



วารสารบัณฑิตศึกษา

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

JOURNAL OF GRADUATE STUDIES VALAYA ALONGKORN RAJABHAT UNIVERSITY

ปีที่ 4 ฉบับที่ 1 เดือนกุมภาพันธ์ – เมษายน 2553 ISSN : 1905-9647

Volume 4 No. 1

February – April 2010

เจ้าของ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์
เลขที่ 1 หมู่ที่ 20 กิโลเมตร 48 ถนนพหลโยธิน ตำบลคลองหนึ่ง อำเภอคลองหลวง
จังหวัดปทุมธานี รหัสไปรษณีย์ 13180 โทรศัพท์ 02-529-4046 โทรสาร 02-529-1638 ต่อ 406
<http://grad.vru.ac.th>

วัตถุประสงค์

1. เพื่อเผยแพร่บทความทางวิชาการ ผลงานวิจัยของนักศึกษาและคณาจารย์
ระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์
2. เพื่อประชาสัมพันธ์การดำเนินงานของบัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

คณะที่ปรึกษา

รองศาสตราจารย์ ดร.สมบัติ คชสิทธิ์	อธิการบดี
รองศาสตราจารย์สมศิริ อรุโณทัย	รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ
รองศาสตราจารย์ ดร.มานะ ขาวเมฆ	คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

กองบรรณาธิการ

ศาสตราจารย์ ดร.สมพงษ์ ธรรมพงษา	ศาสตราจารย์ ดร.ดิเรก ปัทมสิริวัฒน์
ศาสตราจารย์ พลโท.ดร. โอภาส รัตนบุรี	ศาสตราจารย์ ดร.บุญทัน ดอกไธสง
รองศาสตราจารย์ ดร.ทองหล่อ วงษ์อินทร์	รองศาสตราจารย์ ดร.พรทิพย์ เกตุรานนท์
รองศาสตราจารย์ ดร.เพียงพบ มนต์นวลปรางค์	รองศาสตราจารย์ ดร.สุรางค์ เมรานนท์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อนิรุช ลวดทอง	ดร.นงเยาว์ เปรมกมลเนตร
อาจารย์ ดร.ปิยะวรรณ เลิศพานิช	

กำหนดเผยแพร่ ปีละ 3 ฉบับ (วารสารราย 4 เดือน) จำนวน 200 เล่ม

พิมพ์ที่ บริษัท แอดวานซ์ วิชั่น เซอร์วิส จำกัด 77/102 ซอยพฤษยาชาติ 10/1 ถนนรามคำแหง 114
สะพานสูง กรุงเทพฯ 10240 โทรศัพท์ 02-372-0807-9 โทรสาร 02-372-0807

บทบรรณาธิการ

วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ปีที่ 4 ฉบับที่ 1 จัดทำขึ้นเพื่อส่งเสริมให้คณาจารย์และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาได้เขียนบทความวิจัย บทความวิทยานิพนธ์ และเผยแพร่ผลงานของคณาจารย์ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี

เนื้อหาสาระในวารสารฉบับนี้ประกอบด้วยบทความงานวิจัยของผู้สำเร็จการศึกษา หลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ จำนวนทั้งสิ้น 13 เรื่อง

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าวารสารฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ทางวิชาการสำหรับนักวิชาการ คณาจารย์ และนักศึกษา

กองบรรณาธิการ

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ (Readers)

ประจำวารสาร ปีที่ 4 ฉบับที่ 1

- | | |
|---------------------------------|-------------|
| 1. รองศาสตราจารย์ ดร. วีระวัฒน์ | อุทัยรัตน์ |
| 2. รองศาสตราจารย์ ดร.อุทัย | บุญประเสริฐ |
| 3. อาจารย์ ดร.พลศักดิ์ | โพธิ์ศรีทอง |
| 4. อาจารย์ ดร.นพวรรณ | ทิพาปกรณ์ |
| 5. อาจารย์ ดร.ธีรพงษ์ | บุญรักษา |

สารบัญ

	หน้า
บรรณาธิการ.....	ก
รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ (Readers) ประจำปีวารสารปีที่ 4 ฉบับที่ 1.....	ค
สารบัญ.....	จ
ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการซื้อเหล็กถลุงคาร์บอนเพื่อใช้ผลิตสตั๊กกันซ์ของผู้บริโภคน ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ศุภชัย ชูสุวรรณ วันทนีย์ ภูมิภัทราคม และธีร์ธนิษ์ ศิริโวหาร.....	1
ปัญหาการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอหันคา จังหวัดชัยนาท สาธิตี สายสุวรรณ ฉันทะ จันทะเสนา และสอาด บรรเจิดฤทธิ์	11
ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ทำประกันชีวิตกับส่วนประสมทางการตลาดบริการช่วงภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ วรรณทิพย์ จันทรวินบูลย์ วันทนีย์ ภูมิภัทราคม และวรุณี เชาว์สุขุม.....	21
คุณภาพการให้บริการของโรงเรียนคนตรีสยามกลการ ในเขตกรุงเทพมหานคร อินทนนท์ นุปผาวลัย วันทนีย์ ภูมิภัทราคม และวรุณี เชาว์สุขุม.....	33
ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บังคับบัญชากับความพึงพอใจในการทำงานของ พนักงานระดับปฏิบัติการฝ่ายช่าง บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ญาณิگانต์ ไฝเจริญ วงศ์ธีรา สุวรรณิน และเรืองเดช เร่งเพียร.....	45
ความต้องการเข้าร่วมกิจกรรมในการจัดการศึกษาของผู้ปกครองนักเรียน โรงเรียนเอกชน จังหวัดปทุมธานี ปภาวรินทร์ วงศ์ชัยชนะ ภิเยก จันท์เอี่ยม และอรสา โกศลานันท์กุล.....	59
แบบผู้นำของหัวหน้างานกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท เอจีซีอิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด กลุ่มธุรกิจกระจกกรองแสงสีฟ้า ชัยณรงค์ สุดใจ ธีร์ธนิษ์ ศิริโวหาร และวันทนีย์ ภูมิภัทราคม.....	73
รูปแบบผู้นำของหัวหน้างานกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน บริษัทเวสเทิร์น ดิจิตอล (ประเทศไทย) จำกัด ธีร์ศักดิ์ ปัทยา วงศ์ธีรา สุวรรณิน และสอาด บรรเจิดฤทธิ์.....	85
ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดกับคุณภาพบริการของร้านซ้างมินิมาร์ท อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ศศิธร จังชัยศิริวัฒนา จูตินันท์ วารีวนิช และวรุณี เชาว์สุขุม.....	99
การศึกษาความต้องการมีส่วนร่วมของผู้ปกครองนักเรียน ในการบริหารงานกิจการนักเรียน ในการบริหาร งานกิจการนักเรียนโรงเรียนขยายโอกาส กลุ่มพระนครเหนือ สังกัดกรุงเทพมหานคร วาสนา จิตรมิตร สุวรรณณา โชติสุกานต์ และอรสา โกศลานันท์กุล.....	113

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

ความสัมพันธ์ของส่วนประสมทางการตลาดที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัทขนส่ง จำกัด กรณีศึกษาเส้นทางภาคตะวันออกเฉียงเหนือ สมชาย บัวบุศย์ ดวงตา สราญรัมย์ และสอาด บรรเจิดฤทธิ์	125
ความสัมพันธ์ของแรงจูงใจที่มีต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร กรณีศึกษา บริษัทขนส่ง จำกัด จริยา สุขสละ ดวงตา สราญรัมย์ และสอาด บรรเจิดฤทธิ์	139
ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่สำนักงานกษาปณ์ ปวีณา กรุงพลี วงศ์ธีรา สุวรรณิน และเรืองเดช เร่งเพียร.....	151
ภาคผนวก.....	165
รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ (Readers) ประจำวารสาร.....	167
ใบตอบรับการเป็นสมาชิก.....	169
รูปแบบการเขียนผลงานวิจัยตีพิมพ์วารสารบัณฑิตศึกษา.....	171

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการซื้อเหล็กลวดคาร์บอนเพื่อใช้ผลิตสลักภัณฑ์ของผู้บริโภค
ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล

FACTORS RELATED CUSTOMERS PURCHASING STEEL WIRE ROD TO PRODUCE
FASTENERS IN BANGKOK AND THE SURROUNDING AREA

ศุภชัย ชูสุวรรณ วันทนีย์ ภูมิภัทรากม และธีร์ธนิษฐ์ สิริโวหาร

Supachai Choosuwan, Wantanee Phumpatrakorn, and Theathanick Siriwoharn

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์
ในพระบรมราชูปถัมภ์ จ.ปทุมธานี

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการซื้อเหล็กลวดคาร์บอนเพื่อใช้ผลิตสลักภัณฑ์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพและปริมณฑล กลุ่มตัวอย่างที่ทำการวิจัย ได้แก่ ผู้ซื้อเหล็กลวดคาร์บอนเพื่อใช้ผลิตสลักภัณฑ์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพและปริมณฑล จำนวน 60 ราย เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถาม ซึ่งผลการวัดค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .992 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ-สแควร์ ผลการวิจัยพบว่า

1. ระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ที่มีความสัมพันธ์กับการซื้อเหล็กลวดคาร์บอน เพื่อใช้ผลิตสลักภัณฑ์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพและปริมณฑล พบว่า ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านกระบวนการบริการ และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด
2. ระดับความสำคัญของปัจจัยอื่นๆ ในการซื้อเหล็กลวดคาร์บอนเพื่อใช้ผลิตสลักภัณฑ์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพและปริมณฑล พบว่า ด้านการเมือง ด้านวัฒนธรรม อยู่ในระดับมาก และ ด้านเศรษฐกิจ ด้านเทคโนโลยี อยู่ในระดับมากที่สุด
3. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์การซื้อของผู้บริโภค ได้แก่ ด้านกลุ่มงานที่ผลิต ด้านบริษัทจัดจำหน่ายสินค้า ด้านปัจจัยในการเลือกซื้อ ด้านลักษณะเฉพาะของสินค้า ด้านปริมาณการซื้อต่อเดือน ด้านเหตุผลในการตัดสินใจเลือกซื้อ ด้านแหล่งรับรู้ข้อมูล และ ด้านแหล่งที่ผู้บริโภคเลือกซื้อเหล็กคาร์บอน พบว่าไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ยกเว้น ด้านลักษณะเฉพาะของสินค้า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

4. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีความสัมพันธ์กับการซื้อเหล็กถลุงคาร์บอนเพื่อใช้ผลิตสตั๊กกันท์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการบริการ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ พบว่าไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 และไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01

5. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยอื่นๆ กับการซื้อเหล็กถลุงคาร์บอนเพื่อใช้ผลิตสตั๊กกันท์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ด้านเศรษฐกิจ ด้านเทคโนโลยี ด้านการเมือง และด้านวัฒนธรรม พบว่าไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 และไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01

ABSTRACT

The purpose of this research was to study the factors that affected customers who purchased steel wire rod to produce fasteners in Bangkok and the surrounding area. The samples of this study consisted of 60 respondents. The questionnaires had a confident level of .992. Statistics used in analyzing data were percentage, mean, standard deviation (S.D.) and Chi-square test.

1. For marketing mix factor: price, place, promotions and people highly affected customers who purchased steel wire rod to produce fasteners in Bangkok and the surrounding area. Product, process and physical environment also had a very high effect on those who purchased steel wire rod.

2. For other factors: politics and culture highly affected customers who purchased steel wire rod to produce fasteners in Bangkok and the surrounding area. The economy and technology also had a very high effect on those who purchased.

3. By analyzing the factors which affected customers who purchased steel wire rod to produce fasteners in Bangkok and the surrounding area, it was found that business groups, brand, purchasing decision, product specification, monthly purchasing volume, purchasing reasons, sources of information, and places to purchase had no significant relationship at .05 level, and no of significant relationship at a level of .01. Product specification had a significant relationship at a level of .05

4. By analyzing marketing mix factors which affected customers who purchased steel wire rod to produce fasteners in Bangkok and the surrounding area, it was found that product, price, place, promotions people, process and physical environment had no significant relationship at a level of .05 and had no significant relationship at a level of .01

5. By analyzing other factors which affected customers who purchased steel wire rod to produce fasteners in Bangkok and the surrounding area. It was found that economy, technology, politics and culture had no significant relationship at a level of .05, and had no significant relationships at a level of .01

คำสำคัญ

การซื้อเหล็กถวดคาร์บอน การผลิตสลักภัณฑ์

ความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันอุตสาหกรรมเหล็กและเหล็กกล้าของไทยเป็นหนึ่งในอุตสาหกรรมพื้นฐานที่มีความสำคัญในการพัฒนาประเทศ เนื่องจากเป็นอุตสาหกรรมเชื่อมโยงกับอุตสาหกรรมอื่นๆ เป็นจำนวนมาก เช่น อุตสาหกรรมยานยนต์ เครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ เฟอร์นิเจอร์ อาหารกระป๋อง (บรรจุภัณฑ์) เครื่องจักรกล และอุตสาหกรรมก่อสร้าง ฯลฯ ซึ่งชิ้นส่วนอุปกรณ์ที่ทำด้วยโลหะประเภท นี้อุต สกรู (สลักภัณฑ์) เป็นผลิตภัณฑ์ที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในอุตสาหกรรมได้หลากหลายประเภท เช่น อุตสาหกรรมเครื่องใช้ไฟฟ้า และอิเล็กทรอนิกส์ เฟอร์นิเจอร์ รถยนต์ และรถจักรยานยนต์ การก่อสร้าง เป็นต้น สลักภัณฑ์เป็นผลิตภัณฑ์จากอุตสาหกรรมเหล็กชั้นปลายที่ใช้เป็นชิ้นส่วน ซึ่งล้วนมีการผลิตที่ขยายตัวอย่างต่อเนื่อง ความต้องการใช้สลักภัณฑ์ในประเทศจึงโน้มสูงและมีบริษัทต่างชาติ หลายรายเข้ามาตั้งบริษัทผลิตสลักภัณฑ์มากขึ้น วัตถุดิบหลักที่ใช้ในการผลิต คือ ถวดเหล็ก รวมไปถึงแม่พิมพ์ สำหรับการปั๊มหัว และรีดเกลียว ส่วนใหญ่ยังคงต้องพึ่งพาการนำเข้าจากต่างประเทศ (กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม, 2552)

การผลิตสลักภัณฑ์ในประเทศไทยมีมากกว่า 500 ราย ส่วนใหญ่เป็นผู้ผลิตรายเล็ก ซึ่งรับจ้างผลิตตามความต้องการของลูกค้าที่เป็นกลุ่มใช้งานทั่วไป ส่วนผู้ผลิตรายใหญ่เป็นกลุ่มที่มีศักยภาพและประสบการณ์ในการผลิตสลักภัณฑ์ เพื่อใช้ในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์เป็นหลัก โดยมีผู้ผลิตที่ได้รับการส่งเสริมการลงทุนจำนวน 12 ราย เป็นบริษัทร่วมทุนจากต่างประเทศทั้งหมด ได้แก่ ญี่ปุ่น เกาหลี และจีน ซึ่งประเทศเหล่านี้ไม่อยู่ในกลุ่มอาฟต้า และไม่ได้ประโยชน์จากการลดภาษีนำเข้าสลักภัณฑ์ จึงย้ายฐานการผลิตมายังประเทศในกลุ่มอาฟต้ามากขึ้นการผลิตสลักภัณฑ์ในประเทศขยายตัวอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากอุตสาหกรรมรถยนต์และชิ้นส่วน เครื่องใช้ไฟฟ้า และ

ก่อสร้าง ซึ่งเป็นผู้ใช้สำคัญมีความต้องการสินค้าเพิ่มขึ้น โดยในปี 2547 มีการผลิตสัถภัณฑ์ประมาณ 218,000 ตัน เพิ่มขึ้นจากปีก่อนร้อยละ 11.8 ปัจจุบันสัถภัณฑ์ที่ผลิตในประเทศกว่าร้อยละ 40 ใช้ในงานทั่วไป ส่วนอีกร้อยละ 60 เป็นสัถภัณฑ์คุณภาพสูง ซึ่งปริมาณโดยรวมที่ผลิตได้ยังไม่เพียงพอ และบางชนิดยังไม่สามารถผลิตได้ความต้องการของอุตสาหกรรมตลาดมีความต้องการใช้สัถภัณฑ์ยังมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นตามการขยายตัวของอุตสาหกรรม และโครงการก่อสร้างขนาดใหญ่ของรัฐบาล โดยตลาดรถยนต์ในปี 2548 ยังอยู่ในเกณฑ์ดี คาดว่าจะมีการผลิตรถยนต์ทุกประเภทรวมกันถึง 1.04 ล้านคัน เพิ่มขึ้นจากปีก่อนร้อยละ 12.6 แม้ว่าราคาน้ำมันจะโน้มสูงขึ้น แต่ผู้ผลิตก็มีนโยบายผลิตรถขนาดเล็กและประหยัดน้ำมันมากขึ้น (กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม, 2552)

จะเห็นได้ว่าการเติบโตของตลาดสัถภัณฑ์ส่งผลทำให้มีการแข่งขันสูงแทบทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็นการแข่งขันด้านการผลิต มีการพัฒนาเทคโนโลยีที่ก้าวหน้าทันสมัย นำผลิตภัณฑ์ออกสู่ตลาดอย่างสม่ำเสมอ ทำให้ความต้องการใช้เหล็กในประเทศเพิ่มสูงขึ้น ประเทศไทยมีการนำเข้าผลิตภัณฑ์เหล็กสำเร็จรูปและสำเร็จรูปจำนวนมากในแต่ละปี ในขณะที่กำลังการผลิตในประเทศยังมีเหลือ เหตุผลหลักมาจากเรื่องคุณภาพของเหล็กที่ผลิตในประเทศ ส่วนใหญ่เป็นเหล็กเกรดใช้งานทั่วไป (Commercial Grade) ทั้งนี้ ไทยไม่สามารถผลิตเหล็กคุณภาพสูง (High Carbon Grade) ได้ เนื่องจากมีข้อจำกัดคือ ไทยยังไม่มีอุตสาหกรรมเหล็กขั้นต้น และ จำเป็นต้องพึ่งพาวัตถุดิบจากต่างประเทศนอกจากการแข่งขันด้านราคาแล้วผู้ประกอบการยังคำนึงถึงคุณภาพของผลิตภัณฑ์ ฉะนั้นการเลือกซื้อเหล็กถลุงคาร์บอนที่มาใช้เป็นวัตถุดิบที่มีคุณภาพมาใช้ในการผลิตสัถภัณฑ์ก็มีความสำคัญอย่างยิ่ง(กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม, 2552) ด้วยเหตุผลดังกล่าว จึงทำให้ผู้วิจัยตัดสินใจที่จะทำการศึกษางานวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการซื้อเหล็กถลุงคาร์บอนเพื่อใช้ผลิตสัถภัณฑ์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพและปริมณฑล เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดและปัจจัยอื่นๆที่ใช้ในการตัดสินใจซื้อสินค้า เพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้ประกอบธุรกิจและสามารถนำข้อมูลนี้ไปปรับปรุงธุรกิจให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคให้มากที่สุด รวมทั้งให้สามารถแข่งขันกับคู่แข่งที่จะเกิดขึ้นได้ในอนาคต

โจทย์วิจัย/ปัญหาวิจัย

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดและปัจจัยอื่น มีความสัมพันธ์กับการซื้อเหล็กถลุงคาร์บอนเพื่อใช้ผลิตสัถภัณฑ์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพและปริมณฑลอย่างไร

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดและปัจจัยอื่นๆ ในการซื้อเหล็กถลุงคาร์บอนเพื่อใช้ผลิตสัถภัณฑ์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพและปริมณฑล

2. เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดและปัจจัยอื่นๆกับการซื้อผลิตภัณฑ์คาร์บอนเพื่อใช้ผลิตผลิตภัณฑ์ของผู้บริโภคนในเขตกรุงเทพและปริมณฑล

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ในการวิจัยครั้งนี้ประชากรคือ ผู้บริโภคที่ซื้อผลิตภัณฑ์คาร์บอนเพื่อใช้ผลิตผลิตภัณฑ์ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ซึ่งมีจำนวนประชากรทั้งหมด 60 ราย (กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม, 2552) และในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจะใช้ประชากรทั้งหมดเป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการซื้อผลิตภัณฑ์คาร์บอนเพื่อใช้ผลิตผลิตภัณฑ์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพและปริมณฑล และปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคลากร กระบวนการบริการ ลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการซื้อผลิตภัณฑ์คาร์บอนเพื่อใช้ผลิตผลิตภัณฑ์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ซึ่งมีแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลการซื้อผลิตภัณฑ์คาร์บอนเพื่อใช้ผลิตผลิตภัณฑ์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพและปริมณฑล

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการซื้อผลิตภัณฑ์คาร์บอนเพื่อใช้ผลิตผลิตภัณฑ์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพและปริมณฑล คือปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ได้แก่ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านกระบวนการบริการ ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ และปัจจัยด้านอื่นๆ ได้แก่ ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ ปัจจัยด้านเทคโนโลยี ปัจจัยด้านกฎหมายและการเมือง ปัจจัยด้านวัฒนธรรม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า(Rating Scale) ของลิเคิท(Likert) สเกล 5 ระดับ

3. ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามให้เป็นเครื่องมือในการจัดเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อนำมาวิเคราะห์โดยมีรายละเอียดของขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ ดังต่อไปนี้

3.1 การสร้างแบบสอบถาม

3.1.1 ศึกษารายละเอียดความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดและปัจจัยอื่น ๆ กับการซื้อจากงานวิจัยและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง เพื่อทำความเข้าใจใน โครงสร้างด้านเนื้อหา นำผลที่ศึกษาได้มาสร้างแบบสอบถาม

3.1.2 สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

3.1.3 สร้างแบบสอบถาม เกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด และ ปัจจัยอื่น ๆ กับการซื้อเหล็กถลุงคาร์บอน เพื่อใช้ผลิตผลิตภัณฑ์ของผู้บริโภคนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยให้ครอบคลุมทุกด้าน

3.1.4 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น ไปปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษา แล้วปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องของแบบสอบถามตามที่อาจารย์ที่ปรึกษา และผู้ทรงคุณวุฒิแนะนำ

3.2 การหาค่าความเที่ยงตรงของเครื่องมือ (Validity)

นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่าน เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและเที่ยงตรงในเนื้อหา โดยหาค่าดัชนีของความสอดคล้องกันระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อกับจุดประสงค์ (Index of Item Objective Congruence หรือ IOC) ระหว่างข้อคำถามกับนิยามศัพท์เฉพาะของ (ยูทพงษ์ กัยวรรณ, 2543 : 123) แปลความหมายของคะแนนดังนี้

+1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์ที่ใช้ในการวิจัย

0 เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์ที่ใช้ในการวิจัย

-1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นวัดไม่ตรงตามวัตถุประสงค์ที่ใช้ในการวิจัย

และเลือกข้อที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องมากกว่าหรือเท่ากับ 0.6 ส่วนที่มีค่าน้อยกว่า 0.6 นำมาปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ (ยูทพงษ์ กัยวรรณ, 2543 : 123)

3.3 การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม

นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Validity) แล้ว ไปทดลองใช้ (Try - Out) จากผู้ซื้อเหล็กถลุงคาร์บอนเพื่อใช้ผลิตผลิตภัณฑ์ ในเขตจังหวัดระยอง จังหวัดชลบุรี จังหวัดฉะเชิงเทรา และจังหวัดอยุธยา จำนวน 30 คน เพื่อทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีการทางสถิติหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach, 1970 : 161 อ้างใน ยูทพงษ์ กัยวรรณ, 2543 : 137) และได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ .992

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาคั้งนี้ ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูล จากผู้ผลิตผลิตภัณฑ์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 60 ราย โดยแจกแบบสอบถามให้กับบุคคลที่มีหน้าที่

จัดซื้อเพื่อกรอกคำตอบในแบบสอบถามจนครบจำนวน 60 ชุด หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ เสร็จสิ้นแล้ว ผู้วิจัยนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้มาทำการลงรหัสและบันทึกผลทั้งหมดเข้าเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปผู้วิจัยกำหนดระดับคะแนนแบบสอบถาม 5

นำแบบสอบถามที่ได้รับจากกลุ่มตัวอย่างมาวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ โดยวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอค่าทางสถิติต่างๆ ดังนี้ คือ

4.1 การตรวจสอบข้อมูล ผู้วิจัยนำแบบถามรวบรวมได้มาตรวจสอบและความสมบูรณ์แต่ละฉบับที่ได้รับกลับคืนมา

4.2 การลงรหัสข้อมูล ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ตรวจสอบข้อมูลแล้วมากำหนดใส่รหัส

4.3 การวิเคราะห์ ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

5.1 สถิติพื้นฐาน

- ค่าร้อยละ (Percentage)

- ค่าเฉลี่ย หรือมัชฌิมเลขคณิต (Arithmetic Mean)

- ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือ S.D.)

5.2 สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน

- ใช้การทดสอบค่าความสัมพันธ์ของไค- สแควร์ (Chi-Square)

ผลการวิจัย

ผลการศึกษาที่มีความสัมพันธ์กับการซื้อเหล็กกล้าคาร์บอน เพื่อใช้ผลิต สลักกัณฑ์ของ ผู้บริโภคในเขตกรุงเทพและปริมณฑล สามารถสรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

1. ระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการและปัจจัยอื่นๆ ที่มีความสัมพันธ์กับการซื้อเหล็กกล้าคาร์บอนเพื่อใช้ผลิตสลักกัณฑ์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพและปริมณฑล พบว่า ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านการเมือง ด้านวัฒนธรรม อยู่ในระดับมาก และ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านกระบวนการบริการ และ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ เศรษฐกิจ ด้านเทคโนโลยี อยู่ในระดับมากที่สุด

2. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์กับการซื้อเหล็กกล้าคาร์บอนเพื่อใช้ผลิตสลักกัณฑ์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการบริการ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ด้านเศรษฐกิจ ด้านเทคโนโลยี ด้านการเมือง และด้านวัฒนธรรม พบว่าไม่มีความสัมพันธ์กันมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 และไม่มีความสัมพันธ์กันมีนัยสำคัญที่ระดับ .01

อภิปรายผล

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลการซื้อเหล็กถลุงคาร์บอนของผู้บริโภค ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการและปัจจัยอื่น ๆ กับการซื้อเหล็กถลุงคาร์บอนเพื่อใช้ผลิตผลิตภัณฑ์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพและปริมณฑลมีประเด็นที่น่าสนใจและนำมาอภิปรายผล ได้ดังนี้

ระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการในการซื้อเหล็กถลุงคาร์บอนเพื่อใช้ผลิตผลิตภัณฑ์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการบริการ และด้านลักษณะทางกายภาพ ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมผู้บริโภคให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด ระดับความสำคัญของปัจจัยอื่น ๆ ในการเลือกซื้อเหล็กถลุงคาร์บอนเพื่อใช้ผลิตผลิตภัณฑ์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ได้แก่ ด้านเศรษฐกิจ ด้านเทคโนโลยี ด้านการเมือง และด้านวัฒนธรรม ผลการวิจัยพบว่าโดยภาพรวมผู้บริโภคให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด อาจเนื่องจาก ผู้บริโภคเน้นเรื่องสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบันมีผลต่อการซื้อเหล็กถลุงคาร์บอนเพื่อใช้ผลิตผลิตภัณฑ์

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการและปัจจัยอื่น ๆ กับการซื้อเหล็กถลุงคาร์บอนเพื่อใช้ผลิตผลิตภัณฑ์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการบริการ และด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านเศรษฐกิจ ด้านเทคโนโลยี ด้านการเมือง และด้านวัฒนธรรม ผลการวิจัยพบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญที่ .05 และไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญที่ .01

จากการอภิปรายผลการศึกษาเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการและปัจจัยอื่น ๆ กับการซื้อเหล็กถลุงคาร์บอนเพื่อใช้ผลิตผลิตภัณฑ์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพและปริมณฑล พบว่า ไม่มีปัจจัยด้านใดที่มีความสัมพันธ์กันเลย ทางผู้วิจัยจึงได้ทำการสัมภาษณ์เพื่อหาข้อมูลเชิงลึกเพิ่มเติมกับเจ้าหน้าที่ฝ่ายจัดซื้อของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพและปริมณฑล จากกลุ่มตัวอย่างเดิมจำนวน 15 ราย ซ้ำอีกครั้งอีกครั้ง ปรากฏว่าได้ผลการวิเคราะห์เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งอาจเป็นไปได้ว่า ในการสอบถามครั้งแรกผู้ตอบแบบสอบถามอาจจะอ่านแบบสอบถามไม่ละเอียด หรือไม่เข้าใจคำถามที่ใช้ในแบบสอบถาม สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการกับการซื้อเหล็กถาวรคาร์บอนเพื่อใช้ผลิตสลักภัณฑ์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลจากการสัมภาษณ์ พบว่า ผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ส่วนใหญ่คิดว่าปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการบริการ และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ กับการซื้อเหล็กถาวรคาร์บอนเพื่อใช้ผลิตสลักภัณฑ์มีความสัมพันธ์กัน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ กนกศักดิ์ จำปาเทศ (2549) ได้ศึกษาเรื่อง ส่วนประสมทางการตลาดบริการในการเลือกใช้บริการร้านขายหนังสือของผู้บริโภคในจังหวัดสระแก้ว พบว่า การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดกับการเลือกใช้บริการร้านหนังสือ โดยภาพรวมพบว่ามี ความสัมพันธ์กันอย่างมีสถิติโดยที่ปัจจัยด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการตลาด ด้านกายภาพและด้านกระบวนการ พบว่ามีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติส่วนด้านผลิตภัณฑ์และด้านบุคลากรไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยอื่น ๆ กับการซื้อเหล็กถาวรคาร์บอนเพื่อใช้ผลิตสลักภัณฑ์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จากการศึกษา พบว่า ผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ส่วนใหญ่คิดว่าปัจจัยอื่น ๆ ได้แก่ ด้านเศรษฐกิจ ด้านเทคโนโลยี ด้านการเมือง และด้านวัฒนธรรมกับการซื้อเหล็กถาวรคาร์บอนเพื่อใช้ผลิตสลักภัณฑ์มีความสัมพันธ์กัน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ชิม เจริญจรกุล (2549) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดและปัจจัยอื่น ๆ ในการซื้อบ้านเดี่ยวในเขตจังหวัดปทุมธานี ผลการวิจัยพบว่า ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการขาย ด้านเศรษฐกิจ ด้านเทคโนโลยี ด้านกฎหมาย และด้านวัฒนธรรม มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะ

1. บริษัทโกเบ ควรให้ความสำคัญในด้านส่วนประสมทางการตลาดบริการ เช่น การโฆษณาผ่านสื่อมวลชน มีการสนับสนุนกิจกรรมทางสังคมอย่างสม่ำเสมอ มีการเยี่ยมชมลูกค้าที่สม่ำเสมอ ส่วนทางด้านปัจจัยอื่นๆ ควรเพิ่มเทคโนโลยีในการสื่อสารที่ทันสมัย เป็นต้น

2. บริษัทสุมิคิน ควรให้ความสำคัญในด้านส่วนประสมทางการตลาดบริการ เช่นการรูปลักษณะของสินค้าและบรรจุภัณฑ์ มีการสนับสนุนกิจกรรมทางสังคมอย่างสม่ำเสมอ มีการโฆษณาผ่านสื่อมวลชน ส่วนทางด้านปัจจัยอื่นๆ ควรเพิ่มเทคโนโลยีในการสื่อสารที่ทันสมัย ควรปรับลดอัตราดอกเบี้ยในการให้เครดิต เป็นต้น

3. บริษัทนิบปอน ควรให้ความสำคัญในด้านส่วนประสมทางการตลาดบริการ เช่นการพัฒนาความรู้ให้กับพนักงานขายในด้านคุณภาพของเหล็กถลุงคาร์บอน มีการสนับสนุนกิจกรรมทางสังคมอย่างสม่ำเสมอ มีการเยี่ยมชมลูกค้าที่สม่ำเสมอ ส่วนทางด้านปัจจัยอื่นๆ ควรเพิ่มเทคโนโลยีในการสื่อสารที่ทันสมัย ควรปรับลดอัตราดอกเบี้ยในการให้เครดิต เป็นต้น

4. บริษัทอื่นๆ ควรให้ความสำคัญในด้านส่วนประสมทางการตลาดบริการ เช่น พัฒนาคุณภาพของสินค้าเพื่อความเหมาะสมกับการผลิตผลิตภัณฑ์และด้านราคาให้เหมาะสมกับคุณภาพ ความสะดวกในสถานที่จำหน่าย ส่วนทางด้านปัจจัยอื่นๆ ควรปรับลดอัตราดอกเบี้ยในการให้เครดิต เป็นต้น

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

การศึกษาในครั้งต่อไปควรทำการศึกษาหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการและปัจจัยอื่นๆกับการซื้อเหล็กถลุงคาร์บอนเพื่อใช้ผลิตผลิตภัณฑ์ทั่วไปของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพและปริมณฑล เพื่อจะทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการและปัจจัยอื่นๆกับการซื้อเหล็กถลุงคาร์บอนเพื่อใช้ผลิตผลิตภัณฑ์ทั่วไปในภาพรวมครอบคลุมทุกกลุ่ม ของผู้บริโภค

บรรณานุกรม

- กนกศักดิ์ จำปาเทศ.(2549). ส่วนประสมทางการตลาดบริการในการเลือกใช้บริการร้านขายหนังสือของผู้บริโภคในจังหวัดสระแก้ว. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.
กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม.(2552). ตลาดยังเติบโตได้. สลักภัณฑ์. สืบค้นเมื่อวันที่ 22 เมษายน 2552 จาก <http://library.dip.go.th>.
- ฉิม เจริญขจรกุล.(2549). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดและปัจจัยอื่นๆในการซื้อบ้านเดี่ยวในเขตจังหวัดปทุมธานี. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- ยุทธพงษ์ กัยวรรณ.(2543). พื้นฐานการวิจัย. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
_____.(2552). อุตสาหกรรมชิ้นส่วนอุปกรณ์ที่ทำด้วยโลหะ. สืบค้นเมื่อวันที่ 10 เมษายน 2552 จาก <http://library.dip.go.th>.

**ปัญหาการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบล
อำเภอหันคา จังหวัดชัยนาท**

**PROBLEMS OF THE ADMINISTRATIVE OPERATION USING THE GOOD GOVERNANCE
APPROACH OF SUB-DISTRICT ADMINISTRATION ORGANIZATIONS IN HANKHA CHAINAT
PROVINCE**

สาธินี สายสุวรรณ ฉันทะ ฉันทะเสนา และสอาด บรรเจิดฤทธิ์
Satinee Saisuwan, Chanta Chantasena, and Sa – ard Banjerdrit

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์
ในพระบรมราชูปถัมภ์ จ.ปทุมธานี

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาปัญหาในการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอหันคา จังหวัดชัยนาท ผู้วิจัยได้สำรวจกลุ่มตัวอย่าง โดยทำการเก็บข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ที่ทำงานในองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอหันคา จังหวัดชัยนาท จำนวน 7 แห่ง เป็นจำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูล โดยหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบ t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance : ANOVA)

ผลการวิจัยพบว่า

1. การแสดงผลการวิจัยในข้อมูลเชิงพรรณนาของเจ้าหน้าที่ที่ทำงานในองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอหันคา จังหวัดชัยนาท ที่มีความคิดเห็นต่อปัญหาในการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอหันคา จังหวัดชัยนาท ด้านหลักนิติธรรมด้านหลักคุณธรรม ด้านหลักความโปร่งใส ด้านหลักการมีส่วนร่วม ด้านหลักความรับผิดชอบด้านหลักความคุ้มค่า อยู่ในระดับมาก
2. ผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ที่ทำงานในองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอหันคา จังหวัดชัยนาท ที่มีความคิดเห็นต่อปัญหาในการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอหันคา จังหวัดชัยนาท ด้านหลักนิติธรรมพบความแตกต่าง

เมื่อจำแนกตามรายได้ต่อเดือน ด้านหลักคุณธรรมพบความแตกต่างเมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ด้านหลักความโปร่งใสพบความแตกต่างเมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ด้านหลักการมีส่วนร่วมพบความแตกต่างเมื่อจำแนกตามรายได้ต่อเดือน ด้านหลักความรับผิดชอบพบความแตกต่างเมื่อจำแนกตามรายได้ต่อเดือน และด้านความคุ้มค่าพบความแตกต่างเมื่อจำแนกตามระดับการศึกษาและรายได้ต่อเดือน

ABSTRACT

The purpose of this research was to study : problems of The Administrative Operation Using Good Governance Approach of Sub-district Administration Organization In Hankha Chainat Pravnice. The samples in this research consisted of administration officers from 7 subdistrict administration organizations in HanKha District Chainat Province. These officers were selected based on the personal factors and were given a set of questionnaires. Four hundred people who lived in these subdistrict administration organizations' area were also given another set of questionnaires. The statistics used to analyze the data were frequency, percentage, mean, standard deviation, T-test and ANOVA.

The research findings were as follows:

1. From the fiscal administration officer's opinions, problems of good governance administration of Sub-District Organization in Hankha Chainat Pravnice People's satisfactions towards fiscal administration were at a high level in the aspects of rule of law, merit system, transparency, participatory and responsibility, and value.

2. When comparing the people' s personal factors with their satisfaction towards the fiscal administration, the results revealed that people who had different amounts of income had different levels of satisfaction towards the rule of law and participatory and responsibility aspects in fiscal administration. People who had different educational levels, occupations, and income, had different level of satisfactions towards the merit system and value aspects in fiscal administration. People who had different educational levels and income, also had different levels of satisfaction towards the aspect of transparency in fiscal administration.

คำสำคัญ

หลักธรรมาภิบาล ประกอบด้วยลักษณะที่สำคัญ คือการบริหารจัดการภาครัฐที่มีประสิทธิภาพ การตรวจสอบได้ ความโปร่งใส ความรับผิดชอบและการมีกรอบกฎหมายสำหรับการพัฒนา

ความสำคัญของปัญหา

หลักธรรมาภิบาล หรืออาจเรียกได้ว่า การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ที่หมายถึง การปกครองที่เป็นธรรมนั้น ไม่ใช่แนวความคิดใหม่ที่เกิดขึ้นในสังคม แต่เป็นการสะสมความรู้ที่เป็นวัฒนธรรมในการอยู่ร่วมกันเป็นสังคมของมวลมนุษย์เป็นพันๆปี ซึ่งเป็นหลักการเพื่อการอยู่ร่วมกันในบ้านเมืองและสังคมอย่างมีความสุข สามารถประสานประโยชน์และคลี่คลายปัญหาข้อขัดแย้งโดยสันติวิธีและพัฒนาสังคมให้มีความยั่งยืน

โจทย์วิจัย/ปัญหาวิจัย

ปัจจัยด้านบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความคิดเห็นต่อปัญหาการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอหันคา จังหวัดชัยนาท หรือไม่

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัญหาการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอหันคา จังหวัดชัยนาท
2. เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่าง ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อปัญหาการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล

วิธีดำเนินการวิจัย

สำรวจจัดเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอหันคา จังหวัดชัยนาท โดยมีวิธีการดำเนินการศึกษาตามลำดับขั้นตอน โดยประชากรที่ทำการศึกษาได้แก่ ผู้บริหาร ข้าราชการ และพนักงานที่เกี่ยวข้องกับองค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอหันคา จังหวัดชัยนาท ทั้ง 7 แห่ง จำนวน 55,229 คน ขนาดกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ได้มาจากการคำนวณตามสูตรยามาเน่ (Yamene, 1976 :886 อ้างถึงใน ประคอง วรรณสุต, 2542 : 10)

กำหนดการคลาดเคลื่อนที่ .05 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งเนื้อหาคำถามออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และรายได้

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นต่อระดับปัญหาของการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ได้แก่ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักคุ้มค่า

ตอนที่ 3. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามใช้สถิติพื้นฐาน คือค่าร้อยละ สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือการวิเคราะห์และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สถิติที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance : ANOVA)

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัญหาที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอหันคา จังหวัดชัยนาท ในด้านหลักนิติธรรม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ อายุ สถานภาพ และประสบการณ์การทำงาน มีผลต่อความคิดเห็นต่อระดับปัญหาในการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลโดยภาพรวมไม่มี ความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนระดับการศึกษาและรายได้มีผลต่อความคิดเห็นต่อระดับปัญหาในการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลโดยภาพรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัญหาที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอหันคา จังหวัดชัยนาท ในด้านหลักคุณธรรม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ อายุ สถานภาพ และประสบการณ์การทำงาน มีผลต่อระดับปัญหาในการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลโดยภาพรวมไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนระดับการศึกษาและรายได้มีผลต่อความคิดเห็นต่อระดับปัญหาในการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล โดยภาพรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัญหาที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอหันคา จังหวัดชัยนาท ในด้านหลักความโปร่งใส จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศมีผลต่อความคิดเห็นต่อระดับปัญหาในการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล โดยภาพรวมไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

มีผลต่อความคิดเห็นต่อระดับปัญหาในการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลโดยภาพรวมไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ระดับการศึกษา มีผลต่อความคิดเห็นต่อระดับปัญหาในการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลโดยภาพรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ประสบการณ์การทำงานมีผลต่อความคิดเห็นต่อระดับปัญหาในการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลโดยภาพรวมไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้รายได้ต่อเดือนมีผลต่อความคิดเห็นต่อระดับปัญหาในการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลโดยภาพรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

เปรียบเทียบปัญหาที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอหันคา จังหวัดชัยนาท ในด้านหลักความคุ้มค่า จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ในภาพรวม เพศ อายุ และสถานภาพที่แตกต่างกันมีผลกระทบต่อการทำงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลไม่แตกต่างกัน ส่วนระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน ทัศนคติต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผล

1. ปัญหาในการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลด้านหลักนิติธรรม พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อเปรียบเทียบจำแนกตามประสบการณ์ในการทำงานซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิรพรรณ คำออน (2547) พบว่า ในการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขต อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ ประสบการณ์ในการทำงานของเจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์ในการทำงานยาวนานกว่า จะพบปัญหาที่มีวิธีการแก้ไขปัญหามากกว่าผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า อาจเนื่องมาจากผู้ที่มีระยะเวลาในการทำงานที่ยาวนานกว่าย่อมมีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า พบเห็นปัญหาในการทำงานที่ต้องประสานหรือขอความร่วมมือกับประชาชน และเกิดความรู้สึกเบื่อหน่ายเพราะตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบันการทำงานร่วมกันระหว่างท้องถิ่นกับประชาชนประสบปัญหามากเนื่องจากประชาชนส่วนใหญ่มีหน้าที่การงานที่ต้องทำเลี้ยงปากท้อง เมื่อท้องถิ่นจะทำกิจกรรมอะไรมักประสบปัญหาการขาดความร่วมมือจากประชาชน

2. ปัญหาในการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลของอำเภอ หันคา จังหวัดชัยนาท โดยภาพรวม ด้านหลักคุณธรรม พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .01 เมื่อเปรียบเทียบจำแนกตามระดับการศึกษา จำแนกตามอาชีพ พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .00 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจิรพรรณ คำออน (2547) ศึกษาพบว่า ปัญหาการ

บริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลในภาพรวม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลตามเพศ มีความแตกต่างที่ระดับนัยสำคัญที่ระดับ .05

3. ปัญหาการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลในองค์การบริหารส่วนตำบลใน อำเภอหันคา ด้านหลักความโปร่งใส พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .03 จำแนกรายได้ พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .00 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจิรพรรณ คำอ่อน ศึกษาปัญหาการบริหารงานในภาพรวมจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลตามเพศและสถานภาพมีความแตกต่างที่ระดับนัยสำคัญที่ระดับ .05

4. ปัญหาการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ด้านหลักการมีส่วนร่วมและด้านความรับผิดชอบ พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .03 เมื่อเปรียบเทียบตามปัจจัยส่วนบุคคล พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .00 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจิรพรรณ คำอ่อน (2547) ศึกษาพบว่าปัญหาการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลโดยภาพรวม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลตามเพศ และสถานภาพมีความแตกต่างที่ระดับนัยสำคัญที่ระดับ .05

5. ปัญหาการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลในองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอหันคา ด้านความคุ้มค่าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .04 เมื่อเปรียบเทียบจำแนกตามระดับการศึกษา เมื่อจำแนกตามอาชีพ พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.2 และเมื่อจำแนกตามรายได้ พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .00 เปรียบเทียบจำแนกตามระดับการศึกษา เมื่อจำแนกตามอาชีพพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .02 และเมื่อจำแนกการศึกษาพบการแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .00 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิรพรรณ คำอ่อน (2547) ศึกษาพบว่า ปัญหาการบริหารงาน โดยภาพรวม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลตามเพศและสถานภาพมีความแตกต่างที่ระดับนัยสำคัญที่ระดับ .05 แต่ขัดแย้งกับงานของ เลขา จักขิยว (2549) ที่ศึกษาพบว่า ปัญหาการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดพะเยา ด้านความคุ้มค่า จำแนกตามระดับสถานภาพ การศึกษา รายได้ ไม่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ปัญหาการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลในเขตอำเภอหันคา มีการส่งเสริมและรณรงค์ให้ประชาชนประหยัดพลังงานตามมาตรการของรัฐบาล ประชาชนที่มีการศึกษาน้อยมีรายได้ไม่มาก เมื่อนำไปปฏิบัติทำให้ลดค่าใช้จ่ายในครอบครัวได้ แม้ว่าปัจจัยส่วนบุคคลเมื่อเปรียบเทียบมีความแตกต่างกันแต่ประชาชนทุกกลุ่มปัจจัยส่วนบุคคล มีความพึงพอใจในการบริหารงานในระดับมากเหมือนกัน

การวิจัยปัญหาการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอหันคา รัฐบาลควรดำเนินการกำหนดเป็นนโยบายให้ชัดเจนที่จะนำเครื่องมือที่ได้จากการวิจัยนี้ไปประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับหน่วยงานราชการ หน่วยงานของรัฐ โดยให้เป็นที่ยอมรับ ของบรรดาข้าราชการ พนักงาน เจ้าหน้าที่ของรัฐ โดยอาจดำเนินการจัดทำประชาพิจารณ์ (public hearing) เพื่อรับฟังความคิดเห็นจากหลายๆฝ่าย หลังจากนั้นให้หน่วยงานมีการกำหนดเป็นมาตรฐานในการดำเนินการที่ชัดเจนทุก ๆ ปี

ด้านนิทรรศรรม ในภาพรวมพบสภาพปัญหาการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลปฏิบัติงานอยู่ในระดับสภาพปัญหามีค่าเฉลี่ย 3.85 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทัศนระของผู้ตอบแบบสอบถามในข้อ 5 ว่าด้วยการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลถูกต้องตามกฎหมายระเบียบข้อบังคับในรอบปีที่ผ่านมา มีค่าเฉลี่ยมากเป็นระดับปัญหามาก ($\bar{x} = 3.91$, S.D. = 0.78) และให้เป็นที่ยอมรับของชุมชน อบต. ควรเปิดโอกาสให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นอย่างกว้างขวางด้านคุณธรรม ในภาพรวมพบสภาพปัญหาการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ปฏิบัติงานอยู่ในระดับสภาพปัญหามีค่าเฉลี่ย 3.86 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทัศนระของผู้ตอบแบบสอบถามในข้อ 1 ว่าด้วย การปฏิบัติงานยึดมั่นในหลักคุณธรรมถูกต้อง ดิงามเป็นแบบอย่างของสังคม อยู่ในระดับปัญหามาก ($\bar{x} = 3.94$, S.D. = 0.79) แสดงให้เห็นว่าคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลควรตระหนักในหน้าที่ของตนในฐานะเป็นผู้แทนของประชาชนมุ่งเน้นรักษาผลประโยชน์ส่วนรวม และพนักงานส่วนตำบล ได้ยึดหลักหน้าที่ความรับผิดชอบของตนในระดับสมควร โดยเฉพาะการให้บริการประชาชนอย่างเสมอภาค ถูกต้องนั้น ประชาชนมีความคิดเห็นในเรื่องนี้ว่าองค์การบริหารส่วนตำบลนำมาปรับใช้เป็นอันดับมาก

ด้านหลักความโปร่งใส ในภาพรวม พบสภาพปัญหาการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลปฏิบัติงานอยู่ในระดับสภาพปัญหามีค่าเฉลี่ย 3.69 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทัศนระของผู้ตอบแบบสอบถามในข้อ 4 ว่าด้วยการปฏิบัติงานในเรื่ององค์การบริหารส่วนตำบลจัดซื้อจัดจ้างด้วยความโปร่งใสอยู่ในระดับปัญหามาก ($\bar{x} = 3.71$ S.D. = 0.79) องค์การบริหารส่วนตำบลควรเปิดเผยข้อมูลข่าวสารต่างๆให้ประชาชนทราบ ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้อย่างสะดวกและในการบริหารงานกิจการต่างๆนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลควรมีการสรุปเปิดเผยให้ประชาชนตรวจสอบความโปร่งใสของสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลนั้นยังมีไม่มาก ประชาชนยังมีความเห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลควรนำมาปรับใช้โดยให้ประชาชนเข้ามามีบทบาทการแสดงความคิดเห็นอย่างกว้างขวางในด้านการบริหารงานกิจการต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบล

ด้านหลักการมีส่วนร่วม ในภาพรวมพบสภาพปัญหาการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ปฏิบัติงานอยู่ในระดับสภาพปัญหามีค่าเฉลี่ย 3.76 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทัศนคติของผู้ตอบแบบสอบถามในข้อ 4 ว่าด้วยการพัฒนาความรู้แก่สมาชิก กลุ่มองค์กรประชาชน อยู่ในระดับปัญหามาก ($\bar{x} = 3.88$, S.D. = 0.79) องค์กรบริหารส่วนตำบลควรสนับสนุนให้มีการจัดตั้งกลุ่มหรือองค์กรชุมชน การสนับสนุนการดำเนินกิจกรรมต่างๆ และการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาจะช่วยทำให้ทิศทางการพัฒนาท้องถิ่นแนวทางการจัดสรรทรัพยากรและงบประมาณสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนและจะนำไปสู่เป้าหมายการปกครองของชุมชน

ด้านหลักความรับผิดชอบ ในภาพรวมพบสภาพปัญหาการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ปฏิบัติงานอยู่ในระดับสภาพปัญหามีค่าเฉลี่ย 3.76 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทัศนคติของผู้ตอบแบบสอบถามในข้อ 4 ว่าด้วยองค์กรบริหารส่วนตำบลให้บริการแก่ประชาชน ได้แก่การชำระภาษี การขออนุญาตก่อสร้างอาคารด้วยความถูกต้องรวดเร็ว อยู่ในระดับปัญหามาก ($\bar{x} = 3.88$, S.D. 0.79) องค์กรบริหารส่วนตำบลควรปฏิบัติต่อประชาชน มีความเอาใจใส่ต่อปัญหาของชุมชนและมีความกระตือรือร้นในการแก้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนมีการจัดบริการสาธารณะอย่างมีคุณภาพ เป็นธรรมและทั่วถึงมีการนำโครงการ กิจกรรม ที่เสนอ โดยประชาชนหรือประชาคมไปปฏิบัติพอสมควร

ด้านหลักความคุ้มค่า ในภาพรวมพบสภาพปัญหาการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ปฏิบัติงานอยู่ในระดับสภาพปัญหามีค่าเฉลี่ย 3.91 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทัศนคติของผู้ตอบแบบสอบถามในข้อ 2 ว่าด้วยองค์กรบริหารส่วนตำบลมีกิจกรรมรณรงค์ให้พนักงานสมาชิก องค์กรบริหารส่วนตำบลรวมทั้งประชาชนมีการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า อยู่ในระดับปัญหามาก ($\bar{x} = 3.96$, S.D. 0.86) องค์กรบริหารส่วนตำบลควรมีการรณรงค์ให้ทุกฝ่ายรวมทั้งประชาชนในพื้นที่มีการจัดกิจกรรมบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติของท้องถิ่นให้สมบูรณ์ยั่งยืน

บรรณานุกรม

- เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์. (2541). **ธรรมรัฐภาคเมือง : บทบาทภาคีเมือง**. กรุงเทพฯ : รัฐสภาสาร.
สุทัศนาศู สุธกิตลสมบัติ. (2550). **ธรรมาภิบาล (Good Governance) คืออะไร**. การจัดการความรู้
กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม. [Online]. Available : <http://www.unescap.org/>

วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์
ปีที่ 4 ฉบับที่ 1 กุมภาพันธ์ – เมษายน 2553

ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ทำประกันชีวิตกับส่วนประสมทางการตลาดบริการช่วงภาวะ
เศรษฐกิจตกต่ำ : กรณีศึกษาบริษัทไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด
ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

THE RELATIONSHIP BETWEEN INSUREE AND SERVICE MARKETING MIXED UNDER
ECONOMIC CRISIS : A CASE STUDY OF OCEAN LIFE INSURANCE COMPANY LIMITED IN
BANGKOK AND BOUNDARY AREAS

วรรณทิพย์ จันทรวินิจฉัย วันทนีย์ ภูมิภัทราคม และวรุณี เชาวนัสสุขุม
Wanthip Chantraviboon, Wantanee Phumpatrakom, and Warunee Chaosukhum

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์
ในพระบรมราชูปถัมภ์ จ.ปทุมธานี

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างผู้ทำประกันชีวิตกับส่วนประสมทางการตลาดบริการช่วงภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ : กรณีศึกษาบริษัทไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัดในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเปรียบเทียบส่วนประสมทางการตลาดบริการกับปัจจัยส่วนบุคคลและศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับส่วนประสมทางการตลาดบริการของลูกค้าบริษัท ไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ลูกค้าที่ทำประกันชีวิตกับบริษัทไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัดในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามจำนวน 28 ข้อ คือ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ส่วนที่ 2 แบบสอบถามส่วนประสมทางการตลาดบริการ ซึ่งผลจากการวัดค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.96 ข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากแบบสอบถามถูกวิเคราะห์โดยโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ ได้รับแบบสอบถามกลับคืน และมีความสมบูรณ์ถูกต้องสามารถนำมาวิเคราะห์ข้อมูลได้จำนวนทั้งสิ้น 400 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติการทดสอบค่าที่แบบอิสระต่อการทดสอบค่าความแปรปรวนทางเดียว ค่าไคร้สแควร์ โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ผลการวิจัย พบว่า ระดับการให้ความสำคัญของส่วนประสมทางการตลาดบริการของลูกค้าบริษัทไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกรายด้าน พบว่า ด้านการจัดจำหน่ายบริการ ด้านการสื่อสารการตลาดบริการ ด้านกระบวนการ ด้านหลักฐานทางกายภาพ มีการให้ระดับความสำคัญส่วนประสมทางการตลาดบริการอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านผลิตภัณฑ์บริการ ด้านการกำหนดราคาบริการ และด้านบุคคลมีการให้ระดับความสำคัญส่วนประสมทางการตลาดบริการอยู่ในระดับมาก

ลูกค้าบริษัทไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลในด้านเพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ และรายได้ต่างกันให้ระดับความสำคัญส่วนประสมทางการตลาดบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 และส่วนปัจจัยส่วนบุคคลในด้านระดับการศึกษาให้ระดับความสำคัญส่วนประสมทางการตลาดบริการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับการให้ระดับความสำคัญส่วนประสมทางการตลาดบริการ โดยรวมของลูกค้าบริษัท ไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับการให้ระดับความสำคัญส่วนประสมทางการตลาดบริการบางส่วนประสมทางการตลาดบริการ โดยรวมกองการตลาดบริการทางบรรดการตลาดบริการโดยรวมใจทุก ๆ ด้านมีระดับความสำคัญส่วนประสมทางการตลาดบริการแต่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านเพศ ด้านอายุ ด้านสถานภาพ ด้านระดับการศึกษา ด้านอาชีพ และด้านรายได้มีความสัมพันธ์กับการให้ระดับความสำคัญส่วนประสมทางการตลาดบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ABSTRACT

The objective of this research was to compare marketing mix services and demographic data and the relationship between demographic data and marketing mix services of Ocean Life Insurance Company Limited customers.

The sample group was Ocean Life Insurance Company Limited customers in Bangkok and provincial areas. They wear of consisted 400 employees selected by simple random sampling method. Questionnaires had 28 items that were composed of : part I which was about demographic data, part II which was about marketing mix services. Both had a .96 level of reliability. The statistics used in analyzing the data were percentage, mean, standard deviation (S.D), t-test independent sample, one way ANOVA and Pearson's Chi – Square.

The findings were as follows : The marketing mix services levels at Ocean Life Insurance Company Limited was at a moderate level. The finding also showed that sale channel, marketing communication, process and physical evidence were at a moderate level. In additional,

the findings showed that the aspects of product service, fixed price and people were at a high level.

The Ocean Life Insurance Company Limited customers who had different demographic data regarding sex, age, marriage status, career and salary had significantly different marketing mix services at the .05 level. In addition, findings also showed that those who were different in demographic data regarding education had no significantly different marketing mix services at the .05 level.

The relationship between the demographic data of Ocean Life Insurance Company Limited customers with the services marketing mixed were significantly different at the .05 level. Additional to the findings regarding sex, age, marriage status, education, career and salary with the services marketing mixed were significantly different at the .05 level.

คำสำคัญ

ส่วนประสมทางการตลาดบริการ บริษัท ไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด

ความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันทั่วโลกได้เผชิญกับการเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจอย่างรุนแรงซึ่งมีต้นเหตุมาจากปัญหาวิกฤตทางการเงินของประเทศสหรัฐอเมริกา หรือเรียกอีกอย่างว่า วิกฤตแฮมเบอเกอร์ ซึ่งในอดีตประเทศไทยได้เคยประสบกับปัญหาดังกล่าวมาแล้วในปี 2540 วิกฤตนี้ประเทศไทยเรียกว่า วิกฤตต้มยำกุ้ง ซึ่งจากผลกระทบดังกล่าวทำให้สถาบันการเงินจำนวน 56 แห่ง ต้องปิดกิจการลง ส่งผลให้ความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อสถาบันการเงินลดลงประกอบกับการที่อัตราดอกเบี้ยเงินฝากมีการปรับตัวอย่างต่อเนื่องภายหลังการเกิดภาวะวิกฤต ซึ่งปัญหาที่ประเทศไทยเคยประสบมานี้ปัจจุบันได้เกิดขึ้นในประเทศสหรัฐอเมริกาทำให้สถาบันการเงินยักษ์ใหญ่ของประเทศสหรัฐอเมริกาต้องปิดตัวลงเป็นจำนวนมากในที่นี้รวมถึงบริษัทประกันภัยอเมริกัน อินเตอร์เนชั่นแนล กรุ๊ป หรือ เอไอจี (AIG) วิกฤตทางการเงินนี้ยังส่งผลไปยังประเทศอื่น ๆ เช่น ประเทศญี่ปุ่น มีการลดกำลังการผลิต การปลดคนงานออก ปัญหาดังกล่าวนี้มีที่มาจากวิกฤตการเงินของสหรัฐทั้งสิ้น โดยเฉพาะประเทศไทยซึ่งได้รับผลกระทบอย่างมากเพราะเป็นประเทศที่ต้องพึ่งพาการส่งออกและสหรัฐอเมริกาก็เป็นประเทศที่นำเข้าสินค้าของประเทศไทยอยู่ในอันดับต้น ๆ อีกด้วย

ปัญหาเศรษฐกิจยังส่งผลไปยังการดำเนินชีวิตของคนในปัจจุบันที่เต็มไปด้วยความเสี่ยง และการแข่งขันที่ค่อนข้างสูงทำให้เกิดการต่อสู้กันในสังคมอยู่ตลอดเวลา รวมไปถึงปัญหาทางการเมืองที่ส่งผลกระทบต่อสภาพเศรษฐกิจอย่างเห็นได้ชัด เช่น การประท้วงขับไล่ต่าง ๆ ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในการลงทุนของนักลงทุนต่างประเทศ เกิดการชะลอการลงทุน การปิดสนามบินสุวรรณภูมิก็ส่งผลให้ประชาชนที่อยู่ในภาคอุตสาหกรรม โคนปลดออกเป็นจำนวนมากเนื่องจากไม่สามารถส่งสินค้าไปยังต่างประเทศได้ตรงตามกำหนดเวลาทำให้เศรษฐกิจที่ประเทศได้เผชิญอยู่มีความเสี่ยงค่อนข้างสูง โดยเฉพาะประชาชนที่ทำงานในภาคอุตสาหกรรมส่งออกซึ่งปัญหาที่เกิดขึ้นดังกล่าวนี้ทำให้ธุรกิจประกันชีวิตที่เป็นธุรกิจที่สามารถรองรับความเสี่ยง หรือบรรเทาความเสี่ยง ได้เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อเศรษฐกิจและสังคมของประเทศทั้งในส่วนการส่งเสริมให้เกิดสวัสดิภาพแก่ประชาชนและยังถือเป็นทางเลือกหนึ่งของการออมนอกจากนี้ธุรกิจประกันชีวิต ยังมีบทบาทสำคัญต่อภาคเศรษฐกิจโดยตรงในแง่ของการเป็นแหล่งระดมเงินทุนให้แก่ภาคเศรษฐกิจอื่น ๆ ในการกู้ยืมเงินเพื่อที่จะไปลงทุนซึ่งจะก่อให้เกิดการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจต่อไปในอนาคต ดังเช่นในการตราพระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2510 ซึ่งรัฐบาลให้เหตุผลว่า “เพื่อส่งเสริมการประกันชีวิตให้เจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้นให้ทันสมัยกับความต้องการของประชาชน เพราะการประกันชีวิตนอกจากจะช่วยบรรเทาความเดือดร้อนทางการเงิน แก่ผู้เอาประกันชีวิตแล้วยังเป็นสถาบันการเงินที่สำคัญในการช่วยพัฒนาการเศรษฐกิจของประเทศ อีกด้วย” (สุธรรม พึ่งใจ และวิรัช พึ่งใจ, 2542 : 25)

การดำเนินธุรกิจในช่วงภาวะวิกฤติเศรษฐกิจตกต่ำบริษัทไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด ต้องเผชิญกับภาวะเศรษฐกิจที่มีความผันผวนทางเศรษฐกิจตลอดทั้งปีเป็นผลสืบเนื่องมาจากหลายปัจจัยทั้งปัจจัยภายในและภายนอกประเทศ ทั้งสถานการณ์ราคาน้ำมันดิบที่ปรับตัวสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง การอ่อนค่าลงของเงินดอลลาร์สหรัฐ วิกฤตสินเชื่อภาคอสังหาริมทรัพย์ด้อยคุณภาพในสหรัฐอเมริกา รวมทั้งปัญหาการแข็งค่าของเงินบาท ภาวะเงินเฟ้อตลอดจนปัญหาด้านเสถียรภาพทางการเมืองความไม่สงบในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ที่ยังยืดเยื้อ ส่งผลให้นักลงทุนขาดความเชื่อมั่น ประชาชนชะลอการใช้จ่ายลงแต่ยังคงให้ความสนใจในการเก็บออม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการทำประกันชีวิต เนื่องจากผลตอบแทนในกรมธรรม์ประกันชีวิตสูงกว่าการฝากเงินไว้กับธนาคารเป็นผลให้การขยายตัวของธุรกิจประกันชีวิตโดยรวมในปี 2550 มีอัตราการเจริญเติบโตสูงขึ้นร้อยละ 16.2 จากร้อยละ 4.0 ในปี 2549 (รายงานประจำปีบริษัทไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด, 2551: 10)

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นผู้วิจัยได้เห็นถึงความสำคัญของส่วนประสมทางการตลาดบริการซึ่งมีส่วนสำคัญในการสร้างความมั่นใจให้กับผู้ทำประกันชีวิตในช่วงเศรษฐกิจตกต่ำและมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว รวมถึงจะได้ทราบปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้ทำประกันชีวิตอย่างแท้จริง

ซึ่งบริษัทสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปปรับใช้และเพิ่มประสิทธิภาพของส่วนประสมทางการตลาด เมื่อบริษัทมีส่วนประสมทางการตลาดที่ดีก็จะส่งผลถึงการพัฒนาองค์การให้มีประสิทธิภาพและสามารถพัฒนากลยุทธ์ต่าง ๆ ในการแข่งขันกับคู่แข่งต่อไป

โจทย์วิจัย/ปัญหาวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับการให้ระดับความสัมพันธ์ส่วนประสมทางการตลาดบริการของลูกค้าบริษัทไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัดกันอย่างไร
2. ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันให้ระดับความสำคัญส่วนประสมทางการตลาดบริการแตกต่างกันอย่างไร

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการให้ความสำคัญส่วนประสมทางการตลาดบริการช่วงภาวะเศรษฐกิจตกต่ำของลูกค้าที่ทำประกันชีวิตกับบริษัทไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด
2. เพื่อเปรียบเทียบการให้ความสำคัญส่วนประสมทางการตลาดบริการกับปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้า บริษัทไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับส่วนประสมทางการตลาดบริการของลูกค้าบริษัทไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
ประชากร ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ลูกค้าที่ทำประกันชีวิตกับบริษัทไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 414,444 คน (ส่วนข้อมูลฝ่ายขายบริษัทไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด ประจำเดือนมกราคม – มิถุนายน ปี 2552 : 2552)
กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้คำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ทราบจำนวนที่แน่นอน (Finite Population) ใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973 : 125) อ้างใน นิคม สุวดี, 2541 : 14) ที่ระดับความคลาดเคลื่อน .05 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 399.99 คน โดยผู้วิจัยใช้กลุ่มตัวอย่าง 400 คน
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์การวิจัยที่ได้ตั้งไว้เพื่อรวบรวมข้อมูล โดยแบบสอบถามมีทั้งหมด 2 ตอนดังนี้
ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ มีลักษณะเป็นคำถามแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ตอนที่ 2 ประกอบด้วย ส่วนประสมการตลาดบริการ ได้แก่ ผลิตภัณฑ์บริการ การกำหนดราคาบริการ ช่องทางการจัดจำหน่ายบริการ การสื่อสารการตลาดบริการ บุคคล กระบวนการ หลักฐานทางกายภาพ โดยใช้คำถามในลักษณะประเมินค่า (Rating Scale) ในรูปแบบของลิเคิร์ต (Likert's Scale) ซึ่งมีตัวเลือกตามระดับความสำคัญ โดยกำหนดค่าคะแนน ออกเป็น 5 ระดับ

3. ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

3.1 ศึกษารายละเอียดของส่วนประสมการตลาดช่วงภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ และความรู้เกี่ยวกับธุรกิจประกันชีวิต จากงานวิจัยและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง เพื่อทำความเข้าใจในโครงสร้าง ด้านเนื้อหาที่จะนำมาสร้างแบบสอบถาม

3.2 สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับ ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับ การศึกษา รายได้ สถานภาพ และแบบสอบถามเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดบริการ

3.3 หาค่าความเที่ยงตรงของเนื้อหา

นำแบบสอบถามเสนอกิจกรรมการควบคุมและผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) ในเนื้อหาของแบบสอบถาม ความสามารถในการนำไปใช้ ของข้อคำถามแต่ละข้อ เพื่อนำเสนอแนะมาปรับปรุงแบบสอบถามให้มีความเที่ยงตรงมากขึ้น และใช้ดัชนีค่าความพ้อง (Index of Concurrence) ของความเห็นผู้เชี่ยวชาญเหล่านั้นเกี่ยวกับ ข้อความหรือข้อคำถามแต่ละข้อในเครื่องมือชิ้น เป็นเกณฑ์ตัดสินว่าจะคงข้อความหรือข้อคำถาม นั้นไว้ หรือตัดออก ดรรชนีค่าความพ้อง แปลความหมายคะแนนดังนี้

+ 1 เมื่อแน่ใจว่าคำถามนั้นวัดได้ตรงตามคำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

0 เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นวัดได้ตรงตามคำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

- 1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นวัดไม่ได้ตรงตามคำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

เลือกข้อที่มีค่าดรรชนีค่าความพ้องมากกว่าหรือเท่ากับ 0.5 ส่วนที่มีค่าน้อยกว่า 0.5 นำมาปรับปรุง ให้เหมาะสมตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

3.4 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบหาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Validity) แล้ว ไปทดลองใช้ (Try Out) กับลูกค้าที่ทำประกันชีวิตในบริษัทไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด จำนวน 30 คน ซึ่งไม่ใช่บุคคลที่อยู่ในกลุ่มตัวอย่าง แล้วนำข้อมูลมาหาค่าสัมประสิทธิ์ (∞ - Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach 1970 : 161 อ้างถึงใน ยุทธพงษ์ กัยวรรณ, 2543 : 137) ได้ค่าความเชื่อมั่น ทั้งฉบับได้เท่ากับ .96

4. การประมวลผลข้อมูล

4.1 การตรวจสอบข้อมูล ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาตรวจสอบความถูกต้อง และความสมบูรณ์ของข้อมูล

4.2 การลงรหัสข้อมูล ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ตรวจสอบข้อมูลแล้วมากำหนดใส่รหัส

4.3 การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

5.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

- ค่าร้อยละ (Percentage)
- ค่าเฉลี่ย (Mean)
- ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

5.2 สถิติเชิงอนุมานหรือสถิติอ้างอิง (Inferential Statistics)

- การทดสอบค่าที (t – test)
- การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวน (One Way ANOVA)
- การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ โดยวิธี Least Significant Difference (LSD)
- การวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์แบบ Chi – Square (χ^2)

ผลการวิจัย

1. จากผลการวิจัย พบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีจำนวน 218 คน มีอายุ 45 ปีขึ้นไป จำนวน 122 คน และมีสถานภาพสมรส จำนวน 181 คน ส่วนระดับการศึกษาของลูกค้าส่วนใหญ่ จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 212 คน มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนมากที่สุด จำนวน 153 คน นอกจากนี้ส่วนใหญ่มียารายได้อยู่ที่ 13,001 ขึ้นไป จำนวน 201 คน

2. จากผลการวิจัย พบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่ให้ความสำคัญส่วนประสมทางการตลาดบริการ โดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ลูกค้าให้ความสำคัญส่วนประสมทางการตลาดบริการ ด้านผลิตภัณฑ์บริการสูงสุด รองลงมา คือการกำหนดราคาบริการ บุคคล การจัดจำหน่ายบริการ กระบวนการ การสื่อสารการตลาดบริการ และด้านหลักฐานทางกายภาพตามลำดับ

3. จากผลการวิจัย พบว่า ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลกับการให้ระดับความสำคัญส่วนประสมทางการตลาดบริการของบริษัทไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด

ตารางที่ 3.1 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของส่วนประสมทางการตลาดบริการ โดยรวมของลูกค้าที่ทำประกันชีวิต จำแนกตามเพศ

เพศ	n	\bar{X}	S.D.	t	Sig.
ชาย	218	92.66	18.18	2.86	.00*
หญิง	182	98.00	19.09		
รวม	400	95.33	18.64		

จากตารางที่ 3.1 พบว่า มีค่า Sig. น้อยกว่า .05 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกันจะให้ระดับความสำคัญส่วนประสมทางการตลาดบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 3.2 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับการให้ความสำคัญของส่วนประสมทางการตลาดบริการ โดยรวมของลูกค้า จำแนกตามอายุ

อายุ	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	10,473.93	4	2,618.85	7.98	.00*
ภายในกลุ่ม	129,692.83	395	328.34		
รวม	140,166.76	399			

จากตารางที่ 3.2 พบว่า มีค่า Sig. น้อยกว่า .05 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกันให้ระดับความสำคัญส่วนประสมทางการตลาดบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 3.3 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญส่วนประสมทางการตลาดบริการรายด้านของลูกค้าที่ทำประกันชีวิต จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	4,669.14	3	1556.38	4.55	.00*
ภายในกลุ่ม	135,497.62	396	342.17		
รวม	140,166.76	399			

จากตารางที่ 3.3 พบว่า มีค่า Sig. น้อยกว่า .05 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพต่างกันให้ระดับความสำคัญของส่วนประสมทางการตลาดบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 3.4 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับการให้ความสำคัญของส่วนประสมทางการตลาดบริการของลูกค้า จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	1,724.37	2	862.19	2.47	.08
ภายในกลุ่ม	138,442.39	397	348.72		
รวม	140,166.76	399			

จากตารางที่ 3.4 พบว่า มีค่า Sig. มากกว่า .05 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกันให้ระดับความสำคัญส่วนประสมทางการตลาดบริการ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 3.5 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับการให้ความสำคัญของส่วนประสมทางการตลาดบริการของลูกค้า จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	21,132.30	5	4226.46	13.99	.00*
ภายในกลุ่ม	119,034.46	394	302.12		
รวม	140,166.76	399			

จากตารางที่ 3.5 พบว่า มีค่า Sig. น้อยกว่า .05 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพต่างกันให้ระดับความสำคัญของส่วนประสมทางการตลาดบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 3.6 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับการให้ความสำคัญของส่วนประสม
ทางการตลาดบริการของลูกค้า จำแนกตามรายได้

รายได้	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	14,403.10	5	2,880.62	9.03	.00*
ภายในกลุ่ม	125,763.66	394	319.20		
รวม	140,166.76	399			

จากตารางที่ 3.6 พบว่า มีค่า Sig. น้อยกว่า .05 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่างกันให้ระดับความสำคัญส่วนประสมทางการตลาดบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลกับการให้ความสำคัญส่วนประสมทางการตลาดบริการ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ มีความสัมพันธ์กับการให้ความสำคัญส่วนประสมทางการตลาดบริการที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

อภิปรายผล

จากการศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ทำประกันชีวิตกับส่วนประสมทางการตลาดบริการ ช่วงภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ : กรณีศึกษาบริษัทไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัดมีประเด็นอภิปรายดังต่อไปนี้

1. ระดับความสำคัญส่วนประสมทางการตลาดบริการโดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลางเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านผลิตภัณฑ์บริการ ด้านการกำหนดราคาบริการ ด้านบุคคล ลูกค้ำให้ระดับความสำคัญส่วนประสมทางการตลาดบริการอยู่ในระดับ มาก และด้านการจัดจำหน่ายบริการ ด้านกระบวนการ ด้านการสื่อสารการตลาดบริการ ด้านหลักฐานทางกายภาพ ลูกค้ำให้ระดับความสำคัญส่วนประสมทางการตลาดบริการอยู่ในระดับ ปานกลาง

2. วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลกับการให้ความสำคัญส่วนประสมทางการตลาดบริการของบริษัทไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด พบว่า ลูกค้ำที่มีเพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ และรายได้ที่ต่างกัน ให้ระดับความสำคัญส่วนประสมทางการตลาดบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ในส่วนขอระดับการศึกษาที่ต่างกันลูกค้ำให้

ระดับความสำคัญส่วนประสมทางการตลาดบริการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะลูกค้าแต่ละคนนั้นมีความแตกต่างกันในหลาย ๆ ด้าน ซึ่งอาจจะมาจากด้านปัจจัยภายในและภายนอก

3. ปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับการให้ระดับความสำคัญส่วนประสมทางการตลาดบริการ โดยรวมของลูกค้าบริษัทไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับการให้ความสำคัญของส่วนประสมทางการตลาดบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านเพศ ด้านอายุ ด้านสถานภาพ ด้านระดับการศึกษา ด้านอาชีพ และด้านรายได้ มีความสัมพันธ์กับการให้ระดับความสำคัญส่วนประสมทางการตลาดบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะ

1. จากการศึกษาครั้งนี้จะเห็นได้ว่าลูกค้าให้ระดับความสำคัญของส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์บริการ ด้านการกำหนดราคาบริการ ด้านบุคลากรอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อจะเห็นได้ว่าทั้งสามด้านยังมีบางข้อที่ควรได้รับการปรับปรุงให้ดีขึ้น เช่น เบี้ยประกันมีความเหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน ลูกค้ายังให้ความสำคัญส่วนประสมทางการตลาดบริการในระดับปานกลาง ซึ่งบริษัทควรปรับค่าเบี้ยประกันให้มีความเหมาะสมกับค่าใช้จ่ายของลูกค้าและรับกับสภาพเศรษฐกิจที่จะเกิดขึ้นได้โดยลูกค้าที่ทำประกันชีวิตในช่วงภาวะเศรษฐกิจตกต่ำไม่ยกเลิกการทำประกันชีวิต ส่วนเรื่องพนักงานมีทักษะในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าซึ่งเป็นอีกเรื่องหนึ่งที่บริษัทควรให้ความสำคัญและพัฒนาบุคลากรในการให้บริการอย่างต่อเนื่องซึ่งบุคลากรเป็นส่วนหนึ่งของการให้บริการที่ลูกค้าจะยอมรับ บริษัทอาจจะมีการนำพนักงานเข้าฝึกอบรมพัฒนาทักษะในการให้บริการและการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าอย่างต่อเนื่อง ส่วนด้านที่ลูกค้าให้ระดับความสำคัญในระดับปานกลาง ซึ่งเป็นส่วนที่ต้องได้รับการปรับปรุงแก้ไข คือ ด้านการจัดจำหน่ายบริการ เมื่อพิจารณารายข้อแล้วยังมีข้อที่ควรปรับปรุงคือเรื่องสถานที่ที่ทำประกันชีวิตควรอยู่ใกล้แหล่งชุมชนซึ่งง่ายต่อการเข้าถึงของลูกค้า ส่วนเรื่องการสื่อสารการตลาดบริการ เมื่อพิจารณารายข้อที่ควรปรับปรุง คือ การโฆษณาผลิตภัณฑ์ผ่านสื่อที่สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายหลักได้จะช่วยให้ลูกค้าได้รับรู้ข่าวสารของบริษัทไปในตัวด้วย ด้านกระบวนการให้บริการข้อที่ควรได้รับการปรับปรุง คือ การให้บริการของพนักงานต่อลูกค้าต้องมีความรวดเร็วขึ้นถูกต้องและแม่นยำ และด้านหลักฐานทางกายภาพเมื่อพิจารณารายข้อมีส่วนที่ต้องได้รับการปรับปรุง คือ สถานที่จอดรถ ระบบรักษาความปลอดภัย ซึ่งโดยรวมแล้วทุกด้าน มีส่วนทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น

2. การวิจัยเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดบริการของธุรกิจประกันชีวิตจะเห็นได้ว่า โดยรวมลูกค้ายังให้ความสำคัญส่วนประสมทางการตลาดอยู่ในระดับปานกลางซึ่งในแต่ละด้านยังมีข้อที่ควรได้รับการปรับปรุงและพัฒนากลยุทธ์ทางการตลาดให้ดีขึ้นซึ่งยังส่งผลกับการทำประกันชีวิตมากขึ้น

บรรณานุกรม

ประคอง กรรณสูตร.(2542). สถิติประยุกต์สำหรับครู. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิชย์.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ.(2541). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ :

ธีระฟิล์มและไซเทกซ์.

_____.(2551). รายงานประจำปี 2551 บริษัท ไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด. กรุงเทพฯ :

ไทยสมุทรประกันชีวิต

Valaria, A. Z. and Mary, J. B.(2000). **Service Marketing Balacing Customer Perceptions and**

Expectations. New York : The Fee Press.

คุณภาพการให้บริการของโรงเรียนดนตรีสยามกลการ ในเขตกรุงเทพมหานคร

SERVICE QUALITY OF SIAM KOLKARN MUSIC SCHOOLS
IN THE BANGKOK AREA

อินทนนท์ บุปผาวัลย์ วันทนีย์ ภูมิภัทราคม และวรุณี เซวาน์สุขุม
Inthanont Buphawan, Wantanee Phumpatrakom, and Warunee Chaosukhum

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์
ในพระบรมราชูปถัมภ์ จ.ปทุมธานี

บทคัดย่อ

การวิจัยคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนดนตรีสยามกลการในเขตกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของตัวแปรคุณภาพการให้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันและความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลประกอบการบริการกับคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนดนตรีสยามกลการในเขตกรุงเทพมหานคร

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ลูกค้ำที่ใช้บริการ โรงเรียนดนตรีสยามกลการในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามจำนวน 51 ข้อ ประกอบด้วย ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ส่วนที่ 2 ส่วนประกอบการบริการ และส่วนที่ 3 คุณภาพการให้บริการ ซึ่งผลจากการวัดค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .93 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าทีแบบอิสระต่อกัน การทดสอบค่าความแปรปรวนแบบทางเดียว และการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ผลการวิจัย พบว่า ระดับคุณภาพส่วนประกอบการให้บริการของโรงเรียนดนตรีสยามกลการในเขตกรุงเทพมหานครโดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อจำแนกรายด้าน พบว่า ด้านสถานที่ ด้านหลักสูตร ด้านค่าบริการ และด้านบุคลากรอยู่ในระดับสูงทุกด้าน

ระดับการให้คุณภาพการให้บริการของโรงเรียนดนตรีสยามกลการโดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อจำแนกรายด้าน พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรม ด้านความน่าเชื่อถือ ว่างใจ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านความมั่นใจในบริการ และด้านความเห็นอกเห็นใจต่อผู้รับบริการอยู่ในระดับสูงทุกด้าน

ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าที่ใช้บริการ โรงเรียนดนตรีสยามกลการในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้าน อายุ ระดับการศึกษา สถานะผู้รับบริการ ต่างกันมีความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านเพศต่างกันให้ระดับคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ลูกค้าที่มาใช้บริการ โรงเรียนดนตรีสยามกลการในเขตกรุงเทพมหานครที่ใช้บริการ ในสถานที่ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนลูกค้าที่เลือกเรียนหลักสูตรต่างกันมีความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การบริการของ โรงเรียนดนตรีสยามกลการด้านสถานที่ หลักสูตร และบุคลากร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการให้บริการในระดับค่อนข้างสูง ส่วนด้านค่าบริการ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการให้บริการในระดับปานกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ABSTRACT

The objective of this research was to study the statistical relation between personal factors and service quality of Siam Kolkarn music schools branches in Bangkok.

The sample group wear customers of Siam Kolkarn Music School in Bangkok. The sample group was chosen by using a simple random sampling method, and the research instrument used was a questionnaire consisting of 51 questions.

The questionnaire had 3 parts which wear ;
part I : personal factors, part II : service factors of Siam Kolkarn Music School, part III : service quality of Siam Kolkarn Music School branches in Bangkok. Statistics used in analyzing data were percentage, mean, standard deviation (S.D), t – test independent sample, One Way ANOVA and Pearson’s product moment correlation coefficient.

The results were as follows :

1. The quality of services of Siam Kolkarn Music School branches in Bangkok was generally high. Considering each aspect, the quality level of places, courses, fees and staffs were all high.

2. The services quality level of Siam Kolkarn Music School branches in Bangkok area were generally at a high level. Considering each aspect, the quality level of tangibles, reliability, responsiveness, empathy and assurance were at a high level.

3. Customers of Siam Kolkarn Music School branches in Bangkok who had different personal factors regarding age, education and marriage status had different satisfaction toward service quality at statically level of .05 . In addition, the findings also showed that sex does not affect the satisfaction toward service quality levels and had no statistical differences at a level of .05.

4. Customers who use services at a different branch of Siam Kolkarn Music in Bangkok had no differences in satisfaction with the service quality level at a statistical level of .05. However, customers who chose different courses had differences in satisfaction with the service quality level at a statistical level of .05.

5. Siam Kolkarn Music School' s services, facility, courses and staff had highly positive relations with the service quality level. In addition, the fees were also positively moderately related to the service quality level at the statistical level of .01.

คำสำคัญ

คุณภาพการให้บริการ โรงเรียนดนตรีสยามกลการ

ความสำคัญของปัญหา

ดนตรีเป็นศาสตร์ทางศิลปะแขนงหนึ่งซึ่งอยู่ควบคู่กับมนุษย์มาตั้งแต่อดีตจนปัจจุบันเป็นองค์ประกอบที่สำคัญ ในการพัฒนาทางกายและจิตใจของมนุษย์ มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตของมนุษย์ มีส่วนในการขับเคลื่อนระบบทำงาน ทำให้ร่างกายเคลื่อนไหวอย่างมีแบบแผนและมีขั้นตอน (อุดม เพชรสังหาร, 2548 : 26) เสียงของดนตรียังสามารถถ่ายทอดความรู้สึกผ่านไปยังประสาทสัมผัสของร่างกายช่วยให้เกิดสุนทรียะและผ่อนคลายอารมณ์ จากภาวะความตึงเครียด ต่อมาจึงมีผู้นำเสียงดนตรีไปใช้ประโยชน์ในด้านอื่น ๆ อีกมากมาย เช่น ประกอบการแสดงละคร การแข่งขันกีฬา ประกอบการต่อสู้ ปลูกกระดุม สร้างขวัญกำลังใจ และปัจจุบันมีผู้นำมาใช้ในทางการแพทย์ เพื่อบำบัดผู้ป่วยประกอบกับการรักษาทางวิทยาศาสตร์อีกทางหนึ่ง เพราะเชื่อว่ามีส่วนช่วยให้ผู้ป่วยฟื้นฟูสุขภาพได้รวดเร็วยิ่งขึ้น

ดนตรีเป็นวัฒนธรรมที่มีอิทธิพลสูงต่อระดับพลังงาน และความรู้สึกของมนุษย์ (Cross, 2001 : 28 – 42) ที่สามารถแสดงออกได้ทางพฤติกรรมในหลายรูปแบบ โดยทั่วไปแล้ว

มีการแสดงออกทางเสียง บทเพลง และการเต้นรำ ดังนั้น คนตรีจึงเข้ามามีส่วนสำคัญในกิจกรรมต่าง ๆ ของมนุษย์ทุกชาติทุกภาษา คนตรีช่วยมอบความบันเทิง และกล่อมเกลาจิตใจของมนุษย์ ให้มีความละเอียดอ่อน และมีสมาธิกับสิ่งที่ทำมากขึ้น โดยเฉพาะผู้ที่ได้ศึกษาเรียนรู้วิชาดนตรีตั้งแต่วัยเด็กจะช่วยส่งเสริมพัฒนาการการเรียนรู้ด้านอื่น ๆ ได้ดีและลึกซึ้งกว่าคนทั่วไป ดังนั้น จะเห็นว่าปัจจุบันทั่วโลกต่างก็ให้ความสำคัญกับการเรียนดนตรีกันอย่างกว้างขวาง โดยเฉพาะดนตรีเป็นภาษาสากลที่สามารถสื่อสารความรู้สึกความไพเราะได้โดยไม่มีข้อจำกัดเรื่องชาติภาษามาเป็นอุปสรรค

การเรียนการสอนดนตรีในประเทศไทยมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในยุคโลกาภิวัตน์ (Postmodern) ผู้ปกครองมีความเข้าใจและเห็นความสำคัญของการเรียนวิชาดนตรีจึงนิยมส่งบุตรหลานเข้าเรียนดนตรีเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะการเรียนเปียโน (Piano) ซึ่งเป็นเครื่องดนตรีที่มีราคาค่อนข้างสูง และโรงเรียนของรัฐก็มีจำนวนน้อยที่สามารถจัดหาอุปกรณ์การเรียนดนตรีประเภทนี้ให้กับนักเรียนได้ จึงมีโรงเรียนเอกชนเปิดให้บริการเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ จากการสำรวจโรงเรียนดนตรีเอกชนในประเทศไทย พบว่า มีอยู่ทั่วประเทศ และกำลังดำเนินการสอนกว่า 400 โรงเรียน มีนักเรียนประมาณ 150,000 คน และมีโรงเรียนเอกชนที่ขอจดทะเบียนตามมาตรา 15(2) ของพระราชบัญญัติโรงเรียนเอกชน พุทธศักราช 2525 และยังคงดำเนินการสอนอยู่ทั่วประเทศ ในขณะที่โรงเรียนดนตรีขนาดเล็ก ขนาดกลาง และขนาดใหญ่ มีจำนวนโรงเรียนรวมมากกว่า 163 แห่ง มีครูรวมทั้งหมด 1,643 คน มีนักเรียนที่ลงทะเบียนเรียนในระดับต่าง ๆ เป็นจำนวนมากถึง 42,181คน และมีแนวโน้มที่จะเพิ่มจำนวนขึ้น (สำนักงานบริหารกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน, 2550)

จากผลการสำรวจดังกล่าวนี้ว่าธุรกิจโรงเรียนดนตรีมีการแข่งขันเพิ่มขึ้น ดังนั้นผู้ประกอบการประเภทนี้จะต้องให้ความสนใจและเอาใจใส่ในด้านคุณภาพการให้บริการเป็นพิเศษ เนื่องจากงานบริการเป็นนามธรรม ไม่สามารถจับต้องได้ แต่วัดคุณภาพได้จากความพึงพอใจของลูกค้าซึ่งมีระดับความคาดหวังที่สูงขึ้นเรื่อย ๆ ซึ่งองค์กรหรือหน่วยงานต่าง ๆ ต้องเอาใจใส่ในการปรับปรุงคุณภาพ ไม่ปล่อยให้คุณภาพในการให้บริการตกต่ำลง เพราะจะส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ขององค์กร การที่จะทำให้ผู้บริโภคประทับใจและจดจำในภาพลักษณ์ขององค์กรทางบวกและบอกต่อนั้นองค์กรจะต้องสร้างบรรยากาศและคุณภาพการบริการให้เป็นเลิศ เพื่อให้ผู้บริโภคได้รับความพึงพอใจสูงสุดจนเกิดความเชื่อมั่นไว้วางใจและเข้ามาใช้บริการ

ผู้วิจัยสนใจทำงานวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนดนตรีสยามกลการในเขตกรุงเทพมหานคร เนื่องจากเป็นองค์กรซึ่งเป็นที่ทำงานประจำของผู้วิจัยมาเป็นเวลากว่า 5 ปี และเห็นว่ายังไม่มีผลงานวิจัยเกี่ยวกับเรื่องนี้จึงคิดว่างานวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์ในการพัฒนางานด้านบริการ

ของโรงเรียนดนตรีสยามกลการในเขตกรุงเทพมหานครให้ดีขึ้นเป็นสถาบันดนตรีศึกษาเอกชนที่มีคุณภาพ ช่วยสร้างสรรค์และพัฒนาบุคลากรทางดนตรีที่ดีให้กับสังคม

โจทย์วิจัย/ปัญหาวิจัย

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลและส่วนประกอบโรงเรียนดนตรีสยามกลการมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของผู้มาใช้บริการโรงเรียนดนตรีสยามกลการในเขตกรุงเทพมหานครหรือไม่ อย่างไร

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มาใช้บริการของโรงเรียนดนตรีสยามกลการในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาส่วนประกอบบริการการของโรงเรียนดนตรีสยามกลการในเขตกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนดนตรีสยามกลการในเขตกรุงเทพมหานคร
4. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการกับปัจจัยส่วนบุคคล ของโรงเรียนดนตรีสยามกลการในเขตกรุงเทพมหานคร
5. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและส่วนประกอบของโรงเรียนดนตรีสยามกลการในเขตกรุงเทพมหานคร

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
 - 1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ผู้มาใช้บริการโรงเรียนดนตรีสยามกลการในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 50 สาขา โดยมีจำนวนประชากรทั้งหมด 20,301 คน
 - 1.2 การกำหนดของขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรการคำนวณของทาโร ยามานะ (Taro Yamane, 1967 อ้างใน สิทธิ ชีรสรณ์, 2551 : 120) ที่ระดับความคลาดเคลื่อน .05 ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานผู้รับบริการ (ผู้ปกครอง / นักเรียน) มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด (Closes Ended Question)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับส่วนประกอบบริการของโรงเรียนดนตรี สยามกลการ ประกอบด้วย สถานที่ หลักสูตร ค่าบริการ และบุคลากร

ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการให้บริการสอนตามหลักสูตร ประกอบด้วย หลักสูตรเปียโน หลักสูตรกีตาร์คลาสสิก หลักสูตรอิเล็กทรอนิกส์ หลักสูตรดนตรีพื้นฐานสำหรับเด็กเล็ก (JMC) หลักสูตรดนตรีพื้นฐานสำหรับเด็ก (CMC) ซึ่งประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรม ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ การตอบสนองต่อผู้เรียน ความมั่นใจในบริการ ความเห็นใจต่อผู้ให้บริการ เพื่อทำความเข้าใจในโครงสร้าง จึงใช้คำถามในลักษณะประเมินค่า (Rating Scale) ซึ่งมีตัวเลือกตามระดับความคิดเห็น (บุญชม ศรีสะอาด, 2545 : 103) 5 ระดับ คือ สูงมาก สูง ปานกลาง ต่ำ และต่ำมาก

3. ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

3.1 ศึกษาค้นคว้าจาก เอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับคุณภาพ การให้บริการเพื่อทำความเข้าใจในโครงสร้าง เนื้อหาที่จะนำมาสร้างเป็นแบบสอบถาม

3.2 นำร่างแบบสอบถามให้อาจารย์ที่ปรึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วนของเนื้อหา (Validity)

3.3 ปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องของแบบสอบถามตามที่ประธานและกรรมการ ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ทรงคุณวุฒิแนะนำ

3.4 การหาค่าความเที่ยงตรงของเครื่องมือ (Validity)

นำแบบสอบถามเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 ท่าน เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง และเที่ยงตรงในเนื้อหา (Validity) โดยหาค่าดัชนีของความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อกับ จุดประสงค์ (Index of Item Objective Congruence) ระหว่างข้อคำถามกับนิยามศัพท์เฉพาะ (ยูทธพงษ์ กัยวรรณ, 2543 : 123)

3.5 การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบ ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Validity) แล้วไปทดลองใช้ (Try – Out) กับลูกค้าของบริษัทสยามดนตรี ยามาฮ่า จำกัดในเขตกรุงเทพมหานครทั้งสามขนาดสถานประกอบการ ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง

จำนวน 30 คน แล้วนำข้อมูลมาหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α – Coefficient) ของครอนบาค (ยูทพงษ์ กัยวรรณ, 2543 : 137) ได้หาค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .95

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 การตรวจสอบข้อมูล ผู้วิจัยแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของข้อมูล

4.2 การลงรหัสข้อมูล ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ตรวจสอบแล้วมากำหนดใส่รหัส

4.3 การวิเคราะห์ ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

4.4 การวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการ โดยกำหนดเกณฑ์การใช้น้ำหนักแปลความหมายค่าเฉลี่ยใช้เกณฑ์ อ้างถึงใน บุญชม ศรีสะอาด (2545 : 103) ความหมายค่าประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson' s Product Moment- Correlation Coefficient) ในการวิเคราะห์ และทดสอบหาความสัมพันธ์ ระหว่างส่วนประกอบบริการของ โรงเรียนดนตรีสยามกลการ กับคุณภาพการให้บริการขอโรงเรียนดนตรีสยามกลการ ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ ได้กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 โดยมีระดับความสัมพันธ์ตามเกณฑ์ (บุญธรรม กิจปรีดาวิสุทธิ, 2549 : 346)

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การทดสอบค่าที่แบบเป็นอิสระต่อกัน (t – test Independent) การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One - Way ANOVA) และการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Correlation Coefficient Analysis)

โดยกำหนดสมมติฐานทางสถิติดังนี้

H_0 : ส่วนประกอบบริการมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการ หรือ $P = 0$

H_1 : ส่วนประกอบบริการไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการ หรือ $P \neq 0$

ผลการวิจัย

1. ผลการวิจัย พบว่า โดยรวม กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 257 คนมีอายุ 20 ปีขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 222 คน ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาอยู่ที่ระดับปริญญาตรี จำนวน 157 คน ส่วนสถานะผู้รับบริการส่วนใหญ่อยู่ในสถานะของนักเรียนมากที่สุด จำนวน 207 คน

2. จากผลการวิจัย พบว่า ระดับส่วนประกอบการบริการของโรงเรียนดนตรีสยามกลการ จากกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ระดับคุณภาพการบริการโดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ลูกค้ายให้ระดับคุณภาพการให้บริการ ด้านสถานที่สูงสุด รองลงมา คือ ด้านหลักสูตร ด้านค่าบริการ และด้านบุคลากร ตามลำดับ

3. จากผลการวิจัย พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนดนตรีสยามกลการในเขตกรุงเทพมหานคร จากกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้คุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ลูกค้ายให้ระดับคุณภาพการให้บริการ ด้านความมั่นใจ ในบริการสูงสุด รองลงมา คือ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ความเห็นอกเห็นใจต่อผู้รับบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านความเป็นรูปธรรมตามลำดับ

4. ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลกับคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนดนตรีสยามกลการ ในเขตกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 4.1 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพการให้บริการโดยรวมของโรงเรียนดนตรีสยามกลการ จำแนกตามเพศ

เพศ	n	\bar{X}	S.D.	t	Sig.
ชาย	143	4.35	0.44	1.66	.09
หญิง	257	4.27	0.50		
รวม	400	4.31	0.47		

จากตารางที่ 4.1 พบว่า มีค่า Sig. มากกว่า .05 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการไม่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.2 การเปรียบเทียบความแตกต่าง ของค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนดนตรีสยามกลการในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมจำแนกตามอายุ

อายุ	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	1,828.00	3	609.33	4.30*	.00
ภายในกลุ่ม	55,983.64	395	141.73		
รวม	57,811.65	398			

จากตารางที่ 4.2 พบว่า มีค่า Sig. น้อยกว่า .05 แสดงผู้รับบริการที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.3 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพการให้บริการ โรงเรียนดนตรีสยามกลการในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	1,613.51	4	403.38	2.83*	.02
ภายในกลุ่ม	56,198.13	394	142.64		
รวม	57,811.64	398			

จากตารางที่ 4.3 พบว่า มีค่า Sig. น้อยกว่า .05 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

ตารางที่ 4.4 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพการให้บริการ โดยรวมของโรงเรียนดนตรีสยามกลการ จำแนกตามสถานะผู้รับบริการ

สถานะผู้รับบริการ	n	\bar{X}	S.D.	t	Sig.
นักเรียน	207	4.38	0.47	3.66*	.00
ผู้ปกครอง	193	4.21	0.48		
รวม	400	4.30	0.48		

จากตารางที่ 4.4 พบว่า มีค่า Sig. น้อยกว่า .05 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีสถานะผู้รับบริการต่างกันมีความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประกอบโรงเรียนดนตรีสยามกลการกับคุณภาพการให้บริการ พบว่า ส่วนประกอบโรงเรียนดนตรีสยามกลการ ด้านสถานที่ ด้านหลักสูตร ด้านค่าบริการ และด้านบุคลากรมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการโดยรวมทุกด้าน

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนดนตรีสยามกลการ ในเขตกรุงเทพมหานคร มีประเด็นอภิปรายดังต่อไปนี้

1. ระดับส่วนประกอบการบริการของโรงเรียนดนตรีสยามกลการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ระดับคุณภาพการบริการโดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ลูกค้ำให้ระดับคุณภาพการให้บริการ ด้านบุคลากร ด้านหลักสูตร ด้านสถานที่ ด้านค่าบริการอยู่ในระดับสูง

2. ระดับคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนดนตรีสยามกลการในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้คุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ลูกค้ำให้ระดับคุณภาพการให้บริการ ด้านความมั่นใจในบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ด้านความเห็นอกเห็นใจต่อผู้รับบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมอยู่ในระดับสูง

3. วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล กับคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนดนตรีสยามกลการในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ลูกค้ำที่มีอายุ ระดับการศึกษาและสถานะผู้รับบริการต่างกัน มีความพอใจในคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ในส่วนของเพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประกอบโรงเรียนดนตรีสยามกลการกับคุณภาพการให้บริการ พบว่า ส่วนประกอบโรงเรียนดนตรีสยามกลการ ด้านสถานที่ ด้านหลักสูตร ด้านค่าบริการ และด้านบุคลากรมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับคุณภาพการให้บริการโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ข้อเสนอแนะ

1. จากการศึกษาครั้งนี้จะเห็นได้ว่าลูกค้ำให้ระดับคุณภาพการให้บริการสูงทุกด้านแต่เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ยังมีด้านที่ควรปรับปรุงเพิ่มเติม เช่น การติดตามเอาใจต่อผู้เรียน การจัดกิจกรรมการแสดงให้นักเรียนมีเวทีแสดงออกเพื่อเพิ่มเติมทักษะและสร้างความมั่นใจให้กับผู้เรียน ควรจัดทำอย่างสม่ำเสมอ และการจัดทำระเบียบแสดงผลการเรียนให้ชัดเจนเพื่อให้ผู้ปกครองสามารถติดตามพัฒนาการของผู้เรียนได้ใกล้ชิดมากขึ้นควรปรับปรุงสื่อและเทคโนโลยีประกอบการเรียนการสอนเพิ่มขึ้น เพื่อให้เหมาะสมกับสถานการณ์และเหตุการณ์ในปัจจุบัน ซึ่งจะช่วยให้บริการของโรงเรียนดนตรีสยามกลการในเขตกรุงเทพมหานครมีคุณภาพการให้บริการที่ดียิ่งขึ้น และเมื่อพิจารณารายด้านในแต่ละข้อจะทำให้ผู้บริหารได้เห็นถึงความต้องการของลูกค้ำอย่างแท้จริง

2. การวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนดนตรีสยามกลการในเขตกรุงเทพมหานคร แม้ผลการวิจัยโดยรวม พบว่า คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับสูงแต่

จะเห็นว่าค่าเฉลี่ยรายข้อ และรายด้านของส่วนประกอบการบริการของโรงเรียนดนตรีสยามกลการ ยังพบข้อแตกต่างกัน ซึ่งควรนำไปปรับปรุงเพิ่มเติม เช่น การจัดจำหน่ายเครื่องดนตรีประกอบการเรียนในราคาที่เหมาะสม เจ้าหน้าที่ฝ่ายขายควรแนะนำและให้ข้อมูลอย่างถูกต้อง เพื่อประกอบ การตัดสินใจของลูกค้า ส่วนประเด็นที่ลูกค้าให้ค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ค่าบริการ โรงเรียนควรประชาสัมพันธ์ หรือรายงานเอกสารให้ทราบว่า ค่าจะใช้จ่ายต่างๆที่เกิดขึ้นจะนำไปสู่การปรับปรุงหรือพัฒนาการเรียนหรือการบริการที่ดีขึ้น เพื่อให้ผู้ใช้บริการรู้สึกคุ้มค่าและมีความพึงพอใจมากขึ้น

บรรณานุกรม

- บุญชม ศรีสะอาด.(2545). การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- บุษพงษ์ กัวยวรรณ.(2543). พื้นฐานการวิจัย. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- สิทธิ์ ชีรสรณ์.(2551). เทคนิคการเขียนรายงานวิจัย. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., and Berry, L. L.(1988). “SERVQUAL : A Multi-item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality.” Journal of Retailing 64 (1) : 12-40.

ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บังคับบัญชากับความพึงพอใจในการทำงาน
ของพนักงานระดับปฏิบัติการฝ่ายช่าง บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)

THE RELATION BETWEEN THE THAI AIRWAYS INTERNATIONAL PLC. (DON MUANG
AIRPORT) MANAGERS' TRANSFORMATIONAL LEADERSHIP AND THE MECHANICAL
OPERATION OFFICERS' WORKING SATISFACTION

ญาณิگانต์ ไผ่เจริญ วงศ์ธีรา สุวรรณิน และเรืองเดช เร่งเพียร
Yanigam Paijaroen, Wongtheera Suvannin, and Ruangdech Rengpian

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์
ในพระบรมราชูปถัมภ์ จ.ปทุมธานี

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ของการวิจัยคือเพื่อศึกษาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายช่าง บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ท่าอากาศยานดอนเมือง เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายช่าง บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ตามลักษณะประชากรศาสตร์ รวมทั้งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บังคับบัญชากับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการฝ่ายช่าง บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ท่าอากาศยานดอนเมือง กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานฝ่ายช่าง บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ท่าอากาศยานดอนเมือง จำนวน 350 คน ได้รับการตอบกลับแบบสอบถาม ฉบับสมบูรณ์จำนวน 337 ชุด เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถามภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและความพึงพอใจในการทำงาน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ ค่า t-test, F-test, ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติไว้ที่ระดับ 0.05

ผลการวิจัยพบว่า

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 41-50 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี และมีรายได้สูงกว่า 30,000 บาทขึ้นไป

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง พิจารณาจากค่าเฉลี่ยพบว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง

ส่วนภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการกระตุ้นทางปัญญามีค่าเฉลี่ยต่ำสุดอยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจในการทำงานในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจในการทำงานด้านสถานภาพของวิชาชีพ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ส่วนความพึงพอใจในการทำงานด้านนโยบายขององค์กร มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดอยู่ในระดับปานกลาง ผลการทดสอบสมมติฐาน พนักงานฝ่ายช่างบริหารการบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีลักษณะประชากรศาสตร์แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน พบว่า อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน ส่วนเพศ ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน จากการศึกษาคือความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับความพึงพอใจในการทำงาน พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงในภาพรวมทุกด้าน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน ด้านการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานเป็นอันดับสูงสุด และด้านการสร้างแรงบันดาลใจ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานต่ำสุด

ABSTRACT

The objective of this research is to study the Thai Airways International Plc. (Don Muang Airport) managers' transformational leadership, to study the Thai Airways International Plc. (Don Muang Airport) mechanical operation officers' working satisfaction, to compare the differences of the mechanical operation officers working satisfaction according to demographic types, and to study the relation between the managers' transformational leadership and the mechanical operation officers' working satisfaction. The sample group was 350 Thai Airways mechanical engineers who completed 337 sets of questionnaires. The data collection tool was a questionnaire about transformational leadership and working satisfaction. The statistics used for data analysis were percentage, average, and standard deviation. The statistics used for hypotheses testing were t-test, F-test, and Pearson Product Moment Correlation Coefficient. The statistical significance was given at the level of .05.

Results of the Study

Most of the sample group were 41-50 year old males with bachelor's degrees earning monthly salaries of more than 30,000 baht.

The overall image of the transformational leadership is at middle level. Considering the average, it was found that the transformational leadership aspect of idealized influence has the

highest average at middle level. The transformational leadership aspect of intellectual stimulation has the lowest average at middle level. The overall image of working satisfaction is at middle level. When considering each aspect of working satisfaction, the aspect of vocational status has the highest average at high level. Working satisfaction in the aspect of organizational policy has the lowest average at middle level. The result of hypotheses testing indicated that different demographic types of mechanical engineers have different overall images of working satisfaction. Different sexes do not have different overall images of working satisfaction. Studying the relation between transformational leadership and working environment, it was found that all aspects of transformational leadership are related to working satisfaction. The aspect of individuality is related to the working environment at highest level. The aspect of inspiration is related to working satisfaction at lowest level.

คำสำคัญ

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ความพึงพอใจในการทำงาน

ความสำคัญของปัญหา

ในยุคปัจจุบันเป็นยุคแห่งการเปลี่ยนแปลง ทุกๆองค์การต้องการเผชิญกับสภาวะการเปลี่ยนแปลงทั้งในระดับโลกและระดับภูมิภาค ระดับประเทศ ระดับสังคม ระดับองค์กร ระดับกลุ่ม และระดับบุคคล ทั้งในด้านสภาพแวดล้อม เศรษฐกิจ สังคม การเมือง วัฒนธรรม ค่านิยม ข้อมูลข่าวสาร เทคโนโลยี และอื่นๆ ผลจากการเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ ส่งผลทั้งทางบวกและทางลบ ในระดับองค์กรซึ่งเป็นหน่วยย่อยๆในสังคม ก็เป็นที่ยอมรับเช่นกันว่า ผู้นำเป็นบุคคลที่มีความสำคัญหรือที่เรียกกันว่าเป็น กุญแจสำคัญของความมีประสิทธิภาพและความมีประสิทธิภาพขององค์กร ไม่ว่าจะป็นองค์กรในภาครัฐ ภาคเอกชน เป็นองค์กรระดับชาติหรือเป็นองค์กรระดับท้องถิ่น ซึ่งความสำคัญของผู้นำ และความเป็นผู้นำหรือภาวะผู้นำ (Leadership) มีการศึกษาวิจัยจำนวนมากทั้งในต่างประเทศและในประเทศไทย ที่ยืนยันว่าผู้นำหรือภาวะผู้นำมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพหรือประสิทธิผลขององค์กรรวมถึงผลการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กร ความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรความเป็นพลเมืองดีในองค์กร (Organizational Citizenship Behavior: OCB) รวมถึงการพัฒนาบุคลากรในองค์กร และตัวแปรอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องอีกมากมาย (รัตติกรณ์ จงวิศาล, 2544: 31) ภาวะผู้นำในที่นี้จะหมายถึง พฤติกรรมหรือกระบวนการที่บุคคลหนึ่งมีอิทธิพลเหนือบุคคลอื่น หรือกลุ่มในการทำงาน เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมาย ส่วนภาวะผู้นำ การเปลี่ยนแปลง เป็นกระบวนการที่มีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงเจตคติ และพฤติกรรมของ

สมาชิกในองค์การสร้างความผูกพันของสมาชิกต่อการเปลี่ยนแปลงวัตถุประสงค์และกลยุทธ์ที่สำคัญขององค์การ และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงนี้ ยังเกี่ยวข้องกับอิทธิพลของผู้นำที่มีผลต่อผู้ตามแต่อิทธิพลนั้นเป็นการให้อำนาจแก่ผู้ตามให้กลับกลายมาเป็นผู้นำ และเป็นผู้ที่เปลี่ยนแปลงหน่วยงานในกระบวนการของการเปลี่ยนแปลงองค์การ ดังนั้น ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงจึงได้รับการมองว่าเป็นกระบวนการที่เป็นองค์รวม และเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของผู้นำในระดับต่างๆ ในหน่วยย่อยขององค์การ

บริษัทการบินไทยเป็นรัฐวิสาหกิจที่ดำเนินการทางด้านอุตสาหกรรมการบิน อีกทั้งยังเป็นสายการบินแห่งชาติ และเป็นแหล่งซ่อมอากาศยานระดับโลกที่ถูกคัดเลือกเป็นอันดับแรก บริษัทการบินไทยจึงมุ่งพัฒนาการซ่อมบำรุงให้มีขีดความสามารถในการสร้างความปลอดภัยสูงสุดแก่ผู้โดยสาร ลดค่าใช้จ่ายในการจ้างบริการซ่อมบำรุงในต่างประเทศ เพิ่มรายได้ให้กับองค์กรด้วยการให้บริการสายการบินลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ดังนั้นพนักงานทุกคนจึงต้องปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มกำลังความสามารถ เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร

องค์การย่อมมีความต้องการบุคลากรที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ส่วนบุคลากรก็ย่อมต้องการสิ่งที่มาสนับสนุนความต้องการของตนเอง และขวัญกำลังใจในการทำงาน โดยสิ่งที่จะประสานความต้องการของทุกองค์การและบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน คือ สิ่งจูงใจให้เกิดกำลังใจหรือความพึงพอใจ ความพึงพอใจในการทำงานนั้นมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงาน ผลงานของผู้ปฏิบัติงานที่ทำด้วยความพึงพอใจย่อมได้ผลดีกว่าผู้ปฏิบัติงานที่ทำโดยไม่พึงพอใจในงาน เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานที่มีความพึงพอใจในงาน และมีความรับผิดชอบในการทำงานมากกว่าผู้ปฏิบัติงานที่ไม่พึงพอใจงาน ช่วยลดการขาดงาน ลางาน การมาสาย(Lawler, 1983)

จากที่กล่าวมาผู้วิจัยเห็นถึงความสำคัญ จึงเป็นสาเหตุให้ผู้วิจัยอยากศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บังคับบัญชากับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการฝ่ายช่าง บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)ท่าอากาศยานดอนเมือง

โจทย์วิจัย/ปัญหาวิจัย

1. พนักงานฝ่ายช่าง บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ท่าอากาศยานดอนเมือง ที่มีลักษณะประชากรศาสตร์แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร
2. ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายช่าง บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ท่าอากาศยานดอนเมือง หรือไม่ อย่างไร

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของฝ่ายช่าง บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ทำอากาศยานดอนเมือง
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายช่าง บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ทำอากาศยานดอนเมือง
3. เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการฝ่ายช่างบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ตามลักษณะประชากรศาสตร์
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บังคับบัญชากับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการฝ่ายช่าง บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ทำอากาศยานดอนเมือง

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรต้น ได้แก่ ลักษณะประชากรศาสตร์ และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง
ลักษณะประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้
ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ประกอบด้วย การมีอิทธิพลอย่างอุดมการณ์ การสร้างแรงบันดาลใจ การกระตุ้นทางปัญญา และการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล
ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจในการทำงาน ประกอบด้วย ค่าตอบแทน ความเป็นอิสระ เงื่อนไขของงาน นโยบายขององค์กร การมีปฏิสัมพันธ์ และสถานภาพของวิชาชีพ

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานระดับปฏิบัติการฝ่ายช่างบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ทำอากาศยานดอนเมือง จำนวน 2,180 คน (ที่มา: บมจ.การบินไทย ฝ่ายช่าง, 28 ธันวาคม 2551)

2.2 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม โดยใช้หลักการคำนวณมาจากสูตรของยามาเน่ (Yamane, 1973 อ้างถึงในบุญธรรมกิจปริดาบริสุทธิ, 2540: 71) โดยระดับค่าของความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ที่ระดับร้อยละ 5 ของกลุ่มตัวอย่างจากจำนวนประชากร 2,180 คน ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 338 คน

2.3 การเลือกตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster Sampling) จากพนักงานฝ่ายช่างระดับปฏิบัติการ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ทำอากาศยานดอนเมือง

3. เครื่องมือ

เครื่องมือในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บังคับบัญชากับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการฝ่ายช่าง บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ทำอากาศยานดอนเมือง มี 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับองค์ประกอบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บังคับบัญชา โดยมีองค์ประกอบดังนี้ คือ การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ การสร้างแรงบันดาลใจ การกระตุ้นทางปัญญา การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ ค่าตอบแทน ความเป็นอิสระ เงื่อนไขของงาน นโยบายขององค์กร การมีปฏิสัมพันธ์ สถานภาพของวิชาชีพ

4. ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม(Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์โดยมีรายละเอียดของขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือดังต่อไปนี้

4.1 การสร้างแบบสอบถาม

4.1.1 ศึกษารายละเอียดที่เกี่ยวข้องโดยรวบรวมข้อมูลทั้งแนวคิด หลักการ วิธีการเกี่ยวกับ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ความพึงพอใจในการทำงาน จากเอกสาร ตำรา งานวิจัยทั้งในและต่างประเทศ

4.1.2 สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บังคับบัญชาโดยมีองค์ประกอบ คือ การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ การสร้างแรงบันดาลใจ การกระตุ้นทางปัญญา การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล

4.1.3 สร้างแบบสอบถามที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน อันได้แก่ ค่าตอบแทน ความเป็นอิสระ เงื่อนไขของงาน นโยบายขององค์กร การมีปฏิสัมพันธ์ สถานภาพของวิชาชีพ

4.1.4 นำแบบสอบถามที่ออกแบบได้เสนอคณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ทำการตรวจสอบ พิจารณาหาจุดบกพร่อง รวมทั้งข้อเสนอนี้ต่างๆ เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขให้แบบสอบถามมีความสมบูรณ์และเที่ยงตรงมากยิ่งขึ้น

4.2 การหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) ของเครื่องมือ

4.2.1 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 ท่าน พิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา

4.2.2 นำแบบสอบถามที่ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบแล้วมาหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Items Objective Congruency: IOC) โดยคัดเลือกเฉพาะข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไปมาใช้ ส่วนข้อที่มี IOC น้อยกว่า 0.5 นำมาปรับปรุงให้เหมาะสมตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ ค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถามคือ 0.804

4.3 การหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability)

4.3.1 นำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น

4.3.2 หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α -Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) มีค่าความเชื่อมั่นดังนี้

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง	เท่ากับ	.964
ความพึงพอใจในการทำงาน	เท่ากับ	.934

4.3.3 นำข้อบกพร่องจากการทดสอบมาปรับปรุงครั้งสุดท้าย เพื่อนำไปพิมพ์เป็นฉบับสมบูรณ์ใช้ในการทำวิจัย

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการศึกษาวิจัยครั้งนี้ โดย

5.1 ขออนุญาตแจกแบบสอบถามจาก บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์ ถึงบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ท่าอากาศยานดอนเมือง เพื่อขออนุญาตและขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานฝ่ายช่างที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง

5.2 ขอรับหนังสืออนุญาตให้แจกแบบสอบถาม นำแบบสอบถามเพื่อการวิจัยไปแจกเพื่อให้พนักงานระดับปฏิบัติการฝ่ายช่างบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ท่าอากาศยานดอนเมืองตอบแบบสอบถาม โดยส่งแบบสอบถาม จำนวน 350 ชุด

5.3 ผู้ศึกษาได้รับการตอบกลับแบบสอบถาม ฉบับสมบูรณ์จำนวน 337 ชุดกลับคืน ทำการตรวจสอบและแยกเฉพาะฉบับสมบูรณ์ตามจำนวนกลุ่มตัวอย่าง เพื่อดำเนินการต่อไป

6. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนต่อไปนี้

6.1 ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามแต่ละฉบับที่ได้รับกลับคืนมา

6.2 จัดทำรหัสในแบบสอบถามตามที่กำหนดในตารางแจกแจงความถี่

6.3 ทำการกรอกข้อมูลตามรหัสลงในโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

6.4 ตรวจสอบความถูกต้องและแก้ไขข้อผิดพลาดที่เกิดจากการกรอกข้อมูล

6.5 วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

7. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ดังนี้

7.1 สถิติใช้หาคุณภาพของเครื่องมือ

7.1.1 ค่าความเชื่อมั่น (Reliability)

7.1.2 ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Items Objective Congruency)

7.2 สถิติพื้นฐาน

7.2.1 ค่าร้อยละ (Percentage)

7.2.2 ค่าเฉลี่ย (Mean)

7.2.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

7.3 สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

7.3.1 ค่า t-test

7.3.2 ค่า F-test และการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่โดยวิธีเชฟเฟ้ (Scheffe')

7.3.3 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation)

ผลการวิจัย

1. จากการศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 41-50 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี และมีรายได้สูงกว่า 30,000 บาทขึ้นไป

2. จากการศึกษาเกี่ยวกับระดับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บังคับบัญชาฝ่ายช่างบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ทำอากาศยานดอนเมือง ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า องค์ประกอบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง และด้านที่ผู้บังคับบัญชาฝ่ายช่างมีในระดับสูงสุด คือ การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์

3. จากการศึกษาเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการฝ่ายช่าง บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ทำอากาศยานดอนเมือง ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจในการทำงานในระดับสูงสุด คือ ด้านสถานภาพของวิชาชีพ อยู่ในระดับมาก

4. ผลการทดสอบสมมติฐาน ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการฝ่ายช่าง บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ทำอากาศยานดอนเมือง แตกต่างกันตามลักษณะทางประชากรศาสตร์

ตารางที่ 1 แสดงการทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายช่าง
บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ตามลักษณะประชากรศาสตร์

ความพึงพอใจในการทำงาน	เพศ	อายุ	ระดับการศึกษา	รายได้
ด้านค่าตอบแทน	.014	.000	.000	.000
ด้านความเป็นอิสระ	.844	.216	.000	.004
ด้านเงื่อนไขของงาน	.827	.234	.000	.001
ด้านนโยบายขององค์กร	.318	.000	.005	.081
ด้านการมีปฏิสัมพันธ์	.288	.326	.006	.001
ด้านสถานภาพของวิชาชีพ	.007	.018	.004	.015
รวม	.208	.015*	.000**	.038*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ความพึงพอใจในการทำงาน จำแนกตามเพศ ในภาพรวม พนักงานฝ่ายช่างที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน โดยพนักงานเพศชาย มีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าเพศหญิง

ความพึงพอใจในการทำงาน จำแนกตามอายุ ในภาพรวม พนักงานฝ่ายช่างที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน โดยพนักงานฝ่ายช่างที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานด้านภาพรวม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 1 คู่ ได้แก่ พนักงานที่มีอายุมากกว่า 50 ปี ขึ้นไป ความพึงพอใจในการทำงานด้านภาพรวมมากกว่าพนักงานที่มีอายุน้อยกว่า 31 ปี

ความพึงพอใจในการทำงาน จำแนกตามระดับการศึกษา ในภาพรวม พนักงานฝ่ายช่างที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน โดยพนักงานฝ่ายช่างที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานด้านภาพรวม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จำนวน 2 คู่ ได้แก่ พนักงานฝ่ายช่างที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจในการทำงานด้านภาพรวม มากกว่าพนักงานฝ่ายช่างที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และพนักงานฝ่ายช่างที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท / หรือสูงกว่ามีความพึงพอใจในการทำงานด้านภาพรวม มากกว่า พนักงานฝ่ายช่างที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี

ความพึงพอใจในการทำงาน จำแนกตามรายได้ ในภาพรวม พนักงานฝ่ายช่างมีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน โดยพนักงานฝ่ายช่างที่มีรายได้ต่างกัน มีความ

พึงพอใจในการทำงานด้านภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อนำมาเปรียบเทียบกับรายคู่โดยใช้วิธีของเชฟเฟ (Scheffé) ไม่พบความแตกต่างรายคู่

5. ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายช่าง บริษัทรการบินไทย จำกัด (มหาชน) ท่าอากาศยานดอนเมือง พบว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงในภาพรวมทุกด้าน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

ตารางที่ 2 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง	ความพึงพอใจในการทำงาน						รวม
	ด้านคำตอบแทน	ด้านความเป็นอิสระ	ด้านเงื่อนไขของงาน	ด้านนโยบายขององค์กร	ด้านการมีปฏิสัมพันธ์	ด้านสถานภาพของวิชาชีพ	
ด้านการมีอิทธิพลอย่างอุดมการณ์	.215**	.469**	.388**	.582**	.643**	.343**	.616**
ด้านการสร้างแรงบันดาลใจ	.217**	.443**	.451**	.516**	.612**	.355**	.601**
ด้านการกระตุ้นทางปัญญา	.262**	.476**	.451**	.583**	.661**	.410**	.661**
ด้านการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล	.350**	.434**	.409**	.614**	.637**	.454**	.676**

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ด้านการมีอิทธิพลอย่างอุดมการณ์มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทุกด้านมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ด้านการสร้างแรงบันดาลใจ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทุกด้าน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ด้านการกระตุ้นทางปัญญามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน อยู่ในระดับค่อนข้างสูง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทุกด้าน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ด้านการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคลมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน อยู่ในระดับค่อนข้างสูง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทุกด้านมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน

อภิปรายผล

ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายช่าง บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ท่าอากาศยานดอนเมือง จำแนกตามเพศ ในภาพรวม พนักงานฝ่ายช่างมีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับการศึกษา ของ สุณารี เอกวิทยานุรักษ์ (2545) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานภายหลังการแปลงสภาพรัฐวิสาหกิจเป็นบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน โดยพนักงานชายมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าพนักงานหญิง เนื่องจาก เพศชายมีความรู้สึกว่าการมีงานทำ ทำให้รู้สึกมั่นคงดี และส่งผลถึงความมั่นคงต่อตนเองและครอบครัว และเงินเดือนและสวัสดิการที่ได้รับนั้นเป็นหลักประกันความมั่นคงในการดำเนินชีวิตได้อย่างมีความสุขเป็นอย่างดี เพราะไม่ต้องการเปลี่ยนหรือย้ายงานบ่อย

ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายช่าง บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ท่าอากาศยานดอนเมือง จำแนกตามอายุ ในภาพรวม พนักงานฝ่ายช่างมีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน สอดคล้องกับการศึกษา ของ ฌัญฐริญาณ์ วิทยานรากล (2546) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหาร: กรณีธุรกิจอุตสาหกรรมเครื่องนุ่งห่มเพื่อการส่งออก พบว่า อายุต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน

ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายช่าง บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ท่าอากาศยานดอนเมือง จำแนกตามระดับการศึกษา ในภาพรวม พนักงานฝ่ายช่างมีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษา ของ อารมณ สว่างอรุณ (2550) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัทเอช-วัน พาร์ทส์ (ประเทศไทย) จำกัด พบว่าพนักงานฝ่ายผลิตที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน

ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายช่าง บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ท่าอากาศยานดอนเมือง จำแนกตามรายได้ ในภาพรวม พนักงานฝ่ายช่างมีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันซึ่งสอดคล้องกับการศึกษา ของอรรรถพล ชื่น โภคทรัพย์ (2550) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายผลิตบริษัท เม็กเท็ค แมนูแฟ็คเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงาน และรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอาจเป็นเพราะว่าเมื่อตำแหน่งไม่เหมือนกัน ทำให้ระดับความรับผิดชอบไม่เหมือนกันและรายได้ที่ต่างกัน ทำให้เกิดความพึงพอใจไม่เหมือนกันบางคนคิดว่าทำงานมานานน่าจะได้ผลตอบแทนที่สูงหรือมีประสบการณ์มากทำให้รายได้มากตามไปด้วย

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ฝ่ายช่าง บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ทำอากาศยานดอนเมืองพบว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงในภาพรวมทุกด้าน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน โดยด้านที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานอันดับสูงสุด ได้แก่ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการคำนึงถึงความ เป็นปัจเจกบุคคล และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ด้านการสร้างแรงบันดาลใจมีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจในการทำงานอันดับต่ำสุด เนื่องจาก ผู้นำมีหน้าที่สำคัญอันหนึ่ง คือเป็นผู้ที่องค์กา มอบหมายให้รับผิดชอบในการบริหารจัดการบำรุงขวัญกำลังใจหรือสร้างความรู้สึกที่ดีของ พนักงานต่อการทำงานและองค์การ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1) หน่วยงานหรือผู้ที่มีบทบาทในการพัฒนาบุคลากรด้านการบริหารควรมีการพัฒนา ความพึงพอใจและภาวะผู้นำ ที่เหมาะสมให้เกิดกับผู้บังคับบัญชา เช่น การฝึกอบรม

2) ผู้บริหารบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สามารถนำผลการวิจัยเป็นข้อมูลเพื่อเป็น การเสริมสร้างความพึงพอใจและคุณลักษณะของผู้นำให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ในส่วนที่ ผลการวิจัยพบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการสร้างแรงบันดาลใจ มีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจในการทำงานอันดับต่ำสุด ผู้บริหารบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ควรให้ ความสำคัญในด้านนี้ให้มาก เพื่อให้พนักงาน มีความผูกพัน มีความเชื่อมั่น และแสดงให้เห็น ความตั้งใจอย่างแน่วแน่ว่าจะสามารถบรรลุเป้าหมายได้ หาโอกาสในการพบปะสังสรรค์ กับพนักงาน นอกเหนือจากเวลาปฏิบัติงานบ้าง

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ผู้วิจัยขอเสนอแนะแนวทางสำหรับผู้สนใจที่จะทำการวิจัยในครั้งต่อไป ดังนี้

1) สามารถเก็บกลุ่มตัวอย่างการวิจัยของพนักงานฝ่ายอื่นๆ ในบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อให้ผลการวิจัยสามารถนำไปใช้ได้ครอบคลุมและเกิดประโยชน์มากยิ่งขึ้นด้วย และ นำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาพนักงานบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ต่อไป

2) ในการศึกษาครั้งต่อไปควรทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับ ความ พึงพอใจในการทำงานของพนักงานในด้านอื่นๆ เช่น ด้านบรรยากาศ ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านความผูกพัน เพื่อการศึกษาข้อมูลอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ และนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามา เปรียบเทียบและปรับปรุง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัดให้เหมาะสมยิ่งขึ้น

3) ควรมีการศึกษาวิจัย โดยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลในรูปแบบอื่นๆ ที่นอกเหนือไปจากการใช้แบบสอบถาม เช่น การสัมภาษณ์ ทั้งนี้ก็เพื่อเป็นการเปิดโอกาสให้พนักงานฝ่ายช่างบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างสามารถแสดงความคิดเห็นของตนเอง และมีโอกาสในการเสนอแนะแนวทางที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน ได้อย่างเต็มที่หรืออาจจะให้วิธีการสังเกตพฤติกรรมการทำงานต่างๆ ทั้งนี้ก็เพื่อให้ได้ข้อมูลในเชิงลึกสำหรับการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

บรรณานุกรม

- ณัฐริญาณ์ วิทยานรากุล.(2546). **ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหาร: กรณีธุรกิจอุตสาหกรรมเครื่องนุ่งห่มเพื่อการส่งออก.** วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- บุญธรรม กิจปริดาบริสุทธ์.(2540). **ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์.** พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: เจริญผล.
- รัตติกรณ์ จงวิศาล.(2544). **ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership).** วารสารสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. 20(5): 32.
- สุนารี เอกวิทยานุรักษ์.(2545). **ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานภายหลังการแปลงสภาพรัฐวิสาหกิจเป็นบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน).** วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- อรรถพล ชื่น โภคทรัพย์.(2550). **ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายผลิตบริษัท เม็กเทค แมนูแฟ็คเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด.** ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจ สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- อารมณีย์ สว่างอรุณ.(2550). **ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตบริษัทเอช-วัน พาร์ทส์ (ประเทศไทย) จำกัด.** ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจ สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- Lawler, E.E.(1983). **The expectancies in public sector venture assistance.** New Jersey: Ally and Bacon.

วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์
ปีที่ 4 ฉบับที่ 1 กุมภาพันธ์ – เมษายน 2553

ความต้องการเข้าร่วมกิจกรรมในการจัดการศึกษาของผู้ปกครองนักเรียน
โรงเรียนเอกชน จังหวัดปทุมธานี

PARENTS' NEEDS IN PARTICIPATING EDUCATIONAL MANAGEMENT
ACTIVITIES OF PRIVATE SCHOOLS IN PATHUMTHANI PROVINCE

ปภาวรินทร์ วงศ์ชัยชนะ ภิเชก จันทรเอี่ยม และอรสา โกศลนันทกุล
Paphavarin Wongchaichana, Pisake Jun-eam, and Orasa Kosalanantakul

หลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์
ในพระบรมราชูปถัมภ์ จ.ปทุมธานี

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการเข้าร่วมกิจกรรมในการจัดการศึกษาของผู้ปกครองนักเรียน โรงเรียนเอกชนจังหวัดปทุมธานี ในด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล ด้านบริหารงานทั่วไป และเปรียบเทียบความต้องการเข้าร่วมกิจกรรมในการจัดการศึกษาของผู้ปกครองโรงเรียนเอกชนจังหวัดปทุมธานี จำแนกตามระดับการศึกษา อาชีพและเขตพื้นที่ตั้งของโรงเรียน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า ได้แก่ ผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนเอกชน จังหวัดปทุมธานี จำนวน 396 คน การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าทีแบบสองกลุ่มอิสระต่อกัน (t-test Independent)

ผลการวิจัยพบว่า

ความต้องการเข้าร่วมกิจกรรมในการจัดการศึกษาของผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนเอกชนจังหวัดปทุมธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านบริหารงานทั่วไป รองลงมา คือด้านวิชาการ ด้านบริหารงานบุคคล และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือด้านงบประมาณ

ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความต้องการเข้าร่วมกิจกรรมในการจัดการศึกษาของผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนเอกชนจังหวัดปทุมธานี จำแนกตามระดับการศึกษา คือ ต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านวิชาการ ด้านบริหารงานบุคคล และด้านบริหารงานทั่วไปแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านงบประมาณผู้ปกครองมีความต้องการเข้าร่วมกิจกรรมไม่แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความต้องการเข้าร่วมกิจกรรมในการจัดการศึกษาของผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนเอกชนจังหวัดปทุมธานี จำแนกตามอาชีพ คือ อาชีพรับราชการและอาชีพเอกชน ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านวิชาการ ด้านบริหารงานบุคคล และด้านงบประมาณ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านบริหารงานทั่วไป ผู้ปกครองมีความต้องการเข้าร่วมกิจกรรมไม่แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความต้องการเข้าร่วมกิจกรรมในการจัดการศึกษาของผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนเอกชนจังหวัดปทุมธานี จำแนกตามเขตพื้นที่การศึกษา คือ พื้นที่การศึกษาเขต 1 และพื้นที่การศึกษาเขต 2 ในภาพรวมไม่แตกต่าง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคลไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านวิชาการและด้านบริหารงานทั่วไป ผู้ปกครองมีความต้องการเข้าร่วมกิจกรรมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ABSTRACT

The objectives of this research were to study parents' needs in participating educational management activities of private schools in Pathumthani province in the aspects of academic affairs, budget, personnel administration, and general administration, and to compare the parents' needs in participating educational management activities of private schools in Pathumthani province. The study was classified according to educational levels, careers, and school location. The sample of the study consisted of 396 parents of students in private schools in Pathumthani province. The data was analyzed in terms of frequency, percentage, mean, standard deviation, and t-test for independent samples.

The findings of the study were as follows:

Overall, parents' needs in participating educational management activities of private schools in Pathumthani province were at a moderate level. The aspect obtaining the highest mean was general administration, followed by academic affairs, and personnel administration. On the other hand, the aspect obtaining the lowest mean was budget.

Overall, when classified according to educational levels parents who had educational level had lower than bachelor's degree, bachelor's degree, and had higher educational level than bachelor's degree, had different needs at a statistically significant level of 0.05. Further study revealed that the parents' needs in the aspects of academic affairs, personnel administration, and

general administration were different at a statistically significant level of 0.05. However, their needs were not different in the aspect of budget.

Overall, when classified according to careers, parents who worked as government officers and private sector employees, had different needs at a statistically significant level of 0.05. Further study showed that the parents' needs were different at a statistically significant level of 0.05 in the aspects of academic affairs, personnel administration, and budget. On the other hand, their needs were not different in the aspect of general administration.

Overall, when classified according to school location in the educational service area zone one and zone two, the parents' needs were not different. Further study revealed that the parents' needs in budget, and personnel administration were not different. However, their needs were different at a statistically significant level of 0.05 in the aspects of academic affairs, and general administration.

คำสำคัญ

ความต้องการเข้าร่วมกิจกรรมในการจัดการศึกษา

ความสำคัญของปัญหา

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 (กรมสามัญศึกษา, 2542 : 35) กำหนดให้รัฐต้องจัดการศึกษาอบรมและสนับสนุนให้เอกชน จัดการศึกษาอบรมให้เกิดความรู้ คู่คุณธรรม จัดให้มีกฎหมายเกี่ยวกับการศึกษาแห่งชาติ ปรับปรุงการศึกษาให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคม สร้างเสริมความรู้และปลูกจิตสำนึกที่ถูกต้อง เกี่ยวกับการเมืองการปกครองในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข สนับสนุนการค้นคว้าวิจัยให้เร่งรัดการศึกษาวិทยาศาสตร์และเทคโนโลยีเพื่อการพัฒนาประเทศ พัฒนาวิชาชีพครู และส่งเสริมภูมิปัญญา รวมทั้งในการจัดการศึกษาของรัฐ ให้คำนึงถึงการเข้าร่วมกิจกรรมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและเอกชนภายใต้การกำกับดูแลของรัฐ ดังนั้นจึงสมควรมีกฎหมายว่าด้วยการศึกษาแห่งชาติ จึงได้มีการตราพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ 2542 เพื่อเป็นกฎหมายแม่บทในการบริหารและการจัดการศึกษาอบรมให้สอดคล้องบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญดังกล่าว

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พุทธศักราช 2545 มีสาระสำคัญทั้งสิ้น 9 หมวด โดยเฉพาะหมวด 4 แนวการจัดการศึกษา ถือว่าเป็นหัวใจของการปฏิรูปการศึกษา ซึ่งทุกหมวดในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ จะมุ่งประโยชน์สูงสุดแก่ผู้เรียนและฉบับแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) ได้กำหนดหลักในการจัดการศึกษาที่สำคัญประการหนึ่ง ไว้ในมาตรา 8 (1) ว่าให้สังคมมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา (ALL For Education)

ด้วยเหตุนี้การศึกษาต้องเป็นเพื่อคนทั้งมวลทุกคน การศึกษาไม่ได้เป็นเรื่องของโรงเรียนและครูเท่านั้น แต่สรรดกำลังทั้งมวลในสังคม เช่น ครอบครัว ชุมชน สถานประกอบการ สื่อ กองทัพ สถาบันทางศาสนา เป็นต้น ต้องมีหน้าที่และความรับผิดชอบต่อการศึกษา ต้องมีการปฏิรูปกระบวนการเรียนรู้เพื่อพัฒนาคน ได้เต็มศักยภาพ

กระทรวงศึกษาธิการมีนโยบายที่จะส่งเสริมสนับสนุนให้ผู้ปกครองเข้าร่วมกิจกรรมในการจัดการศึกษา ด้วยการกระจายอำนาจจากส่วนกลางไปยังสถานศึกษา เพื่อให้สถานศึกษามีอำนาจในการบริหารจัดการวิชาการ งบประมาณ การบริหารงานบุคลากร และการบริหารงานทั่วไป ซึ่งการบริหารจัดการภายในสถานศึกษาจะประสบความสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพจะต้องมีผู้ปกครอง ชุมชนเข้าร่วมกิจกรรมในการจัดการศึกษาโดยเฉพาะบทบาทของผู้ปกครองในการเข้าร่วมคิดร่วมตัดสินใจและร่วมรับผิดชอบกับการจัดการศึกษาทำให้เกิดความตระหนักและมีความรู้สึกเป็นเจ้าของซึ่งจะทำให้ส่งผลต่อคุณภาพผู้เรียนอย่างแท้จริง (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน, 2544 : 1-2) หน่วยทั้งภาครัฐและเอกชน ได้ตระหนักถึงความสำคัญของการจัดการส่งเสริมสนับสนุนให้ผู้ปกครองและชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา

ที่ผ่านมาผู้ปกครองส่วนใหญ่เข้าใจว่าการศึกษาเป็นเรื่องของครูกับโรงเรียนเท่านั้น จึงยกบทบาทหน้าที่ในการจัดการศึกษาของบุตรหลานให้กับ โรงเรียนทั้งหมด เมื่อส่งบุตรหลานเข้าโรงเรียนแล้ว ตนเองก็ไม่จำเป็นต้องเกี่ยวข้องใด ๆ อีก ซึ่งเป็นความเข้าใจที่ไม่ถูกต้อง แท้จริงแล้วผู้ปกครองเป็นบุคคลที่มีบทบาทและมีความสำคัญที่สุดในการให้การศึกษาแก่บุตรหลานของตนเอง เพราะเหตุว่า “ผู้ปกครองคือครูที่ดีที่สุดในโลก” เป็นครูคนแรกที่จะชี้โลกกว้างและสร้างภูมิคุ้มกันให้กับลูก เป็นครูตลอดเวลาและตลอดชีวิต ที่จะให้ความรัก ความรู้ ความเอาใจใส่ ความห่วงใยต่อบุตรหลานของตนเอง ความร่วมมือของผู้ปกครอง และชุมชนเข้ามามีร่วมกิจกรรมในการจัดการศึกษาจะทำให้การจัดการศึกษา การอบรมเลี้ยงดูเด็กมีความสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน ก่อให้เกิดประโยชน์แก่โรงเรียน ผู้ปกครอง ชุมชนและที่สำคัญที่สุดเป็นประโยชน์กับผู้เรียน ดังนั้นการดำเนินงานที่จะให้ผู้ปกครอง ชุมชน เข้ามามีส่วนร่วมผู้บริหาร โรงเรียนจะต้องเข้าหาชุมชนก่อน ส่วนครูต้องเป็นผู้นำสร้างเครือข่ายชุมชนและหาแนวทางพัฒนา การมีเข้าร่วมกิจกรรมของผู้ปกครองอย่างเหมาะสมคือ การร่วมกันกำหนดทิศทางในการจัดการศึกษา ประสานความร่วมมืออย่างสมานฉันท์ โดยให้ผู้ปกครองและชุมชนมีความรู้สึกว่าการจัดการศึกษาในโรงเรียน ไม่ใช่เป็นหน้าที่ผู้บริหารหรือครูฝ่ายเดียว (นงรัตน์ ศรีพรหม, 2544 : 24) แต่การเข้าร่วมกิจกรรมของผู้ปกครองในการจัดการศึกษาถือว่าเป็นจุดเริ่มต้นที่สำคัญของการเข้าร่วมกิจกรรมในการปฏิรูปการเรียนรู้ (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2544 : 1)

ผู้ปกครองในการจัดการศึกษาของโรงเรียนเอกชนในจังหวัดปทุมธานี เป็นสถานศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษาเขต 1 และ เขต 2 การเข้าร่วมกิจกรรมในการจัดการศึกษานั้นเป็นความสำคัญ

อย่างหนึ่ง ที่จะนำการศึกษาให้บรรลุสู่ปรัชญาการศึกษาของชาติที่วางไว้ และทำให้การศึกษาได้พัฒนาคนในชาติอย่างแท้จริง ดังเช่น อภิลิขิต์ เวชชาชีวะ (2543 : 4) ได้กล่าวว่า การดึงฝ่ายต่าง ๆ เข้ามา มีร่วมกิจกรรมนั้นถือเป็นหลักการสำคัญและหมายถึงการเข้ามามีบทบาทหรือเพื่อบทบาทของฝ่ายต่าง ๆ เช่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภาคธุรกิจ เอกชน ภาคองค์กรพัฒนาชุมชน ชุมชนหรือสถาบันทางสังคมต่าง ๆ

จากปัญหาดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัย คิดว่าการที่จะพัฒนาเด็กให้เป็นคนมีการจัดการศึกษา ผู้ปกครองนั้นมีความใกล้ชิดกับเด็กนักเรียนมาก การสนับสนุนในการจัดการศึกษา จะก่อให้เกิดความรู้สึที่ดี การได้เข้าร่วมกิจกรรมการรับผิดชอบเด็กนักเรียน และเป็นการเปิดโอกาสให้มีการใช้ทรัพยากรในท้องถิ่นมากขึ้น ในฐานะผู้วิจัยมีส่วนเข้าร่วมกิจกรรมในการจัดการศึกษา ของโรงเรียนเอกชนในจังหวัดปทุมธานีจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความต้องการเข้าร่วมกิจกรรมในการจัดการศึกษาของผู้ปกครองนักเรียน โรงเรียนเอกชน เพื่อใช้วางแผนพัฒนาการมีส่วนร่วมของผู้ปกครองในการจัดการศึกษา ของผู้ปกครองนักเรียน โรงเรียนเอกชนจังหวัดปทุมธานี และการสร้างคุณภาพของผู้เรียนให้ผู้ปกครองมีความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในการส่งบุตรหลานเข้ามาศึกษา ในโรงเรียน และโรงเรียนสามารถผลิตนักเรียนที่มีคุณภาพตรงตามความต้องการของผู้ปกครองและชุมชน ในการจัดการศึกษานั้นจะต้องให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของระบบเศรษฐกิจและสังคมของประเทศหรือนโยบายการศึกษาของรัฐและแผนการศึกษาด้วยบทบาทสำคัญของโรงเรียนเอกชนในการจัดการศึกษาแล้วหน้าที่ของรัฐก็จะต้องมีมาตรการในการควบคุมดูแลให้โรงเรียนเอกชนเหล่านี้ ได้ปฏิบัติตามกฎหมายและนโยบายการศึกษาแห่งชาติให้อยู่ในเกณฑ์ที่กำหนด ทั้งนี้ เพื่อก่อให้เกิดเอกภาพทางการศึกษา และคุณภาพการศึกษาทั้งของรัฐและเอกชนด้วย

โจทย์วิจัย/ปัญหาวิจัย

1. ผู้ปกครองนักเรียน โรงเรียนเอกชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความต้องการเข้าร่วมกิจกรรมที่แตกต่างกัน
2. ผู้ปกครองนักเรียน โรงเรียนเอกชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความต้องการเข้าร่วมกิจกรรมที่แตกต่างกัน
3. ผู้ปกครองนักเรียน โรงเรียนเอกชนที่อยู่ในพื้นที่การศึกษาต่างกัน มีความต้องการเข้าร่วมกิจกรรมที่แตกต่างกัน

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความต้องการเข้าร่วมกิจกรรมในการจัดการศึกษาของผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนเอกชนจังหวัดปทุมธานี
2. เพื่อเปรียบเทียบความต้องการเข้าร่วมกิจกรรมในการจัดการศึกษาของผู้ปกครองโรงเรียนเอกชนจังหวัดปทุมธานี จำแนกตามระดับการศึกษา อาชีพและเขตพื้นที่การศึกษา

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ปกครองของนักเรียนระดับอนุบาลถึง ระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 ในโรงเรียนเอกชนจังหวัดปทุมธานี ซึ่งเป็นผู้ปกครองของนักเรียน ในปีการศึกษา 2551 จำนวนทั้งสิ้น 32,797 คน โดยกำหนด นักเรียน 1 คน ต่อผู้ปกครอง 1 คน และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ปกครองของนักเรียนในระดับการศึกษาอนุบาล ถึงระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนเอกชนจังหวัดปทุมธานี จำนวน 396 คน ซึ่งกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างของทาโร ยามานะ (Yamane, 1967 : 886-887) ที่ระดับความคลาดเคลื่อน .05 ได้กลุ่ม ใช้วิธีสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multi Stage Sampling) มีขั้นตอนการสุ่มดังนี้

1.1 สุ่มอำเภอต่าง ๆ ในจังหวัดปทุมธานี ทั้ง 7 อำเภอ โดยการสุ่มอย่างง่าย โดยวิธีการจับสลาก (Lottery Method) จำนวน 50 เปอร์เซนต์ ได้กลุ่มตัวอย่าง 4 อำเภอ คือ อำเภอเมือง อำเภอคลองหลวง อำเภอธัญบุรี และอำเภอลำลูกกา

1.2 สุ่มโรงเรียนในเขต 1 และ เขต 2 โดย วิธีการจับสลาก (Lottery Method) จำนวน 50 เปอร์เซนต์ ได้กลุ่มตัวอย่างโรงเรียน เขต 1 13 โรงเรียน และเขต 2 จำนวน 21 โรงเรียน รวมกลุ่มตัวอย่างโรงเรียนทั้งหมด 38 โรงเรียน

1.3 สุ่มผู้ปกครองในอำเภอที่สุ่มได้ ตามสัดส่วนของประชากรได้จำแนกกลุ่ม ให้ได้กลุ่มตัวอย่างตามต้องการ

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบ่งออกเป็น 2 ตอน

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบระดับการศึกษาและอาชีพ และเขตพื้นที่การศึกษา

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการมีความต้องการเข้าร่วมกิจกรรมในการจัดการศึกษา ของผู้ปกครองนักเรียน โรงเรียนเอกชนจังหวัดปทุมธานี มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) จำนวน 40 ข้อ

3. การสร้างเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 สร้างแบบสอบถามที่กำหนดในข้อ 2 แล้วนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นขอความเห็นจากอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบรายละเอียด ความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) แก้ไขเสนอแนะและปรับปรุงเครื่องมือ ให้เกิดความถูกต้องเหมาะสมและครอบคลุมของเนื้อหา และการใช้ภาษา

3.2 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วให้ผู้เชี่ยวชาญ 5 ท่าน พิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) ด้วยวิธี IOC (Index of Item-Objective Congruence) แล้วนำผลการพิจารณาไปทำการวิเคราะห์หาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา โดยใช้ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อรายการกับประเด็นหลักของการใช้ทักษะการบริหารงานในแต่ละด้านที่ศึกษาวิจัย โดยให้คะแนนดังนี้ ถ้าข้อคำถามสอดคล้องกับประเด็นหลักให้คะแนน +1 ถ้าไม่แน่ใจให้คะแนน 0 และถ้าไม่สอดคล้องให้คะแนน -1 จากนั้น คัดเลือกข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป ถ้าค่าดัชนีความสอดคล้องต่ำกว่า 0.5 ข้อคำถามนั้นต้องนำมาปรับปรุงหรือคัดออกไปตามความเหมาะสม พบว่าค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.6 - 1.0

3.3 นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับผู้ปกครองนักเรียนของโรงเรียนเอกชน จังหวัดปทุมธานี โรงเรียนเอกชน ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน และนำมาหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha - Coefficient) ของครอนบัก (Cronbach) (ล้วน สายยศ และ อังคณา สายยศ, 2543 : 312) ได้ค่าความเชื่อมั่น (∞) 0.95

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลให้สอดคล้องกับจุดมุ่งหมาย และสมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า ดังนี้

4.1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าความถี่และร้อยละ แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียง

4.2 แบบสอบถามความต้องการมีส่วนร่วมของผู้ปกครองนักเรียนในการจัดการศึกษาของโรงเรียนเอกชนจังหวัดปทุมธานี ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

4.3 เปรียบเทียบความต้องการเข้าร่วมกิจกรรมในการจัดการศึกษาของผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนเอกชนจังหวัดปทุมธานี จำแนกตามระดับการศึกษา อาชีพและเขตพื้นที่ตั้งของโรงเรียน โดยใช้ค่าทีแบบสองกลุ่มอิสระต่อกัน (T-test Independent)

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์คือ ค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน ระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ค่าที (t-test) สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent Samples)

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ความต้องการเข้าร่วมกิจกรรมในการจัดการศึกษาของผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนเอกชนจังหวัดปทุมธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านบริหารงานทั่วไป รองลงมา คือด้านวิชาการ ด้านบริหารงานบุคคล และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือด้านงบประมาณ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

1.1 ด้านวิชาการ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ สังเกตการณ์การเรียนการสอนตามสภาพจริง รองลงมาคือ เป็นคณะกรรมการในการพิจารณากิจกรรมการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ เป็นผู้ให้เทศน์ให้ความรู้แก่บุคลากรในสถานศึกษา

1.2 ด้านงบประมาณ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เป็นคณะกรรมการกำกับและติดตามการปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติงานประจำปี รองลงมาคือ เป็นคณะกรรมการตรวจสอบการใช้งบประมาณตามแผนการปฏิบัติงานของโรงเรียน และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ เป็นคณะกรรมการพิจารณาสนับสนุนงบประมาณภายนอกของสถานศึกษา

1.3 ด้านบริหารงานบุคคล ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เป็นการเสนอแนะโรงเรียนในการส่งเสริมสนับสนุนเกี่ยวกับการให้บริการด้านสุขภาพแก่บุคลากร รองลงมาคือ เป็นคณะกรรมการสมาคมผู้ปกครองของโรงเรียนสร้างขวัญและกำลังใจบุคลากร และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือเป็นคณะกรรมการในการรับทราบเกี่ยวกับการบรรจุครูและการให้ครูพ้นจากตำแหน่ง

1.4 ด้านบริหารงานทั่วไป ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เป็นคณะกรรมการในการวางแผนจัดสภาพแวดล้อมของโรงเรียนและบรรยากาศที่เอื้อต่อการเรียนรู้ รองลงมาคือ เป็นการเสนอแนะในการพัฒนาห้องเรียนให้เอื้อต่อการเรียนรู้ของนักเรียน และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือเป็นคณะกรรมการร่วมประสานงานกับชุมชน

2. ผลการเปรียบเทียบ ความต้องการเข้าร่วมกิจกรรมในการจัดการศึกษาของผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนเอกชนจังหวัดปทุมธานี จำแนกตามระดับการศึกษา อาชีพและเขตพื้นที่ตั้งของโรงเรียน

2.1 เปรียบเทียบความต้องการเข้าร่วมกิจกรรมในการจัดการศึกษาของผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนเอกชนจังหวัดปทุมธานี ด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล และด้านบริหารงานทั่วไป ตามระดับการศึกษา คือ ต่ำกว่าปริญญาตรีและปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านวิชาการ ด้านบริหารงานบุคคล และด้านบริหารงานทั่วไปแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านงบประมาณผู้ปกครองมีความต้องการเข้าร่วมกิจกรรมไม่แตกต่างกัน

2.2 เปรียบเทียบความต้องการเข้าร่วมกิจกรรมในการจัดการศึกษาของผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนเอกชนจังหวัดปทุมธานี ด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล และด้านบริหารงานทั่วไป ตามอาชีพ คือ อาชีพรับราชการ และอาชีพเอกชน โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านวิชาการ ด้านบริหารงานบุคคล และด้านงบประมาณ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านบริหารงานทั่วไป ผู้ปกครองมีความต้องการเข้าร่วมกิจกรรมไม่แตกต่างกัน

2.3 เปรียบเทียบความต้องการเข้าร่วมกิจกรรมในการจัดการศึกษาของผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนเอกชนจังหวัดปทุมธานี ด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล และด้านบริหารงานทั่วไป ตามเขตพื้นที่การศึกษา คือ พื้นที่การศึกษาเขต 1 และพื้นที่การศึกษาเขต 2 โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านวิชาการและด้านบริหารงานทั่วไป ผู้ปกครองมีความต้องการเข้าร่วมกิจกรรมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผล

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยความต้องการเข้าร่วมกิจกรรมในการจัดการศึกษาของผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนเอกชนจังหวัดปทุมธานี มีประเด็นน่าสนใจที่นำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

1. ผลการวิจัยพบว่า ความต้องการเข้าร่วมกิจกรรมในการจัดการศึกษาของผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนเอกชนจังหวัดปทุมธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน

1.1 ด้านวิชาการ พบว่า ความต้องการเข้าร่วมกิจกรรมในการจัดการศึกษาของผู้ปกครองในการเป็นผู้ให้ความรู้แก่บุคลากรในสถานศึกษา มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ดังนั้นทางโรงเรียนควรให้ความรู้แก่ผู้ปกครองในเรื่องการเป็นผู้ให้ ผู้ปกครองจะได้มีความรู้และสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมนี้ได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเขาวนุช ทานาท (2545 : 80) และผลการวิจัยของ ชีรภัทร์ เจริญดี (2542 : 104) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การมีส่วนร่วมของผู้ปกครองในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษา เขต 11 พบว่า ความต้องการของผู้ปกครองอันดับแรก คือ ต้องการรับทราบข้อมูลนักเรียน ตอบสมดุรายงานประจำตัวนักเรียน เพื่อต้องการมีส่วนร่วมรับรู้เกี่ยวกับนักเรียนจะได้พัฒนาส่งเสริมนักเรียนให้ประสบความสำเร็จ รวมทั้งด้านความประพฤติของนักเรียนเพื่อครู ผู้ปกครองจะได้แลกเปลี่ยนปรึกษาหารือร่วมกันในการแก้ปัญหาต่อไป ผู้ปกครองต้องการรับทราบการดำเนินงานวิชาการ และรายงานการจัดการศึกษาเมื่อสิ้นปี อาจเป็นเพราะว่า ผู้ปกครอง

นักเรียนได้รับทราบข้อมูลการดำเนินงานวิชาการของโรงเรียนในเครือข่ายพระพุทธรูป ซึ่งโรงเรียนในเครือข่ายพระพุทธรูปฯ ได้เผยแพร่ผลการดำเนินงานทางวิชาการในรูปแบบต่างๆ

1.2 ด้านงบประมาณ พบว่า ความต้องการเข้าร่วมกิจกรรมในการจัดการศึกษาของผู้ปกครองในการเป็นคณะกรรมการพิจารณาสนับสนุนงบประมาณภายนอกของสถานศึกษา มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด โรงเรียนควรมีการออกกฎ ระเบียบ ให้ผู้ปกครองเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมด้านกาพิจารณาสนับสนุนงบประมาณภายนอก เพื่อเป็นตัวผลักดันให้ผู้ปกครองได้เข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมนี้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อูษา ภูมิ (2534) ที่ได้ศึกษาความร่วมมือระหว่างโรงเรียนประถมศึกษากับชุมชน พบว่า ชุมชน อุทสาหกรรม อาชีพเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสัมพันธ์กับระดับความร่วมมือในการทำกิจกรรมกับโรงเรียน เนื่องจากไม่มีเวลา จึงให้ความร่วมมือในรูปแบบของการบริจาคเงิน สิ่งของ นอกจากนี้

1.3 ด้านบริหารงานบุคคล พบว่า ความต้องการเข้าร่วมกิจกรรมในการจัดการศึกษาของผู้ปกครองในการเป็นคณะกรรมการในการรับทราบเกี่ยวกับการบรรจุครูและการให้ครูพ้นจากตำแหน่ง มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด โรงเรียนควรเปิดรับสมัครคัดเลือกผู้ปกครองหรือตัวแทนผู้ปกครอง ได้เข้ามามีส่วนร่วมในการรับและบรรจุครู การพ้นจากตำแหน่ง โดยมีการจัดแต่งตั้งเป็นคณะกรรมการของโรงเรียนมีสิทธิแสดงความคิดเห็น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิริญญ์บิตร วัฒนา (2544 : 44) กล่าวว่า บุคคลที่มีสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่สมบูรณ์ จะนำมาซึ่งผลลัพธ์ที่ดีโดยเฉพาะอย่างยิ่งทัศนคติอันส่งผลให้คิดอ่านรู้เท่าทันสถานการณ์ต่างๆ จิตใจเข้มแข็งเป็นพลังให้เกิดความมุ่งมั่น อดทน ที่จะทำให้งานสำเร็จ

1.4 ด้านบริหารงานทั่วไป พบว่า ความต้องการเข้าร่วมกิจกรรมในการจัดการศึกษาของผู้ปกครองในการเป็นคณะกรรมการร่วมประสานงานกับชุมชน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด โรงเรียนควรมีกิจกรรมการส่งเสริมให้ผู้ปกครองนักเรียนเป็นคณะกรรมการร่วมประสานงานกับชุมชนให้มากขึ้น โดยแต่ละชุมชนอาจส่งตัวแทนที่เป็นผู้ปกครองมาเป็นผู้ประสานงานเพื่อเป็นการเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างชุมชนกับโรงเรียน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เทื่อน ทองแก้ว (2543 : 74-75) กล่าวว่า นักเรียนต้องใช้เวลาอยู่ในห้องเรียนสัปดาห์ละไม่น้อยกว่า 30 ชั่วโมง ครูใช้ห้องเรียนเป็นแหล่งในการจัดประสบการณ์ให้กับนักเรียน ดังนั้นการจัดห้องเรียนให้เอื้อต่อการเรียนรู้ของนักเรียนและการสอนของครูเป็นเรื่องสำคัญในการสร้างประสิทธิภาพทางการเรียนรู้ ถ้านักเรียนอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดีย่อมปรับพฤติกรรมของตนตามสภาพแวดล้อมในทางที่ดีก่อให้เกิดการเรียนรู้ที่ดี การจัดสภาพแวดล้อมภายในโรงเรียนควรมีความหลากหลาย เช่น มุมสวยงาม มุมความรู้ มุมหนังสือ กระจ่างต้นไม้ ไม้ดอกไม้ประดับ เป็นต้น เนื่องจากนักเรียนแต่ละคนมีลักษณะเฉพาะของตนเอง มีความต้องการ ความสนใจที่แตกต่างกัน สิ่งเหล่านี้จะช่วยให้นักเรียนเกิดความสนใจใฝ่รู้ใฝ่เรียน ที่จะเสริมสร้างและพัฒนาตนเอง

2. ผลการเปรียบเทียบ ความต้องการเข้าร่วมกิจกรรมในการจัดการศึกษาของผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนเอกชนจังหวัดปทุมธานี ตามระดับการศึกษา อาชีพและเขตพื้นที่ตั้งของโรงเรียน

2.1 เปรียบเทียบความต้องการเข้าร่วมกิจกรรมในการจัดการศึกษาของผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนเอกชนจังหวัดปทุมธานี ด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล และด้านบริหารงานทั่วไป ตามระดับการศึกษา คือ ต่ำกว่าปริญญาตรีและปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี ในภาพรวมและด้านวิชาการ ด้านบริหารงานบุคคล และด้านบริหารงานทั่วไปแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านงบประมาณผู้ปกครองมีความต้องการเข้าร่วมกิจกรรมไม่แตกต่างกัน

2.2 เปรียบเทียบความต้องการเข้าร่วมกิจกรรมในการจัดการศึกษาของผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนเอกชนจังหวัดปทุมธานี ด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล และด้านบริหารงานทั่วไป ตามอาชีพ คือ อาชีพรับราชการ และอาชีพเอกชน ในภาพรวมและด้านวิชาการ ด้านบริหารงานบุคคล และด้านงบประมาณ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านบริหารงานทั่วไป ผู้ปกครองมีความต้องการเข้าร่วมกิจกรรมไม่แตกต่างกัน

2.3 เปรียบเทียบความต้องการเข้าร่วมกิจกรรมในการจัดการศึกษาของผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนเอกชนจังหวัดปทุมธานี ด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล และด้านบริหารงานทั่วไป ตามเขตพื้นที่การศึกษา คือ พื้นที่การศึกษาเขต 1 และพื้นที่การศึกษาเขต 2 ในภาพรวมและด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคลไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านวิชาการ และด้านบริหารงานทั่วไป ผู้ปกครองมีความต้องการเข้าร่วมกิจกรรมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

1. ผู้บริหารโรงเรียนจะต้องดำรงรักษาไว้ซึ่งคุณภาพ และมุ่งมั่นสร้างเสริมให้ดียิ่งขึ้นไปอีก จัดหาแนวทางในการพัฒนาและส่งเสริมความร่วมมือกับผู้ปกครองนักเรียนในกิจกรรมต่างๆ ให้มากขึ้น

2. ผู้บริหารโรงเรียนควรส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมต่างๆ เหล่านี้ให้มากขึ้นกว่าเดิม คือ กิจกรรมการเป็นผู้นิเทศให้ความรู้แก่บุคลากรในสถานศึกษา กิจกรรมการเป็นคณะกรรมการพิจารณาสนับสนุนงบประมาณภายนอกของสถานศึกษา กิจกรรมการเป็นคณะกรรมการในการรับทราบเกี่ยวกับการบรรจุครูและการให้ครูพ้นจากตำแหน่ง และกิจกรรมการเป็นคณะกรรมการร่วมประสานงานกับชุมชน เพื่อให้ผู้ปกครองที่ต้องการเข้าร่วมกิจกรรมในการจัดการศึกษาได้เห็นถึง

ความสำคัญของกิจกรรมนั้นๆ และเกิดความต้องการเข้าร่วมกิจกรรมในการจัดการศึกษาในด้านเหล่านี้มากขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการวิจัยเกี่ยวกับรูปแบบของการเข้าร่วมกิจกรรมการจัดการศึกษาผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนเอกชนจังหวัดปทุมธานี
2. ควรมีการศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคของผู้ปกครองในการเข้าร่วมกิจกรรมการจัดการศึกษาผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนเอกชนจังหวัดปทุมธานี

บรรณานุกรม

- กรมสามัญศึกษา.(2542). พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ:
คุรุสภาลาดพร้าว.
- เทียน ทองแก้ว.(2543). การวางแผนจัดสภาพแวดล้อมทางการเรียนรู้ในห้องเรียนยุคใหม่.
วารสารพัฒนาหลักสูตร. 15(123): 74-75
- ธีรภัทร์ เจริญดี.(2542). การศึกษาการมีส่วนร่วมของผู้ปกครองในโรงเรียนประถมศึกษา
สังกัดสำนักงานคณะกรรมการประถมศึกษาแห่งชาติ เขตการศึกษา 11.
วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นงรัตน์ ศรีพรหม.(2544). โรงเรียนกับการมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาของผู้ปกครองและ
ชุมชน. ข้าราชการครู. 21(2): 21-24.
- เขาวนุช ทานาม.(2545). การศึกษาความต้องการของผู้ปกครองเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในการจัด
การศึกษาสำหรับเด็กปฐมวัยในโรงเรียนสอนภาษาจีน.
วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
ล้วน สายยศ และ อังคณา สายยศ.(2543). การวัดจิตพิสัย. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- วิรัชญ์ปิตร วัฒนา.(2544). มาสโลว์กับการจัดการ. กรุงเทพฯ: ศิลป์สยามบรรจุกิจภัณฑ์และการพิมพ์.
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน.(2544). แนวปฏิบัติของพ่อ แม่ ผู้ปกครองในสถานศึกษา
เอกชน เพื่อการปฏิรูปการ เรียนรู้ ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542.
กรุงเทพฯ: คุรุสภา.
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ.(2544). รายงานการศึกษาเรื่องความร่วมมือระหว่างบ้าน
กับโรงเรียน. กรุงเทพฯ: พริกหวานกราฟฟิค.
- อภิสิทธิ์ เวชชาชีวะ.(2543). นโยบายการนำพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติไปสู่การปฏิบัติ
ของประเทศไทย. กรุงเทพฯ: ภาพพิมพ์.

อุษา ภูมิ. (2534). ความร่วมมือระหว่างโรงเรียนประถมศึกษากับชุมชน ศึกษาเฉพาะ : กรณี
จังหวัดสมุทรสาคร. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

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

วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์
ปีที่ 4 ฉบับที่ 1 กุมภาพันธ์ – เมษายน 2553

แบบผู้นำของหัวหน้างานกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน
บริษัทเอจีซีอิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด กลุ่มธุรกิจกระจกกรองแสงสีฟ้า

THE LEADERSHIP OF SUPERVISORS AND WORK MOTIVATION OF THE
EMPLOYEES OF AGC ELECTRONICS (THAILAND) CO.,LTD
IN GLASS BLUE FILTER BUSINESS GROUP

ชัยณรงค์ สุดใจ ชีร์ธนิภย์ ศิริโวหาร และวันทนีย์ ภูมิภักตราคม
Chainarong Sudjai, Theathanick Siriwoham, and Wantanee Phumpatrakom

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์
ในพระบรมราชูปถัมภ์ จ.ปทุมธานี

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแบบผู้นำของหัวหน้างานแรงจูงใจในการทำงาน
ของพนักงาน และความสัมพันธ์ระหว่างแบบผู้นำของหัวหน้างานกับแรงจูงใจในการทำงานของ
พนักงานบริษัทเอจีซีอิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัดกลุ่มธุรกิจกระจกกรองแสงสีฟ้า

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานบริษัทเอจีซี
อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัดกลุ่มธุรกิจกระจกกรองแสงสีฟ้า จำนวน 246 คน สถิติที่ใช้ใน
การวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที ค่าเอฟ และ
ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างแบบผู้นำกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน โดยค่าสัมประสิทธิ์
สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สันที่ระดับนัยสำคัญ .05

ผลการวิจัยพบว่า

1. แบบผู้นำของหัวหน้างานพนักงานบริษัทเอจีซีอิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด
กลุ่มธุรกิจกระจกกรองแสงสีฟ้า เป็นผู้นำแบบมุ่งงาน อยู่ในระดับปานกลาง และแบบผู้นำเป็นผู้นำมุ่ง
ความสัมพันธ์ อยู่ในระดับปานกลาง

2. ระดับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัทเอจีซีอิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย)
จำกัดกลุ่มธุรกิจกระจกกรองแสงสีฟ้า ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า
ด้านความรับผิดชอบที่ได้รับอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดจากทุกด้าน ส่วนแรงจูงใจ
ในด้านเงินค่าจ้าง/เงินเดือนอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดจากทุกด้าน

3. ผลการเปรียบเทียบระดับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัทเอจีซีอิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด กลุ่มธุรกิจกระจกกรองแสงสีฟ้า พบว่า

3.1 เปรียบเทียบโดยเพศ พบว่าระดับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานในภาพรวม พบว่า ด้านความสำเร็จ การยอมรับ ลักษณะของเนื้องาน ความรับผิดชอบที่ได้รับ ความก้าวหน้า การบริหารและการจัดการ ผู้บริหาร สัมพันธภาพกับผู้บริหาร เงื่อนไขการงาน เงินค่าจ้าง/เงินเดือน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความยุติธรรม และความดีความชอบ แตกต่างกัน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.2 เปรียบเทียบโดยอายุ พบว่าระดับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานในภาพรวม พบว่า ไม่แตกต่างกัน ในทุกด้านมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.3 เปรียบเทียบโดยระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่าระดับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานในภาพรวมพบว่า ด้านความสำเร็จ การยอมรับ ผู้บริหาร สัมพันธภาพกับผู้บริหาร ค่าจ้าง/เงินเดือน และความดีความชอบ แตกต่างกัน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.4 เปรียบเทียบโดยตำแหน่งงาน พบว่าระดับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานในภาพรวมพบว่า ด้านการยอมรับ ด้านลักษณะของเนื้องาน ด้านความก้าวหน้า และด้านสถานะทางสังคม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. ความสัมพันธ์ระหว่างแบบผู้นำของหัวหน้างานกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน พบว่า แบบผู้นำแบบมุ่งงานและแบบผู้นำแบบมุ่งความสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ABSTRACT

The purpose of this research was to study the relation between leadership and motivation of employees of AGC Electronics (Thailand) Co.,Ltd in Glass Blue Filter Business Group.

In this research, questionnaires were used to collect data from 246 employees of AGC Electronics (Thailand) Co., Ltd in Glass Blue Filter Business Group. The statistical methods used in this study were frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, F-test and Pearson Product Moment Correction Coefficient at the significance level of .05

The research findings were as follows:

1. The leadership style of the supervisors of AGC Electronics (Thailand) Co., Ltd in Glass Blue Filter Business Group was mostly task-oriented. Both the task-oriented style and relationship-oriented style were at a moderate level.

2. The work motivation of the employees of AGC Electronics (Thailand) Co.,Ltd in Glass Blue Filter Business Group was at a moderate level. The motivation on responsibility was at the highest level, the higher than other aspects. Motivation on wage or salary was at the lowest level.

3. Comparing the level of work motivation of the employee of AGC Electronics (Thailand) Co., Ltd in Glass Blue Filter Business Group the results were as follows:

3.1 Comparing base on gender it was found that the level of work motivation of the employee as a whole on the aspects of achievement, recognition, work itself, responsibility, advancement, growth organizational policies, quality of supervision, relationships with peers, work condition, wage or salary, relationships with subordinators, status and security had a significant difference at the level of .05.

3.2 Comparing the age groups, it was found that the level of work motivation of the employees as a whole had no significant difference at the level of .05.

3.3 Comparing the working experience, it was found that the level of job performance motivation as a whole on the aspects of achievement, recognition, quality of supervision, relationships with peers, wage or salary and security had a significant difference at the level of .05.

3.4 Comparing the positions it was found that the level of work motivation of the employees as a whole on aspects of recognition, work itself, growth and advancement had a significant difference at the level of .05.

4. The relationship of the leadership style of supervisors and work motivation of the employees was both task-oriented and relationship-oriented. The supervisor was related to the level of work motivation of the employees at a significant level of .01.

คำสำคัญ

แบบผู้นำของหัวหน้างาน แรงจูงใจในการทำงาน

ความสำคัญของปัญหา

แบบผู้นำของหัวหน้างานมีบทบาทที่สำคัญในแต่ละองค์กร เพราะหัวหน้างานมีหน้าที่รับนโยบายจากผู้บริหารระดับสูง และนำมาถ่ายทอดให้กับพนักงานเพื่อนำแนวทางที่รับไปปฏิบัติ และยังเป็นผู้ที่ปฏิบัติงานใกล้ชิดกับพนักงานมากที่สุด อีกทั้งยังทำหน้าที่วางแผนการทำงาน การควบคุมพนักงาน การประสานงาน รวมถึงการกระตุ้นแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานให้ปฏิบัติหน้าที่เพื่อบรรลุตามความต้องการขององค์กร ซึ่งการดำเนินงานที่จะช่วยให้องค์กรบรรลุถึงวัตถุประสงค์นั้น จะต้องเกิดจากความเต็มใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งหากพนักงานขาดความเต็มใจในการปฏิบัติงานแล้วองค์กรก็ไม่สามารถทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ได้ ซึ่งแบบผู้นำของหัวหน้างานของพนักงานจึงมีความสำคัญอย่างมาก ในการที่จะจูงใจให้พนักงานที่อยู่ภายใต้การบังคับบัญชานั้นทำงาน ให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร รังสรรค์ ประเสริฐศรี (2544: 31) พูดถึงผู้นำว่าเป็นผู้นำที่ให้องค์การประสบความสำเร็จ และบรรลุผลสำเร็จ โดยเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการส่งเสริม รักษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลของผู้ใต้บังคับบัญชา หรือผู้นำ คือ บุคคลซึ่งก่อให้เกิดความมั่นคงและช่วยเหลือบุคคลต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของกลุ่ม

ด้วยเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยได้เลือกที่จะทำการศึกษาวิจัยเรื่อง แบบผู้นำของหัวหน้างานกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัทเอจิสซีอิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด กลุ่มธุรกิจกระจกกรองแสงสีฟ้า เพื่อศึกษาแบบผู้นำของหัวหน้างานกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน เพื่อเป็นประโยชน์ต่อบริษัทเอจิสซีอิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด กลุ่มธุรกิจกระจกกรองแสงสีฟ้า ในการนำผลการวิจัยที่ได้ไปปรับปรุงการบริหารงาน การคัดเลือก สรรหาบุคคลากร การปรับปรุงระบบการฝึกอบรมเพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนาบุคคลากรและพัฒนาพนักงานตำแหน่งหัวหน้างาน ทำให้พนักงานทำงานอย่างมีความสุขมีแรงจูงใจในการทำงาน และเป็นประโยชน์ต่อบริษัททำให้บริษัทสามารถดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กรได้

โจทย์วิจัย/ปัญหาวิจัย

1. แบบผู้นำของหัวหน้างานและระดับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัทเอจิสซีอิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด กลุ่มธุรกิจกระจกกรองแสงสีฟ้า เป็นอย่างไร
2. ความสัมพันธ์แบบผู้นำของหัวหน้างานกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัทเอจิสซีอิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด กลุ่มธุรกิจกระจกกรองแสงสีฟ้า เป็นอย่างไร
3. แรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัทเอจิสซีอิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด กลุ่มธุรกิจกระจกกรองแสงสีฟ้า แตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคลหรือไม่

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาแบบผู้นำของหัวหน้างานบริษัทเอจีซีอิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด กลุ่มธุรกิจกระจกกรองแสงสีฟ้า
2. เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัทเอจีซีอิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด กลุ่มธุรกิจกระจกกรองแสงสีฟ้า
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแบบผู้นำของหัวหน้างานกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัทเอจีซีอิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด กลุ่มธุรกิจกระจกกรองแสงสีฟ้า

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
ประชากรได้แก่พนักงานบริษัทเอจีซีอิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด กลุ่มธุรกิจกระจกกรองแสงสีฟ้าจำนวน 256 คน ซึ่งตั้งอยู่ที่ 40/28 40/34 40/37 หมู่ที่ 5 ตำบลอุทัย อำเภอบึงสามพัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคำนวณตามสูตรของ ทาโร ยามานะ (Taro Ya - Mane) โดยกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการประมาณค่าที่ร้อยละ 5 หรือ 0.05 ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 246 คน แล้วทำการสุ่มตัวอย่างโดยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบมีระบบ (ลิน พันธุ์พินิจ, 2547: 133)
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับแบบผู้นำของหัวหน้างาน และแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน แบ่งออกเป็น 3 ตอนดังนี้
ตอนที่ 1 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และตำแหน่งงาน
ตอนที่ 2 เป็นข้อคำถามที่ได้มาจากแบบสอบถามที่เกี่ยวกับแบบผู้นำของ โธมัส เซอร์จิโอวานนี ริชาร์ด เมทซ์คัสและลาร์รี่ เบอร์ดิน (Nelson, D.L. and Quick, 2003: 418) เพื่อใช้วัดพฤติกรรมผู้นำของหัวหน้างาน
ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับแรงจูงใจในงานของพนักงานครอบคลุมปัจจัยที่สำคัญของแรงจูงใจในงาน 14 ด้านด้วยกัน
นำแบบสอบถามที่แก้ไขปรับปรุงแล้ว นำให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่านพิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา แล้วนำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้องโดยคัดเลือกเฉพาะข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไปมาใช้ส่วนข้อที่มีค่า IOC น้อยกว่า 0.5 นำมาปรับปรุงให้เหมาะสมตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ (ยุทธพงษ์ กัวยวรรณ, 2543 : 123)

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ทดสอบแล้วไปแจกให้พนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างและเก็บรวบรวมแบบสอบถามที่ทำเสร็จเรียบร้อยแล้วด้วยตนเอง

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที ค่าเอฟ และทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างแบบผู้นำกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สันที่ระดับนัยสำคัญ .05

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ แบบผู้นำของหัวหน้างานของพนักงาน บริษัทเอจีซีอิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด กลุ่มธุรกิจกระจกกรองแสงสีฟ้า พบว่าในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าหัวหน้างานของตน มีพฤติกรรมผู้นำแบบมุ่งงาน โดยสรุปหัวหน้างานพนักงานส่วนใหญ่มีพฤติกรรมผู้นำแบบมุ่งงานสูงกว่าผู้นำแบบมุ่งความสัมพันธ์ และมีพฤติกรรมผู้นำแบบมุ่งงานกับพฤติกรรมผู้นำแบบมุ่งความสัมพันธ์ในระดับปานกลางทั้งสองแบบ ดังแสดงตามตารางที่ 1

2. ผลการวิเคราะห์ระดับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน พนักงานบริษัทเอจีซีอิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด กลุ่มธุรกิจกระจกกรองแสงสีฟ้า ในภาพรวมมีระดับแรงจูงใจในการทำงานที่ระดับปานกลางและเมื่อพิจารณารายด้านมีระดับแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ด้านความสำเร็จ ด้านความรับผิดชอบที่ได้รับ ด้านการบริการและการจัดการ และด้านสัมพันธภาพกับผู้บริหาร เมื่อพิจารณาในด้านอื่นๆพบว่าระดับแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลางคือ ด้านการยอมรับ ด้านลักษณะของเนื้องาน ด้านความก้าวหน้า ด้านสถานะทางสังคม ด้านผู้บริหาร ด้านเงื่อนไขการทำงาน ด้านเงินค่าจ้าง/เงินเดือน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความยุติธรรม และด้านความดีความชอบ ดังแสดงตามตารางที่ 2

3. ผลการหาความสัมพันธ์ระหว่างแบบผู้นำของหัวหน้างาน กับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัทเอจีซีอิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด กลุ่มธุรกิจกระจกกรองแสงสีฟ้า พบว่าในภาพรวมแบบผู้นำของหัวหน้างานทั้งแบบมุ่งงานและแบบมุ่งความสัมพันธ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์รายด้าน พบว่าในด้านความสำเร็จ ด้านการยอมรับ ด้านลักษณะของเนื้องาน ด้านความรับผิดชอบที่ได้รับ ด้านความก้าวหน้า ด้านสถานะทางสังคม ด้านการบริการและการจัดการ ด้านผู้บริหาร ด้านสัมพันธภาพกับผู้บริหารด้านเงื่อนไขการทำงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานด้านความยุติธรรมและด้านความดีความชอบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ผลการวิเคราะห์พบว่าด้านเงินค่าจ้าง/เงินเดือน นั้นไม่มีความสัมพันธ์กับแบบผู้นำของหัวหน้างาน ตามตารางที่ 3

ตารางที่ 1 สรุปแบบผู้นำของหัวหน้างานในภาพรวมแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

แบบผู้นำ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ผู้นำแบบมุ่งงาน	3.39	0.611	ปานกลาง
ผู้นำแบบมุ่งความสัมพันธ์	3.21	0.568	ปานกลาง
รวม	3.30	0.539	ปานกลาง

ตารางที่ 2 สรุประดับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน รายด้าน และในภาพรวม

แรงจูงใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. ด้านความสำเร็จ	3.63	0.775	มาก
2. ด้านการยอมรับ	3.25	0.811	ปานกลาง
3. ด้านลักษณะของเนื้องาน	3.39	0.758	ปานกลาง
4. ด้านความรับผิดชอบที่ได้รับ	3.77	0.817	มาก
5. ด้านความก้าวหน้า	2.90	0.870	ปานกลาง
6. ด้านสถานะทางสังคม	3.08	0.833	ปานกลาง
7. ด้านการบริหารและการจัดการ	3.44	0.870	มาก
8. ด้านผู้บริหาร	3.34	0.945	ปานกลาง
9. ด้านสัมพันธภาพกับผู้บริหาร	3.40	0.939	มาก
10. ด้านเงื่อนไขการทำงาน	3.18	0.897	ปานกลาง
11. ด้านเงินค่าจ้าง/เงินเดือน	2.70	1.042	ปานกลาง
12. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	3.28	0.761	ปานกลาง
13. ด้านความยุติธรรม	3.33	0.794	ปานกลาง
14. ด้านความดีความชอบ	3.33	0.789	ปานกลาง
รวม	3.28	0.642	ปานกลาง

4. ผลการเปรียบเทียบแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัทเอจซีอีเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด กลุ่มธุรกิจกระจกกรองแสงสีฟ้า จำแนกตามเพศในภาพรวม พบว่า พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำกับแรงจูงใจในการทำงาน

แบบผู้นำ	แรงจูงใจในการทำงาน	r_{xy}	Sig.	ระดับความสัมพันธ์
ผู้นำแบบมุ่งความสัมพันธ์	รวม	.621**	.000	ปานกลาง
ผู้นำแบบมุ่งงาน	รวม	.564**	.000	ปานกลาง

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01

5. ผลการเปรียบเทียบแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัทเอจีซีอิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด กลุ่มธุรกิจกระจกกรองแสงสีฟ้า จำแนกตามอายุ ในภาพรวมพบว่าพนักงานที่มีอายุต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

6. ผลการเปรียบเทียบแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัทเอจีซีอิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด กลุ่มธุรกิจกระจกกรองแสงสีฟ้า จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ในภาพรวมพบว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

7. ผลการเปรียบเทียบแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัทเอจีซีอิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด กลุ่มธุรกิจกระจกกรองแสงสีฟ้า จำแนกตามตำแหน่งงานในภาพรวม พบว่าพนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พนักงานตำแหน่งงานระดับหัวหน้างานจะมีระดับแรงจูงใจในการทำงานมากกว่าพนักงานตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการ พนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน ตรงกับด้าน การยอมรับ ลักษณะของเนื้องาน ความก้าวหน้า และสถานะทางสังคม

อภิปรายผล

ผลการวิเคราะห์แบบผู้นำของหัวหน้างาน กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าหัวหน้างานของตนมีพฤติกรรมผู้นำแบบมุ่งงานอยู่ในระดับปานกลาง และมีพฤติกรรมผู้นำแบบมุ่งความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งแบบมุ่งงานและแบบมุ่งความสัมพันธ์ ซึ่งได้สอดคล้องกับงานวิจัยของ สมนึก ศรีปริวาทิน (2548) ซึ่งศึกษาเรื่องแบบผู้นำของหัวหน้างานกับความพึงพอใจในงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ฝ่ายผลิตและบริการสายการบินหน่วยธุรกิจการบินบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นว่าหัวหน้างานของตนมีพฤติกรรมผู้นำแบบมุ่งงาน อยู่ระดับปานกลาง และมีพฤติกรรมผู้นำแบบมุ่งความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รังสรรค์ ประเสริฐศรี (2544 : 31) ซึ่งพูดถึงผู้นำว่าเป็นผู้ที่ทำให้องค์กรประสบ

ความก้าวหน้า และบรรลุผลสำเร็จโดยเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมรักษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลผู้ได้บังคับบัญชาหรือผู้นำคือบุคคลซึ่งก่อให้เกิดความมั่นคง และช่วยเหลือบุคคลต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของกลุ่ม ทั้งนี้จากผลการวิจัยพฤติกรรมผู้นำแบบมุ่งงานเมื่อพิจารณาหัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดพบว่า “คิดอยู่เสมอว่าต้องทำงานให้หนักขึ้น เพื่อจะได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น” นั้นมีค่าน้อยที่สุดจากผลการวิจัย ซึ่งอาจเป็นเพราะว่าในทัศนะของพนักงาน คิดว่าหัวหน้างานของตนเองมีความตั้งใจในการทำงานอย่างเต็มที่ เพื่อผลประโยชน์ของบริษัท เมื่อพิจารณาหัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดพบว่า “ตัดสินใจหรือทำอะไรโดยไม่จำเป็นต้องปรึกษาผู้ร่วมงาน” ซึ่งอาจเป็นเพราะว่าพนักงานคิดว่าหัวหน้างานของตนเองเมื่อจะมอบหมายงาน หรือจะตัดสินใจในการทำงานเพื่อแก้ปัญหา หัวหน้าจะปรึกษา และอธิบายถึงเหตุผลก่อนเสมอจึงจะตัดสินใจสั่งการ

ผลการวิเคราะห์ระดับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัทเอจิสซีโอเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัดกลุ่มธุรกิจระจกรองแสงสีฟ้า พบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีระดับแรงจูงใจในการทำงานที่ระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ระดับแรงจูงใจในการทำงานที่อยู่ในอันดับสูงสุดจากทุกด้านคือ ด้านความรับผิดชอบที่ได้รับ อยู่ในระดับมาก และระดับแรงจูงใจในการทำงานที่อยู่ในอันดับต่ำสุดจากทุกด้านคือ ด้านเงินค่าจ้าง/เงินเดือน อยู่ในระดับปานกลาง การที่ระดับแรงจูงใจในด้านความรับผิดชอบที่ได้รับอยู่ในระดับมากนั้นอาจเป็น เพราะพนักงานทุกคนได้รับการยอมรับในผลการปฏิบัติงานต่างๆ จากหัวหน้างาน มีการติดตามงานที่ตนเองได้รับมอบหมายให้บรรลุความสำเร็จโดยใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ และหัวหน้างานยังสามารถสร้างแรงจูงใจให้พนักงานมีความรับผิดชอบในหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน ส่วนระดับแรงจูงใจในการทำงานในด้านเงินค่าจ้าง/เงินเดือนอยู่ในระดับปานกลางแต่ต่ำที่สุดจากทุกด้าน อาจเป็นเพราะว่าพนักงานคิดว่ารายได้เงินค่าจ้าง/เงินเดือน และผลตอบแทนที่ได้รับยังไม่เพียงพอต่อการดำรงชีพในปัจจุบันเลยทำให้ระดับแรงจูงใจในด้านเงินค่าจ้าง/เงินเดือน อยู่ในระดับต่ำซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธีราภรณ์ พาทุรักษ์ (2549) ซึ่งศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทโรม อพอลโล อีเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าระดับแรงจูงใจมากที่สุดรายด้าน คือด้านความรับผิดชอบ ในระดับมากที่สุด และระดับแรงจูงใจรายด้านที่ต่ำที่สุดจากทุกด้าน คือด้านเงินค่าจ้าง/เงินเดือน และผลการวิเคราะห์ก็ยังคงสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิยะ ฉันทวัฒนานุกุล (2550) ซึ่งได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท นาคาชิมาบริบเบอร์ (ประเทศไทย) จำกัด ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าระดับแรงจูงใจที่มากที่สุดคือ ด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงาน ด้านความ

รับผิดชอบ ด้านการยอมรับนับถือ และความสำเร็จของงานตามลำดับ ส่วนระดับแรงจูงใจรายด้านที่ต่ำที่สุดจากทุกด้านคือด้านรายได้

ผลการเปรียบเทียบแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัทเอจีซีอิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด กลุ่มธุรกิจกระจกกรองแสงสีฟ้า จำแนกตามเพศในภาพรวม พบว่าพนักงานเพศหญิงมีระดับแรงจูงใจในการทำงานมากกว่าพนักงานเพศชาย และพนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธีราภรณ์ พาหุรักษ์ (2549) ซึ่งศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท โรม อพอลโล อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งสามารถสรุปได้ว่าเพศของพนักงานแตกต่างกัน จะมีระดับแรงจูงใจในการทำงานที่แตกต่างกัน

ผลการเปรียบเทียบแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัทเอจีซีอิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด กลุ่มธุรกิจกระจกกรองแสงสีฟ้า จำแนกตามอายุ ในภาพรวมพบว่าพนักงานที่มีอายุต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า พนักงานที่มีอายุต่างกันมีแรงจูงใจในการทำงานไม่แตกต่างกันในทุกด้านที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่าพนักงานที่มีระดับอายุแตกต่างกัน ไม่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานจึงทำให้ผลการวิเคราะห์ที่อายุต่างกันมีแรงจูงใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กวี แยมกลีบ (2550) ซึ่งศึกษาแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท ทาคาฮาชิ โคราซ (1995) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าพนักงานที่มีอายุต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า พนักงานที่มีอายุต่างกันมีแรงจูงใจในการทำงานไม่แตกต่างกันในทุกด้านเช่นกัน

ผลการเปรียบเทียบแรงจูงใจในการทำงานตามปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามตำแหน่งงานพบว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานในระดับหัวหน้างาน จะมีระดับแรงจูงใจในการทำงานมากกว่าพนักงานตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการ และผลการเปรียบเทียบพบว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านการยอมรับ ด้านลักษณะของเนื้องาน ด้านความก้าวหน้า และด้านสถานะทางสังคม มีระดับแรงจูงใจในการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กวี แยมกลีบ (2550) ซึ่งศึกษาแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท ทาคาฮาชิ โคราซ (1995) จำกัด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบระดับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท ทาคาฮาชิ โคราซ (1995) จำกัด ตามปัจจัยส่วนบุคคล และแผนกงาน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าโดยภาพรวม ด้านสภาพการทำงาน ด้านเงินเดือน ด้านลักษณะของงาน ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านความเจริญเติบโตและด้านการยอมรับนับถือ พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน

มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ นั้นไม่แตกต่างกัน

จากผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแบบผู้นำของหัวหน้างานกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัทเอจีซีอิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัดกลุ่มธุรกิจกระจกกรองแสงสีฟ้า พบว่า ผู้นำแบบมุ่งงาน มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานในภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ทุกด้านมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 โดยด้านที่ความสัมพันธ์มากที่สุดด้านความสำเร็จ มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง และผู้นำแบบมุ่งความสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการทำงานในภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าทุกด้านมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 ด้านความสำเร็จ มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ซึ่งสามารถกล่าวโดยสรุปได้ว่าการที่จะทำให้พนักงานมีระดับแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับสูง การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมผู้นำของหัวหน้างานให้เป็นผู้นำแบบมุ่งงานและผู้นำแบบมุ่งคนให้สูงขึ้นทั้งสองแบบ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัยเพื่อใช้ในการปรับปรุงแบบผู้นำของหัวหน้างานของพนักงาน เพื่อปรับปรุงความสามารถในการทำงานของหัวหน้างานของพนักงาน ผู้บริหารควรให้ความสำคัญต่อแบบผู้นำของหัวหน้างานควรพัฒนาและให้ความสำคัญกับแบบผู้นำทั้งแบบมุ่งงาน และแบบมุ่งความสัมพันธ์ควบคู่กัน ไปเพื่อนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จในการพัฒนาผู้นำ ให้เป็นบุคคลที่มีความรู้ความสามารถ เป็นผู้นำที่มีประสิทธิภาพ ปลูกฝังจิตสำนึก มีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร ส่งเสริมให้มีการฝึกอบรมทั้งภายในและภายนอก สร้างแนวทางการทำงานเป็นทีม ให้มีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ทั้งภายในหน่วยงาน และหน่วยงานใกล้เคียงรอบข้าง มีการสร้างความยุติธรรมในการบริหารงาน มีการให้คำแนะนำให้กับหัวหน้างานและเป็นที่ปรึกษาให้กับหัวหน้างานอยู่เสมอ มีการสร้างแรงจูงใจให้หัวหน้างานมีความรับผิดชอบต่อองค์กรและตื่นตัวอยู่เสมอในการพัฒนาตนเอง ผู้ได้บังคับบัญชา

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัย จากผลการวิจัยระดับแรงจูงใจในการทำงานเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ด้านเงินค่าจ้าง/เงินเดือน นั้นอยู่ในระดับต่ำสุดจากทุกด้าน ดังนั้นผู้บริหารควรสร้างกฎเกณฑ์ที่เป็นธรรมในการกำหนดระดับมาตรฐานของเงินค่าจ้างเงินเดือนของพนักงาน และควรมีระบบการประเมินผลที่เป็นมาตรฐาน เพื่อปรับเงินเดือน และสื่อสารให้พนักงานเข้าใจในมาตรฐานที่องค์กรกำหนดไว้ เพื่อแสดงให้เห็นทราบว่าบริษัทให้ความสำคัญ และมีกฎเกณฑ์ที่โปร่งใสในการประเมินผลเพื่อปรับเงินเดือน เพื่อกำหนดอัตราของ เงินค่าจ้าง/เงินเดือน และการปรับ

เงินเดือนที่เป็นธรรม เพื่อแสดงให้เห็นว่าพนักงานจะมีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เมื่อพนักงานสามารถปฏิบัติงานเป็นไปตามเป้าหมาย และเป็นไปตามกฎเกณฑ์ที่บริษัทกำหนดเมื่อกฎเกณฑ์ชัดเจนก็จะทำให้พนักงานเข้าใจ และมีระดับแรงจูงใจในด้านนี้เพิ่มมากขึ้น ก็จะเป็นประโยชน์ต่อองค์กรในการที่จะดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมาย และความสำเร็จที่องค์กรวางไว้

ควรศึกษาแบบผู้นำของหัวหน้างานกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัทเอเชีย อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด กลุ่มธุรกิจกระจกสำหรับสำหรับอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ เพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนาแบบผู้นำของหัวหน้างานของพนักงาน และทำให้ทราบระดับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัทเอเชีย อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด ในภาพรวมทั้งหมด และเป็นประโยชน์ต่อองค์กรในการปรับปรุงและพัฒนาต่อไป

บรรณานุกรม

- กวี เข้มกลีบ.(2550). **แรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท ทาคาฮาชิ โคราช (1995) จำกัด.**
 วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย
 มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- ธีราภรณ์ พาหุรักษ์.(2549). **แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทโรมอพอลโลอีเล็คโทรนิคส์ (ประเทศไทย) จำกัด.** วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- ปิยะ นันทวัฒน์านุกุล.(2550). **ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท นาคาชิมาริบเบอร์ (ประเทศไทย).**
 วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย
 มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- รังสรรค์ ประเสริฐศรี.(2544). **ภาวะผู้นำ.** กรุงเทพฯ : ชัช.
- สมนึก ศรีปรีวาทิน.(2548). **แบบผู้นำของหัวหน้างานกับความพึงพอใจในงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ กรณีศึกษา ฝ่ายผลิตและบริการสายการบิน หน่วยธุรกิจครัวการบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน).** วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.

วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์
ปีที่ 4 ฉบับที่ 1 กุมภาพันธ์ – เมษายน 2553

รูปแบบผู้นำของหัวหน้างานกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน
บริษัทเวสเทิร์น ดิจิตอล (ประเทศไทย) จำกัด

LEADERSHIP OF SUPERVISORS AND QUALITY OF WORKING LIFE OF
WESTERN DIGITAL (THAILAND) CO., LTD EMPLOYEES

ธีรศักดิ์ ปักษา วงศ์ธีรา สุวรรณิน และสอาด บรรณเจดฤทธิ

Thirasak Paksa, Wongtheera Suvannin, and Sa-ard Bunjerdrid

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์
ในพระบรมราชูปถัมภ์ จ.ปทุมธานี

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบผู้นำของหัวหน้างานและคุณภาพชีวิต
ในการทำงานของพนักงานบริษัทเวสเทิร์น ดิจิตอล (ประเทศไทย) จำกัด และความแตกต่างของ
คุณภาพชีวิตในการทำงาน ตามลักษณะประชากรศาสตร์แตกต่างกัน จำแนกตาม เพศ อายุ
สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุการทำงาน และระดับรายได้ และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง
รูปแบบผู้นำของหัวหน้างานกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ของพนักงานบริษัทเวสเทิร์น ดิจิตอล
(ประเทศไทย) จำกัด สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบน
มาตรฐาน และทดสอบความแตกต่างโดยวิธี ที-เทส และเอฟ-เทส และทดสอบความสัมพันธ์โดยวิธี
เพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า

- รูปแบบผู้นำเป็นผู้นำแบบมุ่งงาน อยู่ในระดับปานกลาง และรูปแบบผู้นำเป็นผู้นำ
มุ่งความสัมพันธ์ อยู่ในระดับปานกลาง คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน พบว่า คุณภาพชีวิต
ในการทำงานด้านลักษณะการทำงานมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์ต่อกัน อยู่ในระดับมาก
รองลงมาคือ ด้านสิ่งแวดล้อมที่ทำงานถูกลักษณะปลอดภัย อยู่ในระดับปานกลาง
- ผลการเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านภาพรวม มีความแตกต่างกันตาม
ลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และระดับรายได้ที่แตกต่างกัน อย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และรูปแบบผู้นำแบบมุ่งงานและผู้นำแบบมุ่งสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์
ในเชิงบวกกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ABSTRACT

The objectives of this research were 1) to study the leadership of supervisors and quality of working life of Western digital (Thailand) Co., Ltd employees 2) to compare the quality of work between the personal characteristics such as gender, age, marital status, education, work experience, salary and 3) to study the correlation of the leadership of supervisors and quality of working life Collected data was analyzed by a computer program to find percentage, mean score, standard deviation, and to compare between the groups by t-test, F-test, and Pearson's correlation.

The findings were:

1. The leadership of work supervisors was at a moderate level. The relationship with the leaders was at a moderate level. The quality of work and the social aspect was at a high level. The safety and hygiene of the working environment was at a moderate level.
2. The comparison of the quality of work and the personal characteristics such as marital status, education, work experience, and salary were significantly different at a level of .05. Moreover, the leadership level of the work supervisor and the relationship with the supervisor correlated with the level of work quality at a level of .05.

คำสำคัญ

รูปแบบผู้นำ คุณภาพชีวิตในการทำงาน บริษัทเวสต์เทิร์น ดิจิตอล (ประเทศไทย) จำกัด

ความสำคัญของปัญหา

การที่องค์กรจะประสบผลสำเร็จและบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ได้นั้น การใช้ทรัพยากร ที่มีอยู่ในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพนับว่ามีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง ในบรรดาทรัพยากร ที่มีอยู่ในองค์กรประกอบด้วยคน เงิน วัสดุอุปกรณ์ อาคารสถานที่ และเทคโนโลยีนั้นได้รับการกล่าวถึงว่ามีบทบาทสำคัญอย่างยิ่ง แต่อย่างไรก็ตามคนหรือที่เรียกว่าทรัพยากรมนุษย์ก็ยังคงเป็นปัจจัยสำคัญระดับแนวหน้าที่น่าความสำเร็จมาสู่องค์กรทุกองค์กร ดังนั้นการเอาใจใส่ต่อทรัพยากรมนุษย์ภายในองค์กรจึงเป็นเรื่องที่ผู้บริหารระดับสูงขององค์กรต้องให้ความสำคัญ อีกทั้งยังต้องสามารถเข้าถึงความต้องการของบุคลากรทุกระดับและผสมผสานความต้องการนั้นให้สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร ในขณะที่เดียวกันก็สามารถทำให้บุคลากรภายในองค์กรเกิดความพึงพอใจในการทำงานมีความกระตือรือร้นมุ่งมั่นที่จะทำงานให้เกิดประสิทธิผลสูงสุดแก่องค์กรได้ต่อไป

การสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีในสถานที่ทำงานให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน ก็ถือเป็นหน้าที่สำคัญของหัวหน้างาน และเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อพนักงานที่จะนำไปสู่การปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดประสิทธิผลสูงสุดและบรรลุเป้าหมายขององค์กรได้ บริษัทเวสเทิร์น ดิจิตอล (ประเทศไทย) จำกัด ได้ดำเนินกิจกรรมต่างๆ มากมายในด้านสวัสดิการและคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานที่ได้รับรางวัลจากกรมแรงงานสถานประกอบกิจการดีเด่นด้านแรงงานสัมพันธ์และสวัสดิการดีเด่น ในปี 2550-2552 เป็นเวลา 3 ปีติดต่อกัน (เวสเทิร์น ดิจิตอล, 2552) และได้เริ่มดำเนินกิจกรรม WD. Happy Work Place ไปพร้อมๆ กันในขณะนี้ เพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงานของพนักงาน

ดังนั้นผู้วิจัยได้เลือกที่จะทำการศึกษาเรื่องรูปแบบผู้นำของหัวหน้างานกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัทเวสเทิร์น ดิจิตอล (ประเทศไทย) จำกัด เพื่อศึกษารูปแบบภาวะผู้นำของหัวหน้างานที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี ของพนักงานในบริษัทและเพื่อเป็นประโยชน์ต่อบริษัทเวสเทิร์น ดิจิตอล (ประเทศไทย) จำกัด ในการนำผลการวิจัยที่ได้ไปปรับปรุงการบริหารงาน การคัดเลือก สรรหาบุคลากร การปรับปรุงระบบการฝึกอบรมเพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนาบุคลากรและพนักงานที่จะมาทำปฏิบัติงานในตำแหน่งหัวหน้างาน การพัฒนาระบบการฝึกอบรมหัวหน้างานและพนักงานเพื่อให้พนักงานมีความรู้ความสามารถ ในปฏิบัติงานให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย ทำให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานและเป็นประโยชน์ต่อบริษัททำให้ได้รับประโยชน์ต่อบริษัทและพนักงานทุกคนทุกระดับ ที่ปฏิบัติงานภายในบริษัทนั้น เป็นกำลังสำคัญในการผลักดันให้บริษัทเจริญเติบโตต่อไป ซึ่งนอกเหนือจากการเสริมสร้างกำลังใจให้พนักงานสิ่งสำคัญประการหนึ่งที่จะทำให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ คือพนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีของผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

โจทย์วิจัย/ปัญหาวิจัย

1. พนักงานบริษัทเวสเทิร์น ดิจิตอล (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีลักษณะประชากรศาสตร์แตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร
2. รูปแบบผู้นำของหัวหน้างานมีความสัมพันธ์กับระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัทเวสเทิร์น ดิจิตอล (ประเทศไทย) จำกัด หรือไม่ อย่างไร

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษารูปแบบผู้นำของหัวหน้างานบริษัทเวสเทิร์น ดิจิตอล (ประเทศไทย) จำกัด
2. เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน บริษัทเวสเทิร์น ดิจิตอล (ประเทศไทย) จำกัด

3. เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัทเวสเทิร์น ดิจิตอล (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีลักษณะประชากรศาสตร์แตกต่างกัน

4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบผู้นำของหัวหน้างานกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

วิธีดำเนินการวิจัย

การดำเนินการวิจัยตามขั้นตอนดังนี้

1. ตัวแปรที่ศึกษา

1.1 ตัวแปรต้น ได้แก่ ลักษณะประชากรศาสตร์และรูปแบบผู้นำของหัวหน้างาน

1) ลักษณะประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และที่ตั้งของสถานที่ปฏิบัติงาน

2) รูปแบบผู้นำของหัวหน้างาน ผู้วิจัยได้ใช้ทฤษฎีผู้นำตามสถานการณ์ของฟิลด์เลอร์ (Fiedler, 1967 : 291) ประกอบด้วย ผู้นำแบบมุ่งงาน และผู้นำแบบมุ่งความสัมพันธ์

1.2 ตัวแปรตาม ผู้วิจัยได้ใช้ทฤษฎีคุณภาพชีวิตการทำงานของวอลตัน (Walton, 1975 : 93-97) 8 ประการ ประกอบด้วย ค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม สิ่งแวดล้อมในที่ทำงานถูกลักษณะปลอดภัย การพัฒนาความสามารถของบุคคล ความก้าวหน้าและความมั่นคงในการงาน อนุกรมการทางสังคม ลักษณะการทำงานอยู่บนรากฐานของกฎหมายหรือความยุติธรรมความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานกับส่วนรวม ลักษณะงานมีส่วนเกี่ยวข้องและรับผิดชอบต่อสังคมโดยตรง

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานของบริษัทเวสเทิร์น ดิจิตอล (ประเทศไทย) จำกัด ในเขตนิคมอุตสาหกรรมบางปะอิน ทั้งหมด 24,441 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 1 มิถุนายน 2552)

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานบริษัทเวสเทิร์น ดิจิตอล (ประเทศไทย) จำกัด ได้จากการคำนวณสูตรของยามานะ (Yamane, 1967 อ้างใน ยุทธ ไกยวรรณ, 2548 : 79) ที่ระดับความคลาดเคลื่อนอยู่ที่ .05 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 394 คน ใช้การสุ่มแบบกลุ่ม (Cluster sampling)

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถาม เกี่ยวกับรูปแบบผู้นำของหัวหน้างาน

ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

การหาคุณภาพของเครื่องมือการหาความถูกต้องครบถ้วนของเนื้อหา (Validity) ของแบบสอบถาม โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence) การหาค่า (Cronbach's Alpha Coefficient) ผลการหา ระดับค่าดัชนีความพ้อง ค่าความเชื่อมั่นรูปแบบผู้นำของหัวหน้างานมีระดับค่าดัชนีความพ้อง เท่ากับ .98 และระดับค่าดัชนีความพ้องค่าความเชื่อมั่นปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน เท่ากับ .93

4. การรวบรวมข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ (แปรผลข้อมูล)

ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย คำร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเลขคณิตด้วยสถิติ t-Test ใช้ในการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระ 2 กลุ่ม การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way Anova) ใช้ในการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้ค่า F-test และเมื่อพบความแตกต่างดำเนินการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่โดยใช้ Sheffe's test และค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation) ใช้ในการทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรที่เป็นอิสระต่อกัน

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังต่อไปนี้

ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 26-35 ปี สถานภาพโสด มีการศึกษาระดับมัธยมปีที่ 3-6 มีอายุการทำงานต่ำกว่า 7 ปี และมีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทลงมา

รูปแบบผู้นำเป็นผู้นำแบบมุ่งงาน อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีหัวหน้างานเป็นคนกำหนดเป้าหมาย แผนงาน และขั้นตอน การปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก และรูปแบบผู้นำเป็นผู้นำมุ่งความสัมพันธ์ อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีหัวหน้างานเปิดโอกาสให้ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นมีส่วนร่วมในกระบวนการวางแผนการปฏิบัติงาน และการตัดสินใจ อยู่ในระดับปานกลาง

คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัทเวสเทิร์น ดิจิตอล (ประเทศไทย) จำกัด ด้านลักษณะการทำงานมีส่วนเกี่ยวข้องและรับผิดชอบต่อสังคมสูงสุด อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ด้านสิ่งแวดล้อมที่ทำงานถูกลักษณะปลอดภัย อยู่ในระดับปานกลาง และด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอต่ำสุด อยู่ในระดับปานกลาง

ผลการทดสอบสมมติฐาน

1. พนักงานบริษัทเวสเทิร์น ดิจิตอล (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีลักษณะประชากรศาสตร์แตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 1 เปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	เพศ	อายุ	สถานภาพ	ระดับการศึกษา	อายุงาน	ระดับรายได้
1. ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ	1.081	2.061	2.732	6.196*	0.227	20.924*
2. ด้านสิ่งแวดล้อมที่ทำงานถูกลักษณะปลอดภัย	1.647	1.151	1.490	1.619	1.218	0.996
3. ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล	1.418	0.470	3.543*	15.242*	1.326	17.866*
4. ด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน	0.268	1.399	5.456*	6.195*	0.523	12.247*
5. ด้านบูรณาการทางสังคม	1.704	2.445	2.469	13.134*	0.190	6.778*
6. ด้านลักษณะการทำงานอยู่บนรากฐานของกฎหมายหรือความยุติธรรม	1.404	1.854	4.622*	9.180*	0.579	11.652*
7. ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน โดยส่วนรวม	1.151	0.068	2.463	6.247*	0.397	6.826*
8. ด้านลักษณะการทำงานมีส่วนเกี่ยวข้องและรับผิดชอบต่อสังคม	1.692	0.674	2.627	4.654*	4.385*	2.667
รวม	1.680	0.809	5.031*	12.108*	1.087	14.848*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 1 พบว่า พนักงานบริษัทเวสเทิร์น ดิจิตอล (ประเทศไทย) จำกัด มีสถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับรายได้ที่แตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนพนักงานที่มีเพศ อายุ และอายุการทำงานที่แตกต่างกัน มีคุณภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน

2. รูปแบบภาวะผู้นำของหัวหน้างานมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัทเวสเทิร์น ดิจิตอล (ประเทศไทย) จำกัด

ตารางที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบภาวะผู้นำกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	รูปแบบภาวะผู้นำ	
	แบบมุ่งงาน	แบบมุ่งความสัมพันธ์
1. ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ	0.271*	0.489*
2. ด้านสิ่งแวดล้อมที่ทำงานถูกลักษณะปลอดภัย	0.363*	0.421*
3. ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล	0.515*	0.751*
4. ด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน	0.376*	0.559*
5. ด้านบูรณาการทางสังคม	0.387*	0.631*
6. ด้านลักษณะการทำงานอยู่บนรากฐานของกฎหมายหรือความยุติธรรม	0.398*	0.637*
7. ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน โดยส่วนรวม	0.183*	0.412*
8. ด้านลักษณะการทำงานมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง	0.193*	0.331*
รวม	0.474*	0.742*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 2 พบว่ารูปแบบผู้นำแบบมุ่งงานและผู้นำแบบความสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับคุณภาพชีวิตในการทำงานในด้านภาพรวมและรายด้านทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

อภิปรายผล

จากผลการวิจัย พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นว่ารูปแบบผู้นำเป็นผู้นำแบบมุ่งงานให้หัวหน้างานเป็นคนกำหนดเป้าหมาย แผนงาน และขั้นตอน การปฏิบัติงาน สูงสุด สอดคล้องกับทฤษฎีความเป็นผู้นำเชิงพฤติกรรมศาสตร์หรือพฤติกรรมของผู้นำ ของคีร์วอร์ธ เสรีรัตน์และคณะ (2542) กล่าวไว้ว่า พฤติกรรมผู้นำซึ่งมุ่งที่ผลผลิตหรืองาน หมายถึงพฤติกรรมของผู้นำที่มุ่งหรือเน้นที่ผลผลิตหรืองาน โดยจะมีพฤติกรรมตรงกันข้ามกับผู้นำที่เน้นที่ผู้ใต้บังคับบัญชา กล่าวคือเน้นที่การทำงาน เทคนิคต่างๆในการทำงานเพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ ผู้นำแบบนี้จะมองว่าผู้ใต้บังคับบัญชาหรือพนักงานเป็นเพียงปัจจัยอย่างหนึ่งที่ใช้ทำงานให้สำเร็จเท่านั้น นักวิชาการกลุ่มนี้มีความเห็นว่า พฤติกรรมของผู้นำที่มุ่งเน้นที่คนมากกว่ามุ่งเน้นที่ผลผลิต หรืองาน จะทำให้เกิดประสิทธิภาพมากกว่า ส่วนแบบผู้นำเป็นผู้นำมุ่งความสัมพันธ์ พนักงานมีความคิดเห็นว่าหัวหน้างานเปิดโอกาสให้ท่านสามารถแสดงความคิดเห็น มีส่วนร่วมในกระบวนการวางแผนการปฏิบัติงาน และการตัดสินใจ สูงสุด สอดคล้องกับทฤษฎีความเป็นผู้นำเชิงพฤติกรรมศาสตร์หรือพฤติกรรมของผู้นำ ของคีร์วอร์ธ เสรีรัตน์และคณะ (2542) กล่าวไว้ว่า พฤติกรรมของ

ผู้นำที่เน้นที่ผู้ใต้บังคับบัญชา กล่าวคือ เน้นที่ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล สนใจและเข้าใจความต้องการของผู้ใต้บังคับบัญชา จะยึดถือจิตใจ ความรู้สึกของผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นสำคัญ เน้นในความเห็นอกเห็นใจ ความนับถือ และความอบอุ่นในความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารกับผู้ใต้บังคับบัญชา

พนักงานให้ความคิดเห็นคุณภาพชีวิตในการทำงาน ในด้านลักษณะการทำงานมีส่วนเกี่ยวข้องและรับผิดชอบต่อสังคมมากที่สุด โดยคิดว่าบริษัทคำนึงถึงคุณภาพของสินค้า นอกจากนี้ยังคิดว่าบริษัทให้ความร่วมมือกับหน่วยงานที่เป็นสาธารณะประโยชน์อยู่เสมอ และบริษัทให้ความสำคัญกับการรักษาสิ่งแวดล้อม เนื่องจากในสภาพปัจจุบัน สภาพแวดล้อมของโลกค่อนข้างน่าเป็นห่วง เช่น เกิดสภาวะโลกร้อน จึงทำให้พนักงานให้ความสำคัญกับการรักษาสิ่งแวดล้อมอย่างมาก ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน

พนักงานให้ความคิดเห็นด้านสิ่งแวดล้อมที่ทำงานถูกลักษณะปลอดภัยอยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาจากด้านลักษณะการทำงานมีส่วนเกี่ยวข้องและรับผิดชอบต่อสังคม โดยมีรายละเอียดดังนี้คือ บริเวณที่ทำงานที่ไม่ปลอดภัยจะมีป้ายเตือนให้ทราบเกี่ยวกับภัยที่อาจเกิดขึ้น เมื่อเกิดอุบัติเหตุในระหว่างทำงานบริษัทให้ความช่วยเหลือท่านเป็นอย่างดี และบริษัทมีอุปกรณ์ เครื่องมือ และคู่มือ และมีการประชาสัมพันธ์ด้านความปลอดภัย สอดคล้องกับศิริวรรณ หาญละศิริ (2549) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตของพนักงานบริษัทชาร์ป แอปพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด พบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสิ่งแวดล้อมที่ทำงานถูกสุขลักษณะและปลอดภัย อยู่ในระดับสูง เช่นกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน

จากผลวิจัย พบว่า พนักงานที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกัน แต่สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุการทำงาน และระดับรายได้ที่แตกต่างกัน มีความคุณภาพชีวิตในการทำงานที่แตกต่างกัน สอดคล้องกับศิริวรรณ หาญละศิริ (2549) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตของพนักงานบริษัทชาร์ป แอปพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า การเปรียบเทียบตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกัน แต่ส่วนสถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุการทำงาน และระดับรายได้ที่แตกต่างกัน มีความคุณภาพชีวิตในการทำงานที่แตกต่างกัน

พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีความคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกัน สำหรับงานวิจัยที่สอดคล้องกับงานวิจัยของรัตติยา สุภจิตกุลชัย (2546) ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรม บริษัท ไทยคิควา อินดัสทรีส์ จำกัด พบว่า ปัจจัยด้านอายุที่แตกต่างกัน ไม่มีผลทำให้คุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยภาพรวมแตกต่างกัน เช่นเดียวกับผลงานวิจัยของนฤดล มีเพียร (2544) พบว่าอายุของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินไม่มีผลต่อระดับ

คุณภาพชีวิตการทำงาน และผลงานวิจัยของพิชญ์สินี ดีผลผล (2544) พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ไม่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานทั้งรายด้านและโดยรวม

พนักงานสถานภาพโสดมีคุณภาพชีวิตในการทำงาน มีความคิดเห็นด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล ด้านความก้าวหน้าและมั่นคง และด้านลักษณะการทำงานอยู่บนรากฐานของกฎหมายหรือความยุติธรรมได้มากกว่าพนักงานสถานภาพสมรส อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้เนื่องจาก พนักงานโสดไม่มีการะในด้านครอบครัว ดังนั้นจึงให้ความสำคัญในด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคลได้มากกว่า และนอกจากนี้ คนโสดส่วนใหญ่ มุ่งทำงาน และทุ่มเทเวลาทำงาน ดังนั้นทำให้เห็นความสำคัญด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในหน้าที่การงานเป็นหลัก และยังมีอิสระด้านการใช้ชีวิต ความคิด ทำให้พนักงานที่มีสถานภาพโสด มีเสรีภาพในการพูด มีความเสมอภาค และมีการปกครองด้วยกฎหมาย สำหรับงานวิจัยที่สอดคล้องกันกับงานวิจัยครั้งนี้ คือ ผลงานวิจัยของนพรัตน์ รุจนกานต์ (2547) พบว่า พนักงานบริการผู้โดยสารในฝ่ายการโดยสารของไทแอร์พอร์ต กราวด์ เซอร์วิส เซส จำกัด ที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีคุณภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน

พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงาน ที่แตกต่างกัน พบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษานุปริญญา ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล และด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน สูงกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่ามัธยมปีที่ 3-6 ทั้งนี้เนื่องจากพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูง ต้องการที่จะได้รับค่าตอบแทนสูง ตามวุฒิการศึกษาที่เล่าเรียนมา และต้องการได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรม โดยเฉพาะเมื่อเรียนสำเร็จในระดับอุดมศึกษา นอกจากนี้พนักงานที่ระดับการศึกษาสูง ต้องการพัฒนาความสามารถของตนเองให้สูงขึ้น เช่น เรียนเพื่อเพิ่มวุฒิการศึกษา โดยทำได้ง่ายในพนักงานที่สำเร็จการศึกษาในอนุปริญญาขึ้นไป แต่พนักงานที่สำเร็จการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาปีที่ 3 ถึง 6 เป็นการยากที่จะศึกษาในระดับอุดมศึกษา ในเวลาที่ต้องทำงานไปด้วย ทำให้ไม่เห็นความสำคัญในการพัฒนา ในทำนองเดียวกันสอดคล้องกับด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน เมื่อมีการพัฒนาความสามารถของบุคคลได้สูงขึ้น ซึ่งพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงมีความคิดเห็นดังกล่าวอย่างมาก ทำให้มีความสามารถมากขึ้น ส่งผลให้การทำงานมีความก้าวหน้ามั่นคงพนักงานระดับอนุปริญญาและระดับปริญญาตรีมีด้านบูรณาการทางสังคมได้สูงกว่าพนักงานมีระดับการศึกษามัธยมศึกษาปีที่ 3-6 ทั้งนี้เนื่องจาก พนักงานมีระดับการศึกษามัธยมศึกษาปีที่ 3-6 คงคิดว่าตนเองมีระดับการศึกษาต่ำที่สุด ทำให้มีความคิดเห็นด้านบูรณาการทางสังคมต่ำ อาจคิดว่าตนเองไม่เป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มเพื่อนร่วมงาน ไม่มีโอกาสการเปิดเผยตนเอง มีการติดต่อสื่อสารในกลุ่มมีบรรยากาศในการทำงานที่ดี และอาจทำให้เกิดการแบ่งชั้นวรรณะในหน่วยงาน พนักงานระดับปริญญาตรีและระดับสูงปริญญาตรีมีคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านลักษณะการทำงานอยู่บน

รากฐานของกฎหมายหรือความยุติธรรม ได้สูงกว่าพนักงานมัธยมศึกษาปีที่ 3-6 ทั้งนี้เนื่องจากเมื่อพนักงานมีระดับการศึกษาสูง ได้เล่าเรียนมามาก โดยเฉพาะเรื่องกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม ทำให้รู้ถึงสิทธิของตนเองเป็นอย่างมาก จึงมีความคิดเห็นในด้านนี้สูงกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาปีที่ 3-6 พนักงานระดับอนุปริญญาและระดับปริญญาตรีมีคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานแตกต่างกัน ได้สูงกว่าพนักงานมัธยมศึกษาปีที่ 3-6 สอดคล้องกับงานวิจัยครั้งนี้ในด้านระดับการศึกษา ผลงานวิจัยของพิชญ์สินี ศีผลผล (2544) พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาต่างกันมีผลต่อคุณภาพชีวิตใน โดยรวมต่างกัน และผลงานวิจัยของเรืองกฤษฎี สุวรรณอำไพ (2549) พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมฮาร์ดิสก์ไครฟ์ในประเทศไทยที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตโดยรวมแตกต่างกัน

พนักงานมีอายุการทำงานต่ำกว่า 7 ปี มีคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านลักษณะการทำงานที่ส่วนเกี่ยวข้องและรับผิดชอบต่อสังคม ได้สูงกว่าพนักงานที่มีอายุการทำงาน 10 ปี ขึ้นไป สอดคล้องกับงานวิจัยของศิริวรรณ หาญละศิริ (2549) ศึกษาคุณภาพชีวิตของพนักงานบริษัทชาร์ป แอปพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า อายุการทำงานที่แตกต่างกัน มีความแตกต่างกันของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ผลงานวิจัยของนฤตล มีเพียร (2544) พบว่าระยะเวลาปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีผลต่อระดับคุณภาพชีวิตทำงาน และผลงานวิจัยของนพรัตน์ รุจจนกานต์ (2547) พบว่าอายุการทำงานที่แตกต่างกันของพนักงานบริการผู้โดยสารในฝ่ายการโดยสารของ ไทยแอร์พอร์ต กราฟต์ เซอร์วิส จำกัด มีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน

พนักงานที่มีระดับรายได้ต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานรายได้ ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคลแตกต่างพบว่า พนักงานมีระดับรายได้ 20,001-30,000 บาท และ 30,000 บาท ขึ้นไป มีคุณภาพชีวิตในการทำงานสูงกว่าพนักงานที่มีระดับรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทลง และพนักงานที่มีระดับรายได้ 20,001-30,000 บาท และ 30,000 บาท ขึ้นไป มีคุณภาพชีวิตในการสูงกว่าพนักงานที่มีรายได้ 10,001-20,000 บาท ทั้งนี้อาจสรุปได้ว่า พนักงานที่มีรายได้สูง มีความคิดเห็นด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล สูงกว่าพนักงานที่รายได้ต่ำกว่า เพราะว่าพนักงานที่มีรายได้สูงแปรผันตามระดับการศึกษา ยังมีระดับการศึกษาสูงจะได้รับรายได้สูงตาม ทำให้พนักงานที่มีรายได้สูง มีความพัฒนาตนเอง เพื่อจะได้ให้ตนเองมีความสามารถสูงขึ้น ทำให้ได้เลื่อนขั้นตำแหน่งผลตอบแทนที่สูงขึ้นเรื่อยๆ พนักงานที่มีระดับรายได้ต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในงานแตกต่างกัน พบว่า พนักงานมีระดับรายได้ 10,001-20,000 บาท 20,001-30,000 บาท และ 30,001 บาท ขึ้นไป มีคุณภาพชีวิตในการทำงานสูงกว่าพนักงานที่มีระดับรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทลง ทั้งนี้เนื่องจาก พนักงานที่มีรายได้สูง ให้ความสำคัญกับคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน สูงกว่าพนักงานที่มีรายได้ต่ำกว่า เพราะ พนักงานที่มีรายได้สูงแสดงว่าต้องมีตำแหน่งหน้าที่การงานที่สูง ดังนั้นพนักงานเล็งเห็นความสำคัญของ

ความก้าวหน้าของงาน พนักงานที่มีระดับรายได้ต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานแตกต่างกัน พบว่า พนักงานที่มีระดับรายได้ 30,000 บาท ขึ้นไป มีคุณภาพชีวิตในการทำงานสูงกว่าพนักงานที่มีระดับรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทลง ทั้งนี้ เนื่องจากพนักงานที่มีรายได้สูงไม่มีความเครียดในการทำงาน ไม่มีความกดดันในการทำงาน ทำให้เห็นความสำคัญของความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน สำหรับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องคือ ผลงานวิจัยของลัดดาวัลย์ สกุลสุข (2550) พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงาน ณ ท่าอากาศยานกรุงเทพ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีระดับรายได้แตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตแตกต่างกัน

ผู้นำแบบมุ่งงาน และผู้นำแบบความสัมพันธ์มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงาน มีความสัมพันธ์แปรผันตามกัน หมายความว่า ยังมีเป็นผู้นำแบบมุ่งงาน และผู้นำแบบความสัมพันธ์มากขึ้น ทำให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานมากขึ้นด้วยตาม สำหรับผู้นำแบบมุ่งงานมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน โดยรวมแล้ว และด้านลักษณะการทำงานมีส่วนเกี่ยวข้องและรับผิดชอบต่อสังคม อยู่ในระดับต่ำ เพราะว่าผู้นำแบบมุ่งงาน มีความสนใจในด้านผลงานแลปริมาณงานเป็นหลักอาจละเลยคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานด้านส่วนบุคคลและสังคมได้

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1) ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและยุติธรรม ควรมีความเหมาะสมในสถานเศรษฐกิจในปัจจุบัน เมื่อเปรียบเทียบกับผู้ร่วมวิชาชีพอื่นที่มีลักษณะงานคล้ายคลึงกัน เพื่อเป็นแรงจูงใจเพิ่มขวัญและกำลังใจให้แก่พนักงาน ให้ทำงานด้วยความเต็มใจและมีประสิทธิภาพสูงสุด

2) ด้านสิ่งแวดล้อมที่ทำงานถูกลักษณะปลอดภัย ควรมีการจัด โครงการ 5 ส เพื่อให้พนักงานบริษัทเวสเทิร์น ดิจิตอล มีสุขลักษณะที่ดี นอกจากนี้ควรมีการซ่อมการหนีไฟไหม้ให้แก่พนักงาน มีอุปกรณ์ดับไฟที่พร้อมจะใช้งานได้

3) ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล ผู้บริหารควรให้การอบรมกับพนักงานอย่างต่อเนื่อง ทำให้พนักงานเกิดทักษะ ความชำนาญ มีความรู้ทันกับเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

4) ด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน บริษัทควรมีหลักเกณฑ์การพิจารณาผลงานอย่างเที่ยงตรงและชัดเจนต่อพนักงาน เน้นผลงานเป็นหลักและในการกำหนดนโยบายต่างๆ ต้องคำนึงความเหมาะสม ถูกต้องและยุติธรรม เพื่อเพิ่มขวัญและกำลังใจแก่พนักงาน

5) ด้านบูรณาการทางสังคม ผู้บริหารควรสนับสนุนส่งเสริมให้พนักงานเกิดความสามัคคี โดยเน้นการทำงานเป็นทีม พยายามสร้างบรรยากาศให้สนุกสนานเป็นกันเอง

6) ด้านลักษณะการทำงานอยู่บนรากฐานของกฎหมายหรือความยุติธรรม ผู้บริหารระดับสูงควรรับฟังปัญหาอย่างยุติธรรม และพร้อมที่จะแก้ไขตามข้อเสนอแนะ

7) ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยส่วนรวม ผู้บริหารควรปรับปรุงเวลาทำงานให้ที่เหมาะสม เพื่อให้พนักงานได้มีโอกาสใกล้ชิดกับครอบครัวจะได้มีชีวิตครอบครัวที่ดี

8) ด้านลักษณะการทำงานมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องกับข้อและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง บริษัทควรมีการจัดการแข่งขันกีฬาร่วมกับชุมชน หรือร่วมกับชุมชนในการรักษาสิ่งแวดล้อม อันเป็นประโยชน์ต่อสังคมและชื่อเสียงของบริษัท

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยในครั้งต่อไป

1) ในงานวิจัยครั้งต่อไป ผู้วิจัยขอเสนอให้ขยายขอบเขตการศึกษาโดยเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานที่อยู่ในธุรกิจอื่นๆ

2) ในงานวิจัยครั้งต่อไป ผู้วิจัยขอเสนอทำการศึกษารูปแบบผู้นำที่แตกต่างกันแล้วจะทำให้พนักงานในบริษัทมีคุณภาพในการทำงานแตกต่างกันหรือไม่

บรรณานุกรม

- นพรัตน์ รุจณกานต์.(2547). **คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริการผู้โดยสารในฝ่ายการโดยสารของ บริษัท ไทย แอร์เวย์ส กราวด์ เซอร์วิสเซล จำกัด. วิทยานิพนธ์**
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- นฤมล มีเพียร.(2541). **คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์**
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- พิชญ์สินี ดีผลผล.(2544). **คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร : ศึกษากรณี**
บริษัท ไทย แอร์เวย์สส์ กราวด์ เซอร์วิสเซล จำกัด. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์
สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ยุทธ ไกยวรรณ.(2548). **วิธีวิจัยทางธุรกิจ. กรุงเทพฯ: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.**
- เรืองกฤษฏี สุวรรณอำไพ.(2549). **คุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน**
ระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมฮาร์ดิสก์ไดร์ฟในประเทศไทย.
วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

- รัตติยา สุภจิตกุลชัย.(2546). **คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม :**
กรณีศึกษา บริษัท ไทยคิควา อินดัสทรีส์ จำกัด. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ลัดดาวัลย์ สกฤตสุข.(2550). **คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงาน ณ ท่าอากาศยาน**
กรุงเทพ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์
มหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- เวสเทิร์น ดิจิตอล.(2552). **ข้อมูล บริษัทเวสเทิร์น ดิจิตอล (ประเทศไทย) จำกัด**
<http://www.wdb.wdc.com>
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ.(2542). **องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ: พัฒนาศึกษา.**
- ศิริวรรณ หาญละศิริ.(2549). **คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน บริษัท ชาร์ป แอปพลาย**
แอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- Fiedler, F.E.(1967). **A Theory of Leadership Effectiveness.** New York: McGraw-Hill.
- Walton, R.E.(1975). **Criteria for quality of working life.** In Davis, L.E. and Cherns, A.B. (Eds.).
The Quality of Working Life. 1(2): 93-97.
- Yamane, T.(1973). **Statistics: An Introductory Analysis.** Tokyo: Harper.

วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์
ปีที่ 4 ฉบับที่ 1 กุมภาพันธ์ – เมษายน 2553

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดกับคุณภาพบริการ
ของร้านเซียงมินิมาร์ท อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

THE RELATIONSHIP BETWEEN MARKETING MIX FACTORS
AND SERVICE QUALITY OF CHANG MINIMART IN WANGNOI DISTRICT,
PHRA NAKORN SRI AYUTTHAYA PROVINCE

ศศิธร จังชัยศิริวัฒนา ฐิตินันท์ วารวินิช และวรุณี เซวาน์สุขุม
Sasithon Jungchaisiriwattana, Thitinant Wareewanich, and Warunee Choasukhum

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์
ในพระบรมราชูปถัมภ์ จ.ปทุมธานี

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์คือ เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของร้านเซียงมินิมาร์ท เพื่อศึกษาถึงระดับคุณภาพบริการของร้านเซียงมินิมาร์ท เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับคุณภาพบริการของร้านเซียงมินิมาร์ท และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดกับคุณภาพบริการของร้านเซียงมินิมาร์ท อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา กลุ่มตัวอย่างคือ ลูกค้าผู้ใช้บริการร้านเซียงมินิมาร์ท อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 300 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test F-test Scheffe's test และ สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติไว้ที่ระดับ 0.05

ผลการศึกษา พบว่า โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุน้อยกว่า 30 ปี ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/เทียบเท่า สถานภาพโสด มีอาชีพเป็นนักเรียนหรือนักศึกษา มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท

ระดับคุณภาพบริการโดยรวม อยู่ในระดับปานกลางและด้านที่มีคุณภาพบริการสูงสุดคือด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ และรายได้ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจคุณภาพบริการของร้านเซียงมินิมาร์ทแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และจากการศึกษาด้าน

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดกับคุณภาพบริการของร้านซ้างมินิมาร์ท โดยภาพรวมพบว่า มีความสัมพันธ์ในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ראדด้าน พบว่าระดับความสัมพันธ์ทางด้านความน่าเชื่อถือ การสร้างความมั่นใจ รูปลักษณ์ทางกายภาพ การดูแลเอาใจใส่ และการตอบสนองที่มีต่อผลิตภัณฑ์และราคา ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญอยู่ในระดับสูง ส่วนระดับความสัมพันธ์ด้านการส่งเสริมทางการตลาดที่มีต่อคุณภาพบริการ 5 ด้านทั้งหมด อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านช่องทางการจัดจำหน่ายกับคุณภาพบริการ 5 ด้านทั้งหมด ส่วนใหญ่อยู่ในระดับต่ำจนถึงไม่มีความสัมพันธ์

ABSTRACT

The research object was to study the level service quality of Chang Minimart, the relationship between service quality and marketing mix factors of Chang Minimart, and the different levels of service quality of Chang Minimart, and the relationship between marketing mix factors with service quality of Chang Minimart in Wangnoi District, Phra Nakhon Sri Ayutthaya Province. The sample consisted of 300 customers receiving services at Chang Minimart in Wangnoi District, Phra Nakhon Sri Ayutthaya Province. The subjects completed questionnaires asking personal data the marketing mix factors, and the level of service quality at Chang Minimart. Statistics for data analysis included percentages, mean and standard deviation. Hypotheses were tested by t-test, F-test, Scheffe's test, and Pearson correlation coefficient test at the 0.05 level of significance.

The research results found that the sample group is mainly female, less than 30 years of age, with high school, unmarried education level, and earns more than 10,000 baht/month.

The level of service quality was at a high level, with the service quality dimension of tangibles at the highest level. Customers with differences in sex, age, status, education, work and salary were significantly different in service quality at 0.05 overall. There was a relationship with marketing mix factors and service quality at the positive and high level. The service quality dimensions of reliability, assurance, tangibles, empathy and responsiveness had a relationship with products and price at a high level. The relationship of promotion to the total service quality was at middle level. The relationship of place to the total service quality was at low level and had no relationship.

คำสำคัญ

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ปัจจัยส่วนบุคคล คุณภาพบริการ ร้านซ้างมินิมาร์ต

ความสำคัญของปัญหา

นับตั้งแต่ประเทศไทยได้ประกาศใช้นโยบายเปิดเสรีทางการค้าและการลงทุนในปี พ.ศ. 2541 ประเทศไทย ได้ทำการยื่นหนังสือแสดงเจตจำนง (Letter of Intent) ฉบับที่ 5 โดยลงวันที่ 25 สิงหาคม พ.ศ. 2541 ในส่วนที่ 5 ข้อ 27 ซึ่งได้กำหนดมาตรการสำหรับธุรกิจค้าปลีกของคนต่างด้าว ใน Box G มีสาระสำคัญดังนี้ ประกาศของคณะปฏิวัติฉบับที่ 281ปี พ.ศ.2542 ประเทศไทย ได้ดำเนินการการยกเลิกและได้ประกาศใช้พระราชบัญญัติการประกอบธุรกิจของคนต่างด้าว พ.ศ. 2542 แทน (ศูนย์วิจัย ไทยพาณิชย์ จำกัด. 2544.) มีวัตถุประสงค์ เพื่อส่งเสริมให้มีการแข่งขันทั้งใน และต่างประเทศ รวมทั้งเพื่อดำเนินการให้สอดคล้องกับพันธกรณีตามสนธิสัญญาระหว่างประเทศ ทำให้กระแสทุนจากต่างประเทศ หลังไหลเข้ามาสู่ประเทศไทย อันนำมาซึ่งธุรกิจร้านสะดวกซื้อ แบบใหม่เกิดขึ้น เช่น โลตัส เอ็กซ์เพรส (Lotus Express) เซเว่น อีเลฟเว่น (7-Eleven) แฟมิลีมาร์ต (Family Mart) รวมทั้งร้านซ้างมินิมาร์ตแบบดั้งเดิม (โชห่วย) โดยร้านสะดวกซื้อเหล่านี้ ยกเว้นร้าน โชห่วย มีการจดทะเบียนในรูปของบริษัท เปิดให้บริการ 24 ชั่วโมง บนทำเลที่ตั้งในเขตชุมชน มีการขยายตัวอย่างต่อเนื่องประมาณร้อยละ 22.7ต่อปี มีการนำระบบการจัดการที่ได้มาตรฐาน การนำเสนอสินค้าและบริการที่ทันสมัย เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่าง ครบวงจร ไม่ว่าจะเป็นสินค้าอุปโภคบริโภคที่หลากหลายและจำเป็นในชีวิตประจำวันการรับชำระ ค่าบริการต่างๆ หรือมีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัย มาสร้างความสะดวกสบาย เช่น บัตรเงินสด ดิจิตอล บัตร โอนเงินอิเล็กทรอนิกส์ ส่งผลให้เกิดการแข่งขันกันอย่างรุนแรง ทำให้ธุรกิจร้านค้าปลีก ที่เดิมส่วนใหญ่เป็นของคนไทย ค่อยๆ ถูกแทนที่ด้วยร้านสะดวกซื้อแบบใหม่ ที่มีชาวต่างชาติเป็นผู้ ถือหุ้นใหญ่มากขึ้น (ฐานเศรษฐกิจ, 2545 : 10) นอกจากนี้ยังส่งผลกระทบต่อธุรกิจร้านค้าปลีกแบบ ดั้งเดิม ที่ถึงกับต้องปิดกิจการลง ทำให้อัตราส่วนแบ่งการตลาดระหว่างธุรกิจร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม และแบบสมัยใหม่ เกิดการเปลี่ยนแปลงโดยอัตราส่วนแบ่งการตลาด ที่ลดลงเรื่อยๆ ในแต่ละปี (ประชาชาติธุรกิจมช,2546)

จากความสำคัญและสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นดังกล่าวผู้วิจัยจึงมีความสนใจว่าความสัมพันธ์ ระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ซึ่งเป็นกลยุทธ์ที่ผู้ผลิตใช้เป็นเครื่องมือทางการตลาดกับ คุณภาพบริการของร้านซ้างมินิมาร์ตที่มุ่งหวังให้ลูกค้าประทับใจกลับมาใช้บริการอีกและร้านซ้าง มินิมาร์ตซึ่งเปิดให้บริการ 2 คูหาจำหน่ายสินค้าประเภท อุปโภคบริโภคที่ใช้ในชีวิตประจำวันเกือบ ทุกชนิดโดยที่เจ้าของดำเนินธุรกิจเองนั้นในมุมมองของลูกค้าเป็นอย่างไรมีความสัมพันธ์อย่างไร อยู่ในระดับใดผลจากการวิจัยจะถูกนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพบริการ ในการ

ดำเนินงานสำหรับผู้ประกอบการร้านมินิมาร์ทเพื่อปรับปรุงธุรกิจให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าและรักษาสถานลูกค้าเดิมไว้ได้มากที่สุดแต่ละปี (ประชาชาติธุรกิจ,2546:22)

โจทย์วิจัย/ปัญหาวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจคุณภาพบริการแตกต่างกัน และด้านปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับคุณภาพบริการของร้านซ้างมินิมาร์ท อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

วัตถุประสงค์การวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของร้านซ้างมินิมาร์ท
- 2) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพบริการของร้านซ้างมินิมาร์ทในมุมมองของลูกค้าเป็นอย่างไร
- 3) เพื่อหาความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับคุณภาพบริการในร้านซ้างมินิมาร์ท

อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

4) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดกับคุณภาพการบริการของร้านซ้างมินิมาร์ท อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยมุ่งศึกษาตัวแปรต้นคือ ปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ รายได้ ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดประกอบด้วย ผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจำหน่ายและการส่งเสริมการตลาดตัวแปรตามคือ คุณภาพบริการ ประกอบด้วย ความน่าเชื่อถือ การสร้างความมั่นใจ รูปลักษณ์ทางกายภาพ การดูแลเอาใจใส่และการตอบสนอง ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ลูกค้าที่ใช้บริการร้านซ้างมินิมาร์ท ซึ่งมีวันละประมาณ 30 - 50 คน จำนวน 1,200 คน (ข้อมูลจาก: ร้านซ้างมินิมาร์ทระหว่างเดือนกรกฎาคม 2552) กลุ่มตัวอย่างใช้สูตร ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ความคลาดเคลื่อน .05 ได้กลุ่มตัวอย่าง 300 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย ด้วยการแจกแบบสอบถามผู้ให้บริการร้านซ้างครบจำนวนที่ต้องการ ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 แบบสอบถามปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด

ตอนที่ 3 แบบสอบถามคุณภาพบริการของร้านซ้างมินิมาร์ท

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติที่ใช้หาคุณภาพของเครื่องมือได้แก่ ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Items Objective Congruency)

- สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
- สถิติทดสอบสมมติฐาน ค่า t-test ค่า F-test ทดสอบหาค่าความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีเชฟเฟ (Scheffe') และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation)

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 55.0) อายุ น้อยกว่า 30 ปี จำนวน 127 คน ร้อยละ 42.3 เป็นโสด จำนวน 131 ร้อยละ 43.7 การศึกษา มัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 193 คน ร้อยละ 64.3 เป็นนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 97 คน ร้อยละ 32.3 และพบว่า มีรายได้ ไม่เกิน 10,000 บาท จำนวน 157 คน ร้อยละ 52.3

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลกับคุณภาพบริการ พบว่า เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ และรายได้ ที่ต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพบริการต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนคุณภาพบริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางและ ด้านที่มีคุณภาพบริการสูงสุด คือ ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	P-value of χ^2
เพศ	0.003*
อายุ	0.000*
สถานภาพสมรส	0.000*
การศึกษา	0.000*
อาชีพ	0.000*
รายได้	0.000*

ผลการวิจัยความสัมพันธ์ ระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดกับคุณภาพบริการของ ร้านช้างมินิมาร์ทโดยรวม พบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ราย

ด้านพบว่า ความน่าเชื่อถือ การสร้างความมั่นใจ รูปลักษณ์ทางกายภาพ การดูแลเอาใจใส่ และการตอบสนองที่มีต่อผลิตภัณฑ์และราคา อยู่ในระดับสูง การส่งเสริมทางการตลาด ที่มีต่อคุณภาพบริการ 5 ด้านทั้งหมด อยู่ในระดับปานกลาง ช่องทางการจัดจำหน่ายกับคุณภาพบริการ 5 ด้านทั้งหมด ส่วนใหญ่อยู่ในระดับต่ำจนถึงไม่มีความสัมพันธ์ และพบว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการบริการโดยรวมของร้านซ้างมินิมาร์ท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยขนาดของความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง ($r_{xy} = 0.381$) รายด้านพบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดกับคุณภาพบริการด้านราคา เป็นบวกอยู่ในระดับสูงมาก ส่วนผลิตภัณฑ์เป็นบวกอยู่ระดับสูงกับคุณภาพบริการ และพบว่า การส่งเสริมทางการตลาดเป็นลบอยู่ในระดับปานกลางกับคุณภาพบริการ ส่วนด้านช่องทางการจัดจำหน่ายนั้น ไม่มีความสัมพันธ์กันกับทางด้านคุณภาพการบริการโดยรวมของร้านซ้างมินิมาร์ท

อภิปรายผล

1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพบริการแตกต่างกันทางด้านเพศ โดยรวม พบว่า เพศต่างกันมีความพึงพอใจคุณภาพบริการร้านซ้างมินิมาร์ทต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1 อาจเป็นเพราะว่า เพศหญิงจะให้ความสำคัญมากกับความพึงพอใจในคุณภาพบริการ ส่วนใหญ่จะเป็นหน้าที่ของเพศหญิงในการซื้อสินค้าอุปโภคบริโภคมาใช้ภายในบ้านจึงมีความพิถีพิถันละเอียดละออและมีการไตร่ตรองให้รอบคอบก่อนตัดสินใจซื้อสินค้าที่มากกว่าเพศชาย สอดคล้องกับงานวิจัยของ นุตชา ภิญญภาพ (2547) เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันที่มีต่อองค์กรกรณีศึกษาบริษัทขนส่งข้าวข้ามชาติ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรต่างกัน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่า เพศต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรต่างกัน

ทางด้านอายุโดยรวมพบว่า อายุต่างกันความพึงพอใจคุณภาพบริการต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1 พบว่า ลูกค้ำที่ใช้บริการจากร้านซ้างอยู่ในช่วงอายุต่ำกว่า 30 ปี รองลงมาอายุ 41-50 ปี อาจเป็นเพราะว่า ลูกค้ำส่วนใหญ่ เป็นพนักงานที่ทำงานตามโรงงานย่านนวนนคร, โรจนะ และอุตสาหกรรมแฟคเตอรีแลนด์ ช่วงที่เลิกงานจะต้องเดินผ่านร้านซ้างมินิมาร์ท เพื่อโดยสารรถกลับบ้าน จึงอาจแวะซื้อสินค้ากลับบ้านระหว่างทาง จนเกิดเป็นความสะดวกขึ้นซื้อกันเป็นประจำจนเกิดความเคยชินสนิทกับเจ้าของร้าน สอดคล้องกับงานวิจัยของ กฤษณา หาญศุภลักษณ์ (อ้างในจิราทัศน์ สร้อยศิริวรรณ, 2549) เรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อกรมธรรม์ประกันภัย พ.ศ. 2535 จังหวัดเชียงราย พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้ออยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ บุคลากร กระบวนการให้บริการและการนำเสนอทางกายภาพ สถานที่ให้บริการและช่องทางการจัดจำหน่าย

ส่วนราคาและการส่งเสริมการตลาด อยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับงานวิจัยของนุตชา ภิญญโสภา (2547) เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษา บริษัทขนส่งข้าว พบว่า พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ทั้งในภาพรวมและด้านความรู้สึกลึก

ทางด้านสถานภาพ โดยรวม พบว่าสถานภาพต่างกันมีความพึงพอใจคุณภาพบริการต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1 พบว่า ผู้ที่สมรส โสดให้ความสำคัญมากกับคุณภาพบริการ อาจเป็นเพราะเน้นเรื่องสินค้าสำหรับการบริโภคเป็นหลัก มีภาระหน้าที่รับผิดชอบในการเลือกซื้อสินค้าเป็นประจำ มีความสะดวกและใกล้บ้านมากที่สุดไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของจุฑารัตน์ ประคัมเพชร (2548) เรื่อง คุณภาพบริการงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเวชศาสตร์เขตร้อนโดยรวมและรายด้านพบว่า ภาพบริการไม่แตกต่างกัน

ทางด้านระดับการศึกษาโดยรวม พบว่า การศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจคุณภาพบริการต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1 พบว่า ลูกค้ายูนิคอร์นให้ความสำคัญกับคุณภาพบริการในระดับมาก เป็นผู้ที่จบการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายและอนุปริญญา อาจเป็นเพราะว่าลูกค้าให้ความสำคัญใส่ในรายละเอียดของบริการมากโดยมีการวางแผน เตรียมการจัดซื้อรายการสินค้าต่างๆ ที่ใช้เป็นประจำมาจากที่บ้าน เพราะอาจกลัวลืมหรือจำไม่ได้ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ สมัย บัวแก้ว (2548) เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ของ โรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยภูเบศร พบว่า การศึกษาโดยรวม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจไม่ต่างกัน ยกเว้นด้านการสร้างความเชื่อมั่นและด้านสิ่งที่จะต้องได้ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ทางด้านอาชีพ โดยรวม พบว่า อาชีพต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพบริการต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1 พบว่า ลูกค้ายูนิคอร์นให้ความสำคัญในคุณภาพบริการในระดับมากเป็น พนักงานบริษัท รัฐวิสาหกิจและข้าราชการ อาจเป็นเพราะว่า ผู้ใช้บริการทั้งสองกลุ่มมีเวลาซื้อสินค้าร้านข้างมินิมาร์ทเป็นประจำเพราะอยู่ใกล้กับบริษัท ระหว่างทางต้องเดินผ่านมาขึ้นรถโดยสารที่จุดรถเมล์จอดบริเวณท่ารถ ซึ่งอยู่ทางด้านข้างของร้าน ส่วนอาชีพอื่นๆอาจจะฝากให้บุคคลอื่นมาซื้อสินค้าที่ร้านแทน สอดคล้องกับงานวิจัยของ อุดุลย์ ทรัพย์เสาวนีย์(2542) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการของธนาคารกสิกรไทย พบว่า ลูกค้าที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อบริการต่างกัน

ทางด้านรายได้ต่อเดือน ภาพรวมพบว่า รายได้ต่างกันมีความพึงพอใจคุณภาพบริการต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1 ลูกค้ายูนิคอร์นให้ความสำคัญคุณภาพบริการในระดับมาก ส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ระหว่าง 10,000 – 20,000 บาท และมากกว่า 20,000 บาท อาจเป็นเพราะรายได้ที่ได้รับต่อเดือน มาจากการทำงานในบริษัท, รัฐวิสาหกิจ

การใช้จ่ายจึงมีการวางแผนเตรียมการเพื่อให้เพียงพอกับรายได้ที่ได้รับ ประกอบกับภาวะเศรษฐกิจที่ไม่แน่นอนในปัจจุบัน จึงเพิ่มความระมัดระวังในการใช้จ่ายมากขึ้น จึงได้ให้ความสนใจในราคาสินค้าที่ต่ำกว่าทุน สอดคล้องกับงานวิจัยของสง่า ชินคำ (2543) เรื่อง ปัจจัยที่ทำให้ผู้บริโภคใช้บริการห้างสรรพสินค้าพบว่า ราคามีผลต่อการใช้บริการในระดับมาก

2. ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดกับคุณภาพบริการสัมพันธ์เป็นไปตามสมมติฐานด้านความน่าเชื่อถือภาพรวมพบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 2 รายงานพบว่า ด้านผลิตภัณฑ์และราคา มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูงกับคุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือ อาจเป็นเพราะว่า ลูกค้าให้ความไว้วางใจ เชื่อถือในผลิตภัณฑ์ที่ทางร้านซ้างมินิมาร์ท วางจำหน่ายว่า มีสินค้าที่มีคุณภาพ หลากหลายชนิดที่ตรงตามความต้องการของลูกค้า ด้านราคา อาจเป็นเพราะสินค้าบางชนิดขายในราคาต่ำกว่าทุน มีการติดป้ายแสดงราคาสินค้าที่ชัดเจน จำหน่ายสินค้าตามสภาพความเป็นจริง ยึดหลักราคาสินค้าที่ได้มาตรฐานเพื่อสร้างภาพพจน์ที่ดี สอดคล้องกับงานวิจัยของ กฤษณา หาญศุภลักษณ์ เรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีต่อการตัดสินใจซื้อกรรมธรรม์ประกันภัยตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถยนต์ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อกรรมธรรม์ประกันภัยอยู่ใน ระดับมาก ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ บุคลากร กระบวนการให้บริการ การสร้างและการนำเสนอทางกายภาพ ส่วนด้านสถานที่ให้บริการ ช่องทางการจัดจำหน่าย ราคา การส่งเสริมการตลาด อยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับงานวิจัยของ สง่า ชินคำ(2543)การหาปัจจัยที่ทำให้ผู้บริโภคนิยมใช้บริการห้างสรรพสินค้าของผู้บริโภค พบว่า ราคามีผลต่อการใช้บริการในระดับมาก ส่วนการส่งเสริมทางการตลาด เป็นลบในระดับปานกลางกับความน่าเชื่อถือ อาจเป็นเพราะ ร้านซ้างมินิมาร์ทมีการโฆษณาผ่านสื่อ น้อย ใช้พนักงานแนะนำสินค้าน้อย การประชาสัมพันธ์ตามสื่อมีน้อย มีการแจกสินค้าตัวอย่างไม่มาก และช่องทางการจัดจำหน่ายเป็นลบ ในระดับต่ำกับคุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถืออาจเป็นเพราะร้านซ้างกระจายไม่ทั่วถึงในแหล่งชุมชน ไม่ได้ตั้งอยู่ใกล้ลูกค้า กลุ่มเป้าหมายหรือไม่มีสาขาในการให้บริการเพียงพอที่ลูกค้าต้องการ ไม่มีการประชาสัมพันธ์ที่ดี การโฆษณามีน้อย คุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือจึงอยู่ในระดับต่ำ สอดคล้องกับงานวิจัยของ รัชฎร ลิมสีลา (2544) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อเบียร์ของผู้บริโภคชายอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายอยู่ในระดับมากคือ สินค้าซื้อได้สะดวก การจัดวางสินค้าเป็นระเบียบ หาง่าย แต่ไม่สอดคล้องกับด้านการส่งเสริมการตลาดพบว่า ปัจจัยที่ให้ความสำคัญในระดับมากคือการส่งเสริมการขาย โฆษณา ประชาสัมพันธ์

ด้านการสร้างความมั่นใจโดยรวมพบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด เป็นบวกกับคุณภาพบริการด้านการสร้างความเชื่อมั่นของร้านซ้างมินิมาร์ท มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ

0.05 เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 2 รายงานพบว่า ด้านผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่ายเป็นบวกในระดับสูงกับคุณภาพบริการด้านการสร้างความมั่นใจ อาจเป็นเพราะว่า ลูกค้าให้ความสำคัญไว้วางใจในสินค้าที่จำหน่ายว่ามีคุณภาพดี มีราคาถูก มีสินค้าให้เลือกหลากหลายชนิด มีความสะดวกในการเลือกซื้อ ด้านการส่งเสริมการตลาด มีความสัมพันธ์เชิงลบในระดับต่ำกับการสร้างความมั่นใจ อาจเป็นเพราะว่า พนักงานของร้านอาจจะพูดจาไม่สุภาพ ไม่มีความรู้ในการให้คำแนะนำสินค้าบางชนิด สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธัญธร ลิมศิลา (2544) ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อเบียร์ของผู้บริโภคชาย พบว่า ด้านผลิตภัณฑ์ผู้ตอบให้ความสำคัญในระดับมากก็รูปแบบบรรจุภัณฑ์ ภาพพจน์ของตรายี่ห้อ ด้านราคา พบว่า ความสำคัญอยู่ในระดับมากคือ ราคาถูกมีคุณภาพ ด้านช่องทางการจำหน่ายและการส่งเสริมทางการตลาดอยู่ในระดับมากคือ หาซื้อสะดวก มีหลายยี่ห้อและพนักงานขายสุภาพ

ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ โดยรวมพบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด เป็นบวกกับคุณภาพบริการด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพของร้านข้างมินิมาร์ท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 2 รายงาน พบว่า ด้านผลิตภัณฑ์ ราคา เป็นบวกในระดับสูงกับคุณภาพบริการด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ อาจเป็นเพราะลูกค้ามีความพึงพอใจในการจัดวางสินค้าในร้านมีการแยกประเภทสินค้าเป็นหมวดหมู่ เพื่อต่อการหยิบจับสินค้า การจัดร้านยึดความเป็นระเบียบ เรียบร้อย เป็นสิ่งสำคัญ ส่วนช่องทางการจัดจำหน่ายเป็นลบในระดับต่ำกับรูปลักษณ์ทางกายภาพ อาจเป็นเพราะว่า ตำแหน่งที่ตั้งร้านค้าเห็นไม่ชัดเจน ร้านข้างมินิมาร์ทกระจายอย่างไม่ทั่วถึง จำนวนสาขามีน้อยและการส่งเสริมทางตลาดเป็นลบอยู่ในระดับปานกลางกับรูปลักษณ์ทางกายภาพ อาจเป็นเพราะร้านข้างมินิมาร์ทไม่มีการโฆษณาผ่านสื่อทุกด้าน การประชาสัมพันธ์ไม่มีหรือมีน้อยมาก สอดคล้องกับงานวิจัย ของธัญธร ลิมศิลา (2544) ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อเบียร์ของผู้บริโภคชาย พบว่าด้านผลิตภัณฑ์เป็นปัจจัยที่ผู้ตอบให้ความสำคัญในระดับมาก คือ ความเข้มข้นของระดับแอลกอฮอล์ ยี่ห้อเบียร์ รูปแบบ ภาพพจน์ของตรายี่ห้อ ด้านราคา พบว่า ผู้ตอบให้ความสำคัญในระดับมากคือ ราคาที่เหมาะสมกับคุณภาพถูกกว่ายี่ห้ออื่น ช่องทางการจัดจำหน่าย พบว่า ผู้ตอบให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด คือซื้อสะดวกจัดวางสินค้าเป็นระเบียบ หาง่าย มีหลายยี่ห้อ ด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบให้ความสำคัญในระดับมาก คือ บริการดีสุภาพ ตอบแทนต่อสังคมการ โฆษณาประชาสัมพันธ์

ด้านการดูแลเอาใจใส่ โดยรวม พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด เป็นบวกกับคุณภาพบริการด้านการดูแลเอาใจใส่ของร้านข้างมินิมาร์ท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 2 รายงานพบว่า ด้านผลิตภัณฑ์ ราคา เป็นบวกในระดับสูงกับคุณภาพบริการด้านการดูแลเอาใจใส่ อาจเป็นเพราะลูกค้าให้ความสำคัญที่ร้านข้างมินิมาร์ทให้ความสนใจ แนะนำสินค้ากับลูกค้าเป็นการส่วนตัว มีบริการความสะดวกสบายกับลูกค้า เช่น

ส่งสินค้าให้ลูกค้าถึงรถ ส่งสินค้าให้เมื่อลูกค้าต้องการสินค้าบางชนิดที่ไม่มีวางจำหน่ายส่วนทางด้านช่องทางการจัดจำหน่ายไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพบริการด้านการดูแลเอาใจใส่ อาจเป็นเพราะว่า ลูกค้าบางรายไม่ได้ให้ความสนใจในด้านนี้เท่าที่ควร เช่น ร้านซ้างมินิมาร์ทอยู่ใกล้บ้าน มีป้ายร้านชัดเจน มีสาขาน้อย และการประชาสัมพันธ์ที่จะเข้าถึงลูกค้าให้ลูกค้าได้รับทราบมีน้อย สอดคล้องกับงานวิจัยของประสม กลิ่นสวาท (2548) คุณภาพบริการของศูนย์วัสดุก่อสร้างซีเมนต์ไทย โสมมาร์ทเม็กซ์ เปรียบเทียบระดับคุณภาพบริการประเภทลูกค้า ตัวอย่างที่ใช้ศึกษา 246 คน เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถาม ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.84 สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานและการทดสอบค่าที่แบบเป็นอิสระต่อกันพบว่า คุณภาพบริการโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับสูง การเข้าถึงลูกค้าติดต่อสื่อสาร ความมีน้ำใจ ความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจ และการตอบสนองลูกค้าความปลอดภัยบริการเป็นที่รู้จัก เข้าใจรู้จักลูกค้า กับคุณภาพบริการตามประเภทของลูกค้าพบว่า ลูกค้าเก่าคุณภาพบริการสูงกว่าลูกค้าใหม่ โดยรวมกับรายด้าน เห็นว่า คุณภาพบริการต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านการตอบสนอง โดยรวมพบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด เป็นบวกกับ คุณภาพบริการด้านการตอบสนองของร้านซ้างมินิมาร์ท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 2 รายด้านพบว่า ด้านผลิตภัณฑ์และราคาเป็นบวกในระดับสูงกับคุณภาพบริการด้านการตอบสนอง อาจเป็นเพราะลูกค้ามีความพึงพอใจในบริการที่รวดเร็วและมีความจริงใจเต็มพร้อมในการบริการ มีการสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า ยอมรับคำตำหนิตชมจากลูกค้า ช่วยแก้ปัญหาให้กับลูกค้าด้วยความรวดเร็ว ลูกค้าได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการ เพราะเจ้าของร้านดำเนินการเอง ด้านการส่งเสริมทางการตลาดและช่องทางการจัดจำหน่ายเป็นทางลบ อาจเป็นเพราะว่า สื่อโฆษณาทางร้านมี การประชาสัมพันธ์ไม่มี พนักงานแนะนำสินค้ามีน้อย การแจกสินค้าตัวอย่างมีน้อย ลูกค้าไม่ได้รับข่าวสารสื่อโฆษณาจากทางร้าน การตอบสนองจึงมีน้อย จำนวนสาขามีน้อยไม่เพียงพอต่อการบริการหรือตำแหน่งร้านค้าไม่ชัดเจน ป้ายร้านค้าไม่ชัดเจนป้ายร้านเล็กไป ไม่เป็นจุดเด่นเท่าที่ควร ความสัมพันธ์จึงเป็นลบ เปรียบเทียบกับสถานีให้บริการน้ำมัน ซึ่งมีจำนวนมาก ทำให้เกิดการแข่งขันกันเองทั้งสถานีบริการน้ำมันในตราสินค้าเดียวกันแต่ต่างตราสินค้า ความสะอาดของสถานีบริการน้ำมัน จำนวนพนักงานให้บริการที่เพียงพอ และกาบริการที่ครบวงจรที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างครบถ้วนเมื่อมาใช้บริการในสถานีบริการน้ำมันเพียงสถานีเดียว เป็นสิ่งที่ทุกสถานีต้องให้ความสำคัญเพื่อใช้แข่งขัน แต่สิ่งที่ทำให้ลูกค้าใช้บริการประทับใจและจดจำ คือ คุณภาพบริการเป็นสิ่งเดียวที่เจ้าของธุรกิจต้องคำนึงในการแข่งขันสอดคล้องกับงานวิจัยของประสาน สุทธิชนนทร์และคณะ(2543) การจัดการการตลาดรูปแบบใหม่ของสถานีบริการน้ำมันในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ตอบนิยมใช้น้ำมันที่คุณภาพพร้อมด้วยบริการเสริมนิยมเติมน้ำมันครั้งละ 300-400 บาท เติมน้ำมันสัปดาห์ละ 2 ครั้ง

สนใจเติมน้ำมันช่วงราคาที่ดึงดูดใจ คือ ช่วงราคา 30-50 สตางค์ ที่ต่ำกว่าราคามาตรฐาน และกา
ส่งเสริมการตลาด ผู้บริโภคส่วนใหญ่สนใจเรื่องความสะดวกและบริการที่ดี ในด้านความพึงพอใจ
ลูกค้าด้านการบริการในสถานบริการอยู่ในระดับดี ด้านสถานที่ตั้งและที่จอดรถ ลูกค้ามีความ
พึงพอใจในระดับดี ด้านความสะดวกทั่วไป ลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับพอใช้

สรุปผลปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดกับคุณภาพบริการโดยรวมทั้งหมด พบว่า

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพบริการโดยรวมของ
ร้านข้างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05 ในระดับปานกลางพบว่า ด้านราคา ผลិតภัณฑ์ กับ
คุณภาพบริการอยู่ในระดับสูงมากและสูงตามลำดับ แสดงว่าลูกค้าอาจพึงพอใจในสินค้าที่มี
หลากหลายประเภทมีคุณภาพให้ความไว้วางใจเชื่อถือี้อารามีมาตรฐาน จำหน่ายสินค้าในราคาถูก
ราคายุติธรรมไม่หลอกลวง มีป้ายแสดงราคาชัดเจนติดกับตัวสินค้า ด้านผลิตภัณฑ์กับราคาเป็นบวก
กับคุณภาพบริการรวมทุกด้าน ช่องทางการจัดจำหน่ายไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพบริการ
โดยรวมทุกด้าน เพราะร้านข้างมินิมาร์ทไม่มีสาขาในวังน้อย เป็นร้านค้าปลีกเล็กๆ 2 คูหา ไม่ได้เปิด
บริการ 24 ชั่วโมง บริการมีไม่เพียงพอกับความต้องการของลูกค้า ความสัมพันธ์จึงเป็นลบ ส่วนการ
ส่งเสริมทางการตลาดอยู่ในระดับปานกลางเพราะร้านข้างมินิมาร์ท ไม่มีการสนับสนุนทางด้าน
ประชาสัมพันธ์ การโฆษณา มีน้อย การแจกสินค้าตัวอย่างมีน้อย ใช้การส่งเสริมการขายโดยการ
แพ็คเกจของแถมติดกับตัวสินค้าแทนใช้วิธีแบบปากต่อปากในการโฆษณาจากการเข้ามาใช้บริการของ
ลูกค้า สอดคล้องกับงานวิจัย ของสง่า ชินคำ (2543)ปัจจัยที่ทำให้ผู้บริโภคใช้บริการห้างสรรพสินค้า
เพื่อหาความนิยมในห้างสรรพสินค้าศึกษาตัวสินค้า ราคา ทำเลที่ตั้ง การส่งเสริมการตลาดและเก็บ
ข้อมูลผู้บริโภคที่ให้บริการ ห้างสรรพสินค้าแม่โคร เทศโก้ และบิ๊กซี พบว่าด้านสินค้า ราคา การ
ส่งเสริมการขาย มีผลต่อการใช้บริการในระดับมาก ส่วนปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งมีผลต่อการใช้บริการ
ในระดับปานกลาง

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้

1.1 ควรพัฒนาด้านผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด
พนักงาน กระบวนการบริการ สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ พฤติกรรมผู้บริโภค เพื่อดึงดูดใจและ
ตอบสนองความต้องการได้ตรงกับกลุ่มเป้าหมาย

1.2 ร้านสะดวกซื้อที่เจ้าของดำเนินการเองควรพัฒนาให้ทันสมัย สินค้าหลากหลาย ราคา
ต่ำกว่าคู่แข่ง มีบริการที่ดีประทับใจไม่เปลี่ยนใจใช้บริการที่อื่นและรักษารฐานเดิมไว้ได้

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาความพึงพอใจบริการร้านสะดวกซื้อ อยู่ในระดับใด มากน้อยเพียงใด

2.2 ควรทำการศึกษาผลกระทบจากการเปิดเสรีทางการค้าส่งผลกระทบต่อร้านค้าสะดวกซื้ออย่างไร มีวิธีการใดที่จะสามารถแก้ไขปัญหานี้ได้อย่างไร

บรรณานุกรม

- กฤษฎา หาญสกุลลักษณ์.(2545).ปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจ
กรมธรรม์ประกันภัยตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ
พ.ศ. 2535 ในจังหวัดเชียงราย. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- กฤษดา อ่อนสมบุญ.(2551). ความจงรักภักดีและทัศนคติของผู้บริโภคที่มีต่อภาพลักษณ์ของ
ซูเปอร์สโตร์ในเขตกรุงเทพมหานคร. RMUTT Global Business and
Economics Review. 7(4): 111-112
- จุฑารัตน์ ประดับเพชร.(2548). คุณภาพการให้บริการผู้ป่วยนอก : กรณีศึกษาโรงพยาบาล
เวชศาสตร์เขตร้อน คณะเวชศาสตร์เขตร้อน มหาวิทยาลัยมหิดล.
วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์
- ชัยธร ลิมศิลา.(2544).ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อเบียร์ของ
ผู้บริโภคชายในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง
สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยพายัพ.
- นุศชา ภิญโญภาพ.(2547). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความ
ผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษาบริษัทขายส่งข้ามชาติแห่งหนึ่ง.
วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ประสาน สุทธิชานนท์ และคณะ.(2543). กลยุทธ์ในการจัดการการตลาด ในรูปแบบใหม่ของ
สถานีบริการน้ำมันในเขตกรุงเทพมหานคร.
- ประสม กลิ่นสวาทหอม.(2548). คุณภาพการให้บริการของศูนย์วัสดุก่อสร้างซีเมนต์ไทย
โอม มาร์ท แม็กซ์ สาขานครหลวง ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา.
ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์
- สง่า ชินคำ.(2543).ปัจจัยในการเลือกใช้บริการห้างสรรพสินค้าในเขตอำเภอเมืองขอนแก่น
จังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

สมัย บัวแก้ว.(2548). ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการให้บริการทางการแพทย์ของ
โรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยภูเบศร จังหวัดปราจีนบุรี.

วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

อดุลย์ หิริรักษ์เสาวณีย์.(2542). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของ

บมจ. ธนาคารกสิกรไทย. ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

การศึกษาความต้องการมีส่วนร่วมของผู้ปกครองนักเรียน ในการบริหารงานกิจการนักเรียน
โรงเรียนขยายโอกาส กลุ่มพระนครเหนือ สังกัดกรุงเทพมหานคร

THE PARENTS' PARTICIPATION IN STUDENTS AFFAIRS : OF THE NORTHERN PRIMARY
SCHOOLS IN BANGKOK

วาสนา จิตรมิตร สุวรรณ ชotisukan และอระสา โกศลานันทกุล

Wasana Jitmitrit, Suwanna Chotisukan, and Orasa Kosalanantakul

หลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์
ในพระบรมราชูปถัมภ์ จ.ปทุมธานี

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อศึกษาระดับความต้องการมีส่วนร่วมของผู้ปกครองนักเรียนในการบริหารงานกิจการนักเรียนใน 4 ด้าน คือด้านการตัดสินใจ การปฏิบัติ การรับผลประโยชน์ และการประเมินผล และเปรียบเทียบความต้องการมีส่วนร่วมของผู้ปกครองนักเรียนในการบริหารงานกิจการนักเรียน จำแนกตามช่วงชั้น กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนขยายโอกาสกลุ่มพระนครเหนือ สังกัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 394 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .87 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว แล้วทดสอบความแตกต่างระหว่างคู่โดยวิธีของเชฟเฟ้ (Scheffe' test)

ผลการวิจัยพบว่า

1. ระดับความต้องการมีส่วนร่วมในการบริหารงานกิจการนักเรียน ตามความคิดเห็นของผู้ปกครองนักเรียน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนรายด้านผู้ปกครองนักเรียนช่วงชั้นที่ 1 ช่วงชั้นที่ 2 และช่วงชั้นที่ 3 มีความต้องการมีส่วนร่วมอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน

2. การเปรียบเทียบความต้องการมีส่วนร่วมของผู้ปกครองนักเรียนในการบริหารงานกิจการนักเรียน พบว่า

2.1 โดยรวมผู้ปกครองนักเรียนช่วงชั้นที่ 1 ช่วงชั้นที่ 2 และช่วงชั้นที่ 3 มีความต้องการมีส่วนร่วมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.2 ผู้ปกครองนักเรียนช่วงชั้นที่ 1 มีความต้องการมีส่วนร่วมแตกต่างกับผู้ปกครองนักเรียนช่วงชั้นที่ 3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทุกด้าน ผู้ปกครองนักเรียนช่วงชั้นที่ 2 มีความต้องการมีส่วนร่วมแตกต่างกับผู้ปกครองนักเรียนช่วงชั้นที่ 3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทุกด้าน ส่วนผู้ปกครองนักเรียนช่วงชั้นที่ 1 ไม่พบความแตกต่างกับผู้ปกครองนักเรียนช่วงชั้นที่ 2 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทุกด้าน

ABSTRACT

The objectives of this research were to study level of participation's needs of parents in student affairs administration in four aspects: decision-making, operating, benefits receiving, and evaluating and to compare the participation's needs of parents in student affairs administration. The comparative study was classified according to grade level of students. The sample of the research consisted of 394 parents of students from schools in the project of North Bangkok expansion of opportunity education under the jurisdiction of Bangkok. The instrument used to collect the data was a set of rating scale questionnaires with a reliability level of 0.87. Statistical computer software was employed to analyze the data in terms of percentage, mean, standard deviation, One-way ANOVA, and Scheffe' test for paired-difference test.

The findings of the study were as follows:

1. Overall, the participation's needs of parents in student affairs administration according to the parents' opinions were at a moderate level. Further study showed that the participation's needs of parents of students in the first, the second, and the third grade level were at a moderate level in every aspect.

2. The comparison of the participation's needs of parents in student affairs administration showed as following.

2.1 Overall, the participation's needs of the parents of students in the first, the second, and the third grade level were different at a statistically significant level of 0.05.

2.2 The participation's needs of the parents of the students in the first and the third grade level were different at a statistically significant level of 0.05 in every aspect. The parents of the students in the second and the third grade level had different participation's needs in every aspect at a statistically significant level of 0.05. The participation's needs of the parents of the

students in the first and the second grade leve were not different in every aspect at a statistically significant level of 0.05.

คำสำคัญ

การมีส่วนร่วม งานกิจการนักเรียน โรงเรียนขยายโอกาส

ความสำคัญของปัญหา

ในยุคโลกาภิวัตน์ได้เปลี่ยนแปลงสภาพความเป็นอยู่ไปจากเดิมหลายอย่าง เพราะมีการแข่งขันทั้งในทางเศรษฐกิจ การเมือง และเทคโนโลยีมากขึ้น ประเทศไทยจึงต้องมีการเตรียมคนเพื่อมารองรับการเปลี่ยนแปลงของยุคโลกาภิวัตน์ โดยเริ่มจากการศึกษา ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงหลายอย่างในวงการศึกษาไทยและมีผลต่อสังคมไทย โรงเรียนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาต้องพยายามปรับเปลี่ยนบทบาทเพื่อให้สอดคล้องกับพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ ที่ได้กำหนดให้พ่อแม่ผู้ปกครองมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาของโรงเรียนมากยิ่งขึ้น ซึ่งได้บัญญัติสาระต่างๆ ไว้ในหลายมาตรา เช่น หมวด 1 มาตรา 8(2) ให้สังคมมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา มาตรา 9(6) การมีส่วนร่วมของบุคคล ครอบครัว ชุมชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เอกชน องค์กรเอกชน องค์กรวิชาชีพ สถาบันศาสนา สถานประกอบการ และสถาบันสังคมอื่น หมวด 2 มาตรา 11 บิดามารดา หรือผู้ปกครอง มีหน้าที่จัดให้บุตรหรือบุคคลซึ่งอยู่ในความดูแลได้รับการศึกษาภาคบังคับตามความพร้อมของครอบครัว จากสาระของพระราชบัญญัติการศึกษา ผู้บริหารจึงต้องตระหนักว่าการบริหาร โรงเรียนในยุคปัจจุบันไม่อาจยึดติดในความสำเร็จของการบริหารเพียงคนเดียวแล้วจะต้องอาศัยความร่วมมือจากชุมชนและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง โดยเฉพาะผู้ปกครองมาช่วยในการบริหารจัดการและสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ปกครองและชุมชนได้

ในการปฏิรูปการศึกษา สถานศึกษาเป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญยิ่งของการบริหารจัดการการศึกษา เพราะเป็นหน่วยงานในระดับปฏิบัติที่มีความใกล้ชิดกับผู้เรียนมากที่สุด กิจกรรมการบริหารและการจัดการเรียนการสอน จึงเกิดขึ้นในสถานศึกษาอยู่ตลอดเวลา การจัดระบบบริหารงานสถานศึกษาที่เหมาะสม และสอดคล้องกับภารกิจของสถานศึกษา จึงเป็นสิ่งสำคัญ ที่จะทำให้การจัดการศึกษามีคุณภาพ ภาระในการจัดการบริหารงานในสถานศึกษา จึงมีความครอบคลุม กิจกรรมการดำเนินงานทางการศึกษา ในทุกเรื่อง ตั้งแต่เรื่องของครู บุคลากรทางการศึกษา นักเรียน ชุมชน หลักสูตรและการจัดการเรียนการสอน การจัดทำแผนปฏิบัติการ ระบบสารสนเทศ การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ การมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา ฯลฯ เป็นต้น หลักการมีส่วนร่วม ถือว่าการร่วมคิดร่วมทำของบุคคลทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องเป็นพลังส่งเสริมให้การจัดการศึกษาเป็นไป

อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้ที่มีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาประกอบด้วย ผู้จัดการศึกษาโดยตรง (ครู ผู้บริหารและบุคลากรทางการศึกษา) ผู้สนับสนุนการจัดการศึกษา (หน่วยจัดสรรงบประมาณ หน่วยงานนโยบายทางการศึกษา รัฐบาล ผู้ทรงคุณวุฒิ) ผู้รับผลจากการจัดการศึกษา (ผู้เรียน พ่อแม่ ผู้ปกครอง ชุมชน ผู้จ้างงาน และสังคม) รวมทั้งผู้ประเมินผล (ผู้ประเมินผลภายนอก ผู้ตรวจสอบ ผู้ตรวจราชการ) บุคคลเหล่านี้ล้วนมีบทบาทเกี่ยวข้องกับทั้งสิ้น สมควรเข้าร่วมในการจัดการศึกษา ในขั้นตอนต่างๆ ที่เหมาะสม

การมีส่วนร่วมมีผลในทางจิตวิทยาเป็นอย่างยิ่ง กล่าวคือผู้ที่เข้ามามีส่วนร่วมย่อมเกิด ความภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งของการบริหาร ความคิดเห็นถูกรับฟังและนำไปปฏิบัติเพื่อ การพัฒนาองค์กร และที่สำคัญ ผู้ที่มีส่วนร่วม จะมีความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์กร ผู้ที่มีความรู้สึก เป็นเจ้าของ จะเป็นพลังในการขับเคลื่อนองค์กรที่ดีที่สุด ทาวเซน ได้ทำการวิจัยพบว่า ผู้ปกครอง บางคนเห็นด้วยกับการมีส่วนร่วมในโรงเรียนซึ่งจะเป็นการช่วยให้ลูกมีผลสัมฤทธิ์ในการเรียนดีขึ้น นั่นคือ เด็กที่พ่อแม่ไม่มีส่วนร่วมในโรงเรียนจะมีผลสัมฤทธิ์ในการเรียนต่ำกว่าเด็กที่พ่อแม่เข้ามา มมีส่วนร่วม สังเกตเห็นได้ว่าในสังคมเมืองเด็กนักเรียนจะมีปัญหาในด้านครอบครัว ความไม่กล้า แสดงออก เก็บกด ชอบทำในสิ่งตรงข้ามเพื่อเรียกร้องความสนใจ ความยากจน และปัญหาเกี่ยวกับ สุขภาพ นักเรียนไม่ยอมมาโรงเรียน หรือผลสัมฤทธิ์การเรียนของเด็กนักเรียนลดลง

จากสภาพปัญหาต่างๆ ที่ได้กล่าวมา นักเรียนจะเป็นผู้ที่ถูกระทบในปัญหาทุกด้าน ผู้วิจัย เห็นว่าความต้องการของผู้ปกครองนักเรียนในการมีส่วนร่วมตามแนวคิดของโคเฮน และอัฟฮอฟ (Cohen and Uphoff, 1977 : 7-26) ใน 4 ด้าน คือ ด้านการตัดสินใจ ด้านการปฏิบัติ ด้านการรับ ผลประโยชน์ ด้านการประเมินผล ในการบริหารงานกิจการนักเรียน จะช่วยให้ผู้ปกครองได้มาใกล้ชิด บุตรหลานและรู้เท่าทันถึงปัญหาซึ่งจะสามารถแก้ปัญหาที่จะเกิดกับบุตรหลานของผู้ปกครองได้ และผู้วิจัยจึงเห็นประโยชน์อีกว่าการมีส่วนร่วมของผู้ปกครองนักเรียนทางโรงเรียนสามารถนำ ข้อมูลไปใช้ในการวางแผนการพัฒนาการจัดการศึกษาของ โรงเรียนและสำนักงานการศึกษา กรุงเทพมหานครต่อไป

โจทย์วิจัย/ปัญหาวิจัย

ผู้ปกครองนักเรียน โรงเรียนขยายโอกาสกลุ่มพระนครเหนือ สังกัดกรุงเทพมหานคร ที่มีช่วงชั้นต่างกันมีความต้องการส่วนร่วมในการบริหารงานกิจการนักเรียนแตกต่างกันหรือไม่

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความต้องการมีส่วนร่วมของผู้ปกครองนักเรียนในการบริหารงาน กิจการนักเรียนโรงเรียนขยายโอกาสกลุ่มพระนครเหนือ สังกัดกรุงเทพมหานคร

2. เพื่อเปรียบเทียบความต้องการมีส่วนร่วมของผู้ปกครองนักเรียนในการบริหารงานกิจการนักเรียน โรงเรียนขยายโอกาสกลุ่มพระนครเหนือ สังกัดกรุงเทพมหานคร จำแนกตามช่วงชั้นที่ 1 ช่วงชั้นที่ 2 และช่วงชั้นที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนขยายโอกาสกลุ่มพระนครเหนือ สังกัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 394 คน

2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

2.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ การแบ่งช่วงชั้นแบ่งเป็น 3 ขนาด คือ ช่วงชั้นที่ 1 ช่วงชั้นที่ 2 และช่วงชั้นที่ 3

2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความต้องการมีส่วนร่วมของผู้ปกครองนักเรียนในการบริหารงานกิจการนักเรียนโรงเรียนขยายโอกาสกลุ่มพระนครเหนือ สังกัดกรุงเทพมหานคร ใน 4 ลักษณะ คือ ด้านการตัดสินใจ ด้านการปฏิบัติ ด้านการรับผลประโยชน์ และด้านการประเมิน

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นของผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนขยายโอกาสกลุ่มพระนครเหนือ โดยให้ผู้ปกครองประเมินตนเองในเรื่องต่างๆ 2 เรื่อง คือแบบสอบถามด้านสถานภาพของผู้ปกครองและแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความต้องการมีส่วนร่วมในการบริหารงานกิจการนักเรียนโรงเรียนขยายโอกาสกลุ่มพระนครเหนือ สังกัดกรุงเทพมหานคร

4. ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอนในการสร้าง ดังนี้

4.1 ศึกษารายละเอียดของการมีส่วนร่วมของผู้ปกครองนักเรียนในการบริหารงานกิจการนักเรียนจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อทำความเข้าใจในโครงสร้างด้านเนื้อหาที่จะนำมา สร้างแบบสอบถาม

4.2 สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.3 สร้างแบบสอบถามเป็นรายชื่อ โดยสร้างให้ครอบคลุมขอบข่ายความต้องการมีส่วนร่วมของผู้ปกครองนักเรียนในการบริหารงานกิจการนักเรียนใน 4 ด้าน คือ ด้านการตัดสินใจ ด้านการปฏิบัติ ด้านการรับผลประโยชน์ ด้านการประเมินผล โดยให้น้ำหนักของเนื้อหาเท่ากัน จำนวน 40 ข้อ

4.4 นำแบบสอบถามเสนอคณะกรรมการควบคุมและผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน ตรวจสอบในเนื้อหาของแบบสอบถามอีกครั้ง เพื่อให้ข้อเสนอแนะและปรับปรุงแบบสอบถามให้มีความเที่ยงตรงมากขึ้น

4.5 นำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับผู้ปกครองนักเรียน โรงเรียนขยายโอกาส สังกัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 40 คน

4.6 หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ของครอนบาค

4.7 นำแบบสอบถามที่ทดลองใช้แล้วไปปรับปรุงแก้ไข และนำไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างจริง เพื่อนำผลมาวิเคราะห์ตามความมุ่งหมายและสมมติฐานของการศึกษาค้นคว้าต่อไป

5. การจัดเก็บรวบรวมข้อมูล

5.1 ขอนหนังสือแนะนำตัวจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ถึงผู้อำนวยการโรงเรียน เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

5.2 ผู้วิจัยขอนหนังสือแนะนำตัวจากสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาไปยังผู้บริหารโรงเรียนต่างๆ ทั้ง 10 โรงเรียน เพื่อขอความร่วมมือในการแจกและเก็บแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง

5.3 การเก็บรวบรวมแบบสอบถามที่กรอกเรียบร้อยแล้ว กระทำโดยการเก็บด้วยตนเองที่สำนักงานเขต เป็นจำนวน 394 ชุด

6. วิเคราะห์ข้อมูล

นำแบบสอบถามที่ได้รับจากกลุ่มตัวอย่างมาวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

6.1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถามในด้านการแบ่งช่วงชั้น โดยคำนวณค่าร้อยละ (Percent)

6.2 หาค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อหาความกระจายของข้อมูล เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ปกครองนักเรียนที่เกี่ยวกับความต้องการมีส่วนร่วมในการบริหารงานกิจการนักเรียน โรงเรียนขยายโอกาสกลุ่มพระนครเหนือ สังกัดกรุงเทพมหานคร จำแนกตามช่วงชั้น ใช้วิเคราะห์ข้อมูลความแปรปรวนทางเดียว One-Way ANOVA พบว่าค่าเอฟ มีนัยสำคัญทางสถิติ ใช้การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ โดยใช้วิธีทดสอบของเชฟเฟ (Scheffe' test)

ผลการวิจัย

1. จากการวิเคราะห์ระดับความต้องการมีส่วนร่วมของผู้ปกครองนักเรียนในการบริหารงานกิจการนักเรียนโรงเรียนขยายโอกาสกลุ่มพระนครเหนือ สังกัดกรุงเทพมหานคร พบว่า โดยภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับปานกลาง

2. ผลการเปรียบเทียบความต้องการมีส่วนร่วมของผู้ปกครองนักเรียนในการบริหารงานกิจการ นักเรียนโรงเรียนขยายโอกาสกลุ่มพระนครเหนือ สังกัดกรุงเทพมหานคร จำแนกตามช่วงชั้นที่ 1 ช่วงชั้นที่ 2 และ ช่วงชั้นที่ 3 พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.1 ด้านการมีส่วนในการตัดสินใจ พบว่า ผู้ปกครองนักเรียนช่วงชั้นที่ 1 กับผู้ปกครอง นักเรียนช่วงชั้นที่ 3 และผู้ปกครองนักเรียน ช่วงชั้นที่ 2 กับผู้ปกครองนักเรียนช่วงชั้นที่ 3 มีความต้องการมีส่วนร่วมในการบริหารงานกิจการนักเรียนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.2 ด้านการมีส่วนในการปฏิบัติ พบว่า ผู้ปกครองนักเรียนช่วงชั้นที่ 1 กับผู้ปกครองนักเรียนช่วงชั้นที่ 3 และผู้ปกครองนักเรียนช่วงชั้นที่ 2 กับผู้ปกครองนักเรียนช่วงชั้นที่ 3 มีความต้องการมีส่วนร่วมในการบริหารงานกิจการนักเรียนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.3 ด้านการมีส่วนในการรับผลประโยชน์ พบว่า ผู้ปกครองนักเรียนช่วงชั้นที่ 1 กับผู้ปกครองนักเรียนช่วงชั้นที่ 3 และผู้ปกครอง นักเรียนช่วงชั้นที่ 2 กับผู้ปกครองนักเรียนช่วงชั้นที่ 3 มีความต้องการมีส่วนร่วมในการบริหารงานกิจการนักเรียนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.4 ด้านการมีส่วนในการประเมินผล พบว่า ผู้ปกครองนักเรียนช่วงชั้นที่ 1 กับผู้ปกครองนักเรียนช่วงชั้นที่ 3 และผู้ปกครองนักเรียน ช่วงชั้นที่ 2 กับผู้ปกครองนักเรียนช่วงชั้นที่ 3 มีความต้องการมีส่วนร่วมในการบริหารงานกิจการนักเรียนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผล

1. จากการศึกษาระดับความต้องการมีส่วนร่วมของผู้ปกครองนักเรียนในการบริหารงานกิจการนักเรียนโรงเรียนขยายโอกาสกลุ่มพระนครเหนือ สังกัดกรุงเทพมหานคร ทั้งโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง

1.1 การมีส่วนร่วมในด้านการตัดสินใจ ผู้ปกครองมีความต้องการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับการจัดสวัสดิภาพนักเรียนทั้ง 3 ช่วงชั้นอยู่ในระดับปานกลางทั้งนี้เพราะโรงเรียนได้แต่งตั้งคณะกรรมการผู้รับผิดชอบงานสวัสดิภาพนักเรียนอย่างเป็นทางการภายใต้การดูแลของฝ่าย

ปกครอง ผู้ปกครองเห็นว่าการจัดดูแลเกี่ยวกับสวัสดิภาพนักเรียนเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นอย่างมาก ผู้ปกครองมีความต้องการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับการจัดบริการแนะแนวนักเรียนทั้ง 3 ช่วงชั้น ทั้งนี้เพราะโรงเรียนได้มอบหมายให้ครูประจำชั้นและครูผู้สอนทุกคนต้องทำหน้าที่เป็นครูแนะแนวด้วย ผู้ปกครองมีความต้องการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและวางแผนการดำเนินการเกี่ยวกับการจัดโภชนาการของโรงเรียนขยายโอกาส ทั้งนี้เพราะโรงเรียนเปิดโอกาสให้ผู้ปกครองเข้ามาเป็นพนักงานโภชนาการในการจัดการภาระหน้าที่ต่างๆ ผู้ปกครองมีความต้องการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในเรื่องการจัดบริการด้านสุขภาพนักเรียนทั้ง 3 ช่วงชั้นอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เพราะโรงเรียนได้แต่งตั้งครูประจำห้องพยาบาลคอยดูแลให้ความช่วยเหลือนักเรียนในเบื้องต้นแล้ว ผู้ปกครองมีความต้องการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการจัดกิจกรรมนักเรียนทั้ง 3 ช่วงชั้นอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เพราะ โรงเรียนมีการแต่งตั้งคณะกรรมการรับผิดชอบกิจกรรมต่างๆ และดำเนินการตามปฏิทินปฏิบัติงานของโรงเรียนที่กำหนดไว้แล้ว

1.2 การมีส่วนร่วมในด้านการปฏิบัติ ผู้ปกครองมีความต้องการมีส่วนร่วมในปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดสวัสดิภาพนักเรียนทั้ง 3 ช่วงชั้นอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เพราะ ผู้ปกครองคอยสอดส่องดูแลเรื่องความปลอดภัย สถานที่ต่างๆ ในโรงเรียนที่อาจเกิดอันตรายแก่นักเรียนได้ เช่น สนาม หรือบริเวณด้านหน้าโรงเรียน ทั้งนี้เป็นเพราะผู้ปกครองเป็นผู้มีประสบการณ์ในการดูแลบุตรหลาน ซึ่งจะสามารถช่วยดูแลและตักเตือนนักเรียนมิให้วิ่งเล่นจนเกิดอันตรายได้ ผู้ปกครองมีความต้องการมีส่วนร่วมในการดำเนินการจัดบริการแนะแนว เช่น การบันทึกข้อมูลในเอกสารต่างๆ ในระเบียบสนับสนนักเรียน ผู้ปกครองสนใจ และมีความต้องการมีส่วนร่วมในกิจกรรมวันปฐมนิเทศนักเรียน รวมทั้งมีความต้องการมีส่วนร่วม ในการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาต่างๆ ของนักเรียน ทั้งนี้เพราะหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐานเป็นหลักสูตรที่เปิดกว้างให้สังคมมีส่วนร่วมและให้อิสระในการจัดการศึกษา เพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้เรียน โดยกำหนดแนวการจัดการศึกษาต้องยึดหลักว่าผู้เรียนทุกคนมีความสามารถเรียนรู้ และพัฒนาตนเองได้ และถือว่าผู้เรียนมีความสำคัญที่สุด ดังนั้นการจัดการแนะแนวที่มุ่งส่งเสริมและพัฒนา ความสามารถของผู้เรียนให้เหมาะสมตามความสามารถแตกต่างระหว่างบุคคล สามารถค้นพบและพัฒนาศักยภาพของตนเอง ควรเป็นภารกิจหลักของสถานศึกษาที่ต้องจัดควบคู่กับการจัดการศึกษาตามหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยมุ่งพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารด้านองค์กร บุคลากร และการจัดการแนะแนวให้มีส่วนร่วมเป็นเครือข่ายในการดำเนินงานแนะแนว (กรมวิชาการ, 2545 : 5) ผู้ปกครองมีความต้องการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติเกี่ยวกับโภชนาการ ทั้ง 3 ช่วงชั้นอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เพราะทางโรงเรียนเปิดโอกาสให้ผู้ครองอาสาสมัครได้เข้าช่วยเหลือในฐานะครูพิเศษ ผู้ช่วยสอน เจ้าหน้าที่ในโรงอาหาร รวมทั้งสนับสนุนผู้ปกครองให้แข่งขันทักษะและความชำนาญแก่โรงเรียนอีกด้วย (ไพฑูริ ลิทธิสุนทร,

2543 : 23-24) ผู้ปกครองมีความต้องการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติเกี่ยวกับสุขภาพนักเรียนทั้ง 3 ช่วงชั้น อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เพราะผู้ปกครองมีความต้องการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานด้วยการบันทึกข้อมูลสุขภาพเบื้องต้นของนักเรียนให้กับทางโรงเรียนได้บ้าง เช่น โรคประจำตัวของนักเรียน การรักษาอนามัยในช่องปาก ผู้ปกครองมีความต้องการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติเกี่ยวกับกิจกรรมนักเรียน ทั้ง 3 ช่วงชั้นอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เพราะผู้ปกครองเห็นว่าการจัดกิจกรรมต่างๆ ควรมุ่งเน้นเพื่อการพัฒนาที่ตัวนักเรียนนอกจากนี้ ผู้ปกครองได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ที่โรงเรียนจัดขึ้น เช่น กิจกรรมวันสำคัญทางศาสนา กิจกรรมวันพ่อ กิจกรรมวันแม่ กิจกรรมกีฬา โดยทำให้ความร่วมมือสนับสนุนในด้านการเงินและวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ ที่จำเป็นแก่โรงเรียน (สุวัฒน์ มุทหเมธา, 2524 : 33-34)

1.3 การมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ ผู้ปกครองมีความต้องการมีส่วนร่วมในการได้รับผลประโยชน์จากการจัดสวัสดิภาพนักเรียนทั้ง 3 ช่วงชั้นอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เพราะการจัดเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยช่วยดูแลนักเรียน การจัดนักเรียนช่วยดูแลความปลอดภัยของนักเรียน การจัดนักเรียนช่วยดูแล ช่วงพักกลางวัน การจัดครูเวรประจำจุดต่างๆ ทั้งในโรงเรียนและบริเวณรอบโรงเรียน ผู้ปกครอง มีความต้องการมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์เกี่ยวกับการจัดบริการแนะแนวนักเรียน ทั้ง 3 ช่วงชั้นอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เพราะผู้ปกครองได้รับประโยชน์จากการจัดบริการแนะแนวนักเรียน เช่น นักเรียนมีปัญหาด้านการเรียนและการปรับตัว การแนะแนวอาชีพ การแนะแนวเพื่อการศึกษาต่อ ผู้ปกครองมีความต้องการมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์เกี่ยวกับการจัดโภชนาการ ทั้ง 3 ช่วงชั้นอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เพราะผู้ปกครองได้รับผลประโยชน์ในทางอ้อมจากการจัดบริการด้านโภชนาการ การควบคุมคุณภาพอาหารและประเภทอาหารที่จัดจำหน่ายในโรงเรียน ซึ่งนักเรียนจะได้รับผลประโยชน์โดยตรง ผู้ปกครองมีความต้องการมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์เกี่ยวกับสุขภาพนักเรียน ทั้ง 3 ช่วงชั้นอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เพราะผู้ปกครองได้รับผลประโยชน์จากการที่โรงเรียนจัดตรวจสุขภาพประจำปี การฉีดวัคซีน ป้องกันโรคต่างๆกับนักเรียน ผู้ปกครองมีความต้องการมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์เกี่ยวกับการจัดกิจกรรมนักเรียน ทั้ง 3 ช่วงชั้นอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เพราะ ผู้ปกครองไม่ได้รับผลประโยชน์จากการจัดกิจกรรมโดยตรงแต่ นักเรียนเป็นผู้ได้รับประโยชน์เพราะว่าการจัดกิจกรรมต่าง ๆ นั้นนักเรียนได้รับผลจากการจัดกิจกรรมนักเรียนได้เพิ่มพูนประสบการณ์ ได้ฝึกฝนทักษะในการเรียนรู้โดยการปฏิบัติจริง

1.4 การมีส่วนร่วมในการประเมินผล ผู้ปกครองมีความต้องการมีส่วนร่วมในการประเมินผลเกี่ยวกับการจัดสวัสดิภาพนักเรียน ทั้ง 3 ช่วงชั้นอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เพราะผู้ปกครองมีความต้องการมีส่วนร่วมในการประเมินผลทั้ง 3 ช่วงชั้นด้วยการเสนอแนะข้อคิดเห็น

ต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อโรงเรียน (สุวรรณ วิวัฒน์ชานนท์, 2548 : 98) สำนักการศึกษากรุงเทพมหานคร จึงตระหนักถึงความสำคัญที่จะต้องมีการดูแลช่วยเหลือนักเรียนเพื่อให้มีกระบวนการทำงานที่เป็นระบบมีความชัดเจนมีการประสานความร่วมมือของผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายทั้งในโรงเรียนและนอกโรงเรียน รวมทั้งมีวิธีการจัดกิจกรรมและเครื่องมือต่างๆ ที่มีคุณภาพในการดูแลช่วยเหลือนักเรียน (สำนักการศึกษากรุงเทพมหานคร, 2546 : 2) ผู้ปกครองมีความต้องการมีส่วนร่วมในการประเมินผลเกี่ยวกับการจัดบริการแนะแนว ทั้ง 3 ช่วงชั้นอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เพราะผู้ปกครองมีความต้องการมีส่วนร่วมในการประเมินผลแต่จะเป็นการเสนอแนะให้มีการนำข้อมูลแนะแนวของทางโรงเรียนใส่ในเว็บไซต์ของทางโรงเรียน ผู้ปกครองมีความต้องการมีส่วนร่วมในการประเมินผลเกี่ยวกับการจัดโภชนาการ ทั้ง 3 ช่วงชั้นอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เพราะผู้ปกครองมีความต้องการมีส่วนร่วมในการประเมินผลโดยการให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดโภชนาการ ผู้ปกครองมีความต้องการมีส่วนร่วมในการประเมินผลเกี่ยวกับสุขภาพนักเรียนทั้ง 3 ช่วงชั้นอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เพราะผู้ปกครองส่วนมากไม่มีความรู้และความชำนาญในการให้บริการด้านสุขภาพ ผู้ปกครองมีความต้องการมีส่วนร่วมในการประเมินผลเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมนักเรียน ทั้ง 3 ช่วงชั้นอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เพราะผู้ปกครองมีความคิดว่าการประเมินผลเป็นความรับผิดชอบของทางโรงเรียน แต่ผู้ปกครองส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการจัดกิจกรรมของโรงเรียน

2. ผลการเปรียบเทียบการมีความต้องการมีส่วนร่วมของผู้ปกครองนักเรียนในการบริหารงานกิจการนักเรียนโรงเรียนขยายโอกาสกลุ่มพระนครเหนือ สังกัดกรุงเทพมหานคร พบว่า

2.1 ผลการเปรียบเทียบการมีความต้องการมีส่วนร่วมของผู้ปกครองนักเรียนในการบริหารงานกิจการนักเรียนโรงเรียนขยายโอกาสกลุ่มพระนครเหนือ สังกัดกรุงเทพมหานคร ใน 4 ด้านคือ ด้านการตัดสินใจ ด้านการปฏิบัติ ด้านการรับผลประโยชน์ และด้านการประเมินผล จำแนกตามช่วงชั้น โดยรวมพบว่า ผู้ปกครองนักเรียนช่วงชั้นที่ 1 กับผู้ปกครองนักเรียน ช่วงชั้นที่ 3 และผู้ปกครองนักเรียน ช่วงชั้นที่ 2 กับผู้ปกครองนักเรียนช่วงชั้นที่ 3 มีความต้องการมีส่วนร่วมในการบริหารงานกิจการนักเรียนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนผู้ปกครอง ช่วงชั้น ที่ 1 กับผู้ปกครองช่วงชั้นที่ 2 ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเมื่อนำด้านที่ แตกต่างไปเปรียบเทียบรายคู่ โดยวิธีการทดสอบของเชฟเฟ้ (Scheffe' test) พบว่า

2.1.1 ความต้องการมีส่วนร่วมของผู้ปกครองนักเรียนในการบริหารงานกิจการนักเรียนโรงเรียนขยายโอกาสกลุ่มพระนครเหนือ สังกัดกรุงเทพมหานคร ตามความคิดเห็นของผู้ปกครองในด้านการตัดสินใจ โดยรวมพบว่าผู้ปกครองนักเรียนในช่วงชั้นที่ 1 และช่วงชั้นที่ 2 มีความต้องการมีส่วนร่วมในการบริหารงานกิจการนักเรียนด้านการตัดสินใจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กับผู้ปกครองนักเรียนในช่วงชั้นที่ 3 ส่วนผู้ปกครองนักเรียนในช่วงชั้นที่

1 กับช่วงชั้นที่ 2 ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อาจเป็นเพราะว่าช่วงชั้นที่ 1 และช่วงชั้นที่ 2 เป็นช่วงชั้นที่บุตรหลานของผู้ปกครองยังเล็กและขาดวุฒิภาวะในการปฏิบัติกิจกรรมต่างๆ ผู้ปกครองจึงให้ความสำคัญแก่บุตรหลานมากกว่าผู้ปกครองช่วงชั้นที่ 3

2.1.2 ความต้องการมีส่วนร่วมของผู้ปกครองนักเรียนในการบริหารกิจการนักเรียนโรงเรียนขยายโอกาสกลุ่มพระนครเหนือ สังกัดกรุงเทพมหานคร ตามความคิดเห็นของผู้ปกครองนักเรียนในด้านการปฏิบัติ โดยรวมพบว่า ผู้ปกครองนักเรียนในช่วงชั้นที่ 1 และช่วงชั้นที่ 2 มีความต้องการมีส่วนร่วมในการบริหารงานกิจการนักเรียนด้านการปฏิบัติ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กับผู้ปกครองนักเรียนในช่วงชั้นที่ 3 ส่วนผู้ปกครองนักเรียนในช่วงชั้นที่ 1 กับช่วงชั้นที่ 2 ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.1.3 ความต้องการมีส่วนร่วมของผู้ปกครองนักเรียนในการบริหารงานกิจการนักเรียนโรงเรียนขยายโอกาสกลุ่มพระนครเหนือ สังกัดกรุงเทพมหานคร ตามความคิดเห็นของผู้ปกครองนักเรียนในด้านการรับผลประโยชน์ โดยรวมพบว่า ผู้ปกครองนักเรียนช่วงชั้นที่ 1 และช่วงชั้นที่ 2 มีความต้องการมีส่วนร่วมในการบริหารงานกิจการนักเรียนด้านการรับผลประโยชน์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กับผู้ปกครองนักเรียนในช่วงชั้นที่ 3 ส่วนผู้ปกครองนักเรียนในช่วงชั้นที่ 1 กับช่วงชั้นที่ 2 ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.1.4 ความต้องการมีส่วนร่วมของผู้ปกครองนักเรียนในการบริหารงานกิจการนักเรียนโรงเรียนขยายโอกาสกลุ่มพระนครเหนือ สังกัดกรุงเทพมหานคร ในด้านการประเมินผล โดยรวม ผู้ปกครองนักเรียนในช่วงชั้นที่ 1 และช่วงชั้นที่ 2 มีความต้องการมีส่วนร่วมในการบริหารงานกิจการนักเรียนด้านการประเมินผล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กับผู้ปกครองนักเรียนในช่วงชั้นที่ 3

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้

1. โรงเรียนขยายโอกาสควรเปิดโอกาสให้ผู้ปกครองเข้ามามีความต้องการมีส่วนร่วมในงานกิจการนักเรียนให้มากขึ้น
2. โรงเรียนควรประชาสัมพันธ์รายละเอียดต่างๆของงานกิจการนักเรียนให้ผู้ปกครองได้ทราบ
3. โรงเรียนควรแต่งตั้งผู้ปกครองที่มีความรู้ ความสนใจเข้าเป็นคณะกรรมการ ในงานกิจการนักเรียน เช่น คณะกรรมการงานสวัสดิภาพนักเรียน คณะกรรมการแนะแนว คณะกรรมการฝ่ายกิจการนักเรียน

4. โรงเรียนควรทำแบบสอบถามสำรวจความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของผู้ปกครองนักเรียน
เกี่ยวกับงานกิจการนักเรียน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาการมีความต้องการมีส่วนร่วมของผู้ปกครองนักเรียนในการ
บริหารงานกิจการนักเรียนกับโรงเรียนที่มีขนาดแตกต่างกัน

2. ควรมีการศึกษารูปแบบวิธีการและลักษณะในการมีความต้องการมีส่วนร่วมของ
ผู้ปกครองนักเรียน

3. ควรมีการศึกษาความต้องการ การมีความต้องการมีส่วนร่วมของผู้ปกครองนักเรียนใน
การบริหารงานฝ่ายอื่นๆ

บรรณานุกรม

กรมวิชาการ. (2545). **การจัดกิจกรรมแนะแนว**. กรุงเทพฯ: กรมวิชาการ กระทรวงศึกษาธิการ.

ชูชาติ พ่วงสมจิตร. (2540). **การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งเสริมและปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการมี
ส่วนร่วมของชุมชนกับโรงเรียนประถมศึกษาในเขตปริมณฑลกรุงเทพมหานคร.**

วิทยานิพนธ์ดุสิตบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ไพฑูริ ลิทธิสุนทร. (2543). **บทบาทของผู้ปกครองในโรงเรียน**. *สถานปฎิรูป*. 3(25): 23-24.

สำนักการศึกษากรุงเทพมหานคร. (2546). **แนวทางการดำเนินงานตามระบบการดูแลช่วยเหลือ
นักเรียน**. กรุงเทพฯ: สำนักการศึกษา.

สุวัฒน์ มุททเมธา. (2524). **ความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับชุมชน**. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.

สุวัฒน์ วิวัฒน์ชานนท์. (2548). **การศึกษาการมีส่วนร่วมในงานกิจการนักเรียนของผู้ปกครอง
โรงเรียนเซนต์คาเบรียล**. วิทยานิพนธ์การบริหารการศึกษา
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

Cohen, J.M., and Uphoff, N.T. (1977). **Rural development participation: Concept and
measures for project design implementation and evolution** Rural Development
committee center for International Studies. Cornell: University.

Upton, Karen L. (1999). **Parent Involvement Practices in private Schools**. (Online) Thesis,
PH.D. Regent University. Available: Dissertation Abstract.

ความสัมพันธ์ของส่วนประสมทางการตลาดที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัทขนส่ง จำกัด
กรณีศึกษาเส้นทางภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

HOW MARKETING MIX FACTORS AFFECTING THE SERVICE QUALITY OF
TRANSPORT COMPANY LIMITED : A CASE STUDY OF
NORTHEASTERN OPERATION ZONE, THAILAND

สมชาย บัวบุศย์ ดวงตา สารนรมย์ และสอาด บรรเจิดฤทธิ์
Somchai Buabus, Duangta Saranrom, and Sa-ard Banjerdrit

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์
ในพระบรมราชูปถัมภ์ จ.ปทุมธานี

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการและความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการกับคุณภาพการให้บริการของบริษัทขนส่ง จำกัด เส้นทางภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ได้แก่ ผู้โดยสารที่ใช้บริการของบริษัทขนส่ง จำกัด เส้นทาง ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 388 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือแบบสอบถาม ซึ่งมีค่า ความเชื่อมั่นเท่ากับ .96 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าทีแบบเป็นอิสระต่อกัน การทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ผลการวิจัย พบว่า

1. ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการของบริษัทขนส่ง จำกัด เส้นทางภาคตะวันออกเฉียงเหนือของบริษัทขนส่ง จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาจำแนกรายด้านพบว่า ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านช่องทางการจำหน่าย และด้านราคา มีปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการอยู่ในระดับสูง ส่วนด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพและด้านการส่งเสริมการตลาดมีปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการอยู่ในระดับปานกลาง
2. คุณภาพการให้บริการของบริษัทขนส่ง จำกัด เส้นทางภาคตะวันออกเฉียงเหนือโดยรวมและรายด้าน ซึ่งได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความไว้วางใจ ด้านความปลอดภัยด้านความมีน้ำใจ ด้านการเข้าถึงได้ ด้านความสามารถ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า และด้านการติดต่อสื่อสารอยู่ในระดับสูง พบว่ามีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับสูง

3. ผู้โดยสารที่ใช้บริการของบริษัทขนส่ง จำกัด เส้นทางภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่มีปัจจัยบุคคลแตกต่างกันมีระดับคุณภาพการให้บริการต่างกันไม่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการให้บริการของบริษัทขนส่ง จำกัดเส้นทางภาคตะวันออกเฉียงเหนือในระดับระดับสูงหรือสูงมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการให้บริการในระดับสูงหรือสูงมากอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาดมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการให้บริการในระดับปานกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ABSTRACT

The purposes of this research were 1) to study service marketing mix factors affecting the service quality at Transport Company Limited at Northeastern operation zone, Thailand 2) to compare the service quality with personal factors of Transport Company Limited at Northeastern operation zone, Thailand and 3) to examine the relationship between the service marketing mix factors affecting the service quality of Transport Company Limited at Northeastern operation zone, Thailand.

The samples were 388 customers of Transport Company Limited at Northeastern operation zone, Thailand. Data was collected using a questionnaire with a reliability level of .96.

The data was analyzed using descriptive statistics by percentage, mean, standard deviation (S.D), t-test independent, one way ANOVA and Pearson's product moment correlation coefficient.

The findings were as follows :

1. The service marketing mix factors of Transport Company Limited at Northeastern operation zone, Thailand was at a high level. The finding also showed that the service marketing mix factors regarding people, process, place and price were at a high level. Additional finding also showed that the physical evidence and promotions were at a moderate level.

2. The service quality level of Transport Company Limited at Northeastern operation zone, Thailand was at a high level. The finding also showed that credibility, reliability, security, courtesy, availability, competence, responsiveness, customer understanding and communication were at a high level.

3. Customers of Transport Company Limited at Northeastern operation zone, Thailand

had different personal factors regarding sex, age, education, career and salary had no different service quality levels at the significant level of .05.

4. Overall, the service marketing mix factors of Transport Company Limited at Northeastern operation zone, Thailand were significantly related in a positive manner at a high level with the service quality level at a level of .01. Additional, the service marketing mix factors of Transport Company Limited at Northeastern operation zone, Thailand showed that people, process and physical evidence were significantly related in a positive manner at a high or higher level with the service quality levels at a level of .01. Moreover, the finding also showed that product, price, place and promotion were significantly related in a positive manner at a moderate level with the service quality levels at a level of .01.

คำสำคัญ

ส่วนประสมทางการตลาดบริการ คุณภาพการให้บริการ บริษัทขนส่ง จำกัด

ความสำคัญของปัญหา

โลกธุรกิจในปัจจุบัน นอกจากจะมีการแข่งขันทางด้านเทคโนโลยีและกระบวนการการผลิต รวมถึงการสร้างความแตกต่างของสินค้าและคุณภาพของสินค้านั้น ไม่สามารถปฏิเสธได้เลยว่าการบริการได้เข้ามามีส่วนสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจทุกประเภท โดยองค์กรและธุรกิจส่วนใหญ่ต่างก็ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของคุณภาพการบริการแทบทั้งสิ้น เช่นงานวิจัยเกี่ยวกับกลยุทธ์ของบริษัทผู้ผลิตหลายแห่งต่างก็ได้ให้ความสำคัญต่อการบริการเป็นอย่างมาก (Zeithaml Parasuraman and Berry, 1990 : 1) ดังนั้น ผู้บริหารองค์กรธุรกิจทั้งธุรกิจการผลิตสินค้าหรือการบริการต่างก็มีความกระตือรือร้นและให้ความสำคัญกับคุณภาพการบริการทั้งสิ้น ทั้งนี้เพื่อเป็นการสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร สินค้า และการตลาด ซึ่งการบริการนั้นยังสามารถแข่งขันและเพื่อรักษาส่วนแบ่งทางการตลาดขององค์กรไว้ได้ในการที่จะเป็นผู้นำทางธุรกิจและเพิ่มโอกาสในความก้าวหน้าและขยายตัวทางธุรกิจนั้น ๆ ต่อไปได้เช่นเดียวกับบริษัทขนส่ง จำกัดเป็นหน่วยงานภาครัฐหนึ่งที่มีหน้าที่ให้บริการขนส่งสาธารณะแก่ประชาชนทั่วไป และยังสามารถปรับปรุง พัฒนาและยกระดับคุณภาพในการบริการดังกล่าว เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งในปัจจุบันบริษัทขนส่ง จำกัดมีสถิติจำนวนผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางของบริษัทขนส่ง จำกัด ในปีงบประมาณ 2550 ซึ่งมีจำนวนมากถึง 12,053,994 คน แบ่งออกเป็นภาคเหนือ 4,850,431 คน ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 4,962,698 คน ภาคใต้ 2,240,865 คน (บริษัทขนส่ง จำกัด, 2550) ในขณะที่รถโดยสารแต่ละประเภทก็จะมีรูปแบบการให้บริการที่แตกต่างกันไป

บริษัทขนส่ง จำกัดจึงได้มีความพยายามที่จะดำเนินการควบคุมดูแลกิจการรถโดยสารประจำทางทุกประเภทประชาชน ได้รับประโยชน์และความพึงพอใจในการใช้บริการอย่างสูงสุดกับค่าโดยสารที่ผู้โดยสารต้องเสียไป ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกสบาย ความปลอดภัย ช่วงเวลาในการให้บริการ มารยาทในการให้บริการของพนักงานประจำรถและบุคคลที่เกี่ยวข้อง ซึ่งปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้มีผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้โดยสารทั้งสิ้น

จากเหตุผลและข้อมูลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยได้พิจารณาและเห็นความสำคัญเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ และได้ศึกษาถึงปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด (7 P's) ที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัทขนส่ง จำกัด ตามแนวคิดของพาราซูรามัน (Parasuraman, 1990) ที่จะส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ อีกทั้งยังสามารถนำเสนอผลการศึกษาวินิจฉัยนี้ประกอบการพิจารณาการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ และสามารถใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง แก้ไขพัฒนา รวมถึงกิจกรรมทางการตลาดต่าง ๆ ที่เกี่ยวเนื่องกับคุณภาพการให้บริการ อีกทั้งยังเป็นการสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้โดยสารที่ตัดสินใจเลือกใช้บริการของบริษัทขนส่ง จำกัด พร้อมทั้งยังเป็นการจูงใจให้ผู้โดยสารกลับมาใช้บริการในครั้งต่อไป และกลุ่มผู้โดยสารรายใหม่ได้อีกด้วย

โจทย์วิจัย/ปัญหาวิจัย

1. คุณภาพการให้บริการของบริษัทขนส่ง จำกัด เส้นทางภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีความแตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ
2. คุณภาพการให้บริการของบริษัทขนส่ง จำกัด เส้นทางภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีความสัมพันธ์กับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดหรือไม่ อย่างไร

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาส่วนประสมทางการตลาดและคุณภาพการให้บริการของบริษัทขนส่ง จำกัด เส้นทางภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของบริษัทขนส่ง จำกัด เส้นทางภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของบริษัทขนส่ง จำกัด เส้นทางภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้โดยสารที่ใช้บริการของบริษัทขนส่ง จำกัด เส้นทางภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวนเฉลี่ยต่อวันเท่ากับ 12,699 คน (บริษัทขนส่ง จำกัด, 2551)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ ที่ใช้บริการของบริษัทขนส่ง จำกัด เส้นทางภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยมีการกำหนดขนาดและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

1.2.1 การกำหนดของขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรการคำนวณของทาโร ยามานะ (Taro Yamane, 1967 อ้างใน สิทธิ ชีรสรณ์, 2551 : 120) ที่ระดับความคลาดเคลื่อน .05 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 388 คน

1.2.2 การเลือกกลุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบง่ายด้วยวิธีสุ่ม (Simple Random Sampling)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล เป็นแบบสอบถามแบบตรวจสอบรายการ (Check List) ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้

ส่วนที่ 2 ส่วนประสมทางการตลาด เป็นแบบสอบถามแบบตรวจสอบรายการ (Check List) มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert) และมีความให้เลือกตอบ 5 ระดับ คือ สูงที่สุด สูง ปานกลาง ต่ำ และต่ำที่สุด

ส่วนที่ 3 คุณภาพการให้บริการเป็นแบบสอบถามแบบตรวจสอบรายการ (Check List) มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert) และมีความให้เลือกตอบ 5 ระดับ คือ สูงที่สุด สูง ปานกลาง ต่ำ และต่ำที่สุด

3. ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือการวิจัย

3.1 ศึกษาข้อมูลรายละเอียดที่เกี่ยวข้องทั้งแนวคิดหลักการ วิธีการเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดบริการ และคุณภาพการให้บริการจากเอกสาร ตำรา และงานวิจัยทั้งในประเทศ และต่างประเทศ

3.2 สร้างแบบสอบถามฉบับร่างเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ส่วนประสมทางการตลาด และคุณภาพการให้บริการของ บริษัทขนส่ง จำกัด แล้วนำแบบสอบถามให้กรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ ตรวจสอบความถูกต้องและครบถ้วนของเนื้อหา และพิจารณาหาจุดบกพร่อง รวมทั้งให้ข้อเสนอแนะต่าง ๆ แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขให้แบบสอบถามมีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

3.3 การหาความเที่ยงตรง (Validity) นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงด้านเนื้อหา (Content Validity) โดยใช้ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruency : IOC) ระหว่างข้อคำถามกับนิยามศัพท์

เฉพาะ (ยูทพงษ์ กัวยรรณ์, 2543 : 123) และได้ค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถาม
ทั้งฉบับเท่ากับ 0.89

3.4 การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยการนำแบบสอบถาม
ที่ผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) แล้วไปทดลอง (Try Out) กับ
ผู้โดยสารที่ใช้บริการของบริษัทขนส่ง จำกัด เส้นทางภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 30 คนที่ไม่ใช่
ตัวอย่าง แล้วนำข้อมูลมาหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach,
1970 : 161 อ้างใน ยูทพงษ์ กัวยรรณ์, 2543 : 137) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามใน
ส่วนที่ 2 บัณฑิตส่วนประสมทางการตลาดเท่ากับ .90 ส่วนที่ 3 คุณภาพการให้บริการเท่ากับ .95
และรวมแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ .96

4. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปแจกให้พนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างและดำเนินการ
เก็บข้อมูลด้วยตนเอง

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับทั้งหมด
ก่อน จากนั้นจึงจัดทำรหัสข้อมูลของตัวแปรในแบบสอบถามแต่ละชุดแล้วบันทึกข้อมูลตามรหัส
และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลและแปรผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

6.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย
เลขคณิต (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

6.2 สถิติที่ใช้หาคุณภาพของเครื่องมือ ได้แก่ ค่าความเที่ยงตรงในเนื้อหา (Validity)
ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Objection Congruency) และค่าความเชื่อมั่น (Reliability)

6.3 สถิติที่ใช้ทดสอบสมมุติฐาน ได้แก่ การทดสอบค่าที (t - test) แบบเป็นอิสระต่อกัน
การทดสอบค่าเอฟ (F - test) โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way
ANOVA) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation
Coefficient)

ผลการวิจัย

1. ผู้โดยสารที่ใช้บริการของบริษัทขนส่ง จำกัด เส้นทางภาคตะวันออกเฉียงเหนือให้
ระดับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของบริษัทขนส่ง จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับสูง (\bar{X} = 3.54,
S.D. = 0.78) พิจารณาจำแนกรายด้าน พบว่า ผู้โดยสารให้ระดับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดใน
ระดับสูง มากที่สุด ได้แก่ ด้านบุคลากร (\bar{X} = 3.76, S.D. = 0.82) ด้านกระบวนการให้บริการ

($\bar{X} = 3.76$, S.D. = 0.75) ด้านผลิตภัณฑ์ ($\bar{X} = 3.64$, S.D. = 0.67) ด้านช่องทางการจำหน่าย ($\bar{X} = 3.56$, S.D. = 0.76) และด้านราคา ($\bar{X} = 3.45$, S.D. = 0.76) รองลงมาคือระดับปานกลาง น้อยที่สุด ได้แก่ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ($\bar{X} = 3.40$, S.D. = 0.79) และด้านการส่งเสริมการตลาดมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.19$, S.D. = 0.89)

2. ผู้โดยสารที่ใช้บริการของบริษัทขนส่ง จำกัด เส้นทางภาคตะวันออกเฉียงเหนือให้ระดับคุณภาพการให้บริการของบริษัทขนส่ง จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.59$, S.D. = 0.74) พิจารณาจำแนกรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับสูง คือ ด้านความน่าเชื่อถือ ($\bar{X} = 3.69$, S.D. = 0.75) ด้านความไว้วางใจ ($\bar{X} = 3.69$, S.D. = 0.73) ด้านความปลอดภัย ($\bar{X} = 3.65$, S.D. = 0.78) ด้านความมีน้ำใจ ($\bar{X} = 3.63$, S.D. = 0.79) ด้านการเข้าถึงได้ ($\bar{X} = 3.61$, S.D. = 0.69) ด้านความสามารถ ($\bar{X} = 3.60$, S.D. = 0.72) ด้านการตอบสนองลูกค้า ($\bar{X} = 3.56$, S.D. = 0.72) ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก ($\bar{X} = 3.53$, S.D. = 0.76) ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า ($\bar{X} = 3.52$, S.D. = 0.74) และด้านการติดต่อสื่อสาร ($\bar{X} = 3.41$, S.D. = 0.75)

3. ผู้โดยสารที่ใช้บริการรถโดยสารของบริษัทขนส่ง จำกัด เส้นทางภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่มีปัจจัยส่วนบุคคลในด้านอายุต่างกันมีความคิดเห็นด้านคุณภาพการให้บริการต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่ำกว่า 21 ปี มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการมากกว่าอายุ 31 – 40 ปี ยกเว้น ปัจจัยส่วนบุคคลในด้านเพศ การศึกษา อาชีพ และรายได้ต่างกันมีความคิดเห็นด้านคุณภาพการให้บริการไม่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการให้บริการของบริษัทขนส่ง จำกัด เส้นทางภาคตะวันออกเฉียงเหนือทั้งโดยรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านการเข้าถึงได้ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความสามารถ ด้านความมีน้ำใจ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความไว้วางใจ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านความปลอดภัย ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก และด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้าอยู่ในระดับสูงหรือสูงมากอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตารางที่ 1 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการ จำแนกรายด้าน

คุณภาพการให้บริการ	ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	
	r	Sig.
1.ด้านการเข้าถึงได้	.71**	.00
2.ด้านการติดต่อสื่อสาร	.70**	.00
3.ด้านความสามารถ	.68**	.00
4.ด้านความมีน้ำใจ	.61**	.00
5.ด้านความน่าเชื่อถือ	.61**	.00
6.ด้านความไว้วางใจ	.71**	.00
7.ด้านการตอบสนองลูกค้า	.70**	.00
8.ด้านความปลอดภัย	.67**	.00
9.ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก	.69**	.00
10.ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า	.64**	.00

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างกับคุณภาพการให้บริการของบริษัทขนส่ง จำกัด ในเส้นทางภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์กับคุณภาพการให้บริการของบริษัทขนส่ง จำกัด เมื่อพิจารณารายด้าน โดยการใช้วิธีวิเคราะห์ด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านการเข้าถึงได้มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับค่อนข้างสูงอยู่ที่ค่า ($r = .71$) ด้านความไว้วางใจมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับค่อนข้างสูงอยู่ที่ค่า ($r = .71$) ด้านการติดต่อสื่อสารมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับค่อนข้างสูงอยู่ที่ค่า ($r = .70$) ด้านความน่าเชื่อถือมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับค่อนข้างสูงอยู่ที่ค่า ($r = .70$) ด้านการตอบสนองลูกค้ามีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับค่อนข้างสูงอยู่ที่ค่า ($r = .70$) ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จักมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับค่อนข้างสูงอยู่ที่ค่า ($r = .69$) ด้านความสามารถมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับค่อนข้างสูงอยู่ที่ค่า ($r = .68$) ด้านความปลอดภัยมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับค่อนข้างสูงอยู่ที่ค่า ($r = .67$) ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้ามีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับค่อนข้างสูง ($r = .64$) และด้านความมีน้ำใจมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับค่อนข้างสูงอยู่ที่ค่า ($r = .61$)

อภิปรายผล

1. ปัจจัยส่วน ประสมทางการตลาดของบริษัทขนส่ง จำกัด เส้นทางภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยรวมอยู่ในระดับสูงและเมื่อพิจารณา จำแนกรายด้าน พบว่า ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านช่องทางการจำหน่าย และด้านราคาอยู่ในระดับสูง ส่วนด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ และด้านการส่งเสริมการตลาดอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่าการดำเนินการและการบริหารจัดการของบริษัทขนส่ง จำกัด โดยเฉพาะด้านบุคลากรนั้น บริษัทให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก เนื่องจากบุคลากรหรือพนักงานเป็นปัจจัยสำคัญในการดำเนินงานและกิจกรรมต่าง ๆ อีกทั้งบริษัท ฯ ยังได้มีแผนการพัฒนา เพิ่มทักษะการปฏิบัติงาน ฝึกอบรม ศึกษาดูงานนอกสถานที่ และการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการปรับตำแหน่งงาน โดยการสอบแข่งขันของบุคลากร (Career Part) ควบคู่กับการจัดการองค์ความรู้ภายในบริษัท (Knowledge Management) ด้วย อีกทั้งบริษัทยังมีการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานของพนักงานทุกระดับ ยังส่งผลให้พนักงานของบริษัท ฯ สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งส่งผลให้กระบวนการในการปฏิบัติงานและการบริหารจัดการของบริษัท ฯ นั้นสามารถบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้ เห็นได้จากการให้บริการผู้โดยสารของบริษัท ฯ ซึ่งเป็น การให้บริการอย่างเป็นกระบวนการ กล่าวคือ มีระบบการจัดการและมาตรฐานในการปฏิบัติงานตามระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ส่วนช่องทางการจำหน่าย คือ ตัวโดยสารนั้น ปัจจุบันบริษัท ฯ ได้ดำเนินการจัดการให้ผู้โดยสารสามารถซื้อตั๋วโดยสารผ่านระบบออนไลน์ ซึ่งโดยสามารถเชื่อมโยงและประมวลผลข้อมูลได้ทั่วประเทศ อีกทั้งยังมีการจำหน่ายตั๋วโดยสารผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ตจากเว็บไซต์ไทยทิคเก็ตเมเจอร์ (www.thaiticketmajor.com) และมีตัวแทนจำหน่ายตั๋วโดยสารในส่วนภูมิภาคจากหน่วยงานเอกชนต่าง ๆ ทั่วประเทศที่นอกเหนือจากการจำหน่ายตั๋วที่สถานีขนส่งที่ผู้โดยสาร โดยที่ผู้โดยสารสามารถซื้อและจองตั๋วโดยสารล่วงหน้า ยังสถานที่ต่าง ๆ ทั่วประเทศได้อีกด้วย ในส่วนของราคาค่าโดยสารนั้นบริษัทได้กำหนดค่าโดยสารจากระเบียบการของกรมการขนส่งทางบก กระทรวงคมนาคมที่เป็นผู้กำหนดราคา อย่างไรก็ตาม บริษัท ฯ ก็ยังมีนโยบายด้านความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) เกี่ยวกับการปรับลดราคาค่าโดยสารในช่วงเทศกาลต่าง ๆ เช่น ประชาชนเดินทางกลับภูมิลำเนา หรือเพื่อการท่องเที่ยวตามประเพณี วันสำคัญต่าง ๆ

2. คุณภาพการให้บริการของบริษัทขนส่ง จำกัด เส้นทางภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยรวมอยู่ในระดับสูงทุกด้าน ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่าบริษัทขนส่ง จำกัดเป็นองค์กรที่ได้ก่อตั้งมามากกว่า 79 ปี และหน้าที่หลักของบริษัท ฯ คือการให้บริการขนส่งสาธารณะที่ครอบคลุมทุกพื้นที่ทั่วประเทศ โดยเฉพาะเส้นทางภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่มีเส้นทางเดินทางหลายเส้นทางและมีการเชื่อมโยงไปยังทุกพื้นที่ของภูมิภาคต่าง ๆ ได้อีกทั้งยังมีเส้นทางเชิงเศรษฐกิจ

ของประเทศ ซึ่งได้มีการเดินทางโดยสายระหว่างประเทศร่วมกับสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว จำนวน 5 เส้นทาง คือ หนองคาย - เวียงจันทน์, อุดรธานี - เวียงจันทน์, อุบลราชธานี - ปากเซ, มุกดาหาร - สะหวันนะเขต และขอนแก่น - เวียงจันทน์ ด้วยเหตุนี้บริษัท ฯ จึงมีการปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการใหม่ โดยมีการกำหนดและจัดระบบมาตรฐานการปฏิบัติงานของพนักงานทุกระดับให้มีมาตรฐานเดียวกันทั่วประเทศ ตามแนวทางในการบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 อีกทั้งยังมีการปรับปรุงและพัฒนาระบบและกระบวนการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เช่น การปรับปรุงรถโดยสารเดิมให้มีสภาพการใช้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น การจัดการโดยสายใหม่เข้ามาทดแทนรถโดยสารเดิมที่หมดสภาพการใช้งาน เพื่อสามารถสนองความต้องการของผู้ใช้บริการและสร้างความพึงพอใจในการใช้บริการด้วย และยังรวมถึงการให้บริการเกี่ยวกับการขนส่งสินค้า เช่น การขนส่งพัสดุภัณฑ์ของการไปรษณีย์แห่งประเทศไทย หรือหน่วยงานต่าง ๆ

3. ผู้โดยสารที่ใช้บริการรถโดยสารของบริษัทขนส่ง จำกัด เส้นทางภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลในด้านอายุต่างกันมีความคิดเห็นด้านคุณภาพการให้บริการต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของชาญชัย ปานนาค (2549) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองการธนาคารประชาชนพบว่าผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกันมีระดับคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน เนื่องจากผู้โดยสารที่ใช้บริการมีช่วงอายุมากจะพิจารณารายละเอียดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการในแต่ละมากกว่าผู้โดยสารที่มีอายุน้อยกว่า สาเหตุจากความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีอายุน้อยมีความต้องการสินค้าหรือการบริการที่ใหม่ และทันสมัยต่อยุคสมัยในปัจจุบัน ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลในด้านเพศ การศึกษา อาชีพ และรายได้ต่างกันมีความคิดเห็นด้านคุณภาพการให้บริการไม่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับผลการวิจัยหลายชิ้น เช่น สมบูรณ์ ไตรทิพธำรงค์ (2549) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศในกรุงเทพมหานคร พบว่าความพอใจในคุณภาพการให้บริการรถปรับอากาศเมื่อแยกตามเพศไม่แตกต่างกัน เนื่องจากคุณภาพการบริการที่ผู้โดยสารได้พิจารณาเป็นอันดับแรก คือ ด้านความไว้วางใจ ด้านความน่าเชื่อถือขององค์กร และด้านความปลอดภัย ดังนั้น เมื่อผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นในลักษณะเดียวกันจึงมีระดับความคิดเห็นด้านคุณภาพการให้บริการไม่ต่างกัน หรือ สุรัชชัย มะลิ (2549) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการขององค์กรขนส่งมวลชนกรุงเทพ โดยผู้โดยสารที่มีระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่างกันเห็นว่าคุณภาพการให้บริการด้านการเข้าถึงลูกค้าและด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้าแตกต่างกัน เนื่องจากคุณภาพการบริการที่ผู้โดยสารได้พิจารณาเป็นอันดับแรก คือ ด้านความปลอดภัย ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านการติดต่อสื่อสาร ดังนั้นเมื่อผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นในลักษณะเดียวกันจึงมีความคิดเห็นด้านคุณภาพการให้บริการไม่ต่างกัน

4. ส่วนประสมทางการตลาดมีความสัมพันธ์กับปัจจัยคุณภาพการให้บริการของผู้โดยสารที่ใช้บริการโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดมีความสัมพันธ์ทางบวก

กับคุณภาพการให้บริการ เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการให้บริการของกลุ่มตัวอย่างในระดับสูงหรือสูงมาก ส่วนด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทาง การจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาดมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการให้บริการของกลุ่มตัวอย่างในระดับปานกลาง ซึ่งแตกต่างกับผลงานของ สุพรรณ มูลทาดี (2549) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีความสัมพันธ์กับการใช้สถานีบริการน้ำมันในย่านรังสิต จังหวัดปทุมธานีโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ด้านราคา ด้านสถานที่จัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงานให้บริการ ด้านกระบวนการในการจำหน่ายสินค้า ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพไม่มีความสัมพันธ์กัน ยกเว้น ด้านผลิตภัณฑ์มีความสัมพันธ์ทั้งนี้ เนื่องจากผู้โดยสารที่ใช้บริการรถโดยสารบริษัทขนส่ง จำกัด มีความเชื่อมั่นด้านของผลิตภัณฑ์สินค้าที่มีคุณภาพและทันสมัย มีราคาเหมาะสมตามมูลค่าเพิ่มของการให้บริการ พร้อมการสร้างช่องทางในการเข้าถึงลูกค้าในเชิงรุก โดยมีช่องทางการจำหน่ายครอบคลุมพื้นที่ ตำบล อำเภอ และจังหวัดทั่วประเทศ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้

1.1 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด

1.1.1 ด้านผลิตภัณฑ์ ผู้บริหารควรพิจารณาในการจัดหารถโดยสารที่มีสภาพดีทันสมัย และมีอุปกรณ์ส่วนควบต่าง ๆ ในการให้บริการ เช่น โทรทัศน์ เครื่องปรับอากาศ เครื่องกรองอากาศ เป็นต้น อีกทั้งควรพิจารณาในด้านมาตรฐานของรถโดยสารควรให้มีความหลากหลายในการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการและเพิ่มความสะดวกสบายแก่ผู้ใช้บริการ

1.1.2 ด้านราคาผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง แต่ผู้บริหารควรมีการปรับเปลี่ยนการให้บริการอาหารว่างแก่ผู้โดยสารให้มีความเหมาะสมกับรถโดยสารในแต่ละมาตรฐาน กล่าวคือ อาหารว่างมีคุณภาพในระดับต่ำ และไม่เป็นที่พึงพอใจของผู้โดยสาร ดังนั้น นอกจากมาตรฐานการให้บริการแก่ผู้โดยสารของรถโดยสารแต่ละมาตรฐานแล้ว ควรพิจารณาในส่วนของการให้บริการบนรถโดยสารให้แก่ผู้โดยสารด้วย เช่น ขนมปัง ซากาแฟ น้ำผลไม้ น้ำดื่ม ผ้าเย็น เป็นต้น ซึ่งจำเป็นต้องมีการปรับเปลี่ยนอาหารว่างดังกล่าวให้มีความเหมาะสมกับราคาค่าโดยสาร และปรับราคาของอาหารว่างแต่ละชนิดให้เหมาะสมกับราคาค่าโดยสารที่มีการปรับราคาขึ้น รวมถึงรถโดยสารแต่ละมาตรฐานด้วย

1.1.3 ด้านช่องทางการจำหน่าย ผู้บริหารควรมีการปรับเพิ่มช่องทางการจำหน่ายตัวให้มีความหลากหลายมากขึ้น เช่น ผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ตหรือจากเว็บไซต์ ร้านสะดวกซื้อต่าง ๆ หรือการบริการผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส การตั้งพันธมิตรทางธุรกิจในการจำหน่ายตัวโดยสาร

เช่น โรงแรม โรงเรียน ธนาคาร ไปรษณีย์ ห้างสรรพสินค้า เป็นต้น ให้ครอบคลุมทุกพื้นที่การให้บริการเพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกมากยิ่งขึ้น

1.1.4 ด้านการส่งเสริมการตลาด ผลการวิจัยพบว่า มีระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับปานกลาง โดยเฉพาะเส้นทางภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ซึ่งยังไม่สามารถดำเนินกิจกรรมทางการตลาดได้อย่างชัดเจน เนื่องจากบริษัท ฯ มีนโยบายและแผนการดำเนินงานต่าง ๆ เช่น แผนการดำเนินงานประจำปีที่ได้ถูกกำหนดไว้อย่างชัดเจนแล้ว และส่งมอบให้หน่วยงานต่าง ๆ นำไปปฏิบัติ ซึ่งนโยบายและแผนการดำเนินงานดังกล่าวอาจไม่มีความเหมาะสมหรือสอดคล้องกับลักษณะการดำเนินงานของการเดินรถโดยสารในแต่ละเส้นทาง ได้แก่ เส้นทางภาคเหนือ เส้นทางภาคใต้ เส้นทางภาคเหนือ หรือเส้นทางภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เนื่องจากผู้ใช้บริการในแต่ละเส้นทางนั้นมีความต้องการที่แตกต่างกัน ดังนั้น ผู้บริหารควรสนับสนุนให้หน่วยงานทางการตลาดของแต่ละภาคได้มีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมทางการตลาดของแต่ละภาคโดยตรง เช่น การวางแผน การวิเคราะห์ และการกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาด ซึ่งจะส่งผลให้การส่งเสริมการตลาดของบริษัท ฯ นั้นอยู่ในระดับสูงได้ และสามารถทำให้ผลประกอบการของบริษัทบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

1.1.5 ด้านบุคลากร แม้ว่าพนักงานมีความเต็มใจ มีทักษะ ความสามารถในการให้บริการ มีใจรักในอาชีพการบริการ (Service Mind) รวมถึงมีการแต่งกายที่สุภาพเรียบร้อย ทั้งพนักงานจำหน่ายตั๋วโดยสาร และพนักงานประจำรถโดยสารแล้ว ผู้บริหารควรมีการกำหนดให้หน่วยงานต้นสังกัดของพนักงานต่าง ๆ นั้นสามารถดำเนินการจัดการฝึกอบรมให้แก่พนักงานได้โดยตรงอย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มทักษะเฉพาะด้านในการปฏิบัติงานและการบริการ อีกทั้งยังสามารถยกระดับการบริการที่ดีและสู่ความเป็นเลิศอย่างมีมาตรฐานด้วย

1.1.6 ด้านกระบวนการให้บริการ แม้ว่า บริษัทได้มีการกำหนดระเบียบการปฏิบัติงานของพนักงานในแต่ละระดับอย่างมีมาตรฐาน เช่น การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบต่าง ๆ (Job Descriptions) ไว้อย่างละเอียดและครอบคลุมถึงการให้บริการต่าง ๆ รวมทั้งมาตรฐานเกี่ยวกับการจัดการเดินแล้ว ผู้บริหารควรมีการทบทวนระเบียบการปฏิบัติงานของพนักงานเพื่อวางแผน ควบคุมการดำเนินการ การตรวจสอบ การแก้ไขปรับปรุงและพัฒนาให้การปฏิบัติงานตามขั้นตอนต่าง ๆ นั้นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล อีกทั้งยังสามารถยกระดับบริษัทไปสู่องค์กรการให้บริการได้อย่างมีมาตรฐานด้วย

1.1.7 ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ผลการวิจัยพบว่า มีระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับปานกลาง กล่าวคือ พนักงานของบริษัท ฯ ผู้ใช้บริการ หรือประชาชนทั่วไปสามารถรับรู้ถึงสภาพแวดล้อมของบริษัท ฯ โดยรวมได้ว่าจะต้องมีรถโดยสาร ผู้ใช้บริการ และประชาชนทั่วไปเป็นจำนวนมาก และสภาพแวดล้อม เช่น มลพิษทางอากาศจากท่อไอเสียของ

เครื่องยนต์ ปัญหาขยะ ความสะอาดของบริเวณอาคารผู้โดยสาร ซึ่งอาจจะไม่ถูกสุขลักษณะ และ ภูมิทัศน์โดยรวมของอาคารผู้โดยสารทั้งภายในและภายนอก ดังนั้น ผู้บริหารควรกำหนดแผนงาน อย่างมีระบบที่เกี่ยวข้องกับการดูแลอาคารและภายในบริษัท ฯ รวมถึง ตัวแทนผู้ให้บริการรถ โดยสารของบริษัท ฯ และรถร่วมเอกชนด้วย ซึ่งอาจจะส่งผลให้เกิดภาพลักษณ์โดยรวมของ บริษัท ฯ ที่ดีให้แก่ผู้ใช้บริการ และประชาชนทั่วไป

1.2 คุณภาพการให้บริการ ผลจากการวิจัย พบว่า คุณภาพการให้บริการของบริษัท ขนส่ง จำกัด เส้นทาง ภาคตะวันออกเฉียงเหนือทุกด้านอยู่ในระดับสูง ได้แก่ ด้านการเข้าถึงได้ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความสามารถ ด้านความมีน้ำใจ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความไว้วางใจ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านความปลอดภัย ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก และด้านการเข้าใจ และรู้จักลูกค้า แต่หากพิจารณาระดับค่าเฉลี่ยรายด้าน พบว่า ด้านการติดต่อสื่อสารมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด กล่าวคือ การเผยแพร่และการประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับผู้ใช้บริการยังไม่ทั่วถึง และครอบคลุมถึงการบริการต่าง ๆ ของบริษัทขนส่ง จำกัด ดังนั้น ผู้บริหารควรมีการแก้ไข ปรับปรุง แนวทางและนโยบายเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่าง ๆ แก่ผู้ใช้บริการ และประชาชนทั่วไป ในทุกด้านโดยพิจารณาถึงความเหมาะสมในช่องทางการประชาสัมพันธ์ เช่น การประชาสัมพันธ์ ผ่านทางสื่อสารมวลชน การแจกวารสารให้แก่ผู้โดยสาร เป็นต้น ซึ่งจะส่งผลให้ผู้โดยสารและ ประชาชนทั่วไปได้รับรู้ข้อมูล และข่าวสารเกี่ยวกับข้อมูลการเดินทางของรถโดยสารบริษัท ฯ และ บริการอื่นๆ และยังถือว่าเป็นกิจกรรมหนึ่งในการส่งเสริมทางการตลาดของบริษัท ฯ อีกด้วย

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ บริษัทขนส่ง จำกัด เส้นทาง ภาคตะวันออกเฉียงเหนือเท่านั้น ผลการศึกษานี้ไม่สามารถอ้างอิงได้ในเส้นทางเดินรถอื่น ของ บริษัท ฯ หรือตัวแทนผู้ให้บริการรถโดยสารของบริษัท และรถร่วมของเอกชน ผู้ที่สนใจศึกษาใน เรื่องนี้อาจศึกษาต่อในเส้นทางเดินรถอื่น ๆ หรือตัวแทนผู้ให้บริการรถโดยสารของบริษัท ฯ และรถ ร่วมของเอกชน

2.2 ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับตัวแปรอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการและให้บริการของบริษัท ขนส่ง จำกัด เช่น การจัดการโลจิสติกส์ โดยการขนส่งผู้โดยสารควบคู่กับการขนส่งสินค้าพัสดุภัณฑ์ การใช้ก๊าซธรรมชาติ (NGV) แทนน้ำมันเชื้อเพลิงโดยการปรับเปลี่ยนรถโดยสาร การศึกษา การร่วมทุนสร้างสถานีบริการน้ำมันและก๊าซธรรมชาติ (NGV) กับคู่ค้าอื่น ๆ เป็นต้น

บรรณานุกรม

- กองวางแผนกลยุทธ์ธุรกิจ.(2551). รายงานผลการเดินรถบริษัท ฯ กองการเดินรถ
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. กรุงเทพฯ : ขนส่ง.
- ชาญชัย ปานนาค.(2549). **คุณภาพการให้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน.**
วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- บริษัทขนส่ง จำกัด.(2550). **รายงานประจำปี.** กรุงเทพฯ : ขนส่ง.
- ยุทธพงษ์ กัวยวรรณ. (2543). **พื้นฐานการวิจัย.** กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- สมบูรณ์ ไตรทิพธำรงโชค.(2549). **คุณภาพการให้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศใน
กรุงเทพมหานคร.** สาขาวิชาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สิทธิ์ ชีรสรณ์. (2551). **เทคนิคการเขียนรายงานวิจัย.** กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุพรรณ มุลทาคี.(2549). **ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมการตลาดกับการใช้สถานี
บริการน้ำมันในย่านรังสิต จังหวัดปทุมธานี.** วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- สุรัช มะลิ. 2549. **คุณภาพการให้บริการของบริษัทระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน).**
วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- Zeithaml,V. A. et al.(1990). **Delivering Quality Service : Balancing Customer Perceptions.**
New York : The Free Press.

วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์
ปีที่ 4 ฉบับที่ 1 กุมภาพันธ์ – เมษายน 2553

ความสัมพันธ์ของแรงจูงใจที่มีต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์การ
กรณีศึกษา บริษัทขนส่ง จำกัด

HOW MOTIVATION AFFECTS EMPLOYEES' ORGANIZATIONAL COMMITMENT
: A CASE STUDY OF THE TRANSPORT COMPANY LIMITED

จริยา สุขสละ ดวงตา สราญรัมย์ และสอาด บรรเจิดฤทธิ์
Jariya Suksala, Duangta Saranrom, and Sa-ard Banjerdrit

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์
ในพระบรมราชูปถัมภ์ จ.ปทุมธานี

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ของแรงจูงใจที่มีต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์การกรณีศึกษา บริษัทขนส่ง จำกัด มีวัตถุประสงค์ในการวิจัยคือ 1) เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทขนส่ง จำกัด 2) เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัทขนส่ง จำกัด 3) เพื่อเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัทขนส่ง จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 4) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัทขนส่ง จำกัด

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ครั้งนี้ได้แก่พนักงานบริษัทขนส่ง จำกัด จำนวน 363 คน เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม ซึ่งผลการวัดค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .95 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าทีแบบเป็นอิสระต่อกัน การทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิจัย พบว่า

1.ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทขนส่ง จำกัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง จำแนกรายด้านพบว่า ด้านลักษณะของงาน ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความก้าวหน้า ด้านความเจริญเติบโต ด้านการยอมรับนับถือ ด้านสถานภาพ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านการบังคับบัญชา ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านความมั่นคงในการ

ทำงาน และด้านเงินเดือน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง ส่วนด้านความรับผิดชอบมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูงที่สุด

2. ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทขนส่ง จำกัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อจำแนกรายด้าน พบว่า ด้านความต่อเนื่อง และด้านบรรทัดฐานทางสังคมมีระดับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับสูง ส่วนด้านความรู้สึกรักมีระดับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับสูงที่สุด

3. พนักงานบริษัทขนส่ง จำกัด ที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาปฏิบัติงาน รายได้ และระดับตำแหน่งงานต่างกัน มีระดับความผูกพันต่อองค์กรไม่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทขนส่ง จำกัด โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรในระดับค่อนข้างสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความเจริญเติบโต ด้านความรับผิดชอบ ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านสภาพการทำงาน ด้านการบังคับบัญชา ด้านสถานภาพ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านความก้าวหน้า และด้านเงินเดือน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านลักษณะของงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานอยู่ในระดับต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ABSTRACT

The purposes of this research were 1) to study the level of work motivation, 2) to study the level of employees' organizational commitment 3) to compare the organizational commitment based on personal data and 4) to study the relationship between work motivation and employees' organizational commitment at the Transport Company Limited.

The sample was 363 employees of Transport Company Limited. Data was collected by a questionnaire with a reliability of .95, and analyzed using descriptive statistics by percentage, mean, standard deviation (S.D), t-test independent, one way ANOVA and Pearson's product moment correlation coefficient.

The findings were as follows :

1. The work motivation of employees of the Transport Company Limited was at a high level. The finding also showed that the work motivation regarding work-itself, achievement, growth, possibility, recognition, status, interpersonal relation, supervision, company policy administration, working condition, job security and salary were at a high level. Additional finding also showed that the responsibility was at the highest level.

2. The organizational commitment level of employees of the Transport Company Limited was at a high level. The finding also showed that the organizational commitment regarding normative commitment and continence commitment were at a high level. Additional finding also showed that organizational commitment regarding affective commitment was at the highest level.

3. Employees of the Transport Company Limited's personal factors regarding sex, age, marriage status, tenure, salary and job position were not significantly different compared to the employee's organizational commitment at a level of .05.

4. Overall, motivation was significantly related in a positive manner at a high level compared to the organizational commitment at a level of .01. Additionally, the motivation regarding job security, achievement, possibility, responsibility, company policy administration, responsibility, working condition, supervision, status, interpersonal relations, advancement and salary were significantly related in a positive manner at a moderate level with the organizational commitment at a level of .01. Moreover, the finding also showed that work motivation regarding work-itself was significantly related in a positive manner at a low level with organizational commitment at a level of .01.

คำสำคัญ

แรงจูงใจ ความผูกพันต่อองค์กร บริษัทขนส่ง จำกัด

ความสำคัญของปัญหา

การดำเนินงานขององค์กรนั้น มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องอาศัยบุคลากรต่าง ๆ เข้ามาช่วยกันปฏิบัติงาน และทรัพยากรมนุษย์นั้นก็ถือได้ว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดในการที่จะผลักดันให้องค์กรนั้นสามารถดำเนินกิจการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถประสบความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรได้ ดังนั้นบุคคลที่จะเข้ามาช่วยพัฒนาองค์กรให้มีการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพได้นั้นจะต้องเป็นบุคคลที่มีความรู้ ความสามารถ และสร้างคุณค่าให้กับระบบการบริหารงานเพื่อให้สามารถดำเนินกิจการให้บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ขององค์กร องค์กร

จึงจำเป็นต้องรักษา และพัฒนาศักยภาพของพนักงาน เพื่อสร้างข้อได้เปรียบ ในการแข่งขันทางธุรกิจ ใน ระยะยาว ต้อง พัฒนา พนักงาน ใน องค์การ ให้ มีความรู้ มีความสามารถ ในงานที่ปฏิบัติอย่างเต็มที่และถูกต้อง เพื่อเป็นการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าทั้งในสินค้า และการบริการ โดยการนำเอานวัตกรรมเทคโนโลยีมาใช้ เพื่อเป็นการพัฒนาความรู้ ความชำนาญของ พนักงานช่วยเสริมสร้างศักยภาพและการพัฒนาฝีมือให้ดียิ่ง ๆ ขึ้นไป เนื่องจากว่าสินค้าและบริการที่ ดิ้นนั้นจะต้องมาจากความรู้ที่ลึกซึ้งและเชี่ยวชาญในงานที่ปฏิบัติ ถ้าพนักงาน ขาดความรู้และทักษะใน หน้าที่จะส่งผลถึงความไม่สมบูรณ์ความบกพร่องในผลงาน ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อภาพรวมของ องค์การคือไม่สามารถให้บริการที่มีประสิทธิภาพต่อลูกค้าได้และทำให้สูญเสียลูกค้าไปในที่สุด ดังนั้นคุณภาพของคนจะเป็นตัวแปรที่สำคัญที่สุดในความได้เปรียบใน การแข่งขันองค์การ ธุรกิจ สมัยใหม่จึงมุ่งเน้นให้ความสนใจไปกับการบริหารทรัพยากรบุคคล เป็นประเด็นหลัก เนื่องจากว่า ทรัพยากรมนุษย์ เป็นปัจจัยสำคัญซึ่งจะผลักดันให้องค์การสามารถดำเนินกิจการให้มีประสิทธิภาพ สามารถประสบความสำเร็จตามเป้าหมายได้ บุคลากรขององค์การจึงเปรียบเสมือนทรัพยากรที่มีค่า อย่างยิ่งที่องค์กรต้องรักษาไว้และลงทุนเพิ่มขึ้นเสมอ

บริษัทขนส่ง จำกัด เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงคมนาคม มีหน้าที่ให้บริการด้าน การขนส่งผู้โดยสาร ในการกำกับดูแลของกรมการขนส่งทางบกมีหน้าที่รับผิดชอบหลักคือการเดินรถ เส้นทางเดินรถหมวด 2 จากกรุงเทพฯ ไปต่างจังหวัด และการควบคุมดูแลรถร่วมเอกชนในสังกัด ที่ร่วมเดินรถในเส้นทางต่าง ๆ บริษัทขนส่ง จำกัด เริ่มดำเนินการก่อตั้ง ในเดือนกรกฎาคม ปี พุทธศักราช 2473 ปัจจุบันมีจำนวนพนักงานทั้งหมดจำนวน 3,813 คน (กองบริหารทรัพยากรบุคคล บริษัทขนส่ง จำกัด, มีนาคม 2552) การมีข้อได้เปรียบในด้าน การได้รับสัมปทานจัดการเดินรถหมวด 2 การถือหุ้นของกระทรวงการคลัง และการเข้มงวดเรื่องมาตรฐานการขนส่งตามที่กรมการขนส่ง กำหนด ทำให้ผู้ใช้บริการของบริษัทขนส่ง จำกัด มีความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของบริษัท ฯ เสมอมา ในฐานะที่บริษัทขนส่ง จำกัด เป็นองค์กรหนึ่งที่มีคนหลากหลายเข้ามาอยู่ในที่เดียวกัน คน เหล่านี้จะมีเอกลักษณ์และคุณค่าอยู่ในตัว ดังนั้นในการที่บุคคลแต่ละคนที่มีความแตกต่างกันจะต้อง ใช้ชีวิตในช่วงเวลาการทำงานกับองค์กรต่าง ๆ ที่มีอยู่ในสังคม ซึ่งควรให้ความสนใจศึกษาและ วิเคราะห์ถึงพฤติกรรมของบุคคลในองค์กรนั้น ๆ โดยเฉพาะความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ซึ่ง ถ้าสามารถเสริมสร้างให้เกิดขึ้นได้แล้ว จะส่งผลให้พนักงานมีความรักในองค์กร เกิดความ กระตือรือร้นเต็มใจที่จะทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ได้

ดังนั้นผู้วิจัย จึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงความสัมพันธ์ของแรงจูงใจตามทฤษฎี 2 ปัจจัย ของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg, 1959 : 44-83) คือ ด้านปัจจัยกระตุ้น และปัจจัยบำรุงรักษาที่ส่งผลต่อ ความผูกพันของพนักงานในองค์กรด้านความต่อเนื่อง ด้านความรู้สึก และด้านบรรทัดฐานทางสังคม ของพนักงานบริษัทขนส่ง จำกัด ตามแนวคิดของ เมเยอร์ และอัลเลน (Meyer and Allen, 1997) จาก

เหตุผลที่ว่าพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรจะมีผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและเป็นตัวแปรสำคัญที่จะส่งผลให้องค์กรดำเนินงานได้บรรลุวัตถุประสงค์ รวมทั้งช่วยให้องค์กรสามารถปรับเปลี่ยนวิธีการบริหาร การวางแผนกำลังคน และการสร้างแรงจูงใจให้คนมีความรักความผูกพัน ซึ่งส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรในการดำเนินพันธกิจ

โจทย์วิจัย/ปัญหาวิจัย

1. ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทขนส่ง จำกัด มีความแตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคลหรือไม่ อย่างไร
2. ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทขนส่ง จำกัด มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทขนส่ง จำกัด หรือไม่ อย่างไร

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทขนส่ง จำกัด
2. เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัทขนส่ง จำกัด
3. เพื่อเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทขนส่ง จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัทขนส่ง จำกัด

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
 - 1.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานของบริษัทขนส่ง จำกัด ที่ปฏิบัติงานในปีงบประมาณ 2552 ระหว่างเดือนตุลาคม 2551 ถึงเดือนกันยายน 2552 จำนวน 3,813 คน
 - 1.2 กลุ่มตัวอย่างผู้วิจัย ได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณตามสูตรของทาโร ยามาเน่ (อ้างใน สิทธิ ชีรสรณ์, 2551 : 120) ที่ความคลาดเคลื่อนได้ 5 % ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้กลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 363 และทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิตามสัดส่วน
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่
 - ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) และเป็นคำถามแบบปลายปิด (Close Ended) ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาปฏิบัติงาน รายได้ และระดับตำแหน่งงาน

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ลักษณะของงาน ความสำเร็จของงาน ความก้าวหน้า ความรับผิดชอบ ความเจริญเติบโต การยอมรับนับถือ สถานภาพ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การบังคับบัญชา นโยบายและการบริหารงาน สภาพการทำงาน ความมั่นคงในการทำงาน และเงินเดือน ตามแนวคิดของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg, 1959 : 44-83) โดยลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) และเป็นมาตรวัดตามแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) มีเกณฑ์ให้คะแนนทั้งหมด 5 ระดับ

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ คือ ความผูกพันด้านความต่อเนื่อง ความผูกพันด้านความรู้สึก และความผูกพันด้านบรรทัดฐานทางสังคม ตามแนวคิดของ เมเยอร์ และอัลเลน (Meyer and Allen, 1997) โดยลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) และเป็นมาตรวัดตามแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) มีเกณฑ์ให้คะแนนทั้งหมด 5 ระดับ

3. ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

3.1 ศึกษาค้นคว้าหลักการสร้างแบบสอบถาม จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่สามารถครอบคลุมเนื้อหาและวัตถุประสงค์ของการวิจัยแล้วนำมาสร้างเป็นแบบร่างแบบสอบถาม

3.2 นำแบบร่างแบบสอบถามให้กรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ตรวจสอบความถูกต้องและครบถ้วนของเนื้อหาและพิจารณาจุดบกพร่อง รวมทั้งให้ข้อเสนอแนะต่าง ๆ แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขให้แบบสอบถามมีความสมบูรณ์และเที่ยงตรงมากขึ้น

3.3 การหาความเที่ยงตรง (Validity) นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 ท่านเพื่อทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงด้านเนื้อหา (Content Validity) โดยใช้ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Congruence : IOC) คำถามแต่ละข้อใช้เกณฑ์ค่าดัชนีความสอดคล้องที่มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.6 ส่วนที่มีค่าน้อยกว่า 0.6 นำมาปรับปรุงแก้ไข ได้ค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.88

3.4 การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) นำแบบสอบถามที่ผ่านการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิ มาทดลองใช้ (Try - Out) กับพนักงานของ บริษัทขนส่ง จำกัด จำนวน 30 คน ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย แล้วนำข้อมูลมาหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach) และได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.95

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยนำหนังสือรับรองการศึกษาวิจัยและแบบสอบถามจำนวน 363 ชุด ไปแจกให้กับพนักงานยังหน่วยงานที่อยู่ในกลุ่มตัวอย่าง และดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับกลับมา

ทั้งหมดจากนั้นลงรหัสข้อมูลแต่ละชุดแล้วบันทึกข้อมูลตามรหัสและดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลและแปรผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

6.1 สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

6.2 สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ การทดสอบค่าทีแบบเป็นอิสระต่อกัน (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One Way ANOVA) และการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Correlation Coefficient Analysis)

ผลการวิจัย

1. ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวม พนักงานบริษัทขนส่ง จำกัด มีระดับแรงงูใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.91$, S.D. = 0.82) เมื่อจำแนกรายด้านพบว่า พนักงานมีระดับแรงงูใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูงคือ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ($\bar{X} = 4.17$, S.D. = 0.74) ด้านความสำเร็จของงาน ($\bar{X} = 4.08$, S.D. = 0.67) ด้านสถานภาพ ($\bar{X} = 4.07$, S.D. = 0.62) ด้านการบังคับบัญชา ($\bar{X} = 3.99$, S.D. = 0.97) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ($\bar{X} = 3.98$, S.D. = 0.82) ด้านความเจริญเติบโต ($\bar{X} = 3.95$, S.D. = 0.88) ด้านนโยบายและการบริหารงาน ($\bar{X} = 3.86$, S.D. = 0.87) ด้านลักษณะของงาน ($\bar{X} = 3.85$, S.D. = 0.83) ด้านการยอมรับนับถือ ($\bar{X} = 3.82$, S.D. = 0.79) ด้านความก้าวหน้า ($\bar{X} = 3.81$, S.D. = 0.85) ด้านสภาพการทำงาน ($\bar{X} = 3.59$, S.D. = 0.95) และ ด้านเงินเดือน ($\bar{X} = 3.50$, S.D. = 1.10) ตามลำดับ และพนักงานมีระดับแรงงูใจในการปฏิบัติงานสูงสุดคือ ด้านความรับผิดชอบ ($\bar{X} = 4.21$, S.D. = 0.63)

2. ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวม พนักงานบริษัทขนส่ง จำกัด มีระดับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.16$, S.D. = 0.74) เมื่อจำแนกรายด้านพบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความผูกพันด้านความต่อเนื่อง ($\bar{X} = 4.14$, S.D. = 0.77) และด้านบรรทัดฐานทางสังคม ($\bar{X} = 4.13$, S.D. = 0.76) อยู่ในระดับสูงตามลำดับ และมีระดับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับสูงที่สุดคือ ด้านความรู้สึก ($\bar{X} = 4.21$, S.D. = 0.70)

3. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทขนส่ง จำกัด พบว่า พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลในด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาปฏิบัติงาน รายได้ และระดับตำแหน่งงานต่างกันมีระดับความผูกพันต่อองค์กรไม่ต่างกัน

4. ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงงูใจในการปฏิบัติงาน กับด้านความผูกพัน

ต่อองค์การของพนักงานบริษัทขนส่ง จำกัด โดยภาพรวม พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การทุกด้านของพนักงานในระดับค่อนข้างสูงและเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ความผูกพันต่อองค์การด้านความต่อเนื่อง มีความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ($r = .61$) ความผูกพันต่อองค์การด้านความรู้สึกมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลาง ($r = .49$) และความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐานทางสังคมมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับค่อนข้างสูง ($r = .61$)

ตารางที่ 1 ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน กับความผูกพันต่อองค์การจำแนกรายด้านของพนักงานบริษัทขนส่ง จำกัด

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	ความผูกพันต่อองค์การ					
	ด้านความต่อเนื่อง		ด้านความรู้สึก		ด้านบรรทัดฐานทางสังคม	
	r	Sig.	r	Sig.	r	Sig.
	.61**	.00	.49**	.00	.61**	.00

** $p < .01$

จากตารางที่ 1 ผลการศึกษาเพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับความผูกพันต่อองค์การ เมื่อพิจารณารายด้านโดยใช้วิธีวิเคราะห์ด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การของกลุ่มตัวอย่างทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยความผูกพันต่อองค์การด้านความต่อเนื่องมีความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ($r = .61$) ความผูกพันต่อองค์การด้านความรู้สึกมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลาง ($r = .49$) และความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐานทางสังคมมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับค่อนข้างสูง ($r = .61$)

อภิปรายผล

จากผลการศึกษา ความสัมพันธ์ของแรงจูงใจที่มีต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์การกรณีศึกษา บริษัทขนส่ง จำกัด มีประเด็นอภิปรายดังต่อไปนี้

1. พนักงานบริษัทขนส่ง จำกัด มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง

คือด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านความสำเร็จของงาน ด้านสถานภาพ ด้านการบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านความเจริญเติบโต ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านลักษณะของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้า ด้านสภาพการทำงาน และด้านเงินเดือนตามลำดับ และพนักงานมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานสูงสุดคือด้านความรับผิดชอบกล่าวได้ว่าพนักงานบริษัทขนส่ง จำกัด ส่วนใหญ่มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าพนักงานมีความรู้สึกว่าได้ปฏิบัติงานอยู่ในหน่วยงานที่มีความมั่นคง สามารถประกอบอาชีพเลี้ยงครอบครัวได้โดยไม่เดือดร้อน จึงมีความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถด้วยความซื่อสัตย์เพื่อความก้าวหน้าในหน้าที่การงานที่สูงขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าบริษัท ฯ มีนโยบายและเป้าหมายการดำเนินงานที่ชัดเจน มีการกำหนดหน้าที่และมอบหมายงานตามตำแหน่งหน้าที่ด้วยความเป็นธรรมก็ยิ่งได้รับการยอมรับและมั่นใจในการปฏิบัติงานยิ่งขึ้น ประกอบกับการเป็นรัฐวิสาหกิจของบริษัทขนส่ง จำกัด ย่อมเป็นหลักประกันในด้านความมั่นคงให้กับพนักงานจึงทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพื่อให้งานประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย ดังนั้นผู้บริหารจึงควรเสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้กับพนักงานในหน่วยงานด้วยการบริหารงานด้วยความเที่ยงธรรม ส่งเสริมให้มีเสรีภาพในการทำงานที่ดี และให้ทุกคนมีโอกาสแสดงความคิดเห็นอย่างเสรี มีโอกาสได้ใช้ความสามารถและพัฒนาความสามารถของตนอย่างเต็มที่

2. พนักงานบริษัทขนส่ง จำกัด มีระดับความผูกพันต่อองค์กรโดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกอยู่ในระดับ สูงที่สุด และมีความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่อง และด้านบรรทัดฐานทางสังคมอยู่ในระดับสูงตามลำดับซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ อานาจ ยิ้มช้อย (2550) ที่ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของลูกจ้างรับเหมาค่าแรงต่อบริษัทผู้ว่าจ้าง ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัท ชัมมิต โอโต บอดี อินดัสตรี จำกัด พบว่า ลูกจ้างรับเหมาค่าแรงที่ทำงานในบริษัท ชัมมิต โอโต บอดี อินดัสตรี จำกัด มีความผูกพันต่อองค์กรอย่างสูงมากในภาพรวมและในทุก ๆ ด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยคือ ความผูกพันด้านจิตใจ ความผูกพันด้านมาตรฐานของสังคม และความผูกพันในด้านที่จะอยู่ทำงานกับบริษัทต่อไปตามลำดับ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า พนักงานมีความรู้สึกภาคภูมิใจและเต็มใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความเชื่อมั่นว่าเมื่อปฏิบัติงานในองค์กรนี้แล้วจะให้ความมั่นคงในหน้าที่การงาน โดยมีความศรัทธาและยอมรับในนโยบายและการบริหารงานขององค์กร และพร้อมที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังความรู้ความสามารถที่เหมาะสมกับตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ เมเยอร์ และอัลเลน (Meyer and Allen, 1997) ได้กล่าวไว้ว่า ความผูกพันที่เกิดขึ้นจากความรู้สึกภายในส่วนบุคคลเป็นความรู้สึกผูกพันและเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร รู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความเต็มใจที่จะทุ่มเทและอุทิศตนทำงานให้กับองค์กร และเป็นไปตามคำกล่าวของ ภรณ์ (กิริติบุตร) มหานนท์ ที่กล่าวว่า ความสำเร็จและความรู้สึกผูกพันจะ

นำไปสู่ผลที่สัมพันธ์กับความมีประสิทธิภาพขององค์กร แนวโน้มที่จะมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรอยู่ในระดับสูง และบุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงจะเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างมากในการทำงานให้กับองค์กร ซึ่งในหลายกรณีความพยายามดังกล่าวมีผลทำให้การปฏิบัติงานอยู่ในระดับดีเหนือคนอื่น

3. พนักงานบริษัทขนส่ง จำกัด ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลในด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาปฏิบัติงาน รายได้ และระดับตำแหน่งงานที่ต่างกันมีระดับ ความผูกพันต่อองค์กรไม่ต่างกัน สอดคล้องกับผลการวิจัยหลายชิ้น เช่น ยุนิตย์ วสุพลเศรษฐ์ (2547) ที่ศึกษาเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกลุ่มธุรกิจบริหารระหว่างประเทศ บริษัท ท.ศ.ท. คอร์เปอร์เรชั่น จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีเพศ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษาต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรไม่ต่างกัน หรือผลการศึกษาของ มัชวังส์ บุญนาค(2548) ซึ่งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับความผูกพันต่อองค์กรของหัวหน้างานชายพบว่า หัวหน้างานชายที่มีสถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุ รายได้ และอายุงานที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกันและผลการศึกษาของ มลฤดี ต้นสุขานันท์ (2550) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมที่สอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์กรกับความผูกพันของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัทสื่อสารโทรคมนาคมแห่งหนึ่ง พบว่า ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กรและตำแหน่งงานที่แตกต่างกันของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันแบบมีนัยยะสำคัญ หมายความว่าไม่ว่าพนักงานจะทำงานอยู่ในตำแหน่งใดหรือมีระยะเวลาที่ทำงานในองค์กรมากน้อยเท่าใดความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานก็มีได้ในระดับใกล้เคียงกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันนั้นต่างก็มีหน้าที่ความรับผิดชอบแตกต่างกันไปตามกรอบโครงสร้างของแต่ละงานในองค์กร ซึ่งได้มีการบริหารทรัพยากรบุคคลอย่างเหมาะสมตามหลักทักษะความสามารถ พร้อมกับมีการมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบตามลักษณะงาน (Job Description) ของแต่ละตำแหน่งอยู่แล้วทำให้ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานไม่มีผลทำให้พนักงานมีระดับความผูกพันต่อองค์กรต่างกันแต่อย่างใด

4. พนักงานบริษัทขนส่ง จำกัด ส่วนใหญ่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรในระดับค่อนข้างสูง เมื่อพิจารณารายด้านจะมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง คือ ด้านความมั่นคงในการทำงานมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาคือด้านความเจริญเติบโต ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านสภาพการทำงาน ด้านการบังคับบัญชา ด้านสถานภาพ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านความก้าวหน้า และด้านเงินเดือนตามลำดับ ส่วนด้านลักษณะของงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับต่ำ โดยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันด้านความต่อเนื่องและด้านบรรทัดฐานทางสังคมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ส่วนในด้านความรู้สึกมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับผลการวิจัยของ สุจิตรา วงษ์สด (2551) ที่ได้ศึกษา

เกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี พบว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมและรายด้านมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นบริษัทขนส่ง จำกัด มีการแบ่งโครงสร้างการบังคับบัญชา และกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบในแต่ละตำแหน่งงานอย่างชัดเจนตาม ลักษณะงาน หรือ Job Description มีกฎระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่งของบริษัท ฯ ที่พนักงานต้องยึดถือเป็นแนวทางปฏิบัติ มีการกำหนดขั้นตอนวิธีปฏิบัติงานที่ชัดเจน มีการมอบหมายงานในหน้าที่ความรับผิดชอบไว้อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร การพิจารณาความดีความชอบเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่บริษัท ฯ กำหนด ดังนั้นในการปฏิบัติงานของพนักงานทำให้ต้องตระหนักถึงผลงานที่ต้องนำเสนอต่อผู้บังคับบัญชาจึงทำให้ผลการปฏิบัติงานออกมาดีมีประสิทธิภาพตามเป้าหมายซึ่งจะส่งผลดีต่อตัวพนักงานและองค์กร

ข้อเสนอแนะ

1. ผู้บริหารบริษัทขนส่ง จำกัด ควรจะต้องรักษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานซึ่งโดยภาพรวมอยู่ในระดับสูงไว้ โดยเฉพาะพนักงานส่วนใหญ่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบ และด้านความมั่นคงในงานอยู่ในระดับสูงอยู่แล้วย่อมจะเป็นผลดีต่อองค์กร คือเป็นปัจจัยที่จะส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเพื่อให้องค์กรสามารถบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร
2. ผู้บริหารควรจะต้องเสริมสร้างและให้ความสำคัญกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในทุกด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่งแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กันในทางบวกย่อมเป็นปัจจัยส่งเสริมให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายมากยิ่งขึ้น เนื่องจากถ้าพนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและมีความผูกพันต่อองค์กรสูงเท่าใดย่อมส่งผลให้องค์กรนั้นสามารถบรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ได้โดยไม่ยาก อีกทั้งยังมีผลประกอบการที่ดีและมีกำไรอีกด้วย
3. ควรทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจอื่น ๆ เพื่อนำผลการศึกษามาเปรียบเทียบ และเพื่อการพัฒนาหรือปรับปรุงเกี่ยวกับแรงจูงใจในด้านต่าง ๆ ของบริษัท ฯ ต่อไป

บรรณานุกรม

- กองบริหารทรัพยากรบุคคล.(2552).รายงานจำนวนพนักงานบริษัทขนส่ง จำกัด ประจำเดือน
มีนาคม 2552. กรุงเทพฯ: ขนส่ง.
- ภรณ์ มหานนท์.(2539). การประเมินประสิทธิผลขององค์การ. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- มฤดี ต้นสุขานันท์.(2550). ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมที่สอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์กรกับความผูกพันของพนักงาน : กรณีศึกษา บริษัทสื่อสารโทรคมนาคมแห่งหนึ่ง.
สารนิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์การ
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- มัจฉัง บัญญา.(2548). ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับความผูกพันต่อองค์การของ
หัวหน้างานขาย. สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- ยุวณิษฐ์ วสุพลเศรษฐ์.(2547). ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานกลุ่มธุรกิจบริการระหว่าง
ประเทศ บริษัท ท.ศ.ท. คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน).
ปัญหาพิเศษบริการธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สิทธิ์ ชีรสรณ์. (2551). เทคนิคการเขียนรายงานวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ:
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุจิตรา วงษ์สด.(2551). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของ
บุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์
จังหวัดปทุมธานี. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- อำนาจ ยิ้มซ้อย.(2550). ความผูกพันต่อองค์การของลูกจ้างรับเหมาค่าแรงต่อบริษัทผู้ว่าจ้าง
ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัทซั่มมิท โอโต บอดี อินดัสตรี จำกัด.
วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- Herzberg, F.(1959). **The Motivation to Work**. 2nd ed. New York : John Wiley and Sons.
- Meyer, J. P. and Allen, N. J. (1997). **Commitment in the Workplace**. California : Sage
Publications.

ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่สำนักงานกษาปณ์

THE RELATIONSHIP BETWEEN THE WORK LIFE QUALITY AND
THE ORGANIZATIONAL COMMITMENT OF EMPLOYEES AT
THE ROYAL THAI MINT

ปวีณา กรุงพลี วงศ์ธีรา สุวรรณิน และเรืองเดช เร่งเพียร
Paveena Krungplee, Wongtheera Suvannin, and Ruangdech Rengpian

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์
ในพระบรมราชูปถัมภ์ จ.ปทุมธานี

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานกษาปณ์ 2) ศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่สำนักงานกษาปณ์ 3) เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่สำนักงานกษาปณ์ 4) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่สำนักงานกษาปณ์ โดยมีตัวแปรต้น ได้แก่ คุณภาพชีวิตการทำงาน ตัวแปรตาม ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์กร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานอยู่ที่สำนักงานกษาปณ์ จำนวน 255 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.96 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test ค่า F-test และสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า

- ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานกษาปณ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน
- ระดับความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่สำนักงานกษาปณ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน
- ลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามแตกต่างกันมีระดับความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่สำนักงานกษาปณ์ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
- คุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่สำนักงานกษาปณ์ มีความสัมพันธ์กันทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ABSTRACT

The objectives of this research were to find out 1) the level of the work life quality of employees at the Royal Thai Mint; 2) the level of the organizational commitment of employees at the Royal Thai Mint. 3) to compare the level of organizational commitment of employees at the Royal Thai Mint in relation to the staff's personal factors; and 4) to examine the relationship between the work life quality and organizational commitment of employees at the Royal Thai Mint. The independent variables were the work life quality. The dependent variables were organizational commitment. The samples of this research were 256 people working at the Royal Thai Mint. The data was collected using a questionnaire with the reliability level of 0.96. The statistics employed at a data analysis were frequencies, percentages, means, standard deviations, t-test, F-test and the Pearson correlation coefficient.

The research findings were as follows:

1. The level of the work life quality of employees at the Royal Thai Mint as a whole was at the moderate level.
2. The level of organizational commitment of employees at the Royal Thai Mint as a whole was at the moderate level.
3. Differences at the respondents background had no significant differences at the level of organizational commitment of employees at the Royal Thai Mint at a statistically significant level of .01.
4. There was a relationship between the work life quality and organizational commitment of employees at the Royal Thai Mint at a statistically significant level of .05.

คำสำคัญ

คุณภาพชีวิตการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร สำนักกษาปณ์

ความสำคัญของปัญหา

การบริหารงานของหน่วยงานหรือองค์กรใดๆ ก็ตาม การดำเนินงานจะประกอบด้วยทรัพยากรอย่างน้อย 4 ประการ คือ คน (Men) เงิน (Money) วัสดุสิ่งของ (Materials) และการจัดการ (Management) ซึ่งปัจจัยทั้ง 4 ประการนี้ คนนับว่าเป็นทรัพยากรที่สำคัญกว่าทรัพยากรด้านอื่นๆ เพราะว่าองค์กรต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานของรัฐหรือเอกชนถึงแม้มีทรัพยากรพร้อมทุกด้าน แต่ขาดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถก็ไม่สามารถปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพสมบูรณ์ได้ แต่หากหน่วยงานใดก็ตามมีคนที่มี

ความรู้ความสามารถย่อมมีโอกาสที่จะทำงานให้มีประสิทธิภาพได้ แม้แต่ภาครัฐเองก็บรรจุเรื่องคนให้เป็นเนื้อหาหลักในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 ระหว่างปี 2540 - 2544 โดยได้กำหนดวัตถุประสงค์หลักในการบริหารประเทศของรัฐบาลไว้คือ วัตถุประสงค์ที่จะเร่งรัดพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ทั้งในด้านความเป็นมนุษย์ (Manhood) และด้านกำลังคน (Manpower) ข้าราชการจึงนับได้ว่าเป็นทรัพยากรที่มีค่ายิ่งของภาคราชการ ซึ่งจะมีส่วนช่วยพัฒนาประเทศให้เจริญก้าวหน้า สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนซึ่งเป็นหน่วยงานกลางบริหารงานบุคคลภาครัฐจึงได้กำหนดแผนกลยุทธ์เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพในส่วนราชการ ตลอดจนพัฒนาข้าราชการให้เกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งการพัฒนาจะต้องให้ข้าราชการเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ มีทักษะในการปฏิบัติงาน มีคุณธรรมและจิตใจที่มุ่งบริการประชาชน และพัฒนาชีวิตในการทำงานของข้าราชการที่ในปัจจุบันนิยมเรียกกันว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Work Life)

คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Work Life) มีความสำคัญอย่างยิ่งในการทำงานในปัจจุบัน เพราะคนเป็นทรัพยากรที่สำคัญ เป็นต้นทุนทางสังคมที่มีคุณค่า ในปัจจุบันคนส่วนใหญ่ต้องเข้าสู่ระบบการทำงาน ต้องทำงานเพื่อให้ชีวิตดำรงอยู่ได้และตอบสนองความต้องการพื้นฐาน เมื่อคนต้องทำงานในที่ทำงานเป็นส่วนใหญ่ จึงควรมีสภาวะที่เหมาะสมทำให้เกิดความสุขทั้งร่างกายและจิตใจ มีความรู้สึกมั่นคงทั้งสุขภาวะทางกาย สุขภาวะทางอารมณ์ สุขภาวะทางจิตวิญญาณ และสุขภาวะทางสังคม (กองสวัสดิการแรงงาน, 2547 : 18) คุณภาพชีวิตการทำงานมีผลต่อการทำงานมาก กล่าวคือ ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อตนเอง ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่องาน และทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร นอกจากนี้ยังช่วยส่งเสริมในเรื่องสุขภาพจิต ช่วยให้เจริญก้าวหน้า มีการพัฒนาตนเองให้เป็นบุคคลที่มีคุณภาพขององค์กร และยังช่วยลดปัญหาการขาดงาน การลาออก การลดอุปนิสัย และส่งเสริมให้ได้ผลผลิตและการบริการที่ดี ทั้งคุณภาพ และปริมาณ (ทิพวรรณ ศิริคุณ, 2542 : 18) คุณภาพชีวิตการทำงานส่งผลต่อองค์กร 3 ประการ คือ ประการแรก ช่วยเพิ่มผลผลิตขององค์กร ประการที่สอง ช่วยเพิ่มขวัญและกำลังใจของผู้ปฏิบัติงาน ตลอดจนเป็นแรงจูงใจให้แก่พวกเขาในการทำงานประการสุดท้าย คุณภาพชีวิตการทำงานจะช่วยปรับปรุงศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานด้วย (Huse & Cummings, 1985 : 198 - 199) ซึ่งในการทำงานจะเน้นไปที่ การสร้างความสบายใจ สภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย โดยเฉพาะพยายามสร้างให้คนทำงานมีความสุขกับงาน (Cascio, 1995 : 27 - 28) อันจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความสมบูรณ์ทั้งทางร่างกายและจิตใจ มีความคิดสร้างสรรค์ที่ดีซึ่งส่งผลไปสู่ การมีแรงจูงใจในการทำงานมากขึ้นและช่วยเพิ่มผลผลิตได้มากขึ้นด้วย ในการทำงานจะพบปัญหาต่างๆ เป็นต้นว่า ขาดความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ขาดความมั่นคงในหน้าที่การงาน ขาดเวลาเป็นส่วนตัว ไม่ได้ได้รับความยุติธรรม ไม่ได้รับการพัฒนา เรื่อยรู้งานหนักเกินไป และขาดความเชื่อมั่นในตัวผู้บังคับบัญชา (สุภารัตน์ น้ำใจดี, 2548 : 118 - 119) ปัญหาเหล่านี้ถ้าไม่ได้รับการพิจารณาแก้ไขจะบั่นทอนจิตใจ และมีผลถึงระบบการทำงาน (นิศารัตน์ ศิลปะเดช, 2540 : 165 - 167) ได้อธิบายลักษณะของบุคคลที่พึงประสงค์ไว้ว่าการรู้จักร่วมมือกับผู้อื่น ในการ

กระทำกิจกรรมที่เป็นประโยชน์แก่ส่วนรวม โดยมีจิตสำนึกร่วมรับผิดชอบคำนึงถึงความทุกข์ยากของผู้อื่น รู้จักเสียสละ และบำเพ็ญประโยชน์แก่ส่วนรวมเพื่อความเป็นธรรมในสังคมด้วยความเต็มใจ มีสติปัญญาที่จะศึกษาและใฝ่หาความรู้ มีความซื่อสัตย์สุจริต ประหยัดอดออม มีระเบียบวินัย รู้จักพึ่งตนเอง และยังสามารถให้แนวคิดที่บุคคลที่มีคุณลักษณะพึงประสงค์เป็นพื้นฐานช่วยให้สังคมเกิดคุณภาพ ส่วนสังคมที่มีลักษณะพึงประสงค์ก็จะช่วยสรรสร้างให้บุคคลมีคุณสมบัติที่ดีเป็นประชากรที่มีคุณภาพเช่นกัน (ทิสนา แคมมณี และคนอื่นๆ, 2546 : 7) กล่าวว่าการมีความรู้เพิ่มพูนขึ้นทั้งจากประสบการณ์การทำงาน และการศึกษาหาความรู้ขณะทำงาน จะเป็นปัจจัยช่วยให้บุคคลนั้นสามารถคิดและทำในสิ่งต่างๆ ได้มากขึ้นและดีขึ้น ทรรศนะบุคคลที่มีคุณภาพสูงเป็นผลมาจากกระบวนการจัดการศึกษาในยุคที่กระแสการเปลี่ยนแปลงทางสังคมโลกมีสูง อันเนื่องมาจากความเจริญทางด้านเทคโนโลยีทำให้มนุษย์ต้องพัฒนาและเรียนรู้สิ่งต่างๆ เพื่อปรับตัวให้เข้ากับสภาวะการณ์ที่เกิดขึ้น และสามารถดำรงชีวิตอยู่ได้อย่างมีความสุข

ดังนั้น คุณภาพชีวิตการทำงาน จึงเป็นเรื่องที่มีผลกระทบโดยตรงต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการและเจ้าหน้าที่สำนักงาน ซึ่งผู้บริหารหรือบุคคลที่จะก้าวขึ้นเป็นผู้บริหารควรมีความสนใจ เพราะข้าราชการและเจ้าหน้าที่สำนักงานเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญที่สุดของสำนักงานจะต้องได้รับการบริหารและใช้อย่างมีคุณค่าเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด หากข้าราชการและเจ้าหน้าที่ในสำนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีย่อมส่งผลต่อการให้บริการประชาชนและการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลบรรลุผลตามเป้าหมายของสำนักงาน

จากเหตุผลและความเป็นมาข้างต้น ประกอบกับไม่เคยมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่สำนักงานไว้ โดยเฉพาะ ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่สำนักงาน ตลอดจนสามารถใช้เป็นแนวทางปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่สำนักงานต่อไป

โจทย์วิจัย/ปัญหาวิจัย

คุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่สำนักงาน มีความสัมพันธ์กันหรือไม่

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่สำนักงาน
2. เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่สำนักงาน

3. เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่สำนักงาน
จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุราชการ ระดับตำแหน่ง และ
สายงาน

4. เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร
ของเจ้าหน้าที่สำนักงาน

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ได้แก่ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว ของสำนักงาน
จำนวน 700 คน (ณ วันที่ 21 มกราคม 2552)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการหาขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของทาโร ยามานะ (Taro Yamane)
กำหนดขอบเขตความคลาดเคลื่อนที่ .05 ได้กลุ่มตัวอย่าง 255 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบมีระบบ
(Systematic Random Sampling) จากบัญชีรายชื่อของพนักงานทุกๆ 2 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความสัมพันธ์
ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่สำนักงาน

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย
เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุราชการ ระดับตำแหน่ง และสายงาน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน แบ่งเป็น 8 ด้าน ซึ่งประกอบด้วย
คำถาม 40 ข้อ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบวิธีของ Best (1970)

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร แบ่งเป็น 3 ด้าน ซึ่งประกอบด้วย
คำถาม 15 ข้อ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบวิธีของ Best (1970)

3. ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

เพื่อให้ได้เครื่องมือที่มีคุณภาพเหมาะสม ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือดังนี้

3.1 การสร้างแบบสอบถาม

3.1.1 ศึกษารายละเอียดที่เกี่ยวข้อง โดยรวบรวมข้อมูลทั้งแนวคิด หลักการ วิธีการ
เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร จากเอกสาร ตำรา งานวิจัยทั้งในประเทศและ
ต่างประเทศ

3.1.2 สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน แบ่งเป็น 8 ด้าน ได้แก่
ค่าตอบแทน ที่เป็นธรรมและเพียงพอ สิ่งแวดล้อมที่ทำงานถูกลักษณะปลอดภัย การพัฒนาความสามารถของ

บุคลากร ความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน การบูรณาการทางสังคม ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานโดยส่วนรวม ลักษณะการทำงานอยู่บนรากฐานของกฎหมายหรือความยุติธรรม ลักษณะงานมีส่วนเกี่ยวข้องและรับผิดชอบต่อสังคม ตามเกณฑ์ชีวิตของ Richard E. Walton

3.1.3 สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร แบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มกำลังสามารถเพื่อประโยชน์ขององค์กร และความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกภาพขององค์กร ตามแนวความคิดของ Richard M. Steers

3.1.4 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษา แล้วปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำ

3.2 การหาความเที่ยงตรงของเครื่องมือ

3.2.1 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วให้ผู้เชี่ยวชาญ พิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา

3.2.2 นำแบบสอบถามที่ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแล้ว มาหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Congruency หรือ IOC) โดยคัดเลือกเฉพาะข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป ส่วนข้อที่มีค่า IOC น้อยกว่า 0.5 นำมาปรับปรุงให้เหมาะสมตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

3.3 การหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ

3.3.1 นำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับเจ้าหน้าที่สำนักศึกษาปณั จำนวน 30 คน ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง

3.3.2 หาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α -Coefficient) ของครอนบาค ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.96

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยนี้จะเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรที่เป็นเจ้าหน้าที่ของสำนักศึกษาปณั ซึ่งจะใช้แบบสอบถามและขอความร่วมมือจากกลุ่มตัวอย่าง เพื่อให้ได้ข้อมูลตามความเป็นจริง โดยมีขั้นตอนการดำเนินการดังนี้

4.1 ผู้วิจัยขอหนังสืออนุญาตแจกแบบสอบถามจากบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ถึงผู้อำนวยการสำนักศึกษาปณั เพื่อขออนุญาตแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างของสำนักศึกษาปณั

4.2 แจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างตามจำนวนที่กำหนด

4.3 ผู้วิจัยรับแบบสอบถามกลับคืน และทำการตรวจสอบ และแยกเฉพาะฉบับสมบูรณ์เพื่อดำเนินการต่อไป

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

นำแบบสอบถามที่ได้รับจากกลุ่มตัวอย่างมาวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ โดยวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอค่าสถิติต่าง ๆ ดังนี้คือ

- 5.1 ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามแต่ละฉบับที่ได้รับกลับคืนมา
- 5.2 จัดทำรหัสแบบสอบถามตามที่กำหนดในตารางแจกแจงความถี่
- 5.3 ทำการกรอกข้อมูลตามรหัสลงในโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ
- 5.4 ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลและแก้ไขข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นจากการกรอกข้อมูล

6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในงานวิจัยครั้งนี้จะนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จทางสถิติ ดังต่อไปนี้

- 6.1 ค่าความถี่และค่าร้อยละ (Frequency and Percentage) เพื่อใช้อธิบายข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 1 ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 6.2 ค่าเฉลี่ยตัวอย่าง (Sample Mean) เพื่อใช้อธิบายข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 2 คุณภาพชีวิตการทำงาน และตอนที่ 3 ความผูกพันต่อองค์กร
- 6.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อใช้อธิบายข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 2 คุณภาพชีวิตการทำงาน และตอนที่ 3 ความผูกพันต่อองค์กร
- 6.4 การทดสอบสมมติฐานด้วย t-test ใช้ทดสอบเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับลักษณะประชากรศาสตร์ โดยได้กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ .01
- 6.5 การทดสอบสมมติฐานด้วย One-Way ANOVA : F-test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับลักษณะประชากรศาสตร์ โดยได้กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ .01
- 6.6 การทดสอบความสัมพันธ์ (Correlation) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่าง “คุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร” ซึ่งเป็นการวัดความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร โดยได้กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ผลการวิจัย

ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร ของเจ้าหน้าที่สำนักกษาปณ์ สามารถนำมาสรุปได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 36 – 45 ปี จบการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี อายุราชการ 11 – 20 ปี ตำแหน่งลูกจ้างประจำ และปฏิบัติงานอยู่กลุ่มงานผลิตมากที่สุด

ลักษณะประชากรศาสตร์	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	132	51.8
อายุ 36 – 45 ปี	108	42.4
ต่ำกว่าปริญญาตรี	170	66.7
อายุราชการ 11 – 20 ปี	126	49.4
ลูกจ้างประจำ	159	62.4
กลุ่มงานผลิต	164	64.3

2. ผลการวิเคราะห์คุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานฯ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

คุณภาพชีวิตการทำงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับความเห็นด้วย
1. ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ	2.88	0.41	ปานกลาง
2. สิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย	3.05	0.47	ปานกลาง
3. การพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากร	3.23	0.76	ปานกลาง
4. ความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน	2.99	0.42	ปานกลาง
5. การบูรณาการทางสังคม	3.04	0.65	ปานกลาง
6. สิทธิของพนักงาน/ธรรมเนียมในองค์กร	3.08	0.41	ปานกลาง
7. ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว	3.14	0.64	ปานกลาง
8. ความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม	2.72	0.63	ปานกลาง
รวม	3.01	0.54	ปานกลาง

3. ผลการวิเคราะห์ความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่สำนักงานปลัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

ความผูกพันต่อองค์กร	\bar{X}	S.D.	ระดับความเห็นด้วย
1. ความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร	3.30	0.45	ปานกลาง
2. ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อองค์กร	3.20	0.31	ปานกลาง
3. ความปรารถนาอย่างยิ่งที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร	3.20	0.60	ปานกลาง
รวม	3.25	0.45	ปานกลาง

4. ผลการเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่สำนักงานปลัด จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ โดยภาพรวม ไม่มีความแตกต่างกัน

ความผูกพันต่อองค์กร	เพศ	อายุ	ระดับการศึกษา	อายุราชการ	ระดับตำแหน่ง	สายงาน
1. ความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร	.52	.98	.12	.55	.06	.36
2. ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อองค์กร	.58	.98	.19	.63	.05	.45
3. ความปรารถนาอย่างยิ่งที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร	.58	.90	.60	.35	.30	.40

5. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงาน กับความผูกพันต่อองค์กร พบว่า โดยภาพรวม มีความสัมพันธ์กันในเชิงบวกทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คุณภาพชีวิตการทำงาน	ความผูกพันต่อองค์กร		
	ด้านความเชื่อมั่น และยอมรับ เป้าหมายและ ค่านิยม ขององค์กร	ด้านความเต็มที่ จะใช้ความพยายาม อย่างเต็มกำลัง สามารถเพื่อ ประโยชน์ของ องค์กร	ด้านความ ปรารถนาอย่างยิ่ง ที่จะรักษาไว้ซึ่ง ความเป็นสมาชิก ภาพในองค์กร
1. ค่าตอบแทนที่เป็นธรรม และเพียงพอ	0.26*	0.32*	0.33*
2. สิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะ และปลอดภัย	0.18*	0.16*	0.21*
3. การพัฒนาความรู้ ความสามารถของบุคลากร	0.07*	0.11*	0.18*
4. ความก้าวหน้าและมั่นคง ในงาน	0.25*	0.23*	0.28*
5. การบูรณาการทางสังคม	0.09*	0.13*	0.22*
6. สิทธิของพนักงาน/ กรรมสิทธิ์ในองค์กร	0.17*	0.22*	0.27*
7. ความสมดุลระหว่างงาน กับชีวิตส่วนตัว	0.22*	0.31*	0.32*
8. ความเกี่ยวข้องและเป็น ประโยชน์ต่อสังคม	0.28*	0.25*	0.22*

อภิปรายผล

จากผลการวิจัย ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่สำนักงานปลัด มีประเด็นที่น่าสนใจและนำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์คุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานปลัด พบว่า เมื่อพิจารณาในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างมีระดับคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับผลงานการวิจัยของ เอกรินทร์ คาบทอง (2549) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท เอ็กเซล คิสทริบิวชั่น ไทยแลนด์ จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ระดับคุณภาพ

การทำงานของบุคลากรโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านสังคมสัมพันธ์และ ด้านความภูมิใจในองค์กรมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ส่วนด้านผลตอบแทนมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

2. ผลการวิเคราะห์ความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่สำนักงาน พบว่า เมื่อพิจารณาในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างมีระดับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับผลงานการวิจัยของเอกรินทร์ ดาบทอง (2549) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท เอ็กเซล ดิสทริบิวชั่น ไทยแลนด์ จำกัด ผลการวิจัยพบว่าระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร โดยรวมทุกด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ทุกด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านจิตใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด และด้านการคงอยู่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

3. ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่ของสำนักงาน พบว่า ลักษณะประชากรศาสตร์ของเจ้าหน้าที่สำนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุราชการ ระดับตำแหน่ง และสายงานแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

4. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่สำนักงาน พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร มีความสัมพันธ์ในระดับที่ต่ำ เนื่องจากเป้าหมายในการทำงานของเจ้าหน้าที่ยังไม่สอดคล้องกับเป้าหมายของสำนักงาน ซึ่งทำให้ผลงานที่ออกมาอาจจะทำให้ไม่ได้ผลกำไรอย่างที่ตั้งเป้าหมายไว้ ด้านความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่กำลังสามารถเพื่อประโยชน์ขององค์กร มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง เจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายนอกเหนือจากงานประจำที่รับผิดชอบ แม้จะไม่ได้รับค่าตอบแทนเพิ่มจากที่ได้รับประจำอยู่แล้ว ก็ใช้ความรู้ความสามารถที่มีอยู่มาปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ และด้านความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกภาพขององค์กร มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ซึ่งเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้สึกยินดีที่จะเลือกทำงานกับสำนักงานมากกว่าทำงานที่หน่วยงานอื่น อาจเป็นเพราะทำงานที่นี่แล้วมีความน่าภาคภูมิใจและมั่นใจว่าได้ทำงานเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ ซึ่งจะมีความมั่นคงกว่าบริษัทเอกชน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย

จากผลการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่สำนักงานปลัด โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง ผู้วิจัยจึงเสนอแนะดังนี้

1. คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ สำนักงานปลัดควรมีการปรับปรุงให้ค่าตอบแทนที่ได้รับให้เป็นไปตามความคาดหวังของเจ้าหน้าที่ ในส่วนของสวัสดิการต่างๆ ทั้งค่าเล่าเรียนบุตร และค่ารักษาพยาบาล ควรมีการปรับให้ตามความเหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจ และค่าครองชีพที่เปลี่ยนไป เพื่อเป็นการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจแก่เจ้าหน้าที่ในการทำงาน

2. คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย สำนักงานปลัด ควรจะมีการปรับปรุงให้มีเครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงานอย่างเพียงพอสำหรับเจ้าหน้าที่ได้ใช้อย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพพร้อมใช้งานได้อย่างปลอดภัย

3. คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากร สำนักงานปลัดควรปรับปรุงให้มีการจัดการฝึกอบรมต่างๆ ตามความเหมาะสมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ ให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ส่งผลดีต่อหน่วยงานและเพิ่มโอกาสในการพัฒนาตนเองของเจ้าหน้าที่ด้วย และเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ได้นำความรู้ที่ได้รับมาประยุกต์ใช้กับงานที่รับผิดชอบอยู่

4. คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน สำนักงานปลัดควรจะมีการปรับปรุงให้หน่วยงานมีตำแหน่งหน้าที่ ที่พร้อมจะให้เจ้าหน้าที่ได้ก้าวขึ้นไปสู่ตำแหน่งที่สูงกว่าได้ตามลำดับอย่างเท่าเทียมกัน โดยยึดความสามารถเป็นหลัก และควรมีการกำหนดระยะเวลาที่แน่นอนในการพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง โดยพิจารณาจากการประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ผ่านมา เพื่อเสริมสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่เจ้าหน้าที่ในการทำงาน

5. คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านการบูรณาการทางสังคม สำนักงานปลัดควรมีการปรับปรุงให้พนักงานในทุกฝ่ายๆ ได้เข้ามามีส่วนร่วมในการเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ของหน่วยงานเสมอ เพื่อเป็นการเพิ่มความสัมพันธ์ที่กระชับระหว่างเจ้าหน้าที่ด้วยกัน และกับผู้บังคับบัญชา

6. คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านสิทธิของพนักงาน/ธรรมเนียมในองค์กร สำนักงานปลัดควรให้ความสำคัญกับเจ้าหน้าที่ทุกคนอย่างเท่าเทียมกันมากขึ้น ให้เจ้าหน้าที่รู้สึกว่าเขาเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ทำให้เจ้าหน้าที่กล้าแสดงความคิดเห็น กล้าแสดงออก ให้ความเคารพในสิทธิส่วนบุคคล ไม่ก้าวท้าวในเรื่องส่วนตัวที่ไม่เกี่ยวข้องกับการทำงานและกำลังใจในการทำงาน

7. คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว สำนักกษาปณ์จัดสรรเวลาสำหรับให้เจ้าหน้าที่ได้ผ่อนคลายความเครียดจากการทำงาน โดยอาจจะจัดเป็นสวนหย่อมและมีเก้าอี้ไว้ให้นั่งในบริเวณโรงงาน

8. คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม สำนักกษาปณ์ควรจัดให้มีโครงการหรือกิจกรรมที่มีส่วนช่วยพัฒนาชุมชน และจัดให้เจ้าหน้าที่ที่มีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานในหน่วยงานเพื่อสังคมที่ดีขึ้น

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไป

1. ควรศึกษาวิจัยในหน่วยงานราชการอื่นๆ เพื่อที่จะได้ผลการวิจัยที่ชัดเจนขึ้น และทราบถึงความแตกต่างในการรับรู้ความสัมพันธ์ และผูกพันของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อองค์กร

2. ผู้ที่สนใจจะทำการศึกษารื่องนี้ต่อไป ควรศึกษาและพัฒนาต่อไปในด้านอื่นๆ เช่น วัฒนธรรมองค์กร ความพึงพอใจในด้านการบริการ รสชาติของอาหาร ระบบคุณภาพต่างๆ

3. ควรทำการศึกษาโดยแยกประเด็นว่า คุณภาพชีวิตการทำงานจะส่งผลถึงความผูกพันต่อองค์กรในรายละเอียดแต่ละด้าน อย่างไรบ้าง

4. หากต้องการขยายผลของการวิจัยเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรให้ลึกกลงไปในรายละเอียด ควรศึกษาเพิ่มเติมในด้านความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับปัจจัยสู่ความมีประสิทธิภาพขององค์กร เช่น ความศรัทธาในอาชีพ อุดมการณ์ในการทำงาน เป็นต้น เพื่อเป็นการขยายผลของการวิจัยให้ครอบคลุมในวงกว้างมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

กองสวัสดิการแรงงาน. (2547). **คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of work life)**. อนุสารแรงงาน.

11 (4) : 18 – 19.

ทิพวรรณ ศิริคุณ. (2542). **คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร : ศึกษากรณี**

บรรษัทบริหารสินทรัพย์ สถาบันการเงิน. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ทิตนา แคมมณี และคนอื่นๆ. (2546). **กิจกรรมการปลูกฝังค่านิยมเศรษฐกิจพอเพียงสำหรับ**

นักเรียนระดับปฐมวัยและประถมศึกษา. กรุงเทพฯ: เมธิทิปส์.

นิสารัตน์ ศิลปะเดช. (2540). **ประชากรกับการพัฒนาคุณภาพชีวิต เอกสารประกอบการสอน**

รายวิชา 2530201. กรุงเทพฯ: ภาควิชาสังคมวิทยา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

สถาบันราชภัฏธนบุรี.

- พงศกร เฝ้าไฟโรจนกร. (2546). **ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร : ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานบริษัท ซีเมนต์ จำกัด.** สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สุภารัตน์ น้ำใจดี. (2548). **คุณภาพชีวิตและปัญหาในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานและแนวโน้มพฤติกรรมผลการลาออกของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.** สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- เอกรินทร์ ดาบทอง. (2549). **ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท เอ็กเซล ดิสทริบิวชั่น ไทยแลนด์ จำกัด.** วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- Best, W. (1970). **Research in Education.** New Jersey: Prentice Hall.
- Cascio, W.F. (1995). **Managing Human Resources : Productivity, Quality of work life Profits.** 4th ed. New York: McGraw – Hill.
- Huse, E. & cumning, T. (1985). **Organization Development and Change.** New York: West Publishing.