



**วารสาร**

**รัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา**

**Journal of Political Science Suan Sunandha Rajabhat University**

ISSN: 2730-3551 (Online)

**ปีที่ 3 ฉบับที่ 2 กรกฎาคม-ธันวาคม 2563**

**Vol. 3 No. 2 July-December 2020**



## วารสารรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

Journal of Political Science Suan Sunandha Rajabhat University

ปีที่ 3 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม-ธันวาคม 2563)

Vol. 3 No. 2 (July - December 2020)

### 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.ชุติกาญจน์	ศรีวิบูลย์	อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
ผศ.ดร.ณัฐณภรณ์	เอกราจินดาวัตน์	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

## บรรณาธิการ

ดร.ณัฐชัย                      เอกนราจินดาวัดน์                      มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

## กองบรรณาธิการภายในมหาวิทยาลัย

รศ.ดร.ธนสุวิทย์                      ทับทิมรักรักษ์                      มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

รศ.ดร.วิทยา                      เมฆขำ                      มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ดร.กาญจนา                      โพธิวิชยานนท์                      มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

อาจารย์ศรายุทธ                      ขวัญเมือง                      มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

## กองบรรณาธิการภายนอกมหาวิทยาลัย

ศ.ดร.จ้านงค์                      อติวัฒน์สนิท                      มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

รศ.สิทธิพันธ์                      พุทธหุน                      มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ดร.ทักษิณา                      แสนเย็น                      มหาวิทยาลัยศรีปทุม ขอนแก่น

ดร.จิตภา                      เร่งมีศรีสุข                      มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

ดร.สมพงษ์                      เกษานุช                      มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

ดร.พงศ์สุภา                      เฉลิมกลิ่น                      มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

ดร.ธีร์ดนัย                      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

บทความทุกเรื่องที่จะตีพิมพ์ได้จะต้องผ่านการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกมหาวิทยาลัย จำนวน 2 ท่าน  
ทัศนะและข้อคิดเห็นของบทความในวารสารฉบับนี้เป็นของผู้เขียนแต่ละท่าน ไม่ถือเป็นทัศนะและความรับผิดชอบของบรรณาธิการ

## บทบรรณาธิการ

วารสารรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ปีที่ 3 ฉบับที่ 2 กรกฎาคม - ธันวาคม 2563 มีวัตถุประสงค์ของการจัดทำวารสารเพื่อเป็นสื่อการแลกเปลี่ยนและเผยแพร่ผลงานวิจัยและบทความทางวิชาการของอาจารย์ นักวิชาการ และนักศึกษาทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ดังนั้น ในการจัดทำวารสารดังกล่าวให้ได้คุณภาพและมาตรฐานตามตัวชี้วัดที่ถูกต้องตามเกณฑ์มาตรฐานที่ทางศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (TCI) ได้กำหนดไว้ทางกองบรรณาธิการมีกระบวนการจัดทำวารสารตั้งแต่การรับบทความผ่านการกลั่นกรองจากกองบรรณาธิการคัดเลือกผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในแต่ละสาขาที่เกี่ยวข้องที่จะพิจารณาบทความแต่ละบทความ ดังปรากฏในหน้าสารบัญ และประกอบไปด้วยบทความทั้งหมด 7 บทความ

กองบรรณาธิการวารสารรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ขอขอบคุณผู้เขียนบทความทุกท่านที่ให้ความสนใจส่งบทความมาลงตีพิมพ์เผยแพร่ ผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่ได้เสียสละเวลาในการพิจารณาและให้ข้อเสนอแนะ อันจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาและปรับปรุงวารสารให้มีคุณภาพยิ่งขึ้นต่อไป และขอขอบคุณผู้บริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ที่ให้การสนับสนุนมาโดยตลอด

ดร.ณัฐชัย เอกนราจินดาวังษ์

บรรณาธิการ

สารบัญ	
บทนำ	I
บทบรรณาธิการ	III
สารบัญ	IV
การมีส่วนร่วมของประชาชนส่งผลต่อปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี Model of People’s Participation Affecting Sufficiency Economy Philosophy of Tambon Administrative Organizations, Lamlukka District, Pathumthani Province	67
<i>เอกสิทธิ์ ปฐพีสินศิริณ Ekasit Patapeesinhirun</i>	
ปัจจัยแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลเมืองจังหวัดชลบุรี Motivation Factors Affecting Work Effectiveness of Personnel Attached to Muang Chonburi Municipality	78
<i>ณรงค์เดช โกรัตนะ Narongdej Korattana</i>	
ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในเทศบาลในจังหวัดปทุมธานี Relationship between Achievement Motivation and Work Performance of Personnel Affiliated with Municipality in Pathumthani Province	89
<i>สมพร ภูวดลไพศาล Somporn Phuwadolpaisarn</i>	
การจัดการร้านค้าส่งและการสื่อสารทางการตลาดแบบบูรณาการที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อสินค้าในเขตพระสมุทรเจดีย์จังหวัดสมุทรปราการ Wholesale stores management and integrated marketing communication influencing consumer buying behavior in Phrasamutchedi district, Samutprakarn province	101
<i>บุษกร หวังนพ Boosakron Wangnop</i>	
การวิเคราะห์อัตราผลตอบแทน และความเสี่ยงของการลงทุนในหลักทรัพย์กลุ่มพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ และก่อสร้างโดยใช้ทฤษฎีการตั้งราคาหลักทรัพย์ (CAPM) The Analysis of The Rate of Return and The Risks of The Investment in The Stock of Property Development and Construction Section By Capital Asset Pricing Model (CAPM)	114
<i>กัญจุมณี สุริยสุภาพงศ์ Gunmanee Suriyasupapong</i>	

ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน Factors Affecting Work Motivation of Officers in The Office of The Auditor General of Thailand	125
<i>จुरี วรรณเจริญกุล Juree Wannajalernkun</i>	
พฤติกรรมติดตามข่าวสารผ่านทวิตเตอร์ออนไลน์ออฟฟิเชียล แอคเคานต์ของผู้ใช้บริการ ทวิตเตอร์ในเขตกรุงเทพมหานคร Behavior following information via TrueMove H Line official account of the service user True Move H in Bangkok	139
<i>วิวรรณดา วันชัยจิระบุญ Wiwanda Wanchaijiraboon</i>	
คำแนะนำการส่งบทความ	VI
ตัวอย่างการเขียนบทความเพื่อลงตีพิมพ์	XIII



การมีส่วนร่วมของประชาชนส่งผลต่อปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงขององค์การบริหารส่วนตำบล  
อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี

Model of People's Participation Affecting Sufficiency Economy Philosophy of  
Tambon Administrative Organizations, Lamlukka District, Pathumthani Province

เอกสิทธิ์ ปฐพีสินHIRUN

Ekasit Patapeesinhirun

มหาวิทยาลัยรามคำแหง

Ramkhamhaeng University

Email: paladlamsai@hotmail.com

Received: July 20, 2020

Revised: August 27, 2020

Accepted: December 25, 2020

### บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนที่ส่งผลต่อการปฏิบัติตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลสำเร็จของการมีส่วนร่วมของประชาชนที่ส่งผลต่อการปฏิบัติตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี เป็นการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ประชากร คือ ประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบล 6 แห่งของ จังหวัดปทุมธานี ทั้งหมดจำนวน 273,438 คน กลุ่มตัวอย่างคือจำนวน 399 คน วิธีการสุ่มตัวอย่างง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสถิติค่าของ t-test ค่าสถิติ ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ ผลการศึกษาพบว่า:

1. ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ในภาพรวมอยู่ในระดับมากและเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนที่ส่งผลต่อการปฏิบัติตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า อยู่ในระดับมาก ข้อเรียงจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านการตัดสินใจ ด้านการปฏิบัติงาน ด้านการรับผลประโยชน์ ด้านการติดตามประเมินผล

2. การมีส่วนร่วมของประชาชนที่ส่งผลต่อการปฏิบัติตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี สมการที่ได้จากการวิเคราะห์ถดถอย พหุคูณตามลำดับความสำคัญของตัวแปรที่นำเข้าสู่สมการ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ประโยชน์ของผลการวิจัยในครั้งนี้คือ การมีส่วนร่วมของประชาชนส่งผลต่อปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงอย่างชัดเจนและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

**คำสำคัญ :** การมีส่วนร่วมของประชาชน, ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง, องค์การบริหารส่วนตำบล



## Abstract

The objectives of this dissertation were: 1) to study the participation of people affecting the implementation of the sufficiency economy philosophy of Tambon Administrative Organization, Lam Luk Ka District, Pathum Thani Province 2) To study the factors affecting the participation of the people affecting the implementation of the sufficiency economy philosophy of Tambon Administrative Organization, Lam Luk Ka District, Pathum Thani Province. This is a quantitative and qualitative research methodology. The population is 273,438 people in 6 subdistrict administrative organizations in Pathum Thani Province. The sample group is 399 people. The tools used in the research were questionnaires, data analysis by using the software package. The statistics used in data analysis are frequency, percentage, mean and standard deviation. Statistical testing, t-test values, statistical statistics, one-way variance and multiple regression analysis.

It was found from the study:

1. Public participation in the overall picture, it was at a high level. People participation model that affects the implementation of the sufficiency economy philosophy, Tambon Administrative Organization, Lam Luk Ka District, Pathum Thani Province. Overall at a high level when considering each thread, it was found that at a high level. The descending order is as follows. Decision making performance benefits in the follow-up evaluation.

2. People participation patterns affecting the implementation of the sufficiency economy philosophy, Tambon Administrative Organization, Lam Luk Ka District, Pathum Thani Province. Equations derived from regression analysis multivariate based on the priority of the imported variables, equations with statistical significance at the level of 0.05. The benefits of this research result are the pattern of public participation affects the philosophy of sufficiency economy more clearly and effectively.

**Keywords:** public participation, sufficiency economy philosophy, subdistrict administrative organization





## บทนำ

การพัฒนาประเทศไทยที่ผ่านมาในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 1-7 ได้มุ่งเน้นการใช้แนวความคิดทางตะวันตก มาใช้ในการดำเนินชีวิตและบริหารประเทศ โดยให้ความสำคัญกับการพัฒนาให้เป็นสังคมอุตสาหกรรมมากขึ้นและลดความสำคัญของภาคเกษตรกรรมอันเป็นอาชีพหลักของประชากรไทย ทำให้ระบบเศรษฐกิจขาดความสมดุล แรงงานคนย้ายเข้าสู่เมืองเพื่อรับจ้างและประกอบอาชีพในภาคอุตสาหกรรม มีการพึ่งพิงต่างประเทศ เช่น การกู้ยืมเงินทุน การใช้วัตถุดิบ เครื่องจักรและเทคโนโลยี ทำให้ประเทศเข้าสู่ภาวะถดถอยทางเศรษฐกิจอย่างรุนแรง มีสถาบันการเงินและหน่วยงานธุรกิจต่างๆ อยู่ในฐานะล้มละลาย มีภาระต้องชำระหนี้ต่างประเทศจำนวนมาก ซึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นสาเหตุที่ก่อให้เกิดภาวะวิกฤติเศรษฐกิจในปี พ.ศ. 2540 อย่างไรก็ตาม ในท่ามกลางภาวะวิกฤตินั้นเอง ประชาชนชาวไทยได้รับพระมหากรุณาธิคุณจากพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 9 โดยได้ทรงพระราชทานพระบรมราโชวาทแก่ประชาชนชาวไทย เนื่องในวโรกาสเฉลิมพระชนมพรรษา เมื่อวันที่ 4 ธันวาคม พ.ศ.2540 ถึงความสำคัญในการปรับทิศทางการพัฒนาประเทศสู่แนวเศรษฐกิจพอเพียงและทรงพระราชทานหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง เพื่อเป็นแนวทางดำเนินชีวิตให้สามารถฝ่าฟันภาวะวิกฤติที่เกิดขึ้น ได้ ซึ่งหลักการที่สำคัญของหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงคือการพัฒนาที่ตั้งอยู่บนทางสายกลาง ความไม่ประมาท พึ่งตนเอง โดยคำนึงถึงความพอประมาณความมีเหตุผล มีการสร้างภูมิคุ้มกันที่ดีในตัว ตลอดจนใช้ความรู้เท่าทันสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ซึ่งต่อมาหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงที่ทรงพระราชทานให้แก่ปวงชนชาวไทยได้รับความสนใจอย่างกว้างขวางจากทุกภาคส่วน (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2548: 54)

หลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงได้รับการน้อมนำมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาประเทศชาติไปสู่ความเจริญอย่างยั่งยืน เริ่มจากการที่คณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ได้ทำการปรับปรุงทิศทางการพัฒนาประเทศตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 (พ.ศ.2540-2544) โดยการหันมาให้ความสำคัญกับคนและมองว่าคนเป็นศูนย์กลางในการพัฒนา เน้นการมีส่วนร่วมในการพัฒนามากขึ้น เปิดโอกาสให้แก่องค์กรชุมชนสนับสนุนการเรียนรู้ พื้นฟูธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ต่อมาแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 (พ.ศ.2545-2549) ได้ยึดแนวพระราชดำริเศรษฐกิจพอเพียงเป็นปรัชญานำทางการพัฒนาประเทศและพัฒนาประชาชน ยิ่งกว่านั้น แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 (พ.ศ.2550-2554) คณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติได้น้อมนำหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงมาเป็นปรัชญาในการจัดทำแผน เพื่อสร้างให้สังคมในทุกระดับชั้น เกิดความเข้าใจในปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงและนำไปเป็นพื้นฐานในการดำเนินชีวิต ตลอดจนการกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศไปสู่ความสมดุลยั่งยืนและมีภูมิคุ้มกันที่ดี และใช้คำนิยามนี้ในการขับเคลื่อน (จिरายู อิศรางกูร ณ อยุธยาและคณะ, 2548: 41-47) ในปัจจุบันหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงสามารถประยุกต์ใช้ได้กับทุกหน่วยงาน ชุมชนและองค์กรต่างๆ ให้สามารถดำเนินงานอยู่ได้ท่ามกลางสังคมและสภาพแวดล้อมในท้องถิ่นได้อย่างเหมาะสม เป็นแนวทางในการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่รัฐในการบริหารและพัฒนาประเทศให้ดำเนินไปในทางสายกลาง เพื่อก้าวทันต่อความเปลี่ยนแปลงในยุคโลกาภิวัตน์ (อาคม เติมพิทยาไพสิฐ, 2554)



รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 มาตรา 78 กำหนดว่า รัฐจะต้องกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการของท้องถิ่นได้เอง ส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการดำเนินการตามนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ พัฒนาเศรษฐกิจของท้องถิ่นและระบบสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ ตลอดจนทั้งโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศในท้องถิ่นให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกันทั่วประเทศ รวมทั้งพัฒนาจังหวัดที่มีความพร้อมให้เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ โดยคำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในจังหวัดนั้น (อภิชาติ สถิตนิรามัย, 2555: 7-8)

ดังนั้นจึงมีนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐพัฒนาเศรษฐกิจของท้องถิ่นและระบบสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ มาตรา 281 ภายใต้บังคับมาตรา 1 แห่งรัฐธรรมนูญ คือ รัฐจะต้องให้ความสำคัญแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น และส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการจัดทำบริการสาธารณะ และมีส่วนร่วมในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาในพื้นที่ ดังนั้น การเป็นหน่วยงานภาครัฐที่มุ่งเป้าหมายเพื่อสร้างประโยชน์และความสุขของส่วนรวม องค์การบริหารส่วนตำบลจะต้องมีความรู้ความเข้าใจถึงหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงอย่างถ่องแท้และมีความสามารถในการรองรับภารกิจดังกล่าว (กรมการพัฒนาชุมชน กลุ่มงานส่งเสริมและพัฒนาระบบบริหารจัดการชุมชน สำนักส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพ, 2546: 3)

จังหวัดปทุมธานี เป็นจังหวัดหนึ่งในภาคกลางของประเทศไทย เป็นหนึ่งในห้าจังหวัดในพื้นที่ปริมณฑลของกรุงเทพมหานคร ตั้งอยู่บริเวณลุ่มแม่น้ำเจ้าพระยา ทางทิศเหนือของกรุงเทพมหานคร ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลแต่ละแห่ง ต่างเป็นองค์กรส่วนภูมิภาคที่มีส่วนในการพัฒนาท้องถิ่นของประเทศโดยตรง จึงเป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญและสมควรที่จะน้อมนำหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงมาประยุกต์ใช้ในการบริหารหน่วยงาน เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล อันเป็นตัวอย่างที่ดีให้แก่หน่วยงานราชการและขับเคลื่อนให้ประเทศมีการพัฒนาที่สมดุลและยั่งยืนต่อไป

ดังนั้น ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่อง การมีส่วนร่วมของประชาชนส่งผลต่อปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี เพื่อให้ทราบถึงรายละเอียดของการมีส่วนร่วมของประชาชนที่นำหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงไปประยุกต์ใช้ในองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนที่ส่งผลต่อการปฏิบัติตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี
2. ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลสำเร็จของการมีส่วนร่วมของประชาชนที่ส่งผลต่อการปฏิบัติตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี





## ขอบเขตการวิจัย

### 1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยเรื่อง การมีส่วนร่วมของประชาชนส่งผลต่อปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของเนื้อหา โดยการทบทวนเอกสาร ตำรา แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 2. ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรต้น คือ การมีส่วนร่วมในการวางแผน, การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน, การมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์, การมีส่วนร่วมในการติดตามและประเมินผล

ตัวแปรตาม คือ ด้านความพอประมาณ, ด้านการมีเหตุผล, ด้านการมีภูมิคุ้มกันที่ดีในตัวเอง, ด้านเงื่อนไขความรู้, ด้านเงื่อนไขคุณธรรม

### 3. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากร ได้แก่ ประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบล 6 แห่งของ จังหวัดปทุมธานีทั้งหมด 273,438 คน กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 399 คน โดยหลักการคำนวณของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973)

## ผลการวิจัย

### ข้อมูลทั่วไป

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นหญิงจำนวน 243 คน คิดเป็นร้อยละ 60.90 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 40 – 49 ปีจำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 32.08 ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 32.08 ส่วนใหญ่ อาชีพรับจ้าง จำนวน 121 คน คิดเป็น 30.32

### ผลการทดสอบสมมติฐาน

จากการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างรูปแบบการมีส่วนร่วมของประชาชนที่ส่งผล ต่อปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี พบว่า

**ด้านการตัดสินใจ**ส่งผลต่อปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน ที่ตั้งไว้

**ด้านการรับผลประโยชน์** ส่งผลต่อปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน ที่ตั้งไว้

**ด้านการปฏิบัติงาน**ส่งผลต่อปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน ที่ตั้งไว้

**ด้านการติดตามประเมินผล** ส่งผลต่อปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน ที่ตั้งไว้

ผลการวิเคราะห์การมีส่วนร่วมของประชาชนที่ส่งผลต่อปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี



สำหรับผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า รูปแบบการมีส่วนร่วมของประชาชนที่ส่งผล ต่อปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาในองค์ประกอบแต่ละด้าน พบว่า รูปแบบการมีส่วนร่วม ของประชาชนที่ส่งผลต่อปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยในแต่ละด้านดังนี้

ด้านการตัดสินใจ ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.43$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงจากมาก ไปหาน้อยพบว่า ท่านมีส่วนร่วมในการประชุมวางแผนแนวการจัดการปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงชุมชนทุกครั้งที่มีการประชุม ( $\bar{X} = 3.66$ ) ท่านมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาของปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงในการจัดทำแผนพัฒนา ( $\bar{X} = 3.55$ ) ท่านมีส่วนร่วมในการตัดสินใจกำหนดแผนงานและแนวทางในการปฏิบัติของปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ( $\bar{X} = 3.23$ ) และท่านมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็น/โครงการของชุมชนต่อที่ประชุมปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ( $\bar{X} = 3.22$ ) อยู่ในระดับน้อยที่สุด

ด้านการปฏิบัติงานในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.38$ )เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงจากมากไปหาน้อยพบว่า ท่านมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานตามแผนของปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ( $\bar{X} = 3.78$ ) ท่านมีส่วนร่วมในการลงทุนเพื่อการปฏิบัติงานของปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ( $\bar{X} = 3.46$ ) ท่านมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติงานของปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ( $\bar{X} = 3.36$ ) และท่านมีส่วนร่วมในโครงการก่อสร้างที่ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงได้ปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 3.35$ ) อยู่ในระดับน้อยที่สุด

ด้านการติดตามประเมินผลในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.15$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงจากมากไปหาน้อยพบว่า ท่านมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการปฏิบัติงานของวิสาหกิจชุมชน ( $\bar{X} = 4.90$ ) ท่านมีส่วนร่วมในการรับฟังความคิดเห็นและการประเมินผลการปฏิบัติงานของวิสาหกิจชุมชน ( $\bar{X} = 4.87$ ) ท่านนำข้อมูลจากการปฏิบัติงานมาใช้เพื่อประเมินความถูกต้องและความน่าเชื่อถือของวิสาหกิจชุมชน ( $\bar{X} = 3.97$ ) และท่านมีส่วนร่วมในการติดตาม ผลปฏิบัติงานตามแผนพัฒนาวิสาหกิจชุมชน ( $\bar{X} = 3.91$ ) อยู่ในระดับน้อยที่สุด

## อภิปรายผล

จากการวิเคราะห์การมีส่วนร่วมของประชาชนที่ส่งผลต่อปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการมีรูปแบบการมีส่วนร่วมของประชาชน ในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี เป็นการศึกษาการพัฒนาการวางแผนรูปแบบการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นและรูปแบบการ มีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาในองค์ประกอบแต่ละด้าน พบว่าปัจจัยที่มี ผลต่อการมีรูปแบบการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี มากที่สุดคือ ด้านการตัดสินใจ ด้านการรับผลประโยชน์ ด้าน การปฏิบัติงาน ด้านการติดตามประเมินผล ดังนี้





ด้านการตัดสินใจ พบว่า ประชาชนมีรูปแบบการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงาน ด้านการตัดสินใจจัดทำแผนการดำเนินงาน และประชาชนได้เข้าร่วมประชุมที่เกี่ยวข้องกับโครงการหรือ กิจกรรมต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี โดยที่ประชาชนได้เสนอความต้องการของชุมชนให้ได้รับการบรรจุในโครงการหรือกิจกรรมขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการดำเนินงานพัฒนาในปีถัดไปสอดคล้องกับงานของกุสุมา แสงรักษาวงศ์ (2551) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหาร : ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลรัตภูมิ อำเภอควนเนียง จังหวัดสงขลา ผลการวิจัยพบว่า ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบลรัตภูมิ อำเภอควนเนียง จังหวัดสงขลา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีส่วนร่วมในการบริหารด้านการตัดสินใจ ด้านการปฏิบัติการ ด้านผลประโยชน์จากการดำเนินงานอยู่ในระดับปานกลาง ส่วน ด้านการประเมินผลมีส่วนร่วมอยู่ในระดับน้อย และงานวิจัยของแสงเดือน ถิรวิชัยกุล (2551) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมือง อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมือง อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมทั้งสามด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ลำดับตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ ด้านการมีส่วนร่วม ในการตัดสินใจ ด้านการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติตามแผน ด้านการมีส่วนร่วมในการติดตามและประเมินผล ตามลำดับ ผลการเปรียบเทียบเหนือเมือง อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ของประชาชนที่มีเพศและอายุต่างกัน พบว่าการมีส่วนร่วมความแตกต่างการมีส่วนร่วมในการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบลโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้ คือ องค์การบริหารส่วนตำบล สนับสนุนให้มีการจัดเวทีประชาคมอย่างสม่ำเสมอ รองลงมาคือ องค์การบริหาร ส่วนตำบลควรจะได้จัดประชุมประชาคมเพื่อชี้แจงผลการดำเนินงานและเปิดโอกาสให้ประชาชนได้ประเมินผลประโยชน์ที่ได้รับจริงและองค์การบริหารส่วนตำบลควรเปิดโอกาสให้ประชาชน เข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบ งบประมาณในการดำเนินงานต่างๆ ขององค์การบริหาร ส่วนตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบลควรสนับสนุนงบประมาณแก่กลุ่มอาชีพต่างๆ ของชุมชน

ด้านการรับผลประโยชน์ พบว่า ประชาชนได้ผลจากการวางแผนดำเนินงานท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ทำให้ประชาชนในท้องถิ่นได้รับบริการจากเทศบาลตำบลนาजू ได้จัดทำแผนงาน/โครงการที่มีลักษณะเป็นวัตถุประสงค์ของ เช่น เครื่องอุปโภคบริโภค เครื่องมือเครื่องใช้สำหรับประกอบอาชีพของกลุ่มแม่บ้าน เพื่อแจกจ่ายให้กับประชาชน ในท้องถิ่นได้รับผลประโยชน์ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชนทั้งโดยทางปฏิบัติงานประจำวันของประชาชนรวมถึงเป็นแนวทางในการเกิดการสร้างงาน สร้างอาชีพสอดคล้องกับงานของชนิภูงา กาญจนรังษิณนท์ และคณะ (2554) เรื่อง โครงการวิจัยประโยชน์สุขจากเศรษฐกิจพอเพียง ผลการวิจัยพบว่า 1) การดำเนินชีวิตตามแนวทางเศรษฐกิจพอเพียงทำให้ผู้ให้ข้อมูลทุกระดับได้รับความสุขให้กับตนเองและครอบครัว มีความสุขมากพอที่จะไม่ต้องการอะไรเพื่อตัวเองและครอบครัวอีก มีความภูมิใจ และเต็มใจ “ให้” หรือ “แบ่งปัน” ผู้อื่น 2) ส่วนใหญ่ผู้ที่ดำเนินชีวิตตามแนวทางเศรษฐกิจพอเพียงได้ให้ความรู้ ความคิด และแบบอย่างในการดำเนินชีวิต และคุณค่าหรือคุณประโยชน์แก่คนในชุมชน ซึ่งคุณค่าที่ผู้ให้ข้อมูลทุกกลุ่มภูมิใจที่ได้



ให้คือ ผลผลิต และบริการ ที่ผลิตหรือทำขึ้นจากการดำเนินชีวิตตามแนวทางเศรษฐกิจพอเพียง 3) สิ่งที่ชุมชนทำแล้วเป็นการ ทำประโยชน์สำหรับคนในชุมชน คือ การส่งเสริมและสนับสนุนให้คนในชุมชนมีวิถีชีวิต ตามแนวทางเศรษฐกิจพอเพียง การกำหนดทิศทางการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของชุมชน ให้เป็นไปตามแนวทางเศรษฐกิจพอเพียง การทำกิจกรรมเพื่อแก้ปัญหาทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมของหมู่บ้าน รวมทั้งกิจกรรมที่จะทำให้คนในชุมชนสามารถดำเนินวิถีชีวิตตามแนวทางเศรษฐกิจพอเพียงได้สะดวกขึ้น 4) สิ่งในกลุ่มองค์กรให้ คือ ความรู้ และผลผลิตที่ทำให้คนในสังคม มีสุขภาพที่ดี ส่วนประโยชน์ที่ทำให้กับสังคม คือ การเพิ่มคุณค่าในการผลิต ด้วยการไม่ใช้สารเคมี ส่วนประโยชน์ที่ทำให้กับชุมชน คือ การทำให้สมาชิกของกลุ่มองค์กรมีอาชีพ รายได้ และความสุขจากการทำอาชีพดังกล่าว รวมทั้งการฟื้นฟูกิจกรรมทางวัฒนธรรมที่เกี่ยวข้องกับการผลิต 5) สิ่งที่ยังต้องการของรัฐให้ คือ บุคลากรหรือข้าราชการที่ดี หน่วยราชการที่ดี บริการที่ปรารถนาดีต่อประชาชนผู้รับบริการ และความรู้ด้านการปฏิบัติงานตามแนวทางเศรษฐกิจพอเพียง ซึ่งถือเป็นประโยชน์ที่ทำต่อสังคมด้วย

ด้านการปฏิบัติงาน พบว่า ประชาชนมีส่วนร่วมในการได้เข้าร่วมประชุมจัดทำแผนดำเนินงานท้องถิ่นมากขึ้น และส่งผลต่อประชาชนได้เข้าร่วมปฏิบัติตามนโยบาย แผนงาน โครงการหรือกิจกรรมที่องค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการบริหารงาน ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลแก่ประชาชนสอดคล้องกับงานของกาญจนา ภาษี (2550) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีตำบลบ้านเนิน อำเภอเข็รใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ทุกกลุ่มตัวแปร ได้แก่ กลุ่มเพศหญิงเพศชาย กลุ่มอายุ 20-35 ปี อายุ 36-50 ปี อายุ 51-65 ปี กลุ่มการศึกษาระดับมัธยมศึกษาและปริญญาตรีหรือสูงกว่า กลุ่มอาชีพ เกษตรกรรม ข้าราชการหรือพนักงานรัฐ รับจ้าง และค้าขาย มีส่วนร่วมในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลใน ด้านการปฏิบัติ/ดำเนินงาน ด้านการวางแผน ด้านการจัดสรรผลประโยชน์ และด้านการติดตามและประเมินผล โดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง สำหรับประชาชน ที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มีส่วนร่วมอยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาการมีส่วนร่วม ของประชาชนในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลมีดังนี้ คือ ประชาชนบางส่วน ในตำบลบ้านเนินยังไม่ให้ความสำคัญและเข้าถึงเป้าหมายขององค์การบริหาร ส่วนตำบลอย่างแท้จริงเกี่ยวกับการบริหารส่วนตำบล ยังต้องใช้เวลาศึกษารายละเอียด และปรับตัว ที่สำคัญผู้นำเข้ามามีส่วนร่วมน้อย ขาดการประชาสัมพันธ์ให้ทราบล่วงหน้าและมีการตัดสินใจแต่เพียงผู้เดียว การจัดแบ่งงบประมาณ ในแต่ละหมู่บ้านไม่เสมอภาคกัน ดังนั้นแนวทางส่งเสริมการมีส่วนร่วมผู้นำควรเข้ามามีบทบาทในการเข้าร่วมกิจกรรม ของตำบลให้มากขึ้น มีการประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนทราบล่วงหน้า การดำเนินการบริหารส่วนตำบลควรเปิดโอกาสให้ประชาชนในพื้นที่แสดงความคิดเห็นที่แสดงความคิดเห็นต่างๆ ควรจัดงบประมาณในแต่ละหมู่บ้านให้เท่าเทียมกัน

ด้านการติดตามประเมินผล พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ได้เปิดโอกาสให้ท่านเข้าร่วมควบคุมตรวจสอบการปฏิบัติงานตามแผนดำเนินงานท้องถิ่นโดยได้มีการแต่งตั้งประชาชนเข้าเป็นกรรมการประเมินผลแผนงานหรือโครงการตามแผนพัฒนาและมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นเพื่อเป็นการสร้างความเชื่อมั่นจากประชาชนในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานีสอดคล้องกับงานของ ศักราษ พรหมสถิตย์ (2552) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การมีส่วนร่วมของประชาชนที่มีต่อ





การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเขารูปช้าง อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา ผลการวิจัยพบว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล เขารูปช้าง อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง จำแนกเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการวางแผนและด้านการติดตามประเมินผลมีค่าเฉลี่ยสูงสุด และด้านการจัดสรรผลประโยชน์มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ผลการเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเขารูปช้าง อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา ของประชาชน จำแนกตามเพศ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนอายุ ระดับการศึกษา และอาชีพมีส่วนร่วมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไข การมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเขารูปช้าง อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา ปัญหาพบว่า ประชาชนไม่ค่อย มีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและจัดทำแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบล และในการจัดกิจกรรมต่างๆ ไม่ทั่วถึงประชาชนทุกกลุ่ม รวมทั้งไม่เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าไปตรวจสอบการใช้จ่ายเงินงบประมาณอย่างละเอียด แนวทางแก้ไขพบว่า ควรเปิดโอกาสให้ตัวแทนประชาชนเข้าร่วมกำหนดนโยบาย/แผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบล ควรจัดสรรผลประโยชน์ในด้านต่างๆ ให้ทั่วถึง และเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าไปตรวจสอบการใช้จ่ายงบประมาณทุกขั้นตอน

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้

#### ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

ด้านการตัดสินใจ ควรมีการสร้างกระบวนการสรุปประเด็นที่สามารถนำเสนอความต้องการของท่านหรือชุมชนให้ได้รับการบรรจุในโครงการหรือกิจกรรมขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี

ด้านการรับผลประโยชน์ ประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี นั้นต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ได้จัดทำแผนงาน/โครงการที่เกี่ยวกับงานด้านสาธารณสุข โภชนาการด้านศาสนา และงานด้านการศึกษา ให้กับประชาชน ในท้องถิ่นให้ได้รับผลประโยชน์อย่างทั่วถึงเท่าเทียมกัน

ด้านการปฏิบัติงาน ในด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนในการที่ได้ร่วมประชุมจัดทำแผนดำเนินงานเพราะคิดว่าจะทำให้มีความรู้ความเข้าใจในการจัดทำแผนดำเนินงานและประชาชนได้เข้าร่วมปฏิบัติตามนโยบาย แผนงาน โครงการ กิจกรรมที่องค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี จัดทำขึ้นซึ่งเป็นแนวทางในการปฏิบัติที่ประชาชนสามารถเข้าไปเสนอความต้องการต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติการในโครงการกิจกรรมต่างๆ ได้ดียิ่งขึ้น

ด้านการติดตามประเมินผล ควรมีการเพิ่มโอกาสให้ประชาชนเข้ามาเข้าร่วมควบคุมตรวจสอบการปฏิบัติงานตามแผนดำเนินงานท้องถิ่นและได้มีการแต่งตั้งประชาชนเข้าเป็นกรรมการประเมินผลแผนงานหรือโครงการตามแผนพัฒนาและมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาดังกล่าวด้านการติดตามประเมินผลเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานต่อไป



### ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. การส่งเสริมบทบาทของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ให้ชัดเจนให้มีพลังที่เข้มแข็งสามารถช่วยเหลือชุมชนของตนเองได้ โดยมี การจัดสรรงบประมาณในการจัดทำกิจกรรมที่ส่งเสริมให้มีการเรียนรู้ร่วมกัน
2. ควรณรงค์เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับ การจัดทำแผนดำเนินงานพัฒนาท้องถิ่น
3. ควรณรงค์สร้างจิตสำนึกในการรักท้องถิ่น รักถิ่นกำเนิดของตนเองโดยร่วมกันสร้างสรรค์และพัฒนาท้องถิ่นให้เจริญและประชาชนได้รับประโยชน์ทั่วถึงกัน
4. กระทรวงมหาดไทย กระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ กระทรวงอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรมีนโยบายในการกำหนดทิศทางการปกครองท้องถิ่นให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยมีการปลูกจิตสำนึกประชาชน ในท้องถิ่นเป็นแกนหลักของการพัฒนาการโดยเข้ามามีส่วนร่วม และปลูกจิตสำนึกในภูมิปัญญาท้องถิ่นและยึดหลักเศรษฐกิจพอเพียง โดยใช้รูปแบบรางวัลทั้งการจัดการเรียนรู้ทั้งในระบบและนอกระบบรวมทั้งการเรียนรู้ตามอัธยาศัย ตลอดจนจนถึงการจัดส่งเสริมในเรื่องการอบรม สัมมนาให้ความรู้ในเรื่องการมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นสม่ำเสมอ ควบคู่กับการปฏิบัติจริงในการเข้ามามีส่วนร่วมที่จะพัฒนาท้องถิ่นด้วยความรักความผูกพันในศิลปวัฒนธรรมพื้นบ้าน อันจะส่งผลให้การมีส่วนร่วมทางการเมืองด้านการจัดทำประชาคมเพื่อการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (Decision making) คือร่วมในการคิดถึงปัญหา โดยนระบุนความต้องการของชุมชนจนเกิดโครงการระหว่าง การดำเนินการ (โครงการเริ่มต้นทำ) และการตัดสินใจดำเนินการ (โดยองค์กรชุมชนหรือชาวบ้าน) มีส่วนร่วมในการปฏิบัติการ (Implementation) ประกอบด้วย การสนับสนุนทางด้านทรัพยากรต่างๆ การบริหารงานกิจกรรมและการประสานงานขอความช่วยเหลือ มีส่วนร่วมในผลประโยชน์ (Benefits) ทางด้านวัตถุ สังคม ของแต่ละบุคคล มีส่วนร่วมในการพยายามประเมินผล (Evaluation) ของโครงการที่ท้องถิ่นได้จัดทำขึ้นเพื่อพัฒนาท้องถิ่นและพัฒนาคุณภาพของท้องถิ่นไปด้วยพร้อมๆ กัน

### ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1. ควรมีการให้ความรู้แก่ประชาชนอย่างต่อเนื่อง อาจจัดในลักษณะการฝึกอบรม การจัดทำแผ่นพับ ประชาสัมพันธ์ การประชาสัมพันธ์ เสียงตามสายขององค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อที่ประชาชนจะได้รับทราบถึงการเข้าร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น และมีความเข้าใจ ในการพัฒนาท้องถิ่น
2. ควรออกเยี่ยมเยียนหมู่บ้านอย่างน้อยเดือนละครั้ง เพื่อพบประชาชนและรับทราบปัญหาความต้องการของประชาชน เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถติดตามผลการดำเนินงาน ตามแผนพัฒนาที่จัดทำไว้

### ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาครั้งต่อไป

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลข้างต้น ทำให้ผู้ศึกษาสามารถกำหนดแนวทางเพื่อเป็นข้อเสนอแนะแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและหน่วยงานที่มีลักษณะอย่างเดียวกันดังนี้





ควรส่งเสริมให้ประชาชนได้ตระหนักให้ความสำคัญ ประโยชน์ที่จะได้รับต่อการที่ได้ เข้ามามีส่วนร่วม ทำการศึกษาในพื้นที่ต่างๆ เพื่อนำมาเปรียบเทียบภาพรวมของหน่วยงาน และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการ จัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นให้ตรงกับความต้องการของถิ่นนั้นๆ

### เอกสารอ้างอิง

- กรมการพัฒนาชุมชน กลุ่มงานส่งเสริมและพัฒนาระบบบริหารจัดการชุมชน สำนักส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพ. (2546). *แผนแกแควความจนโดยชุมชน*. กรุงเทพมหานคร: กรมการพัฒนาชุมชน.
- กฤษมา แสงรักษาวงศ์. (2551). *การมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหาร: ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วน ตำบลรัตภูมิ อำเภอควนเนียง จังหวัดสงขลา* (สารนิพนธ์ศาสตรมหาบัณฑิต) สาขารัฐศาสตร์การ ปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย.
- ชนิษฐา กาญจนรังษิณห์ และคณะ. (2554). *โครงการวิจัยประโยชน์สุขจากเศรษฐกิจพอเพียง* (รายงานวิจัย) สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.).
- จิรายุ อิศรางกูร ณ อยุธยา. (2548). การขับเคลื่อนเศรษฐกิจพอเพียง. *วารสารเศรษฐกิจและสังคม*, 42 (6), 41-47.
- ศักราช พรหมสถิต. (2552). *การมีส่วนร่วมของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเขา รูปช้าง อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา* (รายงานการวิจัย). มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2548ข). *ความรู้ความเข้าใจของประชากรที่มีต่อปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง*. กรุงเทพฯ: เอสพีเอสพริ้นติ้ง.
- อภิชาติ สถิตินิรามัย. (2555). *รัฐธรรมนูญ การกระจายอำนาจ และการมีส่วนร่วมของประชาชน*. เชียงใหม่: แผนงานสร้างเสริมนโยบายสาธารณะที่ดีสถาบันศึกษานโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- อาคม เต็มพิทยาไพสิฐ. (2554). *เศรษฐกิจสร้างสรรค์ของไทย*. สืบค้นเมื่อ 12 ตุลาคม 2562, จาก [http://www.nesdb.go.th/ewt\\_w3c/ewt\\_dl\\_link.php?nid=2774](http://www.nesdb.go.th/ewt_w3c/ewt_dl_link.php?nid=2774)
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. 3<sup>rd</sup>Ed. New York: Harper and Row Publications.



ปัจจัยแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลเมืองจังหวัดชลบุรี  
Motivation Factors Affecting Work Effectiveness of Personnel Attached to  
Muang Chonburi Municipality

ณรงค์เดช โกร์ตนะ

Narongdej Korattana

มหาวิทยาลัยรามคำแหง

Ramkhamhaeng University

Email: tanavanelectric@hotmail.com

Received: August 8, 2020

Revised: August 30, 2020

Accepted: December 25, 2020

### บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลเมืองจังหวัดชลบุรี 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลเมืองจังหวัดชลบุรี เป็นการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ประชากร คือ บุคลากรเทศบาลเมืองจังหวัดชลบุรี จำนวน 404 คน กลุ่มตัวอย่างคือจำนวน 201 คน วิธีการสุ่มตัวอย่างง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสถิติค่าของ t-test ค่าสถิติความแปรปรวนทางเดียว ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ (Least Significant Difference) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient)

ผลการศึกษาพบว่า:

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลเมืองจังหวัดชลบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ปัจจัยจูงใจ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความรับผิดชอบในงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านลักษณะของงานที่สร้างสรรค์และท้าทาย อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ยกเว้นด้านความก้าวหน้าในอาชีพ มีแรงจูงใจ อยู่ในระดับปานกลาง ในส่วนของปัจจัยค้ำจุน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความมั่นคงในงาน ด้านสถานภาพในการปฏิบัติงานด้านตำแหน่งงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กรและด้านการปกครองบังคับบัญชา อยู่ในระดับมากตามลำดับ ยกเว้น ด้านค่าจ้างและผลตอบแทน และด้านนโยบายและการบริหารมีแรงจูงใจอยู่ในระดับปานกลาง
2. บุคลากรเทศบาลเมืองจังหวัดชลบุรี มีประสิทธิผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า บุคลากรเทศบาลเมืองจังหวัดชลบุรี มีประสิทธิผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากในด้านความพึงพอใจของประชาชน ด้านการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ด้านความสามารถปรับตัวได้ดี และด้านการพึ่งพาตนเองได้ ตามลำดับ แรงจูงใจมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลเมืองจังหวัดชลบุรี อย่างมีนัยสำคัญ





ทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ประโยชน์ของผลการวิจัยในครั้งนี้คือบุคลากรเทศบาลเมืองจังหวัดชลบุรีมีการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพมาก

**คำสำคัญ :** แรงจูงใจ, ประสิทธิภาพ, การปฏิบัติงาน

## Abstract

The purposes of this research were to study: 1( motivation factors affecting work effectiveness of personnel attached to Muang Chonburi municipality. 2(to study the relationship between motivation factors affecting work effectiveness of personnel attached to Muang Chonburi municipality. Research methodology used qualitative and quantitative research. Population was 404 and sample size was 201 people by simple random sampling method. The research instruments were questionnaire. The data were analyzed by using computer software package. The statistics used in data analysis were percentage, mean, standard deviation, t-test, Least Significant Difference and Pearson Product Moment Correlation Coefficient. This study was permitted by Pathumthani University Research Ethic Committee )PTU-REC(.

The results of the study revealed that: 1( motivation factors affecting work effectiveness of personnel attached to Muang Chonburi municipality. The overall were at high level when considering individual aspect. It was found that motivation factor on career success aspect, job responsibility aspect, respective aspect and creative and challenge job aspect were at high level respectively, except career achievement aspect was at moderate level. By hygiene factor, the overall were at high level. When considering individual aspect, it was found that job security aspect, performance condition aspect , position aspect , the relationship between personnel in organization aspect and command aspect were at high level orderly, except wage and compensation aspect and policy and administration aspect were at moderate level.2. The work effectiveness of personnel in Muang Chonburi municipality was at high level. When considering individual aspect, it was found that people's satisfaction aspect, continuous development aspect, adaptability aspect and self-reliance aspect were at high level respectively. The motivation had the relationship with work effectiveness of personnel attached to Muang Chonburi municipality with statistically significant at the 0.01 level that the hypothesis was supported. The benefit of this study was the most work effectiveness of personnel attached to Muang Chonburi municipality.

**Keywords:** Motivation, Effectiveness, Work.



## บทนำ

การปกครองท้องถิ่น (Local government) ถือเป็นรูปแบบหนึ่งที่เป็นพื้นฐานการปกครอง ในระบอบประชาธิปไตยและมีความสำคัญต่อการฝึกหัดประชาธิปไตยโดยเฉพาะอย่างยิ่งการส่งเสริมกระบวนการมีส่วนร่วมในชุมชนท้องถิ่นที่จะตอบสนองปัญหาความเป็นอยู่และทรัพยากรธรรมชาติของชุมชนได้เป็นอย่างดี ซึ่งถ้าพึ่งเพียงรัฐบาลในฐานะที่ต้องดูแลประชาชนโดยรวมทั้งประเทศ ไม่สามารถตอบสนองปัญหาและความต้องการหรือแก้ไขปัญหาได้อย่างทั่วถึง และตรงตามความต้องการของประชาชนในแต่ละพื้นที่ได้อย่างแท้จริง ทำให้รัฐบาลหลายประเทศได้มีการเปลี่ยนแปลงการบริหารปกครองแบบรวมศูนย์อำนาจไว้ที่ส่วนกลาง (Centralization) มาเป็นการบริหารการปกครองแบบกระจายอำนาจ (Decentralization) มากขึ้น เพื่อมุ่งหมายให้สิทธิแก่ชุมชนในการตัดสินใจดำเนินการกิจของท้องถิ่น ซึ่งอาจกล่าวได้ว่า เป็นการใช้ฐานท้องถิ่น เป็นรากฐานในการพัฒนาประเทศ (โกวิท พวงงาม, 2553, หน้า 11) เป้าหมายของแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีการถ่ายโอนภารกิจในการจัดบริการสาธารณะของรัฐให้แก่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ตามมาตรา 30 แห่งพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น พุทธศักราช 2542 โดยกำหนดขอบเขตความรับผิดชอบในการให้บริการสาธารณะของรัฐและองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเองให้ชัดเจน โดยองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นประเภทใดหรือแห่งใดที่มีความพร้อมในการรับถ่ายโอนอำนาจหน้าที่และภารกิจ ให้ดำเนินการถ่ายโอนภายใน 4 ปี สำหรับองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นประเภทใดหรือแห่งใดที่ไม่สามารถที่จะรับการถ่ายโอนอำนาจหน้าที่และภารกิจภายใน 4 ปี ให้ดำเนินการถ่ายโอนภายใน 10 ปี (โกวิท พวงงาม, 2550, หน้า 171)

เทศบาลเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง ที่เกิดขึ้นตามพระราชบัญญัติเทศบาล พุทธศักราช 2496 และพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงสถานะสุขาภิบาลเป็นเทศบาลตำบล พุทธศักราช 2543 เป็นผลให้สุขาภิบาลที่มีอยู่ก่อน พ.ศ.2543 เปลี่ยนฐานะเป็นเทศบาลตำบลทั้งหมด และเพื่อให้พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 สอดคล้องกับบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญ จึงได้ทำการแก้ไขพระราชบัญญัติเทศบาลอีก 2 ฉบับ โดยมีหลักการสำคัญให้ คือ แก้ไขโครงสร้างเทศบาลให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของของประชาชนในเขตเทศบาล โดยในปัจจุบันโครงสร้างเทศบาลเป็นการบริหารรูปแบบเดียวกันทั่วประเทศ คือ รูปแบบนายกเทศมนตรีมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน โดยแบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ เทศบาลนคร เทศบาลเมืองและเทศบาลตำบล ซึ่งเทศบาลส่วนใหญ่ จะถูกจัดตั้งขึ้นโดยมีเนื้อที่เป็นส่วนหนึ่งของอำเภอเมืองหรือในอำเภอที่มีชุมชนหนาแน่น มีหน้าที่สำคัญในการให้บริการสาธารณะและพัฒนาท้องถิ่น อาจกล่าวได้ว่าเทศบาลเป็นรูปแบบการปกครองท้องถิ่นที่มีศักยภาพเพียงพอและสามารถบริหารงานท้องถิ่นได้ดี

เทศบาลเมืองชลบุรี จัดตั้งขึ้นโดยยกฐานะจากสุขาภิบาลเมืองชลบุรี ขึ้นเป็นเทศบาลมีนามว่า “เทศบาลเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี” เมื่อวันที่ 7 ธันวาคม พ.ศ.2478 มีพื้นที่ทั้งหมด 4.57 ตารางกิโลเมตร เทศบาลเมืองชลบุรี มีเขตปกครองครอบคลุมพื้นที่ 3 ตำบล คือ ตำบลบางปลาสร้อย ตำบลมะขามหย่ง และตำบลบ้านโหนด โดยมีอาณาเขตติดต่อกับท้องถิ่นใกล้เคียงดังนี้ ทิศเหนือ ติดต่อกับเทศบาลตำบลบางทราย ทิศใต้และทิศตะวันออก ติดต่อกับเทศบาลเมืองบ้านสวน ทิศตะวันตก ติดต่อกับทิศตะวันออกของไทย จำนวนประชากรในเขตเทศบาลเมืองชลบุรี มีทั้งสิ้น 29,048 คน แยกเป็น ชาย 13,710 คน หญิง 15,338 คน ความหนาแน่นของประชากรเฉลี่ย





ต่อพื้นที่ทั้งหมด 6,387 คนต่อตารางกิโลเมตร ซึ่งนับว่ามีความหนาแน่นมากและมีประชากรอัตราเพิ่มสูงขึ้นทุกปี อาชีพสำคัญของประชากรคือพาณิชย์กรรมโดยเฉพาะในย่านชุมชนจะมีร้านค้าติดต่อกันเป็นแถวตลอดแนวถนนสายสำคัญได้แก่ ถนนวชิรปราการ ถนนเจตน์จำนง ถนนโพธิ์ทอง ถนนราษฎร์ประสงค์และถนนสุขุมวิท เทศบาลเมืองชลบุรี มีภารกิจในการให้บริการประชาชนภายในเขตพื้นที่ โดยมีเป้าหมายเพื่อพัฒนาจังหวัดเพื่อให้ประชาชนให้ประชาชนอยู่ดีกินดีและตอบสนองความต้องการประชาชนด้วยความเป็นธรรม เสมอภาค ทันสมัย สะดวก รวดเร็วและได้มาตรฐาน พร้อมกันนั้นเทศบาลเมืองชลบุรี ได้มีการพัฒนาดำเนินการในด้านต่างๆ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนอย่างเต็มความสามารถและมีการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง ปัญหาหลักของเทศบาลเมืองชลบุรีในการบริหารจัดการด้านการให้บริการหลายประการที่สำคัญ เช่น 1) ปัญหาด้านการเงิน คือ เทศบาลเมืองชลบุรีมีการใช้จ่ายงบประมาณที่ขาดความเหมาะสม 2) ปัญหาด้านกระบวนการภายใน พบว่า เทศบาลเมืองชลบุรีไม่สามารถตอบสนองความต้องการของชุมชน 3) ปัญหาด้านประชาชนผู้รับบริการ พบว่า ประชาชนขาดการมีส่วนร่วมในกิจกรรมของเทศบาลเมืองชลบุรี 4) ปัญหาด้านการเรียนรู้และการพัฒนาองค์กร พบว่า บุคลากรของเทศบาลเมืองชลบุรียังขาดทักษะในการปฏิบัติงาน เป็นต้น

จากปัญหาที่กล่าวมาจะเห็นว่าการปฏิบัติงานในองค์กรที่ประกอบไปด้วยบุคคลที่มีความแตกต่างกันในด้านความคิด ค่านิยม ความเชื่อ บุคลิกภาพ ความรู้ความสามารถและอื่นๆ มาปฏิบัติภารกิจในองค์กรจะร่วมกันด้วยความตระหนักในปัญหาดังกล่าว ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่ทำการศึกษาในเรื่อง ปัจจัยแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลเมืองจังหวัดชลบุรี เพื่อเป็นแนวทางการสร้างเสริมประสิทธิผลของเทศบาลจังหวัด ซึ่งจะช่วยพัฒนาการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลเมืองจังหวัดชลบุรีและเทศบาลเมืองจังหวัดอื่นๆ ต่อไป

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลเมืองจังหวัดชลบุรี
2. เพื่อศึกษาประสิทธิผลของการทำงานของบุคลากรเทศบาลเมืองจังหวัดชลบุรี

### ขอบเขตการวิจัย

#### 1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลเมืองจังหวัดชลบุรี ผู้ศึกษาได้กำหนดขอบเขตของเนื้อหา โดยการทบทวนเอกสาร ตำรา แนวคิด ทฤษฎี และผลงานศึกษาที่เกี่ยวข้อง

#### 2. ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรต้น คือ แรงจูงใจ ตามแนวคิดของ แนวคิด Herzberg (1979) ได้แก่ 1.ความสำเร็จในการทำงาน 2.การได้รับการยอมรับนับถือ 3.ลักษณะงานที่ปฏิบัติ 4.ความรับผิดชอบ 5.ความก้าวหน้า



ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลจังหวัดชลบุรี คือ 1. ผลผลิตภาพของแต่ละบุคคล 2. ผลการปฏิบัติงาน 3. การขาดงาน 4. การตั้งใจจะลาออก 5.ทัศนคติของบุคคล 6. ความเครียด ซึ่งประยุกต์จากทฤษฎีและผลงานวิจัยของ John P. Cambell (1977) ,Gibson and Others (1988), Arnold & Feldman (1986), Steers (1977), Dessler (1986), Hoy & Miskel (1991), Hoy & Ferguson (1985), ภรณ์ กীরติบุตร (2529) , ธงชัย สันติวงษ์ (2535), วิทยา ต่านธำรงกุล (2546), สมจินตนา คุ่มภัย (2553), และติน ปรัชญพฤทธิ (2552)

### 3. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรได้แก่ บุคลากรเทศบาลเมืองจังหวัดชลบุรี ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้างตามภารกิจ และพนักงานจ้างทั่วไปของเทศบาลจังหวัดชลบุรี จำนวน 404 คน และกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 201 คน จากการใช้สูตรของทาโรยามาเน่ (Taro Yamane, 1973)

### ผลการวิจัย

#### 1. ข้อมูลทั่วไปข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 59.20 มีอายุอยู่ในช่วงอายุ 41-50 ปี จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 34.33 มีสถานภาพสมรส จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 52.22 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 64.68 มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กร 6-10 ปี จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 34.83 ตามลำดับ

#### 2. แรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรเทศบาลเมืองจังหวัดชลบุรี ในภาพรวม

แรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรเทศบาลเมืองจังหวัดชลบุรี ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.87 โดยแต่ละด้านทั้งหมด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายข้อพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.08 ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.74

#### 3. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลเมืองจังหวัดชลบุรี ในภาพรวม

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลเมืองจังหวัดชลบุรี โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.88 โดยแต่ละด้านทั้งหมด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายข้อพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านทัศนคติของบุคคล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.02 ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านการขาดงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.76

#### 4. ผลการวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ

##### ปัญหา

การทำงานให้ประสบความสำเร็จจำเป็นต้องใช้ความรู้สามารถอย่างเต็มที่ ซึ่งบางครั้งตนยังไม่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน อาจจะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจของผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงาน ทำให้งานที่ได้รับมอบหมายไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จทันเวลาได้ ด้วยเหตุนี้ ทำให้จึงทำให้ไม่ได้รับการยอมรับนับถือ





จากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชา อันเนื่องมาจากบุคลากรมีความคิดเห็นและความเข้าใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

### อุปสรรค

การทำงานให้เกิดความพึงพอใจที่จะปฏิบัติงานนั้นยังขาดความเด็ดขาดในการตัดสินใจ และงานที่ปฏิบัติอยู่นั้น ไม่มีเหมาะสมกับระดับความสามารถของตน ตลอดจนขาดอิสระในความคิด และในบางครั้งงานที่ได้รับมอบหมายไม่เหมาะสมกับตำแหน่ง หรือมีงานมากเกินไป ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจงานในตำแหน่งที่ได้รับมอบหมาย เนื่องจากบุคลากรยังไม่เข้าใจหรือเข้าถึงสิ่งที่ผู้บริหาร ผู้บังคับบัญชาได้กำหนดเอาไว้ จึงทำให้งานที่ปฏิบัตินั้นเป็นไปด้วยความไม่เรียบร้อย

### อภิปรายผล

#### อภิปรายผลจากการศึกษาในปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน

ด้านความสำเร็จในการทำงาน ผู้ให้สัมภาษณ์เห็นว่า โอกาสได้ใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงด้วยดีนั้นปฏิบัติได้ โดยบุคลากรใช้ความรู้สามารถอย่างเต็มที่ในการทำงานให้สำเร็จสำเร็จลุล่วงด้วยดี สามารถใช้ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ทำให้เกิดความพึงพอใจกับการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย และงานในหน้าที่ได้รับมอบหมายสามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จทันเวลา ตลอดจนสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างการปฏิบัติงานได้ ไม่ว่าจะเป็นงานพิเศษที่ได้รับมอบหมายก็สามารถดำเนินการเป็นที่พอใจของเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชานั้นสอดคล้องกับ คันสร แสงศรีจันทร์ (2550) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลบ้านลู่ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ที่เห็นว่าด้านการบริหารงานการพัฒนาบุคลากรรวมทั้งค่าตอบแทนและสวัสดิการ ถือว่ายังเป็นปัญหาของบุคลากรในการปฏิบัติงาน

ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ผู้ให้สัมภาษณ์เห็นว่า บุคลากรจะได้รับการยกย่องเชิดชูเมื่อปฏิบัติงานนั้นสำเร็จลุล่วงด้วยดี และจะได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา ตลอดจนได้รับการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชา และบุคลากรจะได้รับการแสดงความยินดีจากผู้บังคับบัญชาในโอกาสต่างๆ อยู่เสมอ สอดคล้องกับ จิราภรณ์ หวังพิทักษ์ (2550) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน กองบังคับการตำรวจภูธรจังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่เห็นว่าด้านการได้รับการยอมรับ มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ผู้ให้สัมภาษณ์เห็นว่า บุคลากรมีความพึงพอใจที่จะปฏิบัติงาน เนื่องจากงานที่ได้รับมอบหมายนั้นมีความน่าสนใจและท้าทาย โดยบุคลากรมีความพึงพอใจกับการปฏิบัติงานที่ต้องอาศัยความเด็ดขาดในการตัดสินใจ และงานที่ปฏิบัติอยู่นั้นมีเหมาะสมกับระดับความสามารถของตน งานเหล่านั้นมีส่วนช่วยให้ตนเองได้รับประสบการณ์เพิ่มขึ้น และมีอิสระในความคิดและวิธีการในการปฏิบัติงานเพื่อให้งานประสบความสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี สอดคล้องกับ ปรียาพรรณ ละอองนวล (2550) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏอีสานตอนล่าง ที่เห็นว่า ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน



ด้านความรับผิดชอบ ผู้ให้สัมภาษณ์เห็นว่า บุคลากรมีปริมาณงานในหน้าที่ได้รับมอบหมายเหมาะสมกับตำแหน่ง ไม่มากหรือน้อยจนเกินไป และงานที่ได้รับมอบหมายเหมาะสมนั้นมีความเหมาะสมกับสามารถของตนเอง โดยมีอิสระในการคิดแก้ปัญหาและจัดอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานได้ด้วยตนเอง ทำให้เกิดความพึงพอใจงานในตำแหน่งที่ได้รับมอบหมาย ตลอดจนผู้บริหารยังให้ออกาสบุคลากรในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างอิสระทำให้บุคลากรเกิดความภูมิใจในงานปรกติและงานพิเศษที่ได้รับมอบหมายจากผู้บริหาร สอดคล้องกับ ทรงชัย จิตหวัง (2553) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการโรงเรียนนายเรือ ที่เห็นว่า ด้านความรับผิดชอบมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

ด้านความก้าวหน้า ผู้ให้สัมภาษณ์เห็นว่า บุคลากรมีโอกาสได้เข้ารับการอบรมในเรื่องเกี่ยวเนื่องกับงานของตนเองอยู่เสมอ และเมื่อการปฏิบัติงานของตนก็จะทำให้มีโอกาสได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นหรือขึ้นเงินเดือนเป็นพิเศษ ตลอดจนบุคลากรนั้นจะมีโอกาสได้ไปศึกษาดูงานในสถานที่ต่างๆ ที่ทางองค์กรจัดขึ้น และได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาให้มีโอกาสได้ศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น แต่อาจจะต้องทำงานหรือรับผิดชอบงานพิเศษจากผู้บังคับบัญชา สอดคล้องกับ วราภรณ์ คำเพชรดี (2552) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่อุบลราชธานี ที่เห็นว่า ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน โดยภาพรวมมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย = 3.61)

#### เป็นการอภิปรายผลการทดสอบสมมติฐาน

จากสมมติฐานที่กำหนดว่า ปัจจัยแรงจูงใจ ด้านความสำเร็จในการทำงานของบุคคล, ปัจจัยแรงจูงใจ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ, ปัจจัยแรงจูงใจ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ, ปัจจัยแรงจูงใจ ด้านความรับผิดชอบ, ปัจจัยแรงจูงใจ ด้านความก้าวหน้า นั้นมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลเมืองจังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาที่สามารถอภิปรายผลได้มีดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1 เกี่ยวกับปัจจัยแรงจูงใจ ด้านความสำเร็จในการทำงานของบุคคล มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลเมืองจังหวัดชลบุรี และสมมติฐานที่ 2 เกี่ยวกับปัจจัยแรงจูงใจ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลเมืองจังหวัดชลบุรี นั้น ปฏิเสธสมมติฐาน สอดคล้องกับ วาสนา วัชระพันธ์ (2556) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดเทศบาลตำบล อำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย ที่เห็นว่าด้านการยอมรับนับถือ และด้านความสำเร็จในงาน ไม่มีความแตกต่างกัน หากได้รับแรงจูงใจเหมือนกัน

สมมติฐานที่ 2 เกี่ยวกับปัจจัยแรงจูงใจ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลเมืองจังหวัดชลบุรี ตลอดจนสมมติฐานที่ 4 เกี่ยวกับปัจจัยแรงจูงใจ ด้านความรับผิดชอบ มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลเมืองจังหวัดชลบุรี และสมมติฐานที่ 5 เกี่ยวกับปัจจัยแรงจูงใจ ด้านความก้าวหน้า มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลเมืองจังหวัดชลบุรีนั้นเป็นไปตามสมมติฐาน สอดคล้องกับ อรรถสิทธิ์ ตันติยุทธ (2556) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานกองบำรุงรักษา การประปานครหลวง ที่เห็นว่าปัจจัยในด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ถึงแม้จะคุณลักษณะด้านเพศที่แตกต่างกัน แต่จะมีแรงจูงใจที่ไม่ แตกต่างกัน





### เป็นการอภิปรายผลจากการสัมภาษณ์

ผู้ศึกษาได้สรุปจากการสัมภาษณ์ ไว้ดังนี้

ด้านความสำเร็จในการทำงาน ผู้ให้สัมภาษณ์เห็นว่า โอกาสได้ใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงด้วยดีนั้นปฏิบัติได้ โดยบุคลากรใช้ความรู้สามารถอย่างเต็มที่ในการทำงานให้สำเร็จสำเร็จลุล่วงด้วยดี สามารถใช้ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ทำให้เกิดความพึงพอใจกับการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย และงานในหน้าที่ได้รับมอบหมายสามารถดำเนินการไปแล้วเสร็จทันเวลา ตลอดจนสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างการปฏิบัติงานได้ ไม่ว่าจะเป็งานพิเศษที่ได้รับมอบหมายก็สามารถดำเนินการเป็นที่พอใจของเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ผู้ให้สัมภาษณ์เห็นว่า บุคลากรจะได้รับการยกย่องเชิดชูเมื่อปฏิบัติงานนั้นสำเร็จลุล่วงด้วยดี และจะได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา ตลอดจนได้รับการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชา และบุคลากรจะได้รับการแสดงความยินดีจากผู้บังคับบัญชาในโอกาสต่างๆ อยู่เสมอ

ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ผู้ให้สัมภาษณ์เห็นว่า บุคลากรมีความพึงพอใจที่จะปฏิบัติงาน เนื่องจากงานที่ได้รับมอบหมายนั้นมีความน่าสนใจและท้าทาย โดยบุคลากรมีความพึงพอใจกับการปฏิบัติงานที่ต้องอาศัยความเด็ดขาดในการตัดสินใจ และงานที่ปฏิบัติอยู่นั้นมีเหมาะสมกับระดับความสามารถของตน งานเหล่านั้นมีส่วนช่วยให้ตนเองได้รับประสบการณ์เพิ่มขึ้น และมีอิสระในความคิดและวิธีการในการปฏิบัติงานเพื่อให้งานประสบความสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ด้านความรับผิดชอบ ผู้ให้สัมภาษณ์เห็นว่า บุคลากรมีปริมาณงานในหน้าที่ได้รับมอบหมายเหมาะสมกับตำแหน่ง ไม่มากหรือน้อยจนเกินไป และงานที่ได้รับมอบหมายเหมาะสมนั้นมีความเหมาะสมกับสามารถของตนเอง โดยมีอิสระในการคิดแก้ปัญหาและขจัดอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานได้ด้วยตนเอง ทำให้เกิดความพึงพอใจงานในตำแหน่งที่ได้รับมอบหมาย ตลอดจนผู้บริหารยังให้ออกาสบุคลากรในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างอิสระทำให้บุคลากรเกิดความภูมิใจในงานปรกติและงานพิเศษที่ได้รับมอบหมายจากผู้บริหาร

ด้านความก้าวหน้า ผู้ให้สัมภาษณ์เห็นว่า บุคลากรมีโอกาสดำเนินการอบรมในเรื่องเกี่ยวเนื่องกับงานของตนเองอยู่เสมอ และเมื่อการปฏิบัติงานของตนก็จะทำให้มีโอกาสดำเนินการพิจารณาเลื่อนขั้นหรือขึ้นเงินเดือนเป็นพิเศษ ตลอดจนบุคลากรนั้นจะมีโอกาสดำเนินการศึกษาดูงานในสถานที่ต่างๆ ที่ทางองค์กรจัดขึ้น และได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาให้มีโอกาสดำเนินการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น แต่อาจจะต้องทำงานหรือรับผิดชอบงานพิเศษจากผู้บังคับบัญชา

ด้านผลิตภาพของแต่ละบุคคล ผู้ให้สัมภาษณ์เห็นว่า บุคลากรจะได้รับความพึงพอใจในงานที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา มีความเข้าใจในเนื้อหาของงานที่ได้รับมอบหมายเป็นอย่างดี ทำงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จลุล่วงได้ด้วยดีและได้รับคำชื่นชมจากผู้บังคับบัญชา

ด้านผลการปฏิบัติงาน ผู้ให้สัมภาษณ์เห็นว่า บุคลากรจะเต็มใจที่จะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายไม่ว่าจะเป็นงานด่วนหรืองานที่ต้องปฏิบัติงานเกินเวลาทำงานปกติ แม้ไม่ได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานในกรณีที่มีปัญหาที่แก้ไขไม่ได้เกี่ยวเนื่องกับเนื้อหาของงานที่รับผิดชอบ ได้รับความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชาในกรณีที่มีปัญหาเกี่ยวเนื่องกับงานที่รับผิดชอบ



ด้านการขาดงาน ผู้ให้สัมภาษณ์เห็นว่าเมื่อไม่สามารถมาปฏิบัติงานได้แจ้งกับผู้บังคับบัญชาทุกครั้ง เห็นด้วยกับการเพิ่มวันลาป่วยและลาอีกให้มากขึ้น รับรู้ถึงพฤติกรรมการหยุดงานของเพื่อนร่วมงานโดยไม่แจ้งผู้บังคับบัญชา เคยหยุดงานเป็นเวลาติดต่อกันมากกว่า 5 วันในรอบ 1 ปี

ด้านการตั้งใจจะลาออก ผู้ให้สัมภาษณ์เห็นว่า บุคลากรจะได้รับการรับรู้ถึงความตั้งใจที่จะลาออกของเพื่อนร่วมงาน ในอนาคตถ้ามีงานที่ตรงกับความสามารถของ จะลาออกโดยไม่แจ้งผู้บังคับบัญชาล่วงหน้า เมื่อมีอายุงานในระดับที่สูงขึ้นมีความคิดที่จะเกษียณตัวเอง และตั้งใจลาออกเมื่อได้รับความไม่ยุติธรรมในที่ทำงาน

ด้านทัศนคติของบุคคล ผู้ให้สัมภาษณ์เห็นว่า บุคลากรจะได้รับความคิดเห็นว่างค์กรของควรมีการปรับปรุงในหลาย ด้าน เช่น อาคารสถานที่ การรักษาความสะอาด เป็นต้น คิดว่างค์กรของควรมีการจัดระเบียบงานในส่วนรวมให้เป็นระบบมากขึ้น มีความผูกพันกับองค์กรเป็นอย่างดี ไม่ค่อยได้เข้าร่วมกิจกรรมที่องค์กรจัดขึ้นอย่างสม่ำเสมอ

ด้านความเครียด ผู้ให้สัมภาษณ์เห็นว่า งานที่ปฏิบัติได้รับความกดดันจากผู้บังคับบัญชาอยู่เสมอ งานที่ปฏิบัติได้รับความกดดันจากเพื่อนร่วมทีม สุขภาพร่างกายของส่งผลต่อการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จ ลุล่วง

### ข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษาเรื่องปัจจัยแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลเมืองจังหวัดชลบุรี ดังนี้

#### 1 ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา .

จากการศึกษา พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลเมืองจังหวัดชลบุรี มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

#### ด้านนโยบาย

1. แบ่งหน้าที่ที่รับผิดชอบของแต่ละคนให้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น
2. กำหนดหลักเกณฑ์การปฏิบัติงานให้ครอบคลุมกับนโยบายของเทศบาล
3. ให้ความสำคัญกับวิสัยทัศน์ขององค์กร เพื่อให้บุคลากรได้ปฏิบัติตาม
4. กำหนดกรอบแนวคิดในการปฏิบัติงานให้ชัดเจน และดำเนินการกรอบแนวคิดนั้น

#### ด้านการบริหาร

1. จะต้องมีการรับฟังความคิดเห็นจากบุคลากร เพื่อนำไปปรับปรุงให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น
2. จะต้องมีการร่วมมือกับหน่วยงานราชการ .อื่นๆ ในพื้นที่มากขึ้นกว่าเดิม
3. จะต้องมีการสร้างขวัญและกำลังใจให้บุคลากรทุกระดับ เพื่อให้เกิดความสุขในการปฏิบัติงาน .
4. จะต้องมีการส่งเสริมให้บุคลากรได้มีการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ .

#### ด้านการปฏิบัติการ

1. ให้บุคลากรได้ทำงานร่วมกันด้วยความสามัคคี เป็นน้ำหนึ่งใจเดียว .ด้วยกัน





2. ให้บุคลากรได้เข้าร่วมการสัมมนาในหน่วยงานเอกชน หน่วยงานราชการ ที่มีการบริหารงานอันเป็นที่ยอมรับของสังคม

3. ให้บุคลากรได้รับค่าตอบแทนที่สมเหตุสมผลและเป็นธรรมเสมอกันไม่ว่าบุคลากรนั้นจะปฏิบัติหน้าที่อยู่ในระดับใด

4. ให้บุคลากรได้แสดงความคิดเห็นกับผู้บริหาร หรือผู้บังคับบัญชา เพื่อสร้างความเข้าใจให้ตรงกัน อันจะทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย ดึงงาม สมบูรณ์

## 2. ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาค้างต่อไป

1. ศึกษาการพัฒนาด้านธรรมาภิบาลขององค์กร เพื่อให้เกิดความเสมอภาค ความยุติธรรม และก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประเทศชาติ

2. ศึกษาตัวแปรการนำนโยบายไปปฏิบัติจะต้องคำนึงถึงอัตลักษณ์ วัฒนธรรม และประเพณีของพื้นที่ เนื่องจากการคำนึงถึงสิ่งเหล่านี้จะทำให้การนำนโยบายไปปฏิบัติไม่ขัดแย้งกับวิถีชีวิตของคนในพื้นที่

3. ศึกษาปัจจัยอื่นที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลเมืองจังหวัดชลบุรี เพื่อขยายผลการวิจัยให้กว้างและครอบคลุมมากขึ้น

4. ศึกษาสภาพเศรษฐกิจ สังคมและการพัฒนาตามยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี เนื่องจากผู้วิจัยติดขัดในเรื่องของงบประมาณ กำลังคนและระยะเวลาในการทำวิจัยในครั้งนี้

## เอกสารอ้างอิง

โกวิทย์ พวงงาม. (2550). *การปกครองไทย*. กรุงเทพมหานคร: บริษัทสำนักพิมพ์วิญญูชน.

โกวิทย์ พวงงาม. (2553). *การจัดการตนเองของชุมชน*. กรุงเทพมหานคร: เอ็กเปอเน็ท.

คันศร แสงศรีจันทร์. (2550). *ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาล ตำบลบ้านดู่ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย* (วิทยานิพนธ์ ร.บ.ม.). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง.

จิราภรณ์ หวังพิทักษ์. (2550). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน กองบังคับการตำรวจภูธร จังหวัดสุราษฎร์ธานี* (วิทยานิพนธ์ บธ.ม.). มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์.

ติน ปรัชญพฤทธิ. (2552). *การบริหารการพัฒนา ความหมาย เนื้อหา แนวทางและปัญหา*. พิมพ์ครั้งที่ 13. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ทรงชัย จิตหวัง. (2553). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการโรงเรียนนายเรือ*. (การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

ธงชัย สันติวงษ์. (2535). *องค์การและการบริหาร*. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.

ปรียาพรรณ ละอองนวล. (2550). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏอีสานตอนล่าง* (วิทยานิพนธ์ บธ.ม.). มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

ภรณ์ กীরติบุตร. (2529). *การประเมินประสิทธิผลขององค์การ*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.





- วรารณณ์ คำเพชรดี. (2552). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากร พื้นที่อุบลราชธานี* (วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- วาสนา วั่งทะพันธ์. (2556). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดเทศบาลตำบล อำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย*. สืบค้นเมื่อ 20 กันยายน 2562, จาก <http://e-article.plu.ac.th/index.php/2556/15-pp/339-pp560216>
- วิทยา ต่านธำรงกุล. (2546). *การบริหาร*. กรุงเทพฯ: เวิร์ดเวฟ เอ็ดดูเคชั่น .
- สมจินตนา คุ่มภัย. (2553). *การเปรียบเทียบวัฒนธรรมองค์การที่มีผลต่อประสิทธิผลองค์การ: กรณีศึกษา รัฐวิสาหกิจในประเทศไทย* (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- อรรถสิทธิ์ ตันตัญญุท. (2556). *ปัจจัยต่อแรงจูงใจปฏิบัติงานของพนักงานสายช่างของบริษัทก่อสร้างขนาดเล็ก ใน อำเภอเมือง นครราชสีมา* (วิทยานิพนธ์วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสยาม.
- Arnold, H.J. and Feldman, D.C. (1986) *Organization Behavior*. New York: McGraw-Hill.
- Campbell, John P. (1977). *On the Nature of Organizational Effectiveness. In New Perspectives on Organizational Effectiveness*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Dessler, Gary. (1986). *Organization Theory Integrating Structure And Behavior*. 2<sup>nd</sup> ed. Englewood Cliffs, N. J. : Prentice – Hall International.
- Gibson, J. L. & Others. (1988). *Organizational : Behavior, Sstructure, Proces.s*. 3<sup>rd</sup> ed. Dallas; Texas : Business Publications, Inc.
- Herzberg, F. (1979). *The motivation to work*. (2<sup>nd</sup> ed). New York : John Willey & Sons.
- Hoy , W.K. and Ferguson. (1985). *Theoretical Frame work and Exploration of Organizational Effectiveness in School. Educational Administration. Quarterly, 21(2),121-122.*
- Hoy, W and Miskel, C. G. (1991). *Educational Administration : Theory, Research, and Practice*. New York: McGraw-Hill.
- Steers, R. (1977). *Introduction to Organization Behavior*. California : Goodyear Publishing.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. 3<sup>rd</sup> Ed. New York: Harper and Row Publications.





## ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในเทศบาลในจังหวัด ปทุมธานี

### Relationship between Achievement Motivation and Work Performance of Personnel Affiliated with Municipality in Pathumthani Province

สมพร ภูวดลไพศาล

Somporn Phuwadolpaisarn

วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น

The College of Local Administration Khon Kaen University

Email: sompornphu@hotmail.com

Received: August 13, 2020

Revised: September 18, 2020

Accepted: December 25, 2020

#### บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจจากองค์การ ที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในเทศบาลในจังหวัดปทุมธานี 2) เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในเทศบาลในจังหวัดปทุมธานี รูปแบบการศึกษาแบบผสมวิธี (Mixed Methods Research) ประชากรที่ใช้ในการศึกษาและกลุ่มตัวอย่างตามวิธีของทาโร ยามาเน่ บุคลากรในเทศบาลในจังหวัดปทุมธานี จำนวน 2,551 คน และกลุ่มตัวอย่างจำนวน 346 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม แบบสัมภาษณ์ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ข้อมูลด้านการทดสอบการวิเคราะห์ถดถอยพหุ (Multiple Regression Analysis)

ผลการศึกษาพบว่า :

แรงจูงใจจากองค์การที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในเทศบาลในจังหวัดปทุมธานี ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 โดยแต่ละด้านทั้งหมด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายข้อ พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านสถานภาพและตำแหน่งหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านงานและชีวิตส่วนตัว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82

ส่วนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในเทศบาลในจังหวัดปทุมธานี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 โดยแต่ละด้านทั้งหมด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายข้อ พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านปริมาณงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82

**คำสำคัญ :** แรงจูงใจ, ประสิทธิภาพ, บุคลากร





## Abstract

The objectives of this dissertation were: 1) to study the motivation from the organization that affected the performance of personnel in Municipality in Pathumthani Province. 2) to study the efficiency of the work of the personnel in Municipality in Pathumthani Province. Mixed Methods Research, and population used in the study and samples based on Taro Yamane (1973) local personnel in Pathumthani, consisting of 2,551 people and a sample of 346 people. Tools used in this research were questionnaires, interview forms and data analysis using SPSS software. The statistics used for data analysis were percentage, mean, standard deviation. Data analysis was carried out via of multiple regression analysis.

It was found from the study that :

Motivation from an Organization that Affected Work Efficiency of Personnel in Municipality in Pathumthani Province in general was at a high level, with an average value of 4.12, and individually having level of average. When considering the average per item, it was found that overall aspect which had the highest mean was status and duty. With an average of 4.85. The lowest aspect is work and personal life with an average of 3.82

As for the efficiency of work of personnel in Municipality in Pathumthani Province in general is in a high level. Which has an average value of 4.13, with each side in total have a high level of average. When considering the average per item, it was found that the aspect that had the highest average value was the quantity of work with an average of 4.77, while the lowest mean is time, with an average of 3.82

**Keywords:** Motivation, Efficiency, Personnel.





## บทนำ

ในปัจจุบันการดำเนินชีวิตในโลกโลกาภิวัตน์ มีการติดต่อสื่อสารรับส่งข้อมูลถึงกันได้ อย่างรวดเร็ว การทำงานของหน่วยงานที่สังกัดภาครัฐหรือบริษัทเอกชนก็ต้องการเตรียมองค์กร ของตนให้มีความพร้อม เพื่อที่จะสามารถเข้าสู่การแข่งขันที่เกิดขึ้นใหม่ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ การเตรียมความพร้อมของหน่วยงานก็จะมุ่งในการปรับเปลี่ยนแปลงองค์กร ซึ่งมีปัจจัย 2 ประการ คือ ปัจจัยภายนอก ประกอบด้วย องค์กรประกอบทางด้านการตลาด ฐานลูกค้า และองค์กรประกอบด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ และปัจจัยภายใน ประกอบด้วย นโยบายขององค์กร และกระบวนการทำงาน โดยเฉพาะการทำงานที่เกี่ยวข้องกับงานหลักขององค์กร โครงสร้างองค์กรและการนำระบบเทคโนโลยีใหม่มาใช้ งาน ซึ่งการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวนี้ไม่สามารถที่จะทำงานให้เกิดความสำเร็จได้ ถ้าปราศจากองค์กรประกอบหรือปัจจัยที่สำคัญ คือ ความพร้อมของคนและวัฒนธรรมขององค์กร

องค์กรภาครัฐหรือภาคเอกชนได้ให้ความสำคัญกับบุคลากรเพราะถือบุคลากรเป็น ทรัพยากรอันมีค่าที่สุด เป็นทุนมนุษย์ (human capital) และบุคลากรเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดของการทำงานที่ส่งผลให้องค์กรประสบความสำเร็จตามเป้าหมายและมีผลกระทบอย่างยิ่งต่อความก้าวหน้าและเสถียรขององค์กร บุคลากรเป็นทรัพยากรที่มีชีวิตจิตใจและไม่สามารถนำมาทดแทนกันได้ ในลักษณะที่มีความสามารถเท่ากันแบบคนต่อคน เนื่องจากศักยภาพของคนแต่ละคนมีความแตกต่างกันและการที่องค์กรจะกระทำการกิจหลักให้บรรลุวัตถุประสงค์ และมีประสิทธิภาพนั้นองค์กรจำเป็นต้องมีบุคลากรที่มีคุณภาพในปริมาณที่เหมาะสมกับงานการบริหารงาน บุคลากรจึงจัดเป็นทรัพยากรที่เป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างหนึ่งเพราะบุคลากรเป็นผู้จัดหาและใช้ทรัพยากรบริหารอื่นๆ ไม่ว่าจะเป็นเงิน (money) วัสดุอุปกรณ์ (material) และการจัดการ (management) ซึ่งหากองค์กรเริ่มต้นด้วยการมีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถปัจจัยในด้านอื่นๆ ก็จะสามารถพัฒนาให้มีความก้าวหน้าตามมาเช่นกัน บุคลากรจึงมีบทบาทสำคัญต่อการผลักดันภารกิจขององค์กรให้สามารถประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร องค์กรจึงต้องพัฒนาให้บุคลากรเป็นผู้มีความรู้ความชำนาญและธำรงรักษา และสิ่งที่สำคัญทำอย่างไรจะให้ทรัพยากรบุคคลเหล่านั้นทำงานเต็มที่ เต็มความสามารถเพื่อให้ได้งานที่มีคุณภาพดีที่สุด ดังนั้นการเสริมสร้างให้บุคลากรทำงานได้เป็นอย่างดีนั้น นอกจากเพื่อให้เกิดพฤติกรรมการทำงานที่มุ่งเพิ่มปริมาณและคุณภาพแล้ว ยังเน้นบรรยากาศที่ผู้ปฏิบัติมีความสุขความพอใจและเต็มใจลงทุนลงแรงเพื่อให้ ผลงานบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ การทำงานในลักษณะดังกล่าวคือการจูงใจในการทำงาน (work motivation) ซึ่งองค์กรควรให้ความสำคัญและสนใจศึกษาเพื่อพัฒนางานให้เจริญก้าวหน้า

การปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นรูปแบบการปกครองที่จำเป็นและมีความสำคัญในทางการเมืองการปกครองของชุมชนต่างๆ เฉพาะอย่างยิ่งชุมชนที่มีการปกครองระบบประชาธิปไตย ซึ่งกล่าวในทางทฤษฎีและแนวความคิดทางปกครองจะเห็นได้ว่ารัฐบาลซึ่งเป็นกลไกในการบริหารการปกครองของรัฐนั้น มีภาระหน้าที่อย่างมากมายในการบริหารประเทศให้ประชาชนได้รับความสุขความสะดวกสบายในการดำรงชีวิต ตลอดจนดูแลความมั่นคงของชาติทั้งในด้านการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม แต่ย่อมเป็นไปได้ที่รัฐบาลจะดูแลและจัดทำบริการให้กับประชาชนได้ทั่วถึงทุกชุมชนของประเทศ เพราะอาจจะเกิดปัญหาเกี่ยวกับความล่าช้าในการดำเนินงานที่อาจจะไม่สนองตอบต่อความต้องการของแต่ละชุมชนได้รวมทั้งข้อจำกัดเกี่ยวกับงบประมาณตัวบุคคลหรือเจ้าหน้าที่ดำเนินงานให้ทั่วถึงเมื่อเป็นเช่นนี้การลดภาระของรัฐบาลโดยการให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองตนเองเพื่อการ



สนองต่อความต้องการของชุมชนเพื่อเกิดความสะดวกรวดเร็ว และตรงกับจุดประสงค์ของชุมชนนั้นๆ จึงเป็นผลให้การปกครองท้องถิ่นมีบทบาทและความสำคัญเกิดขึ้น การพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภายใต้กฎหมายต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้การบริหารจัดการตอบสนองความต้องการของประชาชนให้ความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น การพัฒนาเป็นไปตามนโยบายที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น การบริหารท้องถิ่นควรคำนึงถึงหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ซึ่งถือได้ว่าเป็นนโยบายของรัฐบาลที่กำหนดให้หน่วยงานราชการท้องถิ่นบริหารราชการและการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการต้องใช้หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐมีประสิทธิภาพเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็นและประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก ได้รับการตอบสนองความต้องการ รวมทั้งกำหนดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเกิดการอำนวยความสะดวกและเป็นการตอบสนองความต้องการของประชาชนในแต่ละพื้นที่การบริหารราชการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่า

จังหวัดปทุมธานี มีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในรูปแบบเทศบาล จำนวน 27 แห่ง ประกอบด้วยเทศบาลตำบลสามโคก, เทศบาลตำบลบางเตย, เทศบาลตำบลลำไทร, เทศบาลตำบล ลำลูกกา , เทศบาลเมืองลาดสวาย, เทศบาลเมืองลำสามแก้ว, เทศบาลเมืองคูคต, เทศบาลตำบลคลองพระอุดม, เทศบาลตำบลคูข่าง, เทศบาลตำบลหนองเสือ, เทศบาลตำบลธัญบุรี, เทศบาลเมืองสนั่นรักษ์, เทศบาลเมืองบึงยี่โถ, เทศบาลนครรังสิต , เทศบาลเมืองคลองหลวง, เทศบาลเมืองท่าโขลง, เทศบาลตำบลหลักหก, เทศบาลตำบลบางกะดี, เทศบาลตำบลบางพูน, เทศบาลตำบลบางเตื่อ, เทศบาลตำบลบางหลวง, เทศบาลตำบลบางคูวัด, เทศบาลตำบลบางชะแยง, เทศบาลตำบลบ้านกลาง, เทศบาลตำบลบ้านใหม่, เทศบาลเมืองปทุมธานี และเทศบาลตำบลระแหง ซึ่งเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชน ที่จะต้องแก้ไขปัญหาและสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น โดยบุคลากรในท้องถิ่นจะเป็นผู้ปฏิบัติตามนโยบายและการบริหารของผู้บริหาร (นายกเทศมนตรี) อีกทั้ง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดปทุมธานี จะมีลักษณะความเจริญ กิ่งเมืองกิ่งชนบท จะเป็นเมืองที่กำลังเจริญขึ้นเรื่อยๆ จึงมีผู้คนอพยพเข้ามาอยู่ใหม่ตลอดเวลา เพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ซึ่งปัญหาความต้องการที่ต้องการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแก้ไขปัญหาที่มากขึ้น ในการแก้ไขปัญหาและสนองความต้องการของประชาชนที่ ผู้บริหารจะดำเนินการ จะต้องอาศัยบุคลากรในหน่วยงานที่จะนำไปปฏิบัติ และการที่จะแก้ไขปัญหาให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพื่อให้เกิดความพึงพอใจของประชาชน จำเป็นต้องให้บุคลากรมีความเต็มใจจะช่วยในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดปทุมธานี ทั้ง 27 แห่ง ก็มีปัญหาที่บุคลากรบางแห่งปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล แต่บางแห่งก็มีปัญหา โดยแต่ละแห่งได้มีการสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรปฏิบัติงานที่แตกต่างกันด้านใดบ้าง ซึ่งจะมี และด้วยวิธีการใดบ้าง จึงเป็นสิ่งที่ควรจะศึกษาวิจัย

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในเทศบาลในจังหวัดปทุมธานี เพื่อพัฒนาเจ้าหน้าที่ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีมาตรฐานมากขึ้นอีกด้วย





### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจจากองค์การ ที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในเทศบาลในจังหวัดปทุมธานี
2. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรในเทศบาลในจังหวัดปทุมธานี

### ขอบเขตของการวิจัย

#### 1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาเรื่องนี้ผู้ศึกษาได้กำหนดขอบเขตของเนื้อหา โดยการทบทวนเอกสาร ตำรา แนวคิด ทฤษฎี และผลงานศึกษาที่เกี่ยวข้อง

#### 2. ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรต้น คือ แรงจูงใจในองค์การ ประกอบด้วย ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านสภาพแวดล้อมที่ทำงาน ด้านสถานภาพและตำแหน่งหน้าที่ ด้านงานและชีวิตส่วนตัว ด้านค่าตอบแทน และผลประโยชน์

ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในเทศบาลในจังหวัดปทุมธานี ประกอบด้วย ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา ด้านค่าใช้จ่าย

#### 3. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรได้แก่ บุคลากรในเทศบาล 27 แห่ง ในจังหวัดปทุมธานี จำนวน 2,551 คน กลุ่มตัวอย่างโดยคำนวณจากสูตรของทาโรยามาเน่ (Taro Yamane, 1973) จำนวน 346 คน

### ผลการวิจัย

#### 1. ข้อมูลทั่วไปข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย จำนวน 285 คน คิดเป็นร้อยละ 82.36 มีอายุอยู่ในช่วงอายุ 41-50 ปี จำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 54.04 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 214 คน คิดเป็นร้อยละ 61.85 มีประสบการณ์การทำงาน 11 - 15 ปี จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 49.13 มีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 53.18 ตามลำดับ

#### 2. แรงจูงใจจากองค์การที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในเทศบาลในจังหวัดปทุมธานี ในภาพรวม

แรงจูงใจจากองค์การที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในเทศบาล ในจังหวัดปทุมธานี ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 โดยแต่ละด้านทั้งหมด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายข้อ พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านสถานภาพและตำแหน่งหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านงานและชีวิตส่วนตัว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82



### 3. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในเทศบาลในจังหวัดปทุมธานี ในภาพรวม

ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรในเทศบาลในจังหวัดปทุมธานี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 โดยแต่ละด้านทั้งหมด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายข้อ พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านปริมาณงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82

### 4. ผลการวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ

#### ปัญหา

ควรมีนโยบายที่ชัดเจนสำหรับการให้บุคลากรร่วมงาน มีนโยบายการสนับสนุนการทำงานของบุคลากร การกำหนดนโยบายที่เหมาะสมในการกำหนดภาระงานสำหรับบุคลากรและการกำหนด รายได้ของบุคลากรที่ชัดเจนและเป็นธรรม เพราะเรื่องเหล่านี้สามารถช่วยให้การตัดสินใจในการตั้งใจปฏิบัติงานของบุคลากรได้ ส่วนเรื่องการบริหารจัดการนั้นต้องมีการกำหนดนโยบายการเปิดโอกาสให้บุคลากรต้องนำนโยบายมากำหนดให้มีความชัดเจน เหมาะสม ไม่มีความคลุมเครือ การตัดสินใจทำงานก็ย่อมมีผลด้วยเหมือนกัน ซึ่งนโยบายการบริหารเกี่ยวกับการทำงานให้บุคลากรทำงานในหลายหน่วยงานมีแนวทางการปฏิบัติของตนเองนั้นอยู่บนพื้นฐานของความจำเป็นของแต่ละแห่ง จึงจำเป็นต้องมีนโยบายชัดเจน และควรที่จะทำก่อนที่จะครบวาระอย่างน้อยล่วงหน้าหนึ่งปี เพราะการเตรียมการนั้นต้องเกี่ยวข้องกับหลายแผนก หลายฝ่าย ออกแบบกระบวนการเฉพาะทั้งในส่วน of งาน สวัสดิการ การประเมิน การต่อสัญญาจ้าง หากไม่ทำแต่เนิ่นๆ จะเตรียมการไม่ทัน

#### อุปสรรค

จำเป็นต้องการสร้างสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลโดยผ่านทางการทำงาน ต้องสร้างการให้การยอมรับและพร้อมรับฟังจากเพื่อนร่วมงาน และองค์กรนั้นควรมีการสร้างสัมพันธ์ภาพกับทุกฝ่ายเพื่อสร้างผลประโยชน์ร่วมกัน ตลอดจนการมีปฏิสัมพันธ์ พูดคุยกับบุคคลในองค์กร การได้ทำงานร่วมกันนั้นจะเป็นการแสดงความคิดเห็นที่น่าสนใจ และการมีสัมพันธ์ที่ดีกับทุกๆ คนในหน่วยงานนั้นจะเป็นการช่วยสร้างฐานการขอความช่วยเหลือกันในอนาคต ทำให้ทุกคนที่เข้ามาทำงานมีความตั้งใจในการทำงาน เพื่อการปฏิบัติงานได้บรรลุจุดมุ่งหมายขององค์กร และทำให้บุคคลมีงานทำ มีความมั่นคง มีรายได้

#### ข้อเสนอแนะ

สิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการทำงานของบุคลากรนั้นเป็นสิ่งที่จำเป็น อุปกรณ์สำนักงาน เช่น คอมพิวเตอร์ เพราะปัจจุบันนี้เรื่องของเทคโนโลยีเป็นเรื่องที่จำเป็นอย่างมาก จึงควรมีคอมพิวเตอร์ดีๆ ไว้ในห้องทำงาน ตลอดจนการมีสภาพแวดล้อมที่ดี มีความปลอดภัยต่อการทำงาน ห้องทำงานที่ควรเป็นสัดส่วน และควรจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานของบุคลากร มีการเอาใจใส่ในเรื่องเล็กน้อยแต่มีความหมาย จะทำให้บุคลากรจะเกิดความรู้สึกผูกพันกับองค์กร

### 5. ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 แรงจูงใจจากองค์กร ด้านนโยบายและการบริหาร ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในเทศบาลในจังหวัดปทุมธานี ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นด้านนโยบายและการบริหาร ในระดับมาก (รวม





$\bar{X} = 4.33$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงจากมากไปหาน้อยพบว่า องค์การมีนโยบายการกำหนดรายได้ของบุคลากร ชัดเจนและยุติธรรม ( $\bar{X} = 4.69$ ) มีนโยบายชัดเจนสำหรับการให้บุคลากรกลับมาทำงาน ( $\bar{X} = 4.11$ ) มีนโยบายกำหนดภาระงานชัดเจนสำหรับบุคลากร ( $\bar{X} = 3.90$ ) และมีนโยบายสนับสนุนการทำงานของบุคลากรชัดเจน ( $\bar{X} = 3.67$ )

สมมติฐานที่ 2 แรงจูงใจจากองค์การ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในเทศบาลในจังหวัดปทุมธานี ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ในระดับมาก (รวม  $\bar{X} = 4.18$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงจากมากไปหาน้อยพบว่า การสร้างสัมพันธ์ภาพกับทุกฝ่ายเพื่อสร้างผลประโยชน์ร่วมกัน ( $\bar{X} = 4.04$ ) การยอมรับและรับฟังความคิดเห็นของบุคลากรจากเพื่อนร่วมงาน ( $\bar{X} = 3.90$ ) ต้องการสร้างความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นผ่านการทำงาน ( $\bar{X} = 3.89$ ) และการยอมรับและรับฟังความคิดเห็นของบุคลากรจากหัวหน้างาน ( $\bar{X} = 3.51$ )

สมมติฐานที่ 3 แรงจูงใจจากองค์การ ด้านสภาพแวดล้อมที่ทำงาน ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในเทศบาลในจังหวัดปทุมธานี ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นด้านสภาพแวดล้อมที่ทำงาน ในระดับมาก (รวม  $\bar{X} = 3.99$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงจากมากไปหาน้อยพบว่า ห้องทำงานเป็นสัดส่วน มีความเป็นส่วนตัว ( $\bar{X} = 4.98$ ) สภาพแวดล้อมมีความปลอดภัยต่อการทำงานของบุคลากร ( $\bar{X} = 4.44$ ) สิ่งอำนวยความสะดวกเอื้อต่อการทำงานของบุคลากร เช่น อุปกรณ์สำนักงานมีพร้อมใช้และตั้งอยู่ไม่ไกลมาก ( $\bar{X} = 4.12$ ) และมีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และระบบอินเทอร์เน็ต ( $\bar{X} = 3.77$ )

สมมติฐานที่ 4 แรงจูงใจจากองค์การ ด้านสถานภาพและตำแหน่งหน้าที่ ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในเทศบาลในจังหวัดปทุมธานี ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นด้านสถานภาพและตำแหน่ง ในระดับมาก (รวม  $\bar{X} = 4.67$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงจากมากไปหาน้อยพบว่า ความภูมิใจต่อการมีสถานภาพและตำแหน่งในสังคม ( $\bar{X} = 4.99$ ) ตำแหน่งงานเหมาะสมกับคุณวุฒิ ( $\bar{X} = 4.76$ ) ตำแหน่งงานเหมาะสมกับประสบการณ์ ( $\bar{X} = 4.13$ ) และมีบาร์มีและความน่าเชื่อถือติดตัว เพื่อแสวงหาความร่วมมือสร้างประโยชน์เพื่อองค์การในอนาคต ( $\bar{X} = 3.99$ )

สมมติฐานที่ 5 แรงจูงใจจากองค์การ ด้านงานและชีวิตส่วนตัว ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในเทศบาลในจังหวัดปทุมธานี ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็น ด้านงานและชีวิตส่วนตัว ในระดับมาก (รวม  $\bar{X} = 4.25$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงจากมากไปหาน้อยพบว่า ภาระและความรับผิดชอบที่ยังมีต่อครอบครัว ( $\bar{X} = 4.68$ ) มีระยะเวลาการทำงานและเวลาส่วนตัวสมดุล ( $\bar{X} = 4.34$ ) มีเวลาเพื่อการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง ( $\bar{X} = 4.12$ ) และมีความสุขในการทำงาน ( $\bar{X} = 3.89$ )

สมมติฐานที่ 6 แรงจูงใจจากองค์การ ด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์ ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในเทศบาลในจังหวัดปทุมธานี ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์ ในระดับมาก (รวม  $\bar{X} = 4.07$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงจากมากไปหาน้อยพบว่า รางวัลเพื่อการตั้งใจสำหรับการปฏิบัติหน้าที่พิเศษ วาระพิเศษ และไม่ได้กำหนดไว้ในแผนการปฏิบัติงาน ได้ผลสำเร็จเป็นอย่างดี ( $\bar{X} = 4.90$ ) ค่าตอบแทนเหมาะสม ( $\bar{X} = 4.65$ ) สวัสดิการเหมาะสม ( $\bar{X} = 4.12$ ) การจ่ายค่าตอบแทนและผลประโยชน์อื่นอย่างเป็นระบบ มีกฎหมาย ระเบียบรองรับ ( $\bar{X} = 3.77$ )



เมื่อวิเคราะห์ผลการทดสอบสมมติฐานแล้วพบว่า สมมติฐานทั้ง 6 ข้อได้รับการยอมรับว่าส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรในเทศบาลในจังหวัดปทุมธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

## อภิปรายผล

### อภิปรายผลจากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในเทศบาลในจังหวัดปทุมธานี

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในเทศบาลในจังหวัดปทุมธานี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาในองค์ประกอบแต่ละด้าน พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรในเทศบาลในจังหวัดปทุมธานี มากที่สุดคือ ด้านสถานภาพและตำแหน่ง ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านงานและชีวิตส่วนตัว ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์ และด้านสภาพแวดล้อมที่ทำงาน ดังนี้

ด้านนโยบายและการบริหาร พบว่ามีความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในเทศบาลในจังหวัดปทุมธานี อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะผู้บริหารของเทศบาลมีการวางแผน และสามารถปฏิบัติงานตามแผนจนเป็นผลสำเร็จ เทศบาลมีนโยบายที่ชัดเจนสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องตรงตามเป้าหมาย บุคลากรจึงมีความพอใจในนโยบายและการบริหารจัดการของเทศบาล สอดคล้องกับผลการศึกษาของทรงชัย จิตหวัง (2553) ได้ทำการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการโรงเรียนนายเรือ ผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการโรงเรียนนายเรือ ด้านนโยบายและการบริหารงานอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับผลการศึกษาของสุภาพ กันธิมา (2550) ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบล จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งพบว่าปัจจัยด้านนโยบายและการบริหาร มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลจังหวัดเชียงใหม่ อยู่ในระดับมาก

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล พบว่ามีความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในเทศบาลในจังหวัดปทุมธานี อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะการทำงานในเทศบาล เพื่อนร่วมงานให้ความสนิทสนมเป็นกันเอง เพื่อนร่วมงานให้ความไว้วางใจในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับผลการศึกษาของ น้ำฝน สุ่มประเสริฐ (2556) ได้ทำการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ผลการศึกษาพบว่า ด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงานมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ อมรรัตน์ ยิ่งยวด (2554) ได้ทำการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักงานที่ดิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลการศึกษาพบว่า ด้านความสัมพันธ์ในการปฏิบัติงานมีระดับแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก

ด้านสภาพแวดล้อมที่ทำงาน พบว่า มีความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในเทศบาลในจังหวัดปทุมธานี อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะปัจจุบันบุคลากรของเทศบาลมีการใส่ใจด้านสภาพแวดล้อมที่ทำงานเป็นอย่างดี เนื่องจากบุคลากร มีความสามารถและต้องประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ ภายใต้สภาพแวดล้อมที่ทำงานอย่างมีความสุข ทำให้บุคลากรได้แสดงวิสัยทัศน์ ความคิดเห็นด้านสภาพแวดล้อมที่ทำงานของหน่วยงานอื่นๆ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ณิชชา น่วมกรง (2556) ได้





ทำการศึกษารื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ซึ่งพบว่า ด้านสภาพแวดล้อมและความสัมพันธ์ของเพื่อนร่วมงานในการทำงานอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับผลการศึกษาของเพ็ญศิริ คุ่มคง (2550) ได้ทำการศึกษารื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลแหลมฉบัง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก

ด้านสถานภาพและตำแหน่ง พบว่า มีความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในเทศบาลในจังหวัดปทุมธานี อยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานเปิดโอกาสให้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม เช่น การฝึกอบรมการศึกษาระดับปริญญาตรีและปริญญาโท สนับสนุนให้เลื่อนระดับให้สูงขึ้น เลื่อนขั้นเงินเดือนตามผลงาน สอดคล้องกับผลการศึกษาของ อมรรัตน์ ยิ่งยวด (2554) ได้ทำการศึกษารื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักงานที่ดิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลการศึกษาพบว่า ด้านการยอมรับนับถือ อยู่ในระดับมากที่สุด และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ วาสนา วังทะพันธ์ (2556) ได้ทำการศึกษารื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดเทศบาลตำบล อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ผลการศึกษาพบว่า ด้านการยอมรับนับถือ มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ คันศร แสงศรีจันทร์ (2550) ได้ทำการศึกษารื่อง ปัจจัยที่มีผล ต่อการจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลบ้านดู่ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ผลการศึกษาพบว่า ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด

ด้านงานและชีวิตส่วนตัว พบว่า มีความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในเทศบาลในจังหวัดปทุมธานี อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะสำนักงานของเทศบาลมีแสงสว่างเพียงพอและมีการระบายอากาศที่ดี ความเป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงในการปฏิบัติงาน มีพื้นที่เพียงพอและมีความเป็นส่วนตัว สอดคล้องกับผลการศึกษาของ วราภรณ์ คำเพชรดี (2552) ได้ทำการศึกษารื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่จังหวัดอุบลราชธานี ผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจด้านความสำเร็จในการทำงานอยู่ในระดับสูง และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ พรทิพย์ สุธิตยะ (2550) ได้ทำการศึกษารื่อง ปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยจูงใจที่รักษาสุขภาพลักษณะจิต ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์ พบว่า มีความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในเทศบาลในจังหวัดปทุมธานี อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะบุคลากรได้รับเงินเดือนและสวัสดิการอื่น เช่น โบนัส ค่าเช่าบ้าน เงินประกันสังคม เงินช่วยเหลือ ค่ารักษาพยาบาลเหมาะสมกับความรับผิดชอบ ความรู้ความสามารถ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ณิชชา น่วมกรุง (2556) ได้ทำการศึกษารื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก ผลการศึกษาพบว่า ด้านเงินเดือนในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ อรรถสิทธิ์ ต้นดิษฐ์ (2556) ได้ทำการศึกษารื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานกองบำรุงรักษา การประปานครหลวง ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านเงินเดือน อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ สมทบ ไสลชัย (2554) ได้ทำการศึกษารื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลจองถนน อำเภอเขาชัยสน จังหวัดพัทลุง ผลการศึกษาพบว่า ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูลมีแรงจูงใจในระดับมาก เช่นกัน



## ข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในเทศบาล ในจังหวัดปทุมธานี ดังนี้

### 1. ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

จากการศึกษา พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในเทศบาลในจังหวัดปทุมธานี มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

#### ด้านนโยบาย

1. ผู้บริหารควรใช้กลยุทธ์การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยจะต้องศึกษาและพิจารณาถึงความต้องการแรงจูงใจ และความคาดหวังของบุคลากร อย่างชัดเจน เพื่อจะได้สร้างแรงจูงใจด้วยการสร้างสิ่งจูงใจให้สอดคล้องและเหมาะสมกับบุคลากรของเทศบาล เพื่อให้บุคลากรเกิดแรงจูงใจที่มีศักยภาพ ซึ่งจะก่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานสูงสุดของเทศบาล

2. ผู้บริหารควรส่งเสริม สนับสนุนให้ยึดหลักการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

3. ผู้บริหารควรส่งเสริมปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานทุกด้านต่อไป แม้ว่าจะมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากทุกด้าน

#### ด้านการบริหาร

1. ควรพิจารณาเรื่องของความเหมาะสมของตำแหน่งงานกับคุณวุฒิ ประสบการณ์ และสถานภาพ

2. ควรมีการสร้างความสมดุลระหว่างด้านงานและชีวิตส่วนตัว เพื่อให้เกิดการมีความสุขในการทำงาน

3. ควรมีผลค่าตอบแทนและผลประโยชน์ที่เหมาะสม มีรางวัลจูงใจเมื่อปฏิบัติหน้าที่พิเศษตามวาระพิเศษ ได้เป็นผลสำเร็จลุล่วง

4. ควรมีสวัสดิการเหมาะสมกับบุคลากร และการจ่ายค่าตอบแทนและผลประโยชน์อื่นๆ อย่างเป็นระบบมีกฎหมาย มีระเบียบรองรับ

#### ด้านการปฏิบัติการ

1. ควรจัดให้มีการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะตลอดจนให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการปรึกษาหารือ เรื่องสิทธิและสวัสดิการของบุคลากรตามความเหมาะสม

2. ควรเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์เรื่องสิทธิและสวัสดิการ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บุคลากรได้นำไปพัฒนาตนเองให้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง

3. ควรส่งเสริมการพัฒนาบุคลากรในการให้ความรู้และทักษะการปฏิบัติงาน ตลอดจน การพัฒนาทัศนคติที่ดีต่อหน้าที่ความรับผิดชอบ เพื่อประโยชน์ในการทำงานที่มีประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพส่งผลต่อการนำไปใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ

4. ผู้บังคับบัญชาควรใช้มาตรฐานเดียวกับในการปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชา ทั้งนี้เพื่อไม่ให้เกิดความลำเอียงและเกิดความยุติธรรมในการปฏิบัติงาน





## 2. ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาค้างต่อไป

1. ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรเพื่อนำผลการศึกษาไปปรับปรุงการปฏิบัติงานของบุคลากร ให้สอดคล้องกับตัวชี้วัดการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปีของเทศบาล
2. ควรศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับผลการปฏิบัติงานของบุคลากร ที่ไม่ได้เป็นระดับผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารในเทศบาล ซึ่งจะทำให้ได้ผลการศึกษาที่แตกต่างจากการศึกษาในครั้งนี้
3. ศึกษาเรื่องกลยุทธ์การสร้างความสัมพันธ์ของบุคลากร เนื่องจากผู้วิจัยติดขัดในเรื่องของงบประมาณ กำลังคนและระยะเวลาในการทำวิจัยในครั้งนี้





## เอกสารอ้างอิง

- เพ็ญศิริ คุ่มคง. (2550). แรงจูงใจของพนักงานเทศบาลตำบลแหลมฉบัง อำเภอกะฉังราชจังหวัดชลบุรี (ปัญหาพิเศษปริญญาตรี ภาควิชาการปกครองศาสตรมหาบัณฑิต). สาขาวิชาการบริหารทั่วไป วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- คันศร แสงศรีจันทร์. (2550). ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาล ตำบลบ้านดู่ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย (วิทยานิพนธ์ ร.ป.ม.). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง.
- ณัชชา น่วมกรง. (2556). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก. สืบค้นเมื่อ 10 สิงหาคม 2560, จาก <http://e-article.plu.ac.th/files/2556/PP/PP560292.pdf>
- ทรงชัย จิตหวัง. (2553). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการโรงเรียนนายเรือ (การค้นคว้าอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต). วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พรทิพย์ สุตติยะ. (2550). ปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาในอำเภอเมืองเชียงใหม่ (การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วารภรณ์ คำเพชรดี. (2552). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากร พื้นที่อุบลราชธานี (วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- วาสนา วั่งทะพันธ์. (2556). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดเทศบาลตำบล อำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย. สืบค้นเมื่อ 20 กันยายน 2562, จาก <http://e-article.plu.ac.th/index.php/2556/15-pp/339-pp560216>
- สมทบ ไสลชัย. (2554). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลจองถนน อำเภอเขาชัยสน จังหวัดพัทลุง (วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
- สุภาพ กันธิมา. (2550). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลจังหวัดเชียงใหม่ (การค้นคว้าแบบอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต). สาขาการเมืองและการปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- อมรรัตน์ ยิ่งยอด. (2554). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักงานที่ดิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
- อรรถสิทธิ์ ตันติยุทธ. (2556). ปัจจัยต่อแรงจูงใจปฏิบัติงานของพนักงานสายช่างของบริษัทก่อสร้างขนาดเล็ก ในอำเภอเมือง นครราชสีมา (วิทยานิพนธ์วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสยาม.
- Yamane, T. (1973). Statistics: An Introductory Analysis. 3<sup>rd</sup> Ed. New York: Harper and Row Publications.





การจัดการร้านค้าส่งและการสื่อสารทางการตลาดแบบบูรณาการที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อสินค้าในเขตพระสมุทรเจดีย์จังหวัดสมุทรปราการ

Wholesale stores management and integrated marketing communication influencing consumer buying behavior in Phrasamutchedi district, Samutprakarn province

บุษกร หวังนพ

Boodsakron Wangnop

การจัดการธุรกิจระหว่างประเทศ มหาวิทยาลัยสยาม

International Business Management Siam University

Email: boodsakron\_wangnop@hotmail.com

Received: September 22, 2020

Revised: October 26, 2020

Accepted: December 25, 2020

### บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่องการจัดการร้านค้าส่งและการสื่อสารทางการตลาดแบบบูรณาการที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อสินค้าของผู้บริโภคในเขตพระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative method) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาพฤติกรรมการซื้อสินค้าจากร้านค้าปลีกของผู้บริโภคในเขตพระสมุทรเจดีย์ (2) ศึกษาลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้บริโภคในเขตพระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อสินค้าจากร้านสะดวกซื้อ (3) ศึกษาการจัดการร้านค้าส่ง ได้แก่ การบริการ การคัดเลือกสินค้า คุณภาพสินค้า ลักษณะทางกายภาพ และคุณภาพสินค้าที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อสินค้าจากร้านค้าส่ง และ (4) ศึกษาการสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการ ได้แก่ ด้านการขายโดยพนักงานขายด้านการโฆษณาด้านการส่งเสริมการขายด้านประชาสัมพันธ์ด้านการตลาดแบบเจาะจง สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้ คือ ผู้บริโภค ในเขตจังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ วิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยสองกลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวและทดสอบความสัมพันธ์ด้วยค่าสถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน การทดสอบสมมติฐานกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 25-35 ปี มีสถานภาพโสด สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง เดือน 16,001-19,000 บาท สำหรับการจัดการร้านค้าส่งที่ส่งผลพฤติกรรมการซื้อสินค้าของผู้บริโภคที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเลือกซื้อสินค้า พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความคิดเห็นกับด้านคุณภาพ ความสะอาดของสินค้า สินค้ามีการรับรองคุณภาพจากหน่วยงานภาครัฐ เช่น อย. กระทรวงสาธารณสุข และสินค้ามีความสวยงามเรียบร้อยดึงดูดให้เกิดการเลือกซื้อและการสื่อสารทางการตลาด



แบบบูรณาการที่ส่งผลพฤติกรรมการซื้อสินค้าของผู้บริโภคที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเลือกซื้อสินค้า พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความคิดเห็น ด้านการส่งเสริมการขาย กิจกรรมพิเศษของแอมการชิงโชคสะสมแต้มปีการคืนเงิน การให้ส่วนลดราคาปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการ

**คำสำคัญ** ผู้บริโภค, การจัดการร้านค้าส่ง, การสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการ, พฤติกรรมการซื้อสินค้า



## Abstract

The study on wholesale stores management and integrated communication influencing consumer buying behavior in Phrasamutchedi district, Samutprakarn province is a quantitative method and aims to (1) study consumer behavior on buying goods from wholesale stores in Phrasamutchedi district (2) study demographic characteristics of consumers in Phrasamutchedi district, Samutprakarn province influencing buying behavior from convenience store (3) study regarding wholesale stores management i.e. service, product selection, product quality, physical characteristic, and product quality that influences buying behavior from wholesale stores and (4) study integrated marketing communication i.e. field of selling by salesman, advertisement, sales promotion, public relation, specific marketing. The samples employed for this study include 400 Samutprakarn consumers. The statistics used for this analysis are frequency, percentage, average, standard deviation. The statistics used for hypothesis testing are the different analysis on average of two mutually independent sample groups, One-way ANOVA and relationship test with Pearson correlation coefficient. Hypothesis testing determines statistical significance of 0.05

The research result finds that most of sample group are males. Their age is between 25-35 years old. Their marital status is single. They are elementary school graduates and have average salary between 16,001-19,000 baht. For wholesale stores management influences consumer buying behavior on product selection behavior finds that sample groups give the opinion on quality, product cleanness, products certified from government organization such as the Food and Drug Administration, Ministry of Public Health and products have beautiful and fine appearance in order to attract them to buy. For integrated marketing communication influencing consumer buying behavior on product selection behavior showed that sample groups give the opinion on sales promotion, special event, gift, lucky draw, stamp collection, refund, refund, price discount. The factors have an effect on selection of wholesale in the district, consumers give the opinion on selection of wholesale stores are satisfied the worker service, accounting for 34%. Most products they buy from wholesale stores are liquor, wine, accounting for 21%. The time period they buy products is between 6.00-10.00 a.m. The frequency of their wholesale store visit is 4-5 time/month. The amount of money they pay for service charge is between 10,001-15,000 baht.

**Keywords:** consumers, wholesale stores, integrated marketing communication, buying behavior.



## บทนำ

SME สาขาค้าส่งเป็นธุรกิจที่มีความสำคัญต่อเศรษฐกิจของประเทศ นอกจากนี้จะเป็นสาขาที่ทำรายได้สูงเป็นอันดับรองจากภาคอุตสาหกรรมแล้ว อีกทั้งการค้าส่งยังมีบทบาทและผลกระทบต่อความเป็นอยู่ของประชาชนโดยตรง ธุรกิจค้าส่งเป็นกิจกรรมทางเศรษฐกิจอย่างหนึ่งในการขับเคลื่อนในการพัฒนามาตรฐานการครองชีพและคุณภาพชีวิตของประชาชน โดยทำหน้าที่เป็นตัวกลางในการเชื่อมโยงและกระจายสินค้าจากผู้ผลิตและนำสู่ผู้บริโภคการค้าส่ง Wholesalers หมายถึง กิจกรรมการขายสินค้าและบริการให้กับผู้ซื้อที่มีวัตถุประสงค์เพื่อขายต่อ หรือซื้อไปใช้ในการประกอบธุรกิจ จากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่า การค้าส่งเป็นกิจกรรมทางด้านการขายสินค้าและบริการ ซึ่งผู้ซื้อไม่ได้ซื้อไปเพื่อการอุปโภคบริโภค แต่ซื้อเพื่อขายต่อ ผู้ซื้อหรือลูกค้าของผู้ค้าส่ง คือ พ่อค้าปลีกที่ซื้อสินค้าเพื่อขายให้กับผู้บริโภคคนสุดท้าย การค้าส่งมีบทบาทในการกระจายสินค้าในตลาดสินค้าอุตสาหกรรมและตลาดสินค้าอุปโภคบริโภค การค้าส่งจึงมีความสำคัญไม่น้อยกว่าสถาบันอื่นๆ ในตลาด ซึ่งก่อให้เกิด ความเจริญก้าวหน้าใน ด้านเศรษฐกิจ และทำให้ผู้บริโภคได้รับความสะดวกสบาย และ ความเป็นธรรมในการซื้อสินค้าและบริการได้อย่าง (ภิเชก ชัยนิรันทร์, 2554: 15)

จากที่กล่าวมาข้างต้นว่าแนวโน้มธุรกิจค้าปลีกต่างๆจะเติบโตขึ้นและกลุ่มผู้บริโภคหรือกลุ่มร้านค้าปลีกมีการเปลี่ยนแปลงที่วิถีการดำเนินชีวิตของคนไทยในประเทศไทยที่เน้นความสะดวกรวดเร็วและความทันสมัยมาก และขนาดครอบครัวเปลี่ยนเป็นขนาดเล็กทำให้การบริโภคเปลี่ยนไป กลายเป็นสิ่งที่จำเป็นต่อการดำเนินชีวิต จึงกลายเป็นสิ่งที่นักลงทุนให้ความสนใจที่จะลงทุนในธุรกิจค้าส่งส่งผลให้ลูกค้าหันมานิยมซื้อสินค้าจากห้างสรรพสินค้ามากขึ้น เนื่องจากมีความสะดวกสบายและมีสินค้าหลากหลายด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษา การจัดการร้านค้าส่งและการสื่อสารทางการตลาดแบบบูรณาการที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อสินค้าของผู้บริโภค การศึกษาร้านค้าส่งในเขตพระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการ โดยมีเหตุผลในการเลือก ร้านค้าส่ง คือ ความสะดวกและรวดเร็วในการบริการ ความทันสมัยของรูปแบบร้านค้า การจัดวางสินค้าภายในร้านเป็นหมวดหมู่สะดวกในการหาสินค้า หยิบง่าย มีเสน่ห์ดึงดูด ซึ่งผลที่ได้จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ จะช่วยให้ผู้ประกอบการร้านค้าส่ง เข้าใจถึงความสำคัญของการจัดการร้านค้าส่ง และพฤติกรรม การซื้อสินค้าของผู้บริโภค เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาวิจัยไปพัฒนาปรับปรุงการจัดการร้านค้าส่งให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภคซึ่งนำไปสู่ความสำเร็จ

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการซื้อสินค้าจากร้านค้าส่งของผู้บริโภคในเขตพระสมุทรเจดีย์จังหวัดสมุทรปราการ
2. เพื่อศึกษาลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้บริโภคที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อสินค้าจากร้านสะดวกซื้อ
3. เพื่อศึกษาการจัดการร้านค้าส่ง ได้แก่ การบริการ การคัดเลือกสินค้า คุณภาพสินค้า ลักษณะทางกายภาพ และคุณภาพสินค้าที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อสินค้าจากร้านค้าส่ง





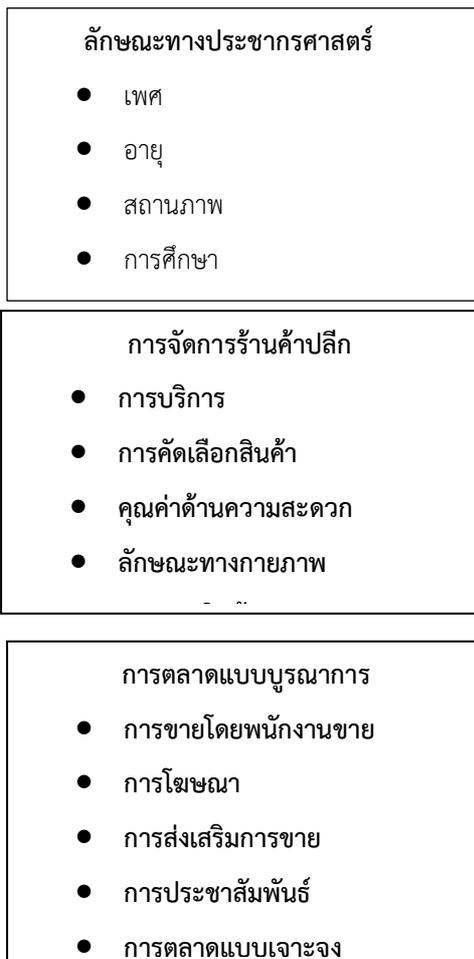
4. เพื่อศึกษาการสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการได้แก่ด้านการขายโดยพนักงานขายด้านการโฆษณาด้านการส่งเสริมการขายด้านประชาสัมพันธ์ด้านการตลาดแบบเจาะจง ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อสินค้าจากร้านค้าส่ง

### สมมติฐานของการวิจัย

1. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีอิทธิพลที่ส่งผลกับพฤติกรรมการซื้อสินค้าจากร้านค้าส่งของผู้บริโภคแตกต่างกัน
2. การจัดการร้านค้าปลีกที่แตกต่างกันอิทธิพลที่ส่งผลกับพฤติกรรมการซื้อสินค้าจากร้านค้าปลีกของผู้บริโภคแตกต่างกัน
3. การสื่อสารการตลาดบูรณาการที่แตกต่างกันอิทธิพลที่ส่งผลกับพฤติกรรมการซื้อสินค้าจากร้านค้าปลีกของผู้บริโภคแตกต่างกัน

### กรอบแนวความคิด

#### ตัวแปรต้น



#### ตัวแปรตาม

พฤติกรรมการซื้อสินค้า  
ของผู้บริโภค



### แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการร้านค้าส่ง

การจัดการ หมายถึง กระบวนการ (Process) ของการวางแผน (Planning) การจัดองค์กร (Organization) และการควบคุม (Controlling) ความหมายของสมาชิกในองค์กรและการใช้ทรัพยากรต่างๆ เพื่อให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ที่องค์กรกำหนดไว้หรือกระบวนการออกแบบและรักษาสภาพแวดล้อมที่บุคคลทำงานร่วมกันในกลุ่มให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ การจัดการร้านค้าส่ง หมายถึง กระบวนการวิเคราะห์สถานการณ์ร้านค้าส่ง วางแผนบริหารต่างในค้าส่ง ออกแบบกลยุทธ์ธุรกิจค้าส่ง ในด้านต่างๆ และส่วนประสมการค้าส่ง (วารุณี ตันตติวงศ์วานิช, 2552: 174) การจัดการร้านค้าส่ง เป็นปัจจัยหนึ่งที่สร้างความพึงพอใจและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บริโภคที่นำมาใช้ในการบริหารการจัดการร้านสะดวกซื้อ ประกอบด้วย การบริการ การคัดเลือกสินค้า คุณค่าด้านความสะดวก ลักษณะทางกายภาพ และคุณภาพสินค้า (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2546: 81)

### แนวความคิดและทฤษฎีการติดต่อสื่อสารทางการตลาดแบบบูรณาการ

การสร้างความสามารถทางการแข่งขันในธุรกิจโดยการใช้การตลาดแบบบูรณาการ (Integrated Marketing Communication : IMC ) เป็นการสร้างความสามารถในการแข่งขันได้เป็นอย่างดี เนื่องจากเป็นระบบที่มีความเป็นหนึ่งเดียวกันและมีความต่อเนื่อง การวางแผนกลยุทธ์ การสื่อสารการตลาดและการโฆษณาต้องเห็นความสำคัญและศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภคทั้งที่เป็นปัจเจกชนและชุมชน เนื่องจากพฤติกรรมผู้บริโภคจะมีบทบาทในการกำหนดส่วนประสมของเครื่องมือต่างๆ นอกจากนั้นต้องมีการกำหนดกลุ่มเป้าหมายที่ชัดเจน และการดึงดูดให้กลุ่มเป้าหมายสนใจในผลิตภัณฑ์ แล้วกระตุ้นให้ผู้บริโภคเกิดพฤติกรรมในการตัดสินใจซื้อ เพื่อสร้างการรับรู้และคุณค่าในผลิตภัณฑ์ สื่อสารให้ผู้บริโภคได้รับรู้มีเข้าใจในคุณประโยชน์ของผลิตภัณฑ์ที่เลือกอย่างแท้จริงด้วยการสื่อสารการตลาดแบบครบวงจรนี้ (เสรี วงษ์มณฑา, 2547) การตลาดแบบบูรณาการ (Integrated Marketing Communication : IMC) จะต้องเริ่มต้นที่ลูกค้าไม่ใช่ผลิตภัณฑ์ ( IMC starts with the customer , not the product) โดยเริ่มจากความรู้สึนึกคิดของลูกค้า ค้นหาสิ่งที่มีต้องการและมีคุณค่าในสายตาของลูกค้า หลังจากนั้นจึงจะมองย้อนกลับไปศึกษาคุณสมบัติของสินค้า ค้นหาวิธีการที่จะสื่อสารถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมายที่เกี่ยวข้อง (สุรางคณา ณ นคร, 2546)

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วิภาสพล ชินวัฒน์โชติ (2550) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจและแนวโน้มพฤติกรรมของผู้บริโภคที่มีผลต่อความหลากหลายของผลิตภัณฑ์ที่มีต่อความหลากหลายผลิตภัณฑ์ที่มีขายในเซเว่นอีเลฟเว่น การวิจัยครั้งนี้เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจและแนวโน้มของพฤติกรรมของที่มีความที่มีต่อความหลากหลาย ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมของผู้บริโภคกับแนวโน้มพฤติกรรมเครื่องดื่มและผลิตภัณฑ์เอ็นเตอร์เทนเมนต์ มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลางในทิศทางเดียวกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

สุภาพร ชตานนท์ (2550) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การสื่อสารการตลาดเชิงบูรณาการที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อสินค้าในร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร การวิจัยครั้งนี้ มีความหมาย





มุ่งศึกษาการสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อสินค้าในร้านเซเว่น ลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างในเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนจะมีจำนวนเงินเฉลี่ยในการซื้อแตกต่างกัน ส่วนการสื่อสารการตลาดเชิงบูรณาการในด้านโฆษณา การประชาสัมพันธ์ ด้านพนักงานให้บริการ และการจัดการร้านมีความสัมพันธ์กับจำนวนเงินโดยเฉลี่ยในการซื้อสินค้า

### วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยผู้วิจัยดำเนินการศึกษาค้นคว้าตามขั้นตอน ดังนี้

1. ประชากร (Population) ที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ ผู้บริโภคจังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 106,423 คน (ศูนย์ข้อมูลประเทศไทย, 2558)

2. กลุ่มตัวอย่างเพื่อให้ข้อมูลเป็นกลุ่มตัวอย่างประชากรที่เหมาะสมและถูกต้องทางสถิติ ผู้ศึกษาจึงคำนวณหาจำนวนตัวอย่างโดยใช้สูตรยามาเน่ (Yamane, 1973) ที่ระดับการเชื่อมั่น ร้อยละ 95 ซึ่งมีสูตรการคำนวณดังนี้

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยส่วนที่ 1 แบบสอบถามจะเป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบ แบบสอบถามเป็นข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิดแบบคำตอบหลายตัวเลือก (Multiple choices) ส่วนที่ 2 การจัดการร้านค้าส่งคำถามเป็นแบบมาตราส่วน (Rating Scale) โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval Scale) ซึ่งออกเป็น 5 ระดับซึ่งประกอบด้วยความคิดเห็นระดับความสำคัญมากที่สุด = 5, ระดับมาก = 4, ระดับปานกลาง = 3, ระดับน้อย = 2, และระดับน้อยที่สุด = 1 ส่วนที่ 3 การสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการ IMC คำถามเป็นแบบมาตราส่วน (Rating Scale) โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval Scale) ส่วนที่ 4 โดยใช้คำถามปลายปิด (Closed-Ended Question) ซึ่งลักษณะแบบเลือกตอบ (Check list )

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

5. การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนที่ 1 ลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยนำมาแจกแจงจำนวนความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ส่วนที่ 2 การจัดการร้านค้าส่งที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรม โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD) ส่วนที่ 3 การตลาดแบบบูรณาการที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรม โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD) ส่วนที่ 4 พฤติกรรมที่ส่งผลต่ออิทธิพลของการเลือกซื้อสินค้าโดยนำมาแจกแจงจำนวนความถี่ (Frequency) และ ค่าร้อยละ (Percentage) โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติไว้ที่ระดับ 0.05 และสถิติที่ใช้หาคุณภาพของแบบสอบถามใช้วิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา ( $\alpha$ - Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) (กัลยา วาณิชย์, 2541: 43) ผลการทดสอบความเชื่อมั่น  $\alpha = 0.893$



## ผลการวิจัย

### ผลการวิจัยลักษณะประชากรศาสตร์

จากการศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้บริโภคจังหวัดสมุทรปราการ ที่มีพฤติกรรมในการเลือกซื้อสินค้าจากร้านค้าส่ง พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 25-35 ปี สถานภาพโสด การศึกษาระดับประถมศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 16,001-19,000 บาท

### การทดสอบสมมติฐาน

**สมมติฐานที่ 1** สมมติฐานที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีอิทธิพลที่ส่งผลกับพฤติกรรมการซื้อสินค้าจากร้านค้าส่งของผู้บริโภคแตกต่างกันสามารถสรุปการวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังนี้

**สมมติฐานที่ 1** ผู้บริโภคที่มีเพศ กลุ่มอายุ สถานภาพ ต่างกันมีอิทธิพลที่ส่งผลกับพฤติกรรมการซื้อสินค้าจากร้านค้าส่งไม่แตกต่างกันที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนผู้บริโภคที่มีสถานภาพต่างกันมีอิทธิพลที่ส่งผลกับพฤติกรรมการซื้อสินค้าจากร้านค้าส่งแตกต่างกันที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายคู่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพโสด และสมรส, อยู่ด้วยกันมีความคิดเห็นต่ออิทธิพลที่ส่งผลกับพฤติกรรมการซื้อสินค้าจากร้านค้าส่งแตกต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพหม้าย, หย่าร้าง, แยกกันอยู่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**ตารางที่ 1** สรุปผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบลักษณะประชากรศาสตร์ที่ต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกซื้อสินค้า แตกต่างกัน

ลักษณะประชากรศาสตร์	พฤติกรรมการเลือกซื้อสินค้า
เพศ	0.890
อายุ	0.330
สถานภาพ	0.003*
ระดับการศึกษา	0.106
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	0.078

**สมมติฐานที่ 2** การจัดการร้านค้าส่งที่มีความสัมพันธ์กับอิทธิพลที่ส่งผลกับพฤติกรรมการซื้อสินค้าจากร้านค้าส่งของผู้บริโภคแตกต่างกัน

จากการศึกษาพบว่า แสดงความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการซื้อสินค้าในร้านค้าส่งจำแนกตามการจัดการร้านค้าส่งพบว่า พฤติกรรมการซื้อสินค้าในร้านค้าส่งมีค่า Sig น้อยกว่า 0.05 กับการจัดการร้านค้าส่ง ได้แก่ด้านบริการ ด้านการคัดเลือกสินค้า ด้านคุณค่าด้านความสะดวก ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านคุณภาพ จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก  $H_0$  และยอมรับสมมติฐาน  $H_1$  หมายความว่า พฤติกรรมการเลือกซื้อในร้านค้าส่งมี



ความสัมพันธ์กับ ด้านการคัดเลือกสินค้า ด้านคุณค่าด้านความสะดวก ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านคุณภาพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 2 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการซื้อขายสินค้าในร้านค้าส่งจำแนกตามการจัดการร้านค้าส่ง

การจัดการร้านค้าปลีก	พฤติกรรมซื้อขายสินค้า					
	ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อ การเลือกใช้บริการร้านค้าส่ง		จำนวนครั้งการ เลือกซื้อสินค้า ร้านค้าส่ง		จำนวนเงิน ซื้อสินค้าร้านค้า ส่ง	
	ค่าสหสัมพันธ์	Sig	ค่าสหสัมพันธ์	Sig	ค่าสหสัมพันธ์	Sig
	(r)		(r)		(r)	
ด้านบริการ	0.264	0.000	0.186	0.000	0.816	0.000
ด้านการคัดเลือกสินค้า	0.337	0.000	0.277	0.000	0.197	0.000
ด้านคุณค่าด้านความ สะดวก	0.031	0.000	0.780	0.000	0.239	0.000
ด้านลักษณะทาง กายภาพ	0.580	0.000	0.271	0.000	0.364	0.000
ด้านคุณภาพ	0.692	0.000	0.204	0.000	0.208	0.000

**สมมติฐานที่ 3** การตลาดแบบบูรณาการมีความสัมพันธ์กับอิทธิพลที่ส่งผลกับพฤติกรรมซื้อขายสินค้าจากร้านค้าส่งของผู้บริโภคแตกต่างกัน

จากการศึกษาพบว่าแสดงความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมซื้อขายสินค้าในร้านค้าส่งจำแนกตามการสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการพบว่า พฤติกรรมซื้อขายสินค้าในร้านค้าส่งปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการร้านค้าส่งมีค่า Sig น้อยกว่า 0.05 กับแสดงความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมซื้อขายสินค้าในร้านค้าส่งจำแนกตามการสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการพบว่า พฤติกรรมซื้อขายสินค้าในร้านค้าส่งได้แก่ ด้านการขยายโดย พนักงานขายด้านการโฆษณาด้านการส่งเสริมการขาย จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก  $H_0$  และยอมรับสมมติฐาน  $H_1$  หมายความว่า พฤติกรรมเลือกซื้อในร้านค้าส่งมีความสัมพันธ์กับ ด้านการคัดเลือกสินค้า ด้านคุณค่าด้านความสะดวก ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านคุณภาพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



ตารางที่ 3 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมกรรมการเลือกซื้อสินค้าในร้านค้าส่งจำแนกตามการจัดการร้านค้าส่ง

การสื่อสาร การตลาดแบบบูรณาการ	พฤติกรรมกรรมการเลือกซื้อสินค้า					
	ปัจจัยที่ ส่งผลต่อ การเลือกใช้ บริการ ร้านค้าส่ง		จำนวนครั้งการ เลือกซื้อสินค้า ร้านค้าส่ง		จำนวนเงิน ซื้อสินค้า ร้านค้าส่ง	
	ค่า สหสัมพันธ์	Sig	ค่าสหสัมพันธ์	Sig	ค่า สหสัมพันธ์	Sig
	(r)		(r)		(r)	
ด้านการขายโดย พนักงานขาย	(-0.145)	0.004	0.236	0.000	0.237	0.000
ด้านการโฆษณา	(-0.202)	0.000	0.206	0.000	0.344	0.000
ด้านการส่งเสริม การขาย	(-0.246)	0.000	0.197	0.000	0.248	0.000
ด้านประชาสัมพันธ์	0.055	0.276	0.108	0.000	0.080	0.109
ด้านการตลาดแบบ เจาะจง	(-0.063)	0.209	0.135	0.000	0.422	0.000

### สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

ผลการศึกษาเรื่องศึกษา การจัดการร้านค้าส่งและการสื่อสารทางการตลาดแบบบูรณาการที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรรมการเลือกซื้อสินค้าของผู้บริโภค ในเขตพระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการ ประเด็นที่นำมาอภิปรายแบ่งเป็น 3 ด้านดังนี้

(1) การจัดการร้านค้าส่งและการสื่อสารทางการตลาดแบบบูรณาการที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรรมการเลือกซื้อสินค้าของผู้บริโภค การศึกษาร้านค้าส่งในเขตพระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

จากผลการศึกษาพบว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรรมการเลือกซื้อสินค้าของผู้บริโภค พฤติกรรมการเลือกซื้อสินค้าอย่างมีนัยสำคัญสถิติที่ระดับ 0.05 ปัจจัยส่วนบุคคล (Personal Factors) การตัดสินใจซื้อของบุคคลได้รับอิทธิพลมาจากลักษณะส่วนบุคคลทางด้านต่างๆเช่นอายุ อายุที่แตกต่างกันจะมีความต้องการผลิตภัณฑ์ต่างกัน ขั้นตอนวัฏจักรชีวิตครอบครัว เช่น โสด คู่สมรสที่ยังไม่มีบุตร ครอบครัวที่บิดามารดามีอายุมาก เป็นต้น อาชีพ อาชีพของแต่ละบุคคลจะนำไปสู่ความจำเป็นและความต้องการใช้สินค้าและบริการที่แตกต่างกัน โอกาสทาง



เศรษฐกิจ เช่น รายได้ การออม โดยที่รายได้นั้นถือว่าเป็นปัจจัยทางเศรษฐศาสตร์อย่างหนึ่งในการกำหนดอุปสงค์ความต้องการสินค้า (ชยันต์ ต้นติวีสตาการ, 2552)

(2) การจัดการร้านค้าส่งที่มีความสัมพันธ์กับอิทธิพลที่ส่งผลกับพฤติกรรมการซื้อสินค้าจากร้านค้าส่งของผู้บริโภคสามารถอธิบายได้ดังนี้

จากการศึกษาพบว่า แสดงความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการซื้อสินค้าในร้านค้าส่งจำแนกตามการจัดการร้านค้าส่งพบว่า พฤติกรรมการซื้อสินค้าในร้านค้าส่งมีค่า Sig น้อยกว่า 0.05 กับการจัดการร้านค้าส่ง ได้แก่ ด้านบริการ ด้านการคัดเลือกสินค้า ด้านคุณค่าด้านความสะดวก ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านคุณภาพ จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก  $H_0$  และยอมรับสมมติฐาน  $H_1$  หมายความว่า พฤติกรรมการเลือกซื้อในร้านค้าส่งมีความสัมพันธ์กับด้านการคัดเลือกสินค้า ด้านคุณค่าด้านความสะดวก ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านคุณภาพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05สอดคล้องกับงานวิจัย สุภาพร ขตานนท์ (2550) ที่ได้กล่าวว่าสิ่งที่ร้านค้าปลีกเซเว่นควรปรับปรุงคือ ควรพัฒนาจัดร้านค้าปลีกของตนให้มีความทันสมัย มีการจัดวางสินค้าเป็นระเบียบเป็นหมวดหมู่ง่ายต่อการเลือกซื้อ และควรเปิดโอกาสให้ผู้บริโภคได้มีโอกาสเลือกซื้อสินค้าได้โดยอิสระเสรีควรหาลูกค้ากลุ่มเป้าหมายของตน

(3) การตลาดแบบบูรณาการมีความสัมพันธ์กับอิทธิพลที่ส่งผลกับพฤติกรรมการซื้อสินค้าจากร้านค้าส่งของผู้บริโภคสามารถอธิบายได้ดังนี้

จากการศึกษาพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการซื้อสินค้าในร้านค้าส่งจำแนกตามการสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการพบว่า พฤติกรรมการซื้อสินค้าในร้านค้าส่งปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการร้านค้าส่งมีค่า Sig น้อยกว่า 0.05 กับแสดงความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการซื้อสินค้าในร้านค้าส่งจำแนกตามการสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการพบว่า พฤติกรรมการซื้อสินค้าในร้านค้าส่งได้แก่ ด้านการขยายโดย พนักงานขาย ด้านการโฆษณาด้านการส่งเสริมการขาย จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก  $H_0$  และยอมรับสมมติฐาน  $H_1$  หมายความว่า พฤติกรรมการเลือกซื้อในร้านค้าส่งมีความสัมพันธ์กับ ด้านการคัดเลือกสินค้า ด้านคุณค่าด้านความสะดวก ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านคุณภาพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับ เสรี วงศ์มณฑา (2547) การตลาดแบบบูรณาการ (Integrated Marketing Communication : IMC) จะต้องเริ่มต้นที่ลูกค้าไม่ใช่ผลิตภัณฑ์ (IMC starts with the customer, not the product) โดยเริ่มจากความรู้สึกนึกคิดของลูกค้า ค้นหาสิ่งที่ต้องการและมีคุณค่าในสายตาของลูกค้า หลังจากนั้นจึงจะมองย้อนกลับไปศึกษาคุณสมบัติของสินค้า ค้นหาวิธีการที่จะสื่อสารถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย

### ข้อเสนอแนะ

ผลจากการศึกษาลักษณะการจัดการร้านค้าส่งตามการรับรู้ของผู้บริโภค พบว่าผู้บริโภคมีลักษณะด้านการบริการ ด้านการคัดเลือกด้านคุณค่าด้านความสะดวก ลักษณะทางกายภาพ และคุณภาพสินค้า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ดังนั้นผู้ประกอบการร้านค้าส่งควรรักษามาตรฐานการจัดการร้านส่ง เพื่อเป็นการสร้างความพึงพอใจ ความประทับใจ และเป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้บริโภคกับร้านค้าส่ง ซึ่งอาจจะส่งผลต่อยอดขายและส่วนแบ่งตลาดที่เพิ่มสูงขึ้นโดยผู้บริโภคให้ความสำคัญดังนี้



ด้านคุณภาพสินค้า จากการศึกษาการจัดการร้านค้าส่งด้านคุณภาพสินค้า โดยภาพรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นระดับมากความสะอาดของสินค้าสินค้ามีการรับรองคุณภาพจากหน่วยงานภาครัฐ เช่น อย. กระทรวงสาธารณสุขและสินค้ามีความสวยงามเรียบร้อยทำให้น่าซื้อน่าใช้ ผู้บริโภคส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับด้านคุณภาพสินค้า ผู้ประกอบการควรเน้นและรักษาคุณภาพของสินค้า (2) ด้านลักษณะทางกายภาพ โดยภาพรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นระดับมากป้ายแสดงรายการสินค้า ราคาสินค้าและป้ายโฆษณามองเห็นชัดเจน อ่านแล้วเข้าใจง่าย ใช้สีภายในร้านค้าเหมาะสมอยู่การจัดเรียงสินค้าเป็นหมวดหมู่สะดวกต่อการหาสินค้า มีแสงสว่างภายในร้านเพียงพอสะดวกต่อการหาสินค้าความสะอาดของร้านค้าทั้งบริเวณหน้าร้านและภายในร้าน (3) ด้านการบริการ จากการศึกษาการจัดการร้านค้าส่งด้านการบริการที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการซื้อสินค้าของผู้บริโภคให้ความสำคัญพนักงานมีการดูแลสินค้าบนชั้นบางสินค้ามีการเติมสินค้าบนชั้นวางอย่างสม่ำเสมอไปถึงพนักงานมีความรู้เกี่ยวกับสินค้าในการแนะนำลูกค้าพนักงานมีความรวดเร็วในการให้บริการ เช่น การคิดเงินพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เช่น การทักทายลูกค้าอยู่พนักงานแต่งกายสะอาดเรียบร้อย ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญด้านการบริการ เพื่อความประทับใจของผู้บริโภค และสามารถเพิ่มยอดขาย

### ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. เนื่องจากงานวิจัย มุ่งเน้นศึกษาร้านค้าส่งในสมุทรปราการเท่านั้น ซึ่งหากทำการวิจัยครั้งต่อไป ผู้วิจัยควรศึกษาร้านค้าส่งที่อยู่ในแต่ละภูมิภาคและจังหวัด เพื่อที่จะได้นำผลวิจัยที่แตกต่างกัน อันจะเป็นประโยชน์ต่อธุรกิจมากขึ้น
2. ควรศึกษาเปรียบเทียบลักษณะการจัดการร้านระหว่างร้านสะดวกซื้อกับร้านอื่นๆหรือยกระดับเปรียบเทียบกับร้านค้าปลีกขนาดใหญ่ เช่น ห้างสรรพสินค้าขนาดใหญ่
3. ควรศึกษาเรื่อง Customer Relationship Management (CRM) ของร้านสะดวกซื้อเพื่อให้ทราบในกระบวนการจัดการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของร้านค้าส่ง



## เอกสารอ้างอิง

- กัลยา วานิชย์. (2541). *พาณิชย์ศาสตร์การบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชยันต์ ต้นติวีสดาการ. (2552). *การตลาดกึ่งผูกขาด. เศรษฐศาสตร์จุลภาค*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ภิเชก ชัยนิรันตร์. (2554). *กลยุทธ์การตลาด Social Media*. กรุงเทพมหานคร: ดิบลิวพีเอส.
- วารุณี ตันติวังศ์วานิช. (2545). *ธุรกิจค้าปลีก*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วิภาสพล ชินวัฒน์โชติ. (2550). *ความพึงพอใจและแนวโน้มพฤติกรรมของผู้บริโภคที่มีต่อความหลากหลายของผลิตภัณฑ์ที่มีขายในเซเว่นอีเลฟเว่น*. (สารนิพนธ์ บธ.ม.). สาขาวิชาการตลาด บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ศูนย์ข้อมูลประเทศไทย. (2558). *ผู้บริโภคจังหวัดสมุทรปราการ*. สืบค้นเมื่อ 1 พฤษภาคม 2558, จาก <http://samutprakarn.kapook.com/>
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2546). *การบริหารร้านค้าปลีก*. กรุงเทพมหานคร: บริษัทธรรมสาร.
- สุรางคณา ณ นคร. (2546). *การสื่อสารตราสินค้าในแนวทางการตลาดสมัยใหม่*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- สุภาพร ชตานนท์. (2550). *การสื่อสารทางการตลาดแบบบูรณาการเชิงบูรณาการที่มีอิทธิพลต่อการซื้อสินค้าในเซเว่นอีเลฟเว่นของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร* (สารนิพนธ์ บธ.ม.). มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- เสรี วงษ์มณฑา. (2547). *Integrated Marketing Communication ครบเครื่องเรื่อง การสื่อสารการตลาด*. กรุงเทพมหานคร: บริษัทธรรมสาร.



การวิเคราะห์อัตราผลตอบแทน และความเสี่ยงของการลงทุนในหลักทรัพย์กลุ่มพัฒนา  
อสังหาริมทรัพย์ และก่อสร้างโดยใช้ทฤษฎีการตั้งราคาหลักทรัพย์ (CAPM)  
The Analysis of The Rate of Return and The Risks of The Investment in  
The Stock of Property Development and Construction Section By  
Capital Asset Pricing Model (CAPM)

กัณฐ์มณี สุริยสุภาพงศ์

Gunmanee Suriyasupapong

บัณฑิตวิทยาลัยด้านบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสยาม

Graduate School of Business Administration Siam University

Email: gunmanee@hotmail.com

Received: September 29, 2020

Revised: October 30, 2020

Accepted: December 25, 2020

#### บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ในการวิจัย (1) เพื่อเปรียบเทียบอัตราผลตอบแทน และความเสี่ยงของการลงทุนในหลักทรัพย์กลุ่มพัฒนาอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้างกับอัตราผลตอบแทน และความเสี่ยงของดัชนีราคา SET100 (2) เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ของอัตราผลตอบแทน และความเสี่ยงของการลงทุนในหลักทรัพย์กลุ่มพัฒนาอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ หลักทรัพย์กลุ่มพัฒนาอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้าง ที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ฯ จำนวน 15 หลักทรัพย์ ได้แก่ AP, ESTAR, ANAN, MK, LALIN, LH, LPN, PF, QH, MJD, TICON, SENA, SPALI, SIRI, A ข้อมูลที่ใช้ประกอบการศึกษาแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ (1) ข้อมูลราคาปิดของดัชนีราคา SET100 และราคาปิดของหลักทรัพย์กลุ่มพัฒนาอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้าง (2) อัตราผลตอบแทนของพันธบัตรรัฐบาลอายุ 1 เดือน อัตราผลตอบแทนเฉลี่ยร้อยละ 2.40 ต่อปี ใช้แทนหลักทรัพย์ที่ปราศจากความเสี่ยง (Risk free Rate) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลได้แก่ (1) การคำนวณหาอัตราผลตอบแทนและความเสี่ยงจากการลงทุนในหลักทรัพย์กลุ่มพัฒนาอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้างจำนวน 15 หลักทรัพย์ กับอัตราผลตอบแทนของหลักทรัพย์ที่ปราศจากความเสี่ยง (Risk-Free Rate) โดยใช้อัตราผลตอบแทนจากพันธบัตรรัฐบาลอายุ 1 เดือน ตั้งแต่เดือน กรกฎาคม พ.ศ.2553 ถึงเดือน มิถุนายน พ.ศ.2558 ใช้อัตราเฉลี่ย 1 เดือน เพื่อเปรียบเทียบกับการลงทุนในดัชนีราคา SET100 ในช่วงระยะเวลาเดียวกัน (2) ทฤษฎีการตั้งราคาหลักทรัพย์ (CAPM) โดยใช้ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ตั้งแต่เดือน กรกฎาคม พ.ศ.2553 ถึงเดือน มิถุนายน พ.ศ.2558 รวมเป็นระยะเวลา 60 เดือน ซึ่งรวบรวมจากเว็บไซต์ของตลาดหลักทรัพย์ฯ มาใช้คำนวณอัตราผลตอบแทน

ผลการวิจัยอัตราผลตอบแทน และความเสี่ยงของการลงทุนในหลักทรัพย์กลุ่มพัฒนาอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้างเปรียบเทียบอัตราผลตอบแทน และความเสี่ยงของดัชนีราคา SET100 พบว่า (1) หลักทรัพย์ที่ให้





ผลตอบแทนสูงสุด คือ ESTAR โดยให้ผลตอบแทนเฉลี่ยอยู่ที่ ร้อยละ 28.57 ต่อปี และหลักทรัพย์ที่ให้ผลตอบแทนต่ำสุด คือ SIRI โดยให้ผลตอบแทนเฉลี่ยอยู่ที่ ร้อยละ 1.81 ต่อปี ค่าความเสี่ยงของหลักทรัพย์กลุ่มพัฒนาอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้างพบว่าหลักทรัพย์ที่มีค่าความเสี่ยงสูงสุด คือ PF มีค่าความเสี่ยงอยู่ที่ร้อยละ 18.33 และหลักทรัพย์ที่มีค่าความเสี่ยงต่ำสุด คือ A มีค่าความเสี่ยงอยู่ที่ร้อยละ 2.68 ส่วนผลตอบแทนของดัชนีราคา SET100 เฉลี่ยที่ระดับร้อยละ 13.69 ต่อปี ส่วนค่าความเสี่ยงของตลาดอยู่ที่ระดับร้อยละ 4.91 (2) หลักทรัพย์กลุ่มพัฒนาอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้างที่มีค่า  $\beta$  มากกว่า 1 มีจำนวน 11 หลักทรัพย์ ได้แก่ QH, TICON, PF, MJD, LH, SPALI, SIRI, AMATA, ESTAR, AP และ LPN แสดงว่า การเปลี่ยนแปลงของอัตราผลตอบแทนของหลักทรัพย์จะเปลี่ยนแปลงมากกว่าการเปลี่ยนแปลงของอัตราผลตอบแทนของตลาดในทิศทางเดียวกัน ถือเป็น Aggressive Stock หลักทรัพย์กลุ่มพัฒนาอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้างที่มีค่า  $\beta$  น้อยกว่า 1 มีจำนวน 4 หลักทรัพย์ ได้แก่ MK, LALIN, SENA และ A แสดงว่า การเปลี่ยนแปลงของอัตราผลตอบแทนของหลักทรัพย์มีการเปลี่ยนแปลงน้อยกว่าการเปลี่ยนแปลงของอัตราผลตอบแทนของตลาดในทิศทางเดียวกัน ถือเป็น Defensive Stock (3) ผลการประเมินอัตราผลตอบแทนคาดหวังจากการลงทุนในหลักทรัพย์กลุ่มพัฒนาอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้างโดยใช้ทฤษฎีการตั้งราคาหลักทรัพย์ (CAPM) จะเห็นได้ว่าหลักทรัพย์กลุ่มพัฒนาอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้าง จำนวน 11 หลักทรัพย์ ได้แก่ QH, TICON, PF, MJD, LH, SPALI, SIRI, AMATA, ESTAR, AP และ LPN ที่มีค่า  $\beta$  มากกว่า 1 มีความเสี่ยงสูงกว่าหลักทรัพย์ตลาดในขณะเดียวกันก็ให้อัตราผลตอบแทนคาดหวังจากการลงทุนสูง แสดงว่าอัตราผลตอบแทนจากการลงทุนในหลักทรัพย์กลุ่มพัฒนาอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้างมีทิศทางเดียวกันกับความเสี่ยงจากการลงทุนในหลักทรัพย์ของกลุ่มพัฒนาอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้าง (High Risk High Return) ส่วนหลักทรัพย์กลุ่มพัฒนาอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้างที่มีค่า  $\beta$  น้อยกว่า 1 มีจำนวน 4 หลักทรัพย์ ได้แก่ MK, LALIN, SENA และ A มีความเสี่ยงน้อยกว่าดัชนีราคา SET100 ในขณะเดียวกันก็ให้อัตราผลตอบแทนคาดหวังจากการลงทุนน้อยกว่าดัชนีราคา SET100

สำหรับการทดสอบสมมติฐานพบว่า การประเมินอัตราผลตอบแทน และความเสี่ยงของหลักทรัพย์กลุ่มพัฒนาอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้างได้รับอัตราผลตอบแทน และความเสี่ยงไปในทิศทางเดียวกัน คือ หลักทรัพย์ที่มีความเสี่ยงสูง (ค่า  $\beta$  สูง) จะให้อัตราผลตอบแทนที่คาดหวังสูง และหลักทรัพย์ที่มีความเสี่ยงต่ำ (ค่า  $\beta$  ต่ำ) ก็จะให้อัตราผลตอบแทนที่คาดหวังต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีการตั้งราคาหลักทรัพย์ (CAPM)

**คำสำคัญ:** หลักทรัพย์กลุ่มพัฒนาอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้าง, ทฤษฎีการตั้งราคาหลักทรัพย์ (CAPM), อัตราผลตอบแทนและความเสี่ยง



## Abstract

The objectives of this research were (1) To compare the rate of return and the risks of the investment in the securities of property development and construction section with yield and risks of the SET100 Index. (2) To study the relationship between the rate of return and the risks of the investment in the securities of property development and construction section. The samples used in the research included the securities of property development and construction. Listed on the Stock Exchange of Thailand of 15 securities, including AP, ESTAR, ANAN, MK, LALIN, LH, LPN, PF, QH, MJD, TICON, SENA, SPALI, SIRI, A data used for the study was divided into two parts. (1) The closing price of the SET100 Index and the closing price of the securities of property development and construction section. (2) Yield of the government bonds 1 month yields an average annual 2.40% replacements of the securities without risks (Risk Free Rate). The instruments used in data collection were (1) The calculation of the rate of return and the risk of the investment in the securities of property development and construction section of 15 securities with yields of the securities without risks (Risk Free Rate) by the yields of the government bonds 1 month from July 2010 to June 2015 the average rate for 1 month to compared with the investment in the SET100 Index during the same period. (2) The asset pricing theory (CAPM) using secondary data from July 2010 to June 2015 for a total period of 60 months, which collected from the website of the Stock Exchange of Thailand used to calculate the yield.

The results yield and the risks of the investment in the securities of property development and construction section comparison yields and the risks of the SET100 Index found that. (1) The securities that yield the highest returns ESTAR by an average of 28.57 % per year, and the securities at the lowest return was SIRI the average return is 1.81 % per year, the risk of the securities of property development and construction of the securities with the highest risk of PF are the risks at 18.33 %, and the securities with the lowest risk is the risk that is 2.68 %, the yield of the SET100 Index average of 13.69 % per year. However, the risk of market stood at 4.91% (2) The stock of property development and construction section, with the  $\beta$  more than 1 of 11 securities, including QH, TICON, PF, MJD, LH, SPALI, SIRI, AMATA, ESTAR, AP. and LPN showed that the change in the yield of the securities will change the dynamics of the market rate of return in the same direction as aggressive stock. The securities of development and construction, with the  $\beta$  less than 1 have 4 securities, including MK, LALIN, SENA and A showed that the change in the yield of the securities will fluctuate less than the change in the yield of the securities market in the same direction a defensive stock. (3) The rate of return expected from the investments in the securities of property development and construction section using theoretical pricing of the



securities (CAPM). It can be seen that the securities of property development and construction section of 11 securities, including QH, TICON, PF, MJD, LH, SPALI, SIRI, AMATA, ESTAR, AP and LPN valuable  $\beta$  more than 1 with a higher risk than the stock market at the moment. Expect the same rate of return on investment. It showed that the rates of return from the investment in the securities of development and construction section are similar to the risks of the investment in the securities of property development and construction (High risk high return). The securities of property development and construction section, with the  $\beta$  less than 1 of 4 securities, including MK, LALIN, SENA and A have less risk than the SET100 Index while the rate of return expected from investments less of the SET100 Index.

The testing hypotheses found that the evaluation of the the rate of return and the risks of the securities of property development and construction section were in the same direction that securities with high risk (higher  $\beta$  value) will yield the high expectations. And securities with low risk (the lower  $\beta$ ) can yield low expectations. This is consistent with the theoretical stock price (CAPM).

**Keywords:** The stock of property development and construction section, Capital asset pricing model (CAPM), The rate of return and the risk.

## บทนำ

การลงทุนมีหลายรูปแบบให้เลือก แต่ละรูปแบบมีความแตกต่างกันในรูปของผลตอบแทน ความเสี่ยง เงินลงทุน และสภาพคล่องในการลงทุน เช่น การฝากเงินกับธนาคาร การซื้อบ้านและที่ดินเพื่อเก็งกำไร การซื้อพันธบัตร และหุ้น เป็นต้น การลงทุนในหลักทรัพย์กลุ่มพัฒนาอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้างเป็นอีกหนึ่งทางเลือกของผู้ประกอบการ เนื่องจากธุรกิจพัฒนาอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้างเป็นธุรกิจที่สร้างธุรกิจต่อเนื่อง เช่น ธุรกิจจำหน่ายวัสดุก่อสร้าง ธุรกิจโฆษณา ธุรกิจนายหน้าหรือตัวแทนขายบ้าน ซึ่งธุรกิจพัฒนาอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้างมีอัตราการขยายตัวของธุรกิจสูงขึ้น ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลกระทบต่ออัตราผลตอบแทนและราคาหลักทรัพย์กลุ่มพัฒนาอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้างในตลาดหลักทรัพย์ฯ ได้แก่ เศรษฐกิจ การเมือง ปัจจัยที่เกี่ยวกับตลาดหลักทรัพย์ และปัจจัยเกี่ยวกับตัวหลักทรัพย์ เป็นต้น พบว่าหลายปีที่ผ่านมาปัจจัยสำคัญที่มีผลกระทบต่อความเชื่อมั่นของประเทศและการลงทุนในหลักทรัพย์ ได้แก่ สถานการณ์ความไม่สงบทางการเมือง ส่งผลกระทบต่อทั้งภาคธุรกิจและการลงทุน จากการเปลี่ยนแปลงที่ผันผวนของอัตราผลตอบแทนจากการลงทุนในตลาดหลักทรัพย์นักลงทุนควรจะมีการวิเคราะห์ถึงความเสี่ยงจากการลงทุนก่อนการตัดสินใจให้ถ่วงรอบคอบเพื่อลดความเสี่ยงและสร้างผลตอบแทนได้อย่างคุ้มค่ากับเงินลงทุน

จากที่กล่าวมาข้างต้นทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะวิจัยเรื่องการวิเคราะห์อัตราผลตอบแทน (นันทพงษ์ มยุรศักดิ์, 2555) และความเสี่ยงของการลงทุนในหลักทรัพย์กลุ่มพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ และก่อสร้างโดยใช้ทฤษฎีการตั้ง



ราคาหลักทรัพย์ (CAPM) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือประกอบการตัดสินใจเลือกลงทุนในหลักทรัพย์กลุ่มพัฒนา อสังหาริมทรัพย์และก่อสร้างในตลาดหลักทรัพย์ฯ

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อเปรียบเทียบอัตราผลตอบแทน และความเสี่ยงของการลงทุนในหลักทรัพย์กลุ่มพัฒนา อสังหาริมทรัพย์ก่อสร้างและก่อสร้างกับอัตราผลตอบแทน และความเสี่ยงของดัชนีราคา SET100
2. เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ของอัตราผลตอบแทน และความเสี่ยงของการลงทุนในหลักทรัพย์กลุ่มพัฒนาอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้าง

### สมมติฐานการวิจัย

ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานของการวิจัยเรื่องการวิเคราะห์อัตราผลตอบแทน และความเสี่ยงของการลงทุนในหลักทรัพย์กลุ่มพัฒนาอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้างมีอัตราผลตอบแทน และความเสี่ยงมีการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางเดียวกัน

### วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยดำเนินการศึกษาจากข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยรวบรวมข้อมูลราคาปิดรายเดือนของหลักทรัพย์กลุ่มพัฒนาอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้าง โดยในงานวิจัยนี้กำหนดให้ ตลาดหลักทรัพย์ฯ หมายถึง ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และข้อมูลดัชนีราคา SET100 เป็นตัวแทนในการคำนวณหาอัตราผลตอบแทนของตลาดหลักทรัพย์ฯ และใช้อัตราผลตอบแทนของพันธบัตรรัฐบาลไทยอายุ 1 เดือนเป็นตัวแทนของหลักทรัพย์ที่ปราศจากความเสี่ยง (Risk Free Rate) ตั้งแต่เดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2553 ถึงเดือน มิถุนายน พ.ศ.2558 รวมเป็นระยะเวลา 60 เดือนโดยผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาตามขั้นตอนต่อไปนี้

1. ประชากรกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ราคาปิดรายเดือนของหลักทรัพย์กลุ่มพัฒนาอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้างของบริษัทที่ประกอบธุรกิจพัฒนาอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้าง ซึ่งจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ฯ บริษัทที่ประกอบธุรกิจพัฒนาอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้าง ที่นำมาใช้ในการวิจัยครั้งนี้มีจำนวน 15 หลักทรัพย์ โดยมีรายชื่อของหลักทรัพย์ดังนี้

1. บริษัท ควอลิตี้เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ตัวย่อ QH
2. บริษัท ไทคอน อินดัสเทรียล คอนเน็คชั่น จำกัด (มหาชน) ตัวย่อ TICON
3. บริษัท พร็อพเพอร์ตี้ เพอร์เฟค จำกัด (มหาชน) ตัวย่อ PF
4. บริษัท เมเจอร์ ดีเวลลอปเม้นท์ จำกัด (มหาชน) ตัวย่อ MJD
5. บริษัท มั่นคงเคหะการ จำกัด (มหาชน) ตัวย่อ MK
6. บริษัท ลลิล พร็อพเพอร์ตี้ จำกัด (มหาชน) ตัวย่อ LALIN
7. บริษัท แลนด์แอนด์เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ตัวย่อ LH
8. บริษัท ศุภาลัย จำกัด (มหาชน) ตัวย่อ SPALI



9. บริษัท เสนาดีเวลลอปเม้นท์ จำกัด (มหาชน) ตัวย่อ SENA
10. บริษัท แสนสิริ จำกัด (มหาชน) ตัวย่อ SIRI
11. บริษัท อมตะ คอร์ปอเรชั่น จำกัด จำกัด (มหาชน) ตัวย่อ AMATA
12. บริษัท อารียา พร็อพเพอร์ตี้ จำกัด (มหาชน) ตัวย่อ A
13. บริษัท อีสเทอร์น สตาร์ เรียล เอสเตท จำกัด (มหาชน) ตัวย่อ ESTAR
14. บริษัท เอพี (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ตัวย่อ AP
15. บริษัท แอล.พี.เอ็น.ดีเวลลอปเม้นท์ จำกัด (มหาชน) ตัวย่อ LPN

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ การคำนวณหาอัตราผลตอบแทนและความเสี่ยงจากการลงทุนในหลักทรัพย์กลุ่มพัฒนาอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้างจำนวน 15 หลักทรัพย์ กับอัตราผลตอบแทนของหลักทรัพย์ที่ปราศจากความเสี่ยง (Risk Free Rate) โดยใช้อัตราผลตอบแทนจากพันธบัตรรัฐบาลอายุ 1 เดือน ตั้งแต่เดือน กรกฎาคม พ.ศ.2553 ถึงเดือน มิถุนายน พ.ศ.2558 ใช้อัตราเฉลี่ย 1 เดือน เพื่อเปรียบเทียบกับการลงทุนในดัชนีราคา SET100 ในช่วงระยะเวลาเดียวกัน และทฤษฎีการตั้งราคาหลักทรัพย์ (CAPM) โดยใช้ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ตั้งแต่เดือน กรกฎาคม พ.ศ.2553 ถึงเดือน มิถุนายน พ.ศ.2558 รวมเป็นระยะเวลา 60 เดือน โดยรวบรวมจากข้อมูลราคาปิดรายเดือนของดัชนีราคา SET100 ซึ่งรวบรวมจากเว็บไซต์ของตลาดหลักทรัพย์ฯ มาใช้คำนวณอัตราผลตอบแทนของตลาด

3. วิธีการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ด้วยการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา ซึ่งข้อมูลที่ใช้เป็นข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) แบบอนุกรมเวลารายเดือนตั้งแต่เดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2553 ถึงเดือน มิถุนายน พ.ศ. 2558 รวมเป็นระยะเวลา 60 เดือน ดังต่อไปนี้

3.1 ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการคำนวณหาอัตราผลตอบแทนและความเสี่ยงตามทฤษฎีการตั้งราคาหลักทรัพย์ (CAPM) (อภิรัช ถาวรสุข, 2554)

3.2 เก็บข้อมูลที่เผยแพร่โดยตลาดหลักทรัพย์ฯ ซึ่งนำเสนอผ่านบริการ “Setsmat” ดัชนีราคา SET100 เป็นตัวแทนของราคาหลักทรัพย์ในตลาดหลักทรัพย์ฯ เพื่อใช้ในการคำนวณอัตราผลตอบแทนของหลักทรัพย์ตลาด

3.3 เก็บข้อมูลราคาปิดรายเดือนของหลักทรัพย์กลุ่มพัฒนาอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้าง จำนวน 15 หลักทรัพย์เพื่อใช้ในการคำนวณหาอัตราผลตอบแทนของหลักทรัพย์แต่ละหลักทรัพย์ (ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, 2558)

3.4 เก็บข้อมูลที่เผยแพร่ผ่านทางธนาคารแห่งประเทศไทย อัตราผลตอบแทนของพันธบัตรรัฐบาลไทยอายุ 1 เดือนใช้อัตราเฉลี่ย 1 เดือน เป็นตัวแทนของอัตราผลตอบแทนของหลักทรัพย์ปราศจากความเสี่ยง (Risk-Free Rate) [4]

3.5 คำนวณหาอัตราผลตอบแทนและความเสี่ยงตามทฤษฎีการตั้งราคาหลักทรัพย์ (CAPM) โดยใช้ข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาตามข้อ 3.2 ถึง ข้อ 3.4 มาใช้ในการคำนวณ และตรวจสอบความถูกต้องของผลลัพธ์ที่



ได้มาทำการวิเคราะห์และสรุปผล นำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ เพื่อขอคำแนะนำ ปรับปรุง แก้ไขก่อนจัดทำรูปเล่มสารนิพนธ์ฉบับสมบูรณ์

4. วิธีดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสารในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์อัตราผลตอบแทน และความเสี่ยงของการลงทุนในหลักทรัพย์กลุ่มพัฒนาอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้างโดยใช้ทฤษฎีการตั้งราคาหลักทรัพย์ (CAPM) ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่ข้อง นำมาวิเคราะห์และคำนวณหาอัตราผลตอบแทน และความเสี่ยงโดยข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาเป็นข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) แบบอนุกรมเวลา รายเดือนตั้งแต่เดือน กรกฎาคม พ.ศ.2553 ถึงเดือน มิถุนายน พ.ศ.2558 รวมเป็นระยะเวลา 60 เดือนดังต่อไปนี้

4.1 ข้อมูลที่เผยแพร่โดยตลาดหลักทรัพย์ฯ ซึ่งนำเสนอผ่านบริการ “Setsmat” ดัชนีราคา SET100 เป็นตัวแทนของราคาหลักทรัพย์ในตลาดหลักทรัพย์ฯ เพื่อใช้ในการคำนวณอัตราผลตอบแทนของหลักทรัพย์ตลาด

4.2 ราคาปิดรายเดือนของหลักทรัพย์กลุ่มพัฒนาอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้าง จำนวน 15 หลักทรัพย์ เพื่อใช้ในการคำนวณอัตราผลตอบแทนของหลักทรัพย์แต่ละชนิด

4.3 ข้อมูลที่เผยแพร่ผ่านทางธนาคารแห่งประเทศไทย อัตราผลตอบแทนของพันธบัตรรัฐบาลไทยอายุ 1 เดือนใช้อัตราเฉลี่ย 1 เดือน เป็นตัวแทนของอัตราผลตอบแทนของหลักทรัพย์ที่ปราศจากความเสี่ยง (Risk-Free Rate)

4.4 ผู้วิจัยดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องของผลลัพธ์ที่ได้จากการคำนวณอัตราผลตอบแทนและความเสี่ยงของการลงทุน และนำมาวิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผลต่อไป

## ผลการวิจัย

1. อัตราผลตอบแทน และความเสี่ยงของการลงทุนในหลักทรัพย์กลุ่มพัฒนาอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้างเปรียบเทียบกับอัตราผลตอบแทน และความเสี่ยงของดัชนีราคา SET100 ดังต่อไปนี้

1.1 จากการคำนวณอัตราผลตอบแทนของหลักทรัพย์ในกลุ่มพัฒนาอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้างพบว่าหลักทรัพย์ที่ให้ผลตอบแทนสูงสุด คือ ESTAR โดยให้ผลตอบแทนเฉลี่ยอยู่ที่ร้อยละ 28.57 ต่อปี และหลักทรัพย์ที่ให้ผลตอบแทนต่ำสุด คือ SIRI โดยให้ผลตอบแทนเฉลี่ยอยู่ที่ร้อยละ 1.81 ต่อปี

1.2 ค่าความเสี่ยงของหลักทรัพย์ในกลุ่มพัฒนาอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้างพบว่าหลักทรัพย์ที่มีค่าความเสี่ยงสูงสุด คือ PF มีค่าความเสี่ยงอยู่ที่ร้อยละ 18.33 ส่วนหลักทรัพย์ที่มีค่าความเสี่ยงต่ำสุด คือ A มีค่าความเสี่ยงอยู่ที่ร้อยละ 2.68

1.3 ผลตอบแทนของดัชนีราคา SET100 เฉลี่ยที่ระดับร้อยละ 13.69 ต่อปี ส่วนค่าความเสี่ยงของตลาดอยู่ที่ระดับร้อยละ 4.91 ต่อปี

1.4 อัตราผลตอบแทนของหลักทรัพย์ที่ปราศจากความเสี่ยง (Risk-Free) ซึ่งอัตราผลตอบแทนเฉลี่ยที่ได้จากการคำนวณมีค่าเท่ากับร้อยละ 2.40 ต่อปี

2. ค่าสัมประสิทธิ์เบต้าของหลักทรัพย์กลุ่มพัฒนาอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้างมีค่า ( $\beta$ ) เป็นบวก





จากการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์เบต้าของหลักทรัพย์กลุ่มพัฒนาอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้างและแต่ละหลักทรัพย์มีค่าเป็นบวกแสดงว่าอัตราผลตอบแทนของหลักทรัพย์ จำนวน 15 หลักทรัพย์มีทิศทางการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางเดียวกับการเปลี่ยนแปลงของอัตราผลตอบแทนของตลาด ดังต่อไปนี้

2.1 หลักทรัพย์กลุ่มพัฒนาอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้างที่มีค่า  $\beta$  มากกว่า 1 มีจำนวน 11 หลักทรัพย์ ได้แก่ QH, TICON, PF, MJD, LH, SPALI, SIRI, AMATA, ESTAR, AP และ LPN แสดงว่า การเปลี่ยนแปลงของอัตราผลตอบแทนของหลักทรัพย์จะเปลี่ยนแปลงมากกว่าการเปลี่ยนแปลงของอัตราผลตอบแทนของตลาดในทิศทางเดียวกัน ถือเป็น Aggressive Stock

2.2 หลักทรัพย์กลุ่มพัฒนาอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้างที่มีค่า  $\beta$  น้อยกว่า 1 มีจำนวน 4 หลักทรัพย์ ได้แก่ MK, LALIN, SENA และ A แสดงว่า การเปลี่ยนแปลงของอัตราผลตอบแทนของหลักทรัพย์จะเปลี่ยนแปลงน้อยกว่าการเปลี่ยนแปลงของอัตราผลตอบแทนของตลาดในทิศทางเดียวกัน ถือเป็น Defensive Stock

3. ประเมินอัตราผลตอบแทนคาดหวังจากการลงทุนในหลักทรัพย์กลุ่มพัฒนาอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้าง โดยผลการประเมินอัตราผลตอบแทนคาดหวังจากการลงทุนในหลักทรัพย์กลุ่มพัฒนาอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้าง โดยใช้ทฤษฎีการตั้งราคาหลักทรัพย์ (CAPM) จะเห็นได้ว่าหลักทรัพย์กลุ่มพัฒนาอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้าง จำนวน 11 หลักทรัพย์ ได้แก่ QH, TICON, PF, MJD, LH, SPALI, SIRI, AMATA, ESTAR, AP และ LPN ที่มีค่า  $\beta$  มากกว่า 1 มีความเสี่ยงสูงกว่าหลักทรัพย์ตลาดในขณะเดียวกันก็ให้อัตราผลตอบแทนคาดหวังจากการลงทุนสูง แสดงว่าอัตราผลตอบแทนจากการลงทุนในหลักทรัพย์กลุ่มพัฒนาอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้างมีทิศทางเดียวกันกับความเสี่ยงจากการลงทุนในหลักทรัพย์ของกลุ่มพัฒนาอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้าง (High Risk High Return)

ส่วนหลักทรัพย์กลุ่มพัฒนาอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้างที่มีค่า  $\beta$  น้อยกว่า 1 มีจำนวน 4 หลักทรัพย์ ได้แก่ MK, LALIN, SENA และ A มีความเสี่ยงน้อยกว่าดัชนีราคา SET100 ในขณะเดียวกันก็ให้อัตราผลตอบแทนคาดหวังจากการลงทุนน้อยกว่าดัชนีราคา SET100

### การทดสอบสมมติฐาน

การประเมินอัตราผลตอบแทน และความเสี่ยงของหลักทรัพย์กลุ่มพัฒนาอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้าง ได้รับอัตราผลตอบแทน และความเสี่ยงไปในทิศทางเดียวกัน คือ หลักทรัพย์ที่มีความเสี่ยงสูง (ค่า  $\beta$  สูง) จะให้อัตราผลตอบแทนที่คาดหวังสูง และหลักทรัพย์ที่มีความเสี่ยงต่ำ (ค่า  $\beta$  ต่ำ) ก็จะทำให้อัตราผลตอบแทนที่คาดหวังต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีการตั้งราคาหลักทรัพย์ (CAPM)

### สรุปและอภิปรายผล

ผลการวิจัยเรื่องการวิเคราะห์ให้อัตราผลตอบแทน และความเสี่ยงของการลงทุนในหลักทรัพย์กลุ่มพัฒนาอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้างโดยใช้ทฤษฎีการตั้งราคาหลักทรัพย์ (CAPM) มีประเด็นสำคัญที่จะนำมาอภิปรายดังนี้

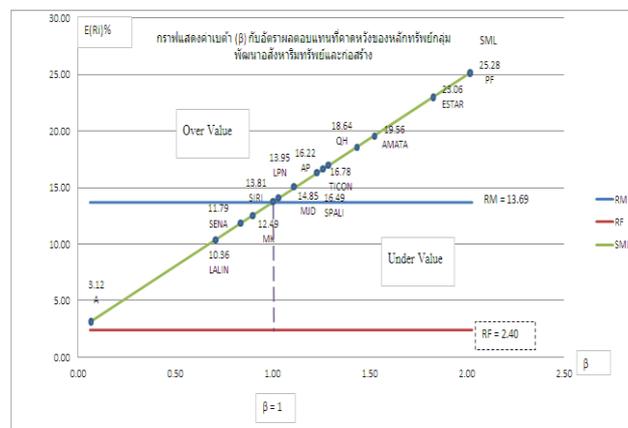


1. เครื่องหมายบวกของ  $\beta$  จะบอกทิศทางของการเปลี่ยนแปลงของอัตราผลตอบแทนของหลักทรัพย์ คือถ้าค่า  $\beta$  มีเครื่องหมายเป็นบวก อัตราผลตอบแทนของหลักทรัพย์จะเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางเดียวกับการเปลี่ยนแปลงของอัตราผลตอบแทนของหลักทรัพย์ตลาดถ้าค่า  $\beta$  มีเครื่องหมายเป็นลบ อัตราผลตอบแทนของหลักทรัพย์จะเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางตรงกันข้ามกับการเปลี่ยนแปลงของอัตราผลตอบแทนของหลักทรัพย์ตลาด จากผลการวิจัยพบว่า ค่า ( $\beta$ ) เป็นบวก ดังต่อไปนี้

1.1 หลักทรัพย์กลุ่มพัฒนาอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้างที่มีค่า  $\beta$  มากกว่า 1 มีจำนวน 11 หลักทรัพย์ ได้แก่ QH, TICON, PF, MJD, LH, SPALI, SIRI, AMATA, ESTAR, AP และ LPN แสดงว่า การเปลี่ยนแปลงของอัตราผลตอบแทนของหลักทรัพย์จะเปลี่ยนแปลงมากกว่าการเปลี่ยนแปลงของอัตราผลตอบแทนของหลักทรัพย์ตลาดในทิศทางเดียวกัน ถือเป็น Aggressive Stock

1.2 หลักทรัพย์กลุ่มพัฒนาอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้างที่มีค่า  $\beta$  น้อยกว่า 1 มีจำนวน 4 หลักทรัพย์ ได้แก่ MK, LALIN, SENA และ A แสดงว่า การเปลี่ยนแปลงของอัตราผลตอบแทนของหลักทรัพย์จะเปลี่ยนแปลงน้อยกว่าการเปลี่ยนแปลงของอัตราผลตอบแทนของหลักทรัพย์ตลาดในทิศทางเดียวกัน ถือเป็น Defensive Stock

2. หลักทรัพย์ที่มีความเสี่ยงสูง (ค่า  $\beta$  สูง) จะให้อัตราผลตอบแทนที่คาดหวังสูง และหลักทรัพย์ที่มีความเสี่ยงต่ำ (ค่า  $\beta$  ต่ำ) ก็ให้อัตราผลตอบแทนที่คาดหวังต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีการตั้งราคาหลักทรัพย์ (CAPM) จากผลการวิจัยพบว่า หลักทรัพย์กลุ่มพัฒนาอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้าง จำนวน 11 หลักทรัพย์ ได้แก่ QH, TICON, PF, MJD, LH, SPALI, SIRI, AMATA, ESTAR, AP และ LPN ที่มีค่า  $\beta$  มากกว่า 1 มีความเสี่ยงสูงกว่าหลักทรัพย์ตลาดในขณะเดียวกันก็ให้อัตราผลตอบแทนคาดหวังจากการลงทุนสูง ส่วนหลักทรัพย์กลุ่มพัฒนาอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้างที่มีค่า  $\beta$  น้อยกว่า 1 มีจำนวน 4 หลักทรัพย์ ได้แก่ MK, LALIN, SENA และ A มีความเสี่ยงน้อยกว่าดัชนีราคา SET100 ในขณะเดียวกันก็ให้อัตราผลตอบแทนคาดหวังจากการลงทุนน้อยกว่าดัชนีราคา SET100 ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กราฟแสดงค่าเบต้า ( $\beta$ ) กับอัตราผลตอบแทนที่คาดหวังของหลักทรัพย์กลุ่มพัฒนาอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้าง



## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

การลงทุนในตลาดหลักทรัพย์ฯ นักลงทุนต้องทำการพิจารณาถึงอัตราผลตอบแทนที่คาดว่าจะได้รับกับความเสี่ยงในการลงทุนควบคู่กัน ซึ่งในการลงทุนที่มีความเสี่ยงสูงนักลงทุนต้องการได้รับอัตราผลตอบแทนที่สูงขึ้นเพื่อชดเชยความเสี่ยง ความเสี่ยงจากการลงทุนในหลักทรัพย์มีด้วยกัน 2 ส่วน ได้แก่ ความเสี่ยงที่ไม่เป็นระบบ (Unsystematic Risk) เป็นความเสี่ยงที่เกิดขึ้นเฉพาะตัว ไม่ส่งผลกระทบต่อหลักทรัพย์อื่นในตลาด ซึ่งความเสี่ยงประเภทนี้นักลงทุนสามารถขจัดได้ด้วยการกระจายการลงทุน ได้แก่ ความเสี่ยงจากการดำเนินงาน ความเสี่ยงทางการเงิน ส่วนความเสี่ยงที่เป็นระบบ (Systematic Risk) เป็นความเสี่ยงที่ไม่อาจควบคุมได้และส่งผลกระทบต่อทุก ๆ หลักทรัพย์ในตลาดหลักทรัพย์ฯ ซึ่งความเสี่ยงประเภทนี้นักลงทุนไม่สามารถขจัดได้ด้วยการกระจายการลงทุน ได้แก่ ความเสี่ยงจากผลการดำเนินงาน ความเสี่ยงจากความผันผวนของอัตราดอกเบี้ย

### 2. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

จากการวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาเพียงความเสี่ยงที่เป็นระบบ โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์เบต้า ( $\beta$ ) เป็นดัชนีชี้วัดระดับความเสี่ยงที่เป็นระบบ ซึ่งช่วยในเป็นการตัดสินใจเกี่ยวกับการลงทุนได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยนักลงทุนสามารถพิจารณาจากค่าความเสี่ยงและอัตราผลตอบแทนของแต่ละหลักทรัพย์ควบคู่กัน ซึ่งได้แก่ ความเสี่ยงทางธุรกิจ ความเสี่ยงทางการเงิน เป็นต้น ซึ่งจะส่งผลให้นักลงทุนสามารถทำการกระจายความเสี่ยงในการลงทุนเพื่อให้ได้รับอัตราผลตอบแทนสูงสุดจากการลงทุนในหลักทรัพย์ภายใต้ความเสี่ยงที่ยอมรับได้

### 3. ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

3.1 ควรทำการศึกษาวิเคราะห์ปัจจัยทางเทคนิค (Technical Analysis) ของหลักทรัพย์กลุ่มพัฒนาอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้างเพื่อให้ทราบถึงจังหวะการเข้าไปลงทุนในหลักทรัพย์กลุ่มนี้ และสามารถบอกทิศทางแนวโน้มของหลักทรัพย์ได้ในอนาคตว่าจะเปลี่ยนแปลงในทิศทางใด

3.2 การวิจัยครั้งต่อไปควรใช้เครื่องมือทางการเงินอื่น ในการวัดความเสี่ยงจากการลงทุน ที่เรียกว่าวิธีวัดความเสี่ยงแบบ Value at Risk (VaR) มาใช้วิเคราะห์ความเสี่ยงเชิงคุณภาพในการประเมินมูลค่าของหลักทรัพย์ ซึ่งจะทำให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นในการตัดสินใจลงทุน

3.3 การวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาวิเคราะห์การลงทุนในหลักทรัพย์กลุ่มอื่น ๆ ในตลาดหลักทรัพย์ฯ เพื่อที่จะสามารถกระจายความเสี่ยงจากการลงทุน





### เอกสารอ้างอิง

- อภิรัช ถาวรสุข. (2554). การวิเคราะห์อัตราผลตอบแทน ความเสี่ยง และประเมินมูลค่าของหลักทรัพย์กลุ่ม  
อสังหาริมทรัพย์และก่อสร้างโดยการใช้แบบจำลอง CAPM (ปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต).  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- นันทพงษ์ มยุรศักดิ์. (2555). การวิเคราะห์อัตราผลตอบแทน ความเสี่ยง การประเมินราคาหุ้น และการจัดพอร์ต  
การลงทุนในหุ้นกลุ่มพลังงานโดยวิธี CAPM (เศรษฐศาสตรธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย.(2558).ข้อมูลการซื้อขายหลักทรัพย์ย้อนหลัง 5 ปี. สืบค้นเมื่อ 7 กรกฎาคม  
2558, จาก <http://www.setsmart.com>





## ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน

### Factors Affecting Work Motivation of Officers in The Office of The Auditor General of Thailand

จुरี วรรณาเจริญกุล

Juree Wannajalernkun

มหาวิทยาลัยสยาม

Siam University

Email: jureewan@hotmail.com

Received: October 12, 2020

Revised: November 10, 2020

Accepted: December 25, 2020

#### บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ซึ่งผู้วิจัยได้ออกแบบสอบถามเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล 320 ตัวอย่าง ในเขตกรุงเทพมหานคร ระหว่างวันที่ 1-20 พฤศจิกายน 2557 และประมวลผลโดยใช้โปรแกรม SPSS for windows

ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-35 ปี มีสถานภาพโสด มีอายุราชการต่ำกว่า 5 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี ดำรงตำแหน่งระดับชำนาญการ จากการศึกษาปัจจัยจูงใจ หรือปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นในการปฏิบัติงานพบว่า ข้าราชการสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินให้ความสำคัญกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านการได้รับการยอมรับ และด้านความรับผิดชอบ ตามลำดับ และจากการศึกษาปัจจัยค้ำจุน หรือปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานพบว่า ข้าราชการสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินให้ความสำคัญกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้าและผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา ด้านการบังคับบัญชาและการควบคุมดูแล ด้านตำแหน่งงาน และด้านชีวิตส่วนตัว ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยคือ สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินควรสนับสนุนการปฏิบัติงานของข้าราชการให้สามารถนำไปสู่ความสำเร็จในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยกำหนดแผนความก้าวหน้าในวิชาชีพ ตลอดจนนโยบายแผนการบริหาร หรือแผนพัฒนาองค์กร ซึ่งจะช่วยให้ข้าราชการที่ปฏิบัติงานมีความรู้สึกพอใจในการปฏิบัติงาน และเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

**คำสำคัญ :** แรงจูงใจ, ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน, ข้าราชการ, สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน





## Abstract

This independent study is aimed to study factors affecting work motivation of officers in the Office of the Auditor General of Thailand (OAG). Researcher has designed the questionnaires for collecting data from 320 samples in Bangkok during 1-20 November 2014 and evaluates the results by employing SPSS for windows program.

The result has shown that majority of OAG officers are female, age 31-35 years, single, and working less than 5 years. Their education background and working position are under graduated and professional level. According to the study of activating factors on work motivation, OAG officers pay attention on work motivation relating to career success, types of work, acceptance and responsibility, respectively. According to the study of supportive factors on work motivation, OAG officers pay attention on work motivation relating to relationship with leader, working stability, relationship with colleagues, relationship with subordinate, work supervision and monitoring, working position and private life, respectively.

The recommendation from the study OAG should support officers to the carrier success in an effective way. The supporting action includes carrier path plan and comprehensive management and development plan which cover all steps of their work. This could make officers feel satisfied and truly be a part of the organization.

**Keywords :** Motivation, Factors Affecting Work Motivation, Officers, The Office of the Auditor General of Thailand





## บทนำ

เงินงบประมาณแผ่นดินมาจากเงินภาษีอากรของประชาชนทั่วประเทศ โดยประชาชนในฐานะเจ้าของเงิน จึงมีสิทธิที่จะได้ทราบว่า หน่วยงานของรัฐได้ใช้จ่ายเงินไปโดยถูกต้องและเหมาะสมหรือไม่ และการที่จะทราบถึงการใช้จ่ายเงินดังกล่าว ต้องอาศัยระบบการตรวจเงินแผ่นดินที่เป็นกลไกในการตรวจสอบการบริหารเงินของหน่วยงานภาครัฐ ดังนั้น การตรวจเงินแผ่นดินจึงเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็น ดังพระราชดำรัสขององค์พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวที่ทรงพระราชทานไว้ให้แก่ข้าราชการและลูกจ้างของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ในโอกาสครบรอบ 84 ปี แห่งการสถาปนา ในรอบปี พ.ศ. 2551 เพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติหน้าที่ความว่า (รายงานผลการปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 ของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน)

“การควบคุมและตรวจสอบเงินแผ่นดินเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็น เพราะเงินแผ่นดินนั้นคือเงินของประชาชนทั้งชาติ ผู้ทำงานนี้จึงต้องกำหนดแน่วใจอยู่เป็นนิตยที่จะปฏิบัติหน้าที่ในความรับผิดชอบของตน ด้วยความอุตสาหะพยายาม ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และด้วยความละเอียดถี่ถ้วนระมัดระวังอย่างเต็มที่ เพื่อมิให้เกิดความพลั้งพลาดเสียหาย และให้เกิดความมั่นใจว่า การใช้จ่ายเงินของแผ่นดินได้เป็นไปโดยบริสุทธิ์ และบังเกิดผลประโยชน์เต็มเม็ด เต็มหน่วย”

สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน (2551) ผู้ว่าการตรวจเงินแผ่นดินได้กล่าวว่า พระราชดำรัสขององค์พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวที่ทรงพระราชทานดังกล่าว เปรียบเสมือนดั่งน้ำทิพย์หล่อเลี้ยงจิตใจให้ข้าราชการและลูกจ้างของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินทุกคนได้ยึดถือไว้เป็นแนวปฏิบัติที่สำคัญสำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ในขณะที่สถาบันพระปกเกล้า (2557: 26-27) สรุปไว้ว่า รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ได้ให้ความสำคัญกับการตรวจเงินแผ่นดินของไทย โดยกำหนดให้มีกฎหมายประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการตรวจเงินแผ่นดินขึ้น เพื่อเป็นการควบคุมการใช้อำนาจของฝ่ายบริหารที่เกี่ยวกับการใช้จ่ายเงินแผ่นดิน โดยทำหน้าที่ในการตรวจสอบการใช้จ่ายเงินแผ่นดิน ติดตาม ประเมินผล และให้คำแนะนำเกี่ยวกับการเงินภาครัฐ ซึ่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการตรวจเงินแผ่นดิน พ.ศ. 2542 ได้กำหนดให้มืองค์กรการตรวจเงินแผ่นดินเป็น 3 ส่วน คือ 1) คณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดิน (คตง.) 2) ผู้ว่าการตรวจเงินแผ่นดิน (ผตง.) และ 3) สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน (สตง.) ซึ่งมีลักษณะการแบ่งแยกอำนาจหน้าที่ที่เป็นอิสระอย่างชัดเจน ปัจจุบันถึงแม้ว่าจะมีการจัดองค์กรการตรวจเงินแผ่นดินเป็น 3 ส่วนแล้วก็ตาม การบริหารจัดการยังมีส่วนที่สำคัญอีกประการหนึ่งก็คือ การบริหารจัดการทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับ “คน” หรือบุคลากรของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินที่มีจำนวนมากและกระจายอยู่ทั่วประเทศ ดังที่ธนิกันต์ มาฆะศิริานนท์ (2545, หน้า 7-9) ได้กล่าวไว้ว่า การบริหารจัดการเป็นสิ่งสำคัญของทุกองค์กร ปัจจัยการบริหารซึ่งประกอบด้วย คน (Man) เงิน (Money) วัสดุสิ่งของ (Material) และวิธีการ (Management) ซึ่ง “คน” หรือทรัพยากรมนุษย์ เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่จะสร้างสรรค์งานให้เจริญก้าวหน้า

ดังนั้น ระบบบริหารหรือการบริหารจัดการจะเป็นไปอย่างไร้ประสิทธิผล ประสิทธิภาพ ประหยัด และคุ้มค่า มากน้อยเพียงใดนั้น ย่อมขึ้นอยู่กับ “คน” ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญนอกจากจะดำเนินการจัดหาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ มีคุณสมบัติที่ตรงและเหมาะสมกับภารกิจของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินแล้ว ยังจะต้องกระตุ้นให้ข้าราชการสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มกำลังและความสามารถ นั่นก็



คือ “แรงจูงใจ” ดังที่อนิวัช แก้วจางงค์ (2550: 206) ได้กล่าวว่า แรงจูงใจ เป็นการสร้างแรงขับหรือแรงผลักดัน เพื่อกระตุ้นหรือชักจูงให้บุคคลหรือกลุ่มบุคคลเกิดความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานทั้งในหน้าที่และความรับผิดชอบหรือไม่ใช่หน้าที่ และความรับผิดชอบให้เป็นผลสำเร็จ

จากเหตุผลดังที่ได้กล่าวข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นข้าราชการของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน มีความสนใจอย่างยิ่งที่จะทำการศึกษาและค้นคว้า เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ซึ่งการศึกษาเรื่องดังกล่าว จะเป็นประโยชน์ต่อสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ในการเพิ่มพูนประสิทธิภาพและเสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติราชการของข้าราชการให้เกิดผลสัมฤทธิ์ และเกิดความเชื่อมั่นว่า การตรวจเงินแผ่นดิน โดยข้าราชการสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินอยู่บนพื้นฐานของความซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส และยุติธรรม พร้อมทั้งเป็นแนวทางในการปรับปรุงปัจจัยด้านต่าง ๆ ที่จะมีผลทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการดีขึ้น ตลอดจนเป็นแนวทางในการวางแผน การพัฒนาด้านทรัพยากรบุคคล ให้มีความรู้ความสามารถ ทักษะ และสมรรถนะที่จำเป็น และมีคุณภาพชีวิต มีความสมดุลระหว่างชีวิตกับการปฏิบัติงานที่จะทำให้การปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล อันจะยังประโยชน์ให้เกิดขึ้นแก่ประชาชนและประเทศชาติได้อย่างแท้จริง

#### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

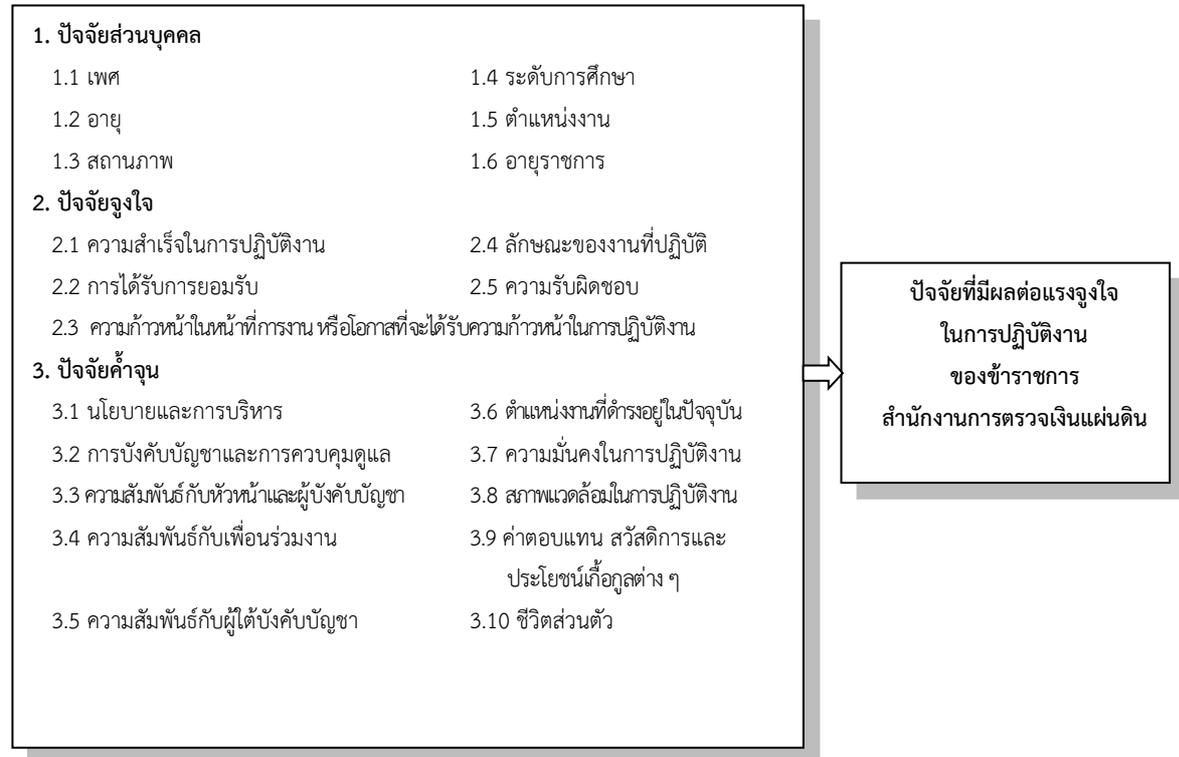
1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน
2. เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน
3. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ของข้าราชการสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน



## กรอบแนวความคิด

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



## สมมติฐานของการวิจัย

1. ข้าราชการสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินที่มีเพศแตกต่างกันมีปัจจัยจูงใจ หรือปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
2. ข้าราชการสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินที่มีเพศแตกต่างกันมีปัจจัยค้ำจุน หรือปัจจัยอนามัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
3. ข้าราชการสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินที่มีอายุแตกต่างกันมีปัจจัยจูงใจ หรือปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
4. ข้าราชการสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินที่มีอายุแตกต่างกันมีปัจจัยค้ำจุน หรือปัจจัยอนามัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
5. ข้าราชการสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีปัจจัยจูงใจ หรือปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
6. ข้าราชการสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีปัจจัยค้ำจุน หรือปัจจัยอนามัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
7. ข้าราชการสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีปัจจัยจูงใจ หรือปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน



8. ข้าราชการสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีปัจจัยค้ำจุน หรือปัจจัยอนามัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
9. ข้าราชการสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินที่มีตำแหน่งงานที่ดำรงอยู่ในปัจจุบันแตกต่างกันมีปัจจัยจูงใจ หรือปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
10. ข้าราชการสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินที่มีตำแหน่งงานที่ดำรงอยู่ในปัจจุบันแตกต่างกันมีปัจจัยค้ำจุน หรือปัจจัยอนามัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
11. ข้าราชการสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินที่มีอายุราชการแตกต่างกันมีปัจจัยจูงใจ หรือปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
12. ข้าราชการสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินที่มีอายุราชการแตกต่างกันมีปัจจัยค้ำจุน หรือปัจจัยอนามัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

## วิธีดำเนินการวิจัย

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

เป็นข้าราชการสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน โดยมุ่งเน้นศึกษาเฉพาะข้าราชการที่ปฏิบัติงานในเขตกรุงเทพมหานคร รวมประชากรทั้งหมด จำนวน 1,405 คน โดยผู้วิจัยเลือกใช้วิธีสุ่มเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่หลักความน่าจะเป็น (Nonprobability Sampling) โดยใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ได้จำนวนตัวอย่างด้วยการใช้สูตรคำนวณขนาดตัวอย่างของทาโร ยามาเน่ ที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 311.36 ราย เพื่อความสมบูรณ์ของข้อมูล ผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลจำนวน 320 ราย

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เป็นแบบสอบถามเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ตอนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ และตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานอื่น ๆ เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

เก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิด้วยการนำแบบสอบถามไปแจกให้แก่ข้าราชการสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินที่ปฏิบัติงานในเขตกรุงเทพมหานคร โดยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามเวลาที่กำหนด และนำแบบสอบถามไปวิเคราะห์ จำนวน 320 ราย และข้อมูลทุติยภูมิด้วยการเก็บรวบรวมข้อมูลและศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถาม จำนวน 320 ชุด ทำการประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรม SPSS (Statistical Package for the Social Science for Windows) และนำผลการประมวลผลมาวิเคราะห์สรุปและอภิปรายผลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา เพื่อหาค่าสถิติ ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และใช้มาตรวัดเจตคติตามวิธีของลิเคิร์ท





(Likert's Scale) รวมทั้งการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์โดยใช้สถิติ Independent-Sample T-Test และ One-Way ANOVA โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## ผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้นำกรอบแนวคิดมาจากทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอร์ชเบิร์กและคณะมาใช้ในการศึกษาโดยผลศึกษาแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

**ส่วนที่ 1** ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของข้าราชการสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน จากการศึกษาพบว่า ข้าราชการสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 75.00 มีอายุอยู่ระหว่าง 31-35 ปี และ 26-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.90 และ 19.10 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 63.40 มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 52.50 โดยดำรงตำแหน่งระดับชำนาญการ คิดเป็นร้อยละ 44.40 และมีอายุราชการส่วนใหญ่ต่ำกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.80

**ส่วนที่ 2** ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ หรือปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นในการปฏิบัติงาน และปัจจัยค้ำจุน หรือปัจจัยอนามัยที่เป็นตัวช่วยลดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน จากการศึกษาพบว่า ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวม 3.60 ประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจ หรือปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 3.60 และปัจจัยค้ำจุน หรือปัจจัยอนามัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 3.59 สรุปได้ดังนี้

1. ปัจจัยจูงใจ หรือปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นในการปฏิบัติงาน จากการศึกษาพบว่า ข้าราชการสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.80 รองลงมาคือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านการได้รับการยอมรับ และด้านความรับผิดชอบอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.78, 3.61 และ 3.43 ตามลำดับ ส่วนด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน หรือโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.37

2. ปัจจัยค้ำจุน หรือปัจจัยอนามัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน จากการศึกษาพบว่า ข้าราชการสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้าและผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.80 รองลงมาคือ ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา ด้านการบังคับบัญชาและการควบคุมดูแล ด้านตำแหน่งงานที่ดำรงอยู่ในปัจจุบัน และด้านชีวิตส่วนตัวอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.78, 3.76, 3.71, 3.69, 3.65 และ 3.61 ตามลำดับ ส่วนด้านนโยบายและการบริหาร ด้านค่าตอบแทน สวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูลต่าง ๆ และด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.38, 3.30 และ 3.23 ตามลำดับ

**ส่วนที่ 3** ผลการทดสอบสมมติฐาน สรุปได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ยอมรับสมมติฐานในทุก ๆ ปัจจัย ยกเว้นปัจจัยด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน หรือโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 2 ยอมรับสมมติฐานในทุก ๆ ปัจจัย ยกเว้นปัจจัยด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการบังคับบัญชาและการควบคุมดูแล ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา ด้าน



ตำแหน่งงานที่ดำรงอยู่ในปัจจุบัน ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และด้านชีวิตส่วนตัว

สมมติฐานที่ 3 ยอมรับสมมติฐานในทุก ๆ ปัจจัย ยกเว้นปัจจัยด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ และด้านความรับผิดชอบ

สมมติฐานที่ 4 ยอมรับสมมติฐานในทุก ๆ ปัจจัย ยกเว้นปัจจัยด้านนโยบายและการบริหาร และด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 5 ยอมรับสมมติฐานในทุก ๆ ปัจจัย ยกเว้นปัจจัยด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ และด้านความรับผิดชอบ

สมมติฐานที่ 6 ยอมรับสมมติฐานในทุก ๆ ปัจจัย ยกเว้นปัจจัยด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการบังคับบัญชาและการควบคุมดูแล ด้านความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านค่าตอบแทน สวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูลต่าง ๆ และด้านชีวิตส่วนตัว

สมมติฐานที่ 7 ยอมรับสมมติฐานในทุก ๆ ปัจจัย

สมมติฐานที่ 8 ยอมรับสมมติฐานในทุก ๆ ปัจจัย ยกเว้นปัจจัยด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการบังคับบัญชาและการควบคุมดูแล ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านค่าตอบแทน สวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูลต่าง ๆ และด้านชีวิตส่วนตัว

สมมติฐานที่ 9 ยอมรับสมมติฐานในทุก ๆ ปัจจัย

สมมติฐานที่ 10 ยอมรับสมมติฐานในทุก ๆ ปัจจัย ยกเว้นปัจจัยด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการบังคับบัญชาและการควบคุมดูแล ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้าและผู้บังคับบัญชา ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และด้านชีวิตส่วนตัว

สมมติฐานที่ 11 ยอมรับสมมติฐานในทุก ๆ ปัจจัย ยกเว้นปัจจัยด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ และด้านความรับผิดชอบ

สมมติฐานที่ 12 ยอมรับสมมติฐานในทุก ๆ ปัจจัย ยกเว้นปัจจัยด้านการบังคับบัญชาและการควบคุมดูแล ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้าและผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และด้านชีวิตส่วนตัว

**ส่วนที่ 4** ข้อเสนอแนะจากการศึกษา พบว่า ควรสนับสนุนให้ข้าราชการได้มีโอกาสเข้ารับการอบรมตรงตามสายงาน เพื่อนำความรู้มาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อหน่วยงาน และหัวหน้าและผู้บังคับบัญชาควรนำระบบคุณธรรม หรือระบบธรรมภิบาลมาใช้ในการบริหารงาน เช่น การพิจารณาความดีความชอบ การเลื่อนขั้นเงินเดือน การเลื่อนตำแหน่ง รวมทั้งส่งเสริมในเรื่องสุขภาพ และพละนาถายของข้าราชการ เพื่อสร้างแรงจูงใจให้ข้าราชการปฏิบัติงานอย่างเต็มประสิทธิภาพ นอกจากนี้ สถานที่ทำงานควรจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้มากขึ้น เช่น อุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน อุปกรณ์ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานให้มีความน่าอยู่



## สรุปและอภิปรายผล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ พบว่า ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.60 เมื่อพิจารณารายด้าน อภิปรายได้ดังนี้

**1. ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน** จากการศึกษาพบว่า ข้าราชการสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินให้ความสำคัญโดยรวมเกี่ยวกับปัจจัยด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.80 อภิปรายได้ว่า ข้าราชการให้ความสำคัญในประเด็นความภูมิใจในความสำเร็จของงานที่ปฏิบัติมากที่สุดอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.05 เนื่องจากมีความต้องการที่จะปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จสูงสุด เพื่อให้ได้มาซึ่งความภาคภูมิใจในความสำเร็จของการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับจากรูวรรณ กมลสินธุ์ (2548: 14) ที่กล่าวว่า แรงจูงใจทางสังคมจะเกี่ยวข้องกับบุคคลหรือสังคม เช่น ความภาคภูมิใจในความสำเร็จของงานที่เป็นแรงจูงใจประเภทใฝ่สัมฤทธิ์ที่เกิดจากความต้องการที่จะดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ให้ประสบผลสำเร็จสูงสุดโดยมีความมานะพยายาม ขยัน อดทน เอาชนะอุปสรรคต่าง ๆ เพื่อก้าวไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้

**2. ด้านการได้รับการยอมรับ** จากการศึกษาพบว่า ข้าราชการสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินให้ความสำคัญโดยรวมเกี่ยวกับปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.61 อภิปรายได้ว่า ข้าราชการให้ความสำคัญในประเด็นตำแหน่งงานที่ปฏิบัติในปัจจุบันเป็นตำแหน่งที่มีเกียรติ ศักดิ์ศรี และสังคมยอมรับมากที่สุดอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.78 เนื่องจากเกิดความต้องการที่จะได้รับการยอมรับทางสังคม ทำให้มีความพยายามที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จ เพื่อให้ได้มาซึ่งตำแหน่งหน้าที่การงาน เกียรติยศและชื่อเสียง ซึ่งสอดคล้องกับพงค์ หรดาล (2540: 66) ที่ได้กำหนดองค์ประกอบของแรงจูงใจ โดยบุคคลจะมีกริยาอาการอย่างหนึ่งออกมาในลักษณะที่เพิ่มพลังให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ เช่น แรงกระตุ้นทางสังคมที่ต้องการได้รับการยอมรับทางสังคม เช่น ตำแหน่งหน้าที่การงาน หรือเกียรติยศและชื่อเสียง

**3. ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน หรือโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน** จากการศึกษาพบว่า ข้าราชการสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินให้ความสำคัญโดยรวมเกี่ยวกับปัจจัยด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน หรือโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.37 อภิปรายได้ว่า ข้าราชการให้ความสำคัญในประเด็นการเลื่อนขั้นเงินเดือนและเลื่อนตำแหน่งตามผลงาน ความรู้และความสามารถมากที่สุดอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.45 เนื่องจากเห็นว่าเมื่อผลผลิตมีปริมาณสูงก็จะได้รับการเลื่อนตำแหน่งตามผลงาน ความรู้ และความสามารถ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีความคาดหวังของวรูม (Vroom's Expectancy Theory) ที่ชี้ให้เห็นว่า แรงจูงใจของแต่ละบุคคลจะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับผลที่เขาได้รับ เช่น ถ้าบุคคลเชื่อว่าหากผลผลิตมีปริมาณสูงก็จะได้รับการเลื่อนตำแหน่งตามผลงาน ความรู้ และความสามารถ

**4. ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ** จากการศึกษาพบว่า ข้าราชการสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินให้ความสำคัญโดยรวมเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.78 อภิปรายได้ว่า ข้าราชการให้ความสำคัญในประเด็นลักษณะของงานที่ตรงกับความถนัด ความรู้ ความสามารถ ทำให้มีโอกาสที่จะแสดงความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่มากที่สุดอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.79 เนื่องจากเกิดความรู้สึกเต็มใจที่จะปฏิบัติงานจากลักษณะของงานที่ตรงกับความถนัด ความรู้ ความสามารถ ซึ่งสอดคล้องกับสุพาณี สฤกษ์วานิช (2549: 196-197) ที่ชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของแรงจูงใจว่าสามารถแสดงให้เห็นถึงความเต็มใจ



ความตั้งใจที่จะปฏิบัติงาน หากได้มีโอกาสปฏิบัติงานที่ตรงกับความรู้ ความสามารถ หรือมีโอกาสได้แสดงออกถึง ผลงานที่สร้างสรรค์

**5. ด้านความรับผิดชอบ** จากการศึกษาพบว่า ข้าราชการสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินให้ความสำคัญโดยรวมเกี่ยวกับปัจจัยด้านความรับผิดชอบอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.43 อภิปรายได้ว่า ข้าราชการให้ความสำคัญในประเด็นความพึงพอใจที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานที่ไม่เคยปฏิบัติมาก่อนมากที่สุดอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.59 เนื่องจากเกิดความรู้สึกพึงพอใจจากงานที่ได้รับมอบหมายความรับผิดชอบในงานของผู้อื่นที่มีความท้าทายความสามารถและเป็นงานที่ไม่เคยปฏิบัติมาก่อนให้บรรลุผลสำเร็จ ซึ่งสอดคล้องกับศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2545: 46) ที่ชี้ให้เห็นว่า การแสดงออกถึงความรู้สึกที่ดีและไม่ดีต่อการปฏิบัติงานของบุคคลนั้นสามารถแสดงออกได้จากชนิดของงานที่ผู้ปฏิบัติงานรับผิดชอบ รวมทั้งการที่ผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกพึงพอใจจากการที่ได้รับมอบหมายความรับผิดชอบในงานที่ปฏิบัติ หรือในงานของผู้อื่น และการพึงพอใจที่ได้รับความรับผิดชอบใหม่ ๆ

**6. ด้านนโยบายและการบริหาร** จากการศึกษาพบว่า ข้าราชการสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินให้ความสำคัญโดยรวมเกี่ยวกับปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.38 อภิปรายได้ว่า ข้าราชการให้ความสำคัญกับนโยบายและการบริหารในองค์กรที่มีการเขียนเป็นลายลักษณ์อักษรมากที่สุดอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.49 เนื่องจากเห็นว่านโยบายและการบริหารของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินมีการเขียนเป็นลายลักษณ์อักษร ทำให้เกิดความชัดเจนในการปฏิบัติงานที่จะสัมฤทธิ์ผล ซึ่งสอดคล้องกับศิริอร ชันธหัตถ์ (2541: 58) ที่กล่าวว่า การกำหนดนโยบายจะต้องชัดเจนและแน่นอน ควรจะทำเป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อป้องกันการเข้าใจผิดและไม่เกิดความยุ่งยากในการปฏิบัติงาน

**7. ด้านการบังคับบัญชาและการควบคุมดูแล** จากการศึกษาพบว่า ข้าราชการสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินให้ความสำคัญโดยรวมเกี่ยวกับปัจจัยด้านการบังคับบัญชาและการควบคุมดูแลอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.69 อภิปรายได้ว่า ข้าราชการให้ความสำคัญในประเด็นหัวหน้าและผู้บังคับบัญชาที่มีความรู้ ความสามารถในการบริหารงาน และสามารถแก้ไขปัญหาและปรับปรุงงานให้บรรลุผลสำเร็จมากที่สุดอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.88 เนื่องจากระดับหัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชามีความสามารถในการบริหารงานโดยสามารถบังคับบัญชาและควบคุมดูแลให้การดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ภายในหน่วยงานบรรลุผลสำเร็จ ซึ่งสอดคล้องกับสมยศ นาวิการ (2540, หน้า 310-316) ที่ชี้ให้เห็นถึงผู้บังคับบัญชาจะต้องมีความรู้ความสามารถ หรือความยุติธรรมในการบริหารงาน

**8. ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้าและผู้บังคับบัญชา** จากการศึกษาพบว่า ข้าราชการสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินให้ความสำคัญโดยรวมเกี่ยวกับปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้าและผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.80 อภิปรายได้ว่า ข้าราชการให้ความสำคัญในประเด็นหัวหน้าและผู้บังคับบัญชาที่ให้ความร่วมมือ และความช่วยเหลือผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นอย่างดีมากที่สุดอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.81 เนื่องจากระดับผู้ปฏิบัติงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชามีการแสดงความสัมพันธ์ที่ดีต่อหัวหน้าและผู้บังคับบัญชา โดยหัวหน้าและผู้บังคับบัญชาให้ความร่วมมือทำให้สามารถปฏิบัติงานร่วมกันได้เป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับธงชัย สมบูรณ์ (2549: 287-290) ที่กล่าวว่าความสัมพันธ์กับหัวหน้างานเป็นการแสดงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน ความสามารถทำงานร่วมกันและเข้าใจซึ่งกันและกัน



**9. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน** จากการศึกษาพบว่า ข้าราชการสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินให้ความสำคัญโดยรวมเกี่ยวกับปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.76 อภิปรายได้ว่า ข้าราชการให้ความสำคัญในประเด็นเพื่อนร่วมงานที่มีความสนิทสนม จริงใจ เห็นอกเห็นใจกัน เป็นกันเอง และช่วยเหลือซึ่งกันและกันเมื่อเกิดปัญหาหรือได้รับความเดือดร้อนมากที่สุด อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.81 เนื่องจากมีการแสดงความสัมพันธ์ที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน โดยสามารถปฏิบัติงานร่วมกัน มีความเป็นกันเอง และให้ความช่วยเหลือเมื่อเพื่อนร่วมงานได้รับความเดือดร้อน ซึ่งสอดคล้องกับธงชัย สมบูรณ์ (2549: 287-290) ที่กล่าวว่า การติดต่อระหว่างบุคคลกับเพื่อนร่วมงานเป็นการแสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน มีความสามารถในการทำงานร่วมกัน และเข้าใจซึ่งกันและกัน

**10. ด้านความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา** จากการศึกษาพบว่า ข้าราชการสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินให้ความสำคัญโดยรวมเกี่ยวกับปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชาอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.71 อภิปรายได้ว่า ข้าราชการให้ความสำคัญในประเด็นผู้ใต้บังคับบัญชาที่ให้ความเป็นกันเอง และให้ความช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหา หรือได้รับความเดือดร้อนมากที่สุดอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.73 เนื่องจากระดับหัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชามีการแสดงความสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา โดยสามารถปฏิบัติงานร่วมกันกับผู้ใต้บังคับบัญชา และให้ความช่วยเหลือเมื่อผู้ใต้บังคับบัญชาได้รับความเดือดร้อน ซึ่งสอดคล้องกับสงวน สุทธิเลิศอรุณ (2545: 313) ที่ชี้ให้เห็นว่าเมื่อผู้บังคับบัญชาให้ความเป็นกันเอง สนใจเรื่องชีวิตความเป็นอยู่ และความสะดวกสบายในการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา ด้วยการช่วยแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นให้กับผู้ใต้บังคับบัญชา ก็จะส่งผลทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีความสุขและรักองค์กรมากขึ้น

**11. ด้านตำแหน่งงานที่ดำรงอยู่ในปัจจุบัน** จากการศึกษาพบว่า ข้าราชการสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินให้ความสำคัญโดยรวมเกี่ยวกับปัจจัยด้านตำแหน่งงานที่ดำรงอยู่ในปัจจุบันอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.65 อภิปรายได้ว่า ข้าราชการให้ความสำคัญในประเด็นความพึงพอใจกับตำแหน่งงานที่ดำรงอยู่ในปัจจุบันมากที่สุดอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.74 เนื่องจากเห็นว่าตำแหน่งงานที่ดำรงอยู่ในปัจจุบันเป็นตำแหน่งที่มีชื่อเสียง เป็นที่รู้จักของคนโดยทั่วไป ตลอดจนสังคมยอมรับและยกย่อง ซึ่งสอดคล้องกับจารุวรรณ กมลสินธุ์ (2548: 14) ที่กล่าวว่า แรงจูงใจต่อความนับถือตนเองเป็นแรงจูงใจที่บุคคลปรารถนาและมีความสำคัญต่อการดำเนินชีวิต เช่น ความพึงพอใจกับตำแหน่งงานที่ดำรงอยู่ในปัจจุบัน

**12. ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน** จากการศึกษาพบว่า ข้าราชการสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินให้ความสำคัญโดยรวมเกี่ยวกับปัจจัยด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.78 อภิปรายได้ว่า ข้าราชการเกิดความรู้สึกมั่นคงในการปฏิบัติงานโดยให้ความสำคัญในประเด็นชื่อเสียงและภาพลักษณ์ขององค์กรมากที่สุดอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.88 เนื่องจากมีความรู้สึกถึงความมั่นคงในการปฏิบัติงาน และความเป็นเจ้าของการรักษาภาพลักษณ์ขององค์กร และมีความรู้สึกภูมิใจต่อชื่อเสียงและภาพลักษณ์ขององค์กรที่ยึดมั่นในความเป็นอิสระ เป็นกลาง โปร่งใส เทียบธรรม ซื่อสัตย์สุจริต มีคุณธรรม จริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพ และความสำเร็จขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับธงชัย สมบูรณ์ (2549: 287-290) ที่ชี้ให้เห็นว่าความมั่นคงในการปฏิบัติงานเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในงาน ความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์กรนั่นเอง



**13. ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน** จากการศึกษาพบว่า ข้าราชการสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินให้ความสำคัญโดยรวมเกี่ยวกับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.23 อภิปรายได้ว่า ข้าราชการให้ความสำคัญในประเด็นสถานที่ปฏิบัติงานที่มีความปลอดภัยมากที่สุดอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.61 เนื่องจากเห็นว่าสถานที่ปฏิบัติงานจะต้องมีความปลอดภัย และไม่อยู่ในสภาพที่จะมีผลเสียต่อสุขภาพ ซึ่งสอดคล้องกับสมพงษ์ เกษมสิน (2521: 206) ที่ชี้ให้เห็นว่าสภาพการปฏิบัติงานที่ดีเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่จะช่วยจูงใจให้คนงานปฏิบัติงานในองค์กรโดยเต็มกำลังความสามารถ นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานที่ทำงานควรจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้มากขึ้น เช่น อุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน อุปกรณ์ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานให้มีความน่าอยู่

**14. ด้านค่าตอบแทน สวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูลต่าง ๆ** จากการศึกษาพบว่า ข้าราชการสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินให้ความสำคัญโดยรวมเกี่ยวกับปัจจัยด้านค่าตอบแทน สวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูลต่าง ๆ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.30 อภิปรายได้ว่า ข้าราชการให้ความสำคัญในประเด็นความพึงพอใจต่อสวัสดิการต่าง ๆ เช่น การลา ค่ารักษาพยาบาล สวัสดิการเกี่ยวกับการศึกษาของบุตร สวัสดิการเงินกู้ และบำเหน็จความชอบมากที่สุดอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.43 เนื่องจากพึงพอใจต่อความเหมาะสมของผลประโยชน์ที่ได้รับในการปฏิบัติงานในส่วนของสวัสดิการต่าง ๆ เช่น การลา ค่ารักษาพยาบาล สวัสดิการเกี่ยวกับการศึกษาของบุตร สวัสดิการเงินกู้ และบำเหน็จความชอบ ซึ่งสอดคล้องกับวิชัย แหวนเพชร (2543: 134) ที่กล่าวถึงการกำหนดค่าจ้างเงินเดือนต้องเป็นไปอย่างยุติธรรม จึงจะส่งผลให้สามารถรักษาคนดีและมีความรู้ความสามารถไว้ได้ นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามที่ต้องการให้มีการส่งเสริมในเรื่องสุขภาพ และพลาณามัยของข้าราชการ เพื่อสร้างแรงจูงใจให้ข้าราชการปฏิบัติงานอย่างเต็มประสิทธิภาพ

**15. ด้านชีวิตส่วนตัว** จากการศึกษาพบว่า ข้าราชการสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินให้ความสำคัญโดยรวมเกี่ยวกับปัจจัยด้านชีวิตส่วนตัวอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.61 อภิปรายได้ว่า ข้าราชการให้ความสำคัญในประเด็นความรักและความอบอุ่นของบุคคลในครอบครัวที่มีผลต่อการปฏิบัติงานมากที่สุดอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.89 เนื่องจากมีความรู้สึกต่อบุคคลในครอบครัวที่ให้ความรักและความอบอุ่นโดยมีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับสมยศ นาวิก (2540: 404-406) ที่ชี้ให้เห็นว่าสถานการณ์หรือลักษณะบางประการของงานในหน้าที่ส่งผลต่อชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัว เช่น การถูกย้ายไปปฏิบัติงานในที่แห่งใหม่ ซึ่งห่างไกลจากครอบครัว ทำให้ไม่มีความสุข และไม่พอใจกับการปฏิบัติงานในที่แห่งใหม่

### ข้อเสนอแนะ

#### ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษา

1. ควรส่งเสริมและสนับสนุนการปฏิบัติงานของข้าราชการให้สามารถนำไปสู่ความสำเร็จในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลสูงสุด โดยดำเนินการเสริมสร้างและพัฒนาพฤติกรรมของผู้บริหารหรือหัวหน้าหน่วยงานให้เป็นต้นแบบที่ดีสำหรับข้าราชการในองค์กร รวมทั้งส่งเสริมและพัฒนาความรู้ ความสามารถ และทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานของข้าราชการด้านต่าง ๆ และจัดกิจกรรมเพื่อสร้างค่านิยมการรักองค์กร





เสริมสร้างแรงจูงใจในการรักษาภาพลักษณ์ขององค์กรอย่างจริงจังและต่อเนื่อง ตลอดจนการให้รางวัล ส่งเสริมขวัญ กำลังใจ ยกย่อง และชมเชย เพื่อให้ข้าราชการมีแรงจูงใจและมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเป้าหมายรวดเร็ว คุ่มค่าและมีประสิทธิภาพ

2. ควรกำหนดแผนการสร้างความก้าวหน้าในงานหรือทางวิชาชีพและการกำหนดสมรรถนะ เพื่อให้ข้าราชการทุกระดับสามารถทราบถึงความก้าวหน้าในงานหรือทางวิชาชีพและสมรรถนะของตนเอง

3. ควรกำหนดนโยบายและแผนการบริหาร หรือแผนในการพัฒนาองค์กรให้ครอบคลุมในส่วนของนโยบายการควบคุม ดูแล ระบบ ขั้นตอนขององค์กร ข้อบังคับ วิธีการปฏิบัติงาน การจัดการ วิธีการบริหารงานขององค์กร และการแบ่งงาน โดยจะต้องมีความชัดเจน สอดคล้อง เหมาะสมกับความต้องการของข้าราชการที่ปฏิบัติงานในองค์กร และสามารถนำไปปฏิบัติได้ง่าย

4. ควรให้ความสำคัญในการสร้างเสริมแรงจูงใจด้วยการปรับปรุงเงินเดือน ค่าจ้าง ค่าตอบแทนที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน หรือเป็นผลตอบแทนชนิดใดชนิดหนึ่ง ให้สอดคล้องกับความต้องการและเป็นที่ยอมรับของข้าราชการที่ปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น เพื่อให้ข้าราชการมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน

5. ควรให้ความสำคัญกับสถานที่ปฏิบัติงาน ด้วยการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานของข้าราชการให้มีความปลอดภัย เป็นระเบียบ เรียบร้อย สะอาดถูกสุขลักษณะ ปลอดภัย ซึ่งจะทำให้ข้าราชการมีความรู้สึกพอใจในการปฏิบัติงาน

#### **ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาในครั้งต่อไป**

1. ควรทำการศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานตามทฤษฎี 2 ปัจจัยของเฮอริชเบิร์ก ในองค์กรอื่น ๆ นอกเหนือจากข้าราชการของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน เช่น หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ และองค์การมหาชน เพื่อการศึกษาเปรียบเทียบระหว่างบุคลากรจากต่างหน่วยงาน และเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างบุคลากรของหน่วยงานกับบุคลากรจากต่างหน่วยงาน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่กว้างขวางและหลากหลายมากขึ้น เนื่องจากข้อมูลและปัจจัยในการศึกษามีความแตกต่างกัน

2. ควรเพิ่มวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับประสบการณ์และแนวคิดส่วนบุคคลที่เป็นเชิงพรรณนา รวมทั้งผลกระทบต่าง ๆ และอิทธิพลของการใช้ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานที่ค้นพบ โดยออกแบบการศึกษาในลักษณะการวิจัยเชิงทดลอง เพื่อให้เกิดความหลากหลายของข้อมูล ช่วยให้การแปลความหมายและวิเคราะห์ข้อมูลถูกต้องครอบคลุมยิ่งขึ้น





## เอกสารอ้างอิง

- จารุวรรณ กมลสินธุ์. (2548). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในเขตส่งเสริมอุตสาหกรรมนวนคร* (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ธงชัย สมบูรณ์. (2549). *การบริหารและจัดการมนุษย์ในองค์การ*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ บริษัท เอ็นทีเอสพรีนติ้ง จำกัด.
- ธนิกานต์ มาณะศิริานนท์. (2545). *เทคนิคการจูงใจพนักงาน*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์เอ็กซ์เปอร์เน็ทบุ๊คส์.
- พงศ์ ทรดาล. (2540). *จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การเบื้องต้น*. กรุงเทพมหานคร: ม.ป.ท.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2545). *องค์การและการจัดการ*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ บริษัท ซีระฟิล์มและไซเท็กซ์ จำกัด.
- ศิริอร ชันหัตถ์. (2541). *องค์การและการจัดการ*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์อักษรภาพพัฒน์.
- สงวน สุทธิเลิศอรุณ. (2545). *พฤติกรรมมนุษย์กับการพัฒนาตน*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์อักษรภาพพัฒน์.
- สถาบันพระปกเกล้า. (2557). *คลายข้อสงสัย...? ท้องถิ่นอยากใช้ สดง.อยากตรวจ*. ในเอกสารประกอบการสัมมนา กลุ่มย่อยเรื่องเวทีท้องถิ่นไทย ประจำปี 2557 เล่ม 1. กรุงเทพมหานคร: ม.ป.ท.
- สมยศ นาวิการ. (2540). *การบริหารและพฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ผู้จัดการ.
- สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน. (2551). *รายงานผลการปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2551*. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน.
- สุพาณี สฤษฏ์วานิช. (2549). *พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่: แนวคิดและทฤษฎี*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- Herzberg, F. (1967). *Work and the Nature of Man*. New York: The World Publishing Company.
- Vroom, V. H. (1964). *Work and Motivation*. New York: Free Press.



พฤติกรรมการติดตามข่าวสารผ่านทรูมูฟเอชไลน์ออฟฟิเชียล แอคเคานต์  
ของผู้ใช้บริการทรูมูฟเอชในเขตกรุงเทพมหานคร  
Behavior following information via TrueMove H Line official account of  
the service user True Move H in Bangkok

วิวรรณดา วันชัยจิระบุญ  
Wiwanda Wanchaijiraboon  
มหาวิทยาลัยสยาม  
Siam University  
Email: eve2530eve@yahoo.com

Received: October 20, 2020

Revised: November 26, 2020

Accepted: December 25, 2020

#### บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการติดตามข่าวสารผ่านทรูมูฟเอชไลน์ออฟฟิเชียลแอคเคานต์ของผู้ใช้บริการทรูมูฟเอชในเขตกรุงเทพมหานคร โดยทำการสุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน จากประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม และรวบรวมข้อมูลมาทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) และใช้สถิติไคสแควร์ (Chi-square) เพื่อทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31 – 35 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี สถานภาพโสด อาชีพเป็นพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระหว่าง 15,001 – 20,000 บาท ส่วนข้อมูลด้านพฤติกรรมการติดตามข่าวสาร พบว่า ส่วนใหญ่ใช้เวลาในการเล่นแอปพลิเคชันไลน์เป็นเวลา 3 – 4 ชั่วโมง/วัน ส่วนช่วงเวลาในการใช้งานส่วนใหญ่ใช้งานในช่วงเวลา 16.01 น. – 22.00 น. โดยจำนวนครั้งในการติดตามข่าวสารผ่านทรูมูฟเอชไลน์ออฟฟิเชียลแอคเคานต์ต่อสัปดาห์ ส่วนใหญ่ติดตามข่าวสาร 1 – 2 ครั้ง/สัปดาห์ ส่วนวัตถุประสงค์ในการติดตามข่าวสารผ่านทรูมูฟเอชไลน์ออฟฟิเชียลแอคเคานต์ ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์เพื่อติดตามโปรโมชั่นและสิทธิพิเศษจากทรูมูฟเอช รองลงมาคือ เพื่อติดตามกิจกรรมทางการตลาดจากทรูมูฟเอช และมีเหตุผลในการเลือกรับทรูมูฟเอชไลน์ออฟฟิเชียลแอคเคานต์เป็นเพื่อนในไลน์แอปพลิเคชันนั้น คือ ต้องการดาวโหลดสติ๊กเกอร์ฟรีจากทรูมูฟเอช รองลงมาคือ ต้องการติดตามโปรโมชั่นและสิทธิพิเศษจากทรูมูฟเอช บุคคลที่มีอิทธิพลในการติดตามข่าวสารผ่านทรูมูฟเอชไลน์ออฟฟิเชียลแอคเคานต์นั้น ส่วนใหญ่ตัดสินใจด้วยตนเอง และมีดารานักแสดงเป็นผู้มีอิทธิพลในการตัดสินใจ ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการติดตามข่าวสารผ่านทรูมูฟเอชไลน์ออฟฟิเชียลแอคเคานต์ โดยรวมแล้ว มากถึงมากที่สุด ในด้านลักษณะของข้อมูลข่าวสาร ด้านช่วงเวลาและความถี่ในการส่ง ด้านรูปแบบการนำเสนอข่าวสาร และด้านประโยชน์

### ของข่าวสารที่ได้รับ

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ คือ เพศ, อายุ, ระดับการศึกษา, สถานภาพ, อาชีพ และรายได้ โดยรวมแล้ว มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการติดตามข่าวสารผ่าน ทรูมูฟเอชไลน์ออฟฟิเชียล แอคเคานต์ ของผู้ใช้บริการทรูมูฟเอชในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านระยะเวลาในการเล่นแอปพลิเคชันไลน์ต่อวัน ด้านช่วงเวลาในการติดตามข่าวสารต่อสัปดาห์ ด้านจำนวนครั้งในการติดตามข่าวสาร ด้านวัตถุประสงค์ในการติดตามข่าวสาร ด้านเหตุผลในการติดตาม ทรูมูฟเอชไลน์ออฟฟิเชียลแอคเคานต์ และด้านบุคคลที่มีอิทธิพลในการติดตามข่าวสาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการติดตามข่าวสารผ่านทรูมูฟเอชไลน์ออฟฟิเชียล แอคเคานต์ ด้านลักษณะของข้อมูลข่าวสาร ด้านช่วงเวลาและความถี่ในการส่ง ด้านรูปแบบการนำเสนอข่าวสาร และด้านประโยชน์ของข่าวสารที่ได้รับ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการติดตามข่าวสารผ่านทรูมูฟเอชไลน์ออฟฟิเชียล แอคเคานต์ ของผู้ใช้บริการทรูมูฟเอชในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**คำสำคัญ:** พฤติกรรมการติดตามข่าวสาร, ทรูมูฟเอชไลน์ออฟฟิเชียลแอคเคานต์, แอปพลิเคชันไลน์

### Abstract

The study was aimed to study the Behavior following information via TrueMove H Line official account of the service user True Move H in Bangkok. By sampling of 400 people in Bangkok. Using the tool to collect data was a questionnaire and collected data were analyzed. by using Freq (Frequency) the percentage (Percentage) Average (Mean), standard deviation (Standard deviation) and Chi-square (Chi-square) to test the hypothesis.

The results showed that the most respondents were female. Aged between 31-35 years. A bachelor's degree, single, career as a staff / employee organizations. The average income per month between 15,001-20,000 baht. The behavior tracking data showed that most of the playing time Line applications for 3-4 hours / day. The period of the most active during 16:01 pm. - 22:00 pm. The number of times to follow the information via True Move H Line official account per week. Most follow the information 1-2 times / week. The purpose of following the information via TrueMove H Line official account. Most are intended to tracking promotions and privileges from TrueMove H. The second is to follow up marketing activities from TrueMove H. The reason for the choice of TrueMove H Line official account a friend in line applications is to download the free stickers from True Move H. The second is the need to follow up promotions and privileges from True Move H. Influential People in the following the information via TrueMove H Line official account. Most self-determination and actor / actress was influential in the decision, respectively. Respondents are importance the factors that influence the following the information via





TrueMove H Line official account by including as many as possible. The nature of the information, The time and frequency of delivery, The presentation style message and the usefulness of the information received.

The hypothesis testing found that demographic characteristics: gender, age, level of education, marital status, occupation and income of the overall relationship with Behavior following information via TrueMove H Line official account of the service user True Move H in Bangkok in the course of the play line applications per day. The period of follow the information per week. The number of times to follow the information, The purpose of follow information, The reason for the follow TrueMove H Line official account and influential person in the follow the information. Statistically significant at the 0.05 level. The factors that influence the following the information via TrueMove H Line official in The nature of the information, The time and frequency of delivery, The presentation style message and the usefulness of the information received is associated with Behavior following information via TrueMove H Line official account of the service user True Move H in Bangkok. Statistically significant at the 0.05 level.

**Keywords:** Behavior following information, TrueMove H Line official account, Line applications.

## บทนำ

แบรนด์ที่ต้องแข่งขันในสงคราม 3 จี อย่าง ทรูมูฟ เอช ยังเดินหน้าจัดเต็มกับไลน์มาร์เก็ตติ้ง เปิดตัว “แบรนด์รุ่ม” โดยหวังสร้างทั้งแบรนด์ และต่อยอดไปสู่อีคอมเมิร์ซ ซึ่งจากที่ก่อนหน้านี้ “ไลน์มาร์เก็ตติ้ง” หรือการทำสติ๊กเกอร์ให้ผู้ใช้ไลน์ เคยเป็นหนึ่งในกลยุทธ์การตลาดออนไลน์ยอดฮิต ที่หลายแบรนด์เกาะเกี่ยวไปกับแรงฮิตส่งสติ๊กเกอร์ไลน์ ด้วยการลงทุนออก “สติ๊กเกอร์ไลน์” ให้ผู้ใช้ไหลด ซึ่งทุกรายตั้งความหวังว่า ใช้ในการสร้างแบรนด์ให้เป็นที่จดจำ และยังได้สื่อสารด้วยการส่งข้อความผ่านออฟฟิเชียล แอคเคานต์ไปยังกลุ่มเป้าหมายได้จำนวนมาก แต่เวลานี้เริ่มมีคำถามจากนักการตลาดออนไลน์แล้ว “คุ้มค่าจริงหรือไม่” เพราะเนื่องจากการจะมีสติ๊กเกอร์ในแต่ละครั้งต้องจ่ายเงินลงทุนหลายล้านบาท แต่ถึงเป็นเช่นนั้น “ไลน์” ยังจัดเป็นช่องทางการสื่อสารที่ “ทรงพลัง” ในการเข้าถึงผู้บริโภคได้รวดเร็วมากกว่าเว็บไซต์ เนื่องจากคนส่วนใหญ่นิยมใช้สมาร์ตโฟนติดตัวตลอดเวลาในการทำงาน และหลายแบรนด์มียอดไหลดสติ๊กเกอร์หลายล้านคน ซึ่งถือว่าคุ้มค่าในการสร้างแบรนด์ให้เป็นที่จดจำ (Brand Awareness) แต่ถ้ามองในแง่การสื่อสารข่าวสารผ่านออฟฟิเชียล แอคเคานต์ ที่แบรนด์มักจะทำควบคู่กัน โดยผู้ใช้จะไหลดสติ๊กเกอร์ได้ฟรี แต่จะต้องรับข้อความจากออฟฟิเชียล แอคเคานต์ของแบรนด์ด้วย ซึ่งแบรนด์เองมองว่าจะใช้เป็นช่องทางในการสื่อสารกับกลุ่มเป้าหมาย เช่น ชวนทำกิจกรรมต่างๆ แต่ที่ผ่านมามีผู้บริโภคจำนวนมากเมื่อไหลดสติ๊กเกอร์แล้ว มักจะ “บล็อก” ออฟฟิเชียล แอคเคานต์ไม่รับข้อความจากแบรนด์ หรือหากไม่บล็อก บางทีก็ไม่ได้อ่านข้อความ เพราะมองว่าแบรนด์จะมาขายของ หรือเป็นแบรนด์ที่ผู้บริโภคไม่สนใจ เพราะมองว่าไกลตัว



จากการที่มีผู้ใช้โทรศัพท์มือถือเป็นจำนวนมากในปัจจุบัน และควบคู่กับการใช้แอปพลิเคชันในการติดต่อสื่อสารอย่างการแชทผ่านไลน์ที่มีผู้ใช้ในงานไทยมากกว่า 16 ล้านคนจึงทำให้เป็นช่องทางหนึ่งในการแข่งขันในการสร้างแบรนด์ รวมถึงการส่งข้อมูลข่าวสาร กิจกรรมและโปรโมชั่นต่างๆไปยังผู้ใช้บริการไลน์ ซึ่งการศึกษา “พฤติกรรมติดตามข่าวสารผ่านทวิตเตอร์ออนไลน์ออฟฟิเชียล แอคเคานต์ ของผู้ใช้บริการทวิตเตอร์ในเขตกรุงเทพมหานคร” เป็นสิ่งที่ผู้วิจัยมีความสนใจถึงการส่งข้อความข้อมูลข่าวสารจากทวิตเตอร์ ว่าลูกค้าผู้ใช้บริการเครือข่ายของทวิตเตอร์มีการติดตามข่าวสาร และกิจกรรมทางการตลาดของทวิตเตอร์หรือไม่ และมีปัจจัยใดบ้างที่มีต่อการรับข่าวสารผ่านช่องทางนี้ ที่ทำให้ผู้ใช้งานติดตามข่าวสารที่ทางผู้ให้บริการเครือข่ายอย่างทวิตเตอร์ต้องการสื่อสารไปยังลูกค้า ซึ่งจะช่วยให้ทราบถึงการใช้งานและปัจจัยที่จะทำให้ผู้ใช้บริการเปิดอ่านข้อความดังกล่าว

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อสำรวจลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการทวิตเตอร์ในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการติดตามข่าวสารผ่านทวิตเตอร์ออนไลน์ออฟฟิเชียล แอคเคานต์ ของผู้ใช้บริการทวิตเตอร์ในเขตกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการติดตามข่าวสารผ่านทวิตเตอร์ออนไลน์ออฟฟิเชียล แอคเคานต์ ของผู้ใช้บริการทวิตเตอร์ในเขตกรุงเทพมหานคร

### สมมติฐานของการวิจัย

1. ลักษณะประชากรศาสตร์มีความสัมพันธ์พฤติกรรมการติดตามข่าวสารผ่านทวิตเตอร์ออนไลน์ออฟฟิเชียล แอคเคานต์ ของผู้ใช้บริการทวิตเตอร์ในเขตกรุงเทพมหานคร
2. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการติดตามข่าวสารผ่านทวิตเตอร์ออนไลน์ออฟฟิเชียล แอคเคานต์ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการติดตามข่าวสารผ่านทวิตเตอร์ออนไลน์ออฟฟิเชียล แอคเคานต์ ของผู้ใช้บริการทวิตเตอร์ในเขตกรุงเทพมหานคร

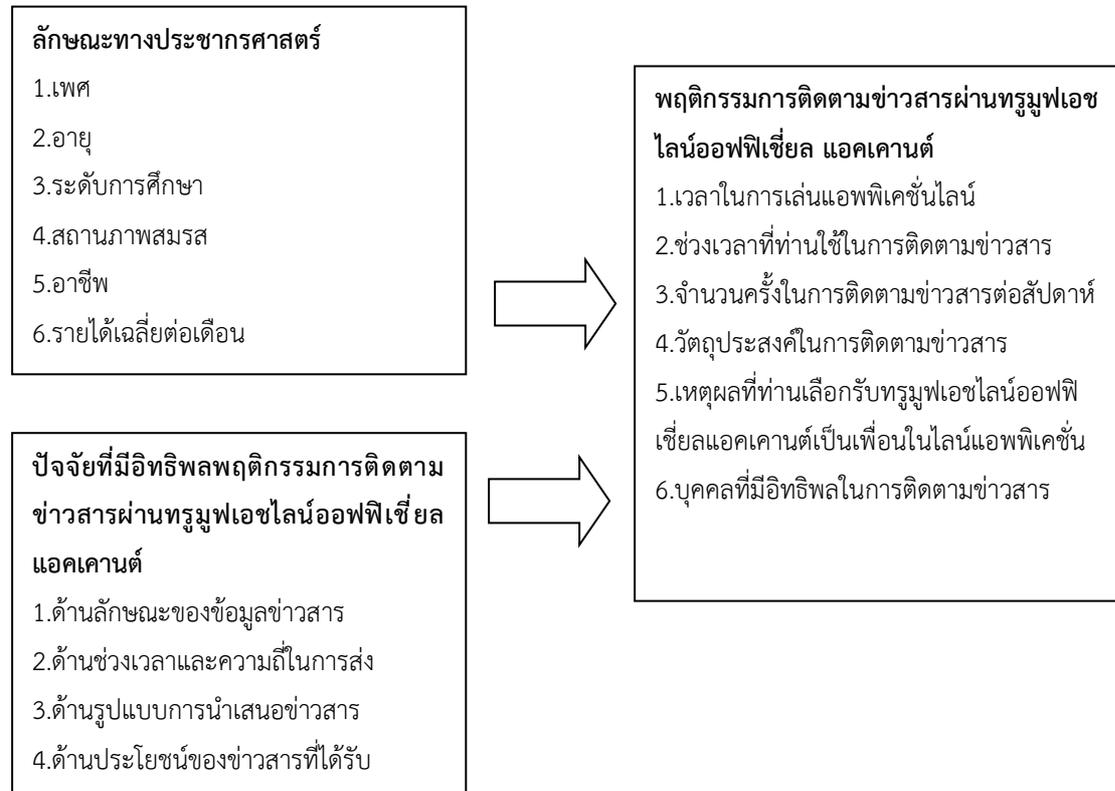




## กรอบแนวคิดในการวิจัย

### ตัวแปรอิสระ

### ตัวแปรตาม



## การทบทวนวรรณกรรม

ชฎาภา อนันต์กิตติกุล (2554) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้เว็บไซต์เครือข่ายสังคมกับความผูกพันทุ่มเทของลูกค้า” ผลการศึกษาพบว่า กิจกรรมที่แฟนเพจทำมากที่สุดคือ การเข้าชมและกดถูกใจ กระทั่ง ความคิดเห็น รูปภาพแฟนเพจเข้าหน้าเพจองค์กรธุรกิจ 0-1 ครั้ง/สัปดาห์และ 2-3 ครั้ง/สัปดาห์ตามลำดับ โดยช่วงเวลาที่แฟนเพจเข้าหน้าเพจองค์กรธุรกิจมากที่สุด คือ 18.01-00.00 น. และ 12.01-18.00 น. ตามลำดับ

ปณิชา นิติพรมงคล (2555) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “พฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร” ผลการศึกษาพบว่า พฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์มีความสัมพันธ์กับ เพศ, อายุ, อาชีพ, ระดับการศึกษาและรายได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วิภาดา พิทยาวิรุฬห์ และ รศ.ณัฏฐ์ กุณิสร์ (2557) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “สื่อดิจิทัลที่มีอิทธิพลต่อการตอบสนองของผู้บริโภคในการเข้าถึงข้อมูลทางการตลาด” พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 25 – 31 ปี สถานภาพโสด การศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัท มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท มีความถี่ในการใช้สื่อดิจิทัล 4 วันต่อสัปดาห์ ส่วนใหญ่ใช้สื่อดิจิทัลประเภทโซเชียลมีเดียในการเข้าถึงข้อมูลมากที่สุด ในช่วงเวลาเย็น/หัวค่ำ ระหว่าง 18.01 – 24.00 น.



ศุภศิลาป์ กุลจิตต์เจี๊วงค์ (2556) ได้ศึกษาเรื่อง โฉมหน้ารูปแบบการสื่อสารบนความสร้างสรรค์ของสมาร์ทโฟน: ข้อดีและข้อจำกัดของแอปพลิเคชัน พบว่า โฉนหน้าสามารถสนับสนุนทางด้านธุรกิจ เจ้าของสินค้าหรือบริการสามารถประยุกต์ใช้สติ๊กเกอร์ของไลน์กับ Official Line ของบุคคล หรือองค์กรที่มีชื่อเสียงที่ได้ขึ้นทะเบียนไว้กับไลน์ ซึ่งเป็นทางเลือกหนึ่งของการตลาดสินค้าในการสื่อสารกับกลุ่มเป้าหมาย ทั้งนี้ Infographic LINE in Thailand ได้รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้ไลน์ในประเทศไทยในช่วงปี 2554 พบว่า สติ๊กเกอร์ของตราสินค้าที่มีติดตามมากที่สุดคือ ทรูมูฟ เอช (TrueMove H) เพราะสอดคล้องกับรสนิยมของคนไทย ที่ชื่นชอบอะไรที่สนุก น่ารักรักๆ เช่น การส่งสติ๊กเกอร์ จึงได้รับความนิยมในกลุ่มวัยรุ่นเป็นอย่างมาก ซึ่งช่วยเพิ่มสีสันและควมมีชีวิตชีวาให้การสนทนาด้วยลักษณะเฉพาะของไลน์ที่สามารถสื่อสารได้หลากหลายรูปแบบ เช่น ข้อความ คลิปวิดีโอ คลิปเสียง โปสเตอร์ รูปภาพ เกม ตราสินค้า สติ๊กเกอร์ ฯลฯ อีกทั้งผู้ส่งสารยังสามารถเลือกรูปแบบของสารให้เหมาะสมกับรูปแบบของการสื่อสารในลักษณะต่างๆ เพื่อให้สามารถเข้าถึงผู้บริโภคได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

### วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ เป็นผู้ใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์มือถือทรูมูฟเอชในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multistage Cluster Sampling) โดยการใช้เขตพื้นที่การปกครองในการกำหนดจำนวนตัวอย่าง ซึ่งกรุงเทพมหานครมีเขตปกครองทั้งสิ้น 50 เขต (ที่มา : กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย (2556, ธันวาคม). ข้อมูลสถิติเกี่ยวกับประชากรของกรุงเทพมหานคร.สืบค้นเมื่อ 15 มีนาคม 2558,จาก <http://www.dopa.go.th> ) และมีผู้ใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์มือถือทรูมูฟเอชกระจายอยู่ เนื่องจากประชากรมีจำนวนที่ไม่แน่นอน ในการคำนวณหาขนาดของตัวอย่าง คำนวณโดยใช้สูตรกำหนดขนาดตัวอย่าง  $n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q}{e^2}$  ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และให้ความผิดพลาดไม่เกิน 5% (กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2551) จะได้จำนวนตัวอย่าง 385 คน ผู้วิจัยจึงได้เพิ่มจำนวนตัวอย่างแบบสอบถามขึ้น เพื่อป้องกันความผิดพลาดจากการเก็บข้อมูลเป็น 400 คน

ผู้วิจัยจึงทำการสุ่มตัวอย่างจากแต่ละเขตจำนวน 8 ตัวอย่าง จาก 50 เขต รวมเป็นจำนวน 400 ตัวอย่าง โดยเลือกสุ่มตัวอย่างจากผู้ใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์มือถือเฉพาะลูกค้าทรูมูฟเอช ใน 50 เขต จนครบตามจำนวนที่ต้องการส่วนสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) และใช้สถิติไคสแควร์ (Chi-square) เพื่อทดสอบสมมติฐาน

### ผลการวิจัย

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 67.3 รองลงมา คือ เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 32.8 มีอายุระหว่าง 31 – 35 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 26.0 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 20 – 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.8 มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 67.8 รองลงมาคือ ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 18.3 สถานภาพโสด มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 64.0 รองลงมา มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 27.3 ส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 53.3 รองลงมาคือ ข้าราชการ/พนักง.





รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 19.0 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระหว่าง 15,001 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 36.8 มากที่สุด รองลงมาคือ ระหว่าง 20,001 – 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 34.0

#### **การวิเคราะห์ข้อมูลด้านพฤติกรรมการติดตามข่าวสารผ่านทวิตเตอร์ออนไลน์ออฟฟิเชียลแอคเคานต์ของผู้ใช้บริการทวิตเตอร์ในเขตกรุงเทพมหานคร**

จากผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้เวลาในการเล่นแอปพลิเคชั่นไลน์เป็นเวลา 3 – 4 ชั่วโมง/วัน คิดเป็นร้อยละ 50.3 รองลงมาคือ ใช้เวลา 5 – 6 ชั่วโมง/วัน ส่วนช่วงเวลาในการใช้งานส่วนใหญ่ใช้งานในช่วงเวลา 16.01 น. – 22.00 น. มากที่สุด รองลงมาคือ ช่วงเวลา 22.01 น. – 05.59 น. โดยจำนวนครั้งในการติดตามข่าวสารผ่านทวิตเตอร์ออนไลน์ออฟฟิเชียลแอคเคานต์ต่อสัปดาห์ ส่วนใหญ่ติดตามข่าวสาร 1 – 2 ครั้ง/สัปดาห์ รองลงมาคือ ติดตามข่าวสาร 3 – 4 ครั้ง/สัปดาห์ ส่วนวัตถุประสงค์ในการติดตามข่าวสารผ่านทวิตเตอร์ออนไลน์ออฟฟิเชียลแอคเคานต์ ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์เพื่อติดตามโปรโมชั่นและสิทธิพิเศษจากทวิตเตอร์ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 42.3 รองลงมาคือ เพื่อติดตามกิจกรรมทางการตลาดจากทวิตเตอร์ คิดเป็นร้อยละ 33.0 และมีเหตุผลในการเลือกรับทวิตเตอร์ออนไลน์ออฟฟิเชียลแอคเคานต์เป็นเพื่อนในไลน์แอปพลิเคชั่นนั้น คือ ต้องการดาวน์โหลดสติ๊กเกอร์ฟรีจากทวิตเตอร์ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 57.5 รองลงมาคือ ต้องการติดตามโปรโมชั่นและสิทธิพิเศษจากทวิตเตอร์ คิดเป็นร้อยละ 23.0 ส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลในการติดตามข่าวสารผ่านทวิตเตอร์ออนไลน์ออฟฟิเชียลแอคเคานต์นั้น ส่วนใหญ่ตัดสินใจด้วยตนเอง คิดเป็นร้อยละ 55.5 และมีดารา/นักแสดงเป็นผู้มีอิทธิพลในการตัดสินใจ คิดเป็นร้อยละ 27.5 ตามลำดับ

#### **การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการติดตามข่าวสารผ่านทวิตเตอร์ออนไลน์ออฟฟิเชียลแอคเคานต์ของผู้ใช้บริการทวิตเตอร์ในเขตกรุงเทพมหานคร**

จากผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมแล้วอยู่ในระดับ มากเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการติดตามข่าวสารผ่านทวิตเตอร์ออนไลน์ออฟฟิเชียลแอคเคานต์ของผู้ใช้บริการทวิตเตอร์ในเขตกรุงเทพมหานคร ใน 1.) ด้านลักษณะของข้อมูลข่าวสาร 2.) ด้านช่วงเวลาและความถี่ในการส่ง 3.) ด้านรูปแบบการนำเสนอข่าวสาร 4.) ด้านประโยชน์ของข่าวสารที่ได้รับ



### การทดสอบสมมติฐาน

**สมมติฐานที่ 1** ลักษณะประชากรศาสตร์มีความสัมพันธ์พฤติกรรมการติดตามข่าวสารผ่าน ทรูมูฟเอชไลน์ ออฟฟิเชียล แอคเคานต์ ของผู้ใช้บริการทรูมูฟเอชในเขตกรุงเทพมหานคร

**ตารางที่ 2** การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์กับพฤติกรรมการติดตามข่าวสารผ่านทรูมูฟเอชไลน์ออฟฟิเชียล แอคเคานต์ ของผู้ใช้บริการทรูมูฟเอชในเขตกรุงเทพมหานคร

พฤติกรรมการติดตามข่าวสารผ่านทรูมูฟเอชไลน์ออฟฟิเชียล แอคเคานต์	ลักษณะทางประชากรศาสตร์					
	เพศ	อายุ	ระดับการศึกษา	สถานภาพ	อาชีพ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
1.ระยะเวลาในการเล่นแอฟฟิเคชั่นไลน์ต่อวัน	0.004*	0.000*	0.000*	0.000*	0.000*	0.000*
2.ช่วงเวลาในการติดตามข่าวสารต่อสัปดาห์	0.000*	0.000*	0.001*	0.015*	0.000*	0.000*
3.จำนวนครั้งในการติดตามข่าวสาร	0.000*	0.000*	0.000*	0.000*	0.000*	0.000*
4.วัตถุประสงค์ในการติดตามข่าวสาร	0.168	0.000*	0.000*	0.001*	0.000*	0.000*
5.เหตุผลในการติดตาม ทรูมูฟเอชไลน์ออฟฟิเชียลแอคเคานต์	0.000*	0.000*	0.000*	0.000*	0.000*	0.000*
6.บุคคลที่มีอิทธิพลในการติดตามข่าวสาร	0.089	0.000*	0.169	0.001*	0.000*	0.000*

หมายเหตุ : ตัวเลขในตาราง คือ ค่า Sig. \*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า โดยรวมแล้วลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการติดตามข่าวสารผ่านทรูมูฟเอชไลน์ ออฟฟิเชียล แอคเคานต์ ของผู้ใช้บริการทรูมูฟเอชในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านระยะเวลาในการเล่นแอฟฟิเคชั่นไลน์ต่อวัน ด้านช่วงเวลาในการติดตามข่าวสารต่อสัปดาห์ ด้านจำนวนครั้งในการติดตามข่าวสาร ด้านวัตถุประสงค์ในการติดตามข่าวสาร ด้านเหตุผลในการติดตาม ทรูมูฟเอชไลน์ออฟฟิเชียลแอคเคานต์ และด้านบุคคลที่มีอิทธิพลในการติดตามข่าวสาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงผลดังตารางที่ 2

**สมมติฐานที่ 2** ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการติดตามข่าวสารผ่านทรูมูฟเอชไลน์ออฟฟิเชียล แอคเคานต์ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการติดตามข่าวสารผ่านทรูมูฟเอชไลน์ออฟฟิเชียล แอคเคานต์ ของผู้ใช้บริการทรูมูฟเอชในเขตกรุงเทพมหานคร



**ตารางที่ 3** การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการติดตามข่าวสารผ่านทวิตเตอร์ออนไลน์ ออฟฟิเชียล แอคเคานต์ กับพฤติกรรมการติดตามข่าวสารผ่านทวิตเตอร์ออนไลน์ออฟฟิเชียล แอคเคานต์ ของผู้ใช้บริการทวิตเตอร์ในเขตกรุงเทพมหานคร

พฤติกรรมการติดตามข่าวสารผ่านทวิตเตอร์ ออนไลน์ออฟฟิเชียล แอคเคานต์	ลักษณะทางประชากรศาสตร์			
	ด้านลักษณะ ของข้อมูล ข่าวสาร	ด้านช่วงเวลา และความถี่ใน การส่ง	ด้านรูปแบบ การนำเสนอ ข่าวสาร	ด้าน ประโยชน์ของ ข่าวสารที่ ได้รับ
1.ระยะเวลาในการเล่นแอฟฟิเคชั่นไลน์ต่อ วัน	0.000*	0.000*	0.000*	0.000*
2.ช่วงเวลาในการติดตามข่าวสารต่อสัปดาห์	0.000*	0.000*	0.000*	0.000*
3.จำนวนครั้งในการติดตามข่าวสาร	0.000*	0.000*	0.000*	0.000*
4.วัตถุประสงค์ในการติดตามข่าวสาร	0.000*	0.000*	0.000*	0.000*
5.เหตุผลในการติดตาม ทวิตเตอร์ออนไลน์ออฟ ฟิเชียลแอคเคานต์	0.000*	0.000*	0.000*	0.000*
6.บุคคลที่มีอิทธิพลในการติดตามข่าวสาร	0.000*	0.000*	0.000*	0.000*

หมายเหตุ : ตัวเลขในตาราง คือ ค่า Sig. \*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการติดตามข่าวสารผ่านทวิตเตอร์ออนไลน์ ออฟฟิเชียล แอคเคานต์ ด้านลักษณะของข้อมูลข่าวสาร ด้านช่วงเวลาและความถี่ในการส่ง ด้านรูปแบบการนำเสนอข่าวสาร และด้านประโยชน์ของข่าวสารที่ได้รับ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการติดตามข่าวสารผ่านทวิตเตอร์ออนไลน์ออฟฟิเชียล แอคเคานต์ ของผู้ใช้บริการทวิตเตอร์ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านระยะเวลาในการเล่นแอฟฟิเคชั่นไลน์ต่อวัน ด้านช่วงเวลาในการติดตามข่าวสารต่อสัปดาห์ ด้านจำนวนครั้งในการติดตามข่าวสาร ด้านวัตถุประสงค์ในการติดตามข่าวสาร ด้านเหตุผลในการติดตาม ทวิตเตอร์ออนไลน์ออฟฟิเชียลแอคเคานต์ และด้านบุคคลที่มีอิทธิพลในการติดตามข่าวสาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงผลดังตารางที่ 3

### อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31 – 35 ปี รองลงมา มีอายุระหว่าง 20 – 25 ปี ตามลำดับ การศึกษาระดับปริญญาตรี สถานภาพโสด ส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระหว่าง 15,001 – 20,000 บาท สอดคล้องกับผลการวิจัยของ วิภาดา พิทยาวิรุฬห์ และ รศ.ณัฏช กุลิสร์ (2557) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “สื่อดิจิทัลที่มีอิทธิพลต่อการตอบสนองของผู้บริโภคในการเข้าถึงข้อมูลทางการตลาด” พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 25 – 31 ปี



สถานภาพโสด การศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัท มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท

ในส่วนพฤติกรรมการติดตามข่าวสารผ่านทวิตเตอร์ออนไลน์ออฟฟิเชียลแอคเคานต์ของผู้ใช้บริการทวิตเตอร์ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้เวลาในการเล่นแอฟฟิเคชั่นไลน์เป็นเวลา 3 – 4 ชั่วโมง/วัน ส่วนช่วงเวลาในการใช้งานส่วนใหญ่ใช้งานในช่วงเวลา 16.01 น. – 22.00 น. และช่วงเวลา 22.01 น. – 05.59 น. ตามลำดับ โดยจำนวนครั้งในการติดตามข่าวสารผ่านทวิตเตอร์ออนไลน์ออฟฟิเชียลแอคเคานต์ต่อสัปดาห์ ส่วนใหญ่ติดตามข่าวสาร 1 – 2 ครั้ง/สัปดาห์ ส่วนวัตถุประสงค์ในการติดตามข่าวสารผ่านทวิตเตอร์ออนไลน์ออฟฟิเชียลแอคเคานต์ ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์เพื่อติดตามโปรโมชั่นและสิทธิพิเศษจากทวิตเตอร์และเพื่อติดตามกิจกรรมทางการตลาดจากทวิตเตอร์ ตามลำดับ สำหรับเหตุผลในการเลือกรับทวิตเตอร์ออนไลน์ออฟฟิเชียลแอคเคานต์เป็นเพื่อนในไลน์แอฟฟิเคชั่นนั้น คือ ต้องการดาวน์โหลดสติ๊กเกอร์ฟรีจาก ทวิตเตอร์ และต้องการติดตามโปรโมชั่นและสิทธิพิเศษจากทวิตเตอร์ ส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลในการติดตามข่าวสารผ่านทวิตเตอร์ออนไลน์ออฟฟิเชียลแอคเคานต์นั้น ส่วนใหญ่ตัดสินใจด้วยตนเอง และมีดารานักแสดงเป็นผู้มีอิทธิพลในการตัดสินใจ ตามลำดับ สอดคล้องกับผลการวิจัยของชฎาภา อนันต์กิตติกุล (2554) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้เว็บไซต์เครือข่ายสังคมกับความผูกพันทุ่มเทของลูกค้า” ผลการศึกษา พบว่า วัตถุประสงค์สำคัญที่ผู้ใช้เฟซบุ๊กเข้าร่วมเป็นแฟนเพจ คือ เพื่อรับข้อมูลข่าวสาร เพื่อแสดงความรักหรือชื่นชมบทรสสินค้า และเพื่อรับโปรโมชั่นสินค้าและบริการ ตามลำดับ กิจกรรมที่แฟนเพจทำมากที่สุดคือ การเข้าชมและกดถูกใจ กระทั่ง ความคิดเห็นรูปภาพแฟนเพจเข้าหน้าเพจองค์กรธุรกิจ 0-1 ครั้ง/สัปดาห์ และ 2-3 ครั้ง/สัปดาห์ตามลำดับ โดยช่วงเวลาที่แฟนเพจเข้าหน้าเพจองค์กรธุรกิจมากที่สุด คือ 18.01-00.00 น. และ 12.01-18.00 น. ตามลำดับ และผลการวิจัยของวิภาดา พิทยาวิรุฬห์ และ รศ.ณัฏช กุลิสร์ (2557) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “สื่อดิจิทัลที่มีอิทธิพลต่อการตอบสนองของผู้บริโภคในการเข้าถึงข้อมูลทางการตลาด” พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้สื่อดิจิทัล 4 วันต่อสัปดาห์ ส่วนใหญ่ใช้สื่อดิจิทัลประเภทโซเชียลมีเดียในการเข้าถึงข้อมูลมากที่สุด ในช่วงเวลาเย็น/หัวค่ำระหว่าง 18.01 – 24.00 น. โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการค้นหา/แลกเปลี่ยนข้อมูลสินค้า/บริการ เพราะสามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว บุคคลที่มีอิทธิพลมากที่สุดในการเลือกใช้สื่อดิจิทัลคือ ตนเอง

ส่วนผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ คือ เพศ, อายุ, ระดับการศึกษา, สถานภาพ, อาชีพ และรายได้ โดยรวมแล้ว มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการติดตามข่าวสารผ่าน ทวิตเตอร์ออนไลน์ออฟฟิเชียลแอคเคานต์ ของผู้ใช้บริการทวิตเตอร์ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านระยะเวลาในการเล่นแอฟฟิเคชั่นไลน์ต่อวัน ด้านช่วงเวลาในการติดตามข่าวสารต่อสัปดาห์ ด้านจำนวนครั้งในการติดตามข่าวสาร ด้านวัตถุประสงค์ในการติดตามข่าวสาร ด้านเหตุผลในการติดตาม ทวิตเตอร์ออนไลน์ออฟฟิเชียลแอคเคานต์ และด้านบุคคลที่มีอิทธิพลในการติดตามข่าวสาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับผลวิจัยของ ปณิชา นิตพรมงคล (2555) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “พฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร” พบว่า พฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์มีความสัมพันธ์กับ เพศ, อายุ, อาชีพ, ระดับการศึกษาและรายได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการติดตามข่าวสารผ่านทวิตเตอร์ออนไลน์ออฟฟิเชียลแอคเคานต์ ด้านลักษณะของข้อมูลข่าวสาร ด้านช่วงเวลาและความถี่ในการส่ง ด้านรูปแบบการนำเสนอข่าวสาร และด้านประโยชน์ของข่าวสารที่ได้รับ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการติดตามข่าวสารผ่านท





รูปแบบไลน์ออฟฟิเชียล แอคเคานต์ ของผู้ใช้บริการทรูมูฟเอชในเขตกรุงเทพมหานคร สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ศุภศิลาภ์ กุลจิตต์เจี๊วงค์ (2556) มหาวิทยาลัยนานาชาติแอสแตมฟอร์ดวารสารนักบริหาร Executive Journal ปีที่ 33 ฉบับที่ 4 ตุลาคม-ธันวาคม 2556 ได้ศึกษาเรื่อง ไลน์รูปแบบการสื่อสารบนความสร้างสรรค์ของสมาร์ตโฟน: ข้อดีและข้อจำกัดของแอปพลิเคชัน พบว่า ไลน์สามารถสนับสนุนทางด้านธุรกิจ เจ้าของสินค้าหรือบริการสามารถประยุกต์ใช้สติ๊กเกอร์ของไลน์กับ Official Line ของบุคคล หรือองค์กรที่มีชื่อเสียงที่ได้ขึ้นทะเบียนไว้กับไลน์ ซึ่งเป็นทางเลือกหนึ่งของตราสินค้าในการสื่อสารกับกลุ่มเป้าหมาย ทั้งนี้ Infographic LINE in Thailand ได้รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้ไลน์ในประเทศไทยในช่วงปี 2554 พบว่า สติ๊กเกอร์ของตราสินค้าที่มีติดตามมากที่สุดคือ ทรูมูฟ เอช (TrueMove H) เพราะสอดคล้องกับรสนิยมของคนไทย ที่ชื่นชอบอะไรที่สนุก น่ารักๆ เช่น การส่งสติ๊กเกอร์ จึงได้รับความนิยมในกลุ่มวัยรุ่นเป็นอย่างมาก ซึ่งช่วยเพิ่มสีสันและความมีชีวิตชีวาให้การสนทนาด้วยลักษณะเฉพาะของไลน์ที่สามารถสื่อสารได้หลากหลายรูปแบบ เช่น ข้อความ คลิปวิดีโอ คลิปเสียง โปสเตอร์ รูปภาพ เกม ตราสินค้า สติ๊กเกอร์ ฯลฯ อีกทั้งผู้ส่งสารยังสามารถเลือกรูปแบบของสารให้เหมาะสมกับรูปแบบของการสื่อสารในลักษณะต่างๆ เพื่อให้สามารถเข้าถึงผู้บริโภคได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ซึ่งจะเห็นว่าผู้บริโภคนั้นสามารถเลือกการเปิดรับข่าวสารจากเจ้าของตราสินค้าต่างๆ ได้ตามปัจจัยต่างๆ ของตน และสอดคล้องกับพฤติกรรมของตนเอง อีกทั้งการติดตามข่าวสารจากตราสินค้าต่างๆ นั้น ช่วยให้ผู้บริโภคทันต่อข่าวสาร โปรโมชัน และสิทธิพิเศษต่างๆ จากรับข่าวสารจากไลน์ออฟฟิเชียล แอคเคานต์ ต่างๆ

### ข้อเสนอแนะจากการศึกษาในครั้งนี้

1. จากการศึกษา พบว่า เหตุผลในการเลือกรับไลน์ออฟฟิเชียล แอคเคานต์ นั้นส่วนมากแล้วต้องการที่จะดาวน์โหลดสติ๊กเกอร์ไลน์ฟรี มากกว่าการติดตามข่าวสาร โปรโมชันและสิทธิพิเศษ จากเจ้าของตราสินค้าต่างๆ ดังนั้นการสร้างสติ๊กเกอร์ไลน์ให้มีลักษณะน่าใช้และถูกใจผู้บริโภคจะทำให้การสารของเจ้าของตราสินค้าที่จะสื่อไปยังกลุ่มเป้าหมายมีโอกาสมากขึ้น
2. ควรพัฒนารูปแบบการสื่อสารให้มีความหลายหลาย และน่าสนใจพอที่จะทำให้ผู้รับสารติดตามข่าวสารจากเจ้าของตราสินค้าอย่างต่อเนื่อง

### ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ในการศึกษาครั้งหน้าอาจศึกษาข้อมูลในเชิงลึก ถึงพฤติกรรมการเปิดอ่านข่าวสารที่ส่งมาจากเจ้าของตราสินค้า และการใช้ประโยชน์ และการตอบสนองต่อข่าวสารที่ได้รับ
2. อาจทำการศึกษาถึงภาพลักษณ์ของตราสินค้าจากข่าวสารที่ผู้บริโภคได้รับจากไลน์ออฟฟิเชียล แอคเคานต์ ของตราสินค้านั้น





### เอกสารอ้างอิง

- กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย (2556). ข้อมูลสถิติเกี่ยวกับประชากรของกรุงเทพมหานคร. สืบค้นเมื่อ 15 มีนาคม 2558, จาก <http://www.dopa.go.th>
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2551) . *การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล*. กรุงเทพฯ: ภาควิชาสถิติ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชฎาภา อนันต์กิตติกุล. (2554). *ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้เว็บไซต์เครือข่ายสังคมกับความผูกพันทุ่มเทของลูกค้า* (วิทยานิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต). สาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- ปณิชา นิตีพรมงคล. (2555). *พฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร* (วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต). สาขาวิชานิเทศศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- ศุภศิลป์ กุลจิตต์เจือวงศ์. (2556). *ไลน์รูปแบบการสื่อสารบนความสร้างสรรค์ของสมาร์ตโฟน: ข้อดีและข้อจำกัดของแอปพลิเคชัน*. มหาวิทยาลัยนานาชาติแอสตมฟอร์ด. *วารสารนักบริหาร*, 33(4), 42-54.



## คำแนะนำการส่งบทความ

วารสารรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา มีวัตถุประสงค์เพื่อเผยแพร่และถ่ายทอดผลงานวิจัยและผลงานวิชาการทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย

### ข้อมูลเบื้องต้นของวารสาร

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

### นโยบายพิจารณากลับกรองบทความ

- วารสารรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา รับประทานบทความวิชาการ (Academic Article) บทความวิจัย (Research Article) ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ภายใต้เงื่อนไขว่าจะต้องไม่เคยตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสาร เอกสารการประชุม หรือสิ่งพิมพ์ใดมาก่อน และไม่อยู่ในระหว่างการพิจารณารอตีพิมพ์ในวารสารอื่น
- ขอบเขตของวารสารรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จะครอบคลุมเนื้อหา ด้านรัฐศาสตร์ รัฐประศาสนศาสตร์ การจัดการ บริหารธุรกิจ ศิลปศาสตร์ การศึกษาเชิงประยุกต์และสหวิทยาการ ด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ที่เกี่ยวข้องกับรัฐศาสตร์
- บทความที่ได้รับการตีพิมพ์ต้องผ่านการกลั่นกรองจากผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาที่เกี่ยวข้อง (Peer Review)

### กระบวนการพิจารณากลับกรองบทความ

บทความที่จะได้รับการพิจารณาตีพิมพ์จะต้องผ่านกระบวนการพิจารณาจากกองบรรณาธิการและผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้อง (Peer Review) ดังนี้

- กองบรรณาธิการจะแจ้งให้ผู้เขียนทราบเมื่อกองบรรณาธิการได้รับบทความเรียบร้อยแล้ว
- กองบรรณาธิการจะตรวจสอบบทความว่าอยู่ในขอบเขตเนื้อหาวารสารหรือไม่ รวมถึงคุณภาพงานวิชาการ และประโยชน์ทั้งในเชิงทฤษฎีและปฏิบัติ
- ในกรณีที่กองบรรณาธิการพิจารณาเห็นควรรับบทความไว้พิจารณาตีพิมพ์ กองบรรณาธิการจะดำเนินการส่งบทความเพื่อกลับกรองต่อไป โดยจะส่งให้ผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้อง จำนวน 2 ท่าน ประเมินคุณภาพของบทความว่าอยู่ในเกณฑ์ที่เหมาะสมจะลงตีพิมพ์หรือไม่ โดยกระบวนการกลับกรองนี้ ทั้งจากผู้ทรงคุณวุฒิ และผู้เขียนจะไม่ทราบข้อมูลของกันและกัน (Double-Blind Peer Review)
- เมื่อผู้ทรงคุณวุฒิประเมินคุณภาพบทความแล้ว กองบรรณาธิการจะตัดสินใจโดยอิงตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ ว่าบทความนั้นๆควรนำลงตีพิมพ์ หรือควรส่งให้ผู้เขียนแก้ไขก่อนส่งให้ผู้ทรงคุณวุฒิประเมินอีกครั้งหนึ่งหรือปฏิเสธการตีพิมพ์

## 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** ให้ใส่ไว้ในตำแหน่งด้านขวาตั้งแต่ต้นจนจบบทความ
  - **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
ชื่อบทความย่อ 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)** เป็นส่วนแนะนำและปูพื้นเรื่องเพื่อให้ผู้อ่านทราบข้อมูลเบื้องต้นของเนื้อหารวมทั้งระบุ 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 ไม่ต้องระบุตำแหน่งหรือคำนำหน้าชื่อแต่ให้ระบุงานประจำและหน่วยงานสังกัดที่เชิงอรอด

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 และวิเคราะห์ผลการวิจัยของผู้อื่นที่เคยได้ทำวิจัยและถูกตีพิมพ์ในหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับบทความ

**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)

กรณีที่ผู้แต่งใช้ฐานันดรศักดิ์ บรรดาศักดิ์ สมณศักดิ์ นำหน้าให้คงไว้เหมือนที่ปรากฏในหน้าหนังสือ

**เช่น**

(พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว, 2556)

กรณีผู้แต่งมีศทางทหาร ตำรวจ ตำแหน่งทางวิชาการ 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 ยั่งยืน, (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 หน้าผู้แต่งคนสุดท้ายแล้วใส่เครื่องหมายจุลภาค (.) ตามด้วยอักษรย่อชื่อต้นแล้วใส่จุด

**เช่น**

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

**กรณีผู้แต่งเป็นสถาบัน**

ให้ลงรายการด้วยหน่วยงานระดับสูงก่อน และตามด้วยหน่วยงานระดับรอง ลงมา

เช่น

(มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, บัณฑิตวิทยาลัย, 2560)

**เอกสารไม่ปรากฏชื่อผู้แต่ง**

ให้ลงชื่อแล้วตามด้วยปีที่พิมพ์ และเลขหน้า

เช่น

(การพัฒนา, 2556)

**กรณีไม่ใช่ผู้เขียน 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 ตามด้วยเครื่องหมายมหัพภาคคู่ (: ) 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-หน้าสุดท้ายที่อ้างถึง

**-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)



**วิธีดำเนินการวิจัย (ขนาด 16 ตัวหนา)**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**ผลการวิจัย (ขนาด 16 ตัวหนา)**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**อภิปรายผล (ขนาด 16 ตัวหนา)**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**องค์ความรู้ใหม่ (ถ้ามี) (ขนาด 16 ตัวหนา)**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**ข้อเสนอแนะ**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

