

บทบรรณาธิการ

วารสารนวัตกรรมและการจัดการ (Journal of Innovation and Management : JIM) มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เป็นวารสารทางวิชาการที่ออกปีละ 1 ฉบับ สำหรับฉบับนี้เป็นปีที่ 3 ประจำเดือนมกราคม-ธันวาคม 2561 กองบรรณาธิการได้ให้ความสำคัญในการพิจารณาและคัดเลือกบทความที่มีคุณภาพมาลงตีพิมพ์ โดยทุกบทความได้ผ่านการกลั่นกรองจากกองบรรณาธิการและผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกที่ตรงสาขาเพื่อตรวจสอบคุณภาพของบทความก่อนลงตีพิมพ์ โดยผู้ประเมินไม่ทราบชื่อผู้แต่งและผู้แต่งไม่ทราบชื่อผู้ประเมินบทความ (Double-blind peer review) สำหรับวารสารฉบับนี้ ประกอบด้วยบทความวิจัยและบทความวิชาการ รวมจำนวน 9 เรื่อง เช่น “บทบาทภาครัฐและภาคเอกชนในการพัฒนาระบบการจัดการโลจิสติกส์ของผู้ประกอบการขนส่งด้วยรถบรรทุกกลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย” “การมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินการตามแผนพัฒนาตำบลองค์การบริหารส่วนตำบลรอบเมืองอำเภอเมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ” “ทิศทางการส่งออกของประเทศไทย: อดีต ปัจจุบัน และอนาคต” เป็นต้น

กองบรรณาธิการวารสารนวัตกรรมและการจัดการ มีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาวารสารให้มีคุณภาพสูงขึ้น ขอขอบคุณผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกทุกท่านที่กรุณาเป็นผู้ประเมินบทความอย่างมีคุณภาพให้กับกองบรรณาธิการ และขอเชิญชวนคณาจารย์ นักวิจัย นักวิชาการ นิสิตและนักศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษา เสนอบทความเข้ารับการพิจารณา กลั่นกรองตีพิมพ์เพื่อเผยแพร่สู่สาธารณะและอาจนำไปสู่การใช้ประโยชน์ต่อไป ทั้งนี้ กองบรรณาธิการหวังเป็นอย่างยิ่งว่าวารสารฉบับนี้จะเป็นประโยชน์สำหรับท่านผู้อ่าน นักวิชาการและผู้สนใจ ขอขอบคุณสมาชิกวารสาร ที่ได้ให้ความสนใจติดตามวารสารนวัตกรรมและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยท่านสามารถสืบค้นข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่เว็บไซต์ของวารสารต่อไป

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บัณฑิต ผังนิรันดร์
บรรณาธิการ วารสารนวัตกรรมและการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

วารสารนวัตกรรมและการจัดการ

Journal of Innovation and Management

ISSN 2465-4477

ปีที่ 3 เดือนมกราคม-ธันวาคม 2561

วัตถุประสงค์

1. เพื่อเผยแพร่ผลงานทางวิชาการและนวัตกรรมที่มีคุณภาพทางด้านทางมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ใน 3 กลุ่มสาขาวิชา ได้แก่ (1) บริหารธุรกิจ พาณิชยศาสตร์ การบัญชี และการจัดการ (2) รัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ และ (3) สหวิทยาการ
2. เพื่อส่งเสริมและกระตุ้นให้เกิดการวิจัย การพัฒนานวัตกรรม และการพัฒนาองค์ความรู้ในศาสตร์สาขาวิชาต่างๆ แก่อาจารย์ นักวิชาการ นักวิจัย นิสิต นักศึกษา และบุคคลทั่วไป ทั้งแวดวงวิชาการและสังคมทั่วไป

เจ้าของ

วิทยาลัยนวัตกรรมและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ที่ปรึกษา

รองศาสตราจารย์ ดร.ฤเดช เกิดวิชัย

อธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิทยา เมฆขำ

รองอธิการบดีฝ่ายวิจัยและบริการวิชาการ

บรรณาธิการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บัณฑิต ผังนิรันดร์

กองบรรณาธิการ

ศาสตราจารย์ ดร.อัฉรา จันทรฉาย

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ศาสตราจารย์ ดร.สุภางค์ จันทวานิช

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ศาสตราจารย์ ดร.ปรีชา ยุพาพิน

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

รองศาสตราจารย์ ดร. สุภาส อังสุโชติ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

รองศาสตราจารย์ ดร. สุบิน ยุระรัช

มหาวิทยาลัยศรีปทุม

อาจารย์ ดร.วิทยา เจียรพันธุ์

สมาคมนักวิจัย

ฝ่ายจัดการและเลขานุการกองบรรณาธิการ

อาจารย์หทัยพันธุ์ สุนทรพิพิธ

ฝ่ายประชาสัมพันธ์ จัดจำหน่าย และสมาชิก

นางพัทธนันท์ โรจน์รุ่งวัฒน

ฝ่ายศิลปกรรมและจัดทำรูปเล่ม

นายพิษญานัท ก้อนทองคำ

ฝ่ายพิสูจน์อักษร

ดร.ศิริญา ศิริญนันท์

Dr. John Forssen Smith

กำหนดการเผยแพร่

ปีละ 1 ฉบับ ประจำเดือน มกราคม – ธันวาคม

ลิขสิทธิ์

บทความที่ได้รับการตีพิมพ์ในวารสารนวัตกรรมและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ถือเป็นกรรมสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ห้ามนำข้อความทั้งหมดไปตีพิมพ์ซ้ำ ยกเว้นได้รับอนุญาตจากมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

สถานที่พิมพ์

บริษัท จรัสสินทวงค์การพิมพ์ จำกัด

เลขที่ 219, 220, 221, 223, 225, 227, 229, 231, 233 ซอยเพชรเกษม 102/2 แขวงบางแคเหนือ เขตบางแค กรุงเทพมหานคร 10160

สารบัญ

วารสารนวัตกรรมและการจัดการ
Journal of Innovation and Management
ปีที่ 3 เดือนมกราคม-ธันวาคม 2561

บทความวิจัย

- 05 การศึกษาและหาแนวทางการจัดทำเอกสารขนส่งสินค้าขาออก:
กรณีศึกษา บริษัท มิตรชัย-โซโค (ประเทศไทย) จำกัด
ฐิติกานต์ แนนอุดร
- 15 การมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินการตามแผนพัฒนาตำบล องค์การบริหารส่วนตำบล
รอบเมือง อำเภอเมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ
สุภาพร กิตติศิริ และเกรียงศักดิ์ โชควรรกุล
- 32 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายปกครองสำนักงานเขตปทุมวัน
อินทัช เสาะแสวง และบารมีบุญ แสงจันทร์
- 41 การพัฒนาคุณภาพบริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร
พงศ์ธัช เปียน้อย วุฒิภัทร สุภายะ และศุภรา เจริญภูมิ
- 55 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงของผู้บริหารองค์การบริหาร
ส่วนตำบลในจังหวัดเพชรบุรี
มณีนุช ศรีณรินทร์ และอภิรัตน์ อุดมทรัพย์
- 63 ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการซื้อเสื้อผ้าออนไลน์ ของนักศึกษาหญิงไทยและเวียดนาม
เพ็ญพิชชา ไกรวุฒิสมา Thi Minh Trang Ngo และวิศิษฐ์ ฤทธิบุญไชย
- 74 แนวทางการปรับตัวของกลุ่มเกษตรกรผู้เลี้ยงไก่ไข่ อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี
ในยุคไทยแลนด์ 4.0
**ผดุงศักดิ์ มะโนเลิศ ภัสทมน ดิยาวีร์ วัชรภรณ์ สุขน้อย สิริทรัพย์ บุตรดีโสภา
และกนกพัชร กอประเสริฐ**
- 85 การรับรู้บรรยากาศองค์การที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงาน บริษัท สามมิตรมอเตอร์ส
แมนูแฟคเจอร์ จำกัด (มหาชน)
วิชญ์ แจ้งขา และวิศิษฐ์ ฤทธิบุญไชย

บทความวิชาการ

- 95 ทิศทางการส่งออกของประเทศไทย: อดีต ปัจจุบัน และอนาคต
ชลาลัย ตันติจิรสกุล
- 106 บทบาทภาครัฐและภาคเอกชนในการพัฒนาระบบการจัดการโลจิสติกส์ของผู้ประกอบการ
ขนส่งด้วยรถบรรทุกกลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย
เรืองระวี มะลิเจริญวงศ์

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิกลั่นกรองบทความ

(Peer Reviewers)

ศาสตราจารย์ ดร.นิพนธ์ ตั้งจรัส	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
รองศาสตราจารย์ ดร.พัชร์พวง วัฒนสินธุ์	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
รองศาสตราจารย์ ดร.สุภมาส อังศุโชติ	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
รองศาสตราจารย์ ดร.โยธิน แสงวงศ์	มหาวิทยาลัยมหิดล
รองศาสตราจารย์ ดร.ธนาสฤษฎ์ สตะเวทิน	มหาวิทยาลัยรามคำแหง
รองศาสตราจารย์ ดร.ปริญญ์ จิตราภรณ์	มหาวิทยาลัยรามคำแหง
รองศาสตราจารย์ ดร.สุรพล ราชภัณฑารักษ์	มหาวิทยาลัยรามคำแหง
รองศาสตราจารย์ ดร.ประภัสสร เทพชาตรี	มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
รองศาสตราจารย์ ดร.ปรีชา ยุพาพิน	มหาวิทยาลัยสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า เจ้าคุณทหารลาดกระบัง
รองศาสตราจารย์ ดร.รวีวรรณ ชินะตระกูล	มหาวิทยาลัยสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า เจ้าคุณทหารลาดกระบัง
รองศาสตราจารย์ ดร.ณัฏฐ์ กุลิษฐ์	มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
รองศาสตราจารย์ ดร.วัชรินทร์ อินทพรหม	มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
รองศาสตราจารย์ ดร.กัญญาณน กาญจนทวีกุล	มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิรุณ บุญยรัตพันธุ์	มหาวิทยาลัยนเรศวร
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.โชติมา ไชยวงศ์เกียรติ	มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิโรจน์ เกษภูมิลักษณ์	มหาวิทยาลัยศิลปากร
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บัณฑิต ผังนรินทร์	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิทยา เมฆขำ	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชุตินาถ ศรีวิบูลย์	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จันทนา วัฒนากาญจนะ	มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธนภัทร ปังฉิมม	มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ปวีณา สปิเลอ	มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
ดร.กนกพัชร กอประเสริฐ	มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
ดร.สุชาดา แสงดวงดี	มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
ดร.ฉัตรรัตน์ โหตระไวศยะ	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
ดร.แสงดาว ประสิทธิ์สุข	มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
ดร.ภฤศญา ปิยะนุสรณ์	มหาวิทยาลัยศิลปากร
ดร.พัชรี กล่อมเมือง	มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
ดร.ณัฐพล จันทะโรบล	มหาวิทยาลัยรังสิต

การศึกษาและหาแนวทางการจัดทำเอกสารขนส่งสินค้าขาออก

กรณีศึกษา บริษัทมิตซูโฮ-โค (ประเทศไทย) จำกัด

ฐิติกานต์ แนนอุดร*

วิทยาลัยการจัดการโลจิสติกส์และซัพพลายเชน

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

Received: 1 October 2561

Revised: 20 October 2561

Accepted: 28 November 2561

บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาและหาแนวทางการจัดทำเอกสารขนส่งสินค้าขาออก กรณีศึกษาบริษัท มิตซูโฮ-โค (ประเทศไทย) จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาขั้นตอนกระบวนการในการจัดทำเอกสารของแผนกขาออก และเพื่อศึกษาแนวทางในการจัดทำเอกสารขนส่งสินค้าขาออกให้มีประสิทธิภาพของแผนกเอกสารขาออก เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงวิธีการทำงานใหม่ โดยการนำแนวคิดการปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่อง หรือแนวคิดไคเซ็น มาเป็นแนวคิดในการศึกษาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในด้านของเวลา และความถูกต้องของเอกสาร คือ ให้มีการตรวจทานใบขนส่งสินค้าให้ถี่ถ้วน เพิ่มจำนวนครั้งในการตรวจเพิ่มขึ้น ให้พนักงานแผนกเอกสารขาออกมีการติดตามประสานงาน เปรียบเทียบลูกค้าเพื่อขอข้อมูลการส่งออกสินค้า และเอกสารต่างๆที่ใช้ประกอบการทำใบขนส่งสินค้าอย่างน้อย 1-2 วันก่อนเรือออก จากการเก็บรวบรวมข้อมูลเวลาการทำงานในแต่ละขั้นตอนการทำงานของพนักงานก่อนการปรับปรุง 1 สัปดาห์ และหลังการปรับปรุงวิธีการใหม่ 1 สัปดาห์ ผลการวิจัยพบว่า หลักการดังกล่าวสามารถลดระยะเวลาการทำงานของพนักงานในการทำงานเอกสารใบขนส่งสินค้าขาออกส่งให้กับลูกค้าจากเดิมใช้เวลาเฉลี่ย 29 ชั่วโมง 50 นาที สามารถลดเวลาโดยเฉลี่ยลงเพียง 7 ชั่วโมงเท่านั้น หลักจากการติดตามประสานงาน และการเปรียบเทียบกับลูกค้าเพื่อขอข้อมูลการส่งออกสินค้าและเอกสารต่างๆ ที่ใช้ประกอบการทำใบขนส่งสินค้าอย่างน้อย 1-2 วัน ก่อนเรือออก สามารถลดระยะเวลาการรอเอกสารจากลูกค้าจากเดิมที่ต้องรอเอกสาร 1-2 วัน ลดเหลือเพียง 4-5 ชั่วโมงโดยเฉลี่ย และในด้านความถูกต้องของเอกสารจากเดิมที่ทำเอกสารใบขนส่งสินค้าผิดพลาดถึง 70% ของงานทั้งหมดใน 1 สัปดาห์ วิธีการปรับปรุงการทำงานใหม่ก็สามารถลดข้อผิดพลาดในการทำเอกสารใบขนส่งสินค้าได้ถึง 100% ของงานทั้งหมดใน 1 สัปดาห์

คำสำคัญ : แนวทางการจัดทำเอกสาร เอกสารการส่งออกสินค้า การปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่อง

* ผู้ประสานงานหลัก; อีเมล: maen_587@hotmail.com

A Study and Guidelines for the Process of Export Documentation: A Case Study of Mitsui-Soko (Thailand) Co., Ltd.

Thitikarn Naenudorn*

College of Innovation and Management,
Suan Sunandha Rajabhat University

Received: 1 October 2561

Revised: 20 October 2561

Accepted: 28 November 2561

ABSTRACT

This research is to study and guideline for the process of export document: a case study of Mitsui-soko (Thailand) co., ltd. The purpose is to study the process steps in documenting of export documents. And to study the way to document the export declaration efficiency of the Departments. This will lead to improved working methods by implementing the concept of continuous improvement work or Kaizen concept, it is a concept in education to improve performance in the field of time. And the accuracy of the document to make a thorough review of the delivery. Increase the number of visits. Arrange for incoming documents Negotiate with customers for product export information. And the documents used to ship the package at least 1-2 days before the Estimate time of departure (ETD). By collecting the employee's work-time data one week before the update and after the one-week update, the result is as follows: This principle can reduce the time employees spend working on documents sent export declaration delivery to the customer. The past takes an average of 29 hours 50 minutes. Can reduce the average time to only 7 hours. Principles of coordinated monitoring and to negotiate with customers for information export of goods and documents. Used to make at least 1-2 days before the Estimate time of departure (ETD) can reduce waiting time for documents from customers, waiting 1-2 days to reduce the document to 4-5 hours on average and in the accuracy of the documents, from the original documented errors to 70% of the total work in a week. The new method of repair can reduce the error of the delivery of documents up to 100%. All Jobs in 1 week.

Keywords : Guideline for the process, Export document, Continuous improvement

* Corresponding author; Email: maen_587@hotmail.com

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันการขนส่งสินค้าทางทะเลเป็นส่วนประกอบที่สำคัญของระบบการค้าภายในประเทศและระหว่างประเทศ ทั้งในอดีต ปัจจุบัน และอนาคต การขนส่งสินค้าขาออกของประเทศไทยเป็นการขนส่งทางทะเลเป็นส่วนใหญ่ เพราะเป็นเพียงการขนส่งชนิดเดียวที่ขนส่งสินค้าได้คราวละมากๆ และค่าระวางมีราคาถูกกว่าการขนส่งในรูปแบบอื่นๆ และธุรกิจการขนส่งสินค้าทางทะเลยังมีการแข่งขันสูงมากในเรื่องต้นทุนการขนส่ง และเรื่องการให้บริการ ซึ่งหัวใจสำคัญ คือ การให้บริการที่มีความถูกต้อง สะดวก และรวดเร็ว จะทำให้ได้เปรียบคู่แข่งในตลาด มีลูกค้าหลากหลาย บริษัทที่มีการทำเอกสารพิธีการส่งออกกับทางกรมศุลกากร และจำเป็นต้องใช้เอกสาร ประกอบการส่งออก คือ ใบขนส่งสินค้าขาออก หากการทำใบขนส่งสินค้าขาออกมีการสำแดงข้อมูลผิดพลาด ทำให้ลูกค้า ไม่สามารถนำไปใช้สิทธิพิเศษต่างๆ ได้ และเป็นผลทำให้เกิดความล่าช้าในการนำสินค้าออกจากท่าเรือ อีกทั้งขั้นตอนการส่งออกสินค้านั้นมีหลายขั้นตอน จึงอาจทำให้เกิดข้อผิดพลาดทางด้านเอกสารได้ เพราะการส่งออกต้องจัดเตรียมเอกสารหลายประเภท เช่น ใบเสนอราคา (Quotation) ใบสั่งซื้อ (Purchase Order) ใบส่งสินค้าทางเรือ (Bill of lading) รวมถึงเอกสารสำคัญอย่างใบขนส่งสินค้าขาออก ฝ่ายส่งออกต้องมีความรับผิดชอบและตรวจสอบเอกสารให้ถี่ถ้วนทุกตัวอักษรก่อนที่จะส่งไปให้กรมศุลกากร ดังนั้นจึงเป็นหน้าที่ของฝ่ายส่งออกที่จะต้องตรวจสอบ ถ้าเกิดมีความผิดพลาดในเอกสารฝ่ายส่งออกจะต้องรีบตรวจสอบและแก้ไขก่อน ทันทีเพื่อไม่ให้เกิดปัญหา เพราะจะทำให้ส่งผลกระทบให้ผู้ประกอบการต้องรับผิดชอบกับข้อผิดพลาดของเอกสารนั้น ทำให้มีลูกค้า ทั้งรายใหญ่และรายย่อยมาใช้บริการเป็นจำนวนมาก โดยเฉพาะงานของแผนกเอกสารขาออก ทำให้มีปริมาณงานเอกสารจำนวนมากขึ้นกว่าเดิม และด้วยขั้นตอนที่ยุ่งยากซับซ้อน รวมถึงระยะเวลาที่มีจำกัด ก็ส่งผลให้ลูกค้า เกิดความไม่พึงพอใจที่จะใช้บริการในครั้งต่อไปอีก อันเนื่องมาจากการทำงานที่ไม่มีประสิทธิภาพ และความล่าช้า ในการดำเนินงาน

บริษัท มิตรชัย-โซโค (ประเทศไทย) จำกัด เป็นบริษัทที่ให้บริการงานด้านการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ ทั้ง ทางทะเล และทางรถ มีลูกค้าทั้งรายใหญ่และรายย่อยมาใช้บริการเป็นจำนวนมาก โดยเฉพาะงานของแผนกเอกสารขาออก ทำให้มีปริมาณงานเอกสารจำนวนมากขึ้นกว่าเดิม และด้วยขั้นตอนที่ยุ่งยากซับซ้อน รวมถึงระยะเวลาที่มีจำกัด ก็ส่งผลให้ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจที่จะใช้บริการในครั้งต่อไปอีก อันเนื่องมาจากการทำงานที่ไม่มีประสิทธิภาพ และความล่าช้าในการดำเนินงาน

ดังนั้น ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาและหาแนวทางการจัดทำเอกสารขนส่งสินค้าขาออก ซึ่งหน้าที่หลักเบื้องต้นได้ทราบมา การทำเอกสารส่งออกในส่วนของใบขนส่งสินค้าขาออกนั้นมีขั้นตอนที่ซับซ้อนและค่อนข้างยุ่งยาก โดยเฉพาะการเรียบเรียงข้อมูล การศีก์รายการสินค้าและรายละเอียดต่างๆ และเนื่องจากผู้ใช้บริการแต่ละบุคคลมีความคิดและทัศนคติต่อบริการที่ได้รับที่แตกต่างกันออกไป อีกทั้งเอกสารส่งออกของลูกค้ามีความสำคัญอย่างยิ่ง จึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาและหาแนวทางการจัดทำเอกสารขนส่งสินค้าขาออก เพื่อปรับปรุงและเพิ่มศักยภาพการทำงานของพนักงานในแผนกเอกสารขาออก อันจะนำมาซึ่งประโยชน์ในการนำมาปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาระบบการให้บริการของบริษัทในส่วนแผนกเอกสารขาออกได้อย่างเหมาะสมในอนาคตต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาขั้นตอนกระบวนการในการจัดทำเอกสารของแผนกขาออก
2. เพื่อศึกษาแนวทางในการจัดทำเอกสารขนส่งสินค้าขาออกให้มีประสิทธิภาพ

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎี

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการตรวจเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องกับการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของแผนกเอกสารขาออก เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการศึกษาตามประเด็นปัญหาในการวิจัย โดยเอกสารแนวคิดและทฤษฎี ได้แก่ เอกสารที่เกี่ยวข้องในการขนส่งสินค้าขาออก ขั้นตอนการทำงานของแผนกเอกสารขาออกของบริษัท มิตรชัย-โซโค (ประเทศไทย) จำกัด แผนผังสาเหตุและผล หรือแผนผังก้างปลา (Fishbone Diagram) แนวคิดเพื่อการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง หรือแนวคิดไคเซ็น (Kaizen) การลดความสูญเปล่าด้วยหลักการ ECRS และการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Thepsuporn (2006) ศึกษาความสำเร็จของการปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่องด้วยวิธีไคเซ็นกรณีศึกษา บริษัท โซนี่ เทคโนโลยี จำกัด พบว่า การนำวิธีไคเซ็นมาใช้ สามารถลดขั้นตอนการทำงาน และสร้างความพึงพอใจในการลดต้นทุนการผลิตลง และจากการวิจัยยังพบว่า พนักงานยังขาดความรู้ความเข้าใจในกระบวนการปฏิบัติงานก่อให้เกิดปัญหาและเป็นอุปสรรคในการปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่องด้วยวิธีไคเซ็น

Klinkul and Sartnonnut (2009) ศึกษาถึงปัจจัยสำคัญแห่งความสำเร็จของกระบวนการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องในองค์กรที่มีการบริหารแบบอเมริกาและแบบญี่ปุ่นของอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยสำคัญแห่งความสำเร็จของกระบวนการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องระหว่างองค์กรที่มีการบริหารแบบอเมริกาและแบบญี่ปุ่นมีความสอดคล้องกัน ซึ่งผลการศึกษาบ่งชี้ว่า การบริหารแบบอเมริกาจะเน้นปัจจัยสำคัญหนึ่งซึ่งเป็นลักษณะเฉพาะตัวนั้น คือ การศึกษาและการอบรมซึ่งอยู่ในมุมมอง หลักองค์กร และวัฒนธรรมในทางเดียวกัน ส่วนการบริหารแบบญี่ปุ่นจะเน้นความมั่นใจสัญญาของฝ่ายบริหารสูงสุด และความเป็นผู้นำ

การลดความสูญเปล่าด้วยหลักการ ECRS

หลักการ ECRS เป็นหลักการที่ประกอบด้วย การกำจัด (Eliminate) การรวมกัน (Combine) การจัดใหม่ (Rearrange) และการให้ง่าย (Simplify) ซึ่งเป็นหลักการง่ายๆ ที่สามารถใช้ในการเริ่มต้นลดความสูญเปล่าหรือ MUDA ลงได้เป็นอย่างดีโดยแนวทางการลดความสูญเปล่า หรือ MUDA ลงสามารถทำได้โดยใช้หลักการ ECRS ดังนี้

- การกำจัด (Eliminate) หมายถึง การพิจารณาการทำงานปัจจุบันและการกำจัดความสูญเปล่าทั้ง 7 ที่พบในการผลิตออกไป คือการผลิตมากเกินไป การรอคอย การเคลื่อนที่/เคลื่อนย้าย ที่ไม่จำเป็น การทำงานที่ไม่เกิดประโยชน์ การเก็บสินค้าที่มากเกินไป การเคลื่อนย้ายที่ไม่จำเป็น และของเสีย

- การรวมกัน (Combine) สามารถลดการทำงานที่ไม่จำเป็นลงได้โดยการพิจารณาว่า สามารถรวมขั้นตอนการทำงานให้ลดลงได้หรือไม่เช่น จากเดิมเคยทำ 6 ขั้นตอน ก็รวมบางขั้นตอนเข้าด้วยกัน ทำให้ขั้นตอนที่ต้องทำลดลงจากเดิม การผลิตก็จะสามารถทำได้เร็วขึ้นและลดการเคลื่อนที่ระหว่างขั้นตอนลงอีกด้วย เพราะถ้ามีการรวมขั้นตอนกัน การเคลื่อนที่ระหว่างขั้นตอนก็ลดลง

- การจัดใหม่ (Rearrange) คือ การจัดขั้นตอนการผลิตใหม่ เพื่อให้ลดการเคลื่อนที่ที่ไม่จำเป็น หรือการรอคอย เช่น ในกระบวนการผลิต หากทำการสลับขั้นตอนที่ 2 กับ 3 โดยทำขั้นตอนที่ 3 ก่อน 2 จะทำให้ระยะทางการเคลื่อนที่ลดลง เป็นต้น

- การทำให้ง่าย (Simplify) หมายถึง การปรับปรุงการทำงานให้ง่ายและสะดวกขึ้น เพื่อให้การทำงานสะดวกและแม่นยำมากขึ้น ซึ่งสามารถลดของเสียลงได้จึงเป็นการลดการเคลื่อนที่ที่ไม่จำเป็นและลดการทำงานที่ไม่จำเป็นลง

แผนผังสาเหตุและผล หรือแผนผังก้างปลา (Fishbone Diagram)

โดยส่วนมากมักจะใช้หลักการ 4M 1E เป็นกลุ่มปัจจัย (Factors) เพื่อจะนำไปสู่การแยกแยะสาเหตุต่างๆ ซึ่ง 4M 1E นั้นมาจาก

M – Man	: คนงาน หรือพนักงาน หรือบุคลากร
M – Machine	: เครื่องจักรหรืออุปกรณ์อำนวยความสะดวก
M – Material	: วัตถุดิบหรืออะไหล่อุปกรณ์อื่น ๆ ที่ใช้ในกระบวนการ
M – Method	: กระบวนการทำงาน
E – Environment	: อากาศ สถานที่ความสว่างและบรรยากาศการทำงาน

หลักการเบื้องต้นของแผนภูมิก้างปลา (Fishbone Diagram) คือ การใส่ชื่อของปัญหาที่ต้องการวิเคราะห์ลงทางด้านขวาสุด หรือซ้ายสุดของแผนภูมิ โดยมีเส้นหลักตามแนวนอนของกระดูกสันหลัง จากนั้นใส่ชื่อของปัญหาย่อยเป็นสาเหตุของปัญหาหลัก 3-6 หัวข้อ โดยลากเป็นเส้นก้างปลา (Sub-bone) ทำมุมเฉียงจากเส้นหลัก เส้นก้างปลาแต่ละเส้นให้ใส่ชื่อของสิ่งที่ทำให้เกิดปัญหานั้นขึ้นมา ระดับของปัญหาสามารถแบ่งย่อยลงไปได้อีก ถ้าปัญหานั้นยังมีสาเหตุที่เป็นองค์ประกอบย่อยลงไปอีก โดยทั่วไปจะมีการแบ่งระดับของสาเหตุย่อยลงไปมากที่สุด 4-5 ระดับ เมื่อมีข้อมูลในแผนภูมิที่สมบูรณ์แล้วจะทำให้มองเห็นภาพขององค์ประกอบทั้งหมดที่จะเป็นสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้น

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า แผนผังสาเหตุและผล หรือแผนผังก้างปลา (Fishbone Diagram) หมายถึง เป็นแผนผังที่ใช้แสดงความสัมพันธ์อย่างเป็นระบบระหว่างสาเหตุหลายๆ สาเหตุ ที่เป็นไปได้ที่ส่งผลกระทบให้เกิดปัญหาหนึ่งปัญหา ประกอบด้วย การกำหนดประโยคปัญหาที่หัวปลา การกำหนดกลุ่มปัจจัย ที่จะทำให้เกิดปัญหานั้นๆ การระดมสมองเพื่อหาสาเหตุในแต่ละปัจจัย การหาสาเหตุหลักของปัญหา การจัดลำดับความสำคัญของสาเหตุ และการใช้แนวทางการปรับปรุงที่จำเป็น

วิธีดำเนินการวิจัย

แบบแผนของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (qualitative research) โดยแบ่งระยะของการวิจัยเป็น 3 ระยะ ได้แก่ (1) การวิเคราะห์หาสาเหตุและการดำเนินงานในปัจจุบัน (2) การกำหนดแนวทางการจัดทำเอกสารขนส่งสินค้าของแผนกเอกสารขาออก และ (3) การเปรียบเทียบผลที่ได้จากแผนการดำเนินงาน

ตัวอย่างในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ตัวอย่างในการวิจัย คือ ลูกค้าบริษัทมิตรชู-โชโค (ประเทศไทย) จำกัด

เครื่องมือวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ (1) แบบบันทึกข้อมูล และ (2) แบบสัมภาษณ์

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาและหาแนวทางการจัดทำเอกสารขนส่งสินค้าในแผนกเอกสารขาออกครั้งนี้ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากขั้นตอนการทำงานใบขนส่งสินค้าขาออก กรณีศึกษาบริษัทมิติซูบ-โซโค (ประเทศไทย) จำกัด โดยแบ่งเป็นข้อมูลก่อนการปรับปรุงในเดือนเมษายน พ.ศ. 2561 และข้อมูลหลังการปรับปรุงในเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2561

การวิเคราะห์ข้อมูล

(1) การวิเคราะห์หาสาเหตุและการดำเนินงานในปัจจุบัน

จากการศึกษาข้อมูลเบื้องต้น พบว่า ปัญหาการทำงานที่เกิดขึ้น คือ ลูกค้าได้รับใบขนสินค้าล่าช้า ผู้วิจัยจึงทำการศึกษาโดยใช้แผนผังก้างปลา (Fishbone Diagram) ในการค้นหาสาเหตุ และพิจารณาแนวทางการแก้ไขปัญหาจากขั้นตอนการทำงาน ว่ามีขั้นตอนใดที่ทำแล้วไม่ก่อให้เกิดประโยชน์

(2) การกำหนดแนวทางการจัดทำเอกสารขนส่งสินค้าของแผนกเอกสารขาออก

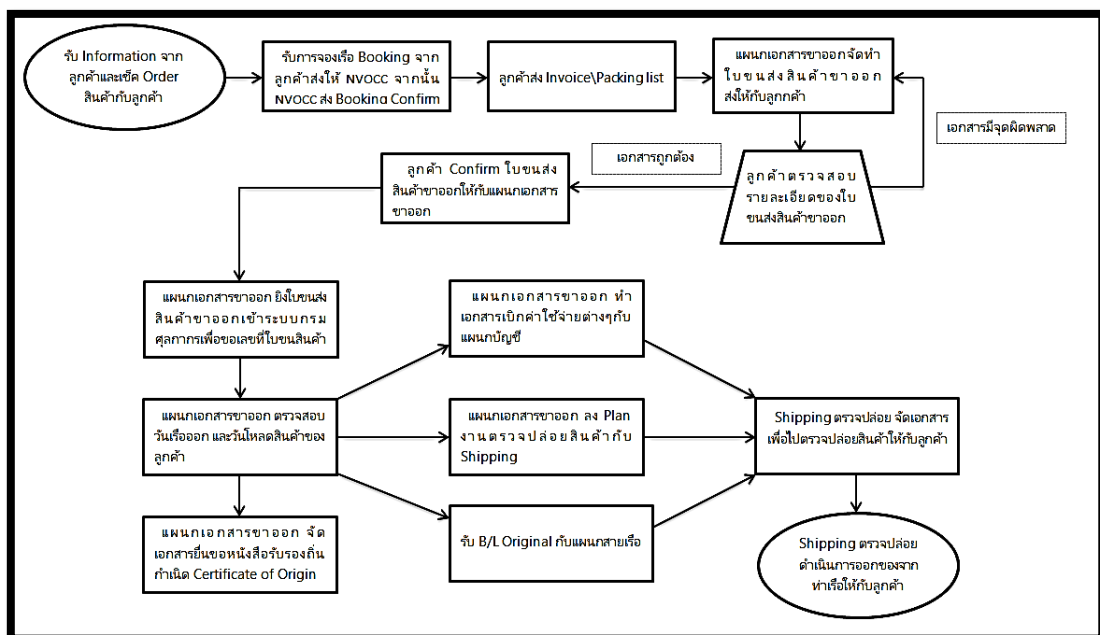
การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาและหาแนวทางการจัดทำเอกสารขนส่งสินค้าของแผนกเอกสารขาออก โดยใช้หลักการ ECRS เพื่อเริ่มต้นกระบวนการปรับปรุงขั้นตอนการทำงาน การจัดลำดับงานใหม่ให้เหมาะสม และการปรับปรุงวิธีการทำงาน ให้สอดคล้องกับสาเหตุของปัญหาลูกค้าได้รับใบขนสินค้าล่าช้า

(3) การเปรียบเทียบผลที่ได้จากแผนการดำเนินงาน

จากการศึกษาและหาแนวทางการจัดทำเอกสารขนส่งสินค้าของแผนกเอกสารขาออก ใช้การเปรียบเทียบผลลัพธ์ข้อมูลก่อน-หลังการศึกษาในแต่ละขั้นตอนที่ได้ปฏิบัติตามแผนการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน และการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ให้เป็นไปตามตัวชี้วัดการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในด้านของเวลา และความถูกต้องของเอกสาร

ผลการวิจัย

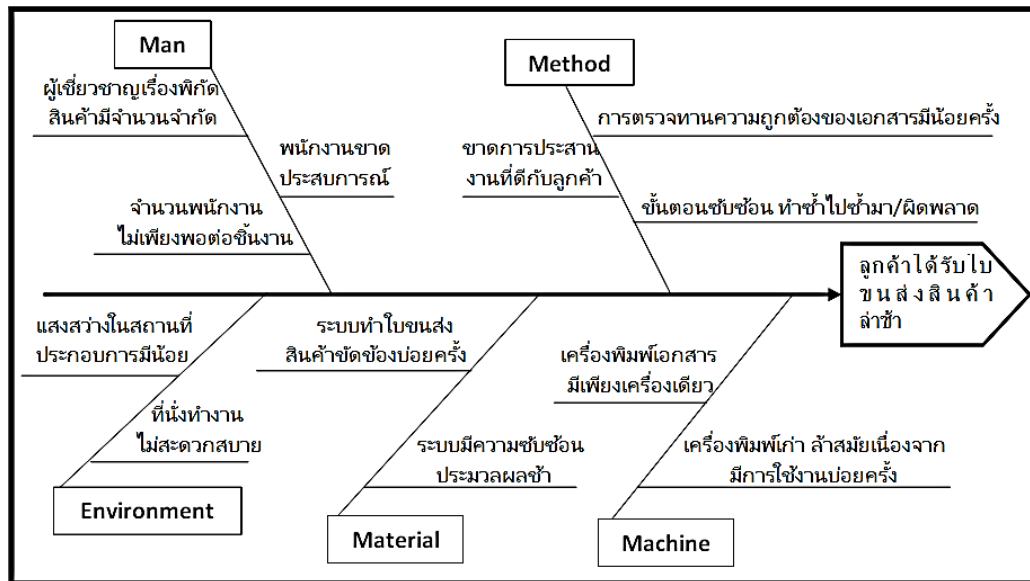
1. ข้อมูลขั้นตอนการทำงานของพนักงานแผนกเอกสารขาออก



ภาพที่ 1 แผนผังแสดงการไหลของแต่ละขั้นตอนการทำงานของพนักงานแผนกเอกสารขาออก

2. ผลจากการวิเคราะห์หาสาเหตุและการดำเนินงานในปัจจุบัน

จากการวิเคราะห์และค้นหาสาเหตุของปัญหาของงานในแผนกเอกสารขาออก โดยใช้แผนผังก้างปลา (Fishbone Diagram) ทำให้ผู้วิจัยทราบว่าปัญหาที่เกิดขึ้นมาจากการประสานงานของพนักงานแผนกเอกสารขาออก กับลูกค้าไม่มีประสิทธิภาพ การตรวจสอบความถูกต้องในใบขนส่งสินค้าของพนักงานไม่มีความละเอียดถี่ถ้วน และผู้เชี่ยวชาญในเรื่องพิกัดสินค้ามีจำนวนไม่เพียงพอต่องานเอกสารที่มี ซึ่งสาเหตุที่กล่าวมาข้างต้นนั้นส่งผลให้ลูกค้าได้รับเอกสารใบขนส่งสินค้าล่าช้า



ภาพที่ 2 แผนผังแสดงสาเหตุและผลของปัญหาที่แท้จริง

3. วิธีการกำหนดแนวทางการจัดทำเอกสารขนส่งสินค้าของแผนกเอกสารขาออก

ผลการศึกษาเพื่อค้นหาปัญหาจากแต่ละขั้นตอนการทำงานด้วยการระดมสมอง ผู้วิจัยจึงนำปัญหาเหล่านี้มาทำการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงตามแนวคิดการปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง หรือแนวคิดไคเซ็นโดยใช้หลักการ ECRS มาเป็นแนวความคิดในการค้นหาแนวทางการปรับปรุงการทำงาน ดังนี้

ตารางที่ 1 การดำเนินการปรับปรุงขั้นตอนการทำงานด้วยหลักการ ECRS

ปัญหาที่เกิดขึ้น	ปรับปรุงงานตามแนวคิด ECRS
1. การรอคอยเอกสารจากลูกค้ามีความล่าช้า	- เอกสารที่ลูกค้าส่งมา ตรงต่อเวลามากขึ้น
2. ผู้เชี่ยวชาญในเรื่องพิกัดสินค้าทำงานหลายขั้นตอน	- ลดขั้นตอนการทำงานของผู้เชี่ยวชาญให้น้อยลงได้
3. การตรวจสอบความถูกต้องใน ใบขนส่งสินค้าของ พนักงานไม่มีความละเอียดถี่ถ้วน	- เพิ่มการตรวจทานเอกสารจาก 1 รอบเป็นการตรวจทาน 2-3 รอบ - เพิ่มพนักงานตรวจสอบจากที่เคยตรวจเพียงคนเดียว ให้เปลี่ยนมาตรวจ 2 คน
4. การประสานงานของพนักงานแผนกเอกสารขาออก กับลูกค้าไม่มีประสิทธิภาพ	- มีการประสานงานล่วงหน้าและเจรจากับลูกค้าเพื่อขอเอกสาร ประกอบการทำใบขนส่งสินค้าล่วงหน้าอย่างน้อย 1-2 วัน ก่อนวันเรือออก

4. สรุปและเปรียบเทียบผลที่ได้จากแผนการดำเนินงาน

แนวทางการจัดทำเอกสารขนส่งสินค้าของแผนกเอกสารขาออก ใช้การเปรียบเทียบผลลัพธ์ข้อมูลก่อน-หลัง การศึกษาในแต่ละขั้นตอนที่ได้ปฏิบัติตามแผนการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน และการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องให้ เป็นไปตามตัวชี้วัดการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในด้านของเวลา และความถูกต้องของเอกสาร

ตารางที่ 2 ผลตามตัวชี้วัดด้านของความถูกต้องจากการนำแนวคิดการปรับปรุงใหม่มาทดลองใช้

ตัวชี้วัด : ด้านความถูกต้อง		
กิจกรรม	การทำงานแบบเดิม	การทำงานแบบใหม่
1. ทำใบขนส่งสินค้าถูกต้องครบถ้วน	70%	100%

ตารางที่ 3 ผลตามตัวชี้วัดด้านของเวลาจากการนำแนวคิดการปรับปรุงใหม่มาทดลองใช้

ตัวชี้วัด : ด้านระยะเวลา		
กิจกรรม	การทำงานแบบเดิม	การทำงานแบบใหม่
1. รอลูกค้าส่งเอกสาร	เฉลี่ย 24 ชั่วโมง	เฉลี่ย 4 ชั่วโมง
- กรณีที่เอกสารถูกต้องทั้งหมด		
2. ทำใบขนส่งสินค้า	เฉลี่ย 60 นาที	เฉลี่ย 60 นาที
3. ตรวจสอบความถูกต้องของใบขนส่งสินค้า	เฉลี่ย 15 นาที	เฉลี่ย 30 นาที
4. รอการตรวจสอบจากลูกค้า	เฉลี่ย 120 นาที	เฉลี่ย 90 นาที
รวม (กรณีที่เอกสารถูกต้องทั้งหมด)	เฉลี่ย 195 นาที	เฉลี่ย 180 นาที
- กรณีที่เอกสารเกิดความผิดพลาด		
1. รอการตรวจสอบจากลูกค้า	เฉลี่ย 120 นาที	0 นาที
2. แก้ไขใบขนส่งสินค้า	เฉลี่ย 20 นาที	0 นาที
3 ตรวจสอบความถูกต้องของใบขนส่งสินค้า	เฉลี่ย 15 นาที	0 นาที
รวม (กรณีที่เอกสารเกิดความผิดพลาด)	เฉลี่ย 155 นาที	0 นาที
รวมทั้งหมด	เฉลี่ย 29 ชั่วโมง 50 นาที	เฉลี่ย 7 ชั่วโมง

อภิปรายผล

จากที่ได้มีการวางแผนการปรับปรุงขั้นตอนการทำงานใหม่ตามแนวคิดการปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่อง หรือแนวคิดไคเซ็น โดยใช้หลักการ ECRS มาเป็นแนวความคิดในการค้นหาแนวทางการปรับปรุงการทำงาน โดยแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพ คือ ให้มีการตรวจทานใบขนส่งสินค้าให้ถี่ถ้วนและจำนวนครั้งในการตรวจเพิ่มมากขึ้น เพื่อลดความผิดพลาดของการทำใบขนส่งสินค้าก่อน ส่งให้ลูกค้าตรวจสอบ และให้พนักงานแผนกเอกสารขาออก มีการติดตามประสานงาน และเจรจากับลูกค้าเพื่อขอข้อมูลการส่งออกสินค้าและเอกสารต่างๆที่ใช้ประกอบการทำใบขนส่งสินค้าอย่างน้อย 1-2 วันก่อนเรือออก ซึ่งผลที่ได้ตามตัวชี้วัด การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในด้านของเวลา และความถูกต้องของเอกสาร เมื่อเปรียบเทียบจากการทำงานภายใน 1 สัปดาห์ของสถานการณ์จริง และเวลารอคอยที่เกิดขึ้น พบว่า การใช้วิธีการปรับปรุงการทำงานใหม่มาทดลองใช้นั้น สามารถลดเวลาการรอคอยเอกสารของลูกค้า จากเดิมที่ต้องรอคอยเอกสาร 1-2 วัน ก็ลดเหลือเพียง 4-5 ชั่วโมง โดยเฉลี่ย และในด้านความถูกต้องของเอกสารจากเดิมที่ทำเอกสารใบขนส่งสินค้ามีความถูกต้องถึง 70% ของงานทั้งหมดใน 1 สัปดาห์ วิธีการปรับปรุงการทำงานใหม่ก็สามารถลดข้อผิดพลาดในการทำเอกสารใบขนส่งสินค้าได้ถึง 100% ของงานทั้งหมดใน 1 สัปดาห์

ข้อเสนอแนะ

1. การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาเฉพาะการปรับปรุงขั้นตอนการทำงานของแผนกเอกสารขาออกในด้านของระยะเวลาการรอคอยที่ลดลงและด้านความถูกต้องในการจัดทำเอกสารเท่านั้น ดังนั้นการศึกษาวิจัยในครั้งต่อไปควรศึกษาการปรับปรุงกระบวนการทำงานร่วมกันกับแผนกอื่นๆในบริษัทและควรคำนึงถึงการรักษามาตรฐานการให้บริการแก่ลูกค้าเพิ่มด้วย อีกทั้งการศึกษาวิจัยในครั้งต่อไปควรนำแนวคิดและทฤษฎีอื่นๆ เช่น แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการปรับกระบวนการทำงาน แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ หรือแนวคิดและทฤษฎีอื่นๆ ที่น่าสนใจมาร่วมในการดำเนินการศึกษาวิจัยครั้งต่อไปในอนาคต

2. บริษัทควรนำวิธีการปรับปรุงการทำงานแบบใหม่นี้ ไปกำหนดแนวทางการทำงานใหม่ให้เป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อจัดทำเป็นคู่มือการทำงานใหม่ให้แก่พนักงาน และควรสนับสนุน ส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในการปรับปรุงการทำงาน และมีการเพิ่มทักษะการทำงานหรือการฝึกอบรมเพิ่มความรู้ให้แก่พนักงาน โดยเฉพาะเรื่องของพิกัดสินค้า เพื่อให้พนักงานทุกคนมีความรู้และความชำนาญในการทำงาน สามารถตัดสินใจและแก้ไขปัญหาที่รับผิดชอบได้อย่างทันที่ และยังสามารลดเวลารอคอย ในการค้นหาพิกัดสินค้าจากผู้เชี่ยวชาญที่มีเพียงคนเดียวอีกด้วย

เอกสารอ้างอิง

Klinkul, K. and Sartnonnut, M. (2009). Study of Critical Success Factors of Continuous Improvement Program in American-style versus Japanese-style Management: Case Studies of Electronics Industry. *Journal of Science and Technology*, 17(1), 15-30. (in Thai)

Thepsuporn, P. (2006). *A study of the success of continuous improvement by Kaizen: A Case study of Sony Technology Co., Ltd.* Thesis of the Degree of Master of Business Administration Program in General Management. Pathumthani: Rajamangala University of Technology Thanyaburi. (in Thai)

การมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินการตามแผนพัฒนาตำบล องค์การบริหารส่วน ตำบลดอนเมือง อำเภอเมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ

สุภาพร กิตติศรี^{1,*}, เกรียงศักดิ์ โชควรรกุล²

^{1,2} หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์ สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ

Received: 16 May 2561

Revised: 31 May 2561

Accepted: 16 June 2561

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับการมีส่วนร่วมของประชาชน 2) เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการการมีส่วนร่วมของประชาชน 3) เพื่อศึกษาแนวทางในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน การศึกษานี้เป็นการศึกษาแบบผสมวิธี (Mixed Methods Research) กลุ่มตัวอย่าง คือประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป จำนวน 400 คน และกลุ่มตัวอย่างที่ให้สัมภาษณ์ ได้แก่ ผู้นำกลุ่มต่างๆ จำนวน 6 คนจากทั้ง 4 หมู่บ้าน โดยใช้แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณและเครื่องมือเชิงคุณภาพ คือ ประเด็นการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ (%) ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ผลการศึกษา พบว่า

1. การมีส่วนร่วมของประชาชนมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน รองลงมา คือ การมีส่วนร่วมในการประเมินผล การมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ ตามลำดับ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

2. ผลการศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการการมีส่วนร่วมของประชาชน มีดังนี้ ด้านการตัดสินใจพบว่าประชาชนมีส่วนร่วมน้อยในการคิดและตัดสินใจเลือกโครงการที่จะนำไปบรรจุไว้ในแผนพัฒนาตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลดอนเมือง ไม่มีการสำรวจปัญหาและความต้องการที่แท้จริงของประชาชนเพื่อใช้ในการจัดทำแผนพัฒนาตำบล ผู้บริหารตัดสินใจเลือกโครงการโดยยึดถือความคิดเห็นและความต้องการของตนเองมากกว่าความคิดเห็นและความต้องการของประชาชน โครงการที่จัดขึ้นเพื่อฝึกอบรมและส่งเสริมการประกอบอาชีพของประชาชนก็มีจำนวนน้อย การจัดสรรงบประมาณเพื่อพัฒนาตำบลไม่มีความเป็นธรรม ด้านการดำเนินงาน พบว่าประชาชนมีส่วนร่วมน้อยในการนำแผนพัฒนาตำบลไปสู่การปฏิบัติ การดำเนินงานไม่เป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้ และโครงสร้างพื้นฐานที่สร้างขึ้นไม่ได้มาตรฐาน ด้านการประเมินผล พบว่าประชาชนขาดการมีส่วนร่วมในการประเมินผล การดำเนินงาน ไม่มีการรายงานผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาตำบลต่อประชาชน ด้านการรับผลประโยชน์ พบว่า

* ผู้ประสานงานหลัก; อีเมล: supaporn.k@gmail.com

ผู้ที่ได้รับผลประโยชน์จากการพัฒนาส่วนใหญ่เป็นพรรคพวกของผู้ที่เป็นสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล การจัดสรรงบประมาณเพื่อพัฒนาตำบลไม่ทั่วถึง โครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญควรได้รับการแก้ไข

3. ผลการศึกษาแนวทางในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน องค์การปกครองส่วนตำบลรอบเมือง ควรส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารงานทั้ง 4 ขั้นตอน ได้แก่ การวางแผน การนำแผนไปปฏิบัติ การประเมินผล และการรับผลประโยชน์ คือ ประชาชนควรมีส่วนร่วมในการคิดและตัดสินใจเลือกโครงการพัฒนาตำบล เพื่อให้โครงการที่จะนำไปปฏิบัติมีความสอดคล้องกับปัญหาและความต้องการของประชาชน รวมทั้งทำให้เกิดความเป็นธรรมเกี่ยวกับการจัดสรรงบประมาณ ควรมีการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานให้มีคุณภาพที่ได้มาตรฐาน และทั่วถึง ปัญหาเกี่ยวกับผลผลิตทางการเกษตรของเกษตรกรควรได้รับการแก้ไข นอกจากนี้ ควรมีการพัฒนาระบบการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลรอบเมืองโดยการกำหนดให้มีตัวแทนของประชาชนจากทุกหมู่บ้านเข้าร่วมประเมินผล พร้อมทั้งรายงานผลการดำเนินงานให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง

คำสำคัญ : การมีส่วนร่วม ประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบล

Participation of People in the Administration According to the Objective Plan of Robmueng Sub-district Administrative Organization, Mueng District, Chaiyaphum Province

Supaporn Kitisiri^{*}, Kriangsak Chokworakun²

^{1,2} Public Administration Program,
Chaiyaphum Rajabhat University

Received: 16 May 2561

Revised: 31 May 2561

Accepted: 16 June 2561

ABSTRACT

The objectives of this paper were 1) to study the level of participation of the people 2) to study the problems and needs of participation of people 3) to study the methods for enhancing the participation of people. Mixed methods, qualitative and quantitative research, were applied in this research. Four hundreds of people with eighteen years of age or more were the sample of research. Six leaders of various groups from four villages were interviewed. Questionnaire survey with five rating scale was used to collect quantitative data and in-depth interview was used to collect qualitative data. Percentage, mean, and standard deviation were used to analyze the data.

The results of research were as follows:

1. The participation of people possessed the much level grand mean. Considering each dimension, it was found that participation in administration possessed the highest level mean which was followed by the participation in evaluation, and the participation in receiving benefits respectively while the participation in planning possessed the least level mean.

2. The results of studying problems and needs about participation of people found that the people had a little participation in thinking and selecting the initiatives that should be financial allocated and implemented to develop the community, Robmueng Sub-district Administrative Organization (RSAO) did not investigate the real problems and needs of the people that could be used to set initiatives, executives of RSAO had chosen the initiatives based on their own judgment and wants rather than the problems and needs of people, there was a few of initiatives that were

^{*} Corresponding Author; Email: supaporn.k@gmail.com

set to train and enhance the career of people, and budget allocation to develop the community was impartial. The problems about participation of people in the implementation of plan were that the people had a little participation in implementing the objective plan, real implementation did not follow the objective plan, in addition, infrastructures were not out of standards. The problems about participation of people in plan evaluation were that there was the people had a lack of participation in evaluation of plan, RSAO did not report the performance to the people. The problems about participation of people in obtaining the benefit were that the people who obtain the benefits from objective plan were mainly the partisans of members of Robmueng Sub-district Administrative Organization Assembly, budget allocation for developing the community was not throughout the area. Main infrastructure should be solved and developed.

3. The results of studying the methods for enhancing the participation of people revealed that the people should be encouraged to participate in four steps of administration, namely planning, implementation, evaluation, and receiving the benefits from the initiatives, that is, the people should be encouraged to participate in thinking and selecting the initiatives that are consistent with the problems and needs of people. Budget allocation should be fair. The standards and quality of infrastructures should be focused. The problems of agricultural products of the people should be resolved. The system of performance tracking and evaluation of RSAO should be developed based on the participation of representative who were selected from the people in each village. Finally, the people in each village should be informed about the results of evaluating the performances of RSAO.

Keywords : Participation, citizens, Tambon Administration Organization

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

รัฐธรรมนูญเป็นกฎหมายสูงสุดของประเทศ เป็นกฎหมายที่วางโครงสร้างของระบบการเมือง เศรษฐกิจ และสังคมของประเทศ ประเทศไทยมีรัฐธรรมนูญมาแล้ว 19 ฉบับ รัฐธรรมนูญในแต่ละฉบับมีสาระสำคัญในแต่ละหมวดและกระบวนการจัดทำหลากหลายรูปแบบแตกต่างกันออกไปซึ่งส่วนใหญ่มักได้มาจากการต่อสู้แย่งชิงอำนาจของผู้ปกครองด้วยตัวเอง และขณะที่บางฉบับต้องแลกมาด้วยชีวิตและเลือดเนื้อของประชาชน โดยรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (ฉบับชั่วคราว) พุทธศักราช 2557 มีเหตุผลในการประกาศใช้ เนื่องด้วยเกิดสถานการณ์ความขัดแย้งทางการเมืองขึ้นในกรุงเทพมหานคร และพื้นที่ใกล้เคียงต่อเนื่อง จนลุกลามไปสู่แทบทุกภูมิภาคของประเทศ ประชาชนแตกแยกเป็นฝ่ายต่างๆ ขาดความสามัคคีและมีทัศนคติไม่เป็นมิตรต่อกัน บางครั้งเกิดความรุนแรง ใช้กำลังและอาวุธสงครามเข้าทำร้ายประหัตประหารกัน สวัสดิภาพและการดำรงชีวิตของประชาชนไม่เป็นปกติสุข การพัฒนาเศรษฐกิจ และการเมืองการปกครองชะงักงัน กระทั่งต่อการใช้อำนาจในทางนิติบัญญัติ ในทางบริหาร และในทางตุลาการ การบังคับใช้กฎหมายไม่ได้ผล นับเป็นวิกฤติการณ์ร้ายแรงที่ไม่เคยปรากฏมาก่อน แม้รัฐจะแก้ไขปัญหาด้วยกลไกและมาตรการทางกฎหมาย เช่น นำกฎหมายเกี่ยวกับการรักษาความสงบเรียบร้อย ในภาวะต่างๆ มาบังคับใช้ ยุบสภาผู้แทนราษฎรและจัดให้มีการเลือกตั้งทั่วไป และฝ่ายที่ไม่ได้เป็นคู่กรณี เช่น องค์กรธุรกิจภาคเอกชน องค์กรตามรัฐธรรมนูญ พรรคการเมือง กองทัพ และวุฒิสภาได้พยายามประสานให้มีการเจรจาปรองดองกัน แต่ก็ไม่ใช่ผลสำเร็จ กลับจะเกิดข้อขัดแย้งใหม่ในทางกฎหมายและการเมือง เป็นวังวนแห่งปัญหาไม่รู้จบจนสิ้นคณะรักษาความสงบแห่งชาติจึงจำเป็นต้องเข้ายึดและควบคุมอำนาจการปกครองประเทศเมื่อวันที่ 22 พฤษภาคม 2557 และประกาศให้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 สิ้นสุดลง ยกเว้นความในหมวด 2 พระมหากษัตริย์ อย่างไรก็ตาม ในข้อ 5 แห่งประกาศ คณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ 5/2557 ลงวันที่ 22 พฤษภาคม 2557 ระบุให้องค์กรอิสระ และองค์กรอื่นตามรัฐธรรมนูญ พุทธศักราช 2550 ยังคงปฏิบัติหน้าที่ต่อไป ซึ่งหมายถึง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วย

การปกครองท้องถิ่นเป็นรากฐานที่สำคัญของการปกครองในระบบประชาธิปไตย หัวใจของการปกครองระบบประชาธิปไตย คือ การที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครอง ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดความสำนึกใน ความสำคัญของตนเองต่อท้องถิ่น ประชาชนจะมีส่วนร่วมรับรู้ ถึงอุปสรรคปัญหาและช่วยกันแก้ไขปัญหาของท้องถิ่นของตนเอง การผลักดันเพื่อให้เกิดการ มีส่วนร่วมของประชาชนเป็นปัจจัยสำคัญต่อการพัฒนาอันจะนำไปสู่การพัฒนาประชาธิปไตยที่เข้มแข็ง องค์กรการบริหารส่วนตำบล เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งของไทยที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 โดยมีวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งเพื่อกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization) ให้ประชาชนในท้องถิ่นระดับตำบลซึ่งเป็นเขตชนบทอันเป็นพื้นที่ส่วนใหญ่ของประเทศได้มีโอกาสเรียนรู้การแก้ไขปัญหาและการสนองตอบความต้องการของตนเอง โดยการเข้าไปมีบทบาท หรือมีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครอง (Political Participation) หรือที่เรียกกันว่า ปกครองตนเอง (Local Self-Government) ตามระบอบประชาธิปไตยองค์การบริหารส่วนตำบลจึงเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ใกล้ชิดกับประชาชนในพื้นที่ชนบทมากที่สุดเมื่อเป็นเช่นนี้ ถ้าองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นของประชาชนอย่างแท้จริง กล่าวคือ มีเจ้าหน้าที่มาจากการเลือกตั้งซึ่งเป็นตัวแทนของประชาชนในตำบล มีการดำเนินการโดยให้ประชาชน เข้าไปมีส่วนร่วมในการตัดสินใจกำหนดทิศทางการวางแผนพัฒนาตำบลก็ักับดูแลและตรวจสอบการดำเนินการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลแล้ว การดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลก็ย่อมที่จะสามารถแก้ไขปัญหาและสนองตอบ

ความต้องการของชุมชนระดับตำบลได้เป็นอย่างดีอันจะส่งผลให้ประชาชนในตำบล มีความรู้สึกเชื่อมั่นและศรัทธาต่อองค์การบริหารส่วนตำบลและรู้สึกว่ามีคุณภาพมีส่วนร่วมได้ส่วนเสียต่อถิ่นอาศัย ซึ่งเป็นการสร้างพลเมืองที่มีความรับผิดชอบให้แก่ประเทศชาติโดยส่วนรวม

ในปัจจุบันองค์การบริหารส่วนตำบลไม่ได้มีการส่งเสริมหรือเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาภายในชุมชนหรือมีส่วนในการกำหนดนโยบายพัฒนาชุมชนอย่างจริงจัง ดังนั้น การพัฒนาชุมชนจึงไม่สามารถพัฒนาให้ชุมชนเป็นชุมชนที่เข้มแข็ง และในการกำหนดนโยบายไม่ได้ตอบสนองต่อความต้องการของชุมชนมากนัก เนื่องจากการไม่ได้ เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมต่อการพัฒนาชุมชน ทำให้ไม่ทราบปัญหาที่แท้จริงของชุมชนว่าต้องการให้ชุมชนของตนพัฒนาไปในทิศทางใด จากปัญหาดังกล่าวข้างต้นจะเห็นได้ว่า องค์การบริหารส่วนตำบลในฐานะที่เป็นหน่วยงานของรัฐกับประชาชนยังขาดความร่วมมือในการร่วมพัฒนาชุมชนผลที่เกิดขึ้น คือ การพัฒนาชุมชนไม่สามารถพัฒนาชุมชนได้อย่างยั่งยืนและชุมชนเองก็ไม่สามารถพัฒนาชุมชนที่เข้มแข็งได้ เนื่องจากนโยบายพัฒนาชุมชนที่องค์การบริหารส่วนตำบลกำหนดออกมานั้นไม่สอดคล้องกับสภาพปัญหาและความต้องการของชุมชนอย่างแท้จริง

จะเห็นได้ว่าองค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะ และต้องดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด การที่องค์การบริหารส่วนตำบลจะดำเนินการพัฒนาให้เกิดประโยชน์กับประชาชนมากที่สุดและมีความยั่งยืนมากที่สุด จำเป็นอย่างยิ่งที่องค์การบริหารส่วนตำบลต้องสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนา การที่จะสร้างการมีส่วนร่วมที่เหมาะสม ต้องทราบก่อนว่าองค์การบริหารส่วนตำบล ได้เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนามากน้อยเพียงใดและประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมระดับใด

จากความสำคัญดังกล่าว จึงนำไปสู่ความสนใจในการศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินการตามแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลรอบเมือง อำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินการตามแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลรอบเมือง อำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิ
2. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการของประชาชนในการดำเนินการตามแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลรอบเมือง อำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิ
3. เพื่อศึกษาแนวทางในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินการตามแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลรอบเมือง อำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิ

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ทราบระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินการตามแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลรอบเมือง อำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิ ว่าโดยภาพรวมอยู่ในระดับใด
2. ทราบถึงสภาพปัญหาและความต้องการของประชาชนในการมีส่วนร่วมดำเนินการตามแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลรอบเมือง อำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิ

3. เพื่อให้ได้แนวทางส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินการตามแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลรอบเมือง อำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิ

4. เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานและเสริมสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินการตามแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลรอบเมือง อำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิต่อไป

วิธีดำเนินการวิจัย

แบบแผนของการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาแบบผสมวิธี (Mixed Methods Research) ผู้ศึกษาใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเชิงปริมาณ (Questionnaire) ในการเก็บรวบรวมข้อมูล และเครื่องมือเชิงคุณภาพ คือ แบบสัมภาษณ์ (Interview)

ประชากรและตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป ที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลรอบเมือง อำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิ จำนวนทั้งสิ้น 2,735 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้ใช้สูตร (Taro Yamane) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ได้กลุ่มตัวอย่างเท่ากับจำนวน 400 คน ผู้ศึกษาใช้การสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) ดำเนินการสัมภาษณ์ข้อมูลโดยวิธีการเจาะจง ได้แก่ ผู้นำกลุ่มต่างๆ และประชาชนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในชุมชนจากทั้ง 4 หมู่บ้าน รวมจำนวนที่สัมภาษณ์ 6 คน โดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างมีคำถามหลัก เพื่อใช้สัมภาษณ์แบบเจาะจงและให้ได้ข้อมูลในเชิงลึกที่เป็นความจริงและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการวิจัย

เครื่องมือวิจัย

เครื่องมือเชิงปริมาณ คือ แบบสอบถาม เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน เครื่องมือเชิงคุณภาพคือ แบบสัมภาษณ์ (Interview) เพื่อสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินการตามแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลรอบเมือง อำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิ

การสร้างเครื่องมือเก็บข้อมูล เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ ที่ผู้ศึกษาได้สร้างและพัฒนาขึ้นตามกรอบความคิดของการศึกษา มีลำดับขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือและตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

- (1) ศึกษาหลักการ แนวคิด ทฤษฎี และเอกสารที่เกี่ยวข้อง
- (2) กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษา กำหนดโครงสร้างของเครื่องมือในการศึกษา
- (3) สร้างเครื่องมือในการศึกษานำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ เพื่อพิจารณาเสนอแนะ
- (4) นำเครื่องมือที่สร้างเสนอผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบความตรงของเนื้อหาและปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ
- (5) นำเครื่องมือไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่าง ประชาชนที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป ในเขตพื้นที่ตำบลโพหนอง อำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิ จำนวน 30 ชุด เพื่อหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach)

(6) ปรับปรุงแก้ไขเครื่องมือให้เป็นฉบับสมบูรณ์

(7) นำเครื่องมือไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาได้ดำเนินการดังนี้

(1) ผู้ศึกษาขอหนังสือจากสถาบันจิตวิทยาชัยภูมิ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ส่งถึงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลรอบเมือง อำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิ เพื่อขออนุญาตให้ผู้ศึกษาแจกแบบสอบถามให้กับประชาชนในการเก็บรวบรวมข้อมูล

(2) ผู้ศึกษาดำเนินการแจกแบบสอบถาม ให้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลรอบเมือง อำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิ ด้วยตนเอง

(3) ทำการสัมภาษณ์ผู้นำกลุ่มต่างๆ ในชุมชน และประชาชนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในชุมชนจากทั้ง 4 หมู่บ้าน รวมจำนวน 6 คน

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ข้อมูลเชิงปริมาณ ผู้ศึกษานำข้อมูลมาประมวลผลและวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยวิธีทางสถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

(1) การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และหาร้อยละ (Percentage)

(2) วิเคราะห์ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินการตามแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลรอบเมือง อำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิ วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD)

(3) การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินการตามแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลรอบเมือง อำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิ โดยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

2. ข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้ศึกษาได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างซึ่งประกอบด้วย ผู้นำกลุ่มต่างๆ ในชุมชน และประชาชนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในชุมชนจากทั้ง 4 หมู่บ้าน รวมจำนวน 6 คน โดยวิธีการเลือกแบบเจาะจง จากนั้นนำแบบสัมภาษณ์มาทำการวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ให้สัมภาษณ์ โดยการวิเคราะห์เชิงพรรณนาและบรรยายเพื่อให้เห็นภาพรวม

ผลการวิจัย

1. จากผลการศึกษาระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินการตามแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลรอบเมือง อำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิ พบว่า โดยรวมระดับการมีส่วนร่วมอยู่ในระดับมาก

2. สภาพปัญหาและความต้องการของประชาชนในการมีส่วนร่วมดำเนินการตามแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลรอบเมือง อำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิ จากการที่ผู้ศึกษาได้ดำเนินการสัมภาษณ์ (Interview) กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 6 คน สรุปผลการสัมภาษณ์ดังนี้

ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ประชาชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจคัดเลือกโครงการ/กิจกรรมในแผนพัฒนาตำบล เพื่อบรรจุเข้างบประมาณรายจ่ายเป็นส่วนน้อย ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลขาดการสอบถามปัญหาและความต้องการที่แท้จริงของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตำบล และผู้บริหารท้องถิ่นตัดสินใจในการพัฒนาตำบลตามความคิดเห็นของตนเองมากกว่าความคิดเห็นและความต้องการของประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลควรส่งเสริมและประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น และตัดสินใจในการจัดทำแผนพัฒนาตำบลมากกว่านี้ ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลควรชี้แจงให้ประชาชนเห็นความสำคัญในการจัดทำแผนพัฒนาตำบล และควรวิเคราะห์ถึงปัญหาและความต้องการของประชาชนก่อนตัดสินใจแก้ไขปัญหาในด้านต่างๆ

ด้านการมีส่วนร่วมดำเนินงาน ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดทำร่างแผนพัฒนาตำบลน้อย การปฏิบัติตามแผนพัฒนาตำบลไม่เป็นไปตามการวางแผนไว้และองค์การบริหารส่วนตำบลไม่ดำเนินการตามแผนที่วางไว้ โดยคัดเลือกโครงการตามพรรคพวกของตนเอง ควรจัดสรรงบประมาณในการพัฒนาตำบลให้มีความเป็นธรรม และเสมอภาค ควรดำเนินการตามแผนพัฒนาตำบลในด้านโครงสร้างพื้นฐาน ให้มากกว่านี้ และแผนพัฒนาตำบล ควรจัดให้มีโครงการฝึกอบรมส่งเสริมอาชีพแก่ประชาชนทุกๆ ด้านให้มากกว่านี้

ด้านการมีส่วนร่วมในการประเมินผล ผู้นำชุมชนขาดการมีส่วนร่วมในการประเมินผลแผนพัฒนาตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลขาดการนำเสนอผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาตำบลที่วางไว้ต่อประชาชนทุกหมู่บ้าน และปัญหาประชาชนมีความคิดเห็นต่างกันไม่เป็นไปในทางเดียวกัน เปลี่ยนผู้บริหารใหม่ก็จะเป็นโครงการใหม่ ควรเป็นตัวแทนประชาชนทุกหมู่บ้านเข้าร่วมประเมินผลแผนพัฒนาตำบล ซึ่งควรมีการประเมินผลหลายรูปแบบ หลายวิธีเพื่อแจ้งผลให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง

ด้านการรับผลประโยชน์ ถนน สะพาน ทางเท้าตามซอยต่างๆ ยังไม่ได้รับการดูแลเท่าที่ควร ซึ่งมีน้ำท่วมเนื่องจากไม่มีร่องระบายน้ำ ส่วนประชาชนที่ได้รับผลประโยชน์และมีการพัฒนาจะเป็นประชาชนของพรรคพวกสมาชิกท้องถิ่น ควรจัดสรรงบประมาณให้กระจายให้ทั่วทุกชุมชน ควรปรับปรุงถนน ทางเท้า สะพาน ท่อระบายน้ำให้มีมาตรฐาน ระบบไฟฟ้าสาธารณะ ควรติดให้สว่างทั่วถึง ตามถนนองค์การบริหารส่วนตำบลทุกซอย

3. แนวทางในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการดำเนินการตามแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลรอบเมือง อำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิ พบว่า องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นควรมีการประชาสัมพันธ์และเปิดโอกาสให้ประชาชน ได้มีส่วนร่วมในการคิดร่วมแสดงความต้องการและสามารถเลือกโครงการกิจกรรมพัฒนาชุมชนได้เร่งพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานในหมู่บ้านที่อยู่ห่างไกลให้เพียงพอและมีคุณภาพ ให้ความช่วยเหลือด้านผลผลิต ทางเกษตร ผู้บริหารและบุคลากรองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีความจริงจังเอาใจใส่ในปัญหาและความเดือดร้อนของประชาชน ควรจัดให้มีการฝึกอบรม ให้ความรู้แก่บุคลากรผู้เกี่ยวข้องในการจัดแผนฯ อย่างต่อเนื่อง ควรบรรจุกระบวนการในการมีส่วนร่วมของประชาชน ในแผนพัฒนาท้องถิ่นให้ชัดเจนทุกขั้นตอนของการจัดทำแผนพัฒนาฯ เปิดโอกาสให้ประชาชนทุกกลุ่ม เข้ามามีส่วนร่วมในการ กำหนดวิสัยทัศน์การพัฒนาหรือเป้าหมายการพัฒนาขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างเป็นรูปธรรม และต่อเนื่อง การมีส่วนร่วมของส่วนราชการ ภาคเอกชน องค์กรเอกชน ที่มีบทบาทในการแก้ไขปัญหาของประชาชน เข้ามามีส่วนร่วมน้อย ทำให้ขาดผู้ชำนาญการในการนำเสนอแนวทางการแก้ไขปัญหาที่ไม่ครอบคลุมขององค์การปกครอง ส่วนท้องถิ่น ประชาชนขาดความเข้าใจในกระบวนการจัดแผนพัฒนาฯ งบประมาณดำเนินการตามแผนพัฒนาฯ ไม่เพียงพอ บุคลากรผู้รับผิดชอบขาดความเข้าใจในเจตนารมณ์ของการมีส่วนร่วมใน

การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นโดยมีประชาชนมีส่วนร่วม และการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นส่วนใหญ่ ยังเน้นการพัฒนาเฉพาะโครงสร้างพื้นฐาน ละเลยการพัฒนาด้านอื่นๆ

อภิปรายผล

ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินการตามแผนพัฒนาตำบลองค์การบริหารส่วนตำบลรอบเมือง อำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิ ผลการศึกษาครั้งนี้สามารถอภิปรายผลตามลำดับของวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังต่อไปนี้

1. จากผลการศึกษาระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินการตามแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลรอบเมือง อำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิ พบว่า โดยรวมระดับการมีส่วนร่วมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Teampoon (2007) ได้ศึกษาการมีส่วนร่วมในการบริหารงานพัฒนาท้องถิ่นของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลตาพระยา อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว พบว่า การมีส่วนร่วมในการบริหารงานพัฒนาท้องถิ่นของประชาชนโดยรวมมีส่วนร่วมในการบริหารงานพัฒนาท้องถิ่นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีส่วนร่วมมากที่สุดคือ ด้านการประชุม รองลงมาคือ ด้านการตัดสินใจ และด้านการดำเนินงาน โดยในด้านการประชุม ประชาชนเคยอภิปรายหรือแสดงความคิดเห็นในที่ประชุมกรรมการบริหาร อบต. โดยในด้านการตัดสินใจ ประชาชนเคยร่วมเป็นกรรมการหรือร่วมคัดเลือกผู้แทนประชาคม เป็นคณะกรรมการพัฒนาตำบลเพื่อจัดทำแผนพัฒนา อบต.และในด้านการดำเนินงาน ประชาชนร่วมออกแรงงาน บริจาคเงิน สิ่งของช่วยเหลือการดำเนินงานของ อบต. สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Kaerahan (2011) ได้ศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนในกระบวนการนโยบายขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น : กรณีศึกษาเทศบาลเมืองอำนาจเจริญ อำเภอเมืองอำนาจเจริญ จังหวัดอำนาจเจริญ พบว่า ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในกระบวนการนโยบายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก คือ ด้านการวางแผนร่วมกัน ด้านการปรึกษาหารือ และด้านการร่วมปฏิบัติ และประชาชนที่มีอายุแตกต่างกันมีส่วนร่วมในกระบวนการวางแผนนโยบายที่แตกต่างกัน ประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา อาชีพหลัก รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานะ/ตำแหน่งในชุมชน และการติดตามข่าวสารการเมืองมีส่วนร่วมในกระบวนการนโยบายที่ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Yaempoklarn (2012) ได้ศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงานตามแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลชุม อำเภอปักธงชัย จังหวัดนครราชสีมา พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีระดับการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลชุม อำเภอปักธงชัย จังหวัดนครราชสีมา โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยประชาชนมีส่วนร่วมด้านการร่วมปฏิบัติมากที่สุด ส่วนด้านการประเมินผล พบว่า ประชาชนมีส่วนร่วมน้อยที่สุดและไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Tarwmuang (2010) ได้ศึกษาแนวทางการพัฒนาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่อำเภอวังเจ้า จังหวัดตาก พบว่า สภาพการมีส่วนร่วมของประชาชนในการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่อำเภอวังเจ้า จังหวัดตาก ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ การมีส่วนร่วมด้านผลประโยชน์รองลงมา ได้แก่ การมีส่วนร่วมด้านการปฏิบัติ การมีส่วนร่วมด้านการประเมินผลและการมีส่วนร่วมด้านการตัดสินใจ ส่วนปัญหาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในพื้นที่

อำเภอวังเจ้า จังหวัดตาก ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ การมีส่วนร่วมด้านการประเมินผล รองลงมาได้แก่ การมีส่วนร่วมด้านการปฏิบัติ การมีส่วนร่วมด้านการตัดสินใจ และการมีส่วนร่วมด้านผลประโยชน์ แนวทางพัฒนาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการปฏิบัติงานตามตามอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่อำเภอวังเจ้า จังหวัดตาก การมีส่วนร่วมด้านการตัดสินใจ ผู้บริหารขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น กำหนดนโยบายในการส่งเสริมให้ประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วม มีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้นำท้องถิ่น เปิดเวทีประชาพิจารณ์ อบรมให้ความรู้เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของประชาชนในการตัดสินใจ คัดเลือกและวางแผนการปฏิบัติงาน ตามอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลการมีส่วนร่วมด้านการปฏิบัติ ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบถึงสิทธิและบทบาทในการเข้าไปมีส่วนร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จัดกิจกรรมเพื่อสร้างแรงจูงใจในการมีส่วนร่วมและเชิญตัวแทนหมู่บ้านเข้าร่วมดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง การมีส่วนร่วมด้านผลประโยชน์ จัดเวทีประชาคมอย่างต่อเนื่อง เพื่อรับทราบความต้องการที่แท้จริงของชุมชน หมู่บ้าน เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ส่งเสริมให้ประชาชนตระหนักถึงความสำคัญของการมีส่วนร่วม การจัดตั้งงบประมาณเพื่อให้เพียงพอกับความต้องการของหมู่บ้าน การมีส่วนร่วมด้านการประเมินผล สร้างเสริมความรู้ความเข้าใจให้กับประชาชน จัดเวทีประชาคมในการให้ประชาชนร่วมแสดงความคิดเห็นและเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ประชาสัมพันธ์โครงการหรือกิจกรรมต่างๆ ให้ประชาชนได้รับทราบทุกครั้ง

การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ อยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Ornwong (2008) ได้ศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหาร งานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอลับแล จังหวัดอุตรดิตถ์ ผลการวิจัยพบว่าการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอลับแล จังหวัดอุตรดิตถ์ โดยภาพรวมการมีส่วนร่วมอยู่ในระดับปานกลาง ผลการศึกษารายด้านพบว่า ด้านการมีส่วนร่วมมากที่สุด คือ การมีส่วนร่วมด้านการเมือง รองลงมา คือ การมีส่วนร่วมด้านการวางแผน และการมีส่วนร่วมน้อยที่สุด คือ การมีส่วนร่วมด้านการบริหารและการมีส่วนร่วมด้านนโยบาย ปัจจัยที่ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอลับแล จังหวัดอุตรดิตถ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และการศึกษาวิจัยด้านพบว่า ปัจจัยที่ส่งเสริมการมีส่วนร่วมมากที่สุด คือ ปัจจัยด้านความเชื่อถือของประชาชนต่อผู้บริหาร รองลงมาคือ ปัจจัยด้านการรับรู้ข่าวสารการประชาสัมพันธ์ และปัจจัยที่ส่งเสริมการมีส่วนร่วมน้อยที่สุดคือ ปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารงานและไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Muangjai (2009) ได้ศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชน ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงฝาง อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ การมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลเวียงฝาง อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านด้านที่อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน ส่วนด้านที่อยู่ในระดับค่อนข้างน้อย ได้แก่ ด้านการมีส่วนร่วมในการวางแผนและตัดสินใจ ด้านการมีส่วนร่วมในการตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงาน และด้านการมีส่วนร่วม ในการรับผลประโยชน์ จากการพัฒนาตามลำดับ ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น ได้แก่ ความเชื่อมั่นในตัวผู้นำ การได้รับรู้ข่าวสารจากแหล่งข้อมูลภายนอก ความคาดหวังเกี่ยวกับโครงการการเป็นสมาชิกกลุ่ม รายได้ของครอบครัว และการเข้าถึงระบบข้อมูลเพื่อการพัฒนาท้องถิ่นซึ่งสามารถร่วมกันพยากรณ์การมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นของประชาชน

การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน อยู่ในระดับมาก ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Khamlarn (2007) ได้ศึกษาเรื่อง การมีส่วนร่วมในการจัดทำแผน พัฒนาท้องถิ่นของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลบัวงาม อำเภอดงขุดม จังหวัดอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่า ประชากรส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 55.68 อยู่ในช่วงอายุไม่เกิน 30 ปี ร้อยละ 40.34 จบการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษา ร้อยละ 44.32 สมรสแล้ว ร้อยละ 59.38 ประกอบอาชีพเกษตรกรรม ร้อยละ 60.23 และมีรายได้เฉลี่ยต่อปีไม่เกิน 10,000 บาทต่อปี ร้อยละ 42.61 จากผลการศึกษาพบว่า การมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านการร่วมตัดสินใจ รองลงมา คือ ด้านการกำกับติดตามผล และด้านการร่วมรับประโยชน์ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านการร่วมดำเนินการ และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Saklaw (2007) ได้ศึกษาการมีส่วนร่วมในการบริหารงานพัฒนาท้องถิ่นของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหงส์หิน อำเภोजุน จังหวัดพะเยา ผลการศึกษาพบว่า การมีส่วนร่วมในการบริหารงานพัฒนาท้องถิ่นของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหงส์หิน อำเภोजุน จังหวัดพะเยา โดยรวมมีส่วนร่วมในการบริหารงานพัฒนาท้องถิ่นอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีการมีส่วนร่วมมากที่สุด คือ ด้านการดำเนินงาน รองลงมาคือ ด้านการประชุมและด้านการติดตามประเมินผล โดยในด้านการดำเนินงาน ประชาชนมีส่วนร่วมดูแลสิ่งสาธารณะที่อบต. จัดให้ เช่น ถึงขยะ ถนน ไฟทาง ฯลฯ ในด้านการประชุม ประชาชนมีส่วนร่วมประชุมประชาคม เพื่อทราบปัญหาหรือความต้องการของประชาชนในหมู่บ้าน เช่น หอกระจายข่าว และในด้านการติดตามประเมินผล ประชาชนมีส่วนร่วมให้ความร่วมมือสนับสนุนในการดำเนินงาน การจัดทำแผนท้องถิ่น ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของการมีส่วนร่วมในการบริหารงานพัฒนาท้องถิ่นของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหงส์หิน อำเภोजุน จังหวัดพะเยา พบว่า อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และการเป็นสมาชิกกลุ่ม มีส่วนร่วมในการบริหารพัฒนาท้องถิ่น ไม่แตกต่างกัน ส่วนเพศ อาชีพ ความถี่ในการติดต่อ อบต. และการได้รับข้อมูลข่าวสาร มีส่วนร่วมในการบริหารงานพัฒนาท้องถิ่น แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การมีส่วนร่วมในการประเมินผล อยู่ในระดับมาก ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Sudsamerjai (2007) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดึก อำเภอสรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย จากการศึกษาระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดึก พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีส่วนร่วมอยู่ในระดับน้อย โดยด้านการรับผลประโยชน์จากการบริหารงานประชาชนมีส่วนร่วมอยู่ในระดับปานกลาง ในขณะที่ด้านการตัดสินใจ ด้านการวางแผนการบริหารงาน และด้านการติดตามประเมินผลประชาชนมีส่วนร่วมอยู่ในระดับน้อย การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดึก พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดึก ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา รายได้สุทธิต่อปี และระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชนแห่งนี้ สำหรับปัจจัยที่ไม่มีผลต่อการมีส่วนร่วมในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดึก ได้แก่ เพศ สถานภาพสมรสและอาชีพ และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Saklaw (2007) ได้ศึกษาการมีส่วนร่วมในการบริหารงานพัฒนาท้องถิ่นของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหงส์หิน อำเภोजุน จังหวัดพะเยา ผลการศึกษาพบว่า การมีส่วนร่วมในการบริหารงานพัฒนาท้องถิ่นของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหงส์หิน อำเภोजุน จังหวัดพะเยา โดยรวมมีส่วนร่วมในการบริหารงานพัฒนาท้องถิ่นอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีการมีส่วนร่วมมากที่สุด คือ ด้านการดำเนินงาน รองลงมาคือ ด้านการประชุม

และด้านการติดตามประเมินผล โดยในด้านการดำเนินงาน ประชาชนมีส่วนร่วมดูแลสิ่งสาธารณะที่ อบต. จัดให้ เช่น ถังขยะ ถนน ไฟทาง ฯลฯ ในด้านการประชุม ประชาชนมีส่วนร่วมประชุมประชาคม เพื่อทราบปัญหาหรือความต้องการของประชาชนในหมู่บ้าน เช่น หอกระจายข่าว และในด้านการติดตามประเมินผล ประชาชนมีส่วนร่วมให้ความร่วมมือสนับสนุนในการดำเนินงาน การจัดทำแผนท้องถิ่น ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของการมีส่วนร่วมในการบริหารงานพัฒนาท้องถิ่นของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหงส์หิน อำเภอจุน จังหวัดพะเยา พบว่า อายุ ระดับการศึกษา รายได้และการเป็นสมาชิกกลุ่มมีส่วนร่วมในการบริหารงานพัฒนาท้องถิ่น ไม่แตกต่างกัน ส่วนเพศ อาชีพ ความถี่ ในการติดต่อ อบต. และการได้รับข้อมูลข่าวสารมีส่วนร่วมในการบริหารงานพัฒนาท้องถิ่น แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การมีส่วนร่วมรับผลประโยชน์ อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Pongsathornwisut (2005) ได้ศึกษาบทบาทขององค์การบริหารส่วนตำบลกับการสร้างระบบบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล ผลจากการศึกษากลุ่มประชาชนผู้ให้บริการพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของ อบต. อยู่ในระดับสูง และเห็นด้วยว่ารูปแบบการปกครองท้องถิ่นแบบ อบต. ส่งผลให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารท้องถิ่นของตน เห็นด้วยหลังจากมีการจัดตั้ง อบต. ส่งผลให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาตำบล ส่งผลให้เกิดความโปร่งใสในการพัฒนาท้องถิ่นมากยิ่งขึ้น ผู้ศึกษาเห็นด้วยกับงานวิจัยนี้ การปกครองรูปแบบการปกครองท้องถิ่น โดยให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารท้องถิ่น เพื่อให้ประโยชน์แก่ประชาชนเป็นหลักและสามารถตรวจสอบความโปร่งใสในการทำงานได้มากขึ้น ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมได้รับการส่งเสริมสนับสนุนให้มีความเข้มแข็งในการบริหารงาน ได้โดยอิสระและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถพัฒนาระบบการคลังท้องถิ่นให้จัดบริการสาธารณะได้โดยครบถ้วนตามอำนาจหน้าที่ จัดตั้งหรือร่วมกันจัดตั้งองค์การเพื่อการจัดทำบริการสาธารณะตามอำนาจหน้าที่ เพื่อให้เกิดความคุ้มค่า เป็นประโยชน์ และให้บริการประชาชนอย่างทั่วถึง และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Sudsamerjai (2007) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดึก อำเภอศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย

จากการศึกษาระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดึก พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีส่วนร่วมอยู่ในระดับน้อยโดยด้านการรับผลประโยชน์จากการบริหารงานประชาชนมีส่วนร่วมอยู่ในระดับปานกลาง ในขณะที่ด้านการตัดสินใจ ด้านการวางแผนการบริหารงาน และด้านการติดตามประเมินผลประชาชนมีส่วนร่วมอยู่ในระดับน้อย การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดึก พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดึก ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา รายได้สุทธิต่อปี และระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชนแห่งนี้ สำหรับปัจจัยที่ไม่มีผลต่อการมีส่วนร่วมในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดึก ได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส และอาชีพ

2. สภาพปัญหาและความต้องการของประชาชนในการมีส่วนร่วมดำเนินการตามแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลรอบเมือง อำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิ จากการที่ผู้ศึกษาได้ดำเนินการสัมภาษณ์ (Interview) สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Tarwmuang (2010) ได้ศึกษาแนวทางการพัฒนาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่อำเภอวังเจ้า จังหวัดตาก ผลการศึกษาพบว่า สภาพการมีส่วนร่วมของประชาชนในการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่อำเภอวังเจ้า

จังหวัดตาก ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ การมีส่วนร่วมด้านผลประโยชน์ รองลงมา ได้แก่ การมีส่วนร่วมด้านการปฏิบัติ การมีส่วนร่วมด้านการประเมินผลและการมีส่วนร่วมด้านการตัดสินใจ ส่วนปัญหา การมีส่วนร่วมของประชาชนในการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่อำเภอวังเจ้า จังหวัดตาก ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ ปานกลาง โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ การมีส่วนร่วมด้านการประเมินผล รองลงมาได้แก่ การมีส่วนร่วมด้านการปฏิบัติ การมีส่วนร่วมด้านการตัดสินใจและการมีส่วนร่วมด้านผลประโยชน์ แนวทางพัฒนาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่อำเภอวังเจ้า จังหวัดตาก การมีส่วนร่วมด้านการตัดสินใจ ผู้บริหารขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น กำหนดนโยบายในการส่งเสริมให้ประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วม มีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้นำท้องถิ่น เปิดเวทีประชาพิจารณ์ อบรมให้ความรู้เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของประชาชนในการตัดสินใจคัดเลือกและวางแผนการปฏิบัติงาน ตามอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล การมีส่วนร่วมด้านการปฏิบัติ ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบถึงสิทธิและบทบาทในการเข้าไปมีส่วนร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จัดกิจกรรมเพื่อสร้างแรงจูงใจในการมีส่วนร่วมและเชิญตัวแทนหมู่บ้าน เข้าร่วมดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง การมีส่วนร่วมด้านผลประโยชน์ จัดเวทีประชาคมอย่างต่อเนื่องเพื่อรับทราบความต้องการที่แท้จริงของชุมชนหมู่บ้าน เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ส่งเสริมให้ประชาชนตระหนักถึงความสำคัญของการมีส่วนร่วมการจัดตั้งงบประมาณเพื่อให้ เพียงพอกับความต้องการของหมู่บ้าน การมีส่วนร่วมด้านการประเมินผล สร้างเสริมความรู้ ความเข้าใจให้กับประชาชน จัดเวทีประชาคมในการให้ประชาชนร่วมแสดงความคิดเห็นและเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ประชาสัมพันธ์โครงการหรือกิจกรรมต่างๆ ให้ประชาชนได้รับทราบทุกครั้ง

3. แนวทางในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการดำเนินการตามแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลรอบเมือง อำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Larpjit (2007) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจการมีส่วนร่วมของประชาชนในการสนับสนุนการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านชุมชน และปัจจัยด้านองค์การ (อบต.) มีความสัมพันธ์ และมีผลต่อการตัดสินใจต่อการตัดสินใจมีส่วนร่วมของประชาชนในการสนับสนุนการบริหารงาน อบต. ซึ่งหากระดับการมีส่วนร่วมกิจกรรมใดสูงก็จะพบว่า ระดับการมีส่วนร่วมกิจกรรมอื่นสูงตามกันด้วย การมีส่วนร่วมส่วนใหญ่เป็นเพียงการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ในขณะที่การมีส่วนร่วมการตัดสินใจเชิงนโยบายและการตรวจสอบการดำเนินงานของ อบต. อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ ส่วนปัจจัยหรือสาเหตุที่ทำให้ประชาชนตัดสินใจเข้าร่วมงานกับ อบต. พบว่า ปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ การเป็นเจ้าหน้าที่ของประชาชน อาสาสมัครด้วยใจ มีความรู้ความสามารถกล้าพูดกล้าแสดงความคิดเห็นเป็นที่เคารพนับถือของคนในชุมชนมีทักษะและประสบการณ์เป็นประโยชน์กับตนเองและชุมชน ส่วนปัจจัยด้านชุมชน ได้แก่ ชุมชนให้การสนับสนุนและเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมเลือกให้เป็นตัวแทนชุมชน ชุมชนมีความสามัคคี และมีกลุ่มต่างๆ ที่ให้การสนับสนุนและผลักดันการมีส่วนร่วมส่วนปัจจัยด้านองค์การ ได้แก่ อบต. ดำเนินไปตามกฎระเบียบ เอาใจใส่กระตือรือร้นในการแก้ปัญหา มีประชาพิจารณ์ประชาคมหมู่บ้าน สำหรับตัวแบบตัดสินใจ พบว่า ทั้ง 3 กลุ่ม มีการตัดสินใจแบบมีเหตุผลมีระดับความถี่มากที่สุด รองลงมาคือ การตัดสินใจแบบผสม การตัดสินใจแบบกลุ่ม ตัวแบบผู้นำ ตัวแบบสถาบัน ตัวแบบค่อยเป็นค่อยไป และท้ายสุดตัวแบบถึงขยะ สาเหตุที่คนตัดสินใจไม่เข้าไปมีส่วนร่วมเป็นปัจจัยด้านบุคคล คือ ในเรื่องการศึกษาคำความรู้

ทักษะประสบการณ์ ความคิดหรือ ปม (Stigmatizations) ของประชาชนที่คิดว่าตัวเอง ไม่สำคัญ ไม่ใช่หน้าที่ ไม่มีเวลา ขาดโอกาสการประกอบอาชีพ ส่วนปัจจัยด้านชุมชน เป็นปัญหาที่ชุมชนขาดความสามัคคี มีความขัดแย้งกัน ส่วนปัจจัยด้านองค์กร เป็นปัญหา ความโปร่งใสและความเป็นธรรมาภิบาลของ อบต. เมื่อวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) พบว่า การมีส่วนร่วมมีปัจจัยสำคัญ คือ ความมีหน้าตาในสังคม จิตสาธารณะการดำเนินงานของ อบต. และการเป็นเพศชาย ประชาชนให้ความร่วมมือในการเข้าร่วมประชุมเพื่อเสนอปัญหาความต้องการของท้องถิ่นเป็นประจำ ริเริ่ม กำหนดเสนอโครงการ และแผนงานต่างๆ ในการดำเนินกิจกรรมของชุมชนร่วมคิดและตัดสินใจกำหนด แนวทางการพัฒนาชุมชน เพื่อแก้ไขปัญหาของท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเลือกโครงการ หรือกิจกรรมต่างๆ ที่จะนำมาพัฒนาชุมชนซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Kaerahan (2011) ได้ศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนใน กระบวนการนโยบายขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น: กรณีศึกษาเทศบาลเมืองอำนาจเจริญ อำเภอเมืองอำนาจเจริญ จังหวัดอำนาจเจริญ ผลการศึกษาพบว่า ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในกระบวนการนโยบายขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นโดยรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับ ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก คือ ด้านการวางแผนร่วมกัน ด้านการปรึกษาหารือ และด้านการร่วมปฏิบัติ และประชาชนที่มีอายุแตกต่างกันมีส่วนร่วมในกระบวนการวางแผนนโยบายที่แตกต่างกัน ประชาชนที่มีเพศ ระดับ การศึกษา อาชีพหลัก รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานะ/ตำแหน่งในชุมชน และการติดตามข่าวสารการเมืองมีส่วนร่วมใน กระบวนการนโยบายที่ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จากการศึกษาครั้งนี้จะเห็นได้ว่า กระบวนการในการจัดทำแผนพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยังไม่มีความเป็นตัวเอง มีการลอกเลียนแบบ แผนพัฒนาท้องถิ่นยังไม่สอดคล้องกับความต้องการและสภาพชุมชน/หมู่บ้าน ขณะที่ประชาชนก็ยังไม่เห็นความสำคัญ ในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น ซึ่งประเด็นดังกล่าวนี้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และส่วนราชการที่เกี่ยวข้องควรให้ ความสำคัญ โดยการจัดเตรียมความพร้อมด้านบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จะต้องมีการอบรมให้ความรู้ เกี่ยวกับการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น งบประมาณในการจัดทำแผน และรองรับแผนงาน กิจกรรม โครงการต่างๆ ตามแผนพัฒนาท้องถิ่น จะต้องมีความเพียงพอ ผู้บริหารท้องถิ่นจะต้องให้ความสำคัญ ลงพื้นที่ศึกษาปัญหาและความ ต้องการของประชาชนอย่างต่อเนื่อง ในส่วนของประชาชนจะต้องมีกิจกรรมรณรงค์สร้างจิตสำนึกให้แก่ประชาชนให้ เห็นความสำคัญของการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น ซึ่งประเด็นที่กล่าวมาข้างต้นนี้ผู้ศึกษาเห็นว่า หากองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นให้ความสำคัญและเร่งดำเนินการย่อมส่งผลให้การจัดทำแผนพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมี ประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 องค์การบริหารส่วนตำบลรอบเมือง อำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิ ควรมีแนวทางปฏิบัติในการออกกฎ ระเบียบ ข้อบังคับขององค์การบริหารส่วนตำบลเกี่ยวกับการบริหารงาน ในการเปิดโอกาสให้ประชาชนหลากหลาย อาชีพเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจ เสนอแนวทางพัฒนาให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนใน ท้องถิ่น ควรทำการส่งเสริมความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล โดยการอบรม และจัดทำคู่มือให้กับผู้นำชุมชน ผู้ใหญ่บ้าน กำนัน และสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลรอบเมือง เพื่อเป็นแกนใน การนำความรู้ไปขยายต่อให้ประชาชนได้รับทราบ

1.2 องค์การบริหารส่วนตำบลรอบเมือง อำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิ ควรเปิดโอกาสให้ประชาชนทุกภาคส่วนหรือองค์กรภาคประชาชนทุกภาคส่วน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีส่วนร่วมในการบริหารหรือกิจการสาธารณะต่างๆ ภายใต้กรอบกฎหมาย โดยควรเริ่มตั้งแต่ร่วมคิดวิเคราะห์ปัญหา วางแผน ดำเนินการ ร่วมรับผลประโยชน์ ต้องให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมตรวจสอบการปฏิบัติงานตามแผนพัฒนา จัดทำระบบการติดตามประเมินผลความคุ้มค่าของการทำงานอย่างเป็นระบบ โดยกำหนดขั้นตอนที่ชัดเจน ทั้งนี้เพื่อความโปร่งใสและประโยชน์ของคนในพื้นที่

1.3 องค์การบริหารส่วนตำบลรอบเมือง อำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิ ควรเผยแพร่งานวิจัยชิ้นนี้ให้ประชาชนได้รับทราบเพื่อจะได้เกิดความกระตือรือร้น เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมต่างๆ กับองค์การบริหารส่วนตำบลรอบเมือง ต่อไป

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรทำการศึกษาเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินการ ตามแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอเดียวกันหรืออำเภอใกล้เคียง

2.2 ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินการตามแผนพัฒนาตำบลในอำเภอเดียวกันหรืออำเภอใกล้เคียง

2.3 ควรมีการศึกษากระบวนการมีส่วนร่วมในรูปแบบอื่นๆ เช่น การจัดประชุมเชิงปฏิบัติการอย่างมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อให้ได้ข้อมูลเพิ่มเติม

เอกสารอ้างอิง

- Kaerahan, A. (2011). *Public participation in the policy process of local government organizations: a case study of Amnat Charoen Municipality, Mueang Amnat Charoen District, Amnat Charoen Province*. Thesis of the Degree of Master of Political Science Program. Ubon Ratchathani: Ubon Ratchathani University. (in Thai)
- Khamlarn, W. (2007). *Participation in the local development plan of the people in Bua Ngam Municipality, Det Udom District, Ubon Ratchathani*. Thesis of the Degree of Master of Public Administration Program. Khonkaen: Khonkaen University. (in Thai)
- Larpjit, S. (2007). *Factors affecting the decision making of public participation in the administration of subdistrict administrative organizations, Warinchamrab District, Ubon Ratchathani*. Thesis of the Degree of Master of Public Administration Program. Ubon Ratchathani: Ubon Ratchathani University. (in Thai)
- Muangjai, W. (2009). *Factors affecting the participation in local development of people in Wiang Fang Municipality, Fang District, Chiang Mai Province*. Thesis of the Degree of Master of Public Administration Program. Chiang Rai: Chiang Rai Rajabhat University. (in Thai)
- Ornwong, S. (2008). *Public participation in the administration of local administrative organizations in Laplae District, Uttaradit*. Thesis of the Degree of Master of Public Administration Program. Uttaradit: Uttaradit Rajabhat University. (in Thai)

- Pongsathornwisut, N. (2005). *The role of the Tambon Administrative Organization and the creation of a good management system According to good governance: a case study of San Na Meng Subdistrict Administration Organization, San Sai District, Chiang Mai Province*. Chiang Mai: Department of Political Science, Chiang Mai University. (in Thai)
- Sudsamerjai, T. (2007). *Factors affecting the participation of people in the administration of Ban Tue Subdistrict Administration Organization, Si Satchanalai District, Sukhothai Province*. Thesis of the Degree of Master of Public Administration Program. Uttaradit: Uttaradit Rajabhat University. (in Thai)
- Saklaw, W. (2007). *Participation in local development management of people in the administrative organization Hong Hin Subdistrict, Chun District, Phayao Province*. Thesis of the Degree of Master of Public Administration Program. Chonburi: Burapa university. (in Thai)
- Tarwmuang, J. (2010). *Guidelines for the development of public participation in performance according to the authority of the subdistrict administrative organization in Wang Chao district, Tak province*. Thesis of the Degree of Master of Public Administration Program. Kamphaeng Phet: Kamphaeng Phet Rajabhat University. (in Thai)
- Teampoon, A. (2007). *Participation in local development management of people in the administrative organization area of Ta Phraya Subdistrict, Ta Phraya District, Sa Kaeo Province*. Thesis of the Degree of Master of Public Administration Program. Chonburi: Burapa university. (in Thai)
- Yaempoklarng, T. (2012). *Public participation in the plan implementation of Tum Subdistrict Administrative Organization Development, Pak Thong Chai, Nakhon Ratchasima*. Thesis of the Degree of Master of Business Administration Program. Nakhon Ratchasima: Nakhon Ratchasima Rajabhat University. (in Thai)

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายปกครองสำนักงานเขตปทุมวัน

อินทัช เสาะแสวง^{1,*}, บารมีบุญ แสงจันทร์²

^{1,2} หลักสูตรรัฐศาสตรบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์ วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

Received: 10 May 2561

Revised: 28 May 2561

Accepted: 30 June 2561

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายปกครองสำนักงานเขตปทุมวัน 2) หาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการของฝ่ายปกครองสำนักงานเขตปทุมวัน 3) ศึกษาปัญหา/อุปสรรคและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของฝ่ายปกครองสำนักงานเขตปทุมวัน ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่เขตปทุมวัน จำนวน 49,121 คน (พ.ศ. 2560) กลุ่มตัวอย่าง เป็นประชาชนที่มารับบริการจากฝ่ายปกครองสำนักงานเขตปทุมวันจำนวน 100 คน โดยวิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย ได้ประชาชนที่เป็นผู้ชาย 50 คน เป็นผู้หญิง 50 คน การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณ ค่า 5 ระดับ สอบถาม ความพึงพอใจของประชาชนในด้านการให้บริการของฝ่ายปกครองสำนักงานเขตปทุมวัน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วย t-test และ ANOVA ผลการศึกษาพบว่า การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตปทุมวัน ในภาพรวม ความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการของฝ่ายปกครองสำนักงานเขตปทุมวันอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อเปรียบเทียบประชาชนเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาความแตกต่างรายข้อ มีดังนี้ โดยพบว่า ประชาชนเพศชาย มีความพึงพอใจมากกว่าประชาชนเพศหญิงในเรื่อง ความพร้อม/ความสะอาดของเครื่องมือ/อุปกรณ์/เทคโนโลยีสารสนเทศการจัดอำนวยความสะดวกให้ผู้รับบริการ การพูดจา กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการส่วนประชาชนเพศหญิงพอใจมากกว่าเพศชายในเรื่อง ความสะอาดของอาคารสถานที่ และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ ใส่ใจในการให้บริการ

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ ประชาชน การบริการของฝ่ายปกครอง

* ผู้ประสานงานหลัก; อีเมล: bameeboon.sa@ssru.ac.th

The satisfaction of the public towards the Services of the Administration Office of Pathumwan District Office

Intouch Sohsawaeng^{1,*}, Barameebun Saengchan²

^{1,2} Political Science Program, College of Innovation and Management

Suan Sunandha Rajabhat University

Received: 10 May 2561

Revised: 28 May 2561

Accepted: 30 June 2561

ABSTRACT

This research aims 1) to study the satisfaction of the people towards the service of the Administration Office, Pathumwan District Office, 2) to identify factors that contribute to the satisfaction of the public about the services of the department. Administrative offices Pathumwan, 3) to study the problems / obstacles and suggestions about the service's administrative offices, Pathumwan. The population in this study are the people who live in the area, Pathumwan of 49 121 people (year 2560). Sample public service from government offices by the number of 100 people, Patumwan, how to choose a sample simple people who are men, People who man have a 50 to woman 50 people to collect quantitative data by using a query type scale estimates the 5-level query. The satisfaction of cognition in the areas of administrative services, Pathumwan District Office. The statistics consisted of percent, mean, standard deviation and tested hypotheses consisted of t-test, and ANOVA. The study indicated that The satisfaction of the people towards the service of the ruling party. Pathumwan District Office, overall satisfaction with the service of the ruling parties in Pathumwan district office level. However, when comparing the male and female. The satisfaction of serving different. When considering the income differences are found by the male. Satisfaction than the females. Availability / cleanliness of tools / equipment / technology to facilitate the service of officials in a flattering manner providing the public with female than male subject. Cleanliness of premises and staff serve willingly welcomed enthusiastically answered the questions clearly. Accuracy and reliability Attentive service

Keywords: Satisfaction, People, Administrative services

* Corresponding author; Email: barameeboon.sa@ssru.ac.th

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การให้บริการประชาชนในสถานที่ราชการถือเป็นสิ่งสำคัญในการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการและลูกจ้างใน ส่วนของที่ว่าการอำเภอหรือสำนักงานเขตและในทุกส่วนของภาครัฐเพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจในการได้รับ การบริการที่ดีจากบุคลากรในสถานที่ที่ประชาชนได้มาติดต่อเรื่องต่างๆ ในสถานที่ราชการนั้นเนื่องจากสถานที่ราชการ ที่กล่าวมาข้างต้นนั้นมีประชาชนมาติดต่อในแต่ละวันค่อนข้างมากและบุคลากรนั้นอาจปฏิบัติหน้าที่ได้ไม่ดีพอจึง เกิดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติหน้าที่ทำให้ประชาชนรู้สึกไม่พอใจในการได้รับการบริการนั้นในส่วนหนึ่งของเขตพื้นที่ที่เป็น เขตเศรษฐกิจนั้นซึ่งมีประชาชนอาศัยอยู่มากและมีเศรษฐกิจการค้าที่ดีผู้ทำการวิจัยจึงได้ทำการศึกษาข้อมูลของ เขตปทุมวัน ซึ่งเป็น 1 ใน 50 เขตการปกครองของกรุงเทพมหานคร อยู่ในกลุ่มเขตกรุงเทพใต้ ซึ่งถือเป็นเขตศูนย์กลาง ธุรกิจ การค้า การบริการ การพยาบาล วัฒนธรรม การศึกษา และการทูต เป็นเขตหนึ่งที่มีที่ตั้งอยู่บริเวณใจกลางที่สุด ของกรุงเทพมหานครและที่มีการคมนาคมหลากหลายช่องทาง สภาพปัจจุบันของเขตปทุมวัน ไม่ได้อยู่ในสมัยเท่านั้น หากก้าวล้ำไปทั้งในด้านการศึกษา แฟชั่นเสื้อผ้าเครื่องแต่งกาย วิทยาการอันล้ำยุค สิ่งใหม่ๆ เกิดขึ้นได้ทุกวันใน เขตปทุมวัน เพราะนอกจากจะมีมหาวิทยาลัย แหล่งผลิตบัณฑิตทุกสาขา ยังมีห้างสรรพสินค้าพร้อมใจเปิดประชันกัน ทุกหัวมุมถนน ทั้งย่านราชประสงค์อันเก่าแก่ก่อนจะขยายมาทางสยามสแคววฯ

ปัจจุบันเขตปทุมวัน จัดเป็นเขตพื้นที่ธุรกิจที่สำคัญ สามารถบอกชี้พจน์ของเมืองหลวงได้ มีการสานต่อด้วย ชีวิตของคนหนุ่มสาวในยุคปัจจุบันต่อไปอย่างไม่รู้จบ สำนักงานเขต มีหน้าที่เกี่ยวกับการปกครอง การทะเบียน การจัดทำแผนพัฒนาเขต การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ การสาธารณูปโภค และการก่อสร้างอื่นๆ การสาธารณูปการ การส่งเสริม การฝึก การพัฒนาคุณภาพชีวิต การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น การจัดให้มีพิพิธภัณฑ์ การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย การจัดให้มีและบำรุงรักษา สถานที่พักผ่อนหย่อนใจ การส่งเสริมการกีฬา การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาคและสิทธิเสรีภาพของ ประชาชน การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎร การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว การจัดให้มีและควบคุมสุสานและฌาปนสถาน การควบคุมการเลี้ยงสัตว์ การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์ การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัย โรงมหรสพ และสาธารณสถานอื่นๆ การคุ้มครอง ดูแลบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม การผังเมือง การวิศวกรรมจราจร การดูแลรักษาที่สาธารณะ การควบคุมอาหาร การป้องกันและบรรเทา สาธารณภัย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การจัดการ สิ่งแวดล้อมและมลพิษต่างๆ การจัดเก็บรายได้ การบังคับการให้เป็นไปตามข้อบัญญัติกรุงเทพมหานครหรือกฎหมาย อื่นที่กำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร และหน้าที่อื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

ในส่วนของการปฏิบัติหน้าที่ของฝ่ายปกครอง ซึ่งมีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการปกครอง การทะเบียนปกครอง ได้แก่ ทะเบียนพินัยกรรม ทะเบียนมรดก ทะเบียนสมรส ทะเบียนมัสยิดอิสลาม ทะเบียนศาลเจ้า ทะเบียนสัตว์ พานะ ทะเบียนพินัยกรรม การฌาปนกิจสงเคราะห์ การสอบสวนรับรองบุคคล การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การเลือกตั้ง การทำประชามติและประชาพิจารณ์ การจัดทำแผนพัฒนาเขต การคุ้มครองผู้บริโภค การบริหารและ บริการข้อมูลข่าวสารของราชการ การบริหารงานบุคคลและสวัสดิการ การประชาสัมพันธ์ การรับเรื่องร้องทุกข์ การสื่อสารและรับส่งวิทยุ การประชุม งานอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน งานลูกเสือชาวบ้าน งานมวลชน

งานเขตเคลื่อนที่ งานสภาเขต งานราชการส่วนภูมิภาค งานยุทธศาสตร์ นโยบายและแผน และการติดตามประเมินผล งานบริหารงานทั่วไป งานสารบรรณและธุรการ งานช่วยอำนวยความสะดวกและเลขานุการ งานพิธีการ งานดูแลและรักษาความปลอดภัยอาคารสถานที่และยานพาหนะกลาง งานสารสนเทศ งานราชการประจำทั่วไปของสำนักงานเขต งานที่ไม่ได้กำหนดให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการใดโดยเฉพาะและหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีมารับบริการจากฝ่ายปกครองสำนักงานเขตปทุมวัน ว่าปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนและประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรอยู่ในระดับใด มีทัศนคติต่อหน่วยงานที่มารับบริการอย่างไร โดยผู้วิจัยคาดว่าผลการวิจัยที่ได้จะเป็นประโยชน์ต่อสำนักงานเขตปทุมวันต่อไปเพื่อปรับปรุงการให้บริการให้ดีขึ้น สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนที่มีมารับบริการต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายปกครองสำนักงานเขตปทุมวัน
2. เพื่อหาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการของฝ่ายปกครองสำนักงานเขตปทุมวัน
3. เพื่อศึกษาปัญหา/อุปสรรคและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของฝ่ายปกครองสำนักงานเขตปทุมวัน

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในฝ่ายปกครองสำนักงานเขตปทุมวัน จำนวน 100 คน
2. ตัวแปรที่ศึกษา
 - 2.1 ตัวแปรต้น คือ เพศ อายุ และระดับการศึกษา
 - 2.2 ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตปทุมวัน
3. ขอบเขตด้านพื้นที่
ในการทำโครงการสำนักงานเขตปทุมวันและมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
4. ขอบเขตด้านระยะเวลา
ระยะเวลาในการทำโครงการวันที่ 9 มีนาคม 2561 – 20 พฤษภาคม 2561

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายปกครองสำนักงานเขตปทุมวัน
2. พบปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการของฝ่ายปกครองสำนักงานเขตปทุมวัน
3. ทราบถึงปัญหา/อุปสรรคเกี่ยวกับการให้บริการแก่ประชาชนของฝ่ายปกครองสำนักงานเขตปทุมวัน สามารถปรับปรุงและแก้ไขการบริการให้ประชาชนได้รับการบริการที่ดี

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายปกครองสำนักงานเขตปทุมวัน” ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ ประกอบไปด้วย ความหมายของการบริการ ความหมายของระบบบริการ (Service Systems) องค์ประกอบของงานบริการ คุณภาพการให้บริการ
2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ ประกอบไปด้วย ความหมายของความพึงพอใจ องค์ประกอบของความพึงพอใจ
3. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วิธีดำเนินการวิจัย

แบบแผนของการวิจัย

การวิจัยเรื่องนี้เป็นวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีแบบแผนของการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงสหสัมพันธ์ (Correlational research) ที่มีการวิเคราะห์ผลของตัวแปรต้นที่มีต่อตัวแปรตาม

ประชากรใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในฝ่ายปกครองสำนักงานเขตปทุมวัน จำนวน 100 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Yamane (1973) โดยกำหนดให้ระดับความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05

เครื่องมือวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ประกอบด้วย 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับบุคคลซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุและระดับการศึกษา

ส่วนที่ 2 แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการ มีลักษณะดังนี้

- 1) เป็นแบบสำรวจมี 5 ข้อ
- 2) การตอบคำถามมีคำตอบให้เลือกตอบ 5 คำตอบ ค่าระดับคะแนนนำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เป็นรายข้อ รายด้าน และโดยรวม การแปลความหมาย การวิเคราะห์ใช้เกณฑ์ของ Sri sa-ard (1998)

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามแบบเปิด โดยเป็นข้อเสนอแนะ ความคิดเห็น ในการปรับปรุงและพัฒนา

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเริ่มเก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 2 เมษายน - 25 เมษายน 2561 เป็นเวลา 24 วัน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อรวบรวมและตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้ส่งคืนกลับมาทั้งหมดผู้วิจัยนำแบบสอบถามมาวิเคราะห์ แล้วนำไปประมวลผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนการทดสอบสมมติฐานใช้ t-test และ ANOVA

ขั้นตอนการวิจัย

การดำเนินการ มีขั้นตอนดังนี้

1. ฝ่ายปกครองให้บริการประชาชนในเรื่อง ทะเบียนพินัยกรรม ทะเบียนมูลนิธิ ทะเบียนสมาคม การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การเลือกตั้ง และเรื่องต่างๆ อีกมากมาย
2. ประชาชนที่มาติดต่อฝ่ายปกครอง มีทั้งเพศชายและเพศหญิง อายุตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป มีระดับการศึกษาตั้งแต่ มัธยมศึกษาตอนต้นจนถึงระดับปริญญาโทขึ้นไป
3. เมื่อมีประชาชนมาติดต่อขอรับบริการในเรื่องต่างๆ ฝ่ายปกครองจะแจกแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายปกครองให้กับประชาชน

ผลการวิจัย

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตปทุมวัน จำแนกตามเพศ ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง เพศชายจำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 50 และเพศหญิงจำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 50 ของประชาชนกลุ่มตัวอย่างจำนวน 100 คน พบว่ากลุ่มตัวอย่าง มีอายุตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป จำนวน 100 คน เกณฑ์อายุ 20-25 ปีคิดเป็นร้อยละ 15 เกณฑ์อายุ 26-30 ปีคิดเป็นร้อยละ 17 เกณฑ์อายุ 31-35 ปีคิดเป็นร้อยละ 18 เกณฑ์อายุ 36-40 ปีคิดเป็นร้อยละ 20 เกณฑ์อายุ 41-45 ปีคิดเป็นร้อยละ 16 และเกณฑ์อายุ 46 ปีขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ 14 ระดับการศึกษามีตั้งแต่ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จนถึงระดับการศึกษาปริญญาโทขึ้นไป กลุ่มตัวอย่างจำนวน 100 คน ระดับมัธยมศึกษาตอนต้นคิดเป็นร้อยละ 11 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.คิดเป็นร้อยละ 20 ระดับปวส./อนุปริญญาคิดเป็นร้อยละ 20 ระดับปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 36 ระดับปริญญาโท ขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ 13 เมื่อพิจารณารายละเอียดแต่ละด้านพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจระดับมาก การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของฝ่ายปกครองพบว่า ประชาชนเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาความแตกต่างรายข้อ มีดังนี้ โดยพบว่า ประชาชนเพศชาย มีความพึงพอใจมากกว่าประชาชนเพศหญิงในเรื่อง ความพร้อม/ความสะดวกของเครื่องมือ/อุปกรณ์/เทคโนโลยีสารสนเทศ การจัดอำนวยความสะดวกให้ผู้รับบริการ การพูดจา กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ส่วนประชาชนเพศหญิงพอใจมากกว่าเพศชายในเรื่อง ความสะดวกของอาคารสถานที่ และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ ใส่ใจในการให้บริการ ซึ่งผลการศึกษาครั้งนี้เป็นประโยชน์เพื่อใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงต่อไป

อภิปรายผล

1. ผลการวัดความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตปทุมวัน ในเรื่อง ความพร้อม/ความสะดวกของเครื่องมือ/อุปกรณ์/เทคโนโลยีสารสนเทศ ความสะดวกของอาคารสถานที่ การจัดอำนวยความสะดวกให้ผู้รับบริการ เช่น ที่นั่งรอ เครื่องดื่ม นิตยสารหรือหนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ และสถานที่จอดรถ การพูดจา กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ ใส่ใจในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก สะท้อนให้เห็นว่าประชาชนมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานการให้บริการของฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตปทุมวัน ซึ่งสอดคล้องกับ องค์ประกอบ

ของงานบริการ ที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนของ Wesarat (1997) กล่าวว่า องค์ประกอบของการบริการ มี 1) สภาพแวดล้อม หมายถึง สภาพทั่วไปซึ่งไม่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการบริการ แต่สภาพแวดล้อมที่ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกของผู้มารับบริการที่สำคัญ ได้แก่ การเดินทางที่ง่ายและสะดวกในการเดินทางมาติดต่อขอรับบริการ สถานที่ของหน่วยบริการ ได้แก่ ตัวอาคาร สภาพแวดล้อมของหน่วยบริการสถานที่รับบริการ ต้องมีลักษณะและสภาพที่เหมาะสม มีความกว้างขวาง สะอาด และปลอดภัย รวมทั้งจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้คอยให้บริการแก่ผู้มารับบริการ 2) การประชาสัมพันธ์ จะช่วยให้ผู้รับบริการเกิดความมั่นใจในการติดต่อทำให้รู้เงื่อนไข รู้ขั้นตอนและวิธีปฏิบัติตนในการติดต่อขอรับบริการ 3) กระบวนการบริการ ความประทับใจที่ดีของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับกระบวนการบริการที่รวดเร็ว ชัดเจน มีระเบียบ มีประสิทธิภาพ ถูกต้อง โปร่งใส และสะดวก 4) พฤติกรรมและวิธีการบริการของผู้ให้บริการเป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญมากที่สุด

2. ผลการศึกษาความพึงพอใจของ ประชาชน ทั้ง 5 ข้อ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความสอดคล้องกับภาพรวมคือมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากและเมื่อเปรียบเทียบระหว่างผู้ชายและผู้หญิงที่ได้แสดงความคิดเห็นทางด้านนี้ ได้พบว่าโดยภาพรวม ประชาชนเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาความแตกต่างรายข้อ มีดังนี้ โดยพบว่า ประชาชนเพศชาย มีความพึงพอใจมากกว่าประชาชนเพศหญิงในเรื่อง ความพร้อม/ความสะดวกของเครื่องมือ/อุปกรณ์/เทคโนโลยีสารสนเทศ การจัดอำนวยความสะดวกให้ผู้รับบริการ การพูดจา กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ส่วนประชาชนเพศหญิงพอใจมากกว่าเพศชายในเรื่อง ความสะดวกของอาคารสถานที่ และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ ใส่ใจในการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Jongjaruaysakul (2008) ได้ศึกษาความพึงพอใจของ นักศึกษาในการให้บริการของงานทะเบียนและวัดผล ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาชายและนักศึกษาหญิง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนและวัดผลแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 นักศึกษาชาย พึงพอใจมากกว่านักศึกษาหญิงเรื่อง การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส การบริการมีความถูกต้องแม่นยำ ทันเหตุการณ์ ให้บริการตรงตามเวลานัดหมาย ส่วนนักศึกษาหญิงพอใจมากกว่านักศึกษาชายในเรื่อง ผู้ให้บริการมีความรู้ ความเข้าใจ ให้คำปรึกษาและคำแนะนำ ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนนักศึกษาแต่ละคณะมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ

ถ้าเปรียบเทียบในหน่วยงานราชการเดียวกันนั้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Khowongprasert (2013) การศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการเข้ารับบริการงานทะเบียนราษฎร กรณีศึกษา: ที่ว่าการอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการเข้ารับบริการงานทะเบียนราษฎร มีวัตถุประสงค์เพื่อ 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการเข้ารับบริการงานทะเบียนราษฎร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ที่พักอาศัย ประเภทของการเข้ารับบริการ ประชากรกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ที่มีชื่ออยู่ในทะเบียนราษฎรในเขตอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี จำนวนทั้งหมด 300,471 คน กำหนดขนาดตัวอย่างตามวิธีของ Taro Yamane ได้จำนวน 400 คน และสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Random Sampling) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้ สถิติ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้ F-test และ t - test การศึกษาพบว่า 1) ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการเข้ารับบริการงานทะเบียนราษฎร กรณีศึกษา:ที่ว่าการอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี อยู่ในระดับมาก 2) สถานภาพ ระดับการศึกษา ที่พักอาศัยปัจจุบันระยะเวลาที่

อาศัยในอำเภอคลองหลวง โดยสถานภาพที่แตกต่างกันอาจมีความละเอียดรอบคอบในการทำความเข้าใจต่อการรับใช้บริการของที่ว่าการอำเภอคลองหลวงต่างกัน จึงทำให้มีความพึงพอใจต่อการรับบริการที่ว่าการอำเภอคลองหลวงต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 3) ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการเข้ารับบริการของที่ว่าการอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานีทั้ง 6 ด้าน อยู่ในเชิงบวก 3 อันดับแรก คือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

นอกจากนี้ยังพบว่าผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ Research and Development Institute, Chom Bueng Village Rajabhat University (2016) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรีในงานบริการ 4 งาน คือ 1) งานบริการกองคลัง 2) งานบริการกองช่าง 3) งานบริการกองสวัสดิการสังคม และ 4) งานบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ ผู้รับบริการในงานทั้ง 4 งาน จำนวน 1,067 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เนื้อหาสำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพ ผลการวิจัยพบว่า 1) ภาพรวมของงานที่ให้บริการทั้ง 4 งาน พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.68 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 2) งานบริการกองคลัง พบว่าผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.69 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.80 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 3) งานบริการกองช่าง พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.71 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 4) งานบริการกองสวัสดิการสังคม พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.67 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 5) งานบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.67 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับ Kosanwat (2007) ศึกษาความต้องการของประชาชนเพื่อพัฒนายุทธศาสตร์การให้บริการของเทศบาลเมืองพิบูลมังสาหาร พบว่าความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านผลงาน ของกองช่าง งานพัฒนาปรับปรุงระบบการจราจร ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากและความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม งานกาจัดขยะมูลฝอย ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากเช่นกัน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากการวิจัยจะนำผลการวิจัยที่ได้รับ ความพึงพอใจในระดับปานกลางในด้านการบริการต่างๆ ไปปรับปรุง พัฒนาการให้บริการให้มากยิ่งขึ้นต่อไป
2. ควรศึกษาปัจจัย ตัวแปรอื่นๆ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อฝ่ายปกครองของสำนักงานเขตปทุมวันเพิ่มเติม เพื่อให้ทราบถึงตัวแปรที่ส่งผล และจะเป็นข้อมูลที่จะช่วยเสริมสร้าง หรือวางแผนการดำเนินงานด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

3. ควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการของประชาชนในด้านอื่นๆ เช่น ด้านแจ้งเรื่องร้องทุกข์ หรือด้านการสนับสนุนน้ำสำหรับอุปโภคบริโภค เพื่อจะได้ทราบถึงความต้องการของประชาชนที่จะให้ทางฝ่ายปกครองของสำนักงานเขตปทุมวันได้ให้บริการอย่างทั่วถึงมากยิ่งขึ้น

4. ในเมื่อมีการให้บริการของหน่วยงานทั้งภาครัฐ ต้องมีการพัฒนา อย่างต่อเนื่อง เพื่อทำให้เกิดการบริการที่ดีมีคุณภาพตรงต่อความต้องการส่วนรวมของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประโยชน์มากที่สุด หรือ ผู้รับบริการ ต้องพึงการบริการที่ดีมีคุณภาพ งานบริการเป็นงานที่ทุกหน่วยงานในปัจจุบันต่างให้ความสนใจและเอาใจใส่

เอกสารอ้างอิง

- Jongjaruaysakul, W. (2008). *Service satisfaction of registration and measurement work*. Nonthaburi: Rajapruek College. (in Thai)
- Khowongprasert, N. (2013). To study the satisfaction of the people towards the service of the registration of the Khlong Luang District Office, Pathum Thani Province: A Case Study of Khlong Luang District Office, Pathum Thani Province. Thesis of the Degree of Master of Public Administration Program. Bangkok: North Bangkok University. (in Thai)
- Kosanwat, N. (2007). The need of people to develop the service strategy of Phibun Mangsahan Municipality. Thesis of the Degree of Master of Arts Program. Ubon Ratchathani: Ubon Ratchathani Rajabhat University. (in Thai)
- Research and Development Institute, Chom Bueng Village Rajabhat University. (2016). *Satisfaction of people towards the quality of providing services of Tha Ruea Phra Thaen Municipality, Tha Maka District, Kanchanaburi Province*. Kanchanaburi: Research and Development Institute, Chom Bueng Village Rajabhat University. (in Thai)
- Sri sa-ard, B. (1998). *Statistical methods for research I*. 2nd ed. Bangkok: Suwiriyan. (in Thai)
- Wesarat, P. (1997). Public service is not difficult (if you want to do). Bangkok: Office of the Prime Minister. (in Thai)
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. 3rd ed. USA: Harper & Row.

การพัฒนาคุณภาพบริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งใน กรุงเทพมหานคร

พงศ์รัช เปียน้อย^{1,*}, วุฒิกัทร สุภายะ², ศุภรา เจริญภูมิ³

^{1,2,3} สาขาวิชาการจัดการคุณภาพ วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

Received: 22 June 2561

Revised: 13 July 2561

Accepted: 30 July 2561

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีจุดประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร 2) กำหนดแนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการของบุคลากรแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยเชิงปริมาณผสมกับเชิงคุณภาพ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งจำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้แก่ แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์เชิงลึกกลุ่มเป้าหมายผู้ป่วยที่เข้ามาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง จำนวน 10 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพรรณนาเพื่อหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยเชิงปริมาณพบว่า ผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ลงทะเบียน ($\bar{X} = 4.02$, S.D. = 0.718) ด้านเจ้าหน้าที่แผนกฉุกเฉิน ($\bar{X} = 3.97$, S.D. = 0.695) ด้านเจ้าหน้าที่เวรเปล ($\bar{X} = 3.67$, S.D. = 0.745) ด้านแพทย์ ($\bar{X} = 3.65$, S.D. = 0.660) ด้านเภสัชกรห้องจ่ายยา ($\bar{X} = 3.55$, S.D. = 0.646) ด้านเจ้าหน้าที่เก็บเงินผู้ป่วยนอก ($\bar{X} = 3.41$, S.D. = 0.645) อยู่ในระดับดี ตามลำดับ และด้านพยาบาลและเจ้าหน้าที่ประจำห้องแพทย์ ($\bar{X} = 3.39$, S.D. = 0.723) อยู่ในระดับปานกลาง ผลการวิจัยเชิงคุณภาพพบว่า ผู้รับบริการต้องการให้เจ้าหน้าที่เวรเปล เจ้าหน้าที่เก็บเงินผู้ป่วยนอก และเภสัชกรห้องจ่ายยา พัฒนาการให้บริการที่รวดเร็วขึ้น นอกจากนี้ผู้รับบริการยังต้องการให้แพทย์ใช้เวลาในการตรวจผู้ป่วยแต่ละรายที่ทัดเทียมกัน และเจ้าหน้าที่ลงทะเบียนทุกคนควรให้ข้อมูลสิทธิประโยชน์แก่ผู้รับบริการได้

คำสำคัญ : คุณภาพการบริการ ความพึงพอใจ โรงพยาบาล

* ผู้ประสานงานหลัก; อีเมล: pongsatat.pi@ssru.ac.th

The Improvement of OPD's Service Quality in Hospital in Bangkok Metropolitan Area

Pongthat Peanoi^{1,*}, Wuttipat Supaya², Supara Jarernphum³

^{1,2,3} Quality Management Program, College of Innovation and Management

Suan Sunandha Rajabhat University

Received: 22 June 2561

Revised: 13 July 2561

Accepted: 30 July 2561

ABSTRACT

The purposes of this research were; 1) to study the customer satisfaction of the OPD department of the hospital in Bangkok metropolitan area 2) to set the standard of the OPD's service quality in hospital in Bangkok metropolitan area. This is the mixed method research and the samples of the quantitative method of this research are 400 patients of the OPD department of the hospital in Bangkok metropolitan area. Another research tool is the in-depth interview of the 10 patients in the OPD department of the hospital in Bangkok metropolitan area. The quantitative result showed that the patient of the OPD department of the hospital in Bangkok metropolitan area has a good satisfaction level in the registration staff ($\bar{X} = 4.02$, S.D. = 0.718), emergency room staff ($\bar{X} = 3.97$, S.D. = 0.695), hospital porter ($\bar{X} = 3.67$, S.D. = 0.745), medical staff ($\bar{X} = 3.65$, S.D. = 0.660), pharmacist ($\bar{X} = 3.55$, S.D. = 0.646) and cashier staff ($\bar{X} = 3.41$, S.D. = 0.645) but the satisfaction level in the nursing staff is at the moderate level ($\bar{X} = 3.39$, S.D. = 0.723). The qualitative research result was found that the patients need the porter, cashier and pharmacist to be able to process with their work quicker than they used to and the patients also want to be checked by the doctor thoroughly and the registration staff should be able to provide the medical rights to the patients.

Keywords : Service Quality, Satisfaction, Hospital

* Corresponding author; Email: pongsat.p@ssru.ac.th

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สภาพสังคมในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงจากในอดีตมาก โดยมีสาเหตุอันเนื่องมาจากภาวะด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และวัฒนธรรมเปลี่ยนแปลงไป จึงทำให้มีการนำกลวิธีต่างๆ รวมทั้งเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาใช้ในการบริหารจัดการมากขึ้นเพื่อพัฒนาคุณภาพของการบริการให้เป็นที่พึงพอใจและประทับใจต่อผู้เข้ารับบริการให้มากขึ้น ซึ่งการให้บริการทางด้านสุขภาพนั้นนับได้ว่าเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชนทุกคนและทุกกลุ่ม จะได้รับอย่างเท่าเทียมกันด้วยมาตรฐานที่ดี โรงพยาบาลนับได้ว่าเป็นสถานบริการทางด้านสุขภาพที่สำคัญในการให้บริการเมื่อเกิดอาการเจ็บป่วยและก็ได้พยายามจัดการบริการที่มีประสิทธิภาพและกระจายให้ครอบคลุมประชากรในทุกพื้นที่ แต่ในความเป็นจริงประชาชนยังไม่ได้รับบริการที่เท่าเทียมกัน นอกจากนั้นยังต้องประสบปัญหาการบริการที่ล่าช้าไม่ได้รับความสะดวกเท่าที่ควร ทั้งนี้ โรงพยาบาลถือเป็นการบริการสาธารณสุขด้านแรกที่ต้องมีการพัฒนาคุณภาพบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้เข้ารับบริการในระดับที่พึงพอใจ

แผนกผู้ป่วยนอก (Out Patient Department: OPD) เป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญในการให้บริการของโรงพยาบาลเพราะผู้ป่วยแต่ละรายต้องผ่านจุดบริการนี้เพื่อที่จะได้รับการตรวจวินิจฉัย ก่อนที่จะเข้าพักรักษาหรือหลังจากออกจากโรงพยาบาลและต้องมาติดตามผลการรักษาพยาบาลซึ่งถือเป็นจุดบริการด่านแรกของโรงพยาบาล โดยมีงานหลักคือการให้บริการตรวจรักษาผู้ป่วยนอกซึ่งครอบคลุมทั้งในด้านการรักษาพยาบาล และการส่งเสริมสุขภาพ ในส่วนของกิจกรรมการให้บริการนั้น เน้นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้เข้ามาใช้บริการ การให้ข้อมูลกับผู้เข้ารับบริการและญาติผู้ป่วยเกี่ยวกับการเจ็บป่วย บริการปรึกษาปัญหาสุขภาพเพื่อให้ผู้รับบริการทราบวิธีการปฏิบัติตนเองอย่างต่อเนื่องเมื่อกลับบ้าน ทางโรงพยาบาลจึงอยากทราบคุณภาพของการให้บริการว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านต่างๆ มากน้อยเพียงใด

ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นนักศึกษาฝึกงานในโรงพยาบาลเอกชนแห่งนี้ และได้รับทราบถึงความต้องการในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของทางโรงพยาบาล จึงมีความสนใจที่จะศึกษาข้อมูลความพึงพอใจในคุณภาพบริการของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกเพื่อนำข้อมูลดังกล่าวมาใช้ประโยชน์และเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลเอกชนแห่งนี้อีกต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อกำหนดแนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการของบุคลากรแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

ขอบเขตของการวิจัย

1. ด้านเนื้อหา

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครเฉพาะตัวแปรต้นด้านบุคลากรเท่านั้น

2. ด้านเวลา

ระยะเวลาในการดำเนินการวิจัยตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ 2561 – เดือนมีนาคม 2561

ประโยชน์ที่ได้รับ

ทำให้ทราบระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ที่นำไปสู่การพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของบุคลากรโรงพยาบาลให้ถูกทิศทาง ตรงประเด็น และสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับโรงพยาบาล

โรงพยาบาลเอกชนแห่งนี้ออกตั้งขึ้นในปี พ.ศ. 2480 เป็นโรงพยาบาลขนาด 150 เตียง ให้บริการตรวจรักษาโรคทั่วไปและเฉพาะทาง ทั้งประเภทผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยรับไว้รักษาในโรงพยาบาล 24 ชั่วโมง ทุกวัน โดยผู้ประกอบวิชาชีพเวชกรรมทุกสาขา มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ในด้านการวินิจฉัยและการบำบัดรักษาและการดูแลฉุกเฉิน โรงพยาบาลแห่งนี้ผ่านการรับรองมาตรฐาน HA (Hospital Accreditation) โดยสถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลในปีพ.ศ. 2546 และผ่านการประเมินการรับรองมาอย่างต่อเนื่องจนถึงปัจจุบัน

2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นภาวะการณ์ที่แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นผลมาจากการประเมินคุณภาพของการบริการ จากการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริง ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามปัจจัยสภาพแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น (Anderson, 1998) ทั้งนี้ Aroonsukrujee (2003) กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์เป็นการแสดงออกที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถแสดงออกโดยการสังเกตที่สลับซับซ้อน และต้องมีส่วนที่ตรงตามความต้องการของบุคคล จึงทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ดังนั้นการสร้างสิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจของบุคคลนั้นให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น นอกจากนี้ Sawasdiapan (1996) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจในงานเป็นผลของการจูงใจให้ มนุษย์ทำงานโดยออกมาในรูปของความพอใจให้เกิดความพึงพอใจในงานด้วยเงินและรางวัลตอบแทนด้วยกันทั้งนั้นประสบผลสำเร็จในการทำงานเป็นที่ยอมรับสามารถทำด้วยตนเองและมีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ถ้าหน่วยงานออกแบบงานให้ผู้ปฏิบัติเกิดความพอใจในงานแล้วหน่วยงานก็จะมีทางหาความร่วมมือจากพนักงานได้มากขึ้น และผู้ปฏิบัติเต็มใจทำงานมากขึ้น

ความพึงพอใจมีความสำคัญต่อการดำเนินงานให้มีความเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ดังที่ Nathawin (2011) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง โดยที่

ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการคือกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าควรจะได้รับ ทั้งนี้ ความพึงพอใจมีองค์ประกอบ 2 ประการ คือ องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ และองค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ดังที่ Aewthawon (2009) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อการดำเนินงานตามนโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในโรงพยาบาลศรีสะเกษ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือหาความพึงพอใจ พบว่า ผู้ป่วยนอกมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 3 ด้าน โดยเรียงคะแนนจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านคุณภาพบริการ ด้านความสะดวก และด้านอรรถาธิบายและพฤติกรรมบริการ ตามลำดับ อยู่ในระดับปานกลาง 3 ด้าน โดยเรียงคะแนนจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านค่าใช้จ่าย ด้านข้อมูลที่ได้รับ และด้านการประสานบริการ ตามลำดับ นอกจากนี้ Saewrakul (2009) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลนครพิงค์จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าผู้ป่วยนอกที่มารับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับที่ดี เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า ด้านความสะดวก ด้านอรรถาธิบายความสนใจของผู้ให้บริการ และด้านคุณภาพบริการอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการอยู่ในระดับปานกลาง

3. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการ

คุณภาพบริการ หมายถึง ความสามารถโดยทั่วไป ในการสื่อสาร หรือส่งมอบการบริการในระดับที่ลูกค้าคาดหวังจะได้รับความคาดหวังนี้ลูกค้าได้มีการแบ่งตามระดับต่างๆ ระหว่างความต้องการของลูกค้า โดยคิดหลังจากการซื้อหรือรับบริการสินค้านั้นไปแล้ว ระดับ ความคาดหวังต่อการบริการแบ่งออกเป็น 2 ระดับ ได้แก่ 1) ระดับบริการที่ปรารถนา (Desired Service) คือ ผู้รับบริการมีระดับของความคาดหวังที่ต้องการในจิตใจว่าต้องการหรืออยากจะได้รับบริการต่างๆ จากผู้ให้บริการสูงสุดมากน้อยอย่างไร 2) ระดับที่เพียงพอหรือยอมรับได้ (Adequate Service) คือ การที่ผู้รับบริการใช้ดุลพินิจต่อ ระดับของความคาดหวังที่คาดหวังบริการต่างๆ จากผู้ให้บริการในลักษณะที่การให้บริการนั้นว่าต้องมี เป็นอย่างน้อยหรือขั้นต่ำสุดและความแตกต่างกันระหว่างระดับบริการที่ปรารถนากับระดับที่เพียงพอ คือ ช่วงที่ยอมรับได้ คุณภาพบริการจึงเป็นความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นผลจากการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังคุณภาพการให้บริการกับความรู้สึกที่รับรู้เกี่ยวกับกิจกรรมที่ได้รับจริงของผู้รับบริการ และเป็นคุณค่าในความรู้สึกที่เกิดจากความเอาใจใส่ ความรวดเร็ว ความกระตือรือร้นในการตอบสนอง และความรอบรู้ที่ผู้ให้บริการสามารถให้ข้อมูลที่ช่วยแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ (Oliver, 1999) การบริการจึงเป็นหัวใจหลักของหน่วยงานที่มีผลต่อการตอบสนองของผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจเพื่อให้ได้มาในสิ่งที่ต้องการไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานภาครัฐที่ต้องการให้ประชาชนในประเทศเกิดความพึงพอใจในการบริการหรือภาคธุรกิจที่สามารถตอบสนองลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจในการบริการและนำไปสู่ผลประโยชน์ที่ดี นอกจากนี้ Howcroft (1992 cited in Phahuksuk, 2009) ได้เสนอแนวทางการจัดบริการที่มีคุณภาพ โดยใช้ส่วนประสมการตลาดมาเป็นแนวทางประกอบด้วย

- 1) ผลิตภัณฑ์บริการ โดยผู้ให้บริการต้องแสดงให้เห็นถึงความเอาใจใส่ และความจริงใจต่อการสร้างคุณภาพของบริการที่ส่งมอบ
- 2) ราคา ต้องมีความเหมาะสมกับสินค้าและคุณภาพการบริการ

3) สถานที่ ต้องอยู่ในทำเลที่ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก มีสถานที่ที่กว้างขวางเพียงพอ และอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการในทุกด้าน

4) การส่งเสริมแนะนำบริการ ต้องมีการให้ข้อมูลข่าวสารในเชิงบวกทั้งในด้านคุณภาพการบริการ และภาพลักษณ์ของการบริการ ผ่านสื่อต่างๆ เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับทราบข้อมูลเพื่อใช้ในการตัดสินใจใช้บริการต่อไป

5) บุคลากรผู้ให้บริการ เป็นผู้ที่มีความสำคัญในการทำให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจ โดยผู้ให้บริการที่ดีควรมีคุณสมบัติต่างๆ ประกอบด้วย การมีทัศนคติและรักในงานอาชีพ การมีบุคลิกภาพที่ดี มีความรับผิดชอบ มีวินัยและตรงต่อเวลา มีความรอบรู้ในงาน มีศิลปะการพูดและมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีวุฒิภาวะทางอารมณ์ และมีคุณลักษณะภายนอกที่สามารถมองเห็นได้จากการกระทำ ได้แก่ ยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพและอ่อนน้อม มีความละเอียดรอบคอบ และมีความสนใจตั้งใจในการทำงาน

6) สภาพแวดล้อมของการบริการ ต้องมีความสวยงาม ผ่านการออกแบบตกแต่ง และแบ่งพื้นที่ใช้สอยได้อย่างเหมาะสม

7) กระบวนการบริการ ต้องมีการจัดระบบบริการที่มีคุณภาพ เพื่อให้การบริการมีความคล่องตัว สามารถตอบสนองต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการเช่น การนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการ เป็นต้น

จากแนวทางการจัดบริการที่มีคุณภาพดังกล่าวข้างต้น ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อจำกัด ในเรื่องของเวลาจึงมุ่งเน้นศึกษาเฉพาะในส่วนของการให้บริการของบุคลากรเท่านั้น

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Charoensriviriyakul (2011) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลรัฐบาลในเขตจังหวัดปทุมธานี ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลซึ่งประกอบด้วย ระดับการศึกษา อายุ และ อาชีพ มีผลต่อคุณภาพในการให้บริการแตกต่างกัน ซึ่งพิจารณาในรายละเอียดพบว่า สถานภาพระดับ การศึกษา เพศ อายุ และ อาชีพ มีผลต่อคุณภาพในการบริการด้านสิ่งที่สัมผัสได้แตกต่างกัน ระดับ การศึกษา อายุและอาชีพ มีผลต่อคุณภาพการให้บริการด้านการเอาใจใส่และด้านตอบสนองต่างกัน ส่วนอาชีพ มีผลต่อคุณภาพ การให้บริการด้านความเชื่อถือและไว้วางใจต่างกัน ระดับการศึกษาและ อายุ มีผลต่อคุณภาพการให้บริการด้านการให้ความมั่นใจแตกต่างกัน พฤติกรรมของผู้ที่มาใช้บริการ ได้แก่ ลักษณะการมาใช้บริการและวิธีการจ่ายค่ารักษาพยาบาล มีผลต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมแตกต่างกัน เมื่อได้พิจารณารายละเอียดพบว่า ลักษณะการมาใช้บริการมีผลต่อคุณภาพการให้บริการด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านการเอาใจใส่ ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการตอบสนองแตกต่างกัน ส่วนวิธีการจ่ายค่ารักษามีผลต่อคุณภาพการให้บริการด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านการเอาใจใส่ และด้านการตอบสนอง แตกต่างกัน

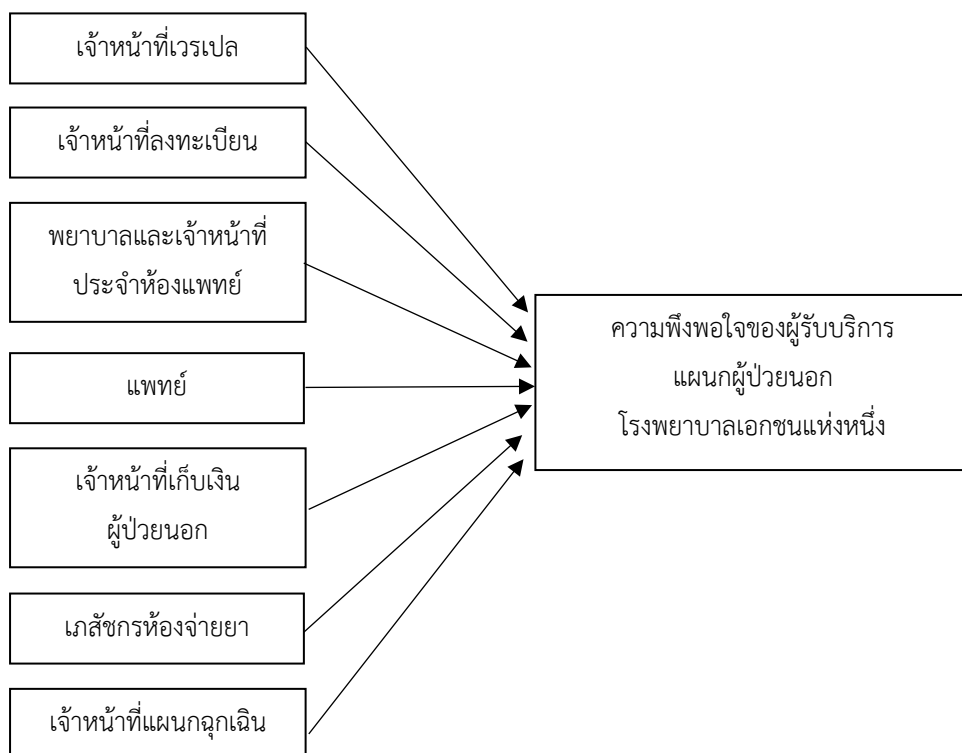
Charoenwiriapab (2011) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลบ้านโป่ง อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี ผลการศึกษาพบว่า ด้านความสะดวก มีคุณภาพการบริการอยู่ในระดับพอใช้ ด้านการประสานงานของบริการ มีคุณภาพให้บริการอยู่ในระดับพอใช้ ด้านอรรถาศัยตามความสนใจของ ผู้ให้บริการ มีคุณภาพการบริการในระดับควรปรับปรุง ส่วนข้อมูลที่ได้รับจากผู้ให้บริการมีคุณภาพบริการอยู่ในระดับพอใช้ และค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นเมื่อมาใช้บริการอยู่ในระดับค่อนข้างดี โดยได้นำตัวแปรอิสระคือ ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ ความสัมพันธ์ที่มีต่อเทศบาล และข้อมูลการมาใช้บริการ ได้แก่ ความถี่ที่มาติดต่อขอรับบริการ ระยะเวลาของ

การใช้บริการ ส่วนตัวแปรตามศึกษาถึงคุณภาพการให้บริการประชาชนของโรงพยาบาลบ้านโป่ง ประกอบด้วย ความคาดหวังของผู้บริการ ภาวะความเป็นผู้นำ การปรับปรุง ขั้นตอนการจัดการกับแหล่งข้อมูลที่สำคัญและการให้บริการ

Arit (2009) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการจากฝ่ายเภสัชกรรม โรงพยาบาลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ผู้มารับบริการจากฝ่ายเภสัชกรรม โรงพยาบาลอาจสามารถ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 60.8 และอยู่ในกลุ่มอายุระหว่าง 31-40 ปี มากที่สุด ร้อยละ 38.5 โดยมีอายุเฉลี่ย 27 ปี ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสร้อยละ 60.0 ด้านการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการ มีระดับการศึกษาในระดับประถมศึกษามากที่สุด ร้อยละ 32.3 ด้านรายได้ ส่วนใหญ่มีรายได้ไม่ถึง 5,000 บาทต่อเดือน ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านความสะดวก ด้านการประสานงาน ด้านคุณภาพการบริการ และด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ในระดับปานกลางตามลำดับ นอกจากนี้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านค่าใช้จ่าย และด้านอภัยาศัยอยู่ในระดับมาก

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาและทบทวนงานวิจัยเรื่อง การพัฒนาคุณภาพบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยดังแสดงในภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

แบบแผนของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยแบบผสม (Mixed Method)

ประชากรและตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยได้แก่ ผู้รับบริการของโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 102,955 คน (ข้อมูลเดือนมกราคม 2561) ผู้วิจัยใช้สูตรของ Yamane (1967) ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ในการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน สำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพนั้น ผู้วิจัยทำการสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth interview) ผู้รับบริการจำนวน 10 คน เพื่อเก็บรายละเอียดเพิ่มเติมในส่วนที่แบบสอบถามไม่สามารถเข้าถึงรายละเอียดเชิงลึกได้ โดยจะทำภายหลังจากการทำการวิจัยเชิงปริมาณเสร็จสิ้นแล้ว

เครื่องมือวิจัย

เครื่องมือในการวิจัยเชิงปริมาณได้แก่ แบบสอบถาม ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ ด้วยแบบสอบถามของโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร โดยคัดเลือกเฉพาะมาตรวัดที่มีค่าสัมประสิทธิ์ครอนบาคอัลฟา มากกว่า 0.6 (Hair et al., 1998) สำหรับเครื่องมือในการวิจัยเชิงคุณภาพนั้น ผู้วิจัยได้ออกแบบสัมภาษณ์ไว้โดยวางกรอบประเด็นสำคัญในแต่ละหัวข้อของการสัมภาษณ์เชิงลึกตามแนวทางของ Chantavanich (2007)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเป็นผู้แนะนำและอธิบายวัตถุประสงค์ของการวิจัย รวมถึงรายละเอียดเกี่ยวกับแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูลให้กับผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ภายหลังจากการเก็บข้อมูลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงทำการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้รับบริการด้วยตนเองในรายละเอียดต่างๆ เพื่อนำข้อมูลมายืนยันสนับสนุนผลจากการวิจัยเชิงปริมาณ เพราะข้อมูลที่ได้จากบุคคลที่สัมภาษณ์เชิงลึกเป็นข้อมูลที่มีรายละเอียดเพิ่มเติมในส่วนที่แบบสอบถามไม่สามารถเข้าถึง ทั้งนี้เพื่อให้ผลการวิจัยมีความชัดเจนมากขึ้น

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติพรรณนาเพื่อหาค่า ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพตามแนวทางวิเคราะห์ของ Chantavanich (2007)

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศชายจำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 52.00 โดยส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 43.50 รองลงมาจบระดับมัธยมศึกษาจำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 23.00 จากการวิจัยยังพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้ โดยส่วนใหญ่เป็นผู้ที่รับผิดชอบจ่ายค่ารักษาด้วยตนเอง คิดเป็นร้อยละ 52.75 รองลงมาเป็นผู้ที่มีประกันกับบริษัทเอกชนจำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลทั่วไป		จำนวน (n=400)	ร้อยละ
เพศ	ชาย	208	52.00
	หญิง	192	48.00
การศึกษา	ประถมศึกษา	53	13.25
	มัธยมศึกษา	92	23.00
	ปริญญาตรี	174	43.50
	อื่นๆ	81	20.25
จ่ายค่ารักษาเอง		211	52.75
ประกันสังคม		12	3.00
ประกันบริษัทเอกชน		140	35.00
ประกันข้าราชการ		34	8.50
อื่นๆ		3	0.75

2. ผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ผลการศึกษาการพัฒนาบุคลากรแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร มีรายละเอียดข้อค้นพบตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร มีรายละเอียดข้อค้นพบดังนี้

ตารางที่ 2 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

ปัจจัย	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. เจ้าหน้าที่เวรเปล	3.67	0.745	ดี
2. เจ้าหน้าที่ลงทะเบียน	4.00	0.718	ดี
3. พยาบาลและเจ้าหน้าที่ประจำห้องแพทย์	3.39	0.723	ปานกลาง
4. แพทย์	3.65	0.660	ดี
5. เจ้าหน้าที่เก็บเงินผู้ป่วยนอก	3.41	0.645	ดี
6. เกสเซอร์ห้องจ่ายยา	3.55	0.646	ดี
7. เจ้าหน้าที่แผนกฉุกเฉิน	3.97	0.695	ดี
รวม	3.66	0.690	ดี

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกมีระดับความพึงพอใจทุกด้านโดยรวมอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.66$, S.D. = 0.683) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ลงทะเบียน ($\bar{X} = 4.02$, S.D. = 0.718) เจ้าหน้าที่แผนกฉุกเฉิน ($\bar{X} = 3.97$, S.D. = 0.695) เจ้าหน้าที่เวรเปล ($\bar{X} = 3.67$, S.D. = 0.745) แพทย์ ($\bar{X} = 3.65$, S.D. = 0.660) เกสเซอร์ห้องจ่ายยา ($\bar{X} = 3.55$, S.D. = 0.646) เจ้าหน้าที่เก็บเงินผู้ป่วยนอก

($\bar{X}$ = 3.41, S.D. = 0.645) อยู่ในระดับดี ตามลำดับ โดยปัจจัยด้านพยาบาลและเจ้าหน้าที่ประจำห้องแพทย์มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X}$ = 3.39, S.D. = 0.723) ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ผลจากการวิจัยเชิงคุณภาพพบว่า มีผลสอดคล้องกับผลการวิจัยเชิงปริมาณ จากการสัมภาษณ์เชิงลึกพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่เวรเปล ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับดี ซึ่งตรงกับข้อมูลเชิงปริมาณ โดยผู้รับบริการชื่นชอบการทำงานและการดูแลเอาใจใส่ที่ทั่วถึง มีกิริยามารยาท และมีความพร้อมที่จะให้บริการ ทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอย่างมาก คอยช่วยเหลือผู้รับบริการต่างชาติในเรื่องการสื่อสารต่างๆ ให้เข้าใจได้ง่ายขึ้น ผู้รับบริการแนะนำว่า ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการได้รวดเร็วมากขึ้น

ด้านเจ้าหน้าที่ลงทะเบียน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับดี ซึ่งตรงกับข้อมูลเชิงปริมาณ โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ลงทะเบียนเพราะได้รับคำแนะนำและข้อมูลต่างๆ จากเจ้าหน้าที่ ทำงานได้อย่างรวดเร็ว รอบคอบ มีไหวพริบในการทำงาน ยิ้มแย้มแจ่มใส เอาใจใส่อย่างเป็นมิตร มีอัธยาศัยดีคอยสอบถามข้อมูลเบื้องต้นในเรื่องสิทธิต่างๆ ที่เป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ ซึ่งผู้รับบริการแนะนำว่าในภาพรวมมีความพึงพอใจกับเจ้าหน้าที่ลงทะเบียนในระดับดี แต่จะดีมากถ้าเจ้าหน้าที่ทุกคนสามารถให้รายละเอียดเกี่ยวกับสิทธิต่างๆ ที่เป็นประโยชน์แก่ผู้มารับบริการได้

ด้านพยาบาลและเจ้าหน้าที่ประจำห้องแพทย์ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งตรงกับผลการวิจัยเชิงปริมาณพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่บอกในทางเดียวกันถึงการทำงานของพยาบาลและเจ้าหน้าที่ประจำห้องแพทย์ที่ไม่ค่อยเอาใจใส่ในการให้บริการเท่าที่ควร รวมถึงการไม่ให้ความสำคัญกับการให้คำแนะนำกับผู้รับบริการถึงขั้นตอนถัดไป หรือการให้คำปรึกษาต่างๆ การทำนัดครั้งถัดไปบางครั้งก็ทำใบนัดผิดวัน การทำงานไม่ค่อยเป็นระบบจึงค่อนข้างล่าช้า ผู้รับบริการแนะนำควรมีการให้พยาบาลและเจ้าหน้าที่ประจำห้องแพทย์ได้รับการฝึกอบรมเป็นระยะๆ อย่างต่อเนื่องเพื่อให้การบริการมีคุณภาพ เกิดความคล่องตัวและรวดเร็วมากขึ้น

ด้านแพทย์ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับดี ซึ่งตรงกับข้อมูลเชิงปริมาณ จากการสัมภาษณ์ผู้รับบริการพบว่า แพทย์ส่วนใหญ่เอาใจใส่ผู้รับบริการเป็นอย่างดี ให้คำปรึกษาพูดคุยอย่างเป็นกันเองทำให้ผู้รับบริการกล้าซัก กล้าถาม ใส่ใจที่จะฟังคำบอกเล่าของผู้รับบริการ ให้คำแนะนำและคอยติดตามอาการอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ผู้รับบริการอยากให้แพทย์บางคนให้เวลากับผู้รับบริการที่นัดเดียวกัน เพราะในบางครั้งแพทย์บางคนก็ใช้เวลาในการตรวจที่เร็วเกินไป

ด้านเจ้าหน้าที่เก็บเงินผู้ป่วยนอก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับดี ซึ่งตรงกับข้อมูล เชิงปริมาณ โดยผู้รับบริการพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่เก็บเงินผู้ป่วยนอก เพราะเจ้าหน้าที่เก็บเงินพูดจาดี คอยให้การดูแลเอาใจใส่ในการถามถึงสิทธิหรือประกันสังคมต่างๆ ก่อนการเก็บเงิน มีการจัดระเบียบในการทำงานเวลาเรียกผู้รับบริการเพื่อไม่ให้รบกวนผู้ป่วยหรือพนักงานท่านอื่นมากเกินไป ผู้รับบริการอยากให้มีการปรับปรุงในเรื่องของระยะเวลาในการจ่ายเงินให้รวดเร็วมากยิ่งขึ้น

ด้านเภสัชกรห้องจ่ายยา ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับดี ซึ่งตรงกับข้อมูลเชิงปริมาณ โดยผู้รับบริการพึงพอใจในการทำงานของเภสัชกรห้องจ่ายยา เพราะมีขั้นตอนการจ่ายยาที่รอบคอบ ทำให้ผู้รับบริการมีความมั่นใจ มีการทวนสอบชื่อนามสกุลรวมถึงการอธิบายและให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการให้เข้าใจในการใช้ยาที่ถูกต้องที่สุด ผู้รับบริการให้คำแนะนำว่าควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ในการทำงานเพื่อลดเวลาในการรอรับยาที่ทำให้ผู้รับบริการรอนานจนบางคนเกิดความหงุดหงิด

ด้านเจ้าหน้าที่แผนกฉุกเฉิน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับดี ซึ่งตรงกับข้อมูลเชิงปริมาณ โดยผู้รับบริการพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่แผนกฉุกเฉินที่คอยดูแลเอาใจใส่และทำงานได้อย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพในการช่วยเหลือผู้ป่วยให้พ้นจากขีดอันตราย ผู้รับบริการเห็นว่า ควรมีการอบรมและทดสอบความสามารถเพื่อให้เจ้าหน้าที่ทุกคนมีประสิทธิภาพและความพร้อมในการทำงานที่ทัดเทียมกัน

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ภายหลังจากผู้วิจัย ได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครแล้ว ผู้วิจัยได้นำข้อมูลดังกล่าวมากำหนดแนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการของบุคลากรแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร โดยมีรายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการของบุคลากรแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

ผลการวิจัย / ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ	แนวทางการพัฒนา
1. ด้านเจ้าหน้าที่เวรเปล 1.1 เจ้าหน้าที่ควรอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ป่วยให้รวดเร็วมากขึ้น	1.1 วางแผนอัตรากำลังด้านเจ้าหน้าที่เวรเปลให้เหมาะสมกับจำนวนผู้รับบริการ 1.2 จัดโครงการฝึกอบรมเพื่อให้เจ้าหน้าที่ทำงานทดแทนกันได้ อย่างมีประสิทธิภาพในเวลาที่ย่ำแย่
2. ด้านเจ้าหน้าที่ลงทะเบียน 2.1 เจ้าหน้าที่ทุกคนควรสามารถให้รายละเอียดเกี่ยวกับสิทธิต่างๆ ที่เป็นประโยชน์แก่ผู้ป่วยได้	2.1 จัดโครงการฝึกอบรมและทดสอบความรู้เกี่ยวกับสิทธิต่างๆ ของผู้ป่วยให้กับเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง
3. ด้านพยาบาลและเจ้าหน้าที่ประจำห้องแพทย์ 3.1 พยาบาลและเจ้าหน้าที่ประจำห้องแพทย์ควรให้บริการที่มีความคล่องตัวและรวดเร็วมากขึ้น	3.1 จัดโครงการฝึกอบรมการให้บริการอย่าง มีคุณภาพทั่วทั้งองค์กรเพื่อพัฒนาพยาบาล เจ้าหน้าที่ประจำห้องแพทย์ และเจ้าหน้าที่ทั่วทั้งองค์กร
4. ด้านแพทย์ 4.1 แพทย์บางคนให้เวลากับผู้รับบริการ ไม่ทัดเทียมกัน แพทย์บางคนใช้เวลาในการตรวจที่เร็วเกินไป	4.1 กำหนดตัวชี้วัดคุณภาพในด้านเวลาการตรวจของแพทย์ 4.2 จัดโครงการฝึกอบรมให้กับแพทย์
5. ด้านเจ้าหน้าที่เก็บเงินผู้ป่วยนอก 5.1 ควรปรับปรุงในเรื่องของระยะเวลาในการจ่ายเงินให้รวดเร็วมากยิ่งขึ้น	5.1 ศึกษากระบวนการชำระเงินเพื่อปรับปรุงขั้นตอนให้มีคุณภาพและรวดเร็วขึ้น 5.2 กำหนดตัวชี้วัดคุณภาพในด้านเวลา การส่งมอบ
6. ด้านเภสัชกรห้องจ่ายยา 6.1 ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ในการทำงานเพื่อลดเวลาในการรอรับยาที่ทำให้ผู้รับบริการรอนานจนบางคนเกิดความหงุดหงิด	6.1 ศึกษากระบวนการจ่ายยาเพื่อปรับปรุงขั้นตอนให้มีคุณภาพและรวดเร็วขึ้น 6.2 กำหนดตัวชี้วัดคุณภาพในด้านเวลาการส่งมอบ
7. ด้านเจ้าหน้าที่แผนกฉุกเฉิน 7.1 ควรมีการอบรมและทดสอบความสามารถเพื่อให้เจ้าหน้าที่ทุกคนมีประสิทธิภาพและความพร้อมในการทำงานที่ทัดเทียมกัน	7.1 จัดโครงการฝึกอบรมและทดสอบความรู้ให้กับเจ้าหน้าที่แผนกฉุกเฉินทุกคนอย่างต่อเนื่อง

อภิปรายผล

ผลการวิจัยเชิงปริมาณพบว่า ผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกมีความพึงพอใจในคุณภาพบริการ โดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาจากรายด้านพบว่า ระดับความพึงพอใจที่มีต่อเจ้าหน้าที่ลงทะเบียนมีมากที่สุด ($\bar{X} = 4.02$, S.D. = 0.718) รองลงมาได้แก่ เจ้าหน้าที่แผนกฉุกเฉิน ($\bar{X} = 3.97$, S.D. = 0.695) เจ้าหน้าที่เวรเปล ($\bar{X} = 3.67$, S.D. = 0.745) แพทย์ ($\bar{X} = 3.65$, S.D. = 0.660) เภสัชกรห้องจ่ายยา ($\bar{X} = 3.55$, S.D. = 0.646) และเจ้าหน้าที่เก็บเงินผู้ป่วยนอก ($\bar{X} = 3.41$, S.D. = 0.645) ตามลำดับ โดยปัจจัยด้านพยาบาลและเจ้าหน้าที่ประจำห้องแพทย์มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.39$, S.D. = 0.723) ซึ่งสอดคล้องกับผลวิจัยของ Aewthawon (2009) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อการดำเนินงานตามนโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในโรงพยาบาลศรีสะเกษ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือหาความพึงพอใจพบว่าผู้ป่วยนอกมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก และยังสอดคล้องกับผลวิจัยของ Saewrakul (2009) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกระบบฟาสต์แทรค โรงพยาบาลนครพิงค์จังหวัดเชียงใหม่พบว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก

ข้อค้นพบจากวิจัยเชิงคุณภาพครั้งนี้ยังพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ลงทะเบียน มากที่สุด ทั้งนี้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้รับบริการรู้สึกประทับใจกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ลงทะเบียนเพราะเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่อย่างเป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการและทำงานได้รวดเร็ว รอบคอบ ดังที่ Oliver (1999) ได้กล่าวว่า คุณภาพบริการเป็นความพึงพอใจของผู้รับบริการซึ่งเป็นผลจากการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังคุณภาพการให้บริการกับความรู้สึกที่รับรู้เกี่ยวกับกิจกรรมที่ได้รับจริงของผู้รับบริการ และเป็นคุณค่าในความรู้สึกที่เกิดจากความ เอาใจใส่ ความรวดเร็ว ความกระตือรือร้นในการตอบสนอง และความรอบรู้ที่ผู้ให้บริการสามารถให้ข้อมูลที่ช่วยแก้ไขปัญหามาแก่ผู้รับบริการ

ด้านเจ้าหน้าที่แผนกฉุกเฉิน ผู้รับบริการแนะนำว่าควรมีการอบรมและทดสอบความสามารถเพื่อให้เจ้าหน้าที่ทุกคนมีประสิทธิภาพและความพร้อมในการทำงานที่ทัดเทียมกัน ด้านเจ้าหน้าที่เวรเปล ผู้รับบริการมีความชื่นชมกิริยามารยาทในการให้บริการ ทั้งนี้ผู้รับบริการแนะนำว่าควรเพิ่มเจ้าหน้าที่เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการได้รวดเร็วมากขึ้น ด้านแพทย์ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้คำปรึกษาอย่างเป็นกันเองทำให้ผู้รับบริการกล้าซักถาม ทั้งนี้ผู้รับบริการอยากให้แพทย์บางคนใช้เวลากับผู้รับบริการที่ทัดเทียมกัน เพราะแพทย์บางคนก็ใช้เวลาในการตรวจที่เร็วเกินไป ด้านเภสัชกรห้องจ่ายยา ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการทำงานของเภสัชกรห้องจ่ายยาเพราะมีขั้นตอนและวิธีการที่รอบคอบ รัดกุม และถูกต้อง ทำให้ผู้รับบริการมีความมั่นใจ ผู้รับบริการให้คำแนะนำว่าควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ในการทำงานเพื่อลดเวลาในการรอรับยาที่ทำให้ผู้รับบริการรอนานจนบางคนเกิดความหงุดหงิด ด้านเจ้าหน้าที่เก็บเงินผู้ป่วยนอก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเพราะเจ้าหน้าที่เก็บเงิน พุดจาดี ผู้รับบริการแนะนำให้มีการปรับปรุงในเรื่องของระยะเวลาในการจ่ายเงินให้รวดเร็วมากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับ Ziethaml, Parasuraman & Berry (1990) ที่กล่าวว่า มิติที่สำคัญของการบริการที่มีคุณภาพก่อให้เกิดความเชื่อถือไว้วางใจจากการที่ผู้รับบริการได้รับการได้อย่างถูกต้องแม่นยำไม่ผิดพลาดและตรงเวลาทุกครั้ง

ด้านพยาบาลและเจ้าหน้าที่ประจำห้องแพทย์ ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดเนื่องจากพยาบาลและเจ้าหน้าที่ประจำห้องแพทย์ไม่ค่อยเอาใจใส่ในการให้บริการและไม่ให้ความสำคัญกับการให้คำแนะนำกับผู้รับบริการ รวมถึงการทำงานที่ยังมีข้อผิดพลาด ผู้รับบริการแนะนำว่าควรมีการให้พยาบาลและเจ้าหน้าที่ประจำห้องแพทย์ได้รับการฝึกอบรมเป็นระยะๆ อย่างต่อเนื่องเพื่อให้การบริการมีคุณภาพ เกิดความคล่องตัวและรวดเร็วมากขึ้น

ทั้งนี้เพื่อให้โรงพยาบาลเป็นโรงพยาบาลที่มีคุณภาพ สามารถตอบสนองความพึงพอใจของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการศึกษาข้อมูลในด้านอื่นๆ เพิ่มเติมนอกเหนือจากด้านบุคลากร เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนสำหรับการนำไปปรับปรุงการดำเนินงานของโรงพยาบาลต่อไป เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมีข้อจำกัดในเรื่องของเวลา
2. ควรนำข้อเสนอแนะที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกมาพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมให้กับพนักงานของโรงพยาบาลเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- Aewthawon, K. (2009). *The satisfaction of outpatients on the implementation of the universal health insurance policy in Sisaket Hospital*. Thesis of the Degree of Master of Arts Program. Sisaket: Sisaket Rajabhat University. (in Thai)
- Anderson, E.W. (1998). Customer Satisfaction and Word of Mouth. *Service Research*, 1(1), 5-17.
- Aroonsukrujee, K. (2003). *The satisfaction of cooperative members towards the operations of Chai Prakan Limited agriculture cooperative in Chiangmai Province*. Thesis of the Degree of Master of Science Program. Chiang Mai: Chiang Mai University. (in Thai)
- Charoenwiriapab, P. (2011). *Service quality of Banpong Hospital in Ratchaburi Province*. Independent Study of the Degree of Master of Public Administration Program. Bangkok: Ban Somdet Chao Phraya Rajabhat University. (in Thai)
- Charoensriviriyakul, S. (2011). *Service quality of general public hospitals in Pathum Thani Province*. Independent Study of the Degree of Master of Business Administration Program. Pathum Thani: Rajamangala University of Technology Thanyaburi.. (in Thai)
- Chantavanich, S. (2007). *Qualitative Research Methods*. Bangkok: Chulalongkorn University Press. (in Thai)
- Hair, Joseph F., Jr., Anderson, Rolph E., Tatham, Ronald L., & Black, William C. (1998). *Multivariate Data Analysis*. Prentice-Hall. International, Inc.
- Nathawin, S. (2011). *The satisfaction of vehicle users towards the performance of traffic police officers, Muang District Police Station, Mahasarakham province*. Thesis of the Degree of Master of Arts Program. Mahasarakham: Mahasarakham Rajabhat Institute. (in Thai)
- Oliver, R. (1999). Measurement and Evaluation of Satisfaction Process in Retail Settings. *Journal of Retailing*, 57 (Fall), 27.

- Phahuksuk, N. (2009). *The Antecedents of the Excellent Services of the Southern Rajabhat Universities' Libraries*. Thesis of the Degree of Philosophy Program. Bangkok: Suan Sunandha Rajabhat University. (in Thai)
- Saewrakul, C. (2009). *The satisfaction of outpatients on fast track system of Nakorn Ping Hospital, Chiang Mai Province*. Independent Study of the Degree of Master of Arts Program. Chiang Mai: Chiang Mai University. (in Thai)
- Sawasdiapan, R. (1996). The job satisfaction of teachers in vocational colleges in Northeastern Region. Thesis of the Degree of Master of Development Administration Program. Bangkok: National Institute of Development Administration. (in Thai)
- Yamane, T. (1967). *Elementary Sampling Theory*. Englewood Cliffo, New Jersey, Prentice Hall.
- Zeithaml, V., Parasuraman A. & Berry, L. (1990). *Delivering Service Quality: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press.

ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงของผู้บริหาร องค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดเพชรบุรี

มณีนุช ศรีณรินทร์¹, อภิรัตน์ อุดมทรัพย์^{2,*}

^{1,2} คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

Received: 6 June 2561

Revised: 20 June 2561

Accepted: 30 July 2561

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความรู้ความเข้าใจของผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดเพชรบุรีเกี่ยวกับหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง 2) สำรวจช่องทางการได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเศรษฐกิจพอเพียงของผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดเพชรบุรี และ 3) เปรียบเทียบความรู้ความเข้าใจของผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดเพชรบุรีเกี่ยวกับหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงตามสถานภาพส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ นายกองค์การบริหารส่วนตำบล และรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่จังหวัดเพชรบุรี จำนวน 138 คน ได้มาจากการสุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาร์โร ยามาเน่ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามและแบบทดสอบความรู้ความเข้าใจแบบเลือกตอบ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานการวิจัยด้วยค่าสถิติทดสอบทีและการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียวผลการวิจัย พบว่า (1) ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดเพชรบุรี มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักเศรษฐกิจพอเพียงอยู่ในระดับปานกลาง (2) ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดเพชรบุรี ได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเศรษฐกิจพอเพียงทางโทรทัศน์มากที่สุด ร้อยละ 100 รองลงมาคือการรับข้อมูลข่าวสารจากหนังสือพิมพ์ ร้อยละ 98.60 และการพูดคุยกับเพื่อนร่วมงาน ร้อยละ 97.80 ตามลำดับ และ (3) ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดเพชรบุรี ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการดำรงตำแหน่ง และการฝึกอบรมเกี่ยวกับเศรษฐกิจพอเพียงแตกต่างกันมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ : ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ความรู้และความเข้าใจ

* ผู้ประสานงานหลัก; อีเมล: dj.apatudo@gmail.com

Knowledge and Understanding Regarding to Sufficiency Economy Philosophy of Executives of Sub district Administrative Organization in Phetchaburi Province

Maneenuch Sonnarin¹, Apirat Udomsup^{2,*}

^{1,2} Faculty of Human and Social Science, Phetchaburi Rajabhat University

Received: 6 June 2561

Revised: 20 June 2561

Accepted: 30 July 2561

ABSTRACT

The purposes of the study were: 1) to determine level of knowledge and understanding about sufficiency economy philosophy of the executives of sub district administrative organizations in Phetchaburi Province; 2) identify the receptive channels on the sufficiency economy philosophy of the executives; and 3) compare the knowledge and understanding about sufficiency economy philosophy of the executives of sub district administrative organizations based on their personal status. The samples used in this research were 138 current chief executives of the sub district administrative organizations randomly drawn with Taro Yamane's formula. The instruments used in this research were a questionnaire and a multiple-choice test. The data were analyzed with statistical methods for percentage, mean, and standard deviation. The hypotheses were tested with t-test and one-way ANOVA. The findings indicated that: 1) Level of knowledge and understanding about sufficiency economy philosophy of the executives of sub district administrative organizations in Phetchaburi Province was moderate. 2) The executives of the sub district administrative organizations received knowledge and understanding about sufficiency economy philosophy from television at 100 percent; from the newspapers at 98.60 percent, and from their colleagues and friends at 97.80 percent respectively. 3) The executives of the sub district administrative organizations in Phetchaburi Province who were different in gender, age, educational level, and work experience did not have statistically different knowledge and understanding about the sufficiency economy philosophy.

Keywords: sufficiency economy philosophy, The executives of the sub district administrative organization, knowledge and understanding

* Corresponding author; Email: dj.aptudo@gmail.com

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ตั้งแต่แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 จนถึงฉบับปัจจุบัน (ฉบับที่ 12) ได้นำหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงมาใช้เป็นแนวทางการวางแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ ซึ่งในระดับจังหวัดนั้นเป็นไปในแนวทางเดียวกัน คือ การน้อมนำหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงมาเป็นแนวทางการพัฒนา ที่ปรากฏในพันธกิจของจังหวัดเพชรบุรี กำหนดว่า จังหวัดเพชรบุรีจะต้องเสริมสร้างสมรรถนะและความเข้มแข็งของหมู่บ้าน/ชุมชน เพื่อให้หมู่บ้าน/ชุมชนจัดทำแผนชุมชนที่มีคุณภาพและแผนเหล่านี้จะนำไปกำหนดยุทธศาสตร์ในการขับเคลื่อนการพัฒนาในจังหวัด และจังหวัดเพชรบุรีจะต้องมีการทำให้หมู่บ้าน/ชุมชนเป็นศูนย์กลางการพัฒนาตามแนวทางเศรษฐกิจพอเพียงเพื่อประโยชน์ในการส่งเสริมอาชีพตามศักยภาพ ภูมิสังคม และทุนทางสังคม (Phetchaburi Province, 2017)

ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ถูกกำหนดเป็นแนวทางการพัฒนาประเทศจนถึงระดับท้องถิ่น ดังนั้น ผู้บริหารส่วนท้องถิ่นโดยเฉพาะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลจึงเป็นผู้มีบทบาทสำคัญ ในการพัฒนาซึ่งน้อมนำหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงมาเป็นแนวทางการดำเนินงาน เนื่องจากเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่มีขนาดเล็ก มีจำนวนมาก และประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้ง่ายที่สุด จึงเป็นฐานในการพัฒนาประเทศ ฉะนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลต้องมีความพร้อมในการให้บริการประชาชนอยู่เสมอ และเป็นหน่วยงานที่เข้มแข็ง อีกทั้งผู้นำจะต้องบริหารงานอย่างมีธรรมาภิบาล มีความรอบรู้ ทำงานอย่างเป็นระบบ รวมถึงมีเป้าหมายที่ชัดเจนในการทำงาน (Udomsap, 2010) ดังนั้นเพื่อการบรรลุเป้าหมายในการน้อมนำหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงมาเป็นแนวทางการพัฒนา ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลจำเป็นต้องมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ได้อย่างถูกต้องและชัดเจน รวมทั้งสามารถนำไปพัฒนาท้องถิ่นให้ก้าวหน้าอย่างสมดุล มั่นคง และยั่งยืน ผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการศึกษาความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเศรษฐกิจพอเพียงของผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดเพชรบุรี เพื่อนำผลการศึกษาไปกำหนดเป็นแนวทางการพัฒนาความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเศรษฐกิจพอเพียงแก่ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนท้องถิ่นในจังหวัดเพชรบุรี และปรับปรุงแนวทางการปฏิบัติตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงให้มีประสิทธิภาพ รวมถึงหาช่องทางการสื่อสารเพื่อพัฒนาความรู้ความเข้าใจหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงที่สอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มประชากร และกำหนดนโยบายส่งเสริมความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงให้แก่ผู้บริหารองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์หลักคือเพื่อศึกษาความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงและสำรวจช่องทางการได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเศรษฐกิจพอเพียง รวมถึงเปรียบเทียบความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงของผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดเพชรบุรี ตามสถานภาพส่วนบุคคล ซึ่งอยู่บนสมมติฐานว่า ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดเพชรบุรีที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงแตกต่างกัน ในงานวิจัยนี้มีขอบเขตเชิงพื้นที่คือการศึกษาเฉพาะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดเพชรบุรีเท่านั้น ขอบเขตด้านเนื้อหานั้นผู้วิจัยทำการศึกษาเฉพาะการศึกษาความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ซึ่งประกอบด้วย กรอบแนวคิด คุณลักษณะ ค่านิยม เงื่อนไข และแนวทางปฏิบัติ/ผลที่คาดว่าจะได้รับ ของหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดเพชรบุรี จำนวน 138 คน แบ่งเป็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลจำนวน 46 คน และรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 92 คน ขอบเขตด้านตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา คือตัวแปรอิสระ ได้แก่สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม (เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ใน

การดำรงตำแหน่ง) และช่องทางการได้รับข้อมูลข่าวสาร ตัวแปรตาม ได้แก่ ความรู้ความเข้าใจของผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลเกี่ยวกับหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง (กรอบแนวคิด คุณลักษณะ ค่านิยม เจื่อนใจ แนวทางการปฏิบัติ/ผลที่คาดว่าจะได้รับ ขอบเขตด้านระยะเวลา กำหนดการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลในระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ ถึง สิงหาคม พ.ศ. 2560

แนวคิดที่ใช้ในงานวิจัยคือ แนวคิดเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ ซึ่งหมายถึง ความสามารถในการจดจำเรื่องราวข้อเท็จจริงรายละเอียดต่างๆ รวมถึงการนำไปใช้ในสถานการณ์จริงได้ตามขั้นตอน และถูกต้องตามหลักวิชา ทั้งนี้ตัวการในการเรียนรู้ ได้แก่ ครอบครัว โรงเรียน กลุ่มเพื่อน กลุ่มอาชีพ และสื่อมวลชน (Almond and Powell cited in Wongkanha, 2004) ซึ่งผู้วิจัยนำไปกำหนดเป็นการศึกษาสถานภาพส่วนบุคคลและช่องทางการได้รับข้อมูลข่าวสาร ส่วนการวัดความรู้ความเข้าใจนั้นผู้วิจัยใช้แบบทดสอบ แบบเลือกตอบเนื่องจาก จำง่าย พยายามง่าย (Cited in Impanchai, 2007) อ้างว่าเป็นที่นิยมในปัจจุบัน เนื่องจากสามารถวัดได้ครอบคลุมจุดประสงค์และตรวจให้คะแนนได้แน่นอน ลักษณะของข้อสอบประกอบด้วยส่วนข้อคำถามและตัวเลือก โดยตัวเลือกจะมีตัวเลือกที่เป็นตัวถูกและตัวเลือกที่เป็นตัวลวง ผู้เขียนข้อสอบต้องมีความรู้ในวิชานั้นอย่างลึกซึ้ง และรู้วิธีการเขียนข้อสอบ

ผู้วิจัยได้นำเอาหลักพิจารณาปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง 5 ส่วน ของคณะอนุกรรมการขับเคลื่อนเศรษฐกิจพอเพียงมากำหนดเป็นตัวแปรตาม คือ 1) กรอบแนวคิดเป็นปรัชญาที่ชี้แนะแนวทางการดำรงอยู่และปฏิบัติตนในทางที่ควรจะเป็นโดยมีพื้นฐานมาจากวิถีชีวิตดั้งเดิมของสังคมไทย สามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้ตลอดเวลา และเป็นกรอบมองโลกเชิงระบบที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา มุ่งเน้นการรอดพ้นจากภัย และวิกฤต เพื่อความมั่นคง และความยั่งยืน ของการพัฒนา 2) คุณลักษณะเศรษฐกิจพอเพียงสามารถนำมาประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติตนได้ในทุกระดับ โดยเน้นการปฏิบัติบนทางสายกลาง และการพัฒนาอย่างเป็นขั้นตอน 3) ค่านิยม ความพอเพียงจะต้องประกอบด้วย 3 คุณลักษณะ พร้อมๆ กัน ดังนี้ คุณลักษณะที่ 1 ความพอประมาณ หมายถึง ความพอดีที่ไม่น้อยเกินไปและไม่มากเกินไปโดยไม่เบียดเบียน ตนเองและผู้อื่น เช่นการผลิตและการบริโภคที่อยู่ในระดับพอประมาณ คุณลักษณะที่ 2 ความมีเหตุผล หมายถึง การตัดสินใจเกี่ยวกับระดับของความพอเพียงนั้น จะต้องเป็นไปอย่างมีเหตุผลโดยพิจารณาจากเหตุปัจจัยที่เกี่ยวข้องตลอดจนคำนึงถึงผลที่คาดว่าจะเกิดขึ้นจากการกระทำนั้นๆ อย่างรอบคอบ คุณลักษณะที่ 3 การมีภูมิคุ้มกันที่ดีในตัว หมายถึง การเตรียมตัวให้พร้อมรับผลกระทบและการเปลี่ยนแปลงด้านต่างๆ ที่จะเกิดขึ้นโดยคำนึงถึงความเป็นไปได้ของสถานการณ์ต่างๆ ที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในอนาคตทั้งใกล้และไกล 4) เจื่อนใจการตัดสินใจและการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ให้อยู่ในระดับพอเพียงนั้นต้องอาศัยทั้งความรู้และคุณธรรมเป็นพื้นฐาน กล่าวคือเจื่อนใจความรู้ ประกอบด้วย ความรอบรู้เกี่ยวกับวิชาการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างรอบด้าน ความรอบคอบที่จะนำความรู้เหล่านั้นมาพิจารณาให้เชื่อมโยงกัน เพื่อประกอบการวางแผน และความระมัดระวังในขั้นปฏิบัติ เจื่อนใจคุณธรรม ที่จะต้องเสริมสร้างประกอบด้วย มีความตระหนักในคุณธรรม มีความซื่อสัตย์สุจริตและมีความอดทน มีความเพียร ใช้สติปัญญาในการดำเนินชีวิต 5) แนวทางปฏิบัติ/ผลที่คาดว่าจะได้รับ จากการนำปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงมาประยุกต์ใช้ คือการพัฒนาที่สมดุลและยั่งยืน พร้อมรับต่อการเปลี่ยนแปลงในทุกด้าน ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม ความรู้และเทคโนโลยี

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงของผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดเพชรบุรี
2. เพื่อสำรวจช่องทางการได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเศรษฐกิจพอเพียงของผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดเพชรบุรี
3. เพื่อเปรียบเทียบความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงของผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดเพชรบุรี ตามสถานภาพส่วนบุคคล (เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการดำรงตำแหน่ง)

วิธีดำเนินการวิจัย

แบบแผนของการวิจัย

การวิจัยขึ้นเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research)

ประชากรและตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษาค้างนี้ ได้แก่ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลประกอบด้วย นายกองค์การบริหารส่วนตำบล ตำบลละ 1 คน และรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ตำบลละ 2 คน จำนวน 71 แห่ง รวม 213 คน ทั้งนี้ผู้วิจัยคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง โดยการสุ่มอย่างง่าย ด้วยการจับฉลากแบบคัตเอาท์ และกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของทาร์เย ยามาเน่ จึงได้จำนวนขนาดตัวอย่างเท่ากับ 138 คน แบ่งเป็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 46 คน และรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 92 คน

เครื่องมือวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลได้แก่ แบบสอบถามและแบบทดสอบวัดความรู้ความเข้าใจหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง (ผู้วิจัยสร้างแบบทดสอบวัดความรู้ความเข้าใจโดยพิจารณาหลักการจากเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง อีกทั้งนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ จำนวน 3 ท่าน) ซึ่งแบบทดสอบนี้ผู้วิจัยนำไปวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่นโดยวิธีของคูเดอร์-ริชาร์ดสัน ซึ่งใช้สูตร KR21 เท่ากับ 0.71 หมายถึงแบบทดสอบนี้เป็นแบบทดสอบที่มีค่าความเชื่อมั่นสูง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยนำไปเก็บข้อมูลกับผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลจำนวน 138 คน จาก 8 อำเภอ ในจังหวัดเพชรบุรี ระหว่างวันที่ 10 - 20 สิงหาคม พ.ศ. 2560

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ในการตอบแบบสอบถาม สำหรับแบบทดสอบผู้วิจัยทำการตรวจคำตอบโดยให้ข้อสอบที่ถูกต้อง 1 คะแนน ข้อที่ผิด 0 คะแนน รวมทั้งตรวจบันทึกตัวเลือกที่ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลเลือกทุกตัวเลือกทุกตัวในแต่ละข้อเพื่อทำการวิเคราะห์ตัวเลือกแต่ละตัวเป็นรายข้อ เมื่อดำเนินการวิเคราะห์แล้วจึงรวมคะแนนของแบบทดสอบแต่ละชุดของกลุ่มตัวอย่างแต่ละคน และคำนวณหาค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามถูกและผิดเป็นรายข้อ รวมทั้งคำนวณหาเกณฑ์มาตรฐานรวมคะแนนจากการทดสอบ คือ ค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน แล้วจึงนำไปวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป โดยคำนวณและวิเคราะห์ค่าทางสถิติ โดยสถิติในการใช้ทดสอบสมมติฐาน เพื่อเปรียบเทียบ ความรู้ความเข้าใจ จำแนกตามตัวแปร เพศ อายุ ระดับการศึกษา และ

ประสบการณ์ในการดำรงตำแหน่ง กรณีที่ตัวแปรจำแนกเป็น 2 กลุ่ม ใช้ t-test กรณีที่ตัวแปรจำแนกมากกว่า 2 กลุ่ม ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทดสอบความแตกต่างรายคู่ โดยใช้ เชฟเฟ (Scheffe')

ผลการวิจัย

1. ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นชาย (ร้อยละ 92) มีอายุอยู่ระหว่าง 41-50 ปี (ร้อยละ 48) มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/เทียบเท่า (ร้อยละ 59.4) มีประสบการณ์ในการดำรงตำแหน่ง 1-4 ปี (ร้อยละ 58.7) ส่วนใหญ่ไม่เคยได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับเศรษฐกิจพอเพียง (ร้อยละ 62.2) สำหรับช่องทางการได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเศรษฐกิจพอเพียง ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลทั้งหมดได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเศรษฐกิจพอเพียงจากโทรทัศน์ (ร้อยละ 100) หนังสือพิมพ์ (ร้อยละ 98.6) การพูดคุยกับเพื่อนร่วมงาน (ร้อยละ 97.8) การฝึกอบรม (ร้อยละ 34.8) ในด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง พบว่า ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเศรษฐกิจพอเพียงในเรื่องปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง เป็นปรัชญาที่ชี้แนวทางใดให้แก่ทุกคน ร้อยละ 70.3 รองลงมาคือ โครงการขนาดใหญ่ที่รัฐบาลต้องกู้ยืมเงินไปลงทุนจำนวนมาก หากยึดถือตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง สมควรให้กู้เงินหรือไม่ และข้อความใดไม่ถูกต้องตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ร้อยละ 66.7 และร้อยละ 65.9 ส่วนที่มีความรู้ความเข้าใจน้อยได้แก่ การสร้างความสมดุลของแนวคิดเศรษฐกิจพอเพียง สอดคล้องกับข้อใดมากที่สุด ร้อยละ 27.5 และเงื่อนไขในการตัดสินใจดำเนินกิจกรรมต่างๆ ตามวิถีแบบเศรษฐกิจพอเพียงมีอะไรบ้าง ร้อยละ 29.7

2. ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการดำรงตำแหน่งที่แตกต่างกัน มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผล

ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการดำรงตำแหน่งที่แตกต่างกัน มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลที่ทำแบบทดสอบทุกคนล้วนได้รับข้อมูลเรื่องเศรษฐกิจพอเพียงเรื่องเดียวกันทางโทรทัศน์ และเกือบทั้งหมดได้รับข้อมูลเรื่องเศรษฐกิจพอเพียงเรื่องเดียวกันทางหนังสือพิมพ์และการพูดคุยกับเพื่อนร่วมงาน จึงทำให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับการอธิบายความสำคัญของสื่อการเรียนรู้ โดย Manuwong (2007) ซึ่งให้ความเห็นว่า สื่อการเรียนรู้ที่เลือกให้ผู้เรียนที่มีความสนใจ และความสามารถในการเรียนรู้ที่แตกต่างกันให้สามารถเรียนรู้ได้ทัดเทียมกัน อย่างไรก็ตามผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเศรษฐกิจพอเพียงในระดับปานกลาง เนื่องจากข้อมูลข่าวสารทางโทรทัศน์นั้น มีการตัดภาพไปมาอย่างรวดเร็วและมีเวลาจำกัด อาจทำให้การเผยแพร่ข้อมูลและรายละเอียดเกี่ยวกับหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงไม่ครบถ้วน และ ผู้จัดรายการโทรทัศน์ขาดความรู้ความเข้าใจทักษะ และความเชี่ยวชาญในการผลิตรายการโทรทัศน์เกี่ยวกับเศรษฐกิจพอเพียง รวมถึงผู้ชมรายการอาจไม่สามารถรับชมรายการโทรทัศน์เกี่ยวกับเศรษฐกิจพอเพียงภายในเวลาที่ออกอากาศได้ ทำให้ขาดความต่อเนื่อง และโทรทัศน์

เป็นการสื่อสารทางเดียวผู้ชมไม่สามารถให้ปฏิกิริยาย้อนกลับได้ทันทีและผู้จัดรายการไม่สามารถสังเกตปฏิกิริยาของผู้ชมทางบ้านว่ารู้สึกอย่างไร จึงทำให้การรับรู้ข้อมูลข่าวสารทางโทรทัศน์ ส่งผลต่อความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเศรษฐกิจพอเพียงของผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล

สรุปผลการวิจัย

ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดเพชรบุรี มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักเศรษฐกิจพอเพียงอยู่ในระดับปานกลาง (11- 20 คะแนน) จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 73.2 โดยมีคะแนนเฉลี่ย 15.16 คะแนน รองลงมา คือ มีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับต่ำ (0-10 คะแนน) จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 18.1 โดยมีคะแนนเฉลี่ย 7.96 คะแนน และ มีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับสูง (21-30 คะแนน) จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 8.7 โดยมีคะแนนเฉลี่ย 22.58 จากคะแนนเต็ม 30 คะแนน

ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดเพชรบุรี ได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเศรษฐกิจพอเพียงมากที่สุด อันดับที่ 1 คือทางโทรทัศน์ ร้อยละ 100 รองลงมาอันดับที่ 2 คือการรับข้อมูลข่าวสารจากหนังสือพิมพ์ ร้อยละ 98.60 และอันดับที่ 3 คือการพูดคุยกับเพื่อนร่วมงาน ร้อยละ 97.80 อันดับที่ 4 คือวิทยุ ร้อยละ 92.8 อันดับที่ 5 คือ แผ่นพับ ใบปลิว ร้อยละ 72.5 อันดับที่ 6 คือ วารสาร ร้อยละ 70.3 อันดับที่ 7 คือ นิตยสาร ร้อยละ 67.4 อันดับ 8 คือ อินเทอร์เน็ต 56.5 และน้อยที่สุด อันดับ 9 คือ การฝึกอบรมเกี่ยวกับเศรษฐกิจพอเพียง ร้อยละ 34.8

ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดเพชรบุรี ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการดำรงตำแหน่ง และการฝึกอบรมเกี่ยวกับเศรษฐกิจพอเพียงแตกต่างกันมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

สำหรับการศึกษาในครั้งต่อไปควรมีการศึกษา ปัจจัยในด้านอื่นๆที่มีผลต่อความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเศรษฐกิจพอเพียง หรือ ต่อการพึ่งตนเองตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง และควรศึกษาบทบาทของผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีต่อการส่งเสริมเศรษฐกิจพอเพียง รวมถึงบทบาทของชุมชนในการประกอบอาชีพเกษตรแบบผสมผสานตามแนวคิดเศรษฐกิจพอเพียง และที่สำคัญคือผลจากงานวิจัยที่พบว่าผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเศรษฐกิจพอเพียงไม่สูงนัก จึงควรศึกษาแนวทางการพัฒนากระบวนการเรียนรู้หลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงของผู้นำและประชาชนในจังหวัดเพชรบุรี

เอกสารอ้างอิง

Impanchai, P. (2007). *Knowledge and understanding of the roles and powers and duties of the President of the Tambon Administrative Organization in Phichit Province*. Independent Study of the Degree of Master of Public Administration Program. Khonkaen: Khonkaen University. (in Thai)

- Manuwong, R. (2007). *Learning media research report: concepts and ways to participate in the role*. Nakhon Nayok: Division of Law and Social Sciences, Education Unit, Chulachomklao Royal Military Academy.
- Phetchaburi Province. (2017). *Province information*. [Online]. Retrieved January 17, 2017, from: <http://www.phetchaburi.go.th> (in Thai)
- Udomsap, A. (2010). *Sneak peek at Petchapit Subdistrict Administrative Organization (9)*. Phetchaburi: Petch Phum. (in Thai)
- Wongkanha, P. (2004). *Knowledge, understanding and expectations of local leaders on roles and responsibilities of members of the House of Representatives: A case study of Pueai Noi District Khon Kaen*. Thesis of the Degree of Master of Arts Program. Bangkok: Ramkhamhaeng University. (in Thai)

ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการซื้อเสื้อผ้าออนไลน์ของนักศึกษาหญิงไทยและเวียดนาม

เพ็ญพิชชา ไกรวุฒิสม¹, Thi Minh Trang Ngo², วิศิษฐ์ ฤทธิบุญไชย^{3,*}

^{1,2,3} สาขาการจัดการทั่วไป คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

Received: 16 May 2561

Revised: 31 May 2561

Accepted: 15 June 2561

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ปัจจัยส่วนบุคคลของนักศึกษาหญิงที่ส่งผลต่อการเลือกซื้อเสื้อผ้าออนไลน์ 2) เปรียบเทียบพฤติกรรมการซื้อเสื้อผ้าออนไลน์ระหว่างนักศึกษาหญิงไทยและนักศึกษาหญิงเวียดนาม 3) ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในรูปแบบออนไลน์สำหรับธุรกิจเสื้อผ้ากลุ่มนักศึกษาหญิง ตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ นักศึกษาหญิงที่ซื้อเสื้อผ้าผ่านอินเทอร์เน็ตในประเทศไทยและเวียดนาม จำนวน 400 คน โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบโควต้า เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ใช้ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบแบบที การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว การวิเคราะห์การถดถอย พหุคูณแบบขั้นตอน และการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัยพบว่า 1) การเลือกซื้อเสื้อผ้าออนไลน์ของนักศึกษาหญิง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า มีความแตกต่างกันตามคณะที่กำลังศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 2) เมื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการซื้อเสื้อผ้าออนไลน์ระหว่างนักศึกษาหญิงไทยและนักศึกษาหญิงเวียดนาม พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นด้าน พบว่า นักศึกษาหญิงไทยและเวียดนาม มีผลต่อการเลือกช่องทางการสั่งซื้อผ่าน Facebook และ Shopee อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3) ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในรูปแบบออนไลน์สำหรับธุรกิจเสื้อผ้ากลุ่มนักศึกษาหญิง พบว่า การเลือกซื้อเสื้อผ้าออนไลน์ผ่านช่องทางการสั่งซื้อ Facebook ได้รับอิทธิพลจากปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ($\beta = 0.27$) และ ด้านราคา ($\beta = 0.13$) การเลือกซื้อเสื้อผ้าออนไลน์ผ่านช่องทางการสั่งซื้อ Lazada ได้รับอิทธิพลจากปัจจัยด้านการส่งเสริมตลาด ($\beta = 0.12$) ส่วนการเลือกซื้อเสื้อผ้าออนไลน์ผ่านช่องทางการสั่งซื้อ Shopee พบว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ไม่ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

คำสำคัญ : พฤติกรรมการซื้อ เสื้อผ้าออนไลน์ นักศึกษาไทยและเวียดนาม

* ผู้ประสานงานหลัก; อีเมล: visitson@npru.ac.th

Factors affecting online shopping behavior of Thai and Vietnamese female students

Penpicha Kriwuttisom¹, Thi Minh Trang Ngo², Wisit Ritiiboonchai^{3,*}

^{1,2,3} General Management Program, Faculty of Management Sciences

Nakhon Pathom Rajabhat University

Received: 16 May 2561

Revised: 31 May 2561

Accepted: 15 June 2561

ABSTRACT

This research Aiming to 1) study the personal factors that affect the female students to buy clothes online 2) compare the behavior of buying clothes online between Thailand female students and Vietnam female students 3) study the marketing mix in an online clothing business groups for female students. The samples used in the study were female students bought clothes through the Internet in Vietnam and Thailand total number 400 people. The quotas sampling the instruments used in the questionnaire data were analyzed using Percentage, Frequency, Mean, Standard Deviation: S.D., t-test, One Way ANOVA, Enter Multiple Regression Analysis and Content analysis. The results showed that: 1) Buying clothes online of female students by personal factors were found to be different faculty on the education level of statistical significance .052) Comparison buying clothes online behavior among Thailand female students and Vietnam female students found that the differences were statistically significant at the .05 level. When considering that female students Thailand and Vietnam affect your channel orders through Facebook and Shopee significant statistical level. 05 3) The marketing mix to form online clothing business group of female students were buying clothes online through channels ordered Facebook to be influenced by the factors of the product ($\beta = 0.27$) and the price ($\beta = 0.13$). buying clothes online channel order Lazada influenced by factors promoting market ($\beta = 0.12$) and to buy clothes online channel, Buying clothing online via Shopee factors that affect the marketing mix, not statistically significant.

Keywords : Purchase Behavior , clothes online , Thailand Vietnam Students

* Corresponding author; Email: wisitson@npru.ac.th

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เสื้อผ้าและเครื่องนุ่งห่มเป็นปัจจัย 4 ที่มนุษย์ทุกคนใช้ในชีวิตประจำวัน นอกจากจะเป็นประโยชน์ในการป้องกันความหนาว ความร้อน และป้องกันสิ่งอันตรายจากภายนอก เสื้อผ้าและเครื่องนุ่งห่มยังช่วยเสริมสร้างบุคลิกภาพแสดงให้เห็นถึงรสนิยมสามารถบ่งบอกถึงภาพลักษณ์และสถานภาพทางสังคมของผู้สวมใส่ด้วย ฉะนั้นการแต่งกายจึงเป็นค่านิยมที่สำคัญสำหรับมนุษย์ทุกคน ปัจจุบันเสื้อผ้าได้มีการพัฒนาทั้งคุณภาพและรูปแบบที่ทันสมัยมีให้เลือกตามความต้องการของผู้ใช้และช่องทางการซื้อที่หลากหลายช่องทาง ซึ่งปัจจุบันเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตถือเป็นช่องทางในการเลือกซื้อเสื้อผ้าที่นิยมและใช้กันอย่างแพร่หลายทั่วโลก การพัฒนาเทคโนโลยีการสื่อสารผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้เข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันเป็นอย่างมากและการใช้บริการอินเทอร์เน็ตไม่ได้ถูกจำกัดอยู่แต่ในเฉพาะการสื่อสารหาข้อมูลเท่านั้นแต่ได้ขยายไปสู่กลุ่มธุรกิจเพื่อการซื้อขายสินค้าผ่านอินเทอร์เน็ต โดยเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้รับความนิยมอย่างแพร่หลาย ทำให้การติดต่อระหว่างธุรกิจจากสื่ออินเทอร์เน็ตพัฒนาอย่างรวดเร็วและมีการใช้งานกันอย่างกว้างขวางมากขึ้น สื่ออินเทอร์เน็ตทำให้บุคคลทั่วไป บริษัทขนาดเล็ก สามารถขายสินค้าบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้ โดยมีโอกาสเท่าเทียมกับบริษัทใหญ่ๆ และสื่ออินเทอร์เน็ตก็เข้ามามีบทบาททางกลยุทธ์ด้านการตลาดของการซื้อขายเสื้อผ้า โดยปกติการซื้อเสื้อผ้าจะซื้อจากร้านขายเสื้อผ้าในห้างสรรพสินค้า หรือย่านศูนย์การค้า แต่ปัจจุบันการซื้อขายเสื้อผ้าผ่านอินเทอร์เน็ตเป็นที่นิยมกันอย่างแพร่หลาย ทั้งเสื้อผ้ารูปแบบทั่วไป เสื้อผ้าแฟชั่น และเสื้อผ้าแบรนด์เนมที่มีชื่อเสียงธุรกิจเสื้อผ้าออนไลน์เป็นธุรกิจที่มีความน่าสนใจ โดยเฉพาะตลาดเสื้อผ้าผู้หญิง เนื่องจากกลุ่มผู้บริโภคเพศหญิงเป็นตลาดขนาดใหญ่ มีแนวโน้มการแต่งกายตามสมัยนิยมสูง นอกจากนี้ตลาดเสื้อผ้าของผู้หญิงมีอัตราการเติบโตที่สูงกว่าตลาดเสื้อผ้าของผู้ชาย สาเหตุเพราะว่าผู้หญิงตัดสินใจซื้อเสื้อผ้าเครื่องแต่งกายด้วยอารมณ์และความรู้สึกเป็นส่วนใหญ่ ขณะที่ผู้ชายตัดสินใจซื้อด้วยเหตุผลและดูเรื่องราคาเป็นหลัก กลุ่มนักศึกษาจัดในกลุ่มวัยรุ่นซึ่งเป็นกลุ่มที่มีการเติบโตมากขึ้นเรื่อยๆและมีความหิวหิวมากที่สุด เนื่องจากเป็นกลุ่มที่มีอำนาจในการตัดสินใจได้ด้วยตนเองค่อนข้างสูง เป็นกลุ่มที่มีการรับรู้ไวต่อสื่อ ถูกชักจูงได้ง่าย และมีความหลากหลายในด้านการใช้จ่าย อีกทั้งยังเป็นกลุ่มที่มีการใช้อินเทอร์เน็ตอย่างแพร่หลาย โดยเฉพาะนักศึกษาหญิงซึ่งเป็นเพศและวัยที่มีความรักสวยรักงามและชอบการแต่งกายให้สวยงาม ประเทศไทยอยู่ในกลุ่มอาเซียนถือเป็นหนึ่งในดินแดนที่มีประชากรอินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้นรวดเร็วติดอันดับโลก เป็นประเทศที่มีการพัฒนาธุรกิจสูงมากแต่หลายปีที่ผ่านมา ธุรกิจของประเทศไทยมีการพัฒนาช้าลง โดยได้เห็นชัดว่า เมื่อก่อนประเทศไทยเป็นประเทศที่พัฒนาว่าประเทศเวียดนามแต่หลายปีประเทศไทยเวียดนามมีการพัฒนาเร็วมาก สาเหตุนี้มาจากหลายประเด็น โดยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศก็เป็นประเด็นสำคัญหนึ่งที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในด้านธุรกิจของประเทศเวียดนามกับประเทศไทย จากข้อมูลของ Internet World Stats พบว่า ประเทศเวียดนามมีจำนวนผู้ใช้อินเทอร์เน็ตทั้งหมด 64,000,000 คน ในขณะที่ประเทศไทยมีจำนวนผู้ใช้อินเทอร์เน็ตทั้งหมด 57,000,000 คน (Internet Usage in Asia, 2017) จากข้อมูลดังกล่าวจะเห็นได้ว่าจำนวนผู้ใช้อินเทอร์เน็ตของทั้งสองประเทศมีความแตกต่างกัน โดยประเทศเวียดนามมีจำนวนผู้ใช้อินเทอร์เน็ตมากกว่าประเทศไทย จึงมีผลกระทบต่อการทำธุรกิจออนไลน์ แต่อย่างไรก็ตามทั้งประเทศเวียดนามและประเทศไทยเน้นตลาดกลุ่มเป้าหมายเป็นกลุ่มวัยรุ่น โดยเฉพาะกลุ่มลูกค้าผู้หญิงโดยนักศึกษาหญิงก็เป็นกลุ่มลูกค้าส่วนหนึ่งในกลุ่มผู้หญิง พฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของกลุ่มนักศึกษาหญิงในแต่ละประเทศไม่เหมือนกัน ทั้งทางด้านทัศนคติ ความเชื่อ และสถานภาพทางสังคม

ดังนั้นจากการที่มีผู้คนให้ความสำคัญต่อการใช้อินเทอร์เน็ตมากขึ้นส่งผลให้มีอิทธิพลอย่างมากในการทำธุรกิจออนไลน์ และการพัฒนาธุรกิจในประเทศ จึงเป็นประเด็นที่น่าสนใจว่า ทำไมนักศึกษาหาญส่วนใหญ่หันมาเลือกซื้อสินค้าทางช่องทางดังกล่าวมากขึ้น จากเหตุผลดังกล่าวผู้วิจัยจึงมีแนวคิดที่จะศึกษาในเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกซื้อเสื้อผ้าออนไลน์ของนักศึกษาหาญ กรณีเปรียบเทียบระหว่างไทยกับเวียดนาม เพื่อทราบถึงความแตกต่างของพฤติกรรมนักศึกษาหาญไทยและเวียดนามในการเลือกซื้อเสื้อผ้าออนไลน์ เพื่อประโยชน์ในการทำกลยุทธ์ทางการตลาดใหม่ที่น่าสนใจและสามารถสร้างรายได้ให้แก่ผู้ประกอบการธุรกิจเสื้อผ้า และตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีที่เข้ามามีบทบาทในสังคมปัจจุบัน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของนักศึกษาหาญที่ส่งผลต่อการเลือกซื้อเสื้อผ้าออนไลน์
 2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบพฤติกรรมการซื้อเสื้อผ้าออนไลน์ระหว่างนักศึกษาหาญไทยและนักศึกษาหาญเวียดนาม
 3. เพื่อศึกษากลยุทธ์ทางการตลาดในรูปแบบออนไลน์สำหรับธุรกิจเสื้อผ้ากลุ่มนักศึกษาหาญ
- ขอบเขตของการวิจัย

สมมติฐานในการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมของนักศึกษาหาญในการเลือกซื้อเสื้อผ้าออนไลน์
2. นักศึกษาหาญไทยกับเวียดนามที่มีสัญชาติแตกต่างกัน มีผลต่อการเลือกช่องทางการสั่งซื้อแตกต่างกัน
3. ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดมีผลต่อพฤติกรรมของนักศึกษาหาญในการเลือกซื้อเสื้อผ้าออนไลน์

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษางานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อสร้างเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ซึ่งจะแบ่งสาระของการทบทวนวรรณกรรมได้ดังนี้

แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค

ผู้บริโภค (Customer) หมายถึง บุคคลหนึ่งหรือหลายคนที่แสดงออกซึ่งสิทธิที่จะต้องการและบริโภคผลิตภัณฑ์ที่เสนอขายในตลาดซึ่งอาจกล่าวได้ว่าทุกคนคือผู้บริโภคและทุกคนไม่จำเป็นต้องต้องการผลิตภัณฑ์เหมือนกัน ผู้บริโภคอาจต้องการผลิตภัณฑ์ที่ยังไม่มีขายในตลาด แต่ผู้บริโภคจะได้รับความพอใจก็ต่อเมื่อกิจการได้ตระหนักถึงความต้องการและผลิตภัณฑ์นั้นออกจำหน่ายผู้บริโภคอาจซื้อผลิตภัณฑ์ที่ตอบสนองความต้องการของตนเองและครอบครัว หรือซื้อสินค้าเพื่อสร้างความพอใจให้กับกลุ่มสังคมที่ตนอาศัยอยู่ (Jaturongkakul, 2000)

Techasawat (2006) กล่าวว่า พฤติกรรมผู้บริโภค (Consumer Behavior) ตามการจำกัดความของสมาคมการตลาดแห่งสหรัฐอเมริกา หมายถึง พฤติกรรมและการเปลี่ยนแปลงต่างๆที่เกิดขึ้นในชีวิตของมนุษย์ ซึ่งดำเนินไปภายใต้ผลสะท้อนที่เกิดจากภาวะแวดล้อม พฤติกรรม ความรู้สึกนึกคิด และความรู้ความเข้าใจของมนุษย์ ซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ หรือ พฤติกรรมผู้บริโภคหมายถึง เรื่องที่เกี่ยวกับหน่วยการซื้อ (The buying units) และกระบวนการแลกเปลี่ยน ซึ่งเกี่ยวข้องกับการได้มา การบริโภคและการกำจัดทิ้งซึ่งผลิตภัณฑ์บริการ ประสบการณ์ และ

ความคิดต่างๆ ทั้งนี้ คาดว่า หน่วยการซื้อ จะครอบคลุมทั้งผู้บริโภคโดยทั่วๆ ไป ทั้งที่เป็นรายบุคคล เป็นกลุ่มหรือเป็นองค์กรก็ได้หรือ พฤติกรรมผู้บริโภคหมายถึง เรื่องที่เกี่ยวกับบุคคลแต่ละคน กลุ่มคนหรือองค์กร และกระบวนการที่ใช้ในการเลือกเฟ้น การสร้างความมั่นใจ การใช้และการกำจัดผลิตภัณฑ์บริการ ประสบการณ์หรือแนวความคิด เพื่อสนองความต้องการและความพึงพอใจของตนตลอดจนผลกระทบของกระบวนการดังกล่าว ที่มีต่อผู้บริโภคและสังคม จากความหมายของพฤติกรรมที่กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง พฤติกรรม การแสดงออกของบุคคลแต่ละบุคคลในการค้นหา การเลือกซื้อ การใช้ การประเมินผลหรือจัดการกับสินค้าและบริการ ซึ่งผู้บริโภคคาดว่าจะสามารถตอบสนองความต้องการของตนเองได้แนวคิดและทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาดส่วน ประสมการตลาด (Marketing Mix) คือ องค์ประกอบที่สำคัญในการดำเนินงานการตลาด เป็นปัจจัยที่กิจการสามารถ ควบคุมได้ กิจการธุรกิจจะต้องสร้างส่วนประสมการตลาดที่เหมาะสมในการวางกลยุทธ์ทางการตลาด (Serirat and others, 1998)

องค์ประกอบของส่วนประสมการตลาด

ส่วนประสมการตลาด ประกอบด้วย ผลิตภัณฑ์ (Product) การจัดจำหน่าย (Place) การกำหนดราคา (Price) การส่งเสริมการตลาด (Promotion) เราสามารถเรียกส่วนประสมทางการตลาดได้อีกอย่างหนึ่งว่า 4'Ps ส่วนประกอบทั้ง 4 ตัวนี้ ทุกตัวมีความเกี่ยวพันกัน P แต่ละตัวมีความสำคัญเท่าเทียมกัน แต่ขึ้นอยู่กับผู้บริหาร การตลาดแต่ละคนจะวางกลยุทธ์ โดยเน้นน้ำหนักที่ P ไหนมากกว่ากัน เพื่อให้สามารถ ตอบสนองความต้องการของ เป้าหมายทางการตลาด คือ ตัวผู้บริโภค

ผลิตภัณฑ์ (Product) ปัจจัยแรกที่จะแสดงว่ากิจการพร้อมจะทำธุรกิจได้ กิจการนั้นจะต้องมีสิ่งที่จะเสนอ ขาย อาจเป็นสินค้าที่มีตัวตน บริการ ความคิด (Idea) ที่จะตอบสนองความต้องการได้ การศึกษาเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ นั้น นักการตลาด มักจะศึกษาผลิตภัณฑ์ในรูปของผลิตภัณฑ์เบ็ดเสร็จ (Total Product) ซึ่งหมายถึง ตัวสินค้า บวกกับ ความพอใจและผลประโยชน์อื่นที่ผู้บริโภคได้รับจากการซื้อสินค้านั้น ผู้บริหารการตลาดจะต้องมีการปรับปรุงสินค้า หรือบริการที่ผลิตขึ้นมาให้สอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย โดยเน้นถึงการสร้างความพอใจให้แก่ ผู้บริโภคและสนองความต้องการของผู้บริโภคเป็นสำคัญ

การกำหนดราคา (Price) เมื่อธุรกิจได้มีการพัฒนาผลิตภัณฑ์ขึ้นมา รวมทั้งหาช่องทางการจัดจำหน่าย และวิธีการแจกจ่ายตัวสินค้าได้แล้ว สิ่งสำคัญที่ธุรกิจจะต้องดำเนินการต่อไป คือ การกำหนดราคาที่เหมาะสม ให้กับผลิตภัณฑ์ที่จะนำไปเสนอขายก่อนที่จะกำหนดราคาสินค้า ธุรกิจต้องมีเป้าหมายว่าจะตั้งราคา เพื่อต้องการกำไร หรือเพื่อขยายส่วนถือครองตลาด (Market Share) หรือเพื่อเป้าหมายอย่างอื่น อีกทั้งต้องมีการใช้กลยุทธ์ในการตั้ง ราคาที่จะทำให้เกิดการยอมรับจากตลาดเป้าหมายและสู้กับคู่แข่งได้ในการแข่งขัน ในตลาด ผู้กำหนด กลยุทธ์ การตลาดด้านราคาต้องคำนึงถึงประเด็นต่างๆ ดังนี้ (1) คุณค่าที่รับรู้ ในสายตาของลูกค้า ซึ่งต้องพิจารณาว่า การยอมรับของลูกค้าใน คุณค่าของผลิตภัณฑ์ว่าสูงกว่าราคานั้น ผลิตภัณฑ์นั้น (2) ต้นทุนสินค้าและค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้อง (3) การแข่งขัน (4) ปัจจัยอื่นๆ

การจัดจำหน่าย (Place or Distribution) ผลิตภัณฑ์ที่ผู้ผลิตผลิตขึ้นมาได้นั้น ถึงแม้ว่าจะมีคุณภาพดีเพียงใด ก็ตาม ถ้าผู้บริโภคไม่ทราบแหล่งซื้อและไม่สามารถจะจัดหาได้เมื่อเกิดความต้องการ 2 ผลิตภัณฑ์ที่ผลิตขึ้นมาก็ไม่สามารถตอบสนองความต้องการผู้บริโภคได้ ดังนั้น นักการตลาดจึงจำเป็นต้อง พิจารณาว่าที่ไหน เมื่อไร และโดยใครที่จะเสนอขายสินค้า การจัดจำหน่ายเป็นเรื่องที่ซับซ้อน แต่ก็ยังเป็นสิ่งจำเป็นที่ต้องศึกษา

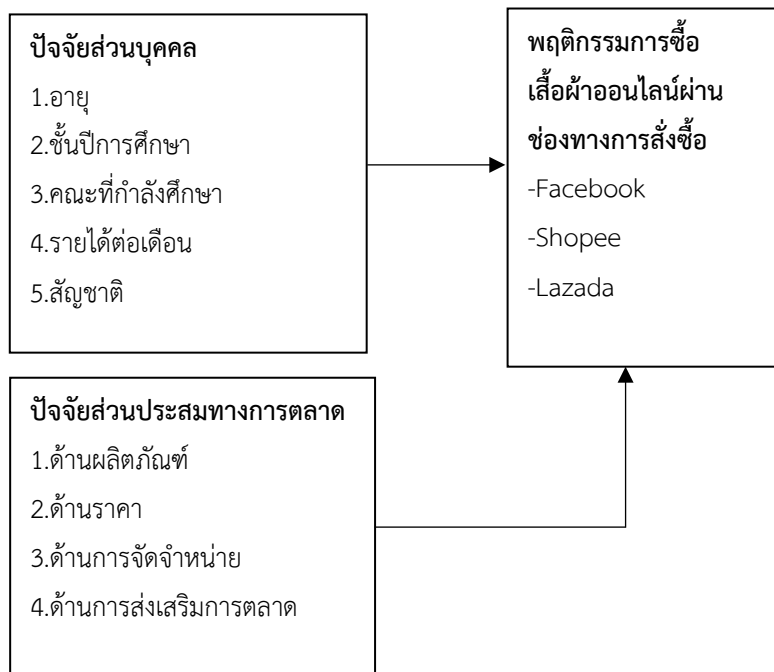
การเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ (Publicity and Public Relation) ในปัจจุบันธุรกิจมักสนใจภาพพจน์ของกิจการ ธุรกิจได้ใช้เงินจำนวนมากเพื่อสร้างชื่อเสียงและภาพพจน์ของกิจการ ปัจจุบันองค์กรธุรกิจส่วนใหญ่ไม่ได้เน้นที่การแสวงหากำไร (Maximize Profit) เพียงอย่างเดียว ต้องเน้นที่วัตถุประสงค์ของการให้บริการแก่สังคมด้วย (Social Objective) เพราะความอยู่รอดขององค์กรธุรกิจจะขึ้นอยู่กับที่ยอมรับของกลุ่มผู้บริโภคในสังคม ถ้าหากกลุ่มผู้บริโภคต่อต้านหรือมีความคิดว่าองค์กรธุรกิจแสวงหาผลประโยชน์ให้กับตนมากจนไม่คำนึงถึงสังคมหรือผู้บริโภค

การทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พบว่าม้งานวิจัยจำนวนมากที่ได้ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของนักศึกษาหญิงที่มีผลต่อพฤติกรรมการซื้อเสื้อผ้าแฟชั่น อาทิ งานวิจัยของ Pitakraktham (2013) ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์ของผู้บริโภค ผลการศึกษาพบว่า พฤติกรรมการซื้อสินค้าออนไลน์ของผู้บริโภคแตกต่างกันตามลักษณะของเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และสถานภาพสมรส งานวิจัยของ Yamsri (2015) ได้ศึกษาเรื่อง ส่วนประสมทางการตลาดแนวคิดใหม่กับการตัดสินใจซื้อเสื้อผ้าออนไลน์ของผู้บริโภคในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ที่เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริโภคเสื้อผ้าออนไลน์ในภาพรวมจำแนกตามอายุ ตามสถานภาพ ตามระดับการศึกษา ตามอาชีพ และตามรายได้ พบว่าผู้บริโภคเสื้อผ้าออนไลน์ให้ความสำคัญกับส่วนประสมทางการตลาดแนวคิดใหม่แตกต่างกัน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผลการทบทวนวรรณกรรมสามารถนำมาสร้างกรอบแนวคิดได้ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

แบบแผนของการวิจัย

เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยใช้วิธีสำรวจ (Survey Research)

ประชากรและตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชากรในประเทศไทยที่ใช้อินเทอร์เน็ต จำนวน 57,000,000 คน และประชากรในประเทศเวียดนามที่ใช้อินเทอร์เน็ต จำนวน 64,000,000 คน โดยรวมทั้งหมด ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้จึงเท่ากับ 121,000,000 คน (Internet Usage in Asia, 2017)

ผู้วิจัยได้ทำการกำหนดตัวอย่างในการวิจัยโดยใช้สูตรของ Yamane (1967) ผู้วิจัยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) โดยคิดจากสัดส่วนของผู้ที่ใช้อินเทอร์เน็ตของประเทศไทยและประเทศเวียดนาม โดยมีการแบ่งสัดส่วนตัวอย่าง ดังนี้ ตัวอย่างนักศึกษาหญิงไทย จำนวน 200 คน และนักศึกษาหญิงเวียดนาม จำนวน 200 คน

เครื่องมือวิจัย

แบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้นมา มีการตรวจสอบคุณภาพด้านความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) เพื่อพิจารณาความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับตัวแปรที่ต้องการวัด แบบสอบถามที่แก้ไขแล้วไปทดลอง (Try out) กับกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Alpha Cronbach Coefficient) โดยค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในแต่ละส่วน ผลการวิเคราะห์ที่ได้ดังนี้

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ความเชื่อมั่น

ตัวแปรส่วนประสมทางการตลาด	ค่าแอลฟา ครอนบาค
1. ด้านผลิตภัณฑ์	0.86
2. ด้านราคา	0.81
3. ด้านการจัดจำหน่าย	0.91
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	0.91

ผลการวิเคราะห์ตัวแปรส่วนประสมทางการตลาดพบว่าเครื่องมือผ่านการทดสอบทั้งความตรงและความเชื่อมั่น และสามารถนำไปเก็บข้อมูลสำหรับการวิเคราะห์ต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การสำรวจอาศัยแบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือเก็บวัยรุ่นในกรุงเทพฯ และปริมณฑล

การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติสรุปอ้างอิง ได้แก่ การทดสอบแบบที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ

ผลการวิจัย

ตอนที่ 1 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะมีอายุ 22 คิดเป็นร้อยละ 30.50 อยู่คณะวิทยาการจัดการ (บริหารธุรกิจ) คิดเป็นร้อยละ 32.30 ส่วนใหญ่อยู่ชั้นปีที่ 4 คิดเป็นร้อยละ 44.0 ส่วนใหญ่อยู่ในสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 98.30 และส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 4,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 33.30

ตอนที่ 2 การทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมของนักศึกษาหญิงในการเลือกซื้อเสื้อผ้าออนไลน์

ตารางที่ 2 การเลือกซื้อเสื้อผ้าออนไลน์ของนักศึกษาหญิง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	ANOVA	Sig.
อายุ	1.08	0.37
คณะที่กำลังศึกษา	2.60*	0.03
ชั้นปีการศึกษา	1.74	0.14
รายได้ต่อเดือน	0.46	0.77

ผลการวิจัยพบว่า การเลือกซื้อเสื้อผ้าออนไลน์ของนักศึกษาหญิง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า มีความแตกต่างกันตามคณะที่กำลังศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 นักศึกษาหญิงไทยกับเวียดนามที่มีสัญชาติแตกต่างกัน มีผลต่อการเลือกช่องทางการสั่งซื้อที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 3 พฤติกรรมการซื้อเสื้อผ้าออนไลน์ระหว่างนักศึกษาหญิงไทยและนักศึกษาหญิงเวียดนาม

ช่องทางการสั่งซื้อ	สัญชาติ	N	Mean	S.D.	t	Sig.
1. Facebook	ไทย	200	4.05	1.19	1.98*	0.05
	เวียดนาม	200	3.85	0.78		
2. Shopee	ไทย	200	2.42	1.35	-3.21**	0.00
	เวียดนาม	200	2.85	1.34		
3. Lazada	ไทย	200	2.40	1.34	0.04	0.97
	เวียดนาม	200	2.39	1.22		

เมื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการซื้อเสื้อผ้าออนไลน์ระหว่างนักศึกษาหญิงไทยและนักศึกษาหญิงเวียดนาม พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นด้าน พบว่า นักศึกษาหญิงไทยและเวียดนามมีผลต่อการเลือกช่องทางการสั่งซื้อผ่าน Facebook และ Shopee อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดมีผลต่อพฤติกรรมของนักศึกษาหญิงในการเลือกซื้อเสื้อผ้าออนไลน์ สามารถพิสูจน์ได้จากตารางที่ 4-6

ตารางที่ 4 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในรูปแบบออนไลน์ ผ่านช่องทางการสั่งซื้อ Facebook

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	B	S.D.	Beta	t	Sig.
(Constant)	1.75	0.33	5.35	0.00	
1. ด้านผลิตภัณฑ์	0.46	0.11	0.27	4.27**	0.00
2. ด้านราคา	0.19	0.10	0.13	1.94*	0.05
3. ด้านการจัดจำหน่าย	0.02	0.11	0.01	0.19	0.85
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	0.07	0.08	0.05	0.92	0.36

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในรูปแบบออนไลน์สำหรับธุรกิจเสื้อผ้ากลุ่มนักศึกษาหญิง พบว่าการเลือกซื้อเสื้อผ้าออนไลน์ผ่านช่องทางการสั่งซื้อ Facebook ได้รับอิทธิพลจากปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ($\beta = 0.27$) และ ด้านราคา ($\beta = 0.13$)

ตารางที่ 5 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในรูปแบบออนไลน์ ผ่านช่องทางการสั่งซื้อ Shopee

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	B	S.D.	Beta	t	Sig.
(Constant)	2.20	0.47	4.70	0.00	
1. ด้านผลิตภัณฑ์	0.07	0.15	0.03	0.43	0.67
2. ด้านราคา	0.19	0.14	0.10	1.38	0.17
3. ด้านการจัดจำหน่าย	0.14	0.15	0.07	0.91	0.36
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	0.12	0.11	0.07	1.08	0.28

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในรูปแบบออนไลน์สำหรับธุรกิจเสื้อผ้ากลุ่มนักศึกษาหญิง พบว่าการเลือกซื้อเสื้อผ้าออนไลน์ผ่านช่องทางการสั่งซื้อ Shopee พบว่า ไม่มีปัจจัยใดส่งผล

ตารางที่ 6 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในรูปแบบออนไลน์ ผ่านช่องทางการสั่งซื้อ Lazada

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	B	S.D.	Beta	t	Sig.
(Constant)	1.00	0.44	2.29	0.02	
1. ด้านผลิตภัณฑ์	0.07	0.14	0.04	0.52	0.61
2. ด้านราคา	0.04	0.13	0.02	0.28	0.78
3. ด้านการจัดจำหน่าย	0.16	0.14	0.08	1.12	0.26
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	0.19	0.10	0.12	1.95*	0.05

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในรูปแบบออนไลน์สำหรับธุรกิจเสื้อผ้ากลุ่มนักศึกษาหญิง พบว่าการเลือกซื้อเสื้อผ้าออนไลน์ผ่านช่องทางการสั่งซื้อ Lazada ได้รับอิทธิพลจากปัจจัยด้านการส่งเสริมตลาด ($\beta = 0.12$)

อภิปรายผล

จากการวิเคราะห์การเลือกซื้อเสื้อผ้าออนไลน์ของนักศึกษาหญิง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า มีความแตกต่างกันตามคณะที่กำลังศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และนักศึกษาหญิงไทยและเวียดนามมีผลต่อการเลือกช่องทางการสั่งซื้อผ่าน Facebook และ Shopee อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิจัยสรุปได้ว่าปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการเลือกซื้อเสื้อผ้าออนไลน์ของนักศึกษาหญิง ได้แก่คณะที่กำลังศึกษา และสัญชาติของผู้ตอบแบบสอบถาม ผลงานวิจัยที่พบ จะขัดแย้งกับงานวิจัยของ Pitakraktham (2013) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์ของผู้บริโภค พบว่า พฤติกรรมการซื้อสินค้าออนไลน์ของผู้บริโภคแตกต่างกันตามลักษณะของเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และสถานภาพสมรส และงานวิจัยของ Yamsri (2015) ได้ศึกษาเรื่อง ส่วนประสมทางการตลาดแนวคิดใหม่กับการตัดสินใจซื้อเสื้อผ้าออนไลน์ของผู้บริโภคในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ผลการศึกษาพบว่า ผู้บริโภคเสื้อผ้าออนไลน์ให้ความสำคัญกับส่วนประสมทางการตลาดแนวคิดใหม่ ด้านการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริโภคเสื้อผ้าออนไลน์ในภาพรวมจำแนกตามอายุ ตามสถานภาพ ตามระดับการศึกษา ตามอาชีพ และตามรายได้ พบว่าผู้บริโภคเสื้อผ้าออนไลน์ให้ความสำคัญกับส่วนประสมทางการตลาดแนวคิดใหม่แตกต่างกันปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในรูปแบบออนไลน์สำหรับธุรกิจเสื้อผ้ากลุ่มนักศึกษาหญิง พบว่า การเลือกซื้อเสื้อผ้าออนไลน์ผ่านช่องทางการสั่งซื้อ Facebook ได้รับอิทธิพลจากปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ และ ด้านราคา ส่วนการเลือกซื้อเสื้อผ้าออนไลน์ผ่านช่องทางการสั่งซื้อ Lazada ได้รับอิทธิพลจากปัจจัยด้านการส่งเสริมตลาด จะเห็นได้ว่าปัจจัยที่ไม่มีผลต่อการตลาดในรูปแบบออนไลน์สำหรับธุรกิจเสื้อผ้ากลุ่มนักศึกษาหญิงได้แก่ ด้านการจัดจำหน่าย ทั้งนี้เพราะช่องทางการจัดจำหน่ายของสินค้าดังกล่าวไม่มีความแตกต่างกันเมื่ออยู่ในโลกออนไลน์

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1.1 ผู้ประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ควรให้ความสำคัญกับปัจจัยทางด้านส่วนประสมทางการตลาดเพิ่มขึ้น โดยเฉพาะการทำให้สินค้าออนไลน์มีคุณลักษณะแตกต่างไปจากสินค้าที่สามารถหาซื้อได้ตามร้านค้าทั่วไป เพื่อเป็นการกระตุ้นให้ผู้บริโภคมีพฤติกรรมการซื้อสินค้าเพิ่มมากขึ้นรวมถึงการให้ความสำคัญเรื่องของคุณภาพสินค้าให้มากขึ้น

1.2 ประเด็นเรื่องการมีกฎหมายรองรับการซื้อขายสินค้าและบริการผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์โดยตรงเพื่อสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้ามากที่สุด

1.3 ผู้ประกอบการควรมีการจัดการเรื่องการขนส่งให้ถึงมือผู้บริโภครวดเร็วมากยิ่งขึ้น โดยอาจนำแนวคิดของการขนส่งแบบโลจิสติกส์มาใช้ เพื่อให้สินค้าถึงมือผู้บริโภคเร็วที่สุดและเกิดความพึงพอใจมากที่สุด ซึ่งถือเป็นประเด็นที่สำคัญในด้านการจัดจำหน่าย อันจะส่งผลต่อพฤติกรรมในการสั่งซื้อของลูกค้าครั้งต่อไป

1.4 ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะการทำให้สินค้าและบริการออนไลน์มีคุณลักษณะแตกต่างไปจากสินค้าที่สามารถหาซื้อได้ตามร้านค้าทั่วไป เพื่อเป็นการกระตุ้นให้ผู้บริโภคมีพฤติกรรมในการเลือกซื้อสินค้าออนไลน์เพิ่มมากขึ้น

1.5 ผู้ประกอบการควรมีการโปรโมชันให้มากขึ้น อย่างเช่น ลดราคา เมื่อเป็นลูกค้าประจำ หรือลูกค้าที่ซื้อจำนวนมาก มีการให้ของแถม เพื่อเป็นการกระตุ้นให้ผู้บริโภคมีพฤติกรรมในการเลือกซื้อสินค้าออนไลน์ครั้งต่อไป

1.6 ผู้ประกอบการเมื่อโพสรูปของเสื้อผ้าขึ้นเว็บ ควรโพสรูปภาพที่ตนเองถ่ายจริงและระบุราคาให้ชัดเจน เพื่อให้ลูกค้าเชื่อมั่นในสินค้าของเรา

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 นอกจากการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมในการเลือกซื้อเสื้อผ้าออนไลน์ของนักศึกษาหญิง งานวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการไม่เลือกซื้อเสื้อผ้าออนไลน์ หรือปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเลือกซื้อเสื้อผ้าออนไลน์ เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่ทำให้นักศึกษาหญิงมีทัศนคติเชิงลบต่อการซื้อเสื้อผ้าออนไลน์

2.2 ในการทำวิจัยครั้งต่อไป อาจศึกษาปัจจัยอื่นๆ ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการซื้อเสื้อผ้าออนไลน์ของนักศึกษาหญิง เช่น ปัจจัยทางด้านการสื่อสารทางการตลาด เพื่อให้ได้หลักฐานเชิงประจักษ์ที่ขยายมากขึ้น

2.3 เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างของการศึกษาวิจัยครั้งนี้จำกัดเฉพาะนักศึกษาหญิง ดังนั้นเพื่อให้ผลการศึกษาที่ชัดเจนยิ่งขึ้น ในการทำวิจัยครั้งต่อไปควรมีการขยายกลุ่มตัวอย่างเป็นกลุ่มวัยรุ่น อาจส่งผลให้พฤติกรรมในการเลือกซื้อเสื้อผ้าออนไลน์ตามเพศแตกต่างกัน

เอกสารอ้างอิง

- Internet Usage in Asia. (2017). *Internet World Stats* [Online]. Retrieved September 6, 2017, from: www.internetworldstats.com/stats3.htm.pdf. (in Thai)
- Jaturongkakul, A. (2000). *Consumer behavior*. 6th edition. Bangkok: Thammasat University Press. (in Thai)
- Pitakraktham, C. (2013). *Factors related to consumers' online shopping decisions*. Master business services. Thesis of the Degree of Master of Business Administration Program. Bangkok: Rajamangala University of Technology Phra Nakhon. (in Thai)
- Serirat, S. and others. (1998). *Marketing Strategies Marketing management and case studies*. Bangkok: Thira Film and Zitex. (in Thai)
- Techasawat, A. (2006). *Consumer behavior*. Bangkok: CVL Printing. (in Thai)
- Yamane, T. (1967). *Statistic: An introductory analysis*. (2nd Ed). New York: Harper & Row.
- Yamsri, R. (2015). *Marketing mix, new concept and decision to buy clothes online for consumers in Mueang District Chiang Rai province*. Master of Business Administration Program. Chiang Rai: Mae Fah Luang University. (in Thai)

แนวทางการปรับตัวของกลุ่มเกษตรกรผู้เลี้ยงไก่ไข่อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี ในยุคไทยแลนด์ 4.0

ผดุงศักดิ์ มะโนเลิศ¹, ภัทรมณ ดิยาวี², วัชรภรณ์ สุขน้อย³,
สิริทรัพย์ บุตรดีโสภา⁴, กนกพัชร กอประเสริฐ^{5,*}

^{1,2,3,4,5} สาขาวิชาธุรกิจระหว่างประเทศ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

Received: 3 May 2561

Revised: 31 May 2561

Accepted: 18 June 2561

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพทั่วไปของเกษตรกรผู้เลี้ยงไก่ไข่ในยุคดั้งเดิม ไทยแลนด์ 3.0 2) ศึกษาแนวทางการปรับตัวของกลุ่มเกษตรกรผู้เลี้ยงไก่ไข่ในยุค “ไทยแลนด์ 4.0” 3) กำหนดกลยุทธ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์เพื่อหาแนวทางการปรับตัวของกลุ่มเกษตรกรผู้เลี้ยงไก่ไข่ในยุค “ไทยแลนด์ 4.0” ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ การกำหนดกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง ได้แก่ กลุ่มเกษตรกรผู้เลี้ยงไก่ไข่ อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี จำนวน 6 ฟาร์ม เครื่องมือในการวิจัย คือ แบบสัมภาษณ์และการสังเกต และใช้เครื่องมือในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การวิเคราะห์ห่วงโซ่อุปทาน การวิเคราะห์แผนภูมิแก๊งปลา การวิเคราะห์ SWOT และการกำหนดกลยุทธ์โดยใช้ TOWS Matrix ผลการวิจัยพบว่า การวิเคราะห์ห่วงโซ่อุปทานของไก่ไข่มี 3 องค์ประกอบ คือ 1) การไหลของกิจกรรมการเลี้ยงไก่ไข่ มีทั้งหมด 4 กิจกรรม ประกอบด้วย (1) การเลี้ยงไก่เล็ก/ลูกเจี๊ยบ (2) การเลี้ยงไก่รุ่น (3) การเลี้ยงไก่สาว และ (4) การเลี้ยงไก่ไข่ 2) การไหลของเงินที่เกิดจากการไหลของกิจกรรมมี 4 กิจกรรม ต้นทุน ประกอบด้วย (1) ต้นทุนการเลี้ยงระยะไก่เล็ก/ลูกเจี๊ยบ ตัวละประมาณ 1.2 บาทต่อวัน (2) ต้นทุนการเลี้ยงระยะไก่รุ่น ตัวละประมาณ 1.2 บาทต่อวัน (3) ต้นทุนการเลี้ยงระยะไก่สาว ตัวละประมาณ 1.4 บาทต่อวัน และ (4) ต้นทุนการเลี้ยงระยะไก่ไข่ ตัวละประมาณ 1.4 บาทต่อวัน 3) การไหลของข้อมูลเป็นกระบวนการเชื่อมโยงข้อมูลจากผู้ขายปัจจัยการผลิตไปยังเกษตรกรและจากเกษตรกรไปยังพ่อค้าคนกลางจนกระทั่งถึงผู้บริโภคคนสุดท้าย เกษตรกรผู้เลี้ยงไก่มีจุดแข็งที่สำคัญ คือ ความเชี่ยวชาญในการเลี้ยง มีระบบการบริหารจัดการการผลิตที่ดีทำให้ผลิตภัณฑ์มีคุณภาพสูง จุดอ่อนที่พบคือ ต้นทุนวัตถุดิบการผลิตไข่ไก่มีราคาสูงกว่าราคาไข่ไก่ที่จำหน่ายได้ เป็นผลให้กลุ่มเกษตรกรผู้เลี้ยงไก่ไข่ได้ในจำนวนที่ลดลง ปัจจัยสนับสนุนโอกาสสำหรับเกษตรกรไข่ไก่เป็นสินค้าที่จำเป็นในการบริโภค ตลาดมีการขยายตัวทั้งในและต่างประเทศ อุปสรรคที่ส่งผลกระทบต่อเกษตรกรรัฐบาลเข้ามามีบทบาทในการควบคุมราคาไข่ไก่ โดยเกษตรกรไม่สามารถขึ้นราคาผลผลิตนอกเหนือจากราคาประกาศที่รัฐบาลกำหนดไว้ สำหรับแนวทางในการกำหนดกลยุทธ์ที่เหมาะสมสำหรับเกษตรกรผู้เลี้ยงไก่ไข่ในยุค “ไทยแลนด์ 4.0” ควรใช้กลยุทธ์เชิงรุกและเชิงรับบูรณาการให้เหมาะสมกับสถานการณ์เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันอย่างยั่งยืนต่อไป

คำสำคัญ : ไทยแลนด์ 4.0 กลยุทธ์ การปรับตัว

* ผู้ประสานงานหลัก; อีเมล: rene-nan@hotmail.co.th

How to Adapt to “Thailand 4.0” for Layer Chickens Farmers in Song Pee Nong District, Supanburi

Phadungsak Manolert¹, Patthamon Tiyo², Watcharapohn Suknoi³,

Sirithrup Butdeesopha⁴, Kanokpatch Koprasert^{5,*}

^{1,2,3,4,5} International Business Program, Faculty of Management Sciences
Nakhon Pathom Rajabhat University

Received: 3 May 2561

Revised: 31 May 2561

Accepted: 18 June 2561

ABSTRACT

This research purpose is 1) to study the environment of layer chickens farmer in the time of “Thailand 3.0”. 2) To study the way to adapt to “Thailand 4.0” of the layer chickens farmer. 3) To define the strategy to analyze the way to adapt for layer chickens farmer in “Thailand 4.0” Qualitative Research Methodology Specify the sample are 6 layer chickens farms in Song Pee Nong District, Supanburi. Research tools are Interviews and Observations and data analysis tools Supply chain analysis, Fishbone diagram analysis, SWOT analysis and strategy using TOWS Matrix. The research found that Supply chain analysis of chicken hens has 3 components. 1) The flow of chicken hen activities has 4 activities. (1) Chick (2) chicken (3) young chickens and (3) egg laying. 2) The flow of money caused by the flow of activity has 4 cost activities. (1) The cost of Chick is about 1.2 baht per day. (2) The cost of chicken is about 1.2 baht per day (3) the cost of young chickens is about 1.4 baht per day. And (4) the cost of egg laying was about 1.4 baht per day. 3) The flow of information is the process of linking inputs from suppliers to farmers and from farmers to intermediaries until the final consumer. Chicken farmers have significant strengths are the production management system is good and the quality is high. Weaknesses found that are Eggs cost more than eggs. As a result, the number of chicken farmers decreased. Supporting factors for egg farmers are the necessity for consumption. The market is expanding both domestically and internationally. The hurdles that affect government farmers have played a role in controlling egg prices. Farmers cannot raise the price of produce other than the government announced price. For guidelines for

* Corresponding author; Email: rene-nan@hotmail.co.th

determining appropriate strategies for chicken farmers in the "Thailand 4.0" Should use proactive and integrated strategies to fit the situation. To create a sustainable competitive advantage.

Keywords : Thailand 4.0, strategy, adapt

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันประเทศไทยได้มีการปฏิรูปโครงสร้างเศรษฐกิจเพื่อก้าวข้ามจาก “ประเทศไทย 3.0” ไปสู่ “ประเทศไทย 4.0” ซึ่งคือ การปฏิรูปโครงสร้างทางเศรษฐกิจที่เน้นการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีเข้ามาช่วยพัฒนา อันเป็นโมเดลในการขับเคลื่อนประเทศไปสู่เป้าหมาย “มั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน” ตามแนวคิดของคณะกรรมการรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) ให้เกิดผลออกมาเป็นรูปธรรม ประเทศไทย 4.0 จึงเป็นการเปลี่ยนผ่าน ทั้งระบบใน 4 องค์ประกอบสำคัญ คือ 1) เปลี่ยนจากการเกษตรแบบดั้งเดิมในปัจจุบัน ไปสู่การเกษตรสมัยใหม่ 2) เปลี่ยนจาก Traditional SMEs หรือ SMEs ที่มีอยู่ซึ่งรัฐต้องให้ความช่วยเหลืออยู่ตลอดเวลาไปสู่การเป็น Smart Enterprises และ Startups ที่มีศักยภาพสูง 3) เปลี่ยนจาก Traditional Services ซึ่งมีการสร้างมูลค่าค่อนข้างต่ำไปสู่ High Value Services 4) เปลี่ยนจากแรงงานทักษะต่ำไปสู่แรงงานที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ทักษะสูง และสิ่งสำคัญที่สุดของนโยบาย ไทยแลนด์ 4.0 ก็คือ “คนไทยที่จะต้องพัฒนาตัวเอง ให้เป็นคนไทย 4.0 ด้วย ต้องมาร่วมกันพัฒนา อย่าหวังพึ่งแต่การช่วยเหลือของรัฐเหมือนประชานิยมแบบเดิมๆ” (Mesinsee, 2017)

สำหรับภาคการเกษตร “เกษตรกร 4.0” เป็นเกษตรกรยุคใหม่ที่หลุดพ้นจากกับดักความยากจน โดยผันตัวเองจากเกษตรกรผู้ผลิต (เกษตรกรแบบดั้งเดิม) มาเป็นผู้ประกอบการทางการเกษตรสมัยใหม่ (Smart Farmers) ที่มีการบริหารจัดการที่ดี มีต้นทุนการผลิตต่ำ สามารถเพิ่มมูลค่าสินค้าทางการเกษตรได้ (Research and Educational Quality Assurance Division, 2016) โดยที่เกษตรกรต้องร่ำรวยขึ้น และสามารถพึ่งพาตนเองได้ เพราะในอดีตเกษตรกรไทยส่วนใหญ่พึ่งตนเองไม่ได้ รัฐเข้ามาแทรกแซงต้นทุน บิดเบือนกลไกราคา เป็นปัญหาเชิงแข่งขันในอนาคตสถานการณ์อุตสาหกรรมไข่ไก่ของประเทศไทย ปี พ.ศ. 2555 - 2559 การผลิตไข่ไก่ของไทยมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นในอัตราร้อยละ 5.98 ต่อปี ตามความต้องการบริโภคที่เพิ่มขึ้น โดยในปี พ.ศ. 2559 มีปริมาณการผลิตไข่ไก่ 14,915.82 ล้านฟอง เพิ่มขึ้นจาก 13,724.42 ล้านฟอง ของปี พ.ศ. 2558 ร้อยละ 8.68 และปี พ.ศ. 2560 คาดว่าจะมีปริมาณการผลิตไข่ไก่ 15,189.49 ล้านฟอง เพิ่มขึ้นจาก 14,915.82 ล้านฟอง ในปี พ.ศ. 2559 ร้อยละ 1.83 เนื่องจากมีการขยายการผลิตตามความต้องการบริโภคที่เพิ่มขึ้นตามจำนวนประชากร ประกอบกับเกษตรกรมีการจัดการฟาร์มไข่ และการเลี้ยงไก่ไข่ที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น ท าให้ผลผลิตเพิ่มขึ้น (Agricultural Bureau of Economic Research, 2017)

แต่จากการศึกษาปัญหาที่เกิดขึ้นกับเกษตรกรผู้เลี้ยงไก่ไข่แบบดั้งเดิมยังคงพบว่า เกษตรกรยังคงมีปัญหาในด้านของต้นทุนวัตถุดิบที่มีราคาสูงขึ้น และด้านของคุณภาพของไข่ไก่ที่ไม่สม่ำเสมอเนื่องจากขาดการจัดการฟาร์มไข่ที่ไม่มีประสิทธิภาพและปัจจัยภายนอกต่าง ๆ เช่น สภาพอากาศ และเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและยากต่อการควบคุม ดังนั้น จากการศึกษาวิจัยและข้อมูล นักวิจัยจึงสนใจศึกษาในเรื่องของ แนวทางในการปรับตัวของเกษตรกรผู้เพาะเลี้ยงไก่ไข่ในยุคไทยแลนด์ 4.0 โดยการเข้าไปศึกษาวิธีการเลี้ยงไก่ไข่ของเกษตรกรผู้เพาะเลี้ยงแบบดั้งเดิมในยุค 3.0 และนำไปวิเคราะห์ SWOT Analysis จุดแข็ง จุดอ่อน อุปสรรค และโอกาส ของการเลี้ยงไก่ไข่แบบดั้งเดิม เพื่อหาแนวทางการกำหนดกลยุทธ์ของฟาร์มเกษตรกรผู้เลี้ยงไก่ไข่ยังไม่มี และกำหนดแนวทางในการปรับตัวของเกษตรกรผู้เลี้ยงไก่ไข่ที่ต้องเผชิญกับปัญหาที่เกิดขึ้นในปัจจุบันให้เหมาะกับการอยู่ในยุคของประเทศไทยแลนด์ 4.0 สู่การปฏิรูปสู่ยุคเกษตรกร 4.0 (Smart Farmers) ได้อย่างเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพทั่วไปของเกษตรกรผู้เลี้ยงไก่ไข่ในยุคดั้งเดิม ไทยแลนด์ 3.0
2. เพื่อศึกษาแนวทางการปรับตัวของกลุ่มเกษตรกรผู้เลี้ยงไก่ไข่ในยุคไทยแลนด์ 4.0
3. เพื่อกำหนดกลยุทธ์ให้เกษตรกรเพื่อการปรับตัวของกลุ่มเกษตรกรผู้เลี้ยงไก่ไข่ในยุคไทยแลนด์ 4.0

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษางานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อสร้างเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ซึ่งจะแบ่งสาระของการทบทวนวรรณกรรมได้ดังนี้

แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับการผลิต

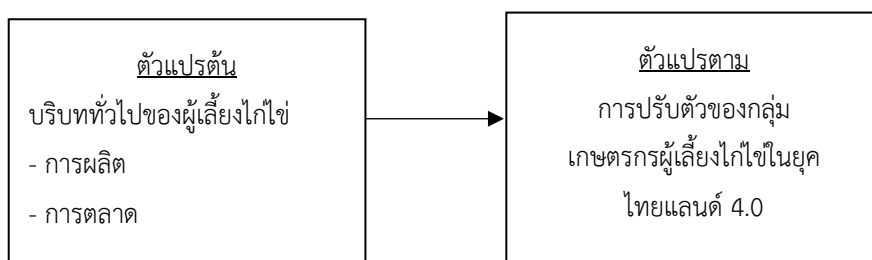
Chutiwong (2005) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับการผลิตไว้ว่า เป็นกระบวนการของการเปลี่ยนแปลงปัจจัยการผลิต (input) ที่ใส่ในกระบวนการผลิตออกมาเป็นผลผลิต (output) โดยปัจจัยการผลิตในที่นี้ นอกจากจะหมายถึงปัจจัยการผลิตในความหมายทั่วไป ทางเศรษฐศาสตร์ ซึ่งได้แก่ ที่ดิน และ ทรัพยากรธรรมชาติ แรงงาน เงิน และผู้ประกอบการแล้ว ยังรวมถึงสินค้าทุกชนิดที่ใช้อยู่ในกระบวนการผลิตด้วย ส่วนผลผลิตก็จะหมายถึง สินค้าและบริการทุกชนิดที่ได้จากกระบวนการผลิตนั้น ๆ ดังนั้น การผลิตจึงไม่จำเป็นจะต้องหมายถึงการเปลี่ยนวัตถุดิบออกมาเป็นดังที่เข้าใจกันโดยทั่วไป

แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับการตลาด

Worakullatthani and Sampatawavanich (2008). ได้กล่าวถึง ส่วนผสมทางการตลาด (Marketing mix) ว่าเป็นการทำให้เกิดกระบวนการแลกเปลี่ยนและพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างผู้ซื้อและผู้ขายขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้โดยมีจุดเริ่มต้นที่การเข้าใจในความต้องการของผู้บริโภค กระบวนการแลกเปลี่ยนจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อมีองค์ประกอบของการทำการตลาด ซึ่งประกอบไปด้วย 4 องค์ประกอบ นักการตลาดต้องพยายามวางกลยุทธ์ในการใช้ องค์ประกอบทั้ง 4 องค์ประกอบอย่างประสมประสานและลงตัวที่สุด ซึ่งอาจเรียกองค์ประกอบทั้ง 4 นี้ได้ว่า เป็นส่วนประสมทางการตลาด (Marketing Mix) ซึ่งประกอบด้วย 1) สินค้า (Product) 2) ราคา (Price) 3) การวางจำหน่ายสินค้า (Place or Distribution) 4) การส่งเสริมสินค้า (Promotion)

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผลจากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถนำมาสรุปเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยได้ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

แบบแผนของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์ (interview)

ประชากรและตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ เกษตรกรผู้เลี้ยงไก่ไข่ในพื้นที่ อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี ทั้งหมดจำนวน 6 ฟาร์ม ประกอบด้วย ฟาร์มไก่ไข่ที่ได้รับมาตรฐานการเป็นเกษตรกรที่ดี (GAP) จำนวน 1 ฟาร์ม และ ฟาร์มที่ถูกจัดเป็นฟาร์มเลี้ยงไก่ไข่ขนาดใหญ่ จำนวน 5 ฟาร์ม จากจำนวนผู้ประกอบการเลี้ยงไก่ไข่ที่ขึ้นทะเบียนผู้ประกอบการ กรมปศุสัตว์ อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี ทั้งหมดจำนวน 252 ฟาร์ม

เครื่องมือวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสัมภาษณ์ (interview) ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นโดยการศึกษาจากเอกสารต่างๆ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเป็นแนวทางทำการแบ่งโครงสร้าง แบบสัมภาษณ์ออกเป็น 2 ส่วน ประกอบด้วย ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป และตอนที่ 2 บริบทของกลุ่มเกษตรกรในการเลี้ยงไก่ไข่ แบบสัมภาษณ์มีการผ่านการทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ โดยนำแบบสอบถามเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง ความตรงของเนื้อหา (Content Validity) และความครอบคลุมของเนื้อหา โดยการตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า ซึ่งมี 4 องค์ประกอบ ดังนี้

องค์ประกอบที่ 1 การตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูล (Data Triangulation) เป็นการพิสูจน์การใช้ความหลากหลายของแหล่งข้อมูลทั้งในเชิง เวลา ระยะทาง สถานที่ และบุคคล และพิสูจน์ว่าข้อมูลที่ได้มาถูกต้องหรือไม่

องค์ประกอบที่ 2 การตรวจสอบสามเส้าด้านนักวิจัย (Investigator Triangulation) การตรวจสอบว่าผู้วิจัยแต่ละคนจะได้ข้อมูลต่างกันอย่างไร โดยเปลี่ยนตัวผู้สังเกตแทนที่จะใช้ผู้วิจัยคนเดียวสังเกตโดยตลอด

องค์ประกอบที่ 3 การตรวจสอบสามเส้าด้านทฤษฎี (Theory Triangulation) ใช้หลายมุมมองในการแปลความหมาย ถ้าผู้วิจัยใช้แนวคิด ทฤษฎีที่ต่างจากเดิม จะทำให้การตีความข้อมูล แตกต่างกันมากขึ้นเพียงใด

องค์ประกอบที่ 4 การตรวจสอบสามเส้าด้านวิธีการรวบรวมข้อมูล (Methodological Triangulation) เป็นการเลือกใช้วิธีการรวบรวมข้อมูลที่หลากหลาย เพื่อรวบรวมข้อมูลเรื่องเดียวกัน เช่น ใช้วิธีการสังเกตร่วมกับการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก โดยผู้วิจัยใช้การตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้าในการตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ ที่ส่งผลต่อการวิเคราะห์ และสังเคราะห์ข้อมูลให้สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

การเก็บรวบรวมข้อมูล

เก็บข้อมูลเกษตรกรผู้เลี้ยงไก่ไข่ อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรีด้วยวิธีการสัมภาษณ์ (interview)

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้การวิเคราะห์เนื้อหาในเชิงพรรณนาเพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลต่างๆ

ผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มเกษตรกรผู้เลี้ยงไก่ไข่

อันดับฟาร์ม	ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์	ชื่อฟาร์ม	ที่อยู่	มาตรฐาน	ขนาดฟาร์ม
1	บุญชู แดงอ่อน	บุญชู ฟาร์ม	เลขที่ 218 หมู่ 2 จิกหมู่ ต.บางเลน อ.สองพี่น้อง จ.สุพรรณบุรี	ไม่ได้รับ มาตรฐาน	ฟาร์มขนาดใหญ่
2	พัสนภูมิ แดงอ่อน	บุญชู ฟาร์ม 2	เลขที่ 248 หมู่ 7 ไร่ช่องลมต.บางเลน อ.สองพี่น้อง จ.สุพรรณบุรี	ไม่ได้รับ มาตรฐาน	ฟาร์มขนาดใหญ่
3	ชัยยุทธ อริกุล	สายัน ฟาร์ม	เลขที่ 16 หมู่ใหม่ ต.หัวโพธิ์อ.สองพี่น้อง จ.สุพรรณบุรี	ไม่ได้รับ มาตรฐาน	ฟาร์มขนาด กลาง
4	สมพร ขำเรือง	นพรัตน์ ฟาร์ม	เลขที่ 398 หมู่ 17 โป่งตาเหียน ต.บ่อ สุพรรณ อ.สองพี่น้อง จ.สุพรรณบุรี	ไม่ได้รับ มาตรฐาน	ฟาร์มขนาด กลาง
5	สินธุ์ สันติบรรจง	เกียรติศักดิ์ฟาร์ม	เลขที่ 82 หมู่ 1 การ้อง ต.บางตาเถร อ.สองพี่น้อง จ.สุพรรณบุรี	ไม่ได้รับ มาตรฐาน	ฟาร์มขนาด กลาง
6	บุญสืบ ใจดีเฉย	บุญสืบ ฟาร์ม	เลขที่ 151 หมู่ 1 ดันดาล อ.สองพี่น้อง จ.สุพรรณบุรี	ไม่ได้รับ มาตรฐาน	ฟาร์มขนาด กลาง

จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง ทั้งหมดจำนวน 6 คน ด้านข้อมูลทั่วไป แบ่งเป็นเพศชาย 3 คน และเพศหญิง 3 คน ทั้งหมดจำนวน 6 ฟาร์ม โดยทั้งหมดเป็นฟาร์มที่ไม่ได้รับมาตรฐาน แบ่งเป็นฟาร์มขนาดใหญ่จำนวน 2 ฟาร์ม และฟาร์มขนาดกลาง จำนวน 4 ฟาร์ม

ตอนที่ 2 บริบทของกลุ่มเกษตรกรในการเลี้ยงไก่ไข่

ข้อที่ 1 ข้อมูลการผลิตของฟาร์มไก่ไข่ ปัจจัยการผลิต MAN จำนวนแรงงานที่ใช้ในการซื้อปัจจัยการผลิตของแต่ละฟาร์มจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 6 ฟาร์ม พบว่า จำนวนแรงงานที่ใช้ในการซื้อปัจจัยการผลิตส่วนมากจะใช้แรงงานเพียงจำนวน 1 คน

ข้อที่ 2 ข้อมูลการผลิตของฟาร์มไก่ไข่ ปัจจัยการผลิต MONEY ค่าใช้จ่ายโดยประมาณในแต่ละเดือนการซื้อปัจจัยการผลิตจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 6 ฟาร์ม พบว่า ปัจจัยการผลิตในด้านตัวไก่ระยะการเลี้ยง ซึ่งสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ระยะ คือ ตัวลูกเจี๊ยบ และ ตัวไก่สาว โดยมีฟาร์มที่เลี้ยงไก่ในระยะตัวลูกเจี๊ยบจำนวน 1 ฟาร์ม คือ ฟาร์มที่ 4 ฟาร์มขนาดกลาง จำนวน 20,000 – 25,000 ตัว และเป็นฟาร์มที่เลี้ยงไก่ในระยะตัวไก่สาวจำนวน 5 ฟาร์ม คือ ฟาร์มที่ 1 2 3 5 และ 6 แบ่งเป็น ฟาร์มขนาดใหญ่ 2 ฟาร์ม ฟาร์มที่ 1 และ 2 จำนวน 59,000 – 85,000 ตัว และฟาร์มขนาดกลาง 4 ฟาร์ม ฟาร์มที่ 3 5 และ 6 จำนวน 40,000 – 10,000 ตัว และในด้านของค่าใช้จ่ายค่าอาหารไก่ แบ่งออกเป็น 2 ขนาดฟาร์ม คือ ฟาร์มขนาดใหญ่ และฟาร์มขนาดกลาง ซึ่งฟาร์มขนาดใหญ่จำนวน 2 ฟาร์ม ฟาร์มที่ 1 และ 2 มีค่าใช้จ่ายค่าอาหารไก่อยู่ที่เดือนละประมาณ 2,000,000 – 4,000,000 บาท

และฟาร์มขนาดกลางจำนวน 4 ฟาร์ม ฟาร์มที่ 3 4 5 และ 6 มีค่าใช้จ่ายค่าอาหารไก่อยู่ที่เดือนละ 400,000 – 1,700,000 บาท

ข้อที่ 3 ข้อมูลการผลิตของฟาร์มไก่ไข่ ปัจจัยการผลิต MATERIAL อาหาร และอุปกรณ์ที่ใช้เป็นปัจจัยการผลิตจากการสัมภาษณ์กลุ่มเกษตรกรทั้งหมดจำนวน 6 ฟาร์ม พบว่า เกษตรกรส่วนใหญ่จะซื้อหัวอาหารจากบริษัทต่างๆ ทั้งที่เป็นบริษัทและตัวแทนจำหน่ายเพื่อนำหัวอาหารมาไม่โดยใช้เครื่องโม่อาหารไก่ในฟาร์ม โดยบริษัทที่เกษตรกรส่วนใหญ่นิยมซื้อ แบ่งออกเป็น 4 บริษัท ได้แก่ บริษัท เบทาโกร คือ ฟาร์มที่ 1 2 3 และ 4 บริษัท ไทยฟู้ด คือ ฟาร์มที่ 1 2 และ 6 บริษัท ซีพี คือ ฟาร์มที่ 3 และ บริษัท ชันฟีด คือ ฟาร์มที่ 5

ข้อที่ 4 ข้อมูลการผลิตของฟาร์มไก่ไข่ ปัจจัยการผลิต METHOD วิธีการซื้อปัจจัยการผลิตจากการสัมภาษณ์กลุ่มเกษตรกรทั้งหมดจำนวน 6 ฟาร์ม พบว่า ในด้านปัจจัยการผลิต วิธีการติดต่อซื้อตัวไก่สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ระยะ คือ ตัวลูกเจี๊ยบ และ ตัวไก่สาว ซึ่งตัวลูกเจี๊ยบเกษตรกรจะติดต่อซื้อจาก บริษัท เบทาโกร คือ ฟาร์มที่ 4 และตัวไก่สาวเกษตรกรจะติดต่อซื้อจากบริษัท เบทาโกร แลคมทอง บริษัท ซีพี และจากตัวแทนจำหน่าย สมคิดฟาร์ม คือ ฟาร์มที่ 1 2 3 5 และ 6 ส่วนในด้านของวิธีการติดต่อซื้ออาหารไก่ เกษตรส่วนใหญ่จะติดต่อซื้อผ่านบริษัท ไทยฟู้ด คือ ฟาร์มที่ 1 2 3 และ 6 บริษัท เบทาโกร คือ ฟาร์มที่ 1 2 และ 4 บริษัท ซีพี คือ ฟาร์มที่ 3 และ บริษัท ชันฟีด คือ ฟาร์มที่ 5 และสุดท้ายในด้านของวิธีการติดต่อซื้ออุปกรณ์การเลี้ยงไก่ เกษตรจะซื้อโดยตรงผ่าน บริษัท เบทาโกร คือ ฟาร์มที่ 1 และ 2 บริษัท เกษตรภัณฑ์ คือ ฟาร์มที่ 3 บริษัท มิตรเกษตรภัณฑ์ คือ ฟาร์มที่ 4 และ จักรวัฒน์ ฟาร์ม คือ ฟาร์มที่ 6 สรุปวิเคราะห์จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 6 ฟาร์ม พบว่า ปัจจัยทางด้านการผลิตทั้ง 4 ตัว เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญเป็นอย่างมากในกระบวนการการผลิตไข่ไก่ ซึ่งหากขาดปัจจัยด้านการผลิตตัวใดตัวหนึ่งไป กระบวนการในการผลิตไข่ไก่ก็จะไม่สมบูรณ์ และไม่เกิดผลผลิต

ข้อที่ 5 ข้อมูลการผลิตของฟาร์มไก่ไข่ ด้านกระบวนการผลิต การเลี้ยงดูไก่เล็ก (ตั้งแต่ลูกไก่เล็กมาถึงฟาร์ม อายุ 1 วัน - 6 สัปดาห์) มีวิธีการเลี้ยงดูไก่เล็กอย่างไรบ้างจากการสัมภาษณ์ พบว่า จากฟาร์มทั้งหมดจำนวน 6 ฟาร์ม มีเพียง 1 ฟาร์มเท่านั้นที่มีการเลี้ยงดูไก่ไข่ในช่วงระยะของไก่เล็กหรือลูกเจี๊ยบ คือ ฟาร์มที่ 4 ซึ่งสามารถสรุปวิธีการเลี้ยงดูไก่เล็กหรือลูกเจี๊ยบ ได้ดังนี้ ตั้งแต่ลูกไก่เล็กมาถึงฟาร์ม อายุ 1 วัน - 6 สัปดาห์ เมื่อลูกเจี๊ยบมาถึงฟาร์มลูกเจี๊ยบด้วยแก๊สเป็นเวลา 7 วัน พอเข้าวันที่ 4 ให้ทำโปรแกรมให้วัคซีนตามที่โปรแกรมได้กำหนดไว้ จากนั้นก็ให้อาหาร ให้น้ำกับลูกเจี๊ยบตามปกติ เช้า - เย็น เป็นเวลา 6 สัปดาห์จนกว่าลูกเจี๊ยบจะเข้าสู่ช่วงอายุไก่รุ่น

ข้อที่ 6 ข้อมูลการผลิตของฟาร์มไก่ไข่ ด้านกระบวนการผลิต การเลี้ยงดูไก่รุ่น (อายุ 7 - 14 สัปดาห์) มีวิธีการเลี้ยงดูไก่รุ่นอย่างไรบ้างจากการสัมภาษณ์ พบว่า จากฟาร์มจำนวนทั้งหมด 6 ฟาร์ม มีเพียง 1 ฟาร์มเท่านั้นที่มีการเลี้ยงดูไก่ไข่ในช่วงระยะของไก่รุ่น คือ ฟาร์มที่ 4 ซึ่งสามารถสรุปวิธีการเลี้ยงดูไก่รุ่น ได้ดังนี้ การเลี้ยงดูไก่รุ่น อายุ 7 - 14 สัปดาห์ เมื่อลูกเจี๊ยบเข้าสู่ไก่รุ่นแล้ว การเลี้ยงดูก็จะเหมือนกับไก่เล็กปกติ ให้อาหาร ให้น้ำตามปกติ เช้า - เย็น และทำวัคซีนตามโปรแกรมการให้วัคซีน

ข้อที่ 7 ข้อมูลการผลิตของฟาร์มไก่ไข่ ด้านกระบวนการผลิต การเลี้ยงดูไก่สาว (อายุ 15 - 20 สัปดาห์) มีวิธีการเลี้ยงดูไก่สาวอย่างไรบ้างจากการสัมภาษณ์ จากฟาร์มจำนวนทั้งหมด 6 ฟาร์ม พบว่า ฟาร์มส่วนใหญ่จะมีกระบวนการเลี้ยงไก่ที่เหมือนกัน คือ ฟาร์มที่ 1 2 3 5 และ 6 โดยทั้ง 5 ฟาร์มนี้จะซื้อตัวไก่ไข่มาเลี้ยงในช่วงอายุของไก่สาว และฟาร์มที่ 4 มีลักษณะแตกต่างไปจาก 5 ฟาร์มที่กล่าวมา จะมีการเลี้ยงดูไก่ตั้งแต่ช่วงอายุของไก่เล็กเป็นต้นไป จนถึงช่วงอายุของไก่สาว ทั้ง 6 ฟาร์มมีกระบวนการเลี้ยงที่เหมือนกัน คือ การเลี้ยงดูไก่สาว อายุ 15 - 20 สัปดาห์ เมื่อ

ไก่สาวมาถึงฟาร์มสิ่งแรกที่ต้องทำ คือ การทำโปรแกรมการให้วัคซีน เช่น การทำนิวคาสเซิล การให้วัคซีนกันไขหวัดนก ฯลฯ จากนั้นเลี้ยงไก่สาวตามปกติ ให้อาหาร ให้น้ำเข้า – เย็น มีเพียงวิธีการเลี้ยงเท่านั้นที่แตกต่างกัน คือ การให้อาหารด้วยรางอาหาร/เครื่องให้อาหารอัตโนมัติ และการให้น้ำด้วยรางน้ำ/หัวนิปปี้ล ซึ่งฟาร์ม 3 ฟาร์มแรก คือ ฟาร์มที่ 1 2 และ 4 มีวิธีการให้น้ำ ให้อาหารโดยใช้หัวนิปปี้ล และเครื่องให้อาหารอัตโนมัติ และฟาร์มที่ 3 5 และ 6 ใช้วิธีการให้น้ำ ให้อาหาร โดยใช้รางน้ำ และรางให้อาหารธรรมดา

ข้อที่ 8 ข้อมูลการผลิตของฟาร์มไก่ไข่ ด้านกระบวนการผลิต การเลี้ยงดูไก่ไข่ (อายุ 21 – 72 สัปดาห์) มีวิธีการเลี้ยงดูไก่ระยะออกไข่อย่างไรบ้างจากการสัมภาษณ์ จากฟาร์มจำนวนทั้งหมด 6 ฟาร์ม พบว่า มีกระบวนการเลี้ยงดูไก่ไข่ในช่วงระยะออกไข่ที่เหมือนกัน คือ ฟาร์มที่ 1 2 3 5 และ 6 โดยการเลี้ยงดูไก่ไข่ อายุ 21 – 72 สัปดาห์ การเลี้ยงดูในช่วงนี้เป็นการเลี้ยงดูในช่วงระยะการให้ไข่ของไก่ไข่ การเลี้ยงดูในช่วงอายุนี้ก็เหมือนกับการเลี้ยงดูไก่ในช่วงอายุต่าง ๆ คือ การให้อาหาร ให้น้ำ เข้า – เย็น การทำโปรแกรมการให้วัคซีน จนกว่าตัวไก่ไข่จะมีอายุ ประมาณ 72 สัปดาห์ หรือ จนกว่าตัวไก่ไข่จะหมดการออกไข่ และส่วนของฟาร์มที่ 4 มีลักษณะแตกต่างไปจาก 5 ฟาร์มที่กล่าวมา คือ ไม่มีการเลี้ยงดูไก่ในช่วงอายุนี้นี้

ข้อที่ 9 ข้อมูลการผลิตของฟาร์มไก่ไข่ด้านผลผลิตจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 6 ฟาร์ม พบว่า ผลผลิตของทั้ง 6 ฟาร์ม สามารถแบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ ไข่ไก่ ตัวไก่ไข่ ตัวไก่สาว และ มูลไก่ ซึ่งฟาร์มทั้ง 5 ฟาร์ม มีผลผลิตของทั้ง 3 ส่วนที่เหมือนกัน คือ ฟาร์มที่ 1 2 3 5 และ 6 ผลผลิต คือ ไข่ไก่ ตัวไก่ไข่ และมูลไก่ มีเพียง 1 ฟาร์มเท่านั้น คือ ฟาร์มที่ 4 มีผลผลิตที่ไม่เหมือนกับอีก 5 ฟาร์มที่เหลือ คือ มีแค่ตัวไก่สาว และมูลไก่ เท่านั้นที่เป็นผลผลิต

ข้อที่ 10 ข้อมูลการตลาดของฟาร์มไก่ไข่ด้านผลิตภัณฑ์จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 6 ฟาร์ม พบว่า ส่วนใหญ่เกษตรกรจะเลี้ยงไก่ พันธุ์ซีพี เบทาโกร รองลงมา คือ พันธุ์โรมัน ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 2 พันธุ์ใหญ่ ๆ คือ ฟาร์มขนาดใหญ่ จำนวนทั้ง 2 ฟาร์ม คือ ฟาร์มที่ 1 และ 2 จะเลี้ยงไก่ พันธุ์โรมัน ซึ่งทำให้ไข่ไก่มีคุณภาพดี เปลือกไข่มีสีเข้มสวย และมีขนาดฟองใหญ่ และฟาร์มขนาดกลาง จำนวน 4 ฟาร์ม คือ ฟาร์มที่ 3 4 5 และ 6 จะเลี้ยงไก่ พันธุ์ซีพี เบทาโกร ซึ่งฟาร์มที่ 3 5 และ 6 จำนวน 3 ฟาร์มจะมีผลผลิตไข่ไก่ที่ได้มามีคุณภาพที่ดี เช่นเดียวกัน มีขนาดฟองหลากหลายทั้งขนาดใหญ่ และขนาดกลาง สามารถคัดเบอร์ไข่ได้ และอีก 1 ฟาร์ม จะมีผลผลิตตัวไก่สาวที่มีสุขภาพดี คือ ฟาร์มที่ 4

ข้อที่ 11 ข้อมูลการตลาดของฟาร์มไก่ไข่ด้านราคาจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 6 ฟาร์ม พบว่า การจำหน่ายผลผลิตของทั้ง 6 ฟาร์ม สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ส่วน คือ จำหน่ายไข่ไก่ และจำหน่ายตัวไก่สาว ซึ่งฟาร์มส่วนใหญ่จำนวน 5 ฟาร์ม คือ ฟาร์มที่ 1 2 3 5 และ 6 จะจำหน่ายเป็นไข่ไก่ มีราคาจำหน่ายไข่ไก่เป็นแบบ กิโลกรัม ตามราคาประกาศจากรัฐบาล ณ ตอนนี้ ราคาไข่ไก่อยู่ที่ 2.00 – 2.20 บาทต่อ 20 กิโลกรัม และ 1 ฟาร์ม คือ ฟาร์มที่ 4 จำหน่ายเป็นตัวไก่สาว ราคาอยู่ที่ประมาณตัวละ 120 – 135 บาท

ข้อที่ 12 ข้อมูลการตลาดของฟาร์มไก่ไข่ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 6 ฟาร์ม พบว่า ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายของทั้ง 6 ฟาร์ม สามารถแบ่งได้เป็น 2 ช่องทาง คือ ฟาร์มที่ 1 2 3 4 5 และ 6 มีพ่อค้า แม่ค้า คนกลางมารับไข่ไก่จากฟาร์มด้วยตนเองเพื่อนำไปจำหน่ายต่อ และอีก 3 ฟาร์ม คือ ฟาร์มที่ 1 2 และ 3 จะมีการส่งไข่ไก่ให้กับพ่อค้า แม่ค้าคนกลางเพื่อเป็นตัวแทนจำหน่ายให้

ข้อที่ 13 ข้อมูลการตลาดของฟาร์มไก่ไข่ด้านการส่งเสริมการตลาดจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 6 ฟาร์ม เกษตรกรทั้งหมดจำนวน 6 ฟาร์ม ยังไม่มีการส่งเสริมการตลาดสรุปการวิเคราะห์การสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 6 ฟาร์ม พบว่า ข้อมูลด้านการตลาดทั้ง 4 ด้าน เป็นปัจจัยอย่างหนึ่งที่มีความสำคัญของผลผลิตที่ได้มาจากกระบวนการผลิต ซึ่งข้อมูลการตลาดทั้ง 4 ด้านนี้ จะเป็นส่วนที่ช่วยในด้านของการจำหน่ายผลผลิตที่เกิดจากการเลี้ยงไก่ไข่ได้เป็นอย่างมาก

ข้อที่ 14 ในปัจจุบันท่านได้นำเอาไทยแลนด์ 4.0 หรือ เกษตร 4.0 เข้ามาใช้ในฟาร์มของท่านหรือไม่ จากการสัมภาษณ์กลุ่มเกษตรกรตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 6 ฟาร์ม ทั้ง 6 ฟาร์ม ได้มีการนำเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการเลี้ยงไก่เข้ามาใช้แล้ว แต่ไม่ได้นำเข้ามาใช้ในแต่ละกระบวนการเลี้ยงไก่ทั้งหมด ซึ่งสามารถแบ่งเทคโนโลยีที่นำเข้ามาใช้ของฟาร์มทั้งหมดจำนวน 6 ฟาร์ม เป็น 5 อย่าง ได้แก่ เครื่องให้อาหารไก่ คือ ฟาร์มที่ 1 2 3 4 5 และ 6 สปริงเกอร์น้ำ คือ ฟาร์มที่ 1 3 และ 5 เครื่องให้อาหารไก่แบบอัตโนมัติ คือฟาร์มที่ 1 2 และ 4 พัดลมระบายอากาศ คือ ฟาร์มที่ 2 และ 5 แผ่นให้ความเย็น คือ ฟาร์มที่ 2 และเครื่องคัดแยกเบอร์ไข่ คือ ฟาร์มที่ 3

ข้อที่ 15 ท่านคิดว่าจะได้รับประโยชน์อะไรจากการปรับตัวเข้าสู่ ยุคไทยแลนด์ 4.0 หรือ เกษตร 4.0 จากการสัมภาษณ์กลุ่มเกษตรกรตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 6 ฟาร์ม สามารถสรุปได้ดังนี้

- 1) ประหยัดแรงงาน ลดต้นทุนในเรื่องของการจ้างแรงงาน คือ ฟาร์มที่ 2 4 และ 6
- 2) ประหยัดระยะเวลา เช่น การให้อาหารไก่ เมื่อใช้เครื่องจักรจะมีความรวดเร็ว คือ ฟาร์มที่ 3 และ 5
- 3) ช่วยในเรื่องของความแม่นยำ สามารถควบคุมปริมาณของอาหารไก่ได้ในแต่ละตัว เช่น เครื่องคัดเบอร์ไข่ไก่ ซึ่งสามารถช่วยให้คัดแยกเบอร์ของไข่ไก่ได้อย่างแม่นยำขึ้น คือ ฟาร์มที่ 1 และ 5
- 4) ช่วยลดปัญหาที่เกิดขึ้นจากแรงงาน คือ ฟาร์มที่ 4

ข้อที่ 16 ท่านคิดว่าในอนาคต ท่านจะมีแนวทางในการนำ เกษตร 4.0 หรือ เกษตรอัจฉริยะ (Smart Farm) มาปรับใช้ในฟาร์มของท่านหรือไม่ อย่างไรบ้าง จากการสัมภาษณ์กลุ่มเกษตรกรตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 6 ฟาร์ม สามารถสรุปประเด็นได้ดังนี้ 1. ถ้าในอนาคตมีเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาทางฟาร์มก็อยากจะนำเข้ามาใช้เหมือนกัน เพื่อช่วยลดต้นทุนต่าง ๆ และเพิ่มคุณภาพให้กับผลผลิต แต่คิดว่าน่าจะต้องใช้เงินทุนสูง คือ ฟาร์มที่ 1 2 4 และ 5 2. ในปัจจุบันเศรษฐกิจไม่ค่อยดีทำให้ปัจจัยการผลิตต่าง ๆ มีราคาสูงขึ้น การนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ก็ถือว่าเป็นโอกาสที่ดี แต่คงมีราคาสูง ดังนั้น คงจะเป็นเรื่องที่ยากในการหาเงินทุนมาลงทุนในเทคโนโลยี และไม่คุ้มทุน คือ ฟาร์มที่ 3 และ 6

อภิปรายผล

จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ พบว่า การวิเคราะห์ข้ออุปทานของไก่ไข่มี 3 องค์ประกอบ คือ

- 1) การไหลของกิจกรรมการเลี้ยงไก่ไข่ทั้งหมด 4 กิจกรรม ประกอบด้วย (1) การเลี้ยงไก่เล็ก/ลูกเจี๊ยบ (2) การเลี้ยงไก่รุ่น (3) การเลี้ยงไก่สาว และ (4) การเลี้ยงไก่ไข่
- 2) การไหลของเงินที่เกิดจากการไหลของกิจกรรมมี 4 กิจกรรม ต้นทุน ประกอบด้วย (1) ต้นทุนการเลี้ยงระยะไก่เล็ก/ลูกเจี๊ยบ ตัวละประมาณ 1.2 บาทต่อวัน (2) ต้นทุนการเลี้ยงระยะไก่รุ่น ตัวละประมาณ 1.2 บาทต่อวัน (3) ต้นทุนการเลี้ยงระยะไก่สาว ตัวละประมาณ 1.4 บาทต่อวัน และ (4) ต้นทุนการเลี้ยงระยะไข่ ตัวละประมาณ 1.4 บาทต่อวัน

3) การไหลของข้อมูลเป็นกระบวนการเชื่อมโยงข้อมูลจากผู้ขายปัจจัยการผลิตไปยังเกษตรกรและจากเกษตรกรไปยังพ่อค้าคนกลางจนกระทั่งถึงผู้บริโภคคนสุดท้าย

ข้อเสนอแนะ

1. ควรใช้กลยุทธ์เชิงรุกและเชิงรับแบบบูรณาการให้เหมาะสมกับสถานการณ์เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันอย่างยั่งยืนต่อไป
2. ควรมีการพัฒนาความเชี่ยวชาญในการเลี้ยง การบริหารจัดการ เพื่อรองรับการขยายตัวของตลาดทั้งในประเทศและต่างประเทศ
3. ควรมีการบริหารจัดการด้านต้นทุนการผลิตให้เหมาะสมกับราคาตลาด เพื่อให้สามารถแข่งขันได้อย่างเท่าเทียม

เอกสารอ้างอิง

- Agricultural Bureau of Economic Research. (2017). *Production and marketing situation of livestock products*. [Online]. Retrieved February 13, 2018, from:
<https://www.facebook.com/pg/OAEbaer/posts/>. (in Thai)
- Chutiwong, N. (2005). *Principles of Economics: Microbiology*. 10 eds. Bangkok: Faculty of Economics, Chulalongkorn University. (in Thai)
- Mesinsee, S. (2017). *Thailand 4.0*. [Online]. Retrieved February 13, 2018, from:
<https://www.posttoday.com/politic/report/479877>. (in Thai)
- Research and Educational Quality Assurance Division. (2016). *Thailand 4.0 model blueprint driving Thailand into wealth, stability and sustainability*. [Online]. Retrieved February 13, 2018, from: <http://www.libarts.up.ac.th>. (in Thai)
- Worakullatthani, K. and Sampatawavanich, P. (2008). *Basic advertising*. Bangkok: Thammasat University. (in Thai)

การรับรู้บรรยากาศองค์การที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงาน บริษัท สามมิตรมอเตอร์ส์ แมนูแฟคเจอร์ส จำกัด (มหาชน)

วิชญ์ แจ่มจำ¹, วิศิษฐ์ ฤทธิบุญไชย^{2,*}

^{1,2} สาขาการจัดการทั่วไป คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

Received: 6 May 2561

Revised: 31 May 2561

Accepted: 18 June 2561

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความผูกพันตามปัจจัยส่วนบุคคลของ พนักงานบริษัท สามมิตรมอเตอร์ส์แมนูแฟคเจอร์ส จำกัด (มหาชน) 2) เพื่อศึกษาอิทธิพลของการรับรู้บรรยากาศที่มีต่อความผูกพันของบริษัท สามมิตรมอเตอร์ส์แมนูแฟคเจอร์ส จำกัด (มหาชน) กลุ่มตัวอย่าง การศึกษาพนักงานบริษัท สามมิตรมอเตอร์ส์แมนูแฟคเจอร์ส จำกัด (มหาชน) จำนวน 285 คน ที่ได้มาจากกลุ่มแบบแบ่งชั้น เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวน เดียวแปรปรวน และวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ ผลการวิจัยพบว่า 1) ความผูกพันของพนักงานบริษัทสามมิตรมอเตอร์ส์แมนูแฟคเจอร์ส จำกัด (มหาชน) มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในด้าน เพศ อายุ และการศึกษา ส่วนรายได้ต่อเดือนพบว่าความผูกพันของพนักงานบริษัท แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และ 2) การรับรู้บรรยากาศองค์การ ความผูกพันของพนักงานบริษัท สามมิตรมอเตอร์ส์แมนูแฟคเจอร์ส จำกัด (มหาชน) ในทุกปัจจัย โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลเรียงตามลำดับได้แก่ ด้านการเจริญก้าวหน้าและการพัฒนา ($\beta = 0.49$) การให้รางวัล ($\beta = 0.31$) การสนับสนุน ($\beta = 0.25$) การมีส่วนร่วม ($\beta = 0.23$) โดยปัจจัยดังกล่าวมีอำนาจในการพยากรณ์ร้อยละ 45

คำสำคัญ : ความผูกพัน การรับรู้บรรยากาศองค์การ พนักงานบริษัท

* ผู้ประสานงานหลัก; อีเมล: wisitson@npru.ac.th

The Perception of Organizational Climate Affecting Work Commitment of Employees in Sammitr Motors Manufacturing Public Company Limited

Vishnu Jangkom¹ , Wisit Ritiiboonchai^{2,*}

^{1,2} General Management Program, Faculty of Management Sciences

Nakhon Pathom Rajabhat University

Received: 6 May 2561

Revised: 31 May 2561

Accepted: 18 June 2561

ABSTRACT

The purpose of this research were to 1) to compare the personal factors between working commitment with employees of the Company Sammitr Motors Manufacturing Public Company Limited 2) To study the influence of perception of organization climate on working commitment of employee in Company Sammit Motors Manufacturing Public Company Limited (285 employees) the instruments used in this research were frequency, percentage, mean, standard deviation, and standard deviation. Testing the value of One-way analysis of variance and multiple regression analysis. The findings were as follows: 1) Employee commitment Sammit Motors Manufacturing Public Company Limited had a statistically significant difference in gender, age and education. 2)The perception of organizational was not significantly different on employee commitment Samitivej Motors Manufacturing Public Company Limited in all factors. Life on Career Part ($\beta = 0.49$), Reward ($\beta = 0.31$) Supportive ($\beta = 0.25$) Participation ($\beta = 0.23$). The factor has the power to predict 45%.

Keywords : Commitments, perception of organization of climate, Employees

* Corresponding Author; Email: wisitson@npru.ac.th

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากโลกยุคปัจจุบันมีความเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจและสังคมเป็นอย่างมากทั้งทางด้านเทคโนโลยีต่างๆ วัฒนธรรมในองค์กรที่สร้างกฎระเบียบมักจะก่อให้เกิดความไม่พอใจการทำงาน การมีชีวิตที่ดีการทำงานที่ สมบูรณ์แบบและยั่งยืนจำเป็นต้องอาศัยความผูกพันและจงรักภักดีของ พนักงาน หากบรรยากาศในกาที่ที่ย่อมส่งเสริมให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานองค์กรนั้นๆ ในปัจจุบันมีการใช้เครื่องจักรที่ทันสมัย เข้ามาเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ก่อให้เกิดสภาวะการแข่งขันสูงขึ้น การปฏิบัติงาน พนักงานในองค์กรต้องพัฒนาตนเองเพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของยุคสมัยใหม่ ดังนั้น องค์กรผลสำเร็จได้จะต้องให้ความสำคัญต่อองค์กร ด้านทรัพยากรมนุษย์ เพื่อเป็นแรงขับเคลื่อนให้เกิดผลสององค์กรจึงสำเร็จ จะทำให้ผลประกอบการมีประสิทธิภาพตามมาตรฐานองค์กร องค์กรจึงต้องให้ความสำคัญของบรรยากาศ สภาพแวดล้อมในองค์กรในฐานะที่บรรยากาศในองค์กรจะทำให้พนักงานมีแรงกระตุ้นในการทำหน้าที่บรรยากาศในการทำงานมีความเหมาะสมจะส่งผลต่อการจูงใจของพนักงานเปรียบเสมือนวันที่อากาศดี ท้องฟ้า แจ่มใส ทุกคนย่อมอยากที่จะทำงานให้ได้ผลดีที่สุด ทำให้พนักงานเกิดความผูกพันกับองค์กร

บริษัท สามมิตรมอเตอร์สแมนูแฟคเจอร์ จำกัด (มหาชน) เป็นบริษัทเอกชน จดทะเบียน เป็นบริษัท เมื่อปี พ.ศ. 2510 เพื่อประกอบธุรกิจ ผลิตชิ้นส่วนตัวยนต์และรถบรรทุก แม่พิมพ์ขึ้นรูป และอุปกรณ์จับยึดสำหรับโรงงานผู้ประกอบรถยนต์ ก่อนที่จะขยายไลน์ ในการลงทุนในอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องอย่างตลอดระยะเวลาการดำเนินงาน บริษัท สามมิตรมอเตอร์สแมนูแฟคเจอร์ จำกัด มหาชน ได้มีการปรับเปลี่ยนพัฒนารูปแบบการดำเนินธุรกิจจากเดิมที่เป็นเพียงผู้ผลิตชิ้นส่วนสำหรับโรงงานผู้ประกอบรถยนต์ (OEM) มาสู่การผลิตและจำหน่ายผลิตภัณฑ์ภายใต้แบรนด์ “สามมิตร” ของตนเอง โดยวางตำแหน่งทางธุรกิจให้เป็น “One Stop Logistics Solution Provider” ทั้งนี้อาศัยการพัฒนาบุคลากรเทคโนโลยีการผลิตและตลอดจนการวิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์อย่างต่อเนื่อง ปัจจุบันผลิตภัณฑ์หลักที่อยู่ภายใต้แบรนด์ “สามมิตร” ได้แก่ รถดั้มพ์ รถพ่วง รถกึ่งพ่วง รถบรรทุกออกแบบพิเศษสำหรับใช้งานเฉพาะด้าน และหลังคาเหล็กและตกแต่งสำหรับรถปิคอัพ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับการรับรู้บรรยากาศองค์กรที่ส่งผลต่อ ความผูกพันของพนักงาน บริษัท สามมิตรมอเตอร์สแมนูแฟคเจอร์ จำกัด (มหาชน) เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษามาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงบรรยากาศในการทำงานให้เกิดความยั่งยืนต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความผูกพันตามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัท สามมิตรมอเตอร์สแมนูแฟคเจอร์ จำกัด (มหาชน)
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการรับรู้เรื่องบรรยากาศที่มีต่อความผูกพันของบริษัท สามมิตรมอเตอร์สแมนูแฟคเจอร์ จำกัด (มหาชน)

สมมติฐานการวิจัย

1. ความผูกพันของพนักงานบริษัท สามมิตรมอเตอร์ส แมนูแฟคเจอร์ จำกัด (มหาชน) มีความแตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคล
2. การรับรู้บรรยากาศองค์กรส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานบริษัท สามมิตรมอเตอร์ส แมนูแฟคเจอร์ จำกัด (มหาชน)

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้บรรยากาศ

มีนักวิชาการหลายท่าน ที่ทำการศึกษา ไว้ อาทิ Suwanvari (2012) ที่เสนอว่าบรรยากาศแจ่มใส หรือแบบเปิด (Open Climate) เป็นบรรยากาศที่สมาชิก มีขวัญและกำลังใจดีมาก มีความสามัคคี ช่วยเหลือการทำงานเป็นอย่างดีมีงานทำพอเหมาะแก่สภาพความสามารถของแต่ละบุคคล มีความภูมิใจที่ได้เป็นสมาชิกขององค์การกฎเกณฑ์ระเบียบที่มีความจำเป็น สำหรับการอำนวยความสะดวกและควบคุมยังมีอยู่ แต่ยืดหยุ่นได้ตามสถานการณ์ ทำให้ผลผลิตของงานมีประสิทธิภาพ บรรยากาศปฏิบัติงานแบบนี้ เป็นแบบที่พึงประสงค์แก่สมาชิกมากที่สุด ส่วน Rueangrai (2012) เสนอว่าบรรยากาศในการทำงาน (Work Climate) มีพัฒนาการมาจากนักจิตวิทยาองค์การ (Organization Psychologist) ที่ให้ความสนใจในการศึกษาถึงปัจจัยทางด้านสิ่งแวดล้อมที่มีผลต่อความรู้สึกและทัศนคติในการทำงาน โดยนักวิชาการเหล่านี้ได้ให้คำนิยามในเรื่องของบรรยากาศองค์การ (Organizational Climate) ที่แตกต่างกันไปอยู่บ้าง โดยบางท่านก็ได้ให้คำจำกัดความที่โยงไปถึงเรื่องของการจูงใจ (Motivation) กล่าวคือคำว่าบรรยากาศองค์การอาจหมายถึง สภาพแวดล้อมในที่ทำงานที่รวมถึงสภาพแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Environment) และสภาพทางจิตใจ (Mental Environment) ที่มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการทำงานของพนักงาน หรือแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน สำหรับ Chotirat (2014) แสดงให้เห็นว่าบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมที่ดีในองค์การมีความสำคัญอย่างยิ่งในการเพิ่มผลผลิตของงาน และก่อให้เกิดความพึงพอใจที่จะปฏิบัติงานด้วยความกระตือรือร้นอีกทั้งมีความตั้งใจในการปฏิบัติงาน รวมถึงมีความสม่ำเสมอในการมาทำงานให้แก่องค์การ ซึ่งเกิดขึ้นจากการรับรู้ในด้านบวกที่มีต่อบรรยากาศภายในองค์การที่ตนอยู่ อันเนื่องมาจากการเกิดความรู้สึกที่ดี และมีความภาคภูมิใจตลอดจนมีความภักดีต่อองค์การ เพื่อการรักษาสถานภาพของการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีขึ้น

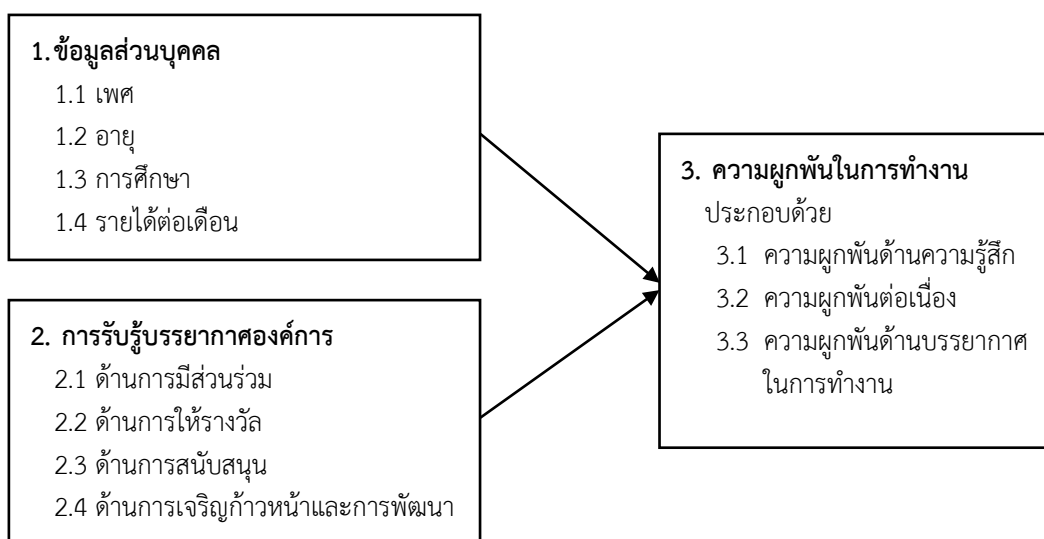
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันขององค์การ

มีนักวิชาการหลายท่านที่ทำการศึกษาเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การและได้ให้ความหมายที่แตกต่างกันความผูกพันกันออกไป อาทิ Ngamlamom (2016) ให้ความหมาย ความผูกพันต่อองค์การว่าเป็นสภาพของบุคคลที่ได้เข้าไปเกี่ยวข้องสัมพันธ์ โดยมีการลงทุนกับสิ่งนั้นๆและสิ่งที่ลงทุนเหล่านั้น ได้แก่ การศึกษา อายุ สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการทำงาน เป็นต้น ในที่สุดแล้ว บุคคลก็ต้องหวังผลประโยชน์ตอบแทนจากองค์การ ดังนั้นความผูกพันจะขึ้นอยู่กับความเข้มข้นและคุณภาพของสิ่งที่บุคคลนั้นลงทุนไป Puntee (2011) กล่าวว่าความผูกพันต่อองค์การเป็นความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่แสดงตน เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การมีจุดร่วมที่เหมือนกันของสมาชิกในการเข้าร่วมกิจกรรมขององค์การ ความรู้สึกนี้จะแตกต่างจากความผูกพันต่อองค์การโดยทั่วไป อันเนื่องมาจากการเป็นสมาชิกขององค์การโดยปกติ ตรงที่พฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานที่มีความรู้สึกผูกพันต่อองค์การอย่างแท้จริง จะมุ่งเน้นความเต็มใจ ที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์การด้วย หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งความผูกพันต่อองค์การ ประกอบด้วยลักษณะสำคัญอย่างน้อย3ประการ คือ 1) ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้า ที่จะยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ 2) ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์การ และ3)ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์การ สำหรับ Mowday, Porter and Steers (1982) โดยแบ่งองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การออกเป็น 2 ด้านที่สำคัญดังนี้ 1) ความผูกพันทางด้านพฤติกรรม (Behavioral Commitment) เป็นความผูกพันต่อองค์การในรูปของพฤติกรรมการแสดงออกอย่างต่อเนื่อง

คงเส้นคงวา คือ เมื่อพนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กรจะมีการแสดงออกในรูปพฤติกรรมต่อเนื่องคงเส้นคงวาในการทำงาน โดยไม่โยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงานและพยายามที่จะรักษาสมาชิกภาพ เนื่องจากได้เปรียบเทียบผลได้ผลเสียที่เกิดขึ้นจากการที่เขาได้ลงทุนลงแรงไปในองค์กร และเป็นการยากหรือเป็นไปได้ที่จะเรียกการลงทุนส่วนนั้นกลับคืนมา 2) ความผูกพันทางด้านทัศนคติ (Attitudinal Commitment) เป็นความรู้สึกของพนักงานที่รู้สึกว่าเขาเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร พนักงานจะแสดงออกถึงความผูกพันต่อองค์กรเชิงทัศนคติในรูปของความเชื่อมั่นเพื่อทำงานให้กับองค์กรที่มีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาสถานภาพของการเป็นสมาชิกขององค์กรไว้

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผู้วิจัยได้นำแนวคิดดังกล่าวมาบูรณาการจนสร้างเป็นกรอบแนวความคิดได้ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในทางการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

แบบแผนของการวิจัย

การวิจัยดังกล่าวเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

ประชากรและตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัย คือ พนักงานบริษัท สามมิตร มอเตอร์สแมนูแฟคเจอร์ริง จำกัด (มหาชน) จำนวน 987 คน หาขนาดด้วยสูตรของ Yamane (1973) ได้ตัวอย่างจำนวน 285 ราย ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น

ตารางที่ 1 ขนาดตัวอย่างที่จัดเก็บ

รายการ	ฝ่าย/แผนก					รวม
	ทรัพยากรมนุษย์	จัดซื้อ-จัดหา	ตลาด-ขาย	บัญชี-การเงิน	ผลิต	
ประชากร	50	55	37	45	800	987
ตัวอย่าง	14	17	11	13	230	285

เครื่องมือวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา เนื้อหาของแบบสอบถามที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลประกอบด้วย 3 ตอนดังนี้ ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยเป็นคำถามแบบตรวจสอบรายการ (checklist) ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นด้านการรับรู้สภาพแวดล้อมและบรรยากาศในองค์กรของพนักงานบริษัท สามมิติมอเตอร์สแมนูแฟคเจอร์ จำกัด (มหาชน) 4 ด้านซึ่งประกอบไปด้วย ด้านการมีส่วนร่วม ด้านการให้รางวัล ด้านการสนับสนุน ด้านความเจริญก้าวหน้าและการพัฒนา โดยเป็นคำถามลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับแบบลิเคิร์ต (Likert scale) ส่วนตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับระดับความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร บริษัทสามมิติมอเตอร์สแมนูแฟคเจอร์ จำกัด (มหาชน) 3 ด้าน ซึ่งประกอบไปด้วย ด้านความรู้สึกรัก ด้านความผูกพันต่อเนื้อ และด้านความ บรรยากาศในการทำงาน ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ แบบลิเคิร์ต (Likert scale)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

สำหรับขั้นตอนการเก็บข้อมูล ผู้วิจัยประสานงานกับ บริษัท สามมิติมอเตอร์สแมนูแฟคเจอร์ จำกัด (มหาชน) เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวม ข้อมูล ทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือพนักงานบริษัท สามมิติมอเตอร์สแมนูแฟคเจอร์ จำกัด (มหาชน) ระหว่างเดือนมีนาคม 2560 หลังจากนั้นผู้วิจัยนำแบบสอบถามมาคัดเลือกฉบับที่สมบูรณ์ แล้วนำมาลงรหัสและนำไปวิเคราะห์ทางสถิติเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัยต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ จะนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาประมวลผลโดยใช้วิธีในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้ สถิติพรรณนา 1) การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) 2) การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นด้านการรับรู้ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศในองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม ประมวลผลข้อมูลโดยใช้ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สถิติสรุปอ้างอิง 1) การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน โดยใช้การทดสอบแบบ t-test สำหรับตัวแปรที่จำแนกเป็น 2 กลุ่ม และใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance) สำหรับตัวแปรที่จำแนกเป็น 3 กลุ่มขึ้นไป 2) การวิเคราะห์ปัจจัย การรับรู้สภาพแวดล้อมและบรรยากาศด้านการมีส่วนร่วม ด้านการให้รางวัล ด้านการสนับสนุน ด้านการ เจริญก้าวหน้าและการพัฒนา ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท สามมิติมอเตอร์สแมนูแฟคเจอร์ จำกัด (มหาชน) โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย

1. การวิเคราะห์สถิติพรรณนา

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 69.12 ส่วนใหญ่อายุระหว่าง 31-40 ปี ร้อยละ 37.19 การศึกษาระดับ มัธยมศึกษา/มัธยมปลาย ร้อยละ 37.89 รายได้ต่อเดือน อยู่ระหว่าง 10,000-20,000 บาท ร้อยละ 56.84

ตารางที่ 2 ระดับบรรยากาศองค์การ บริษัท สามมิตรมอเตอร์สแมนูแฟคเจอร์ริง จำกัด (มหาชน)

ระดับบรรยากาศองค์การ	Mean	S.D.	ประเมิน
1.ด้านการมีส่วนร่วม	3.91	0.67	มาก
2.ด้านการให้รางวัล	3.88	0.66	มาก
3.ด้านการสนับสนุน	3.88	0.70	มาก
4.ด้านความเจริญก้าวหน้าและการพัฒนา	3.83	0.73	มาก
รวม	3.87	0.69	มาก

ผลการวิจัยพบว่าระดับบรรยากาศองค์การ บริษัท สามมิตรมอเตอร์สแมนูแฟคเจอร์ริง จำกัด (มหาชน) ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 เมื่อพิจารณาแล้วพบว่า บรรยากาศองค์การทุกด้านอยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยบรรยากาศองค์การด้านการมีส่วนร่วม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 เป็นอันดับแรก รองลงมา ด้านการให้รางวัล ด้านการสนับสนุน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 และด้านความเจริญก้าวหน้าและการพัฒนา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83

ตารางที่ 3 ระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัทสามมิตรมอเตอร์สแมนูแฟคเจอร์ริง จำกัด (มหาชน)

ด้านความผูกพัน	Mean	S.D.	ประเมิน
1.ด้านความรู้สึกรัก	3.86	0.67	มาก
2.ด้านความผูกพันต่อเนื่อง	3.69	0.83	มาก
3.ด้านความผูกพันในบรรยากาศการทำงาน	3.86	0.68	มาก
รวม	3.80	0.72	มาก

ระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัทสามมิตรมอเตอร์สแมนูแฟคเจอร์ริง จำกัด (มหาชน) ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 เมื่อพิจารณาแล้วพบว่า บรรยากาศองค์การทุกด้านอยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยความผูกพันองค์การด้านความผูกพันในบรรยากาศการทำงาน ด้านความรู้สึกรัก มีค่าเฉลี่ย 3.86 และด้านความผูกพันต่อเนื่อง เท่ากับมีค่าเฉลี่ย 3.69 ตามลำดับ

2. ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ความผูกพันของพนักงานบริษัท สามมิตรมอเตอร์สแมนูแฟคเจอร์ริง จำกัด (มหาชน) มีความแตกต่างกันตามข้อมูลส่วนบุคคล

ตารางที่ 4 ความผูกพันของพนักงานบริษัท สามมิตรมอเตอร์สแมนูแฟคเจอร์ริง จำกัด (มหาชน) จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

ตัวแปรต้น	เพศ		อายุ		การศึกษา		รายได้ต่อเดือน	
	t	sig	F	sig	F	sig	F	sig
ความรู้สึก	-2.38	0.02*	31.78	<0.01**	15.13	<0.01**	6.83	<0.01**
ความผูกพันต่อเนื่อง	-4.15	<0.01**	33.04	<0.01**	11.92	<0.01**	1.33	0.26
ความผูกพัน บรรยากาศทำงาน	-2.37	0.02*	33.64	<0.01**	19.03	<0.01**	7.29	<0.01**
รวม	-4.02	0.01**	32.82	<0.01**	15.36	<0.01**	5.15	0.09

ความผูกพันของพนักงานบริษัท สามมิตรมอเตอร์สแมนูแฟคเจอร์ริง จำกัด(มหาชน) มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในด้าน เพศ อายุ และการศึกษา ส่วนรายได้ต่อเดือนพบว่าความผูกพันของ บริษัทแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 2 การรับรู้บรรยากาศองค์การ มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานบริษัท สามมิตรมอเตอร์สแมนูแฟคเจอร์ริง จำกัด (มหาชน)

ตารางที่ 5 ความผูกพันของพนักงานบริษัท สามมิตรมอเตอร์สแมนูแฟคเจอร์ริง จำกัด (มหาชน) จากอิทธิพลของการรับรู้บรรยากาศองค์การ

การรับรู้	B	SE.	Beta	t	sig
(Constant)	1.22	0.48	-	2.54	0.01
การมีส่วนร่วม	0.20	0.09	0.23	2.13	0.04*
การให้รางวัล	0.26	0.09	0.31	3.07	<0.01**
การสนับสนุน	0.26	0.11	0.25	2.26	0.03*
ความเจริญก้าวหน้า	0.48	0.10	0.49	4.71	<0.01**

$R^2=.45$

การรับรู้บรรยากาศองค์การ มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานบริษัท สามมิตรมอเตอร์สแมนูแฟคเจอร์ริง จำกัด (มหาชน) ในทุกปัจจัย โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลเรียงลำดับได้แก่ ด้านการเจริญก้าวหน้า และการพัฒนา ($\beta=0.49$) การให้รางวัล ($\beta =0.31$) การสนับสนุน ($\beta =0.25$) การมีส่วนร่วม ($\beta =0.23$) โดยปัจจัยดังกล่าวมีอำนาจในการพยากรณ์ร้อยละ 45

อภิปรายผล

1. ความผูกพันของพนักงานบริษัท สามมิตรมอเตอร์สแมนูแฟคเจอร์ จำกัด (มหาชน) มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในด้าน เพศ อายุ และการศึกษา ผลการวิจัยดังกล่าว สอดคล้องกับงานวิจัยของ Tanpao (2016) ซึ่งศึกษา ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกรณีศึกษา : บริษัท ไทย นิซิอัส เอ็นจิเนียริง จำกัด พบว่าระดับความคิดเห็นส่วนปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ และระดับ มีความสัมพันธ์กับระดับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร ส่วนระดับรายได้ต่อเดือน ไม่มีความ ความสัมพันธ์กับระดับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร แต่ขัดแย้งกับ Lakthong, (2014) ที่ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ผลิตภัณฑ์ชิ้นส่วนอุตสาหกรรมยานยนต์แห่งหนึ่ง ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษาของพนักงาน ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร พนักงาน ส่วนรายได้ต่อเดือน มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรของ พนักงาน ที่ระดับนัยสำคัญ. 05 ส่วนรายได้ต่อเดือนพบว่าความผูกพันของพนักงานบริษัทแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

2. การรับรู้บรรยากาศองค์การมีอิทธิพลต่อความผูกพันของบริษัท สามมิตรมอเตอร์สแมนูแฟคเจอร์ จำกัด (มหาชน) ในทุกปัจจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ Dorloh (2013) ศึกษา ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้บรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์ กับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ อย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ 0.01

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1.1 ผลการศึกษาระดับการรับรู้บรรยากาศของพนักงานแบ่งเป็น 4 ด้าน 1. ด้านการมีส่วนร่วม 2. ด้านการให้รางวัล 3. ด้านการสนับสนุน 4. ด้านความเจริญก้าวหน้าและการพัฒนา ภาพรวมในการรับรู้บรรยากาศพนักงานอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านความเจริญก้าวหน้าและการพัฒนามีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด ดังนั้น ฝ่ายที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดอบรมควรมีการจัดฝึกอบรมให้พนักงานมากยิ่งขึ้น ควรจัดให้สม่ำเสมอเพื่อให้พนักงานเกิดความก้าวหน้าในการประกอบอาชีพและมีความมั่นคงในการปฏิบัติงานในอนาคตต่อไป

1.2 ผลการศึกษาระดับความผูกพันของพนักงานแบ่งเป็น 3 ด้าน 1. ความผูกพันองค์การด้านความผูกพันในบรรยากาศการทำงาน 2. ด้านความรู้สึกรัก 3. ด้านความผูกพันต่อเนื่อง ในภาพรวมระดับความผูกพันพนักงานอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านความผูกพันต่อเนื่อง มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด ดังนั้น บริษัทควรมีความรับผิดชอบต่อการให้รางวัลหรือค่าตอบแทนที่คุ้มค่าต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อเป็นการสร้างกำลังใจในการปฏิบัติงานซึ่งอาจทำให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อบริษัทมากยิ่งขึ้น

2. ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาปัจจัยอื่นๆ ที่ส่งผลต่อความผูกพันการทำงานของพนักงาน เพื่อเป็นประโยชน์ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

2.2 ควรศึกษาการให้ความร่วมมือของพนักงานต่อหัวหน้าเพื่อเป็นการสร้างมาตรฐานในการอบรมฝึกพนักงาน

2.3 ควรเก็บข้อมูลในเชิงลึกหรือการเก็บข้อมูลในระดับผู้บริหารระดับสูงหรือหุ้นส่วนบริษัท เพื่อสร้างความเข้าใจในการรับรู้บรรยากาศและความผูกพัน

2.4 การวิจัยครั้งนี้มีลักษณะเป็นแบบภาคตัดขวาง หากผู้สนใจต่อยอดจะศึกษาแบบช่วงเวลาเพื่อศึกษาความคงเส้นคงวาของผลที่ได้ก็จะทำให้เกิดองค์ความรู้ที่ชัดเจนยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- Chotirat, A. (2014). *Perception of organizational climate affecting work engagement among employees in Asoke District in Bangkok*. Master of Business Administration Program. Bangkok: Bangkok University. (in Thai)
- Dorloh, N. (2013). *Organizational Commitment of Personnel in Narathiwat Rajanagarindra University*. Master of Business Administration Program. Songkhla: Thaksin University. (in Thai)
- Lakthong, T. (2014). *Corporate engagement of employees in an automotive parts manufacturing company in Amata Nakorn Industrial Estate in Chonburi province*. Master of Public Administration Program. Chonburi: Burapa university. (in Thai)
- Mowday, R. T., Porter, L. W and Steers, R. M (1982). *Employee-organization linkages: The psychology of commitment, absenteeism, and turnover*. New York: Academic Press. ISBN 978-0-12-509370-5.
- Ngamlamom, W. (2016). *The importance of organizational commitment*. [Online]. Retrieved February 15, 2017, from: http://learningofpublic.blogspot.com/2015/09/blog-post_44.html (in Thai)
- Puntee, M. (2011). *Factors Affecting Organizational Commitment: A case study of the police service of the police station Chiang Dao District Chiang Mai Province*. Independent study of Public Administration Program. Chiang Mai: Chiang Mai University. (in Thai)
- Rueangrai, D. (2012). *Parental satisfaction, Community leaders and personnel about development center of small children of Kla Kaeo Subdistrict Municipality, Sattahip District, Chonburi Province*. Master of Education Program. Chonburi: Burapha University.. (in Thai)
- Suwanvari, M. (2012). *Five Force Model concepts and theories*. [Online]. Retrieved on March 30, 2017, from: <https://www.gotoknow.org/posts/460692>
- Tanpao, K. (2016). *Factors Affecting Employee Engagement: A case study of Thai Nishisaini Company Engineering Co., Ltd*. Master of Business Administration Program. Bangkok: South East Asia University. (in Thai)
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. 3rd ed. USA: Harper & Row.

ทิศทางการส่งออกของประเทศไทย: อดีต ปัจจุบัน และอนาคต

ชลาลัย ตันติจิรสกุล *

วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

Received: 1 May 2561

Revised: 5 November 2561

Accepted: 28 November 2561

บทคัดย่อ

ประเทศไทยถือเป็นประเทศที่มีเศรษฐกิจที่พึ่งพิงการส่งออกในระดับสูง แต่ในช่วงปี 2555-2557 มูลค่าการส่งออกของไทยหดตัวอย่างต่อเนื่องต่างจากในอดีตที่เคยขยายตัวได้ในระดับสูง ทั้งที่เศรษฐกิจโลกยังคงขยายตัวได้จากการศึกษาพบว่ามูลค่าการส่งออกที่หดตัวของไทยเป็นผลมาจากทั้งปัจจัยภายนอกและปัจจัยเฉพาะตัวของไทย ทั้งนี้ปัจจัยภายนอกครั้งหนึ่งเป็นปัจจัยเชิงวัฏจักรตามอุปสงค์โลกที่ยังฟื้นตัวไม่เต็มที่จากวิกฤตการเงินปี 2551 และอีกครั้งหนึ่งเป็นปัจจัยเชิงโครงสร้างจากรูปแบบการค้าโลกที่เปลี่ยนแปลงไป ส่วนปัจจัยเฉพาะตัวของไทยได้แก่ความสามารถในการแข่งขันที่ลดลงมีส่วนซ้ำเติม ทำให้ส่วนแบ่งทางการตลาดในตลาดโลกของไทยลดลง โดยปัญหาดังกล่าวมีสาเหตุมาจาก 3 ปัจจัยหลัก คือ 1) ด้านแรงงานโดยไทยมีปัญหาทั้งด้านปริมาณ คุณภาพ และราคา 2) ด้านทุน จากการที่เงินลงทุนโดยตรงจากต่างชาติในภาคอุตสาหกรรมการผลิตมีแนวโน้มลดลงจากอดีต ในขณะที่เดียวกันผู้ประกอบการไทยมีแนวโน้มออกไปลงทุนโดยตรงในต่างประเทศมากขึ้น ซึ่งเป็นข้อจำกัดในการขยายตัวด้านปริมาณการส่งออก และ 3) การผลิตโดยภาพรวมของประเทศที่มีส่วนทำให้อัตราการขยายตัวทางเศรษฐกิจลดลงจากอดีต สะท้อนระดับเทคโนโลยีของประเทศที่ไม่มีการพัฒนามากนักในระยะหลัง สอดคล้องกับระดับการวิจัยและพัฒนาของไทยที่ต่ำกว่าประเทศเพื่อนบ้านชัดเจน อย่างไรก็ตาม แม้การส่งออกจะอ่อนแอลงแต่ปัจจุบันแรงขับเคลื่อนอื่นๆ อาทิ อุปสงค์ในประเทศ ภาคบริการ เช่น การท่องเที่ยวและการเป็น Trading Nation ยังไม่เข้มแข็งพอจะเป็นเครื่องยนต์หลักในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจทดแทนภาคการส่งออกได้ ประเทศไทยจึงจำเป็นต้องเร่งปฏิรูปภาคการส่งออกโดยการคัดเลือกอุตสาหกรรมที่มีศักยภาพสำหรับการส่งออก ซึ่งได้แก่ อุตสาหกรรมปิโตรเคมีและเคมีภัณฑ์และอุตสาหกรรมอาหารและเครื่องดื่ม

คำสำคัญ : การส่งออก ทิศทาง

* ผู้ประสานงานหลัก; อีเมล: chararai.ta@ssru.ac.th

Thailand's Export Direction: Past Present and Future

Chalalai Tantijirasakun *

College of Innovation and Management, Suan Sunandha Rajabhat University

Received: 1 May 2561

Revised: 5 November 2561

Accepted: 28 November 2561

ABSTRACT

Thailand is a country with a high economic dependence on exports. However, during 2012-2014, Thailand's export value has continued to shrink from the past which has been growing at a high level. The world economy is still expanding. The study found that Thai export shrinkage was a result of both external factors and Thai unique factors. Half of the external factors are cyclical factors in global demand that have not fully recovered from the 2008 financial crisis, and the other half is a structural factor due to the changing global trade patterns. The unique factor of Thailand is its reduced competitiveness, The market share in the world market of Thailand decreased. The problem is caused by three main factors: 1) the labor problem in Thailand, quality and price. 2) Capital from foreign direct investment in manufacturing sector is likely to decline from the past. At the same time, Thai entrepreneurs tend to invest more abroad. This is a constraint in the expansion of export volume. And 3) the overall picture of the country contributing to the decline in economic growth from the past. Reflect the technological level of a country that has not developed much in the latter. In line with the level of research and development in Thailand is clearly lower than neighboring countries. However, despite the weakening of exports, other driving forces, such as domestic demand for services, such as tourism and trading nations, are still not strong enough to be the main engine for driving the economy into the export sector. Thailand needs to accelerate the reform of the export sector by selecting potential industries for export, including the petrochemical and chemical industries and the food and beverage industry.

Keywords : Export, Direction

* Corresponding author; Email: chararai.ta@ssru.ac.th

บทนำ

ประเทศไทยประสบความสำเร็จในการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศอย่างรวดเร็วด้วยการใช้การส่งออก ซึ่งถือเป็นรายได้หลักของประเทศและยังช่วยพัฒนาภาคการผลิตของประเทศและสามารถดึงดูดเงินทุนจากต่างประเทศเพื่อใช้ประเทศไทยเป็นแหล่งผลิตเพื่อการส่งออก โดยในปี 2555 อัตราการขยายตัวของภาคส่งออกมีภาวะชะลอตัวอย่างมากส่งผลให้ประเทศไทยมีอัตราการขยายตัวทางเศรษฐกิจที่ลดลง ทั้งนี้เนื่องจากเศรษฐกิจของประเทศไทยอาศัยการพึ่งพิงรายได้จากการส่งออกเป็นส่วนใหญ่ โดยเกิดผลกระทบทั้งทางตรงคือรายได้จากการส่งออกลดลงและผลกระทบทางอ้อมคือการลงทุนจากต่างประเทศที่ลดลงแล้วเมื่อเทียบกับคู่แข่งพบว่าส่วนแบ่งทางการตลาดของไทยในตลาดโลกลดลง

วัตถุประสงค์

1. เพื่ออธิบายวิวัฒนาการภาคส่งออกไทยตั้งแต่อดีต ปัจจุบัน และอนาคต
2. เพื่อนำเสนอแนวทางในการพัฒนาภาคการส่งออกของประเทศไทย

วิวัฒนาการภาคส่งออกไทย

ในปี พ.ศ. 2503 เป็นครั้งแรกที่ประเทศไทยมีนโยบายสนับสนุนด้านการค้าระหว่างประเทศ โดยเริ่มต้นจากการผลิตเพื่อทดแทนการนำเข้า และมีการตั้งกำแพงภาษีเพื่อคุ้มครองผู้ผลิตจากการแข่งขันของ สินค้าที่นำเข้าจากต่างประเทศ และเริ่มมีการปรับลดกำแพงภาษีลงโดยเฉพาะวัตถุดิบและสินค้าขั้นกลางเพื่อจูงใจให้ บริษัทข้ามชาติเข้ามาลงทุนตั้งฐานการผลิตในประเทศไทย ปี พ.ศ. 2528 ความสำเร็จของนโยบายการสนับสนุนภาคส่งออกเริ่มเห็นผลชัดเจน เมื่อสกุลเงินเยนของญี่ปุ่นแข็งค่าขึ้น ทำให้สินค้าส่งออกของญี่ปุ่นไม่สามารถแข่งขันได้ รัฐบาลญี่ปุ่นจึงใช้ประโยชน์จากอัตราแลกเปลี่ยนด้วยการสนับสนุนให้ผู้ประกอบการออกไปลงทุนในต่างประเทศ ซึ่งประเทศไทยได้รับเงินลงทุนจากญี่ปุ่นเป็นมูลค่ามหาศาล เนื่องจากความได้เปรียบด้านภูมิศาสตร์ที่เป็นศูนย์กลางในภูมิภาคอาเซียน และความพร้อมด้านสาธารณูปโภค ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติ แรงงานที่เอื้อต่อการผลิต รวมถึงสิทธิประโยชน์ทางภาษีที่ได้รับจากนโยบายส่งเสริมการลงทุนและค่าเงินที่มีเสถียรภาพของไทยจากการกำหนดอัตราแลกเปลี่ยนในระบบตะกร้าเงิน สินค้าส่งออกส่วนใหญ่เป็นสินค้าที่ใช้แรงงานเป็นหลักในการผลิต เช่น สิ่งทอ เสื้อผ้า เครื่องประดับ และรองเท้า ส่งผลให้มูลค่าการส่งออกของไทย ระหว่างปี พ.ศ. 2534-2538 ขยายตัวสูงเฉลี่ยถึงร้อยละ 19.6 ต่อปี อย่างไรก็ตามมูลค่าการส่งออกที่เคยขยายตัวสูงกลับลดลงเหลือร้อยละ 1.9 ในปี พ.ศ. 2539 เนื่องจากไทยเสียเปรียบด้านการแข่งขันสินค้าส่งออกที่ใช้แรงงานเข้มข้นให้กับจีน และการแข็งค่าของเงินบาทอย่างมากจนก่อให้เกิดปัญหาฟองสบู่ในเศรษฐกิจไทย และในที่สุดประเทศไทยจำเป็นต้องแก้ปัญหาดังกล่าวด้วยการประกาศลอยตัวอัตราแลกเปลี่ยนในปี พ.ศ. 2540 หลังจากการเปลี่ยนแปลงระบบอัตราแลกเปลี่ยนแล้วค่าเงินบาทของไทยอ่อนตัวลงไปมาก แต่การส่งออกของไทยกลับมีปัญหาในเรื่องของการพึ่งพาสินค้าที่ใช้แรงงานเข้มข้นจากการเปิดประเทศของจีน และเข้าร่วมองค์การการค้าโลก (WTO) ในปี 2544 ทำให้สินค้าส่งออกของไทยไม่สามารถแข่งขันกับประเทศจีนซึ่งมีความได้เปรียบเรื่องค่าจ้างแรงงาน ในขณะที่สินค้าส่งออกที่มีเทคโนโลยีขั้นสูงไทยยังไม่สามารถที่จะแข่งขันได้ ประเทศไทยจึงเปลี่ยนแปลงนโยบายการส่งเสริมการส่งออกอีกครั้งเพื่อหวังดึงดูดการลงทุนโดยตรงจากต่างประเทศในกลุ่มสินค้าที่ใช้เทคโนโลยีสูง เช่น อิเล็กทรอนิกส์ เครื่องใช้ไฟฟ้าและยานยนต์ ผ่านการให้สิทธิประโยชน์ทางภาษีต่างๆ ส่งผลให้มี

การลงทุนจากต่างประเทศในอุตสาหกรรมดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง จนทำให้อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ อุตสาหกรรมเครื่องใช้ไฟฟ้าและอุตสาหกรรมยานยนต์กลายเป็นสินค้าส่งออกหลักของไทย โดยมีสัดส่วนรวมกันถึงประมาณร้อยละ 40 ในปี พ.ศ. 2543-2557

อย่างไรก็ตาม ปัจจุบันภาคการส่งออกของไทยเริ่มกลับมามีปัญหาอีกครั้ง โดยมูลค่าการส่งออกของไทยมีอัตราการขยายตัวลดลง หลังปี พ.ศ. 2555 เป็นต้นมา และเมื่อพิจารณาเปรียบเทียบกับประเทศเพื่อนบ้านพบว่าอัตราการหดตัวสูงกว่าประเทศอื่นๆ นำมาซึ่งคำถามว่าเกิดอะไรกับภาคการส่งออกของไทยที่เคยเป็นแรงขับเคลื่อนสำคัญให้กับเศรษฐกิจไทยในทศวรรษที่ผ่านมา

สาเหตุที่มูลค่าการส่งออกของไทยขยายตัวต่ำกว่าในอดีต

จากผลการศึกษาของ Leamer and Stern (1970) ที่มุ่งวิเคราะห์ว่าอัตราการเปลี่ยนแปลงของมูลค่าการส่งออกของไทยในช่วงทศวรรษที่ผ่านมาเป็นผลมาจากปัจจัยใด โดยแบบจำลองดังกล่าวได้จำแนกการขยายตัวของมูลค่าการส่งออกสินค้าออกเป็น 3 ปัจจัย ได้แก่ 1) มาจากการขยายตัวของการค้าโลก 2) มาจากการที่โครงสร้างสินค้าส่งออกของไทยกระจุกตัวอยู่ในสินค้าที่เป็นที่ต้องการของโลก 3) มาจากโครงสร้างตลาดส่งออกของไทยกระจุกตัวอยู่ในตลาดที่มูลค่าการนำเข้าขยายตัวสูง 3 ปัจจัย ข้างต้น โดยผลการศึกษาพบว่าการชะลอตัวของการส่งออกสินค้าไทยนับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2555 สามารถอธิบายได้โดย 2 ปัจจัยหลัก ได้แก่ การชะลอตัวของเศรษฐกิจโลก (Cyclical Problem) ในช่วงปี พ.ศ. 2551 พบว่าอุปสงค์ของโลกยังกลับมาฟื้นตัวได้ไม่เต็มที่ ทำให้ปริมาณการค้าโลกชะลอตัวลงเมื่อเทียบกับในอดีต เนื่องจากเศรษฐกิจโลกยังคงได้รับผลกระทบในหลายช่องทาง เช่น การปล่อยสินเชื่อที่เข้มงวดขึ้นของสถาบันการเงิน รวมถึงการที่ประเทศในกลุ่มยุโรปหลายประเทศยังอยู่ระหว่างการปฏิรูปโครงสร้างทางเศรษฐกิจ ซึ่งจากการศึกษาของกองทุนการเงินระหว่างประเทศ (IMF, 2010) พบว่า วิกฤตเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นในอดีตไม่เพียงส่งผลกระทบรุนแรงต่อระดับการค้าโลกในช่วงเวลาที่เกิดวิกฤตเท่านั้น แต่ยังส่งผลต่อเนื่องไปในระยะกลางอีกด้วย สำหรับกลุ่มประเทศที่ได้รับผลกระทบรุนแรงที่สุดเนื่องจากเกี่ยวข้องกับโดยตรง ได้แก่ กลุ่มประเทศที่พัฒนาแล้ว อาทิ สหรัฐอเมริกาและกลุ่มประเทศยุโรปซึ่งเป็นกำลังซื้อหลักของโลก (มีสัดส่วนการนำเข้ามากกว่าร้อยละ 50 ของโลก) แม้วิกฤตการณ์ดังกล่าวได้เกิดขึ้นมาเป็นระยะเวลาเกือบหนึ่งทศวรรษแล้ว แต่ปัจจุบันหลายประเทศในกลุ่มยุโรปยังคงเผชิญกับปัญหาทั้งอัตราการว่างงานและปัญหาหนี้สาธารณะที่อยู่ในระดับสูง ซึ่งส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นในตลาดการเงินโลกมาเป็นระยะ ส่วนกลุ่มประเทศกำลังพัฒนาแม้จะได้รับผลกระทบโดยตรงค่อนข้างน้อย แต่ได้รับผลกระทบทางอ้อมผ่านมูลค่าการส่งออกสินค้าไปยังกลุ่มประเทศพัฒนาแล้วที่ชะลอตัวลงเมื่อเทียบกับอดีต

โครงสร้างการค้าโลกที่เปลี่ยนแปลงไป กล่าวคือ รายได้ที่เพิ่มขึ้นในปัจจุบันก่อให้เกิดกิจกรรมการค้าขายสินค้านานาชาติระหว่างประเทศน้อยกว่ารายได้ที่เพิ่มขึ้นในมูลค่าที่เท่ากันในอดีต โดยสาเหตุหลักเกิดจากกิจกรรมภายในห่วงโซ่การผลิตโลก (Global Value Chain) ที่สั้นลง ซึ่งในอดีตห่วงโซ่การผลิตของโลกโดยเฉพาะ ในภูมิภาคเอเชียได้ขยายตัวอย่างรวดเร็วหลังการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีการสื่อสารในกระบวนการผลิตและขนส่งซึ่งผลักดันให้เกิดการขยายฐานการผลิตในต่างประเทศของบริษัทข้ามชาติโดยเฉพาะบริษัทของกลุ่มประเทศพัฒนาแล้ว เพื่อใช้ประโยชน์จากข้อได้เปรียบจากปัจจัยการผลิตในประเทศผู้บริกรลงทุน เช่น ปริมาณแรงงานที่มีจำนวนมากและค่าจ้างแรงงานที่มีราคาถูก ฯลฯ ซึ่งรูปแบบการขยายฐานการผลิตดังกล่าวจำเป็นต้องอาศัยการนำเข้าและส่งออกวัตถุดิบและสินค้าขั้นกลางไปมาระหว่างประเทศในห่วงโซ่การผลิต ก่อนจะส่งผลิตภัณฑ์ขั้นสุดท้ายกลับไปยังประเทศที่สาม ทำให้มูลค่า

การส่งออกโดยรวมของโลกขยายตัวอย่างรวดเร็ว สำหรับประเทศในเอเชียที่จีนทำหน้าที่เหมือนโรงงานผลิตของโลก และเป็นโซ่ข้อสุดท้ายของห่วงโซ่การผลิตโดยจีนนำเข้าวัตถุดิบและสินค้าขั้นกลางจากหลายประเทศโดยเฉพาะประเทศในกลุ่มอาเซียน จากนั้นจึงนำไปประกอบและส่งออกต่อไปยังประเทศผู้ลงทุนหรือประเทศที่สาม ส่งผลให้มูลค่าการส่งออกของจีนมีความสัมพันธ์กับมูลค่าการส่งออกของกลุ่มประเทศในเอเชียสูง อย่างไรก็ตาม ปัจจุบันการค้าระหว่างประเทศที่เกิดจากกระบวนการผลิตในห่วงโซ่อุปทานกลับมีแนวโน้มชะลอตัวลง โดยสาเหตุสำคัญมาจากการลงทุนโดยตรงในต่างประเทศของกลุ่มประเทศพัฒนาแล้วมีแนวโน้มลดลง

ประเทศจีนทำการการปฏิรูปนโยบายเศรษฐกิจโดยการลดการพึ่งพาการส่งออก และให้ความสำคัญกับการบริโภคในประเทศเพิ่มขึ้น โดยในช่วงปี พ.ศ. 2543-2553 โดยอาศัยความได้เปรียบทางด้านขนาดของตลาดในประเทศ ปริมาณแรงงานที่มีเป็นจำนวนมากและค่าแรงที่ถูกทำให้สามารถดึงดูดเงินลงทุนโดยตรงจากบริษัทข้ามชาติจำนวนมากให้เข้าไปตั้งฐานการผลิต โดยใช้จีนเป็นศูนย์กลางการผลิตในภูมิภาค ซึ่งนโยบาย การส่งเสริมการลงทุนของจีนมีเงื่อนไขการถ่ายทอด เทคโนโลยีการผลิต ในขณะเดียวกันจีนเองได้มีการ พัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้สามารถดูดซับการถ่ายทอด เทคโนโลยีการผลิตขั้นสูงได้ และจากการที่จีนทำหน้าที่เป็นโซ่ข้อสุดท้ายของห่วงโซ่การผลิตนี้เองทำให้ปริมาณ การส่งออกของกลุ่มประเทศในเอเชียกับจีนมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง และทำให้จีนกลายเป็นตลาดส่งออกอันดับหนึ่งสำหรับประเทศในภูมิภาคอาเซียนรวมทั้งไทย โดยสินค้าส่งออกหลักไปจีนได้แก่ ชิ้นส่วน อิเล็กทรอนิกส์ และสินค้าโภคภัณฑ์ เช่น ยางพารา ถ่านหิน ผลิตภัณฑ์ปิโตรเลียม และปิโตรเคมี ในช่วงหลังวิกฤตการเงินโลก จีนได้วางนโยบายและแนวทางการปฏิรูปเศรษฐกิจโดยลดการพึ่งพาภาคการส่งออก และหันมาสนใจกับการบริโภคภายในประเทศมากขึ้น ลดการพึ่งพาการนำเข้าโดยการใช้ผลผลิตในประเทศมาทดแทน ทำให้ห่วงโซ่อุปทานของโลกสั้นลง ดังนั้น กลุ่มประเทศที่อยู่ในห่วงโซ่การผลิตเดียวกับจีนจึงได้รับ ผลกระทบผ่านปริมาณการส่งออกไปจีนที่มีแนวโน้มชะลอตัวอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

ปัจจัยภายในประเทศ นอกจากภาคการส่งออกของไทยจะได้รับผลกระทบจากปัจจัยภายนอกประเทศซึ่งประเทศต่างๆ ที่พึ่งพาการส่งออกต้องเผชิญร่วมกัน ประเทศไทยยังมีปัจจัยภายในซึ่งเป็นปัญหาเฉพาะตัวที่ถูกรังให้ภาคการส่งออกของไทยในระยะหลังมีแนวโน้มด้อยกว่ากลุ่มประเทศกำลังพัฒนาในเอเชีย นับตั้งแต่ในช่วงหลังปี 2554 เป็นต้นมาสินค้าส่งออกของไทยจำนวนมากกลับมีอัตราการขยายตัวลดลงและอยู่ในอัตราที่น้อยกว่าประเทศเพื่อนบ้านในเกือบทุกสินค้า ทั้งที่เป็นกลุ่มอุตสาหกรรมที่เน้นใช้แรงงานเข้มข้นไปจนถึงอุตสาหกรรมที่ใช้เทคโนโลยีหรือทักษะขั้นสูงหรือกล่าวได้ว่าปัจจัยเฉพาะตัวภายในประเทศของไทยได้ส่งผลกระทบต่อความสามารถในการแข่งขันของอุตสาหกรรมส่งออกไทยในวงกว้าง ซึ่งเป็นปัจจัยเฉพาะตัวของไทยที่บั่นทอนความสามารถในการแข่งขันของประเทศได้แก่

1. ปัจจัยด้านแรงงาน ปัจจุบันปัจจัยการผลิตด้านแรงงานของไทยมีปัญหาทั้งด้านปริมาณ คุณภาพ และราคา สำหรับด้านปริมาณพบว่าเป็นผลจากโครงสร้างประชากรไทยที่กำลังเปลี่ยนแปลงไปสู่สังคมผู้สูงอายุ เนื่องจากประชากรในวัยทำงานมีแนวโน้มขยายตัวลดลง สำหรับด้านคุณภาพของแรงงาน สามารถสะท้อนได้จากคุณภาพการศึกษาซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับทักษะของแรงงานโดยตรง ซึ่งพบว่าไทยมีค่าใช้จ่ายด้านการศึกษาค่อนข้างสูงเมื่อเทียบกับประเทศอื่นๆ โดยคิดเป็นร้อยละ 5.8 ต่อ GDP แต่จำนวนแรงงานที่จบการศึกษกลับมีปริมาณน้อยกว่าประเทศอื่นๆ อย่างชัดเจน ทั้งระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานมัธยมศึกษาตอนต้นและตอนปลาย สะท้อนให้เห็นถึงปัญหาคุณภาพแรงงานในตลาดที่อาจมีผลกับการผลิตทั้งในแง่ปริมาณแรงงาน ทักษะมีไม่เพียงพอต่อความต้องการและในแง่

คุณภาพแรงงานที่มีทักษะไม่สูงมากพอที่จะรองรับการผลิต สินค้าที่ใช้เทคโนโลยีสูงได้ ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อทั้งปริมาณและคุณภาพสินค้าส่งออกของไทยด้วย

2. ปัจจัยด้านทุน ในช่วงก่อนเกิดวิกฤตการณ์ทางเศรษฐกิจปี 2540 ระดับการลงทุนในเครื่องจักรและอุปกรณ์ของไทย อยู่ที่ประมาณร้อยละ 15 ของ GDP หลังจากนั้นสัดส่วนดังกล่าวได้ปรับลดลงตามการชะลอตัวของเศรษฐกิจในประเทศ และปรับเพิ่มขึ้นอีกครั้งตามลำดับจนถึงปี 2550 หลังไทยปรับเปลี่ยนนโยบายส่งเสริมการลงทุนโดย เน้นสินค้าส่งออกที่ใช้เทคโนโลยีสูงมากขึ้น อาทิ อิเล็กทรอนิกส์ เครื่องใช้ไฟฟ้า และยานยนต์ ส่งผลให้เกิด การขยายกำลังการผลิตในประเทศของกลุ่มอุตสาหกรรมการผลิตเพื่อการส่งออก อย่างไรก็ตาม ภายหลังจากวิกฤตการณ์การเงินโลกปี 2551 พบว่าสัดส่วนดังกล่าวมีแนวโน้มลดลงอย่างต่อเนื่อง โดยปัจจุบันอยู่ที่เพียงระดับร้อยละ 10 ของ GDP เท่านั้น สอดคล้องกับระดับปริมาณการลงทุนจากต่างประเทศที่ชะลอในระยะเวลาหลังโดยเฉพาะในภาคอุตสาหกรรม การผลิต เนื่องจากไทยมีข้อจำกัดด้านแรงงานตามที่ ได้กล่าวมาข้างต้น รวมถึงปัญหาด้านเสถียรภาพการเมืองของไทย ที่ดำเนินมาต่อเนื่องและยาวนาน ประกอบกับเหตุการณ์อุทกภัยครั้งใหญ่ในช่วงปลายปี 2554 ทำให้นโยบายการลงทุนของนักลงทุนต่างชาติเปลี่ยนไปโดยมีการกระจายความเสี่ยงไปลงทุนในประเทศเพื่อนบ้านในอาเซียนมากขึ้น

3. ปัจจัยด้านผลิตภาพโดยรวม นอกเหนือจากปัญหาด้านปัจจัยแรงงาน และปัจจัยทุนแล้ว อีกปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลกระทบต่อภาคการ ส่งออกและทำให้เศรษฐกิจไทยขยายตัวลดลง ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภาพโดยรวม ซึ่งพบว่า นับตั้งแต่ช่วงหลังวิกฤตการณ์การเงินโลกปี 2551 เป็นต้นมา ปัจจัยด้านผลิตภาพโดยรวมมีส่วนทำให้อัตราการเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศลดลง ผลการศึกษาหลายชิ้นพบว่าระดับผลิตภาพโดยรวมมีความสัมพันธ์กับระดับการวิจัยและพัฒนา (Research and Development : R & D) โดยตรง อีกทั้งประเทศที่มีการวิจัยและพัฒนาในระดับที่สูงขึ้นจะทำให้การส่งออกของประเทศเติบโตได้มากขึ้นด้วย ซึ่งเมื่อพิจารณาระดับ R&D ของประเทศไทยพบว่า มีน้อยกว่าประเทศอื่นๆ ในภูมิภาคค่อนข้างมาก ซึ่งแสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่าประเทศไทยได้ละเลยการพัฒนาด้านเทคโนโลยี และ R & D มาเป็นเวลานาน ในขณะที่ประเทศอื่นๆ ในภูมิภาคล้วนให้ความสำคัญและเดินหน้าพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานสำหรับการวิจัยอย่างต่อเนื่องโดยมีภาครัฐ การละเลยดังกล่าวทำให้ประเทศไทยมีเทคโนโลยีการผลิตของประเทศ และคุณภาพสินค้าส่งออกของไทยที่ไม่ดี โดยจะเห็นว่าคุณภาพสินค้าส่งออกของไทยพัฒนาค่อนข้างช้าเมื่อเทียบกับประเทศในภูมิภาคเดียวกัน เมื่อพิจารณาในส่วนของประเทศจีนและเวียดนาม พบว่าไทยยังคงพึ่งพาสินค้าส่งออกที่ไม่ซับซ้อน ซึ่งสินค้านี้กล่าวถึงมักเผชิญการแข่งขันด้านราคาสูง และปริมาณการส่งออกมักอ่อนไหวกับต้นทุนค่าแรง อัตราภาษีและอัตราแลกเปลี่ยน อาทิ สินค้าเกษตร เสื้อผ้า ส้าสำเร็จรูป และอาหารแปรรูป ในขณะที่จีนและเวียดนามมีการพัฒนาสินค้าส่งออกที่มีความซับซ้อนมากขึ้น

จากปัญหาด้านปัจจัยแรงงาน ปัจจัยทุนและปัจจัยด้านผลิตภาพโดยการผลิตรวมดังกล่าวต่างมีส่วนทำให้ความสามารถในการแข่งขันของสินค้าส่งออกไทยลดลงเมื่อเทียบกับประเทศเพื่อนบ้านซึ่งความสามารถ ในการแข่งขันของประเทศที่ลดลง ซึ่งแสดงให้เห็นได้จากส่วนแบ่งทางการตลาดของไทยในตลาดโลกที่ลดลง รวมถึงอันดับขีดความสามารถในการแข่งขันของไทยที่มีแนวโน้มลดลงอีกด้วย โดยสรุป ปัญหาการชะลอตัวของภาคการส่งออกของไทยในระยะหลังนั้นเป็นผลมาจากทั้งปัจจัยภายนอกและภายในประเทศ สำหรับปัจจัยภายนอก ได้แก่ การชะลอตัวของเศรษฐกิจประเทศคู่ค้าซึ่งเป็นปัจจัยเชิงวัฏจักร รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างการค้าโลกซึ่งเป็นปัญหาเชิงโครงสร้างระยะยาว ในขณะที่ปัจจัยภายใน ประเทศได้แก่การสูญเสียความสามารถในการแข่งขันนั้นเป็นปัญหาเชิงโครงสร้างเช่นกัน ซึ่งปัญหาดังกล่าวได้เกิดขึ้นและสั่งสมมาระยะหนึ่งแล้วแต่เริ่มส่งผลปรากฏชัดเจนขึ้น ในปัจจุบัน

เมื่อผนวกปัจจัยทั้งภายนอกและภายในประเทศแล้ว คาดว่าจะส่งผลให้มูลค่าการส่งออกของไทยในระยะต่อไปอาจเป็นไปได้ยากที่จะสามารถกลับไปขยายตัวในอัตราสูงเช่นในอดีต อย่างไรก็ตาม สำหรับปัจจัยภายในประเทศนั้นเป็นสิ่งที่ไทยสามารถดำเนินการแก้ไขได้แม้ต้องอาศัยเวลา ซึ่งการแก้ไขปัญหเหล่านี้ จำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือภายใต้แผนการปฏิรูปที่ชัดเจนและสอดคล้องกันในทุกภาคส่วน ไม่ว่าจะเป็นภาควิชาการที่มีหน้าที่ศึกษาวิจัยและวางแนวทางให้ชัดเจน การสนับสนุนของภาครัฐในการพัฒนาแรงงาน การกระตุ้นให้เกิดการลงทุนเพื่อเพิ่มศักยภาพในการผลิตและคุณภาพสินค้า พร้อมทั้งภาคเอกชนที่มีความตื่นตัวในการพัฒนาขีดความสามารถในการผลิตและคุณภาพสินค้าของตน เพื่อก้าวข้ามการแข่งขันด้านราคาในระยะยาว

ทางเลือกอื่นในการพัฒนาเศรษฐกิจไทยในระยะต่อไป

ภายใต้สถานการณ์ที่ภาคการส่งออกซึ่งมีส่วนกว่าครึ่งหนึ่งของระบบเศรษฐกิจไทยอ่อนแรงลงจนไม่สามารถเป็นแรงขับเคลื่อนเศรษฐกิจไทยได้เช่นในอดีต อันเป็นผลมาจากทั้งปัจจัยภายนอกและภายในประเทศ ซึ่งมีทั้งที่เป็นปัจจัยเชิงวัฏจักรและปัจจัยเชิงโครงสร้างนั้น จึงเป็นที่น่าสนใจว่าไทยสามารถใช้แรงขับเคลื่อนอื่น เพื่อทดแทนภาคการส่งออกได้หรือไม่ เช่น การเติบโตโดยใช้การบริโภคภายในประเทศ การใช้ภาคบริการ อาทิ การท่องเที่ยว หรือการเป็นประเทศที่ดำเนินนโยบายเพื่อการค้า และไทยมีศักยภาพเพียงพอที่จะพัฒนาแรงขับเคลื่อนเหล่านั้นได้หรือไม่ โดยมีแนวทางในการแก้ปัญหาดังกล่าวทั้งหมด 3 แนวทางดังนี้คือ

แนวทางที่ 1 การใช้อุปสงค์ในประเทศ แนวคิดเรื่องการใช้อุปสงค์ในประเทศเป็นแรงขับเคลื่อนเศรษฐกิจมีหีบยกขึ้นมาโดยเฉพาะหลังวิกฤตเศรษฐกิจที่ผ่านมา ซึ่งทำให้อุปสงค์จากต่างประเทศหดตัวและทำให้ภาคการส่งออกของประเทศต่างๆ ถูกกระทบตามไปด้วย ทำให้ปัจจุบันมีบางประเทศเริ่มพิจารณาทางเลือกในการพัฒนาเศรษฐกิจโดยหันกลับมาพึ่งพาอุปสงค์ในประเทศทดแทนอุปสงค์ต่างประเทศ เช่น จีน เป็นต้น เศรษฐกิจที่พึ่งพาอุปสงค์ในประเทศ หมายถึง ระบบเศรษฐกิจที่ตลาดภายในประเทศสามารถขยายตัวสูงมากพอจนกลายเป็นแรงขับเคลื่อนหลักให้ระบบเศรษฐกิจเกิดการลงทุนและยกระดับประสิทธิภาพการผลิตได้ในขณะที่เศรษฐกิจที่พึ่งพาอุปสงค์นอกประเทศ หมายถึง แนวทางการพัฒนาเศรษฐกิจด้วยการพึ่งพาอุปสงค์จากต่างประเทศ เพื่อหวังลดข้อจำกัดจากขนาดตลาดภายในประเทศ ซึ่งอุปสงค์จากต่างประเทศที่มีขนาดใหญ่จะช่วยให้ 1) อุปสงค์ต่อสินค้าที่ผลิตเพิ่มขึ้น 2) ผลผลิตการผลิตเพิ่มขึ้นจากการจัดสรรทรัพยากรไปสู่ภาคการผลิตที่มีประสิทธิภาพสูงกว่า ภายใต้แนวคิดความได้เปรียบโดยเปรียบเทียบ 3) เกิดการประหยัดต่อขนาดจากการผลิตปริมาณมากขึ้น 4) ยกระดับเทคโนโลยีการผลิตจากการแข่งขันในตลาดโลก แนวคิดที่ใช้ในการสนับสนุนแนวคิดเศรษฐกิจที่พึ่งพาอุปสงค์ในประเทศ ส่วนใหญ่มักอ้างอิงถึงงานศึกษาของ Palley (2011) และ Felipe and Lim (2005) ที่ระบุว่าในช่วงที่ผ่านมา ระบบเศรษฐกิจโลกมีการพึ่งพาการค้าระหว่างประเทศมากจนเกินไปและทุกประเทศควรลดการพึ่งพาการส่งออก เนื่องจากการค้าระหว่างประเทศที่ขยายตัวสูงในทศวรรษที่ผ่านมาเกิดจากการบริโภคของประเทศขนาดใหญ่เพียงไม่กี่ประเทศ ซึ่งกลายเป็นความเสี่ยงของประเทศกำลังพัฒนาที่การเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจที่การเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจขึ้นอยู่กับปัจจัยภายนอกประเทศมากจนเกินไป ซึ่งปัญหาดังกล่าวเริ่มชัดเจนขึ้นภายหลังจากการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างการค้าโลกที่ประเทศขนาดใหญ่ที่เคยเป็นผู้บริโภคสินค้านำเข้านั้นเริ่มหันมาบริโภคสินค้าในประเทศแทน ส่งผลให้ประเทศกำลังพัฒนาได้รับอานิสงส์จากการขยายตัวของเศรษฐกิจประเทศพัฒนาแล้วลดลง นอกจากนี้พบว่าประเทศที่สามารถยกระดับรายได้ต่อหัวจากระดับปานกลางเป็นระดับสูงได้ในช่วง 30 ปีที่ผ่านมา

ส่วนใหญ่เป็นประเทศที่มีอัตราการขยายตัวของการส่งออก สูงกว่าการขยายตัวของ GDP ซึ่งให้เห็นว่าประเทศส่วนใหญ่ต่างใช้ภาคการส่งออกเป็นเครื่องมือสำคัญในการยกระดับรายได้ของประเทศ อีกทั้งการศึกษาในอดีต พบว่าแม้ระบบเศรษฐกิจที่พึ่งพาอุปสงค์ในประเทศและ ระบบเศรษฐกิจที่พึ่งพาการส่งออก จะเป็นเครื่องยนต์ที่ต่างกันแต่ไม่ใช่การ trade-off ระหว่างกัน ดังนั้น ประเทศจึงไม่ควรหยุดการสนับสนุนภาคการส่งออกแล้วหันไปพึ่งพาอุปสงค์ในประเทศเพียงอย่างเดียว แต่ควรต้องสนับสนุนทั้งสองอย่าง ควบคู่กันไป งานศึกษาของ Palley (2011) ได้สรุปลักษณะของประเทศที่ เหมาะสมต่อการใช้อุปสงค์ในประเทศเป็นตัวขับเคลื่อนไว้ดังนี้

1. ขนาดตลาดในประเทศต้องใหญ่เพียงพอที่จะรองรับการผลิตในปริมาณมากเพื่อก่อให้เกิดการ ประหยัดต่อขนาด เกิดการเรียนรู้จากการลงมือทำและเกิดแรงจูงใจที่จะคิดค้นและวิจัยปรับปรุงการผลิตให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น รวมถึงสินค้าที่ผลิตได้มีความหลากหลายพอเพื่อรองรับความต้องการที่ขยายตัวได้ ซึ่งขนาดของประเทศไทยวัดจากจำนวนประชากรและรายได้ต่อหัว ยังไม่ใหญ่พอที่จะทำให้เกิดการประหยัดต่อขนาด

2. ค่าจ้างและผลตอบแทนให้กับปัจจัยแรงงานต้องขยายตัวสอดคล้องกับผลผลิตการผลิตที่สูงขึ้น ซึ่งจะ เป็นการเพิ่มอำนาจซื้อของประชาชน เพื่อสนับสนุนการบริโภคที่จะเป็นแรงขับเคลื่อนหลักของเศรษฐกิจ สำหรับประเทศไทยนั้นสัดส่วนผลกำไรธุรกิจต่อรายได้ประชาชาติเพิ่มสูงขึ้น ขณะที่สัดส่วนค่าตอบแทนแรงงานต่อรายได้ประชาชาติกลับลดลง ซึ่งทำให้รายได้ของภาคครัวเรือนไม่แข็งแกร่ง พอที่จะเป็นแรงสนับสนุนภาคการบริโภคให้ กลายเป็นแรงขับเคลื่อนหลัก

3. สวัสดิการและระบบประกันการว่างงานต้องดีมากพอ ในปัจจุบันระบบสวัสดิการของไทยถือว่ายังห่างไกลจากประเทศพัฒนาแล้วอยู่มาก กล่าวได้ว่าปัจจุบันประเทศไทยยังไม่มีความพร้อมในการใช้อุปสงค์ในประเทศเป็นแรงขับเคลื่อนหลักแทนภาคส่งออก เนื่องจากขนาดตลาดที่ไม่ใหญ่พอและรายได้ต่อหัวของประชากรที่ยังอยู่ในระดับน้อย จึงไม่เพียงพอที่จะก่อให้เกิดการประหยัดต่อขนาดในการผลิต โดยจากรายงานการค้าและการพัฒนาฉบับปี 2557 ของ UNCTAD (2014) เสนอว่าอุปสงค์ในประเทศต้องมีบทบาทมากขึ้นเพื่อให้เศรษฐกิจเติบโตได้อย่าง ยั่งยืน โดยเฉพาะการลงทุน ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการปรับเปลี่ยนโครงสร้างเศรษฐกิจให้มีความเหมาะสมกับความต้องการในประเทศ ดังนั้นหากประเทศไทยจะหันมาให้ความสำคัญกับอุปสงค์ในประเทศมากขึ้นควรเป็นอุปสงค์ในด้านของการลงทุนเพื่อยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศในระยะยาว

แนวทางที่ 2 การส่งออกบริการ ปัจจุบันการส่งออกบริการถือเป็นอีกเครื่องยนต์หนึ่งที่มีศักยภาพสำหรับเศรษฐกิจไทย โดยเฉพาะภาคการท่องเที่ยวที่ขยายตัวสูงอย่างต่อเนื่องในช่วงที่ผ่านมาได้ทำหน้าที่เป็นเครื่องยนต์ สำรองที่ช่วยประคับประคองเศรษฐกิจไทยไว้ในระยะหลัง ต่างจากภาคการส่งออกและการบริโภคในประเทศที่มี สัดส่วนสูงที่สุดใน GDP แต่แทบไม่ขยายตัวเลยในช่วง 3 ปีที่ผ่านมา ภาคการท่องเที่ยวที่ขยายตัวดีส่งผลให้สัดส่วน การส่งออกบริการต่อ GDP ปรับเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง และมีส่วนช่วยให้การจ้างงานในระบบเพิ่มขึ้น ซึ่งสัดส่วนการจ้างงานที่เพิ่มขึ้นในภาคบริการนี้มีลักษณะคล้ายคลึงกับประเทศพัฒนาแล้วที่การเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศพึ่งพา ภาค บริการเป็นหลัก จึงเกิดแนวคิดที่ว่าไทยควรจะก้าวข้ามจากภาคการผลิตไปสู่ภาคบริการหรือไม่ จากการพิจารณา ในรายละเอียดของภาคบริการ พบว่าในปัจจุบันภาคบริการของไทยยังไม่มี ความแข็งแกร่งดังเช่นประเทศพัฒนาแล้ว เนื่องจาก ผลิตภาพแรงงานของภาคบริการของไทยยังอยู่ในระดับต่ำ กล่าวคือแม้การจ้างงานในภาคบริการของไทยจะ ปรับเพิ่มขึ้น แต่มูลค่าเพิ่มของภาคบริการกลับทรงตัว ต่างจากประเทศพัฒนาแล้วที่การจ้างงานในภาคบริการเพิ่มขึ้น สอดคล้องกับมูลค่าเพิ่มของภาคดังกล่าวซึ่งความแตกต่างนี้เป็นเพราะภาคบริการของประเทศพัฒนาแล้ว รวมถึง

ประเทศกำลังพัฒนา เช่น อินเดีย และฟิลิปปินส์ส่วนใหญ่เป็นบริการประเภท Modern-services เช่น บริการทางการเงิน ประกันภัย ธุรกิจที่ปรึกษา Software และลิขสิทธิ์ต่างๆ ซึ่งสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับประเทศได้สูง ต่างจากประเทศไทยที่การส่งออกบริการหลักคือภาคการท่องเที่ยวซึ่งถือเป็น Traditional-services ที่สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับประเทศได้น้อยกว่าโดยเปรียบเทียบ

แนวทางที่ 3 Trading Nation ที่ผ่านมามีประเทศไทยใช้นโยบายและมาตรการต่างๆ เพื่อช่วยดึงดูดเม็ดเงินลงทุนจากต่างประเทศมาเป็นเวลานาน ส่งผลให้ไทยกลายเป็นฐานการผลิตและเป็นหนึ่งในห่วงโซ่อุปทานของสินค้าส่งออกสำคัญหลายชนิด เช่น อิเล็กทรอนิกส์ เครื่องใช้ไฟฟ้า และยานยนต์ เป็นต้น อย่างไรก็ตามการส่งออกสินค้าหลายประเภทมักนำมาสู่การนำเข้าวัตถุดิบและสินค้าชิ้นกลางเป็นจำนวนมากเช่นกัน จึงเกิดแนวคิดที่ว่าไทยได้รับประโยชน์จากการส่งออกสินค้านี้ดั่งกล่าวมาน้อยเพียงใดหากพิจารณาในแง่ของมูลค่าเพิ่มแทนการพิจารณาจากมูลค่าการส่งออก หากวิเคราะห์ห่วงโซ่มูลค่า จะพบว่ากิจกรรมในห่วงโซ่การผลิตที่มีมูลค่าเพิ่มสูงคือกิจกรรมก่อนการผลิต เช่น การวิจัยและพัฒนา การออกแบบ การจัดหา วัตถุดิบ และกิจกรรมหลังการผลิต เช่น การค้า การตลาด การบริการหลังการขาย และการสร้างแบรนด์ เป็นต้น ในขณะที่กิจกรรมการผลิตกลับมีมูลค่าเพิ่มต่ำ ซึ่งกิจกรรมที่เกิดขึ้นในประเทศไทยส่วนใหญ่เป็นกิจกรรมการผลิตที่มีมูลค่าเพิ่มต่ำ ส่วนกิจกรรมที่มีมูลค่าเพิ่มสูงส่วนใหญ่นำมาโดยบริษัทต่างชาติที่อยู่ต่างประเทศ ดังนั้นจึงเป็นที่มาของความพยายามส่งเสริมให้ไทยเปลี่ยนจากการเป็นผู้ผลิตไปเป็น Trading Nation กล่าวคือทำหน้าที่เพียงเป็นผู้จัดหาผ่านการซื้อมาขายไป ซึ่งได้ Margin สูงกว่า อย่างไรก็ตาม จากประสบการณ์ของประเทศที่ประสบความสำเร็จในการเป็น Trading Nation เช่น ประเทศสิงคโปร์ และฮ่องกงนั้น จำเป็นที่ประเทศจะต้องมีความแข็งแกร่งของภาคการขนส่งที่มากพอ ซึ่งไทยยังจำเป็นต้องพัฒนาภาคการขนส่งอีกมาก นอกจากนี้หากพิจารณาในภาพรวมของภาคส่งออกบริการของประเทศต่างๆ พบว่าสัดส่วนของ Export of Transport ต่อการส่งออกบริการรวมมีแนวโน้มปรับลดลงในทุกประเทศ ซึ่งเป็นผลจากโครงสร้างการค้าโลกที่เปลี่ยนแปลงไปนั่นเอง หรือกล่าวได้ว่าการเป็น Trading Nation ก็ได้รับผลกระทบจากปริมาณการค้าโลกที่ลดลงไม่แตกต่างจากภาคการส่งออกสินค้า อย่างไรก็ตาม ปฏิเสธไม่ได้ว่าการเป็น Trading Nation เป็นโอกาสและทางเลือกหนึ่งที่น่าจะได้รับการพิจารณา โดยเฉพาะการที่ประเทศไทยมีความได้เปรียบทางภูมิศาสตร์ในการเป็นศูนย์กลางของภูมิภาคอาเซียน และกลุ่มประเทศ CLMV เพียงแต่การจะประสบความสำเร็จได้นั้นจำเป็นต้องอาศัยการลงทุนและพัฒนาภาคการขนส่งให้เพียงพอ

เมื่อพิจารณาแนวทางเลือกจาก 3 แนวทางข้างต้น คือ อุปสงค์ในประเทศ ภาคบริการ และ Trading Nation พบว่าในปัจจุบันไทยยังไม่มีความเข้มแข็งพอที่จะใช้เป็นเครื่องยนต์ทดแทนภาคการส่งออกซึ่งมีขนาดใหญ่เกินกว่าครึ่งหนึ่งของระบบเศรษฐกิจได้ ดังนั้น ภาคการส่งออกของไทยจึงยังคงมีความจำเป็นในการใช้เป็นเครื่องยนต์ในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจไทยต่อไป เพียงแต่การส่งออกในระยะต่อไปต้องเผชิญความท้าทายจากขนาดของตลาดที่เล็กลงเนื่องจากโครงสร้างการค้าโลกเปลี่ยนแปลงไป รวมทั้งประเทศไทยยังมีความสามารถในการแข่งขันลดลงอีกด้วย ดังนั้น เพื่อรักษาการเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ทุกฝ่ายจะต้องตระหนักถึงปัญหาและร่วมกันปฏิรูปภาคการส่งออกอย่างเร่งด่วนท่ามกลางบริบทการค้าโลกที่เปลี่ยนแปลงไป ควรเลือกพัฒนาอุตสาหกรรมที่มีความพร้อมอันดับแรก รวมถึงการปรับโครงสร้างทางเศรษฐกิจในด้านต่างๆ เช่น การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และการปฏิรูปเชิงสถาบันเพื่อเอื้อต่อการขยายตัวของเศรษฐกิจไทยอย่างเข้มแข็งและยั่งยืนในอนาคต

แนวทางการพัฒนาภาคการส่งออก

การส่งออกของไทยในระยะข้างหน้าต้องเผชิญกับความท้าทายทั้งจากปัจจัยภายนอกและภายในประเทศ ซึ่งเป็นนัยว่ามูลค่าการส่งออกของไทยอาจมีแนวโน้มขยายตัวในอัตราต่ำต่อไปอีกระยะหนึ่ง ดังนั้นไทยจึงจำเป็นต้องหันมาให้ความสำคัญกับการปฏิรูปภาคการส่งออกอย่างจริงจังเพื่อเพิ่มพูนความสามารถในการแข่งขัน ผ่านการปรับปรุงโครงสร้างการผลิตเพื่อให้ภาคการส่งออกสามารถกลับมา ขยายตัวได้อย่างเข้มแข็งและเป็นแรงขับเคลื่อนสำคัญของประเทศได้อีกครั้ง ซึ่งนอกจากไทยต้องมีนโยบายเพื่อแก้ไขปัญหาเชิงโครงสร้างในภาพรวมซึ่งเป็นปัญหาร่วมสำหรับทุกภาคส่วนแล้ว (เช่น ปัญหา ประสิทธิภาพแรงงาน การบิดเบือนอัตราค่าจ้างจากนโยบายภาครัฐ และ R&D ของประเทศที่อยู่ในระดับต่ำ) ไทยควรมีการวางยุทธศาสตร์เฉพาะเพื่อแก้ไขปัญหาในส่วนของภาคการส่งออกเป็นรายอุตสาหกรรมด้วย โดยมีนโยบายสนับสนุนอย่างชัดเจนและปฏิบัติได้จริงสำหรับอุตสาหกรรมที่มีศักยภาพและมีความสามารถในการแข่งขัน เพื่อให้เกิดผลตอบแทนสูงสุดภายใต้งบประมาณและทรัพยากรของประเทศที่จำกัด การคัดเลือกสินค้าส่งออกที่มีศักยภาพในปัจจุบัน เพื่อค้นหาอุตสาหกรรมที่มีศักยภาพมากที่สุดที่ควรได้รับการพัฒนา และผลักดันให้กลายเป็นสินค้าส่งออกหลักของประเทศไทยในระยะต่อไป โดยควรพิจารณาในมิติต่างๆ ดังนี้

- 1) เป็นสินค้าที่ไทยมีความสามารถในการแข่งขัน (Competitiveness) สะท้อนศักยภาพในการเป็น สินค้าส่งออกหลักของไทย โดยพิจารณาจากสินค้าส่งออกของไทยในปัจจุบันว่ามีคุณภาพมากน้อยเพียงใด และในอดีตที่ผ่านมาพัฒนาการด้านคุณภาพเป็นอย่างไร รวมถึงไทยมีความถนัดในการส่งออกสินค้านั้นๆ หรือไม่
- 2) เป็นสินค้าที่สร้างรายได้ให้กับประเทศสูง (Wealthiness) สินค้าส่งออกหลักที่เลือกควรมีความซับซ้อนในการผลิตเหมาะสมกับระดับการพัฒนาของประเทศไทยมีมูลค่าเพิ่มสูง และผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นตกอยู่ภายในประเทศเป็นสำคัญ
- 3) เป็นสินค้าที่ความต้องการของโลกมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น (Market Growth) สะท้อนแนวโน้มที่สินค้าชนิดดังกล่าวจะยังคงเป็นที่ต้องการของตลาด จึงมีศักยภาพในการขยายตัวสูงในอนาคต
- 4) เป็นสินค้าที่มีผลิตภาพแรงงานสูง (Labor Productivity) เพื่อลดข้อจำกัดด้านปัญหาการขาดแคลนแรงงานของไทยที่มีแนวโน้มรุนแรงขึ้น เนื่องมาจากโครงสร้างประชากรของประเทศกำลังก้าวเข้าสู่ยุคสังคมผู้สูงอายุ ดังนั้น สินค้าที่มีศักยภาพต้องสามารถผลิตได้ภายใต้ข้อจำกัดด้านแรงงานด้วย กล่าวคือ เป็นสินค้าที่ใช้แรงงานหนึ่งหน่วยเท่ากันแต่ให้มูลค่าเพิ่มสูงกว่าโดยเปรียบเทียบ

เมื่อพิจารณาศักยภาพของอุตสาหกรรมการส่งออกต่างๆ ของไทยพบว่าอุตสาหกรรมของไทยที่มีศักยภาพมากที่สุดสองอันดับแรก ได้แก่

- 1) อุตสาหกรรมปิโตรเคมีและเคมีภัณฑ์ เป็นอุตสาหกรรมที่มีศักยภาพในทุกๆ ด้าน โดยเฉพาะด้าน ผลิตภาพแรงงานพบว่าอุตสาหกรรมนี้มีศักยภาพสูงสุด สำหรับด้านอื่นๆ ถือว่ามีศักยภาพสูงเช่นกัน ทั้งในด้าน ความสามารถในการแข่งขันที่ไทยเองมีความถนัด และสามารถผลิตสินค้าที่มีคุณภาพสูง ด้านความต้องการใน ตลาดโลกที่ขยายตัวสูง สอดคล้องกับการขยายตัวของการบริโภคผลิตภัณฑ์พลาสติกในตลาดโลก และด้าน ความสามารถในการสร้างรายได้ให้กับประเทศเนื่องจากเม็ดพลาสติกซึ่งเป็นผลิตภัณฑ์หลักของอุตสาหกรรมนี้ ใช้เทคโนโลยีที่ซับซ้อน ประกอบกับไทยสามารถผลิตก๊าซธรรมชาติซึ่งเป็นวัตถุดิบหลักได้เอง ทำให้สัดส่วนการนำเข้าวัตถุดิบไม่สูงนัก ส่งผลให้มูลค่าเพิ่มที่ผลิตได้ส่วนใหญ่ตกอยู่ในประเทศ

2) อุตสาหกรรมอาหารและเครื่องดื่ม มีศักยภาพเป็นอันดับสอง โดยพบว่าสินค้าในกลุ่มนี้ไทยมีความสามารถในการแข่งขันสูงที่สุด เนื่องจากไทยมีข้อได้เปรียบทางด้านวัตถุดิบที่หลากหลายทั้งสินค้า การเกษตร ปศุสัตว์ และประมง อีกทั้งผู้ประกอบการไทยยังมีความเชี่ยวชาญในอุตสาหกรรมดังกล่าวสูง นอกจากนี้ ความต้องการอาหารและเครื่องดื่มในตลาดโลกยังมีแนวโน้มขยายตัวในระดับค่อนข้างสูงสอดคล้อง กับจำนวนประชากรและรายได้ต่อหัวของโลกที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องอย่างไรก็ตาม อุตสาหกรรมอาหารและเครื่องดื่มเป็นอุตสาหกรรมที่ใช้แรงงานเข้มข้น โดยในปัจจุบันกระบวนการผลิตสินค้านี้ต้องพึ่งพิงแรงงานต่างด้าวเป็นจำนวนมาก จึงมีข้อจำกัดด้านการขยายตัวในระยะยาว

นอกเหนือจากการคัดกรองเพื่อค้นหาอุตสาหกรรมที่มีศักยภาพในด้านต่างๆ แล้ว ไทยยังจำเป็นต้องคำนึงถึงพัฒนาการของเศรษฐกิจโลกที่กำลังจะเกิดขึ้นในอนาคต (Global Mega Trend) ควบคู่กันไปด้วย เพื่อให้การคัดเลือกอุตสาหกรรมที่มีศักยภาพมีความรอบคอบและสามารถรับมือกับกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลกในอนาคต ซึ่งจะช่วยให้ภาคการส่งออกของไทยสามารถเก็บเกี่ยวผลประโยชน์จากเปลี่ยนแปลงเหล่านั้นได้มากที่สุด และทำให้ภาคการส่งออกสามารถเป็นแรงขับเคลื่อนให้กับเศรษฐกิจไทยได้อย่างยั่งยืน ซึ่งในปัจจุบันบริษัทที่ปรึกษาชั้นนำของโลกหลายแห่งได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับทิศทางการเปลี่ยนแปลงของโลกในอนาคต โดยพบว่ามีข้อสรุปที่คล้ายคลึงกัน (KPMG INTERNATIONAL, 2013) (PWC, 2014) ดังนี้ 1) โลกจะมีจำนวนประชากรเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่องและอายุเฉลี่ยของประชากรจะเพิ่มสูงขึ้น 2) ประเทศกำลังพัฒนาจะมีกำลังซื้อมากขึ้นและก้าวขึ้นมาเป็นมหาอำนาจในเศรษฐกิจโลก 3) เทคโนโลยีและการสื่อสารจะผสมผสานเข้ากับชีวิตประจำวันของผู้คนและใช้เวลาอันน้อยลงในการเปลี่ยนผ่านจากนวัตกรรมไปสู่การผลิตเชิงพาณิชย์ส่งผลให้ผู้ประกอบการจำเป็นต้องเรียนรู้และปรับตัวให้ทันต่อวิวัฒนาการของเทคโนโลยี 4) ปัญหาการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและการขาดแคลนทรัพยากรธรรมชาติโดยเฉพาะทรัพยากรเชื้อเพลิงฟอสซิลจะทวีความรุนแรงมากยิ่งขึ้น กระตุ้นให้เกิดกระแสอนุรักษ์และความต้องการสินค้าที่ใส่ใจกับการรักษาสິงแวดล้อม

เอกสารอ้างอิง

- Felipe, J. and Lim, J. (2005). *Export or domestic-Led growth in Asia?: ERD working paper series No.69*. Manila, Philippines: Asian Development Bank
- International Monetary Fund (IMF). (2010). *World Economic Outlook: Rebalancing Growth*. Washington, D. C.: IMF.
- KPMG International. (2013). *The KPMG Survey of Corporate Responsibility Reporting 2013*. Netherlands: KPMG International Cooperative.
- Leamer, E.E. and Stern, R.M. (1970). *Quantitative International Economics*. Boston: Allen & Bacon.
- PWC. (2014). *Anticipating problems, finding solutions: Global Annual Review 2014*. The network of member firms of PricewaterhouseCoopers International Limited (PWC).
- Palley, T. (2011). *The Rise and Fall of Export-Led Growth: Levy Economics Institute of Bard College Working Paper No. 675*. Annandale-on-Hudson, NY: Levy Economics Institute.
- UNCTAD. (2014). *Trade and Development report 2014*., Geneva: United Nations.

บทบาทภาครัฐและภาคเอกชนในการพัฒนาระบบการจัดการโลจิสติกส์ของผู้ประกอบการ ขนส่งด้วยรถบรรทุกกลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย

เรืองระวี มะลิเจริญวงศ์*

วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

Received: 20 September 2561

Revised: 30 September 2561

Accepted: 15 October 2561

บทคัดย่อ

บทบาทสำคัญของภาครัฐและภาคเอกชนต่อการพัฒนาระบบการจัดการโลจิสติกส์ในบริบทผู้ประกอบการขนส่งด้วยรถบรรทุกกลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทยควรบูรณาการความร่วมมือตั้งแต่วางแผนบูรณาการแผนงาน การคัดกรองการกลาง การบริหารทรัพยากรมนุษย์ การติดตามควบคุม การนำระบบเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ การออกกฎหมายที่เอื้อต่อธุรกิจการขนส่งทางถนน และสร้างเครือข่ายพันธมิตรหรือความร่วมมือทางธุรกิจระหว่างภาครัฐกับภาคเอกชน สถาบันการเงิน สถาบันการศึกษา สถาบันวิจัยและพัฒนา ผู้บริโภคและธุรกิจต่างประเทศ เพื่อให้เกิดการเชื่อมโยงตั้งแต่แผนยุทธศาสตร์ชาติสู่ภูมิภาคและท้องถิ่น เพื่อยกระดับการบริหารจัดการภาครัฐและภาคเอกชนต่อการพัฒนาระบบการจัดการโลจิสติกส์ของผู้ประกอบการขนส่งด้วยรถบรรทุกกลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย ซึ่งถือเป็นฐานรากของภาคการขนส่งทางถนนและระบบโลจิสติกส์ให้ได้รับการพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันอย่างมีประสิทธิภาพและส่งผลให้ระบบเศรษฐกิจของประเทศไทยสามารถขับเคลื่อนได้และแข่งขันในระดับโลกได้อย่างเข้มแข็งและมั่นคง

คำสำคัญ : บทบาท การจัดการโลจิสติกส์ ขนส่ง รถบรรทุก วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

* ผู้ประสานงานหลัก; อีเมล: ruengrawee.ma@ssru.ac.th

Roles of government and private sectors in developing logistics management systems of truck transport operators of small and medium enterprises in Thailand

Ruengrawee Malicharernwong*

College of Innovation and Management, Suan Sunandha Rajabhat University

Received: 20 September 2561

Revised: 30 September 2561

Accepted: 15 October 2561

ABSTRACT

The roles of government and private sectors in the development of logistics management system in the context of truck transport operators, small and medium enterprises in Thailand should be integrated. This cooperation includes (1) plan the integration plan, (2) central organization selection, (3) human resource management, (4) control tracking, (5) the application of modern technology systems, (6) legislation that facilitates the road transport, and (7) create a network of alliances, business partnerships between government sectors, private sectors, financial institution, educational institution, research and development Institute, consumers and foreign businesses to create links from the national and regional strategic plans to enhance the management of the public and private sectors on the development of logistics management systems for truck operators, medium-sized enterprises and small size in Thailand. This is considered the foundation of the road transport sector and logistics systems to be developed for effective competition and resulting in the economic system of Thailand to be able to be strongly and stably driven and competitive at the world level.

Keywords : Role, Logistics management, Transport, Truck, SMEs

* Corresponding Author; Email: ruengrawee.ma@ssru.ac.th

บทนำ

ปัจจุบันการเปลี่ยนแปลงยุคโลกาภิวัตน์มีอิทธิพลไปทั่วโลก ส่งผลให้เกิดสถานการณ์เศรษฐกิจเกิดการแข่งขันอย่างรุนแรงทั้งในและระหว่างประเทศ โดยพฤติกรรมของผู้อุปโภค และบริโภคก็มีความคาดหวังที่จะได้รับสินค้าและบริการที่รวดเร็วมากขึ้น จึงต้องนำเทคโนโลยีที่หลากหลายเข้ามาใช้เพื่อให้เกิดการเชื่อมโยงและเครือข่ายการสื่อสารอย่างไร้พรมแดน และทำให้เกิดการรวมกลุ่มเศรษฐกิจในภูมิภาคต่างๆ เพื่อร่วมมือ พึ่งพาเสริมสร้างและรักษาผลประโยชน์ทางด้านเศรษฐกิจร่วมกันไม่ว่าจะเป็นความร่วมมือทางเศรษฐกิจในภูมิภาค เอเชีย - แปซิฟิก (Asia Pacific Economic Corporation : APEC) กลุ่มของสหภาพยุโรป (European Union : EU) ซึ่งผลจากการรวมกลุ่มต่างๆ ทำให้สมาคมประชาชาติแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้หรือ อาเซียน (The Association of South East Asian Nations : ASEAN) ต่างต้องปรับตัวด้วยการสรรหาวิธีการที่ช่วยส่งเสริม และพัฒนาขีดความสามารถของกลุ่มให้ประสบความสำเร็จด้วยการพิจารณาหาวิธีลดต้นทุนการผลิตและ ตอบสนองความต้องการของ ผู้บริโภคได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อเตรียมความพร้อมเข้าสู่ตลาดโลกได้อย่างแข็งแกร่งด้วย การนำระบบการจัดการโลจิสติกส์มาใช้ในการเชื่อมโยงกิจกรรมทางเศรษฐกิจเป็นประโยชน์ต่อการเคลื่อนย้ายสินค้า การจัดเก็บกระจายสินค้า รวมทั้งการเคลื่อนย้ายการลงทุน ข้าราชการ และการเงินกับประเทศต่างๆ ในภูมิภาค

เมื่อกล่าวถึงประเทศไทย ซึ่งถือว่าเป็นประเทศที่มีศักยภาพการแข่งขันสูง มีตำแหน่งพื้นที่ที่เหมาะสมแก่การเชื่อมโยงเศรษฐกิจในโลกระหว่างตะวันออกและตะวันตกและสามารถพัฒนาการเชื่อมโยง ด้านเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน เช่น การเชื่อมโยงการค้า การลงทุน การท่องเที่ยว การบริการ เป็นต้น ดังนั้นธุรกิจการขนส่งจึงเป็นกิจกรรมเศรษฐกิจที่สำคัญของทุกประเทศที่ดำเนินการเคลื่อนย้ายผลิตภัณฑ์จากต้นทางไปถึงปลายทางอย่างมีประสิทธิภาพ โดยรูปแบบการขนส่งที่สำคัญประกอบด้วย การขนส่งทางถนน ทางรถไฟ ทางน้ำ ทางอากาศ ทางท่อ และจากแผนยุทธศาสตร์ของกรมการขนส่งทางบกแห่งประเทศไทยทำให้ทราบว่า ปัจจุบันรูปแบบการขนส่งที่มีการใช้บริการมากที่สุด คือ การขนส่งทางถนน ซึ่งมีมากกว่าร้อยละ 80 ถือเป็นรูปแบบการขนส่งหลักของประเทศที่เป็น การขนส่งจากที่ถึงที่ (door-to-door) และเป็นกิจกรรมโลจิสติกส์ที่สำคัญต่อการเคลื่อนย้ายผลผลิต เชื่อมโยงการค้า การลงทุนและการบริการในภูมิภาค (กรมการขนส่งทางบก. 2555: 3) ปัจจุบันแนวความคิดในการจัดจ้าง บริษัทหรือผู้ประกอบการที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านจากภายนอกองค์กรเข้ามาช่วยในการดำเนินกิจกรรมทางด้านโลจิสติกส์เพิ่มสูงขึ้นอย่างรวดเร็ว เพราะผลลัพธ์จากการจัดจ้างผู้ให้บริการภายนอก จะทำให้องค์การธุรกิจสามารถลดต้นทุนและเลือกดำเนินงานเฉพาะด้านที่มีความสำคัญมากกว่า (Lieb, p., Miller, J. 2002 ; Photis M. Panayides. 2005) ซึ่งธุรกิจขนส่งด้วยรถบรรทุกก็เป็นหนึ่งในธุรกิจที่ให้บริการขนส่งทางถนน ผู้ประกอบการขนส่งจึงต้องเข้าใจถึงบทบาทของการขนส่งในระบบโลจิสติกส์และต้องตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้เช่นกัน สำหรับปัญหาการดำเนินงานของผู้ประกอบการขนส่งด้วยรถบรรทุกกลุ่มวิสาหกิจ ขนาดกลางและขนาดย่อมที่ผ่านมา ธุรกิจใช้ศักยภาพตนเองได้ไม่เต็มประสิทธิภาพ ขาดแคลน เงินทุน คุณภาพแรงงานไม่สม่ำเสมอ ขาดการบริหารจัดการที่ดี ผู้ประกอบการขาดความเข้าใจ เรื่องระบบการจัดการโลจิสติกส์ นอกจากนี้มีปัญหามาจากปัจจัยภายนอกสำคัญ ได้แก่ ขาดการสนับสนุนอย่างจริงจังและต่อเนื่องขององค์กรภาครัฐ และภาคเอกชนที่ยังขาดการประสานงานและบูรณาการอย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้เกิดการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ไม่ได้เต็มที่และแผนงานส่วนใหญ่ขาดการเชื่อมโยงจากระดับยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติจริง ดังนั้น บทความนี้นำเสนอการพัฒนาระบบการจัดการโลจิสติกส์ของผู้ประกอบการขนส่งรถบรรทุก กลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมภายใต้การดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพของภาครัฐและเอกชนเพื่อ

เตรียมพร้อมรับกับสถานการณ์ที่ขยายตัวของกระแสโลกาภิวัตน์ด้วยการนำระบบการจัดการโลจิสติกส์เข้ามาใช้ดำเนินงาน โดยมีเป้าหมายคือ ส่งมอบแบบต้นเวลาเพื่อลดต้นทุน มุ่งให้เกิดความพอใจแก่ลูกค้าและมีระบบการจัดการโลจิสติกส์ที่ปฏิสัมพันธ์สอดคล้องกันอันส่งผลให้บรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถขับเคลื่อนกิจกรรม เพื่อเข้าสู่ประชาคมอาเซียน (ASEAN Economic Community : AEC) และแข่งขันระดับเวทีโลก ได้อย่างมีประสิทธิภาพและรักษาความสามารถการแข่งขันธุรกิจได้อย่างเข้มแข็ง

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาบทบาทของภาครัฐและภาคเอกชนต่อการพัฒนาระบบการจัดการโลจิสติกส์ ของผู้ประกอบการขนส่งด้วยรถบรรทุกกลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย

วิวัฒนาการและการพัฒนาระบบการจัดการโลจิสติกส์

เมื่อกล่าวถึงระบบการจัดการโลจิสติกส์ได้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องจากยุคเริ่มต้น จนถึงยุคปัจจุบันตั้งแต่ ค.ศ. 1950-1964 เป็นช่วงที่ดำเนินกิจกรรมทหารและมุ่งเน้นผลิตสินค้าเป็นหลัก (Production) หลังจากนั้น ช่วงปลายปี ค.ศ. 1914 เริ่มมีดำเนินกิจกรรมประสานงานที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการกระจายสินค้า แต่ขาดผู้รับผิดชอบหลักด้านสินค้าคงคลัง ในช่วงนี้จึงเริ่มพัฒนาระบบโลจิสติกส์และมีการดำเนินการหาทางเลือก ในกิจกรรมต่างๆ ด้านโลจิสติกส์มากขึ้นและเมื่อเข้าสู่ปี ค.ศ. 1915- 1979 ซึ่งเป็นช่วงที่เข้าสู่ระบบโลจิสติกส์มากขึ้นด้วยการพัฒนาการจัดการวัสดุเข้ามาเกี่ยวข้องในการกระจายสินค้า กล่าวคือ เมื่อลูกค้าเริ่มมีความต้องการทางด้านบริการเพิ่มขึ้นด้วยการมองถึงกลยุทธ์ทางการตลาดหาทางเลือกในการแข่งขันต้นทุนและวิเคราะห์รายได้ ด้วยการเริ่มมองทั้งในแง่ปริมาณและคุณภาพการให้บริการ มีกระบวนการจัดซื้อเข้ามาเกี่ยวข้อง พิจารณาผลตอบแทนสูงสุด วิธีการลดต้นทุน และมีการติดต่อสื่อสารจากผู้บริหารระดับสูงโดยมุ่งให้ความสนใจเกี่ยวกับผลตอบแทนของการลงทุนในสินทรัพย์และการบริหารจัดการมากขึ้น และเมื่อปี ค.ศ. 1980- 1990 เป็นช่วงที่เศรษฐกิจเริ่มถดถอยทำให้ส่งผลกระทบต่อการลงทุนเพราะความผิดพลาด จากการจัดการกระจายสินค้าและการจัดการพัสดุในกระบวนการจัดการของบริษัท ซึ่งในช่วงนี้จะมีการดำเนินงานที่เป็นรูปแบบธุรกิจข้ามชาติมากขึ้น เกิดขาดแคลนพลังงานและไม่มีความแน่นอน โดยกิจกรรมโลจิสติกส์ต้องดำเนินการใช้พลังงานเคลื่อนย้าย จึงทำให้เกิดระบบสหภาพแรงงาน เมื่อพนักงานเจรจาต่อรองกันอย่างรุนแรง การปฏิบัติการแบบกิจกรรมร่วมค้า จะเป็นส่วนสำคัญในช่วงขึ้นเพราะการบริหารจัดการทั้งด้านการตลาด การผลิต การกระจาย สินค้าต้องปรับไปสู่ยุคโลจิสติกส์ เพื่อให้ระดับการสรรหาและการจัดซื้อให้พอดีและตรงกับความต้องการของลูกค้า ด้วยวิธีลดปริมาณสินค้าคงคลัง คำนวณรอบระยะเวลาสั่งซื้อและเวลาในแต่ละช่วงของกระบวนการ รวมถึงวิธีลดต้นทุนโลจิสติกส์ทั้งระบบ แต่ปัญหาช่วงนี้คือ ไม่มีใครมองเห็นภาพของความต้องการสินค้าของลูกค้ารวมถึงระดับสินค้าคงคลังอย่างชัดเจน หลังจากนั้นปี ค.ศ. 1990 - ปัจจุบัน ซึ่งเป็นช่วงที่ได้นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างองค์การ ดำเนินการผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์เพื่อลดความผิดพลาดด้านข้อมูลนำเข้า เพราะนำเข้าข้อมูลครั้งเดียว ลดความซ้ำซ้อนของงาน ทำให้การไหลของสารสนเทศรวดเร็วขึ้น และเสริมสร้างขีดความสามารถการแข่งขันในระบบเศรษฐกิจโลกมากขึ้น (คำนาย อภิปรัชญาสกุล. 2553)

เมื่อกล่าวถึงทฤษฎีของระบบโลจิสติกส์ซึ่งถือเป็นเครื่องมือเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขันที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งนักวิชาการหลายท่าน ได้เรียก คำนิยามของโลจิสติกส์ (Logistics) ต่างกันออกไป เช่น Business

Logistics, Channel Management, Logistics Management, Transportation Management เป็นต้น แต่คำเหล่านี้ล้วนแต่มีความหมายว่า การไหลของสินค้าบริการจากจุดเริ่มต้นไปยังจุดที่มีการบริโภค และอาจไปถึงจุดปรับปรุงแก้ไข หรือทำลาย (Stock, J.R. and Lambert, M. 2001) แต่คำนิยาม การจัดการโลจิสติกส์ที่เป็นสากลมากที่สุดเป็นขององค์กรทางวิชาชีพด้านโลจิสติกส์ของประเทศสหรัฐอเมริกา (The Council of Logistics Management (CLM)) ให้คำจำกัดความว่า เป็นส่วนหนึ่งของการจัดการห่วงโซ่อุปทานที่มีกระบวนการในการวางแผน การดำเนินการ และการควบคุมการไหลของสินค้าทั้งไปและกลับอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล รวมถึงการเก็บรักษาสินค้า บริการ และข้อมูลที่เกี่ยวข้องกันตั้งแต่จุดเริ่มต้นจนถึงจุดการบริโภคเพื่อตอบสนองความต้องการลูกค้า (รุธิร์ พนมยงค์. 2547; Grant DM, Lambert DM, stock JR & Ellram LM. 2006) โดยระบุกิจกรรมของโลจิสติกส์ว่าแบ่งเป็น 2 กลุ่มได้แก่ กิจกรรมหลัก (Key Activities) ประกอบด้วย กิจกรรมกำหนดมาตรฐานลูกค้าและประสานงานกับฝ่ายการตลาด กิจกรรมขนส่ง กิจกรรมจัดการสินค้าคงคลัง กิจกรรมจัดการสารสนเทศและประมวลผล สำหรับกิจกรรมสนับสนุน (Supporting Activities) ประกอบด้วย การจัดการคลังสินค้า การจัดการขนถ่ายสินค้า การบรรจุภัณฑ์ การประสานงานกับฝ่ายผลิตสินค้าและฝ่ายดำเนินงานและการเก็บและควบคุมสารสนเทศ จากนิยามและกิจกรรมดังกล่าวสามารถสรุปได้ว่า การจัดการโลจิสติกส์ คือ การจัดการกระบวนการไหล (Flow) ของวัตถุดิบหรือสินค้าและบริการจากต้นทางไปถึงปลายทาง มีกิจกรรมต่างๆ ได้แก่ การวางแผน การจัดการวัตถุดิบ การจัดการสินค้าคงคลัง การจัดการขนส่ง การจัดการคลังสินค้า การเคลื่อนย้ายสินค้า การให้บริการลูกค้า บรรจุภัณฑ์ ตลอดจนใช้สารสนเทศเพื่อสนับสนุนกิจกรรมต่าง ๆ ให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย ดังนั้น การนำทฤษฎีการจัดการโลจิสติกส์เข้ามาประยุกต์ใช้ (McGinnis, M.A., Kohn, J.w. 2002; ในองค์การอย่างมีประสิทธิภาพนั้น ผู้ประกอบการต้องเข้าใจบทบาท หน้าที่ของตนเองเพื่อปรับปรุงศักยภาพการดำเนินงาน และต้องอาศัยบทบาท จากหน่วยงานภายนอกทั้งภาครัฐและภาคเอกชนเข้ามาช่วยส่งเสริมและพัฒนาขีดความสามารถของธุรกิจให้ประสบความสำเร็จ เกิดการบริหารจัดการองค์การที่ดีและสามารถสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันในระดับโลกได้อย่างเข้มแข็ง

การพัฒนาระบบการจัดการโลจิสติกส์ในประเทศไทย

สำหรับประเทศไทยได้นำระบบการจัดการโลจิสติกส์มาใช้อย่างแพร่หลายเป็นระยะเวลายาวนาน โดยมีการเริ่มต้นอย่างจริงจังในช่วงปลายปี พ.ศ.2545 ที่ได้กำหนดเรื่อง การพัฒนาระบบโลจิสติกส์ให้เป็นวาระแห่งชาติและเป็นรูปธรรมในปลายปี พ.ศ.2547 เมื่อคณะรัฐมนตรีมีมติการพัฒนาระบบโลจิสติกส์ของประเทศครั้งแรกเมื่อจันทร์ที่ 7 พฤศจิกายน 2547 โดยระบุให้ทุกกระทรวงที่เกี่ยวข้องจัดทำ Logistics Roadmap เพื่อส่งให้ คณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติหรือ สศช.ประมวลจัดทำเป็นแผนแม่บทการพัฒนาระบบโลจิสติกส์ของประเทศไทย ภายใต้แผนการบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2548-2551 ที่ ประกอบด้วยยุทธศาสตร์ 6 ประเด็น ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน พัฒนาระบบ เชื่อมโยงข้อมูลและฐานข้อมูลเกี่ยวกับโลจิสติกส์ การสร้างขีดความสามารถในการบริหารจัดการ พัฒนาธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์ การเชื่อมโยงทางการค้าลัทธิภูมิภาค และการปรับปรุง กฎหมาย ข้อบังคับนโยบายและกระบวนการให้บริการของหน่วยงานรัฐ (ธนิต โสรัตน์. 2554) และปัจจุบันสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติหรือ สศช. เป็น เจ้าภาพจัดทำแผน ยุทธศาสตร์การพัฒนาโลจิสติกส์ของประเทศไทยที่มาจากความร่วมมือขององค์การภาครัฐและภาคเอกชนร่วมกันขับเคลื่อนให้เป็นรูปธรรมมากขึ้น ลัด

มาได้ปรับปรุงกรอบ ยุทธศาสตร์ให้สอดคล้องกับสถานการณ์เศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปด้วยการจัดทำ แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาโลจิสติกส์ของประเทศ พ.ศ. 2549- 2553 ที่กำหนด วิสัยทัศน์ พัฒนาระบบโลจิสติกส์ให้ได้มาตรฐานสากลและสนับสนุนให้เป็นศูนย์กลางธุรกิจภูมิภาคอินโดจีน ต่อมาได้พัฒนาแผนยุทธศาสตร์อย่างต่อเนื่อง มาจนถึงปัจจุบันเป็นแผนยุทธศาสตร์การ พัฒนาโลจิสติกส์ในช่วงปี พ.ศ. 2555 - 2559 ได้นำมาปรับปรุงให้สอดคล้องกับ ยุทธศาสตร์ที่ 5 ในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 พ.ศ. 2555-2559 เรื่องการสร้าง ความเชื่อมโยงกับประเทศในภูมิภาคเพื่อความมั่นคงทาง เศรษฐกิจและสังคมที่มีการพัฒนาความเชื่อมโยงด้านขนส่งและ ระบบโลจิสติกส์ภายใต้ความร่วมมืออนุภูมิภาคต่างๆ เพื่อสร้างความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนด้วยการ ปรับปรุงและพัฒนากรอบยุทธศาสตร์พัฒนาระบบโลจิสติกส์แห่งชาติ ซึ่งแผนฉบับนี้ได้ปรับปรุง แก้ไขและเพิ่มเติมบาง ยุทธศาสตร์จากแผนเดิมให้เหมาะสมกับสถานการณ์ประกอบด้วย ยุทธศาสตร์ คือ 1) พัฒนาระบบโลจิสติกส์ภาคการ ผลิตควรพัฒนาเป็นกลุ่มคลัสเตอร์ตามพื้นที่และประเภทสินค้า 2) เพิ่มประสิทธิภาพการเชื่อมโยงระบบขนส่งสินค้าทั้ง ระบบราง ทางน้ำและทางถนน 3) การพัฒนาธุรกิจให้ครอบคลุมระดับมหภาคที่มีความเชื่อมโยงระหว่างจังหวัดและ ขยายสู่ภูมิภาคที่สำคัญ รวมถึงพัฒนาผู้ประกอบการธุรกิจบริการให้มีขีดความสามารถแข่งขันเพื่อเตรียมพร้อมสู่ ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน 4) การใช้ประโยชน์เส้นทางเชื่อมโยงโลจิสติกส์ประเทศเพื่อนบ้าน และบูรณาการ หน่วยงานที่กำกับดูแลการค้าชายแดน 5) พัฒนาโครงข่ายข้อมูลสารสนเทศ โลจิสติกส์ถือว่าเป็นยุทธศาสตร์สำคัญทำ ให้เกิดการบูรณาการข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชนและยุทธศาสตร์ที่ 6 พัฒนากำลังคนด้านโลจิสติกส์และต่อยอดเชิงคุณภาพ ผลิตบัพัตติ ปรับปรุงคุณภาพชีวิตตรงความต้องการของผู้ประกอบการและสอดคล้องกับ การพัฒนาเศรษฐกิจประเทศในอนาคต

จากข้อมูลดังกล่าวมาข้างต้นพบว่า การพัฒนาระบบการจัดการโลจิสติกส์ในประเทศไทยได้พัฒนาอย่าง ต่อเนื่อง โดยปัจจัยภายนอกที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาระบบการจัดการโลจิสติกส์ คือการเข้าสู่ยุค โลกาภิวัตน์ของ ธุรกิจที่มีการรวมกลุ่มทางเศรษฐกิจด้านโครงสร้างทางการค้า ส่งผลให้มีการลดกฎเกณฑ์และระเบียบ ข้อบังคับ มีการ แข่งขันที่มีความรุนแรง ความต้องการของผู้บริโภคมีความซับซ้อนขึ้น การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้มากขึ้น (ทวีศักดิ์ เทพพิทักษ์, 2550) เกิดคู่แข่งทางเศรษฐกิจของประเทศใหม่ ๆ ที่มีต้นทุน แรงงานที่ต่ำกว่า มี ทรัพยากรธรรมชาติมากกว่าซึ่งถือได้ว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อ ประเทศไทย และจากรายงาน Connecting to Compete 2012 : Trade Logistics in the Global Economy โดยธนาคารโลก (World Bank) ที่นำออกมาเผยแพร่ เกี่ยวกับตัวเลขการเติบโตทางเศรษฐกิจซึ่งสำรวจ 155ประเทศทั่วโลกที่ดำเนินงานขนส่งและโลจิสติกส์พบว่า การ พัฒนาโลจิสติกส์ของประเทศไทยยังอยู่ในระดับที่ไม่ก้าวหน้า ซึ่งระบุว่า ดัชนีความสามารถ ด้านโลจิสติกส์ของประเทศ ไทย (Logistics Performance Index: LPI) ปี 2555 ประเทศไทย อยู่ในอันดับที่ 38 ซึ่งต่ำกว่าประเทศอื่นในเอเชีย ตะวันออกเฉียงใต้ เช่น สิงคโปร์ มาเลเซีย เป็นต้น (World Bank . 2012) ซึ่งความสามารถการแข่งขันการจัดการโลจิสติกส์ของไทยยังขาด การบูรณาการทำให้เกิดการแข่งขันด้านการกำหนดราคาต่ำกว่าคู่แข่งเพราะผู้ประกอบการมี จำนวนมากกว่าลูกค้า ขาดเทคโนโลยีสารสนเทศ ขาดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านโลจิสติกส์และผู้ประกอบการไทย ยังขาดความตระหนักด้านต้นทุนโลจิสติกส์และการบริหารจัดการที่ดี (กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ. 2555) และ เมื่อวิเคราะห์โครงสร้างและขนาดของธุรกิจ ให้บริการโลจิสติกส์ไทยพบว่า ส่วนใหญ่มีขนาดกลางและขนาดย่อมและ เป็นธุรกิจโลจิสติกส์ (Logistics Outsourcing) ด้านการขนส่งซึ่งผู้ประกอบการขนส่งด้วย รถบรรทุกก็เป็นหนึ่งในกลุ่ม ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ (Logistic Service Provider : LSP) ซึ่งเป็น กิจกรรมที่ส่งผลโดยตรงต่อระบบโลจิสติกส์ใน

ประเทศไทย ดังนั้นภาครัฐและภาคเอกชนจึงมีบทบาทในการจัดประจักษ์ให้ผู้ประกอบการขนส่งรถบรรทุกกลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ให้ความสำคัญกับการพัฒนาระบบให้บริการตามระบบการจัดการโลจิสติกส์และผลักดันให้เป็นวาระแห่งชาติ ตระหนักถึงเข้ามามีส่วนร่วมในการคิดวางแผนกำหนดนโยบายและแผนยุทธศาสตร์ร่วมกัน รวมถึงผลักดันให้นายทุนศาสตร์การพัฒนาระบบโลจิสติกส์ไปสู่ กระบวนการปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมมีกระบวนการติดตาม ประเมินผลร่วมยืนยันเพื่อให้เกิดการ พัฒนาอย่างสมดุลบนพื้นฐานแห่งการมีส่วนร่วม (Participatory) สามารถบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นเครื่องมือสำคัญที่สำคัญในการเสริมสร้าง ศักยภาพของประเทศให้อยู่ในยุคโลกาภิวัตน์อย่างมีประสิทธิภาพและสร้างความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจให้สามารถทัดเทียมในระดับโลก

การพัฒนาระบบการจัดการโลจิสติกส์ของผู้ประกอบการขนส่งด้วยรถบรรทุกกลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ของต่างประเทศไม่ว่าจะเป็นประเทศ สหรัฐอเมริกา หรือประเทศในแถบยุโรป ต่างก็เล็งเห็นความสำคัญกับการนำหลักการที่เริ่มต้น จากระดับเล็กด้วยการผลักดันและส่งเสริมธุรกิจ SMEs ซึ่งเป็นกลุ่มธุรกิจหลักที่สำคัญของระบบเศรษฐกิจในหลายประเทศ เช่น ประเทศญี่ปุ่น ซึ่งถือว่าเป็นประเทศที่มีความเข้มแข็งทางธุรกิจ ตามรายงานของ SMEs Internationalization ของสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมได้ระบุว่าผู้ประกอบการ SMEs ในประเทศญี่ปุ่นมีสัดส่วน คิดเป็นร้อยละ 99.7 ซึ่งสามารถสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับเศรษฐกิจญี่ปุ่นสูงถึง 49.4 พันล้านเยน คิดเป็นร้อยละ 48 ของ มูลค่าเพิ่มในภาคอุตสาหกรรมโดยรวม นอกจากนี้ประเทศต่างๆ ในแถบเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ เช่น ประเทศสิงคโปร์ มีจำนวนวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) คิดเป็นร้อยละ 99 ของจำนวนวิสาหกิจทั้งหมด ส่วนประเทศอินโดนีเซีย มีจำนวนร้อยละ 99 และส่วนใหญ่ธุรกิจมีพนักงานไม่เกิน 4 คน ประเทศกัมพูชา มีวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม คิดเป็นร้อยละ 98.4 ของจำนวนวิสาหกิจทั้งหมด สำหรับประเทศมาเลเซีย ส่วนใหญ่เป็นธุรกิจขนาดย่อม มีพนักงานน้อยกว่า 4 คน คิดเป็นร้อยละ 79 เป็นต้น สำหรับจำนวนวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในประเทศไทย คิดเป็นร้อยละ 99.73 ของวิสาหกิจทั้งหมดทำให้เกิดการจ้างงานในกิจการ SMEs คิดเป็นร้อยละ 83.89 ของการจ้างงานรวมทั้งหมด (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. 2456) กล่าวได้ว่า วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) เป็นภาคเศรษฐกิจที่มีบทบาทสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจและส่งผลต่อการขับเคลื่อนของหลายประเทศให้เติบโตมากขึ้น โดยลักษณะเด่นของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) คือ เป็นธุรกิจที่มีความชำนาญเฉพาะ มีความยืดหยุ่น คล่องตัวด้านบริหารจัดการ ใช้เงินทุนในการดำเนินงานค่อนข้างน้อย ผลิตสินค้าใหม่ที่มีความหลากหลาย (นวัตกรรม มีมาก, ฉลาด, เสริมใจและคมกฤษ ปีติฤกษ์. 2442) ส่งผลให้เกิดการสร้างงาน สร้างรายได้ให้กับคนในประเทศส่งผลให้ระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนสูงขึ้น สามารถเชื่อมโยงกับอุตสาหกรรมเกษตรและอุตสาหกรรมที่สำคัญๆ ขนาดใหญ่เพื่อให้เกิดการลดต้นทุนและมีการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพซึ่งต่างกับธุรกิจขนาดใหญ่ที่ส่วนใหญ่มุ่งเน้นนำเครื่องจักรเข้ามาเพื่อใช้ทดแทนแรงงานคน และมุ่งเน้นปรับปรุงพัฒนาผลิตภัณฑ์เดิม ผู้ประกอบการรถบรรทุกกลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเป็นธุรกิจหนึ่งในต้นทุน โลจิสติกส์และเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญต่อการกำหนดราคาสินค้าหลายประเภท และเป็นอุตสาหกรรมหลักที่สำคัญต่อระบบเศรษฐกิจในประเทศที่สามารถเคลื่อนย้ายสินค้าจากต้นทางไปถึงปลายทางทำให้มีผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนหรือผู้ประกอบการขนส่งสินค้าอยู่เป็นจำนวนมาก

สรุป

บทบาทของภาครัฐและภาคเอกชนต่อการพัฒนาระบบการจัดการโลจิสติกส์ของผู้ประกอบการขนส่งด้วยรถบรรทุกกลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทยให้สามารถทัดเทียมกับนานาประเทศได้นั้น บทบาทสำคัญจึงขึ้นอยู่กับความร่วมมือจากภาครัฐและภาคเอกชนในการพัฒนาและส่งเสริม มาตรฐานการให้บริการขนส่งสินค้าด้วยรถบรรทุกเพื่อสนับสนุนการพัฒนาระบบโลจิสติกส์ของประเทศ โดยเริ่มตั้งแต่วางแผนบูรณาการแผนงาน การจัดการกลาง การบริหารทรัพยากรมนุษย์ การติดตามควบคุม การนำระบบเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาให้ ตลอดจนการออกกฎหมายที่เอื้อต่อธุรกิจการขนส่งทางถนน โดยวางแผน ด้วยการกำหนดเป้าหมายทางกลยุทธ์ คือ การกำหนดกรอบแนวทางนโยบายด้านโลจิสติกส์ของประชัชมถึงมุมมองของผู้บริหารที่เกี่ยวกับการจัดการโลจิสติกส์ (Grant DM, Lambert DM, stock JR & Ellram, LM. 2006) 2) การจัดการด้วยการจัดตั้งองค์กรกลางที่ดำเนินการพัฒนาระบบการจัดการโลจิสติกส์ของธุรกิจการขนส่งกลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมโดยเฉพาะ เพื่อเป็นศูนย์กลางประสานการดำเนินงาน 3) ความสามารถด้านทรัพยากรมนุษย์ คือ ทรัพยากรมนุษย์มีความรู้ความสามารถทักษะการดำเนินงานตลอดจน การได้รับการพัฒนา ความรู้ในด้านทฤษฎีและปฏิบัติเพื่อประยุกต์ให้ในกระบวนการดำเนินงาน และพัฒนาระบบโลจิสติกส์ให้บรรลุผลสำเร็จ (เกศรา ใจจันทร์และอภิชาติ ไตรแสง. 2551 ; คำนาย อภิปรัชญาสกุล. 2553 : 4) การควบคุมด้วย การกำหนดมาตรฐานการดำเนินงาน ในระบบการจัดการโลจิสติกส์ของผู้ประกอบการขนส่งด้วยรถบรรทุกกลุ่มวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมในประเทศไทยและประเมินผลการดำเนินงานเพื่อพัฒนากลุ่มผู้ประกอบการ รถบรรทุกกลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมอย่างต่อเนื่องและ 5) ความสามารถทางด้านเทคโนโลยีและการสร้างเครือข่ายด้วยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาทำให้ในระบบโลจิสติกส์ของบริษัท เช่น การเก็บรักษา การควบคุม ความผิดพลาดของสินค้าและการขนส่งเพื่อให้เกิดถูกต้องและรวดเร็ว (ไชยยศ และมยุขพันธ์ ชัยมันคง. 2550 ; Christian B and Carl M. พ. 2011) ดังนั้น บทบาทการดำเนินงานของภาครัฐและภาคเอกชนทั้ง 5 ด้านจะต้องดำเนินงานอย่างสอดคล้องประสาน โดยภาครัฐจะต้องให้ความสำคัญและกำหนดเป็นวาระแห่งชาติด้วย การกำหนดวิสัยทัศน์ นโยบายพัฒนาผู้ให้บริการขนส่งในระบบโลจิสติกส์กลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในระยะยาวอย่างเป็นขั้นตอน และสนับสนุนโครงสร้างขั้นพื้นฐานเพื่อให้เกิดการเชื่อมโยงการขนส่งระหว่างภูมิภาค ทั้งในและต่างประเทศ โดยกำหนดให้มีศูนย์รวมสถานีขนส่งสินค้าและเชื่อมต่อการขนส่งสินค้าเพื่อรองรับการเปิดเสรีการค้าบริการ และเปิดให้ภาคเอกชน เข้ามามีส่วนร่วมในการวางแผน รับรู้ ทำความเข้าใจและตัดสินใจร่วมกัน เกี่ยวกับนโยบายของรัฐ เพื่อให้การพัฒนาเป็นไปในทิศทางเดียวกันและเกิดประสิทธิภาพมากที่สุดหรือการกระจายอำนาจบางส่วนให้ภาคเอกชนดำเนินงานเพื่อให้เกิดความสะดวกและรวดเร็ว นอกจากนี้ควรสร้างเครือข่ายพันธมิตรหรือความร่วมมือทางธุรกิจระหว่างภาครัฐกับภาคเอกชน สถาบันการเงิน สถาบันวิจัยและพัฒนา ผู้บริโภคและธุรกิจต่างประเทศ เพื่อให้เกิดการเชื่อมโยงตั้งแต่แผนยุทธศาสตร์ชาติสู่ภูมิภาคและท้องถิ่นเพื่อให้มีการปฏิบัติจริง นอกจากนี้ควรจัดกิจกรรมที่เปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วนได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ เกี่ยวกับข้อมูลข่าวสาร เทคนิคการดำเนินงาน การแก้ไขปัญหาในภาพรวม จะทำให้เกิดบทเรียนที่เกิดจากแนวคิดการบูรณาการความคิดของทุกฝ่ายอย่างสร้างสรรค์ และใช้ทรัพยากรร่วมกันอย่างคุ้มค่าจึงเป็นการเตรียมความพร้อมและเสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับธุรกิจให้บริการขนส่งทางถนนในระบบโลจิสติกส์กลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ซึ่งถือว่าเป็นธุรกิจรากฐานสำคัญของระบบเศรษฐกิจไทย ที่สามารถยกระดับมาตรฐานความสำเร็จและการเป็นมืออาชีพของการประกอบธุรกิจในระบบโลจิสติกส์เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันทั้งในและต่างประเทศและก้าวสู่ประชาคมอาเซียนอย่างเข้มแข็งและยั่งยืน

เอกสารอ้างอิง

- กรมการขนส่งทางบก. (2555). แผนยุทธศาสตร์กรมการขนส่งทางบก พ.ศ. 2555- 2558. เข้าถึงเมื่อ 4 กันยายน. เข้าถึงได้จาก <http://www.calt.go.th/th/attachments/plan58-51/2223>.
- เกศรา ใจจันทร์และอภิชาติ ไครแสง. (2551). ชีตความสามารถของบุคลากรด้านโลจิสติกส์ : กรณีพนักงานขับรถสำหรับสาขาขนส่งสินค้าและขนส่งโดยสารในเขตภาคเหนือ ตอนบน. เอกสารการประชุมเชิงวิชาการประจำปี ด้านการจัดการโซ่อุปทานและโลจิสติกส์ ครั้งที่ 8. 20-22 พฤศจิกายน. โรงแรมลองบีช ชะอำ, เพชรบุรี.
- คณะวิศวกรรมศาสตร์. (2553). คู่มือพัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการขนส่งด้วยรถบรรทุก. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ค่านาย อภิปรัชญาสกุล.(2553). โลจิสติกส์และโซ่อุปทาน. กรุงเทพฯ : โฟกัสมีเดีย แอนด์ พับ ริชชิง.
- เจรจการค้าระหว่างประเทศ, กรมธุรกิจบริการโลจิสติกส์. (2555). เข้าถึงเมื่อ 10 มิถุนายน เข้าถึงได้ จาก <http://www.dtn.go.th/filesupload/aec/images/logis25-05-55.pdf>.
- ชัยอนันต์ สมุทวณิช. (2554). รัฐกับสังคมไตรลักษณ์รัฐไทยใหม่สู่สังคมสยาม. กรุงเทพฯ : พี.เพรส
- ไชยยศ ไชยมั่นคงและมยุรา พันธุ์ไชยมั่นคง.(2550). กลยุทธ์โลจิสติกส์และซัพพลายเชนเพื่อแข่งขันในตลาดโลก. นนทบุรี : ซี.วาย.ซี.เอ็ม พรินติ้ง.
- เจดริ์ตน์ มีมาก, กัตยาพร เสมอใจและคมกฤษ บติถุกณ์ (2552). การจัดการธุรกิจขนาดย่อม. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคน.
- ดวงพรรณ กริชกาญชัย. (2549). โลจิสติกส์และโซ่อุปทาน. จดหมายข่าวโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน. ฉบับ 1.
- ทวีศักดิ์ เทพพิทักษ์. (2550). การจัดการโลจิสติกส์. กรุงเทพฯ : เอ็กสเปอร์เนต.
- ธนิต โสรัตน์. (2554). การพัฒนาระบบโลจิสติกส์ของประเทศไทย ปี 2553/2554. เข้าถึงเมื่อ 15 มิถุนายน เข้าถึงได้ จาก <http://www.tanitsorat.com/view.php?id=439>.
- รุธิ์ พนมยงค์. (2547). การจัดการโลจิสติกส์ในประเทศไทย. กรุงเทพมหานคร:.
- ส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.), สำนักงาน. (2556). รายงานฉบับสมบูรณ์ โครงการส่งเสริมสถานการณ์การลงทุนของ SME's ไทยในต่างประเทศ. เข้าถึงเมื่อกรกฎาคม เข้าถึงได้จาก <http://www.sme.go.th/Lists/EditorInput/DispForm.aspx?ID=557>.
- ส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.), สำนักงาน. (2556).
- สิทธิชัย ฝรั่งทอง. (2553). ขับเคลื่อนโลจิสติกส์ด้วยการตลาด. กรุงเทพฯ : เอ็กสเปอร์เนต.
- Christian B and Carl M. 2011. Innovation management of logistics service providers Foundations, review, and research agenda. International Journal of Physical Distribution & Logistics Management Emerald Article. 41 (2), 187 - 218.
- Grant DM, Lambert DM, stock JR & Ellram LM. (2006). Fundamentals of Logistics Management European Edition, Singapore : McGraw-Hill.
- Lieb, R., Miller, J., (2002). The use of third-party logistics services by large US manufacturers, the 2000 survey. International Journal of Logistics: Research and Applications 5 (1), 1-12.

- Photis M. Panayides. (2005'). The impact of organizational learning on relationship orientation, logistics service effectiveness and performance. Journal of ScienceDirect, 36. 6 8- 80.
- McGinnis, M.A., Kohn, J.W., 2002. Logistics strategy-revisited. Journal of Business Logistics 2 (2). 1-13".
- Stock, J.R. and Lambert, D. M. (2001). strategic Logistics Management. 4 th. New York : McGraw-Hill.
- World Bank (2012). Connecting to Compete 2012.Trade Logistics in the Global Economy. The Logistics Performance Index and Its Indicators. [Online]. Accessed 15June 2012. Available from <http://web.worldbank.org/WBSITE/EXTERNAL/TOPICS/L~RADE/o,,contentMDK^3188013~pagePK^10058~piPK^10062~theSitePK^35071,oo.html>

คำแนะนำในการเตรียมและการส่งต้นฉบับ

วารสารนวัตกรรมและการจัดการ

Journal of Innovation and Management (JIM)

วารสารนวัตกรรมและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เป็นวารสารทางวิชาการที่มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมและเผยแพร่ผลงานทางวิชาการและนวัตกรรมที่มีคุณภาพทางด้านทางมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ใน 3 กลุ่มสาขาวิชา ได้แก่ (1) บริหารธุรกิจ พาณิชยศาสตร์ การบัญชี และการจัดการ (2) รัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ และ (3) สหวิทยาการ สำหรับแนวทางการเตรียมต้นฉบับและส่งต้นฉบับของวารสารนวัตกรรมและการจัดการ มีดังนี้

ประเภทของบทความ

1. บทความวิจัย (Research Article) หมายถึง งานเขียนที่นำเสนอผลการวิจัยทางสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ที่มีการออกแบบการวิจัยอย่างมีแบบแผน เนื้อหาของบทความประกอบด้วย ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา วัตถุประสงค์ของการวิจัย เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง กรอบแนวคิดในการวิจัย (ถ้ามี) สมมติฐานการวิจัย (ถ้ามี) ขอบเขตของการวิจัย วิธีดำเนินการวิจัย ผลการวิจัย สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

บทความวิจัย ประกอบด้วยหน้าชื่อเรื่อง บทคัดย่อ และเนื้อหาของบทความ โดยมีข้อมูลตามลำดับดังนี้ ชื่อเรื่อง ชื่อผู้เขียน สังกัด (ภาควิชา คณะ สถาบัน) และอีเมล ของผู้เขียนสำหรับติดต่อ ในส่วนบทคัดย่อต้องระบุถึงแบบแผนของการวิจัย วัตถุประสงค์ ประชากรและตัวอย่าง เครื่องมือวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล และผลการวิจัย ความยาวไม่เกิน 250 คำ ในกรณีที่ต้นฉบับเป็นภาษาไทย ให้เขียนบทคัดย่อทั้งภาษาไทย และภาษาอังกฤษ ระบุคำสำคัญของเรื่องไม่เกิน 5 คำ

2. บทความวิชาการ (Academic Article) หมายถึง งานเขียนในเชิงวิชาการที่มุ่งนำเสนอแนวคิดใหม่ วิธีวิทยาใหม่ หรือแนวปฏิบัติใหม่ที่น่าสนใจใน 3 กลุ่มสาขาวิชา ได้แก่ (1) บริหารธุรกิจ พาณิชยศาสตร์ การบัญชี และการจัดการ (2) รัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ และ (3) สหวิทยาการ เนื้อหาประกอบด้วย บทนำ วัตถุประสงค์ เนื้อหาสาระ สรุป บทวิเคราะห์หรือวิจารณ์ และข้อเสนอแนะ

บทความวิชาการ ประกอบด้วยชื่อเรื่อง บทคัดย่อ และเนื้อหาของบทความ โดยมีข้อมูลตามลำดับดังนี้ ชื่อเรื่อง ชื่อผู้เขียน สังกัด (ภาควิชา คณะ สถาบัน) และอีเมลของผู้พิมพ์ สำหรับติดต่อ ในส่วนบทคัดย่อ ต้องระบุถึง วัตถุประสงค์ หัวข้อสำคัญที่นำเสนอ สรุป และข้อเสนอแนะ โดยเนื้อหาในบทคัดย่อความยาวไม่เกิน 250 คำ ในกรณีที่ต้นฉบับเป็นภาษาไทย ให้เขียนบทคัดย่อทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ระบุคำสำคัญของเรื่องไม่เกิน 5 คำ ในส่วนเนื้อหาของบทความ ให้เริ่มต้นจากบทนำ ตามด้วยเนื้อหาสาระที่นำเสนอหัวข้อต่างๆ ตามหลักวิชาการ โดยผู้เขียนสามารถแสดงทัศนะทางวิชาการของตนเองได้ ส่วนสุดท้ายจะเป็นส่วนสรุปและข้อเสนอแนะ

3. บทวิจารณ์หนังสือ (Book Review) หมายถึง งานเขียนที่มุ่งนำเสนอความก้าวหน้าในศาสตร์สาขาวิชาต่างๆ ทางสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ โดยมีบทวิพากษ์วิจารณ์ถึงเนื้อหาสาระ คุณค่า และคุณภาพการต่างๆ ของ

หนังสือ บทความ หรือผลงานสิ่งประดิษฐ์ โดยใช้แนวคิดทฤษฎี หลักวิชา และมีการเสนอความคิดเห็นที่เหมาะสมของผู้เขียนอันจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อวงวิชาการ

บทวิจารณ์หนังสือ ประกอบด้วยชื่อเรื่อง ชื่อผู้เขียน สังกัด (ภาควิชา คณะ สถาบัน) และอีเมลของผู้เขียนสำหรับติดต่อ ชื่อเรื่องของบทวิจารณ์หนังสือควรเรียกร้องความสนใจของผู้อ่านและสื่อความหมายได้ชัดเจน ในส่วนบทนำเป็นการเขียนนำเกี่ยวกับหนังสือที่จะวิจารณ์ ในส่วนเนื้อหาเป็นส่วนแสดงความคิดเห็นและรายละเอียดในการวิจารณ์ โดยนำเสนอจุดเด่นและจุดบกพร่องของเรื่องอย่างมีหลักเกณฑ์และมีเหตุผล และส่วนสุดท้ายเป็นบทสรุปเป็นการเขียนสรุปความคิดทั้งหมดที่วิจารณ์และให้แง่คิด หรือข้อสังเกตที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อ่าน

การเตรียมต้นฉบับ

1. ขนาดของบทความ: ควรจัดพิมพ์บทความด้วย Microsoft Word บนกระดาษขนาด A4 หน้าเดียว ประมาณ 25 บรรทัด ต่อ 1 หน้า แบบแนวตั้ง (Portrait) รูปแบบตัวอักษร (Font) ให้ใช้ตัวอักษร TH Sarabun New ขนาดของตัวอักษร (Font size) เท่ากับ 16 และใส่เลขหน้าตั้งแต่ต้นจนจบบทความที่ด้านบนขวาของกระดาษ (ยกเว้นหน้าแรก) ความยาวของบทความไม่ควรเกิน 15 หน้า สำหรับการตั้งค่าหน้ากระดาษ (Page setup) และส่วนระยะขอบ (Margins) กำหนดดังนี้

ด้านบน (Top)	2.54 ซม.	ด้านล่าง (Bottom)	2.54 ซม.
ด้านซ้าย (Left)	2.54 ซม.	ด้านขวา (Right)	2.54 ซม.
หัวกระดาษ (Header)	1.25 ซม.	ท้ายกระดาษ (Footer)	1.25 ซม.

2. ชื่อเรื่อง ชื่อผู้เขียน และสังกัด (Title, Author's name, Author's affiliation): ชื่อเรื่องภาษาไทยและภาษาอังกฤษจัดกึ่งกลาง ให้ใช้ตัวอักษร TH Sarabun New ขนาดของตัวอักษร 18 ตัวหนา ส่วนชื่อ-นามสกุลผู้เขียนและสังกัด ให้เขียนทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ทั้งนี้ ชื่อผู้เขียนให้ใช้ตัวอักษร TH Sarabun New ขนาดของตัวอักษร 16 ตัวหนา และไม่ต้องระบุค่านำหน้าชื่อ ส่วนสังกัดให้ใช้ตัวอักษร TH Sarabun New ขนาดของตัวอักษร 16 ตัวหนา ให้ระบุสาขาวิชา ภาควิชา คณะ สถาบัน หรือหน่วยงานที่สังกัด พร้อมอีเมลในการติดต่อ ทั้งนี้ กรณีมีผู้เขียนมากกว่า 1 คน ให้ระบุด้วยว่าใคร คือ ผู้ประสานงานหลัก (Corresponding Author)

3. บทคัดย่อ (Abstract): หัวข้อบทคัดย่อให้ใช้ตัวอักษร TH Sarabun New ขนาดของตัวอักษร 18 ตัวหนา และขีดซ้าย ส่วนเนื้อความในบทคัดย่อและคำสำคัญให้ใช้ตัวอักษร TH Sarabun New ขนาดของตัวอักษร 16 ตัวธรรมดา หากเป็นบทความภาษาไทยให้เขียนบทคัดย่อทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ หากเป็นบทความภาษาอังกฤษให้เขียนบทคัดย่อเป็นภาษาอังกฤษ (หรืออาจมีบทคัดย่อภาษาไทยด้วยหรือไม่ก็ได้) ทั้งนี้ บทคัดย่อภาษาไทยและภาษาอังกฤษ รวมกันไม่ควรเกิน 1 หน้ากระดาษ A4 ให้จัดพิมพ์เป็น 1 คอลัมน์ มีความยาวประมาณ 250 คำ จะต้องพิมพ์คำสำคัญในบทคัดย่อภาษาไทย และพิมพ์ Keywords ในบทคัดย่อภาษาอังกฤษของบทความเรื่องนั้นด้วยจำนวนไม่เกิน 5 คำ

4. เนื้อหา (Content): หัวข้อให้ใช้ตัวอักษร TH Sarabun New ขนาดของตัวอักษร 18 ตัวหนาและขีดซ้าย ส่วนเนื้อความในแต่ละหัวข้อให้ใช้ตัวอักษร TH Sarabun New ขนาดของตัวอักษร 16 ตัวธรรมดา

5. รูปภาพและตารางประกอบ: ควรมีภาพที่ชัดเจน ถ้าเป็นรูปถ่ายควรมีภาพถ่ายจริงแนบมาด้วย หากเป็นภาพที่คัดลอกมาจากแหล่งอื่นควรเขียนแหล่งอ้างอิงนั้นด้วยตามหลักวิชาการ กรณีรูปภาพให้ใช้คำว่า “ภาพที่” กรณีตารางให้ใช้คำว่า “ตารางที่”

6. เอกสารอ้างอิง (References): การเขียนอ้างอิงให้ใช้ระบบ APA โดยมีเงื่อนไขดังนี้

6.1 เอกสารที่นำมาอ้างอิงต้องมีไม่เกิน 20 รายการ และควรมีอายุไม่เกิน 15 ปี ยกเว้นแนวคิดหรือทฤษฎีที่เกิดขึ้นก่อน 10 ปีและในปัจจุบันยังมีการนำมาใช้ อนุโลมให้นำมาใช้อ้างอิงได้

6.2 การอ้างอิงในเนื้อหา ใช้ระบบนามปี [นามสกุล, ปี หรือ นามสกุล (ปี)] และอ้างอิงโดยใช้นามสกุลภาษาอังกฤษเท่านั้น เช่น Yaempoklarng (2012) หรือ (Yaempoklarng, 2012) เป็นต้น ทั้งนี้ หากมีผู้แต่ง 2 คน ให้ใส่นามสกุลทั้งสองคน เช่น Klinkul and Sarthonnut (2009) หรือ (Klinkul and Sarthonnut, 2009) หากมีผู้แต่งมากกว่า 2 คน ให้ใส่นามสกุลของผู้แต่งคนแรก และตามด้วย “et al.” เช่น Hair et al. (1998) หรือ (Hair et al., 1998) เป็นต้น

6.3 ให้จัดพิมพ์เป็น 1 คอลัมน์ และเรียงตามลำดับตัวอักษรภาษาอังกฤษ เอกสารอ้างอิงฉบับภาษาไทยต้องแปลเป็นภาษาอังกฤษทั้งหมด โดยมีแนวทางดังนี้

(1) ต้องแปลเอกสารอ้างอิงภาษาไทยเป็นภาษาอังกฤษทุกรายการ โดยยังคงเอกสารอ้างอิงภาษาไทยเดิมไว้ด้วย เขียนจัดเรียงคู่กัน โดยให้เอกสารอ้างอิงภาษาอังกฤษที่แปลขึ้นก่อนและตามด้วยเอกสารอ้างอิงภาษาไทย และเติมคำว่า “(in Thai)” ต่อท้ายเอกสารอ้างอิงภาษาอังกฤษที่แปลจากภาษาไทย

(2) การเรียงลำดับเอกสารอ้างอิง กรณีเอกสารอ้างอิงที่แปลจากภาษาไทยเป็นภาษาอังกฤษให้เรียงลำดับตามตัวอักษรภาษาอังกฤษ และรายการเอกสารอ้างอิงทุกรายการ หากมีผู้เขียนไม่เกิน 6 คน ให้ใส่ชื่อให้ครบทุกคน แต่หากมีมากกว่า 6 คน ให้ใส่ชื่อทั้ง 6 คน หลังจากคนที่ 6 ให้ตามด้วย “และคณะ” หรือ “et al”

ตัวอย่างการแปลเอกสารอ้างอิงภาษาไทยเป็นภาษาอังกฤษ

ตัวอย่างที่ 1 หนังสือ

ชื่อผู้แต่ง. (ปีพิมพ์). ชื่อหนังสือ. พิมพ์ครั้งที่ (ถ้ามี). สถานที่พิมพ์ (เมือง): สำนักพิมพ์หรือโรงพิมพ์.

Sri sa-ard, B. (1998). *Statistical methods for research I*. 2nd ed. Bangkok: Suwiriyasan.

(in Thai)

บุญชม ศรีสะอาด. (2541). วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย 1. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.

ตัวอย่างที่ 2 วารสาร

ชื่อผู้แต่ง. (ปีพิมพ์). ชื่อบทความ. ชื่อวารสาร, ปีที่ (ฉบับที่), หน้าแรก-หน้าสุดท้าย.

Klinkul, K. and Sarthonnut, M. (2009). Study of Critical Success Factors of Continuous Improvement Program in American-style versus Japanese-style Management: Case Studies of Electronics Industry. *Journal of Science and Technology*, 17(1), 15-30. (in Thai)

กิตติพงศ์ กลิ่นกุล และมณฑล ศาสนนนท์. (2552). การศึกษาปัจจัยสำคัญแห่งความสำเร็จของกระบวนการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องในองค์กรที่บริหารแบบอเมริกันและแบบญี่ปุ่น: กรณีศึกษาอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์. *วารสารวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี*, 17(1), 15-30.

ตัวอย่างที่ 3 เว็บไซต์

ชื่อผู้แต่ง. (ปีพิมพ์). ชื่อเรื่อง. [ออนไลน์]. ค้นเมื่อ วัน เดือน ปี, จาก: URL.

Phetchaburi Province. (2017). *Province information*. [Online]. Retrieved January 17, 2017, from: <http://www.phetchaburi.go.th> (in Thai)

จังหวัดเพชรบุรี. (2560). *ข้อมูลจังหวัด* [ออนไลน์]. ค้นเมื่อ 17 มกราคม 2560 จาก: <http://www.phetchaburi.go.th/>

ตัวอย่างที่ 4 รายงานสืบเนื่องการประชุมวิชาการ

ชื่อผู้แต่ง. (ปีพิมพ์). ชื่อบทความ. *รายงานสืบเนื่องการประชุมวิชาการ (ชื่อเอกสาร)*, วัน เดือน ปี สถานที่จัด, หน้าแรก-หน้าสุดท้าย.

Sorntanong, M. (2018). Guidelines for Tourism Management by Identity and Community in the Cultural Tourism of Elephant's Village Pa-Nied Luang at Pranakorn Sri Ayutthaya Province. *The Proceedings of the 13th National and International Sripatum University Conference (SPUCON2018)*, 20 December 2018 at Sripatum University (Bangkhen Campus), 2112-2122. (in Thai)

มานะศิลป์ ศรีทงศ์. (2561). “แนวทางการจัดการการท่องเที่ยวตามอัตลักษณ์และวิถีชุมชนในเขตพื้นที่แหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในหมู่บ้านช้างเพนียดหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา.” *รายงานสืบเนื่องการประชุมวิชาการระดับชาติและนานาชาติ มหาวิทยาลัยศรีปทุม ครั้งที่ 13 ประจำปี 2561*, วันที่ 20 ธันวาคม 2561 ณ มหาวิทยาลัยศรีปทุม, 2112-2122.

ตัวอย่างที่ 5 วิทยานิพนธ์

ชื่อผู้แต่ง. (ปีพิมพ์). *ชื่อวิทยานิพนธ์*. ระดับปริญญาของวิทยานิพนธ์, ชื่อมหาวิทยาลัย.

Thepsuporn, P. (2006). *A study of the success of continuous improvement by Kaizen: A Case study of Sony Technology Co., Ltd.* Thesis of the Degree of Master of Business Administration Program in General Management. Patumthani: Rajamangala University of Technology Thanyaburi. (in Thai)

ภูวนาท เทพสุกร. (2549). *ศึกษาความสำเร็จของการปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่องด้วยวิธี Kaizen กรณีศึกษา บริษัท โซนี่ เทคโนโลยี จำกัด*. ปทุมธานี: วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

7. บทความทุกเรื่องที่ส่งให้กองบรรณาธิการพิจารณา ต้องไม่ได้รับการเผยแพร่ที่ไหนมาก่อน หรืออยู่ระหว่างการพิจารณาเผยแพร่ของวารสารอื่นๆ

8. การส่งต้นฉบับบทความ (Submission) ส่งต้นฉบับบทความในรูปแบบของไฟล์ word และ pdf ตามรูปแบบที่วารสารกำหนดมาที่

สำนักงานกองบรรณาธิการ วารสารนวัตกรรมและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

วิทยาลัยนวัตกรรมและการจัดการ อาคาร 37 ชั้น 1

เลขที่ 1 ถนนอุทัยนอก แขวงวชิระพยาบาล เขตดุสิต กรุงเทพฯ 10300

โทรศัพท์ 02-160-1452 โทรสาร 02-160-1184

E-mail: journalcim@ssru.ac.th, cimjssru@gmail.com

Website: www.journalcim.ssru.ac.th