

ISSN: 2730-3055 (Online)



วารสาร

รัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

SSRU Journal of Public Administration

ปีที่ 4 ฉบับที่ 3 : (กันยายน-ธันวาคม 2564)

Vol. 4 No. 3 :(September-December 2021)



วารสารรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ SSRU Journal of Public Administration

ปีที่ 4 ฉบับที่ 3 (กันยายน-ธันวาคม 2564)
Vol. 4 No. 3 (September-December 2021)

เจ้าของ

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์

วัตถุประสงค์

1. เพื่อเผยแพร่ผลงานวิชาการที่มีคุณภาพของนักศึกษาและบุคลากรทั้งภายในภายนอกสถาบัน
2. เพื่อนำเสนอและพัฒนาศักยภาพและผลงานทางวิชาการ การค้นคว้าและบทความทางวิชาการของคณาจารย์ นักวิจัย นักศึกษาและนักวิชาการภายนอก
3. เพื่อให้บริการทางสังคมในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นทางวิชาการ

ขอบเขตของวารสาร

1. ขอบเขตของวารสารรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ จะครอบคลุมเนื้อหา ด้านรัฐศาสตร์ รัฐประศาสนศาสตร์ การจัดการ บริหารธุรกิจ ศิลปศาสตร์ การศึกษาเชิงประยุกต์และสหวิทยาการ ด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ที่เกี่ยวข้องกับรัฐศาสตร์
2. เนื้อหาส่วนใดส่วนหนึ่งหรือทั้งหมดของบทความวิชาการหรือบทความวิจัยที่ส่งมาขอตีพิมพ์จะต้องไม่อยู่ในระหว่างการขอตีพิมพ์หรือเคยได้รับการตีพิมพ์เผยแพร่มาก่อนในวารสารอื่น ๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ
3. การส่งบทความวิชาการและบทความวิจัยนั้น สามารถส่งโดยตรงไปที่กองบรรณาธิการวารสารผ่านระบบ online Submission ที่เว็บไซต์ บทความทั้ง 2 ประเภท ซึ่งบทความที่ส่งมานั้นจะถูกส่งให้ผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้อง ทำการประเมินแบบ Double-Blinded Review ก่อนที่จะพิจารณาจัดพิมพ์ในขั้นต่อไป
4. การรับบทความของวารสารรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ จะเป็นบทความที่มุ่งเน้นสร้างองค์ความรู้ แนวคิด ทฤษฎีใหม่ ๆ ช่วยขยายองค์ความรู้ในแง่มุมต่าง ๆ เพื่อให้ผู้อ่านสามารถเข้าใจและนำไปประยุกต์ใช้ในทางวิชาการที่กว้าง และมีประโยชน์ต่อสังคมโดยรวม

ที่ปรึกษา

รองศาสตราจารย์ ดร.ชุตินาถจันทร์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุดาวรรณ

ศรีวิบูลย์
สมใจ

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์
ผู้อำนวยการหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต

บรรณาธิการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐณภรณ์ เอกนราจินดาวัฒน์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

กองบรรณาธิการ

ศาสตราจารย์ ดร.วรเดช	จันทรศร	มหาวิทยาลัยชินวัตร
ศาสตราจารย์ ดร.บุญทัน	ดอกไธสง	มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
รองศาสตราจารย์ ดร.ธนสุวิทย์	ทับทิมรักรักษ์	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
รองศาสตราจารย์ ดร.วิทยา	เมฆขำ	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
รองศาสตราจารย์ ดร.วิทยา	ชินบุตร	มหาวิทยาลัยทองสุข
รองศาสตราจารย์ ดร.โยธิน	แสงดี	มหาวิทยาลัยมหิดล

กำหนดการตีพิมพ์เผยแพร่: วารสารรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา พิมพ์เผยแพร่ 3 ฉบับต่อปี

ฉบับที่ 1 มกราคม-เมษายน

ฉบับที่ 2 พฤษภาคม-สิงหาคม

ฉบับที่ 3 กันยายน-ธันวาคม

การเผยแพร่

จัดส่งให้ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องผู้ที่สนใจสามารถค้นหาที่

<https://so04.tci-thaijo.org/index.php/SSRUJPD>

ติดต่อกองบรรณาธิการ

โครงการปรัชญาดุสิตบัณฑิตการบริการการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

อาคาร 31 ชั้น 3 ถนนอุทงนอก เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร 10300

โทรศัพท์: 02-1601240, 097-9359356

โทรสาร: 02-1601240

Website: <https://so04.tci-thaijo.org/index.php/SSRUJPD>

E-mail: touch_life@outlook.co.th

บทความทุกเรื่องที่ดีพิมพ์ได้จะต้องผ่านการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกมหาวิทยาลัย จำนวน 2 ท่าน
ทัศนะและข้อคิดเห็นของบทความในวารสารฉบับนี้เป็นของผู้เขียนแต่ละท่าน ไม่ถือเป็นทัศนะและความรับผิดชอบของบรรณาธิการ

บทบรรณาธิการ

วารสารรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ปีที่ 4 ฉบับ 3 กันยายน-ธันวาคม 2564 มีวัตถุประสงค์ของการจัดทำวารสารเพื่อเป็นสื่อการแลกเปลี่ยนและเผยแพร่ผลงานวิจัยและบทความทางวิชาการของอาจารย์ นักวิชาการ และนักศึกษาทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา และจากการที่วารสารรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ได้รับการรับรองมาตรฐานจากศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (Thai-Journal Citation Index Centre: TCI) ให้อยู่ในกลุ่มที่ 2 ดังนั้น ในการจัดทำวารสารดังกล่าวให้ได้คุณภาพและมาตรฐานตามตัวชี้วัดที่ถูกต้องตามเกณฑ์มาตรฐานที่ทางศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (TCI) ได้กำหนดไว้ทางกองบรรณาธิการมีกระบวนการจัดทำวารสารตั้งแต่การรับบทความผ่านการกลั่นกรองจากกองบรรณาธิการคัดเลือกผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในแต่ละสาขาที่เกี่ยวข้องที่จะพิจารณาบทความแต่ละบทความ ดังปรากฏในหน้าสารบัญ และประกอบไปด้วยบทความทั้งหมด 5 บทความ

กองบรรณาธิการวารสารรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ขอขอบคุณผู้เขียนบทความทุกท่านที่ให้ความสนใจส่งบทความมาลงตีพิมพ์เผยแพร่ ผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่ได้เสียสละเวลาในการพิจารณาและให้ข้อเสนอแนะ อันจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาและปรับปรุงวารสารให้มีคุณภาพยิ่งขึ้นต่อไป และขอขอบคุณผู้บริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ที่ให้การสนับสนุนมาโดยตลอด

ผศ.ดร.ณัฐณิภรณ์ เอกนราจินดาวัฒน์
บรรณาธิการ

สารบัญ	
บทนำ	I
บทบรรณาธิการ	III
สารบัญ	IV
การพัฒนาหลักสูตรแบบโมดูล และยกระดับศักยภาพภาษาอังกฤษทางด้านโลจิสติกส์ในภาคอุตสาหกรรม Module curriculum development and upgrading logistics English language proficient enhancement in industrial sector	125
<i>อุษา สถิตย์มั่น, มานะ ชาวเงิน และ จิตสุภา สาคร</i> <i>Usa Sathitmon, Mana Kaongern and Jitsupa Sakorn</i>	
ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาคเขต 3 Factors Affecting Performance Efficiency of Employees of Provincial Waterworks Authority Region 3	139
<i>พิเชษฐ์ สุขอุทัย และ จิรวัดน์ เมธาสุทธิรัตน์</i> <i>Pichate Sukuthai and Jirawat Metasuttirat</i>	
คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสมาคมกีฬายิงปืนรณยุทธแห่งประเทศไทย The Quality of Service Affects the Satisfaction of Service Recipients, The Royal Thai Army Shooting Sports Association	155
<i>ปริญ จิวชยาภัก, ชาญเดช เจริญวิริยะกุล, วิชิต สุรดิษฐ์กูร์, กฤษณา ฟองธนกิจ และสโรชนี ศิริวัฒนา</i> <i>Prin Chiwchayapak, Chandej Charoenwiryakul, Vichit Suradinkura, Krishna Fongtanakit and Srochinee siriwattana</i>	
ปัจจัยการบริหารองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เอส ซีจี แกรนด์ จำกัด Organizational Factors Affecting Performance of Employees of SCG Grand Co., Ltd	168
<i>ภารดา สวัสดิ์กรรม, ชาญเดช เจริญวิริยะกุล, วิชิต สุรดิษฐ์กูร์, กฤษณา ฟองธนกิจ และเสาวภาคย์ กระจ่างยุทธ</i> <i>Prradorn Sawatgan, Chandej Charoenwiryakul, Vichit Suradinkura, Krishna Fongtanakit and Saowapark Krajangyooth</i>	

ความตระหนักต่อปัญหาน้ำเสียจากการเพาะเลี้ยงสัตว์น้ำของเกษตรกร ในพื้นที่ตำบลหนอง ตินิก อำเภอบ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา	183
The Awareness towards Waste Water Problem Owing to Aquaculture of Farmers at Nong Teen Kok Subdistrict, Ban Pho District, Chachoengsao Province	
ศิริมา เจริญสุข <i>Sithima Charoensuk</i>	

การพัฒนาหลักสูตรแบบโมดูล และยกระดับศักยภาพภาษาอังกฤษทางด้านโลจิสติกส์
ในภาคอุตสาหกรรม
Module curriculum development and upgrading logistics English language
proficient enhancement in industrial sector

อุษา สถิตย์ม้น¹, มานะ ชาวเงิน² และ จิตสุภา ศาคร³

Usa Sathitmon¹, Mana Kaongern² and Jitsupa Sakorn³

สาขาวิชาเทคโนโลยีโลจิสติกส์และการจัดการระบบขนส่ง คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก^{1,2,3}

Logistics Technology and Transportation Management, Faculty of Humanities and Social Sciences,

Rajamangala University of Technology Tawan-ok, Thailand^{1,2,3}

E-mail: usa_sathitmon@hotmail.com¹

Received: October 7, 2021

Revised: November 29, 2021

Accepted: December 2, 2021

บทคัดย่อ

งานวิจัยฉบับนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อพัฒนาหลักสูตรแบบโมดูล (Modular System) ด้านภาษาอังกฤษในงานโลจิสติกส์ โดยมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ร่วมกับบริษัทในกลุ่มสมบูรณ ทั้ง 5 บริษัท ในการพัฒนาออกแบบหลักสูตรร่วมกัน และเพื่อพัฒนาทักษะบุคลากรด้านภาษาอังกฤษในสายงานโลจิสติกส์ ให้กับสถานประกอบการ โดยมีสอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาทักษะบุคลากรตามแนวทาง EEC Model ซึ่งงานวิจัยฉบับนี้เป็นงานวิจัยเชิงประยุกต์ โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับ โลจิสติกส์ ในกลุ่มบริษัทสมบูรณ จำนวน 20 คน ใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบไปด้วย 1) แบบสัมภาษณ์เจาะลึก (In-depth interview) 2) แบบทดสอบวัดระดับความสามารถทักษะภาษาอังกฤษในงานโลจิสติกส์ก่อนและหลังเข้าร่วมหลักสูตร 3) แบบสอบถามความพึงพอใจของพนักงานที่เข้าร่วมหลักสูตร ผลการวิจัยพบว่า การพัฒนาหลักสูตรแบบโมดูลด้านภาษาอังกฤษในงานโลจิสติกส์ ร่วมกับภาคอุตสาหกรรมแบ่งออกเป็น 3 โมดูล ดังนี้ 1) Warriors cup ประกอบด้วย 4 หน่วยการเรียนรู้ 2) Queen cup ประกอบด้วย 4 หน่วยการเรียนรู้ และ 3) King cup ประกอบด้วย 3 หน่วยการเรียนรู้ และผลการใช้หลักสูตรแบบโมดูลในการพัฒนาภาษาอังกฤษให้กับพนักงาน พบว่าพนักงานมีสมรรถนะภาษาอังกฤษของพนักงานก่อนและหลังเข้าร่วมหลักสูตร มีคะแนนที่สูงขึ้นจากคะแนนก่อนเรียนโดยเฉลี่ย 13.10 คะแนน และพนักงานมีความพึงพอใจในการได้รับความรู้และประสบการณ์จากหลักสูตรแบบโมดูล มีผลประเมินเฉลี่ย 4.69 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 90

คำสำคัญ: ภาษาอังกฤษทางด้านโลจิสติกส์, หลักสูตรแบบโมดูล, โลจิสติกส์

Abstract

The objectives of this research were 1) to develop English language for logistics a modular curriculum (Modular System) by the Rajamangala University of Technology Tawan-ok with Somboon Group, all 5 companies to design development the curriculum and 2) to skill develop English language for logistics to personnel in the workplace, which consistent with the approach to developing personnel skills according to the EEC Model. This research was applied. The participants are 20 employees working in the logistics industry; Somboon Group. A specific sampling technique was used. The research tools consisted of 1) in-depth interview 2) pre-and post-logistics English proficiency test 3) the satisfaction questionnaire of the employees who participated in the course. The results showed that modular curriculum English development in logistics collaborates with the industrial sector, it was divided into 3 modules as follows: 1) Warriors cup include 4 sub-units 2) Queen cup and include 4 sub-units and 3) King cup includes 3 sub-units. Moreover, Results of using a module in English language development for employees, it was found that the English language proficiency of the staff before and after attending the course with an average of 13.10 higher scores and the employees are satisfied with the knowledge and experience of the modular courses average score of 4.69 was at the most satisfying level. Accounted for 90%.

Keywords: Logistics English, Modular System, Logistics

บทนำ

โครงการเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (EEC) เป็นโครงการพัฒนาพื้นที่ชายฝั่งทะเลตะวันออก มุ่งเน้นการพัฒนาพื้นที่ 3 จังหวัด ได้แก่ ระยอง ชลบุรี และฉะเชิงเทรา อีอีซี ได้เห็นถึงความสำคัญของการพัฒนาพื้นที่ทั้งทางกายภาพและทางสังคม เพื่อเป็นการยกระดับความสามารถในการแข่งขันของประเทศ โดยได้ประมาณการความต้องการบุคลากรกลุ่มโลจิสติกส์ ในเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก ปี 2562-2566 ไว้ 109,910 อัตรา (สำนักงานคณะกรรมการนโยบายเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก, 2019)

แนวทางการพัฒนาทักษะบุคลากรตามแนวทาง EEC Model จะมีลักษณะเป็นการพัฒนาแบบ Demand Driven Education โดยแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ EEC Model Type A เป็นหลักสูตรที่ได้รับปริญญา (Degree) หรือประกาศนียบัตรวิชาชีพ/ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวช./ปวส.) ร่วมมือกับผู้ประกอบการทำการพัฒนาหลักสูตรและทักษะบุคคลากร มุ่งเน้นให้ผู้เรียน เรียนฟรี มีงานทำ และมีรายได้สูง โดยมีเป้าหมายในการตอบโจทย์อุตสาหกรรม พัฒนาบุคลากรให้กับอุตสาหกรรมในระยะยาว EEC Model Type B เป็นหลักสูตรระยะสั้น (Short-course Module) ไม่มีปริญญา (Non-Degree) หรือการฝึกอบรมระยะสั้น เพื่อให้ผู้ที่สนใจในการพัฒนาตนเอง (Re-skill, Up-skill) ก้าวทันการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีใหม่ เป้าหมาย คือ พัฒนาบุคลากร

ในภาคอุตสาหกรรมเพื่อรองรับเทคโนโลยีใหม่ โดยให้สถาบันการศึกษา จับคู่สถานประกอบการร่วมกันออกแบบหลักสูตร โดยมีสถานประกอบการรับรอง

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก เป็น 1 ในสถาบัน ทั้ง 7 แห่ง ทำงานร่วมกับคณะทำงานประสานงานด้านการพัฒนาบุคลากรในเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (EEC HDC) ดังนั้นมหาวิทยาลัยฯ จึงได้มีการร่วมมือกับผู้ประกอบการ กลุ่มบริษัทสมบุญ (Somboon Group : SBG) ซึ่งประกอบไปด้วย 5 บริษัท ได้แก่ บริษัท สมบุญ แอ็ดวานซ์ เทคโนโลยี จำกัด (มหาชน) บริษัท สมบุญหล่อเหล็กเหนียวอุตสาหกรรม จำกัด บริษัท อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล แคลสติ้ง โปรดักส์ จำกัด บริษัท สมบุญ พอร์จิจ เทคโนโลยี จำกัด และบริษัท บางกอกสปริง อินดัสเตรียล จำกัด (กลุ่มสมบุญ, 2563) เป็นกลุ่มผู้ประกอบการเป้าหมาย ร่วมกันพัฒนาโครงสร้างหลักสูตรแบบโมดูล (Modular System) และผลิตบุคลากรให้มีสมรรถนะสูงขึ้น

จากการที่คณะผู้วิจัยได้ทำการลงพื้นที่ร่วมกับภาคอุตสาหกรรมเป้าหมายพบว่า พนักงานทางด้านโลจิสติกส์ ยังขาดความรู้เกี่ยวกับทักษะภาษาอังกฤษที่ใช้ในการทำงาน การสนทนา การติดต่อสื่อสารอย่างเป็นทางการ คำศัพท์เฉพาะด้านโลจิสติกส์ ทำให้ขาดโอกาสที่จะเติบโตในสายงาน และกลุ่มบริษัทสมบุญได้ให้ความสำคัญในการส่งเสริมทักษะด้านภาษาอังกฤษให้กับพนักงาน เพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขันกับต่างประเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ ลดปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานต่าง ๆ

ดังนั้น ผู้วิจัยและบริษัทกลุ่มสมบุญได้ร่วมมือกัน ในการพัฒนาโครงสร้างหลักสูตรภาษาอังกฤษในงานโลจิสติกส์แบบโมดูล (Modular System) โดยประยุกต์ใช้หลักการจัดทำบทเรียนโมดูล (Module) (McKim, 2003) และการพัฒนาภาษาอังกฤษทางด้านโลจิสติกส์ให้กับพนักงาน ตามโครงสร้างหลักสูตรฯ ดังกล่าว โดยอาศัยแนวทางการจัดการการศึกษาตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2542) ในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ที่มีสอดคล้องกับความต้องการของอุตสาหกรรม ทั้งนี้การผลิตบุคลากรในภาคอุตสาหกรรมยังเพื่อสนับสนุนนโยบายรัฐบาลเพื่อการขับเคลื่อนเศรษฐกิจ และสังคมดิจิทัล ตามแนวทางการพัฒนาบุคลากรให้กับอุตสาหกรรมในระยะยาว

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อพัฒนาหลักสูตรแบบโมดูล (Modular System) สำหรับการพัฒนาและยกระดับศักยภาพภาษาอังกฤษทางด้านโลจิสติกส์ ร่วมกับภาคอุตสาหกรรม
2. เพื่อพัฒนาทักษะด้านภาษาอังกฤษในงานโลจิสติกส์ของพนักงาน ตามโครงสร้างหลักสูตรแบบโมดูล

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีการจัดทำหลักสูตรแบบโมดูล

ผู้วิจัยได้การศึกษาหลักการการจัดทำบทเรียนแบบโมดูล (Modular System) (นันทะสุนทร, 2563) โดยสามารถสรุปความหมายโมดูลทางการศึกษาได้ว่า หน่วยการเรียนรู้ที่เล็กที่สุดของหลักสูตร ซึ่งอาจอยู่โดยลำพังหรือสัมพันธ์กับหน่วยที่ต้องเรียนรู้มาก่อน หรือหน่วยที่ต้องเรียนรู้ควบคู่กันไป โดยระบุหน่วยกิตและผลลัพธ์การเรียนรู้ โมดูลในหลักสูตรเมื่อรวมเข้าด้วยกัน ทำให้เป็นเกณฑ์สำเร็จหลักสูตรระดับหนึ่ง

หลักสูตรแบบโมดูลประกอบไปด้วยหน่วยการเรียนรู้เป็นส่วนย่อยของรายวิชา หรือโปรแกรมของการศึกษา หรือการฝึกอบรม บทเรียนโมดูล คือ หน่วยการเรียนรู้ที่สำเร็จรูปในตัว มุ่งให้ผู้เรียน ได้เรียนรู้ด้วยตนเอง โดยลักษณะของบทเรียนโมดูลที่ดี จะต้องให้ผู้เรียนสามารถเรียนได้ด้วยตนเอง โดยครูเป็นเพียงผู้แนะนำ คำปรึกษาเท่านั้น มีจุดมุ่งหมายและกิจกรรมการเรียนรู้ที่จัดลำดับที่ดี เพื่อให้ผู้เรียนเรียนด้วยความเข้าใจ และกิจกรรมการเรียนรู้เป็นไปตามลำดับ จูงใจผู้เรียนในทุก ๆ กิจกรรมการเรียนรู้ เพื่อให้ผู้เรียนอยากที่จะเรียนรู้ และภาษาที่ใช้ต้องชัดเจน ถูกต้อง อ่านเข้าใจง่ายเหมาะสมกับผู้เรียน

คุณลักษณะของข้อกำหนดหน่วยการเรียนรู้ อาจดัดแปลงให้สอดคล้องกับความต้องการได้ ดังนั้นผู้สอนอาจนำไปพัฒนาเพิ่มเติม ให้ได้ข้อมูลที่จำเป็นและเป็นประโยชน์ที่สอดคล้องกับรูปแบบการเรียนการสอน เช่น หน่วยการเรียนรู้สำหรับมาตรฐานสมรรถนะ ซึ่งต้องเขียนอยู่ในรูปแบบ 1 หน่วยสมรรถนะ (Unit of competency) ที่มีสมรรถนะย่อย (Element of Competency) โดยแต่ละสมรรถนะย่อยประกอบด้วย เกณฑ์การปฏิบัติงาน (Performance criteria : PC) ขอบเขต (Range) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence) แนวทางการประเมิน (Assessment Guidance)

รูปแบบของบทเรียนโมดูล จะประกอบไปด้วย 1) คำชี้แจงซึ่งเป็นส่วนแรกที่จะบอกผู้เรียนด้วยบทเรียนโมดูลนี้ จะต้องทำอย่างไรจึงจะประสบผลสำเร็จ โดยมีหัวข้อย่อยที่ต้องเขียนได้แก่ บทนำเพื่อกล่าวถึงสาระสำคัญของบทเรียนโมดูล ขอบเขตของเนื้อหาที่ปรากฏในบทเรียนโมดูล 2) จุดประสงค์ เป็นจุดประสงค์เชิงพฤติกรรมในโมดูลหนึ่ง ๆ อาจจะมีจุดประสงค์เพียงหนึ่งข้อ หรือหลายข้อก็ได้ ผู้จัดทำต้องตรวจสอบให้แน่ใจว่าจุดประสงค์เหล่านี้ถูกต้องและเหมาะสมที่จะเป็นจุดประสงค์ของโมดูลนี้หรือถ้าในโมดูลหนึ่ง ๆ มีจุดประสงค์หลายข้อ จงเรียงจุดประสงค์ตามลำดับของสมรรถนะ โดยคำนึงถึงความก่อนและหลังเรียนจึงจะต้องเกิดขึ้น 3) ระบุความรู้พื้นฐานของผู้เรียน หรือจะใช้แบบทดสอบความรู้พื้นฐานกับผู้เรียนก่อนได้ ถ้าผู้เรียนมีความรู้พื้นฐานไม่ถึงเกณฑ์ที่กำหนดให้กลับไปศึกษาเรื่องนั้น ๆ ก่อน 4) การประเมินผลก่อนเรียนซึ่งจะต้องออกข้อสอบให้จุดประสงค์ของโมดูลที่กำหนด 5) กิจกรรมการเรียนรู้ เป็นหัวใจของโมดูลเพราะได้มาจากการวิเคราะห์จุดประสงค์ที่เขียนไว้ แล้วแปลออกมาเป็นการเรียนรู้ที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้เรียนอย่างแท้จริง ส่วนที่เป็นกิจกรรมการเรียนรู้นี้จะกำหนดกิจกรรมไว้อย่างชัดเจน เรียงลำดับความสำคัญก่อนหลัง บอกแหล่งความรู้ที่จะต้องแสวงหา หรือบอกให้ไปทำการทดลองในห้องทดลอง ห้องปฏิบัติการ หากได้มีการคิดและเขียนกิจกรรมนี้ไว้เป็นอย่างดี ผู้เรียนก็สามารถเรียนรู้และมีสมรรถนะตามกำหนดไว้ในโมดูลได้ 6) ประเมินผลหลังเรียน เป็นวิธีการที่ทำให้โอกาสผู้เรียนในการตรวจสอบความก้าวหน้าตนเอง จะใช้แบบทดสอบแบบเลือกตอบ ซึ่งเป็นแบบทดสอบคู่ขนานกับแบบเดี่ยวทดสอบก่อนเรียน ทั้งนี้ในการประเมินผลหลังเรียนขึ้นอยู่กับเนื้อหาและวิธีการใช้แบบทดสอบซึ่งอาจอยู่ในรูปแบบต่าง ๆ ได้

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัย โดยสามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้ 1) (ธิตามาตา, 2563) บทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอนโมดูล : คำพิภักดีความเพื่อที่ส่งผลสมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษาปริญญาตรี พบว่าการพัฒนาบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอนแบบโมดูลมีคุณภาพอยู่ในระดับดี เนื่องจากเนื้อหาของสื่อมีความเหมาะสมและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ มีความเหมาะสมในแง่ของการเรียบเรียงเนื้อหา และตลอดจนมีวิธีการถ่ายทอดเนื้อหาที่

น่าสนใจ จึงช่วยส่งเสริมให้ผู้เรียนเพิ่มทักษะความรู้ ความเข้าใจ ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษาที่เรียนด้วยบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอน มีคะแนนเฉลี่ยสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนด 2) (วงษ์ชนะชัย, 2554) การพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสายงานผลิตของอุตสาหกรรมผลิตเหล็กกล้าตามมาตรฐานอาชีพ พบว่าสมรรถนะย่อยบุคลากรฯ ในแต่ละสายงานหรือบทบาทหลักมีสมรรถนะที่มีความจำเป็นพัฒนาบุคลากรมากที่สุด บุคลากรที่ผ่านการอบรมด้วยโมดูลการเรียนรู้ที่สร้างขึ้น สามารถสัมฤทธิ์ผลจากการทดสอบด้านความรู้เกี่ยวกับสมรรถนะในการปฏิบัติงานเกินร้อยละ 80 ทั้งนี้เพราะมีการเตรียมตัวผู้ฝึกสอนอย่างถูกต้อง โดยวางแผนดำเนินการตามแนวคิดที่วางไว้ ผู้สอนมีความรู้และประสบการณ์ เรียงลำดับจากพื้นฐานไปสู่ขั้นการปฏิบัติ 3) (เขียวอ้าย, 2560) ผลการจัดกิจกรรมการเรียนรู้รูปแบบวัฏจักรการเรียนรู้ 7 ขั้น โดยใช้โมดูลสื่อประสมเพื่อพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนทักษะกระบวนการทางวิทยาศาสตร์และจิตวิทยาศาสตร์ ชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 พบว่าหลังการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ นักเรียนที่ใช้โมดูลสื่อประสม มีคะแนนเฉลี่ยจิตวิทยาศาสตร์หลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียน เนื่องมาจากการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ ผู้เรียนได้ลงมือปฏิบัติ กิจกรรมที่หลากหลายตามความสนใจ มีอิสระในการเลือกวิธีการเรียนรู้ที่ตนเองถนัด สามารถสร้างองค์ความรู้และแก้ไขปัญหาได้ด้วยตนเอง จึงทำให้ผู้เรียนเกิดความสนใจใฝ่รู้ มุ่งมั่น และมีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย ได้ค้นพบศักยภาพของตนเอง 4) (กิ่งวัชระพงศ, 2554) รูปแบบการพัฒนาหลักสูตรฐานสมรรถนะ ด้านการโรงแรมและบริการงานบริการส่วนหน้า ตามมาตรฐานอาชีพอุตสาหกรรมบริการโรงแรม พบว่า โมดูลฐานสมรรถนะที่สร้างขึ้น จากมาตรฐานอาชีพอุตสาหกรรมบริการโรงแรม ส่งผลให้ผู้ควบคุมการฝึกของนักศึกษาในสถานประกอบการมีความพึงพอใจในสมรรถนะของนักศึกษาที่ได้รับจากการเรียนด้วยโมดูลหลักสูตรฐานสมรรถนะที่สร้างขึ้นโดยยึดรูปแบบของ SQA และสร้างชุดการเรียนรู้ฐานสมรรถนะจากโมดูลหลักสูตรฐานสมรรถนะผู้เรียนมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูง ครูผู้สอนและผู้เรียนต่างก็มีความคิดเห็นที่ดีต่อการเรียนด้วยโมดูลการเรียนรู้ เป็นเพราะการออกแบบสร้างหลักสูตรโมดูลฐานสมรรถนะและโมดูลการเรียนรู้ที่ยึดผลลัพธ์การเรียนรู้เป็นหลักในการออกแบบสร้างบทเรียน สามารถควบคุมผลสัมฤทธิ์ให้บรรลุผลตามผลลัพธ์การเรียนรู้ที่กำหนดในโมดูลการเรียนรู้

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานในกลุ่มบริษัทสมบูรณ์จำนวน 126 คน ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Random Sampling) โดยเป็นพนักงานที่ทำงานเกี่ยวข้องกับสายงานโลจิสติกส์จำนวน 20 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย มีดังนี้

1. แบบสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) เป็นเครื่องมือที่ใช้สำหรับรวบรวมข้อมูลจากผู้บริหาร หัวหน้างาน และพนักงาน เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาหลักสูตรแบบโมดูลด้านภาษาอังกฤษในงานโลจิสติกส์
2. แบบทดสอบวัดระดับความสามารถทักษะภาษาอังกฤษในงานโลจิสติกส์สำหรับพนักงาน ที่เข้าร่วมหลักสูตรแบบโมดูลก่อนและหลังเรียน
3. แบบสอบถามความพึงพอใจของพนักงาน ที่เข้าร่วมหลักสูตรแบบโมดูล โดยมีการกำหนดเกณฑ์ดังนี้

4.50 – 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

3.50 – 4.49 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับดี

2.50 – 3.49 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

1.50 – 2.49 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

1.00 – 1.49 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับควรน้อยที่สุด

การเก็บรวบรวมข้อมูล คณะผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลแบ่งออกเป็น 2 ประเภทดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ เป็นข้อมูลที่ได้มาจากวิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกกับภาคอุตสาหกรรม ประกอบไปด้วยข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความต้องการในการพัฒนาภาษาอังกฤษของพนักงานด้านโลจิสติกส์ และข้อมูลผลคะแนนทักษะภาษาอังกฤษของพนักงาน ที่ได้จากแบบทดสอบวัดระดับความสามารถทักษะภาษาอังกฤษในงานโลจิสติกส์ ก่อนและหลังเรียน เข้าร่วมหลักสูตร ตลอดจนข้อมูลความพึงพอใจของพนักงานที่เข้าร่วมหลักสูตรโมดูล

2. ข้อมูลทุติยภูมิ เป็นข้อมูลที่ได้มาจากกลุ่มบริษัทสมบูรณ์ ประกอบไปด้วย รายชื่อของพนักงานที่เข้าร่วมหลักสูตรโมดูล โครงสร้างองค์กร ลักษณะงาน และรายละเอียดงานที่เกี่ยวข้องกับสายงานโลจิสติกส์ ของแผนกต่าง ๆ

การวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา นำข้อมูลที่ได้สัมภาษณ์แบบเจาะลึก ร่วมกับภาคอุตสาหกรรม มาออกแบบและพัฒนาหลักสูตรแบบโมดูล (Modular System) ด้านภาษาอังกฤษในงานโลจิสติกส์ ตามหลักการของการพัฒนารูปแบบการจัดทำบทเรียนโมดูล (Module) ประกอบไปด้วย Course Module, Training Course, การจัดการเรียนการสอน และการวัดผลประเมินผล

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการหาผลรวม เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลคะแนนในการวัดระดับความสามารถทักษะภาษาอังกฤษในงานโลจิสติกส์ก่อนและหลังเรียน และความพึงพอใจของพนักงานที่เข้าร่วมหลักสูตรโมดูล

ผลการวิจัย

1. การพัฒนาหลักสูตรแบบโมดูล (Modular System) ด้านภาษาอังกฤษในงาน โลจิสติกส์ ร่วมกับภาคอุตสาหกรรม

จากการประชุมระดมความคิดเห็น และการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก ระหว่างคณะผู้วิจัยกับกลุ่มบริษัทสมบูรณ์ ถึงความต้องการในการพัฒนาภาษาอังกฤษในงานโลจิสติกส์ให้กับพนักงาน ผู้วิจัยสามารถวิเคราะห์ความต้องการในการพัฒนาภาษาอังกฤษในงานโลจิสติกส์ของบริษัทได้ดังนี้ งานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการสินค้าคงคลังและคลังสินค้า งานการขนส่งสินค้า การติดต่อสื่อสารและงานเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้าส่งออก และงานที่เกี่ยวข้องกับบรรจุภัณฑ์ คณะผู้วิจัยสามารถพัฒนาหลักสูตรแบบโมดูล ที่มีความสอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มบริษัทสมบูรณ์ได้ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 หลักสูตรแบบโมดูล (Modular System) ภาษาอังกฤษในงานโลจิสติกส์

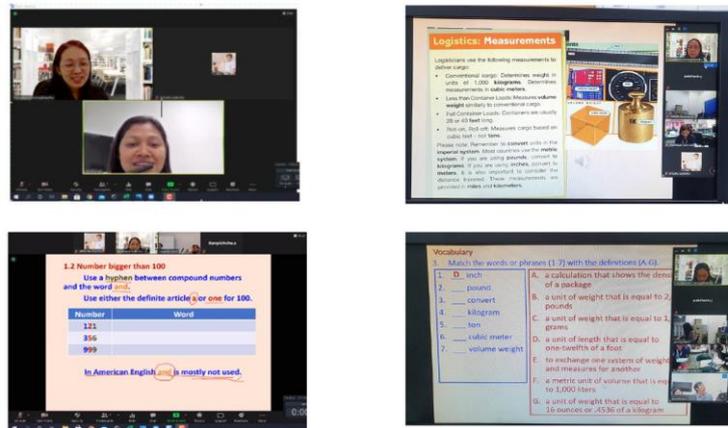
Module	ผลลัพธ์	ขั้นตอนพัฒนา	
Logistics treasure challenges : Warriors cup	Modular 1:		
	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้เรียนสามารถเข้าใจความหมายของคำศัพท์ภาษาอังกฤษพื้นฐาน ที่เกี่ยวข้องกับงานด้านโลจิสติกส์ - ผู้เรียนสามารถจดจำและเข้าใจความหมายของคำย่อ (Acronyms) ที่มักจะปรากฏในงานด้านโลจิสติกส์ได้ 	1A	<ul style="list-style-type: none"> - แนะนำและอธิบายความหมายของคำศัพท์ภาษาอังกฤษที่เกี่ยวข้องกับงานด้านโลจิสติกส์ (Warehousing, Distribution, Procurement, Stock Control, Maintenance, Transport, Purchasing, etc.) - แนะนำและอธิบายความหมายของคำย่อ (Acronyms) ในงานด้านโลจิสติกส์พร้อมภาพประกอบ (FCL, 3PL, HGV, DC, LCL, EDI, VAS, RFID, ISO, GPS)
	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้เรียนสามารถแนะนำตนเอง ถาม/ตอบคำถามเกี่ยวกับประเภทของงาน สถานที่ทำงาน และภาระงานได้ - ผู้เรียนสามารถใช้ประโยคภาษาอังกฤษพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับงานด้านโลจิสติกส์ในการสื่อสารได้ 	1B	<ul style="list-style-type: none"> - อธิบายบทสนทนาในสถานที่ทำงาน (Talking about Job Responsibilities, Describing Jobs, Describing Responsibilities) เพื่อให้เข้าใจคำศัพท์และประโยคพื้นฐานง่าย ๆ ในการสื่อสารในสถานที่ทำงานด้านโลจิสติกส์ - อธิบายไวยากรณ์พื้นฐานในการสร้างประโยคภาษาอังกฤษที่ถูกต้อง เพื่อให้ผู้เรียนสามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้
	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้เรียนสามารถเข้าใจแบบฟอร์มภาษาอังกฤษที่ใช้ในการอธิบายลักษณะงานในสถานที่ทำงานด้านโลจิสติกส์ได้ - ผู้เรียนสามารถเขียนประโยคภาษาอังกฤษอธิบายรายละเอียดของงาน (Job Details) ความรับผิดชอบในงาน (Job Responsibilities) ในแบบฟอร์มได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม 	1C	<ul style="list-style-type: none"> - อธิบายแบบฟอร์มรายละเอียดของงาน (Job Profile) - นำเสนอตัวอย่างประโยคที่สามารถนำไปใช้ในการอธิบายรายละเอียดของงานในแบบฟอร์มได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม (Company, Job Title, Main Responsibilities, Key Activities) - อธิบายไวยากรณ์พื้นฐานในการสร้างประโยคภาษาอังกฤษที่ถูกต้อง เพื่อใช้ในการเขียนภาษาอังกฤษ
	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้เรียนสามารถอ่านรายละเอียดข้อความภาษาอังกฤษในสื่อสิ่งพิมพ์ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการด้านโลจิสติกส์ได้ - ผู้เรียนสามารถใช้ประโยคภาษาอังกฤษในการให้บริการข้อมูลกับลูกค้าในงานด้านโลจิสติกส์ได้ 	1E	<ul style="list-style-type: none"> - นำเสนอสื่อโฆษณาภาษาอังกฤษในสื่อสิ่งพิมพ์ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการด้านโลจิสติกส์พร้อมคำอธิบาย - อธิบายไวยากรณ์พื้นฐานในการสร้างประโยคภาษาอังกฤษที่ถูกต้อง เพื่อให้ผู้เรียนสามารถสร้างประโยคพื้นฐานเกี่ยวกับการให้ข้อมูลตอบกลับลูกค้าได้
Logistics treasure challenges : Queen cup	Modular 2:		
	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้เรียนสามารถเข้าใจความหมายของคำศัพท์ภาษาอังกฤษ เฉพาะด้านที่เกี่ยวกับการจัดการสินค้าคงคลัง (Inventory Management) และการจัดซื้อ (Procurement) ได้ - ผู้เรียนสามารถอ่านอีเมลภาษาอังกฤษเกี่ยวกับการสั่งซื้อสินค้า จากลูกค้าได้อย่างเข้าใจและสามารถตอบกลับอีเมลได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม 	2A	<ul style="list-style-type: none"> - ยกตัวอย่างคำศัพท์ภาษาอังกฤษเฉพาะด้านที่เกี่ยวกับการจัดการสินค้าคงคลัง (Inventory Management, Economies of Scales, Buffer Stock, Factory Gate Pricing, Supply Chain, Tender, etc.) และการจัดซื้อ (Procurement, Fulfillments, Negotiation, Vendors, etc.) พร้อมภาพประกอบ - นำเสนอและอธิบายอีเมลภาษาอังกฤษเกี่ยวกับการสั่งซื้อสินค้าจากลูกค้า - ยกตัวอย่างประโยคภาษาอังกฤษที่ต้องใช้ในการตอบอีเมลให้ลูกค้า
	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้เรียนสามารถเข้าใจคำศัพท์ภาษาอังกฤษที่เกี่ยวกับประเภทของการขนส่ง (Mode of Transport) และอุปกรณ์ในการขนส่ง (Handling Equipment) ในงานด้านโลจิสติกส์ได้อย่างถูกต้อง - ผู้เรียนสามารถอ่านคำอธิบายเนื้อหาภาษาอังกฤษที่เกี่ยวกับประเภทของการขนส่งและอุปกรณ์ในการขนส่งได้อย่างเข้าใจ 	2B	<ul style="list-style-type: none"> - นำเสนอคำศัพท์ภาษาอังกฤษที่เกี่ยวข้องกับประเภทของการขนส่ง (Mode of Transport) และอุปกรณ์ในการขนส่ง (Handling Equipment) ในงานด้านโลจิสติกส์พร้อมภาพประกอบ - นำเสนอคำอธิบายเนื้อหาภาษาอังกฤษที่เกี่ยวกับประเภทของการขนส่งและอุปกรณ์ในการขนส่งและอธิบายความหมายของเนื้อหา
	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้เรียนสามารถเข้าใจคำศัพท์ภาษาอังกฤษที่เกี่ยวกับประเภทของบรรจุภัณฑ์ (Container Types) และประเภทของสินค้า (Types of Goods) ในงานด้านโลจิสติกส์ได้อย่างถูกต้อง 	2C	<ul style="list-style-type: none"> - นำเสนอคำศัพท์ภาษาอังกฤษที่เกี่ยวข้องกับประเภทของบรรจุภัณฑ์ (Container Types: General Purpose, Dry Ventilated, Bulk Carrier, Open Top, Reefer Container, Tank Container, Flat Rack, Super Rack, Flat Bed) และประเภทของสินค้า (Types of

Module	ผลลัพธ์	ขั้นตอนพัฒนา	
	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้เรียนสามารถอ่านคำอธิบายเนื้อหาภาษาอังกฤษที่เกี่ยวกับประเภทของบรรจุภัณฑ์และประเภทของสินค้าได้อย่างเข้าใจ 		<p>Goods: Dry Cargo, Delicate and Perishable Cargo, Liquids, Bulky Cargo, Heavy Machinery and Pipes, etc.) ในงานด้านโลจิสติกส์พร้อมภาพประกอบ</p> <ul style="list-style-type: none"> - นำเสนอคำอธิบายเนื้อหาภาษาอังกฤษที่เกี่ยวกับประเภทของบรรจุภัณฑ์และประเภทของสินค้าและอธิบายความหมายของเนื้อหา
	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้เรียนสามารถเข้าใจประโยคภาษาอังกฤษที่เกี่ยวกับการสอบถาม (Making Enquiries) ที่เกี่ยวกับงานด้านโลจิสติกส์ได้ - ผู้เรียนสามารถให้คำแนะนำกับลูกค้า (Advising the Customer) ด้วยภาษาอังกฤษได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม 	2D	<ul style="list-style-type: none"> - ยกตัวอย่างสถานการณ์การสนทนาภาษาอังกฤษระหว่างลูกค้าและพนักงานที่มีหัวข้อการสอบถามข้อมูล (Making Enquiries) ที่เกี่ยวกับงานด้านโลจิสติกส์ - ยกตัวอย่างประโยคภาษาอังกฤษพื้นฐานที่เกี่ยวกับการสอบถามและการให้คำแนะนำพร้อมคำอธิบายไวยากรณ์ที่สำคัญ
Logistics treasure challenges : King cup	Modular 3:		
	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้เรียนสามารถเข้าใจรายละเอียดของตู้คอนเทนเนอร์ที่เขียนบรรยายเป็นภาษาอังกฤษและมีลักษณะเป็นตัวเลขที่มีความซับซ้อน (Large Numbers) ได้ - ผู้เรียนสามารถวิเคราะห์ข้อมูลและเขียนอธิบายรายละเอียด ของตู้คอนเทนเนอร์เป็นภาษาอังกฤษได้ 	3A	<ul style="list-style-type: none"> - ยกตัวอย่างภาพประกอบและคำศัพท์ที่เกี่ยวกับรายละเอียดของตู้คอนเทนเนอร์ที่เขียนบรรยายเป็นภาษาอังกฤษ เช่น หมายเลขตู้คอนเทนเนอร์ (Container Number) หน่วยวัดและน้ำหนักของตู้คอนเทนเนอร์ (Measurements and Weight of a Container) ขนาดของตู้คอนเทนเนอร์ (Dimensions of Container) - ยกตัวอย่างและอธิบายประโยคภาษาอังกฤษที่เกี่ยวกับรายละเอียดของตู้คอนเทนเนอร์
	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้เรียนสามารถเข้าใจข้อมูลใบสั่งซื้อแบบออนไลน์ (Online Quotation) ที่เขียนเป็นภาษาอังกฤษได้อย่างถูกต้อง - ผู้เรียนสามารถอ่านข้อมูลใบสั่งซื้อภาษาอังกฤษและเนื้อหาของอีเมล ที่เขียนเป็นภาษาอังกฤษที่เกี่ยวกับการสั่งซื้อสินค้าได้อย่างเข้าใจ สามารถวิเคราะห์ความถูกต้องและเหมาะสมของข้อมูลและเขียนประโยคภาษาอังกฤษลงในแบบฟอร์มและอีเมลได้ 	3B	<ul style="list-style-type: none"> - ยกตัวอย่างแบบฟอร์มใบสั่งซื้อแบบออนไลน์ (Online Quotation) ที่เขียนเป็นภาษาอังกฤษพร้อมคำอธิบายข้อมูลสำคัญ เช่น Shipping Information, Freight Information, Special Requirement - นำเสนอตัวอย่างอีเมลการสั่งซื้อสินค้าที่เขียนเป็นภาษาอังกฤษพร้อมคำอธิบายเกี่ยวกับไวยากรณ์และประโยคที่สำคัญที่จำเป็นต้องใช้ในการเขียน
	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้เรียนสามารถเข้าใจสัญลักษณ์ของการจัดส่งสินค้าที่สำคัญได้ (Label to Shipping Markings) - ผู้เรียนสามารถเข้าใจเนื้อหาของอีเมลที่เป็นภาษาอังกฤษ ที่เกี่ยวกับการจัดส่งสินค้า (Shipment) ได้ - ผู้เรียนสามารถวิเคราะห์ขั้นตอนของการเขียนอีเมลภาษาอังกฤษ และสามารถเขียนอีเมลภาษาอังกฤษเพื่อนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับการจัดส่งสินค้าได้ 	3C	<ul style="list-style-type: none"> - นำเสนอภาพสัญลักษณ์และความหมายของคำศัพท์ที่สำคัญในการจัดส่งสินค้า เช่น Fragile, Use No Hooks, Do not Stack, Explosive, Toxic, etc. - ยกตัวอย่างอีเมลภาษาอังกฤษที่เกี่ยวกับการจัดส่งสินค้าพร้อมคำอธิบายเกี่ยวกับไวยากรณ์และประโยคที่สำคัญที่จำเป็นต้องใช้ในการเขียน - อธิบายวิธีการเขียนเกี่ยวกับการแจ้งปัญหาให้ลูกค้าทราบเป็นภาษาอังกฤษ (Informing about Problems) - อธิบายข้อมูลเกี่ยวกับการจัดส่งสินค้าเป็นภาษาอังกฤษได้
	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้เรียนสามารถเข้าใจตัวอักษรย่อภาษาอังกฤษ (Abbreviations) ที่เกี่ยวกับเอกสารทางการเงินและการชำระค่าสินค้าได้ - ผู้เรียนสามารถเข้าใจขั้นตอนการเขียนอีเมลภาษาอังกฤษ เพื่อยืนยันการจัดส่งสินค้าและนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับการชำระสินค้า (Requesting and Arranging Payment) ให้กับลูกค้าได้ 	3D	<ul style="list-style-type: none"> - นำเสนอตัวอักษรย่อภาษาอังกฤษที่เกี่ยวกับเอกสารทางการเงินและการชำระค่าสินค้า เช่น B/L, D/P, EXW, CIF, AWB, IMO, B/E, L/C, etc. และอธิบายความหมาย - ยกตัวอย่างอีเมลภาษาอังกฤษที่เขียนยืนยันการจัดส่งสินค้าให้กับลูกค้าพร้อมคำอธิบาย - อธิบายประโยคภาษาอังกฤษที่เขียนแจ้งเกี่ยวกับการชำระเงิน

จากตารางที่ 1 แสดงผลลัพธ์หลักสูตรแบบโมดูล (Modular System) ภาษาอังกฤษในงาน โลจิสติกส์ โดยโมดูลที่ 1) Warriors cup ประกอบไปด้วยหน่วยการเรียนย่อย 4 หน่วย 2) Queen cup ประกอบไปด้วยหน่วยการเรียนย่อย 4 หน่วย และ 3) King cup ประกอบไปด้วยหน่วยการเรียนย่อย 3 หน่วย

2. การพัฒนาทักษะด้านภาษาอังกฤษในงานโลจิสติกส์ของพนักงาน ตามโครงสร้างหลักสูตรแบบโมดูล (Modular System)

การนำหลักสูตรแบบโมดูลด้านภาษาอังกฤษในงานโลจิสติกส์ ไปใช้กับพนักงานต้องมีการปรับเปลี่ยนกิจกรรมการเรียนการสอนแบบโมดูล เนื่องจากอยู่สถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 แนวปฏิบัติการจัดการเรียนการสอนในภาคอุตสาหกรรม ได้มีการหารือกับสถานประกอบการ และผู้เข้าเรียนในการจัดการเรียนการสอน ซึ่งได้ข้อสรุป คือ จัดการเรียนการสอนในรูปแบบออนไลน์ การเรียนในพื้นที่ในบางโมดูล และจัดทำเป็นสื่อการสอนออนไลน์เพื่อให้พนักงานสามารถเรียนย้อนหลังและทบทวนความรู้ได้ ดังรูปที่ 1 และรูปที่ 2



รูปที่ 1 กิจกรรมการเรียนการสอนรูปแบบออนไลน์



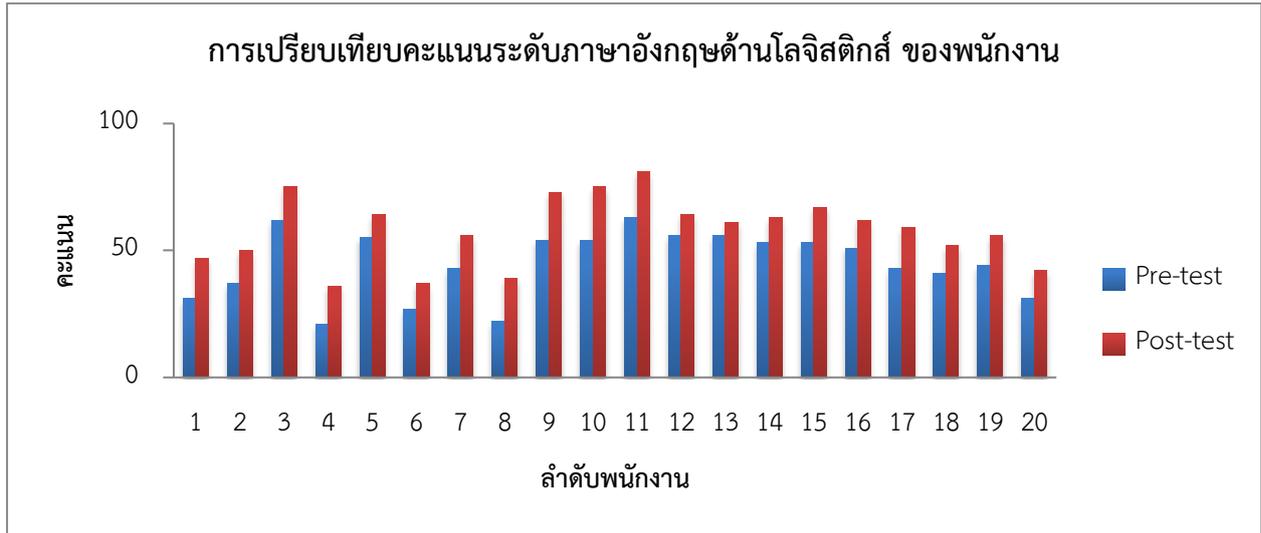
รูปที่ 2 กิจกรรมการเรียนการสอน ในพื้นที่บริษัท

การประเมินผลสัมฤทธิ์ของทักษะภาษาอังกฤษในงานโลจิสติกส์ ของพนักงานโดยใช้แบบทดสอบก่อนเรียน และแบบทดสอบหลังเรียนเป็นชุดเดียวกัน มีคะแนนเต็มทั้งหมด 100 คะแนน โดยมีผลคะแนนการทดสอบ ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลการวัดสมรรถนะภาษาอังกฤษด้านโลจิสติกส์ของพนักงาน

พนักงานลำดับที่	ผลคะแนนการวัดระดับภาษาอังกฤษด้านโลจิสติกส์	
	Pre-Test	Post-Test
1	31	47
2	37	50
3	62	75
4	21	36
5	55	64
6	27	37
7	43	56
8	22	39
9	54	73
10	54	75
11	63	81
12	56	64
13	56	61
14	53	63
15	53	67
16	51	62
17	43	59
18	41	52
19	44	56
20	31	42
ผลคะแนนเฉลี่ย	44.85	57.95

จากตารางที่ 2 แสดงผลการวัดสมรรถนะภาษาอังกฤษด้านโลจิสติกส์ของพนักงาน มีผลคะแนนก่อนเรียน โดยเฉลี่ย 44.85 คะแนน และผลคะแนนหลังเรียนโดยเฉลี่ย 57.95 คะแนน และสามารถเปรียบเทียบผลคะแนน ความสามารถภาษาอังกฤษในงานโลจิสติกส์ของพนักงานแต่ละคนในการเข้าร่วมหลักสูตรแบบโมดูล ได้ดังรูปที่ 4



รูปที่ 4 การเปรียบเทียบระดับภาษาอังกฤษด้านโลจิสติกส์ของพนักงาน

รูปที่ 4 การเปรียบเทียบคะแนนระดับภาษาอังกฤษด้านโลจิสติกส์ของพนักงานที่เข้าร่วมหลักสูตรแบบโมดูล พบว่าพนักงานมีสมรรถนะที่สูงขึ้น ร้อยละ 100 แสดงให้เห็นว่าหลักสูตรแบบโมดูล และกระบวนการจัดการเรียนการสอนสามารถเพิ่มความรู้ และทักษะทางด้านภาษาอังกฤษของพนักงานได้

3. ผลการประเมินความพึงพอใจของพนักงานในการเข้าร่วมหลักสูตรแบบโมดูล

ผู้วิจัยใช้เครื่องมือแบบสอบถามความพึงพอใจของพนักงานในการเข้าร่วมหลักสูตรแบบโมดูลด้านภาษาอังกฤษในงานโลจิสติกส์ มีผลระดับความพึงพอใจดังนี้ 1) การวางแผนพัฒนาหลักสูตรและการประชาสัมพันธ์เข้าร่วมหลักสูตร มีผลประเมินเฉลี่ย 3.88 อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 62.50 2) ความเหมาะสมของกิจกรรมการเรียนการสอน มีผลประเมินเฉลี่ย 3.81 อยู่ในระดับพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 68.80 3) ความพร้อมของการจัดการหลักสูตร มีผลประเมินเฉลี่ย 3.94 อยู่ในระดับพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 68.80 4) ความเหมาะสมของระยะเวลาในการกิจกรรมการเรียนการสอน มีผลประเมินเฉลี่ย 3.44 อยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 50 5) ลำดับขั้นตอนและความต่อเนื่องของการจัดการหลักสูตร มีผลประเมินเฉลี่ย 3.69 อยู่ในระดับพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 56.30 6) วิทยากรหรือผู้สอนสามารถถ่ายทอดองค์ความรู้ได้อย่างเหมาะสม มีผลประเมินเฉลี่ย 4.25 อยู่ในระดับพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 62.50 7) วิทยากรหรือผู้สอนสามารถเลือกใช้สื่อ อุปกรณ์ ในการเรียนการสอนได้อย่างเหมาะสม มีผลประเมินเฉลี่ย 4.06 อยู่ในระดับพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 56.30 8) การมีส่วนร่วมในกิจกรรมการเรียนการสอนของพนักงาน มีผลประเมินเฉลี่ย 4.53 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 80.93 9) การได้รับความรู้และประสบการณ์จากหลักสูตรแบบโมดูล มีผลประเมินเฉลี่ย 4.69 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยในการพัฒนาหลักสูตรแบบโมดูล เพื่อยกระดับศักยภาพภาษาอังกฤษทางด้านโลจิสติกส์ในกลุ่มบริษัทสมบูรณ โดยมีการใช้เครื่องมือแบบสัมภาษณ์แบบเจาะลึก เพื่อรวบรวมข้อมูลมาพัฒนาหลักสูตรแบบ

โมดูลที่สอดคล้องกับความต้องการของภาคอุตสาหกรรมมากที่สุด โดยหลักสูตรแบบโมดูลทั้ง 3 โมดูล พบว่า ลักษณะที่มีมาตรฐานโดยมีความสอดคล้องกับ (นันทะสุนทร, 2563) ซึ่งแต่โมดูลจะประกอบไปด้วยหน่วยการเรียนรู้ของแต่ละโมดูล กิจกรรม การวัดประเมินผล ซึ่งลักษณะของบทเรียนโมดูลที่ออกแบบร่วมกับภาคอุตสาหกรรม พนักงานสามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง มีจุดมุ่งหมายและกิจกรรมการเรียนรู้ที่จัดลำดับที่ดี สอดคล้องต่อความต้องการของภาคอุตสาหกรรม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (กิ่งวัชรพงษ์, 2554) เพื่อให้ผู้เรียน เรียนด้วยความเข้าใจ และกิจกรรมการเรียนรู้เป็นไปตามลำดับ ใช้ภาษาที่ชัดเจน ถูกต้อง อ่านเข้าใจง่ายเหมาะสมกับพนักงาน โดย 1 โมดูล จะมีการกำหนดต้องเขียนอยู่ในรูปแบบ 1 หน่วยสมรรถนะ (Unit of competency) ที่มีสมรรถนะย่อย (Element of Competency) โดยแต่ละสมรรถนะย่อยประกอบด้วย เกณฑ์การปฏิบัติงานของพนักงาน ขอบเขตงานที่พนักงานรับผิดชอบ (Range) เอกสารหรือหลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence) แนวทางการประเมิน (Assessment Guidance) ซึ่งสอดคล้องกับแนวทางของ (นันทะสุนทร, 2563)

การพัฒนาทักษะด้านภาษาอังกฤษในงานโลจิสติกส์ให้พนักงาน โดยมีการจัดการเรียนการสอน หรืออบรม ตามโครงสร้างหลักสูตรแบบโมดูล (Modular System) ทั้ง 3 โมดูล ในกระบวนการจัดการเรียนรู้ที่เหมาะสมตามขั้นตอนที่ได้ออกแบบร่วมกับภาคอุตสาหกรรม โดยผู้วิจัยมีการทดสอบความรู้เดิมของพนักงานก่อนเรียน ช่วยให้ผู้สอนหรือวิทยากร ทราบความรู้พื้นฐานเดิมของพนักงาน และสามารถต่อยอดความรู้ให้พนักงานในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ เพื่อเสริมประสิทธิภาพของกระบวนการจัดการเรียนรู้ โดยมุ่งพัฒนาให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ตามความต้องการของพนักงาน อีกทั้งยังสามารถกลับไปทบทวนในทุกส่วนของบทเรียนได้บ่อยครั้งตามต้องการ จึงส่งผลให้พนักงานมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรู้ที่สูงขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (เขียวอ้าย, 2560)

พนักงานที่เข้าร่วมหลักสูตรแบบโมดูลที่สร้างขึ้น สามารถสัมฤทธิ์ผลจากการทดสอบด้านทักษะภาษาอังกฤษเกี่ยวกับสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านโลจิสติกส์ที่สูงขึ้น พนักงานมีความรู้ และทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษ ได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม ซึ่งมีความสอดคล้องกับผลการวิจัยของ (วงษ์ชนะชัย, 2554)

สรุปผล

การพัฒนาหลักสูตรแบบโมดูล และยกระดับศักยภาพภาษาอังกฤษทางด้านโลจิสติกส์ ในภาคอุตสาหกรรม ผู้วิจัยสรุปได้ว่าหลักสูตรดังกล่าวมีความสอดคล้องกับความต้องการของภาคอุตสาหกรรม และสอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาทักษะบุคลากรตามแนวทาง EEC Model Type B โดยมีลักษณะเป็นการพัฒนาแบบ Demand Driven Education เป็นหลักสูตรระยะสั้น (Short-course Module) เพื่อให้พนักงานในสายงานโลจิสติกส์ได้พัฒนาตนเอง (Re-skill, Up-skill) โดยมีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ร่วมกับบริษัท กลุ่มสมบูรณ์ ทั้ง 5 บริษัท ร่วมกันออกแบบและพัฒนาหลักสูตรโมดูล ด้านภาษาอังกฤษในงานโลจิสติกส์ โดยการเป็นโมดูลที่มีครบทั้ง โมดูลทฤษฎี โมดูลปฏิบัติ และโมดูลกิจกรรม ทำให้สามารถถ่ายโอนผลลัพธ์การเรียนรู้มาสู่ผลลัพธ์การทำงานได้ชัดเจนและตรงตามสมรรถนะที่ผู้ประกอบการต้องการ อันเป็นการเชื่อมโยงระหว่างเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Performance criteria : PC) และขอบเขตการทำงาน (Range)

การนำหลักสูตรแบบโมดูล ด้านภาษาอังกฤษในงานโลจิสติกส์ ไปใช้ในภาคอุตสาหกรรม ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่าโมดูลที่พัฒนาขึ้นทั้ง 3 โมดูล สร้างขึ้นจากความต้องการของอุตสาหกรรม ส่งผลให้พนักงานในองค์กร

มีความพึงพอใจในสมรรถนะด้านภาษาอังกฤษที่ได้รับจากการเรียนรู้ด้วยหลักสูตรแบบโมดูล พนักงานต่างก็มีความคิดเห็นที่ดีต่อการเรียนรู้ด้วยโมดูลการเรียน เป็นเพราะการออกแบบสร้างหลักสูตรโมดูลการเรียนที่ยึดผลลัพธ์การเรียนเป็นหลักในการออกแบบสร้างบทเรียน สามารถควบคุมผลสัมฤทธิ์ให้บรรลุผลตามผลลัพธ์การเรียนรู้ที่กำหนดในโมดูลการเรียน และมีทิศทางเรียนที่ชัดเจน พนักงานสามารถรู้ถึงเป้าหมายสุดท้าย พนักงานสามารถล่วงรู้ถึงหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติตามบทเรียนโมดูลของแต่ละโมดูล โมดูลการเรียนที่สร้างจากหลักสูตรฐานสมรรถนะจึงมีความเหมาะสมในการเรียนรู้ด้านการอาชีพ

ในการเข้าร่วมหลักสูตรของพนักงานมีผลสัมฤทธิ์หลังการเรียนที่สูงขึ้น ตามเป้าประสงค์ของบริษัทที่ให้ความสำคัญในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร มีความเหมาะสมในการนำไปใช้ในการสื่อสาร และการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และผลการวิจัยฉบับนี้ ยังช่วยสนับสนุนการพัฒนากลุ่มโลจิสติกส์ ในเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออกได้อีกด้วย

จากผลการวิจัยพบว่า ในการออกแบบพัฒนาหลักสูตรแบบโมดูลต้องอาศัยการศึกษาและวิจัยถึงความต้องการตลาดแรงงานของผู้ใช้งานอย่างจริงจัง เพื่อให้ทราบขอบเขตของงาน มาตรฐานการปฏิบัติงาน เนื่องจากปัจจุบันในภาคอุตสาหกรรมมีความต้องการที่บุคลากรมีคุณสมบัติเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม อันเนื่องมาจากการพัฒนาของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงาน และการเติบโตขององค์กร และในการกำหนดสมรรถนะของการเรียนรู้ด้วยหลักสูตรแบบโมดูลจะต้องมีความเป็นมาตรฐาน หากสามารถกำหนดให้มีความสอดคล้องกับ KPI (Key Performance Indicator) เป็นดัชนีชี้วัดผลงานหรือความสำเร็จของงาน โดยเทียบผลการปฏิบัติงานกับเป้าหมายหรือมาตรฐานที่ตกลงกันไว้พนักงาน นอกจากจะใช้ประเมินผลการทำงานของพนักงานได้แล้ว ยังสามารถใช้วัดและประเมินความก้าวหน้าขององค์กรได้อีกด้วย

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับนำผลวิจัยไปใช้ประโยชน์

การพัฒนาหลักสูตรแบบโมดูล และยกระดับศักยภาพภาษาอังกฤษทางด้านโลจิสติกส์ในภาคอุตสาหกรรม ซึ่งถือเป็นการวิจัยพัฒนาองค์กร ดังนั้น ต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกระดับ มีการประสานงานที่มีประสิทธิภาพทั้งภายในองค์กร และภายนอกองค์กร เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ตรงต่อความต้องการของบริษัทมากที่สุด เพื่อนำมาออกแบบสูตรแบบโมดูล เนื่องจากแต่ละองค์กร มีบริบท นโยบาย และลักษณะงานที่แตกต่างกันออกไป ในการวางแผนการจัดการเรียนการสอน ควรมีการวางแผนร่วมกันอย่างชัดเจน เนื่องจากพนักงานมีภาระงานที่ต้องปฏิบัติงาน ควรมีความยืดหยุ่นสำหรับพนักงานที่ไม่สามารถเรียนได้ในวันและเวลาที่กำหนด สามารถดูย้อนหลังได้ เพื่อไม่เป็นการผลกระทบต่อการทำงานของพนักงาน

ข้อเสนอแนะสำหรับทำวิจัยครั้งต่อไป

ในการพัฒนาหลักสูตรแบบโมดูล สามารถออกแบบให้สอดคล้องกับผู้เรียนในกลุ่มอื่น ๆ ร่วมด้วย เช่น นักเรียน บุคคลภายนอก และผู้ที่มีความสนใจ เพื่อให้จัดการเรียนการสอนออนไลน์ในระบบเปิดที่สามารถรองรับผู้เรียนได้อย่างไม่จำกัดจำนวน ที่มีระบบฐานข้อมูลผู้เรียน ประวัติการเรียนและหน่วยกิตสะสม (Credit Bank and

credit transfer) พร้อมระบบการถ่ายโอนหน่วยกิต เข้ามาในหลักสูตรของมหาวิทยาลัย เป็นการเปิดโอกาสให้ผู้เรียนสามารถเรียนรู้ได้จำนวนมาก ๆ ผ่านทางออนไลน์

เอกสารอ้างอิง

- กฤษดาพร เขียวอ้าย. (2560). ผลการจัดกิจกรรมการเรียนรู้รูปแบบวัฏจักรการเรียนรู้ 7 ชั้น โดยใช้โมดูลสื่อประสม เพื่อพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนทักษะกระบวนการทางวิทยาศาสตร์และจิตวิทยาศาสตร์ ชั้นประถมศึกษาปีที่ 6. *วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย*, 10(3), 87-99.
- ธนาภรณ์ ธิตามาตา. (2563). บทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอน โมดูล : ค่าพิกัดความเผื่อที่ส่งผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ของนักศึกษาปริญญาตรี. *วารสารครุศาสตร์อุตสาหกรรม*, 19(3), 73-81.
- นันทวัฒน์ วงษ์ชนะชัย. (2554). การพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสายงานผลิตของ อุตสาหกรรมผลิตเหล็กกล้าตามมาตรฐานอาชีพ. *วารสารวิชาการพระจอมเกล้าพระนครเหนือ*, 21(3), 645-656.
- บริษัท กลุ่มสมบูรณ์. (2563). *ธุรกิจของบริษัทและโครงสร้างธุรกิจ*. ค้นเมื่อ 23 มิถุนายน 2563, จาก <http://www.satpcl.co.th/th/about-us/nature-of-business-business-structure>
- ไพฑูรย์ นันตะสุคนธ์. (2563). *การจัดทำบทเรียนมอดูล (Module)*. ค้นเมื่อ 21 พฤศจิกายน 2563, จาก http://www.edu.ru.ac.th/coved/pdf/Vo_Ed/การจัดทำบทเรียนมอดูล%20.pdf
- วิชาพรณ กิ่งวัชรพงษ์. (2554). รูปแบบการพัฒนาหลักสูตรฐานสมรรถนะ ด้านการโรงแรมและบริการงาน บริการส่วนหน้า ตามมาตรฐานอาชีพอุตสาหกรรมบริการโรงแรม. *วารสารวิชาการพระจอมเกล้าพระนครเหนือ*, 21(2), 377-386.
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. (1999). *แนวการจัดการศึกษาตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ*. ค้นเมื่อ 15 พฤศจิกายน 2563, จาก <http://backoffice.onec.go.th/uploads/Book/6-file.pdf>
- สำนักงานคณะกรรมการนโยบายเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก. (2019). *การพัฒนาทักษะบุคลากรแบบ EEC Model*. ค้นเมื่อ 22 พฤศจิกายน 2563, จาก <https://www.eeco.or.th/en>
- McKim, J. (2003). *Curriculum development module*. Retrieved November 11, 2020, from https://pdf4pro.com/view/curriculum-development-module5bc0ea.html#google_vignette
- Remesh, A. (2017). Curriculum design principles for developing a module in medical education. *Progress in medical sciences*, 24(2), 34-37.

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาคเขต 3
Factors Affecting Performance Efficiency of Employees of Provincial Waterworks
Authority Region 3

พิเชษฐ์ สุขอุทัย¹, และ จิรวัดน์ เมธาสุทธิรัตน์²

Pichate Sukuthai¹, and Jirawat Metasuttirat²

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช^{1,2}

School of Management Sciences Sukhothai Thammathirat Open University, Thailand^{1,2}

E-mail: pichates11457@gmail.com¹

Received: September 17, 2021 Revised: December 3, 2021 Accepted: December 9, 2021

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กปภ.ข.3 2) เพื่อศึกษาปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กปภ.ข.3 3) เพื่อศึกษาปัจจัยสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กปภ.ข.3 4) เพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนา แรงจูงใจและสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กปภ.ข.3 การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงาน กปภ.ข.3 จำนวน 125 คน และกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของเครจซี่และมอร์แกน ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 110 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และ การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ ผลการศึกษาพบว่า 1) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กปภ.ข.3 โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือด้านคุณภาพของงาน 2) ปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กปภ.ข.3 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ได้แก่ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ รองลงมา คือ ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ,ด้านชีวิตส่วนตัว,และด้านการบังคับบัญชา 3) ปัจจัยสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กปภ.ข.3 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ได้แก่ มีจิตสาธารณะ ด้านยึดมั่นคุณภาพ 4) ผู้บริหารควรพิจารณาความสำคัญของปัจจัยแรงจูงใจและปัจจัยสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน และบริหารปัจจัยเพื่อใช้เป็นตัวกระตุ้นให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน, ปัจจัยแรงจูงใจ, ปัจจัยสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน, พนักงานการประปาส่วนภูมิภาคเขต 3

Abstract

The objective of this study were to: 1) to study level of performance efficiency of Employees of PWA Region 3. 2) to study motivation factors affecting performance efficiency of Employees of PWA Region 3 3) to study core competency factors affecting performance efficiency of Employees of PWA Region 3 4) to offer guidelines to develop motivation and core competency to improve performance efficiency of Employees of PWA Region 3. This study was a survey research. Population was 125 Employees of PWA Region 3 and Specified samples by table of Krejcie & Morgan into 110 samples. The data was collected by using a questionnaire and was analyzed by using frequency, percentage, mean, standard deviation, Pearson's correlation and multiple linear regression. The resulted of this study were: 1) an overall image of Performance Efficiency of Employees of PWA Region 3 was at high level. When considering each aspect, the operational time was at the highest level, followed by the quality of work. 2) Motivation factors affecting performance efficiency of Employees of PWA Region 3 were work itself ,followed by achievement ,personal life and supervision with statistically significant at .05 level. 3) Core competency factors affecting performance efficiency of Employees of PWA Region 3 were public perception followed by hold the quality with statistically significant at .05 level. 4) The executive should consider importance of motivation factors and core competency factors and administrate them for use to encourage the employee performance efficiency

Keywords: Performance Efficiency, Motivation factors, Core competency factors, Employees of PWA Region 3

บทนำ

ในการบริหารองค์กรจำเป็นต้องมีทรัพยากรสำหรับการบริหาร คือ มนุษย์ เงิน วัสดุและเครื่องมือ และการจัดการที่ดีและเพียงพอ เพื่อนำมาใช้ในกระบวนการบริหารให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยมนุษย์ เป็นทรัพยากรที่สำคัญและมีผลต่อการบรรลุเป้าหมายและประสิทธิภาพของการดำเนินงานขององค์กรเป็นอย่างมาก เพราะบุคลากรที่สามารถปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลและประสิทธิภาพย่อมทำให้องค์กรประสบผลสำเร็จตามไปด้วย โดย McClelland กล่าวว่าบุคคลที่สามารถปฏิบัติงานดีมีเหตุมาจากคุณลักษณะที่ซ่อนอยู่ภายในแต่ละบุคคล ซึ่งผลักดันให้บุคคลปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ และมีผลงานที่โดดเด่นกว่าบุคคลอื่น ซึ่งคุณลักษณะดังกล่าวเรียกว่า สมรรถนะ (McClelland 1973 อ้างถึงในสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2548, น.1) และ Herzberg ได้กล่าวว่าแรงจูงใจเป็นสิ่งที่มียุทธผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร ซึ่งธรรมชาติของมนุษย์เมื่อได้รับการตอบสนองที่ตรงกับความต้องการก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจและแสดงพฤติกรรมในเชิงบวก ดังนั้นการบริหารองค์กรให้ประสบผลสำเร็จจึงต้องมีทรัพยากรมนุษย์ที่มีสมรรถนะที่จำเป็นใน

การดำเนินงานตามภารกิจ และมีการสร้างแรงจูงใจอย่างเหมาะสม ซึ่งจะทำให้บุคลากรยินดีปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ทำให้งานสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และนำพาองค์กรไปสู่เป้าหมายที่กำหนด (Herzberg, 1959 อ้างถึงใน สุทธิพันธ์ บุญเรือง, 2561)

การประปาส่วนภูมิภาคเขต 3 (กปภ.ข.3) เป็นหน่วยงานระดับเขตของการประปาส่วนภูมิภาค (กปภ.) มีหน้าที่ให้บริการสาธารณูปโภคด้านน้ำประปาในพื้นที่รับผิดชอบ 8 จังหวัด ได้แก่ กาญจนบุรี สุพรรณบุรี ราชบุรี เพชรบุรี ประจวบคีรีขันธ์ นครปฐม สมุทรสาคร และสมุทรสงคราม โดย กปภ.ข.3 ถือได้ว่าเป็น กปภ. เขตที่มีความสำคัญต่อ กปภ. เป็นอย่างมาก เนื่องจากในพื้นที่ให้บริการส่วนใหญ่เป็นเมืองที่มีความเจริญ เป็นแหล่งธุรกิจ แหล่งท่องเที่ยว แหล่งอุตสาหกรรมซึ่งสร้างรายได้ให้กับ กปภ. เป็นอย่างมาก ในขณะที่เดียวกันก็เป็น กปภ. เขตที่มีค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานที่ค่อนข้างสูง เนื่องจากมี กปภ. สาขาที่รับซื้อน้ำจากบริษัทเอกชนหลายแห่ง รวมทั้งปริมาณน้ำสูญเสียของ กปภ. สาขานขนาดใหญ่ที่สูงกว่าเป้าหมาย โดยในช่วงหลายปีที่ผ่านมา กปภ.ข.3 มีผลการดำเนินงาน (EBIDA) ไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด ซึ่งส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานในภาพรวมของ กปภ. เป็นอย่างมาก รายละเอียดตามตารางที่ 1 (การประปาส่วนภูมิภาคเขต 3, 2564)

ตารางที่ 1 รายงานผลการดำเนินงาน กปภ.ข.3 ประจำปีพ.ศ. 2560-2562

ปีพ.ศ.	EBIDA (ล้านบาท)	เป้าหมาย (ล้านบาท)	ผลต่าง (ล้านบาท)	ร้อยละ
2560	-478.17	-321.00	-157.17	48.96
2561	-643.52	-466.00	-177.52	38.09
2562	-742.49	-659.00	-83.49	12.67

ตามตารางที่ 1 พบว่าการดำเนินงานของ กปภ.ข.3 ยังมีประสิทธิภาพไม่เพียงพอ ดังนั้น กปภ.ข.3 จึงมุ่งมั่นที่จะปรับปรุง และพัฒนาการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้น ด้วยการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ประกอบด้วย การทำให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานให้สำเร็จตามปริมาณงานที่กำหนด ได้ผลงานที่มีคุณภาพ บริหารเวลาในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม พร้อมกับบริหารค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงานได้อย่างประหยัด และคุ้มค่า ซึ่งจะส่งผลให้ผลการดำเนินงานขององค์กรดีขึ้นตามไปด้วย ซึ่งการจะทำให้พนักงานปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น จำเป็นต้องให้พนักงานได้รับการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานให้อยู่ในระดับที่ กปภ. คาดหวัง และมีการสร้างแรงจูงใจที่เพียงพอ ดังที่ได้กล่าวไว้แล้วตอนต้น

โดย กปภ.ข.3 ได้ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ตามตัวชี้วัดและเป้าหมายที่กำหนดอย่างต่อเนื่อง ในปีพ.ศ.2562 ตามรายงานผลการปฏิบัติงานของพนักงาน (การประปาส่วนภูมิภาคเขต 3, 2564) พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับที่ดีถึงดีมากคิดเป็นร้อยละ 86.68 แต่ยังมีพนักงานอีกส่วนหนึ่งคิดเป็นร้อยละ 13.32 มีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาตรฐานและต่ำกว่ามาตรฐาน ที่ต้องได้รับการพัฒนาให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้ผลการดำเนินงานขององค์กรดีขึ้นตามไปด้วย ดังนั้น กปภ.ข.3 จึงต้องทบทวนและปรับปรุงการพัฒนาทรัพยากรบุคคลขององค์กร โดยพนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานในระดับมาตรฐานและต่ำกว่ามาตรฐานนั้น ควรสนับสนุนให้ได้รับการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงาน และสร้างแรงจูงใจ

เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น สำหรับพนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานในระดับดีถึงดีมากอยู่แล้วนั้น ก็ต้องสนับสนุนให้พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง มีการสร้างแรงจูงใจเพื่อรักษาผลการปฏิบัติงานที่ดีอยู่แล้วให้มั่นคงต่อไป โดยการพัฒนาสมรรถนะและสร้างแรงจูงใจให้ประสบผลสำเร็จ จำเป็นจะต้องรู้ถึงความสำคัญของปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบของการปฏิบัติงานทั้งเรื่องของเงินเดือน ค่าตอบแทน ลักษณะของงาน ลักษณะขององค์กร ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน และสมรรถนะหลักของกปก.ที่สนับสนุนการปฏิบัติงานของพนักงานทุกคนให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ได้แก่ มุ่งคุณธรรม ยึดมั่นคุณภาพ มีจิตสาธารณะ ซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานที่แตกต่างกัน เพื่อนำไปวางแผนการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานและสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงานได้อย่างเหมาะสม

ดังนั้นผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กปก.ข.3 โดยศึกษาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และปัจจัยสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เพื่อนำผลการศึกษาไปปรับปรุงพัฒนาการทำงานที่รับผิดชอบ และนำเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อนำไปใช้กำหนดแนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กปก.ข.3
2. เพื่อศึกษาปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กปก.ข.3
3. เพื่อศึกษาปัจจัยสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กปก.ข.3
4. เพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาแรงจูงใจและสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กปก.ข.3

สมมติฐานการศึกษา

1. ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานส่งผลกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กปก.ข.3
2. ปัจจัยสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานส่งผลกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กปก.ข.3

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

Perterson & Plowman ได้ให้ความหมายทั่วไปของประสิทธิภาพ ว่าหมายถึง คุณภาพของการมีประสิทธิผลและความสามารถในการผลิต และในการดำเนินงานทางธุรกิจที่เกิดประสิทธิภาพสูงสุดก็คือ การผลิตสินค้าหรือบริการให้ได้ปริมาณและคุณภาพตามที่กำหนด โดยใช้ต้นทุนน้อยที่สุด สอดคล้องกับสถานการณ์และภาระทางการเงินที่มีอยู่ โดยสรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไว้ 4 ข้อ ดังนี้ 1. คุณภาพของงาน คือ ผลงานที่มีความถูกต้องได้มาตรฐาน เกิดประโยชน์ต่อองค์กรและสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ 2. ปริมาณงาน

คือ ผลงานที่ปฏิบัติได้มีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงาน หรือเป้าหมายขององค์กร 3. เวลา คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องถูกต้องตามมาตรฐาน สอดคล้องกับปริมาณงาน 4. ค่าใช้จ่าย คือ ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานจะต้องสอดคล้องกับปริมาณงานและวิธีการ (Perterson & Plowman, 1989 อ้างถึงใน สุทธิรักษ์ บุญเรือง, 2561)

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

Herzberg นักจิตวิทยาชาวอเมริกัน ได้เสนอทฤษฎี Motivator-Hygiene โดยแบ่งประเภท ปัจจัยที่กระตุ้นให้คนขยันทำงานมากขึ้น เป็น 2 ประเภท คือ ปัจจัยสุขวิทยาหรือปัจจัยค้ำจุน (hygiene Factors) ประกอบด้วยปัจจัย 5 ด้าน ได้แก่ ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ และความรับผิดชอบ และปัจจัยจูงใจ (motivation factors) ประกอบด้วยปัจจัย 8 ด้าน ได้แก่ ได้แก่ เงินเดือน ค่าตอบแทนและสวัสดิการ ความมั่นคงในอาชีพ สภาพการปฏิบัติงาน การบังคับบัญชา นโยบายและการบริหารงานขององค์กร ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ชีวิตส่วนตัว และตำแหน่งงาน โดยสรุปว่า ปัจจัยจูงใจซึ่งเป็นเรื่องของปัจจัยภายในความรู้สึกของมนุษย์เท่านั้น ที่สามารถสร้างความพอใจในงานให้กับคนงานได้ ส่วนปัจจัยค้ำจุนซึ่งเป็นปัจจัยภายนอกของคนงาน นั้นไม่สามารถทำให้คนงานพอใจในงานได้ เพียงแต่ว่าคนงานที่ได้รับการสนองตอบในส่วนของปัจจัยค้ำจุนแล้ว ก็สามารถรับประกันได้ว่าจะไม่เกิดความไม่พอใจในงาน ส่วนการทำให้คนงานพอใจในงานนั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยจูงใจได้ขึ้นอยู่กับปัจจัยสุขวิทยาหรือปัจจัยค้ำจุนเลย (Herzberg, 1959 อ้างถึงใน พิทยา บวรวัฒนา, 2558)

แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะในการปฏิบัติงาน

McClelland นักจิตวิทยาชาวอเมริกัน กล่าวว่า บุคคลที่สามารถปฏิบัติงานดีมีเหตุมาจากคุณลักษณะที่ซ่อนอยู่ภายในแต่ละบุคคล ซึ่งผลักดันให้บุคคลปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ และมีผลงานที่โดดเด่นกว่าบุคคลอื่น ซึ่งคุณลักษณะดังกล่าวเรียกว่า สมรรถนะ ประกอบด้วย 1) ความรู้ 2) ทักษะ 3) ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง 4) บุคลิกลักษณะของบุคคล และ 5) แรงจูงใจ (McClelland, 1973 อ้างถึงในคณะทำงานโครงการสมรรถนะ, 2548)

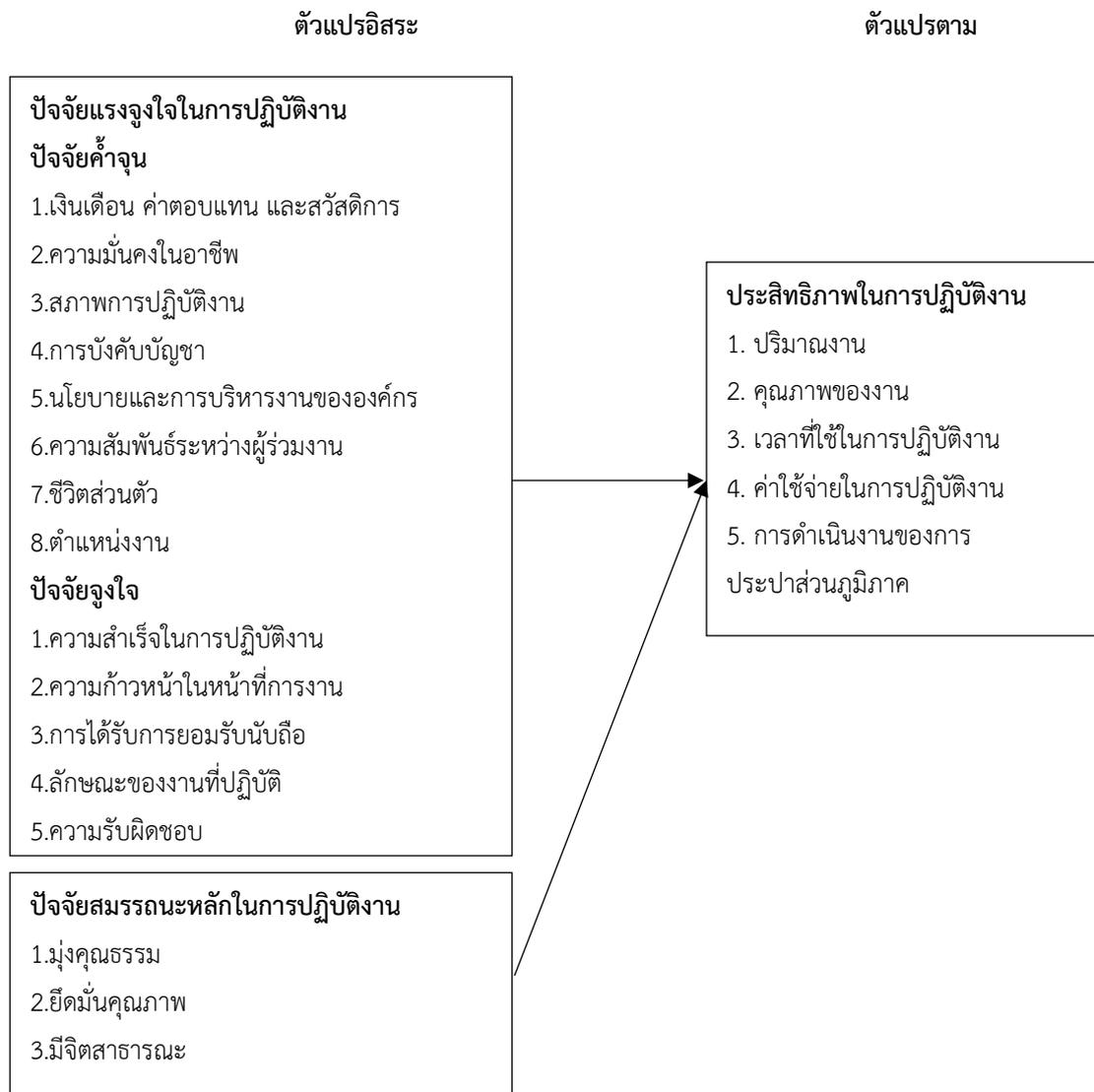
ข้อมูลของการประปาส่วนภูมิภาคเขต 3

การประปาส่วนภูมิภาคเขต 3 (กปภ.ช.3) เป็นหน่วยงานในสังกัดของการประปาส่วนภูมิภาค สำนักงานตั้งอยู่ที่เลขที่ 128 หมู่ 3 ถนนแสงชูโต ตำบลท่าผา อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี มีหน้าที่กำกับดูแลและรับผิดชอบในการดำเนินงานของกปภ.สาขา จัดทำแผนงานและแผนการลงทุนของกปภ.เขต โครงการก่อสร้างระบบประปา โครงการลดน้ำสูญเสีย โครงการจัดหาแหล่งน้ำ โครงการขยายเขตจำหน่ายน้ำ รวมถึงบริหารจัดการงานด้านบัญชี การเงิน งานบุคคล กฎหมาย และประชาสัมพันธ์ โดยมีพนักงานจำนวน 125 คน และมีผู้ใช้น้ำในพื้นที่ให้บริการจำนวน 550,478 ราย (การประปาส่วนภูมิภาคเขต 3, 2564)

กรอบแนวคิด

ในการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กปภ.ช.3 ผู้ศึกษาได้ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง โดยประยุกต์ใช้ทฤษฎีสองปัจจัยของ เฮอริชเบิร์ก ทั้งปัจจัยค้ำจุนและปัจจัยจูงใจ

เนื่องจากผู้ศึกษาเห็นว่าทั้งสองปัจจัยมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กปภ.ข.3 และใช้สมรรถนะหลักของการประปาส่วนภูมิภาค มากำหนดเป็นตัวแปรอิสระ และใช้แนวคิดเรื่องประสิทธิภาพของ Peterson and Plowman (1989) และการดำเนินงานของการประปาส่วนภูมิภาค มากำหนดเป็นตัวแปรตาม ในกรอบแนวคิดของการศึกษา ดังนี้



วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ว่าอิสระครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ แบบงานวิจัยเชิงสำรวจ ประชากรในการศึกษา ได้แก่ พนักงานในสังกัด กปภ.ข.3 จำนวนทั้งสิ้น 125 คน กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของเครจซี่และมอร์แกน ได้จำนวนทั้งสิ้น 110 คน ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเป็นระบบ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม โดยตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถามด้วยการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา โดยให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบ และนำผลไปคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ซึ่งผลการคำนวณทุกข้อคำถามได้ค่า $IOC \geq 0.5$ และทำการตรวจสอบค่าความเชื่อมั่น ด้วยการทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 31 คน และนำผลการทดลองใช้ไปวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นด้วยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของ

ครอนบาค ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.988 และได้ค่าความเชื่อมั่นในแต่ละข้อมากกว่า 0.7 จากนั้นจึงนำแบบสอบถามไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูล โดยรวบรวมแบบสอบถามคืนได้ทั้งหมด 104 ฉบับ และทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยข้อมูลสถานภาพทั่วไปใช้การแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ ข้อมูลระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และ ข้อมูลปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และทำการทดสอบสมมติฐาน ด้วยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ

ผลการวิจัย

ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 70.20 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 46.20 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 60.60 ปฏิบัติงานในตำแหน่งช่างโยธา คิดเป็นร้อยละ 23.10 มีระยะเวลาในการทำงาน ระหว่าง 6-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.70

วัตถุประสงค์ที่ 1 ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กปภ.ข.3 โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.97$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{x}=4.05$) รองลงมาคือด้านคุณภาพของงาน ($\bar{x}=4.04$) และด้านการดำเนินงานของการประปาส่วนภูมิภาค มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{x}=3.82$) ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กปภ.ข.3

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	(\bar{x})	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1 ด้านปริมาณงาน	4.01	0.56	มาก
2 ด้านคุณภาพของงาน	4.04	0.56	มาก
3 ด้านเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน	4.05	0.60	มาก
4 ด้านค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการปฏิบัติงาน	3.91	0.59	มาก
5 ด้านการดำเนินงานของการประปาส่วนภูมิภาค	3.82	0.65	มาก
โดยภาพรวม	3.97	0.54	มาก

วัตถุประสงค์ที่ 2 ปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กปภ.ข.3 พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานทุกตัวแปร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาตัวแปรของปัจจัยค่าจูง, ปัจจัยจูงใจ พบว่า

ปัจจัยค่าจูงด้านชีวิตส่วนตัวและด้านตำแหน่งงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในทิศทางเดียวกัน อยู่ในระดับสูง ($r=0.721, 0.703$ ตามลำดับ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และด้านนโยบายและการบริหารงานขององค์กร ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ด้านความมั่นคงในอาชีพ ด้านสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงาน ด้านการบังคับบัญชา และด้านเงินเดือน ค่าตอบแทน และสวัสดิการ

มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในทิศทางเดียวกัน อยู่ในระดับปานกลาง ($r=0.607, 0.678, 0.577, 0.520, 0.475, 0.450$ ตามลำดับ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ปัจจัยจูงใจด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงานและด้านความรับผิดชอบ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในทิศทางเดียวกัน อยู่ในระดับสูง ($r=0.796, 0.762, 0.723$ ตามลำดับ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้า ในหน้าที่การงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กปภ.ข.3 ในทิศทางเดียวกัน อยู่ในระดับปานกลาง ($r=0.666, 0.652$ ตามลำดับ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

วัตถุประสงค์ที่ 3 ปัจจัยสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กปภ.ข.3 พบว่า ปัจจัยสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานทุกด้านมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในทิศทางเดียวกัน อยู่ในระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยเรียงลำดับค่าความสัมพันธ์ จากมากไปน้อย ดังนี้ มีจิตสาธารณะ ($r=0.883$) ยึดมั่นคุณภาพ ($r=0.812$) และการมุ่งคุณธรรม ($r=0.787$)

วัตถุประสงค์ที่ 4 ข้อเสนอแนะการพัฒนาแรงจูงใจและสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กปภ.ข.3 พบว่า ควรพัฒนาปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงาน ในหัวข้อ เงินเดือน ค่าตอบแทนและสวัสดิการมากที่สุด รองลงมาคือสภาพการปฏิบัติงาน และความมั่นคงในอาชีพ, ควรพัฒนาปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ในหัวข้อความก้าวหน้าในหน้าที่การงานมากที่สุด รองลงมาคือ การได้รับการยอมรับนับถือ และความสำเร็จในการปฏิบัติงาน และควรพัฒนาปัจจัยสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน ในด้านการมุ่งคุณธรรม ในหัวข้อปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริตและโปร่งใส มากที่สุด รองลงมาคือปกป้องรักษาผลประโยชน์ขององค์กร และปฏิบัติตามกฎหมายและมีจริยธรรม

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานส่งผลกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กปภ.ข.3 พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ,ด้านชีวิตส่วนตัว, ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน และด้านการบังคับบัญชา สามารถทำนายผลประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสามารถร่วมกันทำนายผล ได้ร้อยละ 74.8 ส่วนด้านเงินเดือน ค่าตอบแทน และสวัสดิการ ,ด้านความมั่นคงในอาชีพ ,ด้านสภาพการปฏิบัติงาน ,ด้านนโยบายและการบริหารงานขององค์กร , ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ,ด้านตำแหน่งงาน ,ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ,ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ,ด้านความรับผิดชอบ ไม่สามารถทำนายผลได้ โดยตัวแปรด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน มากที่สุด ($\beta=0.411$) รองลงมาคือด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ($\beta=0.246$) ด้านชีวิตส่วนตัว ($\beta=0.232$) และด้านการบังคับบัญชา ($\beta=0.138$) ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมการถดถอยพหุคูณในรูปคะแนนดิบได้ดังนี้

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กปภ.ข.3 = 0.504 + 0.373 (ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ) + 0.217 (ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน) + 0.210 (ด้านชีวิตส่วนตัว) + 0.097 (ด้านการบังคับบัญชา)

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กปภ.ข.3

ตัวแปร	B	S.E.	β	t.	Sig	Tolerance	VIF
ค่าคงที่	0.504	0.207		2.434	0.017		
ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	0.373	0.071	0.411	5.235	0.000	0.413	2.423
ด้านชีวิตส่วนตัว	0.210	0.069	0.232	3.041	0.003	0.439	2.278
ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	0.217	0.076	0.246	2.854	0.005	0.342	2.928
ด้านการบังคับบัญชา	0.097	0.040	0.138	2.450	0.016	0.803	1.246

$R^2 = .748$ $F=73.39$ $SEE =.275$ $Sig=0.000$

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานส่งผลกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กปภ.ข.3 พบว่าตัวแปรสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานยึดมั่นคุณภาพ และมีจิตสาธารณะ สามารถทำนายผลประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กปภ.ข.3 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสามารถร่วมกันทำนายผล ได้ร้อยละ 79.7 ส่วนตัวแปรมุ่งคุณธรรม ไม่สามารถทำนายผลได้ โดยตัวแปรมีจิตสาธารณะมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กปภ.ข.3 มากที่สุด ($\beta=0.683$) รองลงมาคือ ยึดมั่นคุณภาพ ($\beta=0.239$) ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมการถดถอยพหุคูณในรูปคะแนนดิบได้ดังนี้

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กปภ.ข.3 = $0.732 + 0.582$ (มีจิตสาธารณะ) + 0.207 (ยึดมั่นคุณภาพ)

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กปภ.ข.3

ตัวแปร	B	S.E.	β	t.	Sig	Tolerance	VIF
ค่าคงที่	0.732	0.167		4.396	0.000		
ยึดมั่นคุณภาพ	0.207	0.072	0.239	2.890	0.005	0.295	3.393
มีจิตสาธารณะ	0.582	0.070	0.683	8.266	0.000	0.295	3.393

$R^2 = .797$ $F=198.156$ $SEE =0.244$ $Sig=0.000$

อภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กปภ.ข.3 มีประเด็นสำคัญตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา ที่นำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

ผลการศึกษาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กปภ.ข.3 โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยด้านเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือด้านคุณภาพของงาน และด้านการดำเนินงานของการประสานงานภูมิภาค มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด โดยผู้ศึกษาวิเคราะห์ว่า เนื่องมาจาก การมุ่งเน้นการดำเนินงานที่ให้ความสำคัญกับสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าในด้านน้ำประปาที่มีคุณภาพและบริการที่สะดวก

รวดเร็ว โดยการดำเนินงานทั้งกระบวนการภายในองค์กรและการบริการลูกค้า มีการกำหนดให้พนักงานปฏิบัติตามคู่มือกระบวนการทำงานที่สำคัญทั้ง 11 ด้าน เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นแนวทางเดียวกัน ได้ผลงานที่มีคุณภาพตามมาตรฐานสากล ไม่ขัดต่อกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง และทันเวลาที่กำหนด พร้อมกับการที่พนักงานได้นำประสบการณ์ที่ได้เรียนรู้จากการปฏิบัติงาน มาพัฒนากระบวนการปฏิบัติงาน ทำให้งานแล้วเสร็จเร็วขึ้น และได้ผลงานที่มีคุณภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดีขึ้นกว่าเดิม โดยผลการศึกษาคั้งนี้สอดคล้องกับผลการศึกษาของ วิลัยวรรณ สมิงนคร (2559:บทคัดย่อ) ที่ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่สุพรรณบุรี พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านการทำงานทันเวลา ได้มาตรฐาน และสำเร็จตามเป้าหมายมีความสำคัญต่อผลการดำเนินงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่จังหวัด สุพรรณบุรี สอดคล้องกับผลการศึกษาของ วิลาสินี จินทวงค์ (2560: บทคัดย่อ) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุสำนักงานทางหลวงในเขตพื้นที่ภาคเหนือ กรมทางหลวง พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุ อยู่ในระดับมาก โดยประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเวลา มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด

ผลศึกษาปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กปภ.ข.3 พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ,ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ,ด้านชีวิตส่วนตัว และด้านการบังคับบัญชา ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ที่ระดับนัยสำคัญทาง สถิติ 0.05 ซึ่งสามารถร่วมกันทำนายผล ได้ร้อยละ 74.8 ส่วนอีกร้อยละ 25.2 มาจากปัจจัยอื่นที่ไม่ได้นำมาพิจารณา โดยผู้ศึกษาได้วิเคราะห์แล้ว และขออธิบายถึงสาเหตุของแต่ละปัจจัย ดังนี้

ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ,ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน เนื่องจาก กปภ.ข.3 มีการกำหนดหน้าที่ตามคำบรรยายลักษณะงานที่ตรงกับความรู้ ความสามารถของพนักงานแต่ละตำแหน่ง มีการกำหนดคู่มือกระบวนการทำงาน เพื่อให้พนักงานใช้เป็นแนวทางปฏิบัติงาน เพื่อป้องกันปัญหา ข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน และให้ได้ผลงานที่มีคุณภาพตามมาตรฐาน และปัจจุบัน การบริหารงานขององค์กรที่มุ่งเน้นไปที่ผลสัมฤทธิ์ของงานหรือภารกิจ แทนที่การให้ความสำคัญเพียงแค่การทำตามหน้าที่ หรือขั้นตอนที่กำหนดไว้ ทำให้พนักงานต้องมีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานหลายด้านนอกจากความรู้ ความชำนาญในวิชาชีพของตนเอง เพื่อเชื่อมโยงการปฏิบัติงานให้มีความสอดคล้องกัน และบรรลุเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้ ซึ่งเป็นสิ่งที่ท้าทาย ที่ทำให้พนักงานต้องพัฒนาตนเอง ด้วยการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ พัฒนาทักษะการปฏิบัติงานด้านอื่นเพิ่มเติม เพื่อผลการปฏิบัติงานที่เกิดประสิทธิผลและประสิทธิภาพ อย่างต่อเนื่อง และลักษณะของงานดังกล่าวยังสอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่อยู่ในวัยที่มีความรู้ และประสบการณ์ปฏิบัติงานมาแล้ว จึงต้องการใช้ความรู้ความสามารถที่ได้สั่งสมมาในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ให้ประสบผลสำเร็จ ซึ่งด้วยนโยบายการบริหารงานแบบมุ่งผลงานของ กปภ.ข.3 ที่เน้นการควบคุมผลการปฏิบัติงานให้ได้ตามเป้าหมายแทนการควบคุมให้ปฏิบัติตามขั้นตอน และดูแลอย่างใกล้ชิด ทำให้พนักงานมีอิสระในการปฏิบัติงาน ได้แสดงความคิดเห็น ได้ตัดสินใจด้วยตนเองในการปฏิบัติงาน ซึ่งทำให้พนักงานรู้สึกมั่นใจในความสามารถ ภูมิใจในความสำเร็จของตนเอง และรู้สึกว่าคุณค่าและเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความมุ่งมั่นที่จะใช้ความรู้ ความสามารถปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ ส่งผลให้การปฏิบัติงานประสบผลสำเร็จและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ด้านชีวิตส่วนตัว เนื่องจากพนักงานส่วนใหญ่ของ มีภูมิถิ่นอาศัยอยู่จังหวัดเดียวกันหรือใกล้เคียงกับสำนักงาน กปภ.ข.3 ทำให้สามารถเดินทางไปมาหาสู่ครอบครัว และมีเวลาให้กันอย่างสม่ำเสมอ และปัจจุบันอัตรากำลังกับภาระงานค่อนข้างสมดุลกัน ทำให้พนักงานสามารถบริหารเวลาในการปฏิบัติงานและเวลาส่วนตัวได้อย่างเหมาะสม ซึ่งการที่พนักงานได้อยู่ใกล้ชิดกับครอบครัวและมีเวลาใช้ชีวิตส่วนตัวที่เพียงพอ ทำให้พนักงานได้ผ่อนคลาย และมีขวัญกำลังใจที่ดี ซึ่งจะเป็นแรงขับเคลื่อนให้การปฏิบัติงานประสบผลสำเร็จและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และยังสอดคล้องกับลักษณะของพนักงานส่วนใหญ่ ที่อยู่ใน Generation Y คือ คนที่เกิดระหว่างปี พ.ศ.2523-2537 ซึ่งส่วนใหญ่มีอายุงาน 10 ปีขึ้นไป และมีครอบครัวแล้ว จึงให้ความสำคัญกับความสมดุลระหว่างการทำงานและชีวิตส่วนตัวมาก

ด้านการบังคับบัญชาเนื่องจากผู้บังคับบัญชาของ กปภ.ข.3 ให้ความใส่ใจผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างใกล้ชิด และดูแลทุกข์สุขของพนักงานเป็นอย่างดี โดยมีการสื่อสารระหว่างกันในหลายช่องทาง อย่างต่อเนื่อง ได้แก่ กลุ่มไลน์ กิจกรรม Morning Talk เพื่อติดตามความคืบหน้าในการปฏิบัติงาน และให้คำแนะนำแก่พนักงานอย่างเหมาะสม ซึ่งช่วยให้การปฏิบัติงานประสบผลสำเร็จ ลื่นไหลลดทรมานน้อยลงเกิดประสิทธิภาพมากขึ้น

โดยผลการศึกษาค้นคว้านี้สอดคล้องกับ ทฤษฎีของ Herzberg (1959) (อ้างถึงใน พิทยา บวรวัฒนา, 2558) ที่กล่าวว่า ปัจจัยจูงใจสามารถสร้างความพอใจในงานให้กับคนงานได้ ซึ่งในการศึกษาค้นคว้านี้ก็พบว่า ปัจจัยจูงใจด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ,ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน มากที่สุด และรองลงมา ในขณะที่ปัจจัยค้ำจุนที่ Herzberg กล่าวว่า ช่วยป้องกันความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน แต่ไม่สามารถทำให้คนงานพอใจในงานได้ แต่ในการศึกษากลับพบว่า ปัจจัยค้ำจุน ด้านชีวิตส่วนตัว และด้านการบังคับบัญชา ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยผู้ศึกษาวิเคราะห์ว่าเนื่องจาก ทฤษฎีของ Herzberg พัฒนามาจาก พฤติกรรมและวัฒนธรรมของคนตะวันตก แต่การศึกษาค้นคว้านี้ใช้ กปภ.ข.3 ซึ่งเป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจของประเทศไทย อยู่ภายใต้กรอบวัฒนธรรมตะวันออก จึงทำให้กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานบางตัวที่ไม่ตรงกับทฤษฎี

โดยผลการศึกษาค้นคว้านี้สอดคล้องกับผลการศึกษาของนลพรรณ บุญฤทธิ์ (2558) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี พบว่าปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน คือ ความสำเร็จในงาน ตำแหน่งงาน ความรับผิดชอบในงานและสภาพในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร อยู่ในระดับปานกลาง และมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ปัทมา จันทวงศ์ (2559) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของลูกจ้างมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ พบว่าปัจจัยด้านแรงจูงใจ ประกอบด้วย ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบและโอกาสความก้าวหน้าในงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวมทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .001 สอดคล้องกับผลการศึกษาของวชิรา สุญาสิทธิ์ (2560) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายงานหลัก กรมส่งเสริมสหกรณ์ พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะงานทั้ง 5 ด้าน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ในทิศทางเดียวกันค่อนข้างสูง อย่างมี

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ความสัมพันธ์โดยรวมอยู่ในระดับบวกค่อนข้างสูง และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน

ผลการศึกษาปัจจัยสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กปก.ข.3 พบว่า ปัจจัยสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน ด้านยึดมั่นคุณภาพ และมีจิตสาธารณะ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยสามารถร่วมกันทำนายผลได้ร้อยละ 79.7 ส่วนอีกร้อยละ 21.3 มาจากปัจจัยอื่นที่ไม่ได้นำมาพิจารณา โดยผู้ศึกษาวิเคราะห์ว่า เนื่องมาจาก กปก.มุ่งเน้นการเสริมสร้างและพัฒนาสมรรถนะหลักให้พนักงานอย่างต่อเนื่อง โดยมีการเผยแพร่ให้ความรู้เรื่องสมรรถนะหลักขององค์กรแก่พนักงาน มีการนำสมรรถนะมาขยายความให้ชัดเจนมากขึ้น โดยกำหนดเป็นพฤติกรรม 11 ประการ และมีการถ่ายทอดจากผู้บริหาร ผู้บังคับบัญชา พนักงานอาวุโส ผ่านกิจกรรมสัมพันธ์ต่าง ๆ ทำให้พนักงานตระหนักถึงความสำคัญและยึดเป็นแนวปฏิบัติร่วมกัน จนกลายเป็นวัฒนธรรมบริการ และการใส่ใจในเรื่องของคุณภาพ และทำให้พนักงาน มีความผูกพันและรู้สึกที่ตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มุ่งมั่นในการทำงานอย่างเต็มที่ และมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น และ กปก.ได้นำระบบสมรรถนะ มาใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อประกอบการแต่งตั้งเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง และจ่ายค่าตอบแทน เพื่อจูงใจให้พนักงานพัฒนาตนเองให้มีสมรรถนะในระดับที่ กปก. คาดหวัง พร้อมก็นำผลการประเมิน ไปพัฒนาสมรรถนะหลักของพนักงานตามแผนการพัฒนารายบุคคล ให้สอดคล้องกับความต้องการ ซึ่งส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ และช่วยนำพาองค์กรไปสู่เป้าหมายที่วางไว้

โดยผลการศึกษานี้สอดคล้องกับผลการศึกษาของสว่างวงศ์ หมายเทียมกลาง (2562) ที่ศึกษาเรื่องสมรรถนะหลักที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา สายสนับสนุน มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์ พบว่า สมรรถนะหลักด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ และด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรมส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในทิศทางบวกสอดคล้องกับผลการศึกษาของอภิตา จิรชีวินมาศ (2558) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ของปัจจัยสมรรถนะที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ บุคลากรการประสานนครหลวง พบว่า สมรรถนะในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในทิศทางเดียวกัน อยู่ในระดับสูง สอดคล้องกับผลการศึกษาของณัฐมิตร์เปรียญ (2562) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ของปัจจัยสมรรถนะหลักกับประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่ประเมินราคาทรัพย์สินกรมธนารักษ์ พบว่า ปัจจัยสมรรถนะหลักทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการบริการที่ดี ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม ด้านการทำงานเป็นทีม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม ในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับผลการศึกษาของณัฐนรินทร์ สุขลิ้ม (2562) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการในสังกัดราชการส่วนภูมิภาคประจำจังหวัดตรัง พบว่า สมรรถนะของข้าราชการ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของข้าราชการในระดับสูง โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผลการศึกษาข้อเสนอแนะการพัฒนาแรงจูงใจและสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กปภ.ข.3 พบว่า การพัฒนาปัจจัยค่าจูง ควรพัฒนาในหัวข้อของเงินเดือน ค่าตอบแทนและสวัสดิการมากที่สุด รองลงมาคือสภาพการปฏิบัติงาน และความมั่นคงในอาชีพ เนื่องจากถึงแม้ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะมีระดับความคิดเห็นเรื่องเงินเดือน ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ได้รับ และสภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก แต่ก็มีประเด็นที่เป็นเสียงสะท้อนจากพนักงาน ที่ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ออกมา คือ ควรมีรางวัลพิเศษสำหรับผู้ที่ทำงานดี เพื่อเป็นแรงจูงใจให้พนักงานกระตือรือร้นมากขึ้น ซึ่งจะ เป็นผลดีต่อองค์กร ,คนที่ทำงานจริง ๆ รู้สึกว่าผลการประเมินและค่าตอบแทน ไม่สะท้อนกับผลงานที่ทำได้, พนักงานที่บรรจุมาแล้วตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป ไม่ได้รับการปรับฐานเงินเดือน หรือได้รับการชดเชย จากการปรับฐานเงินเดือนของพนักงานบรรจุใหม่, อุปกรณ์ในการปฏิบัติงานต่าง ๆ เช่น อุปกรณ์สำนักงาน ยานพาหนะ ไม่เพียงพอ และไม่สะดวกกับการใช้งาน, การโยกย้ายตำแหน่งที่ไม่ค่อยเหมาะสม

การพัฒนาปัจจัยจูงใจ ควรพัฒนาในหัวข้อความก้าวหน้าในหน้าที่การงานมากที่สุด รองลงมาคือ การได้รับการยอมรับนับถือ และความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ถึงแม้ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะมีระดับความคิดเห็นในปัจจัยจูงใจทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับมาก แต่ก็มีประเด็นที่เป็นเสียงสะท้อนจากพนักงาน ที่ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ออกมา คือ กปภ. ยังไม่มีการกำหนดเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพที่ชัดเจน ,คนที่ทำงานได้ก็จะได้รับงานต่อเนื่องในขณะที่บางคนว่างจะอยู่ได้อย่างสบาย ๆ พนักงานส่วนใหญ่จะมีทัศนคติเรื่อง กปภ.เป็นองค์กรที่มั่นคง ไม่หวือหวา ทำงานไปเรื่อย ๆ จนกว่าเกษียณ บางครั้งจึงขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน และผลการประเมินไม่ได้วัดจากความสามารถอย่างแท้จริง อยู่ที่ผู้บังคับบัญชาระดับสูง

การพัฒนาปัจจัยสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน ควรพัฒนาในด้านการมุ่งคุณธรรม ในหัวข้อปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริตและโปร่งใส มากที่สุด รองลงมาคือปกป้องรักษาผลประโยชน์ขององค์กร และปฏิบัติตามกฎหมายและมีจริยธรรม ถึงแม้ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นด้านการมุ่งคุณธรรมอยู่ในระดับมาก แต่ก็มีประเด็นที่เป็นเสียงสะท้อนจากพนักงาน ที่ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ออกมา คือ การเอื้อประโยชน์ให้ผู้รับจ้าง การใช้เวลาทำงานราชการไปทำงานส่วนตัว การใช้อำนาจในตำแหน่งหน้าที่โดยมิชอบ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาปัจจัยแรงจูงใจและปัจจัยสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กปภ.ข.3

1) **การพัฒนาปัจจัยค่าจูง** ตามผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างพบว่า ควรพัฒนาปัจจัยค่าจูง ในหัวข้อ เงินเดือนค่าตอบแทนและสวัสดิการมากที่สุด รองลงมาคือสภาพการปฏิบัติงาน และความมั่นคงในอาชีพ ดังนั้นจึงเสนอให้มีการพัฒนาปัจจัยค่าจูงในแต่ละด้านดังนี้

ด้านเงินเดือน ค่าตอบแทนและสวัสดิการ กปภ.ควรผลักดันให้มีการปรับฐานเงินเดือน หรือจ่ายค่าตอบแทนเพิ่มเติม เช่น ค่าประสบการณ์ ให้พนักงานที่บรรจุมาแล้วตามความเหมาะสมและเป็นธรรม และควรปรับวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยมีตัวชี้วัด ค่าเป้าหมายให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละตำแหน่ง และมีการประเมินผลอย่างเป็นธรรม รวมทั้งจัดสรรค่าตอบแทนเพิ่มเติม ได้แก่ เงินค่าเสี่ยงภัย

เงินค่าใบประกอบวิชาชีพ เงินประจำตำแหน่ง ให้สอดคล้องกับหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานแต่ละตำแหน่ง ส่วนด้านสภาพการปฏิบัติงาน กปภ.ควรจัดสรรงบประมาณสำหรับการจัดหาและบำรุงรักษา วัสดุ อุปกรณ์ในการปฏิบัติงานต่างๆ ให้เพียงพอและพร้อมกับการใช้งานอยู่เสมอ และในด้านความมั่นคงในอาชีพ กปภ.ควรสื่อสารกับพนักงานในหัวข้อ สถานการณ์สำคัญและการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับองค์กร เช่น กระแส Disruption , สถานการณ์โควิด-19 , ผลการดำเนินงาน สถานะทางการเงิน และแผนยุทธศาสตร์ขององค์กรในระยะต่างๆ เพื่อเชื่อมโยงให้พนักงานได้มั่นใจและตระหนักว่า พนักงานทุกคนเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้องค์กรผ่านพ้นสถานการณ์ต่าง ๆ หรือดำเนินการได้อย่างยั่งยืนต่อไป และเกิดความภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งในการสานต่อภารกิจ และขับเคลื่อนองค์กรไปสู่เป้าหมายที่วางไว้

2) **การพัฒนาด้านปัจจัยจูงใจ** ตามผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างพบว่า ควรพัฒนาปัจจัยจูงใจ ในหัวข้อความก้าวหน้าในหน้าที่การงานมากที่สุด รองลงมาคือ การได้รับการยอมรับนับถือ และความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ดังนั้นจึงเสนอให้มีการพัฒนาปัจจัยจูงใจในแต่ละด้านดังนี้

ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน กปภ.ควรจัดทำเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพ โดยมีหลักเกณฑ์การเคลื่อนย้ายและหมุนเวียน ที่ชัดเจนเพื่อให้บุคลากรมองเห็นเส้นทางเจริญเติบโตของตำแหน่งงานภายในองค์กร , ควรนำผลการประเมินการปฏิบัติงาน มาใช้ในการปรับเปลี่ยนตำแหน่งหรือโยกย้ายพนักงานอย่างจริงจัง และมีการแต่งตั้งคณะกรรมการในการพิจารณาเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่งเพื่อให้เกิดความเป็นธรรม และ กปภ.ควรกำหนดหลักเกณฑ์การปรับตำแหน่ง การประเมินผลงาน และการวัดความสามารถในการดำรงตำแหน่งที่จะปรับขึ้นอย่างแท้จริง เพื่อให้พนักงานมีความกระตือรือร้นที่จะพัฒนาตัวเองมากยิ่งขึ้น ในด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และความสำเร็จในการปฏิบัติงาน กปภ.ควรนำการตั้งเป้าหมายขององค์กร (OKR) ซึ่งเป็นวิธีการตั้งเป้าหมายของบุคลากรให้สอดคล้องกันทั้งองค์กรมาใช้ในการบริหารงาน เพื่อสนับสนุนให้พนักงานมีอิสระในการตัดสินใจเลือกแนวทางปฏิบัติงาน ซึ่งจะส่งผลให้พนักงานรู้สึกภูมิใจในความสำเร็จในการปฏิบัติงาน และควรนำผลการประเมินการปฏิบัติงาน มาใช้พัฒนาพนักงานโดยวางแผนพัฒนารายบุคคล ในรูปแบบต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับความต้องการของพนักงานแต่ละคน ได้แก่ การมอบอำนาจ , การสอนงาน , การเป็นที่ปรึกษา , การเพิ่มคุณค่าในงาน และพิจารณาจ่ายค่าตอบแทนให้สอดคล้องกับผลงาน เพื่อกระตุ้นให้พนักงานเกิดแรงจูงใจในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น

3) **การพัฒนาด้านปัจจัยสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน** ตามผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างพบว่า ควรพัฒนาปัจจัยสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน ในด้านการมุ่งคุณธรรม ในหัวข้อปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริตและโปร่งใส มากที่สุด รองลงมาคือ ปกป้องรักษาผลประโยชน์ขององค์กร และปฏิบัติตามกฎหมายและมีจริยธรรม ดังนั้นจึงเสนอให้มีการพัฒนาปัจจัยสมรรถนะหลัก ด้านการมุ่งคุณธรรม ด้วยการสร้างค่านิยมให้พนักงานรู้สึกถึงความเป็นเจ้าของ เพื่อทำให้เกิดความรักและปกป้องรักษาผลประโยชน์ให้กับ กปภ. อย่างเต็มที่ ด้วยการจัดทำและเผยแพร่คู่มือจรรยาบรรณและจริยธรรมของ กปภ. และมีกิจกรรมต่าง ๆ ที่ส่งเสริมให้บุคลากรปฏิบัติตามจรรยาบรรณและจริยธรรมของ กปภ. รวมทั้งมีการสื่อสารให้ความรู้ และเปิดเผยข้อมูลหรือตัวอย่างด้านความขัดกันระหว่างผลประโยชน์ส่วนตนกับผลประโยชน์ส่วนรวมให้พนักงาน และมีคู่มือการปฏิบัติงานเพื่อไม่ให้เกิดการขัดกันระหว่างผลประโยชน์ส่วนตนกับผลประโยชน์องค์กร และมีช่องทางรับฟังความ

คิดเห็น หรือรับข้อร้องเรียนจากพนักงานอย่างเหมาะสม และบริหารข้อร้องเรียนอย่างจริงจัง และสื่อสารให้พนักงานรับทราบถึงแนวทางการจัดการข้อร้องเรียนนั้น ๆ

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

- 1) ศึกษาปัจจัยอื่นที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานเพิ่มเติม เช่น ขวัญกำลังใจของพนักงาน ความพึงพอใจของพนักงาน คุณภาพชีวิตของพนักงาน
- 2) ควรทำการวิจัยเชิงผสมผสาน เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง ทำให้งานวิจัยมีความน่าเชื่อถือมากที่สุดและช่วยอธิบายผลปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กปภ.ข.3 ได้ดียิ่งขึ้น
- 3) ควรทำการศึกษาที่ กปภ.สาขาในสังกัดเพิ่มเติม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมพื้นที่ของ กปภ.ข.3 มากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- การประปาส่วนภูมิภาคเขต 3. (2564). รายงานผลการดำเนินงาน กปภ.ข.3 ประจำปีพ.ศ. 2560-2562. ค้นเมื่อ 25 มีนาคม 2564, จาก <https://reg3.pwa.co.th/>
- คณะกรรมการโครงการสมรรถนะ (2548). *คู่มือสมรรถนะข้าราชการพลเรือนไทย*. กรุงเทพมหานคร:สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน
- ณัฐ มิตรเปรียญ. (2562). *ปัจจัยสมรรถนะหลักที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่ประเมินราคาทรัพย์สิน กรมธนารักษ์* (สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ณัฐนรินทร์ สุขลิม. (2562). *ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการในสังกัดราชการส่วนภูมิภาคประจำจังหวัดตรัง* (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.
- นลพรรณ บุญฤทธิ. (2558). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี* (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ปัทมา จันทวงศ์. (2559). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของลูกจ้างมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์วิทยาเขตหาดใหญ่* (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่.
- พิทยา บวรวัฒนา. (2558). *ประมวลสาระชุดวิชาแนวคิด ทฤษฎี หลักการ รัฐประศาสนศาสตร์*. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- วชิสา สุญาสิทธิ์. (2560). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายงานหลัก กรมส่งเสริมสหกรณ์* (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- วิไลวรรณ สมิงนคร. (2559). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานสรรพากร พื้นที่สุพรรณบุรี*. นนทบุรี (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

- วิลาสินี จินทะวงค์. (2560). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุสำนักงานทางหลวง
ในเขตพื้นที่ภาคเหนือ กรมทางหลวง (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต).
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ศูนย์บริการวิชาการสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. (2563). รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจและความ
ผูกพันของพนักงานต่อการประปาส่วนภูมิภาคปี 2563 .กรุงเทพฯ: การประปาส่วนภูมิภาค.
- สุทธินันท์ บุญเรือง. (2561). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมสหกรณ์
(การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สว่างวงศ์ หมายเทียมกลาง.(2562). สมรรถนะหลักที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน
ในสถาบันอุดมศึกษา สายสนับสนุนมหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์กาฬสินธุ์ (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญา
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์ .
- อภิรดา จิรชีวินมาศ .(2558) .ปัจจัยสมรรถนะที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ บุคลากรการประปานคร
หลวง (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

สมาคมกีฬายิงปืนรณยุทธแห่งประเทศไทย

The Quality of Service Affects the Satisfaction of Service Recipients, The Royal Thai Army Shooting Sports Association

ปริญ จิวชยาภัก¹, ชาญเดช เจริญวิริยะกุล², วิชิต สุรดิษฐ์³, กฤษณา ฟองธนกิจ⁴ และ สโรชนี ศิริวัฒนา⁵
Prin Chiwchayapak¹, Chandej Charoenwiryakul², Vichit Suradinkura³, Krishna Fongtanakit⁴
and Srochinee siriwattana⁵

หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา^{1,2,3,4,5}

Master of Art Development Administration, Suan Sunandha Rajabhat University, Thailand^{1,2,3,4,5}

E-mail: nutty14520@hotmail.com¹, chandej.ch@ssru.ac.th²

Received: November 23, 2021 Revised: December 13, 2021 Accepted: December 15, 2021

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจการให้บริการ 2) เพื่อเปรียบเทียบระหว่างความพึงพอใจการให้บริการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 3) เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจการให้บริการ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับผู้รับบริการสมาคมกีฬายิงปืนรณยุทธแห่งประเทศไทย จำนวน 243 คน สถิติได้แก่ ค่าเฉลี่ย, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน, t- test , F-test และการวิเคราะห์ถดถอยพหุ ผลการวิจัยพบว่า 1) คุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ตามลำดับ ความพึงพอใจการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอตามลำดับ 2) ผู้รับบริการที่มี เพศและระยะเวลาในการเป็นสมาชิกต่างกัน มีความพึงพอใจการบริการสมาคมกีฬายิงปืนรณยุทธแห่งประเทศไทยแตกต่างกัน ส่วนอายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่แตกต่างกัน และ 3) คุณภาพการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองไว้วางใจ ด้านความเชื่อมั่นต่อลูกค้าส่งผลต่อความพึงพอใจการให้บริการสมาคมกีฬายิงปืนรณยุทธ

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ, ความพึงพอใจ, สมาคมกีฬายิงปืน

Abstract

This research aims 1) To study the level of service quality and service satisfaction 2) to compare between service satisfactions Classified by personal factors and 3) to study the quality-of-service usage affecting service satisfaction. This research was using a questionnaire as a tool to collect data with 243 service users of the Royal Thai Army Shooting Sports Association. The statistics were mean, standard deviation, t-test, F-test, and multiple regression analysis. The results of the research showed that 1) Service quality at a high level When considering each aspect, it was found that it was at a high level in all aspects such as trustworthiness, knowing and understanding customers, customer response, confidence to customers, and concreteness of the service, in orderly. Satisfaction in using the service overall is at a high level. When considering the aspect, it was found that it was at a high level in all aspects. In descending order, i.e., progressive service, ongoing service, the service is fast and timely, terms of providing services equally and adequate service provision, respectively. 2) Service users who have the gender and length of membership are different. They had different satisfaction with the service of the Royal Thai Army Shooting Sports Association. And the average monthly income is no different; and 3) Service quality the concrete aspect of the service, trust, responsive trust, and confidence with customers affects satisfaction in using the service of the Royal Thai Shooting Sports Association.

Keywords: Service Quality, Satisfaction, Shooting Sports Association

บทนำ

กีฬายิงปืนรณยุทธ หรือมีชื่ออย่างเป็นทางการว่า IPSC (International Practical Shooting Confederation) มีจุดเริ่มต้นมาจากรัฐแคลิฟอร์เนีย ประเทศสหรัฐอเมริกา โดยได้รับความนิยมนแพร่หลายอย่างมาก เพราะชาวอเมริกันส่วนใหญ่มีปืนในครอบครองทุกบ้าน จนขยายวงการเล่นอย่างรวดเร็วในหลายทวีป และในประเทศไทยเองก็เริ่มเล่นมาได้กว่า 30 ปีแล้ว มีให้เลือกเล่นทั้งปืนสั้นปรับแต่ง ปืนจริง ปืนอัดลม ปืนลูกซองยาว ซึ่งถือว่าหลากหลายกว่าแต่ก่อนที่นิยมเล่นเฉพาะปืนสั้นเท่านั้น จุดเด่นของการยิงปืนรณยุทธก็คือ การจำลองสถานการณ์ขึ้นมาเป็นฉาก และใช้อาวุธปืนจริงเคลื่อนที่เข้าไปยิงเป้าที่ตั้งไว้ ซึ่งจะมีทั้งเป้านิ่ง เป้าเคลื่อนที่ เป้าตัวประกัน เป้าเหล็ก ปะปนกันไป เป็นสนามแข่งที่หลากหลายกว่ากีฬายิงปืนประเภทอื่น ซึ่งจะมีทั้งฉากที่ต้องอาศัยความเร็วในการยิง และฉากที่ต้องอาศัยความแม่นยำ หรือฉากที่ต้องใช้ความเร็วในการเคลื่อนที่ เพิ่มความท้าทายของนักกีฬาไปในตัว แต่ก็ยังคงเป็นกีฬาที่เข้มงวดในเรื่องของความปลอดภัยมากที่สุดเช่นกัน กติกาของการเล่นก็มีอยู่ว่า ในหนึ่งสนามนั้นจะต้องทำการยิงอย่างน้อย 24 นัด ผู้เล่นจะต้องเคลื่อนที่เพื่อเข้าสู่ตำแหน่งยิงที่ตัวเองวางแผนเอาไว้ และจะต้องยิงเข้าเป้าให้ได้อย่างน้อย 2 นัด ซึ่งจะยิงมากกว่านี้ก็ได้ แต่จะนับคะแนนที่ได้สูงสุด

เพียง 2 นัดเท่านั้น เหตุผลที่ต้องยิงสองนัดก็เพื่อความแน่ใจว่าศัตรูจะไม่ลุกขึ้นมาทำร้ายเราได้อีกในสถานการณ์จริง (โพสต์ทูเดย์, 2563)

การดำเนินงานของสมาคมกีฬายิงปืนรณยุทธแห่งประเทศไทยมีบทบาทสำคัญในการบริหารจัดการ โครงสร้าง ยุทธศาสตร์ และติดตามความก้าวหน้าของสมาคมกีฬา มีการพัฒนานักกีฬา เช่น การขยายฐานนักกีฬา การฝึกซ้อม คุณภาพครูผู้สอน อีกทั้งการเปิดให้บริการแก่สมาชิกที่สนใจกีฬายิงปืนเข้าเป็นสมาชิกของสมาคมกีฬายิงปืนรณยุทธแห่งประเทศไทย ดังนั้นสมาคมกีฬายิงปืนรณยุทธแห่งประเทศไทยจึงให้ความสำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการแก่สมาชิกของสมาคม ในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า เพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดเมื่อเข้ามาใช้บริการฝึกซ้อมกีฬายิงปืนในสมาคม

จากความสำคัญดังกล่าว ผู้วิจัยเห็นความสำคัญของคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการใช้บริการสมาคมกีฬายิงปืนรณยุทธแห่งประเทศไทย เนื่องจากกีฬายิงปืนรณยุทธเป็นสมาคมกีฬาที่บทบาทในการให้บริการแก่นักกีฬายิงปืนและสมาชิกที่เข้ามาใช้บริการสมาคมกีฬายิงปืนรณยุทธแห่งประเทศไทยเป็นจำนวนมาก ในประเทศไทยจึงมีความต้องการจะศึกษาเรื่อง “คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจผู้รับบริการสมาคมกีฬายิงปืนรณยุทธแห่งประเทศไทย” เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาเป็นแนวทางในองค์การพัฒนาปรับปรุงกลยุทธ์คุณภาพการให้บริการให้เกิดความพึงพอใจในการใช้บริการมากยิ่งขึ้นต่อไปในอนาคต

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจการใช้บริการและคุณภาพการให้บริการ
2. เพื่อเปรียบเทียบระหว่างความพึงพอใจการใช้บริการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการใช้บริการ

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

Kotler and Armstrong (2002) ได้อธิบายถึงความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจนั้นเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นเมื่อลูกค้าได้รับสินค้าหรือบริการแล้ว และมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังของลูกค้าก่อนที่จะได้รับสินค้าหรือบริการนั้น ๆ โดยที่ ถ้าสินค้าหรือบริการที่ลูกค้าได้รับต่ำกว่าความคาดหวังก็จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ และถ้าสินค้าหรือบริการที่ลูกค้าได้รับตรงกับความคาดหวังลูกค้าก็จะเกิดความพึงพอใจ และถ้าสินค้าหรือบริการที่ลูกค้าได้รับมากกว่าความคาดหวังก็จะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจมากขึ้น

ประคอง พานิชกุล (2553) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของคนเราที่สัมพันธ์กับโลกที่เกี่ยวข้องกับความหมายของสภาพแวดล้อมซึ่งค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกันไป เช่น ความรู้สึกดี เลว พอใจ ไม่พอใจ สนใจ ไม่สนใจ เป็นต้น โดยความพึงพอใจของแต่ละบุคคลจะแตกต่างกันไปตามประสบการณ์ที่ได้รับ

Millet (1954) ได้ให้ทัศนะว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของหน่วยงานภาครัฐนั้น โดยได้สรุปประเด็นว่า เป้าหมายที่เป็นที่นิยมมากที่สุดที่ผู้ปฏิบัติต้องยึดถือไว้เสมอในหลักการ 5 ประการ คือ

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียม (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานของความคิดว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในทุกแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมีลักษณะที่มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the right geographical Location) ความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณชนเป็นหลักไม่ใช่อึดตามความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

จากความหมายของความพึงพอใจ สามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึก ความชอบ ความพอใจ และความต้องการของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับในสิ่งที่ต้องการซึ่งในที่นี้ได้หมายถึง การบริการที่ดี ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อผู้ใช้บริการได้รับตอบสนองในสิ่งที่ต้องการหรือบรรลุเป้าหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพ หมายถึง ความพึงพอใจของลูกค้า (Oakland, 1993) คุณภาพ หมายถึงความสามารถในการตอบสนองความพึงพอใจสูงสุดของผู้ใช้บริการ (Juran & Gryna, 1993) และคุณภาพ หมายถึง ความยอดเยี่ยมของสินค้าหรือบริการ เช่น คนพูดว่าสินค้ามีคุณภาพสูง สำหรับในโรงงานอุตสาหกรรม คุณภาพอาจหมายถึงการวางตำแหน่งของวัตถุแต่ละชิ้นตามมาตรฐานที่กำหนดได้อย่างแม่นยำ ส่วนในโรงพยาบาลคุณภาพอาจหมายถึงการเป็นมืออาชีพโดยทั่วไปคำว่า “คุณภาพ” มักเป็นที่เข้าใจว่าหมายถึง ของแพงความหรูหรา ความสลับซับซ้อนหรือการกระทำตามคุณสมบัติที่กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด (เรื่องวิทย์ เกษสุวรรณ, 2555)

Parasuraman & Berry (1990) ได้กล่าวถึง มิติคุณภาพการให้บริการ servqual ที่ปรับปรุงใหม่ประกอบด้วย 5 มิติหลัก ดังนี้

มิติที่ 1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ (tangibility) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่แสดงให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ อันได้แก่ สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารและสัญลักษณ์ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับการดูแลเป็นอย่างดี ห่วงใย และความตั้งใจจากผู้ให้บริการ บริการที่ถูกนำเสนอออกมาเป็นรูปธรรมจะทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการให้บริการนั้น ๆ ได้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น

มิติที่ 2 ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (reliability) หมายถึง ความสามารถของการบริการที่จะปฏิบัติงานได้ตรงเวลาและครบถ้วนและเป็นไปตามต้องการ ความสม่ำเสมอ สามารถใช้บริการได้ตลอดความพึงพอใจได้ เมื่อผู้ใช้ต้องการความช่วยเหลือ

มิติที่ 3 การตอบสนองต่อลูกค้า (responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึง รวดเร็ว

มิติที่ 4 การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (assurance) หมายถึง การที่ผู้ใช้บริการรู้สึกว่าคุ้มค่ากับเงินที่ใช้จ่าย และรู้สึกมั่นใจที่จะใช้บริการ ให้บริการผู้ใช้อย่างถูกต้อง

มิติที่ 5 การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (empathy) หมายถึง การเข้าถึงง่าย ใส่ใจความรู้สึกของลูกค้า บริการโดยคำนึงถึงความรู้สึกของผู้รับบริการ เช่นการบริการเบ็ดเสร็จจุดเดียว เพื่อช่วยประหยัดเวลา

วิธีดำเนินการวิจัย

ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ ได้แก่ ผู้รับบริการสมาคมกีฬายิงปืนรณยุทธแห่งประเทศไทย จำนวน 620 คน (สมาคมกีฬายิงปืนรณยุทธแห่งประเทศไทย, 2563) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ ได้แก่ ผู้รับบริการสมาคมกีฬายิงปืนรณยุทธแห่งประเทศไทย จำนวน 243 ตัวอย่าง ได้มาโดยการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของทาโร่ยามาเน่ (Yamane, 1970) ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และใช้วิธีการสุ่มกลุ่มอย่างแบบอย่างง่าย (Simple random sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาในการเป็นสมาชิก เป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบ

ส่วนที่ 2 คุณภาพในการให้บริการ แบบสอบถามเป็นแบบประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจการใช้บริการ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

ความเชื่อถือได้ของมาตรวัด พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's alpha) เท่ากับ .921

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ทำการเก็บข้อมูลในภาคสนาม (Field Data Collection) โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 243 คน

การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) เพื่อวิเคราะห์ระดับตัวแปรทุกตัวแปร โดยใช้คะแนนเฉลี่ย แบ่งระดับความต้องการเป็น 5 ระดับ ผู้วิจัยได้กำหนดการแปลความหมายตามระดับความต้องการการเปรียบเทียบ ข้อมูลระหว่างกลุ่ม 2 กลุ่ม ใช้ค่าสถิติที (t-test) การเปรียบเทียบข้อมูลตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป ใช้ค่าสถิติเอฟ (F-test) และการวิเคราะห์ถดถอยพหุ (multiple regression analysis)

ผลการวิจัย

ความพึงพอใจการใช้บริการและคุณภาพการให้บริการ

ตารางที่ 1 คุณภาพการให้บริการ โดยรวม

คุณภาพการให้บริการโดยรวม	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	SD.	ระดับ
1. ด้านคุณความเป็นรูปธรรมของบริการ	3.65	0.51	มาก
2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ	3.95	0.60	มาก
3. ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า	3.93	0.55	มาก
4. ด้านความเชื่อมั่นต่อลูกค้า	3.92	0.53	มาก
5. ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า	3.94	0.56	มาก
รวม	3.88	0.41	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า คุณภาพการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95) ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94) ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93) ด้านความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92) และ ด้านคุณความเป็นรูปธรรมของบริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65) ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจการใช้บริการ ในภาพรวม

ความพึงพอใจการใช้บริการโดยรวม	\bar{X}	SD	ระดับ
1. ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	3.73	0.57	มาก
2. ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา	3.99	0.55	มาก
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.61	0.54	มาก
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	4.01	0.51	มาก
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	4.03	0.56	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.88	0.40	มาก

จากตารางที่ 2 ความพึงพอใจการใช้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88) เมื่อพิจารณาเป็นด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01) ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99) ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73) และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61) ตามลำดับ

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจการใช้บริการจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจการใช้บริการ จำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจในการใช้บริการ	ชาย = 209		หญิง = 34		t	Sig
	\bar{X}	SD.	\bar{X}	SD.		
1. ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	3.78	0.58	3.43	0.43	3.315	0.001*
2. ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา	4.03	0.53	3.73	0.62	2.613	0.010*
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.66	0.53	3.35	0.51	3.095	0.002*
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	4.07	0.50	3.71	0.47	3.803	0.000*
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	4.08	0.51	3.75	0.51	3.217	0.001*
ค่าเฉลี่ยรวม	3.92	0.38	3.60	0.39	4.499	0.000*

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจใช้บริการสมาคมกีฬาอิงปืนรณยุทธแห่งประเทศไทย ที่แตกต่างกัน โดยเพศชายมีความพึงพอใจใช้บริการมากกว่าเพศหญิงทุกด้าน

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจการใช้บริการ จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจ	ค่าความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม	Between Group	2.192	3	0.731	2.291	0.079
	Within Group	69.545	239	0.319		
	Total	71.738	242			
ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา	Between Group	1.355	3	0.452	1.510	0.213
	Within Group	65.187	239	0.299		
	Total	66.542	242			
ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	Between Group	1.131	3	0.377	1.312	0.271
	Within Group	62.629	239	0.287		
	Total	63.759	242			

ความพึงพอใจ	ค่าความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	Between Group	0.430	3	0.143	0.544	0.652
	Within Group	57.454	239	0.264		
	Total	57.885	242			
ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	Between Group	1.163	3	0.388	1.263	0.288
	Within Group	66.923	239	0.307		
	Total	68.086	242			
ภาพรวม	Between Group	0.384	3	0.128	0.817	0.485
	Within Group	34.183	239	0.157		
	Total	34.568	242			

จากตารางที่ 4 ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจการใช้บริการสมาคมกีฬาอิงปืนรณยุทธแห่งประเทศไทย ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 5 ความพึงพอใจการใช้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจการใช้บริการ	ค่าความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม	Between Group	0.200	2	0.100	0.306	0.737
	Within Group	71.538	240	0.327		
	Total	71.738	242			
ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา	Between Group	1.346	2	0.673	2.261	0.107
	Within Group	65.196	240	0.298		
	Total	66.542	242			
ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	Between Group	1.360	2	0.680	2.387	0.094
	Within Group	62.399	240	0.285		
	Total	63.759	242			
ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	Between Group	0.122	2	0.061	0.232	0.793
	Within Group	57.763	240	0.264		
	Total	57.885	242			
ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	Between Group	1.212	2	0.606	1.985	0.140
	Within Group	66.874	240	0.305		
	Total	68.086	242			

ความพึงพอใจการใช้บริการ	ค่าความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ภาพรวม	Between Group	0.035	2	0.018	0.111	0.895
	Within Group	34.533	240	0.158		
	Total	34.568	242			

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจการใช้บริการสมาคมกีฬา ยิงปืนธนูแห่งประเทศไทย ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 6 ความพึงพอใจในการใช้บริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ความพึงพอใจในการใช้บริการ	ค่าความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม	Between Group	0.405	3	0.135	0.413	0.744
	Within Group	71.332	239	0.327		
	Total	71.738	242			
ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา	Between Group	1.086	3	0.362	1.205	0.309
	Within Group	65.456	239	0.300		
	Total	66.542	242			
ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	Between Group	0.906	3	0.302	1.047	0.373
	Within Group	62.854	239	0.288		
	Total	63.789	242			
ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	Between Group	1.221	3	0.407	1.566	0.198
	Within Group	56.663	239	0.260		
	Total	57.885	242			
ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	Between Group	2.182	3	0.727	2.406	0.068
	Within Group	65.905	239	0.302		
	Total	68.086	242			
ภาพรวม	Between Group	0.190	3	0.063	0.403	0.751
	Within Group	34.377	239	0.158		
	Total	34.568	242			

จากตารางที่ 6 ผู้รับบริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจการใช้บริการสมาคมกีฬา ยิงปืนธนูแห่งประเทศไทย ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 7 ความพึงพอใจการใช้บริการ จำแนกตามระยะเวลาในการเป็นสมาชิก

ความพึงพอใจในการใช้บริการ	ค่าความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม	Between Group	4.647	2	2.323	7.584	0.001*
	Within Group	67.091	240	0.306		
	Total	71.738	242			
ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา	Between Group	1.243	2	0.621	2.084	0.127
	Within Group	65.299	240	0.298		
	Total	66.542	242			
ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	Between Group	2.968	2	1.484	5.346	0.005*
	Within Group	60.791	240	0.278		
	Total	63.759	242			
ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	Between Group	3.674	2	1.837	7.421	0.001*
	Within Group	54.211	240	0.248		
	Total	57.855	242			
ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	Between Group	3.021	2	1.510	5.083	0.007*
	Within Group	65.066	240	0.297		
	Total	68.086	242			
ภาพรวม	Between Group	2.619	2	1.309	8.975	0.000*
	Within Group	31.949	240	0.146		
	Total	34.568	242			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้รับบริการที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการสมาคมกีฬายิงปืนรณยุทธแห่งประเทศไทย แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า แตกต่างกัน ส่วนด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลาไม่แตกต่างกัน

คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการให้บริการ

ตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณภาพในการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการ

คุณภาพในการให้บริการ	Unstandardized (b)	SE	Standardized (β)	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)	0.505	0.108		4.685	0.000
ความเป็นรูปธรรมของบริการ	0.103	0.027	0.134	3.757*	0.000
ความเชื่อถือไว้วางใจ	0.187	0.030	0.283	6.216*	0.003
การตอบสนองไว้วางใจ	0.312	0.039	0.434	8.035*	0.002
ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า	0.153	0.025	0.206	6.142*	0.001
การรู้จักและเข้าใจลูกค้า	0.065	0.045	0.092	1.464	0.146
R = 0.923	Adjusted R ² = 0.853				
R ² = 0.869	SE = 0.252				

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 8 พบว่า คุณภาพการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองไว้วางใจ ด้านความเชื่อมั่นต่อลูกค้าที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการสมาคมกีฬายิงปืน รมยุทธ์แห่งประเทศไทย และสามารถทำนายความพึงพอใจในการให้บริการสมาคมกีฬายิงปืน รมยุทธ์แห่งประเทศไทย ได้ร้อยละ 85.30

อภิปรายผล

การศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการให้บริการสมาคมกีฬายิงปืน รมยุทธ์แห่งประเทศไทย ผู้วิจัยได้นำประเด็นมาอภิปรายผลดังนี้

1. ความพึงพอใจในการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ตามลำดับ ที่เป็นเช่นนี้อาจจะมาจากสมาคมกีฬายิงปืน รมยุทธ์ นายกสมาคมให้ความสำคัญคุณภาพการให้บริการ จึงทำให้มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการภายในสมาคมกีฬายิงปืน รมยุทธ์ ส่งผลให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจในการใช้บริการ ผลการศึกษาสอดคล้องกับผลงานวิจัยของศิริรัชฌ์ ภูற்று (2563) ปัจจัยคุณภาพให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจที่ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี อยู่ในระดับมาก และผลงานวิจัยของฉวีวรรณ ชัยโสทธิ (2557) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการของ Lazada เว็บไซต์ช้อปปิ้งออนไลน์ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

2. ผู้ใช้บริการที่มี เพศและระยะเวลาในการเป็นสมาชิกต่างกัน มีความพึงพอใจในการบริการสมาชิกกีฬา ยิงปืนรณยุทธแห่งประเทศไทยแตกต่างกัน ส่วนอายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่แตกต่างกัน ที่เป็นเช่นนี้อาจจะเนื่องจาก ผู้ที่ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศชายซึ่งอาจจะเป็นผู้ที่ให้ความสนใจเกี่ยวกับกีฬายิงปืน มากกว่าเพศหญิงจึงส่งผลให้มีการเข้าไปใช้บริการบ่อยครั้งและเกิดความพึงพอใจในการใช้บริการ ซึ่งผลการศึกษามี ความสอดคล้องกับผลงานวิจัยของศิริรัชฌ์ ภูற்று (2563) ปัจจัยคุณภาพให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของ ประชาชนที่ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ผลการศึกษาพบว่า เพศ ระยะเวลาที่พักอาศัย ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบล ห้วยทราย อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. คุณภาพการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนอง ไว้วางใจ ด้านความเชื่อมั่นต่อลูกค้าส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสมาชิกกีฬา ยิงปืนรณยุทธ และสามารถ ทำนายความพึงพอใจในการใช้บริการสมาชิกกีฬา ยิงปืนรณยุทธ ได้ร้อยละ 85.30 ที่เป็นเช่นนี้อาจจะเนื่องจาก สมาชิกกีฬา ยิงปืนรณยุทธแห่งประเทศไทย ได้ให้ความสำคัญกับการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ เมื่อเกิดการ ให้บริการที่ดีจึงส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการใช้บริการมากยิ่งขึ้น ซึ่งผลการศึกษามีความสอดคล้องกับ ผลงานวิจัยของเบญจมาศ แจ่มเวชฌาย (2559) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของ ผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือด้านการให้ ความมั่นใจแก่ลูกค้า และด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า โดยร่วมกันพยากรณ์ ความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร คิดเป็นร้อยละ 78.10 และผลงานวิจัยของกาญจนา ทวีพันธ์ (2558) คุณภาพการบริการ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในธุรกิจการท่องเที่ยวแบบพำนักระยะเวลาในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ในประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวสูงสุดคือ การรู้จักและ เข้าใจลูกค้า การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ความเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อลูกค้า และความเป็น รูปธรรม ของบริการ ตามลำดับที่ระดับนัยสำคัญ .05 และระดับความสัมพันธ์ของปัจจัยสามารถ อธิบายความผันแปร ของความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวได้ ร้อยละ 48.8

ข้อเสนอแนะ

1. สมาชิกกีฬา ยิงปืนรณยุทธควรมีการปรับปรุงพื้นที่ในการฝึกซ้อมให้มีความสะดวกต่อผู้ใช้บริการมาก ยิ่งขึ้น
2. เจ้าหน้าที่และครูฝึกสอนกีฬา ยิงปืนรณยุทธควรพิจารณารายละเอียดการให้บริการที่ต้องการความ ต้องการของผู้ใช้บริการแต่ละคน เนื่องจากผู้ใช้บริการแต่ละคนมีพื้นฐานไม่เท่าเทียมกัน
3. สมาชิกกีฬา ยิงปืนรณยุทธควรมีช่องทางในการติดต่อสื่อสารที่สะดวกสบายแก่ผู้ใช้บริการ เช่น Line Group และเว็บไซต์ เป็นต้น
4. เจ้าหน้าที่และครูฝึกสอนกีฬา ยิงปืนรณยุทธควรมีความพร้อมในการช่วยแก้ไขปัญหาค้นที่แก่ผู้ใช้บริการ มากยิ่งขึ้น

5. ผู้บริหารสมาคมก็หาจึงเป็นควรมีวิสัยทัศน์ในการบริหารงานที่ชัดเจนและคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้ใช้บริการเป็นหลัก

เอกสารอ้างอิง

- กาญจนา ทวีนนท์. (2558). *คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในธุรกิจการท่องเที่ยวแบบพำนักระยะเวลาในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในประเทศไทย* (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา.
- ฉวีวรรณ ชัยโสทธิ. (2557). *ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการของ Lazada เว็บไซต์ช้อปปิ้งออนไลน์* (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- เบญจภา แจ้งเวชฉาย. (2559). *คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร* (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ประคอง พาณิชกุล. (2553). *ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการใช้บริการข้อมูลข่าวสาร ณ สำนักงานภาคเหนือ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย*. (วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีทวีโรดม.
- โพส্তুเตย์. (2563). *ยิงปืนรณยุทธ ดับเบิ้ลกระสุนอีกชั้น*. ค้นเมื่อ 18 มกราคม 2564, จาก <https://www.posttoday.com/life/healthy/363022>
- เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ. (2555). *การจัดการคุณภาพ: จาก TQC ถึง TQM, ISO 9000 และการประกันคุณภาพ*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ศิริลักษณ์ ภูริณู. (2563). *ปัจจัยคุณภาพให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี* (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยรังสิต.
- สมาคมกีฬายิงปืนรณยุทธแห่งประเทศไทย. (2564). *ข้อมูลสมาคม*. ค้นเมื่อ 16 มกราคม 2564, จาก <https://ipscthailand.com/data/>
- Kotler, P. and Armstrong, G. (2002). *Principle of Marketing*. USA: Prentice Hall.
- Juran, J. M. & Gryna F. M. (1993). *Quality Planning and Analysis: From Product Development Through use*. New York: McGraw-Hill.
- Millet, J. D. (1954). *Management in the Public Service: The Quest for Effective Performance*. New York: McGraw – Hill.
- Parasuraman and et., al. (1990). *Delivering Service Quality: Planning Customer Perceptions and Expectations*. New York: Free Press
- Oakland, J. S. (1993). *Total quality management*. Oxford, England: Heinemann.
- Yamane, T. (1967). *Statistics: An Introductory Analysis*. New York: Harper and Row.

ปัจจัยการบริหารองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

บริษัท เอสซีจี แกรนด์ จำกัด

Organizational Factors Affecting Performance of Employees

of SCG Grand Co., Ltd

ภารดา สวัสดิ์กรรม¹, ชาญเดช เจริญวิริยะกุล², วิชิต สุรดิษฐ์²,

กฤษณา ฟองธนกิจ⁴ และเสาวภาคย์ กระจ่างยุทธ⁵

Prradorn Sawatgan¹, Chandej Charoenwiryakul², Vichit Suradinkura³,

Krishna Fongtanakit⁴ and Saowapark Krajangyooth⁵

หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา^{1,2,3,4,5}

Master of Art Development Administration, Suan Sunandha Rajabhat University, Thailand^{1,2,3,4,5}

E-mail: petch.arrakmitr@gmail.com¹, chandej.ch@ssru.ac.th²

Received: November 23, 2021 Revised: December 13, 2021 Accepted: December 15, 2021

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับปัจจัยการบริหารองค์กรและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอสซีจี แกรนด์ จำกัด 2) เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกับปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัท เอสซีจี แกรนด์ จำกัด และ 3) ศึกษาปัจจัยการบริหารองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอสซีจี แกรนด์ จำกัด ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับพนักงานบริษัท เอสซีจี แกรนด์ จำกัด จำนวน 290 คน สถิติได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t- test, F-test และการวิเคราะห์ถดถอยพหุ ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยการบริหารองค์กรทั้งภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงอันดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ลักษณะทางสังคม มาเป็นอันดับแรก รองลงมาคือการติดต่อสื่อสารกับด้านผลตอบที่ได้จากการทำงาน ด้านการนิเทศงาน ด้านเพื่อนร่วมงานและการดำเนินการภายใน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านค่าจ้าง ด้านลักษณะงาน ด้านสภาพการทำงาน และด้านความก้าวหน้าในงาน ตามลำดับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ทั้งภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน มาเป็นอันดับแรก รองลงมาคือด้านปริมาณงาน ด้านเวลา ด้านค่าใช้จ่าย และด้านวิธีการ ตามลำดับ 2) พนักงานที่มีระยะเวลาต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีอายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยเฉลี่ยต่างกัน ไม่แตกต่างกัน และ 3) ปัจจัยการบริหารองค์กรได้แก่ ด้านลักษณะงานที่ทำงาน ด้านนิเทศงาน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านเพื่อนร่วมงานและการดำเนินการภายใน ด้านสภาพการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านลักษณะทางสังคม ด้านการ

ติดตามสื่อสารส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและสามารถทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
ได้ร้อยละ 79.96

คำสำคัญ: ปัจจัยการบริหารองค์กร, ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน, บริษัท เอสซีจี แกรนด์ จำกัด

Abstract

This research has objectives 1) to study the level of organizational factors and performance of employees of SCG Grand Co., Ltd. 2) to compare the performance of employees with personal factors of employees of SCG Grand Company Limited; and 3) to study the organizational factors affecting the efficiency of work of employees of SCG Grand Co., Ltd. Researcher used a questionnaire as a tool to collect data with 290 employees of SCG Grand Co., Ltd. The statistics were mean, standard deviation, t-test, F-test, and multiple regression analysis. The results showed that 1) The overall and individual organizational factors were at a high level. When we considered in detail on a case-by-case basis, we were able to rank the factors from most to least, i.e., social characteristics come first. This followed by communication with the results obtained from work. The next one is to supervise work. Colleagues and internal operations, job security, wages, job characteristics, working conditions, and work progress, in order. Overall and individual operational efficiency is at a high level. When considered in detail on a case-by-case basis, we can rank factors from most to least, i.e., the quality of work comes first. Followed by the amount of work. Next, in time, cost, and method, in orderly. 2) Employees of different durations perform different tasks. The old employees, education level, and the different average income are not different; and 3) Organizational management factors are: the nature of work, job supervision, job security, colleagues and internal operations, working conditions, progress at work, social characteristics, communication affect operational efficiency and we can predict operational efficiency by 79.96%.

Keywords: Organizational Factor, Operational Efficiency, SCG Grand Co., Ltd.

บทนำ

ในปัจจุบันการแข่งขันทางธุรกิจมีความรุนแรงมากขึ้น เรื่องคุณภาพ ราคา และการบริการเป็นส่วนสำคัญอย่างยิ่งในการสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้า สำหรับแนวทางการควบคุมคุณภาพสินค้า การควบคุมการผลิต การลดต้นทุนในกระบวนการผลิตเป็นแนวทางที่สำคัญอย่างยิ่งที่หลายบริษัทนำมาใช้เป็นกลยุทธ์หลักในการแข่งขัน ในการทำงาน นอกจากการกำหนดวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงานของพนักงานแล้ว ผู้บริหารองค์กรต้องมีการกำหนดปัจจัยการบริหารองค์กรเพื่อช่วยให้งานบรรลุผลสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพอีกทั้งช่วยลดเวลาและ

การใช้ทรัพยากรในการทำงาน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานนั้นเกิดขึ้นได้ด้วยเงื่อนไขการกำหนดลักษณะงานที่ต้องทำ มีการนิเทศงาน งานที่ต้องมีความมั่นคง มีความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน มีสภาพการทำงานที่เอื้อต่อการทำงาน ได้รับจ้างที่เพียงพอต่อการดำรงชีพ มีความก้าวหน้าในงานและการยอมรับทางสังคม ดังนั้นการปัจจัยเหล่านี้เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (Gilmer, 1971) และประสิทธิภาพ (efficiency) ในการปฏิบัติงานมักจะแยกไม่ออกกับประสิทธิผล (effectiveness) ในการปฏิบัติงาน เพราะการปฏิบัติงานนั้นจะมีประสิทธิผลไม่ได้ ถ้าหากว่าในการปฏิบัตินั้นไม่มีประสิทธิภาพ ซึ่งหมายความว่า การปฏิบัติงานจะไม่บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้และในการดำเนินงานขององค์กรที่สะท้อนถึงคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา ด้านค่าใช้จ่ายและด้านวิธีการ ซึ่งถือว่าเป็นประสิทธิภาพการปฏิบัติงานพนักงานอยู่ในระดับดี ซึ่งถือได้ว่าในองค์กรมีประสิทธิภาพ (คชาวุธ พรหมาย, 2555)

บริษัท เอสซีจี แกรนด์ จำกัด เป็นบริษัทรับผลิตและสร้างแบรนด์ อาหารเสริม เครื่องสำอาง น้ำผลไม้ กาแฟ ชา สมุนไพร ในรูปแบบฟาร์มการบรรจุที่หลากหลาย ด้วยระบบการผลิตด้วยมาตรฐาน GMP องค์กรอาหาร และยา (อย.) Halal HACCP ISO ปัจจุบันผลิตมากกว่า 500 แบรินด์ ในประเทศไทย โดยเฉพาะอย่างยิ่งผลิตภัณฑ์ดูแลผิวหน้า ผลิตภัณฑ์ดูแลผิวกาย ผลิตภัณฑ์ดูแลเส้นผม ผลิตภัณฑ์สปา และกลุ่ม ยาสีฟัน สบู่ ของใช้ในบ้าน ซึ่งปัจจุบันผู้บริหารให้ความสำคัญกับการพัฒนาองค์กรและพัฒนาบุคลากรเพื่อให้สามารถปรับตัวต่อสถานการณ์ทางเศรษฐกิจที่มีเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการลูกค้าได้ทันเวลา ซึ่งมีการนำกระบวนการปรับปรุงการบริหารจัดการการตามแผนพัฒนาองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานให้ดียิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงเห็นความสำคัญประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในการทำหน้าที่ขับเคลื่อนองค์กรให้เป็นไปตามเป้าหมายขององค์กรที่วางไว้ให้ประสบความสำเร็จ จึงเห็นความสำคัญดังกล่าวข้างต้นและมีความต้องการที่จะศึกษา “ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอสซีจี แกรนด์ จำกัด” นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาเพื่อใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายและกำหนดแผนพัฒนาองค์กรให้สามารถแก้ไขการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับปัจจัยการบริหารองค์กรและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอสซีจี แกรนด์ จำกัด
2. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอสซีจี แกรนด์ จำกัด กับปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน
3. เพื่อศึกษาปัจจัยการบริหารองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอสซีจี แกรนด์ จำกัด

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

จินดาลักษณ์ วัฒนสินธุ์ (2556) ได้ระบุว่า คำว่าประสิทธิภาพ (efficiency) ถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของประสิทธิผล มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผล การวัดประสิทธิภาพโดยทั่วไปจะวัดเป็นอัตราส่วนของผลผลิตต่อปัจจัยนำเข้าในการผลิตหรือค่าใช้จ่ายต่อหน่วยและมักเป็นเรื่องเศรษฐกิจ เกณฑ์การวัดประสิทธิภาพแบบนี้อาจคลาดเคลื่อนได้ เพราะไม่ได้คำนึงถึงด้านคุณภาพแต่คำนึงถึงปริมาณในรูปของกำไร หรือผลผลิตสูงสุดเพียงด้านเดียว ดังนั้น การวัดประสิทธิภาพจึงต้องวัดความแตกต่างด้านคุณภาพของผลผลิตด้วย

ธงชัย สันติวงษ์ และ ชัยยศ สันติวงษ์ (2550) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพ (efficiency) หมายถึง การมีสมรรถนะสูง สามารถมีระบบการทำงานที่ก่อให้เกิดผลได้สูงสุดโดยที่ผลผลิตมีมูลค่าสูงกว่าของทรัพยากรที่ใช้ไป

Peterson & Plowman (1989) ได้สรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพไว้ 5 ข้อด้วยกันคือ

1. คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีความสูงคือผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่าและมีความพึงพอใจ
2. ปริมาณงาน (Quantity) งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน
3. เวลา (Time) คือเวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการเหมาะสมกับงานและทันสมัย
4. ค่าใช้จ่าย (Costs) ในการดำเนินการทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงานและวิธีการคือจะต้องลงทุนน้อยและได้กำไรมากที่สุด
5. วิธีการ (Methods) วิธีการดำเนินงานหรือกระบวนการในการทำงานต้องเหมาะสมกับงานและค่าใช้จ่าย โดยการนำเทคนิค หรือวิธีการที่ทันสมัยเข้ามาประยุกต์ใช้ในการทำงาน

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

Gilmer (1971) ได้สรุปปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานและประสิทธิภาพของงานไว้ 10 ประการคือ

1. ลักษณะของงานที่ทำ (Intrinsic aspects of the job) องค์ประกอบนี้สัมพันธ์กับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติหากได้ทำงานตามที่เขานัดก็จะเกิดความพอใจ
2. การนิเทศงาน (Supervision) มีส่วนสำคัญที่จะทำให้ผู้ทำงานมีความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจต่องานได้ และการนิเทศงานที่ไม่ดีอาจเป็นสาเหตุอันดับหนึ่งที่ทำให้เกิดการขาดงานและลาออกจากงานได้
3. ความมั่นคงในงาน (Security) ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงานได้ทำงานตามหน้าที่อย่างเต็มความสามารถได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา
4. เพื่อนร่วมงานและการดำเนินงานภายใน (Company and Management) ได้แก่ความพอใจต่อเพื่อนร่วมงานชื่อเสียงและการดำเนินงานภายในขององค์กร
5. สภาพการทำงาน (Working Condition) ได้แก่ แสง เสียงอากาศห้องอาหารห้องน้ำชั่วโมงการทำงาน
6. ค่าจ้าง (Wages) เช่น ค่าแรง ค่าจ้างเงินเดือนที่เหมาะสมกับงาน การเลื่อนขั้นเงินเดือนจากองค์กรเป็นที่พึงพอใจของบุคคลากรในการทำงาน
7. ความก้าวหน้าในการทำงาน (Advancement) เช่น การได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นการได้รับสิ่งตอบแทน

จากความสามารถในการทำงาน

8. ลักษณะทางสังคม (Social aspect of the job) เกี่ยวข้องกับความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคมหรือ การให้สังคมยอมรับตนซึ่งจะก่อให้เกิดทั้งความพึงพอใจและความไม่พอใจได้ถ้างานได้ผู้ปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่นได้ อย่างมีความสุขก็จะเกิดความพึงพอใจในงานนั้น

9. การติดต่อสื่อสาร (Communication) ได้แก่ การรับ-ส่งข้อสนเทศสำหรับรายงานการติดต่อ ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน

10. ผลตอบแทนที่ได้จากการทำงาน (Benefits) ได้แก่ เงินบำเหน็จตอบแทนเมื่อออกจากงานการบริหาร และการรักษาพยาบาลสวัสดิการอาหารที่อยู่อาศัยวันหยุดพักผ่อนต่าง ๆ เป็นต้น

วิธีดำเนินการวิจัย

ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ ได้แก่ พนักงานบริษัท เอสซีจี แกรนด์ จำกัด จำนวน 1,050 คน (บริษัท เอสซีจี แกรนด์ จำกัด, 2563) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ ได้แก่ พนักงานบริษัท เอสซีจี แกรนด์ จำกัด จำนวน 290 คน ได้จากสูตรคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ ยามาเน่ (Yamane,1967) ดำเนินการสุ่มกลุ่ม ตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) และการสุ่มตัวอย่างแบบมีระบบ (Systematic Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคคลากร ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ลักษณะข้อคำถามแบบเป็นแบบเลือกตอบ

ส่วนที่ 2 ปัจจัยการบริหารองค์กร ประกอบด้วย ด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านการนิเทศงาน ด้านความ มั่นคงในงาน ด้านเพื่อนร่วมงานและการดำเนินงานภายใน ด้านสภาพการทำงาน ด้านค่าจ้าง ด้านความก้าวหน้าใน การทำงาน ด้านลักษณะทางสังคม ด้านการติดต่อสื่อสาร และด้านผลตอบแทนที่ได้จากการทำงานลักษณะข้อ คำถามแบบปลายปิด rating scale ซึ่งข้อคำถามมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ตามแบบ ของลิเคิร์ต (Likert) เป็นแบบเลือกตอบได้ 5 ระดับ

ส่วนที่ 3 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอสซีจี แกรนด์ จำกัด ประกอบด้วย ด้าน คุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา ด้านค่าใช้จ่าย ด้านวิธีการ ซึ่งข้อคำถามมีลักษณะเป็นมาตราส่วน ประมาณค่า (rating scale) ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert) เป็นแบบเลือกตอบได้ 5 ระดับ

ความเชื่อถือได้ของมาตรวัด พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's alpha) เท่ากับ .952

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ทำการเก็บข้อมูลในภาคสนาม (Field Data Collection) โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน

290 คน

การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) เพื่อวิเคราะห์ระดับตัวแปรทุกตัวแปร โดยใช้คะแนนเฉลี่ย แบ่งระดับความต้องการเป็น 5 ระดับ ผู้วิจัยได้กำหนดการแปลความหมายตามระดับความต้องการเปรียบเทียบ ข้อมูลระหว่างกลุ่ม 2 กลุ่ม ใช้ค่าสถิติที (t-test) การเปรียบเทียบข้อมูลตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป ใช้ค่าสถิติเอฟ (F-test) และ การวิเคราะห์ถดถอยพหุ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย

ตารางที่ 1 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	98	35.34
หญิง	192	64.66
รวม	290	100.00
อายุ		
ไม่เกิน 30 ปี	96	33.10
31 – 40 ปี	106	37.24
41 – 50 ปี	57	19.66
51 – 60 ปี	29	10.00
รวม	290	100.00
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	64	22.07
ปริญญาตรี	177	61.03
สูงกว่าปริญญาตรี	49	16.90
รวม	290	100.00
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ไม่เกิน 15,000 บาท	22	7.59
15,001 – 20,000 บาท	43	14.83
20,001 – 25,000 บาท	176	60.69
25,001 บาทขึ้นไป	49	16.90
รวม	290	100.00
ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน		
ต่ำกว่า 5 ปี	94	32.41
5-10 ปี	102	35.18
มากกว่า 10 ปีขึ้นไป	94	32.41
รวม	290	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ส่วนใหญ่ คือ ร้อยละ 64.66 เป็นเพศหญิงอีกร้อยละ 33.34 เป็นเพศชาย ตามลำดับ ส่วนมาก คือ ร้อยละ 37.24 มีอายุ 31-40 ปี รองลงมาคือ ร้อยละ 33.10 มีอายุไม่เกิน 30 ปี ร้อยละ 19.66 มีอายุ 41-50 ปี และ ร้อยละ 10.00 มีอายุตั้งแต่ 51 – 60 ปี ส่วนใหญ่คือร้อยละ 61.03 จบการศึกษาปริญญาตรี รองคือ ร้อยละ 22.07 จบการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี และร้อยละ 16.90 จบการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ตามลำดับ ส่วนใหญ่ คือ ร้อยละ 60.00 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 –25,000 บาท รองลงมา คือ ร้อยละ 16.90 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 25,001 บาทขึ้นไป ลำดับถัดมาร้อยละ 14.83 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001- 20,000 บาท และร้อยละ 7.59 มี รายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท ตามลำดับ และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ส่วนมาก ร้อยละ 35.18. มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานตั้งแต่ 5-10 ปี รองลงมาร้อยละ 32.41 มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 5 ปี และ 10 ปีขึ้นไปตามลำดับ

วัตถุประสงค์ที่ 1 ระดับปัจจัยการบริหารองค์กรและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอสซีจี แกรนด์ จำกัด

ตารางที่ 2 ปัจจัยการบริหารองค์กร ในภาพรวม

ปัจจัยการบริหารองค์กร	\bar{X}	SD	ระดับ
1. ด้านลักษณะงาน	3.83	0.54	มาก
2. ด้านการนิเทศงาน	3.93	0.60	มาก
3. ด้านความมั่นคงในงาน	3.90	0.53	มาก
4. ด้านเพื่อนร่วมงานและการดำเนินการภายใน	3.91	0.50	มาก
5. ด้านสภาพการทำงาน	3.82	0.54	มาก
6. ด้านค่าจ้าง	3.88	0.61	มาก
7. ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน	3.79	0.56	มาก
8. ด้านลักษณะทางสังคม	4.05	0.45	มาก
9. ด้านการติดต่อสื่อสาร	4.00	0.54	มาก
10. ด้านผลตอบแทนที่ได้จากการทำงาน	4.00	0.50	มาก
รวม	3.91	0.39	มาก

จากตารางที่ 2 ปัจจัยการบริหารองค์กรพบว่า ปัจจัยการบริหารองค์กรทั้งภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.91$) เมื่อพิจารณาเป็นรายละเอียดเป็นรายด้าน สามารถเรียงอันดับปัจจัยจากมากไปน้อย ได้แก่ ลักษณะทางสังคม ($\bar{X} = 4.05$) มาเป็นอันดับแรก รองลงมาคือการติดต่อสื่อสารกับด้านผลตอบแทนที่ได้จากการทำงาน ($\bar{X} = 4.00$) ลำดับถัดมาด้านการนิเทศงาน ($\bar{X} = 3.93$) ด้านเพื่อนร่วมงานและการดำเนินการภายใน ($\bar{X} = 3.91$) ด้านความมั่นคงในงาน ($\bar{X} = 3.90$) ด้านค่าจ้าง ($\bar{X} = 3.88$) ด้านลักษณะงาน ($\bar{X} = 3.83$) ด้านสภาพการทำงาน ($\bar{X} = 3.82$) และด้านความก้าวหน้าในงาน ($\bar{X} = 3.79$) ตามลำดับ

ตารางที่ 3 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในภาพรวม

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	\bar{X}	SD	ระดับ
1. ด้านคุณภาพของงาน	4.03	0.50	มาก
2. ด้านปริมาณงาน	4.02	0.44	มาก
3. ด้านเวลา	4.01	0.49	มาก
4. ด้านค่าใช้จ่าย	3.99	0.52	มาก
5. ด้านวิธีการ	3.98	0.34	มาก
รวม	4.01	0.36	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ทั้งภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.01$) เมื่อพิจารณาเป็นรายละเอียดเป็นรายด้าน สามารถเรียงอันดับปัจจัยจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ($\bar{X} = 4.03$) มาเป็นอันดับแรก รองลงมาคือด้านปริมาณงาน ($\bar{X} = 4.02$) ลำดับถัดมาด้านเวลา ($\bar{X} = 4.01$) ด้านค่าใช้จ่าย ($\bar{X} = 3.99$) และด้านวิธีการ ($\bar{X} = 3.98$) ตามลำดับ

วัตถุประสงค์ที่ 2 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานกับปัจจัยส่วนบุคคล

ตารางที่ 4 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำแนกตามเพศ

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ชาย = 98		หญิง = 192		t	Sig
	\bar{X}	SD.	\bar{X}	SD.		
1. ด้านคุณภาพของงาน	4.06	0.51	4.02	0.50	0.725	0.469
2. ด้านปริมาณงาน	3.97	0.45	4.04	0.44	1.229	0.221
3. ด้านเวลา	4.00	0.52	4.02	0.48	0.281	0.779
4. ด้านค่าใช้จ่าย	3.94	0.46	3.99	0.55	0.819	0.413
5. ด้านวิธีการ	4.00	0.43	3.96	0.47	0.705	0.482
ค่าเฉลี่ยรวม	3.99	0.32	4.00	0.4	0.250	0.803

จากตารางที่ 4 พบว่า พนักงานที่มีเพศต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 5 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำแนกตามอายุ

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ค่าความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านคุณภาพของงาน	Between Group	1.857	3	0.619	2.509	0.080
	Within Group	70.545	286	0.247		
	Total	72.402	289			

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ค่าความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านปริมาณงาน	Between Group	2.034	3	0.678	1.538	0.115
	Within Group	54.801	286	0.192		
	Total	56.835	289			
ด้านเวลา	Between Group	0.435	3	0.145	0.599	0.616
	Within Group	69.218	286	0.242		
	Total	69.653	289			
ด้านค่าใช้จ่าย	Between Group	1.995	3	0.665	1.822	0.098
	Within Group	75.396	286	0.264		
	Total	77.391	289			
ด้านวิธีการ	Between Group	0.276	3	0.092	0.445	0.721
	Within Group	59.103	286	0.207		
	Total	59.379	289			
ภาพรวม	Between Group	0.695	3	0.232	2.055	0.106
	Within Group	32.231	286	0.113		
	Total	32.926	289			

จากตารางที่ 5 พบว่า พนักงานที่มีอายุต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 6 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำแนกตามระดับการศึกษา

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ค่าความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านคุณภาพของงาน	Between Group	0.926	2	0.463	1.860	0.158
	Within Group	71.476	287	0.249		
	Total	72.402	289			
ด้านปริมาณงาน	Between Group	0.284	2	0.142	0.722	0.487
	Within Group	56.551	287	0.197		
	Total	56.835	289			
ด้านเวลา	Between Group	0.477	2	0.238	0.989	0.373
	Within Group	69.176	287	0.241		
	Total	69.653	289			
ด้านค่าใช้จ่าย	Between Group	0.513	2	0.256	0.957	0.385
	Within Group	76.878	287	0.268		
	Total	77.391	289			

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ค่าความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านวิธีการ	Between Group	0.624	2	0.312	1.524	0.220
	Within Group	58.755	287	0.205		
	Total	59.379	289			
ภาพรวม	Between Group	0.228	2	0.114	1.002	0.369
	Within Group	32.698	287	0.114		
	Total	32.926	289			

จากตารางที่ 6 พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน
ตารางที่ 7 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ค่าความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านคุณภาพของงาน	Between Group	0.770	3	0.257	1.025	0.382
	Within Group	71.632	286	0.250		
	Total	72.402	289			
ด้านปริมาณงาน	Between Group	0.806	3	0.269	1.371	0.252
	Within Group	56.029	286	0.196		
	Total	56.835	289			
ด้านเวลา	Between Group	0.425	3	0.142	0.585	0.625
	Within Group	69.228	286	0.242		
	Total	69.653	289			
ด้านค่าใช้จ่าย	Between Group	1.882	3	0.627	2.377	0.070
	Within Group	75.509	286	0.264		
	Total	77.391	289			
ด้านวิธีการ	Between Group	0.112	3	0.037	0.181	0.909
	Within Group	59.267	286	0.207		
	Total	59.379	289			
ภาพรวม	Between Group	0.371	3	0.124	1.087	0.355
	Within Group	32.555	286	0.114		
	Total	32.926	289			

จากตารางที่ 7 พบว่า พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 8 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ค่าความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านคุณภาพของงาน	Between Group	2.963	2	1.482	6.123	0.002*
	Within Group	69.439	287	0.242		
	Total	72.402	289			
ด้านปริมาณงาน	Between Group	4.824	2	2.412	13.310	0.000*
	Within Group	52.011	287	0.181		
	Total	56.835	289			
ด้านเวลา	Between Group	1.064	2	0.532	2.226	0.110
	Within Group	68.589	287	0.239		
	Total	69.653	289			
ด้านค่าใช้จ่าย	Between Group	3.219	2	1.610	6.228	0.002*
	Within Group	74.172	287	0.258		
	Total	77.391	289			
ด้านวิธีการ	Between Group	2.987	2	1.493	7.600	0.001*
	Within Group	56.393	287	0.196		
	Total	59.379	289			
ภาพรวม	Between Group	2.548	2	1.274	12.037	0.000*
	Within Group	30.378	287	0.106		
	Total	32.926	289			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 8 พบว่าบุคคลากรที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านค่าใช้จ่ายและ ด้านวิธีการ มีความแตกต่างกัน จึงวิเคราะห์หาคู่ต่างด้วยวิธี LSD ได้ผลดังตารางที่ 4.24 -4.28

วัตถุประสงค์ที่ 3 การวิเคราะห์ปัจจัยการบริหารองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
ตารางที่ 9 ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุปัจจัยการบริหารองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยการบริหารองค์กร	Unstandardized (b)	SE	Standardized (β)	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)	0.917	0.109		8.401	0.000
ด้านลักษณะงานที่ทำ	0.160	0.026	0.097	2.326*	0.021
ด้านการนิเทศงาน	0.119	0.024	0.214	4.962*	0.000
ด้านความมั่นคงในงาน	0.188	0.033	0.295	5.633*	0.000

ปัจจัยการบริหารองค์กร	Unstandardized (b)	SE	Standardized (β)	t	Sig.
ด้านเพื่อนร่วมงานและการ ดำเนินการภายใน	0.126	0.029	0.188	4.366*	0.000
ด้านสภาพการทำงาน	0.059	0.025	0.095	2.338*	0.020
ด้านค่าจ้าง	0.043	0.032	0.078	1.333	0.183
ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน	0.120	0.024	0.198	4.972*	0.000
ด้านลักษณะทางสังคม	0.165	0.028	0.222	5.888	0.000
ด้านการติดต่อสื่อสาร	0.094	0.023	0.149	4.127*	0.000
ด้านผลตอบแทนที่ได้จากการ ทำงาน	0.016	0.027	0.023	0.586	0.558
R = 0.896		Adjusted R ² = 0.796			
R ² = 0.803		SE = 0.152			

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 9 พบว่า ปัจจัยการบริหารองค์กรได้แก่ ด้านลักษณะงานที่ทำงาน ด้านนิเทศงาน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านเพื่อนร่วมงานและการดำเนินการภายใน ด้านสภาพการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านลักษณะทางสังคม ด้านการติดต่อสื่อสารส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและสามารถทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้ร้อยละ 79.6

อภิปรายผล

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอสซีจี แกรนด์ จำกัด ผู้วิจัยได้นำประเด็นสำคัญมาอธิบายผลดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยการบริหารองค์กรพบว่า ปัจจัยการบริหารองค์กรทั้งภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายละเอียดเป็นรายด้าน สามารถเรียงอันดับปัจจัยจากมากไปน้อย ได้แก่ ลักษณะทางสังคม มาเป็นอันดับแรก รองลงมาคือการติดต่อสื่อสารกับด้านผลตอบแทนที่ได้จากการทำงานลำดับถัดมาด้านการนิเทศงาน ด้านเพื่อนร่วมงานและการดำเนินการภายใน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านค่าจ้าง ด้านลักษณะงานด้านสภาพการทำงาน และด้านความก้าวหน้าในงาน ตามลำดับ ที่เป็นนี้อาจจะเนื่องจากผู้บริหารบริษัท เอสซีจี แกรนด์ จำกัด เป็นผู้ที่มิวิสัยทัศน์ในการบริหารงานจึงให้ความสำคัญในการส่งเสริมปัจจัยการบริหารองค์กร เพื่อให้เป็นองค์กรที่มีความมั่นคง รวมทั้งองค์กรเป็นที่ยอมรับทางสังคมอย่างมาก อีกทั้งการจัดโครงสร้างขององค์การมีการบังคับบัญชาอย่างเป็นระบบ มีการนิเทศงาน การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ดังนั้นพนักงานจึงมีความคิดเห็นต่อปัจจัยองค์การอยู่ในระดับมาก ซึ่งผลการศึกษาที่มีความสอดคล้องกับแนวคิดของปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2550) ได้กล่าวถึง ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานของบุคคลโดยระบุว่า ความแตกต่างระหว่างบุคคลย่อมมีผลต่องานที่แตกต่างกัน ดังนั้นในการคัดเลือกสรรหาหรือบรรจุบุคคลให้เข้าทำงานในหน้าที่ต่าง ๆ กันนั้น

ต้องมีความสอดคล้องกับความสามารถความถนัดและความสนใจของบุคคลนั้น ๆ ด้วย ซึ่งจุดมุ่งหมายในการทำงานของแต่ละบุคคลก็มีความแตกต่างกัน ด้วยไม่ว่าเรื่องรายได้ความมั่นคงชื่อเสียงเกียรติยศบางคนต้องการทำเพื่อสังคม โดยจุดมุ่งหมายที่แตกต่างกันนี้ ย่อมมีผลให้แต่ละบุคคลที่มีความรู้ระดับเดียวกันมีเขาว่าปัญญาใกล้เคียงกัน ก็ยังมีความแตกต่างในด้านความสามารถในการทำงาน ที่ไม่เหมือนกันดังนั้นสาเหตุ และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน

2. ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ทั้งภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายละเอียดเป็นรายด้าน สามารถเรียงอันดับปัจจัยจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน มาเป็นอันดับแรก รองลงมาคือด้านปริมาณงาน ลำดับถัดมาด้านเวลา ด้านค่าใช้จ่าย และด้านวิธีการ ที่เป็นเช่นนี้เป็นผลมาจากบุคคลากรได้รับปัจจัยองค์การที่ดี ไม่ว่าจะเป็นลักษณะงาน การนิเทศงาน การมีเพื่อนร่วมงานและการดำเนินงานภายใน การมีความมั่นคงในงาน การมีสภาพการทำงานที่ดี ได้รับค่าจ้างที่เหมาะสม ตลอดจนมีความก้าวหน้าในการทำงาน งานที่ทำมีเกียรติและศักดิ์ศรี มีการติดต่อสื่อสารที่เป็นระบบ และได้รับผลตอบแทนจากการทำงานไม่ว่าจะเป็นสวัสดิการด้านต่าง ๆ อย่างครบถ้วน จึงส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ซึ่งการศึกษามีความสอดคล้องกับผลงานวิจัยของสุภาวดี สิ้นสายออ (2550) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรีผลการศึกษาพบว่าประชาชนในเขตเทศบาลตำบลท่าช้างมีระดับความคิดเห็นในการประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลท่าช้าง ใน 5 สาขา ประกอบด้วย สาขาพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานสาขาพัฒนาสิ่งแวดล้อม สาขาพัฒนาสังคม สาขาพัฒนาเศรษฐกิจ และสาขาพัฒนาการเมืองการบริหาร อยู่ในเกณฑ์มีประสิทธิภาพมาก

3. ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วน เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่แตกต่างกัน ที่เป็นเช่นนี้อาจจะเนื่องจาก บุคคลากรที่มีระยะเวลาในการทำงานมาเป็นเวลานาน ประกอบกับมีตำแหน่งหน้าที่ในระดับสูง มีทักษะ และความสามารถ และความเชี่ยวชาญในบทบาทหน้าที่รับผิดชอบ ย่อมมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงกว่าคนที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และตำแหน่งที่ต่ำกว่า ซึ่งผลงานซึ่งผลการศึกษามีความสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ทินพันธุ์ จงธนะภูมิพัฒนา (2560) ได้การศึกษาเรื่องประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ฝ่ายส่งเสริมการตลาดและพัฒนาธุรกิจสำนักบริหารการตลาดและการขาย องค์การค้ำของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา (สกสค.) ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากร ได้แก่ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตำแหน่งงานต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วน เพศ อายุ ระดับการศึกษาและ รายได้ไม่แตกต่างกัน

และปัจจัยการบริหารองค์การ ได้แก่ ด้านลักษณะงานที่ทำงาน ด้านนิเทศงาน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านเพื่อนร่วมงานและการดำเนินการภายใน ด้านสภาพการทำงาน ต้นความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านลักษณะทางสังคม ด้านการติดต่อสื่อสารส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและสามารถทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้ร้อยละ 79.96 ที่เป็นเช่นนี้เนื่องจากปัจจัยองค์การในแต่ละด้านมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หากบุคคลากรได้รับปัจจัยองค์การสูงย่อมก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงตาม ซึ่งผล

การศึกษามีความสอดคล้องกับผลงานวิจัยของณัฐวัตร เบ็ญวันปลูก (2560) ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ของข้าราชการ ของข้าราชการทหารประจำสังกัดกองพันทหารราบที่ 1 กรมทหารราบที่ 7 ผลการศึกษาพบว่า ตัวแบบเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการทหารประจำ สังกัดกองพันทหารราบที่ 1 กรมทหารราบที่ 7 ประกอบไปด้วย ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานจำนวน 1 ด้าน คือ ปัจจัยด้านลักษณะงาน โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่ระดับความคิดเห็นในประเด็นลักษณะงานที่รับผิดชอบตรงกับ ความรู้ความสามารถสูงสุด

ข้อเสนอแนะ

1. ด้านสภาพการทำงาน ภายในองค์กรควรมีการปรับปรุงลักษณะทางกายภาพให้มีอากาศถ่ายเทได้ สะดวกมากยิ่งขึ้น อีกทั้งจัดให้สิ่งอำนวยความสะดวกครบครันเพื่อเอื้อต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร
2. ด้านความก้าวหน้าในงาน องค์กรควรส่งเสริมให้บุคลากรมีการพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพ เช่น การส่งไปฝึกอบรม สัมมนา ศึกษาดูงาน เป็นต้น และฝ่ายบริหารควรพิจารณาพิจารณาความดีความชอบของพนักงาน อย่างเสมอภาคเพื่อพิจารณาเลื่อนขั้นตำแหน่งเป็นประจำทุกปี
3. ด้านลักษณะการทำงาน องค์กรควรส่งเสริมความรู้ความสามารถของพนักงานให้มากยิ่งขึ้น เช่น การอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติ การส่งเสริมการศึกษาต่อ เป็นต้น
4. ด้านการนิเทศงาน องค์กรควรมีการประเมินผลงานของพนักงานทุก 6 เดือน หรือ ทุก 1 ปี อย่างต่อเนื่อง
5. ด้านค่าจ้าง องค์กรควรมีการพิจารณาค่าจ้างของพนักงานให้เหมาะสมและสอดคล้องบทบาทหน้าที่ที่รับผิดชอบ ควรมีการพิจารณาการขึ้นค่าจ้างเป็นประจำทุกปี

เอกสารอ้างอิง

- จินดาลักษณ์ วัฒนสินธุ์. (2556). ปัจจัยด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง กิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และ ความพร้อมสำหรับการเปลี่ยนแปลงที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยในการ กำกับของรัฐในประเทศไทย (วิทยานิพนธ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ศหาวุธ พรหมาย. (2555). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจกองตรวจเข้าเมือง: ศึกษาเฉพาะ กรณีข้าราชการตำรวจฝ่าย 1 ฝ่าย 2 (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ณัฐวัตร เบ็ญวันปลูก. (2560). ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการทหารประจำสังกัด กองพันทหารราบที่ 1 กรมทหารราบที่ 7 (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏ เชียงใหม่.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2550). การบริหารงานบุคคล. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ทินพันธ์ จงธนะภูมิพัฒนา. (2560). ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ฝ่ายส่งเสริมการตลาดและพัฒนา ธุรกิจสำนักบริหารการตลาดและการขาย องค์กรค้าของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและ สวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา (สกสค.) (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเกริก.

- บริษัท เอสซีจี แกรนด์ จำกัด. (2563). *เกี่ยวกับบริษัท*. ค้นเมื่อ 5 กุมภาพันธ์ 2564, จาก <https://www.scggrand.com/>
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2550). *พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.
- สุภาวดี สิ้นสายออ. (2560). *ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี*. (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา.
- Gilmer, V. B. (1971). *Industrial Psychology*. New York: McGraw-Hill Book.
- Peterson, E. & Plowman, E. G. (1989). *Business Organization and Management*. Illinois: Irwin.
- Yamane, T. (1967). *Statistics: An Introductory Analysis*. New York: Harper and Row.

ความตระหนักต่อปัญหาน้ำเสียจากการเพาะเลี้ยงสัตว์น้ำของเกษตรกร
ในพื้นที่ตำบลหนองตึนบก อำเภอบ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา

The Awareness towards Waste Water Problem Owing to Aquaculture of Farmers
at Nong Teen Kok Subdistrict, Ban Pho District, Chachoengsao Province

ศิริมา เจริญสุข

Sithima Charoensuk

สาขาวิชาการจัดการสิ่งแวดล้อม คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

Master of Science in Environment Management, Suan Sunandha Rajabhat University, Thailand

E-mail: sitima.ch@ssru.ac.th

Received: December 15, 2021 Revised: December 25, 2021 Accepted: December 26, 2021

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) สภาพการดำเนินงานการเพาะเลี้ยงสัตว์น้ำ 2) ระดับความตระหนักต่อปัญหาน้ำเสีย และ 3) แนวทางในการป้องกันปัญหาน้ำเสียจากการเพาะเลี้ยงสัตว์น้ำ ใช้วิธีการวิจัยแบบผสมผสาน เก็บข้อมูลเชิงคุณภาพจากการสัมภาษณ์ผู้นำชุมชนและเกษตรกร จำนวน 15 คน และเก็บข้อมูลเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถามกับเกษตรกรกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 277 คน จากนั้นนำข้อมูลมาวิเคราะห์ประมวลผล สรุปผลวิจัยที่สำคัญดังนี้ ผลการศึกษาพบว่า

1) การดำเนินงานการเพาะเลี้ยงสัตว์น้ำส่วนใหญ่เกษตรกรเลี้ยงกุ้ง โดยเฉลี่ยแต่ละครัวเรือนมีบ่อเลี้ยงกุ้ง 4 บ่อ เกษตรกรใช้น้ำจากลำคลองสาธารณะ สภาพน้ำที่เกิดจากการเพาะเลี้ยงมีความแตกต่างกันเช่น มีสีเขียวเข้มใส ไม่มีกลิ่นเหม็น มีสีเขียวขุ่นมีกลิ่นเหม็น น้ำใสไม่มีกลิ่นเหม็น น้ำขุ่นไม่มีกลิ่นเหม็น และน้ำขุ่นมีกลิ่นเหม็น

2) ระดับความตระหนักต่อปัญหาน้ำเสียจากการเพาะเลี้ยงสัตว์น้ำ พบว่าในภาพรวมมีความตระหนักอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.52$), ($SD=0.488$)

3) แนวทางในการป้องกันปัญหาน้ำเสียจากการเพาะเลี้ยงสัตว์น้ำของเกษตรกร พบว่าหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรให้ความรู้ความเข้าใจถึงผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการปล่อยน้ำเสียลงคลองอย่างต่อเนื่องจัดกิจกรรมให้แก่เกษตรกรได้มีส่วนร่วมในการรณรงค์ช่วยกันทำบ่อพักน้ำ เก็บกักน้ำจากบ่อเพาะเลี้ยงให้คืนสภาพก่อนที่จะปล่อยสู่คลอง อีกทั้งให้ช่วยกันดูแลความสะอาดในลำคลอง จัดหาถังหันสำหรับเติมอากาศระหว่างประตูระบายน้ำ จัดประกวดบ้านตัวอย่างของการเพาะเลี้ยงสัตว์น้ำที่ตระหนักถึงสิ่งแวดล้อม เพื่อให้เป็นต้นแบบในการดำเนินงานและให้รางวัลเพื่อสร้างขวัญและกำลังใจให้กับเกษตรกรตัวอย่าง

คำสำคัญ: ความตระหนัก, ปัญหาน้ำเสียจากการเพาะเลี้ยงสัตว์น้ำ, เกษตรกรผู้เพาะเลี้ยงสัตว์น้ำ

Abstract

The research aimed to study 1) the condition of aquaculture 2) level of awareness towards waste water problem; and 3) to find out measures to prevent waste water problem owing to aquaculture. The study focused on the certain area at Nong Teen Kok Sub-district, Ban Pho District, Chachoengsao Province, applying mixed study methods. Based on qualitative method, in-depth interviews were made from community leaders and farmer; meanwhile, the quantitative method was made via a questionnaire being randomly delivered to 277 farmers. The entire data was the processed and analyzed. The results showed that:

1) The majority of aquaculture in the area was shrimp farming, having the average pond 4 pounds per one household, consuming the water from public canal. The conditions of water diversified from clear dark green color without bad smell, turbid green color with bad smell, clear color without bad smell, turbid color without bad smell, and turbid color with bad smell.

2) The awareness of farmers overall was at the highest level (\bar{X} =4.52 and SD = 0.488).

3) The measures to prevent the waste water problem of farmers being recommended were that: the meeting for making mutual understanding should be done regarding the problem on waste water continuously lease to the natural water resource; the setting of activities regarding farmer's participation campaign for water retreatment before leasing, the supply of water turbine; the contest on friendly environment village in order to be the model to others and to be moral supports to notified farmers.

Keywords: Awareness, Problems on Aquaculture, Aquaculture Farmers

บทนำ

ฉะเชิงเทรา หรือแปดริ้ว เป็นจังหวัดหนึ่งในภาคกลางซึ่งมีประวัติความเป็นมาเก่าแก่ตั้งแต่สมัยสมเด็จพระบรมไตรโลกนาถในสมัยกรุงศรีอยุธยา ประชาชนส่วนใหญ่ตั้งถิ่นฐานบ้านเรือนอยู่ริมแม่น้ำบางปะกงและตามลำคลองต่าง ๆ คำว่า “ฉะเชิงเทรา” เป็นภาษาเขมร แปลว่า คลองลึก ส่วนชื่อ “แปดริ้ว” นั้น ได้มาจากคำบอกเล่าต่อกันมาว่า ในเมืองนี้มีปลาช่อนขนาดใหญ่ชุกชุม เมื่อนำมาตากทำเป็นปลาแห้งจะต้องแลเนื้อปลาได้จำนวน 8 ริ้วจากตัวปลาที่ได้ทำการชำแหละ (สำนักงานจังหวัดฉะเชิงเทรา, 2559) จังหวัดฉะเชิงเทรา อยู่ห่างจากกรุงเทพฯ 82 กิโลเมตร มีพื้นที่ 5,351 ตารางกิโลเมตร แบ่งการปกครองออกเป็น 10 อำเภอ 1 กิ่งอำเภอ คือ อำเภอเมือง อำเภอบางคล้า อำเภอบางน้ำเปรี้ยว อำเภอบางปะกง อำเภอบ้านโพธิ์ อำเภอพนมสารคาม อำเภอสนามชัยเขต อำเภอแปลงยาว อำเภอราชสาส์น อำเภอท่าตะเกียบ และกิ่งอำเภอคลองเขื่อน (สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดฉะเชิงเทรา, 2563) สภาพแวดล้อมในพื้นที่ฉะเชิงเทรา มีสายน้ำหลักที่ใช้หล่อเลี้ยงประชากรคือแม่น้ำบาง

ประกอง ที่เป็นแหล่งน้ำสำหรับอุปโภคบริโภค ประชากรส่วนใหญ่มีอาชีพทำการเกษตร เช่น สวนผลไม้ เลี้ยงปลา เลี้ยงกุ้ง

พื้นที่ตำบลหนองตึนบก อำเภอบ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา สภาพโดยทั่วไปเป็นที่ราบลุ่ม จัดได้ว่าเป็นแหล่งทำการเกษตรที่เหมาะสมอีกพื้นที่หนึ่งในภาคตะวันออก เป็นแหล่งเพาะพันธุ์สัตว์น้ำที่ส่งออกขายไปยังจังหวัดต่างๆ (องค์การบริหารส่วนตำบลหนองตึนบก, 2563) มีการส่งออกลูกปลาและลูกกุ้งที่ดำเนินการเพาะพันธุ์ขาย ทำเป็นกิจการค้าของชาวบ้านในพื้นที่ที่สามารถสร้างรายได้ให้กับครอบครัว เดิมทีเกษตรกรมีอาชีพทำนาข้าว แต่ได้ผลผลิตและราคาข้าวไม่ค่อยดี จึงทำให้เกษตรกรเปลี่ยนมาทำการเพาะเลี้ยงกุ้งและเลี้ยงปลาเป็นอาชีพหลัก ปัจจุบันเกษตรกรได้มีการทำการเกษตรบ่อใหญ่เพิ่มมากขึ้นในการเพาะเลี้ยงกุ้งและเลี้ยงปลา เนื่องจากพื้นที่บ้านเรือนส่วนใหญ่เอื้อต่อการดำรงชีพการเกษตร เพราะบ้านเรือนแต่ละหลังจะปลูกบ้านไม่ห่างจากลำคลองและบางบ้านก็ติดคลอง เพราะความสะดวกและสบายต่อการดำรงชีพ ด้านหนึ่งติดถนนสาธารณะใช้สัญจรเดินทางและเพื่อการขนส่งที่ดีขึ้นในการนำสินค้าการเกษตรไปจำหน่ายสินค้า เช่น ปลานิล กุ้งก้ามกรามและกุ้งขาว เป็นการเพาะเลี้ยงในบ่อดินที่มีขนาดของบ่อ ประมาณบ่อละ 3-5 ไร่

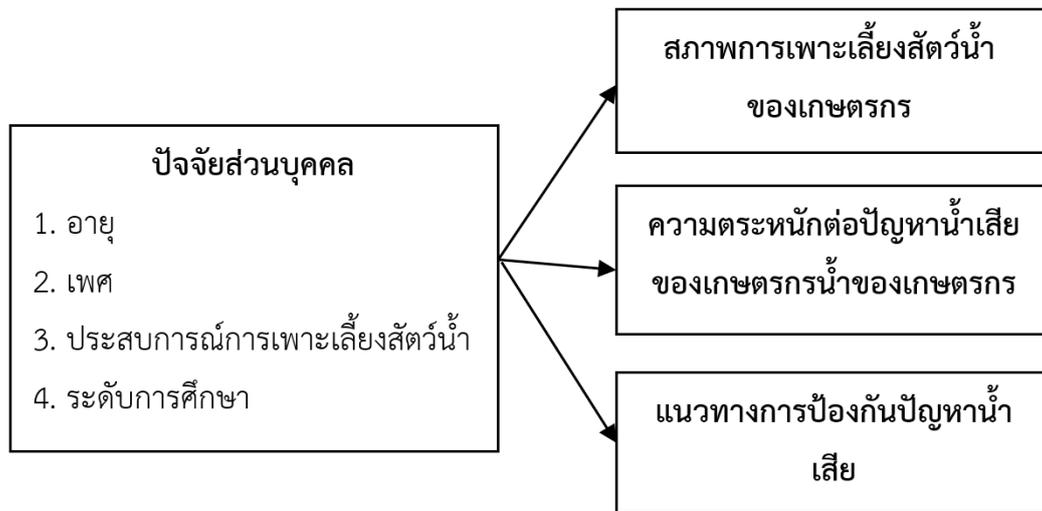
การที่เกษตรกรในพื้นที่เห็นว่าการเพาะเลี้ยงสัตว์น้ำสามารถสร้างรายได้มากกว่าการทำนาปี เกษตรกรจึงทำการเพาะเลี้ยงสัตว์น้ำเป็นส่วนมาก ดังนั้นการใช้น้ำและการปล่อยน้ำจากบ่อ เกษตรกรส่วนใหญ่สูบน้ำจากคลองเข้าในบ่อเพื่อเพาะเลี้ยงกุ้งและเลี้ยงปลา พอได้เวลาการจับกุ้งและปลาก็ทำการสูบน้ำจากบ่อลงคลอง โดยไม่มีการบำบัดน้ำหรือพักน้ำก่อนที่จะปล่อยลงสู่คลอง จึงทำให้น้ำในคลองมีประสิทธิภพน้อยลง และมีโอกาสเกิดการน้ำเน่าเสียและคุณภาพของน้ำก็ต่ำลงไม่ได้มาตรฐานในการทำการเพาะเลี้ยงสัตว์น้ำในคราวต่อไป เพราะเกษตรกรไม่มีความตระหนักถึงปัญหาที่จะเกิดขึ้นและไม่ได้มีการศึกษาหาข้อแก้ไขในการช่วยกันบริหารจัดการน้ำก่อนที่จะสูบน้ำออกจากบ่อเพาะเลี้ยง เพราะแต่ละบ้านสูบน้ำออกลงสู่ลำคลองโดยตรง ไม่มีการบำบัดน้ำก่อนทิ้ง น้ำที่สูบน้ำออกไปแล้วก็นำกลับมาใช้ใหม่ในการเพาะเลี้ยงปลาและเลี้ยงกุ้งเช่นเดิม ทำให้การเพาะเลี้ยงไม่ได้ผลผลิตที่ตามอายุเวลาที่ควร คือ เวลาการจับกุ้งขายระยะเวลาเลี้ยง 3 เดือน ทำให้ระยะเวลาการเลี้ยงมีเพียง 1-2 เดือน เท่านั้น ทำให้ขาดทุนกับการเลี้ยงกุ้ง

ผู้วิจัยจึงมีแนวคิดที่ต้องการศึกษา “ความตระหนักต่อปัญหาน้ำเสียจากการเพาะเลี้ยงสัตว์น้ำของเกษตรกรในพื้นที่ตำบลหนองตึนบก อำเภอบ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา “ ให้มีการจัดการน้ำก่อนที่จะสูบน้ำออกจากบ่อสู่คลองสาธารณะต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ศึกษาสภาพการดำเนินงานการเพาะเลี้ยงสัตว์น้ำของเกษตรกรในพื้นที่ ตำบลหนองตึนบก อำเภอบ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา
2. ศึกษาระดับความตระหนักต่อปัญหาน้ำเสียจากการเพาะเลี้ยงสัตว์น้ำของเกษตรกรในพื้นที่ตำบลหนองตึนบก อำเภอบ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา
3. ศึกษาแนวทางในการป้องกันแก้ไขปัญหาน้ำเสียจากการเพาะเลี้ยงสัตว์น้ำของเกษตรกรในพื้นที่ตำบลหนองตึนบก อำเภอบ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ทำการศึกษา ประกอบด้วยผู้นำท้องถิ่นในพื้นที่และเกษตรกรที่ประกอบอาชีพเพาะเลี้ยงสัตว์น้ำที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ 5 หมู่บ้านคือ หมู่ที่ 1 บ้านวัดทด หมู่ที่ 2 บ้านคูเตาธิฐ หมู่ที่ 3 บ้านโรงหลวง หมู่ที่ 4 บ้านคลองชวดล่างและหมู่ที่ 5 บ้านตลาดหนองตึนบก ตำบลหนองตึนบก อำเภอบ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา รวมทั้งหมด 896 ครัวเรือน กลุ่มตัวอย่างโดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณตามสูตร Yamane (1967) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% การคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ควรสุ่มจากครัวเรือนประชาชนได้เท่ากับ 276.54 ครัวเรือนแต่ในการเก็บข้อมูลจริงผู้วิจัยเก็บข้อมูลจำนวน 277 ครัวเรือน และเพื่อให้กลุ่มตัวอย่างเป็นตัวแทนของประชากรกระจายไปทั้ง 5 หมู่บ้านในพื้นที่ตำบลหนองตึนบก ผู้วิจัยจึงกำหนดสัดส่วนกลุ่มตัวอย่างกระจายในทุกหมู่บ้าน แล้วนำมาทำการสุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) ด้วยการจับฉลาก ส่วนการสัมภาษณ์บุคคล ได้แก่ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน นายกองค้การบริการส่วนตำบลหนองตึนบก จำนวน 15 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การสร้างแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการณ์มีระดับความตระหนักถึงความสำคัญของน้ำเสียที่เกิดจากการเพาะเลี้ยงสัตว์น้ำของเกษตรกร ซึ่งแบ่งเป็น 2 ขั้นตอนการสร้างและการตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับลักษณะทั่วไปของประชากรที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วยเพศ อายุอาชีพ รายได้ และการศึกษาเป็นแบบเลือกตอบที่เปิดโอกาสให้ผู้ตอบ เลือกตอบได้อิสระกำหนดให้คำตอบเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับด้านพฤติกรรมการณ์มีระดับความตระหนักถึงความสำคัญของน้ำเสียที่เกิดจากการเพาะเลี้ยงสัตว์น้ำทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านความตระหนักด้านผลกระทบ(2) ด้านความตระหนักด้าน

ความสำคัญของการปฏิบัติ(3) ด้านความตระหนักด้านบทบาทหน้าที่และ ความรับผิดชอบและ (4) ด้านความตระหนักด้านปัญหา โดยคิดเป็นแบบลิเคิร์ต (Likert's scale) มี 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุดหรือไม่มี

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเกษตรกรที่สุ่มได้ในตำบลหนองตึนบก โดยใช้แบบสอบถามและกำหนดให้กลุ่มตัวอย่างครัวเรือนของเกษตรกรเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม ครัวเรือนละ 1 ฉบับ รวมทั้งหมด 277 ครัวเรือน จึงใช้แบบสอบถามทั้งหมด 277 ครัวเรือน โดยผู้วิจัยได้ประสานงานกับคนในชุมชนที่มีความชำนาญเส้นทางภายในตำบลหนองตึนบก อำเภอบ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา และดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยเดินทางไปที่ตำบลหนองตึนบก อำเภอบ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา และดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยเริ่มต้นด้วยการแนะนำตัวเอง สร้างความสัมพันธ์ภาพกับคนในชุมชน ชี้แจงวัตถุประสงค์ของการทำวิจัยและขอความร่วมมือในการวิจัยจากกลุ่มตัวอย่าง

2. เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 277 ครัวเรือน ครัวเรือนละ 1 คน รวมแบบสอบถามทั้งหมด 277 ฉบับ

3. ระหว่างการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อมูลทั้งหมดอีกครั้ง และรวบรวมเพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูล และสรุปต่อไป

การรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยในห้องสมุดของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา และงานวิจัยจากเว็บไซต์ต่าง ๆ แล้วนำมาวิเคราะห์ สังเคราะห์ รวบรวมประเด็นเนื้อหาที่ถูกต้องสมบูรณ์

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์มาตรวจสอบและลงรหัสจากนั้นนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปวิเคราะห์ข้อมูลแล้วนำมาจัดทำรายงานในรูปแบบของตารางและความเรียงโดยมีสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าต่ำสุด (Min.) ค่าสูงสุด (Mix.) และค่าร้อยละ (%)

2. ข้อมูลความตระหนัก สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

3. แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับความตระหนักต่อปัญหาน้ำเสียจากการเพาะเลี้ยงสัตว์น้ำของเกษตรกรในพื้นที่ตำบลหนองตึนบก อำเภอบ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา ด้วยการพรรณนาเนื้อหาแบบเรียงเรียง

ผลการวิจัย

ผลการศึกษาสภาพการดำเนินงานการเพาะเลี้ยงสัตว์น้ำของเกษตรกรในพื้นที่ ตำบลหนองตึนบก อำเภอบ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา

สภาพการดำเนินงานการเพาะเลี้ยงสัตว์น้ำของเกษตรกรในพื้นที่ ตำบลหนองตึนบก อำเภอบ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่ากลุ่มตัวอย่างเพาะเลี้ยงกุ้งโดยส่วนมาก บ่อที่ใช้เพาะเลี้ยงส่วนใหญ่มีขนาด 6400 ตารางเมตร เป็นบ่อดิน โดยเฉลี่ยจะอยู่ประมาณ 4 บ่อต่อครัวเรือน การเตรียมพื้นที่บ่อสำหรับเลี้ยงกุ้ง โดยโรยปูนขาว หลังจากนั้นสูบน้ำจากคลองสาธารณะเข้าบ่อเพื่อดำเนินการเพาะเลี้ยงกุ้งระยะเวลา 3 เดือน การพักบ่อระยะเวลา 2 วัน ถ้าพักบ่อนาน ๆ จะทำให้รายได้ลดน้อยลง

การระบายน้ำ จะสูบน้ำลงคลองสาธารณะ ส่วนใหญ่จะไม่มีบ่อพักน้ำ จะมีเป็นจำนวนน้อยที่ไม่มีบ่อ เนื่องจากถ้าทำบ่อพักทำให้เสียพื้นที่จะทำให้ขาดรายได้ในการเพาะเลี้ยงสัตว์น้ำ ที่สร้างรายได้ให้กับกลุ่มตัวอย่าง สภาพน้ำจากบ่อเพาะเลี้ยงของกลุ่มตัวอย่าง พบว่าสภาพน้ำมีความแตกต่างกันคือ มีสีเขียวเข้มใส ไม่มีกลิ่นเหม็น สาเหตุจากการให้อาหารตามจำนวนปริมาณที่มีการปล่อยสัตว์น้ำและสัตว์น้ำกินอาหารหมดไม่ตกค้าง มีสีเขียวเข้ม ชุ่นมีกลิ่นเหม็น สาเหตุมาจากการให้อาหารสัตว์น้ำกินอาหารไม่หมดตามจำนวนที่ใส่และระยะเวลากินหมดซ้ำ และสภาพอากาศทำให้สัตว์น้ำไม่ค่อยกิน อาหารเลยตกค้างลงสู่ก้นบ่อ น้ำใสไม่มีกลิ่นเหม็น เพราะเป็นน้ำใหม่ที่มีการลงสัตว์น้ำจะทำให้ไม่เกิดผลต่อสัตว์น้ำ น้ำขุ่น ไม่มีกลิ่นเหม็น สาเหตุมาจากการให้อาหารสัตว์น้ำและมีการเพิ่มปริมาณอาหารตามอายุการเติบโตของสัตว์น้ำ และน้ำขุ่นมีกลิ่นเหม็น สาเหตุมาจากมีอาหารที่เลี้ยงสัตว์น้ำและซึ่ตกค้างลงสู่ก้นบ่อมาก

น้ำที่มีสภาพแตกต่างกันเกิดขึ้นจากรยะเวลาการเลี้ยงคือการให้อาหารขึ้นอยู่กับอายุของสัตว์น้ำช่วงระยะเวลาที่สภาพน้ำเปลี่ยนแปลงมากคือ สัตว์น้ำอายุประมาณ 2-3 เดือน เนื่องจากสัตว์น้ำถ่ายมูลแล้วตกค้างในบ่อ อาหารที่เลี้ยงก็เป็นอีกปัจจัยที่ทำให้สภาพน้ำเปลี่ยนแปลง

ระดับความตระหนักของเกษตรกรในการเพาะเลี้ยงสัตว์น้ำในพื้นที่ตำบลหนองตึนบก อำเภอบ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา

ระดับความตระหนักต่อปัญหาน้ำเสียจากการเพาะเลี้ยงสัตว์น้ำของเกษตรกรในพื้นที่ ตำบลหนองตึนบก อำเภอบ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา จากแบบสอบถามในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ที่สุด ($\bar{X}=4.52$, $SD=0.488$) และสามารถจำแนกตามหมู่ได้ดังนี้

หมู่ที่ 1 ด้านผลกระทบต่อการเพาะเลี้ยงสัตว์น้ำอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.68$, $SD=0.396$) ด้านการนำน้ำไปอุปโภคบริโภคอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.57$, $SD=0.459$) ด้านผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.02$, $SD=0.526$)

หมู่ที่ 2 ด้านผลกระทบต่อการเพาะเลี้ยงสัตว์น้ำอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.79$, $SD=0.420$) ด้านการนำน้ำไปอุปโภคบริโภคอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.69$, $SD=0.380$) ด้านผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.39$, $SD=0.537$)

หมู่ที่ 4 ด้านผลกระทบต่อการเพาะเลี้ยงสัตว์น้ำอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.80$, $SD=0.376$) ด้านการนำน้ำไปอุปโภคบริโภคอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.54$, $SD=0.490$) ด้านผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.22$, $SD=0.492$)

หมู่ที่ 5 ด้านผลกระทบต่อการเพาะเลี้ยงสัตว์น้ำอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.72$, $SD=0.445$) ด้านการนำน้ำไปอุปโภคบริโภคอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.54$, $SD=0.475$) ด้านผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.22$, $SD=0.502$)

แนวทางในการสร้างความตระหนักต่อปัญหาน้ำเสียจากการเพาะเลี้ยงสัตว์น้ำของเกษตรกรในพื้นที่ตำบลหนองตึนบก อำเภอบ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา

แนวทางในการป้องกันและแก้ไขปัญหา น้ำเสียจากการเพาะเลี้ยงสัตว์น้ำของเกษตรกรในพื้นที่ ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์จากตัวแทนของผู้บริหารท้องถิ่น ได้แก่ นายกองค้การบริหารส่วนตำบล กำนันและผู้ใหญ่บ้านของแต่ละหมู่ ได้แนวทางในการป้องกันและแก้ไขปัญหา น้ำเสียจากการเพาะเลี้ยงสัตว์น้ำดังนี้

1. ประชุมชี้แจงให้ความรู้ความเข้าใจและผลกระทบที่เกิดขึ้นที่เกิดจากการปล่อยน้ำเสียลงคลองอย่างต่อเนื่อง โดยขอให้เกษตรกรช่วยกันดูแลและตระหนักถึงผลเสียที่เกิดขึ้นจากการไม่ร่วมมือกันป้องกันและแก้ไขปัญหาการปล่อยน้ำจากการเพาะเลี้ยงลงสู่คลองสาธารณะ มีมาตรการในการแก้ไขปัญหา น้ำเสีย ซึ่งส่งผลกระทบต่อต้นทุนที่สูงขึ้น และจะทำให้เสียค่าใช้จ่ายในการบำบัดน้ำเพิ่มมากขึ้น

2. จัดกิจกรรมให้แก่เกษตรกรได้มีส่วนร่วมในการรณรงค์ช่วยกันกักเก็บน้ำก่อนปล่อยสู่คลอง และช่วยกันดูแลความสะอาดในคลอง

3. ขอความร่วมมือจากเกษตรกรผู้เลี้ยงสัตว์น้ำขอให้แต่ละครัวเรือน ทำบ่อพักน้ำก่อนปล่อยลงสู่คลองสาธารณะ

4. ส่งเสริมให้เกษตรกรมีความรู้ในการทำน้ำ EM ทำช่วยปรับสภาพน้ำในคลองและสามารถนำไปใส่ในบ่อเพาะเลี้ยงทำให้น้ำสะอาดขึ้นลดความเหม็นและความสกปรกของน้ำ

5. จัดหางบประมาณเพื่อทำกังหันเติมอากาศระหว่างประตูระบายน้ำของแต่ละคลองหมู่บ้าน เพื่อให้คุณภาพน้ำดีขึ้น

6. จัดประชุมผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการหามาตรการเพื่อให้เกิดความตระหนักอย่างยั่งยืน

7. จัดประกวดบ้านตัวอย่างของการเพาะเลี้ยงสัตว์น้ำที่ตระหนักถึงสิ่งแวดล้อม เพื่อให้เป็นต้นแบบในการดำเนินงานและให้รางวัลเพื่อสร้างขวัญและกำลังใจให้กับเกษตรกรตัวอย่าง

ผลการวิจัย

ผลการศึกษาสภาพการดำเนินงานการเพาะเลี้ยงสัตว์น้ำของเกษตรกรในพื้นที่ตำบล หนองตึนบก อำเภอบ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา มีการเพาะเลี้ยงสัตว์น้ำ ในบ่อดินที่มีขนาดของบ่อ ประมาณบ่อละ 3-5 ไร่ ในการเพาะเลี้ยงและขนาดของการใช้น้ำที่มีปริมาณมาก ๆ โดยเกษตรกรมีบ้านพักอาศัยติดคลอง เพราะสะดวกแก่การสัญจร ในการขนส่งทางเรือในอดีต ปัจจุบันการคมนาคมสะดวกมากขึ้นมีทางถนนสาธารณะ แต่สายน้ำที่หล่อเลี้ยง

5. แนวทางในการสร้างความตระหนักต่อปัญหาน้ำเสียจากการเพาะเลี้ยงสัตว์น้ำของเกษตรกรในพื้นที่ ตำบลหนองตึนบก อำเภอบ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า การสร้างความตระหนักให้เกิดขึ้นโดยประชุมชี้แจงให้ความรู้ความเข้าใจและผลกระทบที่เกิดขึ้นที่เกิดจากการปล่อยน้ำเสียลงคลองอย่างต่อเนื่อง โดยขอให้เกษตรกรช่วยกันดูแลและตระหนักถึงผลเสียที่เกิดขึ้นจากการไม่ร่วมมือกันป้องกันและแก้ปัญหาการปล่อยน้ำจากการเพาะเลี้ยงลงสู่คลองสาธารณะ มีมาตรการในการแก้ไขปัญหาน้ำเสีย ซึ่งส่งผลกระทบต่อต้นทุนที่สูงขึ้น และจะทำให้เสียค่าใช้จ่ายในการบำบัดน้ำเพิ่มมากขึ้น รวมถึงจัดกิจกรรมให้แก่เกษตรกรได้มีส่วนร่วมในการรณรงค์ช่วยกันเก็บน้ำก่อนปล่อยสู่คลอง และช่วยกันดูแลความสะอาดในคลอง สอดคล้องกับขั้นตอนและกระบวนการเกิดความตระหนักของ Good (1973) ที่กล่าวว่าต่อปัญหาน้ำเสียจากการเพาะเลี้ยงสัตว์น้ำของเกษตรกรเกษตรกร (Cognitive Process) กล่าวคือ เมื่อบุคคลได้รับการกระตุ้นจากสิ่งเร้าหรือสัมผัสสิ่งเร้าแล้วจะเกิดความรู้เมื่อรับรู้ขั้นต่อไปก็จะเข้าใจสิ่งนั้น คือเกิดความคิดรวบยอดและนำไปสู่การเรียนรู้ คือมีความรู้และ Breckler (1986) ได้กล่าวเอาไว้ว่า ความตระหนักเกิดจากทัศนคติที่มีต่อสิ่งเร้าได้แก่ บุคคล สถานการณ์ กลุ่มสังคม และสิ่งต่าง ๆ ที่โน้มน้าว หรือที่จะตอบสนองในทางบวกหรือทางลบ เป็นสิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้และประสบการณ์ โดยองค์ประกอบสำคัญที่ก่อให้เกิดความตระหนักมีอยู่ด้วยกัน 3 ประการ ดังนี้

1. ความรู้ความเข้าใจ (Cognitive Component) จะเริ่มต้นจากระดับง่ายและมีการพัฒนาเพิ่มมากขึ้นตามลำดับ
2. อารมณ์ความรู้สึก (Affective Component) เป็นความรู้สึกด้านทัศนคติ ค่านิยมความ ตระหนักชอบหรือไม่ชอบ ดีหรือไม่ดี เป็นองค์ประกอบในการประเมินสิ่งเร้าต่าง ๆ
3. พฤติกรรม (Behavioral Component) เป็นการแสดงออกทั้งทางวาจา กิริยา ท่าทางที่มีต่อสิ่งเร้าหรือแนวโน้มที่บุคคลจะกระทำปัจจัยที่มีผลต่อความตระหนัก
4. หาแนวทางในการแก้ปัญหาน้ำเสียโดยใช้ กังหันเติมอากาศ และ น้ำหมักชีวภาพ เพื่อทำให้คุณภาพน้ำดีขึ้น สอดคล้องกับกรมวิชาการกรมประมง การเพิ่มอากาศลักษณะเดียวกับกังหันชัยพัฒนา ตามแนวทฤษฎีของพระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

1. เป็นแนวทางให้กับผู้นำชุมชนขอความร่วมมือจากเกษตรกรให้มีความตระหนักต่อการปล่อยน้ำจากบ่อลงคลอง
2. แนวทางแก่องค์การบริหารท้องถิ่นทั้งในพื้นที่และใกล้เคียงประชาสัมพันธ์สร้างความรู้ความตระหนักถึงปัญหาน้ำเสียจากการเพาะเลี้ยงและร่วมมือกันแก้ปัญหาให้มีความยั่งยืนที่จะทำต่อไป

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาคุณภาพน้ำก่อนที่ปล่อยในแต่ละหมู่ในพื้นที่ตำบลหนองตึนบก อำเภอบ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา

เอกสารอ้างอิง

- กรมวิชาการเกษตร กรมประมง. (2556). *สถิติการเพาะเลี้ยงสัตว์น้ำ*. ค้นเมื่อ 20 ธันวาคม 2563, จาก www.sittogroup.com
- ชวนพิศ ลิทธิมิ่งค์. (2546). การเพาะเลี้ยงสัตว์น้ำ. *วารสารสัตว์น้ำ*, 14(168),12-26.
- ธีรวัธน วุณาพันธ์. (2545). *ความตระหนักของประชาชนต่อการอนุรักษ์ลำคลองเบตง: ศึกษากรณีประชาชนในเขตเทศบาลตำบลเบตง อำเภอเบตง จังหวัดยะลา* (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- นิวัตติ เรืองพานิช. (2546). *นิเวศวิทยา ทรัพยากรธรรมชาติ*. ค้นเมื่อ 20 ธันวาคม 2563, จาก <https://library.mwit.ac.th/book/9786162782350/>
- บริษัท ชิตโต้. (ประเทศไทย) จำกัด. (2559). งานสานสัมพันธ์ผู้เลี้ยงกุ้งคุณภาพชุมพร ครั้งที่ 5. ค้นเมื่อ 20 ธันวาคม 2563, จาก <https://www.sittogroup.com/newsroom/760/>
- สำนักงานจังหวัดฉะเชิงเทรา. (2559). ประวัติจังหวัดฉะเชิงเทรา. ค้นเมื่อ 20 ธันวาคม 2563, จาก <http://www.chachoengsao.go.th/ccoprovince/index.php/2016-02-15-05-52-31/2016-02-15-07-02-14/2016-05-30-04-16-17>
- สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดฉะเชิงเทรา. (2563). ข้อมูลทั่วไปจังหวัดฉะเชิงเทรา. ค้นเมื่อ 20 ธันวาคม 2563, จาก <http://www.chacheongsaolocal.go.th/content/generalinformation>
- องค์การบริหารส่วนตำบลหนองตีนนก, (อบต.หนองตีนนก). (2563). *ข้อมูลพื้นฐานประวัติและตราสัญลักษณ์*. ค้นเมื่อ 20 ธันวาคม 2563, จาก <http://nhongteenok.go.th>
- Breckler, R.L. (1986). *The Social Work Dictation*. (3rd.). WasHiton DC.: Nasw Press.
- Good, C.V. (1973). *Dictionary of Education*. New York : McGraw-Hill.