเขตการค้าเสรี (Free Trade Area: FTA) กับองค์การการค้าโลก (World Trade Organization: WTO) เพื่อสร้างโอกาสทางการค้าและการลงทุนกับประเทศต่างๆ ทั่วโลก วิชาชีพบัญชีเป็นสาขาหนึ่งของการค้าบริการสาขาธุรกิจวิชาชีพที่ประเทศต่างๆ มุ่งหวังที่จะให้มีการเปิดเสรีหรือมีการยอมรับคุณสมบัติซึ่งกันและกันมากขึ้น ผลของการเจรจาการค้าหลายฝ่ายรอบอุรุกวัย (Uruguay Round) ทำให้เกิดความตกลงทั่วไปว่าด้วยการค้าโลก ทั้งนี้ปรากฏว่า กว่า 54 ประเทศได้ยื่นตารางข้อผูกพันให้มีการเปิดตลาดด้านบัญชี โดยเปิดเสรีให้บริษัทในประเทศสามารถใช้บริการด้านบัญชีจากบริษัทในต่างประเทศได้ ทั้งนี้ต้องเป็นบริษัทในประเทศที่ยินยอมให้ผู้มีสัญชาติไทยประกอบอาชีพสอบบัญชีในประเทศนั้นได้ ประเทศไทยจึงมีความผูกพันตามข้อตกลงดังกล่าวข้างต้น ที่จะต้องมีการเปิดเสรีวิชาชีพบัญชีเพิ่มมากขึ้น ทำให้จำเป็นต้องปรับปรุงจุดอ่อนทางด้านกฎหมายให้มีความรัดกุมมากขึ้น เพื่อผลักดันให้มีมาตรฐานบัญชีและข้อบังคับสำหรับนักวิชาชีพบัญชีที่รัดกุม และสามารถแข่งขันกับประเทศอื่นได้ การพัฒนาทางการบัญชีและข้อบังคับสำหรับนักวิชาชีพบัญชีในแต่ละประเทศนั้นล้วนแตกต่างกัน ซึ่งขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมทางการบัญชีของแต่ละประเทศ ได้แก่ ด้านการเมือง กฎหมาย การศึกษา วัฒนธรรม และเศรษฐกิจ ผลการศึกษาพบว่า ข้อบังคับเกี่ยวกับนักวิชาชีพบัญชีของประเทศสิงคโปร์ และประเทศอินเดียมีข้อบังคับและพัฒนาการที่มากกว่านักวิชาชีพบัญชีของประเทศไทย

4. ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศทางการบัญชี ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 4 พบว่า เทคโนโลยีสารสนเทศทางการบัญชี มีความสัมพันธ์เชิงบวก ต่อการเพิ่มมูลค่าของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี ในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับบทความของ พัทรินทร์ ใจเย็นและคณะ (2560) เรื่อง นักบัญชีกับเทคโนโลยียุคปัจจุบัน กล่าวว่า นักบัญชีต้องมีความรู้ด้านแนวทางการบริหารจัดการ มีความเข้าใจพื้นฐานด้านเทคโนโลยี โดยเฉพาะเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมทั้งสามารถควบคุมการใช้บริษัทที่ปรึกษาภายนอกที่จำเป็น จึงจะสามารถวางระบบสารสนเทศทางการบัญชีให้มีความสามารถเพียงพอที่จะคอยให้ข้อมูลสนับสนุนการบริหารจัดการต่างๆ เหล่านั้น รวมถึงจะต้องรู้จักการเรียกใช้ความสามารถของระบบสารสนเทศฯ ด้วย ถึงเวลาแล้วที่นักบัญชีจะต้องพยายามปรับตัว ปรับรูปแบบการทำงาน เพื่อสร้างมูลค่าให้กับตนเองและองค์กร

5. ภาษาอังกฤษ และภาษาอื่นในกลุ่มประเทศอาเซียน ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 5 พบว่า ภาษาอังกฤษ และภาษาอื่นในกลุ่มประเทศอาเซียน มีความสัมพันธ์เชิงบวก ต่อการเพิ่มมูลค่าของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี ในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับบทความของ ทักษ์ อุดมรัตน์ (2557) เรื่อง นโยบายและยุทธศาสตร์การส่งเสริมการเรียนการสอนภาษาต่างประเทศในประเทศอาเซียน. กล่าวว่า กฎบัตรอาเซียนข้อ 34 บัญญัติว่า “The working language of ASEAN shall be English” “ภาษาที่ใช้ในการทำงานของอาเซียน คือ ภาษาอังกฤษ” ภาษาอังกฤษจึงเป็นภาษาที่สองของชาวอาเซียน เคียงคู่ภาษาที่หนึ่งอันเป็นภาษาประจำชาติของแต่ละคน ส่วนภาษาที่สามของชาวอาเซียนนั้นก็คือภาษาอื่นในอาเซียนภาษาหนึ่งภาษาใดหรือมากกว่าหนึ่งภาษา เช่น ภาษามลายู ภาษาอินโดนีเซีย ภาษาจีน ภาษาลาว ภาษาขแมร์ ภาษาเวียดนาม ภาษาพม่า ภาษาฟิลิปปินส์ ภาษาฮินดี และ ภาษาทมิฬ

6. ด้านความรู้ความสามารถในประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 6 พบว่า ความรู้ความสามารถในประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มีความสัมพันธ์เชิงบวก ต่อการเพิ่มมูลค่าของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี ในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลของ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า (2556) เรื่องการจัดตั้งธุรกิจ ใน 10 ประเทศอาเซียน มีเนื้อหาที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ของไทย รวมถึงกฎหมายทางด้านธุรกิจ และกฎระเบียบต่างๆ ของแต่ละประเทศในกลุ่มอาเซียน ในด้านรูปแบบของธุรกิจ ลักษณะการดำเนินธุรกิจ และการจดทะเบียนจัดตั้งธุรกิจที่มีความแตกต่างกัน ซึ่งหากผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีมีความรู้ความเข้าใจ ก็จะทำให้ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีสามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้ ตลอดจนสามารถให้คำแนะนำแก่ผู้ประกอบการในกลุ่มประเทศอาเซียนได้อย่างถูกต้อง

7. ความสามารถในการเรียนรู้เพื่อปรับตัวให้เข้ากับสังคมและวัฒนธรรมของกลุ่มประเทศอาเซียน ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 7 พบว่า ความสามารถในการเรียนรู้เพื่อปรับตัวให้เข้ากับสังคมและวัฒนธรรมของกลุ่มประเทศอาเซียน มีความสัมพันธ์เชิงบวก ต่อการเพิ่มมูลค่าของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี ในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับบทความของกรมอาเซียน กระทรวงการต่างประเทศ (2553) เรื่อง ประชาคมสังคมและวัฒนธรรมอาเซียน คืออะไร และมีเป้าหมายอย่างไร กล่าวว่า อาเซียนมุ่งหวังประโยชน์จากการรวมตัวกันเป็นประชาคมสังคม และวัฒนธรรมอาเซียนเพื่อให้ประชาชนมีความอยู่ดีกินดีปราศจากโรคภัยไข้เจ็บ มีสิ่งแวดล้อมที่ดีและมีความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกันโดยเน้นการส่งเสริมความรู้ความเข้าใจระหว่างประเทศสมาชิกในด้านความเชื่อมโยงทางประวัติศาสตร์ มรดกทางวัฒนธรรมและอัตลักษณ์ระดับภูมิภาคร่วมกัน ทั้งนี้ การเสริมสร้างรากฐานและความเชื่อมโยงระหว่างกันที่แข็งแกร่งนำไปสู่ความเข้าใจของการเป็นเพื่อนบ้านที่ดีการรู้เขารู้เรา และมีความรับผิดชอบร่วมกันระหว่างประเทศสมาชิกภายใต้สังคมที่เอื้ออาทร และเน้นให้มีการส่งเสริมปฏิสัมพันธ์ระหว่างนักเขียน นักคิดและศิลปินในภูมิภาค ตลอดจนการเสริมสร้างความตระหนักรู้เกี่ยวกับอาเซียนในภูมิภาคโดยเฉพาะในระดับประชาชน ทั้งนี้ ไทยจะได้ประโยชน์อย่างมากจากการที่รากฐานสำคัญของประชาคมอาเซียนที่ประชาชนมีความเข้าใจซึ่งกันและกัน และเข้าใจถึงผลประโยชน์ที่มีร่วมกัน ซึ่งจะมีส่วนช่วยให้การสร้างประชาคมอาเซียนสามารถประสบความสำเร็จด้วย

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับผลกระทบของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนที่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชี
2. ควรศึกษา กลุ่มตัวอย่างอื่นๆ เช่น ผู้ตรวจสอบภายใน นักวิชาการการเงินและบัญชี นักบัญชีต้นทุน นักวิเคราะห์และออกแบบระบบบัญชี นักวางแผนภาษีอากร นักวิชาการตรวจเงินแผ่นดิน ที่ปรึกษาด้านการเงินและบัญชี คณะกรรมการสภาวิชาชีพบัญชี คณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (กตท.) เป็นต้น ซึ่งจะทำให้สามารถวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่มมูลค่าของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี

เอกสารอ้างอิง

- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์. (2561). การจดทะเบียนจัดตั้งธุรกิจ ใน 10 ประเทศอาเซียน (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : <http://www.dbd.go.th/mainsite/index.php?id=26609> [Online 2018, October 28].
- กรมอาเซียน กระทรวงการต่างประเทศ. (2553). ประชาคมสังคมและวัฒนธรรมอาเซียน คืออะไร และมีเป้าหมายอย่างไร. เข้าถึงได้จาก : http://hq.prd.go.th/prTechnicalDM/ewt_news.php?nid=565 [Online 2018, October 3].
- ชนิษฐา นิลรัตนานนท์. (2559 1 เมษายน). ปัจจัยที่มีผลต่อความพร้อมของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีไทยเพื่อรองรับประชาคมอาเซียน. วารสารวิชาชีพบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. 12(33), 25-39.
- จรัสศรี โนมี่. (2558 1 ตุลาคม). การศึกษาเปรียบเทียบข้อบังคับสำหรับนักวิชาชีพบัญชีระหว่างประเทศไทยกับประเทศเวียดนาม. วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, 35(4), 101-113.
- ทักษ์ อุดมรัตน์. (2557 1 มกราคม). นโยบายและยุทธศาสตร์การส่งเสริมการเรียนการสอนภาษาต่างประเทศ ในประเทศอาเซียนบวกสาม. วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร. 16(1), 127-139.
- นริญจ์ พุ่มศิริ. (2554). ผลกระทบจากการนำมาตรฐานการบัญชี และมาตรฐานการรายงานทางการเงินมาปฏิบัติ. วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พัชรินทร์ ใจเย็นและคณะ. (2560 1 มกราคม). นักบัญชีกับเทคโนโลยียุคปัจจุบัน. วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยนานาชาติเอเชีย-แปซิฟิก. 3(1), 196-207
- สภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์. (2556). นักบัญชี. เข้าถึงได้จาก : <http://www.fap.or.th/index.php?lay=show&ac=article&id=539623210&Ntype=30> [Online 2018, October 31].



ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารสถานศึกษา
กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูในโรงเรียน
สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต 2
The Relationship Between Emotional Intelligence of School
Administrators and Satisfaction on the Work of Teachers
under Nongbua Lamphu Primary Educational Service Area Office 2

ปวีณา มุลกongsรี¹ และวิไล พลพวก²

Paweena Moonkongsri¹ and Wilai Ponpuak²

Received: 1 February 2021; Revised: 28 February 2021; Accepted: 7 March 2021

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารสถานศึกษา 2) ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครู และ 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารสถานศึกษากับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต 2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ครูผู้สอนในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต 2 ปีการศึกษา 2563 จำนวน 278 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถามเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูเป็นแบบมาตรวัดประมาณค่า 5 ระดับ มีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.84 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า 1) ความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารสถานศึกษาโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก 2) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และ 3) ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารสถานศึกษากับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต 2 พบว่า มีความสัมพันธ์กันทางบวกในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r=.840$)

คำสำคัญ : ความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารสถานศึกษา และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครู

¹ นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารการศึกษา วิทยาลัยพณิชยบัณฑิต Email : Khompaweena@gmail.com

² อาจารย์ประจำหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา วิทยาลัยพณิชยบัณฑิต

Email : wilsupervisor@gmail.com

Abstract

The objectives of this research were 1) to study emotional intelligence of school administrators, 2) to study satisfaction on the work of teachers and 3) to study relationship between emotional intelligence of school administrators and the satisfaction on the work of teachers under Nongbua Lampau Primary Educational Service Area Office 2. The samples were 278 persons from the teachers in the schools of the academic year 2020. The instruments used for this research were 5 rating scales questionnaires on the emotional intelligence of school administrators and the satisfaction on the work of teachers with the reliability of 0.84. The statistics used for data analysis, included percentage, mean, standard deviation and Pearson correlation coefficient. The results of findings were as follows: 1) for overall of emotional intelligence of school administrators was at a high level, 2) for overall on the satisfaction on the work of teachers was at a high level and 3) the relationship between emotional intelligence of school administrators and the satisfaction on the work of teachers under Nongbua Lampau Primary Educational Service Area Office 2 was found that the positive relationship was at a high level and was on statistical significance at .01 ($r=.840$).

Keywords: Emotional Intelligence of School Administrators and Satisfaction on the Work of Teachers

บทนำ

การศึกษาถือเป็นหัวใจสำคัญในการพัฒนาประเทศและเป็นรากฐานสำคัญในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ดังนั้นสถานศึกษาจึงเป็นหน่วยงานที่สำคัญในการนํานโยบาย หลักสูตร แนวปฏิบัติอื่น ๆ ไปลงมือปฏิบัติโดยตรง ผลของการจัดการศึกษาจะเกิดขึ้นที่สถานศึกษา ผู้บริหารสถานศึกษาจึงเป็นผู้มีบทบาทสำคัญและมีส่วนรับผิดชอบอย่างใกล้ชิดต่อการจัดการศึกษา ที่จะทำให้เกิดผลอย่างมีประสิทธิภาพ เพราะความสำเร็จของการบริหารสถานศึกษาขึ้นอยู่กับผู้บริหารซึ่งเป็นบุคคลที่มีบทบาทและความสำคัญต่อการดำเนินงานในฐานะผู้ควบคุม บังคับบัญชาและริเริ่มกิจกรรมต่างๆ ของสถานศึกษาให้เป็นไปตามเป้าหมาย (จันทราณี สงวนนาม, 2551 : 121) การควบคุมอารมณ์ของตนเองจึงเป็นสิ่งที่สำคัญเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะอารมณ์ของผู้บริหารสถานศึกษาที่จะต้องควบคุมไม่ให้แสดงพฤติกรรมที่ก้าวร้าวออกมาให้ผู้อื่นได้เห็น ไม่ว่าจะเป็นกับชุมชน นักเรียน ครู และบุคลากร

ในสถานศึกษา ที่ผู้บริหารนั้นต้องการความร่วมมือ ในการทำงานเพื่อให้งานนั้นมีประสิทธิภาพ ถ้าหากผู้บริหารไม่สามารถควบคุมอารมณ์หรือความรู้สึกที่เกิดขึ้นได้ จะส่งผลให้งานมีประสิทธิภาพลดลง แต่หากผู้บริหารรู้จักควบคุมอารมณ์ บริหารจัดการ อารมณ์ของตนอย่างเหมาะสม ประสิทธิภาพของงานก็จะมีประสิทธิภาพมากขึ้น ดังที่ กีบ (Gibbs, 1995: 261) ได้กล่าวว่า ผู้ที่มีความสามารถตระหนักถึงความรู้สึกของตนเอง และคนอื่นสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง บริหารจัดการอารมณ์ได้ รู้จักควบคุมอารมณ์ แสดงอารมณ์ได้อย่างถูกต้อง ตามกาลเทศะ เข้ากับสังคมได้อย่างเหมาะสม สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นและดำเนินชีวิตอย่างมีความสุข บุคคลนั้นเรียกว่าเป็นผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์ การที่บุคคลจะประสบความสำเร็จ ในชีวิตหรือหน้าที่การงานนั้น ไม่ได้ขึ้นอยู่กับการทำงานที่มีสติปัญญาดีเสมอไป สติปัญญาอย่างเดียว นั้น ไม่สามารถทำให้การเรียนหรือทำงานด้านต่างๆ บรรลุผลสำเร็จได้ต้องอาศัยความฉลาดทางอารมณ์ เป็นส่วนประกอบด้วย

โกลแมน (Goleman, 1995 : 45-46) ได้กล่าวถึง ความฉลาดทางอารมณ์เป็นความสามารถในการตระหนักถึงความรู้สึกของตนเองและความรู้สึกของผู้อื่น จนสามารถบริหารหรือจัดการกับอารมณ์ของตน เพื่อเป็นแรงจูงใจในการสร้างสัมพันธภาพกับผู้อื่นได้อย่างประสบความสำเร็จ นอกจากนี้ยังชี้ให้เห็นอีกว่าความฉลาดทางอารมณ์มีความสำคัญมากกว่าเชาว์ปัญญา โดยกล่าวว่า เป็นระยะเวลายาวนานที่คนเราให้ความสำคัญกับสมอง โดยไม่ใส่ใจสิ่งสำคัญที่ช่วยส่งเสริมความสำเร็จชีวิต คือ กลุ่มทักษะทางอารมณ์ที่สามารถสอนได้ ไม่เหมือนกับเชาว์ปัญญาที่ยากต่อการสอนและพัฒนา ความฉลาดทางอารมณ์จึงสามารถอธิบายได้ว่าทำไมบุคคลที่มีความฉลาดทางปัญญาสูงไม่สามารถประสบความสำเร็จได้ ในขณะที่บุคคลที่มีความฉลาดทางปัญญาธรรมดากลับเป็นผู้ที่ประสบความสำเร็จในชีวิตได้

ความพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้องกับการบริหารการศึกษานั้นมีความสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากการบริหารการศึกษานั้นเป้าหมายสูงสุดของความสำเร็จในการดำเนินงานขึ้นอยู่กับกลยุทธ์ในการสร้างความพึงพอใจให้กับบุคคลเพื่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจ การศึกษาความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานจึงเป็นเรื่องสำคัญ เพราะความรู้ความเข้าใจในเรื่องนี้จะนำมาสู่การพัฒนาองค์กรให้เจริญก้าวหน้า ซึ่งความก้าวหน้าของหน่วยงานจะส่งผลให้สังคมส่วนรวมมีคุณภาพดีขึ้น จึงกล่าวได้ว่าความพึงพอใจมีความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงานอย่างยิ่ง และความพึงพอใจยังมีความสำคัญต่อผู้ให้บริการและผู้รับบริการประกอบด้วย 1) ความสำคัญต่อผู้ให้บริการองค์กรจำเป็นต้องคำนึงถึงความพึงพอใจต่อการบริการในด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการที่เป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการเพราะข้อมูลดังกล่าว จะบอกถึงการประเมินความรู้สึกและความคิดเห็นที่มีต่อบริการที่ต้องการและวิธีการตอบสนองความต้องการซึ่งความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ การนำเสนอการบริการที่ดีมีคุณภาพตรงกับความต้องการและความคาดหวังย่อมส่งผลให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการนั้นและมีแนวโน้มจะใช้บริการซ้ำอีกต่อไปโดยที่ความ

พึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการตัวบ่งชี้คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการ เพราะการสร้าง ความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกที่ดีต่องานที่ได้รับมอบหมาย และตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถอันจะนำมาซึ่งคุณภาพของการบริการที่ดี และ 2) ความสำคัญต่อผู้รับบริการประกอบด้วยความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวประกันคุณภาพชีวิตที่ดี เพราะการนำเสนอการบริการที่เหมาะสมจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ การบริการให้กับลูกค้าได้หลายๆ สถานการณ์จะนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีตามไปด้วยความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน ช่วยพัฒนาคุณภาพของงานเป็นที่ยอมรับว่าความพึงพอใจในงานมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานแต่ละองค์กร ความพึงพอใจในงานเป็นความรู้สึกที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานทั้งด้านบวกและด้านลบมีความสัมพันธ์กับปัจจัยต่างๆ ของงาน ความพึงพอใจมาจากความสำเร็จของการทำงานในชีวิตประจำวันปัจจัยในการชักจูงให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ ความสำเร็จของงาน การได้รับการยอมรับนับถือลักษณะงานที่ปฏิบัติความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การปกครองบังคับบัญชาความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานสภาพแวดล้อมในการทำงาน เงินเดือนหรือผลประโยชน์เกื้อกูล หากผู้ใต้บังคับบัญชาไม่อาจสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชาได้แน่นอนว่าภารกิจงานต่างๆ ที่ได้รับมอบหมายอาจไม่สำเร็จตามกำหนด หรืออาจจะสำเร็จ แต่เป็นความสำเร็จที่ทำแบบให้ผ่านไป ทำให้งานที่ออกมาไร้ประสิทธิภาพ (จันทร์านิ สงวนนาม, 2551 : 67)

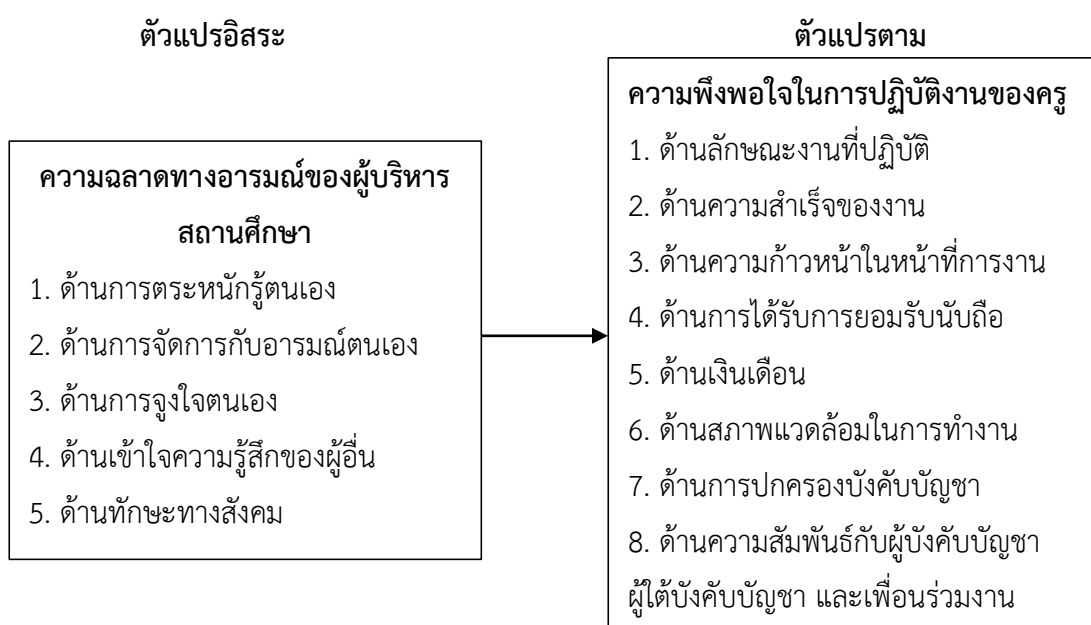
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต 2 เป็นหน่วยงานที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน มีภารกิจในการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานภายใต้บทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 สภาพการบริหารการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต 2 โดยทั่วไปมีโรงเรียนในสังกัดทั้งหมด 102 โรงเรียน แบ่งเป็นโรงเรียนขนาดใหญ่ 1 โรงเรียน โรงเรียนขนาดกลาง 7 โรงเรียน และโรงเรียนขนาดเล็ก 94 โรงเรียน มีครูและบุคลากรทางการศึกษา 1,027 คน มีนักเรียน 20,386 คน ดูแลการจัดการศึกษาใน 3 อำเภอ ได้แก่ อำเภอนากลาง อำเภอนาวัง และอำเภอสวรรคคูหา ภายในพื้นที่บริการแบ่งเป็น 11 ศูนย์เครือข่าย จากการศึกษารายงานวิจัย พบว่า ยังไม่มีการศึกษาความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต 2 ซึ่งจะเป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริหารองค์กรและสร้างระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต 2 อันจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการบริหารงานของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต 2 โดยส่วนรวม

จากความสำคัญที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่าความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารสถานศึกษาเป็นสิ่งสำคัญที่จะนำสถานศึกษาไปสู่ความสำเร็จในทุกๆ ด้านรวมถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูในโรงเรียนด้วย ผู้วิจัยจึงมุ่งเน้นที่จะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารสถานศึกษากับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต 2 ดังนั้น ผลการศึกษาที่จะได้จากการวิจัยครั้งนี้จะสะท้อนให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารสถานศึกษากับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูในสถานศึกษา อันจะเป็นข้อมูลพื้นฐานสำคัญสำหรับผู้บริหารสถานศึกษาและผู้เกี่ยวข้อง นำไปใช้เป็นแนวทางและพัฒนาผู้บริหารให้มีศักยภาพในการจัดการศึกษาให้เกิดประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารสถานศึกษาในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต 2
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต 2
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารสถานศึกษากับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต 2

กรอบแนวคิดในการวิจัย



วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ ครูผู้สอนในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต 2 ปีการศึกษา 2563 จำนวน 1,027 คน จาก 102 โรงเรียน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ครูผู้สอนในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต 2 ปีการศึกษา 2563 จำนวน 278 คน จาก 102 โรงเรียน โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามตารางของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie and Mogan, 1970 : 607-610) และสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ตามขนาดของสถานศึกษา

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภูเขต 2 ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยพิจารณาจากกรอบแนวคิดเชิงทฤษฎีที่ได้จากการศึกษาทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครู กำหนดเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภูเขต 2 เป็นแบบมาตรวัดประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามแนวคิดของลิเคอร์ท (Likert Scale)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภูเขต 2 เป็นแบบมาตรวัดประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามแบบลิเคอร์ท (Likert Scale)

3. การสร้างและหาคุณภาพของเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือในการวิจัย ผู้วิจัยดำเนินการดังนี้

3.1 ศึกษาแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครู จาก เอกสาร หนังสือ ตำรา และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.2 ศึกษาวิธีการสร้างเครื่องมือแบบสอบถามมาตรวัดประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ และแบบตรวจสอบรายการ

3.3 นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษา นิยามศัพท์เฉพาะ มากำหนดขอบเขตของเนื้อหา เพื่อสร้างแบบสอบถามฉบับร่าง

3.4 นำแบบสอบถามฉบับร่างเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อขอคำชี้แนะแล้วปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ

3.5 นำแบบสอบถามที่แก้ไขปรับปรุงแล้ว เสนอผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่าน เพื่อตรวจสอบ ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และการใช้ภาษา (Wording) ให้ครอบคลุมรายละเอียดในแต่ละด้าน แล้วนำผลการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญมาหาค่าความสอดคล้อง (Index of item Objective Congruence: IOC) ปรากฏว่าข้อคำถามมีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.80 – 1 และนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ตรวจสอบความถูกต้องอีกครั้ง

3.6 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบแล้วจากอาจารย์ที่ปรึกษาไปทดลองใช้ (Try out) กับครูผู้สอนในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต 1 ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อหาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยนำไปวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach's Alpha Method) คำนวณโดยโปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อให้ได้ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น (Reliability) ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.84

3.7 ปรับปรุงและตรวจสอบความถูกต้องแล้วนำแบบสอบถามที่ได้ไปเก็บข้อมูลต่อไป

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

4.1 ผู้วิจัยขอหนังสือจากวิทยาลัยพินิจบัณฑิต เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

4.2 ผู้วิจัยส่งแบบสอบถาม พร้อมหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลไปโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต 2 ให้ครูกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถาม

4.3 ผู้วิจัยประสานงานขอรับแบบสอบถามคืน และติดตามแบบสอบถามที่ยังไม่ได้รับด้วยตนเอง

4.4 นำแบบสอบถามที่ได้มาตรวจสอบความสมบูรณ์ จากนั้นนำไปวิเคราะห์ข้อมูล

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาตามขั้นตอน ดังนี้

เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับจากกลุ่มตัวอย่างแล้ว ผู้ทำการวิจัยจะนำข้อมูลที่ได้มาประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการต่างๆ คือ การตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล ผู้ทำการวิจัยตรวจสอบแบบสอบถามที่ได้รับและคัดเลือกแบบสอบถามที่สมบูรณ์ เมื่อตรวจสอบความ

สมบูรณ์มีความสมบูรณ์ทุกชุดจากนั้นผู้วิจัยได้นำมากำหนดรหัสข้อมูล บันทึกข้อมูล และโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัย โดยมีสถิติที่สำคัญ ดังนี้

ตอนที่ 1 นำข้อมูลจากแบบสอบถาม ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต 2 ทำการบันทึก และวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$), ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ตอนที่ 2 นำข้อมูลจากแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต 2 ทำการบันทึก และวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$), ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ตอนที่ 3 วิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต 2 โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)

6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

6.1 สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ได้แก่ ความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC (Index of Item Objective Congruence) และหาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัค (Cronbach's Alpha Coefficient)

6.2 สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

6.3 สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient) แบบเพียร์สัน Pearson's Product Moment Correlation (r)

ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารสถานศึกษากับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต 2 ผู้วิจัยขอเสนอผลการวิจัย ดังนี้

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารสถานศึกษา
ในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต 2 โดยภาพรวม

ความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารสถานศึกษา	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านการตระหนักรู้ตนเอง	4.57	0.47	มากที่สุด
2. ด้านการจัดการกับอารมณ์ตนเอง	4.39	0.68	มาก
3. ด้านการจูงใจตนเอง	4.50	0.70	มาก
4. ด้านเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น	4.44	0.82	มาก
5. ด้านทักษะทางสังคม	4.46	0.78	มาก
โดยภาพรวม	4.47	0.61	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า ระดับความคิดเห็นของครูผู้สอนที่มีต่อความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารสถานศึกษาในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต 2 โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.47$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านการตระหนักรู้ตนเอง ($\bar{X}=4.57$) รองลงมา คือ ด้านการจูงใจตนเอง ($\bar{X}=4.50$) ด้านทักษะทางสังคม ($\bar{X}=4.46$) และด้านเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น ($\bar{X}=4.44$) ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านการจัดการกับอารมณ์ตนเอง ($\bar{X}=4.39$)

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูในโรงเรียน
สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต 2 โดยภาพรวม

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครู	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	4.36	0.45	มาก
2. ด้านความสำเร็จของงาน	4.49	0.57	มาก
3. ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	4.50	0.34	มาก
4. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	4.40	0.49	มาก
5. ด้านเงินเดือน	4.44	0.66	มาก
6. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	4.39	0.48	มาก
7. ด้านการปกครองบังคับบัญชา	4.35	0.75	มาก
8. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน	4.44	0.66	มาก
โดยภาพรวม	4.42	0.40	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า ระดับความคิดเห็นของครูผู้สอนที่มีต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต 2 โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.42$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ($\bar{X}=4.50$) รองลงมา คือ ด้านความสำเร็จของงาน ($\bar{X}=4.49$) ด้านเงินเดือน ($\bar{X}=4.44$) ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X}=4.44$) ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ($\bar{X}=4.40$) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ($\bar{X}=4.39$) และด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ($\bar{X}=4.36$) ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านการปกครองบังคับบัญชา ($\bar{X}=4.35$)

3. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารสถานศึกษากับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต 2 ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารสถานศึกษากับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต 2 โดยภาพรวม ($n=278$)

ความฉลาดทางอารมณ์ของ ผู้บริหารสถานศึกษา	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครู (Y_{tot})			
	Pearson Correlation	P-value	ระดับ ความสัมพันธ์	ทิศทาง ความสัมพันธ์
1. ด้านการตระหนักรู้ตนเอง (X_1)	.507**	0.000	ปานกลาง	ทางบวก
2. ด้านการจัดการกับอารมณ์ตนเอง (X_2)	.652**	0.000	ปานกลาง	ทางบวก
3. ด้านการจูงใจตนเอง (X_3)	.853**	0.000	สูง	ทางบวก
4. ด้านเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น (X_4)	.765**	0.000	สูง	ทางบวก
5. ด้านทักษะทางสังคม (X_5)	.872**	0.000	สูง	ทางบวก
ความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหาร สถานศึกษา (X_{tot})	.840**	0.000	สูง	ทางบวก

** ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 3 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารสถานศึกษากับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต 2 ปรากฏว่า โดยภาพรวมทั้งหมดค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารสถานศึกษา (X_{tot}) มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูงกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครู (Y_{tot}) ในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต 2 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r=.840$) โดยคู่ที่ มีความสัมพันธ์กันสูงสุดคือ ด้านทักษะทางสังคม (X_5) กับ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครู (Y_{tot}) มีความสัมพันธ์กันทางบวกในระดับสูง ($r=.872$) รองลงมา คือ ด้านการจูงใจตนเอง (X_3) กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครู (Y_{tot}) มีความสัมพันธ์กันทางบวกในระดับสูง ($r=.853$) ด้านเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น (X_4) กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครู (Y_{tot}) มีความสัมพันธ์กันทางบวกในระดับสูง ($r=.765$) และด้านการจัดการกับอารมณ์ตนเอง (X_2) กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครู (Y_{tot}) มีความสัมพันธ์กันทางบวกในระดับปานกลาง ($r=.652$) และคู่ที่มีความสัมพันธ์กันน้อยที่สุด คือ ด้านการตระหนักรู้ตนเอง (X_1) กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครู (Y_{tot}) มีความสัมพันธ์กันทางบวกในระดับสูง ($r=.507$)

อภิปรายผล

การวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารสถานศึกษากับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภูเขต 2 ผู้วิจัยอภิปรายผล ดังนี้

1. ความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารสถานศึกษาในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต 2 โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านการตระหนักรู้ตนเอง ทั้งนี้เนื่องจาก ผู้บริหารสถานศึกษาจะต้องมีความอดทนไม่แสดงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมต่อหน้าคนอื่น รู้จักการจัดการกับอารมณ์ของตนเอง และควบคุมอารมณ์ตนเองได้ รู้จักปรับตัวกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของโกลแมน (Goleman, 1998) ที่กล่าวว่า ความฉลาดทางอารมณ์เป็นความสามารถในการตระหนักรู้ถึงความรู้สึกของตนเองและผู้อื่น เพื่อสร้างแรงจูงใจในตัวเองบริหารจัดการอารมณ์ต่างๆ ของตนและอารมณ์ที่เกิดจากความสัมพันธ์ต่างๆ ได้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อูราพร โยธาทอน (2563) ได้ทำการศึกษา เรื่อง ความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารสถานศึกษา อำเภอหนองหาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุดรธานี เขต 3 ผลการวิจัย พบว่า 1. ผู้บริหารสถานศึกษาและครูมีความคิดเห็นต่อความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารสถานศึกษาในอำเภอหนองหานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุดรธานี เขต 3 โดยรวม อยู่ในระดับมาก และสอดคล้อง

กับงานวิจัยของ อีราภรณ์ ณะนะหมอก และสุภาพ ผู้รุ่งเรือง (2562) ได้ทำการศึกษา เรื่อง การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารสถานศึกษากับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครราชสีมา เขต 4 : ตามทัศนะของครู ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารสถานศึกษาในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครราชสีมาเขต 4 ตามทัศนะของครูโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก

2. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต 2 โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ซึ่งสอดคล้องกับเฮิร์ซเบิร์ก มัสเนอร์และสไนเดอร์แมน (Herzberg, Mauser & Snyderman, 1959: 113-115) ได้นิยามว่าความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ หมายถึง การได้รับการเลื่อนขั้นเงินเดือนและตำแหน่งสูงขึ้น รวมทั้งโอกาสที่จะได้เพิ่มพูนความรู้ ความสามารถในการทำงาน เป็นองค์ประกอบที่สำคัญจะกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุพรรณษา ลอยสมุทร (2559) การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูผู้สอนกับประสิทธิผลของสถานศึกษาเอกชน ในจังหวัดระยอง จันทบุรี และตราด ผลการศึกษา พบว่า 1) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูผู้สอนสถานศึกษาเอกชนในจังหวัดระยอง จันทบุรี และตราดโดยรวมและเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความสำเร็จของงาน การได้รับการยอมรับ ความก้าวหน้าในตำแหน่ง ลักษณะงานที่ปฏิบัติ เงินเดือนหรือผลประโยชน์เกื้อกูล สภาพการทำงาน

3. ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารสถานศึกษากับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต 2 ปรากฏว่า โดยภาพรวมทั้งหมดค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารสถานศึกษา มีความสัมพันธ์ทางบวกความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต 2 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิมใจ วิเศษ (2554) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารสถานศึกษากับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครู อำเภอบ้านนา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครนายก ผลการวิจัยพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารสถานศึกษากับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครู มีค่าความสัมพันธ์กันทางบวกในระดับปานกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

เอกสารอ้างอิง

- จันทร์านิ สงวนนาม. (2551). **ทฤษฎีและแนวปฏิบัติในการบริหารสถานศึกษา**. กรุงเทพฯ: บุ๊คพอยท์.
- ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2553). **เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 12)**. กรุงเทพฯ : คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2560). **การวิจัยเบื้องต้น พิมพ์ครั้งที่ 10 ฉบับปรับปรุงใหม่**. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- พิมใจ วิเศษ. (2554). **ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารสถานศึกษากับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูอำเภอบ้านนา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครนายก**. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาเทคโนโลยีการบริหารการศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2546). **จิตวิทยาการบริหาร หน่วยที่10**. (เอกสารการสอน).
นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- Gibbs, N. (1995). **The E.Q. factor**. Time, 2, 24-31. 1995, October.
- Goleman, D. (1995). **Emotional intelligence: Why it can matter more than IQ**. New York: Bantam Books.
- Herzberg, F. Mausner, B & Snyderman, B. (1959). **The motivation to work**. (2nd ed.). New York: Wiley.



ระดับการกำกับดูแลกิจการที่มีผลต่อความสามารถในการทำกำไร : กรณีศึกษาบริษัท
จดทะเบียนกลุ่มอุตสาหกรรมบริการในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
CORPORATE GOVERNANCE LEVEL EFFECTS ON PROFITABILITY : CASE
STUDY OF THE LISTED COMPANIES SERVICE INDUSTRY GROUP ON THE
STOCK EXCHANGE OF THAILAND

เบญจพร โมกขเวส¹
Benjaporn Mookhavesa

Received: 5 February 2021; Revised: 1 March 2021; Accepted: 7 March 2021

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลของระดับการกำกับดูแลกิจการที่มีต่อความสามารถในการทำกำไรของบริษัทจดทะเบียนกลุ่มอุตสาหกรรมบริการในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ซึ่งวัดค่าโดยใช้อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวมและอัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย 39 บริษัทในกลุ่มอุตสาหกรรมบริการที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยที่มีคะแนนการกำกับดูแลกิจการในระดับดีเลิศ ระดับดีมาก ระดับดีและระดับที่ต่ำกว่าระดับดี ติดต่อกันระหว่างปี 2551-2560 โดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์เชิงปริมาณ คำนวณหาค่าร้อยละ และใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุเพื่อทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และ 0.05 ผลการศึกษาพบว่า บริษัทที่มีคะแนนการกำกับดูแลกิจการในระดับดีเลิศ จำนวน 7 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 16.50 บริษัทที่มีคะแนนในระดับระดับดีมาก จำนวน 12 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 31.50 บริษัทที่มีคะแนนในระดับระดับดี จำนวน 4 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 11.00 และบริษัทที่มีคะแนนในระดับต่ำกว่าระดับดี 16 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 41.00 ส่วนการทดสอบสมมติฐานพบว่า คะแนนการกำกับดูแลกิจการ ความเป็นอิสระของประธานกรรมการและผู้บริหารระดับสูงไม่มีการควบคุมตำแหน่งมีผลต่อความสามารถในการทำกำไรวัดค่าโดยใช้อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวมและอัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในขณะที่ สัดส่วนกรรมการอิสระและขนาดคณะกรรมการบริษัทไม่มีผลต่อความสามารถในการทำกำไรวัดค่าโดยใช้อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวมและอัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น

คำสำคัญ: ความเป็นอิสระของประธานกรรมการ, สัดส่วนกรรมการอิสระ, ความสามารถในการทำกำไร

¹ นักวิชาการอิสระ, Email: benjaporn.mok@gmail.com, เบอร์โทรศัพท์: 081-3756064

Abstract

This research aims to examine the corporate governance rating effect on to profitability of the listed companies service industry group on the Stock Exchange of Thailand. For the profitability by using return on assets (ROA) and return on equity (ROE). The sample was consisted of 39 companies listed in service industry group on the Stock exchange of Thailand have corporate governance rating on excellent level, very good level, good level and lower of good level for the consecutive years 2008-2017. The analysis of data and statistics used in quantitative analysis was included the percentage and using multiple regression analysis to test the hypothesis at 0.01 and 0.05 significant level.

The results of the study show that the companies with excellence score on the corporate governance were 7 companies or 16.50%, the companies with very good score were 12 companies or 31.50%, the companies with good score were 4 companies or 11.00% and the companies with below good level score were 16 companies or 41.00%. The hypothesis testing of the showed that there are statistically significant influence of corporate governance score, independence of chairman and chief executive officer non-duality on to profitability by using return on assets (ROA) and return on equity (ROE). while independent directors and board size have not impact on profitability by using return on assets (ROA) and return on equity (ROE).

Keyword : independence of chairman, independent directors, profitability

บทนำ

นับจากวิกฤตเศรษฐกิจในช่วงปี พ.ศ. 2540 ที่เกิดขึ้นในประเทศไทยได้สร้างความเสียหายให้แก่ระบบเศรษฐกิจและด้านการเงินภายในประเทศ สาเหตุหลักเป็นผลมาจากกลไกการกำกับดูแลกิจการที่ไม่มีประสิทธิภาพ เป็นเหตุให้เกิดวิกฤตเศรษฐกิจและสร้างความเสียหายต่อระบบเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศไทยเป็นมูลค่ามหาศาล (Maher & Anderson, 2000) ทั้งนี้รัฐบาลไทยได้มอบหมายให้สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) และกระทรวงการคลังได้ทำการพิจารณา ทบทวนกฎระเบียบและข้อบังคับต่าง ๆ เพื่อการเสริมสร้างบรรษัทภิบาลของภาคธุรกิจไทยหรือที่เรียกว่า การกำกับดูแลกิจการที่ดี นั่นคือ การมีจรรยาบรรณ

จริยธรรม ความโปร่งใสในการประกอบธุรกิจสำหรับคณะกรรมการบริษัทและผู้บริหาร รวมทั้งเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในบริษัท อันจะนำไปสู่ความยุติธรรมต่อผู้ถือหุ้น ผู้มีส่วนได้เสียและผู้ที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ ทั้งนี้ การกำกับดูแลกิจการในประเทศไทยได้ดำเนินการมาอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี 2542 เพื่อการพัฒนาระบบการกำกับดูแลกิจการของบริษัทจดทะเบียนไทยให้เป็นไปตามหลักการที่ดี และล่าสุดได้มีการปรับปรุงหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีสำหรับบริษัทจดทะเบียนไทยตั้งแต่ปี 2549 ซึ่งเป็นการนำข้อพึงปฏิบัติจากหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี 15 ข้อ ที่ได้มีการประกาศใช้เมื่อเดือนมีนาคม 2545 มาปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติม เพื่อให้เทียบเคียงกับหลักการกำกับดูแลกิจการขององค์การความร่วมมือด้านเศรษฐกิจและการพัฒนา (OECD) และข้อเสนอแนะของธนาคารโลก รวมทั้งมีการติดตามผลการพัฒนาระบบการกำกับดูแลกิจการของบริษัทจดทะเบียนไทยอย่างต่อเนื่องและเป็นรูปธรรมมากขึ้น โดยจัดให้มีโครงการสำรวจและรายงานผลการสำรวจการกำกับดูแลกิจการของบริษัทจดทะเบียนไทย (สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย, 2559)

การบริหารจัดการเพื่อการขับเคลื่อนมูลค่าเพิ่มแก่กิจการนั้น เจ้าของกิจการหรือผู้ถือหุ้นไม่สามารถบริหารงานได้เพียงคนเดียว จึงต้องมีการว่าจ้างให้บุคคลภายนอกเข้ามาปฏิบัติหน้าที่แทนตน และเชื่อว่าบุคลากรทุกคนในกิจการย่อมมีแรงผลักดันหรือมีส่วนในการที่จะทำให้เกิดประโยชน์ส่วนตัว ซึ่งเมื่อผลประโยชน์และวัตถุประสงค์ระหว่างผู้ถือหุ้นกับคณะกรรมการไม่สอดคล้องหรือเป็นไปในทิศทางเดียวกันก็จะทำให้เกิดปัญหาตัวแทน (agency problem) ทำให้ผู้ถือหุ้นได้รับผลตอบแทนหรือผลประโยชน์น้อยลงรวมทั้งทำให้มูลค่าของกิจการลดลง (Clarke, 2004) การดำเนินงานภายใต้กลไกการกำกับดูแลกิจการที่ดีไม่เพียงแต่จะลดการเกิดปัญหาตัวแทน (agency problem) ให้น้อยลงและยังช่วยให้กิจการลดความเสี่ยงจากการเกิดวิกฤตการณ์หรือช่วยลดปัญหาทางการเงินได้และการที่ผู้บริหารใช้อำนาจหน้าที่ในการมุ่งที่จะสร้างผลประโยชน์ส่วนตัวมากกว่าการคำนึงถึงเป้าหมายและผลประโยชน์ของบริษัทเป็นหลัก จึงเป็นเหตุให้ผู้ถือหุ้นและผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องจะได้รับผลตอบแทนหรือผลประโยชน์ในระดับที่น้อยลง (Ernst & Young, 2005) จากหลักฐานเชิงประจักษ์เกี่ยวกับการเชื่อมโยงระหว่างแนวทางปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีกับผลการปฏิบัติงานของบริษัท พบว่า หากการปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการของบริษัทมีแนวโน้มที่ดีขึ้นจนมีคะแนนการกำกับดูแลกิจการดีขึ้นไปด้วยนั้นส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของบริษัทที่ดีขึ้นตามไปด้วย ซึ่งวัดได้จากมุมมองของอัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น (ROE) อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (ROA) ในทางตรงกันข้ามหากบริษัทมีแนวโน้มของการปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ลดลง และมีคะแนนการกำกับดูแลกิจการในระดับที่ลดลงจะส่งผลกระทบต่อด้านลบไปด้วยเช่นกัน (Lama, 2012) และเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับข้อค้นพบของ Ammari, Kadria & Ellouze (2014) ได้ทำการศึกษาโครงสร้างคณะกรรมการและผลการดำเนินงานของบริษัท พบว่า ขนาดคณะกรรมการบริษัทและการแบ่งแยกหน้าที่ระหว่างผู้บริหารระดับสูงและประธานกรรมการมีผลกระทบในเชิงบวก

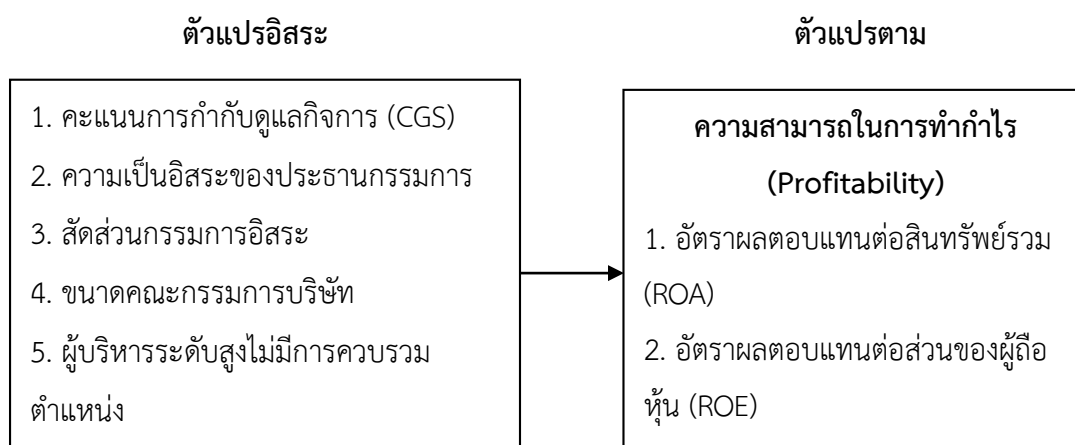
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับอัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (ROA) และอัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น (ROE) ในขณะที่ Coskun & Sayilir (2012) ไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างการกำกับดูแลกิจการกับผลการดำเนินงานของบริษัท นั่นคือ การที่บริษัทได้จัดให้มีการกำกับดูแลกิจการที่ดีและอยู่ในระดับที่สูงไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับประสิทธิภาพในการทำกำไรของบริษัทที่ดีขึ้น วัดจากอัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (ROA) และอัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น (ROE)

จากเหตุผลข้างต้นจะเห็นได้ว่า การกำกับดูแลกิจการที่ดีจะช่วยลดลดการเกิดปัญหาตัวแทน (agency problem) ให้น้อยลงแล้วยังมีบทบาทที่สำคัญยิ่งในการขับเคลื่อนการบริหารจัดการให้เกิดประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ แต่ทั้งนี้การที่บริษัทมีระดับการกำกับดูแลกิจการในระดับที่สูงจะส่งผลให้ความสามารถในการทำกำไรดีตามไปด้วยหรือไม่นั้น สำหรับประเทศไทยยังไม่มีหลักฐานยืนยันที่ชัดเจนมากนัก จึงเป็นที่มาของการศึกษาเรื่อง “ระดับการกำกับดูแลกิจการที่มีต่อความสามารถในการทำกำไร” ผลการศึกษาวิจัยในครั้งนี้จะช่วยยืนยันให้บริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ตระหนักถึงความสำคัญและประโยชน์ของการมีการกำกับดูแลกิจการที่ดี ส่งเสริมให้เกิดการนำไปใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานอย่างจริงจัง และมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เทียบเคียงกับหลักการกำกับดูแลกิจการในระดับสากล และสอดคล้องกับสถานการณ์และสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงไปในปัจจุบัน อันจะนำไปสู่เสถียรภาพทางการเงินให้กับธุรกิจและตลาดทุนของประเทศไทย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาผลของระดับการกำกับดูแลกิจการที่มีต่อความสามารถในการทำกำไรของบริษัทจดทะเบียนในกลุ่มอุตสาหกรรมบริการในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

กรอบแนวคิดในการวิจัย



วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษานี้มุ่งเน้นวัดผลของระดับการกำกับดูแลกิจการที่มีต่อความสามารถในการทำกำไรของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

1) ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย คือ บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยที่มีการจดทะเบียนและทำการสำรวจการกำกับดูแลกิจการในระหว่างปี 2551-2560 โดยใช้วิธีการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง เป็นบริษัทที่ผ่านหลักเกณฑ์และเงื่อนไขของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยและเป็นไปตามหลักเกณฑ์สำหรับการพิจารณาและการประเมินการกำกับดูแลกิจการของบริษัทจดทะเบียนไทย ซึ่งเมื่อผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมข้อมูลและคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างตามเงื่อนไขข้างต้น (ไม่รวมถึงบริษัทที่อยู่ระหว่างการฟื้นฟูผลการดำเนินงาน บริษัทที่อยู่ในกลุ่ม MAI industry บริษัทที่ไม่มีความสมบูรณ์ของข้อมูลหรือบริษัทที่ได้มีการแก้ไขเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับผลการดำเนินงานในระหว่างปี) โดยจำกัดเฉพาะบริษัทจดทะเบียนกลุ่มอุตสาหกรรมบริการในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยที่มีคะแนนการกำกับดูแลกิจการในระดับดีเลิศ ระดับดีมาก ระดับดีและระดับที่ต่ำกว่าระดับดี ติดต่อกันระหว่างปี 2551-2560 รวม 39 บริษัท

2) การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยนี้เป็นการรวบรวมหลักฐานการมีอยู่จริงที่มีการเปิดเผยข้อมูลจากรายงานผลสำรวจการกำกับดูแลกิจการของบริษัทจดทะเบียนไทย ฐานข้อมูลที่มีการเปิดเผยโดย SETSMART ข้อมูลจากแบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี (แบบ 56-1) และรายงานประจำปีของบริษัทจดทะเบียนกลุ่มอุตสาหกรรมบริการในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยที่มีคะแนนการกำกับดูแลกิจการอยู่ในระดับดีเลิศ ระดับดีมาก ระดับดีและระดับที่ต่ำกว่าระดับดี ติดต่อกันในระหว่างปี 2551-2560 รวมระยะเวลา 10 ปี โดยแบ่งออกเป็น

2.1 ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย

2.1.1 คะแนนการกำกับดูแลกิจการ (CGS) ได้จากการสำรวจและประเมินระดับของการกำกับดูแลกิจการ โดยบริษัทที่มีคะแนนการกำกับดูแลกิจการในระดับดีเลิศ (ช่วงคะแนน 90-100) แทนค่าด้วย 3 ระดับดีมาก (ช่วงคะแนน 80-89) แทนค่าด้วย 2 ระดับดี (ช่วงคะแนน 70-79) แทนค่าด้วย 1 และระดับที่ต่ำกว่าระดับดี (ช่วงคะแนนต่ำกว่า 70 ลงไป) แทนค่าด้วย 0 แทนด้วยตัวแปร CGS

2.1.2 ความเป็นอิสระของประธานกรรมการ (Independence of Chairman) ใช้วัดความเป็นอิสระของผู้ที่ดำรงตำแหน่งประธานกรรมการ โดยการพิจารณาว่าผู้ที่ดำรงตำแหน่งประธานกรรมการนั้นมีรายชื่อเป็นกรรมการอิสระหรือไม่ แทนด้วยตัวแปร INDCHAIR โดยกำหนดเป็น Dummy Variables ดังนี้

บริษัทที่มีประธานกรรมการเป็นกรรมการอิสระ	กำหนดค่าเป็น 1
บริษัทที่ไม่มีประธานกรรมการเป็นกรรมการอิสระ	กำหนดค่าเป็น 0

2.1.3 สัดส่วนกรรมการอิสระ (Independent Directors) ใช้วัดสัดส่วนของจำนวนกรรมการอิสระเมื่อเทียบกับจำนวนกรรมการทั้งหมดของบริษัท แทนด้วยตัวแปร INDDIREC วัดค่าตัวแปรโดย

$$\text{INDDIREC (ร้อยละ)} = \frac{\text{จำนวนกรรมการอิสระ}}{\text{จำนวนกรรมการบริษัททั้งหมด}} \times 100$$

2.1.4 ขนาดคณะกรรมการบริษัท (Board Size) ใช้วัดจำนวนกรรมการบริษัททั้งหมดที่บริษัทจัดให้มี แทนด้วยตัวแปร BSIZE

2.1.5 ผู้บริหารระดับสูงไม่มีการควบรวมตำแหน่ง (Chief Executive Officer Non-duality) ใช้วัดค่าการที่ผู้บริหารระดับสูงไม่มีการควบรวมตำแหน่ง โดยพิจารณาว่าบริษัทมีการแบ่งแยกหน้าที่ระหว่างประธานกรรมการและประธานฝ่ายบริหาร (กรรมการผู้จัดการใหญ่) หรือไม่ แทนด้วยตัวแปร CEODUA กำหนดเป็น Dummy Variables ดังนี้

บริษัทที่มีการแบ่งแยกหน้าที่ระหว่างประธานกรรมการและประธานฝ่ายบริหาร	กำหนดค่าเป็น 1
บริษัทไม่มีการแบ่งแยกหน้าที่ระหว่างประธานกรรมการและประธานฝ่ายบริหาร	กำหนดค่าเป็น 0

2.2 ตัวแปรตาม คือ ความสามารถในการทำกำไร (Profitability) โดยใช้

2.2.1 อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (ROA) ใช้วัดความสามารถในการทำกำไรจากการลงทุนในสินทรัพย์รวมของบริษัท แทนด้วยตัวแปร ROA วัดค่าตัวแปรโดย

$$\text{อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม: ROA (ร้อยละ)} = \frac{\text{กำไรสุทธิ/สินทรัพย์รวม}}$$

2.2.2 อัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น (ROE) ใช้วัดความสามารถในการบริหารงานเพื่อให้เกิดผลตอบแทนแก่ผู้ถือหุ้นแทนด้วยตัวแปร ROE วัดค่าตัวแปรโดย

$$\text{อัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น: ROE (ร้อยละ)} = \frac{\text{กำไรสุทธิ/ส่วนของผู้ถือหุ้น}}$$

3. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise multiple regression analysis) เพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 คือ มีนัยสำคัญทางสถิติ และระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 คือ มีนัยสำคัญทางสถิติอย่างสูง ซึ่งแสดงเป็นตัวแบบสมการ regression เพื่อทดสอบสมมติฐานดังนี้

$$ROA_{it} = \beta_0 + \beta_1CGR_{it} + \beta_2INDCHAIR_{it} + \beta_3INDDIREC_{it} + \beta_4BSIZE_{it} + \beta_5CEODUA_{it} + \varepsilon$$

$$ROE_{it} = \beta_0 + \beta_1CGR_{it} + \beta_2INDCHAIR_{it} + \beta_3INDDIREC_{it} + \beta_4BSIZE_{it} + \beta_5CEODUA_{it} + \varepsilon$$

ผลการวิจัย

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของบริษัทจำแนกตามข้อมูลพื้นฐานของบริษัท

ข้อมูลพื้นฐานของบริษัท	จำนวน (บริษัท)	ร้อยละ
บริษัทที่มีคะแนนการกำกับดูแลกิจการในระดับดีเลิศ	7	16.50
บริษัทที่มีคะแนนการกำกับดูแลกิจการในระดับดีมาก	12	31.50
บริษัทที่มีคะแนนการกำกับดูแลกิจการในระดับดี	4	11.00
บริษัทที่มีคะแนนการกำกับดูแลกิจการในระดับที่ต่ำกว่าระดับดี	16	41.00
รวม	39	100.00

ผลการศึกษาข้อมูลพื้นฐานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย พบว่าบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยที่มีคะแนนการกำกับดูแลกิจการติดต่อกันระหว่างปี 2551-2560 พบว่าส่วนใหญ่เป็นบริษัทที่มีคะแนนการกำกับดูแลกิจการอยู่ในระดับต่ำกว่าระดับดี 16 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 41.00 รองลงมาจะเป็นบริษัทที่มีคะแนนการกำกับดูแลกิจการอยู่ในระดับดีมาก 12 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 31.50 บริษัทที่มีคะแนนการกำกับดูแลกิจการอยู่ในระดับดีเลิศ 7 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 16.50 และบริษัทที่มีคะแนนการกำกับดูแลกิจการอยู่ในระดับดี 4 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 11.00 ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 2 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย คะแนนการกำกับดูแลกิจการ ความเป็นอิสระของประธานกรรมการ สัดส่วนกรรมการอิสระ ขนาดคณะกรรมการบริษัทและผู้บริหารระดับสูงไม่มีการควมรวมตำแหน่ง

ตัวแปรอิสระ	คะแนนการกำกับดูแลกิจการ	ความเป็นอิสระของประธานกรรมการ	สัดส่วนกรรมการอิสระ	ขนาดคณะกรรมการบริษัท	ผู้บริหารระดับสูงไม่มีการควมรวมตำแหน่ง
คะแนนการกำกับดูแลกิจการ	1.000	-.188**	.326**	.274**	.488**
ความเป็นอิสระของประธานกรรมการ		1.000	-.226**	-.097	-.597**
สัดส่วนกรรมการอิสระ			1.000	-.037	.262**
ขนาดคณะกรรมการบริษัท				1.000	.318**
ผู้บริหารระดับสูงไม่มีการควมรวมตำแหน่ง					1.000

จากการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระทั้งหมด ประกอบด้วย คะแนนการกำกับดูแลกิจการ, ความเป็นอิสระของประธานกรรมการ, สัดส่วนกรรมการอิสระ, ขนาด คณะกรรมการบริษัท, ผู้บริหารระดับสูงไม่มีการควบรวมตำแหน่ง ที่อยู่ในการวิเคราะห์การถดถอยเชิง เส้นพหุคูณแบบขั้นตอน ซึ่งไม่มีความสัมพันธ์กันสูง นั่นคือ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ในช่วงระหว่าง -0.597 – 0.488 ซึ่งน้อยกว่า 0.80 ซึ่งไม่เกิดปัญหา Multicollinearity และเมื่อวิเคราะห์ค่า Variance Inflation Factor (VIF) ก็พบว่าค่า VIF น้อยกว่า 10 คืออยู่ระหว่าง 1.130 – 1.739 นั่นคือ ไม่เกิด Multicollinearity นอกจากนี้ยังพบว่าตัวแปรอิสระอยู่ในการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นพหุคูณแบบ ขั้นตอน ไม่มีอัตตะสัมพันธ์ในข้อมูล (autocorrelation) เนื่องจากค่า Durbin-Watson มีค่าระหว่าง 1.868-1.895 ซึ่งอยู่ในช่วงระหว่าง 1.50-2.50 แสดงว่าตัวแปรอิสระทั้งหมดนี้ ไม่มีอัตตะสัมพันธ์ใน ข้อมูล ดังนั้น จึงนำตัวแปรอิสระทั้งหมดเข้าสู่ตัวแบบสมการการถดถอยดังที่ปรากฏในตารางที่ 2

ตารางที่ 3 แสดงผลของระดับการกำกับดูแลกิจการที่มีผลต่ออัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม

ตัวแบบ (Model)	สัมประสิทธิ์ความ ถดถอย (B)	ค่าความคลาด เคลื่อน มาตรฐาน (Std. Error)	สัมประสิทธิ์ ความ ถดถอย มาตรฐาน (Beta)	ค่าสถิติ ทดสอบ (t)	ระดับ นัยสำคัญ สถิติ ทดสอบ (P-value)	ค่าสถิติวัด ค่าสัมพันธ์ ของตัว แปร (VIF)
1 ค่าคงที่	-7.828	2.804		-2.792	.005	
ความเป็นอิสระของประธาน กรรมการ	8.430	1.336	.378	6.311	.000	1.578
ผู้บริหารระดับสูงไม่มีการควบ รวมตำแหน่ง	5.035	1.401	.226	3.595	.000	1.739
คะแนนการกำกับดูแลกิจการ	.677	.247	.139	2.743	.006	1.130

Adjusted R Square: .114 ค่า Durbin-Watson: 1.868 Dependent variable: อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (ROA)

จากการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) ของผลของระดับการกำกับดูแลกิจการที่มีผลต่ออัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (ROA) ปรากฏดังนี้

1) ความเป็นอิสระของประธานกรรมการมีผลต่ออัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (ROA) จากการทดสอบพบว่า ความเป็นอิสระของประธานกรรมการมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนปกติ เท่ากับ 8.430 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน เท่ากับ .378 และค่าสถิติทดสอบ t เท่ากับ

6.311** โดยมีระดับนัยสำคัญของสถิติทดสอบ t (P-value ของ t) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (Sig. = 0.000 < 0.01) แสดงว่าความเป็นอิสระของประจําการมีผลต่ออัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (ROA) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

2) ผู้บริหารระดับสูงไม่มีการควบคุมตำแหน่งมีผลต่ออัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (ROA) จากการทดสอบพบว่า ผู้บริหารระดับสูงไม่มีการควบคุมตำแหน่งมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนปกติ เท่ากับ 5.035 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน เท่ากับ .226 และค่าสถิติทดสอบ t เท่ากับ 3.595** โดยมีระดับนัยสำคัญของสถิติทดสอบ t (P-value ของ t) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (Sig. = 0.000 < 0.01) แสดงว่าผู้บริหารระดับสูงไม่มีการควบคุมตำแหน่งมีผลต่ออัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (ROA) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

3) คะแนนการกำกับดูแลกิจการมีผลต่ออัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (ROA) จากการทดสอบพบว่า คะแนนการกำกับดูแลกิจการมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนปกติ เท่ากับ .677 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน เท่ากับ .139 และค่าสถิติทดสอบ t เท่ากับ 2.743** โดยมีระดับนัยสำคัญของสถิติทดสอบ t (P-value ของ t) เท่ากับ 0.006 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (Sig. = 0.006 < 0.01) แสดงว่าคะแนนการกำกับดูแลกิจการมีผลต่ออัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (ROA) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

4) สัดส่วนกรรมการอิสระไม่มีผลต่ออัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (ROA) จากการทดสอบพบว่า สัดส่วนกรรมการอิสระมีระดับนัยสำคัญของสถิติทดสอบ t (P-value ของ t) มากกว่า 0.01 และ 0.05 แสดงว่าสัดส่วนกรรมการอิสระไม่มีผลต่ออัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (ROA) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05

5) ขนาดคณะกรรมการบริษัทไม่มีผลต่ออัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (ROA) จากการทดสอบพบว่า ขนาดคณะกรรมการบริษัทมีระดับนัยสำคัญของสถิติทดสอบ t (P-value ของ t) มากกว่า 0.01 และ 0.05 แสดงว่าขนาดคณะกรรมการบริษัทไม่มีผลต่ออัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (ROA) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 4 แสดงผลของระดับการกำกับดูแลกิจการที่มีผลต่ออัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น

ตัวแบบ (Model)	สัมประสิทธิ์ความถดถอย (B)	ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (Std. Error)	สัมประสิทธิ์ความถดถอย (Beta)	ค่าสถิติทดสอบ (t)	ระดับนัยสำคัญสถิติ (P-value)	ค่าสถิติวัดค่าสัมพันธภาพของตัวแปร (VIF)
1 ค่าคงที่	-11.363	4.063		-2.797	.005	
คะแนนการกำกับดูแลกิจการ	.989	.358	.139	2.766	.006	1.130
ความเป็นอิสระของประธานกรรมการ	11.022	1.935	.339	5.694	.000	1.578
ผู้บริหารระดับสูงไม่มีการควบรวมตำแหน่ง	11.004	2.029	.339	5.422	.000	1.739
Adjusted R Square: .126 ค่า Durbin-Watson: 1.895 Dependent variable: อัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น (ROE)						

จากการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) ของผลของระดับการกำกับดูแลกิจการที่มีผลต่ออัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น (ROE) ปรากฏดังนี้

1) คะแนนการกำกับดูแลกิจการมีผลต่ออัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น (ROE) จากการทดสอบพบว่า คะแนนการกำกับดูแลกิจการมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนปกติ เท่ากับ .989 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน เท่ากับ .139 และค่าสถิติทดสอบ t เท่ากับ 2.766** โดยมีระดับนัยสำคัญของสถิติทดสอบ t (P-value ของ t) เท่ากับ 0.006 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (Sig. = 0.006 < 0.01) แสดงว่าคะแนนการกำกับดูแลกิจการมีผลต่อส่วนของผู้ถือหุ้น (ROE) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

2) ความเป็นอิสระของประธานกรรมการมีผลต่ออัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น (ROE) จากการทดสอบพบว่า ความเป็นอิสระของประธานกรรมการมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนปกติ เท่ากับ 11.022 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน เท่ากับ .339 และค่าสถิติทดสอบ t เท่ากับ 5.694** โดยมีระดับนัยสำคัญของสถิติทดสอบ t (P-value ของ t) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (Sig. = 0.000 < 0.01) แสดงว่าความเป็นอิสระของประธานกรรมการมีผลต่ออัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น (ROE) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

3) ผู้บริหารระดับสูงไม่มีการควบรวมตำแหน่งมีผลต่ออัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น (ROE) จากการทดสอบพบว่า ผู้บริหารระดับสูงไม่มีการควบรวมตำแหน่งมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนปกติ เท่ากับ 11.004 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน เท่ากับ .339 และค่าสถิติทดสอบ t เท่ากับ 5.422** โดยมีระดับนัยสำคัญของสถิติทดสอบ t (P-value ของ t) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (Sig. = 0.000 < 0.01) แสดงว่าผู้บริหารระดับสูงไม่มีการควบรวมตำแหน่งมีผลต่ออัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น (ROE) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

4) สัดส่วนกรรมการอิสระไม่มีผลต่ออัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น (ROE) จากการทดสอบพบว่า สัดส่วนกรรมการอิสระมีระดับนัยสำคัญของสถิติทดสอบ t (P-value ของ t) มากกว่า 0.01 และ 0.05 แสดงว่าสัดส่วนกรรมการอิสระไม่มีผลต่ออัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น (ROE) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05

5) ขนาดคณะกรรมการบริษัทไม่มีผลต่ออัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น (ROE) จากการทดสอบพบว่า ขนาดคณะกรรมการบริษัทมีระดับนัยสำคัญของสถิติทดสอบ t (P-value ของ t) มากกว่า 0.01 และ 0.05 แสดงว่าขนาดคณะกรรมการบริษัทไม่มีผลต่ออัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น (ROE) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยพบว่า คะแนนการกำกับดูแลกิจการ ความเป็นอิสระของประธานกรรมการ และผู้บริหารระดับสูงไม่มีการควบรวมตำแหน่ง มีผลต่อความสามารถในการทำกำไรวัดค่าโดยใช้อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (ROA) และอัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น (ROE) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Khatab et al. (2011) และ Lama (2012) ซึ่งพบว่า บริษัทที่มีมาตรการด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีส่งผลต่อการเติบโต การทำกำไรและผลการดำเนินงานของบริษัทโดยรวมที่ดีกว่าเมื่อเทียบกับบริษัทที่มีมาตรการด้านการกำกับดูแลกิจการอยู่ในระดับค่อนข้างน้อยซึ่งวัดจากอัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (ROA) และอัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น (ROE) และผลการศึกษาของ Krafft et al. (2013) พบว่าบริษัทที่มีระดับการกำกับดูแลกิจการที่ดีหรือมีการเปลี่ยนแปลงของระดับการกำกับดูแลกิจการ (CGQ index) ที่ดีขึ้นส่งเสริมและผลักดันให้ผลการดำเนินงานของบริษัทดีขึ้นไปด้วยโดยวัดจากอัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (ROA) เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับผลการศึกษาของ Hussin & Othman (2012) และ Wu et al. (2009) ค้นพบว่า กลไกการกำกับดูแลกิจการ ในส่วนของความเป็นอิสระของประธานกรรมการกับผลการดำเนินงานของบริษัท มีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญ นั่นคือ การที่บริษัทจัดให้มีประธานกรรมการที่เป็นกรรมการอิสระนั้นจะ

ส่งผลให้อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (ROA) และอัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น (ROE) มีอัตราที่สูงขึ้นซึ่งจะทำให้บริษัทมีผลการดำเนินงานโดยรวมที่ดีขึ้นด้วย และในทำนองเดียวกันกับผลการศึกษาของ Ammari, Kadria & Ellouze (2014) และ Sunday (2008) ค้นพบว่า การแบ่งแยกหน้าที่ระหว่างผู้บริหารระดับสูงและประธานกรรมการมีผลกระทบในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับอัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (ROA) และอัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น (ROE) ของบริษัทในอัตราที่สูงขึ้น รวมทั้งสร้างความได้เปรียบและสร้างความแข็งแกร่งให้แก่บริษัท ทั้งนี้ เป็นไปได้ว่าบริษัทที่ได้รับการประเมินและมีคะแนนการกำกับดูแลกิจการอยู่ในระดับที่สูงจะมีกลไกการกำกับดูแลกิจการที่ดีซึ่งเป็นเครื่องมือของกระบวนการควบคุม การติดตามและการตรวจสอบการบริหารงานให้เป็นไปอย่างโปร่งใสและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ควบคุมและกำกับดูแลตัวแทนหรือผู้บริหารได้อย่างรัดกุม ช่วยลดปัญหาตัวแทนและปัญหาความขัดแย้งทางผลประโยชน์ หรือความขัดแย้งระหว่างตัวการและตัวแทน ตามหลักทฤษฎีตัวแทน (agency theory) รวมทั้งการจัดให้มีประธานกรรมการที่มาจากกรรมการอิสระซึ่งไม่มีหน้าที่ในการจัดการ การดำเนินงานและไม่มีส่วนได้เสียทางการเงินและการบริหารงาน มีความเป็นอิสระจากการควบคุมของผู้บริหาร และมีการแบ่งแยกหน้าที่ระหว่างประธานกรรมการและประธานฝ่ายบริหาร หรือทั้งสองตำแหน่งนี้ไม่เป็นบุคคลเดียวกัน จึงไม่ก่อให้เกิดปัญหาเรื่องการใช้อำนาจตัดสินใจโดยไม่จำกัด ลดปัญหาความขัดแย้งด้านผลประโยชน์ การบริหาร การวางแผนและกำหนดนโยบายต่าง ๆ จึงมีเป้าหมายเพื่อประโยชน์ของบริษัทเป็นหลัก ส่งผลให้ทรัพยากรของบริษัทได้ถูกนำไปใช้อย่างมีประสิทธิภาพ สร้างความมั่นคงและเพิ่มผลกำไรจากยอดขายและการลงทุนในสินทรัพย์ที่เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น มีความสามารถในการใช้ประโยชน์จากสินทรัพย์เพื่อสร้างกำไรได้คุ้มค่าและมีประสิทธิภาพ มีความสามารถในการทำกำไรของผู้ถือหุ้นและชี้ให้เห็นว่าบริษัทจะมีรายได้หรือผลตอบแทนแก่ผู้ถือหุ้นในอัตราที่สูง นำไปสู่ความสำเร็จในการประกอบธุรกิจและการเติบโตของกิจการอย่างยั่งยืนสูงกว่าบริษัทที่ไม่ได้จัดให้มีประธานกรรมการที่เป็นกรรมการอิสระและไม่มีการแบ่งแยกหน้าที่ระหว่างประธานกรรมการและประธานฝ่ายบริหาร

นอกจากนี้ยังพบว่า สัดส่วนกรรมการอิสระและขนาดคณะกรรมการบริษัท ไม่มีผลต่อความสามารถในการทำกำไรวัดค่าโดยใช้อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (ROA) และอัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น (ROE) สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Bebeji, Mohammed & Tanko (2015) ค้นพบความสัมพันธ์ในเชิงลบระหว่างขนาดคณะกรรมการบริษัทกับผลการดำเนินงานของบริษัทวัดค่าจากอัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (ROA) และอัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น (ROE) และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Bhagat & Black (2002) ซึ่งพบว่าสัดส่วนจำนวนกรรมการอิสระกับผลการดำเนินงานของบริษัทมีความสัมพันธ์กันในเชิงลบ นั่นคือ บริษัทที่มีความเป็นอิสระของประธานกรรมการมีสัดส่วนของกรรมการอิสระที่สูงกว่าไม่ได้ทำให้ผลการดำเนินงานของ

บริษัทซึ่งวัดจากอัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (ROA) และอัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น (ROE) สูงกว่าบริษัทอื่นที่มีสัดส่วนจำนวนกรรมการอิสระอยู่ในระดับที่ต่ำกว่า ทั้งนี้ เป็นไปได้ว่าคุณภาพการตัดสินใจเกี่ยวกับกระบวนการบริหารจัดการด้านความสามารถในการทำไรจากยอดขาย การลดต้นทุนในการบริหารจัดการ การจัดการภาระผูกพันทางการเงินและการจัดการหนี้สินของบริษัทยังไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอ รวมทั้งการนำเงินลงทุนของผู้ถือหุ้นไปก่อให้เกิดประโยชน์และผลตอบแทนยังไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอ การนำเงินลงทุนของผู้ถือหุ้นไปลงทุนมีความเสี่ยงค่อนข้างสูงแต่ความเสี่ยงดังกล่าวอาจจะเกิดผลตอบแทนหรือไม่ได้มีประสิทธิภาพตามคาดหวัง รวมทั้งการที่บริษัทจัดให้มีขนาดคณะกรรมการบริษัทที่มีขนาดใหญ่เกินไปอาจจะทำให้การประสานความร่วมมือและการอภิปรายเพื่อการตัดสินใจเกี่ยวกับการลงทุนในสินทรัพย์ที่ก่อให้เกิดผลกำไร การจัดการภาระผูกพันทางการเงินและการจัดการหนี้สินของบริษัทยังไม่มีประสิทธิภาพที่ดีเพียงพอ ในขณะที่คณะกรรมการบริษัทที่มีขนาดเล็กกว่าจะทำให้การประสานความร่วมมือและการอภิปรายเพื่อการตัดสินใจเกี่ยวกับการลงทุนในสินทรัพย์ที่ก่อให้เกิดผลกำไร การจัดการภาระผูกพันทางการเงินและการจัดการหนี้สินของบริษัทเป็นไปด้วยความราบรื่น ทันต่อเวลาและทันต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิผลสูงกว่า

ข้อเสนอแนะ

สำหรับการศึกษารั้งต่อไปอาจจะปรับตัววัดผลรูปแบบอื่นที่แตกต่างจากงานวิจัยนี้ เช่น เพิ่มตัววัดในมุมมองอื่นของผลการดำเนินงานทางการเงิน เช่น Stock return, Earning per share: EPS หรือตัววัดอื่นของผลการดำเนินงานทางการตลาด อย่างเช่น มูลค่าของกิจการ (Tobin's Q), มูลค่าเพิ่มเชิงเศรษฐศาสตร์ (Economic value added: EVA) หรือเพิ่มตัววัดผลดำเนินงานในมิติอื่น และทำการศึกษาในกลุ่มธุรกิจอื่น อย่างเช่น กลุ่มอุตสาหกรรมธุรกิจการเงิน กลุ่ม MAI ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย รวมทั้งการศึกษาซ้ำโดยการขยายเวลาในการศึกษา เนื่องจากแต่ละช่วงเวลาอาจมีการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทางบัญชีและการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยอื่น ๆ ที่มีผลต่อการศึกษาวิจัย ทั้งนี้เพื่อสะท้อนถึงผลของระดับการกำกับดูแลกิจการให้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. (2549). **หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีของบริษัทจดทะเบียน**. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: <http://www.set.or.th/> (วันที่ค้นข้อมูล: 16 กุมภาพันธ์ 2556).
- สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย. (2559). **รายงานการกำกับดูแลกิจการของบริษัทจดทะเบียนไทย (Corporate Governance Report of Thai Listed Companies 2016)**. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: <http://www.thai-iod.com/> (วันที่ค้นข้อมูล: 11 ธันวาคม 2559).
- สุพาดา สิริกุดตา และคณะ. (2552). **การเงินธุรกิจ**. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : ธรรมสาร.
- Ammari, A., Kadria, M., & Ellouze, A. (2014, 1 September). **Board structure and firm performance: Evidence from French firms listed in SBF 120**. International Journal of Economics and Financial Issues. 4(3), 580 - 590.
- Bebeji, A., Mohammed, A., & Tanko, M. (2015, August). **The effect of board size and composition on the financial performance of banks in Nigeria**. African Journal of Business Management. 9(16), 590 - 598.
- Bhagat, S., & Black, B. S. (2002, 1 February). **The non-correlation between board independence and long-term performance**. Journal of Corporation Law. 27(1), 231 - 273.
- Clark, T. (2004, May). **Theories of corporate governance: The Philosophical foundations of corporate governance**. London : n.p.
- Coskun Metin & Sayilir Ozlem. (2012, July). **Relationship Between Corporate Governance and Financial Performance of Turkish Companies**. International Journal of Business and Social Science. 3(14), 59 - 64.
- Ernst & Young. (2005). **E&Y CG Web Survey**. [Online]. from : <http://www.ey.com/Global/content.nsf/Indonesia/services-Business Risk, Corporate Governance>. (Retrieved August 13, 2013).
- Hussin, N., & Othman, D. R. (2012, November). **Code corporate governance and firm performance**. Journal of Economics, Finance and Management Sciences. 6(2), 1 - 22.
- Khatab, H. et al. (2011, February). **Corporate governance and firm performance: A case study of Karachi stock market**. International Journal of Trade, Economics and Finance. 2(1), 39 - 43.

- Krafft Jackie et al. (2013). **Corporate Governance, Value and Performance of Firms: New Empirical results on Convergence from a large international database.** Working Paper. University of Nice Sophia Antipolis, France.
- Lama, T. (2012, January). **Empirical evidence on the link between compliance with Governance of best practice and firms' operating results.** Australasian Accounting Business and Finance Journal. 6(5), 63-80.
- Maher M. & Anderson T. (2000, February). **Corporate Governance: Effect on firm performance and economic growth.** Organization for Economic Co-operation and Development. 16(1), 1 - 40.
- Ranti, U. O., & Samuel, F. A. (2012, 24 April). **The Effects of Board Size on Financial Performance of Banks: A Study of Listed Banks in Nigeria.** International Journal of Economics and Finance. 4(2), 260 - 267.
- Sunday, O. K. (2008, 28 November). **Corporate governance and firm performance: The case of Nigerian listed firms.** European Journal of Economics, Finance and Administrative Sciences. 14(1), 16 - 28.
- Wu, M. C. et al. (2009). **The Effects of corporate governance on firm performance.** [Online]. From : <http://120.107.180.177/1832/9901/099-2-06p.pdf> (Retrieved : March 8, 2013).

การจัดทำบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสมุทรปราการ
Public service provision of Local Administrative Organizations in
SamutPrakan Province.

พงษ์พัต วัฒนพงศ์ศิริ¹ และ สุรีย์พร สลับสี²

Pongpat Wattanapongsiri and Sureeporn Salapsri

Received: 10 February 2021; Revised: 2 March 2021; Accepted: 8 March 2021

บทคัดย่อ

งานวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อศึกษาจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค ในการจัดทำบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสมุทรปราการ 2) เพื่อศึกษา ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดทำบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดสมุทรปราการ ซึ่งการวิจัยเชิงปริมาณมีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 500 คน และวิจัยเชิงคุณภาพมี ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 5 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ คือ แบบสอบถาม และการวิจัย เชิงคุณภาพ คือ แบบสัมภาษณ์ สถิติที่ใช้วิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน ในส่วนของการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยจะใช้วิธีการวิเคราะห์เชิงพรรณนา โดยรวบรวม คัดเลือก และวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัยพบว่า จุดแข็ง มีลักษณะคล้ายคลึงกันคือ ด้านโครงสร้างองค์กร มีการจัดสายงานเป็นหมวดหมู่ตามภารกิจที่รับผิดชอบอย่างชัดเจน มีสายงาน การบังคับบัญชาตามลำดับอย่างชัดเจน จุดอ่อน พบว่า ขาดการประสานงานที่ดี และมีระบบอุปถัมภ์ โอกาส พบว่า มีสถานที่ตั้งอยู่ในเขตอุตสาหกรรม ทำให้ประชาชน และ อบต. มีรายได้สูง และ อุปสรรค พบว่า รัฐบาลขาดความจริงจังและจริงจังในการถ่ายโอนภารกิจต่าง ๆ จากส่วนกลาง อีกทั้ง แนวโน้มการยกฐานะจากองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นเทศบาลทั่วประเทศ และการควมรวมองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น และในส่วนของประชาชนมีความพึงพอใจต่อการจัดการบริหารส่วนตำบล พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.57$) เมื่อพิจารณาเป็นรายอบต. พบว่า ประชาชนมีความพอใจต่อการจัดทำ บริการสาธารณะของอบต.เทพารักษ์มากที่สุด ($\bar{X} = 3.72$) รองลงมาคืออบต.บางปลา ($\bar{X} = 3.61$) อบต.แพรกษาใหม่ ($\bar{X} = 3.53$) อบต.บางเสาธง ($\bar{X} = 3.50$) และอบต.บางโฉลง ($\bar{X} = 3.49$)

คำสำคัญ : การบริการสาธารณะ, องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น, ความพึงพอใจ

¹ อาจารย์ประจำสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

E-Mail : pongpat.w@dru.ac.th เบอร์โทร 088-649-3444

² อาจารย์ประจำสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

E-Mail : sureeporn.s@dru.ac.th เบอร์โทร 092-521-5444

Abstract

The objectives of this research were 1) to study the strengths, weaknesses, opportunities and Threat in the management of public service provision of Local Administration in Samutprakan Province. 2) to study satisfaction level toward the public service provision of the local Administration in Samutprakan Province. The questionnaire and The semi-structured interview was used as the tool for data collection. The data was analyzed in term of frequency, percentage, means, standard deviation, and content analysis. The results from this research indicated as follows: 1) The strengths are similar. The organizational structure will be organized into categories according to the mission that is clearly responsible. There are clear lines of command. Weaknesses found that lack of good coordination. And with a patronage system, the opportunity to find that most have locations in the industrial area causing the people and the Local Administration to have high income and threat found that the government lacks sincerity and seriousness in transferring various tasks from the Central Government. And the merger of Subdistrict Administrative Organization. 2) Satisfaction toward the public service provision of the Local Administration in Samut Prakan Province was at the high level (Mean=3.57) When considered as a SAO It was found that the people were most satisfied with the public service of Thepharak Subdistrict Administrative Organization ($\bar{X} = 3.72$), followed by BangPla Subdistrict Administrative Organization ($\bar{X} = 3.61$), PraeksaMai Subdistrict Administrative Organization ($\bar{X} = 3.53$), BangSaoThong Subdistrict Administrative Organization ($\bar{X} = 3.50$), and Bang Chalong Subdistrict Administrative Organization ($\bar{X} = 3.49$).

Keywords : Public Service, Local Administration, Satisfaction

บทนำ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 ให้ความสำคัญกับการปกครองส่วนท้องถิ่น ดังที่ปรากฏในบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญ ในหมวดที่ 14 การปกครองส่วนท้องถิ่น บัญญัติถึงหน้าที่และอำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดย (มาตรา 250) ที่ได้กล่าวไว้ว่า “องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน” เป็นหน้าที่และอำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ โดยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะหรือกิจการสาธารณะใดที่เป็นหน้าที่และอำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จะต้องให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการบริหารจัดการจัดทำบริการ (ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม134. ตอนที่ 40ก, หน้า 74-75)

แต่รายงานผลการประเมินเป้าหมายมาตรฐานการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล พบว่า ผลการประเมินประสิทธิภาพ ประสิทธิผลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ประจำปี 2559 Local Performance Assessment : LPA ในส่วนขององค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) และเทศบาลตำบล (ทต.) พบว่า มี อบต. และเทศบาลตำบล กว่า 200 แห่งจาก จำนวน 29 จังหวัด มีผลการประเมินฯในภาพรวม ต่ำกว่าร้อยละ 60 โดยในหมวดการบริหารจัดการการปรับปรุงภารกิจของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อยู่ในระดับ “ควรปรับปรุง” ในส่วนขององค์การบริหารส่วนตำบล มีผลการประเมินในระดับที่ต่ำที่สุดอยู่ที่ร้อยละ 49.81 และหากพิจารณาในหมวดการประเมินผลการปฏิบัติงาน จะพบว่าแม้ผลการประเมินขององค์การบริหารส่วนตำบลจะสูงที่สุดอยู่ ร้อยละ 54.28 แต่ยังคงไม่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานขั้นต่ำ โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกประเภทมีผลการประเมินอยู่ในระดับ “ควรปรับปรุง” จึงถือได้ว่าพันธกิจฯยังไม่บรรลุผล (สำนักงานคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น, 2560)

อนึ่งเป็นที่น่าสนใจว่า จังหวัดสมุทรปราการเป็นจังหวัดที่สำคัญของประเทศไทย มิติด้านภูมิศาสตร์ ยังเป็นจังหวัดที่อยู่ในเขตปริมณฑลของกรุงเทพมหานครซึ่งเป็นศูนย์กลางทางการปกครอง ที่มีเนื้อที่ 1,004 ตารางกิโลเมตร ซึ่งเป็นอันดับที่ 71 จากทั้งหมด 77 จัดหวัด ถือว่ามีพื้นที่ค่อนข้างน้อยเมื่อเปรียบเทียบกับทั้งประเทศ หากพิจารณาในด้านประชากร ปี พ.ศ. 2559, 2558, 2557, 2556 มีประชากร 1,293,553, 1,279,310, 1,261,530 และ 1,241,610 คน ตามลำดับ ซึ่งเป็นอันดับที่ 13 ของประเทศไทยในปัจจุบัน ซึ่งสวนทางกับเนื้อที่ที่น้อย โดยมีความหนาแน่นของประชากรค่อนข้างสูง และมีแนวโน้มที่จะสูงขึ้นเรื่อยๆ (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2560)

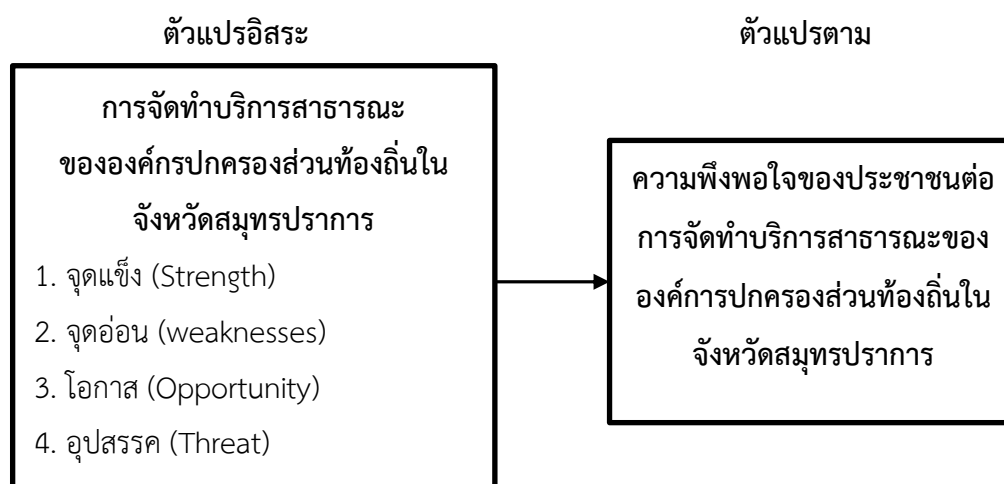
จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นถึงความสำคัญและปัญหาสำคัญ อันเป็นหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการบริหารและการจัดทำบริการสาธารณะในปัจจุบันที่ยังคงประสิทธิภาพอยู่ในระดับ “ควรปรับปรุง” (สำนักงานคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วน

ท้องถิ่น, 2560) ดังนั้นจึงต้องสำรวจระดับความพึงพอใจของประชาชนในท้องถิ่น อันจะเป็นข้อมูลพื้นฐานประกอบการตัดสินใจในการวางแผนในการจัดทำบริการสาธารณะ ซึ่งอาจนำไปสู่การสร้างข้อเสนอเชิงนโยบาย และกลยุทธ์ในการพัฒนาการจัดทำบริการสาธารณะขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค ในการจัดทำบริการสาธารณะขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสมุทรปราการ
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดทำบริการสาธารณะขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสมุทรปราการ

กรอบแนวคิดในการวิจัย



วิธีการดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ใช้การวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method) ดังนี้

1. การวิจัยเชิงคุณภาพ จากกรณีศึกษาทั้ง 5 อบต. ได้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบลบางปลา องค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง องค์การบริหารส่วนตำบลบางโฉลง องค์การบริหารส่วนตำบลแพรกษาใหม่ และองค์การบริหารส่วนตำบลเทพารักษ์ มาใช้ในการศึกษา จากนั้นใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เพื่อเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ได้แก่ นายก อบต. จาก อบต. ทั้ง 5 แห่งที่ จำนวน 5 คน เพื่อเป็นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้

ตารางที่ 1 บัญชีรายชื่อแสดงจำนวนประชากร

หน่วยงาน	จำนวนประชากร(คน)
องค์การบริหารส่วนตำบลบางปลา	31,549
องค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง	29,992
องค์การบริหารส่วนตำบลบางโฉลง	36,046
องค์การบริหารส่วนตำบลแพรกษาใหม่	36,613
องค์การบริหารส่วนตำบลเทพารักษ์	22,060
รวมประชากรทั้งสิ้น	156,260

ที่มา : ข้อมูล ณ วันที่ 31 มีนาคม 2560 โดย กลุ่มงานกฎหมายและระเบียบท้องถิ่น 2 กองกฎหมาย และระเบียบท้องถิ่น กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย

2. การวิจัยเชิงปริมาณโดยเลือกใช้วิธีการวิจัยสำรวจ (Survey Research) ใช้เพื่อตรวจสอบยืนยันระดับความพึงพอใจในการบริหารการจัดทำบริการสาธารณะดังที่กล่าวไว้แล้วข้างต้นนั้น โดยใช้ประชากรข้างต้น มาหากลุ่มตัวอย่างในการวิจัยเชิงปริมาณนั้น ดังต่อไปนี้

จากข้อมูลดังกล่าวมีประชากรจำนวนรวมกันทั้งสิ้น 156,260 คน ผู้วิจัยใช้ตารางกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1973, p. 1088) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และยอมรับความคลาดเคลื่อนที่เกิดจากการสุ่มตัวอย่าง $\pm 5\%$ ดังนั้น จึงใช้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างประชาชนอย่างน้อยไม่ต่ำกว่า 400 คน แต่ผู้วิจัยได้ใช้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง 500 คน แบ่งออกเป็น อบต. ละ 100 คน เพื่อให้ตอบโจทยระดับความพึงพอใจได้เหมาะสมที่สุด และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ

1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพ คือ แนวการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง ซึ่งผู้วิจัยใช้การสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างกับกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 5 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ คือ แบบสอบถามที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน โดยใช้คำถามแบบปลายปิด โดยแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขต อบต. ทั้ง 5 แห่งที่ถูกเลือกเป็นกรณีศึกษาดังกล่าวข้างต้น จำนวน 500 ชุด แบ่งออกเป็น อบต. ละ 100 ชุด

ในส่วนของการสร้างเครื่องมือ และการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้เป็นแนวการสัมภาษณ์ และแบบสอบถามเชิงปริมาณ ดังนี้

1. ผู้วิจัยและที่ปรึกษางานวิจัย ได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำมาเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือในครั้งนี้

2. สร้างแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ฉบับร่างขึ้นตามขอบเขตของกรอบการวิจัย

3. นำแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ฉบับร่างที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ไปให้ผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้และประสบการณ์ ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยในครั้งนี้ จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง ความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content validity) และความครอบคลุมของเนื้อหา โดยผู้เชี่ยวชาญ จากนั้นนำร่างแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจแก้ของผู้ทรงคุณวุฒิ มาวิเคราะห์หาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence : IOC)

4. แบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง แต่มีคุณลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยนี้ แล้วนำผลการตอบแบบสอบถาม ไปหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach) ในการวิจัยครั้งนี้ได้ทดลองใช้กับประชาชนที่ไม่ได้อาศัยอยู่ในพื้นที่รับผิดชอบ 5 อบต. ที่ใช้เป็นกรณีศึกษา จำนวน 30 คน ได้ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือทั้งฉบับเท่ากับ 0.92

5. นำแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์มาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ แล้วนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์เชิงคุณภาพ โดยใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) ในการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ความคิดเห็นและข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการบริหารจัดการจัดทำบริการสาธารณะของผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบล

2. การวิเคราะห์เชิงปริมาณ โดยการนำคำตอบที่ได้รับจากแบบสอบถามแต่ละชุดมาแปลงเป็นตัวเลขในรูปแบบของรหัสข้อมูล จากนั้นจึงบันทึกหาค่าข้อมูลดังกล่าวและประมวลผลค่าสถิติที่ต้องการโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package For the Social Science : SPSS for Windows) สถิติที่ใช้ในการวิจัยในการวิเคราะห์เชิงปริมาณ ผู้วิจัยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ วิธีการหาส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าเฉลี่ย เพื่อบรรยายสรุปสาระสำคัญเกี่ยวกับประเด็นที่ศึกษาตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ซึ่งเป็นเรื่องเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนบริการสาธารณะของ อบต.

ผลการวิจัย

ผลตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 พบว่า จุดแข็ง (Strength) ขององค์การบริหารส่วนตำบลที่เป็นกรณีศึกษานั้นมีลักษณะคล้ายคลึงกันคือ ด้านโครงสร้างองค์การจะมีการจัดสายงานเป็นหมวดหมู่ตามภารกิจที่รับผิดชอบอย่างชัดเจน มีสายงานการบังคับบัญชาตามลำดับอย่างชัดเจน ในด้านกลยุทธ์ขององค์การนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลจะมีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา แผนพัฒนาสามปี และแผนดำเนินงานในด้านต่าง ๆ เช่น ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต และการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีระบบหรือขั้นตอนการจัดทำ

งบประมาณอย่างเป็นขั้นตอน ระบบการสรรหาและคัดเลือกบุคลากรตามกรอบอัตรากำลัง รวมทั้งระบบจัดอบรมและเสริมสร้างความรู้ให้กับบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ และมีระบบขั้นตอนในการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ส่วนของผู้บริหารนั้นมีการบริหารที่ชัดเจนและรับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา อีกทั้งบุคลากรในองค์กรมีจำนวนเพียงพอ เหมาะสมกับงาน และมีค่านิยมร่วมกันในการร่วมแรง เต็มที่ เต็มใจ ให้บริการที่ดีแก่ประชาชน

ส่วนจุดอ่อน (weaknesses) ขององค์การบริหารส่วนตำบลที่เป็นกรณีศึกษานั้น พบว่าส่วนใหญ่มีจุดอ่อนที่คล้ายคลึงกันในส่วนของโครงสร้างขององค์การที่ขาดการประสานงานระหว่างงานที่ติดก่อกำเนิดความล่าช้าในการทำงาน ส่วนระบบในการดำเนินงานขององค์กร ยังพบว่า มีระบบอุปถัมภ์เข้ามามีอิทธิพลในการสรรหาและคัดเลือกพนักงาน ส่วนพฤติกรรมในการบริหารงานของผู้บริหารนั้นจะพบความขัดแย้งกันระหว่างผู้บริหารและบุคลากร อีกทั้งบุคลากรบางคนยังขาดทักษะในการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ซึ่งจำเป็นต้องได้รับการอบรมพัฒนาเพิ่มเติม

โอกาส (Opportunity) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เป็นกรณีศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่มีสถานที่ตั้งอยู่ในเขตอุตสาหกรรมในจังหวัดสมุทรปราการ ทำให้ประชาชนและ อบต. มีรายได้สูง นอกจากนี้ รัฐบาลยังมีนโยบายส่งเสริมให้ อบต. นำระบบเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการปฏิบัติงานด้านการจัดซื้อจัดจ้าง อีกทั้งรัฐบาลมีนโยบายด้านการเมืองในการส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงานของรัฐบาลมากขึ้นด้วย

และส่วนอุปสรรค (Threat) จะพบว่า ในด้านเศรษฐกิจรัฐบาลไม่มีมาตรการกำกับดูแลด้านการเงินที่ดี อีกทั้งเมื่อมีการนำเทคโนโลยีใหม่ด้านเครื่องจักรมาใช้ในโรงงานอุตสาหกรรมทำให้เกิดปัญหาประชาชนว่างงานสูง อีกทั้งรัฐบาลขาดความจริงจังและจริงจังในการถ่ายโอนอำนาจให้กับท้องถิ่นตามกฎหมายรัฐธรรมนูญ และพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทำให้การถ่ายโอนภารกิจต่าง ๆ จากส่วนกลางให้แก่ อบต. ไม่เกิดผลเป็นรูปธรรม นอกจากนี้ประเด็นเกี่ยวกับแนวโน้มการยกฐานะจากองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นเทศบาลทั่วประเทศ และแนวโน้มการควบรวมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีพื้นที่ในตำบลเดียวกันให้มีองค์กรเดียว

ผลตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 พบว่า จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลทั่วไป (n=500) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง ร้อยละ 51 และเพศชาย ร้อยละ 49 มีอายุ 35 – 44 ปีมากที่สุด ร้อยละ 24.2 รองลงมา มีอายุ 25 – 34 ปี ร้อยละ 21.6 และมีอายุ 18 – 24 ปี ร้อยละ 19.4 มีสถานภาพสมรสมากที่สุด ร้อยละ 55.2 รองลงมา มีสถานภาพโสด ร้อยละ 38.8 และสถานภาพหย่า/หม้าย ร้อยละ 6 มีการศึกษาระดับมัธยมปลาย/ปวช.มากที่สุด ร้อยละ 28.6 รองลงมา มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 20.2 และมีการศึกษามัธยมต้น ร้อยละ 20 มีอาชีพธุรกิจส่วนตัวมากที่สุด ร้อยละ 35.4 รองลงมา มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน/ลูกจ้างเอกชน ร้อยละ 18.4 และมีอาชีพนักศึกษา/นักเรียน ร้อยละ 10.8 มีรายได้ 10,000 – 20,000 บาทมากที่สุด ร้อยละ

44 รองลงมา มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 38.6 และมีรายได้ 20,001 – 30,000 บาท ร้อยละ 12.8 มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 4 – 5 คนมากที่สุด ร้อยละ 47.6 รองลงมา มีสมาชิก 1 – 3 คน ร้อยละ 39.8 และมีสมาชิก 6 – 7 คน ร้อยละ 9.4 อาศัยอยู่ในเขตอบต. บางปลา อบต. บางเสาธง อบต. แพรกษาใหม่ อบต. บางโฉลง และอบต. เทพารักษ์เป็นจำนวนเท่ากัน คือ ร้อยละ 20 และมีระยะเวลาในการอาศัยอยู่ในพื้นที่ 5 ปีขึ้นไป ร้อยละ 67.2 รองลงมาอาศัยอยู่ 4 ปี ร้อยละ 10.6 และอาศัยอยู่ 2 ปี ร้อยละ 8.4

ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของประชาชนในการจัดทำบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสมุทรปราการ เป็นรายอบต.พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสมุทรปราการในการจัดทำบริการสาธารณะ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.57$) เมื่อพิจารณาเป็นรายอบต. พบว่า ประชาชนมีความพอใจต่อการจัดทำบริการสาธารณะของอบต. เทพารักษ์มากที่สุด ($\bar{X} = 3.72$) รองลงมาคืออบต.บางปลา ($\bar{X} = 3.61$) อบต.แพรกษาใหม่ ($\bar{X} = 3.53$) อบต.บางเสาธง ($\bar{X} = 3.50$) และอบต.บางโฉลง ($\bar{X} = 3.49$)

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสมุทรปราการในการจัดทำบริการสาธารณะ ด้านการจัดให้มีและบำรุงรักษาทางอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.50$) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า มีความพึงพอใจในการจัดไฟส่องถนนมากที่สุด ($\bar{X} = 3.53$) รองลงมาการดูแลรักษาไฟส่องถนนและความเพียงพอของถนนของ อบต. โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{X} = 3.50$) การดูแลบำรุงรักษา ถนนของ อบต. ($\bar{X} = 3.49$) และการดูแลการจราจรทางน้ำ ($\bar{X} = 3.48$)

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสมุทรปราการในการจัดทำบริการสาธารณะ ด้านการรักษาความสะอาด อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.42$) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า มีความพึงพอใจในการดูแล บำรุงรักษา พื้นที่สาธารณะในท้องถิ่นมากที่สุด ($\bar{X} = 3.51$) รองลงมาคือการรักษาความสะอาดของถนน ($\bar{X} = 3.50$) การรักษาความสะอาดบริเวณทางเท้าและการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{X} = 3.41$) และการรักษาความสะอาดทางน้ำ ($\bar{X} = 3.25$)

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสมุทรปราการในการจัดทำบริการสาธารณะ ด้านการป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.58$) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า มีความพึงพอใจในความพึงพอใจต่อระบบการเฝ้าระวังโรคติดต่อประจำถิ่น (เช่น ไข้เลือดออก มือเท้าปาก วัณโรค เป็นต้น) และการสร้างความเข้มแข็งและการมีส่วนร่วมในการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อในชุมชนมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{X} = 3.61$) รองลงมาคือประสิทธิภาพในการควบคุมและระงับโรคติดต่อประจำถิ่นอย่างมีมาตรฐาน ($\bar{X} = 3.59$) และการให้การศึกษาและคำแนะนำเกี่ยวกับโรคติดต่อแก่ประชาชน เพื่อให้ทราบถึงอันตราย การแพร่ระบาดหรือการติดต่อ การรักษา รวมถึงวิธีป้องกัน ($\bar{X} = 3.50$)

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสมุทรปราการในการจัดทำบริการสาธารณะ ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.58$) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า มีความพึงพอใจในการช่วยเหลือผู้ประสบภัยมากที่สุด ($\bar{X} = 3.65$) รองลงมาคือการให้ความรู้เพื่อป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยให้กับประชาชนในพื้นที่ ($\bar{X} = 3.60$) มีการเตรียมความพร้อมในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ($\bar{X} = 3.58$) ความเพียงพอของเครื่องมือในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ($\bar{X} = 3.57$) และการจัดการกับความเสี่ยงเพื่อป้องกันสาธารณภัย ($\bar{X} = 3.52$)

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสมุทรปราการในการจัดทำบริการสาธารณะ ด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.63$) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า มีความพึงพอใจในการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมวัฒนธรรมมากที่สุด ($\bar{X} = 3.67$) รองลงมาคือการทำนุบำรุงศาสนา ($\bar{X} = 3.65$) มีการส่งเสริมวิถีแห่งการดำรงชีวิตของคนในพื้นที่ ($\bar{X} = 3.64$) ความเพียงพอในการจัดการศึกษาในพื้นที่ ($\bar{X} = 3.61$) และการส่งเสริมการจัดการศึกษาในพื้นที่ ($\bar{X} = 3.57$)

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสมุทรปราการในการจัดทำบริการสาธารณะ ด้านสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.62$) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า มีความพึงพอใจในการส่งเสริมพัฒนาผู้พิการในพื้นที่มากที่สุด ($\bar{X} = 3.67$) รองลงมาคือความพึงพอใจในการส่งเสริมพัฒนาผู้สูงอายุ ($\bar{X} = 3.64$) ความพึงพอใจในการส่งเสริมพัฒนาเยาวชน ($\bar{X} = 3.63$) ความพึงพอใจในการส่งเสริมพัฒนาเด็ก ($\bar{X} = 3.60$) และความพึงพอใจในการส่งเสริมพัฒนาสตรี ($\bar{X} = 3.55$)

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสมุทรปราการในการจัดทำบริการสาธารณะ ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.56$) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า มีความพึงพอใจในการทำให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการคุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมมากที่สุด ($\bar{X} = 3.60$) รองลงมาคือการจัดและดูแลรักษาต้นไม้ เพื่อเพิ่มพื้นที่สีเขียวในเขตรับผิดชอบของท้องถิ่น และการรณรงค์ให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจ เพื่อร่วมอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{X} = 3.57$) การส่งเสริมให้ประชาชนลดขยะมูลฝอย และการคัดแยกขยะ และการนำกลับมาใช้ประโยชน์ ($\bar{X} = 3.56$) และการให้ความสำคัญกับการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในพื้นที่รับผิดชอบ ($\bar{X} = 3.53$)

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสมุทรปราการในการจัดทำบริการสาธารณะ ด้านศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญา และวัฒนธรรมท้องถิ่น อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.66$) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า มีความพึงพอใจในการบำรุงรักษาศิลปะในท้องถิ่นและการรักษาวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่นมากที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{X} = 3.67$) รองลงมาคือการรักษา

แนวทางการประพฤติปฏิบัติที่สืบทอดกันมาช้านานและเป็นที่ยอมรับของคนในสังคม การปลูกจิตสำนึกให้คนในท้องถิ่นตระหนักถึงคุณค่าแก่นสาระและความสำคัญของภูมิปัญญาท้องถิ่น และการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม และศีลธรรมอันดีให้กับ ประชาชน ครอบครัว และชุมชน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X} = 3.65$)

อภิปรายผล

ในการจัดทำบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสมุทรปราการ มีขั้นตอนในการดำเนินการวิเคราะห์สภาพแวดล้อม สอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการจัดการเชิงกลยุทธ์ ที่วางคณา ผลประเสริฐ. (2553) กล่าวถึง การจัดการเชิงยุทธศาสตร์จะประกอบไปด้วยขั้นตอนคือ การวิเคราะห์เชิงกลยุทธ์ (Strategic Analysis) สอดคล้องกับแนวคิดของ Wheelen & Hunger. (2006) ที่ได้กำหนดกระบวนการจัดการเชิงกลยุทธ์พื้นฐานไว้ เช่น การวิเคราะห์สภาพแวดล้อม (Environmental Scanning)

นอกจากนี้ ยังมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของจตุพร เสถียรคง (2557) ที่ศึกษาเรื่องกลยุทธ์แห่งความสำเร็จในการบริหารจัดการภาครัฐของ พบว่า กระบวนการจัดการเชิงกลยุทธ์ของหน่วยงานที่ได้รับรางวัลการบริหารจัดการภาครัฐรายหมวด ประจำปี พ.ศ. 2555 และ พ.ศ. 2556 ทั้ง 10 หน่วยงาน มีรูปแบบที่คล้ายคลึงกันโดยเริ่มจากการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอก เพื่อนำมาเป็นข้อมูลสำหรับกำหนดเป้าประสงค์และกลยุทธ์การดำเนินการ การนำกลยุทธ์มาปฏิบัติ มีการสื่อสารและปรับทัศนคติของบุคลากรให้เปิดใจรับความเปลี่ยนแปลง การให้ทุกฝ่ายทุกระดับเข้ามามีส่วนร่วมในการสร้างคุณภาพ โดยเน้นการตรวจสอบ ประเมินหาข้อบกพร่อง และนำมาปรับปรุงแก้ไขอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายของแต่ละหน่วยงาน

จากการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดทำบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสมุทรปราการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสมุทรปราการในการจัดทำบริการสาธารณะ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.57$) เมื่อพิจารณาเป็นรายอบต. พบว่า ประชาชนมีความพอใจต่อการจัดทำบริการสาธารณะของอบต. เทพารักษ์มากที่สุด ($\bar{X} = 3.72$) รองลงมาคืออบต.บางปลา ($\bar{X} = 3.61$) อบต.แพรกษาใหม่ ($\bar{X} = 3.53$) อบต.บางเสาธง ($\bar{X} = 3.50$) และอบต.บางโฉลง ($\bar{X} = 3.49$)

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสมุทรปราการในการจัดทำบริการสาธารณะ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.57$) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของปภาวิน ศิริรวง (2555) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางสมบูน อำเภองครักษ์ จังหวัดนครนายก ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลบางสมบูนในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับ

งานวิจัยของวาทีณี ทะปัญญา (2555) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานของ องค์การบริหารส่วนตำบลแม่นาเรือ อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา ผลการศึกษาโดยรวม 4 ด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของชนิกานต์ วงษ์กรณ์ (2555) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ในด้านระบบบริการ ด้าน เจ้าหน้าที่/บุคลากร ผู้ให้บริการ ด้านสถานที่/ สิ่งอำนวยความสะดวกผู้รับบริการ ในภาพรวมอยู่ใน ระดับพึงพอใจมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของธนวรรณ แสงศรี (2556) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของยุคลธร อรรถศิริ (2557) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ สาธารณะ องค์การบริหารส่วนตำบลยางซ้าย อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะองค์การบริหารส่วนตำบลยางซ้าย อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง ประกอบด้วย ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว ด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของสาธิต วายลม (2558) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลฝักขะ พบว่า ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการด้านโครงสร้าง พื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลฝักขะ พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ใน ระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของชลนิชา สมภักดี (2558) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านบรรเทาสาธารณภัยของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะเคียนบอน จังหวัดสระแก้ว พบว่า ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะเคียนบอน จังหวัดสระแก้ว ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของมานิตย์ พูลมะเริง (2555) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลโพรงงาม อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลโพรงงาม อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.68$)



เอกสารอ้างอิง

- Maslow, A. H. (1943). **A Theory of Human Motivation**. Originally Published in *Psychological Review*, 370-396.
- Wheelen, T.L., & Hunger, J.D. (2006). **Strategic Management and Business Policy**(10th ed.). U.S.A. : Peason Prentice Hall.
- Yamane, T. (1973). **Statistics: An introductory analysis** (3rd ed.). New York : Harper & Row.
- กระทรวงมหาดไทย, กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น, กองกฎหมายและระเบียบท้องถิ่น. (2560). **รายชื่อองค์การบริหารส่วนตำบล**. ค้นเมื่อ 9 พฤษภาคม 2560, จาก<http://www.dla.go.th>
- จตุพร เสถียรคง. (2551). **ความคิดเห็นของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ต่อการปรับเปลี่ยนสถานภาพจากสถาบันเป็นมหาวิทยาลัย**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ชนิกานต์ วงษ์กรณ์. (2555). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี**. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชลนิชา สมภักดี. (2559). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านบรรเทาสาธารณภัยของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะเคียนบอน จังหวัดสระแก้ว**. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ธนวรรณ แสงศรี. (2556). **ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี.
- ปภาณวิน ศิริรวง. (2555). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางสมบูรณ์ อำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก**. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- มานิตย์ พูลมะเรียง. (2555). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนงาม อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม**. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ยุคลธร อรรถศิริ. (2557). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะ องค์การบริหารส่วนตำบลยางซ้าย อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560. (2560, เมษายน 6). ราชกิจจานุเบกษา, 134 (40ก), 74-75.

วรารณา ผลประเสริฐ. (2553). การจัดการเชิงกลยุทธ์ในการบริหารโรงพยาบาล. นนทบุรี : สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

วาทีนี้ ทะปัญญา. (2555). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่น้ำเรือ อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยพะเยา.

ศิริรัตน์ ชุณหคล้าย. (2558). การบริหารจัดการองค์การตามทฤษฎีรัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สาธิต วายลม. (2558). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการด้านโครงสร้างพื้นฐานองค์การบริหารส่วนตำบลฝักชะ. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.

สำนักงานคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. (2560). รายงานผลการประเมินเป้าหมายมาตรฐานการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล. ค้นเมื่อ 9 พฤษภาคม 2560, จาก <http://www.odloc.go.th>

สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (ม.ป.). รายชื่อองค์การบริหารส่วนตำบล. ค้นเมื่อ 9 พฤษภาคม 2560, จาก <http://www.nso.go.th>

คุณภาพการบริการและส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจ เลือกซื้อรถยนต์ BMW

Service Quality and Marketing Mix Which Affect to the Decision on Purchasing of a BMW Car

ฐิติชญา ปานะสุทธะ¹, รีเค ชวιστα ชีวมงคล², กนกนัฐ ชัยมงคล³, ณัฐวัตร ตูลยกิจจา⁴, ศศิธร แซ่ปึง⁵ และธนภุต วงศ์มหาเศรษฐะ⁶

Thitichaya Panasuttha¹, Rieke Chawisa Chevamongkol², Kanoknat Chaimontol³,

Natthawat Tulyagijja⁴, Sasithorn Saepung⁵, Thanakit Vongmahasetha⁶, DBA

Received: 1 February 2021; Revised: 1 March 2021; Accepted: 8 March 2021

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์ BMW 2) เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์ BMW โดยเครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม ด้วยวิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) จากกลุ่มตัวอย่าง 395 คนโดยใช้สถิติการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานโดย Multiple Regression Analysis ซึ่งจากผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศชายมีอายุ 25-29 ปีสถานภาพ โสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี ประกอบอาชีพ ลูกจ้างในองค์กรเอกชน มีรายได้ต่อเดือนอยู่ที่ 90,001-100,000 บาทขึ้นไป และในระยะเวลา 5 ปีเคยซื้อรถยนต์ BMW ร้อยละ 69.9 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ส่วนประสมทางการตลาดส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์ BMW อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ และราคา คุณภาพการบริการส่งผลต่อการเลือกซื้อรถยนต์ BMW อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ การรับประกัน และสมการถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ ได้แก่ $\hat{y} = 1.857 + 0.161(x_1) + 0.378(x_2)$; $R^2 = 0.192$

คำสำคัญ: คุณภาพการบริการ, ส่วนประสมทางการตลาด, การตัดสินใจซื้อ

¹⁻⁵ นักศึกษาปริญญาตรี สาขาวิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

⁶ อาจารย์ประจำสาขาวิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ E-mail: thanakit.v@bu.ac.th



ABSTRACT

The objectives of this research were: 1) To study the factors of marketing mix that affect to the decision of buying a BMW car. 2) To study the quality of service that influences the decision of buying a BMW car. The questionnaires were used as the tools in collecting the data from the sample group consisting of 395 persons with a specific sampling method. The statistics applied in the data analysis were frequency, percentage, mean, and standard deviation. The hypotheses were tested with multiple regression. The research results revealed that most of the questionnaire respondents were male in the age of 25-29 years with single status, educational level of bachelor's degree, occupation of private employee, monthly income of 90,001 – 100,000 baht up, 5 years passed, most people had used the cars in the brand of BMW 69.9%. According to the results of testing of hypotheses, it was found that the factors of marketing mix that affect to the decision making in purchasing brand BMW cars of people with the statistically significant level of 0.05 in the product and price. The quality of service which influenced the decision making in purchasing brand BMW cars of people with the statistically significant level of 0.05 in the warranty. And the multiple linear regression equations are: $\hat{y} = 1.857 + .161 (X_1) + .378 (X_2)$; $R^2 = 0.192$

Keywords: Service Quality, Marketing Mix, Decision

บทนำ

ในปี 2563-2566 ภาพรวมตลาดอุตสาหกรรมยานยนต์ของประเทศไทยมีแนวโน้มเติบโตร้อยละ 4 ในขณะที่สภาวะเศรษฐกิจต่างทยอยฟื้นตัว มีการคาดการณ์ว่าความต้องการรถเพื่อเชิงพาณิชย์จะขยายตัวดี ตลอดจนอุตสาหกรรมก่อสร้าง ธุรกิจค้าปลีกออนไลน์ และอุตสาหกรรมขนส่งและโลจิสติกส์ (วรรณ งามพิศาลภพ, 2563) จากการสำรวจงานข้อมูลงานอินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล มอเตอร์โชว์ครั้งที่ 41 พบว่า มียอดรวมผู้เข้าชมงานอยู่ที่ 1,049,046 คน ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด -19 ยอดจองรถยนต์ภายในงานรวมอยู่ที่ 22,791 คัน แบ่งเป็นรถยนต์ 18,381 คัน และจักรยานยนต์ 4,410 คัน ในขณะที่สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด -19 ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจทั่วโลก แต่สำหรับอุตสาหกรรมยานยนต์กลับพบว่า ยอดจองรถภายในงานยังอยู่ที่ 22,791 คัน โดยที่บริษัท BMW ยังคงสามารถติดอันดับ 1 ใน 10 ของยอดการจองรถ ภาพรวมอยู่ที่ 888 คัน คิดเป็นร้อยละ 3.9 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะอุตสาหกรรมรถยนต์เป็นอุตสาหกรรมที่รัฐบาลไทยให้การ

ส่งเสริมอย่างต่อเนื่อง การพัฒนาจะเน้นที่การผลิตเพื่อทดแทนการนำเข้า โดยรัฐบาลออกมาตรการหลายด้านเพื่อดึงดูดการลงทุนในอุตสาหกรรมประกอบรถยนต์ อาทิ การให้สิทธิประโยชน์ทางภาษี การลดอัตราภาษีนำเข้าชิ้นส่วนครบชุดสมบูรณ์ (Completely Knocked-Down: CKD) ที่ใช้ประกอบรถยนต์ และการปรับขึ้นภาษีนำเข้ารถยนต์ประกอบสำเร็จรูป (Completely Built-Up: CBU) จากต่างประเทศในอัตราสูงเพื่อจำกัดการนำเข้ารถยนต์มาจำหน่ายในประเทศ ทั้งนี้ตัวเลขยอดขายรถยนต์ในงาน ตลาดรถยนต์มีกลุ่มราคาตั้งแต่ 1 ล้านบาท ขึ้นไป ยังคงได้รับความสนใจของผู้บริโภคเนื่องจากการเปิดตัวรถยนต์รุ่นใหม่ และได้รับความสนใจจากผู้บริโภค (พิสน ลิ้มเหตุ, 2563) โดยที่ผลประกอบการปี 2563 อุตสาหกรรมยานยนต์มีแนวโน้มหดตัวรุนแรง แต่จะเริ่มฟื้นตัวในปี 2564-2565 ตลาดรถยนต์ในประเทศเติบโตอย่างมากจากผลของโครงการรถคันแรกของรัฐบาล ประกอบกับผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีธุรกิจบริการแบบครบวงจร เช่น การจำหน่ายอะไหล่ การซ่อมบำรุง การจำหน่ายรถมือสอง สินเชื่อเช่าซื้อ เป็นต้น ช่วยยกระดับประครองธุรกิจได้ระดับหนึ่ง ตลอดจนความคืบหน้าของการลงทุนโครงสร้างพื้นฐานของรัฐ และความต้องการขนส่งสินค้าจากการพัฒนาเส้นทางคมนาคมใหม่ๆ ทั้งในประเทศและเชื่อมโยงกับประเทศใกล้เคียง (ศุนย์วิจัยกรุงศรี, 2563)

จากข้อมูลดังกล่าวจึงทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่ผลต่อการตัดสินใจของผู้บริโภคที่เลือกซื้อรถยนต์ BMW โดยมุ่งเน้นที่ส่วนผสมทางการตลาด และคุณภาพการบริการ เพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางในการกำหนดกลยุทธ์หรือนโยบายในการทำการตลาดต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

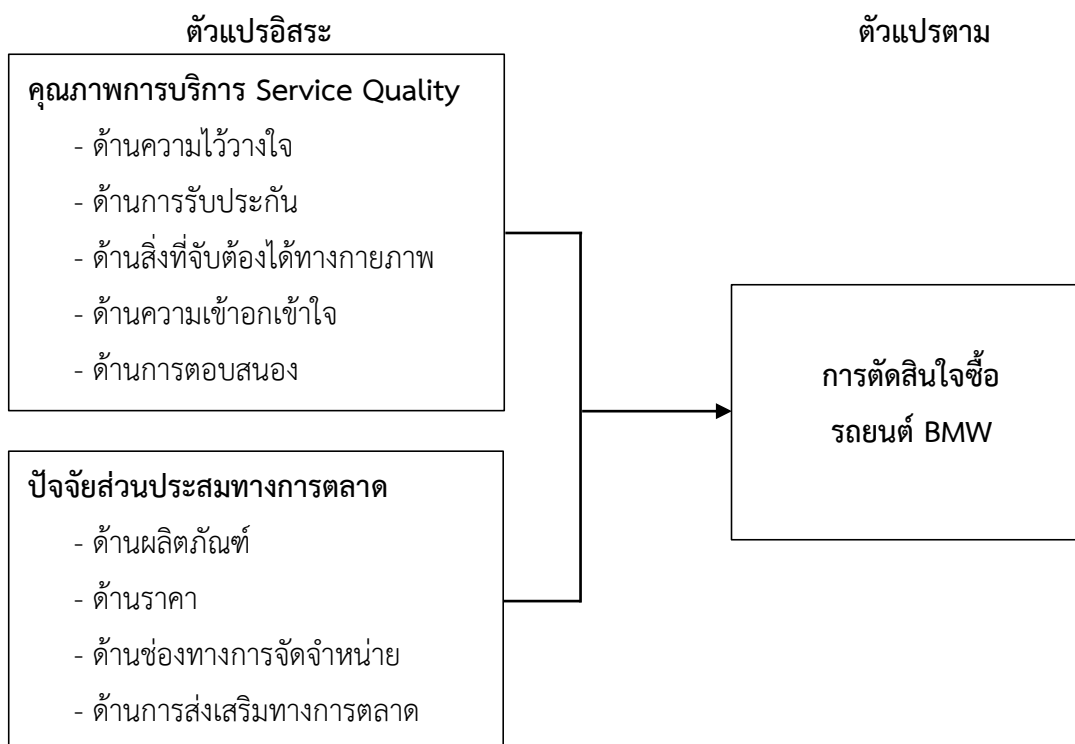
1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์ BMW
2. เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์ BMW
3. เพื่อศึกษาปัจจัยทางการตลาด คุณภาพการบริการที่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจซื้อรถยนต์

BMW

สมมุติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดมีผลต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์ BMW
2. ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการของรถยนต์ BMW ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้า

กรอบแนวคิดในการวิจัย



วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) รวบรวมข้อมูลจากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามออนไลน์และดำเนินการวิจัยดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรในการศึกษาคือผู้บริโภคที่ซื้อรถยนต์ BMW W.G Cochran (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2563) คำนวณหาจากกลุ่มตัวอย่าง โดยกำหนดค่าระดับความเชื่อมั่นที่ 95% กำหนดความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 5% ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย 385 คน เพื่อการเก็บข้อมูลที่แม่นยำ ผู้วิจัยจึงเก็บแบบสอบถาม จำนวน 395 คน ใช้วิธีการกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการสังเคราะห์และพัฒนาข้อคำถาม จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง โดยเนื้อหาของแบบสอบถามจะแบ่งเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ลักษณะคำถามแบบเลือกตอบ (Check Lists)

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการเลือกซื้อรถยนต์ BMW ลักษณะคำถามแบบตรวจสอบ (Check Lists)

ส่วนที่ 3 ส่วนประสมทางการตลาดของการเลือกซื้อรถยนต์ BMW ที่ผู้บริโภคให้ความสำคัญ

ส่วนที่ 4 คุณภาพการบริการของการเลือกซื้อรถยนต์ BMW ที่ผู้บริโภครู้สึกว่ามีความสำคัญ

ส่วนที่ 5 คำถามด้านการตัดสินใจซื้อรถยนต์ BMW ที่ผู้บริโภครู้สึกว่ามีความสำคัญ

ส่วนที่ 3 - 5 ใช้มาตราวัดแบบประมาณค่า 5 ระดับ ของ Likert Scale คำถามปลายปิด ระดับความสำคัญมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด สามารถแปลผลได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 หมายถึง มีความเห็นด้วยในระดับมากที่สุด 3.50 - 4.49 หมายถึง มีความเห็นด้วยในระดับมาก 2.50 - 3.49 หมายถึง มีความเห็นด้วยในระดับปานกลาง 1.50 - 2.49 หมายถึง มีความเห็นด้วยในระดับน้อย 1.00 - 1.49 หมายถึง มีความเห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด

3. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา หลังจากการพัฒนาแบบสอบถามที่ใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัย ในครั้งนี้ผู้วิจัยทำการ Try out จำนวน 30 ชุด เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) หาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α = Coefficient Alpha) มีค่าเท่ากับ 0.94

สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยนำแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้เลือกซื้อรถยนต์ BMW ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน ของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้วยสถิติแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และข้อมูลปึงจายที่ส่งต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์ BMW โดยใช้สถิติ ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานปึงจายของผู้บริโภคที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์ BMW ด้วยการวิเคราะห์การถดถอย (Multiple Regression Analysis) เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ปึงจายทางการตลาด คุณภาพการบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์ BMW

ผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการบริการและส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์ยี่ห้อ BMW จำนวน 395 ชุดและนำมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ผลการวิจัยมีดังนี้

1. ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 54.7 เพศหญิง ร้อยละ 45.3 มีสถานะภาพ โสด ร้อยละ 42.3 รองลงมา สมรส/แต่งงาน ร้อยละ 31.9 อยู่กับแฟน/คนรัก/คู่ชีวิต ร้อยละ 23.8 อื่นๆ หม้าย แยกทาง หย่า ร้อยละ 0.2 ช่วงอายุ 25-29 ปี ร้อยละ 26.3 รองลงมาอายุ 35-39 ปี ร้อยละ 23.8 อายุ 30-34 ปี ร้อยละ 18.7 อายุ 40-44 ปี ร้อยละ 18.0 อายุ 50 ปีขึ้นไป ร้อยละ 7.8 ช่วงอายุ 45-49 ปี ร้อยละ 5.3 ระดับการศึกษาปริญญาตรี

ร้อยละ 68.9 สูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 23.8 ต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 7.3 ประกอบอาชีพลูกจ้าง
องค์กรเอกชนมากที่สุด ร้อยละ 37.7 รองลงมา ประกอบธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ/ค้าขาย ร้อยละ
34.4 วิชาชีพอิสระ เช่น แพทย์ ทันตแพทย์ ร้อยละ 10.1 นักเรียน/นักศึกษา ร้อยละ 7.1
รับราชการ/พนักงานของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 4.3 รับจ้างทั่วไป ไม่ได้อยู่ในองค์กรใด
ร้อยละ 3.5 พ่อบ้าน/แม่บ้าน/ผู้เกษียณอายุงาน ร้อยละ 1.0 ว่างาน/อยู่ระหว่างรองาน ร้อยละ 0.8
มีรายได้มากที่สุด 90,000-100,000 บาทขึ้นไป ร้อยละ 28.9 รองลงมา 30,001-40,000 บาท
ร้อยละ 23.3 40,001-50,000 บาท ร้อยละ 15.7 50,001-60,000 บาท ร้อยละ 11.1 70,001-
80,000 บาท ร้อยละ 10.6 60,001-70,000 บาท ร้อยละ 10.4

2. ข้อมูลด้านพฤติกรรมการซื้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้บริโภคที่ซื้อรถยนต์ในแบรนด์ยุโรป
ภายในระยะเวลา 5 ปีที่ผ่านมามากที่สุด ได้แก่ BMW ร้อยละ 69.9 รองลงมา Mercedes-Benz
ร้อยละ 11.6 Mini Cooper ร้อยละ 4.6 Volvo ร้อยละ 3.5 Volkswagen ร้อยละ 3.3 Porsche
และ MG ร้อยละ 2.5 Audi ร้อยละ 1.5 Peugeot ร้อยละ 0.5 ศูนย์บริการที่ผู้บริโภคเข้าใช้บริการ
มากที่สุด ได้แก่ Millenium Auto ร้อยละ 55.4 รองลงมา Barcelona Motor ร้อยละ 21.0 Europa
Motor ร้อยละ 12.4 Amorn Prestige ร้อยละ 11.1 รุ่นของรถยนต์ BMW ที่ผู้บริโภคใช้มากที่สุด รุ่น
X1 ร้อยละ 24.3 รองลงมา รุ่น Series 3 ร้อยละ 19.0 รุ่น Series 5 ร้อยละ 14.2 รุ่น X3 ร้อยละ
10.9 รุ่น X5 ร้อยละ 10.1 รุ่น Series 1 ร้อยละ 7.3 รุ่น Series 7 ร้อยละ 6.8 รุ่น Series M ร้อยละ
3.8 รุ่น Z4 ร้อยละ 3.5

3. การวิเคราะห์ระดับความสำคัญของคุณภาพการบริการ ส่วนประสมทางการตลาด
การตัดสินใจเลือกซื้อรถยนต์ BMW พบว่า ภาพรวมการตัดสินใจเลือกซื้อรถยนต์ BMW ระดับ
ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านเรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์
($\bar{X} = 4.22$) ด้านส่งเสริมการตลาด ($\bar{X} = 4.14$) ด้านช่องทางจำหน่าย ($\bar{X} = 4.12$) ด้านราคา ($\bar{X} =$
3.84) ด้านการรับประกัน ($\bar{X} = 4.50$) ด้านสิ่งที่จับต้องได้ทางกายภาพ ($\bar{X} = 4.45$) ด้านความ
ไว้วางใจ ($\bar{X} = 4.41$) ด้านความเข้าใจ ($\bar{X} = 4.38$) ด้านการตอบสนอง ($\bar{X} = 4.37$) ตามลำดับ
ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อรถยนต์ BMW

ตัวแปร	$\bar{X}$	Std. Deviation	แปลความหมาย	ลำดับ
ภาพรวม	4.27	0.55	มาก	
ส่วนประสมทางการตลาด				
ด้านผลิตภัณฑ์	4.22	0.32	มาก	6
ด้านราคา	3.84	0.78	มาก	9
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	4.12	0.75	มาก	8
ด้านส่งเสริมการตลาด	4.14	0.78	มาก	7
คุณภาพการให้บริการ				
ด้านความไว้วางใจ	4.41	0.66	มาก	3
ด้านการรับประกัน	4.50	0.61	มากที่สุด	1
ด้านสิ่งที่จับต้องได้ทางกายภาพ	4.45	0.57	มาก	2
ด้านความเข้าใจ	4.38	0.69	มาก	4
ด้านการตอบสนอง	4.37	0.68	มาก	5

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประสมทางการตลาด คุณภาพการบริการกับการตัดสินใจซื้อรถยนต์ BMW ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 จากเกณฑ์ค่าเฉลี่ยสถิติสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Person Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า ปัจจัยทุกคู่มีความสัมพันธ์ทางบวกต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์ BMW อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดและคุณภาพการบริการของผู้บริโภคในการตัดสินใจซื้อรถยนต์ BMW

	$\bar{X}$	s.d.	P2	P3	P4	SQ1	SQ2	SQ3	SQ4	SQ5	D
ด้านผลิตภัณฑ์	4.22	0.32	.692**	.726**	.626**	.583**	.601**	.585**	.595**	.585**	.343**
ด้านราคา	3.84	0.78		.730**	.711**	.596**	.546**	.562**	.574**	.578**	.362**
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	4.12	0.75			.730**	.661**	.659**	.650**	.664**	.683**	.322**
ด้านส่งเสริมการตลาด	4.14	0.78				.582**	.580**	.574**	.578**	.578**	.318**
ด้านความไว้วางใจ	4.41	0.66					.787**	.744**	.817**	.837**	.356**
ด้านการรับประกัน	4.5	0.61						.807**	.827**	.829**	.422**
ด้านสิ่งที่จับต้องได้ทางกายภาพ	4.45	0.57							.825**	.779**	.406**
ด้านความเข้าใจ	4.38	0.69								.885**	.408**
ด้านการตอบสนอง	4.37	0.68									.388**

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณแบบ Enter ในการศึกษาคุณภาพการบริการ ส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์ยี่ห้อ BMW ตามสมมติฐานที่ 1 และ 2 ได้ผ่านเกณฑ์การตรวจสอบเงื่อนไขก่อนการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) จากสมการพบว่า ค่าความคลาดเคลื่อนเป็นอิสระต่อกันโดยค่า Durbin-Watson = 1.967 และมีการแจกแจงปกติจากแผนภาพฮิสโตแกรม โดยตัวแปรอิสระคุณภาพการบริการ ส่วนประสมทางการตลาดและตัวแปรตามการตัดสินใจซื้อรถยนต์ยี่ห้อ BMW ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์ยี่ห้อ BMW อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สมการถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณของส่วนประสมทางการตลาดและคุณภาพการบริการส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์ BMW ด้วยวิธี ENTER

ตัวแปร	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	P-value	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	1.857	.244		7.597	.000		
ส่วนประสมทางการตลาด	.161	.079	.137	2.054	.041	.461	2.167
คุณภาพการบริการ	.378	.077	.327	4.894	.000	.461	2.167
a. Dependent Variable: การตัดสินใจซื้อรถยนต์ BMW / $P < .05, P < .01$							
Constant = 1.857, R = .438, $R^2 = .192$ Adj $R^2 = .188$, S.E.est = .619, F = 46.505, Sig= .000							
$\hat{y} = 1.857 + .161 (X_1) + .378 (X_2)$; $R^2 = 0.192$							

การวิเคราะห์ส่วนประสมทางการตลาด รายด้านที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์ยี่ห้อ BMW ได้ด้วยการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์ BMW ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ และด้านราคา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 การวิเคราะห์คุณภาพบริการ รายด้านที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์ยี่ห้อ BMW ได้ด้วยการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) คุณภาพบริการ ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์ BMW ได้แก่ ด้านการรับประกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังตารางที่ 5 และตารางที่ 6

ตารางที่ 5 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สมการถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณของส่วนประสมทางการตลาด
ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์ BMW ด้วยวิธี ENTER

ตัวแปร	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	P-value	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(ค่าคงที่)	1.820	.487		3.737	.000		
ด้านผลิตภัณฑ์	.326	.158	.150	2.068	.039	.414	2.417
ด้านราคา	.169	.068	.193	2.490	.013	.364	2.748
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	.016	.075	.018	.215	.830	.322	3.109
ด้านส่งเสริมการตลาด	.066	.065	.075	1.006	.315	.396	2.522
a. Dependent Variable: การตัดสินใจซื้อรถยนต์ BMW / P < .05							

ตารางที่ 6 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สมการถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณของคุณภาพการบริการ ส่งผลต่อ
การตัดสินใจซื้อรถยนต์ BMW ด้วยวิธี ENTER

ตัวแปร	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	P-value.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	1.877	.256		7.324	.000		
ด้านความไว้วางใจ	-.042	.093	-.041	-.456	.649	.258	3.878
ด้านการรับประกัน	.251	.107	.222	2.345	.020	.231	4.335
ด้านสิ่งที่จับต้องได้ทางกายภาพ	.165	.105	.138	1.565	.118	.268	3.735
ด้านความเข้าใจ	.133	.114	.133	1.171	.242	.159	6.277
ด้านการตอบสนอง	.012	.113	.012	.109	.913	.165	6.045
a. Dependent Variable: การตัดสินใจซื้อรถยนต์ BMW							

จากตารางที่ 4 ตารางที่ 5 และตารางที่ 6 พบว่า ส่วนประสมทางการตลาด มีความสัมพันธ์เชิงบวก ($Beta = .137$) หมายความว่า ส่วนประสมทางการตลาด มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์ BMW และคุณภาพการบริการ มีความสัมพันธ์เชิงบวก ($Beta = .327$) หมายความว่า คุณภาพการบริการ มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์ BMW อย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 เมื่อพิจารณารายด้านของส่วนประสมทางการตลาด พบว่า ด้านผลิตภัณฑ์ มีความสัมพันธ์เชิงบวก ($Beta = .150$) และด้านราคา มีความสัมพันธ์เชิงบวก ($Beta = .193$) หมายความว่า ผลิตภัณฑ์และราคา มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์ BMW ในขณะที่คุณภาพการบริการ ด้านการรับประกัน มีความสัมพันธ์เชิงบวก ($Beta = .222$) อย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis: MRA) ด้วย Enter สามารถแสดงสมการได้ดังนี้ $\hat{y} = 1.857 + .161 (X_1) + .378 (X_2)$; $R^2 = 0.192$ ส่วนประสมทางการตลาด คุณภาพการบริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์ BMW จากเกณฑ์ค่าเฉลี่ยมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และความสามารถในการพยากรณ์ได้ระดับดี ทั้งนี้มีค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ R^2 เท่ากับ 0.192 หรือคิดเป็นร้อยละ 19.2 Adjust $R^2 = .188$ หรือคิดเป็นร้อยละ 18.8

อภิปรายผล

คุณภาพการบริการ ส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อรถยนต์ BMW สามารถสรุปและอภิปรายผลให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

1. คุณภาพการบริการและส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อรถยนต์ BMW โดยภาพรวมมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก และปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์ BMW ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านส่งเสริมการตลาด มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก

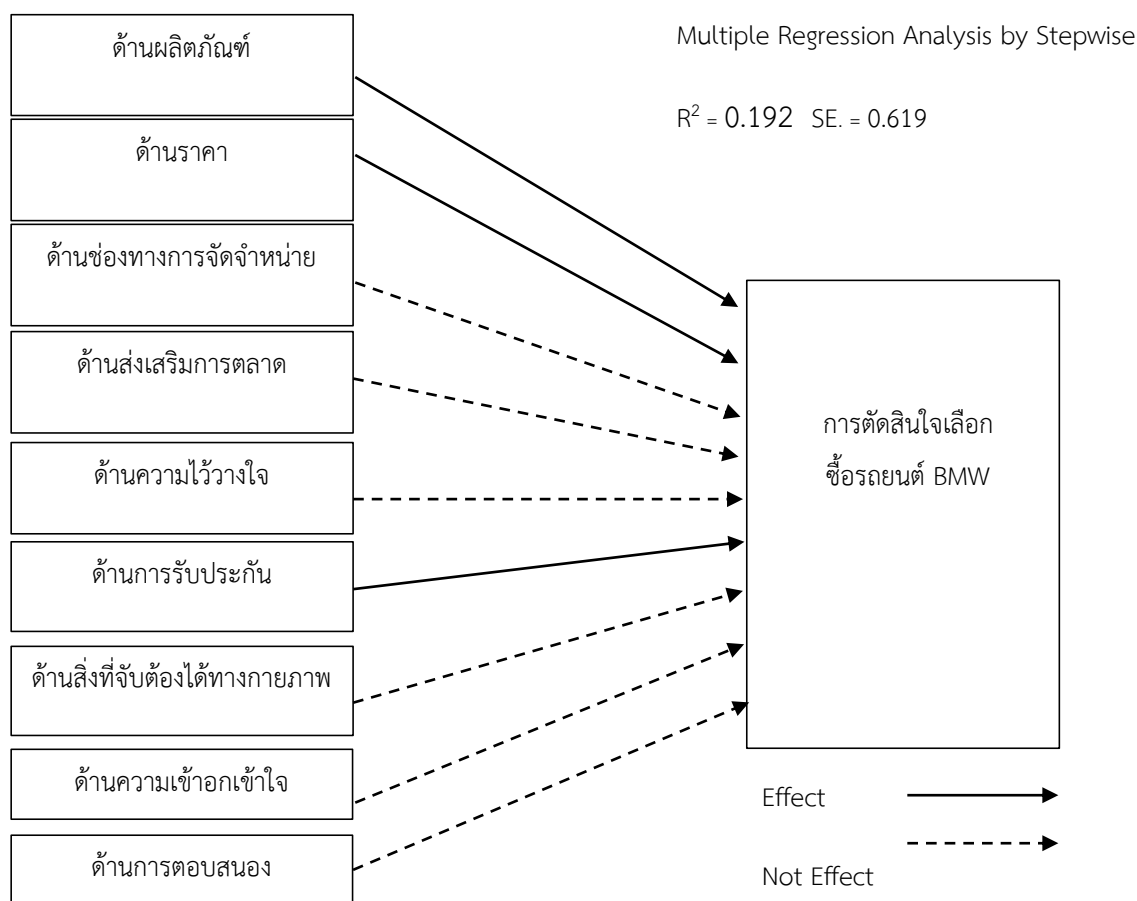
2. คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์ BMW มีความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุดได้แก่ ด้านการรับประกัน ระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านสิ่งที่จับต้องได้ทางกายภาพด้านความไว้วางใจ ด้านความเข้าใจ ด้านการตอบสนอง เรียงลำดับ

3. การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณแบบ ENTER ในการศึกษา คุณภาพการบริการ ส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์ BMW ได้ผ่านเกณฑ์การตรวจสอบเงื่อนไขก่อนการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis: MRA) พบว่าค่าความคลาดเคลื่อนเป็นอิสระต่อกันโดยค่า Durbin-Watson = 1.967 และมีการแจกแจงปกติจากแผนภาพฮิสโตแกรม โดยตัวแปรอิสระและตัวแปรตามมีความสัมพันธ์แบบเส้นตรง และจากการสร้าง

สมการถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณทั้ง 9 ตัวแปร พบว่า มีตัวแปรอิสระ 3 ตัวแปรเข้าสมการถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ ส่วนประสมทางการตลาด ได้แก่ 1.ด้านผลิตภัณฑ์ 2.ด้านราคา คุณภาพการบริการ ได้แก่ ด้านการรับประกัน เมื่อซื้อ BMW ทุกรุ่น พร้อม BSI Standard Package ของ BMW เป็นสิ่งที่ทำให้ผู้บริโภคไว้วางใจที่จะซื้อรถยนต์ BMW หรือกรณีที่ BMW Thailand เพิ่มโปรแกรม BSI เป็น 10 ปีหรือ 100,000 km. ฟรีค่าบำรุงรักษากับรถใหม่ทุกรุ่น เป็นการกระตุ้นการตัดสินใจของผู้บริโภค ซึ่งสอดคล้องกับ ราช ศิริวัฒน์ (2560) ที่ว่าผลิตภัณฑ์ต้องแสดงถึงภาพลักษณ์ที่ดี การให้บริการอย่างถูกต้องตั้งแต่ครั้งแรก การสร้างความรู้สึกลดภัยในการติดต่อ เป็นปัจจัยที่ผู้บริโภคให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก ซึ่งส่งผลต่อการสร้างความมั่นใจให้ลูกค้า และส่งผลให้เกิดการกลับมาใช้บริการซ้ำ อย่างต่อเนื่อง คุณภาพการบริการที่ว่าประกอบด้วย ความไว้วางใจได้ เป็นสิ่งที่จับต้องได้ ทางกายภาพความเข้าอกเข้าใจ การตอบสนอง ความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุข นำไปสู่ความพึงพอใจในสินค้าและบริการนั้นๆ(มาร์ค อคูท์, 2562) ทั้งนี้สมการถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณที่ได้ สามารถอธิบายความผันแปรของการตัดสินใจซื้อรถยนต์ BMW ร้อยละ 19.2 และผู้วิจัยได้ทำการทดสอบค่า R^2 ที่เป็นค่าที่น่าเชื่อถือได้ โดยการเปรียบเทียบกับค่า Adjust $R^2 = .199$ หรือคิดเป็นร้อยละ 19.9 ซึ่งเป็นค่าที่ใกล้เคียงกับ R^2 มากแสดงถึงค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ R^2 มีความน่าเชื่อถือ โดยเขียนในรูปแบบของตัวแปรได้แก่

$$\hat{y} = 1.857 + .161 (X_1) + .378 (X_2) ; R^2 = 0.192 \text{ หรือสามารถอธิบายได้ดังนี้}$$

การตัดสินใจซื้อรถยนต์ BMW = 1.857 + .161 ส่วนประสมทางการตลาด + .378 คุณภาพการบริการ ($R^2 = 0.192$) สามารถเขียนเป็นรูปแบบคุณภาพการบริการและส่วนประสมทางการตลาดรายด้านที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อรถยนต์ BMW แสดงในภาพที่ 1



ภาพที่ 1 แสดงคุณภาพการบริการและส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อรถยนต์

สรุปว่า คุณภาพการบริการและส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อรถยนต์ BMW มีความสำคัญกับยี่ห้อรถยนต์ ความคุ้มค่าของราคาที่จ่ายสมรรถนะของรถยนต์ และ BSI (BMW Service Inclusive) ซึ่งเป็นแพคเกจการบริการเซอร์วิส ของ BMW เป็นการเซอร์วิสทั้งหมดเช่น การเปลี่ยนน้ำมันเครื่อง ผ้าเบรค น้ำมันเบรค น้ำยาแอร์ ค่าแรง กรองอากาศ จานเบรค หรือพวกอะไหล่สึกหรอต่างๆ ทำให้ผู้บริโภคไม่ต้องกังวลถึงค่าใช้จ่ายในการบำรุงและดูแลรักษารถ BSI จะเป็นผู้ดูแลค่าใช้จ่ายทั้งหมดนานถึง 5 ปี หรือที่ 100,000 กม. รวมถึงการเปลี่ยนอะไหล่แท้จาก BMW และ สำหรับเจ้าของรถ BMW ที่มีแพคเกจ BSI อยู่แล้ว สามารถขยายเวลา การบำรุงและดูแลรักษารถ เพิ่มขึ้นอีก 1 ปี หรือ 20,000 กม. ด้วยแพคเกจ BSI Extension ซึ่งรถ BMW ผู้บริโภคประทับใจในการดูแลอย่างมีคุณภาพ เพื่อให้ทุกการขับขี่ของคุณเปี่ยมด้วยความสบายใจและมั่นใจได้ตลอดทุกเส้นทาง ซึ่งสอดคล้องกับ ไรอัน เกรย์ (2562) ที่ว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ต้องแสดงให้เห็นถึงคุณค่าของตัวสินค้าดังเช่นข้อมูลข้างต้น อีกทั้งความสำคัญในด้านราคาที่เหมาะสม อัตราดอกเบี้ยในการผ่อนชำระต่ำ ระยะเวลาในการผ่อนชำระที่มีให้เลือกตามความ

เหมาะสมของแต่ละบุคคล ช่องทางจัดจำหน่าย ให้ความสำคัญในเรื่องของศูนย์บริการที่น่าเชื่อถือ ศูนย์บริการที่สะดวกต่อการเดินทาง ซึ่งพบว่า หากตัวแทนจำหน่ายหรือศูนย์บริการนั้นๆ อยู่ใกล้ที่พัก หรือสะดวกต่อการเดินทางของผู้บริโภคแล้วนั้น สามารถสร้างความสะดวกต่อการเข้ารับบริการของผู้บริโภคได้ ส่งเสริมการตลาด เรื่องการแถมฟรีค่าใช้จ่ายในการจดทะเบียนและบริการจดทะเบียน ประกันภัยชั้นหนึ่ง รวมทั้งการประชาสัมพันธ์นั้นยังไม่เป็นที่ดึงดูดมากเท่าที่ควร ทำให้บริษัท BMW ควรให้ความสำคัญเพื่อสร้างการรับรู้ให้แก่ผู้บริโภคและ จะทำให้เกิดการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค (Sivakumar,2557; Mei Li,2557; Beibei Dong,2557)

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดมีผลต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์ ควรจะมีการเพิ่มแนวทางในการส่งเสริมการตลาดให้มีในแนวทางที่แพร่หลายและเข้าถึงได้ง่าย เพื่อเป็นการเพิ่มยอดขายควรมีการส่งเสริมการตลาดให้เป็นที่แพร่หลายและครองตลาดมากยิ่งขึ้น เนื่องจากปัจจุบันผู้บริโภคมีความสนใจและมีผลในเรื่องของการตัดสินใจเลือกซื้อรถยนต์ มากยิ่งขึ้น
2. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการใช้บริการศูนย์บริการ BMW เพื่อปรับกลยุทธ์การให้บริการลูกค้า และทำให้สามารถพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาครั้งต่อไป

1. การทำวิจัยครั้งต่อไป ควรกำหนดสถานที่กับผู้บริโภคที่ใช้สินค้านี้โดยตรง และครอบคลุมทุกเขตพื้นที่ในประเทศไทยเพื่อสร้างการรับรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้บริโภคการเลือกซื้อสินค้า
2. ควรมีการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อรถยนต์ ในระเบียบวิจัยแบบอื่นเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกจากมุมมองของลูกค้าและเพื่อให้ผลการวิจัยปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อรถยนต์มีความครอบคลุมและชัดเจนมากขึ้น อาทิ การวิจัยเชิงคุณภาพผ่านการสัมภาษณ์เชิงลึกจากลูกค้า เป็นต้น
3. การศึกษาครั้งถัดไปแนะนำเพิ่มเติมเกี่ยวกับตัวแปรอื่นที่อาจเกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ทำการศึกษาอยู่นี้ เพื่อนำผลที่ได้มาปรับปรุงแก้ไขในด้านอื่นๆยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2563). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS และ AMOS (พิมพ์ครั้งที่ 15). กรุงเทพฯ :เอส.อาร์.พรินติ้ง แมสโปรดักส์.
- K. Sivakumar, Mei Li, Beibei Dong. (2014). **Service Quality: The Impact of Frequency, Timing, Proximity, and Sequence of Failures and Delights**. January 1, (2014)
- Kotler, P., Armstrong, G., Saunders, J., & Wong, V. (2002). **Principles of Marketing**. 3rd European edition. Harlow et al.
- Mark Acutt. (2019). **Product Strategy, Marketing, & Management: แนวคิดและทฤษฎี ส่วนประสมทางการตลาด**. Florida,Tallahassee.
- Ryan Gray (2019). **Gattaca Media Rotterdam School of Management, Erasmus University**. : Co-Founder ,Digital Marketer.
- ศูนย์วิจัยกรุงศรี. **แนวโน้มธุรกิจอุตสาหกรรม ปี 2563-65: อุตสาหกรรมรถยนต์** เข้าได้จาก <https://www.krungsri.com/th/research/industry/industry-outlook/Hi-tech-Industries/Automobiles/IO/io-automobile-20>.

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์
ของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดตาก

The marketing mix factors influencing purchase decisions of the
products online of people in Mueang District, Tak Province.

วลัยลักษณ์ พันธุ์¹ หัสชัย ตังมั่งมี²

Walailak Panturee Hassachai Tangmungmee

Received: 2 February 2021; Revised: 5 March 2021; Accepted: 10 March 2021

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ของการวิจัยคือ 1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์ ของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดตาก และ 2. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์ ของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดตาก กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นประชาชนที่ซื้อสินค้าออนไลน์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดตาก ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนผู้วิจัยจึงคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากร โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยจัดทำขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรม รวบรวมเอกสารแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ (frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ผลการวิจัยพบว่า 1. พฤติกรรมการซื้อสินค้าออนไลน์ของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดตาก ส่วนใหญ่มีจำนวนชั่วโมงในการเล่นอินเทอร์เน็ต 3-4 ชั่วโมง จำนวน 232 คน คิดเป็นร้อยละ 60.26 สถานที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเป็นบ้านหรือที่พักอาศัย จำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 53.77 โดยอุปกรณ์ในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตเป็นโทรศัพท์มือถือ จำนวน 276 คน คิดเป็นร้อยละ 71.69 และช่วงเวลาในการใช้อินเทอร์เน็ตตั้งแต่ 18.00 น. เป็นต้นไป จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 35.07 ซึ่งช่องทางในการเลือกซื้อสินค้าออนไลน์คือ เฟสบุ๊ก จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 45.71 ส่วนใหญ่มีความถี่ในการสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ 4-5 ครั้งต่อเดือน จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 41.56 จะมีวิธีการชำระเงินโดยโอนผ่านธนาคาร/ATM จำนวน 199 คน คิดเป็นร้อยละ 51.69 ประเภทสินค้าหรือบริการที่ซื้อส่วนใหญ่เป็นเสื้อผ้าเครื่องแต่งกาย จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 33.51 และ ส่วนใหญ่มีส่วนร่วม

¹ อาจารย์ฝ่ายวิจัยและบริการวิชาการ วิทยาลัยนอร์ทเทิร์น โทร.095-6407839 E-mail : nampueng_2@hotmail.com

² อาจารย์ประจำสาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ วิทยาลัยนอร์ทเทิร์น

ในการตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์คือตนเอง จำนวน 299 คน คิดเป็นร้อยละ 77.66 และ 2. ระดับความสำคัญปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์ของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดตาก ในภาพรวมและรายด้าน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ ด้านผลิตภัณฑ์อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านราคาอยู่ในระดับมากที่สุด และด้านการส่งเสริมการตลาดอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

คำสำคัญ : พฤติกรรม, ปัจจัยส่วนประสมการตลาด, การตัดสินใจซื้อ, สินค้าออนไลน์

Abstract

The purposes of the research seemed to (1) investigate the behaviors of purchase decisions of the products online of people in Mueang District, Tak Province and (2) explore the marketing mix factors influencing purchase decisions of the products online of people in Mueang District, Tak Province. The samples of the research were the products online of people in Mueang District, Tak Province, which the population was unknown with determining sample sizes based on specifying a 5% confidence level, and the samples seemed to be 385 consumers. The research instrument was questionnaires by collecting data from literature review, documents, concepts, and theories, including related research. The collected data were analyzed by frequency, percentages, means, and standard deviation. The findings of the research indicated that; 1 . In terms of the behaviors of purchase decisions of the products online of people in Mueang District, Tak Province, There are 3-4 hours of internet playing time seemed to be 232 consumers 60.26 percent, The location of the internet service is home or residence seemed to be 207 consumers 53.77 percent, the internet connection device is a mobile phone seemed to be 276 consumers 71.69 percent, and the time of using the internet from 6:00 pm onwards seemed to be 135 consumers 35.07 percent, the online shopping channel is Facebook that seemed to be 176 consumers 45.71 percent, that most of the frequency of ordering products online 4 to 5 times per month seemed to be 160 consumers 41.56 percent, there will be a method of payment by bank transfer / ATM seemed to be 199 consumers 51.69 percent, the type of product or service purchased as clothing 129

consumers 33.51 percent, and the most of the participants in the decision to buy products online are themselves 29.9 consumers 77.66 percent. And 2. In terms of levels of importance of the marketing mix factors influencing purchase decisions of the products online of people in Mueang District, Tak Province, it was found that on the whole, they seemed to be at the high level. When each side was considered that arithmetic means were arranged in descending order, it was found that all of them were at the high level; that is, products, prices, and marketing promotion respectively.

Keyword: Behaviors, Marketing Mix Factors, Purchase Decisions, the products online

บทนำ

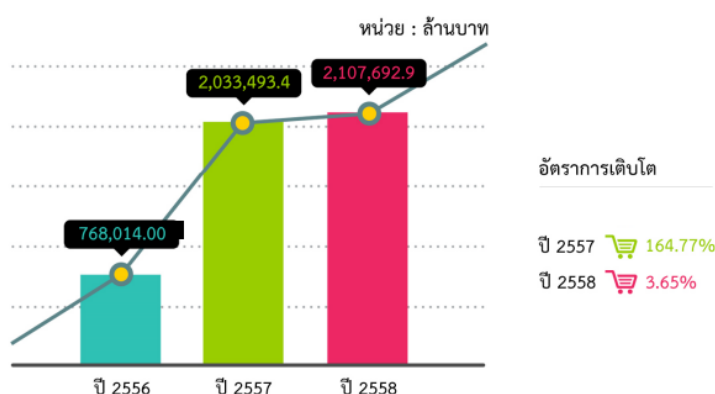
ปัจจุบันสื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) ได้เข้าสู่ยุคของเทคโนโลยีที่เรียกว่า เว็บ 2.0 (Web 2.0) ซึ่งมีลักษณะเป็นเครือข่ายสังคม (Social Networking Site) ที่มีรูปแบบและความสามารถในการใช้งานที่หลากหลาย เช่น การแบ่งปันรูปภาพ ข้อความ การแสดงความคิดเห็น การเล่นเกมออนไลน์ การสร้างกลุ่มของบุคคล การแสดงตนว่าอยู่ ณ สถานที่ใด โดยรูปแบบและวิธีการต่าง ๆ สามารถใช้งาน ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ได้อย่างหลากหลาย เช่น สื่อเฟซบุ๊ก ซึ่งเป็นเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่สามารถ แบ่งปันรูปภาพ และภาพเคลื่อนไหวได้ด้วย เป็นต้น (แสงเดือน ผ่องพุ่ม, 2556)

เทคโนโลยีเปลี่ยนโลก (Disruptive Technologies) คือ เทคโนโลยีที่มีความก้าวหน้า และสามารถเข้ามาเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินชีวิต การประกอบธุรกิจ และเศรษฐกิจโลก โดยในรายงานของ McKinsey Global Institute ได้ระบุเทคโนโลยี 12 ประเภท ที่จะเข้ามามีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงโลก ได้แก่ 1. อินเทอร์เน็ตไร้สาย 2. เทคโนโลยีอัตโนมัติในการวิเคราะห์ 3. Internet of Things 4. Cloud Computing 5. เทคโนโลยีหุ่นยนต์ 6. ยานพาหนะไร้คนขับหรือกึ่งไร้คนขับ 7. เทคโนโลยีชีวภาพ (Genomics) 8. อุปกรณ์หรือระบบกักเก็บพลังงาน 9. เทคโนโลยีการพิมพ์สามมิติ 10. เทคโนโลยีวัสดุขุขมูลลาด 11. เทคโนโลยีสำรวจและขุดเจาะน้ำมัน 12. เทคโนโลยีพลังงานทดแทน (เศรษฐพงศ์ มะลิสุวรรณ, 2559)

จากข้อมูลข้างต้นความสำคัญของอินเทอร์เน็ตไร้สาย จึงเป็นหนึ่งในอิทธิพลที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงโลกเปลี่ยนแปลงวิถีชีวิตของมนุษย์ในปัจจุบันอย่างมากการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการดำเนินธุรกิจ หรือ Business Model และเศรษฐกิจของโลก ซึ่งเป็นเครื่องยืนยันได้ว่ายุคนี้เป็นยุคแห่ง The Internet of Things ซึ่ง The Internet of Things คือ เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตที่เชื่อม อุปกรณ์

และเครื่องมือต่างๆ เช่น โทรศัพท์มือถือ รถยนต์ ตู้เย็น โทรทัศน์ และอื่นๆ เข้าไว้ด้วยกัน โดย เครื่องมือต่างๆ จะสามารถเชื่อมโยงและสื่อสารกันได้โดยผ่านระบบอินเทอร์เน็ตในอนาคต

สำหรับในประเทศไทยมูลค่าตลาดธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Commerce) รูปแบบการค้าแบบตลาดกลางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Marketplace) ถือเป็นหนึ่งตัวชี้วัดที่สะท้อนการเติบโตด้านเศรษฐกิจดิจิทัลของประเทศเพราะตัวเลขที่ประจักษ์มีการเติบโตแบบก้าวกระโดดของการซื้อขายสินค้าออนไลน์ที่เพิ่มขึ้นจากปี 2556 อย่างเห็นได้ชัดจนในปี 2557 มีมูลค่าสูงถึง 2.03 ล้านล้านบาท และยังคงเติบโตอย่างต่อเนื่องในปี 2558 ยิ่งไปกว่านั้นคือ มูลค่าตลาดธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Commerce) รูปแบบ B2C (Business to Customer) สูงเป็นอันดับ 1 ของภูมิภาคอาเซียน



หมายเหตุ: (1) มูลค่า E-Commerce ปี 2556 สํารวจโดยสำนักงานสถิติแห่งชาติ ส่วนมูลค่า E-Commerce ปี 2557 – 2558 สํารวจโดย สพธอ. จึงไม่สามารถเปรียบเทียบกันได้ ระหว่าง ปี 2556 – 2557 เนื่องจากกรอบการวิจัยที่แตกต่างกัน

(2) มูลค่า E-Commerce รวมผู้ประกอบการ B2B, B2C และ B2G ซึ่งมาจาก (a) e-Auction ข้อมูลจากกรมบัญชีกลาง (b) B2G จากการสํารวจผู้ประกอบการ ที่ขายออนไลน์กับภาครัฐโดยไม่ผ่าน e-Auction

ภาพที่ 1 แสดงมูลค่า E-Commerce ในประเทศไทย ปี 2556-2558

จากภาพที่ 1 แสดงมูลค่าตลาดธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Commerce) ในประเทศไทย ปี 2556-2558 โดยในปี 2557 อ้างอิงข้อมูลสถิติสำนักงานดัชนีและสํารวจสำนักยุทธศาสตร์สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (รายงานผลการสํารวจมูลค่าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ปี 2558, 2558, น. 40-43) ประเทศไทยมีมูลค่าตลาด E-Commerce นับรวมมูลค่าe-Auction เป็นจำนวนเงินทั้งสิ้น 2,033,493.36 ล้านบาท

คิดเป็นร้อยละ 1.74 ของมูลค่าขายสินค้าและบริการทั้งหมด และเพิ่มขึ้นจากปี 2556 ร้อยละ 164.77 ผลการสำรวจของปี 2557 ได้กำหนดกรอบประชากรโดยรวมผู้ประกอบการ E-Commerce ทั้งสิ้น 506,676 ราย ที่เป็นการกำหนดกรอบประชากรที่แตกต่างจากปี 2556 โดยรวมผู้ประกอบการ E-Commerce รายใหญ่ที่มีผลประกอบการมากกว่า หรือเท่ากับ 50 ล้านบาทต่อปีเข้ามาเป็นกรอบประชากรในครั้งนี้ด้วย ทำให้ไม่สามารถเปรียบเทียบผลการสำรวจปีนี้กับปีก่อนๆ ได้ ผลการสำรวจ E-Commerce นับรวมมูลค่า e-Auction ในปี 2558 ผลการคาดการณ์มีจำนวนทั้งสิ้น 2,107,692.88 ล้านบาท หรือคิดเป็น 1.69 ของมูลค่าขายสินค้าและบริการทั้งหมด โดยมีการเติบโตเพิ่มขึ้นจากปี 2557 คิดเป็นร้อยละ 3.65

เพื่อให้ธุรกิจสามารถก้าวทันต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี พฤติกรรม ผู้บริโภค และตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภคสูงสุด ดังนั้นการค้าแบบตลาดกลางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Marketplace) จำเป็นต้องพัฒนา และศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์ ผ่านช่องทางตลาดกลางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Marketplace) เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้ซื้อ และพัฒนาช่องทางการขายให้มีศักยภาพ สำหรับผู้ขาย หรือผู้ผลิตสูงสุด และจากการสำรวจข้อมูลของ PayPal ผู้นำด้านการชำระเงินแบบดิจิทัลระดับโลก พบว่า ผู้ซื้อสินค้าออนไลน์ในประเทศไทยจำนวน 55% มีแนวโน้มที่จะใช้จ่ายออนไลน์มากขึ้นในปี 2560 และ ร้อยละ 82% ของผู้ซื้อสินค้าออนไลน์เห็นว่า ความสะดวกสบายของการซื้อสินค้าออนไลน์น่าจะเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้กลับมาซื้อสินค้าด้วยวิธีนี้มากขึ้น 37% ของผู้ซื้อสินค้าออนไลน์และการส่งของที่รวดเร็วก็เป็นปัจจัยหลักในการซื้อสินค้า และจำนวน 35% ของผู้ซื้อสินค้าออนไลน์คิดว่าทำให้ประหยัดเงินได้มากกว่า ซึ่งเหตุผลดังกล่าวเป็นปัจจัยอันดับต้นๆ ที่จะทำให้ในปีพ.ศ. 2560 จะมีผู้ซื้อสินค้าออนไลน์เพิ่มมากขึ้น

ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์ ของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดตาก เพื่อให้ทราบพฤติกรรมการซื้อสินค้าออนไลน์ของผู้บริโภคจังหวัดตาก รวมถึงปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าออนไลน์อันจะก่อให้เกิดประโยชน์ในการนำมาวางแผนการตลาดให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภค รวมทั้งเป็นแนวทางให้ผู้ประกอบการหรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องได้รู้จักและเข้าใจถึงปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดต่างๆ เพื่อสามารถนำไปกำหนดกลยุทธ์การตลาดของธุรกิจออนไลน์ได้อย่างถูกต้องมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภคต่อไป

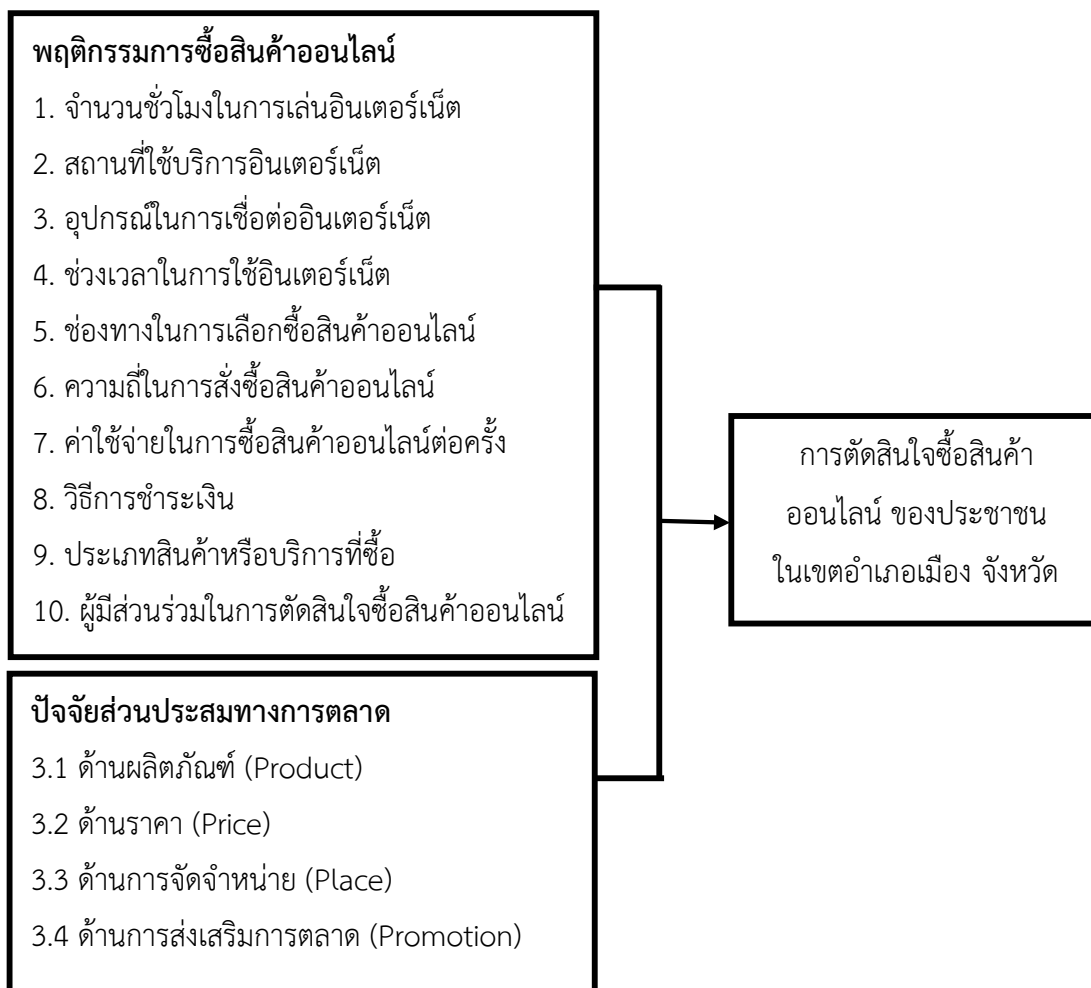
วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการซื้อสินค้าออนไลน์ ของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดตาก
2. เพื่อศึกษาระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์ ของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดตาก

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่ซื้อสินค้าออนไลน์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดตาก ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่ซื้อสินค้าออนไลน์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดตาก ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนผู้วิจัยจึงคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตร ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากร โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์ ของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดตาก โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการซื้อสินค้าออนไลน์ ของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดตาก ได้แก่ จำนวนชั่วโมงในการเล่นอินเทอร์เน็ต สถานที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ต อุปกรณ์ในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต ช่วงเวลาในการใช้อินเทอร์เน็ต ช่องทางในการเลือกซื้อสินค้าออนไลน์ ความถี่ในการสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ ค่าใช้จ่ายในการซื้อสินค้าออนไลน์ต่อครั้ง วิธีการชำระเงิน ประเภทสินค้าหรือบริการที่ซื้อ และผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์ ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความสำคัญปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์ ของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดตาก ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาด ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) 5 ระดับ

การสร้างและการทดสอบเครื่องมือ

ผู้วิจัยศึกษาค้นคว้าจากตำรา เอกสาร แนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อ และปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์ ของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดตาก ทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ โดยศึกษารายละเอียดวัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามให้สอดคล้อง และครอบคลุมตามตัวแปรที่กำหนด เสนอผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบแก้ไขให้มีความตรงและความสมบูรณ์ของเนื้อหาของเครื่องมือ แล้วนำแบบสอบถามไปหาค่าดัชนีความสอดคล้อง Index of Item-Objective Congruence (IOC) โดยพิจารณาข้อที่มีความสอดคล้องตั้งแต่ 0.60 เป็นต้นไป และนำแบบสอบถามที่จัดทำสมบูรณ์แล้วไปทดลองใช้ (Try – Out) กับประชากรที่มีใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ราย นำมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาตามวิธี Cronbach's Alpha Coefficient ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่น .931

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการขอความร่วมมือจากประชาชนที่ซื้อสินค้าออนไลน์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดตาก ในการตอบแบบสอบถาม โดยใช้เทคนิคการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างตามที่กำหนดไว้ ซึ่งผู้วิจัยดำเนินการแจกแบบสอบถามและเก็บคืนด้วยตนเอง

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปประมวลผล ตามขั้นตอนดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามโดยใช้สถิติบรรยาย ได้แก่ ค่าความถี่ (frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) เสนอในรูปแบบตาราง
2. วิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมการซื้อขายสินค้าออนไลน์ ของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดตาก โดยใช้การวิเคราะห์ด้วยการแจกแจงความถี่ (frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage)
3. วิเคราะห์ระดับความสำคัญปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์ ของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดตาก โดยวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 293 คน คิดเป็นร้อยละ 76.10 มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 38.18 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 40.52 โดยสถานภาพโสด จำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 47.01 มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 32.99 และส่วนใหญ่มีรายได้ครอบคลุมต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท จำนวน 226 คน คิดเป็นร้อยละ 58.70

พฤติกรรมการซื้อสินค้าออนไลน์ ของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดตาก

พฤติกรรมการซื้อสินค้าออนไลน์ของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดตาก ส่วนใหญ่มีจำนวนชั่วโมงในการเล่นอินเทอร์เน็ต 3-4 ชั่วโมง จำนวน 232 คน คิดเป็นร้อยละ 60.26 สถานที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเป็นบ้านหรือที่พักอาศัย จำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 53.77 โดยอุปกรณ์ในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตเป็นโทรศัพท์มือถือ จำนวน 276 คน คิดเป็นร้อยละ 71.69 และช่วงเวลาในการใช้อินเทอร์เน็ตตั้งแต่ 18.00 น. เป็นต้นไป จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 35.07 ซึ่งช่องทางในการเลือกซื้อสินค้าออนไลน์คือ เฟสบุ๊ก จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 45.71 ส่วนใหญ่มีความถี่ใน

การสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ 4-5 ครั้งต่อเดือน จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 41.56 จะมีวิธีการชำระเงินโดยโอนผ่านธนาคาร/ATM จำนวน 199 คน คิดเป็นร้อยละ 51.69 ประเภทสินค้าหรือบริการที่ซื้อส่วนใหญ่เป็นเสื้อผ้าเครื่องแต่งกาย จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 33.51 และส่วนใหญ่ผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์คือตนเอง จำนวน 299 คน คิดเป็นร้อยละ 77.66

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์ ของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดตาก

ระดับความสำคัญปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์ของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดตาก ในภาพรวมและรายด้าน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.46$, S.D.= .19) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ ด้านผลิตภัณฑ์ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.51$, S.D.= .21) รองลงมาคือ ด้านราคาอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.50$, S.D.= .32) และด้านการส่งเสริมการตลาด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.48$, S.D.= .23) ตามลำดับ

ด้านผลิตภัณฑ์ พบว่า ระดับความสำคัญปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์ ของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดตาก ด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.51$, S.D.= .21) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ สินค้ามีคุณภาพเป็นไปตามที่ได้ประกาศจริง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.68$, S.D.= .56) รองลงมา คือ สินค้ามีความหลากหลายตามที่ลูกค้าต้องการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.63$, S.D.= .55) และสินค้ามีความทันสมัย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.61$, S.D.= .54) ตามลำดับ

ด้านราคา พบว่า ระดับความสำคัญปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์ ของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดตาก ด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.50$, S.D.= .32) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรกคือ ระบบความปลอดภัยในการชำระเงิน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.66$, S.D.= .55) รองลงมา คือ ราคาเหมาะสมกับคุณภาพของสินค้า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.58$, S.D.= .62) และการเรียกเก็บเงินตรงตามยอดเงินจริงที่ระบุไว้ในเว็บไซต์ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56$, S.D.= .42) ตามลำดับ

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย พบว่า ระดับความสำคัญปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์ ของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดตาก ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.34$, S.D.= .24) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ การตรงต่อเวลาในการจัดส่งสินค้า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.54$, S.D.= .45) รองลงมา คือ ความหลากหลายของช่องทางการชำระเงิน อยู่ในระดับมาก

($\bar{X}$ = 4.48, S.D. = .58) และบริการจัดส่งสินค้าฟรี อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.28, S.D. = .41) ตามลำดับ

ด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า ระดับความสำคัญปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์ ของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดตาก ด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.48, S.D. = .23) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรกคือ การประชาสัมพันธ์เว็บไซต์ผ่านสื่อโฆษณาอื่นๆ เช่น สิ่งพิมพ์ วิทยุ เป็นต้น อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.58, S.D. = .62) รองลงมา คือ การจัดกิจกรรมส่งเสริมการขาย เช่น มีการลด แลก แจก แถม ชิงโชค เป็นต้น ตามข้อกำหนดของทางร้าน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.56, S.D. = .42) และการสะสมแต้มเพื่อเป็นส่วนลดในการซื้อครั้งต่อไป อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.52, S.D. = .66) ตามลำดับ

อภิปรายผล

พฤติกรรมการซื้อสินค้าออนไลน์ของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดตาก ส่วนใหญ่มีจำนวนชั่วโมงในการเล่นอินเทอร์เน็ต 3-4 ชั่วโมง จำนวน 232 คน คิดเป็นร้อยละ 60.26 สถานที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเป็นบ้านหรือที่พักอาศัย จำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 53.77 โดยอุปกรณ์ในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตเป็นโทรศัพท์มือถือ จำนวน 276 คน คิดเป็นร้อยละ 71.69 และช่วงเวลาในการใช้อินเทอร์เน็ตตั้งแต่ 18.00 น. เป็นต้นไป จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 35.07 ซึ่งช่องทางในการเลือกซื้อสินค้าออนไลน์คือ เฟสบุ๊ก จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 45.71 ส่วนใหญ่มีความถี่ในการสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ 4-5 ครั้งต่อเดือน จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 41.56 จะมีวิธีการชำระเงินโดยโอนผ่านธนาคาร/ATM จำนวน 199 คน คิดเป็นร้อยละ 51.69 ประเภทสินค้าหรือบริการที่ซื้อส่วนใหญ่เป็นเสื้อผ้าเครื่องแต่งกาย จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 33.51 และส่วนใหญ่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์คือตนเอง จำนวน 299 คน คิดเป็นร้อยละ 77.66 สอดคล้องกับ นุชจรินทร์ ขอบดำรงธรรม (2553) ซึ่งได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “อิทธิพลของสื่อโฆษณาในเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่มีผลต่อกระบวนการตอบสนองของผู้บริโภค” พบว่า ผู้ใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 16 – 25 ปี สถานภาพโสด มีระดับการศึกษาสูงสุดปริญญาตรีหรือเทียบเท่า อาชีพพนักงานบริษัท และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001 – 15,000 บาท การศึกษาข้อมูลพฤติกรรมการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์ พบว่า ผู้ใช้งานเครือข่าย สังคมออนไลน์ใช้งานเฟสบุ๊กบ่อยที่สุด โดยมีวัตถุประสงค์หลักในการใช้งานคือ ต้องการติดต่อกับบุคคลที่ รู้จัก ช่วงเวลาการใช้งาน 20.01 – 00.00 น. ประสพการณ์การใช้งานมากกว่า 4 ปีขึ้นไป ระยะเวลาการใช้งาน 2 – 3

ชั่วโมงต่อวัน และมีความถี่ในการใช้งานทุกวัน มีการรับรู้สื่อโฆษณาจากเฟซบุ๊กมากที่สุด และข้อมูลระดับการรับรู้สื่อโฆษณาต่าง ๆ ในเครือข่ายสังคมออนไลน์โดยรวมมีระดับปานกลาง ผู้ใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์มีค่าเฉลี่ยระดับการตอบสนองโดยรวมอยู่ในระดับน้อย ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้ใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่มีเพศ อายุ และอาชีพแตกต่างกันมีกระบวนการตอบสนองต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้ใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่มีวัตถุประสงค์หลักในการใช้งาน ประสบการณ์ และระยะเวลาการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่แตกต่างกันมีกระบวนการตอบสนองแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 การรับรู้สื่อโฆษณาโดยตรงจากเครือข่าย เพื่อนในเครือข่ายสังคมออนไลน์ สื่อโฆษณาโดยตรงบนพื้นที่เครือข่ายสังคมออนไลน์ และสื่อโฆษณาโดย อ้อมจากการสร้างกลุ่มในเครือข่ายสังคมออนไลน์มีความสัมพันธ์กับกระบวนการตอบสนองของผู้บริโภค ทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์ของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดตาก พบว่า ระดับความสำคัญปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์ ของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดตาก ในภาพรวมและรายด้าน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ ด้านผลิตภัณฑ์ อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านราคาอยู่ในระดับมากที่สุด และด้านการส่งเสริมการตลาด อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ สอดคล้องกับพิชามญช์ มะลิขาว (2554) ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นสตรีผ่านสื่อสังคมออนไลน์เฟซบุ๊ก วัตถุประสงค์ คือ เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นสตรีผ่านสื่อสังคมออนไลน์เฟซบุ๊ก กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ใช้เฟซบุ๊กเพศหญิงในประเทศไทยที่ซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นสตรีผ่านสื่อสังคมออนไลน์เฟซบุ๊ก รวมจำนวนตัวอย่างทั้งหมด 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลลูก้าสตรีผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 25 – 34 ปี มีอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน มีการศึกษาระดับปริญญาตรี รายได้ต่อเดือน 10,000 – 15,000 บาทเป็นส่วนใหญ่ ความคิดเห็นของส่วนประสมการตลาดที่ประกอบการตัดสินใจซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นบนเครือข่ายสังคมออนไลน์เฟซบุ๊ก ลูก้าที่ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมาก ความไว้วางใจในการซื้อสินค้าทางเครือข่ายสังคมออนไลน์เฟซบุ๊ก มีความไว้วางใจด้านผู้ขายสินค้าและด้านการปกป้องผู้บริโภคในระดับไว้วางใจปานกลาง ด้านระบบอินเทอร์เน็ตในระดับไว้วางใจมาก การทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความไว้วางใจในการซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นบนเครือข่ายสังคมออนไลน์ ด้านผู้ขายสินค้า ด้านระบบอินเทอร์เน็ต และด้านการปกป้องผู้บริโภค มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการซื้อเสื้อผ้าแฟชั่น ด้านค่าใช้จ่าย ด้านจำนวนครั้ง และด้านจำนวนชิ้นที่ซื้อในทิศทางเดียวกัน ส่วนประสมการตลาด ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการซื้อเสื้อผ้า

แฟชั่นด้านค่าใช้จ่ายในทิศทางเดียวกันและส่วนประสมการตลาดที่ใช้ประกอบการตัดสินใจซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา และด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการซื้อเสื้อผ้าแฟชั่น ด้านจำนวนครั้ง และจำนวนชิ้นที่ซื้อในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านผลิตภัณฑ์ พบว่า ระดับความสำคัญปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์ ของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดตาก ด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ สินค้ามีคุณภาพ เป็นไปตามที่ได้ประกาศจริง อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ สินค้ามีความหลากหลายตามที่ถูกความต้องการ อยู่ในระดับมากที่สุด และสินค้า มีความทันสมัย อยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ สอดคล้องกับ อูชา ภูมิถาวร (2551) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกซื้อสินค้าจากร้านค้าปลีกแบบมีร้านค้ากับร้านค้าปลีกทางอินเทอร์เน็ต พบว่าคุณลักษณะของสินค้า กล่าวคือความหลากหลายของผลิตภัณฑ์ และตราสัญลักษณ์ รวมทั้งการตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภค และรูปแบบการนำเสนอที่น่าสนใจ มีผลกับการเข้าเป็นสมาชิกของกลุ่มผู้ซื้อสินค้าจากร้านค้าปลีกทางอินเทอร์เน็ต และ ยังสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการซื้อสินค้าและบริการผ่าน ช่องทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ของผู้บริโภคในจังหวัดขอนแก่นของศิริเพ็ญ มโนศิลปกร (2551) พบว่าปัจจัยด้านสินค้าและบริการที่ผู้บริโภคให้ความสำคัญมากที่สุดคือสินค้าและบริการมีคุณสมบัติตรงตามความต้องการ

ด้านราคา พบว่า ระดับความสำคัญปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์ ของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดตาก ด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรกคือ ระบบความปลอดภัยในการชำระเงิน อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ราคาเหมาะสมกับคุณภาพของสินค้า อยู่ในระดับมากที่สุด และการเรียกเก็บเงินตรงตามยอดเงินจริงที่ระบุไว้ในเว็บไซต์ อยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ สอดคล้องกับ ธัญญพัทธ์ เกตุประดิษฐ์ (2554) ศึกษาปัจจัยที่อิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าทางอินเทอร์เน็ตของผู้หญิงในกรุงเทพมหานคร พบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญเรื่องปัจจัย ด้านราคา มากที่สุด ว่าสินค้ามีราคาที่เหมาะสมกับคุณภาพหรือไม่ และเรื่องความคุ้มค่า เช่นราคาที่ซื้อผ่านแอปพลิเคชันเมื่อรวมค่าจัดส่งแล้วมีราคาถูกกว่าซื้อจากช่องทางอื่น สอดคล้องกับงานวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อรูปแบบการตัดสินใจของผู้บริโภคสินค้าออนไลน์ : ศึกษาเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มนักศึกษาและกลุ่มวัยรุ่นเริ่มต้นทำงานของมนัสวี ลิ้มปเสถียรกุล (2554) พบว่าทั้งกลุ่มนักศึกษาและกลุ่มวัยรุ่นเริ่มต้นทำงานต่างมีการตัดสินใจซื้อที่มุ่งเน้นราคาของสินค้าในระดับสูง โดยปัจจัยที่ทั้งสองกลุ่มให้ความสำคัญมากที่สุดคือ ตัวแปรด้านการเลือกซื้อสินค้าที่มีความคุ้มค่าสูงสุด เมื่อเปรียบเทียบกับเงินที่จ่าย

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย พบว่า ระดับความสำคัญปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์ ของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดตาก ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ การตรงต่อเวลาในการจัดส่งสินค้า อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ความหลากหลายของช่องทางการชำระเงิน อยู่ในระดับมากและบริการจัดส่งสินค้าฟรี อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ สอดคล้องกับ นพวรรณ มีสมบุรณ์ (2552) ศึกษาปัจจัยการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการผ่านทางการตลาดออนไลน์บนโทรศัพท์เคลื่อนที่ กรณีศึกษานักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ระบุว่าช่องทางการจัดจำหน่ายเป็นปัจจัยสำคัญในการตัดสินใจซื้อสินค้า และสอดคล้องกับงานวิจัยศึกษาเชิงประจักษ์ของความพึงพอใจและความภักดีของลูกค้า ในการค้าทางอินเทอร์เน็ตของทิววรรณ จันท์เชื้อ (2553) พบว่าคำสัญญาในการส่งสินค้าจากเว็บไซต์มีผลต่อการตอบสนองความต้องการของลูกค้า เนื่องจากเป็นการช่วยอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า สามารถทำรายการได้ทุกที่ทุกเวลา และทราบระยะเวลาจัดส่งสินค้าที่แน่นอน

ด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า ระดับความสำคัญปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์ ของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดตาก ด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรกคือ การประชาสัมพันธ์เว็บไซต์ผ่านสื่อโฆษณาอื่นๆ เช่น สิ่งพิมพ์ วิทยุ เป็นต้น อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ การจัดกิจกรรมส่งเสริมการขาย เช่น มีการลด แลก แจก แถม ชิงโชค เป็นต้น ตามข้อกำหนดของทางร้าน อยู่ในระดับมากที่สุด และการสะสมแต้มเพื่อเป็นส่วนลดในการซื้อครั้งต่อไป อยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับ วรรณญา โพธิ์ไพรทอง (2556) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อเสื้อผ้าออนไลน์จากร้านค้าออนไลน์ พบว่าการจัดกิจกรรมส่งเสริมการขาย เช่น ลด แลก แจก แถม หรือการจัดโปรโมชั่นประจำเดือน ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของชนิกานต์ จุลมกร (2555) ที่ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อสินค้า ผ่านอินเทอร์เน็ตของนิสิตระดับปริญญาตรี ระบุว่าการจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายนั้น สามารถจูงใจ ผู้บริโภคให้ซื้อสินค้าและบริการได้

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. ผู้ประกอบการควรมีการสร้างการรับรู้ของผู้ซื้อให้เกิดทัศนคติในเชิงบวกต่อธุรกิจของตนเอง ทัศนคติในเชิงบวกสามารถสร้างได้โดยการสร้างภาพลักษณ์ที่ดี เช่น การบริการที่ดี ความซื่อสัตย์ที่มีต่อลูกค้า และความเต็มใจที่จะให้บริการ สิ่งเหล่านี้จะส่งผลต่อทัศนคติของผู้บริโภค
2. ผู้ขายควรมีการตอบข้อสงสัยหรือข้อคำถามจากผู้ซื้ออย่างรวดเร็วเนื่องจากสาเหตุที่ผู้ซื้อเลือกซื้อสินค้าผ่านทางออนไลน์เพราะความสะดวก และรวดเร็วทันใจไม่มีเวลาจำกัด เป็นการสร้างทัศนคติเชิงบวกของผู้ซื้อให้เพิ่มมากขึ้น

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการขยายขอบเขตงานวิจัยให้กว้างขึ้นโดยการเพิ่มกลุ่มตัวอย่างไปยังต่างจังหวัด เพื่อให้ครอบคลุมประชากรผู้ซื้อสินค้าผ่านทางออนไลน์ได้มากขึ้น
2. ควรเพิ่มเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลอื่นๆ เช่น การสัมภาษณ์เจาะลึก (In-depth Interview) การสนทนากลุ่ม (Focus Group) ให้ได้รับรู้ถึงข้อมูลเชิงลึก และความต้องการที่แท้จริงของกลุ่มผู้ซื้อสินค้าผ่านทางออนไลน์ เพื่อนำมาพัฒนาแอปพลิเคชันซื้อ-ขาย ออนไลน์ ให้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้นและตอบโจทย์ความต้องการของกลุ่มผู้บริโภคมากยิ่งขึ้นต่อไปในอนาคต

เอกสารอ้างอิง

- ชนนิกันต์ จุลมกร. (2555). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อสินค้าผ่านอินเทอร์เน็ตของนิสิตระดับปริญญาตรีคณะวิทยาศาสตร์มหาวิทยาลัยบูรพา. ปัญหาพิเศษ ภาควิชาคณิตศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ทิววรรณ จันท์เชื้อ. (2553). การศึกษาเชิงประจักษ์ของความพึงพอใจและความภักดีของลูกค้าในการค้าทางอินเทอร์เน็ต. การศึกษาค้นคว้าอิสระ หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ธัญญพัทธ์ เกตุประดิษฐ์. (2554). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าทางอินเทอร์เน็ตของผู้หญิงในกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระ สาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรังสิต.
- นพวรรณ มีสมบุญ. (2552). ปัจจัยการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการผ่านการทำตลาดออนไลน์บนโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่รณศึกษานักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต. การค้นคว้าอิสระ ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.

- นุชจรินทร์ ขอบดำรงธรรม. (2553). อิทธิพลของสื่อโฆษณาในเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่มีผลต่อกระบวนการตอบสนองของผู้บริโภค. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พิชามญช์ มะลิขาว. (2554). ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นสตรีผ่านสื่อสังคมออนไลน์เฟซบุ๊ก. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- มนัสวี ลิ้มปเสถียรกุล. (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อรูปแบบการตัดสินใจของผู้บริโภคสินค้าออนไลน์ : ศึกษาเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มนักศึกษาและกลุ่มวัยรุ่นเริ่มต้นทำงาน. การศึกษาค้นคว้าอิสระ หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วรัญญา โพธิ์ไพรทอง. (2556). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อเสื้อผ้าจากร้านค้าออนไลน์. การศึกษาค้นคว้าอิสระ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศิริเพ็ญ มโนศิลปากร. (2551). ปัจจัยที่มีผลต่อการซื้อสินค้าและบริการผ่านช่องทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภคในจังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยลัยขอนแก่น.
- เศรษฐพงศ์ มะลิสุวรรณ. (2559). เทคโนโลยีเปลี่ยนโลก (Disruptive technologies). จาก <https://www.it24hrs.com/2016/disruptive-technologies-technology/> สืบค้นเมื่อวันที่ 18 ธันวาคม 2561.
- แสงเดือน ผ่องพุ่ม. (2556). สื่อสังคมออนไลน์: แนวทางการนำมาประยุกต์ใช้. บทความวิชาการ 1 – 17. กรุงเทพฯ: สำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา.
- อุษา ภูมิถาวร. (2551). การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกซื้อสินค้าจากร้านค้าปลีกแบบมีร้านค้ากับร้านค้าปลีกทางอินเทอร์เน็ต. การศึกษาค้นคว้าอิสระ หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.



ปัจจัยสู่ความสำเร็จในการนำนโยบายสาธารณสุขไปปฏิบัติ
กรณีศึกษา ตำบลบางประมุง อำเภอโกรกพระ จังหวัดนครสวรรค์
FACTORS FOR SUCCESS IN RUNNING HEALTH CARE POLICY
CASE STUDY BANGPRAMUNG TUMBON, KROKPHRA DISTRICT,
NAKHONSAWAN

วิวัฒน์ หิรัญรักษ์¹

Wiwat Hiranruksa

Received: 5 February 2021; Revised: 3 March 2021; Accepted: 8 March 2021

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 2 ประการ คือ (1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายสาธารณสุขไปปฏิบัติของตำบลบางประมุง อำเภอโกรกพระ จังหวัดนครสวรรค์ และ (2) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการนำนโยบายสาธารณสุขไปปฏิบัติของตำบลบางประมุง อำเภอโกรกพระ จังหวัดนครสวรรค์ ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (qualitative research) โดยใช้วิธีการศึกษาจากเอกสาร ตำรา และการสัมภาษณ์ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการนำนโยบายสาธารณสุขไปปฏิบัติ ทั้งในส่วนของผู้รับมอบนโยบายในการสนับสนุนการนำนโยบายไปปฏิบัติ ผู้รับนโยบายสาธารณสุขไปปฏิบัติ และผู้ปฏิบัติงานตามนโยบายสาธารณสุข รวม 5 ท่าน ใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (purposive sampling) โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนกรกฎาคม-สิงหาคม 2561 ผลการวิจัยเชิงคุณภาพพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายสาธารณสุขไปปฏิบัติ แบ่งเป็น นโยบายที่มีความชัดเจน การมีทัศนคติต่องานในด้านบวก สามารถรับรู้บทบาทของตน มีแรงจูงใจในการทำงานซึ่งส่งผลต่อการปฏิบัติงาน องค์กรในชุมชนทุกกลุ่มให้ความร่วมมือ โดยเฉพาะความร่วมมือของประชาชนในพื้นที่ ได้รับเงินทุนสนับสนุนปีละครั้ง ได้รับสนับสนุนวัสดุ/อุปกรณ์จากหน่วยงานของรัฐ และการได้รับการนิเทศติดตามงานจากเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ในด้านปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลต่อการนำนโยบายสาธารณสุขไปปฏิบัติ คือ ด้านงบประมาณที่ยังไม่เพียงพอ การขาดความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่ไม่ตรงกัน และไม่เห็นถึงความสำคัญ ของงานด้านสาธารณสุข ก่อให้เกิดผลกระทบต่อความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงาน จากผล การศึกษาแสดงให้เห็นว่าการจะดำเนินงานให้ประสบผลสำเร็จได้นั้น ต้องอาศัยปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ ดังกล่าวเป็นสำคัญ และเพื่อเป็นการพัฒนางาน ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้ (1) ควรมีการจัดสรร

¹ อาจารย์ประจำหลักสูตรสาขาวิชารัฐศาสตร์ คณะนิติศาสตร์และรัฐศาสตร์ วิทยาลัยนอร์ทเทิร์น

งบประมาณให้เพียงพอต่อการดำเนินงาน การสนับสนุนในส่วนของวัสดุ อุปกรณ์ และเครื่องมือต่าง ๆ และการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานให้เหมาะสมต่อการดำเนินงานเพิ่มขึ้น (2) ควรจัดให้มีการอบรมให้ความรู้ และติดตามผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องแก่อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน เพื่อเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงาน รวมถึงให้ความรู้แก่ประชาชนเพื่อให้สามารถดูแลตนเองได้

คำสำคัญ : ปัจจัย, นโยบายสาธารณสุข

Abstract

In this thesis, the researcher has two objectives : 1) To investigate factors influencing the implementation of this policy at Bangpramung tumbon, Krok Phra district, Nakhon Sawan province and 2) To examine problems and obstacles confronting the implementation of this policy. The researcher used both quantitative methods in carrying out this inquiry with data being collected from July and August 2017. In the quantitative phase of research, the researcher studied germane documents and textbooks in addition to interviewing 5 persons involved with the implementation of the policy. Findings are as follows : The policy was clear when it came to processes, procedures and operational criteria that could be implemented by work units. The factor of organization competencies in the aspects of budget, personnel, structure, equipment, and tools was found to be operationally insufficient by reference to policy requirements. Therefore, in order to ensure that the implementation of the policy of health care will be successful as follows: 1) Sufficient resources in various aspects should be allocated so as to meet the operational needs of health care. Budget, Personnel and equipment should be increased. 2) Work performance should be continuously evaluated. In evaluated emphasis should fall on the quality of work rather than the quantity of work.

Keywords : Factors, Health Care Policy

บทนำ

นโยบายสาธารณะเป็นกิจกรรมต่างๆ ที่รัฐบาลจัดทำขึ้น หรือแผนงาน/โครงการ แนวทางปฏิบัติที่รัฐบาลหรือหน่วยงานของรัฐได้กำหนดขึ้น เพื่อแก้ไขปัญหา (ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว) การกำหนดนโยบายของรัฐจึงจำเป็นต้องสร้างองค์ความรู้ และหาหลักการที่จะลดเงื่อนไขและข้อจำกัดข้างต้นให้เหลือน้อยลงให้มากที่สุด ในอีกนัยหนึ่งการกำหนดนโยบายของรัฐต้องมุ่งสู่ความสำเร็จการบรรลุผลลัพธ์ที่พึงปรารถนาให้ได้ในระยะยาวสามารถแก้ไขปัญหาหรือรักษาโรคร้ายได้ สามารถประกันผลสำเร็จของการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติได้อย่างแท้จริง (วรเดช จันทรศร, 2558, หน้า 1-2) สืบเนื่องจากนโยบายของรัฐบาลและกระทรวงสาธารณสุข ที่ให้ความสำคัญกับการยกระดับคุณภาพบริการด้านสาธารณสุขและสุขภาพประชาชน การดูแลด้านสุขภาพตนเองในชุมชนจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง ดังนั้นงานสาธารณสุขมูลฐานจึงถือเป็นปัจจัยสำคัญในการดำเนินการเพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าว (กองสนับสนุนสุขภาพภาคประชาชน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข, 2557, หน้า 34-35)

การสาธารณสุขมูลฐานได้นำมาใช้ในการพัฒนาสุขภาพของประเทศไทย ตั้งแต่แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 4 เนื่องจากเป็นกลยุทธ์ที่ส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดูแลสุขภาพของตนเองและครอบครัว ตลอดจนร่วมดำเนินการเพื่อพัฒนาสุขภาพอนามัยของชุมชน ซึ่งได้มีการคัดเลือกตัวแทนประชาชน 1 คน ต่อ 8-10 หลังคาเรือน เข้ามาเป็นอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) โดยมีบทบาทในการดูแลสุขภาพของประชาชนในด้านการส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค การรักษาพยาบาล การส่งต่อผู้ป่วย และการถ่ายทอดความรู้ในการดูแลสุขภาพให้แก่บุคคลในครอบครัวและประชาชนในเขตรับผิดชอบ เพราะหลักการสำคัญของงานสาธารณสุขมูลฐาน คือการที่ประชาชนมีความสามารถในการดูแลสุขภาพของตนเอง ตลอดจนมีความสามารถในการแก้ปัญหาด้านการสาธารณสุขในหมู่บ้านหรือชุมชนของตน โดยมีเจ้าหน้าที่ของรัฐเป็นผู้ให้คำแนะนำ ชี้แนะ สนับสนุนตามหลักการสาธารณสุขมูลฐาน หลักการของงานสาธารณสุขมูลฐานมีองค์ประกอบรวม 14 องค์ประกอบ ได้แก่ การสุศึกษา โภชนาการ การจัดหาน้ำสะอาดและการสุขาภิบาล การเฝ้าระวังโรคประจำถิ่น การสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรค การอนามัยแม่และเด็กและการวางแผนครอบครัว การรักษาพยาบาลง่าย ๆ การจัดหายาที่จำเป็นในหมู่บ้าน สุขภาพจิต ทันตสาธารณสุข การอนามัยสิ่งแวดล้อม การคุ้มครองผู้บริโภค การป้องกันและควบคุมอุบัติเหตุและโรคไม่ติดต่อ รวมทั้งการป้องกันและควบคุมโรคเอดส์ ฉะนั้นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในฐานะที่เป็นหน่วยงานภาครัฐที่ใกล้ชิดประชาชนมากที่สุดจึงเป็นองค์กรที่มีบทบาทสำคัญในการผลักดันให้ประชาชนและชุมชนได้ตระหนักถึงการดูแลสุขภาพและการมีส่วนร่วมในงานสาธารณสุขมูลฐาน ตลอดจนการสนับสนุนส่งเสริมการดำเนินงานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน/ชุมชน (อสม.) (กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย, 2548, หน้า 1)

ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มีส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการนำนโยบายสาธารณสุขมูลฐานไปปฏิบัติ รวมถึงปัญหาและอุปสรรคของการนำนโยบายสาธารณสุขมูลฐานไปปฏิบัติ เพื่อเป็นข้อมูลให้กับผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการนำไปวางแผนปรับปรุงการนำนโยบายสาธารณสุขไปปฏิบัติของตำบลบางประมุง อำเภอกอพระ จังหวัดนครสวรรค์ ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการนำนโยบายสาธารณสุขไปปฏิบัติของตำบลบางประมุง อำเภอกอพระ จังหวัดนครสวรรค์
2. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการนำนโยบายสาธารณสุขไปปฏิบัติของตำบลบางประมุง อำเภอกอพระ จังหวัดนครสวรรค์

วิธีการดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การกำหนดประชากรที่เป็นตัวแทนตามกรอบการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อการสัมภาษณ์เชิงลึกครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกจากกลุ่มประชากรที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับนโยบายการสาธารณสุข โดยในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 5 คน คือ

1. สาธารณสุขอำเภอกอพระ ในฐานะที่เป็นผู้รับนโยบายในการให้การสนับสนุนการนำนโยบายสาธารณสุขไปปฏิบัติในระดับอำเภอ ได้แก่ นายเชเมม พรหมศักดิ์ ตำแหน่งสาธารณสุขอำเภอสังกัดหน่วยงานสาธารณสุขอำเภอกอพระ
2. สาธารณสุขตำบล จำนวน 1 คน ในฐานะที่เป็นผู้รับนโยบายในการให้การสนับสนุนการนำนโยบายสาธารณสุขไปปฏิบัติในระดับตำบล ได้แก่ นายศักรินทร์ ยอดบริบูรณ์ ตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่าซุด สังกัดหน่วยงานโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่าซุด
3. เทศบาล/องค์การบริหารส่วนตำบล/กำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน จำนวน 1 คน ในฐานะผู้รับนโยบายสาธารณสุขไปปฏิบัติ ได้แก่ นางยุรา กาหา ตำแหน่ง ผู้อำนวยการกองสาธารณสุข สังกัดหน่วยงาน สำนักงานเทศบาลตำบลบางปะมุง
4. ประธานอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านจำนวน 1 คน ในฐานะผู้ปฏิบัติงานตามนโยบายสาธารณสุข ได้แก่ นายณัฐพล แบนเนียน ตำแหน่ง ประธานอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ตำบลบางประมุง
5. อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านจำนวน 1 คน ในฐานะผู้ปฏิบัติงานตามนโยบายสาธารณสุข ได้แก่ นายพรชัย ฝักบัว

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ในครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม คือ ชื่อ ตำแหน่ง หน่วยงาน

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายสาธารณสุขไปปฏิบัติ

ส่วนที่ 3 ปัญหาและอุปสรรคในการนำนโยบายสาธารณสุขไปปฏิบัติ

2.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการศึกษาเอกสาร และการสัมภาษณ์เชิงลึก ซึ่งมีขั้นตอนในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยผู้วิจัยได้ติดต่อผู้ที่ให้สัมภาษณ์ จำนวนทั้งสิ้น 5 คน ทำการเตรียมความพร้อมในด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ในการเก็บข้อมูล เช่น แบบสัมภาษณ์ เครื่องบันทึกเสียง รวมทั้งงบประมาณเพื่อใช้ในการเก็บข้อมูล เดินทางไปสัมภาษณ์ จนถึงการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงลึก และทำการจัดระเบียบข้อมูลทั้งหมดที่รวบรวมจากการให้สัมภาษณ์และการสังเกต เพื่อนำมาใช้ในการวิเคราะห์ อภิปรายผล และสรุป สู่ข้อเสนอแนะต่อไป

2.3 การวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร และจากการสัมภาษณ์ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการนำนโยบายไปปฏิบัติ ประกอบด้วยผู้รับนโยบายในการให้การสนับสนุนการนำนโยบายสาธารณสุขไปปฏิบัติในระดับตำบล ผู้รับนโยบายสาธารณสุขไปปฏิบัติ และผู้ปฏิบัติงานตามนโยบายสาธารณสุข โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพัฒนาการและสาระสำคัญของนโยบายสาธารณสุข ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการนำนโยบายสาธารณสุขไปปฏิบัติ และปัญหาและอุปสรรคของการนำนโยบายสาธารณสุขไปปฏิบัติ โดยได้นำข้อมูลที่จัดระเบียบเสร็จแล้ว มาถอดความ และวิเคราะห์สรุปข้อมูลตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ซึ่งผู้วิจัยนำมาบรรยายและสรุปความนำเสนอในลักษณะของการพรรณนา

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยเชิงคุณภาพเป็นข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการนำนโยบายสาธารณสุข ทั้งในส่วนของผู้ให้การสนับสนุนการนำนโยบายสาธารณสุขไปปฏิบัติในระดับอำเภอ ระดับตำบล องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และผู้ปฏิบัติงานตามนโยบายสาธารณสุขไปปฏิบัติ จำนวน 5 คน

ผู้รับนโยบายในการให้การสนับสนุนการนำนโยบายสาธารณสุขมูลฐานไปปฏิบัติในระดับอำเภอ

จากการสัมภาษณ์คุณชะเอม พรหมศักดิ์ สาธารณสุขอำเภอโกรกพระ พบว่า นโยบายสาธารณสุขมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ประชาชนสามารถดูแลสุขภาพของตนเองและคนในชุมชนได้ โดยหน่วยงานภาครัฐจะมีการกำหนดนโยบายและแนวทางในการดำเนินโครงการมาให้ ซึ่งถือได้ว่านโยบายต่าง ๆ มีความชัดเจน ซึ่งแต่ละพื้นที่จะต้องนำนโยบายเหล่านั้นมาใช้ให้เหมาะสมกับบริบทของแต่ละพื้นที่ จากนั้นจะมีอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านมาทำหน้าที่ในการดำเนินการตามนโยบาย ซึ่งจะได้รับการอบรมความรู้เกี่ยวกับการดูแลสุขภาพเบื้องต้นทั้ง 14 องค์ประกอบ รวมถึงมี

การนิเทศการทำงานเป็นระยะ ๆ ซึ่งจะทำให้สามารถทำได้รวดเร็ว และเนื่องจากอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านเป็นคนในพื้นที่จึงทำให้มีความใกล้ชิดกับประชาชนในพื้นที่เป็นอย่างดี ก่อให้เกิดความร่วมมือที่ดีจากชาวบ้าน และองค์กรต่าง ๆ ในชุมชน

นายศกรินทร์ ยอดบริบูรณ์ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่าซุดกล่าวว่า “นโยบายสาธารณสุขมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ประชาชนที่อยู่ในพื้นที่สามารถดูแลสุขภาพของตนเอง และคนในครอบครัวได้ โดยวิธีการดำเนินงานจะเหมือนกันทั่วประเทศ และสามารถนำนโยบายมาปฏิบัติโดยคำนึงถึงตัวชี้วัดความสำเร็จของโครงการเป็นเกณฑ์ (KPI) อีกทั้งยังได้รับการสนับสนุนในด้านของวัสดุอุปกรณ์จากภาครัฐ ตลอดจนความร่วมมือร่วมใจกันของทุกภาคส่วนในชุมชนจึงส่งผลต่อความสำเร็จจากการนำนโยบายสาธารณสุขไปปฏิบัติ แต่อาจมีปัญหาบ้างในส่วนของการทำงานของบุคลากร ซึ่งอาจเกิดจากการขาดความเข้าใจในงานด้านสาธารณสุขอย่างแท้จริง”

คุณยุรา กาหา ผู้อำนวยการกองสาธารณสุข สำนักงานเทศบาลตำบลบางปะกง กล่าวว่า “นโยบายสาธารณสุขมีเป้าหมายและวัตถุประสงค์เพื่อการดูแลสุขภาพประชาชน 4 ด้าน คือ ป้องกัน รักษา ส่งเสริม และฟื้นฟู โดยมีเจ้าหน้าที่ของสาธารณสุขในพื้นที่และอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านช่วยในการดูแล ซึ่งวิธีการดำเนินนโยบายขึ้นอยู่กับพื้นที่ที่ต้องนำไปปฏิบัติ และประชาชนได้รับประโยชน์จากนโยบายอย่างแท้จริง ซึ่งจากการที่ได้ลงพื้นที่จะพบว่า ชาวบ้านในชุมชนให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี เช่น เวลาเชิญให้มาประชุมก็มากันอย่างพร้อมเพรียง อีกทั้งในส่วนของบุคลากรของสาธารณสุขและอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านมีทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน รู้ว่าตนมีหน้าที่อะไร และรับผิดชอบในเรื่องใดบ้าง ปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ด้วยความเต็มใจ อีกทั้งยังได้รับการเอาใจใส่ที่ดีจากหน่วยงานส่วนกลางและผู้บริหารทำให้มีกำลังใจในการทำงานมากขึ้น แต่ก็ยังพบปัญหาในเรื่องของบุคลากรในด้านความรู้ความเข้าใจในงานอยู่บ้าง รวมถึงบุคลากรมีน้อยทำให้ไม่สามารถทำงานในด้านสาธารณสุขได้ทันต่อความต้องการของประชาชนในพื้นที่ เพราะบางคนอาจต้องทำหลายหน้าที่ในเวลาเดียวกัน โดยเฉพาะงานด้านเอกสาร”

คุณณัฐพล แนนเนียน ประธานอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ตำบลบางปะกงกล่าวว่า “นโยบายสาธารณสุขมีเป้าหมายเพื่อดูแลด้านสุขภาพและให้ความรู้แก่ประชาชน โดยมีโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลเป็นผู้รับผิดชอบประสานงาน และดำเนินงานตามนโยบายที่ได้รับมอบหมายมาจากส่วนกลาง ซึ่งทางอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านมีความรู้สึกที่ดีในการทำงาน รู้ว่าสิ่งที่ทำส่งผลดีต่อตนเองและทุกคนในชุมชน และการได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้อง แต่ก็ยังมีอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านบางคนที่ยังขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องของงาน รวมถึงไม่เห็นถึงความสำคัญของงาน ซึ่งอาจเป็นส่วนใหญ่เป็นชาวบ้านมีภาระหน้าที่ที่ต้องดูแลครอบครัวทำให้ไม่ค่อยมีเวลา และไม่สามารถทุ่มเทได้อย่างเต็มที่”

นายพรชัย ฝักบัว อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ตำบลบางประมุง กล่าวว่า “การมีทัศนคติต่องานในด้านบวก สามารถรับรู้บทบาทของตน มีแรงจูงใจในการทำงานซึ่งส่งผลต่อการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะความร่วมมือของประชาชนในพื้นที่ ซึ่งจากการได้รับเงินทุนสนับสนุนทั้งในส่วนของวัสดุ/อุปกรณ์จากหน่วยงานของรัฐทำให้การทำงานมีความคล่องตัวขึ้น แต่ก็ยังไม่เพียงพอเท่าที่ควรจะเป็น และการได้รับการติดตามงานจากเจ้าหน้าที่สาธารณสุขส่งผลต่อดีต่อการปฏิบัติ รวมถึงการได้รับความร่วมมือจากชาวบ้านที่อยู่ในพื้นที่ทำให้การทำงานง่ายขึ้น”

อภิปรายผล

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายสาธารณสุขไปปฏิบัติ โดยผู้วิจัยเลือกศึกษาจากแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการนำนโยบายไปปฏิบัติ และจากการศึกษา งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจากผลการศึกษาพบว่า

การนำนโยบายสาธารณสุขมูลฐานไปปฏิบัตินับตั้งแต่มีการเริ่มต้นการดำเนินการจนกระทั่งถึงปัจจุบัน มีการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติและมีผลของการปฏิบัติตามนโยบายอย่างต่อเนื่อง โดยมีหลักเกณฑ์ วัตถุประสงค์ และกระบวนการที่ชัดเจน ซึ่งส่งผลต่อความสำเร็จของนโยบายสอดคล้องกับ วรเดช จันทรร (2542) และศุภชัย ยาวะประภาส (2545) ที่กล่าวถึงการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติให้ประสบความสำเร็จว่า หากนโยบายนั้นมีรูปแบบ แนวทาง วิธีการ ระบบหรือขั้นตอน ตลอดจนปัจจัยกำหนดความสำเร็จหรือความล้มเหลวของการนำนโยบายสาธารณสุขไปปฏิบัติที่ชัดเจนก็จะนำองค์กรหรือหน่วยงานประสบความสำเร็จ บรรลุวัตถุประสงค์ของนโยบายที่ตั้งไว้

สำหรับในการดำเนินงานตามนโยบายซึ่งเป็นผลจากการศึกษาด้านเอกสารและการสัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ผู้วิจัยนำมาวิเคราะห์และสรุปผลได้ว่า ในการนำนโยบายสาธารณสุขไปปฏิบัติของ ตำบลบางประมุง อำเภอโคกพระ จังหวัดนครสวรรค์มีปัจจัยหลายด้านที่ส่งผลกระทบต่อ การดำเนินงาน และก่อให้เกิดปัญหาและอุปสรรคต่อความสำเร็จของนโยบาย ซึ่งหากพิจารณาในส่วน ปัจจัยที่ทำให้การนำนโยบายสาธารณสุขไปปฏิบัติประสบความสำเร็จเป็นเพราะนโยบายมีความ ชัดเจน มีกระบวนการและขั้นตอน มีหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติที่หน่วยงานที่ได้รับมอบหมายสามารถ นำไปปฏิบัติได้ทันที รวมถึงบุคลากรที่รับผิดชอบในงานด้านดังกล่าวมีทัศนคติที่ดีต่องานที่ได้รับ มอบหมาย รับรู้ในบทบาทการทำงานของตน ได้รับความเอาใจใส่ดูแลจากหน่วยงานในการให้การ สนับสนุนทั้งในด้านของทุน และอุปกรณ์ ก่อให้เกิดกำลังใจในการทำงาน มีการนิเทศการทำงานเพื่อให้ งานมีประสิทธิภาพมากขึ้น ในส่วนของปัญหาอันเกิดจากการขาดแคลนงบประมาณส่งผลต่อการ ดำเนินงานตามนโยบาย เนื่องจากงบประมาณที่ได้รับไม่เพียงพอ ทำให้ต้องมีการลำดับความสำคัญ ของงาน และดำเนินงานตามงบประมาณที่มีอยู่ รวมถึงการขาดความรู้ความเข้าใจในงานที่รับผิดชอบ ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และการไม่ให้ความสำคัญกับงานดังกล่าวเท่าที่ควรก่อให้เกิดผลกระทบต่อ

ความร่วมมือในการทำงาน ข้อเสนอแนะ 1) ควรมีการจัดสรรงบประมาณให้เพียงพอ และเหมาะสมต่อการดำเนินงาน การสนับสนุนในส่วนของวัสดุ อุปกรณ์ และเครื่องมือต่าง ๆ และการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานให้เหมาะสม 2) กรมส่งเสริมสุขภาพภาคประชาชนควรจัดให้มีการอบรมให้ความรู้ สนับสนุนสิ่งอำนวยความสะดวก และติดตามผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องแก่อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านเพื่อเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงานให้มากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กานต์ เสกขุนทด. (2552). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติของมหาวิทยาลัยราชภัฏ. คุุณิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร์), มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ. กองสนับสนุนสุขภาพภาคประชาชน. (2560). แนวทางการดำเนินงานสุขภาพภาคประชาชน ประจำปีงบประมาณ 2560
- พิชญา ชาญณรงค์. (2556). การนำนโยบายการอำนวยความสะดวกและความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนไปปฏิบัติในพื้นที่ 4 อำเภอของจังหวัดสงขลา. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วรเดช จันทรศร. (2542). การนำนโยบายไปปฏิบัติ (พิมพ์ครั้งที่ 3). หนังสือในโครงการตำราสมาคมนักวิจัยมหาวิทยาลัยไทย. กรุงเทพมหานคร: สหાયบลิ็อก และการพิมพ์.
- วรเดช จันทรศร. (2558). หลักการกำหนดนโยบายของรัฐ (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพมหานคร: สหાયบลิ็อก และการพิมพ์.
- วิวัฒน์ หิรัญรักษ์. (2560). การนำนโยบายสาธารณสุขมูลฐานไปปฏิบัติ : กรณีศึกษาอำเภอไทรทอง จังหวัดนครสวรรค์. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ศุภชัย ยาวะประภาส. (2545). นโยบายสาธารณะ (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย .
- สมบัติ อารังธัญวงศ์. (2550). นโยบายสาธารณะแนวความคิดการวิเคราะห์และกระบวนการ (พิมพ์ครั้งที่ 16). สำนักพิมพ์เสมาธรรม คณะรัฐศาสตร์, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- อรรถัย เลียงจินดาถาวร.(2559). พื้นที่ต้นแบบการบริหารงานสาธารณสุขมูลฐานส่วนท้องถิ่น: ตำบลปทุมอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- อรรถัย เลียงจินดาถาวร.(2559). พื้นที่ต้นแบบการบริหารงานสาธารณสุขมูลฐานส่วนท้องถิ่น : ตำบลปทุม อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

การจัดประสบการณ์เกมการศึกษาเพื่อพัฒนาทักษะทางคณิตศาสตร์
เรื่องจำนวนและตัวเลขของนักเรียนระดับชั้นอนุบาลปีที่ 1 โรงเรียนตากสินราชานุสรณ์
The Provision of the Learning Experience through Educational Games
for the Mathematical Skills Development with Numbers of
Kindergarten Students Year 1 Taksinrachanuson School

อรัญญา เงินมูล¹, จันจิรา แก้วสกุลไชย², พวงพิศ เรืองศิริกุล³

Aranya Ngoenmool, Janjira Kaewsakulchai, Phuangphit Ruangsirikul

Received: 8 February 2021; Revised: 28 February 2021; Accepted: 5 March 2021

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้เป็นวิจัยทดลอง มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) พัฒนาทักษะพื้นฐานทางคณิตศาสตร์เรื่องจำนวนและตัวเลขโดยการจัดประสบการณ์เกมการศึกษา 2) ศึกษาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรู้ของเด็กปฐมวัยโดยการจัดประสบการณ์เกมการศึกษาเรื่องจำนวนและตัวเลข และ 3) ศึกษาประสิทธิภาพการจัดประสบการณ์เกมการศึกษาเพื่อพัฒนาทักษะทางคณิตศาสตร์เรื่องจำนวนและตัวเลข กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักเรียนระดับชั้นอนุบาลปีที่ 1/1 โรงเรียนตากสินราชานุสรณ์ จำนวน 20 คน ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2561 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ 1) แผนการจัดประสบการณ์กิจกรรมเกมการศึกษาโดยใช้เกมจับคู่จำนวนและตัวเลข 2) ชุดเกมการศึกษาเรื่องจำนวนและตัวเลข 3) แบบทดสอบความสามารถพื้นฐานทางคณิตศาสตร์เรื่องจำนวนและตัวเลขก่อนและหลังการจัดประสบการณ์เกมการศึกษา ผู้วิจัยได้ประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าร้อยละและค่าเฉลี่ย ผลการวิจัยพบว่า 1) การพัฒนาทักษะพื้นฐานทางคณิตศาสตร์เรื่องจำนวนและตัวเลขโดยการจัดประสบการณ์เกมการศึกษา มีนักเรียนผ่านเกณฑ์ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 70 จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 75 และมีนักเรียนที่ไม่ผ่านเกณฑ์ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 25 2) เด็กปฐมวัยมีคะแนนก่อนการจัดประสบการณ์เกมการศึกษา เฉลี่ย 5.90 และคะแนนเฉลี่ยหลังการจัดประสบการณ์เกมการศึกษา 7.85 มีคะแนนความเฉลี่ยความก้าวหน้าสูงขึ้น 1.95 คิดเป็นร้อยละของความก้าวหน้าเท่ากับ 19.50 3) การจัดประสบการณ์เกมการศึกษาเพื่อพัฒนาทักษะทางคณิตศาสตร์เรื่องจำนวนและตัวเลขมีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ 70/70 คือ 78.5/75

คำสำคัญ : การจัดประสบการณ์, เกมการศึกษา¹ นักศึกษาด้านการศึกษาศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์วิทยาลัยนอร์ทเทิร์น จังหวัดตาก 0852707689² นักศึกษาด้านการศึกษาศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์วิทยาลัยนอร์ทเทิร์น จังหวัดตาก³ อาจารย์ที่ปรึกษา, คณะศึกษาศาสตร์วิทยาลัยนอร์ทเทิร์น จังหวัดตาก 0852707689

Abstract

The purposes of the research seemed to 1) develop the basic mathematical skills with numbers based on the provision of the learning experience through educational games, 2) investigate the learning achievement of young children based on the provision of the learning experience through educational games to develop the basic mathematical skills with numbers, and 3) explore the efficiency in the provision of the learning experience through educational games to develop the basic mathematical skills with numbers. The samples of the research were 20 young children or students who were studying in Kindergarten Classroom 1/1 at Taksinrachanusorn School in the second semester of the academic year 2018/2019. The research instruments were 1) the provision plans of the learning experience through educational games by matching numbers, 2) the sets of number matching game, and 3) the tests of the basic mathematical skills with numbers both before and after provisions of the learning experience through educational games. The collected data was analyzed by percentages and arithmetic means. The findings of the research indicated that; in terms of 1) the basic mathematical skills development with numbers based on the provision of the learning experience through educational games of young children or students, it was found that there were 15 students to pass the exam with the scores at least 70% (75%), and 5 students to fail the exam (25%). In addition, 2) young children obtained the scores before the provision of the learning experience through educational games with the arithmetic mean of 5.90, and the arithmetic mean after the provision of the learning experience through educational games seemed to be 7.85 with increasing progress scores of 1.95 (19.50%). In terms of 3) the efficiency in the provision of the learning experience through educational games to develop the basic mathematical skills with numbers, according to the standard criterion of 70/70; it can be said that it was met at the level of 78.5/75.

Keywords : Learning Experience, Educational Games

บทนำ

อนาคตของประเทศชาติขึ้นอยู่กับคุณภาพของเด็ก การพัฒนาคุณภาพมนุษย์ที่ยั่งยืน และป้องกันปัญหาสังคมในระยะยาว จำเป็นต้องเริ่มพัฒนาตั้งแต่ปฐมวัย เด็กเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าเป็นพลังสำคัญในการพัฒนาประเทศ ประเทศใดที่คนในชาติมีความรู้ ประเทศนั้นย่อมมีความเจริญรุ่งเรือง ดังนั้นประเทศไทยจึงให้ความสำคัญต่อการพัฒนาคนในชาติของตน และตระหนักถึงความสำคัญของเด็กโดยเฉพาะด้านการศึกษา จึงจัดให้มีการศึกษาปฐมวัย ดังปรากฏให้เห็นในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2553 ในมาตราที่ 18 ที่ระบุให้มีการจัดการศึกษาปฐมวัยและสถานพัฒนาเด็กปฐมวัยขึ้นพร้อมกับประกาศว่า “การศึกษาปฐมวัย คือการสร้างคนสร้างชาติ” (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2545 : 11; อ้างถึงใน นิธิกานต์ขวัญบุญ, 2549 : 3) การศึกษาปฐมวัยเป็นการศึกษาเด็กอายุตั้งแต่แรกเกิดจนถึง 6 ปี อย่างเป็นองค์รวมบนพื้นฐานการอบรมเลี้ยงดูและการส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้ที่สนองต่อธรรมชาติและพัฒนาการตามวัยของเด็กแต่ละคนให้เต็มตามศักยภาพ (ปรัชญาการศึกษาปฐมวัย, หลักสูตรการศึกษาปฐมวัย 2560.) และเด็กจะเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าได้นั้นจะต้องได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและครบถ้วนทั้งในด้านการอบรมเลี้ยงดู การให้ความรักความอบอุ่นโดยเฉพาะเด็กปฐมวัย ช่วงปฐมวัยเป็นช่วงที่สำคัญที่สุดของชีวิตมนุษย์ เด็กปฐมวัยนับเป็นวัยเริ่มต้นของชีวิตซึ่งมีความสำคัญมาก เพราะพัฒนาการทุกด้านของเด็กในวัยนี้จะเจริญเติบโตอย่างรวดเร็วต่อเนื่องกันและเป็นพื้นฐานในการวางรากฐานการพัฒนาด้านร่างกาย อารมณ์ จิตใจ สังคม และสติปัญญา (การศึกษาสำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, 2550 : 1-11)

การส่งเสริมทักษะทางคณิตศาสตร์มีความสำคัญยิ่งต่อการพัฒนาความคิด ทำให้มนุษย์มีความคิด มีเหตุผล มีแบบแผน ตลอดจนการพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ สามารถวิเคราะห์ปัญหาต่างๆ ได้อย่างรอบคอบ ช่วยให้คาดการณ์วางแผนแก้ปัญหาก่อให้เกิดประโยชน์ในการนำไปใช้ใน ชีวิตประจำวันได้อย่างเหมาะสมเป็นรากฐานของการพัฒนาด้านอื่นๆ และคณิตศาสตร์ยังเป็นศาสตร์ที่นำไปสู่ความเจริญก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์เทคโนโลยี เศรษฐกิจและสังคมตลอดจนเป็นพื้นฐานสำหรับการวิจัยค้นคว้าทุกประเภท (สถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี, 2551 : 2) ชีวิตประจำวันของเราเกี่ยวข้องกับคณิตศาสตร์มากมายเริ่มตั้งแต่ วันที่ เวลา น้ำหนัก ส่วนสูง อายุ หรือแม้แต่การพูดคุยของเด็กที่เราได้ยินจะมีการเปรียบเทียบ การวัด การจัดประเภทและตัวเลข จาก การที่คณิตศาสตร์มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำรงชีวิตของมนุษย์ ทำให้เด็กต้องรู้จักการสังเกต ความเหมือน และความแตกต่าง การเปรียบเทียบขนาดใหญ่-เล็ก สั้น-ยาว การจัดลำดับ เด็กจะต้องรู้จักการเปรียบเทียบของสองสิ่ง หรือมากกว่าสองสิ่งและจะต้องมีการจัดลำดับสิ่งของเป็นลำดับ ตั้งแต่แรกจนถึงขั้นสุดท้าย และการวัดซึ่งความสามารถด้านการวัดนี้ จะพัฒนามาจากประสบการณ์ในการ

เรียงลำดับ การเปรียบเทียบและการจัดลำดับ ความสามารถทางคณิตศาสตร์เหล่านี้ จะเป็นพื้นฐานในการเรียนรู้เรื่องอื่นๆ ต่อไป (สิริมณี บรรจง, 2549 : 13)

การส่งเสริมทักษะทางคณิตศาสตร์มีความสำคัญยิ่งต่อการพัฒนาความคิด ทำให้มนุษย์มีความคิด มีเหตุผล มีแบบแผน ตลอดจนการพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ สามารถวิเคราะห์ปัญหาต่างๆ ได้อย่างรอบคอบ ช่วยให้คาดการณ์วางแผนแก้ปัญหาก่อให้เกิดประโยชน์ในการนำไปใช้ในชีวิตประจำวันได้อย่างเหมาะสมเป็นรากฐานของการพัฒนาในด้านอื่นๆ และคณิตศาสตร์ยังเป็นศาสตร์ที่นำไปสู่ความเจริญก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์เทคโนโลยี เศรษฐกิจและสังคมตลอดจนเป็นพื้นฐานสำหรับการวิจัยค้นคว้าทุกประเภท (สถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี, 2551 : 2) ชีวิตประจำวันของเราเกี่ยวข้องกับคณิตศาสตร์มากมายเริ่มตั้งแต่ วันที่ เวลา น้ำหนัก ส่วนสูง อายุ หรือแม้แต่การพูดคุยของเด็กที่เราได้ยินจะมีการเปรียบเทียบ การวัด การจัดประเภทและตัวเลข จากการที่คณิตศาสตร์มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำรงชีวิตของมนุษย์ ทำให้เด็กต้องรู้จักการสังเกต ความเหมือน และความแตกต่าง การเปรียบเทียบขนาดใหญ่-เล็ก สั้น-ยาว การจัดลำดับ เด็กจะต้องรู้จักการเปรียบเทียบของสองสิ่ง หรือมากกว่าสองสิ่งและจะต้องมีการจัดลำดับสิ่งของเป็นลำดับ ตั้งแต่แรกจนถึงขั้นสุดท้าย และการวัดซึ่งความสามารถด้านการวัดนี้ จะพัฒนามาจากประสบการณ์ในการเรียงลำดับ การเปรียบเทียบและการจัดลำดับ ความสามารถทางคณิตศาสตร์เหล่านี้ จะเป็นพื้นฐานในการเรียนรู้เรื่องอื่นๆ ต่อไป (สิริมณี บรรจง, 2549 : 13)

การพัฒนาเด็กทุกด้านอย่างเป็นองค์รวม เป็นเสมือนหนึ่งแนวทางให้ครูหรือผู้ที่เกี่ยวข้องได้เข้าใจเด็ก สามารถอบรมเลี้ยงดูและจัดประสบการณ์ที่เหมาะสมกับวัยและความแตกต่างระหว่างบุคคล เพื่อที่จะส่งเสริมให้เด็กมีพัฒนาการบรรลุผลตามเป้าหมายที่ต้องการ คือ ร่างกายเจริญเติบโตตามวัย แข็งแรง มีสุขนิสัยที่ดี สุขภาพจิตดี มีสุนทรียภาพ มีคุณธรรม จริยธรรม มีจิตใจที่ดีงาม มีทักษะชีวิตและปฏิบัติตามเศรษฐกิจพอเพียง มีวินัย อยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข มีทักษะการคิด การใช้ภาษาสื่อสาร และการแสวงหาความรู้ได้อย่างเหมาะสมกับวัย

แนวทางการพัฒนาเด็กปฐมวัยสิ่งหนึ่งคือ การเล่น การจัดกิจกรรมการเล่นสำหรับเด็กปฐมวัยนับว่าเป็นสิ่งจำเป็นและสำคัญมาก เพราะการเล่นเป็นประสบการณ์ที่มีการเตรียมเด็กให้มีความพร้อมทั้งทางด้านร่างกาย อารมณ์ จิตใจ สังคม และสติปัญญา เด็กจะรู้สึกสนุกสนาน เพลิดเพลิน ได้สังเกต ได้มีโอกาสทดลอง สร้างสรรค์คิดแก้ปัญหาและค้นพบด้วยตนเอง และการเล่นยังมีอิทธิพลต่อการเจริญเติบโตของเด็ก ช่วยพัฒนาให้เด็กมีความพร้อมก่อนที่จะเข้าเรียนในระดับประถมศึกษา (คณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ, 2541 : 7) เกมการศึกษาเป็นสื่อการเรียนรู้และกิจกรรมหลักตามหลักสูตรการศึกษาปฐมวัยพุทธศักราช 2560 ที่ใช้จัดกิจกรรมการเรียนรู้สำหรับเด็กปฐมวัย เพื่อพัฒนาเด็กให้เกิดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามมาตรฐานการศึกษาปฐมวัย และเน้นทางด้านสติปัญญาให้แก่เด็กนอกจากนี้ยังช่วยฝึกการแก้ปัญหา การคิดหาเหตุผล การสังเกตเปรียบเทียบ

การจำแนก การจัดหมวดหมู่อันเป็นทักษะพื้นฐานทางคณิตศาสตร์ด้วย (สำนักงานคณะกรรมการ ประถมศึกษาแห่งชาติ, 2541 : 145) จึงกล่าวได้ว่าเกมการศึกษาเป็นกิจกรรมที่ช่วยส่งเสริมให้เกิด การเรียนรู้โดยผ่านการเล่น และช่วยพัฒนาได้หลาย ๆ ด้าน รวมทั้งเป็นการฝึกทักษะในด้านต่าง ๆ โดยเฉพาะทักษะพื้นฐานทางคณิตศาสตร์ ซึ่งเป็นองค์ประกอบและรากฐานสำคัญของกระบวนการพัฒนา ทางด้านสติปัญญา การที่จะพัฒนาทักษะพื้นฐานทางคณิตศาสตร์ให้เป็นรูปธรรมและสร้าง ประสบการณ์ตรงให้กับเด็กปฐมวัยโดยการเล่นได้นั้นเกมการศึกษาจึงเป็นกิจกรรมที่น่าสนใจ

ผู้วิจัยได้มีโอกาสไปสังเกตการสอนระดับปฐมวัยที่โรงเรียนตากสินราชานุสรณ์ทำให้พบว่า เด็กที่มีอายุระหว่าง 3 - 4 ปี หรือเด็กที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับชั้นอนุบาลปีที่ 1 สามารถท่องจำจำนวน 1- 10 ได้อย่างคล่องแคล่ว แต่เด็กจำนวนมากยังไม่รู้จักค่าจำนวน 1- 5 ซึ่งตามหลักพัฒนาการด้าน สติปัญญาของเด็กอายุระหว่าง 3 - 4 ปี เด็กควรจรรู้ค่าจำนวน 1 – 5 และสภาพปัญหาดังกล่าวทำให้ ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะนำเกมการศึกษาเรื่องจำนวนและตัวเลข มาจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนา ความสามารถพื้นฐานทางคณิตศาสตร์ของเด็กปฐมวัย เพื่อให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ และเพื่อที่จะได้ เป็นแนวทางหนึ่งของการพัฒนาการเรียนการสอนของเด็กปฐมวัยต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อพัฒนาทักษะพื้นฐานทางคณิตศาสตร์เรื่องจำนวนและตัวเลขโดยการจัดประสบการณ์ เกมการศึกษา
2. เพื่อศึกษาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรู้ของเด็กปฐมวัยโดยการจัดประสบการณ์เกมการศึกษา เรื่องจำนวนและตัวเลข
3. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการจัดประสบการณ์เกมการศึกษาเพื่อพัฒนาทักษะทาง คณิตศาสตร์เรื่องจำนวนและตัวเลข

สมมติฐานของการวิจัย

1. เด็กปฐมวัยที่ได้รับการจัดประสบการณ์โดยใช้เกมการศึกษาเรื่องจำนวนและตัวเลข มีความสามารถพื้นฐานทางคณิตศาสตร์ผ่านเกณฑ์ ร้อยละ 70 ของคะแนนเต็ม
2. เด็กปฐมวัยที่ได้รับการจัดประสบการณ์เกมการศึกษาเรื่องตัวเลขและจำนวนมีผลสัมฤทธิ์ ทางการเรียนรู้หลังจัดประสบการณ์มากกว่าก่อนจัดประสบการณ์
3. การจัดประสบการณ์เกมการศึกษาเพื่อส่งเสริมทักษะทางคณิตศาสตร์เรื่องจำนวนและ ตัวเลขมีประสิทธิภาพ 70/70

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ดำเนินการตามลักษณะของกระบวนการวิจัยและพัฒนา (Research and Development) ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักเรียนระดับชั้นอนุบาลปีที่ 1 โรงเรียนตากสินราชานุสรณ์ จำนวน 40 คน ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2561

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักเรียนระดับชั้นอนุบาลปีที่ 1 โรงเรียนตากสินราชานุสรณ์ จำนวน 20 คน ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2561 ซึ่งได้มาจากการสุ่มแบบกลุ่ม (Cluster random sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. แผนการจัดประสบการณ์กิจกรรมเกมการศึกษาโดยใช้เกมจับคู่จำนวนและตัวเลข
2. ชุดเกมการศึกษาเรื่องจำนวนและตัวเลข
3. แบบทดสอบความสามารถพื้นฐานทางคณิตศาสตร์เรื่องจำนวนและตัวเลขก่อนและหลังการจัดประสบการณ์เกมการศึกษา

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ผู้วิจัยสร้างความคุ้นเคยกับกลุ่มตัวอย่างเป็นระยะเวลา 2 วัน
2. ดำเนินการทดสอบนักเรียนกลุ่มตัวอย่างก่อนการทดลอง (pre-test) โดยใช้แบบทดสอบความสามารถพื้นฐานทางคณิตศาสตร์สำหรับเด็กปฐมวัยเรื่องจำนวนและตัวเลข แล้วตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนด
3. ดำเนินการทดลองกับกลุ่มตัวอย่าง โดยการจัดกิจกรรมเกมการศึกษาโดยใช้เกมจับคู่จำนวนและตัวเลข โดยผู้วิจัย ดำเนินการทดลองด้วยตนเองเป็นเวลา 3 สัปดาห์ๆ ละ 2 วันๆ ละ 20 นาที จากนั้น ดำเนินการทดสอบหลังการทดลอง (post-test) โดยใช้แบบทดสอบความสามารถพื้นฐานทางคณิตศาสตร์สำหรับเด็กปฐมวัยเรื่องจำนวนและตัวเลข ชุดเดียวกันกับแบบทดสอบที่ใช้ทดสอบก่อนการทดลอง แล้วตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนด

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. นำข้อมูลที่ได้จากแบบทดสอบก่อนเรียน และแบบทดสอบหลังเรียนมาวิเคราะห์ โดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าประสิทธิภาพ
2. ประมวลผล แปลผลและวิเคราะห์ข้อมูล
3. อภิปรายผล โดยใช้ตารางและการพรรณนา

ผลการวิจัย

1. การพัฒนาความสามารถพื้นฐานทางคณิตศาสตร์เรื่องจำนวนและตัวเลขโดยการจัดประสบการณ์เกมการศึกษา มีนักเรียนผ่านเกณฑ์ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 70 จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 75 และมีนักเรียนที่ไม่ผ่านเกณฑ์ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 25
2. เด็กปฐมวัยมีคะแนนก่อนการจัดประสบการณ์เกมการศึกษา เฉลี่ย 5.90 และคะแนนเฉลี่ยหลังการจัดประสบการณ์เกมการศึกษา 7.85 มีคะแนนความเฉลี่ยความก้าวหน้าสูงขึ้น 1.95 คิดเป็นร้อยละของความก้าวหน้าเท่ากับ 19.50
3. การจัดประสบการณ์เกมการศึกษาเพื่อพัฒนาทักษะทางคณิตศาสตร์เรื่องจำนวนและตัวเลขมีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ 70/70 คือ 78.5/75

อภิปรายผลวิจัย

1. การพัฒนาทักษะพื้นฐานทางคณิตศาสตร์เรื่องจำนวนและตัวเลขโดยการจัดประสบการณ์เกมการศึกษา มีนักเรียนผ่านเกณฑ์ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 70 จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 75 และมีนักเรียนที่ไม่ผ่านเกณฑ์ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 25 จะเห็นได้ว่า การจัดประสบการณ์เกมการศึกษาที่ผู้วิจัยจัดทำขึ้น สามารถวัดความสามารถพื้นฐานทางคณิตศาสตร์เรื่องจำนวนและตัวเลขได้ดี เพราะการจัดประสบการณ์เกมการศึกษาช่วยให้เด็กเรียนรู้จากส่วนย่อยไปหาส่วนรวมอย่างเป็นรูปธรรมและมีแบบทดสอบที่สอดคล้องกับจุดหมายของการจัดประสบการณ์
2. เด็กปฐมวัยมีคะแนนก่อนการจัดประสบการณ์เกมการศึกษา เฉลี่ย 5.90 และคะแนนเฉลี่ยหลังการจัดประสบการณ์เกมการศึกษา 7.85 มีคะแนนความเฉลี่ยความก้าวหน้าสูงขึ้น 1.95 คิดเป็นร้อยละของความก้าวหน้าเท่ากับ 19.50 จะเห็นได้จากการที่นักเรียนได้ทำกิจกรรมเกมการศึกษา และแบบทดสอบทักษะพื้นฐานทางคณิตศาสตร์เรื่องตัวเลขและจำนวน ทำให้นักเรียนมีความทักษะพื้นฐานทางคณิตศาสตร์เรื่องจำนวนและตัวเลขสูงขึ้นก่อนการจัดประสบการณ์
3. การจัดประสบการณ์เกมการศึกษาเพื่อพัฒนาทักษะทางคณิตศาสตร์เรื่องจำนวนและตัวเลขมีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ 70/70 คือ 78.5/75 จะเห็นได้ว่าคะแนนแบบทดสอบก่อนและหลังการจัดประสบการณ์มีความแตกต่างกัน หลังการจัดประสบการณ์ทำให้นักเรียนมีทักษะทางคณิตศาสตร์

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

ข้อเสนอแนะเพื่อการนำไปใช้เกี่ยวกับการจัดประสบการณ์เกมการศึกษาเพื่อพัฒนาทักษะทางคณิตศาสตร์เรื่องจำนวนและตัวเลข จากการวิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อนำความรู้ไปสู่การปฏิบัติ ดังนี้



ด้านการจัดประสบการณ์ เด็กปฐมวัยเป็นวัยที่มีระยะความสนใจสั้น เบื่อง่าย ไม่อยู่นิ่ง ดังนั้นการจัดประสบการณ์ควรมีระยะเวลาที่เหมาะสม มีเนื้อหาที่ตรงกับความสนใจและความต้องการของผู้เรียน เป็นกิจกรรมที่让孩子ได้เคลื่อนไหว ลงมือปฏิบัติและเรียนรู้จากการลงมือปฏิบัติด้วยตนเองและควรทบทวนหรือให้เวลาเด็กได้ฝึกปฏิบัติบ่อยๆ เด็กจะเกิดการเรียนรู้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัยที่เกี่ยวกับการจัดประสบการณ์การเรียนรู้ให้แก่เด็ก หรือการวิจัยที่เกี่ยวกับการประเมินพัฒนาการ พฤติกรรม ความรู้ความเข้าใจของเด็ก ผู้วิจัยต้องทำความเข้าใจความคุ้นเคยกับเด็ก เข้าใจธรรมชาติของเด็กและต้องใช้ระยะเวลาในการดำเนินการ ไม่รีบตัดสินใจหรือประเมินผลเด็กทันที ซึ่งจะทำให้การวิจัยได้ข้อมูลที่เป็นจริงและมีความน่าเชื่อถือและเป็นประโยชน์ต่อผู้วิจัยต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงศึกษาธิการ. (2560). **หลักสูตรการศึกษาปฐมวัย พุทธศักราช 2560**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย.
- ขมนาด เชื้อสุวรรณทวี. (2550). **การสอนคณิตศาสตร์**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- ธัญลักษณ์ ลิขวนคำ. (2544). **การคิดวิจารณ์ญาณของเด็กปฐมวัยที่เล่นเกมการศึกษามิติสัมพันธ์**. ปริญญาโท กศ.ม. (การศึกษาปฐมวัย). กรุงเทพมหานคร : บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- นิตยา ประพตกิจ. (2537). **คณิตศาสตร์สำหรับเด็กปฐมวัย**. วิทยาลัยครูเพชรบุรี. อ้างถึง Croft and Hess. 1985.
- เพ็ญจันทร์ เจริญประเสริฐ. (2542 : 9). **คณิตศาสตร์สำหรับเด็กปฐมวัย**. กรุงเทพฯ : นานมีบุ๊ค.
- เยาวพา เตชะคุปต์. (2542). **การจัดการศึกษาสำหรับเด็กปฐมวัย**. กรุงเทพฯ : แม็ค
- วัลนา ธรจักร. (2544). **ทักษะพื้นฐานทางคณิตศาสตร์ของเด็กปฐมวัยที่ได้รับการจัดประสบการณ์ด้วยกิจกรรมเกมการศึกษาประกอบการประเมินสภาพจริง**. ปริญญาโท กศ.ม. (การศึกษาปฐมวัย). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

แนวทางการเตรียมต้นฉบับบทความวิจัย/บทความวิชาการ วารสารวิชาการนอร์ทเทิร์น

วารสารวิชาการนอร์ทเทิร์น ยินดีรับบทความวิจัยและบทความวิชาการทางด้านสังคมศาสตร์ มนุษยศาสตร์ และบริหารธุรกิจและเศรษฐศาสตร์ โดยบทความที่ส่งมาเพื่อพิจารณาตีพิมพ์จะต้องไม่เป็น ผลงานวิจัย/วิชาการที่เคยได้รับการเผยแพร่ในวารสารใดมาก่อน หรือไม่อยู่ในระหว่างการพิจารณาตีพิมพ์ ของวารสารอื่น บทความทุกบทความที่ตีพิมพ์ลงในวารสารฉบับนี้จะต้องผ่านการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิ กองบรรณาธิการขอสงวนสิทธิ์ในการแก้ไขต้นฉบับและการพิจารณาตีพิมพ์ตามลำดับก่อนหลัง โดยมี ข้อเสนอแนะดังนี้

ประเภทของบทความ

1. บทความวิจัย หมายถึง การนำเสนอผลงานวิจัยอย่างเป็นระบบ กล่าวถึงความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา วัตถุประสงค์การวิจัย วิธีดำเนินการวิจัย และผลการวิจัย
2. บทความวิชาการ หมายถึง งานเขียนซึ่งเป็นเรื่องที่น่าสนใจ เป็นความรู้ใหม่ กล่าวถึงความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา วัตถุประสงค์ แนวทางการแก้ไขปัญหา มีการใช้แนวคิดทฤษฎี ผลงานวิจัยจากแหล่งข้อมูล เช่น หนังสือ วารสาร อิมเทอร์เน็ต ประกอบการวิเคราะห์วิจารณ์ เสนอแนวทางแก้ไข
3. บทวิจารณ์หนังสือ หมายถึง บทความที่วิพากษ์วิจารณ์ เนื้อหาสาระ คุณค่า และคุณภาพของ หนังสือ บทความ หรือผลงานศิลปะ อาทิ นิทรรศการ ทัศนศิลป์ และการแสดงละครหรือดนตรี โดยใช้หลักวิชาและดุลยพินิจอันเหมาะสม
4. บทความปริทัศน์ หมายถึง งานวิชาการที่ประเมินสถานะล่าสุดทางวิชาการ (State of the Art) เฉพาะทางที่มีการศึกษาค้นคว้า มีการวิเคราะห์และสังเคราะห์องค์ความรู้ทั้งทางกว้าง และทางลึก อย่างทันสมัย โดยให้ข้อพิพาทที่ชี้ให้เห็นแนวโน้มที่ควรศึกษาและพัฒนาต่อไป

การเตรียมต้นฉบับ

- ชื่อเรื่อง** ควรสั้นกะทัดรัดได้ใจความ ครอบคลุม ตรงกับวัตถุประสงค์และเนื้อหา
- ชื่อผู้เขียน** พิมพ์ชื่อโดยไม่ใช้คำย่อ มีสถานที่ทำงาน หน่วยงานที่สังกัด อีเมล หมายเลขโทรศัพท์ โดยอ้างอิงเชิงบรรณทนายหน้าแรก
- บทคัดย่อ** เป็นร้อยแก้ว เขียนเฉพาะเนื้อหาที่สนใจ ให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ วิธีดำเนินการวิจัย ผลการวิจัย (อย่างย่อ) และต้องมีทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ
- คำสำคัญ** ควรเลือกคำสำคัญที่เกี่ยวข้องกับบทความ ประมาณ 3-5 คำ ใช้ตัวอักษรภาษาไทยและภาษาอังกฤษ บทความที่เป็นภาษาอังกฤษ มีเฉพาะคำสำคัญภาษาอังกฤษ
- บทนำ** อธิบายถึงความเป็นมาและความสำคัญที่ทำการศึกษ วิจัย ค้นคว้า ของผู้อื่นที่เกี่ยวข้อง วัตถุประสงค์ สมมติฐานและขอบเขตของการวิจัย
- เนื้อเรื่อง** กรณีบทความที่เป็นภาษาไทยควรใช้ภาษาไทยให้มากที่สุด ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย กะทัดรัดและชัดเจน การใช้คำย่อต้องมีคำสมบูรณ์ไว้ในครั้งแรกก่อน
- วัตถุประสงค์ของการวิจัย** ระบุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการวิจัย
- กรอบแนวคิดในการวิจัย** กลุ่มตัวอย่าง ขอบเขตด้านตัวแปร เป็นการอธิบายว่าศึกษาประเด็นใดบ้าง ผู้ให้ข้อมูลเป็นใคร ใช้ตัวแปรอะไรให้การศึกษา
- วิธีดำเนินการวิจัย** อธิบายขั้นตอนการวิจัย โดยกล่าวถึงแหล่งข้อมูล วิธีการรวบรวมข้อมูล วิธีการใช้เครื่องมือในการศึกษาหรือการวิจัย และวิธีการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย
- สรุปผลการวิจัย** อธิบายสิ่งที่ได้จากการศึกษา ไม่ควรซ้ำกับการแสดงผล แต่เป็นการสรุปประเด็น และสาระสำคัญของการวิจัยให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์

อภิปรายผล	อธิบายถึงผลที่ได้รับจากการศึกษาหรือการวิจัย ว่าเป็นไปตามสมมติฐานหรือไม่ ควรอ้างถึงทฤษฎี หรือผลการศึกษาของผู้อื่นที่เกี่ยวข้องประกอบการอธิบาย
ข้อเสนอแนะ	อธิบายถึงการนำผลที่ได้จากการศึกษาไปใช้ประโยชน์ ปัญหาที่พบในการศึกษา เพื่อนำไปใช้ในการศึกษาครั้งต่อไป
เอกสารอ้างอิง	ให้เขียนเอกสารอ้างอิง ใช้ระบบนาม-ปี และหน้า (APA Style) ตามรูปแบบที่กำหนด

การเขียนเอกสารอ้างอิง

การอ้างอิงใช้รูปแบบของ American Psychological Association (APA)

การอ้างอิงในบทความ กรณีที่ผู้เขียนต้องการการระบุแหล่งที่มาของข้อมูลในเรื่องให้ใช้วิธีการอ้างอิงในส่วนเนื้อเรื่องแบบนาม-ปี (author-date in-text citation)

การอ้างอิงท้ายบทความ เป็นการรวบรวมรายการเอกสารทั้งหมดที่ผู้เขียนบทความได้ใช้อ้างอิงในการเขียนบทความ และจัดเรียงรายการตามลำดับตัวอักษรชื่อผู้แต่ง ตัวอย่างเช่น

ชื่อผู้แต่ง. (ปีที่พิมพ์). **ชื่อหนังสือ**. (พิมพ์ครั้งที่). เมืองที่พิมพ์: สำนักพิมพ์หรือโรงพิมพ์.

ชื่อผู้แต่ง. (ปีที่พิมพ์). ชื่อบทความ. ใน ชื่อบรรณานุกรม, **ชื่อหนังสือ**. (เลขหน้าบทความ).

เมืองที่พิมพ์: สำนักพิมพ์หรือโรงพิมพ์.

ชื่อผู้แต่ง. (ปีที่พิมพ์). ชื่อบทความ. **ชื่อวารสาร**. ปีที่พิมพ์ (ฉบับที่) เลขหน้าบทความ.

ชื่อผู้เขียนวิทยานิพนธ์. (ปีที่วิจัยสำเร็จ). **ชื่อวิทยานิพนธ์**. วิทยานิพนธ์ปริญญา (ระดับ)

ชื่อสาขาวิชา สังกัดของสาขาวิชา ชื่อมหาวิทยาลัย.

ชื่อผู้แต่ง. (ปีที่เผยแพร่). **ชื่อเรื่อง**. สืบค้นเมื่อ [วัน เดือน ปี] จาก แหล่งสารสนเทศ. [หรือ URL]

การอ้างอิงในเนื้อหา

รูปแบบการอ้างอิงแบบแทรกในเนื้อหา มี 3 รูปแบบ ดังนี้

1. (ผู้แต่ง, ปีที่พิมพ์, เลขหน้า) ไว้ท้ายข้อความที่อ้างอิง เช่น (ชนะดา วีระพันธ์, 2555, 55-56)

(Peter & Waterman, 1982, pp. 498-499) (Michalska J., 2008, p. 85)

กรณีที่ไม่มีปรากฏเลขหน้าให้ลงแค่ชื่อผู้แต่งกับปีที่พิมพ์ไว้ในวงเล็บเดียวกัน เช่น

(ศิริโรจน์ วงศ์กระจ่าง, 2554)

2. ผู้แต่ง (ปีที่พิมพ์, เลขหน้า) กรณีมีการระบุชื่อผู้แต่งในเนื้อหาแล้ว ไม่ต้องระบุไว้ในวงเล็บท้ายข้อความที่อ้างอิง เช่น ธนกฤต วันดีเมธ (2554, น.90) ได้ศึกษาถึง.....
Robert E. Hegel (1997, p.14) studied.....
กรณีที่ไม่มีปรากฏเลขหน้าให้ลงแค่ชื่อผู้แต่งกับปีที่พิมพ์ไว้ในวงเล็บ เช่น
(ศิริโรจน์ วงศ์กระจ่าง, 2554)

3. ปีที่พิมพ์ ผู้แต่ง (เลขหน้า) กรณีมีการระบุปีที่พิมพ์และผู้แต่งในเนื้อหาแล้ว (ปีที่พิมพ์และผู้แต่ง สามารถสลับที่กันได้) ให้ระบุเฉพาะเลขหน้าที่อ้างอิงถึงในวงเล็บเท่านั้นเช่น ในปี 2557 ศุภชัย ยาวะประภาส ได้กล่าวว่า สมรรถนะ หมายถึง ความรู้ ความสามารถที่แสดงออกถึงพฤติกรรมการบริหารงานบุคคลของผู้บริหารสถานศึกษา จนทำให้การปฏิบัติงานบริหารงานบุคคลบรรลุผลเหนือกว่าระดับปกติ (น.9)

การส่งต้นฉบับ

1. บทความมีความยาวไม่เกิน 15 หน้า กระดาษขนาด A4 ทั้งนี้รวมรูปภาพ ตาราง และเอกสารอ้างอิง
2. การตั้งค่าหน้ากระดาษ ให้กำหนดขอบบน 1.5 นิ้ว ขอบล่าง 1 นิ้ว ขอบซ้าย 1 นิ้ว และขอบขวา 1 นิ้ว
3. แบบตัวอักษรใช้ TH SarabunPSK โดยกำหนดขนาด ดังนี้
 - 3.1 ชื่อบทความภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ขนาด 18 point ตัวหนา กึ่งกลางหน้ากระดาษ
 - 3.2 ชื่อ-สกุลผู้เขียน ทุกท่านภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ขนาด 12 point ตัวหนา ซิดซ้าย
 - 3.3 สถานที่ทำงาน หน่วยงานที่สังกัด อีเมล หมายเลขโทรศัพท์ ขนาด 12 point อ้างอิงเชิงอรรถ
 - 3.4 บทคัดย่อ ภาษาไทย และภาษาอังกฤษ ควรสั้นตรงประเด็น และเป็นการสรุปผลงานอย่างรัดกุม ครอบคลุมสาระสำคัญของการวิจัย ความยาวไม่เกิน 400 ตัวอักษร
 - 3.5 คำสำคัญ ภาษาไทย และภาษาอังกฤษ เป็นการกำหนดสาระสำคัญที่สามารถนำไปใช้เป็นคำสืบค้นในระบบฐานข้อมูล ไม่ควรยาวมากเกินไป และไม่ควรมากเกิน 3-5 คำ
 - 3.6 บทนำ (ความเป็นมา ความสำคัญ และมูลเหตุที่นำไปสู่การวิจัย)
 - 3.7 วัตถุประสงค์ (มูลเหตุของการศึกษาวิจัย ซึ่งสอดคล้องกับชื่อเรื่องที่ศึกษาวิจัย)
 - 3.8 เนื้อหาที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี) เป็นการอ้างอิงแนวคิด ทฤษฎี หรือบทความที่เกี่ยวข้อง หากเป็นงานวิจัยเฉพาะทางควรมีส่วนนี้ เพื่ออธิบายข้อมูลพื้นฐานให้คนทั่วไปสามารถเข้าใจได้

3.9 วิธีดำเนินการวิจัย เป็นการอธิบายวิธีการดำเนินการวิจัย ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือ วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล ควรเสนอรูปแบบและแสดงขั้นตอนอย่างกระชับ และชัดเจน

3.10 สรุปผลการวิจัย ควรนำเสนอผลอย่างชัดเจน น่าสนใจ ตรงประเด็น เป็นผลที่ค้นพบ โดยลำดับตามหัวข้อที่ศึกษา

3.11 อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ อภิปรายสิ่งที่ได้จากการวิจัย การนำไปใช้ประโยชน์ และข้อเสนอแนะต่างๆ

3.12 เอกสารอ้างอิง ใช้ระบบนาม-ปี และหน้า (APA Style) ระบุแหล่งอ้างอิงเท่าที่ปรากฏในบทความ

ปีที่ 8 ฉบับที่ 1 ประจำเดือน มกราคม - มีนาคม 2564

วารสารวิชาการนอร์ทเทิร์น

Academy Journal of Northern

ฝ่ายวิจัยและบริการวิชาการ วิทยาลัยนอร์ทเทิร์น

888 หมู่ที่ 2 ตำบลหนองบัวใต้ อำเภอเมือง จังหวัดตาก 63000



055-517488 ต่อ 808



E-mail. research.northern@gmail.com