ISSN 2286-7538

SPU
SRIPATUM UNIVERSITY

วารสารวิชาการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยศรีปทุม

Academic Journal of Graduate School Sripatum University

ปีที่ 7 ฉบับที่ 19

ฉบับที่ 19 เมษายน- กรกฎาคม 2561

Vol.7 No.19 April - July 2018

วารสารวิชาการบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยศรีปทุม

Academic Journal of Graduated College Sripatum University

ปีที่ 7 ฉบับที่ 19 เมษายน- กรกฎาคม 2561

Vol.7 No.19 April - July 2018 วัตถุประสงค์

1. เพื่อเพื่อเป็นเวทีทางวิชาการเปิดโอกาสให้อาจารย์ นักวิชาการ นักวิจัย นิสิต นักศึกษา และเผยแพร่ผลงานวิจัยสู่สาธารณะ ในรูปแบบการน าเสนอผลงานวิชาการผ่านสิ่งพิมพ์

2. เพื่อเปิดโอกาสให้มีการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ประสบการณ์ทางวิชาการและผลที่ได้จากการวิจัยระหว่าง คณาจารย์นักวิชาการนักศึกษาและบุคคลทั่วไปตลอดจนการแสดงความคิดเห็นที่นำไปสู่การต่อยอดและพัฒนานวัตกรรม ใหม่ๆ

3. เพื่อสนับสนุนให้มีการพัฒนาและขยายเครือข่ายการนำผลงานทางวิชาการการวิจัยไปใช้ในการพัฒนาตนเอง องค์การ สังคม และประเทศชาติตลอดจนสร้างความร่วมมือที่ดีระหว่างนักวิจัยจากสถาบัน ต่าง ๆ ผู้จัดทำและเผยแพร่: วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม

ที่ปรึกษา ดร.รัชนีพร พุคยาภรณ์ พุกกะมาน อธิการบดี ผศ.ดร.วิรัช เลิศไพฑูรย์พันธ์ รองอธิการบดีและคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย บรรณาธิการ รศ.ดร.วิชิต อู่อ้น คณบดีวิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ

กองบรรณาธิการ ดร. ณัฐสพันธ์ เผ่าพันธ์ ดร.ปรางทิพย์ ยุวานนท์ ผศ.ดร.อังกูร ลาภธเนศ ผศ.ดร.ประพันธ์ ชัยกิจอุราใจ ดร.อุทัยรัตน์ เมืองแสน รศ.ดร.ปิยากร หวังมหาพร ดร.วราภรณ์ ไทยมา ผศ.ดร.นิลุบล ศิวบวรวัฒนา

ฝ่ายสารสนเทศ ผู้อำนวยการหลักสูตรทุกหลักสูตรในระดับบัณฑิตศึกษา

กำหนดเผยแพร่ : ราย 4 เดือน ปีละ 3 เล่ม

ฉบับที่ 1 ประจำเดือน สิงหาคม – พฤศจิกายน

(วันสุดท้ายของการรับบทความวันที่ 30 มิถุนายน ของทุกปี)

ฉบับที่ 2 ประจำเดือน ธันวาคม- มีนาคม

(วันสุดท้ายของการรับบทความวันที่ 31 ตุลาคม ของทุกปี)

ฉบับที่ 3 ประจำเดือน เมษายน- กรกฎาคม

(วันสุดท้ายของการรับบทความวันที่ 28 กุมภาพันธ์ ของทุกปี)

ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาบทความ

1. รองศาสตราจารย์ ดร.นภาพร ขันธนภา
2. รองศาสตราจารย์ ดร.ชนงกรณ กุณฑลบุตร
3. รองศาสตราจารย์ ดร ทองฟู ศิริวงศ์
4. รองศาสตราจารย์ ดร. สุดาพร กุณฑลบุตร
5. ผู้ชำวยศาสตราจารย์ ดร.อดิศักดิ์ จันทรประภาเลิศ
6. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ระพีพร ศรีจำปา
7. ผู้ชำวยศาสตราจารย์ ดร.ธเนศ ศิริกิจ
8. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จตุพร สังขวรรณ
9. ดร. นรพล จินันท์เดช
10. ดร.สุพิน ฉายศิริไพบูรณ์
11. ดร.ภานุ เชาร์ปรีชา
12. ดร .ชัยนรินท์ ธีรไชยพัฒน์
13. ดร.วรินทร กังวานทิพย์
14. ดร. อรอนงค์ ภู่เจริญ
15. ดร.พงศ์ธวัช จันทบูลย์
16. ดร.เผด็จ เย็นวิชัย
17. ดร.นัสทยา ชุ่มบุญชู
18. ดร. พัชรมน รักษพลเดช
19. ดร.ชัยวัฒน์ จันทร์พิทักษ์
20. ดร.นทษร สุขสารอมรกุล
21. ดร.กุลเชษฐ์ สุทธินพรัตนกุล
22. ดร.ปุญญภณ เทพประสิทธิ์
23. ดร.ทวีวัฒน์ ทวีผล
24. ดร.เพ็ญจันทร์ เมตุลา
25. ดร.สุมนา จันทราช
26. ดร.สุตาภัทร คงเกิด
27. ดร.ชญารัศมิ์ ทรัพยรัตน์

Editor' Note

บทบรรณาธิการ

การศึกษาในระดับปริญญาโทและปริญญาเอกเป็นการศึกษาในระดับสูงที่มีความสำคัญยิ่งต่อการวางรากฐานในการพัฒนาประเทศเป็นการต่อยอดจากการศึกษาระดับปริญญาตรีที่เน้นความรู้ความเข้าใจในวิชาชีพและวิชาแห่ง ชีวิตความสำคัญในการสงเสริม สนับสนุน การวิจัยเพื่อสร้างองค์ความรู้ ในด้านบริหารธุรกิจ สังคมศาสตร์และ มนุษยศาสตร์ ศึกษาศาสตร์ และการประดิษฐ์คิดคั้น และได้ตระหนักถึงความสำคัญของการสร้างเวทีในการ แลกเปลี่ยนความคิดเห็น ประสบการณ์ เชิงวิชาการทั้งภายในและภายนอกสถาบัน ซึ่งจะนำไปสู่การศึกษา ค้นคว้า วิจัย และพัฒนา นวัตกรรมใหม่สู่ความยั่งยืนและด้วยวิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุมเป็น องค์กรที่มีหน้าที่หลักในการดูแลและผลิตมหาบัณฑิตและดุษฎีบัณฑิตที่จบไปให้มีคุณภาพเป็นไปตามความต้องการ ของสังคมและประเทศชาติ อีกทั้งวิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ ได้มีการจัดตั้งขึ้นครบ 7 ปีในการผลิตบุคลากร ทางการศึกษาทั้งภาครัฐและเอกชน ทั้งในส่วนของบริหารธุรกิจ การบริหารภาครัฐและการบริหารการศึกษา ในโอกาสนี้ วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการมหาวิทยาลัยศรีปทุมจึงได้จัดทำวารสารเพื่อเป็นการ นำเสนอผลงานทางวิชาการของคณาจารย์นักวิชาการนักวิจัยและบุคคลทั่วไปเพื่อการจัดการองค์ความรู้ทางวิชาการที่ เกี่ยวข้องกับองค์ความรู้ในศาสตร์ต่างๆและเพื่อสร้างกระบวนการและเป็นเวทีให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ทาง วิชาการผลงานการศึกษาของงานวิจัยที่จะเป็นประโยชนทั้งต่อตนเองสังคมและประเทศชาติต่อไป คณะกองบรรณาธิการ ขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิผู้พิจารณนาบทความ ที่มีส่วนชี้แนะให้ผลงานมีคุณภาพ มีคุณค่าทางวิชาการ ท้ายนี้ขอเชิญนักวิชาการได้ส่งผลงานเพื่อสร้างผลงานที่ดีเพื่อนำมาใช้ในการพัฒนาประเทศชาติ ต่อไป

รองศาสตราจารย์ ดร.วิชิต อู่อ้น

ผู้เขียน	เรื่อง	หน้า
กานต์รวี เจริญเกียรติภักดี* ศาสตราจารย์ ดร.สุรชัย ศิริไกร**	การนำนโยบายเพิ่มชื่อและรายการบุคคลในทะเบียนบ้านไปปฏิบัติในพื้นที่อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี	1-7
นุชจรินทร์ ฟื้นชมภู*ศาสตราจารย์ ดร.สุรชัย ศิริไกร**	ความคิดเห็นของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดฉะเชิงเทรา	8-15
ไปยาล ชุมประเสริฐ*รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย ภคภาสน์วิวัฒน์**	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์สาขาตลิ่งชัน	16-20
พุฒธิพล ฮวบศรีพันธุ์ * ดร.ชาติชาย นรเศรษญาภรณ์ **	ความพึงพอใจของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าพนักงานในการตรวจสอบอาคารตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522	21-27
ภูริภัทร์ สวัสดิเวช*ศาสตราจารย์ ดร. สุรชัย ศิริไกร**	การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลตกพรม อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี	28-34
รติชา สิงหะพล*รองศาสตราจารย์ ดร. สมชาย ภคภาสน์วิวัฒน์**	ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาพัทลุง	35-38
วรารัตน์ สอิ้งแก้ว* ดร.ชาติชาย นรเศรษฐาภรณ์**	ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันองค์กรของบุคลากรกรมชลประทาน	39-47
วิทยา ดลวัฒนกุล * ศาสตราจารย์ ดร. ไชยา ยิ้มวิไล**	นโยบายการแก้ไขปัญหายาเสพติดในศูนย์ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมจังหวัดจันทบุรีตามแนวทางประชารัฐ	48-55
วิริยะพงษ์ วีระพงษ์ * ดร.ชาติชาย นรเศรษฐาภรณ์**	ปัจจัยที่มีผลต่อการก่อหนี้นอกระบบของประชาชนผู้เข้าร้องทุกข์ต่อศูนย์ดำรงธรรมอำเภอแก่งหางแมว	56-61
ศิริเพ็ญ ชูรัก*ดร.ชาติชาย นรเศรษฐาภรณ์**	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของรถเมล์ปรับอากาศในพื้นที่กรุงเทพมหานคร เขตบางเขน	62-67

ผู้เขียน	เรื่อง	หน้า
อลงกรณ์ ถิระสัตย์ * ศาสตราจารย์ ดร.สุรชัย ศิริไกร**	ปัจจัยที่มีผลต่อความรู้ความเข้าใจกฎหมายป้องกันและปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย กรณีศึกษา: องค์กรไม่แสวงหาผลกำไรในประเทศไทย	75-81
อิทธิพล สายลิ่ม *ดร.ชาติชาย นรเศรษฐาภรณ์**	ความพึงพอใจของประชาชนต่อนโยบายวิถีพอเพียงของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร พลตำรวจเอก อัศวิน ขวัญเมือง	82-90
อภิชาต แป้นรักษา*รศ.ดร.ปิยากร หวังมหาพร	ภาวะผู้นำตามหลักสัปปุริสธรรมของผู้บริหารงานคณะสงฆ์ อำเภอเสาไห้ จังหวัดสระบุรี	91-97
ปณิดา เรือนนิล	การลดปัญหาสินค้าขาดมือด้วยเทคนิคการวางแผนการพยากรณ์และเติมเต็มสินค้าร่วมกัน กรณีศึกษา : บริษัทนำเข้าและส่งออกอุปกรณ์ขนถ่ายสินค้า คลังสินค้าอากาศยาน	99-107
อนิรุต ทรัพย์สุคนธ์	การวางผังคลังสินค้าห้องเย็นกรณีศึกษา : ห้องเย็น ส.ทรัพย์สมุทร	108-114
คุณานนท์ จงทอง	การลดความเสียหายจากกระบวนการขนส่งสินค้าปลาทะเลแช่แข็ง กรณีศึกษา : ห้องเย็น ส.ทรัพย์สมุทร สาขา บุรีรัมย์	115-120
พนารัตน์ เหล่าพงศ์เจริญ	การหาทำเลที่ตั้งคลังสินค้าด้วยเทคนิควิธีศูนย์กลางโน้มถ่วงและวิธีการประเมินระดับความสำคัญของปัจจัย กรณีศึกษา : ธุรกิจนำเข้าวัตถุดิบอาหาร	121-132
พัทชา มากสมบูรณ์	การตัดสินใจคัดเลือกซัพพลายเออร์ด้วยเทคนิควิธีการวิเคราะห์เชิงลำดับชั้นกรณีศึกษา : ร้านรักษณีย์นวดไทยและสปา	133-140
ธีรวัลย์ ภิญโญวงษ์	การศึกษาความเป็นไปได้ของธุรกิจขนส่งต่อเนื่องด้วยรถบรรทุกและรถไฟ	141-149
กวิน พินสำราญ	การพัฒนาระบบมาตรฐานคุณภาพบริการด้วยรถบรรทุก (Q-Mark) กรณีศึกษา บริษัท ดาวตะวันออก จำกัด	150-163

ผู้เขียน	เรื่อง	หน้า
เมอัปสร สายแก้ว	การศึกษาต้นทุนกิจกรรมของฟาร์มผักไฮโดรโปนิกส์	164-173
เทพกมล ศรีระพรหม	ลดการสูญหายของวัตถุดิบในคลังสินค้า โดยใช้เทคโนโลยี RFID กรณีศึกษา บริษัท ABC อิเล็กทรอนิกส์	174-186
ภคพล พิงพิทยากุล	แนวทางการพัฒนาบุคลากรด้านโลจิสติกส์ ในยุคโลจิสติกส์ 4.0	187-194
ฐิติกร ชมขุนทด	การจัดทำระบบบริหารจัดการพลังงานในภาคขนส่ง กรณีศึกษา ห้างหุ้นส่วนจำกัด โชคฐิติพงศ์ ขนส่ง	195-205
สรัลรัฐ รุ่งเรือง	การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการให้บริการขนส่งสินค้าด้วยรถบรรทุกเพื่อรองรับเขตเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก EEC กรณีศึกษา บริษัท ดาวตะวันออก จำกัด	206-215
อนุสรณ์ บุญสง่า	การพยากรณ์ความต้องการแว่นตา ร้านรักแว่น	216-226
อนุกูล แป้นแก้ว	การศึกษาความร่วมมือระหว่างร้านแว่นตารายย่อยเพื่อสร้างความเปรียบในการแข่งขัน	227-233
กฤติกา เตโช	แรงจูงใจที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรในอุตสาหกรรมเคมีภัณฑ์	234-245
กาญจนาพร พันธ์เทศ	คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานธนาคารภาครัฐแห่งหนึ่ง	246-256
ชนม์ขนิษฐ์ วิศิษฎ์สมบัติ	ความผูกพันต่อองค์การที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรในมหาวิทยาลัย	257-270
อัญชลี สอนไธสง	การทำงานเป็นทีมที่ส่งผลพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ของพนักงานกลุ่มบริษัทที่ปรึกษาด้านสิ่งแวดล้อม ในเขตกรุงเทพมหานคร	271-282

การนำนโยบายเพิ่มชื่อและรายการบุคคลในทะเบียนบ้านไปปฏิบัติ ในพื้นที่อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี

NATIONALITYLESS PERSON BECOME A CITIZEN POLICY IMPLEMENTATION IN MAKHAM DISTRICT, CHANTABURI PROVINCE

กานต์รวี เจริญเกียรติภักดี* ศาสตราจารย์ ดร.สุรชัย ศิริไกร**

หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม

บทคัดย่อ

การศึกษาการนำนโยบายเพิ่มชื่อและรายการบุคคลในทะเบียนบ้านไปปฏิบัติในพื้นที่อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสาเหตุ/เงื่อนไขของการเป็นบุคคลที่ไม่มีสถานะทางทะเบียนในพื้นที่อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี 2) ศึกษาการตัดสินใจของนายอำเภอมะขามในการพิจารณาอนุมัติเพิ่มชื่อและรายการบุคคลให้กับบุคคลที่ไม่มีสถานะทางทะเบียน บุคคลผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการศึกษาในครั้งนี้คือ บุคคลที่ไม่มีสถานะทางทะเบียนในพื้นที่อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี จำนวน 10 คน การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพใช้แบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้การตีความในการวิเคราะห์ข้อมูล และตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า

ผลการศึกษาพบว่า เงื่อนไข/สาเหตุของการเป็นคนไร้รัฐ หรือไม่มีสถานะทางทะเบียนในพื้นที่อำเภอมะขาม มีอยู่ด้วยกัน 4 เงื่อนไข/สาเหตุ ด้วยกันตามลำดับความถี่มากไปหาลำดับความถี่น้อย อันดับ 1 คือ บิดาและมารดาไม่ได้แจ้งเกิดให้ อันดับ 2 คือ มารดาเป็นผู้ไม่มีสถานะทางทะเบียน/คนต่างด้าวขณะที่คลอดตน และบิดาไม่ได้แจ้งเกิดให้ตนเอง อันดับ 3 คือ ไม่เคลื่อนไหวทางทะเบียนราษฎรเป็นเวลานานรายการบุคคลจึงหายไป และอันดับ 4 คือ บิดาและมารดาเป็นผู้ไม่มีสถานะทางทะเบียนขณะที่มารดาคลอดตนเอง การใช้ดุลยพินิจของนายอำเภอในการการตัดสินใจอนุมัติเพิ่มชื่อและรายการบุคคลของบุคคลที่ไม่มีสถานะทางทะเบียน มีอยู่ใน 2 ลักษณะด้วยกันคือ การอ้างอิงข้อมูล และ การคิดพิจารณา (ST) และการอ้างอิงข้อมูล และ การใช้ความรู้สึก (SF)

คำสำคัญ: นโยบายเพิ่มชื่อและรายการบุคคลในทะเบียนบ้าน, อำเภอมะขาม, จังหวัดจันทบุรี

ABSTRACT

This is the study about nationalityless person becoming a citizen policy implementation in Makham district, Chantaburi province. The objectives the study are 1) to study the causes / conditions of being the stateless person in Makham district , Chantaburi province. 2) to study the decision of Makham sheriff in the approval of adding name and person to persons who do not have registration status. The key informants in this study are 10 unregistered people in Makham district, Chantaburi province. This study is a qualitative study. The interview was a tool to collect data from all key informants and use interpretation in data analysis. The study uses data validation with triangulation. The study indicated that the cause of being a stateless person is 4 reasons, sort by frequency to very low. First, the

father and mother did not notice the birth, 4 cases. Second, a mother who was not registered at the time of birth and their father did not report birth to themselves, 3 cases. Third, they not registered for a long time in the list of people lost ,2 cases and Fourth, the parents were nationalityless person, while their mothers were maternity. The sheriff's discretion in decision-making to approve the addition of names and persons of persons with no registration status by 1. Sensing- Thinking (ST) 2. Sensing- Feeling (SF).

KEYWORDS: Nationalityless Person Becoming A Citizen Policy Implementation, Makham District, Chantaburi Province

บทนำ

ปัญหาการเป็นคนไร้สัญชาติ คนไร้สัญชาติ หรือเรียกอย่างเป็นทางการว่าการเป็นผู้ที่ไม่มีสถานะทางทะเบียน เป็นสิ่งที่ต้องได้รับการแก้ไขโดยด่วน เนื่องมาจากการเป็นบุคคลที่กฎหมายของรัฐใดๆ ไม่รองรับสถานะการเป็นพลเมืองนั้นกระทบทุกสิทธิในการใช้ชีวิต เนื่องด้วยไม่มีรัฐใดรัฐรองรับดังนั้นการอาศัยอยู่ที่ใดก็ย่อมเป็นบุคคลผิดกฎอย่างปฏิเสธไม่ได้ ไม่สามารถเข้าถึงบริการใดๆ ที่รัฐจัดให้บริการได้ คุณภาพชีวิตของบุคคลกลุ่มนี้ย่อมด้อยในทุกด้าน ไม่อาจให้กฎหมายของรัฐใดคุ้มครองได้ยกเว้นกฎหมายสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชน ซึ่งนั้นก็ยังไม่เพียงพอให้บุคคลกลุ่มนี้มีศักดิ์ศรีและความเป็นอยู่ที่ดีตามอัตภาพที่ควรจะเป็น

การก่อกำเนิดรัฐไทยซึ่งเป็นรัฐเดี่ยวที่มีการรวมศูนย์อำนาจนั้น ประกอบไปด้วยประชากรหลายชาติพันธ์ซึ่งอาศัยอยู่ในพื้นที่รัฐไทยก่อนที่รัฐไทยจะก่อกำเนิดพร้อมทั้งมีกฎหมายในการจัดทำทะเบียนประชากร ซึ่งในปัจจุบันผู้คนที่เป็นกลุ่มชาติพันธ์ที่อยู่ในพื้นที่รัฐไทยมานานตั้งแต่สมัยบรรพบุรุษสืบเชื้อสายกันมาจนถึงปัจจุบันยังมีอีกจำนวนหนึ่งที่ยังตกหล่นไม่ได้รับการแจ้งเกิดในฐานะคนไทยด้วยเหตุของความไม่รู้ของผู้ที่เป็นบิดามารดา หรือจะด้วยความยากลำบากในการเดินทางไปแจ้งเกิดที่อำเภอในสมัยหลายสิบปีที่แล้ว จึงทำให้คนเหล่านี้กลายเป็นผู้ไม่มีสถานะทางทะเบียนในปัจจุบัน

กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทยเป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบงานด้านความมั่นคงภายในของรัฐ รักษาความสงบเรียบร้อย บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ให้แก่ประชาชน หนึ่งในงานหลักของกรมซึ่งเป็นหัวใจของงานความมั่นคงภายในนั่นก็คืองานด้านทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน บัตรประชาชน และเลขประจำตัวประชาชนเป็นสิ่งที่แสดงการมีตัวตนของปัจเจกบุคคลของแต่ละรัฐ ในการใช้แสดงตัวเพื่อรับสวัสดิการ บริการสาธารณะจากรัฐในฐานะพลเมือง และใช้แสดงสิทธิที่พลเมืองมีหน้าที่ต่อรัฐเช่นกัน เช่น ใช้ในการเลือกตั้งในระดับต่างๆ เป็นต้น เป็นที่ทราบกันดีว่าผู้ใดที่ไม่บัตรประชาชนเนื่องด้วยการเป็นบุคคลที่ไม่มีสถานะทางทะเบียนไม่ว่าจะด้วยกรณีใดก็ตาม เป็นผลให้ผู้นั้นไม่สามารถเข้าถึงบริการสาธารณะจากรัฐได้ เช่น การรักษาพยาบาล สวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้พิการ - ผู้สูงอายุเป็นต้น

ปัจจุบันประเทศไทยมีวิสัยทัศน์เชิงนโยบายต้องการให้เป็นประเทศไทย 4.0 คือเป็นประเทศที่มีนวัตกรรมทางความคิดและประชาชนมีรายได้เพิ่มขึ้นให้หลุดพ้นจากกับดักประเทศที่มีรายได้ปานกลาง ด้วยวิสัยทัศน์ดังกล่าวหากประเทศไทยยังมีบุคคลที่ไม่มีสถานะทางทะเบียนที่ขาดโอกาสในการยกคุณภาพชีวิตให้เท่ากับพลเมืองรัฐไทยก็เป็นเรื่องยากที่จะดำเนินนโยบายพัฒนาประเทศไม่ว่าจะด้านใดๆ โดยที่รัฐทอดทิ้งบุคคลเหล่านี้ไว้เบื้องหลัง ซึ่งบุคคลที่ไม่มีสถานะทางทะเบียน ควรได้รับการช่วยเหลือด้านสัญชาติโดยเร็ว เนื่องจากยังมีบุคคลที่ไม่มีสถานะทางทะเบียนที่น่าจะเชื่อได้ว่าเป็นผู้มีเชื้อสายไทยที่รอการพิสูจน์สัญชาติเพิ่มชื่อและรายการบุคคลในทะเบียนบ้านเพื่อขอมีบัตรประชาชนในการแสดงตัวบุคคลและการเข้าถึงสวัสดิการและบริการสาธารณะของรัฐอยู่เป็นจำนวนมาก โดยในขณะที่บุคคลที่ไม่มีสถานะทางทะเบียนรอพิสูจน์

สัญชาติอยู่นั้น ไม่ได้มีหลักประกันใดๆ ในชีวิตและทรัพย์สิน นอกจากนี้หากบุคคลที่ไม่มีสถานะทางทะเบียนคือประชาชนที่อยู่ในประเทศไทยมานานและเกิดในเมืองไทยแล้วโดยที่แท้จริงเขาคือประชาชนคนไทย หากไม่ได้รับประโยชน์ของความเป็นไทยแล้วนั้น ความรักชาติ รักในความเป็นประชาชนพลเมืองไทย ก็ย่อมจะไม่สามารถเกิดขึ้นได้และจะทำให้ความมั่นคงของประเทศนั้นต่ำลงด้วยเช่นกัน

ด้วยเหตุผลข้างต้นจึงทำให้ผู้ศึกษามีความคิดเห็นว่า การเข้าใจประวัติความเป็นมา การใช้ชีวิตประเด็นสำคัญที่จะทำให้เจ้าหน้าที่ของรัฐและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องได้ตระหนักและหาวิธีในการนำกฎหมายทะเบียนราษฎร ข้อสั่งการ นโยบายกรมการปกครองมาปฏิบัติ ในการ “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข” และ หลักธรรมาภิบาล มาใช้แก้ไขปัญหานี้อย่างถูกต้องและโปร่งใส และมีทัศนะคติในเชิงบวกต่อบุคคลที่ไม่มีสถานะทางทะเบียน เนื่องมาจากในอดีตได้มีการทุจริตทางทะเบียนโดยการให้คนต่างด้าวสวมตัวเป็นคนไทยแล้วมาดำเนินการเพิ่มชื่อและรายการบุคคลในทะเบียนบ้าน เจ้าหน้าที่ที่มีส่วนในการทุจริตโดยทั้งมีเจตนาและไม่มีเจตนาเพราะโดนหลอกจากพยานที่มาให้ปากคำ ได้รับโทษอาญาและหมดอนาคตในการทำงานราชการ เป็นสาเหตุที่ทำให้เจ้าหน้าที่บางส่วนไม่ประสงค์ที่จะดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าว เพราะกลัวว่าจะทำงานกรณีดังกล่าวผิดพลาด โดยเฉพาะนายอำเภอผู้อนุมัติการเพิ่มชื่อและรายการบุคคลให้กับบุคคลที่ไม่มีสถานะทางทะเบียน ผลการวิจัยครั้งนี้จะสามารถใช้เป็นข้อมูลในการให้เจ้าหน้าที่และผู้ที่เกี่ยวข้องเข้าใจประวัติความเป็นมาของบุคคลผู้ไม่มีสถานะทางทะเบียนเชื้อสายไทยที่รอการพิสูจน์สัญชาติและตระหนักถึงปัญหาความยากลำบากของการใช้ชีวิตของบุคคลที่ไม่มีสถานะทางทะเบียน เพื่อให้เจ้าหน้าของรัฐสามารถใช้เป็นแนวทางในการตัดสินใจแก้ปัญหาให้กับบุคคลที่ไม่มีสถานะทางทะเบียนของพื้นที่อำเภอต่างๆ ของประเทศไทยต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาสาเหตุ/เงื่อนไขของการเป็นบุคคลที่ไม่มีสถานะทางทะเบียนในพื้นที่อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี
2. เพื่อศึกษาการตัดสินใจของนายอำเภอมะขามในการพิจารณาอนุมัติเพิ่มชื่อและรายการบุคคลให้กับบุคคลที่ไม่มีสถานะทางทะเบียน

วิธีการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อศึกษาสาเหตุ/เงื่อนไงของการเป็นบุคคลที่ไม่มีสถานะทางทะเบียน การตัดสินใจของนายอำเภอมะขามในการพิจารณาอนุมัติเพิ่มชื่อและรายการบุคคลให้กับบุคคลที่ไม่มีสถานะทางทะเบียน และใช้ผลสรุปที่ได้เป็นแนวทางในการพิจารณาเพิ่มชื่อบุคคลที่ไม่มีสถานะทางทะเบียน ได้เก็บข้อมูลอย่างละเอียด ผนวกกับการสัมภาษณ์สอบถามพยานบุคคลรอบตัวของบุคคลที่ไม่มีสถานะทางทะเบียนจำนวน 4 คน โดยผู้ให้ข้อมูลหลักเป็นบุคคลที่ไม่มีสถานะทางทะเบียนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี อายุ 20-90 ปี จำนวน 10 ราย ในพื้นที่อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ระหว่างเดือนมกราคม พ.ศ. 2561 – เดือนมีนาคม พ.ศ. 2561 สำหรับการวิเคราะห์ใช้การตีความ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ทราบถึงประวัติความเป็นมาและเข้าใจวิถีชีวิตของการบุคคลที่ไม่มีสถานะทางทะเบียนในพื้นที่อำเภอมะขามทำให้สามารถแยกประเภทบุคคลที่ไม่มีสถานะทางทะเบียนฯ ตามสาเหตุ/ปัจจัย/เงื่อนไข และอุปสรรคเพื่อให้เจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีทัศนคติเชิงบวกต่อบุคคลที่ไม่มีสถานะทางทะเบียนและใช้ข้อมูลดังกล่าวเป็นแนวทางพิจารณาอนุมัติเพิ่มชื่อและรายการบุคคลที่ไม่มีสถานะทางทะเบียนโดยนำพระราชบัญญัติ

การทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2534 ข้อสั่งการต่างๆ ซึ่งเป็นนโยบายของกรมการปกครอง มาใช้เป็นเครื่องมือในการแก้ปัญหากระบวนการเพิ่มชื่อและรายการบุคคลที่ไม่มีสถานะทางทะเบียนได้อย่างถูกต้อง

ผลการศึกษา

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีอายุ 20-90 ปี ภูมิลำเนาเดิมของครอบครัวอยู่ในภาค มีภูมิลำเนาเดิมอยู่ทางภาคอีสาน จำนวน 4 คน (จ.บุรีรัมย์ จ.นครราชสีมา จ.ขอนแก่น และ จ.บุรีรัมย์) ภาคตะวันออก จำนวน 3 คน (จ.จันทบุรี จ.ปราจีนบุรี จ.ปราจีนบุรี และจ.สระแก้ว) ภาคกลาง จำนวน 1 คน (จ.สระบุรี) และภาคเหนือ (จ.พะเยา) จำนวน 1 คน การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 1 คน ระดับประถมศึกษาจำนวน 5 คน และไม่ได้เรียนหนังสือจำนวน 4 คน อาศัยอยู่ในพื้นที่อำเภอมะขามมากที่สุด จำนวน 60 ปี และอาศัยอยู่ในพื้นที่อำเภอมะขามน้อยที่สุด จำนวน 1 ปี และทุกคนมีอาชีพรับจ้าง

สาเหตุ/เงื่อนไงของการเป็นบุคคลที่ไม่มีสถานะทางทะเบียนในพื้นที่อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี

เงื่อนไข/สาเหตุของการเป็นคนไร้รัฐ หรือไม่มีสถานะทางทะเบียนในพื้นที่อำเภอมะขาม มีอยู่ด้วยกัน 4 เงื่อนไข/สาเหตุ ด้วยกันตามลำดับความถี่มากไปหาลำดับความถี่น้อย อันดับ 1 คือ บิดาและมารดาไม่ได้แจ้งเกิดให้ จำนวน 4 ราย อันดับ 2 คือ มารดาเป็นผู้ไม่มีสถานะทางทะเบียน/คนต่างด้าวขณะที่คลอดตนและบิดาไม่ได้แจ้งเกิดให้ตนเอง จำนวน 3 ราย อันดับ 3 คือ ไม่เคลื่อนไหวทางทะเบียนราษฎรเป็นเวลานานรายการบุคคลจึงหายไป จำนวน 2 ราย และอันดับ 4 คือ บิดาและมารดาเป็นผู้ไม่มีสถานะทางทะเบียนขณะที่มารดาคลอดตนเอง จำนวน 1 ราย รายละเอียดดังต่อไปนี้

อันดับ 1 บิดาและมารดาไม่ได้แจ้งเกิดให้

การที่บิดาและมารดาไม่ได้แจ้งเกิดให้ทำให้กลายเป็นบุคคลที่ไม่มีสถานะทางทะเบียน เนื่องมาจากว่าในสมัยก่อนการคมนาคมมีความยากลำบากต้องนั่งเรือ นั่งเกวียน ขี่ม้า ระยะทางในการเดินทางไปแจ้งเกิดที่อำเภอนั้นก็ไกล การที่จะไปแจ้งเกิดรายการเดียวนั้นจึงไม่คุ้มค่ากับการต้องเสี่ยงภัยและเสียเวลาในการเดินทางไปที่ว่าการอำเภอ จึงทำให้บุคคลเหล่านี้ต้องรอการแจ้งเกิดหลายปีผ่านไปเมื่อเกิดเหตุการณ์ที่ทำให้ทั้งครอบครัวต้องย้ายถิ่นฐานไปอยู่ที่ท้องที่อื่นที่ไม่ใช่ภูมิลำเนาเดิม แล้วบิดาหรือมารดาเสียชีวิต จึงทำให้ไม่สามารถแจ้งเกิดได้ เนื่องจากไม่มีบิดาหรือมารดารับรอง กำนัน-ผู้ใหญ่บ้าน และ เพื่อนบ้านในท้องที่ที่อาศัยในปัจจุบันไม่กล้ารับรองว่าเป็นคนสัญชาติไทย ประกอบกับดุลยพินิจของนายทะเบียนที่ไม่มั่นใจว่าบุคคลที่ร้องขอแจ้งเกิดเกินกำหนดหรือร้องขอเพิ่มชื่อและรายการบุคคลในขณะนั้นเป็นคนไทยจริงหรือไม่ จึงทำให้นายทะเบียนตัดสินใจไม่อนุมัติเพิ่มชื่อและรายการบุคคลให้ จนกระทั่งบุคคลดังกล่าวกลายเป็นผู้ไม่มีสถานะทางทะเบียน/คนต่างด้าว

อันดับ 2 มารดาเป็นผู้ไม่มีสถานะทางทะเบียน/คนต่างด้าวขณะที่คลอดตนและบิดาไม่ได้แจ้งเกิดให้ตนเอง

การที่มารดาเป็นผู้ไม่มีสถานะทางทะเบียน/คนต่างด้าวขณะที่คลอดตนและบิดาไม่ได้แจ้งเกิดให้ตนเองทำให้กลายเป็นบุคคลที่ไม่มีสถานะทางทะเบียน เนื่องมาจากว่ามารดาเป็นบุคคลผู้ไม่มีสถานะทางทะเบียน/คนต่างด้าว ไม่สามารถแจ้งเกิดให้บุตรแล้วได้รับสัญชาติไทยได้ ต้องให้บิดาที่มีสัญชาติไทยเป็นคนแจ้งเกิดให้บุตรเท่านั้น หากไม่สามารถตามหาบิดาที่แท้จริงได้ หรือบิดาที่แท้จริงไม่ใส่ใจที่แจ้งเกิดให้ บุตรก็ไม่สามารถแจ้งเกิดแล้วได้รับสัญชาติไทยได้

อันดับ 3 ไม่เคลื่อนไหวทางทะเบียนราษฎรเป็นเวลานานรายการบุคคลจึงหายไป

การที่ไม่เคลื่อนไหวทางทะเบียนราษฎรเป็นเวลานานรายการบุคคลจึงหายไปทำให้กลายเป็นบุคคลที่ไม่มีสถานะทางทะเบียน เนื่องมาจากว่าเมื่อวันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2527 กรมการปกครอง ซึ่งเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบทะเบียนราษฎร ประกาศกำหนดให้บุคคลภายในประเทศไทย ต้องมีเลขประจำตัวประชาชน ปรากฏในทะเบียนบ้านและบัตรประจำตัวประชาชน และกำหนดให้ต้องดำเนินการจนเสร็จสิ้นทั้งหมด ภายในวันที่ 31 พฤษภาคม พ.ศ. 2547 เนื่องจากก่อนหน้านี้ ประเทศไทยยังไม่เคยกำหนดเลขประจำตัวเช่นนี้มาก่อน ดังนั้นจึงกำหนดระยะเวลาดังกล่าว เพื่อจัดระบบทะเบียนราษฎรให้เทียบเท่านานาประเทศ โดยบุคคลภายในประเทศไทยทั้งหมด จะต้องมีเลขประจำตัวประชาชน เพื่อแสดงตนว่าเป็นบุคคลประเภทใด และประกอบกับรอยต่อระหว่างการเปลี่ยนข้อมูลทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนจากระบบบันทึกด้วยการเขียนมาเป็นระบบบันทึกด้วยคอมพิวเตอร์ลงในฐานข้อมูลขนาดใหญ่ของกรมการปกครองนั้น หากรายการบุคคลใดไม่มีการเคลื่อนไหวทางทะเบียน ได้แก่ ทำบัตรประจำตัวประชาชนการแจ้งย้ายที่อยู่ การจดทะเบียนสมรส การเปลี่ยนชื่อ – นามสกุล ฯ ก็จะทำให้การส่งต่อข้อมูลจากระบบบันทึกด้วยการเขียนและต้นฉบับ ณ ที่ว่าการอำเภอนั้นๆ หายไป ไม่ปรากฏรายการชื่อและรายการบุคคลในระบบคอมพิวเตอร์และฐานข้อมูลฯ และถึงแม้จะปรากฏชื่อและรายการบุคคลแล้ว ภาพใบหน้าก็ไม่ตรงกัน คนละคนกัน

อันดับ 4 บิดาและมารดาเป็นผู้ไม่มีสถานะทางทะเบียนขณะที่มารดาคลอดตนเอง

บิดาและมารดาเป็นบุคคลที่ไม่มีสถานะทางทะเบียนขณะที่มารดาคลอดตนเองทำให้กลายเป็นบุคคลที่ไม่มีสถานะทางทะเบียน เนื่องมาจากการแจ้งเกิดบุคคลใดๆ โดยที่บิดาและมารดาเป็นบุคคลที่ไม่มีสถานะทางทะเบียนทั้งคู่ย่อมทำให้บุตรเป็นบุคคลที่ไม่มีสถานะทางทะเบียนด้วย

การตัดสินใจของนายอำเภอมะขามในการพิจารณาอนุมัติเพิ่มชื่อและรายการบุคคลให้กับบุคคลที่ไม่มีสถานะทางทะเบียน

การเพิ่มชื่อและรายการบุคคลที่ไม่มีสถานะทางทะเบียน นายอำเภอต้องใช้ดุลยพินิจในการพิจารณาหลักฐานพยานและอาศัยประสบการณ์เพื่อกลั่นกรองข้อมูลนำไปสู่การตัดสินใจในการอนุมัติ/ไม่อนุมัติเพิ่มชื่อและรายการบุคคลของบุคคลที่ไม่มีสถานะทางทะเบียน อยู่ใน 2 ลักษณะด้วยกันคือ

การอ้างอิงข้อมูล และ การคิดพิจารณา (ST)

เนื่องมาจากหลักฐานที่ใช้ในการประกอบการพิจารณาตัดสินใจอนุมัติเพิ่มชื่อและรายการบุคคล ทั้ง 6 ราย คือ ผลตรวจการตรวจ DNA แสดงความสัมพันธ์ทางสายโลหิตกับบุคคลอ้างอิงที่เป็นคนไทยที่แสดงให้เห็นว่ามีบิดาหรือมารดาเป็นคนไทยนั้น ถือเป็นวัตถุพยานทางวิทยาศาสตร์ที่มีความน่าเชื่อถือมีความเป็นรูปธรรม มีความแน่นอนว่าผู้ร้องเป็นคนไทย ประกอบกับคำให้การที่สอดคล้องต้องกันระหว่างบุคคลที่ไม่มีสถานะทางทะเบียนกับพยานทุกคนและพยานได้ทำการรับรองว่าบุคคลที่ไม่มีสถานะทางทะเบียนผู้นั้นเป็นคนไทย ซึ่งนายอำเภอมะขามตัดสินใจอนุมัติเพิ่มชื่อบุคคลที่ไม่มีสถานะทางทะเบียนที่มีผลการตรวจ DNA กับญาติที่มีสัญชาติไทย ซึ่งการตัดสินใจดังกล่าวเป็นการพิจารณาบนพื้นฐานจากผลการสังเกตและการวัดได้ที่แน่นอน นั่นคือผลการตรวจ DNA นั่นเอง

การอ้างอิงข้อมูล และ การใช้ความรู้สึก (SF)

เนื่องมาจากหลักฐานที่ใช้ในการประกอบการพิจารณาตัดสินใจอนุมัติเพิ่มชื่อและรายการบุคคลที่ไม่มีสถานะทางทะเบียนนั้น คือพยานเอกสารที่มีความน่าเชื่อถือ และพยานบุคคลทั้ง 4 คนมีความน่าเชื่อถือ คำให้การที่สอดคล้องต้องกันระหว่างบุคคลที่ไม่มีสถานะทางทะเบียนกับพยานทุกคน และพยานได้ทำการรับรองว่าบุคคลที่ไม่มีสถานะทางทะเบียนผู้นั้นเป็นคนไทยจริงถือว่าเป็นการอ้างอิงกับข้อมูลที่มีอยู่ ประกอบกับประสบการณ์ทำงานด้านทะเบียนราษฎรและบัตรมาเป็นเวลาหลายปีของนายอำเภอมะขาม จึงทำให้ใช้ดุลย

พินิจส่วนตัวในการพิจารณาอนุมัติการเพิ่มชื่อและรายการบุคคลดังกล่าว เพราะเหตุผลส่วนบุคคลที่เชื่อว่าบุคคลที่ไม่มีสถานะทางทะเบียนดังกล่าวทั้ง 10 ราย เป็นคนไทยอย่างแน่นอน

อภิปรายผล

จากการศึกษาพบว่าการเป็นบุคคลที่ไม่มีสถานะทางทะเบียนทำให้ไม่สามารถรับบริการสาธารณะใดๆ จากรัฐได้ และหากจะรับบริการก็ต้องจ่ายเงินค่าบริการในอัตราของคนต่างด้าวซึ่งมีราคาแพงกว่าเป็นเท่าตัว ซึ่งบุคคลที่ไม่มีสถานะทางทะเบียนเองเป็นผู้ด้อยโอกาสของสังคมอยู่แล้ว กฎหมายที่บัญญัติไว้สำหรับการแก้ไขปัญหาสัญชาติของบุคคลที่ไม่มีสถานะทางทะเบียนนั้นเปิดช่องทางให้นายอำเภอใช้ดุลยพินิจในขอบเขตที่กว้างพอสมควร และการได้รับการอนุมัติเพิ่มชื่อและรายการบุคคลของนายอำเภอของแต่ละท้องที่นั้น ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจ ประสบการณ์ และการตัดสินใจของนายอำเภอแต่ละคน เป็นอำนาจเฉพาะตัวที่มีแต่นายอำเภอเท่านั้นที่สามารถอนุมัติได้ ปลัดอำเภอเป็นเพียงผู้ช่วยนายอำเภอที่ทำหน้าที่ในการแสวงหาพยานหลักฐานและพยานบุคคลแล้วเสนอความเห็นให้นายอำเภอพิจารณา กรณีเดียวเท่านั้นที่นายอำเภอไม่สามารถปฏิเสธการอนุมัติเพิ่มชื่อและรายการบุคคลได้คือ บุคคลที่ไม่มีสถานะทางทะเบียนมีผลตรวจ DNA แสดงความสัมพันธ์ทางสายโลหิตกับบุคคลอ้างอิงที่เป็นคนไทยว่าเป็นญาติกัน ซึ่งไม่ใช่ทุกกรณีที่จะสามารถตรวจ DNA ได้ เนื่องด้วยการตรวจ DNA มีค่าใช้จ่ายสูง บุคคลที่ไม่มีสถานะทางทะเบียนส่วนใหญ่เป็นผู้ด้อยโอกาสและยากจนอยู่แล้วจึงไม่สามารถไปตรวจได้ด้วยทุนทรัพย์ของตนเอง หากจะรอโครงการตรวจ DNA ของราชการ ก็นานเกินไป จนบุคคลที่ไม่มีสถานะทางทะเบียนที่เป็นผู้สูงอายุที่เจ็บป่วยอยู่เสี่ยงต่อการเสียชีวิต ดังนั้นการใช้ดุลยพินิจของนายอำเภอในการพิจารณากรณีบุคคลที่ไม่มีสถานะทางทะเบียนที่ไม่สามารถใช้การตรวจ DNA ได้นั้น จึงสำคัญมากเพราะต้องตัดสินใจอยู่บนความถูกต้องของกฎหมาย และใช้ประสบการณ์ในการพิจารณาว่ากรณีนั้นๆ มีความเกี่ยวโยงกันอย่างไร มีหลักฐานใดน่าเชื่อถือบ้าง การให้การของพยานแต่ละคนนั้นสอดคล้องต้องกันหรือไม่ แล้วจึงประมวลออกมาเป็นการตัดสินใจว่าจะอนุมัติเพิ่มชื่อและรายการบุคคลที่ไม่มีสถานะทางทะเบียนคนนั้นๆ หรือไม่

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

1. ด้วยกฎหมายในเรื่องการเพิ่มชื่อและรายการบุคคลในทะเบียนบ้านได้ออกแบบมาดี หากผู้ดำรงตำแหน่งนี้ควรเป็นผู้มีประสบการณ์ เป็นปลัดอำเภอที่มีทักษะการปฏิบัติงานทะเบียนและบัตรมาก่อน มีใจบริการ หรือไม่ก็ควรได้รับการอบรมด้านงานทะเบียนและบัตรอย่างเข้มข้นเกี่ยวกับการพิจารณาการเพิ่มชื่อและรายการบุคคลที่ไม่มีสถานะทางทะเบียน ก็จะสามารถใช้ดุลยพินิจในทางที่เป็นประโยชน์กับประชาชน ไม่กลัวการใช้อำนาจรัฐโดยสุจริต ไม่โดนพยานเท็จหลอกลวง เพราะเคยมีนายอำเภอบางท่านสมัยที่ดำรงตำแหน่งเป็นนายอำเภอมะขามไม่อนุมัติการเพิ่มชื่อและรายการบุคคลให้กับบุคคลที่ไม่มีสถานะทางทะเบียนแม้แต่รายเดียวตลอดเวลาที่ดำรงตำแหน่งนายอำเภอมะขาม แม้จะมีพยานบุคคลที่มีความน่าเชื่อถือรับรองก็ตาม

2. ในการส่งรายชื่อบุคคลที่ไม่มีสถานะทางทะเบียนเข้าโครงการตรวจ DNA โดยกรมการปกครองออกค่าใช้จ่ายให้ นั้น กรมการปกครองควรจัดปีละ 2 ครั้ง เนื่องจากบุคคลที่ไม่มีสถานะทางทะเบียนจะได้รับการพิสูจน์ว่าเป็นคนไทยหรือไม่เร็วขึ้น หากเป็นคนไทยจะได้ใช้สิทธิขั้นพื้นฐานและสามารถยกระดับคุณภาพชีวิตได้ และเป็นกำลังในการพัฒนาชาติต่อไป

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. การศึกษาครั้งต่อไปอาจเน้นกลุ่มบุคคลที่ไม่มีสถานะทางทะเบียนในอำเภอหรือจังหวัดอื่น เพื่อนำผลการศึกษาไปกำหนดแนวทางการพิจารณาของนายอำเภอในการอนุมัติเพิ่มชื่อและรายการบุคคลในทะเบียนบ้านให้แก่บุคคลที่ไม่มีสถานะทางทะเบียน

2. ควรศึกษาเปรียบเทียบการนำนโยบายเพิ่มชื่อและรายการบุคคลในทะเบียนบ้านไปปฏิบัติ ให้ครอบคลุมอำเภอต่างๆ ในแต่ละจังหวัดไม่ใช่เฉพาะแค่จังหวัดจันทบุรี เพื่อให้แต่ละจังหวัดกำหนดเป็นแนวทางแก้ไขปัญหาให้กับบุคคลที่ไม่มีสถานะทางทะเบียน แล้วบรรจุลงในแผนการดำเนินงานของฝ่ายทะเบียนและบัตรของแต่ละอำเภอต่อไป

บรรณานุกรม

กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมการปกครองกระทรวงมหาดไทย พ.ศ.2559. (2559, 18 มกราคม) **ราชกิจจานุเบกษา.เล่ม 133 ตอนที่ 6 ก . หน้า 26-32.**

ประกาศกระทรวงมหาดไทยเรื่อง **การสั่งให้บุคคลซึ่งถูกถอนสัญชาติไทยตามประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 337 และบุตรหลาน ได้สัญชาติไทย.** (2547, 13 ตุลาคม) ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 121 ตอนพิเศษ 115 ง. หน้า 8-9.

ประกาศคณะปฏิวัติฉบับที่ 337. (2515, 13 ธันวาคม) **ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 97 ตอนที่ 190. หน้า 206.**

พระราชบัญญัติสัญชาติ พ.ศ. 2508. (2508, 4 สิงหาคม) **ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 82 ตอนที่ 62. หน้า 1-6.**

ภัทราพร ภัทราพงศ์สินธุ์. (2551). **การใช้ดุลยพินิจของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองกับคนต่างด้าวที่เดินทางเข้าราชอาณาจักรไทยศึกษากรณี ด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ.** วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตร์มหาบัณฑิต (การบริหารงานยุติธรรม) คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ระเบียบสำนักทะเบียนกลางว่าด้วยการจัดทำทะเบียนราษฎร (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2544. (2551, 26 พฤศจิกายน) **ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 125 ตอนพิเศษ 180 ง. หน้า 55.**

ระเบียบสำนักทะเบียนกลาง ว่าด้วยการจัดทำทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2535. (2551, 26 พฤศจิกายน) **ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 125 ตอนพิเศษ 180 ง. หน้า 24-27.**

วุฒิชาติ สุนทรสมัย. (2541). **ความสัมพันธ์ของแบบการตัดสินใจ พฤติกรรมการนำของผู้นำ และความพึงพอใจในงานของผู้ใต้บังคับบัญชาของมูลนิธิด้านสิ่งแวดล้อมและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ.** วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สายพิน แก้วงามประเสริฐ. (2551).**การคิดอย่างมีวิจารณญาณ.** [ระบบออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : https://www.gotoknow.org/posts/204283 (วันที่ค้นข้อมูล : 25 มกราคม 2561).

สุดารัตน์ ยศมงคล. (2558). **การคิดอย่างมีวิจารณญาณ .** [ระบบออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : http://kurdakata.blogspot.com/2015/02/blog-post.html (วันที่ค้นข้อมูล : 1 กุมภาพันธ์ 2561).

ความคิดเห็นของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดฉะเชิงเทรา
OPINION OF SELF –SECURITY TO QUALITY OF SERVICE OF CHACHOENGSAO SOCIAL SECURITY OFFICE

นุชจรินทร์ ฟื้นชมภู*ศาสตราจารย์ ดร.สุรชัย ศิริไกร**

หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดฉะเชิงเทรา และเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดฉะเชิงเทรา โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ และรายได้ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ คือ ผู้ประกันตนที่มาติดต่อใช้บริการ ณ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดฉะเชิงเทรา 358 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ F-test

ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดฉะเชิงเทรา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คุณภาพการให้บริการอยู่ในลำดับแรก รองลงมา ด้านบุคลากรในการให้บริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร และ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ประกันต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดฉะเชิงเทรา โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ สถานภาพ และรายได้ที่แตกต่างกัน ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน ยกเว้นอายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

Abstract

The study aims to study : the quality of self-service of Chachoengsao Social Security Office And compares quality of service of Chachoengsao Social Security Office with sex, age, education level, occupational status, and income. The samples , 358 people were insured (who contacted the service at Chachoengsao Social Security Office) The instrument used in the study was a questionnaire. The Statistics used for data analysis were percentage, mean, standard deviation, t-test, and F-test.

The study indicated that Quality of Service of Social Security Office in Chachoengsao Province Overall was at a high level. The facilities, quality of service were the first level. The second one were the personnel in the service, communication and the process / process of service respectively. Comparison of service quality of Chachoengsao classified by personal

information found that sex, status and income which were different. Thought that the quality of service were different except age, educational level and occupation.

Suggestions

1. Should add a service point for the contact to check the documents. And to be accurate in the service process. (Counter Service) to avoid wasting time. And should enhance the quality of service providers such as good service. Have a sweet talk And enthusiasm in service.

2. There should be a policy. To improve the personnel. By the staff. Knowledge and skills. In a variety of operations. Multi-skill and IT skills to meet the government policy of Thailand 4.0.

บทนำ

กระแสการขยายตัวทางเศรษฐกิจอย่างเช่นการพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจภาคตะวันออก (Eastern Economic Corridor Development : EEC) ซึ่งเป็นโครงการที่รัฐบาลให้ความสำคัญและเร่งเดินหน้าขับเคลื่อนให้เห็นผลในทางปฏิบัติและเป็นธรรมโดยเร็ว เพื่อพัฒนาให้ภาคตะวันออกของประเทศไทยเป็นเขตเศรษฐกิจพิเศษที่ดีและทันสมัยที่สุดในภูมิภาคอาเซียน เป็นพื้นที่ดึงดูดนักลงทุนทั้งชาวไทยและนักลงทุนชาวต่างชาติให้เข้ามาลงทุนในภาคอุตสาหกรรมใหม่ และเพื่อสร้างความเข็มแข็งให้กับประเทศไทย อีกครั้งใน 20 ปีข้างหน้า โดยพื้นที่ดำเนินการขับเคลื่อนเศรษฐกิจเพื่ออนาคต (New Engine of Growth) 3 จังหวัดภาคตะวันออก ได้แก่ จังหวัดชลบุรี จังหวัดระยอง และจังหวัดฉะเชิงเทรา ครอบคลุม 10 อุตสาหกรรมเป้าหมาย เป็นการต่อยอดจาก 5 อุตสาหกรรมเดิมที่มีศักยภาพ ได้แก่ อุตสาหกรรมยานยนต์และชิ้นส่วน อุตสาหกรรมปิโตรเคมีและผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม อุตสาหกรรมเครื่องใช้ไฟฟ้า อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ อุตสาหกรรมโทรคมนาคม อุตสาหกรรมการเกษตรแปรรูป และอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ และเพิ่มอีก 5 อุตสาหกรรมใหม่ ได้แก่ อุตสาหกรรมการบิน อุตสาหกรรมทางการแพทย์ครบวงจร อุตสาหกรรมหุ่นยนต์ อุตสาหกรรมชิ้นส่วนและอุปกรณ์ดิจิทัล และอุตสาหกรรมเชื้อเพลิงชีวภาพ รัฐบาลได้กำหนดแผนการพัฒนาโครงข่ายคมนาคมขนส่งภายใต้โครงการพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจภาคตะวันออกในระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2560-2564) การพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจภาคตะวันออกจึงเริ่มดำเนินการแล้วเพื่อเป็นการเชื่อมโยงเส้นทางคมนาคมขนส่งสินค้าและประชาชนระหว่างกรุงเทพมหานคร ฉะเชิงเทรา ชลบุรี แหลมฉบัง พัทยา สัตหีบ อู่ตะเภา มาบตาพุด ระยอง รวมทั้งเชื่อมโยงสู่ทุกภูมิภาค ทั่วประเทศ และให้ภาคตะวันออกของไทยเป็นประตูสู่สาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมาร์ สาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ราชอาณาจักรกัมพูชา และสาธารณรัฐประชาชนจีนตอนใต้ จากการพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจภาคตะวันออกทำให้เกิดการจ้างงานเพิ่มขึ้นอีกมากมายในอนาคต ทำให้หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องต้องปรับตัวในการปฏิบัติงานเพื่อพัฒนางานของหน่วยงานให้ตอบสนองนโยบายตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560 – พ.ศ. 2564) ของรัฐบาล ในส่วนของยุทธศาสตร์ที่ 2 การสร้างความเป็นธรรมและลดความเหลื่อมล้ำในสังคม

จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยสำนักงานประกันสังคมจังหวัดฉะเชิงเทรา เป็น 1 ใน 3 ของพื้นที่โครงการพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจภาคตะวันออก : Eastern Economic Corridor (EEC) ที่รัฐบาลต้องการสร้างฐานเศรษฐกิจในประเทศเน้นการเจริญเติบโตภายในให้เกิดความเข้มแข็งเพื่อก้าวสู่ Thailand 4.0 สำนักงาน

ประกันสังคมจังหวัดฉะเชิงเทรามีภารกิจหลักในการดำเนินงานภายใต้พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 และพระราชบัญญัติกองทุนเงินทดแทน พ.ศ.2537 ซึ่งได้มีการแก้ไขปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อนายจ้าง ลูกจ้าง และผู้ประกันตน ประกอบกับสำนักงานประกันสังคมได้กำหนดวิสัยทัศน์ไว้ว่า “ก้าวสู่องค์กรประกันสังคมชั้นนำในภูมิภาคอาเซียน” เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามภารกิจและบรรลุตามวิสัยทัศน์ดังกล่าว สำนักงานประกันสังคมจึงต้องพัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้และทันสมัย โดยบุคลากรของสำนักงานประกันสังคมจะต้องมีความรู้ ความสามารถ ทักษะภายใต้ค่านิยม คือ CHANGEs

Creative	สร้างสรรค์
Helpful	เป็นห่วงเป็นใย มีใจบริการ
Accountability	สำนึกรับผิดชอบ
Notable Leadership	เป็นผู้นำที่โดดเด่น
Go forward into the Digital World	ก้าวทันโลก และการเปลี่ยนแปลงสู่โลกยุคดิจิตอล
Expert & Ethics	เป็นมืออาชีพ ซื่อสัตย์สุจริต และมีจริยธรรม
Sacrifice	ทุ่มเท และ เสียสละ

เพื่อเป็นการรองรับการเติบโตทางเศรษฐกิจ ตามนโยบาย EEC ของรัฐบาลในอนาคต ผู้วิจัยจึงเห็นว่าคุณภาพการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญ ที่สำนักงานประกันสังคมจังหวัดฉะเชิงเทราจะต้องตระหนัก และยกระดับคุณภาพการให้บริการขึ้น ประกอบกับเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กร ให้สมกับการเป็นองค์กรที่เป็นหลักประกันการดำรงชีวิตที่มั่นคง ให้กับแรงงานต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดฉะเชิงเทรา
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดฉะเชิงเทรา โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

สมมติฐานการศึกษา

ความคิดเห็นของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดฉะเชิงเทราแตกต่างกันจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ และรายได้

กรอบแนวคิดการศึกษา

ตัวแปรอิสระ		ตัวแปรตาม
- เพศ - อายุ - ระดับการศึกษา - สถานภาพ - อาชีพ - รายได้	→	ความคิดเห็นของผู้ประกันตนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดฉะเชิงเทรา - ด้านบุคลากรในการให้บริการ - ด้านการติดต่อสื่อสาร - ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ - ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลการศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดฉะเชิงเทรา

2. เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วิธีการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้ประกันตนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดฉะเชิงเทรา ประกอบด้วย ผู้ประกันตนตามมาตรา 33 ผู้ประกันตนตามมาตรา 39 และผู้ประกันตนตามมาตรา 40 รวมทั้งหมด 3,389 คน (สำนักงานประกันสังคมจังหวัดฉะเชิงเทรา , 2561 , มีนาคม) คำนวณหาขนาดตัวอย่างจากสูตรของยามาเน่ Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ได้เท่ากับ 358 คน โดยใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญจากผู้ประกันตนที่มารับบริการ เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ F-test

สรุปผลการศึกษา

ผู้ประกันตนที่มาติดต่อใช้บริการ ณ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดฉะเชิงเทรา ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 261 คน คิดเป็นร้อยละ 72.9 มีอายุ 25-35 ปี จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 41.1 มีระดับการศึกษาอนุปริญญา จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 44.1 มีสถานภาพโสด จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 48.3 มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 47.2 และมีรายได้ มากกว่า 10,000 บาท จำนวน 181คน คิดเป็นร้อยละ 50.6 ความคิดเห็นผู้ประกันตนต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านบุคลากรในการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

ด้านบุคลากรในการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้วพบว่า เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต และความจริงใจในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 รองลงมา ได้รับการต้อนรับอย่างเสมอภาคจากเจ้าหน้าที่เมื่อเปรียบเทียบกับผู้มารับบริการคนอื่น อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 และเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีปริมาณเพียงพอกับจำนวนผู้มารับบริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74

ด้านการติดต่อสื่อสาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้วพบว่า เอกสารแนะนำการใช้บริการต่างๆอ่านแล้วเข้าใจ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 รองลงมา ป้ายแจ้งขั้นตอนต่างๆในการบริการมีให้เห็นชัดเจน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 และสำนักงานมีกล่องแสดงความคิดเห็น เพื่อรับข้อร้องเรียนต่างๆ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้วพบว่า ความสะดวกในการติดต่อสอบถามจากเจ้าหน้าที่ กับมีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ให้คำแนะนำเบื้องต้น อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 รองลงมา เจ้าหน้าปฏิบัติงานตามขั้นตอนและระเบียบของทางราชการ กับ สำนักงานให้บริการเสร็จทันเวลาตามที่กำหนดไว้ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 และขั้นตอนการให้บริการของสำนักงานมีความเหมาะสม กับเจ้าหน้าที่เริ่มปฏิบัติงานทันที เมื่อขอใช้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้วพบว่า มีการจัดจุดบริการน้ำดื่มเพียงพอ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 รองลงมา อาคารสถานที่สะอาด เรียบร้อยทั้งภายในและภายนอก กับ ที่พักรอรับบริการ ณ จุดให้บริการต่างๆ เพียงพอ อยู่ในระดับ

มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 และการจัดป้ายบอกขั้นตอน วิธีการขอรับบริการอย่างละเอียด และชัดเจนถูกต้อง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้ประกันตนที่มี เพศ รายได้ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดฉะเชิงเทรา ไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้ประกันตนที่มี อายุ การศึกษา สถานภาพ อาชีพ ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดฉะเชิงเทราแตกต่างกัน ด้านบุคลากรในการให้บริการ และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผล

1. คุณภาพการให้บริการ ด้านบุคลากรในการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก พบว่า สำนักงานประกันสังคมจังหวัดฉะเชิงเทรามีเจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ซึ่งมีความจริงใจในการให้บริการ อีกทั้งยังได้รับการต้อนรับอย่างเสมอภาคจากเจ้าหน้าที่ เมื่อเปรียบเทียบกับผู้มารับบริการคนอื่น และเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีปริมาณเพียงพอกับจำนวนผู้มารับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัจฉรา ป้องปก (2555) คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอพนา จังหวัดอำนาจเจริญ พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอพนา จังหวัดอำนาจเจริญ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจาก ประชาชนได้รับการบริการที่ดีจากเจ้าหน้าที่ ซึ่งเจ้าหน้าที่มีความเสมอภาคในการให้บริการ อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุพัฒนิกา กองสุข. (2555). คุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาศรีเมืองใหม่ จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า คุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขา ศรีเมืองใหม่ จังหวัดอุบลราชธานี ในภาพรวมผู้มาใช้บริการเห็นว่าคุณภาพอยู่ในระดับดี เนื่องจากผู้มาใช้บริการได้รับการต้อนรับจากเจ้าหน้าที่เป็นอย่างดี ซึ่งเจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตต่อการให้บริการ และเจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อการให้บริการอีกด้วย

2. คุณภาพการให้บริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก พบว่า สำนักงานประกันสังคมจังหวัดฉะเชิงเทรามีเอกสารแนะนำการใช้บริการต่างๆ ซึ่งอ่านแล้วมีเข้าใจ อีกทั้งยังมีป้ายแจ้งขั้นตอนต่างๆในการบริการที่มีความชัดเจน และมีกล่องแสดงความคิดเห็น เพื่อรับข้อร้องเรียนต่างๆ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิวิศนา ทับทิม (2556) คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้เทศบาลเมืองอรัญญิก จังหวัดพิษณุโลก พบว่า ผู้ใช้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ เทศบาลเมืองอรัญญิก จังหวัดพิษณุโลก มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้เทศบาลเมืองอรัญญิก จังหวัดพิษณุโลก โดยภาพรวมอยู่ในระดับดี เรียงลาดับจากมากไปน้อยคือ ด้านความสุภาพ ด้านการติดต่อสื่อสาร เนื่องจาก ผู้ใช้บริการได้รับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ ซึ่งทางเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาที่ดี และมีเอกสารในการประกอบการจัดเก็บรายได้ให้ผู้ใช้บริการอีกด้วย อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ รินทร์ สาตราคม และนลินี ทองประเสริฐ (2560) ศึกษาคุณภาพการให้บริการและความคาดหวังของผู้ประกันตนที่มีต่อสำนักงาน ประกันสังคม จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดอุบลราชธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับดี เนื่องจาก ผู้ประกันตนได้รับคำแนะนำที่ดีจากเจ้าหน้าที่ ซึ่งมีบริการด้านเอกสารที่ทำให้เข้าใจง่ายต่อการใช้บริการตามขั้นตอน ทำให้สามารถปฏิบัติตามขั้นตอนได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว

3. คุณภาพการให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก พบว่า สำนักงานประกันสังคมจังหวัดฉะเชิงเทรา มีความสะดวกในการติดต่อสอบถามจากเจ้าหน้าที่ อีกทั้งยังมีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ให้คำแนะนำเบื้องต้นตามขั้นตอนและระเบียบของทางราชการ ซึ่งสามารถเสร็จ

ทันเวลาตามที่กำหนดไว้ และมีขั้นตอนการให้บริการที่มีความเหมาะสม พร้อมกับเจ้าหน้าที่เริ่มปฏิบัติงานทันที เมื่อได้ขอใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิวิศนา ทับทิม (2556) คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้เทศบาลเมืองอรัญญิก จังหวัดพิษณุโลก พบว่า ผู้ใช้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้เทศบาลเมืองอรัญญิก จังหวัดพิษณุโลก มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้เทศบาลเมืองอรัญญิก จังหวัดพิษณุโลก โดยภาพรวมอยู่ในระดับดี เนื่องจาก เทศบาลเมืองอรัญญิก จังหวัดพิษณุโลกมีเจ้าที่ ที่พร้อมให้คำแนะนำให้กับผู้ใช้บริการ ซึ่งมีการอธิบายขั้นตอนวิธีการให้กับผู้ใช้ได้อย่างชัดเจนและถูกต้อง อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ กุลิสรา เปล่งศรีเกิด (2560) ศึกษาคุณภาพการให้บริการของนิติบุคคลอาคารชุดลาซาลพาร์ค อาคาร A สุขุมวิท 105 พบว่า ผู้พักอาศัยในอาคารชุดลาซาลพาร์ค อาคาร A สุขุมวิท 105 มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพการให้บริการ ในภาพรวมมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดี เนื่องจาก มีเจ้าหน้าที่คอยแนะนำการให้บริการ และสามารถติดต่อสอบถามกับเจ้าหน้าที่ได้ตลอดเวลาอีกด้วย

4. คุณภาพการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมาก พบว่า สำนักงานประกันสังคมจังหวัดฉะเชิงเทรามีการจัดจุดบริการน้ำดื่มที่เพียงพอ ซึ่งมีอาคารสถานที่ สะอาด เรียบร้อยทั้งภายในและภายนอก อีกทั้งยังมีที่พักรอรับบริการ ณ จุดให้บริการต่างๆ และการจัดป้ายบอกขั้นตอน วิธีการขอรับบริการอย่างละเอียดอย่างถูกต้องชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นันทาสิริ แก้วอมตวงศ์ (2556) ศึกษาคุณภาพในการให้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า คุณภาพในการให้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี ในภาพรวมอยู่ในระดับ พบว่า สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี มีอาคารที่มีความสะอาด เรียบร้อยและมีจุดบริการต่างๆ ที่อำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการได้อย่างเหมาะสม อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุดาทิพย์ สุดหล้า (2555) คุณภาพการให้บริการของ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) สาขาจังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจาก บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) สาขาจังหวัดอุบลราชธานีมีอาคารที่มีความสะอาด มีที่จอดรถสะดวกสบายให้กับผู้รับบริการ อีกทั้งยังมีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ อีกมากมายให้กับผู้รับบริการอีกด้วย

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

1. ควรทำการเพิ่มจุดบริการให้ผู้มาติดต่อในการเช็คเอกสารต่างๆ เพื่อดำเนินการให้ถูกต้อง เกิดความรวดเร็วในการบริการ (เคาน์เตอร์เซอร์วิส) เพื่อไม่ให้เสียเวลาในการติดต่อ และควรเพิ่มนโยบายส่งเสริมคุณภาพของผู้ให้บริการ ทั้งในเรื่องความรอบรู้ในการบริการ การให้บริการด้วยความมีอัธยาศัยที่ดี มีคำพูดไพเราะ และมีความกระตือรือร้นในการบริการ ทำให้สามารถเข้าถึงความต้องการของผู้ประกันตนมากที่สุด

2. ควรมีการกำหนดนโยบายในการปรับปรุงด้านบุคลากร โดยการให้เจ้าหน้าที่มีความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานที่หลากหลาย (multi-skill) รวมถึงทักษะด้าน IT เพื่อเป็นการตอบสนองนโยบายของรัฐบาลไทยแลนด์ 4.0

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษา เพิ่มเติมเกี่ยวกับตัวแปรอื่นๆ ในการวิจัย ที่อาจส่งผลต่อการวิจัยที่ชัดเจนขึ้น เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ชัดเจนขึ้น และสามารถนำมาพัฒนาปรับปรุง แก้ไข คุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดฉะเชิงเทราให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. ควรทำการศึกษา ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานเกี่ยวกับการแก้ไขผลกระทบจากคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดฉะเชิงเทรา ว่ามีปัญหาและอุปสรรคอะไรบ้าง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สามารถนำมาปรับปรุงแก้ไข และกำหนดวิธีการที่สามารถนำไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

กรมการปกครอง, วิทยาลัยการปกครอง. (2548). **การบริการประชาชน** กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์อาสารักษาดินแดน.

กรมการปกครอง, สำนักบริหารการทะเบียน. (2552). **การบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว** สืบค้นจาก http://www.borathailand.org/one_stop.htm

กระทรวงศึกษาธิการ, สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาปัตตานี เขต 2. (2552). **การบริการสู่ความเป็นเลิศ** สืบค้นจาก http://www.pattani2.go.th

กุลิสรา เปล่งศรีเกิด. (2560). **ศึกษาคุณภาพการให้บริการของนิติบุคคลอาคารชุดลาซาลพาร์ค อาคาร A สุขุมวิท 105**. กรุงเทพมหานคร : วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก.

ทิพวรรณ ตันประเสริฐ. (2559). **คุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดราชบุรี**. ราชบุรี : มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง.

นันทาสิริ แก้วอมตวงศ์. (2556). **ศึกษาคุณภาพในการให้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี**. อุบลราชธานี : มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

พัชรินทร์ สาตราคม และนลินี ทองประเสริฐ. (2560). **ศึกษาคุณภาพการให้บริการและความคาดหวังของผู้ประกันตนที่มีต่อสำนักงานประกันสังคม จังหวัดอุบลราชธานี**. นครราชสีมา : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.

วารี โทนหงสา. (2555). **คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด**. จันทบุรี : มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.

วิฑูรย์ สิมะโชคดี. (2551). **TQM FOR SMEs**. กรุงเทพมหานคร: สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม.

วิวิศนา ทับทิม. (2556). **คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้เทศบาลเมืองอรัญญิก จังหวัดพิษณุโลก**. พิษณุโลก : มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม.

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2539). **วิศวกรรมและการบริหารความปลอดภัยในโรงงาน**. กรุงเทพมหานคร : ส่วนตำราสนับสนุนเทคนิคอุตสาหกรรม สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).

สมิต สัชฌุกร. (2546). **การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ (พิมพ์ครั้งที่ 4)**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์สายธาร.

สำนักงานประกันสังคม, (2561). **ข้อมูลเกี่ยวกับสำนักงานประกันสังคม.** สืบค้นเมื่อ 10 มกราคม 2561 จาก https://www.sso.go.th/

สุดาทิพย์ สุดหล้า. (2555). **คุณภาพการให้บริการของ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) สาขาจังหวัดอุบลราชธานี**. อุบลราชธานี : มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

สุพัฒนิกา กองสุข. (2555). **คุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาศรีเมืองใหม่ จังหวัดอุบลราชธานี**.อุบลราชธานี.มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

สุรชัย โฆษิตบวรชัย. (2552). **เทคนิคการบริการเชิงรุก** สืบค้นเมื่อ 11 มกราคม 2561 จาก http://www.trainer.in.th

สุรศักดิ์ อมรรัตนศักดิ์ และคณะ. (2539). **ระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9000.** กรุงเทพมหานคร: ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.

อัจฉรา ป้องปก. (2555). **คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอพนา จังหวัดอำนาจเจริญ**. อุบลราชธานี : มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

อัจฉริยาภรณ์ คณะนา. (2555). **ศึกษาคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบก อำเภอ โนนคูณ จังหวัดศรีสะเกษ**. อุบลราชธานี : มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

อุไรวรรณ จันทร์จเริญวงษ์. (2555). **ศึกษาคุณภาพการให้บริการธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี**. มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์สาขาตลิ่งชัน
PEOPLE'S SATISFACTION TO SERVICES PROVIDING OF THAI POST OFFICE, TALING CHAN BRANCH

ไปยาล ชุมประเสริฐ*รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย ภคภาสน์วิวัฒน์**

หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม

บทคัดย่อ

การศึกษาฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์ สาขาตลิ่งชัน 2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบ ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์ สาขาตลิ่งชัน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 3. ศึกษาพัฒนาการให้บริการของทำการไปรษณีย์ สาขาตลิ่งชัน เครื่องมือที่ใช้ศึกษาการ คือแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างจำนวน 267 จำนวน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ F-test

ผลการศึกษาพบว่าข้อมูลทั่วไปส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 53.56 มีอายุ 36 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 22.47 มีระดับการศึกษาปริญญาโทหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 27.34 และมีอาชีพธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 22.97 อยู่ในระดับมาก ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์ ตลิ่งชัน ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 ค่า S.D. เท่ากับ 0.82 จากการศึกษาพบว่าความพึงพอใจโดยรวมมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์ สาขาตลิ่งชันอยู่ในระดับมาก

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ การให้บริการ ที่ทำการไปรษณีย์สาขาตลิ่งชัน

ABSTRACT

The objectives of this research were: 1.) to study the level of satisfaction with the service of the Post office at Taling Chan branch 2.) to compare the level of satisfaction with services of Taling Chan Post Office branch further classified by personal factor 3.) to study the development of Thaling Chan Post Office services.The instruments of research Questionnaires and samples of 267 by way of a simple random sample

The results showed that the general information was mainly male, over 36 years old were 22.47 %. The study of master's degree or equivalent were 27.34 and have professional worker, were 22.97 at a high level in the analysis of people's satisfaction with the service of the post office was further overall at a high level. The average value was 4.01 S.D. As 0.82. The study found that overall satisfaction with the quality of public services of the post office. Major Chan was at a high level.

KEYWORDS: Satisfaction, Services Providing, Thai Post Office, Taling Chan Branch

บทนำ

จุดเริ่มต้นของการสื่อสารในยุคสมัยก่อน เกิดขึ้นจากการสร้างเส้นทางคมนาคมและเส้นทางการค้า โดยมีการติดต่อข่าวสารกันอย่างง่าย ทั้งผ่านทางพ่อค้า ใช้ม้าเร็ว และสัตว์ต่างๆ จนถึงการจัดตั้งคนเร็วไว้ตามเมืองสำคัญ ซึ่งถือว่าเป็นพัฒนาการทางการส่งข่าวสารอย่างง่ายอีกช่องทางหนึ่งและเป็นเช่นนี้เรื่อยมาจนถึงยุคสมัยรัตนโกสินทร์ตอนต้น จนมาถึงรัชสมัยของพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว พระมหากษัตริย์ไทยพระองค์แรกที่สนพระทัยในการเขียนจดหมายโต้ตอบเป็นภาษาอังกฤษ และทรงใช้ การไปรษณีย์ในการติดต่อกับประมุขและบุคคลทั้งภายในและภายนอกประเทศ นับเป็นกุศโลบายอันเฉียบแหลมในการเจริญสัมพันธไมตรีกับมิตรประเทศ จนสามารถนำรัฐนาวาสยามฝ่าฟันวิกฤต ไม่ตกเป็นเมืองขึ้นของเหล่าประเทศมหาอำนาจในสมัยนั้น ด้วยเหตุนี้ "กิจการไปรษณีย์ไทย" จึงถือกำเนิดขึ้น

ในรัชสมัยของพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ถือเป็นยุคแรกของ การไปรษณีย์ไทย ด้วยการจัดตั้งกรมไปรษณีย์ในประเทศไทย และการผลิต "แสตมป์ชุดโสฬส" แสตมป์ชุดแรกของประเทศ รวมไปถึงจัดพิมพ์ไปรษณียบัตรครั้งแรก เพื่อรองรับกิจการไปรษณีย์ที่เกิดขึ้นในขณะนั้นอีกด้วย กิจการไปรษณีย์ของคนไทยในยุคสมัยนั้น มีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นอยู่เสมอ จึงได้ดำเนินการจัดทำโครงการต่างๆ เพื่องานไปรษณีย์ในทุกด้าน ทั้งการเข้าร่วมกับกลุ่มสหภาพสากลไปรษณีย์ เพื่อให้สามารถขนส่งและแลกเปลี่ยนไปรษณียภัณฑ์กับต่างประเทศได้ และเพื่อจัดเตรียมบุคลากรเข้าศึกษาและฝึกงานด้านไปรษณีย์สำหรับเข้าทำงานในกรมไปรษณีย์อย่างมีประสิทธิภาพ ในเวลาต่อมาได้จัดตั้งโรงเรียนไปรษณีย์และคมนาคมขึ้น รวมไปถึงการขยายกิจการไปรษณีย์ด้วยการจัดสร้างที่ทำการไปรษณีย์แห่งที่ 2 อีกด้วย แม้ว่าเกิดเหตุการณ์ร้ายแรงใดๆ ก็ตาม กรมไปรษณีย์ก็ไม่หยุดให้บริการแก่ประชาชน เพราะเล็งเห็นถึงความสำคัญของการติดต่อสื่อสาร เช่นเดียวกับช่วงสงครามโลกครั้งที่ 2 กรมไปรษณีย์โทรเลขก็ไม่เคยหยุดทำการเช่นกัน

การดำเนินงานในรูปแบบรัฐวิสาหกิจภายใต้ชื่อ "การสื่อสารแห่งประเทศไทย" ยังคงสืบสานเจตนารมณ์ที่จะทำให้การติดต่อสื่อสารทั้งไปรษณีย์และโทรคมนาคมของไทย มีความเจริญพัฒนาก้าวไกล มีส่วนเสริมสร้างเศรษฐกิจและวิถีชีวิตของคนไทย โดยกรมไปรษณีย์โทรเลขยังคงมีสถานะเป็นหน่วยงานราชการที่ทำหน้าที่ด้านนโยบาย และบริหารคลื่นความถี่วิทยุเช่นเดิม ติดต่อสื่อสารทั้งไปรษณีย์และโทรคมนาคมของไทย มีความเจริญพัฒนาก้าวไกล มีส่วนเสริมสร้างเศรษฐกิจและวิถีชีวิตของคนไทย โดยกรมไปรษณีย์โทรเลขยังคงมีสถานะเป็นหน่วยงานราชการที่ทำหน้าที่ด้านนโยบาย และบริหารคลื่นความถี่วิทยุเช่นเดิมตลอดระยะเวลา 25 ปี ของการสื่อสารแห่งประเทศไทย ภายใต้สังกัดกระทรวงคมนาคม กสท. ไม่เคยหยุดนิ่งต่อการพัฒนาความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี สร้างระบบเชื่อมโยงเครือข่าย พัฒนาคุณภาพบริการสื่อสารทั้งด้านไปรษณีย์และโทรคมนาคม ดังคำขวัญที่ว่า "เครือข่ายทั่วไทย โยงใยทั่วโลก" และเพื่อรองรับความก้าวหน้าที่พัฒนาอย่างไม่หยุดยั้ง จึงเกิดอาคารสำนักงานใหญ่ที่ ถนนแจ้งวัฒนะ หลักสี่ นับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2529 วันนี้กิจการไปรษณีย์ได้ก้าวมาถึงจุดเปลี่ยนที่สำคัญอีกช่วงหนึ่งคือการแปลงสภาพการสื่อสารแห่งประเทศไทย มาจัดตั้งเป็นบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด และ บริษัท กสท. โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) เป็นองค์กรรัฐวิสาหกิจภายใต้กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เมื่อวันที่ 14 สิงหาคม พ.ศ. 2546 นับเป็นจุดเปลี่ยนที่สำคัญของประวัติศาสตร์การไปรษณีย์อีกครั้งหนึ่ง ที่แสดงให้เห็นถึงศักยภาพของพนักงานที่พร้อมรับการเปลี่ยนแปลง และร่วมมือกันอย่างเต็มกำลังความสามารถ เพื่อการปฏิรูปกิจการไปรษณีย์ นำสู่บริการที่ตอบสนองทุกความต้องการของประชาชน เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน มีรายได้ที่เลี้ยงตัวเองเองได้ตลอดไป (www.thailandpost.co.th)

ไปรษณีย์ ตลิ่งชัน ตั้งอยู่ที่ 49/2 หมู่ 4 ถนนบรมราชชนนี แขวงฉิมพลี เขตตลิ่ง ชัน กรุงเทพมหานคร 10170 เปิดทำการ 08.00 น – 20.00 น. ในวันจันทร์ - วันศุกร์ 08.00 – 12.00 ในวันเสาร์และอาทิตย์ และหยุดในวันนขตฤกษ์ มีบริการรับฝาก - ส่งพัสดุ โดยแบ่งเป็นบริการส่งธรรมดาและพิเศษ ยกตัวอย่างเช่น การจัดส่งที่เร็ว

และประหยัดเวลามากขึ้น ที่ผ่านมาได้มีการศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชน อยู่มากมายแต่ในกรณี การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของของประชาชนต่อการให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์ ตลิ่งชัน นั้นยังมิได้มีการศึกษาข้อมูลแต่อย่างใดผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาข้อมูลดังกล่าวเพื่อให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจ ของประชาชนผู้ได้รับการบริการเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้ได้รับการบริการจากที่ทำการไปรษณีย์ ตลิ่งชัน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และเพื่อให้ทราบถึงแนวทางใน การพัฒนา การให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์ตลิ่งชัน ทั้งนี้จึงได้มีการจัดทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของที่ทำการไปษณีย์ ตลิ่งชัน

วัตถุประสงค์การศึกษา

1. ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของที่ทำการไปษณีย์ตลิ่งชัน
2. เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของที่ทำการไปษณีย์ ตลิ่งชัน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

กรอบแนวคิดในการศึกษา

ปัจจัยส่วนบุคคล		**ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของที่ทำการ ไปษณีย์ ตลิ่งชัน**
1. เพศ	→	1. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ
2. อายุ		2. ด้านขั้นตอนให้บริการ
3. การศึกษา		3. ด้านสถานที่ให้บริการ
4. สถานภาพ		4. ด้านประชาสัมพันธ์
5. รายได้		
6. อาชีพ		

สมมติฐานการศึกษา

ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพ รายได้ และอาชีพแตกต่างกันส่งผลให้ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของที่ทำการไปษณีย์ ตลิ่งชันแตกต่างกัน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของที่ทำการไปษณีย์ ตลิ่งชัน
2.ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของที่ทำการ ไปษณีย์ตลิ่งชันคุณลักษณะส่วนบุคคล

ระเบียบวิธีศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ ประชาชนที่ใช้บริการของที่ทำการไปษณีย์ ตลิ่งชันจำนวน 800 คน จากจำนวนผู้ใช้บริการโดยเฉลี่ยรายวัน กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้หลักการหาค่าขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณ ของ Yamane ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 267 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ

แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) t-test และ F-test

สรุปผลการศึกษา

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 53.56 และเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 46.44 มีอายุ มากกว่า 36 ปีจำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 22.47 ส่วนใหญ่โสด จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 36.33 ส่วนใหญ่มีรายได้ 10,001-15,000 บาท/เดือน คิดเป็นร้อยละ 27.72 ส่วนใหญ่เป็นเจ้าของธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ 26.97

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์ ตลิ่งชัน ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 เปรียบเทียบระดับความพึงและพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์ตลิ่งชัน ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยพบว่า ประชาชนที่ได้ รับการบริการที่มีเพศ อายุระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ และอาชีพ มีความพึงและพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์ สาขาตลิ่งชัน ไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผล

จากการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์ สาขาตลิ่งชัน ผู้ศึกษาสามารถอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ ได้ดังนี้

ผลการศึกษาในภาพรวมของความพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์ ตลิ่งชันอยู่ในระดับมากซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กิตติพัฒน์ อินทรนิโลดม (2544) เรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน ศึกษากรณีสำนักงานเขตคลองเตย ผลการวิจัยพบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนศึกษากรณีสำนักงานเขตคลองเตยโดยภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก

เปรียบเทียบระดับความพึงและพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์ตลิ่งชัน ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยพบว่า ประชาชนที่ได้ รับการบริการที่มีเพศ อายุระดับการศึกษาสถานภาพ รายได้ และอาชีพ มีความพึงและพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์ สาขาตลิ่งชัน ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ กิตติพัฒน์ อินทรนิโลดม (2544) เรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน ศึกษากรณีสำนักงานเขตคลองเตย

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

จากผลการวิจัยค้นคว้า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากในด้านด้านสถานที่ให้บริการ รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และด้านขั้นตอนการให้บริการสุดท้าย ด้านการประชาสัมพันธ์พบว่าเยาวชนที่มีเพศอายุระดับการศึกษาสถานภาพรายได้และอาชีพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของที่ทำการ ไปรษณีย์ สาขาตลิ่งชัน ที่ไม่แตกต่างกัน ควรมีนโยบายกำกับให้บุคลากรบริการด้วยความเต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ และควรมีการจัดอบรมให้ความรู้บุคลากรเกี่ยวกับการพัฒนาในการให้บริการ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยต่อไป

1. ควรนำปัจจัยด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลอื่นมาทำงานศึกษา เช่น จำนวนครั้งรับบริการ

2. ควรนำตัวแปรอื่นเข้ามาเพื่อทดสอบความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริการ เช่น คุณภาพในการบริการ

บรรณานุกรม

กาญจนา อรุณสุขรุจี. 2546. **ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ ต่อการดำเนินงานของสหกรณ์การเกษตรไชยปราการจำกัด อำเภอ ไชยปราการจังหวดเชียงใหม่.** เชียงใหม่ : คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

กิตติพัฒน์ อินทรนิโลดม. (2544). **การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนราษฎรและบัตรประจาตัวประชาชน: ศึกษาเฉพาะกรณีสานักงานเขตคลองเตย.** ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.

วาณี ทองเสวต. (2548). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดวิทยาลัยพยาบาลเกื้อการุณย์.** กรุงเทพฯ : วิทยาลัยพยาบาลเกื้อการุณย์.

วิชัย เหลืองธรรมชาติ. (2531). **ความพึงพอใจและการปรบตัวต่อสภาพแวดล้อมใหม่ของประชากรในหมู่บ้านอพยพโครงการเขื่อนรัชประภา (เชี่ยวหลาน) จงหวัดสุราษฎร์ธานี.** วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

วิรุฬ พรรณเทวี. (2542). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานกระทรวงมหาดไทยในอำเภอ เมืองจังหวัดแม่ฮ่องสอน.**วิทยานพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย เชียงใหม่.

อุทัยพรรณ สดใจ. (2545). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จังหวัดชลบุรี.** วิทยานพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาสังคมวิทยาประยุกต์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ความพึงพอใจของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าพนักงาน ในการตรวจสอบอาคารตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522

BANKOK RESIDENT'S SATISFACTORY TOWARDS OFFICIAL'S BUILDING INSPECTION REGARDING BUILDING CONTROL ACT, B.E.2522

พุฒธิพล ฮวบศรีพันธุ์ * ดร.ชาติชาย นรเศรษญาภรณ์ **

หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม

บทคัดย่อ

การศึกษามีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าพนักงานในการตรวจสอบอาคารตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าพนักงานในการตรวจสอบอาคารตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 3) ศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการกับความพึงพอใจของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าพนักงานในการตรวจสอบอาคารตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอลบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 51 ปีขึ้นไป มีการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และมีอาชีพค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว ระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครต่อการปฏิบัติหน้าที่ของ เจ้าพนักงานในการตรวจสอบอาคารตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ และอาชีพ แตกต่างกันมีความพึงพอใจของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าพนักงานในการตรวจสอบอาคารตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นระดับการศึกษา และปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าพนักงานในการตรวจสอบอาคารตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ การตรวจสอบอาคารตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522

ABSTRACT

The purpose of this study was to 1) study the level of satisfaction of the people in Bangkok on the performance of duties of the official in the building inspection under the Building Control Act 1979. 2) to study the personal factors affecting the level of satisfaction of the people in Bangkok to perform the duty of the official in inspecting the building under the Building Control Act 1979. and 3) to study the factors influencing the use of the service which affect the level of satisfaction of the people in Bangkok to the performance of duty of the official in inspecting the building under the Building Control Act 1979, the tools used in the research questionnaire. The sample size was 400 persons. The study indicated that.

1. Most of the information is male. 92.30% age 51 years or over, accounted for 55.30% had bachelor degree or equivalent. 90.50 percent and have a trade or private business accounted for 83.80%.

2. The level of satisfaction, the people in Bangkok on the performance of duties of the official in the building inspection under the Building Control Act 1979 as a whole was 4.55 at an extremely high level.

3. Personal factors found that the level of satisfaction of people in Bangkok met different age, occupation and occupation. According to the Building Control Act 1979, there is no difference. The level of education varies, the level of satisfaction of the people differed significantly at the 0.05 level.

4. Overall, factors affecting the use of the service affect the level of satisfaction of the people, In Bangkok, the duty of inspectors to inspect the building, according to the Building Control Act 1979.

KEYWORDS: Satisfactory, Building Inspection Regarding Building Control Act, B.E.2522

บทนำ

กรุงเทพมหานครเป็นเขตปกครองพิเศษของประเทศไทย มิได้มีสถานะเป็นจังหวัด คำว่า "กรุงเทพมหานคร" นั้นยังใช้เรียกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของกรุงเทพมหานครอีกด้วย กรุงเทพมหานครเป็นเมืองหลวงและนครที่มีประชากรมากที่สุดของประเทศไทย เป็นศูนย์กลางการปกครอง การศึกษา การคมนาคมขนส่ง การเงินการธนาคาร การพาณิชย์ การสื่อสาร และความเจริญของประเทศ มีพื้นที่ทั้งหมด 1,568.7379 ตารางกิโลเมตร มีประชากรตามทะเบียนราษฎรกว่า 5 ล้านคน ทำให้กรุงเทพมหานครเป็นเอกนคร (Primate City) ปัจจุบันกรุงเทพมหานครมีการก่อสร้างอาคารเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากปัจจัยด้านทำเล ที่ตั้ง สิ่งอำนวยความสะดวกในการดำเนินชีวิต การประกอบอาชีพ การเดินทางสัญจรและการทำกิจกรรมต่าง ๆ ได้อย่างคล่องตัวและรวดเร็ว ซึ่งอาคารต่าง ๆ เหล่านี้มีผู้คนหมุนเวียนเข้าไปใช้ประโยชน์เป็นจำนวนมาก ความปลอดภัยของประชาชนจึงเป็นเรื่องสำคัญมาก เนื่องจากอาคารจะมีโครงสร้างและระบบต่าง ๆ ภายในของอาคารที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยของประชาชน เช่น ระบบป้องกันและระงับอัคคีภัย ระบบไฟฟ้า ระบบลิฟต์ เป็นต้น ซึ่งระบบเหล่านี้เมื่อใช้งานไประยะหนึ่งจำเป็นจะต้องมีการตรวจสอบดูแลและบำรุงรักษาเพื่อให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้อย่างปลอดภัย จึงจำเป็นต้องดูแลอาคารให้มั่งคงแข็งแรง และปลอดภัย เป็นสิ่งที่เจ้าของอาคารควรเอาใจใส่อย่างสม่ำเสมอโดยเฉพาะอาคารสาธารณะและอาคารชุดพักอาศัยที่มีผู้ใช้งานอาคารเป็นจำนวนมาก เพื่อลดความเสี่ยงในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน ผู้ใช้อาคารควรร่วมมือกัน ช่วยดูแลอาคารที่เข้าไปใช้งานดีกว่าเกิดปัญหาแล้วมาแก้ภายหลัง แม้จะมีพระราชบัญญัติกฎกระทรวงระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ เป็นมาตรการตั้งแต่ต้นก็ยังขาดความร่วมมือกับประชาชนในการตรวจสอบอาคารของตนเอง จึงทำให้เกิดความเสี่ยงที่จะเกิดเหตุการณ์หรือโศกนาฏกรรมอันจะนำมาซึ่งการสูญเสียต่อผู้ใช้อาคารและเจ้าของอาคารได้ตลอดเวลา

เมื่อมีการประกาศกฎกระทรวงที่ต้องจัดให้มีผู้ตรวจสอบอาคารออกตามความในพระราชบัญญัติควบคุมอาคารพ.ศ. 2522 มาตรา 32 ทวิ(3) แก้ไขเพิ่มเติม โดยพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร (ฉบับที่3) พ.ศ. 2543 (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, 2522, หน้า 15) ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 25 ตุลาคม พ.ศ. 2548 โดยผลการออกกฎกระทรวงกำหนดคุณสมบัติเฉพาะของผู้ตรวจสอบหลักเกณฑ์การขอขึ้นทะเบียนและการเพิก

ถอนการขึ้นทะเบียนเป็นผู้ตรวจสอบ และหลักเกณฑ์การตรวจสอบอาคาร พ.ศ. 2548 (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, 2548, หน้า 2) ซึ่งประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 29 ธันวาคม 2548 ได้กำหนดให้เจ้าของอาคารที่เปิดใช้อาคารมาแล้วมากกว่าหนึ่งปีต้องจัดให้มีการตรวจสอบสภาพอาคารและส่งรายงานผลการตรวจสอบ ให้แก่เจ้าพนักงานท้องถิ่นก่อนวันที่ 29 ธันวาคม 2550 ทั้งนี้ ยกเว้นอาคารชุดและอาคารอยู่อาศัยรวม ขนาดกลางที่จะได้รับการผ่อนผันให้เริ่มดำเนินการตรวจสอบภายหลังที่กฎหมายมีผลบังคับใช้ไปแล้วในกรณีที่เจ้าของอาคารฝ่าฝืนไม่ดำเนินการจัดให้ตรวจสอบอาคารให้แล้วเสร็จ ตามเวลาที่กำหนดจะมีโทษ ตามมาตรา 65 ทวิ แห่งพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, 2522, หน้า 30)

การสร้างกรุงเทพมหานครให้เป็นเมืองแห่งความปลอดภัยเป็นอีกหนึ่งนโยบายสำคัญ ของกรุงเทพมหานครซึ่งจากเพื่อสร้างความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนอันเป็นวัตถุประสงค์หลักแล้ว ยังเป็นการสร้างความเชื่อมั่น ความไว้วางใจในหมู่นักธุรกิจ นักลงทุนและนักท่องเที่ยว และยังช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในสายตาชาวต่างประเทศอีก ดังนั้นทางเจ้าของอาคาร ผู้ประกอบการและประชาชน จึงต้องมีการใส่ใจดูแลและให้สำคัญกับการตรวจสอบอาคาร ปรับปรุงอาคารปฏิบัติตามกฎหมาย ตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคารเป็นประจำซึ่งจะช่วยยืดอายุการใช้งานของอาคารได้ยาวยิ่งขึ้นแล้ว ยังช่วยให้เกิดความปลอดภัยและสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้อาคาร ผู้อยู่อาศัย ผู้มาเยือนและเจ้าของอาคาร

นอกจากนี้ความพึงพอใจในงานยังเป็นเครื่องหมายแสดงถึงประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และภาวะผู้นำของผู้บริหาร ซึ่งในปัจจุบันเป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปว่าหลักการบริหารบุคคลมีความจำเป็นและความสำคัญเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องใช้คนให้ตรงกับงาน ทั้งนี้เนื่องจากเหตุผลที่ว่า ถ้าหากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าพนักงานทำให้ประชาชนเกิดมีความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ เจ้าหน้าที่ ที่กำลังทำอยู่แล้วก็ย่อมปฏิบัติงานด้วยความสุขและกระตือรือร้น ซึ่งจะทำให้ผลของการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและการปฏิบัติงานนั้นย่อมส่งผลดีต่อองค์กรอย่างแน่นอน ซึ่งสอดคล้องกับ นฤมล ผู้อุตส่าห์ (2548, หน้า 5) กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือ ความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทน ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้นในการทำงาน มีความตั้งใจมุ่งมั่นที่จะทำงานให้ได้เต็มความสามารถมีขวัญและกำลังใจ แต่ในทางตรงกันข้ามหากประชาชนไม่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าพนักงานก็จะเป็นสาเหตุที่ทำให้ผลงานและการปฏิบัติงานต่ำ คุณภาพของงานลดลง หรืออาจก่อปัญหาให้แก่องค์กร และสร้างปัญหาทางวินัยได้อีกด้วย (สุกัญญา อนุสกุล, 2548, หน้า 3)

ด้วยหลักการดังกล่าวข้างต้น จึงทำให้ผู้ศึกษาสนใจที่ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าพนักงานในการตรวจสอบอาคารตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ.2522 เพื่อทราบถึงความพึงพอใจและปัญหาของประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครที่มาใช้บริการในการขอให้ตรวจสอบอาคาร เพื่อเป็นทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อหาแนวทางในการให้บริการประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครต่อไป

วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าพนักงานในการตรวจสอบอาคารตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522

2. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าพนักงาน ในการตรวจสอบอาคารตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522

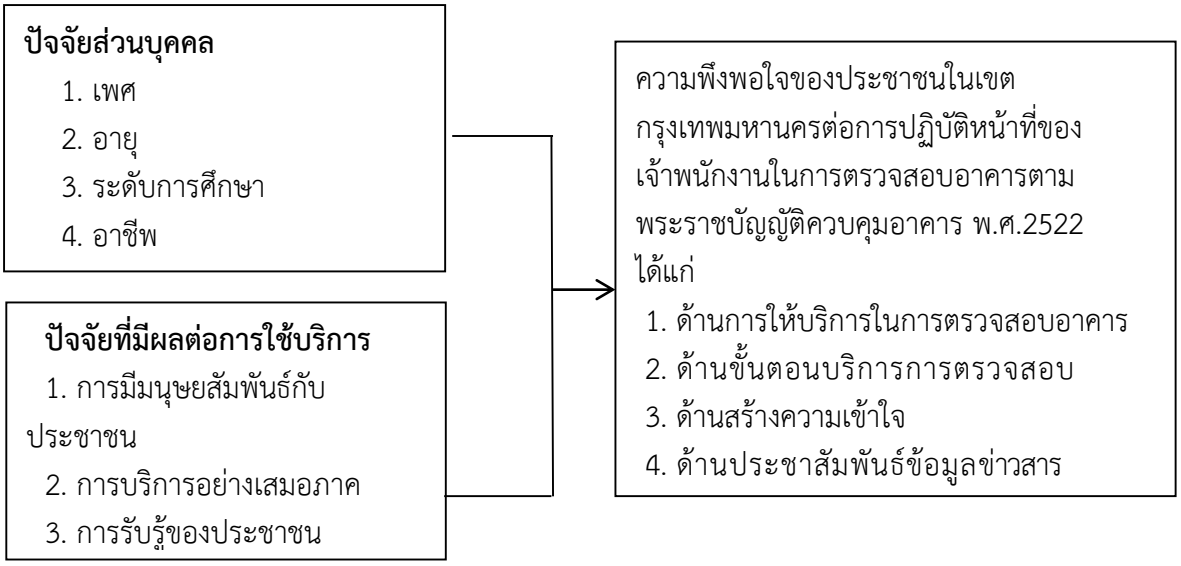
3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการส่งผลต่อระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของ เจ้าพนักงานในการตรวจสอบอาคารตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522

สมมติฐานการศึกษา

1. ปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีความพึงพอใจของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าพนักงานในการสำรวจตรวจสอบอาคารในกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

2. ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการมีความสำพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าพนักงานในการตรวจสอบอาคารตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522

กรอบแนวคิดในการศึกษา



ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ทำให้ทราบระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการและประชาชน หรือผู้ครอบครองอาคารในการตรวจสอบอาคารที่จะยื่นตรวจสอบอาคารกับทางกรุงเทพมหานคร ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าพนักงานในการตรวจสอบอาคารตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 ผลการศึกษาเสนอต่อผู้บริหารไปเป็นแนวทางพัฒนาสร้างความพึงพอใจของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าพนักงานในการสำรวจตรวจสอบอาคารกรุงเทพมหานคร

วิธีการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มาใช้บริการในการขอให้ตรวจสอบอาคารซึ่งมีอาคารสูงเกิน 23 เมตร หรือมากกว่า 8 ชั้นขึ้นไป ของอาคารที่สร้างภายหลังประกาศใช้ ตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 โดยใช้เจ้าของอาคารเป็นหน่วยประชากรในการศึกษาครั้งนี้ซึ่งเป็นประชากรจำนวน 3,700 คน (สำนักการโยธา กรุงเทพมหานคร, 2560) กำหนดขนาด

ของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้การกำหนดขนาด ของกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 361 คน ดังนั้นในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้เพื่อไม่ให้เกิดความคลาดเคลื่อน ผู้วิจัยจึงเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน และทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple random sampling) โดยวิธีจับฉลาก สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t- test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) ถ้าพบ ความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะเปรียบเทียบค่าคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ตามวิธีของ LSD (Least Significant Difference) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient)

สรุปผลการศึกษา

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 92.30 มีอายุ 51 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 55.30 มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 90.50 และมีอาชีพค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 83.80 ระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าพนักงานในการตรวจสอบอาคารตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 จากการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าพนักงานในการตรวจสอบอาคารตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าพนักงานในการตรวจสอบอาคารตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ย 4.55 อยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า เพศ อายุ และอาชีพ ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าพนักงานในการตรวจสอบอาคารตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นระดับการศึกษา ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าพนักงานในการตรวจสอบอาคาร ตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522

อภิปรายผล

การศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าพนักงานในการตรวจสอบอาคารตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 จากการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าพนักงานในการตรวจสอบอาคารตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านการให้บริการในการตรวจสอบอาคาร จะเห็นได้ว่าความพึงพอใจต่อด้านการให้บริการในการตรวจสอบอาคาร อยู่ในระดับสูงสุด เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า เจ้าพนักงานปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุภาพ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเจ้าพนักงานสามารถตอบข้อซักถามและให้คำแนะนำที่ดี ได้รับความสะดวก รวดเร็วในการยื่นขอใบอนุญาต เจ้าพนักงานให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ และเจ้าพนักงานให้ความสนใจและรับฟังปัญหาอย่างตั้งใจ ซึ่งเป็นไปตามนโยบายของกรุงเทพมหานครในด้านการให้บริการแก่ประชาชนที่มาติดต่อราชการ โดยเน้นให้เจ้าหน้าที่ของรัฐบริการด้วยวาจาสุภาพ ลดขั้นตอนในการงานเพื่อความสะดวก รวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับสมิต สัชฌุกร (2542, หน้า 172-179) ที่ได้เสนอแนวคิดว่าทฤษฎีเกี่ยวกับคุณลักษณะที่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการที่ดี 12 ข้อ ได้แก่ อัธยาศัยดี มีมิตรไมตรี เอาใจใส่งาน แต่งกายสุภาพสะอาดเรียบร้อย กริยาสุภาพมารยาทงดงาม วาจาสุภาพ น้ำเสียงไพเราะ ควบคุมอารมณ์ได้ดี รับฟังและเต็มใจแก้ไขปัญหา กระตือรือร้น มีวินัย และซื่อสัตย์

ด้านขั้นตอนการตรวจสอบ จะเห็นได้ว่าความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการตรวจสอบ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน ระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม การให้บริการเป็นระบบและเป็นขั้นตอน และความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ซึ่งเป็นไปตามนโยบายของกรุงเทพมหานคร โดยเน้นการบริการในรูปแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ เพื่อลดขั้นตอนในการติดต่อราชการ สอดคล้องกับประสิทธิ์ พรรณพิสุทธิ์ (2540, หน้า 22) ที่ได้เสนอแนวคิดว่า คุณลักษณะของกระบวนการขั้นตอนการให้บริการที่ดี มีลักษณะดังนี้สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง การให้บริการมีประสิทธิภาพ ผู้ให้บริการมีอัธยาศัยดี ใช้กฎหมายระเบียบที่ง่าย ไม่ซับซ้อน มีแบบพิมพ์ที่กรอกง่าย ลดขั้นตอนในการติดต่อขอรับบริการ มีการปรับปรุงขั้นตอนอยู่เสมอ มีการประชาสัมพันธ์ที่ดี ทำงานตรงตามเวลา การให้บริการไว้ในจุดเดียว บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เรียกร้องสิ่งใด ๆ จากประชาชน

ด้านสร้างความเข้าใจ จะเห็นได้ว่าความพึงพอใจต่อด้านสร้างความเข้าใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า หน่วยงานมีการจัดเจ้าพนักงานออกพื้นที่ให้ความรู้ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด หน่วยงานมีเอกสารแจกเพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 และหน่วยงานมีการจัดให้เจ้าพนักงานให้คำแนะนำ ซึ่งหน่วยงานได้มีการให้ความรู้แก่ประชาชนเกี่ยวกับพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 อย่างต่อเนื่องทำให้ประชาชนทราบถึงรายละเอียด ขั้นตอน และโทษฝ่าฝืน

ด้านประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร จะเห็นได้ว่าความพึงพอใจต่อด้านประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลอย่างต่อเนื่อง และเจ้าพนักงานแนะนำขั้นตอนการยื่นตรวจสอบอาคารให้ท่านทราบได้อย่างเข้าใจ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ข้อมูลที่ได้รับนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเจ้าพนักงานสามารถประชาสัมพันธ์/ ให้ข้อมูลข่าวสารให้ทราบได้อย่างครบถ้วน/ ถูกต้อง ทั้งนี้แสดงให้เห็นว่าทางหน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร แจกเอกสารเผยแพร่ การสร้างความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 อย่างต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับสินาด กรีทวี (2551) ได้ทำการศึกษา เรื่อง การบังคับใช้พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พุทธศักราช 2552 ในเขตเทศบาลตำบลวังผาง อำเภอเวียงหนองล่อง จังหวัดลำพูน ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างต้องการให้หน่วยงานท้องถิ่นมีการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับ การปฏิบัติตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคารมากที่สุด

ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าพนักงานในการตรวจสอบอาคารตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 พบว่า เพศ อายุ และอาชีพ ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าพนักงานในการตรวจสอบอาคารตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 ไม่แตกต่างกัน ส่วนระดับการศึกษา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งแตกต่างกันในด้านขั้นตอนการตรวจสอบ ด้านสร้างความเข้าใจ และด้านประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร

ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครการต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าพนักงานในการตรวจสอบอาคาร ตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 พบว่า โดยภาพรวมปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชน ทั้งนี้ แสดงให้เห็นว่าการมีมุนษยสัมพันธ์ ได้แก่ เจ้าพนักงานตอบข้อข้องใจเมื่อท่านมีปัญหาด้วยความเต็มใจอยู่ในระดับสูงสุด จึงทำให้ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการมีความสัมพันธ์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าพนักงานในการตรวจสอบอาคารตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

1. ด้านการให้บริการในการตรวจสอบอาคาร พบว่า เจ้าพนักงานให้ความสนใจและรับฟังปัญหาอย่างตั้งใจ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้น ควรจะเน้นให้เจ้าพนักงานให้ความสนใจกับการให้บริการมากยิ่งขึ้น

2. ด้านขั้นตอนการตรวจสอบ พบว่า สะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้น ควรจะจัดให้สถานที่ สะดวกสบาย มีอุปกรณ์พร้อมสามารถติดต่อกับงานที่เกี่ยวข้องไม่ไกลนักหรือควรรวมการให้บริการไว้ในจุดเดียว

3. ด้านสร้างความเข้าใจ พบว่า หน่วยงานมีการจัดให้เจ้าพนักงานให้คำแนะนำ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้น ควรจะจัดให้มีเจ้าพนักงานเพียงพอและได้รับการฝึกฝน อบรม ในด้านนั้น ๆ เพื่อให้เจ้าพนักงานมีความรู้ความเชี่ยวชาญ สามารถให้คำแนะนำแก่ประชาชนได้

4. ด้านประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร พบว่า เจ้าพนักงานสามารถประชาสัมพันธ์/ ให้ข้อมูลข่าวสารให้ทราบได้อย่างครบถ้วน/ ถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้น ควรจะมีลงพื้นที่ เพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 และจัดทำเอกสารเผยแพร่ โปสเตอร์ และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบอย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการที่หลากหลายมากขึ้นและควรวิธีการศึกษาเชิงคุณภาพเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึก

บรรณานุกรม

นฤมล ผู้อุตส่าห์. (2548). **ความพึงพอใจในงานของพนักงานการตลาด บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ประสิทธิ์ พรรณพิสุทธิ์. (2540). **สมาชิกองค์การบริการส่วนตำบลบุคคลสำคัญของท้องถิ่น. กาฬสินธุ์** : ประสานการพิมพ์.

สมิต สัชฌุกร. (2546). **การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ.** กรุงเทพฯ: สายธาร.

..... (2548). **ศิลปะการให้บริการ.** กรุงเทพฯ: วิญญูชน.

สินาด กรีทวี. (2551). **การบังคับใช้พระราชบัญญัติควบคุมอาคารพุทธศักราช 2522 ในเขตเทศบาลตำบลวังผาง อำเภอเวียงหนองล่อง จังหวัดลำพูน**. รายงานการศึกษาอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

สุกัญญา อนุสกุล. (2548). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่**. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. (2522). **พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พุทธศักราช 2522**. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา.

..... (2548).**พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พุทธศักราช 2522**. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา.

การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลตกพรม อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี
THE ADMINISTRATIVE IN ACCORDANCE WITH GOOD GOVERNANCE PRINCIPLE OF TOK- PROM MUNICIPALITY KHLUNG DISTRICT CHANTHABURI PROVINCE

ภูริภัทร์ สวัสดิเวช*ศาสตราจารย์ ดร.สุรชัย ศิริไกร**

หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ของเทศบาลตำบลตกพรม อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี 2). เปรียบเทียบการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลตกพรม อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี โดยจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล (3) ศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลตกพรม อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี กลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนในเขตเทศบาลตำบลตกพรม อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี จำนวน 363 คน เครื่องมือคือแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยการใช้ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมติฐานการวิจัยโดยการทดสอบค่าที (t-test) ค่าเอฟ (F-test) โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่โดยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (LSD)

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 57.02 มีอายุระหว่าง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.09 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 34.71 มีอาชีพเกษตรกรรม คิดเป็นร้อยละ 39.94 และมีรายได้ต่อเดือน 20,001 – 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 37.19 การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลตกพรม อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลตกพรม อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลตกพรม อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี โดยรวมตามความถี่มากที่สุด พบว่า ไม่ค่อยมีการเปิดเผยถึงผลงานที่ได้ปฏิบัติทำให้ประชาชนไม่ได้รับรู้

คำสำคัญ : ธรรมาภิบาล เทศบาลตำบลตกพรม อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี

ABSTRACT

The purpose of this research is (1) to study the governance of good governance. (2) to compare the management of the main Good Governance of Tok-Prom Municipality, Chanthaburi Province and classified by personal characteristics. (3) to study barriers, and suggestions on the administration of the governance of the Tok-Prom municipality, Khlung district, Chanthaburi Province. Conducted a survey research with the sample of 363 people in the Tok-Prom municipality Khlung district, Chanthaburi province. The instrument used for data collection was a questionnaire constructed by the researcher with a confidence value of 0.967. Data were analyzed using frequency, percentage, mean, standard deviation. Test the baseline

test by (t-test) , (F-test) and One-way analysis of variance. and compare the difference by the least significant difference (LSD). The research found that.

1. Most respondents are female. 57.02% is between 41-50 years old, accounting for 36.09% of the total. 34.71% had agricultural occupations. 39.94% and monthly income of 20,001-25,000 baht, representing 37.19%.

2. The administration of the good governance of the Tok-Prom municipality, Khlung district, Chanthaburi. Overall, it was at a high level. (Average is 3.81). Effectiveness Response Principle Responsible / accountable Principles of openness / transparency. Participatory principles / efforts to seek consensus Decentralization the ethics / ethics found in all levels. Opinions on the administration of the good governance of the Tok-Prom municipality, Khlung district, Chanthaburi. The overall opinions are not different.

3. The results of the hypothesis test to compare the administration of good governance practices of the Tok-Prom municipality, Khlung district, Chanthaburi province showed that the sex, age, education level, occupation and monthly income were different. When considering each side, it was found that. Individuals with different sexes had opinions on the administration of good governance in Mae Chan district municipality, Chanthaburi province. The moral / ethical. The difference was statistically significant at the 0.05 level. The people with different levels of education had opinions on the administration of the good governance of the Tok-Prom municipality, Khlung district, Chanthaburi province. The main responsibility / can be verified. And ethics / ethics the difference was statistically significant at the 0.05 level. And people with different income each month have opinions on the management of the good governance of the Tok-Prom municipality, Khlung district, Chanthaburi province. The main responsibility can be verified. The difference was statistically significant at the 0.05 level.

4. Problems, obstacles, and recommendations for the administration of the good governance of the Tok-Prom municipality, Khlung district, Chanthaburi province. The most common problem was that the problems and obstacles were not disclosed to the public. The result was that the public did not recognize the suggestion that should be clarified to the public. Project Plan use of budget and the work was done. and should promote the revenue-expenditure and procurement projects, hiring people to know.

KEYWORDS : Good governance, Municipality, Khlung District, Chanthaburi Province

บทนำ

สภาพสังคมไทยในปัจจุบัน ได้เจริญเติบโต และเปลี่ยนแปลงไปจากอดีตอย่างต่อเนื่องและรวดเร็ว ไม่ว่าสังคมเมือง หรือสังคมชนบท เนื่องมาจากการพัฒนาทางด้านวิถีชีวิต สิ่งปลูกสร้าง เทคโนโลยี หรือข้อมูลข่าวสารสารสนเทศ หรือเรียกได้ว่ามีการเปลี่ยนแปลงเข้าสู่โลกยุคดิจิตอลอย่างเต็มตัว ทำให้กิจกรรมทางเศรษฐกิจสังคมล้วนดำเนินไปอย่างรวดเร็ว มีการแข่งขันสูง การเข้าถึงแหล่งข้อมูลปริมาณมหาศาลผ่านโลกออนไลน์มากขึ้น ส่งผลให้คุณลักษณะเด็กเปลี่ยนไป ประกอบกับรัฐบาลได้ประกาศนโยบาย ไทยแลนด์ 4.0 มี

เป้าหมายให้ประเทศไทยก้าวออกจากกับดักรายได้ปานกลาง และก้าวไปสู่ประเทศรายได้สูงโดย ใช้นวัตกรรมทางเศรษฐกิจสังคมและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพสูงเพื่อการขับเคลื่อนประเทศ

การที่จะสร้างความแข็งแกร่งในกระแสโลกยุคดิจิตอลได้จำเป็นต้องอาศัยการปฏิรูป การบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมให้ทันสมัยสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ธรรมมาภิบาลหรือการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี (Good Governance) เป็นแนวทางสำคัญในการจัดระเบียบให้สังคม ทั้งภาครัฐ ภาคธุรกิจเอกชน และภาคประชาชน จะทำให้สังคม ความยุติธรรม มีความโปร่งใส และสร้างการมีส่วนร่วม อันเป็นคุณลักษณะสำคัญของศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ และการปกครองแบบประชาธิปไตย ซึ่งเป็นหลักที่ให้สามารถอยู่ร่วมกันอย่างสงบสุข มีความรู้รักสามัคคีและรวมกันเป็นพลังก่อให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืนเป็นการเสริมสร้างความเข้มแข็งหรือสร้างภูมิคุ้มกันแก่ประเทศ เพื่อบรรเทาป้องกันหรือแก้ไขภาวะวิกฤตภที่หากจะมีมาในอนาคต

เทศบาลตำบลตกพรม อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีฐานะเป็นนิติบุคคล มีพื้นที่ในเขตปกครองจำนวน 85.75 ตารางกิโลเมตร ครอบคลุม 11 หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ที่ 1 บ้านตกซี หมู่ที่ 2 บ้านตกพรม หมู่ที่ 3 บ้านสะตอน้อย หมู่ที่ 4 บ้านสีเสียด หมู่ที่ 5 บ้านเพกา หมู่ที่ 6 บ้านอ่างเอ็ด หมู่ที่ 7 บ้านปงซี หมู่ที่ 8 บ้านวันทอง หมู่ที่ 9 บ้านลำอ่อน หมู่ที่ 10 บ้านบ่อกลาง และหมู่ที่ 11 บ้านชากราว ภูมิประเทศเป็นที่ราบลุ่ม สลับเนินเขาสูงและป่าไม้ พื้นที่ส่วนใหญ่ เป็นสวนผลไม้ เช่น เงาะ ทุเรียน มังคุด ลองกอง ส้ม และสวนยางพารา โดยเทศบาลตำบลตกพรม อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรีได้นำเครื่องมือการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการทำงานและมีภารกิจในการให้บริการสาธารณะเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานทุกชนิดเพื่อรองรับการเจริญเติบโตทางด้านเศรษฐกิจและการพัฒนาให้เป็นเมืองที่น่าอยู่ รวมถึงพัฒนาคนและคุณภาพชีวิตของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลตกพรมให้อยู่ดีกินดี มีสุขภาพดี ผู้บริหารและบุคลากรของเทศบาลจึงจำเป็นต้องมีการปรับปรุงวิธีการในการดำเนินงานเพื่อตอบสนองความต้องการของ ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา ทำให้ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษา การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลตกพรม อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และแนวทางพัฒนาการบริหารงานของเทศบาลตำบลตกพรม อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล สำหรับผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องสำหรับนำไปวางแผนกำหนดนโยบายการบริหารในด้านต่างๆ ภายในองค์กรให้มีความสอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาล และเพื่อก่อให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืนเป็นแบบอย่างที่ดีแก่องค์กรเทศบาลอื่นๆ ต่อไป

วัตถุประสงค์การศึกษา

1. ศึกษาการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลตกพรม อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี
2. เปรียบเทียบการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลตกพรม อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี โดยจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล
3. ศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลตกพรม อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี

สมมติฐานการศึกษา

ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลตกพรม อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

กรอบแนวคิดการศึกษา

ตัวแปรอิสระ

ลักษณะส่วนบุคคล

1. เพศ
2. อายุ
3. ระดับการศึกษา
4. อาชีพ
5. รายได้ต่อเดือน

ตัวแปรตาม

การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลตกพรม อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี

1. หลักประสิทธิภาพ
2. หลักประสิทธิผล
3. หลักการตอบสนอง
4. หลักภาระรับผิดชอบ/สามารถตรวจสอบได้
5. หลักเปิดเผย/โปร่งใส
6. หลักนิติธรรม
7. หลักความเสมอภาค
8. หลักการมีส่วนร่วม/การพยายามแสวงหาฉันทามติ
9. หลักการกระจายอำนาจ
10. หลักคุณธรรม/จริยธรรม

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ทำให้ทราบถึงการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลตกพรม อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี ทราบผลการเปรียญเทียบการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลตกพรม อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี โดยจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลตกพรม อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี ผลการวิจัยจะเป็นองค์ความรู้สำคัญต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลตกพรม อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี อันจะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานและประชาชน

ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) จากแบบสอบถาม ประชากร คือ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลตกพรม อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี จำนวน 3,963 คน และ การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างผู้วิจัยใช้การสุ่มตัวอย่างตามสูตรของ ทาโร ยามาเน่ ได้กลุ่มตัวอย่าง 363 คน ใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นตามสัดส่วนประชากร (Stratified Random Sampling) โดยใช้หมู่บ้านเป็นระดับในการสุ่มตัวอย่าง สถิติที่ใช้คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบด้วยสถิติ t–test F-test ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ .05 ทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการ LSD (Least Significant Difference Test)

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

หมู่บ้าน	**ประชากร**	**กลุ่มตัวอย่าง**
หมู่ที่ 1 บ้านตกซี	413	38
หมู่ที่ 2 บ้านตกพรม	474	43
หมู่ที่ 3 บ้านสะตอน้อย	401	37
หมู่ที่ 4 บ้านสีเสียด	220	20
หมู่ที่ 5 บ้านเพกา	578	53
หมู่ที่ 6 บ้านอ่างเอ็ด	312	29
หมู่ที่ 7 บ้านปงซี	253	23
หมู่ที่ 8 บ้านวันทอง	201	18
หมู่ที่ 9 บ้านลำอ่อน	392	36
หมู่ที่ 10 บ้านบ่อกลาง	357	33
หมู่ที่ 11 บ้านชากราว	362	33
รวม	**3,963**	**363**

ผลการศึกษา

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 57.02 มีอายุระหว่าง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.09 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 34.71 มีอาชีพเกษตรกรรม คิดเป็นร้อยละ 39.94 และมีรายได้ต่อเดือน 20,001 – 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 37.19 การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลตกพรม อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลตกพรม อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลตกพรม อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี โดยรวมตามความถี่มากที่สุด พบว่า ไม่ค่อยมีการเปิดเผยถึงผลงานที่ได้ปฏิบัติทำให้ประชาชนไม่ได้รับรู้

อภิปรายผล

ผลการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลตกพรม อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน ที่เป็นเช่นนี้เนื่องจาก เทศบาลตำบลตกพรม ได้ประกาศคุณธรรม จริยธรรมของพนักงานและลูกจ้าง มีหน้าที่ดำเนินไปตามกฎหมาย เพื่อรักษาประโยชน์ส่วนรวม และไม่หวังประโยชน์ส่วนตน อำนวยความสะดวกให้บริการประชาชนด้วยความเป็นธรรม ตามหลักธรรมาภิบาล โดยยึดหลักค่านิยมหลักของจริยธรรม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พระคณพศ กิตฺติสาโร (2554) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักธรรมาภิบาล : กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี” ผลการวิจัยพบว่า พนักงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอบางกรวยมีความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอบางกรวยมีความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลอยู่ในระดับมาก ทุกด้าน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุพจน์ เจริญขา (2554) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การ บริหารส่วนตำบลปางมะค่า อำเภอขาณุวรลักษบุรี จังหวัดกำแพงเพชร ”

ผลการวิจัยพบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลปางมะค่า ใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริหารงานภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก ซึ่งแสดงให้เห็นว่าทั้งผู้บริหาร พนักงานราชการ เจ้าหน้าที่ และลูกจ้างให้ความสำคัญในการใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริหารงานได้ดีมีประสิทธิภาพ ทำให้การบริหารงานขององค์การประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ พระพิภพ พลฺวฑฺฒโน (2552) ได้วิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของข้าราชการเกี่ยวกับการบริหารราชการตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ กระทรวงสาธารณสุข” ผลการวิจัยว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารราชการตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ กระทรวงสาธารณสุข ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า มีความคิดเห็นในระดับปานกลางทุกหลักการ

ผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลตกพรม อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี โดยจำแนกตามตามลักษณะส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลตกพรม อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ผลการวิจัยปรากฏเช่นนี้ เนื่องจาก ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลตกพรม อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี มีกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน และมีการพบปะพูดคุยกันทั้งในยามว่างและในยามมีกิจกรรมร่วมกัน จึงทำให้มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ โกวิทย์ ธนการพานิช (2542) ได้วิจัยเรื่อง “ธรรมาภิบาลในการบริหารงานการไฟฟ้านครหลวง” ผลการวิจัยพบว่า การเปรียบเทียบธรรมาภิบาลในการบริหารงานการไฟฟ้านครหลวง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระยะเวลาการทำงาน ระดับการศึกษา และตำแหน่งหน้าที่ ที่ต่างกันพบว่า มีความคิดเห็นต่อธรรมาภิบาลในการบริหารงานการไฟฟ้านครหลวง โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ รหัส แสงผ่อง (2547) ได้วิจัยเรื่อง กระบวนการบริหารท้องถิ่นตามหลักธรรมาภิบาลของกรรมการบริหารและสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดนนทบุรี ผลการวิจัยพบว่า กรรมการบริหารและสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดนนทบุรี ที่มีเพศ อายุ สภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้แตกต่างกัน มีกระบวนการบริหารพัฒนาท้องถิ่นต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

1) จากผลการวิจัย พบว่า ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลตกพรม อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี หลักความเสมอภาค หลักการมีส่วนร่วม/การพยายามแสวงหาฉันทามติ และหลักการกระจายอำนาจ มีอันดับค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้น เทศบาลตำบลตกพรม ควรกำหนดแนวทาง วิธีการหรือช่องทาง ให้ประชาชนได้มีสวนร่วมในการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการนำไปใช้ในการบริหารหรือการวางแผน/โครงการต่างๆ ของเทศบาล รวมทั้งจัดให้มีกิจกรรมที่สนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนเพิ่มมากขึ้น

2) จากความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัญหา และอุปสรรค การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลตกพรม อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี พบประเด็นสำคัญ คือ ไม่ค่อยมีการเปิดเผยถึงผลงานที่ได้ปฏิบัติทำให้ประชาชนไม่ได้รับรู้ ดังนั้น เทศบาลตำบลตกพรมควรมีการชี้แจงให้ประชาชนได้รับรู้ แผนงานโครงการ การใช้งบประมาณที่ได้รับ และผลงานที่ได้ปฏิบัติ และควรมีการประชาสัมพันธ์รายรับ – รายจ่ายและโครงการจัดซื้อ จัดจ้างให้ประชาชนได้รับทราบ

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาครั้งต่อไป

1) ควรศึกษาการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลเขตอื่นๆ เพื่อจะได้เปรียบเทียบความแตกต่าง หรือสอดคล้องกันในระดับการบริหาร

2) ควรศึกษาการนำหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาอื่นๆ เช่น หลักอิทธิบาท 4 หลักสังคหวัตถุ 4 หลักสาราณียธรรม 6 หลักพรหมวิหาร 4 เป็นต้น มาใช้ร่วมกับการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรเทศบาลตำบลตกพรม

3) ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารตามหลักธรรมาภิบาล

4) ควรศึกษาประสิทธิภาพในการบริหารงานตามหลักธรรมภิบาลที่เหมาะสมกับการบริหารงานในยุคปัจจุบัน

5) ควรศึกษาถึงผลสัมฤทธิ์หลังจากมีการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการบริหารงานของเทศบาลตกพรม

บรรณานุกรม

โกวิทย์ ธนการพานิช. (2542). **ธรรมาภิบาลในการบริหารงานการไฟฟ้านครหลวง**. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

พระคณพศ กิตฺติสาโร. (2554). **การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักธรรมาภิบาล กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี**. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

พระพิภพ พลวฑฒโน. (2552). **ความคิดเห็นของข้าราชการเกี่ยวกับการบริหารราชการตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ กระทรวงสาธารณสุข**. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

รหัส แสงผ่อง. (2547). **กระบวนการพัฒนาท้องถิ่นตามหลักธรรมาภิบาลของกรรมการบริหารและสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดจันทบุรี**. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.

สุพจน์ เจริญขา. (2554). **การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลปางมะค่า อำเภอขาณุวรลักษบุรี จังหวัดกำแพงเพชร**. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาพัทลุง
CUSTOMER' S SATISFACTION TOWARDS SERVICES PROVIDING OF BANK FOR AGRICULTURE AND AGRICULTURAL COOPERATIVES BRANCH PHATTHALUNG BRANCH

รติชา สิงหะพล*รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย ภคภาสน์วิวัฒน์**

หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาระดับความพึงพอใจและเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาพัทลุง กลุ่มตัวอย่าง คือ ลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคาร จำนวน 172 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบน มาตรฐาน ค่าที (t-test Independent) ค่าความแปรปรวนแบบทิศทางเดียว (One-WayANOVA) และ ใช้การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's Method)

ผลการศึกษาค้นพบว่า พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายมีอายุ มากกว่า 30 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาโท ส่วนใหญ่โสด มีรายได้ 10,001-15,000 บาท/เดือน ส่วนใหญ่เป็นเจ้าของธุรกิจ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยประชาชนที่มีเพศ อายุระดับการศึกษาสถานภาพ รายได้ และอาชีพ มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาอำเภอเมือง จังหวัดพัทลุง ไม่แตกต่างกัน

ABSTRACT

The purposes of this research were to study the customers Satisfaction' to ward service of Bank for Agriculture and Agricultural co-operatives Mueng Branch Phatthalung. This research as a whole and in each aspects of building, bank personel, public relation and service. Classified by Sex, occupation, education, frequencies of service 3 month, kind of customers and service time

The population was 172 customers of the Bank for Agriculture and Agricultural co-operatives Mueng Branch Phatthalung. The rating scale, interview with five level wese used in the data collection. Besides the statistics of data analysis were percentage,means,standard deviation,t-test Independent, and One-Way Analysis of variance and pair comparison of Scheffe's Method.

The research instrument was a customer satisfaction of banks were at a high level. the high level of satisfaction. The cleanliness of the place in the service, followed by the ease of parked vehicles, and, finally, the appropriate placement of pound Position service point.

Compare the customer satisfaction with the different status of the Bank. As follows:

Personal factors are classified by the respondent consists of gender, age, education level, income, status, occupation, and how long they use the service, found that the majority of respondents are male, the number of 90 people representing a number of females and 82 52.33 men 47.67

The respondents were mostly people over 30 years, a total of 49 people, representing 28.49 per cent, followed by those aged under 20 years, 47 percent of 26-30 year 27.33 39 22.67 percent. and 21-25 years - 21.51 per person percent.

The majority of respondents is a graduate level 49 people 28.49 percent followed by a Bachelor of 45 per cent, the number of people from a higher number of master 26.16 40 23.26 percent people and lower secondary education, the number of 38 people think 22.09 percent.

The majority of respondents, the number of unmarried people, 62 percent, followed by the number 56 36.05 married people divorce, 32.56 percent number is 54 31.40.

The majority of respondents with an income-10001 15000 baht/month number of 51 people, representing more than 20,001 inferior to 29.65 baht/month the amount of 44 people representing less than 10,000 baht/month 25.58 number 39 representing 22.67 15001-20000/month there are a number of 22.09 percent 38.

The majority of respondents are self-employed. The total number of 49 people, 28.49 percent followed by a number of government servants/employees, 43 people, 25 per cent, the number of private-sector employees, representing 24 42.42, with the number of jobless is 38 percent 22.09.

The majority of respondents less than 1 year total number of 92 people, representing more than 80 years old and 1 53.49 men 46.57.

บทนำ

พ.ศ. 2509 ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ได้จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร มีวัตถุประสงค์ให้ความช่วยเหลือทางด้านการเงินแก่เกษตรกร กลุ่มเกษตรกรและสหกรณ์การเกษตร สำหรับการประกอบอาชีพเกษตรกรรมหรืออาชีพที่เกี่ยวเนื่องกับเกษตรกรรม เพื่อเพิ่มรายได้หรือพัฒนาคุณภาพชีวิตของเกษตรกรหรือครอบครัวของเกษตรกร นายจำเนียร สาระนาค ผู้จัดการ ธ.ก.ส. คนแรกได้วางรากฐานการดำเนินงานพร้อมทั้งอุดมการณ์การทำงานให้พนักงาน ธ.ก.ส. ทุกคนละเว้นการอันควรต่าง ๆ โดยได้อบรมสั่งสอนให้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรวดเร็ว ซื่อสัตย์ สุจริต และไม่เบียดเบียนลูกค้า เพราะงานสินเชื่อเพื่อการเกษตร เป็นงานที่กว้างขวางและซับซ้อน ต้องศึกษาและค้นคว้าเพิ่มเติมอยู่เสมอ เพื่อให้มีความรู้ ความชำนาญยิ่งขึ้น ขอให้ท่านละเว้นการอันควรละเว้น ไม่เบียดเบียนเกษตรกรลูกค้า จงทำงานหนัก เร่งรัด ฉับไว ถูกต้อง และแม่นยำ กอร์ปด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ซึ่งพนักงาน ธ.ก.ส. ถือปฏิบัติมาจนถึงปัจจุบัน

ปัจจุบันสภาพการแข่งขันในระบบของธนาคารและสถาบันการเงินต่างๆ มีแนวโน้มที่สูงขึ้นมีการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ในเรื่องเทคโนโลยี ดอกเบี้ย และเงินฝากต่างๆ ด้านผลิตภัณฑ์ รวมไปถึงการให้บริการลูกค้า เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ทันท่วงที ธ.ก.ส. เป็นธนาคารรัฐวิสาหกิจที่มีผู้ใช้บริการมากมาย จึงต้องตอบสนองความต้องการทางการเงินให้แก่ลูกค้า ผู้ใช้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาพัทลุง ถือได้ว่ามีความสำคัญอย่างมาก ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาพัทลุง จึงต้องรักษามาตราฐาน และความ

พึงพอใจของผู้ใช้บริการด้วยการพัฒนา ปรังปรุง และเปลี่ยนแปลงให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานโดยเอาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมาเป็นเครื่องชี้วัด

วัตถุประสงค์การศึกษา

1. ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาพัทลุง

2. เปรียบเทียบ ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาพัทลุง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

กรอบแนวคิดในการศึกษา

คุณลักษณะส่วนบุคคล
1. เพศ
2. อายุ
3. การศึกษา
4. สถานภาพ
5. รายได้
6. อาชีพ
7. ระยะเวลาที่ใช้บริการ

→

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาพัทลุง
1. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ
2. ด้านขั้นตอนให้บริการ
3. ด้านสถานที่ให้บริการ
4.ด้านประชาสัมพันธ์

สมมติฐานการศึกษา

ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพ รายได้ อาชีพ ระยะเวลาที่ใช้บริการของลูกค้าแตกต่างกันส่งผลให้เกิดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาพัทลุงแตกต่างกัน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาพัทลุง และความพึงพอใจของลูกค้าต่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาพัทลุง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

วิธีการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ ลูกค้าที่ใช้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาพัทลุง จำนวน 300 คน กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้หลักการหาค่าขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณของ Yamane ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 172 ตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ t-test, F-test (One-Way ANOVA) ทดสอบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยวิธี LSD

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาพัทลุง ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กิตติพัฒน์ อินทรนิโลดม (2544) เรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน ศึกษากรณีสำนักงานเขตคลองเตย ผลการวิจัยพบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนศึกษากรณีสำนักงานเขตคลองเตยโดยภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก

เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาพัทลุงพบว่า ลูกค้าที่มีเพศ อายุระดับการศึกษาสถานภาพ รายได้ และอาชีพ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาพัทลุง ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ กิตติพัฒน์ อินทรนิโลดม (2544) เช่นกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. ควรมีนโยบายกำกับให้บุคลากรบริการด้วยความเต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ
2. ควรมีการจัดอบรมให้ความรู้บุคลากรเกี่ยวกับการพัฒนาในการให้บริการ

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

ควรศึกษาเชิงคุณภาพเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเพื่อนำมาใช้ปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการต่อไป

บรรณานุกรม

กชกร เปาสุวรรณ และคณะ. (2550). **รายงานการวิจัยเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการมาศึกษาต่อที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์พิษณุโลก.** สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

กิตติพัฒน์ อินทรนิโลดม. (2544). **การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนราษฎรและบัตรประจาตัวประชาชน: ศึกษาเฉพาะกรณีสานักงานเขตคลองเตย.** ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.

ธนียา ปัญญาแก้ว. (2541). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานของข้าราชการครู ในจังหวัดเชียงใหม่.** การค้นคว้าแบบอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

นภารัตน์ เสือจงพรู. (2544). **ปัจจัยที่มีผลประสิทธิผลในการให้บริการของพนักงานประจำสำนักงานบริการโทรศัพท์.** การศึกษาค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

รัชวลี วรวุฒิ (2548) **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโท : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

วาณี ทองเสวต. (2548). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดวิทยาลัยพยาบาลเกื้อการุณย์.** วิทยาลัยพยาบาลเกื้อการุณย์.

วิชัย เหลืองธรรมชาติ. (2531). **ความพึงพอใจและการปรับตัวต่อสภาพแวดล้อมใหม่ของประชากรในหมู่บ้านอพยพโครงการเขื่อนรัชชประภา (เชี่ยวหลาน) จังหวัดสุราษฎร์ธานี.** วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันองค์กรของบุคลากรกรมชลประทาน
FACTORS RELATING EMPLOYEE ENGAGEMENT OF THE PERSONNEL IN ROYAL IRRIGATION DEPARTMENT

วรารัตน์ สอิ้งแก้ว* ดร.ชาติชาย นรเศรษฐาภรณ์**

หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความผูกพันในองค์กรของบุคลากรกรมชลประทาน 2) เปรียบเทียบความผูกพันขององค์การจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ3) ศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยลักษณะงานและปัจจัยด้านองค์การกับความผูกพันในองค์กรของบุคลากรกรมชลประทาน โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 342 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test, F-test และสหสัมพันธ์พียร์สัน

ผลการศึกษาพบว่า ระดับความผูกพันต่อองค์กรบุคลากรกรมชลประทาน อยู่ในระดับสูง ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรกรมชลประทาน ได้แก่อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน อัตราเงินเดือน แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกกต่างกัน ยกเว้น เพศ และตำแหน่งงาน ปัจจัยด้านลักษณะงานและปัจจัยนด้านองค์การมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

คำสำคัญ: ความผูกพันองค์กร กรมชลประทาน

ABSTRACT

The objectives of this research were 1) to study the level of employee engagement 2) to study the factors affecting to employee engagement of the personnel in Royal irrigation department 3) to serve as a guideline in developing and fostering relations between the organization and personnel in Royal Irrigation Department. The sample consisted of 342 staffs. The research tool was a questionnaire. Statistics were applied for describing the data including frequency, percentages, mean, standard deviation, T-test values, one-way ANOVA of variance and coefficient of Pearson’s correlation. The analysis results showed that

Personal factors of the personnel in Royal Irrigation being ages, status, level of education, work duration and range of salary would have different levels of engagement, with a statistically significant difference. But genders and work position did not affecting to employee engagement.

Type of work factor affected the employee engagement at a high level. ($\bar{X}$ = 3.70) The most significant factors affecting the organization engagement were the importance of work ($\bar{X}$ = 3.56) The development of knowledge ($\bar{X}$ = 3.69) freedom of work ($\bar{X}$ = 3.68) career advancement ($\bar{X}$ = 3.65) and work participation factor ($\bar{X}$ = 3.61) wese respectively.

Organization Factors of the personnel in Royal Irrigation were affected the employee engagement at a high level. ($\bar{X}$ = 3.75) The most significant factors affected the employee engagement were the reliability and organization's reputation ($\bar{X}$ = 3.94), relationship with the superior ($\bar{X}$= 3.84), relationship with colleagues ($\bar{X}$ = 3.76), The staff's feeling important to the organization factor ($\bar{X}$ = 3.69) and the staff's feeling that enterprise would always support them factor ($\bar{X}$ = 3.53)

The level of organization commitment Employee Engagement of the personnel in Royal Irrigation Department were at a high level ($\bar{X}$ = 3.91)

KEYWORDS: Employee Engagement, Royal Irrigation Department

บทนำ

ความสำเร็จขององค์กร ประกอบไปด้วยปัจจัยสำคัญหลายปัจจัย ทรัพยากรมนุษย์ถือเป็นหนึ่งในปัจจัยสำคัญที่จะผลักดันให้องค์กรสามารถดำเนินการได้สำเร็จตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในปัจจุบัน ได้ให้ความสำคัญกับบุคลากรในหน่วยงาน โดยถือว่า คนเป็นต้นทุน ในการบริหารงานที่สำคัญ เปรียบเสมือนขุมทรัพย์ที่มีค่า สามารถสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่หน่วยงาน และยังเป็นกลไกสำคัญที่จะขับเคลื่อนหน่วยงานให้บรรลุถึงเป้าหมายสูงสุด องค์กรต่างๆจึงต้องแสวงหารูปแบบและวิธีการในการพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในปัจจุบันจึงไม่ได้จำกัดขอบเขตเพียงแค่เป็นกระบวนการเกี่ยวกับคนในองค์กร การสรรหา คัดเลือก เพื่อให้ได้คนดี มีความสามารถ เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่มีสิ่งจูงใจเข้ามาปฏิบัติงานให้กับองค์กรเท่านั้น แต่มีหน้าที่สำคัญอีกหน้าที่หนึ่ง คือ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การส่งเสริมให้เกิดความรัก ความผูกผัน ความซื่อสัตย์และความจงรักภักดี เพื่อการธำรงรักษาทรัพยากรมนุษย์ที่มีค่าไว้กับองค์กร เมื่อบุคลากรมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรก็จะส่งผลแรงผลักดัน แรงจูงใจ และกระตุ้น ให้เกิดความพร้อมในการทำงาน การอุทิศตนในการปฏิบัติหน้าที่ และความรู้สึกเป็นส่วนร่วมและเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กร จึงเป็นสิ่งที่สำคัญอย่างหนึ่งที่องค์กรได้คาดหวัง เนื่องจากความความผูกพันในองค์กรจะเป็นสิ่งสะท้อนถึงพฤติกรรมของบุคลากรนั้น ๆ ในระยะยาว หากบุคลากรมีผูกพันกับองค์กร จะส่งผลให้เกิดความภาคภูมิใจจากการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรและมีความรู้สึกที่ดี รวมถึงการทุ่มเทแรงใจแรงการในการปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าหมายที่องค์กรได้ตั้งไว้ หากแต่บุคลากรไม่มีความผูกพันต่อองค์กร ก็จะส่งผลให้บุคลากรมีการปฏิบัติงานได้อย่างไม่เต็มความสามารถ ทำให้การปฏิบัติงานไม่มีประสิทธิภาพ และทำให้เกิดการลาออกของบุคลากรสูงขึ้นจนในที่สุดการปฏิบัติงานก็จะหยุดชะงักเกิดความล่าช้า ส่งผลให้องค์กรไม่สามารถดำเนินการได้อย่างราบรื่นต่อไป (สุธิดา ม่วงรุ่ง, 2552) โดย ความผูกพันต่อองค์กรของแต่ละบุคคลนั้น มีแตกต่างกันขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายด้าน เช่น ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาการทำงานในองค์การระดับตำแหน่ง ปัจจัยด้านลักษณะของงาน คือ ลักษณะของงานที่ผู้ปฏิบัติงานรับผิดชอบอยู่ ได้แก่ ความมีอิสระในการทำงาน ความก้าวหน้าในงาน การมีส่วนร่วมในการบริหารงานและปัจจัยด้านประสบการณ์จากการทำงานในองค์การนั้น คือ ความรู้สึกว่าตนมี

ความสำคัญต่อองค์การ ทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์การความเชื่อถือได้ขององค์การ ความพึ่งพาได้ขององค์การ และความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร (Steers , อ้างถึงใน ปิยเชษฐ์ เรืองไพโรจน์, 2548, หน้า 17) ปัจจัยจะมีผลต่อการมีทัศนคติและความรู้สึกในทางที่ดีของบุคลากรที่มีต่อองค์กร บุคลากรมีความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อประโยชน์ขององค์กร และความปรารถนาอย่างยิ่งที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพในองค์กรต่อไป

ในระบบราชการให้ความสำคัญต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์มีการกล่าวถึงใน พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551 หมวด 4 การเพิ่มพูนประสิทธิภาพและเสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติราชการ มาตรา 72 ให้ส่วนราชการมีหน้าที่ดำเนินการให้มีการเพิ่มพูนประสิทธิภาพและเสริมสร้างแรงจูงใจแก่ข้าราชการพลเรือนสามัญ เพื่อให้ข้าราชการพลเรือนสามัญ มีคุณภาพ คุณธรรม จริยธรรม คุณภาพชีวิต มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ และสอดคล้องตามมติคณะรัฐมนตรีในการประชุมเมื่อวันที่15 ตุลาคม 2556 ได้ให้ความเห็นชอบ เรื่อง มาตรการ บริหารและพัฒนากำลังคนภาครัฐ (พ.ศ. 2557 - 2561) ซึ่งประกอบด้วย ส่วนที่ 1 มาตรการบริหารจัดการอัตรากำลังปกติ และ ส่วนที่ 2 มาตรการบริหารจัดการเชิงยุทธศาสตร์ เพื่อพัฒนากำลังคนแบบองค์รวมอย่างเป็นระบบ และมีประสิทธิภาพ ตลอดจนบุคลากรภาครัฐ มีขีดสมรรถนะและคุณภาพชีวิตที่ดีในการปฏิบัติงาน โดยกำหนดมาตรการบริหารจัดการเชิงยุทธศาสตร์ไว้ 3 ยุทธศาสตร์ คือ 1. ยุทธศาสตร์การวางแผนกำลังคนให้เกิดประโยชน์สูงสุด 2. ยุทธศาสตร์การพัฒนากำลังคนและสร้างความพร้อมเชิงกลยุทธ์ และ 3. ยุทธศาสตร์การดึงดูดและรักษากำลังคนที่มีคุณภาพในภาครัฐ ซึ่งในยุทธศาสตร์ที่ 3 ได้กำหนดกลยุทธ์การดำเนินการเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต และการเจ้าหน้าที่สัมพันธ์ภาครัฐไว้ ประการหนึ่ง คือ การจัดให้มีการพัฒนาระบบและวางกลไกเพื่อให้บุคลากรภาครัฐมีความทุ่มเทและผูกพันต่อองค์กร (Employee Engagement) (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน,2558, หน้า 5) และตามเกณฑ์คุณภาพ การบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ของสำนักงาน ก.พ.ร.หมวดที่ ๕ การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคลและเพื่อเป็นการปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานของหน่วยงาน เพื่อลดช่องว่างระหว่างความสำคัญกับความพึงพอใจจากผลสำรวจการพัฒนาองค์กร ตามกรอบการประเมินผลภาคราชการแบบบูรณาการ (Government Evaluation system : GES)

กรมชลประทาน เป็นหน่วยงานในสังกัด กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ มีหน้าที่จัดให้ได้มาซึ่งน้ำเพื่อกักเก็บรักษา ควบคุม ส่ง ระบาย หรือ แบ่งน้ำเพื่อการเกษตร การพลังงาน การสาธารณูปโภคหรือการอุตสาหกรรม และหมายรวมถึงการป้องกันความเสียหายอันเกิดจากน้ำ กับการคมนาคมทางน้ำซึ่งอยู่ในเขตชลประทาน ซึ่งได้จำแนกสายงานของบุคลากรตามภารกิจ แบ่งเป็น ภารกิจหลัก ภารกิจรองและภารกิจสนับสนุน โดยภารกิจหลัก ได้แก่ นักบริหาร ผู้อำนวยการเฉพาะด้าน วิศวกรรมโยธา วิศวกรรมชลประทาน นายช่างโยธา นายช่างชลประทาน ภารกิจรอง ได้แก่ ผู้อำนวยการเฉพาะด้านวิชาการอุทกวิทยา นักวิชาการตรวจสอบภายใน เศรษฐกร นักวิชาการเกษตร นักธรณีวิทยา นักอุทกวิทยา นักวิชาการแผนที่ภาพถ่าย วิศวกรเครื่องกล วิศวกรไฟฟ้า วิศวกรไฟฟ้าสื่อสาร วิศวกรสำรวจ สถาปนิก นักวิชาการสิ่งแวดล้อม เจ้าพนักงานการเกษตร เจ้าพนักงานอุทกวิทยา นายช่างเขียนแบบ นายช่างเครื่องกล นายช่างเทคนิค นายช่างไฟฟ้า นายช่างสำรวจ และภารกิจสนับสนุน ได้แก่ ผู้อำนวยการเฉพาะด้าน (วิชาการเงินและบัญชี วิชาการจัดหาที่ดิน วิทยาศาสตร์) นักจัดการงานทั่วไป นักทรัพยากรบุคคล นิติกรนักวิเคราะห์นโยบายและแผน นักวิชาการคอมพิวเตอร์ นักวิชาการพัสดุ นักวิเทศสัมพันธ์ นักวิชาการเงินและบัญชี นักประชาสัมพันธ์ นักวิทยาศาสตร์ มัณฑนากร บรรณารักษ์ นักวิชาการจัดหาที่ดิน เจ้าพนักงานธุรการ เจ้าพนักงานพัสดุ เจ้าพนักงานสถิติ เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี นายช่างพิมพ์ นายช่างศิลป์ เจ้าพนักงานเครื่องคอมพิวเตอร์ นายช่างภาพ เจ้าพนักงานห้องสมุด และจากสถิติอัตรากำลังของบุคลากรกรมชลประทาน โดยในรอบ

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2560 พบว่า มีสถิติการลาออกมีแนวโน้มสูงขึ้น ดังนี้ รอบปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 จำนวน52 คน คิดเป็นร้อยละ 15.29 รอบปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 จำนวน71 คน คิดเป็นร้อยละ 17.62 และรอบปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 22.86 (ทิศทางการบริหารทรัพยากรบุคคลในอนาคตของกรมชลประทาน, 2560, หน้า 5) ซึ่งจะเห็นได้ว่าภายในองค์กรสายงานมีความหลากหลาย มีหน้าที่ความรับผิดชอบที่แตกต่างกันบุคลากรในภารกิจหลัก ถือเป็นวิชาชีพที่ใช้ความรู้เฉพาะด้านที่มีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานของกรมชลประทานให้ประสบความสำเร็จ แต่สายงานในภารกิจรองและภารกิจสนับสนุนต้องมีการบูรณาการทำงานร่วมกัน และสถิติการลาออกมีแนวโน้มสูงขึ้นนั้น จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องสร้างความผูกพันของบุคลากรต่อองค์กร เพื่อการรักษาบุคลากรทุกสายงานไว้ เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการบริหารทรัพยากรบุคคลในองค์กร เพื่อทราบถึงระดับความผูกพันและปัจจัยที่ทำให้บุคลากรมีความผูกพันต่อองค์การ ทั้งยังเป็นแนวทางการเสริมสร้างความผูกพันในองค์การในสูงขึ้น ผู้ศึกษาจึงต้องการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในองค์การของบุคลากรกรมชลประทาน เพื่อนำผลการศึกษามาเป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรของกรมชลประทาน ให้มีความรู้สึกที่ดี ความภาคภูมิใจ ความภักดีต่อองค์กร มีชีวิตการทำงานที่ดี มีความสุข และเต็มใจที่จะทุ่มเทกำลังกาย กำลังใจ เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กรเพื่อปฏิบัติงานตามภารกิจขององค์กรให้สำเร็จต่อไป

วัตถุประสงค์การศึกษา

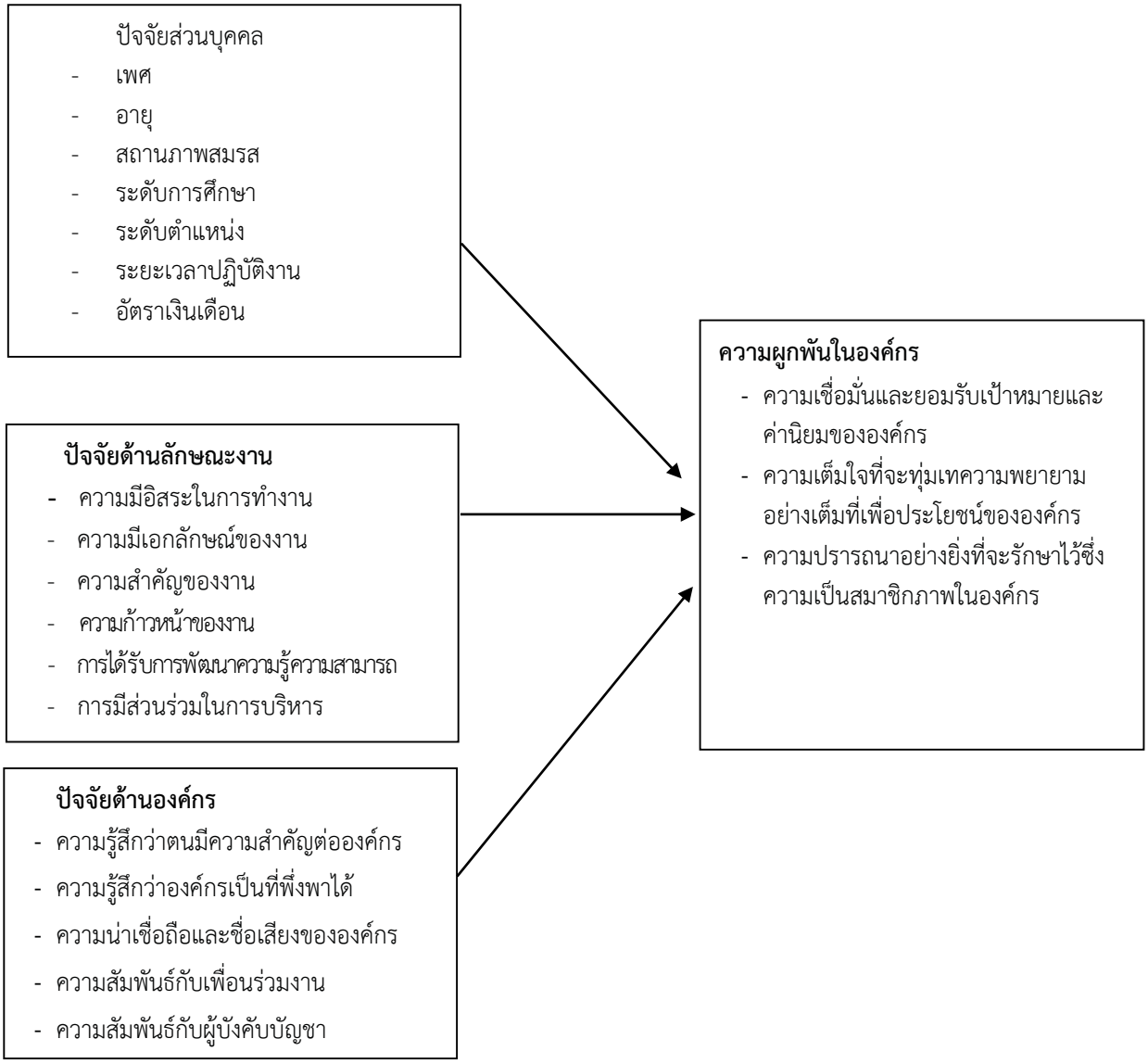
1. ศึกษาระดับความผูกพันในองค์กรของบุคลากรกรมชลประทาน
2. เปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์การจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
2. ศึกษาปัจจัยลักษณะงานและปัจจัยด้านองค์การกับความผูกพันในองค์กรของบุคลากรกรมชลประทาน

สมมติฐานการศึกษา

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรกรมชลประทาน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน อัตราเงินเดือน แตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน
2. ปัจจัยด้านลักษณะงานและปัจจัยด้านองค์กร มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

กรอบแนวคิดการศึกษา

ตัวแปรอิสระ **ตัวแปรตาม**



ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ทำให้ทราบระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรกรมชลประทาน ทำให้ทราบปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของบุคลากรกรมชลประทาน และเป็นข้อมูลในการพัฒนาบุคลากรเพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์กรอย่างยั่งยืน

วิธีการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ ที่ปฏิบัติราชการ ณ กรมชลประทาน สามเสน ประกอบด้วย กลุ่มตรวจสอบภายใน กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กองการเงินและบัญชี

กองแผนงาน กองพัฒนาแหล่งน้ำขนาดกลาง กองพัสดุ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักกฎหมายและที่ดิน สำนักงานจัดรูปที่ดินกลาง สำนักงานเลขานุการกรม สำนักบริหารโครงการ สำนักบริหารจัดการน้ำและอุทกวิทยา สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักพัฒนาแหล่งน้ำขนาดใหญ่ สำนักสำรวจด้านวิศวกรรมและธรณีวิทยา สำนักออกแบบวิศวกรรมและสถาปัตยกรรม จำนวน 2,341 คน กำหนดขนาดตัวอย่างโดยการคำนวณของ Taro Yamane ได้เท่ากับ 342 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t- test, F-test และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient)

สรุปผลการศึกษา

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 190 คน มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี จำนวน 136 คน มีสถานภาพโสด จำนวน 182 คน ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 235 ปฏิบัติงานในตำแหน่งข้าราชการ จำนวน 178 คน และมีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 1 - 5 ปี จำนวน 147 คน ระดับความผูกพันต่อองค์กรบุคลากรกรมชลประทาน อยู่ในระดับสูง

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรกรมชลประทานแตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน ปัจจัยด้านลักษณะงาน อันได้แก่ ความมีอิสระในการทำงาน ความมีเอกลักษณ์ของงาน ความสำคัญของงาน ความก้าวหน้าของงาน การได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถ และการมีส่วนร่วมในการบริหารมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 และเป็นความสัมพันธ์ที่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่า หากปัจจัยด้านลักษณะงานของบุคลากรกรมชลประทาน ด้านความมีอิสระในการทำงาน ด้านความสำคัญของงาน ด้านความก้าวหน้าของงาน ด้านการพัฒนาความรู้ความสามารถ และด้านการมีส่วนร่วมในการบริหารเพิ่มขึ้น

ส่วนปัจจัยด้านองค์กร อันได้แก่ ความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร ความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพาได้ ความน่าเชื่อถือและชื่อเสียงขององค์กร ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชามีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ทั้งนี้พบว่า เป็นความสัมพันธ์ที่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่า หากปัจจัยด้านองค์กร ด้านความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร ด้านความรู้สึกว่าองค์การเป็นที่พึ่งพิงได้ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และภาพรวม เพิ่มขึ้น ความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์การ ด้านความปรารถนาอย่างยิ่งที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร และภาพรวม ก็จะเพิ่มขึ้นด้วย

อภิปรายผล

ข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของบุคลากรกรมชลประทาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมแตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Hrebiniak and Alutto (อ้างถึงในทัศนีย์ สร้อยฟ้า, 2550,pp. 45 - 46) ได้ศึกษา ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับบทบาทในการพัฒนาความผูกพันต่อองค์กรของและพยาบาลในรัฐนิวยอร์ค โดยอธิบายว่า คนที่มีอายุมากขึ้นจะตระหนักว่าตนมีข้อจำกัดที่จะเปลี่ยนงานดังนั้น เมื่ออายุมากขึ้นจึงจะอยู่กับองค์กรนาน และเกิดความผูกพันกับองค์กร สถานภาพมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร โดยคนที่แต่งงานแล้วจะมีความผูกพันมากกว่าคนที่ยังไม่ได้แต่งงานหรือโสด โดยอธิบายว่า คนที่แต่งงานแล้วจะมีความต้องการความมั่นคงในอาชีพมากกว่าคนโสดทำให้เกิดความผูกพันมาก

ขึ้น และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรารักษ์ ลีเลิศพันธ์ (2557) ได้ศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพัน ต่อองค์กรของพนักงานบริษัท เนชั่น บรอดแคสติ้ง คอร์ปอเรชั่น จำกัด มหาชน โดยผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านความผูกพันองค์กรของพนักงาน อยู่ในระดับปานกลาง พบว่าพนักงาน บริษัท เนชั่น บรอดแคสติ้ง คอร์ปอร์เรชั่น จำกัด (มหาชน) ที่มี เพศ อายุ สถานภาพครอบครัว รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่ต่างกัน จะปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กรต่างกัน

ปัจจัยด้านลักษณะงาน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ภาพรวมด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์การ อยู่ในระดับค่อนข้างสูง แต่ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ และด้านความปรารถนาอย่างยิ่งที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร อยู่ในระดับปานกลาง มีความสัมพันธ์ที่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน คือ ปัจจัยด้านลักษณะงานของบุคลากรกรมชลประทาน ด้านความมีอิสระในการทำงาน ด้านความสำคัญของงาน ด้านความก้าวหน้าของงาน ด้านการพัฒนาความรู้ความสามารถและด้านการมีส่วนร่วมในการบริหาร เพิ่มขึ้น ความผูกพันต่อองค์กร ก็จะเพิ่มขึ้นด้วย สอดคล้องกับ งานวิจัยของ พิมพ์ชนก ทรายข้าว (2553) ศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า พนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) มีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก สำหรับปัจจัยที่แสดงถึงความผูกพันต่อองค์กรในด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้า ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กรและความปรารถนา อย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร อยู่ในระดับผูกพันมาก ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับระดับความผูกพันขององค์กร

ปัจจัยด้านองค์กรภาพรวมมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้า ในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์การ ด้านความปรารถนาอย่างยิ่งที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพในองค์กรและภาพรวม อยู่ในระดับค่อนข้างสูง มีความสัมพันธ์ที่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน คือ หากปัจจัยด้านองค์กร ด้านความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร ด้านความรู้สึกว่าองค์การเป็นที่พึ่งพิงได้ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และภาพรวม เพิ่มขึ้น ความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์การ ด้านความปรารถนาอย่างยิ่งที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร และภาพรวม ก็จะเพิ่มขึ้นด้วย สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนรัฐ นาทอง (2556) ได้ศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคารออมสินภาค 5 ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านประสบการณ์ทำงานในองค์กรของพนักงานธนาคารออมสินภาค 5 ได้แก่ ความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร ความรู้สึกพึ่งพาได้ต่อองค์กร ความน่าเชื่อถือและชื่อเสียงขององค์กร และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน พบว่าปัจจัยด้านประสบการณ์ทำงานในองค์กรโดยรวม อยู่ในระดับมาก โดยสูงที่สุดคือ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน รองลงมาคือ ด้านความน่าเชื่อถือและชื่อเสียงขององค์กร มีด้านความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กรและด้านความรู้สึกพึ่งพาได้ต่อองค์กร มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม อยู่ในระดับมาก

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

จากผลการศึกษาพบว่าบุคลากรกรมชลประทาน ที่มีอายุ แตกต่างกัน จะมีความผูกพันต่อองค์กรทั้งโดยรวมและเป็นรายด้านแตกต่างกัน จะเห็นว่าบุคลากรที่มีอายุมากมีความผูกพันกับองค์กรมากกว่าบุคลากรที่มีอายุน้อยในทุกด้าน เนื่องจากบุคลากรที่มีอายุน้อย (20 – 30 ปี) เป็นวัยที่เริ่มต้นการทำงาน อาจยังไม่สามารถปรับตัวให้เข้ากับงาน เพื่อนร่วมงานและวัฒนธรรมองค์กรมากนัก อีกทั้งยังมีความคิดแบบฉบับเป็นของตัวเอง ชอบความท้าทาย มีการศึกษาสูงขึ้น มีวิถีชีวิตที่ทันสมัย ศักยภาพสูง จะมีโอกาสสูงในการเลือกงานและร่วมกับจากปัจจัยอื่นๆทั้ง เช่น สถานภาพโสด ที่ไม่ต้องแบกรับภาระความรับผิดชอบของครอบครัว ประสบการณ์ในการทำงานร่วมกับองค์กรน้อย และอัตราเงินเดือนที่น้อยกว่าศักยภาพของตนเอง ดังนั้นองค์กรควรเอาใจใส่บุคลากรกลุ่มดังกล่าว เนื่องจากแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างอายุของกำลังคนกรมชลประทานบ่งชี้ว่า กรมชลประทานมีข้าราชการสูงอายุมากขึ้น และมีแนวโน้มการเกษียณอายุเพิ่มขึ้นตามไปด้วย จะส่งผลต่อการปฏิบัติงานมีการขาดช่วงอายุ ซึ่งมีผลต่อการถ่ายทอดประสบการณ์และการเรียนรู้จากรุ่นสู่รุ่น และการเตรียมกำลังคน ให้มีขีดความสามารถพร้อมที่จะรองรับการแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งต่างๆ โดยเฉพาะตำแหน่งในสายงานหลักที่มีความความสำคัญ ดังนั้นองค์กรควรให้ความสำคัญต่อบุคลากรทุกช่วงอายุอย่างเหมาะสม โดยการจัดสวัสดิการต่างๆที่สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากร การรับฟังและเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วม รวมทั้งมีการจัดฝึกอบรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานเพื่อให้บุคลากรนำมาปรับใช้ในการทำงาน และมีกิจกรรมต่างๆที่สร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในองค์กรด้วย

ปัจจัยด้านลักษณะงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก แต่ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ และด้านความปรารถนาอย่างยิ่งที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร อยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจาก ในระบบราชการการกำหนดเป้าหมายและวิธีการทำงานของตนเองมักทำไม่ได้มากนัก เพราะโดยเฉพาะงานที่มีลักษณะงานชลประทาน ด้านการบริหารจัดการน้ำ ต้องปฏิบัติงานตามแผนและเป้าหมายขององค์กร และความก้าวหน้าของงาน การได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถ ต้องเป็นไปตามระเบียบของทางราชการ จึงทำให้บุคลากรไม่ทุ่มเทกับการทำงาน ไม่เชื่อมั่นในเป้าหมายขององค์กรมากนัก และยังมีโอกาสเปลี่ยนงานไปยังองค์กรอื่นอีกด้วย ดังนั้นองค์กรจึงต้องกระตุ้นให้บุคลากรในองค์กรปฏิบัติกิจกรรมต่างๆตามเป้าประสงค์ขององค์กร องค์กรต้องสร้างคุณค่าสำคัญของงาน และกระตุ้นให้เกิดแรงขับขึ้นภายใน หากมีสิ่งจูงใจที่เหมาะสมบุคลากรก็จะสนองตอบด้วยการกระทำหรือแสดงพฤติกรรมทุกอย่างให้ได้มาซึ่งความสำเร็จอันเป็นเป้าหมายสูงสุด

ปัจจัยด้านองค์กรภาพรวมมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ภาพรวม อยู่ในระดับค่อนข้างสูง สะท้อนให้เห็นว่า หากปัจจัยด้านองค์กร ด้านความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร ด้านความรู้สึกว่าองค์การเป็นที่พึ่งพิงได้ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และภาพรวม เพิ่มขึ้น ความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์การ ด้านความปรารถนาอย่างยิ่งที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร และภาพรวม ก็จะเพิ่มขึ้นด้วย ดังนั้น องค์กรต้องรักษาระดับความสัมพันธ์และเสริมสร้างกิจกรรมการมีส่วนร่วมระหว่างบุคลากรกับองค์กรมากขึ้น เพื่อนำไปสู่ความผูกพันต่อองค์กรในระดับที่สูงขึ้น

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือหลักในการวิจัยสำหรับการศึกษาครั้งต่อไป หากต้องการข้อมูลเชิงลึกมากขึ้นควรใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อขยายผลการศึกษาให้ลึกซึ่งมากยิ่งขึ้น

2. การศึกษาครั้งนี้ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรสำหรับการศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาโดยแบ่งปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุตามกลุ่มช่วงอายุ หรือ Generation เพื่อนำไปสู่การทำงานกับคนหลาย Generation เพื่อพัฒนาองค์กรต่อไป

3. การศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาปัจจัยด้านลักษะงานและปัจจัยด้านความต้องการที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การในการวิจัยเชิงคุณภาพควบคู่กัน เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเพิ่มเติมและสามารถนำมาเป็นแนวทางแก้ไขปรับปรุง

บรรณานุกรม

ทัศนีย์ สร้อยฟ้า. (2550). **ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในอุตสาหกรรมอู่เรือ.** วิทยานิพันธ์มหาบัณฑิตสาขาพัฒนาแรงงานและสวัสดิการ คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ธนรัฐ นาทอง. (2556).**ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคารออมสินภาค 5**. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชนบัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร.

พิมพ์ชนก ทรายข้าว. (2553). **ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารทิสโก้จำกัดมหาชน.** วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

วรารักษ์ ลีเลิศพันธ์ .(2557).**ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเนชั่นบรอดแคสติ้ง คอร์ปอเรชั่น จำกัด มหาชน.**การค้นคว้าอิสระหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเนชั่น.

สุธิดา ม่วงรุ่ง. (2552). **ปัจจัยที่มีผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานในองค์กร:กรณีศึกษาบริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน).** วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2558). **ผูกใจให้ได้งาน: How to engage people to be high performers.** กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.

นโยบายการแก้ไขปัญหายาเสพติด ในศูนย์ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมจังหวัดจันทบุรีตามแนวทางประชารัฐ

NARCOTIC PROBLEM SOLVING POLICY IN CHANTABURI BEHAVIOR MODIFICATION CENTER UNDER CIVIL STATE POLICY

วิทยา ดลวัฒนกุล * ศาสตราจารย์ ดร.ไชยา ยิ้มวิไล**

หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม

บทคัดย่อ

งานศึกษาฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยในการตัดสินใจเสพยาเสพติดและวิถีชีวิตของผู้เข้ารับการบำบัดในศูนย์ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมจังหวัดจันทบุรี 2) ศึกษาแนวทางการพัฒนาการบำบัดในศูนย์ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมจังหวัดจันทบุรี 3) ศึกษานโยบายการแก้ปัญหายาเสพติดของไทยตามแนวทางประชารัฐ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญในครั้งนี้ได้แก่ ผู้เข้ารับการบำบัดในศูนย์ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมจังหวัดจันทบุรีในปีงบประมาณ 2561 จำนวน 5 ราย การวิจัยในครั้งนี้ใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึก แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi - structured Interview) เก็บรวบรวมข้อมูลประชากรผู้เข้ารับการบำบัด นำมาตีความอธิบายและวิเคราะห์เป็นประเด็นสำคัญต่างๆ

ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่ทำให้ผู้เสพยาเสพติดเริ่มใช้ยาเสพติดมาจากการชักชวนของเพื่อนตั้งแต่ 2 -5 เริ่มเสพสมัยวัยรุ่น โดยมีสภาพแวดล้อมทั้งในด้านของพื้นที่และการประกอบอาชีพเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดความอยากเสพขึ้นในจิตใจของบุคคลเหล่านั้น เมื่อรัฐกำหนดนโยบายในการแก้ไขปัญหาโดยมองผู้เสพคือผู้ป่วย ให้โอกาสในการเข้ารับการบำบัดในระบบสมัครใจบำบัด ซึ่งศูนย์ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมเป็นโอกาสที่ดีของผู้เสพยาเสพติดในการปฏิบัติตามมาตรการของรัฐ ถึงแม้ผู้เสพยาเสพติดจะไม่รู้จักนโยบายนี้มาก่อน จะทราบก็ต่อเมื่อเจ้าหน้าที่รัฐแจ้งให้ทราบ บุคคลเหล่านี้เมื่อเข้ารับการบำบัดก็ประทับใจในกิจกรรมด้านกีฬา สันทนาการ และคิดว่าการบำบัดจะช่วยให้เขาเลิกยาได้ สุดท้ายสิ่งที่จะช่วยให้ปัญหายาเสพติดแก้ไขได้อย่างยั่งยืน คือการดูแลระหว่างคนในชุมชนโดยมีผู้นำชุมชนเป็นแกนนำ

คำสำคัญ: ปัญหายาเสพติด ศูนย์ปรับเปลี่ยนพฤติกรรม จังหวัดจันทบุรี ประชารัฐ

ABSTRACT

The objectives of this study were to : (1)To study the factors influencing narcotic users and the way of life of the patients in Chantaburi Behavior Modification Center. (2) To study the development of treatment in Chantaburi Behavior Modification Center. (3) To study the policy of solving narcotic problem in Thailand under The Civil State Policy. The population included in the study were those who received treatment in Chantaburi Behavior Modification Center 5 cases In the fiscal year 2018. This study utilized semi-structured interviews to collect data on patients. Explain and analyze the key issues.

The study found that the factors that made drug addicts start using drugs were the persuasion of friends 2 to 5 people. He start addicted since teenage. The environment in both the area and the occupation are a stimulus to cravings in the minds of those people. When the state determines its policy to solve the problem by looking at the addict is the patient. The government provides an opportunity for voluntary therapy. Behavior Change Center is a great opportunity for drug addicts to follow state measures. Although the drug is not known to this policy before, it is only when state officials inform then. These people, when they were treated, were impressed by the recreational activities and sport, and thought that the treatment would help stop the drug. Finally, the problem solving drug will be helped and sustainable by the care of the people in the community and by the community leaders.
KEYWORDS: Narcotic Problem, Chantaburi Behavior Modification Center, Civil State

บทนำ

ยาเสพติดถือได้ว่าเป็นปัญหาสำคัญของประชาคมโลก มีการแพร่ระบาดเกิดขึ้นทั่วทุกภูมิภาค ชนิดของยาเสพติดมีความแตกต่างกันตามสภาพแวดล้อมของแต่ละพื้นที่ ในปี 2015 จากจำนวนผู้ติดยาเสพติดทั้งโลกพบว่ายาเสพติดที่สำคัญ ๆ ที่ได้รับความนิยมนั้นมีผู้ติดกัญชา 183 ล้านคน สารสกัดจากฝิ่น 35 ล้านคน ยาบ้า-สารกระตุ้นต่าง ๆ 37 ล้านคน ยาอี 22 ล้านคน ยาแก้ปวด-ยานอนหลับ 18 ล้านคน และโคเคน 17 ล้านคน นอกจากนี้ในปี2017 ทั่วโลกมีรายงานผู้ติดยาเสพติดประมาณ 250 ล้านคน โดยที่ราว 29.5 ล้านคน หรือร้อยละ 0.6 ของประชากรผู้ใหญ่ทั่วโลกกำลังประสบปัญหาและความทุกข์ทรมาน สืบเนื่องมาจากการติดยาเสพติด โดยเฉพาะยาเสพติดประเภทสารสกัดจากฝิ่น ซึ่งมีความอันตรายมากที่สุด ซึ่งผู้ติดยาเสพติดร้อยละ 70 ได้รับผลกระทบด้านลบต่อสุขภาพสูงสุดจากยาเสพติดชนิดนี้ การผลิตฝิ่นและโคเคนเติบโตขึ้น ในปี 2016 และการผลิตฝิ่นทั่วโลกเพิ่มขึ้นถึง 1 ใน 3 เมื่อเทียบกับปี 2015 สาเหตุหลักมาจากอัตราผลตอบแทนของการปลูกฝิ่นในอัฟกานิสถานสูงขึ้น ส่วนการขยายตัวของตลาดโคเคน พบว่าในปี 2013-2015 การปลูกโคคา (ที่นำไปสกัดเป็นโคเคน) เพิ่มขึ้นร้อยละ 30 ซึ่งส่วนใหญ่เป็นผลมาจากการเพาะปลูกที่เพิ่มขึ้นในประเทศโคลอมเบีย โดยที่ตลาดรับซื้อโคเคนใหญ่ที่สุดคือทวีปอเมริกาเหนือและยุโรป (คนไทยรู้ยัง อัพเดทสถานการณ์ยาเสพติดโลกและไทย, 2561)

ในภูมิภาคสามเหลี่ยมทองคำถือว่าเป็นแหล่งผลิตฝิ่นที่สำคัญในอดีตซึ่งมีพื้นที่ติดต่อกับภาคเหนือของประเทศไทย ประชาชนคนไทยบนพื้นที่สูงมีการปลูกฝิ่นและทำไร่เลื่อนลอยมาตั้งแต่อดีต โดยประเทศไทยมีการแก้ไขปัญหายาเสพติดมาอย่างต่อเนื่องโดยเฉพาะการนำพระราชดำริของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวรัชกาลที่ 9 ที่พระองค์ทรงส่งเสริมอาชีพให้ชาวเขาทางภาคเหนือแทนการปลูกฝิ่นและทำไรเลื่อนลอย ในสถานการณ์ปัจจุบันภูมิภาคสามเหลี่ยมทองคำโดยเฉพาะในประเทศเพื่อนบ้านมีการเปลี่ยนแปลงการผลิตยาเสพติดโดยมีตัวยาที่สำคัญคือยาบ้าและไอซ์ ถึงแม้ประเทศไทยไม่ใช่แหล่งผลิตรายใหญ่ แต่เป็นทางผ่านและเป็นแหล่งจำหน่ายที่สำคัญ การลักลอบลำเลียงจากประเทศเพื่อนบ้านเข้ามาในประเทศไทย มีอยู่ 2 รูปแบบ คือ 1.การจำหน่ายในประเทศ 2.การส่งต่อไปยังประเทศที่ 3 นโยบายของรัฐบาลมีความพยายามในการป้องกันและปราบปรามยาเสพติดมาตลอดแต่ปัญหายาเสพติดก็ยังไม่เลือนหายไปจากสังคมไทยในแต่ละยุคแต่ละสมัยรัฐบาลมีวิธีการในการแก้ปัญหาที่แตกต่างกัน เช่น อดีตสมัยนายกรัฐมนตรีทักษิณ ชินวัตร มีการประกาศสงครามกับยาเสพติดเมื่อปี 2546 มีการกวาดล้างยาเสพติดอย่างหนักทำให้ ผู้มีอิทธิพล นักค้า ผู้เสพรายสำคัญ ถูกปราบปราม จับกุมเป็นจำนวนมาก จนมาถึงในปัจจุบันซึ่งรัฐบาลนายกรัฐมนตรีประยุทธ์ จันทร์

โอชาได้นำแนวคิด “ประชารัฐ” โดยอาศัยการทำงานร่วมกันระหว่างภาครัฐ ภาคประชาชนและภาคเอกชน เข้ามาขับเคลื่อนในการแก้ไขปัญหายาเสพติดในหมู่บ้าน / ชุมชน โดยได้ดำเนินการตามแผนประชารัฐร่วมใจ สร้างหมู่บ้านชุมชนมั่นคง ปลอดภัยยาเสพติด พ.ศ. 2559-2560

แต่จากสถิติการตรวจยึดจับกุมยาเสพติด ในห้วงวันที่ 1 ตุลาคม 2558 – 15 กันยายน 2560 พบว่ามีการตรวจยึดจับกุมยาบ้า ไอซ์ เพิ่มขึ้น ดังนี้

ตารางที่ 1 การวิเคราะห์และประเมินสถานการณ์ยาเสพติดในห้วงวันที่ 1 ตุลาคม 2558 – 15 กันยายน 2560

ห้วงเวลา	**การตรวจยึด/จับ**	
	ยาบ้า	**ไอซ์**
1 ตุลาคม 2559 -15 กันยาย 2560	200,387,244	3,999.88
1 ตุลาคม 2558 -15 กันยาย 2559	113,941,041	1,620.48
จำนวนต่าง	86,446,203	2,379.40
เพิ่มขึ้นร้อยละ	**76**	**147**

ที่มา : สำนักงานป้องกันและปราบปรามยาเสพติด, 2561, หน้า 1

จากสถานการณ์ดังกล่าว เห็นได้ชัดว่าถึงแม้รัฐบาลจะนำนโยบายประชารัฐมาแก้ไขปัญหา แต่ยาเสพติดไม่ได้ลดลงเลย ตัวยาที่เป็นที่นิยมในประเทศยังคงเป็นยาบ้า และยาไอซ์ มีความต้องการของผู้ใช้ในตลาดค่อนข้างสูง (Over Supply) อย่างต่อเนื่อง ในบรรดาผู้เข้ารับการบำบัดในทุกระบบร้อยละ 87 เป็นผู้เสพรายใหม่ โดย 1 ใน 4 มีอายุระหว่าง 20 – 24 ปี รองลงมาอายุ 15- 19 ปี ทำให้เห็นว่าผู้เสพรายใหม่มีอายุน้อยลงและเป็นรายใหม่เพิ่มมากขึ้น (ร่าง แผนประชารัฐรวมใจ ปลอดภัยจากยาเสพติด พ.ศ.2561, 2561, หน้า 1-6)

จะเห็นได้ว่าตั้งแต่ปี 2559 ที่รัฐบาลให้ความสำคัญกับปัญหายาเสพติด โดยกำหนดเป็นวาระสำคัญของชาติที่นำนโยบาย “ประชารัฐ” มาขับเคลื่อนการในการแก้ไขปัญหายาเสพติดระดับพื้นที่อำเภอ/เขต ซึ่งถือเป็นหน่วยงานที่มีความใกล้ชิดกับประชาชน มีการบูรณาการจากทุกส่วนราชการทั้งในระดับนโยบายและระดับพื้นที่ เพื่อเป้าหมายในการเอาชนะยาเสพติดในระดับหมู่บ้าน/ชุมชนทั่วประเทศ 81,905 แห่ง ขั้นตอนสำคัญของการนำนโยบายมาปฏิบัติในการแก้ไขปัญหายาเสพติดคือ กระบวนการบำบัดผู้เสพผู้ติด ผ่านวิธีการนำผู้เสพผู้ติดยาเสพติดเข้าสู่กระบวนการบำบัดรักษาตามประกาศ คสช. ฉบับที่ 108 /2557 ลงวันที่ 21 กรกฎาคม 2557 เรื่องการปฏิบัติต่อผู้ต้องสงสัยว่ากระทำผิดตามกฎหมายเกี่ยวกับยาเสพติดเพื่อเข้าสู่การบำบัดฟื้นฟูและการดูแลผู้ผ่านการบำบัดฟื้นฟู โดยการบำบัดตามคำสั่ง คสช.นี้ เป็นการบำบัดในระบบสมัครใจ บำบัดผ่านกระบวนการค้นหาผู้เสพผู้ติดจากหมู่บ้าน/ชุมชน นำตัวผู้เสพผู้ติดเข้าสู่กระบวนการบำบัด ณ ศูนย์ขวัญแผ่นดิน หรือศูนย์ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในปัจจุบัน แต่จากการดำเนินงานตามแผนประชารัฐร่วมใจปลอดภัยยาเสพติดที่ผ่านมาในศูนย์ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมจังหวัดจันทบุรีนั้น ผู้เข้ารับการบำบัดมีแนวโน้มที่จะมีอายุน้อยลง และเป็นผู้เสพรายใหม่สอดคล้องกับผลสำรวจในระดับประเทศ โดยยาเสพติดสำคัญที่แพร่ระบาดในจังหวัดจันทบุรี คือ ยาบ้า ไอซ์ และกัญชา อีกทั้งมีผู้เสพผู้ติดเข้ารับการบำบัดซ้ำนั่นหมายความว่าบุคคลผู้นั้นไม่สามารถเลิกยาเสพติดได้ ทำให้ต้องมีการนำมาบำบัดอีกครั้ง ถ้าปริมาณที่เสพเพิ่มมากขึ้นจนเป็นผู้ติดก็จะถูกส่งต่อไปบำบัดในสถานพยาบาล หรือในระบบบังคับบำบัด ของสำนักงานคุมประพฤติ ในขณะที่บางคนถูกจับกุมดำเนินคดีในคดียาเสพติด หรือคดีอาชญากรรมอื่นๆ สะท้อนให้เห็นว่าปัญหาที่ยังไม่เบาบางลง และอาจจะรุนแรงขึ้นในอนาคต

จากปัญหาดังกล่าว ผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาปัจจัยในการตัดสินใจเสพยาเสพติดและวิถีชีวิตของผู้เข้ารับการบำบัด เพราะเป็นพื้นฐานของบุคคลว่าสิ่งใดที่ทำให้เลือกเสพยาเสพติดซึ่งถือเป็นต้นเหตุของปัญหาในระดับฐานราก เมื่อได้ทราบถึงปัจจัยและวิถีชีวิตของผู้เสพแล้ว ผู้ศึกษาต้องการทราบสภาพปัญหายาเสพติดภายในจังหวัดจันทบุรีว่ามีสภาพเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการแพร่ระบาดของยาเสพติดและหาแนวทางปรับปรุงพัฒนาระบบสมัครใจบำบัดในศูนย์ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมให้มีคุณภาพ ผู้ผ่านการบำบัดสามารถเลิกยาเสพติดได้จริงไม่กลับมาเสพซ้ำ อีกทั้งจะได้สะท้อนการนำนโยบายประชารัฐมาปฏิบัติจากในระดับพื้นที่ว่าจะต้องมีแนวทางการปรับปรุงแก้ไขอย่างไรจึงจะสามารถแก้ปัญหายาเสพติดที่แพร่ระบาดอยู่ในสังคมได้อย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1.ศึกษาปัจจัยในการตัดสินใจเสพยาเสพติดและวิถีชีวิตของผู้เข้ารับการบำบัดในศูนย์ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมจังหวัดจันทบุรี

2. ศึกษาแนวทางการพัฒนาการบำบัดในศูนย์ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมจังหวัดจันทบุรี

3. ศึกษานโยบายการแก้ปัญหายาเสพติดของไทยตามแนวทางประชารัฐ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยในการตัดสินใจเสพยาเสพติดและวิถีชีวิตของที่ผู้เสพผู้ติดยาเสพติดที่เข้ารับการบำบัดที่ศูนย์ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมจังหวัดจันทบุรี

2. ผลการศึกษาสามารถเป็นแนวทางการพัฒนาศูนย์ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมจังหวัดจันทบุรี

3. ผลการศึกษาสามารถเป็นข้อเสนอและแนวทางในการนำนโยบายประชารัฐมาใช้ในการแก้ไขปัญหายาเสพติด

วิธีการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ ศึกษาจากเอกสารของสำนักงานป้องกันและปราบปรามยาเสพติดแห่งชาติและศูนย์อำนวยการป้องกันและปราบปรามยาเสพติดกระทรวงมหาดไทย ในประเด็นที่เกี่ยวกับสถานการณ์ยาเสพติด แนวทางป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด การบำบัดรักษาผู้เสพยาเสพติด รวมถึงค้นคว้าจากแหล่งข้อมูลได้แก่ ห้องสมุด ระบบอินเทอร์เน็ต เพื่อนำหนังสือ ตำรา บทความ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มาเป็นข้อมูลพื้นฐานและการสัมภาษณ์เจาะลึก (In-depth Interview) ผู้เข้ารับการบำบัดยาเสพติดในศูนย์ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมจังหวัดจันทบุรี ในประเด็นของข้อมูลส่วนตัว วิถีชีวิต พฤติกรรมการเสพยาเสพติด การสมัครใจเข้ารับการบำบัด แนวความคิดในการแก้ไขปัญหายาเสพติดของภาครัฐตามแนวทางประชารัฐ รวมถึงการสังเกตพฤติกรรมระหว่างเข้ารับการบำบัดและการจดบันทึกข้อความและการอัดเสียงระหว่างสัมภาษณ์ เพื่อใช้เป็นหลักฐานในงานวิจัย โดยผู้ให้ข้อมูลยินยอมให้จดบันทึกและอัดเสียง

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) โดยจำแนกถ้อยคำหรือข้อความที่กลุ่มตัวอย่างแสดงความคิดเห็นแล้วนำมาตีความอธิบายและวิเคราะห์เป็นประเด็นสำคัญต่างๆ เพื่อใช้ในการจัดกลุ่มข้อมูล โดยผู้ศึกษานำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์แต่ละครั้ง การจดบันทึกจากการสังเกตกลุ่มตัวอย่างตลอดช่วงเวลาที่เข้ารับการบำบัด มาประกอบการวิเคราะห์จากนั้นแบ่งข้อมูลเป็นส่วนย่อยตามโครงร่างคำถาม เพื่อใช้ในการจัดกลุ่มข้อมูล ในการตอบคำถาม การศึกษา การวิเคราะห์ปัจจัยที่ทำให้ผู้เสพเริ่มเสพยาเสพติด นโยบายการแก้ไขปัญหายาเสพติดในศูนย์ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมจังหวัด

จันทบุรี ตามแนวทางประชารัฐ โดยการวิเคราะห์ข้อมูลนี้ผู้ศึกษาจะไม่เปิดเผยชื่อ ของกลุ่มตัวอย่างเนื่องจากอาจจะส่งผลกระทบต่อสิทธิมนุษยชนของบุคคลดังกล่าว

สรุปผลการศึกษา

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้บำบัดยาเสพติด

อายุของกลุ่มตัวอย่างมีอายุต่ำสุด 15 ปี อายุสูงสุด 44 ปี ส่วนใหญ่เป็นประชาชนที่มีภูมิลำเนาในอำเภอแก่งหางแมว การศึกษาสูงสุดโดยเฉลี่ยอยู่ที่มัธยมศึกษาปีที่ 3 ต่ำสุดคือระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 สภาพครอบครัวนั้นส่วนใหญ่บิดา มารดา ยังมีชีวิตอยู่ ส่วนชีวิตการสมรสนั้นส่วนใหญ่เป็นโสด โดยมี 2 คนที่หย่ากับภรรยา และมี 2 คนที่มีบุตร 1 คน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้าง ส่วนใหญ่มีรายได้ไม่แน่นอนเนื่องจากแล้วแต่ผู้ว่าจ้าง ประกอบกับอาชีพกรีดยางพาราทำได้เพียงบางฤดูกาลทำให้บางช่วงขาดรายได้ โดยรายได้จะอยู่ประมาณตั้งแต่ 5,000 บาท/เดือน โดยผู้ที่ทำอาชีพรับจ้างเคาะ พ่น สี รถยนต์มีรายได้สูงสุด 30,000 บาท โดยที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่มีไม่มีหนี้สิ้น ส่วนที่พักอาศัยนั้นอยู่บ้านตนเองมีเพียงบางคนที่อยู่กับญาติหรือเช่าที่พักอยู่

ปัจจัยในการตัดสินใจเสพยาเสพติดและวิถีชีวิตของผู้เข้ารับการบำบัด

พฤติกรรมการเสพยาเสพติดของกลุ่มตัวอย่างนั้น ส่วนใหญ่ในจะเริ่มเสพยาเสพติดในช่วงอายุ 13 – 18 ปี โดยมีสาเหตุในการเสพยาเสพติดจากการชักชวนของเพื่อนโดยเฉพาะเพื่อนสนิท โดยมีการรวมกลุ่มกันตั้งแต่ 2 – 5 คน สถานที่ในการเสพยาเสพติด ส่วนใหญ่เลือกบ้านของเพื่อนที่เสพมาก่อนเป็นสถานที่ในการมั่วสุมเสพยาเสพติดและมีบางคนเสพที่โรงเรียน แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างในระยะแรกเริ่มเสพยาเสพติดชนิดยาบ้าเป็นส่วนใหญ่ มีปริมาณการเสพใน 1 อาทิตย์ตั้งแต่ 1 – 6 เม็ด ราคายาเสพติดนั้นขึ้นอยู่กับช่วงอายุของแต่ละคนเพราะราคาแต่ละปีขึ้นลงแตกต่างกัน โดยเฉลี่ยอยู่ที่ 150 – 200 บาท/เม็ด แหล่งที่จำหน่ายยาเสพติดนั้น ในระยะเริ่มแรกของการเสพนำยาเสพติดมาจากเพื่อน ทั้งฝากเพื่อนซื้อ หรือมาแบ่งของเพื่อนแล้วใช้ทำการเสพ

ข้อคิดเห็นในการพัฒนาการบำบัดในศูนย์ปรับเปลี่ยนพฤติกรรม

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่รู้จักศูนย์ปรับเปลี่ยนพฤติกรรม ส่วนใหญ่ก็ไม่เคยเข้ารับการบำบัดมาก่อนมีเพียงรายเดียวเท่านั้นที่เคยผ่านการบำบัดมา โดยสาเหตุที่กลุ่มตัวอย่างเข้ารับการบำบัดมาจากการตั้งจุดตรวจ/จุดสกัด และการเข้าตรวจสอบจากเจ้าหน้าที่ ไม่ได้มาจากการสมัครใจตั้งแต่แรก ครอบครัวกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่รู้ว่ากลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมการเสพยาเสพติด ในขณะที่ชุมชนรอบตัวของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่รู้ว่ากลุ่มตัวอย่างเสพยาเสพติด ในขณะที่หลังจากการบำบัดแนวคิดต่อศูนย์ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของกลุ่มตัวอย่างคิดว่ามีข้อดีในส่วนของวิทยากร ครูฝึกและกิจกรรมที่ได้ปฏิบัติระหว่างอยู่ในค่าย โดยมีกิจกรรมที่ชื่นชอบคือการเล่นเกมส์ กีฬา และสันทนาการรื่นเริงเป็นหลัก มีกิจกรรมที่อยากให้เพิ่มเติมส่วนใหญ่เป็นการร้องเพลงเล่นเกมส์ กีฬา เมื่อได้ผ่านการบำบัดแล้วกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่คิดว่าเขาน่าจะเลิกยาเสพติดได้

ข้อคิดเห็นต่อนโยบายการแก้ปัญหายาเสพติดของไทยตามแนวทางประชารัฐ

กลุ่มตัวอย่างทุกรายไม่รู้จักนโยบายประชารัฐร่วมใจ ปลอดภัยยาเสพติด แต่ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่านโยบายที่รัฐกำลังดำเนินการอยู่สามารถแก้ไขปัญหายาเสพติดได้ ซึ่งนโยบายที่เห็นด้วยส่วนใหญ่คือการบำบัดรักษา และแนวทางในการแก้ปัญหายาเสพติดอย่างยั่งยืนตามข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่างมีทั้งการดูแลกันในชุมชนโดยผู้นำชุมชน การดูแลกันในครอบครัว รวมถึงการจับกุมสกัดกั้นผู้ค้ารายใหญ่ไม่ให้ลักลอบนำยาเสพติดเข้ามาในประเทศ

อภิปรายผล

จากการศึกษาพบว่าปัจจัยที่ทำให้ผู้เสพยาเสพติดเริ่มใช้ยาเสพติดมาจากการชักชวนของเพื่อนตั้งแต่วัยรุ่น ซึ่งเพื่อนเหล่านั้นจะมีการชักจูงให้มีการเสพกันในกลุ่ม 2-5 คน โดยมีสภาพแวดล้อมทั้งในด้านของพื้นที่และความลำบากจากการประกอบอาชีพเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดความอยากรู้อยากลองขึ้นในจิตใจของบุคคล เมื่อรัฐกำหนดนโยบายในการแก้ไขปัญหาโดยมองผู้เสพคือผู้ป่วย ให้โอกาสในการเข้ารับการบำบัดในระบบสมัครใจบำบัด ซึ่งศูนย์ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมเป็นโอกาสที่ดีกว่าของผู้เสพยาเสพติดในการปฏิบัติตามมาตรการของรัฐ ผู้เสพยาเสพติดกลับไม่รู้จักนโยบายนี้มาก่อนจะทราบก็ต่อเมื่อเจ้าหน้าที่รัฐแจ้งตอนโดนจับกุม อย่างไรก็ตามเขาก็เห็นว่าการบำบัดจะช่วยให้เขาเลิกยาได้ และเสนอให้ชุมชนมีการดูแลกันเอง ซึ่งในการกำหนดนโยบายการแก้ไขปัญหาของรัฐจำเป็นต้องพิจารณาองค์ประกอบต่างๆ ของปัญหา เพื่อกำหนดแนวทางลงไปปฏิบัติในระดับพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จ

สภาพแวดล้อมรอบตัวของผู้เสพ

สภาพแวดล้อมในหมู่บ้าน/ชุมชน แต่ละแห่งมีความแตกต่างทางด้านกายภาพ วัฒนธรรม เศรษฐกิจ การเมือง ทำให้ปัญหาแต่ละแห่งมีความรุนแรง หนักเบาแตกต่างกัน จะพบว่าในขั้นตอนของแผนประชารัฐร่วมใจปลอดภัยยาเสพติดในช่วงแรกที่ดำเนินการในปี 2559-2560 นั้น มีการประเมินสภาพหมู่บ้าน/ชุมชน ทั่วประเทศ ทำให้หน่วยงานรัฐทราบจุดยืน (Positioning) ของพื้นที่ต่างๆ ว่ามีความรุนแรงในระดับใด เพื่อเร่งดำเนินการเข้าแก้ไขปัญหาเป็นลำดับแรก รวมถึงโครงการของรัฐในการพัฒนาอาชีพและความเป็นอยู่ที่ของประชาชน เช่น โครงการตำบลละ 5 ล้าน หมู่บ้านละ 2 แสน เพื่อพัฒนาเศรษฐกิจฐานรากของประเทศให้ดียิ่งขึ้น แต่การนำนโยบายไปปฏิบัตินั้นเจ้าหน้ารัฐจำเป็นต้องนำนโยบายไปปรับใช้ ให้เหมาะสมกับพื้นที่รับผิดชอบของตน ซึ่งขึ้นอยู่กับสมรรถนะของบุคลากรของรัฐ และความเข้าใจในปัญหา การสร้างสภาพแวดล้อมที่ดีควบคู่กับการบังคับใช้กฎหมายอย่างจริงจังจึงจะช่วยทำให้ปริมาณผู้ค้ายาเสพติด ปริมาณยาเสพติด และผู้เสพลดลงได้

การกำจัดปัจจัยที่ทำให้เริ่มเสพยาเสพติด

ในสภาพของปัจเจกบุคคล มักจะเริ่มใช้ยาเสพติดตั้งแต่ช่วงวัยรุ่น โดยมีเพื่อนเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้เขาเริ่มเสพ จากการชักชวนไปทดลอง เริ่มจากปริมาณไม่มาก เมื่อนานไปเริ่มมีความกล้าเพื่อตอบความต้องการของจิตใต้สำนึกและร่างกายของตน เพราะการเสพบ่อยๆกระตุ้นทำให้สมองสร้างเคมีที่ชื่อว่า โดปามีน เมื่อขาดยาสมองก็จะสั่งการเกิดอาการอยากยา การแก้ไขปัญหายาเสพติดในในระดับบุคคลทำได้ค่อยข้างยาก เพราะเป็นการแก้ไขในระดับจิตใจ แต่หน่วยงานของรัฐสามารถสร้างเกราะป้องกันให้บุคคลเหล่านี้ได้ โดยการเข้าไปสร้างจิตสำนึก ปลูกจิตสำนึกตั้งแต่วัยรุ่นทั้งในสถานศึกษา และส่วนที่สำคัญคือนอกสถานศึกษา เพราะจะเห็นได้ว่าผู้เสพส่วนใหญ่เป็นบุคคลนอกสถานศึกษา และมีอายุน้อยลงทุกวัน ทำให้คนเหล่านี้มีชีวิตที่แปลกแยกไปจากเด็กปกติ ขาดการควบคุมดูแลจากกฎเกณฑ์ของโรงเรียน เมื่อถูกเพื่อนสนิทชักจูงตั้งแต่วัยรุ่น ก็มีโอกาสที่จะเสพยาเสพติดซ้ำ ไม่สามารถเลิกได้ การแก้ไขปัญหาควรเน้นที่จุดตั้งต้นเป็นสำคัญ อาศัยบุคคลใกล้ชิดทั้งในชุมชนและครอบครัวช่วยในการแก้ไขปัญหาในช่วงวัยรุ่นของเด็ก

ทางเลือกในการบำบัดรักษาในศูนย์ปรับเปลี่ยนพฤติกรรม

การที่รัฐออกกฎหมายให้โอกาสผู้เสพ คือ ผู้ป่วย สามารถสมัครใจเข้ารับการบำบัดรักษาทั้งในสถานพยาบาลของรัฐและศูนย์ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมจังหวัดจันทบุรี ทำให้ผู้เสพมีทางเลือกในการตัดใจที่จะเลิกยาเสพติด หรือ เป็นทางเลือกที่จะหลีกหนีจากการดำเนินคดีตามกฎหมาย เป็นโอกาสที่ดีที่เขาเหล่านั้น จะได้เข้าสู่กระบวนการรักษาอย่างถูกต้องตามมาตรฐานของกระทรวงสาธารณสุข และสำนักงานป้องกันและปราบปรามยาเสพติด โดยเฉพาะที่จังหวัดจันทบุรีมีศูนย์ฯ ที่มีคุณภาพผ่านการประเมิน บุคลากร สถานที่ มีความพร้อมในการดำเนินงาน แต่สภาพแวดล้อมทั้งเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนไปทุกวัน ทำให้หน่วยงานของรัฐที่ เกี่ยวข้องกับการ

บำบัดรักษาจำเป็นต้องปรับปรุงหลักสูตรที่เหมาะสมต่อสภาพปัญหาในปัจจุบัน เช่น อาจจะเพิ่มเวลาการบำบัด นำเทคโนโลยีทางการแพทย์สมัยใหม่มาช่วยในการบำบัด เพิ่มวิชาเรียนที่เป็นประโยชน์ต่อตัวผู้เสพมากขึ้น และสิ่งสำคัญที่สุดคือความสัมพันธ์ระหว่างผู้บำบัดกับวิทยากรพี่เลี้ยง

การนำนโยบายประชารัฐไปแก้ไขปัญหายาเสพติด

นโยบายรัฐเป็นการประสานพลังความร่วมมือระหว่างภาครัฐ ภาคประชาชน และภาคเอกชน โดยอาศัยความร่วมมือ (Co-Operation) ของทุกภาคส่วนในการแก้ไขปัญหา แต่สิ่งที่เป็นอุปสรรคอย่างแรก คือการประชาสัมพันธ์แนวนโยบายให้ผู้ที่ได้รับผลกระทบโดยตรงทราบถึงแนวทางนี้ ต้องยอมรับว่า ผู้เสพยาเสพติดส่วนใหญ่ไม่มีความสนใจที่จะรับข้อมูลข่าวสารจากภาครัฐทั้งในระดับชุมชนและระดับประเทศ โดยเขาแทบไม่เคยประชุมหมู่บ้านเลย และไม่เคยมีส่วนร่วมกับชุมชน ตัวประสานที่สำคัญคือตัวประสานระหว่างภาครัฐกับกลุ่มคนเหล่านี้ ที่กลุ่มตัวอย่างพูดถึงและให้ความเคารพคือผู้นำชุมชน กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ซึ่งเป็นคนในพื้นที่ที่นำข้อมูลข่าวสารมายังประชาชน เพราะฉะนั้นจำเป็นต้องส่งเสริมให้ผู้นำชุมชนต่างๆ ตระหนักถึงความสำคัญของปัญหาในฐานะผู้นำนโยบายไปปฏิบัติในระดับพื้นที่ ที่ต้องแสดงสภาวะของผู้นำในการเป็นแกนนำในการแก้ไขปัญหา เพราะหมู่บ้าน ชุมชน เป็นฐานรากของประเทศ เป็นที่ตั้งของบ้าน วัด โรงเรียน หรือที่เรียกกันว่า “บวร” ถ้า 3 แห่งนี้มีความเข้มแข็งจะสามารถสร้างรากฐานและแก้ไขปัญหาให้ประชาชนได้ อีกประการหนึ่งนโยบายประชารัฐในการแก้ไขปัญหายาเสพติดยังขาดความร่วมมือของภาคเอกชน จะเห็นได้ว่าส่วนใหญ่เป็นการปฏิบัติในการบังคับใช้กฎหมายของหน่วยงานภาครัฐ และความร่วมมือของหมู่บ้าน ชุมชน ในส่วนของภาคประชาชน จึงจำเป็นที่ต้องเสริมกำลังภาคเอกชนเข้าไปให้การสนับสนุนงบประมาณ เทคโนโลยี การจัดทำฐานข้อมูลยาเสพติด หรือการจ้างบุคลาการมาทำงานเฉพาะด้าน เช่น นักวิทยาศาสตร์ในการวิเคราะห์ยาเสพติด แพทย์เฉพาะด้านในการรักษาผู้ป่วยยาเสพติด เป็นต้น

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

1. การกำหนดนโยบายควรกำหนดให้เหมาะสมกับสภาพปัญหาปัจจุบัน และสภาพพื้นที่ โดยการรับฟังความคิดเห็นจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทุกภาคส่วน มีการประเมินผลอย่างสม่ำเสมอ

2. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรพัฒนาบุคลากรในระดับผู้ปฏิบัติให้มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ไม่ว่าจะด้านการป้องกัน การปราบปราม และการบำบัดรักษายาเสพติด

3. รัฐบาลควรเปิดโอกาสให้ภาคเอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแก้ปัญหายาเสพติด ตั้งแต่กระบวนการจัดทำนโยบาย ไปจนถึงการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงาน

4. หน่วยงานรัฐที่เกี่ยวข้องควรส่งเสริมในการสร้างความเข้มแข็งในสถาบันครอบครัว การจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความอบอุ่น ความใกล้ชิดของคนในครอบครัว

5. รัฐบาลควรจัดสรรงบประมาณในการพัฒนาระดับพื้นที่ โดยเฉพาะการพัฒนาชีวิตความเป็นอยู่ การประกอบอาชีพ เพื่อสร้างสภาพแวดล้อมที่ดีให้เกิดขึ้น

6. กระทรวงศึกษาธิการควรส่งเสริมการป้องกันยาเสพติดในสถานศึกษาและนอกสถานศึกษา โดยอาศัยความร่วมมือจากภาคีเครือข่ายที่เกี่ยวข้อง ทั้งกระทรวงมหาดไทย กระทรวงสาธารณสุข สำนักงานป้องกันและปราบปรามยาเสพติด ในการสร้างภูมิคุ้มกันให้ประชาชน

7. พัฒนาระบบการบำบัดรักษาผู้เสพยาเสพติดให้มีความทันสมัย และมีมาตรฐานมากยิ่งขึ้นโดยมีการตรวจสอบ การรับฟังความคิดเห็นทั้งจากเจ้าหน้าที่และผู้เข้ารับการบำบัด รวมถึงญาติพี่น้องของผู้เข้ารับการบำบัด

8. ส่งเสริมให้มีการรับบุคลากรจากภาคเอกชนที่มีความสามารถเฉพาะด้านเข้ามาร่วมในการแก้ไขปัญหายาเสพติดทั้งในระดับนโยบาย ถึงระดับผู้ปฏิบัติ เพื่อเปิดมุมมองใหม่ๆ ในการทำงานร่วมกันโดยไม่ยึดระเบียบเพียงอย่างเดียว

9. ส่งเสริม สนับสนุนโครงการ งบประมาณ การให้ความรู้กับผู้นำชุมชน เพื่อให้ชุมชนเกิดความเข้มแข็งสามารถแก้ไขปัญหายาเสพติดในระดับหมู่บ้าน/ชุมชนได้

10. สำนักงานป้องกันและปราบปรามยาเสพติดแห่งชาติ ควรปรับปรุง ระเบียบ กฎหมายให้มีความทันสมัยต่อสภาวการณ์ของประชาคมโลกในปัจจุบัน รวมพัฒนาองค์ความรู้ ทฤษฎี เทคโนโลยีที่มันสมัย ในการปฏิบัติงานป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

ควรนำผลการศึกษาครั้งนี้ไปศึกษาในศูนย์อื่นๆ หรือศึกษาเชิงปริมาณต่อไป

บรรณานุกรม

กิตติมา วัฒนากมลกุล. (2555). **บทความเผยแพร่ความรู้สู่ประชาชน ยาบ้า.** (ออนไลน์). เข้าถึงเมื่อ 1 มกราคม 2555 จาก http://www.pharmacy.mahidol.ac.th

เฉลิมเกียรติ ผิวนวล. (2544). **จิตวิเคราะห์ของฟรอยด์**. (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์สมิต.

พรเพ็ญ เพชรสุขศิริ. (2540). **รายงานการวิจัยแนวทางการวิจัยเพื่อพัฒนานโยบายแก้ปัญหายาเสพติดในประเทศไทย.** กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.

วรเดช จันทร์ศร. (2540). **การนำนโยบายไปปฏิบัติ.** กรุงเทพฯ : กราฟิคฟอร์แมท (ไทยแลนด์).

สุชา จันทนเอม. (2542). **จิตวิทยาวัยรุ่น: การวิจัยเรื่องการกระทำผิดของเด็กและวัยรุ่นใหม่ กรุงเทพมหานคร.** กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

สุพัฒน์ ธีรเวชเจริญชัย. (2542). **ยาและสิ่งเสพติดให้โทษ**. (พิมพ์ครั้งที่11). กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.

ศรีเรือน แก้วกังวาล. (2530). **จิตวิทยาพัฒนาการ**. (พิมพ์ครั้งที่ 4). เชียงใหม่ : ภาควิชาจิตวิทยา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ศุภชัย ยาวะประภาษ. (2545). **นโยบายสาธารณะ.** กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

_____. (2522). **พระราชบัญญัติยาเสพติดให้โทษ พ.ศ.2522.** สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา.

_____. (2547). **รูปแบบการบำบัดรักษายาเสพติด**. สำนักพัฒนาการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด.

_____. (2560). **มาตรฐานศูนย์ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมสำหรับกลุ่มผู้เสพยาเสพติด.** กระทรวงสาธารณสุข.

_____**.** (2561). **กัญชาคืออะไร อาการผู้เสพ โทษและสถานบำบัดเพื่อเลิกเสพยา.** (ออนไลน์). เข้าถึงเมื่อ 3 พฤษภาคม 2561 จาก https://www.honestdocs.co/what-is-cannabis-indica

_____. (2561). **คนไทยรู้ยัง อัพเดทสถานการณ์ยาเสพติดโลกและไทย**. (ออนไลน์). เข้าถึงเมื่อ 6 เมษายน 2561 จาก https://www.tcijthai.com/news/2018/4/scoop/7878

_____. (2561). **แผนประชารัฐร่วมใจปลอดภัยยาเสพติด พ.ศ.2561.** สำนักงานป้องกันและปราบปรามยาเสพติด กระทรวงยุติธรรม.

ปัจจัยที่มีผลต่อการก่อหนี้นอกระบบของประชาชนผู้เข้าร้องทุกข์ ต่อศูนย์ดำรงธรรมอำเภอแก่งหางแมว

FACTORS AFFECTING NON-FORMAL DEBT SETTLEMENT OF PEOPLE CLAIMING TO CHARGE CENTER OF KAENG HANG MAEO DISTRICT

วิริยะพงษ์ วีระพงษ์ * ดร.ชาติชาย นรเศรษฐาภรณ์**

หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม

บทคัดย่อ

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการก่อหนี้นอกระบบของประชาชนผู้เข้าร้องทุกข์ต่อศูนย์ดำรงธรรมอำเภอแก่งหางแมว เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ แมว มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาเพื่อศึกษาปัจจัยหรือสาเหตุในการเกิดหนี้นอกระบบของประชาชนผู้เข้าร้องทุกข์ต่อศูนย์ดำรงธรรมอำเภอแก่งหาง วิเคราะห์ข้อมูลจาก เอกสารและใช้วิธีสัมภาษณ์เชิงลึก ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก กลุ่มผู้ให้ข้อมูล จำนวน 15 คน ประกอบด้วย ประชาชนผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ และคณะผู้ไกล่เกลี่ยประจำอำเภอแก่งหางแมว

ผลการศึกษาพบว่าสาเหตุเกิดจากพฤติกรรมของประชาชน ดังนั้นควรให้ความรู้กับประชาชนตามลักษณะการเป็นหนี้นอกระบบ ในเรื่องกฎหมายเกี่ยวกับการทำสัญญาเงินกู้ การค้ำประกัน การจดจำนอง กฎหมายอัตราดอกเบี้ย การประนอมหนี้ กฎหมายเกี่ยวกับสิทธิเสรีภาพของประชาชน ช่องทางการเข้าถึงแหล่งเงินกู้ดอกเบี้ยต่ำ การวิเคราะห์หนี้สิน การวางแผนการใช้หนี้ การวางแผนการใช้เงิน การจัดทำบัญชีรายรับรายจ่าย การปรับปรุงนิสัยการใช้เงิน ความพอเพียง การออม รวมถึงการลงทุนใน การประกอบอาชีพ การตลาดทำการรวบรวมองค์ความรู้และสรรหาผู้ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ เข้ามาเป็นวิทยากรถ่ายทอดความรู้ให้กับเจ้าหน้าที่ และผู้เกี่ยวข้องเพื่อนำองค์ความรู้ไปถ่ายทอดต่อให้กับประชาชน ผู้นำชุมชน คณะกรรมการชุมชน หรือเจ้าหน้าที่องค์การ ปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อนำไปเผยแพร่ต่อไป และจัดเก็บองค์ความรู้ไว้ในส่วนกลาง ในชุมชน ในท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนหรือผู้มีความสนใจ สามารถเข้าไปศึกษาหาความรู้ หรือเข้าไป ขอคำแนะนำขอคำปรึกษาจากเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานได้ง่ายและได้รับความสะดวก

คำสำคัญ: การก่อหนี้นอกระบบ ประชาชนผู้เข้าร้องทุกข์ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอแก่งหางแมว

ABSTRACT

A study of the factors affecting the informal debt formation of people complaining to the Kaeng Hang Maeo district center, by usrn Qualitative Research, document, and depth interview. Data from in-depth interviews. Key informant group consists of 15 individuals who are complaining about their complaints. and the mediator in Kaeng Hang Kaeo. The purpose of the study is as follows.1. To study factors or causes of birth. ongoing debt of the people claiming to the Kaeng Hang Kaen Dhamma Center2. To study the effects of the informal debt settlement system of the people complaining to the Kaeng Hang Khao Dhamma Center 3. To study the solution to debt problems. The system to the people complaining to the center.

The results of the study of the people complaining and the mediator in Kaeng Hang Kaeo. The sample consisted of 10 males, or 66.66 males. Five males, 33.34%, 60%, and 0.66%, respectively. 13.34 age of 50 years 3 persons (20.00%) age of 43 years old, 2 persons or 13.34% of age 41 years old, 1 person or 0.66% age 40 years 3 persons 20.00% people accounted for 20.00%. Master's Degree 2. There are 33.34% of the undergraduate students in the study, 4 students in vocational education and vocational training: 26.66% of junior high school students, 0.66% The primary education level was 3 students, representing 20.00%. The trade was 2 persons, representing 13.34%, 10 farmers were employed in the field, accounting for 66.66%, 3 employees accounted for 20.00%.

Should educate people on the basis of informal debt the law on loan agreements, mortgage guarantees, interest rate law Reorganization Law on the right of freedom of the people Access to low interest loans. Debt analysis Debt planning planning money Accounting for expenses. Improving habits, using money, sufficiency, savings, and investing in occupation. marketers gather knowledge and recruit knowledgeable people. Expertise as a lecturer, transfer knowledge to staff. And people involved to bring the knowledge to the people, community leaders, community committee. or staff Local government To continue to publish. store knowledge in the community. Local For people or people interested. Should study knowledge or get advice and advice from the staff within the unit easily and conveniently.

KEYWORDS: Non-Formal Debt Settlement, People Claiming To Charge Center, Kaeng Hang Maeo District

บทนำ

ปัญหาทางเศรษฐกิจและปัญหาทางสังคมของประเทศไทยในปัจจุบันที่เปลี่ยนไปอย่าง รวดเร็ว ส่งผลกระทบต่อประชาชนทั้งโดยตรงและโดยอ้อม รัฐบาลที่ผ่านมาทำให้ประชาชนคิดว่า โครงการแบบประชานิยมจะช่วยกระตุ้นเศรษฐกิจการลงทุนจากต่างชาติและการส่งออกจะทำให้ เศรษฐกิจของประเทศดีขึ้นและประชาชนมีความอยู่ดีกินดีมากยิ่งขึ้น แท้จริงแล้วเป็นการหา ประโยชน์ของนักการเมือง มีการทุจริต และมีนักธุรกิจบางส่วนได้รับผลประโยชน์ร่วมกัน นักการเมือง เป็นการครอบงำประชาชนด้วยวัตถุนิยม ประชาชนจึงพยายามหาสิ่งของต่าง ๆ มาตอบสนองความต้องการของตน เพื่อความสะดวกสบาย เพื่อความมีหน้ามีตา ตามแฟชั่นหรือเพื่อให้ทัดเทียมกับคนอื่น เมื่อรายได้ไม่เพียงพอที่จะหาซื้อสิ่งของดังกล่าว ก็จะต้องกู้ยืมเงินมาซื้อประกอบกับทุกวันนั้นการเป็นหนี้เป็นเรื่องง่ายและสะดวกสบาย ไม่ว่าจะเป็นหนี้แบบผ่อนชำระหนี้ สถาบันการเงิน หนี้บัตรเครดิต หรือหนี้นอกระบบ ส่งผลให้ประชาชนเป็นหนี้เพิ่มขึ้น การเป็นหนี้ จึงปัญหาสำคัญที่สร้างความเดือดร้อนให้กับคนไทย ที่จัดอยู่ในอันดับต้นๆ ปัญหาหนี้นอกระบบของสังคมไทยมีการขยายตัวอย่างต่อเนื่องและทวีความรุนแรงเพิ่ม มากขึ้น จะเห็นได้จากจำนวนของแผ่น ปลิวโฆษณาขนาดต่าง ๆ ที่ติดอยู่ตามเสาไฟฟ้า ตู้โทรศัพท์สาธารณะ หรือแม้แต่ข่าวในหน้าหนังสือพิมพ์รายวัน ภาพข่าวทางโทรทัศน์ที่แสดงให้เห็นความ รุนแรงจากการทวงหนี้นอกระบบ การข่มขู่การทำร้ายร่างกาย การฆ่าตัวตายเนื่องจากไม่สามารถชำระหนี้นอกระบบ จากข้อมูลของกระทรวงการคลังพบว่า การลงทะเบียนหนี้นอกระบบเมื่อปี พ.ศ. 2552-2553 ณ วันที่ 30 กันยายน 2553 มีประชาชนที่เป็นหนี้มาลงทะเบียนทั้งสิ้น 1,184,868 ราย มูลหนี้กว่า 123,195.10 ล้านบาท เจรจาประนอมหนี้สำเร็จจำนวน 548,935 ราย เจรจาไม่สำเร็จจำนวน 135,729ราย

และยุติเรื่องจำนวน 368,075ราย ธนาคารอนุมัติสินเชื่อแล้ว จำนวน 377,886ราย คิดเป็นมูลหนี้31,596.02 ล้านบาท อยู่ในระหว่างดำเนินการจำนวน 81,707 ราย คิดเป็นมูลหนี้18,370.41ล้านบาท (กระทรวงการคลัง, 2554)และจากผลการสำรวจ สภาพหนี้ครัวเรือนของศูนย์ พยากรณ์เศรษฐกิจและธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทยระหว่างวัน ที่ 14-20 กรกฎาคม 2557 ทั่วประเทศจำนวน 1,200 ตัวอย่างได้แก่ภาคอีสานมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 33.3 ภาคเหนือ คิดเป็นร้อยละ 21.7 ภาคใต้และกรุงเทพฯ ปริมณฑลเท่ากันคิดเป็นร้อยละ15.5 ภาค กลางคิดเป็นร้อยละ13.9 เป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ49.1และเป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ50.9 มีอายุช่วง 30-39 ปีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ25.2รองลงมา คือ 40 –49 ปีคิดเป็นร้อยละ19.8 ส่วน 2 ใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 48.2 รองลงมาคือ มัธยมศึกษาคิดเป็นร้อยละ 39.0 มีอาชีพเป็นเจ้าของกิจการมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 27.6รองลงมาคือพนักงานเอกชน คิดเป็นร้อยละ 22.1 ส่วนใหญ่มีระดับรายได้ต่อเดือน 30,001 – 50,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 37.5 รองลงมาคือ 15,001 – 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 33.3 พบว่าสถานการณ์หนี้ครัวเรือนมีปัญหาหนักที่สุดนับตั้งแต่มีการสำรวจเมื่อปี 2549 หรือในรอบ 9 ปี โดยภาระหนี้ของครัวเรือนในปี 2557 คิดเป็นร้อยละ74.8 เพิ่มขึ้นจากปี 2556 ที่มีร้อยละ 64.6 และจำนวนหนี้สินเฉลี่ยต่อครัวเรือนอยู่ที่ 219,158.20 บาท เพิ่มขึ้นจากปี 2556คิดเป็นร้อยละ16.1 ลักษณะการก่อหนี้เป็นหนี้ในระบบคิดเป็นร้อยละ40.0 หนี้นอกระบบคิดเป็นร้อยละ37.2 มีทั้งหนี้ในระบบและนอกระบบคิดเป็นร้อยละ22.8 ส่วนใหญ่เป็นหนี้จากซื้อสินทรัพย์คิดเป็นร้อยละ 36.9รองลงมาคือใช้จ่ายทั่วไป คิดเป็นร้อยละ32.2อันดับที่ 3 คือลงทุนคิดเป็นร้อยละ 19.0 อันดับที่ 4คือ บ้าน คิดเป็นร้อยละ 10.1 อันดับที่ 5 คือการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 8.0 อันดับที่ 6คือการพนัน คิดเป็นร้อยละ3.1 อันดับที่ 7 คือ ภัยธรรมชาติ คิดเป็นร้อยละ1.4 และอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ0.1 ความสามารถในการชำหนี้ในรอบปีที่ผ่านมาเคยมีปัญหาคิดเป็นร้อยละ83.0 และไม่เคยมีปัญหา คิดเป็นร้อยละ 17.0 (หนังสือพิมพ์คมชัดลึก, 2557)

ในปัจจุบันประเทศไทยกำลังเผชิญอยู่กับวิกฤตเศรษฐกิจปัญหาหนี้นอกระบบ นับตั้งแต่ในช่วงหลังสงครามโลกครั้งที่ 1 จากวิกฤติเศรษฐกิจดังกล่าวส่งผลให้ทุกประเทศต้องเผชิญกับความยากลำบากเข้าสู่วงจรแห่งความตกต่ำทางเศรษฐกิจเป็นจำนวนมาก ผลกระทบจากวิกฤติในครั้งนี้ ได้ส่งผลโดยตรงต่อความต้องการโดยรวมของสินค้าและบริการในประเทศไทยแทบทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านการลงทุนภาคเอกชน การบริโภค รายได้ภาษีของรัฐบาล โดยเฉพาะอย่างยิ่งภาคการส่งออกและการท่องเที่ยวที่ได้รับผลกระทบมากที่สุด ซึ่งส่งผลให้ผู้คนตกงานเป็นจำนวนมาก ทั้งคนในเมืองและชนบทที่ประสบปัญหาที่เหมือนกัน คือ ต่างก็อยู่ในภาวการณ์เป็นหนี้นอกระบบและเป็นหนี้ที่ยากที่จะหลุดพ้น หากกล่าวถึงหนี้นอกระบบ หลายคนอาจคิดว่าเป็นปัญหาของคนยากจนเท่านั้น แต่ปัจจุบันหนี้นอกระบบกลายเป็นปัญหาใหญ่ของประเทศ ทำให้รัฐบาลต้องเร่งแก้ไขรัฐบาลได้ตระหนักถึงปัญหาดังกล่าวจึงเร่งจัดทำเป็นนโยบายภาครัฐและจัดทำให้เป็นวาระยุทธศาสตร์แห่งชาติ โดยการสร้างกระบวนการยุติธรรมเพื่อลดความเหลื่อมล้ำ มุ่งหวังให้ลูกหนี้มีความสามารถชำระหนี้นอกระบบได้ หนี้นอกระบบจัดเป็นปัญหาทางการเงินของสังคมระดับประเทศ กล่าวคือ ประเทศไทยมีบุคคลจำนวนมากตกเข้าอยู่ในวงจรของหนี้นอกระบบที่เกิดจากนายทุน (เจ้าหนี้) ที่หาประโยชน์จากบุคคลผู้เดือดร้อนเงิน โดยนายทุนจะให้กู้ยืมเงินและคิดดอกเบี้ยในอัตราที่สูงเกินกว่ากฎหมายกำหนด (ประมวลกฎหมายแพ่งพาณิชย์ มาตรา 654 กำหนดว่า “ท่านห้ามมิให้คิดดอกเบี้ยเกินร้อยละสิบห้าต่อปี ถ้าในสัญญากำหนดดอกเบี้ยเกินกว่านั้นก็ให้ลดลงมาเป็นร้อยละสิบห้าต่อปี”) ทำให้กลายเป็นหนี้จำนวนมากและมากขึ้นเรื่อยๆ เมื่อระยะเวลาผ่านไปจนกระทั่งลูกหนี้ไม่สามารถชำระคืนต้นได้ สามารถทำได้เพียงชำระดอกเบี้ยที่ยืดอายุหนี้ไปวันๆเท่านั้น (จุไรรัตน์ เจิมจรุง,2554, หน้า 1)

กรมการปกครองสั่งการให้นายอำเภอจัดตั้ง "ศูนย์อำนวยความเป็นธรรมระดับอำเภอ/กิ่งอำเภอ" เพื่ออำนวยความเป็นธรรมทั้งทางแพ่งและทางปกครอง ให้การช่วยเหลือผู้เดือดร้อน รับเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียน

แจ้งเบาะแสการกระทำผิดกฎหมายพร้อมเปลี่ยนชื่อ "ศูนย์อำนวยความเป็นธรรมระดับอำเภอ/กิ่งอำเภอ" เป็น "ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ" จากปัญหาความเดือดร้อนของผู้เป็นหนี้นอกระบบข้างต้นที่กล่าวมาแล้วนั้น ผู้ศึกษาเห็นว่าปัญหานี้มีความสำคัญอย่างยิ่งที่จะให้ภาครัฐเข้ามาร่วมแก้ไขปัญหา ดังนั้นผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดหนี้นอกระบบของประชาชนอำเภอแก่งหางแมว เพื่อนำมาวิเคราะห์แนวทางการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในเรื่องของหนี้นอกระบบของประชาชนและสามารถขอความร่วมมือ บูรณาการแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

ศึกษาสาเหตุในการเกิดหนี้นอกระบบของประชาชนผู้เข้าร้องทุกข์ต่อศูนย์ดำรงธรรมอำเภอแก่งหางแมว

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.ได้ทราบถึงสาเหตุการเกิดหนี้นอกระบบของประชาชนผู้เข้าร้องทุกข์ต่อศูนย์ดำรงธรรมอำเภอแก่งหางแมว และแนวทางการแก้ไขปัญหาหนี้ นอกระบบให้กับประชาชนผู้เข้าร้องทุกข์ต่อศูนย์ดำรงธรรมอำเภอแก่งหางแมว

2. ผลการศึกษาในครั้งนี้สามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลในการกำหนดแนวการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอแก่งหางแมว เพื่อให้การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนจากการร้องเรียนร้องทุกข์เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ลดภาระค่าใช้จ่ายในการเดินทางของประชาชนในการติดต่อราชการ ให้ประชาชนสามารถติดต่อราชการได้อย่างรวดเร็วและลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน

วิธีการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพจากเอกสารและการสัมภาษณ์ กลุ่มเป้าหมายของการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอแก่งหางแมว คณะผู้ไกล่เกลี่ยประจำอำเภอแก่งหางแมว และประชาชนผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ ใช้การเลือกตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง จำนวนทั้งสิ้น 15 คน ประกอบด้วย นายอำเภอแก่งหางแมว จำนวน 1 คน ประธานชมรมกำนัน ผู้ใหญ่บ้านอำเภอแก่งหางแมว จำนวน 1 คน ผู้นำท้องถิ่น(นายกองค์การบริหารส่วนตำบล/นายกเทศมนตรี) จำนวน 2 คน เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรม จำนวน 2 คน คณะกรรมการศูนย์ดำรงธรรม จำนวน 2 คน ผู้แทนกองทุนหมู่บ้าน จำนวน 2 คน ประชาชนผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ จำนวน 5 คน การวิเคราะห์ข้อมูล โดยการตีความ

สรุปผลการศึกษาและอภิปรายผล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากประชาชนผู้ร้องเรียนร้องทุกข์และคณะผู้ไกล่เกลี่ยประจำอำเภอแก่งหางแมว ในเรื่องหนี้นอก ระบบกับศูนย์ช่วยเหลือลูกหนี้และประชาชนที่ไม่ได้รับความเป็นธรรม ประจำอำเภอแก่งหางแมว ปี พ.ศ. 2561 จำนวนทั้งสิ้น 15 ราย พบว่ากลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยเพศ ชายจำนวน 10 คนคิดเป็นร้อยละ 66.66 เพศ หญิงจำนวน 5 คนคิดเป็นร้อยละ 33.34 อายุ 60 ปี จำนวน 1 คนคิดเป็นร้อยละ 0.66 อายุ 51 ปี จำนวน 2 คนคิดเป็นร้อยละ13.34 อายุ 50 ปี จำนวน 3 คนคิดเป็นร้อยละ20.00 อายุ 43 ปี จำนวน 2 คนคิดเป็นร้อยละ 13.34 อายุ 41 ปี จำนวน 1 คนคิดเป็นร้อยละ 0.66 อายุ 40 ปี จำนวน 3 คน20.00 คิดเป็นร้อยละ อายุ 38 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 ระดับการศึกษา ปริญญาโท จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ ระดับการศึกษา ปริญญาตรี จำนวน 5 คิดเป็นร้อยละ 33.34 คน ระดับการศึกษา มัธยมปลาย-ปวช จำนวน 4

คน คิดเป็นร้อยละ 26.66 ระดับการศึกษา มัธยมต้น จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.66 ระดับการศึกษา ประถมศึกษา จำนวน 3 คนคิดเป็นร้อยละ 20.00 อาชีพ ค้าขายจำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ13.34 เกษตรกร ทำนาทำสวน จำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 66.66 รับจ้าง จำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.00

สาเหตุการก่อหนี้นอกระบบของประชาชนผู้เข้าร้องทุกข์ต่อศูนย์ดำรงธรรมอำเภอแก่งหางแมวของประชาชนผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ พบว่าสอดคล้องกับงานวิจัยของ วนิศา โชคปลอด (2554) ได้ศึกษา การเป็นหนี้นอกระบบของพนังงาน: กรณีศึกษานิคมสวนอุตสาหกรรม เครือสหพัฒน์ศรีราชา จังหวัดชลบุรี พบว่าหนี้นอกระบบของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมนั้น มาจากปัจจัยด้านพฤติกรรมมากกว่าปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ปัจจัยด้านพฤติกรรมในการไม่มีวินัยใช้เงิน การใช้จ่ายอย่างฟุ่มเฟือยและใช้จ่ายไปกับการเที่ยว ดื่มกิน รวมถึงการเสี่ยงโชคลุ้นรางวัลต่าง ๆ อีกทั้งปัจจัยด้านพฤติกรรมจากเหตุสุดวิสัย ความจำเป็นที่ไม่ได้คาดการณ์ล่วงหน้าไม่ว่า จะเป็นภาระค่าใช้จ่ายทางครอบครัว ค่ารักษาพยาบาล หรือความจา เป็นต่างๆของครอบครัว และ ปัจจัยด้านพฤติกรรมจากการประกอบอาชีพ ในเรื่องของรายได้ที่ไม่แน่นอนและค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น จากการเดินทางไปทำงาน และสอดคล้องกับ สุกัญญา บุญศิริ (2555) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการก่อหนี้นอกระบบของผู้ค้าปลีกสินค้าเกษตร ในตลาดสด สังกัดสำนักงานตลาดกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ผู้ค้าปลีกสินค้าเกษตรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีรายได้รวมต่อเดือนเฉลี่ย 36,538.98 บาท รายจ่ายรวมต่อเดือนเฉลี่ย 24,594.26 บาท มี ประสบการณ์ในการประกอบอาชีพเฉลี่ย 15.61 ปี ด้านพฤติกรรมการก่อหนี้ ร้อยละ 71.86 ของผู้ค้า ปลีกสินค้าเกษตรมีหนี้สิน โดยใช้เงินกู้จากทั้งในและนอกระบบ ซึ่งมีผู้กู้เงินจากในระบบร้อยละ 60.37 และมีผู้กู้เงินจากนอกระบบร้อยละ 42.50 วัตถุประสงค์ของการกู้ยืมร้อยละ 41.68 เพื่อ หมุนเวียนในการค้า จำนวนหนี้สินแยกตามประเภทผู้ค้าปลีก ผู้ค้าปลีกผักมีหนี้นอกระบบเฉลี่ย 95,784.32 บาท/ครัวเรือน ผู้ค้าปลีกผลไม้มีหนี้นอกระบบเฉลี่ย 156,916.67 บาท/ครัวเรือน ผู้ค้าปลีก เนื้อสัตว์มีหนี้นอกระบบเฉลี่ย 162,222.22 บาท/ครัวเรือน ผู้ค้าปลีกอาหารทะเลมีหนี้นอกระบบ เฉลี่ย 133,924.82 บาท/ครัวเรือน ปัจจัยที่มีผลต่อการก่อหนี้นอกระบบ คือ การใช้หลักทรัพย์ค้า ประกันในการกู้เงินมีค่าสัมประสิทธิ์ที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และ อัตรา ดอกเบี้ยเงินกู้นอกระบบ ความเร็วในการได้รับเงินกู้ และมูลค่าการสั่งซื้อสินค้าต่อครั้ง มีค่า สัมประสิทธิ์ที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 99 สอดคล้องกับ วิชญ์พล พาณิชย์กุลไพศาล (2558) ศึกษาเรื่องพฤติกรรมการเป็นหนี้นอกระบบของประชาชนในตำบลสันกำแพง อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพฤติกรรมการเป็นหนี้นอกระบบของประชาชนในตำบลสันกำแพง อำเภอ สันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 80 มีสถานภาพสมรส คิด เป็นร้อยละ 41.9 และมีอายุ 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 15 ส่วนระดับการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษา/ ปวช. คิดเป็นร้อยละ 30 มีอาชีพทำธุรกิจส่วนตัวคิดเป็นร้อยละ 28.1 โดยมีรายได้อยู่ระหว่าง 15,001 – 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 61.9 มีสมาชิกในครอบครัวที่ทำงาน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 37.8 และสมาชิกในครอบครัวที่ไม่ได้ทำงานคิดเป็นร้อยละ 74.7 มีจำนวนการใช้บริการหนี้นอกระบบ 2 เดือน/ครั้ง คิดเป็นร้อย ละ 32.5 จำนวนเงินที่กู้ยืมหนี้นอกระบบเป็นจำนวน 5,000 – 10,000 บาท/ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 61.9 ส่วนระยะเวลาในการชำระหนี้เป็นเวลา 1 เดือน คิดเป็นร้อยละ 55.3 และมีความไม่แน่ใจในความ ต้องการใช้บริการหนี้นอกระบบ คิดเป็นร้อยละ 57.2 จากผลการศึกษาปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อต่อการเลือกใช้บริการหนี้นอกระบบของ ประชาชนในตำบลสันกำแพง อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ ทั้ง 6 ปัจจัย คือ ด้านร้ายได้ ด้านรายจ่าย ด้านสิ่งแรงจูงใจและสิ่งกระตุ้น ด้านสังคม ด้านบริการ ด้านความเสี่ยงและอันตรายจากการทวงหนี้ พบว่า ในตำบลสันกำแพง อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ ได้ให้ความสำคัญ ปัจจัยด้านบริการซึ่งมีค่าเฉลี่ย 4.22 ปัจจัยและสิ่งกระตุ้นด้านแรงจูงใจซึ่งมีค่าเฉลี่ย 4.15 ปัจจัยด้านความเสี่ยง และ

อันตรายจากการทวงหนี้ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 4.10 ปัจจัยด้านรายได้ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 3.78 อยู่ในระดับมาก ส่วนการให้ความสำคัญในระดับปานกลางคือ ปัจจัยด้านรายจ่ายซึ่งมีค่าเฉลี่ย 3.49 และปัจจัยด้านสังคมซึ่งมีค่าเฉลี่ย 3.00

ข้อเสนอแนะ

1. จากผลการศึกษาพบว่าต้องให้ความรู้แก่ประชาชน ในเรื่อง กฎหมายเกี่ยวกับการทำสัญญาเงินกู้ การค้ำประกัน การจดจำนอง กฎหมายอัตราดอกเบี้ย การประนอมหนี้ กฎหมายเกี่ยวกับ สิทธิเสรีภาพของประชาชน ช่องทางการเข้าถึงแหล่งเงินกู้ดอกเบี้ยต่ำ การวิเคราะห์หนี้สิน การวางแผนการใช้หนี้ การวางแผนการใช้เงิน การจัดทำบัญชีรายรับรายจ่าย การปรับปรุงนิสัย การใช้เงิน ความพอเพียง การออม รวมถึงการลงทุนในการประกอบอาชีพ การตลาด

2. จากผลการวิจัยพบว่าการแก้ปัญหาหนี้นอกระบบนอกจากให้ความรู้แก่ประชาชน ในเรื่องต่างๆที่กล่าวมาแล้ว รัฐบาลควรดำเนินการในการแก้ปัญหาติดแบลกลิสต์ให้เป็นรูปธรรม เพราะประชาชนที่ไปกู้หนี้นอกระบบไม่สามารถไปกู้เงินในระบบได้ซึ่งหากประชาชนยังมีปัญหา ติดแบลกลิสต์อยู่ ก็ไม่สามารถแก้ไขปัญหาหนี้นอกระบบได้อย่างจริงจัง หรือรัฐบาลควรเร่งรัด ใช้นโยบายด้านอื่นๆ เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของลูกหนี้นอกระบบในระดับหนึ่งก่อน จัดให้มี การจัดระบบการเข้าถึงแหล่งเงินทุนของประชาชนให้มีความเหมาะสมหรือมีแหล่งเงินทุนที่พอเพียง ในการตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกัน แล้วต่อเนื่องด้วยนโยบายในการสร้างรายได้ มาตรการปรับพฤติกรรมลูกหนี้ ในลดการเป็นหนี้ และในที่สุดประชาชนไม่คิดจะไปสร้างหนี้สินอีก ไม่ว่าจะ เป็นหนี้สินนอกระบบหรือในระบบ

บรรณานุกรม

วนิศา โชคปลอด. (2554). **การเป็นหนี้นอกระบบของพนังงาน: กรณีศึกษานิคมสวนอุตสาหกรรมเครือสหพัฒน์ศรีราชา จังหวัดชลบุรี.** หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารงานยุติธรรมและสังคม คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.

วาสนา สินเปียง. (2550). **พฤติกรรมการเลือกใช้เงินกู้นอกระบบของผู้กู้ในอำเภอสันป่าตองจังหวัดเชียงใหม่.** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

วันชัย มีชาติและคณะ. (2556). **โครงการศึกษาพัฒนานโยบายการยุติธรรมเพื่อแก้ปัญหาหนี้นอกระบบ.** สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม. กรุงเทพฯ : คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วิชญ์พล พาณิชย์กุลไพศาล. (2558). **ศึกษาเรื่องพฤติกรรมการเป็นหนี้นอกระบบของประชาชนในตำบลสันกำแพง อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่.** บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุบลราชธานี. (2557). **คู่มือการปฏิบัติงานในการแก้ไขปัญหาหนี้นอกระบบ.** อุบลราชธานี: ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุบลราชธานี.

สุกัญญา บุญศิริและนงนุช อังยุรีกุล. (2555). **ปัจจัยที่มีผลต่อการก่อหนี้นอกระบบของผู้ค้าปลีกสินค้าเกษตรในตลาดสด สังกัดสำนักงานตลาดกรุงเทพมหานคร.** มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของรถเมล์ปรับอากาศใน พื้นที่กรุงเทพมหานคร เขตบางเขน

SEVICE USERS' SATISFACTION TO QUALITY OF SERVICE PROVIDING OF AIR-CONDITIONED BUSES IN BANGKOK METROPOLITAN, BANGKHEN DISTRICT

ศิริเพ็ญ ชูรัก*ดร.ชาติชาย นรเศรษฐาภรณ์**
หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม

บทคัดย่อ

การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการรถเมล์ปรับอากาศของประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร เขตบางเขน (3)เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการให้บริการรถเมล์ปรับอากาศของประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร เขตบางเขน เป็นการศึกษาเชิงสำรวจผู้ที่ใช้บริการรถเมล์ปรับอากาศในพื้นที่กรุงเทพมหานคร เขตบางเขน จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.05 วิเคราะห์ข้อมูลโดยการใช้ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานโดยการทดสอบค่าที (t-test) และค่าเอฟ (F-test) โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 61.20 และเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 38.80 มีอายุ 20-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 50.80 เป็นนักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 51.80 มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 60.00 มีรายได้ 10,001-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 36.00 ปัจจัยด้านบริการผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านบริการโดยรวม อยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการรถเมล์ปรับอากาศที่มีเพศและวุฒิการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจและความต้องการต่อคุณภาพการให้บริการของรถเมล์ปรับอากาศในพื้นที่กรุงเทพมหานคร เขตบางเขน ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนผู้ใช้บริการรถเมล์ปรับอากาศที่มีอายุ อาชีพและรายได้ แตกต่างกันมีความพึงพอใจและความต้องการต่อคุณภาพการให้บริการของรถเมล์ปรับอากาศในพื้นที่กรุงเทพมหานคร เขตบางเขน แตกต่างกัน

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ การให้บริการ รถเมล์ปรับอากาศ

ABSTRACT

The objectives of this study were 1) to study the level of satisfaction towards service quality of public air-conditioned bus in Bangkhen District, Bangkok; 2) to study the people's demand towards service quality of public air-conditioned bus in Bangkhen District, Bangkok; 3) to compare between the satisfaction and the demand towards service quality of public air-conditioned bus in Bangkhen District, Bangkok; 4) to study the pathway, the improvement, and the solution of service quality of public air-conditioned bus in Bangkhen District, Bangkok. This is a survey study, asking the users of the public air-conditioned bus in Bangkhen District, Bangkok for 400 persons. The tool for data collection was the questionnaire created by the

author with the reliability at 0.05. Data analysis included frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, F-test, and One-way ANOVA.

The study indicated that

Most of the respondents are female or 61.20% while the percentage of male is 38.80%, aged 20-30 or 50.80%, and they are students or 51.80%, graduated with a bachelor degree or 60.00%. The majority of them earn THB 10,000 – 20,000 or 36.00%. The respondents rated their opinion towards the service factors as follows: in the overview, it is at the high level. Considering in details, it was found that efficiency has the highest mean. Next is safety, physical, facility, and ambiance in the passenger room. Regarding the information about satisfaction and demands of users towards service quality of public air-conditioned bus in Bangkhen District, Bangkok, the satisfaction and the demand are at the high level. Considering each aspect, quality and personnel/service staffs have the highest mean. Next are service quality and bus condition.

In regards to the hypothesis testing, it was discovered that the difference of public air-conditioned bus users' education does not affect the satisfaction and demands towards the bus service in Bangkhen District of Bangkok. At the same time, the users with different age, career, and income will have different satisfaction and demands towards service quality of public air-conditioned bus in Bangkhen District of Bangkok with statistical significance at 0.05. The service factor associates with the satisfaction and demands towards service quality of public air-conditioned bus in Bangkhen District of Bangkok.

KEYWORDS: Satisfaction, Quality of Service Providing, Air-Conditioned Buses, Bangkhen District

บทนำ

กรุงเทพมหานครนั้นเป็นเมืองหลวงของประเทศไทย โดยประกอบด้วยหลายเขต และรวมถึงพื้นที่เขตบางเขนซึ่งเป็นเขตที่ประชาอยู่กันอย่างหนาแน่นการจราจรเป็นไปอย่างติดขัด เขตบางเขนประกอบด้วยถนนตัดผ่านกันหลายสาย และมีจุดเปลี่ยนรถสำหรับรถเมล์บางสายคืออู่บางเขนเป็นอู่ปลายทาง ปัจจุบันนี้การขนส่งสาธารณะมีความจำเป็นและมีบทบาทมากในการคมนาคมกับประชาชนโดยทั่วไป เพื่อรองรับการเดินทางของประชากร และตอบสนองความต้องการที่เพิ่มขึ้นจากการที่มีจำนวนประชากรเพิ่มขึ้นในพื้นที่เมือง ซึ่งต้องเดินทางเป็นประจำทุกวันดังนั้นการโดยสารโดยรถประจำทางอันได้แก่รถประจำทางสาธารณะ รถร่วมบริการ รถตู้สาธารณะ และรถแท็กซี่ ในเมืองใหญ่เช่นกรุงเทพมหานคร ระบบรถประจำทางสาธารณะให้บริการโดยองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ถือเป็นระบบที่ขนส่งผู้โดยสารระบบหนึ่ง โดยมีสถานีรถโดยสารในกรุงเทพมหานคร สามแห่ง คือ หมอชิต2 สถานีขนส่งสายใต้ และสถานีขนส่งเอกมัย จึงมีความจำเป็นต่อการใช้ชีวิตของคนเมือง โดยเฉพาะเวลาเร่งรีบที่ทุกคนล้วนแต่มีความรีบร้อน เพื่อต้องทำเวลาในการต้องถึงที่หมายปลายทางได้ตามระยะเวลาที่กำหนด ผลของความรีบเร่งในการใช้บริการจึงทำให้รถประจำทางสาธารณะก็ต้องแข่งขันกันเพื่อรับประชาชนผู้ต้องเดินทางจึงมีการจอดไม่ตรงป้าย บ้างก็จอดโดยไม่ได้คำนึงถึงความปลอดภัยของผู้รับบริการ โดยมีการร้องเรียนกับการบริการที่ไม่มีคุณภาพของการให้บริการที่มีต่อผู้ใช้บริการ ทั้งสภาพ

รถที่ให้บริการที่มีสภาพที่ไม่เหมาะที่จะให้บริการดังเช่นที่เห็นอยู่ตามท้องถนนทั่วไป อีกทั้งมารยาทในการขับรถของคนขับเองก็ดีที่ก่อให้เกิดความไม่ปลอดภัย

ในพื้นที่ เขตบางเขน จังหวัดกรุงเทพมหานครเขตบางเขน เป็น 1 ใน 50 เขตการปกครองของกรุงเทพมหานคร อยู่ในกลุ่มเขตกรุงเทพเหนือ ซึ่งถือเป็นเขตที่อยู่อาศัยรองรับการขยายตัวของเมือง ทางทิศตะวันออก (ตอนเหนือ) ของกรุงเทพมหานคร และเป็นเขตที่มีจำนวนประชากรมากเป็นอันดับที่ 4 ในกรุงเทพมหานครรองจากเขตบางแค มีพื้นที่ 42.123 ตร.กม. มี ตรอก ซอย มีจำนวน 138 สาย ระยะทางรวม 122 กม.ถนนสายหลัก 9 สาย ระยะทางรวม 25 กิโลเมตร ประกอบด้วยดังนี้ 1) ถนนพหลโยธิน2) ถนนรามอินทรา 3) ถนนแจ้งวัฒนะ 4) ถนนลาดปลาเค้า 5) ถนนสุขาภิบาล 5 6) ถนนประดิษฐ์มนูญธรรม7) ถนนวัชรพล 8) ถนนกาญจนาภิเษก 9) ถนนเทพรักษ์ (สำนักงานเขตบางเขน,2561) ในส่วนของการคมนาคมการใช้รถประจำทาง(รถเมล์)ของประชากรที่รับบริการเองรถที่ให้บริการที่อยู่ในพื้นที่เขตบางเขนและผ่านพื้นที่เขตบางมีเป็นจำนวนมาก มีทั้งรถเมล์ธรรมดา และรถเมล์ปรับอากาศ การเดินทางของประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร เขตบางเขน โดยรถเมล์ปรับอากาศมีเส้นทางการเดินรถตามพื้นที่กรุงเทพมหานคร เขตบางเขน ดังนี้ 1. สาย ปอ.39 จากตลาดไทมุ่งหน้ารังสิต วิ่งตามถนนพหลโยธินถึงอนุสาวรีย์ชัยฯ (องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ,2559) 2. สาย ปอ. 34 รถปรับอากาศ (ยูโรทู) รังสิต – หัวลำโพง เปิดบริการตลอดทั้งคืนโดยเริ่มจากอู่รังสิต หมู่บ้านรัตนโกสินทร์ 200 ปี วิ่งทางถนนพหลโยธินผ่านเทสโก้โลตัสหลักสี่บางเขนกรมทหารสื่อสารกองทัพบก การไฟฟ้าบางเขน,กรมทหารราบที่11มุ่งหน้าสู่หัวลำโพง 3.สาย 59 รถปรับอากาศ (ยูโรทู) รังสิต – สนามหลวง เปิดบริการทั้งคืน เริ่มต้นจากอู่รังสิตหมู่บ้านรัตนโกสินทร์ 200 ปี ผ่านเข้ามาถนนแจ้งวัฒนะผ่านมหาวิทยาลัยราชภัฎพระนครวัดบางบัว มหาวิทยาลัยศรีปทุม โรงเรียนสารวิทยากรมวิทยาศาสตร์ทหารบก โรงแรมมารวยมุ่งหน้าสู่สนามหลวงสิ้นสุดที่ท่าปล่อยรถ สนามหลวง 4.สาย 510 รถปรับอากาศ (ยูโรทู) ม.ธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต – อนุสาวรีย์ชัยฯ ช่วงเวลาเดินรถ 04:00 - 22:00 น. โดยเริ่มที่อู่ธรรมศาสตร์ผ่าน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์การทางพิเศษบางเขน มุ่งหน้าสู่ซอยพหลโยธิน 1 อนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ (เกาะพหลโยธิน) 5.สาย 107 รถปรับอากาศทางด่วน อู่บางเขน-คลองเตย เริ่มจากอู่บางเขนผ่านการไฟฟ้าบางเขน กรมทหารราบที่11 วัดบางบัว มหาวิทยาลัยศรีปทุม โรงเรียนสารวิทยากรมวิทยาศาสตร์ทหารบก โรงแรมมารวย มุ่งสู่คลองเตย สิ้นสุดที่ อู่คลองเตยโดยมีช่วงเวลาการเดินรถ 04:30 - 21:45 6. สาย 129 รถปรับอากาศทางด่วน อู่บางเขน-สำโรง เริ่มจากอู่บางเขน ผ่านการไฟฟ้าบางเขน กรมทหารราบที่11วัดบางบัว มหาวิทยาลัยศรีปทุม โรงเรียนสารวิทยากรมวิทยาศาสตร์ทหารบก มุ่งหน้าสู่สำโรง ถนนสุขุมวิท 115 เนชั่นแนล ท่าปล่อยรถ ช้างเอราวัณ ช่วงเวลาเดินรถ: 05:10 - 23:00 7. สาย 503 รถปรับอากาศ รังสิต-สถานีขนส่งสายใต้ใหม่ เริ่มจาก อู่รังสิต หมู่บ้านรัตนโกสินทร์ 200 ปี ผ่านเทสโก้โลตัสหลักสี่ บางเขน กรมทหารสื่อสารกองทัพบก การไฟฟ้าบางเขน กรมทหารราบที่11 วัดบางบัว มหาวิทยาลัยศรีปทุม โรงเรียนสารวิทยากรมวิทยาศาสตร์ทหารบก โรงแรมมารวย มุ่งหน้าสู่สนามหลวงสิ้นสุดที่ สนามหลวง(ม.ธรรมศาสตร์) 8.สาย 513 รถปรับอากาศ รังสิต-ปู่เจ้าสมิงพรายเริ่มที่รังสิต ฟิวเจอร์พาร์ครังสิต ถนนพหลโยธิน แยกหลักสี่ ถนนแจ้งวัฒนะ อนุสาวรีย์บางเขน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ สุดเส้นทางที่ ถนนปู่เจ้าสมิงพราย ช่วงเวลาเดินรถ 04.15-21.00น. 9. สาย 520 รถปรับอากาศ (ครีม – น้ำเงิน) รังสิต – บางกะปิ เริ่มที่หน้าตลาดไทตรงข้าม มธ.ศูนย์รังสิต ผ่าน เทสโก้โลตัส หลักสี่บางเขน, กรมทหารสื่อสารกองทัพบก สถานีตำรวจบางเขน เซ็นทรัลรามอินทรา มุ่งหน้าสู่มีนบุรี สิ้นสุดที่ซอยตะเกียงวิทยาลัยเทคนิคมีนบุรี ช่วงเวลาเดินรถ 04:00 - 22:00 10. สาย 522 รถปรับอากาศ รังสิต-อนุสาวรีย์ชัยฯ เริ่มต้นที่ อู่รังสิต ผ่าน ห้างโลตัสหลักสี่ สถานีตำรวจบางเขน อนุสาวรีย์ชัยหลักสี่ สถานีตำรวจบางเขน ศูนย์เยาวชนบางเขน มุ่งสู่ราชวิถี ซอย 12 อนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ(องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ, 2561)

อย่างไรก็ตามผู้ศึกษาได้เล็งเห็นถึงปัญหาที่เกิดขึ้นจึงได้จัดทำการศึกษาเพื่อนำข้อมูลให้ผู้ประกอบการรถเมล์ปรับอากาศหรือผู้มีมีส่วนเกี่ยวข้องเข้าใจถึงความต้องการของผู้ใช้บริการและนำข้อมูลไปใช้เพื่อพัฒนา

ปรับปรุงการคุณภาพการให้บริการให้ได้ตรงตามความต้องการของประชาชนที่เข้ารับบริการ ซึ่งอาจส่งผลดีกับและความปลอดภัยแก่ผู้ใช้บริการรวมถึงภาพลักษณ์ที่ดีต่อประเทศกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. ศึกษาระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรถเมล์ปรับอากาศของประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร เขตบางเขน
2. เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการรถเมล์ปรับอากาศของประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร เขตบางเขน

สมมติฐานการศึกษา

สมมติฐานที่ 1 ประชาชนผู้ใช้บริการรถเมล์ปรับอากาศที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของรถเมล์ปรับอากาศในพื้นที่กรุงเทพมหานคร เขตบางเขน

สมมติฐานที่ 2 ประชาชนผู้ใช้บริการรถเมล์ปรับอากาศที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของรถเมล์ปรับอากาศในพื้นที่กรุงเทพมหานคร เขตบางเขน

สมมติฐานที่ 3 ประชาชนผู้ใช้บริการรถเมล์ปรับอากาศที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของรถเมล์ปรับอากาศในพื้นที่กรุงเทพมหานคร เขตบางเขน

สมมติฐานที่ 4 ประชาชนผู้ใช้บริการรถเมล์ปรับอากาศที่มีวุฒิการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของรถเมล์ปรับอากาศในพื้นที่กรุงเทพมหานคร เขตบางเขน

สมมติฐานที่ 5 ประชาชนผู้ใช้บริการรถเมล์ปรับอากาศที่มีรายได้แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของรถเมล์ปรับอากาศในพื้นที่กรุงเทพมหานคร เขตบางเขน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ทำให้ทราบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของรถเมล์ปรับอากาศ ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร เขตบางเขน ปัญหาอุปสรรคในการให้บริการของเจ้าหน้าที่รถเมล์ปรับอากาศและแนวทางในการ ปรับปรุง แก้ไขและพัฒนาการของคุณภาพให้บริการ

วิธีดำเนินการศึกษา

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้เป็นประชากรเฉพาะผู้ที่ใช้รถเมล์ปรับอากาศ จำนวน 11 สายเดินรถ ได้แก่ สาย ปอ.39, สาย ปอ. 34, สาย ปอ.59, สาย ปอ.510, สาย ปอ. 107, สาย ปอ. 129, สาย ปอ. 503, สาย ปอ. 513,สาย ปอ. 520 ,สาย ปอ.522 ทั้งนี้โดยรวมทั้งแขวงท่าแร้งและแขวงอนุสาวรีย์ ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร เขตบางเขน การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง เนื่องจากประชากรมีขนาดใหญ่และไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบค่าที (t-test) เพื่อทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม ใช้สำหรับทดสอบสมมติฐานที่เกี่ยวกับเพศและทดสอบค่าเอฟ (F-test) ค่าสถิติในการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม ในการทดสอบสมมติฐาน

สรุปผลการศึกษา

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 61.20 และเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 38.80 มีอายุ 20-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 50.80 เป็นนักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 51.80 มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 60.00 มีรายได้ 10,001-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 36.00

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ด้านความปลอดภัย ด้านกายภาพ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านบรรยากาศภายในรถ

ผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐาน พบว่า

สมมติฐานที่ 1 ประชาชนผู้ใช้บริการรถเมล์ปรับอากาศที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของรถเมล์ปรับอากาศในพื้นที่กรุงเทพมหานคร เขตบางเขน ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านคุณภาพด้านบุคลากร/พนักงานที่ให้บริการ ด้านคุณภาพของสภาพรถที่ใช้ให้บริการ และโดยรวมไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ประชาชนผู้ใช้บริการรถเมล์ปรับอากาศที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของรถเมล์ปรับอากาศในพื้นที่กรุงเทพมหานคร เขตบางเขน ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านคุณภาพด้านบุคลากร/พนักงานที่ให้บริการ ด้านคุณภาพของสภาพรถที่ใช้ให้บริการ และโดยรวมแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 ประชาชนผู้ใช้บริการรถเมล์ปรับอากาศที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของรถเมล์ปรับอากาศในพื้นที่กรุงเทพมหานคร เขตบางเขน ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านคุณภาพด้านบุคลากร/พนักงานที่ให้บริการ ด้านคุณภาพของสภาพรถที่ใช้ให้บริการ และโดยรวมแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4 ประชาชนผู้ใช้บริการรถเมล์ปรับอากาศที่มีวุฒิการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของรถเมล์ปรับอากาศในพื้นที่กรุงเทพมหานคร เขตบางเขน ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านคุณภาพด้านบุคลากร/พนักงานที่ให้บริการ และโดยรวมไม่แตกต่างกัน แต่ประชาชนผู้ใช้บริการรถเมล์ปรับอากาศที่มีวุฒิการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจและความต้องการต่อคุณภาพการให้บริการของรถเมล์ปรับอากาศในพื้นที่กรุงเทพมหานคร เขตบางเขนด้านคุณภาพของสภาพรถที่ใช้ให้บริการ แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 5 ประชาชนผู้ใช้บริการรถเมล์ปรับอากาศที่มีรายได้แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของรถเมล์ปรับอากาศในพื้นที่กรุงเทพมหานคร เขตบางเขน ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านคุณภาพด้านบุคลากร/พนักงานที่ให้บริการ ด้านคุณภาพของสภาพรถที่ใช้ให้บริการ และโดยรวมแตกต่างกัน

อภิปรายผล

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของรถเมล์ปรับอากาศในพื้นที่กรุงเทพมหานคร เขตบางเขน อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ผู้ศึกษา ประชาชนผู้ใช้บริการรถเมล์ปรับอากาศให้ความสำคัญกับด้านคุณภาพด้านบุคลากร/พนักงานที่ให้บริการมากที่สุด รองลงมา ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านคุณภาพของสภาพรถที่ใช้ให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ บุษบง พาณิชผล (2555) เรื่อง การศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการของรถแอร์พอร์ทเรียวลิงค์ กรณีศึกษา : การรถไฟแห่งประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจในการให้บริการรถแอร์พอร์ทเรียวลิงค์ (ARL) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของรถเมล์ปรับอากาศในพื้นที่กรุงเทพมหานคร เขตบางเขน พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการรถเมล์ปรับอากาศที่มีเพศและวุฒิการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจและความต้องการต่อคุณภาพการให้บริการของรถเมล์ปรับอากาศในพื้นที่กรุงเทพมหานคร เขตบางเขน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ บุษบง พาณิชผล (2555) เรื่อง การศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการของรถแอร์พอร์ทเรียวลิงค์ กรณีศึกษา : การรถไฟแห่งประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศการศึกษาแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการโดยรวมไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนผู้ใช้บริการรถเมล์

ปรับอากาศที่มีอายุ อาชีพ และรายได้ แตกต่างกันมีความพึงพอใจและความต้องการต่อคุณภาพการให้บริการของรถเมล์ปรับอากาศในพื้นที่กรุงเทพมหานคร เขตบางเขน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

1. ความพึงพอใจและความต้องการของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของรถเมล์ปรับอากาศในพื้นที่กรุงเทพมหานคร เขตบางเขน ด้านคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า จำนวนรถเมล์ปรับอากาศที่วิ่งให้บริการมีความเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้น ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องควรพิจารณาเพิ่มจำนวนรอบการวิ่งรถให้เพียงพอต่อการให้บริการ

2. ความพึงพอใจและความต้องการของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของรถเมล์ปรับอากาศในพื้นที่กรุงเทพมหานคร เขตบางเขน ด้านคุณภาพด้านบุคลากร/พนักงานที่ให้บริการ อยู่ในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานเก็บค่าโดยสารของรถเมล์ปรับอากาศยิ้มแย้มแจ่มใสและเต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้น ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องควรมีการจัดอบรมทั้งพนักงานเก็บค่าโดยสารและพนักงานขับรถในเรื่องคุณภาพการให้บริการ และควรมีการประเมินเรื่องคุณภาพการให้บริการของพนักงานเก็บค่าโดยสารและพนักงานขับรถอย่างต่อเนื่อง

3. ความพึงพอใจและความต้องการของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของรถเมล์ปรับอากาศในพื้นที่กรุงเทพมหานคร เขตบางเขน ด้านคุณภาพของสภาพรถที่ใช้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า รถเมล์ปรับอากาศมีเทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น Wi-Fi ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้น ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องควรพิจารณาปรับปรุงให้รถเมล์ปรับอากาศมีเทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น Wi-Fi ให้บริการ เพื่อให้เข้ากับยุคไทยแลนด์ 4.0

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาทัศนคติของผู้ใช้บริการรถเมล์ปรับอากาศที่มีต่อ คุณภาพการให้บริการของรถเมล์ปรับอากาศในพื้นที่กรุงเทพมหานคร เขตบางเขน

2. ควรมีการศึกษาคุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการรถเมล์ปรับอากาศในพื้นที่อื่นๆ

3. ควรมีการศึกษาเชิงคุณภาพ เช่น วิธีสัมภาษณ์แบบเจาะลึก หรือใช้วิธีสังเกตร่วมด้วย เพื่อที่จะได้รายละเอียดของข้อมูลเพิ่มมากขึ้น

บรรณานุกรม

บุษบง พาณิชผล. (2555), **การศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการของรถแอร์พอทเรียวลิงค์ กรณีศึกษา: การรถไฟแห่งประเทศไทย**. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาการจัดการวิศวะกรรม มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.

มริษา ไกรงู.(2552), **ความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศประจำเส้นทาง กรณีศึกษา : สายกรุงเทพ –เพชรบุรี (หมายเลขเส้นทางเดินรถ 73)**. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

วีรยา อุทยารัตน์.(2556,หน้า 92) ,เรื่อง **การวิเคราะห์ความปลอดภัยรถตู้โดยสารสาธารณะ**.วิทยานิพนธ์ปริญญา วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.

ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางเขน

PEOPLE'S SATISFACTION TOWORDS SERVICE PROVIDING QUALITY OF DEPARTMENT OF LAND OFFICE IN BANGKOK METROPOLITAN, BANGKHEN DISTRICT

สกณ ฉันทวนิชย์*ศาสตราจารย์ ดร.สุรชัยศิริไกร**

หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาถึงระดับความพึงพอใจการให้บริการของเจ้าหน้าที่ต่อประชาชนที่มารับการบริการจากสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางเขน (2) เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ประชากรคือประชาชนผู้มาใช้บริการจำนวน 400 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยการใช้ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test, F-test เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธีของเชฟเฟ่ (Scheffé)

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 36-45 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีรายได้ 30,001 บาทขึ้นไป มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางเขน อยู่ในระดับมาก

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ, สำนักงานที่ดิน, สาขาบางเขน

ABSTRACT

The objectives of this research were (1) to study the satisfaction of services provided by the officers to the people who visit Department of Land Office in Bangkok, Bangkhen Branch; (2) to compare the user's satisfaction towards the services in land registration and cadastral survey of Department of Land Office in Bangkok, Bangkhen Branch; (3) to study problems and obstacles in land registration and cadastral survey of Department of Land Office in Bangkok, Bangkhen Branch. For this study, the author collected data from the respondents of the questionnaire of 400 sets which had been verified its quality. The author created the questionnaire with the reliability at 0.05. Data analysis included frequency, percentage, mean, standard deviation, and t-test, and when finding the difference with statistical significance, Scheffe method would be applied.

According to the study,

1. Regarding the general information of the respondents, most of them are female or 54.80%, aged 36-45 or 35.20%, graduated with a bachelor degree or 54.50%, earning THB 30,001 and up or 39.20% while those who work as employees in the private company has the proportion at 36.00%.

2. The user's satisfaction towards the services of Department of Land Office in Bangkhen branch of Bangkok is at the high level. Considering each aspect, it was found that

their satisfaction is the continuous service; next is equal service providing, punctuality, progressive service, and sufficient service. Conforming to the research of Phonnakhin Kerdsub (2014) on the users' satisfaction towards the services of Department of Land Office in Bangkok. Noi Branch, the result is the overall satisfaction is at the high level. This might because Department of Land Office in Bangkok, Bangkhen Branch has the open and close times at the exact time and give constant services. People are satisfied with the first-come-first-serve service and the location is convenient for the users. Their satisfaction towards the service of this office is at the high level.

Suggestions for further studies.

1. The people's satisfaction towards the services of Department of Land Office in Bangkok should be studied in other branches to compare the result and have the pathway for improving the service for more efficiency.

2. There should be the study of the effectiveness of service provided by Department of Land Office in Bangkok, Bangkhen Branch.

3. The other factors should be studied, which affect the service provided by Department of Land Office in Bangkok, Bangkhen Branch.

KEYWORDS: Service Providing Quality, Department Of Land Office, Bangkhen District

บทนำ

การบริการประชาชนเป็นกิจกรรมหนึ่งที่ภาครัฐจะต้องเอื้อความสะดวกให้ประชาชนได้รับการบริการเพื่อให้ประชาชนนั้นมีความพึงพอในอย่างสูงที่สุดได้รับความพึงพอใจสูงสุด เป็นเป้าหมายสูงสุดขององค์กร ทั้งนี้เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างทั่วถึงและเป็นธรรมและการบริการของภาครัฐอีกหนึ่งกิจกรรมคือการให้บริการในสำนักงานที่ดิน สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางเขน ตั้งอยู่ในพื้นที่เขตบางเขน จังหวัดกรุงเทพมหานคร ตั้งอยู่บนถนนพหลโยธิน สังกัดกรมที่ดินกระทรวงมหาดไทยได้กำหนดให้กรมที่ดินมีภารกิจหลักเกี่ยวกับคุ้มครองสิทธิ์ในที่ดินของบุคคล และจัดการที่ดินของรัฐโดยการรังวัดทำแผนที่ การออกหนังสือสัญญาสิทธิในที่ดิน การให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ การส่งเสริมธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ และการบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศที่ดินเพื่อให้บุคคลมีความมั่นคงในการถือครองที่ดิน ประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ของเขตบางเขน ซึ่งจำนวนประชากรมี 190,785คน (สำนักงานเขตบางเขน ,2557) โดยแบ่งเป็น 2 แขวง คือ แขวงอนุสาวรีย์ และแขวงท่าแร้ง โดยเป็นพื้นที่ที่มีประชากรอยู่กันอย่างหนาแน่น และมีสิ่งก่อสร้างเกิดขึ้นมาอย่างต่อเนื่องมากมายตามสายสถานีรถไฟฟ้าสายสีเขียวอ่อนและรถไฟฟ้าสายสีชมพู ทำให้มีการทำนิติกรรมทางเกี่ยวกับที่ดิน บ้าน คอนโดเป็นจำนวนมาก สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางเขน (กรมที่ดิน สาขาบางเขน,2561)

สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางเขนนั้นเป็นการให้บริการกับประชาชนซึ่งโดยปกติมีประชาชนเข้ามารับบริการเป็นจำนวนมาก อาจด้วยเสียงร้องเรียนจากประชนที่เข้ามารับบริการจากสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางเขน ประชาชนหลายท่านต้องการให้ทางสำนักงานที่ดินเองนั้นปรับปรุงแก้ อันได้แก่ ปัญหาที่เกิดจากเจ้าหน้าที่ คือ เจ้าหน้ามีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ ความเป็นธรรมในการให้บริการกับประชาชนซึ่งไม่เท่าเทียมกัน ปัญหาที่เกิดจากกฎระเบียบและการสั่งการ ปัญหาที่เกิดจากสถานที่สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ดังเช่น พื้นที่สำหรับการจอดรถของประชาชนผู้ที่เข้ามารับบริการซึ่งมีเพียงจำกัด

พื้นที่ภายในอาคารที่ให้บริการแคบและอึดอัดทำให้ประชาชนต้องออกมาอยู่นอกตัวอาคาร ปัญหาที่เกิดจากการทำงานล่าช้าของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการโดยมีขั้นตอนที่เยอะเกินไป ซึ่งประชาชนที่เข้ารับบริการอาจต้องใช้เวลาครึ่งวันถึงหนึ่งวันในการธุรกรรม นิติกรรมต่างๆ ปัญหาที่เกิดจากเทคโนโลยี เนื่องจากการนำเทคโนโลยีที่นำมาใช้ในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางเขน ยังคงไม่ดีพอ เช่นการเรียกบัตรคิวยังคงมีการใช้เจ้าหน้าที่ในการขานเรียกอยู่

จากปัญหาที่ได้กล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่าไม่ว่าจะเป็นการบริการหรือสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆนั้นทางสำนักงานที่ดินนั้นมีปัญหาอยู่หลายอย่าง ส่งผลทำให้ประชาชนบางส่วนนั้นเกิดความไม่พอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ ทำให้ผู้ศึกษาที่ได้ทำการศึกษาเรื่องขึ้นเพื่อศึกษาข้อมูล ข้อเสนอแนะ และเพื่อนำข้อมูลไปให้ผู้ที่เกี่ยวข้องไว้เป็นแนวทางในการพัฒนาด้านบริการสำหรับเจ้าหน้าที่พนักงานต่างๆในอนาคตต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. ศึกษาระดับความพึงพอใจการให้บริการของเจ้าหน้าที่ต่อประชาชนที่มารับการบริการจากสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางเขน

2. เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการทะเบียนที่ดิน ฝ่ายรังวัด ของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางเขน

สมมติฐานการศึกษา

สมมติฐานที่ 1 พบว่า ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางเขน

สมมติฐานที่ 2 พบว่า ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางเขน

สมมติฐานที่ 3 พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางเขน

สมมติฐานที่ 4 พบว่า ประชาชนที่มีรายได้แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางเขน

สมมติฐานที่ 5 พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางเขน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

นำผลที่ได้มาปรับปรุงไขในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ นำมาพัฒนาในการอำนวยความสะดวกเพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจที่ได้รับการการบริการที่ดียิ่งขึ้นและเพื่อให้ได้ข้อมูลเพื่อนำไปใช้การสร้างความศรัทธาน่าเชื่อถือของประชาชนที่เข้ามารับบริการ

วิธีการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบค่าที (t-test) เพื่อทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม ใช้สำหรับทดสอบสมมติฐานที่เกี่ยวกับเพศและทดสอบค่าเอฟ (F-test) ค่าสถิติในการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม ในการทดสอบสมมติฐาน

สรุปผลการศึกษา

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 54.80 มีอายุ 36-45 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.20 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 54.50 มีรายได้ 30,001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 39.20 รองลงมา มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 36.00

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางเขน โดยรวม อยู่ในระดับมาก (= 3.73, S.D. = 0.52) เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มากที่สุด (= 3.89, S.D. = 0.62) รองลงมา ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มากที่สุด (= 3.84, S.D. = 0.55) ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา (= 3.65, S.D. = 0.64) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า (= 3.65, S.D. = 0.65) และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ (= 3.61, S.D. = 0.65)

ผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 พบว่า ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางเขน แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 พบว่า ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางเขน แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางเขน ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4 พบว่า ประชาชนที่มีรายได้แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางเขน แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 5 พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางเขน แตกต่างกัน

อภิปรายผลการศึกษา

จากผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางเขน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มากที่สุด รองลงมา ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มากที่สุด ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ สอดคล้องกับงานวิจัยของพงศ์นาคินทร์ เกิดทรัพย์ (2557) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกอกน้อย ผลการศึกษาพบว่าระดับความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกอกน้อย ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางเขน มีการเปิดบริการตรงเวลา การปิดบริการตรงเวลา ความสม่ำเสมอของการให้บริการ และประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่อง มีการให้บริการตามลำดับผู้มาก่อน-หลัง อีกทั้งสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ประชาชนจึงมีความพึงพอใจ

ต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางเขน อยู่ในระดับมาก ซึ่งสามารถอภิปรายผลการศึกษาเป็นรายด้านได้ดังนี้

1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้แสดงให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนมีการให้บริการตามลำดับผู้มาก่อน-หลัง ประชาชนที่มาใช้บริการจึงมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการให้บริการอย่างเสมอภาค ของ Millet (1954) กล่าวว่า การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึงความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐ ที่มีฐานคติว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคล ที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้แสดงให้เห็นว่า สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครให้บริการอย่างตรงเวลา และขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ประชาชนที่มาใช้บริการจึงมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการให้บริการที่ตรงเวลา ของ Millet (1954) กล่าวว่า การให้บริการที่ตรงเวลา (Time Service) หมายถึง ในการบริการต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลาผลการปฏิบัติงานภาครัฐจะถือว่ามีประสิทธิผลถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะสร้างความรู้สึกไม่พึงให้แก่ประชาชนที่มารับบริการ

3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้แสดงให้เห็นว่า สถานที่ตั้งของหน่วยงานหาง่ายและอยู่ติดถนนหลัก ประชาชนจึงมีความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ และสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางเขน มีป้ายบอกตามจุดต่าง ๆ ไว้อย่างชัดเจน ประชาชนที่มาใช้บริการจึงมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการให้บริการอย่างเพียงพอ ของ Millet (1954) กล่าวว่า การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The Right Quantity at the Right Geographical Location) ความเสมอภาค หรือการตรงต่อเวลาจะไม่มีความหมายเลยถามจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้แสดงให้เห็นว่า สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางเขน มีการเปิด-เปิดบริการที่ตรงเวลาและมีความสม่ำเสมอของการให้บริการ ประชาชนที่มาใช้บริการจึงมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ของ Millet (1954) กล่าวว่า การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึงการให้บริการที่เป็นอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดถือประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพึงพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการวาจะให้หรือยุติบริการเมื่อใดก็ได้

5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้แสดงให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความชัดเจนในการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ และรับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ ประชาชนที่มาใช้บริการจึงมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ของ Millet (1954) กล่าวว่า การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึงสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ ผลของการปฏิบัติงานกล่าวอีกนัยหนึ่งคือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่ทำหน้าที่ได้ดีมากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ รายได้ และอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางเขน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ประชาชนที่มาใช้บริการที่เป็นเพศชายอาจคิดว่าตนเองไม่ได้รับการบริการด้วยความเป็นกันเองมากเท่าเพศหญิง และประชาชนที่มีอายุ 56 ปีขึ้น ประชาชนที่มีรายได้ 30,001 บาทขึ้นไป

และประชาชนที่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ อาจได้รับการบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม และได้รับบริการด้วยความเป็นกันเอง จึงมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางเขน มากกว่าประชาชนที่มีอายุน้อยกว่า 55 ปี ประชาชนที่มีรายได้น้อยกว่า 30,001 และประชาชนที่มีอาชีพอื่นๆ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค อยู่ในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่อง ให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติน้อยที่สุด ดังนั้น ทางสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางเขน ควรพิจารณาการให้บริการกับประชาชนอย่างเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้มาใช้บริการเพิ่มมากขึ้น

2. ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา อยู่ในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่อง การให้บริการด้วยความความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลาน้อยที่สุด ดังนั้น ทางสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางเขน ควรพิจารณาเพิ่มการให้บริการด้วยความรวดเร็วและทันตามกำหนดเวลา เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้มาใช้บริการเพิ่มมากขึ้น

3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่อง มีที่นั่งพักสำหรับผู้รับบริการ มีห้องน้ำที่สะอาดและเพียงพอ น้อยที่สุด ดังนั้น ทางสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางเขน ควรพิจารณาจัดหาที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการ และปรับปรุงเรื่องห้องน้ำที่ให้บริการมีความสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้มาใช้บริการเพิ่มมากขึ้น

4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่อง การให้บริการโดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก น้อยที่สุด ดังนั้น ทางสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางเขน ควรพิจารณาปรับปรุงในการเพิ่มการให้บริการโดยโดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้มาใช้บริการเพิ่มมากขึ้น

5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่อง มีการให้บริการที่ทันสมัย น้อยที่สุด ดังนั้น ทางสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางเขน ควรพิจารณาเพิ่มการบริการให้มีความทันสมัยมากยิ่งขึ้น เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้มาใช้บริการเพิ่มมากขึ้น

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาอื่น ๆ เพื่อนำผลการศึกษามาเปรียบเทียบกันและเป็นแนวทางในการพิจารณาปรับปรับคุณภาพการบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. ควรมีการศึกษาประสิทธิผลของการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางเขน

3. ควรมีการศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่มีผลต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางเขน

บรรณานุกรม

สำนักงานเขตบางเขน. (2561). **สถิติประชากร.** สืบค้นเมื่อ 14 พฤษภาคม 2561 จาก http://www.bangkok.go.th/

พงศ์นาคินทร์ เกิดทรัพย์. (ม.ป.ป). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกอกน้อย.** รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.

Millet, john. (1954). **Management in the Public Service. The Quest For Effective Performance**. New York: McGraw-Hill Book.

ปัจจัยที่มีผลต่อความรู้ความเข้าใจกฎหมายป้องกันและปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย กรณีศึกษา: องค์กรไม่แสวงหาผลกำไรในประเทศไทย

FACTORS AFFECTING KNOWLEDGE AND UNDERSTANDING ON COMBATTING TERRORIST FINANCING LAW: A CASE STUDY OF NON PROFIT ORGANIZATIONS IN THAILAND

อลงกรณ์ ถิระสัตย์ * ศาสตราจารย์ ดร.สุรชัย ศิริไกร**

หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความรู้ความเข้าใจกฎหมายป้องกันและปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย กรณีศึกษา: องค์กรไม่แสวงหาผลกำไรในประเทศไทย ” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของลักษณะองค์กรกับความรู้ความเข้าใจต่อกฎหมายป้องกันและปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายขององค์กรไม่แสวงหาผลกำไร กลุ่มตัวอย่างได้แก่ สมาคมและมูลนิธิที่สามารถหักลดหย่อนภาษีได้ตามฐานข้อมูลของกรมสรรพากร จำนวน 192 แห่ง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว

ผลการศึกษาพบว่า ประเภทขององค์กรมีความสัมพันธ์กับระยะเวลาดำเนินการ และ การจัดการความรู้ โดยองค์กรที่ก่อตั้งขึ้นในประเทศไทยมีแนวโน้มจะดำเนินการมานานกว่าองค์กรที่เป็นสาขาขององค์กรต่างประเทศเล็กน้อย และองค์กรที่เป็นสาขาขององค์กรต่างประเทศมีแนวโน้มจะมีการจัดการความรู้แบบใดแบบหนึ่งมากกว่าองค์กรที่ก่อตั้งในประเทศไทยเล็กน้อย ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ความรู้ความเข้าใจกฎหมายป้องกันและปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย ไม่แตกต่างกันตามลักษณะองค์กร ได้แก่ ประเภทองค์กร ระยะเวลาดำเนินการ จำนวนบุคลากร และการจัดการความรู้ภายในองค์กร

คำสำคัญ : การก่อการร้าย, องค์กรไม่แสวงหาผลกำไร

ABSTRACT

The objectives of this research were to study the correlation between organization characteristics and the understanding in combatting terrorist financing law. The samples were 192 associations and foundations subjected to tax reduction from database of The Revenue Department. The statistical test are Pearson's Correlation and One-way ANOVA.

The results were: organization type had statistical significant correlation with organization age and organization knowledge management. The organization which established in Thailand tend to older than organization which branched from outside Thailand. And the organization which branched from outside Thailand tend to had one or more type of knowledge management more than organization which established in Thailand. The hypothesis testing results: the understanding on combatting terrorist financing law had not statistical significant different between organization

characteristics which are: organization type, organization age, organization size and organization knowledge management.

KEYWORDS : Terrorist Financing, Non Profit Organizations

บทนำ

คำว่า การก่อการร้าย (Terrorism) เป็นคำที่ยังไม่มีการจำกัดความในกฎหมายอาญาที่มีผลผูกมัดตามกฎหมายและได้รับการยอมรับอย่างสากล การจำกัดความโดยทั่วไปของการก่อการร้ายนั้นหมายถึงเพียงพฤติการณ์รุนแรงซึ่งมีเจตนาที่จะก่อให้เกิดความกลัว กระทำการเพื่อจุดประสงค์ทางศาสนา การเมืองหรืออุดมการณ์อย่างใดอย่างหนึ่ง เป็นการกระทำที่จงใจหรือไม่ใส่ใจต่อความปลอดภัยของผู้ที่ไม่เกี่ยวข้อง (พลเรือน) และกระทำโดยองค์กรที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐใด ๆ

นับตั้งแต่เหตุการณ์ 11 กันยายน ค.ศ. 2001 เป็นต้นมา ปัญหาการก่อการร้ายได้ถูกยกขึ้นมาเป็นภัยคุกคามอันดับแรกที่ส่งผลต่อความมั่นคงของโลก และแม้ว่าทุกประเทศรวมทั้งองค์กรระหว่างประเทศจะให้ความสำคัญกับการต่อต้านการก่อการร้าย แต่ปัญหาดังกล่าวก็ยังคงทวีความรุนแรงและขยายขอบเขตอ อกไปจากเดิมที่มุ่งเน้นเป้าหมายที่เป็นสถานที่ราชการหรือเจ้าหน้าที่รัฐ ก็ขยายออกไปยังสถานที่ที่มีประชาชนอาศัยอยู่หรือในแหล่งชุมชน มีการวางแผนเตรียมตัวเป็นระยะเวลานานและใช้วิธีการที่ยากจะคาดเดาได้ อาทิ การก่อเหตุโดยใช้รถบรรทุกพุ่งชนกลุ่มคน หรือการใช้ของมีคมไล่แทงคนเดินถนน ซึ่งหากพิจารณาโดยละเอียดจะพบว่า เหตุการณ์ก่อการร้ายที่สร้างความเสียหายได้สูงมักเกิดจากการกระทำของกลุ่มก่อการร้ายที่มีเครือข่ายเชื่อมโยงกันทั่วโลก มีการสนับสนุนช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ รวมทั้งการสนับสนุนเงินทุนเพื่อการก่อการร้าย การที่ประเทศไทยต้องประสบกับปัญหาความไม่สงบในจังหวัดชายแดนภาคใต้ ทำให้ภาครัฐตระหนักถึงปัญหาดังกล่าวและมีความพยายามป้องกันแก้ไขผ่านมาตรการต่าง ๆ ทั้งการกำหนดความผิดเกี่ยวกับการก่อการร้ายไว้ในประมวลกฎหมายอาญา กำหนดความผิดเกี่ยวกับการก่อการร้ายให้เป็นความผิดมูลฐานตามพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน และมีการตราพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย ขึ้นในปี พ.ศ. 2556 ซึ่งภายหลังได้พัฒนามาเป็นพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง พ.ศ. 2559

แม้ว่าภาครัฐจะได้สร้างมาตรการในการสกัดกั้นการสนับสนุนเงินทุนแก่การก่อการร้าย โดยใช้การรายงานการทำธุรกรรมทางการเงินของสถาบันการเงินในการตรวจสอบเส้นทางทางการเงินแต่ก็ยังไม่เพียงพอ เนื่องจากกลุ่มก่อการร้ายได้หลีกเลี่ยงการตรวจสอบธุรกรรมทางการเงินผ่านสถาบันการเงิน โดยเปลี่ยนไปใช้วิธีการอื่นที่ภาครัฐไม่ได้ให้ความสนใจและ/หรือยากต่อการตรวจสอบแหล่งที่มาของเงิน และมาตรการตรวจสอบตาม พรบ. ปกอ. ก็ยังละหลวมมาก โดยไม่ครอบคลุมในแหล่งสนับสนุนเงินทุนที่สำคัญ อาทิ การสนับสนุนทางการเงินผ่านองค์กรที่ไม่แสวงหาผลกำไรในรูปแบบของเงินบริจาค เพื่อใช้เป็นทางผ่านของเงินในการสนับสนุนทางการเงินในการก่อการร้าย โดยองค์กรก่อการร้ายอาจก่อตั้งองค์กรไม่แสวงหาผลกำไรขึ้นเพื่อบังหน้า รวมถึงการว่าจ้างหรือส่งคนของกลุ่มก่อการร้ายเข้าไปแฝงตัวอยู่ในองค์กรไม่แสวงหาผลกำไรเพื่อดำเนินการในเรื่องที่ได้รับมอบหมายจากกลุ่มก่อการร้าย โดยที่ผู้บริจาคมิได้เกี่ยวข้องหรือรับทราบถึงพฤติกรรมในการก่อการร้ายดังกล่าว และยังรวมถึงการใช้องค์กรไม่แสวงหาผลกำไรเป็นเครื่องมือในการสร้างหลักฐานเท็จเพื่อรับเงินอุดหนุนจากภาครัฐในรูปแบบครูผีนักเรียนเถื่อน

ปัญหาการใช้องค์กรไม่แสวงหาผลกำไร เป็นช่องทางในการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายในประเทศไทย มีตัวอย่างที่เห็นได้ชัดเจนคือ กรณีการใช้โรงเรียนญีฮาดวิทยาเป็นสถานที่ฝึกการใช้อาวุธ ผลิตวัตถุระเบิด ซ่องสุมกำลัง ปลูกฝังชักนำให้นักเรียนเข้าร่วมขบวนการ BRN และสร้างหลักฐานเท็จเพื่อรับเงินอุดหนุน

จากทางภาครัฐ จนเป็นเหตุให้สำนักงาน ปปง. เข้าตรวจยึด และศาลแพ่งได้มีคำสั่งตกเป็นทรัพย์สินของแผ่นดินในที่สุด

หากองค์กรไม่แสวงหาผลกำไรมีความตระหนักถึงความเสี่ยงในการถูกใช้เป็นช่องทางการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย และเข้าใจในเจตนารมณ์ของกฎหมาย ปกอ. องค์กรไม่แสวงหาผลกำไรที่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับกลุ่มก่อการร้ายก็น่าจะยินดีให้ความร่วมมือกับภาครัฐ และพร้อมปฏิบัติตามระเบียบ มาตรการ และแนวปฏิบัติต่าง ๆ ที่มาจากภาครัฐ

วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เปรียบเทียบลักษณะองค์กร การจัดการความรู้กับความรู้ความเข้าใจต่อกฎหมายป้องกันและปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายขององค์กรไม่แสวงหาผลกำไร

2. ศึกษาแนวทางในการกำหนดมาตรการป้องกันการใช้องค์กรไม่แสวงหาผลกำไรเป็นช่องทางสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย

สมมติฐานการศึกษา

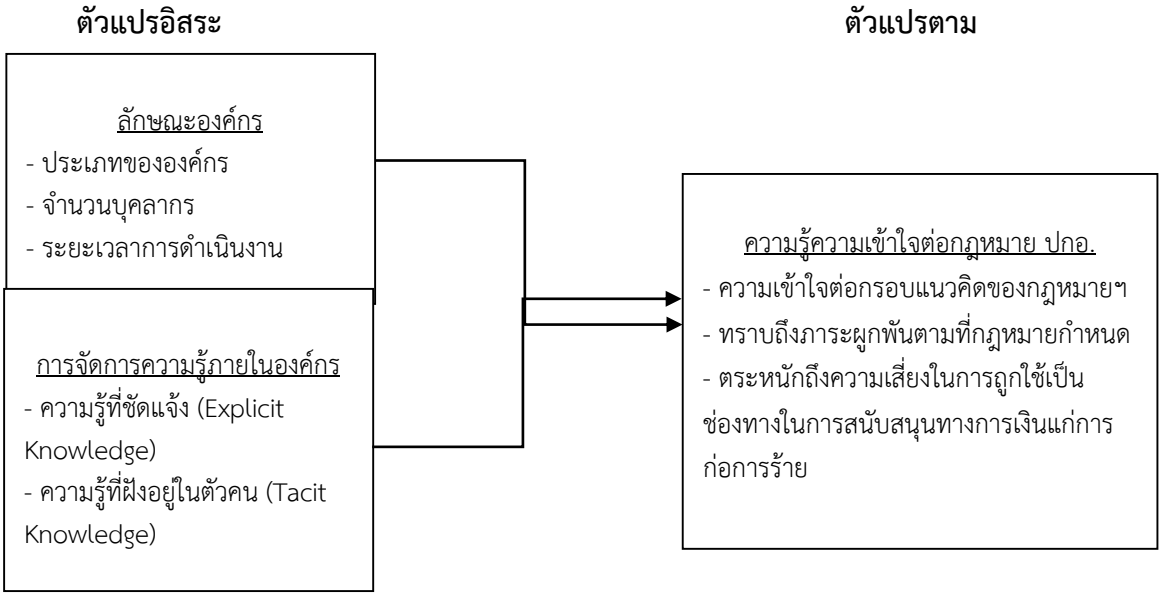
1 ความรู้ความเข้าใจกฎหมายป้องกันและปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย ไม่แตกต่างกันตามประเภทองค์กร

2 ความรู้ความเข้าใจกฎหมายป้องกันและปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย ไม่แตกต่างกันตามจำนวนบุคลากร

3 ความรู้ความเข้าใจกฎหมายป้องกันและปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย ไม่แตกต่างกันตามระยะเวลาการดำเนินงาน

4 ความรู้ความเข้าใจกฎหมายป้องกันและปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย ไม่แตกต่างกันตามการจัดการความรู้ภายในองค์กร

กรอบแนวคิดการศึกษา



ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อความรู้ความเข้าใจในกฎหมายป้องกันและปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายขององค์กรไม่แสวงผลกำไร

3. เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดมาตรการป้องกันการใช้องค์กรไม่แสวงหาผลกำไร เป็นช่องทางสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย

วิธีดำเนินการศึกษา

ประชากร ได้แก่ สมาคมและมูลนิธิที่สามารถหักลดหย่อนภาษีได้ตามฐานข้อมูลของกรมสรรพากร จำนวน 960 แห่งคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามวิธีของ Taro Yamane ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่จะต้องนำมาใช้ในการวิจัยคือ 282 แห่ง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม ในการวิเคราะห์ข้อมูลโดยแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test, F-test

ผลการวิจัย

1. ลักษณะองค์กรที่ตอบแบบสอบถาม

ลักษณะองค์กรที่ตอบแบบสอบถาม เป็นองค์กรที่ก่อตั้งขึ้นในประเทศมากที่สุด จำนวน 149 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 77. 6 รองลงมาเป็นองค์กรที่เป็นสาขาขององค์กรจากต่างประเทศ ร้อยละ 22.4 มีการดำเนินการมาเป็นระยะเวลา 5 - 10 ปี มากที่สุด จำนวน 85 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 44.3 รองลงมาเป็นระยะเวลา 1-5 ปี จำนวน 59 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 30.7 และมากกว่า 10 ปี จำนวน 49 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 25 สำหรับจำนวนบุคลากร ส่วนใหญ่มีจำนวนบุคลากรน้อยกว่า 30 คน คือ 99 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 51.6 รองลงมามีจำนวนบุคลากร 30 – 50 คน 66 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 34.4 และมีบุคลากรมากกว่า 50 คน 27 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 14.1 สำหรับการจัดการความรู้ภายในองค์กร ส่วนมากมีการจัดการความรู้ทั้งสองแบบ จำนวน 59 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 30.7 รองลงมามีการจัดการความรู้แบบชัดแจ้ง (Explicit) ร้อยละ 23.4 เท่ากับการจัดการความรู้ที่ฝังลึกอยู่ในตัวคน (Tacit) ร้อยละ 23.4 และไม่มีการจัดการความรู้ภายในองค์กรเลย ร้อยละ 22.4

2. ความสัมพันธ์ของลักษณะองค์กร

ประเภทขององค์กรมีความสัมพันธ์กับระยะเวลาดำเนินการ และ การจัดการความรู้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่า Sig ที่ 0.047 และ 0.029 ตามลำดับ โดยประเภทขององค์กรมีความสัมพันธ์กับระยะเวลาดำเนินการในระดับต่ำ (ค่า Pearson's Correlation -0.143) กล่าวคือ องค์กรที่ก่อตั้งขึ้นในประเทศไทยมีแนวโน้มจะดำเนินการมานานกว่าองค์กรที่เป็นสาขาขององค์กรต่างประเทศเล็กน้อย และประเภทขององค์กรมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับการจัดการความรู้ (ค่า Pearson's Correlation 0.157) กล่าวคือ องค์กรที่เป็นสาขาขององค์กรต่างประเทศมีแนวโน้มจะมีการจัดการความรู้แบบใดแบบหนึ่งมากกว่าองค์กรที่ก่อตั้งในประเทศไทยเล็กน้อย

3. การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ความรู้ความเข้าใจกฎหมายป้องกันและปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย ไม่แตกต่างกันตามประเภทองค์กร ผลจากการทดสอบสมมติฐานพบว่า องค์กรที่ก่อตั้งขึ้นในไทย มีค่าเฉลี่ยระดับความรู้ความเข้าใจกฎหมายฯ ($\overline{X}$) 4.77 คะแนน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) 2.548 ส่วนองค์กรที่เป็นสาขาขององค์กรต่างประเทศ มีค่าเฉลี่ยระดับความรู้ความเข้าใจกฎหมายฯ ($\overline{X}$) 4.33 คะแนน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) 2.447 ระดับความรู้ความเข้าใจกฎหมายป้องกันและปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายเปรียบเทียบกับ ประเภทองค์กรที่แตกต่างกันนั้น ค่า Sig ที่ได้จากการวิเคราะห์ความแปรปรวนคือ 0.316 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้น ความรู้ความเข้าใจกฎหมายป้องกันและปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการ

ร้ายระหว่างองค์กรที่ก่อตั้งขึ้นในไทย กับ องค์กรที่เป็นสาขาขององค์กรต่างประเทศ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 2 ความรู้ความเข้าใจกฎหมายป้องกันและปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย ไม่แตกต่างกันตามระยะเวลาการดำเนินงาน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า องค์กรที่มีระยะเวลาดำเนินการ 1 – 5 ปี มีค่าเฉลี่ยระดับความรู้ความเข้าใจกฎหมายฯ ( ) 4.51 คะแนน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) 2.494 ส่วนองค์กรที่มีระยะเวลาดำเนินการ 5 - 10 ปี มีค่าเฉลี่ยระดับความรู้ความเข้าใจกฎหมายฯ ( ) 4.60 คะแนน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) 2.578 และองค์กรที่มีระยะเวลาดำเนินการมากกว่า 10 ปี มีค่าเฉลี่ยระดับความรู้ความเข้าใจกฎหมายฯ ( ) 4.98 คะแนน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) 2.497 การวิเคราะห์ความแปรปรวน ค่า Sig ที่ได้คือ 0.601 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้น ความรู้ความเข้าใจกฎหมายป้องกันและปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายระหว่างองค์กรที่มีระยะเวลาดำเนินการต่างกัน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 3 ความรู้ความเข้าใจกฎหมายป้องกันและปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย ไม่แตกต่างกันตามจำนวนบุคลากร ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า องค์กรที่มีจำนวนบุคลากรน้อยกว่า 30 คน มีค่าเฉลี่ยระดับความรู้ความเข้าใจกฎหมายฯ ($\overline{X}$) 4.70 คะแนน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) 2.553 ส่วนองค์กรที่มีจำนวนบุคลากร 30-50 คน มีค่าเฉลี่ยระดับความรู้ความเข้าใจกฎหมายฯ ($\overline{X}$) 4.65 คะแนน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) 2.376 และองค์กรที่มีจำนวนบุคลากรมากกว่า 50 คน มีค่าเฉลี่ยระดับความรู้ความเข้าใจกฎหมายฯ ($\overline{X}$) 4.59 คะแนน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) 2.859 จากการวิเคราะห์ความแปรปรวน ค่า Sig ที่ได้คือ 0.980 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้น ความรู้ความเข้าใจกฎหมายป้องกันและปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายระหว่างองค์กรที่มีจำนวนบุคลากรแตกต่างกัน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 4 ความรู้ความเข้าใจกฎหมายป้องกันและปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย ไม่แตกต่างกันตามการจัดการความรู้ภายในองค์กร ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า องค์กรที่มีการจัดการความรู้แบบชัดแจ้ง (Explicit) มีค่าเฉลี่ยระดับความรู้ความเข้าใจกฎหมายฯ ( ) 4.60 คะแนน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) 2.490 ส่วนองค์กรที่มีการจัดการความรู้ที่ฝังลึกในตัวคน (Tacit) มีค่าเฉลี่ยระดับความรู้ความเข้าใจกฎหมายฯ ( ) 5.07 คะแนน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) 2.526 และองค์กรที่มีการจัดการความรู้ทั้งสองแบบ มีค่าเฉลี่ยระดับความรู้ความเข้าใจกฎหมายฯ ( ) 4.44 คะแนน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) 2.521 ในขณะที่องค์กรที่ไม่มีการจัดการความรู้ มีค่าเฉลี่ยระดับความรู้ความเข้าใจกฎหมายฯ ( ) 4.63 คะแนน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) 2.610 จากการวิเคราะห์ความแปรปรวน ค่า Sig ที่ได้คือ 0.653 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้น ความรู้ความเข้าใจกฎหมายป้องกันและปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายระหว่างองค์กรที่มีการจัดการความรู้แตกต่างกัน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผล

จากสมมติฐานที่ว่าความรู้ความเข้าใจกฎหมายป้องกันและปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย ไม่แตกต่างกันตามประเภทองค์กร ระยะเวลาดำเนินการ จำนวนบุคลากร และการจัดการความรู้ภายในองค์กร ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ความรู้ความเข้าใจกฎหมายป้องกันและปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย ไม่แตกต่างกันตามประเภทองค์กร ระยะเวลาดำเนินการ จำนวนบุคลากร และการจัดการความรู้ภายในองค์กร ทั้งนี้ เนื่องจากองค์กรไม่แสวงหาผลกำไรในประเทศไทยไม่ได้เป็นผู้มีหน้าที่รายงานการทำธุรกรรมตามกฎหมายป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน อีกทั้งหน่วยงานกำกับดูแลก็ยังขาดมาตรการป้องกันในเรื่องดังกล่าว องค์ความรู้เกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวจึงไม่มีผลต่อการดำเนินการขององค์กร

องค์กรที่มีการดำเนินการมาเป็นระยะเวลานานกว่า มีโอกาสที่จะได้สะสมความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายมากกว่า แต่เนื่องจากความรู้เกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวจึงไม่มีผลต่อการดำเนินการขององค์กร ทำให้ความรู้ความเข้าใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

องค์กรที่มีจำนวนบุคลากรมากกว่า มีโอกาสที่จะมีบุคลากรที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายอยู่ในองค์กรมากกว่า แต่เนื่องจากความรู้เกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวจึงไม่มีผลต่อการดำเนินการขององค์กร ทำให้ความรู้ความเข้าใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และแม้ว่าองค์กรที่เป็นสาขาขององค์กรต่างประเทศมีแนวโน้มที่จะมีการจัดการความรู้ในองค์กรมากกว่าองค์กรที่ก็ตั้งในประเทศไทย แต่ไม่ส่งผลให้ระดับความรู้ความเข้าใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ อีกทั้งในระหว่างองค์กรที่มีการจัดการความรู้แตกต่างกัน ก็มีระดับความรู้ความเข้าใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ซึ่งสอดคล้องกับ "ผลการประเมินความเสี่ยงด้านการฟอกเงินและการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายของประเทศไทย พ.ศ. 2559" โดยสำนักงาน ปปง. ร่วมกับสถาบันบัณฑิตพัฒนศาสตร์ ที่ระบุว่าองค์กรไม่แสวงหากำไรมีความเสี่ยงสูงต่อการตกเป็นเครื่องมือในการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย และในปัจจุบันหน่วยงานกำกับดูแลยังขาดมาตรการป้องกันที่เข้มแข็ง การจดทะเบียนจัดตั้งสามารถดำเนินการได้โดยง่าย ขาดการตรวจสอบเกี่ยวกับการขอรับเงินสนับสนุนจากหน่วยงานต่างประเทศหรือองค์การระหว่างประเทศ และมีข้อเสนอแนะให้กำหนดหน่วยงานและกลไกกำกับดูแลที่ชัดเจน กำหนดมาตรการระงับธุรกรรมทางการเงิน รวมทั้งมาตรการลงโทษที่มีประสิทธิภาพ เพื่อช่วยลดการถูกใช้เป็นช่องทางในการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย หน่วยงานที่เป็นนายทะเบียน หน่วยงานกำกับดูแล และหน่วยงานบังคับใช้กฎหมาย จะต้องบูรณาการ ความร่วมมือระหว่างกัน กำหนดแบ่งแยกหน้าที่ความรับผิดชอบให้ชัดเจน และสำนักงาน ปปง. ควรมีการประสานความร่วมมือแลกเปลี่ยนความรู้ความเข้าใจด้านการป้องกันปราบปรามการฟอกเงินและการต่อต้าน การสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายกับหน่วยงานที่รับผิดชอบในการกำกับและตรวจสอบองค์กรไม่แสวงหาผลกำไรเพิ่มขึ้น นอกจากนี้ควรกำหนดให้ผู้ตรวจสอบบัญชีเป็นผู้มีหน้าที่รายงานการทำธุรกรรม เนื่องจากเป็นผู้ที่มีโอกาสเห็นความผิดปกติของการเดินบัญชีรายรับรายจ่าย งบดุล จากการตรวจสอบรับรองงบการเงินให้แก่องค์กรไม่แสวงหาผลกำไรทุกรอบปี

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

- ควรมีการรณรงค์และให้ความรู้แก่องค์กรไม่แสวงหาผลกำไรเกี่ยวกับการป้องกันการถูกใช้เป็นช่องทางสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย
- ควรมีมาตรการติดตามตรวจสอบองค์กรไม่แสวงหาผลกำไรที่เข้มข้นกว่าที่เป็นอยู่ โดยเฉพาะในแง่แหล่งที่มาของเงิน และการบริหารจัดการเงิน
- ควรมีการดำเนินการทางกฎหมายอย่างจริงจังกับองค์กรไม่แสวงหาผลกำไรที่ไม่ได้จดทะเบียน เพื่อตัดช่องทางการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

- ควรใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในองค์กรไม่แสวงหาผลกำไร
- ควรเพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมองค์กรไม่แสวงหาผลกำไรอื่น ๆ นอกเหนือจากฐานข้อมูลของกรมสรรพากร
- ควรศึกษาเปรียบเทียบตัวแปรอื่น ๆ ที่อาจเกี่ยวข้อง เช่น พื้นที่การดำเนินงาน ที่ตั้งสำนักงาน ช่องทางการรับบริจาค เป็นต้น

บรรณานุกรม

เกษมพงศ์ โบตระกูล. (2544).**กระบวนการบังคับใช้กฎหมายตามพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน. พ.ศ. 2542**. วิทยานิพนธ์ปริญญานิติศาสตร์มหาบัณฑิต, คณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ณัฐธีภรณ์ อินทรัตน์. (2558). **มาตรการในการป้องกันมิให้องค์กรที่ไม่แสวงหาผลกำไรเป็นแหล่งสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย: กรณีศึกษามูลนิธิ**. วิทยานิพนธ์ปริญญานิติศาสตร์มหาบัณฑิต คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต,

ประกอบ ประพันธ์เนติวุฒิ. (2548). **ความร่วมมือระหว่างประเทศในการปราบปรามอาชญากรรมในประเทศ ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม.** กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์เดือนตุลา.

ปาณัสม์ชฎา ศุภจักรวัฒนา. องค์กรที่ไม่แสวงหาผลกำไร: องค์ความรู้ทางรัฐประศาสนศาสตร์ที่ถูกลืมในไทย **วารสารมหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น**. 4 2, ธ.ค. 2553 - พ.ค. 2554.

ภัทระ หลักทอง. **ผู้อำนวยการส่วนต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย.** คำบรรยายในการอบรมหลักสูตรมาตรฐานสำหรับผู้มีหน้าที่รายงานการทำธุรกรรมตามมาตรา 13 และมาตรา 16, 30 พฤษภาคม 2561.

วชิรศักดิ์ กรรณสูตร. (2552). **มาตรการดำเนินการกับทรัพย์สินขององค์กรที่สนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย** วิทยานิพนธ์ปริญญานิติศาสตร์มหาบัณฑิต คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.

สีหนาท ประยูรรัตน์.(2551). **ความจำเป็นและแนวทาง ปฏิบัติตามมาตรการสากลของประเทศในการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย**. ดุษฎีนิพนธ์บัณฑิต คณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ความพึงพอใจของประชาชนต่อนโยบายวิถีพอเพียงของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร พลตำรวจเอก อัศวิน ขวัญเมือง

PEOPLE'S SATISFACTION TOWARDS SUFFICIENCY POLICY OF BANGKOK GOVERNOR, POLICE GENERAL ASWIN KWANMUANG

อิทธิพล สายลิ่ม *ดร.ชาติชาย นรเศรษฐาภรณ์**
หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อนโยบายวิถีพอเพียงของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร พลตำรวจเอก อัศวิน ขวัญเมือง (2) ศึกษาการรับรู้นโยบายของประชาชน ต่อนโยบายวิถีพอเพียงของ ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร พลตำรวจเอก อัศวิน ขวัญเมือง (3) เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อนโยบายวิถีพอเพียงของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร พลตำรวจเอก อัศวิน ขวัญเมือง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนในชุมชนเขตพระนคร เขตสัมพันธวงศ์ และเขตป้อมปราบศัตรูพ่าย กรุงเทพมหานคร จำนวน 396 คน สถิติที่ใช้ คือ ความถี่ ค่าร้อยละค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ f-test โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 30-39 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน/รับจ้าง และมีรายได้ต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 138 คน เมื่อพิจารณาภาพรวมการรับรู้ของประชาชนต่อนโยบายวิถีพอเพียงของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร พลตำรวจเอก อัศวิน ขวัญเมือง พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ผลการวิเคราะห์การทดสอบพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อนโยบาย วิถีพอเพียง ของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน ยกเว้น เพศ อายุ อาชีพ สำหรับการรับรู้ของประชาชนต่อนโยบายวิถีพอเพียงของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร พลตำรวจเอก อัศวิน ขวัญเมือง มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อนโยบาย วิถีพอเพียง ของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร

คำสำคัญ: นโยบายวิถีพอเพียง ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร พลตำรวจเอก อัศวิน ขวัญเมือง

ABSTRACT

The objectives of this research were (1) to study public satisfaction with the sufficiency policy of Bangkok Governor, Police General Aswin Kwanmuang, (2) to study overall public perception of the sufficiency policy of Bangkok Governor, Police General Aswin Kwanmuang, and (3) to student public satisfaction with the sufficiency policy of Bangkok Governor, Police General Aswin Kwanmuang classified by personal factors. This study used quantitative research. The population of this study was 39,230 people in Phranakhon, Samphanthawong and Pom Prap Sattru Phai, Bangkok. The sample of this study was 396 local people in Bangkok. The sample size was determined by Yamane's formula. The instrument used to collect data was 5-rating scale questionnaire based on Likert 's method. The questionnaire reliability was determined to obtain coefficient alpha of not less than .05. Data were analyzed by using

statistics including frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, F-test, and One-way ANOVA.

The results of this study indicated that the respondents mostly were females (n=232, 58.5%), those aged 30-39 years (n=166, 42.0%), those graduated with a bachelor's degree (n= 206, 52.1%), those worked as employee of private company/ employee (n=93, 23.5%), and those with monthly income of 20,001 – 30,000 baht (n=138, 34.9%).

Overall public perception of the sufficiency policy of Bangkok Governor, Police General Aswin Kwanmuang was at a high level with a mean score of 3.71. The satisfaction with policy quality was at a high level with a mean score of 3.79, pride in Thai base at a high level with a mean score of 3.52, well-being at a high level with a mean score of 3.47.

By testing the hypothesis 1, it was found that different personal factors influenced public satisfaction with the sufficiency policy of Bangkok Governor with the following details.

1.1 The respondents with different gender had indifferent satisfaction with the sufficiency policy of Bangkok Governor.

1.2 The respondents with different age had indifferent satisfaction with the sufficiency policy of Bangkok Governor.

1.3 The respondents with different educational level had different satisfaction with the sufficiency policy of Bangkok Governor in terms of well-being with a statistical significance level of 0.05.

1.4 The respondents with different occupation had different satisfaction with the sufficiency policy of Bangkok Governor in terms of policy quality with a statistical significance level of 0.05.

1.5 The respondents with different occupation had indifferent satisfaction with the sufficiency policy of Bangkok Governor.

By testing the hypothesis 2, it was found that overall public perception of the sufficiency policy of Bangkok Governor, Police General Aswin Kwanmuang was related to public satisfaction with the sufficiency policy of Bangkok Governor, Police General Aswin Kwanmuang with a statistical significance level of 0.05.

KEYWORDS: Satisfaction, Sufficiency Policy, Bangkok Governor, Police General Aswin Kwanmuang

บทนำ

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 (2555-2559) ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของภาคีการพัฒนาทุกภาคส่วน ทั้งในระดับชุมชน ระดับภาค และระดับประเทศ ในทุกขั้นตอนของแผน ฯ อย่างกว้างขวางและต่อเนื่อง เพื่อร่วมกันกำหนดวิสัยทัศน์และทิศทางการพัฒนาประเทศรวมทั้งร่วมจัดทำรายละเอียดยุทธศาสตร์ของแผน ฯ เพื่อมุ่งสู่ "สังคมอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข ด้วยความเสมอภาคเป็นธรรม และมีภูมิคุ้มกันต่อการเปลี่ยนแปลง" ทำให้ทุกภาคส่วนในสังคมไทยเห็นพ้องร่วมกันน้อมนำหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงมาเป็นปรัชญานำทาง ในการพัฒนาประเทศอย่าง

ต่อเนื่อง เพื่อมุ่งให้เกิดภูมิคุ้มกันและมีการบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างเหมาะสม เพื่อให้การพัฒนาประเทศสู่ความสมดุลและยั่งยืน ซึ่งสอดคล้องกับพระราชบัญญัติส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคม พ.ศ. 2546 หมวดที่ 1 แนวทางการจัดสวัสดิการสังคม มาตรา 5 ในการจัดสวัสดิการสังคมขององค์การสวัสดิการสังคมให้แก่ผู้รับบริการสังคมให้คำนึงถึงเรื่อง สาขาต่าง ๆ ที่จะดำเนินการตามความจำเป็นและเหมาะสม ได้แก่การจัดบริการสังคม การศึกษา สุขภาพอนามัย ที่อยู่อาศัยการฝึกอาชีพ การประกอบอาชีพ นันทนาการและกระบวนการยุติธรรม เป็นต้น ให้มีการส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคคล ครอบครัว ชุมชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรวิชาชีพ สถาบันศาสนาและองค์กรอื่น ได้มีส่วนร่วมด้วย (รุ่งทิพย์ บุตรดี, 2556)

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีความสำคัญเนื่องจากการให้บริการเป็นนโยบายที่สำคัญของรัฐบาล เป็นภารกิจที่สำคัญทางด้านการตอบสนองต่อสภาพปัญหาและความต้องการของประชาชนที่ขอรับบริการภายใต้ระเบียบกฎหมายและข้อบังคับที่กำหนดไว้ในปัจจุบันนี้ รัฐบาลได้เร่งรัดให้ส่วนราชการต่างขยายขอบเขตและปรับปรุงการบริการประชาชนในรูปแบบต่างๆ การบริการประชาชนจึงเป็นหนึ่งในภารกิจการ “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข” ของกรมการปกครองโดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่สะดวกทั่วถึงและเป็นการประสานเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีในระหว่างประชาชนกับข้าราชการ ข้าราชการจะต้องคำนึงถึงประชาชนและต้องสำรวจตัวเองด้วยว่าในการปฏิบัติราชการในฐานะที่เป็นข้าราชการซึ่งมีภารกิจในการให้บริการประชาชน ได้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนหรือไม่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในปัจจุบันนี้ข้าราชการยังมีบทบาทใหม่ในเรื่องการแก้ปัญหาของประเทศชาติที่กำลังประสบอยู่ คือ ปัญหาวิกฤตทางเศรษฐกิจ ฯลฯ เพราะฉะนั้นเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างข้าราชการกับประชาชนจึงเป็นเรื่องที่จะต้องให้ความสำคัญอย่างมากและต้องพยายามดำเนินการทุกวิถีทางที่จะให้การทำงานของราชการ การบริหารงานของส่วนราชการ เป็นการบริหารงานที่ จะสามารถเพิ่มพูนประสิทธิ ภาพ เพิ่มพูนคุณภาพ และตอบสนองความต้องการของประชาชนให้มากที่สุดเท่าที่จะมากได้ (กู้ชัย ประยูรคง, 2556)

พลตำรวจเอก อัศวิน ขวัญเมือง ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร และคณะผู้บริหาร ได้ร่วมกันจัดทำนโยบายเพื่อให้การบริหารราชการ การพัฒนาและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ของกรุงเทพมหานครดำเนินไปได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ โดยประกาศ 1 ภารกิจพิเศษ 5 นโยบายทันใจ 19 ภารกิจผลักดันทันที ที่พร้อมดำเนินการอย่างเป็นรูปธรรม ทันที ดังนี้ หนึ่ง ภารกิจพิเศษ : การบริหารจัดการมณฑลพิธีท้องสนามหลวงกรุงเทพมหานคร แสดงความจงรักภักดีต่อพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช ด้วยการดูแลจัดการพื้นที่ท้องสนามหลวง นับตั้งแต่วันที่ 14 ตุลาคม 2559 จนถึงงานพระราชพิธีถวายพระเพลิงพระบรมศพ อำนวยความสะดวกให้กับประชาชนผู้มาแสดงความอาลัยและถวายบังคมพระบรมศพ ด้านการเดินทาง อาหาร ที่พัก ความปลอดภัย ความสะอาด การแพทย์และสาธารณสุข รวมทั้งดูแลรักษาพื้นที่ให้มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยสมพระเกียรติ ด้วยความสำนึกในพระมหากรุณาธิคุณหาที่สุดมิได้ สอง 5 นโยบายทันใจ ประกอบด้วย (1) สะอาด (Clean) : บ้านเมืองสะอาด การบริหารราชการใสสะอาด (2) สะดวก (Convenient) : เดินทางสะดวก ใช้ชีวิตสะดวก ข้อมูลสะดวก (3) ปลอดภัย (Community) : ชีวิตปลอดภัย ทรัพย์สินปลอดภัย ชุมชนและสังคมปลอดภัย (4) คุณภาพชีวิตดี (Care) : ดูแลคุณภาพชีวิตประชาชน สิ่งแวดล้อม และระบบนิเวศ (5) วิถีพอเพียง (Common way of living) : ภูมิใจในรากฐานไทย พอใจในความเป็นอยู่ โดย "1 ภารกิจพิเศษ 5 นโยบายทันใจ 19 ภารกิจผลักดันทันที" ที่ได้แถลงในวันที่ 13 ธันวาคม 2559 เป็นส่วนหนึ่งที่คณะผู้บริหารพิจารณาว่า สามารถทำได้อย่างรวดเร็ว เห็นผลสำเร็จหรือความคืบหน้าได้อย่างชัดเจน เป็นรูปธรรม ภายในเวลา 6 เดือนถึง 1 ปี ด้วยการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่เพื่อให้ทำงานได้ทันที มีประสิทธิภาพและประหยัด และด้วยการบูรณาการความร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้ง

ภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคประชาสังคม และภาคประชาชน เพื่อเป็นการวาง รากฐานของงานและโครงการในการพัฒนาเมืองและดูแลคนกรุงเทพฯในอนาคตต่อไป ภายใต้แนวคิด "ผลักดันทันใจ แก้ไขทันที" (กรุงเทพมหานคร, 2561)

โดยนโยบายที่น่าสนใจที่สุดนโยบายหนึ่ง คือ วิถีพอเพียง (Common way of living) : ภูมิใจในรากฐานไทย พอใจในความเป็นอยู่ ประกอบด้วยภารกิจที่ดำเนินการทันที ดังนี้ (1) เปิดแหล่งเรียนรู้ศาสตร์พระราชา ณ หอสมุดเมืองกรุงเทพมหานคร เพื่อให้ประชาชนเรียนรู้แนวพระราชดำริ หลักการทรงงาน ตลอดจนโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริของพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช ซึ่งเป็นหลักคิดและแรงบันดาลใจให้เหล่าพสกนิกรได้ปฏิบัติตาม และร่วมกันสานต่อพระราชปณิธานให้เกิดความสุข ความเจริญมั่นคงต่อตนเอง ชุมชน และสังคม (2) จัด "ย่านเดินเพลินกรุงรัตนโกสินทร์" ริมคลองโอ่งอ่าง และบริเวณถนนข้าวสาร ถนนตานี ถนนมหาราช ซอยพระยาเพชร และถนนหน้าพระลาน ด้วยการจัดระเบียบเมือง บริหารจัดการจราจร จัดจำหน่ายสินค้า Bangkok Brand และ Street Food พร้อมจัดมหรสพและกิจกรรมฟื้นจิตวิญญาณของเมืองและส่งเสริมการท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมส่งเสริมเศรษฐกิจชุมชน บนวิถีแห่งความพอเพียง (ระบบรับเรื่องร้องทุกข์กรุงเทพมหานคร, 2561)

ด้วยที่มาและปัญหาดังกล่าวผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อนโยบายวิถีพอเพียงของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร พลตำรวจเอก อัศวิน ขวัญเมือง เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนานโยบายของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครรุ่นปัจจุบัน และรุ่นต่อๆไป ให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครมากที่สุด

วัตถุประสงค์การศึกษา

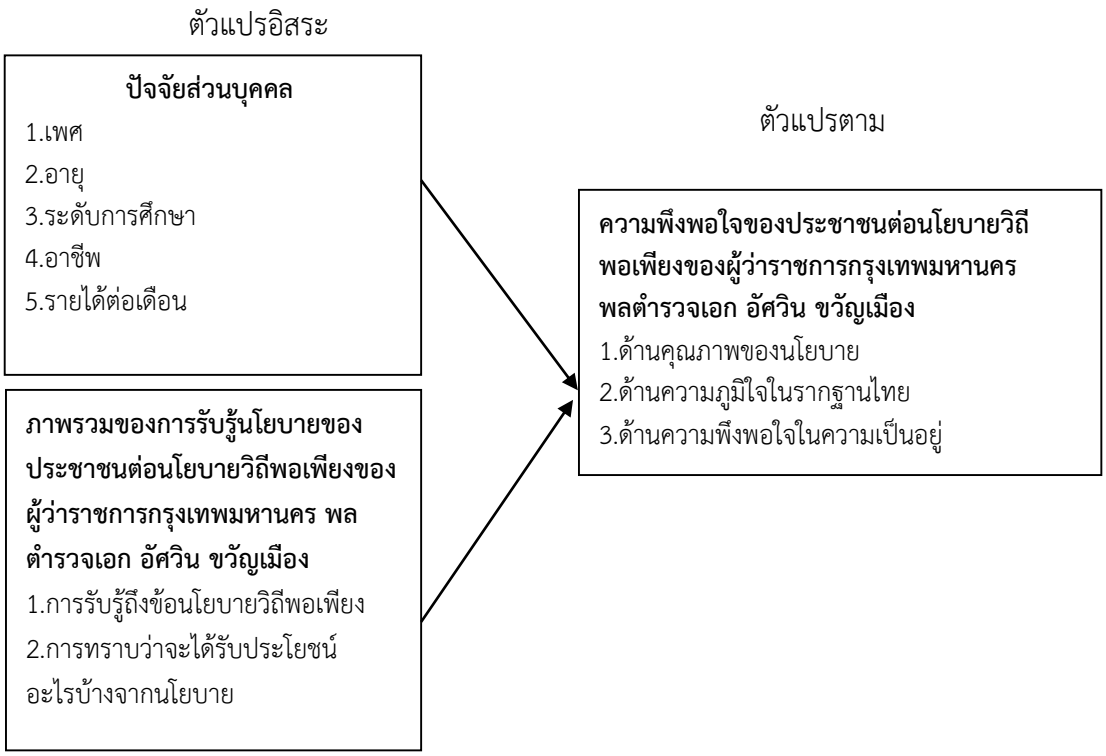
1. ศึกษาระดับความพึงพอใจต่อนโยบายวิถีพอเพียงของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร พลตำรวจเอก อัศวิน ขวัญเมือง
2. เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อนโยบายวิถีพอเพียงของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร พลตำรวจเอก อัศวิน ขวัญเมือง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. ศึกษาความสัมพันธ์การรับรู้นโยบายของประชาชนกับความพึงพอใจต่อนโยบายวิถีพอเพียงของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร พลตำรวจเอก อัศวิน ขวัญเมือง

สมมติฐานการศึกษา

สมมติฐานที่ 1 ความพึงพอใจของประชาชนต่อนโยบาย วิถีพอเพียง ของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร แตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคล

สมมติฐานที่ 2 การรับรู้นโยบายของประชาชน ต่อนโยบายวิถีพอเพียงของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร พลตำรวจเอก อัศวิน ขวัญเมืองมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อนโยบายวิถีพอเพียง ของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร

กรอบแนวคิดการศึกษา



ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ได้ทราบความพึงพอใจของประชาชนต่อนโยบายวิถีพอเพียงของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร พลตำรวจเอก อัศวิน ขวัญเมือง การรับรู้นโยบายของประชาชน ต่อนโยบายวิถีพอเพียงของ ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร พลตำรวจเอก อัศวิน ขวัญเมือง ได้ทราบความพึงพอใจของประชาชนต่อนโยบายวิถีพอเพียงของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร พลตำรวจเอก อัศวิน ขวัญเมืองจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล สามารถนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงนโยบายเพื่อหาแนวทางในการให้บริการประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครต่อไป

วิธีการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนในชุมชนเขตพระนคร เขตสัมพันธวงศ์ และเขตป้อมปราบศัตรูพ่าย กรุงเทพมหานคร จำนวน 39,230 คน (สำนักพัฒนาสังคมกรุงเทพมหานคร, 2560) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนในชุมชนเขตพระนคร เขตสัมพันธวงศ์ และเขตป้อมปราบศัตรูพ่าย กรุงเทพมหานคร จำนวน 396 คน ซึ่งการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คำนวณจากสูตรของ ยามาเน่ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t –test , One – way ANOVA และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน

สรุปผลการศึกษา

ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 232 คน คิดเป็นร้อยละ 58.5 มีอายุ 30-39 ปี จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 42.0 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 206 คน คิดเป็นร้อยละ 52.1 มี

อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน/รับจ้าง จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 23.5 และมีรายได้ต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 34.9

การรับรู้ของประชาชนต่อนโยบายวิถีพอเพียงของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร พลตำรวจเอก อัศวิน ขวัญเมือง พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71

ความพึงพอใจของประชาชนต่อนโยบาย วิถีพอเพียง ของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร สามารถแยกเป็นรายด้าน ได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจ ด้านคุณภาพของนโยบาย โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้วพบว่า นโยบายที่ผู้ราชการกรุงเทพฯ กำหนดทำให้กรุงเทพฯ เป็นเมืองที่มีความปลอดภัย อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 รองลงมา นโยบายได้มามีผลต่อการดำเนินชีวิตประจำวันที่ดียิ่งขึ้น อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 และนโยบายสามารถช่วยให้มีความสะดวกสบายมากยิ่งขึ้น อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82

2. ความพึงพอใจ ด้านความภูมิใจในรากฐานไทย โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้วพบว่า มีการดำเนินรอยตามนโยบาย วิถีพอเพียง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 รองลงมา แนะนำให้คนใกล้ตัวได้ดำเนินรอยตามนโยบาย วิถีพอเพียง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 และจะสอนลูกหลานให้รู้จักรักษาความเป็นรากฐานของไทยไว้ต่อไป อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43

3. ความพึงพอใจ ด้านความพึงพอใจในความเป็นอยู่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้วพบว่า มีความรู้สึกพอใจในความเป็นอยู่ที่มีในปัจจุบัน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65รองลงมา ไม่ได้ต้องการที่จะมีความเป็นอยู่ที่ดีไปกว่านี้แล้ว อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 และมีพึงพอใจในการเดินทางระหว่างที่ทำงานกับที่พักอาศัย อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อนโยบาย วิถีพอเพียง ของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร

1.1 ประชาชน ที่มี เพศ ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อนโยบาย วิถีพอเพียง ของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน

1.2 ประชาชน ที่มี อายุ ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อนโยบาย วิถีพอเพียง ของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน

1.3 ประชาชน ที่มี ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อนโยบาย วิถีพอเพียง ของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน ในด้านความพึงพอใจในความเป็นอยู่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.4 ประชาชน ที่มี อาชีพ ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อนโยบาย วิถีพอเพียง ของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน ในด้านคุณภาพของนโยบาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.5 ประชาชน ที่มี อาชีพ ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อนโยบาย วิถีพอเพียง ของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 การรับรู้ของประชาชนต่อนโยบายวิถีพอเพียงของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร พลตำรวจเอก อัศวิน ขวัญเมืองมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อนโยบาย วิถีพอเพียง ของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร

การอภิปรายผล

จากการศึกษา การรับรู้ของประชาชนต่อนโยบายวิถีพอเพียงของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร พลตำรวจเอก อัศวิน ขวัญเมือง โดยรวมอยู่ในระดับมาก พบว่า นโยบายวิถีพอเพียง เป็นนโยบายที่ดีต่อตนเองและครอบครัว ซึ่งสามารถขอข้อมูล และมีผู้รับผิดชอบดูแลโดยตรง อีกทั้งผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร พลตำรวจเอก อัศวิน ขวัญเมือง เป็นคนดี และหวังดีต่อสังคม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จุฑามณี ประสานตรี (2557) ทำการศึกษาเกี่ยวกับความคาดหวังและความพึงใจของประชาชนที่มีต่อนโยบายการพัฒนาของเทศบาลเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม พบว่า ประชาชนมีการรับรู้นโยบายต่างๆ ของเทศบาลเมืองนครพนมอยู่ในระดับมาก เนื่องจาก ทางเทศบาลมีการประชาสัมพันธ์ และจัดการอบรมให้ความรู้ในเรื่องต่าง ๆ ให้กับประชาชนทราบ ทำให้ประชาชนได้รับทราบนโยบายและสามารถนำมาปฏิบัติได้เป็นอย่างดี อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปรัชญากร คิสาลัง (2557) ทำการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภคขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี พบว่า ประชาชน มีการรับรู้การบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภคอยู่ในระดับมาก เนื่องจาก องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี มีการประชาสัมพันธ์และวางระบบการบริหารเป็นอย่างดี อีกทั้งยังมีการแจกแจงรายละเอียด ให้กับประชาชนได้รับทราบ ทำให้ประชาชนมีความรู้และเข้าใจในการบริหารงานต่างๆ มากยิ่งขึ้น

จากการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อนโยบาย วิถีพอเพียง ของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร สามารถแยกเป็นรายด้าน ได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจ ด้านคุณภาพของนโยบาย โดยรวมอยู่ในระดับมาก พบว่า นโยบายที่ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร พลตำรวจเอก อัศวิน ขวัญเมือง กำหนดทำให้กรุงเทพมหานครเป็นเมืองที่มีความปลอดภัย ซึ่งนโยบายมีผลต่อการดำเนินชีวิตประจำวันที่ดี และสามารถช่วยให้มีความสะดวกสบายมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิชัย ชุติธนธีระกุล (2550) ทำการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามนโยบายการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เนื่องจาก องค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีการจัดระบบการจัดการบ้านเมืองที่ดี มีการแจ้งประชุมต่อคณะทำงาน อีกทั้งยังมีการให้ความรู้แก่ประชาชนในเรื่องต่างๆ ทำให้ประชาชนได้รับทราบข้อมูลที่ถูกต้องในการทำงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชไมพร วดีศิริศักดิ์ (2552) ทำการศึกษาเกี่ยวกับความคาดหวังและความพึงพอใจของประชาชนทีมีต่อบทบาทตามนโยบายการพัฒนาของเทศบาลตำบลท่าอุเทน อำเภอท่าอุเทน จังหวัดนครพนม พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนทีมีต่อบทบาทตามนโยบายการพัฒนาของเทศบาลตำบลท่าอุเทน อำเภอท่าอุเทน จังหวัดนครพนม โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เนื่องจาก ประชาชนมีบทบาทในการร่วมการพัฒนาเทศบาล โดยการแสดงความคิดเห็น และมีส่วนร่วมในเรื่องต่างๆ ทำให้มีการดำเนินชีวิตประจำวันที่ดีขึ้นมากกว่าเดิม

2. ความพึงพอใจ ด้านความภูมิใจในรากฐานไทย โดยรวมอยู่ในระดับมาก พบว่า ประชาชนมีการดำเนินรอยตามนโยบายวิถีพอเพียง ซึ่งมีการแนะนำให้คนใกล้ตัวได้ดำเนินการ และจะสอนลูกหลานให้รู้จักรักษาความเป็นรากฐานของไทยไว้ต่อไปอีกด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นฤพล เดี่ยววิไล (2552) ทำการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อนโยบายการแก้ปัญหาเศรษฐกิจของรัฐบาล พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เนื่องจาก ประชาชนมีการดำเนินชีวิตแบบเรียบง่าย ซึ่งดำรงไว้ตามขนบธรรมเนียมประเพณีไทย ทำให้เกิดความภาคภูมิใจในท้องถิ่นที่ตนอาศัยอยู่นั่นเอง อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชไมพร วดีศิริศักดิ์ (2552) ทำการศึกษาเกี่ยวกับ

ความคาดหวังและความพึงพอใจของประชาชนทีมีต่อบทบาทตามนโยบายการพัฒนาของเทศบาลตำบลท่าอุเทน อำเภอท่าอุเทน จังหวัดนครพนม พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนทีมีต่อบทบาทตามนโยบายการพัฒนาของเทศบาลตำบลท่าอุเทน อำเภอท่าอุเทน จังหวัดนครพนม โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เนื่องจาก ประชาชนมีการวางแผนการดำเนินชีวิตแบบเศรษฐกิจพอเพียง ซึ่งทำให้สามารถดำรงชีวิตได้อย่างมีความสุข และมีการบอกต่อถึงความเป็นไทยให้กับลูกหลานต่อไปได้เป็นอย่างดี

3. ความพึงพอใจ ด้านความพึงพอใจในความเป็นอยู่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก พบว่า ประชาชนมีความรู้สึกพอใจในความเป็นอยู่ที่มีในปัจจุบัน ซึ่งไม่ได้ต้องการที่จะมีความเป็นอยู่ที่ดีไปกว่านี้ และสามารถเดินทางจากที่พักมาที่ทำงานได้อย่างสะดวกสบายอีกด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิชัย ชุติธนธีระกุล (2550) ทำการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามนโยบายการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในทุกด้าน อยู่ในระดับมาก เนื่องจาก ประชาชนได้รับการพัฒนาในด้าน ต่างๆ ทำให้สามารถดำรงชีวิตประจำวันได้เป็นอย่างดี อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ นฤพล เดี่ยววิไล (2552) ทำการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อนโยบายการแก้ปัญหาเศรษฐกิจของรัฐบาล พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจาก ประชาชนมีความเป็นอยู่ตามรอยเศรษฐกิจพอเพียง โดยสามารถมีการประยุกต์ใช้ความรู้ที่ได้ศึกษามาต่อการดำรงชีพได้เป็นอย่างดี

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

1. จากการศึกษา ปัจจัยส่วนบุคคล ข้อค้นพบในการวิจัยครั้งนี้ พบว่า ระดับการศึกษากับอาชีพ มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อนโยบาย วิถีพอเพียง ของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ดังนั้น ควรนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการประกอบการวางแผน ในการสร้างกลยุทธ์นโยบายวิถีพอเพียง ที่สามารถนำมาใช้ในการพัฒนากรุงเทพมหานครให้มีประสิทธิมากยิ่งขึ้นต่อไป

2. จากการศึกษา ภาพรวมการรับรู้ของประชาชน ข้อค้นพบในการวิจัยครั้งนี้ พบว่า มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อนโยบาย วิถีพอเพียง ของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ดังนั้น ควรนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการพัฒนา ปรับปรุงนโยบาย วิถีพอเพียงให้ดียิ่งขึ้น เพื่อทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด และสามารถนำความรู้ต่างๆ ที่ได้รับจากนโยบายมาใช้ในการดำรงชีวิตประจำวันต่อไป

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษา เพิ่มเติมเกี่ยวกับตัวแปรอื่นๆ ในการวิจัย ที่อาจส่งผลต่อการวิจัยที่ชัดเจนขึ้น เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ชัดเจนขึ้น และสามารถนำมาพัฒนาปรับปรุง แก้ไขให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. ควรทำการศึกษาในลักษณะเชิงคุณภาพมากขึ้น เพราะจะได้รับข้อมูลที่มีรายละเอียดเชิงลึกมากขึ้น เพื่อสามารถนำข้อมูลที่ได้มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ในการพัฒนานโยบายวิถีพอเพียงให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

บรรณานุกรม

จุฑามณี ประสานตรี. (2557). **ความคาดหวังและความพึงใจของประชาชนที่มีต่อนโยบายการพัฒนาของเทศบาลเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม.** นครพนม: มหาวิทยาลัยนครพนม.

ชไมพร วดีศิริศักดิ์. (2552). **ความคาดหวังและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบทบาทตามนโยบายการพัฒนาของเทศบาลตำบลท่าอุเทน อำเภอท่าอุเทน จังหวัดนครพนม.** สกลนคร: มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.

นฤพล เดี่ยววิไล. (2552). **ความพึงพอใจของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อนโยบายการแก้ปัญหาเศรษฐกิจของรัฐบาล.** กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ปรัชญากร คิสาลัง. (2557). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภคขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี.** นครราชสีมา: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.

พิชัย ชุติธนธีระกุล. (2550). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามนโยบายการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา.** ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

ภาวะผู้นำตามหลักสัปปุริสธรรมของผู้บริหารงานคณะสงฆ์ อำเภอเสาไห้ จังหวัดสระบุรี

Leadership In Accordance With Sappurisa Dhamma of Monk Dean In Sao Hai District, Saraburi Province

นายอภิชาต แป้นรักษา*รศ.ดร.ปิยากร หวังมหาพร

หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม

บทคัดย่อ

จากการศึกษาเรื่องภาวะผู้นำตามหลักสัปปุริสธรรมของผู้บริหารงานคณะสงฆ์อำเภอเสาไห้ จังหวัดสระบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับภาวะผู้นำตามหลักสัปปุริสธรรมของผู้บริหารงานคณะสงฆ์อำเภอเสาไห้ จังหวัดสระบุรี 2) เปรียบเทียบความคิดเห็นของพระภิกษุและสามเณรต่อภาวะผู้นำตามหลักสัปปุริสธรรมของผู้บริหารงานคณะสงฆ์ อำเภอเสาไห้ จังหวัดสระบุรี โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้คือ พระสังฆาธิการ พระภิกษุและสามเณรใน อำเภอเสาไห้ จังหวัดสระบุรี จำนวน 184 รูป เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือแบบสอบถามและการสัมภาษณ์ และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่, ร้อยละ,t – test , F – Test และ One Way ANOVA

ผลการศึกษาพบว่า ภาวะผู้นำตามหลักสัปปุริสธรรมของผู้บริหารคณะสงฆ์อำเภอเสาไห้ จังหวัดสระบุรี ภาวะผู้นำตามหลักสัปปุริสธรรม ด้านมัตตัญญุตาโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของพระภิกษุและสามเณรต่อภาวะผู้นำตามหลักสัปปุริสธรรมของผู้บริหารงานคณะสงฆ์ อำเภอเสาไห้ จังหวัดสระบุรี โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ภิกษุ ที่มีอายุ พรรษา การศึกษาต่างกัน มีความเห็นต่อภาวะผู้นำตามหลักสัปปุริสธรรมผู้บริหารงานคณะสงฆ์อำเภอเสาไห้ จังหวัดสระบุรี แตกต่างกัน

คำสำคัญ: ภาวะผู้นำ หลักสัปปุริสธรรม ผู้บริหารงานคณะสงฆ์ อำเภอเสาไห้ จังหวัดสระบุรี

ABSTRACT

Studying "Leadership by Sappurisa Dhamma of the Sao Hai District, Saraburi province, with the aim of 1) To study the leadership level of Sappurisa. Dhamma of Sao Hai District, Saraburi province 2) To compare the opinions of monks and novices on the leadership of Sappurisa Dhamma of the administrators of the Sao Hai District, Saraburi province 3) To study obstacles and suggestions about leadership according to Sappurisa Dhamma of Sao Hai District, Saraburi . The sample in this study was Monks and novices in Sao Hai District, Saraburi province. The questionnaire was completed with 217 questionnaires. The instruments used in this research were questionnaires and interviews. The frequency, percentage, t-test, F-Test and One-way ANOVA were used.

The study indicated that leadership by Sappurisa Dhamma on Moderation, knowing how to be temperate was at a high level, Compare the opinions of monks and novices on the leadership of Sappurisa Dhamma of the administrators the different opinions according to the

of the Sao Hai District, Saraburi province, by personal factors. had there are different positions of government.

บทนำ

ในปัจจุบันความก้าวหน้าทางวิชาการ และเทคโนโลยี รวมถึงการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารทำให้องค์กรต่างๆ มีการแข่งกันสูงขึ้น เพื่อให้ได้รับการยอมรับจากคนส่วนใหญ่ในสังคม ดังนั้นผู้นำจึงจำเป็นต้องมีการพัฒนา ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการบริหารองค์กรของตนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ก็ขึ้นอยู่กับคามรู้ความสามารถ วิสัยทัศน์ของผู้นำ หรือเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า “ภาวะผู้นำ” ผู้นำจึงจำเป็นต้องมีภาวะผู้นำอย่างเหมาะสม และทันต่อสถานการณ์ สามารถนำพาองค์การดำเนินไปสู่เป้าหมายได้

ด้วยสภาพสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทำให้จิตใจของผู้คนเปลี่ยนแปลงไปตามสภาพแวดล้อม ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นระหว่างผู้นำและผู้ใต้บังคับบัญชา เช่น ปัญหาการเลือกคนเข้าทำงาน ปัญหาการการใช้อำนาจที่มิชอบเพื่อแสวงหาผลประโยชน์ให้ตนหรือกลุ่มของตน ปัญหาการไม่ไว้วางใจผู้ใต้บังคับบัญชาของตน ปัญหาการเอารัดเอาเปรียบ เป็นต้น ปัญหาเหล่านี้ทำให้เกิดสภาพการณ์ของภาวะผู้นำที่ไม่พึงประสงค์เกิดขึ้นในองค์กรหรือสังคมนั้นๆ กล่าวคือ เกิดปัญหาเกี่ยวกับการขาดคุณธรรม จริยธรรมอันเป็นบทบาทและหน้าที่ของการเป็นผู้นำที่ดีผู้นำที่ขาดคุณธรรม จริยธรรมจะทำให้การปฏิบัติหน้าที่เป็นไปอย่างไม่ชอบธรรม ส่งผลให้ภาพลักษณ์ขององค์กรเสื่อมเสีย และทำให้การบริหารงานขาดประสิทธิภาพ ถือว่าเป็นการนำมาซึ่งความล้มเหลวของการบริหารองค์กร และจะนำมาซึ่งความล่มสลายขององค์กรในอนาคต (สุรัตน์ กลั่นประเสริฐ, 2556)

ภาวะผู้นำ จึงเป็นกระบวนการที่ผู้บริหารจะนำออกมา หรือแสดงออกมาใช้เพื่อให้เกิดผล หรืออิทธิผลต่อพฤติกรรมผู้ที่อยู่รอบข้างในองค์กร ภาวะผู้นำจะมีความสมบูรณ์มากขึ้นผู้นำต้องมีคุณธรรม จริยธรรม ในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อลดความขัดแย้งระหว่างผู้นำและผู้ใต้บังคับบัญชา นอกจากนี้ผู้นำควรมีความเข้าใจและสามารถปรับเปลี่ยนความต้องการของคน หรือสนองความต้องการของคนได้ดี เพื่อเป็นแรงผลักดัน หรือเป็นการกระตุ้นให้มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน

ในทางพระพุทธศาสนา การบริหารงานคณะสงฆ์แบ่งออกเป็น 6 ด้าน ซึ่งงานแต่ละด้านถูกกำหนดให้ขับเคลื่อนโดยผู้บริหารงานคณะสงฆ์ในแต่เขตพื้นที่ที่มีการแต่งตั้งจากเจ้าคณะปกครองที่มีระดับสูงขึ้นไป โดยมหาเถระสมาคม เป็นองค์กรสูงสุดในการบริหารงานภาพรวม ดังนั้นเจ้าคณะปกครองตั้งแต่เจ้าคณะตำบลเป็นต้นไปจึงมีภาระหน้าที่ในการเป็นผู้นำคณะสงฆ์ในเขตพื้นที่ปกครองของตน เพื่อขับเคลื่อนงานคณะสงฆ์ในแต่ละด้านให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ทั้งนี้ ผู้นำจึงจำเป็นต้องต้องมีคุณสมบัติหรือมีภาวะผู้นำ ซึ่งในพระไตรปิฎกได้แสดงคุณสมบัติอันประกอบด้วยธรรมของผู้บริหารหรือผู้นำเอาไว้ 7 ประการ เรียกว่า “หลักสัปปุริสธรรม 7” ประกอบด้วย (1) ด้านธัมมัญญุตา คือ ความเป็นผู้รู้จักเหตุ (2) ด้านอัตถัญญุตา คือ ความเป็นผู้รู้จักผล(3) ด้านอัตตัญญุตา คือ ความเป็นผู้รู้จักตน (4) ด้านมัตตัญญุตา คือ ความเป็นผู้รู้จักประมาณ (5) ด้านกาลัญญุตา คือ ความเป็นผู้รู้จักกาลเวลา (6) ด้านปริสัญญุตา คือ ความเป็นผู้รู้จักชุมชน และ(7)ด้านปุคคลัญญุตา คือ ความเป็นผู้รู้จักบุคคล (สุรัตน์ กลั่นประเสริฐ, 2556) ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาภาวะผู้นำของผู้บริหารคณะสงฆ์โดยการประยุกต์ใช้หลักสัปปุริสธรรม 7ในเขตพื้นที่อำเภอเสาไห้ จังหวัดสระบุรี เพื่อนำประโยชน์จากการวิจัยนี้พัฒนาการบริหารงานให้งานพระพุทธศาสนาดำเนินไปเพื่อสืบทอดอายุพระพุทธศาสนาต่อไป

วัตถุประสงค์การศึกษา

1) เพื่อศึกษาระดับภาวะผู้นำตามหลักสัปปุริสธรรมของผู้บริหารงานคณะสงฆ์อำเภอเสาไห้ จังหวัดสระบุรี

2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของพระภิกษุและสามเณรต่อภาวะผู้นำตามหลักสัปปุริสธรรมของผู้บริหารงานคณะสงฆ์ อำเภอเสาไห้ จังหวัดสระบุรี โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

สมมติฐานการศึกษา

ภิกษุที่มีอายุ พรรษา ระดับการศึกษา (ระบบสามัญ ระบบพระปริยัติธรรม (นักธรรม) ระบบพระปริยัติธรรม (บาลี)) ต่างกันมีความเห็นต่อภาวะผู้นำตามหลักสัปปุริสธรรมผู้บริหารงานคณะสงฆ์อำเภอเสาไห้ จังหวัดสระบุรี แตกต่างกัน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ได้ทราบระดับภาวะผู้นำตามหลักสัปปุริสธรรมของผู้บริหารงานคณะสงฆ์อำเภอเสาไห้ จังหวัดสระบุรี และได้ทราบผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของพระภิกษุและสามเณรต่อภาวะผู้นำตามหลักสัปปุริสธรรมของผู้บริหารงานคณะสงฆ์ อำเภอเสาไห้ จังหวัดสระบุรี โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

วิธีดำเนินการศึกษา

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ พระสังฆาธิการ พระภิกษุและสามเณรใน อำเภอเสาไห้ จังหวัดสระบุรี มีจำนวน 217 ตัวอย่าง จากพระอารามหลวง 2 วัด และ วัดราษฎร์ 35 วัด โดยใช้ประชากรเป็นกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การทดสอบค่าที (t - test) ในกรณีตัวแปรต้นสองกลุ่มและการทดสอบค่าเอฟ (F - test) ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA)

ผลการศึกษา

1. ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็น พระภิกษุ 184 รูป คิดเป็นร้อยละ 84.8 อายุ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 42.5 พรรษา 11-20 คิดเป็นร้อยล่ะ 24.9 การศึกษาระบบสามัญต่ำกว่าปริญญาตรี 188 คิดเป็นร้อยล่ะ 86.6 ระบบการศึกษาพระปริยัติธรรม (นธ.) นธ.ตรี จำนวน 120 รูป คิดเป็นร้อยละ 55.3 ระบบการศึกษาพระปริยัติธรรม (บาลี) เปรียญ 4-6 จำนวน 95 รูป คิดเป็นร้อยล่ะ 43.8 ตำแหน่งทางการปกครอง เป็น ลูกวัด จำนวน 112 รูป คิดเป็นจำนวนร้อยละ 51.6

2. ภาวะผู้นำตามหลักสัปปุริสธรรมของผู้บริหารงานคณะสงฆ์อำเภอเสาไห้ จังหวัดสระบุรี

ความคิดเห็นต่อ ภาวะผู้นำตามหลักสัปปุริสธรรมของผู้บริหารงานคณะสงฆ์อำเภอเสาไห้ จังหวัดสระบุรี เมื่อพิจารณารายด้าน สามารถเรียงอันดับค่าคะแนนเฉลี่ย จากมากที่สุดไปน้อยที่สุด ได้ดังต่อไปนี้ อันดับ 1 ด้านปุคคลปโรปรัญญุตา อันดับ 2 ด้านปริสัญญุตา อันดับ 3 ด้านมัตตัญญุตา อันดับ 4 ด้านกาลัญญุตา อันดับ 5 ด้านอัตถัญญุตา อันดับ 6 ด้านอัตตัญญุตา อันดับ 7 ด้านธัมมัญญุตา

3. การเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อภาวะผู้นำตามหลักสัปปุริสธรรมของผู้บริหารงานคณะสงฆ์อำเภอเสาไห้ จังหวัดสระบุรีโดยจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของภิกษุที่มีต่อ**ภาวะ**ผู้นำตามหลักสัปปุริสธรรมของผู้บริหารงานคณะสงฆ์อำเภอเสาไห้ จังหวัดสระบุรี โดยจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล สรุปได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ภิกษุที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อภาวะผู้นำตามหลักสัปปุริสธรรมผู้บริหารงานคณะสงฆ์อำเภอเสาไห้ จังหวัดสระบุรี แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ภิกษุ ที่มีพรรษา มีความคิดเห็นต่ภาวะผู้นำตามหลักสัปปุริสธรรมผู้บริหารงานคณะสงฆ์อำเภอเสาไห้ จังหวัดสระบุรี แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 ภิกษุ ที่มีระดับการศึกษาระบบสามัญต่างกัน มีความคิดเห็นต่ภาวะผู้นำตามหลักสัปปุริสธรรมผู้บริหารงานคณะสงฆ์อำเภอเสาไห้ จังหวัดสระบุรี แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4 ภิกษุ ที่มีระดับการศึกษาระบบพระปริยัติธรรม (นักธรรม)ต่างกันมีความเห็นต่อภาวะผู้นำตามหลักสัปปุริสธรรมผู้บริหารงานคณะสงฆ์อำเภอเสาไห้ จังหวัดสระบุรี แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 5 ภิกษุ ที่มีระดับการศึกษาระบบพระปริยัติธรรม (บาลี) ต่างกันมีความเห็นต่อภาวะผู้นำตามหลักสัปปุริสธรรมผู้บริหารงานคณะสงฆ์อำเภอเสาไห้ จังหวัดสระบุรี แตกต่างกัน

อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษา ภาวะผู้นำตามหลักสัปปุริสธรรมของผู้บริหารคณะสงฆ์อำเภอเสาไห้ จังหวัดสระบุรี สามารถแยกเป็นรายด้าน ได้ดังนี้

1. ภาวะผู้นำตามหลักสัปปุริสธรรม ด้านธัมมัญญุตา ความเป็นผู้รู้จักเหตุ/หลักการ/หลักเกณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง พบว่า ผู้บริหารเป็นนักวางแผนและกำหนดนโยบายที่สอดคล้องกับลักษณะการบริหารงานของคณะสงฆ์ ซึ่งมีแนวทางในการปฏิบัติงานที่สามารถสร้างประโยชน์ให้กับส่วนรวมและมีความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการบริหารจัดการคณะสงฆ์ให้เหมาะสมกับสภาพสังคมในปัจจุบัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พระมหาคมเพชร วชิรปญฺโญ (เรืองผา) ได้วิจัยเรื่อง “การนำหลักสัปปุริสธรรม 7 มาประยุกต์ใช้ในการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น : กรณีศึกษาเฉพาะองค์การบริหารส่วนตำบล ในอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี” พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจในการนำหลักสัปปุริสธรรม 7 โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจาก ผู้บริหารเป็นนักวางแผนและมีการกำหนดนโยบายต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ พระอุเทน ปริมุตฺโต(คุ้มภัย)ได้วิจัยเรื่อง “ภาวะผู้นำเชิงพุทธของผู้นำการปกครองส่วนท้องที่ ในอำเภอพยุหะคีรี จังหวัดนครสวรรค์” พบว่า ด้านความเป็นผู้รู้จักเหตุ และ ด้านความเป็นผู้รู้จักผล ด้านความเป็นผู้รู้จักบุคคล อยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจาก ผู้บริหารมีแนวทางในการปฏิบัติงานตามนโยบายที่ได้กำหนดไว้

2. ภาวะผู้นำตามหลักสัปปุริสธรรม ด้านอัตถัญญุตา ความเป็นผู้รู้จักผล/ความมุ่งหมาย/ผลที่จะเกิดขึ้นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง พบว่า ผู้บริหารมีความมุ่งมั่น และมีความเพียรพยายามที่จะขับเคลื่อนนโยบายไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้ซึ่งมีการพัฒนารูปแบบการบริหารงานคณะสงฆ์ให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อม และมีวิสัยทัศน์ และเป้าหมายในการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พระมหาคมเพชร วชิรปญฺโญ (เรืองผา) ได้วิจัยเรื่อง “การนำหลักสัปปุริสธรรม 7 มาประยุกต์ใช้ในการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น : กรณีศึกษาเฉพาะองค์การบริหารส่วนตำบล ในอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี” พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจในการนำหลักสัปปุริสธรรม 7 โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจาก ผู้บริหารมีความมุ่งมั่นและเพียรพยายามในการบริหารงาน อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ

พระอุเทน ปริมุตฺโต(คุ้มภัย)ได้วิจัยเรื่อง “ภาวะผู้นำเชิงพุทธของผู้นำการปกครองส่วนท้องที่ ในอำเภอพยุหะคีรี จังหวัดนครสวรรค์” พบว่า ด้านความเป็นผู้รู้จักผล ด้านความเป็นผู้รู้จักบุคคล อยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจาก ผู้บริหารมีการพัฒนารูปแบบการบริหารคณะสงฆ์อย่างต่อเนื่อง ได้อย่างเหมาะสม

3. ภาวะผู้นำตามหลักสัปปุริสธรรม ด้านอัตตัญญุตา : ความเป็นผู้รู้จักตนรู้จักภาวะ/กำลังความรู้ความสามารถ/รู้จักแก้ไขปรับปรุงโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง พบว่า ผู้บริหารสามารถปรับตัวให้เข้ากับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี ซึ่งมีความสามารถในการแรงจูงใจคณะสงฆ์ร่วมกันพัฒนากิจการของคณะสงฆ์ และผู้บริหารเป็นผู้ที่รู้จักประมาณตนและวางตัวได้อย่างเหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กฤติมา ไทยยานันท์ ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ภาวะผู้นำที่พึงประสงค์ของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลตามความเห็นของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอท่าตะโก จังหวัดนครสวรรค์” พบว่า ภาวะผู้นำที่พึงประสงค์ของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ภาพรวมมีภาวะผู้นำที่พึงประสงค์ อยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจาก ผู้บริหารสามารถปรับตัวเข้ากับบุคลากรได้เป็นอย่างดี อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ พระสุรเดช คมฺภีรปญฺโญ (อินปั๋น)ได้วิจัยเรื่อง “ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อภาวะผู้นำตามหลักพละ 4 ของผู้นำองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่” พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นว่าผู้นำองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) มีภาวะผู้นำตามหลักพละ 4 โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจาก ผู้นำองค์กรรู้จักมีการแก้ไขปรับปรุงในส่วนต่างๆ ได้เป็นอย่างดี

4. ภาวะผู้นำตามหลักสัปปุริสธรรม ด้านมัตตัญญุตา : ความเป็นผู้รู้จักประมาณ รู้จักความพอเพียง โดยรวมอยู่ในระดับมาก พบว่า ผู้บริหารมีการวางแผนการดำเนินงานได้อย่างเหมาะสมในการใช้งบประมาณ ซึ่งมีการใช้งบประมาณในการบริหารคณะสงฆ์และผู้บริหารเป็นผู้วางแผนและกำหนดนโยบายในการบริหารงานได้อย่างเหมาะสมซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พระเสถียร ฐิติสมฺปนฺโนได้วิจัยเรื่อง “ภาวะผู้นำกับการบริหารตามหลักธรรมาภิบาล : กรณีศึกษาวัดในเขตตลิ่งชัน กรุงเทพมหานคร” พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับธรรมาภิบาล ในการบริหารวัดในเขตตลิ่งชัน กรุงเทพมหานครทั้ง 6 ด้าน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจาก ผู้บริหารมีการวางแผนการทำงานได้อย่างเหมาะสม โดยมีการเบิกใช้งบประมาณให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการทำงาน อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรัตน์ กลั่นประเสริฐ ได้วิจัยเรื่อง“ภาวะผู้นำทางการบริหารโดยการประยุกต์ใช้ตามหลักสัปปุริสธรรม 7 กรณีศึกษา บริษัท ทรูคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)” พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นว่าผู้บริหารมีภาวะผู้นำทางการบริหารในการประยุกต์ใช้ตามหลักสัปปุริสธรรม 7 กรณีศึกษา บริษัท ทรูคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) โดยรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจาก ผู้บริหารมีการใช้งบประมาณอย่างคุ้มค่า เพื่อเป็นการกำหนดนโยบายต่างๆ ในการบริหารอย่างดีที่สุด

5. ภาวะผู้นำตามหลักสัปปุริสธรรม ด้านกาลัญญุตา : ความเป็นผู้รู้จักกาลเวลา รู้จักเวลาที่เหมาะที่ควรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง พบว่า ผู้บริหารเป็นผู้ที่มีความสามารถในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้ทันต่อสถานการณ์ ซึ่งมีการจัดทำนโยบายหรือโครงการได้อย่างเหมาะสมกับสถานการณ์ และมีความสามารถในการบริหารงานให้บรรลุผลตามเวลาที่กำหนดอีกด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พระธนันต์ชยานนฺโท (ประเสริฐศิลป์) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การบริหารงานของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ตามหลักสัปปุริสธรรม 7” พบว่า การบริหารงานของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยตามหลักสัปปุริสธรรม 7 โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจาก ผู้บริหารมีการบริหารเวลาในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ พระมหาคมเพชร วชิรปญฺโญ (เรืองผา) ได้วิจัยเรื่อง “การนำหลักสัปปุริสธรรม 7 มาประยุกต์ใช้ในการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น : กรณีศึกษาเฉพาะองค์การบริหารส่วนตำบล ในอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี” พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจในการนำ

หลักสัปปุริสธรรม 7 โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจาก ผู้บริหารมีการแก้ไขปัญหาได้ทันท่วงที รู้จักใช้เวลาทุกนาทีให้เกิดประโยชน์

6. ภาวะผู้นำตามหลักสัปปุริสธรรม ด้านปริสัญญุตา : ความเป็นผู้รู้จักชุมชนและสังคมโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง พบว่า ผู้บริหารเป็นผู้มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี ซึ่งเป็นนักประสานงานที่ดีกับทุกภาคส่วนและให้ความสำคัญในการพัฒนาคุณธรรมจริยธรรมของเยาวชน และประชาชนซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรวิท บุญยะดาษได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ภาวะผู้นำในการพัฒนาชุมชนของ เจ้าอาวาส : กรณีศึกษาจังหวัดเลย” พบว่า ระดับภาวะผู้นำของเจ้าอาวาสโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจาก ผู้นำมีอัธยาศัยที่ดีต่อทุกคน ซึ่งทำให้สามารถประสานการทำงานได้เป็นอย่างดี อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ พระเสถียร ฐิติสมฺปนฺโนได้วิจัยเรื่อง “ภาวะผู้นำกับการบริหารตามหลักธรรมาภิบาล : กรณีศึกษาวัดในเขตตลิ่งชัน กรุงเทพมหานคร” พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับธรรมาภิบาล ในการบริหารวัดในเขตตลิ่งชัน กรุงเทพมหานครทั้ง 6 ด้าน ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจาก ผู้บริหารมีการประสานงานได้ดีกับทุกภาคส่วน ซึ่งเป็นผู้ที่มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีอีกด้วย

7. ภาวะผู้นำตามหลักสัปปุริสธรรม ด้านปุคคลปโรปรัญญุตา: ความเป็นผู้รู้จักบุคคล รู้จักใช้คนให้เหมาะกับงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง พบว่า ผู้บริหารสนับสนุนบุคคลที่มีความรู้ความสามารถให้ดำรงตำแหน่งงานที่เหมาะสม ซึ่งเป็นผู้เลือกบุคลากรให้เหมาะสมกับภาระงานที่มอบหมายตามตำแหน่งงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พระเสถียร ฐิติสมฺปนฺโนได้วิจัยเรื่อง “ภาวะผู้นำกับการบริหารตามหลักธรรมาภิบาล : กรณีศึกษาวัดในเขตตลิ่งชัน กรุงเทพมหานคร” พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับธรรมาภิบาล ในการบริหารวัดในเขตตลิ่งชัน กรุงเทพมหานครทั้ง 6 ด้าน ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจาก ผู้บริหารมีการสนับสนุนความรู้ให้กับทุกคน อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ พระสุรเดช คมฺภีรปญฺโญ (อินปั๋น)ได้วิจัยเรื่อง “ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อภาวะผู้นำตามหลักพละ 4 ของผู้นำองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่” เนื่องจาก ประชาชนมีความคิดเห็นว่าผู้นำองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) มีภาวะผู้นำตามหลักพละ 4 โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจาก ผู้นำองค์กรมีความรู้ความสามารถในการบริการงานในด้านต่างๆ ได้เป็นอย่างดี

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

1. ควรให้ผู้บริหารมีการกำหนดเป้าหมายและการวางแผนในการดำเนินงานให้ชัดเจน เพื่อทำให้ คณะสงฆ์อำเภอเสาไห้ จังหวัดสระบุรี มีการพัฒนาขึ้นในทุกด้านที่ดีมากขึ้น และส่งผลให้การบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

2. ควรมีการกำหนดนโยบายในการปรับปรุงการบริหารงานในด้านต่างๆ อีกทั้งควรมีการประเมินสถานการณ์ และเตรียมการป้องกันการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นได้ทันเวลา ทำให้สามารถบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลมากที่สุด

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษา ปัจจัยอื่นๆที่ส่งผลต่อภาวะผู้นำตามหลักสัปปุริสธรรมของผู้บริหารงานคณะสงฆ์อำเภอเสาไห้ จังหวัดสระบุรี

2. ควรทำการศึกษา ภาวะผู้นำตามหลักสัปปุริสธรรมของผู้บริหารงานคณะสงฆ์ ในพื้นที่อื่นๆ ที่อาจส่งผลต่อการวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

กฤติมา ไทยยานันท์. (2551**). ภาวะผู้นำที่พึงประสงค์ของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลตามความเห็นของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอท่าตะโก จังหวัดนครสวรรค์.** วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น**.**

พระมหาคมเพชร วชิรปญฺโญ. (2553). **การนำหลักสัปปุริสธรรม 7 มาประยุกต์ใช้ในการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น : กรณีศึกษาเฉพาะองค์การบริหารส่วนตำบล ในอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี.** วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต รัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

พระธนันต์ชยานนฺโท. (2554). **การบริหารงานของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยตามหลักสัปปุริสธรรม 7.** วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต (การจัดการเชิงพุทธ) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

พระสุรเดช คมฺภีรปญฺโญ (อินปั๋น). (2553). **การศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อภาวะผู้นำตามหลักพละ 4 ของผู้นำองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่.** วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

พระเสถียร ฐิติสมฺปนฺโน (2552). **ภาวะผู้นำกับการบริหารตามหลักธรรมาภิบาล : กรณีศึกษาวัดในเขตตลิ่งชัน กรุงเทพมหานคร.** วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

พระอุเทน ปริมุตฺโต (คุ้มภัย). (2556). **ภาวะผู้นำเชิงพุทธของผู้นำการปกครองส่วนท้องที่ในอำเภอพยุหะคีรี จังหวัดนครสวรรค์.** วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย.

วรวิท บุญยะดาษ. (2550). **ภาวะผู้นำในการพัฒนาชุมชนของเจ้าอาวาส : กรณีศึกษาจังหวัดเลย.** วิทยานิพนธ์ ศิลปะศาสตร์มหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย.

สุรัตน์ กลั่นประเสริฐ. (2553). **ภาวะผู้นำทางการบริหารโดยการประยุกต์ใช้ตามหลักสัปปุริสธรรม 7 กรณีศึกษาบริษัท ทรูคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน).** วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**,** บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

MS.LSCM

Master of Science Program in Logistics and Supply Chain Management

การลดปัญหาสินค้าขาดมือด้วยเทคนิคการวางแผนการพยากรณ์และเติมเต็มสินค้าร่วมกัน กรณีศึกษา : บริษัทนำเข้าและส่งออกอุปกรณ์ขนถ่ายสินค้า คลังสินค้าอากาศยาน

SHORTAGE PROBLEM REDUCTION BY USING COLLABORATIVE PLANNING,FORECASTING AND REPLENISHMENT CASE STUDY: IMPORT AND EXPORT AIR CARGO HANDLING EQUIPMENT COMPANY

ปณิดา เรือนนิล

วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน

วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน

มหาวิทยาลัยศรีปทุม

บทคัดย่อ

การจัดทำแบบความร่วมมือในการวางแผน การพยากรณ์ และการเติมเต็มสินค้าร่วมกันของบริษัท กรณีศึกษา บริษัทนำเข้าและส่งออกอุปกรณ์ลำเลียงสินค้าคลังสินค้าอากศยานนั้น เป็นการศึกษาและจัดทำแผนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ และเป็นแนวทางเพื่อปรับปรุงการทำงานร่วมกันระหว่างบริษัทและซัพพลายเออร์ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถให้กับบริษัท และสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าเพิ่มมากขึ้น

จากการศึกษาพบว่า การเก็บรวบรวมข้อมูลของการสั่งซื้อสินค้าของลูกค้า เพื่อมาคำนวนหาค่าพยากรณ์ปริมาณการสั่งซื้อ เมื่อใช้การคำนวนโดยวิธีการหาค่าเฉลี่ย Average อย่างง่ายแล้วนั้น ให้ค่าพยากรณ์ที่ใกล้เคียงกับค่าการสั่งซื้อสินค้าจริงมากที่สุด ซึ่งข้อดีของการจัดทำแบบความร่วมมือในการวางแผน การพยากรณ์ และการเติมเต็มของสินค้าร่วมกันนั้น มีข้อดีคือ สามารถเสริมสร้างความสัมพันธ์ และสร้างความเติบโตระหว่างบริษัทและซัพพลายเออร์ ทำให้มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกัน ทำให้เกิดการทำงานร่วมกันอย่างใกล้ชิด และทำให้เกิดการวางแผนการสั่งซื้อสินค้ามีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ลดค่าเสียโอกาสในการขายสินค้า และในส่วนของลูกค้านั้น ทำให้บริษัทสามารถจัดส่งสินค้าได้ทันตามกำหนดเวลา ทำให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่นในบริษัทมากขึ้น และสามารถขยายฐานลูกค้าให้เพิ่มมากขึ้นในอนาคต

คำสำคัญ : ความร่วมมือในการวางแผน การพยากรณ์ และการเติมเต็มสินค้า, การพยากรณ์

ABSTRACT

The research on “Planning for Collaborative Planning, Forecasting and Replenishment Case Study: Import and Export Air Cargo Handling Equipment Company” is study for planning and seeking the way to improve the collaboration between company and supplier, for empower the company and more satisfied customers.

According to the studies, it has been found that Collection of customer order information to calculate the forecast volume of orders by using a simple average calculation method, provides the closest approximation to the actual purchase order value. The advantages of collaborative planning, forecasting, and replenishment can build relationships between company and supplier growing up together, exchange of information between each other. Collaborate closely, and make the planning of the order more effective. Reduce the opportunity cost of sales. And in the customer. The company can deliver goods on time. Make customers more confident in the company, and can expand our customer base in the future.

KEY WORDS : Collaborative Planning, Forecasting and Replenishment, Forecasting

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบัน ขั้นตอนการสั่งซื้อสินค้านั้น จำเป็นต้องอาศัยประสบการณ์ในการทำงานด้านจัดซื้อของเจ้าหน้าที่แผนกจัดซื้อ ในการประมาณการยอดสั่งซื้อในแต่ละเดือน ซึ่งที่ผ่านมาบริษัทกรณีศึกษาไม่ได้มีการวางแผนการพยากรณ์ยอดสั่งซื้อของลูกค้า ทำให้ไม่สามารถจัดหาวัตถุดิบกับซัพพลายเออร์ได้ตรงตามจำนวนการสั่งซื้อของลูกค้า จึงทำให้ไม่สามารถจัดส่งสินค้าได้ทันตามกำหนด โดยเฉพาะในเรื่องของการส่งสินค้าล่าช้านั้น เมื่อเกิดขึ้นบ่อยครั้ง สามารถส่งผลเสียต่อบริษัท ทำให้ลูกค้าหันไปสั่งซื้อสินค้ากับบริษัทที่มีสินค้พร้อมจำหน่าย และสามารถจัดส่งได้ตรงตามกำหนดเวลาที่ลูกค้าระบุเอาไว้ได้

บริษัทกรณีศึกษานี้ เป็นประกอบธุรกิจนำเข้าและส่งออกอุปกรณ์ลำเลียงสินค้า และระบบจัดเก็บสินค้าของคลังอากาศยาน ต่อมาเพื่อเป็นการเพิ่มศักยภายในการแข่งขันในอุตสาหกรรมการผลิตอุปกรณ์ลำเลียงต่างๆในคลังสินค้า ทางบริษัทจึงได้เพิ่มการบริการให้คำปรึกษา และออกแบบผังภายในคลังสินค้าอากาศยาน รวมถึงจำหน่ายชิ้นส่วนอุปกรณ์ที่ใช้ในคลังสินค้า และอะไหล่เพื่อการซ่อมบำรุงที่นำเข้าจากต่างประเทศ โดยมีลูกค้าหลักเป็นลูกค้ากลุ่มธุรกิจสายการบินที่ให้บริการคลังสินค้าอากาศยาน ทั้งในประเทศและต่างประเทศ โดยเฉพาะประเทศในทวีปยุโรป ตะวันออกกลางและแอฟริกา

ต่อมาบริษัทมีแนวคิดที่จะลดปัญหาจำนวนสินค้าที่มีไม่เพียงพอต่อความต้องการของลูกค้า ซึ่งปัญหานั้นเกิดจากซัพพลายเออร์ไม่สามารถเก็บสินค้าไว้ในปริมาณมากๆได้ ซึ่งขั้นตอนการสั่งซื้อนั้นจะสั่งซื้อได้ก็ต่อเมื่อมีคำสั่งซื้อมาจากลูกค้าเท่านั้น เพื่อเป็นการลดปัญหาในการจัดหาสถานที่เพื่อจัดเก็บสินค้า

งานค้นคว้าอิสระนี้ เป็นการทำการศึกษาเกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพ และหาแนวทางเพื่อปรับปรุงการทำงานร่วมกันกับซัพพลายเออร์ในการพยากรณ์ยอดการสั่งซื้อล่วงหน้า เพื่อจัดทำแบบความร่วมมือในการวางแผนร่วมกันระหว่างซัพพลายเออร์และบริษัท เพื่อเพิ่มขีดความสามารถ อีกทั้งยังเป็นการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าเพิ่มมากขึ้นอีกด้วย

2. วัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย

เพื่อหาแนวทางและสร้างความร่วมมือระหว่างองค์กรและซัพพลายเออร์ ในการพยากรณ์ความต้องการสินค้าล่วงหน้า และการจัดเก็บสินค้าคงคลัง เพื่อแก้ไขปัญหาสินค้าที่มีจำนวนไม่เพียงพอเพื่อจัดส่งให้ลูกค้า เพื่อเพิ่มขีดขีดความสามารถในการแข่งขัน และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในระยะยาวระหว่างบริษัทและลูกค้า

3. ทบทวนวรรณกรรม

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้ทำการวิจัยได้ทบทวนทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาปรับใช้ในการกำหนดกรอบแนวคิด และการนำเครื่องมือต่างๆมาใช้ในการแก้ไขปัญหาของบริษัทกรณีศึกษา ซึ่งประกอบไปด้วย แนวคิดทฤษฎีการวางแผ การพยากรณ์ และเติมเต็มสินค้าคงคลังร่วมกัน (Collaborative Planning, Forecasting and Replenishment: CPRF) และแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการพยากรณ์ (Forecasting)

นอกจากนี้แล้ว ยังได้ทำการศึกษาผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งประกอบด้วย วาสนา เจริญศรี ได้ศึกษาเรื่อง “การปรับปรุงการวางแผนการสั่งซื้อในปริมาณที่เหมาะสมและการจัดการวัตถุดิบคงคลังในโซ่อุปทาน กรณีศึกษา บริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์” ปนิตา เชิงรู้ ได้ศึกษาเรื่อง “การศึกษากระบวนการวางแผนความต้องการสินค้า เพื่อเพิ่มประสิทธภาพในการวางแผน” สมฤทัย กลิ่นหอม “การศึกษาเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพเพื่อลดต้นทุน และเพิ่มความสามารถในการให้บริการ ของบริษัท อิมเพรส เซอร์วิส จำกัด” ธิติวัฒน์ ธรรมวิทย์เมธี ได้ศึกษาเรื่อง “การลดต้นทุนของผู้ประกอบการธุรกิจก่อสร้าง กรณีศึกษาบริษัท AAA”

4. ขอบเขตของการวิจัย

งานค้นคว้าอิสระนี้ เป็นกีศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยพื้นฐานจำนวน 1 ชนิด โดยใช้การรวบรวมข้อมูลการสั่งซื้อสินค้าในอดีตเป็นระยะเวลา 1 ปี เพื่อนำมาทำการพยากรณ์ความต้องการ และหาแนวทางเพื่อให้เกิดความร่วมมือใรการประสานงานของข้อมูลระหว่างบริษัทและซัพพลายเออร์ ในการแลกเปลี่ยนข้อมูลคำสั่งซื้อสินค้าของลูกค้า และการพยากรณ์การสั่งซื้อของลูกค้าในอนาคต เพื่อให้มีการจัดการปริมาณสินค้าให้เพียงพอต่อคำสั่งซื้อของลูกค้าและทันต่อการจัดส่งสินค้า เพื่อสร้างความเชื่อมั่น เพิ่มความพึงพอใจให้กับลูกค้า รวมถึงสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบริษัทและซัพพลายเออร์

5. ผลการศึกษา

ผลการศึกษาและจัดทำแบบจำลองหลักการความร่วมมือในการวางแผน การพยากรณ์ และการเติมเต็มสินค้า (Collaborative Planning, Forecasting and Replenishment: CPFR)

<u>Step 1: Evaluate the Current Condition (ประเมินสถานะปัจจุบัน)</u>

ในขั้นตอนนี้จะมองถึงพื้นที่ที่จะปรับเปลี่ยนมาใช้ CPFR และต้องได้รับความร่วมมือจากผู้บริหารระดับสูง ซึ่ง CPFR นี้สามารถเตรียมได้ทั้งส่วนของ Demand และ Supply Benefit ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อองค์กรในการทำงานแบบ Cross-Functional ได้

CPFR Benefit	
Demand	Supply
- เสริมสร้างความสัมพันธ์และสร้างความเติบโตระหว่างบริษัทและซัพพลายเออร์อย่างใกล้ชิด โดยเริ่มจากการทำแผนธุรกิจ รวมถึงปัจจัยพื้นฐานต่างๆ และการพยากรณ์ผล - เป็นการวางแผนการทำงานร่วมกันระหว่างบริษัทและซัพพลายเออร์ ข้อได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ทำให้มีการเปลี่ยนแปลงไปสู่การเพิ่มยอดขายของสินค้าได้ - สามารถรักษาความสัมพันธ์ระหว่างบริษัทและลูกค้าให้ดำเนินต่อไปได้อย่างยาวนาน	- สามารถ Forecast Order ในแต่ละช่วงเวลา โดยจัดเตรียมข้อมูล ระยะเวลาสำหรับการวางแผนการผลิต และปรับปรุงความแม่นยำในการพยากรณ์ - ช่วยลดความไม่แน่นอนของการ Forecast และกระบวนการที่ไม่มีประสิทธิภาพ โดยการลด Stock สินค้าที่เผื่อไว้สำหรับการพยากรณ์ที่อาจผิดพลาด - สินค้าขาด (Out of Stock) จะน้อยลง ซึ่งเป็นผลจากการวลาแผนที่ดีขึ้น ระดับการให้บริการ (Service Level) สูงขึ้น ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าสูงขึ้นด้วย

CPFR Benefits: Demand and Supply

ก่อนการพิจารณาตัดสินใจนำ CPFR มาใช้ ผู้วิจัยได้ทำการพิจารณาวัฒนธรรมภายในองค์กรของบริษัทกรณีตัวอย่าง โดยภายในบริษัทมีความร่วมมือในการทำงานและสามารถแบ่งปันข้อมูลทั้งระหว่างหน่วยงานและระหว่างคู่ค้า เพื่อให้เกิดความร่วมมือในการวางแผนการสั่งซื้อสินค้า ทั้งจากบริษัทกรณีศึกษาเอง และซัพพลายเออร์ เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งต้องเป็นผู้รับหน้าที่จัดเก็บสำรองสินค้าเพื่อรอการจำหน่ายมากเกินความจำเป็น ซึ่งอาจจะส่งผลทำให้เกิดภาวะต้นทุนจม (Sunk Cost) ได้และจะทำให้เกิดความขัดแย้งกันระหว่างบริษัทและซัพพลายเออร์ได้ในอนาคต

บริษัทกรณีศึกษา ได้มีการกำหนดมาตรฐานความปลอดภัยของสินค้าที่นำมาใช้ทำ CPFR คือ โดยมีการประสานงานขอข้อมูล รายละเอียดต่างๆการทดสอบสารเคมีในสินค้าที่จำหน่าย และเอกสารรับรองมาตรฐานสินค้าไปยังซัพพลายเออร์ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าว่าสินค้าที่บริษัทกรณีศึกษานั้น มีความปลอดภัยต่อสิ่งแวดล้อมและผู้ใช้งานจริง และสามารถส่งออกและนำเข้าสินค้านี้ได้โดยไม่เข้าข่ายเป็นสินค้า Dangerous Goods

ในส่วนของซัพพลายเออร์ผู้จำหน่ายสินค้านั้น ทางบริษัทกรณีศึกษาได้มีการประเมินศักยภาพในเรื่องต่างๆดังนี้

- ความสัมพันธ์ระหว่างบริษัทกรณีศึกษาและซัพพลายเออร์ ได้มีการติดต่อซื้อขายสินค้าตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบันรวมแล้ว 4-5 ปี และมีความไว้วางใจเพราะตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา ซัพพลายเออร์ไม่มีปัญหาในเรื่องการจัดส่งสินค้า รวมถึงการประสานงานด้านข้อมูลต่างๆก็ได้รับความร่วมมือจากซัพพลายเออร์เป็นอย่างดีมาโดยตลอด
- การประเมินเรื่องจุดแข็งและจุดอ่อนของซัพพลายเออร์ ซัพพลายเออร์มีดังนี้

<u>จุดแข็ง</u> ในเรื่องของราคาสินค้า เมื่อเทียบกับซัพพลายเออร์รายอื่นที่นำเข้าสินค้าประเภทนี้จากต่างประเทศแล้ว ซัพพลายเออร์ของบริษัทกรณีศึกษาสามารถเสนอราคาให้ถูกกว่ารายอื่นถึง 20% ซึ่งทำให้บริษัทกรณีศึกษาสามารถลดต้นทุนผลิตภัณฑ์ และมีโอกาสเพิ่มกำไรของสินค้าได้มากกว่า ในส่วนของ

<u>จุดอ่อน</u> สืบเนื่องจากซัพพลายเออร์เสนอราคาขายผลิตภัณฑ์ได้ถูกกว่าราคาตลาด ทำให้มีลูกค้าเป็นจำนวนมาก จนในบางเดือนก็มีสินค้าไม่เพียงพอต่อความต้องการ ทำให้ต้องรอสินค้าเข้าจากต่างประเทศซึ่งต้องใช้เวลา 15 วันกว่าของจะมาถึงและสามารถจำหน่ายได้ ซึ่งปัญหานี้ส่งผลให้กับบริษัทกรณีศึกษาคือไม่สามารถส่งของให้ลูกค้าต่างประเทศได้ทันตามกำหนดเวลาได้ ทำให้ลูกค้าขาดความเชื่อมั่น เชื่อถือ ซึ่งหากเกิดกรณีนี้ขึ้นบ่อยครั้งอาจทำให้ลูกค้าหันไปซื้อสินค้ากับบริษัทอื่น ส่งผลให้บริษัทกรณีศึกษาสูญเสียโอกาสในการขาย และขาดรายได้ในการขายสินค้าประเภทนี้ได้

<u>Step 2: Define Scope and Objective (กำหนดขอบเขตและวัตถุประสงค์)</u>

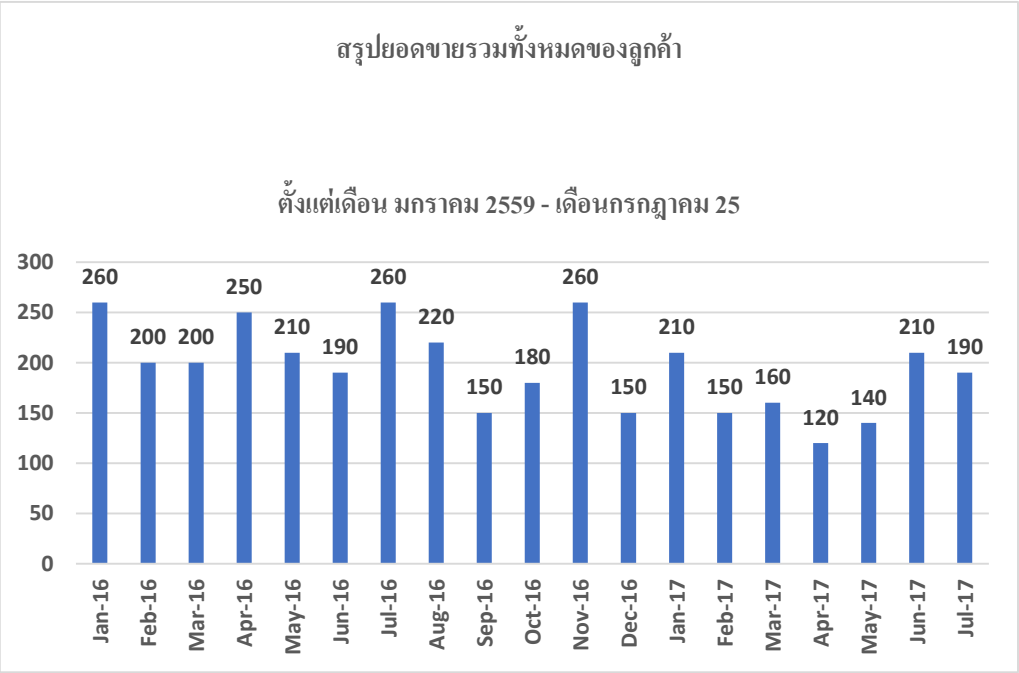
ในขั้นตอนนี้จะเป็นการกำหนดผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบในส่วนงานต่าง การกำหนดทีมงานและบทบาท เลือกสินค้าที่จะอยู่ในกระบวนการ ผู้ที่มีหน้าที่ตัดสินใจใน 9 ขั้นตอนของกระบวนการ CPFR รวมถึงกำหนดตัวชี้วัดและวิธีการวัดผลความสำเร็จดังนี้

Role	Responsibilities	Typical Position Retailer	Typical Position Retailer
Sales Collaboration	Sales Collaboration Team รับผิดชอบ Sales Forecast รวบรวมข้อมูลและรายงานยอดขาย ในทีมนี้จะรับผิดชอบในการแนะนำ และทำการเปลี่ยนระบบการเติมเต็มสินค้า	Category Manager, Buyer, Store Replenishment	Sale Representative (Account Relationship)
Replenishment	Replenishment Team จะกำหนดและตัดสินใจใน Order Forecast และทำการรวบรวมข้อมูลที่เกิดขึ้นจริงของ Order และ Inventory	Buyer, Rebuyer	Costomer Service Manager
Collaboration Technology	Collaboration Technology Team ทำการตรวจสอบประสิทธิผลของเทคโนโลยีและประเมินความต้องการด้านเทคนิค	Project Manager	Project Manager

Team Members, Role and Responsibilities

ในขั้นตอนของการทำ Sales Collaboration นั้น มีการจัดทำ Sharing Forecast Demand โดยคำนวนหา Average Forecast ใช้วิธีการหาค่า Average อย่างง่าย โดยใช้ข้อมูลขายมาทำการวิเคราะห์อ้างอิงทำการหาจุด Average ของยอดขายในช่วง 6 เดือนล่าสุด (กุมภาพันธ์ – กรกฎาคม 2560) เพื่อทำการสั่งซื้อสินค้าเพื่อเก็บเป็น Safety Stock สำหรับบริษัท โดยยอดขายสินค้าสูงสุดอยู่ในเดือนมิถุนายน ที่จำนวน 210 ม้วน และยอดขาย

ต่ำสุดอยู่ในเดือนเมษายน ที่จำนวน 120 ม้วน เพราะฉะนั้นค่า Average จะอยู่ที่ 165 ม้วน และทำการเพิ่มจำนวน 5-15% เพื่อเก็บเป็น Safety Stock โดยในสินค้าส่วนที่เหลือกรณีที่ยอดการสั่งซื้อครั้งต่อไปต่ำกว่าจำนวนที่ได้ตกลงไว้กับซัพพลายเออร์ จะใช้วิธีการทำ Consignment เพื่อกำหนดเปอร์เซนต์การ Sharing Cost เพื่อเป็นการป้องกันกรณีที่ลูกค้ามีการสั่งซื้อภายใน 6 เดือนมากกว่ายอด Average ที่ได้คำนวนไว้



ตารางแผนภูมิยอดขายสินค้าทั้งหมดของลูกค้า ตั้งแต่เดือนมกราคม 2559 - กรกฎาคม 2560

ในขั้นตอนการทำ Replenishment นั้น จะเป็นการวางแผนการเติมเต็มสินค้าโดยดูได้จากตารางด้านล่างนี้

Activity	Week	Scenario 1	Scenario 2	Scenario 3	Scenario 4
	1				
	2				
Order to Supplier	3	190	190 + (10) = 200	190	190 + (-10)
Customer Order	4	180	200	210	...

ตารางการวางแผนการสั่งซื้อ

จากตาราง สามารถอธิบายได้ว่า ในการสั่งซื้อสินค้าแต่ละรอบ จะมีระยะเวลานำ (Lead Time) อยู่ที่ 15 วัน และระยะเวลาในการจัดส่งสินค้าให้กับลูกค้าไม่เกิน 7 วัน ซึ่งบริษัทจะทำการสั่งสินค้าในจำนวนที่ได้ทำการพยากรณ์จากยอดขาย และเพิ่มค่าผันผวนจากค่า Average เดิมประมาณ 5-15% เพื่อป้องกันความไม่แน่นอนในคำสั่งซื้อของลูกค้า

ใน Scenario 1 มีคำสั่งซื้อสินค้าไปยังซัพพลายเออร์ในยอด 190 ม้วน แต่ในต้นสัปดาห์ที่ 4 ลูกค้าส่งคำสั่งซื้อมาให้เป็นจำนวนแค่ 180 ชิ้น ทำให้มีสินค้าคงเหลือในสต๊อกอยู่ 10 ชิ้น ในกรณีนี้ เพื่อเป็นการ

รักษาความสัมพันธ์ระหว่างบริษัทและซัพพลายเออร์ที่ได้มีการซื้อขายกันมาอย่างยาวนาน บริษัทและซัพพลายเออร์จะทำการตกลงร่วมกันว่าจะทำ Consignment ส่วนของค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บสินค้าในอัตราส่วน 50:50 หรือตามที่เห็นเหมาะสมโดยขึ้นอยู่กับในแต่ละช่วงเวลาที่ได้ทำการพยากรณ์และความผันผวนของคำสั่งซื้อของลูกค้าเป็นหลัก

ใน Scenario 2 สังเกตุจากคำสั่งซื้อของลูกค้าที่เข้ามาเป็นจำนวน 200 ม้วน ซึ่งเมื่อรวมคำสั่งซื้อใหม่และสินค้าเดิมที่เหลืออยู่ ทำให้บริษัทมีสินค้าได้ตรงกับจำนวนของลูกค้าได้พอดี และสามารถจัดส่งได้ทันที

ใน Scenario 3 จะอธิบายถึงกรณีสินค้ามีไม่เพียงพอกับความต้องการของลูกค้า โดยคำสั่งซื้ออยู่ที่จำนวน 210 ม้วน แต่จากการพยากรณ์คำสั่งซื้อที่ผ่านมานั้นได้พยากรณ์ไว้แค่ 190 ม้วน เพราะฉะนั้น บริษัทจึงจำเป็นต้องประสานงานโดยทำความเข้าใจถึงปัญหาที่เกิดขึ้นให้ลูกค้าได้ทราบและเข้าใจในเบื้องต้นก่อน จากนั้นจึงทำการจัดส่งสินค้าที่จำนวน 190 ม้วนไปยังลูกค้า และในส่วน 20 ม้วนที่เหลือนั้นจะทำการจัดส่งให้ใหม่พร้อมกันในครั้งถัดไป

ภายหลังจากที่ได้กำหนดผู้มีหน้าที่รับผิดชอบในส่วนงานต่างๆแล้ว จะเป็นการประชุมร่วมกันระหว่างทีมงานทั้ง 2 ฝ่าย เพื่อสรุปขอบเขตและวัตถุประสงค์ของโครงการร่วมกัน โดยมีขั้นตอนดังนี้

- บริษัทกรณีศึกษาและซัพพลายเออร์ร่วมกันทำข้อมูล Sales Forecast
- กำหนดระดับของสินค้าคงคลัง (In Stock Inventory) ตามปริมาณที่เหมาะสมและเป็นที่ยอมรับทั้ง 2 ฝ่าย โดยจะคำนวนจากคำสั่งซื้อที่มีการสั่งซื้อทั้งหมด แล้วนำมาหาค่าเฉลี่ยเพื่อเก็บเป็น Safety Stock สำหรับบริษัทกรณีศึกษา และจำนวนสินค้าที่เหลือซึ่งคำนวนจากค่าเฉลี่ยและจำนวนที่มีการสั่งซื้อสูงที่สุด บริษัทกรณีศึกษาจะทำ Consignment ร่วมกันซัพพลายเออร์เพื่อ Sharing Cost ในสินค้าส่วนที่เหลือ

ในการกำหนดการวัดผลในโครงการนี้ จะมุ่งไปที่การเพิ่มความแม่นยำในการพยากรณ์ (Forecast) และการวางแผน (Planning) ลดความเสี่ยงกรณีสินค้า Out of Stock โดยวัตถุประสงค์หลักมีดังนี้

- เพิ่มความแม่นยำในการพยากรณ์ (Forecast) เพิ่มขึ้น 10% (จากเดิม 60% เป็น 70%)
- ลดความเสี่ยงกรณีสินค้า Out of Stock ทำให้ไม่เพียงพอต่อความต้องการของลูกค้า เพิ่มขึ้น 30%

<u>Step 3: Prepare for Collaboration (เตรียมการในความร่วมมือ)</u>

ในขั้นตอนนี้เป็นการจัดเตรียม ติดตั้งระบบสารสนเทศเพื่อใช้สนับสนุนความร่วมมือระหว่างบริษัทกรณีศึกษาและซัพพลายเออร์ เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมภายหลังจากที่ทีมงานทั้งหมดได้รับการอบรมแล้วจึงเริ่มกระบวนการเตรียมการเพื่อสร้าง Sales Forecasting

- ทีม Sales Collaboration สร้างข้อมูลเริ่มต้นสำหรับ Sales Forecast โดยใช้ข้อมูล 10 – 12 เดือน และจำนวนเดือนในการพยากรณ์ (Forecast) จะเพิ่มเติมในการคำนวนในการประมาณการครั้งต่อไป
- แบ่งปันข้อมูล Sales Forecast ระหว่างกัน ข้อยกเว้นจะถูกกระทำตามเงื่อนไขและทำการเปลี่ยนแปลงการพยากรณ์โดยไม่ต้องคำนึงว่าฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเป็นผู้ทำ
- ตั้งต้นกระบวนการ Order Forecast เพื่อให้ครอบคลุมพยากรณ์การขายราย 6 เดือน

<u>Step 4: Execute – Performing the Collaborate (การดำเนินการ)</u>

ทีม Sales และ Replenishment ได้ทำการแลกเปลี่ยนข้อมูล Forecasts กับแต่ละหน่วยงาน และทำการปรับปรุงและตอบสนองต่อเงื่อนไขการเปลี่ยนแปลงแล้ว ในความร่วมในด้าน Forecast Collaboration มีการกำหนดเงื่อนไขดังนี้

- กำหนดกฎเกณฑ์กรณีเปลี่ยนแปลงการ Forecast
- แลกเปลี่ยนข้อมูลใหม่หรือทบทวนการ Forecast กับซัพพลายเออร์อย่างน้อย 3 เดือนครั้ง
- เมื่อซัพพลายเออร์ไม่เห็นด้วยจากค่าที่ได้จากการ Forecast สามารถค้านได้พร้อมกับความเห็น ซึ่งควรทำภายใน 5 วันทำการหากเกินกว่านั้นถือว่าเป็นอันยอมรับ ผู้ที่ทำ Order Forecast จะเป็นผู้ตัดสินใจคนสุดท้ายที่สามารถเปลี่ยนแปลงการ Forecast ได้

ภายหลังจาก 4 สัปดาห์ที่ร่วมมือกัน ให้ทีมงานทำการนัดประชุมความคืบหน้าเพื่อรายงานปัญหาที่พบและการเปลี่ยนแปลงต่างๆ และใช้เวลาอีก 2 สัปดาห์ในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น

<u>Step 5: Assess Performance and Identify Improvement (การวัดผลและปรับปรุง)</u>

ในขั้นตอนสุดท้ายจะเป็นการทบทวนผลการดำเนินงานที่ผ่านมา กับเป้าหมายที่ตั้งไว้ก่อนหน้า โดยอยู่บนพื้นฐานในแผนงานที่วางไว้และข้อมูลที่ได้จากช่วงเวลาก่อนหน้า โดยทำการเปรียบเทียบดังนี้

- เปรียบเทียบจำนวนสินค้า Out of Stock เปรียบเทียบกับช่วงเวลา 6 เดือนที่ผ่านมา เพื่อคำนวนหาความสัมพันธ์เปอร์เซนต์ความมีอยู่ของสินค้า (In Stock Percentage)
- ระบุจำนวนของข้อยกเว้น และสาเหตุที่เกิดขึ้น
- เพิ่มเติมการวัดผลอื่นๆ ที่มีนัยสำคัญหลังจากเริ่มความร่วมมือ เช่น มีอัตราเติบโตของยอดขายอย่างมีนัยสำคัญหรือไม่ มีเงื่อนไขหรือปัจจัยภายนอกที่มีผลกระทบเป็นพิเศษหรือไม่ เช่น สภาพภูมิอากาศ คู่แข่งรายใหม่ การเปลี่ยนแปลงตัวสินค้า โดยจมีวิธีจัดการกับปัจจัยเหล่านี้ต่อไปในอนาคตได้อย่างไร

6. อภิปรายผล

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลการสั่งซื้อสินค้าของลูกค้า ตั้งแต่เดือนมกราคม 2559 ถึงเดือนกรกฎาคม 2560 มาทำการคำนวนหาค่าพยากรณ์ปริมาณการสั่งซื้อ โดยเลือกการใช้การพยากรณ์แบบวิธีหาค่าเฉลี่ยเคลื่อนที่ (Moving Average) และการคำนวนหาค่า Average อย่างง่าย เมื่อเปรียบเทียบแล้ว การคำนวนหาค่า Average อย่างง่ายนั้น ได้ให้ค่าพยากรณ์ที่มกล้เคียงกับค่าการสั่งซื้อสินค้าจริงมากที่สุด เพื่อนำมาทำการวางแผนการสำรองสินค้าเพื่อเก็บเป็น Safety Stock สำหรับการขายในครั้งต่อไป

ข้อดีจากการจัดทำแบบความร่วมมือในการวางแผน การพยากรณ์ และการเติมเต็มสินค้า (Collaborative Planning, Forecasting and Replenishment: CPFR) นั้น สามารถสรุปได้ดังนี้

ในด้านบริษัทกรณีศึกษาและซัพพลายเออร์

1. สามารถเสริมสร้างความสัมพันธ์และสร้างความเติบโตระหว่างบริษัทและซัพพลายเออร์ มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกัน ทำให้เกิดการทำงานร่วมกันอย่างใกล้ชิด
2. บริษัทสามารถรักษาข้อได้เปรียบในการแข่งขัน อีกทั้งยังช่วยในเรื่องการการปรับปรุงโครงสร้างด้านต้นทุนได้

3. ทำให้การวางแผนการการสั่งซื้อสินค้ามีประสิทธิภาพมากขึ้น ลดค่าเสียโอกาสในการขายสินค้า

ในด้านบริษัทกรณีศึกษาและลูกค้า

1. สามารถส่งมอบสินค้าได้ทันตามกำหนดการรับสินค้าของลูกค้าได้
2. ลูกค้ามีความเชื่อถือและเชื่อมั่นในบริษัทมากขึ้น ทำให้เกิดความสัมพันธ์ในระยะยาว และสามารถขยายฐานลูกค้าให้เพิ่มมากขึ้นในอนาคต

ทั้งนี้ ในส่วนของของเสียของการจัดทำแบบความร่วมมือในการวางแผน การพยากรณ์ และการเติมเต็มสินค้า (Collaborative Planning, Forecasting and Replenishment: CPFR) สำหรับบริษัทกรณีศึกษานั้น เนื่องจากเป็นบริษัทขนาดเล็ก และมีจำนวนพนักงานน้อย การทำ CPFR นั้นอาจจะส่งผลกระทบทำให้เป็นการเพิ่มภาระการทำงานของพนักงาน และอาจส่งผลเสียในด้านประสิทธิภาพการดำเนินงานในโครงการได้

7. รายการอ้างอิง

วาสนา เจริญศรี. (2558). การปรับปรุงการวางแผนการสั่งซื้อในปริมาณที่เหมาะสมและการจัดการวัตถุดิบคงคลังในโซ่อุปทาน กรณีศึกษา บริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์. งานนิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน, คณะโลจิสติกส์, มหาวิทยาลัยบูรพา

ปนิตา เชิงรู้. (2555). การศึกษากระบวนการวางแผนความต้องการสินค้า เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการวางแผน. งานนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

สมฤทัย กลิ่นหอม. (2555). การศึกษาเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพ เพื่อลดต้นทุน และเพิ่มความสามารถในการให้บริการ ของบริษัท อิมเพรส เซอร์วิส จำกัด. งานนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

ธิติวัฒน์ ธรรมวิทย์เมธี. (2552). การลดต้นทุนของผู้ประกอบการธุรกิจก่อสร้าง กรณีศึกษาบริษัท AAA, งานนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชการจัดการโลจิสติกส์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

การวางผังคลังสินค้าห้องเย็นกรณีศึกษา : ห้องเย็น ส.ทรัพย์สมุทร

LAYOUT OF FROZEN STORAGE

CASE STUDY : OF S.SUBSAMUT FROZEN

อนิรุต ทรัพย์สุคนธ์

วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน

วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน

มหาวิทยาลัยศรีปทุม

บทคัดย่อ

ปัจจุบันธุรกิจห้องเย็นขายปลาทะเลแช่แข็งมีการแข่งขันสูง จึงต้องมีวิธีการจัดการคลังสินค้าที่มีประสิทธิภาพมาช่วย ปัจจัยที่สำคัญของห้องเย็น ส.ทรัพย์สมุทร คือ การลดความผิดพลาดในการหยิบสินค้า จึงจำเป็นต้องแก้ไขข้อบกพร่องของธุรกิจเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้กับตัวธุรกิจ จากการศึกษาค้นคว้านี้ มีวัตถุประสงค์หลัก คือ ลดข้อผิดพลาดในการหยิบสินค้าผิดและวางแผนการจัดการเรียงสินค้าในคลังให้มีประสิทธิภาพโดยลดเวลาและระยะทางลง จึงได้นำเทคนิคการจัดเรียงสินค้าแบบ ABC (ABC ANALYSIS) เข้ามาช่วย อีกทั้งยังดึงวิธีการ First In First Out: FIFO มาช่วยจัดการเพื่อให้สินค้าที่มีอยู่ในห้องเย็น ที่เข้ามาก่อนออกก่อน ป้องกันของเสียที่เกิดจากการเก็บสินค้าไว้นาน วิธี ABC เหมาะสมที่จะนำมาใช้เพราะ สินค้าไหนที่มียอดขายที่สูงจะต้องอยู่ใกล้กับทางเข้า เพื่อสามารถหยิบได้สะดวก ลดระยะเวลาในการเดินหยิบสินค้าเพราะเป็นสินค้าที่มีการเคลื่อนย้ายบ่อย ทำให้สามารถลดระยะเวลาในการเดินหยิบสินค้าลงได้ครึ่งหนึ่ง

หลังจากการนำเทคนิคการจัดเรียงสินค้าแบบ ABC (ABC ANALYSIS) มาใช้ทำให้การจัดเรียงสินค้ามีประสิทธิภาพมากขึ้นใน สามารถค้นหาสินค้าได้ง่าย สามารถตรวจนับสินค้าได้ง่าย โดยลดระยะทางในการเดินจาก 19 เมตร เป็น 9.5 เมตร

ABTRACT

Now a days freezing storage business for seafood is higher and higher in competition, thus the high quality of being well managed of warehousing is clearly needed. The key factor that S. SUBSAMUT freezing storage business using managed to lower the mistake taken in picking the goods, therefore the mistake in picking goods problem needed to be solve in order to increase the potential in this type of business.

This IS study's objectives it to lower the rate of mistake in picking the wrong goods as well as plan the structure of the warehouse efficiently (easy and fast to find the goods). So the cause of bring ABC analysis in use as well as bring the FIFO (First in First out) method in used as the tools to help the business owner to be able to release the earlier goods at first and release the later goods by well arranged. This method helps to prevent goods damaged problem that causes from storing long time of goods.

ABC method is appropriate in using because the higher volume of product, the nearer to the entrance, to be easy and convenient as well as minimise the time using in picking goods because of those goods are the high turnover goods. As a result, it minimise the time for picking the goods more than a half.

After bringing the ABC analysis in used, it effected the arrangement of the goods more effective and efficiency, easy to search and check the stored goods by decrease the range of the way from 19 metres to 9.5 metres.

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ห้องเย็น ส.ทรัพย์สมุทร เป็นตัวแทนจำหน่ายสินค้าปลาทะเลแช่แข็งคุณภาพสูงภายในประเทศ ซึ่งได้รับการคัดสรรเฉพาะจากโรงงานผู้ผลิตชั้นนำที่ได้มาตรฐานทั้งคุณภาพและราคา และเป็นผู้แทนจำหน่ายปลาทะเลแช่แข็งจากผู้นำเข้าจากต่างประเทศหลายตราหลายยี่ห้อ อาทิเช่น สินค้านำเข้าจากประเทศ อินเดีย อินโดเนียเซีย ญี่ปุ่น ไต้หวัน เกาหลี จีน ปากีสถาน และอีกหลายประเทศทั่วโลก นอกจากนั้น ห้องเย็น ส.ทรัพย์สมุทร ได้มีการตรวจสอบคุณภาพ และ การประกันคุณภาพ สินค้าจึงมีความสด และ คุณภาพสูง เนื่องจากการจัดเก็บในห้องเย็น ระบบมาตรฐานสากล ณ อุณหภูมิ -20 องศาเซลเซียส

ในปัจจุบันปัญหาการจัดการสินค้าภายในคลังสินค้าถือเป็นกิจกรรมหลักที่มีต้นทุนสูงและเป็นกิจกรรมสำคัญ หากมีการจัดการอย่างมีประสิทธิภาพย่อมส่งผลดีต่อการพัฒนาศักยภาพขององค์กร เนื่องจากเป็นกิจกรรมที่ส่งผลกระทบต่อกระบวนการทำงานในด้านต่างๆของภายในองค์กร การที่ไม่มีระบบการจัดเก็บที่มีประสิทธิภาพส่งผลกระทบต่อระบบคลังสินค้า เช่น ความเสียหายของสินค้า สินค้าปะปนกันอย่างไม่มีระเบียบ ไม่มีการแบ่งหมวดหมู่ของสินค้าส่งผลให้เกิดความล่าช้าในการค้นหา ทำให้ลูกค้าเกิดระยะเวลารอคอยนานในการเข้ามาเบิกรับสินค้าแต่ละครั้ง

ปัญหาการขาดประสิทธิภาพในการจัดเก็บสินค้า ลักษณะปัญหาที่พบเกิดจากการขาดการวางแผนการจัดเก็บสินค้าทำให้หาสินค้าไม่เจอ ไม่มีระบบบ่งชี้ตำแหน่งสินค้าและสินค้าทุกชนิดเก็บไว้ตำแหน่งใดก็ได้ในคลังสินค้า ซึ่งพนักงานที่ปฏิบัติงานในคลังสินค้านั้นจะเป็นผู้ที่รู้ตำแหน่งในการจัดเก็บรวมทั้งจำนวนที่จัดเก็บแต่อาจเกิดปัญหาการที่หาสินค้าไม่เจอในวันที่พนักงานไม่มาทำงาน ทำให้เกิดปัญหาความล่าช้าในการปฏิบัติงาน การวางสินค้าทับซ้อนกันมากเกินไป ซึ่งอาจทำให้สินค้าได้รับความเสียหาย อีกทั้งยังขาดการพัฒนาทางด้านระบบเทคโนโลยีที่มีผลให้ การประมวลผลการดำเนินงานล่าช้าขาดข้อมูลที่ทันถ่วงทีในการตัดสินใจดำเนินงาน รวมไปถึงปัญหาพนักงานขาดวิธีการทำงานมาตรฐานและขาดทักษะในการปฏิบัติงาน ซึ่งทำให้เกิดความผิดพลาดขณะปฏิบัติงาน

2. วัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย

1. เพื่อลดข้อผิดพลาดในการหยิบสินค้าผิด
2. เพื่อวางแผนการจัดเรียงสินค้าในคลังให้มีประสิทธิภาพ ลดเวลา + ลดระยะทางในการเดินหยิบสินค้า

3. ทบทวนวรรณกรรม

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้ทำการวิจัยได้ทบทวนทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาปรับใช้กับการกำหนดกรอบแนวคิด โดยได้แบ่งเป็นทฤษฎีหรือแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย ซึ่งประกอบด้วย แนวคิดทฤษฎีการจัดเรียงแบบ ABC (Activity Based Costing) และการจัดเรียงสินค้าแบบ FIFO (First In First Out)

นอกจากนี้แล้ว ยังได้ทำการศึกษาผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องซึ่งประกอบด้วย จริยา รอดธรรม ได้ศึกษาเรื่อง “การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการคลังสินค้า และการขนส่งสินค้า” อนุสรา อติโรจนสกุล ได้ศึกษาเรื่อง “การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการสินค้าต่อธุรกิจห้องเย็น” กฤษณ์ เดชอมร ได้ศึกษาเรื่อง “การปรับปรุงประสิทธิภาพการจัดการคลังสินค้า” วสริญญา ราวีทิพย์ ได้ศึกษาเรื่อง “การปรับปรุงตำแหน่งการจัดวางสินค้าเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในคลังสินค้ากรณีศึกษาธุรกิจค้าปลีก”

4. วิธีการดำเนินการวิจัย

ศึกษาข้อมูลของ ห้องเย็น ส.ทรัพย์สมุทร ว่ามีการจัดเรียงสินค้าภายให้ห้องเย็นอย่างไร เมื่อทราบถึงปัญหาการจัดเรียงสินค้าภายในห้องพบว่า การจัดเรียงสินค้าภายในห้องขาดความรู้ในเรื่องการจัดเรียงสินค้าทำให้สินค้าเกิดความเสียหาย เกิดข้อผิดพลาด ดังนั้น จึงคิดหาวิธีการแก้ไขปัญหาดังกล่าว จึงได้ศึกษา วิธีการจัดเรียงสินค้าแบบ ABC (ABC Analysis) เข้ามาช่วยแก้ไขปัญหาดังกล่าว อีกทั้งยังนำ ทฤษฎี FIFO (First In First Out) เข้ามาช่วยอีกเพื่อให้ สินค้าที่เข้ามาก่อนได้ออกไปก่อน เพราะสินค้าภายในห้องเย็นมีอายุในการจัดเก็บ ถ้าสินค้าถูกจัดเก็บไว้นานหรือจัดวางสินค้าไม่ดี ทำให้สินค้าเกิดความเสียหายได้ เมื่อได้เริ่มใช้แนวทางการแก้ไขปัญหาดังกล่าว ทำให้ห้องเย็น ส.ทรัพย์สมุทร มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

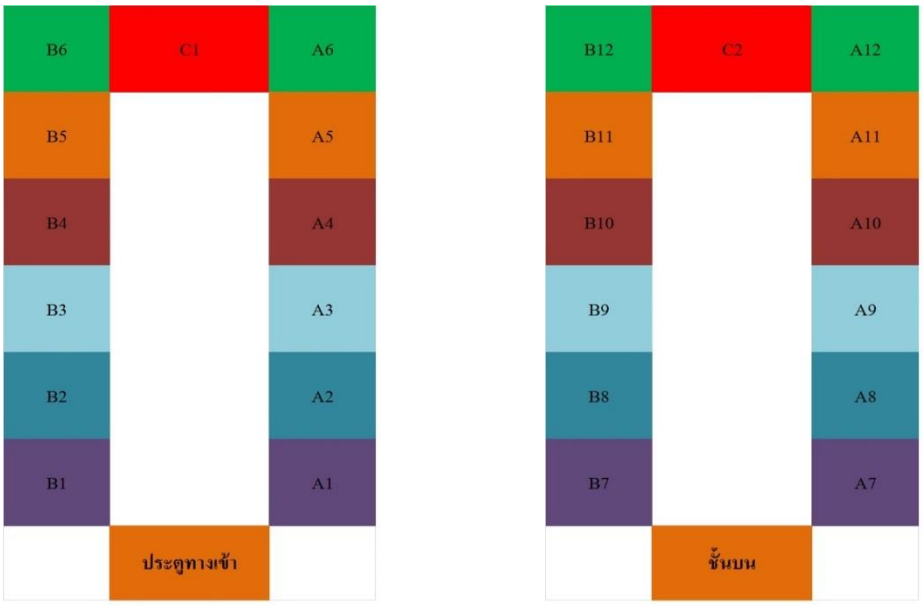
การวิเคราะห์ข้อมูล โดยได้เริ่มเก็บข้อมูลยอดขายสินค้าในระยะเวลา 1 สัปดาห์ เพื่อที่ต้องการจะทราบปริมาณการสั่งซื้อสินค้า เพื่อที่จะได้นำข้อมูลมาวิเคราะห์ เพื่อดำเนินการใช้เทคนิค ABC (ABC Analysis) จากตารางแสดงให้เห็นถึงยอดขายสินค้าใน 1 สัปดาห์ ซึ่งสามารถจัดลำดับสินค้าที่มียอดขายสูงสุดไปจนถึงต่ำสุดได้ดังนี้

ตารางที่ 1 ยอดขายสินค้า ระยะเวลา 1 สัปดาห์

ซาบะ200-300	257 กล่อง	4-6AGFF	214 กล่อง
AAA18-19	173 กล่อง	8-10อาบัต	108 กล่อง
5-7A	78 กล่อง	4-6AAGFF	75 กล่อง
ทู25	70 กล่อง	ทูแตก15-16	59 กล่อง
6-8อาบัต	27 กล่อง	8-10มาเล	22 กล่อง
AA8-10	15 กล่อง		

ข้อมูล ณ วันที่ 1 – 7 ก.ค. 60

จากตารางจะทำให้ทราบข้อมูลยอดขายสินค้าเพื่อที่จะนำข้อมูลไปดำเนินการจัดเรียวสินค้าว่าสินค้าใดควรอยู่ตำแหน่งไหนเพื่อที่จะง่ายต่อการหยิบสินค้า



ภาพประกอบที่ 1 พื้นที่จัดเรียงสินค้าภายให้ห้องเย็น

จากรูปจะเห็นว่าภายในห้องเย็น มีช่องจัดเรียงสินค้า 2 ชั้น จะทำการจัดเรียงสินค้าที่มียอดขายมากมาไว้ข้างหน้า และสินค้าที่มียอดขายน้อยที่สุดจะอยู่ข้างหลัง เรียงตามลำดับลงไป เพื่อให้ง่ายต่อการหยิบสินค้าและตรวจนับสินค้าได้ง่าย ในการจัดเรียงสินค้าในที่นี้จะใช้ FIFO มาช่วยด้วย คือสินค้าตัวไหนที่เข้ามาก่อนจะต้องออกก่อน เพราะสินค้าที่อยู่ภายในห้องเย็น มีอายุในการจัดเก็บ จึงต้องใช้ FIFO มาช่วยลดปัญหาสินค้าเสียหายจากการเก็บ จากนั้นทำการแบ่งกลุ่มสินค้าแยกออกจากกัน 1.สินค้าที่ขายดี 2.สินค้าที่ขายได้ปานกลาง 3.สินค้าที่ขายได้ล้าช้า จัดสินค้าที่เหมือนกันไว้ด้วยกัน เช่น โซนปลาทูปากีสถานก็จะอยู่โซนปลาทูปากีสถาน, ปลาทูอินเดียก็จะอยู่โซนปลาทูอินเดีย ให้ง่ายต่อการค้นหา จากเดิมที่ไม่ได้ระบุตำแหน่งโซนในการจัดเรียง ทำให้เกิดปัญหาความล่าช้าในการค้นหาสินค้า

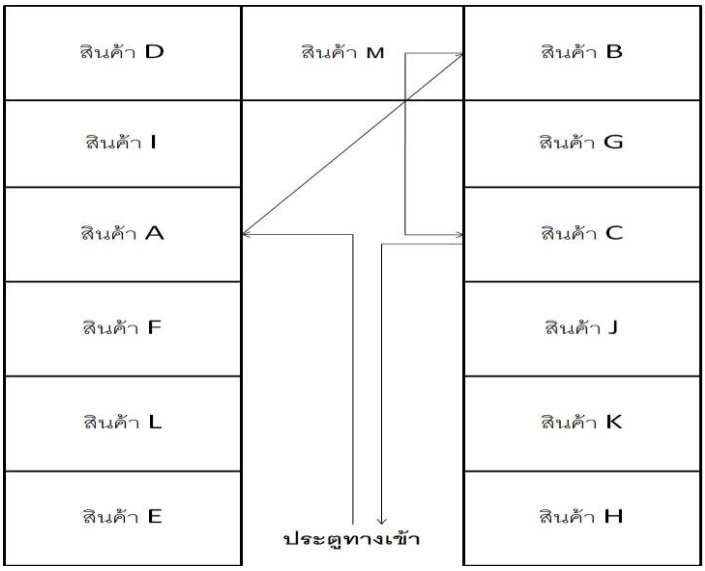
ปัญหาที่พบก่อนที่จะมาใช้วิธีการจัดเรียงแบบ ABC

ปัญหาที่พบคือ จากการที่ไม่มีวิธีการจัดเรียงสินค้า ทำให้เกิดการเรียงสินค้าไม่ถูกต้อง ถึงทำให้เกิดความเสียหาย การเสียหายที่เกิดขึ้นที่พบ คือ 1.สินค้าสูญหายเนื่องจากหยิบสินค้ามาแล้วไม่ได้นำไปเก็บไว้ที่เดิม 2.สินค้าเกิดการเสียหายเนื่องจากมีการเก็บไว้นาน 3.เวลาตรวจสต็อกสินค้าแล้วพบว่าจำนวนสินค้าไม่ตรงกับใบสต็อก พนักงานขาดความรู้ความเข้าใจ เนื่องจากสินค้าภายนอกมีลักษณะกล่องที่เหมือนกัน จะแตกต่างกันที่เบอร์ข้างกล่อง

หลังจากที่ได้ใช้วิธีการจัดเรียง ABC ทำให้สินค้าดูเป็นระเบียบ ลดการสูญเสียเวลาจากการค้นหาสินค้าลงได้ ทำให้หาสินค้าได้ง่ายขึ้น เพราะแบ่งเป็นโซนแล้วแยกประเภทของสินค้า ช่วยทำให้ตรวจนับสินค้าได้ง่ายขึ้น ตรวจสอบสินค้าได้อย่างรวดเร็ว และตรงตามใบสต็อกสินค้า จากรูปซ้ายมือซึ่งเป็นรูปก่อนการใช้วิธีการจัดเรียง ABC นั้นจะเห็นได้ว่าถ้าต้องการสินค้าข้างในจะต้องทำการปีนไปหยิบสินค้าเพราะได้ถูกสินค้าตัวอื่นบังเอาไว้ หลังจากที่ได้ทำการจัดระเบียบโดยวิธี ABC ทำให้สามารถหยิบสินค้าได้ง่ายขึ้น FIFO ที่นำมาใช้จะมาช่วยในการที่สินค้าที่เข้ามาเป็นปลาทะเลแช่แข็ง จึงต้องนำสินค้าที่เข้ามาก่อน

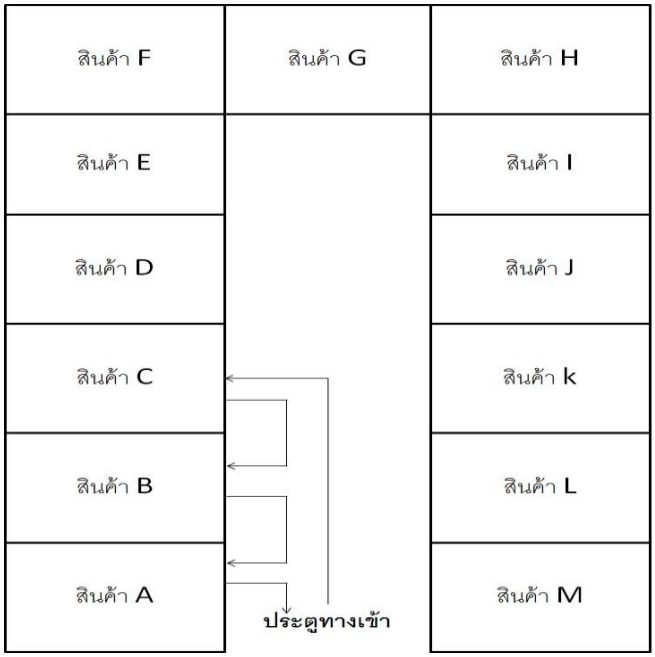
5. ผลการศึกษา

การนำเสนอในบทนี้ เป็นการแสดงผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาการลดความผิดพลาดในการหยิบสินค้าด้วยเทคนิควิธีการจัดเรียง โดยใช้วิธีการ ABC Analysis อีกทั้งยังมีการนำ FIFO (First In First Out) มาใช้ด้วยช่วยลดข้อผิดพลาดในการหยิบสินค้าผิดได้อย่างมาก อีกทั้งยังสามารถจัดเรียงสินค้าได้เป็นระเบียบเรียบร้อย โดยสินค้าไหนที่มียอดการขายที่มากจะถูกนำมาเรียงอยู่ใกล้ประตูทางออกมากที่สุดเพื่อที่จะได้สะดวกต่อการเคลื่อนย้าย จากนั้นจะเรียงลำดับตามกันไปจากยอดการขายสินค้า ที่ได้มีการจดบันทึกเอาไว้



ภาพประกอบที่ 2 ก่อนการใช้ ABC เข้ามาช่วย

จากภาพจะเห็นได้ว่า ก่อนที่จะนำเทคนิค ABC มาช่วยในการเรียงสินค้า จะเห็นว่าในการเดินหยิบสินค้าในแต่ละครั้ง จะใช้เวลาในการเดินที่มาก เนื่องจากสินค้าได้ถูกจัดเรียงแบบกระจัดกระจายไม่เป็นระเบียบกว่าจะหยิบสินค้าได้ ใช้ทั้งเวลาและระยะทางในการเดินหยิบสินค้าที่มาก เพราะสินค้าถูกจัดเรียงคนละตำแหน่งจึงต้องใช้เวลาในการเดินหาสินค้า จากภาพประตูทางเข้าเดินไปหยิบสินค้า A ประมาณ 6 เมตร แล้วจากสินค้า A ไปสินค้า B ประมาณ 4 เมตร จากสินค้า B ไปสินค้า C ประมาณ 3 เมตร จากสินค้า C ไปยังประตูทางออกอีก 6 เมตร รวมเป็นระยะทางทั้งหมด 6+4+3+6 = 19 เมตร ใน 1 ครั้ง ถ้าในแต่ละวันมีการหยิบสินค้าแบบนี้เป็นจำนวน 20 ครั้ง ก็จะใช้ระยะทางทั้งหมด = 380 เมตร



ภาพประกอบที่ 3 หลังการใช้ ABC เข้ามาช่วย

จากภาพจะเห็นได้ว่า เมื่อนำเทคนิคการจัดเรียงสินค้าเข้ามาช่วยแล้วนั้น สามารถช่วยลดระยะเวลาในการหยิบสินค้าได้ จะเห็นได้ว่า จากประตูทางเข้า เดินไปหยิบสินค้า C ใช้ระยะทางโดยประมาณ 5 เมตร แล้วจากสินค้า C ไปสินค้า B ระยะทางประมาณ 1.5 เมตร จากสินค้า B ไปสินค้า A ระยะทางประมาณ 1.5 เมตร แล้วจากสินค้า A ไปประตูทางเข้า ระยะทาง 1.5 เมตร รวมระยะทางทั้งหมดเป็น 5+1.5+1.5+1.5 = 9.5 เมตร ใน 1 ครั้ง ถ้าในแต่ละวันมีการหยิบสินค้าแบบนี้เป็นจำนวน 20 ครั้ง ก็จะใช้ระยะทางทั้งหมด = 190 เมตร สามารถประหยัดระยะเวลาในการเดินได้ถึง 380 – 190 = 190 เมตร

6. อภิปรายผล

การแก้ไขปัญหาการลดความผิดพลาดในการหยิบสินค้าด้วยเทคนิควิธีการจัดเรียง กรณีศึกษาห้องเย็น ส.ทรัพย์สมุทร ปากน้ำ ด้วยวิธีการจัดเรียบแบบ ABC Analysis และ FIFO (First In First Out) มาประยุกต์ใช้ด้วยกันนั้น สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้กับองค์กรได้อย่างดี ลดความผิดพลาดจากพนักงานหยิบสินค้าผิดได้

สรุปผลการวิจัย

จากการเก็บรวมรวมสถิติยอดขายสินค้าใน 1 สัปดาห์ มาคำนวณเพื่อแยกประเภทของสินค้าออกจัดเป็นประเภท สินค้าขายดี สินค้าขายปานกลาง และ สินค้าที่มียอดขายน้อย เพื่อที่จะได้จัดเรียงสินค้าได้ถูกต้องตามความเหมาะสม เพื่อให้ง่ายต่อการหยิบสินค้า และ ช่วยให้ลดเวลาในการหาสินค้า ลดข้อผิดพลาดในการที่พนักงานหยิบสินค้าผิด ลดระยะเวลาในการเดินหาสินค้า จากการที่ได้ใช้วิธีจัดเรียงแบบ ABC กับ FIFO เข้าด้วยกันนั้น ทำให้ เกิดความผิดพลาดน้อยลงไปมาก หรือมีการผิดพลาดที่น้อยมาก ก่อนที่สินค้าจะส่งไปให้ลูกค้า จึงทำให้ลูกค้าเกิดความมั่นใจว่าสินค้าที่จะถูกส่งไปให้นั้นมีความถูกต้อง 100%

ข้อดีจากการจัดทำวิธีการเรียงสินค้าแบบ ABC และ FIFO สามารถสรุปได้ดังนี้

1.สินค้าสามารถค้นหาได้ง่าย

2.สินค้าภาพในห้องถูกจัดให้เป็นระเบียบเรียบร้อย

3.สินค้าที่เข้ามาก่อนต้องออกก่อน เพราะสินค้ามีอายุในการจัดเก็บ

4.สามารถตรวจสอบจำนวนสินค้าได้ง่าย

5.ลดระยะเวลาในการเดินหาสินค้า

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

สืบเนื่องจากข้อจำกัดในการที่จะล็อกช่องสินค้าไว้ เพื่อที่จะเก็บสินค้าชนิดนี้ชนิดเดียว มีบางช่วงที่สินค้าขาดตลาดจึงต้องนำสินค้าชนิดอื่นมาเติมที่แทน บางครั้งจึงไม่สามารถล็อกช่องเอาไว้ได้ จึงจะต้องคำนวณยอดขายสินค้าที่ขายดีอยู่เรื่อยๆ ถ้าเกิดสินค้ามีการขาดตลาดไป จึงจะต้องหาสินค้าตัวอื่นมาเติมแทน

7. รายการอ้างอิง

จริยา รอดธรรม, 2556. การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการคลังสินค้า และการขนส่งสินค้า กรณีศึกษาบริษัทขนส่งและจำหน่ายเมล็ดพืชอบ ABC, การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

อนุสรา อติโรจนสกุล, 2553. การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการสินค้าต่อธุรกิจห้องเย็น กรณีศึกษาห้องเย็น A.Y. Cold Storage, การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

นิพนธ์ โตอินทร์, 2556. การพยากรณ์ความต้องการและการวางแผนสินค้าคงคลัง สำหรับสินค้าเครื่องดื่ม กรณีศึกษา แผนกควบคุมเครื่องดื่มในโรงงาน, วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ปนิตา เชิงรู้, 2555. การศึกษากระบวนการวางแผนความต้องการสินค้าเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการวางแผน, การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

การลดความเสียหายจากกระบวนการขนส่งสินค้าปลาทะเลแช่แข็ง
กรณีศึกษา : ห้องเย็น ส.ทรัพย์สมุทร สาขา บุรีรัมย์
THE REDUCTION DAMAGE IN FISH FROZEN TRANSPORTATION PROCESS
CASE STUDY : S.SUBSAMUT FROZEN BRANCH BURIRUM

คุณานนท์ จงทอง
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน
วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน
มหาวิทยาลัยศรีปทุม

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่อง การลดความเสียหายจากกระบวนการขนส่งสินค้าปลาทะเลแช่แข็ง กรณีศึกษา ห้องเย็น ส.ทรัพย์สมุทร สาขา บุรีรัมย์ มีวัตถุประสงค์เพื่อลดปัญหาความเสียหายจากการขนส่งและหาทางเลือกของการขนส่งผลิตภัณฑ์แช่แข็งให้มีประสิทธิภาพโดยการปรับปรุงรถขนส่งสินค้าให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งจากข้อมูลพบว่าในการขนส่งปลาทะเลแช่แข็งในสภาพอุณหภูมิที่สูงขึ้นทำให้ปลาทะเลแช่แข็งเสียหายเกิดการละลายและเสียกำไรค่อนข้างสูง จึงนำมาวิเคราะห์หาสาเหตุพบว่า รถที่ใช้ในการขนส่งไม่มีที่กันความร้อนทำให้ความร้อนซึมผ่านผนังรถเข้ามาทำให้เกิดความเสียหาย ผลการวิเคราะห์พบว่า เมื่อนำรถขนส่งไปเสริมผนังกันความร้อนทำให้อุณหภูมิระหว่างการขนส่งคงที่ไม่เกิดความเสียหายในระหว่างการขนส่งและเมื่อนำมาคำนวณระยะเวลาคืนทุนจะอยู่ที่ 4 เดือน ซึ่งธุรกิจขนาดเล็กและขนาดกลางจะคืนทุนอยู่ที่ 24-36 เดือน ดังนั้นการลงทุนในการปรับปรุงรถขนส่งสินค้าครั้งนี้ถือว่ามีประสิทธิภาพในการคืนทุนที่ดีมาก เพราะสามารถคืนทุนได้ภายในระยะเวลาเพียง 4 เดือน ทั้งนี้ทั้งนั้นการตัดสินใจขึ้นอยู่กับผู้บริหารบริษัทเป็นสำคัญ

ABSTRACT

Idependent study about Damage reduction from frozen marine fish transportation process is the case study from S.SUBSAMUT FROZEN,Burirum branch. The purpose of this study is to reduce the problem damage from transferring and find the way to transfer frozen product effectively by improving the vehicles to have more effectiveness.From the information recorded, to transfer frozen marine fish in

higher temperature can easily ruin the product from melting and get higher loss to the company. So we started to search for the reasons and found that there is not any heat resistant material in the container. This allowed heat to come through the container. After analyzing and attach heat resistant material in the container which makes stable temperature during the transfer and less damage to the products. After computing a payback period shows within 4 months. As for small or medium enterprise will take 24 to 36 months. So to invest with improving the vehicle containers is considered as very effective investment. The main reason is worth for a very short payback time. By the way, this may depends on the company manager decision.

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ห้องเย็น ส.ทรัพย์สมุทร สาขา บุรีรมย์ เป็นตัวแทนจำหน่ายสินค้าปลาทะเลแช่แข็งคุณภาพสูงภายในประเทศ ซึ่งได้รับการคัดสรรเฉพาะจากโรงงานผู้ผลิตชั้นนำที่ได้มาตรฐานทั้งคุณภาพและราคา และเป็นผู้แทนจำหน่ายปลาทะเลแช่แข็งจากผู้นำเข้าจากต่างประเทศหลายตราหลายยี่ห้อ อาทิเช่น สินค้านำเข้าจากประเทศ อินเดีย อินโดเนียเซีย ญี่ปุ่น ไต้หวัน เกาหลี จีน ปากีสถาน และอีกหลายประเทศทั่วโลก นอกจากนั้น ห้องเย็น ส.ทรัพย์สมุทร ได้มีการตรวจสอบคุณภาพ และ การประกันคุณภาพ สินค้าจึงมีความสด และ คุณภาพสูง เนื่องจากการจัดเก็บในห้องเย็น ระบบมาตรฐานสากล ณ อุณหภูมิ -20 องศาเซลเซียส

ในปัจจุบันสภาพอากาศในประเทศไทยมีอุณหภูมิที่สูงขึ้นเรื่อยๆทำให้การขนส่งปลาทะเลแช่แข็งจากห้องเย็นใหญ่เพื่อกระจายไปยังห้องเย็นเล็กเกิดปัญหาในเรื่องอุณหภูมิที่สูงขึ้นระหว่างการขนส่ง โดยการทำการขนส่งจะใช้รถตู้4ล้อในการขนส่ง ทำให้สภาพปลาระหว่างการขนส่งเกิดปัญหาโดยอุณหภูมิที่สูงขึ้นจากการโดนความร้อนภายนอกที่ซึมผ่านผนังเข้ามา ทำให้เมื่อขนส่งมาถึงห้องเย็นเล็กเกิดปัญหาการละลายของปลาทะเลแช่แข็งที่มีอุณหภูมิสูงขึ้นเรื่อยๆ ทำให้ปลาทะเลแช่งแข็งตกเลือด ซึ่งทำให้สูญเสียผลกำไรจากปลาทะเลที่เกิดจากความเสียหาย ที่มีมูลค่าสูงต่อเดือน

2. วัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย

1.เพื่อลดปัญหาความเสียหายจากการขนส่ง

2.เพื่อศึกษาอุณหภูมิที่ใช้ในระหว่างการขนส่ง

3.หาทางเลือกของการขนส่งปลาทะเลแช่แข็งให้มีประสิทธิภาพ

3. **ทบทวนวรรณกรรม**

การทบทวนวรรณกรรมจากเอกสารทางวิชาการ เพื่อนำมาศึกษาเรื่อง “ปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานในแง่ความสุขในการปฏิบัติงาน” ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด และทฤษฎี เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แนวคิดและทฤษฎีจุลินทรีย์กับการละลาย

ในระหว่างการละลายอาหารมีแนวโน้มที่จะเกิดการเสื่อมเสีย อันเนื่องมาจากปฏิกิริยาทางเคมี กายภาพ และจุลินทรีย์ ฉะนั้นอาจกล่าวได้ว่า กระบวนการละลายเป็นแหล่งที่ทำให้เกิดความเสียหายได้มากกว่ากระบวนการแช่แข็ง ดังนั้นการละลายที่ใช้เวลาสั้นโดยทั่วไปจะให้อาหารที่มีคุณภาพดีกว่าการใช้เวลานาน การละลายจะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่มีผลเสีย คือ

1. การเกิดผลึกน้ำแข็งใหม่ที่ใหญ่ขึ้น (Recrystallization) ซึ่งสามารถทำลายเนื้อเยื่อโครงสร้างและเนื้อเยื่อสัมผัสของอาหาร

2. การเกิดปฏิกิริยาเคมีในอัตราที่สูงอย่างรวดเร็ว มีผลเสียต่อสี กลิ่น รสและคุณภาพทางอาหาร

3. มีผลให้เกิดการปรับตัวและเจริญเติบโตของจุลินทรีย์บางชนิด โดยเฉพาะหากเวลาในการละลายนั้นนาน อย่างไรก็ตามในเรื่องของการอยู่รอดของจุลินทรีย์นี้เกิดขึ้นกับปัจจัยหลายประการ คือ ชนิดของจุลินทรีย์ ความเร็วและอุณหภูมิในการแช่แข็ง องค์ประกอบของอาหารที่อาจปกป้องการทำลายเซลล์จุลินทรีย์โดยผลึกน้ำแข็งและความเร็ว อุณหภูมิในการละลายน้ำแข็ง ดังนั้น ในรายงานทางวิชาการจึงพบว่าการที่ทิ้งให้อาหารละลายอย่างช้าๆ ทำให้จุลินทรีย์บางชนิดเกิดขึ้นได้

อัตราการละลายอาหารแช่แข็งช้าหรือเร็วมีผลต่อการเจริญเติบโตของจุลินทรีย์ โดยการละลายอาหารแช่แข็งอย่างรวดเร็วจะเป็นการควบคุมการเจริญของจุลินทรีย์โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเจริญของเชื้อก่อโรค แต่ถ้าอาหารถูกละลายอย่างช้าๆอุณหภูมิบนผิวหน้าของอาหารจะเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วทำให้จุลินทรีย์เจริญได้ แม้ว่าบริเวณภายในของอาหารจะยังคงเป็นน้ำแข็งอยู่ ดังนั้นการทำให้อาหารแช่แข็งละลายอย่างรวดเร็วเป็นอันตรายต่อแบคทีเรียน้อยกว่าการทำให้อาหารละลายอย่างช้าๆ (Ray, 1996)

4. วิธีการดำเนินการวิจัย

1.ทำการทดลองโดย การเสริมผนังกันความร้อนเข้าสู่ตัวรถ ศึกษาอุณหภูมิของสินค้าว่ามีอุณหภูมิคงที่หรือไม่อัตราความเสียหายจากการขนส่งลดลง อัตราค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น

2.ทำการทดลองโดย การติดตั้งแอร์เข้าภายในตัวรถ ศึกษาอุณหภูมิของสินค้าว่ามีอุณหภูมิคงที่หรือไม่อัตราความเสียหายจากการขนส่งลดลง อัตราค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นหรือไม่

การวิเคราะห์ข้อมูล โดยได้เริ่มทำการทดลองเก็บข้อมูลความเสียหายของสินค้าในระยะเวลา 6 เดือน เพื่อที่ต้องการทราบถึงความเสียหาย เพื่อที่จะได้นำข้อมูลมาวิเคราะห์และปรับปรุงวิธีการขนส่งให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด

	เดือน	อัตราความเสียหาย	ราคาความเสียหาย	ราคารวม
ความเสียหายในกระบวนการขนส่ง	1	589 กล่อง	29,450 บาท	115,750 บาท
	2	550 กล่อง	27,500 บาท	
	3	578 กล่อง	28,900 บาท	
	4	598 กล่อง	29,900 บาท	
	5	578 กล่อง	28,900 บาท	171,650 บาท
	6	540 กล่อง	27,000 บาท	
รวม		3,433 กล่อง	171,650 บาท	

เมื่อทราบถึงความเสียหายในการขนส่งปลาทะเลแช่แข็งเป็นจำนวนมาก จึงทดลองปรับปรุงรถขนส่งและเก็บค่าอุณหภูมิที่ใช้ในการขนส่งโดยอุปกรณ์ที่ปรับใช้ในการขนส่งด้วยกัน 2 ประเภท คือ 1.รถเสริมผนังกันความร้อน 2.รถติดตั้งแอร์ ได้ดังนี้

วิธีการเก็บรักษาอุณหภูมิ	รถ	อุณหภูมิในการขนส่ง	ความเสียหายจากการขนส่ง	อัตราค่าใช้จ่ายในการติดตั้ง	อัตราพลังงานในการขนส่ง
รถเสริมผนังกันความร้อน	1	-15℃	-	110,000 / คัน	2.58 / กิโลเมตร
	2	-15℃	-		
	3	-14℃	-		
รถติดตั้งแอร์	1	-18℃	-	170,000 / คัน	2.88 / กิโลเมตร
	2	-18℃	-		
	3	-18℃	-		

พบว่าในทดลองโดยอุปกรณ์การติดตั้งแอร์ภายในรถขนส่งมีอุณหภูมิคงที่ คือ -18℃ ตลอดในการขนส่งสินค้า มีอัตราค่าใช้จ่ายที่สูงกว่ารถที่เสริมผนังกันความร้อนที่ 60,000 บาท อัตราในการขนส่งแตกต่างกันที่ 0.3 บาท/กิโลเมตร ซึ่งจะเปรียบเทียบการทดลองโดยอุปกรณ์ที่รถเสริมผนังกันความร้อนที่มีอุณหภูมิแตกต่างกันเล็กน้อยโดยอุณหภูมิในการแช่แข็งและเก็บรักษาควรต่ำกว่า -20 องศาเซลเซียส เพื่อลดการเปลี่ยนแปลงของผลึก น้ำแข็งในอาหารแช่แข็ง ซึ่งโดยทั่วไปมักถือปฏิบัติอยู่ อย่างไรก็ดีที่สำคัญอย่างมากคือ ไม่ควรให้มีการ เปลี่ยนแปลงของอุณหภูมิอาหารแช่แข็งขึ้นลง ในตลอดวงจรการผลิตเก็บรักษา ขนส่งจนถึงผู้บริโภค (หรือให้มี น้อยที่สุด) เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงของอุณหภูมิจะเร่งการเปลี่ยนแปลงของผลึกน้ำแข็ง ซึ่งเป็นผลเสียต่อคุณภาพอาหารอย่างมาก และอาจทำให้เชื้อจุลินทรีย์บางชนิดเจริญเติบโตเป็นอันตรายต่อผู้บริโภค และเกิด ปัญหาทางกฎหมายได้ อันเป็นผลกระทบไปถึงความอยู่รอดของโรงงานผู้ผลิต และในการทดลองโดยการติดตั้งอุปกรณ์ทั้งสองนี้ไม่เกิดความเสียหายในกระบวนการขนส่งทั้ง 2 วิธี

เมื่อนำความเสียหายในแต่ละเดือน ทำให้สูญเสียกำไรค่อนข้างสูง เมื่อทำการเก็บข้อมูลภายใน 4 เดือนแรก สามารถคืนทุนในการติดตั้งรถเสริมผนังกันความร้อนได้ และ ภายใน 6 เดือน สามารถคืนทุนในรถติดตั้งแอร์

5. ผลการศึกษา

จากการทดลองการติดตั้งอุปกรณ์การขนย้ายปลาทะเลแช่แข็งทั้ง 2 วิธีทำให้ความเสียหายในการขนส่งลดลงโดยผลการทดลองทั้งสองวิธีไม่เกิดความเสียหายในการขนส่งเลยซึ่งเป็นวิธีที่ดีในการที่จะใช้รักษาปลาทะเลแช่แข็งไปยังผู้บริโภคได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้วิจัยจึงได้เปรียบเทียบต่อในเรื่องของต้นทุนในการติดตั้งและอัตราคืนทุนปรากฏผลคือรถที่เสริมผนังกันความร้อนมีค่าใช้จ่ายที่ถูกกว่ารถติดตั้งแอร์อยู่ที่ 60,000 บาท อัตราพลังงานงานถูกกว่าที่ 0.3 บาท /กิโลเมตร ดังนั้นการลงทุนปรับปรุงรถในการขนส่งครั้งนี้ถือว่ามีประสิทธิภาพการคืนทุนที่ดีมากเพราะสามารถคืนทุนได้ภายใน 4

เดือน โดยผลิตภัณฑ์ปลาทะเลแช่แข็งมีลักษณะโดยทั่วไป คือ วัตถุดิบจำพวกอาหารทะเลสดซึ่งผลิตภัณฑ์ดังกล่าวจะถูกนำไปเก็บ โดยการรักษาอุณหภูมิไว้ที่ระดับ -20 องศาเซลเซียส เพื่อคง ความสด สะอาด และสามารถเก็บไว้ได้เป็นเวลานาน ส่วนขั้นตอนการเก็บรักษาอาหารทะเลสดจะมีความยุ่งยากกว่าสัตว์บก เนื่องจากหลายปัจจัย ได้แก่

(1) การทำงานของเอ็นไซม์ที่อยู่ภายในเนื้อสัตว์ ซึ่งจะเกิดขึ้นทันทีที่สัตว์น้ำได้ตายลง ปฏิกิริยาที่ เกิดจากเอนไซม์เหล่านี้จะย่อยเนื้อเยื่อทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงลักษณะของเนื้อสัตว์เช่น กลิ่นและสีเปลี่ยนไป

(2) เกิดจากการเพิ่มจำนวนของจุลินทรีย์ที่มีอยู่แล้วในเนื้อสัตว์ ทำให้เกิดการเพิ่มอัตราการย่อยสลาย ของเนื้อเยื่อ โดยเฉพาะอย่างยิ่งที่บริเวณอวัยวะภายในของเนื้อสัตว์ได้แก่ เหงือกและระบบย่อยอาหาร จากนั้น จึงขยายไปยังส่วนต่างๆ การทำงานของจุลินทรีย์จะยิ่งเพิ่มสูงขึ้นที่อุณหภูมิอุ่นขึ้น ดังนั้น การถนอมคุณภาพของอาหารทะเลที่มีประสิทธิภาพที่สุดคือการเก็บวัตถุดิบเหล่านี้ไว้ที่อุณหภูมิต่ำมากๆ เพื่อยับยั้งการทำงานของเอ็นไซม์และลดการเจริญเติบโตและการเพิ่มจำนวนของจุลินทรีย์

6. อภิปรายผล

จากการเก็บข้อมูลในระยะเวลา 6 เดือน มาทำให้การคำนวณเพื่อหาความเสียหาย พบว่ามีความเสียหายเป็นจำนวนมาก เมื่อเสริมผนังกันความร้อนทำให้ความเสียหายในการขนส่งลดลงเป็นอย่างมากอุณหภูมิระหว่างการขนส่งคงที่คือ -15℃ ซึ่งในอุณหภูมินี้ ไม่สามารถทำให้ปลาทะเลแช่แข็งเกิดการละลายได้อีกทั้งได้เพิ่มกำไรต่อเดือนมากขึ้น และคืนเงินทุนภายใน 4 เดือนเมื่อติดตั้ง ทำให้ผู้วิจัยสามารถสรุปและเห็นว่าวิธีการติดตั้งอุปกรณ์ที่มีการเสริมผนังกันความร้อนเป็นวิธีที่ดีที่สุด ค่าใช้จ่ายคืนทุนไวที่สุดซึ่งเป็นวิธีที่ลดต้นทุนการขนส่งที่ต่ำที่สุดและมีประสิทธิภาพในการขนส่งไปยังห้องเย็นเล็กๆ การคืนทุนในธุรกิจขนาดเล็กและขนาดกลางจะอยู่ที่ 24-36 เดือน

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ในการศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาในเรื่องการวางแผนระยะเวลา ในการขนส่งที่มีระยะทางที่ไกลมากขึ้นและสินค้าที่ลักษณะแตกต่างกันออกไป ซึ่งจะมีผลต่อความ สด,คงทนที่แตกต่างกันออกไป

7. รายการอ้างอิง

กฤษณา เจนเจตวิทย์ และ อังกูร ลาภธเนศ.2550. “การศึกษาปัญหาและกำหนดกลยุทธ์ในการควบคุม สินค้าคงคลังในบริษัทให้อยู่ในปริมาณที่เหมาะสมเพื่อตอบสนองความ พึงพอใจของลูกค้า”, ในการประชุมเชิงวิชาการประจำปีด้านการจัดการโซ่อุปทานและโลจิ สติกส์ ครั้งที่8, 2551, นครราชสีมา

กฤษนันท์ ธาดาบดินทร์. 2010,การปรับปรุงประสิทธิภาพคลังสินค้าเหล็กแผ่นม้วนรีดร้อนด้วยวิธีการจัดวางแบบแบ่งกลุ่มลำดับชั้นสินค้า

จารุนันท์ธรานนท์และ อังกูร ลาภธเนศ .2549, “การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการคลังสินค้าด้วยระบบRadio Frequency Identification : RFID ของบริษัท เอ จำกัด” ในการ ประชุมสัมมนาเชิงวิชาการ การจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน ครั้งที่ 6,ประจำปี 2549, เชียงใหม่

จารุนันท์ธรานนท์และ อังกูร ลาภธเนศ .2548,”การศึกษาปัญหาคลังสินค้าของบริษัท พีทีเอ จำกัด” Proceedings of the 5th EAN/TLAPS/Thai VCML Industrial-Academic Annual Conference on Supply Chain and Logistics Management,2548, โรงแรมอโนม,กรุงเทพ

ณัฐชา วงศ์พร้อมรัตน์ และ กาญจนา กาญจนสุนทร.2551, การเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการ คลังสินค้าและการส่งมอบสินค้า :กรณีศึกษา บริษัท AAA (กรุงเทพ) จำกัด ,คณะวิศวกรรมศาสตร์มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย ทิพย์วัลย์ เอี่ยมปิยะกุล ,2010, “ การปรับปรุงประสิทธิภาพการจัดการคลังสินค้า : กรณีศึกษาบริษัทให้บริการซ่อมอุปกรณ์สื่อสาร”

ประเสริฐ ลาดสุวรรณ. 2010,การลดระยะทางการเคลื่อนย้ายสินค้าในคลังสินค้าโดยใช้ระบบการจัดเก็บแบบแบ่งกลุ่มสินค้า

ฉัตรชยา เจียรสวัสดิ์วัฒนา .2560 การขนส่งสินค้า Cold Chain และวิธีการยกระดับการขนส่ง

วิโรจน์ วงศ์ทอง .2559 การขนส่งด้วยน้ำแข็งแห้ง และการขนส่งสินค้าแช่แข็ง

การหาทำเลที่ตั้งคลังสินค้าด้วยเทคนิควิธีศูนย์กลางโน้มถ่วงและวิธีการประเมินระดับความสำคัญของปัจจัย
กรณีศึกษา : ธุรกิจนำเข้าวัตถุดิบอาหาร

WAREHOUSE LOCATION SELECTION BY USING CENTER OF GRAVITY METHOD AND FACTOR RATING METHOD
CASE STUDY : FOOD INGREDIENTS IMPORTS BUSINESS

พนารัตน์ เหล่าพงศ์เจริญ
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน
วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน
มหาวิทยาลัยศรีปทุม

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกทำเลที่ตั้งคลังสินค้า เลือกทำเลที่ตั้งคลังสินค้าที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้รวดเร็วขึ้น โดยใช้วิธีวิเคราะห์จุดศูนย์กลางแรงโน้มถ่วง (Center of Gravity Method) เพื่อหาทำเลที่เหมาะสม จุดที่หาได้ซึ่งสามารถระบุตำแหน่งได้ที่ 146/26 บางแวก แขวงบางไพร เขตบางแค กรุงเทพมหานคร 10160 ซึ่งเป็นตำแหน่งที่ไม่มีคลังสินค้าให้เช่า หรือ ไม่มีระบบโครงสร้างพื้นฐานใด ๆ เลย จึงได้ทำการขยายขอบเขตของการหาพื้นที่ออกไปในรัศมี 30 กิโลเมตร จากนั้นใช้วิธีประเมินระดับความสำคัญของปัจจัย (Factor Rating Method) กำหนดตัวแปรที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจ จากการสัมภาษณ์ผู้มีส่วนได้เสียแล้ว สามารถสรุปปัจจัย และ น้ำหนักที่จะนำมาพิจารณาเลือกทำเลที่ตั้งคลังสินค้าของบริษัทกรณีศึกษาได้ดังนี้ 1.ต้นทุนค่าขนส่ง 18% 2.โครงสร้างพื้นฐาน/ สภาพแวดล้อม 18% 3. ต้นทุนการดำเนินการ 17% 4.ต้นทุนด้านคลังสินค้า 16% 5.ภูมิศาสตร์/ การเข้าถึงลูกค้า 16% 6. การดำเนินธุรกิจ/ กฎระเบียบ 15% ใส่คะแนนให้ปัจจัยต่าง ๆ ในแต่ละสถานที่ตั้ง คำนวนค่าคะแนนกับค่าน้ำหนักของแต่ละปัจจัย แล้วรวมคะแนนทั้งหมดของแต่ละทางเลือก โดยคลังที่ได้คะแนนสูงที่สุด คือ บริษัท ทรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน)

ABSTRACT

The purpose of this independent study is to study factors influencing location selection, select warehouses to satisfy customers' requirements rapidly by using Center of Gravity method to find the suitable location. The location from calculation is 146/26 Bangwak, Bangprai, Bangkae, Bangkok 10160 where doesn't

have any warehouse for rental and no facility at all. The scope of finding locations was expanded to radius of 30 kilometers. Factor Rating Method was used to define the significant variants. The concerned persons of the company were interviewed. Factors and weight were concluded from the interviews as follows : 1.Transportation Cost 18% 2.Infrastructure/Environments 18% 3. Operation Cost 17% 4.Warehousing Cost 16% 5. Maket Access 16% 6.Regulations 15%. Each warehouse choices was weighted by these factors. The highest score is SubSriThai Warehouse Public Company Limited.

1. ความสำคัญและที่มาของปัญหา

ภายใต้กระแสโลกาภิวัตน์การแข่งขันทางการค้ามีความรุนแรงมากขึ้นทุกขณะ การเสาะหาสินค้า และ วัตถุดิบที่มีคุณภาพให้มีต้นทุนต่ำที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ รวมถึงความสามารถในการจัดส่งสินค้าให้เร็วที่สุด และ ถูกที่สุด เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า เป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จได้

การขนส่งเป็นตัวขับเคลื่อนเศรษฐกิจที่สำคัญ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในยุคดิจิตอลแบบปัจจุบันด้วยแล้ว การขนส่งเข้ามามีบทบาทอย่างมากต่อระบบ อะไรก็ตามที่สร้างความรวดเร็วได้มากที่สุด ก็จะยิ่งเป็นสิ่งที่ได้รับความนิยมขึ้นเรื่อย ๆ การขนส่งมีความสำคัญต่อธุรกิจทุกประเภทเป็นอย่างมาก หากไม่มีระบบขนส่งก็คงจะไม่เกิดสินค้าต่าง ๆ มากมายให้คนทั่วโลกได้ใช้และเป็นเจ้าของ การที่สินค้าแพร่กระจายไปยังพื้นที่ต่าง ๆ และเกิดเป็นการสร้างเศรษฐกิจที่ดีได้นั้นต้องอาศัยในเรื่องของการขนส่งทั้งสิ้น การขนส่งเป็นปัจจัยพื้นฐานที่ทำให้บริษัทมีขีดความสามารถในการแข่งขันธุรกิจ

ในปี 2557 ต้นทุนโลจิสติกส์ของประเทศไทยมีมูลค่ารวม 1,874.4 พันล้านบาท คิดเป็นสัดส่วน เท่ากับร้อยละ 14.2 ของผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ ต้นทุนโลจิสติกส์ต่อ GDP ปี 2557 ประกอบด้วยต้นทุน ค่าขนส่งสินค้า 990.6 พันล้านบาท (คิดเป็นร้อยละ 7.5 ของ GDP) ต้นทุนการเก็บรักษาสินค้าคงคลัง 713.4 พันล้านบาท (ร้อยละ 5.4 ของ GDP) และต้นทุนการบริหารจัดการโลจิสติกส์ 170.4 พันล้านบาท (ร้อยละ 1.3 ของ GDP) ต้นทุนค่าขนส่งที่เกิดขึ้นจะมีสัดส่วนสูงที่สุดในต้นทุนโลจิสติกส์ประเทศไทย

การขนส่งเป็นกิจกรรมที่มีบทบาทสำคัญที่ส่งผลต่อการพัฒนาความสามารถทางการแข่งขันของทุกภาคส่วน การขนส่งแต่ละรูปแบบมีข้อดีและข้อเสียต่างกัน การผสมผสานรูปแบบการขนส่งยังมีข้อจำกัดและยังไม่เกิดผลเป็นรูปธรรมมากนักในประเทศไทยเพราะยังขาดโครงสร้างพื้นฐานรองรับ แต่ความสามารถในการทำให้การขนส่งนั้นตรงเวลา ส่งมอบได้ตามคุณภาพและสถานที่ที่ตกลงในปริมาณและราคาที่เหมาะสม ถือเป็นกุญแจสู่ความสำเร็จในการให้บริการลูกค้า

สำหรับการเลือกตำแหน่งศูนย์กระจายสินค้า ส่วนใหญ่จะใช้เทคนิคของการตัดสินใจที่มีหลายเกณฑ์ (Multicriteria Decision Making) มาช่วยในการพิจารณาเลือกตำแหน่งศูนย์กระจายสินค้าจากศูนย์กระจายสินค้าที่ได้กำหนดไว้ภายใต้เกณฑ์ต่างๆ เช่น ต้นทุน ความยืดหยุ่นในการกระจายสินค้า และการจัดการ การขนส่ง แหล่งทรัพยากร ความเชื่อถือได้ของระบบ เป็นต้น (จักรพรรดิ์ และ บุษบา , 2557)

การมีศูนย์กระจายสินค้าไม่จำเป็นที่จะต้องลงทุนสร้างเพียงอย่างเดียว อาจเป็นการเช่า หรือเป็นการร่วมลงทุน ซึ่งรูปแบบการลงทุนมีด้วยกันหลายลักษณะที่จะสามารถกำหนดขึ้นมาได้

ในปัจจุบันการจัดการทางด้านโลจิสติกส์และโซ่อุปทานมีบทบาทสำคัญในการลดต้นทุนขององค์กรได้เป็นอย่างมากโดยเฉพาะอย่างยิ่งการมีศูนย์กระจายสินค้า เพื่อกระจายสินค้าให้ลูกค้าที่มีแนวโน้มความต้องการในปริมาณน้อยแต่บ่อยครั้งขึ้น ถือเป็นแนวทางในการลดต้นทุนโลจิสติกส์ ที่มีประสิทธิภาพอย่างยิ่ง หากมีการกำหนดตำแหน่งและการลงทุนที่เหมาะสม

บริษัทกรณีศึกษาสำหรับงานวิจัยนี้ เป็นบริษัทนำเข้าวัตถุดิบอาหารจากต่างประเทศ ลูกค้าหลัก ของบริษัทคือโรงงานอุตสาหกรรมอาหาร ซึ่งอยู่เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล บริษัทนำเข้าสินค้าผ่านท่าเรือคลองเตย เมื่อผ่านด่านศุลกากรแล้ว ก็จัดส่งไปยังลูกค้าอุตสาหกรรมเป็นตู้คอนเทนเนอร์โดยทันที จึงไม่มีคลังสินค้า บริษัทใช้บริการผู้ให้บริการขนส่งเพื่อไม่เป็นภาระกับบริษัท และ ปรับเปลี่ยนได้ง่าย ต่อมาบริษัทได้เพิ่มผลิตภัณฑ์ใหม่เข้ามาจัดจำหน่าย ซึ่งขณะนี้อยู่ในช่วงเริ่มต้นทำตลาด ลูกค้าไม่สามารถซื้อทั้งตู้ได้ ประกอบกับลูกค้าเดิมเริ่มเก็บสต๊อกสินค้าน้อยลง ถ้าหากคลังสินค้าไม่อยู่ในที่ ๆ เหมาะสม ห่างไกลจากลูกค้า ก็จะทำให้เกิดค่าใช้จ่ายในการขนส่งมากเกินไปทำให้บริษัทไม่สามารถแข่งขันกับคู่แข่งได้ และ หากคลังสินค้ามีสภาพไม่เหมาะสมกับการเก็บอาหาร ก็จะทำให้สินค้าเกิดความเสียหายได้ บริษัทจึงมีความต้องการหาเช่าคลังสินค้าที่เหมาะสม

2.วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกทำเลที่ตั้งคลังสินค้า
2. เพื่อเลือกทำเลที่ตั้งคลังสินค้าที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้รวดเร็วขึ้น

3.ทบทวนวรรณกรรม

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้ทำการวิจัยได้ทบทวนทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาปรับใช้กับการกำหนดกรอบแนวคิด และการสร้างเครื่องมือในการศึกษาวิจัย โดยได้แบ่งเป็น ทฤษฎีหรือแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการ วิจัย ซึ่งประกอบไปด้วย แนวคิดเกี่ยวกับการหาพิกัดของที่ตั้งคลังสินค้า และ แนวคิดการเลือกคลังสินค้าที่เหมาะสม โดยได้ศึกษาทฤษฎีเกี่ยวกับกระบวนการคัดเลือก วิธีคำนวนหาพิกัด โดยได้ทำการศึกษาผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งประกอบด้วย ธันยาวัฒน์ ปานขลิบ ได้ศึกษาเรื่อง “การวิเคราะห์จุดศูนย์กลางแรงโน้มถ่วงเพื่อเลือกทำเลที่ตั้งคลังสินค้า” จักรพรรดิ์ เชื้อนิล และ บุษบา พฤกษาพันธุ์รัตน์ ได้ศึกษาเรื่อง “ตัวแบบโดยรวมในการเลือกตำแหน่งที่ตั้ง การกระจายสินค้า และ การลงทุนในศูนย์กระจายสินค้าแห่งใหม่” อธิวัฒน์ ลีนะธรรม ได้ศึกษาเรื่อง “การเลือกตำแหน่งที่ตั้งคลังสินโดยการประยุกต์ใช้แบบจำลองทางคณิตศาสตร์ กรณีศึกษา :โรงงานผลิตเบียร์ สุชาติ ประกอบ ได้ศึกษาเรื่อง “การเลือกหาทำเลที่ตั้งศูนย์กระจายสินค้าที่เหมาะสมในเขตพื้นที่ภาคเหนือ กรณีศึกษา บริษัทตัวอย่าง อุตสาหกรรมขนมอบกรองประเภทแคล็กเกอร์และบิสกิต” ธนวันต์ วงศ์พันธุ์เที่ยง ได้ศึกษาเรื่อง “การเลือกที่ตั้งคลังสินค้าโดยใช้เทคนิคกระบวนการลำดับชั้นเชิงวิเคราะห์” พยุงศักดิ์ แก้วมณี ได้ศึกษาเรื่อง “การประยุกต์ใช้เทคนิค TOPSIS (Technique for order preference by similarity to ideal solution) สำหรับตัดสินใจเลือกที่ตั้งคลังสินค้า” ณภัทร ศรีนวล, อดุลย์ นงภา, สิทธิโชค สินรัตน์, แววมยุรา คำสุข และพิมสหรา ยาคล้าย ได้ศึกษาเรื่อง “การ

ประยุกต์ใช้กระบวนการลำดับชั้นเชิงวิเคราะห์ปัจจัยในการเลือกทำเลที่ตั้งของคลังสินค้า” กิตติพงษ์ รักษ์เจริญ ได้ศึกษาเรื่อง “ระบบการขนส่งและเลือกทำเลที่ตั้งศูนย์กระจายสินค้า กรณีศึกษา : ธุรกิจรับจัดการขนส่งสินค้าของธุรกิจค้าปลีก”

4.ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นข้อมูลลูกค้าของบริษัท กรณีศึกษา รวมจำนวนทั้งสิ้น 30 รายในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการศึกษาดังต่อไปนี้

1. ศึกษาการวิเคราะห์หาที่ตั้งศูนย์กระจายสินค้าในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยใช้การวิเคราะห์

จุดศูนย์กลางแรงโน้มถ่วง (Center of Gravity Method) โดยใช้พิกัดละติจูด ลองติจูดจาก Google Map และประเมินระดับความสำคัญของปัจจัย (Factor Rating Method)

2. ศึกษาเฉพาะบริษัทนำเข้าไขมันพืชเท่านั้น
3. ศึกษาเฉพาะคลังสินค้าให้เช่าเท่านั้น

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวมรวมข้อมูลปฐมภูมิและทุตยิภูมิที่เกี่ยวข้อง และ ทำการศึกษาการเลือกทำเลที่ตั้งโดยวิธีเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ

การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อทำการเก็บรวบรวมข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาหาตำแหน่งที่เหมาะสมโดย

1.วิธีวิเคราะห์จุดศูนย์กลางแรงโน้มถ่วง (Center of Gravity Method) เพื่อระบุตำแหน่งที่เหมาะสม ใน

เบื้องต้น เมื่อได้พื้นที่ที่มีความเป็นไปได้ในการจัดตั้งศูนย์กระจายสินค้าทางผู้ศึกษาจะทำการประเมินตำแหน่งที่เหมาะสม

2. วิธีประเมินระดับความสำคัญของปัจจัย (Factor Rating Method) เพื่อเลือกแหล่งทำเลที่ตั้ง โดยค่าที่

ได้จากวิธีประเมินระดับความสำคัญของปัจจัย (Factor Rating Method) นี้จะเป็นค่าที่ผ่านการพิจารณาปัจจัยต่าง ๆ ที่มีความสำคัญต่อบริษัท โดย

1) กำหนดตัวแปรที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจ

2) กำหนดความสำคัญและใส่น้ำหนักของแต่ละปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจ

3) กำหนดค่าคะแนนสำหรับแต่ละปัจจัย

4) ใช้ค่าคะแนนที่กำหนดจากขั้นตอนที่ 3 ใส่เป็นคะแนนให้ปัจจัยต่าง ๆ ในแต่ละสถานที่ตั้ง

5) คำนวนโดยการคูณค่าคะแนนกับค่าน้ำหนักของแต่ละปัจจัย แล้วรวมคะแนนทั้งหมดของแต่ละ

ทางเลือก

6) ทำการคัดเลือกทางเลือกที่ให้คะแนนสูงที่สุด

5.ผลการศึกษา

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลของบริษัท และนำมาคำนวณด้วยวิธีศูนย์กลางโน้มถ่วง ตามตาราง ข้างล่างนี้

No.	Company	Address	Latitude (Xi)	Longitude (Yi)	Mt/Mth	Mi * Xi
1	A	228 ม.11 ถ.เทพารักษ์ ต.บางพลีใหญ่ อ.บางพลี จ. สมุทรปราการ 10540	13.6000448	100.713648	16.67	226.6674133
2	B	88 หมู่ที่ 6 ตำบลแพรกหนามแดง อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม 75110	13.3457870	99.8792413	3.83	51.15885017
3	C	71/2 ซอยบางกระดี่ 32 ถนนบางกระดี่ แขวงแสมดำ เขตบางขุนเทียน กรุงเทพฯ 10150	13.6054911	100.3949834	12.00	163.2658932
4	D	99/99 หมู่ 5 ถ.พันท้ยนรสิงห์ อ.เมืองสมุทรสาคร จ. สมุทรสาคร 74000	13.5733621	100.3594681	12.00	162.8803452
5	E	99/99 หมู่ 7 ต.อ้อมน้อย อ. กระทุ่มแบน จ.สมุทรสาคร 74130	13.7148508	100.306129	20.00	274.297016
6	F	55/18 หมู่ 13 ถ.พหลโยธิน ต. คลองหนึ่ง อ.คลองหลวง จ. ปทุมธานี 12120	13.9219347	100.2887916	30.00	417.658041
7	G	2, 2/1 ซ.สุขุมวิท 62 (แยก 3) ถ.สุขุมวิท บางจาก พระโขนง กรุงเทพฯ 10260	13.695545	100.605178	10.00	136.95545
8	H	44/4 ม.10 ถ.พระราม2 ต.บางโทรัด อ.เมือง จ.สมุทรสาคร 74000	13.5065220	100.1399486	10.00	135.06522
9	I	150/86-87 หมู่ 3 ซ.วงศ์แพทย์ ถ.เทพารักษ์ ต.บางพลีใหญ่ อ.	13.6034273	100.6764283	1.13	15.30385571

		บางพลี จ.สมุทรปราการ 10540				
10	J	208 หมู่ 3 ต.วังขนาย อ.ท่าม่วง จ.กาญจนบุรี 71110	13.9749282	99.6639907	0.75	10.48119615
11	K	19/52 หมู่ 18 ตำบลคูคต อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี 12130	13.9425608	100.6386844	0.38	5.2284603
12	L	5 ซอยเอกชัย 66 แยก 1-16 แขวงบางบอน เขตบางบอน กรุงเทพฯ 10150	13.6715007	100.4314037	0.13	1.708937588
13	M	149 ซอยฉลองกรุง 31 แขวงลำปลาทิว เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520	13.7699580	100.783950	5.00	68.84979
14	N	77/19 หมู่ 7 ต.ลำโพ อ.บางบัวทอง จ.นนทบุรี 11110	13.9587530	100.4216350	4.80	67.0020144
15	O	141/3 หมู่ 8 ถนนสุขาภิบาล 2 แขวงประเวศ เขตประเวศ กทม. 10250	13.7069367	100.7080465	0.38	5.140101263
16	P	202 ม.2 ถ.พหลโยธิน ต.ชะแมบ อ.วังน้อย จ.พระนครศรีอยุธยา 13170	14.253339	100.756370	5.00	71.266695
17	Q	89/1 ถนนร่มเกล้าซอย 1 แขวงคลองสองต้น เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520	13.7314438	100.7363798	1.00	13.7314438
18	R	634 ถ.บางขุนเทียน แขวงท่าข้าม เขตบางขุนเทียน กรุงเทพฯ 10150	13.707779	100.4746454	1.00	13.707779
19	S	1534 ซอย เพชรเกษม 94 แยก 13 แขวงบางแคเหนือ เขตบางแค กรุงเทพฯ 10160	13.7213967	100.386499	1.00	13.7213967
20	T	204, 71 รามคำแหง 164, แขวงมีนบุรี เขตมีนบุรี กรุงเทพฯ 10510	13.7938114	100.7086024	1.00	13.7938114
21	U	1070 ,768 หมู่ที่ 3 ซอยท่านผู้หญิง ถนนเทพารักษ์ ต.	13.6321345	100.6030632	1.00	13.6321345

		เทพารักษ์ อ.เมืองสมุทรปราการ จ.สมุทรปราการ 10270				
No.	Company	Address	Latitude (Xi)	Longitude (Yi)	Mt/Mth	Mi * Xi
22	V	หมู่ที่ 4 2177/12 ซอยศรีบุญเรือง 2 ถนนเทพารักษ์ ต.เทพารักษ์ อ.เมืองสมุทรปราการ จ.สมุทรปราการ 10270	13.6317241	100.5986484	1.00	13.6317241
23	W	88/8 ม.19,ซอยธนสิทธิ์ ถ.เทพารักษ์ ต.บางพลีใหญ่ อ.บางพลี จ.สมุทรปราการ 10540	13.6316947	100.5307963	1.00	13.6316947
24	X	หมู่บ้านพิมลกาญจน์ หมู่ที่ 6 88/60 ต.บ้านใหม่ อ.ปากเกร็ด จ.นนทบุรี 11120	13.918072	100.555915	1.00	13.918072
25	Y	หมู่ 6 73 ตำบลสวนพริกไทย อำเภอเมืองปทุมธานี จ.ปทุมธานี 12000	14.0146422	100.5568263	1.00	14.0146422
26	Z	หมู่ที่ 6 บางคำพร้อย อำเภอลำลูกกา จ.ปทุมธานี 12150	14.0362465	100.719443	1.00	14.0362465
27	AA	หมู่ที่ 5 ต.ลำพญา อำเภอเมืองนครปฐม จ.นครปฐม 73000	13.8084695	100.0225755	1.00	13.8084695
28	AB	3/12 ซอย บรมราชชนนี 11 ถ.บรมราชชนนี แขวงอรุณอัมรินทร์ เขตบางกอกน้อย กรุงเทพฯ 10700	13.720516	100.5257842	2.00	27.441032
29	AC	30/60 ตำบลคอกกระบือ อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร 74000	13.6111823	100.3103256	2.00	27.2223646
30	AD	88/35 หมู่ 6 ถ.เทพกาญจนา ต.บางน้ำจืด อ.เมืองสมุทรสาคร จ.สมุทรสาคร 74000	13.5923475	100.3090085	1.00	13.5923475
				SUM	148.05	2032.81
						13.73058046

จากการคำนวนพบว่าพื้นที่ ๆ เหมาะสมที่สุด คือ ตำแหน่งลองติจูด 13.73058046 และละติจูด 100.4146588 หรือ ลองติจูดที่ 13 องศา 43 ลิปดา 50.1 ฟิลิปดา เหนือ และ 100 องศา 24 ลิปดา 52.8 ฟิลิปดา ตะวันออก ซึ่งสามารถระบุตำแหน่งได้ที่ 146/26 บางแวก แขวงบางไพร เขตบางแค กรุงเทพมหานคร 10160 ซึ่งเป็นตำแหน่งที่ไม่มีคลังสินค้าให้เช่า หรือไม่มีระบบโครงสร้างพื้นฐานที่เหมาะสม ดังภาพที่ 11 จึงได้ทำการขยายขอบเขตของการหาพื้นที่ออกไปในรัศมี 30 กิโลเมตร จากตำแหน่งที่ได้จากวิธีจุดศูนย์กลางแรงโน้มถ่วง (Center of Gravity Method) เพื่อหาตำแหน่งที่เหมาะสมในการตั้งคลังสินค้า

เมื่อได้พื้นที่ ๆ มีความเป็นไปได้ในการจัดตั้งคลังสินค้า ทางผู้ศึกษาจะทำการประเมินตำแหน่งที่เหมาะสม โดยใช้วิธีประเมินระดับความสำคัญของปัจจัย (Factor Rating Method) ด้วยการสัมภาษณ์ผู้มีส่วนได้เสีย แล้วสามารถสรุปปัจจัยและน้ำหนักที่ใช้ประเมินหาตำแหน่งที่เหมาะสมดังนี้

1. ต้นทุนค่าขนส่ง
2. โครงสร้างพื้นฐาน/ สภาพแวดล้อม
3. ต้นทุนการดำเนินการ
4. ต้นทุนด้านคลังสินค้า
5. ภูมิศาสตร์/ การเข้าถึงลูกค้า
6. การดำเนินธุรกิจ/ กฎระเบียบ

ซึ่งผลจากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญทางด้านโลจิสติกส์ทั้งภายในและภายนอกบริษัทสามารถสรุปน้ำหนักของแต่ละปัจจัยได้ตามตาราง ดังนี้

ตัวแปร	ปัจจัยจากการสัมภาษณ์	Weight
1	**ต้นทุนค่าขนส่ง**	18%
2	**ต้นทุนด้านคลังสินค้า**	16%
3	**ต้นทุนการดำเนินการ**	17%
4	**ภูมิศาสตร์/ การเข้าถึงลูกค้า**	16%
5	**โครงสร้างพื้นฐาน/ สภาพแวดล้อม**	18%
6	**การดำเนินธุรกิจ/ กฎระเบียบ**	15%
	รวม	**100%**

<u>เกณฑ์การให้คะแนนในแต่ละปัจจัย</u>

1) ต้นทุนค่าขนส่งของรถ 4 ล้อ โดยเฉลี่ย (คะแนนเต็ม 9 คะแนน)

ค่าขนส่งต่ำกว่า 1,000 บาทต่อเที่ยว	9	คะแนน
ค่าขนส่งอยู่ระหว่าง 1,001 – 1,500 บาทต่อเที่ยว	7	คะแนน
ค่าขนส่งอยู่ระหว่าง 1,501 – 2,000 บาทต่อเที่ยว	5	คะแนน
ค่าขนส่งสูงกว่า 2,000 บาทต่อเที่ยว	3	คะแนน

2) ต้นทุนด้านคลังสินค้า

ค่าเช่าคลังสินค้า อยู่ระหว่าง 50-99 บาทต่อตารางเมตร	9	คะแนน
ค่าเช่าคลังสินค้า อยู่ระหว่าง 100-299 บาทต่อตารางเมตร	7	คะแนน
ค่าเช่าคลังสินค้า อยู่ระหว่าง 300-499 บาทต่อตารางเมตร	5	คะแนน
ค่าเช่าคลังสินค้า อยู่ระหว่าง 500 บาทต่อตารางเมตรขึ้นไป	3	คะแนน

3) ต้นทุนการดำเนินการ

ค่าดูแลจัดการคลังสินค้าต่ำกว่า 1,000 บาทต่อเดือน	9	คะแนน
ค่าดูแลจัดการคลังสินค้าอยู่ระหว่าง 1,001-2,000 บาทต่อเดือน	7	คะแนน
ค่าดูแลจัดการคลังสินค้าอยู่ระหว่าง 2,001-3,000 บาทต่อเดือน	5	คะแนน
ค่าดูแลจัดการคลังสินค้าสูงกว่า 3,000 บาทต่อเดือน	3	คะแนน

4) ภูมิศาสตร์/ การเข้าถึงลูกค้า

อัตราเข้าถึงลูกค้าอยู่มากกว่า 70%	9	คะแนน
อัตราเข้าถึงลูกค้าอยู่ระหว่าง 41-69%	7	คะแนน
อัตราเข้าถึงลูกค้าอยู่ระหว่าง 21-40%	5	คะแนน
อัตราเข้าถึงลูกค้าอยู่ต่ำกว่า 20%	3	คะแนน

5) โครงสร้างพื้นฐาน/ สภาพแวดล้อม

มีแรงงาน รถขนส่ง เครื่องมือ เช่น forklift สถานที่สะอาดพร้อม	9	คะแนน
มีปัจจัย 3 อย่าง ๆใดอย่างหนึ่ง	7	คะแนน
มีปัจจัย 2 อย่าง ๆใดอย่างหนึ่ง	5	คะแนน
มีปัจจัย 1 อย่าง ๆใดอย่างหนึ่ง	3	คะแนน

6) การดำเนินธุรกิจ/ กฎระเบียบ

เข้มงวดมาก	9	คะแนน
เข้มงวดปานกลาง	7	คะแนน

ผ่อนปรน	5	คะแนน
ผ่อนปรนมาก	3	คะแนน

<u>ตารางคำนวนค่าถ่วงน้ำหนักของแต่ละทำเลทางเลือกที่ตั้งคลังสินค้า</u>

ตัวแปร	ปัจจัยจากการสัมภาษณ์		ทางเลือก					
			A		B		C	
		Wt.	Ranking	Score	Ranking	Score	Ranking	Score
1	ต้นทุนค่าขนส่ง	18	7	126	7	126	5	90
2	ต้นทุนด้านคลังสินค้า	16	9	144	3	48	7	112
3	ต้นทุนการดำเนินการ	17	3	51	3	51	7	119
4	ภูมิศาสตร์/การเข้าถึงลูกค้า	16	5	80	7	112	5	80
5	โครงสร้างพื้นฐาน/ สภาพแวดล้อม	18	5	90	7	126	3	54
6	การดำเนินธุรกิจ/กฎระเบียบ	15	9	135	3	45	3	45
	ผลรวม	**100**		**626**		**508**		**500**

ผลจากการคำนวณตามวิธีประเมินระดับความสำคัญของปัจจัย (Factor Rating Method) จะได้ผลว่าคลัง A หรือ บริษัท ทรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน) เป็นทำเลที่ดีที่สุดในกลุ่มตัวเลือกในการนำมาพิจารณาในการเช่าคลังสินค้าของบริษัทกรณีศึกษา

6. อภิปรายผล

จากการศึกษาถึงตำแหน่งในการจัดตั้งคลังสินค้าที่เหมาะสมในเขตกรุงเทพฯ และ ปริมณฑล โดยใช้วิธีวิเคราะห์จุดศูนย์กลางแรงโน้มถ่วง (Center of Gravity Method) ในการกำหนดตำแหน่งเบื้องต้น แต่เนื่องจากตำแหน่งที่ระบุด้วยวิธีดังกล่าว อยู่ในพื้นที่ที่ไม่มีโครงสร้างพื้นฐานที่เหมาะสม จึงได้ทำการพิจารณาหาตำแหน่งที่เหมาะสมภายในรัศมี 30 กิโลเมตร โดยใช้วิธีประเมินระดับความสำคัญของปัจจัย (Factor Rating Method) เป็นเครื่องมือในการตัดสินใจเลือกทำเลที่ตั้งคลังสินค้าของบริษัทกรณีศึกษา จากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกทำเลที่ตั้งคลังสินค้าด้วยการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง พบว่ามีปัจจัยสำคัญดังนี้ 1) ต้นทุนค่าขนส่ง ได้แก่ ต้นทุนการขนถ่าย ราคาการขนส่ง พร้อมของรูปแบบการขนส่ง คุณภาพและความน่าเชื่อถือของการขนส่ง 2) โครงสร้างพื้นฐาน/ สภาพแวดล้อม ได้แก่ ราคาที่ดิน จำนวนประชากรในพื้นที่ ความพร้อมด้านแรงงานที่มีทักษะ ความพร้อมด้านสาธารณูปโภค ความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ 3) ต้นทุนการดำเนินการ 4) ต้นทุนด้านคลังสินค้า 5) ภูมิศาสตร์/การเข้าถึงลูกค้า ได้แก่ ระยะทางเชื่อมโยงกับลูกค้า ระยะทางเชื่อมโยงกับสนามบิน ระยะทางเชื่อมโยงกับท่าเรือ ความปลอดภัยจากภัยธรรมชาติ การเข้าถึงลูกค้า 6) การดำเนินธุรกิจ/กฎระเบียบ ได้แก่ จำนวนคู่แข่งทางธุรกิจในทำเลนั้น การเติบโตทางเศรษฐกิจของพื้นที่นั้น ๆ การได้รับการสนับสนุนจากภาครัฐ จากปัจจัยต่าง ๆ ดังกล่าว เพื่อความถูกต้องของข้อมูล ผู้ศึกษาได้ทำการสอบถามความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญของบริษัทกรณีศึกษา

เกี่ยวกับค่าน้ำหนักของปัจจัย ซึ่งจากความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญจะพบว่าส่วนใหญ่จะให้น้ำหนักความสำคัญปัจจัยในเรื่องต้นทุนค่าขนส่ง และ โครงสร้างพื้นฐาน/สภาพแวดล้อมของคลังสินค้า เมื่อนำข้อมูลปัจจัยในหัวข้อต่างๆไปทำการวิเคราะห์ตามวิธีประเมินระดับ ความสำคัญของปัจจัย (Factor Rating Method) จะได้ผลว่าคลังสินค้าของ บริษัท ทรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน) เป็นทำเลที่ดีที่สุดในกลุ่มตัวเลือกในการนำมาพิจารณาในการเช่าคลังสินค้าของบริษัทกรณีศึกษา

7. รายการอ้างอิง

รายงานต้นทุนโลจิสติกส์ของประเทศไทย ประจำปี 2558. (สิงหาคม 2559). รายงานโลจิสติกส์ของประเทศไทยประจำปี 2558. สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการ เศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สศช.). สืบค้นจาก http://www.nesdb.go.th/ewt_dl_link.php?nid=6097

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม. n.d. สถิติคมนาคม. กรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน กระทรวงพลังงาน. สืบค้นจาก http://www.news.mot.go.th/motc/portal/graph/np/index20.asp

คำนาย อภิปรัชญากุล. (2556). การจัดการคลังสินค้าและการกระจายสินค้า (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพมหานคร: บริษัทโฟกัสมีเดีย แอนด์พับลิชชิ่ง จำกัด.

คำนาย อภิปรัชญากุล. (2550). โลจิสติกส์และการจัดการซัพพลายเชนกลยุทธ์สำหรับลดต้นทุนและเพิ่มกำไร (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: บริษัทโฟกัสมีเดีย แอนด์พับลิชชิ่ง จำกัด.

ปรีชา ประเสริฐสกุลไชย. (2553). การศึกษาความเหมาะสมของศูนย์กระจายสินค้าในเขตภูมิภาค กรณีศึกษา : บริษัท ABC. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์ บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.

รณรงค์ มุ่งเกิด. (2556). การใช้เทคนิคศูนย์ถ่วงในการหาทำเลที่ตั้งโรงงานยางพาราในเขตพื้นที่จังหวัดกาฬสินธุ์. วิทยานิพนธ์วิศวกรรมศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาวิศวกรรมอุตสาหการ. คณะวิศวกรรมศาสตร์. มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี.

ธันยาวัฒน์ ปานขลิบ. (2556). การวิเคราะห์จุดศูนย์กลางแรงโน้มถ่วงเพื่อเลือกทำเลที่ตั้งคลังสินค้า.
วารสารสถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น: บริหารธุรกิจและภาษา. ปีที่ 1 ฉบับที่ 1 เดือนตุลาคม 2555 – มีนาคม 2556.

จักรพรรดิ์ เชื้อนิล และ บุษบา พฤกษาพันธุ์รัตน์. (2557). ตัวแบบโดยรวมในการเลือกตำแหน่งที่ตั้ง การกระจายสินค้า และ การลงทุนในศูนย์กระจายสินค้าแห่งใหม่. วารสารวิชาการพระจอม
เกล้าพระนครเหนือ. ปีที่ 23, ฉบับที่ 3 (ก.ย.-ธ.ค. 56), หน้า 675-686.

อธิวัฒน์ ลีนะธรรม. (2559). การเลือกตำแหน่งที่ตั้งคลังสินโดยการประยุกต์ใช้แบบจำลองทางคณิตศาสตร์ กรณีศึกษา : โรงงานผลิตเบียร์. สารนิพนธ์วิศวกรรมศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาวิศวกรรม การจัดการอุตสาหกรรม. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้า พระนครเหนือ.

สุชาติ ประกอบ. (2556). การศึกษาการเลือกหาทำเลที่ตั้งศูนย์กระจายสินค้าที่เหมาะสมในเขตพื้นที่
ภาคเหนือ กรณีศึกษา บริษัทตัวอย่าง อุตสาหกรรมขนมอบกรอบประเภทแคล็กเกอร์และบิสกิต.
สารนิพนธ์วิศวกรรมศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการขนส่งและโลจิสติกส์. มหาวิทยาลัยบูรพา.

ธนวันต์ วงศ์พันธุ์เที่ยง. (2556). การศึกษาการเลือกที่ตั้งคลังสินค้าโดยใช้เทคนิคกระบวนการลำดับชั้นเชิงวิเคราะห์. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโซ่อุปทานแบบบูรณาการ. คณะวิศวกรรมศาสตร์. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.

พยุงศักดิ์ แก้วมณี. (2556). การประยุกต์ใช้เทคนิค TOPSIS (Technique for order preference by
similarity to ideal solution) สำหรับตัดสินใจเลือกที่ตั้งคลังสินค้า. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์
สาขาวิชาการจัดการโซ่อุปทานแบบบูรณาการ. คณะวิศวกรรมศาสตร์. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.

ณภัทร ศรีนวล, อดุลย์ นงภา, สิทธิโชค สินรัตน์, แววมยุรา คำสุข และพิมสหรา ยาคล้าย. (2559). การประยุกต์ใช้กระบวนการลำดับชั้นเชิงวิเคราะห์ปัจจัยในการเลือกทำเลที่ตั้งของคลังสินค้า. คณะบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ. วารสาร ธุรกิจปริทัศน์. ปีที่ 8 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม - ธันวาคม 2559).

กิตติพงษ์ รักษ์เจริญ. (2556). การศึกษาระบบการขนส่งและเลือกทำเลที่ตั้งศูนย์กระจายสินค้า กรณีศึกษา : ธุรกิจรับจัดการขนส่งสินค้าของธุรกิจค้าปลีก. สารนิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการโซ่อุปทานแบบบูรณาการ. คณะวิศวกรรมศาสตร์. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.

การตัดสินใจคัดเลือกซัพพลายเออร์ด้วยเทคนิควิธีการวิเคราะห์เชิงลำดับชั้นกรณีศึกษา : ร้านรักษณีย์นวดไทยและสปา

SUPPLIER SELECTION BY USING ANALYTIC HIERARCHY PROCESS (AHP) CASE STUDY : RAKSANEE THAI MASSAGE AND SPA

พัทชา มากสมบูรณ์
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน
วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน
มหาวิทยาลัยศรีปทุม

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ใช้ในการคัดเลือกซัพพลายเออร์ที่เหมาะสมที่สุดของร้านรักษณีย์นวดไทยและสปาและเพื่อพัฒนาระบบสนับสนุนการตัดสินใจการคัดเลือกซัพพลายเออร์ของร้านรักษณีย์นวดไทยและสปา

การดำเนินงานวิจัยครั้งนี้รวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกร่วมกับแบบสอบถามจากเจ้าของกิจการร้านรักษณีย์นวดไทยและสปาและนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าน้ำหนัก ความสำคัญของปัจจัยและทางเลือกโดยใช้เทคนิควิธีการวิเคราะห์เชิงลำดับชั้น (Analytic- Hierarchy Process: AHP) และนำผลการวิเคราะห์ที่ได้มาพัฒนาระบบสนับสนุนการตัดสินใจ (Decision Support System: DSS) ด้วยโปรแกรม Microsoft Excel ในการสร้างฐานข้อมูลซัพพลายเออร์ในการวิเคราะห์หาซัพพลายเออร์ที่เหมาะสมของกิจการ

ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยสำคัญที่ใช้ในการคัดเลือกซัพพลายเออร์ของร้านรักษณีย์นวดไทยและสปา มีทั้งหมด 5 ปัจจัย ได้แก่ ราคา คุณภาพ ความน่าเชื่อถือ การส่งมอบ และการบริการ ซึ่งปัจจัยที่มีผลในการคัดเลือกซัพพลายเออร์เรียงลำดับ ได้ดังนี้ ด้านราคา (0.49) ด้านคุณภาพ (0.24) และด้านความน่าเชื่อถือ (0.1 8) เมื่อนำค่าน้ำหนักความสำคัญของแต่ละปัจจัยมาวิเคราะห์หาทางเลือกที่เหมาะสมที่สุดพบว่าซัพพลายเออร์ 3 (0.39) รองลงมาคือ ซัพพลายเออร์ 1 (0.25) และซัพพลายเออร์ 2 (0.21) ดังนั้นซัพพลายเออร์ 3 จึงได้รับการพิจารณาให้เป็นซัพพลายเออร์ที่มีความเหมาะสมที่สุดเมื่อพิจารณาจากปัจจัยด้านราคาและผลการพัฒนาระบบสนับสนุนการตัดสินใจการคัดเลือกซัพพลายเออร์ด้วยโปรแกรม Microsoft Excel พบว่าสามารถใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและใช้ได้จริงในธุรกิจ ซึ่งได้ทำการทดสอบความถูกต้องของระบบโดยเจ้าของกิจการร้านรักษณีย์นวดไทยและสปาด้วยการบันทึกข้อมูลซัพพลายเออร์รายใหม่ลงในระบบและให้ระบบประมวลผลการคัดเลือกซัพพลายเออร์ที่เหมาะสมที่สุดของแต่ละผลิตภัณฑ์ในปัจจัยแต่ละด้าน

ABSTRACT

The objectives of independent study are to analyze the factors affecting supplier selection and develop a decision support system for supplier selection: A case study of Raksanee Thai massage and spa. The method of research is using questionnaire and in-depth interview as the sample, were collected and analyzed by

Analytic Hierarchy Process (AHP) and decision support system (DSS) with Microsoft Excel.

The results showed that the factors for selection are five factors: price, quality, reliability, delivery and service, which factors are priorities that the first is the price as per 0.49% and the second is quality as per 0.24% and the third is reliability as per 0.18%. The most of percentage of the total weight for each supplier is supplier 3 has 0.39%, supplier 1 has 0.25% and supplier 2 has 0.21% that mean supplier 3 is the most appropriate to be selected and the output of a computerized decision support system showed that the system be implemented in a real business. The accuracy of the decision support system was tested by Raksanee Thai Massage and Spa owner.

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันธุรกิจนวดแผนไทยและสปามีแนวโน้มการเติบโตของธุรกิจเป็นไปในทิศทางที่ดี จากรายงานงบการเงินของกรมพัฒนาธุรกิจการค้ากระทรวงพาณิชย์พบว่าขนาดมูลค่าตลาดของธุรกิจสปาและนวดแผนไทยนั้นมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นโดยในปี 2556 มีมูลค่าตลาดเท่ากับ 3,469 ล้านบาท เทียบกับปี 2555 ซึ่งมีมูลค่าตลาดเท่ากับ 3,117 ล้านบาทหรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 11.27 (วารสารเกษมบัณฑิตปีที่ 17 ฉบับที่ 2, 2559) และเนื่องจากขณะนี้ประเทศไทยได้เริ่มก้าวเข้าสู่ยุคประเทศไทย4.0 ส่งผลให้เกิดการแข่งขันทางธุรกิจที่ค่อนข้างรุนแรง ธุรกิจสมัยใหม่ถูกขับเคลื่อนด้วย เทคโนโลยี ความคิดสร้างสรรค์ และนวัตกรรม ทำให้ธุรกิจนวดแผนไทยและสปาซึ่งเป็นธุรกิจในกลุ่มอุตสาหกรรมเป้าหมายที่จัดอยู่ในกลุ่มสาธารณสุข สุขภาพ และเทคโนโลยีทางการแพทย์นั้น จะต้องปรับตัวและนำเทคโนโลยีเข้ามาประยุกต์ใช้ในธุรกิจภาคบริการให้มากขึ้น เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงทางสังคม และนำไปสู่ยุคเศรษฐกิจดิจิทัลที่มีความมั่งคั่ง มั่นคง และยั่งยืน ตามวิสัยทัศน์ของรัฐบาล

ร้านรักษณีย์นวดไทยและสปาได้เปิดให้บริการนวดแผนไทยและสปา โดยมีคอร์สให้ลูกค้าเลือกหลากหลาย เช่น นวดแผนไทย นวดเท้า สปาเท้า นวดอโรม่า นวดน้ำนม ขัดผิว ประคบ และอบสมุนไพร ซึ่งผลิตภัณฑ์ที่จะนำมาให้บริการของทางร้านนั้นจะต้องผ่านการคัดสรรมาเป็นอย่างดี ทำให้ได้ผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพและตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้า จากการศึกษาพบว่าร้านรักษณีย์นวดไทยและสปามีต้นทุนในการดำเนินกิจการที่สูงมาจากผลิตภัณฑ์ที่นำมาให้บริการอีกทั้งพบปัญหาการขาดประสิทธิภาพในการดำเนินงานของซัพพลายเออร์ ส่งผลให้เกิดปัญหาในการบริหารงานจัดซื้อของกิจการ

จากที่มาและความสำคัญของปัญหาข้างต้นที่กล่าวมา ผู้วิจัยจึงได้วิเคราะห์ปัจจัยที่ใช้ในการคัดเลือกซัพพลายเออร์และพัฒนาระบบสนับสนุนการตัดสินใจการคัดเลือกซัพพลายเออร์ของร้านรักษณีย์นวดไทยและสปาเพื่อให้การบริหารงานจัดซื้อของกิจการมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยทำการวิเคราะห์คัดเลือกซัพพลายเออร์โดยใช้เทคนิควิธีการวิเคราะห์เชิงลำดับชั้น Analytic Hierarchy-Process (AHP) และพัฒนาระบบสนับสนุนการตัดสินใจ Decision Support System (DSS) ด้วยโปรแกรม Microsoft Excel เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการช่วยวิเคราะห์หาซัพพลายเออร์ที่เหมาะสมที่สุดของร้านรักษณีย์นวดไทยและสปา

2. วัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย

1. เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ใช้ในการคัดเลือกซัพพลายเออร์ของร้านรักษณีย์นวดไทยและสปา
2. เพื่อพัฒนาระบบสนับสนุนการตัดสินใจที่ใช้เป็นฐานข้อมูลในการวิเคราะห์หาซัพพลายเออร์ของร้านรักษณีย์นวดไทยและสปา

3. ทบทวนวรรณกรรม

การวิจัยเรื่อง การพัฒนาระบบสนับสนุนการตัดสินใจการคัดเลือกซัพพลายเออร์ กรณีศึกษาร้านรักษณีย์นวดไทยและสปา ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยต่างๆที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

ปีเตอร์ รักธรรม ระบบสนับสนุนการตัดสินใจ (Decision Support System: DSS) เป็นการรวมเอาบุคลากร กระบวนการ ซอฟต์แวร์ ฐานข้อมูล และอุปกรณ์ต่างๆ เพื่อนำมาใช้ในการตัดสินใจในการแก้ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับบริษัทซึ่งมีรูปแบบที่ไม่แน่นอน นอกจากนี้ DSS ยังช่วยในการสนับสนุนการสร้างผลกำไร ลดค่าใช้จ่าย และสร้างสินค้าและบริการที่ดีขึ้นได้ด้วยเช่นกัน

คุณสมบัติของระบบสนับสนุนการตัดสินใจ

ระบบสนับสนุนการตัดสินใจมีคุณสมบัติที่หลากหลายซึ่งสามารถนำไปใช้ให้เป็นประโยชน์ต่อการสนับสนุนในงานด้านต่างๆ โดยสามารถยกตัวอย่างคุณสมบัติที่เกี่ยวข้องได้ดังนี้

- ทำให้สามารถเข้าถึงข้อมูลได้รวดเร็ว
- จัดการกับข้อมูลจำนวนมากจากแหล่งที่มาหลายๆแห่ง
- จัดทำรายงานและการนำเสนอที่มีความยืดหยุ่น
- มีรูปแบบการทำงานทั้งแบบตัวอักษรและกราฟิก
- รองรับการวิเคราะห์แบบเจาะลึก
- ทำการวิเคราะห์ที่มีความซับซ้อนและการใช้ซอฟต์แวร์ขั้นสูงในการเปรียบเทียบข้อมูล
- รองรับการทำงานแบบ optimization, satisficting และ heuristic

สามารถจำลองการวิเคราะห์ ซึ่งทำให้เหมือนกับการวิเคราะห์ในสถานการณ์จริงเพื่อตรวจหาความน่าจะเป็นและความไม่แน่นอนที่อาจเกิดขึ้น ความสามารถของระบบสนับสนุนการตัดสินใจ ผู้พัฒนาระบบสนับสนุนการตัดสินใจพยายามสร้างมันให้ยืดหยุ่นกว่าระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการแบบทั่วไป เพื่อให้สามารถช่วยผู้บริหารในการแก้ปัญหาที่มีรูปแบบที่หลากหลายได้อย่างมีประสิทธิภาพ DSS สามารถช่วยเหลือด้านการแก้ไขปัญหาในหลายๆเฟส ความถี่ในการตัดสินใจ และโครงสร้างของปัญหาที่มีรูปแบบแตกต่างกัน

ส่วนประกอบของระบบสนับสนุนการตัดสินใจ

หัวใจหลักของ DSS คือฐานข้อมูลและแบบจำลอง (model base) ซึ่ง DSS โดยทั่วไปจะประกอบไปด้วย user interface ที่เรียกว่า dialogue manager หรือตัวจัดการการโต้ตอบ ซึ่งช่วยให้ผู้ตัดสินใจสามารถเข้าถึงและควบคุม DSS และใช้ภาษาเชิงธุรกิจโดยทั่วไปในการสั่งการและโต้ตอบกับระบบได้ และยิ่งไปกว่านั้น การใช้งานอินเทอร์เน็ตหรือเครือข่ายต่างๆ ช่วยให้ DSS สามารถติดต่อเชื่อมโยงกับระบบที่มีประสิทธิภาพสูงอื่นๆ ได้รวมไปถึงระบบองค์กรหรือระบบย่อที่มีฟังก์ชันการทำงานเฉพาะฐานข้อมูล

ระบบจัดการฐานข้อมูลช่วยให้ผู้บริหารและผู้ตัดสินใจสามารถทำการวิเคราะห์เชิงคุณภาพเกี่ยวกับ ข้อมูลจำนวนมากของบริษัทในฐานข้อมูล คลังข้อมูล และตลาดข้อมูลได้ ระบบสนับสนุนการตัดสินใจที่ใช้ข้อมูลเป็นหลัก (data-driven DSS) ดึงเอาข้อมูลจากฐานข้อมูลขนาดใหญ่ของบริษัท โดยจะเก็บข้อมูลในส่วนของสินค้าคงคลัง การขาย พนักงาน การผลิต การเงิน การบัญชี และอื่นๆ

Data-driven DSS สามารถนำไปใช้กับสถานการณ์ฉุกเฉินทางด้านการแพทย์ได้เพื่อการตัดสินใจที่มีความรวดเร็วสูง การรักษาที่ต้องใช้การตัดสินใจเพื่อวัดความเป็นความตายของผู้ป่วย โดยมีระบบจัดเก็บข้อมูลผู้ป่วยที่อนุญาตให้ผู้ป่วยกรอกข้อมูลเกี่ยวกับสุขภาพของตนเองเข้าไปในฐานข้อมูลเช่น ยาที่ใช้ การแพ้ ประวัติสุขภาพของครอบครัว เป็นต้น

4. ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยนี้มุ่งศึกษาปัจจัยที่มีผลในการคัดเลือกซัพพลายเออร์ในธุรกิจนวดไทยและสปา กรณีศึกษาร้านรักษณีย์นวดไทยและสปา โดยผู้วิจัยได้ทำการศึกษาถึงทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจนวดแผนไทยและสปากับแนวคิดในการคัดเลือกซัพพลายเออร์จากปัจจัยทางด้านราคา ด้านคุณภาพสินค้า ด้านการความน่าเชื่อถือ ด้านการส่งมอบ และด้านการบริการ รวมถึงพัฒนาระบบสนับสนุนการตัดสินใจ Decision Support Systems (DSS) ในการคัดเลือกซัพพลายเออร์ ด้วยโปรแกรม Microsoft Excel ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาซัพพลายเออร์จำนวนทั้งสิ้น 4 ราย

ขอบเขตด้านประชากรและพื้นที่

การวิจัยครั้งนี้ใช้ร้านรักษณีย์นวดไทยและสปาเป็นกรณีศึกษา โดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกร่วมกับแบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูลจากเจ้าของกิจการผู้มีอำนาจในการตัดสินใจของร้านรักษณีย์นวดไทยและสปา

ขอบเขตด้านระยะเวลา

เดือนมกราคม พ.ศ. 2560 – เดือนสิงหาคม พ.ศ. 2560

วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยใช้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกร่วมกับแบบสอบถามให้กับเจ้าของกิจการร้านรักษณีย์นวดไทยและสปาโดยผู้วิจัยเป็นคนสัมภาษณ์และแจกแบบสอบถาม พร้อมอธิบายวิธีการตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. เทคนิคการวิเคราะห์เชิงลำดับชั้น (Analytic Hierarchy Process: AHP)

ในการวิจัยครั้งนี้ใช้เจ้าของกิจการร้านรักษณีย์นวดไทยและสปาให้ค่าน้ำหนักความสำคัญของปัจจัยที่ใช้ในการคัดเลือกซัพพลายเออร์ร้านรักษณีย์นวดไทยและสปา เป็นวิธีการตัดสินใจแบบหลายเกณฑ์ (Multi-Criteria Decision- Making Method) โดยใช้โปรแกรม Microsoft Excel ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มาจากเจ้าของกิจการมาวิเคราะห์ด้วยเทคนิคการวิเคราะห์เชิงลำดับชั้น

2. วิเคราะห์ด้วยระบบสนับสนุนการตัดสินใจ (Decision Support Systems) โดยใช้โปรแกรม Microsoft Excel

5. ผลการศึกษา

จากการสำรวจข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกร่วมกับแบบสอบถามจากเจ้าของกิจการร้านรักษณีย์นวดไทยและสปา ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีรายละเอียดดังนี้

ผลการวิเคราะห์คัดเลือกซัพพลายเออร์ที่เหมาะสมที่สุดของร้านรักษณีย์นวดไทยและสปา จากการวิเคราะห์ด้วยเทคนิควิธีการวิเคราะห์เชิงลำดับชั้น (Analytic Hierarchy Process: AHP) ด้วยโปรแกรม Microsoft Excel

การวิเคราะห์ปัจจัยในการคัดเลือกซัพพลายเออร์ร้านรักษณีย์นวดไทยและสปาจากการสัมภาษณ์เชิงลึกร่วมกับแบบสอบถามจากเจ้าของกิจการร้านรักษณีย์นวดไทยและสปา ทำให้ได้ปัจจัยที่ใช้ในการคัดเลือกซัพพลายเออร์ของร้านรักษณีย์นวดไทยและสปา 5 ปัจจัย ดังนี้

1.ด้านราคา

2. ด้านคุณภาพ

3. ด้านความน่าเชื่อถือ

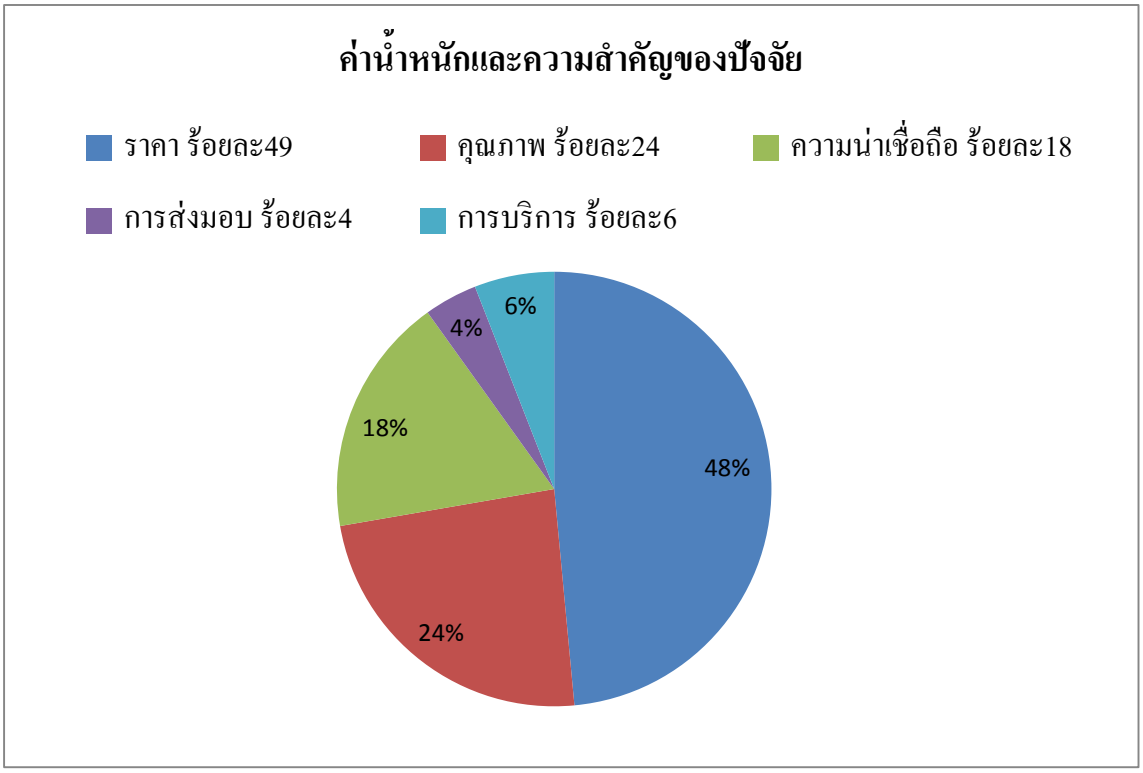
4. ด้านการส่งมอบ

5. ด้านการบริการ

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ใช้ในการคัดเลือกซัพพลายเออร์ กรณีศึกษา ร้านรักษณีย์นวดไทยและสปาโดยใช้เทคนิควิธีการวิเคราะห์เชิงลำดับชั้น (Analytic Hierarchy Process)

ตารางที่ 14 แสดงค่าน้ำหนักและลำดับความสำคัญของปัจจัย

ปัจจัย	ค่าน้ำหนัก	ลำดับความสำคัญ
ราคา	0.49	1
คุณภาพ	0.24	2
ความน่าเชื่อถือ	0.18	3
การส่งมอบ	0.04	5
การบริการ	0.06	4



การทดสอบค่าความสอดคล้องของปัจจัย

L=sum(consistency vector)/n = 1

CI=(L-n)/(n-1) = -1

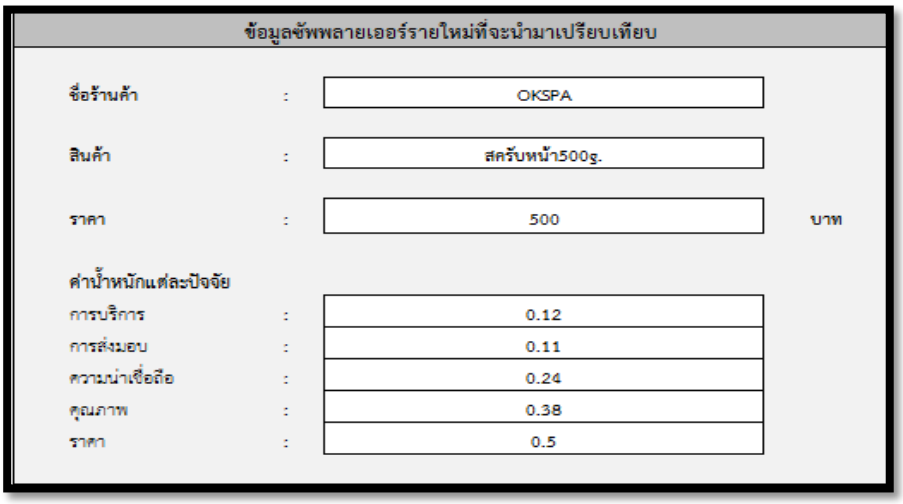
CR=CI/RI = -0.89

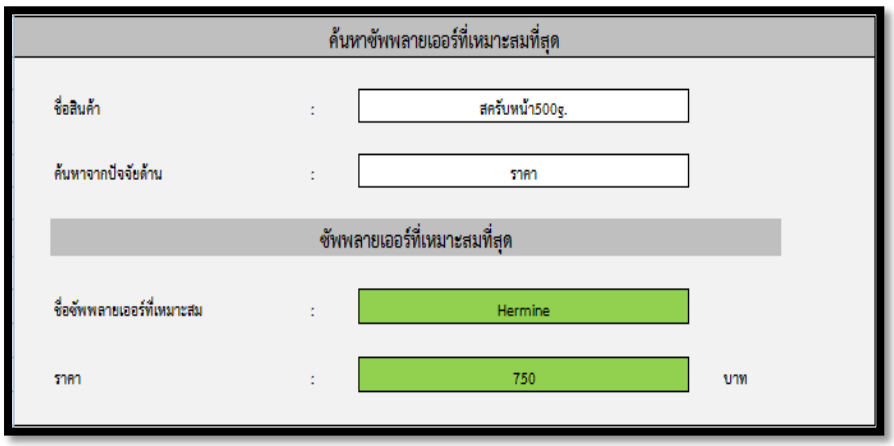
CR<0.1

ค่าปัจจัยมีความสอดคล้องกัน

ตารางที่ 25 แสดงค่าน้ำหนักของทางเลือกจากปัจจัย 5 ด้าน

ปัจจัย / ทางเลือก	ราคา	คุณภาพ	ความน่าเชื่อถือ	การส่งมอบ	การบริการ	ค่าน้ำหนักทางเลือก
น้ำหนักปัจจัย	0.49	0.24	0.18	0.04	0.06	
ซัพพลายเออร์1	0.16	0.41	0.21	0.06	0.49	0.25
ซัพพลายเออร์2	0.04	0.27	0.58	0.12	0.35	0.21
ซัพพลายเออร์3	0.58	0.25	0.15	0.45	0.06	0.39
ซัพพลายเออร์4	0.21	0.07	0.06	0.37	0.10	0.15





ภาพประกอบที่ 27 หน้าต่างกรอกข้อมูลซัพพลายเออร์รายใหม่ที่จะนำมาเปรียบเทียบ

ปัจจัยที่ใช้ในการคัดเลือกซัพพลายเออร์ร้านรักษณีย์นวดไทยและสปา มีทั้งหมด 5 ปัจจัย คือ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านคุณภาพ ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ ปัจจัยด้านการส่งมอบ และปัจจัยด้านการบริการ ซึ่งปัจจัยที่มีลำดับความสำคัญในการคัดเลือกซัพพลายเออร์ร้านรักษณีย์นวดไทยและสปาเป็นอันดับที่ 1 คือ ปัจจัยด้านราคา ร้อยละ 0.49 และรองลงมาคือ ปัจจัยด้านคุณภาพร้อยละ 0.24 และซัพพลายเออร์ที่มีผลรวมค่าน้ำหนักความสำคัญมากที่สุด คือ ซัพพลายเออร์ 3 ร้อยละ 0.39 รองลงมาคือ ซัพพลายเออร์ ร้อยละ0.25 สรุปผลได้ว่า ซัพพลายเออร์ 3 มีความเหมาะสมมากที่สุดที่จะได้รับการคัดเลือก

การนำระบบสนับสนุนการตัดสินใจการคัดเลือกซัพพลายเออร์ไปใช้พบว่าเจ้าของกิจการสามารถตัดสินใจในการคัดเลือกได้อย่างเป็นระบบ และรวดเร็วมากยิ่งขึ้น จากการประมวลผลการวิเคราะห์คัดเลือกจากปัจจัยทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านราคา ด้านคุณภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการส่งมอบ และด้านการบริการ ทำให้ได้ซัพพลายเออร์ที่มีคุณสมบัติตามที่เจ้าของกิจการต้องการ และช่วยลดต้นทุนจากการจัดซื้อของกิจการและได้สินค้าที่มีคุณภาพ มีผลิตภัณฑ์สำหรับให้บริการลูกค้าเพียงพอ จากการบริหารงานจัดซื้อที่มีประสิทธิภาพ และระบบมีความยืดหยุ่นสามารถแก้ไขข้อมูลหรือเพิ่มเติมข้อมูลได้ จึงทำให้สามารถวิเคราะห์ผลได้ตามความต้องการของผู้ใช้ระบบ

ภาพประกอบที่ 28 การประมวลผลซัพพลายเออร์ที่เหมาะสมที่สุดจากระบบสนับสนุนการตัดสินใจ

6.อภิปรายผล

จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ใช้ในการคัดเลือกซัพพลายเออร์ร้านรักษณีย์นวดไทยและสปา ที่มีลำดับความสำคัญเป็นอันดับที่ 1 คือ ปัจจัยด้านราคาร้อยละ และรองลงมาคือ ปัจจัยด้านคุณภาพ ร้อยละ ซึ่งสอดคล้องกับ เสาวนิตย์ รัตนบุรี (2556)ที่ใช้วิธีการวิเคราะห์เชิงลำดับชั้น (Analytic Hierarchy Process)ในการคัดเลือกซัพพลายเออร์ทางด้านวัตถุดิบอาหารญี่ปุ่น กรณีศึกษาวิทยาลัยดุสิตธานี ซึ่งผลการวิเคราะห์ค่าลำดับความสำคัญของปัจจัยที่ใช้ในการคัดเลือกซัพพลายเออร์เป็นไปในทิศทางเดียวกันอันดับที่1 คือ ปัจจัยด้านราคา ร้อยละ 41.48 และรองลงมาคือ ปัจจัยด้านคุณภาพวัตถุดิบ ร้อยละ22.07 แสดงให้เห็นได้ว่าปัจจัยที่เจ้าของกิจการให้ความสำคัญนำมาใช้ประเมินหรือคัดเลือกซัพพลายเออร์ เป็นปัจจัยแรก คือ ปัจจัยด้านราคา รองลงมาคือ ปัจจัยด้านคุณภาพ เจ้าของกิจการให้ความสำคัญกับราคามากที่สุด เพราะคำนึงถึงต้นทุนของกิจการมาก่อนเป็นอันดับแรกแต่ก็ยังให้ความสำคัญกับคุณภาพของสินค้า/ผลิตภัณฑ์ในระดับมากรองลงมา

รายการอ้างอิง

กฤษณ์ชาคริตส ณ วัฒนประเสริฐ. (2558). **“การจัดการโลจิสติกส์และซัพพลายเชนเชิงวิศวกรรม.”** กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ปัญญาชน**.**

ปีเตอร์ รักธรรม. (2559). **“เทคโนโลยีและระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ.”** กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ท่าพระจันทร์.

เสาวนิตย์ รัตนบุรี. (2556). **“การคัดเลือกซัพพลายเออร์ทางด้านวัตถุดิบอาหารญี่ปุ่น กรณีศึกษา วิทยาลัยดุสิตธานี**.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโท คณะโลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยบูรพา.

รัฐรุจน์ ฐิติชาติธนวงศ์. (2557). **“การลำดับปัจจัยความสำคัญในการคัดเลือกเครื่องจักรโดยใช้กระบวนการวิเคราะห์เชิงลำดับชั้น กรณีศึกษาโรงงานผลิตเครื่องประดับ.”** วิทยานิพนธ์ปริญญาโท คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

วรรัตน์ ริ้วพิทักษ์. (2556). “**การตัดสินใจเลือกผู้จัดจำหน่ายเคมีภัณฑ์สิ่งทอจากประเทศแถบเอเชีย โดยใช้กระบวนการวิเคราะห์เชิงลำดับชั้น กรณีศึกษา บริษัท วีวี จำกัด**.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สำนักวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง.

การศึกษาความเป็นไปได้ของธุรกิจขนส่งต่อเนื่องด้วยรถบรรทุกและรถไฟ
A FEASIBILITY STUDY OF MULTIMODAL TRANSPORT OPERATOR BY TRUCK AND TRAIN

ธีรวัลย์ ภิญโญวงษ์
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน
วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน
มหาวิทยาลัยศรีปทุม

บทคัดย่อ

การศึกษาความเป็นไปได้ของธุรกิจขนส่งต่อเนื่องด้วยรถบรรทุกและรถไฟ เป็นการสนับสนุนนโยบายการเปลี่ยนรูปแบบการขนส่งสู่รูปแบบการขนส่งต่อเนื่องหลายรูปแบบ ภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวก ใน (ร่าง) แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบโลจิสติกส์ของประเทศไทย ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2560 - 2564) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และภัยคุกคาม และความเป็นไปได้ของธุรกิจขนส่งต่อเนื่องด้วยรถบรรทุกและรถไฟในประเทศไทย ซึ่งเป็นแนวทางการลดต้นทุนการขนส่งและเพิ่มประสิทธิภาพบริการขนส่งและเครือข่ายโลจิสติกส์ที่เชื่อมโยงตลอดเส้นทางโลจิสติกส์ตั้งแต่ต้นทางจนถึงปลายทาง ผลการวิจัยนี้มีเป้าหมายของผลผลิตและผลลัพธ์ที่เป็นรูปธรรม สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง โดยเฉพาะการใช้ประโยชน์เชิงพาณิชย์หรือเชิงเศรษฐกิจ สามารถพัฒนาธุรกิจขนส่งต่อเนื่องด้วยรถบรรทุกและรถไฟตลอดจนการจัดหาอุปกรณ์ขนถ่ายและระบบเทคโนโลยี และรูปแบบการปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการทั้งในเชิงต้นทุน เวลา คุณภาพ และความสามารถทางการแข่งขัน โดยมีกลุ่มเป้าหมายชัดเจน คือ ผู้ประกอบการขนส่งด้วยรถบรรทุก รวมถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการพัฒนาธุรกิจทั้งการรถไฟแห่งประเทศไทย และผู้ประกอบการภาคอุตสาหกรรม โดยเฉพาะสินค้าอุปโภคบริโภค ซึ่งตอบสนองความต้องการอย่างเป็นรูปธรรม

คำสำคัญ: ขนส่งสินค้าต่อเนื่องหลายรูปแบบ

ABSTRACT

A feasibility study of multimodal transport operator by truck and train, supports the policy of transforming transport patterns into many forms of multimodal transport strategy 2, Infrastructure and Infrastructure Development, (draft) Strategic Plan for Logistics Development of Thailand No. 3 (2017 - 2021). The purpose is to analyze the strengths, weaknesses, opportunities and threats and possibilities of the multimodal transport operator especially trucks and trains in Thailand. Which is a cost reduction

approach to transport and optimization of transport services and logistics networks linked throughout the logistics path from source to destination.

The results of this research have the goal of yield and concrete results, can be actually used. Especially for commercial or economic, to develop multimodal transport operator by truck and train. As well as sourcing racking, technology and operational model, to optimize management in terms of cost, time, quality and competitiveness. The target group is the truck operator, including stakeholders in multimodal transport development; State Railway of Thailand and industrial operator especially consumer goods.

Keywords: Multimodal Transport

1. ความสำคัญและที่มาของปัญหา

การพัฒนาประเทศตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560 - 2564) เป็นการปฏิรูปเพื่อแก้ไขปัญหาพื้นฐานท่ามกลางสถานการณ์โลกที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว การแข่งขันทางเศรษฐกิจเข้มข้นมากขึ้น สังคมโลกจะมีความเชื่อมโยงใกล้ชิดกันเป็นสภาพไร้พรมแดนมากขึ้น การพัฒนาเทคโนโลยีส่งผลกระทบชีวิตความเป็นอยู่ในสังคมและการดำเนินกิจกรรมทางเศรษฐกิจอย่างมาก ขณะที่ปัจจัยพื้นฐานเชิงยุทธศาสตร์ของประเทศเป็นข้อจำกัดต่อการพัฒนาเกือบทุกด้าน ดังนั้นจึงเป็นความท้าทายอย่างมากที่ประเทศไทยจะต้องปรับตัว โดยเร่งพัฒนาในทุกด้านเพื่อเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขัน

การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและระบบโลจิสติกส์เป็นปัจจัยสำคัญในการสนับสนุนเศรษฐกิจและสังคม การกระจายความเจริญ และการพัฒนาเมืองและพื้นที่ รวมทั้งการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน ดังนั้นการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและระบบโลจิสติกส์ภายใต้แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 จึงมุ่งเน้นการเพิ่มขีดความสามารถและพัฒนาคุณภาพการให้บริการเพื่อรองรับการขยายตัวของเมืองและพื้นที่เศรษฐกิจหลัก และส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพชีวิตของทุกกลุ่มในสังคม สนับสนุนให้เกิดความเชื่อมโยงในอนุภูมิภาคและอาเซียนอย่างเป็นระบบ โดยสร้างโครงข่ายเชื่อมโยงภายในประเทศที่สนับสนุนการพัฒนาพื้นที่ตามแนวระเบียงเศรษฐกิจต่าง ๆ การพัฒนาระบบการบริหารจัดการและกำกับดูแลให้สอดคล้องกับมาตรฐานสากล เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินการ สร้างความเป็นธรรมในการเข้าถึงบริการพื้นฐาน และการคุ้มครองผู้บริโภค การพัฒนาอุตสาหกรรมต่อเนื่องเพื่อสร้างโอกาสทางเศรษฐกิจให้กับประเทศ และพัฒนาผู้ประกอบการในสาขาโลจิสติกส์และหน่วยงานที่มีศักยภาพเพื่อการแข่งขันในระดับนานาประเทศ

เป้าหมายสำคัญในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและระบบโลจิสติกส์ ตลอดจนระบบการขนส่ง เพื่อลดต้นทุนโลจิสติกส์เป็นร้อยละ 12 ของผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ โดยส่วนของต้นทุนการขนส่งสินค้าต่ำกว่าร้อยละ 7 ของผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ รวมถึงเพิ่มปริมาณการขนส่งสินค้า

ทางรางและทางน้ำต่อปริมาณการขนส่งสินค้าทั้งหมดภายในประเทศ เป็นร้อยละ 4 และร้อยละ 15 ตามลำดับ ในปี 2564 (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม, 2559)

การพัฒนาระบบโลจิสติกส์ของประเทศในช่วงที่ผ่านมามีประสิทธิภาพดีขึ้น เนื่องมาจากหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องได้ร่วมดำเนินการขับเคลื่อนและพัฒนาระบบโลจิสติกส์ของประเทศอย่างต่อเนื่อง ประกอบกับภาคธุรกิจให้ความสำคัญและตื่นตัวในการพัฒนาระบบการบริหารจัดการโลจิสติกส์ภายในองค์กรมากขึ้น ส่งผลให้ต้นทุนโลจิสติกส์ของประเทศ[1] ลดลงจากร้อยละ 17.1 ต่อผลิตภัณฑ์มวลรวมของประเทศ ในปี 2550 เหลือร้อยละ 14.1 ต่อผลิตภัณฑ์มวลรวมของประเทศ ในปี 2558 ซึ่งประกอบด้วยต้นทุนขนส่งสินค้า ร้อยละ 7.5 ต้นทุนการเก็บรักษาสินค้า ร้อยละ 5.3 และต้นทุนการบริหารจัดการ ร้อยละ 1.3 ตามลำดับ (สศช., 2559)

การสนับสนุนการเปลี่ยนรูปแบบการขนส่งสู่รูปแบบการขนส่งต่อเนื่องหลายรูปแบบเป็นกลยุทธ์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านขนส่งและเครือข่ายโลจิสติกส์ตามเส้นทางยุทธศาสตร์เพื่อเชื่อมโยงอนุภูมิภาคและเป็นประตูการค้า ซึ่งอยู่ภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวก ใน (ร่าง) แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบโลจิสติกส์ของประเทศไทย ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2560 - 2564) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อลดต้นทุนการขนส่งและเพิ่มประสิทธิภาพบริการขนส่งและเครือข่ายโลจิสติกส์ที่เชื่อมโยงตลอดเส้นทางโลจิสติกส์ตั้งแต่ต้นทางจนถึงปลายทาง ตลอดจนการประหยัดพลังงาน เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และสอดคล้องกับความต้องการของภาคธุรกิจ

แม้ว่าแนวคิดการเปลี่ยนรูปแบบการขนส่งได้รับการบรรจุไว้ตั้งแต่ในแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบโลจิสติกส์ของประเทศไทย ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2556 - 2560) แต่ที่ผ่านมายังไม่เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างเป็นรูปธรรม เนื่องจากทิศทางการพัฒนาระบบการขนส่งแต่ละรูปแบบขึ้นอยู่กับเป้าหมายของหน่วยงานที่รับผิดชอบ โดยขาดการวางแผนเชื่อมโยงอย่างบูรณาการ ตลอดจนโครงการสำคัญ ๆ มีความล่าช้ากว่าที่กำหนดไว้ในแผนดำเนินงาน ซึ่งคาดว่าหากโครงการต่าง ๆ เสร็จสมบูรณ์จะทำให้การขนส่งสินค้าทางรางและทางน้ำ รวมถึงเชื่อมโยงไปสู่การพัฒนาการขนส่งต่อเนื่องหลายรูปแบบต่อไป

การขนส่งสินค้าภายในประเทศ ในปี 2558 ยังคงพึ่งพารูปแบบการขนส่งทางถนนเป็นหลัก ซึ่งมีสัดส่วนร้อยละ 80.86 ลดลงจากปี 2557 (ร้อยละ 81.20) โดยผู้ประกอบการเริ่มเปลี่ยนมาใช้การขนส่งทางชายฝั่งมากขึ้น คิดเป็นร้อยละ 8.70 เพิ่มขึ้นจากปี 2557 (ร้อยละ 8.15) รองลงมาคือ การขนส่งทางน้ำภายในประเทศ ร้อยละ 8.53 การขนส่งทางราง ร้อยละ 1.9 และการขนส่งทางอากาศ ร้อยละ 0.01 ตามลำดับ (สศช, 2559)

การขนส่งทางถนนมีการเปลี่ยนแปลงสัดส่วนค่อนข้างน้อย เนื่องจากข้อจำกัดของการพัฒนาของรูปแบบการขนส่งอื่น ๆ อาทิ การพัฒนาระบบการขนส่งและการบริการขนส่งสินค้าด้วยรถไฟ รวมถึงบริการเรือชายฝั่งที่ยังไม่เห็นผลเป็นรูปธรรมมากนัก การขนส่งทางถนนเป็นวิธีการที่สะดวก

---

[1] ในปี 2550 ต้นทุนโลจิสติกส์ของประเทศ คิดเป็นร้อยละ 17.1 ต่อ GDP โดยมีแนวโน้มลดลงทุกปีตั้งแต่ปี 2551 - 2558 ซึ่งมีต้นทุนโลจิสติกส์เท่ากับร้อยละ 17.1, 15.1, 15.2, 14.7, 14.4, 14.2, 14.2 และ 14.1 ต่อ GDP ตามลำดับ

ที่สุดเนื่องจากสามารถส่งสินค้าถึงจุดหมายโดยไม่ต้องมีการขนย้ายเปลี่ยนถ่ายพาหนะ มีความยืดหยุ่นเรื่องของเวลาค่อนข้างสูง รวดเร็ว และควบคุมเวลาได้ดี สามารถขนส่งสินค้าได้หลายประเภท กำหนดจำนวนเที่ยววิ่งได้ตามต้องการ ครอบคลุมพื้นที่การให้บริการขนส่งได้มากกว่าการขนส่งรูปแบบอื่น แต่มีต้นทุนและค่าใช้จ่ายค่อนข้างสูงกรณีการขนส่งระยะทางไกล รวมถึงโอกาสเกิดอุบัติเหตุค่อนข้างสูง

สำหรับการขนส่งทางรางมีสัดส่วนการใช้งานอยู่ในปริมาณที่ต่ำและมีแนวโน้มการใช้งานลดลง เมื่อเปรียบเทียบกับประเทศพัฒนาแล้วที่มีสัดส่วนการขนส่งทางรางอยู่ระหว่างร้อยละ 5 ถึง 15 สินค้าที่มีการขนส่งทางรางสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ตู้คอนเทนเนอร์ ปิโตรเลียม และซีเมนต์ ขณะที่สินค้าที่มีน้ำหนักมากชนิดอื่น ๆ อาทิ ข้าว ยางพารา ปุ๋ย หรือเหล็ก มีการขนส่งทางรางเพียงเล็กน้อย แม้ว่าการขนส่งทางรางจะมีต้นทุนต่ำกว่าการขนส่งรูปแบบอื่น และสามารถขนส่งสินค้าที่มีน้ำหนักและปริมาณมาก เหมาะกับการขนส่งระยะทางไกล แต่เนื่องจากการขนส่งทางรางมีข้อจำกัดด้านเส้นทางการวิ่งที่ตายตัว ทำให้มีความยืดหยุ่นและความคล่องตัวในการขนส่งน้อย นอกจากนี้มักจะมีความล่าช้ากว่ากำหนดบ่อยครั้ง แม้จะมีกำหนดเวลาวิ่งตายตัว รวมถึงคุณภาพการบริการของการขนส่งทางรางค่อนข้างต่ำ

ดังนั้นการผสมผสานรูปแบบการขนส่งอย่างบูรณาการเพื่อพัฒนาสู่รูปแบบการขนส่งต่อเนื่องหลายรูปแบบ จะมีส่วนเอื้ออำนวยต่อกระบวนการโลจิสติกส์ของประเทศไทยให้มีประสิทธิภาพและช่วยลดต้นทุนโลจิสติกส์ จึงเป็นที่มาของการค้นคว้าอิสระเรื่อง การศึกษาความเป็นไปได้ของธุรกิจขนส่งต่อเนื่องด้วยรถบรรทุกและรถไฟ ในประเด็นด้านการตลาด การเงินและการลงทุน วิศวกรรมและเทคโนโลยี และการบริหารจัดการ

2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และภัยคุกคามของธุรกิจขนส่งต่อเนื่องหลายรูปแบบ
2. เพื่อศึกษาความเป็นไปได้ของธุรกิจขนส่งต่อเนื่องด้วยรถบรรทุกและรถไฟ

3. ทบทวนวรรณกรรม

การค้นคว้าอิสระนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาและทบทวนแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาปรับใช้กับการกำหนดกรอบแนวคิดและดำเนินการศึกษาวิจัย โดยศึกษาแนวคิดการขนส่งสินค้าต่อเนื่อง ระบบการขนส่งสินค้าทางบกในปัจจุบัน ตลอดจนการศึกษาความเป็นไปได้

นอกจากนี้ยังได้ทำการศึกษาผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งประกอบด้วย Jiang Bo ได้ศึกษาเรื่อง “ธุรกิจขนส่งต่อเนื่องร่วมกันระหว่างรถยนต์และรถไฟบนพื้นฐานด้านโลจิสติกส์” วรพจน์ มีถาม และสมชาย พรชัยวิวัฒน์ ทำการศึกษาเรื่อง “การออกแบบระบบการตัดสินใจเลือกเส้นทางขนส่งต่อเนื่องหลายรูปแบบระหว่างไทยกับเวียนนาม” Su Ming ได้ศึกษาเรื่อง “การตัดสินใจเกี่ยวกับการขนส่งต่อเนื่องหลายรูปแบบโดยใช้ทฤษฎี Transportation Rationalization รุ่งนภา เดชพรหมสี ได้ศึกษาเรื่อง “ความพร้อมของธุรกิจให้บริการขนส่งด้วยรถบรรทุกเมื่อเปิดเสรี AEC ในปี 2558” นพนันต์ เมืองเหนือ ศึกษาเรื่อง “ประเทศไทยกับการขนส่งต่อเนื่องหลายรูปแบบ” ธนภณ เจียรณัย ได้ศึกษาเรื่อง “กลยุทธ์การปรับตัวของท่าเรือเชียงของจากการมี เส้นทางขนส่งสินค้าผ่านสะพานมิตรภาพไทย-ลาว แห่งที่ 4” และ กุลบัณฑิต แสงดี สภาวดี สายสนิท และปิยรัตน์ แต่เจริญ ทำการศึกษา “ความเป็นไปได้ในการจัดตั้งคลังสินค้าแห่งใหม่ กรณีศึกษา บริษัท PR สาขากรุงเทพมหานคร”

4. ขอบเขตของการวิจัย

การค้นคว้าอิสระนี้มีขอบเขตด้านเนื้อหาในการศึกษาความเป็นไปได้ของธุรกิจขนส่งต่อเนื่องด้วยรถบรรทุกและรถไฟ โดยวิเคราะห์องค์ประกอบ 4 ด้าน ได้แก่ การตลาด วิศวกรรมและเทคโนโลยี การบริหารจัดการ และ การเงินและการลงทุน

5. ผลการศึกษา

ผลการศึกษาแบ่งเป็น การวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และภัยคุกคาม และความเป็นไปได้ของธุรกิจขนส่งต่อเนื่องด้วยรถบรรทุกและรถไฟในประเทศไทย มีรายละเอียดดังนี้

การวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและภัยคุกคาม หรือ SWOT Analysis เป็นการประเมินสถานการณ์จากสภาพแวดล้อมภายในและภายนอก ตลอดจนผลกระทบที่มีต่อธุรกิจขนส่งต่อเนื่องด้วยรถบรรทุกและรถไฟในประเทศไทย

จุดแข็ง

1. ความเป็นมืออาชีพของธุรกิจขนส่งและโลจิสติกส์ การรวมเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนทำให้เกิดการปรับปรุงกฎระเบียบและมาตรฐานของการขนส่งและโลจิสติกส์ให้สอดคล้องกัน เพื่อลดต้นทุนแลเะข้อจำกัดในการเคลื่อนย้ายสินค้าและบริการ

2. ความสามารถในการพัฒนาธุรกิจตามแบบอย่างของธุรกิจที่เป็นผู้นำในตลาด การลงทุนของบริษัทผู้ให้บริการขนส่งและโลจิสติกส์ข้ามชาติ จะทำให้เกิดการถ่ายทอดองค์ความรู้และเทคโนโลยีแก่ธุรกิจในประเทศไทย และทำให้เกิดการพัฒนารูปแบบธุรกิจ

3. ความสามารถในการสร้างเครือข่ายโลจิสติกส์ตามเส้นทางยุทธศาสตร์และการเชื่อมโยงสู่ประเทศเพื่อนบ้าน การสร้างความร่วมมือเพื่อพัฒนาเส้นทางเศรษฐกิจเชื่อมโยงการค้า การบริการและการลงทุน

จุดอ่อน

1. ธุรกิจขนส่งส่วนใหญ่เป็นธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ทำให้ความสามารถในการให้บริการแบบครบวงจรค่อนข้างจำกัด และไม่สามารถรองรับความต้องการของภาคการขนส่งและโลจิสติกส์ซึ่งมีขอบเขตที่กว้างขึ้นได้อย่างเหมาะสม

2. ทรัพยากรบุคคลจำกัดอยู่ในวงแคบ การพัฒนาองค์ความรู้และความสามารถของบุคลากรด้านการขนส่งและโลจิสติกส์ ในการประยุกต์ใช้สหวิทยาการสาขาต่างๆ ทั้งทฤษฎีและการปฏิบัติ ให้สอดคล้องสนองตอบต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของภาคธุรกิจ

โอกาส

1. การสนับสนุนการปรับเปลี่ยนรูปแบบการขนส่งสู่การขนส่งต่อเนื่องหลายรูปแบบ เพื่อลดต้นทุนการขนส่งและเพิ่มประสิทธิภาพบริการขนส่งและเครือข่ายโลจิสติกส์ที่เชื่อมโยงตลอดทั้งต้นทางและปลายทางของเส้นทางโลจิสติกส์ โดยพัฒนาและปรับปรุงโครงข่ายรถไฟให้เป็นโครงข่ายขนส่งสินค้าหลักของประเทศ ก่อสร้างทางคู่บนเส้นทางการขนส่งที่หนาแน่น เชื่อมโยงการขนส่งสินค้าระบบรถไฟ (Feeder Line) จากพื้นที่เศรษฐกิจด่านชายแดนสำคัญและเขตอุตสาหกรรมเข้ากับโครงข่าย

รถไฟหลักของประเทศ การจัดหาหัวรถจักรและแคร่บรรทุกให้เพียงพอต่อความต้องการ และเพิ่มบทบาทภาคเอกชนให้มีส่วนร่วมในการให้บริการที่หลากหลายมากขึ้น

2. การเร่งพัฒนาระบบ National Single Window (NSW) ให้สมบูรณ์ โดยจัดตั้งหน่วยงานจัดการส่วนกลาง ทำหน้าที่พัฒนา บริหารจัดการและดูแลระบบส่วนกลางการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างภาครัฐ (G2G) และระหว่างภาครัฐและเอกชน (G2B) สามารถเชื่อมโยงระบบเครือข่ายข้อมูลในกระบวนการโลจิสติกส์ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ในลักษณะเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ครอบคลุมทั้งหน่วยงานภาครัฐและเอกชน ตลอดจนสามารถเชื่อมโยงระบบ ASEAN Single Window (ASW) ได้อย่างสมบูรณ์

3. แนวโน้มการขยายตัวของตลาดภาคการขนส่งและโลจิสติกส์ในอาเซียน ซึ่งเป็นผลมาจากการขยายตัวของการบริโภคในอาเซียน แนวโน้มการขยายตัวของภาคเศรษฐกิจและการค้าในภูมิภาคอาเซียน เนื่องจากการเปิดเสรีทางการค้า และโครงสร้างการผลิตมีลักษณะเป็นเครือข่ายการผลิตข้ามประเทศ เป็นต้น

4. ความต้องการมีความหลากหลายและเป็นตลาดเฉพาะมากขึ้น เนื่องจากความหลากหลายของประชาชนทั้งในประเทศและภูมิภาคอาเซียน ระดับการพัฒนาเศรษฐกิจที่แตกต่างกัน และการเพิ่มขึ้นของชนชั้นกลางและประชากรรุ่นใหม่จะทำให้เกิดความต้องการรูปแบบใหม่ ๆ ส่งผลให้เกิดแนวคิดและความหลากหลายในการให้บริการด้านการขนส่งและโลจิสติกส์มากขึ้น

ภัยคุกคาม

1. การแข่งขันของธุรกิจการขนส่งและโลจิสติกส์ที่รุนแรงขึ้น ภายใต้การเปิดเสรีทางการค้าบริการโลจิสติกส์ได้เปิดเสรีให้ต่างชาติถือหุ้นได้ถึงร้อยละ 70 ส่งผลให้ผู้ให้บริการโลจิสติกส์จากต่างประเทศเข้ามาแข่งขันมากขึ้น ทั้งนี้อาเซียนเป็นเป้าหมายการลงทุนของบรรษัทโลจิสติกส์ข้ามชาติซึ่งมักจะเข้ามาในรูปแบบการร่วมทุนกับบริษัทท้องถิ่น ทำให้แนวโน้มธุรกิจนี้จะมีการแข่งขันที่รุนแรงขึ้น

2. การเติบโตของบริการส่งเอกสารและพัสดุ (CEP) เป็นผลจากการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยเฉพาะการพัฒนา ASEAN Broadband Corridor ทำให้มีจำนวนผู้ใช้อินเทอร์เน็ตมากขึ้น และทำให้เกิดการขยายตัวของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในอาเซียน โดยเฉพาะธุรกรรมระหว่างผู้ผลิตกับผู้บริโภค (B2C) และผู้บริโภคกับผู้บริโภค (C2C) จำนวนประชากรในเขตเมืองที่เพิ่มขึ้น ทำให้ต้นทุนการเดินทางไปซื้อสินค้ามีต้นทุนสูงขึ้นจากการจราจรที่ติดขัด และการเพิ่มขึ้นของคนรุ่นใหม่ที่คุ้นเคยกับการซื้อสินค้าผ่านระบบออนไลน์

การศึกษาความเป็นไปได้ของธุรกิจขนส่งต่อเนื่องด้วยรถบรรทุกและรถไฟ ดำเนินการวิเคราะห์ใน 4 ประเด็น ได้แก่ การวิเคราะห์ด้านการตลาด วิศวกรรมและเทคโนโลยี การบริการจัดการ และการเงินและการลงทุน

การวิเคราะห์ด้านการตลาด เป็นการศึกษาความต้องการของตลาดภายในประเทศ ได้แก่ ปริมาณการขนส่งสินค้าภายในประเทศ การเติบโตของการขนส่ง ส่วนครองตลาดของภาคขนส่งสินค้า คู่แข่งขันและกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย ราคาการให้บริการ ตลอดจนช่องทางการหาลูกค้าที่มาใช้บริการ ซึ่งผลการศึกษาด้านนี้เป็นตัวชี้วัดถึงความสำเร็จและความล้มเหลวของการลงทุนประการแรก เนื่องจากความต้องการของตลาดที่มากพอจะมีผลต่อโอกาสการเติบโตของธุรกิจ

แนวโน้มการขยายตัวของภาคเศรษฐกิจและการค้าในภูมิภาคอาเซียนจากการเปิดเสรีทางการค้า และโครงสร้างการผลิตมีลักษณะเป็นเครือข่ายการผลิตข้ามประเทศ ทำให้ธุรกิจขนส่งมีการขยายตัวโดยมีแนวคิดและรูปแบบการให้บริการด้านการขนส่งเพิ่มขึ้น การขนส่งต่อเนื่องด้วยรถบรรทุกและรถไฟ เป็นรูปแบบหนึ่งที่มีความคาดหวังว่าจะเพิ่มประสิทธิภาพการขนส่งสินค้าให้มีความสะดวก รวดเร็ว และสามารถควบคุมต้นทุนได้อย่างเหมาะสม

กลุ่มเป้าหมายหลักเป็นกลุ่มสินค้าอุปโภคบริโภค ซึ่งมีความต้องการของลูกค้าปลายทางของโซ่อุปทานกระจายอยู่ทั่วประเทศ และเป็นปัจจัยสำคัญในชีวิต ดังนั้น ความต้องการกระจายสินค้าโดยเลือกวิธีการขนส่งที่สามารถส่งมอบสินค้าถึงมือผู้บริโภคได้ทันกับความต้องการของลูกค้า

การวิเคราะห์ด้านวิศวกรรมและเทคโนโลยี เป็นการศึกษาด้านเทคนิคเพื่อประเมินหาอุปกรณ์และเทคโนโลยีสารสนเทศให้เหมาะสมกับการใช้งาน ได้แก่ อุปกรณ์ขนย้ายสินค้าที่เหมาะสมต่อการขนย้ายสินค้ากลุ่มเป้าหมาย และเทคโนโลยีสารสนเทศ สำหรับการสื่อสารและเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างรถบรรทุกและรถไฟ เพื่อให้เกิดการเชื่อมต่อกันได้อย่างอัตโนมัติ

1) อุปกรณ์ขนถ่ายที่เหมาะสมต่อการขนย้ายสินค้าในกลุ่มเป้าหมายด้วยรถบรรทุกและรถไฟ ประกอบด้วย ตู้คอนเทนเนอร์ แคร่รองรับตู้สินค้า รถโฟล์คลิฟท์ รถหัวลากและหางลาก และอุปกรณ์บรรจุสินค้าและวางซ้อน (Racking) ที่เหมาะสมต่อการขนย้ายสินค้าระหว่างการขนส่งด้วยรถบรรทุกและรถไฟ

2) เทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นการพัฒนามาตรฐานนิยามข้อมูลเพื่อการแลกเปลี่ยนข้อมูลทางอิเล็คทรอนิกส์สำหรับการขนส่งต่อเนื่องหลายรูปแบบระหว่างรถบรรทุกและรถไฟ เพื่อให้เกิดการเชื่อมต่อกันได้อย่างอัตโนมัติ ซึ่งจำเป็นต้องได้รับความร่วมจากการรถไฟแห่งประเทศไทย อย่างเป็นรูปธรรม

การวิเคราะห์ด้านการบริหารจัดการ เป็นการศึกษาเพื่อจัดรูปแบบและการบริหารจัดการธุรกิจขนส่งต่อเนื่องด้วยรถบรรทุกและรถไฟ การจัดการทรัพยากรที่มีอย่างเหมาะสมเพื่อให้การดำเนินธุรกิจเป็นไปได้อย่างเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพที่สุด

ข้อจำกัดในการบริหารจัดการคือ การขนส่งสินค้าด้วยรถไฟ อยู่ภายใต้การบริหารจัดการของการรถไฟแห่งประเทศไทยซึ่งเป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ ดังนั้น ความเป็นไปได้ของธุรกิจขนส่งสินค้าต่อเนื่องด้วยรถบรรทุกและรถไฟ จึงจำกัดเพียงการซื้อเหมาระวางเพื่อบรรทุกและขนส่งสินค้า วิธีการปฏิบัติเกี่ยวกับการบรรทุกตู้สินค้าคอนเทนเนอร์ด้วยรถไฟเป็นไปตามระเบียบการจัดเดินขบวนรถโดยการรถไฟแห่งประเทศไทย รูปแบบการให้บริการหรือการดำเนินงาน ได้แก่

1) ผู้ให้บริการขนส่งสินค้าด้วยรถบรรทุก เพื่อรองรับการดำเนินการขนส่งสินค้าต่อเนื่องตลอดการขนส่ง ขยายขอบข่ายธุรกิจและการให้บริการในการเชื่อมโยงการขนส่งด้วยรถไฟ ภายใต้สัญญาความรับผิดชอบเดียวกัน มุ่งให้เกิดประสิทธิภาพการขนส่งและการลดต้นทุน โดยเชื่อมโยงการขนส่งตั้งแต่ต้นทาง การขนถ่ายระหว่างรถบรรทุกและรถไฟ จนการขนส่งเพื่อส่งมอบสินค้าปลายทาง

2) ผู้แทนรับจัดการขนส่งสินค้า (Freight Forwarder) ทำหน้าที่เป็นตัวกลางระหว่างผู้ส่งสินค้า ผู้ให้บริการขนส่ง และการรถไฟแห่งประเทศไทย ในการบริหารจัดการการขนส่งโดยการติดต่อประสานงานระหว่างผู้เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดการไหลของสินค้าอย่างมีประสิทธิภาพ

การวิเคราะห์ด้านการเงินและการลงทุน โดยการศึกษาและประเมินค่าใช้จ่ายในการลงทุน ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน รวมถึงการวิเคราะห์อัตราส่วนทางการเงิน ซึ่งมีองค์ประกอบที่สำคัญ ดังนี้

1) การประเมินค่าใช้จ่ายในการลงทุนโครงการ ประกอบด้วย ต้นทุนสินทรัพย์ถาวร ค่าใช้จ่ายก่อนดำเนินงาน และเงินทุนหมุนเวียน

2) การประเมินค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน โดยแสดงในรูปแบบของงบดุล งบกำไรขาดทุน และงบกระแสเงินสด

3) การวิเคราะห์ผลตอบแทนการลงทุน เพื่อให้ทราบว่าการลงทุนมีความเหมาะสมหรือไม่อย่างไร โดยพิจารณาจาก มูลค่าปัจจุบันสุทธิ อัตราผลตอบแทนการลงทุน และระยะเวลาคืนทุน

6. อภิปรายผล

การวิเคราะห์ความเป็นไปได้ของธุรกิจขนส่งต่อเนื่องด้วยรถบรรทุกและรถไฟในประเทศไทย ทั้ง 4 ด้าน มีความเหมาะสมในการดำเนินการ เนื่องจากมีความต้องการของตลาดโดยเฉพาะกลุ่มเป้าหมายที่เป็นกลุ่มสินค้าอุปโภคบริโภค โดยรูปแบบที่เหมาะสมและมีความเป็นไปได้ในการดำเนินการได้แก่ ผู้แทนรับจัดการขนส่งสินค้า (Freight Forwarder) โดยทำหน้าที่เป็นตัวกลางประสานงานระหว่างผู้เกี่ยวข้องทั้งในภาคการผลิต ผู้ให้บริการขนส่งด้วยรถบรรทุก และการรถไฟแห่งประเทศ โดยการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างกัน เพื่อความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้องและแม่นยำ

ผลการประเมินความเป็นไปได้ของธุรกิจขนส่งต่อเนื่องด้วยรถบรรทุกและรถไฟ จะทำให้ได้แนวทางการพัฒนาธุรกิจขนส่งสินค้าต่อเนื่องหลายรูปแบบ ซึ่งจะเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560 - 2564) และแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบโลจิสติกส์ของประเทศไทย ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2556-2560) อย่างเป็นรูปธรรม เพิ่มโอกาสทางการธุรกิจและส่งผลเชิงการแข่งขันและเศรษฐกิจในภาพรวม ตลอดจนจะช่วยลดปัญหาพลังงาน กล่าวคือลดการใช้เชื้อเพลิงที่เกิดการใช้ในการขนส่งด้วยรถบรรทุกจากการลดระยะทางการขนส่ง และลดปัญหาการปล่อยมลภาวะทางอากาศ ส่งเสริมให้เกิดคุณภาพด้านสิ่งแวดล้อม ซึ่งส่งผลในวงกว้างในอนาคต

7. รายการอ้างอิง

ธนิต โสรัตน์. (2548). **Logistics Case Study**. บริษัท แอท นายน์ (ประเทศไทย) จำกัด.

ธนิต โสรัตน์. (2550). **How to apply Logistics and Supply Chain Management? การประยุกต์ใช้ โลจิสติกส์และโซ่อุปทาน**. บริษัท ประชุมทอง พริ้นติ้ง กรุ๊ป จำกัด.

ประมวล จันทร์ชีวะ. (2554). **การขนส่งต่อเนื่องหลายรูปแบบ (Multimodal Transport) หลักการและแนวทางการทำความเข้าใจ พ.ร.บ. การขนส่งต่อเนื่องหลายรูปแบบ พ.ศ. 2548**. พิมพ์ครั้งที่ 3. คณะกรรมการประกันภัยทางทะเลและโลจิสติกส์.

พระราชบัญญัติการขนส่งต่อเนื่องหลายรูปแบบ พ.ศ.2548. (2548). ราชกิจจานุเบกษา.

สภาปฏิรูปแห่งชาติ. สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (2558). **วาระพัฒนาที่ 2 : แผนการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและโลจิสติกส์**. สำนักการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.

สุรทิน ธัญญะผลิน. **การออกแบบระบบการขนส่งต่อเนื่องหลายรูปแบบ**. เอกสารประกอบการบรรยาย.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2550). **แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบโลจิสติกส์ของไทย ฉบับที่ 1 (2550 - 2554)**

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2556). **แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบโลจิสติกส์ของไทย ฉบับที่ 2 (2556 - 2560)**

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

อำพล นววงศ์เสถียรและคณะ. (2557). **ต้นทุนการขนส่งรวมต่อเนื่องหลายรูปแบบที่มีผลต่อการเลือกรูปแบบการขนส่งของอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ในจังหวัดสมุทรปราการ**. วารสารวิชาการพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ปีที่ 24 ฉบับที่ 1 ม.ค. - เม.ย. 2557.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2558). **รายงานโลจิสติกส์ของประเทศไทยประจำปี 2557**.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2559). **รายงานโลจิสติกส์ของประเทศไทยประจำปี 2558**.

Jiang Bo. (2010). **Research on Organization Coordinated in Motor - Rail Multimodal Transport base on Logistics**. United States: University of Michigan, *Ann Arbor*

Klaus Schwab. (2016). **The Global Competitiveness Report 2016–2017**. World Economic Forum

Su Ming. (2011). **Research on The Decision-making of Multimodal Transport scheme base on The Transportation Rationalization Theory**. United States: University of Michigan, *Ann Arbor*

World Bank. (2016). **Logistics Performance Index Global Ranking**. ค้นจาก http://lpi.worldbank.org (1 พ.ย. 2559)

การพัฒนาระบบมาตรฐานคุณภาพบริการด้วยรถบรรทุก (Q-Mark) กรณีศึกษา บริษัท ดาวตะวันออก จำกัด

THE DEVELOPMENT OF QUALITY SYSTEM FOR TRUCKS (Q-MARK) CASE STUDY : DAOTAWANOOK CO.,LTD.

กวิน พินสำราญ
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน
วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน
มหาวิทยาลัยศรีปทุม

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง การพัฒนาระบบมาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งด้วยรถบรรทุก (Q-Mark) กรณีศึกษา บริษัท ดาวตะวันออก จำกัด ซึ่งเป็นการออกแบบและจัดทำระบบเอกสารมาตรฐาน Q-Mark ตามข้อกำหนดให้แก่บริษัทฯ เพื่อเป็นกรณีตัวอย่างให้กับองค์กรที่มีการพัฒนาระบบมาตรฐาน Q-Mark โดยมีขั้นตอนการศึกษา คือ ศึกษาข้อมูลเบื้องต้นของบริษัท วิเคราะห์ข้อมูล เสนอแนวทาง ดำเนินงานและสรุปผลการพัฒนาระบบมาตรฐาน

จากการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่ทำให้การพัฒนาระบบสำเร็จมาก คือ การที่ผู้บริหารให้ความสำคัญและสนับสนุนการพัฒนาระบบมาตรฐานคุณภาพเป็นอย่างมาก มีการจัดการคุณภาพ (QM) ที่เหมาะสมและการที่บริษัทมีระบบเอกสารคุณภาพก่อนการพัฒนาระบบอยู่แล้วบ้าง ส่วนผลการพัฒนาระบบ คือ ภาพพจน์ของบริษัทที่ดีขึ้นทำให้ความสามารถในการแข่งขันสูงขึ้นและมีข้อได้เปรียบคู่แข่งเพิ่มขึ้น ยอดการบริการที่เพิ่มมากขึ้น ผลกำไรของบริษัทเพิ่มมากขึ้น การทำงานมีระบบระเบียบมากขึ้นทำให้สะดวกรวดเร็ว มีการแก้ไขปัญหาอย่างเป็นระบบ สามารถหาสาเหตุได้ชัดเจน มีแผนการดำเนินการแก้ไขและป้องกัน จึงทำให้ปัญหาลดลงได้ ทำให้การทำงานของพนักงานมีคุณภาพมากขึ้นและพนักงานได้รับการสนับสนุนให้มีการฝึกอบรมมากขึ้น มีความรู้มากขึ้นจึงทำให้การทำงานของบริษัทฯมีประสิทธิภาพมากขึ้น

คำสำคัญ : มาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งด้วยรถบรรทุก , ระบบเอกสารคุณภาพ

ABSTRACT

This research on the development of the Quality System for Trucks (Q-Mark) Case study of Daotawanook Co.,ltd., which design and development the Quality document system (Q-Mark) in the Company. This is a case study for organizations that have development the Q-Mark . The process is to study the basics of the company. Analyze data, propose operational guidelines, and summarize the results of standardized system development

The study found the factors that contributed to the success of the system development were the management's emphasis and support for the development of quality system standards. Quality management (QM) and the company has a quality document system before the development of the system already. The result of system development is a better image of the company, resulting in higher competitiveness and increased competitive advantage. Increased service. The profits of the company increased. The work system is more organized and convenient. Systematic troubleshooting The cause is clear. There are plans to take corrective and preventive action. So the problem is reduced. Employees are more productive and employees are encouraged to have more training. Having more knowledge makes the company work more efficiently.

KEYWORDS : Q-Mark , The quality system for trucks , The quality document system

บทนำ

สถานการณ์ขนส่งสินค้าในปัจจุบันนี้ มีการแข่งขันที่สูงมาก ซึ่งนอกจากการแข่งขันกันเองแล้ว ยังต้องแข่งขันกับบริษัทต่างชาติที่เข้ามาอย่างมากมาย และในอนาคตอันใกล้ยังมีการเปิดเสรีการค้า ทำให้มีอุปสรรค์ยิ่งขึ้นไปอีก มาตรฐานคุณภาพจึงเป็นสิ่งจำเป็นจะทำให้เกิดการพัฒนาตัวเอง จนเป็นที่ยอมรับของผู้ว่าจ้าง และมีความเป็นสากลมากขึ้น ซึ่งผู้ประกอบการที่ไม่มีมาตรฐานก็อาจอยู่รอดในธุรกิจนี้ได้ยาก

มาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งด้วยรถบรรทุก หรือ Q-Mark ใช้สัญลักษณ์ “Q” แสดงถึงการให้บริการขนส่งที่ได้รับการรับรองมาตรฐานคุณภาพ (Quality) จากกรมการขนส่งทางบก มีอายุการรับรอง 5 ปี โดย ผู้ประกอบการจะต้องทำการประเมินตนเอง และรับการตรวจประเมินซ้ำจากผู้ตรวจประเมินในปีที่ 3 และปีที่ 5 เพื่อเป็นการรักษามาตรฐานคุณภาพการบริการขนส่ง โดยข้อกำหนดของ Q-Mark ประกอบด้วยเกณฑ์คุณภาพในการบริการ 5 ด้าน ได้แก่

(1) ด้านองค์กร

(2) ด้านปฏิบัติการขนส่ง

(3) ด้านพนักงาน

(4) ด้านยานพาหนะ

(5) ด้านลูกค้า และภายนอก

เกณฑ์คุณภาพบริการ 5 ด้าน มีข้อกำหนดรวม 44 ข้อ ในจำนวนนี้ เป็นข้อบังคับจำนวน 24 ข้อ ซึ่งผู้ประกอบการต้องปฏิบัติตามส่วนข้อกำหนดอีก 20 ข้อเป็นข้อแนะนำเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและพัฒนาศักยภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

การพัฒนาระบบมาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งด้วยรถบรรทุก (Q-Mark) มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาระบบโลจิสติกส์ในการเสริมศักยภาพทางการแข่งขันของประเทศ การพัฒนาการให้บริการขนส่งสินค้าอย่างมีคุณภาพและได้มาตรฐานสอดคล้องกับความต้องการของอุตสาหกรรมจะช่วยสนับสนุนและผลักดันให้กระบวนการจัดการโลจิสติกส์และซัพพลายเชนของภาคการค้าและอุตสาหกรรมต่างๆ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ อันจะทำให้สามารถลดต้นทุนในการดำเนินการและสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับอุตสาหกรรมต่างๆได้มากขึ้น ทั้งนี้การยกระดับคุณภาพหรือมาตรฐานการให้บริการขนส่งของประเทศนั้นจำเป็นต้องส่งเสริมให้ผู้ประกอบการขนส่งด้วยรถบรรทุกพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เช่น การประเมินประสิทธิภาพในกิจกรรมต่างๆ เพื่อให้ผู้ประกอบการใช้เป็นแนวทางและเป้าหมายในการดำเนินธุรกิจที่ชัดเจน การจัดทำมาตรฐานการให้บริการที่เป็นระบบและเป็นรูปแบบเดียวกันทั้งประเทศ ทำให้ผู้ประกอบการสามารถพัฒนาไปในทิศทางเดียวกัน ทั้งนี้ผู้ประกอบการของไทยจำนวนมากเป็นผู้ประกอบการขนาดกลางและ ขนาดเล็กซึ่งการพัฒนาตนเองเป็นไปได้ค่อนข้างยาก จึงจำเป็นต้องได้รับการส่งเสริมและสนับสนุนจาก ภาครัฐอย่างเป็นรูปธรรม ทั้งในด้านวิชาการ ข้อมูล ข่าวสาร และคำแนะนำจากผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อนำไปพัฒนาธุรกิจการขนส่งสินค้าให้มีความเข็มแข็ง และสามารถให้การสนับสนุนภาคการค้าและ อุตสาหกรรมต่างๆ ของประเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ จนถึงมีความพร้อมต้อการแข่งขันและการเปิดเสรีการค้าการขนส่งในอนาคต

ผู้วิจัยจึงพัฒนาระบบมาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งด้วยรถบรรทุก (Q-Mark) ของ บริษัทดาวตะวันออก จำกัด เพื่อใช้มาตรฐานนี้เป็นแนวทางในการพัฒนาบริการให้มีคุณภาพเป็นที่ยอมรับและประทับใจต่อผู้ใช้บริการ สามารถเพิ่มประสิทธิภาพการขนส่งขององค์กร อันทำให้ช่วยยกระดับธุรกิจการขนส่งและอุตสาหกรรมของประเทศในภาพรวม

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อพัฒนาระบบมาตรฐานการขนส่งด้วยรถบรรทุก (Q-Mark) ให้แก่บริษัทกรณีศึกษา

วิธีดำเนินการวิจัย

ศึกษาข้อมูลเบื้องต้น บริษัทกรณีศึกษาเป็นผู้ให้บริการขนส่งสินค้า ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี 2530 เริ่มต้นจากการให้บริการ ทางด้านรถบรรทุกขนส่งสินค้าเพียงไม่กี่ประเภท ให้บริการลูกค้าเพื่อขนส่ง

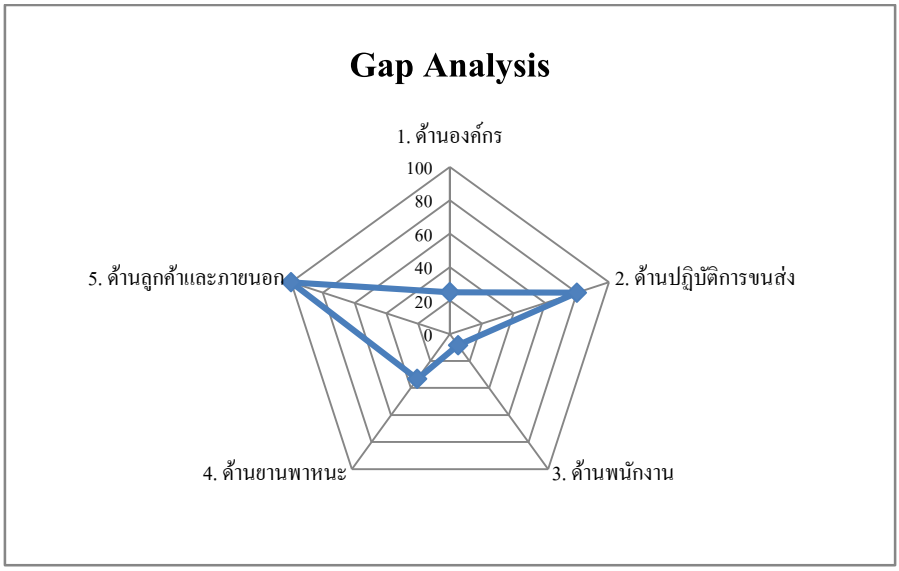
สินค้า ทั่วไป อาทิเช่น บรรจุภัณฑ์อาหาร, อะไหล่รถยนต์ และอื่นๆ ต่อมาด้วยธุรกิจที่ขยายตัวและการแข่งขันทางการตลาดที่สูงขึ้น เราจึงเพิ่มศักยภาพในการให้บริการทางด้านรถบรรทุกสินค้าที่หลากหลายขึ้น โดยให้บริการทั้ง รถบรรทุกปิคอัพ, รถบรรทุกปิคอัพจัมโบ้, รถบรรทุก 6 ล้อกลาง (เปลือย,ตู้), รถ บรรทุก 6 ล้อใหญ่(เปลือย,ตู้), รถบรรทุก 10 ล้อ(เปลือย,ตู้), รถบรรทุกเฮี๊ยบ, รถหัวลาก 18 ล้อ, รถตู้รับส่งพนักงาน และรถบัสรับส่งพนักงาน รวมกว่า 220 คัน ไว้ให้บริการ บริษัทผู้ว่าจ้างและทำการขนส่งได้ทั่วประเทศ จึงทำให้เรามีลูกค้าผู้ให้ความไว้วางใจมากกว่า 40 บริษัท ตลอดระยะเวลามากกว่า 20 ปีที่ผ่านมา ทำให้เราเป็นผู้เชี่ยวชาญทางด้านการให้บริการรถบรรทุกขนส่งสินค้า โดยเราได้มีผลงานและบริการเป็นที่ยอมรับจากโรงงานอุตสาหกรรมต่างๆ มาจนถึงปัจจุบันปัจจุบัน

การวิเคราะห์ข้อมูล เป็นการนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาเก็บรวบรวม จากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิและทุติยภูมิ มาวิเคราะห์ โดยการรวบรวมข้อมูลการสัมภาษณ์ผู้บริหารและประเมินความพร้อมของบริษัทตามมาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งด้วยรถบรรทุก นำมาวิเคราะห์ Gap Analysis ได้ข้อมูลดังนี้

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ความพร้อมของบริษัทตามมาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งด้วยรถบรรทุก (Q Mark) และวิเคราะห์ Gap Analysis (ก่อนพัฒนาระบบ)

รายการประเมิน	**คะแนนเต็ม**	**คะแนน (ก่อน)**	**ร้อยละ (ก่อน)**
1. ด้านองค์กร	4	1	**25.0**
2. ด้านปฏิบัติการขนส่ง	5	4	**80.0**
3. ด้านพนักงาน	12	1	**8.3**
4. ด้านยานพาหนะ	3	1	**33.3**
5. ด้านลูกค้าและภายนอก	1	1	**100.0**
รวมคะแนน	**25**	**8**	**32.0**

ข้อมูล ณ วันที่ 6 มิ.ย. 60



ภาพที่ 1 การวิเคราะห์ Gap Analysis (ก่อนพัฒนาระบบ)

จากตารางที่ 1 และภาพที่ 1 ทำให้เห็นว่าบริษัทค่อนข้างมีจุดอ่อนในหมวดที่ 1 ด้านองค์กร และหมวดที่ 3 ด้านพนักงาน ทั้งนี้เนื่องจากนโยบาย วิสัยทัศน์ ส่วนใหญ่ กำหนดโดยกรรมการผู้จัดการ และใช้เพื่อนำเสนองานให้กับลูกค้าเป็นหลัก โดยมิได้สื่อสารไปยังพนักงานเพื่อการรับรู้ อีกทั้งพนักงานส่วนใหญ่เป็นพนักงานที่อยู่กับบริษัทมายาวนาน การปรับตัวเข้าสู่การบริหารงานธุรกิจแนวใหม่จึงยังค่อนข้างน้อย อีกทั้งไม่มีเวลาในการฝึกอบรม ดังนั้นการปฏิบัติงานจึงยังคงเป็นแบบสมัยเก่าที่ยังไม่มีมาตรฐานเท่าที่ควร

เสนอแนวทางการพัฒนาระบบมาตรฐานฯ จากการประเมินผลการปฏิบัติงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งด้วยรถบรรทุก พบว่าบริษัทมีนโยบายและมุ่งมั่นสู่การพัฒนามาตรฐานกระบวนการเพื่อให้ได้รับรองมาตรฐาน Q-Mark โดยผู้วิจัยเสนอแนวทางการพัฒนาระบบมาตรฐาน

การพัฒนาระบบมาตรฐานฯ จากการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น แล้วประเมินความพร้อมในการพัฒนาระบบมาตรฐาน จนมีแนวทางในการพัฒนาระบบการทำงานของบริษัท จากนั้นผู้วิจัยจัดทำแบบฟอร์มการทำงานและระบบเอกสารคุณภาพที่เป็นไปมาตรฐาน Q-Mark

ผลการวิจัย

เป็นการแสดงผลข้อมูลที่ได้จากการพัฒนาระบบมาตรฐานฯ ตามแนวทางที่กำหนดขึ้น แล้วนำมาวิเคราะห์โดยการรวบรวมข้อมูลการสัมภาษณ์ผู้บริหารและประเมินความพร้อมของบริษัทตามมาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งด้วยรถบรรทุก เพื่อนำมาวิเคราะห์ Gap Analysisได้ข้อมูลดังนี้

ตารางที่ 2 ผลการพัฒนาระบบมาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งด้วยรถบรรทุก (Q-Mark)

ข้อที่	ข้อกำหนด	แนวทางการพัฒนาระบบมาตรฐาน	ผลการพัฒนาระบบมาตรฐาน	ความสมบูรณ์
1. ด้านองค์กร				
1.1	มีโครงสร้างการบริหารงานที่ชัดเจน กำหนดอำนาจ หน้าที่และความรับผิดชอบแต่ละตำแหน่งในองค์กร และประกาศให้พนักงานรับทราบและนำไปปฏิบัติได้	ควรจัดทำใบพรรณนาลักษณะงาน (JD) ในแต่ละตำแหน่งให้ครบถ้วน และประกาศติดบอร์ดเพื่อให้พนักงานรับทราบโดยทั่วกัน	จัดทำโครงสร้างองค์กร และประกาศบอร์ดอย่างชัดเจน และมีการระบุหน้าที่ของแต่ละคนอย่างเหมาะสม	100 %
1.2	มีการกำหนดนโยบายและวิสัยทัศน์เฉพาะเรื่องอย่างที่ชัดเจน เช่น นโยบายสารเสพติด นโยบาย แอลกอฮอล์ นโยบายความปลอดภัย เป็นต้น	ควรเพิ่มนโยบายด้านสารเสพติด นโยบายด้านแอลกอฮอล์ และนโยบายความปลอดภัย เพื่อให้พนักงานปฏิบัติตามโดยเคร่งครัด	จัดทำป้ายนโยบายบริษัท ให้เห็นได้ชัดและมีกำหนดการกิจกรรมติดบอร์ดเพื่อให้พนักงานปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด	100 %
1.3	มีการกำหนดตัวชี้วัดประสิทธิภาพในการบริหารงาน เช่น ร้อยละการจัดส่งที่สมบูรณ์ ประสิทธิภาพการใช้ เชื้อเพลิง อัตราการเกิดอุบัติเหตุ ความพึงพอใจของลูกค้า เป็นต้น ดำเนินการเพื่อให้บรรลุตามแผนที่กำหนด และปรับปรุงกระบวนการในระบบอย่างต่อเนื่อง	ไม่พบข้อบกพร่อง	-	100 %

1.4	มีแนวทางปฏิบัติเพื่อการรักษาและลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม และมีดำเนินการอย่างเหมาะสม เช่น แผนการจัดการของเสีย แบตเตอรี่ ยางรถยนต์ น้ำมันเครื่อง เป็นต้น	ควรมีแนวทางการปฏิบัติเพื่อการรักษาสิ่งแวดล้อม และแนวทางการจัดการของเสีย เช่น แบตเตอรี่ ยางรถยนต์ และน้ำมันเครื่อง ในกรณีที่สาขาใหญ่เป็นผู้ดำเนินการให้	จัดทำสถานที่จัดเก็บของเสีย เช่น ยาง น้ำมันเครื่อง แบต แต่ยังไม่มีระเบียบการหรือปลายทางการกำจัดของเสีย	50 %
2. ด้านปฏิบัติการขนส่ง				
2.1	มีการกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานขนส่ง ตั้งแต่การรับคำสั่งจนถึงการส่งมอบสินค้าของลูกค้า แต่ละประเภท โดยแสดงถึงขั้นตอนการดำเนินงาน และความสัมพันธ์ของกระบวนการต่างๆ	ไม่พบข้อบกพร่อง	-	100 %
2.2	มีคู่มือการปฏิบัติงานขนส่งในการปฏิบัติงาน อาจเป็นประจำลูกค้าแต่ละราย หรือไม่เจาะจงลูกค้ารายใดรายหนึ่งก็ได้	ไม่พบข้อบกพร่อง	-	100 %
2.3	มีการบันทึกผลการปฏิบัติงานขนส่งอย่างเหมาะสมที่แสดงประสิทธิผลการดำเนินงาน เช่น บันทึกเวลารับ-ส่งสินค้า สรุปปริมาณสินค้าที่ขนส่ง เป็นต้น	ไม่พบข้อบกพร่อง	-	100 %
2.4	มีคู่มือการจัดการเหตุฉุกเฉินระหว่างการขนส่ง โดยแสดงขั้นตอนการปฏิบัติและข้อมูลต่างๆ ที่จำเป็นอย่างชัดเจน เพื่อให้พนักงานพร้อมจัดการเหตุแต่ละประเภทได้อย่างรวดเร็วและเหมาะสม	ไม่พบข้อบกพร่อง	-	100 %

2.5	มีการบันทึกข้อมูลการเกิดอุบัติเหตุต่างๆ ประกอบด้วยรายละเอียดของเหตุ สาเหตุการเกิด ความเสียหายที่เกิดขึ้น และแนวทางการแก้ไขปรับปรุงและรายงานต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ	ควรจัดทำมาตรการป้องกันเหตุฉุกเฉิน และแบบฟอร์มบันทึกข้อมูลอุบัติเหตุ	มีวิธีการแก้ปัญหาเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินพร้อมเบอร์ติดต่อหน่วยงานที่จะเข้าช่วยเหลือ	100 %
3. ด้านพนักงาน				
3.1	มีการกำหนดขั้นตอนการรับสมัครพนักงาน บันทึก และเก็บรักษาประวัติพนักงานอย่างเหมาะสม	ต้องจัดทำระเบียบการรับสมัครงาน และมีการปฏิบัติตามอย่างเหมาะสมเมื่อมีการรับสมัครพนักงานใหม่	มีระเบียบการกรอกใบสมัครงานอย่างชัดเจน	100 %
3.2	มีการแสดงกฎระเบียบและความรับผิดชอบของพนักงาน รวมถึงบทลงโทษ และประกาศให้พนักงานรับทราบอย่างทั่วถึง	ควรประกาศกฎระเบียบการทำงานของพนักงาน ให้ทราบโดยทั่วถึง โดยใช้วิธีการติดบอร์ด ประชาสัมพันธ์ของบริษัท	มีระเบียบและบทลงโทษแก พนักงานอย่างชัดเจน มีการแจ้งบน บอร์ดประกาศ	100 %
3.3	มีการวางแผนกำหนดชั่วโมงทำงาน วันหยุด และดำเนินการอย่างเหมาะสม	ควรจัดทำเอกสารกำหนดชั่วโมงทำงาน ตามกฎหมาย และติดบอร์ด ประชาสัมพันธ์ของบริษัท	มีเอกสารกำหนดวันทำงานและ วันหยุดตามกำหนดการของ ราชการ	100 %

3.4	มีแผนการฝึกอบรม ทักษะ และประสบการณ์พนักงาน และดำเนินการอย่างเหมาะสม	ควรมีการสำรวจความต้องการฝึกอบรม และจัดทำประวัติการฝึกอบรมให้กับพนักงานแต่ละคนโดยอาจเก็บไว้ร่วมกับแฟ้มประวัติ เพื่อให้ทราบว่าแต่ละคนได้รับการฝึกอบรมตามแผนเรียบร้อยแล้ว	มีแผนฝึกอบรมแจ้งให้พนักงานรับทราบบนบอร์ด พร้อมทั้งจัดเก็บประวัติการฝึกอบรม	100 %
3.6	มีระเบียบการรับสมัครพนักงานขับรถ เช่น การตรวจสอบประวัติ การทดสอบความสามารถ และดำเนินการอย่างเหมาะสม	จัดทำระเบียบการรับสมัครงาน โดยระบุให้มีการทดสอบความสามารถ มีรายงานการตรวจสอบประวัติอาชญากรรม โดยแนบไว้กับเอกสารประวัติพนักงาน	มีข้อสอบในการสมัครเข้าทำงานอย่างชัดเจน พร้อมทั้งทดสอบสมรรถนะของผู้สมัคร	100 %
3.7	มีการอบรมเกี่ยวกับการตรวจสภาพและบำรุงรักษายานพาหนะเบื้องต้นสำหรับพนักงานขับรถ	ควรจัดให้มีขั้นตอนการฝึกอบรม และการเก็บข้อมูลการฝึกอบรม เช่น ภาพการฝึกอบรม ใบลงทะเบียน เอกสารประกอบการอบรม การประเมินผลการฝึกอบรม การสรุปผลการฝึกอบรม เป็นต้น	มีการจัดทำแบบฟอร์มและระเบียบการซ่อมบำรุงอย่างถูกต้องแก่พนักงาน	100 %
3.8	มีการวางแผนอบรมพนักงานขับรถให้ขับขี่อย่างประหยัดและปลอดภัยเป็นประจำ	ควรจัดทำแผนการฝึกอบรมประจำปี และจัดทำรายงานการฝึกอบรม	มีการจัดการฝึกอบรมถึงการขับขี่ที่ถูกต้อง พร้อมทำแผนอบรมสม่ำเสมอ	100 %

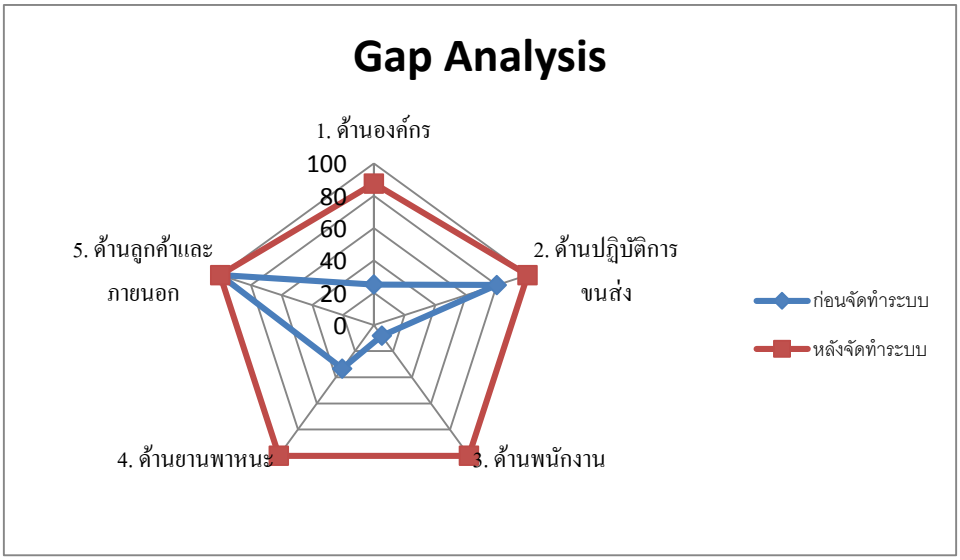
3.9	มีการตรวจสุขภาพพนักงานขับรถตามกำหนดระยะเวลา และตรวจโรคที่เป็นอุปสรรคต่อการขับขี่มีการบันทึกและเก็บรักษาผลอย่างเป็นระบบ	ควรจัดให้มีการตรวจสุขภาพพนักงานประจำปี อย่างน้อย 30% ของพนักงานทั้งหมด โดยอาจกำหนดโรงพยาบาล หรือให้พนักงานไปตรวจตามสถานพยาบาลที่สะดวก และนำผลการตรวจมาเก็บรวมกับประวัติบุคลากร	มีการตรวจสุขภาพพนักงานจากเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลพยาไทศรีราชา พร้อมทั้งบันทึกประวัติการตรวจสุขภาพ	100 %
3.10	มีการลงบันทึกสมุดพนักงานขับรถ/สมุดประจำรถหรือบันทึกการปฏิบัติงานขนส่ง เพื่อเป็นหลักฐานการใช้รถขนส่งทุกครั้ง	ควรมีสมุดพนักงาน หรือสมุดประจำรถ	มีสมุดประจำรถ พร้อมระบุการกรอกเที่ยวการเดินรถ	100 %
3.11	มีแผนการตรวจระดับแอลกอฮอล์ของพนักงานขับรถอย่างสม่ำเสมอ ก่อนปฏิบัติการขนส่ง	ควรมีการสุ่มตรวจระดับแอลกอฮอล์อย่างสม่ำเสมอ และบันทึกผลการตรวจไว้อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร หรืออาจขอบันทึกจากลูกค้าที่มีการสุ่มตรวจพนักงานของบริษัท	มีการสุ่มตรวจระดับแอลกอฮอล์อยู่เสมอทั้งก่อนปฏิบัติการขนส่งและหลังปฏิบัติการขนส่ง พร้อมมีหน่วยงานสุ่มตรวจขณะขนส่ง	100 %
3.12	มีแผนการตรวจหาสารเสพติดของพนักงานขับรถอย่างสม่ำเสมอ	ควรมีการสุ่มตรวจหาสารเสพติด อย่างสม่ำเสมอ โดยอาจขอความร่วมมือจากสถานีตำรวจในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบ	มีแผนการตรวจสารเสพติดอยู่ประจำ และมีการสุ่มตรวจอยู่เสมอ	100 %
4. ด้านยานพาหนะ				
4.1	มีการบันทึกข้อมูลปริมาณการใช้เชื้อเพลิง โดยรวมทั้งหมู่ยานพาหนะและรายคัน เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการใช้เชื้อเพลิง	ไม่พบข้อบกพร่อง	-	100 %

4.2	มีแผนการตรวจสภาพและบำรุงรักษาตามระยะเวลาและดำเนินการอย่างเหมาะสม	ควรจัดให้มีแผนการตรวจสภาพและบำรุงรักษาตามระยะเวลาและมีขั้นตอนในการตรวจสภาพและบำรุงรักษายานพาหนะเบื้องต้นได้	มีแผนการบำรุงรักษายานพาหหนะตามระยะ และขั้นตอนอย่างถูกต้องและปลอดภัย	100 %
4.3	มีการจัดทำประวัติการใช้รถและประวัติการซ่อมบำรุงของรถรายคัน	ควรจัดให้มีประวัติการใช้รถและประวัติการซ่อมบำรุงของรถรายคัน ใส่แฟ้มให้เป็นหมวดหมู่อย่างชัดเจน โดยอาจเก็บรักษาไว้ที่สาขาใหญ่ ซึ่งเป็นศูนย์กลางในการดูแลรักษารถบรรทุก	มีการจัดทำประวัติของรถแต่ละคัน ในเรื่องการต่อทพเบียนการซ่อมบำรุง และมีการบันทกการใช้งานตามระยะทางเชื้อเพลิงที่ใช้ อย่างชัดเจน	100 %
5. ด้านลูกค้าและภายนอก				
5.1	มีข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้าและประวัติการใช้บริการเพื่อทราบความต้องการของลูกค้า	ไม่พบข้อบกพร่อง	-	100 %

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความพร้อมของบริษัทตามมาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งด้วยรถบรรทุก (Q Mark) และวิเคราะห์ Gap Analysis (หลังพัฒนาระบบ)

รายการประเมิน	คะแนนเต็ม	คะแนน (ก่อน)	ร้อยละ (ก่อน)	คะแนน (หลัง)	ร้อยละ (หลัง)
1. ด้านองค์กร	4	1	**25.0**	3.5	**87.5**
2. ด้านปฏิบัติการขนส่ง	5	4	**80.0**	5	**100.0**
3. ด้านพนักงาน	12	1	**8.3**	12	**100.0**
4. ด้านยานพาหนะ	3	1	**33.3**	3	**100.0**
5. ด้านลูกค้าและภายนอก	1	1	**100.0**	1	**100.0**
รวมคะแนน	**25**	**8**	**32.0**	**25**	**97.5**

ข้อมูล ณ วันที่ 2 ส.ค. 60



ภาพที่ 2 แสดงการวิเคราะห์ Gap Analysis (หลังพัฒนาระบบ)

จากาตารางที่ 2 และ ภาพที่ 2 แสดงให้เห็นถึงการพัฒนาความพร้อมตามมาตรฐานที่เพิ่มขึ้นในหมวดที่ 1 ด้านองค์กร (แม้จะยังขาดเอกสารและแหล่งปลายทางในการกำจัดของเสียแต่ก็มีสถานที่ในการจัดเก็บอย่างชัดเจน) หมวดที่ 3 ด้านพนักงาน และหมวดที่ 4 อย่างชัดเจน ทั้งนี้เนื่องบริษัทมีการจัดระบบเอกสารตามมาตรฐานคุณภาพ มีการจัดอบรมให้ความรู้เรื่องมาตรฐานคุณภาพและความปลอดภัยของยานพาหนะ รวมถึงด้านสุขอนามัยของพนักงาน ซึ่งแนวโน้มการพัฒนาเข้าสู่มาตรฐานของบริษัทมีค่อนข้างสูง เนื่องจากผู้บริหาร

ระดับสูงมีวิสัยทัศน์ด้านมาตรฐาน และมีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาบุคลากรของบริษัทให้ปรับตัวเข้าสู่ยุคของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

อภิปรายผล

จากการศึกษาและพัฒนาระบบมาตรฐาน Q-Mark ให้ตรงตามข้อกำหนดมาตรฐาน ส่งผลให้บริษัทมีความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความรู้ด้านการปฏิบัติงานที่ถูกต้องกับพนักงานระดับปฏิบัติการ ดังนั้นเมื่อพัฒนาระบบมาตรฐานสำเร็จ จะทำให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ลดข้อบกพร่องที่เกิดจากความผิดพลาดในการจัดส่งสินค้า

เนื่องจากมาตรฐาน Q Mark กำหนดให้บริษัทมีการกำหนดดัชนีชี้วัดความสามารถ ในด้านการให้บริการขนส่ง ประสิทธิภาพการใช้เชื้อเพลิง การวัดความพึงพอใจของลูกค้า ฯลฯ ทำให้บริษัทได้มีการเก็บข้อมูล การวิเคราะห์และการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

ข้อดีจากการพัฒนาระบบมาตรฐานต่อบริษัทกรณีศึกษา ซึ่งจะได้รับการรับรองมตารฐานคุณภาพบริการขนส่งด้วยรถบรรทุก ให้ได้ภายในปี พ.ศ.2560 สามารถสรุปได้ดังนี้

1. ช่วยให้บริษัทได้มีการพัฒนาการบริหารงาน การบริการและกระบวนการต่างๆเป็นไปอย่างมีระบบและเกิดประสิทธิภาพ
2. ช่วยให้บริการของบริษัทนั้นได้รับความเชื่อถือจากโรงงานอุตสาหกรรม เป็นผลดีต่อการแข่งขัน เนื่องจากคุณภาพของการบริการมีความถูกต้องสม่ำเสมอ
3. ช่วยสร้างชื่อเสียงและภาพพจน์ที่ดีแก่บริษัท ว่ามีการดำเนินงานที่มีคุณภาพ ซึ่งเป็นผลดีต่อการบริการอื่นๆต่อไป
4. เป็นการพัฒนาบุคลากรให้มีคุณภาพ เพราะพนักงานจะปฏิบัติตามโครงการระบบคุณภาพของบริษัทได้
5. ได้รับพิจารณาก่อนในกรณีขออนุญาตขนส่งระหว่างประเทศและขอเช่าสถานีขนส่งสินค้า รวมถึงได้รับข่าวสาร คำแนะนำ หรือ กิจกรรมอื่นๆที่กรมการขนส่งทางบกจัดขึ้น

ข้อเสนอแนะ

จากการนำระบบมาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งด้วยรถบรรทุก (Q Mark) สามารถเสนอแนะแนวทางได้ดังนี้

1. บริษัทฯควรมีการประชาสัมพันธ์ จัดกิจกรรมส่งเสริมและสนับสนุนในส่วนระบบมาตรฐาน Q-Mark มีการสนับสนุนให้มีสื่อสิ่งพิมพ์ทางวิชาการที่เกี่ยวกับระบบคุณภาพ เพื่อพนักงานได้เรียนรู้เพิ่มขึ้น

2. บริษัทฯควรสนับสนุนในการตรวจสอบเอกสารที่ไม่จำเป็นต่อการทำงาน เป็นการประหยัดค่าใช้จ่ายและลดเวลาการทำงานในส่วนเอกสาร

3. บริษัทฯควรมีการติดตามการดำเนินงานระบบอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดการปรับปรุงและพัฒนาระบบให้ดียิ่งขึ้นและสามารถตอบสนองลูกค้าได้เป็นอย่างดี

4. บริษัทฯควรศึกษาระบบมาตรฐานคุณภาพ ของหน่วยงานหรือองค์กรอื่นๆภายนอกที่มีประสิทธิภาพ เพื่อนำมาปรับปรุงพัฒนาระบบของบริษัทให้ดียิ่งขึ้น

5. บริษัทฯควรมีเอกสารในการกำจัดของเสียที่มีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมอย่างชัดเจน ให้เห็นที่มาที่ไป เพื่อหลีกเลี่ยงการเกิดผลกระทบแต่สิ่งแวดล้อมและสังคม

บรรณานุกรม

กรมการขนส่งทางบก (2551) คู่มือพัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการขนส่งด้วยรถบรรทุก , คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ , กรุงเทพฯ

กรมการขนส่งทางบก (2551) คู่มือพัฒนามาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งด้วยรถบรรทุก , กรุงเทพฯ

กรมการขนส่งทางบก (2548,2549) รายงานฉบับสมบูรณ์ โครงการศึกษาเพื่อกำหนดยุทธศาสตร์ เชิงรุกในการเปิดเสรีการค้าบริการสาขาการขนส่งทางถนน , กรุงเทพฯ

กฎกระทรวงฉบับที่ 8 (2524) พระราชบัญญัติการขนส่งทางบก พ.ศ.2522

สำนักจัดระบบการขนส่งทางบก กรมการขนส่งทางบก (2550) คู่มือมาตรฐานคุณภาพบริการรถโดยสารประจำทาง , โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย , กรุงเทพฯ

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (2546) คู่มือการจัดทำระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9000 , กองส่งเสริมและพัฒนาด้านการมาตรฐาน , กรุงเทพฯ

สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยและสำนักงานงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (2550) คู่มือแนะแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพของบริการ ด้านโลจิสติกส์ SMEs

สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (2550) ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 , กรุงเทพฯ

รุ่ง ลิขตวัฒนเศรษฐ และธีระพันธ์ พลมณี (2546) การจัดทำระบบบริหารคุณภาพตาม มาตรฐานสากล ISO 9001-2000 ฉบับปฏิบัติการ, สำนักพิมพ์พิมพ์หน้าต่างการจัดการ, กรุงเทพฯ

บรรจง จันทมาศ (2542) ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9000 , สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย ญี่ ปุ่ น) , กรุงเทพฯ

ลัยลักษณ์ อัตธีรวงศ์ (2549) การจัดการและออกแบบโซ่อุปทาน , ท้อป , กรุงเทพฯ

ทวีศักดิ์ เทพพิทักษ์, (2555) ความพร้อมและการปรับตัวของสาขาบริการโลจิสติกส์ของไทยต่อการ เปิดเสรีการค้าบริการ การขนส่งโดยรถบรรทุก SMEs , กรุงเทพฯ

การศึกษาต้นทุนกิจกรรมของฟาร์มผักไฮโดรโปนิกส์
ACTIVITY BASED COSTING STUDY OF HYDROPONICS FARM

เมอัปสร สายแก้ว
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน
วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน
มหาวิทยาลัยศรีปทุม

บทคัดย่อ

กระแสรักสุขภาพกำลังมาแรงการปลูกพืชให้ปลอดสารพิษแม้จะยากแต่ก็คุ้มกับค่าเหนื่อยที่ลงทุนไป เพราะว่าผลผลิตที่ปลอดสารพิษนั้นจะมีต้นทุนที่ต่ำกว่าแบบที่ใช้สารเคมี และที่สำคัญราคาก็ดีกว่าผลผลิตที่ใช้สารเคมีด้วย การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาต้นทุนกิจกรรมของฟาร์มผักไฮโดรโปนิกส์ ในอำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ศึกษาต้นทุนและผลตอบแทนของการลงทุนธุรกิจฟาร์มผักไฮโดรโปนิกส์เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์ความเป็นไปได้ของการลงทุน วิเคราะห์แนวโน้มในการลงทุนปลูกผักไฮโดรโปนิกส์โดยเก็บข้อมูลจากเจ้าของฟาร์มผู้ประกอบการธุรกิจผักไฮโดรโปนิกส์การสัมภาษณ์โดยการสัมภาษณ์การสัมภาษณ์เชิงลึก

ผลการวิจัยพบว่า ระยะเวลาเฉลี่ยในการลงทุนประกอบธุรกิจฟาร์มผักไฮโดรโปนิกส์ เท่ากับ 6 เดือน โครงสร้างการลงทุนเริ่มแรก ต้นทุนการทำโรงเรือนและชุดปลูกผักรวมค่าใช้จ่ายในการลงทุนคือ 666,000 รายได้ขายเฉลี่ยต่อเดือน 111,000 บาทต่อเดือน งานวิจัยครั้งนี้แสดงให้เห็นถึงความเป็นไปได้ในการลงทุนธุรกิจปลูกผักไฮโดรโปนิกส์ โดยมีความน่าสนใจในการลงทุน มีผลตอบแทนที่สูง และมีระยะคืนทุนที่น่าสนใจ

คำสำคัญ : ผักไฮโดรโปนิกส์,การลงทุนประกอบธุรกิจ

ABSTRACT

Nowadays, healthy trend is still in, thus, to grow organic vegetables although it hard to control the quality but it worth for investment and makes profits. Doing organic vegetables are use of lower cost than using chemicals, in addition, they got better price than using chemical for sale. This Independent study's objective is to study the actual cost of operation of hydroponic vegetables farm in Lumlookka area, Phathumtani province, study the possibility, cost and benefit of investing in hydroponic vegetable farm, as long as analysis the trend of doing hydroponic vegetables by collecting data from interviewing the farm owner in details. As a result, the average time of investment in this business is 6months time. The structure start from the main building, and the kits for growing the vegetables all together in total 666,000 thb. The incomes in average per month equal to 111,000 thb per month. This research shows the possibility in investment in hydroponic vegetables farm, by having profitably result as a return.

Important words: hydroponic vegetables, business investment

1.ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันตลาดสุขภาพยังคงเป็นกระแสมาแรงและเติบโตอย่างต่อเนื่อง แม้ที่ผ่านมาเศรษฐกิจไทยจะชะลอตัวลง เนื่องจากสุขภาพไม่ใช่เป็นแค่กระแสอีกต่อไป เมื่อคนหันมาดูแลสุขภาพมากขึ้น จนกลายเป็นความต้องการที่คนไทยขาดไม่ได้เสียแล้ว จึงเชื่อว่าสินค้าเพื่อสุขภาพจะเป็นอีกกระแสหนึ่งที่มาแรง การทำตลาดของบรรดาสินค้าต่างๆ ในปัจจุบัน มีหลายสินค้าที่มุ่งเน้นการใช้กลยุทธ์เจาะตรงกับการใช้ชีวิตของคนรุ่นใหม่ ดังจะเห็นได้ว่าสินค้าที่ออกมาทำตลาดในปัจจุบัน จะมีการเพิ่มมูลค่าหรือใส่ความเป็นสินค้าเพื่อสุขภาพมากยิ่งขึ้น โดยผักไฮโดรโปนิกส์ก็เป็นส่วนหนึ่งที่ผู้บริโภคนิยมในการรับทานเพราะมีความปลอดภัยปราศจากสารพิษ เนื่องจากจากการปลูกไฮโดรโปนิกส์ (Hydroponics) เป็นการปลูกพืชโดยไม่ใช้ดินแต่ใช้น้ำที่มีธาตุอาหารพืชละลายอยู่หรือการปลูกพืชในสารละลายธาตุอาหารพืชทดแทน ซึ่งนับเป็นวิธีการใหม่ในการปลูกพืชโดยเฉพาะการปลูกผักและพืชที่ใช้เป็นอาหาร เนื่องจากประหยัดพื้นที่ และไม่ปนเปื้อนกับสารเคมีต่างๆ ในดินให้ได้พืชผักที่สะอาดเป็นอาหาร ปัจจุบันนี้ในเทคนิคการปลูกพืชแบบไร้ดินหลายแบบด้วยกันโดยตัวกลางที่ใช้ในการปลูกไม่ได้จำกัดอยู่เฉพาะแค่น้ำเท่านั้น แต่มีการพัฒนาให้ใช้ตัวกลางหรือวัสดุในการปลูกทดแทนดินทั้งหมดและรดด้วยสารละลายธาตุอาหารพืช การปลูกพืชแบบ ไฮโดรโปนิกส์นั้นมีประโยชน์หลักๆ 2 ประการด้วยกัน ประการแรกคือช่วยให้มีสิ่งแวดล้อมที่ควบคุมได้มากขึ้นสำหรับการเติบโตของพืช แทนที่จะเป็นการใช้ดินอย่างเดิม ทำให้กำจัดตัวแปรที่ไม่ทราบออกไปจากการทดลองได้จำนวนมากและป้องกันศัตรูพืชที่จะเข้ามารบกวนที่ส่งผลให้ได้ผลผลิตลดลงผักมีสภาพที่ดูไม่น่ารับทาน และลดการใช้สารเคมีในพืชเพื่อความสะอาดและปลอดภัย ประการที่สองก็คือพืชหลายชนิดจะให้ผลผลิตได้มากในเวลาที่น้อยกว่าเดิม และบางครั้งก็มีคุณภาพที่ดีกว่าเดิมด้วย (มัฆวาล หอสุวรรณ์,2557) ซึ่งในสภาพแวดล้อมและสภาพการเศรษฐศาสตร์หนึ่งๆการปลูกพืชแบบไฮโดรโปนิกส์จะให้ผลกำไรแก่

เกษตรกรได้มากขึ้น และด้วยการปลูกที่ไม่ใช้ดิน จึงทำให้พืชไม่มีโรคที่เกิดในดิน ไม่มีวัชพืช และไม่ต้องจัดการดินและยังสามารถปลูกพืชใกล้กันมากได้ ด้วยเหตุนี้พืชจึงให้ผลผลิตในปริมาณที่มากกว่าเดิม ขณะที่ใช้พื้นที่จำกัดนอกจากนี้ยังมีการใช้น้ำน้อยมาก เพราะมีการใช้ภาชนะหรือระบบวนน้ำแบบปิด เพื่อหมุนเวียนน้ำ เมื่อเทียบกับการเกษตรแบบเดิมแล้ว นับว่าใช้น้ำเพียงส่วนน้อยนิดเท่านั้นแต่การปลูกผักไฮโดรโปนิกส์ เป็นระบบที่มีต้นทุนการผลิตค่อนข้างสูง เนื่องจากอุปกรณ์มีราคาแพงและการควบคุมดูแลต้องใช้ผู้ที่มีความรู้และประสบการณ์(ศูนย์เกษตรกรรมบางไทร, 2558) ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาการวิเคราะห์ต้นทุนและความอ่อนไหวของธุรกิจการปลูกผักไฮโดรโปนิกส์ในเขตกรุงเทพมหานครเนื่องจากกระแสตลาดที่ให้ความสนใจสุขภาพมากขึ้นและผักไฮโดรโปนิกส์ยังช่วยประหยัดพื้นที่ในการปลูกโดยไม่ต้องคำนึงถึงสภาพดินทำให้สามารถปลูกที่ไหนก็ได้ เป็นการเพิ่มทางเลือกแก่ผู้ที่สนใจในธุรกิจเกษตรโดยในการวิจัยได้ทำการศึกษาตั้งแต่ต้นทุนในการก่อสร้างต้นทุนของอุปกรณ์ค่าสาธารณูปโภคต่างๆค่าจ้างบุคลากรตลอดจนรายได้ของแต่ละเดือนเพื่อศึกษาถึงโครงสร้างในการลงทุนต้นทุนในการประกอบธุรกิจและการวิเคราะห์ต้นทุนสำหรับประกอบการตัดสินใจในการปลูกผักไฮโดรโปนิกส์ให้ดำรงอยู่ได้อย่างมั่นคง

วัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย

1 เป็นแนวทางศึกษาต้นทุนกิจกรรมของการทำธุรกิจฟาร์มไฮโดรโปนิกส์

2 เป็นข้อมูลประกอบสนับสนุนธุรกิจเพื่อตัดสินใจในการลงทุนทำธุรกิจฟาร์มไฮโดรโปนิกส์

2. ทบทวนวรรณกรรม

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้ทำการวิจัยได้ทบทวนทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาปรับใช้ในการกำหนดกรอบแนวคิด ทฤษฎี และการนำเครื่องมือต่างๆมาใช้ในการศึกษาข้อมูลและนำมาวิเคราะห์ข้อมูล โดยได้แบ่งเป็นแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย ซึ่งประกอบไปด้วย แนวคิดเกี่ยวกับต้นทุน (Cost Concept) ระบบ ABC : Activity Based Costing เป็นวิธีการคำนวณต้นทุน และทฤษฎีเดลฟาย (Delphi technique) เป็นเทคนิควิธีที่นำความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญในการดำเนินงาน

นอกจากนี้แล้ว ยังได้ทำการศึกษาผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งประกอบไปด้วย ดุษฎี พรหมทัต คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาต้นทุน “ผลตอบแทนและวิถีการตลาดและแนวทางการส่งเสริมการตลาดผักบุ้งจีน” เธียรชัย พันธ์คง “การวิเคราะห์ต้นทุนผลตอบแทนและประสิทธิภาพการผลิตผักปลอดภัยจากสารพิษ” รุจิรัตน์ ปาลีพัฒน์สกุล , .อรสา อร่ามรัตน์ “การเปรียบเทียบต้นทุน และผลตอบแทน จากการปลูกผักปลอดสารพิษ กับการปลูกผักโดยใช้สารเคมี” พรรณรวี กบิลพัฒน์ “การประยุกต์ใช้ต้นทุนฐานกิจกรรมในอุตสาหกรรมอาหาร” อุรุชา ฉิมฉ่ำ “ต้นทุนและผลตอบแทนจากการปลูกอ้อย กรณีศึกษา ไร่อ้อยจังหวัดกาญจนบุรี” การศึกษาค้นคว้าอิสระมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาต้นทุนและผลตอบแทนจากการปลูกอ้อยในเขตพื้นที่จังหวัดกาญจนบุรีและเพื่อศึกษาสภาพทั่วไปของการผลิตและการตลาดในการปลูกอ้อยโรงงานของเกษตรกรซึ่งทำการศึกษาโดยใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 3 ราย

3.ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากร

กำหนดกลุ่มประชากรตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือบุคลากรของฟาร์มผักปลูกไฮโดรโปนิกส์ใน อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี

2. กลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง (Sample group) ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างจากประชากรในการสัมภาษณ์คือเจ้าของฟาร์มที่ทำการปลูกผักไฮโดรโปนิกส์ โดยใช้การเลือกแบบเจาะจง มีกลุ่มตัวอย่างเป็นเจ้าของกิจการ คนดูแลฟาร์ม เพื่อให้ทราบถึงต้นทุนและผลตอบแทนในการผักปลูกไฮโดรโปนิกส์ ประกอบด้วยการวิเคราะห์ต้นทุนในการปลูกผักไฮโดรโปนิกส์ ค่าใช้จ่ายในการลงทุน เป็นส่วนของเงินที่ต้องจ่ายในการลงทุนเริ่มแรก ในการศึกษาครั้งนี้ค่าใช้จ่ายในการลงทุน ประกอบด้วย ที่ดิน เครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ ที่จำเป็นในการดำเนินการปลูกผักไฮโดรโปนิกส์ ต้นทุนในการปลูกไฮโดรโปนิกส์ประกอบด้วย วัตถุดิบทางตรง ค่าแรงทางตรงและค่าใช้จ่ายอื่นๆ ที่ใช้ในการผลิต และค่าใช้จ่ายในการขายและบริหาร ประกอบด้วย ค่าส่งเสริมการขาย เงินเดือนผู้ประกอบการ และค่าขนส่ง ประเมินโครงการในการปลูกผักปลูกไฮโดรโปนิกส์ ระยะเวลาคืนทุน (Payback Period: PB) อัตราผลตอบแทนจากโครงการลงทุน (Internal rate of return: IRR)ขอบเขตทางด้านระยะเวลาในการศึกษาระยะเวลาในการศึกษาระหว่างเดือนเมษายนถึงเดือนสิงหาคม 2560 กำหนดกลุ่มประชากรตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ บุคลากรของฟาร์มผักปลูกไฮโดรโปนิกส์ใน อำเภอลำลูกกา จังหวัด ปทุมธานี

4. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

1 ข้อมูลของผู้ให้สัมภาษณ์

ข้อมูลทั่วไปของเกษตรกรผู้ปลูกไฮโดรโปนิกส์ในจังหวัดปทุมธานีเจ้าของฟาร์มผู้ปลูกผักไฮโดรโปนิกส์เป็น เพศชาย มีอายุ 30 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีคำชำนาญในการปลูกผักไฮโดรโปนิกส์ปลอดสารพิษเป็นระยะเวลา 3 ปี มีพื้นที่ในการเพราะปลูกผักไฮโดรโปนิกส์เป็นของตนเองจำนวนทั้งหมด 2 แห่ง ที่แรกพื้นที่ฟาร์ม 1 ไร่และพื้นที่ที่ 2 ที่เป็นกรณีศึกษา 200 ตารางวา โรงเรือนมีขนาด 50x24 ซึ่งในหนึ่งโรงเรือนใหญ่มีชุดปลูกผักขนาดยาว 12 เมตร จำนวน 30 ชุด ในการเพาะปลูกผักไฮโดรโปนิกส์ ผลผลิตต่อชุดปลูกเฉลี่ยประมาณ 30-60 กิโลกรัม ราคาจำหน่ายกิโลกรัมละ 80-100 บาท ซึ่งสามารถเก็บผลผลิตเพื่อส่งขายได้ 7 วันต่อรอบขาย (1 รอบ เท่ากับ 7 วัน) ต่อเดือนเท่ากับ 4 รอบ และเก็บผลผลิตขาย 48 ครั้งต่อปี เจ้าของฟาร์มผู้ปลูกผักไฮโดรโปนิกส์มีความรู้ จากภูมิปัญญาท้องถิ่น และศึกษาค้นคว้าขั้นตอนวิธีการปลูก ดูแลรักษาด้วยตนเองจากแหล่งข้อมูลต่างๆ เช่น อินเตอร์เน็ต และเกษตรกรที่เคยปลูกผักไฮโดรโปนิกส์มาก่อน ข้อมูลเกี่ยวกับต้นทุนและค่าใช้จ่ายในการทำโครงสร้างระบบ ปลูกผักไฮโดรโปนิกส์ค่าใช้จ่ายในการลงทุนผักไฮโดรโปนิกส์แบ่งเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ค่าใช้จ่ายในการลงทุน ต้นทุนการผลิต และค่าใช้จ่ายในการขายและบริหารงาน ค่าใช้จ่ายในการลงทุนเป็นการลงทุนเริ่มแรกโดยมีข้อมูล ดังนี้ ขนาดพื้นที่ที่ใช้ปลูกเฉลี่ย รายละ 200 ตารางวา คิดมูลค่าตามราคาประเมินตารางวาละ 2,500 บาท ดังนั้นต้นทุน เริ่มแรกในส่วนของที่ดิน มีการลงทุนในที่ดินเท่ากับ 500,000บาท ในส่วนของเครื่องติดตั้งระบบอุปกรณ์ในการปลูกผักไฮโดรโปนิกส์ รวมทั้งสิ้น 140,950.00 บาท โดยมีค่าเสื่อมราคาอยู่ที่ 10,708.00 บาทต่อปี ต้นทุนการผลิต (Manufacturing cost) เป็นต้นทุนที่เกี่ยวกับการผลิต มีข้อมูลดังนี้ต้นทุนวัตถุดิบ วัตถุดิบหลักที่ใช้ในการปลูก คือ ต้นพันธุ์ กรีนโอ๊ค เรดโอ๊ค เจ้าของฟาร์มปลูกผักไฮโดรโปนิกส์เลือกใช้ต้นพันธุ์กรีนโอ๊ค เรดโอ๊ค เนื่องจากต้นพันธุ์มีความนิยมในตลาด สามารถปลูกง่ายและมีการเจริญเติบโตได้เร็วกว่าการเพาะเมล็ดพันธุ์อื่น และปุ๋ยน้ำใช้ปุ๋ยผสม A,B ที่ใช้ผสมเปลี่ยนถ่ายน้ำทุกสองอาทิตย์ สรุปต้นทุนการผลิติทางด้านวัตถุดิบการปลูกผักไฮโดรโปนิกส์ เพื่อการค้าของผู้ปลูกผักไฮโดรโปนิกส์เฉลี่ยรวม

ที่มาจากการสัมภาษณ์เจ้าของกิจการฟาร์มผักไฮโดรโปนิกส์ในส่วนของที่ดินของผู้ประกอบการจังหวัดปทุมธานีจพบว่าต้นทุนเริ่มแรกในส่วนของที่ดินมีการลงทุนในที่ดินเท่ากับ 500,000 บาท โดยมีพื้นที่ทั้งหมด 200 ตารางวา ตารางวาละ 500,000 บาท ดังนั้นราคาที่ดินจึงเท่ากับ 200*2,500 = 500,000 บาท ซึ่งพื้นที่ดังกล่าวเป็นพื้นที่ในการลงทุนในส่วนของสินทรัพย์ถาวรของเจ้าของฟาร์มในการลงทุนในการทำโรงเรือนสร้างฟาร์มผักไฮโดรโปนิกส์แยก ดังนี้

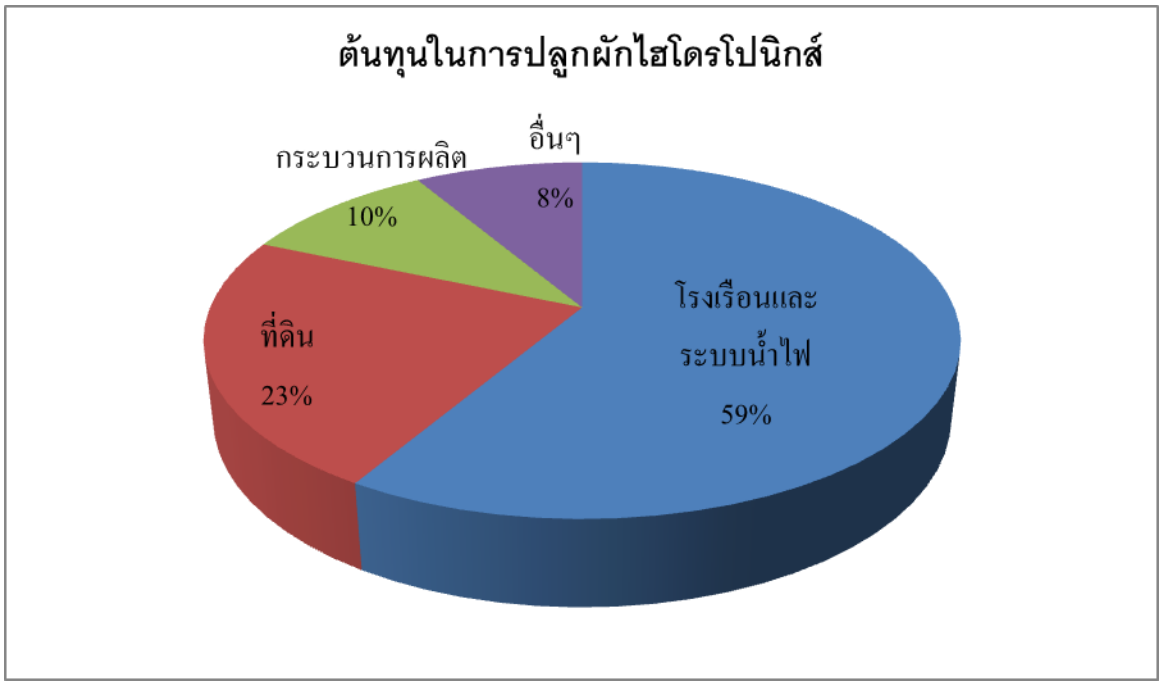
เครื่องจักร

ชุดปลูกผัก ขาดยาว 12 เมตร (NFT)	30 x 12,000.00	360,000.00
ชุดเพาะเลี้ยง	3 x 9,000.00	27,000.00
ปั้มน้ำกับกรอง	1 x 20,000.00	20,000.00
แท้งค์น้ำ	3 x 10,000.00	30,000.00
Timer: เครื่องตั้งเวลาอัตโนมัติ	1 x 4,000.00	4,000.00
ระบบไฟฟ้า	9,000	900.00
อุปกรณ์การเกษตร รวมสินทรัพย์ถาวร		203,950.00

อุปกรณ์ในฟาร์มผักไฮโดรโปนิกส์และโครงสร้างโรงเรือนในการลงทุนปลูกผักของฟาร์มผักไฮโดรโปนิกส์ลงทุนในส่วนสินทรัพย์ถาวร ได้แก่โรงเรือนของไฮโดรโปนิกส์ ขนาด 50x24 รวมมูลค่าเท่ากับ 220,000 บาท และต้นทุนการผลิตผักไฮโดรค่าแรงของพนักงานประจำหาค่าเฉลี่ยรายวันจากเงินเดือน 8,000 บาท/เดือน ผักโปนิกส์ทั้งระบบประกอบไปด้วย 4 ขั้นตอน คือ ขั้นตอน การเตรียมน้ำ ขั้นตอนการปลูก ขั้นตอนการบำรุงดูแลรักษาและขั้นตอนการเก็บเกี่ยวผลผลิต

2 การจำแนกและจัดระบบข้อมูล (Typology and Taxonomy)

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกพบว่าในธุรกิจการปลูกผักไฮโดรโปนิกส์ระบบของไฮโดรโปนิกส์ เราแบ่งออกเป็น 2 ระบบใหญ่ๆ คือ การปลูกแบบไม่นำสารละลายธาตุอาหารหมุนเวียนกลับมาใช้ใหม่ (Non Recirculate) การรดสารละลายธาตุอาหารด้วยมือการให้สารละลายธาตุอาหารไปพร้อมกับการให้ระบบน้ำหยด (Fertigation)การปลูกไม่หมุนเวียน เราใช้วัสดุปลูก เช่น หินภูเขาไฟหรือเม็ดดินเผาใส่ในกระถางพลาสติกหรือกระบะปลูก ปลูกพืชในวัสดุเพาะแล้วให้น้ำที่มีส่วนผสมของสารอาหารพืชที่โคนต้น เพื่อปล่อยน้ำหยด (Drip Irrigation) ตลอดเวลา หรือปล่อยน้ำเป็นช่วงๆโดยการตั้งเวลาก็ได้ ระบบนี้มีข้อดีคือ ถ้ามีโรคระบาดที่ระบบรากพืชก็จะไม่แพร่กระจายไปต้นอื่น การปลูกแบบนำสารละลายธาตุอาหารหมุนเวียนกลับมาใช้ใหม่ (Recirculate)การปลูกแบบรากลอย (Deep Flow Technic) เป็นการปลูกบนโฟมและมีรากพืชลอยอยู่ในสาร ละลาย มีการเติมอากาศ หรือหมุนเวียนสารละลายกลับมาใช้โดยฟาร์มตัวอย่างที่ไปศึกษาใช้ระบบนำสารละลายธาตุอาหารหมุนเวียนกลับมาใช้ใหม่จากสัมภาษณ์ข้อมูลจากเจ้าของฟาร์มเป็นการปลูกแบบ NFT (Nutrient Film Technics) เป็นการปลูกโดยใช้สารละลายวิ่งเป็นฟิลม์บางๆ ไหลผ่านรากสารละลายธาตุอาหารที่มาจากปั๊มระบบ NFT เป็นการปลูกพืชในรางขนาดกว้าง 10 เซนติเมตร สูง 5 เซนติเมตร ความยาวไม่เกิน 18 เมตร รางมีคุณสมบัติป้องกันความร้อนจากภายนอกไม่ให้ถึงสารละลายธาตุอาหารและรากพืช รางต้องมีความลาดเอียงพอสมควร เจาะรูสำหรับใส่ถ้วยปลูก ปล่อยสารละลายธาตุอาหารให้ไหลไปตามรางและไหลกลับไปที่ถังสารละลายธาตุอาหารโดยอาศัยปั๊มเป็นตัวดูดให้วนไหลกลับมาตลอดเวลานำเมล็ดมาเพาะลงในโฟมเพาะ เจาะรูที่โฟม รดน้ำสม่ำเสมอ เมื่อต้นกล้าอายุ 2 สัปดาห์ จึงย้ายลงโต๊ะปลูก ปรับความเข้มข้นและความเป็นกรด - ด่างของสารละลายธาตุอาหาร เช้า กลางวัน เย็น ผักสลัดใน 2 สัปดาห์แรก รดน้ำผสมสารละลายธาตุอาหาร ปรับค่า EC = 4 หรือ สารละลายธาตุอาหาร2ซีซีต่อน้ำ จากการสัมภาษณ์ด้านการลงทุนส่วนใหญ่มีการก่อตั้งมาแล้วประมาณ 2-3 ปี โดยที่มาของแหล่งเงินทุนส่วนใหญ่จะมาจากเงินลงทุนของตัวเอง โดยเงินลงทุนในการก่อสร้างและดำเนินการเริ่มแรกจะอยู่ที่ประมาณ 6 แสน ถึง 1 ล้านบาท แบ่งเป็นค่าที่ดิน 30% ค่าก่อสร้างโรงเรือนและระบบน้ำ 50% ค่ากระบวนการผลิตและค่าแรง 15% ค่าสาธารณูปโภคต่างๆ 5% โดนกลุ่มลูกค้าส่วนใหญ่จะเป็น ร้านอาหาร ผู้ที่ประกอบธุรกิจด้านสุขภาพ จากข้อมูลการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการธุรกิจการปลูกผักไฮโดรโปนิกส์ ผู้วิจัยได้นำมาจัดทำสมมติฐานรายได้ และสมมติฐานรายจ่าย ดังรายการต่อไปนี้



ผลการวิเคราะห์ต้นทุนการกระจายต้นทุนเข้าศูนย์กิจกรรมค่าใช้จ่ายในการปลูกผักไฮโดรโปนิกส์ ขนาดพื้นที่ 200 ตารางวา โรงเรือนของไฮโดรโปนิกส์ ขนาด 50x24 เซนติเมตร มีชุดเพาะปลูก 30 ชุด ดังนี้

ส่วนที่ 1 ทรัพย์ถาวร

ค่าใช้จ่าย

รายการ	จำนวนเงิน
ค่าที่ดิน	500,000
ค่าโรงเรือน	220,000
ต้นทุนเริ่มแรกในส่วนของเครื่องจักรและอุปกรณ์	140,950
ส่วนที่ 2 ค่าใช้จ่ายต่อเดือน	
ต้นทุนในการปลูกผักไฮโดรโปนิกส์ต่อเดือนเฉลี่ย	13,200
ค่าเสื่อมอุปกรณ์ต่อเดือน (เฉลี่ยค่ามาจากรายปี10,708.00)	893
รวม	14,092

ระบุและคำนวณต้นทุนกิจกรรม ศึกษาต้นทุน จากการศึกษาต้นทุนและผลตอบแทนของปลูกผักไฮโดรโปนิกส์ ในเขตจังหวัดปทุมธานี ได้ผลสรุปดังนี้

สรุปผลการศึกษาต้นทุนและผลตอบแทนจากการผักไฮโดรโปนิกส์

รายการ	รอบการเก็บเกี่ยว	ต้นทุนการปลูก	ยอดขาย	รายได้หักต้นทุน
วันที่ 1		440		
วันที่ 7	1	440	5,533	3,760
วันที่ 14	2	440	5,533	3,760

วันที่ 21 3 440 5,533 3,760

วันที่ 30 4 5,533

3,760

รวมในการดำการในกระบวนการการผลิตการปลูกพืชไฮโดรโปนิกส์ของฟาร์มตัวอย่างใน อำเภอ ลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ในแต่ละรอบของเดือน มีต้นทุนในการผลิตต่อเดือนแล้วน้อยคิดเป็นร้อยละ 15 ของกระบวนการผลิตตั้งแต่เริ่มต้นจากวันแรกที่ทำการเพาะปลูกจนถึงวันเก็บเกี่ยวซึ่งกำไรที่ได้มีจำนวนที่มากคิดเป็นร้อยละ 85 ของกำไรซึ่งเป็นปริมาณที่คุ้มค่าต่อการลงทุน

จากการศึกษาต้นทุนและผลตอบแทนในการลงทุน ประเมินธุรกิจฟาร์มผักไฮโดรโปนิกส์ของฟาร์มผักในจังหวัดปทุมธานีสามารถอภิปรายผลการศึกษาดังนี้

สรุปรายได้ของฟาร์มผักในปี 2559 ของฟาร์มผักไฮโดรโปนิกส์ของฟาร์มผักในจังหวัดปทุมธานี

เดือน	ต้นทุนค่าใช้จ่ายในการผลิต	ยอดขายต่อเดือน	กำไร จากการขาย
มกราคม	19,000	140,000	121,000
กุมภาพันธ์	21,000	140,000	119,000
มีนาคม	21,000	140,000	119,000
เมษายน	21,000	150,000	129.000
พฤษภาคม	20,000	150,000	130,000
มิถุนายน	21,000	150,000	129.000
กรกรฎาคม	21,000	145,000	124,000
สิงหาคม	20,000	145,000	125,000
กันยายน	21,000	130,000	119,000
ตุลาคม	20,000	130,000	110,000

พฤศจิกายน	19,000	130,000	111,000
ธันวาคม	19,000	130,000	111,000

สรุปต้นทุนยอดขายและรายได้ดังนี้ต้นทุนค่าใช้จ่ายในการผลิต 241,000/ปี ยอดขาย 1,538,000/ปี กำไรจากการขาย 1,342,000/ปี ในการศึกษาครั้งนี้วิธีการศึกษาได้สอดคล้องกับแนวคิดเรื่องต้นทุนตามกิจกรรมเป็นแนวคิดของระบบ การบริหารต้นทุนแบบใหม่ซึ่งมีจุดมุ่งหมายให้ผู้บริหารหันมาให้วามสนใจกิจกรรมต้นทุนที่เกี่ยวข้อง กล่าวคือต้นทุนที่เกิดขึ้นในการผลิตมีทั้งสิ้นประกอบด้วย วัตถุดิบ ค่าแรงงาน และค่าใช้จ่ายในการผลิตการศึกษา ครั้งนี้ได้ใช้แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับเทคนิคเดลฟาย (Delphi technique)มีพื้นฐานแนวคิดมาจากสุภาษิตที่ว่า “หลายหัวดีกว่าหัวเดียว” คือ ในการพิจารณาตัดสินใจเรื่องใดก็ตาม ความคิดเห็นควรมาจากกลุ่มบุคคลที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญมากกว่ามาจากบุคคลหนึ่งบุคคลใด ที่ผ่านมาในการตัดสินใจจะเป็นในรูปของผู้บริหารตัดสินใจกระทำลงไปตามความรู้ความสามารถของตนเอง เป็นการเสาะแสวงหาความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญในเรื่องหนึ่งเรื่องใด ใช้การสัมภาษณ์ผู้ประกอบการและคนที่ดูแลสวนปลูกผักในการเก็บรวบรวมข้อมูล มาใช้ในการวิเคราะห์ นอกจากแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

5. ผลการศึกษา

สรุปผลที่ได้จากการศึกษาวิจัยในการด้านการลดต้นทุนผลการวิเคราะห์ต้นทุนการกระจายต้นทุนเข้าศูนย์กิจกรรมค่าใช้จ่ายในการปลูกผักไฮโดรโปนิกส์ขนาดพื้นที่ 200 ตารางวา โรงเรือนของไฮโดรโปนิกส์ ขนาด 50x24 เซนติเมตร มีชุดเพาะปลูก 30 ชุด

ส่วนที่ 1 ทรัพย์ถาวร

ค่าใช้จ่าย

รายการ	จำนวนเงิน
ค่าที่ดิน	500,000
ค่าโรงเรือน	220,000
ต้นทุนเริ่มแรกในส่วนของเครื่องจักรและอุปกรณ์	140,950
ส่วนที่ 2 ค่าใช้จ่ายต่อเดือน	
ต้นทุนในการปลูกผักไฮโดรโปนิกส์ต่อเดือนเฉลี่ย	13,200
ค่าเสื่อมอุปกรณ์ต่อเดือน (เฉลี่ยค่ามาจากรายปี10,708.00)	893
รวม	14,092

จากการวิเคราะห์ผลตอบแทนทางการเงินของการลงทุนปลูกผักไฮโดรโปนิกส์จะเห็นว่าการทำสวนปลูกผักไฮโดรโปนิกส์เป็นการเริ่มลงทุนที่มีผลกำไรจากการสัมภาษณ์เจ้าของฟาร์มระยะเวลาคืนทุนของการทำฟาร์มปลูกผักไฮโดรโปนิกส์ ขนาดพื้นที่ 200 ตารางวา พบว่าระยะเวลาคืนทุนจะอยู่ที่ 6 เดือน

6.การอภิปราย

การศึกษาวิจัยเรื่องการศึกษาต้นทุนกิจกรรมของฟาร์มผักไฮโดรโปนิกส์ศึกษาปัจจัยเกี่ยวกับต้นทุนในการลงทุนทำธุรกิจผักไฮโดรโปนิกส์ กรณีศึกษาฟาร์มผักไฮโดรโปนิกส์ อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานีจากการศึกษาวิจัยฐานต้นทุนกิจกรรมการปลูกพืชไร้ดินไฮโดรโพนิกส์การศึกษาในครั้งนี้ยังสอดคล้องกับโครงการ การปลูกพืชไร้ดินไฮโดรโพนิกส์ (ผลักดัน อสวท.) ที่ใช้ในการศึกษาข้อมูลเพื่อทำการวิจัย เกี่ยวกับการศึกษากระบวนการข้อมูลในการเพาะปลูกผักเกษตรไร้ดินที่ทำการศึกษากระบวนการปลูก วิธีการเลือกสายพันธุและการดูแลขั้นตอนต่างๆในกระบวนการปลูกผักไฮโดรโปนิกส์ซึ่งการวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาขอมูลและจากการสัมภาษณ์ปัจจัยด้านอากาศมีผลในการเจริญเติบโตของพืชเช่นน้าหนาวการปลูกผักจะมีความอุดมสมบูรณ์มากกว่าหน้าร้อนทำให้ได้น้ำหนักและผักที่ปลูกในฤดูหนาวมีน้ำหนักต่อต้นในการขายมากกว่าหน้าร้อนและจากการดูแลฟาร์มผักไฮโดรโพนิกส์ก็ยังมีความสอดคล้องกับ รุจิรัตน์ ปาลีพัฒน์สกุล , รศ.อรสา อร่ามรัตน์ “การเปรียบเทียบต้นทุน และผลตอบแทน จากการปลูกผักปลอดสารพิษ” กับการปลูกผักใช้สารเคมี กรณีศึกษาตำบลอุโมงค์อำเภอเมืองจังหวัดลำพูนการศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบต้นทุนรายได้ และผลตอบแทนจากการปลูกผักปลอดสารพิษกับการปลูกผักโดยใช้สารเคมี กรณีศึกษา ตำบลอุโมงค์ อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน การศึกษาใช้วิธีรวบรวมข้อมูล โดยการใช้แบบสอบถามการศึกษาข้อมูลด้านปัญหาและอุปสรรคในการปลูกผักกวางตุ้งพบว่า ทั้งการปลูกผักปลอดสารพิษและการปลูกผักใช้สารเคมีล้วนประสบปัญหาในเรื่องสภาพดินฟ้าอากาศไม่อำนวย ซึ่งสอดคล้องกับปัญหาในการศึกษาวิจัยและยังสอดคล้องกับงานวิจัย ชมพูนุช วงศ์สุวรรณ การศึกษาโครงสร้างต้นทุนการผลิตอ้อยและการขนส่งอ้อยเข้าโรงงาน การปลูกอ้อยด้วยแรงงานคน มีจำนวน 34 ราย และใช้เครื่องปลูกจำนวน 11 ราย การปลูกด้วยแรงงานคน จะมีต้นทุนเท่ากับ 5,955.09 บาทต่อไร่ หรือ 348.25 บาทต่อตัน และ การปลูกด้วยเครื่องปลูกจะมีต้นทุนเท่ากับ 6,444.02 บาทต่อไร่ หรือ 376.84 บาทต่อตัน การปลูกด้วยเครื่องปลูกนั้น จะมีต้นทุนค่าแรงงานทั้งหมด งานวิจัยกล่าวบอกถึงต้นทุนต่างๆในกิจกรรมฐานข้อมูลว่าค่าใช้จ่ายตั้งแต่ต้นกระบวนการเริ่มต้นจนถึงส่งมอบสินค้าให้กับลูกค้า คำนวณต้นทุน ค่าแรง กระบวนการผลิต เพื่อให้ทราบต้นทุนอย่างแท้จริงของการดำเนินธุรกิจฟาร์มผักไฮโดรโปนิกส์

7.รายการอ้างอิง

ชมพูนุช วงศ์สุวรรณ (2555) การศึกษาโครงสร้างต้นทุนการผลิตอ้อยและการขนส่งอ้อยเข้าโรงงาน (งานวิจัย)

ดุษฎี พรหมทัต (2015) คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ (งานวิจัย)

ทัศนุพันธุ์ กุศลสถิตย (2555) โครงการการปลูกพืชไร้ดินไฮโดรโพนิกส์ (ผลักดัน อสวท.)

เธียรชัย พันธ์คง(2559) การวิเคราะห์ต้นทุนผลตอบแทนและประสิทธิภาพการผลิตผักปลอดภัย (งานวิจัย)

บุณฑรี จันทร์กลับ และชลินธร ธานีรัตน์, (2015) การวิเคราะห์โซ่อุปทานของดอกมะลิกรณีศึกษา (งานวิจัย)

ปิยะราช เตชะสืบ(2557) ต้นทุนและผลตอบแทนของการลงทุนโครงการปลูกผักกุยช่ายปลอดสารพิษเพื่อการค้าใน จังหวัดลำปาง (งานวิจัย)

พรรณรวี กบิลพัฒน์ (2559) การประยุกต์ใช้ต้นทุนฐานกิจกรรมในอุตสาหกรรมอาหาร (งานวิจัย)

รุจิรัตน์ ปาลีพัฒน์สกุล , อรสา อร่ามรัตน์(2557) การเปรียบเทียบต้นทุนและผลตอบแทนจากการปลูกผักปลอดสารพิษ กับการปลูกผักโดยใช้สารเคมี (งานวิจัย)

อานัฐ ดันโช มหาวิทยาลัยแม่โจ้(2558) หนังสือ การปลูกพืชโดยไม่ใช้ดิน (Soilless Culture in Tropics)

อุรุชา ฉิมช่ำ(2558) ต้นทุนและผลตอบแทนจากการปลูกอ้อย กรณีศึกษาไร่อ้อยจังหวัดกาญจนบุรี (งานวิจัย)

เกษตรอินทรีย์ไทย [ออนไลน์] (2556) เข้าถึงได้จาก http://www.greennet.or.th/article/411

ข้อมูลเบื้องต้นการปลูกผักไฮโดรโปนิกส์ [ออนไลน์] (2557) เข้าถึงได้จาก www.hydroinhome.com

แนะนำให้รู้จักกับ joysweet [ออนไลน์] (2555) เข้าถึงได้จาก http://topicstock.pantip.com/home/topicstock

At Garden. [ออนไลน์] (2015) เข้าถึงจาก http://www.atgardendelivery.com/about-us/

จำหน่ายอุปกรณ์ในการปลูกพืชไฮโดรโพนิกส์ (พืชไร้ดิน), [ออนไลน์] (2013) เข้าถึงจาก

http://zen-hydroponics.blogspot.com/2014/06/water-cress.html

ลดการสูญหายของวัตถุดิบในคลังสินค้า โดยใช้เทคโนโลยี RFID
กรณีศึกษา บริษัท ABC อิเล็กทรอนิกส์

TO REDUCE RAW MATERIALS LOST IN THE WAREHOUSE BY USING THE RFID TECHNOLOGY
CASE STUDY ABC ELECTRONIC COMPANY

เทพกมล ศรีระพรหม
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน
วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน
มหาวิทยาลัยศรีปทุม

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่อง ลดการสูญหายของวัตถุดิบในคลังสินค้า โดยใช้เทคโนโลยี RFID กรณีศึกษา บริษัท ABC อิเล็กทรอนิกส์ มีวัตถุประสงค์เพื่อหาแนวทางการลดวัตถุดิบสูญหายจากคลังสินค้าให้มีมูลค่าที่น้อยลงหรือเป็นศูนย์ โดยใช้เทคโนโลยี RFID และเพื่อประเมินความเป็นไปได้ในการนำเทคโนโลยี RFID มาประยุกต์ใช้ในองค์กร ซึ่งจากข้อมูลพบว่ามีมูลค่าของวัตถุดิบที่สูญหายเฉลี่ยสูงถึง 58,082 บาทต่อเดือน ผู้วิจัยจึงมีแนวคิดที่จะนำเทคโนโลยี RFID มาประยุกต์ใช้ แต่เนื่องจากเทคโนโลยีดังกล่าวลงทุนค่อนข้างสูง จึงทำการวิเคราะห์หาระยะเวลาในการคืนทุนเพื่อเป็นข้อมูลในการตัดสินใจ ผลการวิเคราะห์พบว่า จากมูลค่าวัตถุดิบที่สูญหาย หากลงทุนติดตั้งเทคโนโลยี RFID ซึ่งประกอบด้วย แท็ก เครื่องอ่าน-เขียนข้อมูล RFID ซอฟต์แวร์ เครื่องพิมพ์ฉลาก RFID การดูแลรักษา/ซ่อมบำรุง และอื่น ๆ มีมูลค่ารวมทั้งสิ้น 448,322 บาท เมื่อคำนวณหาระยะเวลาในการคืนทุนจะอยู่ที่ประมาณ 8 เดือน ทั้งนี้ผู้วิจัยเห็นว่าการลงทุนดังกล่าวมีความคุ้มค่าเนื่องจากลดวัตถุดิบสูญหายในคลังสินค้า ลดค่าใช้จ่ายในการซื้อวัตถุดิบใหม่ รวมถึงเพิ่มโอกาสในการขายสินค้าด้วย ทั้งนี้ทั้งนั้นการตัดสินใจขึ้นอยู่กับผู้บริหารบริษัทเป็นสำคัญ

คำสำคัญ: เทคโนโลยี RFID: Radio Frequency Identification

ABSTRACT

This IS study aiming on how to lower the lost of the goods in the warehouse by using RFID technology. The case study from ABC electronic company which having objective to study how to lower the rate of lost in managing warehouse to make it lowest as possible or make the lost become zero.

By using RFID technology and to study possibility of using RFID technology. From the collected datas, we found that the value of lost for each month equal to 58,082 THB per month. Thus the researcher has an idea to bring RFID technology in use in the case. But the

cost of this technology is quite high, so we have to calculate the breakeven of bringing this technology in use as one of the factor to consider.

As a result we found that, from the value of the lost of goods, if we invest in RFID technology which contains software, hardwares and maintenance cost, the value of this investment is equal to 448,322 THB. When it come the breakeven, it equal to 8 months time. Therefore, the researcher thinks th...

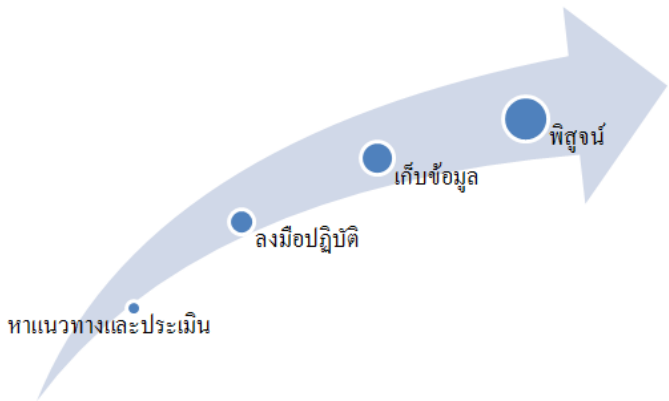
Keyword: RFID: Radio Frequency Identification Technology

1. ความสำคัญและที่มาของปัญหา

ในภาคธุรกิจ วัตถุดิบ (Raw Materials) เป็นสิ่งที่จำเป็นมาก เพราะจัดเป็นสินทรัพย์หมุนเวียนรายการหนึ่งซึ่งธุรกิจพึงมีไว้เพื่อให้การผลิต (Manufacturing) หรือการขาย (Sale) สามารถดำเนินไปได้อย่างราบรื่น การมีวัตถุดิบมากเกินไปอาจเป็นปัญหากับธุรกิจ ทั้งในเรื่องของต้นทุนการจัดเก็บรักษาที่สูง สินค้าเสื่อมสภาพ หมดอายุ ล้าสมัย ถูกขโมย หรือสูญหาย นอกจากนี้ยังทำให้สูญเสียโอกาสในการนำเงินที่จมอยู่กับวัตถุดิบนี้ไปหาประโยชน์ในด้านอื่น ๆ ดังนั้นในภาคธุรกิจจึงจำเป็นที่จะต้องมีระบบบริหารจัดการคลังสินค้าที่ดี โดยมีการนำเอาเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้กับคลังสินค้า เพื่อเป็นวิธีการหรือเป็นแนวทางเลือกใหม่ของคลังสินค้า เพื่อตอบสนองความต้องการของแต่ละภาคธุรกิจ

ในกระบวนการหรือขั้นตอนการทำงานของคลังสินค้าที่ประกอบไปด้วย การรับวัตถุดิบ (Receiving) การจัดเก็บวัตถุดิบ (Storage) การจ่ายวัตถุดิบ (Issuing) และการจัดส่งสินค้า (Shipping) ล้วนแต่มีปัญหาที่แตกต่างกันออกไป โดยในส่วนนี้ทางผู้จัดทำจะกล่าวถึงปัญหา **วัตถุดิบสูญหายในคลังสินค้า** กรณีศึกษา บริษัท ABC อิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งปกติแล้ววัตถุดิบที่มีการรับเข้ามานั้น จำนวนที่ทำการบันทึกในระบบ (System) และจำนวนจริง (Actual) จะต้องตรงกัน ถ้าไม่ตรงกัน จะส่งผลกระทบโดยตรงต่อการผลิตสินค้า ทำให้สูญเสียโอกาสในการขายไป

ดังนั้น จากกรณีดังกล่าวทำให้ทางผู้จัดทำมีแนวคิดที่จะใช้เทคโนโลยี RFID (Radio Frequency Identification) เข้ามาบริหารจัดการคลังสินค้า โดยทางผู้จัดทำได้แบ่งระยะเวลาออกเป็น 4 ช่วง คือ



ภาพประกอบที่ 1 การแบ่งช่วงระยะเวลาในการศึกษา

ที่มา: บริษัท ABC อิเล็กทรอนิกส์.2560

ช่วงที่ 1 หาแนวทางทางการลดวัตถุดิบสูญหายและประเมินความเป็นไปได้ในการนำเทคโนโลยี RFID มาประยุกต์ใช้

ช่วงที่ 2 การลงมือปฏิบัติ

ช่วงที่ 3 การเก็บข้อมูล

ช่วงที่ 4 การพิสูจน์

ซึ่งทางผู้จัดทำจะศึกษาในช่วงที่ 1 เท่านั้น เนื่องจากการที่จะนำเทคโนโลยี RFID เข้ามาประยุกต์ใช้ในบริษัทนั้น จะต้องมีการนำเสนอต่อผู้บริหารให้อนุมัติก่อนที่จะลงมือปฏิบัติได้ ซึ่งในระยะเวลาช่วงที่ 2-4 นั้น จะทำการศึกษาต่อ เมื่อทางผู้บริหารมีการอนุมัติให้ดำเนินการแล้ว

2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อหาแนวทางการลดวัตถุดิบสูญหายโดยใช้เทคโนโลยี RFID (Radio Frequency Identification)
2. เพื่อประเมินความเป็นไปได้ในการนำเทคโนโลยี RFID (Radio Frequency Identification) มาประยุกต์ใช้

3. ทบทวนวรรณกรรม

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้ทำการวิจัยได้ทบทวนทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาปรับใช้กับการกำหนดกรอบแนวคิด และการสร้างเครื่องมือในการศึกษาวิจัย โดยได้แบ่งเป็น ทฤษฎีหรือแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย ซึ่งประกอบไปด้วย แนวคิด และทฤษฎีของเทคโนโลยี RFID (Radio Frequency Identification)

นอกจากนี้แล้ว ยังได้ทำการศึกษาผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งประกอบด้วย ชนะ นิมิตรพันธ์ ได้ศึกษาเรื่อง “การพัฒนาระบบคลังสินค้าอัตโนมัติโดยใช้ RFID” สมคิด ชัยมาโย ได้ศึกษาเรื่อง “การประยุกต์ใช้เทคโนโลยี RFID เพื่อการจัดชั้นหนังสืออัจฉริยะในห้องสมุด” วรพันธ์ วิจิตรจริยา ได้ศึกษาเรื่อง “การพัฒนาระบบคลังสินค้าด้วยเทคโนโลยี RFID จากกรณีศึกษา เครื่องปั้นดินเผาร้านชาวดิน”

4. ขอบเขตของการวิจัย

จากปัญหาที่กล่าวมาแล้วนั้น ทางผู้จัดทำจะประยุกต์ใช้เทคโนโลยี RFID กับวัตถุดิบดังต่อไปนี้

1. วัตถุดิบที่ควบคุมอุณหภูมิเท่านั้น (0-10 องศา)
2. วัตถุดิบที่มีราคาตั้งแต่ 1,000 บาทขึ้นไป
3. วัตถุดิบที่นำเข้ามาจากต่างประเทศเท่านั้น

<u>หมายเหตุ</u> : คลังสินค้าจะมีทางเข้า-ออกเพียงทางเดียว

5. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ลดการสูญหายของวัตถุดิบในคลังสินค้า
2. วัตถุดิบในระบบ (System) และจำนวนจริง (Actual) ตรงกัน
3. ลดต้นทุนวัตถุดิบ
4. ลดปัญหาที่จะเกิดผลกระทบต่อแผนกต่าง ๆ ในหน่วยงานหรือองค์กร เช่น จัดซื้อ-จัดหา (Purchasing-Sourcing) จะต้องดำเนินการจัดซื้อวัตถุดิบใหม่อีกรอบ, Plan (Planner) จะต้องวางแผนการผลิตใหม่ เพื่อให้ทันต่อความต้องการของลูกค้า เป็นต้น

เทคโนโลยี RFID: Radio Frequency Identification

RFID ย่อมาจาก Radio Frequency Identification เป็นเทคโนโลยีระบุลักษณะวัตถุหรือบุคคลด้วยคลื่นความถี่วิทยุ โดยจัดอยู่ในระบบ Auto-ID: Automatic Identification หรือเทคโนโลยีแสดงตนแบบ

อัตโนมัติประเภทหนึ่งคล้ายกับระบบรหัสแท่งหรือบาร์โค้ด (Barcode) ซึ่งได้ถูกพัฒนาในปี ค.ศ. 1970 มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ในการทดแทนระบบรหัสแท่งหรือบาร์โค้ด (Barcode)

การประยุกต์ใช้งาน RFID จะมีลักษณะการใช้งานที่คล้ายกับระบบรหัสแท่งหรือบาร์โค้ด (Barcode) และยังสามารถรองรับความต้องการอีกหลายอย่างที่ระบบรหัสแท่งหรือบาร์โค้ด (Barcode) ไม่สามารถตอบสนองได้ เนื่องจากระบบรหัสแท่งหรือบาร์โค้ด (Barcode) จะเป็นระบบที่อ่านได้เพียงอย่างเดียว (Read Only) ไม่สามารถทำการเปลี่ยนแปลงข้อมูลที่อยู่บนรหัสแท่งหรือบาร์โค้ด (Barcode)ได้ แต่ป้ายอิเล็กทรอนิกส์ของระบบ RFID จะสามารถทั้งอ่านและบันทึกข้อมูลได้ ดังนั้นเราจึงสามารถเปลี่ยนแปลงข้อมูล หรือทำการบันทึกข้อมูลที่อยู่ในป้ายระบุอิเล็กทรอนิกส์ได้ตามความต้องการของผู้ใช้งาน

นอกจากนี้ระบบ RFID ยังสามารถใช้งานได้แม้ในขณะที่วัตถุกำลังเคลื่อนที่ เช่น ในขณะสินค้ากำลังเคลื่อนที่อยู่บนสายพานการผลิต (Conveyer) หรือมีการใช้ระบบ RFID ในการเก็บค่าผ่านทางด่วนด้วย

ตารางที่ 1 ตารางเปรียบเทียบคุณสมบัติของบาร์โค้ด และ RFID
ที่มา: แนวทางการพัฒนา RFID สำหรับภาคอุตสาหกรรมและบริการ.2549:12

คุณสมบัติ	บาร์โค้ด	RFID
ความสามารถในการอ่านป้ายสินค้าโดยไม่ต้องเล็ง	ไม่มี (ต้องใช้แสงเลเซอร์กราดป้ายรหัสแท่งตามแนวการมองเห็น	มี (อ่านป้ายได้แม้อยู่ในแนวการมองเห็น เพียงขอให้อยู่ในรัศมีระยะอ่านของเครื่องอ่าน)
ความสามารถในการอ่านป้ายสินค้าหลายชิ้นพร้อมกัน	ไม่มี	มี (ด้วยระบบ anti-collision ป้องกันการชนกันของข้อมูล)
ความสามารถในการนำป้ายกลับมาใช้ซ้ำหรือบันทึกข้อมูลใหม่	ไม่มี	อาจมีได้ (หากใช้หน่วยความจำชนิดโปรแกรมและลบได้)
ความสามารถในการระบุสินค้ารายชิ้น	ไม่มี (ระบุได้เพียงรายชนิด)	มี
ความสามารถในการกันขโมย	ไม่มี (ระบุได้เพียงรายชนิด)	มี
ความทนทานต่อสภาวะแวดล้อม	ไม่ทนต่อความเปียกชื้นและความสกปรก	ทนต่อความเปียกชื้นและความสกปรก
ต้นทุนของป้ายสินค้า	ไม่มี	มี

ตารางที่ 1 (ต่อ)

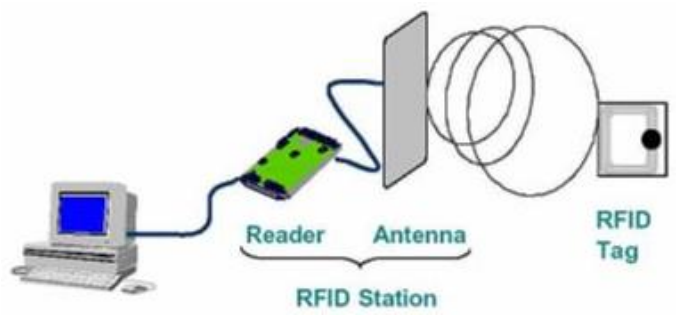
คุณสมบัติ	บาร์โค้ด	RFID

ระยะอ่าน	ไม่ทนต่อความเปียกชื้นและความสกปรก	ทนต่อความเปียกชื้นและความสกปรก
เวลาที่ใช้ในการตรวจนับสินค้า 300 ชิ้น (300 ป้ายสินค้า)	ต่ำมาก	ค่อนข้างสูง (แต่มีแนวโน้มลดลง)
ระยะอ่าน	ใกล้	ไกลกว่า
เวลาที่ใช้ในการตรวจนับสินค้า 300 ชิ้น (300 ป้ายสินค้า)	30 นาที	5 วินาที (ตามมาตรฐาน EPC Class 1 Gen 2)

อย่างไรก็ตามด้วยราคาที่ยังค่อนข้างสูงในปัจจุบัน ทำให้คาดการณ์ได้ว่าระบบรหัสแท่งหรือบาร์โค้ด (Barcode) จะยังคงอยู่เคียงคู่ RFID ไปอีกนานหลายปี เนื่องจากการใช้งานกับสินค้าราคาถูกยังขาดความคุ้มทุนในระดับ item สินค้าที่ RFID สามารถเข้าไปทดแทนระบบรหัสแท่งหรือบาร์โค้ด (Barcode) ได้ถึงระดับ item คือ สินค้าที่มีมูลค่าสูงหรือมีความเสี่ยงจากการถูกปลอมแปลง เช่น ยา, อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น

องค์ประกอบของระบบ RFID

ระบบ RFID ประกอบไปด้วยฮาร์ดแวร์ที่สำคัญได้แก่



ภาพประกอบที่ 2 องค์ประกอบของระบบ RFID
ที่มา: แนวทางการพัฒนา RFID สำหรับภาคอุตสาหกรรมและบริการ.2549:15

1. ป้ายระบุอิเล็กทรอนิกส์ (Transponder/Tag) หรือเรียกสั้น ๆ ว่าแท็ก (**Tag**) ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ **ไมโครชิป** (IC: Integrated Circuit) หรือวงจรรวมขนาดเล็กประมาณ 1 ตารางมิลลิเมตร ทำหน้าที่ใช้เก็บรหัส (ID) หรือข้อมูลของวัตถุที่เรานำไปติด และ**สายอากาศ** (Antenna) ทำหน้าที่รับ-ส่งข้อมูล และใช้สร้างพลังงานให้กับไมโครชิป ด้วยหลักการเหนี่ยวนำคลื่นสนามแม่เหล็กไฟฟ้า

ป้ายระบุอิเล็กทรอนิกส์แบ่งออกเป็น 3 ชนิด คือ

Active Tag หรือ ป้ายระบุอิเล็กทรอนิกส์ชนิดแอกทีป ป้ายระบุอิเล็กทรอนิกส์ชนิดนี้จะมีแบตเตอรี่อยู่ภายใน จะมีแหล่งจ่ายไฟฟ้าในตัวเอง สามารถใช้อ่าน และเขียนข้อมูลลงในป้ายระบุอิเล็กทรอนิกส์ได้ สามารถแก้ไขเปลี่ยนแปลงข้อมูลภายในป้ายระบุอิเล็กทรอนิกส์ได้ตลอดเวลา และสามารถทำงานในบริเวณที่มีสัญญาณรบกวนได้ดี และป้ายระบุอิเล็กทรอนิกส์ชนิดนี้สามารถมีหน่วยความจำภายในขนาดใหญ่ได้ถึง 1 เมกะไบต์ และสามารถอ่านข้อมูลได้ในระยะไกลประมาณ 100-300 เมตร ส่วนข้อเสีย คือ อายุการใช้งานจำกัดขึ้นกับอายุแบตเตอรี่ ปกติอายุใช้งานไม่เกิน 10

ปี ราคาต่อหน่วยแพง มีขนาดค่อนข้างใหญ่

Passive Tag หรือ ป้ายระบุอิเล็กทรอนิกส์ชนิดพาสซีฟ ป้ายระบุอิเล็กทรอนิกส์ชนิดนี้จะไม่มีแบตเตอรี่อยู่ภายใน จึงไม่มีแหล่งจ่ายไฟฟ้าในตัวเอง แต่จะทำงานโดยอาศัยพลังงานไฟฟ้าที่เกิดจากการเหนี่ยวนำคลื่นแม่เหล็กไฟฟ้าจากตัวอ่านข้อมูล ราคาถูก มีน้ำหนักเบา และอายุการใช้งานไม่จำกัดมีระยะการรับส่งข้อมูลใกล้ เฉลี่ยโดยประมาณ 1-10 เมตร ส่วนข้อเสีย คือ สามารถอ่านข้อมูลได้ในระยะสั้น และอ่านได้อย่างเดียว ไม่สามารถเขียนข้อมูลได้ ไม่สามารถทำงานในบริเวณที่มีสัญญาณรบกวนได้ แต่ข้อได้เปรียบในเรื่องราคาและอายุการใช้งาน ทำให้ป้ายระบุอิเล็กทรอนิกส์
ชนิดนี้เป็นที่นิยมมากกว่า

Semi-passive Tag หรือ ป้ายระบุอิเล็กทรอนิกส์ชนิดกึ่งพาสซีฟ มักไม่ค่อยพบเห็นในท้องตลาด เนื่องจากเป็นแท็กลูกผสมระหว่างพาสซีฟกับแอกทีป หรืออาจจะเรียกเพื่อไม่ให้สบสนว่า แท็กชนิด Battery-Assisted Passive Tag เป็นแท็กที่พยายามรวมเอาข้อดีของแต่ละประเภทมารวมกัน มีแบตเตอรี่ขนาดเล็กติดมาด้วย (คล้ายแท็กชนิดแอกทีป) จึงส่งข้อมูลได้ไกลกว่าแท็กแบบพาสซีฟปกติ เฉลี่ยโดยประมาณ 20-50 เมตร และยังสามารถใช้งานร่วมกับเครื่องอ่านแบบพาส ซีฟ ปกติได้ด้วย

2. เครื่องอ่าน-เขียนข้อมูล (Interrogator/Reader) เรียกสั้น ๆ ว่า **เครื่องอ่าน** (สามารถเขียนข้อมูลได้ด้วยตัวของอุปกรณ์เอง ในขณะที่ระบบบาร์โค้ดอ่านได้เพียงอย่างเดียว) โดยเครื่องอ่านทำหน้าที่อ่านและเขียนข้อมูลลงในแท็ก (Tag) ผ่านทางสายอากาศในรูปของคลื่นความถี่วิทยุโดยทั่วไปเครื่องอ่านจะประกอบด้วยส่วนประกอบหลัก ดังนี้

2.1 ภาครับและส่งสัญญาณวิทยุ
2.2 ภาคสร้างสัญญาณพาหนะ
2.3 ขดลวดที่ทำหน้าที่เป็นสายอากาศ
2.4 หน่วยประมวลผลข้อมูล และภาคติดต่อกับคอมพิวเตอร์

3. สายอากาศ (Antenna) ทำหน้าที่ส่งคลื่นวิทยุในการสื่อสารระหว่างเครื่องอ่านไปยังแท็ก (Tag) เครื่องอ่านบางรุ่นจะมีสายอากาศซ่อนอยู่ภายใน (Built-in Antenna) ซึ่งบางครั้งอาจมองไม่เห็น แต่ถ้าเป็นเครื่องอ่านที่มีกำลังส่งสูง มักจะต่อกับสายอากาศภายนอก เช่น เครื่องอ่านย่านความถี่สูง (UHF RFID Reader)

สายอากาศแบ่งออกเป็น 2 ชนิด คือ

ชนิดสายคู่ (Bi-Static Antenna) ต้องใช้สายอากาศ 2 ต้น หรือเป็นคู่ในการรับ-ส่ง ข้อดี คือ สามารถอ่านแท็กได้อย่างรวดเร็วเพราะมีสายอากาศทำหน้าที่รับและส่งคนละต้น ข้อเสีย คือ ต้องใช้สายอากาศเป็นคู่ในการอ่าน จึงมีค่าใช้จ่ายสูง

ชนิดสายเดี่ยว (Mono-Static Antenna) ใช้สายอากาศเพียงต้นเดียวในการรับ-ส่ง จึงต้องเลือกหน้าที่ในการรับ-ส่งต่างช่วงเวลากัน ข้อดี คือ ค่าใช้จ่ายถูกในการซื้อสายอากาศมาใช้งาน ซึ่งการเลือกใช้งานขึ้นอยู่กับเครื่องอ่านถูกออกแบบมาให้ใช้กับสายอากาศชนิดใด ดังนั้น ผู้ใช้งานควรจะศึกษารายละเอียดให้เข้าก่อนการใช้งาน

4. ระบบคอมพิวเตอร์ (Computer System) ทำหน้าที่เชื่อมต่อระหว่างเครื่องอ่านกับคอมพิวเตอร์ รวมถึงระบบเครือข่ายฐานข้อมูลโปรแกรมประยุกต์ใช้งานต่าง ๆ เช่น ระบบข้อมูลสินค้า เป็นต้น

ข้อดี ของการใช้ระบบ RFID

1. ตรวจนับวัตถุดิบเข้า-ออกได้รวดเร็ว
2. เหมาะกับคลังสินค้าขนาดใหญ่และมีจำนวนของสินค้าที่มาก
3. ใช้งานในลักษณะที่มีความซับซ้อนได้
4. มีความคงทน มีอายุการใช้งานนาน
5. อ่านข้อมูลได้จำนวนมาก
6. ระยะการอ่านข้อมูลไกล
7. สามารถอ่านข้อมูลที่มีการเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา
8. ลดปัญหาการสูญหายของวัตถุดิบ

ข้อเสีย ของการใช้ระบบ RFID

1. ไม่เหมาะกับคลังสินค้าขนาดเล็ก
2. มีค่าใช้จ่ายสูง

คลังสินค้า หากมีระบบบริหารจัดการคลังสินค้าที่ดีจะช่วยสนับสนุนการผลิต (Manufacturing) ให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ได้ตั้งเป้าหมายไว้ โดยคลังสินค้าจะทำหน้าที่ในการรวบรวมวัตถุดิบต่าง ๆ จากผู้ขาย เพื่อส่งให้กับทางโรงงาน เพื่อผลิตเป็นสินค้าสำเร็จรูปต่อไป โดยในกระบวนการหรือกิจกรรมหลักภายในคลังสินค้านั้นจะประกอบไปด้วย

1. การรับ-ส่งวัตถุดิบ (Good Receipt)
2. การจัดเก็บวัตถุดิบ (Storage)
3. การจ่ายวัตถุดิบ (Issuing)
4. การจัดส่งสินค้า (Shipment)

โดยงานวิจัยนี้ทางผู้จัดทำได้มีแนวคิดที่จะนำนำเทคโนโลยี RFID เข้ามาประยุกต์ใช้กับกระบวนการหรือกิจกรรม การรับ-ส่งวัตถุดิบ (Receiving), การจัดเก็บวัตถุดิบ (Storage) และการจ่ายวัตถุดิบ (Issuing) เท่านั้น เนื่องจากการทำงานระหว่างกระบวนการหรือกิจกรรมดังกล่าว ตามที่มีการเก็บข้อมูลมา มีปัญหาเกี่ยวกับ **วัตถุดิบสูญหายในคลังสินค้า** โดยผู้จัดทำจะประยุกต์ใช้เทคโนโลยี RFID กับวัตถุดิบดังต่อไปนี้

- วัตถุดิบที่ควบคุมอุณหภูมิเท่านั้น (0-10 องศา)
- วัตถุดิบที่มีราคาตั้งแต่ 1,000 บาทขึ้นไป
- วัตถุดิบที่นำเข้ามาจากต่างประเทศเท่านั้น

ซึ่ง**กระบวนการหรือกิจกรรมภายในคลังสินค้าในปัจจุบัน** จะมีกระบวนการทำงานดังนี้

ผู้ขาย หรือ Supplier จะมาส่งวัตถุดิบให้กับโรงงานผู้ผลิตสินค้า ซึ่งจะรับวัตถุดิบโดยแผนกสโตร์ (Store)

1. แผนกสโตร์ (Store) จะรับวัตถุดิบจากผู้ขายโดยทีมรับวัตถุดิบ (Receiving) โดยจะตรวจสอบเอกสารและงานที่มาส่ง ว่ามีรายละเอียดและจำนวนตรงกันหรือไม่ ถ้าตรงกัน ไปข้อที่ 3 ถ้าไม่ตรงกันจะติดต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและส่งงานคืนให้กับผู้ขาย

2. พนักงานคลังสินค้าจะคีย์ข้อมูลการรับวัตถุดิบในระบบ จากนั้นจะพิมพ์รายละเอียดการรับวัตถุดิบในระบบให้กับทีมจัดเก็บวัตถุดิบ (Storage) เพื่อทำฉลากสินค้าติดกับวัตถุดิบ

3. เมื่อติดฉลากสินค้ากับวัตถุดิบเสร็จแล้ว ทีมจัดเก็บวัตถุดิบ (Storage) จะนำวัตถุดิบไปเก็บในตู้เย็นที่ควบคุมอุณหภูมิ 0-10 องศา ต่อไป ซึ่งกระบวนการนี้แต่ละส่วนจะสามารถมองเห็นสต็อกในระบบได้ว่ามีจำนวนวัตถุดิบเท่าไร ที่จะสามารถเบิกได้

4. ฝ่ายผลิต (Productions) ถ้ามีความต้องการที่จะเบิกใช้วัตถุดิบในคลังสินค้า จะทำเอกสารขอเบิกใช้วัตถุดิบ (Materials Requisition) มาให้กับทางสโตร์ และจะหยิบหรือเตรียมวัตถุดิบ (Picking) โดยพนักงานฝ่ายผลิตเอง

5. หลังจากที่หยิบหรือเตรียมวัตถุดิบ (Picking) เสร็จแล้ว พนักงานฝ่ายผลิตจะนำวัตถุดิบเหล่านั้นมาให้กับพนักงานคลังสินค้าสแกนยอดงานออกจากระบบ (ยอดงานในระบบกับงานจริงที่จัดเก็บอยู่ในคลังสินค้าจะตรงกัน)

6. เมื่อสแกนยอดงานออกจากระบบแล้ว พนักงานฝ่ายผลิตจะนำงานไปผลิตเป็นสินค้าสำเร็จรูปต่อไป

ภาพประกอบที่ 3 แสดงกระบวนการหรือกิจกรรมภายในคลังสินค้าในปัจจุบัน
ที่มา: บริษัท ABC อิเล็กทรอนิกส์.2560

จากการทำงานระหว่างกระบวนการหรือกิจกรรมข้างต้น ยังมีปัญหาเกี่ยวกับ **วัตถุดิบสูญหายในคลังสินค้า** ตามรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 2 ตารางแสดงมูลค่าของวัตถุดิบที่สูญหายในปี 2560
ที่มา: บริษัท ABC อิเล็กทรอนิกส์.2560

เดือน พ.ศ. 2560	จำนวน(บาท)	เฉลี่ย/เดือน(บาท)
พฤษภาคม	30,840	**58,082**
มิถุนายน	92,520	
กรกฎาคม	50,886	
รวม	**174,246**	

จากตารางข้างต้น จะเห็นว่าในแต่ละเดือนจะมีมูลค่าของวัตถุดิบที่สูญหายสูง ดังนั้นทางผู้จัดทำจึงมีแนวคิดที่จะนำเทคโนโลยี RFID มาประยุกต์ใช้กับบริษัท ABC อิเล็กทรอนิกส์ แห่งนี้ ด้วยคุณสมบัติของ

เทคโนโลยี RFID ที่กล่าวมาแล้วนั้น น่าจะเป็นแนวทางหนึ่งที่จะช่วยลดวัตถุดิบสูญหายในคลังสินค้าแห่งนี้ได้ โดยจะมี**กระบวนการหรือกิจกรรมการทำงานโดยใช้เทคโนโลยี RFID** ดังนี้

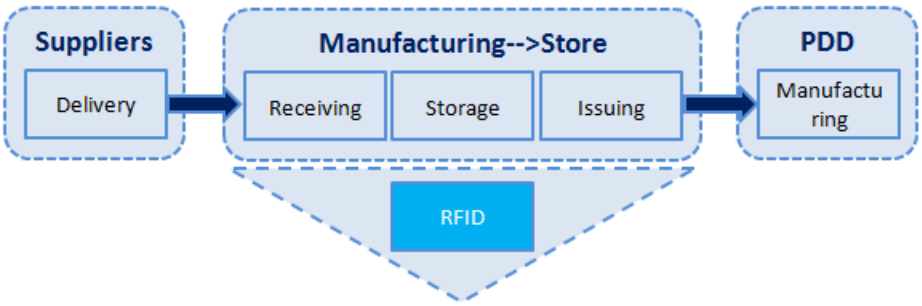
1. ผู้ขาย หรือ Supplier จะมาส่งวัตถุดิบให้กับโรงงานผู้ผลิตสินค้า ซึ่งจะรับวัตถุดิบโดยแผนกสโตร์ (Store)

2. แผนกสโตร์ (Store) จะรับวัตถุดิบจากผู้ขายโดยทีมรับวัตถุดิบ (Receiving) โดยจะตรวจสอบเอกสารและงานที่มาส่ง ว่ามีรายละเอียดและจำนวนตรงกันหรือไม่ ถ้าตรงกัน ไปข้อที่ 3 ถ้าไม่ตรงกันจะติดต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและส่งงานคืนให้กับผู้ขาย

3. พนักงานคลังสินค้าจะคีย์ข้อมูลการรับวัตถุดิบในระบบ จากนั้นจะพิมพ์รายละเอียดการรับวัตถุดิบในระบบให้กับทีมจัดเก็บวัตถุดิบ (Storage) เพื่อทำฉลากสินค้าติดกับวัตถุดิบ

4. เมื่อทำฉลากสินค้า/แท็ก RFID ติดกับวัตถุดิบเสร็จแล้ว ทีมจัดเก็บวัตถุดิบ (Storage) จะนำวัตถุดิบไปเก็บในตู้เย็นที่ควบคุมอุณหภูมิ 0-10 องศา โดยที่ตู้เย็นจะมีการติดตั้งเครื่องอ่าน RFID ไว้บริเวณประตูเปิด-ปิดของตู้เย็น เมื่อเครื่องอ่านจับสัญญาณฉลากสินค้า/แท็ก RFID ได้จากการนำวัตถุดิบไปวางจัดเก็บ ระบบจะทำการบันทึกสต็อกทันที ซึ่งกระบวนการนี้แต่ละส่วนจะสามารถมองเห็นสต็อกในระบบได้ว่ามีจำนวนวัตถุดิบเท่าไร ที่จะสามารถเบิกได้

5. ฝ่ายผลิต (Production) ถ้ามีความต้องการที่จะเบิกใช้วัตถุดิบในคลังสินค้า จะหยิบหรือเตรียมวัตถุดิบ (Picking) โดยพนักงานฝ่ายผลิตเอง เมื่อพนักงานฝ่ายผลิตหยิบงานออกมาจากตู้เย็น เครื่องอ่านจับสัญญาณฉลากสินค้า/แท็ก RFID ได้ ระบบจะทำการตัดสต็อกทันที ทำให้สต็อกในระบบมีความเที่ยงตรง และทันต่อเวลา



ภาพประกอบที่ 4 แสดงกระบวนการหรือกิจกรรมภายในคลังสินค้า โดยใช้เทคโนโลยี RFID.1
ที่มา: บริษัท ABC อิเล็กทรอนิกส์.2560

ภาพประกอบที่ 5 แสดงกระบวนการหรือกิจกรรมภายในคลังสินค้า โดยใช้เทคโนโลยี RFID.2
ที่มา: บริษัท ABC อิเล็กทรอนิกส์.2560

6. การวิเคราะห์ข้อมูล

เทคโนโลยี RFID นั้นมีราคาค่อนข้างสูง โดยในที่นี้ทางผู้จัดทำได้ศึกษาค่าใช้จ่ายในการติดตั้งเทคโนโลยี RFID แบบการใช้ Passive Tag หรือ ป้ายระบุอิเล็กทรอนิกส์ชนิดพาสซีฟ เท่านั้น เนื่องจากทางผู้จัดทำได้สอบถามข้อมูลของ **Active Tag** หรือ ป้ายระบุอิเล็กทรอนิกส์ชนิดแอกทีป จากทางตัวแทนจำหน่าย พบว่าราคาของแท็กชนิดนี้มีราคาสูง และด้วยจำนวนวัตถุดิบของบริษัทที่จะนำมาประยุกต์ใช้กับเทคโนโลยีชนิดนี้ยังมีจำนวนน้อย ทางตัวแทนจำหน่ายจึงแนะนำให้ใช้เทคโนโลยี RFID แบบการใช้ Passive Tag หรือ ป้ายระบุอิเล็กทรอนิกส์ชนิดพาสซีฟ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้งาน โดยทางผู้จัดทำได้สอบถามราคาในการติดตั้งเทคโนโลยี RFID จากตัวแทนจำหน่าย 3 บริษัท ข้อมูลดังต่อไปนี้

ตารางที่ 3 ตารางสรุปค่าใช้จ่ายในการติดตั้งเทคโนโลยี RFID ภายในคลังสินค้า บริษัท A
ที่มา: บริษัท A ตัวแทนจำหน่ายเทคโนโลยี RFID.2560

รายการ	ราคา/ต่อชิ้น (บาท)	จำนวน (บาท)	รวม (บาท)
แท็ก	9.96	5,000	49,800
เครื่องอ่าน-เขียนข้อมูล	49,815	1	49,815

RFID ซอฟต์แวร์	232,470	1	232,472
เครื่องพิมพ์ฉลาก RFID	66,420	1	66,420
การดูแลรักษา/ซ่อมบำรุง	16,605	1	16,605
อื่น ๆ	33,210	1	33,210
รวม			**448,322**

ตารางที่ 4 ตารางสรุปค่าใช้จ่ายในการติดตั้งเทคโนโลยี RFID ภายในคลังสินค้า บริษัท B
ที่มา: บริษัท B ตัวแทนจำหน่ายเทคโนโลยี RFID.2560

รายการ	ราคา/ต่อชิ้น (บาท)	จำนวน (บาท)	รวม (บาท)
แท็ก	16.60	5,000	83,000
เครื่องอ่าน-เขียนข้อมูล	66,420	1	66,420
RFID ซอฟต์แวร์	239,112	1	239,112
เครื่องพิมพ์ฉลาก RFID	59,778	1	59,778
การดูแลรักษา/ซ่อมบำรุง	14,944	1	14,944
อื่น ๆ	29,889	1	29,889
รวม			**493,143**

ตารางที่ 5 ตารางสรุปค่าใช้จ่ายในการติดตั้งเทคโนโลยี RFID ภายในคลังสินค้า บริษัท C
ที่มา: บริษัท C ตัวแทนจำหน่ายเทคโนโลยี RFID.2560

รายการ	ราคา/ต่อชิ้น (บาท)	จำนวน (บาท)	รวม (บาท)
แท็ก	8.30	5,000	41,500
เครื่องอ่าน-เขียนข้อมูล	43,173	1	43,173
RFID ซอฟต์แวร์	249,075	1	249,075

ตารางที่ 5 (ต่อ)

รายการ	ราคา/ต่อชิ้น (บาท)	จำนวน (บาท)	รวม (บาท)
เครื่องพิมพ์ฉลาก RFID	56,457	1	56,457
การดูแลรักษา/ซ่อมบำรุง	19,926	1	19,926
อื่น ๆ	26,568	1	26,568
รวม			**436,699**

จากตารางข้างต้น จะคืนทุนในระยะเวลาเท่าใดนั้น ด้วยวิธีการนี้เป็นการป้องกันวัตถุดิบสูญหายในคลังสินค้า ไม่มีเงินสดรับเข้าหรือจ่ายออกไป ซึ่งเป็นผลประโยชน์ทางอ้อมของการดำเนินธุรกิจ หากมีวัตถุดิบสูญหาย จะทำให้ต้นทุนในการซื้อวัตถุดิบสูงขึ้น และจะต้องเสียโอกาสในการผลิตชิ้นงาน เนื่องจากการสั่งซื้อวัตถุดิบเข้ามาใหม่นั้น จะมีระยะเวลาในการรอคอยวัตถุดิบเกิดขึ้น ดังนั้นทางผู้จัดทำมีแนวคิด จากการนำเอามูลค่าของวัตถุดิบที่สูญหายในคลังสินค้าย้อนหลัง 3 เดือน คือตั้งแต่เดือน พ.ค.-ก.ค. ปี 2560 มาคิดระยะเวลาในการคืนทุนของการติดตั้งเทคโนโลยี RFID ภายในคลังสินค้าของบริษัท ABC อิเล็กทรอนิกส์ รายละเอียดดังต่อไปนี้

จากข้อมูลตัวแทนจำหน่ายเทคโนโลยี RFID ทางผู้จัดทำเลือกตัวแทนจำหน่ายจากบริษัท A ให้ดำเนินการติดตั้งเทคโนโลยี RFID ให้กับทางบริษัท โดยมีต้นทุนในการติดตั้ง 448,322 บาท และจากข้อมูลของมูลค่าวัตถุดิบที่สูญหายในคลังสินค้าย้อนหลัง 3 เดือนมีมูลค่า 174,246 บาท คิดเป็นมูลค่าของวัตถุดิบที่สูญหายเฉลี่ยต่อเดือน 58,082 บาท จากข้อมูลจะได้

<u>สมการ</u>

$$\text{ระยะเวลาในการคืนทุน} = \frac{\text{ต้นทุนในการติดตั้งเทคโนโลยี RFID}}{\text{มูลค่าเฉลี่ยของวัตถุดิบที่สูญหายในคลังสินค้าย้อนหลัง 3 เดือน}}$$

<u>แทนค่า</u>

$$\text{ระยะเวลาในการคืนทุน} = \frac{448{,}322}{58{,}082}$$

$$= 7.72$$

ดังนั้น ระยะเวลาในการคืนทุนในการติดตั้งเทคโนโลยี RFID คือ 7.72 เดือน (8 เดือน)

7. บทสรุปของการดำเนินงาน

จากปัญหาวัตถุดิบสูญหายในคลังสินค้าของบริษัท ABC อิเล็กทรอนิกส์ ที่มีมูลค่าเฉลี่ยสูงถึง 58,082 บาทต่อเดือน ผู้วิจัยจึงมีแนวคิดที่จะนำเทคโนโลยี RFID เข้ามาประยุกต์ใช้ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อหาแนวทางการลดวัตถุดิบสูญหายจากคลังสินค้าให้มีมูลค่าที่น้อยลงหรือเป็นศูนย์ โดยใช้เทคโนโลยี RFID และเพื่อประเมินความเป็นไปได้ในการนำเทคโนโลยี RFID มาประยุกต์ใช้ในองค์กร แต่เนื่องจากเทคโนโลยีดังกล่าวลงทุนค่อนข้างสูง จึงทำการวิเคราะห์หาระยะเวลาในการคืนทุนเพื่อเป็นข้อมูลในการตัดสินใจ ผลการวิเคราะห์พบว่าจากมูลค่าวัตถุดิบที่สูญหาย หากลงทุนติดตั้งเทคโนโลยี RFID ซึ่งประกอบด้วย แท็ก เครื่องอ่าน-เขียนข้อมูล RFID ซอฟต์แวร์ เครื่องพิมพ์ฉลาก RFID การดูแลรักษา/ซ่อมบำรุง และอื่น ๆ มีมูลค่ารวมทั้งสิ้น 448,322 บาท เมื่อคำนวณหาระยะเวลาในการคืนทุนจะอยู่ที่ประมาณ 8 เดือน แต่เมื่อเทียบกับประโยชน์ที่จะได้รับจากเทคโนโลยี RFID ดังที่กล่าวมาแล้วนั้น การตัดสินใจขึ้นอยู่กับผู้บริหารบริษัทเป็นสำคัญ

บรรณานุกรม

วัชรากร หนูทอง. 2553. อาร์เอฟไอดี กลยุทธ์การลดต้นทุน เพิ่มกำไร และสร้างความแตกต่าง. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

ประสิทธิ์ ทีฆพุฒิ และไพโรจน์. 2549. เทคโนโลยี RFID. กรุงเทพมหานคร: ดอกหญ้ากรุ๊ป.

พัวรีแอร์, ชาร์ลส, ซี; และแม็คคอลัม, ดันแคน; 2552. RFID การนำไปใช้เชิงยุทธศาสตร์และผลตอบแทน (ROI). แปลโดย วิทยา สุหฤทดำรง และคนอื่น ๆ. กรุงเทพมหานคร: ส.เอเชียเพรส (1989).

คำนาย อภิปรัชญาสกุล. 2547. คู่มือออกแบบและติดตั้งระบบบาร์โค้ดในโลจิสติกส์และการจัดการซัพพลาย เชน. 5,000 เล่ม. กรุงเทพมหานคร: นัฐพร การพิมพ์.

ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ. 2549. แนวทางการพัฒนา RF-ID สำหรับภาคอุตสาหกรรมและบริการ. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ.

ไม่ปรากฏผู้แต่ง. 2560. “RFID พร้อมตัวอย่างการต่อใช้งาน.” สืบค้นเมื่อวันที่ 4 กรกฎาคม 2560, http://www.thaieasyelec.com.

ไม่ปรากฏผู้แต่ง. 2560. “องค์ประกอบของระบบ RFID.” สืบค้นเมื่อวันที่ 19 สิงหาคม 2560, http://www.rfid.or.th

ไม่ปรากฏผู้แต่ง. 2560. “หลักการทำงานของเครื่องทาบบัตร เครื่องอ่านบัตรระบบ RFID.” สืบค้นเมื่อวันที่ 4 กรกฎาคม 2560, http://securemate.co.th.

แนวทางการพัฒนาบุคลากรด้านโลจิสติกส์ ในยุคโลจิสติกส์ 4.0

PERSONNEL DEVELOPMENT GUIDELINES FOR LOGISTICS 4.0

ภคพล พิงพิทยากุล
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน
วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน
มหาวิทยาลัยศรีปทุม

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่องแนวทางการพัฒนาบุคลากรด้านโลจิสติกส์ในยุคโลจิสติกส์ 4.0 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรและสามารถกำหนดแนวทางการพัฒนาบุคลากรด้านโลจิสติกส์ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศ ทั้งในด้านปริมาณ และคุณภาพ บนแนวคิดโลจิสติกส์ 4.0 โดยทำการศึกษาจากกลุ่มบุคลากรด้านโลจิสติกส์ในหน่วยงานความร่วมมือ หรือเป็นสมาชิก ของสภาผู้ส่งสินค้าทางเรือแห่งประเทศไทย โดยใช้ การแปลงหน้าที่เชิงคุณภาพ (Quality Function Deployment: QFD) เป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์เสียงเรียกร้องของลูกค้า (Voice of Customer : VOC) นำมาซึ่งการวางแผนผลิตภัณฑ์ การออกแบบผลิตภัณฑ์ การวางแผนกระบวนการ และการสร้างเอกสารปฏิบัติงาน ซึ่งผลการวิจัยพบว่าคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรโลจิสติกส์ในยุค 4.0 สูงสุด 3 อันดับ ได้แก่ สามารถปรับตัวได้ทันกับเทคโนโลยีในการทำงาน มีความรอบรู้ในวิทยาการใหม่ๆอยู่เสมอ และมีความสามารถด้านดิจิทัล / มีทัศนคติเชิงบวก และวิธีพัฒนาบุคลากรด้านโลจิสติกส์ในยุค 4.0 สูงสุด 3 อันดับ ได้แก่ การไปศึกษาดูงาน การประชุม-สัมมนา การศึกษาดูงาน และ การเรียนรู้ด้วยตนเอง

คำสำคัญ: แนวทางการพัฒนาบุคลากร, QFD

ABSTRACT

The objectives of this study is about the desirable characteristic for logistics people development in 4.0 period and can set the guidelines of logistics people development strategies likewise country development strategies in terms of quantity and quality on the logistics concept 4.0

This study is collected the information from the people in logistics business, cooperated Business enterprises or the member of The Thai National Shippers' Council (TNSC)

The Quality Assurance Division (QFD) is the voice of customer (VOC) analysis tool that brings product planning. Product design Process planning And creating a working document.

As the results show that the desirable characteristic for logistics people development in 4.0 period, top three ranking are be able to adjust with technology in the workplace, be known in new technology and be have digital ability / positive attitude.

Then the way to develop for logistics people development in 4.0 period, top three ranking are study aboard program, conference-seminar, study visit and self-learning

Keywords: Personnel Development Guidelines, QFD

1. ความสำคัญและที่มาของปัญหา

ประเทศไทยกำลังจะเปลี่ยนแปลงอย่างก้าวกระโดด จาก ประเทศไทย 3.0 ที่เน้นอุตสาหกรรมหนัก แต่ต้องเผชิญกับดักรายได้ปานกลางที่ไม่อาจนำพาประเทศก้าวไปได้มากกว่านี้ ไปสู่ ประเทศไทย 4.0 โดยมีเป้าหมายในการก้าวขึ้นเป็นประเทศที่มีรายได้สูงหรือประเทศพัฒนาแล้วในอนาคต ภายใต้ ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ.2560-2579) ที่ต้องเพิ่มศักยภาพการขยายตัวทางเศรษฐกิจและขีดความสามารถในการแข่งขันทางด้านเทคโนโลยี และนวัตกรรม ดังนั้น การขับเคลื่อนประเทศไทยจาก 3.0 ไปสู่ 4.0 สิ่งที่ต้องใส่เข้าไปคือ นวัตกรรมและความคิดสร้างสรรค์ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และคงจะต้องเป็นการขับเคลื่อนแนวทางนี้ไปพร้อมๆ กันระหว่าง 10 ประเทศสมาชิกอาเซียน ตามแผนประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน 2025 หรือ AEC Blueprint 2025 ที่ได้กำหนดไว้ว่า นวัตกรรมในอาเซียนจะเป็นเสาหลักหนึ่งของพลวัตอาเซียน

โลกของธุรกิจ การค้า และอุตสาหกรรมในปัจจุบัน ได้ขับเคลื่อนจากยุคดั้งเดิม เข้าสู่ยุคเทคโนโลยีดิจิทัล เหมือนที่เราเรียกกันติดปากว่าเป็น ยุค 4.0 งานโลจิสติกส์และซัพพลายเชน เป็นองคาพยพใหญ่ ที่มีความสัมพันธ์เกี่ยวเนื่องกัน ตั้งแต่ต้นน้ำถึงปลายน้ำ เทคโนโลยีดิจิทัลจะทำให้รูปแบบการทำงานในแต่ละกิจกรรมเปลี่ยนแปลงไป อย่างปฏิเสธไม่ได้ เข้าสู่ยุค โลจิสติกส์ 4.0 การดำเนินกิจกรรมต่างๆ ก็มีการพัฒนาไปตามลำดับ เครื่องจักร โรบอท และอินเตอร์เน็ต ถูกนำมาประยุกต์ใช้อย่างเต็มที่เพื่อทดแทนแรงงานมนุษย์ ด้วยเหตุนี้ แผนยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในระดับต่าง ๆ ล้วนต้องปรับตัวเพื่อรับมือให้ทันกับโลกที่กำลังเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว

World Economic Forum ได้พูดถึงอาชีพในอนาคตซึ่งมีผลมาจากความพยายามในการปฏิวัติอุตสาหกรรม ครั้งที่ 4 ของโลก ว่าจะส่งผลต่อเรื่องของทักษะ โดยภาคธุรกิจต้องการผู้ที่มีทักษะด้านข้อมูลและการคำนวณมากขึ้นเรื่อย ๆ ในขณะที่งานด้านบริการลดลง เพราะมีเทคโนโลยีเข้ามาแทนที่ จึงเผชิญกับวิกฤตการณ์เพราะมีคนจำนวนมากที่ไม่สามารถรองรับธุรกิจในอนาคตได้ ดังนั้นต้องเพิ่มทักษะที่จำเป็นให้กับคนรุ่นใหม่ เช่น เรื่อง Data Analysis ซึ่งเป็นศาสตร์ของการใช้ข้อมูลจากที่ต่าง ๆ มาวิเคราะห์ร่วมกัน และนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์

นอกจากนั้น ยังต้องมีพื้นฐาน 3 ด้าน ที่เรียงลำดับตามความสำคัญ คือ ทัศนคติ (Attitude) ต้องมีทัศนคติของความรับผิดชอบ , ทักษะ (Skill) มีทักษะทางด้านเทคโนโลยี และ ความรู้ (Knowledge) มีความกระหายในการเรียนรู้ ไม่ใช่แค่การจดจำ แต่ต้องประยุกต์ใช้ในชีวิตจริงได้ด้วย

ประเทศไทยเองก็ต้องปรับตัวรับกับความเปลี่ยนแปลงนี้เช่นกัน เริ่มด้วยการประกาศเดินหน้านโยบายไทยแลนด์ 4.0 ซึ่งเป็นโมเดลพัฒนาเศรษฐกิจของรัฐบาล ภายใต้การนำของ พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรีและหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) ที่เข้ามาบริหารประเทศบนวิสัยทัศน์ที่ ว่า "มั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน" ไปพร้อมๆกับ แผนยุทธศาสตร์ชาติ20 ปี ซึ่งเริ่มต้นตั้งแต่เด็กก่อนวัยอนุบาลไปจนถึงระดับอุดมศึกษา เป็นการมุ่งสร้างคนตั้งแต่ระดับรากฐาน เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงของโลกยุคใหม่นี้ได้อย่างรอบด้าน

ส่วนด้านเศรษฐกิจ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 ในระยะ 5 ปีนับจากนี้ (2560-2564) ในแต่ละยุทธศาสตร์จะพบว่า การปรับโครงสร้างด้านต่างๆ ล้วนมีความสลับซับซ้อนมากขึ้น ก็เพื่อรองรับสิ่งที่จะเปลี่ยนแปลงอย่างก้าวกระโดดตลอดเวลา ทุกอย่างที่ทำจะหยุดชะงักไม่ได้ อีกทั้งยังต้องสามารถปรับให้เข้าสู่วงจรการเปลี่ยนแปลงของโลกได้อย่างทันท่วงที และภายใต้กลไกการค้าโลกที่มีความเปลี่ยนแปลงนี้ การค้าระหว่างประเทศมีการเติบโตอย่างรวดเร็ว นโยบายการเปิดเสรีการค้าตามข้อตกลงต่างๆก็มีมากขึ้น ทำให้การค้าในปัจจุบันเป็นการค้าแบบไร้พรมแดน ดังนั้นการแข่งขันจึงเพิ่มความเข้มข้นและเป็นการแข่งขันกันในระดับโลก ด้วยเหตุนี้โลจิสติกส์จึงเป็นยุทธศาสตร์หนึ่งที่จะนำมาใช้ในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทางการค้าของประเทศ

ในร่าง แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบโลจิสติกส์ของประเทศไทย ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2560-2564) ได้ตั้งเป้าหมายลดต้นทุนการดำเนินการจาก 14 % ให้เหลือ 12% เพื่อเพิ่มโอกาสทางการค้าของไทย และมีธุรกรรมการให้บริการการนำเข้าและส่งออกด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ทั้ง 100% ในปี 2564 เป้าหมายสำคัญ คือ การเป็น ชาติการค้าและบริการ เพื่อมุ่งสู่การเป็นประเทศรายได้สูงในปี 2579 ยุทธศาสตร์ส่วนที่สำคัญยิ่งของแผนยุทธศาสตร์ฉบับนี้ คือ การพัฒนาปัจจัยสนับสนุนด้าน โลจิสติกส์ ในส่วนของการพัฒนาบุคลากรโดยมุ่งเน้นการเร่งผลิตกำลังคนที่มีความเชี่ยวชาญด้านโลจิสติกส์และระบบติดตาม ซึ่งยุทธศาสตร์ดังกล่าวนี้สอดคล้องกับการขับเคลื่อนการพัฒนา โลจิสติกส์ภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปีของรัฐบาลอีกด้วย

ในปัจจุบันประเทศไทยมีความต้องการบุคลากรด้านโลจิสติกส์และซัพพลายเชนเพิ่มสูงขึ้นทุกปี ในช่วงหลายปี ที่ผ่านมาทุกหน่วยการผลิต ไม่ว่าจะเป็นสถานศึกษาทั้งในระดับอุดมศึกษา และอาชีวศึกษา รวมถึงองค์กร สถาบัน สมาคมต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ต่างเร่งผลิตบุคลากรป้อนเข้าสู่อุตสาหกรรม อย่างต่อเนื่อง

ปัจจุบันแนวโน้มการผลิตบุคลากรด้านโลจิสติกส์ ในประเทศ เริ่มมีแนวโน้มชะลอตัวในสถาบันอุดมศึกษา แต่มีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นในระดับอาชีวศึกษา ในขณะที่ภาคธุรกิจ และภาคอุตสาหกรรม ทั้งในประเทศและต่างประเทศ ก็มีความต้องการแรงงานในระดับวิชาชีพเพิ่มสูงขึ้น สอดคล้องกับข้อมูลสถิติเกี่ยวกับการพัฒนากำลังคนด้านโลจิสติกส์ของประเทศไทย จากสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ และกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงานนั้นชี้ว่า จำนวนบุคลากรด้านโลจิสติกส์ของประเทศไทย ในปี 2559 มีอยู่ทั้งสิ้น 1,226,940 คน ซึ่งจะเพิ่มมากขึ้นเป็น 1,396,443 คนในปี 2564 ดังนั้น จากข้อมูลดังกล่าวประเทศไทยจะต้องเร่งผลิตแรงงานด้านโลจิสติกส์ป้อนเข้าสู่ตลาดแรงงานเพิ่มมากขึ้นอีกราว 1.7 แสนคน

ผลจากความไม่พัฒนาเรื่องคนให้เพียงพอต่อความต้องการ ดังที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น มีผลทำให้มุมมองจากต่างประเทศ โดย World Economic Forum ปรับลดความสามารถในการแข่งขัน 2016-2017 ของประเทศไทยจากอันดับที่ 32 เป็น 34 จาก 140 ประเทศ

จากปรากฏการณ์ดังที่กล่าวมานี้ ควรอย่างยิ่งที่เราจะต้องศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์และสมรรถนะที่จำเป็นของนักโลจิสติกส์ เพิ่มขีดความสามารถการแข่งขัน ให้สามารถอยู่รอดได้ ในยุค โลจิสติกส์ 4.0 เพื่อสามารถกำหนดแนวทาง วางกลยุทธ์ในการพัฒนากำลังคนโลจิสติกส์ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศ ทั้งปริมาณ และคุณภาพ อย่างยั่งยืน

การแปลงหน้าที่เชิงคุณภาพ (Quality Function Deployment: QFD) เป็นเทคนิคหนึ่งที่นำเอาความต้องการของลูกค้าที่ได้จากการวิเคราะห์ เสียงเรียกร้องของลูกค้า (Voice of Customer : VOC) มาผ่านกระบวนการตามขั้นตอน 4 ขั้นตอน (QFD Four-Phase) ซึ่งจะมีทั้ง การวิเคราะห์เปรียบเทียบ (Benchmarking) และตารางไขว้ (Matrix) แสดงความสัมพันธ์ มีขั้นตอนเริ่มจากการวางแผนผลิตภัณฑ์ การออกแบบผลิตภัณฑ์ การวางแผนกระบวนการ และการสร้างเอกสารปฏิบัติงาน ซึ่งจะเห็นได้ว่า QFD เป็นเทคนิคที่สามารถสร้างแนวทางการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าได้

ดังนั้นในการวิจัยนี้จึงได้นำเทคนิคการแปลงหน้าที่เชิงคุณภาพ ซึ่งจะนำความต้องการหรือความมุ่งหวังของกลุ่มเป้าหมาย มาแปลงเป็นระบบและกระบวนการที่จำเป็นต่อการพัฒนาบุคลากรด้านโลจิสติกส์ โดยกำหนดกลุ่มเป้าหมายเป็นผู้ใช้บริการบุคลากรด้านโลจิสติกส์ เพื่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรด้านโลจิสติกส์ในยุคโลจิสติกส์ 4.0

2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. ศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรด้านโลจิสติกส์ในยุคโลจิสติกส์ 4.0
2. เพื่อสามารถกำหนดแนวทางการพัฒนาบุคลากรด้านโลจิสติกส์ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ การพัฒนาประเทศ ทั้งในด้านปริมาณ และคุณภาพ บนแนวคิดโลจิสติกส์ 4.0

3. ทบทวนวรรณกรรม

การค้นคว้าอิสระนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาและทบทวนแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาปรับใช้กับการกำหนดแนวทางการพัฒนาบุคลากรด้านโลจิสติกส์ ในยุคโลจิสติกส์ 4.0 โดยศึกษาหลักแนวคิดพื้นฐานต่าง ๆ เริ่มตั้งแต่ อุตสาหกรรม 4.0 (Industry 4.0) และโลจิสติกส์ 4.0 (Logistics 4.0) ต่อเนื่องไปสู่การประยุกต์ใช้จริงในระดับนโยบายและยุทธศาสตร์ชาติที่สอดคล้องกับแนวคิดดังกล่าว ได้แก่ แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบโลจิสติกส์ของไทย ฉบับที่ 3 (2560 - 2564) โดย สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และ แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาบุคลากรด้านโลจิสติกส์และซัพพลายเชน พ.ศ. 2560-2564 โดยคณะกรรมการพัฒนาแรงงานและประสานการฝึกอาชีพแห่งชาติ (กพร.ปช)

อีกส่วนหนึ่งได้ศึกษา การแปลงหน้าที่เชิงคุณภาพ (Quality Function Deployment หรือ QFD) เพื่อนำมาใช้เป็นเครื่องมือวิเคราะห์ เพื่อประยุกต์ใช้ในส่วนของการปรับปรุงคุณภาพ กระบวนการผลิต หรือคุณภาพของการบริการ ทั้งในอุตสาหกรรมการผลิต การบริการ หรือแม้กระทั่งทางด้านการศึกษา ซึ่งทั้งหมดมุ่งเน้นที่ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นสำคัญ และเพื่อที่จะพัฒนาองค์กรให้สามารถแข่งขันกับคู่แข่งในแต่ละอุตสาหกรรมได้ ซึ่งในการวิจัยนี้มุ่งการนำไปประยุกต์ใช้ทางด้านการศึกษาและพัฒนาบุคลากรเป็นสำคัญ

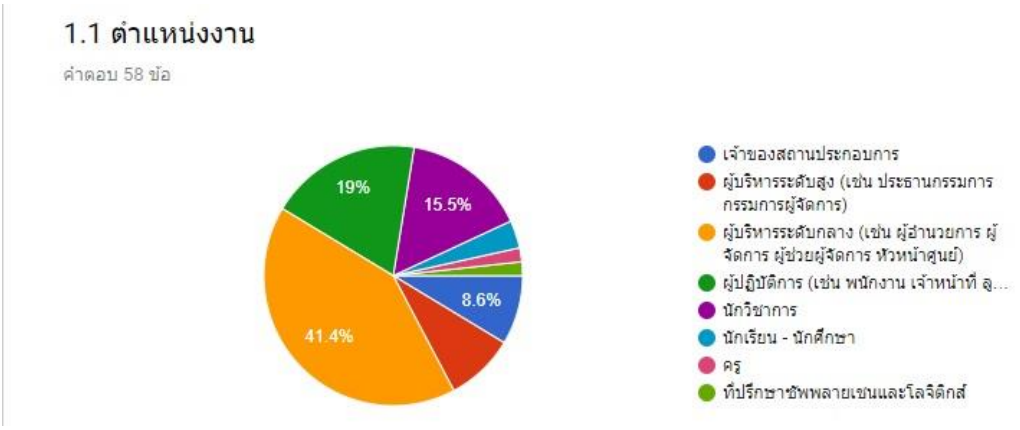
นอกจากนี้ยังได้ทำการศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมจากบทความและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

4. ขอบเขตของการวิจัย

ศึกษาโดยใช้กลุ่มบุคลากรด้านโลจิสติกส์ ซึ่งเป็นหน่วยงานความร่วมมือ หรือเป็นสมาชิก ของสภาผู้ส่งสินค้าทางเรือแห่งประเทศไทย

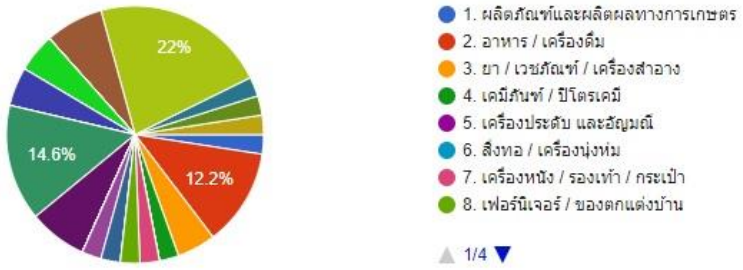
5. ผลการศึกษา

ภายหลังจากที่ได้ดำเนินการเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง ซึ่งข้อมูลตอบกลับ เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาบุคลากรด้านโลจิสติกส์ในองค์กร และคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรด้านโลจิสติกส์ในยุคโลจิสติกส์ 4.0 นั้น ข้อมูลที่ได้เป็นถ้อยคำจากกลุ่มตัวอย่างหรือเสียงเรียกร้องจากลูกค้า (Voice of Customer) ซึ่งเป็นคำถามปลายปิด แต่หากเป็นถ้อยคำจากคำถามปลายเปิดจะต้องนำข้อมูลดังกล่าวมาจัดเรียงถ้อยคำ (Reworded Data) ใหม่ เนื่องจากข้อมูลบางส่วนสามารถจัดเรียงถ้อยคำใหม่และรวมเข้าในกลุ่มเดียวกัได้ ผู้ศึกษาขอนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้



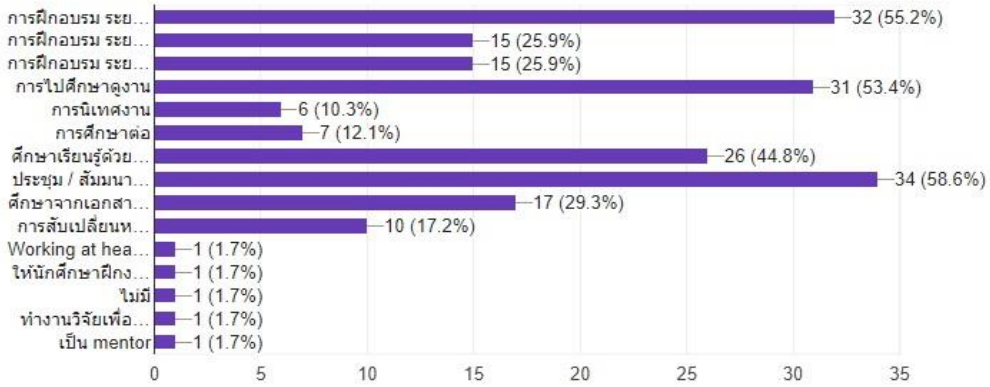
1.3 (จากข้อ 1.2) หากหน่วยงานของท่านเป็น ผู้ประกอบการนำเข้า-ส่งออก โปรดระบุประเภทธุรกิจตามกลุ่มสินค้าที่หน่วยงานของท่านเกี่ยวข้องมากที่สุด (ให้เลือก เพียงข้อเดียว เท่านั้น)

คำตอบ 41 ข้อ



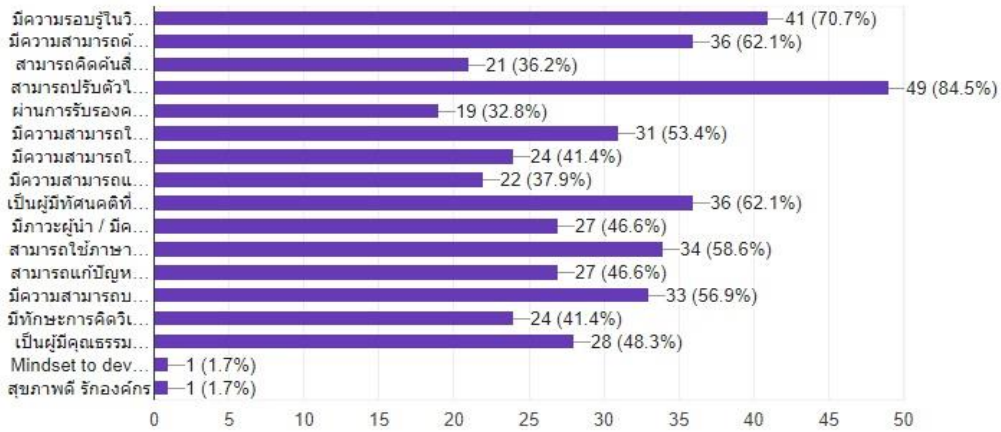
2.1 ปัจจุบันนี้ "องค์กรของท่าน" มีวิธี "การพัฒนาบุคลากรด้านโลจิสติกส์" ด้วยวิธีการใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

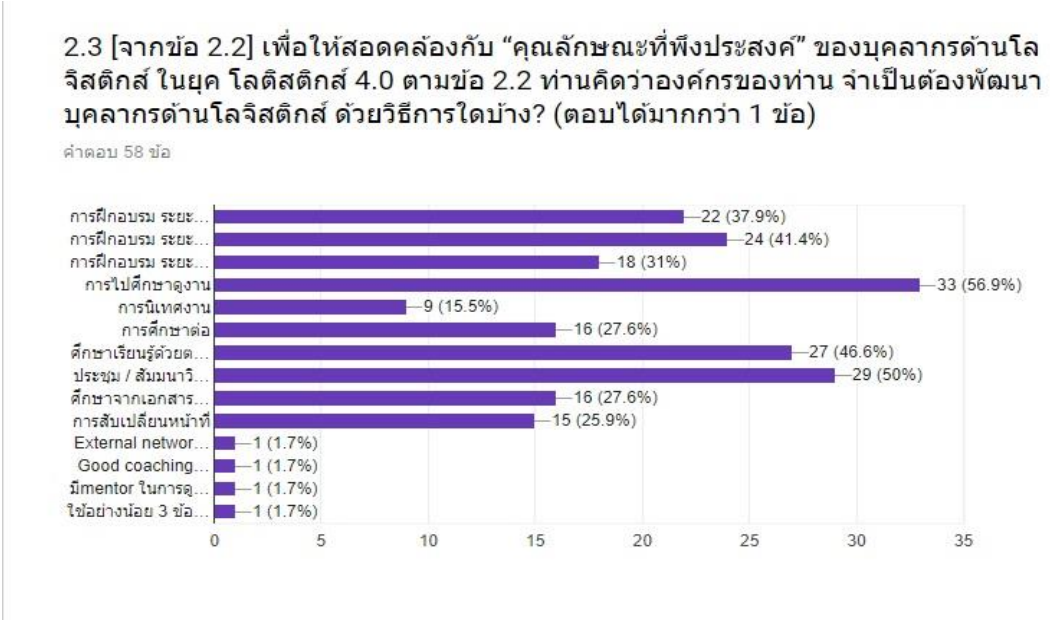
คำตอบ 58 ข้อ



2.2 ท่านคิดว่า คุณลักษณะด้านใดบ้าง ที่ท่านคิดว่าเป็น “คุณลักษณะที่พึงประสงค์” ของบุคลากรด้านโลจิสติกส์ ในยุค โลติสติกส์ 4.0 (สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

คำตอบ 58 ข้อ





การรวมกลุ่มของข้อมูลที่ได้จากคำถามปลายเปิดที่ต้องรวมกลุ่มและจัดเรียงใหม่ ได้กลุ่มหลักๆดังนี้

1. ด้านไอทีและดิจิทัล
2. ด้านการคิดคำนวณและการตัดสินใจ
3. ด้านความคิดสร้างสรรค์ และนวัตกรรม
4. ด้านความสัมพันธ์ จริยธรรม และความรับผิดชอบ

ด้านการส่งเสริมและสนันสนุนการดำเนินงาน

6. อภิปรายผล

สรุปผลการศึกษา

1. ตำแหน่งงานของผู้ให้ข้อมูล สูงสุด 3 อันดับแรก คือ ผู้บริหารระดับกลาง ผู้ปฏิบัติการ และนักวิชาการ
2. ประเภทหน่วยงานของผู้ให้ข้อมูล สูงสุด 3 อันดับ คือ ผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ ผู้ประกอบการนำเข้า-ส่งออก และสถาบันการศึกษา
3. ประเภทธุรกิจของผู้ให้ข้อมูล สูงสุด 3 อันดับแรก คือ เฟอร์นิเจอร์-ของตกแต่งบ้าน เคมีภัณฑ์-ปิโตรเคมี อาหาร-เครื่องดื่ม
4. วิธีพัฒนาบุคลากรด้านโลจิสติกส์ในปัจจุบัน สูงสุด 3 อันดับ คือ การประชุม-สัมมนา การศึกษาดูงาน และ การอบรมหลักสูตรระยะสั้น
5. คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรโลจิสติกส์ในยุค 4.0 สูงสุด 3 อันดับ คือ สามารถปรับตัวได้ทันกับเทคโนโลยีในการทำงาน มีความรอบรู้ในวิทยาการใหม่ๆอยู่เสมอ และมีความสามารถด้านดิจิทัล / มีทัศนคติเชิงบวก
6. วิธีพัฒนาบุคลากรด้านโลจิสติกส์ในยุค 4.0 สูงสุด 3 อันดับ คือ การไปศึกษาดูงาน การประชุม-สัมมนา การศึกษาดูงาน และ การเรียนรู้ด้วยตนเอง
7. คุณลักษณะหลักๆที่วิเคราะห์ได้ สอดคล้องไปในทิศทางเดียวกันกับแผนนโยบายต่างๆ

ข้อเสนอแนะ

ควรนำข้อมูลที่สรุปได้นี้ไปกำหนดแนวทางการพัฒนาบุคลากรด้านโลจิสติกส์แยกตามกิจกรรมหรือธุรกิจ ซึ่งมีปัจจัยและข้อจำกัดที่แตกต่างกัน จึงสมควรนำไปศึกษาและต่อยอดถึงระดับจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคล (Individual Development Plan) ในทุกๆหน่วยธุรกิจเพื่อประโยชน์ในการขับเคลื่อนธุรกิจอุตสาหกรรมด้านโลจิสติกส์ของประเทศให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขันในเวทีโลกอย่างยั่งยืน

7. รายการอ้างอิง

พสุ เตชะรินทร์. (22 พฤศจิกายน 2559). ทักษะสำหรับศตวรรษที่ 21 ไปถึงได้อย่างไร?. กรุงเทพธุรกิจ. ค้นจากhttps://www.iqnewsclip.com/viewstory.aspx?pg=0&nid= 533FBDC48803CF2 DBF551 EA 5A14B4116

100 ปี 'จุฬาฯ'จับมือเอกชนพัฒนาคน ตอบโจทย์พัฒนาประเทศ, (2-5 กุมภาพันธ์ 2560), ประชาชาติธุรกิจ, ค้นจาก https://www.iqnewsclip.com/viewstory.aspx?pg=0&nid=936868550F2 EF9DF7B379 A4AD1327AAA

สคช.เตรียม'คน' สู่อนาคตชูคุณวุฒิวิชาชีพป้อนตลาดงาน, (29 มิถุนายน 2560), ประชาชาติธุรกิจ, ค้นจาก https://www.iqnewsclip.com/viewstory.aspx?pg=0&nid=E43B584E43B1435D86C768DB627D562F

เคาะยุทธศาสตร์แผนโลจิสติกส์กดต้นทุน12%, (16 สิงหาคม 2560), โพสต์ธุรกิจ, ค้นจาก https://www.iqnewsclip.com/viewstory.aspx?pg=0&nid=64D2BCA8FAE358353BB7DE69B830E04F

ดวงกมล สุริยฉัตร. (2560). การพัฒนาบุคลากรด้านโลจิสติกส์เพื่อเข้าสู่ Industry 4.0. กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ กระทรวงอุตสาหกรรม. เอกสารประกอบการบรรยาย.

ขับเคลื่อนเศรษฐกิจสู่4.0 ไทยอยู่จุดไหนในอาเซียน, (11 สิงหาคม 2560), สยามรัฐ, ค้นจาก https://www.iqnewsclip.com/viewstory.aspx?pg=0&nid=774AA5C091D8A95FC5FC28C99CE08D88

สศอ.ปรับเกณฑ์ MPI รองรับนโยบายอุตสาหกรรม 4.0, (19 สิงหาคม 2560), สยามธุรกิจ, ค้นจาก ข https://www.iqnewsclip.com/viewstory.aspx?pg=0&nid=D7FEA84F71B26C1CB49BA2B B08A341A6

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2556). **แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบโลจิสติกส์ของไทย ฉบับที่ 2 (2556 - 2560)**

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

การจัดทำระบบบริหารจัดการพลังงานในภาคขนส่ง
กรณีศึกษา ห้างหุ้นส่วนจำกัด โชคฐิติพงศ์ ขนส่ง
DEVELOPMENT OF ENERGY MANAGEMENT SYSTME IN TRANSPORT SECTOR: CASE STUDY CHOKTHITIPONG TRANSPORT LIMITEDPARTNERSHIP

ฐิติกร ชมขุนทด
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน
วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน
มหาวิทยาลัยศรีปทุม

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง การจัดทำระบบบริหารจัดการพลังงานในภาคขนส่ง กรณีศึกษา ห้างหุ้นส่วนจำกัด โชคฐิติพงศ์ ขนส่งซึ่งเป็นการออกแบบและจัดทำ ระบบบริหารจัดการพลังงานในภาคขนส่งสามารถนำไปปรับปรุงประสิทธิภาพการใช้พลังงานเชื้อเพลิงให้เหมาะสมมากขึ้นแก่ ห้างหุ้นส่วนฯ เพื่อเป็นกรณีตัวอย่างให้กับองค์กรในภาคขนส่ง และ บุคคลทั่วไปที่สนใจ โดยมีขั้นตอนการศึกษา คือ ศึกษาข้อมูลเบื้องต้นของห้างหุ้นส่วนฯ วิเคราะห์ข้อมูล เสนอแนวทาง ดำเนินงานและสรุปผลการพัฒนาระบบมาตรฐาน จากการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่ทำให้การพัฒนาระบบสำเร็จมาก คือ การที่ผู้บริหารให้ ความสำคัญและสนับสนุนการพัฒนาระบบมาตรฐานคุณภาพเป็นอย่างมาก มีการจัดการคุณภาพ (QM) ที่เหมาะสมและการที่บริษัทมีระบบเอกสารคุณภาพก่อนการพัฒนาระบบอยู่แล้วบ้าง ส่วนผล การพัฒนาระบบ คือ ภาพพจน์ของห้างหุ้นส่วนฯ ที่ดีขึ้นทำให้ความสามารถในการแข่งขันสูงขึ้นและมีข้อ ได้เปรียบคู่แข่งเพิ่มขึ้น ยอดการบริการที่เพิ่มมากขึ้น ผลกำไรของบริษัทเพิ่มมากขึ้น การทำงานมี ระบบระเบียบมากขึ้นทำให้สะดวกรวดเร็ว มีการแก้ไขปัญหาอย่างเป็นระบบ สามารถหาสาเหตุได้ ชัดเจน มีแผนการดำเนินการแก้ไขและป้องกัน จึงทำให้ปัญหาลดลงได้ ทำให้การท างานของ พนักงานมีคุณภาพมากขึ้นและพนักงานได้รับการสนับสนุนให้มีการฝึกอบรมมากขึ้น

คำสำคัญ : พลังงาน , เทคโนโลยี , อัตราสิ้นเปลือง

ABSTRACT

Research Establishment of energy management system in the transportation sector Case study ChokThitipong Transportation Limited which is designed and prepared. Energy management in the transportation sector can be used to improve the efficiency of fuel use. Partnership For example, for organizations in the shipping sector and interested individuals. The study process is to study the basics of the partnership. Analyzing data, proposing operational guidelines and summarizing the results of the development of standardized systems, the study found that the factors that led to successful system development were the management's Significance and support for the development of quality standards. Quality management (QM) and the company has a quality document system before the development of the system is already some of the development of the system is the image of the

partnership. The better, the more competitive and the more competitive. Increased competitive advantage. Increased service. The profits of the company increased. Systematic troubleshooting The cause is clear, there are plans to correct and prevent. As a result, the problem has been reduced, making the work of the employees more quality and staff are encouraged to train more.

Keywords: energy, technology, consumption rate

บทนำ

ตามแผนอนุรักษ์พลังงาน พศ.2558-2579 หรือ Energy Efficiency Plan (EEP 2015) ของประเทศ (อ้างอิง http://www.eppo.go.th/encon/EEP2015/Draft-EEP2015.pdf) ซึ่งได้ปรับปรุงต่อเนื่องจากแผนอนุรักษ์พลังงาน 20 ปีฉบับเดิม (พศ.2554-2573) โดยมีวัตถุประสงค์ในการลดค่าความเข้มข้นการใช้พลังงานของประเทศลงร้อยละ 30 ภายในปี 2579 เมื่อเทียบกับปี พศ. 2553 หรือเทียบเท่าการลดการใช้พลังงานขั้นสุดท้ายประมาณ 56,142 ktoe ซึ่งมีเป้าหมายการอนุรักษ์พลังงาน ในช่วงระหว่างปี พ.ศ.2558-2579 รวมอยู่ที่ 51,700 ktoe เพิ่มเติมจากปริมาณพลังงานที่ประหยัดได้สะสมอยู่ 4,442 ktoe ซึ่งมาตรการดำเนินงานครอบคลุมภาคเศรษฐกิจหลักต่างๆของประเทศ โดยเฉพาะภาคขนส่ง ที่มีเป้าหมายผลประหยัดถึง 30,213 ktoe หรือคิดเป็นร้อยละ 58.4 ของผลประหยัดทั้งหมดตามแผนอนุรักษ์พลังงาน

เนื่องจากห้างหุ้นส่วนจำกัด โชคฐิติพงศ์ ขนส่ง มีสัดส่วนการใช้พลังงานขนส่งที่สูงในขณะ ที่ห้างหุ้นส่วนจำกัดฯ ยังขาดกลไกการส่งเสริมการจัดการพลังงานและประหยัดเชื้อเพลิงอย่างต่อเนื่องเมื่อเทียบกับภาคอุตสาหกรรม กิจกรรมการศึกษาความเป็นไปได้ในการลดการใช้พลังงานในกิจการขนส่ง โดยที่ผ่านมาห้างหุ้นส่วนจำกัดฯ เมื่อเกิดวิกฤติราคาพลังงาน ก็ต้องดิ้นรนแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าด้วยวิธีต่างๆ ด้วยตนเองโดยไม่มีแผนรองรับอย่างเป็นระบบมากนัก ทางห้างหุ้นส่วนจำกัดฯ จึงเล็งเห็นถึงความสำคัญของการส่งเสริมให้ห้างหุ้นส่วนจำกัดฯ ต้องมีการจัดการพลังงานและประหยัดเชื้อเพลิงเพื่อมีการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพได้ "การจัดทำระบบบริหารจัดการพลังงานในภาคขนส่ง" และให้ความสำคัญด้านการจัดการพลังงานและประหยัดเชื้อเพลิงมากขึ้น โดยอาศัยแนวทางการส่งเสริมโครงการสาธิตระบบบริหารจัดการพลังงานในภาคขนส่ง (Logistic and Transport Management ; LTM) มาประยุกต์ใช้กับห้างหุ้นส่วนจำกัดฯ เพื่อส่งเสริมให้เกิดการอนุรักษ์พลังงานอย่างต่อเนื่อง คือ การมีระบบจัดการพลังงาน, ปรับปรุงประสิทธิภาพพลังงาน, การพัฒนาความรู้ของพนักงานขับขี่, การจัดทำฐานข้อมูลเทคโนโลยีที่สืบค้นและศึกษาได้ง่าย, ซึ่งในปัจจุบันห้างหุ้นส่วนจำกัดฯ ยังไม่มีโครงการส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงานที่ครบวงจร ให้สามารถเริ่มต้นวิเคราะห์การใช้พลังงานของตนเอง และค่อยๆ ปรับปรุงผ่านกลไกการสนับสนุนต่างๆ ให้เกิดการจัดการพลังงานและประหยัดเชื้อเพลิงให้เกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรมได้

การดำเนินงานเพื่อให้เกิดการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพอย่างยั่งยืนและต่อเนื่องตามจุดประสงค์ของแผนการจัดการพลังงานและประหยัดเชื้อเพลิงดังกล่าวนั้น จำเป็นต้องมีระบบการบริหารจัดการที่เหมาะสมเป็นเครื่องมือในการขับเคลื่อน ซึ่งห้างหุ้นส่วนจำกัดฯ สามารถนำไปผนวกเข้ากับการดำเนินธุรกิจและกระบวนการดำเนินงานที่เป็นอยู่ได้โดยไม่ยุ่งยาก เพื่อขับเคลื่อนให้เกิดการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพเป็นแนวทางมาตรฐานเดียวกัน ห้างหุ้นส่วนจำกัดฯ จึงได้ดำเนินการ ระบบบริหารจัดการพลังงานในภาคขนส่ง

เพื่อให้เกิดการพัฒนาและยกระดับระบบบริหารจัดการพลังงาน โดยสามารถใช้เป็นเป็นคู่มือแนวทางปฏิบัติสำหรับห้างหุ้นส่วนจำกัดฯ นำไปประยุกต์ใช้เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการใช้พลังงานได้อย่างสะดวก

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงานของห้างหุ้นส่วนฯ กรณีศึกษา
2. เพื่อเสนอแนวทางการแก้ไขและป้องกัน

ระเบียบวิธีวิจัย

ศึกษาข้อมูลทั่วไปของห้างหุ้นส่วนฯ

ชื่อนิติบุคคล และ ชื่อสถานประกอบการ : ห้างหุ้นส่วนจำกัด โชคฐิติพงศ์ ขนส่ง

กิจกรรม : (การขนส่งสินค้าทางถนน)

ที่อยู่ เลขที่ 54/140 หมู่ 4 ถนน : เลียบคลอง 7 ลำลูกกา ตำบล : บึงคำพร้อย

อำเภอ : ลำลูกกา จังหวัด : ปทุมธานี รหัสไปรษณีย์ : 12150

โทรศัพท์: 02-9878872 โทรสาร : 02-5691775 อีเมล์ : Admin@cttp-tp.com

จำนวนรถยนต์ขนส่งรวมทั้งหมดของสถานประกอบการ 50 คัน ซึ่งมีข้อมูลย้อนหลังจำนวนทั้งหมด 7 คัน ทั้งหมดใช้น้ำมันเชื้อเพลิงประเภท ดีเซล ทั้งหมด

ห้างหุ้นส่วนจำกัด โชคฐิติพงศ์ ขนส่ง จดทะเบียน จดทะเบียนในนามนิติบุคคล เมื่อวันที่ 8 มิถุนายน 2547 ห้างหุ้นส่วนจำกัด โชคฐิติพงศ์ ขนส่ง มีหน้าที่ บริการรับ-ส่งสินค้าและกระจายสินค้าให้กับท่านด้วยบุคคลกรที่มีความชำนาญทางด้านการขนส่งสินค้า มากว่า 10 ปี ซึ่งเราให้บริการกลุ่มลูกค้าที่เป็นสินค้า Electronic , Part Automotive หรือ การกระจายสินค้าอุปโภคบริโภค และ สินค้าภายใน สนามบินสุวรรณภูมิ และ สนามบินดอนเมือง เพื่อรองรับการบริการด้านการขนส่งให้มีมาตรฐาน เราจึง เน้นพัฒนามาตรฐานการให้บริการด้านการขนส่งสินค้าโดยเฉพาะ เพื่อให้สินค้าของท่านไปยังจุดหมายด้วยความรวดเร็วและปลอดภัยที่สุด กรณีศึกษาห้างหุ้นส่วนจำกัด โชคฐิติพงศ์ ขนส่ง มีอยู่ด้วยกันหลักๆ ประกอบไปด้วย รถขนส่งสินค้า สายตา 2 ประเภท การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยเลือกจากกลุ่มรถขนส่งสินค้าประเภทที่มียอดการใช้เชื้อเพลิงสูงที่สุด ดังนี้

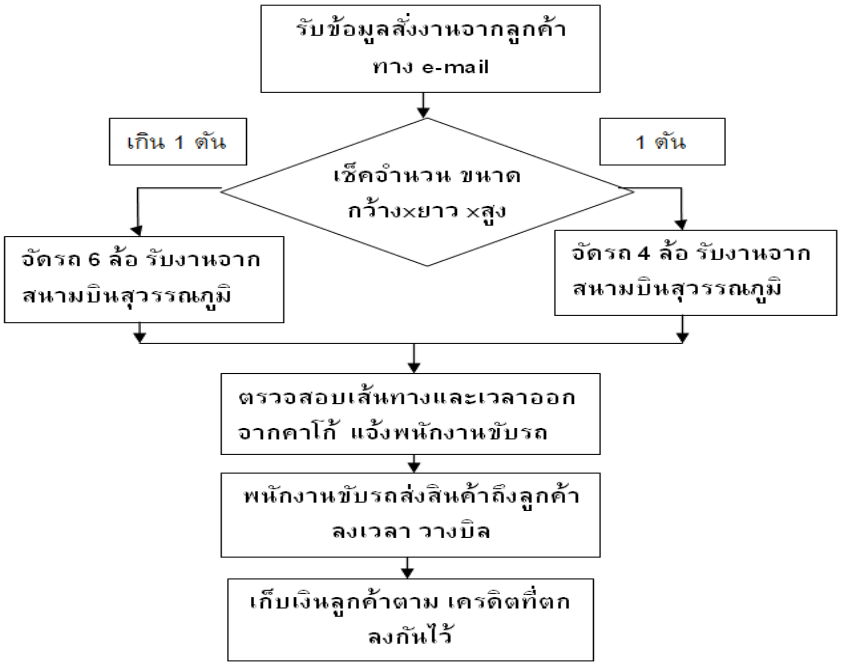
1) รถ 4 ล้อ กระบะตู้ทึบ
2) รถ 6 ล้อ ตู้ทึบ ยาว 7 เมตร

ภาพประกอบที่ 2. แผนที่สถานประกอบการ

ศึกษากระบวนการขนส่ง

เส้นทางที่ให้บริการขนส่งประจำ

ภาคเหนือ , ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ , ภาคกลาง , ภาคตะวันออก , กรุงเทพและปริมณฑล



ภาพประกอบที่ 3. แผนผังกระบวนการดำเนินการจัดการขนส่ง

การประเมินระบบเบื้องต้น

เพื่อให้ทราบถึงสถานะภาพรวมของการบริหารจัดการพลังงานในการขนส่งขององค์

- เพื่อการประเมินเปรียบเทียบให้องค์กรได้ทราบถึง จุดอ่อน หรือ จุดเด่น ทางด้านการจัดการพลังงานที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน
- เพื่อนำข้อมูลที่ได้มา ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา และ ดำเนินการระบบการจัดการพลังงานในการขนส่ง เพื่อการอนุรักษ์พลังงานและปรับปรุงสมรรถนะด้านพลังงานขององค์กรต่อไป

ตารางที่4. การประเมินสถานะภาพรวมของระบบเบื้องต้น

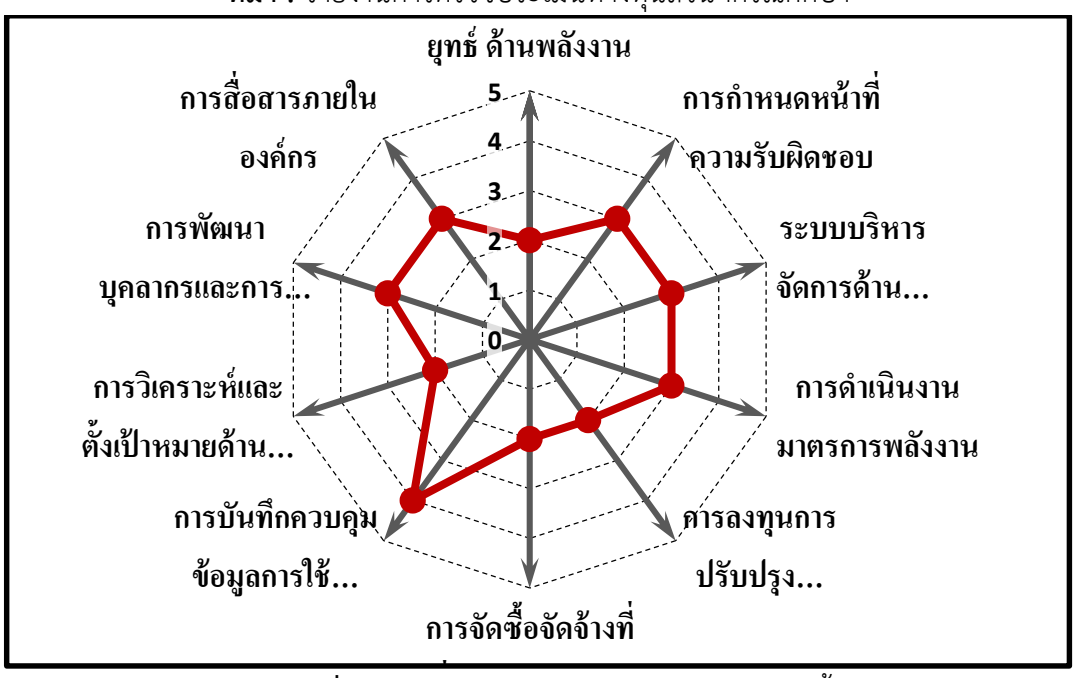
Energy Management Score Card

ประเด็นการประเมิน	คะแนน	
	ได้	เต็ม
ความมุ่งมั่นของผู้บริหาร		
นโยบายและกลยุทธ์ ด้านพลังงาน	2	5
การกำหนดหน้าที่ ความรับผิดชอบ	3	5
การปฏิบัติด้านอนุรักษ์พลังงาน		
ระบบบริหารจัดการด้านพลังงาน	3	5
การดำเนินงานมาตรการพลังงาน	3	5
การพิจารณาลงทุนและการจัดซื้อจัดจ้าง		
การลงทุนการปรับปรุงสมรรถนะพลังงาน	2	5
การจัดซื้อจัดจ้างที่เกี่ยวข้องกับการใช้พลังงาน	2	5
ข้อมูลและการวิเคราะห์ทางด้านพลังงาน		
การบันทึกควบคุมข้อมูลการใช้พลังงาน	4	5
การวิเคราะห์และตั้งเป้าหมายด้านพลังงาน	2	5
วัฒนธรรมและการสื่อสารด้านพลังงานในองค์กร		
การพัฒนาบุคลากรและการฝึกอบรม	3	5
การสื่อสารภายในองค์กร	3	5
GRAND TOTAL	**27**	**50**

เกณฑ์การให้คะแนน

ลำดับ	การดำเนินการ	คะแนน
0	ไม่มีการดำเนินใดๆ	0
1	มีแนวทางปฏิบัติ	1
2	ลำดับ 1 และ มีการนำไปปฏิบัติ	2
3	ลำดับ 2 และ มีการติดตามผล	3
4	ลำดับ 3 และ พิจารณาและดำเนินการการปรับปรุง	4
5	ลำดับ 4 และ ได้ผลสำเร็จจากการปรับปรุง	5

ที่มา : รายงานการตรวจประเมินห้างหุ้นส่วนฯกรณีศึกษา



ภาพประกอบที่ 4. การประเมินสถานะภาพรวมของระบบเบื้องต้น

ที่มา : รายงานการตรวจประเมินห้างหุ้นส่วนฯกรณีศึกษา

เก็บรวบรวมข้อมูล

1. เลขไมล์รถขนส่งสินค้า ห้างหุ้นส่วนจำกัด โชคฐิติพงศ์ ขนส่ง
2. รุ่นรถและปริมาณเติมเชื้อเพลิง
3. ค่าใช้จ่ายต่อวัน
4. ต้นทุนการซ่อมบำรุง

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลด้านพลังงาน

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการวิจัยฉบับนี้จะเป็นการเก็บข้อมูลเลขไมล์รถขนส่งสินค้าในอดีต เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลและทำการพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพ และเพิ่มเพิ่มกำไร ในการขนส่งสินค้าโดยเป็นแนวทางในการศึกษาปัญหาเกี่ยวกับการใช้พลังงานเชื้อเพลิงและหาอัตราการใช้เชื้อเพลิงที่เหมาะสมของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด โชคฐิติพงศ์ ขนส่ง ผู้ควบคุมข้อมูล และทีมงาน ให้ดำเนินการกำหนดช่วงเวลาที่เหมาะสมเพื่อการเก็บบันทึกข้อมูลในการนำมาเป็นฐานพลังงานอ้างอิงบันทึกข้อมูล ปริมาณพลังงานเชื้อเพลิง ระยะทางขนส่ง ภาระบรรทุกต่อเที่ยว อย่างเป็นระบบกำหนดดัชนีชี้วัดสมรรถนะด้านพลังงาน (Energy Performance Indicator, EnPI) เพื่อใช้ในการชี้วัดและติดตาม สมรรถนะด้านพลังงานในการขนส่ง

ผู้ควบคุมข้อมูล (Data Controller) มีหน้าที่บันทึกข้อมูลอย่างเป็นระบบ เพื่อให้แน่ใจว่ามีความถูกต้อง ทันสมัย ครบถ้วน สำหรับวิเคราะห์การใช้และสมรรถนะพลังงาน โดยดำเนินการตามลำดับขั้น 3 ระดับ ดังนี้

(1) วิเคราะห์ข้อมูลและสมรรถนะการใช้เชื้อเพลิงในการขนส่ง -- อย่างน้อยตามกลุ่มชนิดเชื้อเพลิง (และ/หรือ ประเภทรถ กลุ่มสินค้า เส้นทางขนส่ง หรือ ตัวแปรอื่นๆที่มีผลกระทบต่อการใช้พลังงานเชื้อเพลิง)

(2) ประเมินนัยสำคัญทางด้านพลังงาน -- โดยสามารถพิจารณาจาก

- สัดส่วนปริมาณที่ใช้สูง
- สมรรถนะที่ต่ำ

- โอกาสในการควบคุม

(3) เสาะหาแนวทางในการอนุรักษ์พลังงานเพื่อโอกาสในการปรับปรุง -- โดยมุ่งเน้นส่วนที่มีนัยสำคัญ และ ส่วนอื่นๆตามความเหมาะสม

การวิเคราะห์สมรรถนะด้านพลังงานของสถานประกอบการแบ่งออกได้เป็น 3 ระดับ คือ

(ก) วิเคราะห์ข้อมูลและสมรรถนะการใช้เชื้อเพลิงในการขนส่ง

(ข) ประเมินนัยสำคัญทางด้านพลังงาน

(ค) เสาะหาแนวทางในการอนุรักษ์พลังงานเพื่อโอกาสในการปรับปรุง

โดยกำหนดให้ ดัชนีชี้วัดสมรรถนะด้านพลังงาน (Energy Performance Indicator, EnPI)เป็นค่าดัชนีการใช้พลังงานจำเพาะ (Specific Energy Comsumption) หรือ SEC ดังนี้

$$\textbf{SEC} = \frac{\textbf{(ปริมาณเชื้อเพลิง)}}{\textbf{(ระยะทาง)}}$$

เสนอแนวทางการแก้ไข้และป้องกัน

นำผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาแนวทางในการแก้ไขและป้องกัน โดยใช้เทคนิค

(1) เพื่อกำหนดเป้าหมายในการอนุรักษ์พลังงานและการปรับปรุงสมรรถนะทางด้านพลังงาน ให้มีความชัดเจน

(2) เพื่อกำหนดมาตรการและแผนการดำเนินงานในการอนุรักษ์พลังงาน ในกระบวนการขนส่งขององค์กร

(3) เพื่อใช้เป็นขั้นตอนการดำเนินการ ในการพัฒนาบุคลากร (พนักงานขับขี่และทีมงาน) กระบวนการบริหารจัดการ เทคโนโลยีอุปกรณ์ และการลงทุนทรัพยากรที่จำเป็น เพื่อการปรับปรุงสมรรถนะด้านพลังงาน

กระบวนการดำเนินงาน

ผู้แทนฝ่ายบริหาร กำกับดูแลให้มีการดำเนินการ

- กำหนดเป้าหมาย บนพื้นฐานของ ค่าดัชนีสมรรถนะด้านพลังงาน และ/หรือ ปริมาณที่ลดลงของการใช้พลังงานต่อปี
- กำหนดมาตรการและแผนการดำเนินการอนุรักษ์พลังงานในกระบวนการขนส่ง เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ โดยพิจารณาในด้าน

- การปรับปรุงเชิงวิศวกรรมและเทคโนโลยี (Engineering and technology)

- การบริหารจัดการให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด (Management)

- การขับขี่เพื่อการประหยัดพลังงาน (Drive)

- การสร้างทีมงานเพื่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ (Task Force)

เปรียบเทียบผลการดำเดินงานตามข้อเสนอแนะ

จัดเก็บข้อมูล วิเคราะห์ดัชนีการใช้เชื้อเพลิง

นำแนวทางการแก้ไข้และป้องกันโดยใช้ข้อมูลปริมาณการใช้เชื้อเพลิง และนำมาเปรียบเทียบกับระยะทาง ในรอบ 10 เดือน ที่ผ่านมาโดยนำมาแสดงเป็นกราฟและระบุเส้นแนวโน้มเพื่อทำการวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้เชื้อเพลิงในการขนส่ง ใน 3 ลักษณะดังนี้

- แสดงค่าการใช้พลังงานและดัชนี ลิตร/กม. ของการขนส่งโดยรวมเป็นรายเดือน เพื่อเปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยในรอบ 10 เดือนที่ผ่านมา

- แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระยะทางและดัชนีการใช้พลังงาน ลิตร/กม. เพื่อประเมินประสิทธิภาพการขับรถขนส่ง ที่ระยะทางต่างๆกัน

ข้อมูลจากการวิเคราะห์ข้างต้น สามารถใช้ประเมินปริมาณการสูญเสียและศักยภาพในการปรับปรุง ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการกำหนดเกณฑ์ดัชนีการใช้เชื้อเพลิงที่เหมาะสม การประมาณศักยภาพในการลดการใช้เชื้อเพลิง และ การกำหนดมาตรการ และ การควบคุมที่มีประสิทธิผล โดยให้พนักงานขับรถทุกคนได้มีส่วนร่วมในการวิเคราะห์ตัวแปร และ ลดพฤติกรรมการสูญเสียต่าง ๆ หลังจากการกำหนดเกณฑ์ และการวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมการใช้เชื้อเพลิง ทำให้สามารถระบุการสูญเสียและระบุวิธีป้องกันได้ชัดเจนขึ้น ส่งผลให้สามารถประหยัดเชื้อเพลิงและมีค่าดัชนี
ลิตร/กม. ที่ดีขึ้น

การอบรมพัฒนาการขับขี่

ห้างหุ้นส่วนฯ จะต้องดำเนินการอบรม และพัฒนาพนักงานในการขับขี่รถยนต์ ให้กับพนักงานขับรถยนต์ เพื่อการประหยัดพลังงาน ในเรื่องความรู้ในการขับขี่ กฎหมายจราจรเบื้องต้น เทคนิคในการขับขี่ การเตรียมตัวและตรวจเช็ครถยนต์ก่อนออกเดินทาง การขับขี่เชิงป้องกัน การขับขี่ในสภาพที่เลวร้าย การขับรถประหยัดพลังงาน การขับขี่ที่ถูกต้องและปลอดภัย การบำรุงรักษารถยนต์เบื้องต้น ฯลฯ

ทางห้างหุ้นส่วนฯ ได้มีการจัดเก็บข้อมูลการใช้เชื้อเพลิง พร้อมทั้งอบรมการขับขี่ แก่พนักงานที่เข้าร่วมกิจกรรม เพื่อให้พนักงานทุกคนเห็นถึงผลประหยัดเชื้อเพลิงหลังจากดำเนินการตามมาตรการขับขี่ จากนั้นทางบริษัทฯ ได้เก็บข้อมูลการใช้เชื้อเพลิงหลังการปรับปรุง เพื่อนำมาเปรียบเทียบการใช้พลังงานที่ประหยัดได้ รวมถึงพฤติกรรมการขับขี่ว่ามีการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางใด เพื่อที่จะนำไปปรับปรุงส่วนอื่นๆ ต่อไป

การควบคุมลมดันยางให้เหมาะสม

พนักงานขับรถ และผู้เกี่ยวข้องขององค์กร ไม่มีความเข้าใจและให้ความสำคัญในเรื่องการรักษาระดับแรงดันยางให้ได้ตามมาตรฐาน ซึ่งส่งผลให้สิ้นเปลืองเชื้อเพลิงมากกว่าปรกติ เพราะลมยางมีความสำคัญต่อการทำหน้าที่ของยางรถยนต์ ลมจะทำให้ยางสามารถคงรูปร่างและยึดติดกับกระทะล้อ และรับน้ำหนักบรรทุกได้ และรับแรงสั่นสะเทือนได้

โดยปรกติ ผู้ผลิตยางรถยนต์จะกำหนดค่าความดันลมยางที่เหมาะสมกับยางรุ่นนั้นมาให้ ดังนั้นทางบริษัทฯ กำหนดผู้รับผิดชอบ และรอบระยะเวลาในการตรวจเช็คลมยางให้ได้ตามมาตรฐาน ความดันลมยางที่เหมาะสมจะทำให้ยางทำหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีอายุการใช้งานยืนยาว และลดการสิ้นเปลืองชื้อเพลิง

การใส่สารหัวเชื้อน้ำมันเชื้อเพลิง

หัวเชื้อน้ำมันเชื้อเพลิง การเลือกใช้จะต้องเลือกจากเทคโนโลยีในการผลิตโดยใช้วิธีแตกตัวโมเลกุลน้ำมันที่ใหญ่เกินกว่าจะเผาไหม้ได้หมดจรด ให้เล็กลงในระดับ Nano เป็นการเพิ่มเกรดน้ำมันให้สูงขึ้น มีค่าออกเทน และ/หรือซีเทน สูงขึ้น พร้อมทั้งล้างหัวฉีดให้สะอาดและทำงานเต็มประสิทธิภาพตลอดเวลา จึงจำเป็นต้องเติม แต่จำเป็นต้องเลือกเทคโนโลยีที่ถูกต้อง เพื่อให้เกรดน้ำมันดีขึ้น แรงขึ้น สะอาดขึ้น และช่วยยืดอายุการใช้งานของเครื่องยนต์อีกด้วย

การควบคุมการขับขี่อยู่ในช่วง 60-80 กม./ชม.

ปัจจุบันทางห้างหุ้นส่วนฯ มีมาตรการควบคุมพฤติกรรมพนักงานขับรถยนต์อยู่ในช่วง 60-80 กม./ชม. แต่ยังไม่สมบูรณ์และเข้มงวด มีข้อมูลแต่ยังไม่มีการนำมาวิเคราะห์และปรับปรุงให้เป็นรูปธรรม ห้างหุ้นส่วนฯ จะดำเนินการอบรม และพัฒนาพนักงานในการขับขี่รถยนต์ ให้กับพนักงานขับรถยนต์ เพื่อการประหยัดพลังงาน ในเรื่องความรู้ในการขับขี่ กฎหมายจราจรเบื้องต้น เทคนิคในการขับขี่ และออกรายละเอียดข้อกำหนดสำหรับพนักงานขับรถ เพื่อควบคุมพฤติกรรมพนักงานขับรถยนต์ให้อยู่ในช่วง 60 - 80 กม./ชม.

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านพลังงาน

จัดเก็บข้อมูล วิเคราะห์ดัชนีการใช้เชื้อเพลิง นำข้อมูล**ทุติยภูมิที่มี**อัตราสิ้นเปลืองเชื้อเพลิงในอดีตของห้างหุ้นส่วนจำกัด โชคฐิติพงศ์ ขนส่ง ที่มีแต่ข้อมูลเลขไมล์แต่ละเดือนมาทำการเรียบเรียงข้อมูล แล้ว นำข้อมูลดิบมาแปลงเป็นข้อมูลทางสถิติ ผู้วิจัยจะใช้ข้อมูลต่างๆนำมาลงใน Excel แยกตามประเภทรถ เวลา และแปลงเป็นค่าทางสถิติ เพื่อนำมาปรับปรุง

ชนิดของพลังงานเชื้อเพลิงที่ใช้ : น้ำมันดีเซล

ใช้ข้อมูลปริมาณการใช้เชื้อเพลิง และนำมาเปรียบเทียบกับระยะทาง ในรอบ 5 เดือน ที่ผ่านมาโดยนำมาแสดงเป็นกราฟและระบุเส้นแนวโน้มเพื่อทำการวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้เชื้อเพลิงในการขนส่ง ใน 3 ลักษณะดังนี้

- แสดงค่าการใช้พลังงานและดัชนี ลิตร/กม. ของการขนส่งโดยรวมเป็นรายเดือน เพื่อเปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยในรอบ 12 เดือนที่ผ่านมา
- แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระยะทางและการใช้พลังงานเพื่อวิเคราะห์ปริมาณการใช้เชื้อเพลิงที่ไม่ก่อให้เกิดระยะทาง
- แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระยะทางและดัชนีการใช้พลังงาน ลิตร/กม. เพื่อประเมินประสิทธิภาพการขับรถขนส่ง ที่ระยะทางต่างๆกัน

นำข้อมูลที่มีในอดีตของห้างหุ้นส่วนฯ ที่มีแต่ละเดือนมาทำการเรียบเรียงข้อมูล แล้วนำข้อมูลดิบมาแปลงเป็นข้อมูลทางสถิติเชิงพรรณนามาวิเคราะห์แยกตามประเภทเก็บรวบรวมข้อมูล คือการนำข้อมูลที่เก็บรวมรวมจากพนักงานขับรถขนส่งสินค้า เช่น ระยะทาง เลขไมล์ การเติมน้ำมัน ในเอกสารของ ห้างหุ้นส่วนฯ เพื่อเปรียบเทียบสัดส่วน อัตราการสิ้นเปลืองน้ำมันเชื้อเพลิง

ตารางที่. 14 ค่าเฉลี่ย ก่อนการปรับปรุง (Km/L)

70-7126	1 ฒศ 5879	ฒญ 7640	ฒญ 7639	ฒษ 5970	ฒพ 4278	2 ฒค 6234
5.73	**11.81**	**6.84**	**7.56**	**12.02**	**8.26**	**11.66**

- ค่าเฉลี่ยรวมทั้งหมดของห้างหุ้นส่วนฯก่อนการปรับปรุง **9.13 (Km/L)**

ตารางที่. 15 ค่าเฉลี่ยหลังการปรับปรุง (Km/L)

70-7126	1 ฒศ 5879	ฒญ 7640	ฒญ 7639	ฒษ 5970	ฒพ 4278	2 ฒค 6234
6.23	**12.97**	**7.43**	**10.67**	**13.74**	**8.90**	**13.05**

- ค่าเฉลี่ยรวมทั้งของห้างหุ้นส่วนฯ หมดหลังการปรับปรุง เพิ่มขึ้นเป็น **10.42 (Km/L)**

ตารางที่. 16 เพิ่มขึ้นร้อยละ

70-7126	1 ฒศ 5879	ฒญ 7640	ฒญ 7639	ฒษ 5970	ฒพ 4278	2 ฒค 6234
8.84	**9.81**	**8.67**	**41.14**	**14.35**	**7.76**	**11.95**

- ประหยัดพลังงานเชื้อเพลิงทั้งหมดของ ห้างหุ้นส่วนฯ เพิ่มขึ้นร้อยละ **14.22 %**

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

การศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่อง “การจัดทำระบบบริหารจัดการพลังงานในภาคขนส่ง กรณีศึกษา ห้างหุ้นส่วนจำกัด โชคฐิติพงศ์ ขนส่ง” มีวัตถุประสงค์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพด้านการใช้พลังงานของห้างหุ้นส่วน และ เพื่อเสนอแนวทางการแก้ไขและป้องกัน โดยอาศัยแนวการจัดทำระบบบริหารจัดการพลังงานในภาคขนส่ง พบว่าเมื่อเปรียบเทียบกับระยะทางและจำนวนลิตร ในรอบ 5 เดือน จะแบ่งออกเป็น 2 ส่วนคือ ก่อน และ หลังการปรับปรุง แสดงค่าการใช้พลังงานและดัชนี ลิตร/กม และตั้งค่าเป้าหมายการใช้พลังงานเชื้อเพลิงต้องเพิ่มขึ้น 10%

ผลการวิจัยพบว่า อัตราสิ้นเปลืองของ ห้างหุ้นส่วนฯได้เพิ่มประสิทธิภาพด้านการใช้พลังงานของห้างหุ้นส่วนฯ โดยแบ่งแยกอัตราสิ้นเปลืองน้ำมันเชื้อเพลิง รถทั้งหมด 7 คัน ดังนี้
ค่าเฉลี่ย ก่อนการปรับปรุง
ทะเบียน 70-7126 : 5.73 Km/L ทะเบียน 1 ฒศ 5879 : 11.81 Km/L
ทะเบียน ฒญ 7640 : 6.84 Km/L ทะเบียน ฒญ 7639 : 7.56 Km/L
ทะเบียน ฒษ 5970 : 12.02 Km/L ทะเบียน ฒพ 4278 : 8.26 Km/L
ทะเบียน 2 ฒค 6234 : 11.66 Km/L
ค่าเฉลี่ยรวมทั้งหมดของห้างหุ้นส่วนจำกัดฯ ก่อนการปรับปรุง ได้ 9.13 (Km/L)
ค่าเฉลี่ย หลังจากการปรับปรุง

ทะเบียน 70-7126 : 5.73 Km/L เพิ่มขึ้น 8.84% ทะเบียน 1 ฒศ 5879 : 11.81 Km/L เพิ่มขึ้น 9.81%
ทะเบียน ฒญ 7640 : 6.84 Km/L เพิ่มขึ้น 8.67% ทะเบียน ฒญ 7639 : 7.56 Km/L เพิ่มขึ้น 41.14%
ทะเบียน ฒษ 5970 : 12.02 Km/L เพิ่มขึ้น 14.35% ทะเบียน ฒพ 4278 : 8.26 Km/L เพิ่มขึ้น 7.76%
ทะเบียน 2 ฒค 6234 : 11.66 Km/L เพิ่มขึ้น 11.95%
ค่าเฉลี่ยรวมทั้งหมดของห้างหุ้นส่วนจำกัดฯ หลังการปรับปรุง ได้ 10.42 (Km/L)
ซึ่งอัตราการสิ้นเปลืองเชื้อเพลิงเพิ่มขึ้นร้อยละ 14.22 % ซึ่งมากกว่าค่าเป้าหมาย 4.22 %
ซึ่ง สามารถอภิปรายเป็นรายด้านได้และ สรุปแนวทางการแก้ไขและป้องกันได้ จำนวน 5 แนวทางได้แก่ - การอบรมพัฒนาการขับขี่
- การควบคุมลมดันยางให้เหมาะสม
- การใส่สารหัวเชื้อน้ำมันเชื้อเพลิง
- การควบคุมการขับขี่อยู่ในช่วง 60-80 กม./ชม.
- การซ่อมบำรุงอย่างถูกต้อง

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษาวิจัย ผลจากการศึกษาวิจัยเรื่องการจัดทำระบบบริหารจัดการพลังงานในภาคขนส่ง กรณีศึกษา ห้างหุ้นส่วนจำกัด โชคฐิติพงศ์ ขนส่ง ทำให้ทราบอัตราการสิ้นเปลืองพลังงานเชื้อเพลิง ของรถขนส่งสินค้า แต่ละคันของ ห้างหุ้นส่วนฯ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อ ผู้ประกอบการขนส่งสินค้า และ บุคคลทั่วไป

โดยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ควรเก็บข้อมูล ระยะทาง , จำนวนลิตรที่เติมน้ำมัน
2. จัดตารางซ่อมบำรุงให้สม่ำเสมอ
3. ตรวจเช็คลมยาง ให้มีค่ามาตรฐาน
4. เป่าลมกรองอากาศ อาทิตย์ละครั้ง

ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

ในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษา การใช้พลังงานทดแทนน้ำมันเชื้อเพลิง หรือ อัตราสิ้นเปลืองน้ำมันเชื้อเพลิง ประเภทต่างๆ เช่น รถใช้พลังงานไฟฟ้า เพื่อใช้ในการลดต้นทุนการขนส่งสินค้าทางถนน หรือนำไปศึกษาในเรื่อง ให้สั้นขึ้นเพื่อให้ผลการพยากรณ์มีความแม่นยำมากยิ่งขึ้น ควรทำให้ หลากหลาย ได้แก่

1. ควรศึกษาประสิทธิภาพการใช้พลังงานทดแทน

2. ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้พลังงานเชื้อเพลิง

3.ควรศึกษาปัจจัยด้านพฤติกรรมการขับขี่ของพนักงานขับรถ

บรรณานุกรม

[1] นภดล เหลืองภิรมย์. (2555). **การจัดการนวัตกรรม. กรุงเทพฯ ดวงกมลพับลิชชิ่ง.** แหล่งที่มา : http://www.utcc.ac.th/thesis/academicweek/2553/business/thanoot.pdf

[2] จอมพงศ์ มงคลวนิช. (2554). **การบริหารองค์การและบุคลากรทางการศึกษา. กรุงเทพฯ :** บริษัทเอ็นวาย ฟิล์ม จำกัด, 2554.

[3] กองทุนเพื่อส่งเสริมการอนุรักษพ์ลงังาน. 2559. **แผนอนุรักษ์พลังงาน พ.ศ.2558-2579.** แหล่งที่มา: http://www.enconfund.go.th/pdf/index/eep2015.pdf, 1 เมษายน 2559

[4] วัชรินทร์ ดงบัง และ สุพจน์ ศิริเสนาพันธ์. 2550**. "การศึกษาอัตราการสิ้นเปลืองเชื้อเพลิงของรถบรรทุกหนัก"** การประชุมวิชาการเครือข่ายวิศวกรรมเครื่องกลแห่งประเทศไทยครั้งที่ 21

[5] วิภาวรรณ พันธุ์สังข์. (2554). "การพัฒนาระบบวางแผนการขนส่งเพื่อลดการเดินรถบรรทุกเที่ยวเปล่า" มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

[6] ฉมามาศ ประยงค์. (2555). "การปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพการขนส่งละกระจายสินค้ากรณีศึกษาบริษัท ซี-โปร โลจีสติกส์ แอนด์ ดิสทริบิวชั่น จำกัด" มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

[7] ยศพงษ์ ลออนวล. (2556). "การศึกษาการพัฒนาของเทคโนโลยียานยนต์ไฟฟ้า และผลกระทบที่เกิดขึ้นส าหรับประเทศไทย" มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี (มจธ.) และ ศูนย์เทคโนโลยีโลหะและวัสดุแห่งชาติ (MTEC)

[8] ชลธิศ เอี่ยมวรวุฒิกุล และคณะ. (2559). "การพัฒนาระบบบริหารจัดการพลังงานในภาคขนส่ง" การประชุมวิชาการระดับชาติและนานาชาติ มหาวิทยาลัยศรีปทุม ครั้งที่11

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการให้บริการขนส่งสินค้าด้วยรถบรรทุกเพื่อรองรับเขตเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก EEC
กรณีศึกษา บริษัท ดาวตะวันออก จำกัด

A STUDY OF FACTORS INFLUENCING THE EFFICIENCY OF TRUCKING LOGISTICS SERVICES FOR EASTERN ECONOMIC CORRIDOR: EEC
IN CASE: DAOTAWANOOK CO., LTD

นางสาวสรัลรัฐ รุ่งเรือง
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน
วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน
มหาวิทยาลัยศรีปทุม

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการให้บริการขนส่งสินค้าด้วยรถบรรทุก วิเคราะห์ความพร้อม และเพื่อเสนอแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการด้วยรถบรรทุกขนส่งสินค้าเพื่อรองรับเขตเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออกEEC กรณีศึกษา บริษัท ดาวตะวันออก จำกัด โดยศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยด้านสถานภาพและข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบ ได้แก่เพศอายุระดับการศึกษา ตำแหน่งประสบการณ์ทำงาน เปรียบเทียบปัจจัยด้านองค์กร 7 ด้านทฤษฎี 7S McKenzie ได้แก่โครงสร้างองค์กรกลยุทธ์การจัดหาบุคลากรเข้าทำงานรูปแบบธุรกิจระบบบริหารงานค่านิยมร่วมทักษะความชำนาญของพนักงานเปรียบเทียบปัจจัยด้านการให้บริการทั่วไปของรถบรรทุกทฤษฎี Service Qualityได้แก่ ด้านการบริการด้านความปลอดภัยด้านความน่าเชื่อถือด้านการส่งมอบตรงต่อเวลา เปรียบเทียบด้านปัจจัยด้านโครงสร้างพื้นฐานและสภาพแวดล้อม ได้แก่ ทำเลที่ตั้งระบบเทคโนโลยีสารสนเทศอุปกรณ์ยกขนและขนถ่ายสินค้า และข้อเสนอแนะอื่นๆโดยเทคนิควิจัยแบบปริมาณโดยการให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงาน หัวหน้างาน และพนักงานขับรถ บริษัท ดาวตะวันออก จำกัด นำแบบสอบถามแจกกลุ่มตัวอย่างมาทั้งหมด 171 ชุด และเทคนิคเชิงคุณภาพโดยเลือกสัมภาษณ์ระดับผู้บริหาร ผู้จัดการ ที่มีความรู้และเชียวชาญมากกว่า 5 ปีขึ้นไป ทั้งหมด 3 ท่าน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยใช้คำนวณ SPSSและเก็บข้อมูลแบบการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยการใช้การสัมภาษณ์

ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยข้อมูลทั่วไปของพนักงานให้บริการขนส่งสินค้าด้วยรถบรรทุกพบว่าผู้ตอบผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย แบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 35-46 ปีขึ้นไป จำนวน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีตำแหน่งพนักงานขับรถแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 4 ปีขึ้นไป ปัจจัยด้านองค์กร ทฤษฎี McKinsey 7s ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการให้บริการขนส่งโดยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 7 ประเด็นตามลำดับคือ 1.การจัดหาบุคลากรเข้าทำงาน Staff2. ค่านิยมร่วม Share Value3.การบริหารจัดการ Style4.ระบบปฏิบัติงาน System5.กลยุทธ์ขององค์กร Strategy6.ทักษะ Skill7.โครงสร้างบริหารองค์กร Structure

ปัจจัยด้านการให้บริการทั่วไปของรถบรรทุกทฤษฎี Service Quality มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 4 ประเด็น ตามลำดับ 1. ด้านการส่งมอบตรงเวลา 2. ด้านความปลอดภัย 3. ด้านนความรวดเร็ว 4. ความน่าเชื่อถือ

ปัจจัยด้านโครงสร้างพื้นฐานส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการให้บริการขนส่งสินค้าด้วยรถบรรทุกเพื่อรองรับเขตเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก EEC กรณีศึกษา บริษัท ดาวตะวันออก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 4 ประเด็น ตามลำดับ 1. อุปกรณ์ยกขนและขนถ่ายสินค้า มีค่าเฉลี่ย 2.ทำเลที่ตั้ง มีค่าเฉลี่ย 3. ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

คำสำคัญ : ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการให้บริการขนส่งสินค้า

ABTRACT

This research on “A factors influencing theefficiency of trucking logistics service for Eastern Economic Corridor (EEC)” The purposes of this research were tostudy factors influencing the efficiency of trucking logistics service for Eastern Economic Corridor (EEC). To analyze the readinessand offering the way to enhance efficiency of trucking logistics service. A case study of DAOTAWANOOKCo., Ltd where located in Choburi province. The method is to use a questionnaire survey from the sample group of 171 of office workers, manager, driver in Daotawanook Company which will be process by compute program SPSS and including the method of semi-structure interviews were use collect data.

The results of the study the efficiency of trucking logistics service for Eastern Economic Corridor (EEC) the analysis results level are high in general and Form the result of McKinsey7 theory result reversal high. They are put in order from high to low as the following : 1.Staff 2.Share Value 3.Style 4.System 5.Strategy 6.Skill 7.Structure. 2)The results of Service Quality the analysis results level are high. They areput in order from high to low as the following : 1.Time delivery 2. Safety 3.Speed 4.Reliability 3)Infrastructure analysis result level are high. They are put in order from high to low as the following : 1. Material equipment 2.Location 3.Technology

Keyword: influencing the efficiency of trucking logistics service

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สถานการณ์เศรษฐกิจภูมิภาคมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทั้งทางด้านการพัฒนาประเทศ ระบบคมนาคม การสร้างความร่วมมือระหว่างประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกลุ่ม ASEAN Economic Community AEC ที่มีจุดมุ่งหมายผลักดัน ASEAN ให้เป็นตลาดฐานเศรษฐกิจเดียวกัน มีการเคลื่อนย้าย การบริการ การลงทุน และแรงงานฝีมือได้อย่างเสรี ทำให้บริษัทต่างชาติมีตัวเลือกในการตั้งฐานการผลิตและกระจายสินค้ามากขึ้น ซึ่งในระยะต่อไปความเชื่อมโยงทางภูมิภาคจะยกระดับขึ้นมากอีกขั้น ซึ่งประเทศไทยตั้งอยู่ในจุดยุทธศาสตร์ที่สำคัญเชื่อมกับมหาสมุทรแปซิฟิก กับมหาสมุทรอินเดีย East-West Economic Corridor และ

เชื่อมต่อจีนตอนใต้เข้ากับภูมิภาคแหลมทอง North South Economic Corridor ทำให้ประเทศไทยมีศักยภาพเป็นศูนย์กลางการคมนาคม และโลจิสติกส์ของภูมิภาค และเหมาะสมกับการเป็นประตูสู่เอเชียได้ จิรามน สุธีรชาติ. (2017) เผยแพร่ในนิตยสารการเงินธนาคาร

ประเทศไทยกำลังก้าวสู่การเปลี่ยนแปลงด้วยวิสัยทัศน์ไทยแลนด์ 4.0 ซึ่งเป็นวิสัยทัศน์เชิงนโยบายการพัฒนาเศรษฐกิจของรัฐบาลเป็นการขับเคลื่อนปฏิรูปในประเทศด้านต่างๆ เพื่อปรับแก้ระบบ ปรับทิศทาง และการพัฒนาให้ประเทศเจริญก้าวหน้า เพื่อการพัฒนาเปลี่ยนแปลงโดยใช้เทคโนโลยีเข้ามาพัฒนาสินค้าและธุรกิจอีกด้วย และโครงการเขตเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก (Eastern Economic Corridor : EEC) เป็นหนึ่งในการพัฒนาและมีทิศทางที่ดีและมีความน่าสนใจมากโครงการหนึ่ง ซึ่งจุดมุ่งหมายต้องการให้เป็น World-Class Economic Zone เพื่อรองรับการลงทุนอุตสาหกรรม Super Cluster และอุตสาหกรรมเป้าหมายหลักของประเทศ เพื่อเป็นกลไกลขับเคลื่อนเศรษฐกิจในอีก 20 ปีข้างหน้า อีกทั้งเขตเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก หรือ Eastern Economic Corridor : EEC ยังตั้งอยู่ในจุดยุทธศาสตร์สำคัญในการผลิตและการคมนาคมขนส่งเชื่อมโยงกับประเทศต่างๆในภูมิภาค การสนับสนุนอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ให้เติบโต จะก่อให้เกิดการขยายตัวของเศรษฐกิจประเทศอีกหลายด้าน จากการขยายการลงทุนด้านโครงสร้างพื้นฐาน ภาคการท่องเที่ยวและการส่งออกมีแนวโน้มปรับตัวดีขึ้น ส่งผลให้ธุรกิจโลจิสติกส์ซึ่งเป็นธุรกิจที่สนับสนุนในทุกกิจกรรมทางเศรษฐกิจค่อยๆเติบโตไปพร้อม

จากข้อมูลดังกล่าวเห็นได้ว่าการแข่งขันทางภาคธุรกิจควรต้องยกระดับตามสภาวะที่กำลังจะเปลี่ยนแปลงไปโดยเฉพาะการส่งเสริมและพัฒนาการบริหารผู้ให้บริการด้านปฏิบัติการด้านโลจิสติกส์ โดยเฉพาะระบบการขนส่งสินค้า ซึ่งมีการแข่งขันการให้บริการที่สูงขึ้นของผู้ประกอบการการให้บริการเคลื่อนย้ายหรือบรรทุกสินค้าเพื่อเชื่อมโยงไปสู่ภูมิภาคต่างๆ ได้อย่างสมบูรณ์ และจำเป็นต้องมีปัจจัยในการทำงานให้มีประสิทธิภาพเทียบเท่ามาตรฐานการยกระดับเศรษฐกิจของประเทศอีกด้วย เนื่องจากปัจจุบันผู้ประกบการการให้บริการขนส่งสินค้าด้วยรถบรรทุกมีจำนวนมากและมาตรฐานยังไม่สอดคล้องกับการพัฒนาที่กำลังจะเกิดขึ้น จึงควรมีการศึกษาและปรับปรุงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการขนส่งสินค้าด้วยรถบรรทุกเพื่อรองรับเขตเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก EEC เป็นการสร้างความพร้อมและรับมือกับการแข่งขันที่เกิดขึ้นอีกด้วย

ความสำคัญของผู้ประกอบการให้บริการขนส่งสินค้า เป็นส่วนสำคัญที่สะท้อนถึงความมีมาตรฐานและประสิทธิภาพในการพัฒนาธุรกิจโลจิสติกส์ในอนาคต ดังนั้นผู้วิจัยจึงเลือกศึกษา เรื่องปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการให้บริการขนส่งสินค้าด้วยรถบรรทุกเพื่อรองรับเขตเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก กรณีศึกษา บริษัท ดาวตะวันออก จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทให้บริการรถบรรทุกรายใหญ่แห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี การปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์จึงจำเป็นต้องศึกษาเพื่อพัฒนาและเพิ่มศักยภาพในการลองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต โดยให้ความสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพและการให้บริการให้มีศักยภาพเพื่อรองรับการพัฒนาเขตเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก โดยเฉพาะในยุค 4.0 อีกทั้งบริษัทฯตั้งอยู่ในเขตจังหวัดชลบุรีซึ่งอยู่ในเขต EEC ซึ่งมีการแข่งขันของผู้ประกอบการการให้บริการรถบรรทุกขนส่งสินค้าค้าสูง ผู้วิจัยจึงใช้กรณีบริษัท ดาวตะวันออก จำกัด โดยศึกษา 1.ปัจจัยด้านองค์กร 7 ด้าน โดยใช้ทฤษฎี McKenzie 7s คือ โครงสร้างองค์กร กลยุทธ์ การจัดหาบุคลากรเข้าทำงาน รูปแบบ ระบบ ค่านิยมร่วมทักษะ 2.ปัจจัยด้านบริการทั่วไปโดยใช้แนวคิดทฤษฎี

คุณภาพการบริการ (Service Quality) ศึกษาทั้งหมด 4 ด้านคือ ด้านการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความปลอดภัย และด้านเวลา ศึกษาความพร้อม 3.ปัจจัยด้านโตรงสร้างพื้นฐานและสภาพแวดล้อม ทั้งหมด 3 ด้านคือ ทำเลที่ตั้ง ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ อุปกรณ์ยกขนและขนถ่ายสินค้า

วัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการขนส่งสินค้าด้วยรถบรรทุกในพื้นที่เขตเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก (EEC)

2. เพื่อวิเคราะห์ความพร้อมของบริษัทกรณีศึกษาเพื่อรองรับเขตเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก (EEC)

3. เพื่อเสนอแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการด้วยรถบรรทุกขนส่งสินค้าในองค์กร

2. ทบทวนวรรณกรรม

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้ทำการวิจัยได้ทบทวนทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาปรับใช้กับการกำหนดกรอบแนวคิดและการสร้างเครื่องมือในการศึกษาวิจัยโดยได้แบ่งเป็นทฤษฎีหรือแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยซึ่งประกอบไปด้วย แนวคิดทฤษฎี Mckinsey 7-S แนวคิดทฤษฎีคุณภาพการบริการ (Service Quality)ความหมายของการขนส่งสินค้าและเส้นทางจุดเชื่อต่อในภูมิภาคและข้อมูลเกี่ยวกับโครงการเศรษฐกิจภาคตะวันออก Eastern Economic Corridor: EEC

นอกจากนี้แล้วยังได้ทำการศึกษาผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องซึ่งประกอบด้วยภวัต ตั้งตรงจิตร ได้ศึกษาเรื่อง “ระบบการขนส่งทางรถไฟของประเทศตามแผนยุทธศาสตร์กระทรวงคม”นาคมจักรกฤษณ์ ดวงพัสตรได้ศึกษาเรื่อง “การพัฒนาศักยภาพผู้ให้บริการโลจิสติกส์ไทยสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน” เบญจวรรณ จู๋แหลมฟ้า ได้ศึกษาเรื่อง“ประสิทธิภาพการให้บริการขนส่ง โดยรถบรรทุกในภาคกลาง ของ บริษัท เบญจวรรณ แอนด์ บวร ขนส่ง จำกัด” มัณฑนา กระโหมวงศ์ได้ศึกษาเรื่อง “แนวทางการบริหารจัดการโลจิสติกส์ของปาล์มน้ำมันเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ” ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิทยา เมฆขำ ได้ศึกษาเรื่อง “แนวทางการพัฒนาบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพในการลดต้นทุนด้านการขนส่ง”ชู สาลี, พนิดา,หรลดา,พงศ์,เฉย ไสย&สม เดช ได้ศึกษาเรื่อง“ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับผู้ให้บริการน้ำมันด้วยรถบรรทุกจิต” ประภา แสงบู่วัฒนา ได้ศึกษาเรื่อง “แบบจำลองเชิงสาเหตุของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและการจัดการความรู้ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขององค์กร:กรณีศึกษาอุตสาหกรรมรถโดยสารไม่ประจำทาง” ศักดิ์ กองสุวรรณ, เชษฐ์ภณัฏ ลีลาศรีสิริ ได้ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจจ้างผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ ของผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในจังหวัดสมุทรปราการ”กันต์ธมน สุขกระจ่าง ได้ศึกษาเรื่อง “การประยุกต์ใช้วิธีการวิเคราะห์ตามลำดับชั้นของกระบวนการตัดสินใจในการคัดเลือกผู้ให้บริการขนส่งของผลิตภัณฑ์สิ่งทอ” วทัญญู ชูภักตร์ ได้ศึกษาเรื่อง “การศึกษาการเพิ่มประสิทธิภาพการขนส่งลูกค้าของบริษัท เอบีซี”กุณฑลีย์ ปังคดานรา วท.บ.* สรา อาภรณ์ ปร.ด* ,อรวรรณ แก้วบุญชู ปร.ด***ณัฐกมล ชาญสาธิตพร วท.ด.**** ได้ศึกษาเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความสามารถในการทำงานของพนักงานขับรถบรรทุกสารเคมี” กาญจน์วจี ธนโชติรุ่งสาทิส ได้ศึกษาเรื่อง “ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของโลจิสติกส์ขนส่งข้าวไทยในเส้นทางขนส่งจากจังหวัดนครสวรรค์-ส่งออกต่างประเทศ”

3. ขอบเขตงานวิจัย

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นกลุ่มบุคคลที่ทำงานในกลุ่มอุตสาหกรรมโลจิสติกส์การให้บริการการขนส่งสินค้าในเขตเศรษฐกิจภาคตะวันออก EEC

2. กลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง (Sample group) ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างจากประชากรในกลุ่มอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ โดยใช้การเลือกแบบเจาะจง มีกลุ่มตัวอย่างเป็น พนักงานของ บริษัท ดาวตะวันออก จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทโลจิสติกส์ที่อยู่ในเขตกิจกลุ่ม EEC ตั้งอยู่ในจังหวัดชลบุรีซึ่งเป็นหนึ่งใน 3 จังหวัดที่อยู่ในแผนพัฒนาได้แก่ ระยอง ฉะเชิงเทรา ชลบุรี

การคำนวณกลุ่มตัวอย่าง ใช้หลักของความน่าจะเป็น (Probability sampling) โดยใช้สูตรการคำนวณกลุ่มตัวอย่างของ ทฤษฎี Taro Yamaneในการคำนวณ ซึ่งทั้งนี้ได้กลุ่มตัวให้บริการรถบรรทุกขนส่งสินค้า ในจังหวัดชลบุรี กลุ่มตัวอย่างมาทั้งหมด 171 ชุด

4. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

1.ใช้วิธีแจกแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างจากประชากรในกลุ่มอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ตัวอย่าง ใช้หลักของความน่าจะเป็น (Probability sampling) โดยใช้สูตรการคำนวณกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane ในการคำนวนซึ่งทั้งนี้ได้กลุ่มตัวให้บริการรถบรรทุกขนส่งสินค้า ในจังหวัดชลบุรี กลุ่มตัวอย่างมาทั้งหมด 171 ชุด สติกส์ โดยใช้การเลือกแบบเจาะจง มีกลุ่มตัวอย่างเป็น พนักงานของบริษัท ดาวตะวันออก จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทโลจิสติกส์ที่อยู่ในเขตกิจกลุ่ม EEC ตั้งอยู่ในจังหวัดชลบุรีซึ่งเป็นหนึ่งใน 3 จังหวัดที่อยู่ในแผนพัฒนาได้แก่ ระยอง ฉะเชิงเทรา ชลบุรี

2.การสัมภาษณ์เชิงลึก โดยการใช้การสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi - Structured or Guided Interview) และทำการสัมภาษณ์จากผู้ที่สามารถให้ข้อมูลหลัก (Key-Informants)

ในการกำหนดผู้ให้ข้อมูลหลักผู้วิจัยจะทำการเลือกแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Selection)

โดยมีรายชื่อดังต่อไปนี้

1.นายประสิทธิ์ รุ่งเรือง ผู้บริหาร บริษัท ดาวตะวันออก จำกัด

2.นายสราวุฒิ รุ่งเรือง รองผู้บริหาร บริษัท ดาวตะวันออก จำกัด

3.นายกานต์ พงศ์พิพัฒน์ ผู้ช่วยผู้จัดการทั่วไป ฝ่ายพัฒนาและบริหารลูกค้า บริษัท ดาวตะวันออก จำกัด

5. ผลการศึกษา

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของพนักงานให้บริการขนส่งสินค้าด้วยรถบรรทุกเพื่อรองรับเขตเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก EEC กรณีศึกษา บริษัท ดาวตะวันออก จำกัดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 94.2และเพศหญิง จำนวน 10 คนคิดเป็นร้อยละ 5.8 ตามลำดับ จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ (n = 171)ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 36-45ปีขึ้นไป จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 44.4 รองลงมา ได้แก่ อายุระหว่าง 25-35 ปี จำนวน 42 คน คิดเป็น ร้อยละ 24.6 อายุ 46 ปีขึ้นไป จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 18.7 อายุต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็น ร้อยละ 12.3 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีตำแหน่งพนักงานขับรถจำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 91.8 รองลงมาได้แก่ ตำแหน่งหัวหน้าควบคุมรถจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.8 ตำแหน่งหัวหน้าพนักงานจัดรถจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.2 ตำแหน่งบัญชี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.2ตำแหน่งการตลาด จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ1.2 ตำแหน่งดูแลลูกค้าจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ1.2 ตำแหน่งอนุเลขา จำนวน 1 คน ร้อยละ 0.6 ตำแหน่งจัดซื้อ จำนวน 1 คน ร้อยละ 0.6 ตำแหน่งบุคคล จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.6

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 88.3 และระดับปริญญาตรี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 11.7

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 4 ปี ขึ้นไป จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 38 รองลงมาได้แก่ มรประสบการณ์ทำงานมากกว่า 2 ปี แต่ไม้เกิน 3 ปี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 21.6 มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 3ปีแต่ไม่เกิน 4ปี คิดเป็นร้อยละ 18.1 มีประสบการณ์ทำงาน มากกว่า 1ปีแต่ไม่เกิน 2ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 17.5 และมีประสบการณ์ทำงาน ไม่เกิน 1 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 4.7

ปัจจัยด้านองค์กร ทฤษฎี McKinsey 7sส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการให้บริการขนส่งสินค้าด้วยรถบรรทุกเพื่อรองรับเขตเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก EEC กรณีศึกษา บริษัท ดาวตะวันออก จำกัดมีค่าเฉลี่ย 3.77 โดยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 7 ประเด็น ตามลำดับคือ 1.การจัดหาบุคลากรเข้าทำงาน Staff มีค่าเฉลี่ย 3.93 2. ค่านิยมร่วม Share Value มีค่าเฉลี่ย 3.873. การบริหารจัดการ Styleมีค่าเฉลี่ย 3.78 4.ระบบปฏิบัติงาน System มีค่าเฉลี่ย3.775.กลยุทธ์ขององค์กร Strategy มีค่าเฉลี่ย3.766.ทักษะ Skill มีค่าเฉลี่ย3.767.โครงสร้างบริหารองค์กร Structure มีค่าเฉลี่ย 3.56

ปัจจัยด้านการให้บริการทั่วไปของรถบรรทุกส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการให้บริการขนส่งสินค้าด้วยรถบรรทุกเพื่อรองรับเขตเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก EEC กรณีศึกษา บริษัท ดาวตะวันออก มีค่าเฉลี่ย 3.99 อยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 4 ประเด็น ตามลำดับ 1. ด้านการส่งมอบตรงเวลา มีค่าเฉลี่ย 4.12 2. ด้านความปลอดภัยมีค่าเฉลี่ย 4.06 3. ด้านความรวดเร็วมีค่าเฉลี่ย3.92 4. ความน่าเชื่อถือมีค่าเฉลี่ย3.88

ปัจจัยด้านโครงสร้างพื้นฐานส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการให้บริการขนส่งสินค้าด้วยรถบรรทุกเพื่อรองรับเขตเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก EEC กรณีศึกษา บริษัท ดาวตะวันออก มีค่าเฉลี่ย 3.76 อยู่ในระดับ

มากเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 4 ประเด็น ตามลำดับ 1. อุปกรณ์ยกขนและขนถ่ายสินค้า มีค่าเฉลี่ย 4.02 2.ทำเลที่ตั้ง มีค่าเฉลี่ย 3.92 3. ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น แสดงให้เห็นว่าปัจจัยด้านการให้บริการทั่วไปของรถบรรทุกส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของการให้บริการขนส่งสินค้าด้วยรถบรรทุกเพื่อรองรับเขตเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก EEC กรณีศึกษา บริษัท ดาวตะวันออก มากที่สุด เนื่องบริษัทให้บริการขนส่งทางถนน เพื่อความสะดวกในการขนย้าย เพื่อการส่งสินค้าได้ทันเวลาที่มีจำกัดตรงเวลา ทางบริษัทจะให้ความสำคัญต่อการจัดสรรเวลา เนื่องจากเป็นสิ่งที่ผู้ผลิตให้ความสำคัญมาก การที่สินค้าไปสู่ปลายทางในระยะเวลาที่คลาดเคลื่อน โดยในการขนย้ายสินค้าพนักงานจะต้องมีความระมัดระวัง ทั้งคนและทรัพย์เพื่อป้องกันการเกิดอุบัติเหตุ เนื่องด้วยโยบายรองรับเขตเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก EEC ส่งผลให้บริษัทต้องจำเป็นสร้างการแข่งขันทางประสิทธิ เนื่องจากนโยบายรองรับเขตเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก EEC ปรับปรุงระบบการขนส่งให้มีความหลาก ทำให้ผู้ใช้บริการมีตัวเลือกในการขนส่งที่มากขึ้น การบริการทั่วไปของรถบรรทุกที่ดีจึงเป็นหัวใจสำคัญในการเพิ่มขีดการแข่งขัน รวมทั้งบริษัท ดาวตะวันออก เป็นส่วนสำคัญในการสร้างความน่าเชื่อถือให้กับบริษัท และเป็นสิ่งจูงใจที่จะทำให้มีผู้ใช้บริการเพิ่มขึ้น ส่งผลดีในระยะยาวต่อบริษัท รวมทั้งเป็นการสร้างความน่าเชื่อและความสำเร็จสำหรับผู้ให้บริการ

“ความน่าเชื่อถือจากลูกค้าได้รับการตอบรับมากกว่า 80 % 90 % แต่ได้รับความไว้ใจจากแต่ละเจ้า 10ปี 20 ปี ความปลอดภัยในการปฏิบัติติงานเกิดอุบัติเหตุน้อยถึงน้อยมาก ด้านความรุนแรงถึงเสียชีวิตแทบจะไม่เคยเกิดขึ้น ตรงต่อเวลาดูจากการประเมิณของของเค้าส่วนมากจะได้คะแนนเต็ม 10 ตลอดความรวดเร็วในการขนส่งสินค้า ปฏิบัติได้ตามที่ลูกค้าต้องการได้อย่างถูกต้อง” (นายสราวุฒิ รุ่งเรือง,2560, สัมภาษณ์)
“ผมคิดจะเพิ่มและพัฒนาประสิทธิภาพของบริษัทส่วนใหญ่ ก็จะเป็นเรื่องของประสิทธิภาพของ บุคลากร เรื่องความรับผิดชอบงานให้เป็นสัดส่วน และเรื่องมาตรฐานความปลอดภัยและตรวจสอบได้ของตัวรถขนส่งซึ่งส่วนนี้ปมคิดว่าสำคัญ” (นายกานต์ พงศ์พิพัฒน์, 2560, สัมภาษณ์)

จากการวิเคราะห์ปัจจัยด้านองค์กร ทฤษฎีตามหลักMcKinsey 7sส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการให้บริการขนส่งสินค้าด้วยรถบรรทุกเพื่อรองรับเขตเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก EEC กรณีศึกษา บริษัท ดาวตะวันออกในระดับมาก เนื่องจากปัจจัยด้านองค์กรจะเป็นการสร้างจุดแข็งให้กับองค์กร เพื่อสร้างความพร้อมต่อความเสี่ยงในการบริหารงาน และเป็นกลยุทธในการสร้างเครือข่าย โดยผู้บริหารให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพในด้านคุณภาพขององค์กรการวางแผนคุณภาพเชิงกลยุทธ์ (Strategic Quality Plan) การวางแผนต้องอธิบายถึงองค์ประกอบ มีการส่งบุคคลกรในองค์กรไปอบรม เพื่อสร้างความรู้ใหม่ การให้ความรู้เกี่ยวกับเรื่องที่ผู้บริหาร ผู้จัดการ หัวหน้างาน และพนักงาน ต้องให้ความเอาใจใส่ในการบริหารคุณภาพ

ปัจจัยด้านโครงสร้างพื้นฐานส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการให้บริการขนส่งสินค้าด้วยรถบรรทุกเพื่อรองรับเขตเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก EEC กรณีศึกษา บริษัท ดาวตะวันออก เนื่องจากโครงสร้างพื้นฐานนั้นจะเป็นส่วนสนับสนุนกิจกรรมด้านโลจิสติกส์ให้ดำเนินการได้อย่างราบรื่น สร้างการพัฒนาขีดความสามารถด้านการขนส่งในการพัฒนาเทคโนโลยีด้านโลจิสติกส์ จะต้องครอบคลุมไปด้วยการพัฒนาเทคโนโลยีในการขนส่งการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศโลจิสติกส์การพัฒนาเทคโนโลยีการจัดเก็บการพัฒนาเทคโนโลยีการเคลื่อนย้ายการพัฒนาเทคโนโลยีอื่น ๆและเป็นส่วนสำคัญการควบคุมการเคลื่อนย้ายสินค้าและบริการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลรวมไปถึงกระบวนการจัดเก็บสินค้าบริการและข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ตั้งแต่จุดเริ่มต้น

จนถึงมือผู้บริโภคซึ่งการจัดการโลจิสติกส์จะมุ่งเน้นที่กระบวนการหรือกิจกรรมที่เกี่ยวกับการเคลื่อนย้ายการจัดเก็บการกระจายสินค้าและบริการการวางแผนการผลิตและการส่งมอบสินค้าจากผู้ผลิตไปยังผู้บริโภค

"จะใช้ระบบอิเล็คทอนิกส์เพิ่มมากขึ้น ให้ความสำคัญกับไอทีมากขึ้นต้องดูหลายๆอย่าง กิจกรรมคลังสินค้าอาจจะต้องใช้อุปกรณ์ขนถ่านสินค้าเป็นหลัก แต่กิจกรรมขนส่งเป็นการขนส่งจากจุดหนึ่งไปอีกจุดหนึ่ง ด้านการขนส่งจึงเฉพาะขนย้ายสินค้าเท่านั้น งานขึ้นลงสินค้าหรือใช้อุปกรณ์ขนถ่ายจะเป็นหน้าที่ส่วนของคลังและเจ้าของสินค้าเท่านั้น"

เพื่อรองรับเขตเศรษฐกิจพิเศษ ผู้ให้บริการยังพัฒนาตัวให้ทันระบบเทคโนโลยีที่ก้าวไกล เพื่อการสื่อสารกับผู้รับบริการ และพนักงานได้รวดเร็ว ป้องกันการเข้าใจที่คลาดเคลื่อน รวมทั้งเพื่อจัดเก็บเป็นฐานข้อมูล

"จากสถานการณ์และนโยบายของรัฐบาลที่จะพัฒนาด้านเทคโนโลยีเพื่อส่งเสริมประสิทธิภาพในการทำงาน ใช้เทคโนโลยีที่นำมาใช้ในการทำงานได้เช่นการใช้ Applications ที่รวบรวมการทำงานทั้งหมดลงไป การให้พนักงานขับรถใช้ Application ในการปฏิบัติงานให้ครอบคลุมทุกด้าน ต่อไปอาจจะเป็น Paperless อาจจะเก็บข้อมูลลงอิเล็กทรอนิกส์โดยไม่ใช้กระดาษและเก็บข้อมูลลง Server และสามารถประมวลผลออกมาได้อย่างรวดเร็ว เพื่อเป็นผลดีทางด้านประสิทธิภาพในการทำงานที่อาจจะดีขึ้น

6. อภิปรายผล

ปัจจัยด้านการให้บริการทั่วไปของรถบรรทุกส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการให้บริการขนส่งสินค้าด้วยรถบรรทุกเพื่อรองรับเขตเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก EEC กรณีศึกษา บริษัท ดาวตะวันออก มีค่าเฉลี่ย 3.99 อยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 4 ประเด็น ตามลำดับ 1. ด้านการส่งมอบตรงเวลา มีค่าเฉลี่ย 4.12 2. ด้านความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ย 4.06 3. ด้านความรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย3.92 4. ความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย3.88 ซึ่งสอดคล้องกับงานของมัณฑนา กระโหมวงศ์,(2013) พบว่าการบริหารจัดการโลจิสติกส์ปาล์มน้ำมันที่มีประสิทธิภาพได้นั้นต้องส่งมอบตามความพึงพอใจของลูกค้ามากที่สุดในเวลาอันรวดเร็วและเกิดต้นทุนการขนส่งหรือโลจิสติกส์ที่ต่ำ ปัจจัยด้านต่างๆที่ส่งผลถึงคุณภาพผลผลิตจากสวนของเกษตรกรผู้ปลูกปาล์มน้ำมันและการพิจารณาในด้านโครงสร้างต้นทุนการขนส่งผลผลิตไปถึงผู้รับซื้อรายย่อยหรือโรงงานสกัดปาล์มน้ำมันภายใน 48 ชั่วโมง เพื่อให้สามารถรักษาคุณภาพของและการติดต่อสื่อสาร รวมทั้งหลักการบริหารจัดการต้นทุนการขนส่งซึ่งเป็นกิจกรรมหลักของโลจิสติกส์ในการกระจายหรือเคลื่อนย้ายผลผลิตปาล์มน้ำมันไปยังลูกค้า

ปัจจัยด้านโครงสร้างพื้นฐานส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการให้บริการขนส่งสินค้าด้วยรถบรรทุกเพื่อรองรับเขตเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก EEC กรณีศึกษา บริษัท ดาวตะวันออก มีค่าเฉลี่ย 3.76 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 4 ประเด็น ตามลำดับ 1. อุปกรณ์ยกขนและขนถ่ายสินค้า มีค่าเฉลี่ย 4.02 2.ทำเลที่ตั้ง มีค่าเฉลี่ย 3.92 3. ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นผลให้เกิดการแข่งขันและพัฒนาด้านการขนส่งโลจิสติก สามารถกำหนดงบประมาณ และวางแผนการเคลื่อนย้ายได้ยังเจน สอดคล้องกับ จักรกฤษณ์ ดวงพัสตร (2556) การพัฒนาศักยภาพผู้ให้บริการโลจิสติกส์ไทยสู่ประชาคมเศรษฐกิจ พบว่าการมาตรการสำหรับภาครัฐและเอกชนควรเร่งปรับตัวเพื่อเพิ่มพัฒนาศักยภาพผู้ให้บริการโลจิสติกส์ไทยสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนโดยออกมาตรการส่งเสริมการพัฒนาธุรกิจโลจิสติกส์ การพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกในการประกอบธุรกิจบริการโลจิสติกส์

5.3 ข้อเสนอแนะ

การศึกษาพบว่าประสิทธิภาพการให้บริการขนส่งสินค้าด้วยรถบรรทุกวิเคราะห์ความพร้อมและ เพื่อเสนอแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการด้วยรถบรรทุกขนส่งสินค้าเพื่อรองรับเขตเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก EEC กรณีศึกษา บริษัท ดาวตะวันออก จำกัด เปรียบเทียบปัจจัยด้านองค์กร 7 ด้านทฤษฎี 7S McKenzie ได้แก่โครงสร้างองค์กรกลยุทธ์การจัดหาบุคลากรเข้าทำงานรูปแบบธุรกิจ ระบบบริหารงานค่านิยมร่วมทักษะความชำนาญของพนักงานเปรียบเทียบปัจจัยด้านการให้บริการทั่วไปของรถบรรทุกทฤษฎี Service Qualityได้แก่ ด้านการบริการด้านความปลอดภัยด้านความน่าเชื่อถือด้านการส่งมอบตรงต่อเวลาเปรียบเทียบด้านปัจจัยด้านโครงสร้างพื้นฐานและสภาพแวดล้อมได้แก่ทำเลที่ตั้งระบบเทคโนโลยีสารสนเทศอุปกรณ์ยกขนและขนถ่ายสินค้า

ทุกด้านมีความพร้อมที่จะรองรับและรับมือได้ในระดับดีมากแต่ทั้งนี้บริษัทฯยังขาดในเรื่องความรู้ความเข้าใจทางด้านภาษาต่างประเทศ และยังขาดเครื่องมืออุปกรณ์อิเลคทรอนิคส์ที่ทันสมัย ดังนั้นบริษัท ควรเพิ่มการฝึกอบรมและให้ความรู้ทั้งทางด้านทักษะต่างๆ เช่น ภาษาอังกฤษให้ความรู้ด้านการใช้เครื่องมือที่ทันสมัยเพื่อมากขึ้นอย่างเป็นสม่ำเสมอ

7.รายการอ้างอิง

ภวัต ตั้งตรงจิตร.2009.**“ระบบการขนส่งทางรถไฟของประเทศตามแผนยุทธศาสตร์กระทรวงคมนาคม”** วารสารงานวิจัยมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชียฉบับวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (3)1

จักรกฤษณ์ ดวงพัสตร. 2556.**“การพัฒนาศักยภาพผู้ให้บริการโลจิสติกส์ไทยสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน”**วารสารวิทยาการจัดการ, (30) 2

เบญจวรรณ จู๋แหลมฟ้า. 2559. **“ได้ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพการให้บริการขนส่ง โดยรถบรรทุกในภาคกลาง ของ บริษัท เบญจวรรณ แอนด์ บวร ขนส่ง จำกัด”** รวมงานวิชาการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

มัณฑนา กระโหมวงศ์.2013.**“แนวทางการบริหารจัดการโลจิสติกส์ของปาล์มน้ำมันเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ”** วารสารมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์, 5(4)

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิทยา เมฆขำ. 2557. **“แนวทางการพัฒนาบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพในการลดต้นทุนด้านการขนส่ง”**วารสารเทคโนโลยีอุตสาหกรรมมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา,(2)2

ชู สาลี, พนิดา,หรลดา,พงศ์,เฉย ไสย&สม เดช.2011.**“ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับผู้ให้บริการน้ำมันด้วยรถบรรทุก”** วารสารวิชาการ อุตสาหกรรมศึกษา,5 (1)

จิตรประภา แสงบู่วัฒนา. **2558.“แบบจำลองเชิงสาเหตุของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและการจัดการความรู้ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขององค์กร**”

กาญจน์วจี ธนโชติรุ่งสาทิส, 2017. **“ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของโลจิสติกส์ขนส่งข้าวไทยในเส้นทางขนส่งจากจังหวัดนครสวรรค์-ส่งออกต่างประเทศ**”วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล(28)88,

ศักดิ์ กองสุวรรณ,เชษฐ์ภณัฏลีลาศรีสิริ.2013.**“ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจจ้างผู้ให้บริการ**

ด้านโลจิสติกส์ ของผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในจังหวัดสมุทรปราการ”วารสารงานวิจัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครเหนือ,4(2)

กันต์ธมน สุขกระจ่าง.2015.“**การประยุกต์ใช้วิธีการวิเคราะห์ตามลำดับชั้นของกระบวนการตัดสินใจ ในการคัดเลือกผู้ให้บริการขนส่งของผลิตภัณฑ์สิ่งทอ**” วารสารวิชาการคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรมมหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง (8)1

วทัญญู ชูภักตร์.2017.“**การศึกษาการเพิ่มประสิทธิภาพการขนส่งลูกค้าของบริษัท เอบีซี**” วารสารวิจัยและพัฒนา”มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

กุณฑลีย์ ปังคดานรา วท.บ. สรา อาภรณ์ ปร.ด,อรวรรณ แก้วบุญชู ปร.ด ณัฐกมล ชาญสาธิตพร วท.ด.2012.“**ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความสามารถในการทำงานของพนักงานขับรถบรรทุกสารเคมี**”วารสารพยาบาลศาสตร์และสุขภาพ (35)2

ดร.เกษม ชูจารุกุล. (มมป.) “ก**ารขนส่งทางถนนระหว่างประเทศไทยกับประเทศเพื่อนบ้าน**” ภาควิชาวิศวกรรมโยธา คณะวิศวกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน, **เขตพื้นที่เศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก เพื่ออนาคตของ ASEAN**, เข้าถึงได้จากhttp://www.boi.go.th/upload/content/BOI-book%202016- EEC-EN-TH-20161129_88126.pdf

จิรามน สุธีรชาติ. 2017. “**เผยแพร่ในนิตยสารการเงินธนาคาร**” ฉบับเดือนพฤษภาคม 2017

ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. 2560.**ธุรกิจSMEโลจิสติกส์ปรับกลยุทธ์รับโอกาสและความท้าทายในยุค4.0** เข้าถึงได้จาก: https://www.kasikornresearch.com/TH/K-EconAnalysis/Pages/search.aspx

นายอลงกรณ์ พลบุตร. กรมทรัพย์สินทางปัญญา, 2543.“**โครงการเมืองต้นแบบเศรษฐกิจสร้างสรรค์สนองนโยบาย เร่งแก้วิกฤติเศรษฐกิจ/เชื่อมั่นรายได้เพิ่ม เสริมเกร่งให้กับประเทศ**”

Parasuraman, A, Zeltjaml,V.A.&Berry,L.L.1985.“**A Concept of Service Quality and Implications for Future Research**”Journal of Marketing.49 (3):41-50

Thomas J Peter and Robert H.Waterman: **In search of Excellence.**1980. 14 เมษายน 2554

อำนาจ วัดจินดา. 2533.“**McKensey Framework-7แนวคิดปัจจัย 7 ประการในการประเมินองค์กร**”วิทยากรและที่ปรึกษาด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์กร เข้าถึงได้จาก http://themindofstrategy.blogspot.com/2010/09/007-in-search-of-excellence.html

Yamane, Taro, 1973. “**Statistics :An Introductory Analysis**” Third

การพยากรณ์ความต้องการแว่นตา ร้านรักแว่น

EYE GLASSES DEMAND FORECASTING FOR RAK WAN SHOP

อนุสรณ์ บุญสง่า

วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน

วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน

มหาวิทยาลัยศรีปทุม

บทคัดย่อ

ปัจจุบันธุรกิจร้านแว่นตามีการแข่งขันทางธุรกิจที่สูง ไม่ว่าจะเป็นธุรกิจร้านค้าทั่วไป ที่มีหลากหลายยี่ห้อและหลายรูปแบบ ปัจจัยที่สำคัญของร้านแว่นตา คือการบริหารต้นทุนของสินค้า จึงจำเป็นจะต้องแก้ไขจุดอ่อนของธุรกิจเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการแข่งขัน ซึ่งการค้นคว้าอิสระนี้จึงมีวัตถุประสงค์ เพื่อพยากรณ์การสั่งซื้อสินค้าของร้านรักแว่น และหาแนวทางแก้ไขปัญหาสินค้าเคลื่อนไหวช้าและไม่มีการเคลื่อนไหว โดยเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่เดือนมกราคม พ.ศ. 2558 จนถึง เดือนธันวาคม พ.ศ. 2559 และนำข้อมูลมาใช้ในการวิเคราะห์เปรียบเทียบวิธีหาค่าเฉลี่ยเคลื่อนที่ วิธีหาค่าเฉลี่ยเคลื่อนที่แบบถ่วงน้ำหนัก วิธีปรับเรียบแบบเอ็กซ์โพเนนเชียลแบบง่าย การวิเคราะห์สมการถดถอย การพยากรณ์นาอีฟ และวิธีแยกส่วนประกอบ เพื่อหาตัวแบบที่เหมาะสมที่สุดสำหรับการพยากรณ์และคำนวณหายอดสั่งซื้อแว่นสายตาที่ใกล้เคียงกับความต้องการจริง ซึ่งผลลัพธ์ที่ได้พบว่า การพยากรณ์วิธีแยกส่วนประกอบได้ผลลัพธ์ที่ใกล้เคียงมากกว่าการพยากรณ์รูปแบบอื่น โดยมีค่า MAD , MSE และ MAPE ต่ำสุด คือ Rayban เท่ากับร้อยละ 1.34, 2.34 และ 52.63 ตามลำดับ LEVI'S เท่ากับร้อยละ 2.15, 6.20 และ 33.70 ตามลำดับ และ Frank Custom เท่ากับร้อยละ 4.40, 27.47 และ 25.85 ตามลำดับ

นอกจากการพยากรณ์ด้วยวิธีแยกส่วนประกอบ จะเหมาะสมกับการพยากรณ์ยอดขายยังสามารถใช้ในการวางแผนการบริหารสินค้าคงคลังในธุรกิจร้านแว่น รวมถึงธุรกิจค้าปลีกอื่นๆ เช่นกัน

คำสำคัญ : การพยากรณ์วิธีแยกส่วนประกอบ,วิเคราะห์เปรียบเทียบ

ABSTRACT

Nowadays, glasses shop for eyesight is in high competition status, no matter in the form of normal retailers which contain several brands and patterns of model within I one shop. The key factor of glasses shop for eyesight is to manage the cost of the products, thus make it necessary to deal with the weak point of this business model and increase the potential strength in order to complete with other competitors. This IS study's objective is to predict the order from one glasses shop called "Rak Van" shop and find the solution of being slow stock turnover of "Rak Van" glasses shop. Having datas collection by Nov 2015 to Nov 2016 and from the collected datas, analyse the ratios of moving stock and other ratios to find

the appropriate tools to predict and calculate the most likely method of analysis. As a result, the prediction of components is most likely method than the others, Rayban have lowest MAD, MSE and MAPE rate by equal to 1.34, 2.34 and 52.63. However, the other brand like LEVI'S equal to 2.15, 6.20, and 33.70. The other brand like Frank Custom equal to 4.40, 27.47, and 25.85.

To predict by using components methods not only the most appropriate and good to predict the total in sale, but also make the businrss owner be able to manage the stock in the warehouse, and also including other retailers shop as well

KEY WORDS : , the prediction of components is most likely method, analyse the ratios

1.ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบัน ตลาดแว่นตาในประเทศไทยมีมูลค่าประมาณ 6,000 ล้านบาท เป็นธุรกิจที่มีการขยายตัวมากขึ้น มีการแข่งขันทางธุรกิจที่ค่อนข้างสูง ไม่ว่าจะเป็นธุรกิจร้านค้าปลีกทั่วไป ที่มีหลากหลายยี่ห้อและหลายรูปแบบที่มีการแข่งขันดุเดือดทางด้านราคาและแคมเปญต่างๆ ที่มีอยู่มากมาย ปัจจัยที่สำคัญของร้านแว่นตาไม่ใช่แค่การขายของถูกในสินค้าใหม่ แต่มันคือการที่เราสามารถแก้ปัญหาของธุรกิจแว่นตาแบบเดิมๆ โดยที่ทางร้านต้องมีศักยภาพในการสรรหาสินค้าที่มีคุณภาพในขณะเดียวกันก็สามารถคุมต้นทุนได้ และปัจจัยอีกด้านคือ การดำเนินชีวิตขอผู้คนมีความเร่งรีบมากขึ้น เพราะมีกระแสค่านิยมที่มาจากเทคโนโลยีใหม่ๆ แทบเลตและ สมาร์ทโฟน ซึ่งส่งผลเสียแก่สุขภาพทางสายตา ยิ่งผู้บริโภคที่มีการทำงานหนักและพักผ่อนน้อยลง มีการดูแลสุขภาพที่ไม่ดีเท่าที่ควร ทำให้ปริมาณผู้มีปัญหาสายตาเพิ่มมากขึ้น รวมถึงการที่บุคคลทั่วไปอายุมากขึ้นด้วย

ธุรกิจร้านแว่นตา เป็นธุรกิจที่มีการสั่งซื้อสินค้ามาเพื่อขายนั้น ต้องมีการสต๊อกสินค้า ก่อให้เกิดต้นทุนจม การตัดสินใจว่าจะสั่งซื้อสินค้านั้น ถ้าสั่งซื้อมากเกินไปจะส่งผลให้สินค้าเคลื่อนไหวช้าและที่ไม่มีการเคลื่อนไหว ซึ่งทางร้านอาจจะต้องขายขาดทุนในที่สุด เพื่อนำสินค้ารุ่นใหม่ๆเข้ามาขาย เนื่องจากกระบวนการสต๊อกสิ้นค้านั้น จะทำให้เกิดต้นทุนแล้ว ในทางตรงกันข้ามถ้าสั่งซื้อมาในจำนวนที่น้อยเกินไปอาจไม่พอกับความต้องการของผู้บริโภค ทำให้เกิดการเสียโอกาสขึ้นและทางผู้บริโภคอาจหันไปหาสินค้าที่ร้านคู่แข่งได้ ส่งผลให้ทางร้านสูญเสียลูกค้าและรายได้ การพยากรณ์การสั่งซื้อ จะเป็นการแก้ไขปัญหาในส่วนนี้ ถ้าการขายสินค้าในจำนวนที่สอดคลองกับยอดสั่งซื้อที่พยากรณ์ไว้จะส่งผลให้ธุรกิจไม่ขาดทุนและมีรายได้ตามที่ตั้งเป้าที่ตั้งไว้อีกด้วย

จากการบริหารร้านรักแว่น ผู้วิจัยพบปัญหาในการบริหารสต็อกที่มีปริมาณสินค้าที่มีความเคลื่อนไหวช้าและที่ไม่มีการเคลื่อนไหว เนื่องจากการสั่งซื้อสินค้ามีปริมาณที่มากเกินไป และมีสินค้าบางชนิดที่น้อยเกินไปไม่เพียงพอต่อความต้องการของลูกค้า รวมทั้งมีคู่แข่งเป็นจำนวนมากในบริเวณใกล้เคียง จึงทำให้ผู้วิจัยจัดทำแผนการพยากรณ์สินค้าเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น และสามารถนำไปปรับปรุงและสร้างกลยุทธ์ทางการตลาดให้เหมาะสมและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

2.วัตถุประสงค์

1. เพื่อพยากรณ์การสั่งซื้อสินค้าของร้านรักแว่น
2. นำเสนอแนวทางในการแก้ไขปัญหาสินค้าที่เคลื่อนไหวช้าและที่ไม่มีการเคลื่อนไหว

3.ทบทวนวรรณกรรม

จากการทบทวนวรรณกรรม ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า ทฤษฎีการพยากรณ์ (Forecasting) มีหลายรูปแบบ วิธีการและการใช้งานที่แตกต่างกันตามวัตถุประสงค์และความเหมาะสม ทั้งนี้ รูปแบบการพยากรณ์ที่นิยมใช้ในการวางแผนทางธุรกิจ โดยเฉพาะเพื่อการคาดการณ์ยอดขาย หรือการสั่งซื้อสินค้าหรือวัตถุดิบ มี 12 รูปแบบ ได้แก่ การพยากรณ์โดยวิธีการหาค่าเฉลี่ยเคลื่อนที่ (Moving averages), การเฉลี่ยแบบเคลื่อนที่คู่ (Double Moving Average), วิธีหาค่าเฉลี่ยเคลื่อนที่แบบถ่วงน้ำหนัก (Weighted Moving Average), วิธีค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก (Exponential Moving Average), วิธีค่าเฉลี่ยเคลื่อนจุดตรงกลาง (Cantered Moving Average), วิธีปรับเรียบแบบเอ็กซ์โพเนนเชียลแบบง่าย (Single Exponential Smoothing Method), การปรับเรียบด้วยการปรับแนวโน้มตามวิธีของ Holt (Exponential smoothing Adjusted for Trend: Holt's Method), การปรับเรียบด้วยการปรับแนวโน้มและฤดูกาลตามวิธีของ Winters (Exponential smoothing Adjusted for Trend and Seasonal Variation: Winter's Model), การวิเคราะห์สมการถดถอย (Regressions Analysis), วิธี Box-Jenkins ด้วยแบบจำลอง (ARIMA), การพยากรณ์นาอีฟ (Naïve Forecast), วิธีแยกส่วนประกอบ (Decomposition Method) ซึ่งผู้วิจัยได้พิจารณาเลือกวิธี Simple Moving Average, Weighted Moving Average, Simple Exponential Smoothing, Simple Regression Analysis, Naïve Methods และ Decomposition Method สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล ของ กรณีศึกษา ซึ่งเป็นร้านแว่นตาขนาดเล็ก และมีจำนวนข้อมูลไม่ซ้ำซ้อน ทำให้โดยนำข้อมูลที่ได้ทำการวิเคราะห์ตามวิธีการวิจัยต่อไป

4.ขอบเขตการวิจัย

1. ร้านรักแว่นดอนเมือง
2. ข้อมูลยอดขาย ระยะในการนำข้อมูลมาพยากรณ์ 2 ปี
3. กรอบแว่นสายตา

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ร้านรักแว่น กรณีศึกษาตั้งอยู่ที่จังหวัดกรุงเทพฯ เขตดอนเมือง ก่อตั้งเมื่อปี 2553 จดทะเบียน วันที่ 14 พฤศจิกายนพ.ศ. 2556 การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยเลือกจากกลุ่มสินค้าประเภทกรอบแว่นตาที่มียอดขายสูงที่สุด 3 อันดับแรก ดังนี้

ยี่ห้อ	รหัสสินค้า
Rayban	RB2008
Levi'S	LS5000

Frank Custom	FC3010

การรวบรวมข้อมูล

1. ยอดขายสินค้าร้านรักแว่น

2. ยี่ห้อและปริมาณ

3. ปริมาณการจำหน่ายของแว่นตา

โดยเป็นแนวทางในการศึกษาปัญหาเกี่ยวกับการหาปริมาณความต้องการสั่งซื้อในอนาคตและหาปริมาณแว่นตาที่เหมาะสมของร้านรักแว่น

นำข้อมูลทุติยภูมิที่มียอดการขายในอดีตของร้าน ที่มีแต่บิลแต่ละเดือนมาทำการเรียบเรียงข้อมูล แล้วนำข้อมูลดิบมาแปลงเป็นข้อมูลทางสถิติ ผู้วิจัยจะใช้ข้อมูลยอดขายนำมาลงใน excel แยกตามรุ่นเวลา และแปลงเป็นค่าทางสถิติ เพื่อนำมาพยากรณ์

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการวิจัยฉบับนี้จะเป็นการเก็บข้อมูลยอดขายในอดีต เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลและทำการพยากรณ์และเปรียบเทียบ

เปรียบเทียบตัวแบบพยากรณ์ที่ได้จากวิธีพยากรณ์ต่าง ๆ ทั้ง 6 วิธี คือ วิธี Simple Moving Average, Weighted Moving Average, Simple Exponential Smoothing, Simple Regression Analysis, Naïve Methods และ Decomposition Method

เดือน / ปี	ยอดขายจริง	ค่าพยากรณ์ Rayban					
		Moving averages	Weighted Moving Average	Simple exponential smoothing	Simple Regression Analysis	Naïve Methods	Decomposition Method
มกราคม 58	3	-	-	3.42	4.23	-	4.23
กุมภาพันธ์ 58	8	-	-	3.29	4.16	3	4.40
มีนาคม 58	4	-	-	4.70	4.09	8	4.48
เมษายน 58	1	5.00	5.17	4.49	4.02	4	2.84

เดือน / ปี	ยอดขายจริง	ค่าพยากรณ์ Rayban					
		Moving averages	Weighted Moving Average	Simple exponential smoothing	Simple Regression Analysis	Naïve Methods	Decomposition Method
พฤษภาคม 58	6	4.33	3.56	3.45	3.94	1	4.00
มิถุนายน 58	5	3.67	3.83	4.21	3.87	6	4.16
กรกฎาคม 58	3	4.00	4.27	4.45	3.80	5	4.24
สิงหาคม 58	4	4.67	4.50	4.01	3.73	3	2.68
กันยายน 58	2	4.00	3.95	4.01	3.66	4	3.78
ตุลาคม 58	4	3.00	2.96	3.41	3.59	2	3.93
พฤศจิกายน 58	3	3.33	3.33	3.58	3.52	4	3.99
ธันวาคม 58	5	3.00	3.03	3.41	3.45	3	2.52
มกราคม 59	2	4.00	4.03	3.89	3.38	5	3.55
กุมภาพันธ์ 59	3	3.33	3.31	3.32	3.31	2	3.69
มีนาคม 59	4	3.33	3.28	3.22	3.24	3	3.74
เมษายน 59	1	3.00	3.05	3.46	3.17	4	2.36
พฤษภาคม 59	2	2.67	2.62	2.72	3.10	1	3.32
มิถุนายน 59	2	2.33	2.29	2.50	3.03	2	3.45
กรกฎาคม 59	4	1.67	1.69	2.35	2.96	2	3.50
สิงหาคม 59	1	2.67	2.70	2.85	2.89	4	2.21
กันยายน 59	5	2.33	2.32	2.29	2.82	1	3.10
ตุลาคม 59	4	3.33	3.35	3.11	2.75	5	3.21
พฤศจิกายน 59	2	3.33	3.38	3.37	2.68	4	3.25
ธันวาคม 59	4	3.67	3.62	2.96	2.61	2	2.05

เดือน / ปี	ยอดขายจริง	ค่าพยากรณ์ LEVI'S					
		Moving averages	Weighted Moving Average	Simple exponential smoothing	Simple Regression Analysis	Naïve Methods	วิธีแยกส่วนประกอบ (Decomposition Method)
มกราคม 58	6	-	-	7.25	8.36	-	8.50
กุมภาพันธ์ 58	12	-	-	6.88	8.26	6	8.71
มีนาคม 58	7	-	-	8.41	8.17	12	8.50
เมษายน 58	3	8.33	8.50	7.99	8.07	7	5.47
พฤษภาคม 58	9	7.33	6.33	6.49	7.97	3	8.29
มิถุนายน 58	13	6.33	6.50	7.24	7.88	9	8.50
กรกฎาคม 58	10	8.33	9.00	8.97	7.78	13	8.29
สิงหาคม 58	5	10.67	10.72	9.28	7.68	10	5.34
กันยายน 58	11	9.33	8.95	8.00	7.59	5	8.09
ตุลาคม 58	7	8.67	8.71	8.90	7.49	11	8.28
พฤศจิกายน 58	6	7.67	7.74	8.33	7.39	7	8.09
ธันวาคม 58	10	8.00	7.83	7.63	7.30	6	5.20
มกราคม 59	4	7.67	7.76	8.34	7.20	10	7.88
กุมภาพันธ์ 59	8	6.67	6.61	7.04	7.11	4	8.07
มีนาคม 59	7	7.33	7.28	7.33	7.01	8	7.88
เมษายน 59	3	6.33	6.40	7.23	6.91	7	5.07
พฤษภาคม 59	5	6.00	5.89	5.96	6.82	3	7.67
มิถุนายน 59	6	5.00	4.96	5.67	6.72	5	7.86
กรกฎาคม 59	9	4.67	4.73	5.77	6.62	6	7.67
สิงหาคม 59	4	6.67	6.74	6.74	6.53	9	4.93

เดือน / ปี	ยอดขายจริง	ค่าพยากรณ์ LEVI'S					
		Moving averages	Weighted Moving Average	Simple exponential smoothing	Simple Regression Analysis	Naïve Methods	วิธีแยกส่วนประกอบ (Decomposition Method)
กันยายน 59	9	6.33	6.30	5.92	6.43	4	7.47
ตุลาคม 59	6	7.33	7.33	6.84	6.33	9	7.64
พฤศจิกายน 59	5	6.33	6.37	6.59	6.24	6	7.46
ธันวาคม 59	9	6.67	6.61	6.11	6.14	5	4.79

เดือน / ปี	ยอดขายจริง	ค่าพยากรณ์ Frank Custom					
		Moving averages	Weighted Moving Average	Simple exponential smoothing	Simple Regression Analysis	Naïve Methods	วิธีแยกส่วนประกอบ (Decomposition Method)
มกราคม 58	18	-	-	18.67	16.58	-	15.38
กุมภาพันธ์ 58	21	-	-	18.47	16.76	18	19.83
มีนาคม 58	13	-	-	19.23	16.94	21	14.65
เมษายน 58	15	17.33	16.50	17.36	17.12	13	15.95
พฤษภาคม 58	14	16.33	15.67	16.65	17.30	15	16.23
มิถุนายน 58	25	14.00	14.08	15.86	17.49	14	20.91
กรกฎาคม 58	11	18.00	18.67	18.60	17.67	25	15.43
สิงหาคม 58	12	16.67	16.50	16.32	17.85	11	16.78
กันยายน 58	24	16.00	15.38	15.02	18.03	12	17.07
ตุลาคม 58	32	15.67	16.21	17.72	18.21	24	21.98

เดือน / ปี	ยอดขายจริง	ค่าพยากรณ์ Frank Custom					
		Moving averages	Weighted Moving Average	Simple exponential smoothing	Simple Regression Analysis	Naïve Methods	วิธีแยกส่วนประกอบ (Decomposition Method)
พฤศจิกายน 58	18	22.67	23.41	22.00	18.39	32	16.21
ธันวาคม 58	26	24.67	24.47	20.80	18.58	18	17.62
มกราคม 59	12	25.33	25.15	22.36	18.76	26	17.91
กุมภาพันธ์ 59	14	18.67	18.50	19.25	18.94	12	23.05
มีนาคม 59	21	17.33	17.03	17.68	19.12	14	16.99
เมษายน 59	11	15.67	15.88	18.67	19.30	21	18.46
พฤษภาคม 59	18	15.33	15.27	16.37	19.48	11	18.75
มิถุนายน 59	15	16.67	16.60	16.86	19.67	18	24.12
กรกฎาคม 59	13	14.67	14.75	16.30	19.85	15	17.77
สิงหาคม 59	21	15.33	15.24	15.31	20.03	13	19.30
กันยายน 59	18	16.33	16.44	17.02	20.21	21	19.59
ตุลาคม 59	28	17.33	17.42	17.31	20.39	18	25.19
พฤศจิกายน 59	21	22.33	22.44	20.52	20.57	28	18.55
ธันวาคม 59	27	22.33	22.38	20.66	20.76	21	20.13

จากค่าเฉลี่ยของความเบี่ยงเบนสมบูรณ์ (MAD) ค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนยกกำลังสอง (MSE) และค่าเฉลี่ยเปอร์เซ็นต์ความคลาดเคลื่อนสัมบูรณ์ (MAPE) ในช่วงเวลาเดียวกันซึ่งมีผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าความคลาดเคลื่อน พบว่า ค่าพยากรณ์ที่ได้จากวิธีแยกส่วนประกอบ (Decomposition Method) ให้ค่า MAD , MSE และ MAPE ต่ำสุด คือ Rayban เท่ากับ 1.34, 2.34, 52.63% และLEVI’S เท่ากับ 2.15, 6.20, 33.70%และ Frank Custom เท่ากับ 4.40, 27.47และ 25.85%ตามลำดับ แสดงว่าข้อมูลยอดขายในการพยากรณ์ด้วยวิธีแยกส่วนประกอบ (Decomposition Method) เหมาะสมที่สุด

แว่นตา	วิธีพยากรณ์	MAD	MSE	MAPE
Rayban	Moving averages	1.21	2.41	59.51%
	Weighted Moving Average	1.25	2.61	61.10%
	Simple exponential smoothing	0.63	0.60	64.23%
	Simple Regression Analysis	1.32	2.51	58.54%
	Naïve Methods	2.17	6.42	86.56%
	Decomposition Method	1.34	2.34	52.63%
LEVI'S	Moving averages	2.22	8.06	39.35%
	Weighted Moving Average	2.28	8.34	40.30%
	Simple exponential smoothing	1.34	2.73	43.43%
	Simple Regression Analysis	2.24	6.91	38.39%
	Naïve Methods	3.75	16.67	59.72%
	Decomposition Method	2.15	6.20	33.70%
Frank Custom	Moving averages	4.75	40.69	26.47%
	Weighted Moving Average	4.76	40.64	26.51%
	Simple exponential smoothing	1.64	3.96	29.88%
	Simple Regression Analysis	4.79	32.64	27.98%
	Naïve Methods	7.08	67.25	41.04%
	Decomposition Method	4.40	27.47	25.85%

5.สรุปผลการวิจัย

การนำเทคนิคพยากรณ์ความต้องการแว่นตาไปใช้กับร้านรักแว่น จากการเปรียบเทียบวิธีการพยากรณ์ Simple Moving Average, Weighted Moving Average, Simple Exponential Smoothing, Simple Regression Analysis, Naïve Methods และ Decomposition Method กับร้านรักแว่น โดยมีข้อมูลยอดขายตั้งแต่เดือนมกราคม พ.ศ. 2558 จนถึง เดือนธันวาคม พ.ศ. 2559 เพื่อการพยากรณ์ความต้องการสั่งซื้อแว่นตาทั้ง 3 ชนิด ได้แก่ Rayban, Levi's, Frank Custom ผลการนำมาเปรียบเทียบได้ว่า

จากการวิเคราะห์หาวิธีการพยากรณ์ที่เหมาะสมกับสินค้า 3 ชนิด ของตัวแบบพยากรณ์จากวิธีการพยากรณ์ทั้ง 6 วิธี พบว่า ค่าพยากรณ์ที่ได้จากวิธีแยกส่วนประกอบ (Decomposition Method)ให้ค่า MAD , MSE และ MAPE ต่ำสุด คือ Rayban เท่ากับ 1.34, 2.34, 52.63% และLEVI'S เท่ากับ 2.15, 6.20, 33.70% และ Frank Custom เท่ากับ 4.40, 27.47และ 25.85% ตามลำดับ แสดงว่าข้อมูลยอดขายในการพยากรณ์ด้วยวิธีแยกส่วนประกอบ (Decomposition Method) เหมาะสมทีสุด เพราะมีค่าความคลาดเคลื่อนระหว่างยอดขายสินค้าจริงกับยอดขายจากการพยากรณ์ MAD , MSE และ MAPE ต่ำที่สุด

ดังนั้นจะพบว่าการวิเคราะห์เลือกวิธีการพยากรณ์ Decomposition Method ที่นำมาใช้ในการพยากรณ์ ยอดขายสินค้าแต่ละชนิดได้อย่างเหมาะสม จะได้ผลลัพธ์การพยากรณ์ที่ใกล้เคียงกับยอดขายจริงมากกว่าการพยากรณ์รูปแบบอื่น จึงสรุปได้ว่าการเลือกใช้วิธีการพยากรณ์แยกส่วนประกอบ (Decomposition Method) เหมาะสมกับธุรกิจร้านแว่น โดยการพยากรณ์การสั่งซื้อแว่นสายตาแต่ละชนิด สามารถช่วยในการแก้ไขปัญหาสินค้าที่เคลื่อนไหวช้าและที่ไม่มีการเคลื่อนไหวและสามารถนำไปปรับปรุงและสร้างกลยุทธ์ทางการตลาดให้เหมาะสมและมีประสิทธิภาพมากขึ้น ที่จะเกิดขึ้นในอนาคตได้

อภิปรายผล

จากการศึกษาพบว่า การพยากรณ์ความต้องการแว่นตา ร้านรักแว่น โดยวิธีการพยากรณ์แยกส่วนประกอบ (Decomposition Method) ได้ผลลัพธ์การพยากรณ์ที่ใกล้เคียงกับยอดขายจริงมากกว่าการพยากรณ์รูปแบบอื่นโดยมีค่าค่า MAD , MSE และ MAPE ต่ำสุด คือ Rayban เท่ากับ 1.34, 2.34, 52.63% และLEVI'S เท่ากับ 2.15, 6.20, 33.70% และ Frank Custom เท่ากับ 4.40, 27.47และ 25.85% ตามลำดับ มีค่าความคลาดเคลื่อนระหว่างยอดขายสินค้าจริงกับยอดขายจากการพยากรณ์ MAD , MSE และ MAPE ต่ำที่สุด ซึ่งสามารถช่วยในการแก้ไขปัญหาสินค้าที่เคลื่อนไหวช้าและที่ไม่มีการเคลื่อนไหวได้ ซึ่งสอดคล้องกับ **ชัยรัตน์ อัตตวนิช,และธนัญญา วสุศรี (2546**) ผลการจัดการคลังสินค้าผ้าที่เหมาะสม สำหรับอุตสาหกรรมสิงทอของกรณีศึกษา จากกรณีศึกษาพบว่า ค่าพยากรณ์ที่ได้จากวิธีแยกส่วนประกอบให้ค่า MAD , MSE และ MAPE ต่ำสุด คือเท่ากับ 45374.67, 3671921993.80 และ 21.60 ตามลำดับ แสดงว่าข้อมูลปริมาณการสั่งซื้อชุดนี้พยากรณ์ด้วยวิธีแยกส่วนประกอบ เหมาะสมที่สุด เพราะให้ค่า MAD , MSE และ MAPE ต่ำสุด จากผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่าวิธีการพยากรณ์ ด้วยวิธี แยกส่วนประกอบสามารถนำมาใช้ได้จริงในโรงงานกรณีศึกษาสามารถลดค่าใช้จ่ายได้

7.รายการอ้างอิง

กนกกาญจน์ มูลผาลา. (2557). “**การศึกษาเทคนิคการพยากรณ์ยอดขายสินค้าอุปโภคที่เหมาะสมของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง.**” วารสารวิชาการบริหารธุรกิจ ฉบับที่ 1: 12-21.

กรณ์ ศิริจิตร. (2555**). การพัฒนาระบบพยากรณ์ยอดสั่งซื้อสินค้า โดยใช้ตัวแบบพยากรณ์สมการถดถอยอย่าง ง่าย กรณีศึกษาบริษัทสุขภัณฑ์ เซ็นเตอรกรุ๊ป จำกัด**. กรุงเทพฯ :มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

กำพล เอกลักษณ์โพธิ์. (2551). **การออกแบบระบบช่วยเหลือการตัดสินใจเพื่อการพยากรณ์ปริมาณความต้องการสินค้ากระดาษคราฟท์ กรณีศึกษา บริษัทในอุตสาหกรรมกระดาษคราฟท์**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

จักรินทร์ กลั่นเงินและ ประภาพรรณ เกษราพงศ์. (2555). **การพยากรณ์ปริมาณความต้องการสินค้าเพื่อควบคุมสินค้าคงคลัง กรณีศึกษา ธุรกิจค้าส่ง-ค้าปลีก**, การประชุมวิชาการข่ายงานวิศวกรรมอุสาหการ, ประจำปี พ.ศ. 2555 17-19 ตุลาคม 2555, เพชรบุรี : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ชัยรัตน์ อัตตวนิชและ ธนัญญา วสุศรี. (2546). **การพยากรณ์เพื่อการจัดการวัสดุคงคลัง กรณีศึกษาโรงงานกระจกบานเกล็ด**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

ทวีพงษ์ กิตติกุล. (2551). **การพยากรณ์และการหาปริมาณการสั่งซื้อที่เหมาะสม เพื่อเป็นแนวทางในการจัดเก็บอะไหล่สิ้นเปลืองหลักของเครื่องสูบน้ำประเภทแรงเหวี่ยงหนีศูนย์ กรณีศึกษา The Pumps Co., Ltd**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

นิตยา วงศ์ระวัง. (2556). **การจัดการคลังสินค้าผ้าที่เหมาะสมสำหรับอุตสาหกรรมสิ่งทอ**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศิลปากร

นิภา นิรุตติกุล. (2558). **การพยากรณ์การขาย**. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

วาสนา เจริญศรี. (2558). **การปรับปรุงการวางแผนการสั่งซื้อในปริมาณที่เหมาะสมและการจัดการวัตถุดิบคงคลังในโซ่อุปทาน กรณีศึกษา บริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์**.ชลบุรี. มหาวิทยาลัยบูรพา

แววดาว พูนสวน. (2550). **การศึกษาการพยากรณ์แบบอนุกรมเวลา (Time Series) เพื่อการวางแผนการผลิตกรณีศึกษา บริษัท เอส บีอุตสาหกรรมเครื่องเรือน จำกัด**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

ศิรภัค ธนชลนันท์. (2554). **การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดซื้อเพื่อการแข่งขันทางธุรกิจ กรณีศึกษาร้าน เอ็นเอส แอร์**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

อัจฉรา จันทร์ฉาย. (2557). **เทคนิคการพยากรณ์เพื่อการจัดการ**. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

การศึกษาความร่วมมือระหว่างร้านแว่นตารายย่อย เพื่อสร้างความเปรียบในการแข่งขัน

A STADY OF COLLABORATIVE BETWEEN RETAIL GOGGLES SHOPS TO BUILDING COMPETITIVE ADVANTAGE

อนุกูล แป้นแก้ว
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน
วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน
มหาวิทยาลัยศรีปทุม

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบของพันธมิตรทางธุรกิจที่แข่งขันร้านแว่นตากลุ่มรายย่อย ลูกค้ามีความต้องการสินค้าแว่นตาในแต่ครั้งรวมถึงการสต็อกสินค้าแว่นตาสร้างความเปรียบเทียบต่างๆเพื่อความได้เปรียบการแข่งขันทำให้เกิดความร่วมมือเป็นพันธมิตรเครือข่ายธุรกิจร้านแว่นตารายย่อย

โดยใช้องค์กรหรือบริษัทที่มากกว่าหนึ่งแห่งมาตกลงร่วมมือกันดำเนิน กิจกรรมรูปแบบใดๆ ร่วมกัน เพื่อตอบสนองความต้องการทางธุรกิจของตนเองและร่วมกัน

ศึกษาศึกษาความความร่วมมือระหว่างร้านแว่นตารายย่อยเพื่อความได้เปรียบการแข่งขันโดยใช้รูปแบบพันธมิตรสร้างความร่วมมือให้เกิดความได้เปรียบด้าน ขยายฐานลูกค้า/ตลาด เพื่อร่วมกันแบ่งปันความเสี่ยงหรือต้นทุน เพื่อรวมเอาทักษะและสินทรัพย์ที่แต่ละฝ่ายมี เพื่อร่วมกันตั้งมาตรฐานต่างๆ เพื่อป้องกันสถานะผู้นำทางการตลาดของตนเอง เพื่อตามให้ทันคู่แข่งในธุรกิจเดียวกัน

ABSTRATS

This study aims to study the pattern of business partners competing at retail outlets. Customers have demand for eyewear at once, including stocking eyewear, making comparisons to gain competitive advantage, resulting in partnerships, business networking, retail goggles.

By using more than one organization or company to come to a cooperative agreement. Any form of activity together to meet their own business needs and together.

Study the cooperation between retail goggles for competitive advantage by using alliances to create synergies. Expand customer base / market To share risk or cost. To incorporate the skills and assets that each party has. To set common standards. To protect their market leader status. To keep up with competitors in the same business.

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

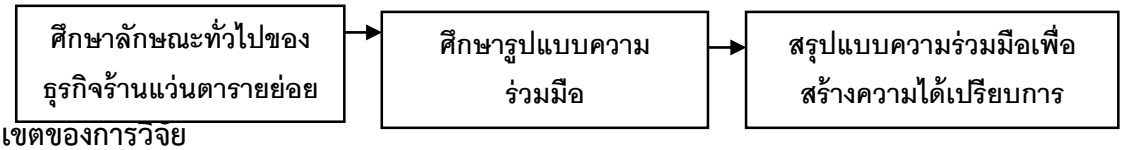
ในปัจจุบันอุตสาหกรรมการผลิตเลนส์แว่นตาในประเทศไทยมีการแข่งขันกันสูง ทั้ง ในด้านของราคาและการออกนวัตกรรมใหม่ๆของเลนส์ โดยตลาดในประเทศนั้นสินค้า ที่จำหน่ายอยู่ในประเทศ สัดส่วนการตลาดในประเทศรายใหญ่ ส่วนรายได้ที่ลดลงเกิดจากการแข่งขันด้านราคา และสภาพทางเศรษฐกิจของประเทศ จึงทำให้ผู้บริโภคเปลี่ยนพฤติกรรมการบริโภคเป็นประเภทสินค้าและต้องแข่งขันกับผู้ผลิตอื่นๆ ในต่างประเทศ โดยเฉพาะสินค้าเลนส์จากประเทศจีนที่มีต้นทุนการผลิตต่ำเริ่มที่จะเข้ามาแข่งขันในตลาด

โครงสร้างรายได้ของร้านแว่นตานั้นมีการลดลงอย่างเห็นได้ชัด เนื่องมาจากเกิดจากการแข่งขันด้านราคาและสภาพทางเศรษฐกิจของประเทศ จึงทำให้ผู้บริโภคเปลี่ยนพฤติกรรมการบริโภคเป็นบางประเภทสินค้าที่มีการแข่งขันร้านแว่นตากลุ่มรายย่อย ลูกค้ามีความต้องการสินค้าความหลากหลายในเรื่องของราคาแว่นตา ประสิทธิภาพของวัสดุแว่นตาที่แตกต่างจากผู้ผลิตในแต่ประเทศและการจัดซื้อแว่นตาในแต่ครั้งรวมถึงการสต็อกสินค้าแว่นตาสร้างความเปรียบเทียบต่างๆที่พูดถึงเพื่อความได้เปรียบการแข่งขันทำให้เกิดความร่วมมือเป็นพันธมิตรเครือข่ายธุรกิจร้านแว่นตารายย่อย

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. ศึกษาลักษณะทั่วไปธุรกิจร้านแว่นตารายย่อย
2. ศึกษาความความร่วมมือระหว่างร้านแว่นตารายย่อยเพื่อความได้เปรียบการแข่งขัน

กรอบแนวคิด



ขอบเขตของการวิจัย

1. ศึกษาเฉพาะร้านบอกการแว่น ซ.นวมินทร์ 105

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ได้รับข้อมูลการเกิดความสัมพันธ์ในร้านแว่นตารายย่อยและพัฒนาความสัมพันธ์ร้านแว่นตารายย่อย ร้านบอกการแว่น นวมินทร์ 105

นิยามศัพท์

การสร้างความร่วมมือหมายถึง เป็นพันธมิตรธุรกิจ องค์กรหรือบริษัทที่มากกว่าหนึ่งแห่งมาตกลงร่วมมือกันดำเนิน กิจกรรมรูปแบบใดๆ ร่วมกัน เพื่อตอบสนองความต้องการทางธุรกิจของตนเองและร่วมกัน

ร้านแว่นตารายย่อย หมายถึง ผู้ประกอบการธุรกิจเจ้าของกิจการ ซึ่งเป็นผู้ริเริ่มสร้างธุรกิจ มีการบริหารจัดการด้วยตนเอง ร้านแว่นตา

ความเปรียบในการแข่งขัน หมายถึง การสร้างความสามารถที่แตกต่างเหนือกว่าคู่แข่งขัน และส่งผลให้องค์กรมีข้อได้เปรียบทางการแข่งขันเหนือคู่แข่งอื่นในตลาด

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มประชากรร้านแว่นตารายย่อย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ธุรกิจร้านบอกการแว่น นวมินทร์ 105

ธุรกิจร้านบอกการแว่น นวมินทร์ 105 (สามัคคี 53) ถนน.นวมินทร์ แขวงคลองทุ่ม เขตบึงทุ่ม

ขั้นตอนการดำเนินงานวิจัย

3.3.1 ศึกษาข้อมูลเบื้องต้นของกระบวนการกิจกรรมต่างๆของร้านแว่นตา

3.3.2 สัมภาษณ์บุคลากรผู้ประกอบการธุรกิจร้านแว่นตารายย่อยเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้น

3.3.3 ศึกษาลักษณะทั่วไปของธุรกิจร้านแว่นตารายย่อย

3.3.4 ศึกษารูปแบบความร่วมมือระหว่างร้านแว่นรายย่อย

3.3.5 สรุปแบบความร่วมมือเพื่อสร้างความได้เปรียบ

กรอบแนวความคิดในขั้นตอนดำเนินงานวิจัย

เครื่องมือการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในงานวิจัยนี้ แบ่งออกเป็น 3 ส่วนได้แก่

3.4.1 ข้อมูลปฐมภูมิ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างหรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Structured Interview or Formal Interview) จากผู้ให้การสัมภาษณ์ ประกอบด้วยเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านธุรการคดีและงานช่วยตุลาการเจ้าของสำนวนแสวงหาข้อเท็จจริง การสัมภาษณ์มีลักษณะคล้ายกับการใช้แบบสอบถาม โดยกำหนดเป็นคำถามปลายเปิด คำถามต่างๆ ได้ถูกกำหนดเป็นแบบสัมภาษณ์ขึ้นเพื่อใช้ประกอบการสัมภาษณ์ไว้ล่วงหน้าแล้ว เป็นการสัมภาษณ์ที่มีคำถามและข้อกำหนดที่แน่นอนตายตัว จะสัมภาษณ์ผู้ใดก็ใช้คำถามแบบเดียวกัน (Standardized Questionnaire) มีลำดับขั้นตอนเหมือนกัน

ข้อมูลทุติยภูมิ เก็บรวบรวมข้อมูลจากหนังสือ วารสาร เอกสารทางวิชาการต่างๆ และสืบค้นข้อมูลจาก Internet ที่เกี่ยวข้องกับแนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อศึกษาถึงแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสัมภาษณ์เชิงลึก เป็นเครื่องมือที่นิยมในการดำเนินการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยเลือกใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกในการเก็บข้อมูล ใช้วิธีการสัมภาษณ์ในรูปแบบที่ไม่เป็นทางการเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริงมากที่สุด มีการกำหนดแนวคำถามเพื่อใช้ในการสัมภาษณ์เพื่อหาข้อเท็จจริงของความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่างๆและเป็นการข้อเท็จจริงลึกของเหตุการณ์ที่สนใจศึกษา โดยใช้ข้อมูลจากกรอบแนวคิดงานวิจัยซึ่งประกอบไปด้วยข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

3.4.2 การสังเกต (Observation) โดยการสังเกตเพื่องานวิจัยเชิงคุณภาพนั้น มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ในการเก็บข้อมูล ปฐมภูมิ มีลักษณะการสังเกตอย่างเป็นระบบ ในสิ่งที่สนใจเพื่อดู ฟัง รับรู้สภาพความจริงที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติ โดยมีการกำหนดศูนย์กลางแห่งการสังเกตออกเป็น 6 ส่วน (นิศา ชูโต, 2551) ได้แก่

1) การกระทำ (Act) เป็นการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลในสนามงานวิจัยที่มีความเกี่ยวข้องกับประเภทของการจัดซื้อ และรูปแบบของการจัดการความสัมพันธ์กับผู้จำหน่าย

2) กิจกรรม (Activities) สังเกตการณ์กิจกรรมที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานขององค์การที่เกี่ยวข้องกับประเภทของการจัดซื้อและรูปแบบของการจัดการความสัมพันธ์กับผู้จำหน่าย

3) การให้ความหมาย (Meaning) การให้ความหมายของการกระทำ หรือกิจกรรมที่เกิดขึ้นในองค์การที่ผู้วิจัยทำการสังเกตโดยจะนิยามความหมายจากคำพูดของบุคคลที่อยู่ในสนามงานวิจัย และจากประสบการณ์ของผู้วิจัย

4) การมีส่วนร่วม (Participation) เป็นการสังเกตระดับการมีส่วนร่วมของผู้จำหน่าย และองค์การของผู้ซื้อ

5) ความสัมพันธ์ (Relationship) เป็นการสังเกตความสัมพันธ์ของกิจกรรม การกระทำ และตัวแปรที่สนใจ ที่มีการเชื่อมโยงในลักษณะต่างๆ

6) สถานที่ (Settings) หมายถึงรูปแบบของทุกสิ่งที่อยู่ในสถานที่ หรือแหล่งที่ทำการศึกษา

3.4.3 การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) เป็นเครื่องมือที่นิยมในการดำเนินการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยเลือกใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกในการเก็บข้อมูลแบบเดลฟายเทคนิคในรอบที่ 1 และ ใช้ร่วมกับแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า ในการเก็บข้อมูลรอบที่ 2 โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกทั้ง 2 ครั้ง ใช้วิธีการสัมภาษณ์ในรูปแบบที่ไม่เป็นทางการเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริงมากที่สุด มีการกำหนดแนวคำถามเพื่อใช้ในการสัมภาษณ์เพื่อหาข้อเท็จจริงของความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่างๆ และเป็นการหาข้อเท็จจริงเชิงลึกของเหตุการณ์ที่สนใจศึกษา โดยใช้ข้อมูลจากกรอบแนวคิดงานวิจัยซึ่งประกอบไปด้วยข้อมูลที่เกี่ยวข้อกับ

1) รูปแบบและลักษณะของการจัดการความสัมพันธ์กับผู้จำหน่ายที่เกิดขึ้นในองค์การ
2) ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้รูปแบบความสัมพันธ์กับผู้จำหน่ายเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บ
3) กิจกรรมสำหรับรูปแบบของการจัดการความสัมพันธ์ที่ใช้จริงในองค์การ
4) ผลกระทบจากรูปแบบการจัดการความสัมพันธ์กับผู้จำหน่ายที่มีต่อประสิทธิภาพทางการจัดซื้อ
5) ปัญหาและข้อจำกัดสำหรับการประยุกต์ใช้การจัดการสัมพันธ์กับผู้จำหน่าย
6) รูปแบบการจัดการความสัมพันธ์กับผู้จำหน่ายที่เหมาะสม

การรวบร่วมข้อมูล

สำหรับกระบวนการหรือแนวทางในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่นำมาใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้กำหนดกระบวนการหรือแนวทางในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ กระบวนการหรือแนวทาง ในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากเอกสาร และกระบวนการหรือแนวทางในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์ โดยกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูลดังกล่าว เป็นกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูลตามแนวทางของกระบวนวิธีการวิจัย เชิงคุณภาพ

เทคนิคที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยนี้คือแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structure interview protocol) ซึ่งเป็นแบบสัมภาษณ์ปลายเปิด เน้นสัมภาษณ์แบบเจาะลึก(In-depth interviews) จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ นอกจากนี้ผู้วิจัยจะใช้เอกสารที่เกี่ยวข้อง (Relate documents) เครื่องมือหนึ่งที่สำคัญในการวิจัยเชิงคุณภาพครั้งนี้คือตัวผู้วิจัย (Researcher as a key instrument) ทั้งนี้ Kvale (1996) และชาย โพธิสิตา (2549) กล่าวว่าเครื่องมือในการสัมภาษณ์ที่ดี คือตัวผู้สัมภาษณ์ เนื่องจากเป็นผู้ที่มีปฏิสัมพันธ์โดยตรงต่อเหตุการณ์หรือสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง การใช้ประสบการณ์การทำงานของผู้วิจัยจะช่วยเอื้ออำนวยต่อกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลตลอดจนการสร้างทฤษฎีเพื่ออธิบายหรือหาข้อสรุปเกี่ยวกับงานวิจัยดังกล่าว

ผลการสัมภาษณ์เชิงลึก

การสัมภาษณ์เกิดจากปากกล่าวโดยไม่มีการบันทึกข้อมูลในเชิงเอกสารในการสัมภาษณ์เจ้าของผู้ประกอบการธุรกิจร้านแว่นตารายย่อย

ชื่อ นายรัชชานนท์ รัตนภุมมะ อายุ 23 ปี

1.ปัญหาที่เกี่ยวกับการจัดซื้อ

การจัดซื้อในแต่ละครั้งมีกระบวนจากการซื้อของลูกค้าจากร้านแว่นตารายย่อยไปยังตัวแทนจำหน่ายภายในประเทศส่งข้อมูลสินค้าไปยังบริษัทผู้ผลิตสินค้าในต่างประเทศขั้นต่อไปสั่งผลิตสินค้าให้เรา ส่งสินค้า กลับมาที่ตัวแทนจำหน่ายสินค้าภายในประเทศ ตรวจสอบสินค้าแว่นตาแล้วจัดส่งสินค้าแว่นตา

ให้กับร้านแว่นตารายย่อยจากนั้นถึงมือลูกค้าในเมื่อลูกค้ามารับสินค้าแว่นตา ในกรณีสินค้าที่นำเข้าจากต่างประเทศต้องใช้เวลาในการจัดส่ง 5-7 วัน ถึงมือลูกค้าภายใน 10 วัน ขนส่งผ่านเครื่องบิน

2.การสต็อกสินค้าในร้านแว่นตา

จากการสัมภาษณ์สต็อกสินค้าเต็มจำนวนมากในร้าน ในการสต็อกสินค้าครั้งต่อไป ใช่เวลา 2 เดือน ต่อ 1 ครั้ง เหตุผลต้องการจำหน่ายแว่นตาให้หมดใกล้สต็อก ถึงสต็อกสินค้าใหม่ในรอบต่อๆไป

ในกรณีที่สินค้าแว่นตาบางรุ่นหมดจะสั่งจากร้านแว่นตาในเครือข่ายพันธมิตรที่ให้ความร่วมมือและการช่วยเหลือ ร้านบางกอกการแว่น นวมินทร์ 81 เปรียบเหมือนบริษัทแม่ที่ให้การช่วยเหลือบริษัทลูก บริษัทแม่จากสั่งสินค้าแว่นตาจากตัวแทนจำหน่ายภายในประเทศที่นำเข้าต่างประเทศ

3.ราคาสินค้าแว่นตาจากบริษัทตัวแทนจำหน่าย

ราคาสินค้าแว่นตาที่ร้านแว่นตารายย่อยรับสินค้าแว่นตาจากตัวแทนจำหน่ายภายใน ประเทศเป็นคนกำหนดราคากลาง ในการตั้งราคาในร้านรายย่อย ทางร้านแว่นตารายย่อยได้บอกว่าตั้งราคาต่ำกว่าคู่แข่งในบริเวณใกล้เคียงและในห้างสินค้า เพื่อที่ต้องการรักษากลยุทธ์ของการขาย และลดปริมาณสินค้าแว่นตาที่สต็อกให้หมดไปโดยเร็ว ไม่ได้ต้องการยอดขายสินค้าแว่นตาเพราะไม่มีผลกระทบต่อร้านแว่นตารายย่อย

4.ค่าคอมๆที่ยินดีจ่ายหากที่ให้ร้านมีสต็อกสินค้าแว่นตาบางรุ่นไปกับร้านพันธมิตร

ทางร้านแว่นตาได้บอกว่า ไม่ได้รับค่าคอมๆที่ดึงสินค้ากลับไปจำหน่ายสินค้าแว่นตาในทางของพันธมิตร ให้ราคาสินค้าแว่นตาเท่าทุนเดิม

5.การนำสินค้าแว่นตาจากประเทศไหนบ้าง

ทางร้านแว่นตารายย่อยได้กล่าวว่า จากดูคุณภาพของแว่นตา มีการนำเข้าจากประเทศอังกฤษ , ประเทศเกาหลีใต้ ประเทศญี่ปุ่น ประเทศออสเตรีย ประเทศฝรั่งเศส ประเทศอิตาลี

สำหรับเลนส์แว่นตา ประเทศญี่ปุ่น ประเทศเยอรมัน และมีภายในประเทศด้วย

6. ทำไมไม่นำสินค้าแว่นตาจากประเทศจีน มีเหตุผลอะไรบ้าง

ทางร้านแว่นตารายย่อยได้กล่าวว่า คุณภาพสินค้าไม่ดีเกิดความไม่เชื่อถือของสินค้าแว่นตา ทางร้านแว่นตารายย่อยไม่ต้องการสินค้าที่ทำให้ร้านแว่นตารายย่อยเสื่อมเสียชื่อเสียงจากการขายสินค้าแว่นตาที่คุณภาพแตกต่างราคา รวมถึงคุณภาพแว่นตา

7. ทำไมถึงนำเข้าสินค้าจากประเทศเกาหลีใต้ มีเหตุผลอะไรบ้าง

ทางร้านแว่นตารายย่อยได้กล่าวว่า สินค้าแว่นตาที่มาจากประเทศเกาหลีใต้นั้น

เพราะเชื่อมั่นในเรื่องของคุณภาพสินค้าแว่นตา มีการรับประกัน 1 ปี เช่นวัสดุนำมาใช้ความยืดหยุ่นสูง ทำให้ไม่หักได้ง่าย ถ้าขาแว่นตาหักเคลมสินค้าได้ทันที ภายใน 1 ปี

8.ทำไมนำเข้าสินค้าจากประเทศต่างๆมีเหตุผลอะไร

ทางร้านแว่นตารายย่อยได้กล่าวว่า ลักษณะของคนไทยชอบของที่มีแบรด์เนมที่เชื่อมั่นในของคุณภาพแว่นตาที่มาประเทศต่างๆ

9.ทำไม่นำสินค้าแว่นตาของประเทศไทยมาจำหน่ายในร้านแว่นตารายย่อย

ทางร้านกล่าวว่า สินค้าแว่นตาที่บริษัทผู้ผลิตภายในประเทศไทยเซ็นสัญญาผูกมัดกับบริษัทผู้ค้าแห่งเดียวเท่านั้น ไม่สามารถจำหน่ายกับร้านแว่นตารายย่อยได้ และไม่เชื่อมั่นเรื่องของคุณภาพสินค้าแว่นตาภายในประเทศ ไม่สามารถระบุที่ไปที่มาของแว่นตาในกระบวนการผลิตแว่นตา

10.ทำไมถึงขายสินค้าแว่นตากับเลนส์ตาจาก ต่างประเทศได้จำนวนมากๆ
ทางร้านแว่นตารายย่อยได้กล่าวว่า ลูกค้าสามารถตรวจสอบจากปลายทางได้ผ่านเว็บไซต์ เป็นของแท้ โรงงานผู้ผลิตแว่นตาจากต่างประเทศปลายทาง และใบการ์ดสเปคจากโรงงาน ใส่ใจรายละเอียดเล็กน้อยของลูกค้า มองถึงความสำคัญในการบริการแว่นตาให้ลูกค้าอย่างเหมาะสม
11.ทำไมลูกค้าถึงเลือกเข้าร้านแว่นตารายย่อยของคุณเองในบริเวณนั้นที่มีคู่แข่งเยอะ เหตุผลอะไรบ้าง
ทางร้านแว่นตารายย่อยได้กล่าวว่า ได้ทำโปรโมชั่นโดยการแจกใบปลิวตามหมู่บ้านบริเวณนั้นและมีการส่วนลดที่ใบปลิวด้วยทำให้แรงดึงความสนใจจากลูกค้าเข้าร้านมากกว่าโปรโมชั่นหน้าร้าน มีแผนที่ที่ตั้งของร้านแว่นตารายย่อยบนใบปลิว ที่ทำเลร้านแว่นตาอยู่ใจกลางหมู่บ้านต่างๆ นวมินทร์อยู่ติดกับถนน.นวมินทร์ ใกล้ชิดมากกว่าคู่แข่ง เปิด 9.00 ถึง 20.00 ในขณะคู่แข่งปิดร้าน 18.00 ทางร้านเปิดทุกวันไม่มีหยุดเลยในขณะตอนแรกที่เปิดใหม่อยู่ซอย นวมินทร์101 ไม่มีลูกค้าเลย อยู่ซอยนั้นทำให้ลูกค้าไม่ เห็นร้านแว่นตา ถึงย้ายมาที่ตรงนี้ มีลูกค้าเข้ามาเยอะ
12.ทำไมมีเครื่องมือตรวจสายตาโดยไม่มีแพทย์ด้านสายตา แล้วใครเป็นคนตัดเลนส์แว่นให้ลูกค้า
ทางร้านแว่นตาได้กล่าวว่า มีการอมรมการใช้เครื่องมือตรวจสายตาจากศูนย์บริษัทแม่ที่ไป เรียนมาจากต่างประเทศและสอนตัดเลนส์แว่นตาให้ด้วย แต่มีเลนส์ที่ตัดไม่ได้ต้องไปเรียน การตัดเลนส์กับบริษัทแม่
13. กลุ่มวัยลูกค้าเป็นกลุ่มใดที่สุด กลุ่มอายุใดที่สุด
ทางร้านแว่นตารายย่อยได้กล่าวว่า มีลูกค้าทุกช่วงอายุและผู้หญิงและผู้ชายปะปนกันไป
14.วันหนึ่งมีลูกค้าเข้าร้านกี่คน ช่วงเวลาไหนบ้าง
ทางร้านแว่นตารายย่อยได้กล่าวว่า ในวันหนึ่งประมาณ 1 คน มากสุด 4 คนต่อวัน ช่วงเวลาเวลาตอนเช้า สายประมาณ 9.00 – 10.00 โมง ในกลางวันไม่ค่อยมีลูกค้าเลยเพราะ ลูกค้าในเวลาไปทำงาน และช่วงเวลากลับจากมาที่ทำงานก่อนที่เข้าบ้าน ช่วงเวลา 18.00-20.00 โมง ลูกค้าส่วนหนึ่งเดินออกมาในหมู่บ้านใกล้เคียงกัน

ผลลัพธ์ความสัมพันธ์ขอบเขตพันธมิตรธุรกิจร้านแว่นตารายย่อยในการแข่นขัน

ประโยชน์จากการพันธมิตรทางธุรกิจแว่นตารายย่อย

1. ขยายฐานลูกค้า/ตลาด
เป็นการสร้างฐานลูกค้าจากร้านแว่นตารายย่อยที่ร้านบางกอกการแว่น นวมินทร์ 81 ต่อมาได้ขยายขอบเขตพื้นที่ให้กว้างเดิมเพื่อการตลาดรองรับลูกค้ากลุ่มใหม่ เปิดร้าน ร้านบางกอกการแว่น นวมินทร์ 105 เป็นการทำธุรกิจร่วมกันในสถานะความสัมพันธ์รู้จักกัน แชร์ธุรกิจร้านแว่นตารายย่อย ชื่อร้านเป็นการความคุ้นเคยของลูกค้าทำให้ลูกค้าตัดสินใจได้ง่าย
2. เพื่อร่วมแบ่งปันความเสี่ยงหรือต้นทุน
ในการลงทุนนั้นมีผู้ลงทุนช่วยในเรื่องสินค้าที่สต็อกสินค้าจากร้านบางกอกการแว่น นวมินทร์ 81 เพื่อกระจายความเสี่ยงของตัวสินค้าแว่นตารายย่อยในการธุรกิจนี้ต้องเครื่องมือตรวจวัดสายตาทางร้านบางกอกการแว่น นวมินทร์ 81เป็นฝ่ายดูแลในเรื่องนี้ จัดซื้อ จัดหาและอมรมเครื่องมือตรวจสายตา ให้ร้านบางกอกการแว่น นวมินทร์ 105
3. เพื่อร่วมเอาทักษะและสินทรัพย์ที่แต่ละฝ่ายมี

ร้านบางกอกการแว่น นวมินทร์ 81 เปิดมา 30 ปี มีการทำความเข้าใจร้านแว่นตารายย่อยเป็นอย่างดี มีความรู้และทักษะการบริการให้ลูกค้าเกิดความพอใจมีลูกค้าประจำร้าน

ร้านบางกอกการแว่น นวมินทร์ 81 ได้ช่วยเหลือในเรื่องความพร้อมให้บริการ อมรม ทักษะให้เกิดต้นทุนใหม่เพื่อพัฒนาร้านบางกอกการแว่น นวมินทร์ 105

4. เพื่อร่วมกันตั้งมาตรฐานต่างๆ

มีความร่วมกันกันอยู่แล้วเพื่อกำหนดข้อตกลงการธุรกิจรวมกันเพื่อสร้างความได้เปรียบจากคู่แข่ง มีการพัฒนาในด้านข้อมูล ปัญหา การแก้ไขปัญหา ระหว่างกันการขายแว่นตาให้กับลูกค้า

อภิปรายผล

การศึกษาความร่วมมือของพันธมิตรสามารถกลยุทธ์แข่นขันเปรียบเหมือนการสร้างเครือข่ายธุรกิจให้การสนับสนุน การช่วยเหลือในด้านต่างของกิจกรรมร้านแว่นตารายรายย่อย

มีความร่วมกันกันอยู่แล้วเพื่อกำหนดข้อตกลงการธุรกิจรวมกันเพื่อสร้างความได้เปรียบจากคู่แข่ง มีการพัฒนาในด้านข้อมูล ปัญหา การแก้ไขปัญหา ระหว่างกันการขายแว่นตาให้กับลูกค้า

รวมถึงกระบวนการจัดซื้อ กระบวนการจัดหา สต็อกสินค้าแว่นตา

ข้อเสนอแนะ

กระบวนการจัดซื้อ กระบวนการขนส่ง กระบวนการจัดจำหน่าย ความได้เปรียบเพื่อตามให้ทันคู่แข่งในธุรกิจเดียวกัน กระบวนการทั้งหมดความช่วยเหลือจากพันธมิตรจากร้านบางกอกการแว่น นวมินทร์ 81 เพื่อแข่งขันร้านแว่นตารายย่อยมีความแตกต่างจากร้านแว่นตารายย่อยในพื้นที่สามรถเข้าถึงลูกค้าได้เปรียบในการแข่นขันธุรกิจแว่นตารายย่อยนำไปตัวอย่างธุรกิจทั่วไปเป็นรูปแบบพันธมิตรในเนื้อหาที่ศึกษาจากวิจัยมีความใกล้เคียงกับงานวิจัยอิสระและงานวิจัยที่ค้นคว้ารูปแบการสร้างความได้เปรียบและการให้ความร่วมมือในองค์กรธุรกิจทั่วไป

แรงจูงใจที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรในอุตสาหกรรมเคมีภัณฑ์
MOTIVATION AFFECTING THE ORGANIZATIONAL COMMITMENT OF EMPLOYEES IN CHAMICAL INDUSTRY

กฤติกา เตโช
หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์
วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรในอุตสาหกรรมเคมีภัณฑ์ ใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ ประชากรคือ บุคลากรในอุตสาหกรรมเคมีภัณฑ์ จำนวน 1,371 คน สามารถกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างได้ 310 คนจากสูตรการคำนวณของ Taro Yamane วิธีการสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ถดถอยแบบพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจ ปัจจัยจูงใจ ด้านความรับผิดชอบ และปัจจัยค้ำจุน ด้านนโยบายองค์การ ด้านความมั่นคงในงาน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรในอุตสาหกรรมเคมีภัณฑ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : แรงจูงใจ ความผูกพันต่อองค์การ

ABSTRACT

The objectives of this research was to investigate motivation affecting organizational commitment of the employees in chemical industry. The research applied survey methodology. The population was 1,371 employees in chemical industry. The sample size was 310 employees, calculated the sample size by using Taro Yamane method. The research also applied stratified random sampling method. The research instrument was the questionnaires. Statistics for data analysis were percentage, mean, standard division, and multiple regression analysis. The research results revealed that the motivation factors, responsibility; the hygiene factors, company policies and job security affected organizational commitment of the employees in chemical industry with a statistical significance level of 0.05.

KEYWORDS : motivation, organizational commitment

1. บทนำ

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ เปรียบเสมือนหัวใจและรากแก้วของการบริหารงาน เนื่องจากคนเป็นทรัพยากรและปัจจัยการผลิตที่สำคัญ ซึ่งความสำเร็จของงานจำเป็นต้องอาศัยคน เพราะคนเป็นผู้ปฏิบัติงานทุกอย่างขององค์การ ยังไม่มีเครื่องมือหรือเทคโนโลยีใดสามารถทดแทนคนได้อย่างแท้จริงและที่สำคัญ คน เป็นทรัพยากรที่มีอยู่แล้วเป็นสิ่งเดียวซึ่งจะมีมูลค่าเพิ่มมากขึ้นในองค์การแตกต่างจากเครื่องมือและเทคโนโลยีต่างๆ ที่มีอยู่ยิ่งอยู่นานมูลค่าจะลดลง หรือเสื่อมราคาลงถึงแม้ว่าองค์การจะมีงบประมาณเพียงพอ มีการจัดองค์การและการบริหารที่ดี มีวัสดุ อุปกรณ์ต่าง ๆ สมบูรณ์สักเพียงใดจะไม่มีความหมาย หากไม่มีผู้ปฏิบัติหรือผู้ปฏิบัติไม่ดี ไม่มีความรู้ ความสามารถ ขาดความซื่อสัตย์ สุจริตและไม่ปฏิบัติอยู่ในระเบียบวินัยอันดี ส่งผลให้การบริหารงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์การย่อมดำเนินไปด้วยความยากยิ่ง เพราะเหตุนี้การบริหารทรัพยากรมนุษย์จึงมีความสำคัญ เนื่องจากการบริหารคนเป็นเรื่องที่ยุ่งยากซับซ้อน เพราะคนมีความรู้สึกมีปัญหา และความต้องการแตกต่างกันไป (พระมหาสุเทพ สุเทวเมธี, 2556)

นอกจากนี้ การที่องค์การต่างๆ จะสามารถรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพให้อยู่กับองค์การ จำเป็นที่จะต้องสร้างแรงจูงใจรวมถึงการสร้างความผูกพันในองค์การ ซึ่งผลดังกล่าวจะส่งผลให้คนและงานจะ เอื้อประโยชน์ต่อกัน เพราะคนเป็นผู้สร้างงาน ในขณะที่งานเป็นสิ่งที่ใช้ควบคุมพฤติกรรมของคนให้สอดคล้องกันในการทางานร่วมกัน ซึ่งจากความสัมพันธ์ดังกล่าวจะเห็นได้ว่าหากบุคลากรในองค์การได้รับการจูงใจในการทำงานให้เขาเหล่านั้นได้บรรลุถึงความต้องการของตนแล้วก็จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานและประสิทธิผลโดยรวมขององค์การ รวมถึงสามารถนำการจูงใจดังกล่าวมาสร้างความผูกพันในองค์การให้กับคนในองค์การ
(ณัทพล โตบารมีกุล, 2555)

ความผูกพันต่อองค์การไม่ว่าด้านบรรทัดฐาน ด้านจิตใจ หรือด้านคงอยู่ในองค์การ ล้วนส่งผลให้บุคลากรเกิดความรักในองค์การและทุ่มเทในการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การมากยิ่งขึ้น (Allen & Meyer, 1990) ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้เลือกประชากรในการวิจัย คือ บุคลากรอุตสาหกรรมเคมีภัณฑ์ ในนิคมอุตสาหกรรมบางปู ซึ่งเป็นอุตสาหกรรมหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมบางปู ภายใต้การพัฒนาจาก การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (กนอ.) (Industrial Estate Authority of Thailand) ในปัจจุบันบุคลากรอุตสาหกรรมเคมีภัณฑ์ ในนิคมอุตสาหกรรมบางปู มีความรู้และความเชี่ยวชาญในแต่ละแผนก หากอุตสาหกรรมเคมีภัณฑ์มีอัตราการสูญเสียบุคลากรจากการที่บุคลากรไม่มีความผูกพันต่อองค์การและอัตราการลาออกจำนวนมาก จะทำให้ขาดแคลนบุคลากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญและมีประสบการณ์ในการทำงาน ส่งผลให้การดำเนินงานต้องล่าช้า หรืออาจต้องหยุดชะงัก อีกทั้งยังต้องสิ้นเปลืองงบประมาณในการสรรหาและฝึกอบรมบุคลากรใหม่เหล่านั้น

ซึ่งพบว่า สถิติค่าตอบแทนบริษัทไทย 2560 เปอร์เซ็นต์ปรับขึ้นเงินเดือนยังคงที่ พนักงานลาออกสูงขึ้น เอออนเก็บสถิติโบนัส การปรับขึ้นเงินเดือนขององค์การในไทย พบปี 2560 บริษัทไทยปรับเงินเดือนขึ้นเฉลี่ย 5.3 เปอร์เซ็น โบนัสเฉลี่ย 2.02 เดือน กลุ่มอุตสาหกรรมเคมีปรับขึ้นเฉลี่ยสูงที่สุด 5.9 เปอร์เซ็น แสดงให้เห็นว่าคนรุ่นใหม่กล้าตัดสินใจลาออกมากขึ้นสะท้อนสู่อัตราการลาออกเพิ่มขึ้นเป็น 16.6 เปอร์เซ็น ผลการศึกษายังบ่งชี้เพิ่มเติมว่า อัตราการลาออกในปี 2560 เพิ่มขึ้นมาที่ 16.6 เปอร์เซ็น จาก 16.3 เปอร์เซ็น และ 13.5 เปอร์เซ็น ในปี 2559 และ 2558 ตามลำดับ เนื่องจากตลาดแรงงานมีการขยายตัวสูงขึ้น และคนรุ่นใหม่ในโลกการทำงานเปิดกว้างต่อการเปลี่ยนแปลง (www.forbesthailand.com สืบค้นเมื่อ 15 ธันวาคม 2560)

ดังนั้น จากสถิติที่บริษัท เอออน ฮิววิท ประเทศไทย ได้ค้นพบว่ากลุ่มอุตสาหกรรมเคมีภัณฑ์ได้ใช้กลยุทธ์การปรับขึ้นเงินเดือนเฉลี่ยสูงที่สุดเพื่อแก้ปัญหาอัตราการลาออกนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัย

ด้านอื่นเพิ่มเติม จึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรอุตสาหกรรมเคมีภัณฑ์ ในนิคมอุตสาหกรรมบางปู เพื่อให้บุคลากรได้รับการดูแลอย่างทั่วถึง ในด้านแรงจูงใจที่เหมาะสมกับองค์การ

ทั้งนี้ อุตสาหกรรมเคมีภัณฑ์ ในนิคมอุตสาหกรรมบางปู ยังมิได้มีการศึกษาค้นคว้า หรือมีงานวิจัยที่สำรวจเกี่ยวกับบุคลากรในองค์การ ด้านแรงจูงใจ ให้เหมาะสมกับความต้องการของบุคลากร ซึ่งผลที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อองค์การ ในการที่จะพัฒนาและปรับปรุงการบริหารงานในองค์การ กำหนดนโยบาย และวางแผนโดยรวมให้บุคลากรมีความผูกพันต่อองค์การมากขึ้น

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรในอุตสาหกรรมเคมีภัณฑ์

3. ทฤษฎีและกรอบแนวคิด

Herzberg (1966) ได้เสนอทฤษฎีแรงจูงใจ มีรายละเอียด ดังนี้

ปัจจัยจูงใจ (Motivation factors) เป็นสิ่งที่สร้างความพึงพอใจในงานให้เกิดขึ้น ซึ่งจะช่วย ให้บุคคลรักและชอบงานที่ปฏิบัติอยู่ และทำให้บุคคลในองค์การปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย

1. ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) หมายถึง ความสำเร็จสมบูรณ์ของงาน ความสามารถในการแก้ปัญหา การมองเห็นผลงาน ความชัดเจนของงานเป็นความสำเร็จที่วัดได้จาก การปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมาย ตามกำหนดเวลา ความสามารถในการแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน และความพอใจในผลการปฏิบัติงาน

2. การยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การยอมรับหรือเห็นด้วยกับความสำเร็จ การ ได้รับการชมเชย ยกย่อง ชื่นชม เชื่อถือ ไว้วางใจในผลงานหรือการดำเนินงานจากผู้บังคับบัญชา ผู้รวมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชาและบุคคลอื่นๆ ซึ่งถ้าหากไม่ได้รับการยอมรับนับถือก็จะทำให้เกิดการไม่ยอมรับ การได้รับคำตำหนิติเตียน หรือการกล่าวโทษ

3. งานที่มีคุณค่า (Meaningful work) หมายถึง เป็นงานที่มีคุณค่า มีความสำคัญเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ เป็นงานที่ท้าทายความสามารถ งานที่ชวนให้ปฏิบัติไม่น่าเบื่อ เป็นงานที่ส่งเสริมต่อความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ รวมทั้งสามารถปฏิบัติงานได้อย่างสมบูรณ์

4. ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง การจัดลำดับของการทำงานได้เอง ความตั้งใจ ความสำนึกในอำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบ ตลอดจนอิสระในการปฏิบัติงาน

5. ความก้าวหน้าในตำแหน่ง (Advancement) หมายถึง ผลหรือการมองเห็นการเปลี่ยนแปลงในสภาพบุคคล หรือตำแหน่ง ในสถานที่ทำงาน โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งหรือระดับที่สูงขึ้น 6. โอกาสการพัฒนาตนเอง (Personal growth opportunities) หมายถึง มีโอกาสได้รับการพัฒนาความรู้ ความสามารถทักษะที่เพิ่มขึ้นในวิชาชีพจากการปฏิบัติงาน ตลอดจนโอกาสการศึกษาต่อ อบรม ดูงาน ตลอดจนมีฐานะความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น มีบ้าน เงิน ที่มั่นคงมากขึ้น

ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene factors) เป็นปัจจัยที่บ่งชี้ถึงความไม่พอใจในการทำงาน และเป็นปัจจัยที่ช่วยให้บุคคล ยังคงปฏิบัติงานได้ตลอดเวลา ประกอบด้วย

1. นโยบายองค์การ (Company policies) หมายถึง ความสามารถในการจัดลำดับเหตุการณ์ต่างๆ ของการทำงาน ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงนโยบายของหน่วยงาน การบริหารงาน การจัดระบบงานของผู้บังคับบัญชา การเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย

2. การบังคับบัญชา (Supervision) หมายถึง สภาพการปกครองบังคับบัญชางานของผู้บริหารระดับสูง ในเรื่องการวิเคราะห์ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน การกระจายงาน การมอบหมายอำนาจ ความยุติธรรม

3. ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน (Relationships with others) หมายถึง สภาพความสัมพันธ์ การมีปฏิสัมพันธ์ของบุคคลกับคนอื่นๆ ได้แก่ ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชาใน สถานการณ์ต่างๆ การร่วมมือปฏิบัติงาน การช่วยเหลือ การสนับสนุน และการปรึกษาหารือ

4. สภาพการทำงาน (Working conditions) หมายถึง สภาพเหมาะสมในการปฏิบัติงาน สภาพการทำงานที่เป็นกายภาพ ได้แก่ สภาพแวดล้อม สถานที่ทำงาน เครื่องมือเครื่องใช้ วัสดุ อุปกรณ์ ความสะดวกสบายในการทำงาน สิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานต่างๆ ตลอดจนครอบคลุมไปถึงความสมดุลของปริมาณงานกับจำนวนบุคลากร

5. เงินเดือน (Salary) หมายถึง ผลตอบแทนจากการทำงาน เช่น ค่าจ้าง เงินเดือน ค่าตอบแทน รวมทั้งสวัสดิการ ประโยชน์เกื้อกูลอื่นๆตามความเหมาะสมของเงินเดือนและขั้นเงินเดือน ตามความเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ

6. สถานภาพ (Status) หมายถึง สถานภาพของบุคคลในสังคมที่มีวิชาชีพเดียวกัน หรือสถานภาพของวิชาชีพในสายตาของสังคมที่มีวิชาชีพต่างกัน หรือเป็นการรับรู้จาก บุคคลวิชาชีพอื่น ที่เป็นองค์ประกอบทำให้บุคคลรู้สึกต่องาน ให้คุณค่าแก่งานที่ปฏิบัติ

7. ความมั่นคงในงาน (Job security) หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่อการปฏิบัติงานใน ด้านความมั่นคงในตำแหน่ง และความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน

Allen & Meyer (1990) ศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์การ โดยพิจารณาว่าความผูกพันต่อองค์การนั้นแสดงออกมาใน 3 ลักษณะ ได้แก่

1. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์การด้านความรู้สึกหรือด้านจิตใจ (Affective Commitment) คือ การรับรู้ลักษณะงาน ได้แก่ ความมีอิสระในการทำงาน ลักษณะเฉพาะของงาน ความสำคัญของงานและลักษณะในการทำงานที่หลากหลาย การรู้สึกองค์การสามารถไว้วางใจได้ การรับรู้ถึงการมีส่วนร่วมในการบริหาร ปฏิกิริยาของผู้บังคับบัญชาที่แสดงต่อพนักงานจนแสดงออกเป็นความรู้สึกผูกพันเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์การ รู้สึกว่าตนเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การ เต็มใจที่จะทุ่มเทและอุทิศตนให้กับองค์การ

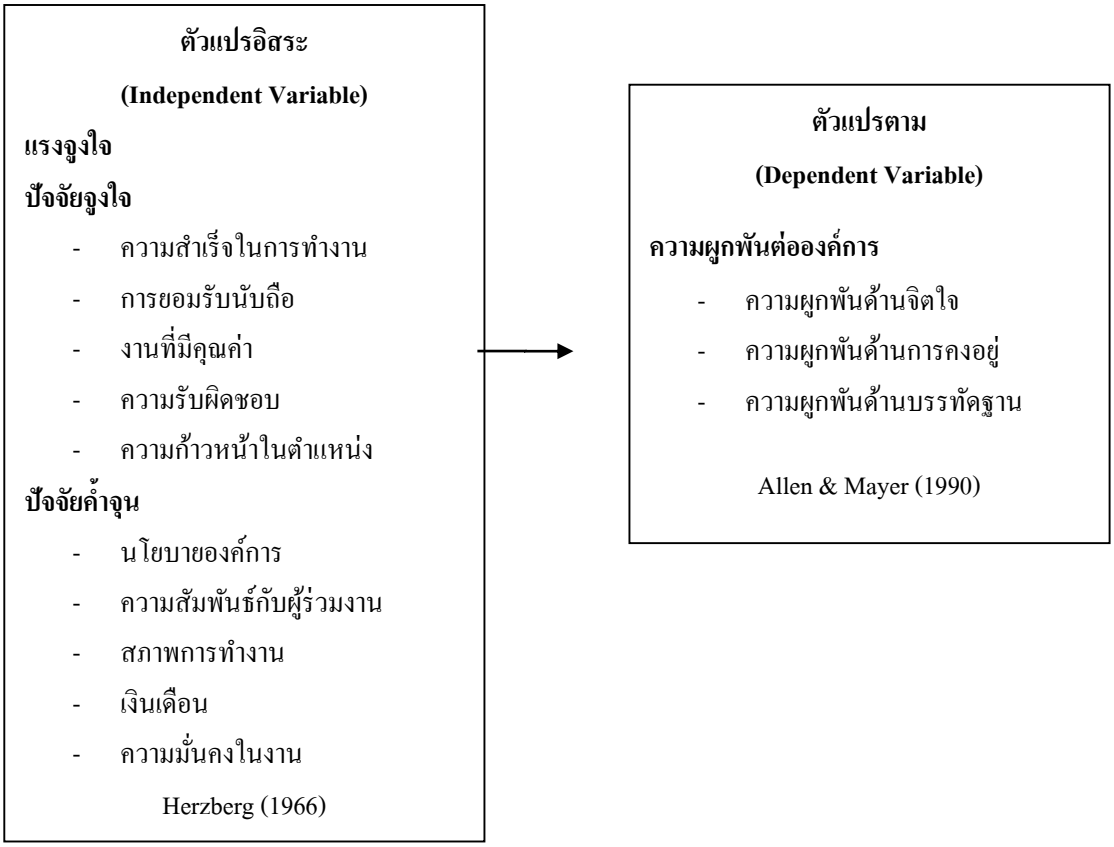
2. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันด้านการคงอยู่ (Continuance Commitment) ได้แก่ อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในอาชีพ ความตั้งใจที่จะลาออก และการรับรู้โดยการเปรียบเทียบกับงานของตนกับงานอื่นๆ เกิดจากการคิดค้นงานของบุคคลต่อองค์การ

3. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันด้านบรรทัดฐาน (Normative Commitment) ได้แก่ ความผูกพันต่อเพื่อนร่วมงาน การพึ่งพาองค์การ การมีส่วนร่วมในการบริหารและสิ่งที่ได้รับจากการทำงาน เช่น อำนาจการตัดสินใจ เป็นต้น ความผูกพันที่เกิดขึ้นเพื่อตอบแทนสิ่งที่บุคคลได้รับจากองค์การแสดงออกมาในรูปความจงรักภักดีของบุคคลต่อองค์การ เมื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่เป็นสาเหตุให้เกิดความผูกพันต่อองค์การ

จากการทบทวนงานวิจัยที่ได้ศึกษา แรงจูงใจที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ ธันยพร ลาภทิพมนต์ (2556) ได้ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของแรงจูงใจในการทำงาน การรับรู้การสนับสนุนด้านสวัสดิการและจริยธรรมในองค์กรที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรผ่านความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจของพนักงานโรงแรมและรีสอร์ทในเครือเซ็นทารา สำนักงานใหญ่ พบว่า แรงจูงใจมีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจของพนักงานโรงแรมและรีสอร์ทในเครือเซ็นทาราสำนักงานใหญ่ และอุไรวรรณ แก้วเก็บ (2559) ได้

ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีต่อความผูกพันองค์การของพนักงานบริษัทในกลุ่มปิโตรเคมี จังหวัดระยอง พบว่า แรงจูงใจมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากการรวบรวมแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยในอดีตที่เกี่ยวข้องนำมาสร้างกรอบแนวคิดสำหรับการศึกษา ดังต่อไปนี้



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

4. วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรอุตสาหกรรมเคมีภัณฑ์ ในนิคมอุตสาหกรรมบางปู รวมประชากรที่สามารถแจกแบบสอบถามได้ทั้งสิ้น 1,371 คน และบริษัทที่อนุญาตให้แจกแบบสอบถามไม่ประสงค์ระบุชื่อบริษัทเพื่อเผยแพร่ กลุ่มตัวอย่างใช้การคำนวณของ Taro Yamane (1967) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ระดับความคลาดเคลื่อน 5% ได้ขนาดตัวอย่าง 310 คน (วิชิต อู่อ้น, 2550) ผู้วิจัยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) ในการสุ่มตัวอย่างการวิจัย

ตารางที่ 1 แสดงค่าการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น ดังนี้

รายการ	จำนวนประชากรที่ใช้ในการวิจัย (คน)	ขนาดกลุ่มตัวอย่าง (คน)	อัตรา (%)	ขนาดกลุ่มตัวอย่าง (คน) (Try Out)
บริษัทที่ 1	524	118	38	11
บริษัทที่ 2	480	109	35	11
บริษัทที่ 3	367	83	27	8
รวม	**1,371**	**310**	**100**	**30**

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น และพัฒนาขึ้นเอง โดยศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจ และความผูกพันต่อองค์การ จากตำรา เอกสารทางวิชาการ บทความ แนวคิด และทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำแบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจของ อลิสา เลขะวัฒนะ (2553) และความผูกพันต่อองค์การของ ประพันธ์ ชัยกิจอุราใจ (2561) มาปรับใช้ มีการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือวิจัยในด้านความตรงเชิงเนื้อหาด้วยวิธีการหาค่าดัชนีความสอดคล้องข้อคำถาม (IOC) จากผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน พบว่า มีค่าความสอดคล้องของแบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจเท่ากับ 0.99 และ ความผูกพันต่อองค์การเท่ากับ 1.00

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาสำหรับการวิจัยไปทดสอบความเชื่อมั่นโดยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดสอบบุคลากรในอุตสาหกรรมเคมีภัณฑ์ ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เมื่อเดือนเมษายน 2561 แล้วนำมาวิเคราะห์รายข้อ โดยการหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่าครอนบาค (Cronbach’s Alpha coefficient) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติได้ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) ด้านแรงจูงใจ 0.975 และด้านความผูกพันต่อองค์การ 0.943 สามารถสรุปได้ว่า แบบสอบถามมีความเชื่อมั่น เพราะได้ค่ามากกว่ามาตรฐาน 0.7 ซึ่งเป็นเกณฑ์ที่สามารถยอมรับได้ (ประพันธ์ ชัยกิจอุราใจ, 2558)

การรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลโดยมีรายละเอียด ดังนี้ (1) นำหนังสือขออนุญาตจากวิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลและสนับสนุนการวิจัย โดยขอความร่วมมือจากบุคลากรอุตสาหกรรมเคมีภัณฑ์ ในนิคมอุตสาหกรรมบางปู (2) ผู้วิจัยทำการแจกแบบสอบถามด้วยตนเองออกไปยังกลุ่มตัวอย่างจำนวน 310 ชุด (3) จัดเก็บรวบรมแบบสอบถามด้วยตนเอง (4) สามารถรวบรวมแบบสอบถามที่สมบูรณ์มาจนครบ 310 ชุด (5) ตรวจสอบความสมบูรณ์ของคำตอบในแบบสอบถาม (6) จัดหมวดหมู่ของข้อมูลในแบบสอบถาม เพื่อนำข้อมูลไปวิเคราะห์ทางสถิติ ทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้ การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive

Statistics) โดยนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์ หาค่าสถิติ ซึ่งประกอบด้วยค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบอิทธิพลของตัวแปรอิสระหลายตัวที่มีผลต่อตัวแปรตามเพียงตัวแปรเดียว โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ถดถอยแบบพหุคุณ (Multiple Regression Analysis)

5. สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยด้านปัจจัยส่วนบุคคล พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 61.9 อายุ 20 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 49.4 ระดับการศึกษา ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 71.9 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 42.9 ตำแหน่งงาน ระดับปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละ 86.8 และอัตราเงินเดือน 10,001 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 53.5

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจของบุคลากรอุตสาหกรรมเคมีภัณฑ์ ในนิคมอุตสาหกรรมบางปู พบว่า โดยรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.04) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยจูงใจ ด้านความสำเร็จในการทำงานมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.38) ด้านการยอมรับนับถือมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.04) ด้านงานที่มีคุณค่ามีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก
($\bar{X}$ = 4.24) ด้านความรับผิดชอบมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.22) และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.77) ปัจจัยค้ำจุน ด้านนโยบายองค์การมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.95) ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.17) ด้านสภาพการทำงานมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.89) ด้านเงินเดือนมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.79) และด้านความมั่นคงในงานมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.89) ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรอุตสาหกรรมเคมีภัณฑ์ ในนิคมอุตสาหกรรมบางปู พบว่า โดยรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 0.87) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความผูกพันด้านจิตใจมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.86) ด้านความผูกพันด้านการคงอยู่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.87) และด้านความผูกพันด้านบรรทัดฐานมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.87) ตามลำดับ

ตารางที่ 2 แสดงผลค่าสถิติที่ใช้พิจารณาความเหมาะสมของการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณของปัจจัยแรงจูงใจ

โดยรวมที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การ ดังนี้

Model	R	R Square	Adjust R Square	Std.Error of the Estimate
1	0.784[a]	0.614	0.601	0.50001

a. Predictors : (Constant), ด้านความสำเร็จในการทำงาน, ด้านการยอมรับนับถือ, ด้านงานที่มีคุณค่า, ด้านความรับผิดชอบ, ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่ง, ด้านนโยบายองค์การ, ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน, ด้านสภาพการทำงาน, ด้านเงินเดือน, ด้านความมั่นคงในงาน

จากตารางที่ 2 พบว่าปัจจัยด้านแรงจูงใจ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ คือ 0.784 ปัจจัยด้านแรงจูงใจ มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การถึง 61.4% การพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์การจะมีความคลาดเคลื่อนหรือความผิดพลาดประมาณ 0.50001

ตารางที่ 3 แสดงผลการตรวจสอบตัวแปรด้านแรงจูงใจ ที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การ ดังนี้

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P
จากการถดถอย	118.978	10	11.898	47.589	0.000[b]
จากแหล่งอื่นๆ	74.753	299	0.250		
รวม	**193.731**	**309**			

a. Dependent Variable : ความผูกพันต่อองค์การ

b. Predictors : (Constant), ด้านความสำเร็จในการทำงาน, ด้านการยอมรับนับถือ, ด้านงานที่มีคุณค่า, ด้านความรับผิดชอบ, ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่ง, ด้านนโยบายองค์การ, ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน, ด้านสภาพการทำงาน, ด้านเงินเดือน, ด้านความมั่นคงในงาน

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 3 พบว่า มีปัจจัยด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านงานที่มีคุณค่า ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่ง ด้านนโยบายองค์การ ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านเงินเดือนและด้านความมั่นคงในงาน บางตัวสามารถใช้พยากรณ์ ความผูกพันต่อองค์การได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จากนั้นดำเนินการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของปัจจัยแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การเป็นรายด้าน แสดงดังตารางที่ 4 ดังนี้

ตารางที่ 4 แสดงผลค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของปัจจัยแรงจูงใจที่ใช้พยากรณ์ความผูกพันต่อองค์การ ดังนี้

ตัวแปรต้น	ความผูกพันต่อองค์การ				
	B	SE(b)	Beta	t	p
ค่าคงที่	0.206	0.251		0.823	0.411
ด้านความสำเร็จในการทำงาน	-0.039	0.091	-0.026	-0.423	0.673
ด้านการยอมรับนับถือ	-0.102	0.076	-0.078	-1.347	0.179
ด้านงานที่มีคุณค่า	-0.120	0.094	-0.087	-1.279	0.202
ด้านความรับผิดชอบ	0.232	0.088	0.168	2.621	0.009*
ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่ง	0.078	0.055	0.084	1.415	0.158
ด้านนโยบายองค์การ	0.201	0.079	0.164	2.529	0.012*
ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน	0.105	0.073	0.087	1.434	0.153
ด้านสภาพการทำงาน	0.102	0.053	0.106	1.926	0.055
ด้านเงินเดือน	-0.026	0.062	-0.027	-0.412	0.681
ด้านความมั่นคงในงาน	0.501	0.069	0.487	7.299	0.000*

a. Dependent Variable : ความผูกพันต่อองค์การ

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4 พบว่า ค่า p ของตัวแปรแรงจูงใจ ที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การ ในด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านงานที่มีคุณค่า ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่ง ด้านนโยบายองค์การ ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านเงินเดือนและด้านความมั่นคงในงาน มีค่า 0.673, 0.179, 0.202, 0.009, 0.158, 0.012, 0.153, 0.055, 0.681, และ 0.000 ตามลำดับ ซึ่งพบว่ามีค่าที่น้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนด 0.05 ใน 3 ด้าน ไดแก่ ด้านความรับผิดชอบ ($p = 0.009$, $\beta = 0.168$) ด้านนโยบายองค์การ ($p = 0.012$, $\beta = 0.164$) และด้านความมั่นคงในงาน ($p = 0.000$, $\beta = 0.487$) จึงสามารถสรุปได้ว่า ตัวแปรของแรงจูงใจของบุคลากรในอุตสาหกรรมเคมีภัณฑ์ เหล่านี้มีผลต่อการพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์การ และสามารถอธิบายสรุปจากผลการทดสอบสมมติฐานได้ว่ามีความสอดคล้องกับ สมมติฐานบางส่วนโดยมีสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ได้ร้อยละ 60.10 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีปัจจัยอื่นๆ ที่สามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรในอุตสาหกรรมเคมีภัณฑ์โดยรวมได้อีกร้อยละ 39.90

6. อภิปรายผล

ผลการศึกษาวิจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรในอุตสาหกรรมเคมีภัณฑ์ สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยแรงจูงใจมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การ ด้านความรับผิดชอบ ด้านนโยบายองค์การ และด้านความมั่นคงในงาน สามารถร่วมในการพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์การอุตสาหกรรมเคมีภัณฑ์ ในนิคมอุตสาหกรรมบางปู ในทิศทางเดียวกัน ทั้งนี้เนื่องจากพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านมีความสัมพันธ์ทางบวก ในระดับมากกับความผูกพันต่อองค์การ สอดคล้องกับ ธันยพร ลาภทิพมนต์ (2556) ที่ศึกษา อิทธิพลของแรงจูงใจในการทำงาน การรับรู้การสนับสนุนด้านสวัสดิการและจริยธรรมในองค์กรที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรผ่านความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจของพนักงานโรงแรมและรีสอร์ทในเครือเซ็นทารา สำนักงานใหญ่ พบว่า แรงจูงใจมีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจของพนักงานโรงแรมและรีสอร์ทในเครือเซ็นทาราสำนักงานใหญ่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เช่นเดียวกับการศึกษาของ สุพชร ไตรวิจิตรศิลป์ (2558) ที่พบว่า ปัจจัยจูงใจด้านความรับผิดชอบ และปัจจัยค้ำจุนด้านนโยบายองค์การมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานเจนเนอเรชั่นวายในองค์กรเอกชน เขตสาทรและอโศก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้จากการศึกษา อิทธิพลของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีต่อความผูกพันองค์การของพนักงานบริษัทในกลุ่มปิโตรเคมี จังหวัดระยอง ของ อุไรวรรณ แก้วเก็บ (2559) พบว่าปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน ด้านความรับผิดชอบในงาน ด้านนโยบายการบริหาร และด้านความมั่นคงในงาน มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก อาจจะเนื่องมาจาก บุคลากรอุตสาหกรรมเคมีภัณฑ์ มีความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติและงานที่ได้รับมอบหมายก็สามารถทำได้เสร็จตามกำหนดเวลาบุคลากรมีความมั่นใจในคุณภาพของงานที่ทำ สามารถบริหารจัดการวิธีการทำงานด้วยตนเอง อีกทั้งยังได้รับมอบหมายงานตรงตามภาระหน้าที่เสมอและรู้ขอบเขตภาระงานที่ได้รับมอบหมายอย่างชัดเจนสอดคล้องกับนโยบายองค์การที่ได้กำหนดไว้อย่างชัดเจนเช่นกัน เนื่องจากงานอุตสาหกรรมเคมีภัณฑ์ ในนิคมอุตสาหกรรมบางปู จะเป็นงานที่ต้องใช้ความรับผิดชอบสูงด้วยเรื่องความปลอดภัยเกี่ยวกับสารเคมีอันตรายบางตัว นโยบายองค์การจึงต้องกำหนดการบริหารของบุคลากรอย่างชัดเจนและเหมาะสมที่สุด เพราะมีความสำคัญต่อผลสัมฤทธิ์ขององค์การด้วย ส่งผลให้งานที่ทำอยู่ในปัจจุบันมีความมั่นคง สร้างความมั่นใจให้กับบุคลากร เพราะผลจากนโยบายองค์การที่ชัดเจนเกี่ยวกับสัญญาจ้าง การประเมินและการต่อสัญญาจ้างมีความแน่นอน ชัดเจน

ทำให้แรงจูงใจมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การ ทั้งด้านความรับผิดชอบ ด้านนโยบายองค์การ และด้านความมั่นคงในงาน

7. ข้อเสนอแนะ

7.1 ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัยครั้งนี้

(1) ผู้บริหารควรกำหมดวิธีมอบหมายงาน เพื่อให้บุคลากรรู้ขอบเขตภาระงานที่ได้รับมอบหมายอย่างชัดเจน มอบหมายงานให้ตรงตามภาระหน้าที่หรือตำแหน่งงานที่รับผิดชอบ อีกทั้งควรกำหนดเวลาของงานนั้นๆไว้อย่างชัดเจน รวมถึงควรเปิดโอกาสให้บุคลากรบริหารจัดการวิธีการทำงานด้วยตนเอง เพื่อให้บุคลากรมีความผูกพันต่อองค์การมากขึ้น

(2) ผู้บริหารควรกำหนดนโยบายองค์การในการบริหารจัดการและระบุแผนการทำงาน บทบาทหน้าที่อย่างชัดเจน และควรให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย และดำเนินงานในองค์การ รวมทั้งควรให้บุคลากรได้มีโอกาสออกแบบวิธีการทำงานในหน้าที่ของตนเองได้โดยอิสระ เพื่อให้บุคลากรมีความผูกพันต่อองค์การมากขึ้น

(3) ผู้บริหารควรกำหนดและประกาศสัญญาจ้างให้ชัดเจน มีการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อบรรจุบุคลากรอย่างเป็นธรรมและเท่าเทียมกันทุกคน เช่น ไม่ใช้ความรู้สึกส่วนตัวในการประเมินผลการปฏิบัติงานและการต่อสัญญาจ้าง อีกทั้งผู้บริหารควรแจ้งหรือประกาศเรื่องงบประมาณการจ้างให้แน่นอน และชัดเจน สร้างความรู้สึกที่มีต่อการปฏิบัติงานในด้านความมั่นคงในตำแหน่ง และความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน หรือความยั่งยืนของอาชีพ เพื่อให้บุคลากรมีความผูกพันต่อองค์การมากขึ้น

7.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

(1) ควรทำการศึกษาองค์การที่มีลักษณะงานใกล้เคียงกัน เพื่อเปรียบเทียบและนำผลวิจัยไปใช้ในการพัฒนาบุคลากรในองค์การให้มีความผูกพันต่อองค์การ

(2) ควรมีการศึกษาตัวแปรอื่นๆ ที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การ เพื่อพัฒนาความผูกพันต่อองค์การเพิ่มขึ้น

(3) ควรมีการขอเก็บข้อมูลจากบุคลากรในองค์การแบบเชิงลึก เพื่อทราบความคิดเห็นจริงๆ เช่น การขอสัมภาษณ์บุคลากรถึงความผูกพันต่อองค์การ เป็นต้น

8. กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประพันธ์ ชัยกิจอุราใจ ที่ให้ความกรุณารับเป็นที่ปรึกษาให้กับผู้วิจัย ขอขอบพระคุณผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือ ที่ได้ให้ความกรุณาตรวจสอบแบบสอบถามรวมทั้งให้คำแนะนำกับผู้วิจัยเป็นอย่างดี ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.ทองฟู ศิริวงศ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประเสริฐ สิทธิจิรพัฒน์ ที่ได้กรุณาให้ข้อแนะนำในการปรับปรุงแก้ไขจนทำให้งานวิจัยฉบับนี้ถูกต้องและสมบูรณ์ยิ่งขึ้น และขอขอบพระคุณสำหรับกลุ่มตัวอย่างที่เสียสละเวลาตอบแบบสอบถามให้กับผู้วิจัย ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ อาจารย์สุรี พฤกษ์ทวีศักดิ์ ผู้คอยช่วยเหลือและให้คำแนะนำผู้วิจัย และสุดท้ายขอขอบคุณครอบครัวและกัลยาณมิตรทุกท่านที่คอยให้ความช่วยเหลือ ให้คำปรึกษา ให้กำลังใจ และให้โอกาสในด้านต่างๆ ทำให้การศึกษาวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงอย่างสมบูรณ์

9. เอกสารอ้างอิง

การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย. (2560). **นิคมอุตสาหกรรมบางปู**. เข้าถึงได้จาก: www.ieat.go.th/bangpoo (2560, 24 กุมภาพันธ์).

ณัทพล โตบารมีกุล. (2555). **ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน ธนาคารธนชาติ สังกัดสำนักงานภาคกลาง 3.** วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาพัฒนศึกษา, มหาวิทยาลัยศิลปากร.

ธันยพร ลาภทิพมนต์. (2556). **อิทธิพลของแรงจูงใจในการทำงาน การรับรู้การสนับสนุนด้านสวัสดิการและจริยธรรมในองค์กรที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรผ่านความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจของพนักงานโรงแรมและรีสอร์ทในเครือเซ็นทารา สำนักงานใหญ่.** วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการประกอบการ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.

บริษัทเอออน ฮิววิท ประเทศไทย จำกัด. (2560). **สถิติค่าตอบแทนบริษัทไทย 2560 เปอร์เซ็นต์ปรับขึ้นเงินเดือน ยังคงที่ พนักงานลาออกสูงขึ้น.** เข้าถึงได้จาก: http://forbesthailand.com/th/news-detail.php?did=2126 (2560, 15 ธันวาคม).

ประพันธ์ ชัยกิจอุราใจ. (2558). **ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และประสิทธิภาพใน การปฏิบัติงานของบุคลากรในกลุ่มอุตสาหกรรม.** รายงานวิจัย, วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

ประพันธ์ ชัยกิจอุราใจ. (2561). **คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การและประสิทธิภาพใน การปฏิบัติงานของพนักงานในกลุ่มอุตสาหกรรมไฟฟ้า อิเล็กทรอนิกส์และโทรคมนาคม.** รายงานวิจัย, วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

พระมหาสุเทพ สุเทวเมธี. (2556). **การบริหารงานบุคคลขององค์การบริหารส่วนตำบลในเมือง จังหวัดพิษณุโลก.** วิทยานิพนธ์ปริญญาพุทธศาสตรหาบัณฑิต. สาขารัฐประศาสนศาสตร บัณฑิตวิทยาลัย มหาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, กรุงเทพมหานคร.

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

สุพชร ไตรวิจิตรศิลป์. (2558). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร กรณีศึกษาพนักงานเจนเนอเรชั่นวายในองค์กรเอกชน เขตสาทร และอโศก.** วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด.

อลิสา เลขวัฒนะ. (2553). **ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจและปัจจัยเกื้อหนุนในการทางานของพนักงานราชการ สานักงานสหกรณ์จังหวัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.** วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

อุไรวรรณ แก้วเก็บ. (2559). **อิทธิพลของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีต่อความผูกพันองค์การของ**

พนักงานบริษัทในกลุ่มปิโตรเคมี จังหวัดระยอง. วิทยานิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทรัพยากรมนุษย์, คณะการจัดการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยบูรพา.

Allen, N.J. and Meyer, J.P. (1990). **The Measurement and Antecedents of Affective, Continuance and Normative Commitment to the Organization.** Journal of Occupational Psychology.

Chaikidurajai, Praphan. (2015). **Factors Affecting Organizational Citizenship Behavior (OCB) and Performance Efficiency of Staff in Industry Group.** International Journal of Management, Business, and Economics, Vol. 2, No. 3, (September-December).

Herzberg, F. (1966). **Work and the Nature of Man.** Cleveland, OH: World Publishing.

Yamane, T. (1973). **Statistics: An Introductory Analysis.** Tokyo: Haper International Edition.

คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ของพนักงานธนาคารภาครัฐแห่งหนึ่ง

QUALITY OF WORK LIFE AFFECTING ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR OF ONE OF GOVERNMENT BANKS' OFFICERS

กาญจนาพร พันธ์เทศ
หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์
วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานธนาคารภาครัฐแห่งหนึ่ง 2) เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานธนาคารภาครัฐแห่งหนึ่ง วิธีการวิจัยเป็นวิจัยเชิงสำรวจด้วยแบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ พนักงานธนาคารภาครัฐแห่งหนึ่ง จำนวน 2,388 คน คำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 343 คน สถิติที่ใช้ ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา ค่าร้อยละ การแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติวิเคราะห์เชิงอนุมาน T-test, F-test และสมการถดถอยชนิดตัวแปรหลายตัว ผลการศึกษาพบว่า 1) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาปฏิบัติงาน**ไม่ส่งผล**ต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ 2) คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่นและความเป็นประโยชน์ต่อสังคม**ส่งผล**ต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานธนาคารภาครัฐแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : คุณภาพชีวิตในการทำงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ABSTRACT

The objectives of this research were 1) to study the personal factors affecting the organizational citizenship behavior of a government bank's employees. 2) to study quality of work life affecting the organizational citizenship behavior of a government bank's employees. The research methodology was the survey research by questionnaire to collect data. The populations were 2,388 employees. The sample were 343 employees using Taro Yamane formula at 95 percent confidence level. Statistics for data analysis were percentage, frequency, mean, standard deviation, independent sample t-test, F-test and multiple regression analysis.

The research results revealed that 1) the personal factors as follows gender, age, educational level, marital status, income per month and tenure don't affect organizational

citizenship behavior 2) The quality of work life have an affect towards organizational citizenship behavior of a government bank's employees by statistically significant at the 0.05 level.

Keyword : Quality of Work Life, Organizational Citizenship Behavior

บทนำ

การดำเนินงานขององค์การในปัจจุบันต่างเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทั้งภายนอก ได้แก่ เศรษฐกิจ การเมือง สังคม และวัฒนธรรม และสภาพแวดล้อมภายใน และการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมภายใน ได้แก่ วิธีทำงาน รูปแบบของสินค้าและบริการ ผู้บริหาร และทรัพยากรมนุษย์ขององค์การ ซึ่งทำให้องค์การต้องมีความพร้อม การป้องกัน หาแนวทาง ตลอดจนการปรับตัว เพื่อให้องค์การสามารถอยู่รอดและแข่งขันได้ (พิชิต เทพวรรณ์, 2554, น.16) เห็นได้ว่าทรัพยากรพื้นฐานที่มีความสำคัญต่อองค์การและการจัดการนั้นประกอบไปด้วย บุคล (Man) เงินทุน (Money) วัตถุดิบ (Material) และวิธีการ (Method) โดยที่ทรัพยากรเหล่านี้จะมีอยู่ภายในแต่ละองค์การในปริมาณที่จำกัดและแตกต่างกัน ดังนั้นผู้บริหารที่มีศักยภาพจะต้องสามารถจัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่ในองค์การในอัตราส่วนที่เหมาะสมได้ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และประโยชน์สูงสุดแก่องค์การ การที่พนักงานปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจและทุ่มเทในการทำงานนอกเหนือจากหน้าที่หรืองานที่ได้กำหนดให้ปฏิบัติ เรียกว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ซึ่งพฤติกรรมเหล่านี้ก่อให้เกิดประโยชน์และประสิทธิภาพต่อองค์การ และยังช่วยเพิ่มผลสำเร็จให้องค์การโดยพนักงานมีการช่วยเหลือกันทำงานทั้งผู้ร่วมงานภายในและภายนอกของกลุ่มทำให้บุคคลกรเกิดการเรียนรู้ร่วมกัน ส่งผลให้สามารถสร้างผลงานได้อย่างรวดเร็ว และรักษาพนักงานที่ดีให้คงอยู่ในองค์การ (Podsakoff et al., 2000) ยังมีปัจจัยคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงานที่เป็นปัจจัยสำคัญอย่างมากต่อพนักงานในองค์การ เห็นได้ว่าองค์กรใดที่พนักงานมีคณภาพชีวิตที่ดีจะส่งผลให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ เต็มความสามารถ และทุ่มเทในการทำงานนอกเหนือจากหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติซึ่งหมายถึงการที่สมาชิกเกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การในที่สุด

ธนาคารรัฐบาลเป็นหน่วยงานที่ให้บริการทางการเงินทุกรูปแบบรวมถึงตอบสนองนโยบาย ดำเนินงานภายใต้นโยบายของรัฐเพื่อช่วยเหลือประชาชน องค์การจึงต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาพนักงาน ให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีพฤติกรรมที่ดีต่อองค์การ ถ้าหากองค์การมีพนักงานที่มีพฤติกรรมที่ดีต่อองค์การนั้นจะส่งผลให้พนักงานในองค์การมีความตั้งใจ มุ่งมั่นต่อการทำงาน ซึ่งสิ่งจูงใจภายในองค์การมีผลโดยตรงต่อผู้ปฏิบัติงานมีหลายองค์ประกอบ เช่น ความผูกพันต่อองค์การ บรรยากาศในการทำงาน วัฒนธรรมในองค์การ คุณภาพชีวิตในการทำงาน หากพนักงานมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีและมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่เหมาะสมอาจส่งผลให้เกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ จากสาเหตุดังกล่าวทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษา คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานธนาคารรัฐแห่งหนึ่ง ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ซึ่งผลการวิจัยในครั้งนี้ธนาคารสามารถนำผลวิจัยใช้ ประโยชน์ในการปรับปรุง และบริหารงานด้านทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุผลสำเร็จของธนาคารได้

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานธนาคารภาครัฐแห่งหนึ่ง

2. เพื่อศึกษาปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานธนาคารภาครัฐแห่งหนึ่ง

สมมุติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานธนาคารภาครัฐแห่งหนึ่งแตกต่างกัน

2. ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานธนาคารภาครัฐแห่งหนึ่ง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

คุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Work Life: QWL) สำหรับการวิจัยในครั้งนี้อาศัยแนวคิดของ Walton (1975) โดยศึกษาคุณภาพชีวิตในแนวความเป็นบุคคล สภาพแวดล้อมตัวบุคคลหรือสังคม สังคมขององค์การที่จะทำให้งานประสบความสำเร็จ ผลผลิตของงาน การเติบโตของภาวะเศรษฐกิจ ความปรารถนาของบุคคลในการทำงาน และคุณภาพชีวิตการทำงานต้องมีองค์ประกอบ 8 ด้าน ได้แก่

1) ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (Adequate and Fair Compensation) หมายถึง ค่าตอบแทนที่เป็นสิ่งบ่งบอกถึงคุณภาพชีวิตการทำงาน เนื่องจากบุคคลมีความต้องการทางเศรษฐกิจ มุ่งทำงานเพื่อให้ได้รับค่าตอบแทนที่ตอบสนองทางเศรษฐกิจ ซึ่งเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับการอยู่รอดนอกจากจะมองความคาดหมายในค่าตอบแทนของตนแล้ว ยังมองเปรียบเทียบกับผู้อื่นที่ประเภทงานเดียวกัน ซึ่งเกณฑ์ในการตัดสินเกี่ยวกับค่าตอบแทนบ่งชี้ว่า มีคุณภาพชีวิตการทำงานนั้นจะมีความเพียงพอ คือ ค่าตอบแทนจากการทำงานนั้น เพียงพอต่อการดำรงชีวิตตามเกณฑ์ในปัจจุบัน และมีความยุติธรรม

2) ด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล (Opportunity for Developing and Using Human Capacity) หมายถึง การพัฒนาสมรรถภาพของบุคคลในการทำงานให้ความสำคัญเกี่ยวกับการฝึกอบรม มีการพัฒนาการทำงานและอาชีพของบุคคล

3) ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน (Social Integration) หมายถึง การทำงานร่วมกับผู้อื่นและผู้ปฏิบัติงานเห็นว่าตนเองมีคุณค่า สามารถที่จะปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จ มีการยอมรับและร่วมมือกันเป็นอย่างดี ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับสังคมขององค์การ บรรยากาศในการทำงานมีความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลใน

4) ด้านสิทธิของพนักงาน (Employee Rights) หมายถึง การบริหารจัดการให้พนักงานได้มีสิทธิในการปฏิบัติงานตามขอบเขตที่ได้รับมอบหมาย แสดงออกถึงสิทธิซึ่งกันและกัน มีการกำหนดแนวทางในการทำงานร่วมกัน และได้รับการเคารพสิทธิส่วนบุคคล

5) ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น (Work and Total Life Space) หมายถึงการที่บุคคลจัดสรรเวลาในการทำงานให้สมดุลกับคุณภาพชีวิตของตนเอง ให้เวลาตนเองกับการพักผ่อนกับครอบครัวและการทำกิจกรรมอื่นๆ

6) ด้านสถานภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (Safe and Healthy Working Conditions) หมายถึง พนักงานอยู่ในสภาพแวดล้อมทางด้านร่างกายและสิ่งแวดล้อมการทำงานที่มีความปลอดภัย ไม่เกิดผลเสียต่อสุขภาพ และได้กำหนดมาตรฐานที่แน่นอนเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมสุขภาพและความปลอดภัย เป็นการควบคุมสภาพกายภาพ

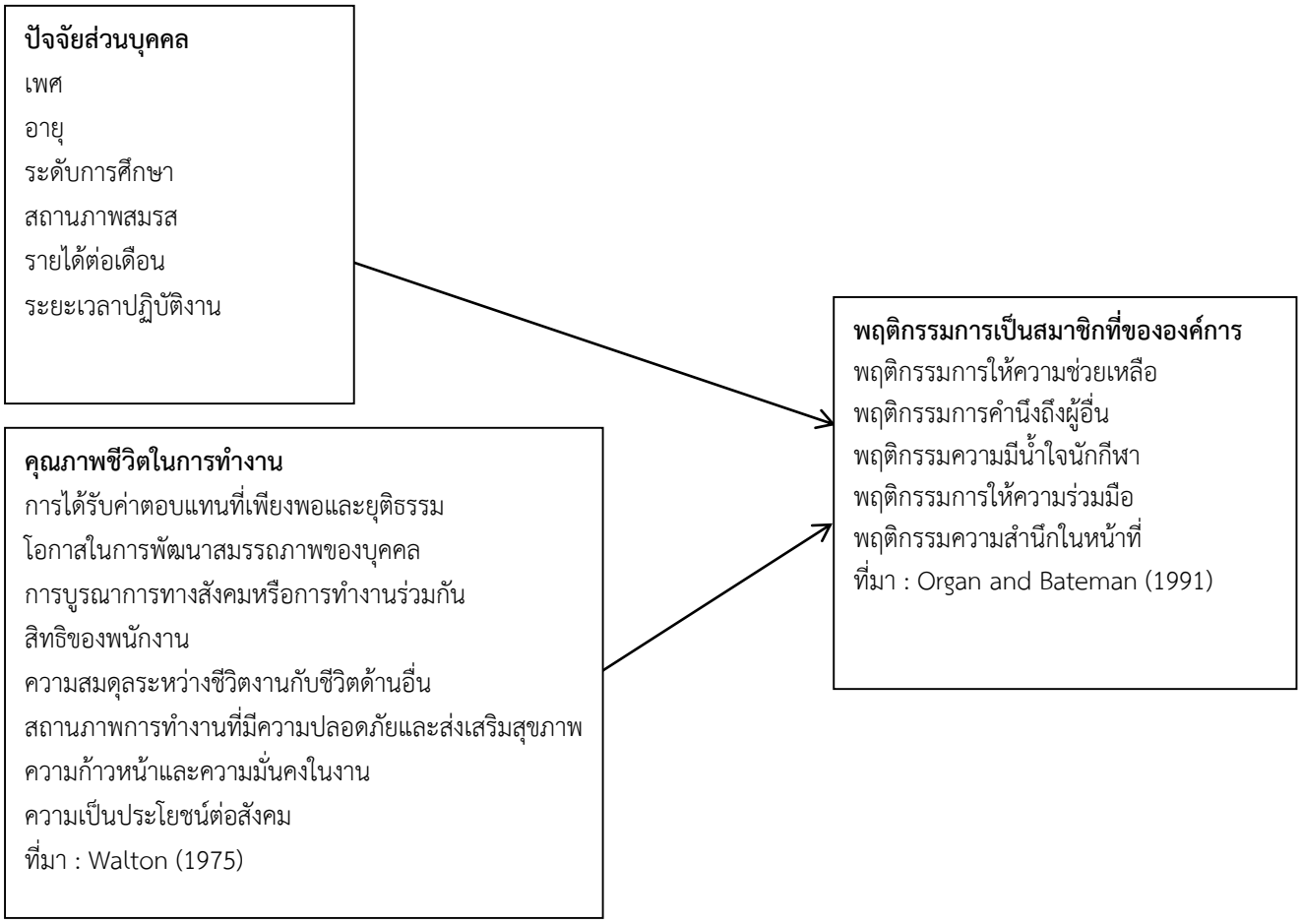
7) ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (Opportunity for Continued Growth and Security) หมายถึง งานที่พนักงานได้รับมอบหมายมีผลต่อการคงไว้ และการขยายความสามารถของตนเองให้ได้ความรู้และทักษะใหม่ๆ มีแนวทางหรือโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่สูงขึ้นในลักษณะของคุณภาพชีวิตการทำงาน

8) ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม (Social Relevance of Work Life) หมายถึง กิจกรรมการทำงานที่มีลักษณะได้รับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งก่อให้เกิดคุณค่าความสำคัญของงานและอาชีพของพนักงาน

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ หมายถึงพฤติกรรมทางบวกของพนักงานที่มีความรักในการทำงาน ปฏิบัติงานนอกเหนือจากที่ได้รับมอบหมายให้องค์การด้วยความเต็มใจโดยที่องค์การไม่ได้ร้องขอหรือบังคับให้ทำงานและไม่ได้ให้รางวัลในการทำงาน สามารถได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล มีความรู้สึกรักในการทำงานงานและรักในองค์การที่ตนทำงานอยู่ การวิจัยครั้งนี้ได้นำแนวคิดการวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของ Organ and Bateman (1991) ซึ่งได้แบ่งองค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเป็น 5 ด้าน คือ 1) พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) หมายถึง พฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกด้วยความเต็มใจ ปราศจากการบังคับในการช่วยงาน อธิบาย หรือช่วยแก้ไขปัญหาช่วยเพื่อนร่วมงาน เช่น การแนะนำพนักงานใหม่ในการใช้เครื่องมือต่างๆ ในการทำงาน ช่วยเพื่อนร่วมงานแก้ไขปัญหาเมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน 2) พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) หมายถึง พฤติกรรมที่บุคคลแสดงถึงการเอาใจใส่ผู้อื่นพยายามปกป้อง หลีกเลี่ยงการเกิดปัญหากระทบกระทั่งกันกับเพื่อนร่วมงาน ซึ่งต้องมีการพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกันในการทำงาน การกระทำและการตัดสินใจของบุคคลอื่นอาจจะส่งผลถึงอีกบุคคลหนึ่งได้ 3) พฤติกรรมความมีน้ำใจนักกีฬา (Sportsmanship) หมายถึง พฤติกรรมที่บุคคลอดทนอดกลั้นต่อความยากลำบาก ความคับข้องใจ ความเครียด ความไม่สะดวก ความกดดันต่างๆ ในการทำงานไม่แสดงพฤติกรรมไม่ดี เช่น การบ่นหรือแสดงความไม่พอใจ ถึงแม้ว่าจะมีสิทธิในการเรียกร้องความถูกต้อง และสามารถร้องทุกข์ได้ เนื่องจากการร้องทุกข์อาจจะเป็นการเพิ่มภาระและความกดดันให้ผู้บริหาร อาจเกิดการยืดเยื้อจนละเลยในเรื่องการปฏิบัติงานได้ 4) พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) หมายถึง พฤติกรรมที่บุคคลแสดงถึงความรับผิดชอบและมีส่วนร่วมในการดำเนินงานในองค์การ เช่น มีส่วนร่วมในการเข้าร่วมประชุม มีความรู้สึกต้องการพัฒนาองค์การ เก็บรักษาความลับขององค์การ และแสดงความคิดเห็นหรือให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อองค์การ 5) พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) หมายถึง พฤติกรรมที่แสดงออกถึงความสมัครใจในการยอมรับ ปฏิบัติตามกฎระเบียบและสนองต่อนโยบายขององค์การ มีความตรงต่อเวลาในการทำงาน ดูแลรักษาอุปกรณ์และเครื่องมือต่างๆ ขององค์การ ใช้เวลาและทรัพยากรอย่างมีคุณค่ามากที่สุด แม้ว่าจะนอกเหนือเวลาทำงานแต่จะทำงานของตนเองให้เสร็จสิ้น และบุคคลมีความสำนึกในหน้าที่ปฏิบัติตามกฎระเบียบสนองต่อนโยบายองค์การได้เป็นอย่างดี

กรอบแนวคิดการวิจัย



การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ประชากรที่ทำการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานธนาคารภาครัฐแห่งหนึ่ง โดยศึกษาเฉพาะสำนักงานใหญ่เท่านั้น จำนวน 2,388 คน (ข้อมูลจากฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ ปี 2559) ผู้วิจัยใช้การคำนวณของ Taro Yamane (1973) ได้ประมาณการกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ที่ค่าความเชื่อมั่น 95% หรือมีค่าควาวมคาดเคลื่อนที่ 0.05 ประชากรที่ได้จากการสุ่มตัวอย่างทั้งหมด 343 คน ผู้วิจัยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling) ในการเก็บแบบสอบถาม

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาจากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวกับ คุณภาพชีวิตในการทำงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยดัดแปลงเพื่อให้มีความเหมาะสมกับกรอบแนวคิดในการทำวิจัยซึ่งเป็นรูปแบบข้อคำถามปลายปิด (Close ended Question) โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วนได้แก่ ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป มีลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check list) มีคำถามทั้งหมด 6 ข้อ ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน จำนวน 32 ข้อ ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ จำนวน 20 ข้อ

ผลการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือวิจัยในด้านความตรงของเนื้อหา ด้วยวิธีการหาค่าดัชนีความสอดคล้องข้อคำถาม (IOC) จากผู้ทรงคุณวุฒิจำ นวน 3 ท่าน พบว่า มีความสอดคล้องผ่านเกณฑ์ที่กำหนด จำนวน 98 ข้อ โดยได้ค่า IOC เท่ากับ 0.93 (ค่า IOC มากกว่า 0.5) ได้นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ประชากร

ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่กำลังศึกษา จำนวน 30 ชุด จากนั้นนำผลที่ได้หาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (alpha coefficient) ของครอนบาซ (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.974 และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติแบบ t-test , F-test (ANOVA), การวิเคราะห์การถดถอยพหูคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบสมมติฐานโดยงานวิจัยนี้ยอมรับสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สรุปผลการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 1 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับค่าเฉลี่ยพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารภาครัฐแห่งหนึ่ง ดังนี้

ปัจจัยส่วนบุคคล	T-test	F-test	ระดับค่าเฉลี่ย (p-value)
เพศ	.728		.467
อายุ		.997	.409
ระดับการศึกษา		.341	.796
สถานภาพสมรส		.038	.962
รายได้ต่อเดือน		1.154	.332
ระยะเวลาปฏิบัติงาน		1.702	.166

**นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อัตราเงินเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานไม่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานธนาคารภาครัฐแห่งหนึ่ง นั่นคือ ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ จึงปฏิเสธสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงาน

ตารางที่ 2 แสดงผลค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ใช้พยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ดังนี้

ตัวแปร	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	S.E.	Beta		
constant	1.077	.210		5.132	.000
1.ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	.009	.035	.015	.270	.787
2.ด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล	.142	.050	.144	2.845	.005*
3. ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน	.111	.041	.156	2.737	.007*
4. ด้านสิทธิของพนักงาน	.032	.050	.031	.635	.526
5. ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น	.104	.041	.142	2.553	.011*
6. ด้านสถานภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	.050	.043	.057	1.149	.251
7. ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน	.018	.051	.017	.362	.718
8. ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม	.320	.041	.375	7.789	.000*

R^2 = .514 SEE = .32489 F= 44.128

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สามารถเขียนสมการทำนายในรูปของคะแนนดิบได้ ดังนี้

Y = + 0.144 (ด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล) + 0.156 (ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน) + 0.142 (ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น) + 0.375 (ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม)

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ พบว่า ด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น และด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคมสามารถร่วมพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีสัมประสิทธิ์การทำนายร้อยละ 51.4 (R2=0.514) และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ สูงที่สุด คือ ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม (Beta=0.375) รองลงมา คือ ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน (Beta=0.156) ด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล(Beta=0.144) และด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น (Beta= -0.142) ตามลำดับ นั่นคือ สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้บางส่วน และยอมรับสมมติฐาน

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยพบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาปฏิบัติงานไม่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานธนาคารภาครัฐแห่งหนึ่ง สอดคล้องการศึกษาของกิติตาพร กาลานุสนธิ์ (2554) ศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (Organization Citizenship Behavior) และค่านิยมขององค์การ ต่อวัฒนธรรมองค์การแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) กรณีศึกษา บริษัท ปตท (มหาชน) จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคลคลแต่ละประเภทส่งผลต่อพฤติกรรมตามลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้ขององค์การไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับการศึกษาของธีรวีร์ รุจพงษ์จันทร์ (2558) ศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน บรรยากาศองค์การ และความผูกพันต่อองค์การที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของบุคลากร บริษัท เมืองโบราณ จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อายุงาน สถานภาพ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ไม่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ บริษัท เมืองโบราณจำกัด และยังสอดคล้องกับการศึกษาของบดินทร์ หาญบุญทรง (2555) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ การรับรู้การสนับสนุนขององค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของข้าราชการในสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ผลการศึกษาพบว่า เพศ ระดับการศึกษา อายุงานต่างกันมีพฤตกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การไม่แตกต่างกัน

คุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร สอดคล้องกับการศึกษาของกานต์นลิน คงศักดิ์ (2554) ศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีม และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานไปรษณีย์สังกัดไปรษณีย์เขต 7 ผลการศึกษาพบว่า (1) คุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลต่อการทำงานเป็นทีม และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และยังสอดคล้องกับการศึกษาของสุดารัตน์ ครุทสึก (2557) ศึกษาปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ความผูกพันต่อองค์การและการสื่อสารในองค์การส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงาน เมื่อพิจารณารายด้านจะพบว่าด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น และด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการส่งเสริมโอกาสก้าวหน้าในการดำรงตำแหน่งที่ท่านจะก้าวขึ้นไปเป็นลำดับได้โดยง่าย และมีโอกาสได้ใช้ความรู้ความสามารถ มีการใช้ทักษะเพื่อขยายขีดความสามารถในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งแสดงให้เห็นว่าพนักงานไม่ได้รู้สึกถึงความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ไม่สามารถใช้ความรู้ความสามารถในการขยายความสามารถในการทำงานได้ ซึ่งพฤติกรรมนี้ส่งผลให้พนักงานมีพฤติกรรมในการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การในระดับน้อย บุญแสง ชีระภากร (2553, น. 5 - 12) ได้กล่าวว่าการพัฒนาการและความเจริญเติบโตในตำแหน่งหน้าที่ มีความสัมพันธ์กันอย่างแยกไม่ออก เพราะการที่บุคคลใดจะมีการเจริญเติบโตในตำแหน่งหน้าที่ได้นั้นจะต้องมีการพัฒนาการทั้งทางด้านความรู้ ทักษะ และทัศนคติ ที่เกี่ยวข้องกับงานเป็นอย่างดี พัฒนาการ จึงเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับตัวบุคคล ส่วนการเจริญเติบโตเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับตำแหน่งหน้าที่ที่ปฏิบัติ แต่โดยสรุปแล้วทั้งพัฒนาการและความเจริญเติบโตเป็นความต้องการของมนุษย์ทุกคน ซึ่งแต่ละบุคคลอาจมีระดับของ

ความต้องการที่แตกต่างกันออกไป แต่ทั้งนี้ต้องเป็นไปตามที่ได้กล่าวมาแล้วว่าต้องมีขบวนการพัฒนาที่เหมาะสมกับการเจริญเติบโตจึงสามารถเจริญเติบโตในตำแหน่งหน้าที่ได้ ซึ่งเงื่อนไขนี้ในบางองค์การถือเป็นเงื่อนไขสำคัญในการที่จะเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น กล่าวได้ว่าองค์การควรให้ความสำคัญในเรื่องความก้าวหน้าในงานของพนักงาน และเล็งเห็นถึงความสามารถของพนักงานในแต่ละฝ่ายเพื่อที่จะสามารถใช้คนให้เหมาะสมกับงานซึ่งจะส่งผลให้พนักงานพึ่งพอใจในงานของตนเองและสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเมื่อพิจารณาองค์ประกอบในด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคมจะเห็นว่าพนักงานความคิดเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าพนักงานในองค์การมีความร่วมมือกัน มีความสามัคคีกัน ไม่แบ่งพรรคแบ่งพวก และองค์การยังมีการจัดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างพนักงานอย่างสม่ำเสมอ พนักงานจึงมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ต่อองค์การ ในด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่นเห็นได้ว่าพนักงานสามารถบริหารชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตามแนวคิดของณัฏฐพันธ์ เขจรนันทน์ (2551, น. 109) ได้กล่าวว่าคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Work Life) คือการประเมินสถานการณ์ในลักษณะต่างๆ ของงาน ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับการสร้างสมดุลระหว่างงานและชีวิตของบุคคล คุณภาพชีวิตการทำงานจะให้ความสำคัญกับผลงานของงานที่มีต่อบุคคล และประสิทธิภาพขององค์การ รวมทั้งความพอใจของบุคลากรกับการแก้ปัญหาและการตัดสินใจขององค์การ กล่าวได้ว่าพนักงานส่วนมากมีคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับดีจึงส่งผลให้พนักงานมีพฤติกรรมในการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การด้วย และด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคมจากการศึกษาจะเห็นได้ว่าองค์การมีการสนับสนุนในเรื่องการทำประโยชน์ต่อสังคม จากความคิดเห็นของพนักงานส่วนมากรู้สึกชอบและเห็นด้วยในเรื่องการทำประโยชน์ต่อสังคม ไม่ว่าจะเป็นเรื่องให้ความร่วมมือกับชุมชนในการทำกิจกรรมเพื่อเป็นสาธารณะประโยชน์ การวางแผนในการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อม การปฏิบัติหน้าที่ในองค์การของท่าน ได้รับการยอมรับว่าสำคัญต่อสังคมโดยรวม และประเทศชาติและพนักงานยังมีส่วนร่วมในโครงการทำประโยชน์ต่อสังคมขององค์การ โดยองค์ประกอบด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคมมีผลให้พนักงานเกิดความภูมิใจในองค์การ รู้สึกเป็นบุคคลสำคัญในการได้ทำประโยชน์ต่อชุมชน และต่อส่วนรวม และยังส่งผลให้พนักงานส่วนมากมีพฤติกรรมที่ดีต่อองค์การ กล่าวได้ว่าองค์การควรมีการสนับสนุนโครงการการทำประโยชน์ และพัฒนาให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น มีการพัฒนาโครงการใหม่ให้มีความน่าสนใจ ทั้งยังมีการสนับสนุนให้พนักงานได้เข้ามามีส่วนร่วมในการทำประโยชน์ต่อสังคม

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานธนาคารภาครัฐแห่งหนึ่ง ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. จากการศึกษาพบว่าพนักงานมีความรู้สึกว่าระบบการให้รางวัล เช่น การเลื่อนขั้น ขึ้นเงินเดือน ไม่มีความชัดเจน ไม่ได้ดูจากผลงานมากกว่าความสนิทสนน เห็นได้ว่าองค์การจะต้องเข้มงวดในเรื่องการตัดสินในระบบการให้รางวัลให้เกิดความยุติธรรมและมีความชอบธรรมมากที่สุด มีการตัดสินโดยเน้นในเรื่องของผลงานมากกว่าความคิดเห็นส่วนตัว มีการตรวจสอบอย่างถูกต้องและชัดเจน กำหนดนโยบายในเรื่องของการให้รางวัลการเลื่อนตำแหน่งขององค์การให้มีความชัดเจนและเป็นธรรม

2. จากการศึกษาพบว่าองค์การเป็นองค์การขนาดใหญ่มีระบบการสื่อสารที่ค่อนข้างเข้มแข็ง มีความชัดเจน และรวดเร็ว เห็นได้ว่าองค์การควรรักษาระบบการสื่อสารที่ดีไว้และยังพัฒนาการสื่อสารในด้านอื่นๆ เช่น การนำเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาช่วยในการสื่อสาร ซึ่งจะทำให้รวดเร็วยิ่งขึ้นให้ดียิ่งขึ้น

3. จากการศึกษาพบว่าพนักงานให้ความเห็นองค์การไม่ค่อยมีการส่งเสริมโอกาสก้าวหน้าในการดำรงตำแหน่งได้โดยง่าย มีโอกาสใช้ความรู้ความสามารถเพื่อขยายขีดความสามารถ องค์การจึงควรให้ความสำคัญในเรื่องความก้าวหน้าในงานของพนักงาน สามารถรู้ถึงขอบเขตความสามารถพนักงานในแต่ละบุคคลเพื่อที่จะจัดสรรงานให้เหมาะสมกับพนักงานให้พนักงานได้ทำงานอย่างเต็มที่ในด้านที่ตนเองถนัด

4. จากการศึกษาพบว่าองค์การมีการสนับสนุนในเรื่องการทำประโยชน์ต่อสังคม จากความคิดเห็นของพนักงานส่วนมากรู้สึกชอบและเห็นด้วยในเรื่องการทำประโยชน์ต่อสังคม ไม่ว่าจะเป็นเรื่องให้ความร่วมมือกับชุมชนในการทำกิจกรรมเพื่อเป็นสาธารณะประโยชน์ การวางแผนในการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อม ดังนั้นองค์การควรมีการสนับสนุนโครงการการทำประโยชน์ และพัฒนาให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น มีการพัฒนาโครงการใหม่ให้มีความน่าสนใจ ทั้งยังมีการสนับสนุนให้พนักงานได้เข้ามามีส่วนร่วมในการทำประโยชน์ต่อสังคม

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยขอนำเสนอข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1. ควรศึกษาวิจัยตามทฤษฎีอื่นๆ เช่น ความผูกผันของพนักงาน คุณลักษณะงาน บรรยากาศในการทำงาน ฯลฯ ซึ่งอาจส่งผลการวิจัยที่แตกต่างจากงานวิจัยในครั้งนี้

2. ควรพิจารณาหาวิธีการวิจัยในลักษณะอื่น เช่น การวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก หรือการสนทนากลุ่ม เพื่อให้ได้ข้อมูลหลากหลาย ซึ่งอาจมีคำอธิบายแตกต่างไปจากวิธีการวิจัย แบบสำรวจโดยใช้แบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูล

เอกสารอ้างอิง

กานต์นลิน คงศักดิ์. (2554). *คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลการทำงานเป็นทีมและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานไปรษณีย์สังกัดไปรษณีย์เขต 7* (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศิลปากร, นครปฐม.

กิติตาพร กาลานุสนธิ์. (2554). *พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (Organizational Citizenship Behavior) และค่านิยมขององค์การ ต่อวัฒนธรรมองค์การแห่งการเรียนรู้(Learning Organization) กรณีศึกษา บริษัท ปตท. (มหาชน) จำกัด* (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.

ณัฏฐพันธ์ เขจรนันทน์. (2551). *พฤติกรรมองค์การ.* กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น.

บดินทร์ หาญบุญทรง. (2555). *ปัจจัยส่วนบุคคล บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ การรับรู้การสนับสนุนขององค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของข้าราชการในสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย* (วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพฯ.

บุญแสง ธีระภากร. (2553). *การปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงาน.* จุลสารพัฒนาข้าราชการพลเรือน น. 1 – 12

ธีรวีร์ รุจพงษ์จันทร์ (2558). *ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน บรรยากาศองค์การ และความผูกพันต่อองค์การที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของบุคลากร บริษัท เมืองโบราณ จำกัด.* วารสารวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. Vol. 27 น. 30 -38

พิชิต เทพวรรณ์. (2554). *การจัดการทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์.* กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น. น. 16

สุดารัตน์ ครุฑศึก. (2557). *ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ความผูกพันต่อองค์การและการสื่อสารในองค์การส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร* (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต) มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพฯ.

Organ, D. W. and T. S. Bateman. (1991). ***Organizational Behavior***. (4th ed). Boston Richard D. Irwin. Inc.

Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Paine, J. B., & Bachrach, D. G. (2000). Organizational citizenship behaviors: A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research. *Journal of Management*, 26 (3), 513 - 563.

Walton, R. E. (1975). *The quality of working life : Criteria for quality of working life*. New York : Free Press.

Yamane, T. (1973). Statistics: An Introductory Analysis. Tokyo: Haper International Edition.

ความผูกพันต่อองค์การที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรในมหาวิทยาลัย

ORGANIZATIONAL COMMITMENT AFFECTING ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR OF STAFF IN THE UNIVERSITIES

ชนม์ขนิษฐ์ วิศิษฎ์สมบัติ
Chonkanit Wisitsombat
หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์
วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม

บทคัดย่อ

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ประเภทบุคลากร รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อายุงาน สถานภาพ และวุฒิการศึกษา ที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ 2) เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์การ ที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ กลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงาน สังกัดสายวิชาการ และบุคลากรที่ปฏิบัติงาน สังกัดสายสนับสนุน ในมหาวิทยาลัยเอกชน และมหาวิทยาลัยราชภัฏที่อยู่เขตจตุจักร และเขตบางเขน จำนวน 321 คน ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม และวิเคราะห์ค่าทางสถิติ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานโดยใช้ค่า T-test ค่า F-test และการวิเคราะห์ถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression)

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ประเภทบุคลากร รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และวุฒิการศึกษา มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และปัจจัยความผูกพันต่อองค์การ ด้านความผูกพันเชิงอารมณ์ ด้านความผูกพันเชิงการลงทุน และด้านความผูกพันเชิงหน้าที่ มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: ความผูกพันต่อองค์การ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ABSTRACT

The objectives of this research were 1) to study personal factors including gender, age, types of staff, average salary, job tenure, status and educational level affecting organizational citizenship behavior. 2) to study organizational commitment affecting organizational citizenship behavior. A sample of this study consisted of 321 personal at private universities and rajabhat universities in chatuchak district and Bangkhen district. The research is tremens were the questionnaires asking for general information of the responders included as a sample staff of academic department and staff of support. Data were collected via questionnaire and statistical analysis include frequency distribution, percentage, average. T-test was used for standard deviation was analyzed using F-test and multiple regression analysis.

It what find that : Personal factors include type of staff, average salary and educational level affecting organizational citizenship behavior, organizational commitment factors include

type of affective commitment, continuance commitment, normative commitment affecting organizational citizenship behavior being significant at the 0.05 level.

Keywords: ORGANIZATIONAL COMMITMENT, ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR

บทนำ

ปัจจุบันการดำเนินธุรกิจของแต่ละองค์การไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือเอกชนจะสำเร็จหรือไม่นั้นขึ้นอยู่กับความพร้อมขององค์การที่จะรับมือต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นสภาพแวดล้อมหลัก 3 ด้าน ได้แก่ ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม และด้านการเมือง นอกจากสภาพแวดล้อมหลักที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินงานขององค์การแล้วยังมีปัจจัยย่อยในแต่ละสภาพแวดล้อมอีกด้วย ได้แก่ การบริหารประเทศของรัฐบาล การบัญญัติกฎหมายที่เอื้อประโยชน์ต่อการดำเนินธุรกิจ ทรัพยากรมนุษย์ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องกับทรัพยากรมนุษย์ในองค์การต่อไป

ดังนั้นการกำหนดกลยุทธ์ในปัจจุบันและอนาคต ผู้บริหารระดับสูงขององค์การจำเป็นต้องให้ผู้บริหารระดับผู้จัดการฝ่ายขององค์การ หรือบริษัทเข้ามามีส่วนร่วม เพื่อรับผิดชอบต่อแผนกลยุทธ์ตั้งแต่เริ่มต้นในธุรกิจสมัยใหม่ ผู้บริหารองค์การจะมีภารกิจสำคัญที่จะต้องปฏิบัติในทุก ๆ ปี คือ การกำหนดกลยุทธ์ขององค์การ เช่น เมื่อธุรกิจได้รับผลกระทบทางเศรษฐกิจ องค์การจะมุ่งเน้นการเพิ่มขีดความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานด้วยกลยุทธ์ที่น่าท้าทาย ได้แก่ การเพิ่มศักยภาพของการแข่งขันทางธุรกิจ การลดค่าใช้จ่ายขององค์การ เพื่อความอยู่รอดหรือการมีกำไรเพิ่มขึ้น การปรับปรุงผลการปฏิบัติงานของพนักงาน หรือการให้ผู้บริหารระดับผู้จัดการหน่วยงานเข้าไปมีบทบาทในการกำหนดกลยุทธ์ขององค์การ และนำกลยุทธ์ขององค์การที่เกี่ยวข้องไปปฏิบัติในงานที่รับผิดชอบต่อไป รวมถึงผู้จัดการฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์นั้นต้องเข้ามามีส่วนร่วมและมีบทบาทในการกำหนดกลยุทธ์ขององค์การด้วยเช่นกัน เพราะกลยุทธ์ขององค์การส่งผลโดยตรงต่อกลยุทธ์ของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ (Strategic Human Resource Management) ที่ต้องใช้เพื่อการดำเนินการในการดึงดูด (Attract) พัฒนา (Develop) และธำรงรักษา (Maintain) ทรัพยากรมนุษย์ปฏิบัติงานให้ได้ผลสำเร็จสูง (High–Performing Workforce) รวมไปถึงการมุ่งไปสู่ความเป็นเลิศขององค์การ (Corporate excellence) โดยผสมผสานความต้องการความก้าวหน้าและการพัฒนาของบุคคลกับเป้าหมายขององค์การ (Bowin & Harvey, 2001)

ซึ่งองค์การต่าง ๆ นั้น มักมีการจูงใจพนักงานในองค์การมีการพัฒนาตนเอง และใช้ศักยภาพอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ เพื่อให้ได้เรียนรู้ทักษะใหม่ ๆ ยกระดับบทบาทหน้าที่การทำงานของตนเองให้ดีขึ้น ทำให้พนักงานในองค์การของตนทำงานได้อย่างเต็มความสามารถ มีความก้าวหน้าในอาชีพการงาน มีความพอใจในตนเองมากขึ้น และมีความเชื่อมั่นในตนเองตลอดจนเป็นที่ยอมรับของคนอื่นมากขึ้น บุคลากรในมหาวิทยาลัยก็เช่นเดียวกัน ถือว่าเป็นทรัพยากรที่มีค่ายิ่งของมหาวิทยาลัย ซึ่งบุคลากรเหล่านี้มีส่วนพัฒนามหาวิทยาลัยให้สามารถปฏิบัติภารกิจได้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ตั้งไว้ ซึ่งมหาวิทยาลัยของรัฐและของเอกชนเป็นองค์การที่ปฏิบัติภารกิจหลัก ซึ่งมีด้วยกัน 4 ประการ คือ การสอนวิชาการและวิชาชีพเพื่อสนองความต้องการของสังคม การวิจัยและการค้นคว้า การบริการวิชาการแก่สังคม และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

ปัจจุบันทุกมหาวิทยาลัยจะเจริญก้าวหน้ามากหรือน้อยอยู่ในระดับใดนั้น มหาวิทยาลัยทุกแห่งจะต้องมีการพัฒนาตนเองทุกด้านให้มากกว่าที่เป็นอยู่ ทั้งนี้เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ของมหาวิทยาลัยเอง ในการให้การศึกษาแก่เยาวชนของชาติในระดับอุดมศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพ แต่อย่างไรก็ตามการจะดำเนินการให้ได้ดีนั้น ต้องคำนึงถึงปัญหาต่าง ๆ ที่มหาวิทยาลัยประสบปัญหาที่แก้ไขได้ โดยมหาวิทยาลัยเองควรจะแก้ไข แต่

บางปัญหาที่ไม่สามารถจะแก้ไขได้ก็ต้องพยายามปรึกษาหารือกันหลาย ๆ ฝ่าย เพื่อแก้ไขปัญหาต่อไป (ทบวงมหาวิทยาลัย, 2544)

มหาวิทยาลัยไม่ว่าจะเป็นมหาวิทยาลัยของรัฐ หรือของเอกชน ได้แบ่งประเภทของบุคลากรออกเป็น 2 ประเภท คือ ประเภทบุคลากรสายวิชาการ และประเภทบุคลากรสายสนับสนุน ซึ่งบุคลากรสายวิชาการมีหน้าที่สอน ทำวิจัย และทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และสร้างสรรค์ความรู้ทางด้านวิชาการ ส่วนบุคลากรสายสนับสนุนมีหน้าที่ปฏิบัติงานอำนวยการ การให้บริการประสานงานในการเรียนการสอน การวิจัย และงานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์เป้าหมายของมหาวิทยาลัย ซึ่งมหาวิทยาลัยต่าง ๆ ย่อมมียุทธศาสตร์ในการพัฒนาบุคลากรไม่ว่าจะเป็นโครงการฝึกอบรมสำหรับบุคลากรสายวิชาการ และบุคลากรสายสนับสนุน เป็นการเพิ่มพูนทักษะในด้านต่าง ๆ และนำความรู้นั้นไปปรับปรุง พัฒนาการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพสูงสุด และปัจจัยด้านอื่น ๆ ที่ทำให้บุคลากรนั้นคงอยู่กับองค์การต่อไป ได้แก่ ความก้าวหน้าในการทำงาน ค่าตอบแทนที่ได้รับที่เป็นเงินและที่ไม่เป็นเงิน ความผูกพันต่อองค์การ บรรยากาศสภาพแวดล้อมในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน เป็นต้น ซึ่งทำให้บางมหาวิทยาลัยประสบปัญหาต่าง ๆ ได้แก่ ขาดแคลนบุคลากร ขาดการส่งเสริมความก้าวหน้าของบุคลากร ไม่สนับสนุนการพัฒนาบุคลากร ขาดการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานของบุคลากร เป็นต้น อาจเกิดปัญหาด้านการเรียนการสอน และการปฏิบัติงานในระยะยาว และอาจส่งผลต่อนักศึกษาได้ในอนาคต

ในฐานะที่ผู้วิจัยเป็นส่วนหนึ่งของบุคลากรในมหาวิทยาลัยที่อยู่เขตจตุจักรและเขตบางเขน เห็นความสำคัญอย่างยิ่งในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ดำเนินการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรในมหาวิทยาลัย เพื่อนำข้อมูลที่ได้เป็นแนวทางในการการวางแผนพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หรือวางแผนสำหรับแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับทรัพยากรมนุษย์ในทุก ๆ องค์การได้ เป็นประโยชน์ต่อการบริหารงานก่อเกิดความเจริญก้าวหน้าต่อไปยิ่งขึ้น และตรงกับความต้องการของบุคลากรต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ประเภทบุคลากร รายได้ต่อเดือน อายุงาน สถานภาพและวุฒิการศึกษา ที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ
2. เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์การ ที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ

Allen and Meyer (1990 อ้างถึงในเสาวคนธ์ แสนธรรมพล 2558) ได้กล่าวว่า ลักษณะของความผูกพันต่อองค์การ เป็น 3 ลักษณะ ดังนี้

1. ความผูกพันเชิงอารมณ์ (Affective Commitment) หมายถึง ความรู้สึกผูกพันที่พนักงานมีต่อองค์กร โดยพนักงานรู้สึกเป็นสมาชิกขององค์กร ยอมรับในนโยบาย ค่านิยม วัฒนธรรมและแนวทางปฏิบัติของพนักงาน รวมถึงเต็มใจที่จะทุ่มเทและอุทิศตนให้แก่องค์กร พนักงานที่มีความผูกพันเชิงอารมณ์จะอยู่กับองค์กรต่อไป เพราะว่าอยากและเต็มใจที่จะอยู่ (Want to)

2. ความผูกพันเชิงการลงทุน (Continuance Commitment) หมายถึง ความผูกพันที่เกิดค่าตอบแทนและผลประโยชน์ที่ได้รับจากองค์กร พนักงานจะรู้สึกถึงการเสียผลประโยชน์ ถ้าต้องออกจากองค์กร พนักงานที่มีความผูกพันเชิงการลงทุนจะอยู่กับองค์กรต่อไป เพราะว่าจำเป็นต้องอยู่เพื่อรักษาผลประโยชน์ของตนเอง (Need to)

3. ความผูกพันเชิงหน้าที่ (Normative Commitment) ความผูกพันที่เกิดจากการจิตสำนึกโดยมองว่าเป็นพันธะหน้าที่เป็นสิ่งที่ถูกต้องหรือเป็นสิ่งที่ควรกระทำที่จะจงรักภักดีกับองค์กรพนักงานที่มีความผูกพันเชิงหน้าที่อยู่กับองค์กรต่อไป เพราะคิดว่าควรจะอยู่เพื่อความเหมาะสมเชิงจริยธรรม (Ought to)

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

Organ (1988 อ้างถึงใน ประพันธ์ ชัยกิจอุราใจ. 2558) ได้แบ่งองค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ เป็น 5 ด้าน ดังนี้

1. การให้ความช่วยเหลือผู้อื่น (Altruism) เป็นพฤติกรรมที่เกิดจากการตัดสินใจกระทำอย่างอิสระด้วยตนเองของพนักงานในการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น เพื่อแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน

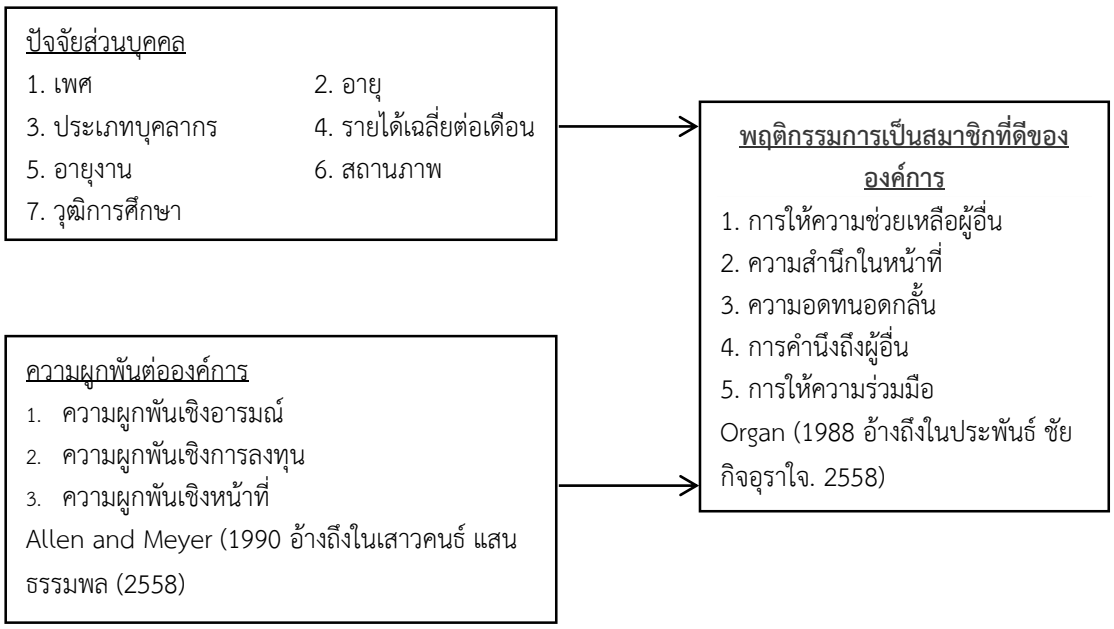
2. ความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) เป็นพฤติกรรมที่เกิดจากการตัดสินใจกระทำอย่างเป็นอิสระด้วยตนเองของพนักงานในการที่จะปฏิบัติตนให้ดีกว่าความต้องการในงานขั้นต่ำสุดขององค์การ การใช้เวลาพัก และพฤติกรรมอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับงาน

3. ความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) คือ ความเต็มใจของพนักงานในความอดทนต่อสถานการณ์ต่าง ๆ โดยไม่แสดงความไม่พอใจออกมา เช่น หลีกเลี่ยงการร้องทุกข์ การนินทาว่าร้ายหรือกล่าวโทษผู้อื่น และการไม่ทำเรื่องเล็กให้เป็นเรื่องใหญ่โดยไม่จำเป็น เป็นต้น

4. การคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) เป็นพฤติกรรมที่บุคคลตัดสินใจกระทำเพื่อป้องกันการเกิดปัญหาความสัมพันธ์ในการทำงานกับผู้อื่น โดยการคำนึงถึงว่าการกระทำของตนเองอาจมีผลกระทบต่อผู้อื่น และคำนึงถึงสิทธิส่วนบุคคลเสมอ

5. การให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) เป็นพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกถึงการมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์การที่เกี่ยวข้องกับงาน หรือการดำรงอยู่ขององค์การ

กรอบแนวคิดการวิจัย



สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ประเภทบุคลากร รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อายุงาน สถานภาพ และวุฒิการศึกษา แตกต่างกัน มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแตกต่างกัน
2. ความผูกพันต่อองค์การ มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากร ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงาน สังกัดสายวิชาการ และบุคลากรที่ปฏิบัติงาน สังกัดสายสนับสนุน ในมหาวิทยาลัยเอกชน และมหาวิทยาลัยราชภัฏที่อยู่เขตจตุจักรและเขตบางเขน จากรายงานจำนวนบุคลากร ปีการศึกษา 2560 ภาคเรียนที่ 1 จำแนกตาม ประเภทสถาบัน ชื่อสถาบัน ประเภทบุคลากรย่อย (มีชั่วโมงสอนและมีชั่วโมงช่วยสอน) และเพศ (รายงาน ณ วันที่ 27 มีนาคม 2561) (สารสนเทศอุดมศึกษา 2561) ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ตามสูตรของ Taro Yamane (1967) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ระดับความคลาดเคลื่อน 5% ได้ขนาดตัวอย่าง 321 คน (สุบิน ยุระรัช 2559) และดำเนินการหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละสถาบัน โดยวิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิอย่างเป็นสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) (ผ่องศรี วาณิชย์ศุภวงศ์ 2546) เทียบสัดส่วนกลุ่มตัวอย่างจากขนาดของประชากรในแต่ละสถาบัน

ชื่อสถาบัน	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
มหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น	91	18
มหาวิทยาลัยศรีปทุม	563	112
มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม	357	71
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร	471	93
มหาวิทยาลัยเกริก	136	27
รวม	**1,618**	**321**

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามใช้สำหรับรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check-List) ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ ประเภทบุคลากร รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อายุงาน สถานภาพ และวุฒิการศึกษา จำนวน 7 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามใช้สำหรับรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ 3 ด้าน คือ ด้านความผูกพันเชิงอารมณ์ ด้านความผูกพันเชิงการลงทุน และด้านความผูกพันเชิงหน้าที่ โดยแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) ตามแบบของลิเคอร์ท (Likert) ซึ่งมีช่วงแสดงทัศนะ 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด จำนวน 8 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามใช้สำหรับรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ 5 ด้าน คือ ด้านการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น ด้านความสำนึกในหน้าที่ ด้านความอดทนอดกลั้น ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น และด้านการให้ความร่วมมือ โดยแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating

Scales) ตามแบบของลิเคอร์ท (Likert) ซึ่งมีช่วงแสดงทัศนะ 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด จำนวน 10 ข้อ

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามใช้สำหรับรวบรวมปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด

แบบสอบถามได้อ้างอิงมาจากผู้วิจัยที่ได้ผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ได้ค่าดัชนี ความสอดคล้อง หรือ IOC (Item Objective Congruence)

ตัวแปร	จำนวนข้อคำถาม	แหล่งอ้างอิง
ความผูกพันต่อองค์การ	8	เสาวคนธ์ แสนธรรมพล. (2558). **ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษาพยาบาลวิชาชีพในกรุงเทพมหานคร.** กรุงเทพฯ : วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	10	ประพันธ์ ชัยกิจอุราใจ. (2558). **ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในกลุ่มอุตสาหกรรม**. กรุงเทพฯ : รายงานวิจัย วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

แล้วนำแบบสอบถามไปทำการทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มทดลองซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างของงานวิจัยในครั้งนี้ ที่มีลักษณะการทำงานคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา จำนวน 30 คน นำข้อมูลที่ได้จากการทดลองใช้แบบสอบถามมาคำนวณหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ซึ่งเป็นการคำนวณหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟ่า ครอนบาค (Cronbach’s Alpha coefficient) (1990) จากการตรวจสอบค่าความเชื่อมั่นพบว่าได้ 0.841

ตัวแปร	จำนวนข้อคำถาม	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่า
ความผูกพันต่อองค์การ	8	0.714
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	10	0.873
รวม	**18**	**0.841**

สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา (ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)) สถิติเชิงอนุมาน (T-test (Independent Sample Test) F-test หรือ One Way ANOVA และการวิเคราะห์ถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression)) ในการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยนำหนังสือขอความอนุเคราะห์แจกแบบสอบถาม และขอข้อมูลจากวิทยาลัยบัณฑิตด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม ถึงอธิการบดีมหาวิทยาลัยเอกชน และมหาวิทยาลัยราชภัฏ ในการขออนุเคราะห์ดำเนินการแจกแบบสอบถามและเก็บข้อมูลในมหาวิทยาลัยเอกชน และมหาวิทยาลัยราชภัฏที่อยู่เขตจตุจักรและเขตบางเขน ดำเนินงานตามระบบ และส่งแบบสอบถามไปยังหน่วยงานต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัยเอกชน และมหาวิทยาลัยราชภัฏที่อยู่เขตจตุจักรและเขตบางเขน โดยผู้วิจัยจัดเก็บแบบสอบถามด้วยตนเอง และตรวจสอบแบบสอบถามที่รับคืนอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืน ร้อยละ 100 ของจำนวนแบบสอบถามทั้งหมด จากนั้นตรวจสอบแบบสอบถามที่รับคืนเพื่อความถูกต้องของข้อมูลที่จะนำไปใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลและนำข้อมูลทั้งหมดเพื่อไปทำการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

สรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ ประเภทบุคลากร รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อายุงาน สถานภาพ และวุฒิการศึกษา

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 209 คน คิดเป็นร้อยละ 65.1 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 34.9 ตามลำดับ

มีอายุอยู่ระหว่าง 38 – น้อยกว่า 53 ปี จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 47.3 รองลงมามีอายุอยู่ระหว่าง 21 – น้อยกว่า 38 ปี จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 37.1 รองลงมามีอายุตั้งแต่ 53 ปีขึ้นไป จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 15.3 และรองลงมามีอายุต่ำกว่า 21 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.3 ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเจ้าหน้าที่ จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 54.8 รองลงมาเป็นอาจารย์ จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 45.2 ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 15,000 – น้อยกว่า 30,000 บาท จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 42.7 รองลงมามีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 30,000 – น้อยกว่า 45,000 บาท จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 29.9 รองลงมามีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 13.4 รองลงมามีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 45,000 – น้อยกว่า 60,000 บาท จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 6.5 รองลงมามีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 60,000 – น้อยกว่า 75,000 บาท จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 5.3 และรองลงมามีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 75,000 บาทขึ้นไป จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.2 ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุงานอยู่ระหว่าง 1 – น้อยกว่า 5 ปี จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 30.2 รองลงมามีอายุงานตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 21.2 รองลงมามีอายุงานอยู่ระหว่าง 5 – น้อยกว่า 10 ปี จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 15.3 รองลงมามีอายุงานอยู่ระหว่าง 10 – น้อยกว่า 15 ปี จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 14.9 รองลงมามีอายุงานอยู่ระหว่าง 15 - น้อยกว่า 20 ปี จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 12.8 และรองลงมามีอายุงานต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 5.6 ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่สถานภาพโสด จำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 58.2 รองลงมาสถานภาพสมรส จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 39.6 และรองลงมาสถานภาพหย่าร้าง / หม้าย จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.2 ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 42.1 รองลงมาวุฒิการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 41.4 รองลงมาวุฒิการศึกษาระดับปริญญาเอก จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5 และรองลงมาวุฒิการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 4.0 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ความผูกพันต่อองค์การ โดยพิจารณา จากค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ของกลุ่มตัวอย่างของผู้ตอบแบบสอบถามในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 321 คน จำแนกตามตัวแปรความผูกพันต่อองค์การ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.84) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความผูกพันเชิงอารมณ์ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.04) รองลงมาด้านความผูกพันเชิงหน้าที่ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.81) และรองลงมาด้านความผูกพันเชิงการลงทุน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.66) ตามลำดับ

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยพิจารณา จากค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ของกลุ่มตัวอย่างของผู้ตอบแบบสอบถามในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 321 คน จำแนกตามตัวแปรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.08) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.13) รองลงมาด้านการให้ความช่วยเหลือผู้อื่นและด้านการให้ความร่วมมือ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.11) รองลงมาด้านความสำนึกในหน้าที่ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.07) และรองลงมาด้านความอดทนอดกลั้น อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.01) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ประเภทบุคลากร รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อายุงาน สถานภาพ และวุฒิการศึกษา แตกต่างกัน มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแตกต่างกัน

ปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามเพศ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามเพศ ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ **ไม่แตกต่างกัน**อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามอายุ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามอายุ ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ **ไม่แตกต่างกัน**อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามประเภทบุคลากร พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามประเภทบุคลากรที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ **แตกต่างกัน**อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พิจารณารายด้าน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามประเภทบุคลากรอาจารย์ และประเภทบุคลากรเจ้าหน้าที่ ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ด้านการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น ด้านความสำนึกในหน้าที่ ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น และด้านการให้ความร่วมมือ **แตกต่างกัน**อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ **แตกต่างกัน**อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พิจารณารายด้าน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามกลุ่มที่ 1 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง

15,000 – น้อยกว่า 30,000 บาท และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 45,000 – น้อยกว่า 60,000 บาท กลุ่มที่ 2 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 15,000 – น้อยกว่า 30,000 บาท และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 60,000 – น้อยกว่า 75,000 บาท กลุ่มที่ 3 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 30,000 – น้อยกว่า 45,000 บาท และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 60,000 – น้อยกว่า 75,000 บาท ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ด้านการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น ด้านความสำนึกในหน้าที่ ด้านความอดทนอดกลั้น และด้านการให้ความร่วมมือ **แตกต่างกัน**อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามอายุงาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามอายุงาน ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ **ไม่แตกต่างกัน**อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามสถานภาพ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามสถานภาพ ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ **ไม่แตกต่างกัน**อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามวุฒิการศึกษา พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามวุฒิการศึกษา ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ **แตกต่างกัน**อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พิจารณารายด้าน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามกลุ่มที่ 1 วุฒิการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี และวุฒิการศึกษาระดับปริญญาเอก กลุ่มที่ 2 วุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี และวุฒิการศึกษาระดับปริญญาเอก ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ด้านความอดทนอดกลั้น **แตกต่างกัน** อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านประเภทบุคลากร ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ด้านวุฒิการศึกษา ที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ **แตกต่างกัน**อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ส่วนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2. ความผูกพันต่อองค์การ มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ความผูกพันต่อองค์การ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก รายด้าน ได้แก่ ด้านความผูกพันเชิงอารมณ์ อยู่ในระดับมาก ด้านความผูกพันเชิงหน้าที่ อยู่ในระดับมาก และด้านความผูกพันเชิงการลงทุน อยู่ในระดับมาก

ความผูกพันต่อองค์การ ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ พบว่า ตัวแปรความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในระดับมาก (R = 0.500) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสามารถพยากรณ์การเปลี่ยนแปลงของตัวแปรความผูกพันต่อองค์การได้ร้อยละ 25 (Adjusted R^2 = 0.248)

ความผูกพันต่อองค์การ ด้านความผูกพันเชิงอารมณ์ ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ **แตกต่างกัน**อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ความผูกพันต่อองค์การ ด้านความผูกพันเชิงการลงทุน ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ **แตกต่างกัน**อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ความผูกพันต่อองค์การ ด้านความผูกพันเชิงหน้าที่ ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ **แตกต่างกัน**อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ปัจจัยความผูกพันต่อองค์การ ด้านความผูกพันเชิงอารมณ์ ด้านความผูกพันเชิงการลงทุน และด้านความผูกพันเชิงหน้าที่ ที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ **แตกต่างกัน**อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

อภิปรายผล

การวิจัย เรื่อง ความผูกพันต่อองค์การที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรในมหาวิทยาลัย ผู้วิจัยจะกล่าวถึงประเด็นสำคัญที่ได้จากการศึกษาตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย รายละเอียดดังนี้

1. จากผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรในมหาวิทยาลัย พบว่า
   1.1 ประเภทบุคลากรในมหาวิทยาลัย ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และจากการทดสอบ รายด้าน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามประเภทบุคลากรอาจารย์ และประเภทบุคลากรเจ้าหน้าที่ ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ด้านการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น ด้านความสำนึกในหน้าที่ ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น และด้านการให้ความร่วมมือ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 สาเหตุเนื่องมาจากประเภทบุคลากรประเภทอาจารย์ มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ด้านการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น ด้านความสำนึกในหน้าที่ ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น และด้านการให้ความร่วมมือแตกต่างกันกับบุคลากรประเภทเจ้าหน้าที่ ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ทิพย์สุคนธ์ จงรักษ์, กล้าหาญ ณ น่าน และเนตร์พัณณา ยาวิราช (2557) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับเรื่อง อิทธิพลของคุณลักษณะงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ ความพึงพอใจในงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ พบว่า ปัจจัยพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การได้รับอิทธิพลจากความผูกพันต่อองค์การ คือ ลักษณะงาน และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ วาสนา เภอแสละ (2559) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามเพศ ตำแหน่งงาน ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05
   1.2 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และจากการทดสอบรายด้าน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามกลุ่มที่ 1 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 15,000 – น้อยกว่า 30,000 บาท และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 45,000 – น้อยกว่า 60,000 บาท กลุ่มที่ 2 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 15,000 – น้อยกว่า 30,000 บาท และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 60,000 – น้อยกว่า 75,000 บาท กลุ่มที่ 3 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 30,000 – น้อยกว่า 45,000 บาท และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 60,000 – น้อยกว่า 75,000 บาท ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ด้านการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น ด้านความสำนึกในหน้าที่ ด้านความอดทนอดกลั้น และด้านการให้ความร่วมมือ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 สาเหตุเนื่องมาจากบุคลากรในมหาวิทยาลัยแต่ละกลุ่มที่กล่าวมาข้างต้นแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ด้านการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น ด้านความสำนึกในหน้าที่ ด้านความอดทนอดกลั้น และด้านการให้ความร่วมมือ แตกต่างกัน ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Chaikidurajai Praphan (2017) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับเรื่อง ผลกระทบของค่าตอบแทนที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และผลการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมไฟฟ้า อิเล็กทรอนิกส์ และโทรคมนาคม พบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฐิติมา หลักทอง (2557) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับเรื่อง ความผูกพันต่อ

องค์การของพนักงานบริษัท ผลิตชิ้นส่วนอุตสาหกรรมยานยนต์แห่งหนึ่ง ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร พบว่า รายได้ต่อเดือน ของพนักงาน มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

1.3 ด้านวุฒิการศึกษา ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และจากการทดสอบรายด้าน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามกลุ่มที่ 1 วุฒิการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี และวุฒิการศึกษาระดับปริญญาเอก กลุ่มที่ 2 วุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี และวุฒิการศึกษาระดับปริญญาเอก ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ด้านความอดทนอดกลั้น แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 สาเหตุเนื่องมาจากบุคลากรในมหาวิทยาลัยแต่ละกลุ่มที่กล่าวมาข้างต้นแตกต่างกัน ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ด้านความอดทนอดกลั้น แตกต่างกัน ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Chaikidurajai Praphan (2017) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับเรื่อง ผลกระทบของค่าตอบแทนที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และผลการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมไฟฟ้า อิเล็กทรอนิกส์ และโทรคมนาคม พบว่า การศึกษามีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ

2. ผลการศึกษาความผูกพันต่อองค์การ ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ พบว่า ตัวแปรความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในระดับมาก (R = 0.500) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสามารถพยากรณ์การเปลี่ยนแปลงของตัวแปรความผูกพันต่อองค์การได้ร้อยละ 25 (Adjusted R^2 = 0.248) นั่นคือ ความผูกพันต่อองค์การ ด้านความผูกพันเชิงอารมณ์ ด้านความผูกพันเชิงการลงทุน ด้านความผูกพันเชิงหน้าที่ มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Chaikidurajai Praphan (2015) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในกลุ่มอุตสาหกรรม พบว่า ความผูกพันต่อองค์การมีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรในอุตสาหกรรมบริการและอื่น ๆ ความผูกพันต่อองค์การมีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในกลุ่มอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ทิพย์สุคนธ์ จงรักษ์, กล้าหาญ ณ น่าน และเนตร์พัณณา ยาวิราช (2557) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับเรื่อง อิทธิพลของคุณลักษณะงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ ความพึงพอใจในงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ พบว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ คือ ความผูกพันต่อองค์การ และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ศศิวิมล ทุมวัน (2560) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับเรื่อง ปัจจัยเชิงการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อความผูกพันในองค์การของข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ พบว่า ข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันในองค์การอยู่ในระดับมาก คือ ความผูกพันด้านจิตใจ ความผูกพันด้านความจงรักภักดีต่อองค์การ ได้แก่

2.1 ด้านความผูกพันเชิงอารมณ์ สาเหตุเนื่องมาจากบุคลากรได้ทุ่มเทในการทำงานและมีการสื่อสารข้อมูลข่าวสารของมหาวิทยาลัยในมุมมองที่ดีเสมอ บุคลากรมีความรู้สึกภูมิใจและอยากทำงานกับมหาวิทยาลัยนาน ๆ ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่แตกต่างกัน

2.2 ด้านความผูกพันเชิงการลงทุน สาเหตุเนื่องมาจากบุคลากรมองว่ามหาวิทยาลัยเป็นสถานที่ทำงานที่ดีที่สุด และมีค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ดี ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่แตกต่างกัน

2.3 ด้านความผูกพันเชิงหน้าที่ สาเหตุเนื่องมาจากบุคลากรมีความเชื่อมั่นในเป้าหมายอุดมการณ์และค่านิยมในการทำงาน และมีบุญคุณต้องตอบแทน ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยเรื่อง ความผูกพันต่อองค์การที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรในมหาวิทยาลัย ผู้วิจัยใคร่ขอเสนอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เพื่อเป็นแนวทางในการเสริมสร้างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ดังนี้

1. ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ด้านประเภทบุคลากร ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ด้านวุฒิการศึกษา มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ใคร่ขอเสนอแนะดังนี้
   1.1 ด้านประเภทบุคลากร องค์การควรให้ความสำคัญกับบุคลากรทุกระดับอย่างเท่าเทียมกันทุกประเภทบุคลากร และควรให้การดูแลอย่างทั่วถึง เพื่อเป็นแรงบันดาลใจให้กับบุคลากรในการปฏิบัติหน้าที่
   1.2 ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน องค์การควรให้ความสำคัญกับบุคลากรทุกระดับ โดยเน้นการสร้างความผูกพันต่อองค์การให้กับบุคลากร เพื่อให้บุคลากรมองเห็นถึงโอกาสในการที่จะก้าวหน้าและเติบโตในตำแหน่งที่สูงขึ้นในองค์การ รวมทั้งค่าตอบแทนและสวัสดิการที่จะเพิ่มขึ้นตามลำดับ เพื่อเป็นการจูงใจให้บุคลากร
   1.3 ด้านวุฒิการศึกษา องค์การควรสร้างคุณภาพในการทำงานให้กับบุคลากรตั้งแต่เริ่มเข้ามาปฏิบัติงาน พร้อมทั้งให้บุคลากรเห็นถึงแนวทางและโอกาสในการเติบโตในสายการปฏิบัติงานของตนเอง
2. ผลของการศึกษาความผูกพันต่อองค์การ มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ได้แก่ ความผูกพันเชิงอารมณ์ ความผูกพันเชิงการลงทุน และความผูกพันเชิงหน้าที่ ใคร่ขอเสนอแนะ ดังนี้
   2.1 ความผูกพันเชิงอารมณ์ บุคลากรควรทุ่มเทในการทำงานและสื่อสารข้อมูลข่าวสารของมหาวิทยาลัยในมุมมองที่ดีเสมอ ควรให้บุคลากรมีความรู้สึกภูมิใจและอยากทำงานกับมหาวิทยาลัยนาน ๆ ผู้บริหารควรมอบหมายงาน ความรับผิดชอบ โดยคำนึงถึงความรู้สึกพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เช่น ความก้าวหน้าในสายงาน ได้รับการยกย่องและยอมรับสภาพการปฏิบัติงานภายในองค์การ เพื่อให้บุคลากรรู้สึกว่าเป็นหน้าที่ที่เขาต้องปฏิบัติ
   2.2 ความผูกพันเชิงการลงทุน ผู้บริหารควรมีการขับเคลื่อนนโยบายในด้านวิธีการปฏิบัติงาน ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เพียงพอต่อการดำรงชีวิต เพื่อสร้างแรงจูงให้บุคลากรตัดสินใจที่จะปฏิบัติอยู่กับองค์การต่อไป เพื่อให้บุคลากรมองว่ามหาวิทยาลัยเป็นสถานที่ทำงานที่ดีที่สุด และมีค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ดี
   2.3 ความผูกพันเชิงหน้าที่ ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับบุคลากรทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน เพื่อให้บุคลากรมีความรู้สึกว่าพวกเขาเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ทำให้บุคลากรกล้าแสดงความคิดเห็น กล้าแสดงออก เพื่อให้บุคลากรมีความเชื่อมั่นในเป้าหมายอุดมการณ์และค่านิยมในการทำงาน และมีบุญคุณต้องตอบแทน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ผู้วิจัยใคร่ขอเสนอข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1. ในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป ควรทำการศึกษาบุคลากรในมหาวิทยาลัยภาครัฐ มหาวิทยาลัยเอกชน มหาวิทยาลัยราชภัฏ หรือสถาบันการศึกษาอื่น ๆ ที่อยู่ในเขต และจังหวัดอื่น ๆ เพื่อเป็นประโยชน์ในการบริหารจัดการองค์การในกลุ่มมหาวิทยาลัยที่แตกต่างกัน

2. การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาอิทธิพลของความผูกพันต่อองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษา ตัวแปรอื่น ๆ ที่สามารถวัดผลออกมาได้อย่างชัดเจน เช่น การบริหารทรัพยากรมนุษย์ คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน บรรยากาศองค์การ การทำงานเป็นทีม ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เป็นต้น เพื่อศึกษาว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่อย่างไร และนำผลที่ได้ไปใช้ในการพัฒนาองค์การต่อไป

เอกสารอ้างอิง

ฐิติมา หลักทอง. (2557). **ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทผลิตชิ้นส่วนอุตสาหกรรมยานยนต์แห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี**. ชลบุรี : วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน. มหาลัยวิทยาลัยบูรพา.

ทบวงมหาวิทยาลัย. (2544). เอกสารประกอบการประชุมสัมมนาเรื่อง **นโยบายและแนวทางการพัฒนานิสิตนักศึกษา.** กรุงเทพฯ : ทบวงมหาวิทยาลัย.

ทิพย์สุคนธ์ จงรักษ์ กล้าหาญ ณ น่าน และเนตร์พัณณา ยาวิราช. (2557). **อิทธิพลของคุณลักษณะงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ ความพึงพอใจในงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ.** ปทุมธานี : วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

ประพันธ์ ชัยกิจอุราใจ. (2558). **ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในกลุ่มอุตสาหกรรม**. กรุงเทพฯ : รายงานวิจัย วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

ผ่องศรี วาณิชย์ศุภวงศ์. (2546). **เอกสารคำสอน ระเบียบวิธีทางการศึกษา.** (พิมพ์ครั้งที่ 4). ปัตตานี : ฝ่ายเทคโนโลยีทางการศึกษา สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี.

วาสนา เภอแสละ. (2559). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์.** กรุงเทพฯ : วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

ศศิวิมล ทุมวัน. (2560). **ปัจจัยเชิงการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อความผูกพันในองค์การของข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ.** มหาสารคาม : วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

สารสนเทศอุดมศึกษา. (2561). **รายงานจำนวนบุคลากร ปีการศึกษา 2560 ภาคเรียนที่ 1 จำแนกตามประเภทสถาบัน ชื่อสถาบัน ประเภทบุคลากรย่อย (มีชั่วโมงสอนและมีชั่วโมงช่วยสอน) และเพศ (รายงาน ณ วันที่ 27 มีนาคม 2561)** เข้าถึงได้จาก http://www.info.mua.go.th/information/show_all_statdata_table.php?data_show=4

สุบิน ยุระรัช.(2559).**การเขียนรายงานการวิจัยทางสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์.**พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : วิชั่นพรีเพรส.

เสาวคนธ์ แสนธรรมพล. (2558). **ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษาพยาบาลวิชาชีพในกรุงเทพมหานคร.** กรุงเทพฯ : วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

Bowin & Harvey. (2001). **Human Resource Managemet.** An Experiential Approach, 2/e. Upper Saddle River, NJ : Prentice-Hall, Inc.

Chaikidurajai Praphan. (2015). Factors Affecting Organiztional Citizenship Behavior (OCB) and Performance Efficiency of Staff in Industry Group. **International Journal of Management, Business, and Economics.** 2(3), 111-130.

..... . (2017). The Impact of Compensation on Organizational Citizenship Behavior (OCB) of Employees in Electrical, Electronics and Telecommunications Industry Group in Thailand. **International Journal of Management, Business, and Economics.** 4(3), 67-80.

Cronbach, L. J. (1990). **Essentials of psychology testing.** (5th ed.). New York: Harper Collins.

การทำงานเป็นทีมที่ส่งผลพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ของพนักงานกลุ่มบริษัทที่ปรึกษาด้านสิ่งแวดล้อม ในเขตกรุงเทพมหานคร

TEAMWORK FACTOR AFFECTING ORGANIZATION CITIZENSHIP BEHAVIOR OF EMPLOYEES FOR ENVIRONMENTAL CONSULTANT COMPANY IN BANGKOK METROPOLITAN

อัญชลี สอนไธสง
หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์
วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ของพนักงานกลุ่มบริษัทที่ปรึกษาด้านสิ่งแวดล้อมในเขตกรุงเทพมหานคร ประชากร คือ พนักงานที่ทำงานในกลุ่มบริษัทที่ปรึกษาด้านสิ่งแวดล้อมในเขตกรุงเทพมหานคร คำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 378 คน โดยผู้วิจัยได้เลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้ สถิติเชิงอนุมาน โดยการแจกแจงในรูปแบบของความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson’s Product Moment Correlation Coefficient) ในการหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตามทีละคู่ (Bivariate Analysis) และวิเคราะห์สมการถดถอยชนิดตัวแปรหลายตัว (Multiple Regression Analysis) สมการถดถอยเชิงซ้อนในรูปแบบความสัมพันธ์เชิงเส้นตรง ผลการศึกษาพบว่า การทำงานเป็นทีมส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของพนักงานกลุ่มบริษัทที่ปรึกษาด้านสิ่งแวดล้อมในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : การทำงานเป็นทีม พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ

ABSRACT

The objectives of this research was to investigate teamwork affecting organizational citizenship behavior of employees for Environmental Consultant in Bangkok Metropolitan. The sample size was 3 7 8 persons. Inferential statistics for data analysis were frequency, percentage, mean, and standard division. Pearson's Product Moment Correlation Coefficient was used for normal distribution. Or Pearson's product moment correlation coefficient. The statistics used in the analysis were multiple variable regression analysis. The research results revealed that teamwork significantly influence on the organizational citizenship behavior of employees for Environmental Consultant in Bangkok Metropolitan at the level of 0.05.

KEYWORDS: Teamwork, Organizational Citizenship Behavior

1. บทนำ

การเปลี่ยนแปลงในระบบยุคดิจิตัล ทรัพยากรที่สำคัญที่มีส่วนผลักดันให้การพัฒนาประเทศในด้านต่างๆ ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง ให้เจริญก้าวหน้าไปตามทิศทางนโยบายของประเทศ โดยมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้เพื่อช่วยให้สอดคล้องกับนโยบายไทยเลนด์ 4.0 จึงจำเป็นที่จะต้องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อให้เป็นแรงงานมีฝีมือเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะงานด้านเทคนิควิชาการ ที่จำเป็นจะต้องใช้องค์ความรู้ความสามารถเฉพาะด้านมาใช้ในการวิเคราะห์ เนื่องจากทรัพยากรมนุษย์ เป็นสิ่งที่มีชีวิต จิตใจ ความรู้สึก และอารมณ์ที่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ ซึ่งส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานเป็นอย่างยิ่ง การบริหารงานเพื่อให้คนมีประสิทธิภาพในการทำงานนั้นสามารถกระทำได้โดยการให้แรงจูงใจ คือ ต้องรู้ถึงความต้องการของบุคคลก่อนจึงจะสามารถจูงใจคนให้เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้ การให้ความสำคัญกับทรัพยากรมนุษย์ จึงเป็นสิ่งที่สามารถสร้างคุณค่าและความหมายแก่ชีวิต มนุษย์ที่มีจุดมุ่งหมายในการทำงานเพื่อผลตอบแทนทางเศรษฐกิจ การหาเลี้ยงชีพ การตอบสนองความต้องการ การพัฒนาศักยภาพในตนเอง การได้รับการยอมรับและการดำรงสภาพในสังคม (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2555:10) ดังนั้นการสรรหาและคัดเลือกบุคลากร การพัฒนาทักษะ ความรู้ ความสามารถ การจัดสรรสวัสดิการและรายได้ ตลอดทั้งการรักษาบุคลากรให้ขับเคลื่อนองค์การให้มีประสิทธิภาพได้อย่างสูงสุด และเพื่อลดอัตราการเคลื่อนย้ายแรงงานที่มีฝีมือและแรงงานคุณภาพในธุรกิจต่างๆ

ประเทศไทยได้มีการปรับปรุงกฎหมายทางด้านสิ่งแวดล้อม โดยมีประกาศพระราชบัญญัติเกี่ยวกับกฎหมายด้านสิ่งแวดล้อมหลายฉบับ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับเอกชนที่สามารถดำเนินกิจการเกี่ยวกับการควบคุมและรักษาคุณภาพด้านสิ่งแวดล้อม ซึ่งธุรกิจที่ปรึกษาด้านสิ่งแวดล้อมจึงเป็นอีกธุรกิจหนึ่งที่มีการเคลื่อนย้ายแรงงานที่มีความรู้และทักษะเฉพาะด้าน โดยจากสถิติพบว่า พนักงานที่มีอายุงานเฉลี่ย 0-4 ปี มีแนวโน้มความตั้งใจที่จะลาออกจากงานมากที่สุด ซึ่งรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับการตั้งใจลาออก ซึ่งรายได้เฉลี่ยต่อเดือนยิ่งมากยิ่งมีผลต่อการตั้งใจลาออก ด้วยภาระงานที่เพิ่มมากขึ้น (ภัทรพัน ลาภเกียรติพร, 2559) ซึ่งสอดคล้องกับอัตราการลาออกของพนักงานกลุ่มบริษัทที่ปรึกษาด้านสิ่งแวดล้อมแห่งหนึ่งที่มีอัตราการลาออกสำหรับพนักงานที่มีอายุงานน้อยกว่า 3 ปี สูงสุด และตำแหน่งงานในระดับบริหารขั้นต้นนั้น มีการย้ายงานรองลงมา ซึ่งถือว่าเป็นตำแหน่งงานที่มีความสำคัญในธุรกิจประเภทนี้ เพราะเป็นสายอาชีพที่มีการขาดแคลนแรงงานในสายวิชาการด้านสิ่งแวดล้อมซึ่งจะต้องอาศัยบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพด้านสิ่งแวดล้อม เนื่องจากการวิเคราะห์คุณภาพด้านสิ่งแวดล้อม เป็นงานด้านวิชาการที่จะต้องใช้บุคลากรที่มีความรู้ทางวิทยาศาสตร์ ทักษะ ความเชี่ยวชาญและความชำนาญ ประสบการณ์ทางด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม การวิเคราะห์คุณภาพด้านสิ่งแวดล้อม การควบคุมคุณภาพ การตรวจติดตามคุณภาพด้านสิ่งแวดล้อม ของบุคลากร เพื่อให้เกิด ประสิทธิภาพการทำงาน ความน่าเชื่อถือ ภายใต้จรรยาบรรณวิชาชีพ รวมถึงบุคลากรด้านงานสนุบสนุนอื่นๆ ภายในองค์การ และมีปัจจัยอะไรบ้างที่คาดว่ามีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานเหล่านี้ ทั้งนี้ประเด็นปัญหาที่มักพบในธุรกิจนี้ก็คือ สภาวะการเคลื่อนย้ายแรงงานที่เรียกว่า “สภาวะสมองไหล” นั่นคือ เกิดการแข่งขันขององค์การธุรกิจประเภทเดียวกันที่มีการยื่นข้อเสนอที่จูงใจให้กับบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ เพื่อให้เข้าร่วมงานกับองค์การของตนเอง ทำให้บุคลากรเหล่านั้นมีช่องทางในการเคลื่อนย้ายแรงงานมากขึ้นและมีโอกาสที่จะเข้าร่วมงานกับองค์การที่สามารถยื่นข้อเสนอที่เห็นว่าตอบสนองความต้องการของตนเองมากที่สุด จากปัญหาดังกล่าวทำให้เกิดผลกระทบต่อ

องค์การตามมานั่นก็คือ การดำเนินงานขององค์การขาดความต่อเนื่องและอาจส่งผลให้ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรที่สังกัดในหน่วยงานด้อยประสิทธิภาพส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานด้านต่างๆตามมา

จากปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงต้องการที่จะศึกษาถึงประเด็นปัจจัยต่างๆที่มีผลต่อพฤติกรรมการดำรงอยู่ในองค์การนั่นๆว่ามีปัจจัยใดบ้างที่จะเป็นตัวสนับสนุนให้เกิดพฤติกรรมที่ดีของบุคลากรที่พร้อมจะพัฒนาตนเองและนำพาองค์การให้บรรลุเป้าหมายในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด และหาแนวทางในการสนับสนุนให้เกิดพฤติกรรมที่ดีของบุคลากรเพื่อให้ดำรงอยู่กับองค์การ และสามารถบรรลุวัตถุประสงค์การดำเนินงานตามนโยบายขององค์การ ในการพัฒนาคุณภาพด้านสิ่งแวดล้อมทั้งในประเทศไทยและระดับอาเซียน ซึ่งเป็นเป้าหมายสำคัญประการหนึ่งของการวางแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศในระยะต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ของพนักงานกลุ่มบริษัทที่ปรึกษาด้านสิ่งแวดล้อม ในเขตกรุงเทพมหานคร

3. ทฤษฎีและกรอบแนวคิด

ออร์แกน (Organ, 1988 อ้างใน ฐิติพร ก้อนนาค, 2556:16) ได้แบ่งพฤติกรรมลักษณะการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การออกเป็น 5 ด้าน ประกอบด้วย

1. พฤติกรรมให้ความช่วยเหลือ (Altruism) หมายถึง การที่พนักงานเงินเดือนเต็มใจและอาสาให้ความช่วยเหลือแก่เพื่อนร่วมงาน และ ผู้บังคับบัญชาในด้านต่างๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเรื่องที่เกี่ยวกับงาน เช่น ช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานทันที ที่เกิดปัญหาในการทำงาน ช่วยแนะนำพนักงานใหม่เกี่ยวกับวิธีใช้เครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆ เป็นต้น

2. คำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) หมายถึง การคำนึงถึงเพื่อนร่วมงานเคารพสิทธิของผู้อื่นพยายามป้องกันไม่ให้เกิดปัญหากระทบกระทั่งกับผู้อื่น เพราะตระหนักว่าการปฏิบัติงานในองค์การต้องพึ่งพาซึ่งกันและกันอยู่เสมอ เช่น การปรึกษาหารือกับเพื่อนร่วมงานก่อนการลงมือทำงาน เพื่อป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดตามมาจากการกระทำนั้น เป็นต้น

3. พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น (Sportmanship) หมายถึง การที่พนักงานมีความเต็มใจที่จะอดทนอดกลั้นต่อปัญหา ความคับข้องใจ อุปสรรคในการทำงาน และความกดดันต่างๆ หรือการประสานงานกับบุคคลอื่นๆ โดยไม่มีการเรียกร้องใดๆ เช่น ในกรณีที่พนักงานพบปัญหาในการทำงานที่มีสิทธิที่จะเรียกร้องขอความเป็นธรรมได้ แต่การร้องทุกข์นั้นจะเพิ่มภาระให้กับผู้บริหาร และจะทำให้เกิดการโต้เถียงกันยืดเยื้อจนละเลยความสนใจในการปฏิบัติงานพนักงานคนนี้จึงอดทน และเลือกที่จะไม่ร้องทุกข์ด้วยความเต็มใจ

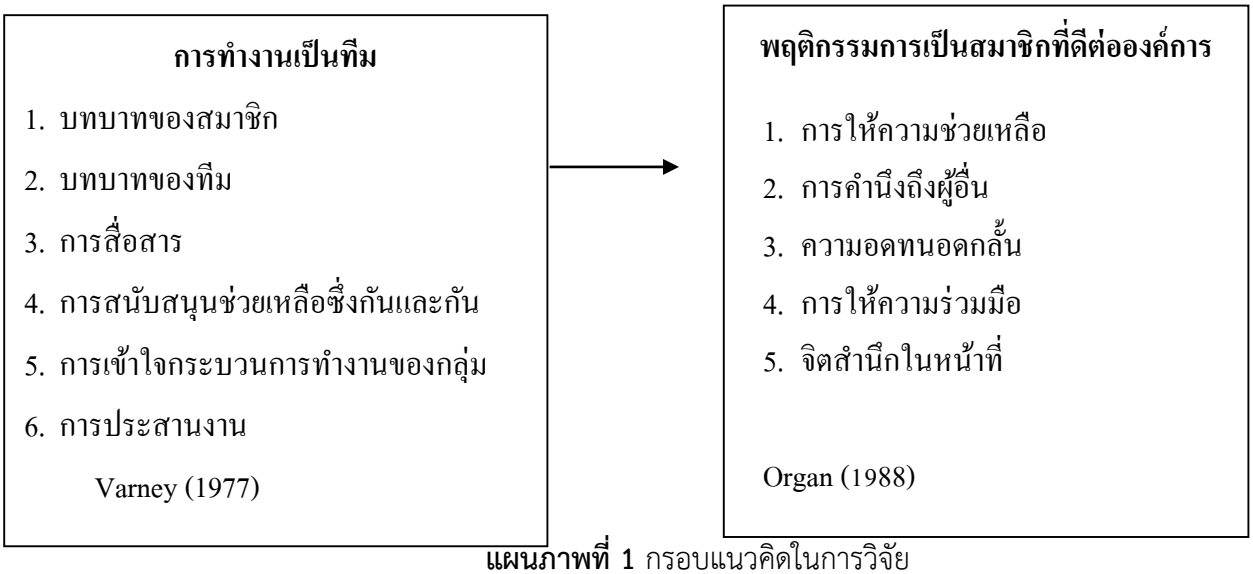
4. พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) หมายถึง การที่พนักงานเต็มใจจะปฏิบัติงานให้ได้เหนือกว่าที่องค์การคาดหวังตามกฎระเบียบ และสนองนโยบายขององค์การ เช่น ขยันทำงานตรงต่อเวลา ประหยัด และดูแลรักษาเครื่องมือเครื่องใช้ และทรัพยากรต่างๆ ขององค์การ ไม่ใช้เวลาในการปฏิบัติงานไปในเรื่องส่วนตัว เป็นต้น

5. พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) หมายถึง ความรับผิดชอบ และการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานต่างๆ ในองค์การเช่น การมีส่วนร่วมและเข้าร่วมการประชุม รักษาความลับขององค์การ มีความต้องการพัฒนาองค์การ แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เหมาะสม เป็นต้น

วานนี่(Varny, 1977 อ้างถึง สุธิดา เลิศอุไรวงศ์, 2557:12) ได้ให้ความหมายของการทำงานเป็นทีมว่า เป็นขบวนการขั้นพื้นฐานในการพัฒนาบุคคลที่ทำงานร่วมกันให้เรียนรู้ว่า จะต้องดำเนินการอย่างไรจึงจะบรรลุเป้าหมายของแต่ละคน และขณะเดียวกันก็บรรลุเป้าหมายของทีมเป็นอย่างดี ต้องประกอบด้วย 1) บทบาทของสมาชิก 2) บทบาทของทีม 3) การสื่อสาร 4) การสนับสนุนช่วยเหลือซึ่งกันและกัน 5) การเข้าใจกระบวนการทำงานของกลุ่ม 6) การประสานงาน

จากการทบทวนงานวิจัยที่ได้ศึกษา การทำงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี Nuluzze Jesca (2006) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การทำงานเป็นทีม การควบคุมองค์การ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ การตัดสินใจและความเป็นเลิศ ในการจัดการโรงพยาบาลมูลาโก ประเทศยูกันดา โดยศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้น อันได้แก่ การทำงานเป็นทีม การควบคุมองค์การ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ การตัดสินใจ ว่าส่งผลต่อการจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ พบว่า การทำงานเป็นทีม และการควบคุมองค์การแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ที่ดี และมีนัยสำคัญในทางบวก การการจัดการประสิทธิภาพการทำงาน แต่การมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ไม่มีนัยสำคัญ แสดงให้เห็นว่า การทำงานเป็นทีม การตัดสินใจ และการควบคุม ไม่ได้รับการจัดการอย่างดีในหมู่บุคลากรทางการแพทย์ ซึ่งในทางกลับกันการมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเหล่านี้ ไม่ได้รับการติดตามโดยใช้ระบบการให้รางวัลของโรงพยาบาล แต่จะช่วยให้องค์การสามารถปรับตัวและเกิดนวัตกรรมที่จำเป็นสำหรับการเติบโตขององค์การในระยะยาว และประพันธ์ ชัยกิจอุราใจ (2558) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในกลุ่มอุตสาหกรรม ซึ่งแบ่งกลุ่มประเภทของอุตสาหกรรมเพื่อศึกษาออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ 1) อุตสาหกรรมเคมี พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุของพนักงานอยู่ระหว่าง 50-60 ปี นั้น มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมากกว่าช่วงอายุอื่นๆ รวมถึงปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์การ มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมากที่สุด โดยภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ด้านคุณลักษณะของงาน ด้านความหลากหลายของงาน อยู่ในระดับต่ำ 2) อุตสาหกรรมบริการอื่นๆ พบว่า ภาวะผู้นำของผู้บริหาร และความผูกพันต่อองค์การ มีผลต่อพฤติกรรมการเป็ยสมาชิกที่ขององอค์การมากที่สุด โดยภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ด้านคุณลักษณะของงาน ด้านความหลากหลายของงาน อยู่ในระดับต่ำ 3) อุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า ปัจจัยคุณลักษณะของงาน วัฒนธรรมองค์การ และความผูกพันธ์ต่อองค์การมีผลต่พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยคุณลักษณะของงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ซึ่งทั้ง 3 ประเภท พบว่า ปัจจัยพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

จากการรวบรวมแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยในอดีจตที่เกี่ยวข้องนำมาสร้างกรอบแนวคิดสำหรับการศึกษา ดังต่อไปนี้



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

4. วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานกลุ่มบริษัทที่ทำงานเกี่ยวข้องกับที่ปรึกษาด้านสิ่งแวดล้อม ในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย พนักงานระดับบริหารและพนักงานระดับปฏิบัติการตามหน่วยงานต่างๆ จำนวนพนักงานทั้งหมด 6,764 คน แบ่งออกเป็น 50 เขต และมีบริษัทที่ปรึกษาด้านสิ่งแวดล้อม ที่จัดตั้งขึ้นในจังหวัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 26 เขต รวมทั้งหมด 55 บริษัท โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างตัวอย่างมีระบบ (Systematic) หรือ Simple Random Sampling เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลโดยนำแบบสอบถามความคิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่างที่ได้จัดเตรียมไว้ไปทำการจัดเก็บข้อมูลจากพนักงานกลุ่มบริษัทที่ทำงานเกี่ยวข้องกับที่ปรึกษาด้านสิ่งแวดล้อม ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 378 คนที่ได้คำนวณจากสูตรการหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

ตารางที่ 4 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

เขต	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
เขตหลักสี่	426	24
เขตห้วยขวาง	559	31
เขตจตุจักร	618	35
เขตบางรัก	15	1
เขตจอมทอง	35	2
เขตวังทองหลาง	254	14
เขตบึงกุ่ม	753	43
เขตพญาไท	158	9
เขตวัฒนา	58	3
เขตบางซื่อ	524	29
เขตประเวศ	128	7

เขตสาธร	116	6
เขตบางกะปิ	345	19
เขตคันนายาว	221	12
เขต	**ประชากร**	**กลุ่มตัวอย่าง**
เขตพระโขนง	410	23
เขตบางแค	245	14
เขตจตุจักร	279	16
เขตสะพานสูง	453	25
เขตบางเขน	650	36
เขตยานนาวา	216	12
เขตคลองสามวา	149	8
เขตปทุมวัน	27	2
เขตสายไหม	46	3
เขตทุ่งครุ	28	2
เขตคลองเตย	26	1
เขตดอนเมือง	25	1
รวมทั้งสิ้น	**6,764**	**378**

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสอบถามในการวิจัยแบ่งคำถามออกเป็น 5 ส่วน โดยปรับปรุงแบบสอบถามจากงานวิจัยปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบุคลากรในกลุ่มอุตสาหกรรม ของ ประพันธ์ ชัยกิจอุราใร (2556)และการพัฒนาตัวแบบภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรม ของ อรอนงค์ โรจน์วัฒนบูลย์ (2553)

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ได้ปรับใช้เพื่อการวิจัยไปทดสอบความเชื่อมั่นโดยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดสอบกับบุคลากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เมื่อเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2561 แล้วนำมาวิเคราะห์รายข้อ และหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัค (Cornboch) ด้านการทำงานเป็นทีม 1.934 และด้านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การสามารถสรุปได้ว่า แบบสอบถามมีความเชื่อมั่น เพราะได้ค่า ALPHA มากกว่า 0.7 เป็นเกณฑ์ที่สามารถยอมรับได้ (ประพันธ์ ชัยกิจอุราใจ, 2558)

การรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามด้วยตนเองและได้ดำเนินการเก็บรวบรวมแบบสอบถามด้วยตนเอง โดยเก็บจากกลุ่มตัวอย่าง 378 คน ระยะเวลาในการเก็บแบบสอบถามจำนวน 2 สัปดาห์ โดยทางจดหมายและทางอีเมลผ่านฝ่ายบุคคลของแต่ละบริษัท การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยตรวจสอบข้อมูลความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่เก็บคืนจากกลุ่มตัวอย่าง ลงรหัสข้อมูล วิเคราะห์แบบสอบถามโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป และนำผลการวิเคราะห์มาสรุปและนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางประกอบการบรรยาย

โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน และนำข้อมูลมาวิเคราะห์ ความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) ใช้ใน กรณีที่ข้อมูลมีการแจกแจงปกติ หรือการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ในการหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตามทีละคู่ (Bivariate Analysis) และวิเคราะห์สมการถดถอยชนิดตัวแปรหลายตัว (Multiple Regression Analysis) สมการถดถอยเชิงซ้อนในรูปแบบความสัมพันธ์เชิงเส้นตรง

5. สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม ของพนักงานกลุ่มบริษัทที่ปรึกษาด้านสิ่งแวดล้อม ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า มีค่าความสำคัญอยู่ในระดับมาก ที่ระดับค่าเฉลี่ย 3.88 เมื่อพิจารณาการทำงานเป็นทีมรายด้านพบว่า การเข้าใจกระบวนการทำงานของกลุ่ม มีค่าความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด ที่ระดับค่าเฉลี่ย 4.34 บทบาทของสมาชิก มีค่าความสำคัญอยู่ในระดับมาก ที่ระดับค่าเฉลี่ย 4.03 การประสานงาน มีค่าความสำคัญอยู่ในระดับมาก ที่ระดับค่าเฉลี่ย 4.01 การสนับสนุนช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีค่าความสำคัญอยู่ในระดับมาก ที่ระดับค่าเฉลี่ย 3.85 การสื่อสาร มีค่าความสำคัญอยู่ในระดับมาก ที่ระดับค่าเฉลี่ย 3.55 และ บทบาทของทีม มีค่าความสำคัญอยู่ในระดับมาก ที่ระดับค่าเฉลี่ย 3.49 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ของพนักงานกลุ่มบริษัทที่ปรึกษาด้านสิ่งแวดล้อม ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า มีค่าความสำคัญอยู่ในระดับมาก ที่ระดับค่าเฉลี่ย 4.19 เมื่อพิจารณาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การรายด้านพบว่า การให้ความร่วมมือ มีค่าความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด ที่ระดับค่าเฉลี่ย 4.32 ความอดทนอดกลั้น มีค่าความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด ที่ระดับค่าเฉลี่ย 4.25 จิตสำนึกในหน้าที่ มีค่าความสำคัญอยู่ในระดับมาก ที่ระดับค่าเฉลี่ย 4.18 การให้ความช่วยเหลือ มีค่าความสำคัญอยู่ในระดับมาก ที่ระดับค่าเฉลี่ย 4.14 และ การคำนึงถึงผู้อื่น มีค่าความสำคัญอยู่ในระดับมาก ที่ระดับค่าเฉลี่ย 4.08 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอดพหุคูณแบบปกติของแปร ปัจจัยการทำงานเป็นทีม ที่ใช้ทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของพนักงานกลุ่มบริษัทที่ปรึกษาด้านสิ่งแวดล้อมในเขตกรุงเทพมหานคร

ตัวแปรทำนาย	**พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ**				
	B	SE(b)	B	t	p-value
ค่าคงที่	1.934	0.283		6.836	0.000
บทบาทของสมาชิก	0.187	0.030	0.323	6.240	0.000*
บทบาทของทีม	0.075	0.040	0.095	1.846	0.006*
การสื่อสาร	0.016	0.083	0.019	0.192	0.048*
การสนับสนุนช่วยเหลือซึ่งกันและกัน	-0.073	0.124	-0.083	-0.588	0.557

การเข้าใจกระบวนการทำงานของกลุ่ม	0.057	0.131	0.06	0.439	0.661
การประสานงาน	0.026	0.081	0.026	0.320	0.750
r = 0.367 ,R^2 = 0.134 ,Adjusted R^2 = 0.118 ,F = 8.202 ,p-value = 0					

* อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พบว่ามีเพียง 3 ตัวแปร คือ บทบาทของสมาชิก (p = 0, β = 0.323) บทบาทของทีม (p = 0.006, β = 0.095) การสื่อสาร (p = 0.048, β = 0.019) ที่มีส่งผลต่อในการทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของพนักงานกลุ่มบริษัทที่ปรึกษาด้านสิ่งแวดล้อมในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน ซึ่งสามารถอธิบายสรุปจากผลการทดสอบสมมติฐานได้ว่ามีความสอดคล้องกับสมมติฐานบางส่วนโดยมีสัมประสิทธิ์การทำนายได้ร้อยละ 36.7 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีปัจจัยอื่นๆที่สามารถการทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ของพนักงานกลุ่มบริษัทที่ปรึกษาด้านสิ่งแวดล้อมในเขตกรุงเทพมหานครโดยรวมได้อีกร้อยละ 63.3 ดังนั้นสามารถเขียนสมการความถดถอดของคะแนนมาตรฐานดังนี้

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของพนักงานกลุ่มบริษัทที่ปรึกษาด้านสิ่งแวดล้อมในเขตกรุงเทพมหานคร =1.934 ค่าคงที่ของสัมประสิทธิ์ถดถอย +0.187 บทบาทของสมาชิก +0.075 บทบาทของทีม +0.016 การสื่อสาร

Adjusted R^2 = 0.118,r = 0.367 ,F = 8.202 ,p-value = 0

จากสมการจะเห็นว่า ปัจจัย บทบาทของสมาชิก บทบาทของทีม การสื่อสารในทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของพนักงานกลุ่มบริษัทที่ปรึกษาด้านสิ่งแวดล้อมในเขตกรุงเทพมหานคร ในทิศทางเดียวกัน ส่วนปัจจัยในทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของพนักงานกลุ่มบริษัทที่ปรึกษาด้านสิ่งแวดล้อมในเขตกรุงเทพมหานคร จึงยอมรับสมมติฐาน

6. อภิปรายผล

ผลการศึกษาวิจัย การทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ของพนักงานกลุ่มบริษัทที่ปรึกษาด้านสิ่งแวดล้อม ในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

ผลการศึกษาพบว่า 2.1) ปัจจัย บทบาทของสมาชิก มีค่าสัมประสิทธิ์ที่ 0.187 ซึ่งมีทิศทางเดียวกันกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ สะท้อนจากคำถามรายข้อ “ท่านจัดประชุมเพื่อกำหนดจุดมุ่งหมายบทบาทเพื่อสร้างกิจการในการปฏิบัติงานตามความสามารถและความถนัดของเพื่อนร่วมงาน” และคำถามรายข้อ “ท่านและเพื่อนร่วมงานร่วมจัดระบบและขั้นตอนการทำงานของบุคลากรในองค์การเพื่อสนับสนุนต่อการปฏิบัติงานร่วมกัน” เนื่องจาก พนักงานได้รับการชี้แจงงานที่ชัดเจน ในเรื่องของหน้าที่รับผิดชอบในงานที่ชัดเจน มีการประชุม หารือ ข้อกำหนดของงานในโครงการที่รับผิดชอบ เพื่อให้เป็นไปตามแผนงานและ

วัตถุประสงค์ของงานที่รับผิดชอบเสมอ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Nuluzze Jesca (2006) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การทำงานเป็นทีม การควบคุมองค์การ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ การตัดสินใจและความเป็นเลิศ ในการจัดการโรงพยาบาลมูลาโก ประเทศยูกันดา โดยศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้น อันได้แก่ การทำงานเป็นทีมในบทบาทของสมาชิก การควบคุมองค์การ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ การตัดสินใจ ว่าส่งผลต่อการจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ พบว่า การทำงานเป็นทีมในด้านบทบาทของสมาชิก และการควบคุมองค์การแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ที่ดี และมีนัยสำคัญในทางบวก การจัดการประสิทธิภาพการทำงาน แต่การมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ไม่มีนัยสำคัญ แสดงให้เห็นว่า การทำงานเป็นทีม การตัดสินใจ และการควบคุม ไม่ได้รับการจัดการอย่างดีในหมู่บุคลากรทางการแพทย์ ซึ่งในทางกลับกันการมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเหล่านี้ ไม่ได้รับการติดตามโดยใช้ระบบการให้รางวัลของโรงพยาบาล แต่จะช่วยให้องค์การสามารถปรับตัวและเกิดนวัตกรรมที่จำเป็นสำหรับการเติบโตขององค์การในระยะยาว

2.2) ปัจจัย บทบาทของทีม มีค่าสัมประสิทธิ์ที่ 0.075 ซึ่งมีทิศทางเดียวกันกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ สะท้อนจากคำถามรายข้อ “ท่านมอบหมายขอบเขต อำนาจ หน้าที่ ความรับผิดชอบได้ชัดเจน มีความสอดคล้องในการปฏิบัติงานร่วมกัน” และคำถามรายข้อ “ท่านใช้ความสามารถที่หลากหลายของเพื่อนร่วมงานประกอบเป็นทีมงาน เพื่อปฏิบัติภารกิจโดยไม่ยึดตามสายงานเพียงอย่างเดียว” เนื่องจากลักษณะการทำงานของพนักงาน กลุ่มบริษัทที่ปรึกษาด้านสิ่งแวดล้อม จะต้องใช้ความเชี่ยวชาญ และชำนาญในงานเฉพาะด้านในแต่ละตำแหน่ง การมอบหมายงาน และอำนาจหน้าที่ที่ชัดเจน รวมถึงพนักงานเข้าใจและยอมรับความสามารถของผู้อื่น เพื่อให้งานประสบความสำเร็จ จึงสะท้อนให้เกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศุภากร ทัศน์ศรี (2555) ได้ศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์การ การทำงานเป็นทีมและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของครู สังกัดสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สานักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาราชบุรี เขต 1 โดยรวมมีความสัมพันธ์ในทางบวกอยู่ในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายคู่ โดยคู่มีความสัมพันธ์กันสูงสุด คือ บทบาทของทีมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ด้านการช่วยเหลือ ส่วนคู่ที่มีความสัมพันธ์กันน้อยที่สุด คือ ความผูกพันด้านการคงอยู่ต่อองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ด้านการให้ความร่วมมือ

2.3) ปัจจัย การสื่อสาร มีค่าสัมประสิทธิ์ที่ 0.016 ซึ่งมีทิศทางเดียวกันกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ สะท้อนจากคำถามรายข้อ “ท่านเปิดโอกาสให้เพื่อนร่วมงานสะท้อนผลการทำงานร่วมกันอย่างต่อเนื่องและเสนอแนะแนวทางในการทำงานครั้งต่อไป” และคำถามรายข้อ “ท่านมีการนำผลประเมินการปฏิบัติงานของบุคลากรมาพิจารณาประกอบในการกำหนดภาระงาน” เนื่องจากพนักงานได้รับทราบผลการประเมิน และการมีโอกาสได้แสดงความคิดเห็น ในการทำงานของตน ซึ่งสามารถสะท้อนกลับความคิดเห็นที่แตกต่างกัน เพื่อประสิทธิผลของงานได้อย่างชัดเจน ทำให้พนักงานเกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ในการสื่อสารระหว่างสมาชิกในทีมงานเพื่อร่วมหาแนวทาง ข้อเสนอแนะ และชี้แนวทางแก้ไขปัญหาของงานได้อย่างตรงประเด็น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของประพันธ์ ชัยกิจอุราใจ (2558) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององงค์การและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในกลุ่มอุตสาหกรรม ซึ่งแบ่งกลุ่มประเภทของอุตสาหกรรม พบว่า อุตสาหกรรมบริการอื่นๆ มีการทำงานเป็นทีม และความผูกพันต่อองค์การ มีผลต่อพฤติกรรมการเป็ยสมาชิกที่ของงอค์การมากที่สุด โดยการทำงานเป็นทีม ด้าน

การสื่อสารมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ด้านคุณลักษณะของงาน ด้านความหลากหลายของงาน อยู่ในระดับต่ำ และการทำงานเป็นทีม ด้าน การสื่อสารมีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

7. ข้อเสนอแนะ

7.1 ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัยครั้งนี้

(1) ผู้บริหารจึงควรกำหนดบทบาท หน้าที่ ในการทำงาน ที่ชัดเจน ทั้งในตำแหน่งผู้บริหารระดับต้นและระดับปฏิบัติการ เพราะการมอบอำนาจในการทำงานที่ไม่ชัดเจน ย่อมส่งผลต่อ การทำงานในบทบาทของทีม เช่น การกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานในแต่ละตำแหน่ง หรือกำหนดคำบรรยายลักษณะงาน (Job description) ที่ชัดเจน มีระบบการประเมินผลการทำงานที่มีประสิทธิภาพ (Performance) และสามารถสะท้อนการทำงานได้อย่างยุติธรรมและทั่วถึง ในการเพิ่มค่าตอบแทนให้ตรงตามศักยภาพของพนักงานและลักษณะงานที่รับผิดชอบ เพื่อให้พนักงานมีความเข้าใจในหน้าที่รับผิดชอบมากยิ่งขึ้น

(2) การคำนึงถึงผู้อื่น ผู้บริหารควรมีการจัดการประเมินผลความพึงพอใจของพนักงานระหว่างหน่วยงาน เพื่อเป็นการสะท้อนการทำงานและพฤติกรรมของพนักงานแต่ละหน่วยงานภายในองค์การ ที่มีต่อกันในการประสานงานต่างๆ ทั้งนี้ผู้บริหารในระดับต้นสามารถนำผลที่ได้จากการประเมินความพึงพอใจดังกล่าว มากำหนดทิศทาง ในการสร้างเสริมปฏิสัมพันธ์ในการทำงาน หรือวางแผนงานเพื่อให้งานเอื้อประโยชน์และเกิดความพึงพอใจต่อการทำงานของพนักงานมากขึ้น รวมถึงการจัดกิจกรรม ส่งเสริมการทำความดี เพื่อมอบรางวัลให้แก่ผู้ที่มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การต่อไป

7.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยต่อไป ควรมีการศึกษาตัวแปรด้านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในภาคธุรกิจอื่นๆ เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการวางแผน กำหนดแนวทางในการสร้างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากร และนำผลที่ได้ส่งเสริมให้เกิดประสิทธิภาพที่ดีในการทำงานต่อไป

8. กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประพันธ์ ชัยกิจอุราใจ ผู้อำนวยการหลักสูตรฯ ที่ให้ความใส่ใจนักศึกษา พร้อมทั้งเสียสละเวลาในการให้คำปรึกษาในการทำวิทยานิพนธ์ พร้อมทั้งให้ชี้แนะในการแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ อันเป็นประโยชน์ต่อการวิจัยครั้งนี้ ขอขอบพระคุณอาจารย์สุรีย์ พฤกษ์ทวีศักดิ์ เลขานุการและอาจารย์ประจำหลักสูตรฯ ที่คอยสนับสนุนให้กำลังใจ และให้ความใส่ใจติดตามความคืบหน้าของผู้วิจัยเสมอมา รวมทั้งอำนวยความสะดวกตลอดหลักสูตรการศึกษาด้วยดีตลอดมา ขอขอบพระคุณคณะผู้บริหารและบุคลากร พนักงานกลุ่มบริษัทที่ปรึกษาด้านสิ่งแวดล้อม ทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือในการเก็บข้อมูลและตอบแบบสอบถามในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นอย่างดี

ท้ายนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา ที่ให้การส่งเสริมสนับสนุนด้านการศึกษา พร้อมให้กำลังใจด้วยดีเสมอมา ขอบคุณกัลยาณมิตรทุกท่าน ที่คอยให้กำลังใจ ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ในด้านต่างๆ รวมถึงพร้อมให้คำปรึกษาตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา จนทำให้การศึกษาวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงอย่างสมบูรณ์

9. เอกสารอ้างอิง

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2545). **การวิเคราะห์ทางสถิติ: สำหรับการบริหารและวิจัย** (พิมพ์ครั้งที่6). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ชินวัฒน์ ศักดิ์พิชัยมงคล.(2555).**พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษา : พนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ซีว่า โลจิสติกส์ (อีสเทริ์น ซีบอร์ด)**.วิทยานิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.

ฐปนรรฆ์ แสงศิลา .(2551). **พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรทางการแพทย์ โรงพยาบาลอุดรธานี**.การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการเชิงกลยุทธ์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

ทิพย์สุคนธ์ จงรักษ์ กล้าหาญ ณ น่าน และเนตร์พัณณา ยาวิราชอิ .(2557) .**อิทธิของคุณลักษณะงาน ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

ธนสิทธิ์ จันทร์ปลูก.(2552). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานคนไทยในบริษัทข้ามชาติญี่ปุ่น**. การศึกษาค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

บุษบง พิบูลชยากาศ. (2554). **ปัจจัยที่มีผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของพนักงาน บริษัท เคมีภัณฑ์แห่งหนึ่ง**. วิทยานิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยบูรพา.

ประพันธ์ ชัยกิจอุราใจ. (2558). **ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในกลุ่มอุตสาหกรรม.** รายงานวิจัย, วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ, มหาวิทยาลัยศรีปทุม

ผุสดี สิงหกฤตเวทิน. (2552). พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด. ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

ลักษ์พนมวรรณ บูรพา.(2556).**พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานเจเนอเรชั่นวายในกลุ่มธุรกิจโทรคมนาคม ในนครหลวงเวียงจันทร์ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว.**วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยนเรศวร.

วิชิต อู่อ้น. (2550). **การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยเชิงคุณภาพ.** (พิมพ์ครั้งที่ 9).กรุงเทพฯ : พรินท์แอทมี.

ศุภวัฒน์ ศรีชัยชนะ.(2551). **แนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนในสังกัดสถานีตำรวจภูธรแม่สอด จังหวัดตาก.** วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขายุทธศาสตร์การพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร.

อรุณรัตน์ เหลืองปัญญากุล. (2555). **ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของครูในอำเภอบ่อทอง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การประถมศึกษาเขต 2 จังหวัดชลบุรี.** วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.

อุสุมา สิงห์กลาง.(2553).**การวิเคราะห์องค์ประกอบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรวิชาชีพครูของข้าราชการครูในจังหวัดมหาสารคาม.**วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

อรอนงค์ โรจน์วัฒนบูลย์. (2553). **การพัฒนาตัวแบบภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรม**. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

Allen, N.J. and Meyer, J.P. and Smith, C.A. 1993. Commitment to organizations and occupations: Extension and test of a three component conceptualization. **Journal of Applied Psychology**. 78 (4): 538-551.

Bolon, D.S. 1997. Organizational Citizenship Behavior among Hospital Employees: A Multidimensional Analysis involving Job Satisfaction and Organizational Commitment. **Hospital and Health Services Administration**. 42 (2): 221-241.

Burn, T. and Stalker, G.M., 1961. **The Management of Innovation**. London: Tavistock Publications.

Eskildsen, J.K. & J.J. Dahlgard. (2000). **Modeling Causal (Causal Model) to Analyze the Factors that Determine the Satisfaction of Employees. 2nd ed.** New York : Oxford Clarendon Press.

Forehand and Gilmer. 1964. **Environmental variation in Studies of Organization Behavior.** Forehand,Garlie A, Von Haller,Gilemer,Psycological Bullection, Vol 62 (6), P.361-382.

Gibson, and Donnelly, 1991. **Organization: Structure, Processes, Behavior.** (7 th ed.).Homewood: Irwin, Inc.

Kanter, R.M. 1972. **Commitment and community: Communes and utopias in Sociological perspective.** Harward University Press. Massachusetts.

Mullins, L. T. (1985). **Management and orgnisational behaviour**. London: Pitman Publishing.

Nuluzze J. (2006). **Teamwork, Organizational Controls, Oraganization Citizenship Behaviour (OCB) , Decision Making and Performance Management in Mulago Hospital**. Business of Administration. Makerere University.

Organ, D.W. 1991**. The Applied Psychology of Work Behavior: A Book of Reading**. NY: Richard D. Irwin.

Organ, D.W. and Ryan, K. 1995. A meta- analytic review of attitudinal and dispositional predictors of organizational citizenship behavior. **Personnel Psychology**. 48 (4): 775-802.

Schermerhorn, J. R., Hunt, J. G., & Osborn, R. N. (2003). **Organizational Behavior (9th ed.).** New York: John Wiley & Sons, Inc.

Schnake, Mel. 1991. **Organizational Citizenship: A Review. Proposed Model, and Research Agenda.** Human Relations. 44: 735-759

Steers, R.M. 1977. **Organizational Effectiveness : A Behavior View.** Monca: Goodyear.

Walton E, Richard. 1974. **“Improving the Quality of Work Life”**. Harvard Business Review. May-June 1974 : 22-27. New York: Free Press.

วารสารวิชาการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยศรีปทุม
Academic Journal of Graduated College Sripatum University

วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม
2410/2 ถนนพหลโยธิน เขตจตุจักร กรุงเทพฯ10900
Tel : (662) 558 6888 to 3000 Fax : (662) 561 1721