



วารสาร

รัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

Journal of Political Science Suan Sunandha Rajabhat University

ISSN: 2730-3551 (Online)

ปีที่ 1 ฉบับที่ 2 กรกฎาคม-ธันวาคม 2561

Vol. 1 No. 2 July-December 2018



วารสารรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

Journal of Political Science Suan Sunandha Rajabhat University

ปีที่ 1 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม-ธันวาคม 2561)

Vol. 1 No. 2 (July - December 2018)

เจ้าของ

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ศูนย์การศึกษาจังหวัดอุดรธานี

วัตถุประสงค์

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

ขอบเขตของวารสาร

1. ขอบเขตของวารสารรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จะครอบคลุมเนื้อหา ด้านรัฐศาสตร์ รัฐประศาสนศาสตร์ การจัดการ บริหารธุรกิจ ศิลปศาสตร์ การศึกษาเชิงประยุกต์และสหวิทยาการด้านมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ ที่เกี่ยวข้องกับรัฐศาสตร์
2. เนื้อหาส่วนใดส่วนหนึ่งหรือทั้งหมดของบทความวิชาการหรือบทความวิจัยที่ส่งมาขอตีพิมพ์จะต้องไม่อยู่ในระหว่างการขอตีพิมพ์หรือเคยได้รับการตีพิมพ์เผยแพร่มาก่อนในวารสารอื่น ๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ
3. การส่งบทความวิชาการและบทความวิจัยนั้น สามารถส่งโดยตรงไปที่กองบรรณาธิการวารสารผ่านระบบ online Submission ที่เว็บไซต์ บทความทั้ง 2 ประเภท ซึ่งบทความที่ส่งมานั้นจะถูกส่งให้ผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้อง ทำการประเมินแบบ Double-Blinded Review ก่อนที่จะพิจารณาจัดพิมพ์ในขั้นต่อไป
4. การรับบทความของวารสารรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จะเป็นบทความที่มุ่งเน้นสร้างองค์ความรู้ แนวคิด ทฤษฎีใหม่ ๆ ช่วยขยายองค์ความรู้ในแง่มุมต่าง ๆ เพื่อให้ผู้อ่านสามารถเข้าใจและนำไปประยุกต์ใช้ในทางวิชาการที่กว้าง และมีประโยชน์ต่อสังคมโดยรวม

ที่ปรึกษา

รศ.ดร.ฤเดช

เกิดวิชัย

นายกสภามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

รศ.ดร.ชุตินาถ

ศรีวิบูลย์

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ผศ.ดร.ณัฐภรณ์

เอกนราจินดาวรรณ

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

บรรณาธิการ

ดร.ณัฐชัย เอกนราจินดาวัดน์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

กองบรรณาธิการภายในมหาวิทยาลัย

รศ.ดร.ธนสุวิทย์	ทับทิมรัษฎ์	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
รศ.ดร.วิทยา	เมฆขำ	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
ดร.กาญจนา	โพธิวิชยานนท์	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
อาจารย์ศรายุทธ	ขวัญเมือง	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

กองบรรณาธิการภายนอกมหาวิทยาลัย

ศ.ดร.จำนงค์	อดิวิวัฒนสิทธิ์	มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
รศ.สิทธิพันธ์	พุทธหุน	มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ดร.ทักษิณา	แสนเย็น	มหาวิทยาลัยศรีปทุม ขอนแก่น
ดร.จิตภา	เร่งมีศรีสุข	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ
ดร.สมพงษ์	เกษานุช	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ
ดร.พงศ์สุม	เฉลิมกลิ่น	มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
ดร.ธีรดนัย	กัปโก	มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

กำหนดการตีพิมพ์เผยแพร่: วารสารรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา พิมพ์เผยแพร่ 2 ฉบับต่อปี

ฉบับที่ 1 เดือนมกราคม-มิถุนายน

ฉบับที่ 2 เดือนกรกฎาคม-ธันวาคม

การเผยแพร่

จัดส่งให้ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องผู้ที่สนใจสามารถค้นหาที่

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

ติดต่อกองบรรณาธิการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ศูนย์การศึกษาจังหวัดอุดรธานี

707 ม.3 ถ.เลี้ยวเมืองอุดรธานี-สามพร้าว ต.สามพร้าว อ.เมือง จ.อุดรธานี 41000

โทรศัพท์: 042-129556, 097-9359356 โทรสาร: 042-129662

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

E-mail: touch_life@outlook.co.th

บทความทุกเรื่องที่ตีพิมพ์ได้จะต้องผ่านการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกมหาวิทยาลัย จำนวน 2 ท่าน
ทัศนะและข้อคิดเห็นของบทความในวารสารฉบับนี้เป็นของผู้เขียนแต่ละท่าน ไม่ถือเป็นทัศนะและความรับผิดชอบของบรรณาธิการ

บทบรรณาธิการ

วารสารรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ปีที่ 1 ฉบับที่ 2 กรกฎาคม - ธันวาคม 2561 มีวัตถุประสงค์ของการจัดทำวารสารเพื่อเป็นสื่อการแลกเปลี่ยนและเผยแพร่ผลงานวิจัยและบทความทางวิชาการของอาจารย์ นักวิชาการ และนักศึกษาทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ดังนั้น ในการจัดทำวารสารดังกล่าวให้ได้คุณภาพและมาตรฐานตามตัวชี้วัดที่ถูกต้องตามเกณฑ์มาตรฐานที่ทางศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (TCI) ได้กำหนดไว้ทางกองบรรณาธิการมีกระบวนการจัดทำวารสารตั้งแต่การรับบทความผ่านการกลั่นกรองจากกองบรรณาธิการคัดเลือกผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในแต่ละสาขาที่เกี่ยวข้องที่จะพิจารณาบทความแต่ละบทความ ดังปรากฏในหน้าสารบัญ และประกอบไปด้วยบทความทั้งหมด 6 บทความ

กองบรรณาธิการวารสารรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ขอขอบคุณผู้เขียนบทความทุกท่านที่ให้ความสนใจส่งบทความมาลงตีพิมพ์เผยแพร่ ผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่ได้เสียสละเวลาในการพิจารณาและให้ข้อเสนอแนะ อันจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาและปรับปรุงวารสารให้มีคุณภาพยิ่งขึ้นต่อไป และขอขอบคุณผู้บริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ที่ให้การสนับสนุนมาโดยตลอด

ดร.ณัฐชัย เอกนราจินดาวัฒน์

บรรณาธิการ

สารบัญ	
บทนำ	I
บทบรรณาธิการ	III
สารบัญ	IV
Management of Proactive learning to improve the quality of Early Childhood Education for 21st century	65
<i>Sonthaya Sengsong</i>	
ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการเบิกจ่ายเงินงบประมาณ ประจำปีงบประมาณ 2556 ของกรมที่ดิน	77
Factors Affecting the Efficiency of Budget Disbursement for 2013 Fiscal Year of Department of Lands	
<i>กมลทิพย์ คงสวัสดิ์พร</i>	
ปัจจัยทางทัศนคติด้านอุปสงค์ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจใช้บริการเงินฝาก ของธนาคารออมสิน สาขาพร้อมพงษ์	89
Attitudes towards demand-side factors that influence the behavior of the deposit Branch Phrom Phon	
<i>ไพรินทร์ รังศรีสัมพันธ์</i>	
รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุที่มีผลต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย	95
Causal Relationship Affecting Performance Model of Private Hospitals in Thailand	
<i>รุ่งโรจน์ สงสระบุญ</i>	
ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์กับบทบาทในการอนุรักษ์และเผยแพร่อาหาร ไทยของผู้ประกอบอาหารในโรงแรมขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานคร	107
Motivation Factors in Operation that Relating to the Role in the Conservation and Promotion of Food Cooks in Thailand of a Large Hotel in Bangkok	
<i>วสันต์ กานต์วรรัตน์</i>	
ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ความคิดเห็นของบุคลากรและปัจจัยความสำเร็จต่อการ ให้บริการการเงิน ณ ที่ทำการไปรษณีย์ในเขตกรุงเทพมหานคร	121
Customer satisfaction, opinions and success factors to financial service of the post offices in Bangkok	
<i>สัมฤทธิ์ จำนงค์</i>	

คำแนะนำการส่งบทความ	VI
ตัวอย่างการเขียนบทความเพื่อลงตีพิมพ์	XIII



Management of Proactive learning to improve the quality of Early Childhood Education for 21st century. (P0024)¹

Sonthaya Sengsong

Rajapark Institute

Abstract

Main purpose of this research is to study the strategy of building up the management system and evaluate the strategy of management in Private Education Institution of Early Childhood Education. This qualitative research was support by open-end question questionnaire. There is the implement of rules checking by the 3 experts including Board of Institution, Lecturer and Bangkok Metropolitan Basic Education Commission. The research is specifically focusing on 19 private schools and using 50 people to analyze and descript. The result of this research shows that The Management of Proactive learning for developing quality of Early Childhood Education of 21st century must implement the vision, short term target, long term target and must create the strategy of Education Management in order to consistent with target of Education in 21st century. Everybody require to study from Early Education to Higher Education and to the rest of the life is 3r x 7c3r by using evaluation of internal and external quality from Office of the Higher Education Commission and aim to standard or expect quality that must affect to student by using Ordinary Flag.

Keywords: Proactive Learning; Quality of Early Childhood Education; 21st Century.

¹ This article is an article from The 5th Greater Mekong Subregion International Conference (GMSIC)



Problem Condition

A new trend of education in 21st century is moving forward to Creative Thinking Skill, Information, Media and Technology Skill. In the Education Management which the entire of the lecturers must apply the Technology and Information as the Instruction Media for their instruction that can be reach out rapidly to the huge amount of students and aware of the realistic context and integration by using incorporation of interdisciplinary instruction. Using The Project Work as a base to develop the objective overcoming and using the tools to evaluate result of appropriate learning (As cited in Sanrattana, 2013). Paradigm of learning is very important to manage the study to develop for the infinity of knowledgeable for new generation and be able to continually drive self-development in every dimension. Education Management is the instruction process for learning of all learners which target to respond the learner to maximize their self-study (John Dewey, 1859-1952). Lecturer should change their role from only teaching to support, encourage and help learner to gain and create their own knowledge.

The nature of learning in separate portion should enhance more integration to get the learner connect to the knowledge and build the holistic knowledge to connect with routine life (Rung Kaewdeng, 2540, page 146, refer in Tissanak Keammanee, 2556, page 186-187). James J. Heckman Nobel Prize Economist mention about investment of develop early childhood is the worth investment and return benefit to the social in long term period. The return on investment is 7 time profit in the future. It is the enhancement of national human resource quality and decrease loss ratio that potential to happen in the future and UNICEF is the part of United Nation which help support humanity, health development including life standard including life standard of Mother and Child, and children in developing countries indicate that children that were take care appropriately by their age will have more skill of physical, Intelligent Quotient and Emotional Quotient higher than standard level and lead into the opportunity to continue study at Higher Education. These make them become high quality labor with high wage. Affect to decrease number of criminal or social problem (James J. Heckman). School is one of intellectual cost. Humanity learning is learning by observation and imitation that cause from interaction between learner and environment in the social which learner and environment reflect the influence to each other's (Bandura 1963). Education for develop the student to have good attribute by empowering to manage knowledge and make all level of human resource educated, moral, ethic, ability and skill that can apply to variety of practices and have creativity that be able to live in the social normally. The mission of institution is very importance in this globalization in the social of rapidly change. Educations Institution has to prepare and develop our human resources



therefore necessary to adjust way of thinking and continue to operate with excellence in order to provide support with effective quality of human resource developing.

Social policy of quality education should target the interesting at primary school children because it is the age that can be adjust easily to environment. Direction of the policy should target to how to take care of children and manage of appropriate environment while pay respect to family institution and need to aware of culture differently while aware of verity in Thai society to produce quality teacher. The research found out that indicator of good teacher is professionalism, focusing on learner and has the teacher license. Therefore quality teacher needs to support learning of learner to gain knowledge both academic knowledge and skill of living to make the learner be the complete human. Because children today is the age that very important to plan for the personality foundation and develop self-intelligence in order to adjust with the environment. Assimilation and adjust the structure of intelligence as per the environment to create the equilibration to develop learning and teaching of primary school children nowadays. This is the urgently of education development to prioritize with Management of Proactive learning in order to develop the quality of Early Childhood Education for 21st. That is the development at the foundation that can be lead to civilization of Thailand. Development of Technology and Information that can be change all the time is the reason for this researcher.

Propose of the research

1. To study the strategy of Private School Management for early childhood
2. To create the strategy of Private School Management for early childhood
3. To evaluate the strategy of Private School Management for early childhood

Repetition of literary

Early childhood is the word stand for children from new born age to 6 years old. Early childhood is the age that their quality of life including physical, emotional, social and intelligence are fully start (Massoglia. 1997: 3) which the committee of the research “Manage of service for early childhood center” (Office of the Education Council) mention in result of this research that “early childhood” mean, 1. Children that are include in Children Nutrition Center, day care nursery, children developing center or know as early childhood center. 2. Children study in Kindergarten 1 and 2 at Private Kindergarten School and Public Kindergarten School. There are children age from 3-6 years old in general for those school that open for early childhood “The Management of Early Childhood Study” mean the Education Management for children age from



new born to 6 years old which this Education Management will have the special character different from other education level. Children in these ages are very important to build the strong foundation of their personality and intelligence development. There are so many different names for Education Management for early childhood. Which each program got their own method and character of activity management and there is the new target to help develop children in many different ways. Management of early childhood education should be the part to fully support children development. Concept of Education Management for children of this age in every model should have the essential that (Massoglia. 1997:3-4) was said 1. Promote development in every part starting from new born to school children. 2. Promote foundation of healthy for children since the beginning which including children with retardation. 3. Environment of the family should contribute growth of children develop in every part. 4. Parent should be the first teacher for their children. 5. Impact from the family play the most important roll to the progress of childhood development.

Arnold Gesell (1880-1961) is the American Researcher who establishes The Institution of Child Development at Yale University during 1930 – 1940. He have explained his theory about growth and development of children that growth of children including physical, tissue and organ. Each function of our body and behavior that appear are the exact form and happen step by step. Experience and environment are the second elements that fulfill all development. Gesell believe that Maturity determine by our genetics and appear in every children since they was born. This is the important thing that make the children of each age get ready to do anything as per their maturity or preparedness may not happen in that age. Environment will effect to development of children.

Arnold Gesell mention about Maturation is the change of pattern and shape of behavior that cause from genes and preparedness of muscular and nervous system that will show up in an appropriate time which will go align with the program that pre-assign by genes, skill and behavior that similar to each children and show in similar time and Gesell use the word “Cycle of Behavior” to describe this situation.

Gesell and team study development infant and teenager, from newborn child to 16 years old by spot the behavior from the movie and interview of the parents and grouping the information as the personality profile into 10 fields.

1. Nature of moving of Big and Small Muscles
2. Personal habit
3. Emotional Expression





4. Fear of dream
5. Self-assured of sex expression
6. Personal Relative
7. Playing and spend free time
8. Learning
9. Ethical
10. Philosophy.

James J. Heckman recommend that Determination of Study Policy which the policy must aware of 3 main cores that are

1. Success in our life not only depending on cognitive skill but also depend on non-cognitive characteristic such as physical health, mental health and include intention, carefulness, motivation, self-assured and characteristic of emotion and others characteristic of social as well.

2. Cognitive skill including Social and Emotional Skill of human develop during early childhood age and these development will good or not good depending on environment of family so equality of education must priority consider to life quality of family.

3. If public policy target intervention during early childhood age that can decrease result from lack of opportunity and able to develop cognitive skill and comprise with social and emotional skill. Apart from early childhood intervention, the big policy should have intervention as well. In order to contribute the benefit of to our people except the main point that will be include in the base to determine Social Policy and Education.

Idea of development of education quality and idea for develop the skill in 21st century are the evaluation of external early childhood education quality (2-5 years) that was determine the index into 3 group including group of basis indicator, group of identities indicator and group of support indicator to consist with National Education Act B.E. 2542 (volume 2.) B.E. 2545 and ministerial regulations about standard rules and the way to guarantee quality of education B.E. 2553 number 38 which mention to The Office for National Education Standard and Quality Assessment to evaluate external quality of each Education Institution by using National Standard of Study and include the rules as follow

1. Standard that speaks about result of education management in each level and each kind of education. 2. Standard that speaks about the Management of Education 3. Standard that speaks about management of learning and teaching that focusing on learner 4. Standard that speaks about the guarantee internal quality is the evaluation of result from education management in order to check quality of place of education by department or external people



of that place of education in order to develop quality and standard of education for the better education place.

This principle has to start from the education place that has internal warranty system to plan for their quality development. They must improve the quality and implement the self evaluation then they can get the evaluation warranty external quality by Office of National Education Standards and Quality Assessment. Office of National Education Standard and Quality Assessment will consider and investigate from the internal quality of education place. Evaluation of internal quality and external quality should congruous to each other and in the same direction because the propose is to target on the standard or quality that expect to be happen to learner. The goals of this evaluation for external quality of teacher in 21st centuries must base on less teaching and learning more.

Learning in 21st century has to get through the technical matter to interactive learning of “21st century living skill”. This skill can be teach by the teacher but the student must learn by themselves or say also teacher does not need to teach but must create the how to learn and facilitate in learning to make the students learn from the real practicing. So that learning will happen from their heart and brain. This learning call PBL (project base learning). PBL using 21st century living skills that is main subject are Mather language and World language, Arts, Science, Geographic, History, Mathematic, Economic, Country and be good inhabitants. The 21st century living skills should have the information skill and technology skill including 1. Knowledge of information 2. Knowledge of communication 3. Knowledge of technology. Life skill and Occupation skill are 1. Flexibility and Adaptable 2. Creativity and Self assure 3. Social skill and Multi-culture social skill 4. Productivity and Accountability 5. Maturity and Responsibility by using pattern of quality development plan of education management.

It Clearly see that the developing plan of education management very important to internal quality warranty systems of education place and management of proactive learning for develop quality of education for early childhood of 21st century. Vision, long term goals and short term goals must be set as the direction of operation. Empowering to making decisions for personal, encourage learning activity for personal and making the plan to follow up the progress and evaluate results of work to adjust and improve as the strategy of management due to sharing and improving of vision together is the character of school that successful in managing (Glickman, Gordon and Ross-Gordon, 2001). Education management to match with the Education goals in 21st century that everyone have to learn from early education to higher education is refer from developing plan of education management and will be the communications elements for all



concern including management of education place, teacher, learners, committee of education place, parents, community and concern unit to get the knowledge and understanding in management of quality that show the clear target goals and clear operation direction. Also have process to practice that lead into target direction that base on the education place as the core by the Incorporation and responsibilities of people in the education place through the supervise and support from the management.

Development of education quality as per the target of education management in 21st century Wijarn Panich (2555) said that thing that everybody have to learn from early education to higher education and the rest of the life is 3r x 7c3r including 1. Reading 2. Writing 3. Arithmetic and 7c including 1. Critical thinking & problem solving 2. Creativity & innovation 3. Cross-cultural understandings 4. Collaboration, teamwork & leadership 5. Communications, information & media literacy 6. Computing & ITC literacy 7. Career & learning skills. So skill of the people who need to be the person that prepare knowledge worker by the teach for student have to completely change themselves to be “teacher for student in 21st century” not teacher for student in 20th or 19th century. Teach in 20th and 19th century prepare the people for manufacturing but education in 21st century is different because it must prepare our people to be the knowledge worker and person that ready for learning no matter what career they are. Human in 21st century must be the person that always ready to learn and working that use knowledge although they are a farmer, they must ready to learn and use the knowledge apply to their job. So the most important skill for 21st century is “Learning skill”. (Wijarn Panich 2555, online)

Regulation of research

In this study using quality research pattern and the tool is questionnaire. Character of open-end question questionnaire is to make the interviewees feel free to answer and able to show opinions and share.

Group of main interviewees

Collecting of quality information will use open-end question questionnaire and in-depth interviews personally to get the important information including 3 groups from 50 persons

1. Group of Private school management team 19 person
2. Group of Private school teacher 27 persons
3. Board of basis education commission in Bangkok metropolitan for 4 persons



Scope of research

The specific random to group of school management team, teacher including private school for 19 schools that get the warranty quality of education from Office of standard education which majority of the schools located in the community area with convenient transportation

Process of research

Process number 1 - study strategy of development of effective small size schools that come from specific random check with the group of schools management team, training and board of basis education place from small size schools, mid size and big size for 19 persons and afflicted in early childhood education area of Bangkok metropolitan for 50 persons

Process number 2 - build the strategy to develop management of effective early childhood private schools in Bangkok metropolitan from professional for 5 persons

Process number 3 - evaluate strategy of effective early childhood private school management in Bangkok metropolitan.

Analysis results

Analyst information from the document, text book, article and concern research by synthesis and apply information to questionnaire and after that give the questionnaire to the expertise to make sure the question support the propose and the results found that the research be in line with the propose so it is able to start collecting the information and apply the acquired information to propose

Research

1. Strategy of management of early childhood private education place

The strategy show that long term proactive learning to develop education quality of early childhood in 21st century have to do the vision, short term goals and long terms goals in order to be the direction of operation, empowerment of making decisions, support learning activity to all Human Resource and plan to follow up the progress and evaluation of work to bring the result to reconsider and improve. This is the strategy of management that come from incorporative vision and continue adjust the vision are the characters of schools that success in management (Glickman, Gordon and Ross- Gordon, 2001). To empowering in making decisions for exchanges the responsibilities of operation results to that Human Resource is the main factor that effect to succession of accomplishes management (Tipawadee Meksawan, 2543).The management of education to go in line with the goals of education in 21st century that everybody





must learn since early education to higher education and rest of the life is 3r x 7c3r that is include reading, writing and arithmetic. The 7c are critical thinking & problem solving (Judgment thinking skill and problems solving skill) Wijarn Panich (2555) mentioned that Judgment thinking skill and problems solving skill are including creativity & innovation, cross-cultural understanding, collaboration, teamwork & leadership, communications, information & media literacy, computer & ICT and career and learning skill.

2. Building the strategy of Management in Early Childhood Private Education Place

Found out that the management of Early Childhood Private Education Place has to operate follow to the early childhood education warrantee plan from the Office of Basis Education commission that are including content, course, education place, learning experience, learning process, Support learning, Measurement and Evaluation, Human Resource Development, Administration Management and result of quality evaluation both internal and external. The target goals is for develop quality of education standard of education place. It is require annual developing plan of education place by setting up the concept, principle and participation of human resource in education place, learner, parents and community.

It is also include the use of result of quality evolution both internal and external, use of budget and resources, use of external knowledge resources and education in 21st century.

3. Evaluation strategy of the Management in Early Childhood Private Education Place

Found out that the evaluation of Early Childhood Private Education Place has to consider and investigate from the result of internal quality evaluation of education place. Internal quality evaluation and External quality evaluation have to go in the same direction. Because it is target the good standard or expect quality to happen to the learner. Propose of external evolution by using group of standard indicator including

- 1) Children has appropriate physical development
- 2) Children has appropriate emotional and mind development
- 3) Children is ready to study in the next level
- 4) Effectiveness of learning experience that mainly focusing children
- 5) Effectiveness of administrative management and development of education place

Discuss to the result of the research

To planning the strategy to manage The Early Childhood Education Place, the management has to create vision, long term target and short term target in order to be the operation direction. The empowerment to make decision for human resources, support to have



the operation and learning activity for human resources and make the plan to follow up progress and evaluate the work in order to improve the operating of early childhood education will help support and maximize the development of children.

The result of success from the research procedures two round found out that achieve the target of project in every part because these target goals are clear for all that responsible and create target goals to the same direction of mission that education place have to apply to practice in realistic which go in line with the idea of Prachoom Rodprasert (2545). He said about the effective strategy to develop quality for small school that there is the practice follow the strategy of administrative management, strategy of teacher development and education human resource, strategy of corporative network building. The three strategies have same important, it may be because of Management of the school, teacher, Board of Basis Education Commission or all concern with education has knowledge, ability and high experiences about making strategy for effective quality development of small size school which go in line with the idea of Visut Wijittpacharaporn (2547, abstract). He has research the strategy of development about Decentralize Education Management in basis education place follow to the National Education Act B.E. 2542. The research show that strategy to achieve the work of administrative management of education for target of education in 21st century that everybody require to study from Early Education to Higher Education and to the rest of the life is 3r x 7c3r including reading, writing and arithmetic. It is also including communication skill and aware of media, computer skill and technology information and communication, career skill, learning skill, judgment thinking skill and problem solving skill.

Design of up to date instruction media by let the children be the center of learning and investigating. The create of effective strategy of early childhood private education place management in Trang have to operate follow to the quality warrantee plan of early childhood education.

Suggestion

From the study can be suggests as follow

1. Focusing on Management of Proactive Learning to develop education quality of early childhood which

should have the process to reconsideration working plan and human resource training in order to know the current change of Technology and Information. To use the digital media instruction is require for education in 21st century



2. Vision lesson should be distribute to student to be able to operate in many channel, including

CD records or upload to YouTube or WWW that can upload information for example Facebook, Google Plus or create the online classroom in Facebook, Line or Blog.

3. Add more learning channel for students while teacher able to design the media instruction that suitable with the subject in many way such as Game lesson and online multimedia for example Khan Academy, ted-ed <http://ed.ted.com/>, youtube education for universities, academic earth, videolectures.net, webcast. berkley, mit open course, itunes-u, neo k-12, teacher tube which have the tools to support the creating of media instruction by themselves such as kmutt lms (by kmutt library), camtasia studio (pc) or camtasia for mac, jing, snagit, screenflow, screencast-o-matic, screenr, educreations, screencasting

References

- Tipawadee Meksawan. (2543). *Three Coordinated in good management of the city in Nanasaara from join force to build Management of the city system and good social*. Nonthaburi: Prof. Dr. Wijarn Panich, 2555.
- Civil Service Development Institute ,Office of the Civil service Commission.(2551). Civil Service Act B.E. 2551 Search on 29 November 2557 From http://www.ocsc.go.th/ocsc/th/index.php?option=com_content&view=article&id=433&Itemid=209
- Prachoom Rodprasert, (2545) and Jeera Prasuwan. (2554). Strategy of Quality Management for Small Size School National Education Act B.E. (2542). *additional edi.t* (2nd issue) B.E. 2545.
- Wisutt Wijitpacharaporn. (2547). *Development of Decentralize Education Management Model in Education Place follow to the National Education Act B.E. 2542*. search on 10 April 2561 From <http://www.thaithesis.org/detail.php?id=1082547001603>
- Roong Keawdeng. (2540). *Evolution of Thai Education*. Bangkok: Praepittaya.
- Arnold Gesell. 1880-1961 The American Journal of Physiatry Newyork Harper .:
- Bandura, A. Ross, D., & Ross, S. A. (1963). Transmission of aggression through the imitation aggressive models. *Journal of Abnormal and Social Psychology Office of the National Education Commission* 2522, p 8.
- Glickman, Gordon and Ross-Gordon. (2001). *Supervision and Intructional Leadership A Developmental Approach*.5t The Unitedstate of America. Allyn and Bacon
- Glickman, Gordon and Ross-Gordon. (2001). *Glickman, Carl D. Leadership for learning :how to Help Teachers succeed / by Carl D.Glickman*.





John Dewey (1859–1952) - Experience and Reflective Thinking, Learning, School and Life,
Democracy and Education - Experiences, Philosophy, Society, and Educational -
StateUniversity.com

James J. Heckman, John Eric Humphries, Paul A. LaFontaine and Pedro L. Rodríguez; Journal of
Labor Economics, 2012, 30(3), pp. 495-520.

Rung Keawdang , (2540) Revolutionize Thai Education Bangkok Peavithaya book.

Massoglia, Dr. (1997). *Early childhood education in the home*. Delmar Publisers Copyright.

Titsana Kemmanee. (2556). *Process knowledge efficiency definition*. Bangkok : Jurarongkorn
Univercity.

Sanrattana, W. (2013). *A new paradigm for education: Case studies toward the 21st century*.
Bangkok: Thipayawisut. (in Thai)

Vichan Panich. (2010). *Teacher For Student*. Flip Your Classroom : Reach Every Student in
Class Every Day





ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการเบิกจ่ายเงินงบประมาณ ประจำปีงบประมาณ 2556 ของกรมที่ดิน
Factors Affecting the Efficiency of Budget Disbursement for 2013 Fiscal Year of
Department of Lands

กมลทิพย์ คงสวัสดิ์พร

บัณฑิตวิทยาลัยด้านรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยสยาม

Email: kamolthip.k@live.com

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการเบิกจ่ายเงินงบประมาณ ประจำปีงบประมาณ 2556 ของกรมที่ดิน ครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาถึงระดับประสิทธิภาพการเบิกจ่ายงบประมาณ ประจำปีงบประมาณ 2556 ของกรมที่ดิน 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการเบิกจ่ายเงินงบประมาณ ประจำปีงบประมาณ 2556 ของกรมที่ดิน 3) เพื่อนำผลการศึกษามาใช้เป็นข้อเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหาอุปสรรคในกรณีที่เกิดการเบิกจ่ายเงินงบประมาณของกรมที่ดินไม่เป็นไปตามเป้าหมาย ซึ่งการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ มีแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรของกองแผนงาน กองคลัง และกองพัสดุ (เฉพาะฝ่ายจัดหาและฝ่ายแบบแผนและควบคุมงานก่อสร้าง) ของกรมที่ดิน จำนวน 140 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) สำหรับการทดสอบสมมติฐานการวิจัยเพื่อหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูล ด้านการทดสอบค่าไคสแควร์ (Chi-Square Test) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบ Gamma เพื่อหาทิศทางความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ผลการศึกษาพบว่า ระดับประสิทธิภาพการเบิกจ่ายเงินงบประมาณ ประจำปีงบประมาณ 2556 ของกรมที่ดิน อยู่ในระดับต่ำ โดยปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการเบิกจ่ายเงินงบประมาณ ประจำปีงบประมาณ 2556 ของกรมที่ดิน ได้แก่ ปัจจัยด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน การวางแผนการทำงาน ทักษะความชำนาญงาน ความก้าวหน้าในการทำงาน ระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการเบิกจ่ายเงินงบประมาณ ประจำปีงบประมาณ 2556 ของกรมที่ดิน

คำสำคัญ : ประสิทธิภาพการเบิกจ่ายเงินงบประมาณ, กรมที่ดิน, ประจำปีงบประมาณ 2556



Abstract

The objective of research entitled Factors Affecting the Efficiency of Budget Disbursement for 2013 Fiscal Year of Department of Lands were to study the factors that affect performance of Department of Lands in executing budget disbursement for 2013 Fiscal Year, and to propose suggestions to improve efficiency in doing so. This study was a quantitative research. The questionnaire was used as a research tool. The population consisted of 140 officers from Planning Division, Finance Division and Supply Division (for procurement and party conventions and Construction Management), Department of Lands. Statistics used to analyze quantitative data were frequency, percentage, mean for testing the hypothesis, to evaluate the relationship between variables using statistical analysis, the chi-square test and the correlation coefficient, Gamma for the direction between variables with level of statistical significance at .05.

The findings were the performance level of the 2013 budget disbursement of Department of Lands is low. The factors associated with efficiency of budget disbursement for 2013 Fiscal Year of Department of Lands and other factors were the duration of the operation, the work plan, job skills, work in progress, regulations relating to the operation with the level of statistical significance.05. But levels of education was not affected the efficiency of budget disbursement for 2013 Fiscal Year of Department of Lands.

Keywords: The Efficiency of Budget Disbursement, Department of Lands, 2013 Fiscal Year.



บทนำ

แนวทางการบริหารจัดการรายจ่ายภาครัฐในปีงบประมาณ 2556 รัฐบาลได้ให้ความสำคัญกับการเร่งรัดสร้างรายได้ของประชาชนเพื่อกระจายผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจอย่างเป็นธรรมและทั่วถึง ควบคู่กับการเพิ่มศักยภาพการแข่งขัน การลงทุนเพื่อการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของประเทศ การนำประเทศไทยเข้าสู่ประชาคมอาเซียนอย่างเป็นรูปธรรม การสร้างภูมิคุ้มกันทางเศรษฐกิจ จากภาวะความผันผวนของเศรษฐกิจโลก โดยการพึ่งพาเศรษฐกิจในประเทศให้มากขึ้น และการน้อมนำแนวทางของปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงมาเป็นหลักในการพัฒนาและจัดสรรทรัพยากรของประเทศให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน (งบประมาณโดยสังเขป ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 สำนักงบประมาณ สำนักนายกรัฐมนตรี, 2556)

ตามประกาศใช้พระราชบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ 2556 เมื่อวันที่ 1 ตุลาคม 2555 ประกอบกับรัฐบาลมีแนวทางการบริหารจัดการรายจ่ายภาครัฐ โดยให้ความสำคัญกับการเร่งรัดการใช้จ่ายงบประมาณเพื่อให้แผนงาน/โครงการภายใต้งบประมาณบรรลุวัตถุประสงค์ตามกรอบระยะเวลานั้น โดยคณะกรรมการติดตามเร่งรัดการใช้จ่ายงบประมาณภาครัฐ ได้กำหนดมาตรการเร่งรัดติดตามการใช้จ่ายเงินปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 โดยมุ่งเน้นให้การใช้จ่ายเงินงบประมาณเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับนโยบายรัฐบาลและสามารถนำนโยบายของรัฐบาลไปสู่การปฏิบัติได้อย่างเหมาะสมและเกิดประสิทธิผลอย่างแท้จริง อันจะส่งผลให้การใช้จ่ายเงินงบประมาณเป็นไปตามเป้าหมายและส่งผลดีต่อการกระตุ้นเศรษฐกิจ โดยกำหนดเป้าหมายการเบิกจ่ายงบประมาณ รายจ่ายลงทุนไม่น้อยกว่า ร้อยละ 80 ของวงเงินงบประมาณรายจ่ายลงทุนของแต่ละหน่วยงานและงบประมาณในภาพรวมไม่น้อยกว่า ร้อยละ 94 ของวงเงินงบประมาณรายจ่ายของแต่ละหน่วยงาน (มาตรการเร่งรัดติดตามการใช้จ่ายเงินปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 กรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง, 2556)

กรมที่ดิน เป็นส่วนราชการแห่งหนึ่งของรัฐบาล สังกัดกระทรวงมหาดไทย ได้รับจัดสรรงบประมาณจากรัฐบาล ในปีงบประมาณ 2556 จำนวน 7,382.56 ล้านบาท แยกเป็นรายจ่ายประจำ 6,746.31 ล้านบาท รายจ่ายลงทุน 636.25 ล้านบาท (เอกสารงบประมาณ ฉบับที่ 3 งบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 เล่มที่ 6 สำนักงบประมาณสำนักนายกรัฐมนตรี, 2556) ปรากฏว่าในปีงบประมาณ 2556 กรมที่ดินมีผลการเบิกจ่ายเงินงบประมาณภาพรวม 5,037.51 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 68.24 ของงบประมาณที่ได้รับ แยกเป็นเบิกจ่ายรายจ่ายประจำ 4,789.36 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 70.99 ของงบประมาณรายจ่ายประจำ และเบิกจ่ายรายจ่ายลงทุน 248.15 ล้านบาท หรือคิดเป็น ร้อยละ 39.00 ของงบประมาณรายจ่ายลงทุน ซึ่งเมื่อนำผลการเบิกจ่ายเงินงบประมาณทั้งภาพรวมและรายจ่ายลงทุน ไปเปรียบเทียบกับเป้าหมายตามมติคณะรัฐมนตรี ทำให้ทราบว่าผลการเบิกจ่ายเงินงบประมาณภาพรวมต่ำกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ร้อยละ 25.76 และรายจ่ายลงทุนต่ำกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ร้อยละ 41.00

ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาด้านปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการเบิกจ่ายเงินงบประมาณ ประจำปีงบประมาณ 2556 ของกรมที่ดิน ดังนั้น จะทำการศึกษาจากบุคลากรของกองแผนงาน กองคลัง และกองพัสดุ (เฉพาะฝ่ายจัดหาและฝ่ายแบบแผนและควบคุมงานก่อสร้าง) ของกรมที่ดิน เนื่องจากทั้ง 3 หน่วยงาน มีส่วนเกี่ยวข้องกับกระบวนการบริหารงบประมาณโดยตรง เพื่อเป็นการวัดระดับประสิทธิภาพของการเบิกจ่ายเงินงบประมาณ ประจำปีงบประมาณ 2556 ของกรมที่ดิน และเพื่อทราบถึงปัญหาอุปสรรคที่ทำให้การเบิกจ่ายไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้



เพื่อจะได้นำมาปรับปรุงและเสริมสร้างประสิทธิภาพการเบิกจ่ายเงินงบประมาณของกรมที่ดิน และนำไปใช้เป็นแนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการเบิกจ่ายเงินงบประมาณในปีงบประมาณต่อไปให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อทราบถึงระดับประสิทธิภาพการเบิกจ่ายงบประมาณประจำปีงบประมาณ 2556 ของกรมที่ดิน
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการเบิกจ่ายเงินงบประมาณ ประจำปีงบประมาณ 2556 ของกรมที่ดิน
3. เพื่อนำผลการศึกษามาใช้เป็นข้อเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหาอุปสรรคในกรณีที่เกิดผลการเบิกจ่าย

เงินงบประมาณของกรมที่ดินไม่เป็นไปตามเป้าหมาย

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 บุคลากรที่มีระดับการศึกษาสูงจะมีผลต่อประสิทธิภาพการเบิกจ่ายเงินงบประมาณมากกว่าบุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่ำ

สมมติฐานที่ 2 บุคลากรที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากจะมีผลต่อประสิทธิภาพการเบิกจ่ายเงินงบประมาณมากกว่าบุคลากรที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อย

สมมติฐานที่ 3 บุคลากรที่มีการวางแผนการทำงานจะมีผลต่อประสิทธิภาพการเบิกจ่ายเงินงบประมาณมากกว่าบุคลากรที่ไม่มีการวางแผนการทำงาน

สมมติฐานที่ 4 บุคลากรที่มีทักษะความชำนาญงานมากจะมีผลต่อประสิทธิภาพการเบิกจ่ายเงินงบประมาณมากกว่าบุคลากรที่มีทักษะความชำนาญงานน้อย

สมมติฐานที่ 5 บุคลากรที่มีความก้าวหน้าในการทำงานจะมีผลต่อประสิทธิภาพการเบิกจ่าย เงินงบประมาณมากกว่าบุคลากรที่ไม่มีความก้าวหน้าในการทำงาน

สมมติฐานที่ 6 บุคลากรที่ปฏิบัติตามระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานจะมีผลต่อประสิทธิภาพการเบิกจ่ายเงินงบประมาณมากกว่าบุคลากรที่ไม่ปฏิบัติตามระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากร ที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรจาก 3 หน่วยงานของกรมที่ดิน ได้แก่ กองแผนงาน กองคลัง และกองพัสดุ (เฉพาะฝ่ายจัดหาและฝ่ายแบบแผนและควบคุมงานก่อสร้าง) มีจำนวนบุคลากรที่ตรวจสอบได้จากบัญชีรายชื่อของทั้ง 3 หน่วยงาน รวมจำนวน 140 คน โดยศึกษาประชากรทั้งหมด (Population Universe) เพราะมีเพียง 140 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ข้อคำถามเป็นลักษณะการตรวจรายการ และเป็นคำถามปลายปิด

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับตัวแปรอิสระ คือ การวางแผนการทำงาน ทักษะความชำนาญงาน ความก้าวหน้าในการทำงาน และระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน โดยข้อคำถามเป็นแบบประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ



ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพการเบิกจ่ายเงินงบประมาณ ประจำปีงบประมาณ 2556 ของกรมที่ดินโดยข้อความถามเป็นแบบประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุงประสิทธิภาพการเบิกจ่ายเงินงบประมาณ ประจำปีงบประมาณ 2556 ของกรมที่ดิน จำนวน 1 ข้อ เป็นคำถามปลายเปิด

ผลการวิจัย

1. สรุปผลข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 ระดับการศึกษา ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าบุคลากรผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี เป็นจำนวนมากที่สุด มีจำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 75.7 รองลงมาคือ มีระดับการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0

1.2 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าบุคลากรผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานตั้งแต่ 5 ปี - 14 ปี เป็นจำนวนมากที่สุด มีจำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 32.9 รองลงมาคือ มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานตั้งแต่ 15 ปี - 24 ปี มีจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0

2. สรุปผลข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการเบิกจ่ายเงินงบประมาณ ประจำปีงบประมาณ 2556 ของกรมที่ดิน

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความคิดเห็นในปัจจัยด้านต่าง ๆ

ปัจจัยด้านต่าง ๆ	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ด้านการวางแผนการทำงาน						3.43
1. การวางแผนการปฏิบัติงานและแผนการใช้จ่ายเงินงบประมาณให้สอดคล้องกับเป้าหมายของรัฐบาล	1 (0.7)	18 (12.9)	39 (27.9)	60 (42.9)	22 (15.7)	3.60
2. สามารถเบิกจ่ายเงินงบประมาณเป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้	0 (0)	19 (13.6)	55 (39.3)	66 (47.1)	0 (0)	3.34
3. สามารถปฏิบัติงานตามแผนการปฏิบัติงานและเป็นไปตามแผนการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้	1 (0.7)	14 (10.0)	61 (43.6)	62 (44.3)	2 (1.4)	3.36

ปัจจัยด้านต่าง ๆ	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	
ด้านทักษะความชำนาญงาน						3.38
4. มีทักษะ ความรู้ ระเบียบ กฎหมาย ความชำนาญ เหมาะสมกับงานที่ได้รับผิดชอบ	1 (0.7)	7 (5.0)	48 (34.3)	78 (55.7)	6 (4.3)	3.58
5. ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานที่เหมาะสม กับความรู้ ความสามารถและความชำนาญ	1 (0.7)	20 (14.3)	45 (32.1)	72 (51.4)	2 (1.4)	3.39
6. หน่วยงานส่งเสริมให้ท่านได้ศึกษาหาความรู้ เพิ่มเติม เช่น การฝึกอบรม เข้าร่วมประชุม หรือสัมมนา ต่าง ๆ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ในการทำงาน	4 (2.9)	26 (18.6)	60 (42.9)	44 (31.4)	6 (4.3)	3.16
ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน						3.14
7. เส้นทางความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีความชัดเจน	0 (0)	21 (15.0)	51 (36.4)	68 (48.6)	0 (0)	3.34
8. การกำหนดหลักเกณฑ์และระเบียบ การประเมินผลการทำงานที่ชัดเจน	1 (0.7)	21 (15.0)	42 (30.0)	76 (54.3)	0 (0)	3.38
9. การพิจารณาความดีความชอบและการเลื่อน ตำแหน่ง เป็นไปอย่างเป็นธรรมและโปร่งใส	13 (9.3)	38 (27.1)	69 (49.3)	18 (12.9)	2 (1.4)	2.70
ด้านระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน						3.33
10. ระเบียบ กฎหมายและหลักเกณฑ์ที่กำหนดชัดเจน ทำให้ ปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและเป็นมาตรฐาน เดียวกัน	1 (0.7)	12 (8.6)	35 (25.0)	86 (61.4)	6 (4.3)	3.60
11. ระเบียบ กฎหมายและหลักเกณฑ์ที่กำหนด ชัดเจนทำให้ สามารถปฏิบัติงานได้อย่างคล่องตัวและรวดเร็ว ขึ้น	1 (0.7)	34 (24.3)	49 (35.0)	49 (35.0)	7 (5.0)	3.19

ปัจจัยด้านต่าง ๆ	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
12. สามารถรับรู้ ระเบียบ กฎหมายและหลักเกณฑ์ต่าง ๆ	4	18	69	44	5	3.20
ที่มีการปรับปรุงแก้ไขที่เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ	(2.9)	(12.9)	(49.3)	(31.4)	(3.6)	

สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านต่าง ๆ ซึ่งสามารถเรียงตามลำดับของค่าเฉลี่ยรวมจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการวางแผนการทำงาน อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยรวม 3.43 รองลงมาคือ ด้านทักษะความชำนาญงาน อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยรวม 3.38 ด้านระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยรวม 3.33 และด้านความก้าวหน้าในการทำงาน มีคะแนนเท่ากันอยู่ในระดับเห็นด้วยมากและปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวม 3.14

3. ระดับประสิทธิภาพการเบิกจ่ายเงินงบประมาณ ประจำปีงบประมาณ 2556 ของกรมที่ดิน

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความคิดเห็นด้านประสิทธิภาพการเบิกจ่ายเงินงบประมาณ ประจำปีงบประมาณ 2556 ของกรมที่ดิน

ประสิทธิภาพการเบิกจ่ายเงินงบประมาณ ของกรมที่ดิน	ระดับความคิดเห็น				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1. การเบิกจ่ายเงินงบประมาณของกรมที่ดิน	11	44	27	56	2
เป็นไปตามเป้าหมายที่คณะรัฐมนตรีกำหนด	(7.9)	(31.4)	(19.3)	(40.0)	(1.4)

สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นด้านประสิทธิภาพการเบิกจ่ายเงินงบประมาณของกรมที่ดิน โดยบุคลากรเห็นว่าตนมีส่วนช่วยให้การเบิกจ่ายเงินงบประมาณ ของกรมที่ดินเป็นไปตามเป้าหมายที่คณะรัฐมนตรีกำหนด ในระดับมาก มีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 40.0 รองลงมาคือมีส่วนน้อย คิดเป็นร้อยละ 31.4 และมีส่วนมากที่สุด มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 1.4

4. สรุปผลการทดสอบสมมติฐานหาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปร

ตารางที่ 3 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานการวิจัย	ค่าไค สแควร์	ค่าสัม ประสิทธิ์ สหสัมพันธ์ แบบ Gamma	ระดับ นัย สำคัญ ทาง สถิติ	ระดับความ สัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพ การเบิกจ่ายเงิน งบประมาณ	ผลการ ทดสอบ สมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1 บุคลากรที่มีระดับ การศึกษาสูงจะมีผลต่อประสิทธิภาพ การเบิกจ่ายเงินงบประมาณมากกว่า บุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่ำ	1.24	0.24	>0.05	ไม่มี ความสัมพันธ์	ไม่ยอมรับ สมมติฐาน
สมมติฐานที่ 2 บุคลากรที่มี ระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากจะ มีผลต่อประสิทธิภาพการเบิก จ่ายเงินงบประมาณมากกว่า บุคลากรที่มีระยะเวลาในการ ปฏิบัติงานน้อย	5.66	0.39	<0.05	ปานกลาง	ยอมรับ สมมติฐาน
สมมติฐานที่ 3 บุคลากรที่มีการ วางแผนการทำงานจะมีผลต่อ ประสิทธิภาพการเบิกจ่ายเงิน งบประมาณมากกว่าบุคลากรที่ไม่มี การวางแผนการทำงาน	10.82	0.52	≤ 0.001	ค่อนข้างสูง	ยอมรับ สมมติฐาน
สมมติฐานที่ 4 บุคลากรที่มีทักษะ ความชำนาญงานมากจะมีผลต่อ ประสิทธิภาพการเบิกจ่ายเงิน งบประมาณมากกว่าบุคลากรที่มี ทักษะความชำนาญงานน้อย	22.03	0.69	≤ 0.001	ค่อนข้างสูง	ยอมรับ สมมติฐาน
สมมติฐานที่ 5 บุคลากรที่มีความ ก้าวหน้าในการทำงานจะมีผลต่อ ประสิทธิภาพการเบิกจ่ายเงิน งบประมาณมากกว่าบุคลากรที่ไม่มี ความก้าวหน้าในการทำงาน	7.80	0.46	< 0.05	ปานกลาง	ยอมรับ สมมติฐาน



สมมติฐานการวิจัย	ค่าไค สแควร์	ค่าสัม ประสิทธิ์ สหสัมพันธ์ แบบ Gamma	ระดับ นัย สำคัญ ทาง สถิติ	ระดับความ สัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพ การเบิกจ่ายเงิน งบประมาณ	ผลการ ทดสอบ สมมติฐาน
สมมติฐานที่ 6 บุคลากรที่ปฏิบัติตามระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน จะมีผลต่อประสิทธิภาพการเบิกจ่าย เงินงบประมาณ มากกว่าบุคลากร ที่ไม่ปฏิบัติตามระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน	13.73	0.60	≤ 0.001	ค่อนข้างสูง	ยอมรับสมมติฐาน

สรุปและอภิปรายผล

จากผลการวิจัยสามารถนำมาสรุปและอภิปรายผลการวิจัย พร้อมทั้งข้อเสนอแนะ ได้ดังนี้

1. ด้านการศึกษา พบว่าบุคลากรที่มีระดับการศึกษาสูงจะมีผลต่อประสิทธิภาพการเบิกจ่ายเงินงบประมาณไม่แตกต่างกันกับบุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ อรรถวุฒิ ตัญญาวิทย์ (2544) ได้ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกองการสื่อสารสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ผลของการศึกษา พบว่า ข้าราชการกองการสื่อสารสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยส่วนใหญ่นั้น มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระดับปานกลาง เพศ อายุ ระดับตำแหน่ง ระดับการศึกษา อายุราชการ ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แต่ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน มีความมั่นคงในการทำงานและการได้รับความยุติธรรมในหน่วยงานอีกทั้งมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แต่อย่างไรก็ตามการศึกษาก็ยังถือว่าเป็นสิ่งที่สำคัญ ซึ่งหน่วยงานควรจะมีการสนับสนุนและส่งเสริมให้บุคลากรได้มีการศึกษาในระดับที่สูงขึ้น เพื่อเป็นการเพิ่มพูนความรู้ เพื่อจะได้นำความรู้มาพัฒนาตนเองและพัฒนาการทำงานให้ดียิ่งขึ้น

2. ด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่าบุคลากรที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากจะมีผลต่อประสิทธิภาพการเบิกจ่ายเงินงบประมาณมากกว่าบุคลากรที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อย ซึ่งเกิดจากการสั่งสมความรู้ ความชำนาญและประสบการณ์ในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีของ สมพงษ์ เกษมสิน (2519 อ้างถึงใน ชลนิศา พรหมเผือก, 2554 : 9) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อบุคคลในการปฏิบัติงานว่ามีปัจจัยหลายประการที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล ซึ่งได้แก่ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ดังนั้น หน่วยงานควรส่งเสริมให้มีการพัฒนาตนเอง ด้วยการฝึกอบรม และมีการถ่ายทอดความรู้ และประสบการณ์ให้กับบุคลากรรุ่นต่อ ๆ ไป

3. ด้านการวางแผนการทำงาน พบว่าบุคลากรที่มีการวางแผนการทำงานจะมีผลต่อประสิทธิภาพการเบิกจ่ายเงินงบประมาณมากกว่าบุคลากรที่ไม่มีการวางแผนการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีของดาร์ฟ (Dalf, 2006 อ้างถึงใน สาคร สุขศรีวงศ์, 2550 : 26-27) กล่าวถึง กิจกรรมหลักทางการจัดการแบ่งออกเป็น กระบวนการ ซึ่งประกอบด้วย กิจกรรม 4 ประการ คือ 1) การวางแผน ประกอบด้วย การกำหนดขอบเขตธุรกิจ ตั้งเป้าหมายและวัตถุประสงค์ ตลอดจน กำหนดวิธีการเพื่อให้สามารถดำเนินงานได้ตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่ตั้งไว้ 2) การจัดองค์การ ประกอบด้วย การจัดบุคคล แบ่งแผนงาน และจัดสรรทรัพยากรต่าง ๆ ให้เหมาะสมสอดคล้องกับแผนงาน เพื่อให้องค์กรสามารถดำเนินการตามแผนให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนด โดยจะต้องอาศัยสมาชิกในองค์กรซึ่งหมายถึงตนเองและผู้อื่น ร่วมกันทำงาน และเพื่อให้สมาชิกสามารถทำงานได้ตามความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่และบรรลุวัตถุประสงค์ จะต้องอาศัยกิจกรรมการชี้นำ 3) การชี้นำ ประกอบด้วย 2 เรื่องสำคัญ คือ ภาวะผู้นำ และการจูงใจ 4) การควบคุมองค์การ เป็นการควบคุมองค์การให้การดำเนินงานต่าง ๆ ภายในองค์กร เป็นไปตามแผนงาน ความคาดหวังหรือมาตรฐานที่กำหนด ดังนั้น หน่วยงานควรจะเคร่งครัดในเรื่อง การจัดทำแผนการปฏิบัติงาน โดยให้บุคลากรมีการวางแผนการทำงานและปฏิบัติงานให้เป็นไปตามแผนการทำงานที่กำหนดไว้ และให้มีการรายงานผลการปฏิบัติงานเป็นประจำทุกสัปดาห์

4. ด้านทักษะความชำนาญงาน พบว่าบุคลากรที่มีทักษะความชำนาญงานมากจะมีผลต่อประสิทธิภาพการเบิกจ่ายเงินงบประมาณมากกว่าบุคลากรที่มีทักษะความชำนาญงานน้อย ซึ่งเกิดจากการสั่งสมความรู้ ความชำนาญและประสบการณ์ในการทำงานที่เพิ่มมากขึ้นควบคู่ไปกับระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎี ของลูเธอร์ กุลิค และลินดัล เออร์วิค (Luther Gulick and Lyndall Urwick, 1937 อ้างถึงใน รศ. ศิริพงษ์ ลดาวัลย์ ณ อยุธยา, 2551 : 113) ได้เสนอไว้อีก 6 ประการ หนึ่งคือ เรื่องเกี่ยวกับประสิทธิภาพและหลักการจัดองค์การได้เสนอแนวความคิดว่า ประสิทธิภาพถือว่าเป็นหัวใจของการบริหาร ประสิทธิภาพจะเกิดขึ้นได้ต่อเมื่อมีการแบ่งงานกันทำ ตามความชำนาญเฉพาะด้านอย่างถูกต้องเหมาะสม ทั้งนี้เพราะถ้าผู้ปฏิบัติเป็นผู้ที่มีความรู้ความชำนาญในการทำงาน ที่ได้รับมอบหมายมากเท่าใด โอกาสที่จะทำให้การดำเนินงานนั้นประสบความสำเร็จได้อย่าง มีประสิทธิภาพจะเกิดขึ้นได้มากขึ้นเท่านั้น ดังนั้น หน่วยงานควรส่งเสริมให้มีการพัฒนาตนเอง ด้วยการฝึกอบรม การเข้าร่วมประชุมหรือสัมมนาต่าง ๆ เพื่อหาความรู้เพิ่มเติม และให้มีการถ่ายทอดความรู้ และประสบการณ์ให้กับบุคลากรรุ่นต่อ ๆ ไป

5. ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน พบว่าบุคลากรที่มีความก้าวหน้าในการทำงานจะทำให้มีผลต่อประสิทธิภาพการเบิกจ่ายเงินงบประมาณมากกว่าบุคลากรที่ไม่มีความก้าวหน้าในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีของ Harrington Emerson (อ้างถึงใน รศ. ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ, 2545 : 35) มีแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพขององค์การ โดยเน้นการจัดสรรทรัพยากรและจัดความสูญเสียไป โดยยอมรับการบริหารจัดการแบบวิทยาศาสตร์และให้ความสำคัญที่โครงสร้างและเป้าหมายขององค์การ มีองค์ประกอบของหลักประสิทธิภาพ 12 ประการซึ่งสะท้อนถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และการบริหารจัดการที่มีระบบโดยมุ่งที่การทำงานให้เหมาะสมและง่ายขึ้น ซึ่งจะลดความสับสนเปลืองในด้านต่าง ๆ เช่น ความยุติธรรม ผู้บริหารควรให้ความยุติธรรมและความเหมาะสม การให้รางวัลที่มีประสิทธิภาพ ผู้บริหารควรให้รางวัลพนักงาน สำหรับการทำงานที่เสร็จสมบูรณ์ ดังนั้น หน่วยงาน ควรกำหนดหลักเกณฑ์ในการประเมินเลื่อนระดับ เลื่อนเงินเดือน และเส้นทาง



ความก้าวหน้าในตำแหน่งงานต่าง ๆ ให้ชัดเจนเป็นไปอย่างเป็นธรรมและโปร่งใส โดยไม่นำปัจจัยอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับการเข้ามามีส่วนร่วมในการพิจารณา เรื่องต่าง ๆ เพื่อให้บุคลากรได้มองเห็นความชัดเจนของโอกาสความก้าวหน้าในอาชีพของตนเอง และเป็นกำลังใจในการทำงานต่อไป

6. ด้านระเบียบที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน พบว่าบุคลากรที่ปฏิบัติตามระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน จะทำให้มีผลต่อประสิทธิภาพการเบิกจ่ายเงินงบประมาณมากกว่าบุคลากรที่ไม่ปฏิบัติตามระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน เนื่องจากการปฏิบัติงานด้านการเงิน การคลังและการพัสดุนั้นมีความเสี่ยงสูง จึงจะต้องปฏิบัติตามระเบียบ กฎหมาย และหลักเกณฑ์ที่ได้กำหนดไว้ ซึ่งนอกจากจะไว้ใช้เป็นหลักฐานอ้างอิงแล้ว ยังช่วยลดข้อผิดพลาด ในการปฏิบัติงานและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีของเบคเกอร์ และนิวเฮาเซอร์ (Becker & Neuhauser อ้างถึงใน คทาวิฑูร พรหมาน, 2545 : 12) ได้กล่าวว่าประสิทธิภาพขององค์กร นอกจากจะพิจารณา ถึงทรัพยากรและผลผลิตขององค์กร คือ การบรรลุเป้าหมายแล้ว ยังมีปัจจัยประกอบอีก สรุปได้ดังนี้ 1) หากสภาพแวดล้อมในการทำงานขององค์กร มีความซับซ้อนต่ำหรือมีความแน่นอนมีการกำหนดระเบียบปฏิบัติในการทำงานขององค์กร อย่างละเอียดถี่ถ้วนแล้ว แน่ชัดว่าจะนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพขององค์กร มากกว่าองค์กรที่มีสภาพแวดล้อมในการทำงานยุ่งยาก และซับซ้อนสูง หรือมีความไม่แน่นอน 2) การกำหนดระเบียบปฏิบัติชัดเจนเพื่อเพิ่มผลการทำงานที่มองเห็นได้ มีผลทำให้ประสิทธิภาพมากขึ้นด้วย 3) ผลการทำงานที่มองเห็นได้สัมพันธ์ในทางบวกกับประสิทธิภาพ 4) หากพิจารณาควบคู่กันไปจะปรากฏว่า การกำหนดระเบียบปฏิบัติอย่างชัดเจน และผลการทำงานที่สามารถมองเห็นได้ มีความสัมพันธ์มากขึ้นต่อประสิทธิภาพมากกว่าตัวแปรแต่ละตัวตามลำพัง ดังนั้น หน่วยงานควรจะมีการแจ้งเวียนระเบียบ กฎหมาย และหลักเกณฑ์ รวมทั้ง ข้อหาหรือต่าง ๆ ให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ โดยนอกเหนือจากการทำหนังสือเวียนแจ้งแล้ว ควรจะมีการนำข้อมูลเผยแพร่ทางเว็บไซต์ มีการจัดฝึกอบรมเพิ่มเติม เพื่อที่บุคลากรทุกคนจะได้รับทราบและนำไปปฏิบัติกันอย่างเคร่งครัด

สรุปได้ว่า ระดับประสิทธิภาพการเบิกจ่ายเงินงบประมาณ ประจำปีงบประมาณ 2556 ของกรมที่ดินอยู่ในระดับต่ำ มีจำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 58.6 และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการเบิกจ่ายเงินงบประมาณ ประจำปีงบประมาณ 2556 ของกรมที่ดิน ได้แก่ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน การวางแผนการทำงาน ทักษะความชำนาญงาน ความก้าวหน้าในการทำงาน ระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ที่ 0.05 ส่วนระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการเบิกจ่ายเงินงบประมาณ ประจำปีงบประมาณ 2556 ของกรมที่ดิน



เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงการคลัง. (2556). *มาตรการเร่งรัดติดตามการใช้จ่ายเงินปีงบประมาณ พ.ศ. 2556*. กรมบัญชีกลาง.
- คชาวุธ พรหมายน. (2545). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองตรวจคนเข้าเมือง : ศึกษาเฉพาะกรณีข้าราชการตำรวจฝ่าย 1 ฝ่าย 2*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ศิริพงษ์ ลดาวัลย์ ณ อยุธยา. (2551). *แนวความคิดและทฤษฎีรัฐประศาสนศาสตร์*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). เชียงใหม่ : ธนุขพรินติ้ง.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2545). *องค์การและการจัดการ*. กรุงเทพฯ : ธรรมสาร.
- สาคร สุขศรีวงศ์. (2550). *การจัดการ: จากมุมมองนักบริหาร*. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพมหานคร : จี พี ไชเบอร์พรินท์.
- สาคร สุขศรีวงศ์. (2550). *การจัดการ: จากมุมมองนักบริหาร*. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพมหานคร: จี พี ไชเบอร์พรินท์.
- สำนักนายกรัฐมนตรี, สำนักงบประมาณ. (2556). *เอกสารงบประมาณ ฉบับที่ 3 งบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 เล่มที่ 6*. กรุงเทพมหานคร : สำนักงบประมาณ, สำนักนายกรัฐมนตรี.
- สำนักนายกรัฐมนตรี, สำนักงบประมาณ. (2556). *งบประมาณโดยสังเขป ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556*. กรุงเทพมหานคร : พี.เอ.ลีฟวิ่ง.
- อรรถวุฒิ ตัญญาวิทย์. (2544). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกองการสื่อสารสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.



ปัจจัยทางทัศนคติด้านอุปสงค์ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจใช้บริการเงินฝาก
ของธนาคารออมสิน สาขาพร้อมพงษ์¹

Attitudes towards demand-side factors that influence the behavior of the
deposit Branch Phrom Phon

ไพรินทร์ รังศรีสัมพันธ์

บัณฑิตวิทยาลัยด้านบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสยาม

Email: katae1402@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยทางทัศนคติด้านอุปสงค์ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจใช้บริการเงินฝากของธนาคารออมสิน สาขาพร้อมพงษ์ รวมถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติด้านอุปสงค์ที่มีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจใช้บริการเงินฝากของธนาคารออมสิน สาขาพร้อมพงษ์ ระเบียบวิธีวิจัยที่ใช้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลกับลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการธนาคารที่เป็นกลุ่มตัวอย่างด้วยแบบสอบถาม จำนวน 400 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่า chi square ซึ่งใช้ F-test หรือ T-test ผลการวิจัย พบว่า

(1) ทัศนคติด้านอุปสงค์ทางด้านความเชื่อและความคิดด้านการออมเกี่ยวกับเงินฝากโดยรวมมีความเชื่อมั่นมากโดยเชื่อว่า การออมทรัพย์คือการสร้างความมั่นคงทางการเงินให้กับตนเองและครอบครัวในระดับมาก อัตราผลตอบแทนมีผลต่อการตัดสินใจเลือกรูปแบบการออมในระดับปานกลาง และเชื่อว่าผลตอบแทนจากการออมในระบบมีความแน่นอนมากกว่าการออมนอกระบบอยู่ในระดับมาก

(2) ทัศนคติด้านอุปสงค์ทางด้านอารมณ์และความรู้สึกโดยรวมเชื่อว่าความเป็นรัฐของธนาคารออมสินสร้างความมั่นใจในการใช้บริการเงินฝากอยู่ในระดับมาก เชื่อว่าภาพลักษณ์และชื่อเสียงของธนาคารออมสินมีความน่าเชื่อถืออยู่ในระดับมาก เชื่อว่าขั้นตอนการให้บริการทางด้านเงินฝากของธนาคารออมสินมีความสะดวก / รวดเร็ว/ไม่ซับซ้อนและมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก เชื่อว่าประเภทผลิตภัณฑ์เงินฝากมีความหลากหลาย น่าสนใจอยู่ในระดับปานกลาง และเชื่อว่าพนักงานธนาคารมีความกระตือรือร้นในการให้บริการอำนวยความสะดวกในการให้คำปรึกษาและช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างดีรวมถึงพนักงานมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์เงินฝากธนาคารเป็นอย่างดีอยู่ในระดับมาก

คำสำคัญ: ทัศนคติ, อุปสงค์, อิทธิพล, พฤติกรรม

¹ ปรับปรุงจากผลการประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 5 มอภาพรรวมประชาคมอาเซียน The Proceedings the National Academic Conference No.5 2015. Overview of ASEAN Community.



Abstract

This research aims to study the factors that influence behavior on the demand side perspective, the decision to use the services of the bank deposits. Phromphong branch The relationship between personal factors. And factors that influence attitudes and behavior that affect the demand for the services of the bank deposits. Phong branch The research methodology used was survey research (Survey Research) by collecting information on customers who use banking services at a sample questionnaire of 400 people were analyzed by frequency, percentage, standard deviation and. The F-test or chi square, which used T-test results showed that.

(1) On the demand side, the attitudes, beliefs and ideas about savings deposits overall are believed by many to believe. The savings is to build financial security for themselves and their families on many levels. Return affect the decision to form a moderate savings. And believes that the return on savings in the system is definitely more savings out of the system at a high level.

(2) Attitude demand side, the overall mood and feel confident that the state of confidence in the savings bank deposit at a high level. Believes that the brand image and reputation of the bank is reliable in high level. Believes that the process of serving the deposits of banks with ease. / Fast / simple and effective at a high level. Believes that there are a variety of deposit products attractive in the medium. Bank staff are enthusiastic and believe in providing facilities for counseling and help fix the problem, including employees with knowledge about bank products as well as high level.

Key words: Attitude, Demand, Influence, Behavior.



บทนำ

ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบันสถาบันการเงินมีบทบาทและความสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ เนื่องจากเงินทุนเป็นปัจจัยสำคัญทางเศรษฐกิจแต่มีจำกัด สถาบันการเงินจึงต้องจัดสรรเงินทุนเหล่านั้นให้เพียงพอ กับความต้องการของหน่วยธุรกิจและประชาชน เพื่อเป็นการรักษาระดับเงินทุนให้เพียงพอต่อการดำเนินงาน การรับฝากเงินจากประชาชนเป็นกลวิธีขึ้นพื้นฐานของธนาคารในการระดมเงินทุน เนื่องจากเป็นวิธีที่ประหยัดต้นทุน ดำเนินงานมากกว่าวิธีการอื่นมีระเบียบ วิธีการและกฎหมายรองรับธุรกรรมที่ชัดเจน (ฌักทร กันทะวงศ์ และ ธนินท์รัฐ รัตนพงศ์ภิญโญ , 2556)และในปัจจุบันเกิดการปรับเปลี่ยนบริบททางเศรษฐกิจสังคมในประเทศไทย อย่างมาก ซึ่งส่งผลสำคัญต่อแนวทางการทำงานของธนาคารออมสิน โดยเฉพาะการเกิดขึ้นของธนาคารพาณิชย์ ใหม่ ๆ ตั้งแต่ราวพุทธศักราช 2500 มาจนถึงปัจจุบันเมื่อการแข่งขันจากธนาคารพาณิชย์ทวีความรุนแรงมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อธนาคารเหล่านี้ได้รับอนุญาตให้สามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้หลากหลาย ไม่จำกัดอยู่ เฉพาะการฝากเงิน ถอนเงิน หรือปล่อยกู้เท่านั้น อีกทั้งธนาคารพาณิชย์เหล่านี้ยังขยายสาขาออกไปทุกพื้นที่ทั่ว ประเทศ แม้แต่ในเมืองเล็กๆ ก็ไม่ได้มีแต่ธนาคารออมสินอีกต่อไป ด้วยความหลากหลายทางธุรกรรมตลอดจน เครือข่ายการให้บริการที่กว้างขวางของธนาคารพาณิชย์ที่ได้พัฒนาขึ้นนี้ทำให้ธนาคารออมสินต้องสูญเสียความ ได้เปรียบในการดึงดูดลูกค้าและสูญเสียฐานลูกค้าเดิมลงเรื่อยๆ แม้ธนาคารออมสินยังคงมีจุดแข็งและความ ได้เปรียบธนาคารพาณิชย์อื่นๆ ในเรื่องของความมั่นคงภายใต้การประกันความเสี่ยงจากรัฐบาลหรือที่เรียกกันว่า “รัฐบาลเป็นประกัน” หากแต่จุดแข็งนี้ดูจะไม่สามารถยึดถือเป็นข้อได้เปรียบในสายตาของผู้ใช้บริการได้อีกต่อไป เนื่องจากการพัฒนาภาพลักษณ์ในเรื่องของความมั่นคงทางการเงิน ตลอดจนการดำเนินงานที่มีความโปร่งใสและ เปิดเผยต่อสาธารณะมากขึ้นของธนาคารพาณิชย์อื่นๆ ได้ทำให้ภาพลักษณ์ในเรื่องของความมั่นคงของธนาคาร เหล่านี้มีเพิ่มสูงขึ้นจนสามารถเทียบเท่าได้กับความมั่นคงของธนาคารออมสิน โดยเฉพาะช่วงหลังวิกฤติเศรษฐกิจใน พ.ศ. 2540 การพัฒนาบทบาทของธนาคารออมสินสู่การเป็นธนาคารเพื่อประชาชน ทำให้ธนาคารออมสินเข้ามามี บทบาทในสังคมไทยอย่างกว้างขวาง ตั้งแต่ในระดับรัฐสู่ระดับฐานราก (ธนาคารออมสิน,2557)

ทัศนคติสามารถเปลี่ยนแปลงได้ ถ้ามีความรู้ความเข้าใจที่ดี เมื่อทัศนคติเปลี่ยนแปลงก็จะทำให้เกิดการ เปลี่ยนแปลงในพฤติกรรม ดังนั้นการที่จะให้มีการยอมรับหรือปฏิเสธในสิ่งใดสิ่งหนึ่งจึงต้องพยายาม เปลี่ยนแปลง ทัศนคติโดยการให้ความรู้ก่อนทัศนคติจะเปลี่ยนแปลงวิธีการเปลี่ยนแปลงทัศนคติอาจทำได้โดยการจูงใจให้มีการ เปลี่ยนแปลงทัศนคติด้วยชนิดของข้อมูลที่เหมาะสมต่อโครงสร้างของทัศนคติที่เกี่ยวข้องซึ่งข้อมูลนั้นจะต้องตรงกับ พื้นฐานการจูงใจของทัศนคติมากที่สุด (Newcomb,Theodore,Ralph,Turner, & Philip,1965,p.107) รวมถึง คุณค่าในตัวผลิตภัณฑ์มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อและใช้บริการ ซึ่งความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมี ความแตกต่างกันขึ้นอยู่กับ ปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล รวมถึงทัศนคติด้านบวกและลบต่อตัวผลิตภัณฑ์นั้น ๆ ส่งผล ถึงการตอบรับการใช้สินค้าและบริการนั้นหรือไม่นั่นเองรวมถึงสิ่งกระตุ้นอื่นๆ เป็นการกระตุ้นความต้องการของ ผู้บริโภคที่อยู่ภายนอกที่ผู้ผลิตหรือผู้ให้บริการไม่สามารถควบคุมได้ ได้แก่สิ่งกระตุ้นทางเศรษฐกิจ เช่น รายได้ สภาพทางเศรษฐกิจ สิ่งกระตุ้นทางกฎหมายและการเมือง เช่น การเพิ่ม/ลดภาษี สิ่งกระตุ้นทางเทคโนโลยีเช่น เทคโนโลยีที่ทันสมัยจะดึงดูดผู้บริโภค และสิ่งกระตุ้นทางวัฒนธรรม เช่น ขนบธรรมเนียมประเพณี (Philip Kotler, 1965) จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้นผู้วิจัยในฐานะที่ปฏิบัติงานอยู่ที่ธนาคารออมสิน ภาค 2 จึงมีความสนใจ

ที่จะศึกษาปัจจัยทางด้านทัศนคติด้านอุปสงค์ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจใช้บริการเงินฝากของธนาคารออมสิน สาขาพร้อมพงษ์ เพื่อที่จะได้รับทราบถึงผลตอบรับที่ลูกค้ามีต่อบริการด้านเงินฝากของธนาคารและเพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาวิจัยมาช่วยในการพัฒนาและปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้เกิดความประทับใจให้แก่ลูกค้าที่มาใช้บริการให้ได้มากที่สุดต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาอิทธิพลระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์และพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกใช้บริการเงินฝากของธนาคารออมสิน สาขาพร้อมพงษ์
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลระหว่างด้านอุปสงค์ของลูกค้าและพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกใช้บริการเงินฝากของธนาคารออมสินสาขาพร้อมพงษ์

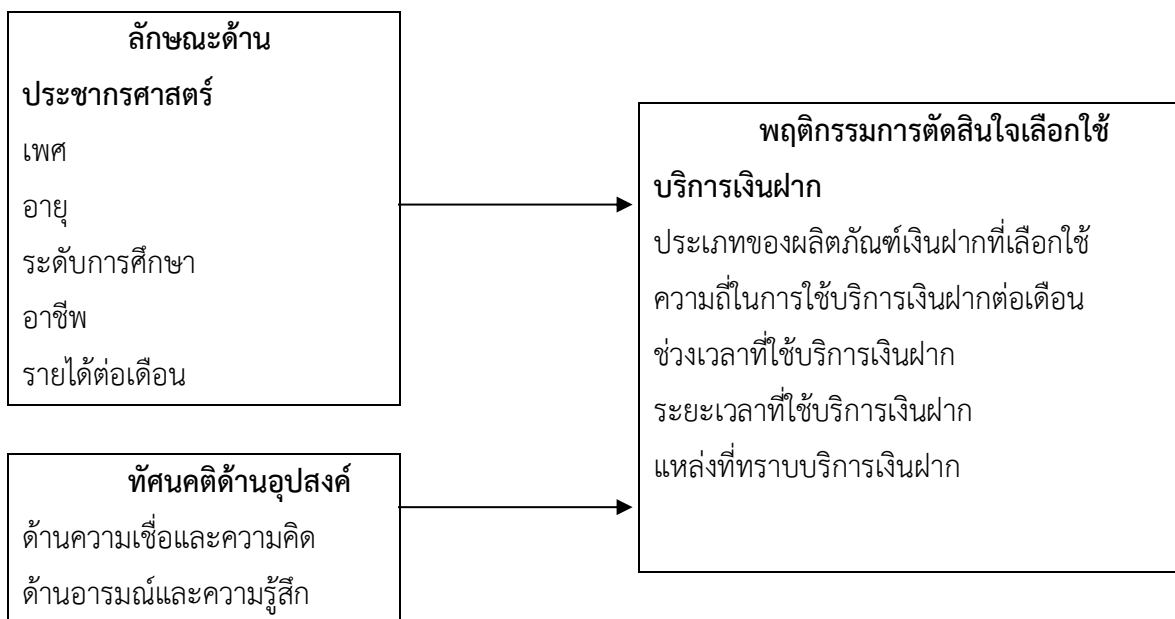
สมมติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษาและอาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกใช้บริการทางด้านเงินฝากของธนาคารออมสิน สาขาพร้อมพงษ์ที่แตกต่างกัน
2. ทัศนคติด้านอุปสงค์มีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกใช้บริการทางด้านเงินฝากของธนาคารออมสินสาขาพร้อมพงษ์

กรอบแนวคิดการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม





วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ เป็นลูกค้าที่ใช้บริการเงินฝากของ ธนาคารออมสิน สาขาพร้อมพงษ์ จำนวน 41,067 คน (ข้อมูลจากธนาคารออมสินสาขาพร้อมพงษ์ ณ วันที่ 31 กรกฎาคม 2558) โดยเก็บตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม

ประกอบด้วย 3 ส่วน ประกอบด้วย ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้า ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน รวมข้อคำถาม 5 ข้อ ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับด้านพฤติกรรมการเลือกใช้บริการเงินฝากโดยแบ่งเป็นประเภทของผลิตภัณฑ์ ความถี่ในการใช้บริการ ช่วงเวลาที่เลือกใช้บริการ ระยะเวลาใช้บริการ และแหล่งที่ทราบข้อมูล รวมข้อคำถาม 5 ข้อ ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติด้านอุปสงค์ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจใช้บริการเงินฝาก โดยทัศนคติด้านอุปสงค์ ได้แก่ ด้านความเชื่อและความคิดด้านการออมเกี่ยวกับเงินฝาก และด้านอารมณ์และความรู้สึก รวมข้อคำถาม 9 ข้อ และได้ทำการทดสอบเครื่องมือการวิจัยโดยการตรวจสอบความเที่ยงตรงแม่นยำของเนื้อหา (Validity Content) ว่าตรงตามวัตถุประสงค์การวิจัยและสอดคล้องกับการศึกษาครั้งนี้ และขั้นตอนถัดไปจึงนำไปทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability Analysis) โดยสุ่มเก็บกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ตัวอย่าง และใช้สูตรของครอนบาค (Cronbach) หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.905

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ได้รับกลับมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลและนำไปประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ซึ่งได้นำเสนอในข้อมูลสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ร้อยละ (Percentage) ของข้อมูลเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน หาค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ของทัศนคติด้านอุปสงค์ทางด้านความเชื่อและความคิดด้านการออมเกี่ยวกับเงินฝาก และทัศนคติด้านอุปสงค์ทางด้านด้านอารมณ์และความรู้สึกรวมถึงการวิเคราะห์สถิติอนุมานหรืออ้างอิง (Inferencial Statistics Analysis) ด้วยการวิเคราะห์โดยการทดสอบค่าไค-สแควร์ (chi-square)

ผลการวิจัยที่คาดว่าจะได้

สมมติฐาน 1 ผลการวิจัยคาดว่าปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษาและอาชีพที่แตกต่างกันจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกใช้บริการทางด้านเงินฝากของธนาคารออมสิน สาขาพร้อมพงษ์ แต่เพศและการศึกษาอาจ不会有อิทธิพลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกใช้บริการทางด้านเงิน เนื่องจากปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษาและอาชีพที่แตกต่างกันอาจส่งผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกใช้บริการเงินฝากที่แตกต่างกัน ซึ่งอายุ อาชีพ และรายได้ต่อเดือนมีอิทธิพลเนื่องจากเป็นปัจจัยในการใช้บริการที่หลากหลายและแตกต่างกัน



สมมติฐาน 2 ผลการวิจัยคาดว่าทัศนคติด้านอุปสงค์ ประกอบด้วย ทัศนคติด้านความเชื่อกับความคิด และด้านอารมณ์กับความรู้สึกมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกใช้บริการทางด้านเงินฝากของธนาคารออมสิน สาขาพร้อมพงษ์

เอกสารอ้างอิง

- อภิญา ภัทราพรพิสิฐ. (2553) .ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขา ถนนแสงชูโต จังหวัดกาญจนบุรี. ค้นคว้าอิสระ. บริหารธุรกิจ.มหาบัณฑิต สาขาวิชาการประกอบการ. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ณัฐดนัย ไจชน. (2555) .ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการจากธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร . ค้นคว้าอิสระ. บริหารธุรกิจ.มหาบัณฑิต สาขาการตลาด. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ภาคจิรา เลิศอริยศักดิ์ชัย. (2554) .การตัดสินใจเลือกใช้บริการบัตรเครดิตของลูกค้าธนาคารพาณิชย์ในเขตช่างเผือก อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. ค้นคว้าอิสระ. เศรษฐศาสตร์.มหาบัณฑิต สาขาเศรษฐศาสตร์. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ปิยณัฐ ลือชัย .(2554). ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด แรงจูงใจ และทัศนคติที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อหนังสือการ์ตูนความรู้แนววิทยาศาสตร์ฉลาดรู้ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร. ปริญญาโท. เศรษฐศาสตร์.มหาบัณฑิต สาขาการตลาด. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พรรษา สังขวิศิษฐ์ .(2551). ทัศนคติของลูกค้าที่มีต่อกฎหมายคุ้มครองเงินฝากของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาสายมอด. สารนิพนธ์. รัฐประศาสนศาสตร์.มหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม.



รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุที่มีผลต่อการดำเนินงานของ
โรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย¹
Causal Relationship Affecting Performance Model of
Private Hospitals in Thailand

รุ่งโรจน์ สงสระบุญ

หลักสูตรบริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิต สาขาการตลาด มหาวิทยาลัยสยาม

Email: rrs101@hotmail.com

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย (1) เพื่อสำรวจข้อมูลทั่วไป ขนาด และประเภทของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย (2) เพื่อศึกษาคุณภาพบริการโดยรวม การมุ่งเน้นตลาด และนวัตกรรมทางการตลาดที่มีผลต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย (3) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของคุณภาพบริการโดยรวม การมุ่งเน้นตลาด และนวัตกรรมทางการตลาดที่มีผลต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เจ้าหน้าที่ระดับผู้บริหารโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย จำนวน 885 ตัวอย่าง การศึกษาครั้งนี้ใช้แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับตามแนวของไลเคิร์ท จำนวน 64 ข้อ เป็นเครื่องมือเก็บข้อมูล สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนสถิติที่ทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ การวิเคราะห์เส้นทางอิทธิพล (Path Analysis) และการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling: SEM)

ผลการวิจัยพบว่า (1) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเจ้าหน้าที่ระดับผู้บริหารโรงพยาบาลเอกชนขนาดเล็กที่มีเตียงผู้ป่วย 10 - 100 เตียง และเป็นโรงพยาบาลประเภทรักษาโรคทั่วไป (2) ปัจจัยคุณภาพบริการโดยรวม การมุ่งเน้นตลาด และนวัตกรรมทางการตลาดมีผลทางตรงและทางอ้อมต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชน และรูปแบบคุณภาพบริการโดยรวม การมุ่งเน้นตลาด และนวัตกรรมทางการตลาดที่มีผลต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย

คำสำคัญ: ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ, การดำเนินงาน, โรงพยาบาลเอกชน

¹ ปรับปรุงจากการประชุมวิชาการบัณฑิตศึกษาระดับชาติ ครั้งที่ 6 ภาควิชารัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ร่วมกับ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร และศูนย์ศึกษาวิจัยและพัฒนากระบวนการยุติธรรมไทยวันศุกร์ที่ 26 มิถุนายน 2558 ณ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

Abstract

The purposes of this research was (1) to survey general information, size and type of private hospitals in Thailand (2) to study total service quality, market orientation, marketing innovation towards performance of private hospitals. (3) to analyze the causal of total service quality, market orientation, Marketing innovation towards performance of private hospitals. Samples consisted of executive officer of private hospitals in Thailand. Sampling was done of 885 people. The anonymous questionnaires of sixty-four items of five-point Likert scale. The data received were calculated and analyzed using descriptive statistics (frequency, percentage, mean and standard deviation). The path analysis was used to test the hypotheses. The Structural equation modeling: SEM was used to test performance of private hospitals model

The results of the study showed that (1) most samples are manage small private hospital size with 10 – 100 beds and private hospitals of treatment of common diseases (2) total service quality, market orientation and marketing innovation direct and indirect to performance of private hospitals. Model of total service quality, market orientation, marketing innovation towards performance of private hospitals.

Key Word: Causal Relationship, Performance, Private Hospitals



บทนำ

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 11 พ.ศ. 2555 - พ.ศ. 2559 ได้กำหนดยุทธศาสตร์ด้านสาธารณสุขไว้ว่า “การพัฒนาระบบบริการสาธารณสุขให้มีคุณภาพอย่างทั่วถึง เป็นยุทธศาสตร์หลักในการพัฒนาประเทศในด้านสาธารณสุข” ปัจจุบันโรงพยาบาลเอกชนมีจำนวนทั้งสิ้น 321 แห่ง จำนวนเตียงรวม 33,698 เตียง เพิ่มขึ้น ร้อยละ 0.93 และร้อยละ 0.27 ตามลำดับ เมื่อเทียบกับปี 2556 โดยตั้งอยู่ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวน 100 แห่ง และมีเตียงผู้ป่วย 13,853 เตียงซึ่งถือเป็นสัดส่วนร้อยละ 30.67 และ ร้อยละ 41.11 ของจำนวนทั่วประเทศตามลำดับ (กระทรวงสาธารณสุข, 2556) ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าธุรกิจโรงพยาบาลเอกชนส่วนใหญ่ยังคงกระจุกตัวในกรุงเทพมหานครเป็นหลัก ซึ่งทำให้สถานการณ์การแข่งขันของธุรกิจมีแนวโน้มรุนแรงมากขึ้น เพราะนอกจากคู่แข่งโดยตรงจากธุรกิจโรงพยาบาลเอกชนด้วยกันเองแล้ว ยังต้องเผชิญกับคู่แข่งทางอ้อม คือ โรงพยาบาลภาครัฐที่ปัจจุบันมีจำนวนกว่า 975 แห่งทั่วประเทศ (กระทรวงสาธารณสุข, 2557) ซึ่งบางแห่งได้พัฒนาและปรับปรุงการบริการให้มีความสะดวกและมีคุณภาพมากขึ้น

ดังนั้นผู้วิจัยมีความสนใจที่จะทำการศึกษาเรื่อง รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุที่มีผลต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการในด้านต่าง ๆ รวมถึงนำผลการศึกษานี้ไปประยุกต์ใช้ในการกำหนดแผนทางการตลาด และการโฆษณาประชาสัมพันธ์ เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันกับโรงพยาบาลต่างประเทศ และรองรับการให้บริการชาวต่างประเทศ เพื่อที่จะทำให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางทางการแพทย์ในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อสำรวจข้อมูลทั่วไป ขนาด และประเภทของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย
2. เพื่อศึกษาคุณภาพบริการโดยรวม การมุ่งเน้นตลาด นวัตกรรมทางการตลาด ที่มีผลต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย
3. เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของคุณภาพบริการโดยรวม การมุ่งเน้นตลาด นวัตกรรมทางการตลาดที่มีผลต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย

การทบทวนวรรณกรรม

โรงพยาบาลเซนต์หลุยส์ เป็นโรงพยาบาลเอกชนแห่งแรกในประเทศไทย ก่อตั้งเมื่อวันที่ 15 กันยายน พ.ศ. 2441 ในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว โดย ฯพณฯ หลุยส์เวย์ มุขนายกมิสซังโรมันคาทอลิกแห่งกรุงสยาม ต่อมาในปี พ.ศ. 2515 มีจำนวนโรงพยาบาลเอกชนเพิ่มขึ้น 28 แห่ง และเพิ่มขึ้นเป็น 473 แห่ง ในปี พ.ศ. 2541 (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2557) จำนวนโรงพยาบาลเอกชนเริ่มลดลง และเหลือน้อยที่สุดในปี พ.ศ. 2546 ซึ่งเป็นผลจากการบังคับใช้กฎกระทรวงสาธารณสุขรองรับพระราชบัญญัติสถานพยาบาล ปี พ.ศ. 2541 อย่างจริงจังตั้งแต่เดือนมกราคม พ.ศ. 2546 โดยจำแนกสถานพยาบาลภาคเอกชนตามโครงสร้าง และศักยภาพบริการที่แท้จริง โดยใช้จำนวนเตียง และศักยภาพตามมาตรฐานสถานพยาบาลที่สามารถรองรับการบริการได้จริง เช่น โรงพยาบาลขนาดเล็กที่ไม่มีผู้ป่วยใน ต้องแจ้งยกเลิก และขออนุญาตเปิดใหม่เป็นคลินิก โรงพยาบาลเอกชนที่มี

ขนาดเตียงผู้ป่วยต่ำกว่า 30 เตียง เปลี่ยนเป็นสถานพยาบาลเวชกรรม สำหรับจำนวนเตียงผู้ป่วย ในปี พ.ศ. 2512 มีจำนวนเตียงรวม 2,281 เตียง ในปี พ.ศ. 2543 มีจำนวนเตียงรวมเพิ่มขึ้นเป็น 29,361 เตียง ในปี พ.ศ. 2550 มีจำนวนเตียงเพิ่มขึ้นเป็น 36,004 เตียง และในปี พ.ศ. 2556 มีจำนวนเตียงลดลงเหลือ 33,608 เตียง (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2557) การเติบโตของโรงพยาบาลเอกชนเป็นไปในทิศทางเดียวกับการเติบโตทางเศรษฐกิจซึ่งเป็นนโยบายหลักของรัฐบาลในการพัฒนาประเทศ

Deming (1982) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพ เป็นคำที่มาจากภาษาฝรั่งเศสที่เรียกว่า Qualite ซึ่งมีมาจากคำในภาษาละตินว่า Qualitatem จากรากศัพท์ Qualitas และจาก Quails ที่แปลว่าใครหรืออย่างไร (Who, How) หรืออีกแนวคิดหนึ่งมาจากภาษากรีกที่เพลโต (Plato) นักปราชญ์ชาวกรีกใช้คือ TTOIOTNS โดยคุณภาพที่มาจากภาษาละติน หมายถึง ของดี ของแพง ของหายาก

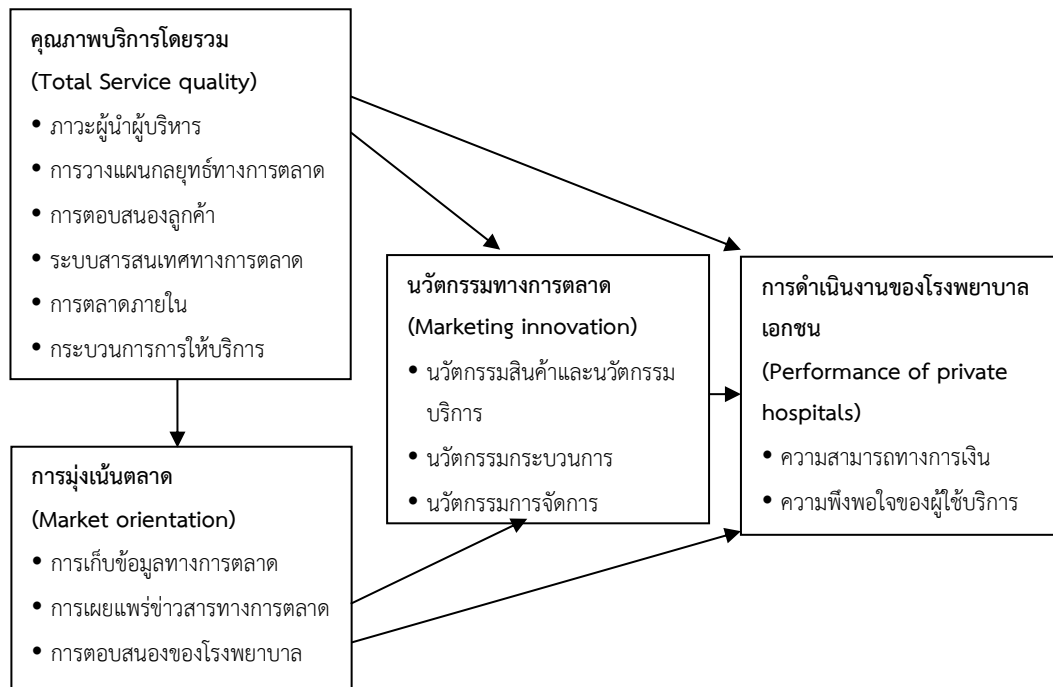
Economic Intelligence Center (2012) ได้เขียนบทความไว้ว่า สภาคองเกรส ประเทศสหรัฐอเมริกา ได้จัดตั้งรางวัลคุณภาพแห่งชาติ มัลคอมบัลดริดจ์ (The Malcolm Baldrige National Quality Award : MBNQA) ในปี ค.ศ. 1987 ต่อมาองค์กรทั่วโลกได้ใช้รูปแบบเกณฑ์รางวัลคุณภาพแบบบัลดริดจ์ (MBNQA) เป็นเกณฑ์การวัดคุณภาพภายในองค์กรและเป็นที่ยอมรับใช้กันทั่วโลกซึ่งมี 7 องค์ประกอบสำคัญ คือ 1) ภาวะผู้นำผู้บริหาร 2) การวางแผนกลยุทธ์ 3) การมุ่งเน้นของลูกค้า 4) ระบบสารสนเทศ 5) การจัดการทรัพยากรมนุษย์ 6) การจัดการกระบวนการ และ 7) ผลการดำเนินงานทางธุรกิจ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Lx Li (1997) ได้วิจัยเรื่อง Relationships between Determinants of Hospital Quality Management and Service Quality Performance มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยของการจัดการคุณภาพของโรงพยาบาล โดยสำรวจกลุ่มตัวอย่างจากผู้บริหารโรงพยาบาลทั้งภาครัฐและภาคเอกชนใน 3 เขตพื้นที่ ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ภาวะผู้นำผู้บริหารมีอิทธิพลทางอ้อม และการจัดการองค์กร ระบบสารสนเทศ และการพัฒนาบุคลากรมีอิทธิพลทางตรงต่อคุณภาพการดำเนินงานการบริการที่มีคุณภาพของโรงพยาบาลเอกชน

Raju & Lonial (2002) ได้วิจัยเรื่อง The impact of service quality and marketing on financial performance in the hospital industry: an empirical examination พบว่า การมุ่งเน้นคุณภาพส่งผลต่อการมุ่งเน้นตลาด และมีอิทธิพลทางอ้อมต่อการดำเนินงานการบริการที่มีคุณภาพในอุตสาหกรรมโรงพยาบาลเอกชน

กรอบแนวคิด



ปรับปรุงจาก Gultekin Altuntas, Fatih Semercioz & Hanife Eregez (2013)

สมมติฐานในการวิจัย

H1: คุณภาพบริการโดยรวมมีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุกับการมุ่งเน้นตลาดของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย

H2: คุณภาพบริการโดยรวมมีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุกับนวัตกรรมทางการตลาดของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย

H3: คุณภาพบริการโดยรวมมีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุกับการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย

H4: การมุ่งเน้นตลาดมีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุกับนวัตกรรมทางการตลาดของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย

H5: การมุ่งเน้นตลาดมีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุกับการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย

H6: นวัตกรรมทางการตลาดมีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุกับการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย

วิธีดำเนินการวิจัย

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษารูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุที่มีผลต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย ตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ระดับผู้บริหารโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย จำนวน 885 ตัวอย่าง ด้วยการแจกแบบสอบถาม และเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่าง เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2557 – เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2557

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร ได้แก่ เจ้าหน้าที่ระดับผู้บริหารโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย จำนวน 1,449 คน
2. กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เจ้าหน้าที่ระดับผู้บริหารโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย คำนวณขนาดตัวอย่างตามเทคนิคการวิเคราะห์สถิติประเภทพหุตัวแปร กำหนดกลุ่มตัวอย่าง 15 เท่าของตัวแปรสังเกตได้ (Observed variables) ในโมเดลการวิจัยได้ขนาดตัวอย่าง จำนวน 885 ตัวอย่าง (กัลยา วาณิชบัญชา, 2557)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามประกอบด้วย ข้อมูลทั่วไป คุณภาพบริการโดยรวม การมุ่งเน้นตลาด นวัตกรรมทางการตลาด และการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้การเลือกแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage sampling) ด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified random sampling) ในสัดส่วนที่เท่ากันโดยจำแนกตามขนาดของโรงพยาบาล (ขนาดเล็กที่มีเตียงผู้ป่วย 10 - 100 เตียง ขนาดกลางที่มีเตียงผู้ป่วย 101 - 250 เตียง และขนาดใหญ่ที่มีเตียงผู้ป่วยมากกว่า 250 เตียง) แบ่งออกเป็น 5 ภูมิภาค ได้แก่ ภาคกลาง ภาคตะวันออก ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคใต้และภาคเหนือ และทำการสุ่มตัวอย่างเฉพาะเจาะจง (Purposive sampling)

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) สถิติที่ใช้หาคุณภาพของแบบสอบถามใช้วิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) ผลการทดสอบความเชื่อมั่น $\alpha = 0.908$ สถิติการวิเคราะห์เส้นทางอิทธิพลเชิงสาเหตุ (Path Analysis) โมเดลการวัด (Measurement Model) และการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling: SEM)

ผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 65.70 อายุ 56 - 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.90 จบการศึกษาระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 46.52 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่บริหารโรงพยาบาลเอกชนขนาดเล็กที่มีเตียงผู้ป่วย 10 - 100 เตียง คิดเป็นร้อยละ 53.62 รองลงมาบริหารโรงพยาบาลเอกชนขนาดกลางที่มีเตียงผู้ป่วย 101 - 250 เตียง คิดเป็นร้อยละ 36.71 บริหารโรงพยาบาลเอกชน



ขนาดใหญ่ที่มีเตียงผู้ป่วยมากกว่า 250 เตียง คิดเป็นร้อยละ 9.66 ตามลำดับ โรงพยาบาลเอกชนส่วนใหญ่ตั้งอยู่ในภาคกลาง คิดเป็น 59.42 และโรงพยาบาลเอกชนส่วนใหญ่เป็นโรงพยาบาลรักษาโรคทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 89.68

ตอนที่ 2 ผลการศึกษาคุณภาพบริการโดยรวม การมุ่งเน้นตลาด นวัตกรรมทางการตลาด ที่มีผลต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า

2.1 คุณภาพบริการโดยรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับมาก ได้แก่ ภาวะผู้นำผู้บริหาร ($\bar{x} = 3.95$) การตอบสนองต่อลูกค้า ($\bar{x} = 3.84$) ระบบสารสนเทศทางการตลาด ($\bar{x} = 3.90$) การตลาดภายใน ($\bar{x} = 3.78$) และกระบวนการให้บริการ ($\bar{x} = 3.85$)

2.2 การมุ่งเน้นตลาดพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับมาก ได้แก่ การเก็บข้อมูลทางการตลาด ($\bar{x} = 3.90$) การเผยแพร่ข่าวสารทางการตลาด ($\bar{x} = 3.85$) และเห็นด้วยในระดับปานกลาง ได้แก่ การตอบสนองของตลาดต่อคุณภาพบริการ ($\bar{x} = 3.52$)

2.3 นวัตกรรมทางการตลาดพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับมาก ได้แก่ ด้านสินค้าและบริการ ($\bar{x} = 3.85$) ด้านกระบวนการ ($\bar{x} = 3.79$) และด้านการจัดการ ($\bar{x} = 3.70$)

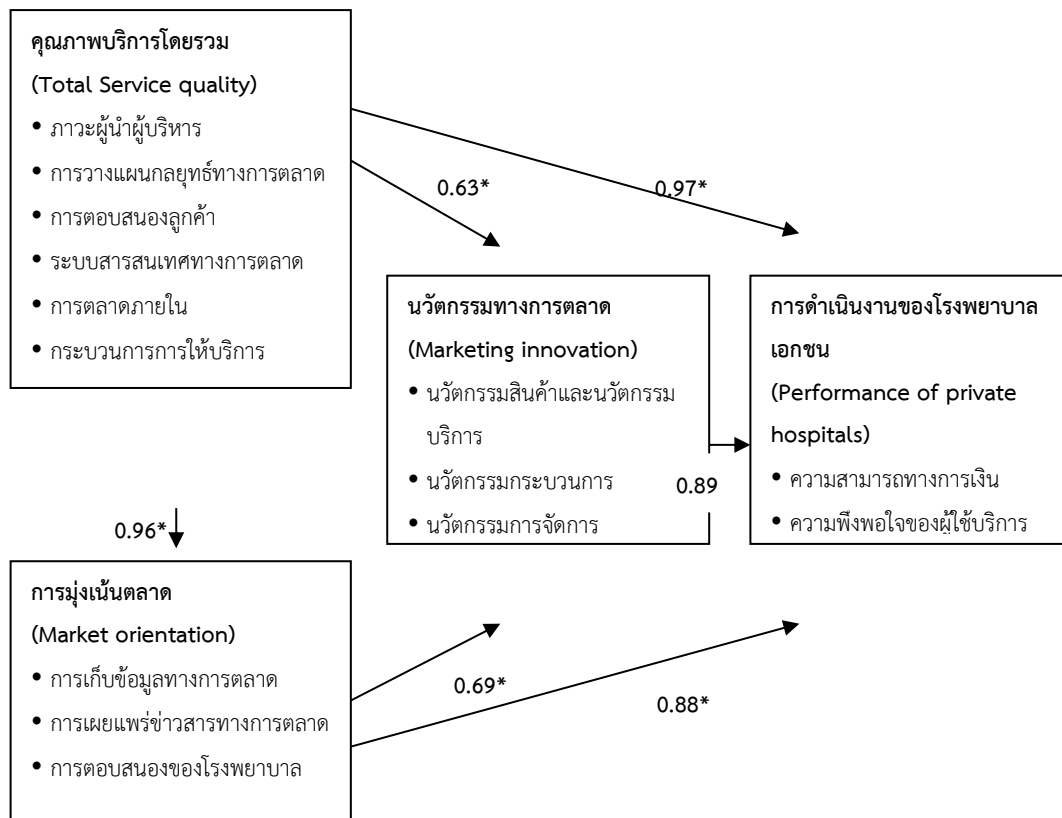
2.4 การดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับมาก ได้แก่ ความสามารถทางการเงิน ($\bar{x} = 3.95$) และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ($\bar{x} = 3.90$)

ตอนที่ 3 ผลการเพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างคุณภาพบริการโดยรวม การมุ่งเน้นตลาด นวัตกรรมทางการตลาดที่มีผลต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย ดังนี้

3.1 การวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง

การทดสอบความสอดคล้องของโมเดลสมการโครงสร้างตามสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์พบว่า โมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาจากสถิติประเมินความกลมกลืนของตัวแบบกับข้อมูลเชิงประจักษ์ Chi-square = 209.857, df=101, P=0.077, GFI=0.998, AGFI = 0.956, NFI = 0.987, IFI = 0.995, CFI = 0.930, RMR = 0.024, RMSEA=0.022 ดังแสดงในภาพที่ 1





ภาพที่ 1 โมเดลสมการโครงสร้างของคุณภาพบริการโดยรวม การมุ่งเน้นตลาด นวัตกรรมทางการตลาดที่มีผลต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย

3.2 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 พบว่า คุณภาพบริการโดยรวมมีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุกับการมุ่งเน้นตลาดของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ($P < 0.05$) โดยมีความสัมพันธ์เป็นบวกให้ค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง (Path Coefficient) = 0.96 นั่นคือ ถ้าโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยมีการนำคุณภาพบริการโดยรวมมาใช้มากขึ้นจะทำให้การมุ่งเน้นตลาดมากขึ้นด้วย สรุปได้ว่า คุณภาพบริการโดยรวมมีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุกับการมุ่งเน้นตลาดของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 พบว่า คุณภาพบริการโดยรวมมีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุกับนวัตกรรมทางการตลาดของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ($P < 0.05$) โดยมีความสัมพันธ์เป็นบวกให้ค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง (Path Coefficient) = 0.63 นั่นคือ ถ้าโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยมีการนำคุณภาพบริการโดยรวมมาใช้มากขึ้นแนวโน้มนวัตกรรมทางการตลาดจะมากขึ้นด้วย สรุปได้ว่า คุณภาพบริการโดยรวมมีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุกับนวัตกรรมทางการตลาดของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3 พบว่า คุณภาพบริการโดยรวมมีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุกับการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ($P < 0.05$) โดยมีความสัมพันธ์เป็นบวกให้

ค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง (Path Coefficient) = 0.97 (TE = 0.97; DE = 0.17, IE = 0.80) ถ้าโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยมีการใช้คุณภาพบริการโดยรวมมากขึ้นด้วย แนวโน้มผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนจะมากขึ้น สรุปได้ว่าคุณภาพบริการโดยรวมมีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุกับการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชน จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 4 พบว่า การมุ่งเน้นตลาดมีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุกับนวัตกรรมทางการตลาดของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ($P < 0.05$) โดยมีความสัมพันธ์เป็นบวกให้ค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง (Path Coefficient) = 0.69 นั่นคือถ้าโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยมีการนำการมุ่งเน้นตลาดมาใช้มากขึ้นแนวโน้มนวัตกรรมทางการตลาดจะมากขึ้นด้วย สรุปได้ว่าการมุ่งเน้นตลาดมีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุกับนวัตกรรมทางการตลาดของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 5 พบว่าการมุ่งเน้นตลาดมีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุกับการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ($P < 0.05$) โดยมีความสัมพันธ์เป็นบวกให้ค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง (Path Coefficient) = 0.88 (TE = 0.88; DE = 0.24, IE = 0.64) ถ้าโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยมีการใช้การมุ่งเน้นตลาดมากขึ้น แนวโน้มผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนจะมากขึ้นด้วย สรุปได้ว่าการมุ่งเน้นตลาดมีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุกับการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนและมีผลทางอ้อมผ่านนวัตกรรมทางการตลาด จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 6 พบว่า นวัตกรรมทางการตลาดมีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุกับการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ($P < 0.05$) โดยมีความสัมพันธ์เป็นบวกให้ค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง (Path Coefficient) = 0.89 นั่นคือ ถ้าโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยมีการนำนวัตกรรมทางการตลาดมาใช้มากขึ้นจะทำให้การดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนมากขึ้นด้วย สรุปได้ว่านวัตกรรมทางการตลาดมีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุกับการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 1 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานในการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบสมมติฐาน	
	ความสัมพันธ์	ผลทดสอบ
H1: คุณภาพบริการโดยรวมมีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุกับการมุ่งเน้นตลาดของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย	DE = 0.96*	ยอมรับ
H2: คุณภาพบริการโดยรวมมีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุกับนวัตกรรมทางการตลาดของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย	DE = 0.63*	ยอมรับ
H3: คุณภาพบริการโดยรวมมีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุกับการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย	DE = 0.17* IE = 0.79*	ยอมรับ

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบสมมติฐาน	
	ความสัมพันธ์	ผลทดสอบ
H4: การมุ่งเน้นตลาดมีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุกับนวัตกรรมทางการตลาดของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย	DE = 0.69*	ยอมรับ
H5: การมุ่งเน้นตลาดมีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุกับการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย	DE = 0.24* IE = 0.64*	ยอมรับ
H6: นวัตกรรมทางการตลาดมีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุกับการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย	DE = 0.89*	ยอมรับ

อภิปรายผล

การดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชน ประกอบด้วย 3 ปัจจัย ได้แก่ คุณภาพบริการโดยรวม การมุ่งเน้นตลาด และนวัตกรรมทางการตลาด ผลการวิจัยสอดคล้องกับแนวคิดของ Lx Li (1997) ได้วิจัยเรื่อง Relationships between Determinants of Hospital Quality Management and Service Quality Performance พบว่า มีปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาล ประกอบด้วยการจัดการคุณภาพโดยรวม การมุ่งเน้นตลาด และนวัตกรรมทางการตลาด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีความสัมพันธ์ของตัวแปรในระดับ $R = 0.994$ การศึกษาในครั้งนี้ใช้เทคนิค Factor Analysis และหาความสัมพันธ์ของตัวแปรโดยสมการถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis: MRA)

ปัจจัยด้านคุณภาพบริการโดยรวมที่มีความสำคัญมากที่สุด ได้แก่ กระบวนการให้บริการ (0.89) รองลงมา ได้แก่ ภาวะผู้นำผู้บริหาร (0.83) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Raju & Lonial (2002) ได้วิจัยเรื่อง The impact of service quality and marketing on financial performance in the hospital industry: an empirical examination พบว่า กระบวนการให้บริการเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อการดำเนินงานของอุตสาหกรรมโรงพยาบาล

ปัจจัยด้านการมุ่งเน้นตลาดที่มีความสำคัญมากที่สุด ได้แก่ การเก็บข้อมูลทางการตลาด (0.84) รองลงมา ได้แก่ การตอบสนองของตลาดต่อคุณภาพ (0.79) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Slater & Narver (1990) ได้วิจัยเรื่อง The Positive Effect of a Market Orientation on Business Profitability: A Balanced Replication พบว่าปัจจัยสำคัญในการมุ่งเน้นตลาด คือการทำวิจัยทางการตลาดที่ส่งผลต่อยอดขาย และกำไร

ปัจจัยด้านนวัตกรรมทางการตลาดที่มีความสำคัญมากที่สุด ได้แก่ นวัตกรรมกระบวนการ (0.91) รองลงมา ได้แก่ นวัตกรรมผลิตภัณฑ์และนวัตกรรมบริการ (0.88) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Kevin ,Gerald, Zhili & Nan (2005) ที่ทำวิจัยเรื่อง Developing strategic orientation in China: antecedents and consequences of market and innovation orientations พบว่า นวัตกรรมกระบวนการเป็นปัจจัยสำคัญของนวัตกรรมทางการตลาดในการมุ่งสร้างกลยุทธ์ในประเทศจีนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีความสัมพันธ์ของตัวแปรในระดับ $R=0.86$ การศึกษาในครั้งนี้ใช้สมการถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression)



สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษามีปัจจัยสำคัญที่ประกอบด้วยคุณภาพบริการโดยรวม การมุ่งเน้นตลาด และนวัตกรรมทางการตลาดที่มีผลต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย โดยปัจจัยด้านกระบวนการที่มีความสำคัญมากที่สุด (0.91) ดังนั้นการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยจะต้องมุ่งเน้นให้ความสำคัญกับการพัฒนาการสร้างความนวัตกรรมกระบวนการด้วยการพัฒนากระบวนการบริการใหม่ ๆ อยู่ตลอดเวลา การใช้เทคโนโลยีที่เป็นนวัตกรรมนำมาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการกับลูกค้า และมีการออกแบบกระบวนการการให้บริการที่หลากหลายมากขึ้น เพื่อให้ผู้ป่วยเกิดความรู้สึกที่ดี ประทับใจ และรู้สึกพึงพอใจในการรับบริการ ดังนั้นรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุที่มีผลต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยที่ค้นพบนี้ สามารถนำไปประยุกต์ใช้เพื่อการวางแผนการสร้างคุณภาพการให้บริการในบริบทดังต่อไปนี้ (1) ผู้บริหารโรงพยาบาลเอกชนสามารถนำรูปแบบความสัมพันธ์ของปัจจัยคุณภาพบริการโดยรวมมาพิจารณาพัฒนาปรับปรุงการสร้างคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น มีการวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาดได้อย่างเหมาะสมกับศักยภาพที่แท้จริงของโรงพยาบาล และสามารถขยายฐานการให้บริการสุขภาพให้ครอบคลุมผู้ป่วยทั้งในประเทศและผู้ป่วยชาวต่างประเทศ (2) สมาคมโรงพยาบาลเอกชน และกระทรวงสาธารณสุข สามารถนำผลการวิจัยมาพัฒนารูปแบบการบริการสุขภาพที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ป่วยและสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขันกับโรงพยาบาลในต่างประเทศได้

ข้อเสนอแนะ

1. ผู้บริหารโรงพยาบาลเอกชนควรกำหนดนโยบายสำหรับการพัฒนาคุณภาพภายในองค์กรที่สะท้อนถึงความเป็นโรงพยาบาลเอกชนที่ได้มาตรฐาน โดยมีเป้าหมายที่ชัดเจน และส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพด้วยการวางแผนเชิงกลยุทธ์ที่สามารถวัดได้ด้วยผลงาน และการจัดสรรทรัพยากรทางการแพทย์ได้อย่างเหมาะสมเพื่อใช้ในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างมีทิศทางต่อไป
2. กำหนดมาตรการกระตุ้นการพัฒนาคุณภาพในโรงพยาบาลเอกชนให้เป็นรูปธรรมมากขึ้น โดยชี้แนะให้มีการสร้างกิจกรรม โดยเฉพาะปัจจัยด้านคุณภาพบริการโดยรวม ได้แก่ ภาวะผู้นำผู้บริหาร การตอบสนองต่อลูกค้า ระบบสารสนเทศทางการตลาด การตลาดภายใน และกระบวนการการให้บริการ ที่ควรจัดทำแผนการปฏิบัติงานทั้ง 6 ด้านนี้อย่างเป็นระบบ และต่อเนื่องเพราะเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชน
3. ส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์สร้างแนวทางด้านการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่มีความแตกต่างจากการฝึกอบรมตามปกติ เพื่อเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ ที่เป็นแบบอย่างมาตรฐานที่มีความเป็นเลิศ โดยใช้นโยบายการเรียนรู้เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการในเชิงการแข่งขันระหว่างหน่วยงาน และมีการส่งเสริมวัฒนธรรมการเรียนรู้ในองค์กรให้เกิดขึ้นต่อเนื่อง

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงสาธารณสุข. (2557). *สถิติโรงพยาบาลรัฐบาล*. สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์กระทรวงสาธารณสุข.
- กัลยา วาณิชบัญชา. (2557). *การวิเคราะห์สมการโครงสร้าง SEM ด้วย AMOS*. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2557). *รายงานสถิติประชากรและเคหะ*. ค้นเมื่อวันที่ 15 ธันวาคม 2557 จาก <http://service.nso.go.th/nso/nsopublish/themes/population.html>.
- Deming Edward. (1982). *Quality Productivity and Competitive Position*. Cambridge: Center for Advance Engineering, Massachusetts Institute of Technology.
- Economic Intelligence Center. (2012). *AEC*. Retrieved December 15, 2014 from http://www.scb.co.th/eic/en/scb_eic_home.shtml
- Gultekin Altuntas, Fatih Semercioz & Hanife Eregez. (2013). Linking strategic and market orientations to organizational performance: the role of innovation in private healthcare organizations. *Journal of Social and Behavioral Sciences* 99: 413 – 419.
- Kevin Zheng Zhou, Gerald Yong Gaoa, Zhilin Yangb & Nan Zhou. (2005). Developing strategic orientation in China: antecedents and consequences of market and innovation orientations. *Journal of Business Research*, 58: 1049– 1058.
- Lx Li. (1997). Relationships Between Determinants of Hospital Quality Management and Service Quality Performance – A Path analytic Model. *Journal of Management*, 25(5):120-131.
- P.S. Raju & S.C. Lonial. (2002). The impact of service quality and marketing on financial performance in the hospital industry: an empirical examination. *Journal of Retailing and Consumer Service*, 335-348.
- Slater & Narver. (1995). Market orientation, and the learning organization. *Journal of Marketing*, 59 (July): 63-74.



ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์กับบทบาทในการอนุรักษ์และเผยแพร่อาหารไทย ของผู้ประกอบอาหารในโรงแรมขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานคร

Motivation Factors in Operation that Relating to the Role in the Conservation and Promotion of Food Cooks in Thailand of a Large Hotel in Bangkok

วสันต์ กานต์วรรัตน์

สาขาวิชาการโรงแรม คณะศิลปศาสตร์ วิทยาลัยเทคโนโลยีสยาม

Email: nong2224@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาบทบาทในการอนุรักษ์และเผยแพร่อาหารไทยของผู้ประกอบอาหารในโรงแรมขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานคร และ 2) หาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานกับบทบาทในการอนุรักษ์และเผยแพร่อาหารไทยของผู้ประกอบอาหารในโรงแรมขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานคร ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ประกอบอาหารไทยในโรงแรมขนาดใหญ่ที่มีบริการอาหารไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร มีจำนวนห้องพักตั้งแต่ 150 ห้อง ขึ้นไป จำนวน 127 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product moment correlation) วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์

ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน ส่วนบทบาทในการอนุรักษ์และเผยแพร่อาหารไทยของ ผู้ประกอบอาหารในโรงแรมขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมาก จำนวน 2 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการศึกษาเรื่องอาหารไทย และ 2) ด้านการประกอบการอาหาร รองลงมาอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 2 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านหน้าที่และตำแหน่ง และ 2) ด้านจัดจำหน่ายและการสาธิต

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานกับบทบาทในการอนุรักษ์และเผยแพร่อาหารไทยของผู้ประกอบอาหารในโรงแรมขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตาม ด้านความสำเร็จในการทำงานของบุคคล ด้านลักษณะของงาน ไม่มีความสัมพันธ์กัน ส่วนด้านการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ : การอนุรักษ์และเผยแพร่, อาหารไทย, ผู้ประกอบอาหาร



Abstract

The purposes of this research are that to: 1) study the role of Thailand's food conservation, a cook in a large hotel in Bangkok, and 2) to identify factors associated with a role in the preservation and dissemination of food cooking in Thailand of a large hotel in Bangkok. The population in this research was the cooking Thailand in a big hotel with restaurant Thailand in Bangkok. There were a number of rooms from 150 rooms to 127 people. The statistics use were analyzing frequencies, percentage, mean, standard deviation, chi-square (χ^2) and pearson's product moment correlation. The analyzed statistics were calculated by computer program called Statistical Package.

The results showed that the relationship between the factors of the personal role in the preservation and dissemination of food cooking in Thailand of a large hotel in Bangkok by gender, age, education, and work experience will have the statistics level at .05 .That was educating study found no correlation, the level of statistical significance. 05.

The relationship between motivation to perform the role of food conservation Thailand's cooking in a large hotel in Bangkok by the success of the work of individuals, the nature of the work no relevance. That will has been regarding the respect responsibility work in progress and environmental work. The relationship between the level of statistical significance. 05.

Keywords : conservation and promotion, Thai food, the cooking.

บทนำ

ในอดีตคำว่า “ในน้ำมีปลาในนามีข้าว” เป็นวลีที่ปรากฏในหลักศิลาจารึก ตั้งแต่สมัยพ่อขุนรามคำแหง ที่บ่งบอกถึงความอุดมสมบูรณ์ของผืนแผ่นดินที่เราเรียกว่า “ประเทศไทย” ความอุดมสมบูรณ์ที่ว่านี้เกิดขึ้นเนื่องจากดินแดนนี้มีแม่น้ำผ่านหลายสาย โดยเฉพาะบริเวณที่ราบลุ่มแม่น้ำเจ้าพระยา นับเป็นบริเวณที่กว้างขวางที่สุดของประเทศ การเพาะปลูกหรือการเกษตรกรรมจึงเป็นอาชีพหลักของคนที่อาศัยในบริเวณนี้ และพืชพันธุ์ที่ปลูกเป็นหลัก คือ ข้าว นอกจากนี้ยังมีอาหารอื่นที่กินเป็นกับข้าวเป็นผัก ปลา เป็นต้น และการกินอยู่ในลักษณะนี้คงเป็นไปสำหรับสังคมทุกระดับชั้นการที่ปลาเป็นสัตว์ที่คนไทยนิยมรับประทาน อาจเนื่องจากมีอยู่ทั่วไปในแม่น้ำ ลำคลองและมีอย่างอุดมสมบูรณ์ การที่คนไทยนิยมรับประทานปลาในอาหารหรือเป็นกับข้าวทำให้เกิดคำที่มักพูดกันติดปากว่า “กินข้าวกินปลา” และเมื่อปลายสมัยรัชกาลที่ 4 เป็นต้นมา จึงมีการพัฒนารูปแบบของอาหารที่พัฒนาขึ้นอย่างหลากหลายทั้ง ต้ม แกง ผัด ทอด เป็นต้น (เกศสิริ ปันธุระ, 2550)

อาหารไทยเป็นมรดกทางวัฒนธรรมของไทยอีกอย่างหนึ่ง อาหารไทยตกทอดมาหลายชั่วอายุอาหารไทยมีทั้งอาหารไทยในวังที่เป็นเครื่องเสวยของพระเจ้าแผ่นดิน เจ้านายชั้นสูง ที่มีการปรุงแต่งอย่างประณีตบรรจง อาหารคาวและหวานแต่ละอย่างต้องใช้เวลาในการทำมาก อาหารเหล่านี้นอกจากจะเป็นอาหารที่กินเพื่ออิ่มแล้วยัง





เป็นอาหารตาอีกด้วย เพราะมีความสวยงามทั้งรูปลักษณ์และสีสันที่วิจิตรบรรจงหาชาติใดเสมอเหมือน นอกจากอาหารไทยในวังแล้วยังมีอาหารไทยพื้นบ้านของชาวบ้านทั่วไป การปรุงแต่งอาหารคาวหวานแต่ละอย่างจะใช้เวลาในการทำไม่มากเท่าอาหารที่ทำกันในวังมากนัก แต่ยังคงใช้เวลาเหมือนกัน อาจเป็นเพราะในสมัยก่อนแม่บ้านมีเวลามากไม่ต้องทำงานนอกบ้านเหมือนปัจจุบันและอาหารคาวหวานแต่ละชนิดมีวิธีการปรุงต่างกันออกไป ลักษณะ สีสัน รสชาติชวนรับประทาน อาหารไทยจึงเป็นการแสดงออกถึงศิลปวัฒนธรรมไทยเกี่ยวกับการกิน ขนบธรรมเนียมประเพณีต่างๆ

อาหารไทยเป็นส่วนหนึ่งและมีความสำคัญมากในการสนับสนุนและส่งเสริมวัฒนธรรมไทยเพื่อการท่องเที่ยวควบคู่กับทรัพยากรท่องเที่ยวอื่นๆ มาเป็นเวลายาวนาน โดยเฉพาะประเทศไทยได้ชื่อว่าเป็นประเทศที่มีศักยภาพทางการเกษตรสูง ซึ่งส่งผลในการประกอบการอาหารไทยให้มีความพร้อมสมบูรณ์ทั้งด้านโภชนาการและความหลากหลายรสชาติ ปัจจุบันเป็นที่ยอมรับกันทั่วไปว่า ส่วนประกอบการของอาหารไทย คือ พืชผักสมุนไพรนั้นมีประโยชน์อย่างสูงต่อสุขภาพร่างกายของมนุษย์ ความนิยมในการบริโภคอาหารไทยจึงขยายกว้างขวางขึ้นอย่างรวดเร็ว จนสามารถเข้าไปมีบทบาทในชีวิตประจำวันของผู้บริโภคได้ สอดคล้องกับวิถีชีวิตทางธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ความเติบโตดังกล่าวส่งผลให้เกิดการสร้างงานและอาชีพ กระจายออกไปทุกภูมิภาคของประเทศ จนสามารถพัฒนาให้มีการผลิตเพื่อการส่งออกในส่วนประกอบต่างๆ เพื่อการปรุงอาหารไทยได้อย่างมีคุณภาพ (ปาริชาติ ต้นประคองสุข, 2553)

แต่เนื่องจากวิถีชีวิตในยุคปัจจุบันที่เต็มไปด้วยความเร่งรีบส่งผลให้เอกลักษณ์ทางวัฒนธรรมของอาหารไทยถูกกลืนเลือนไป ฉะนั้นเพื่อให้ทันต่อเวลาในการสูญหายไปเอกลักษณ์ของอาหารไทย ควรมีการอนุรักษ์อาหารไทยอย่างเร่งด่วน เพื่อคงความเป็นไทย และเผยแพร่สู่สายตาชาวโลกได้อย่างภาคภูมิใจ ดังนั้น ผู้ประกอบการอาหารไทยจึงเป็นบุคคลสำคัญที่มีบทบาทในการอนุรักษ์อาหารไทย บทบาทที่เห็นได้อย่างชัดเจน คือ การประกอบการอาหารไทยให้กับแขกที่มาใช้บริการของโรงแรม เช่น งานจัดเลี้ยงต่างๆ การให้บริการผู้พักในห้อง เพราะผู้ประกอบการอาหารไทยมีความรู้ในเรื่องอาหารไทยอย่างแท้จริง รวมทั้งรู้ถึงรสชาติกรรมวิธีการปรุงที่เป็นเอกลักษณ์ของคนไทย (เกศสิริ ปันธุระ, 2550)

ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติที่มีความสัมพันธ์กับบทบาทในการอนุรักษ์และเผยแพร่อาหารไทยของผู้ประกอบการอาหารในโรงแรมขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้จะเป็นข้อมูลสารสนเทศให้ผู้ประกอบการและประชาชนทั่วไปได้เห็นถึงความสำคัญของผู้ประกอบการอาหารไทยในการมีบทบาทสำคัญในการอนุรักษ์และเผยแพร่อาหารไทยไปสู่สายตาชาวโลกอันจะสะท้อนให้เห็นถึงเอกลักษณ์ของความเป็นไทยให้ยั่งยืนสืบไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาบทบาทในการอนุรักษ์และเผยแพร่อาหารไทยของผู้ประกอบการอาหารในโรงแรมขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานกับบทบาทในการอนุรักษ์และเผยแพร่อาหารไทยของผู้ประกอบการอาหารในโรงแรมขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานคร



ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ประกอบอาหารไทยในโรงแรมขนาดใหญ่ที่มีบริการอาหารไทยในเขตกรุงเทพมหานคร มีจำนวนห้องพักตั้งแต่ 150 ห้อง ขึ้นไป จำนวน 127 คน จากจำนวนโรงแรมขนาดใหญ่ 127 แห่ง

2. ขอบเขตตัวแปร

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) คือ ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ 1) ด้านความสำเร็จในการทำงานของบุคคล 2) ด้านลักษณะของงาน 3) ด้านการการยอมรับนับถือ 4) ด้านความรับผิดชอบ 5) ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน และ 6) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ บทบาทในการอนุรักษ์และเผยแพร่อาหารไทยของผู้ประกอบการอาหารในโรงแรมขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ 1) ด้านหน้าที่และตำแหน่ง 2) ด้านการศึกษาเรื่องอาหารไทย 3) ด้านการประกอบการอาหารคาว-หวาน และ 4) ด้านจัดจำหน่ายและการสาธิต

3. ขอบเขตด้านเวลา การเก็บข้อมูลโดยแบบสอบถามเริ่มตั้งแต่ส่งแบบสอบถามจนถึงการรวบรวมข้อมูลกลับมาวิเคราะห์ผล ใช้ระยะเวลาระหว่างเดือนเมษายน ถึง เดือนกรกฎาคม 2558

การทบทวนวรรณกรรม

1. แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่

Sarbin (1972) ได้จำแนกบทบาทออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. ความคาดหวัง (Expectations) เป็นความคาดหวังของบุคคลที่ตำแหน่งนั้น ๆ ว่าควรแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมกับตำแหน่งนั้น ๆ อย่างไร

2. การแสดงบทบาท (Enactments) เป็นการแสดงบทบาทของบุคคลให้สอดคล้องกับบทบาทที่ถูกกำหนดไว้

ประเภทของบทบาทในที่นี้จะศึกษาตามแนวทางของ Broom and Selznick (1973) ได้จำแนกบทบาทออกเป็น

1. บทบาทตามอุดมคติ (Ideal Role) เป็นบทบาทในอุดมคติที่มีการกำหนดสิทธิหน้าที่ระบุเป็นลายลักษณ์อักษร และ/หรือ มีตัวบทกฎหมาย ระเบียบ กำหนดให้กระทำการกิจกรรมในตำแหน่งหน้าที่นั้น ๆ

2. บทบาทที่ปฏิบัติจริง (Performed Role) เป็นบทบาทที่บุคคลได้กระทำจริงซึ่งจะขึ้นกับการสังเคราะห์จาก ความเชื่อ ความหวัง การรับรู้ และประสบการณ์ของผู้ที่เข้ามาดำรงตำแหน่งทั้งยังต้องพิจารณาถึงความกดดัน ขีดจำกัด และโอกาสในแต่ละสังคม ในระยะเวลานั้น ๆ ได้

3. บทบาทที่ควรปฏิบัติ (Perceived Role) เป็นบทบาทที่ผู้ดำรงตำแหน่งเชื่อว่าบุคคล ควรจะกระทำหรือแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งออกมาในสถานการณ์หนึ่งๆ



2. ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับผู้ประกอบการอาหารไทย

ความหมายของผู้ประกอบการอาหารไทย

ผู้ประกอบการอาหารไทย หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานผู้ประกอบการอาหารไทย ทำงานเกี่ยวกับทำอาหารให้เป็นที่พอใจของลูกค้าโดยวางแผนการประกอบอาหาร คิตรายการอาหาร จัดหา หรือสั่งให้จัดหาเครื่องปรุงอาหาร เตรียมอาหาร และประกอบอาหารในธุรกิจร้านอาหารส่วนตัวโรงแรม ภัตตาคาร สถานบริการอาหารทั่วไป และธุรกิจประกอบอาหารสำเร็จรูปส่งลูกค้า

ลักษณะงานของผู้ประกอบการอาหารไทย

ผู้ประกอบการ หรืออาจเรียกว่า "พ่อครัว" หรือ "แม่ครัว" ต้องมีความรู้ในการทำหรือปรุงอาหารไทย อาหารฝรั่ง หรืออาหารจีนรวมทั้งการทำของหวาน หรืออาจมีความรู้ในการประกอบอาหารอย่างใดอย่างหนึ่งตามที่กล่าวมา ซึ่งต้องทำหน้าที่และมีความรู้หลัก (พงษ์ศักดิ์ ทรงพระนาม, 2547) ดังนี้

1. วางแผนออกรายการประกอบอาหารต่อมื้อ หรือรายวัน อาจเป็นรายการอาหารไทย หรืออาหารเทศ และของหวาน
2. กำหนดรายการเครื่องประกอบอาหารซึ่งอาจจะต้องพิจารณาให้เหมาะสมกับฤดูกาลสำหรับเครื่องปรุงบางประเภทเช่น ผักสด ปลา เนื้อสัตว์ ผลไม้
3. จัดทำงบประมาณค่าใช้จ่ายตามรายการที่กำหนดเป็นรายวันหรือตามระยะเวลา ที่เหมาะสม เช่น 2 วัน 3 วัน เป็นต้น จัดซื้อหรือสั่งการซื้อรายการเครื่องประกอบอาหารวัสดุอุปกรณ์ประกอบอาหาร เครื่องปรุงอาหาร และเก็บอาหาร ถนอมอาหารแต่ละประเภท ให้เหมาะสม
4. จัดการเตรียมส่วนประกอบอาหาร เพื่อพร้อมปรุง เช่น หั่นเนื้อสัตว์ หั่นผัก เตรียมเครื่อง ปรุงรส
5. การประกอบอาหารไทยต้องปรุงรสและปรุงอาหารไทยด้วยกรรมวิธีแตกต่างกันไป เช่น แกงจืด แกงเผ็ด ต้มยำ ผัดต้ม ย่าง อบ ปิ้ง นึ่ง ทอด เจียว ตุ่น น้ำพริก หลน ยำ ปรุงอาหารตามใบสั่ง ปรุงอาหารเป็นชุด หรือ ปรุงอาหารจานเดียว
6. ในการทำของหวานอาจเป็นผลไม้ ซึ่งต้องจัดและปอกผลไม้ ชิมรสของหวานหรือขนม และจัดแต่งให้สวยงาม
7. ให้คำแนะนำผู้ช่วยปรุงอาหาร ควบคุมปริมาณ และควบคุมการล้างจานและสิ่งที่ใช้บริโภคอื่นๆ
8. อาจทำหน้าที่คัดเลือกคนงาน และแนะนำวิธีเสิร์ฟอาหาร
9. อาจจัดเก็บข้อมูลคุณค่าอาหารทางโภชนาการของแต่ละชนิด และข้อมูลฤดูกาลของอาหาร และผลไม้สด ว่าเป็นหมวดหมู่ เพื่อสะดวกต่อการจัดหาและการเก็บถนอม

คุณสมบัติของผู้ประกอบการอาหารไทย

การที่จะเป็นผู้ประกอบการอาหารไทยหรือพ่อครัว/แม่ครัวอาหารไทย ต้องศึกษาเรียนรู้ถึงคุณลักษณะที่ถูกต้องของอาหารแต่ละชนิด อาหารไทยแต่ละจานจะมีคุณลักษณะเฉพาะที่เป็นเอกลักษณ์ ดังนั้นผู้ประกอบการอาหารไทยต้องมีคุณสมบัติ (พงษ์ศักดิ์ ทรงพระนาม, 2547) ดังนี้



1. ต้องเป็นคนที่รักความสะอาด เป็นเรื่องที่สำคัญมากในการทำอาหาร เพราะถ้าวัตถุดิบหรือเครื่องมือไม่สะอาด อาจจะทำให้ลูกค้าท้องร่วง ท้องเสีย หรืออาหารเป็นพิษเมื่อได้ทานอาหารของเรา ซึ่งส่งผลต่อร้าน และการประกอบอาชีพของเรา
2. รักการทำอาหาร แน่นอนว่าไม่ว่าจะประกอบอาชีพใดๆ ก็แล้วแต่จะต้องรักในอาชีพนั้นๆ เพราะจะทำให้เรานุกกับการทำงาน อยากเรียนรู้อะไรใหม่ๆ และตั้งใจที่จะทำอาหารออกมาให้ดีที่สุด
3. สามารถจัดสรรเวลาได้เป็นอย่างดี การทำอาหารมีเรื่องของเวลาเป็นตัวกำหนด เพราะมีเรื่องของวัตถุดิบที่จะต้องเสีย หมาดอายุ และเรื่องของลูกค้าที่กำลังรออาหาร ไม่ควรให้ลูกค้ารออาหารนานเกินไปเพราะอาจทำให้ลูกค้าหงุดหงิดเพราะความหิวได้
4. สามารถสื่อสารได้เป็นอย่างดี การทำงานของเชฟต้องทำงานเป็นทีม ส่งต่อและแบ่งงานให้กับเชฟคนอื่นๆ มีระยะเวลาที่สั้น ต้องการความรวดเร็วคล่องตัว การสื่อสารภายในครัวจึงเป็นสิ่งที่ต้องสื่อสารให้รู้เรื่อง
5. มีความอดทน จะต้องเข้าใจถึงธรรมชาติของอาชีพนี้ไม่ว่าจะทำหน้าที่อยู่ใน ภัตตาคารของ โรงแรม ห้องอาหาร ร้านอาหารธรรมดา หรือ ประกอบเป็นอาชีพส่วนตัว คือต้องทำงานหนัก ต้องอยู่ในครัว และหน้าเตาประกอบอาหาร เผชิญกับความร้อน กลิ่นอาหารทั้ง ของสด หรือขณะกำลังปรุง และต้องอยู่ในครัวในช่วงเช้ามืดเพื่อเตรียมและประกอบ อาหารเช้า กลางวัน และเย็น หรือออกไปตลาดสดเพื่อเลือกซื้ออาหารสดด้วยตนเอง
6. สามารถทำงานภายใต้ความกดดันได้ เพราะเมื่ออาหารออกไปสู่ลูกค้าแล้ว จะเป็นอย่างไรมีผลต่ออาชีพการงานของเราเลยทีเดียว เพราะในบางครั้งอาหารไม่ถูกปากก็อาจโดนคอมเพลนจากลูกค้าได้ง่ายๆ และการผิดพลาดเรื่องเล็กๆ น้อยๆ ในบางครั้งอาจจะเป็นเรื่องใหญ่ ต้องตั้งใจทำทุกเมนูออกมาให้ดีที่สุด
7. เป็นคนใจกว้าง สามารถยอมรับคำติชมจากลูกค้าได้พยายามแสวงหาความรู้ และประสบการณ์ให้มากขึ้น เพื่อนำไปปรับใช้กับการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นิธินันท์ ศักดิ์พงศ์สิงห์ (2540) ได้ศึกษาบทบาทครูคหกรรมศาสตร์อาชีวศึกษาต่อการอนุรักษ์อาหารไทย พบว่า ครูคหกรรมศาสตร์มีความสนใจการอนุรักษ์อาหารไทยโดยอ่านคอลัมน์อาหารไทยในนิตยสาร ดูรายการอาหารไทยทางโทรทัศน์ มีการปฏิบัติกรอนุรักษ์อาหารไทย โดยการทำอาหารในโอกาสพิเศษและในงานเลี้ยง และทำอาหารรับประทานเองประจำวัน มีการเผยแพร่การอนุรักษ์อาหารไทย โดยการให้คำปรึกษาแก่นักเรียน นักศึกษา ถึงแนวทางการอนุรักษ์อาหารไทยภาคกลาง จัดบอร์ดเผยแพร่ข่าวสารเกี่ยวกับความรู้ในการอนุรักษ์อาหารไทยภาคกลาง และระยะเวลาที่สอน การเป็นกรรมการตัดสินการประกวดประกอบอาหาร ตำแหน่งทางด้านบริหารวิทยาลัยมีความสัมพันธ์กับบทบาทการอนุรักษ์อาหารไทยภาคกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

พงษ์ศักดิ์ ทรงพระนาม (2547) ได้ศึกษาบทบาทผู้ประกอบการอาหารไทยในโรงแรมเขตกรุงเทพมหานครต่อการอนุรักษ์และเผยแพร่อาหารไทย พบว่า ผู้ประกอบการอาหารไทยที่ปฏิบัติอยู่ในระดับปฏิบัติประจำ คือ ด้านหน้าที่และตำแหน่ง ด้านการศึกษาเรื่องอาหารไทย และด้านการประกอบอาหาร คาว หวาน ส่วนด้านการจัดจำหน่ายและการสาธิต ปฏิบัติอยู่ในระดับพอสมควร สำหรับความสัมพันธ์ พบว่า ผู้ประกอบการอาหารไทยและเผยแพร่อาหาร





ไทยในโรงแรมมีความสัมพันธ์กันตามนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ อายุกับบทบาทด้านการประกอบอาหาร
คาว หวาน สาขาที่จบการศึกษาและประสบการณ์ในการทำงานกับบทบาทด้านการศึกษาเรื่องอาหารไทย

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ระเบียบวิธีวิจัย การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานกับบทบาทในการอนุรักษ์และเผยแพร่อาหารไทยของผู้ประกอบอาหารในโรงแรมขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานคร

- ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ประกอบอาหารไทยในโรงแรมขนาดใหญ่ที่มีบริการอาหารไทยในเขตกรุงเทพมหานคร มีจำนวนห้องพักตั้งแต่ 150 ห้อง ขึ้นไป จำนวน 127 คน จากจำนวนโรงแรมขนาดใหญ่ 127 แห่ง (การสำรวจการประกอบกิจการโรงแรม พ.ศ. 2557 สำนักงานสถิติแห่งชาติกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร) ซึ่งงานวิจัยครั้งนี้จะศึกษาจากจำนวนประชากรทั้งหมด

2. ขั้นตอนการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม โดยมีวิธีการสร้างและมีลักษณะแบบสอบถาม ดังนี้

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้สร้างเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ปัจจัยด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

ตอนที่ 2 ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

ตอนที่ 3 บทบาทในการอนุรักษ์และเผยแพร่อาหารไทยของผู้ประกอบอาหารในโรงแรมขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานคร ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามลำดับ ดังนี้ 1) ผู้วิจัยได้จัดหาทีมงานในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยอบรมแนะนำทีมงานให้เข้าใจแบบสอบถามและทดสอบจนเชื่อว่าจะมีความชำนาญก่อนการออกเก็บจริงในพื้นที่ 2) ทีมงานทำการแจกแบบสอบถามไปยังประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 127 ชุด 3) การรวบรวมแบบสอบถาม ปรากฏว่าได้รับกลับคืนมา มีจำนวนทั้งสิ้น 117 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 92.13 ของจำนวนประชากร 127 ราย และ 4) นำแบบสอบถามที่ได้กลับคืนมา ทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) ใช้วิธีการหาค่าความถี่ (Frequency) แล้วสรุปออกมาเป็นค่า ร้อยละ (Percentage)

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating-Scale) ใช้การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (μ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ)

3. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับบทบาทในการอนุรักษ์และเผยแพร่อาหารไทยของผู้ประกอบอาหารในโรงแรมขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานคร ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating-Scale) ใช้การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (μ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ)

4. การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานกับบทบาทในการอนุรักษ์และเผยแพร่อาหารไทยของผู้ประกอบอาหารในโรงแรมขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานคร วิเคราะห์โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product moment correlation)

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 58.12 มีอายุระหว่าง 30-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 46.15 การศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 52.14 ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงานระหว่าง 1-3 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.62 และผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่จบสาขาวิชาอาหารและโภชนา คิดเป็นร้อยละ 62.39

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยแสดงเป็นภาพรวมและรายด้าน ปรากฏผลดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวม และรายด้าน

ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน	μ	σ	ระดับ ความคิดเห็น
เฉลี่ยรวมด้านความสำเร็จในการทำงานของบุคคล	4.18	0.71	มาก
เฉลี่ยรวมด้านลักษณะของงาน	4.05	0.63	มาก
เฉลี่ยรวมด้านการการยอมรับนับถือ	4.11	0.71	มาก
เฉลี่ยรวมด้านความรับผิดชอบ	4.09	0.66	มาก
เฉลี่ยรวมด้านความก้าวหน้าในการทำงาน	3.89	0.56	มาก
เฉลี่ยรวมด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	4.02	0.82	มาก
โดยภาพรวม	4.06	0.36	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน



3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับการปฏิบัติต่อบทบาทในการอนุรักษ์และเผยแพร่อาหารไทยของผู้ประกอบอาหารในโรงแรมขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยแสดงเป็นภาพรวม และรายด้าน ปรากฏผลดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการปฏิบัติต่อบทบาทในการอนุรักษ์และเผยแพร่อาหารไทยของผู้ประกอบอาหารในโรงแรมขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวม และรายด้าน

บทบาทในการอนุรักษ์และเผยแพร่อาหารไทยของผู้ประกอบอาหารในโรงแรมขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานคร	μ	σ	ระดับการปฏิบัติ
เฉลี่ยรวมด้านหน้าที่และตำแหน่ง	3.39	0.56	ปานกลาง
เฉลี่ยรวมด้านการศึกษาเรื่องอาหารไทย	3.57	0.84	มาก
เฉลี่ยรวมด้านการประกอบการอาหาร	3.78	0.80	มาก
เฉลี่ยรวมด้านจัดจำหน่ายและการสาธิต	3.29	1.02	ปานกลาง
โดยภาพรวม	3.51	0.55	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการปฏิบัติต่อบทบาทในการอนุรักษ์และเผยแพร่อาหารไทยของผู้ประกอบอาหารในโรงแรมขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมาก จำนวน 2 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการศึกษาเรื่องอาหารไทย และ 2) ด้านการประกอบการอาหาร รองลงมาอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 2 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านหน้าที่และตำแหน่ง และ 2) ด้านจัดจำหน่ายและการสาธิต



4. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานกับบทบาทในการอนุรักษ์และเผยแพร่อาหารไทยของผู้ประกอบอาหารในโรงแรมขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานคร ปรากฏผล ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ของความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานกับบทบาทในการอนุรักษ์และเผยแพร่อาหารไทยของผู้ประกอบอาหารในโรงแรมขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานคร

ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน	บทบาทในการอนุรักษ์และเผยแพร่อาหารไทยของผู้ประกอบอาหารในโรงแรมขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานคร				
	โดยภาพรวม	ด้านหน้าที่และตำแหน่ง	ด้านการศึกษาเรื่องอาหารไทย	ด้านการประกอบอาหาร	ด้านจัดจำหน่ายและการสาธิต
โดยภาพรวม	0.118	0.123	0.050	0.163	0.018
ด้านความสำเร็จในการทำงานของบุคคล	0.024	0.148	-0.083	0.006	0.034
ด้านลักษณะของงาน	0.030	0.070	0.001	0.027	0.003
ด้านการการยอมรับนับถือ	-0.145	-0.287*	-0.067	-0.050	-0.058
ด้านความรับผิดชอบ	-0.122	-0.211*	-0.073	-0.140	0.025
ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน	0.418*	0.473*	0.329*	0.352*	0.090
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	0.208*	0.240*	0.095	0.321*	-0.015

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 3 พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานกับบทบาทในการอนุรักษ์และเผยแพร่อาหารไทยของผู้ประกอบอาหารในโรงแรมขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวม ไม่มีความสัมพันธ์กัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 4 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านการยอมรับนับถือ มีความสัมพันธ์กับบทบาทในการอนุรักษ์และเผยแพร่อาหารไทยของผู้ประกอบอาหารในโรงแรมขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านหน้าที่และตำแหน่ง ซึ่งมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ ($r = -0.287$) 2) ด้านความรับผิดชอบ มีความสัมพันธ์กับบทบาทในการอนุรักษ์และเผยแพร่อาหารไทยของผู้ประกอบอาหารในโรงแรมขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านหน้าที่และตำแหน่ง ซึ่งมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ ($r = -0.211$) 3) ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับบทบาท



ในการอนุรักษ์และเผยแพร่อาหารไทยของผู้ประกอบอาหารในโรงแรมขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านหน้าที่และตำแหน่ง ซึ่งมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง ($r = -0.473$) และ 4) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน พบว่า มีความสัมพันธ์กับบทบาทในการอนุรักษ์และเผยแพร่อาหารไทยของผู้ประกอบอาหารในโรงแรมขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านหน้าที่และตำแหน่ง และด้านการประกอบการอาหารซึ่งมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ ($r = 0.240, 0.321$)

อภิปรายผลการวิจัย

ด้านหน้าที่และตำแหน่ง พบว่า อยู่ในระดับมาก จำนวน 4 ข้อ ได้แก่ 1) มีบทบาทในการปรับปรุงตำรับหรือพัฒนาตำรับอาหารใหม่ๆ 2) มีความสามารถเขียนรายการอาหารและกำหนดตำรับในการคิดรายการอาหาร 3) มีบทบาทในการสั่งซื้อวัตถุดิบในการประกอบอาหาร และ 4) มีการสนับสนุนการท่องเที่ยวอาหารไทยและมีความพร้อมในการจัดกิจกรรมต่างๆ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพงษ์ศักดิ์ ทรงพระนาม (2547) พบว่า ผู้ประกอบอาหารไทยในการอนุรักษ์และเผยแพร่ ด้านหน้าที่และตำแหน่งที่อยู่ในระดับปฏิบัติประจำ มี 6 รายการ ได้แก่ 1) นอกจากคิดรายการอาหารสามารถประกอบอาหารเอง 2) สามารถเขียนรายการอาหารของโรงแรมเอง 3) มีการสำรวจรายการของที่เข้าบ้าง 4) มีบทบาทในการสั่งซื้อวัตถุดิบในการประกอบเอง 5) กำหนดตำรับในการคิดรายการอาหาร และ 6) เตรียมการวางแผนงานแบบธุรกิจ ด้านการศึกษาเรื่องอาหารไทย พบว่า อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ อยู่ในระดับมาก จำนวน 4 ข้อ ได้แก่ 1) ได้ศึกษาและค้นคว้าด้านอาหารไทยอย่างสม่ำเสมอ 2) ได้ศึกษาเรื่องอาหารไทย และได้ปรับปรุงสูตรสำหรับอาหารที่ใช้ในโรงแรม 3) ได้ศึกษาการจัดซื้อวัตถุดิบในการประกอบอาหารไทย และ 4) ได้ศึกษาเอกลักษณ์ของอาหารไทย เช่น รูปร่าง สี กลิ่นรส เนื้อสัมผัส ฯลฯ ของอาหารไทยชนิดนั้นสอดคล้องกับนฤมล นันทรักษ์ (2552) กล่าวว่า การนำเสนอเมนูอาหารไทยให้ชาวต่างชาติในแต่ละประเทศ ควรศึกษาและมีความเข้าใจในวัฒนธรรมการรับประทานอาหารของแต่ละประเทศนั้นๆ ดังนั้นอาหารไทยบางชนิดควรจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบไปตามวัฒนธรรม ส่วนวัตถุดิบและรสชาติของอาหารยังคงเอกลักษณ์ไทย และควรนำเสนอศิลปะการจัดตกแต่งอาหารไทยในงานอาหารด้วย สอดคล้องกับ วันดี ณ สงขลา (2551) กล่าวว่า เนื่องจากอาหารไทยกำลังพัฒนาไปในทิศทางที่ดีขึ้น ซึ่งก็คือการปรับปรุงโดยคำนึงถึงวัตถุดิบที่ส่งผลต่อสุขภาพและเสริมประโยชน์ทางโภชนาการให้มากขึ้นกว่าเดิม ไม่ได้แปลว่าเป็นการเปลี่ยนกฎเกณฑ์เดิมของวิถีครัวไทยไปอย่างสิ้นเชิง แต่เป็นการเพิ่มวัตถุดิบ และใช้วัตถุดิบที่มีคุณภาพสูงขึ้นเพื่อให้อาหารไทยเป็นที่ยอมรับในระดับนานาชาติ ด้านการประกอบการอาหาร พบว่า อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก รองลงมาอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 2 ข้อ ได้แก่ 1) ได้มีการพัฒนาตำรับในการประกอบอาหารไทย และ 2) การรับประทานอาหารไทยได้คำนึงถึงเครื่องเทศและสมุนไพรเป็นหลัก ซึ่งสอดคล้องกับพงษ์ศักดิ์ ทรงพระนาม (2547) พบว่า ในการประกอบอาหาร คาว หวาน ส่วนมากจะคำนึงถึงคุณค่าทางโภชนาการ รสชาติอาหาร และความเป็นเอกลักษณ์ของอาหาร การนำวัตถุดิบที่มีตามฤดูกาลมาปรุงแต่งอาหาร โดยเฉพาะในประเทศไทยมีวัตถุดิบตามฤดูกาลมากมายเพียงพอกับการนำมาปรุงอาหารคาว หวานได้ และยังเป็นการสนับสนุนและส่งเสริมในการใช้วัตถุดิบที่มีอยู่ในท้องถิ่นด้วย เป็นการประหยัดค่าใช้จ่ายในการซื้อวัตถุดิบที่มีราคาแพงมาปรุงอาหารและการปรุงอาหารคาว หวาน ยังคำนึงถึงเครื่องเทศและสมุนไพรเป็นหลักด้วย เพราะใน

ต่างประเทศทราบถึงสรรพคุณในเครื่องเทศและสมุนไพรไทยเป็นอย่างดี ทั้งยังมีการดัดแปลงให้รับประทานง่าย และมีการจัดการแสดงและการสาธิตตามเทศกาลประเพณีต่างๆ อีกด้วย เพื่อเป็นการส่งเสริมอาหารไทย และการท่องเที่ยวด้วย และยังสอดคล้องกับน้ำทิพย์ วงษ์ประทีป (2549) พบว่า อาหารไทยมักมีส่วนประกอบมาจาก วัตถุดิบที่หลากหลายถือเป็นอาหารที่มีเอกลักษณ์และมีคุณค่าตั้งแต่วัตถุดิบถึงผลิตภัณฑ์แปรรูป ทำให้อาหารไทย ได้รับความนิยมอย่างแพร่หลาย ซึ่งสามารถเชื่อมโยงกับการท่องเที่ยว เพื่อให้อาหารไทยสู่ครัวโลกได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลส่วนด้านจัดจำหน่ายและการสาธิต พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อ พิจารณาเป็นรายข้อ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ที่เหลืออยู่ในระดับมาก จำนวน 1 ข้อ คือ มีโอกาสไปสาธิต และการจัดจำหน่ายอาหารไทยในสถานที่ต่างๆ สอดคล้องกับ พงษ์ศักดิ์ ทรงพระนาม (2547) พบว่า ในด้านนี้ยังไม่ค่อยมีการจัดจำหน่ายและสาธิตเพื่อส่งเสริมอาหารไทย หรือว่ามีการแสดงในงานต่างๆ ส่วนมากจะเป็นการแสดง สินค้า ซึ่งส่วนใหญ่เป็นการจัดจำหน่ายและแสดงการสาธิตภายใน ซึ่งสาเหตุอาจมาจากบุคลากรในการจำหน่าย และการสาธิตในด้านอาหารยังต้องมีการกิจที่จะต้องปฏิบัติในหน้าที่ในโรงแรม จึงไม่ค่อยมีเวลาออกไปทำการสาธิต อาหารไทยนอกสถานที่มากนัก และมีการจำหน่ายและการสาธิตตามรายการอาหารทางโทรทัศน์ วิทย์ ต่างๆ ก็จะเป็นผู้ประกอบการอาหารไทยที่ไม่ได้ทำงานในโรงแรม ในส่วนนี้ควรจะมีการจัดการแข่งขันในการประกอบอาหารไทย ในระดับโรงแรมต่างๆ จะเป็นงานเทศกาลต่างๆ ตามฤดูกาลหรือว่าเป็นการรวมกลุ่มกันในระหว่างโรงแรมให้มีการ จัดจำหน่ายและการสาธิตระหว่างโรงแรมเพื่อเป็นการแนะนำเผยแพร่วัฒนธรรมการประกอบอาหารไทย

ข้อเสนอแนะ

การศึกษาปัจจัยที่สัมพันธ์กับบทบาทในการอนุรักษ์และเผยแพร่อาหารไทยของผู้ประกอบการอาหารใน โรงแรมขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานครผู้วิจัยได้นำเสนอข้อเสนอแนะ 2 ด้าน ได้แก่ ข้อเสนอแนะสำหรับการ นำผลการวิจัยไปใช้ และข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ด้านหน้าที่และตำแหน่ง ผู้ประกอบการอาหารไทยควรมีบทบาทในการปรับปรุงตำรับหรือพัฒนาตำรับ อาหารใหม่ๆ รวมทั้งสามารถเขียนรายการอาหารและกำหนดตำรับในการคิดรายการอาหารให้มากขึ้น เพราะจะทำให้ผู้ประกอบการมีความเชี่ยวชาญในปรุงอาหารให้มีความเป็นเอกลักษณ์แตกต่างจากโรงแรมอื่น อีกทั้งการที่ได้ มีบทบาทในการเขียนตำราอาหารนั้นจะทำให้ผู้ประกอบการนั้นมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักของลูกค้า และยังทำให้ โรงแรมมีชื่อเสียงมากขึ้นอีกด้วย

2. ด้านการศึกษาเรื่องอาหารไทย ผู้ประกอบการควรศึกษาและค้นคว้าด้านอาหารไทยอย่าง สม่ำเสมอ และควรปรับปรุงสูตรสำหรับอาหารที่ใช้ในโรงแรม ทั้งนี้เนื่องจากลูกค้าที่มาใช้บริการโรงแรมนั้นมาจาก หลากหลายประเทศ แต่ละประเทศก็มีวัฒนธรรมการกินที่แตกต่างกัน บางประเทศก็ไม่ชินกับรสชาติที่จัดจ้านได้ ดังนั้นผู้ประกอบการควรปรับปรุงสูตรอาหารให้มีความเหมาะสมตามความต้องการของลูกค้าแต่ละประเทศ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจในรสชาติของอาหารไทย และกลับมาใช้บริการโรงแรมอีกครั้ง

3. ด้านการประกอบการอาหาร ผู้ประกอบการควรมีการพัฒนาตำรับในการประกอบอาหารไทย และ ควรคำนึงถึงเครื่องเทศและสมุนไพรในการประกอบอาหารเป็นหลัก ทั้งนี้เนื่องจากอาหารไทยนั้นมีความเป็น





เอกลักษณ์ โดยเฉพาะเครื่องเทศที่ใช้ในการปรุงอาหารนั้นทำให้รสชาติอาหารไทยมีจุดเด่น ฉะนั้นผู้ประกอบการอาหารควรศึกษาเครื่องเทศแต่ละชนิดนั้นมีคุณค่าหรือประโยชน์ต่างกันอย่างไร เพื่อจะทำให้สามารถดัดแปลงรายการอาหารให้มีความหลากหลายและทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจมากที่สุด

4. ด้านจัดจำหน่ายและการสาธิต ผู้ประกอบการควรหาโอกาสไปสาธิตและการจัดจำหน่ายอาหารไทยในสถานที่ต่างๆ ให้มากขึ้นมากกว่านี้ เพื่อเป็นการเผยแพร่อาหารไทยให้เป็นที่รู้จักอย่างกว้างขวาง อีกทั้งยังเป็นการประชาสัมพันธ์โรงแรมให้เป็นที่รู้จักของลูกค้ามากยิ่งขึ้นด้วย

ข้อเสนอแนะในการวิจัยในครั้งต่อไป

1. ควรมีการเปรียบเทียบกลุ่มผู้ประกอบการอาหารไทย จำแนกตามขนาดของโรงแรม ทั้งนี้เพื่อจะส่งเสริมผู้ประกอบการอาหารไทยในการอนุรักษ์อาหารไทยให้อยู่คู่กับประเทศไทยได้อย่างยั่งยืน
2. ควรศึกษาเกี่ยวกับเจตคติของผู้ประกอบการอาหารไทยเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและแก้ไขในการพัฒนาอาหารไทยต่อการเผยแพร่อาหารไทยให้มีประสิทธิภาพและได้ผลยิ่งขึ้น
3. ควรหาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อบทบาทในการอนุรักษ์และเผยแพร่อาหารไทยของผู้ประกอบการในโรงแรมขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานคร



เอกสารอ้างอิง

- เกศสิริ ปันธุระ. (2550). *เอกลักษณ์อาหารไทยชาววัง : การคงอยู่และการส่งเสริมคุณค่า*. สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- นฤมล นันทรักษ์. (2552). *อุปนายก academics สมาคมพ่อครัวไทย อาจารย์ประจำและประธานหลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต*, 22 ธันวาคม 2552.
- น้ำทิพย์ วงษ์ประทีป. (2550). *การพัฒนาคุณภาพอาหารไทย : ลดช่องโหว่ของกระดิ่ง. คณะเทคโนโลยีการเกษตร และอาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม. งานประชุมวิชาการเกษตรนครสวรรค์ครั้งที่ 2. ปีที่ 10 ฉบับที่ 1 (ตุลาคม 2549-มีนาคม 2550): 87-96.*
- นิธินันท์ ศักดิ์พงศ์สิงห์. (2540). *บทบาทครูคหกรรมศาสตร์วิทยาลัยอาชีวศึกษาต่อการอนุรักษ์อาหารไทย. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.*
- ปาริชาติ ต้นประคองสุข. (2553). *ปัจจัยในการเลือกบริโภคอาหารไทยของครูชาวต่างชาติในโรงเรียนนานาชาติ ในจังหวัดเชียงใหม่'. หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาโภชนศาสตร์ศึกษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.*
- พงษ์ศักดิ์ ทรงพระนาม. (2547). *บทบาทผู้ประกอบการอาหารไทยในโรงแรมเขตกรุงเทพมหานครต่อการอนุรักษ์และ เผยแพร่อาหารไทย. คณะคหกรรมศาสตร์ ประจำภาควิชาอาหารและโภชนาการสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล.*
- วันดี ณ สงขลา. (2551). *ผู้อำนวยการโรงเรียนศรีวิชัย, ธันวาคม 2551.*
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2558). *การสำรวจการประกอบกิจการโรงแรมและเกสต์เฮาส์ 2557*. สืบค้นเมื่อวันที่ 15 มกราคม 2558 จาก http://www.m-society.go.th/ewt_news.php?nid=13742
- Sabin, H.P. (1972). *The Management Organizational : A Systems and Human Resources Approach*. New York: McGraw – Hill.
- Broom, L. and Selznick, P. (1973). *Sociology*. (5th ed). New York: Harper and Row.





ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ความคิดเห็นของบุคลากรและปัจจัยความสำเร็จต่อ
การให้บริการการเงิน ณ ที่ทำการไปรษณีย์ในเขตกรุงเทพมหานคร
Customer satisfaction, opinions and success factors to financial service
Of the post offices in Bangkok

สัมฤทธิ์ จำนงค์

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์

Email: ttumpost@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการการเงินของ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด เพื่อศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อการดำเนินงานของ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด และเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จการให้บริการการเงินของ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัย แบบผสม กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยได้แก่ ผู้ใช้บริการ จำนวน 388 ราย บุคลากรของที่ทำกรไปรษณีย์สามเสนใน จำนวน 196 ราย หัวหน้าที่ทำกรไปรษณีย์สามเสนใน และบุคลากรที่เป็นผู้บริหารระดับผู้จัดการฝ่าย ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่าย หัวหน้าส่วนของสำนักงานไปรษณีย์นครหลวงเหนือ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด จำนวน 12 ราย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัยเชิงปริมาณ และใช้วิธีการสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการวิจัยเชิงคุณภาพ ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการการเงินของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด พบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก การศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อผลการดำเนินงานของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด พบว่า โดยรวมมีความคิดเห็นที่อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ผลจากการสัมภาษณ์บุคลากรระดับผู้บริหาร มีความคิดเห็นสอดคล้องกันในเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จการให้บริการการเงิน ควรประกอบไปด้วยปัจจัยดังนี้ นโยบายองค์กร ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ คุณภาพบริการ และการบริหารทรัพยากรมนุษย์

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ, ปัจจัยความสำเร็จ, บริการการเงิน



Abstract

The purpose were to study the client satisfaction with the Thailand Post Company Limited, to study the staff's attitude towards the operation of the Thailand Post Company Limited, and to study factors affecting success of financial Service at Thailand Post Company Limited. This study was a mixed research. The samples were separated as follows; Group 1 consisted of 388 clients, Group 2 consisted of 196 staff of Sam Sen Nai Post Office, and Group 3 consisted 12 front-line officers, Vice President, the Assistant Vice President, the Head Postmaster of Sam Sen Nai post office, and Senior Managers of the division. Using questionnaires as tools for qualitative research and interviews as tools for qualitative research. The results the study client satisfaction with the financial services of the Thailand Post Company Limited showed that the client satisfaction was generally high. The study of the staff's viewpoints on the performance of the Thailand Post Company Limited showed that overall opinions were at the level of 'agree' with such points. The result of interviewing the executive level management including the Vice President, the Assistant Vice President, the Senior Manager of the division, and the Head Postmaster of the post office showed they agreed that the key success factors leading to the achievement of financial services should consist of organizational policy, information technology system, quality of service providing, and human resource management.

Keywords: Customer satisfaction, Key success factors, Financial Management.



บทนำ

การดำเนินธุรกิจในปัจจุบัน มีอัตราการแข่งขันที่สูงขึ้น เพื่อให้องค์กรสามารถสร้างผลการดำเนินงานให้เป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ หลายหน่วยงานนำนวัตกรรมที่ทันสมัยเข้ามาช่วยในการปฏิบัติงาน รวมทั้งมีการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง เพื่อก้าวทันต่อโลกในยุคโลกาภิวัตน์ สามารถตอบสนองทุกรูปแบบการใช้ชีวิตและความต้องการของผู้บริโภค ทั้งยังมีการวางแผนกลยุทธ์ต่างๆ เพื่อสร้างความแตกต่างให้เหนือคู่แข่ง เพราะความแตกต่างจะสามารถดึงดูดจำนวนผู้ใช้บริการให้หันมาเลือกซื้อหรือใช้บริการกับองค์กร รวมถึงการบริการที่เหนือความคาดหวังเป็นสิ่งที่ผู้บริโภคมีความต้องการเป็นอย่างยิ่ง

จากการแข่งขันในการดำเนินธุรกิจดังกล่าว หน่วยงานต่างๆ จึงต้องพัฒนาการให้บริการที่ไม่หยุดนิ่ง บริการด้านการเงิน ก็เป็นหนึ่งในบริการที่มีการแข่งขันสูง ทั้งจากผู้ให้บริการที่เป็นสถาบันการเงิน และผู้ให้บริการที่ไม่มีสถาบันการเงิน โดยเน้นการให้บริการที่มีคุณภาพเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการ การทำธุรกรรมด้านการเงิน ถือเป็นธุรกิจบริการที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตของผู้บริโภค และมีอัตราการแข่งขันที่สูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ผู้ประกอบการปรับเปลี่ยนจำนวนสาขาเพื่อรองรับความต้องการของผู้ใช้บริการและคู่แข่ง

ภาวะและแนวโน้มธุรกิจไปรษณีย์ของโลก จากสถิติปริมาณงานด้านไปรษณีย์ที่รวบรวมโดยสหภาพสากลไปรษณีย์ (Universal Postal Union) พบว่าภาพรวมในปี 2554 ปริมาณจดหมายทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศ ทั่วโลก เมื่อเปรียบเทียบกับปีที่ผ่านมาลดลงร้อยละ 3.7 ซึ่งส่วนใหญ่เป็นการลดลงของจดหมายภายในประเทศและเป็นการลดลงอย่างต่อเนื่องตลอด 5 ปี ที่ผ่านมา ในส่วนภาวะและแนวโน้มธุรกิจไปรษณีย์ไทย ในปี 2555 บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด (ปณท) ยังคงดำเนินงานภายใต้ปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการบริหารงานไม่ว่าจะเป็นสถานการณ์ทางเศรษฐกิจที่เริ่มฟื้นตัวจากมหอุทกภัยในปลายปี 2554 ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่มีการพัฒนาอย่างรวดเร็วและสามารถเข้าถึงพื้นที่ต่างๆ ได้ครอบคลุมซึ่งเป็นบริการทดแทนที่สำคัญ สมาร์ทโฟน อินเทอร์เน็ตความเร็วสูงจะเข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันมากยิ่งขึ้นและจะทำให้พฤติกรรมของผู้บริโภคเปลี่ยนแปลงเข้าสู่ยุคของสังคมออนไลน์ สถิติปริมาณงานด้านไปรษณีย์ที่ลดลงร้อยละ 3.7 ในปี 2554 และมีแนวโน้มลดลงอย่างต่อเนื่อง รวมถึงแนวโน้มธุรกิจไปรษณีย์ไทยในปี 2555 ก็ได้รับผลกระทบจากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่มีการพัฒนาอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้ปริมาณงานด้านไปรษณีย์มีแนวโน้มลดลงอย่างต่อเนื่องเช่นกัน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด (ปณท) จึงได้เปิดให้บริการในธุรกิจที่เกี่ยวข้องต่อเนื่องจากธุรกิจหลักเพิ่มเติม ได้แก่ ธุรกิจการเงิน และธุรกิจค้าปลีก เพื่อสนับสนุนส่งเสริมธุรกิจหลักที่มีปริมาณงานลดลงอีกทั้งเป็นการรองรับบริการใหม่ๆ ในอนาคต รวมทั้งรองรับการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community : AEC) ในปี 2558 โดยนำระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ CA POS (Counter Automation Point of Sale) มาใช้ในการปฏิบัติงาน ณ ที่ทำการไปรษณีย์ทุกแห่งทั่วประเทศ ปรับรูปแบบการให้บริการการเงินจากระบบแมนนวล (Manual) เป็นระบบออนไลน์ เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการและสร้างโอกาสทางธุรกิจ จัดระบบบริหารทรัพยากรบุคคลให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นเพื่อรักษาและพัฒนาบุคลากรขององค์กรมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยในฐานะผู้ปฏิบัติงานใน ปณท ได้ค้นคว้าเอกสารและทฤษฎีต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการด้านการเงิน พบว่าการวัดผลเชิงดุลยภาพ (Balanced Scorecard) ซึ่งเป็นวิธีการจัดการธุรกิจและองค์กรที่คำนึงถึงการบรรลุในพันธกิจ นโยบาย เป้าหมาย และกลยุทธ์ต่าง ๆ ที่วางไว้ ผ่านการจัดการใน 4 มุมมอง คือ มุมมองด้าน

การเงิน มุมมองด้านลูกค้า มุมมองด้านกระบวนการภายใน และมุมมองด้านการเรียนรู้และเติบโต จะเป็นการกำหนดแนวทางแก้ไข ปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานให้เกิดประโยชน์สูงสุด จึงเป็นที่มาของแนวคิดที่จะศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ความคิดเห็นของบุคลากร และปัจจัยความสำเร็จต่อการให้บริการการเงิน ณ ที่ทำการโปรชนียในเขตกรุงเทพมหานคร”

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการการเงินของ บริษัท โปรชนียไทย จำกัด
2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อการดำเนินงานของ บริษัท โปรชนียไทย จำกัด
3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จการให้บริการการเงินของ บริษัท โปรชนียไทย จำกัด

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. สามารถนำผลการวิจัยไปปรับปรุงพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของ บริษัท โปรชนียไทย จำกัด
2. ช่วยให้ทราบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการโปรชนีย และนำผลการวิจัยไปปรับปรุงประสิทธิภาพในการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น
3. ช่วยให้ทราบความคิดเห็นของบุคลากรโปรชนียต่อกระบวนการภายในและการเรียนรู้และการเติบโตของบริษัท โปรชนียไทย จำกัด
4. ผลที่ได้จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ สามารถใช้ประโยชน์เป็นเอกสารอ้างอิงทางวิชาการต่อไป

ทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

การดำเนินธุรกิจในปัจจุบัน ทุกองค์การต่างให้ความสำคัญกับการสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า เพื่อรักษาและเพิ่มจำนวนลูกค้า อันจะนำมาซึ่งความยั่งยืนในการดำเนินธุรกิจ ความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นเรื่องของความรู้สึกสมหวังหรือเกินความคาดหวังที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับการบริการ สิ่งที่มีความสำคัญอย่างแท้จริงต่อความสำเร็จของธุรกิจในทุกวันนี้คือความพึงพอใจของลูกค้า (พิพัฒน์ ก้องกิจกุล, 2546) สอดคล้องกับ วีระพงศ์ มาลัย (2554) กล่าวว่า ความพึงพอใจของลูกค้า คือ อารมณ์ และความรู้สึกทางด้านบวก เช่น ประทับใจ ดีใจ ชื่นชอบ ที่เกิดขึ้นหลังจากลูกค้าได้รับการบริการและการบริการนั้นๆ สามารถตอบสนองหรือเติมเต็มความต้องการของลูกค้าได้ในระดับที่ลูกค้าพอใจ การสร้างความพึงพอใจเป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในการดำเนินธุรกิจทั้งภาคการผลิตและการบริการ เพราะการแข่งขันที่มีความรุนแรงมากขึ้นในปัจจุบันธุรกิจที่จะอยู่ได้อย่างยั่งยืนต้องสร้างฐานลูกค้าและพัฒนาคุณภาพบริการอย่างต่อเนื่องเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

แนวคิดปัจจัยแห่งความสำเร็จ

ปัจจัยแห่งความสำเร็จ (Critical Success Factor : CSF) คือ ปัจจัยที่สำคัญยิ่งที่ต้องทำให้มีหรือให้เกิดขึ้นเพื่อให้บรรลุความสำเร็จตามวิสัยทัศน์ หรือก็คือเป็นการให้หลักการ แนวทาง หรือวิธีการที่องค์กรจะสามารถบรรลุ





วิสัยทัศน์ได้ แต่องค์กรจะมีปัจจัยแห่งความสำเร็จเป็นหลักหมายที่เป็นรูปธรรมในการเชื่อมโยงการปฏิบัติงานทุกระดับให้มุ่งไปในทิศทางเดียวกัน ทำให้เจ้าหน้าที่และผู้บริหารขององค์กรรู้ว่าต้องทำอะไรบ้างเพื่อให้ผลสัมฤทธิ์ขององค์กรตอบสนองวิสัยทัศน์ หากปราศจากปัจจัยแห่งความสำเร็จแล้ว วิสัยทัศน์ขององค์กรจะไม่ได้รับการตอบสนองอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการ

การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นและก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลการกระทำนั้น (จิตตินันท์ เดชะคุปต์, 2555) ซึ่งสอดคล้องกับ ฉัตยาพร เสมอใจ และ มัทนียา สมมิ (2546) ได้ให้ความหมายของการบริการ หมายถึง กิจกรรม ประโยชน์หรือความพอใจซึ่งได้เสนอเพื่อขาย หรือกิจกรรมที่จัดขึ้นร่วมกับการขายสินค้า โดยทั่วไปแล้ว บริการไม่ต้องเกี่ยวข้องกับสินค้าเท่านั้น แต่บริการจะมีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนความต้องการใช้ การฝึกอบรมผู้บริโภคให้รู้จักวิธีใช้ เป็นต้น ลักษณะของการบริการที่แตกต่างจากสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ทั่วไป คือ 1.มองไม่เห็น จับต้องไม่ได้ 2.แบ่งแยกไม่ได้ 3.ไม่สามารถกำหนดเป็นมาตรฐานได้ และ 4.เก็บไม่ได้ สูญเสียง่าย คุณภาพบริการ (Service Quality) หมายถึง ความสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ ระดับความสามารถของบริการในการบำบัดความต้องการของผู้รับบริการ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการหลังจากรับบริการไปแล้ว (วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์, 2539) ความสำคัญของการบริการความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและระบบข้อมูลข่าวสารต่างๆ ส่งผลให้ระบบการผลิตสินค้าและบริการขยายตัวเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งอุตสาหกรรมบริการมีแนวโน้มเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่อง ประชาชนได้รับการศึกษาและมีรายได้สูงขึ้น ความต้องการบริการประเภทต่างๆ เพื่ออำนวยความสะดวกสบายให้กับชีวิตจึงมีเพิ่มขึ้น มีความหลากหลายและสำคัญมากยิ่งขึ้น คุณภาพของการบริการเป็นเรื่องที่มีความซับซ้อน ต้องอาศัยความร่วมมือของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการบริการทุกระดับ ทั้งผู้ประกอบการ ผู้บริหาร หรือผู้ปฏิบัติงานบริการ ซึ่งล้วนมีบทบาทสำคัญต่อกระบวนการจัดการระบบการบริการทั้งสิ้น การให้ความสำคัญต่อการรับรู้คุณภาพของการบริการของผู้รับบริการเป็นเรื่องที่มีอาจละเลยได้ ซึ่งจะต้องดำเนินการส่งเสริมคุณภาพการบริการอย่างทั่วถึงและต่อเนื่องสม่ำเสมอ

แนวคิดเกี่ยวกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

เมื่อโลกก้าวเข้าสู่ยุคของการสื่อสารไร้พรมแดน หน่วยงานและองค์กรต่างๆ ได้นำเทคโนโลยีทางด้านการสื่อสารมาใช้มากขึ้นทำให้เกิดอุปกรณ์และรูปแบบบริการใหม่ๆ ขึ้นมากมายส่งผลต่อรูปแบบการดำเนินชีวิตและการทำงานของคนในปัจจุบันเป็นอย่างมาก ดังนั้นสิ่งสำคัญสำหรับผู้ประกอบการยุคใหม่ คือ การมีวิสัยทัศน์กว้างไกลและสามารถนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้กับธุรกิจของตนเองได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะธุรกิจบริการ ซึ่งเป็นธุรกิจที่มีการลอกเลียนแบบได้ง่าย ดังนั้น การให้บริการลูกค้าที่ดีกว่า สะดวกกว่า และรวดเร็วกว่า ด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัยและลูกค้าพึงพอใจสูงสุด จะได้เปรียบในการแข่งขันทางธุรกิจ เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) หมายถึง การนำเอาเทคโนโลยีประเภทต่างๆ มาประยุกต์ใช้ในการประมวลผลข้อมูล จัดเก็บ การรายงาน และการถ่ายทอดสารสนเทศในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (สุพรรณิ อินทร์แก้ว, 2549) สอดคล้องกับ บุชรา ประกอบธรรม (2548) ที่ได้ให้ความหมายว่า การนำเทคโนโลยีมาใช้งานที่เกี่ยวข้องกับการประมวลผลข้อมูลเพื่อให้ได้สารสนเทศ ซึ่งเทคโนโลยีที่ใช้เป็นการผสมผสานระหว่างเทคโนโลยีทาง

คอมพิวเตอร์กับเทคโนโลยีการสื่อสารเพื่อช่วยให้การติดต่อสื่อสาร และการส่งผ่านข้อมูลและสารสนเทศให้สะดวก รวดเร็วมากขึ้น ประโยชน์ของการนำเทคโนโลยีมาใช้ ผู้บริโภคสามารถใช้ข้อมูลข่าวสารจำนวนมากประกอบการ ตัดสินใจเพื่อเลือกซื้อสินค้าหรือบริการ องค์การธุรกิจที่จะอยู่รอดและประสบความสำเร็จในโลกยุคดิจิทัล จำเป็นต้องมีการปรับเปลี่ยนแนวคิดในการทำธุรกิจและการตลาด เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนไป

แนวคิดการบริหารทรัพยากรมนุษย์

บุคลากรหรือทรัพยากรมนุษย์ เป็นทรัพยากรพื้นฐานสำคัญที่สร้างสรรค์คุณค่าให้แก่องค์กรและผลักดัน การกิจต่างๆ ให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายขององค์กร การจัดการทรัพยากรมนุษย์เป็นนโยบายและวิธีการ ปฏิบัติงานที่บอกถึงกิจกรรมที่เป็นการจัดหา การใช้ และการรักษาไว้ซึ่งทรัพยากรมนุษย์ ผู้ซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงานและ ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร (พิชิต เทพวรรณ, 2554) สอดคล้องกับ ชนัญชี ภั้งคานนท์ (2550) ได้ให้ ความหมายว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง กระบวนการดำเนินงานที่เกี่ยวกับบุคลากรขององค์การ อัน ประกอบไปด้วยภารกิจหลัก 4 ด้าน คือ การจัดหา การพัฒนา การใช้ประโยชน์ และการเก็บรักษาบุคลากร เพื่อให้ องค์การได้รับประโยชน์สูงสุดจากคุณค่าของบุคลากร ซึ่งจะส่งผลสำเร็จต่อเป้าหมายขององค์การ ขณะเดียวกัน บุคลากรก็มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและมีความเจริญก้าวหน้าตามความมุ่งหวังของแต่ละบุคคล

ความสำคัญของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ สามารถสรุปได้ดังนี้

- 1.ด้านพนักงาน (Employee) ทำให้พนักงานในองค์การสามารถใช้ศักยภาพของตนเองอย่างเต็มที่ ช่วยให้ พนักงานได้มีโอกาสนำเอาความรู้และความสามารถของตนเองมาใช้ในการที่รับผิดชอบได้อย่างเต็มความสามารถ
- 2.ด้านองค์การ (Organization) ทำให้องค์การสามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง โดยองค์การมีทิศทาง หรือนโยบายการบริหารงานในลักษณะใดในปัจจุบันและอนาคต ความพร้อมและความเพียงพอในเรื่องของจำนวน ทรัพยากรมนุษย์ที่มีอยู่ในองค์การ จะสามารถทำให้องค์การดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง
- 3.ด้านสังคม (Social) การจัดการทรัพยากรมนุษย์เป็นพื้นฐานของการพัฒนาระบบสังคมและเศรษฐกิจ เพราะหากองค์การเจริญเติบโต ก็จะมีผลต่อการจ้างงาน ทำให้ประชาชนมีงานทำ มีอาชีพ มีรายได้ในการเลี้ยง ครอบครัวยังมีสวัสดิการที่ดี อันเป็นการสร้างพื้นฐานที่มั่นคงให้กับสังคม

บุคลากรคือหัวใจสำคัญขององค์การ ความสำเร็จขององค์การเกิดจากทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งบุคลากรของ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด (ปณท) มีใจรักองค์การ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด จึงให้ความสำคัญกับการพัฒนา บุคลากร วางเส้นทางความก้าวหน้าในแต่ละระดับให้มีความชัดเจน การทำงานจะต้องมุ่งสู่มาตรฐานบริการที่เป็น เลิศ ควบคู่ไปกับการมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีความสุข ได้รับผลตอบแทนและค่าตอบแทนที่เป็นธรรม

แนวคิดการบริหารเชิงดุลยภาพ

Balanced Scorecard เป็นเครื่องมือทางด้านการจัดการที่เป็นที่นิยมไปทั่วโลก โดยวารสาร Harvard Business Review ได้ยกย่องให้ Balanced Scorecard เป็นเครื่องมือทางด้านการจัดการที่มีผลกระทบต่องค์กร ธุรกิจมากที่สุดเครื่องมือหนึ่งในรอบ 75 ปี Balanced Scorecard ได้ถูกพัฒนาขึ้นเมื่อปี 1990 โดย Robert Kaplan และ David Norton เนื่องจากเห็นว่าวิธีการที่องค์กรธุรกิจทั่วไปใช้ในการประเมินผลยึดติดกับการวัดผล ด้านการเงินเพียงด้านเดียว ซึ่งการประเมินผลด้านการเงินนั้นไม่เพียงพอสำหรับการแข่งขันในยุคปัจจุบัน แต่ควร จะประเมินจากทั้งหมด 4 มุมมอง ได้แก่ มุมมองด้านการเงิน มุมมองด้านลูกค้า มุมมองด้านกระบวนการภายใน





และมุมมองด้านการเรียนรู้และเติบโต ประโยชน์ของการใช้การบริหารเชิงดุลยภาพ เป็นการพัฒนองค์กรไปข้างหน้า การมีส่วนร่วมขององค์กร ควรมีส่วนร่วมของผู้บริหารทุกระดับ เพราะมีการเชื่อมโยงตัวชี้วัดระดับองค์กร มาสู่ระดับฝ่ายและท้ายที่สุดระดับบุคคล เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และเป็นการเพิ่มศักยภาพในการแข่งขัน

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้แบ่งประชากรและกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

1. กลุ่มผู้ใช้บริการไปรษณีย์ ทำการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการไปรษณีย์ ณ ที่ทำการไปรษณีย์สามเสนใน เนื่องจากไม่ทราบจำนวนผู้ใช้บริการไปรษณีย์ที่แน่นอน จึงคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยการใช้สูตรของ คอคเคริน (Cochran) (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2555) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และความคลาดเคลื่อนที่จะเกิดขึ้น 0.05 การคำนวณทำได้ดังนี้

$$\text{สูตร} = P[1-P]Z^2 / d^2$$

ได้กลุ่มตัวอย่าง = 384.16 หรือ 385 คน

วิธีการสุ่มตัวอย่าง การวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยเลือกที่ทำการไปรษณีย์สามเสนใน เนื่องจากที่ทำการไปรษณีย์สามเสนใน เป็นที่ทำการไปรษณีย์ที่มีรายได้และปริมาณงานสูงสุดในเขตสำนักงานไปรษณีย์นครหลวงเหนือ อีกทั้งมีจำนวนเครือข่าย (สาขาย่อย) มากที่สุด การเก็บตัวอย่าง 385 คน โดยผู้วิจัยเป็นผู้แจกแบบสอบถามและเก็บรวบรวมแบบสอบถามด้วยตัวเอง

2. กลุ่มผู้ปฏิบัติงานไปรษณีย์ ณ ที่ทำการไปรษณีย์สามเสนใน มีจำนวนประชากรทั้งหมด 382 คน (ที่ทำการไปรษณีย์สามเสนใน , 2556) ทำการกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตาราง Krejcie and Morgan (สิทธิ์ ชีรสรณ์, 2551) ได้จำนวน 196 คน

เครื่องมือวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaires) โดยแบ่งออกเป็น 2 ชุด คือ

แบบสอบถามชุดที่ 1 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไปรษณีย์ต่อการให้บริการการเงิน ณ ที่ทำการไปรษณีย์ โดยแบ่งคำถามออกเป็น 3 ตอน มีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check List)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการการเงิน ณ ที่ทำการไปรษณีย์ ลักษณะแบบสอบถาม ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

แบบสอบถามชุดที่ 2 ความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานต่อผลการดำเนินงานด้านกระบวนการภายในและด้านการเรียนรู้และการพัฒนา แบ่งคำถามออกเป็น 3 ตอน มีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check List)



ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานต่อผลการดำเนินงานด้านกระบวนการภายใน ลักษณะแบบสอบถาม ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ของลิเคิร์ท (Likert Scale)

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานต่อผลการดำเนินงานด้านการเรียนรู้และการพัฒนา ลักษณะแบบสอบถาม ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ของลิเคิร์ท (Likert Scale)

การทดสอบเครื่องมือวิจัย

ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามจำนวน 30 ชุด เพื่อหาความเชื่อมั่นของเครื่องมือ ได้ค่าความเชื่อมั่นของสัมประสิทธิ์อัลฟา (Coefficient of Alpha) แบบสอบถามชุดที่ 1 สำหรับผู้ใช้บริการ ได้เท่ากับ 0.952 แบบสอบถามชุดที่ 2 สำหรับผู้ปฏิบัติงาน ได้เท่ากับ 0.937

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

โดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (Indepth Interview) โดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง ผู้ให้ข้อมูลหลักของการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้บริหาร และพนักงานรับฝากของ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ได้แก่ ผู้บริหารระดับสูง , ผู้บริหารระดับกลาง , ผู้บริหารระดับต้น

เครื่องมือวิจัย

ใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) และใช้คำถามปลายเปิด ผู้วิจัยได้แบ่งคำถามออกเป็น 2 ส่วน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้สัมภาษณ์ ได้แก่ ชื่อ-นามสกุล การศึกษา ตำแหน่ง ประสบการณ์ในการทำงาน และหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย

ตอนที่ 2 คำถามและประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการวัดผลเชิงคุณภาพ (BSC)

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) โดยทำการวิเคราะห์ประกอบการศึกษาจากเอกสารที่เกี่ยวข้องกับองค์การ สำหรับการนำเสนอข้อมูลแบ่งเป็นประเด็นหลักตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย และใช้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ โดยรวบรวมความคิดเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์ และหาประเด็นที่เด่น มีน้ำหนักมาอธิบายประกอบการวิจัย

ผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยความสำเร็จการให้บริการการเงิน ณ ที่ทำการไปรษณีย์ ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้วยการวัดผลเชิงคุณภาพ สามารถสรุปผลตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

1.ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการการเงินของ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ผลสรุปดังนี้

1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามในชุดที่ 1 ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 30 – 39 ปี ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีรายได้อยู่ระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท บริการการเงินที่ผู้ใช้บริการมาใช้เป็นประจำ ส่วนใหญ่ใช้บริการรับชำระ





เงิน Pay at Post เมื่อจำแนกตามความถี่ในการใช้บริการในรอบ 3 เดือน พบว่า ผู้ใช้บริการมาใช้บริการตั้งแต่ 5 ครั้งขึ้นไป

1.2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการการเงินของ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาารายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านความรวดเร็ว ด้านระบบบริการการเงิน ด้านการบริการของพนักงาน ด้านอาคารสถานที่ และด้านข่าวสารของไปรษณีย์ พิจารณารายด้านได้ดังนี้

1.2.1 ด้านความรวดเร็ว พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อบริการการเงินของ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในระดับมากที่สุดคือ มีระบบบัตรคิว เพื่อช่วยจัดลำดับก่อน – หลัง ในการให้บริการ

1.2.2 ด้านระบบบริการการเงิน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อบริการการเงินของ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในระดับมากที่สุดคือ มีบริการด้านการเงินให้เลือกใช้บริการหลายประเภท เช่น ธนาณัติออนไลน์ Pay at Post ฝากเงินเข้าบัญชีธนาคาร

1.2.3 ด้านการบริการของพนักงาน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อบริการการเงินของ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในระดับมากที่สุดคือ พนักงานให้บริการด้วยความถูกต้องเชื่อถือได้

1.2.4 ด้านอาคารสถานที่ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อบริการการเงินของ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในระดับมากที่สุดคือ ท่าเลที่ตั้งของทำการไปรษณีย์สะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ

1.2.5 ด้านข่าวสารของไปรษณีย์ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อบริการการเงินของ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในระดับมากที่สุดคือ ความชัดเจนของป้ายประกาศบอกประเภท ช่องบริการ

2.ความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อผลการดำเนินงานของ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ผลสรุปดังนี้

2.1 ข้อมูลทั่วไปของบุคลากรที่ตอบแบบสอบถามในชุดที่ 2 ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 30 -39 ปี มีอายุงานในช่วงมากกว่า 10 ปี ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี แผนกที่สังกัดมากที่สุดคือแผนกรับฝาก ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่มีตำแหน่งเป็นพนักงาน

2.2 ความคิดเห็นของบุคลากรที่มีผลต่อการดำเนินงานของ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัดมุมมองด้านกระบวนการภายใน โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยมี ค่าคะแนนเฉลี่ยรายข้อเรียงตามลำดับค่าคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ 1) ระบบ CA POS ทำให้กระบวนการปฏิบัติงานบริการการเงินเป็นไปอย่างรวดเร็ว 2) ระบบ CA POS สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการการเงินได้ 3) ระบบ CA POS ทำให้การบริการมีคุณภาพ ถูกต้องแม่นยำ 4) ขั้นตอนการให้บริการการเงินไม่ยุ่งยากซับซ้อน 5) ระบบ CA POS มีความน่าเชื่อถือ ช่วยลดข้อร้องเรียนและเรื่องสอบสวนจากผู้ใช้บริการได้และเรื่องสอบสวนจากผู้ให้บริการได้ 6) ระบบ CA POS ช่วยลดความผิดพลาดจากการปฏิบัติงานได้ 7) มีระบบป้องกันและรักษาความปลอดภัยข้อมูลของระบบ CA POS 8) วัสดุ อุปกรณ์ ที่เกี่ยวข้องกับระบบ CA POS มีความเหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน 9) ปณทมีระบบเครือข่าย Internet ที่มีประสิทธิภาพและเพียงพอต่อการใช้งานระบบ CA POS 10) เมื่อเกิดปัญหาระบบ CA POS ชัดช่องหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถช่วยแก้ไข้ปัญหาได้รวดเร็ว

2.3 ความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อผลการดำเนินงานด้านการเรียนรู้และเติบโต ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อผลการดำเนินงานด้านการเรียนรู้และเติบโต ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อ

พิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ปฏิบัติงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าคะแนนเฉลี่ย คือ 1) ผู้ปฏิบัติงานสามารถพัฒนาวิธีการทำงานให้ดีขึ้นอยู่เสมอ 2) ผู้ปฏิบัติงานสามารถนำความรู้ที่ได้จากการอบรมเกี่ยวกับ CA POS และการให้บริการการเงินไปปฏิบัติงานได้ 3) บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด (ปณท) ให้การสนับสนุนเพื่อพัฒนาตนเอง โดยให้ผู้ปฏิบัติงานได้เข้ารับการฝึกอบรมในหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับ CA POS และการให้บริการการเงิน 4) ผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้ในสิ่งใหม่ๆ จากงานในหน้าที่ความรับผิดชอบ 5) ผู้ปฏิบัติงานมีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ ที่เกี่ยวข้องกับระบบ CA POS ได้ 6) ผู้ปฏิบัติงานสามารถเรียนรู้ระบบ CA POS และการให้บริการการเงินได้รวดเร็วผ่านคู่มือการปฏิบัติงานบันทึกที่เกี่ยวข้องและจากการสอนพนักงาน (OJT) 7) ผู้ปฏิบัติงานได้รับมอบอำนาจการตัดสินใจในการทำงาน 8) ผู้ปฏิบัติงานสามารถศึกษาหาความรู้ใหม่ๆ ที่เกี่ยวข้องกับระบบ CA POS และการให้บริการการเงินได้จาก Intranet เอกสารของ ปณท 9) ผู้ปฏิบัติงานมีความรอบรู้เกี่ยวกับระบบ CA POS และการให้บริการการเงิน ที่นอกเหนือจากงานในหน้าที่ความรับผิดชอบ 10) คู่มือการปฏิบัติงานระบบ CA POS และการให้บริการการเงินที่ ปณท จัดทำขึ้นมีเพียงพอต่อการใช้งาน

3. ปัจจัยความสำเร็จการให้บริการการเงิน ณ ที่ทำการไปรษณีย์ในเขตกรุงเทพมหานคร

จากการศึกษา พบว่า บุคลากรที่เป็นผู้บริหารระดับฝ่าย ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่าย หัวหน้าส่วนของสำนักงานไปรษณีย์นครหลวงเหนือ และหัวหน้าที่ทำกรไปรษณีย์สามเสนใน มีความคิดเห็นที่สอดคล้องกันต่อปัจจัยความสำเร็จการให้บริการการเงิน ณ ที่ทำการไปรษณีย์ในเขตกรุงเทพมหานคร คือ นโยบายองค์กร พบว่า ควรขยายการรับชำระค่าบริการควบคู่ไปกับการให้บริการธุรกิจ e-Commerce และควรตั้งหน่วยงานด้านการวิจัยและพัฒนาบริการขึ้นเพื่อทำหน้าที่ควบคู่ไปกับหน่วยงานด้านการพัฒนาบุคลากรเพื่อเสริมสร้างศักยภาพให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเชี่ยวชาญเพิ่มมากขึ้น ด้านคุณภาพบริการ พบว่า ควรปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการเพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกและรวดเร็วขึ้นในการใช้บริการ เช่น การจัดทำบัตรสมาชิกเพื่อลดการกรอกแบบฟอร์มต่างๆ ควรแยกช่องบริการการเงินเป็นการเฉพาะ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า ควรพัฒนาเทคโนโลยีให้มีการเชื่อมโยงระหว่างบริการเพื่อลดขั้นตอนการทำงาน ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ พบว่า ควรส่งพนักงานเข้าอบรมหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการการเงินใหม่ๆ ก่อนเปิดให้บริการ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 2 ส่วน มีรายละเอียดดังนี้

1. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากผลการศึกษานี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะที่เป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการการเงิน ณ ที่ทำการไปรษณีย์ ของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ดังนี้

1) ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการบริการการเงินของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัดโดยรวมอยู่ในระดับมาก แต่ในส่วนของการคิดเห็นด้านอาคารสถานที่ในส่วนของที่จอดรถสำหรับลูกค้าได้รับความพึงพอใจค่อนข้างน้อยสุด สาเหตุเกิดจากในช่วงเวลาที่มีจำนวนรถยนต์ของผู้ใช้บริการเข้ามาใช้บริการพร้อมกันส่งผลให้จำนวนที่จอดรถไม่เพียงพอที่ทำการควรปรับปรุงระบบจราจรภายในให้เป็นระบบมากขึ้น ผู้ใช้บริการเสนอควรจัดให้มีเคาน์เตอร์



บริการด้านการเงิน ณ ที่ทำการไปรษณีย์เป็นการเฉพาะและปรับขยายเวลาทำการสำหรับที่ทำการไปรษณีย์ที่ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการและเพิ่มรายได้ให้กับ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

2) ผู้ปฏิบัติงานมีความคิดเห็นต่อผลการดำเนินงานด้านกระบวนการภายในโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ดังนั้นจึงควรปรับระบบการให้บริการให้มีความทันสมัยมากขึ้นเพื่อลดเวลาในการให้บริการ เช่น ควรปรับปรุงการออกแบบเสร็จหรือตัวให้มีขนาดเล็กลงเพื่อความสะดวกในการจัดเก็บของผู้ใช้บริการ

3) พนักงานมีความคิดเห็นด้านการเรียนรู้และเติบโตต่อบริการการเงินของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ดังนั้นควรปรับปรุงหลักสูตรการอบรมโดยปรับเพิ่มหลักสูตรการให้บริการการเงิน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานที่เข้ารับการอบรมสามารถนำความรู้มาปรับใช้ในการปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น

4) ผลการศึกษาด้านการเงิน พบว่าในรอบ 5 ปี (ปี2552 -2556) นั้น ที่ทำการไปรษณีย์ สามเสนในมีความสามารถในการทำกำไรอยู่ในระดับปานกลาง เพื่อเป็นกระตุ้นรายได้เพิ่มสูงขึ้นควรส่งเสริมทางการตลาดด้วยการใช้บริการที่เกี่ยวข้องกับบริการการเงิน เช่น บริการธนบัตรออนไลน์ บริการรับชำระเงินทางไปรษณีย์ PAY AT POST

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

จากผลการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการวิจัยครั้งต่อไปเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาบริการการเงินของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ดังนี้

- 1) ควรศึกษาเพิ่มเติม โดยทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจากที่ทำการไปรษณีย์ ทุกภูมิภาคทั่วประเทศ
- 2) ควรศึกษาเพิ่มเติม โดยนำหลักการบริหารเรื่องอื่นๆ มาใช้วัดผลการดำเนินงาน เช่น การเปรียบเทียบเพื่อปรับปรุงองค์กร Benchmarking

เอกสารอ้างอิง

- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2555). *จิตวิทยาการบริการ*. (พิมพ์ครั้งที่ 17). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ฉัตยาพร เสมอใจ และ มัทนียา สมมิ. (2547). *การจัดการและการตลาดบริการ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชนัญชี ภักคานนท์. (2550). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์*. (พิมพ์ครั้งที่ 6). ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- บุษรา ประกอบธรรม. (2548). *เทคโนโลยีสารสนเทศ*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- พิชิต เทพวรรณ. (2554). *การจัดการทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- พิพัฒน์ ก้องกิจกุล. (2546). *คู่มือปฏิบัติวิธีวัดความพึงพอใจของลูกค้า*. กรุงเทพฯ: ธรรมการพิมพ์.
- วีระพงษ์ เณิมจิระรัตน์. (2539). *คุณภาพในการบริการ*. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- วีระพงษ์ มัลย์. (2554). *การตลาดบริการ*. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. (2555). *ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์*. (พิมพ์ครั้งที่ 15). กรุงเทพฯ: สามลดา.
- สุพรรณิ อินทร์แก้ว. (2549). *การตลาดธุรกิจบริการเฉพาะอย่าง*. ปทุมธานี: เอส.เอ็ม.เอส.
- สิทธิ์ ชีรสรณ์. (2551). *เทคนิคการเขียนรายงานวิจัย*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: วี พรีนท์ (1991).

คำแนะนำการส่งบทความ

วารสารรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา มีวัตถุประสงค์เพื่อเผยแพร่และถ่ายทอดผลงานวิจัยและผลงานวิชาการทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย

ข้อมูลเบื้องต้นของวารสาร

1. วารสารรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เป็นวารสารราย 6 เดือน (2 ฉบับ/ปี) โดยมีกำหนดออก ดังนี้ ฉบับที่ 1 เดือนมกราคม - มิถุนายน ฉบับที่ 2 เดือนกรกฎาคม - ธันวาคม
2. วารสารรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จัดพิมพ์เพื่อเป็นแหล่งตีพิมพ์เผยแพร่ และแลกเปลี่ยนความรู้วิชาการ สำหรับคณาจารย์ นักวิชาการ ตลอดจนนิสิต นักศึกษา

นโยบายพิจารณากลั่นกรองบทความ

1. วารสารรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา รับพิจารณาบทความวิชาการ (Academic Article) บทความวิจัย (Research Article) ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ภายใต้เงื่อนไขว่าจะต้องไม่เคยตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสาร เอกสารการประชุม หรือสิ่งพิมพ์ใดมาก่อน และไม่อยู่ในระหว่างการพิจารณาขอตีพิมพ์ในวารสารอื่น
2. ขอบเขตของวารสารรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จะครอบคลุมเนื้อหา ด้านรัฐศาสตร์ รัฐประศาสนศาสตร์ การจัดการ บริหารธุรกิจ ศิลปศาสตร์ การศึกษาเชิงประยุกต์และสหวิทยาการ ด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ที่เกี่ยวข้องกับรัฐศาสตร์
3. บทความที่ได้รับการตีพิมพ์ต้องผ่านการกลั่นกรองจากผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาที่เกี่ยวข้อง (Peer Review)

กระบวนการพิจารณากลั่นกรองบทความ

บทความที่จะได้รับการพิจารณาตีพิมพ์จะต้องผ่านกระบวนการพิจารณาจากกองบรรณาธิการและผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้อง (Peer Review) ดังนี้

1. กองบรรณาธิการจะแจ้งให้ผู้เขียนทราบเมื่อกองบรรณาธิการได้รับบทความเรียบร้อยแล้ว
2. กองบรรณาธิการจะตรวจสอบบทความว่าอยู่ในขอบเขตเนื้อหาวารสารหรือไม่ รวมถึงคุณภาพงานวิชาการ และประโยชน์ทั้งในเชิงทฤษฎีและปฏิบัติ
3. ในกรณีที่กองบรรณาธิการพิจารณาเห็นควรรับบทความไว้พิจารณาตีพิมพ์ กองบรรณาธิการจะดำเนินการส่งบทความเพื่อกลั่นกรองต่อไป โดยจะส่งให้ผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้อง จำนวน 2 ท่าน ประเมินคุณภาพของบทความว่าอยู่ในเกณฑ์ที่เหมาะสมจะลงตีพิมพ์หรือไม่ โดยกระบวนการกลั่นกรองนี้ทั้งจากผู้ทรงคุณวุฒิ และผู้เขียนจะไม่ทราบข้อมูลของกันและกัน (Double-Blind Peer Review)
4. เมื่อผู้ทรงคุณวุฒิประเมินคุณภาพบทความแล้ว กองบรรณาธิการจะตัดสินใจโดยอิงตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ ว่าบทความนั้นๆควรนำลงตีพิมพ์ หรือควรจะส่งให้ผู้เขียนแก้ไขก่อนส่งให้ผู้ทรงคุณวุฒิประเมินอีกครั้งหนึ่งหรือปฏิเสธการตีพิมพ์

1. ข้อกำหนดต้นฉบับ

1.1 การจัดพิมพ์ต้นฉบับ ผลงานที่เสนอพิจารณาตีพิมพ์ควรมีความยาวประมาณ 8-15 หน้ากระดาษ A4 บทความภาษาไทยพิมพ์ด้วย Font THSarabun PSK ขนาดตัวอักษร 16 Point บทความภาษาอังกฤษพิมพ์ด้วย ด้วย Font THSarabun PSK ขนาดตัวอักษร 16 Point

ข้อกำหนดในการเตรียมต้นฉบับบทความ

- ขนาดกระดาษ A4
 - กรอบของข้อความ ในแต่ละหน้าให้มีขอบเขตดังนี้ จากขอบบนของกระดาษ 1.0 นิ้ว ขอบล่าง 1.0 นิ้ว ขอบซ้าย 1.0 นิ้ว ขอบขวา 1.0 นิ้ว
 - หมายเลขหน้า ให้ใส่ไว้ในตำแหน่งด้านขวาดังแต่ต้นจนจบบทความ
 - ระยะห่างระหว่างบรรทัด หนึ่งช่วงบรรทัดของเครื่องคอมพิวเตอร์ 8 point
 - ตัวอักษร การจัดพิมพ์ต้นฉบับ ผลงานที่เสนอพิจารณาตีพิมพ์ควรมีความยาวประมาณ 8-15 หน้ากระดาษ A4 บทความภาษาไทยพิมพ์ด้วย Font THSarabun PSK ขนาดตัวอักษร 16 Point บทความภาษาอังกฤษ พิมพ์ด้วย ด้วย Font THSarabun PSK ขนาดตัวอักษร 16 Point และพิมพ์ตามที่กำหนดดังนี้
 - ขนาดกระดาษแยกเป็นสองคอลัมน์เดียว

รายการ	ลักษณะตัวอักษร	รูปแบบการพิมพ์	ขนาดตัวอักษร
ชื่อเรื่อง/ชื่อบทความ (Title)	ภาษาไทย ภาษาอังกฤษ (ตัวอักษรพิมพ์ใหญ่)	กำหนดตรงกลาง, ตัวหนา	ขนาด 20 point,
ชื่อผู้เขียน (ทุกคน)	ตัวหนา	กำหนดริมขวา (ไม่ต้องระบุตำแหน่งการพิมพ์หรือค่านำหน้าชื่อ)	ขนาด 16 point
ชื่อหน่วยงานของผู้เขียน	ตัวปกติ	ด้านล่างการอ้างอิง	ขนาด 14 point
อีเมล (Email)	ตัวปกติ	กำหนดริมขวา	ขนาด 14 point
ชื่อบทคัดย่อ ภาษาไทย/ภาษาอังกฤษ	ตัวหนา	กำหนดริมซ้าย	ขนาด 16 point
ข้อความบทคัดย่อภาษาไทย	ตัวธรรมดา	ย่อหน้า 0.5 นิ้ว	ขนาด 16 point
คำสำคัญ (Keywords) ใช้ตัวอักษรภาษาไทย หรือ ภาษาอังกฤษ	ตัวหนา สำหรับหัวข้อ ตัวปกติ สำหรับเนื้อหา *ประมาณ 3-5 คำ	กำหนดชิดขอบซ้าย	ขนาด 16 point
เนื้อหาบทความ หัวข้อใหญ่	ตัวหนา	กำหนดชิดซ้าย	ขนาด 16 point
หัวข้อรอง	ตัวหนา	ย่อหน้า 0.5 นิ้ว	ขนาด 16 point
เนื้อหา	ตัวปกติ	ย่อหน้า 0.5 นิ้ว	ขนาด 16 point
ข้อความในภาพและตาราง	ตัวปกติ	-	ขนาด 16 point
ข้อความอ้างอิง (ด้านล่าง)	ปกติ	-	ขนาด 16 point

2. ส่วนประกอบของบทความ

1. **บทความวิชาการ** หัวข้อและเนื้อหาควรชี้ประเด็นที่ต้องการนำเสนอให้ชัดเจนและมีลำดับ เนื้อหาที่เหมาะสมเพื่อให้ผู้อ่านสามารถเข้าใจได้ชัดเจน รวมถึงมีการใช้ทฤษฎีวิเคราะห์และเสนอแนะประเด็นอย่างสมบูรณ์ โดยควรมีองค์ประกอบดังต่อไปนี้ (สามารถมีหัวข้อหรือองค์ประกอบที่แตกต่าง)

1.1 **ชื่อเรื่อง (Title)** ชื่อมีทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ โดยพิมพ์ชื่อเรื่องเป็นภาษาไทยและตามด้วยชื่อภาษาอังกฤษในบรรทัดต่อมา

1.2 **บทคัดย่อ (Abstract)** สรุปเนื้อหาของบทความให้ได้ใจความชัดเจน และควรมีทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ โดยเขียนเป็นภาษาไทยก่อน ให้มีจำนวนคำควรอยู่ระหว่าง 200-300 คำควรเป็นบทคัดย่อที่สั้น ใช้คำได้กระชับและให้สาระสำคัญตรงประเด็น

1.3 **คำสำคัญ (Keywords)** ระบุคำที่เป็นคำสำคัญของเนื้อหาเหมาะสมสำหรับนำไปใช้เป็นคำค้นในระบบฐานข้อมูลทั้ง

1.4 **บทนำ (Introduction)** เป็นส่วนแนะนำและปูพื้นเรื่องเพื่อให้ผู้อ่านทราบข้อมูลเบื้องต้นของเนื้อหา รวมทั้งระบุ ถึงขอบเขตเนื้อหาของบทความ

1.5 **เนื้อหา (Body of Text)** เป็นส่วนหลักของเนื้อหาบทความ มีการแบ่งประเด็นออกเป็นย่อๆ และมีการจัดเรียงลำดับเป็นหัวข้อตามรายละเอียดของเนื้อหา

1.6 **สรุป (Conclusion)** เป็นการสรุปเนื้อหาในบทความทั้งหมดออกมาอย่างชัดเจน และกระชับ โดยมีการสรุป ปิดท้ายเนื้อหาที่เราได้นำเสนอไปแล้วว่ามีผลดี หรือผลเสียอย่างไร

1.7 **เอกสารอ้างอิง (Reference)** เขียนบรรณานุกรมในรูปแบบAPA (American Psychological Association)

2. **บทความวิจัย** ควรมีการนำเสนอผลการวิจัยที่ได้รับอย่างเป็นระบบ โดยควรมีองค์ประกอบดังต่อไปนี้

2.1. **ชื่อเรื่อง (Title)** ชื่อมีทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ โดยพิมพ์ชื่อเรื่องเป็นภาษาไทยและตามด้วยชื่อภาษาอังกฤษในบรรทัดต่อมา

2.2 **ชื่อผู้เขียนและหน่วยงานสังกัด** ให้ระบุชื่อนามสกุลของผู้เขียนทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ไม่ต้องระบุตำแหน่งหรือคำนำหน้าชื่อแต่ให้ระบุงานประจำและหน่วยงานสังกัดที่เชิงอรรถ

2.3 **บทคัดย่อ (Abstract)** ควรมีทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ โดยเขียนเป็นภาษาไทยก่อน ความยาวไม่เกิน 15 บรรทัด **หรือไม่เกิน 300 คำ** (การเขียนบทคัดย่อ คือการสรุปสาระสำคัญของเรื่อง โดยเฉพาะวัตถุประสงค์ วิธี**การวิจัย** และผลการวิจัย)

2.4 **คำสำคัญ (Keyword)** ระบุคำที่เป็นคำสำคัญของเนื้อหาเหมาะสมสำหรับนำไปใช้เป็นคำค้นในระบบฐานข้อมูล

2.5 **บทนำ (Introduction)** เป็นการอธิบายถึงที่มาและความสำคัญของปัญหา และเหตุผลที่นำไปสู่การวิจัยมีข้อมูลทางวิชาการสนับสนุนหรือโต้แย้ง รวมถึงแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2.6 วัตถุประสงค์ของการวิจัย (Research Objectives) ระบุถึงวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการวิจัย

2.7 การทบทวนวรรณกรรม (Literature Review) การค้นหา สรุปย่อ และวิเคราะห์ผลการวิจัยของผู้อื่นที่เคยได้ทำวิจัยและถูกตีพิมพ์ในหัวข้อที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับบทความ

2.8 วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methodology) อธิบายถึงกระบวนการดำเนินการวิจัยอย่างละเอียดและชัดเจน

2.9 ผลการวิจัย (Results) เสนอผลการวิจัยที่ตรงประเด็นตามลำดับขั้นของการวิจัย การใช้ตารางหรือแผนภูมิไม่ควรเกิน 5 ตารางหรือแผนภูมิโดยมีการแปลความหมายและวิเคราะห์ผลที่ค้นพบอย่างชัดเจน

2.10 อภิปรายผล (Discussion) ผสมผสานเปรียบเทียบและตีความผลการวิจัยให้เข้ากับหลักทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งเชื่อมโยงผลการวิจัยให้สอดคล้องกับประเด็นปัญหาการวิจัย

2.11 สรุป (Conclusion) สรุปสาระสำคัญของผลการวิจัย และให้ข้อเสนอแนะที่จะนำผลการวิจัยนั้นไปใช้ประโยชน์

2.12 เอกสารอ้างอิง (Reference) เขียนบรรณานุกรมในรูปแบบของ APA (American Psychological Association)

3. การเขียนเอกสารอ้างอิง

วารสารรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ใช้รูปแบบการอิงแบบ APA (American Psychological Association)

3.1 การอ้างอิงในเนื้อหา (In text citation)

ใช้รูปแบบการอ้างอิงแบบ นาม-ปี (Author-Year Format)

ภาษาไทย (ชื่อ-นามสกุลผู้แต่ง, ปีที่พิมพ์)

ภาษาอังกฤษ (นามสกุล, ปี ค.ศ.)

3.2 อ้างอิงในเนื้อหาจากสิ่งพิมพ์ (หนังสือ ตำรา เอกสาร)

กรณีผู้แต่งคนเดียว

การอ้างอิงให้ระบุ ชื่อ-นามสกุล ผู้แต่ง (ภาษาไทย) หรือนามสกุลผู้แต่ง (ภาษาอังกฤษ) ตามด้วยเครื่องหมาย (, ปีที่พิมพ์ เครื่องหมาย (,) ตามด้วยหมายเลขหน้าเอกสารที่อ้างอิงใส่ไว้ในวงเล็บท้ายข้อความที่อ้างอิง เช่น

(กิงกาน แก้วดี, 2556)

กรณีที่สรุปเนื้อหาหมดทั้งเล่ม ไม่เฉพาะส่วนใดส่วนหนึ่งไม่ต้องระบุเลขหน้า

เช่น

(กิงกาน แก้วดี, 2556)

กรณีผู้แต่งใช้ฐานันดรศักดิ์ บรรดาศักดิ์ สมณศักดิ์ นำหน้าให้คงไว้เหมือนที่ปรากฏในหน้าหนังสือ

เช่น

(พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว, 2556)

กรณีผู้แต่งมียศทางทหาร ดำรงตำแหน่งทางวิชาการ คำเรียกทางวิชาชีพไม่ต้องใส่ เช่น ศาสตราจารย์กุลพล แสงจันทร์ เป็น

(กุลพล แสงจันทร์, 2556)

การอ้างอิงเอกสารหลายเรื่อง แต่ผู้แต่งคนเดียวกัน ให้เขียนชื่อผู้แต่งครั้งเดียว แล้วเรียงปีที่พิมพ์จากน้อยไปหามาก

เช่น

(กุลพล แสงจันทร์, 2556; 2557)

กรณีผู้แต่ง 2 คน

กรณีผู้แต่ง 2 คน ให้เขียนชื่อผู้แต่งคนที่ 1 ตามด้วยเครื่องหมาย (,) เว้นวรรคหนึ่ง ตามด้วย “และ” ไม่เว้นวรรค ตามด้วยผู้แต่งคนที่ 2

เช่น

(กิงกาน แก้วดีและประยงค์ ยิ่งยืน, (2556)

กรณีชาวต่างประเทศให้เขียนชื่อสกุล ตามด้วยเครื่องหมายจุลภาค (,) เว้นหนึ่งวรรคตามด้วยตัวอักษรชื่อต้น ชื่อกลาง (ถ้ามี) และเครื่องหมายมหัพภาค (.) ตามด้วยเครื่องหมาย “&” และเว้นหนึ่งวรรคตามด้วยชื่อสกุลคนที่ 2 แล้วใส่เครื่องหมายจุลภาค (.) ตามด้วยอักษรย่อชื่อต้นแล้วใส่จุด

เช่น

(William & Sales, 2008)

กรณีผู้แต่ง 3-6 คน

ชาวไทยใช้ชื่อ ชื่อสกุล คั่นเครื่องหมายจุลภาค (,) และเว้นวรรคหน้าผู้แต่งทุกคน และใช้คำว่า “และ” โดยไม่เว้นวรรค หน้าผู้แต่งคนสุดท้าย

เช่น

(กุลพล แสงจันทร์, เกียรติขจร เจริญยิ่ง, และสมหญิง ใจซื่อ, 2544).

กรณีชาวต่างประเทศให้เขียนชื่อสกุล ตามด้วยเครื่องหมายจุลภาค (,) คั่นผู้แต่งทุกคน เว้นหนึ่งวรรคตามด้วยตัวอักษรชื่อต้น ชื่อกลาง (ถ้ามี) และใช้เครื่องหมาย “&” และเว้นหนึ่งวรรค หน้าผู้แต่งคนสุดท้าย แล้วใส่เครื่องหมายจุลภาค (.) ตามด้วยอักษรย่อชื่อต้นแล้วใส่จุด

เช่น

Salmon, Earman, Wilson, McGarry, & Hopman, (2009)

กรณีผู้แต่งเป็นสถาบัน

ให้ลงรายการด้วยหน่วยงานระดับสูงก่อน และตามด้วยหน่วยงานระดับรอง ลงมา

เช่น

(มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, บัณฑิตวิทยาลัย, 2560)

เอกสารไม่ปรากฏชื่อผู้แต่ง

ให้ลงชื่อแล้วตามด้วยปีที่พิมพ์ และเลขหน้า

เช่น

(การพัฒนา, 2556)

กรณีไม่ใช้ผู้เขียน แต่เป็น ผู้รวบรวม เรียบเรียง ผู้แปล หรือบรรณาธิการ

ให้ลงรายการด้วยชื่อ ตามด้วยเครื่องหมายจุลภาค (,) และบอกต่อท้ายว่าเป็น “ผู้รวบรวม”

“ผู้เรียง” “บรรณาธิการ” หรือ “ผู้แปล”

เช่น

(โกวิท รักษาติ, บรรณาธิการ, 2556)

(Shah & Ratcliffe, editor, 2009)

อ้างอิงในเนื้อหาจากโสตทัศนวัสดุ

ให้ลงรายการชื่อผู้รับผิดชอบหรือผู้ผลิต ตามด้วยเครื่องหมายจุลภาค (,) ปีที่ผลิต ตามด้วย
เครื่องหมายมหัพภาคคู่ (:) และลักษณะของโสตทัศนวัสดุ

เช่น

(กระทรวงสาธารณสุข, 2556: CD-ROM)

การอ้างอิงในเนื้อหา จากระบบสารสนเทศออนไลน์ (WWW.)

ให้ลงรายการชื่อผู้รับผิดชอบ หรือหน่วยงานที่รับผิดชอบตามด้วยเครื่องหมายจุลภาค (,) ปีที่ค้น

ข้อมูล

เช่น

(มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, 2556)

(Suan Sunandha Rajabhat University, 2013)

4. การเขียนเอกสารอ้างอิงท้ายเรื่อง

4.1 หนังสือ

ชื่อ ชื่อสกุล. (ปีที่พิมพ์). *ชื่อหนังสือ* (ครั้งที่พิมพ์). สถานที่พิมพ์: สำนักพิมพ์.

4.2 บทความวารสาร

ชื่อ ชื่อสกุล. (ปีที่พิมพ์). ชื่อบทความ. *ชื่อวารสาร*. ปีที่. หน้าแรก-หน้าสุดท้ายที่อ้างอิงถึง

-วารสารสืบค้นจากฐานข้อมูลไทย

ชื่อ ชื่อสกุล. (ปีที่พิมพ์). ชื่อบทความ. *ชื่อวารสาร*, ปีที่, หน้าแรก-หน้าสุดท้าย, ค้นเมื่อ วัน
เดือน ปี, จาก URL หรือ ชื่อฐานข้อมูล

4.3 รายงานการประชุม

ชื่อผู้แต่ง. (ปีที่ประชุม). ชื่อเรื่อง. วัน เดือน พ.ศ.(หน้า). สถานที่พิมพ์: สำนักพิมพ์.

4.4. วิทยานิพนธ์

ชื่อผู้แต่ง. (ปีที่พิมพ์). ชื่อวิทยานิพนธ์. ระดับวิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขา คณะ ชื่อมหาวิทยาลัย, เมืองที่ตั้งมหาวิทยาลัย

4.5 เอกสารอ้างอิงจากเว็บไซต์

ชื่อผู้แต่งหรือหน่วยงานเจ้าของเว็บไซต์. (ปีที่เผยแพร่ข้อมูล). ชื่อเรื่อง. ค้นเมื่อ วันที่ เดือน ปี พ.ศ. ,จาก <https://www>.

4.6 บทความในนิตยสาร หรือ หนังสือพิมพ์

ชื่อผู้แต่งหรือชื่อคอลัมน์. (วัน เดือน ปี). ชื่อบทความ. ชื่อนิตยสารหรือ หนังสือพิมพ์, ปีที่, หน้า.

กรณีภาษาอังกฤษ จะใช้ว่า ปี,เดือน วัน (year, month day) และ p. หรือ pp.

4.7 การเขียนบรรณานุกรมแผ่นพับ

ชื่อผู้แต่งหรือหน่วยงานที่ผลิต. (ปี). ชื่อเรื่อง. [แผ่นพับ]. สถานที่พิมพ์: ผู้แต่งหรือหน่วยงานที่ผลิต.

4.8 อ้างอิงจากการสัมภาษณ์

ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์. (ปี/เดือน/วัน). ตำแหน่ง. สัมภาษณ์.

การส่งต้นฉบับ

ผู้เขียนส่งไฟล์ต้นฉบับบทความ (Microsoft Word) และแบบฟอร์มนำเสนอบทความเพื่อพิจารณาตีพิมพ์ในช่องทางของวารสารระบบออนไลน์ (Online Submission) เท่านั้น

กองบรรณาธิการจะพิจารณาบทความเบื้องต้น เกี่ยวกับความถูกต้องของรูปแบบทั่วไป ถ้าไม่ผ่านการพิจารณา จะส่งกลับไปแก้ไข ถ้าผ่านจะเข้าสู่การพิจารณาของผู้ประเมินจากภายนอกเมื่อผลการประเมินผ่านหรือไม่ผ่านหรือมีการแก้ไขจะแจ้งผลให้ผู้เขียนทราบ

ตัวอย่างการเขียนบทความเพื่อลงตีพิมพ์ (ขนาด A 4)

ชื่อเรื่องภาษาไทย (ขนาด 20 ตัวหนา)

ชื่อเรื่องภาษาอังกฤษ (ขนาด 20 ตัวหนา)

ชื่อ-นามสกุล ผู้แต่ง (ไทย) (ขนาด 16 ตัวหนา)

ชื่อ-นามสกุล ผู้แต่ง(อังกฤษ) (ขนาด 16 ตัวหนา)

ชื่อภาควิชาหรือหน่วยงานคณะและสถาบันของผู้แต่ง (ไทย) (ขนาด 14 ตัวหนา)

ชื่อภาควิชาหรือหน่วยงานคณะและสถาบันของผู้แต่ง (อังกฤษ) (ขนาด 14 ตัวหนา)

ที่อยู่ E-mail ผู้รับผิดชอบบทความ (ขนาด 14 ตัวหนา)

บทคัดย่อ (ภาษาไทย) (ขนาด 16 ตัวหนา)

.....(ระหว่าง250-300 คำ) (ขนาด 16 ปกติ).....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

คำสำคัญ:,, (3-5 คำ คั่นด้วยจุลภาค) (ขนาด 16 ปกติ)

Abstract (บทคัดย่อภาษาอังกฤษ)

.....(ขนาด 16 ปกติ).....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Keywords:,, (3-5 keywords must be given)

..... (ขนาด 16 ปกติ).....

1.
2.

1.
2.

.....

.....

.....

วิธีดำเนินการวิจัย (ขนาด 16 ตัวหนา)

.....

.....

.....

.....

.....

ผลการวิจัย (ขนาด 16 ตัวหนา)

.....

.....

.....

.....

.....

อภิปรายผล (ขนาด 16 ตัวหนา)

.....

.....

.....

.....

.....

องค์ความรู้ใหม่ (ถ้ามี) (ขนาด 16 ตัวหนา)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

เอกสารอ้างอิง (ใช้รูปแบบการเขียนแบบ APA)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....