



วารสารการวิจัยประยุกต์ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ

APPLIED RESEARCH JOURNAL NORTH BANGKOK UNIVERSITY

ปีที่ 2 ฉบับที่ 2 เดือน กรกฎาคม - ธันวาคม 2566

Vol.2 No.2 July - December 2023

ISSN : 2985-1122 (Online)



บทบรรณาธิการ

วารสารการวิจัยประยุกต์ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ ฉบับปีที่ 2 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม – ธันวาคม พ.ศ. 2566) กว่สามทศวรรษที่ผ่านมาการพัฒนาประเทศไทยยังคงยึดโยงอยู่กับกับดักรายได้ปานกลาง การพัฒนาประเทศและการสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันเพื่อผลักดันประเทศให้มีการเติบโตทางเศรษฐกิจหลุดพ้นกับดักรายได้ปานกลางเป็นปัญหาสำคัญที่ประเทศไทยกำลังเผชิญส่งผลให้ประเทศต้องเร่งพัฒนาหลายเรื่องไปพร้อมๆ กันเพื่อช่วยยกระดับการพัฒนาประเทศแบบก้าวกระโดดแต่สถานะเศรษฐกิจไทยในขณะนี้ยังคงติดกับดักประเทศที่มีรายได้ปานกลางยังต้องการกำลังแรงงานจำนวนมาก แต่ต้องพบกับปัญหา “สังคมผู้สูงอายุ” เป็นอีกอุปสรรคในการพัฒนาเมื่อไทยล่วงเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุเร็วกว่าที่ควรจะเป็น เท้ากับว่าจะขาดกำลังแรงงานคนรุ่นใหม่เข้ามาเป็นกำลังขับเคลื่อนและพัฒนาประเทศ ในขณะที่ประเทศไทยกำลังประสบวิกฤตรอบด้านทั้งสังคมผู้สูงวัย ขาดกำลังแรงงานคนรุ่นใหม่ สิ่งสำคัญที่ประเทศไทยต้องเร่งพัฒนาคือ “ศักยภาพของทรัพยากรมนุษย์” ที่ถือเป็นปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อนและพัฒนาประเทศไปสู่เป้าหมายที่วางไว้ “การศึกษา” ที่ถือเป็นรากฐานและหัวใจสำคัญในการพัฒนากำลังคนเพื่อการพัฒนาประเทศที่มีเป้าหมายชัดเจนว่าเราจะพัฒนาประเทศไปสู่ไทยแลนด์ 4.0 ซึ่งเน้นการพัฒนานวัตกรรมสมัยใหม่เพื่อเพิ่มมูลค่าผลิตภัณฑ์ดังนั้นการจัดการศึกษาเพื่อพัฒนาทักษะของทรัพยากรมนุษย์ที่รองรับทิศทางการพัฒนาประเทศจึงเป็นหัวใจสำคัญ

วารสารฉบับนี้ได้รวบรวมบทความที่ทันสมัยจากสาขาวิชาต่าง ๆ ไว้อย่างหลากหลายจากนักวิชาการ คณาจารย์ และนักศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษา ซึ่งเป็นบทความวิจัยเกี่ยวกับการศึกษา และการพัฒนาธุรกิจ เป็นเผยแพร่องค์ความรู้จากการวิจัยเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาองค์ทางวิชาการ สังคม และประเทศชาติต่อไป

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สานิต ศิริวิศิษฐ์กุล

บรรณาธิการ

ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาบทความ (Peer Review) ประจำฉบับ

ศาสตราจารย์ ดร.สมศักดิ์	สามัคคีธรรม	สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
รองศาสตราจารย์ ดร.มารุต	พัฒนา	มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
รองศาสตราจารย์ ดร.มณฑิรา	จารุเพ็ง	มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
รองศาสตราจารย์ ดร.อรุณี	หงษ์ศิริวัฒน์	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
รองศาสตราจารย์ ดร.วันชัย	ปานจันทร์	มหาวิทยาลัยรามคำแหง
รองศาสตราจารย์ ดร.ทิวดี	มณีโชติ	สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธิปไตย	โสตถิวรรณ	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธนันท์	ธนารัตตะภูมิ	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สรียา	โชติธรรม	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กมลทิพย์	ศรีหาเศษ	มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สรวงอัยย์	อนันท์วิจิตร	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.โอปอ	กลับสกุล	มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธีทัต	ตรีศิริโชติ	มหาวิทยาลัยบูรพา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุจิตรา	สามัคคีธรรม	สถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภูมิภักดิ์	ภูมิพงศ์คชศร	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิธิเดช	คุหาทองสัมฤทธิ์	มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สินธวา	คามดิษฐ์	มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พินดา	วรานุพันธ์	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ กำแพงแสน
ผู้ช่วยศาสตราจารย์จก	พิริยะพรสิริ	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

วารสารการวิจัยประยุกต์ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ

APPLIED RESEARCH JOURNAL NORTH BANGKOK UNIVERSITY

ISSN: 2985-1122

สาขาสังคมศาสตร์ และมนุษยศาสตร์

วัตถุประสงค์

1. เพื่อเป็นแหล่งเผยแพร่ผลงานวิจัย และบทความทางวิชาการของนักศึกษา อาจารย์ นักวิชาการ และนักวิจัย
2. เพื่อส่งเสริมสนับสนุนให้นักศึกษา อาจารย์ นักวิชาการ และนักวิจัย สร้างองค์ความรู้ในสาขาวิชาต่าง ๆ
3. เพื่อเป็นแหล่งศึกษาค้นคว้าวิทยาการที่หลากหลาย

เจ้าของ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ

ที่ปรึกษาบรรณาธิการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สิทธิพร ประวัติรุ่งเรือง อธิการบดี มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปัทมา รูปสุวรรณกุล รองอธิการบดีอาวุโส

บรรณาธิการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.सानิต ศิริวิศิษฐ์กุล

กองบรรณาธิการ

ศาสตราจารย์ ดร.มนต์ชัย เทียนทอง, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

ศาสตราจารย์ ดร.สมศักดิ์ สามัคคีธรรม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

รองศาสตราจารย์ ดร.สุชาดา นันทะไชย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

รองศาสตราจารย์ ดร.พร้อมพิไล บัวสุวรรณ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

รองศาสตราจารย์ สุณา สุทธิเกียรติ, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

รองศาสตราจารย์ ดร.วรรณิภา ไตลังคะ, มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วัฒนา แก้วมณี, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.แสงอุทัย มอโท, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าลาดกระบัง

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทรงยศ แก้วมงคล, มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อุทัยวรรณ สายพัฒนา, มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. บุษกร วัฒนบุตร, มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ

กำหนดตีพิมพ์เผยแพร่ ปีละ 2 ฉบับ

ฉบับที่ 1 เดือน มกราคม – มิถุนายน

ฉบับที่ 2 เดือน กรกฎาคม – ธันวาคม

ผลงานที่ปรากฏในวารสารฉบับนี้เป็นลิขสิทธิ์เฉพาะส่วนบุคคลของผู้เขียนซึ่งต้องรับผิดชอบ
ต่อผลทางกฎหมายที่อาจเกิดขึ้นได้และไม่มีผลต่อบรรณาธิการและกองบรรณาธิการ

สารบัญ

บทความวิจัย

E-003000	การพัฒนาเอกสารประกอบการสอนรายวิชาการวิจัยทางการศึกษาปฐมวัย สำหรับนักศึกษาอนุปริญญา สาขาวิชาการศึกษาปฐมวัย วิทยาลัยชุมชนน่าน	นพรัตน์ พิมพ์สุข
E-003001	การพัฒนาเอกสารประกอบการสอนรายวิชาการเข้าใจจิต誌สำหรับ นักศึกษาอนุปริญญา วิทยาลัยชุมชนสมุทรสาคร	กนกกร โฉมเฉลา
E-003311	ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัทรักษาความปลอดภัย และกลางพรอพเพอร์ตี้แมนเนจเม้นท์ จำกัด	พัชรีย์ ไกรสิทธิ์
E-003399	ความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัท โยรัชดา จำกัด สำนักงานใหญ่	ภิญโญ ธนวัชรภรณ์
E-003400	ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์มือสองของลูกค้า บริษัท เอพี ออโต้ มาสเตอร์ จำกัด	สุวิทย์ ขอบประดู่
E-003423	ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อปัจจัยทางการตลาดที่ใช้ในการตัดสินใจเลือกใช้ บริการสนามกอล์ฟ ปาริชาติ อินเทอร์เน็ตชั้นแนล กอล์ฟ ลิงค์ จังหวัดชลบุรี	โชติพันธ์ อรุณทัย, ธนชาติ ประทุมสวัสดิ์
E-003521	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร กรณีศึกษา : งานทะเบียนราษฎร	เกียรติกฤษณ์ แสงเรืองฤทธิ์
E-003549	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการศูนย์การค้าเซ็นทรัล รามอินทรา	พิมชนก เกื้อสังข์
E-003565	ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการทหาร กองวิทย์การ กรมช่างอากาศ	ดาวิกา พรประสิทธิ์
E-003573	คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานวิเคราะห์สินเชื่อบริษัท โตโยต้า ลีสซิ่ง(ประเทศไทย)จำกัด	วศินี หล้าแดง
E-003577	การพัฒนาศักยภาพสู่ความเป็นเลิศด้านดนตรีสากลของนักเรียนโดยใช้ระบบ ดูแลช่วยเหลือนักเรียนแบบมีส่วนร่วมระหว่างภาคีเครือข่ายและโรงเรียน วัดโชติการามสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวรี เขต 1	นพภัทร น้ำใจ

การพัฒนาเอกสารประกอบการสอนรายวิชาการวิจัยทางการศึกษาปฐมวัย
สำหรับนักศึกษาอนุปริญญา สาขาวิชาการศึกษาปฐมวัย วิทยาลัยชุมชนน่าน

The Development of Teaching Document of the Course and Research in Early
Childhood Education for Diploma students of Early Childhood Education Program,
Nan Community College

นพรัตน์ พิมพ์สุข

Nopparat Pimsuk

วิทยาลัยชุมชนน่าน สังกัดสถาบันวิทยาลัยชุมชน

Nan Community College, Institute of Community College

nopparat_p@nancc.ac.th

Received: 20 Jun 2023

Revised: 28 Sep 2023

Accepted: 18 Dec 2023

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อพัฒนาเอกสารประกอบการสอนรายวิชาการวิจัยทางการศึกษาปฐมวัย 2. เพื่อเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนก่อนเรียนและหลังเรียนโดยใช้เอกสารประกอบการสอนรายวิชาการวิจัยทางการศึกษาปฐมวัย และ 3. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการเรียนที่มีต่อการจัดการเรียนรู้โดยใช้เอกสารประกอบการสอนรายวิชาการวิจัยทางการศึกษาปฐมวัย กลุ่มตัวอย่างคือ นักศึกษาอนุปริญญา สาขาวิชาการศึกษาปฐมวัย วิทยาลัยชุมชนน่าน ภาคเรียนที่ 2/2564 โดยวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง จำนวน 26 คน เครื่องมือวิจัยได้แก่ แผนการจัดการเรียนรู้ เอกสารประกอบการสอนรายวิชาการศึกษาปฐมวัย แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน และแบบสอบถามความพึงพอใจในการเรียนที่มีต่อการจัดการเรียนรู้โดยใช้เอกสารประกอบการสอน การวิเคราะห์ข้อมูล (1) ประเมินความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อเอกสารประกอบการสอนรายวิชาการวิจัยทางการศึกษาปฐมวัย โดยคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC และการหาค่าประสิทธิภาพตามเกณฑ์ 80/80 (2) เปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนก่อนเรียนและหลังเรียนโดยใช้เอกสารประกอบการสอนรายวิชาการวิจัยทางการศึกษาปฐมวัย โดยค่าเฉลี่ยและการทดสอบทีแบบไม่อิสระจากกัน (3) ประเมินความพึงพอใจของนักศึกษาในการเรียนที่มีต่อการจัดการเรียนรู้ โดยใช้เอกสารประกอบการสอนรายวิชาการวิจัยทางการศึกษาปฐมวัย โดยค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า 1) เอกสารประกอบการสอน รายวิชาการวิจัยทางการศึกษาปฐมวัย พบว่าได้ดัชนีความสอดคล้องของเอกสารประกอบการสอน ระหว่าง 0.60–1.00 และมีประสิทธิภาพ 80.73/80.90 ตามเกณฑ์ 2) นักศึกษาที่ได้รับการจัดการเรียนรู้โดยใช้เอกสารประกอบการสอน พบว่า มีคะแนนผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนจากคะแนนเต็ม 30 คะแนน ก่อนเรียนมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 12.50 คะแนน หลังเรียนมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 24.27 คะแนน และ ค่า t เท่ากับ 30.216 ค่า P เท่ากับ .01 สรุปได้ว่า ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ 3) ความพึงพอใจของ

นักศึกษาในการเรียนที่มีต่อการจัดการเรียนรู้ โดยใช้เอกสารประกอบการสอนรายวิชาการวิจัยทางการศึกษาปฐมวัย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.46$, S.D. = 0.15)

คำสำคัญ: เอกสารประกอบการสอน การสอนรายวิชาวิจัย หลักสูตรอนุปริญญา วิทยาลัยชุมชน

Abstract

The objectives of this research were: 1. To development of teaching document of the Course an Research in Early Childhood Education, 2. To compare learning achievement before and after by using teaching document of Course an Research in Early Childhood Education and 3) To study the level of learning satisfaction towards learning management by using teaching document of Course an Research in Early Childhood Education. The sample was 26 diploma students of Early Childhood Education Program in Nan Community College, the semester 2, 2021 by purposive sampling. The instruments in the research were learning management plans, teaching document of the Course an Research in Early Childhood Education, learning achievement test, and learning satisfaction questionnaire towards learning management by using teaching document. The data analysis: (1) The opinions evaluate of expert towards teaching document of Course an Research in Early Childhood Education by The Index of Item Objective Congruence and 80/80 efficiency testing, (2) The compare learning achievement of before and after by using teaching document of Course an Research in Early Childhood Education using mean and t-test dependent, (3) The students' satisfaction evaluate towards learning management by using teaching document of Course an Research in Early Childhood Education were mean and Standard Deviation.

The results found that 1) Teaching document of the Course an Research in Early Childhood Education had the Index of Congruence of the development was 0.60–1.00, and the efficiency testing of score was 80.73/80.90, 2) The students have the learning achievement after using teaching document that scores of posttest (average score = 24.27), pretest (average score = 12.50) from 30 full score was statistically significant at .01 level and t value was 30.216, p value was .01. The summary, learning achievement after higher than pretest statistically significant at .01 level., and 3) The students' satisfaction towards learning management by using teaching document of the Course an Research in Early Childhood Education found that satisfaction was at a high level ($\bar{X} = 4.46$, S.D. = 0.15).

Keywords: teaching document, research teaching, diploma curriculum, community college

บทนำ

วิทยาลัยชุมชนน่าน สังกัดสถาบันวิทยาลัยชุมชน เป็นสถาบันการศึกษาที่จัดตั้งขึ้นมาบนพื้นฐานความเชื่อว่า “บุคคลทุกคนมีศักยภาพอยู่ในตัว ถ้าเขามีโอกาสและได้รับคำแนะนำในทางที่ถูกต้องเหมาะสม เขาจะสามารถพัฒนาศักยภาพของตนเองได้อย่างเต็มที่ และเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่ายิ่งต่อชุมชนและสังคม วิทยาลัยชุมชนจึงเปิดประตูสำหรับทุกคนที่ต้องการเข้าเรียน” สถาบันวิทยาลัยชุมชนประกาศใช้พระราชบัญญัติสถาบันวิทยาลัยชุมชน พ.ศ.2558 เป็นกฎหมายหลักในการดำเนินงาน สถาบันวิทยาลัยชุมชนดำเนินงานให้การศึกษาเพื่อประโยชน์ในการจัดการศึกษาในระดับอุดมศึกษาที่ต่ำกว่าปริญญา ให้สถาบันเป็นสถานศึกษาโดยวิทยาลัยชุมชน มีวัตถุประสงค์เพื่อให้การศึกษา วิจัย ให้บริการทางวิชาการ ทุนบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม และส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต เพื่อสร้างความเข้มแข็งของท้องถิ่นและชุมชน การพัฒนาที่ยั่งยืน เสริมสร้างศักยภาพบุคคล ตอบสนองและสอดคล้องต่อความต้องการและการประกอบอาชีพของท้องถิ่นและชุมชนซึ่งนำไปสู่การพัฒนาประเทศ (พระราชบัญญัติสถาบันวิทยาลัยชุมชน พ.ศ.2558,2558) และเมื่อ พ.ศ.2562 ประกาศใช้พระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม (ฉบับที่ 19) พ.ศ.2562 และพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม พ.ศ.2562 สถาบันวิทยาลัยชุมชนจึงเป็นสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในสังกัดของกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม มีวัตถุประสงค์เพื่อให้การศึกษา วิจัย ให้บริการทางวิชาการ ทุนบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม และส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต เพื่อสร้างความเข้มแข็งของท้องถิ่นและชุมชน การพัฒนาที่ยั่งยืน เสริมสร้างศักยภาพบุคคล ตอบสนองและสอดคล้องต่อความต้องการและการประกอบอาชีพของท้องถิ่นและชุมชนเสริมสร้างโอกาสทางการศึกษาระดับอุดมศึกษา เพื่อเพิ่มคุณค่าชีวิตและศักยภาพของบุคคลและชุมชน (สถาบันวิทยาลัยชุมชน, 2562) ด้วยพันธกิจที่สำคัญของวิทยาลัยดังกล่าว จึงพัฒนาหลักสูตรอนุปริญญา สาขาวิชาการศึกษาระดับมัธยมศึกษาเพื่อพัฒนานักการศึกษาระดับมัธยมศึกษาและบุคลากรทางการศึกษาระดับมัธยมศึกษาให้สามารถจัดการศึกษาระดับมัธยมศึกษาได้อย่างมีคุณภาพสอดคล้องกับความต้องการของสังคมต่อไป โดยหลักสูตรอนุปริญญา สาขาวิชาการศึกษาระดับมัธยมศึกษา (หลักสูตรปรับปรุง พุทธศักราช 2561) สถาบันวิทยาลัยชุมชน มีปรัชญาที่ว่า “พลังความรักการดูแล การพัฒนา และการสร้างสรรค์พลังการเรียนรู้ของเด็กปฐมวัย คือพลังอนาคตของชุมชนและสังคม” ซึ่งเป็นหลักสูตรที่ออกแบบตามทิศทางการพัฒนาประเทศและความรู้ใหม่เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลที่ปฏิบัติหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาเด็กปฐมวัยในชุมชนให้มีสมรรถนะในการดูแลพัฒนาและจัดการเรียนรู้ สำหรับเด็กปฐมวัยให้มีพัฒนาการที่สมบูรณ์พร้อมทั้งด้านร่างกาย อารมณ์ จิตใจ สังคมและปัญญา ได้อย่างถูกต้องและมีคุณภาพ

การจัดการเรียนการสอนหลักสูตรอนุปริญญา เป็นพันธกิจหนึ่งของวิทยาลัยชุมชน กลุ่มเป้าหมายที่เข้าศึกษาต่อในหลักสูตรอนุปริญญา ของวิทยาลัยชุมชน มีความหลากหลาย แตกต่างทั้งทางด้านประสบการณ์ อายุ พื้นฐานความรู้ อาชีพ การจัดการเรียนการสอนจึงต้องคำนึงถึงความแตกต่างดังกล่าว ให้โอกาส และมีความยืดหยุ่นสูง ทั้งด้านการพัฒนาหลักสูตร การจัดการเรียนซึ่งจะต้องจัดเวลาเรียนให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียน ถึงแม้ว่าจะต้องจัดการเรียนการสอนที่มีความยืดหยุ่น ก็มีได้หมายความว่าต้องละเลยคุณภาพ การจัดการเรียนการสอนจึงเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรจากสภาพการจัดการศึกษาที่ผ่านมาผู้สอนของวิทยาลัยชุมชนน่าน มีทั้งผู้สอนที่เป็นอาจารย์ประจำของวิทยาลัยชุมชนและอาจารย์พิเศษที่มาจากบุคคลภายนอกที่หลากหลายอาชีพหลากหลายคุณวุฒิและมักจะมีจำนวนมากกว่าอาจารย์ประจำของวิทยาลัยชุมชน ซึ่งอาจารย์ผู้สอนทุกคนที่จัดการเรียนรู้ในรายวิชาเดียวกันของแต่ละภาคเรียนต้องร่วมกันจัดทำแผนการเรียนรู้เพื่อกำหนดและดำเนินการจัดการเรียนรู้ในทิศทางเดียวกัน แต่กับพบว่าตำราหรือเอกสารประกอบการเรียนการสอนที่ผู้สอนแต่ละท่านใช้ในการจัดการเรียนรู้ไม่ได้ใช้ตำราหรือเอกสารประกอบการสอนเล่มเดียวกัน จึงทำให้เกิดข้อได้เปรียบและข้อเสียเปรียบของนักศึกษา ดังนั้นผู้วิจัยในฐานะผู้สอนจึงเห็นว่าควรมีการจัดทำเอกสารประกอบการสอนในทุกรายวิชาสำหรับนักศึกษาหลักสูตรอนุปริญญา วิทยาลัยชุมชนน่าน เพื่อเป็นเครื่องมือช่วยในการสอนของผู้สอนให้มีความเป็นเอกภาพเชิงนโยบาย ทำให้การจัดกระบวนการเรียนรู้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป เพราะการใช้เอกสารประกอบการสอนในการจัดการเรียนรู้ เป็นวิธีการที่สามารถรวบรวมเนื้อหาสาระการเรียนรู้ได้อย่างครอบคลุมหลักสูตร ทำให้ให้ผู้เรียนสามารถศึกษาได้ด้วยตนเองเมื่อต้องการทบทวน ประกอบด้วยเนื้อหาที่

สรุปบทเรียน มีแบบฝึกหัดและแบบทดสอบ ให้ผู้เรียนได้ศึกษาข้อมูลและปฏิบัติการต่างๆ อย่างเป็นระบบ ทั้งนี้จากการศึกษาเอกสารประกอบการสอนเป็นผลงานทางวิชาการประเภทหนึ่งซึ่งมีความสำคัญต่อการศึกษาดำเนินหลักสูตรระดับอุดมศึกษา สื่อการเรียนรู้มีหลายประเภทและมีคุณลักษณะแตกต่างกัน ได้แก่ เอกสารประกอบการสอน บทเรียนสำเร็จรูป ชุดการสอน รายงานศึกษาค้นคว้า และรายงานโครงการ เป็นต้น ซึ่งเอกสารประกอบการสอนมีประโยชน์และคุณค่าต่อการเรียนการสอนอยู่หลายประการ เช่น ช่วยลดภาระของผู้สอน ช่วยให้เกิดประสิทธิภาพในการสอนอย่างเชื่อถือได้ และช่วยสร้างความพร้อมและความมั่นใจแก่ผู้สอน เอกสารประกอบการสอนเป็นสื่อการสอนประเภทหนึ่งที่สามารถนำมาใช้ประกอบการเรียนการสอนสำหรับผู้เรียนและครู ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านให้ความหมายไว้ แนวทางเดียวกัน ดังเช่น ทวี เทศมาศ (2557) เอกสารประกอบการสอน หมายถึง สื่อการเรียนรู้ที่ผู้สอนนำมาใช้เป็นตัวกลางในการสื่อสารเพื่อใช้ประกอบการเรียนของนักเรียนในวิชาใดวิชาหนึ่งหรือเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเอกสารประกอบการสอนมักประกอบด้วย คำแนะนำในการใช้ในแต่ละหน่วยจะมีจุดประสงค์การเรียนรู้ เนื้อหา กิจกรรมการเรียนรู้ สรุปท้ายหน่วย และแบบฝึกหัด สามารถนำไปใช้ประกอบกิจกรรมในการเรียนการสอน เพื่อให้ผู้เรียนได้ศึกษาค้นคว้าในเรื่องแขนงใดแขนงหนึ่ง ให้ผู้เรียนได้รับรู้ประสบการณ์หลาย ๆ อย่าง อาจจะเป็นสิ่งหนึ่งสิ่งใดหรือหลาย ๆ สิ่งรวมกัน ตามแนวทางที่ถูกต้อง โศภณ รัตนะ (2556) กล่าวว่า เอกสารประกอบการสอน หมายถึง สื่อนวัตกรรมประเภทเอกสารสิ่งพิมพ์ที่จัดทำขึ้นเพื่อใช้ประกอบการสอนของครูหรือประกอบการเรียนของนักเรียนที่ใช้ประกอบการจัดการเรียนรู้เรื่องใดเรื่องหนึ่งตามหลักสูตร เพื่อส่งเสริมให้นักเรียนเรียนด้วยตนเอง ใช้ประกอบการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ของครูและนักเรียนให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น สุจิตร์ ทรงศาศรี (2554) ให้ความหมายของเอกสารประกอบการสอนว่า หมายถึง หนังสือที่จัดทำเพื่อให้เด็กอ่าน อ่านแล้วได้ทั้งความรู้และความสนุกสนานเพลิดเพลิน เป็นเอกสารที่มีเนื้อหา วัตถุประสงค์และแก่นเรื่องย่ออย่างชัดเจน มีความง่ายเหมาะสมกับระดับชั้น วัย ความสนใจ ภูมิหลังของผู้เรียน มีเนื้อหาสนุก รูปแบบการเขียนเนื้อหามีหลายแบบด้วยกัน ได้แก่ นิทาน นิทานพื้นบ้าน เรื่องสั้น สารคดี บทความ บันทึกรวบรวม ความเรียง สำนวนภาษาที่ใช้จะใช้ภาษาง่าย ๆ ถูกต้อง เหมาะสมและรูปเล่มควรมีขนาดกะทัดรัด ไม่ใหญ่หรือกว้างหรือยาวหรือเล็กมาก เพราะเด็กจะถือหนังสืออ่านไม่สะดวก สรุปได้ว่า เอกสารประกอบการสอนเป็นเอกสารที่ผู้สอนพัฒนาขึ้นเพื่อใช้สำหรับประกอบการสอนหรือประกอบการเรียนของผู้เรียน เป็นเอกสารที่แสดงออกถึงการใช้ความรู้ ประสบการณ์ ของผู้สอน โดยมีหัวข้อและเนื้อหาครอบคลุมตามรายละเอียดของวิชาที่กำหนดไว้ในหลักสูตร ประกอบด้วย หัวข้อเรื่อง จุดประสงค์ เนื้อหาสาระและกิจกรรม เพื่อใช้ในการแก้ปัญหา พัฒนาการจัดการเรียนการสอนหรือเพื่อส่งเสริมให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ตามที่หลักสูตรกำหนด และผู้วิจัยได้ทำการศึกษางานวิจัย และผลงานวิชาการที่เกี่ยวกับการใช้เอกสารประกอบการสอน พบว่านักวิชาการ นักการศึกษาได้ศึกษาประสิทธิภาพของการใช้เอกสารประกอบการสอนในการพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน และพบว่าการใช้เอกสารประกอบการสอนสามารถพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนได้ ดังเช่น ผลการศึกษาของ กฤษฎา หนูประเสริฐ (2560) ได้ทำการศึกษาการพัฒนาเอกสารประกอบการสอนรายวิชานโยบายสาธารณะและการวางแผนของนักศึกษาหลักสูตรอนุปริญญาสาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น วิทยาลัยชุมชนพิจิตร เพื่อเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนโดยใช้เอกสารประกอบการสอนรายวิชานโยบายสาธารณะและการวางแผน ก่อนเรียน – หลังเรียน สำหรับนักศึกษาหลักสูตรอนุปริญญาสาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น วิทยาลัยชุมชนพิจิตร พบว่า ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษาที่ใช้เอกสารประกอบการสอนหลังเรียน สูงกว่า-ก่อนเรียน อย่างมีนัยทางสถิติเท่ากับ .01 ทวี เทศมาศ (2557) ได้ทำการศึกษา ผลสัมฤทธิ์การใช้เอกสารประกอบการสอนวิชาวัฒนธรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศทางการศึกษา สำหรับนิสิตชั้นปีที่ 3 มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตอุบลราชธานี เพื่อศึกษาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนก่อนและหลังเรียน พบว่า นิสิตมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนก่อนและหลังเรียนด้วยเอกสารประกอบการสอน วิชาวัฒนธรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศทางการศึกษา สำหรับนิสิตชั้นปีที่ 3 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยคะแนนเฉลี่ยหลังเรียนสูงกว่าคะแนนเฉลี่ยก่อนเรียน นิธิพงศ์ อนุรักษ์พงษ์ (2557) ได้ทำการสร้างและหาประสิทธิภาพเอกสารประกอบการสอนรายวิชาการคิดและการตัดสินใจสำหรับการสอนรูปแบบ MIAP หลักสูตรอนุปริญญาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการจัดการทั่วไป ชั้นปีที่ 1 วิทยาลัยชุมชนระนอง พบว่าความก้าวหน้าของผู้เรียนในการจัดการเรียนการสอนโดยใช้เอกสารประกอบการสอน ในภาพรวมผู้เรียนมีความก้าวหน้าเพิ่มขึ้นเฉลี่ยร้อยละ 41.65 Lee (2000) ได้ทำการศึกษาประสิทธิภาพการใช้เอกสารประกอบการเรียนกับระบบการศึกษาในการใช้

ภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่สอง (English as a Second Language : ESL) โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อประเมินผลกระทบของเอกสารประกอบการเรียนในการพัฒนาความสามารถของผู้เรียน และหาประสิทธิภาพของเอกสารประกอบการเรียนจากการเรียนในระบบการศึกษา ESL ที่จะทำให้ผู้เรียนมีความรู้ตามวัตถุประสงค์ โดยแบ่งผู้เรียนออกเป็น 2 กลุ่ม กลุ่มทดลองเรียนด้วยเอกสารประกอบการเรียนกับกลุ่มควบคุมเรียนแบบปกติ พบว่า กลุ่มทดลองกับกลุ่มควบคุม มีค่าคะแนนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในการจัดการเรียนการสอนรายวิชาการวิจัยทางการศึกษาปฐมวัย ตามหลักสูตรอนุปริญญา สาขาวิชาการศึกษาศึกษาปฐมวัย (หลักสูตรปรับปรุง พุทธศักราช 2561) วิทยาลัยชุมชนน่าน สถาบันวิทยาลัยชุมชน ที่พบในชั้นเรียนคือผู้เรียนในวิทยาลัยชุมชนประกอบไปด้วยกลุ่มผู้เรียนที่อยู่ในวัยผู้ใหญ่ที่มีความหลากหลายทั้งด้านวัย อาชีพ และระดับความรู้พื้นฐาน เนื่องจากคุณสมบัติของผู้เข้าศึกษา ในวิทยาลัยชุมชนกำหนดให้เป็นผู้ที่จบการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า ผู้เรียนในวิทยาลัยชุมชนจึงประกอบไปด้วยผู้เรียนที่มีวุฒิการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.6) ทั้งในระบบโรงเรียนและการศึกษานอกโรงเรียน ผู้เรียนมีระดับความสามารถทางการเรียนแตกต่างกันเรียนรวมอยู่ในห้องเรียนเดียวกัน โดยมีทั้งผู้เรียนที่เรียนเก่ง เรียนปานกลาง และเรียนอ่อน นักศึกษาส่วนมากขาดทักษะการเรียนรู้ ไม่สามารถแสวงหาความรู้ได้ด้วยตนเอง โดยส่วนมากจะเป็นผู้รับความรู้ในลักษณะที่ครูผู้สอนเป็นผู้อธิบาย มากกว่าที่จะเป็นผู้แสวงหาความรู้ด้วยการปฏิบัติ การวิเคราะห์ การประมวลความรู้ การสรุปความรู้ด้วยตนเอง การใช้วิธีสอนแบบเดิมจะทำให้การเรียนรายวิชาการวิจัยทางการศึกษาปฐมวัยไม่ประสบผลสำเร็จ นั่นคือผู้เรียนมักจะสอบไม่ผ่านเป็นจำนวนมากและส่งผลให้มีสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่ำ และจากการศึกษาคำอธิบายรายวิชาการวิจัยทางการศึกษาปฐมวัย ที่ว่าด้วยวิธีการแก้ปัญหาการจัดการเรียนรู้เกี่ยวกับระเบียบวิธีวิจัยในระดับอุดมศึกษา เป็นรายวิชาที่มีความยากในการเรียนรู้ ผู้สอนควรจัดเตรียมเนื้อหาสำหรับผู้เรียนเอาไว้เป็นอย่างดี โดยเริ่มจากการแยกเนื้อหาและจัดเรียงลำดับเนื้อหาอย่างเหมาะสม จัดกิจกรรมการเรียนรู้ในช่วงระยะที่เหมาะสมเพื่อให้ผู้เรียนได้เรียนรู้อย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะหนังสือและตำราส่วนใหญ่ในรายวิชานี้ ไม่ได้รวมเนื้อหาในคำอธิบายรายวิชาไว้ในเล่มเดียวกัน จึงทำให้ยากในการหาหนังสือหลักเพื่อใช้ประกอบการเรียน ขาดเอกสารประกอบการเรียนการสอนที่มีคุณลักษณะที่เหมาะสมกับการเรียนการสอนผู้สอนต้องรวบรวมข้อมูลการสอนจากประสบการณ์และเอกสาร ตำราที่เกี่ยวข้อง เพื่อจัดทำเป็นเอกสารประกอบการบรรยาย ผู้เรียนต้องจดบันทึกอย่างต่อเนื่องทำให้เกิดความเมื่อยล้า ส่งผลกระทบต่อการเรียนรู้ที่ล่าช้า และยังทำให้ไม่สามารถนำไปอ่านทบทวนหลังเรียน ทำให้ต้องมีการสอนเสริมนอกเวลาเรียนอย่างต่อเนื่อง

ดังนั้น ผู้วิจัยในฐานะครูผู้สอนรายวิชาการวิจัยทางการศึกษาปฐมวัย มีความตั้งใจที่จะแก้ไข ปรับปรุงการจัดการเรียนการสอนให้เป็นไปในทิศทางที่ดียิ่งขึ้น จึงได้หาแนวทางในการแก้ปัญหา โดยเห็นว่าควรมีนวัตกรรมที่ใช้ในการจัดการเรียนการสอน ซึ่งก็คือเอกสารประกอบการสอน จึงนำแนวคิดเกี่ยวกับเอกสารประกอบการสอนมาใช้ในการจัดการเรียนรู้ เป็นสื่อการเรียนรู้ที่เป็นเครื่องมือช่วยถ่ายทอดความรู้ ความเข้าใจ เพิ่มพูนทักษะและประสบการณ์ สร้างสถานการณ์การเรียนรู้ และกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาศักยภาพการเรียนรู้ เพื่อนำมาใช้แก้ไขปัญหาดังกล่าว เพื่อให้ นักศึกษาวิทยาลัยชุมชนน่านมีเอกสารประกอบการสอนที่ใช้ในการเรียน จึงได้นำเอาแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรียนการสอนด้วยเอกสารประกอบการสอน เนื้อหารายวิชาการวิจัยทางการศึกษาปฐมวัย มาดำเนินการสร้างเป็นเอกสารประกอบการสอนรายวิชาการวิจัยทางการศึกษาปฐมวัย สำหรับนักศึกษา ระดับอนุปริญญา วิทยาลัยชุมชนน่าน สถาบันวิทยาลัยชุมชนที่เน้นจัดการศึกษาแบบองค์รวมของความรู้ เน้นการบูรณาการความหลากหลายของการจัดการเรียนสอนทั้งในเชิงทฤษฎีสู่ทักษะการปฏิบัติ ผลของการจัดการศึกษาครั้งนี้มุ่งหวังให้นักศึกษาสามารถพัฒนาตัวเองให้มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนที่ดีขึ้น เป็นไปตามเป้าหมายทางการศึกษาของวิทยาลัยชุมชนน่าน สถาบันวิทยาลัยชุมชน อีกทั้งมุ่งหวังให้ได้เอกสารประกอบการสอน รายวิชาการวิจัยทางการศึกษาปฐมวัย ที่มีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ ถือว่าเป็นการจัดการศึกษาที่ตอบสนองต่อเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติสถาบันวิทยาลัยชุมชนต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

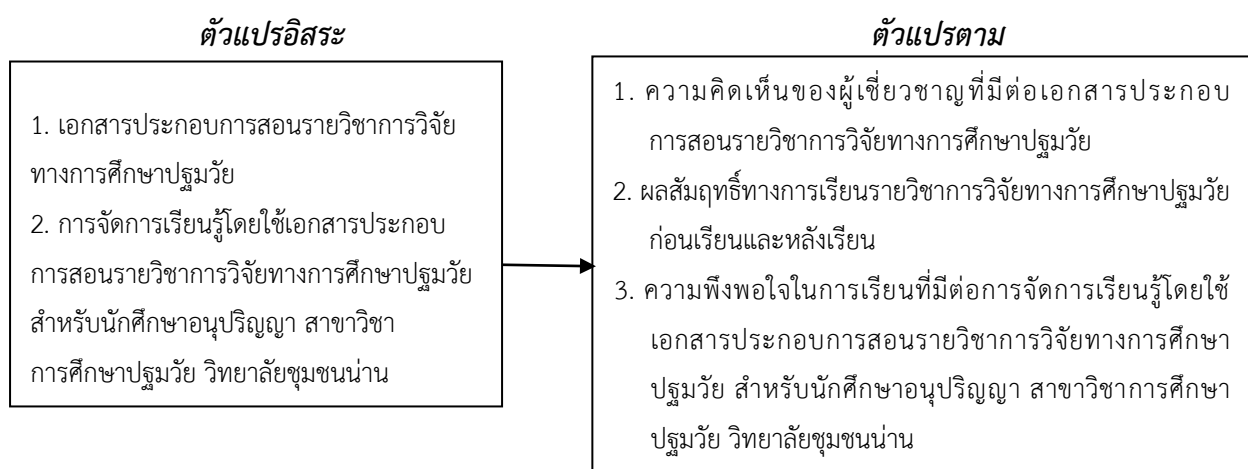
1. เพื่อพัฒนาเอกสารประกอบการสอนรายวิชาการวิจัยทางการศึกษาปฐมวัย สำหรับนักศึกษาอนุปริญญา สาขาวิชาการศึกษาปฐมวัย วิทยาลัยชุมชนน่าน ให้มีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ 80/80
2. เพื่อเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ก่อนเรียนและหลังเรียนโดยใช้เอกสารประกอบการสอนรายวิชาการวิจัยทางการศึกษาปฐมวัย สำหรับนักศึกษาอนุปริญญา สาขาวิชาการศึกษาปฐมวัย วิทยาลัยชุมชนน่าน
3. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการเรียนที่มีต่อการจัดการเรียนรู้โดยใช้เอกสารประกอบการสอนรายวิชาการวิจัยทางการศึกษาปฐมวัย สำหรับนักศึกษาอนุปริญญา สาขาวิชาการศึกษาปฐมวัย วิทยาลัยชุมชนน่าน

ประโยชน์ที่ได้รับ

การพัฒนาเอกสารประกอบการสอนรายวิชาการวิจัยทางการศึกษาปฐมวัย สำหรับนักศึกษาอนุปริญญา สาขาวิชาการศึกษาปฐมวัย วิทยาลัยชุมชนน่าน จะทำให้ได้รับผลประโยชน์จากการวิจัย ดังนี้

1. การจัดการเรียนรู้โดยใช้เอกสารประกอบการสอนรายวิชาการวิจัยทางการศึกษาปฐมวัยเป็นแนวทางในการพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ในบริบทของนักศึกษาวิทยาลัยชุมชนน่าน
2. ได้เอกสารประกอบการสอนรายวิชาการวิจัยทางการศึกษาปฐมวัยที่มีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ จำนวน 1 เล่ม ไว้เป็นนวัตกรรมการเรียนรู้อุทิศในการจัดการเรียนการสอนที่สะท้อนให้เห็นเนื้อหาวิชาและวิธีการสอนอย่างเป็นระบบทำให้เกิดประโยชน์ต่อนักศึกษา ผู้สอน และการจัดการศึกษาของวิทยาลัยชุมชนน่านได้
3. เป็นแนวทางสำหรับผู้สอนและผู้ที่มีความสนใจในการสร้างและพัฒนาเอกสารประกอบการสอน ซึ่งสามารถนำไปประยุกต์ใช้ให้เหมาะสม สอดคล้องกับสภาพและความต้องการของผู้เรียนหรือสถานศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด
4. ผู้สอนและผู้ที่มีความสนใจสามารถประยุกต์ความรู้กระบวนการสร้างและพัฒนาเอกสารประกอบการสอนใช้ในการพัฒนาสื่อ เครื่องมือ วิธีการสอนใหม่ๆ ที่มีประสิทธิภาพมากขึ้นเพื่อใช้ในการจัดการเรียนรู้ให้กับผู้เรียน

กรอบแนวคิดสำหรับการวิจัย



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐาน

การวิจัยเรื่อง การพัฒนาเอกสารประกอบการสอนรายวิชาการวิจัยทางการศึกษาปฐมวัย สำหรับนักศึกษาอนุปริญญา สาขาวิชาการศึกษาศึกษาปฐมวัย วิทยาลัยชุมชนน่าน ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานของการวิจัย ดังนี้

1. เอกสารประกอบการสอนรายวิชาการวิจัยทางการศึกษาปฐมวัย สำหรับนักศึกษาอนุปริญญา สาขาวิชาการศึกษาศึกษาปฐมวัย วิทยาลัยชุมชนน่าน มีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ 80/80
2. นักศึกษาอนุปริญญา สาขาวิชาการศึกษาศึกษาปฐมวัย วิทยาลัยชุมชนน่าน ที่ได้รับการจัดการเรียนรู้โดยใช้เอกสารประกอบการสอนรายวิชาการวิจัยทางการศึกษาปฐมวัย มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียน
3. นักศึกษาอนุปริญญา สาขาวิชาการศึกษาศึกษาปฐมวัย วิทยาลัยชุมชนน่าน ที่ได้รับการจัดการเรียนรู้ใช้เอกสารประกอบการสอนรายวิชาการวิจัยทางการศึกษาปฐมวัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากขึ้นไป

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ นักศึกษาระดับอนุปริญญา วิทยาลัยชุมชนน่าน สังกัดสถาบันวิทยาลัยชุมชน ในปีการศึกษา 2564 วิทยาลัยชุมชนน่าน มีการจัดการศึกษาหลักสูตรอนุปริญญา สาขาวิชาการศึกษาศึกษาปฐมวัย จำนวน 3 ห้องเรียน 3 ชั้นปี สถานที่จัดการเรียนการสอนวิทยาลัยชุมชนน่าน อำเภอเมืองน่าน จังหวัดน่าน มีนักศึกษาทั้งหมด 85 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้เรียนระดับอนุปริญญา สาขาวิชาการศึกษาศึกษาปฐมวัย ชั้นปีที่ 3 วิทยาลัยชุมชนน่าน สถานที่จัดการเรียนการสอนวิทยาลัยชุมชนน่าน อำเภอเมืองน่าน จังหวัดน่าน ซึ่งลงทะเบียนเรียนในรายวิชาการวิจัยทางการศึกษาศึกษาปฐมวัย ภาคเรียนที่ 2/2564 สถานที่จัดการเรียนการสอนวิทยาลัยชุมชนน่าน จำนวน 26 คน คน โดยการเลือกกลุ่มแบบเจาะจง ซึ่งเป็นกลุ่มที่ผู้สอนรับผิดชอบจัดการเรียนการสอนในภาคเรียนนี้

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย มีการสร้างและพัฒนาคุณภาพเครื่องมือ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

2.1 แผนการจัดการเรียนรู้ ดำเนินการสร้างตามขั้นตอน ดังนี้ (1) ศึกษาหลักสูตรอนุปริญญาวิทยาลัยชุมชน สาขาวิชาการศึกษาศึกษาปฐมวัย (หลักสูตรปรับปรุงใหม่ พ.ศ. 2561) โดยคำนึงถึงความเหมาะสม ความสอดคล้องกับเนื้อหาสาระ ตัวชี้วัด จุดประสงค์ในการดำเนินการจัดการเรียนรู้ และสื่อที่ใช้ในการจัดการเรียนรู้ พร้อมทั้งศึกษาคู่มือและวิธีการจัดการเรียนรู้ของสถาบันวิทยาลัยชุมชน และศึกษาเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแผนการจัดการเรียนรู้ (2) กำหนดขอบข่ายเนื้อหาวิชา การวิจัยทางการศึกษาศึกษาปฐมวัย ตามรายละเอียดคำอธิบายรายวิชา สามารถนำมาจัดทำเป็นเอกสารประกอบการสอน จำนวน 1 เล่ม มีทั้งหมด 10 หน่วย ใช้เวลาในการจัดการเรียนรู้ จำนวน 60 ชั่วโมง จำนวน 10 แผนการจัดการเรียนรู้ ตามแต่ละหน่วยในเอกสารประกอบการสอน รายวิชาการวิจัยทางการศึกษาศึกษาปฐมวัย (3) วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง เนื้อหาในการจัดการเรียนรู้ แผนการจัดการเรียนรู้ สารการเรียนรู้ และผลลัพธ์ (4) ดำเนินการสร้างแผนการจัดการเรียนรู้ จำนวน 10 แผน รวมทั้งหมด 60 ชั่วโมง ซึ่งประกอบด้วย สารการเรียนรู้ วัตถุประสงค์การเรียนรู้ วิธีสอนและกิจกรรมการเรียนการสอนประจำบท สื่อการเรียนการสอน การวัดผลและประเมินผล และการบันทึกผลหลังการจัดการเรียนรู้ (5) นำแผนการจัดการจัดการเรียนรู้ เสนอผู้เชี่ยวชาญ (ด้านเนื้อหา) จำนวน 3 คน เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างส่วนประกอบของแผนการจัดการเรียนรู้กับรายการประเมิน คำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence : IOC) ได้ดัชนีความสอดคล้องของแผนการจัดการเรียนรู้ ระหว่าง 0.67–1.00 (6) ปรับปรุงแผนการจัดการเรียนรู้ ตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ และทดลองใช้จัดการเรียนรู้ในปีการศึกษา 2563 กับนักศึกษาระดับอนุปริญญา จำนวน 18 คน (1 ห้องเรียน สถานที่จัดการเรียนการสอนวิทยาลัยชุมชนน่าน อำเภอเมืองน่าน จังหวัดน่าน) และ (7) ปรับปรุงแผนการจัดการเรียนรู้ ตามสารสนเทศที่ได้จากการทดลองใช้ เพื่อเตรียมแผนการจัดการเรียนรู้จริง ในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2564

2.2 เอกสารประกอบการสอน รายวิชาการวิจัยทางการศึกษาศึกษาปฐมวัย ดำเนินการสร้างและพัฒนาคุณภาพตามขั้นตอน ดังนี้ (1) ศึกษาหลักสูตรอนุปริญญาวิทยาลัยชุมชน สาขาวิชาการศึกษาศึกษาปฐมวัย (หลักสูตรปรับปรุงใหม่ พ.ศ. 2561) ในหมวดโครงสร้าง หมวดวิชาเฉพาะ ในรายวิชาการวิจัยทางการศึกษาศึกษาปฐมวัย พร้อมทั้งศึกษาหลักจิตวิทยาทางการศึกษา รูปแบบการจัดการเรียนรู้

หลักการสร้างสื่อการเรียนการสอน โดยมุ่งศึกษาหลักการสร้างเอกสารประกอบการสอนเป็นสำคัญ (2) กำหนดขอบข่ายเนื้อหาจากคำอธิบายรายวิชาการวิจัยทางการศึกษาปฐมวัย โดยสามารถนำมาจัดทำเอกสารประกอบการสอน รายวิชาการวิจัยทางการศึกษาปฐมวัย จำนวน 1 เล่ม มีทั้งหมด 10 หน่วย (3) วางโครงเรื่องและดำเนินการจัดทำร่างเอกสารประกอบการสอน รายวิชาการวิจัยทางการศึกษาปฐมวัย จำนวน 1 เล่ม มีทั้งหมด 10 หน่วย ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ส่วนนำ ส่วนที่ 2 ส่วนเนื้อหา และส่วนที่ 3 ส่วนอ้างอิง (4) นำร่างเอกสารประกอบการสอน รายวิชาการวิจัยทางการศึกษาปฐมวัย เสนอผู้เชี่ยวชาญ(ด้านเนื้อหา) จำนวน 3 คน เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างส่วนประกอบของเอกสารประกอบการสอน รายวิชาการวิจัยทางการศึกษาปฐมวัย กับรายการประเมิน จากนั้นนำผลมาคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence : IOC) ได้ดัชนีความสอดคล้องของเอกสารประกอบการสอนรายวิชาการวิจัยทางการศึกษาปฐมวัย ระหว่าง 0.60–1.00 (5) นำร่างเอกสารประกอบการสอน รายวิชาการวิจัยทางการศึกษาปฐมวัย ทดลองใช้ในปีการศึกษา 2563 จำนวน 3 ครั้ง พบว่า 1) การทดลองครั้งที่ 1 ทดลองแบบรายบุคคล (Individual Tryout 1:1) เป็นการนำเอกสารประกอบการสอนที่สร้างเสร็จแล้วไปทดลองกับนักศึกษาจำนวน 3 คน (ที่มีความสามารถเก่ง ปานกลาง และอ่อน) โดยเลือกนักศึกษาที่ยังไม่เคยเรียนเรื่องที่จะสอนมาก่อน หาค่าประสิทธิภาพของเอกสารประกอบการสอนและปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องของเอกสารประกอบการสอนให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น ผลจากการทดลองครั้งที่ 1 มีประสิทธิภาพเท่ากับ 80.33/81.11 2) การทดลองครั้งที่ 2 ทดลองกลุ่มเล็ก (Small Group Tryout) เป็นการนำเอกสารประกอบการสอนที่ได้ปรับปรุงจากการทดลองแบบรายบุคคลแล้วไปทดลองกับนักศึกษา จำนวน 9 คน (ที่มีความสามารถเก่ง ปานกลาง และอ่อน) ผลจากการทดลองครั้งที่ 2 มีประสิทธิภาพเท่ากับ 80.33/80.37 และ 3) การทดลองครั้งที่ 3 ทดลองกลุ่มใหญ่ (Field Tryout) โดยทดลองใช้จัดการเรียนรู้ในปีการศึกษา 2563 กับนักศึกษานุปริญญา วิทยาลัยชุมชนน่าน จำนวน 18 คน (1 ห้องเรียน สถานที่จัดการเรียนการสอนวิทยาลัยชุมชนน่าน อำเภอเมืองน่าน จังหวัดน่าน) ผลจากการทดลองครั้งที่ 3 มีประสิทธิภาพเท่ากับ 80.28/80.37 (6) เตรียมเอกสารประกอบการสอน รายวิชาการวิจัยทางการศึกษาปฐมวัย เพื่อเตรียมใช้จัดการเรียนรู้กับนักศึกษานุปริญญา วิทยาลัยชุมชนน่าน ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2564

2.3 แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน รายวิชาการวิจัยทางการศึกษาปฐมวัย ดำเนินการสร้างและพัฒนาตามขั้นตอน ดังนี้ (1) ศึกษาหลักสูตรอนุปริญญาวิทยาลัยชุมชน สาขาวิชาการศึกษาปฐมวัย (หลักสูตรปรับปรุงใหม่ พ.ศ. 2561) ในหมวดโครงสร้างหมวดวิชาเฉพาะ รายวิชาการวิจัยทางการศึกษาปฐมวัย เพื่อนำมากำหนดวิธีการจัดการจัดการการเรียนรู้ ความสอดคล้องกับเนื้อหาสาระ ตัวชี้วัด จุดประสงค์ในการดำเนินการจัดการเรียนรู้ และสื่อที่ใช้ในการจัดการเรียนรู้ เพื่อนำมากำหนดสัดส่วนจำนวนข้อของแบบทดสอบ (2) ศึกษาตัวชี้วัด พฤติกรรมการเรียนรู้ คำอธิบายรายวิชา ตามรายละเอียดของรายวิชาการวิจัยทางการศึกษาปฐมวัยมาใช้เป็นฐานในการออกแบบการสร้างแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน (3) ศึกษาทฤษฎีการวัดผล เพื่อนำมากำหนดจุดมุ่งหมายในการสร้างแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน พร้อมทั้งวิเคราะห์เนื้อหาและจุดประสงค์เชิงพฤติกรรม ซึ่งยึดเนื้อหาสาระตามตัวชี้วัด พฤติกรรมการเรียนรู้ คำอธิบายรายวิชา ตามรายละเอียดของรายวิชาการวิจัยทางการศึกษาปฐมวัย (4) สร้างแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน โดยเขียนข้อสอบตามที่วิเคราะห์เนื้อหาและจุดประสงค์เชิงพฤติกรรมเป็นแบบปรนัย (Objective Test) ชนิดเลือกตอบ (Multiple Choices Test) มี 5 ตัวเลือก มีระบบการให้คะแนนตอบถูกได้ 1 คะแนน ตอบผิดได้ 0 คะแนน จำนวน 40 ข้อ (5) ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้เชี่ยวชาญ(ด้านเนื้อหา) จำนวน 3 คน คำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC พบว่า ผู้เชี่ยวชาญ มีความคิดเห็นสอดคล้องกันโดยมีค่า $IOC > 0.5$ พบว่าใช้ได้ทุกข้อและปรับปรุงรายการประเมินที่ไม่เหมาะสมตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ (6) นำแบบทดสอบไปทดลองใช้ (Try-Out) กับนักศึกษานุปริญญา วิทยาลัยชุมชนน่าน ในปีการศึกษา 2563 จำนวน 18 คน (1 ห้องเรียน สถานที่จัดการเรียนการสอนวิทยาลัยชุมชนน่าน อำเภอเมืองน่าน จังหวัดน่าน) (7) นำผลการสอบมาวิเคราะห์หาค่าความยากง่าย (p) และค่าอำนาจจำแนก (r) โดยใช้เทคนิค 50% แบ่งกลุ่มสูงกลุ่มต่ำ คัดเลือกข้อสอบที่มีค่าความยากง่ายระหว่าง 0.20–0.80 มีอำนาจจำแนก 0.20 ขึ้นไป พบว่า ได้ข้อสอบจำนวน 30 ข้อ คัดออก 10 และ (9) ได้แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน รายวิชาการวิจัยทางการศึกษาปฐมวัย เพื่อเตรียมใช้จัดการเรียนรู้กับนักศึกษานุปริญญาวิทยาลัยชุมชนน่าน ในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2564

2.4 แบบสอบถามความพึงพอใจในการเรียนที่มีต่อการจัดการเรียนรู้โดยใช้เอกสารประกอบการสอน รายวิชาการวิจัยทางการศึกษาปฐมวัย ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างและหาคุณภาพ ตามลำดับขั้นตอน ดังนี้ (1) ศึกษาเอกสารที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ ประกอบด้วย ความหมายของความพึงพอใจ แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ การวัดความพึงพอใจ และศึกษารูปแบบการประเมินความพึงพอใจ พร้อมทั้งศึกษาลักษณะของการสร้างเครื่องมือการวัดและประเมินความพึงพอใจที่มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามแนวคิดของลิเคิร์ต (Likert) (2) กำหนดนิยามปฏิบัติการความพึงพอใจในการเรียนที่มีต่อการจัดการเรียนรู้โดยใช้เอกสารประกอบการสอน รายวิชาการวิจัยทางการศึกษาปฐมวัย จากนั้นดำเนินการสร้างแบบสอบถามความพึงพอใจในการเรียนตามนิยามปฏิบัติการ แบ่งได้ 4 ด้าน คือ ด้านประโยชน์ จำนวน 3 ข้อ ด้านเนื้อหา จำนวน 3 ข้อ ด้านการจัดกิจกรรม จำนวน 3 ข้อ และด้านการออกแบบ จำนวน 3 ข้อ รวมทั้งหมด 12 ข้อ โดยมีระดับการให้คะแนน 5 คะแนน ด้วยวิธี Arbitrary Weighting method 5 ระดับ (3) นำแบบสอบถามความพึงพอใจ เสนอผู้เชี่ยวชาญ (ด้านวัดผล วิจัย) จำนวน 3 คน ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) แล้วหาค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถามความพึงพอใจในการเรียน (Index of Consistency : IOC) พบว่าได้ดัชนีความสอดคล้อง 1.00 ทุกข้อ (4) นำแบบสอบถามความพึงพอใจในการเรียนทดลองใช้ (Try-Out) กับนักศึกษาอนุปริญญา วิทยาลัยชุมชนน่าน ในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2563 จำนวน 18 คน (1 ห้องเรียน สถานที่จัดการเรียนการสอนวิทยาลัยชุมชนน่าน อำเภอเมืองน่าน จังหวัดน่าน) นำคะแนนที่ได้มาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ของครอนบาค ได้ความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.95 และ (5) ได้แบบสอบถามความพึงพอใจในการเรียน เพื่อเตรียมใช้จัดการเรียนรู้กับนักศึกษาอนุปริญญา วิทยาลัยชุมชนน่าน ในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2564

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การพัฒนาเอกสารประกอบการสอนรายวิชาการวิจัยทางการศึกษาปฐมวัย สำหรับนักศึกษาอนุปริญญา สาขาวิชาการศึกษาปฐมวัย วิทยาลัยชุมชนน่าน ดำเนินการวิจัยในช่วงเดือนธันวาคม 2563 - ธันวาคม 2564 ผู้วิจัยดำเนินการทดลองตามขั้นตอน ดังนี้

3.1 เตรียมเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย (1) แผนการจัดการเรียนรู้ (2) เอกสารประกอบการสอน รายวิชาการวิจัยทางการศึกษาปฐมวัย (3) แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรายวิชาการวิจัยทางการศึกษาปฐมวัย และ (4) แบบสอบถามความพึงพอใจในการเรียนที่มีต่อการจัดการเรียนรู้โดยใช้เอกสารประกอบการสอน รายวิชาการวิจัยทางการศึกษาปฐมวัย

3.2 ก่อนดำเนินการจัดการเรียนรู้ให้นักศึกษาที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทำการทดสอบก่อนเรียนด้วยแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรายวิชาการวิจัยทางการศึกษาปฐมวัย ดำเนินการสอบก่อนเรียนสัปดาห์ที่ 1 เพื่อหาค่าคะแนนทดสอบก่อนเรียน

3.3 ดำเนินการจัดการเรียนรู้ตามเอกสารประกอบการสอนรายวิชาการวิจัยทางการศึกษาปฐมวัยตามแนวทางที่ระบุไว้ในเอกสารประกอบการสอนรายวิชาการวิจัยทางการศึกษาปฐมวัย โดยผู้วิจัยเก็บคะแนนระหว่างเรียนตามแผนการจัดการเรียนรู้ทั้งหมดจำนวน 10 แผน เพื่อหาค่าคะแนน E_1

3.4 หลังจากจัดการเรียนรู้ครบทั้งเล่ม จากนั้นผู้วิจัยทำการทดสอบหลังเรียนด้วยแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน รายวิชาการวิจัยทางการศึกษาปฐมวัย ชุดเดิมโดยผู้วิจัยได้สลับข้อสอบไว้แล้ว และสอบหลังเรียนสัปดาห์ที่ 16 เพื่อหาค่าคะแนน E_2 และคะแนนทดสอบหลังเรียน

3.5 ดำเนินการให้นักศึกษาอนุปริญญา วิทยาลัยชุมชนน่าน ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในการเรียนที่มีต่อการจัดการเรียนรู้โดยใช้เอกสารประกอบการสอนรายวิชาการวิจัยทางการศึกษาปฐมวัย สำหรับนักศึกษาระดับอนุปริญญา วิทยาลัยชุมชนน่าน หลังจัดกิจกรรมการเรียนรู้ครบทั้งหมด จากนั้นตรวจสอบข้อมูลเพื่อเตรียมจัดทำเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 ประเมินความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อเอกสารประกอบการสอนรายวิชาการวิจัยทางการศึกษาปฐมวัย โดยคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC และการคำนวณค่าประสิทธิภาพ E1/E2 (ใช้เกณฑ์ 80/80)

4.2 เปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนก่อนเรียนและหลังเรียนโดยใช้เอกสารประกอบการสอนรายวิชาการวิจัยทางการศึกษาปฐมวัย โดยค่าเฉลี่ยและการทดสอบทีแบบไม่อิสระจากกัน

4.3 ประเมินความพึงพอใจของนักศึกษาในการเรียนที่มีต่อการจัดการเรียนรู้ โดยใช้เอกสารประกอบการสอนรายวิชาการวิจัยทางการศึกษาปฐมวัย โดยค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย

1. ผลการพัฒนาเอกสารประกอบการสอน รายวิชาการวิจัยทางการศึกษาปฐมวัย สำหรับนักศึกษานุปริญญา สาขาวิชาการศึกษาปฐมวัย วิทยาลัยชุมชนน่าน ให้มีประสิทธิภาพ ผู้วิจัยได้ทำการพัฒนาเอกสารประกอบการสอนรายวิชาการวิจัยทางการศึกษาปฐมวัย สำหรับนักศึกษานุปริญญา สาขาวิชาการศึกษาปฐมวัย วิทยาลัยชุมชนน่าน จากการศึกษาหลักสูตรนุปริญญาวิทยาลัยชุมชน สาขาวิชาการศึกษาปฐมวัย (หลักสูตรปรับปรุงใหม่ พ.ศ. 2561) โดยคำนึงถึงความเหมาะสม กำหนดขอบข่ายเนื้อหาการวิจัยทางการศึกษาปฐมวัย ตามรายละเอียดคำอธิบายรายวิชา สามารถนำมาสร้างเอกสารประกอบการสอนรายวิชาการวิจัยทางการศึกษาปฐมวัย พร้อมแผนการจัดการเรียนรู้ในแต่ละหน่วย จำนวน 10 หน่วย ประกอบด้วย หน่วยที่ 1 ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการวิจัยทางการศึกษาปฐมวัย หน่วยที่ 2 การเลือกปัญหาในการวิจัยทางการศึกษาปฐมวัย หน่วยที่ 3 การทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้องสำหรับการวิจัยทางการศึกษาปฐมวัย หน่วยที่ 4 การออกแบบการวิจัยทางการศึกษาปฐมวัย หน่วยที่ 5 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยทางการศึกษาปฐมวัย หน่วยที่ 6 การสร้างเครื่องมือสำหรับการวิจัยทางการศึกษาปฐมวัย หน่วยที่ 7 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือสำหรับการวิจัยทางการศึกษาปฐมวัย หน่วยที่ 8 การวิเคราะห์ข้อมูล หน่วยที่ 9 การเขียนโครงร่างวิจัยสำหรับการวิจัยทางการศึกษาปฐมวัยและหน่วยที่ 10 การเขียนรายงานผลการวิจัยทางการศึกษาปฐมวัย รวมทั้งหมด 60 ชั่วโมง ซึ่งประกอบด้วย สารการเรียนรู้ วัตถุประสงค์การเรียนรู้ วิธีสอนและกิจกรรมการเรียนการสอน ประจำบท สื่อการเรียนการสอน การวัดผลและประเมินผล ใบงาน แบบทดสอบหลังเรียน เอกสารประกอบการบรรยายในชั้นเรียน เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน เกณฑ์การประเมิน เกณฑ์การตัดสินระดับคุณภาพ และการบันทึกผลหลังการจัดการเรียนรู้ ผู้วิจัยได้ทำการพัฒนาเอกสารประกอบการสอนให้มีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ 80/80 จากการประเมินความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ ประกอบด้วยความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อส่วนประกอบของแผนการจัดการเรียนรู้ ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อเนื้อหาเอกสารประกอบการสอนรายวิชาการวิจัยทางการศึกษาปฐมวัยและองค์ประกอบของเอกสารประกอบการสอนรายวิชาการวิจัยทางการศึกษาปฐมวัย พบว่าได้ดัชนีความสอดคล้องของแผนการจัดการเรียนรู้และเอกสารประกอบการสอนรายวิชาการวิจัยทางการศึกษาปฐมวัย ระหว่าง 0.67–1.00 แสดงว่าผู้เชี่ยวชาญเห็นว่าเนื้อหาทุกส่วนและองค์ประกอบของเอกสารประกอบการสอนครบถ้วน สมควรนำไปใช้ประกอบการจัดการเรียนการสอนได้ ผู้วิจัยได้นำต้นแบบเอกสารประกอบการสอนรายวิชาการวิจัยทางการศึกษาปฐมวัยนำไปทดลองใช้เพื่อหาข้อบกพร่อง ปรับปรุงแก้ไขก่อนทดลองใช้จริง จากนั้นผู้วิจัยได้นำเอกสารประกอบการสอนรายวิชาการวิจัยทางการศึกษาปฐมวัย มาทดลองใช้จริงกับนักศึกษานุปริญญา วิทยาลัยชุมชนน่าน จำนวน 26 คน ผลจากการทดลองใช้จริง รายละเอียดดังตารางที่ 1

ตาราง 1 ค่าประสิทธิภาพของเอกสารประกอบการสอน รายวิชาการวิจัยทางการศึกษาปฐมวัย สำหรับนักศึกษานุปริญญา สาขาวิชาการศึกษาปฐมวัย วิทยาลัยชุมชนน่าน

ประสิทธิภาพ	คะแนนเต็ม	คะแนนเฉลี่ย	ค่าประสิทธิภาพ
กระบวนการ (E ₁)	100.00	80.73	80.73
ผลลัพธ์ (E ₂)	30.00	24.27	80.90

จากตาราง 1 เอกสารประกอบการสอนรายวิชาการวิจัยทางการศึกษาปฐมวัย สำหรับนักศึกษาอนุปริญญา สาขาวิชาการศึกษาปฐมวัย วิทยาลัยชุมชนน่าน จากการทดลองใช้จริง พบว่า ประสิทธิภาพด้านกระบวนการ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 80.73 คิดเป็นคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 80.73 (E_1) และประสิทธิภาพด้านผลลัพธ์ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 24.27 คิดเป็นคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 80.90 (E_2) มีประสิทธิภาพเท่ากับ 80.73/80.90 ซึ่งมีประสิทธิภาพสูงกว่าเกณฑ์ 80/80 จากผลการวิจัยแสดงว่า เอกสารประกอบการสอนรายวิชาการวิจัยทางการศึกษาปฐมวัย สำหรับนักศึกษาอนุปริญญา สาขาวิชาการศึกษาปฐมวัย วิทยาลัยชุมชนน่าน มีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ 80/80 สามารถใช้จัดการเรียนรู้รายวิชาการวิจัยทางการศึกษาปฐมวัยของนักศึกษาวิทยาลัยชุมชนน่าน ได้ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1

2. ผลการเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ก่อนเรียนและหลังเรียน โดยใช้เอกสารประกอบการสอนรายวิชาการวิจัยทางการศึกษาปฐมวัย สำหรับนักศึกษาอนุปริญญา สาขาวิชาการศึกษาปฐมวัย วิทยาลัยชุมชนน่าน ผู้วิจัยได้นำแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ (แบบปรนัย 5 ตัวเลือก) ซึ่งมีคะแนนเต็ม 30 คะแนน เอกสารประกอบการสอน รายวิชาการวิจัยทางการศึกษาปฐมวัย มาทดลองใช้จริงกับนักศึกษาอนุปริญญา วิทยาลัยชุมชนน่าน จำนวน 26 คน รายละเอียดดังตารางที่ 2 และ 3

ตาราง 2 คะแนนผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนก่อนเรียนและหลังเรียน โดยใช้เอกสารประกอบการสอนรายวิชาการวิจัยทางการศึกษาปฐมวัย

รายการ	คะแนนผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน (คะแนนเต็ม 30 คะแนน)	
	ก่อนเรียน	หลังเรียน
ค่าเฉลี่ย	12.50	24.27
ค่ามากที่สุด	17.00	29.00
ค่าน้อยที่สุด	10.00	22.00

ตาราง 3 เปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ก่อนเรียนและหลังเรียน โดยใช้เอกสารประกอบการสอนรายวิชาการวิจัยทางการศึกษาปฐมวัย สำหรับนักศึกษาระดับอนุปริญญา สาขาวิชาการศึกษาปฐมวัย วิทยาลัยชุมชนน่าน

ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน	n	$\bar{X}$	S.D.	t	p
ก่อนเรียน	26	12.50	2.04	-30.216**	.000
หลังเรียน	26	24.27	1.87		

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 2 และ 3 พบว่า นักศึกษาระดับอนุปริญญา วิทยาลัยชุมชนน่าน ที่ได้รับการจัดการเรียนรู้โดยใช้เอกสารประกอบการสอนรายวิชาการวิจัยทางการศึกษาปฐมวัย พบว่า มีคะแนนผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนจากคะแนนเต็ม 30 คะแนน ก่อนเรียนมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 12.50 คะแนน หลังเรียนมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 24.27 คะแนน และ ค่า t เท่ากับ 30.216 ค่า P เท่ากับ .0 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก ยอมรับสมมติฐานทางเลือก สรุปได้ว่า ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีคะแนนเฉลี่ยก่อนเรียนเท่ากับ 12.50 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 2.04 และมีคะแนนเฉลี่ยหลังเรียนเท่ากับ 24.27 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.87 จากผลการวิจัยแสดงว่าหลังจัดการเรียนรู้โดยใช้เอกสารประกอบการสอนรายวิชาการวิจัยทางการศึกษาปฐมวัย สำหรับนักศึกษาระดับอนุปริญญา สาขาวิชาการศึกษาปฐมวัย วิทยาลัยชุมชนน่าน มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนเพิ่มมากขึ้น ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 2

3. ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการเรียนที่มีต่อการจัดการเรียนรู้โดยใช้เอกสารประกอบการสอนรายวิชาการวิจัยทางการศึกษาปฐมวัย สำหรับนักศึกษาอนุปริญญา สาขาวิชาการศึกษาปฐมวัย วิทยาลัยชุมชนน่าน ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจหลังจากการจัดการเรียนรู้ นำเสนอผลการวิจัยในภาพรวม และตามรายด้าน 4 ด้านคือ 1) ด้านการออกแบบ 2) ด้านเนื้อหา 3) ด้านการจัดกิจกรรม และ 4) ด้านประโยชน์ รายละเอียดดังตารางที่ 4

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการเรียนที่มีต่อการจัดการเรียนรู้ โดยใช้เอกสารประกอบการสอน รายวิชาการวิจัยทางการศึกษาปฐมวัย สาขาวิชาการศึกษาปฐมวัย วิทยาลัยชุมชนน่าน

ประเด็นด้านความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านการออกแบบ	4.39	0.26	มาก
2. ด้านเนื้อหา	4.46	0.26	มาก
3. ด้านการจัดกิจกรรม	4.39	0.26	มาก
4. ด้านประโยชน์	4.59	0.24	มากที่สุด
รวม	4.46	0.15	มาก

จากตาราง 4 พบว่า นักศึกษาอนุปริญญา วิทยาลัยชุมชนน่าน ที่ได้รับการจัดการเรียนรู้โดยใช้เอกสารประกอบการสอนรายวิชาการวิจัยทางการศึกษาปฐมวัย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.46$, S.D. = 0.15) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.59$, S.D. = 0.24) รองลงมาคือ ด้านเนื้อหา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.46$, S.D. = 0.26) ส่วนด้านการจัดกิจกรรมและด้านการออกแบบมีความพึงพอใจเท่ากัน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเท่ากัน ($\bar{X} = 4.39$, S.D. = 0.26) จากผลการวิจัยแสดงว่า นักศึกษาอนุปริญญา วิทยาลัยชุมชนน่าน ที่ได้รับการจัดการเรียนรู้โดยใช้เอกสารประกอบการสอนรายวิชาการวิจัยทางการศึกษาปฐมวัย ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 3

อภิปรายผล

1. ผลการพัฒนาแผนการจัดการเรียนรู้ และเอกสารประกอบการสอนรายวิชาการวิจัยทางการศึกษาปฐมวัย สำหรับนักศึกษาอนุปริญญา สาขาวิชาการศึกษาปฐมวัย วิทยาลัยชุมชนน่าน ให้มีประสิทธิภาพ ผู้วิจัยได้ทำการพัฒนาแผนการจัดการเรียนรู้ และเอกสารประกอบการสอนรายวิชาการวิจัยทางการศึกษาปฐมวัย ได้รวมทั้งหมด 60 ชั่วโมง จำนวน 10 แผน 10 หน่วยการเรียนรู้ ประกอบด้วย หน่วยที่ 1 ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการวิจัยทางการศึกษาปฐมวัย หน่วยที่ 2 การเลือกปัญหาในการวิจัยทางการศึกษาปฐมวัย หน่วยที่ 3 การทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้องสำหรับการวิจัยทางการศึกษาปฐมวัย หน่วยที่ 4 การออกแบบการวิจัยทางการศึกษาปฐมวัย หน่วยที่ 5 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยทางการศึกษาปฐมวัย หน่วยที่ 6 การสร้างเครื่องมือสำหรับการวิจัยทางการศึกษาปฐมวัย หน่วยที่ 7 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือสำหรับการวิจัยทางการศึกษาปฐมวัย หน่วยที่ 8 การวิเคราะห์ข้อมูล หน่วยที่ 9 การเขียนโครงร่างวิจัยสำหรับการวิจัยทางการศึกษาปฐมวัย และหน่วยที่ 10 การเขียนรายงานผลการวิจัยทางการศึกษาปฐมวัย จากนั้นผู้วิจัยได้ทำการพัฒนาเอกสารประกอบการสอนให้มีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ 80/80 จากการประเมินความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อเอกสารประกอบการสอน ประกอบด้วยความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อเนื้อหาเอกสารประกอบการสอนรายวิชาการวิจัยทางการศึกษาปฐมวัย และองค์ประกอบของเอกสารประกอบการสอนรายวิชาการวิจัยทางการศึกษาปฐมวัย พบว่า ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเห็นว่าทุกส่วนอยู่ในระดับมากขึ้นไป และมีองค์ประกอบของเอกสารประกอบการสอนครบถ้วน สมควรนำไปใช้ประกอบการจัดการเรียนการสอนได้ ผู้วิจัยได้นำ

ต้นแบบเอกสารประกอบการสอนรายวิชาการวิจัยทางการศึกษาปฐมวัยนำไปทดลองใช้เพื่อหาข้อบกพร่อง ปรับปรุงแก้ไขก่อนทดลองใช้จริง จากนั้นผู้วิจัยได้นำเอกสารประกอบการสอนรายวิชาการวิจัยทางการศึกษาปฐมวัย มาทดลองใช้จริงกับนักศึกษาอนุปริญญา วิทยาลัยชุมชนน่าน จำนวน 26 คน ผลจากการทดลองใช้จริง พบว่า มีประสิทธิภาพเท่ากับ 80.73/80.90 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนด แสดงว่า เอกสารประกอบการสอนรายวิชาการวิจัยทางการศึกษาปฐมวัยสามารถใช้จัดการเรียนรู้ นักศึกษาวิทยาลัยชุมชนน่าน เพื่อพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรายวิชาการวิจัยทางการศึกษาปฐมวัยได้ในบริบทจริง ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากเอกสารประกอบการสอนรายวิชาการวิจัยทางการศึกษาปฐมวัย มีความสำคัญต่อผู้เรียนที่ช่วยเสริมสร้างประสบการณ์กิจกรรมการเรียนรู้ให้กับผู้เรียนได้เกิดความเข้าใจได้รวดเร็ว มีความชัดเจน ส่งผลให้การจัดการเรียนรู้เป็นไปตามเนื้อหาที่กำหนด ประสบผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ ถือเป็นการจัดการศึกษาที่สอดคล้องกับจุดมุ่งหมายของหลักสูตร และมีการพัฒนาอย่างเป็นระบบ และได้ทดลองใช้ 3 ครั้ง จนมีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ที่กำหนด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ชัยยงค์ พรหมวงศ์ (2533 อ้างถึงใน ภาณุวัตร จันทรแดง, 2560) ได้กำหนดหลักเกณฑ์การหาประสิทธิภาพของนวัตกรรม โดยสามารถนำนวัตกรรมไปทดลองใช้และหาประสิทธิภาพ ซึ่งกระทำได้โดยการทดลองหาประสิทธิภาพ 3 ครั้ง คือ (1) การทดลองนวัตกรรมกับผู้เรียนเป็นรายบุคคล หรือหนึ่งต่อหนึ่ง การดำเนินการนี้เป็นการทดลองรายบุคคล กับผู้เรียนหนึ่งคน หรือสามคน เพื่อปรับปรุงนวัตกรรมให้ดีขึ้นจากการนำข้อมูลมาวิเคราะห์เนื้อหา (2) การทดลองนวัตกรรมกับผู้เรียนเป็นกลุ่มย่อย มีจุดประสงค์สองประการ ประการแรก คือ เพื่อตัดสินประสิทธิภาพของการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นตามหลักการประเมินผลตัวต่อตัว และเพื่อระบุปัญหาการจัดการเรียนรู้ที่ยังหลงเหลืออยู่ ประการที่สอง คือ เพื่อตัดสินว่า ผู้เรียนสามารถใช้นวัตกรรมโดยปราศจากการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้สร้างนวัตกรรมได้หรือไม่ และทำการหาประสิทธิภาพของนวัตกรรม เสร็จแล้วปรับปรุงให้ดีขึ้นจากการนำข้อมูลมาวิเคราะห์เนื้อหา และ (3) การทดลองนวัตกรรมกับผู้เรียนเป็นกลุ่มใหญ่ ในระยะสุดท้ายของการประเมินผลระหว่างดำเนินการ ผู้เรียนพยายามที่จะใช้สถานการณ์การเรียนรู้ซึ่งใกล้เคียงกับความตั้งใจสูงสุด ในการใช้วัสดุอุปกรณ์การจัดการเรียนรู้ ความมุ่งหมายของการประเมินผลระยะสุดท้าย คือ ตัดสินใจว่าการเปลี่ยนแปลงการจัดการเรียนรู้หลังจากระยะของการประเมินผลกลุ่มย่อยแล้ว จะมีประสิทธิภาพหรือไม่ และถ้าการจัดการเรียนรู้สามารถใช้ได้ในสถานการณ์ที่ตั้งใจไว้ ในขั้นนี้ควรมีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ 80/80 หรือมากกว่านั้น และสอดคล้องกับแนวคิดของ Jones (2001 อ้างถึงใน ภาณุวัตร จันทรแดง, 2560) ได้ทำการศึกษาความเข้าใจในการฟังจากการเรียนด้วยเอกสารประกอบการเรียนในการศึกษานักเรียนที่เรียนวิชาภาษาฝรั่งเศส จำนวน 171 คน ผลการวิจัยพบว่า นักเรียนมีความเข้าใจในการฟังดีขึ้นและผู้เรียนมีความสามารถทางการพูดสูง และปฏิบัติงานทางด้านภาษาฝรั่งเศสได้ดี และมีข้อเสนอแนะว่าเอกสารประกอบการเรียนที่ดีควรจะมีการเชื่อมโยงและจัดรูปแบบสารสนเทศที่หลากหลายไว้ด้วยกันเพื่อให้ผู้เรียนสามารถใช้ประสาทสัมผัสในการเรียนรู้อย่างเต็มความสามารถ

2. นักศึกษาระดับอนุปริญญา วิทยาลัยชุมชนน่าน ที่ได้รับการจัดการเรียนรู้โดยใช้เอกสารประกอบการสอน รายวิชาการวิจัยทางการศึกษาปฐมวัย มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 แสดงว่าเอกสารประกอบการสอนที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นทำให้นักศึกษามีผลสัมฤทธิ์เพิ่มขึ้น ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากการจัดการเรียนรู้โดยใช้เอกสารประกอบการสอนรายวิชาการวิจัยทางการศึกษาปฐมวัย มีเนื้อหาเป็นเรื่องราวที่ผู้เรียนมีความสนใจ เหมาะสมกับระดับความสามารถของผู้เรียน ส่งผลให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ทั้งในเชิงทฤษฎีที่นำมาสู่การปฏิบัติ เพิ่มพูนประสบการณ์ที่แปลกใหม่ด้วยกิจกรรมที่หลากหลาย ซึ่งมีจุดมุ่งหมายของการพัฒนาอย่างเป็นระบบแบบแผน ส่งผลให้การเรียนรู้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น สอดคล้องกับผลการวิจัยของนักการศึกษาหลายๆ คนที่ได้ศึกษาและมีวัตถุประสงค์เหมือนกัน เช่น ผลการวิจัยของประเสริฐ ภู่อานนอก (2561) ได้ทำการวิจัยเรื่องการพัฒนาเอกสารประกอบการเรียนรายวิชาเพิ่มเติม ส33203 กฎหมายที่ประชาชนควรรู้ สาระหน้าที่พลเมือง วัฒนธรรม และการดำเนินชีวิตในสังคมโดยใช้การสอนแบบวัฏจักรการเรียนรู้ 7 ขั้นเพื่อส่งเสริมความสามารถในการคิดวิเคราะห์ สำหรับนักเรียน ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 ผลการวิจัย พบว่านักเรียนที่ได้รับการจัดการเรียนรู้โดยใช้เอกสารประกอบการเรียนมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และความสามารถในการคิดวิเคราะห์ของนักเรียนหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เช่นเดียวกับผลการวิจัยของอาทิตย์ยา ธาณิรัตน์ มนัส วัฒนไชยยศ และบรรจง ชลวิโรจน์ (2559) ได้ทำการวิจัยเรื่องการพัฒนาเอกสาร

ประกอบการสอนรายวิชาปฏิบัติเครื่องสายสากล 1 (ไวโอลิน) โดยการประยุกต์ใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่นเพลงร่ำวงย้อนยุคระดับอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร พบว่า 1) เอกสารประกอบการสอนที่พัฒนาขึ้นมีความเหมาะสมในระดับมาก และประสิทธิภาพเท่ากับ 83.17/82.56 2) นักศึกษามีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนด้านทฤษฎีและการปฏิบัติหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. นักศึกษาอนุปริญา วิทยาลัยชุมชนน่าน ที่ได้รับการจัดการเรียนรู้โดยใช้เอกสารประกอบการสอนรายวิชาการวิจัยทางการศึกษาปฐมวัย ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีความพึงพอใจมาก คือ ด้านประโยชน์ รองลงมา คือ ด้านเนื้อหา ด้านการจัดกิจกรรมและด้านการออกแบบ (ด้านการจัดกิจกรรมและด้านการออกแบบมีความพึงพอใจเท่ากัน) ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการศึกษา ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากเอกสารประกอบการสอนรายวิชาการวิจัยทางการศึกษาปฐมวัย สำหรับนักศึกษาระดับอนุปริญา มีการจัดรูปแบบกระบวนการเรียนรู้ตามเอกสารประกอบการสอนเหมาะสมกับเนื้อหาการจัดรูปแบบมีความน่าสนใจ ดึงดูดให้มีความต้องการเรียน อีกทั้งเอกสารประกอบการสอนรายวิชาการวิจัยทางการศึกษาปฐมวัย ช่วยพัฒนาผลการเรียน เปิดโอกาสให้ทำงานร่วมกับผู้อื่น เนื้อหาที่ใช้ในการจัดการเรียนรู้เหมาะสมกับระดับความสามารถ เข้าใจง่าย สอดคล้องกับผลการวิจัยของนักการศึกษาหลายๆ คนที่ได้ศึกษาและมีวัตถุประสงค์เหมือนกัน เช่น ผลการวิจัยของเกรียง เรือนเหลือ (2558) ได้ทำการวิจัยเรื่องรายงานการใช้เอกสารประกอบการเรียน กลุ่มสาระการเรียนรู้สังคมศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม สาระเศรษฐศาสตร์ ชุดพัฒนาเศรษฐกิจไทย ชั้นประถมศึกษาที่ 4 พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อเอกสารประกอบการเรียนกลุ่มสาระการเรียนรู้สังคมศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม กลุ่มสาระการเรียนรู้สังคมศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม สาระเศรษฐศาสตร์ ชุดพัฒนาเศรษฐกิจไทย สำหรับนักเรียน ชั้นประถมศึกษาที่ 4 อยู่ในระดับดีมาก

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ พบว่า ผลการวิจัยข้างต้นเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย แสดงให้เห็นว่า กระบวนการศึกษาที่ผู้วิจัยได้จัดประสบการณ์เรียนรู้โดยใช้เอกสารประกอบการสอนรายวิชาการวิจัยทางการศึกษาปฐมวัย สำหรับนักศึกษาระดับอนุปริญา วิทยาลัยชุมชนน่าน มุ่งเน้นจัดการศึกษาแบบองค์รวมของความรู้ เน้นการบูรณาการความหลากหลายของการจัดการเรียนรู้ ทั้งในเชิงทฤษฎีสู่ทักษะการปฏิบัติ ผลของการจัดการศึกษาครั้งนี้มุ่งหวังให้นักศึกษาสามารถพัฒนาตัวเองให้มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนที่ส่งผลต่อผู้เรียนเกิดการพัฒนาศักยภาพของตนเองในการเรียนรู้ มีความเข้าใจ มีทักษะการปฏิบัติ มีเจตคติที่ดีต่อการจัดการเรียนรู้อย่างมีความสุข ถือได้ว่าเป็นพื้นฐานสำคัญในการพัฒนาทักษะและการเรียนรู้ตลอดชีวิต และที่สำคัญได้เอกสารประกอบการสอนรายวิชาการวิจัยทางการศึกษาปฐมวัย สำหรับนักศึกษาระดับอนุปริญา ที่มีประสิทธิภาพเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด เป็นสื่อการเรียนรู้ต้นแบบเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาสื่อประกอบการจัดการเรียนรู้อื่น ๆ ต่อไป

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ ข้อค้นพบจากการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเอกสารประกอบการสอนรายวิชาการวิจัยทางการศึกษาปฐมวัย สำหรับนักศึกษาระดับอนุปริญา สาขาวิชาการศึกษาปฐมวัย วิทยาลัยชุมชนน่าน เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ได้ดังนี้

1. ผลการวิจัย พบว่า เอกสารประกอบการสอนรายวิชาการวิจัยทางการศึกษาปฐมวัยมีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ 80/80 ซึ่งครูผู้สอนคนอื่นๆ สามารถนำแนวทางการพัฒนาเอกสารประกอบการสอนในรายวิชาอื่นๆ เพื่อให้ได้สื่อที่มีคุณภาพมาใช้ในการจัดการเรียนรู้

2. ผู้สอน และผู้บริหารสถานศึกษาตลอดจนผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการจัดการศึกษา ควรให้การสนับสนุนและส่งเสริมการจัดการเรียนรู้โดยใช้เอกสารประกอบการสอน เป็นแนวทางออกแบบการจัดการเรียนรู้ ประเภทสื่อเทคโนโลยีทางการศึกษา เพื่อใช้จัดกิจกรรมการเรียนรู้ และอื่นๆ

3. ด้วยเอกสารประกอบการสอน รายวิชาการวิจัยทางการศึกษาปฐมวัย สำหรับนักศึกษาระดับอนุปริญา สาขาวิชาการศึกษาปฐมวัย วิทยาลัยชุมชนน่าน มีประโยชน์ในการจัดการเรียนรู้และยังส่งผลต่อการจัดการเรียนรู้ของนักศึกษา ดังนั้น

ผู้บริหาร ควรให้ความสนใจในการฝึกอบรมและพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษาเพื่อเผยแพร่ความรู้ในการพัฒนาเอกสารประกอบการสอน ให้มีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป การพัฒนาเอกสารประกอบการสอนรายวิชาการวิจัยทางการศึกษาปฐมวัย สำหรับนักศึกษาอนุปริญญา สาขาวิชาการศึกษาปฐมวัย วิทยาลัยชุมชนน่าน เป็นแนวทางในการสนับสนุนการจัดการเรียนรู้ที่สอดคล้องกับหลักการจัดการเรียนรู้ตามหลักสูตร ดังนั้น ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1. ควรมีการวิจัยถึงตัวแปรทางจิตวิทยา เช่น ความเครียด แรงจูงใจ ทักษะ รวมถึงภูมิหลัง ความรู้เดิมของนักศึกษา ที่อาจมีผลต่อการเรียนรู้ของผู้เรียนหลังจากเรียนโดยการใช้เอกสารประกอบการสอนรายวิชาการวิจัยทางการศึกษาปฐมวัย สำหรับนักศึกษาระดับอนุปริญญา วิทยาลัยชุมชนน่าน

2. ควรมีการนำภูมิปัญญา ประเพณีและวัฒนธรรมท้องถิ่นสู่กระบวนการจัดการเรียนรู้ผ่านสื่อการเรียนรู้ต่างๆ เพื่อให้ได้สื่อการเรียนรู้ที่มีความเหมาะสมกับบริบทเฉพาะของวิทยาลัยชุมชนให้ผู้เรียนระดับอนุปริญญาได้เรียนรู้เนื้อหาวิชา และได้เรียนรู้ด้านภูมิปัญญา ประเพณีและวัฒนธรรมท้องถิ่นของตนด้วย

3. ควรมีการเปรียบเทียบการจัดการเรียนรู้ ระหว่างการใช้เอกสารประกอบการสอน สำหรับนักศึกษาระดับอนุปริญญา วิทยาลัยชุมชนน่าน กับวิธีการสอนอื่นๆ ในรายวิชาเดียวกัน

เอกสารอ้างอิง

เกรียง เรือนเหลือ. (2558). รายงานการใช้เอกสารประกอบการเรียน กลุ่มสาระการเรียนรู้สังคมศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม สาระ เศรษฐศาสตร์ ชุดพัฒนาเศรษฐกิจไทย ชั้นประถมศึกษาปีที่ 4. กลุ่มสาระการเรียนรู้สังคมศึกษา. สำนักการศึกษา กรุงเทพมหานคร.

กฤษฎา หนูประเสริฐ. (2560). การพัฒนาเอกสารประกอบการสอนรายวิชานโยบายสาธารณะและการวางแผน ของนักศึกษา หลักสูตรอนุปริญญาสาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น. วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ, 17(2), 67-75.

ทวี เทศมาศ. (2557). ศึกษาผลสัมฤทธิ์การใช้เอกสารประกอบการสอนวิชาวัฒนธรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศทางการศึกษา สำหรับบัณฑิตชั้นปีที่ 3 มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตอุบลราชธานี. มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตอุบลราชธานี.

นิธิพงศ์ อนุรักษ์พงศธร. (2557). การสร้างและหาประสิทธิภาพเอกสารประกอบการสอนรายวิชา การคิดและการตัดสินใจ รหัส ศท 0402 สำหรับการสอนรูปแบบ MIAP หลักสูตรอนุปริญญาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการจัดการทั่วไป ชั้นปีที่ 1 วิทยาลัยชุมชนระนอง. วิทยาลัยชุมชนระนอง.

ประเสริฐ ภูณนนอก. (2561). การพัฒนาเอกสารประกอบการเรียน รายวิชาเพิ่มเติม ส33203 กฎหมายที่ประชาชนควรรู้ สาระ หน้าที่พลเมือง วัฒนธรรม และการดำเนินชีวิตในสังคม โดยใช้การสอนแบบวัฏจักรการเรียนรู้ 7 ขั้น เพื่อส่งเสริมความสามารถในการคิดวิเคราะห์ สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6. วารสารวิชาการการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรม คณะเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 5(1), 109-121.

พระราชบัญญัติสถาบันวิทยาลัยชุมชน พ.ศ. 2558, (2558, 10 เมษายน). ราชกิจจานุเบกษา. เล่มที่ 132 ตอนที่ 30 ก. หน้า 1.

ภาณุวัฒน์ จันทรแดง. (2560). การพัฒนาเอกสารประกอบการเรียน ชุดการจัดสวดภาวนาแบบขึ้น รายวิชา ง20246 สำหรับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 โรงเรียนวังเจ้าวิทยาคม อำเภอวังเจ้า จังหวัดตาก. โรงเรียนวังเจ้าวิทยาคม สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 38.

โศภณ รัตนะ. (2556). ผลการใช้เอกสารประกอบการเรียน เรื่องภูมิศาสตร์ทวีปออสเตรเลียและโอเชียเนีย ที่มีต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียน ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 โรงเรียนชะรัดชนูปถัมภ์ จังหวัดพัทลุง. [การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญาโทบัณฑิต] มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

สถาบันวิทยาลัยชุมชน. (2562). กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ ที่เกี่ยวข้อง. <http://iccs.ac.th/>

-
- สุจิตร ทรงคาศรี. (2554). การพัฒนากิจกรรมการเรียนรู้โดยใช้เอกสารประกอบการเรียน เรื่องการสร้างเสริมสุขภาพและการป้องกันโรคด้วยภูมิปัญญาไทย กลุ่มสาระการเรียนรู้สุขศึกษาและพลศึกษาชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2. มหาสารคาม: [วิทยานิพนธ์ปริญญาโท]. มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- อาทิตยา ธาณิรัตน์ มนัส วัฒนไชยยศ และบรรจง ชลวิโรจน์. (2559). การพัฒนาเอกสารประกอบการสอนรายวิชาปฏิบัติเครื่องสายสากล 1 (ไวโอลิน) โดยการประยุกต์ใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่นเพลงรำวงย้อนยุค ระดับอุดมศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร. สักทอง, 22(3)1 - 11.

การพัฒนาเอกสารประกอบการสอนรายวิชาการเข้าใจดิจิทัลสำหรับนักศึกษาอนุปริญญา
วิทยาลัยชุมชนสมุทรสาคร

Teaching Document Development of the Course a Digital Literacy for Diploma
students Samutsakhon Community College

กนกกร โฉมเฉลา

Kanokon Chomchalao

วิทยาลัยชุมชนสมุทรสาคร สังกัดสถาบันวิทยาลัยชุมชน

Samutsakhon Community College, Institute of Community College

kanokon@smkcc.ac.th

Received: 20 Jun 2023

Revised: 28 Sep 2023

Accepted: 18 Dec 2023

บทคัดย่อ

เอกสารประกอบการสอนเป็นสื่อการเรียนรู้ประเภทหนึ่ง ซึ่งหมายถึงเอกสารหรือสื่ออื่นๆ ที่ใช้ประกอบการสอนวิชาใดวิชาหนึ่งตามหลักสูตรที่สะท้อนให้เห็นเนื้อหาวิชาและวิธีการสอนอย่างเป็นระบบที่นำเสนอเนื้อหาวิชา เพื่อให้ผู้เรียนได้เรียนรู้เนื้อหาด้วยตนเอง เมื่อต้องการทบทวน การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) พัฒนาเอกสารประกอบการสอนรายวิชาการเข้าใจดิจิทัล 2) เปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ก่อนเรียนและหลังเรียนโดยใช้เอกสารประกอบการสอน รายวิชาการเข้าใจดิจิทัล และ 3) ศึกษาระดับความพึงพอใจในการเรียนที่ได้รับการจัดการเรียนรู้โดยใช้เอกสารประกอบการสอน รายวิชาการเข้าใจดิจิทัล กลุ่มตัวอย่างได้แก่ นักศึกษาอนุปริญญา สาขาวิชาการศึกษาศาสตร์ สาขาวิชาการจัดการ และสาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์ วิทยาลัยชุมชนสมุทรสาคร ภาคเรียนที่ 2/2565 จำนวน 52 คน โดยวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย 1) แผนการจัดการเรียนรู้ 2) เอกสารประกอบการสอนรายวิชาการเข้าใจดิจิทัล 3) แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน และ 4) แบบสอบถามความพึงพอใจของนักศึกษา สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การหาค่าประสิทธิภาพ 80/80 และการทดสอบทีแบบไม่อิสระจากกัน

ผลการวิจัยพบว่า 1) เอกสารประกอบการสอน รายวิชาการเข้าใจดิจิทัล มีประสิทธิภาพสูงกว่าเกณฑ์ (83.93/84.29) 2) นักศึกษาที่ได้รับการจัดการเรียนรู้โดยใช้เอกสารประกอบการสอน รายวิชาการเข้าใจดิจิทัล มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ 3) นักศึกษาที่ได้รับการจัดการเรียนรู้โดยใช้เอกสารประกอบการสอน รายวิชาการเข้าใจดิจิทัล มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.57, S.D. = 0.48)

คำสำคัญ : เอกสารประกอบการสอน, การสอนรายวิชาการเข้าใจดิจิทัล, หลักสูตรอนุปริญญา, วิทยาลัยชุมชน

Abstract

Teaching materials are a type of learning media. This means documents or other media. Used to teach a particular subject according to the curriculum that reflects the subject content and the systematic teaching method that presents the subject matter for students to learn the content by themselves to review.

The objectives of this research were 1) to develop teaching materials for the Course Digital Literacy 2) compare academic achievement before and after using teaching documents of Course Digital Literacy, and 3) to study the level of learning satisfaction that was managed by using teaching aids of Course Digital Literacy. The sample group was 52 diploma students Early Childhood Education Management and logistics management in Samutsakhon Community College, the semester 2, 2022 by purposive sampling. The instruments in the research were 1) learning management plans, 2) teaching document of the Course Digital Literacy, 3) achievement test, and 4) learning satisfaction questionnaire. The statistics used for data analysis were mean, Standard Deviation, 80/80 efficiency testing, and t-test dependent

The results found that 1) The efficiency testing of teaching document of the Course Digital Literacy was 83.93/84.29, 2) the students' learning achievement by using teaching document of the Course Digital Literacy of posttest was statistically significant higher than pretest at the level .01 and 3) the students' satisfaction by using teaching document of Course Digital Literacy was at the highest level. ($\bar{x}$ = 4.57, S.D. = 0.48)

Keywords: teaching document, Course Digital Literacy, Diploma curriculum, Community College

บทนำ

การจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน เป็นอีกหนึ่งทางเลือกที่เปิดโอกาสให้ประชาชนผู้พลัดโอกาสในการศึกษาต่อ ได้รับโอกาสเท่าเทียมกันที่จะได้เรียนรู้ได้ตลอดชีวิต สามารถเชื่อมโยงกับการศึกษาทุกระดับ และช่วยเพิ่มเติมส่วนการศึกษาที่ขาดให้สมบูรณ์ขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับพันธกิจของวิทยาลัยชุมชน คือ จัดการศึกษาระดับอนุปริญญาเพื่อพัฒนาวิชาการและสามารถสร้างคุณภาพชีวิตเพื่ออยู่ในสังคมอย่างมีความสุข ฝึกอบรมและบริการวิชาการที่สอดคล้องกับความต้องการของชุมชนเพื่อให้ชุมชนเกิดความเข้มแข็งอย่างยั่งยืน พัฒนางานวิจัยเพื่อพัฒนา การเรียนการสอนและงานสร้างสรรค์ที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชน อนุรักษ์สืบสานศิลปวัฒนธรรม รักษาสิ่งแวดล้อมและภูมิปัญญาท้องถิ่น และมีระบบบริหารจัดการตามหลัก ธรรมาภิบาล รวมทั้งบุคลากรที่มีคุณภาพที่ดี (สำนักบริหารงานวิทยาลัยชุมชน, 2556) โดยวิทยาลัยชุมชนเป็นสถาบันการศึกษาที่จัดตั้งขึ้นบนพื้นฐานความเชื่อว่า “บุคคลทุกคนมีศักยภาพอยู่ในตัว ถ้าเขามีโอกาสและได้รับคำแนะนำในทางที่ถูกต้องเหมาะสม เขาจะสามารถพัฒนาศักยภาพของตนเองได้อย่างเต็มที่และเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่ายิ่งต่อชุมชนและสังคม วิทยาลัยชุมชนจึงเปิดประตูสำหรับทุกคนที่ต้องการเข้าเรียน” วิทยาลัยชุมชนสมุทรสาครเป็นวิทยาลัยชุมชนของสถานศึกษาในกำกับของกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรมมีพันธกิจหลัก 3 ประการ คือ 1) พันธกิจด้านการสอน ประกอบด้วยหลักสูตรอนุปริญญาหรือหลักสูตร 2 ปีแรกของระดับอุดมศึกษา ทั้งสายวิชาการและวิชาชีพเพื่อการถ่ายโอนไปศึกษาต่อระดับปริญญาหรือเพื่อประกอบอาชีพ และหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพและวิชาชีพชั้นสูงที่เน้นความรู้ ทักษะและสมรรถนะเพื่อการประกอบอาชีพ 2) พันธกิจด้านการฝึกอบรมหลักสูตรพัฒนาทักษะและเสริมสร้างประสบการณ์ด้านอาชีพและคุณภาพชีวิต เพื่อพัฒนาอาชีพและเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต ด้วยการสอนที่ครบวงจรทั้งการตลาด เทคโนโลยีและการจัดการ และ 3) พันธกิจด้านการสอนปรับพื้นฐาน เพื่อเสริมความรู้ให้ผู้เรียนมีความพร้อมก่อนเข้าเรียนในหลักสูตรอนุปริญญา กลุ่มเป้าหมายผู้เรียนของวิทยาลัยชุมชนส่วนใหญ่เป็นผู้ที่ขาดโอกาสทางการศึกษาระดับอุดมศึกษาที่ไม่สามารถเข้าศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาที่มีอยู่ในปัจจุบัน ด้วยสาเหตุความไม่พร้อมด้านต่างๆ เช่น ขาดความพร้อมทางด้านเศรษฐกิจ ผู้ที่อยู่ในวัยเรียนที่พลัดโอกาสศึกษาต่อระดับอุดมศึกษาและผู้อยู่ในวัยแรงงานที่จำเป็นต้องทำงานในเวลา และใช้เวลาว่างในการศึกษาต่อ ผู้เรียนในวิทยาลัยชุมชนจึงประกอบไปด้วยกลุ่มผู้เรียนที่อยู่ในวัยผู้ใหญ่ที่มีความหลากหลายทั้งด้านวัย อาชีพ และระดับความรู้พื้นฐาน เนื่องจากคุณสมบัติของผู้เข้าศึกษาในวิทยาลัยชุมชนกำหนดให้เป็นผู้ที่จบการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า ผู้เรียนใน

วิทยาลัยชุมชนจึงประกอบไปด้วยผู้เรียนที่มีวุฒิการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.6) ทั้งในระบบโรงเรียนและการศึกษานอกโรงเรียน รวมทั้งผู้เรียนที่มีวุฒิการศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) (อุไรวรรณ ชินพงษ์, 2557)

การจัดการเรียนการสอนและการออกแบบกระบวนการเรียนรู้ของวิทยาลัยชุมชนจำเป็นต้องอาศัยวิธีการสอนและวิธีการเรียนรู้ที่หลากหลายผสมผสานเข้าด้วยกัน โดยคำนึงถึงสภาพผู้เรียน ความถนัด ความสนใจ สิ่งแวดล้อมและความต้องการของชุมชน ตลอดจนให้สอดคล้องกับโครงสร้างหลักสูตรรายวิชาในแต่ละสาขาวิชา คุณภาพของครูผู้สอนจึงมีผลต่อกระบวนการจัดการเรียนรู้ของผู้เรียนโดยตรง ผู้สอนต้องเข้าใจปรัชญาและหลักสูตรของวิทยาลัยชุมชนและสามารถวิเคราะห์สาระสำคัญของการเรียนรู้ เลือกรูปแบบการสอนและจะต้องมีเทคนิควิธีการจัดการเรียนการสอนที่เหมาะสมเพื่อให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ที่เป็นประโยชน์สามารถนำไปใช้ในชีวิตรจริงได้

ในการจัดการเรียนการสอนให้ผู้เรียนมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนที่ดีนั้น นอกจากกระบวนการสอน และความเอาใจใส่ของครูผู้สอนแล้ว เอกสารที่ใช้ในการจัดการเรียนการสอนต้องมีเนื้อหาที่ครบถ้วน ชัดเจน อ่านเข้าใจง่าย เนื้อหาสัมพันธ์กับเวลาเรียน มีใบงานสำหรับฝึกทักษะเพื่อให้ผู้เรียนมีความชำนาญในการใช้เครื่องมือต่างๆ และมีความเข้าใจในทฤษฎีมากยิ่งขึ้น ซึ่งในปัจจุบันยังไม่มีหนังสือเล่มใดที่มีเนื้อหา และใบงานฝึกทักษะที่ครบถ้วน บางเล่มเป็นเฉพาะทฤษฎีบางเล่มเป็นเฉพาะปฏิบัติหรือบางเล่มเป็นทั้งทฤษฎี และปฏิบัติแต่เนื้อหาแน่นเกินไปไม่ครบถ้วนและไม่สัมพันธ์กับเวลาเรียน จึงต้องใช้จากหนังสือหลายเล่มทำให้ไม่สะดวกในการจัดการเรียนการสอนการนำเอาแนวคิดเกี่ยวกับเอกสารประกอบการสอนมาใช้ในการจัดการเรียนรู้ที่สามารถสนองตอบความสามารถของผู้เรียนได้เป็นอย่างดี เพราะเนื่องจากเอกสารประกอบการสอนเป็นเอกสารที่ครูผู้สอนสร้างขึ้นเพื่อใช้ประกอบการเรียนของนักเรียน ซึ่งมีจุดประสงค์การเรียนรู้ เนื้อหาสาระรายวิชา แบบประเมินผลการเรียนรู้ ครอบคลุมครบถ้วนตามคำอธิบายรายวิชาตรงตามหลักสูตรกำหนด ประกอบกับการนำประสบการณ์การสอนของครูผู้สอนในรายวิชานั้นๆ สอดแทรกเนื้อหาสาระสำคัญที่จำเป็นต่อการเรียนรู้อันรวบรวมนั้นเป็นเอกสารประกอบการสอนมีจุดมุ่งหมายสำคัญ คือ การพัฒนาการเรียนรู้ของนักเรียนให้มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงขึ้น

ผู้วิจัยในฐานะผู้สอนรายวิชาการเข้าใจดิจิทัล มีความตั้งใจที่จะแก้ไข ปรับปรุงการจัดการเรียนการสอนให้เป็นไปในทิศทางที่ดียิ่งขึ้น เพื่อให้ นักศึกษาวิทยาลัยชุมชนสมุทรสาครมีเอกสารประกอบการสอนที่ใช้ในการเรียน จึงได้นำเอาแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรียนการสอนด้วยเอกสารประกอบการสอนมาดำเนินการสร้างเป็นเอกสารประกอบการสอน รายวิชาการเข้าใจดิจิทัล สำหรับนักศึกษาระดับอนุปริญญา วิทยาลัยชุมชนสมุทรสาคร โดยการดำเนินการพัฒนาเอกสารประกอบการสอนครั้งนี้มุ่งพัฒนาผู้เรียนอย่างเต็มศักยภาพ อันเป็นฐานสำคัญเพื่อพัฒนาผู้เรียนให้ครบทุกด้าน เพื่อให้สามารถพัฒนาตัวเองให้มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนที่ดีขึ้น เป็นไปตามเป้าหมายทางการศึกษาของวิทยาลัยชุมชนสมุทรสาครต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อพัฒนาเอกสารประกอบการสอนรายวิชาการเข้าใจดิจิทัล สำหรับนักศึกษาระดับอนุปริญญา สาขาวิชาการศึกษาปฐมวัย สาขาวิชาการจัดการ และสาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์ วิทยาลัยชุมชนสมุทรสาคร ให้มีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ 80/80
2. เพื่อเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ก่อนเรียนและหลังเรียนโดยใช้เอกสารประกอบการสอนรายวิชาการเข้าใจดิจิทัล สำหรับนักศึกษาระดับอนุปริญญา สาขาวิชาการศึกษาปฐมวัย สาขาวิชาการจัดการ และสาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์ วิทยาลัยชุมชนสมุทรสาคร
3. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนรู้โดยใช้เอกสารประกอบการสอนรายวิชาการเข้าใจดิจิทัล สำหรับนักศึกษาระดับอนุปริญญา สาขาวิชาการศึกษาปฐมวัย สาขาวิชาการจัดการ และสาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์ วิทยาลัยชุมชนสมุทรสาคร

สมมติฐาน

1. เอกสารประกอบการสอนรายวิชาการเข้าใจดิจิทัล สำหรับนักศึกษาอนุปริญญา สาขาวิชาการศึกษาปฐมวัย สาขาวิชาการจัดการ และสาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์ วิทยาลัยชุมชนสมุทรสาคร มีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ 80/80
2. ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนโดยใช้เอกสารประกอบการสอนรายวิชาการเข้าใจดิจิทัล สำหรับนักศึกษาอนุปริญญา สาขาวิชาการศึกษาปฐมวัย สาขาวิชาการจัดการ และสาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์ วิทยาลัยชุมชนสมุทรสาครมีค่าเฉลี่ยหลังเรียนมากกว่าก่อนเรียน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
3. ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนรู้โดยใช้เอกสารประกอบการสอนรายวิชาการเข้าใจดิจิทัล สำหรับนักศึกษาอนุปริญญา สาขาวิชาการศึกษาปฐมวัย สาขาวิชาการจัดการ และสาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์ วิทยาลัยชุมชนสมุทรสาคร อยู่ในระดับมาก

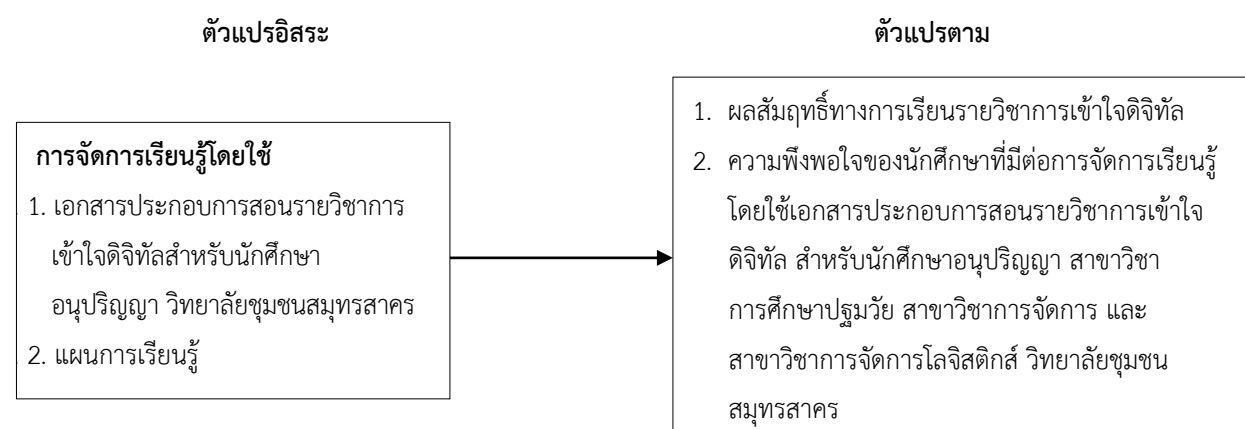
ประโยชน์ที่ได้รับ

การพัฒนาเอกสารประกอบการเรียนรายวิชาการเข้าใจดิจิทัล สำหรับนักศึกษาอนุปริญญา สาขาวิชาการศึกษาปฐมวัย สาขาวิชาการจัดการ และสาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์ วิทยาลัยชุมชนสมุทรสาคร จะทำให้ได้รับผลประโยชน์จากการวิจัย ดังนี้

1. การจัดการเรียนรู้โดยใช้เอกสารประกอบการสอน รายวิชาการเข้าใจดิจิทัลเป็นแนวทางในการพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ในบริบทของของนักศึกษาวิทยาลัยชุมชนสมุทรสาคร
2. ได้เอกสารประกอบการสอนรายวิชาการเข้าใจดิจิทัลที่มีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ จำนวน 1 เล่ม เพื่อนำไปใช้ในการจัดการเรียนการสอน
3. ผู้สอนและผู้ที่มีความสนใจสามารถประยุกต์ความรู้กระบวนการสร้างและพัฒนาเอกสารประกอบการสอนใช้ในการพัฒนาสื่อ เครื่องมือ วิธีการสอนใหม่ๆ ที่สอดคล้องกับสภาพและความต้องการของผู้เรียนหรือสถานศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นเพื่อใช้ในการจัดการเรียนรู้ให้กับผู้เรียน

กรอบแนวคิดสำหรับการวิจัย

ในการการวิจัยเรื่องการพัฒนาเอกสารประกอบการสอนรายวิชาการเข้าใจดิจิทัลสำหรับนักศึกษาอนุปริญญา วิทยาลัยชุมชนสมุทรสาคร ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้น ซึ่งสามารถนำมากำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษาดังภาพประกอบ



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักศึกษาระดับอนุปริญญา สาขาวิชาการศึกษาปฐมวัย สาขาวิชาการจัดการ และสาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์ วิทยาลัยชุมชนสมุทรสาคร ที่ลงทะเบียนเรียน ในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2565 จำนวน 13 ห้องเรียน มีนักศึกษาทั้งหมด จำนวน 149 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักศึกษาระดับอนุปริญญา สาขาวิชาการศึกษาปฐมวัย สาขาวิชาการจัดการ และสาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์ วิทยาลัยชุมชนสมุทรสาคร ที่ลงทะเบียนเรียนรายวิชาการเข้าใจดิจิทัล ในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2565 จำนวน 3 ห้องเรียน มีนักศึกษาทั้งหมด จำนวน 52 คน โดยได้มาจากการเลือกแบบเจาะจง ซึ่งเป็นกลุ่มที่ผู้สอนรับผิดชอบจัดการเรียนการสอนในภาคเรียนนี้

2. การสร้างและพัฒนาคุณภาพเครื่องมือ

2.1 แผนการจัดการเรียนรู้ ดำเนินการสร้างตามขั้นตอน ดังนี้ 1) ศึกษาหลักสูตรอนุปริญญาวิทยาลัยชุมชน สาขาวิชาการศึกษาปฐมวัย สาขาวิชาการจัดการ (หลักสูตรปรับปรุงใหม่ พ.ศ. 2561) และสาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์ (หลักสูตรปรับปรุงใหม่ พ.ศ. 2564) โดยคำนึงถึงความเหมาะสม ความสอดคล้องกับเนื้อหาสาระ ตัวชี้วัด จุดประสงค์ในการดำเนินการจัดการเรียนรู้ และสื่อที่ใช้ในการจัดการเรียนรู้ พร้อมทั้งศึกษาคู่มือและวิธีการจัดการเรียนรู้ของสถาบันวิทยาลัยชุมชน และศึกษาเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแผนการจัดการเรียนรู้ 2) กำหนดขอบข่ายเนื้อหาวิชารายวิชาการเข้าใจดิจิทัล ตามรายละเอียดคำอธิบายรายวิชา สามารถนำมาจัดทำเป็นเอกสารประกอบการสอน จำนวน 1 เล่ม มีทั้งหมด 7 หน่วย ใช้เวลาในการจัดการเรียนรู้ จำนวน 60 ชั่วโมง จำนวน 7 แผนการจัดการเรียนรู้ 3) วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง เนื้อหาในการจัดการเรียนรู้ แผนการจัดการเรียนรู้ สารการเรียนรู้ และผลลัพธ์ 4) ดำเนินการสร้างแผนการจัดการเรียนรู้ จำนวน 7 แผน รวมทั้งหมด 60 ชั่วโมง ประกอบด้วย สารสำคัญ วัตถุประสงค์การเรียนรู้ สารการเรียนรู้ กิจกรรมการเรียนการสอน(ชั้นนำเข้าสู่บทเรียน ขั้นสอน ขั้นสรุป) สื่อการเรียนการสอน การวัดผลและประเมินผล (วิธีการ เครื่องมือวัดผลการประเมินผล) ใบงาน แบบทดสอบ หลังเรียน เอกสารประกอบการบรรยายในชั้นเรียน เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินเกณฑ์การประเมิน เกณฑ์การตัดสินระดับคุณภาพ และการบันทึกผลหลังการจัดการเรียนรู้ 5) นำแผนการจัดการจัดการเรียนรู้ เสนอผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 คน เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างส่วนประกอบของแผนการจัดการเรียนรู้กับรายการประเมิน คำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence : IOC) ได้ดัชนีความสอดคล้องของแผนการจัดการเรียนรู้ ระหว่าง 0.60–1.00 6) ปรับปรุงแผนการจัดการเรียนรู้ ตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ และทดลองใช้จัดการเรียนรู้ในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2565 กับนักศึกษา จำนวน 30 คน (2 ห้องเรียน) และ 7) ปรับปรุงแผนการจัดการเรียนรู้ ตามสารสนเทศที่ได้จากการทดลองใช้ เพื่อเตรียมแผนการจัดการเรียนรู้จริง ในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2565

2.2 เอกสารประกอบการสอน รายวิชาการเข้าใจดิจิทัล ดำเนินการสร้างและหาคุณภาพตามขั้นตอน ดังนี้ 1) ศึกษาหลักสูตรอนุปริญญาวิทยาลัยชุมชน สาขาวิชาการศึกษาปฐมวัย สาขาวิชาการจัดการ (หลักสูตรปรับปรุงใหม่ พ.ศ. 2561) และสาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์ (หลักสูตรปรับปรุงใหม่ พ.ศ. 2564) ในหมวดโครงสร้างหลักสูตรหมวดวิชาศึกษาทั่วไป ในรายวิชาการเข้าใจดิจิทัล พร้อมทั้งศึกษาหลักจิตวิทยาทางการศึกษา รูปแบบการจัดการเรียนรู้ หลักการสร้างสื่อการเรียนการสอน โดยมุ่งศึกษาหลักการสร้างเอกสารประกอบการสอนเป็นสำคัญ 2) กำหนดขอบข่ายเนื้อหา จากคำอธิบายรายวิชาการเข้าใจดิจิทัล โดยสามารถนำมาจัดทำเอกสารประกอบการสอน รายวิชาการเข้าใจดิจิทัล จำนวน 1 เล่ม มีทั้งหมด 7 หน่วย ประกอบด้วย หน่วยที่ 1 จริยธรรมในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ หน่วยที่ 2 การเข้าถึงสื่อดิจิทัล หน่วยที่ 3 ความปลอดภัยในยุคดิจิทัล หน่วยที่ 4 การรู้เท่าทันสื่อและสารสนเทศ หน่วยที่ 5 แนวปฏิบัติในสังคมดิจิทัล หน่วยที่ 6 ดิจิทัลคอมเมอร์ส และหน่วยที่ 7 กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการใช้สื่อและเทคโนโลยีดิจิทัล 3) วางโครงเรื่องและดำเนินการจัดทำร่างเอกสารประกอบการสอน รายวิชาการเข้าใจดิจิทัลจำนวน 1 เล่ม มีทั้งหมด 7 หน่วย ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ส่วนหน้า ประกอบด้วย ปกนอก ปกใน คำนำ และสารบัญ ส่วนที่ 2 ประกอบด้วย สารสำคัญ หัวข้อเนื้อหา จุดประสงค์การเรียนรู้ เนื้อหาประจำหน่วย บทสรุป และคำถามท้ายบท

และส่วนที่ 3 ประกอบด้วย เอกสารอ้างอิง 4) นำร่างเอกสารประกอบการสอน รายวิชาการเข้าใจดิจิทัล เสนอผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 คน เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างส่วนประกอบของเอกสารประกอบการสอน รายวิชาการเข้าใจดิจิทัลกับรายการประเมิน จากนั้นนำผลมาคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence : IOC) ได้ดัชนีความสอดคล้องของเอกสารประกอบการสอน รายวิชาการวิจัยทางสังคมศาสตร์เบื้องต้น ระหว่าง 0.60–1.00 5) นำร่างเอกสารประกอบการสอน รายวิชาการเข้าใจดิจิทัล ทดลองใช้ ในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2565 จำนวน 3 ครั้ง พบว่า 1) การทดลองครั้งที่ 1 ทดลองรายบุคคล (Individual Tryout) กับนักศึกษา จำนวน 3 คน (เก่ง ปานกลาง อ่อน) ผลจากการทดลองครั้งที่ 1 มีประสิทธิภาพเท่ากับ 80.48/81.11 2) การทดลองครั้งที่ 2 ทดลองกลุ่มเล็ก (Small Group Tryout) กับนักศึกษา จำนวน 9 คน (เก่ง ปานกลาง อ่อน) ผลจากการทดลองครั้งที่ 2 มีประสิทธิภาพเท่ากับ 80.63/81.48 และ 3) การทดลองครั้งที่ 3 ทดลองกลุ่มใหญ่ (Field tryout) กับนักศึกษานุปริญญา วิทยาลัยชุมชนสมุทรสาคร จำนวน 30 คน (2 ห้องเรียน) ผลจากการทดลองครั้งที่ 3 มีประสิทธิภาพเท่ากับ 80.90/81.67 6) เตรียมเอกสารประกอบการสอน รายวิชาการเข้าใจดิจิทัล เพื่อเตรียมใช้จัดการเรียนรู้กับนักศึกษานุปริญญา วิทยาลัยชุมชนสมุทรสาคร ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2565

2.3 แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน รายวิชาการเข้าใจดิจิทัล ดำเนินการสร้างและพัฒนาตามขั้นตอน ดังนี้ 1) ศึกษาหลักสูตรอนุปริญญาวิทยาลัยชุมชน สาขาวิชาการศึกษาปฐมวัย สาขาวิชาการจัดการ (หลักสูตรปรับปรุงใหม่ พ.ศ. 2561) และสาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์ (หลักสูตรปรับปรุงใหม่ พ.ศ. 2564) ในหมวดโครงสร้างหลักสูตรหมวดวิชาศึกษาทั่วไป รายวิชาการเข้าใจดิจิทัล เพื่อนำมากำหนดวิธีการจัดกิจกรรมการจัดการเรียนรู้ ความสอดคล้องกับเนื้อหาสาระ ตัวชี้วัด จุดประสงค์ในการดำเนินการจัดการเรียนรู้ และสื่อที่ใช้ในการจัดการเรียนรู้ เพื่อนำมากำหนดสัดส่วนจำนวนข้อของแบบทดสอบ 2) ศึกษาตัวชี้วัด พฤติกรรมการเรียนรู้ คำอธิบายรายวิชา ตามรายละเอียดของรายวิชาการเข้าใจดิจิทัล มาใช้เป็นฐานในการออกแบบการสร้างแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน 3) ศึกษาทฤษฎีการวัดผล เพื่อนำมากำหนดจุดมุ่งหมายในการสร้างแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน พร้อมทั้งวิเคราะห์เนื้อหาและจุดประสงค์เชิงพฤติกรรม ซึ่งยึดเนื้อหาสาระตามตัวชี้วัด พฤติกรรมการเรียนรู้ คำอธิบายรายวิชา ตามรายละเอียดของรายวิชาการเข้าใจดิจิทัล 4) สร้างแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน โดยเขียนข้อสอบตามที่ได้วิเคราะห์เนื้อหาและจุดประสงค์เชิงพฤติกรรมเป็นแบบปรนัย (Objective Test) ชนิดเลือกตอบ (Multiple Choices Test) มี 4 ตัวเลือก มีระบบการให้คะแนนตอบถูกได้ 1 คะแนน ตอบผิดได้ 0 คะแนน จำนวน 65 ข้อ 5) ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 คน คำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC (Index of Item Objective Congruence : IOC) พบว่า มีค่าดัชนีความสอดคล้องที่ใช้ได้ มีค่าตั้งแต่ 0.60 - 1.00 ได้ข้อสอบจำนวน 60 ข้อ คัดออก 5 ข้อ 6) นำแบบทดสอบไปทดลองใช้ (Try-Out) กับผู้เรียนจำนวน 30 คน (2 ห้องเรียน) ในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2565 7) นำผลการสอบมาวิเคราะห์หาค่าความยากง่าย (p) และค่าอำนาจจำแนก (r) มีความยากง่ายที่ใช้ได้ระหว่าง 0.30-0.67 และมีค่าอำนาจจำแนกที่ใช้ได้ระหว่าง 0.20-0.80 8) นำแบบทดสอบมาหาค่าความเชื่อมั่นโดยใช้สูตร KR-21 ของคูเดอร์ ริชาร์ดสัน (Kuder Richardson) พบว่า ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบทดสอบทั้งฉบับเท่ากับ 0.83 และ 9) ได้แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน รายวิชาการเข้าใจดิจิทัล เพื่อเตรียมใช้จัดการเรียนรู้กับนักศึกษาวิทยาลัยชุมชนสมุทรสาคร ในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2565

2.4 แบบสอบถามความพึงพอใจในการเรียนที่มีต่อการจัดการเรียนรู้โดยใช้เอกสารประกอบการสอน รายวิชาการเข้าใจดิจิทัล ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างและหาคุณภาพ ตามลำดับขั้นตอน ดังนี้ 1) ศึกษาเอกสารที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ ประกอบด้วย ความหมายของความพึงพอใจ แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ การวัดความพึงพอใจและศึกษารูปแบบการประเมินความพึงพอใจ พร้อมทั้งศึกษาลักษณะของการสร้างเครื่องมือการวัดและประเมินความพึงพอใจที่มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามแนวคิดของลิเกิร์ต (Likert) 2) กำหนดนิยามปฏิบัติการความพึงพอใจในการเรียนที่มีต่อการจัดการเรียนรู้โดยใช้เอกสารประกอบการสอน รายวิชาการเข้าใจดิจิทัลจากนั้นดำเนินการสร้างแบบสอบถามความพึงพอใจในการเรียนตามนิยามปฏิบัติการ แบ่งได้ 5 ด้าน คือ ด้านเนื้อหา จำนวน 3 ข้อ ด้านกิจกรรมการเรียนการสอน จำนวน 3 ข้อ ด้านแบบฝึกหัด แบบทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียน จำนวน 3 ข้อ ด้านรูปแบบจำนวน 3 ข้อ และด้านด้านประโยชน์ต่อการเรียนรู้ รวม

ทั้งหมด 15 ข้อ โดยมีระดับการให้คะแนน 5 คะแนน ด้วยวิธี Arbitrary Weighting method 5 ระดับ 3) นำแบบสอบถามความพึงพอใจ เสนอผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 คน ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) แล้วหาค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถามความพึงพอใจในการเรียน (Index of Consistency : IOC) พบว่า ได้ดัชนีความสอดคล้อง 1.00 ทุกข้อ 4) นำแบบสอบถามความพึงพอใจในการเรียนทดลองใช้ (Try-Out) กับผู้เรียนจำนวน 30 คน ในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2565 นำคะแนนที่ได้มาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ของครอนบาค ได้ความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.91 และ 5) ได้แบบสอบถามความพึงพอใจในการเรียน เพื่อเตรียมใช้จัดการเรียนรู้กับนักศึกษาอนุปริญญา วิทยาลัยชุมชนสมุทรสาคร ในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2565

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การพัฒนาเอกสารประกอบการสอนรายวิชาการเข้าใจดิจิทัล สำหรับนักศึกษาอนุปริญญา สาขาวิชาการศึกษา ปฐมวัย สาขาวิชาการจัดการ และสาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์ วิทยาลัยชุมชนสมุทรสาคร ดำเนินการวิจัยในช่วงเดือนมิถุนายน - กันยายน 2565 ในภาคเรียนที่ 1/2565 ผู้วิจัยดำเนินการทดลองตามขั้นตอน ดังนี้

3.1 เตรียมเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย 1) แผนการจัดการเรียนรู้ 2) เอกสารประกอบการสอน รายวิชาการเข้าใจดิจิทัล 3) แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน รายวิชาการเข้าใจดิจิทัล และ 4) แบบสอบถามความพึงพอใจในการเรียนที่มีต่อการจัดการเรียนรู้โดยใช้เอกสารประกอบการสอน รายวิชาการเข้าใจดิจิทัล

3.2 ก่อนดำเนินการจัดการเรียนรู้ ให้นักศึกษาที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทำการทดสอบก่อนเรียนด้วยแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน รายวิชาการเข้าใจดิจิทัล

3.3 ดำเนินการจัดการเรียนรู้ตามเอกสารประกอบการสอน รายวิชาการเข้าใจดิจิทัล ตามแนวทางที่ระบุไว้ในเอกสารประกอบการสอน รายวิชาการเข้าใจดิจิทัล โดยผู้วิจัยเก็บคะแนนระหว่างเรียนตามแผนการจัดการเรียนรู้ ทั้งหมดจำนวน 7 แผน

3.4 หลังจากจัดการเรียนรู้ครบทั้งเล่ม จากนั้นผู้วิจัยทำการทดสอบหลังเรียนด้วยแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน รายวิชาการเข้าใจดิจิทัล ชุดเดิมโดยผู้วิจัยได้สลับข้อสอบไว้แล้ว

3.5 ดำเนินการให้นักศึกษาอนุปริญญา วิทยาลัยชุมชนสมุทรสาคร ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในการเรียนที่มีต่อการจัดการเรียนรู้โดยใช้เอกสารประกอบการสอน รายวิชาการเข้าใจดิจิทัล สำหรับนักศึกษาระดับอนุปริญญา วิทยาลัยชุมชนสมุทรสาคร หลังจัดกิจกรรมการเรียนรู้ครบทั้งหมด จากนั้นตรวจสอบข้อมูลเพื่อเตรียมจัดทำเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

4.1 การหาค่าประสิทธิภาพของเอกสารประกอบการสอนรายวิชาการเข้าใจดิจิทัล โดยใช้การคำนวณหาประสิทธิภาพ E_1/E_2 ของ ชัยยงค์ พรหมวงศ์ (2556)

4.2 การเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ก่อนเรียนและหลังเรียนโดยใช้เอกสารประกอบการสอนรายวิชาการเข้าใจดิจิทัล โดยการทดสอบที แบบไม่อิสระจากกัน (t-test Dependent)

4.3 การศึกษาระดับความพึงพอใจในการเรียนที่มีต่อการจัดการเรียนรู้โดยใช้เอกสารประกอบการสอนรายวิชาการเข้าใจดิจิทัล โดยคำนวณหาค่าเฉลี่ย (Mean) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (ชัยยงค์ พรหมวงศ์, 2556)

ผลการวิจัย

1. ผลการพัฒนาเอกสารประกอบการสอน รายวิชาการเข้าใจดิจิทัล สำหรับนักศึกษาอนุปริญญา วิทยาลัยชุมชนสมุทรสาคร ให้มีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ 80/80 ผู้วิจัยได้ทำการพัฒนาเอกสารประกอบการสอน รายวิชาการเข้าใจดิจิทัล ก่อนทดลองใช้ จำนวน 3 ครั้ง การทดลองครั้งที่ 1 ทดลองรายบุคคล (Individual Tryout) กับนักศึกษา จำนวน 3 คน (เก่ง ปานกลาง

อ่อน) ผลจากการทดลองครั้งที่ 1 พบว่า มีประสิทธิภาพเท่ากับ 80.48/81.11 2) การทดลองครั้งที่ 2 ทดลองกลุ่มเล็ก (Small Group Tryout) กับนักศึกษา จำนวน 9 คน (เก่ง ปานกลาง อ่อน) ผลจากการทดลองครั้งที่ 2 พบว่า มีประสิทธิภาพเท่ากับ 80.63/81.48 และ 3) การทดลองครั้งที่ 3 ทดลองกลุ่มใหญ่ (Field tryout) กับนักศึกษานุปริญญา วิทยาลัยชุมชนสมุทรสาคร จำนวน 30 คน (2 ห้องเรียน) ผลจากการทดลองครั้งที่ 3 พบว่า มีประสิทธิภาพเท่ากับ 80.90/81.67 จากนั้นผู้วิจัยได้นำเอกสารประกอบการสอน รายวิชาการเข้าใจดิจิทัล มาทดลองใช้จริงกับนักศึกษานุปริญญา วิทยาลัยชุมชนสมุทรสาคร จำนวน 52 คน ผลจากการทดลองใช้จริง รายละเอียดดังตารางที่ 1

ตาราง 1 ค่าประสิทธิภาพของเอกสารประกอบการสอน รายวิชาการเข้าใจดิจิทัล สำหรับนักศึกษานุปริญญา สาขาวิชาการศึกษาศาสตร์ สาขาวิชาการจัดการ และสาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์ วิทยาลัยชุมชนสมุทรสาคร

ประสิทธิภาพ	คะแนนเต็ม	คะแนนเฉลี่ย	ค่าประสิทธิภาพ
หน่วยที่ 1	10.00	8.40	84.85
หน่วยที่ 2	10.00	8.38	84.85
หน่วยที่ 3	10.00	8.31	83.64
หน่วยที่ 4	10.00	8.48	84.24
หน่วยที่ 5	10.00	8.44	84.24
หน่วยที่ 6	10.00	8.33	83.64
หน่วยที่ 7	10.00	8.40	85.45
กระบวนการ (E ₁)	70.00	58.75	83.93
ผลลัพธ์ (E ₂)	30.00	25.29	84.29

จากตาราง 1 เอกสารประกอบการสอน รายวิชาการเข้าใจดิจิทัล สำหรับนักศึกษานุปริญญา วิทยาลัยชุมชนสมุทรสาคร จากการทดลองใช้จริง พบว่า ประสิทธิภาพด้านกระบวนการ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 58.78 คิดเป็นคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 83.93 (E₁) และประสิทธิภาพด้านผลลัพธ์ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 25.29 คิดเป็นคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 84.29 (E₂) มีประสิทธิภาพเท่ากับ 83.93/84.29 ซึ่งมีประสิทธิภาพสูงกว่าเกณฑ์ 80/80

2. ผลการเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ก่อนเรียนและหลังเรียน โดยใช้เอกสารประกอบการสอน รายวิชาการเข้าใจดิจิทัล สำหรับนักศึกษานุปริญญา วิทยาลัยชุมชนสมุทรสาคร โดยแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ คะแนนเต็ม 30 คะแนน รายละเอียดดังตารางที่ 2

ตาราง 2 เปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ก่อนเรียนและหลังเรียน โดยใช้เอกสารประกอบการสอน รายวิชาการเข้าใจดิจิทัล สำหรับนักศึกษาระดับอนุปริญญา สาขาวิชาการศึกษาศาสตร์ สาขาวิชาการจัดการ และสาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์ วิทยาลัยชุมชนสมุทรสาคร

ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน	n	$\bar{X}$	S.D.	t	p
ก่อนเรียน	52	13.71	1.68	-31.836**	.000
หลังเรียน	52	25.29	2.36		

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 2 พบว่า นักศึกษาระดับอนุปริญญา วิทยาลัยชุมชนสมุทรสาคร ที่ได้รับการจัดการเรียนรู้โดยใช้เอกสารประกอบการสอนรายวิชาการเข้าใจดิจิทัล พบว่า ค่า t เท่ากับ 31.836 ค่า P เท่ากับ .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก ยอมรับ

สมมติฐานทางเลือก สรุปได้ว่า ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีคะแนนเฉลี่ยก่อนเรียนเท่ากับ 13.71 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.68 และมีคะแนนเฉลี่ยหลังเรียนเท่ากับ 25.29 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 2.36

3. ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนรู้โดยใช้เอกสารประกอบการสอนรายวิชาการเข้าใจดิจิทัล สำหรับนักศึกษานุปริญญา วิทยาลัยชุมชนสมุทรสาคร ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจหลังจากการจัดการเรียนรู้ นำเสนอผลการวิจัยในภาพรวม และตามรายด้าน 5 ด้าน คือ 1) ด้านเนื้อหา 2) ด้านกิจกรรมการเรียนการสอน 3) ด้านแบบฝึกหัด แบบทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียน 4) ด้านรูปเล่ม และด้านประโยชน์ต่อการเรียนรู้รายละเอียด ดังตารางที่ 3

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนรู้ โดยใช้เอกสารประกอบการสอน รายวิชาการเข้าใจดิจิทัล วิทยาลัยชุมชนสมุทรสาคร

ประเด็นความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านเนื้อหา			
1. เนื้อหาสมบูรณ์ตรงตามคำอธิบายรายวิชาและตรงตามจุดประสงค์การเรียนรู้	4.75	0.38	มากที่สุด
2. ภาษาที่ใช้มีความชัดเจน มีขั้นตอนอ่านเข้าใจง่าย	4.48	0.50	มาก
3. มีความทันสมัย และเหมาะสมกับผู้เรียนในระดับอนุปริญญา	4.65	0.47	มากที่สุด
ภาพรวมด้านเนื้อหา	4.63	0.45	มากที่สุด
ด้านกิจกรรมการเรียนการสอน			
4. มีความเหมาะสมกับระดับอนุปริญญา	4.60	0.48	มากที่สุด
5. สอดคล้องกับเนื้อหาและจุดประสงค์การเรียนรู้	4.65	0.45	มากที่สุด
6. เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญและเน้นการมีส่วนร่วมของนักศึกษา	4.56	0.49	มากที่สุด
ภาพรวมด้านกิจกรรมการเรียนการสอน	4.60	0.48	มากที่สุด
ด้านแบบฝึกหัด แบบทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียน			
7. แบบทดสอบก่อนเรียนสอดคล้องกับเนื้อหาและจุดประสงค์การเรียนรู้	4.58	0.49	มากที่สุด
8. แบบฝึกหัดสอดคล้องกับเนื้อหาและจุดประสงค์การเรียนรู้	4.67	0.44	มากที่สุด
9. แบบทดสอบหลังเรียนสอดคล้องกับเนื้อหาและจุดประสงค์การเรียนรู้	4.50	0.50	มาก
ภาพรวมด้านแบบฝึกหัด แบบทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียน	4.58	0.48	มากที่สุด
ด้านรูปเล่ม			
10. ขนาดตัวอักษรที่ใช้	4.67	0.44	มากที่สุด
11. ความสวยงามของรูปเล่ม ตารางและภาพประกอบ	4.48	0.50	มาก
12. ความเหมาะสมของรูปแบบเล่ม	4.56	0.49	มากที่สุด
ภาพรวมด้านรูปเล่ม	4.50	0.50	มาก

ต่อ

ประเด็นความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านประโยชน์ต่อการเรียนรู้			
13 มีประโยชน์ต่อการเรียนรู้ของนักศึกษาในระดับอนุปริญญา	4.52	0.50	มากที่สุด
14 มีความเหมาะสมที่จะนำไปใช้ประโยชน์ในการจัดการเรียนรู้	4.55	0.50	มากที่สุด
15 มีประโยชน์ต่อการพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน	4.49	0.49	มาก
ภาพรวมด้านประโยชน์ต่อการเรียนรู้	4.52	0.49	มาก
ภาพรวมทั้งหมด	4.57	0.48	มากที่สุด

จากตาราง 3 พบว่า นักศึกษาอนุปริญญา วิทยาลัยชุมชนสมุทรสาคร ที่ได้รับการจัดการเรียนรู้โดยใช้เอกสารประกอบการสอน รายวิชาการเข้าใจดิจิทัล มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.57$, S.D.=0.48)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านเนื้อหา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.63$, S.D.=0.45) รองลงมาคือ ด้านกิจกรรมการเรียนการสอน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.60$, S.D.=0.48) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านรูปแบบ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.50$, S.D.=0.50)

สรุปผล

- เอกสารประกอบการสอน รายวิชาการเข้าใจดิจิทัล สำหรับนักศึกษาระดับอนุปริญญา วิทยาลัยชุมชนสมุทรสาคร มีประสิทธิภาพสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนด (83.93/84.29)
- นักศึกษาระดับอนุปริญญา วิทยาลัยชุมชนสมุทรสาคร ที่ได้รับการจัดการเรียนรู้โดยใช้เอกสารประกอบการสอน รายวิชาการเข้าใจดิจิทัล มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
- นักศึกษาอนุปริญญา วิทยาลัยชุมชนสมุทรสาคร ที่ได้รับการจัดการเรียนรู้โดยใช้เอกสารประกอบการสอน รายวิชาการเข้าใจดิจิทัล มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.57$, S.D.= 0.48)

อภิปรายผล

1. เอกสารประกอบการสอน รายวิชาการเข้าใจดิจิทัล สำหรับนักศึกษาระดับอนุปริญญา สาขาวิชาการศึกษาปฐมวัย สาขาวิชาการจัดการ และสาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์ วิทยาลัยชุมชนสมุทรสาคร มีประสิทธิภาพเท่ากับ 83.93/84.29 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนด แสดงว่า เอกสารประกอบการสอน รายวิชาการเข้าใจดิจิทัลสามารถจัดการเรียนรู้แก่นักศึกษาวิทยาลัยชุมชนสมุทรสาคร เพื่อพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรายวิชาการเข้าใจดิจิทัลได้ในบริบทจริง ทั้งนี้จากผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากเอกสารประกอบการสอน รายวิชาการเข้าใจดิจิทัล สำหรับนักศึกษาระดับอนุปริญญา สาขาวิชาการศึกษาปฐมวัย สาขาวิชาการจัดการ และสาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์ วิทยาลัยชุมชนสมุทรสาคร มีความสำคัญต่อผู้เรียนที่ช่วยเสริมสร้างประสบการณ์กิจกรรมการเรียนรู้ให้กับผู้เรียนได้เกิดความเข้าใจได้รวดเร็วมีความชัดเจนส่งผลให้การจัดการเรียนรู้เป็นไปตามเนื้อหาที่กำหนด ประสพผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ ถือเป็นการจัดการศึกษาที่สอดคล้องกับจุดมุ่งหมายของหลักสูตร ซึ่งรายวิชาการเข้าใจดิจิทัล ที่มีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ จำนวน 1 เล่ม ที่ประกอบด้วย 7 หน่วย คือ หน่วยที่ 1 จริยธรรม

ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ หน่วยที่ 2 การเข้าถึงสื่อดิจิทัล หน่วยที่ 3 ความปลอดภัยในยุคดิจิทัล หน่วยที่ 4 การรู้เท่าทันสื่อ และสารสนเทศ หน่วยที่ 5 แนวปฏิบัติในสังคมดิจิทัล หน่วยที่ 6 ดิจิทัลคอมเมอร์ซ และหน่วยที่ 7 กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการใช้สื่อและเทคโนโลยีดิจิทัล อาจกล่าวได้ว่าเอกสารประกอบการเรียนรู้อาจเป็นตัวกลางที่ใช้ในกระบวนการเรียนการสอน หรือเป็นแหล่งความรู้ที่ช่วยให้ผู้เรียนบรรลุจุดประสงค์เชิงพฤติกรรมตามความต้องการ จากการศึกษาค้นคว้างานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการเรียนด้วยเอกสารประกอบการเรียนทั้งในและต่างประเทศ ทำให้ผู้วิจัยได้ทราบหลักการ และแนวทางในการสร้างเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ การจัดทำแผนการจัดการเรียนรู้ รวมถึงเครื่องมือที่เป็นองค์ประกอบอื่นๆ ที่ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือต่างๆ ดังกล่าวตามหลักการและขั้นตอนที่ได้ศึกษาค้นคว้ามา และได้ผ่านการตรวจสอบแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญด้านต่างๆ เพื่อให้ได้เครื่องมือที่ถูกต้องสมบูรณ์ และมีคุณภาพก่อนนำไปใช้จริง ซึ่งจะทำให้การวิจัยครั้งนี้บรรลุวัตถุประสงค์ตามจุดมุ่งหมายที่กำหนด และสามารถนำไปใช้ในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับ Lee (2000, 130) ศึกษาประสิทธิภาพการใช้เอกสารประกอบการเรียนกับระบบการศึกษาในการใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่สอง (English as a Second Language : ESL) โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อประเมินผลกระทบของเอกสารประกอบการเรียนในการพัฒนาความสามารถของผู้เรียน และหาประสิทธิภาพของเอกสารประกอบการเรียนจากการเรียนในระบบการศึกษา ESL ที่จะทำให้ผู้เรียนมีความรู้ตามวัตถุประสงค์ โดยแบ่งผู้เรียนออกเป็น 2 กลุ่ม กลุ่มทดลองเรียนด้วยเอกสารประกอบการเรียน กับ กลุ่มควบคุมเรียนแบบปกติ ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มทดลองกับกลุ่มควบคุมมีค่าคะแนนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสอดคล้องกับกิตติยา ฤทธิภักดี (2560) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาเอกสารประกอบการสอน รายวิชาวิทยาศาสตร์เพื่อชีวิต รหัส ศท 0404 สำหรับนักศึกษาระดับอนุปริญา วิทยาลัยชุมชนสตูล การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ พัฒนาเอกสารประกอบการสอน รายวิชาวิทยาศาสตร์เพื่อชีวิต รหัส ศท 0404 ให้มีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ 80/80 พบว่า มีประสิทธิภาพเท่ากับ 85.08/85.40

2. นักศึกษาระดับอนุปริญา วิทยาลัยชุมชนสมุทรสาคร ที่ได้รับการจัดการเรียนรู้โดยใช้เอกสารประกอบการสอน รายวิชาการเข้าใจจิตสำนึกมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากการจัดการเรียนรู้โดยใช้เอกสารประกอบการสอน รายวิชาการเข้าใจจิตสำนึก มีเนื้อหาเป็นเรื่องที่ผู้เรียนมีความสนใจ เหมาะสมกับระดับความสามารถของผู้เรียน ส่งผลให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ทั้งในเชิงทฤษฎีที่นำมาสู่การปฏิบัติ เพิ่มพูนประสบการณ์ที่แปลกใหม่ด้วยกิจกรรมที่หลากหลาย ซึ่งมีจุดมุ่งหมายของการพัฒนาอย่างเป็นระบบแบบแผน ส่งผลให้การเรียนรู้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น สอดคล้องกับผลการวิจัยของนักการศึกษาหลายๆ คนที่ได้ศึกษาและมีวัตถุประสงค์เหมือนกัน เช่น Armstrong (1985 อ้างถึงใน ภาณุวัตร จันทรแดง, 2561) ทำการวิจัยศึกษาเปรียบเทียบผลการเรียนรู้ภาษาฝรั่งเศสของผู้มาเรียนในระดับมหาวิทยาลัยด้วยการสอนวิธีบรรยาย และเรียนจากเอกสารการเรียนการสอนรายบุคคลชนิดชุดฝึกทักษะ (Multi Media Self Instruction Package) ผลการวิจัยพบว่า นักเรียน และสอดคล้องกับผลการวิจัยของอัญชลี เลหาวิวัฒน์ (2557) ได้ทำการวิจัยเรื่องการพัฒนาเอกสารประกอบการสอน กลุ่มสาระการเรียนรู้วิทยาศาสตร์เรื่อง ชีวิตกับสิ่งแวดล้อม ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 โรงเรียนเชียรใหญ่ ผลการวิจัย พบว่า นักเรียนที่ได้รับการจัดการเรียนรู้ด้วยเอกสารประกอบการสอน กลุ่มสาระการเรียนรู้วิทยาศาสตร์ เรื่องชีวิตกับสิ่งแวดล้อม มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

3. นักศึกษาระดับอนุปริญา วิทยาลัยชุมชนสมุทรสาคร ที่ได้รับการจัดการเรียนรู้โดยใช้เอกสารประกอบการสอน รายวิชาการเข้าใจจิตสำนึกในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านเนื้อหา รองลงมา คือ ด้านกิจกรรมการเรียนการสอน ด้านประโยชน์ต่อการเรียนรู้ ด้านแบบฝึกหัด แบบทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียน และด้านรูปเล่ม(ตามลำดับ) ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากเอกสารประกอบการสอน รายวิชาการเข้าใจจิตสำนึก สำหรับนักศึกษาระดับอนุปริญา มีการจัดรูปแบบกระบวนการเรียนรู้ตามเอกสารประกอบการสอน รายวิชาการเข้าใจจิตสำนึก เหมาะสมกับเนื้อหาการจัดรูปแบบกิจกรรมการเรียนการสอน ทั้งนี้เนื่องจากเอกสารประกอบการสอนสามารถให้ผู้เรียนได้เรียนรู้ด้วยตนเอง เนื้อหาในแต่ละบทเรียนมีความยากง่ายเหมาะสมกับความสามารถได้อย่างเต็มที่การประเมินผลจะช่วยให้ผู้เรียนเข้าใจถึงระดับความรู้ความสามารถของผู้เรียนแต่ละคนได้ดีขึ้น ใช้วิธีการวัดผลประเมินผลโดยเน้นตามสภาพจริงที่เกิดจากการปฏิบัติกิจกรรมต่างๆ ของ

ผู้เรียนการจัดกิจกรรมการเรียนรู้มีความสัมพันธ์กับจุดประสงค์และเนื้อหาจึงช่วยให้ผู้เรียนได้เรียนรู้เข้าใจในเนื้อหาจึงช่วยให้นักศึกษาได้เรียนรู้เข้าใจในเนื้อหาได้ง่ายยิ่งขึ้น ผู้เรียนได้รับความรู้ร่วมกันเป็นกลุ่มเพื่อนช่วยเหลือซึ่งกันและกันให้เกิดการเรียนรู้ได้ดียิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของเพลินจิต กิจรักษ์ (2558) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ผลการใช้เอกสารประกอบการเรียน ชุดการสืบพันธุ์และขยายพันธุ์ของพืชดอก กลุ่มสาระการเรียนรู้วิทยาศาสตร์ สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 โรงเรียนบ้านนางแล ผลการวิจัย พบว่า นักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 ที่ได้รับการจัดการเรียนรู้โดยใช้เอกสารประกอบการเรียน ชุดการสืบพันธุ์และขยายพันธุ์ของพืชดอก กลุ่มสาระการเรียนรู้วิทยาศาสตร์ มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

การศึกษาครั้งนี้ พบว่า ผลการวิจัยข้างต้นเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย แสดงให้เห็นว่า กระบวนการศึกษาที่ผู้วิจัยได้จัดประสบการณ์เรียนรู้โดยใช้เอกสารประกอบการสอน รายวิชาการเข้าใจดิจิทัล สำหรับนักศึกษาระดับอนุปริญา วิทยาลัยชุมชนสมุทรสาคร มุ่งเน้นจัดการศึกษาแบบองค์รวมของความรู้ เน้นการบูรณาการความหลากหลายของการจัดการเรียนรู้ทั้งในเชิงทฤษฎีสู่ทักษะการปฏิบัติ ผลของการจัดการศึกษาครั้งนี้มุ่งหวังให้นักศึกษาสามารถพัฒนาตัวเองให้มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนที่ส่งผลต่อผู้เรียนเกิดการพัฒนาศักยภาพของตนเองในการเรียนรู้ มีความเข้าใจ มีทักษะการปฏิบัติ เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล การสื่อสารในยุคดิจิทัล การทำธุรกรรมออนไลน์ สังคมออนไลน์ การเรียนรู้และการสืบค้นจากสื่อดิจิทัล การวิเคราะห์และรู้เท่าทันสื่อ นำเสนอในรูปแบบดิจิทัล ผลกระทบ ความปลอดภัย คุณธรรมจริยธรรม และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการใช้สื่อและเทคโนโลยีดิจิทัล ซึ่งสามารถนำมา ประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันได้และที่สำคัญได้เอกสารประกอบการสอน รายวิชาการเข้าใจดิจิทัล สำหรับนักศึกษาระดับอนุปริญา วิทยาลัยชุมชนสมุทรสาคร ที่มีประสิทธิภาพเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด เป็นสื่อการเรียนรู้ต้นแบบสำหรับเป็นแนวทางในการพัฒนาสื่อประกอบการจัดการเรียนรู้อื่นๆ ที่ตอบสนองต่อการจัดการเรียนรู้ที่ทันต่อวิทยาการให้ผู้เรียนได้มีสมรรถนะและคุณลักษณะอันพึงประสงค์ตามพระราชบัญญัติการศึกษาได้กำหนดไว้สืบไป

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ควรมีการพัฒนาสื่อและนวัตกรรม เอกสารประกอบการสอน ระดับชั้นต่างๆ และสาขาวิชาอื่นๆ
2. การใช้สื่อและนวัตกรรมประกอบกิจกรรมการสอนให้โดดเด่น ผู้สอนต้องศึกษาสื่อ นวัตกรรม เตรียมการใช้ วิธีการใช้ และเสริมกิจกรรมให้ผู้เรียนจะช่วยให้การใช้สื่อนวัตกรรมโดดเด่น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

การพัฒนาเอกสารประกอบการสอนรายวิชาการเข้าใจดิจิทัลสำหรับนักศึกษาระดับอนุปริญา วิทยาลัยชุมชนสมุทรสาคร เป็นแนวทางในการสนับสนุนการจัดการเรียนรู้ที่สอดคล้องกับหลักการจัดการเรียนรู้ตามหลักสูตร ดังนั้น ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1. ควรมีการพัฒนาเอกสารประกอบการเรียนให้มีความหลากหลายมากยิ่งขึ้นโดยจัดทำในเนื้อหาอื่นๆ ที่นักศึกษาไม่เข้าใจหรือเนื้อหาที่เป็นนามธรรม
2. ควรมีการเปรียบเทียบการจัดการเรียนรู้ ระหว่างการใช้เอกสารประกอบการสอน สำหรับนักศึกษาระดับอนุปริญา วิทยาลัยชุมชนสมุทรสาคร กับวิธีการสอนอื่นๆ ในเนื้อหาเดียวกัน
3. ควรมีการสร้างเอกสารประกอบการเรียนในเนื้อหาอื่นๆ และในระดับชั้นอื่นๆ โดยเฉพาะเนื้อหาที่สำคัญ และควรมีการศึกษาความคงทนในการเรียนรู้ของนักศึกษาโดยใช้เอกสารประกอบการเรียน
4. ควรศึกษาเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนระหว่างการเรียนโดยใช้เอกสารประกอบการเรียนกับการสอนปกติ หรือกับการสอนด้วยแบบฝึกทักษะ ชุดการเรียนการสอน บทเรียนสำเร็จรูป ชุดกิจกรรม หรือวิธีอื่น

เอกสารอ้างอิง

- กิตติยา ฤทธิภักดี. (2560). การพัฒนาเอกสารประกอบการสอน รายวิชาวิทยาศาสตร์เพื่อชีวิต รหัส ศท 0404 สำหรับนักศึกษา ระดับอนุปริญญา วิทยาลัยชุมชนสตูล. วิทยาลัยชุมชนสตูล.
- ชัยยงค์ พรหมวงศ์. (2556). การทดสอบประสิทธิภาพสื่อหรือชุดการสอน. *วารสารศิลปกร ศึกษาศาสตร์*, 5(1), 7-20.
- เพลินจิต กิจรักษ์. (2558). ผลการใช้เอกสารประกอบการเรียน ชุด การสืบพันธุ์และขยายพันธุ์ของพืชดอก กลุ่มสาระ การเรียนรู้วิทยาศาสตร์ สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 โรงเรียนบ้านนางแลใน. โรงเรียนบ้านนางแลใน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต 1.
- ภาณุวัตร จันทรแดง. (2561). การพัฒนาเอกสารประกอบการเรียน ชุด การจัดสวนถาดแบบจีน รายวิชา ง20246 สำหรับชั้น มัธยมศึกษาปีที่ 3 โรงเรียนวังเจ้าวิทยาคม อำเภอวังเจ้า จังหวัดตาก. สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 38.
- สำนักบริหารงานวิทยาลัยชุมชน. (2556). แนวทางการจัดการเรียนการสอนวิทยาลัยชุมชน. สำนักบริหารงานวิทยาลัยชุมชน.
- อัญชลี เลาหวิวัฒน์. (2557). การพัฒนาเอกสารประกอบการสอน กลุ่มสาระการเรียนรู้วิทยาศาสตร์เรื่อง ชีวิตกับสิ่งแวดล้อมชั้น มัธยมศึกษาปีที่ 3 โรงเรียนเชียรใหญ่. โรงเรียนเชียรใหญ่ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2.
- อุไรวรรณ ชินพงษ์. (2557). การสร้างและหาประสิทธิภาพในการจัดการเรียนรู้โดยใช้เอกสารประกอบการสอนวิชาการะเบียบวิธีวิจัย เบื้องต้น โดยใช้ทักษะการคิดเป็นฐานการเรียนรู้ หลักสูตรอนุปริญญาศิลปศาสตร์ สาขาวิชาการพัฒนาชุมชนชั้นปีที่ 2 วิทยาลัยชุมชนนราธิวาส. สำนักงานบริหารวิทยาลัยชุมชน วิทยาลัยชุมชนนราธิวาส.
- Lee, K. W. (2000). English teachers' barriers to the use of computer-assisted language learning. *The Internet TESL Journal*, 6(12).

ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัทรักษาความปลอดภัย
และกลางพรอพเพอร์ตี้ แมเนจเม้นท์ จำกัด

Performance of Employees of Thalang Property Management & Security Guard
Company Limited.

พัชรีย์ ไกรสิทธิ์

Patcharee Kraisit

บริษัทรักษาความปลอดภัยและกลางพรอพเพอร์ตี้ แมเนจเม้นท์ จำกัด

Thalang Property Management & Security Guard Company Limited.

วังทองหลาง 655 ซ. ลาดพร้าว 80 แยก 21 แขวงวังทองหลาง

Wang Thong Lang 655 Soi Lat Phrao 80, Intersection 21, Wang Thong Lang

เขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร 10310

Subdistrict Wang Thong Lang District Bangkok 10310

Pajjit.cha@krirk.ac.th

Received: 5 Sep 2023

Revised: 6 Oct 2023

Accepted: 18 Dec 2023

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท รักษาความปลอดภัย และ กลางพรอพเพอร์ตี้ แมเนจเม้นท์ จำกัด และเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท รักษาความปลอดภัย และกลางพรอพเพอร์ตี้ แมเนจเม้นท์ จำกัด ที่มีภูมิหลังต่างกัน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ พนักงาน บริษัทรักษาความปลอดภัยและกลางพรอพเพอร์ตี้ แมเนจเม้นท์ จำกัด จำนวน 203 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ผู้วิจัยตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา และภาษาที่ใช้ในแบบสอบถาม โดยการหา ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence : IOC) (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2543) ของความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญและวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยการคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาครอนบาค (Cronbach Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นสัมประสิทธิ์แอลฟาของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ .857 สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) และ One -way ANOVA

ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท รักษาความปลอดภัย และ กลางพรอพเพอร์ตี้ แมเนจเม้นท์ จำกัด โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.96$, S.D.= 0.223)

ข้อเสนอแนะในด้านบุคคล ผู้บริหารของบริษัท รักษาความปลอดภัย และ กลางพรอพเพอร์ตี้แมเนจเม้นท์ จำกัด ต้องมีนโยบายในการสนับสนุนและส่งเสริมให้พนักงานมีความขยันอดทนและเสียสละเพื่องาน ส่วนด้านความรับผิดชอบผู้บริหารของบริษัทฯ ควรต้องมีนโยบายในการสนับสนุนและส่งเสริมให้พนักงานรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมายให้เสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ สำหรับด้านความรู้และเข้าใจในงานที่ปฏิบัติผู้บริหารของบริษัทฯ ควรต้องมีนโยบายในการสนับสนุนและส่งเสริมให้พนักงานได้รับการฝึกอบรมก่อนที่จะลงมือปฏิบัติงานจริง พนักงานมีความรู้และเข้าใจเป็นอย่างดีในงานที่ปฏิบัติ มีความรู้ตามกฎระเบียบข้อบังคับของงานในหน้าที่ที่ปฏิบัติ มีความเข้าใจและเห็นความสำคัญของงานที่กำลังปฏิบัติอยู่ และด้านการจัดการ ผู้บริหารของบริษัทฯ ควรต้องมีนโยบายในการสนับสนุนและส่งเสริมให้ผู้บริหารมีความรู้ความสามารถ

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพการทำงาน, พนักงาน

Abstract

The purposes of this research were to study the performance of employees, Thalang Property Management & Security Guard Company Limited. and compare the performance of the employees in Thalang Property Management & Security Guard Company Limited classified by background. The sample used in the research consisted of 203 employees of Thalang Property Management & Security Guard Company Limited by accidental Sampling method. The instrument was 5-level rating scale questionnaire. The researcher checked for content validity and the language used in the questionnaire by finding the Index of Item Objective Congruence (IOC) of expert opinions and analyzed to find confidence values (Reliability) of the questionnaire by calculating the Cronbach Alpha Coefficient. The reliability coefficient alpha of the entire questionnaire was obtained as .857. The research statistics were percentage, mean, Standard Deviations, t-test, and One-way ANOVA.

The overall results of the research showed that the performance of employees of Thalang Property Management & Security Guard Company Limited was at a high level ($\bar{X}=3.96$, S.D.= 0.223). The personal suggestions, company executives of Thalang Property Management & Security Guard Company Limited have to a policy to support and encourage employees to be diligent, patient and sacrifice for the responsibility of the company's executives. There should be a policy to support and encourage employees to take responsibility for completing assigned tasks within a specified time period. For knowledge and understanding of the work performed by the company's executives. There should be a policy in place to support and encourage employees to receive training before actually working. Employees have good knowledge and

understanding of the work they do. Have knowledge of the rules and regulations of work in the duties performed and management company executives There should be a policy to support and encourage executives to have knowledge and ability.

Keywords: Work performance, Employees

บทนำ

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึงความสามารถในการบรรลุจุดมุ่งหมาย โดยใช้ทรัพยากรต่ำสุด กล่าวคือ ใช้วิธีการให้เกิดการจัดการ ทรัพยากรที่สิ้นเปลืองให้น้อยที่สุด โดยมีเป้าหมายคือประสิทธิผลหรือให้บรรลุเป้าหมาย ที่กำหนดไว้ สูงสุดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเป็นความต้องการของผู้บริหารหรือเจ้าของผู้ประกอบการเป็นอย่างมากเพราะการที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ดีแสดงว่าการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและมีคุณภาพในระดับสูงสามารถทำให้เกิดผลผลิตและผลงานที่ได้ตรงตามเป้าหมายและเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ทั้งนี้ตัวองค์กรและหน่วยงานจะมีประสิทธิภาพหรือไม่ขึ้นอยู่กับการบริหารงานของแต่ละฝ่ายรวมทั้งการรู้จักหน้าที่ของตนเองและความรับผิดชอบต่องานนั้นๆเพื่อให้องค์กรนั้นสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพทั้งนี้ปัจจัยส่วนบุคคลถือว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างมากปัจจัยหนึ่งเพราะองค์กรยังต้องการใช้กำลังคนที่เป็นผู้คิดค้นสิ่งต่างๆและเป็นผู้ลงมือทำงานให้กับองค์กรซึ่งในการปฏิบัติงานดังกล่าวจะใช้แต่เครื่องจักรมาแทนได้ยากการที่องค์กรจะบรรลุความสำเร็จในเป้าหมายที่ได้วางไว้ทรัพยากรบุคคลจึงเป็นหัวใจหลักในการปฏิบัติงานถ้าองค์กรมีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานก็จะส่งผลให้ภาพลักษณ์และผลงานออกมาดีและถ้าหากบุคลากรที่มีอยู่ไม่ใส่ใจและเป้าหมายในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนเช่นการหยุดงานหรือการทุจริตในหน้าที่ก็จะส่งผลให้การปฏิบัติงานออกมาไม่ดีหรือคุณภาพของงานออกมาค่อนข้างต่ำดังนั้นผู้บริหารหรือองค์กรนั้นๆจึงควรให้ความสำคัญในเรื่องของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในองค์กรเป็นสำคัญ ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพขององค์กร (กิตติมา ปรีดีติลล, 2529) ประกอบด้วย 3 ปัจจัยคือ

1. ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กร องค์กรจะมีประสิทธิภาพเพียงใดขึ้นอยู่กับลักษณะโครงสร้างที่เหมาะสมโดยจะเกี่ยวข้องกับปัจจัยย่อยที่สำคัญ ได้แก่

1.1 ปัจจัยด้านนโยบายที่ครอบคลุมถึงการกำหนดวิสัยทัศน์ การกำหนดพันธกิจที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ การกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กรทั้งระยะสั้นและระยะยาว การกำหนดมาตรฐานเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน และการดำเนินงาน เป็นต้น

1.2 ปัจจัยด้านการบริหารและการจัดการที่ครอบคลุมถึงการจัดโครงสร้างเกี่ยวกับงานใหม่ ความซับซ้อน ความเป็นทางการ การรวมศูนย์หรือกระจายอำนาจ การจัดสายงาน การบังคับบัญชา การจัดกลุ่มงาน การจัดความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มงาน การวางแผน การสั่งการ การควบคุมการทำงาน การจัดสรรทรัพยากร การติดตามกำกับดูแล และการประเมินผลการทำงาน

2. ปัจจัยด้านบุคคล เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดเพราะบุคคลคือหมู่คณะที่รวมตัวกันเป็นองค์กร มีวัตถุประสงค์ร่วมกัน มีบทบาทในการทำงาน หรือดำเนินงานต่าง ๆ สัมพันธ์กัน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ ดังนั้นบุคคลที่มีตำแหน่งหน้าที่ต่าง ๆ ตามโครงสร้างงานในองค์กร ครอบคลุมบุคคลระดับสูง กลาง และล่าง รวมถึง

บุคคลในระดับการทำงานทั้งหมด ซึ่งประสิทธิภาพขององค์กรจะขึ้นอยู่กับคุณลักษณะและคุณสมบัติที่พึงปรารถนาในด้านต่าง ๆ ได้แก่ จำนวนบุคลากรในแต่ละกลุ่มงาน ความรู้ความสามารถพื้นฐาน ความรู้ความสามารถที่เกี่ยวกับงานในหน้าที่ ความเป็นผู้นำ ทักษะการสื่อสาร ทักษะด้านเทคโนโลยี ทักษะด้านการบริหารจัดการ เจตคติ ค่านิยมที่พึงปรารถนา ความสามารถในการพัฒนาคน พัฒนางาน และการปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับนโยบายและแผนการดำเนินงานขององค์กร

3. ปัจจัยด้านเทคโนโลยี เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการออกแบบผลิตภัณฑ์ การออกแบบการบริหาร การใช้เครื่องมือ และอุปกรณ์ที่ทันสมัยในกระบวนการผลิต การควบคุมและการตรวจสอบคุณภาพ การจัดทำระบบข้อมูลการเชื่อมโยงการตลาด การบริการ เพื่อการจำหน่ายผลิตภัณฑ์สู่สังคม

ในระบบการบริหารงานขององค์กรปัจจัยกลไกในการทำงานที่สำคัญที่สุดคือทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรทุกองค์การคงไม่มีใครปฏิเสธได้ว่าทรัพยากรมนุษย์เป็นผู้ที่มีหน้าที่ทำงานให้กับองค์การเป็นปัจจัยสำคัญในการควบคุมกลไกในการทำงานที่จะทำให้การทำงานลุล่วงไปได้ตรงตามจุดประสงค์ที่กำหนดไว้แม้จะมีปัจจัยอื่นๆที่จำเป็นต่อการทำงานเพียงใดก็ต้องอาศัยบุคลากรเป็นผู้ควบคุมระบบการทำงานถ้าบุคลากรผู้ที่มีหน้าที่ควบคุมปัจจัยต่างๆด้วยคุณภาพที่ย่อมยากที่องค์กรจะบรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ การบริหารจึงเป็นศิลปะในการดำเนินงานร่วมกันของกลุ่มบุคคลซึ่งทำหน้าที่บริหารในองค์กรโดยทำหน้าที่เกี่ยวกับการวางแผนงานการจัดองค์กรการจัดคนเข้าทำงานการสั่งการและการควบคุมกิจการให้ดำเนินการบรรลุวัตถุประสงค์ตามนโยบายขององค์กรด้วยความประหยัดและมีประสิทธิภาพ (ศิริพร พงศ์ศรีโรจน์, 2540) การใช้คนและเทคนิคต่างๆ เพื่อให้การปฏิบัติงานลุล่วงไปตามวัตถุประสงค์หรือตามแผนงานที่วางไว้หรือการจัดสรรการใช้กำลังคนกำลังเงินเทคโนโลยีและเวลาที่มีอยู่ให้ได้ผลมากที่สุดโดยเสียค่าใช้จ่ายน้อยที่สุดหรือการอำนวยความสะดวกอย่างใดอย่างหนึ่งซึ่งโดยปกติเกี่ยวข้องกับการจัดใช้คนเงินวัสดุให้สอดคล้องได้ส่วนสัดอย่างดีที่สุดเพื่อผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ต้องการการจูงใจมีความสำคัญต่อการทำงานของบุคคลเพราะการทำงานได้ก็ตามถ้าจะให้ได้ประสิทธิภาพและประสิทธิผลจะต้องประกอบด้วยส่วนสำคัญ 2 ประการคือความสามารถหรือทักษะในการทำงานของบุคคลและการจูงใจเพื่อโน้มน้าวบุคคลให้ใช้ความสามารถหรือทักษะในการทำงานการจูงใจเป็นส่วนหนึ่งของการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานพฤติกรรมต่างๆของมนุษย์เกิดจากการจูงใจที่จะทำให้เกิดความต้องการและแสดงการกระทำออกมาตามปกติคนเรามีความสามารถในการทำงานทำสิ่งต่างๆได้หลายอย่างหรือมีพฤติกรรมแตกต่างกันแต่พฤติกรรมเหล่านี้จะแสดงออกมาเพียงบางโอกาสเท่านั้นที่จะผลักดันเอาความสามารถของคนออกมาได้คือการจูงใจการจูงใจเป็นความเต็มใจจะใช้พลังความสามารถเพื่อให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย

จึงสามารถสรุปได้ว่าปัจจัยที่มีประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดประสิทธิภาพในหลายด้านและในหลายๆระดับในการทำงานซึ่งมีอยู่หลายประการเช่นการฝึกอบรมประสบการณ์ความรู้สีกผูกพันความยุติธรรมในการทำงานการรักษาระเบียบวินัยในการทำงานความเข้าใจและกำหนดแนวคิดในการทำงานให้กระจ่างความน่าเชื่อถือสมรรถภาพในการทำงานการกำหนดมาตรฐานที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการฝึกสอนและการให้บำเหน็จรางวัลแก่ผู้ทำงานได้ตามเป้าหมายจากความสำคัญของประสิทธิภาพการทำงานดังที่กล่าวมา ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท รักษาความปลอดภัย และ กลางพรวพเพอร์รี่ แมเนจเม้นท์

จำกัด เนื่องจากผู้บริหารและพนักงานยังมีการทำงานที่ไม่มีประสิทธิภาพเพื่อนำผลการศึกษาที่ได้มาพัฒนาปรับปรุงการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดต่อองค์กรต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท รักษาความปลอดภัย และ กลางพรวพเพอร์ดีแมเนจเม้นท์ จำกัด
2. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท รักษาความปลอดภัย และ กลางพรวพเพอร์ดีแมเนจเม้นท์ จำกัด จำแนกตามภูมิภาค

สมมติฐานของการวิจัย

1. เพศต่างกันประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท รักษาความปลอดภัย และ กลางพรวพเพอร์ดีแมเนจเม้นท์ จำกัด แตกต่างกัน
2. อายุต่างกันประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท รักษาความปลอดภัย และ กลางพรวพเพอร์ดีแมเนจเม้นท์ จำกัด แตกต่างกัน
3. ระดับการศึกษาต่างกันประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท รักษาความปลอดภัย และ กลางพรวพเพอร์ดีแมเนจเม้นท์ จำกัด แตกต่างกัน
4. รายได้ต่อเดือนต่างกันประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท รักษาความปลอดภัย และ กลางพรวพเพอร์ดีแมเนจเม้นท์ จำกัด แตกต่างกัน
5. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกันประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท รักษาความปลอดภัย และ กลางพรวพเพอร์ดีแมเนจเม้นท์ จำกัด แตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาเรื่องประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท รักษาความปลอดภัย และ กลางพรวพเพอร์ดีแมเนจเม้นท์ จำกัด ผู้ศึกษาได้กำหนดขอบเขตของการศึกษาดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา การศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท รักษาความปลอดภัย และ กลางพรวพเพอร์ดีแมเนจเม้นท์ จำกัด ด้านบุคคล ด้านความรับผิดชอบ ด้านความรู้และเข้าใจในงานที่ปฏิบัติและด้านการจัดการ

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือพนักงาน บริษัท รักษาความปลอดภัย และ กลางพรวพเพอร์ดีแมเนจเม้นท์ จำกัด จำนวนทั้งสิ้น 203 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นพนักงาน บริษัท รักษาความปลอดภัย และ กลางพรวพเพอร์ดีแมเนจเม้นท์ จำกัด คำนวณขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรของเครจซี่และมอร์แกนที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ได้ขนาดตัวอย่างจำนวน 142 คนเป็นชายจำนวน 125 คน เป็นหญิงจำนวน 17 คน

นิยามศัพท์เฉพาะ

บริษัท รักษาความปลอดภัย และ กลางพรอพเพอร์ตี้แมนเนจเม้นท์ จำกัด ตั้งอยู่ที่ วังทองหลาง 655 ซ.ลาดพร้าว 80 แขวงวังทองหลาง เขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร 10310 ประกอบธุรกิจรับจ้างทำความสะอาด และติดตั้งตรวจสอบลิฟท์และบันไดเลื่อน วันที่จดทะเบียน 19 ตุลาคม 2544ทุนจดทะเบียนปัจจุบัน 10,000,000 บาท

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง ประสิทธิภาพการทำงานเป็นความต้องการของเจ้าของผู้จัดการผู้บริหารผู้ประกอบการเป็นอย่างยิ่งเพราะการมีประสิทธิภาพการทำงานนั้นหมายถึงศักยภาพของพนักงานเจ้าหน้าที่ที่มีคุณภาพสามารถทำงานให้เกิดผลผลิตได้ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ในเชิงธุรกิจจะทำให้เพิ่มผลผลิตได้อย่างดี

ด้านบุคคล หมายถึง พนักงานมีทัศนคติที่ดีต่องานมีความรู้ความสามารถในงานที่ได้รับมอบหมายมีสุขภาพจิตใจร่างกายแข็งแรงสมบูรณ์มีความรักดีต่อองค์กรมีความซื่อสัตย์พนักงานมีความคิดในการทำงานอย่างเป็นระบบพนักงานสามารถทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดีมีความขยันอดทนและเสียสละเพื่องาน

ด้านความรับผิดชอบ หมายถึง การรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมายให้เสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ มีความพยายามเต็มที่ในงานที่รับผิดชอบสำเร็จแม้จะมีอุปสรรคก็ตาม ยินดีรับผิดชอบหากงานที่ทำมีความบกพร่อง และงานที่รับผิดชอบมีผลกระทบต่อองค์กรและลูกค้าโดยตรง

ด้านความรู้และเข้าใจในงานที่ปฏิบัติ หมายถึง การได้รับการฝึกอบรมก่อนที่จะลงมือปฏิบัติงานจริงพนักงานมีความรู้และเข้าใจเป็นอย่างดีในงานที่ปฏิบัติ มีความรู้ตามกฎระเบียบข้อบังคับของงานในหน้าที่ที่ปฏิบัติมีความเข้าใจและเห็นความสำคัญของงานที่กำลังปฏิบัติอยู่

ด้านการจัดการ หมายถึง ผู้บริหารทำให้พนักงานรู้สึกมีความมั่นคงในอาชีพให้ค่าตอบแทนและสวัสดิการต่างๆแก่พนักงานอย่างพอเพียงผู้บริหารมีความยืดหยุ่นในการบริหารงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงผู้บริหารมีความซื่อสัตย์ยุติธรรมผู้บริหารสร้างสภาพแวดล้อมที่ดีต่อการทำงานผู้บริหารปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเสมอภาค

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยครั้งนี้มีวิธีดำเนินการวิจัยดังต่อไปนี้

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือพนักงาน บริษัท รักษาความปลอดภัย และ กลางพรอพเพอร์ตี้แมนเนจเม้นท์ จำกัด จำนวนทั้งสิ้น 203 คน

กลุ่มตัวอย่างตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานบริษัท รักษาความปลอดภัยและกลางพรอพเพอร์ตี้แมนเนจเม้นท์ จำกัด คำนวณขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรของเครจซี่และมอร์แกน ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ได้ขนาดตัวอย่างจำนวน 142 คนเป็น เป็นชายจำนวน 125 คน เป็นหญิง จำนวน 17 คน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองโดยใช้แบบสอบถาม
2. นำข้อมูลของแบบสอบถาม ไปลงตารางโปรแกรมสำเร็จรูป

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของข้อมูล

ผู้วิจัยตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา และภาษาที่ใช้ในแบบสอบถาม โดยการหา ค่าดัชนีความสอดคล้อง(Index of Item Objective Congruence : IOC) ของความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญและวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยการคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาครอนบาค (Cronbach Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นสัมประสิทธิ์แอลฟาของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ .857

2. เกณฑ์การแปลผล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามเรื่องประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท รักษาความปลอดภัย และ กลางพรอพเพอร์ตี้แมนเนจเม้นท์ จำกัดเป็นแบบสอบถาม แบบมาตราส่วน 5 ระดับ (Rating scale) โดยกำหนดเกณฑ์ คะแนนการประมาณค่าดังนี้

- | | | |
|-------|---|--|
| คะแนน | 5 | หมายถึง ระดับประสิทธิภาพในการทำงานมากที่สุด |
| คะแนน | 4 | หมายถึง ระดับประสิทธิภาพในการทำงานมาก |
| คะแนน | 3 | หมายถึง ระดับประสิทธิภาพในการทำงานปานกลาง |
| คะแนน | 2 | หมายถึง ระดับประสิทธิภาพในการทำงานน้อย |
| คะแนน | 1 | หมายถึง ระดับประสิทธิภาพในการทำงานน้อยที่สุด |

การวิเคราะห์ข้อมูล

ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอน และรายละเอียด ดังต่อไปนี้

1. ตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา
2. นำแบบสอบถามมาลงตารางตามเกณฑ์ที่กำหนด
3. ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป โดยวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

3.1 ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้การหาค่าความถี่ และค่าร้อยละ

3.2 ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท รักษาความปลอดภัย และ กลางพรอพเพอร์ตี้แมนเนจเม้นท์ จำกัดวิเคราะห์โดยใช้ ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) โดยใช้เกณฑ์ประเมินค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น

3.3 เปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพในการทำงานจำแนกตาม เพศ โดยการทดสอบค่า (t-test Independent)

3.4 เปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพในการทำงานในแต่ละด้านจำแนกตามอายุ วุฒิการศึกษา รายได้ ระยะเวลาการทำงาน เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ได้ใช้สถิติเพื่อวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าเฉลี่ยด้วย t-test และ One way ANOVA

ผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติในการศึกษา “ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท รักษาความปลอดภัย และ กลางพรอพเพอร์ตี้แมนเนจเม้นท์ จำกัด ปรากฏผลดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการวิเคราะห์พบว่ากลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชาย จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 88.03 เป็นเพศหญิง จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 11.97 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 30 - 40 ปีจำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 52.11 รองลงมาคืออายุอยู่ระหว่าง 41 - 50 ปีจำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 26.06 มีอายุน้อยกว่า 30 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 20.42 น้อยที่สุดมีอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไปจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.41 ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีจำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 94.37 รองลงมาจบการศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 3.52 และน้อยที่สุดจบการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.11 ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 12,000 – 15,000 บาทจำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 59.15 รองลงมามีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 12,000 บาทจำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 26.06 และน้อยที่สุดมีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 15,000 บาท ขึ้นไปจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 14.79 กลุ่มตัวอย่างปฏิบัติงานรักษาความปลอดภัยมาแล้วอยู่ระหว่าง 5 – 10 ปี จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 69.72 รองลงมาคือระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 10 ปี ขึ้นไป จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 16.20 และน้อยที่สุดมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่า 5 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 14.08

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท รักษาความปลอดภัย และ กลางพรอพเพอร์ตี้แมนเนจเม้นท์ จำกัด

ผลการวิเคราะห์พบว่าค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท รักษาความปลอดภัย และ กลางพรอพเพอร์ตี้แมนเนจเม้นท์ จำกัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าด้านบุคคลส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท รักษาความปลอดภัย และ กลางพรอพเพอร์ตี้แมนเนจเม้นท์ จำกัดมากกว่าด้านอื่น รองลงมาคือด้านความรับผิดชอบด้านการจัดการและด้านความรู้และเข้าใจในงานที่ปฏิบัติส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท รักษาความปลอดภัย และ กลางพรอพเพอร์ตี้แมนเนจเม้นท์ จำกัด น้อยที่สุด เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท รักษาความปลอดภัย และ กลางพรอพเพอร์ตี้แมนเนจเม้นท์ จำกัดด้านบุคคล โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาราย

ประเด็นถามกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าเรื่องพนักงานมีความซื่อสัตย์ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท รักษาความปลอดภัย และ กลางพรอพเพอร์ตี้แมนเนจเม้นท์ จำกัด ในด้านนี้มากกว่าประเด็นอื่น ๆ รองลงมาคือ ประเด็นเรื่องพนักงานมีความคิดในการทำงานอย่างเป็นระบบและพนักงานสามารถทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานได้ เป็นอย่างดี ส่วนประเด็นเรื่องพนักงานมีความขยันอดทนและเสียสละเพื่องานส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท รักษาความปลอดภัย และ กลางพรอพเพอร์ตี้แมนเนจเม้นท์ จำกัด ในด้านนี้น้อยที่สุด ส่วนด้าน ความรับผิดชอบ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายประเด็นถามกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าเรื่องท่าน รับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท รักษาความปลอดภัย และ กลางพรอพเพอร์ตี้แมนเนจเม้นท์ จำกัด ในด้านนี้มากกว่าประเด็นอื่น ๆ รองลงมา คือประเด็นเรื่องท่านมีความพยายามเต็มที่ในงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จแม้จะมีอุปสรรคก็ตาม ส่วนประเด็นเรื่องท่าน ยินดีรับผิดชอบหากงานที่ท่านทำมีความบกพร่อง และงานที่ท่านรับผิดชอบมีผลกระทบต่องค์กรโดยตรงส่งผลต่อ ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท รักษาความปลอดภัย และ กลางพรอพเพอร์ตี้แมนเนจเม้นท์ จำกัด ใน ด้านนี้น้อยที่สุด ส่วนด้านความรู้และเข้าใจในงานที่ปฏิบัติ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายประเด็น ถามกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าเรื่องท่านได้รับการฝึกอบรม ก่อนที่จะได้ลงมือปฏิบัติงานจริง และท่านมีความรู้และความ เข้าใจเป็นอย่างดีในงานที่ท่านปฏิบัติอยู่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท รักษาความ ปลอดภัย และ กลางพรอพเพอร์ตี้แมนเนจเม้นท์ จำกัด ในด้านนี้มากกว่าประเด็นอื่น ๆ รองลงมาคือประเด็นเรื่อง ท่านเข้าใจและเห็นความสำคัญของงานที่ท่านกำลังปฏิบัติอยู่ ส่วนประเด็นเรื่องท่านปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้ อย่างเต็มความสามารถ ตามความรู้และเข้าใจในงานที่ปฏิบัติส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท รักษาความปลอดภัย และ กลางพรอพเพอร์ตี้แมนเนจเม้นท์ จำกัด ในด้านนี้น้อยที่สุด ส่วนด้านการจัดการ โดย ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายประเด็นถามกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าเรื่องผู้บริหารให้คำตอบแทนและ สวัสดิการต่างๆแก่พนักงานอย่างพอเพียงส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท รักษาความ ปลอดภัย และ กลางพรอพเพอร์ตี้แมนเนจเม้นท์ จำกัด ในด้านนี้มากกว่าประเด็นอื่น ๆ รองลงมาคือประเด็นเรื่อง ผู้บริหารปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเสมอภาค ส่วนประเด็นเรื่องผู้บริหารมีความรู้ความสามารถส่งผลต่อประสิทธิภาพ การทำงานของพนักงาน บริษัท รักษาความปลอดภัย และ กลางพรอพเพอร์ตี้แมนเนจเม้นท์ จำกัด ในด้านนี้น้อย ที่สุด

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์สมมติฐานประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท รักษาความปลอดภัย และ กลางพรอพเพอร์ตี้แมนเนจเม้นท์ จำกัด

ผลการทดสอบสมมติฐานความคิดเห็นของพนักงานต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท รักษาความปลอดภัย และ กลางพรอพเพอร์ตี้แมนเนจเม้นท์ จำกัด จำแนกตามเพศ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ ต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท รักษาความปลอดภัย และ กลางพรอพเพอร์ ตี้แมนเนจเม้นท์ จำกัด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะด้านบุคคล และด้านบุคคล

เมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามจำแนกตามเพศ ด้านบุคคล พบว่าความคิดเห็นของพนักงานต่อ ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท รักษาความปลอดภัย และ กลางพรอพเพอร์ตี้แมนเนจเม้นท์ จำกัด จำแนกตามเพศ ด้านบุคคล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะประเด็นเรื่องพนักงานมี

ทัศนคติที่ดีต่องาน พนักงานมีความรู้ความสามารถในงานที่ได้รับมอบหมาย พนักงานมีสุขภาพจิตใจร่างกายแข็งแรงสมบูรณ์ และพนักงานมีความภาคภูมิใจต่อองค์กร ส่วนประเด็นคำถามพบว่าความคิดเห็นของพนักงานต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท รักษาความปลอดภัย และ กลางพรวพเพอร์ดีแมเนจเม้นท์ จำกัด จำแนกตามเพศ ด้านความรับผิดชอบ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะประเด็นเรื่องท่านมีความพยายามเต็มที่ให้งานที่รับผิดชอบสำเร็จแม้จะมีอุปสรรคก็ตาม ส่วนประเด็นคำถามพบว่าความคิดเห็นของพนักงานต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท รักษาความปลอดภัย และ กลางพรวพเพอร์ดีแมเนจเม้นท์ จำกัด จำแนกตามเพศ ด้านความรู้และเข้าใจในงานที่ปฏิบัติ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในทุกประเด็นคำถาม ส่วนประเด็นคำถามพบว่าความคิดเห็นของพนักงานต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท รักษาความปลอดภัย และ กลางพรวพเพอร์ดีแมเนจเม้นท์ จำกัด จำแนกตามเพศ ด้านการจัดการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะประเด็นเรื่องผู้บริหารปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเสมอภาค

ผลการทดสอบสมมติฐานความคิดเห็นของพนักงานต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท รักษาความปลอดภัย และ กลางพรวพเพอร์ดีแมเนจเม้นท์ จำกัด จำแนกตามอายุ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท รักษาความปลอดภัย และ กลางพรวพเพอร์ดีแมเนจเม้นท์ จำกัด ไม่ แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานความคิดเห็นของพนักงานต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท รักษาความปลอดภัย และ กลางพรวพเพอร์ดีแมเนจเม้นท์ จำกัด จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท รักษาความปลอดภัย และ กลางพรวพเพอร์ดีแมเนจเม้นท์ จำกัด ไม่แตกต่างกันในทุก ๆ ด้าน

ผลการทดสอบสมมติฐานความคิดเห็นของพนักงานต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท รักษาความปลอดภัย และ กลางพรวพเพอร์ดีแมเนจเม้นท์ จำกัด จำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท รักษาความปลอดภัย และ กลางพรวพเพอร์ดีแมเนจเม้นท์ จำกัด ไม่ แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานความคิดเห็นของพนักงานต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท รักษาความปลอดภัย และ กลางพรวพเพอร์ดีแมเนจเม้นท์ จำกัด จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท รักษาความปลอดภัย และ กลางพรวพเพอร์ดีแมเนจเม้นท์ จำกัด ไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัยอภิปรายได้ว่าค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท รักษาความปลอดภัย และ กลางพรวพเพอร์ดีแมเนจเม้นท์ จำกัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าด้านบุคคลส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท รักษาความปลอดภัย และ กลางพรวพเพอร์ดีแมเนจเม้นท์ จำกัด มากกว่าด้านอื่น สอดคล้องกับงานวิจัยของทิวา ปฏิญาณสังข์ (2553) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผล

ต่อประสิทธิภาพการทำงานในทัศนะของพนักงานบิกซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ สาขาสำโรง การวิจัยครั้งนี้พบว่าด้านบุคคลส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานอย่างมาโดยเฉพาะเรื่องพนักงานมีความซื่อสัตย์ รองลงมาคือด้านความรับผิดชอบโดยเฉพาะเรื่องท่านรับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ด้านการจัดการโดยเฉพาะเรื่องผู้บริหารให้ค่าตอบแทนและสวัสดิการต่างๆ แก่พนักงานอย่างพอเพียง และด้านความรู้และเข้าใจในงานที่ปฏิบัติส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท รักษาความปลอดภัย และ กลางพรอพเพอร์ตี้แมนเนจเม้นท์ จำกัดน้อยที่สุดโดยเฉพาะเรื่องท่านปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างเต็มความสามารถตามความรู้และเข้าใจในงานที่ปฏิบัติ

การทดสอบสมมติฐานอภิปรายได้ว่าประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท รักษาความปลอดภัย และ กลางพรอพเพอร์ตี้แมนเนจเม้นท์ จำกัดจำแนกตามเพศ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท รักษาความปลอดภัย และ กลางพรอพเพอร์ตี้แมนเนจเม้นท์ จำกัดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะด้านบุคคล และด้านบุคคล ส่วนอายุ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท รักษาความปลอดภัย และ กลางพรอพเพอร์ตี้แมนเนจเม้นท์ จำกัดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศักรินทร์ วิชาธรรม (2552) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสืบสวนปราบปรามอาชญากรรมของข้าราชการตำรวจ กองบังคับการตำรวจนครบาล 7 เฉพาะด้านการจัดการ สำหรับระดับการศึกษา พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท รักษาความปลอดภัย และ กลางพรอพเพอร์ตี้แมนเนจเม้นท์ จำกัดไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในทุก ๆ ด้าน ส่วนรายได้ต่อเดือน พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท รักษาความปลอดภัย และ กลางพรอพเพอร์ตี้แมนเนจเม้นท์ จำกัดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะด้านการจัดการ และสำหรับระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท รักษาความปลอดภัย และ กลางพรอพเพอร์ตี้แมนเนจเม้นท์ จำกัดไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะในการวิจัย

1. ข้อเสนอแนะในการวิจัย

1.1 ด้านบุคคล ผู้บริหารของบริษัท รักษาความปลอดภัย และ กลางพรอพเพอร์ตี้แมนเนจเม้นท์ จำกัด ต้องมีนโยบายในการสนับสนุนและส่งเสริมให้พนักงานมีความขยันอดทนและเสียสละเพื่องาน

1.2 ด้านความรับผิดชอบต่อผู้บริหารของบริษัท รักษาความปลอดภัย และ กลางพรอพเพอร์ตี้แมนเนจเม้นท์ จำกัด ต้องมีนโยบายในการสนับสนุนและส่งเสริมให้พนักงานรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมายให้เสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ มีความพยายามเต็มที่ให้งานที่รับผิดชอบสำเร็จแม้จะมีอุปสรรคก็ตาม ยินดีรับผิดชอบต่องานที่ทำมีความบกพร่อง และงานที่รับผิดชอบมีผลกระทบต่องค์กรและลูกค้าโดยตรง

1.3 ด้านความรู้และเข้าใจในงานที่ปฏิบัติผู้บริหารของบริษัท รักษาความปลอดภัย และ กลางพรอพเพอร์ตี้แมนเนจเม้นท์ จำกัด ต้องมีนโยบายในการสนับสนุนและส่งเสริมให้พนักงานได้รับการฝึกอบรมก่อนที่จะลง

เมื่อปฏิบัติงานจริง พนักงานมีความรู้และเข้าใจเป็นอย่างดีในงานที่ปฏิบัติ มีความรู้ตามกฎระเบียบข้อบังคับของงานในหน้าที่ที่ปฏิบัติ มีความเข้าใจและเห็นความสำคัญของงานที่กำลังปฏิบัติอยู่

1.4 ด้านการจัดการ ผู้บริหารของบริษัท รักษาความปลอดภัย และ กลางพรวพเพอร์ดีแมเนจเม้นท์ จำกัด ต้องมีนโยบายในการสนับสนุนและส่งเสริมให้ผู้บริหารมีความรู้ความสามารถ

2. ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาเรื่องความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อการทำงานของพนักงานบริษัท รักษาความปลอดภัย และ กลางพรวพเพอร์ดีแมเนจเม้นท์ จำกัด เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้รับมาใช้ปรับปรุงการทำงานของพนักงาน

2.2 ควรมีการศึกษาเรื่องความต้องการพัฒนาตนเองของพนักงานบริษัท รักษาความปลอดภัย และ กลางพรวพเพอร์ดีแมเนจเม้นท์ จำกัด เพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการวางแผนอบรมและพัฒนาความรู้ในการทำงานให้กับพนักงานต่อไป

เอกสารอ้างอิง

กิตติมา ปรีดีติลล. (2529). *ทฤษฎีการบริหารองค์การ*. ชนะการพิมพ์.

ทิวา ปญญาณสัจ. (2553). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในทัศนะของพนักงาน บิ๊กซีซูเปอร์เซ็นเตอร์ สาขาสำโรง*. [การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.

พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2543). *วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์* (พิมพ์ครั้งที่ 7). สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ศักรินทร์ วิชาธรรม. (2552). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสืบสวนปราบปรามอาชญากรรม ของข้าราชการตำรวจ กองบังคับการตำรวจนครบาล 7*. [การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.

ศิริพร พงศ์ศรีโรจน์. (2540). *องค์การและการจัดการ*. เทคนิค19.

ความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัท โยรัชดา จำกัด สำนักงานใหญ่

Happiness at Work of Employees of Yo Rachada Co., Ltd. Head Office.

นายปิญญ์ ธนวัชรภรณ์

MR. PINYO TANAWATCHARAPORN

พนักงานบริษัท โยรัชดา จำกัด สำนักงานใหญ่

Yo Rachada Co., Ltd. Head Office.

900 ถนนนิมิตใหม่ แขวงสามวาตะวันออก

900 Nimit Mai Road, Sam Wa Tawan Taek Subdistrict,

เขตคลองสามวา กรุงเทพมหานคร 10510

Khlong Sam Wa District, Bangkok 10510

paijit.cha@krirk.ac.th

Received: 5 Sep 2023

Revised: 6 Oct 2023

Accepted: 18 Dec 2023

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่องความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัท โยรัชดา จำกัด สำนักงานใหญ่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเพื่อเปรียบเทียบระดับความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัท โยรัชดา จำกัด สำนักงานใหญ่ ตามลักษณะส่วนบุคคล ประชากรที่ใช้ในการศึกษาเป็นพนักงานบริษัท โยรัชดา จำกัด สำนักงานใหญ่จำนวน 91 คน

ผลการวิจัยโดยภาพรวมพบว่าค่าเฉลี่ยความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัท โยรัชดา จำกัด สำนักงานใหญ่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก จากการทดสอบสมมติฐานอภิปรายได้ว่าพนักงานบริษัท โยรัชดา จำกัด สำนักงานใหญ่ ที่มีเพศต่างกันมีความสุขในการทำงานไม่แตกต่างกันในทุก ๆ ด้าน สำหรับด้านอายุต่างมีความสุขในการทำงานไม่แตกต่างกันส่วนด้านสถานภาพสมรสต่างมีความสุขในการทำงานไม่แตกต่างกัน ในด้านระดับการศึกษาต่างมีความสุขในการทำงานไม่แตกต่างกันเช่นกัน ส่วนด้านรายได้ต่อเดือนต่างมีความสุขในการทำงานของไม่แตกต่างกัน สำหรับพนักงานบริษัท โยรัชดา จำกัด สำนักงานใหญ่ที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานต่างกันมีความสุขในการทำงานไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะการศึกษาครั้งนี้ ด้านผู้นำ ผู้บริหารของพนักงานบริษัท โยรัชดา จำกัด สำนักงานใหญ่ ต้องสามารถสร้างพลังใจและการมองโลกในแง่ดีให้แก่ทีมหรือผู้ใต้บังคับบัญชา สามารถผลักดันให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดความกระตือรือร้นในการทำงาน ให้ความสำคัญกับความสำเร็จที่เกิดขึ้นและให้รางวัลกับทีมหรือผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อสร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้น ต้องส่งเสริมการทำงานที่พนักงาน สามารถได้รับการสนับสนุนและเอาใจใส่จากเพื่อน

ร่วมงาน มีนโยบายที่ชัดเจนเพื่อให้การทำงานมีความเจริญก้าวหน้าในตนเอง มีโอกาสพัฒนาและเปิดรับประสบการณ์ใหม่อย่างต่อเนื่อง ส่วนระดับความสุขในการทำงาน ผู้บริหารของพนักงานบริษัท โยรัชดา จำกัด สำนักงานใหญ่ ต้องสนับสนุนการทำงานที่ก่อให้เกิดผลงานที่ออกมาอย่างมีประสิทธิภาพบรรลุเป้าหมายที่วางไว้

คำสำคัญ: ความสุขในการทำงาน,พนักงาน

Abstract

A research study on Happiness at Work of Employees of YoRachada Co., Ltd. Head Office aims to study and to compare the level of happiness in work of employees of YoRachada Co., Ltd. head office according to personal characteristics. The population used in the study was employees YoRachada Co., Ltd., head office 91 people.

The overall results of the research revealed that the average happiness at work of employees. YoRachada Co., Ltd. head office overall is at a high level. According to the hypothesis test, it can be argued that employees YoRachada Co., Ltd. head office with different genders are happy to work. Not different in every aspect. For different age sides are happy to work. no difference As for the marital status, they were not happy at work. Different in terms of different educational levels are not happy to work different as well As for the monthly income, they are happy in their work no difference for employees YoRachada Co., Ltd. head office with different working periods have no difference in happiness at work.

Leadership recommendations for this study management of employees YoRachada Co., Ltd. head office must be able to create willpower and optimism for the team or subordinates. Able to encourage subordinates to be enthusiastic about their work Recognize accomplishments and reward teams or subordinates to motivate them. Have a clear policy for self-advancement in work. Have the opportunity to develop and open to new experiences continuously level of happiness at work management of employees YoRachada Co., Ltd., the head office, must support the work that produces effective results to achieve the goals set.

Keywords : Happiness, Employees

บทนำ

จากสถานการณ์และสภาพสังคมในโลกปัจจุบันได้มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาไม่ว่าจะเป็นโครงสร้างประชากรเศรษฐกิจสังคมเทคโนโลยีการพัฒนาด้านนวัตกรรมต่างๆทำให้การดำเนินชีวิตของแต่ละบุคคลเปลี่ยนแปลงไปมีการปรับตัวตลอดเวลาเพื่อความอยู่รอดของชีวิตส่งผลให้คนจำนวนมากเกิดความเครียดในการที่ต้องเผชิญกับเหตุการณ์และปัญหาต่างๆจนทำให้ความสุขในการดำรงชีวิตลดลงทำให้เป็นปัญหาทางสุขภาพจิตจนเกิดการเจ็บป่วยทางจิตได้ดังนั้นความสุขของคนจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการปฏิบัติภารกิจในชีวิตประจำวันของ

แต่ละคนไม่ว่าจะเป็นเรื่องส่วนตัวหรือเรื่องของการทำงาน ดังนั้นทุกคนจึงต้องการแสวงหาสิ่งที่ทำให้ตนเองนั้นผ่อนคลายความกดดัน เกิดความรู้สึกภายในจิตใจที่เรียกว่า ความสุข ไม่ว่าจะเป็นความสุขในชีวิตส่วนตัว สุขภาพในการทำงาน หรือแม้แต่ชีวิตในสังคมทั่วไปก็ตาม สุขภาพในการทำงานถือเป็นสิ่งที่น่าพึงประสงค์ของคนทุกระดับในองค์กร ตั้งแต่ผู้บริหาร จนถึงพนักงาน เพราะในแต่ละวันนั้นคนส่วนใหญ่ใช้เวลาหมดไปกับการทำงาน มีปัจจัยหลายประการที่เป็นปัจจัยที่สร้างให้คนในองค์กรมีความสุขได้ ซึ่งที่ผ่านมานั้นมีงานวิจัยในต่างประเทศได้สะท้อนให้เห็นถึงค่านิยมในการมองความสุขในองค์กรที่ต่างกัน เช่น องค์กรแห่งสุขภาวะที่ดี (Healthy Organization) องค์กรแห่งความสุข (Happy Workplace) จิตวิญญาณแห่งองค์กร (Spirituality Organization) คุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Work Life) ภาวะอยู่เย็นเป็นสุข (Well-being) การจัดการกับความเครียด (Stress Management) ความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร (Employee Engagement) ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) องค์กรที่มีความยืดหยุ่น (Flexible Organization) และความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน (Work life Balance) องค์กรที่ประสบความสำเร็จได้ ปัจจัยที่สำคัญปัจจัยหนึ่งที่เป็นตัวผลักดันและมองข้ามไม่ได้เลยก็คือ ปัจจัยแห่งความสุข ชีวิตคนทำงานไม่มีใครที่ไม่ต้องการความสุข เพราะความสุขที่เกิดขึ้นเป็นเสมือนน้ำหล่อเลี้ยงให้พฤติกรรมคนปรับเปลี่ยนและพัฒนาไปในทางที่ดีขึ้น อันนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานตามที่องค์กรต้องการ ดังนั้นความสุขจึงเป็นสิ่งที่ทุกคนแสวงหาดังนั้นองค์กรที่ต้องการจะประสบความสำเร็จก็ต้องสามารถบริหารและทราบถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดความสุขในการทำงานของคนทำงานที่อยู่ในองค์กรให้ได้ด้วย จะเห็นได้ว่าถ้าบุคลากรในองค์กรมีความสุขในการทำงานจะส่งผลดีต่อทั้งตนเอง ต่องาน และต่อองค์กร กล่าวคือ บุคลากรที่มีความสุขทำให้มีสุขภาพจิตที่ดี ส่งผลให้มีความพร้อมและมีประสิทธิภาพในการทำงานนำไปสู่การพัฒนาขององค์กร

การสร้างความสุขในที่ทำงานถือว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างยิ่งที่ทำให้การบริหารองค์กรเป็นไปด้วยความราบรื่นเนื่องจากการที่คนในองค์กรมีความสุขจะเป็นการเพิ่มทั้งปริมาณและคุณภาพของผลผลิตก่อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรมลดความเครียดและความขัดแย้งในองค์กรซึ่งช่วยให้องค์กรเจริญก้าวหน้าและพัฒนาได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลความสุขในการทำงานส่งผลถึงประสิทธิภาพในการทำงานและความสัมพันธ์ทางสังคมภายในและภายนอกองค์กรเป็นสิ่งที่สำคัญที่ทุกคนในองค์กรมีความต้องการที่จะให้เกิดขึ้นเพราะในแต่ละวันคนส่วนใหญ่จะใช้เวลาไปกับการทำงานความสุขที่ทุกคนจะได้จากการทำงานคือความสุขจากการดำรงชีวิตที่เหมาะสมมีผลงานที่ดีมีความมั่นคงในอาชีพได้รับค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ดีเกิดความรู้สึกว่าตัวเองเป็นคนที่มีคุณค่าต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและผู้บริหารที่ดีขึ้นมีแรงจูงใจในการทำงานมากขึ้นมีความรู้ในการพัฒนาคุณภาพชีวิตนำไปเผยแพร่ต่อครอบครัวชุมชนและสิ่งต่อองค์กรได้จากการที่มีพนักงานมีความสุขในที่ทำงานคือพนักงานจะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเนื่องจากมีความรักและผูกพันในงานลดพฤติกรรมไม่พึงประสงค์เกิดการแสดงออกในทางที่ดีต่อองค์กรการสร้างบรรยากาศให้เกิดความสุขในการทำงานเป็นประโยชน์ทั้งผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาโดยเชื่อว่าคนที่มีความสุขหรือองค์กรที่มีบรรยากาศแห่งความสุขจะมีพลังอันยิ่งใหญ่ในการสร้างสรรค์ผลงานซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่สุดที่จะผลักดันให้งานสำเร็จบุคคลจะมีความสุขหรือไม่มีความสุขตัวแปรที่มีอิทธิพลไม่ได้มีเพียงปัจจัยเดียวเท่านั้นแต่พื้นฐานของความสุขยังรวมไปถึงปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมและปัจจัยภายในตัวบุคคลด้วยดังนั้นในการที่จะสร้างความสุขให้เกิดขึ้นจึงต้องคำนึงถึงปัจจัย

แวดล้อมให้ครบด้านเพื่อให้เกิดความสุขที่แท้จริงอันจะส่งผลให้ตัวบุคคลนั้นมีความสุขในชีวิตเพราะมนุษย์ทุกคนต่างปรารถนาที่จะมีชีวิตที่มีความสุขซึ่งการทำให้ตนเองมีความสุขนั้นการทำงานถือเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่ทำให้ได้มาซึ่งความสุขสมบูรณ์ในชีวิตของแต่ละบุคคลดังนั้นหากเราช่วยกันสร้างความสุขในวงที่แคบขึ้นคือความสุขจากการทำงานโดยการสร้างตัวชีวิตที่ครอบคลุมเหมาะสมโดยมีเป้าหมายในการสร้าง “ความสุขมวลรวมของการทำงาน” ให้เกิดขึ้นในทุกองค์กรในแบบที่เหมาะสมกับองค์กรของตนเองเมื่อนำผลการวัดที่ได้มาประมวลรวมกันเข้าก็น่าจะสามารถสะท้อนความอยู่ดีมีสุขคุณภาพชีวิตของประชาชนในประเทศได้ทางหนึ่งเช่นกันการสร้างเสริมคุณภาพชีวิตและความสุขของคนทำงานจึงเป็นเป้าหมายสำคัญของหน่วยงานทุกภาคส่วนที่จะต้องส่งเสริมให้คนทำงานเป็นแรงงานคุณภาพและมีสุขภาวะดีทั้งร่างกายจิตใจและจิตวิญญาณคุณภาพชีวิตการทำงานและความสุขอย่างไรก็ตามจากพลวัตของการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจสังคมการเมืองและความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีในระดับประเทศภูมิภาคและระดับโลกทำให้มาตรการในการสร้างเสริมคุณภาพชีวิตและความสุขของคนไทยที่เคยใช้ได้ผลในทศวรรษที่ผ่านมามีประสิทธิภาพไม่เพียงพอจึงต้องการนวัตกรรมใหม่และต้องการภาคีเครือข่ายทุกระดับทั้งในประเทศภูมิภาคและระดับโลกเพื่อรับมือกับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วทั้งภายในและภายนอกประเทศทุกวิชาชีพปฏิเสธผลกระทบที่ตามมาไม่ได้เช่นเดียวกัน

พนักงานถือว่ามีความสำคัญเป็นอย่างมากในการปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งในหลักพฤติกรรมศาสตร์นั้น บุคคลในองค์กรต่างจะปฏิบัติหน้าที่ของตนด้วยความเต็มใจ ปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งที่ช่วยผลักดันและจะมองข้ามไปไม่ได้คือความสุขของพนักงานเมื่อพนักงานมีความสุขในการทำงานก็จะมีพลังที่จะช่วยขับเคลื่อน และผลักดันเพื่อให้องค์กรเกิดการดำเนินการตามนโยบายอย่างมีประสิทธิภาพและตรงตามเป้าหมายที่วางไว้ การที่องค์กรจะพัฒนาไปข้างหน้าความพึงพอใจในการทำงานเป็นความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวกเป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทนคือผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้นมีความมุ่งมั่นที่จะทำงานนั้นๆเกิดขวัญและกำลังใจสิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิภาพต่อการทำงานทั้งสิ้นซึ่งทั้งหมดนี้จะส่งผลต่อความสำเร็จและความเป็นไปได้ตามเป้าหมายขององค์กรนั้นๆซึ่งองค์ประกอบสำคัญของความพึงพอใจในการทำงานคือความสุขในการทำงานซึ่งประกอบด้วยเงินเดือนค่าตอบแทนลักษณะงานที่ทำตำแหน่งหน้าที่การงานการบังคับบัญชาผู้นำผู้บริหารมีส่วนร่วมสำคัญและการทำงานเป็นทีมงาน

จากเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยในฐานะเจ้าของกิจการมีความสนใจศึกษาความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัท โยรัชดา จำกัด สำนักงานใหญ่ เพื่อนำข้อมูลที่ได้เป็นข้อมูลพื้นฐานและเป็นแนวทางในการเสริมสร้างความสุขในการทำงานของพนักงาน อันจะส่งผลให้องค์กรมีเจ้าหน้าที่ที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัท โยรัชดา จำกัด สำนักงานใหญ่
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัท โยรัชดา จำกัด สำนักงานใหญ่ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

สมมติฐานของการวิจัย

1. ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีเพศแตกต่างกันมีความสุขในการทำงานแตกต่างกัน
2. ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุแตกต่างกันมีความสุขในการทำงานแตกต่างกัน
3. ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความสุขในการทำงานแตกต่างกัน
4. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความสุขในการทำงานแตกต่างกัน
5. ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความสุขในการทำงานแตกต่างกัน
6. ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานแตกต่างกันมีความสุขในการทำงานแตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาเป็นพนักงานบริษัท โยรัชดา จำกัด สำนักงานใหญ่จำนวน 91 คน เก็บตัวอย่างโดยใช้ตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie and Morgan (1970) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 79 คน เป็นชาย 61 คน หญิง 18 คน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้รับทราบข้อมูลระดับความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัท โยรัชดา จำกัด สำนักงานใหญ่
2. ผลของการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งเสริมให้บุคลากรเชิงสร้างสรรค์เกิดความสุขในการทำงาน
3. สามารถใช้เป็นข้อมูลสำหรับองค์กรในการวางแผนพัฒนาการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งเพื่อเสริมสร้างความสุขในการทำงานของพนักงานซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานในบริษัทโยรัชดา จำกัด สำนักงานใหญ่
4. เพื่อนำผลการศึกษาไปประยุกต์ใช้ในการเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงและส่งเสริมความสุขในการทำงานของหน่วยงานอื่น ๆ

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความสุข หมายถึงความสบายกายสบายใจการมีสุขภาพอนามัยที่ดีทั้งร่างกายและจิตใจมีความรู้มีงานที่รักที่ชอบมีรายได้ที่เพียงพอต่อการดำรงชีพมีครอบครัวที่อบอุ่นมั่นคงมีสภาพแวดล้อมที่ดีและอยู่ภายใต้การบริหารจัดการที่ดี

ความสุขในการทำงาน หมายถึงความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของบุคคลที่ตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในการทำงานโดยที่บุคคลนั้นเกิดความรู้สึกเพลิดเพลินมีความรื่นรมย์ในการทำงานสนุกกับงานที่ทำได้ทำงานที่ดีและภูมิใจพึงพอใจในงานของตนที่รู้สึกว่าได้ร่วมงานกับเพื่อนร่วมงานที่ดีรับรู้ว่าการที่ทำงานนั้นมีความสำคัญรับรู้ว่ามีบุคคลที่เห็นคุณค่าในงานของตนมีความรับผิดชอบต่องานที่รู้สึกสนุกสนานและศรัทธาในงานที่เกิดการสร้างสรรคในทางบวกและมีความกระตือรือร้นในการทำงาน

ผู้นำหมายถึงระดับผู้บริหารหรือหัวหน้างานในระดับองค์กรที่มีลักษณะสำคัญในส่งเสริมหรือสร้างให้พนักงานภายใต้การปกครองเกิดการทำงานอย่างมีความสุขโดยผู้นำในแบบดังกล่าวจะมีลักษณะที่จะต้องส่งเสริมและสร้างทีมงานภายใต้บังคับบัญชา มีการสร้างแรงจูงใจสนับสนุนสร้างความรู้สึกตระหนักสร้างแรงปรารถนาในการทำงานอย่างสม่ำเสมอ นอกจากนี้ผู้นำก็ต้องสร้างการสื่อสารแบบสองทางเพื่อให้เกิดการสื่อสารอย่างโปร่งใสในขณะเดียวกันผู้นำนั้นต้องอุทิศตนเองเพื่อส่วนรวมเพื่อสร้างความรู้สึที่ดีให้เกิดขึ้นกับผู้ที่บังคับบัญชา

ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง การผลักดันให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดความกระตือรือร้นในการทำงาน ให้ความสำคัญกับความสำเร็จที่เกิดขึ้นและให้รางวัลกับทีมหรือผู้ใต้บังคับบัญชาเพื่อสร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้น ให้ความใส่ใจกับทีมหรือผู้ใต้บังคับบัญชาทั้งด้านการปฏิบัติหน้าที่ ความสำเร็จและการเติบโตในสายงาน ให้ความสำคัญกับการพัฒนาทีมหรือผู้ใต้บังคับบัญชาเพื่อที่จะดึงความสามารถของแต่ละรายออกมาและสามารถแสดงความสามารถได้อย่างเต็มที่ สร้างแรงจูงใจให้กับผู้ใต้บังคับบัญชาเพื่อให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ความสัมพันธ์ในที่ทำงาน หมายถึงการมีปฏิสัมพันธ์ (Interaction) กันในที่ทำงานระหว่างเพื่อนร่วมงานด้วยกันโดยลักษณะของความสัมพันธ์ดังกล่าวนั้นจะต้องมีความผูกพันที่แน่นแฟ้นภายในกลุ่มซึ่งเมื่อกลุ่มให้การยอมรับซึ่งกันและกัน

ความรักในงาน หมายถึงกิจกรรมหนึ่งที่บุคคลต้องปฏิบัติเพื่อให้ภารกิจที่ตนได้รับมอบหมายนั้นๆ โดยบุคคลนั้นปฏิบัติกิจกรรมดังกล่าวมีความพึงพอใจต่อกิจกรรมที่ตนเองได้ทำเช่นการรับรู้ความรู้สึกรักและผูกพันอย่างเหนียวแน่นกับงานรับรู้ว่ามีพันธกิจในการปฏิบัติงานให้สำเร็จมีความยินดีในสิ่งที่เป็นองค์ประกอบของงานกระตือรือร้นดีใจเพลิดเพลินในการที่จะปฏิบัติงานและปรารถนาที่จะปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจรู้สึกเป็นสุขเมื่อได้ปฏิบัติงานมีความภูมิใจที่ตนมีหน้าที่รับผิดชอบในงาน

ค่านิยมร่วมขององค์กร หมายถึงเป็นข้อกำหนดร่วมกันของคนในองค์กรเพื่อใช้เป็นเครื่องกระตุ้นและโน้มน้าวให้บุคลากรเกิดความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานและมีพฤติกรรมในทางเดียวกันพฤติกรรมของคนในองค์กรที่ยึดถือเป็นพฤติกรรมร่วมและมีการปฏิบัติกันอย่างต่อเนื่องจนเกิดเป็นวัฒนธรรมขององค์กรนั้นเช่นพฤติกรรมในการทำงานเป้าหมายขององค์กร เป็นต้น

คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึงความรู้สึกพึงพอใจที่แตกต่างกันออกไปตามมิติของการรับรู้ของแต่ละคนในด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการเหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมายสภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพความมั่นคงและความก้าวหน้าในงานโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคลการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกันความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัวและการให้ความสำคัญแก่บุคลากรในองค์กร

ระดับความสุขในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกสบายทั้งกายและใจ ความสุขกับการทำงานในองค์กรทำงานด้วยความเต็มใจทั้งงานของตนเองและงานที่ได้รับมอบหมายให้ทำร่วมกับบุคคลอื่น ผลงานที่ออกมาอย่างมีประสิทธิภาพบรรลุเป้าหมายที่วางไว้

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เก็บข้อมูลจากพนักงานบริษัท โยรัชดา จำกัด สำนักงานใหญ่

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาเป็นพนักงานบริษัท โยรัชดา จำกัด สำนักงานใหญ่จำนวน 91 คน กำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้ตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie and Morgan (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 79 คน เป็นชาย 61 คน หญิง 18 คน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองจากพนักงานบริษัท โยรัชดา จำกัด สำนักงานใหญ่
2. นำข้อมูลของแบบสอบถาม ไปลงตารางโปรแกรมสำเร็จรูป

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม มาตรฐาน 5 ระดับ (Rating scale) โดยกำหนดเกณฑ์คะแนนการประมาณค่าดังนี้

- | | | |
|-------|---|---|
| คะแนน | 5 | หมายถึงระดับความสุขในการทำงานมากที่สุด |
| คะแนน | 4 | หมายถึงระดับความสุขในการทำงานมาก |
| คะแนน | 3 | หมายถึงระดับความสุขในการทำงานปานกลาง |
| คะแนน | 2 | หมายถึงระดับความสุขในการทำงานน้อย |
| คะแนน | 1 | หมายถึงระดับความสุขในการทำงานน้อยที่สุด |

การสร้างเครื่องมือผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีและค้นคว้าจากงานวิจัยต่างๆที่เกี่ยวข้องแล้วทำการร่างเป็นแบบสอบถามโดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าจากเอกสารตำราและผลงานวิจัยต่างๆที่เกี่ยวกับความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัท โยรัชดา จำกัด สำนักงานใหญ่เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. จัดทำร่างแบบสอบถามนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษา
3. นำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขและเพิ่มเติมตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา
4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วเสนออาจารย์ที่ปรึกษาอีกครั้งหนึ่งหลังจากนั้นดำเนินการจัดทำเป็นแบบสอบถาม
5. ตรวจสอบความเที่ยงตรงและนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดสอบใช้ (Try out) กับลูกค้าไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน แล้วนำไปวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัค (Cronbach) ได้ค่าเท่ากับ 0.88

การวิเคราะห์ข้อมูล

ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอน และรายละเอียด ดังต่อไปนี้

1. ตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา
2. นำแบบสอบถามมาลงตารางตามเกณฑ์ที่กำหนด
3. ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป โดยวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

3.1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 1 ใช้การหาค่าความถี่ และค่าร้อยละ

3.2 การศึกษาเรื่องความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัท โยรัชดา จำกัด สำนักงานใหญ่ วิเคราะห์โดยใช้ ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) โดยใช้เกณฑ์ประเมินค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น

3.3 เปรียบเทียบความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัท โยรัชดา จำกัด สำนักงานใหญ่จำแนกตาม เพศโดยการทดสอบค่า (t-test Independent)

3.4 เปรียบเทียบระดับความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัท โยรัชดา จำกัด สำนักงานใหญ่ในแต่ละด้านจำแนกตาม อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประสบการณ์การทำงาน เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-wayANOVA)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ได้ใช้สถิติเพื่อวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าเฉลี่ยด้วย Independent Samples t - test และ One way ANOVA

ผลการวิจัย

การศึกษาเรื่องความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัท โยรัชดา จำกัด สำนักงานใหญ่ผู้ศึกษาได้ วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามโดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปและได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการวิเคราะห์พบว่ากลุ่มตัวอย่างเพศชาย จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 77.22 เพศหญิงจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 22.78 ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 25 - 35 ปีจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 34.18 และอายุอยู่ระหว่าง 36 -45 ปี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 34.18 รองลงมาอายุน้อยกว่า 25 ปีจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 16.47 และน้อยที่สุดมีอายุมากกว่า 45 ปีขึ้นไปจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 15.19 กลุ่มตัวอย่างสมรสแล้ว จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 69.62 รองลงมาเป็นโสด จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 18.99 และน้อยที่สุดกลุ่มตัวอย่างเป็นหม้าย/หย่าร้าง จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 11.39 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 56.96 รองลงมาจบการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 24.05 และน้อยที่สุดจบการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 18.99 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 35,000 บาท ขึ้นไปจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 34.18

รองลงมามีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 25,001 – 35,000 บาท จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 30.38 และน้อยที่สุดมีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 15,000 บาท จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 16.46 และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระยะเวลาปฏิบัติงานน้อยกว่า 5 ปี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 47.69 รองลงมามีระยะเวลาปฏิบัติงานอยู่ระหว่าง 5 – 10 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 38.46 และน้อยที่สุดมีระยะเวลาปฏิบัติงานมากกว่า 10 ปี ขึ้นไปจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 13.85

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัท โยรัชดา จำกัด สำนักงานใหญ่ ผลการวิเคราะห์พบว่าค่าเฉลี่ยความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัท โยรัชดา จำกัด สำนักงานใหญ่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณานายด้านกลุ่มตัวอย่างมีความสุขในการทำงานในด้านค่านิยมร่วมขององค์กรมากกว่าด้านอื่น รองลงมาคือด้านผู้นำด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความรักในงานด้านระดับความสุขในการทำงาน และมีความสุขในการทำงานน้อยที่สุดคือความสัมพันธ์ในที่ทำงาน ตามลำดับ

เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าพนักงานบริษัท โยรัชดา จำกัด สำนักงานใหญ่ มีความสุขในการทำงานด้านผู้นำ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามกลุ่มตัวอย่างมีความสุขในการทำงานในประเด็นคำถามเรื่องผู้นำของท่านมีความจริงใจทำงานด้วยความโปร่งใสและมีความน่าเชื่อถือมากกว่าประเด็นอื่น ๆ รองลงมาคือประเด็นคำถามเรื่องผู้นำของท่านสามารถถ่ายทอดวิสัยทัศน์ขององค์กรให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเข้าใจได้อย่างชัดเจนส่วนเรื่องที่กลุ่มตัวอย่างมีความสุขในการทำงานน้อยที่สุดคือประเด็นคำถามเรื่องผู้นำของท่านสร้างพลังใจและการมองโลกในแง่ดีให้แก่ทีมหรือผู้ใต้บังคับบัญชา ส่วนด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานโดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามกลุ่มตัวอย่างมีความสุขในการทำงานในประเด็นคำถามเรื่องท่านมีผู้บังคับบัญชาในสายงานที่ดีมากกว่าประเด็นอื่น ๆ รองลงมาคือประเด็นคำถามเรื่องผู้นำของท่านให้ความใส่ใจกับทีมหรือผู้ใต้บังคับบัญชาทั้งด้านการปฏิบัติหน้าที่ ความสำเร็จและการเติบโตในสายงานส่วนเรื่องที่กลุ่มตัวอย่างมีความสุขในการทำงานน้อยที่สุดคือประเด็นคำถามเรื่องผู้นำของท่านสามารถผลักดันให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดความกระตือรือร้นในการทำงาน ส่วนด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามกลุ่มตัวอย่างมีความสุขในการทำงานในประเด็นคำถามเรื่องท่านและเพื่อนร่วมงานมีมิตรภาพที่ดีต่อกันมากกว่าประเด็นอื่น ๆ รองลงมาคือประเด็นคำถามเรื่องท่านได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานในเรื่องต่าง ๆ เป็นอย่างดีส่วนเรื่องที่กลุ่มตัวอย่างมีความสุขในการทำงานน้อยที่สุดคือประเด็นคำถามเรื่องท่านได้รับการสนับสนุนและเอาใจใส่จากเพื่อนร่วมงาน ส่วนด้านความรักในงาน โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามกลุ่มตัวอย่างมีความสุขในการทำงานในประเด็นคำถามเรื่องท่านมีความเชื่อว่าตนเองสามารถทำงานได้อย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุดมากกว่าประเด็นอื่น ๆ รองลงมาคือประเด็นคำถามเรื่องท่านรับรู้ถึงคุณค่าของการ

บรรลุในผลสำเร็จของงานร่วมกันส่วนเรื่องทีกลุ่มตัวอย่างมีความสุขในการทำงานน้อยที่สุดคือประเด็นคำถามเรื่อง ท่านยึดถือเป้าหมายและคุณค่าขององค์กรประหนึ่งเป็นเป้าหมายของตัวเอง ส่วนด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณานายประเด็นคำถามกลุ่มตัวอย่างมีความสุขในการทำงานในประเด็นคำถามเรื่องท่านตระหนักว่าท่านมีอิสระในการปกครองตนเองในการอยู่ในสังคมทั้งการทำงาน และชีวิตส่วนตัวมากกว่าประเด็นอื่น ๆ รองลงมาคือประเด็นคำถามเรื่องท่านมีชีวิตที่มีความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวและชีวิตการทำงานส่วนเรื่องทีกลุ่มตัวอย่างมีความสุขในการทำงานน้อยที่สุดคือประเด็นคำถามเรื่องท่านตระหนักว่างานที่ท่านทำมีความเจริญก้าวหน้าในตนเอง มีโอกาสพัฒนาและเปิดรับประสบการณ์ใหม่อย่างต่อเนื่อง ส่วนด้านระดับความสุขในการทำงาน โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณานายประเด็นคำถามกลุ่มตัวอย่างมีความสุขในการทำงานในประเด็นคำถามเรื่องท่านทำงานด้วยความเต็มใจทั้งงานของตนเองและงานที่ได้รับมอบหมายให้ทำร่วมกับบุคคลอื่นมากกว่าประเด็นอื่น ๆ รองลงมาคือประเด็นคำถามเรื่องท่านรู้สึกมีความสุขกับการทำงานในองค์กรนี้ส่วนเรื่องทีกลุ่มตัวอย่างมีความสุขในการทำงานน้อยที่สุดคือประเด็นคำถามเรื่องงานที่ท่านทำ มีผลงานที่ออกมาอย่างมีประสิทธิภาพบรรลุเป้าหมายที่วางไว้

เมื่อพิจารณาลักษณะส่วนบุคคลพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีช่วงอายุอยู่ระหว่าง 36-45 ปี มีความสุขในการทำงานมากกว่าช่วงอายุอื่น โดยเฉพาะด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานรองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างที่มีช่วงอายุอยู่ระหว่าง 25-35 ปี โดยเฉพาะด้านผู้นำและมีความสุขในการทำงานน้อยที่สุดคือกลุ่มตัวอย่างที่มีช่วงอายุน้อยกว่า 25 ปี และกลุ่มตัวอย่างที่มีช่วงอายุมากกว่า 45 ปีขึ้น โดยเฉพาะด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นโสด มีความสุขในการทำงานมากกว่าสถานภาพสมรสอื่น โดยเฉพาะด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างที่เป็นหม้าย/หย่าร้างโดยเฉพาะด้านผู้นำและมีความสุขในการทำงานน้อยที่สุดคือกลุ่มตัวอย่างที่สมรสแล้ว โดยเฉพาะด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่จบการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีความสุขในการทำงานมากกว่าระดับการศึกษาอื่น โดยเฉพาะด้านผู้นำรองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างที่จบการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีโดยเฉพาะด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานและมีความสุขในการทำงานน้อยที่สุดคือกลุ่มตัวอย่างที่จบการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี โดยเฉพาะด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 25,001–35,000 บาท มีความสุขในการทำงานมากกว่าช่วงรายได้ต่อเดือนอื่น โดยเฉพาะด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานรองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 35,000 บาท ขึ้นไปโดยเฉพาะด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานและมีความสุขในการทำงานน้อยที่สุดคือกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 15,000–25,000 บาท โดยเฉพาะด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน และสำหรับกลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป มีความสุขในการทำงานมากกว่าช่วงระยะเวลาปฏิบัติงานอื่น โดยเฉพาะด้านค่านิยมร่วมขององค์กรรองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานอยู่ระหว่าง 5–10 ปี โดยเฉพาะด้านผู้นำและมีความสุขในการทำงานน้อยที่สุดคือกลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานต่ำกว่า 5 ปี โดยเฉพาะด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐานความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัท โยรัชดา จำกัด สำนักงานใหญ่

การทดสอบสมมติฐานพบว่าพนักงานบริษัท โยรัชดา จำกัด สำนักงานใหญ่ที่มีเพศต่างกันมีความสุขในการทำงานไม่แตกต่างกันในทุก ๆ ด้าน เมื่อพิจารณารายด้าน การทดสอบสมมติฐานพบว่าพนักงานบริษัท โยรัชดา

จำกัด สำนักงานใหญ่ที่มีเพศต่างกันมีความสุขในการทำงานด้านผู้นำ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในประเด็นคำถามเรื่องผู้นำของท่านสามารถถ่ายทอดวิสัยทัศน์ขององค์กรให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเข้าใจได้อย่างชัดเจน ผู้นำของท่านสร้างพลังใจและการมองโลกในแง่ดีให้แก่ทีมหรือผู้ใต้บังคับบัญชา และผู้นำของท่านมีความจริงใจทำงานด้วยความโปร่งใสและมีความน่าเชื่อถือ ส่วนด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในประเด็นคำถามเรื่องผู้นำของท่านให้ความใส่ใจกับทีมหรือผู้ใต้บังคับบัญชาทั้งด้านการปฏิบัติหน้าที่ ความสำเร็จและการเติบโตในสายงาน และผู้นำของท่านให้ความสำคัญกับการพัฒนาทีมหรือผู้ใต้บังคับบัญชาเพื่อที่จะดึงความสามารถของแต่ละคนออกมาและสามารถแสดงความสามารถได้อย่างเต็มที่ ส่วนด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในประเด็นคำถามเรื่องท่านได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานในเรื่องต่าง ๆ เป็นอย่างดี ท่านได้รับการสนับสนุนและเอาใจใส่จากเพื่อนร่วมงาน และท่านมีความรู้สึกดีสนุกเพลิดเพลินเมื่อทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานของท่าน ส่วนด้านความรักในงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในประเด็นคำถามเรื่องท่านสามารถปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ ท่านรู้สึกพึงพอใจ และเพลิดเพลินในงานที่ทำเป็นประจำ งานที่ท่านทำในปัจจุบันมีความน่าสนใจอย่างมาก ท่านรักในงานที่ท่านทำเป็นอย่างมาก ท่านรู้สึกว่างานที่ท่านทำท้าทายและน่าทำเป็นอย่างมาก ท่านรู้สึกว่าท่านสามารถสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ ในการทำงานของท่านได้เสมอ ท่านสามารถควบคุมงานที่ท่านได้เป็นอย่างดี และท่านภูมิใจกับตำแหน่งงานปัจจุบันของท่าน ส่วนด้านค่านิยมร่วมขององค์กร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในประเด็นคำถามเรื่องท่านรับรู้ถึงคุณค่าของการบรรลุในผลสำเร็จของงานร่วมกัน และท่านยึดถือเป้าหมายและคุณค่าขององค์กรประหนึ่งเป็นเป้าหมายของตัวเอง ส่วนด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน ในทุก ๆ ประเด็นคำถาม และสำหรับด้านระดับความสุขในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน ในทุก ๆ ประเด็นคำถาม

การทดสอบสมมติฐานพบว่าพนักงานบริษัท โยริชดา จำกัด สำนักงานใหญ่ที่มีอายุต่างกันมีความสุขในการทำงานของแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะด้านผู้นำ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์ในที่ทำงาน ความรักในงาน ค่ คุณภาพชีวิตในการทำงาน

การทดสอบสมมติฐานพบว่าพนักงานบริษัท โยริชดา จำกัด สำนักงานใหญ่ที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความสุขในการทำงานของแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์ในที่ทำงาน และคุณภาพชีวิตในการทำงาน

การทดสอบสมมติฐานพบว่าพนักงานบริษัท โยริชดา จำกัด สำนักงานใหญ่ที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความสุขในการทำงานของแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะด้านผู้นำ ความสัมพันธ์ในที่ทำงาน และความรักในงาน

การทดสอบสมมติฐานพบว่าพนักงานบริษัท โยริชดา จำกัด สำนักงานใหญ่ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความสุขในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะด้านผู้นำ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน ด้านความรักในงาน และด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน

การทดสอบสมมติฐานพบว่าพนักงานบริษัท โยรัชดา จำกัด สำนักงานใหญ่ที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานต่างกันมีความสุขในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะด้านความสัมพันธ์ในการทำงาน และด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน

อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัยอภิปรายได้ว่าค่าเฉลี่ยความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัท โยรัชดา จำกัด สำนักงานใหญ่โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาด้านพบว่าพนักงานบริษัท โยรัชดา จำกัด สำนักงานใหญ่มีความสุขในการทำงานในด้านค่านิยมร่วมขององค์กรมากกว่าด้านอื่นซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Blanchard (1979 อ้างถึงใน สมบัติ กุสุมาวสี, 2549) รองลงมาคือด้านผู้นำโดยเฉพาะเรื่องผู้นำของท่านมีความจริงใจทำงานด้วยความโปร่งใสและมีความน่าเชื่อถือ ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยเฉพาะเรื่องท่านตระหนักว่าท่านมีอิสระในการปกครองตนเองในการอยู่ในสังคมทั้งการทำงานและชีวิตส่วนตัวด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน โดยเฉพาะเรื่องท่านมีผู้บังคับบัญชาในสายงานที่ดี ด้านความรักในงานโดยเฉพาะเรื่องท่านสามารถปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพด้านระดับความสุขในการทำงานโดยเฉพาะเรื่องท่านทำงานด้วยความเต็มใจทั้งงานของตนเองและงานที่ได้รับมอบหมายให้ทำร่วมกับบุคคลอื่น ส่วนด้านที่พนักงานบริษัท โยรัชดา จำกัด สำนักงานใหญ่มีความสุขในการทำงานน้อยที่สุดคือความสัมพันธ์ในที่ทำงานโดยเฉพาะเรื่องท่านได้รับการสนับสนุนและเอาใจใส่จากเพื่อนร่วมงานผู้วิจัยมีความเห็นว่าการที่ปัจจัยในด้านต่างๆไม่จะเป็นในด้านผู้นำด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงานด้านความรักในงานด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานและด้านค่านิยมขององค์กรส่งผลต่อความสุขในการทำงานอยู่ในระดับมากอาจเนื่องมาจากปัจจัยต่างๆย่อมจะส่งผลต่อความสุขในการทำงานเช่นถ้าองค์กรใดมีผู้นำที่ดีเข้าใจในการทำงานก็จะทำให้บุคลากรทำงานอย่างมีความสุขแต่ในทางตรงกันข้ามถ้าองค์กรใดมีผู้นำที่ไม่มีความรู้ความสามารถไม่เข้าใจในการทำงานไม่เข้าใจผู้ใต้บังคับบัญชาก็ย่อมส่งผลโดยตรงต่อบุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรนั้นๆหรือแม้แต่ความรักในงานที่ทำถ้าบุคลากรใดไม่มีความรักในงานที่ทำมีความเบื่อหน่ายในงานที่ทำก็ย่อมส่งผลทางด้านลบต่อความสุขในการทำงานเช่นเดียวกันดังนั้นเมื่อทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานจึงพบว่าปัจจัยในทุกๆด้านส่งผลต่อความสุขในการทำงานอยู่ในระดับมากซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สำหรับการทดสอบสมมติฐานอภิปรายได้ว่าพนักงานบริษัท โยรัชดา จำกัด สำนักงานใหญ่ที่มีเพศต่างกันมีความสุขในการทำงานไม่แตกต่างกันในทุก ๆ ด้าน ส่วนด้านอายุต่างกันมีความสุขในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะด้านผู้นำ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์ในที่ทำงาน ความรักในงาน คุณภาพชีวิตในการทำงานซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ จงจิต เลิศวิบูลย์มงคล (2546) ที่ว่าปัจจัยด้านอายุมีผลต่อความสุขในการทำงาน

ส่วนด้านสถานภาพสมรสต่างกันมีความสุขในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์ในที่ทำงาน และคุณภาพชีวิตในการทำงาน ส่วนด้านระดับการศึกษาต่างกันมีความสุขในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะด้านผู้นำ ความสัมพันธ์ในที่ทำงาน และความรักในงาน ส่วนด้านรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความสุขในการทำงานของแตกต่าง

กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะด้านผู้นำ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์ในที่ทำงาน ความรักในงาน และคุณภาพชีวิตในการทำงาน และสำหรับพนักงานบริษัท โยรัชดา จำกัด สำนักงานใหญ่ที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานต่างกันมีความสุขในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะด้าน ความสัมพันธ์ในที่ทำงาน และคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ข้อเสนอแนะในการวิจัย

จากการวิจัยที่จะเห็นได้ว่าความสุขเป็นสิ่งที่สำคัญสำหรับชีวิตคนเราการงานและครอบครัวถือเป็นสิ่งที่สำคัญอย่างยิ่งสำหรับทุกคนเพราะว่าถ้าการงานเป็นไปได้ด้วยดีประสบความสำเร็จก็ย่อมพลอยทำให้ครอบครัวราบรื่นมีความสุขตามไปด้วยในขณะเดียวกันถ้าครอบครัวราบรื่นมีความสุขก็ย่อมพลอยทำให้การทำงานมีความสุขและประสพผลสำเร็จได้ง่ายโดยที่คนเราจะให้ความสำคัญกับความสุขภายนอกมากกว่าความสุขภายในเพราะสัมผัสจับต้องได้ง่ายและเห็นได้ชัดนอกจากนี้ยังแสดงให้เห็นว่าคนเราทุกคนที่มาเกิดมาย่อมมีเป้าหมายคือความสุขด้วยกันทั้งนั้นดังนั้นความสุขจึงเป็นเป้าหมายที่สำคัญที่ทุกคนปรารถนาดังนั้นผู้บังคับบัญชาของพนักงานบริษัท โยรัชดา จำกัด สำนักงานใหญ่ควรจะต้องดำเนินการดังนี้

1. ด้านผู้นำ ผู้บังคับบัญชาของพนักงานบริษัท โยรัชดา จำกัด สำนักงานใหญ่ต้องสามารถสร้างพลังใจและการมองโลกในแง่ดีให้แก่ทีมหรือผู้ใต้บังคับบัญชา
2. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาของพนักงานบริษัท โยรัชดา จำกัด สำนักงานใหญ่สามารถผลักดันให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดความรู้สึกกระตือรือร้นในการทำงาน ให้ความสำคัญกับความสำเร็จที่เกิดขึ้นและให้รางวัลกับทีมหรือผู้ใต้บังคับบัญชาเพื่อสร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้น
3. ด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน ผู้บังคับบัญชาของพนักงานบริษัท โยรัชดา จำกัด สำนักงานใหญ่ ต้องส่งเสริมการทำงานที่พนักงานสามารถได้รับการสนับสนุนและเอาใจใส่จากเพื่อนร่วมงาน
4. ด้านความรักในงาน ผู้บังคับบัญชาของพนักงานบริษัท โยรัชดา จำกัด สำนักงานใหญ่ต้องส่งเสริมการทำงานที่ทำให้พนักงานรู้สึกพึงพอใจ และเพลิดเพลินในงานที่ทำเป็นประจำ
5. ด้านค่านิยมร่วมขององค์กร ผู้บังคับบัญชาของพนักงานบริษัท โยรัชดา จำกัด สำนักงานใหญ่ต้องส่งเสริมและสนับสนุนการทำงานให้ทุกคนยึดถือเป้าหมายขององค์กร
6. ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ผู้บังคับบัญชาของพนักงานบริษัท โยรัชดา จำกัด สำนักงานใหญ่ ต้องมีนโยบายที่ชัดเจนเพื่อให้การทำงานมีความเจริญก้าวหน้า พนักงานมีโอกาสพัฒนาและเปิดรับประสบการณ์ใหม่อย่างต่อเนื่อง
7. ด้านระดับความสุขในการทำงาน ผู้บังคับบัญชาของพนักงานบริษัท โยรัชดา จำกัด สำนักงานใหญ่ ต้องสนับสนุนการทำงานที่ก่อให้เกิดผลงานที่ออกมาอย่างมีประสิทธิภาพบรรลุเป้าหมายที่วางไว้

เอกสารอ้างอิง

- จงจิต เลิศวิบูลย์มงคล. (2546). *ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ กับความสุขในการทำงานของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ*. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ]. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมบัติ กุสุมาวดี. (2549). *ความเข้มแข็งทางวัฒนธรรมของชุมชนกับการพัฒนาตามแนวทางของหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง*. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and Psychological Measurement* 30(3), 607-610.

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์มือสองของลูกค้า

บริษัท เอพี ออโต้ มาสเตอร์ จำกัด

Factors Affecting The Decision to buy used Cars from Customers of

AP Auto Master Co., Ltd.

นายสุวิทย์ ขอบประคู้

MR. SUWIT CHOBPRADU

บริษัท เอพี ออโต้ มาสเตอร์ จำกัด

AUTO MASTER COMPANY LIMITED

4 ซอยพระรามเก้า 43 (ซอย 1 เซรี 4) แขวงสวนหลวง

4 Soi Rama IX 43 (Soi 1 Seri 4), Suan Luang Subdistrict,

เขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร 10250

Suan Luang District, Bangkok 10250

Pajit.cha@krirk.ac.th

Received: 5 Sep 2023

Revised: 17 Nov 2023

Accepted: 18 Dec 2023

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์มือสองของลูกค้าบริษัท เอพี ออโต้ มาสเตอร์ จำกัดมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเพื่อเปรียบเทียบการตัดสินใจซื้อรถยนต์มือสองของลูกค้าบริษัท เอพี ออโต้ มาสเตอร์ จำกัดจำแนกตามลักษณะบุคคล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นลูกค้าที่ซื้อรถยนต์มือสองของ บริษัท เอพี ออโต้ มาสเตอร์ จำกัด จำนวน 108 คน โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบ Convenience Selection แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า(Rating Scale) 5 ระดับ ผู้วิจัยตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา และภาษาที่ใช้ในแบบสอบถาม โดยการหา ค่าดัชนีความสอดคล้อง Index of Item Objective Congruence (IOC) (ลัดดาวัลย์ เพชรโรจน์ และอรรษา ขานิประศาสน์, 2545) ของความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญและวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยการคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาครอนบาค (Cronbach Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นสัมประสิทธิ์แอลฟาของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ .85 การวิจัยครั้งนี้ ได้ใช้สถิติเพื่อวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานการทดสอบค่าเฉลี่ยด้วย t-test และ One -way ANOVA ได้ขนาดตัวอย่างจำนวน 108 คนเป็นชาย 68 คน เป็นหญิง 40 คน

ผลการวิจัยโดยภาพรวมพบว่าค่าเฉลี่ยการตัดสินใจซื้อรถยนต์มือสองของลูกค้าบริษัท เอพี ออโต้ มาสเตอร์ จำกัดโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก($\bar{X}=3.91$, S.D.= 0.212)

ข้อเสนอแนะการศึกษาครั้งนี้ด้านผลิตภัณฑ์ ผู้บริหารของบริษัท เอพี ออโต้ มาสเตอร์ จำกัด ต้องจัดหารถที่มีรูปลักษณ์ภายนอกที่ดึงดูดใจรูปทรงสวยงามมีการออกแบบภายในที่สวยงามใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยมีการกำหนดราคาที่เหมาะสมกับคุณภาพให้ระยะเวลาในการผ่อนที่เหมาะสม ต้องมีนโยบายกำหนดให้มีบัตรสิทธิพิเศษเพื่อใช้ในการเข้าบริการและมีนโยบายกำหนดให้พนักงานให้บริการอย่างเป็นระบบ มีความรวดเร็วในการให้บริการมีการชี้แจงขั้นตอนการให้บริการหลังการขายอย่างชัดเจน

คำสำคัญ: รถยนต์มือสอง, การตัดสินใจ

Abstract

A research study on factors affecting customers' decision to buy used cars of AP Auto Master Co., Ltd. The purpose of this study was to study and to compare the buying decisions of customers of AP Auto Master Co., Ltd. classified by personal characteristics. The sample used in the research consisted of 108 customers who bought used cars of AP Auto Master Co., Ltd. By using convenience selection random sampling, the questionnaire was a 5-level rating scale. The researcher checked for content validity and the language used in the questionnaire by finding the Index of Item Objective Congruence (IOC) of expert opinions and analyzed to find confidence values (Reliability) of the questionnaire by calculating the Cronbach Alpha Coefficient. The reliability coefficient alpha of the entire questionnaire was obtained as .85. This research Statistics were used to analyze the data, including percentage statistics, mean values, standard deviations, mean tests with t-tests, and One-way ANOVA.

The overall results of the research revealed that the average decision to buy used cars of customers of AP Auto Master Co., Ltd. was generally at a high level ($\bar{X}=3.91$, S.D.= 0.212) .

Recommendations for this study on products the management of AP Auto Master Co., Ltd. had to provide a car with an attractive exterior, beautiful shape with a beautiful interior design and use modern technology. There is a price that is suitable for the quality. Give the appropriate repayment period. There must be a policy requiring privileged cards for use in service and has a policy requiring employee to provide services systematically. There is a speed in providing service, there is a clear explanation of after-sales service procedures.

Keywords: used cars, decision

ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพเพื่อใช้เป็นแนวทางการพัฒนาปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเช่นปรับกลยุทธ์การตลาดและการวางแผนธุรกิจจำหน่ายรถยนต์มือสองตลอดจนการดำเนินงานเพื่อก่อให้เกิดการตัดสินใจซื้อรถยนต์มือสองที่สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าให้มากที่สุดซึ่งจะส่งผลโดยตรงต่อผลประโยชน์โดยรวมให้ประสบผลสำเร็จต่อไปในอนาคตรวดเร็ว

ดังนั้นจากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นที่กล่าวมาทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะทำการวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์มือสองของลูกค้าบริษัท เอพี ออโต้ มาสเตอร์ จำกัดผลวิจัยจะเป็นประโยชน์แก่ผู้ประกอบการทางด้านรถยนต์มือสองเพื่อนำผลวิจัยที่ศึกษามาเป็นแนวทางในการปรับปรุงและปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ทางการตลาดและส่งเสริมการพัฒนาตลาดรถยนต์มือสองให้ตรงตามความต้องการของลูกค้าต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์มือสองของลูกค้าบริษัท เอพี ออโต้ มาสเตอร์ จำกัด
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์มือสองของลูกค้าบริษัท เอพี ออโต้ มาสเตอร์ จำกัดจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

สมมติฐานของการวิจัย

1. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์มือสองแตกต่างกัน
2. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์มือสองแตกต่างกัน
3. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์มือสองแตกต่างกัน
4. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์มือสองแตกต่างกัน
5. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์มือสองแตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์มือสองของลูกค้าบริษัท เอพี ออโต้ มาสเตอร์ จำกัดผู้ศึกษาได้กำหนดขอบเขตของการศึกษาดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา การศึกษาครั้งนี้มุ่งศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์มือสองของลูกค้าบริษัท เอพี ออโต้ มาสเตอร์ จำกัด จำนวน 7 ด้านคือ

1. ด้านผลิตภัณฑ์
2. ด้านราคา

3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด
5. ด้านบุคลากร
6. ด้านกระบวนการให้บริการ
7. ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ที่ใช้ในการศึกษาเป็นลูกค้าที่ซื้อรถยนต์มือสองของ บริษัท เอฟี ออโต้ มาสเตอร์ จำกัดจำนวน 150 คน ระหว่างเดือน ธันวาคม 2565 ถึง เดือน มิถุนายน 2566 โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบ Convenience Selection ขนาดของกลุ่มตัวอย่างใช้ตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan. 1970 อ้างถึงใน ภาวิดา ธาราศรีสุทธิ และคณะ, 2559) ได้ขนาดตัวอย่างจำนวน 108 คน เป็นผู้ชาย 68 คน เป็นผู้หญิง 40คน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.ผู้ประกอบการธุรกิจซื้อ-ขายรถยนต์มือสองได้ทราบถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจซื้อรถยนต์มือสองของผู้บริโภคได้เพื่อเป็นข้อมูลและแนวทางในการวางแผนให้กับธุรกิจซื้อ-ขายรถยนต์มือสองให้ตรงตามความต้องการของผู้บริโภค

2. ผู้บริโภคได้ทราบถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจซื้อรถยนต์มือสองโดยส่วนใหญ่แล้วผู้บริโภคได้มองเห็นปัจจัยในเรื่องใดบ้างเช่นวิธีการเลือกซื้อรถยนต์มือสองสภาพดีราคาซื้อ-ขายส่วนใหญ่อยู่ที่ระดับราคาเท่าไร ฯลฯ เพื่อที่ตนจะได้นำไปพิจารณาประกอบการตัดสินใจซื้อรถยนต์มือสอง

นิยามเชิงปฏิบัติการ

การตัดสินใจ หมายถึง กระบวนการในการเลือกที่จะกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่งจากทางเลือกต่างๆที่มีอยู่ซึ่งผู้บริโภคมักจะตัดสินใจในทางเลือกต่างๆของสินค้าและบริการอยู่เสมอโดยที่เขาจะเลือกสินค้าหรือบริการตามข้อมูลและข้อจำกัดของสถานการณ์การตัดสินใจจึงเป็นกระบวนการที่สำคัญและอยู่ภายในจิตใจของผู้บริโภค

รถยนต์มือสอง หมายถึง รถที่ผ่านการใช้งานมาแล้วโดยไม่รวมถึงจำนวนคนใช้มาแล้วก็คนที่เรียกรถยนต์มือสอง

ด้านผลิตภัณฑ์ หมายถึง สิ่งที่เสนอขายโดยธุรกิจเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้พึงพอใจ ผลิตภัณฑ์ที่เสนอขายอาจจะมีตัวตนหรือไม่มีตัวตนก็ได้ผลิตภัณฑ์ประกอบด้วยสินค้าบริการความคิดสถานที่องค์กรหรือบุคคล รูปลักษณ์ภายนอกที่ดึงดูดใจเช่นรูปร่างสวยงามมีการออกแบบภายในที่สวยงามเช่นเบาะหนัง ทรายหุ้มมีภาพลักษณ์ดีมีระบบความปลอดภัยดีน่าเชื่อถือใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยเช่นเครื่องยนต์ประหยัดน้ำมัน

ด้านราคา หมายถึง เป็นสิ่งที่กำหนดมูลค่าของผลิตภัณฑ์ในรูปของเงินตราลูกค้าจะใช้ราคาเป็นส่วนหนึ่งในการประเมินคุณภาพและคุณค่าของผลิตภัณฑ์ที่คาดหวังว่าจะได้รับการกำหนดราคาที่เหมาะสมกับสินค้าเป็น

ส่วนหนึ่งที่จะจูงใจให้เกิดการซื้อขายที่เหมาะสมกับคุณภาพมีให้เลือกหลายระดับเงินดาวน์มีหลายอัตราให้เลือก ราคาถูกกว่าเมื่อเทียบกับรุ่นเดียวกันยี่ห้ออื่นการให้ระยะเวลาในการผ่อนที่เหมาะสม

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย หมายถึง โครงสร้างหรือช่องทางสร้างจากลูกค้าทราบข่าวสารเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์จากโฆษณาแล้วจนเกิดเป็นความสนใจและอยากทดลองใช้แต่ถ้าไม่สามารถจะซื้อได้อย่างสะดวกส่วนใหญ่มักจะเลิกความตั้งใจแล้วเปลี่ยนไปซื้อยี่ห้ออื่น มีจำนวนศูนย์จำหน่ายและบริการกระจายทั่วประเทศที่ตั้งศูนย์จำหน่ายและบริการเดินทางสะดวกและเพียงพอศูนย์จำหน่ายและบริการสวยงามสะอาดเป็นระเบียบป้ายแสดงชื่อศูนย์จำหน่ายและบริการเห็นชัดเจนสังเกตง่าย

ด้านการส่งเสริมการตลาด หมายถึง เป็นการติดต่อสื่อสารเกี่ยวกับข้อมูลระหว่างผู้ขายกับผู้ซื้อเพื่อสร้างทัศนคติและพฤติกรรมในการซื้อการติดต่อสื่อสารอาจเป็นการขายโดยใช้พนักงานขายและการขายโดยไม่ต้องใช้พนักงานขายเช่นการโฆษณาการส่งเสริมการขายการให้ข่าวและการประชาสัมพันธ์ มีบัตรสิทธิพิเศษเพื่อใช้ในการเข้าบริการการจัดแสดงรถยนต์ในงานมหกรรมเช่นมอเตอร์โชว์มีการให้ทดลองขับก่อนการซื้อ

ด้านบุคลากร หมายถึง พนักงานขายหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องโดยคุณลักษณะต่างๆ ของบุคคลเหล่านี้ได้แก่ บุคลิกภาพความรู้เกี่ยวกับรถยนต์ความจริงใจมนุษยสัมพันธ์และการใส่ใจในการให้บริการ พนักงานให้บริการอย่างเป็นระบบ พนักงานอัธยาศัยดีแต่งกายสุภาพเรียบร้อยพนักงานพามาชมและให้ทดลองขับรถตามความต้องการ พนักงานมีความรู้ให้คำแนะนำอย่างถูกต้อง

ด้านกระบวนการให้บริการ หมายถึง กระบวนการอันเป็นขั้นตอนในการขายได้แก่ การต้อนรับลูกค้าการให้ข้อมูลการบริการหลังการขายวิธีการชำระเงินและการให้บริการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง มีการบริการทั้งก่อนและหลังการขาย มีความรวดเร็วในการให้บริการมีการชี้แจงขั้นตอนการให้บริการหลังการขายอย่างชัดเจนเป็นลำดับขั้นตอนมีการติดต่อลูกค้าแจ้งความคืบหน้าในกระบวนการซื้อขายที่มีปัญหา

ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ หมายถึง สิ่งแวดล้อมต่างๆของสถานประกอบการรถยนต์ใช้แล้วได้แก่ พื้นที่การให้บริการการตกแต่งสถานที่สำหรับลูกค้ารวมทั้งเครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆภายในศูนย์จำหน่ายและบริการสะอาดตกแต่งสวยงามทันสมัยศูนย์จำหน่ายและบริการมีสิ่งอำนวยความสะดวกอาหารว่างและเครื่องดื่มสำหรับให้บริการลูกค้ามีสถานที่นั่งรอบริการที่สะอาดสะดวกและปลอดภัยเพียงพอกับจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการ มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอสำหรับผู้ใช้บริการ

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยครั้งนี้มีวิธีดำเนินการวิจัยดังต่อไปนี้

ประชากร ที่ใช้ในการศึกษาเป็นลูกค้าที่ซื้อรถยนต์มือสองของ บริษัท เอพี ออโต้ มาสเตอร์ จำกัด จำนวน 150 คน ระหว่างเดือน ธันวาคม 2565 ถึง เดือน มิถุนายน 2566 โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบ Convenience Selection ขนาดของกลุ่มตัวอย่างใช้ตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของเครซีและมอร์แกน (Krejcie and Morgan. 1970 อ้างถึงใน ภาวิดา ธาธาศรีสุทธิ และคณะ, 2559) ได้ขนาดตัวอย่างจำนวน 108 คนเป็นผู้ชาย 68 คน เป็นผู้หญิง 40คน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองจากประชาชนที่ซื้อรถยนต์มือสอง จำนวน 150 คน ระหว่างเดือน ธันวาคม 2565 ถึง เดือน มิถุนายน 2566 ได้ขนาดตัวอย่างจำนวน 108คนเป็นชาย 68 คน เป็นหญิง 40คน
2. นำข้อมูลของแบบสอบถาม ไปลงตารางโปรแกรมสำเร็จรูป

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

- 1.การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของข้อมูล

ผู้วิจัยตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา และภาษาที่ใช้ในแบบสอบถาม โดยการหา ค่าดัชนีความสอดคล้อง(Index of Item Objective Congruence : IOC) ของความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญและวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยการคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาครอนบาค (Cronbach Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นสัมประสิทธิ์แอลฟาของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ .85

2. เกณฑ์การแปลผล

แบบสอบถามเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์มือสองของลูกค้าบริษัท เอพี ออโต้ มาสเตอร์ จำกัดเป็นแบบสอบถาม แบบมาตราส่วน 5 ระดับ (Rating scale) โดยกำหนดเกณฑ์ การประมาณค่าดังนี้

- | | | |
|-------|---|---|
| คะแนน | 5 | หมายถึง ระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจมากที่สุด |
| คะแนน | 4 | หมายถึง ระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจมาก |
| คะแนน | 3 | หมายถึง ระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจปานกลาง |
| คะแนน | 2 | หมายถึง ระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจน้อย |
| คะแนน | 1 | หมายถึง ระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจน้อยที่สุด |

ผลคะแนนที่ได้จะนำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยและเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นตามที่ได้รับจริง ซึ่งการแปลความหมายตามเครื่องมือ Linkert Scale (กานดา พุนลาภทวี, 2530)

การวิเคราะห์ข้อมูล

ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอน และรายละเอียด ดังต่อไปนี้

1. ตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา
2. นำแบบสอบถามมาลงตารางตามเกณฑ์ที่กำหนด
3. ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป โดย

วิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

- 3.1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้การหาค่าความถี่ และค่าร้อยละ

- 3.2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์มือสองของลูกค้าบริษัท เอพี ออโต้ มาสเตอร์ จำกัด วิเคราะห์โดยใช้ ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) โดยใช้เกณฑ์ประเมินค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น

3.3 เปรียบเทียบระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์มือสองของลูกค้าบริษัท เอพี ออโต้ มาสเตอร์ จำกัด จำแนกตาม เพศ โดยการทดสอบค่า (t-test Independent)

3.4 เปรียบเทียบระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์มือสองของลูกค้าบริษัท เอพี ออโต้ มาสเตอร์ จำกัด ในแต่ละด้าน จำแนกตามอายุ วุฒิการศึกษา รายได้ ระยะเวลาการทำงาน เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) (กานดา พูนลาภทวี, 2530)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ได้ใช้สถิติเพื่อวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานการทดสอบค่าเฉลี่ยด้วย t-test และ One way ANOVA

ผลการวิจัย

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์มือสองของลูกค้าผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามโดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปและได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการวิเคราะห์พบว่ากลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชาย จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 62.96 เป็นเพศหญิง จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 37.04 ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 25 - 35 ปี จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 58.33 รองลงมา มีอายุอยู่ระหว่าง 36 - 45 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 14.82 มีอายุมากกว่า 45 ปีขึ้นไป จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 13.89 และน้อยที่สุดมีอายุน้อยกว่า 25 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 12.96 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 45.37 รองลงมา จบการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 43.52 และน้อยที่สุด จบการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 11.11 ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 30,000 – 50,000 บาท จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 47.22 รองลงมา มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 30,000 บาท จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 22.23 มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 50,001 – 80,000 บาท จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 17.59 และน้อยที่สุด มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 80,000 บาท ขึ้นไป จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 12.96 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเป็นพนักงานของ รัฐ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 56.48 รองลงมา ประกอบอาชีพพออาชีพส่วนตัว/รับจ้าง/อื่น ๆ จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 23.15 และน้อยที่สุด ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 20.37

ตอนที่ 2 สรุปผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์มือสองของลูกค้า

ผลการวิเคราะห์พบว่าค่าเฉลี่ยปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์มือสองของลูกค้าโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.91$, S.D.= 0.212) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านราคาเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์มือสองของลูกค้า มากกว่าด้านอื่น ($\bar{X}=4.22$, S.D.= 0.321) รองลงมา คือ ด้านการส่งเสริมการตลาด ($\bar{X}=4.15$, S.D.= 4.15) ด้านกระบวนการให้บริการ ($\bar{X}=3.96$, S.D.= 0.377) ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ($\bar{X}=3.94$, S.D.= 0.505) ด้านบุคลากร ($\bar{X}=3.93$, S.D.= 0.307) ด้านผลิตภัณฑ์ ($\bar{X}=3.66$, S.D.= 0.474) ตามลำดับ และด้าน

ช่องทางการจัดจำหน่ายเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อธมมือสองของลูกค้าน้อยที่สุด ($\bar{x}=4.22$, S.D.= 0.321)

เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าค่าเฉลี่ยการตัดสินใจซื้อธมมือสองของลูกค้า ด้านผลิตภัณฑ์โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก($\bar{x}=3.66$, S.D.= 0.474) เมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามพบว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นว่าเรื่องรูปลักษณ์ภายนอกที่ดึงดูดใจ เช่น รูปทรงสวยงามเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อธมมือสองของลูกค้า ในด้านนี้มากกว่าประเด็นอื่น ๆ ($\bar{x}=4.31$, S.D.= 0.888) รองลงมาคือประเด็นคำถามเรื่องมีระบบความปลอดภัยดีน่าเชื่อถือ ส่วนประเด็นคำถามเรื่องใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น เครื่องยนต์ประหยัดน้ำมันกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อธมมือสองของลูกค้า ในด้านนี้น้อยที่สุด ส่วนค่าเฉลี่ยการตัดสินใจซื้อธมมือสองของลูกค้า ด้านราคาโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามพบว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นว่าเรื่องราคาที่เหมาะสมกับคุณภาพให้เลือกหลายระดับเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อธมมือสองของลูกค้า ในด้านนี้มากกว่าประเด็นอื่น ๆ รองลงมาคือประเด็นคำถามเรื่องราคาถูกกว่าเมื่อเทียบกับรุ่นเดียวกันยี่ห้ออื่นส่วนประเด็นคำถามเรื่องอัตราดอกเบี้ยในการผ่อนชำระต่ำกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อธมมือสองของลูกค้า ในด้านนี้น้อยที่สุด ส่วนค่าเฉลี่ยการตัดสินใจซื้อธมมือสองของลูกค้า ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามพบว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นว่าเรื่องที่ต้งศูนย์จำหน่ายและบริการเดินทางสะดวกและเพียงพอเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อธมมือสองของลูกค้า ในด้านนี้มากกว่าประเด็นอื่น ๆ รองลงมาคือประเด็นคำถามเรื่องมีจำนวนศูนย์จำหน่ายและบริการกระจาย ทั่วประเทศส่วนประเด็นคำถามเรื่องป้ายแสดงชื่อศูนย์จำหน่ายและบริการเห็นชัดเจนสังเกตง่ายกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อธมมือสองของลูกค้า ในด้านนี้น้อยที่สุด ส่วนค่าเฉลี่ยการตัดสินใจซื้อธมมือสองของลูกค้า ด้านการส่งเสริมการตลาดโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามพบว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นว่าเรื่องมีบัตรสิทธิพิเศษ เพื่อใช้ในการเข้าบริการเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อธมมือสองของลูกค้า ในด้านนี้มากกว่าประเด็นอื่น ๆ รองลงมาคือประเด็นคำถามเรื่องการจัดแสดงรถยนต์ในงานนิทรรศการ เช่นมอเตอร์โชว์ส่วนประเด็นคำถามเรื่องมีส่วนลดค่าบริการ ค่าอะไหล่กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อธมมือสองของลูกค้า ในด้านนี้น้อยที่สุด ส่วนค่าเฉลี่ยการตัดสินใจซื้อธมมือสองของลูกค้า ด้านบุคลากรโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามพบว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นว่าเรื่องพนักงานให้บริการอย่างเป็นระบบเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อธมมือสองของลูกค้า ในด้านนี้มากกว่าประเด็นอื่น ๆ รองลงมาคือประเด็นคำถามเรื่องพนักงานมีความรู้ให้คำแนะนำอย่างถูกต้องกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อธมมือสองของลูกค้า ในด้านนี้น้อยที่สุด ส่วนค่าเฉลี่ยการตัดสินใจซื้อธมมือสองของลูกค้า ด้านกระบวนการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามพบว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นว่าเรื่องมีการชี้แจงขั้นตอนการให้บริการหลังการขายอย่างชัดเจนเป็นลำดับขั้นตอนเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อธมมือสองของลูกค้า ในด้านนี้มากกว่าประเด็นอื่น ๆ รองลงมาคือประเด็นคำถามเรื่องมีการบริการทั้งก่อนและหลังการขายส่วนประเด็นคำถามเรื่องมีการโทรติดต่อลูกค้า แจ้งความคืบหน้าในกระบวนการซื้อขายที่มีปัญหากลุ่มตัวอย่างเห็นว่าเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อธมมือสองของลูกค้า ในด้านนี้น้อยที่สุด ส่วนค่าเฉลี่ยการตัดสินใจซื้อธมมือสองของลูกค้า ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพโดยภาพรวมอยู่ใน

ระดับมาก เมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามพบว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นว่าเรื่องมีสถานที่นั่งรอบริการที่สะอาด สะดวก และปลอดภัยเพียงพอกับจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อธมมือสองของลูกค้า ในด้านนี้มากกว่าประเด็นอื่น ๆ รองลงมาคือประเด็นคำถามเรื่องมีสถานที่จอดรถเพียงพอส่วนประเด็นคำถามเรื่องภายในศูนย์จำหน่ายและบริการสะอาดตกแต่งสวยงาม พันสมัยกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อธมมือสองของลูกค้า ในด้านนี้น้อยที่สุด

ตอนที่ 3 สรุปผลการวิเคราะห์สมมติฐานการตัดสินใจซื้อธมมือสองของลูกค้า

ผลการทดสอบสมมติฐานการตัดสินใจซื้อธมมือสองของลูกค้า จำแนกตามเพศ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อการตัดสินใจซื้อธมมือสองของลูกค้า โดยภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อการตัดสินใจซื้อธมมือสองของลูกค้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในทุก ๆ ด้าน ยกเว้นด้านราคา

เมื่อพิจารณารายด้านพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อการตัดสินใจซื้อธมมือสองของลูกค้า ด้านผลิตภัณฑ์ เมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นการตัดสินใจซื้อธมมือสองแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะเรื่องรูปลักษณะภายนอกที่ดึงดูดใจ เช่น รูปทรงสวยงาม ส่วนด้านราคา พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อการตัดสินใจซื้อธมมือสองของลูกค้า ด้านราคา เมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นการตัดสินใจซื้อธมมือสองแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะเรื่อง ราคาที่เหมาะสมกับคุณภาพมีให้เลือกหลายระดับ เงินดาวน์มีหลายอัตราให้เลือก และอัตราดอกเบี้ยในการผ่อนชำระต่ำ ส่วนด้านช่องทางการจัดจำหน่าย พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อการตัดสินใจซื้อธมมือสองของลูกค้า ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย เมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นการตัดสินใจซื้อธมมือสองแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะเรื่องที่ตั้งศูนย์จำหน่ายและบริการเดินทางสะดวกและเพียงพอ ป้ายแสดงชื่อศูนย์จำหน่ายและบริการเห็นชัดเจน สังเกตง่ายทำให้ข้อมูลและข่าวสารมีหลากหลายช่องทาง ส่วนด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อการตัดสินใจซื้อธมมือสองของลูกค้า ด้านการส่งเสริมการตลาด เมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นการตัดสินใจซื้อธมมือสองแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะเรื่องมีบัตรสิทธิพิเศษ เพื่อใช้ในการใช้บริการ การจัดแสดงรถยนต์ในงานนิทรรศการ เช่นมอเตอร์โชว์ และการจัดโปรโมชั่น/แจกของที่ระลึก/ชิงโชค/แจกของขวัญ ส่วนด้านบุคลากร พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อการตัดสินใจซื้อธมมือสองของลูกค้า ด้านบุคลากร เมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นการตัดสินใจซื้อธมมือสองแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะเรื่องพนักงานให้การบริการอย่างเป็นระบบ พนักงานอภัยค้ายดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย พนักงานพามาชม และให้ทดลองขับรถตามความต้องการ และพนักงานมีความรู้ให้คำแนะนำอย่างถูกต้อง ส่วนด้านกระบวนการให้บริการ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อการตัดสินใจซื้อธมมือสองของลูกค้า ด้านกระบวนการให้บริการ เมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นการตัดสินใจซื้อธมมือสองแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในทุกประเด็นคำถามเรื่องมีการบริการทั้งก่อนและหลังการขาย มีความรวดเร็วในการให้บริการ มีการชี้แจงขั้นตอนการให้บริการหลังการขายอย่างชัดเจนเป็นลำดับขั้นตอน มีการโทรติดต่อลูกค้า แจ้งความคืบหน้าใน

กระบวนการซื้อขายที่มีปัญหา และมีพนักงานโทรสอบถาม ความพึงพอใจ หลังการซื้อ ส่วนด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อการตัดสินใจซื้อธอ่มือสองของลูกค้า ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ เมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นต่อการตัดสินใจซื้อธอ่มือสองแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะเรื่องภายในศูนย์จำหน่ายและบริการสะอาดตกแต่งสวยงาม ทันสมัย และมีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอกับผู้ใช้บริการ

ผลการทดสอบสมมติฐานการตัดสินใจซื้อธอ่มือสองของลูกค้า จำแนกตามอายุ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อการตัดสินใจซื้อธอ่มือสองของลูกค้า ไม่แตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐานการตัดสินใจซื้อธอ่มือสองของลูกค้า จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อการตัดสินใจซื้อธอ่มือสองของลูกค้า ไม่แตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐานการตัดสินใจซื้อธอ่มือสองของลูกค้า จำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความคิดเห็นต่อการตัดสินใจซื้อธอ่มือสองของลูกค้า ไม่แตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐานการตัดสินใจซื้อธอ่มือสองของลูกค้า จำแนกตามอาชีพ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อการตัดสินใจซื้อธอ่มือสองของลูกค้า ไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัยอภิปรายได้ว่าค่าเฉลี่ยการตัดสินใจซื้อธอ่มือสองของลูกค้า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านราคาเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อธอ่มือสองของลูกค้า มากกว่าด้านอื่น โดยเฉพาะเรื่องราคาที่เหมาะสมกับคุณภาพมีให้เลือกหลายระดับซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของพันศักดิ์ จินดามัย (2549) ได้ทำการศึกษาเรื่องความต้องการและปัจจัยสำคัญในการตัดสินใจซื้อธอ่มือสองของผู้บริโภคในทัศนะของผู้ประกอบการธุรกิจธอ่มือสอง และอิงอร ชัยยงค์ (2550) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการซื้อธอ่มือสองของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร รองลงมาคือด้านการส่งเสริมการตลาดโดยเฉพาะเรื่องมีบัตรสิทธิพิเศษ เพื่อใช้ในการเข้าบริการด้านกระบวนการให้บริการโดยเฉพาะเรื่องมีการชี้แจงขั้นตอนการให้บริการหลังการขายอย่างชัดเจนเป็นลำดับขั้นตอนด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพโดยเฉพาะเรื่องมีสถานที่นั่งรอบริการที่สะอาด สะดวกและปลอดภัยเพียงพอกับจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการด้านบุคลากรโดยเฉพาะเรื่องพนักงานให้บริการอย่างเป็นระบบด้านผลิตภัณฑ์โดยเฉพาะเรื่องรูปลักษณ์ภายนอกที่ดึงดูดใจ เช่น รูปทรงสวยงามตามลำดับ และด้านช่องทางการจัดจำหน่ายเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อธอ่มือสองของลูกค้า น้อยที่สุด โดยเฉพาะเรื่องป้ายแสดงชื่อศูนย์จำหน่ายและบริการเห็นชัดเจนสังเกตง่าย

จากการทดสอบสมมติฐานอภิปรายได้ว่าการทดสอบสมมติฐานการตัดสินใจซื้อธอ่มือสองของลูกค้า จำแนกตามเพศ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อการตัดสินใจซื้อธอ่มือสองของลูกค้า โดยภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อการตัดสินใจซื้อธอ่มือสองของลูกค้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในทุก ๆ ด้าน ยกเว้นด้านราคา ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อการตัดสินใจซื้อธอ่มือสองของลูกค้า ไม่แตกต่างกัน กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อการตัดสินใจซื้อธอ่มือสองของลูกค้า ไม่

แตกต่างกัน กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความคิดเห็นต่อการตัดสินใจซื้อธมมือสองของลูกค้า ไม่แตกต่างกัน กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อการตัดสินใจซื้อธมมือสองของลูกค้า ไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะในการวิจัย

1. ข้อเสนอแนะในการวิจัย

1.1 ด้านผลิตภัณฑ์ ผู้บริหารของบริษัท เอฟี ออโต้ มาสเตอร์ จำกัด ต้องเน้นการจัดหารธมมือสองที่มีรูปลักษณ์ภายนอกที่ดึงดูดใจเช่นรูปทรงสวยงามมีการออกแบบภายในที่สวยงามเช่นเบาะหนังตราหมี ภาพลักษณ์ดีมีระบบความปลอดภัยดีน่าเชื่อถือใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยเช่นเครื่องยนต์ประหยัดน้ำมัน

1.2 ด้านราคา ผู้บริหารของบริษัท เอฟี ออโต้ มาสเตอร์ จำกัด ต้องมีการกำหนดราคารธมมือสองที่เหมาะสมกับคุณภาพมีให้เลือกหลายระดับเงินคาวนมีหลายอัตราให้เลือกตลอดจนการให้ระยะเวลาในการผ่อนชำระเงินกู้ที่เหมาะสม

1.3 ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้บริหารของบริษัท เอฟี ออโต้ มาสเตอร์ จำกัด ต้องมีนโยบายกำหนดให้มีจำนวนศูนย์จัดจำหน่ายและบริการกระจายทั่วประเทศและเน้นช่องทางการจัดจำหน่ายทาง online ซึ่งมีความสำคัญมากขึ้นทุกวัน

1.4 ด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้บริหารของบริษัท เอฟี ออโต้ มาสเตอร์ จำกัด ต้องมีนโยบายกำหนดให้มีบัตรสิทธิพิเศษเพื่อใช้ในการเข้าบริการการจัดแสดงรถยนต์ในงานมหกรรมเช่นมอเตอร์โชว์มีการให้ทดลองขับก่อนการซื้อ การสนับสนุนการขายผ่านทางช่องทาง Online

1.5 ด้านบุคลากร ผู้บริหารของบริษัท เอฟี ออโต้ มาสเตอร์ จำกัด ต้องมีนโยบายกำหนดให้พนักงานให้การบริการอย่างเป็นระบบ พนักงานอัยาศัยดีแต่งกายสุภาพเรียบร้อยพนักงานพาคมและให้ทดลองขับรถตามความต้องการพนักงานมีความรู้ให้คำแนะนำอย่างถูกต้อง

1.6 ด้านกระบวนการให้บริการ ผู้บริหารของ บริษัท เอฟี ออโต้ มาสเตอร์ จำกัด ต้องมีนโยบายกำหนดให้มีการบริการทั้งก่อนและหลังการขาย มีความรวดเร็วในการให้บริการมีการชี้แจงขั้นตอนการให้บริการหลังการขายอย่างชัดเจนเป็นลำดับขั้นตอนมีการโทรติดต่อลูกค้าแจ้งความคืบหน้าในกระบวนการซื้อขายที่มีปัญหา

1.7 ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ผู้บริหารของ บริษัท เอฟี ออโต้ มาสเตอร์ จำกัด ต้องมีนโยบายกำหนดให้ภายในศูนย์จำหน่ายและบริการสะอาดตกแต่งสวยงามทันสมัยศูนย์จำหน่ายและบริการมีสิ่งอำนวยความสะดวกอาหารว่างและเครื่องดื่มสำหรับให้บริการลูกค้ามีสถานที่นั่งรอบริการที่สะอาดสะดวกและปลอดภัยเพียงพอ กับจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการมีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอสำหรับผู้ใช้บริการ

2. ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ในการศึกษาเรื่องการตัดสินใจซื้อธมมือสองของลูกค้า บริษัท เอฟี ออโต้ มาสเตอร์ จำกัด ควรมีการศึกษาเรื่องปัญหาและอุปสรรคในการทำงานของพนักงานร่วมด้วย เพื่อนำผลการศึกษามาใช้ในการปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น

2.2 ในการศึกษาเรื่องการตัดสินใจซื้อรถยนต์มือสองของลูกค้า บริษัท เอพี ออโต้ มาสเตอร์ จำกัด ควรมีการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการทำงานของพนักงานบริษัท เอพี ออโต้ มาสเตอร์ จำกัด เพิ่มเติมด้วย

3. ควรมีการศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัท เอพี ออโต้ มาสเตอร์ จำกัด เพิ่มเติมเพื่อนำผลการศึกษามาพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานต่อไป

4. ควรมีการศึกษาถึงความสำคัญของตลาด Online ที่มีผลกระทบต่อการทำตลาดของสินค้ารถยนต์มือสอง โดยการเปรียบเทียบยอดขายรถยนต์มือสองที่มียอดขายจากผู้ซื้อ Online และแบบ Offline

เอกสารอ้างอิง

กานดา พูนลาภทวี. (2530). สถิติเพื่อการวิจัย. พิสิษฐ์เซ็นเตอร์.

พันธศักดิ์ จินดามัย. (2549). ความต้องการและปัจจัยสำคัญในการตัดสินใจซื้อรถยนต์มือสองของผู้บริโภคในทัศนะของผู้ประกอบการธุรกิจรถยนต์มือสอง. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ]. สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.

ภาวิตา ธาราศรีสุทธิ และคณะ. (2559). การศึกษาอิสระ Independent Studies. มิตรภาพการพิมพ์และสตูดิโอ.

ลัดดาวัลย์ เพชรโรจน์ และอัจฉรา ขานีประศาสน์. (2545). ระเบียบวิธีการวิจัย. พิมพ์ดีการพิมพ์.

ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. (2565). รถมือ 2 สดใส รับตลาดรถมือสองโตจากอัตราเงินเฟ้อที่สูงขึ้น จำกัดความสามารถในการซื้อรถมือหนึ่งของภาคครัวเรือน. สืบค้นจาก <https://www.kasikornresearch.com/th/analysis/k-social-media/Pages/ST-FB21-06-2022-1.aspx>

อิงอร ชัยยันต์. (2550). ปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการซื้อรถยนต์มือสองของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. [สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ]. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อปัจจัยทางการตลาดที่ใช้ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ
สนามกอล์ฟ ปารีชาต อินเตอร์เนชั่นแนล กอล์ฟ ลิงค์ จังหวัดชลบุรี

Opinions of Service Users Towards Marketing Factors used in deciding to use the
Service of Parichat International Golf Links, Chonburi Province

โชตินทร์ อรุณทัย

Shonin Arunothai

นักศึกษาปริญญาโท ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารจัดการองค์การยุคใหม่ มหาวิทยาลัยเกริก

Master's degree student, Master of Arts Program in Modern Organization Administration, Krirk University

getdy9000@hotmail.com

ธนชาติ ประทุมสวัสดิ์

Tanachat Pratoomsawat

อาจารย์ประจำหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารจัดการองค์การยุคใหม่ มหาวิทยาลัยเกริก

Lecture, Master of Arts Program in Modern Organization Administration, Krirk University

Ptanachat@yahoo.com

Received: 19 Sep 2023

Revised: 6 Oct 2023

Accepted: 18 Dec 2023

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อปัจจัยทางการตลาดที่ตัดสินใจใช้บริการสนามกอล์ฟ ปารีชาต อินเตอร์เนชั่นแนล กอล์ฟ ลิงค์ จังหวัดชลบุรี (2) ศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อปัจจัยทางการตลาดที่ตัดสินใจใช้สนามกอล์ฟ ปารีชาต อินเตอร์เนชั่นแนล กอล์ฟ ลิงค์ จังหวัดชลบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและประสบการณ์การเล่นกอล์ฟ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test, F-test (One-way ANOVA)

ผลจากการวิจัยพบว่า (1) ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อปัจจัยทางการตลาดที่ตัดสินใจใช้บริการสนามกอล์ฟ ปารีชาต อินเตอร์เนชั่นแนล กอล์ฟ ลิงค์ จังหวัดชลบุรี โดยรวมให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เป็นอันดับแรกคือ ความสำเร็จในการตอบสนองความต้องการ (กระบวนการให้บริการ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเป็นอันดับสุดท้ายคือ ด้านการติดต่อสื่อสาร (การส่งเสริมการตลาด) ตามลำดับ (2) ผลการเปรียบเทียบของผู้ใช้บริการพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันและประสบการณ์การเล่นกอล์ฟที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความสำคัญของปัจจัยทางการตลาดในการตัดสินใจใช้บริการสนามกอล์ฟ ปารีชาต อินเตอร์เนชั่นแนล กอล์ฟ ลิงค์ จังหวัดชลบุรี ที่ไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ: ผู้ใช้บริการ; ปัจจัยทางการตลาด; การตัดสินใจ; สนามกอล์ฟ ปารีชาต อินเตอร์เนชั่นแนล กอล์ฟ ลิงค์

Abstract

This research aimed to (1) study the opinions of service users towards the marketing factors that deciding to use the services of Parichat International Golf Links, Chonburi Province. (2) comparative study of opinions of service users towards marketing factors in deciding to use the services of Parichat International Golf Links, Chonburi Province, classified according to personal factors and golf paying experience. The sample consisted of 400 people. The research instrument was questionnaire. The statistics used in data analysis were percentage, mean, Standard Deviation, t-test, F-test (One-way ANOVA).

The results of the research found that (1) the opinions of service users towards the marketing factors in deciding to use the services of Parichat International Golf Links, Chonburi Province in overall given importance was at a high level. When considering each aspect found that was at high level in every aspect. The aspect with the highest average was successful in meeting needs (service process). The aspect with lowest average was communication (marketing promotion). (2) The results of the comparison of service users found that users with different personal factors and golfing experiences have opinions towards importance of marketing factors in deciding to use the services of Parichat International Golf Links, Chonburi Province no different.

Keyword: Service users; Marketing factors; Decision-making; Parichat International Golf Links

บทนำ

กีฬาอล์ฟเริ่มเป็นที่รู้จักกันมากขึ้นในประเทศไทยเมื่อต้นปีพ.ศ. 2463 และได้เริ่มก่อตั้งเป็นสมาคมกอล์ฟแห่งประเทศไทยเมื่อปีพ.ศ. 2473 (สัตยาพร ตันเต็มทรัพย์, 2558) ปัจจุบันกีฬาอล์ฟได้รับความนิยมทั่วไปอย่างแพร่หลาย ไม่ว่าจะเป็นเพศใด อายุเท่าใด ระดับการศึกษาในระดับใด รวมทั้งไม่ว่าจะเป็นอาชีพใดก็ตามและโดยเฉพาะนักธุรกิจที่นิยมพบปะสังสรรค์แลกเปลี่ยนความคิดเห็นในด้านธุรกิจในระหว่างการเล่นกอล์ฟ ซึ่งเราจะเห็นได้ว่ากีฬาอล์ฟเป็นการออกกำลังกายประเภทหนึ่งที่ได้ความนิยมเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ จนทำให้เกิดประสบการณ์ในการเล่นกอล์ฟ ถึงแม้ว่าจะมีค่าใช้จ่ายเกิดขึ้นก็ไม่เป็นอุปสรรคและยังมีการวางแผนให้กับตนเองในการเล่นกอล์ฟแต่ละครั้งไม่ว่าจะเป็นช่วงเวลา ระยะเวลาในการเล่น และวันที่จะมาใช้สนามกอล์ฟได้อย่างลงตัว เพราะการเล่นกอล์ฟนั้นผู้เล่นได้รับประโยชน์ในด้านของร่างกาย สุขภาพจิตใจ ความอดทน ความสนุกสนาน รู้จักการวางแผนและแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ในปัจจุบันสนามกอล์ฟจะมีสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับนักกอล์ฟอย่างหลากหลายไม่ว่าจะเป็นร้านอาหาร ร้านขายอุปกรณ์กอล์ฟ สนามฝึกซ้อมก่อนออกรอบ เป็นต้น เพื่อให้ นักกอล์ฟเกิดความพึงพอใจในการเข้าใช้สนามกอล์ฟและสนามกอล์ฟในจังหวัดชลบุรี ได้รับความนิยมจากนักกอล์ฟทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ เมื่อเดินทางมาเที่ยวที่จังหวัดชลบุรี

ธุรกิจสนามกอล์ฟในประเทศไทยเป็นธุรกิจหนึ่งที่สามารถสร้างรายได้จำนวนมากให้แก่ผู้ประกอบการ จึงทำให้มีผู้ประกอบการหลายคนลงทุนในธุรกิจสนามกอล์ฟ ทำให้ปัจจุบันมีธุรกิจสนามกอล์ฟก่อตัวเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วส่งผลให้เกิดภาวะการแข่งขันที่สูงขึ้น จากอดีตเป็นอย่างมาก ทำให้ผู้ประกอบการธุรกิจสนามกอล์ฟต้องมีการจัดการวางแผนทางการและกลยุทธ์ต่างๆ ทางการตลาด โดยคำนึงถึงปัจจัยทางการตลาดในมุมมองของผู้ใช้บริการ ซึ่งประกอบด้วยคุณค่าที่จะได้รับ ต้นทุนในการเล่นกอล์ฟ ความสะดวกสบาย การติดต่อสื่อสาร การดูแลเอาใจใส่ ความสำเร็จในการตอบสนอง ความต้องการหรือกระบวนการในการให้บริการ รวมทั้งความสบายหรือลักษณะทางกายภาพของสนามกอล์ฟเป็นต้น สนามกอล์ฟในเมืองไทยพบว่าการลงทุนจำนวนมากทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ ซึ่งมีบทบาทสำคัญในการนำไปสู่การขยายตัวทางเศรษฐกิจและเป็นส่วน

หนึ่งของการพัฒนาประเทศ ส่วนหนึ่งเป็นรายได้จากนักท่องเที่ยวที่เข้ามาจากสนามกอล์ฟ โดยผลประโยชน์จากธุรกิจสนามกอล์ฟสามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจนคือการใช้จ่ายของนักกอล์ฟที่เป็นนักท่องเที่ยวประเภทหนึ่ง สามารถดูเงินตราจากนักท่องเที่ยวที่เป็นชาวต่างชาติที่เข้าสู่ประเทศไทยได้เป็นจำนวนมากอีกทางหนึ่ง (ผู้จัดการออนไลน์, 2564) และเนื่องด้วยกีฬากอล์ฟเป็นกีฬาที่ได้รับความนิยมอยู่ในระดับต้นๆ ซึ่งในปัจจุบันนี้ประเทศไทยมีนักกอล์ฟอยู่ประมาณกว่า 1 ล้านคน มีสนามกอล์ฟกว่า 250 สนาม มีบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับกีฬากอล์ฟจำนวนมากกว่า 200,000 คน กีฬากอล์ฟเป็นกีฬาที่สร้างรายได้กว่า 15,000 ล้านบาท ให้แก่บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับกีฬากอล์ฟ นอกจากนี้กีฬากอล์ฟนำรายได้เข้าสู่ประเทศไทยประมาณนับพันล้านบาทในแต่ละปี (มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2564)

จังหวัดชลบุรีเป็นจังหวัดหนึ่งที่มีการแข่งขันในธุรกิจสนามกอล์ฟเป็นอย่างมาก ซึ่งในปัจจุบันจังหวัดชลบุรีมีสนามกอล์ฟที่ได้มาตรฐานถึง 20 สนามส่วนใหญ่เป็นสนามกอล์ฟของเอกชนถึง 19 แห่งและอีก 1 สนามเป็นสนามกอล์ฟของรัฐคือ ราชนาวี เป็นสนามกอล์ฟที่มีข้าราชการทหารเรือเป็นผู้บริหารทั้งหมด สำหรับสนามกอล์ฟ ปารีชาต อินเตอร์เนชั่นแนล กอล์ฟ ลิงค์ จังหวัดชลบุรี เป็นสนามของเอกชนสนามหนึ่งที่มีนักท่องเที่ยวที่เป็นนักกอล์ฟทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ ตั้งอยู่ตำบลเขาไม้แก้ว อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี เป็นสนามกอล์ฟขนาด 18 หลุม แบบดั้งเดิม ล้อมรอบด้วยธรรมชาติที่อุดมสมบูรณ์มีความเป็นมาตรฐาน และความสวยงามสนามหนึ่ง และจากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นนักกอล์ฟที่ใช้บริการกับสนามกอล์ฟแห่งนี้เป็นประจำ จึงมีความสนใจศึกษาถึงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกสนามกอล์ฟ ปารีชาต อินเตอร์เนชั่นแนล กอล์ฟ ลิงค์ จังหวัดชลบุรี และเพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาเป็นข้อมูลในการปรับปรุงการให้บริการของสนามกอล์ฟ ปารีชาต อินเตอร์เนชั่นแนล กอล์ฟ ลิงค์ เพื่อให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการหรือนักกอล์ฟและสร้างความพึงพอใจสูงสุดด้วยการบริการที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อปัจจัยทางการตลาดในการตัดสินใจเลือกใช้สนามกอล์ฟ ปารีชาต อินเตอร์เนชั่นแนล กอล์ฟ ลิงค์ จังหวัดชลบุรี
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อปัจจัยทางการตลาดในการตัดสินใจเลือกใช้สนามกอล์ฟ ปารีชาต อินเตอร์เนชั่นแนล กอล์ฟ ลิงค์ จังหวัดชลบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและประสบการณ์การเล่นกอล์ฟ

ประโยชน์ที่ได้รับ

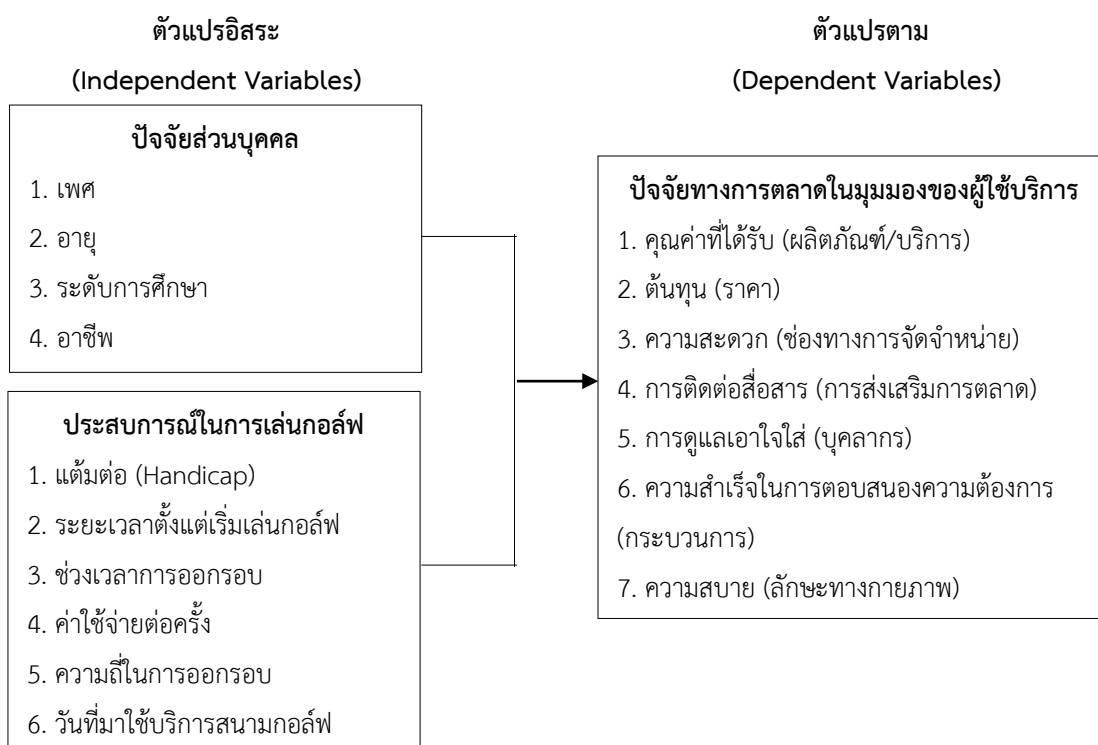
1. เข้าใจถึงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อปัจจัยทางการตลาดในการเลือกใช้สนามกอล์ฟ ปารีชาต อินเตอร์เนชั่นแนล กอล์ฟ ลิงค์
2. เข้าใจความแตกต่างของความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อปัจจัยทางการตลาดในการใช้บริการสนามกอล์ฟ ปารีชาต อินเตอร์เนชั่นแนล กอล์ฟ ลิงค์
3. ผลที่ได้จากการวิจัยสามารถนำไปใช้เสนอแนะต่อผู้บริหารสนามกอล์ฟ ปารีชาต อินเตอร์เนชั่นแนล กอล์ฟ ลิงค์ ในการพัฒนาธุรกิจสนามกอล์ฟให้ประสบความสำเร็จและเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการ

สมมติฐานการวิจัย

1. ผู้ใช้บริการสนามกอล์ฟ ปารีชาต อินเตอร์เนชั่นแนล กอล์ฟ ลิงค์ จังหวัดชลบุรี ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกัน มีความเห็นต่อปัจจัยทางการตลาดที่ใช้ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการที่ต่างกัน
2. ผู้ใช้บริการที่มีประสบการณ์ในการเล่นกอล์ฟที่ต่างกัน มีความเห็นต่อปัจจัยทางการตลาดที่ใช้ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการที่ต่างกัน

กรอบแนวคิดสำหรับการวิจัย

การวิจัยเรื่องความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อปัจจัยทางการตลาดที่ใช้ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสนามกอล์ฟ ปาริชาติ อินเตอร์เนชั่นแนล กอล์ฟ ลิงค์ จังหวัดชลบุรี ผู้วิจัยได้ศึกษาจากแนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้นำเอาแนวคิดและทฤษฎีของ Solomon (2009) และแนวคิดและทฤษฎีของ Kotler (2012) มาสร้างเป็นกรอบแนวคิดของการวิจัยดังนี้



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น

1.1 ความหมายเกี่ยวกับความคิดเห็น จำลอง เงินดี (2554) ได้กล่าวไว้ว่า ความคิดเห็นหมายถึงความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในลักษณะไม่ลึกซึ้งเหมือนทัศนคติความคิดเห็นนั้นอาจจะกล่าวได้ว่าเป็นการแสดงออกของทัศนคติก็ได้ ส่วน ชำนาญ อินทร์ชัย (2550) ความคิดเห็นหมายถึงการแสดงออกถึงความเชื่อ ทัศนะ การวินิจฉัย การพิจารณาหรือการประเมินผลอย่างมีรูปแบบโดยได้รับอิทธิพลมาจากทัศนคติและข้อเท็จจริง ความรู้ที่มีอยู่ของผู้แสดงความคิดเห็นต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งซึ่งขึ้นอยู่กับสถานการณ์และสภาพแวดล้อมต่างๆ การแสดงความคิดเห็นอาจจะแสดงออกโดยการพูดหรือการเขียน

1.2 ความสำคัญของความคิดเห็น จิตรจำนง สุภาพ (2554) ได้กล่าวถึงความสำคัญของความคิดเห็นว่าความคิดเห็นมีอิทธิพลครอบงำและมีบทบาทกำหนดวิถีชีวิตและสังคมของมนุษย์เป็นอย่างมาก สามารถพัฒนาชีวิตสังคมหรือมนุษยชาติทั้งหมดไปสู่ความเจริญงอกงามหลุดพ้นหรือนำไปสู่ความเสื่อมความพินาศก็ได้ดังจะมองเห็นในชีวิตของบุคคล ทิฐิ (ความเห็น) เป็นตัวชักจูงและกำหนดวิถีชีวิตทั้งในด้านรับเข้าและด้านแสดงออก กล่าวคือ จะมองเห็นโลกและชีวิตเป็นอย่างไรและจะปฏิบัติต่อโลกและชีวิตนั้นอย่างไร สรุปได้ว่าความสำคัญของความคิดเห็นคือความคิดเห็นเป็นการศึกษาความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

เหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่งซึ่งแต่ละบุคคลจะแสดงออกความเชื่อและความรู้สึกใดๆ ออกมาโดยการพูดหรือการเขียน เป็นต้น การสำรวจความคิดเห็นจะเป็นประโยชน์ต่อการบริหารงานต่างๆ เพราะจะทำให้การบริหารงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการตัดสินใจ

2.1 ความหมายของการตัดสินใจ Schiffman and Kanuk (2007) ได้ให้ความหมายของการตัดสินใจไว้ว่าเป็นกระบวนการที่จะต้องเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ที่มีมากกว่าหนึ่งทางเลือกขึ้นไป โดยที่ลูกค้าได้พิจารณาในส่วนที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการตัดสินใจ ทั้งด้านจิตใจ (ความรู้สึคนึกคิด) และการปฏิบัติทางกาย ซึ่งเกิดขึ้นในช่วงระยะเวลาหนึ่ง พฤติกรรมเหล่านี้ทำให้เกิดการซื้อหรือเกิดพฤติกรรมการซื้อตามบุคคลอื่น กระบวนการตัดสินใจซื้อประกอบด้วย 5 ขั้นตอน ได้แก่ รับรู้ความต้องการ ค้นหาข้อมูล ประเมินทางเลือก ตัดสินใจซื้อและประเมินภายหลังการซื้อ ส่วน ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และศุภร เสรีรัตน์ (2555) กล่าวว่า กระบวนการตัดสินใจซื้อ หมายถึง กระบวนการในการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์จากสองทางเลือกขึ้นไป เป็นขั้นตอนที่ผู้ซื้อจะพิจารณาในส่วนที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการตัดสินใจทั้งด้านจิตใจและพฤติกรรมทางกายภาพ การซื้อเป็นกิจกรรมด้านจิตใจและกายภาพ ซึ่งเกิดขึ้นในช่วงระยะเวลาหนึ่ง กิจกรรมเหล่านี้ทำให้เกิดการซื้อและเกิดพฤติกรรมการซื้อตามบุคคลอื่น

2.2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของผู้บริโภค ผู้บริโภคจะมีความแตกต่างกันไปในแต่ละคน ซึ่งมีผลมาจากความแตกต่างกันของลักษณะทางกายภาพและสภาพแวดล้อมของแต่ละบุคคล ทำให้การตัดสินใจซื้อและใช้บริการของแต่ละบุคคลมีความแตกต่างกัน เสรี วงษ์มณฑา (2554) กล่าวว่า ปัจจัยพื้นฐานที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของผู้บริโภคคือตัวกำหนดพื้นฐานปัจจัย ดังนี้

- 1) ปัจจัยภายใน (ปัจจัยด้านจิตวิทยา) ประกอบด้วย ความต้องการ แรงจูงใจ บุคลิกภาพ เจตคติ การรับรู้และการเรียนรู้
- 2) ปัจจัยภายนอก ประกอบด้วย สภาพเศรษฐกิจ ครอบครัวยุค สังคม วัฒนธรรม การติดต่อธุรกิจและสภาพแวดล้อม

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ (7P's)

Kotler (2012) กล่าวว่า กลยุทธ์การตลาดสำหรับธุรกิจบริการ (Service Marketing Mix) ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคจะประกอบด้วย

1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product) หมายถึง สิ่งที่ได้ถูกนำเสนอไปยังตลาดเพื่อตอบสนอง ความต้องการของผู้บริโภคและทำให้เกิดคุณค่า (Value) เพื่อให้เกิดความพึงพอใจโดยผลิตภัณฑ์ที่ เสนอแก่ผู้บริโภคจะต้องมีคุณประโยชน์หลัก (Core Benefit) และต้องเป็นผลิตภัณฑ์ที่ผู้บริโภคต้องการ และเกินความคาดหวัง และยังรวมถึงการนำเสนอสินค้าที่มีศักยภาพ ดังนั้น ผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ จึงประกอบไปด้วยสินค้า บริการ ความคิด สถานที่องค์กรหรือบุคคล เป็นต้น

2. ปัจจัยด้านราคา (Price) หมายถึง ต้นทุนของสินค้าและกำไรของสินค้าที่ผู้บริโภค จะต้องชำระให้กับธุรกิจ ซึ่งการกำหนดราคาสินค้าเกิดจากการตั้งเป้าหมายทางการค้าไว้ว่าบริษัท ต้องการกำไร ต้องการต่อสู้กับคู่แข่ง ต้องการขยายส่วนการตลาด หรือเป้าหมายอื่น การตั้งราคา ต้องได้รับการยอมรับจากกลุ่มตลาดเป้าหมาย ราคาสินค้าสอดคล้องกับคุณภาพของสินค้า และสามารถสู้กับคู่แข่งได้

3. ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย (Place) หมายถึง กระบวนการทำงานที่จะทำให้สินค้าหรือ บริการไปสู่ตลาดเพื่อให้ผู้บริโภค ได้รับสินค้าหรือบริการตามที่ต้องการ โดยจะต้องคำนึงถึงองค์ประกอบต่าง ๆ โดยเฉพาะทำเลที่ตั้งเพื่อให้อยู่ในพื้นที่ที่เข้าถึงกลุ่มลูกค้าได้ง่ายเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด

4. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) หมายถึง กิจกรรมต่าง ๆ ที่จะสนับสนุน ให้เกิดกระบวนการสื่อสารทางการตลาด เพื่อให้มั่นใจได้ว่าตลาดและผู้บริโภคเข้าใจถึงคุณค่าในสิ่งที่ ผู้ขายเสนอโดยมีเครื่องมือที่สำคัญ 4 ชนิด คือ

4.1 การขายโดยใช้พนักงานขาย (Personal Selling)

- 4.2 การโฆษณา (Advertising)
- 4.3 การส่งเสริมการขาย (Sales Promotion)
- 4.4 การประชาสัมพันธ์ (Public Relation)

5. ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ (Process) หมายถึง ขั้นตอนในการจัดจำหน่ายสินค้าและบริการ ซึ่งต้องมีความถูกต้อง และรวดเร็วเพื่อสร้างความประทับใจ และส่งผลให้เกิดพอใจ ซึ่งเป็นการอาศัยกระบวนการขั้นตอนบางอย่าง โดยเป็นสร้างความแตกต่างให้กับสินค้าและการบริการ

6. ปัจจัยด้านบุคคลผู้ให้บริการ (People) หมายถึง ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับสินค้าและการบริการ รวมถึงลูกค้า ผู้จำหน่าย และผู้ที่ให้บริการหลังการขาย

7. ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence) หมายถึง การแสดงให้เห็นคุณภาพของการบริการโดยผ่านภาพลักษณ์ที่สามารถมองเห็นได้ เช่น การออกแบบตกแต่ง การแบ่งส่วน หรือแผนกของพื้นที่ รวมทั้งอุปกรณ์เครื่องมือและเครื่องใช้ต่าง ๆ ที่ใช้ในการให้บริการ ที่สามารถดึงดูดใจลูกค้า เพื่อให้ลูกค้ามองเห็นภาพลักษณ์หรือคุณค่าของบริการที่ส่งมอบและที่เหนือกว่าคู่แข่งได้อย่างชัดเจน

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ นักกอล์ฟที่เข้ามาใช้สนามกอล์ฟ ปาริชาติ อินเตอร์เนชั่นแนล กอล์ฟ ลิงค์ จังหวัดชลบุรี ไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณประเภทไม่ทราบจำนวนประชากรของ Cochran (1997) และ กัลยา วาณิชย์บัญชา (2561) โดยระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และยอมรับความคลาดเคลื่อน 5% จากการคำนวณได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 384 ตัวอย่าง ผู้วิจัยได้ทำการสำรวจไว้ 16 ตัวอย่าง รวมขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 384 ตัวอย่าง ทั้งหมดจำนวน 400 ตัวอย่าง และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น โดยเลือกใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้คือ แบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วยคำถาม 2 ส่วนดังนี้ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของนักกอล์ฟ จำนวน 4 ข้อ และประสบการณ์ในการเล่นกอล์ฟ จำนวน 6 ข้อ รวมจำนวน 10 ข้อ ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยทางการตลาด รวมถึงปัญหาและข้อเสนอแนะของนักกอล์ฟที่มาใช้สนามกอล์ฟ ปาริชาติ อินเตอร์เนชั่นแนล กอล์ฟ ลิงค์ จังหวัดชลบุรี จำนวน 50 ข้อ

เกณฑ์ในการแปลผลค่าเฉลี่ย

คะแนนเฉลี่ย

ระดับความคิดเห็น

3.26 – 4.00 หมายถึง เป็นปัจจัยทางการตลาดที่ใช้ในการตัดสินใจมากที่สุด

2.51 – 3.25 หมายถึง เป็นปัจจัยทางการตลาดที่ใช้ในการตัดสินใจมาก

1.76 – 2.50 หมายถึง เป็นปัจจัยทางการตลาดที่ใช้ในการตัดสินใจน้อย

1.00 – 1.75 หมายถึง เป็นปัจจัยทางการตลาดที่ใช้ในการตัดสินใจน้อยที่สุด

คุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาและประเมินค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence : IOC) ผลการประเมินทั้งฉบับมีค่า IOC เท่ากับ 0.98 โดยแต่ละด้านมีค่า IOC ดังนี้

ปัจจัยส่วนบุคคล	1.00
ประสบการณ์การเล่นกอล์ฟ	1.00
คุณค่าที่ลูกค้าจะได้รับ (ผลิตภัณฑ์/บริการ)	1.00
ต้นทุน (ราคา)	1.00
ความสะดวก (ช่องทางการจัดจำหน่าย)	1.00
การติดต่อสื่อสาร (การส่งเสริมการตลาด)	1.00
การดูแลเอาใจใส่ (บุคลากร)	0.94
ความสำเร็จในการตอบสนองความต้องการ (กระบวนการให้บริการ)	0.94
ความสบาย (สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ)	1.00

2. ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) จากการทดลอง (Try – Out) กับกลุ่มประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน โดยคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.9551 โดยแต่ละด้านมีค่าความเชื่อมั่นดังนี้

ด้านปัจจัยส่วนบุคคล	0.9550
ด้านประสบการณ์การเล่นกอล์ฟ	0.9852
ด้านคุณค่าที่ลูกค้าจะได้รับ (ผลิตภัณฑ์/บริการ)	0.9563
ด้านต้นทุน (ราคา)	0.9549
ด้านความสะดวก (ช่องทางการจัดจำหน่าย)	0.9545
ด้านการติดต่อสื่อสาร (การส่งเสริมการตลาด)	0.9553
ด้านการดูแลเอาใจใส่ (บุคลากร)	0.9548
ด้านความสำเร็จในการตอบสนองความต้องการ (กระบวนการให้บริการ)	0.9556
ด้านความสบาย (สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ)	0.9558

นำแบบสอบถามที่ได้แก้ไขปรับปรุงสมบูรณ์แล้วไปใช้เก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลทำการแจกแบบสอบถามให้แก่กอล์ฟที่เข้ามาใช้บริการสนามกอล์ฟปาริชาต อินเตอร์เนชั่นแนล กอล์ฟ ลิงค์ จำนวน 400 คน และได้รับแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์กลับคืนมาทั้ง 400 ฉบับ หลังจากนั้นนำแบบสอบถามที่ได้ทั้งหมดลงรหัสเพื่อนำไปวิเคราะห์คำนวณผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ซึ่งการวิจัยนี้ได้ใช้ทั้งสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (frequency) ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean : $\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation : S.D.), t-test F-test (One-Way ANOVA)

ผลการวิจัย

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลและประสบการณ์การเล่นกอล์ฟของผู้ตอบแบบสอบถาม ผลจากการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 41-50 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และมีแต้มต่อ (Handicap) ส่วนใหญ่ 19-24 ระยะเวลาตั้งแต่เริ่มเล่นกอล์ฟมากที่สุด 8-10 ปี ช่วงเวลาออกรอบมากที่สุด 5-6 ครั้ง/เดือน วันที่มาใช้บริการสนามกอล์ฟมากที่สุดเป็นวันหยุด

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อปัจจัยทางการตลาดที่ใช้ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสนามกอล์ฟ ปาริชาต อินเทอร์เน็ตคลับ กอล์ฟ ลิงค์ จังหวัดชลบุรี

ตารางที่ 1 ภาพรวมค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นและการจัดอันดับของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยทางการตลาดทั้ง 7 ด้าน

ปัจจัยทางการตลาด	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
1. คุณค่าที่ลูกค้าจะได้รับ (ผลิตภัณฑ์/บริการ)	2.71	0.61	มาก	4
2. ต้นทุน (ราคา)	2.69	0.69	มาก	5
3. ความสะดวก (ช่องทางการจัดจำหน่าย)	2.87	0.77	มาก	2
4. การติดต่อสื่อสาร (การส่งเสริมการตลาด)	2.57	0.78	มาก	7
5. การดูแลเอาใจใส่ (บุคลากร)	2.87	0.62	มาก	3
6. ความสำเร็จในการตอบสนองความต้องการ (กระบวนการให้บริการ)	3.39	0.69	มากที่สุด	1
7. ความสบาย (สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ)	2.68	0.63	มาก	6
รวม	2.82	0.68	มาก	

จากตารางที่ 1 พบว่า ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อผู้ใช้บริการในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสนามกอล์ฟ ปาริชาต อินเทอร์เน็ตคลับ กอล์ฟ ลิงค์ ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุดเป็นอันดับแรกคือ ความสำเร็จในการตอบสนองความต้องการ (กระบวนการให้บริการ) รองลงมาคือ ความสะดวก (ช่องทางการจัดจำหน่าย) การดูแลเอาใจใส่ (บุคลากร) คุณค่าที่ลูกค้าจะได้รับ (ผลิตภัณฑ์/บริการ) ต้นทุน (ราคา) ความสบาย (สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ) และการติดต่อสื่อสาร (การส่งเสริมการตลาด) ตามลำดับ

3. การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อปัจจัยทางการตลาดที่ใช้ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสนามกอล์ฟ ปาริชาต อินเทอร์เน็ตคลับ กอล์ฟ ลิงค์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและประสบการณ์การเล่นกอล์ฟ

ตารางที่ 2 การเปรียบเทียบเพศกับความคิดเห็นต่อปัจจัยทางการตลาดที่ใช้ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสนามกอล์ฟ ปาริชาต อินเทอร์เน็ตคลับ กอล์ฟ ลิงค์ แตกต่างกัน

เพศ	จำนวน	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig.
ชาย	304	27.79	3.83	1.174	.197
หญิง	96	27.28	3.43	1.244	

จากตารางที่ 2 การเปรียบเทียบเพศกับความคิดเห็นต่อปัจจัยทางการตลาดที่ใช้ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสนามกอล์ฟ ปาริชาต อินเทอร์เน็ตคลับ กอล์ฟ ลิงค์ แตกต่างกัน พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .197 แสดงว่าผู้ใช้บริการที่มีเพศชายและผู้ใช้บริการที่มีเพศหญิงมีความคิดเห็นต่อปัจจัยทางการตลาดที่ใช้ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสนามกอล์ฟ ปาริชาต อินเทอร์เน็ตคลับ กอล์ฟ ลิงค์ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อปัจจัยทางการตลาดที่ใช้ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสนามกอล์ฟ ปาริชาติ อินเทอร์เน็ตคลับ กอล์ฟ ลิงค์ กับอายุ

อายุ	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	5	28.787	5.757	.407	.844
ภายในกลุ่ม	394	5572.326	14.143		
รวม	399	5601.112			

จากตารางที่ 3 เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อปัจจัยทางการตลาดที่ใช้ในการตัดสินใจ เลือกใช้บริการสนามกอล์ฟ ปาริชาติ อินเทอร์เน็ตคลับ กอล์ฟ ลิงค์ ในอายุต่าง ๆ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยทางการตลาดในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสนามกอล์ฟ ปาริชาติ อินเทอร์เน็ตคลับ กอล์ฟ ลิงค์ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อปัจจัยทางการตลาดที่ใช้ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสนามกอล์ฟ ปาริชาติ อินเทอร์เน็ตคลับ กอล์ฟ ลิงค์ กับระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	2	1.745	.873	.062	.940
ภายในกลุ่ม	397	5599.367	14.104		
รวม	399	5601.112			

จากตารางที่ 4 เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อปัจจัยทางการตลาดที่ใช้ในการตัดสินใจ เลือกใช้บริการสนามกอล์ฟ ปาริชาติ อินเทอร์เน็ตคลับ กอล์ฟ ลิงค์ ในระดับการศึกษาต่าง ๆ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยทางการตลาดที่ใช้ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสนามกอล์ฟ ปาริชาติ อินเทอร์เน็ตคลับ กอล์ฟ ลิงค์ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อปัจจัยทางการตลาดที่ใช้ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสนามกอล์ฟ ปาริชาติ อินเทอร์เน็ตคลับ กอล์ฟ ลิงค์ กับอาชีพ

อาชีพ	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	14	9.138	.653	1.042	.410
ภายในกลุ่ม	385	241.160	.626		
รวม	399	250.298			

จากตารางที่ 5 เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อปัจจัยทางการตลาดที่ใช้ในการตัดสินใจ เลือกใช้บริการสนามกอล์ฟ ปาริชาติ อินเทอร์เน็ตคลับ กอล์ฟ ลิงค์ ในอาชีพต่าง ๆ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยทางการตลาดที่ใช้ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสนามกอล์ฟ ปาริชาติ อินเทอร์เน็ตคลับ กอล์ฟ ลิงค์ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อปัจจัยทางการตลาดที่ใช้ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสนามกอล์ฟ ปาริชาติ อินเทอร์เน็ตคลับ กอล์ฟ ลิงค์ กับแต้มต่อ (Handicap)

แต้มต่อ (Handicap)	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	3	33.075	11.025	.784	.503
ภายในกลุ่ม	396	5568.038	14.061		
รวม	399	5601.112			

จากตารางที่ 6 เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อปัจจัยทางการตลาดที่ใช้ในการตัดสินใจ เลือกใช้บริการสนามกอล์ฟ ปารีส อินเตอร์เนชั่นแนล กอล์ฟ ลิงค์ในแต้มต่อ (Handicap) ต่าง ๆ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีแต้มต่อ (Handicap) ต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยทางการตลาดที่ใช้ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสนามกอล์ฟ ปารีส อินเตอร์เนชั่นแนล กอล์ฟ ลิงค์ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อปัจจัยทางการตลาดที่ใช้ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสนามกอล์ฟ ปารีส อินเตอร์เนชั่นแนล กอล์ฟ ลิงค์ กับระยะเวลาตั้งแต่เริ่มเล่นกอล์ฟ

ระยะเวลาตั้งแต่เริ่มเล่นกอล์ฟ	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	5	69.964	13.993	.997	.419
ภายในกลุ่ม	394	5531.148	14.038		
รวม	399	5601.112			

จากตารางที่ 7 เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อปัจจัยทางการตลาดที่ใช้ในการตัดสินใจ เลือกใช้บริการสนามกอล์ฟ ปารีส อินเตอร์เนชั่นแนล กอล์ฟ ลิงค์ในระยะเวลาตั้งแต่เริ่มเล่นกอล์ฟต่าง ๆ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีระยะเวลาตั้งแต่เริ่มเล่นกอล์ฟ ต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยทางการตลาดที่ใช้ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสนามกอล์ฟ ปารีส อินเตอร์เนชั่นแนล กอล์ฟ ลิงค์ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อปัจจัยทางการตลาดที่ใช้ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสนามกอล์ฟ ปารีส อินเตอร์เนชั่นแนล กอล์ฟ ลิงค์ กับช่วงเวลาการออกรอบ

ช่วงเวลาการออกรอบ	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	5	44.417	8.883	.630	.677
ภายในกลุ่ม	394	5556.695	14.103		
รวม	399	5601.112			

จากตารางที่ 8 เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อปัจจัยทางการตลาดที่ใช้ในการตัดสินใจ เลือกใช้บริการสนามกอล์ฟ ปารีส อินเตอร์เนชั่นแนล กอล์ฟ ลิงค์ ในช่วงเวลาการออกรอบต่าง ๆ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีช่วงเวลาการออกรอบต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยทางการตลาดที่ใช้ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสนามกอล์ฟ ปารีส อินเตอร์เนชั่นแนล กอล์ฟ ลิงค์ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 9 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อปัจจัยทางการตลาดที่ใช้ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสนามกอล์ฟ ปารีส อินเตอร์เนชั่นแนล กอล์ฟ ลิงค์ กับค่าใช้จ่ายต่อครั้ง

ค่าใช้จ่ายต่อครั้ง	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	3	82.882	27.627	1.983	.116
ภายในกลุ่ม	396	5518.230	13.935		
รวม	399	5601.112			

จากตารางที่ 9 เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อปัจจัยทางการตลาดที่ใช้ในการตัดสินใจ เลือกใช้บริการสนามกอล์ฟ ปาริชาติ อินเตอร์เนชั่นแนล กอล์ฟ ลิงค์ ในค่าใช้จ่ายต่อครั้งต่าง ๆ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีค่าใช้จ่ายต่อครั้งต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยทางการตลาดที่ใช้ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสนามกอล์ฟ ปาริชาติ อินเตอร์เนชั่นแนล กอล์ฟ ลิงค์ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อปัจจัยทางการตลาดที่ใช้ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสนามกอล์ฟ ปาริชาติ อินเตอร์เนชั่นแนล กอล์ฟ ลิงค์ กับความถี่ในการออกรอบ

ความถี่ในการออกรอบ	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	6	76.225	12.704	.904	.492
ภายในกลุ่ม	393	5524.888	14.058		
รวม	399	5601.112			

จากตารางที่ 10 เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อปัจจัยทางการตลาดที่ใช้ในการตัดสินใจ เลือกใช้บริการสนามกอล์ฟ ปาริชาติ อินเตอร์เนชั่นแนล กอล์ฟ ลิงค์ ในความถี่ในการออกรอบต่าง ๆ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีความถี่ในการออกรอบต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยทางการตลาดที่ใช้ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสนามกอล์ฟ ปาริชาติ อินเตอร์เนชั่นแนล กอล์ฟ ลิงค์ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 11 การเปรียบเทียบวันที่มาใช้บริการสนามกอล์ฟกับความถี่ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสนามกอล์ฟ ปาริชาติ อินเตอร์เนชั่นแนล กอล์ฟ ลิงค์ แตกต่างกัน

วันที่มาใช้บริการสนามกอล์ฟ	จำนวน	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig.
วันธรรมดา	174	27.66	3.56	-.036	.184
วันหยุด	226	27.67	3.89	-.037	

จากตารางที่ 11 การเปรียบเทียบวันที่มาใช้บริการสนามกอล์ฟกับความถี่ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสนามกอล์ฟ ปาริชาติ อินเตอร์เนชั่นแนล กอล์ฟ ลิงค์ แตกต่างกัน พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .184 แสดงว่า ผู้ใช้บริการที่ใช้วันธรรมดาและผู้ใช้บริการที่ใช้วันหยุด มีความคิดเห็นต่อปัจจัยทางการตลาดที่ใช้ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสนามกอล์ฟ ปาริชาติ อินเตอร์เนชั่นแนล กอล์ฟ ลิงค์ ไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผล

จากการศึกษาปัจจัยทางการตลาดที่ผู้บริโภคใช้ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสนามกอล์ฟ ปาริชาติ อินเตอร์เนชั่นแนล กอล์ฟ ลิงค์ จังหวัดชลบุรี ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญของระดับความคิดเห็นทั้ง 7 ด้าน โดยรวมอยู่ในระดับมากและด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากเป็นอันดับแรกคือ ด้านความสำเร็จในการตอบสนองความต้องการ (กระบวนการให้บริการ) ที่เป็นดังนี้เพราะทางสนามได้มีนโยบายในการจัดเวลาการเล่นตามการจองเวลาการเล่นและมีผู้ดูแลสนามจัดการเวลาการเล่นและดูแลความเรียบร้อย โดยมีการบริหารจัดการให้มีการจองเวลาการเล่นเรียงกันตามลำดับ เวลาจองที่หลุม 1 และมีการจัดการการเล่นแบบพร้อมกันทุกหลุม (Short Gun Start) เมื่อมีการเปิดสนาม ซึ่งเป็นการจัดการเวลาการเล่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของสุนันทา มาศเกษม (2557) ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของผู้บริโภคต่อส่วนประสมทางการตลาดที่ใช้ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสนามกอล์ฟปราชนาวีพลูตาหลวง ผลจากการวิจัยพบว่า ส่วนประสมทางการตลาด ด้านกระบวนการให้บริการ ผู้บริโภคให้ความสำคัญอยู่ในระดับมากเป็นอันดับแรก

จากผลการวิเคราะห์แยกตามปัจจัยทางการตลาดเป็นรายข้อทั้ง 7 ด้าน มีดังนี้

1. ด้านคุณค่าที่ลูกค้าได้รับ (ผลิตภัณฑ์/บริการ) ผู้ใช้บริการให้ระดับที่มีผลโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเป็นอันดับแรกคือ ความท้าทาย ความยาก-ง่ายของสนามกอล์ฟที่มีผลการวิจัยออกมาเช่นนี้อาจเป็นเพราะสนามกอล์ฟ ปาริชาติ อินเทอร์เน็ตชั้นแนล กอล์ฟ ลิงค์ เป็นสนามกอล์ฟที่มีกรีนแต่ละหลุมมีความท้าทายเป็นอย่างมาก ซึ่งแต่ละหลุมจะมีความเร็วของกรีนแตกต่างกันออกไป ซึ่งสร้างความท้าทายให้นักกอล์ฟเป็นอย่างมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของธนกร เรืองโรจน์ (2558) ศึกษาเรื่องส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อพฤติกรรมของผู้ใช้สนามกอล์ฟเขตพื้นที่เมืองท่องเที่ยวฝั่งตะวันตก ผลจากการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทั้ง 7 ด้าน โดยรวมอยู่ในระดับมาก และด้านที่มากที่สุดคือด้านผลิตภัณฑ์หรือสนามกอล์ฟที่ผู้บริโภครู้จักเข้าใช้บริการ

2. ด้านต้นทุน (ราคา) ผู้ใช้บริการสนามกอล์ฟให้ระดับที่มีผลโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเป็นอันดับแรกคือ ราคาค่าใช้สนามกรีนพื้นที่ผลของการวิจัยออกมาเป็นเช่นนี้ เพราะสนามกอล์ฟ ปาริชาติ อินเทอร์เน็ตชั้นแนล กอล์ฟ ลิงค์ จังหวัดชลบุรี เป็นสนามกอล์ฟที่มีราคาค่าใช้บริการอยู่ในระดับกลางไม่สูงมากนักค่าบริการในวันธรรมดา (Weekday) จำนวน 300 บาท และค่าบริการในวันหยุด (Weekend) จำนวน 500 บาท ผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในราคาค่าบริการทั้งในวันหยุดและวันธรรมดาก่อนแล้ว กอปรกับสนามกอล์ฟเป็นสนามมาตรฐานขนาด 18 หลุม เมื่อเทียบกับความมีมาตรฐานนั้นก็อยู่ในระดับที่เพียงพอต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของอัญมณี ปรีสุทธิอมร (2559) ศึกษาเรื่องปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการกลับมาใช้บริการสนามกอล์ฟในภาคตะวันออก ผลจากการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างหรือผู้ใช้บริการมีระดับการตัดสินใจระดับมาก ในเรื่องของราคาค่าบริการมีความเหมาะสมเป็นลำดับแรก

3. ด้านความสะดวก (ช่องทางการจัดจำหน่าย) ผู้ใช้บริการให้ระดับที่มีผลโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และข้อที่ให้ระดับที่มีผลมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเป็นอันดับแรกคือ การคมนาคมสะดวก ที่ผลออกมาเป็นเช่นนี้เพราะสนามกอล์ฟ ปาริชาติ อินเทอร์เน็ตชั้นแนล กอล์ฟ ลิงค์ จังหวัดชลบุรี อยู่ไม่ไกลจากแหล่งชุมชน เดินทางสะดวก ใช้เวลาเดินทางไม่นานจากตัวเมืองชลบุรี ทางเข้าออกของสนามเชื่อมกับถนนใหญ่ มีสภาพดี สอดคล้องกับงานวิจัยของสุนันทา มาศเกษม (2557) ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของผู้บริโภคต่อส่วนประสมทางการตลาดที่ใช้ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสนามกอล์ฟราชนาวีพลูตาหลวง ผลจากการวิจัยพบว่า ส่วนประสมทางการตลาดด้านช่องทางการจัดจำหน่ายหรือด้านความสะดวก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ การเดินทางสะดวก

4. ด้านการติดต่อสื่อสาร (การส่งเสริมการตลาด) ผู้ใช้บริการให้ระดับที่มีผลโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากและข้อที่มีผลค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเป็นอันดับแรกคือ มีการกำหนดวันพิเศษเพื่อลดราคา เช่นวัน Sprot Day ที่ผลการวิจัยออกมาเช่นนี้ เพราะ สนามกอล์ฟ ปาริชาติ อินเทอร์เน็ตชั้นแนล กอล์ฟ ลิงค์ จังหวัดชลบุรี มีนักกอล์ฟหลายระดับเข้ามาใช้บริการที่ต้องกำหนดวันพิเศษ เพราะผู้บริโภคจะเสียค่าใช้จ่ายถูกลงกว่าวันอื่นๆ ทำให้เกิดการดึงดูดนักกอล์ฟที่มีรายได้น้อยเข้ามาใช้บริการได้มากขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของฉกษาศ สุโขทัยเพชร (2558) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้สนามฝึกซ้อมกอล์ฟ ออล สตาร์ กอล์ฟ คอมเพล็กซ์ ผลจากการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสนามฝึกซ้อมกอล์ฟ ออล สตาร์ กอล์ฟ คอมเพล็กซ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากและด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกก็คือ ด้านการส่งเสริมการตลาด

5. ด้านการดูแลเอาใจใส่ (บุคลากร) ผู้ใช้บริการให้ระดับที่มีผลโดยรวมมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ การพูดจาสุภาพเรียบร้อย มารยาทดี ที่ผลของวิจัยออกมาเช่นนี้ เพราะสนามกอล์ฟ ปาริชาติ อินเทอร์เน็ตชั้นแนล กอล์ฟ ลิงค์ มีการอบรมพนักงานในด้านนี้อย่างสม่ำเสมอ ในด้าน Service Mind สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุนันทา มาศเกษม (2557) ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของผู้บริโภคต่อส่วนประสมทางการตลาดที่ใช้ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสนามกอล์ฟ ราชนาวีพลูตาหลวง ผลจากการวิจัยพบว่า ด้านการดูแลเอาใจใส่ของพนักงาน ค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ พนักงานมีมารยาทดีและมีการพูดจาเรียบร้อย

6. ด้านความสำเร็จในการตอบสนองความต้องการ (กระบวนการให้บริการ) ผู้ใช้บริการให้ระดับที่มีผลโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ข้อที่มีผลค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เป็นอันดับแรกคือ มีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว ทั้งนี้

อาจเป็นเพราะ หากมีปัญหาเกิดขึ้นจะมีบุคลากรที่มีความสามารถและพร้อมที่จะเข้าไปดูแลแก้ไขตลอดเวลาและทันทั่วทั้งที่สอดคล้องกับงานวิจัยของสุนันทา มาศเกษม (2557) ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของผู้บริโภคต่อส่วนประสมทางการตลาดที่ใช้ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสนามกอล์ฟ ราชนาวิพลูตาหลวง ผลจากการวิจัยพบว่า ส่วนประสมทางการตลาดทั้ง 7 ด้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ ด้านกระบวนการให้บริการ

7. ด้านความสบาย (สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ) ผู้ใช้บริการให้ระดับที่มีผลโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ ป้ายบอกระยะ (หลา) ห่างจากกรีน ต้องมีความชัดเจน ระยะต้องแม่นยำ ไม่รบกวนสายตา ผลการวิจัยออกมาเช่นนี้เพราะว่าสนามกอล์ฟ ปาริชาติ อินเทอร์เน็ตชั้นแนล กอล์ฟ ลิงค์ จังหวัดชลบุรี นั้นวางระบบการจัดการในสนามที่ชัดเจนจนนักกอล์ฟสามารถมองเห็นป้ายบอกระยะ (หลา) และสามารถคำนวณได้ด้วยตนเอง สอดคล้องกับงานวิจัยของอัญมณี ปรีสุทธิอมร (2559) ศึกษาเรื่องปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการกลับมาใช้บริการสนามกอล์ฟในภาคตะวันออก ผลจากการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับการตัดสินใจอยู่ในระดับมาก เป็นอันดับแรกคือ การสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพในเรื่องของสนามมีความสวยงามและมีความสบายในการเล่นกอล์ฟ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการสนามกอล์ฟ ปาริชาติ อินเทอร์เน็ตชั้นแนล กอล์ฟ ลิงค์ ในด้านปัจจัยทางการตลาดของการบริการแสดงให้เห็นว่าผู้บริโภคหรือผู้ใช้บริการมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยทางการตลาดที่มีต่อการตัดสินใจเลือกใช้สนามกอล์ฟ ดังนั้นทางสนามกอล์ฟควรให้ความสำคัญในการบริหารจัดการที่เกี่ยวกับปัจจัยทางการตลาด เพื่อจูงใจและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการตามลำดับ การให้ความสำคัญของแต่ละปัจจัยทางการตลาดจากผลการศึกษาดังนี้

1. ด้านคุณค่าที่ลูกค้าจะได้รับ (ผลิตภัณฑ์/บริการ) ความคิดเห็นต่อความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่ให้ความสำคัญในระดับน้อยและเป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ บริการให้เช่าอุปกรณ์กอล์ฟ ดังนั้นผู้บริหารสนามกอล์ฟจึงต้องให้ความสำคัญและปรับปรุงดูแลการให้บริการและจัดหาอุปกรณ์ที่มีคุณภาพและพอเพียงต่อความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ

2. ด้านต้นทุน (ราคา) ความคิดเห็นต่อความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่ให้ความสำคัญในระดับน้อยและเป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ราคาค่าสมาชิก ดังนั้นผู้บริหารสนามกอล์ฟควรต้องมีการพิจารณาเกี่ยวกับความเหมาะสมของค่าสมาชิกหรือทางสนามกอล์ฟควรเสนอบริการที่ดีแก่ผู้ใช้บริการที่เป็นสมาชิกเพื่อให้เกิดความพึงพอใจและสร้างความรู้สึกรักว่าคุ้มค่างบราคาค่าสมาชิกที่เสียไป

3. ด้านความสะดวก (ช่องทางการจัดจำหน่าย) ความคิดเห็นต่อความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก แต่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเป็นอันดับสุดท้ายคือ สนามกอล์ฟอยู่ใกล้ที่ทำงานของท่าน แสดงว่าผู้ใช้บริการบางท่านไม่ได้มีที่ทำงานอยู่ใกล้กับสนามกอล์ฟ ปาริชาติ อินเทอร์เน็ตชั้นแนล กอล์ฟ ลิงค์ แต่ก็ยังมาใช้บริการกับสนามกอล์ฟ ดังนั้นผู้บริหารสนามกอล์ฟควรให้การดูแลเอาใจใส่เป็นพิเศษเพื่อเป็นการสร้างความประทับใจให้มาใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ

4. ด้านการติดต่อสื่อสาร (การส่งเสริมการตลาด) ความคิดเห็นต่อความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญอยู่ในระดับน้อยแต่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ มีการส่งข่าวประชาสัมพันธ์ถึงสมาชิก และนักกอล์ฟทั่วไปในเรื่องราวต่างๆ ดังนั้นผู้บริหารสนามกอล์ฟควรให้ความสำคัญในเรื่องของ Marketing Communication โดยเฉพาะอย่างยิ่งเรื่องข่าวสารและการประชาสัมพันธ์กันระหว่างสมาชิกของสนามกอล์ฟและนักกอล์ฟทุกๆ ไปในการมีกิจกรรมต่างๆ ของสนามกอล์ฟหรือข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อนักกอล์ฟอย่างทั่วถึง และมีการติดตามและเข้าถึงกลุ่มนักกอล์ฟมากขึ้น

5. ด้านการดูแลเอาใจใส่ (บุคลากร) ความคิดเห็นต่อความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่ผู้ให้บริการให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก แต่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเป็นอันดับสุดท้ายคือ พนักงานมีความรู้ความเข้าใจในหน้าที่ดี ดังนั้นผู้บริหารสนามกอล์ฟควรให้ความสำคัญกับบุคลากรของสนามกอล์ฟทุกระดับ โดยให้การฝึกอบรมทางด้านความรู้ในการให้บริการลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ ไม่ว่าจะเป็นในด้านหน้าที่หรือความรู้ในกีฬาการกอล์ฟทั้งให้มีทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารกับลูกค้าชาวต่างชาติเพื่อความถูกต้องในข้อมูลรอบรอบและสนามใคร่ฟ

6. ด้านความสำเร็จในการตอบสนองความต้องการ (กระบวนการให้บริการ) ความคิดเห็นต่อความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ผู้ให้บริการให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก แต่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเป็นอันดับสุดท้ายคือ จัดการการเล่นกอล์ฟในสนามของแต่ละกลุ่มให้สะดวกไม่ติดขัดกับกลุ่มอื่น ผู้บริหารสนามกอล์ฟควรให้ความสำคัญในเรื่องของการจัดการการเล่นของแต่ละกลุ่มเพื่อมิให้มีปัญหาการติดขัดระหว่างกลุ่ม การจัดการเวลาเล่นการจองเวลาเล่น โดยมีผู้ดูแลจัดการการเล่นและดูแลความเรียบร้อยอย่างมีประสิทธิภาพป้องกันการเกิดปัญหาของกลุ่มที่เข้ามาใช้บริการ

7. ด้านความสบาย (สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ) ผู้ให้บริการให้ความคิดเห็นกับความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดอยู่ในระดับมากเป็นอันดับสุดท้ายคือ การมีชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของสนามกอล์ฟ ผู้บริหารสนามกอล์ฟควรตระหนักถึงความสำคัญของการมีชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของสนามกอล์ฟ ปาริชาต อินเตอร์เนชั่นแนล กอล์ฟ ลิงค์ ไม่ว่าจะเป็นผู้บริหารหรือบุคลากร รวมทั้งการบริการ สถานที่ อุปกรณ์ ต้องเป็นที่ประทับใจแก่ผู้ให้บริการและโดยเฉพาะอย่างยิ่งสภาพแวดล้อมของสนามกอล์ฟที่สร้างความประทับใจจะเป็นที่มาของชื่อเสียงของสนามกอล์ฟ ผู้บริหารจะต้องทำให้ผู้ใช้บริการสนามกอล์ฟบอกกันปากต่อปากในบริบทต่างๆ ของสนามกอล์ฟแห่งนี้เพื่อให้เกิดชื่อเสียงและให้ความเชื่อถือ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสนามกอล์ฟในจังหวัดชลบุรี ของชาวต่างชาติ

2. เพื่อทำให้เกิดการเปรียบเทียบความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสนามกอล์ฟทางผู้ศึกษาวิจัย ควรทำการศึกษาวิจัยเปรียบเทียบกับสนามกอล์ฟที่เป็นคู่แข่งกันของสนามกอล์ฟ ปาริชาต อินเตอร์เนชั่นแนล กอล์ฟ ลิงค์ ในเขตจังหวัดชลบุรี เพื่อที่จะได้ทราบข้อมูลและทางสนามกอล์ฟ ปาริชาต อินเตอร์เนชั่นแนล กอล์ฟ ลิงค์ จะได้นำมาพัฒนาและประยุกต์ให้บริการมีประสิทธิภาพมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2561). สถิติสำหรับงานวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 12). สามลดา.
- จิตรจำนง สุภาพ. (2554). ทฤษฎีวิธีชีวิต. ศูนย์การพิมพ์พลชัย.
- จำลอง เงินดี. (2554). เอกสารคำสอนวิชาจิตวิทยาสังคม. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ฉกาชาติ สุขโพธิ์เพชร. (2558). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสนามฝึกซ้อมกอล์ฟ ออลสตาร์ กอล์ฟ คอมเพล็กซ์. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ]. มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ชำนาญ อินทร์ชัย. (2550). ความคิดเห็นเกี่ยวกับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ]. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ธนกร เรืองโรจน์. (2558). ส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อพฤติกรรมของผู้ใช้บริการสนามกอล์ฟเขตพื้นที่เมืองท่องเที่ยวฝั่งตะวันตก. [การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ]. มหาวิทยาลัยสแตมฟอร์ด.
- ผู้จัดการออนไลน์. (2564). กอล์ฟลีลันตะวันออก. <http://news.myfirstinfo.com/viewnews.asp?newsid>.
- มหาวิทยาลัยรามคำแหง. (2564). การบริหารจัดการกอล์ฟ. <http://golf.ru.ac.th/Inform/3.html>.

- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และศุภร เสรีรัตน์. (2555). *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. ธรรมสาร.
- สุนันทา มาเกษม. (2557). *ความคิดเห็นของผู้บริโภคต่อส่วนประสมทางการตลาดที่ใช้ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสนามกอล์ฟราชธานีฟลูตาหลวง*. [การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เสรี วงษ์มณฑา. (2554). *กลยุทธ์การตลาด การวางแผนการตลาด*. ดวงมลสมัย.
- สัตยาพร ต้นเต็มทรัพย์. (2558). *ตำรากอล์ฟ*. แพร่พิทยา.
- อัญมณี ปรีสุทธิอมร. (2559). *ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการกลับมาใช้บริการสนามกอล์ฟในภาคตะวันออก*. [การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- Cochran, W.G. (1997). *Sampling Techniques*. John Wiley & Sons.
- Kotler, P. (2012). *Marketing Management : Defining Marketing for the 21st Century*. (14th ed.). Prentice-Hall International, Inc.
- Schiffman, L.G. & Kanuk, L.L. (2007). *Consume Behavior* (9th ed.). Prentice-Hall.
- Solomon, M.R. (2009). *Consumer Behavior : Buying Having and Being*. (8th ed.). Prentice-Hall.

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร

กรณีศึกษา : งานทะเบียนราษฎร

Service User Satisfaction Towards Sai Mai District Office,

Bangkok : A Case study of Civil Registration

เกียรติคุณชร แสงเรืองฤทธิ์

Kiatgunchorn Sangruengrith

บริษัท บริการภาคพื้น ท่าอากาศยานไทย จำกัด

AOT Ground Aviation Services Company Limited

signature_2@hotmail.co.th

Received: 14 Sep 2023

Revised: 1 Dec 2023

Accepted: 18 Dec 2023

บทคัดย่อ

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร และ 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร กรณีศึกษา งานทะเบียนราษฎร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล การวิจัยเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ตัวอย่าง สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-Test และ F-test (One-way ANOVA)

ผลจากการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เพศชาย จำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 52.75 อายุระหว่าง 21 - 30 ปี จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 40.75 การศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 213 คน คิดเป็นร้อยละ 53.25 มีอาชีพพนักงาน/นักศึกษา จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 30.50 ตามลำดับ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร กรณีศึกษา งานทะเบียนราษฎร ในภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมาก ค่าเฉลี่ย 3.45 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า พอใจมาก ด้าน พนักงาน เป็นอันดับที่ 1 ค่าเฉลี่ย 3.54 รองลงมาด้านข้อมูลข่าวสาร ค่าเฉลี่ย 3.46 และด้านการบริการ ค่าเฉลี่ย 3.44 เป็นอันดับที่ 2 และ 3 และพอใจปานกลางด้านสถานที่ ค่าเฉลี่ย 3.36 เป็นอันดับสุดท้าย ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า โดยภาพรวมผู้ให้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ มีความพึงพอใจในการใช้บริการ สำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร กรณีศึกษา งานทะเบียนราษฎร ไม่แตกต่างกัน ข้อเสนอแนะ ควรจัดบริการโทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต (ฟรี WiFi) เพื่อเป็นการผ่อนคลายให้กับผู้ให้บริการในระหว่างการรอรับบริการ

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ, ผู้ใช้บริการ, งานทะเบียนราษฎร

Abstract

This study aims to achieve two objectives: 1) To investigate user satisfaction with the services provided by the Sai Mai District Office in Bangkok, and 2) To compare user satisfaction with the Sai Mai District Office's services, focusing on the case of the citizen registration department, segmented by personal factors. The research is conducted as a survey, using a questionnaire as the research tool, with a sample group

consisting of 400 participants. Statistical methods employed in this research include frequency analysis, percentages, averages, Standard Deviations, t-test, and F-test (One-way ANOVA).

The research findings reveal that the majority of the sample group consists of males, with 211 individuals, accounting for 52.75%. Furthermore, 163 individuals (40.75%) fall within the age range of 21 - 30 years. Additionally, 213 individuals (53.25%) have completed undergraduate degrees, while 122 individuals (30.50%) are either students or in school. Regarding user satisfaction with the Sai Mai District Office's services, specifically the citizen registration department, the overall satisfaction level is rated as "very satisfied" with an average score of 3.45. When considering different aspects, the highest satisfaction is attributed to the employees, with an average score of 3.54, followed by information dissemination with a score of 3.46 and service quality with a score of 3.44, ranked second and third, respectively. The location is rated as the least satisfying aspect, with an average score of 3.36. The hypothesis testing results indicate that, overall, users with different personal factors, such as gender, age, educational level, and occupation, do not significantly differ in their satisfaction with the services provided by the Sai Mai District Office, specifically the citizen registration department. As a recommendation, it is suggested that telephone and internet services (including free WiFi) should be provided to offer relaxation to users while waiting for services.

Keyword: user satisfaction, service users, citizen registration department.

บทนำ

ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3/1 บัญญัติว่า “การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์ของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจภาครัฐ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ ความมีประสิทธิภาพ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจ และยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้ท้องถิ่น การกระจายอำนาจ การตัดสินใจ การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน มีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน และความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน” (พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545, 2545)

กรุงเทพมหานครถือเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพิเศษ มีหน้าที่ในการให้บริการประชาชนในด้านต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจทั้งในด้านคุณภาพ และบริการ ซึ่งในปัจจุบัน มีประชาชนเข้ามารับบริการเป็นจำนวนมากในแต่ละเขต หรือแต่ละพื้นที่ กรุงเทพมหานครแบ่งพื้นที่การปกครองทางกระทรวงมหาดไทยออกเป็นเขต มีลักษณะเช่นเดียวกับอำเภอ มีสำนักงานเขตทั้งหมด 50 เขต โดยแต่ละสำนักงานเขตมีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบในการให้บริการออกเป็นส่วนราชการในสำนักงานเขตจำนวน 10 ฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายปกครอง ฝ่ายทะเบียน ฝ่ายโยธา ฝ่ายสิ่งแวดล้อม และสุขาภิบาล ฝ่ายรายได้ ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ ฝ่ายการศึกษา ฝ่ายการคลัง ฝ่ายเทศกิจ และฝ่ายพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม (กรุงเทพมหานคร, 2559)

สายไหมเดิมเป็นชื่อของหมู่บ้านหนึ่งตั้งอยู่ในตำบลคูคต อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ต่อมาประมาณ พ.ศ. 2488 ได้แยกพื้นที่มาขึ้นกับอำเภอบางเขน กรุงเทพมหานคร และได้ยกฐานะเป็นตำบลสายไหม และแขวงสายไหมตามลำดับ ในวันที่ 21 พฤศจิกายน 2540 เขตสายไหมได้รับการจัดตั้งขึ้นตามประกาศของกระทรวงมหาดไทย โดยแยกจากเขตบางเขน ประกอบด้วยพื้นที่เขตการปกครอง 3 แขวง ได้แก่ แขวงสายไหม แขวงอ้อเงิน และแขวงคลองถนน มีพื้นที่รวมทั้งสิ้น 44.615 ตารางกิโลเมตร สภาพพื้นที่โดยทั่วไปของเขตสายไหมจะมีอยู่ 4 ประเภท คือ เขตธุรกิจการค้าขาย เขตที่อยู่อาศัย เขตเกษตรกรรม และของหน่วยงานราชการ (สำนักงานเขตสายไหม, 2558) และข้อมูลสถิติประชากรเขตสายไหม มีจำนวน 110,150 หลังคาเรือน มีจำนวนประชากร 209,566 คน แบ่งเป็นเพศชาย จำนวน 97,942 คน และเพศหญิง 111,624 คน (สำนักงานเขตสายไหม, 2566)

สำนักงานเขตมีหน้าที่ที่สำคัญในการให้บริการประชาชน ให้คำแนะนำ ประสานงานติดต่อ รับเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ การออกใบอนุญาต การบริการสาธารณะ งานปกครอง งานทะเบียนราษฎร และอื่น ๆ ดังนั้น การให้บริการประชาชน จึงเป็นสิ่งสำคัญที่พนักงานจะต้องรับผิดชอบให้ดีที่สุด เพื่อให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการในเรื่อง การได้รับความสะดวกในการติดต่อ การสร้างความรู้ความเข้าใจให้แก่ผู้มาติดต่อ การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการถือเป็นสิ่งสำคัญต่อสำนักงานเขต เพื่อให้ประชาชนเกิดความร่วมมือในการพัฒนาเขต ให้สำนักงานเขตบรรลุเป้าหมายในการบริหารราชการให้ได้ประสิทธิภาพตามที่วางเป้าหมายไว้ (ธีรณัย เชาว์ปรีชา, 2564)

การให้บริการประชาชนในระบบราชการถือเป็นกลไกของรัฐที่นำมาปฏิบัติ โดยการแปรมาจากนโยบายที่ฝ่ายบริหารระดับสูงได้กำหนดไปสู่ประชาชน การบริการประชาชนเป็นภารกิจหลักของข้าราชการทุกระดับ ทบวง กรม โดยยึดหลักที่ว่าประชาชนทุกคนพึงได้รับการบริการขั้นพื้นฐานจากภาครัฐโดยเท่าเทียมเสมอภาค และทั่วถึง สภาพเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง การปกครอง ตลอดจนสภาพแวดล้อมมีการเปลี่ยนแปลงตามกระแสโลกาภิวัตน์ที่มีการแข่งขันสูง ทำให้ประชาชนมีความต้องการการบริการของภาครัฐ และเอกชนที่รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง (โรงเรียนบ้านคลองข่อย, 2559)

จากรายงานสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2563 ครั้งที่ 1 ของสำนักงานเขตสายไหม (กองงานผู้ตรวจราชการ สำนักงานปลัดกรุงเทพมหานคร, 2563) ได้สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานเขตสายไหม ดังนี้ สำนักงานเขตสายไหมได้รับความพึงพอใจจากผู้รับบริการโดยภาพรวมในระดับมากที่สุด ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.291 เมื่อวิเคราะห์ผลการสำรวจความพึงพอใจ พบว่า ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ พนักงานมีความซื่อสัตย์สุจริต เช่น ไม่เรียกรับผลประโยชน์ อยู่ในระดับมากที่สุด ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.530 รองลงมา ได้แก่ พนักงานมีอัธยาศัยสุภาพ ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.501 ท่านได้รับการตามลำดับ ก่อน - หลัง ไม่ถูกลัดคิว ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.464 สำนักงานเขตมีความสะอาดทั้งภายในและภายนอกอาคาร ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.458 พนักงานสามารถตอบคำถามและอธิบายให้เข้าใจได้ ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.430 พนักงานมีความเอาใจใส่และคอยช่วยเหลือ ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.397 จำนวนที่พักรับบริการเหมาะสม ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.292 สำนักงานเขตจัดระเบียบทางเท้าได้ดี เช่น ไม่มีหาบเร่แผงลอย ไม่มีจักรยานยนต์บนทางเท้า ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.286 ท่านได้รับการที่สะดวกรวดเร็ว ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.275 มีช่องทางสำหรับแจ้งปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็นหลายช่องทาง ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.265 มีการดูแลอำนวยความสะดวกเรื่องจราจรที่จอดรถ ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.253 มีการนำเทคโนโลยีมาให้บริการได้อย่างรวดเร็ว ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.247 สำนักงานเขตดูแลสภาพของถนน ทางเท้า สะพานลอยไฟฟ้าแสงสว่าง และคูคลองได้ดี ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.230 สำนักงานเขตมีการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาความเป็นอยู่ของประชาชนในเขต เช่น การฝึกอาชีพ การดูแลผู้สูงอายุ บ้านหนังสือ ลานกีฬา ฯลฯ ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.222 สำนักงานเขตสามารถจัดการแก้ไขปัญหาทั่วทั้งเขตภายในตรอก/ซอย ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.204 สำนักงานเขตดูแลช่วยเหลือ เผื่อแผ่ ความปลอดภัยได้ดี เช่น ยาเสพติด ไฟฟ้า แสงสว่าง การก่อสร้าง อาหารสะอาดปลอดภัย ฯลฯ ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.191 สำนักงานเขตสามารถควบคุมรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมและแก้ไขปัญหาได้ดี เช่น ฝุ่น ควันดำ ไม่มีขยะในคูคลอง ฯลฯ ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.173 ปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น ได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.171 สำนักงานเขตสามารถจัดเก็บขยะภายในพื้นที่เป็นไปตามเวลาที่กำหนด ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.144 และข้อที่มีระดับคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ท่านชอบข้อมูลในเว็บไซต์ (Website) เพชบุ๊ก (Facebook) หรือไลน์ (LINE) ของสำนักงานเขตในระดับใด ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.093

รายงานสถิติผู้ใช้บริการ ณ ศูนย์บริหารราชการฉับไว ใส่สะอาด (Bangkok Fast & Clear : BFC) สำนักงานเขตสายไหม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2564 ถึง 31 พฤษภาคม 2565 พบจำนวนผู้ใช้บริการศูนย์ BFC สำนักงานเขตสายไหม ทั้งหมด 47,989 คน จำแนกแต่ละฝ่าย พบว่า งานทะเบียนราษฎร มีจำนวนผู้ใช้บริการ 36,840 คน ฝ่ายปกครอง มีจำนวนผู้ใช้บริการ 897 คน ฝ่ายการคลัง มีจำนวนผู้ใช้บริการ 5,561 คน ฝ่ายรายได้ มีจำนวนผู้ใช้บริการ 947 คน ฝ่ายโยธา มีจำนวนผู้ใช้บริการ 369 คน ฝ่ายสิ่งแวดล้อม มีจำนวนผู้ใช้บริการ 592 คน ฝ่ายเทศกิจ มีจำนวนผู้ใช้บริการ 88 คน ฝ่าย

พัฒนาชุมชนฯ มีจำนวนผู้ให้บริการ 2,619 คน ฝ่ายการศึกษา มีจำนวนผู้ให้บริการ 25 คน และฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ 51 คน จากสถิติผู้ให้บริการ (ศูนย์บริหารราชการฉะเชิงเทรา สสอ. สำนักงานเขตสายไหม, 2565)

จากที่กล่าวมา ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการที่มีต่อสำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร กรณีศึกษา งานทะเบียนราษฎร ด้วยงานทะเบียนราษฎรเป็น ถือว่า เป็นหน่วยงานของรัฐหน่วยงานหนึ่งในสำนักงานเขตที่ทำหน้าที่ในการจัดเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับประชาชนตั้งแต่เกิดจนตาย โดยมีสำนักงานทะเบียนเขต หรืออำเภอเป็นหน่วยงานรับผิดชอบให้บริการงานทะเบียนแก่ประชาชนในเรื่องต่าง ๆ เช่น การรับแจ้งเกิด การรับแจ้งการตาย การแจ้งย้ายที่อยู่ การกำหนดเลขหมายประจำบ้าน การทำบัตรประจำตัวประชาชน การจดทะเบียนสมรส การจดทะเบียนหย่า การจดทะเบียนรับรองบุตร ฯลฯ ทั้งนี้ ตามบัญญัติของกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง ผู้ปฏิบัติงานด้านการทะเบียนจำเป็นต้องมีความรู้ความเข้าใจในกฎหมาย ระเบียบ แนวทางปฏิบัติ กระบวนการ และขั้นตอนในการปฏิบัติงานอย่างถูกต้อง (สำนักงานเขตสายไหม, 2565) และส่วนของงานทะเบียนเป็นส่วนที่มีผู้มาใช้บริการมากที่สุดในปี 2565 ผลการวิจัยที่ได้สามารถนำไปพัฒนา และปรับปรุง เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการของประชาชน และความพึงพอใจในการเข้าใช้บริการของประชาชนต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของสำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร กรณีศึกษา งานทะเบียนราษฎร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. เพื่อเป็นแนวทางให้กับสำนักงานเขตสายไหม และสำนักงานเขตอื่น ๆ รวมถึงธุรกิจการบริการ สามารถนำผลการวิจัยไปพัฒนา ปรับปรุง การให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ขององค์กร
2. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสำนักงานเขตสายไหม และสามารถนำผลการวิจัยที่ได้รับไปใช้ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ต่อไป

ทบทวนวรรณกรรม

ศูนย์วิจัยและพัฒนาการสื่อสารการเมืองและสังคม มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2562) กล่าวว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการ คือ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความพึงพอใจจากการได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายหรือความคาดหวังของตน หรือความต้องการของตนเอง ซึ่งในการมีปฏิสัมพันธ์ (Interaction) จะประกอบไปด้วย ผู้ให้บริการ (Man) การจัดการ (Management) การตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ (Customer) ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการบริการ คือ ความรวดเร็วไว้วางใจ เมื่อมนุษย์มีความต้องการ อาจเป็นทางสรีระ เช่น ความหิว เมื่อเขาได้รับประทานอาหารทันทีด้วยบริการที่รวดเร็ว ทำให้ความทุกข์จากความหิวความกระวนกระวายหมดไป ความทุกข์ที่เราจะมีก็จะเปลี่ยนเป็นความสุขแทนที่ ส่วนความพึงพอใจทางด้านจิตใจ เช่น การร้องขอความช่วยเหลือ และได้รับการช่วยเหลือโดยเร็ว ผู้ร้องขอจะมีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามที่ตนเองคาดหวังไว้ในเวลาอันรวดเร็ว ความพร้อมเรื่องเวลา อุปกรณ์ สถานที่ หรือบุคคลที่องค์กรได้จัดไว้ให้ทำทีในการตอบสนองความต้องการและนโยบายขององค์กรสามารถกำหนดนโยบายได้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการด้วยความเป็นธรรมในการให้บริการที่เท่าเทียมกันตามลำดับก่อนหลัง เมื่อผู้ใช้บริการมาติดต่อมีปริมาณมากเป็นปัจจัยหนึ่งของความพึงพอใจ แต่ปัจจัยที่สำคัญในการสร้างปฏิสัมพันธ์ของบริการ คือ คน (Man) ซึ่งเป็นผู้เสนอและสนองความต้องการให้ผู้ให้บริการได้ตรงความต้องการด้วยใจจริงและพร้อมที่จะให้บริการแก่ผู้ใช้บริการด้วยความเต็มใจ (Service Mind)

ณภัส ทองมีขวัญ (2561) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นประเด็นที่มีความสำคัญต่อบุคคลหลายฝ่ายไม่ว่าจะเป็นผู้ให้บริการที่จะต้องกำหนดคุณลักษณะของการบริการ รูปแบบการบริการที่ดี ซึ่งจะต้องสามารถตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการได้ และความพึงพอใจยังมีความสำคัญต่อผู้รับบริการที่มุ่งหวังการได้รับการบริการที่ดีเพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตของความพึงพอใจที่ได้จากการไปรับบริการนี้ เป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ประกอบการบริการจะต้องตระหนักถึงและจัดให้มีเพื่อปรับปรุงคุณภาพการบริการให้ดีขึ้นต่อไป ดังนั้น ความพึงพอใจ คือ ผลลัพธ์จากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ในการทำงานของผลิตภัณฑ์กับความคาดหวัง เป็นความรู้สึกที่เกิดความต้องการที่เป็นไปตามความคาดหวัง ถ้าความต้องการได้รับการตอบสนองก็เกิดความพึงพอใจขึ้น และถ้าไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการตามความคาดหวังไว้ ความพึงพอใจก็จะหายไปทันที ดังนั้น ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่เปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา

อรุณลักษณ์ รัตนพันธุ์ และคณะ (2563) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก หรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่เป็นไปในทางที่ดีและไม่ดี หรือในด้านบวกและในด้านลบหรือไม่มีปฏิกิริยา คือ เฉย ๆ ก็ได้ ซึ่งจะเกิดขึ้นต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการแก่บุคคลนั้น โดยอาจแบ่งตามปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจได้ 2 แบบ คือ ความพึงพอใจที่เกิดจากปัจจัยเบื้องต้น ได้แก่ ความพึงพอใจที่ได้รับการตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐาน เช่น อาหาร ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค และความพึงพอใจที่เกิดจากปัจจัยระดับสูง ได้แก่ ความพึงพอใจที่ได้รับการตอบสนองความรู้สึกภายใน เช่น ความรู้สึก รัก ชอบ โกรธเกลียด เป็นต้น

สถาพร วิชัยรัมย์ และคณะ (2562) ได้กล่าวว่า การบริการสาธารณะเป็นหน้าที่ของรัฐ ซึ่งกระทำโดยฝ่ายปกครอง คือ เป็นองค์กรหรือพนักงานรัฐที่มีอำนาจหน้าที่ในการเตรียมการและปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายที่ฝ่ายบริหารกำหนดไว้เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน

สัญญา เคนาภูมิ และคณะ (2563) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการรับบริการ หมายถึง สภาพการณ์ปฏิบัติงานที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการขององค์กรใดองค์กรหนึ่ง ซึ่งการให้บริการสามารถทำได้หลายวิธีที่จะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจหรือประทับใจในการบริการนั้น ความพึงพอใจในการรับบริการอาจประกอบกันเข้าด้วยหลาย ๆ องค์ประกอบ เช่น ความเชื่อถือได้ การตอบสนองด้วยความเต็มใจที่จะให้บริการ ความพร้อมที่จะให้บริการ และการอุทิศเวลา ความสามารถในการให้บริการ ความสามารถในการสื่อสาร สามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ การเข้าถึงบริการหรือรับบริการได้สะดวก ความสุภาพ อ่อนโยน ให้การต้อนรับที่เหมาะสม พนักงานผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพดี การสื่อสารมีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ ความซื่อสัตย์เที่ยงตรงน่าเชื่อถือ ความมั่นคง ความเข้าใจ การสร้างสิ่งที่ดีต้องได้ การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับให้บริการ การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ การจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด โดยความพึงพอใจในการรับบริการเป็นแนวคิดในการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ ในงานวิจัยฉบับนี้ ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย

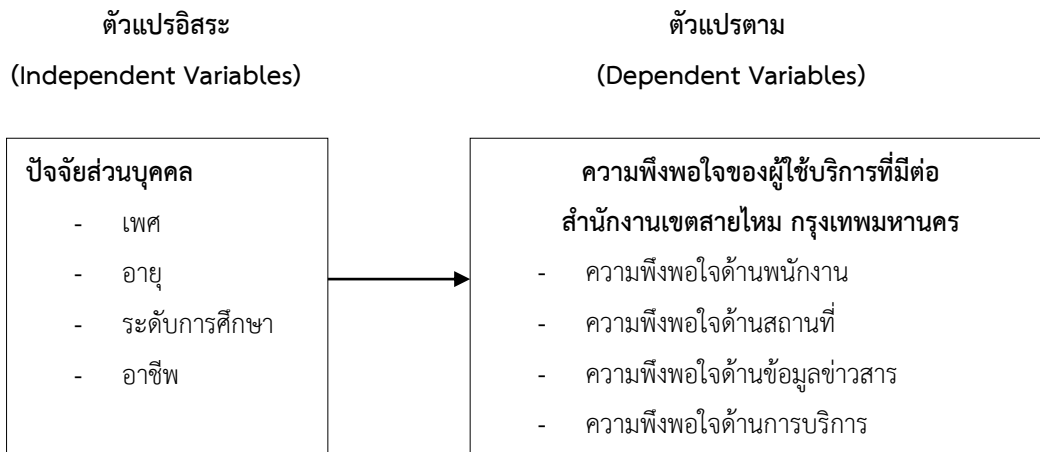
1. ความพึงพอใจด้านพนักงาน ทิพวิมล จักรวาลนรสิงห์ (2563) กล่าวว่า พนักงาน หมายถึง พฤติกรรมหรือการแสดงออกของพนักงานผู้ให้บริการ บุคลิกลักษณะการแต่งกาย ความสุภาพอ่อนโยน ยิ้มแย้มแจ่มใส เอาใจใส่กระตือรือร้นและเต็มใจในการให้บริการรวมถึงจำนวนพนักงานผู้ให้บริการ ความรู้ความสามารถของพนักงานผู้ให้บริการในการให้บริการในแต่ละด้าน

2. ความพึงพอใจด้านสถานที่ ประยุทธ์ จันทร์พิทักษ์กุล (2558) กล่าวว่า สถานที่ หมายถึง ความเหมาะสมเพียงพอ และทันสมัยของอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการในแต่ละด้าน รวมถึงสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม ช่วยอำนวยความสะดวกทั้งภายในและภายนอก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ ห้องน้ำ และสถานที่จอดรถ เป็นต้น

3. ความพึงพอใจด้านข้อมูลข่าวสาร สัญญา เคนาภูมิ และคณะ (2563) กล่าวว่า ข้อมูลข่าวสาร หมายถึง รูปแบบแนวทาง วิธีการหรือเทคนิคการบริการที่ช่วยสนับสนุนให้กับผู้มารับบริการเกิดความรวดเร็ว คล่องตัว ได้รับความสะดวก โปร่งใส และเป็นธรรม

4. ความพึงพอใจด้านการบริการ ทิพวิมล จักรวาลนรสิงห์ (2563) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง องค์ประกอบ วิธีการ หรือรูปแบบให้บริการประชาชน การติดต่อขอรับบริการ ขั้นตอนการให้บริการที่ดำเนินการต่อเนื่องกัน ตั้งแต่เริ่มต้นทางเดินของงานจนถึงขั้นตอนสุดท้ายของทางเดินของงาน ในการให้บริการในแต่ละด้าน

กรอบแนวคิดสำหรับการวิจัย



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการสำนักงานเขตสายไหม ด้านงานทะเบียนราษฎร จากรายงานสถิติรายเดือน ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2564 ถึง 31 พฤษภาคม 2565 มีจำนวน 36,840 คน จากสถิติผู้ใช้บริการ (ศูนย์บริหารราชการฉับไว ไส้สะอาด สำนักงานเขตสายไหม, 2565) จึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ยามาเน่ (Yamane, 1973) โดยคำนวณประชากรใช้ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 ค่าความผิดพลาดสูงสุดที่จะเกิดขึ้น .05 ค่าสัดส่วนประชากร 0.5 ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ผู้ศึกษาสร้างขึ้นจากการศึกษาทฤษฎีจากนักวิชาการ เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเดือนพฤษภาคม ถึงกรกฎาคม 2566 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือในครั้งนี้ มีค่า IOC ของแบบสอบถามเท่ากับ 0.929 และค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.949 โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น และแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) แจกแบบสอบถามให้กับประชาชนที่มาใช้บริการที่สำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร ด้านงานทะเบียนราษฎร ซึ่งได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เมื่อได้ข้อมูลครบจำนวนแล้ว จึงเก็บรวบรวมแบบสอบถามเพื่อนำมาตรวจสอบความสมบูรณ์และนำมาวิเคราะห์ตามหลักโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าสถิติ คือ 1) สถิติพรรณนา เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามจากประชาชนที่ใช้บริการสำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร ด้านงานทะเบียนราษฎร โดยค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละ นำเสนอในรูปแบบของการแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ แล้วนำเสนอในรูปแบบตาราง ประกอบความเรียง และ 2) สถิติเชิงอนุมาน เพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยใช้ t-test และ F-test (One - way ANOVA)

ผลการวิจัย

1. ผู้ใช้บริการสำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เพศชาย จำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 52.75 อายุ 21 - 30 ปี จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 40.75 ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 213 คน คิดเป็นร้อยละ 53.25 อาชีพพนักงาน/นักศึกษา จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 30.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 1 แสดงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อ สำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ	อันดับที่
1. ด้านพนักงาน	3.54	0.62	มาก	1
2. ด้านสถานที่	3.36	0.57	ปานกลาง	4
3. ด้านข้อมูลข่าวสาร	3.46	0.63	มาก	2
4. ด้านการบริการ	3.44	0.62	มาก	3
รวม	3.45	0.50	มาก	

2. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร ในภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมาก ค่าเฉลี่ย 3.45 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.50 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า พอใจมาก ด้านพนักงานเป็นอันดับที่ 1 ค่าเฉลี่ย 3.54 รองลงมาด้านข้อมูลข่าวสาร ค่าเฉลี่ย 3.46 และด้านการบริการ ค่าเฉลี่ย 3.44 เป็นอันดับที่ 2 และ 3 และพอใจปานกลางด้านสถานที่ ค่าเฉลี่ย 3.36 เป็นอันดับสุดท้าย ตามลำดับ เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจต่อการบริการเป็นรายข้อ พบว่า

2.1 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร ด้านพนักงาน พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ พนักงานเต็มใจให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส รองลงมาคือ มีอัธยาศัยไมตรีเป็นกันเองของพนักงานต่อผู้มารับบริการ ความกระตือรือร้นในการให้บริการของพนักงานผู้ปฏิบัติงาน พนักงานเต็มใจให้การบริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส พนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อผู้มาใช้บริการสำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร และอันดับสุดท้าย คือ การเอาใจใส่ต่อผู้มารับบริการของพนักงานผู้ปฏิบัติงาน ตามลำดับ

2.2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร ด้านสถานที่ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับพอใจมากเป็นอันดับแรก คือ ความสะอาดเรียบร้อยบริเวณภายในสำนักงาน รองลงมา คือ การจัดบริการเครื่องปรับอากาศสำหรับผู้มารับบริการ บริเวณภายในกว้างขวาง และมีแสงสว่างเพียงพอ ความเพียงพอของที่นั่งสำหรับผู้มาขอรับบริการ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ มีการจัดทำแผนผังสถานที่บริการ และเส้นทางเดินไปยังจุดบริการ การจัดห้องสุขาให้แก่ผู้มาขอรับบริการ การจัดบริการหนังสือพิมพ์สำหรับผู้มาขอรับบริการ และระดับความพึงพอใจปานกลางเป็นอันดับสุดท้าย คือ การจัดบริการโทรศัพท์สำหรับผู้มาขอรับบริการ ตามลำดับ

2.3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร ด้านข้อมูลข่าวสาร โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับความพึงพอใจระดับมากเป็นอันดับแรก คือ ให้ข้อมูลข่าวสารด้วยความเต็มใจ รองลงมา คือ ให้คำแนะนำและข้อมูลเป็นที่น่าพอใจเมื่อมีข้อซักถามหรือข้อสงสัย ให้ข้อมูลคำแนะนำเกี่ยวกับระเบียบ กฎหมายแก่ผู้มารับบริการอย่างถูกต้องชัดเจน พนักงานให้ข้อมูลข่าวสารในการปฏิบัติงาน ตลอดจน

ข้อมูลข่าวสารด้วยความรวดเร็ว มีการประชาสัมพันธ์ระเบียบ วิธีปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ และอันดับสุดท้าย มีระดับความพึงพอใจปานกลาง คือ การให้ข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์ โทรสาร ในกรณีที่ไม่สามารถมาติดต่อด้วยตนเองได้ ตามลำดับ

2.4 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร ด้านบริการ โดยรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ อุปกรณ์เครื่องมือที่ให้บริการมีความทันสมัย รองลงมา คือ ความชัดเจนของป้ายประชาสัมพันธ์บอกขั้นตอน และหลักฐานที่ใช้ประกอบในการขอรับบริการ จำนวนขั้นตอนในการบริการง่าย ไม่ยุ่งยากหรือซับซ้อน เอกสารที่ใช้ในการขอรับบริการมีความเหมาะสม ไม่มากเกินไป ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระดับปานกลาง คือ การบริการต่อเนื่องไม่หยุดชะงักหรือติดขัด และอันดับสุดท้าย คือ ระยะเวลาให้บริการจนแล้วเสร็จมีความเหมาะสม ตามลำดับ

3. ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า

3.1 ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ t-test พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร ในภาพรวมและรายด้านทุกด้านที่ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 2 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อสำนักงานเขตสายไหม	ชาย		หญิง		t-value	p
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.		
1. ด้านพนักงาน	3.58	0.62	3.49	0.62	1.560	0.120
2. ด้านสถานที่	3.40	0.58	3.32	0.55	1.307	0.192
3. ด้านข้อมูลข่าวสาร	3.50	0.63	3.42	0.64	1.339	0.181
4. ด้านการบริการ	3.47	0.65	3.41	0.58	1.000	0.318
รวม	3.48	0.50	3.40	0.51	1.566	0.118

ตารางที่ 3 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

ปัจจัยส่วนบุคคล	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสำนักงานเขตสายไหม									
	ด้านพนักงาน		ด้านสถานที่		ด้านข้อมูลข่าวสาร		ด้านการบริการ		ภาพรวม	
	F	p	F	p	F	p	F	p	F	p
อายุ	0.798	0.496	1.539	0.204	2.000	0.113	0.690	0.559	1.455	0.226
ระดับการศึกษา	0.433	0.730	1.265	0.286	0.139	0.937	0.140	0.936	0.233	0.873
อาชีพ	0.205	0.893	0.101	0.959	1.523	0.208	0.955	0.414	0.368	0.776

3.2 ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - way ANOVA) พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุ ระดับการศึกษา และอาชีพที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร ในภาพรวม และรายด้านทุกด้านที่ไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผลการวิจัย

1. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร กรณีศึกษา งานทะเบียนราษฎร โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านพนักงานอยู่ในระดับมากเป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ด้านข้อมูลข่าวสารและด้านบริการ ส่วนด้านสถานที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งเป็นลำดับสุดท้าย สอดคล้องกับแนวคิดของ ธีรณัย เชาวร์ปรีชา (2564) ที่กล่าวว่า สำนักงานเขตมีหน้าที่ที่สำคัญในการให้บริการประชาชน ให้คำแนะนำ ประสานงานติดต่อ รับเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ การออกใบอนุญาต การบริการสาธารณะ งานปกครอง งานทะเบียนราษฎร และอื่น ๆ ดังนั้น การให้บริการประชาชน จึงเป็นสิ่งสำคัญที่พนักงานจะต้องรับผิดชอบให้ดีที่สุด เพื่อให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการในเรื่อง การได้รับความสะดวกในการติดต่อ การสร้างความรู้ความเข้าใจให้แก่ผู้มาติดต่อ การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการถือเป็นสิ่งสำคัญต่อสำนักงานเขต เพื่อให้ประชาชนเกิดความร่วมมือในการพัฒนาเขต ให้สำนักงานเขตบรรลุเป้าหมายในการบริหารราชการให้ได้ประสิทธิภาพตามที่วางเป้าหมายไว้ สอดคล้องกับแนวคิดของ Dechacoop (2003, อ้างถึงในอรุณลักษณ์ รัตนพันธุ์ และคณะ (2563) ได้กล่าวว่า การบริการนั้นต้องคำนึงถึงหลักความพึงพอใจของผู้รับบริการ การให้บริการที่ดีต้องมีเป้าหมายอยู่ที่ผู้รับบริการเป็นสำคัญ โดยผู้ให้บริการต้องถือเป็นหน้าที่โดยตรงที่จะต้องพยายามทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ เพราะผู้บริการย่อมมีจุดมุ่งหมายของการมารับบริการ และคาดหวังให้มีการตอบสนองความต้องการนั้น หากผู้ให้บริการสามารถรู้เท่าทัน หรือรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการและแสดงพฤติกรรมที่ตอบสนองการบริการได้ตรงกัน ผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจและมีความรู้สึกที่ดีต่อการบริการ ความคาดหวังของผู้รับบริการ ผู้รับบริการมักคาดหวังอย่างใดอย่างหนึ่งจากการได้รับบริการ สอดคล้องกับแนวคิดของ ประยุทธ์ จันทรพิทักษ์กุล (2558) ที่กล่าวว่า หัวใจของการบริการนั้น คือ เพื่อให้ประชาชนที่มาติดต่อนั้น เกิดความพอใจสูงสุด ในการมาติดต่อขอรับบริการสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรอนงค์ โถทองคำ (2553) ประยุทธ์ จันทรพิทักษ์กุล (2558) อนันต์ หนูเกตุ (2560) ภักดิ์ธิดา อ่อนสุระทุม (2560) น้ำลีน เทียมแก้ว (2561) สัญญา เคนาภูมิ และคณะ (2563) และศรพร ชุมทอง และคณะ (2564) ผลการศึกษาสอดคล้องกันที่ว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก

เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า

1.1 ด้านพนักงาน ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร ด้านพนักงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก คือ พนักงานพูดจาสุภาพเรียบร้อย สอดคล้องกับแนวคิดของ สมิต สัณณกร (2545) กล่าวว่า คุณสมบัติของผู้ที่จะทำงานบริการได้ดี ต้องมีความรู้ในงานบริการ และมีจิตรักงานบริการ มีความรับผิดชอบต่อนตนเอง ต่อผู้ให้บริการ และต่องานที่ได้รับมอบหมาย รวมทั้งมีทัศนคติ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ รอบคอบ สามารถวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาได้ดี สอดคล้องกับแนวคิดของ สัญญา เคนาภูมิ และคณะ (2563) กล่าวว่า พนักงานผู้ให้บริการคอยต้อนรับและคอยให้บริการ ทั้งกิริยามารยาท ความเรียบร้อย ความเป็นมิตร การยิ้มแย้มแจ่มใส การบริการด้วยจิตใจที่เป็นสาธารณะ เสียสละ พูดจาไพเราะอ่อนหวาน มีบุคลิกภาพที่อ่อนโยน ตลอดทั้งภาพลักษณ์ ความน่าเชื่อถือ การปฏิบัติงานด้วยความวิริยะ อุตสาหะ การอุทิศตนเพื่อส่วนรวม ความซื่อสัตย์สุจริต การสร้างความประทับใจแก่ผู้มารับบริการ ทั้งความรวดเร็วและเป็นธรรม สอดคล้องกับแนวคิดของค่านาย อภิปรัชญากุล (2557) กล่าวว่า การเป็นผู้ให้บริการที่เป็นเลิศนั้น ผู้ให้บริการต้องมีความกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่น และตั้งใจในการทำงาน มีกิริยาวาจาที่สุภาพมีความอ่อนน้อม สอดคล้องกับรายงานสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2563 ครั้งที่ 1 ของสำนักงานเขตสายไหม (กองงานผู้ตรวจราชการ สำนักงานปลัดกรุงเทพมหานคร, 2563) ได้สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักงาน

เขตสายไหม มีความพึงพอใจมากในเรื่อง พนักงานมีความซื่อสัตย์สุจริต เช่น ไม่เรียกรับผลประโยชน์ พนักงานมีอัธยาศัยสุภาพ พนักงานสามารถตอบคำถามและอธิบายให้เข้าใจได้ และพนักงานมีความเอาใจใส่และคอยช่วยเหลือ สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิบูลย์ เมื่อกุล (2558) ประยุทธ์ จันทรพิทักษ์กุล (2558) น้าลิน เทียมแก้ว (2561) สัญญา เคนาภูมิ และคณะ (2563) และศพร ชุมทอง และคณะ (2564) ผลการศึกษาสอดคล้องกันที่ว่า ความพึงพอใจด้านพนักงาน อยู่ในระดับมาก

1.2 ด้านสถานที่ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร ด้านสถานที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พอใจมากเป็นอันดับแรกเกี่ยวกับความสะอาดเรียบร้อยบริเวณภายในสำนักงาน สอดคล้องกับแนวคิดของ สัญญา เคนาภูมิ และคณะ (2563) กล่าวว่า องค์การได้มีการจัดสถานที่ให้บริการกับประชาชนผู้มาใช้บริการอย่างสะดวก สะอาด เรียบร้อย สวยงาม ทั้งภายในอาคารและสถานที่รอบนอกอาคาร เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงบริการได้อย่างสะดวกและปลอดภัย สถานที่ต่าง ๆ ที่ให้บริการมีป้าย สัญลักษณ์บอกจุดบริการอย่างชัดเจน มีแผ่นป้ายบอกรายชื่อพนักงานเบอร์โทรศัพท์ พร้อมทั้งรูปถ่ายของพนักงานผู้ให้บริการและผู้บริหารองค์การ ตลอดจนจัดให้มีเครื่องอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในการให้บริการ เช่น มีการจัดห้องรับรองเพื่อรองรับบริการเป็นสัดส่วน จัดเตรียมน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ เอกสารการประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ มีแบบฟอร์ม เอกสารตัวอย่างการกรอกข้อมูล กระดาษ ปากกาเพื่อรองรับบริการอย่างเพียงพอ มีห้องน้ำไว้บริการที่สะดวก สะอาด จัดที่นั่งผู้มาใช้บริการ สถานที่บริการ ความชัดเจนของป้ายต่าง ๆ มีป้ายประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ โทรศัพท์สาธารณะ บริการน้ำดื่ม ที่จอดรถไว้ให้บริการ เป็นต้น สอดคล้องกับรายงานสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2563 ครั้งที่ 1 ของสำนักงานเขตสายไหม (กองงานผู้ตรวจราชการ สำนักงาน ปลัดกรุงเทพมหานคร, 2563) ได้สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักงานเขตสายไหม มีความพึงพอใจมากในเรื่อง สำนักงานเขตมีความสะอาดทั้งภายในและภายนอกอาคาร จำนวนที่พักรับบริการเหมาะสม มีการดูแลอำนวยความสะดวกเรื่อง ที่จอดรถ และมีการนำเทคโนโลยีมาให้บริการได้อย่างรวดเร็ว สอดคล้องกับงานวิจัยของ ประยุทธ์ จันทรพิทักษ์กุล (2558) จารุวรรณ กนก ทอง (2560) สัญญา เคนาภูมิ และคณะ (2563) และศพร ชุมทอง และคณะ (2564) ผลการศึกษาสอดคล้องกันที่ว่า ความพึงพอใจด้านสถานที่ อยู่ระดับมาก

1.3 ด้านข้อมูลข่าวสาร ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร ด้านข้อมูลข่าวสารมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พึงพอใจมากเป็นอันดับแรก คือ การให้ข้อมูลข่าวสารด้วยความเต็มใจ ที่เป็นเช่นนี้เพราะพนักงานผู้ให้บริการตอบข้อซักถาม หรือข้อสงสัยในขั้นตอนการปฏิบัติต่าง ๆ ในการยื่นคำร้องแต่ละประเภทแก่ผู้ใช้บริการได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง ตรงไปตรงมา ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความรู้สึกพึงพอใจในการให้บริการ สอดคล้องกับแนวคิดของศพร ชุมทอง และคณะ (2564) กล่าวว่า พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใสมีมิตรไมตรีกับผู้มาใช้บริการ มีการสอบถามความต้องการของผู้มาใช้บริการก่อนเสมอ มีความกระตือรือร้นและรวดเร็วในการให้บริการ พนักงานแตกต่างสุภาพ จึงทำให้ประชาชนเกิดความประทับใจ และพึงพอใจในบริบทการให้บริการ สอดคล้องกับรายงานสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2563 ครั้งที่ 1 ของสำนักงานเขตสายไหม (กองงานผู้ตรวจราชการ สำนักงาน ปลัดกรุงเทพมหานคร, 2563) ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการสำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจมากในเรื่อง ท่านได้รับบริการตามลำดับ ก่อน - หลัง ไม่ถูกลัดคิว พนักงานสามารถตอบคำถามและอธิบายให้เข้าใจได้ พนักงานมีความเอาใจใส่และคอยช่วยเหลือ และมีช่องทางสำหรับแจ้งปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็นหลายช่องทาง สอดคล้องกับงานวิจัยของ วลัยลิกา ศิริรัตน์ (2557) น้าลิน เทียมแก้ว (2561) และสัญญา เคนาภูมิ และคณะ (2563) ผลการศึกษาสอดคล้องกันที่ว่า ความพึงพอใจด้านข้อมูลข่าวสาร อยู่ในระดับมาก

1.4 ด้านการบริการ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร ด้านการบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรกเกี่ยวกับอุปกรณ์เครื่องมือที่ให้บริการมีความทันสมัย ที่เป็นเช่นนี้ เพราะสำนักงานเขตสายไหมได้ปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริการในลักษณะ One Stop Service แก่ผู้ใช้บริการ และการรองรับบัตรคิวในการมาใช้บริการ อีกทั้งการปรับปรุงระบบคอมพิวเตอร์กับงานประเภทต่าง ๆ สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น ซึ่งทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจในการให้บริการ สอดคล้องกับแนวคิดของ สัญญา เคนาภูมิ และคณะ (2563)

กล่าวว่า ความพร้อมในการให้บริการของพนักงานที่รับผิดชอบในแต่ละงานบริการสาธารณะด้านต่างๆ มีการชี้แจง ข้อเสนอแนะ ขั้นตอน วิธีการ ตลอดทั้งระยะเวลาที่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดการให้บริการด้านต่าง ๆ ให้กับประชาชนผู้ใช้บริการได้รับทราบ รวมทั้งเรื่อง การจัดทำมีขั้นตอนก่อน - หลังอย่างยุติธรรม เรื่องการบริการที่รวดเร็วถูกต้องตามที่ประกาศไว้ เรื่อง เอกสารประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ขั้นตอนกระบวนการในการดำเนินการอย่างชัดเจน เป็นที่พอใจของประชาชนผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี มีความพอใจต่อการ ให้บริการ สอดคล้องกับรายงานสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2563 ครั้งที่ 1 ของ สำนักงานเขตสายไหม (กองงานผู้ตรวจราชการ สำนักงานปลัดกรุงเทพมหานคร, 2563) ได้สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักงานเขตสายไหม มีความพึงพอใจมากในเรื่อง ท่านได้รับการที่สะดวกรวดเร็ว มีช่องทางสำหรับแจ้งปัญหา/ข้อร้องเรียน/ ข้อคิดเห็นหลายช่องทาง พนักงานมีอัธยาศัยสุภาพ พนักงานมีความเอาใจใส่และคอยช่วยเหลือ พนักงานสามารถตอบคำถามและ อธิบายให้เข้าใจได้ ท่านได้รับการตามลำดับ ก่อน - หลัง ไม่ถูกลัดคิว และมีการนำเทคโนโลยีมาให้บริการได้อย่างรวดเร็ว สอดคล้องกับงานวิจัยของ ประยุทธ์ จันทร์พิทักษ์กุล (2558) อรรธมา ขลุยโนรี (2561) นวลิน เทียมแก้ว (2561) สัญญา เคนาภูมิ และคณะ (2563) และศพร ชุมทอง และคณะ (2564) ผลการศึกษาสอดคล้องกันที่ว่า มีความพึงพอใจด้านในระดับมาก

2. เมื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร กรณีศึกษา งาน ทะเบียนราษฎร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ที่แตกต่างกัน พบว่า ในภาพรวม และราย ด้านความพึงพอใจ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ต่างก็มี ความต้องการให้ได้ผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งใจไว้ เมื่อมารับบริการแล้วสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่มารับบริการ จึงอาจทำให้ ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร ไม่มีความแตกต่างกัน สอดคล้องกับแนวคิดของศพร ชุมทอง และคณะ (2564) ที่กล่าวว่า การให้บริการ มุ่งเน้นการให้บริการกับผู้ใช้บริการทุกเพศ ทุกช่วงอายุอย่างเสมอภาคเท่าเทียม กัน ไม่เลือกปฏิบัติ ไม่ว่าจะเป็นเพศใด จบการศึกษาระดับใด ไม่ว่าจะเป็นประกอบอาชีพใด แต่เมื่อมาใช้บริการ พนักงานผู้ให้บริการแก่ ประชาชนผู้มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน อย่างเท่าเทียมเสมอภาคกัน เป็นมาตรฐานเดียวกัน บริการด้วยมิตรไมตรีจิตที่ดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส สอบถามความต้องการของประชาชนทุกครั้งเสมอ ด้วยความสะดวก และรวดเร็ว มีการให้บริการ มีขั้นตอนเหมือนกัน ทำให้ประชาชนมารับบริการได้รับความสะดวกและรวดเร็ว และมีสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้แก่ประชาชนผู้มาใช้ บริการ จึงทำให้มุมมองความคิดเห็นของทุกเพศ ทุกช่วงอายุ ระดับการศึกษา และอาชีพที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการรับ บริการไม่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นการสร้างมาตรฐาน การให้บริการที่เป็นเลิศของหน่วยงานต่อไป สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุธรรม ขนาบศักดิ์ (2558) ณรงค์ชัย บุรชาติ (2558) ทิพวิมล จักรวาลนรังสี (2563) สัญญา เคนาภูมิ และคณะ (2563) สิทธิกร สมบูรณ์ พร้อม (2563) ผลการศึกษาสอดคล้องกันที่ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

1. ด้านพนักงาน จากผลการศึกษา พบว่า การเอาใจใส่ต่อผู้มารับบริการของพนักงานผู้ปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยน้อย ที่สุด ดังนั้น ควรมีการปรับปรุงการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการของพนักงานผู้ปฏิบัติงาน เพื่อเป็นการสร้างความประทับใจแก่ลูกค้าให้ มากที่สุด
2. ด้านสถานที่ จากผลการศึกษา พบว่า การจัดบริการโทรทัศน์สำหรับผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้น ควรจัดบริการโทรทัศน์ อินเทอร์เน็ต (ฟรี WiFi) เพื่อเป็นการผ่อนคลายให้กับผู้ใช้บริการในระหว่างการรอรับบริการ
3. ด้านข้อมูลข่าวสาร จากผลการศึกษา พบว่า การให้ข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์ โทรสาร ในกรณีไม่สามารถมา ติดต่อด้วยตนเองได้ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้น ควรปรับปรุงการให้ข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์ โทรสาร ในกรณีที่ไม่สามารถติดต่อด้วยตนเอง เพื่อสร้างความสะดวกให้กับลูกค้ากรณีลูกค้าเกิดความจำเป็น

4. ด้านการบริการ จากการผลการศึกษา พบว่า ระยะเวลาให้บริการจนแล้วเสร็จมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้น ควรปรับปรุงระยะเวลาให้บริการจนแล้วเสร็จ ให้มีความเหมาะสมตามที่ได้นัดหมายกับลูกค้าไว้ เพื่อเป็นการสร้างความมั่นใจในเรื่องของระยะเวลาในการให้บริการตามเวลานัดหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาความคิดเห็นของพนักงาน หรือบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร
 2. ควรมีการศึกษาปัจจัยการบริหารจัดการที่ดี การเสริมสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในการให้บริการ
 3. ควรมีการศึกษาเชิงคุณภาพ ทั้งจากพนักงานเอง และจากผู้ใช้บริการ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกนำมาเปรียบเทียบกัน
- เพื่อการให้บริการของสำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ และทำให้ประชาชนพึงพอใจมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กรุงเทพมหานคร. (2559). การแบ่งส่วนราชการภายในหน่วยงานและการกำหนดอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการกรุงเทพมหานคร. ราชกิจจานุเบกษา, ฉบับที่ 59, 61-90.
- กองงานผู้ตรวจราชการ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร. (2560). รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานของ กรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2563 สำนักงานเขตสายไหม. คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- คำนาย อภิปรัชญาสกุล. (2557). การบริการลูกค้า = Customer Service. โฟกัสมีเดียแอนด์พับลิชชิง.
- จารุวรรณ กนกทอง. (2560). ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร. [ภาคินพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกริก].
- ณรงค์ชัย บุรชาติ. (2558). ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขวาง อำเภอมือง จังหวัดนครพนม. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม].
- ณภัส ทองมีขวัญ. (2561). ความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดสงขลา. [สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์].
- ทิพวิมล จักรวาลนรังสี. (2563). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนอำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี. [ภาคินพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรีปทุม].
- ธีรณัย เชาว์ปรีชา. (2564). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร. [ภาคินพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง].
- น้ำลิน เทียมแก้ว. (2561). รายงานการวิจัย เรื่อง การศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2560. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ประยุทธ์ จันทร์พิทักษ์กุล. (2558). ระบบและกระบวนการให้บริการทะเบียนราษฎรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น : กรณีศึกษาเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี. [ภาคินพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี].
- พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545. (2545, 2 ตุลาคม). ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 119 ตอนที่ 99 หน้า 1-13.
- ภักดีธิดา อ่อนสุระทุม. (2560). ประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาล ตำบลคำตากล้า อำเภอดงหลวง จังหวัดสกลนคร. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร].

- วัลย์ลิกา ศิริรัตน์. (2557). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานประปา สาขาบางเขน การประปานครหลวง. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์].
- วิบูลย์ เผือกอุย. (2558). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ตำบลบึง อำเภอสรรคบุรี จังหวัดชลบุรี. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม].
- วรนงค์ โททองคำ. (2553). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครราชสีมา. วารสาร มทร. อีสาน. 3(2), 74 – 83.
- โรงเรียนบ้านคลองข่อย. (2559). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการเข้ารับบริการงานทะเบียนราษฎร. <http://www.bkk.ac.th/ps/article/9.pdf>
- ศพร ชุมทอง และคณะ. (2564). แนวทางการพัฒนาการบริการสู่ความเป็นเลิศของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน สำนักงานทะเบียนอำเภอบ้านนาสาร จังหวัดสุราษฎร์ธานี. [การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี].
- ศูนย์ราชการลับไว ไสสะอาด (Bangkok Fast & Clear : BFC) สำนักงานเขตสายไหม. (2565). ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565. สถิติรายเดือน (ตุลาคม 2564 – 31 พฤษภาคม 2565). <https://webportal.bangkok.go.th/saimai/page/sub/22426>
- ศูนย์วิจัยและพัฒนาการสื่อสารการเมืองและสังคม มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. (2562). ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเสาชิงช้า อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี. <http://www.oic.go.th/FILEWEB/CABINFOCENTER19/DRAWER016/GENERAL/DATA0000/00000462.PDF>
- สุธรรม ขนาศักดิ์. (2558). ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. [ภาคนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยทักษิณ].
- สำนักงานเขตสายไหม. (2558). ประวัติความเป็นมา. <https://webportal.bangkok.go.th/saimai>
- สำนักงานเขตสายไหม. (2566). สถิติประชากรเขตสายไหม ข้อมูลเดือนพฤษภาคม 2566. <https://webportal.bangkok.go.th/saimai>
- สถาพร วิชัยรัมย์, ธัญญรัตน์ พุทธิพงษ์ชัยชาญ ภัทรนันท์ เกิดในหล้า และจุฑารัตน์ จตุกุล. (2562). จริยธรรมในการให้บริการสาธารณะของไทย. วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์. 11(2), 117 – 134.
- สมิต สัณณกร. (2545). การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. (พิมพ์ครั้งที่ 3). สายธาร.
- สัญญา เคนาภูมิ และคณะ. (2563). การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเค็ด อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร. สถาบันวิจัยและพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- สิทธิกร สมบูรณ์พร้อม. (2563). คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร].
- อนันต์ หนูเกตุ. (2560). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักทะเบียนที่ว่าการอำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช. [ภาคนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยทักษิณ].
- อรรณภา ชลุนนารี. (2561). ความพึงพอใจของประชาชนในเขตอำเภอพนสนธิ์ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอพนสนธิ์ จังหวัดชลบุรี. [งานนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา].
- อรุณลักษณ์ รัตนพันธุ์ และคณะ. (2563). รายงานการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร.
- Yamane, T. (1973). Statistics: An introductory analysis (3rd ed.). John Wiley & Sons Inc.

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการศูนย์การค้าเซ็นทรัล รามอินทรา

The factors influencing the decision to use
the services of Central Ramindra

พิมชนก เกื้อสังข์

Pimchanok Kuasang

pajit.cha@krirk.ac.th

Received: 19 Sep 2023

Revised: 26 Nov 2023

Accepted: 18 Dec 2023

บทคัดย่อ

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เปรียบเทียบปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการศูนย์การค้าเซ็นทรัล รามอินทรา และ 2) ศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการศูนย์การค้าเซ็นทรัล รามอินทรา ประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้ คือ ผู้บริโภคที่ใช้บริการศูนย์การค้าเซ็นทรัล รามอินทรา ซึ่งมีขนาดที่มากและไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน ซึ่งผู้วิจัยไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน โดยเลือกตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น แบบตามสะดวก ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือได้ค่าความเชื่อมั่น 0.91 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ Independent Sample t-test, F-test และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการศูนย์การค้าเซ็นทรัล รามอินทรา ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 62.00 มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี ร้อยละ 68.00 การศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 59.25 ประกอบธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 28.25 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 45,001 - 50,000 บาท ร้อยละ 26.00 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของศูนย์การค้าเซ็นทรัล รามอินทรา โดยรวม อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.40, S.D = 0.69) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านผลิตภัณฑ์ อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการศูนย์การค้าเซ็นทรัล รามอินทรา แตกต่างกัน และปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านลักษณะทางกายภาพมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการศูนย์การค้าเซ็นทรัล รามอินทรา มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ข้อเสนอแนะจากการศึกษา ศูนย์การค้าควรวางแผนด้านการเข้าถึงศูนย์การค้าจากเทคโนโลยีสื่อผสม ด้วยศูนย์การค้าเซ็นทรัล รามอินทราเพิ่งจะมีการรีโนเวทใหม่ ผู้ใช้บริการอาจยังเข้าถึงบริการ สถานที่ตั้งร้านค้า ควรมีช่องทางให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงได้รวดเร็วขึ้น เช่น การทำสื่อผสม โดยใช้ QR Code ให้ผู้บริภกรมองเห็นพื้นที่ร้านค้าภายในศูนย์การค้า เป็น 3 มิติเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงร้านค้าที่ผู้บริภกรต้องการใช้บริการ

คำสำคัญ : การตัดสินใจ, ใช้บริการ, ศูนย์การค้าเซ็นทรัล

ABSTRACT

The objective of this study is twofold: 1) to compare the demographic factors of service users that influence their decision to use the services of Central Ramindra and 2) to examine the marketing mix factors (7Ps) that influence the decision to use the services of Central Ramindra. The study focuses on a population of service users, primarily consisting of females (62.00%), aged 31 - 40 years (68.00%), holding a bachelor's degree (59.25%), engaged in personal businesses (28.25%), and having an average monthly income 45,001 - 50,000 Baht (26.00%). The marketing mix factors of Central Ramindra are, on the whole, rated as high (average = 4.40, S.D = 0.69). When analyzed individually, it is found that the product aspect is rated the highest, followed by the physical characteristics and the distribution channels, which have the lowest average rating. Hypothesis testing reveals that the occupation and average monthly income of service users significantly influence their decision to use the services of Central Ramindra. Additionally, marketing mix factors related to the product, price, distribution channels, and physical characteristics significantly influence the decision to use the services of Central Ramindra at a statistical significance level of 0.05.

Based on the study's findings, recommendations are made for the shopping center to enhance access through technology and multimedia, especially given that Central Ramindra has recently undergone renovation. Users may not be fully aware of the new layout, so it is suggested to improve access through the use of QR codes, enabling users to have a three-dimensional view of the stores inside the shopping center, thus providing convenience in accessing the services they require.

Keywords: decision - making, service usage

บทนำ

รูปแบบการดำเนินชีวิตของคนในปัจจุบันเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้มีการเปลี่ยนแปลงต่อสังคมไทยไม่ว่าจะเป็นในด้านสังคม วัฒนธรรม รูปแบบการดำรงชีวิตและพฤติกรรมผู้บริโภค นำพาสิ่งใหม่ ๆ ให้เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันของผู้คน สม่่าเสมอ ล้วนแต่มีส่วนช่วยในการอำนวยความสะดวกในการดำเนินชีวิตประจำวันของผู้คน จึงได้เกิดการถ่ายทอดเทคโนโลยี และ วัฒนธรรมในการดำเนินธุรกิจ ดังนั้น ธุรกิจจึงต้องมีการปรับตัวไปพร้อม ๆ กับความต้องการของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไป เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้มากที่สุด ตลอดจนทัศนคติในการเลือกซื้อสินค้า โดยเฉพาะอย่างยิ่งการซื้อสินค้าและบริการที่ต้องการความสะดวกในการจับจ่ายซื้อสินค้า เพื่อตอบสนองต่อความต้องการเหล่านั้น ซึ่งธุรกิจค้าส่งและค้าปลีก ถือเป็นหนึ่งในธุรกิจที่จำหน่ายสินค้าอาหาร และของใช้ในชีวิตประจำวันให้กับผู้บริโภคชั้นสุดท้าย ซึ่งมีหลากหลายประเภทในประเทศไทย ไม่ว่าจะเป็นร้านค้าปลีกขนาดเล็ก ร้านค้าปลีกขนาดใหญ่ รวมไปถึงห้างสรรพสินค้า ธุรกิจค้าปลีกที่มีการขยายตัวในรูปแบบต่าง ๆ ได้แก่ ซูเปอร์มาร์เก็ต ดิสเคาท์สโตร์ หรือคอนวีเนียนสโตร์ เข้ามาแทนที่ร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมหรือร้านโชห่วย (ชวลนุชสินธรโลภณ, 2554) ศูนย์การค้า หรือห้างสรรพสินค้าในประเทศไทยมีจำนวนมากไม่เฉพาะแต่ย่านใจกลางเมืองเท่านั้น แต่ศูนย์การค้ายังกระจายตัวอยู่ทั่วทุกมุมเมืองด้วย เนื่องจาก ศูนย์การค้าเป็นศูนย์รวมการจับจ่ายใช้สอย ซื้อสินค้าอุปโภคบริโภคที่ได้รับความนิยมสูงสุดช่องทางหนึ่ง อีกทั้งยังเป็นศูนย์รวมกิจกรรมเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ เช่น การชมภาพยนตร์ ที่พบปะสังสรรค์ ศูนย์รวมร้านอาหารไทย และอีกหลายกิจกรรมที่ถูกรวมไว้ในศูนย์การค้า โดยเฉพาะอย่างยิ่งกลุ่มคนรุ่นใหม่ในสังคมเมืองที่มีการใช้บริการมากขึ้น เนื่องจาก มีความสะดวกสบายและประหยัดเวลา (ณิชา หวังศุภผล, 2556)

กลุ่มเซ็นทรัลเป็นผู้ริเริ่มการสร้างสรรค์ประสบการณ์ที่ไม่เหมือนใครสำหรับลูกค้าตั้งแต่เริ่มกิจการ กลุ่มบริษัทเป็นผู้ก่อตั้งห้างสรรพสินค้าแห่งแรกในประเทศไทย และเป็นผู้สร้างห้างสรรพสินค้าชั้นนำที่มีชื่อเสียงที่สุดในภูมิภาคหลายแห่ง อีกทั้งยังเป็นผู้บุกเบิกธุรกิจศูนย์การค้าครบวงจรแห่งแรกของประเทศไทย บนเส้นทางกว่า 75 ปีที่ผ่านมา ความสำเร็จของกลุ่มเซ็นทรัล มีพื้นฐานมาจากความมุ่งมั่นในการเลือกสรร และนำเสนอประสบการณ์ บริการ และสินค้าทั้งในรูปแบบออฟไลน์และออนไลน์ที่ดีที่สุดให้กับลูกค้าทุกคน โดยได้มีโอกาสในการสร้างพันธมิตรที่แข็งแกร่งกับแบรนด์ชั้นนำที่มีชื่อเสียงระดับโลก และยังมีทีมงานที่มีความสามารถโดดเด่นอยู่ทั่วโลก ช่วยผลักดันให้ห้างสรรพสินค้าของเซ็นทรัลเป็นจุดศูนย์กลางแห่งการใช้ชีวิต หรือ “Central of Life” (PPTV, 2565) ทั้งนี้ ห้างเซ็นทรัลมีฐานลูกค้า ประกอบด้วย (1) สมาชิกเดอะวันการ์ด 11.3 ล้านรายเป็นสมาชิกชาวไทย (2) ลูกค้าระดับบน และชาวต่างชาติที่อาศัยอยู่ในไทย 400,000 ราย (3) ลูกค้านักท่องเที่ยวในไทย และยุโรป 1.5 ล้านราย และ (4) ช่องทางเซ็นทรัลออนไลน์ สามารถเชื่อมต่อลูกค้าบนโลกออนไลน์ได้อีกกว่า 3.2 พันล้านคนทั่วโลก (Positioning, 2560)

จากภาพรวมสถานะตลาดและการแข่งขันในเขตพื้นที่กรุงเทพฯ ผู้ประกอบการศูนย์การค้าจึงใช้กลยุทธ์ทางการตลาดเป็นเครื่องมือสำคัญในการกระตุ้นให้ผู้ใช้บริการมีการจับจ่ายใช้สอยที่มุ่งเน้นในเรื่องการให้ความสำคัญด้านภาพลักษณ์ของศูนย์การค้าเพื่อสร้างความโดดเด่นเหนือคู่แข่งผ่านการทำการประชาสัมพันธ์และกลยุทธ์ทางการตลาด ซึ่งผู้ประกอบการได้สรรหากลยุทธ์ต่าง ๆ มาใช้ในการดึงดูดกลุ่มเป้าหมาย ตลอดจนสร้างประสบการณ์ของผู้ใช้บริการที่มีความคาดหวังใหม่ ๆ เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง กลยุทธ์การตลาดเหล่านี้ นอกจากจะช่วยกระตุ้นการเข้าใช้บริการ (Traffic) และการจับจ่ายใช้สอยแล้ว ยังสร้างประสบการณ์ใหม่ ๆ ให้กับผู้ใช้บริการซึ่งสามารถนำไปการรักษาสถานะผู้ใช้บริการ (Customer Relation) และสร้างความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการ (ณิชา หวังศุภผล, 2556) การตลาดเป็นกระบวนการของการสร้างความพึงพอใจความต้องการของผู้บริโภค เป็นการผสมผสานของตัวแปรควบคุมทางการตลาดที่บริษัทใช้ในการดำเนินการเป็นการวัดระดับความต้องการของยอดขายในตลาดเป้าหมาย กระบวนการของการวางแผน การดำเนินงาน ราคา การส่งเสริมการตลาด และการกระจายความคิด เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่จะตอบสนองวัตถุประสงค์ของแต่ละบุคคล และองค์การ ธุรกิจได้นำหลักทางการตลาดเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าต่อความพึงพอใจในผลิตภัณฑ์หรือบริการ แบ่งเป็นกลุ่มได้ 7 กลุ่ม ประกอบด้วย ผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการขาย บุคลากร การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และกระบวนการให้บริการ (ภัทรพร วันพิรัตน์, 2559)

การศึกษาผู้ใช้บริการห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการรับรู้ ห้างฯ เซ็นทรัลเป็นองค์กรที่อยู่ในธุรกิจมายาวนาน มีความมั่นคง มีการรับข้อมูลข่าวสารจากสื่อโทรทัศน์ เนื้อหาที่เปิดรับผ่านช่องทางต่าง ๆ มากที่สุดคือ การลดราคา ด้านพฤติกรรมการใช้บริการ มีความถี่ในการใช้บริการห้างเซ็นทรัล 1 ครั้งต่อเดือน และใช้บริการห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล 1 ครั้งต่อเดือน และใช้บริการช่วงวันที่แล้วแต่สะดวก โดยมีวัตถุประสงค์ที่เข้ามาใช้บริการห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล คือ รับประทานอาหาร และใช้บริการแผนกซูเปอร์มาร์เก็ต และมีการรับรู้ภาพลักษณ์ของห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลในด้านสินค้าและบริการ คือ สามารถซื้อสินค้าที่ต้องการได้ที่ห้างฯ เซ็นทรัล ในด้านบริการของพนักงาน คือ ห้างฯ เซ็นทรัล มีการรักษาความสะอาดอยู่เสมอ ด้านภาพลักษณ์ด้านความสะอาดและบรรยากาศ คือ ห้างฯ เซ็นทรัล อยู่ใกล้บ้าน ด้านสื่อสารการตลาด คือ ห้างฯ เซ็นทรัล จัดให้มีการลดราคาอย่างสม่ำเสมอ (ณิชา หวังศุภผล, 2556) และความสำคัญของปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการศูนย์การค้า พบว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับปัจจัยทางการตลาดในด้านราคา มากเป็นอันดับแรก เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยพบว่า ให้ความสำคัญสูงกับการลดราคา การแลกของ การแจกของรางวัล รองลงมาเป็นด้านการบริการที่ผู้ใช้บริการสัมผัสได้โดยเฉพาะการมีที่จอดรถที่เพียงพอ ในกรณีศูนย์การค้าขนาดใหญ่ ด้านการส่งเสริมการตลาด รวมทั้งความสวยงามทันสมัยของสถานที่ ความน่าสนใจและความหลากหลายของร้านค้า และสถานบริการในกรณีศูนย์การค้าชุมชน ดังนั้น ผู้ประกอบการศูนย์การค้าขนาดใหญ่ควรมุ่งเน้นการพัฒนากลยุทธ์ด้านราคา ด้านการบริการที่ผู้ใช้บริการสัมผัสได้ และด้านการส่งเสริมการตลาด โดยกำหนดราคาสินค้าและราคาค่าที่จอดรถให้มีความเหมาะสม จัดโปรโมชั่น ด้านราคาอาหารและเครื่องดื่ม หรือจัดกิจกรรมแจกของรางวัล และให้มีที่จอดรถเพียงพอแก่ผู้ใช้บริการ เพิ่มความสะดวกสบายในการนำรถเข้าออกศูนย์การค้า (กุลยา เกระทอง, 2558)

การศึกษาพฤติกรรมการตัดสินใจใช้บริการศูนย์การค้าของผู้บริโภคจะคำนึงถึง การที่ศูนย์การค้า นั้น ๆ มีชื่อเสียง โดยจะต้องมีร้านค้าที่หลากหลาย ซึ่งร้านค้าเหล่านั้นจะต้องมีสินค้าที่น่าเทรนด์และทันสมัย ให้เลือกหลากหลายด้วย และปัจจัยด้านรูปแบบของศูนย์การค้าและเว็บไซต์ ส่งผลเชิงลบ เพราะหากศูนย์การค้ามีการออกแบบที่สวยงามทันสมัยเกินความจำเป็น อาจจะทำให้เดินยาก ไม่สะดวกสบาย ผู้บริโภคต้องเรียนรู้การใช้บริการใหม่ ๆ รวมถึงอาจส่งผลต่อการตัดสินใจ เนื่องจาก เพศเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมการใช้บริการศูนย์การค้า เพศหญิงเป็นเพศที่มีการใช้บริการร้านอาหารและนัดพบปะสังสรรค์ ชื้อของใช้ต่าง ๆ แต่งตัวตามเทรนด์แฟชั่น รวมถึงซื้อผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในครัวเรือนมากกว่าเพศชาย (กมลวรรณ สุขสมัย, 2560) ร้านค้าที่มีผู้ใช้บริการมากที่สุด คือ ร้านอาหาร ร้านขนม ร้านเครื่องดื่ม ธนาคาร และซูเปอร์มาร์เก็ต และเหตุการณ์เข้าใจบริการที่ผู้เข้าใช้บริการให้ความสำคัญเป็นเรื่องของความสะดวกในการเดินทางและค่าใช้จ่าย เพราะสถานที่ให้บริการอยู่ไม่ไกลจากที่พักอาศัย หรืออาคารสำนักงาน หรือสถานศึกษา ใช้เวลาเดินทางไม่นาน มีร้านค้าที่ให้บริการตรงวัตถุประสงค์ มีที่จอดรถ แต่กลุ่มคนที่เข้าใช้บริการอาจมีความแตกต่างกันตามบริบทแวดล้อมของแต่ละสถานที่ (จุฬามาศ ศศิพันธ์ และยุวดี ศิริ, 2561)

จากที่พฤติกรรมเปลี่ยนของลูกค้าทำให้กลุ่มเซ็นทรัลต้องมีการปรับตัว ในมุมมองของ “ทศ จิราธิวัฒน์” ประธานกรรมการบริหาร บริษัท กลุ่มเซ็นทรัล จำกัด ได้กล่าวว่า “พฤติกรรมของผู้บริโภคในยุคนี้ เป็น Human transformation มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทำให้ต้องหาวิธีการขายใหม่ ๆ มีการลงทุนซื้อกิจการ ในช่วงหลายสิบปีที่ผ่านมา เราเป็น Expert ในด้านรีเทลอยู่แล้ว แต่ในตอนนี้ ถือว่า ต้องมาเรียนรู้ใหม่หมด เป็นโลกของคนรุ่นใหม่ เป็นความท้าทายอย่างมาก และพฤติกรรมของลูกค้าในตอนนี้ มีความรู้มากกว่าคนทำธุรกิจ มีการหาข้อมูลเยอะ อยู่กับโลกดิจิทัล สิ่งสำคัญ คือ ทำอย่างไรให้ขายของให้เขาได้ดีที่สุด และเร็วที่สุด” และ “ญูนัน โภคทรัพย์” ประธานกรรมการบริหาร กลุ่มเซ็นทรัล จำกัด ได้สรุปเกี่ยวกับผู้บริโภคในปัจจุบันว่า ความท้าทายที่ Big Challenge ที่สุดของเซ็นทรัล ได้แก่ (1) ผู้บริโภคฉลาดกว่าแบรนด์และตัดสินใจจากหาข้อมูลบนออนไลน์ (2) ผู้บริโภคต้องการประสบการณ์ ๆ ศูนย์การค้าจะมีแค่ห้างกับห้องน้ำไม่ได้ แต่ผู้บริโภคจะพิจารณาจากหลายอย่าง การบริการ การจราจร การเดินทาง ทุกอย่างต้องสะดวกสบาย และตอบโจทย์ความต้องการ (3) ผู้บริโภคต้องการความพิเศษเฉพาะบุคคล เป็นแบบ Personalization การทำตลาดแบบเหมารวมอาจจะไม่ได้ผลแล้ว และ (4) ผู้บริโภคต้องการให้โลกออนไลน์และออฟไลน์เป็นหนึ่งเดียวกัน เข้าถึงสินค้าได้ตลอด 24 ชั่วโมง (Positioning, 2560)

ดร.ณัฐกิตติ์ ตั้งพูลสินธนา ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่ สายงานการตลาด บริษัท เซ็นทรัล พัฒนา จำกัด (มหาชน) กล่าวว่า รามอินทราเป็นหนึ่งในย่านศักยภาพของกรุงเทพฯ แต่ด้วยปัจจัยหลายอย่างทำให้แลนด์สเคปของย่านนี้เปลี่ยนไป ทำให้ต้องมีการปรับปรุงศูนย์การค้าใหม่รับการเปลี่ยนแปลง ซึ่งการรีโนเวทเซ็นทรัล รามอินทราในครั้งนี้ ถือเป็นการปรับโฉมครั้งยิ่งใหญ่ในรอบ 30 ปี โดยชู 3 กลยุทธ์หลัก คือ (1) สร้าง New Face, New Destination รองรับการเติบโตของย่านเซ็นทรัล รามอินทรา เป็นศูนย์การค้าแรกของย่านที่สร้างขึ้นตั้งแต่ 30 ปีก่อน แต่ปัจจุบันแลนด์สเคปของย่านนี้เปลี่ยนไป มีความทันสมัยมากขึ้น มีการขยายตัวของเมือง มี Infrastructure เชื่อมต่อรถไฟฟ้า และการคมนาคมหลายช่องทาง ทำให้เป็นย่านที่ต้องจับตามองทั้งการอยู่อาศัยและการทำงาน การรีโนเวทศูนย์การค้าใหม่นี้ เป็นการสร้าง Strategic Ring Extension ใหม่ รองรับการพัฒนาเติบโตที่เชื่อมโยงมาจากย่านลาดพร้าว – พหลโยธิน – รามอินทราที่เชื่อมจากเส้นรถไฟฟ้าสายสีเขียว - สีชมพู นอกจากนี้ ย่านนี้ยังมีการขยายตัวของหมู่บ้านราคา 10 ล้านบาทขึ้นไป ส่งผลให้มีกลุ่มกำลังซื้อสูงเพิ่มมากขึ้น โดยจากการสำรวจพบจำนวนประชากรใน Catchment Ring1 & 2 ประมาณ 1.3 ล้าน และมีความหนาแน่นของประชากรเพิ่มขึ้นร้อยละ 2.5 ต่อปี เรียกได้ว่า การรีโนเวทใหม่นี้ ก็เพื่อรับกับความทันสมัยของย่าน และเพื่อให้ดึงดูดกลุ่มกำลังซื้อสูงในย่านนี้ได้นั่นเอง (2) Curated Experiential Retail ออกแบบศูนย์การค้าตาม Customer Journey ในแต่ละย่าน โดยเซ็นทรัล รามอินทราโฉมใหม่มาในคอนเซ็ปต์ “Everyday Good Vibes’ เป็น Destination for Everyday ชูไฮไลต์สำคัญ ๆ คือ Good Design Experience ด้วย Ambience ใหม่ทั่วศูนย์ฯ ด้วยดีไซน์ new landscape เพิ่มพื้นที่สีเขียวในศูนย์การค้า Good Shopping Experience มีแบรนด์ดังครบครัน พร้อมผนึกกำลังกับคีย์แม็กเน็ต BUs ในเครือและพันธมิตรที่พร้อมกันปรับโฉมใหม่ยิ่งใหญ่กว่าเดิม ตัวอย่างคือ ห้างเซ็นทรัลที่มาในคอนเซ็ปต์ “Muay Thai Experience” จำลองเวทีมวยไว้ในห้าง, B2S คอนเซ็ปต์ดีไซน์ใหม่ในธีม “Farmhouse” มีโซนใหม่อย่าง

Cuisine Masters รวมเครื่องปรุงนำเข้าจากทั่วโลก และ Frozen & Co. แบรินด์อาหารแช่แข็งของ Tops นอกจากนี้ ยังมี Supersports, Powerbuy, B2S, โรงภาพยนตร์ SF โฉมใหม่ในคอนเซ็ปต์ ‘Home Cinema’ พร้อม 6 โรงภาพยนตร์คุณภาพ และโรงแบบ 4K พร้อมดึงแบรนด์ใหม่อีกกว่า 200 แบรินด์ อาทิ UNIQLO - Kid zone Concept ใหม่ที่แรกในไทย, BEAUTRIUM, CROCS, ALL ABOUT YOU, OWNDAYS เป็นต้น Good Food Destination Experience ที่ดีที่สุดในย่าน อาทิ SHABU TOMO พรีเมียมซาซิมิสาขารแรกของย่าน, Salad Factory, Sizzler Dining ซิลเอาท์แห่งใหม่ วิว Rooftop และ Food Patio รวมสตรีทฟู้ดร้านดังกว่า 300 เมนู Good Instagrammable Landmark Experience มีจุดถ่ายรูปสวยทั่วศูนย์ฯ อาทิ จุดเช็คอินสนามมวยจำลองในห้างเซ็นทรัล และจุดถ่ายรูปกระต่ายสุดน่ารักผลงาน ลันลัน - ด้วยรัก ผดุงวิเชียร นักออกแบบระดับโลก จาก Society of Illustration (2020, 2021) Los Angeles, Good & Green Convenience Experience แลนด์มาร์กแห่งคุณภาพชีวิตที่ดีแบบ Eco - living ด้วยบริการจุดชาร์จรถยนต์ไฟฟ้า (3) Create Vibes & Local Engagement ดึงเอกลักษณ์ย่านมาสร้างอีเวนต์สุดครีเอทีฟตลอดทั้งปี นำโดยห้างเซ็นทรัลที่นำจุดเด่นดี Local essence ของย่านมาตกแต่งห้างในคอนเซ็ปต์ใหม่ ‘เวทีใหม่ ซ้อปทำชน’ Your New Shopping Arena นำอัตลักษณ์ของย่าน ‘สนามมวย’ ผสานงานฝีมือร่วมสมัยของกลุ่มชุมชนชาวอาข่า ซึ่งเป็นงานแฮนด์เมดกว่า ร้อยละ 80 ใช้วัสดุที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม นอกจากนี้ ยังจัดอีเวนต์หมุนเวียนตลอดทั้งปี สร้างสีสันให้คนย่าน เริ่มด้วย Good vibes market คัดสรรร้านดัง อาทิ เจ๊แดงสามย่าน, Nontella, ตลาดจ๊อดแฟร์, เพิ่มไลฟ์สไตล์ให้ย่านด้วย The Urban Market คัดสรร 8 ร้านงาน Craft ชื่อดัง และล่าสุดกับการจัด Good vibes troop มอบรอยยิ้มในช่วงเทศกาลวันเด็ก สร้าง Vibes ให้ Community ของย่าน เป็นต้น ทางด้านห้างเซ็นทรัล ‘โอลิวิเยร์ บรง’ ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร กลุ่มห้างสรรพสินค้า ในเครือเซ็นทรัล รีเทล เผยว่า “ความตั้งใจเราชัดเจนมาตลอดคือ ทุกที่ในย่านหรือชุมชนที่เราไป คนในพื้นที่ต้องเติบโตและก้าวหน้าไปด้วยกัน ดังนั้น ห้างเซ็นทรัลรามอินทราในวันนี้ นับเป็นการปรับครั้งใหญ่ในรอบกว่า 30 ปี เพื่อตอบโจทย์ไลฟ์สไตล์ของลูกค้าที่เปลี่ยนตามยุคสมัย พร้อมทั้งรองรับการเติบโตของทำเลเศรษฐกิจในย่านรามอินทรา (Today Bizview, 2566)

จากที่กล่าวมา ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษา ปัจจัยใดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการศูนย์การค้าเซ็นทรัล รามอินทรา โดยในการศึกษาครั้งนี้ นำแนวคิดและทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาดของ Kotler (1999 อ้างถึงในสุตาภัทร จันทรประเสริฐ และคณะ, 2564) ที่ได้มีการเพิ่มส่วนประสมทางการตลาดจาก 4P's ให้กลายเป็น 7P's ซึ่งเป็นส่วนประสมที่มีผลต่อการตลาด นอกจากนั้น ยังกล่าวว่า การผลิตสินค้าจะต้องใช้ส่วนประสมทางการตลาดแบบเดิม คือ 4P's แต่ถ้าเป็นลักษณะของการบริการ มีความจำเป็นต้องใช้ส่วนประสมทางการตลาดเพิ่มขึ้นเป็นกลยุทธ์ 7P's ซึ่งประกอบไปด้วย ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการขาย ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ และด้านกายภาพ ดังนั้น ส่วนประสมทางการตลาดของการบริการ จึงประกอบไปด้วย 7P's ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคคล ลักษณะทางกายภาพ และกระบวนการ เป็นแนวทางในการดำเนินการวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการศูนย์การค้าเซ็นทรัล รามอินทรา เพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องสามารถนำผลการวิจัยไปปรับสร้างกลยุทธ์และพัฒนาการบริการให้ตรงกับความต้องการของผู้บริโภค เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ผู้บริโภค และให้ได้มาซึ่งกำไรสูงสุดเพื่อเพิ่มโอกาสทางธุรกิจต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการศูนย์การค้าเซ็นทรัล รามอินทรา
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการศูนย์การค้าเซ็นทรัล รามอินทรา

สมมติฐานในการวิจัย

1. ปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ที่ต่างกัน มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการศูนย์การค้าเซ็นทรัล รามอินทรา แตกต่างกัน

2. ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่แตกต่างกัน มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการศูนย์การค้าเซ็นทรัล งามอินทราแตกต่างกัน

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ส่วนประสมทางการตลาดบริการ หมายถึง ตัวแปรการตลาดที่ควบคุมได้ สามารถตอบสนองความต้องการของกลุ่มลูกค้าได้

1. ด้านผลิตภัณฑ์ สันติธร ฐิริภักดี (2554) ได้กล่าวว่า กลยุทธ์การตลาดเพื่อการแข่งขันสำหรับธุรกิจค้าปลีก คือ ความหลากหลายของประเภทสินค้า ในแง่ของผู้บริโภคนั้น ร้านค้าครบวงจรที่มีความหลากหลายของสินค้าในการให้บริการ ถือเป็นการตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้ครบถ้วน เพราะลูกค้าย่อมต้องการความหลากหลายของสินค้า ซึ่งจะทำให้สะดวกในแง่ของการเลือกหาหรือเลือกซื้อมากกว่าที่จะต้องเดินทางไปหลาย ๆ ร้านเพื่อให้ได้สินค้าครบตามต้องการ การจัดประเภทสินค้าที่จะขายในร้าน ต้องดูถึงความต้องการของลูกค้าเป็นหลัก สินค้าที่ทางร้านมีจัดเตรียมไว้ต้องตอบสนองความต้องการของลูกค้าทุกคนที่เดินทางเข้ามาเลือกซื้อสินค้าได้ สินค้าประเภทเดียวกันอาจมีตัวเลือกของ ขนาด ยี่ห้อ ให้ลูกค้าได้เปรียบเทียบ หรือความหลากหลายของแบบที่จัดจำหน่ายต้องเหมาะสม เพราะจะทำให้ลูกค้าสามารถเลือกซื้อและตัดสินใจได้สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น ลูกค้าสามารถเลือกสิ่งที่ดีที่สุดสำหรับตนเองได้

2. ด้านราคา สันติธร ฐิริภักดี (2554) ได้กล่าวว่า ราคาถือเป็นปัจจัยการตลาดที่ผู้ประกอบการธุรกิจสามารถเปลี่ยนแปลง ปรับเปลี่ยน และควบคุมได้ง่ายที่สุด แต่ขณะเดียวกัน ราคาถือว่าเป็นเรื่องละเอียดอ่อนที่สุดในการตลาดเช่นกัน เพราะกลยุทธ์ด้านราคาเป็นหัวใจสำคัญในการแข่งขันทางธุรกิจ ธุรกิจค้าปลีกขนาดใหญ่ใช้นโยบายความคุ้มค่าด้านราคา โดยมีนโยบายในการขายสินค้าราคาถูกทุกวัน ซึ่งถือว่าเป็นกลยุทธ์ของห้างในการแข่งขัน โดยสร้างความมั่นใจให้กับผู้บริโภคไม่ต้องรอสินค้าลดราคา เพราะว่าห้างขายสินค้าในราคาประหยัดและถูกที่สุดแล้ว ในขณะเดียวกันร้านค้าสะดวกซื้อที่เปิดขายตลอด 24 ชั่วโมง สิ่งให้ผู้ให้บริการจำเป็นต้องคำนึงถึง คือ การสร้างนโยบายในการลดต้นทุนสินค้า ทั้งนี้ เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันอย่างยั่งยืน ซึ่งถ้าต้นทุนสินค้าของกิจการต่ำกว่าคู่แข่ง จะได้เปรียบทางธุรกิจเหนือคู่แข่ง กลยุทธ์การสร้างต้นทุนต่ำหรือการเป็นผู้นำด้านต้นทุนสินค้า จะทำให้คู่แข่งที่มีต้นทุนสินค้าสูงกว่าไม่สามารถแข่งขันได้ นโยบายในการขายสินค้าราคาถูกอาจต้องทำให้บริการเน้นที่ปริมาณการขายให้เพิ่มมากขึ้น เพื่อชดเชยกับกำไรต่อหน่วยที่อาจจะน้อยลง

3. ด้านการส่งเสริมการตลาด สันติธร ฐิริภักดี (2554) ได้สรุปว่า ผู้ให้บริการจะต้องคิดว่า ควรทำอย่างไรให้ลูกค้าสามารถจดจำและระลึกถึงสินค้าหรือบริการของตนเมื่อลูกค้าเกิดความต้องการ โดยใช้การสื่อสารทางการตลาดแบบบูรณาการ ซึ่งเป็นการวางแผนการสื่อสารการตลาดภายใต้แนวความคิดเดียว โดยใช้กิจกรรมการสื่อสารหลายรูปแบบร่วมกัน สาเหตุที่ต้องทำร่วมกันเนื่องจาก รูปแบบการสื่อสารบางอย่างต้องทำไปพร้อม ๆ กัน โฆษณาก็ควรจะต้องทำโดยให้มุ่งเน้นไปในทิศทางเดียวกัน เนื้อหาของโฆษณาควรเชื่อมโยงกัน

4. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย สันติธร ฐิริภักดี (2554) ได้สรุปว่า ในการดำเนินธุรกิจค้าปลีก ทำเลที่ตั้ง ถือเป็นปัจจัยทางการตลาดที่สำคัญมากที่สุด ทำเลที่ตั้งของร้านค้าปลีก หมายถึง การพิจารณาการคัดเลือกทำเลที่ตั้งของร้านค้าปลีกให้เหมาะสมกับสภาพธุรกิจ เหมาะกับธุรกิจแต่ละประเภท โดยคำนึงถึงความหนาแน่นของประชากรในชุมชน อำนาจการซื้อการแข่งขันของกิจการประเภทเดียวกัน อุปสรรคอำนวยความสะดวก เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์โดยรวมสูงสุดและเสียค่าใช้จ่ายต่ำสุด

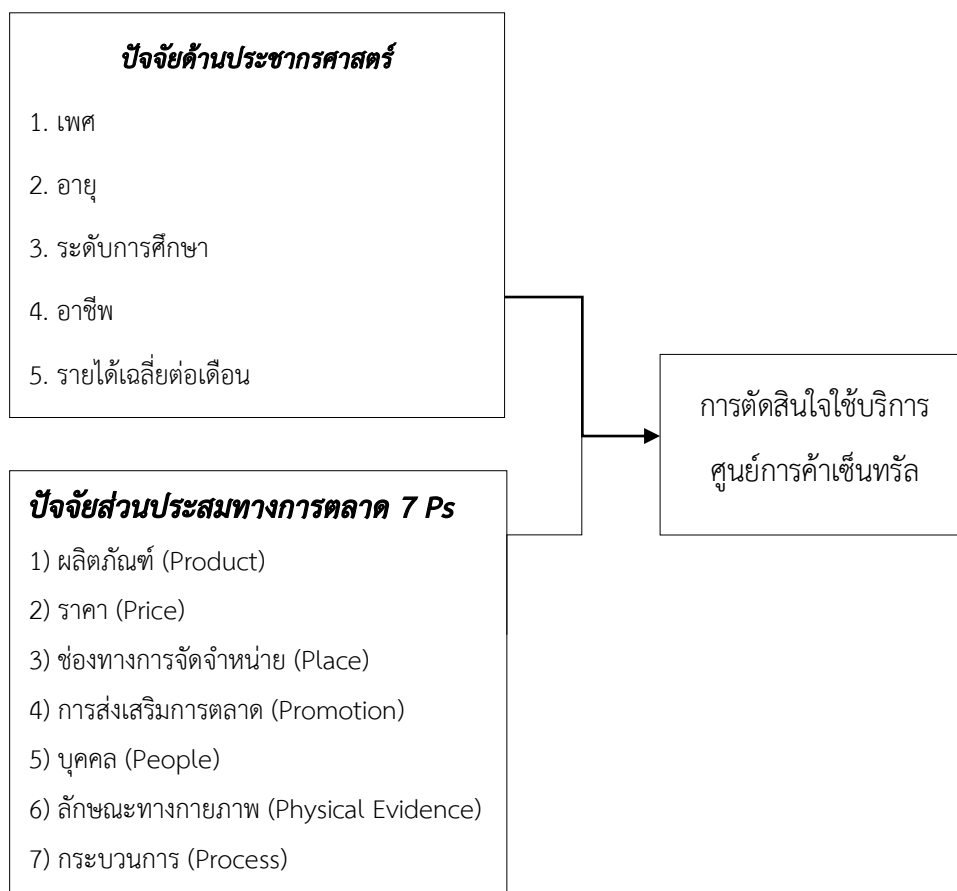
5. ด้านบุคลากร สันติธร ฐิริภักดี (2554) ได้สรุปว่า การบริการลูกค้า คือ การปฏิบัติ และในโลกธุรกิจค้าปลีกที่มีความเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา การให้บริการตามความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการในร้าน การบริการลูกค้าด้วยรอยยิ้มและการมีอัธยาศัยที่ดีเป็นจุดเริ่มต้นที่สำคัญของการให้บริการภายในร้าน พนักงานหน้าร้านทุกคนจะต้องได้รับการฝึกอบรมเรื่อง กิริยามารยาท การพูดจา ตลอดจนการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า รูปแบบการฝึกอบรมเรื่องการให้บริการ โดยอาจใช้การฝึกอบรมเชิงปฏิบัติที่เน้นการปฏิบัติจริง

6. ด้านกระบวนการ จิตพนธ์ ชุมเกตุ และคณะ (2556) พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญด้านกระบวนการในเรื่องของคุณภาพของการให้บริการโดยรวม ความเต็มใจ และอัธยาศัยที่ดีในการให้บริการลูกค้า รวมทั้งระยะเวลาในการเปิด - ปิดในการให้บริการเป็นปัจจัยที่สำคัญในการเลือกซื้อสินค้าในตลาดนันทราฟาร์มนครินทร์

7. ด้านกายภาพ สันติธ ฐริภักดี (2554) สรุปในกลยุทธ์การตลาดเพื่อการแข่งขันสำหรับธุรกิจค้าปลีกว่า การออกแบบร้านและการจัดวางสินค้า บรรยากาศในร้านค้า คือ การผสมผสานลักษณะทางกายภาพของร้านให้ลงตัวเพื่อสร้างภาพลักษณ์ของร้านในใจผู้บริโภค ลักษณะทางกายภาพ ประกอบด้วย สถาปัตยกรรมโครงสร้าง แผนผังการจัดวางสินค้า ป้าย แสง สี เสียงและอุณหภูมิของร้าน การออกแบบร้านและการจัดวางสินค้าภายในร้านเป็นการสร้างบรรยากาศภายในร้านให้น่าสนใจ และเป็นสิ่งที่ดึงดูดใจให้ลูกค้าอยากเดินทางเข้ามาใช้บริการในร้าน ความสวยงาม ความสะอาด และการออกแบบตกแต่งร้านที่ลงตัว เป็นศิลปะอีกด้านที่ผู้ประกอบการธุรกิจต้องให้ความสำคัญ

ส่วนประสมทางการตลาด หมายถึง ยุทธวิธีทางการตลาดธุรกิจศูนย์การค้า ที่จะนำไปใช้ในการให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการที่ศูนย์การค้า เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้มาใช้บริการ และเพื่อให้เกิดประสิทธิผลในดำเนินงานของธุรกิจการให้บริการของศูนย์การค้า โดยส่วนประสมทางการตลาดบริการ 7P's ตัวแปรทั้ง 7 ด้าน เป็นปัจจัยสำคัญในการเข้าถึงความต้องการของผู้ใช้บริการศูนย์การค้า และการสร้างกำไรทางธุรกิจและความได้เปรียบในการแข่งขันในตลาดบริการ จากข้อมูลสรุปได้ว่า ส่วนประสมทางการตลาดบริการ ประกอบด้วย 7 องค์ประกอบด้วยกัน ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ด้านราคา (Price) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ด้านบุคคล (People) ด้านลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence) และ กระบวนการ (Process)

กรอบแนวคิดในการวิจัย



วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ทำการศึกษาในครั้งนี้ คือ ประชากรในวัยทำงานที่มีอายุระหว่าง 18 - 55 ปี ที่มาใช้บริการในศูนย์การค้าเซ็นทรัล งามอินทรา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 400 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ทราบประชากรที่แน่นอน ตามวิธีการของ Cochran (1953) ซึ่งเป็นสูตรที่ใช้ในการวิจัยในกรณีที่ไม่ทราบขนาดของประชากรที่แน่นอน ซึ่งผู้วิจัยเลือกใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยผู้วิจัยดำเนินการแจกแบบสอบถามแก่ผู้มาใช้บริการในศูนย์การค้าเซ็นทรัล งามอินทรา อย่างไม่เจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยแบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการศูนย์การค้าเซ็นทรัล งามอินทรา มีลักษณะเป็นแบบปิด ให้เลือกคำตอบเดียวจากหลายคำตอบ และส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการในการตัดสินใจใช้บริการศูนย์การค้าเซ็นทรัล งามอินทรา สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) วิเคราะห์ความแปรปรวน (One-way ANOVA) โดยการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) สมการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) และทดสอบสมมติฐาน (Hypothesis Testing) ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

สรุปผลการวิจัย

จากผลการศึกษาด้านลักษณะประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้บริการศูนย์การค้าเซ็นทรัล งามอินทรา ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 62.00 มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี ร้อยละ 68.00 การศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 59.25 ประกอบธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 28.25 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 45,001 – 50,000 บาท ร้อยละ 26.00

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7P) ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการศูนย์การค้าเซ็นทรัล งามอินทรา โดยรวม และรายด้าน

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7P)	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
1. ด้านผลิตภัณฑ์	4.57	0.69	มากที่สุด
2. ด้านราคา	4.38	0.74	มาก
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	4.27	0.71	มาก
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	4.39	0.70	มาก
5. ด้านบุคคล	4.37	0.68	มาก
6. ด้านลักษณะทางกายภาพ	4.46	0.65	มาก
7. ด้านกระบวนการ	4.41	0.69	มาก
โดยรวม	4.40	0.69	มาก

ปัจจัยส่วนผสมการตลาดของศูนย์การค้าเซ็นทรัล งามอินทรา โดยรวม อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.40, S.D = 0.69) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านผลิตภัณฑ์อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.57, S.D = 0.69) รองลงมา คือ ด้านลักษณะทางกายภาพ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.46, S.D = 0.65) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.27, S.D = 0.71)

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการศูนย์การค้าเซ็นทรัล งามอินทรา พบว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้บริโภคที่มีความแตกต่างกันในด้าน เพศ อายุ และระดับการศึกษา มีการตัดสินใจใช้

บริการศูนย์การค้าเซ็นทรัล รามอินทรา ไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้บริโภคที่มีอาชีพ (Sig. เท่ากับ 0.018) และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (Sig. เท่ากับ 0.031) แตกต่างกัน มีการตัดสินใจใช้บริการศูนย์การค้าเซ็นทรัล รามอินทรา แตกต่างกัน

จากการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการศูนย์การค้าเซ็นทรัล รามอินทรา พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการศูนย์การค้าเซ็นทรัล รามอินทรา ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) เท่ากับ 0.371 แสดงว่า ตัวแปรอิสระมีผลต่อตัวแปรตาม ได้ร้อยละ 37.10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Sig. เท่ากับ 0.001) ปัจจัยด้านราคา (Sig. เท่ากับ 0.003) ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Sig. เท่ากับ 0.010) และด้านลักษณะทางกายภาพ (Sig. เท่ากับ 0.000) ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการศูนย์การค้าเซ็นทรัล รามอินทรา

อภิปรายผล

จากข้อค้นพบในการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการศูนย์การค้าเซ็นทรัลรามอินทรา มีประเด็นอภิปราย ดังนี้

ปัจจัยส่วนผสมการตลาดของศูนย์การค้าเซ็นทรัล รามอินทรา โดยรวม อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับแนวคิดของ ฤดีรัตน์ สิทธิบริบูรณ์ (2558) กล่าวว่า ส่วนประสมทางการตลาดบริการ มีส่วนประกอบสำคัญมาประกอบการพิจารณา เพื่อกำหนดตำแหน่งของการบริการ และส่วนตลาดของธุรกิจบริการ แต่ละส่วนของส่วนผสมการตลาดมีความเชื่อมโยง และสอดคล้องกัน เพื่อให้การดำเนินงานด้านตลาดประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ ซึ่งประกอบด้วย 7P's ประกอบด้วย ผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด กระบวนการ บุคลากร และลักษณะทางกายภาพ สอดคล้องกับการศึกษาของพิมพ์ภัส วัฒนโนธ และพัชรหทัย จารุทวีผลนุกูล (2563) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ และรูปแบบการดำเนินชีวิตที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลพลาซ่า ลาดพร้าวของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เนื่องจากมีสินค้าและบริการที่หลากหลายตรงกับความต้องการมากที่สุด ตัดสินใจเลือกใช้บริการ เนื่องจาก มีการชักชวนของคนในครอบครัวหรือเพื่อน และสอดคล้องกับการศึกษาของพงศกรินทร์ พันภัย (2564) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าในห้างสรรพสินค้าบิ๊กซี สาขาราชดำริ พบว่า ระดับความคิดเห็นของปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าในห้างสรรพสินค้าบิ๊กซี สาขาราชดำริ โดยภาพรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก ซึ่งสามารถอภิปรายผลเป็นรายด้าน ได้ดังนี้

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์ อยู่ในระดับมากที่สุด และมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการศูนย์การค้าเซ็นทรัล รามอินทรา ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ภายในศูนย์การค้ามีสินค้าหลากหลาย ได้แก่ ร้านอาหาร ธนาคาร ร้านค้าปลีก สินค้าประเภท กีฬา สุขภาพ และบริการ แสดงให้เห็นว่า ศูนย์การค้าเซ็นทรัล รามอินทรา มีความหลากหลายของประเภทสินค้า มีร้านค้าครบวงจรที่มีความหลากหลายของสินค้าในการให้บริการ ถือเป็นการตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้ครบถ้วน เพราะลูกค้าต้องการความหลากหลายของสินค้า ซึ่งจะทำให้สะดวกต่อการเลือกหาหรือเลือกซื้อ สินค้าที่ทางศูนย์การค้าเซ็นทรัลจัดเตรียมไว้ตอบสนองความต้องการของลูกค้าทุกคนที่เดินทางเข้ามาเลือกซื้อสินค้า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์จึงมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการศูนย์การค้าเซ็นทรัล รามอินทรา สอดคล้องกับแนวคิดของพิมพ์ภัส วัฒนโนธ และพัชรหทัย จารุทวีผลนุกูล (2563) กล่าวว่า สินค้าที่ขายในห้างสรรพสินค้าจากแบรนด์ต่าง ๆ ร้านอาหารภายในตัวห้าง ร้านค้าปลีกที่มีชื่อเสียงทั้งในและต่างประเทศ คำถามที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ห้างสรรพสินค้ามีชื่อเสียง นั้นแสดงว่า ชื่อเสียงของห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลพลาซ่า ลาดพร้าว มีผลอย่างมากต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ สอดคล้องกับการศึกษาของกมลวรรณ สุขสมัย (2560) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการศูนย์การค้า พบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ในเรื่องของร้านค้านำให้เลือกหลากหลาย ร้านค้าส่วนใหญ่ให้สัมผัสหรือลองสินค้าได้จริงอย่างสะดวก และร้านค้ามีสินค้าให้เลือกหลากหลาย และสอดคล้องกับการศึกษาของพงศกรินทร์ พันภัย (2564) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าในห้างสรรพสินค้าบิ๊กซี สาขาราชดำริ

พบว่า ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์ มีระดับความคิดเห็นในระดับมาก และมีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าในห้างสรรพสินค้าบิ๊กซี สาขาราชดำริ มีความคิดเห็นว่า เนื่องจาก ผลิตภัณฑ์มีความเหมาะสมและมีสินค้าให้เลือกอย่างมากมายภายในห้างสรรพสินค้า รวมทั้งผลิตภัณฑ์มีความเหมาะสมกับการบริการ ทำให้ผู้บริโภคตัดสินใจที่จะเข้ามาใช้บริการได้ง่ายขึ้น รวมถึงมีสินค้าให้เลือกมากมายหลากหลายชนิดของแต่ละผลิตภัณฑ์ ทำให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้หลากหลาย และสินค้ามีการแบ่งบอกราคาชัดเจน ซึ่งสินค้าเข้ามาจากหลากหลายประเทศ จึงเป็นทางเลือกให้ผู้บริโภคมากขึ้น รวมทั้งผลิตภัณฑ์มีความเหมาะสมกับปริมาณทำให้ผู้บริโภครับรู้การจ่ายเงินว่า ค่อนข้างคุ้มค่า

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านราคา อยู่ในระดับมาก และมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการศูนย์การค้าเซ็นทรัล ราชธานี ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ได้รับประโยชน์และเพลิดเพลินในการช้อปปิ้งที่ศูนย์การค้าฯ แบบมีค่าใช้จ่ายน้อย แสดงให้เห็นว่า กลยุทธ์ด้านราคาเป็นหัวใจสำคัญในการแข่งขัน ซึ่งถือว่า เป็นกลยุทธ์ของศูนย์การค้าฯ โดยสร้างความมั่นใจให้กับผู้บริโภคไม่ต้องรอสินค้าลดราคา เพราะศูนย์การค้าฯขายสินค้าในราคาประหยัดและถูกที่สุดแล้ว ทำให้ปัจจัยด้านราคามีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการศูนย์การค้าเซ็นทรัล ราชธานี สอดคล้องกับแนวคิดของพิมพลภัส วิมลโนธ และพัชรหทัย จารุทวีผลกุล (2563) กล่าวว่า ราคาของผลิตภัณฑ์ที่ถูกค่าลงไปแล้วจะคาดหวังถึงคุณภาพของสินค้านั้น ๆ โดยหาสินค้ามีขายในห้างสรรพสินค้าที่มีราคาสมเหตุสมผล ล้วนเป็นสิ่งที่ดึงดูดให้ลูกค้าตัดสินใจเลือกใช้บริการ ค่าถามที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ร้านค้าภายในห้างสรรพสินค้ามีช่องทางการชำระเงินที่หลากหลายรูปแบบ เช่น บัตรเครดิต วอลเล็ท เป็นต้น นั้นแสดงว่า การมีการชำระเงินที่หลากหลายจะสร้างความสะดวกสบายให้แก่ผู้บริโภค สอดคล้องกับการศึกษาของกมลวรรณ สุขสมัย (2560) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการศูนย์การค้า พบว่า ปัจจัยด้านราคา ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ราคาสินค้าเหมาะสมกับคุณภาพเมื่อเทียบกับการซื้อจากแหล่งอื่น ๆ และราคาค่าบริการอื่น ๆ เหมาะสม เช่น ราคาอาหาร ค่าที่จอดรถ เป็นต้น และสอดคล้องกับการศึกษาของพวงศรินทร์ พันภัย (2564) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าในห้างสรรพสินค้าบิ๊กซี สาขาราชดำริ พบว่า ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด ด้านราคามีระดับความคิดเห็นในระดับมาก มีความคิดเห็นว่า ทุกสาขาของห้างสรรพสินค้าบิ๊กซี มีลักษณะทางด้านราคาไม่แตกต่างกันจากห้างสรรพสินค้าอื่นมากนัก สินค้ามีการระบุราคาไว้อย่างชัดเจน มีสินค้าหลากหลายราคาให้เลือกซื้อตามความต้องการของลูกค้า ราคาสินค้ามีความเหมาะสมกับคุณภาพของสินค้า ซึ่งทำให้ผู้บริโภคไม่เห็นถึงความแตกต่างในการตัดสินใจใช้บริการห้างสรรพสินค้าบิ๊กซี สาขาราชดำริ

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย อยู่ในระดับมาก และมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการศูนย์การค้าเซ็นทรัล ราชธานี ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ มีระบบการจัดจำหน่ายที่ทำให้ผู้ใช้บริการของศูนย์การค้าฯ สามารถซื้อสินค้าและเปลี่ยนสินค้าได้ทุกสาขาโดยไม่เสียเวลา แสดงให้เห็นว่า กลุ่มเซ็นทรัล มีการบริการที่เชื่อมโยงกันในทุกสาขา และการบริการ ทำให้กลุ่มลูกค้าของเซ็นทรัลพึงพอใจในบริการเหล่านี้จึงส่งผลให้ผู้ใช้บริการตัดสินใจใช้บริการศูนย์การค้าเซ็นทรัล ราชธานี สอดคล้องกับการศึกษาของกมลวรรณ สุขสมัย (2560) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการศูนย์การค้า พบว่า ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ สามารถเดินทางเข้าถึงได้สะดวก มีที่จอดรถเพียงพอ และมีระบบแจ้งที่จอดรถอัจฉริยะอย่างครอบคลุม (บอกว่า แต่ละชั้นว่างกี่คัน) และสอดคล้องกับการศึกษาของพวงศรินทร์ พันภัย (2564) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าในห้างสรรพสินค้าบิ๊กซี สาขาราชดำริ พบว่า ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีระดับความคิดเห็นในระดับมาก มีความเห็นว่า เนื่องจาก ห้างสรรพสินค้าบิ๊กซี มีจำนวนสาขามากตามอาคารสำนักงานต่าง ๆ ป้ายร้านสังเกตเห็นได้ง่าย ระยะเวลาเปิดปิด บรรยากาศสถานที่มีการจัดแต่งคล้ายคลึงกันในทุกสาขา และมีช่องทางการให้เลือกร้านค้าที่หลากหลาย เช่น ผ่านแอปพลิเคชันสั่งสินค้าออนไลน์

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านการส่งเสริมการตลาด อยู่ในระดับมาก ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ มีการสื่อสารการตลาดที่สร้างความสนใจ โน้มนำความคิด ความรู้สึก ความต้องการ และความพึงพอใจในสินค้าและบริการ แสดงให้เห็นว่า สื่อประชาสัมพันธ์ของศูนย์การค้าเซ็นทรัล ราชธานี สามารถสร้างความจดจำและระลึกถึงสินค้าและบริการเมื่อ

ผู้ให้บริการเกิดความต้องการ สอดคล้องกับการศึกษาของกมลวรรณ สุขสมัย (2560) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการศูนย์การค้า พบว่า ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ มีการทำกิจกรรมทางการตลาดร่วมกับบัตรเครดิต ธนาคาร หรือเครือข่ายโทรศัพท์มือถืออย่างครบถ้วน ร้านค้าส่วนใหญ่มีการลดราคาสินค้าอย่างต่อเนื่องเหมาะสม ศูนย์การค้าและร้านค้ามีการสะสมคะแนนตามยอดซื้ออย่างเหมาะสม และมีการโฆษณาและการประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่าง ๆ อย่างเหมาะสม และสอดคล้องกับการศึกษาของพงศ์รินทร์ พันภัย (2564) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าในห้างสรรพสินค้าบิ๊กซี สาขาราชดำริ พบว่า ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด ด้านส่งเสริมการตลาดมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และมีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าในห้างสรรพสินค้าบิ๊กซี สาขาราชดำริ มีความเห็นว่า ห้างสรรพสินค้าบิ๊กซี ได้ทำรายการส่งเสริมการขาย เช่น โปรโมชั่น (ซื้อ 1 แถม 1) และจำหน่ายสินค้าพิเศษในช่วงเทศกาลสำคัญ ให้ส่วนลดท้ายใบเสร็จเมื่อลูกค้าซื้อสินค้าในครั้งถัดไปกับห้างสรรพสินค้าบิ๊กซี รวมถึงบัตรบิ๊กซี บิ๊กการ์ดเพื่อมาแลกของรางวัลหรือใช้เป็นส่วนลดในการเลือกซื้อสินค้า ซึ่งเป็นการส่งเสริมการตลาดที่ได้จัดมาเป็นระยะเวลายาวนาน

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านบุคคล อยู่ในระดับมาก ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ บุคลากรทุกฝ่ายของศูนย์การค้า ให้การบริการด้วยความยิ้มแย้มสร้างความประทับใจและพึงพอใจ แสดงให้เห็นว่า การบริการลูกค้าของบุคลากรทุกฝ่ายของศูนย์การค้าเซ็นทรัล ราชอินทรา เป็นการให้บริการที่เป็นไปตามคาดหวังของผู้ใช้บริการ บริการด้วยรอยยิ้มและมีอัธยาศัยดีเป็นจุดเริ่มต้นที่สำคัญของการให้บริการของศูนย์การค้า บุคลากรทุกคนของศูนย์การค้าเซ็นทรัล ราชอินทราได้รับการฝึกอบรม เรื่อง กิริยามารยาท การพูดจา ตลอดจนการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้ามาเป็นอย่างดี สอดคล้องกับแนวคิดของพิมพลภัส วิมลโนธ และพัชรหทัย จารุทวีผลนุกูล (2563) กล่าวว่า พนักงานห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลพลาซ่า ลาดพร้าว นั้นมีความพึงพอใจทั้งพนักงานที่ดูแลภายในห้างสรรพสินค้า รวมถึงพื้นที่ให้บริการจอดรถ ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ พนักงานแต่งกายสะอาด เรียบร้อย นั้นแสดงว่า บุคลิกภาพของพนักงานเป็นสิ่งสำคัญ สอดคล้องกับการศึกษาของพงศ์รินทร์ พันภัย (2564) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าในห้างสรรพสินค้าบิ๊กซี สาขาราชดำริ พบว่า ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด ด้านบุคคล มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีความคิดเห็นว่า เนื่องจาก พนักงานมีความใส่ใจ ใช้คำพูดสุภาพ และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี พนักงานมีการแต่งกายสะอาด และเหมาะสม พนักงานมีความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการบริการ พนักงานให้บริการผู้บริโภคด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการ พนักงานมีความรู้ความเข้าใจในตัวสินค้าเป็นอย่างดี สามารถที่จะแนะนำลูกค้าที่มาเลือกซื้อสินค้าในห้างสรรพสินค้าบิ๊กซี สาขาราชดำริ ให้เกิดความพึงพอใจและกลับมาซื้อซ้ำอีก และสอดคล้องกับการศึกษาของกมลวรรณ สุขสมัย (2560) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการศูนย์การค้า พบว่า ปัจจัยด้านบุคคล ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ พนักงานมีความพร้อมทั้งด้านความรู้ และความสามารถ พนักงานให้บริการด้วยความใส่ใจ และพนักงานให้คำแนะนำอย่างเหมาะสม

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านลักษณะทางกายภาพ อยู่ในระดับมาก และมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการศูนย์การค้าเซ็นทรัล ราชอินทรา ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ศูนย์การค้า มีการออกแบบสถาปัตยกรรม สวยงาม โดดเด่นดึงดูดใจต่อผู้พบเห็น แสดงให้เห็นว่า การผสมผสานของสถาปัตยกรรมที่ศูนย์การค้าเซ็นทรัล ราชอินทรา เป็นที่ดึงดูดใจให้ผู้ใช้บริการเข้ามาใช้บริการ ความสวยงาม ความสะอาด และการออกแบบตกแต่งที่ลงตัว เป็นศิลปะที่สร้างความพึงพอใจประทับใจให้กับผู้ให้บริการศูนย์การค้าเซ็นทรัล ราชอินทรา สอดคล้องกับแนวคิดของพิมพลภัส วิมลโนธ และพัชรหทัย จารุทวีผลนุกูล (2563) กล่าวว่า การจัดสภาพแวดล้อมของห้างสรรพสินค้ามีการแยกเป็นสัดส่วนชัดเจน คำถามที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ มีการควบคุมอุณหภูมิได้อย่างเหมาะสม นั้นแสดงว่า สภาพแวดล้อมที่ดี อุณหภูมิที่เหมาะสม จะส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคที่จะตัดสินใจมาใช้บริการ สอดคล้องกับการศึกษาของกมลวรรณ สุขสมัย (2560) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการศูนย์การค้า พบว่า ปัจจัยด้านกายภาพ ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน เช่น ห้องนั่งเล่น ความเย็นของเครื่องปรับอากาศเหมาะสม สิ่งแวดล้อมและบรรยากาศภายนอกศูนย์การค้ามีความเหมาะสม และมีการแบ่งสัดส่วนพื้นที่ใช้งานเหมาะสมต่อการให้บริการ และสอดคล้องกับการศึกษาของพงศ์รินทร์ พันภัย (2564) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการ

ตัดสินใจซื้อสินค้าในห้างสรรพสินค้าบิ๊กซี สาขาราชดำริ พบว่า ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด ด้านลักษณะทางกายภาพมีระดับความคิดเห็นมาก และมีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าในห้างสรรพสินค้าบิ๊กซี สาขาราชดำริ มีความเห็นว่า เนื่องจากห้างสรรพสินค้าบิ๊กซี เป็นห้างสรรพสินค้าแบรนด์ชั้นนำของประเทศไทย ซึ่งเป็นที่รู้จักอย่างแพร่หลาย และมีมาตรฐานในเรื่องของสินค้า และความสะอาด รวมถึงประเภทสินค้า และบรรจุภัณฑ์ เหมือนกันทุกสาขา บรรยายภาพโดยรวมและการตกแต่งภายในห้างสรรพสินค้าสวยงาม ดึงดูดความสนใจของลูกค้า และมีการแยกประเภทของสินค้าออกเป็นหมวดหมู่ชัดเจน ง่ายต่อการหาสินค้า

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านกระบวนการ อยู่ในระดับมาก ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ศูนย์การค้า มีการดำเนินการต่าง ๆ เพื่อให้บริการโดยสะดวกและรวดเร็ว แสดงให้เห็นว่า ผู้ใช้บริการศูนย์การค้ามีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และอัธยาศัยที่ดีของบุคลากรในการให้บริการ สอดคล้องกับแนวคิดของพิมพลภัส วัฒนธ และพัชรหทัย จารุทวีผลนุกูล (2563) กล่าวว่า เนื่องจาก ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล ลาดพร้าว มีการเตรียมการขั้นตอนในการจัดเตรียมผลิตภัณฑ์หรือการบริการเป็นอย่างดี ระบบการชำระเงินที่รวดเร็ว ทันสมัย พร้อมใช้งาน แสดงให้เห็นว่า ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลพลาซ่า ลาดพร้าว มีการปรับตัวให้พร้อม ๆ กับความต้องการของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไป สอดคล้องกับการศึกษาของกมลวรรณ สุขสมัย (2560) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการศูนย์การค้า พบว่า ปัจจัยด้านกระบวนการ ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ มีรูปแบบการชำระเงินที่หลากหลาย พร้อมใช้งาน ศูนย์การค้ามีการจัดวางร้านค้าเป็นหมวดหมู่เหมาะสม และศูนย์การค้ามีป้ายสัญลักษณ์บอกทางต่าง ๆ อย่างเหมาะสม และสอดคล้องกับการศึกษาของพงศ์ นรินทร์ พันภัย (2564) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าในห้างสรรพสินค้าบิ๊กซี สาขาราชดำริ พบว่า ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด ด้านกระบวนการมีระดับความคิดเห็นในระดับมาก มีความคิดเห็นว่า เพราะสินค้าในห้างสรรพสินค้าบิ๊กซี เป็นแบรนด์สินค้าระดับประเทศไทย ทำให้กระบวนการต่าง ๆ ในเรื่องการส่งมอบสินค้า และบริการ มีความถูกต้อง รวดเร็วในการให้บริการสั่งซื้อและรับสินค้า / บริการ ระยะเวลาในการให้บริการ มีความเหมาะสม ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า กระบวนการสั่งซื้อเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน และมีการให้คำแนะนำเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ซึ่งกระบวนการทั้งหมดนี้ได้ผ่านการอบรมจากบริษัทในมาตรฐานเดียวกันเหมือนกันในทุกสาขา

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ไม่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการศูนย์การค้าเซ็นทรัล ราชอินทรา ทั้งนี้อาจเนื่องจาก ผู้ที่ตัดสินใจมาใช้บริการของศูนย์การค้า มีการดำเนินชีวิตที่สะดวกสบาย มีความสมัยใหม่ มีการรับรู้ และมีความตั้งใจที่จะซื้อสินค้า ชุมสินค้า ใช้บริการต่าง ๆ ที่ศูนย์การค้าฯ จัดไว้สามารถตอบสนองตามความต้องการของคนในชุมชนเมือง สอดคล้องกับงานวิจัยของกุลรัตน์ นิมิตงเสนะ (2564) ได้ศึกษาแนวทางการพัฒนารูปแบบการให้บริการศูนย์การค้าที่สอดคล้องกับรูปแบบการดำเนินชีวิตวิถีใหม่ ปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยด้านพฤติกรรมที่มีผลทำให้ตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการในศูนย์การค้าตามรูปแบบการดำเนินชีวิตวิถีใหม่ ประเภทสินค้าและบริการที่เลือกซื้อ และใช้บริการความถี่ในการใช้บริการ เหตุผลในการเลือกใช้บริการ ผู้มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ รูปแบบการดำเนินชีวิตที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการในศูนย์การค้า ตามรูปแบบการดำเนินชีวิตวิถีใหม่ ได้แก่ ด้านกิจกรรม ด้านความสนใจและด้านความคิดเห็น และสอดคล้องกับงานวิจัยของพิมพลภัส วัฒนธ และพัชรหทัย จารุทวีผลนุกูล (2563) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ และรูปแบบการดำเนินชีวิตที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลพลาซ่า ลาดพร้าวของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยลักษณะประชากรศาสตร์ ด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลพลาซ่า ลาดพร้าวของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ด้านอาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการศูนย์การค้าเซ็นทรัล ราชอินทรา สอดคล้องกับงานวิจัยของสุกัญญา พรพวงษ์ (2563) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการศูนย์การค้าเซ็นทรัลพลาซ่า ปิ่นเกล้า พบว่า มีผู้มาใช้บริการอยู่ในระดับมาก โดยลักษณะทางประชากรศาสตร์ในด้านของคนที่มีความอาชีพ และรายได้ต่างกัน ส่งผลให้การตัดสินใจซื้อสินค้าแตกต่างกัน และประเด็นนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของพิมพลภัส วัฒนธ และพัชรหทัย จารุทวีผลนุกูล (2563) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประ

สมการตลาดบริการและรูปแบบการดำเนินชีวิตที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลพลาชาลาดพร้าวของผู้บริโภคใน พบว่า ปัจจัยลักษณะประชากรศาสตร์ ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลพลาชาลาดพร้าวของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน แต่ประเด็นค้นพบดังกล่าวเป็นข้อค้นพบที่ต่างจากงานวิจัยของมินตรา ภูเจริญ (2563) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการศูนย์การค้าไอคอนสยาม ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลต่อพฤติกรรมผู้บริโภคในการใช้บริการศูนย์การค้าไอคอนสยาม ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ต่างกัน ส่งผลให้การใช้บริการศูนย์การค้าไอคอนสยาม ต่างกัน

จากประเด็นการศึกษาปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการศูนย์การค้าเซ็นทรัล รามอินทรา พบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการศูนย์การค้าเซ็นทรัล รามอินทรานั้น อาจเนื่องมาจากลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ที่ตัดสินใจใช้บริการศูนย์การค้า ทั้งเรื่องของ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้นั้น มีผลต่อการสร้างความเข้าใจที่ตรงกันว่า ชื่อของศูนย์การค้าเซ็นทรัล รามอินทรา เป็นสิ่งที่ทุกคนรู้จักว่า มีชื่อเสียงในลักษณะเป็นห้างสรรพสินค้าชั้นนำ ย่อมจะให้ความสำคัญด้านการจัดหาผลิตภัณฑ์ เพื่อดึงดูดใจลูกค้า อีกทั้งมีกลยุทธ์การกำหนดราคาเพื่อให้ง่ายต่อการทำความเข้าใจของทุกคนมีความเหมาะสมกับคุณภาพและบริการอื่น ๆ เพื่อสร้างความพึงพอใจ ประทับใจ และดึงดูดใจ เช่น ออกแบบสถานที่ให้มีความสวยงามของบริเวณร้านค้าปลีกต่าง ๆ มีความสะอาด ช่วยส่งเสริมให้การเดินช้อปปิ้งมีความเพลิดเพลิน ดึงดูดใจ น่าประทับใจ ซึ่งสอดคล้องกับกมลวรรณ สุขสมัย (2560) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการศูนย์การค้า พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการศูนย์การค้า คือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ส่งผลเชิงบวก เพราะการตัดสินใจใช้บริการศูนย์การค้าของผู้บริโภคจะคำนึงถึงการที่ศูนย์การค้า นั้น ๆ มีชื่อเสียง โดยจะต้องมีร้านค้าที่หลากหลาย ซึ่งร้านค้าเหล่านั้นจะต้องมีสินค้าที่นำเทรนด์และทันสมัย ให้เลือกหลากหลายด้วย สอดคล้องกับงานวิจัยของสุธารินี เกยานนท์ (2560) ที่ได้ศึกษาเรื่องการตัดสินใจเลือกใช้บริการห้างสรรพสินค้าเดอะมอลล์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอาชีพที่แตกต่างกันส่งผลต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการส่งเสริมทางการตลาด ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการและด้านกายภาพ และสอดคล้องกับงานวิจัยของวิรัชชา กิตติกุล และพัชรหทัย จารุทวีผลบุญกุล (2562) ที่ได้ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมผู้บริโภคและปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อของฝากสินค้าบริโภคในจังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา และด้านการส่งเสริมการตลาดมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจซื้อของฝากสินค้าบริโภค ในจังหวัดฉะเชิงเทรา เช่นเดียวกับงานวิจัยของพิมพ์ลภัส วิมลโนธ และพัชรหทัย จารุทวีผลบุญกุล (2563) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการและรูปแบบการดำเนินชีวิตที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลพลาชาลาดพร้าวของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านบุคลากร ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการ ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลพลาชาลาดพร้าวของผู้บริโภค

ข้อเสนอแนะในการวิจัย

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้

ศูนย์การค้า ควรมีการวางแผนกลยุทธ์ด้านรูปแบบของศูนย์การค้า และเว็บไซต์ ด้วยเทคโนโลยีที่เปลี่ยนไป ผู้ใช้บริการมีช่องทางการเข้าถึงศูนย์การค้าได้หลากหลายมากขึ้น ดังนั้น ศูนย์การค้าควรวางแผนด้านการเข้าถึงศูนย์การค้าจากเทคโนโลยีสื่อผสม ด้วยศูนย์การค้าเซ็นทรัล รามอินทราเพื่งจะมีการรีโนเวทใหม่ ผู้ใช้บริการอาจยังไม่ทราบถึง บริการ สถานที่ตั้งร้านค้า และ

รายละเอียดอื่น ๆ ที่ควรมีช่องทางให้ผู้ให้บริการเข้าถึงได้รวดเร็วขึ้น อย่างเช่น การทำสื่อผสม โดยใช้ QR Code ให้ผู้ให้บริการได้สแกนและมองเห็นพื้นที่ร้านค้าภายในศูนย์การค้าเป็น 3 มิติ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงร้านค้าที่ผู้ให้บริการต้องการใช้บริการ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมด้วยการทำวิจัยเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก การสนทนากลุ่ม ควบคู่ไปกับการแจกแบบสอบถามเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับการตัดสินใจใช้บริการศูนย์การค้าเซ็นทรัล ราชอินทรา และได้เหตุผลในการตัดสินใจใช้บริการศูนย์การค้าที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น

2. ควรมีการเก็บรวบรวมข้อมูลผ่านช่องทางอื่น ๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลกลุ่มตัวอย่างที่มีความครอบคลุมที่หลากหลาย สามารถนำผลการศึกษาไปขยายผลและศึกษาต่อไปด้วย

เอกสารอ้างอิง

- กมลวรรณ สุขสมัย. (2560) *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการศูนย์การค้า*. [การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- กุลยา เกราะทอง. (2558). *พฤติกรรมผู้ใช้บริการและปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการศูนย์การค้าในเขตกรุงเทพมหานคร : กรณีศึกษาเปรียบเทียบระหว่างศูนย์การค้าขนาดใหญ่ และศูนย์การค้าชุมชน*. [การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- จิตพนธ์ ชุมเกตุ และคณะ. (2556). *ปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเลือกซื้อสินค้าของผู้บริโภคตลาดนัดรถไฟศรีนครินทร์ ในกรุงเทพมหานคร*. มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- จุฬามาศ ศศิพันธ์ และยุวดี ศิริ. (2561). ความสัมพันธ์ของผู้ใช้บริการกับร้านค้าภายในคอมมูนิตี้มอลล์ กรณีศึกษา อเวนิว รัชโยธิน และนวมินทร์ ซิตี้ อเวนิว. *วารสารวิชาการ Veridian E – Journal, Silpakorn University*. ฉบับภาษาไทย สาขามนุษยและสังคมศาสตร์และศิลปะ 11(2), 3145 – 3162.
- ชวัลนุช สันธโรโสณ. (2554). *การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อทางเลือกใช้บริการร้านเซเว่นอีเลฟเว่นในเขตกรุงเทพมหานคร (Unpublished Master's thesis)*. มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ณิชา หวังศุภผล. (2556). *การรับรู้ภาพลักษณ์ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลในกรุงเทพมหานคร*. [การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พิมพ์ลภัส วิมลโนธ และพัชรทิพย์ จารุทวีลนุกุล. (13 สิงหาคม 2563). *ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการและรูปแบบการดำเนินชีวิตที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลพลาซาลาดพร้าวของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร*. การประชุมนำเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา ครั้งที่ 15 ปีการศึกษา 2563 ณ มหาวิทยาลัยรังสิต.
- พงศ์รินทร์ พันภัย. (2564). *ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าในห้างสรรพสินค้าบิ๊กซี สาขาราชดำริ*. [การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ภัทรพร วันพิรัตน์. (2559). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการห้างสรรพสินค้า กรณีศึกษา : ห้างสรรพสินค้าสยามพารากอน และห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลเวิลด์*. [การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.
- มินตรา ภูเจริญ. (2563). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการศูนย์การค้าไอคอนสยาม ในเขตกรุงเทพมหานคร*. [การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

- วริษฐา กิตติกุล และพัชรหทัย จารุทวีผลบุญกุล. (2562). พฤติกรรมผู้บริโภคและปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อของฝากสินค้าบริโภคในจังหวัดฉะเชิงเทรา. ในบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, การประชุมนำเสนอผลงานวิจัย บัณฑิตศึกษาระดับชาติ ครั้งที่ 14 หน้า 922-936, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- สุกัญญา พรพงษ์. (2563). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการศูนย์การค้าเซ็นทรัลพลาซ่า ปิ่นเกล้า. [การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยสยาม.
- สุทธาริณี เกยานนท์. (2560). การตัดสินใจเลือกใช้บริการห้างสรรพสินค้าเดอะมอลล์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. [การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สุตาภัทร จันทระประเสริฐ, ภัทรพล ชุ่มมี และชาคริต ศรีทอง. (2564). ส่วนประสมทางการตลาดบริการที่ส่งผลต่อความสามารถในการจัดการของธุรกิจสถานบริการและการดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี* 12(2), 183 -200.
- สันติธร ฐิริภักดี. (2554). กลยุทธ์การตลาดเพื่อการแข่งขันสำหรับธุรกิจค้าปลีก. *วารสารนักบริหาร* 1(3), 193-198.
- ฤทธิรัตน์ สิทธิบริบูรณ์. (2558). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการและภาพลักษณ์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าของร้านอาหารวอเตอร์ไซด์ รีสอร์ท. [การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- Cochran, W. G. (1953). *Sampling Techniques*. John Wiley & Sons. Inc
- PPTV. (2565). เส้นทาง 75 ปี กลุ่มเซ็นทรัล จากร้านหนังสือสู่ห้างฯระดับโลก.
<https://www.pptvhd36.com/news/%E0%B9%80%E0%B8%A8%E0%B8%A3%E0%B8%A9%E0%B8%90%E0%B8%81%E0%B8%B4%E0%B8%88/180129>
- Positioning. (2560). ยุทธศาสตร์เซ็นทรัลยุค 4.0 สดรองออฟไลน์ ต้องโกออนไลน์ด้วย.
<https://positioningmag.com/1117917>
- Today Bizview. (2566). ตำนานกลับมาแล้ว พาชม ‘เซ็นทรัล รามอินทรา’ รีโนเวทใหม่ทั้งห้างในรอบ 30 ปี.
<https://workpointtoday.com/central-ramindra-new-look-in-30-years/>

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการทหาร
กองวิทยาการ กรมช่างอากาศ

Factors affecting the work efficiency of military civil servants in
the Directorate of Aeronautical Engineering

ดาวิกา พรประสิทธิ์

Dawika Pornprasit

Paijit.cha@krirk.ac.th

Received: 19 Sep 2023

Revised: 2 Dec 2023

Accepted: 18 Dec 2023

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการทหารกองวิทยาการ กรมช่างอากาศ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการทหารกองวิทยาการ กรมช่างอากาศ และ 2. เปรียบเทียบระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการทหารกองวิทยาการ กรมช่างอากาศ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ ข้าราชการทหารกองวิทยาการ กรมช่างอากาศ จำนวน 41 นาย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบสมมติฐาน t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

ผลการวิจัย พบว่า ความคิดเห็นประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการทหาร กองวิทยาการ กรมช่างอากาศ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.91, S.D.= 0.243) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ข้าราชการทหารกองวิทยาการ กรมช่างอากาศ มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ในด้านความถูกต้องในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงาน ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านลักษณะงาน ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยชั้นยศส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการทหารกองวิทยาการ กรมช่างอากาศ โดยรวมมีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบความแตกต่าง 2 ด้าน คือ ด้านลักษณะงาน เมื่อจำแนกรายคู่ พบความแตกต่าง 3 คู่ และด้านความถูกต้องในการปฏิบัติงาน เมื่อจำแนกรายคู่ พบความแตกต่าง 1 คู่ และปัจจัยด้านอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการทหาร กองวิทยาการ กรมช่างอากาศ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และข้อเสนอแนะจากการศึกษาผู้บังคับบัญชาของข้าราชการทหารกองวิทยาการ กรมช่างอากาศ ควรมีการวางแผนการทำงานให้ปริมาณงานที่พนักงานได้รับ มีความเหมาะสมกับเวลาทำงาน

คำสำคัญ : ประสิทธิภาพ, การปฏิบัติงาน, ข้าราชการ

ABSTRACT

The research study aimed to investigate factors affecting the work efficiency of military civil servants in the Directorate of Aeronautical Engineering. The objectives of the study were twofold: 1. To examine factors affecting the work efficiency of military civil servants in the Directorate of Aeronautical Engineering, and 2. To compare the levels of factors affecting the job performance efficiency of military civil servants in the same department. The study sample comprised 41 military civil. Statistical analyses included frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, and One-way ANOVA.

The research findings revealed that, overall, the perceived job performance efficiency of military civil servants in the Directorate of Aeronautical Engineering, was at a high level (mean = 3.91, S.D. = 0.243). When examining specific aspects, it was found that military civil servants were most efficient in terms of accuracy in job execution, followed by punctuality in job completion, competence in job performance, speed in job execution, interpersonal skills, and job characteristics, in that order. Hypothesis testing results indicated that rank significantly influenced the job performance efficiency of military civil servants in the Directorate of Aeronautical Engineering, with an overall significance level of 0.001. When considered separately for each aspect, significant differences were observed in two aspects: job characteristics (3 pairs) and accuracy in job execution (1 pair). Factors such as age, marital status, education level, and monthly income did not have a statistically significant impact on job performance efficiency among military civil servants in this department at the .05 significance level. Based on the research findings, it is recommended that the management of military civil servants in the Directorate of Aeronautical Engineering, should plan work assignments to ensure that the workload assigned to employees is appropriate for their working hours.

Keywords: Efficiency, Job Performance, Military Civil Servants

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันเป็นยุคที่มีการเปลี่ยนแปลงทั้งทางด้านเศรษฐกิจ การเงิน สังคม และการเมืองเกิดขึ้นทั้งภายในประเทศและในภูมิภาคต่าง ๆ ทั่วโลก ซึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นสิ่งที่ส่งผลต่อการแข่งขันในทางธุรกิจการค้าของผู้ประกอบการประเภทต่าง ๆ มากขึ้น ทำให้องค์กรธุรกิจทุกแห่งต้องมีการปรับตัวและเปลี่ยนแปลงกลยุทธ์การดำเนินงานทั้งทางด้านการลงทุน การผลิต การตลาด และการให้บริการเพื่อให้สามารถดำเนินธุรกิจภายใต้การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นนี้ได้ ซึ่งการดำเนินธุรกิจต่าง ๆ นั้น จุดมุ่งหมายที่สำคัญของการดำเนินธุรกิจคือ การผลิต การจำหน่ายสินค้า และบริการให้ได้กำไรสูงสุด และการที่จะมีกำไรสูงย่อมขึ้นอยู่กับความต้องการของผู้บริโภคที่มีต่อสินค้าหรือบริการหรือประโยชน์ที่ได้รับจากสินค้าและบริการนั้น ๆ และต้องมีการบริหารการใช้ทรัพยากรทั้งด้านบุคลากร เครื่องจักร และวัตถุดิบให้ได้ประโยชน์สูงสุด มีการดำเนินการให้งานที่สำคัญของทุก ๆ ด้านในองค์กรธุรกิจทั้งการผลิต การขาย การจัดหา การเงิน และอื่น ๆ ให้มีการประสานและสอดคล้องกัน การเปลี่ยนแปลงใหม่ ๆ เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วและตลอดเวลา เพื่อให้้องค์กรสามารถอยู่รอดได้ภายใต้สภาวะนี้ องค์กรต่าง ๆ จึงต้องมีการปรับตัวในทุก ๆ ด้าน รวมทั้งการบริหารการจัดการทรัพยากรต่าง ๆ เพื่อให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด จึงเป็นความจำเป็นที่องค์กรต่าง ๆ จะต้องปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการบริหาร ระบบต่าง ๆ ให้ทันสมัยการณ รวมทั้งทางด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ หรือทรัพยากรบุคคลนั่นเอง ซึ่งถือว่าบุคลากรเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่ช่วยขับเคลื่อนธุรกิจ หรือองค์การให้ก้าวหน้าไปสู่ความสำเร็จ และส่งผลถึงความสามารถใน

การแข่งขัน ซึ่งการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในยุคโลกาภิวัตน์ มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อองค์กร เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการปฏิบัติงาน บุคลากรจึงต้องได้รับการพัฒนาทั้งทางด้านสมอง ปัญญาและแรงงาน เพื่อเพิ่มศักยภาพหรือ ชีตความสามารถไปพร้อม ๆ กับการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงในด้านอื่น ๆ ขององค์กร ซึ่งการบริหารองค์กรให้ได้ประสิทธิภาพ (Efficiency) ในการปฏิบัติงานมักจะแยกไม่ออกกับประสิทธิผล (Effectiveness) ในการปฏิบัติงาน เพราะการปฏิบัติงานนั้นจะมีประสิทธิภาพไม่ได้ ถ้าหากว่าในการปฏิบัติงานนั้นไม่มีประสิทธิผล ซึ่งหมายความว่า การปฏิบัติงานจะไม่บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ และในการดำเนินงานขององค์กรที่สะท้อนถึงผลสำเร็จในการลดต้นทุน เพิ่มผลกำไรขยายฐานลูกค้าให้กว้างขึ้นและผลการปฏิบัติงานของบุคลากรอยู่ในระดับดี ซึ่งถือได้ว่าในองค์กรมีประสิทธิภาพในขณะเดียวกันประสิทธิภาพขององค์กรนอกจากจะพิจารณาถึงทรัพยากร เช่น คน เงิน วัสดุ ที่เป็นปัจจัยนำเข้าและผลผลิตขององค์กร คือการบรรลุเป้าหมายแล้วองค์กรในฐานะที่เป็นองค์กร (พิชญานา ศิลอาอ่อน, 2566)

การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลขององค์กรนั้น จะปฏิเสธไม่ได้เลยว่าเมื่อคัดเลือกคนที่มีความรู้ความสามารถเข้ามาปฏิบัติงานในองค์กรแล้ว จะต้องมีการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล หรือการจัดการบุคลากรที่ดี ดังนั้น ผู้บังคับบัญชาหรือผู้ที่มีหน้าที่บริหารจำเป็นต้องวางแผน กำหนดนโยบาย จัดการทรัพยากรบุคคลให้เหมาะสมงานต่าง ๆ ภายในองค์กรสามารถแก้ไขปัญหา สามารถทำให้บุคลากรในองค์กรเกิดความพึงพอใจ และปฏิบัติงานได้อย่างเต็มใจ เต็มความรู้ความสามารถแสดงศักยภาพในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ และสามารถกระตุ้นให้บุคลากรมีความกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงาน การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของบุคลากรจึงมีความสำคัญที่สุด องค์กรจึงต้องพัฒนาบุคลากรและรับรู้ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เช่น ทำอย่างไรให้พนักงานนั้นเห็นความสำคัญของงาน มีส่วนร่วมและมีอิสระในการทำงานมากที่สุด และให้พนักงานรู้สึกว่าการตนเองมีความสำคัญต่องานและองค์กร รวมทั้งในแง่ของการสร้างความพึงพอใจในงาน เงินเดือน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา สังคมเพื่อนร่วมงาน การโยกย้ายหรือเลื่อนตำแหน่ง ต้องทำให้โปร่งใสและยุติธรรม เมื่อองค์กรสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับพนักงาน จะส่งผลทำให้พนักงานทำงานได้อย่างสบายใจ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานย่อมดีขึ้นตามไปด้วย การปฏิบัติงานที่เต็มความรู้ความสามารถนั้นมีคุณค่าต่อองค์กรเป็นอย่างยิ่ง และต้องอาศัยปัจจัยต่าง ๆ ที่ช่วยให้บุคลากรขององค์กรนั้น แสดงความสามารถในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพสูงสุดโดยไม่มีขีดจำกัด โดยองค์กรจะต้องเข้าใจถึงปัจจัยต่าง ๆ เหล่านั้นเป็นสำคัญ ปัจจัยที่เกื้อหนุนการปฏิบัติงานนั้นมาจากทั้งภายในตัวของบุคลากรเองและมาจากการบริหารงานนโยบายขององค์กร ซึ่งถ้าผลงานของบุคลากรออกมาดี ประสบความสำเร็จ ก็ย่อมแสดงให้เห็นถึงการบริหารงานการจัดการที่ดีขององค์กรอีกด้วย (อนุศักดิ์ ฉันทไพศาล, 2564)

หน่วยงานของรัฐเป็นองค์กรที่ต้องปกครองบริหารจัดการและใช้เงินจากภาษีของประเทศอย่างคุ้มค่า (สุรพันธ์ ฉันทแดนสุวรรณ, 2550) และปฏิเสธไม่ได้ว่า บุคลากรเป็นทรัพยากรพื้นฐานสำคัญที่นำองค์กรไปสู่ความสำเร็จได้อย่างยอดเยี่ยม กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ องค์กรที่มีประสิทธิภาพสูงสุด คือ องค์กรที่มีประสิทธิภาพเหนือคู่แข่ง (Govender, 2020) การปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรที่แสดงออกมาให้เห็นได้ด้วยผลงาน สามารถทำให้องค์การรับรู้ถึงความพึงพอใจในงานของบุคลากร หากผลการปฏิบัติงานออกมาดี หรือดีเยี่ยมนั้นแสดงให้เห็นได้ว่า บุคลากรนั้น มีความพึงพอใจที่จะทำงานนั้น ๆ อย่างเต็มความรู้ความสามารถเต็มศักยภาพ ซึ่งเป็นสิ่งที่องค์กรต้องการที่จะได้รับจากบุคลากร และความพึงพอใจของบุคลากรนั้นมีส่วนสำคัญที่จะส่งผลทำให้งาน ๆ หนึ่งประสบผลสำเร็จได้ตามที่องค์กรตั้งเป้าหมายไว้ องค์กรจำเป็นต้องศึกษาองค์ประกอบต่าง ๆ เช่น ค่าตอบแทน สวัสดิการ สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน เป็นต้น หรือสร้างแรงบันดาลใจ เพื่อให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ดังนั้น องค์กรต่าง ๆ จึงหันมาให้ความสำคัญกับการสร้างความพึงพอใจกับบุคลากรในองค์กรของตนเอง เพื่อให้มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานให้ดียิ่งขึ้นและนำพาองค์กรไปสู่เป้าหมายสูงสุดที่วางไว้ สำหรับประเทศไทยกิจการการbinของประเทศไทยได้ก่อกำเนิดขึ้นในสมัยของพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว ซึ่งทรงมีพระบรมราโชบาย ทำนุบำรุงกิจการทหารอย่างจริงจัง และทรงตระหนักถึงความจำเป็นที่ประเทศไทย จะต้องมีเครื่องบินไว้ป้องกันภัยที่จะบังเกิดแก่ชาติ ด้วยเหตุนี้ กระทรวงกลาโหมจึงได้จัดตั้งแผนกการบินกองทัพบกอยู่ในบังคับบัญชาของกระทรวงทหารช่าง คือ นายพลโท พระเจ้าบรมวงศ์

เรือ กรมขุนกำแพงเพชรอัครโยธิน จนกระทั่งปีพุทธศักราช 2480 แผนการบินได้ยกฐานะเป็นกองทัพอากาศ ขึ้นตรงต่อกระทรวงกลาโหม เวลาต่อมาส่วนโรงงานของกรมอากาศยานได้ยกฐานะเป็น กองโรงงานกรม ช่างอากาศ เมื่อ 19 เมษายน พุทธศักราช 2465 ต่อมาได้เปลี่ยนชื่อเป็น กรมช่างอากาศ

ผู้วิจัย มีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการทหารกองวิทย์การ กรมช่างอากาศ ว่ามีความคิดเห็นอย่างไรกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เพื่อนำผลวิจัยไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและเป็นแนวทางให้กับผู้บริหารหรือส่วนที่เกี่ยวข้องกับข้าราชการทหาร ในการวางแผนการดำเนินงานของหน่วยงานต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการทหารกองวิทย์การ กรมช่างอากาศ
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการทหารกองวิทย์การ กรมช่างอากาศ

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

นิการวรรณ วังคะวัง (2562) การปฏิบัติงาน คือ พฤติกรรมการทำงานของแต่ละบุคคล รวมทั้งการแสดงออกของบุคคลนั้น ๆ ในระหว่างการทำงาน ซึ่งอาจส่งผลดีหรือผลเสียต่อการบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร ซึ่งการปฏิบัติงานจำเป็นต้องมีทั้งศาสตร์ และศิลป์ โดยที่ศาสตร์ คือ การศึกษาหาความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ ทักษะ และเทคนิควิธีการต่าง ๆ และศิลป์ คือ การที่จะนำเอาความรู้ หลักการและทฤษฎีมาประยุกต์ใช้ ให้เหมาะสมกับแต่ละบุคคล สถานการณ์ และสิ่งแวดล้อม ตลอดจนขอบเขตจำกัดของทรัพยากรให้เป็นไปตามบทบาทหน้าที่รับผิดชอบของตำแหน่งงานต่าง ๆ ที่กำหนดขึ้นในแต่ละองค์กร

อัครเดช ไม้จันทร์ (2563) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง บุคคลที่ตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถให้กลวิธี หรือเทคนิคการทำงานที่จะสร้างผลงานได้มาก เป็นผลงานที่มีคุณภาพที่น่าพอใจ โดยสิ้นเปลืองทุนค่าใช้จ่าย พลังงาน และเวลาน้อย ซึ่ง ประสิทธิภาพการทำงาน ประกอบด้วย การบรรลุเป้าหมายผลสำเร็จ การจัดหาปัจจัยทรัพยากร และมีกระบวนการปฏิบัติงานที่ดี

แนวคิดทฤษฎี 12 หลักการทำงานให้มีประสิทธิภาพของ Emerson (1996 อ้างถึงใน กมลรัตน์ สัมมาตริ, 2563) ที่เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับหลักการทำงานให้มีประสิทธิภาพในหนังสือ “The Twelve Principles of Efficiency” กล่าวว่า การนำหลักการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากำหนดเป็นหลักการ เพื่อปรับปรุงการจัดการกับประสิทธิภาพของคน โครงสร้าง และเป้าหมายขององค์กร แสดงหลักประสิทธิภาพ 12 ประการ โดยมุ่งที่การทำงานให้เหมาะสมและง่ายขึ้น ดังนี้

1. ทำความเข้าใจและกำหนดแนวความคิดในการทำงานให้กระจ่าง
2. ใช้หลักเหตุผล หลักสามัญสำนึกในการพิจารณาความน่าจะเป็นไปได้ของงาน
3. คำปรึกษาแนะนำต้องถูกต้องสมบูรณ์
4. รักษาระเบียบวินัยในการทำงาน
5. ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม
6. การทำงานต้องเชื่อถือได้ มีความฉับพลันมีสมรรถภาพ
7. งานควรมีลักษณะแจ้งให้ทราบถึงการดำเนินงานอย่างทั่วถึง
8. มีมาตรฐานงานสำเร็จตามเวลา
9. ผลงานได้มาตรฐาน

10. การดำเนินงานสามารถถือเป็นมาตรฐานได้
11. กำหนดมาตรฐานสามารถปฏิบัติได้ สามารถฝึกสอนงานได้
12. ให้บำเหน็จรางวัลแก่ผู้ปฏิบัติงานดี

แนวคิดของ Emerson (1996 อ้างถึงใน กมลรัตน์ สัมมาตริ, 2563) ที่ได้กล่าวว่า ภาพรวมของประสิทธิภาพขององค์กร ซึ่งสามารถอนุมานได้ว่า การทำงานให้เกิดประสิทธิภาพต้องดูจากความสามารถในการปฏิบัติงานที่มีมาตรฐานที่ระบุไว้ได้อย่างถูกต้อง มีความรวดเร็ว งานสำเร็จตรงเวลาในการทำงาน ทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงานตลอดจนมีความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในการปฏิบัติงาน เช่น จากการให้คำแนะนำที่ดี และการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ซึ่งต้องสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ขององค์กรเป็นหลัก และหากเป็นไปในทางที่สอดคล้องกันทั้งหมด ยิ่งมากเท่าไร ก็จะถือว่า เกิดประสิทธิภาพในการทำงานที่มากขึ้นตามไปด้วย

แนวคิด Peterson and Plowman (1953 อ้างถึงใน สีขริน คัมพันธ์แย้ม, 2566) ได้ให้แนวคิดใกล้เคียงกับ Harrington Emerson โดยตัดทอนบางข้อลง และสรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพไว้ 4 ข้อด้วยกัน คือ

1. คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีความสูง คือ ผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ใช้ประโยชน์คุ้มค่า และมีความพึงพอใจ ผลการทำงานมีความถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว นอกจากนั้น ผลงานที่มีคุณภาพควรก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร และสร้างความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ
2. ปริมาณงาน (Quantity) งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน โดยผลงานที่ปฏิบัติได้ มีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงาน หรือเป้าหมายที่บริษัทวางไว้ และควรมีการวางแผน บริหารเวลา เพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้
3. เวลา (Time) คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงาน จะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการเหมาะสมกับงานและทันสมัย มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น
4. ค่าใช้จ่าย (Cost) ในการดำเนินการทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงาน และวิธีการ คือ จะต้องลงทุนน้อย และได้ผลกำไรมากที่สุด ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่าย หรือต้นทุนการผลิต ได้แก่ การใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุเทคโนโลยี ที่มีอยู่อย่างประหยัดให้คุ้มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด

ณัฐวัตร เป็งวันปลูก (2560) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยจุดใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการประจำสังกัด กองพันทหารราบที่ 1 กรมทหารราบที่ 7 พบว่า ประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการทหารประจำ สังกัดกองพันทหารราบที่ 1 กรมทหารราบที่ 7 ในภาพรวมทั้งหมด บุคลากรในองค์กร มีความเห็นในระดับมาก โดยปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นตรงกันเป็นอันดับหนึ่ง คือ ด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ในงาน รองลงมา คือ ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า และด้านความถูกต้องในงานภายในเวลาที่กำหนด ตามลำดับ

กมลรัตน์ สัมมาตริ (2563) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แก่นขวัญ จำกัด จังหวัดขอนแก่น พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แก่นขวัญ จำกัด จังหวัดขอนแก่น โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าในการปฏิบัติงาน มีความคิดเห็นมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงาน ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในการปฏิบัติงาน และด้านความถูกต้องในการปฏิบัติงาน ตามลำดับ

จากแนวคิดที่เกี่ยวกับ “ประสิทธิภาพ” ในเชิงของการปฏิบัติงาน ซึ่งผู้วิจัยได้นำมาใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ “ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน” จะหมายถึง ผลของการปฏิบัติงานที่เกิดจากการทำงาน ประกอบด้วย ลักษณะงาน ความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ความถูกต้องในการปฏิบัติงาน ความสามารถในการปฏิบัติงาน มนุษยสัมพันธ์ และความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงาน

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดขอบเขตของการศึกษาไว้ดังนี้

1. ขอบเขตของเนื้อหา

มุ่งศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการทหารกองวิทย์การ กรมช่างอากาศ ได้แก่ ลักษณะงาน ความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ความถูกต้องในการปฏิบัติงาน ความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงาน

1.1 ตัวแปรอิสระ คือ ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ ระดับชั้นยศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

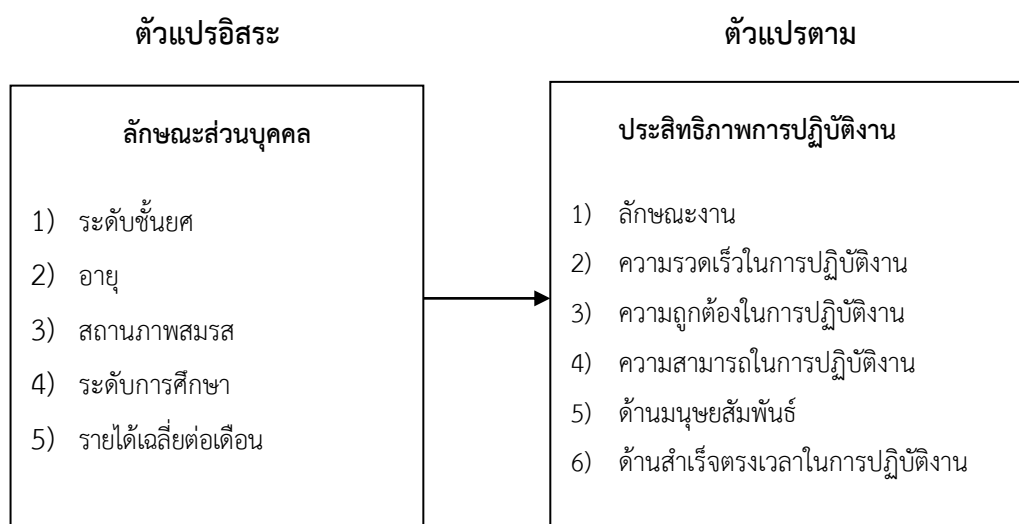
1.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ลักษณะงาน ความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ความถูกต้องในการปฏิบัติงาน ความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงาน

2. ขอบเขตประชากรและขนาดตัวอย่าง

ประชากรกลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ พนักงานของข้าราชการทหารกองวิทย์การ กรมช่างอากาศ จำนวน 43 นาย โดยกำหนดขนาดตัวอย่างตามตารางของเครจซีและมอร์แกน (Krejci and Morgan, 1970) กำหนดให้สัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากร เท่ากับ 0.5 ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ ร้อยละ 5 และระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 5 ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง 41 คน โดยแบ่งเป็นนายทหารสัญญาบัตร 21 นาย และนายทหารชั้นประทวน 20 นาย

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการทหารกองวิทย์การ กรมช่างอากาศ มีแนวคิดที่เกี่ยวกับ “ประสิทธิภาพ” ในเชิงของการปฏิบัติงาน ซึ่งผู้วิจัยได้นำมาใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ลักษณะงาน ความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ความถูกต้องในการปฏิบัติงาน ความสามารถในการปฏิบัติงาน มนุษยสัมพันธ์ และความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงาน



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการทหารกองวิทยาการ กรมช่างอากาศ เป็นแบบสอบถาม แบบมาตราส่วน 5 ระดับ (Rating scale) โดยกำหนดเกณฑ์ คะแนนการประมาณค่าดังนี้

- | | | | |
|-------|---|---------|---|
| คะแนน | 5 | หมายถึง | ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากที่สุด |
| คะแนน | 4 | หมายถึง | ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมาก |
| คะแนน | 3 | หมายถึง | ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานปานกลาง |
| คะแนน | 2 | หมายถึง | ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานน้อย |
| คะแนน | 1 | หมายถึง | ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานน้อยที่สุด |

1. ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษานี้ผู้ศึกษาได้ใช้เครื่องมือในการศึกษา ได้แก่ แบบสอบถาม ซึ่งสร้างขึ้นเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล โดยเนื้อหาของแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นเป็นคำถามประเภทปลายปิดให้เลือกตอบ แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของลูกค้าได้แก่ ระดับชั้นยศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการทหารกองวิทยาการ กรมช่างอากาศ

2. การตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ผู้ศึกษาได้ทำการทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) ของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนี้

1. การหาความเที่ยงตรง (Validity) ผู้ศึกษาได้สร้างแบบสอบถาม โดยนำไปปรึกษาอาจารย์ ที่ปรึกษา เพื่อขอคำแนะนำให้แบบสอบถามมีความเที่ยงตรงในเนื้อหาสามารถวัดสิ่งที่ต้องการตรงตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาในครั้งนี้หรือไม่ หลังจากนั้น ผู้ศึกษาจึงจะดำเนินการแก้ไขปรับปรุงต่อไป

2. การหาความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถาม เพื่อหาความเชื่อมั่น โดยวิธีของ Cronbach (Cronbach's Alpha Coefficient) ก่อนทำการเก็บกลุ่มตัวอย่างจริง ได้ค่าความเชื่อมั่นของมาตรวัดที่ใช้ในการศึกษานี้ มีค่าความเชื่อมั่น แอลฟาเท่ากับ 0.75

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยเลือกวิธีสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Nonprobability Sampling)

2. เมื่อผู้วิจัยได้รวบรวม และตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยนำแบบสอบถามมาลงรหัส และถ่ายถอดรหัสแบบสอบถามลงในแบบฟอร์มลงรหัส (Coding Form) เพื่อนำไปประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ และหลังจากนั้น จึงนำผลที่ได้มาอภิปรายผลการศึกษา

สถิติที่ใช้ในการศึกษา

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์มีดังนี้

1. สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อบรรยายข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา
2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ได้แก่
 - 2.1 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างด้วย Independent samples t-test เมื่อมีตัวแปรแบ่งกลุ่ม 2 ตัวแปร
 - 2.2 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - Way ANOVA)

สรุปผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการทหารกองวิทยากร กรมช่างอากาศ แบ่งออกเป็น 6 ด้าน คือ ด้านลักษณะงาน ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ด้านความถูกต้องในการปฏิบัติงาน ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงาน โดยหาค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังนี้

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการทหารกองวิทยากร กรมช่างอากาศ โดยภาพรวม

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย	(S.D.)	ระดับ ความคิดเห็น	ลำดับ
ด้านลักษณะงาน	3.78	0.391	มาก	6
ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน	3.91	0.343	มาก	4
ด้านความถูกต้องในการปฏิบัติงาน	4.00	0.624	มาก	1
ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน	3.94	0.421	มาก	3
ด้านมนุษยสัมพันธ์	3.86	0.392	มาก	5
ด้านความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงาน	3.96	0.351	มาก	2
ภาพรวม	3.91	0.243	มาก	

จากตารางที่ 1 พบว่า ความคิดเห็นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการทหารกองวิทยากร กรมช่างอากาศ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.91, S.D.= 0.243) เมื่อพิจารณารายด้านอันดับแรก พบว่า ข้าราชการทหารกองวิทยากร กรมช่างอากาศมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในด้านความถูกต้องในการปฏิบัติงานมากกว่าประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย = 4.00, S.D.= 0.624) รองลงมา คือ ด้านความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย = 3.96, S.D.= 0.351) และน้อยที่สุดคือ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านลักษณะงาน (ค่าเฉลี่ย = 3.78, S.D.= 0.391)

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของข้าราชการทหารกองวิทยาการ กรมช่างอากาศ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 5 ด้าน โดยรวมและรายด้าน จำแนกได้ดังนี้

ข้าราชการทหารกองวิทยาการ กรมช่างอากาศ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านชั้นยศ พบว่า ข้าราชการที่มีชั้นยศต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน โดยรวม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า .05 เป็นการยอมรับสมมติฐาน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบความแตกต่าง 2 ด้าน คือ ด้านลักษณะงาน เมื่อจำแนกรายคู่ พบความแตกต่าง 3 คู่ ได้แก่ ข้าราชการชั้นประทวน (ค่าเฉลี่ย = 3.60, S.D.= 0.883) มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มากกว่า ชั้นสัญญาบัตร (ค่าเฉลี่ย = 3.14, S.D.= 0.359) ด้านลักษณะงาน ในประเด็นเรื่อง งานที่รับผิดชอบตรงกับความต้องการของพนักงาน โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.041 และข้าราชการชั้นประทวน (ค่าเฉลี่ย = 4.95, S.D.= 0.224) มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มากกว่า ชั้นสัญญาบัตร (ค่าเฉลี่ย = 3.76, S.D.= 0.944) ด้านลักษณะงาน ในประเด็นเรื่อง มีวิธีปฏิบัติงานที่แน่นอนชัดเจน โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.010 และข้าราชการชั้นประทวน (ค่าเฉลี่ย = 4.80, S.D.= 0.410) มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มากกว่า ชั้นสัญญาบัตร (ค่าเฉลี่ย = 3.10, S.D.= 0.436) ด้านลักษณะงาน ในประเด็นเรื่อง พนักงานมีความชอบ และสนุกกับงานที่ปฏิบัติ โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.020 และด้านความถูกต้องในการปฏิบัติงาน เมื่อจำแนกรายคู่ พบความแตกต่าง 1 คู่ ได้แก่ ข้าราชการชั้นประทวน (ค่าเฉลี่ย = 4.75, S.D.= 0.550) มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มากกว่า ชั้นสัญญาบัตร (ค่าเฉลี่ย = 3.00, S.D.= 0.000) ด้านความถูกต้องในการปฏิบัติงาน ในประเด็นเรื่อง เอกสารในการปฏิบัติงานมีความถูกต้องชัดเจนและแม่นยำ โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.025 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้าราชการทหารกองวิทยาการ กรมช่างอากาศ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน พบว่า มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผล

จากการวิจัยอภิปรายได้ว่า ความคิดเห็นประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการทหาร กองวิทยาการ กรมช่างอากาศ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน กลุ่มตัวอย่างเห็นว่า ข้าราชการทหารกองวิทยาการ กรมช่างอากาศ มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ในด้านความถูกต้องในการปฏิบัติงานมากกว่าประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านอื่น โดยเฉพาะเรื่องผลงานที่ออกมาถูกต้องตามคำสั่งที่ได้รับมอบหมาย รองลงมา คือ ด้านความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะเรื่องเมื่อมีปัญหาหรือมีเรื่องเดือดร้อน สามารถที่จะขอคำปรึกษาจากเพื่อนร่วมงานได้ และน้อยที่สุด คือ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงาน โดยเฉพาะเรื่องปริมาณงานที่ได้รับมีความเหมาะสมกับเวลาทำงาน ตามลำดับ สอดคล้องกับการศึกษาของ กมลรัตน์ สัมมาตรี (2563) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แก่นขวัญ จำกัด จังหวัดขอนแก่น พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าในการปฏิบัติงาน ด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงาน ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในการปฏิบัติงาน และด้านความถูกต้องในการปฏิบัติงาน ตามลำดับ สอดคล้องกับการศึกษาของ ชลดา อักษรศิริวิทยา (2559) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายเดินรถ องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ พบว่า มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทั้งภาพรวม และรายด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถเรียงอันดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายการเดินรถองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพจากมากไปน้อย ได้ดังนี้ อันดับ 1 ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา อันดับ 2 ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน อันดับ 3 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และอันดับ 4 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และสอดคล้องกับการศึกษาของ กิตติยา ฐิติคุณรัตน์ (2556) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ชันโซอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก 5 ด้าน และระดับปานกลาง 1 ด้าน โดยในด้านที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านความถูกต้อง

ต้องในการปฏิบัติงาน ด้านความมีมนุษยสัมพันธ์ ด้านลักษณะงาน ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน และด้านที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงาน ตามลำดับ

ด้านลักษณะงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายประเด็นคำถาม กลุ่มตัวอย่างเห็นว่า ข้าราชการทหารกองวิทยากร กรมช่างอากาศ มีความพร้อมของเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ทำงาน มากกว่า ประเด็นอื่น ๆ รองลงมา คือ มีวิธีการปฏิบัติงานที่แน่นอนชัดเจน พนักงานมีความชอบและสนุกกับงานที่ปฏิบัติ ได้ปฏิบัติงานตรงกับความรู้ความสามารถของพนักงานงานที่รับผิดชอบตรงกับความถนัดของพนักงาน และปริมาณงานที่ได้รับมีความเหมาะสมกับเวลาทำงาน ตามลำดับ สอดคล้องกับแนวคิดของ Emerson (1996 อ้างถึงใน กมลรัตน์ สัมมาตริ, 2563) ในข้อที่ 1 ทำความเข้าใจและกำหนดแนวความคิดในการทำงานให้กระจ่าง สอดคล้องกับแนวคิด Peterson และ Plowman (1953 อ้างถึงใน สีขริน คัมพันธ์เยี่ยม, 2566) ในข้อปริมาณงาน ได้นิยามว่า งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน โดยผลงานที่ปฏิบัติได้ มีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงาน หรือเป้าหมายที่บริษัทวางไว้ และควรมีการวางแผน บริหารเวลา เพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ สอดคล้องกับการศึกษาของ ณัฐวัตร เป็งวันปลูก (2560) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยเชิงจิตที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการประจำสังกัด กองพันทหารราบที่ 1 กรมทหารราบที่ 7 พบว่า ปัจจัยเชิงจิตที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการทหารประจำ สังกัดกองพันทหารราบที่ 1 กรมทหารราบที่ 7 ด้านลักษณะงาน มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ลักษณะงานที่ท่่านรับผิดชอบอยู่ตรงกับความรู้ความสามารถ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ งานที่ท่่านรับผิดชอบมีความท้าทาย และมีอิสระในการทำงาน และองค์กรของท่่านมีกำหนดหน้าที่ในงานอย่างชัด ตามลำดับ สอดคล้องกับการศึกษาของกิตติยา ฐิติคุณรัตน์ (2556) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ชันโซอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีต่อแผนวางแผนผลิต ด้านลักษณะงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีต่อแผนวางแผนผลิต ระดับมาก 6 ข้อ และระดับปานกลาง 2 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ งานที่รับผิดชอบมีความน่าสนใจ ท้าทายความสามารถและความถนัดของพนักงาน วิธีการปฏิบัติงานที่แน่นอนชัดเจน ความชอบและสนุกกับงานที่ปฏิบัติ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ในด้านความพร้อมของเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ทำงาน ตามลำดับ และสอดคล้องกับการศึกษาของ กชกร เอ็นดูราษฎร์ (2547) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานบริษัท โกรเฮ่สยาม จำกัด พบว่า พนักงานบริษัท โกรเฮ่สยาม จำกัด มีความพึงพอใจ ในด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับที่มาก

ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายประเด็นคำถาม กลุ่มตัวอย่างเห็นว่า ข้าราชการทหารกองวิทยากร กรมช่างอากาศมีขั้นตอนการปฏิบัติงานมีความถูกต้องทำงานได้รวดเร็วมากกว่าประเด็นอื่นๆ รองลงมา คือ มีการใช้เทคโนโลยีช่วยในการปฏิบัติงานให้เร็วขึ้น พนักงานได้ให้ความสำคัญกับความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน และขั้นตอนปฏิบัติเป็นการปฏิบัติแล้วทันต่อเวลา ตามลำดับ สอดคล้องกับแนวคิดของ Emerson (1996 อ้างถึงใน กมลรัตน์ สัมมาตริ, 2563) ในข้อที่ 8 มีมาตรฐานงานสำเร็จตามเวลา ข้อที่ 10 การดำเนินงานสามารถถือเป็นมาตรฐานได้ และข้อที่ 11 กำหนดมาตรฐานสามารถปฏิบัติได้ สามารถฝึกสอนงานได้ สอดคล้องกับแนวคิด Peterson and Plowman (1953 อ้างถึงใน สีขริน คัมพันธ์เยี่ยม, 2566) ในข้อเวลา ได้นิยามว่า เวลาที่ใช้ในการดำเนินงาน จะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการเหมาะสมกับงานและทันสมัย มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้นสอดคล้องกับการศึกษาของ กมลรัตน์ สัมมาตริ (2563) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แก่นขวัญ จำกัด จังหวัดขอนแก่น พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ขั้นตอนการปฏิบัติงานมีความถูกต้อง และง่ายต่อการปฏิบัติงาน ความเหมาะสมในการใช้เทคโนโลยีช่วยในการปฏิบัติงาน และเอกสารในการปฏิบัติงานมีเพียงพอและชัดเจน ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ การให้ความสำคัญกับความรวดเร็วในการปฏิบัติ ขั้นตอนการปฏิบัติงานเป็นการปฏิบัติแล้วทันต่อเวลาและความเหมาะสมในการหน่วยงานสนับสนุนการปฏิบัติงาน ตามลำดับ สอดคล้องกับการศึกษาของ ชลดา อักษรศิริวิทยา (2559) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพ

ในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายเดินรถ องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายเดินรถองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา ระดับมาก โดยพนักงานส่วนมาก ระบุว่า พนักงานมั่นใจสามารถทำงานให้เสร็จทันเวลาได้ อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ งานที่ทำพนักงานทำไม่มีข้อผิดพลาดหรือมีข้อผิดพลาดน้อยมาก อยู่ในระดับมากที่สุด อีกทั้งระบุว่า พนักงานพร้อมที่จะทำงานทันทีเมื่อมีผู้มาใช้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด และสุดท้ายพนักงานส่วนมากระบุว่า พนักงานทำงานให้เสร็จทันเวลาที่วางแผนไว้เสมอ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยทุกประเด็นมีแนวโน้มไปทางระดับมาก

ด้านความถูกต้องในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายประเด็นคำถาม กลุ่มตัวอย่างเห็นว่า ข้าราชการทหารกองวิทยากร กรมช่างอากาศ มีผลงานออกมาถูกต้องตามคำสั่งที่ได้รับมอบหมายมากกว่า ประเด็นอื่น ๆ รองลงมา คือ มีเอกสารในการปฏิบัติงานมีความถูกต้อง ชัดเจนและแม่นยำ และการปฏิบัติงานถูกต้องโดยคำนึงถึงความสำเร็จในเวลาที่กำหนด ตามลำดับ สอดคล้องกับแนวคิดของ Emerson (1996 อ้างถึงใน กมลรัตน์ สัมมาตริ, 2563) ในข้อที่ 2 ใช้หลักเหตุผล หลักสามัญสำนึกในการพิจารณาความน่าจะเป็นไปได้ของงาน ข้อที่ 4 รักษาระเบียบวินัยในการทำงาน และข้อที่ 8 มีมาตรฐานงานสำเร็จตามเวลา สอดคล้องกับแนวคิด Peterson and Plowman (1953 อ้างถึงใน สีขริน คุ่มพันธุ์แย้ม, 2566) ในข้อคุณภาพของงาน ได้นิยามว่า จะต้องมีความสูง คือ ผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ใช้ประโยชน์คุ้มค่า และมีความพึงพอใจ ผลการทำงานมีความถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว นอกจากนั้น ผลงานที่มีคุณภาพควรก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร และสร้างความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้รับบริการ สอดคล้องกับการศึกษาของ กมลรัตน์ สัมมาตริ (2563) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แก่นขวัญ จำกัด จังหวัดขอนแก่น พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านความถูกต้องในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด คือ การปฏิบัติงานถูกต้องโดยคำนึงถึงความสำเร็จในเวลาที่กำหนด ส่วนข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ ได้รับการอบรมให้ความรู้ก่อนเข้าปฏิบัติงานในพื้นที่จริง มีการกระจายอำนาจความรับผิดชอบไปตามหน้าที่ของพนักงานไว้อย่างชัดเจน มีความรู้ ความเข้าใจ และความชำนาญในงานที่ทำ และเอกสารในการปฏิบัติงานมีความถูกต้อง ชัดเจน และแม่นยำ ตามลำดับ สอดคล้องกับการศึกษาของ ณัฐวัตร เบ่งวันปลูก (2560) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยเชิงจิตที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการประจำสังกัดกองพันทหารราบที่ 1 กรมทหารราบที่ 7 พบว่า ประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการทหารสังกัดกองพันทหารราบที่ 1 กรมทหารราบที่ 7 ด้านความถูกต้องในงานภายในเวลาที่กำหนด ในระดับมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นในประเด็นลักษณะงานที่รับผิดชอบตรงกับความรู้ความสามารถสูงสุด และสอดคล้องกับการศึกษาของกิตติยา ฐิติคุณรัตน์ (2556) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ชันโซอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีต่อแผนวางแผนผลิต บริษัท ชันโซอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ด้านความถูกต้องในการปฏิบัติงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีต่อแผนวางแผนผลิต บริษัท ชันโซอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ในระดับมาก 3 ข้อ โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ การปฏิบัติงานถูกต้อง โดยคำนึงถึงความสำเร็จในเวลาที่กำหนด เอกสารในการปฏิบัติงานมีความถูกต้อง ชัดเจนและแม่นยำและผลงานที่ออกมาถูกต้องตามคำสั่งที่ได้รับมอบหมาย ตามลำดับ

ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามกลุ่มตัวอย่างเห็นว่า ข้าราชการทหารกองวิทยากร กรมช่างอากาศมีความรู้ ความสามารถ เหมาะสมกับการกิจและหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายมากกว่าประเด็นอื่น ๆ รองลงมา คือ มีเข้าใจภารกิจและหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างชัดเจน และสามารถ พัฒนาปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย ตามลำดับ สอดคล้องกับแนวคิดของ Emerson (1996 อ้างถึงใน กมลรัตน์ สัมมาตริ, 2563) ในข้อที่ 2 ใช้หลักเหตุผล หลักสามัญสำนึกในการพิจารณาความน่าจะเป็นไปได้ของงาน ข้อที่ 5 ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม ข้อที่ 6 การทำงานต้องเชื่อถือได้ มีความฉับพลันมีสมรรถภาพ และข้อที่ 9 ผลงานได้มาตรฐาน สอดคล้องกับการศึกษาของ กมลรัตน์ สัมมาตริ (2563) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แก่นขวัญ จำกัด จังหวัดขอนแก่น พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มี

ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือ เข้าใจภารกิจและหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างชัดเจน มีความเข้าใจที่ดีในการปฏิบัติงาน และได้รับคำแนะนำในสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน ตามลำดับ ส่วนข้อที่ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ มีความสามารถพัฒนาหรือปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย และมีความรู้ ความสามารถเหมาะสมกับภารกิจและหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ตามลำดับ สอดคล้องกับการศึกษาของกิตติยา ฐิติคุณรัตน์ (2556) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ชันโซอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีต่อแผนวางแผนผลิต บริษัท ชันโซอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีต่อแผนวางแผนผลิต บริษัท ชันโซอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ในระดับมาก 3 ข้อ โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ เข้าใจภารกิจและหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างชัดเจน มีความรู้ ความสามารถเหมาะสมกับภารกิจและหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย และพัฒนาปรับปรุงงานหรือวิธีการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายตามลำดับ และสอดคล้องกับแนวคิดของกนิษฐ์ จันตะนิ (2547) ได้อธิบายถึง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง การปฏิบัติงานหรือดำเนินการให้เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ หรือได้ผลสำเร็จของงาน โดยใช้เวลาและทรัพยากรตามที่กำหนดไว้ หรือการใช้ทรัพยากรเท่าเดิม เช่น ความสามารถ ความถูกต้อง และความรวดเร็วทันเวลาที่กำหนดไว้ในแผนปฏิบัติงาน รวมทั้งการสำเร็จเสร็จสิ้นตรงเวลาและบรรลุตามจุดมุ่งหมายของกิจกรรม

ด้านมนุษยสัมพันธ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายประเด็นคำถาม กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าข้าราชการทหารกองวิทยากร กรมช่างอากาศ เมื่อมีปัญหาหรือมีเรื่องเดือดร้อน สามารถที่จะขอคำปรึกษาจากเพื่อนร่วมงานได้มากกว่าประเด็นอื่น ๆ รองลงมา คือ มีเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน หน่วยงานเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน และการได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี ตามลำดับ สอดคล้องกับแนวคิดของ Emerson (1996 อ้างถึงใน กมลรัตน์ สัมมาตริ, 2563) ในข้อที่ 3 คำปรึกษาแนะนำต้องถูกต้องสมบูรณ์ และข้อที่ 7 งานควรมีลักษณะแจ้งให้ทราบถึงการดำเนินงานอย่างทั่วถึง สอดคล้องกับการศึกษาของ ณัฐวัตร เป็งวันปลูก (2560) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยจุดใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการทหารประจำสังกัดกองพันทหารราบที่ 1 กรมทหารราบที่ 7 พบว่า ปัจจัยจุดใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการทหารประจำสังกัดกองพันทหารราบที่ 1 กรมทหารราบที่ 7 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ระดับมาก พิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า องค์กรรมมีความสัมพันธ์และมีความสามัคคีกันเป็นอย่างดี ระดับมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างไม่มีเงื่อนไขหรือไม่มีปัญหา และได้รับความช่วยเหลือ คำแนะนำ และคำปรึกษาจากเพื่อนร่วมงาน ตามลำดับ และสอดคล้องกับการศึกษาของกิตติยา ฐิติคุณรัตน์ (2556) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ชันโซอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีต่อแผนวางแผนผลิต บริษัท ชันโซอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ด้านความมีมนุษยสัมพันธ์ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีต่อแผนการวางแผนผลิต บริษัท ชันโซอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ในระดับมาก 3 ข้อ และระดับปานกลาง 1 ข้อ โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ เพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน การได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี เมื่อมีปัญหาหรือมีเรื่องเดือดร้อนสามารถที่จะขอคำปรึกษาจากเพื่อนร่วมงานได้ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ หน่วยงานเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน ตามลำดับ

ด้านความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามกลุ่มตัวอย่างเห็นว่า ข้าราชการทหารกองวิทยากร กรมช่างอากาศเมื่อมีปัญหาหรือมีเรื่องเดือดร้อน สามารถที่จะขอคำปรึกษาจากเพื่อนร่วมงานได้มากกว่าประเด็นอื่น ๆ รองลงมา คือ พนักงานทำงานเสร็จก่อนเวลาที่กำหนด และมีความตั้งใจ จะปฏิบัติงานรับผิดชอบให้สำเร็จ ตามลำดับ สอดคล้องกับแนวคิดของ Emerson (1996 อ้างถึงใน กมลรัตน์ สัมมาตริ, 2563) ในข้อที่ 8 มีมาตรฐานงานสำเร็จตามเวลา ข้อที่ 11 กำหนดมาตรฐานสามารถปฏิบัติได้ สามารถฝึกสอนงานได้ สอดคล้องกับการศึกษาของ กมลรัตน์ สัมมาตริ (2563) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แก่นขวัญ จำกัด จังหวัดขอนแก่น

พบว่า และสอดคล้องกับการศึกษาของกิตติยา ฐิติคุณรัตน์ (2556) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ชัน ไซน์อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีต่อแผนวางแผนผลิต บริษัท ชัน ไซน์อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ด้านความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีต่อแผนการวางแผนผลิต บริษัท ชัน ไซน์อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ ระดับมาก 2 ข้อ และระดับปานกลาง 3 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ มีความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จ มีความคิดเห็นในระดับมาก คือ พนักงานแก้ปัญหาหน้าที่รับผิดชอบได้ดี งานที่ปฏิบัติอยู่มีการเปลี่ยนแปลงปรับปรุงและพัฒนาอยู่ตลอดเวลา ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เกณฑ์ที่ใช้ในการเลื่อนตำแหน่งเหมาะสมชัดเจนตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของข้าราชการทหารกองวิทยากร กรมช่างอากาศ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 5 ด้าน โดยรวมและรายด้าน จำแนกได้ดังนี้

ข้าราชการทหารกองวิทยากร กรมช่างอากาศ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านชั้นยศ พบว่า ข้าราชการที่มีชั้นยศต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน โดยรวมมีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า .05 ยอมรับสมมติฐาน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบความแตกต่าง 2 ด้าน คือ ด้านลักษณะงาน เมื่อจำแนกรายคู่ พบความแตกต่าง 3 คู่ และด้านความถูกต้องในการปฏิบัติงาน เมื่อจำแนกรายคู่ พบความแตกต่าง 1 คู่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับการศึกษาของกิตติยา ฐิติคุณรัตน์ (2556) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ชัน ไซน์อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด พบว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงาน ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ชัน ไซน์อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ด้านความถูกต้องในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้าราชการทหารกองวิทยากร กรมช่างอากาศ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ แตกต่างกัน พบว่า มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับการศึกษาของมัทนพร คำบุญ และสุปราณี คมคาย (2546) สุนิสา สงบเจียบ (2551) และกิตติยา ฐิติคุณรัตน์ (2556) ผลการศึกษาสอดคล้องกัน คือ พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวม ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้าราชการทหารกองวิทยากร กรมช่างอากาศ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านสถานภาพสมรส แตกต่างกัน พบว่า มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับการศึกษาของ มัทนพร คำบุญ และสุปราณี คมคาย (2546) และสุนิสา สงบเจียบ (2551) ผลการศึกษาสอดคล้องกัน คือ พนักงานที่มีสถานภาพ ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวม ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้าราชการทหารกองวิทยากร กรมช่างอากาศ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษา แตกต่างกัน พบว่า มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับการศึกษาของ มัทนพร คำบุญ และสุปราณี คมคาย (2546) สุนิสา สงบเจียบ (2551) ชาคริต ศรีขาว (2551) และกิตติยา ฐิติคุณรัตน์ (2556) ผลการศึกษาสอดคล้องกัน คือ พนักงานที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวม ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้าราชการทหารกองวิทยากร กรมช่างอากาศ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านรายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน พบว่า มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับการศึกษาของมัทนพร คำบุญ และสุปราณี คมคาย (2546) สุนิสา สงบเจียบ (2551) และชาคริต ศรีขาว (2551) ผลการศึกษาสอดคล้องกัน คือ พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะ

1. ลักษณะงาน ผู้บริหารของข้าราชการทหารกองวิทยาการ กรมช่างอากาศควรมีการวางแผนการทำงานให้ปริมาณงานที่พนักงานได้รับมีความเหมาะสมกับเวลาทำงาน
2. ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ผู้บริหารของข้าราชการทหารกองวิทยาการ กรมช่างอากาศควรมีการกำหนดขั้นตอนปฏิบัติงานให้เป็นการปฏิบัติแล้วทันต่อเวลาที่กำหนด
3. ด้านความถูกต้องในการปฏิบัติงาน ผู้บริหารของข้าราชการทหารกองวิทยาการ กรมช่างอากาศควรวางนโยบายการปฏิบัติงานให้ถูกต้องโดยคำนึงถึงความสำเร็จในเวลาที่กำหนด
4. ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน ผู้บริหารของข้าราชการทหารกองวิทยาการ กรมช่างอากาศควรมีการอบรมพัฒนาให้พนักงานสามารถ พัฒนาปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย
5. ด้านมนุษยสัมพันธ์ ผู้บริหารของข้าราชการทหารกองวิทยาการ กรมช่างอากาศควรส่งเสริมการทำงานเป็นทีมให้พนักงานได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี
6. ด้านความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงาน ผู้บริหารของข้าราชการทหารกองวิทยาการ กรมช่างอากาศควรส่งเสริมให้พนักงานมีความตั้งใจ ที่จะปฏิบัติงานที่รับผิดชอบให้สำเร็จ

ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการศึกษาเรื่องประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการทหารกองวิทยาการ กรมช่างอากาศควรมีการศึกษาเรื่องปัญหาและอุปสรรคในการทำงานของพนักงานเพื่อนำข้อมูลผลการวิเคราะห์ มาใช้ในการปรับปรุงการทำงานของพนักงาน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพต่อไป
2. ควรศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการทหารกองวิทยาการ กรมช่างอากาศกับกองงานอื่น ๆ ที่อยู่ภายใต้สังกัดของกรมช่างอากาศ เพื่อนำมาปรับปรุงการทำงานของข้าราชการในภาพรวม

เอกสารอ้างอิง

- กมลรัตน์ สัมมาตรี. (2563). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แก่นขวัญ จำกัด จังหวัดขอนแก่น*. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- กชกร เอ็นดูราษฎร์. (2547). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานบริษัท โกรเฮ้สยาม จำกัด*. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโท]. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- กิตติยา ฐิติคุณรัตน์. (2556). *ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ชันโซอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด*. [ภาคินพนธ์ปริญญาโท]. มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.
- ชลดา อักษรศิริวิทยา. (2559). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายเดินรถ องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ*. [สารนิพนธ์ปริญญาโท]. มหาวิทยาลัยเกริก.
- ชาคริต ศรีขาว. (2551). *ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท มิสกิ้น (ไทยแลนด์) จำกัด*. [การค้นคว้าอิสระปริญญาโท]. มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- พิชญภา ศิลาอ่อน. (2566). *แรงจูงใจในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ Generation Y ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา*. [สารนิพนธ์ปริญญาโท]. มหาวิทยาลัยมหิดล.

- นิภาวรรณ วังคะวัง. (2562). การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเลขานุการผู้บริหารระดับสูง มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ณัฐวัตร เป็งวันปลูก. (2560). ปัจจัยเชิงจิตที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการทหารประจำสังกัด กองพันทหารราบที่ 1 กรมทหารราบที่ 7. [การค้นคว้าอิสระปริญญาโท]. มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.
- มัทนพร คำบุญ และสุปราณี คมคาย. (2546). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานฝ่ายผลิต : กรณีศึกษา บริษัท ควอลิตี้ สทิลส์ จำกัด. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโท]. สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- สุรพันธ์ ฉันทแดนสุวรรณ. (2550). องค์การและการจัดการ. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สิขริน คุ่มพันธุ์แย้ม. (2566). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของวิศวกร บริษัท ยูแทคไทย จำกัด. [สารนิพนธ์ปริญญาโท]. มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สุนิสา สงบเงียบ. (2551). ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท มินิอิก เทคโนโลยี (ไทยแลนด์) จำกัด. [การค้นคว้าอิสระปริญญาโท]. มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- อัศรเดช ไม้จันทร์. (2560). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโท]. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- อภิรักษ์ จันตะนี. (2547). การใช้แนวคิดและทฤษฎีเพื่ออ้างอิงในการทำวิจัยทางธุรกิจ. มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- อนุศักดิ์ ฉันทไพศาล. (2564). การพัฒนาองค์การด้วยระบบบริหารงานคุณภาพ. ซีไอเอ็มเคชั่น.
- Govender, M. (2020). Performance management and employee engagement: A South African Perspective. *SA Journal of Human Resource Management*, 1(1), 1-19.
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3), 607-610.

คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานวิเคราะห์สินเชื่อบริษัท โตโยต้า ลีสซิ่ง(ประเทศไทย)จำกัด

The quality of work life of credit analyst at
Toyota leasing (Thailand) Company Limited

วศินี หล้าแดง

Vasinee Ladang

MooFa style

oumoumvasinee@gmail.com

Received: 19 Sep 2023

Revised: 2 Dec 2023

Accepted: 18 Dec 2023

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานวิเคราะห์สินเชื่อ บริษัท โตโยต้า ลีสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานวิเคราะห์สินเชื่อ บริษัท โตโยต้า ลีสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด และ 2) ศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานวิเคราะห์สินเชื่อ บริษัท โตโยต้า ลีสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานวิเคราะห์สินเชื่อ บริษัท โตโยต้า ลีสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ผู้ศึกษาสร้างขึ้นจากการศึกษาทฤษฎีจากนักวิชาการ เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยส่วนบุคคล และคุณภาพชีวิตการทำงาน กำหนดเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 35 ข้อ ผู้วิจัยนำแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัยโดยหาความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) ได้เท่ากับ 0.84 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติทดสอบสมมติฐานหรือสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบ t-test Independent), One-way ANOVA และเปรียบเทียบรายคู่โดยใช้ LSD

ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานวิเคราะห์สินเชื่อ บริษัท โตโยต้า ลีสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 36 - 45 ปี มีสถานภาพสมรส การศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 15,000 – 25,000 บาท มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.01, S.D.= 0.201) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านสิทธิตามธรรมเนียมในองค์กร อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านการให้สิ่งตอบแทนที่เหมาะสมและยุติธรรม ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล และด้านจังหวะชีวิตโดยรวม ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ อายุ สถานภาพสมรส และรายได้ต่อเดือน ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ภาพรวม และรายด้าน ไม่แตกต่างกัน และในด้านระดับการศึกษา ภาพรวม ไม่แตกต่างกัน แต่พบความแตกต่างด้านการให้สิ่งตอบแทนที่เหมาะสมและยุติธรรม (Sig. = 0.040) จำนวน 2 คู่ สำหรับข้อเสนอแนะจากการศึกษา บริษัทฯ ควรพิจารณาปรับปรุงนโยบายในเรื่องของเวลาการทำงานและวันหยุดพักผ่อนให้ยืดหยุ่นกับการทำงานจริงของพนักงานวิเคราะห์สินเชื่อ เพื่อให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านจังหวะชีวิตโดยรวมที่ดีขึ้นได้

คำสำคัญ: คุณภาพชีวิตการทำงาน

Abstract

The study aims to investigate the quality of work life of credit analysts at Toyota Leasing (Thailand) Co., Ltd. The objectives are to 1) study the quality of work life of credit analysts at Toyota Leasing (Thailand) Co., Ltd., and 2) compare personal factors with the quality of work life of credit analysts at Toyota Leasing (Thailand) Co., Ltd. The research population consists of credit analysts working at Toyota Leasing (Thailand) Co., Ltd. The research instrument used is a questionnaire developed based on theoretical insights from academic literature, documents, and related research on personal factors and work life quality. The questionnaire is designed on a five-point Likert scale with 35 items. The researchers assessed the reliability of the questionnaire, which yielded a reliability coefficient of 0.84. The statistical analysis methods used in this research include percentages, means, standard deviations, and hypothesis testing statistics such as t-test (Independent), One-way ANOVA, and pairwise comparisons using LSD.

The study found that the sample group of credit analysts at Toyota Leasing (Thailand) Co., Ltd., predominantly comprises females aged 36 - 45 years, with marital status and a bachelor's degree. Their monthly income falls 15,000 - 25,000 Baht. Overall, their quality of work life is rated as high (mean = 4.01, S.D. = 0.201). When considering specific aspects, it was found that the highest-rated area was "rights and fairness within the organization," followed by "safe and health-promoting environment," "appropriate and fair compensation," "social integration or teamwork," "career progress and stability," "relationship with society," "personal development," and "overall life cycle." Regarding hypothesis testing, it was found that personal factors such as gender, age, marital status, and monthly income do not significantly affect the quality of work life in the overall and specific dimensions. However, a significant difference was observed in the dimension of "appropriate and fair compensation" (Sig. = 0.040) for two pairs of recommendations. Based on the study, it is suggested that the company consider adjusting its policies related to working hours and leave flexibility to improve the overall quality of work life for credit analysts.

Keyword: quality of work life

บทนำ

ในปัจจุบันสภาพแวดล้อมของประเทศไทยมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ทำให้การดำเนินชีวิตในการทำงานของพนักงานในองค์กร และภารกิจของหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ และธุรกิจเอกชน จะต้องมีการปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงในหลาย ๆ ด้าน เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงนั้น โดยให้องค์การอยู่รอด มีศักยภาพสามารถแข่งขันกับองค์กรอื่น ๆ ได้ ทุกองค์การจึงให้ความสำคัญกับทรัพยากรมนุษย์ โดยยึดหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงที่ให้นั้นเป็นศูนย์กลางในการพัฒนาสร้างความสมดุล การพัฒนาในทุกมิติ และขับเคลื่อนให้เกิดผลในทางปฏิบัติที่ชัดเจน เชื่อมโยงทุกมิติของการพัฒนาอย่างบูรณาการทั้งคน องค์กร และสังคม ซึ่งทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรนั้น เป็นทรัพยากรที่มีคุณค่า เปรียบเสมือนเป็นทุนทางปัญญาขององค์กรที่สำคัญที่สุด เพราะทรัพยากรมนุษย์เป็นทรัพยากรที่ไม่สามารถหาทดแทนได้ หากขาดหายไป ไม่สามารถลอกเลียนแบบกันได้ และเป็นทรัพยากรที่ใช้แล้วยังมีคุณค่า ไม่เสื่อมมูลค่าลง เป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาขององค์กร ดังนั้น องค์กรต้องมีการบริหารพัฒนาด้านทรัพยากรมนุษย์ให้มีความรู้ความสามารถสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น และธำรงรักษาคนที่เก่งให้อยู่กับองค์กร (พิทยุทธ์ โตคำ และ คณะ, 2561)

การบริหารองค์กรให้บรรลุผลสำเร็จขององค์กรนั้น ต้องมีปัจจัยหลายอย่างเป็นองค์ประกอบ ซึ่งบุคลากรในองค์กรเป็นปัจจัยพื้นฐานที่มีความสำคัญ เป็นหัวใจของการเพิ่มประสิทธิภาพของการบริหารงานในองค์กร หากผู้บริหารสามารถเข้าถึงความต้องการของบุคลากรให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน สามารถปฏิบัติงานด้วยความรู้ ความสามารถ มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน บรรลุเป้าหมาย และคำนึงถึงการมีส่วนร่วมในความสำเร็จขององค์กรก็จะส่งผลให้องค์กรประสบความสำเร็จ บุคลากรก็จะมี ความจงรักภักดี ทัศนคติที่ดี และความผูกพันต่อองค์กร ทั้งนี้ การปฏิบัติงานของบุคลากร จะมีคุณภาพและประสิทธิภาพเพียงใด ย่อมขึ้นอยู่กับบรรยากาศในองค์กร และคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร เพราะถ้าหากบุคลากรมีการดำรงชีวิตที่ดีจะช่วยทำให้เกิดความสุขในการทำงาน ทำให้เกิดความรู้สึกทางบวกต่องานและองค์กร ช่วยให้องค์กรบรรลุผลสำเร็จและเป็นแรงผลักดัน หรือจูงใจให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างอุทิศตนเพื่อองค์กร (นิรัชพร มหาศาล และ คณະ, 2561)

จากปัญหาเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นหลายภูมิภาคทั่วโลกในปัจจุบัน มีผลกระทบต่อสภาพเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศ องค์กรส่วนใหญ่จึงหันมาให้ความสนใจ และให้ความสำคัญกับการใช้จ่ายงบประมาณให้เกิดความคุ้มค่ายิ่งขึ้น ไม่เว้นแม้แต่การใช้จ่ายในเรื่องของอัตราค่าจ้างคน ซึ่งถือเป็น ต้นทุนที่สำคัญและเป็นปัจจัยหลักปัจจัยหนึ่งในการประสบความสำเร็จขององค์กร (อนันต์ชัย คงจันทร์, 2557) ซึ่งคุณภาพชีวิตในการทำงานนั้น ถูกบั่นทอนลงหลายประการ เนื่องจาก ปัญหาทางเศรษฐกิจ และสังคม เช่น การจรรยาที่ติดขัดทำให้ชั่วโมงของการพักผ่อนน้อยลง หรือสำหรับบางคนที่มีภาระความรับผิดชอบสูง ทำให้ต้องทำงานล่วงเวลา ปัญหาเหล่านี้ ก่อให้เกิดความสับสนวุ่นวาย และเกิดความตึงเครียด ทำให้ชีวิตความเป็นอยู่ของสังคมเลวลง ดังนั้น การบริหารพนักงานให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี เช่น การโยกย้ายให้ได้ทำงานสาขาใกล้บ้าน จัดสิ่งอำนวยความสะดวกบางประการให้ เพื่อลดภาระของพนักงาน ตลอดจนแม้แต่การให้ค่าจ้างเพิ่ม และช่วยให้มีการฝึกอบรมที่มีประสิทธิภาพในทางการผลิตดีขึ้น จึงนับว่า เป็นภารกิจที่ท้าทายความสามารถของการบริหารทรัพยากรบุคคลในแต่ละหน่วยงาน หากพนักงานได้รับประสบการณ์ในการทำงานที่ดี ย่อมจะนำไปสู่ความพึงพอใจในการทำงาน และการเพิ่มผลผลิต และช่วยลดปัญหาการทำงานที่เกิดจากปัญหาทางกายภาพและทางจิตวิทยา ส่งผลให้มีความสุขในการทำงาน หากพนักงานไม่พึงพอใจต่อคุณภาพชีวิตการทำงานแล้ว ก็ย่อมส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานที่ลดลง นั่นก็หมายความว่า ประสิทธิภาพในการทำงานย่อมลดลงด้วยเช่นกัน (อัจฉรา เนียมหอม, 2551)

การปรับปรุงคุณภาพชีวิตในการทำงาน เป็นวิธีการหนึ่งในการพัฒนาองค์กร ซึ่งถือว่าเป็นเรื่องที่มีผลกระทบโดยตรงกับบุคลากร ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรที่ผู้บริหารควรให้ความสนใจ และเอาใจใส่ บุคลากรในองค์กร ถือว่า เป็นทรัพยากรบุคคลอันสำคัญยิ่งที่องค์กรมีอยู่ การสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงาน จึงเป็นสิ่งที่ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อันจะส่งผลให้องค์กรสามารถดำเนินกิจกรรมขององค์กร ช่วยส่งเสริมความรู้สึกที่ดีต่อองค์กรของพนักงาน เสริมสร้างขวัญกำลังใจ และสภาพแวดล้อมทางจิตวิทยาในการทำงานของพนักงานให้เป็นไปในทางบวก (Dessler, 1997) นักบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Werther and Davis, 1989) ได้เสนอว่า พนักงานที่มีคุณภาพชีวิตลดลง จะมีพฤติกรรมการถอนตัวจากองค์กร เช่น การลาออกจากงาน ขาดงาน หรือเข้างานสาย เป็นต้น โดยแนวคิดเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงาน เป็นการกล่าวถึง มิติต่าง ๆ ภายในที่ทำงานของพนักงานในองค์กร และสามารถนำมาซึ่งผลลัพธ์หลายอย่างต่อพนักงานที่ทำงานอยู่ภายในองค์กร เช่น องค์กรที่มีคุณภาพชีวิตในการทำงานต่ำ จะก่อให้เกิดปัญหาความไม่พึงพอใจในงาน อันจะส่งผลให้ผลผลิตในงาน หรือคุณภาพของงานลดน้อยลง หรือองค์กรใดที่พนักงานมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี จะส่งผลให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน เสริมสร้างขวัญกำลังใจส่งผลให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น ผลผลิตขององค์กรเพิ่มขึ้น ช่วยลดความเครียด หรือการเจ็บป่วย เนื่องจากการทำงาน ช่วยเพิ่มภาพลักษณ์ขององค์กร อีกทั้งยังลดอัตราการขาดงาน และการลาออกของพนักงานโดยเฉพาะพนักงานที่มีประสิทธิภาพได้อีกด้วย (Schuler et al., 1989) อย่างไรก็ตาม คุณภาพชีวิตในการทำงานอาจสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดขึ้นกับลักษณะขององค์กร และความคาดหวังของคนในองค์กรที่เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งปัจจุบัน คุณภาพชีวิตในการทำงานนับเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่องค์กรและหน่วยงานต่าง ๆ หันมาให้ความสนใจและให้ความสำคัญมากยิ่งขึ้น (วานิชญา มานิสสรณ์, 2559)

จากปัจจัยที่กล่าวมาข้างต้น เห็นได้ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นปัจจัยที่ครอบคลุมความพึงพอใจในมิติของปัจเจกบุคคล ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานวิเคราะห์สินเชื่อ บริษัท โตโยต้า ลีสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด ด้วยพนักงานวิเคราะห์สินเชื่อ เป็นผู้ทำหน้าที่ประเมินและตัดสินใจอนุมัติสินเชื่อการกู้ยืมเช่าซื้อรถยนต์ให้กับลูกค้า โดยพนักงานต้องคำนึงถึงนโยบายของบริษัท โตโยต้า ลีสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด เพื่อให้บริษัท โตโยต้า ลีสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด มีความเสี่ยงน้อยที่สุด นอกจากนี้ พนักงานวิเคราะห์สินเชื่อยังต้องออกไปดูงานนอกสถานที่ เพื่อประเมินศักยภาพในการชำระหนี้ และทำความเข้าใจธุรกิจของลูกค้าด้วยตนเอง และยังมีส่วนที่ต้องประสานงานกับ 1) ฝ่ายการตลาด จะเป็นผู้ที่ประสานงานกับลูกค้ามา เพื่อให้เราทำการวิเคราะห์สินเชื่อ 2) ลูกค้าหรือผู้ที่มายื่นเช่าซื้อรถยนต์ แม้จะมีการประสานผ่านฝ่ายการตลาด แต่ในหลายครั้งพนักงานวิเคราะห์สินเชื่อ จะมีการพูดคุยสอบถามรายละเอียดกับลูกค้าเองโดยตรง และ 3) หน่วยงานนิติกรรม คอยดูแลเรื่องสัญญาทางกฎหมายต่าง ๆ ให้กับผู้นั้นเช่าซื้อรถยนต์ กับบริษัทฯ หลังจากที่ทำการวิเคราะห์เรียบร้อยแล้ว จากที่กล่าวมา ผู้วิจัยจึงนำตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลเป็นตัวแปรต้นในการศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานวิเคราะห์สินเชื่อ บริษัท โตโยต้า ลีสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด ตามแนวคิดของคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Work Life) ตามทัศนะของวอลตัน (Walton, 1973 อ้างถึงใน อนันต์ชัย คงจันทร์. 2557) ประกอบด้วย 1) ด้านการให้สิ่งตอบแทนที่เหมาะสมและยุติธรรม 2) ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ 3) ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล 4) ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน 5) ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน 6) ด้านสิทธิตามธรรมเนียมในองค์กร 7) ด้านจังหวะชีวิตโดยส่วนรวม และ 8) ด้านความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม ซึ่งหากบริษัท โตโยต้า ลีสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด ตอบสนองความต้องการของพนักงานวิเคราะห์สินเชื่อในมิติต่าง ๆ ของคุณภาพชีวิตในการทำงานได้อย่างเป็นที่น่าพึงพอใจ ก็จะส่งผลให้พนักงานเกิดทัศนคติที่ดีต่อองค์กร และเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานให้กับพนักงาน และเพื่อนำผลการศึกษาไปเป็นแนวทางในการพัฒนาและบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรให้เกิดประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานวิเคราะห์สินเชื่อ บริษัท โตโยต้า ลีสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานวิเคราะห์สินเชื่อ บริษัท โตโยต้า ลีสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด

สมมติฐาน

ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานวิเคราะห์สินเชื่อ บริษัท โตโยต้า ลีสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด แตกต่างกัน

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานวิเคราะห์สินเชื่อ บริษัท โตโยต้า ลีสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด
2. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานวิเคราะห์สินเชื่อ บริษัท โตโยต้า ลีสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด
3. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรให้เกิดประสิทธิภาพ

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

สมพงษ์ รัตนบุบผะ (2558) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง หน่วยงานมีการจัดสวัสดิการทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงินให้เทียบเท่าหรือมากกว่าที่กฎหมายกำหนด และตามความเหมาะสม และการดูแลด้านความปลอดภัยในการทำงาน โดยมีนโยบายดูแลเรื่องสุขภาพ และการทำประกันชีวิตให้กับพนักงานที่ต้องทำงานสุ่มเสี่ยงต่ออันตรายที่อาจก่อให้เกิดอุบัติเหตุหรืออันตราย และจัดให้มีสาธารณูปโภคที่สะอาด เพียงพอ และเหมาะสมกับจำนวนพนักงานในองค์กร

คุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Work life) หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจที่พนักงานหรือผู้ปฏิบัติงานได้รับในการทำงาน อันตอบสนองต่อความปรารถนาและความต้องการทั้งทางด้านร่างกาย และจิตใจ โดยพิจารณาจากปัจจัยทั้ง 8 ด้านตามแนวคิดของ Walton (1973 อ้างถึงใน วาณิชชญา มานิสสรณ์, 2559) แบ่งออกเป็น

1. ด้านการให้ผลตอบแทนที่เหมาะสมและยุติธรรม หมายถึง ค่าตอบแทนที่พนักงานได้รับมีความเพียงพอต่อการดำรงชีวิต สอดคล้องกับมาตรฐานทางสังคม และมีความเป็นธรรมเมื่อเทียบกับลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย
2. ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ หมายถึง พนักงานควรได้ทำงานในสภาพแวดล้อมที่ไม่เป็นอันตรายต่อร่างกาย ไม่บั่นทอนสุขภาพ และไม่มีความเสี่ยงจนเกินไป ทั้งนี้ หมายรวมถึง ทางด้าน กลิ่น เสียง และการรบกวนทางสายตาด้วย
3. ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล หมายถึง การได้ทำงานที่มีโอกาสพัฒนาความรู้ความสามารถและทักษะของตนเอง และเป็นงานที่ช่วยให้พนักงานรู้สึกมีส่วนร่วมและเป็นส่วนหนึ่งของงาน เกิดความรู้สึกภูมิใจในตนเอง และเป็นงานที่ท้าทาย
4. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน หมายถึง พนักงานมีความเชื่อมั่นในความมั่นคงของหน้าที่การงานที่ทำอยู่ และมีความเชื่อมั่นว่า งานที่ได้รับมอบหมายมีโอกาที่จะทำให้ตัวของพนักงานเองก้าวหน้าขึ้นไป
5. ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน หมายถึง พนักงานรู้สึกว่า ตนเองมีคุณค่าและได้รับการยอมรับจากองค์กร และสังคมภายในองค์กร ไม่ว่าจะเป็นกลุ่มเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา หรือผู้ใต้บังคับบัญชา โดยปราศจากอคติ และได้รับเกียรติเท่าเทียม
6. ด้านสิทธิตามธรรมเนียมในองค์กร หมายถึง องค์กรมีการดำเนินงานที่ยึดหลักความยุติธรรม มีอิสระในการแสดงความคิดเห็น และมีความเสมอภาค เคารพในสิทธิส่วนบุคคลของพนักงาน
7. ด้านจังหวะชีวิตโดยรวม หมายถึง สามารถแบ่งบทบาทและเวลาในการปฏิบัติงาน เวลาส่วนตัว เวลาสำหรับครอบครัว เวลาพักผ่อน และเวลาให้กับสังคมได้อย่างสมดุลและเหมาะสม
8. ด้านความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม หมายถึง พนักงานมีความรู้สึกว่า องค์กรที่ตนปฏิบัติงานนั้น มีความรับผิดชอบต่อสังคม ได้รับการยอมรับ และเป็นองค์กรที่ทำประโยชน์เพื่อสังคม ซึ่งส่งผลให้พนักงานมีความภาคภูมิใจในอาชีพและองค์กรที่ตัวเองปฏิบัติงานอยู่

ทบทวนวรรณกรรม

เอกลักษณ์ ชุมภูชัย (2561) ศึกษาเรื่อง การศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษา พนักงานที่ทำงานอยู่ในบริษัท สกิลพาวเวอร์ เซอร์วิส (ประเทศไทย) จำกัด (แมนพาวเวอร์ สาขาลำพูน) มีวัตถุประสงค์ 1) ศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน และระดับความผูกพันต่อองค์กร 2) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน 4) สร้างสมการพยากรณ์ ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่ทำงาน โดยใช้ตัวแปรคุณภาพชีวิต ในการทำงานเป็นตัวพยากรณ์ รวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 202 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐาน ประกอบด้วย การทดสอบค่าที การทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว การทดสอบความสัมพันธ์ใช้สถิติการวิเคราะห์ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการสร้างสมการพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กร ใช้การวิเคราะห์การถดถอย

พหุคูณแบบขั้นตอน ผลวิจัย พบว่า การศึกษาข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างพนักงาน จำนวน 20 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 52.97 มีอายุระหว่าง 20 - 30 ปี มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่า 1 ปี มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า มีสถานภาพโสด ปฏิบัติงานในตำแหน่ง PC Line และส่วนมากมีรายได้สุทธิต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานในภาพรวมของพนักงาน อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.25 ระดับความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมของพนักงาน อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.30 ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านรายได้สุทธิต่อเดือน และระดับตำแหน่ง ที่แตกต่างกัน จะมีความผูกพันต่อองค์กร แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คุณภาพชีวิตในการทำงาน ทั้ง 3 ด้านมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร ในทิศทางเดียวกันมีระดับ นัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 คุณภาพชีวิตการทำงานด้านธรรมาภิบาลในองค์กร ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว และสัมพันธภาพในองค์กร สามารถทำนายความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่ทำงานอยู่ในบริษัท สกิลพาวเวอร์ เซอร์วิส (ประเทศไทย) จำกัด (แมนพาวเวอร์ สาขาลำพูน) ได้

สายชล คงทิม (2562) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการ สำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการ สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน และ 2) เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการ สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินกับ ปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ข้าราชการสำนักงาน การตรวจเงินแผ่นดิน จำนวน 355 คน เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถามวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีทางสถิติ คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test ค่า F-test (One way ANOVA) โดยการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD จากผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินใน ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อันดับแรก คือ ด้านลักษณะงานที่ให้ผลประโยชน์ต่อสังคม เป็นด้านที่ข้าราชการคิดเห็นว่า มีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี รองลงมา คือ ด้านการบูรณาการทางสังคม มีคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับดี เช่นกัน ถัดมา คือ ด้านสิทธิในการทำงาน ด้านความสมดุลในชีวิต ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและพอเพียง ด้านการพัฒนาความรู้ความสามารถและเพิ่มศักยภาพของบุคคล และอันดับสุดท้าย คือ ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ มีคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ผลการเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินกับปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ข้าราชการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้ต่อเดือน และสถานภาพต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยภาพรวม แตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานวิเคราะห์สินเชื่อ บริษัท โตโยต้า ลีสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด จำนวนทั้งสิ้น 60 คน (ข้อมูลจากทรัพยากรบุคคล บริษัท โตโยต้า ลีสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด, 2565) จำแนกเป็น ชาย 25 คน หญิง 35 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

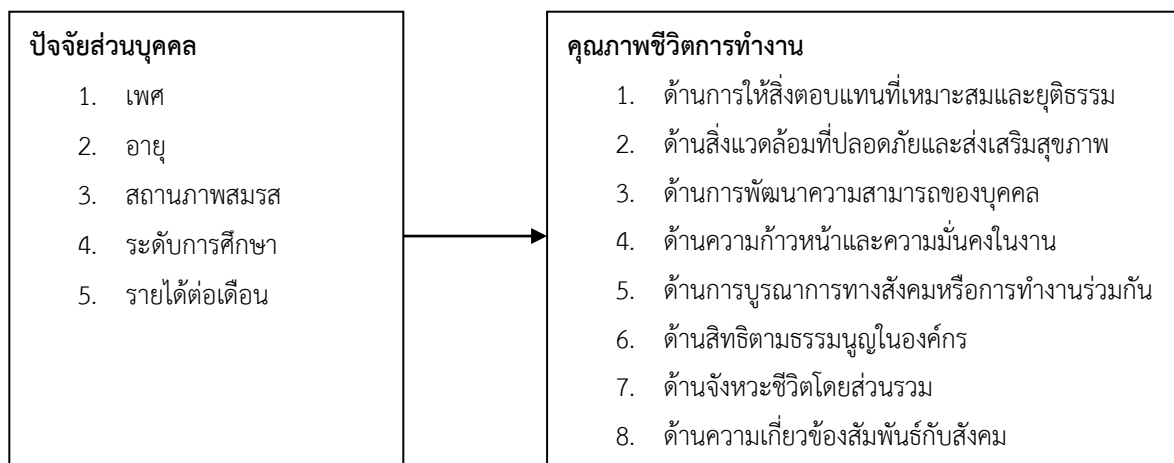
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานวิเคราะห์สินเชื่อ บริษัท โตโยต้า ลีสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด คำนวณขนาดกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้วิธีการคำนวณกลุ่มตัวอย่าง ตามสูตรของ Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ได้ขนาดตัวอย่างจำนวน 56 คน แบ่งตามสัดส่วนได้ ชาย จำนวน 24 คน หญิง 32 คน จากนั้น ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) ด้วยวิธีจับฉลาก

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ผู้ศึกษาสร้างขึ้นจากการศึกษาทฤษฎีจากนักวิชาการ เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยส่วนบุคคล และคุณภาพชีวิตการทำงาน กำหนดเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 35 ข้อ ผู้วิจัยนำแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัยโดยหาความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) ได้เท่ากับ 0.84 ผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล เดือนเมษายน พ.ศ. 2566 โดยการแจกแบบสอบถามให้กับพนักงานวิเคราะห์สินเชื่อ บริษัท โตโยต้า ลีสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด เมื่อได้ข้อมูลครบจำนวนแล้ว จึงเก็บรวบรวมแบบสอบถามเพื่อนำมาตรวจสอบความสมบูรณ์ และนำมาวิเคราะห์ตามหลักโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าสถิติ คือ 1) สถิติพรรณนา เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล และคุณภาพชีวิตการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามจากพนักงานวิเคราะห์สินเชื่อ บริษัท โตโยต้า ลีสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด โดยค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละ นำเสนอในรูปแบบตาราง ประกอบความเรียง 2) สถิติเชิงอนุมาน เพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยใช้ t-test และ F-test (One - Way ANOVA) และเปรียบเทียบรายคู่โดยใช้ LSD เมื่อมีความแตกต่างกัน

กรอบแนวคิดสำหรับการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ใช้แนวคิดคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Work Life) ของ Walton (1973 อ้างถึงใน อนันต์ชัย คงจันทร์, 2557) ในการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานวิเคราะห์สินเชื่อ บริษัท โตโยต้า ลีสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด มีกรอบแนวคิดดังนี้



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผลการวิจัย

1. กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานวิเคราะห์สินเชื่อ บริษัท โตโยต้า ลีสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 57.14 มีอายุ ระหว่าง 36 - 45 ปี คิดเป็นร้อยละ 50.00 สมรสแล้ว คิดเป็นร้อยละ 76.79 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 71.43 มีรายได้ต่อเดือน ระหว่าง 15,000 – 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 53.57

2. คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานวิเคราะห์สินเชื่อ บริษัท โตโยต้า ลีสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.01, S.D.= 0.201) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านสิทธิตามธรรมเนียมในองค์กร (ค่าเฉลี่ย = 4.30, S.D.=

0.372) อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (ค่าเฉลี่ย = 4.20, S.D.= 0.332) ด้านการให้สิ่งตอบแทนที่เหมาะสมและยุติธรรม (ค่าเฉลี่ย = 4.02, S.D.= 0.408) ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน (ค่าเฉลี่ย = 3.95, S.D.= 0.322) ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (ค่าเฉลี่ย = 3.94, S.D.= 0.403) ด้านความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม (ค่าเฉลี่ย = 3.93, S.D.= 0.201) ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล (ค่าเฉลี่ย = 3.92, S.D.= 0.349) และด้านจังหวะชีวิตโดยส่วนรวม (ค่าเฉลี่ย = 3.85, S.D.= 0.383) ตามลำดับ

คุณภาพชีวิตการทำงาน	ค่าเฉลี่ย	(S.D.)	ระดับความคิดเห็น	ลำดับ
1. ด้านการให้สิ่งตอบแทนที่เหมาะสมและยุติธรรม	4.02	0.408	มาก	3
2. ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	4.20	0.332	มากที่สุด	2
3. ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล	3.92	0.349	มาก	7
4. ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน	3.94	0.403	มาก	5
5. ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน	3.95	0.322	มาก	4
6. ด้านสิทธิตามธรรมนุญในองค์กร	4.30	0.372	มากที่สุด	1
7. ด้านจังหวะชีวิตโดยส่วนรวม	3.85	0.383	มาก	8
8. ด้านความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม	3.93	0.420	มาก	6
ภาพรวม	4.01	0.201	มาก	

อภิปรายผล

1. คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานวิเคราะห์สินเชื่อ บริษัท โตโยต้า สีสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.01, S.D.= 0.201) สอดคล้องกับแนวคิดของ Walton (1973 อ้างถึงใน วาณิชชญา มานิสสรณ์, 2559) ได้นิยามไว้ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจที่พนักงานหรือผู้ปฏิบัติงานได้รับในการทำงาน อันตอบสนองต่อความปรารถนาและความต้องการทั้งทางด้านร่างกาย และจิตใจ สอดคล้องกับแนวคิดของสมพงศ์ รัตนนพวงศ์ (2558) ที่กล่าวว่า หน่วยงานมีการจัดสวัสดิการทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงินให้เทียบเท่าหรือมากกว่าที่กฎหมายกำหนด และตามความเหมาะสม และการดูแลด้านความปลอดภัยในการทำงาน โดยมีนโยบายดูแลเรื่องสุขภาพ และการทำประกันชีวิตให้กับพนักงานที่ต้องทำงาน สุ่มเสี่ยงต่องานที่อาจก่อให้เกิดอุบัติเหตุหรืออันตราย และจัดให้มีสาธารณูปโภคที่สะอาด เพียงพอ และเหมาะสมกับจำนวนพนักงานในองค์กร สอดคล้องกับการศึกษาของปัจจัยญา ปุสัฎฐกร (2559) อัจฉรา เนียมหอม (2551) อาริยา การดี (2562) และ อรรวรา กล้าหาญ (2563) ผลการศึกษาสอดคล้องกัน คือ คุณภาพชีวิตการทำงาน โดยรวม อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายพบว่า

1.1 คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านการให้สิ่งตอบแทนที่เหมาะสมและยุติธรรม (ค่าเฉลี่ย = 4.02, S.D.= 0.408) อยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า ค่าตอบแทนที่พนักงานวิเคราะห์สินเชื่อได้รับนั้น มีความเป็นธรรม และเพียงพอในการดำรงชีวิต สอดคล้องกับแนวคิดของ Walton (1973 อ้างถึงใน พรพิมล พงษ์โหมด, 2560) ได้ให้นิยามว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานในด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ หมายถึง การได้รับค่าตอบแทนที่ได้รับจากการปฏิบัติงานต้องมีความเพียงพอในการดำรงชีวิต ตามมาตรฐานการครองชีพที่สมเหตุสมผลในสังคมนั้น ดังนั้น การมีคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพออยู่ในระดับมาก เกิดจากองค์การมีการให้ค่าตอบแทนที่มีความยุติธรรม และเพียงพอ ซึ่งเกิดจากการเปรียบเทียบค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ กับพนักงานวิเคราะห์สินเชื่อที่มีฐานเงินเดือนที่ชัดเจน ซึ่งหากพนักงานได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ ทำให้พนักงานวิเคราะห์สินเชื่อมีทัศนคติที่ดีต่อองค์การ และส่งเสริมให้องค์การบรรลุเป้าหมายในการเพิ่ม

ประสิทธิภาพของการทำงานในองค์กร สอดคล้องกับแนวคิดของสราวลี แสงแสวง (2559) กล่าวว่า ภายในอาคารปฏิบัติงาน มีห้องอาหารสำหรับราคาพนักงาน ซึ่งเป็นอีกทางที่ช่วยลดค่าใช้จ่ายของพนักงานลงบางส่วน จากการศึกษา พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานในด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับผลการศึกษาค้นคว้าของคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน อยู่ในระดับมาก ซึ่งถ้าหากพนักงานวิเคราะห์สินเชื่อบริษัทมีความพึงพอใจในเรื่องค่าตอบแทนที่ได้รับนั้นว่า มีความเป็นธรรมและเพียงพอในการดำรงชีวิตตามมาตรฐานการดำรงชีวิตในปัจจุบัน จะมีผลให้พนักงานสินเชื่อบริษัทมีความรู้สึกถึงความมั่นคงในงานที่กำลังทำ

1.2 คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (ค่าเฉลี่ย = 4.20, S.D.= 0.332) อยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่า พนักงานวิเคราะห์สินเชื่อบริษัทรู้สึกถึงความปลอดภัยจากสภาพแวดล้อมในการทำงาน อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัย สอดคล้องกับแนวคิดของ Walton (1973 อ้างถึงใน พรพิมล พงษ์โหมด, 2560) ได้ให้นิยามว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน ในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยต่อสุขภาพ หมายถึง การที่พนักงานได้ปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม สภาพการทำงานที่ไม่เสี่ยงอันตราย และไม่มีผลเสียต่อสุขภาพ โดยพิจารณาจากการจัดสภาพแวดล้อมภายในองค์กร อุปกรณ์ในการทำงาน และส่วนอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในการทำงานที่ปลอดภัยต่อสุขภาพ ไม่ก่อให้เกิดความเสี่ยงอันตรายในการทำงาน ซึ่งหากองค์กรมีการจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยต่อสุขภาพ ไม่ก่อให้เกิดความเสี่ยงอันตรายในการทำงาน ทำให้ลดความเหนื่อยหน่ายในงานของพนักงาน และพนักงานในองค์กรจะมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร และส่งเสริมให้องค์กรบรรลุเป้าหมายในการเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงานในองค์กร และสอดคล้องกับการศึกษาของ สราวลี แสงแสวง (2559) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานและความสมดุลของชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการเจนเนอเรชั่น X และเจนเนอเรชั่น Y พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดกว่าทุก ๆ ด้าน เนื่องจาก อาคารที่พนักงานปฏิบัติงานอยู่เป็นตึกอาคารสูงมากกว่า 40 ชั้น ล้วนแล้วแต่มีความปลอดภัยในอาคารไม่ว่าจะเป็นทางหนีไฟ ชุดห้องพยาบาลประจำชั้น พร้อมทั้งสภาพแวดล้อมในองค์กรเอื้ออำนวยต่อความสะดวกของพนักงานตั้งแต่ห้องอาหาร ห้องออกกำลังกาย ซึ่งพนักงานสามารถไปผ่อนคลายได้หลังเวลาเลิกงาน และพนักงานทุกคนได้รับการตรวจสอบสุขภาพประจำปีทุกคน สอดคล้องกับแนวคิดของ ปัจฉยา ภูสณฺญ (2559) ที่กล่าวว่า พนักงานบริษัท มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในขณะที่ทำงาน พึงพอใจในสิ่งอำนวยความสะดวกที่บริษัท จัดให้มีความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สินระหว่างการเดินทางมาทำงาน สถานที่ทำงานมีสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย การเดินทางไปทำงานได้อย่างสะดวก บริษัทฯ ได้ให้ข้อมูลและความรู้ในเรื่องความปลอดภัยในการทำงานอย่างเพียงพอ ยอมรับในกฎระเบียบของบริษัท และมีอุปกรณ์ช่วยในการทำงานอย่างเพียงพอ และสอดคล้องกับการศึกษาของ มณฑกานต์ อุดมศรีรัตน์ (2555) ปัจฉยา ภูสณฺญ (2559) และอารียา การดี (2562) ผลการศึกษาสอดคล้องกัน คือ มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานในปัจจุบันด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ในระดับมาก

1.3 คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล (ค่าเฉลี่ย = 3.92, S.D.= 0.349) อยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า พนักงานวิเคราะห์สินเชื่อบริษัทมีโอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถของตนเองในการใช้ความรู้ความสามารถของตนเองในการวิเคราะห์สินเชื่อบริษัท เปิดโอกาสให้มีการพัฒนาความรู้ความสามารถในระดับที่สูงขึ้น และการศึกษาเฉพาะทางโดยการส่งเสริมการจัดอบรมความรู้ต่าง ๆ การส่งเสริมการศึกษาต่อของพนักงาน เช่น การให้ทุนการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น การจัดอบรมเฉพาะทางให้แก่พนักงานวิเคราะห์สินเชื่อ เป็นต้น พนักงานวิเคราะห์สินเชื่อบริษัทเกิดทัศนคติที่ดีต่อองค์กร ทำให้พนักงานวิเคราะห์สินเชื่อบริษัทมีความมุ่งมั่นในการทำงาน ทำให้ลดความเหนื่อยล้าทางอารมณ์ และพนักงานวิเคราะห์สินเชื่อบริษัทรู้สึกถึงความมีคุณค่าในตนเองและมีความมั่นใจในการทำงาน สอดคล้องกับแนวคิดของ Walton (1973 อ้างถึงใน พรพิมล พงษ์โหมด, 2560) ได้ให้นิยามว่า โอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล หมายถึง โอกาสในการพัฒนา และการใช้ความสามารถของพนักงานในการปฏิบัติงานตามทักษะและความรู้ที่มี ซึ่งจะทำให้พนักงานรู้สึกว่ามีคุณค่า และรู้สึกท้าทายในการทำงาน ได้ใช้ความสามารถในการทำงานเต็มที่ รวมทั้งความรู้สึกว่า มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับการศึกษาของ พรพิมล พงษ์โหมด (2560) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความเหนื่อยหน่ายในงานและความตั้งใจลาออกของพยาบาลแผนกวิกฤตโรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่ง พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล อยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.763 และ

สอดคล้องกับการศึกษาของอัจฉรา เนียมหอม (2551) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร คุณภาพชีวิตการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร : กรณีศึกษาธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) พบว่า การรับรู้คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน อยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ย 3.743

1.4 คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (ค่าเฉลี่ย = 3.94, S.D.= 0.403) อยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า พนักงานวิเคราะห์สินเชื่อมีความรู้สึกมั่นคงในหน้าที่การงานระดับมาก มีความก้าวหน้าทางสายงานอาชีพในองค์กร และพนักงานวิเคราะห์สินเชื่อรับรู้ถึงความสำเร็จในงานของตนเอง และสามารถนำความรู้ความสามารถมาใช้ในการทำงาน สอดคล้องกับแนวคิดของ Walton (1973 อ้างถึงใน พรพิมล พงษ์โหมด, 2560) ได้ให้คำนิยามว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานในด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน คือ พนักงานสามารถนำความรู้ความสามารถมาใช้ในการทำงาน องค์กรที่รักษาสรรถนะของพนักงาน หากจะต้องมีการมอบหมายงานใหม่ หรืองานที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถและทักษะที่เพิ่มขึ้นในอนาคต องค์กรจะต้องเปิดโอกาสให้มีการพัฒนากายในองค์กร ในสายงาน ในด้านความมั่นคง หมายถึง ความมั่นใจว่า บริษัทจะไม่มีการล้มละลายจนทำให้ต้องหางานใหม่ หรือพนักงานมั่นใจได้ว่า ไม่ถูกให้ออกจากงานโดยปราศจากความผิด และสอดคล้องกับแนวคิดของ ปัจจัยญา ปุสยจร (2559) ที่กล่าวว่า พนักงานบริษัท สามารถจัดการกับรายจ่ายหรือหนี้สินได้อย่างเหมาะสม สร้างหนี้เพื่อความมั่นคงของครอบครัวในระยะยาวได้อย่างเหมาะสม พึงพอใจในสวัสดิการต่าง ๆ ที่บริษัทจัดให้ ได้รับรายได้ที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ และสามารถเก็บออมเงินไว้ใช้ในยามจำเป็นได้เพียงพอ และสอดคล้องกับการศึกษาของอัจฉรา เนียมหอม (2551) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร คุณภาพชีวิตการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร : กรณีศึกษาธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) พบว่า การรับรู้คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านการความภูมิใจในองค์กร อยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ย 3.828

1.5 คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน (ค่าเฉลี่ย = 3.95, S.D.= 0.322) อยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า พนักงานวิเคราะห์สินเชื่อมีการทำงานช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เกิดความร่วมมือในการทำงานจากกลุ่มเพื่อนที่ทำงาน ทีมงานที่ต้องประสานงาน ไม่ว่าจะเป็นฝ่ายขาย ฝ่ายทำสัญญา เป็นบรรยากาศที่ดีในองค์กร สอดคล้องกับแนวคิดของ Walton (1973 อ้างถึงใน พรพิมล พงษ์โหมด, 2560) ได้ให้คำนิยามว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการบูรณาการทางสังคม หรือการทำงานร่วมกัน คือ การที่ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่ามีคุณค่า ได้รับการยอมรับ และร่วมมือทำงานจากกลุ่มเพื่อนร่วมงาน รู้สึกว่า ตนเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มเพื่อนร่วมงาน พนักงานทุกคนมีความเสมอภาค มีโอกาสก้าวหน้า มีการเปิดเผยตนเอง มีบรรยากาศในการทำงานที่ดี ไม่มีการแบ่งชั้นวรรณะในองค์กร ปราศจากการถือคติและการทำลายซึ่งกันและกัน สอดคล้องกับการศึกษาของ วฐ สนวนานท์ (2560) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความผูกพันของพนักงานต่อองค์การรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง พบว่า ด้านความภาคภูมิใจในองค์กร อยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ย 4.26 สอดคล้องกับการศึกษาของ พรพิมล พงษ์โหมด (2560) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความเหนียวแน่นในงานและความตั้งใจลาออกของพยาบาลแผนกวิกฤตโรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่ง พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านบูรณาการทางสังคม อยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.773 และสอดคล้องกับการศึกษาของสายชล คงทิม (2562) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน พบว่า ข้าราชการสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการบูรณาการทางสังคม โดยภาพรวม อยู่ในระดับดี

1.6 คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านสิทธิตามธรรมนุญในองค์กร (ค่าเฉลี่ย = 4.30, S.D.= 0.372) อยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่า พนักงานวิเคราะห์สินเชื่อเข้าถึงสิทธิในการแสดงความคิดเห็นขัดแย้งอย่างเสรี ไม่ถูกแทรกแซงเรื่องพฤติกรรมส่วนตัวเมื่ออยู่นอกเวลางาน โดยไม่มีผลต่อการประเมินผลการปฏิบัติงาน มีความเสมอภาคเท่าเทียมกันในการรับรางวัล การเลื่อนขั้น หรือสวัสดิการต่าง ๆ สอดคล้องกับแนวคิดของ Walton (1973 อ้างถึงใน วานิชญา มานิสสรณ์, 2559) ได้ให้นิยามว่า ด้านสิทธิตามธรรมนุญในองค์กร หมายถึง องค์กรมีการดำเนินงานที่ยึดหลักความยุติธรรม มีอิสระในการแสดงความคิดเห็น และมีความเสมอภาค เคารพในสิทธิส่วนบุคคลของพนักงาน สอดคล้องกับแนวคิดของเอกลักษณ์ ชุมภูชัย (2561) กล่าวว่า ธรรมนุญใน

องค์กร หมายถึง ความพึงพอใจต่อระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน เพื่อนร่วมงานให้ความเคารพสิทธิส่วนบุคคล และหน่วยงานสอบถามความคิดเห็นพนักงานเพื่อนำไปปรับปรุง ทั้งนี้ เนื่องมาจากทางบริษัทมีกฎระเบียบที่ชัดเจนในการทำงาน เพื่อให้พนักงานทุกคนรับรู้และปฏิบัติร่วมกัน รวมไปถึงบริษัทจะมีการสอบถามความคิดเห็นของพนักงานเพื่อนำไปปรับปรุงองค์กร อยู่เสมอ สอดคล้องกับแนวคิดของสายชล คงทิม (2562) ที่กล่าวว่า ข้าราชการสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน มีความคิดเห็นว่าการเคารพในสิทธิส่วนบุคคลเป็นสิ่งสำคัญที่องค์กรยึดถือปฏิบัติ การได้รับความเสมอภาค ความเท่าเทียมในเรื่องกฎระเบียบในการปฏิบัติงาน การที่ผู้บังคับบัญชาให้สิทธิในการตัดสินใจในงานที่ได้รับมอบหมาย การมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นได้อย่างเปิดเผย ต่อผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน และการพิจารณาความดีความชอบในองค์กรยุติธรรม และเปิดเผย

1.7 คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านจังหวะชีวิตโดยส่วนรวม (ค่าเฉลี่ย = 3.85, S.D.= 0.383) อยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า พนักงานวิเคราะห์สินเชื่อ ทำงานเป็นเวลา มีช่วงเวลาการดำเนินชีวิตโดยส่วนตัวได้อย่างเหมาะสม สามารถจัดสรรเวลา ระหว่างการทำงาน และเรื่องส่วนตัวได้ สามารถแบ่งเวลาในการพักผ่อนคลายเครียดจากภาระความรับผิดชอบ สามารถมีเวลาให้กับครอบครัวได้ มีชั่วโมงการทำงานที่พอดี และเหมาะสมกับปริมาณของงาน สอดคล้องกับแนวคิดของ Walton (1973 อ้างถึงใน พรพิมล พงษ์โหมด, 2560) ได้ให้นิยามว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน ในด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว หมายถึง บุคคลมีความสมดุลของช่วงเวลาการทำงานกับช่วงเวลาการดำเนินชีวิตโดยส่วนรวม มีช่วงเวลาได้คลายเครียดจากหน้าที่ ภาระความรับผิดชอบ ซึ่งเกิดจากพนักงานจะต้องจัดสมดุลในชีวิต โดยจะต้องจัดบทบาทให้สมดุล ได้แก่ แบ่งเวลา งาน และเรื่องส่วนตัว ซึ่งจะต้องแบ่งสัดส่วนที่เหมาะสมระหว่างการใช้เวลาว่างของตนเองและครอบครัว รวมทั้งความก้าวหน้าในอาชีพการงาน สอดคล้องกับการศึกษาของสราวลี แซงแสง (2559) กล่าวว่า เนื่องจาก เวลาปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทฯ ได้กำหนดเวลาในการปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจน พร้อมทั้งระบุเกณฑ์การทำงานไว้เป็นมาตรฐานเดียวกัน ถ้าหากมีภาระงานมากกว่าเวลาในการ ทำงานปกติก็จะได้ค่าล่วงเวลาในการทำงาน โดยคิดตามฐานเงินเดือน และไม่มีระบบการทำงานเอางานกลับไปปฏิบัติงานที่บ้าน ซึ่งเป็นผลดีต่อพนักงานเป็นอย่างมาก มีเวลาช่วงหลังเลิกงานมากขึ้น และสามารถแบ่งเวลาในการปฏิบัติงาน และนอกเวลาการ ปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี สอดคล้องกับการศึกษาของ วรุ สนวนานท์ (2560) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความผูกพันของพนักงานต่อการรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง พบว่า ด้านภาวะสมดุลระหว่างชีวิตกับ งาน อยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ย 3.73 และสอดคล้องกับการศึกษาของอัจฉรา เนียมหอม (2551) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่าง การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร คุณภาพชีวิตการทำงาน และความผูกพันต่อการ : กรณีศึกษาธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) พบว่า การรับรู้คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านภาวะอิสระจากงาน อยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ย 3.675

1.8 คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม (ค่าเฉลี่ย = 3.93, S.D.= 0.201) อยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า หากพนักงานวิเคราะห์สินเชื่อมีความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงาน ในด้านความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม มาก จะมีความรู้สึกถึงความภาคภูมิใจในอาชีพของตนเอง รู้สึกถึงคุณค่าในอาชีพ สายงาน หรือองค์กรของตนเอง สอดคล้องกับ แนวคิดของ Walton (1973 อ้างถึงใน พรพิมล พงษ์โหมด, 2560) ได้ให้นิยามว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานในด้านความเกี่ยวข้อง สัมพันธ์กับสังคม หมายถึง การที่พนักงานรู้สึกว่าการกิจกรรมหรืองานที่ทำนั้นเป็นประโยชน์ต่อสังคม มีความรับผิดชอบต่อสังคม รวมทั้งองค์การของตนเองทำประโยชน์ให้กับสังคม เป็นการเพิ่มคุณค่าความสำคัญของอาชีพ และเกิดความรู้สึกภาคภูมิใจใน องค์กรของตนเอง สอดคล้องกับแนวคิดของ สราวลี แซงแสง (2559) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานและความสมดุลของ ชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการเจนเนอเรชั่น X และเจนเนอเรชั่น Y พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านสังคม สัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดกว่าทุก ๆ ด้าน เนื่องจาก สภาพสังคมที่มีความสัมพันธ์อันดีพ้อง ทำงานร่วมกันเป็นทีม และ ความร่วมมือในการปฏิบัติงานของแต่ละฝ่ายงาน ซึ่งส่งผลทำให้พนักงานมีสภาพแวดล้อมและสังคมที่ดีในการปฏิบัติงานที่ เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับแนวคิดของ วานิชญา มานิสสรณ์ (2559) ที่กล่าวว่า การที่พนักงานมีค่าเฉลี่ยคุณภาพ ชีวิตในการทำงาน ในด้านลักษณะงานที่มีส่วนร่วมทางสังคมที่สูงนั้น อาจชี้ให้เห็นว่า พนักงานมีความรู้สึกว่าการที่ตน ปฏิบัติงานอยู่มีความรับผิดชอบต่อสังคม เป็นที่ยอมรับ และมีประโยชน์ต่อสังคม ซึ่งส่งผลให้พนักงานมีความพึงพอใจ และภูมิใจใน

องค์การที่เป็นสมาชิกอยู่ สอดคล้องกับแนวคิดของ ปัจฉยา ปุสฺญจ (2559) ที่กล่าวว่า พนักงานบริษัท มีความร่วมมือร่วมใจกันทำงาน สามารถพูดคุยกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน เข้าร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ของบริษัท สามารถทำงานตามหน้าที่ได้ด้วยตนเอง ไว้วางใจในเพื่อนร่วมงาน สามารถพึ่งพาเพื่อนร่วมงานในเรื่องการทำงาน ได้รับข้อเสนอแนะที่มีประโยชน์จากเพื่อนร่วมงาน และผู้บริหาร เพื่อนร่วมงานเป็นเสมือนคนในครอบครัวเดียวกัน และมีส่วนร่วมให้ข้อคิดเห็นในการทำงาน และสอดคล้องกับการศึกษาของ อัจฉรา เนียมหอม (2551) เปล่งแข กลางคลีจันทร์ (2554) ปัจฉยา ปุสฺญจ (2559) วาณิชญา มานิสสรณ์ (2559) พรพิมล พงษ์โหมด (2560) วรุ สวานนท์ (2560) สายชล คงทิม (2562) และอารียา การดี (2562) ผลการศึกษาสอดคล้องกันว่า มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ในปัจจัยด้านความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม ในระดับมาก

2. การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานวิเคราะห์สินเชื่อ บริษัท โตโยต้า ลีสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า

2.1 พนักงานวิเคราะห์สินเชื่อที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ อายุ สถานภาพสมรส และรายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ภาพรวม และรายด้าน ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับการศึกษาของ กาญจนสุดา เพ็งภู และพิชิต รัชตพิบูลภพ (2562) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร สังกัดกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า บุคลากรที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส แตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับการศึกษาของสายชล คงทิม (2562) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ข้าราชการที่มีเพศ อายุ รายได้ต่อเดือน และสถานภาพ ต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับการศึกษาของ ปิยวรรณ พลฤกษ์วัน และกาญจนาท เรืองวรกร (2556) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ของพนักงานบริษัท กรณีศึกษา บริษัท ควอลิตี้ เทรดดิ้ง จำกัด ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส มีคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.2 พนักงานวิเคราะห์สินเชื่อที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ภาพรวม ไม่แตกต่างกัน แต่พบความแตกต่างด้านการให้สิ่งตอบแทนที่เหมาะสมและยุติธรรม ($\text{Sig.} = 0.040$) จำนวน 2 คู่ ได้แก่ พนักงานวิเคราะห์สินเชื่อที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี (ค่าเฉลี่ย = 4.08) และสูงกว่าปริญญาตรี (ค่าเฉลี่ย = 4.06) มีความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านการให้สิ่งตอบแทนที่เหมาะสมและยุติธรรม มากกว่าพนักงานวิเคราะห์สินเชื่อที่มีการศึกษาดำรงปริญญาตรี (ค่าเฉลี่ย = 3.69) อภิปรายได้ว่า พนักงานวิเคราะห์สินเชื่อที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี คือ ผู้ที่จะก้าวขึ้นสู่ระดับผู้บริหาร หรือการเตรียมตัวขึ้นสู่ผู้บริหาร ซึ่งจะต้องมีความรับผิดชอบมากขึ้น และผ่านประสบการณ์การทำงานมากกว่า และเนื่องจาก บริษัทฯ มีระเบียบข้อปฏิบัติในเรื่องการจ่ายอัตราค่าจ้างตามวุฒิการศึกษา ประกอบด้วย ดังนั้น พนักงานวิเคราะห์สินเชื่อที่มีระดับการศึกษาดำรงปริญญาตรี จึงมีความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านสิ่งตอบแทนที่เหมาะสมและยุติธรรมน้อยกว่าพนักงานวิเคราะห์สินเชื่อที่มีการศึกษาปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี สอดคล้องกับแนวคิดของ ปิยวรรณ พลฤกษ์วัน และกาญจนาท เรืองวรกร (2556) ที่กล่าวว่า ระดับการศึกษาที่สูงจะได้รับค่าตอบแทนที่สูงขึ้นตามไปด้วย จึงทำให้เกิดความแตกต่างกันในด้านคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน และสอดคล้องกับการศึกษาของ สายชล คงทิม (2562) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ข้าราชการที่มีระดับการศึกษา ต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับการศึกษาของยุพธนา พิระยุทธ และวินิจฉัย รังสิยานนท์ (2551) ศึกษาเรื่อง การศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท อาร์เอส จำกัด (มหาชน) ผลการทดสอบสมมติฐาน ในด้านความแตกต่างของข้อมูลประชากร พบว่า ในด้านค่าตอบแทนนั้น พบว่า การศึกษา แตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิต ด้านค่าตอบแทน แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

ด้านจังหวะชีวิตโดยรวม จากการศึกษา พบว่า ด้านจังหวะชีวิตโดยรวม เป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด และหัวข้อการทำงานของท่านไม่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินชีวิตประจำวัน เป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด อาจกล่าวได้ว่า เป็นเพราะพนักงานวิเคราะห์สินเชื่อ ต้องออกไปดูงานนอกสถานที่ เพื่อประเมินศักยภาพในการชำระหนี้ และทำความเข้าใจธุรกิจของลูกค้าด้วยตนเอง อีกทั้งยังต้องประสานงานกับ ฝ่ายการตลาด ลูกค้าหรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับสินเชื่อ และหน่วยงานนิติกรรม ซึ่งถือได้ว่า เป็นงานที่หนักพอสมควร และงานของพนักงานวิเคราะห์สินเชื่อจะต้องมีความละเอียดตั้งแต่ขั้นตอนเริ่มจนถึงการดำเนินการสัญญาจนเสร็จสมบูรณ์ จากระเบียบและมาตรฐานการทำงานของบริษัทฯ อาจจะก่อให้เกิดความเหนื่อยล้าได้ บริษัทฯ ควรพิจารณาปรับปรุงนโยบายในเรื่องของเวลาการทำงานและวันหยุดพักผ่อนให้ยืดหยุ่นกับการทำงานจริงของพนักงานวิเคราะห์สินเชื่อ เพื่อให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านจังหวะชีวิตโดยรวมที่ดีขึ้นได้

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานวิเคราะห์สินเชื่อ ของบริษัท โตโยต้า ลีสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด กับบริษัทที่ทำธุรกิจแบบเดียวกัน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน
2. ควรมีการศึกษาเรื่องปัญหาและอุปสรรคในการทำงานของพนักงานวิเคราะห์สินเชื่อของบริษัท โตโยต้า ลีสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด เพื่อสร้างประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน และเป็นการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการกับบริษัท

เอกสารอ้างอิง

- กาญจนา สุตา เฟื่อง และพิชิต รัชตพิบูลภพ. (2562). ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร สังกัดกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 5(1), 167–177.
- นิรัชพร มหาศาล, กรรณิการ์ จำปาแถม, พัทธมน ชูกุล, จริยาพร สังข์สว่าง, อารยา นัยวัฒน์ และภาณุวัฒน์ หอมดวง. (2561). ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน : กรณีศึกษา บริษัท อีอาร์ - เสรีนา ปิสตัน จำกัด. *การประชุมผลงานการวิจัยและวิชาการ นวัตกรรมธุรกิจและการเป็นผู้ประกอบการ*. วันที่ 7 พฤษภาคม 2561. มหาวิทยาลัยรังสิต.
- ปัจจัยญา ปุสญธร. (2559). *คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัท จี-เน็ต เน็ตเวิร์คโซลูชั่น จำกัด*. [ภาคินพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- เปล่งแขกลาง คลีจันทร์. (2554). *คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) เขต 21*. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ปิยวรรณ พุกกะวัน และกาญจนาท เรืองวรากร. (2556). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัท กรณีศึกษา บริษัท ควอลิตี้ เทรตติ้ง จำกัด. *วารสารการเงิน การลงทุน การตลาด และการบริหารธุรกิจ*. 3(4), 290–308.
- พิทยุตม์ โตชา, เพชรน้อย เวทย์ประสิทธิ์ และสุกัญญา ดันธนวัฒน์. (2561). อิทธิพลของปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. *การประชุมผลงานการวิจัยและวิชาการ นวัตกรรมธุรกิจและการเป็นผู้ประกอบการ*. วันที่ 7 พฤษภาคม 2561. มหาวิทยาลัยรังสิต.
- พรพิมล พงษ์โหมด. (2560). *คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความเหนื่อยหน่ายในงานและความตั้งใจลาออกของพยาบาลแผนกวิกฤต* โรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่ง. [วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ยุทธนา พิระยุทธ และวินิจฉัย รังธินานนท์. (2551). *การศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท อาร์เอส จำกัด (มหาชน)*. [ภาคินพนธ์บริหารธุรกิจ สาขาการจัดการทรัพยากรมนุษย์] มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.

- มณฑกานต์ อุดมศรีรัตน์. (2555). *คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัท นพดลพานิช จำกัด*. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วานิชญา มานิสสรณ์. (2559). *ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน การรับรู้บรรยากาศองค์การกับความตั้งใจที่จะลาออกของพนักงานโดยมีความผูกพันต่อองค์การเป็นตัวแปรสื่อ*. [วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วฐ สวนานนท์. (2560). *ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความผูกพันของพนักงานต่อองค์การรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง*. [วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สราวลี แซงแสวง. (2559). *คุณภาพชีวิตในการทำงานและความสมดุลของชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการเจนเนอเรชั่น X และเจนเนอเรชั่น Y*. [ภาคินพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สมพงศ์ รัตนนุพงศ์. (2558). *คุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์ข่าว SMM*. [ภาคินพนธ์พัฒนาแรงงานและสวัสดิการมหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สายชล คงทิม. (2562). *ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน*. [ภาคินพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยเกริก.
- อัญญา เนียมหอม. (2551). *ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ คุณภาพชีวิตการทำงาน และความผูกพันต่อองค์การ : กรณีศึกษาธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)*. [วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เอกลักษณ์ ชุมภูชัย. (2561). *การศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษา พนักงานที่ทำงานอยู่ภายในการดูแลของบริษัท สกิลพาวเวอร์ เซอร์วิส (ประเทศไทย) จำกัด (แมนพาวเวอร์ ลำพูน)*. [ภาคินพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.
- อนันต์ชัย คงจันทร์. (2557). *การจัดการทรัพยากรมนุษย์ Human Resource Management*. (พิมพ์ครั้งที่ 1). หจก. ภาพพิมพ์.
- อารียา การดี. (2562). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของครูและบุคลากรทางการศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษายะลา เขต 1*. [วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- อรรวรา กล้าหาญ. (2563). *คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่*. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- Dessler, Gary. (1997). *Human Resource Management*. Upper Saddle River, New Jersey: Prentice – Hall.
- Schuler, R. S.; Butell, N. J. and Youngblood, S.A. (1989). *Effective Personal Management*. 3rd ed. Minnesota: Nest Publishing.
- Werther. W.B, Jr. and Davis. k. (1989). *Human resources and personnel management*. 4th ed. New York: McGraw-Hill.
- Yamane, Taro. (1973). *Statistics an Introduction Analysis*. 2nd ed. New York: Harper and Row Publisher

การพัฒนาศักยภาพสู่ความเป็นเลิศด้านดนตรีสากลของนักเรียนโดยใช้ระบบดูแลช่วยเหลือ
นักเรียนแบบมีส่วนร่วมระหว่างภาคีเครือข่ายและโรงเรียนวัดโชติการาม
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานนทบุรี เขต 1

Student Potential Development for International Music Excellence
through the Participatory Student Support System between Network Partners and Wat
Chotikaram School, Nonthaburi Primary Educational Service Area Office 1

นางสาวนภัทธ น้าใจ

Nawaphat Namjai

ผู้อำนวยการโรงเรียนวัดโชติการาม สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานนทบุรี เขต 1

Director of Wat Choikaram school, The Nonthaburi Primary Educational Service Area Office 1

Email: Nawaphatnamjai25@gmail.com

Received: 20 Sep 2023

Revised: 15 Oct 2023

Accepted: 18 Dec 2023

บทคัดย่อ

การวิจัยเชิงปฏิบัติการนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) พัฒนาศักยภาพสู่ความเป็นเลิศด้านดนตรีสากลของนักเรียนโดยใช้ระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนผ่านการมีส่วนร่วมระหว่างภาคีเครือข่ายและโรงเรียนวัดโชติการาม สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานนทบุรี เขต 1 และ 2) สะท้อนผลการพัฒนาศักยภาพสู่ความเป็นเลิศด้านดนตรีสากลของนักเรียนสู่การเปลี่ยนแปลงทางสังคมโรงเรียนวัดโชติการาม สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานนทบุรี เขต 1 ผู้มีส่วนร่วมในงานวิจัย ได้แก่ นักเรียนตัวแทนครูโรงเรียนวัดโชติการาม ครูผู้เชี่ยวชาญด้านดนตรี คณะกรรมการสถานศึกษา ผู้ปกครอง ตัวแทนชุมชน และตัวแทนกองทุนพัฒนาไฟฟ้าโรงไฟฟ้าพลังความร้อนร่วมพระนครเหนือ รวมทั้งสิ้น 29 คน เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก การสนทนากลุ่ม การสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม และแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับศักยภาพด้านดนตรีสากล วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา และสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลวิจัยพบว่า 1) การพัฒนาศักยภาพสู่ความเป็นเลิศด้านดนตรีสากลของนักเรียนโดยใช้ระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนผ่านการมีส่วนร่วมระหว่างภาคีเครือข่ายและโรงเรียนวัดโชติการามแบ่งเป็น 5 ด้าน คือ (1) การรู้จักนักเรียนเป็นรายบุคคลทำให้ทราบความแตกต่างของนักเรียน (2) การจัดกลุ่มและลำดับความสำคัญให้กับนักเรียน สรุปได้เป็น 3 กลุ่ม ดังนี้ กลุ่มปกติ กลุ่มมีปัญหา และ กลุ่มพิเศษ (3) กิจกรรมที่ส่งเสริมและพัฒนาทักษะด้านดนตรีสากล สรุปได้เป็นกิจกรรมการพัฒนาทักษะด้านดนตรีสากล (4) ผลจากการจัดกิจกรรมการป้องกันช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในการดูแลช่วยเหลือนักเรียน สรุปเป็นกิจกรรมที่ฝึกทักษะของนักเรียนด้วย “กิจกรรมเข้าค่ายวิถีธรรมาภิบาล” (5) ผลการพัฒนา การส่งต่อและการรับรู้คุณค่าของตนเอง พบว่า ศักยภาพสู่ความเป็นเลิศด้านดนตรีสากลโดยรวมอยู่ในระดับสูง ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.51 (S.D.=0.86) และผลเชิงประจักษ์ด้านทักษะดนตรีสากลและความร่วมมือของภาคีเครือข่าย

และ 2) สะท้อนผลการพัฒนาศักยภาพสู่ความเป็นเลิศด้านดนตรีสากลของนักเรียนสู่การเปลี่ยนแปลงทางสังคมโรงเรียนวัดโชติการาม นำไปสู่แผนการบริหารงานตามแนวคิดแบบ CHO Model ประกอบด้วย (1) เครือข่ายดี (2) มนุษย์สัมพันธ์เด่น (3) เน้นองค์กรคุณภาพ และผลสะท้อนการเปลี่ยนแปลงทางสังคมของโรงเรียนวัดโชติการาม สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นนทบุรี เขต 1

คำสำคัญ: ศักยภาพสู่ความเป็นเลิศด้านดนตรีสากล, ระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนแบบมีส่วนร่วม, เครือข่าย

Abstract

This action research aims to 1) Student potential development for international music excellence through the participatory student support system between network partners and Wat Chotikaram school, The Primary Educational Service Area Office 1 Nonthaburi and 2) Reflect the results of student potential development for international music excellence through the participatory student support system between network partners and Wat Chotikaram school, The Primary Educational Service Area Office 1 Nonthaburi. This research participants including 29 students, Wat Chotikaram School teachers, music expert teachers, school committees, parents, community representatives, and North Bangkok power development fund representatives. Data was collected using in-depth interviews, focus groups, non-participant observation, and questionnaires regarding opinions on the potential of international music. Data was analyzed using content analysis and basic statistics including percentage, mean, and Standard Deviation.

Research results found that 1) Student potential development for international music excellence through the participatory student support system between network partners and Wat Chotikaram school, divided into 5 items: (1) Knowing students individually has been found to know of their differences. (2) Grouping and prioritizing students can be summarized into 3 groups as follows: normal group, problem group, and special group. (3) Activities that promote and develop skills in international music, can be summarized as an activity to develop international music skills. (4) Results from organizing activities to prevent, help, and solve problems in caring for students. In summary, it is an activity that trains students' skills as well. "Marching band camp activities", and (5) The results of development, transmission, and awareness of one's own values revealed that the potential for excellence in international music was overall high. The average is 3.51 (S.D.=0.86), and empirical results on international music skills and cooperation of network partners. 2. Reflecting on the results of developing students' potential for excellence in international music towards social change, Wat Chotikaram School implementation of the management plan based on the CHO Model concept, consisting, consist of (1) Good network, (2) Notable human relations, (3) Focus organization quality, and the impact of social change on Wat Chotikaram School, The Primary Educational Service Area Office 1 Nonthaburi.

Keyword: Potential for Excellence, International Music, Participatory Student Support System, Networks.

บทนำ

การดำเนินชีวิตในโลกยุคปัจจุบันที่เรียกว่าโลกยุคใหม่ คำนึงการพัฒนาให้มนุษย์มีศักยภาพ ทักษะ และสมรรถนะที่หลากหลายเพื่อสร้างสรรค์ด้านการงาน การเรียน การสื่อสาร การแก้ปัญหา รวมถึงการประยุกต์ใช้สำหรับการดำเนินชีวิตโดยการเสริมสร้างและการพัฒนาจำเป็นต้องให้ความสำคัญตั้งแต่วัยเด็กประกอบกับการสร้างเสริมประสบการณ์ที่จำเป็นให้กับเด็ก ทำให้เด็กมีความสามารถในการสื่อสาร ความสามารถในการใช้เทคโนโลยี ความสามารถในการคิดแก้ปัญหา ความสามารถในการใช้ทักษะชีวิตเพื่อให้ก้าวทันต่อโลกที่มีความก้าวหน้าทั้งด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและเทคโนโลยีด้านการสื่อสาร โดย สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา (2564) ให้ความสำคัญการด้านการเสริมสร้างทักษะที่จำเป็นและสมรรถนะให้กับผู้เรียน ผ่านการเรียนรู้รูปแบบและกลไกการพัฒนาส่งเสริมพหุปัญญาเพื่อพัฒนาศักยภาพของผู้เรียน โดยจัดทำเครื่องมือแบบคัดกรองพหุปัญญาสำหรับครูผู้สอนและผู้ปกครองในการวัดพหุปัญญาที่หลากหลายของผู้เรียน กล่าวได้ว่า การพัฒนาพหุปัญญา (MI) มีความสัมพันธ์กับความสามารถทางปัญญาทั่วไป (General intelligence) หรือสติปัญญา (IQ) ซึ่งสามารถรวมเข้าด้วยกันผ่านระบบประสาททั่วไปและระบบประสาทเฉพาะ ดังนั้น การส่งเสริมการพัฒนาเชาวน์ปัญญาทุกด้านให้กับผู้เรียนผ่านกระบวนการเรียนรู้แบบบูรณาการจะช่วยส่งเสริมสติปัญญาด้านการเรียนรู้ ความสามารถในการอ่าน เขียน และการคิดวิเคราะห์ของผู้เรียนได้อีกด้วย ทั้งนี้ยังส่งเสริมให้ผู้เรียนได้รู้จักวิเคราะห์ตนเองและจำแนกความสามารถของตนเองผ่านการปฏิบัติ ทำให้ผู้เรียนเกิดความสามารถและความถนัดในแต่ละด้านของเชาวน์ปัญญาที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้น (พรชนนี ภูมิไชยา และนิธิดา อติภทรนันท์, 2564) นอกจากนี้ มีแนวทางสำหรับการพัฒนาผู้เรียนให้เป็นบุคคลที่มีคุณภาพทั้งร่างกาย จิตใจ และสติปัญญา คือ ระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน โดยเป็นกระบวนการที่ดำเนินการดูแลช่วยเหลือนักเรียนอย่างเป็นระบบ มีเจตนาธรรมและหลักการพื้นฐานของระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนเป็นการดำเนินงานที่มีแบบแผน ดำเนินการตามขั้นตอนที่ชัดเจนในการส่งเสริม พัฒนา ป้องกัน และแก้ไขปัญหาเพื่อให้เด็กนักเรียนได้พัฒนาเต็มตามศักยภาพบนพื้นฐานของความแตกต่างระหว่างบุคคล โดยยึดหลักการมีส่วนร่วมรับผิดชอบ ร่วมคิด ร่วมปฏิบัติ ร่วมพัฒนา ร่วมแก้ปัญหาจากผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน, 2565) ซึ่งในสภาพปัจจุบันการช่วยเหลือนักเรียนทำได้ค่อนข้างยากและมีความสลับซับซ้อนมากขึ้น เนื่องจากความหลากหลายในแต่ละปัญหาที่เกิดขึ้น การดำเนินงานด้านการดูแลช่วยเหลือนักเรียนจำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือจากครูทุกคนโดยต้องมีกระบวนการทำงานที่เป็นระบบ มีหลักฐานการปฏิบัติงานที่มีเทคนิควิธีการหรือการใช้เครื่องมือต่าง ๆ ในการดูแลช่วยเหลือนักเรียนโดยเฉพาะนักเรียนกลุ่มเสี่ยง ดังนั้นแล้ว เพื่อให้ได้เรียนรู้กระบวนการคิดบนรากฐานของการเข้าใจมนุษย์ การเข้าถึงข้อมูลเพื่อให้การสร้างสรรค์นั้นตอบสนองความต้องการ การพัฒนาด้วยความรู้และภูมิปัญญาที่ไม่จำกัดอยู่แค่มิติใดมิติหนึ่ง ตลอดจนการทดลองและปรับปรุงจนได้ผลลัพธ์ที่ยั่งยืน และสามารถประยุกต์ใช้ได้ (ปรณภักดิ์ ม่วงประสิทธิ์ และคณะ, 2564) นอกจากนี้ พบการศึกษาเพื่อพัฒนาการบริหารระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ พบข้อเสนอแนะการบริหารระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนควรมีการวางแผนปฏิบัติงานและอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน จัดเก็บเอกสารการปฏิบัติงาน มีการประชุมทุกฝ่ายอย่างสม่ำเสมอเพื่อหาวิธีการป้องกันและแก้ไขปัญหา นักเรียน ครูศึกษาแนวทางเกณฑ์วิธีการคัดกรอง เพื่อคัดแยกนักเรียนออกเป็นกลุ่มได้ถูกต้อง และมีการประสานงานดีที่ระหว่างหน่วยงานภาครัฐ มีการสนับสนุนนักเรียนที่มีปัญหาทางด้านสมองและทุกด้าน (กรดา มลิลลา และเพ็ญภา สุขเสริม, 2564)

จากความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพผู้เรียนด้วยระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนร่วมกับแนวคิดของการมีส่วนร่วม ไม่เพียงเป็นการส่งเสริมพัฒนาศักยภาพให้กับนักเรียนเป็นรายบุคคลเท่านั้น ยังช่วยเกิดเครือข่ายที่สำคัญที่เอื้อต่อการพัฒนาในวงกว้าง โดยระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนของโรงเรียนวัดโชติการาม สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต 1 ได้ดำเนินการมาอย่างต่อเนื่องตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน พบว่า นักเรียนต้องมีการพัฒนาทักษะหลากหลายด้านเพิ่มมากขึ้น อาทิ ทักษะทางด้านดนตรีสากล ทักษะการแก้ปัญหา เนื่องจากปัจจุบันการส่งเสริมให้เกิดทักษะที่จำเป็นและสามารถนำไปต่อยอดใช้ต่อไปในอนาคตได้จะส่งผลให้เกิดประโยชน์ต่อตัวนักเรียนมากกว่าการสอนเพียงตำราในห้องเรียน โดยในปัจจุบันมีความก้าวหน้าด้านงานทางการแพทย์ทำให้ทราบว่า ประโยชน์จากการเล่นดนตรีสากลมีผลต่อการพัฒนาสมองของมนุษย์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในวัยเด็ก ซึ่ง

การเรียนการสอนทางด้านดนตรีสากลมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ผู้เรียนได้ทำกิจกรรมทางด้านดนตรีสากล สร้างอุปนิสัยที่ดี แต่ในสภาวะปัจจุบันของสังคมไทยและสังคมโลกที่กำลังเผชิญในด้านของการเข้าถึงเทคโนโลยีจากยุคของโควิด-19 ส่งผลกระทบต่าง ๆ มากมาย ปัญหาหนึ่งเกิดมาจากครอบครัวส่วนใหญ่ขาดความเข้มแข็ง และเยาวชนมีการใช้เทคโนโลยีอย่างขาดความรับผิดชอบและไม่ตระหนักรู้ถึงประโยชน์และโทษของการเข้าถึงเทคโนโลยีอย่างแท้จริง ซึ่งส่งผลให้เด็กขาดความอดทน ขาดสมาธิ ขาดการมีส่วนร่วมในสังคม และขาดทักษะการทำงานเป็นทีมอย่างสร้างสรรค์ (ฝ่ายการศึกษา สำนักงานเขตบางรัก, 2561) ผู้วิจัยเล็งเห็นว่า การพัฒนาสุนทรียภาพทางด้านดนตรีสากลเป็นวิธีการหนึ่งที่ดีที่จะช่วยให้สามารถพัฒนามนุษย์ในด้านอารมณ์ จิตใจ สุนทรียภาพ และด้านสังคม อันเป็นประโยชน์ต่อเยาวชนที่จะเป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาชาติต่อไป นำไปสู่ภาพฝันของการเป็นสังคมแห่งดนตรีสากลที่เสริมสร้างความเป็นเลิศด้านดนตรีสากลให้กับผู้เรียนได้อย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

จากสภาพปัญหาและเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยในฐานะผู้บริหารสถานศึกษา ได้ตระหนักถึงความสำคัญในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ผ่านการสร้างกระบวนการคิดและพัฒนาพื้นฐานของ “การเข้าใจมนุษย์” หรือเข้าใจผู้เรียนตั้งแต่ที่มาของปัญหาที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน เพื่อสามารถกำหนดจุดมุ่งหมายของการแก้ไขปัญหาได้อย่างชัดเจน จากนั้นสร้างกระบวนการคิดการแก้ไขปัญหาด้วยองค์ความรู้ แนวคิด และนวัตกรรมที่ทันสมัยเพื่อให้ตอบโจทย์การพัฒนาตามความต้องการของผู้เรียนและสถานศึกษา ดังนั้นจึงจะได้แนวทางการปฏิบัติที่ดีและเหมาะสม ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะพัฒนาศักยภาพสู่ความเป็นเลิศด้านดนตรีสากลของนักเรียนโดยใช้ระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนผ่านการมีส่วนร่วมระหว่างภาคีเครือข่ายและโรงเรียนวัดโชติการาม และการพัฒนานี้จะเป็นส่วนหนึ่งในการหนุนเสริมรูปแบบการทำงานของผู้บริหาร คณะครู และคณะทำงานในสถานศึกษาให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อพัฒนาศักยภาพสู่ความเป็นเลิศด้านดนตรีสากลของนักเรียนโดยใช้ระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนผ่านการมีส่วนร่วมระหว่างภาคีเครือข่ายและโรงเรียนวัดโชติการาม สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นนทบุรี เขต 1
2. เพื่อสะท้อนผลการพัฒนาศักยภาพสู่ความเป็นเลิศด้านดนตรีสากลของนักเรียนสู่การเปลี่ยนแปลงทางสังคมโรงเรียนวัดโชติการาม สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นนทบุรี เขต 1

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นนทบุรี เขต 1 ได้แนวทางการในการพัฒนาศักยภาพสู่ความเป็นเลิศด้านดนตรีสากลของนักเรียน ด้วยระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนแบบมีส่วนร่วมระหว่างภาคีเครือข่ายและโรงเรียน เพื่อนำไปวางแผนสำหรับการพัฒนานักเรียนให้มีศักยภาพสู่ความเป็นเลิศด้านดนตรีสากลในรูปแบบที่เหมาะสมกับบริบทและรูปแบบการดำเนินงานของแต่ละโรงเรียนในเขตพื้นที่การศึกษาเดียวกัน
2. สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นนทบุรี เขต 1 มีต้นแบบของโรงเรียนในการพัฒนาศักยภาพสู่ความเป็นเลิศด้านดนตรีสากลของนักเรียน ด้วยระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนแบบมีส่วนร่วมระหว่างภาคีเครือข่ายร่วมกับโรงเรียนซึ่งการพัฒนา มีผลต่อการยกระดับการพัฒนาคุณภาพนักเรียนและคุณภาพของสถานศึกษาในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นนทบุรี เขต 1 และสามารถนำผลการวิจัย รูปแบบการพัฒนาศักยภาพสู่ความเป็นเลิศด้านดนตรีสากล โดยการสร้างภาคีเครือข่าย และการมีส่วนร่วมของชุมชนท้องถิ่นที่มีผลต่อการยกระดับคุณภาพของผู้เรียนและสถานศึกษาเพื่อเป็นแนวทางในการจัดการและออกแบบสร้างรูปแบบการพัฒนาศักยภาพสู่ความเป็นเลิศด้านดนตรีสากลให้มีความเหมาะสมกับบริบทและสถานการณ์ของสถานศึกษาเพื่อเป็นการยกระดับคุณภาพผู้เรียนคุณภาพสถานศึกษาให้สูงขึ้นโดยมีทิศทางการพัฒนาไปแนวทางเดียวกันกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีคุณภาพ

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 3 ระยะ ตามแนวคิดของการวิจัยเชิงปฏิบัติการของ Lewin (1946) ได้แก่ 1) ระยะวางแผน 2) ระยะดำเนินการและประเมินผล และ 3) ระยะสรุปผล ดังนี้

ระยะที่ 1 การวางแผน (Plan) เป็นการวิเคราะห์และสังเคราะห์แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาศักยภาพสู่ความเป็นเลิศด้านดนตรี ระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน การมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่าย และแนวทางการบริหารด้วยหลักศาสตร์พระราชา โดยการวิเคราะห์เนื้อหาจากเอกสารและแหล่งข้อมูลเพื่อเป็นกรอบแนวคิดในการดำเนินงานวิจัย ร่างแนวทางการพัฒนาศักยภาพสู่ความเป็นเลิศด้านดนตรีสากล และสร้างเกณฑ์ในการเลือกกลุ่มศึกษา มีรายละเอียดการดำเนินงานดังนี้

การเก็บข้อมูลรวบรวมข้อมูล 1) แหล่งข้อมูล ได้แก่ เอกสาร หนังสือตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาศักยภาพสู่ความเป็นเลิศด้านดนตรีสากล ระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน และการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่าย โดยการวิเคราะห์เนื้อหาจากเอกสารและแหล่งข้อมูลเพื่อเป็นกรอบแนวคิดในการดำเนินงานวิจัย 2) การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในและต่างประเทศ ซึ่งเผยแพร่เป็นตำรา เอกสาร หรือเผยแพร่ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และ 3) การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

ระยะที่ 2 การดำเนินการและประเมินผล โดยผู้วิจัยใช้แนวคิดของระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนแบบมีส่วนร่วมระหว่างภาคีเครือข่ายในการดำเนินงาน ประกอบด้วย 5 ขั้นตอนย่อย ได้แก่

2.1 การคัดเลือกกลุ่มศึกษาที่จะเป็นกลุ่มตัวอย่างตามเกณฑ์ที่ได้สร้างขึ้น และได้ชี้แจงกับคณะครู และผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างความเข้าใจให้รับทราบถึงประโยชน์ของการพัฒนาศักยภาพสู่ความเป็นเลิศด้านดนตรีสากลของผู้เรียนด้วยระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนแบบมีส่วนร่วมระหว่างภาคีเครือข่ายและโรงเรียนวัดโชติการาม และประสานความร่วมมือจากทุกภาคส่วนในการวิจัยครั้งนี้

การเก็บข้อมูลรวบรวมข้อมูล

- 1) กลุ่มผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ คณะครู นักเรียน และภาคีเครือข่าย รวมจำนวนทั้งสิ้น 29 คน
- 2) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ หนังสือชี้แจงและการตอบรับเข้าร่วมกิจกรรม และแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) และแบบจดบันทึกการติดตามการพัฒนาเครือข่าย
- 3) การเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ เก็บรวบรวมจากการสัมภาษณ์ และการสนทนากลุ่ม (Focus group) โดยดำเนินการตามขั้นตอนของระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนแบบมีส่วนร่วม
- 4) การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) จากนั้น จากนั้นสร้างข้อสรุปแบบอุปนัย (Analytic Induction)

2.2 การศึกษาและสำรวจสภาพและบริบทของโรงเรียนและผู้เรียน รวมถึงศึกษาวิเคราะห์บริบทที่เป็นปัจจัยเกื้อหนุนการพัฒนาศักยภาพสู่ความเป็นเลิศของผู้เรียนด้วยระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนแบบมีส่วนร่วม ระหว่างภาคีเครือข่ายและโรงเรียนวัดโชติการาม

การเก็บข้อมูลรวบรวมข้อมูล

- 1) แหล่งข้อมูลและผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ แหล่งที่มาแบบปฐมภูมิและแหล่งทุติยภูมิที่เกี่ยวข้องกับสภาพและบริบทของโรงเรียนวัดโชติการาม สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นนทบุรี เขต 1 และวิเคราะห์รูปแบบการดำเนินงานของโรงเรียนเพื่อศึกษาปัจจัยเกื้อหนุนในการพัฒนาศักยภาพสู่ความเป็นเลิศของผู้เรียนด้วยระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนแบบมีส่วนร่วมระหว่างภาคีเครือข่ายและโรงเรียนวัดโชติการาม
- 2) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview)

3) การเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ เก็บรวบรวมจากการสัมภาษณ์ และการศึกษาในเอกสาร ตำรา

4) การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) จากนั้นสร้างข้อสรุปแบบอุปนัย (Analytic Induction) ได้เป็นร่างของแนวทางการพัฒนาศักยภาพสู่ความเป็นเลิศด้านดนตรีสากลของนักเรียนโดยใช้ระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนผ่านการมีส่วนร่วมระหว่างภาคีเครือข่ายและโรงเรียนวัดโชติการาม

2.3 การดำเนินงานตามร่างแนวทางการพัฒนาศักยภาพสู่ความเป็นเลิศด้านดนตรีสากลของนักเรียนโดยใช้ระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนผ่านการมีส่วนร่วมระหว่างภาคีเครือข่ายและโรงเรียนวัดโชติการาม

การเก็บข้อมูลรวบรวมข้อมูล

1) กลุ่มผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ คณะครู นักเรียน และภาคีเครือข่าย รวมจำนวนทั้งสิ้น 29 คน

2) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview)

3) การเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ เก็บรวบรวมจากการสัมภาษณ์ และการสนทนากลุ่ม (Focus group) โดยดำเนินการตามขั้นตอนของระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนแบบมีส่วนร่วม

4) การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) จากนั้นสร้างข้อสรุปแบบอุปนัย (Analytic Induction) เป็นผลของการพัฒนาศักยภาพสู่ความเป็นเลิศด้านดนตรีสากลของนักเรียนโดยใช้ระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนผ่านการมีส่วนร่วมระหว่างภาคีเครือข่ายและโรงเรียนวัดโชติการาม

2.4 การสะท้อนความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาศักยภาพสู่ความเป็นเลิศด้านดนตรีสากลของนักเรียนโดยใช้ระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนผ่านการมีส่วนร่วมระหว่างภาคีเครือข่ายและโรงเรียนวัดโชติการาม

การเก็บข้อมูลรวบรวมข้อมูล

1) กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก แบ่งเป็น 7 ฝ่าย ประกอบด้วย นักเรียน ครูดนตรี คณะกรรมการสถานศึกษา ผู้ปกครอง ปรากฏุชมชน ตัวแทนชุมชน และตัวแทนกองทุนพัฒนาไฟฟ้าโรงไฟฟ้าพลังความร้อนร่วมพระนครเหนือ รวมจำนวนทั้งสิ้น 29 คน

2) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview)

3) การเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ เก็บรวบรวมจากการสัมภาษณ์เชิงลึก การสนทนากลุ่ม (Focus group) และ การสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม โดยดำเนินการตามขั้นตอนของระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนแบบมีส่วนร่วม

4) การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) จากนั้น จากนั้นสร้างข้อสรุปแบบอุปนัย (Analytic Induction) เป็นผลของการสะท้อนความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาศักยภาพสู่ความเป็นเลิศด้านดนตรีสากลของนักเรียนโดยใช้ระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนผ่านการมีส่วนร่วมระหว่างภาคีเครือข่ายและโรงเรียนวัดโชติการาม

2.5 การวัดศักยภาพด้านดนตรีของนักเรียนโรงเรียนวัดโชติการาม ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านทักษะการฟัง หรือโสตทักษะ 2) ด้านทักษะการอ่านโน้ต 3) ด้านทักษะการปฏิบัติเครื่องดนตรี และ 4) ด้านเจตคติที่ดีด้านดนตรีสากล

การเก็บข้อมูลรวบรวมข้อมูล

1) กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก คือ นักเรียนจำนวน 40 คน ที่ปฏิบัติเครื่องดนตรีสากลประจำวงของโรงเรียน

2) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับศักยภาพด้านดนตรีสากลทั้ง 4 ด้าน แบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัว

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับศักยภาพสู่ความเป็นเลิศด้านดนตรีสากลของนักเรียน ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านทักษะการฟัง หรือโสตทักษะ 2) ด้านทักษะการอ่านโน้ต 3) ด้านทักษะการปฏิบัติเครื่องดนตรี และ 4) ด้านเจตคติที่ดีด้านดนตรีสากล โดยแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) กำหนดหลักเกณฑ์การให้ค่าน้ำหนักคะแนน 5 ระดับว่าข้อคำถามแต่ละข้อตรงกับความคิดเห็นของนักเรียนอยู่ในระดับใด (บุญชม ศรีสะอาด, 2560) โดย

กำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้ 5 เท่ากับเห็นด้วยอย่างยิ่ง 4 เท่ากับเห็นด้วยมาก 3 เท่ากับเห็นด้วยปานกลาง 2 เท่ากับเห็นด้วยน้อย และ 1 เท่ากับเห็นด้วยน้อยที่สุด

3) การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ในการสร้างและหาคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

3.1) ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทักษะด้านดนตรีสากลของนักเรียน และกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ศึกษาหลักการและวิธีการสร้างเครื่องมือเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือชนิดแบบสอบถาม (Questionnaire)

3.2) ดำเนินการสร้างแบบสอบถาม ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านทักษะการฟัง หรือโสตทักษะ 2) ด้านทักษะการอ่านโน้ต 3) ด้านทักษะการปฏิบัติเครื่องดนตรี และ 4) ด้านเจตคติที่ดีด้านดนตรีสากล

3.3) นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน เพื่อพิจารณาตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาและการใช้ภาษา ผลการหาความตรงเชิงเนื้อหาด้วยการหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of Item Objective congruence: IOC) มีค่าเท่ากับ 0.93

3.4) นำข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญมาปรับปรุง แก้ไขแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ก่อนนำไปทดลองใช้ (Try-out) กับนักเรียนจำนวน 30 คนและนักเรียนที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ที่โรงเรียนวัดแจ้งศิริสัมพันธ์ (สโสมรสากลอุทิศ) สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวรี เขต 1 ซึ่งเป็นโรงเรียนที่มีการพัฒนาด้านดนตรีสากลเหมือนกับโรงเรียนวัดโชติการาม และเพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้วิธีหาสัมประสิทธิ์อัลฟา (Coefficient Alpha) ของครอนบาค (Cronbach) เกณฑ์ผ่านของค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นที่ยอมรับได้มีค่าไม่ต่ำกว่า 0.70 (George & Mallery, 2003) ผลการหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในงานวิจัย มีค่าเท่ากับ 0.78

4) การเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง เป้าหมายในการเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวน 40 ฉบับ โดยได้รับคืนและสมบูรณ์จำนวน 40 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

5) การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยวิเคราะห์ด้วยการหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีการแปลความหมายของค่าเฉลี่ย และกำหนดเกณฑ์การแปลความหมาย ดังนี้ ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50 เท่ากับ ต่ำมาก ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50 เท่ากับ ต่ำ ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50 เท่ากับ ปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50 เท่ากับ สูง และค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00 เท่ากับ สูงมาก (บุญชม ศรีสะอาด, 2560)

ระยะที่ 3 การสรุปผล เป็นการถอดบทเรียนและสรุปแนวทางการพัฒนาศักยภาพสู่ความเป็นเลิศด้านดนตรีสากลด้วยระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนแบบมีส่วนร่วมระหว่างภาคีเครือข่ายและโรงเรียนวัดโชติการาม โดยการวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลที่ได้ในระหว่างดำเนินการดำเนินงานตามร่างแนวทางการพัฒนาศักยภาพสู่ความเป็นเลิศด้านดนตรีสากลด้วยระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนแบบมีส่วนร่วมระหว่างภาคีเครือข่ายและโรงเรียนวัดโชติการาม และผลการวัดศักยภาพด้านดนตรีของนักเรียนโรงเรียนวัดโชติการาม

การเก็บข้อมูลรวบรวมข้อมูล

1) กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informants) แบ่งเป็น 7 ฝ่าย ประกอบด้วย นักเรียน ครูดนตรี คณะกรรมการสถานศึกษา ผู้ปกครอง ปรากฏชุมชน ตัวแทนชุมชน และตัวแทนกองทุนพัฒนาไฟฟ้าโรงไฟฟ้าพลังความร้อนร่วมพระนครเหนือ

2) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) ที่เกี่ยวกับผลที่ได้และนำไปสู่การสรุปเป็นแนวทางการพัฒนาศักยภาพสู่ความเป็นเลิศด้านดนตรีสากลด้วยระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนแบบมีส่วนร่วมระหว่างภาคีเครือข่ายและโรงเรียนวัดโชติการาม

3) การเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ เก็บรวบรวมจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) การสนทนากลุ่ม (Focus group) และการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม

4) การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) จากนั้น จากนั้นสร้างข้อสรุปแบบอุปนัย (Analytic Induction) เป็นถอดบทเรียนและสรุปแนวทางการพัฒนาศักยภาพสู่ความเป็นเลิศด้านดนตรีสากล

ด้วยระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนแบบมีส่วนร่วมระหว่างภาคีเครือข่ายและโรงเรียนวัดโชติการาม สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษานนทบุรี เขต 1

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยแบ่งตามวัตถุประสงค์ได้ 2 ตอน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ตอนที่ 1: พัฒนาศักยภาพสู่ความเป็นเลิศด้านดนตรีสากลของนักเรียนโดยใช้ระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนผ่านการมีส่วนร่วมระหว่างภาคีเครือข่ายและโรงเรียนวัดโชติการาม สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานนทบุรี เขต 1 จากการศึกษา สภาพ และบริบทของโรงเรียนวัดโชติการาม และร่างแนวทางการพัฒนาศักยภาพสู่ความเป็นเลิศด้านดนตรีสากล สามารถจัดแบ่งส่วน เป็นขั้นตอนที่เป็นระบบผสานกับแนวคิดหลักของกระบวนการมีส่วนร่วม จากระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนจาก 5 ขั้นตอน ดังนี้

1. การรู้จักนักเรียนเป็นรายบุคคล พบว่า ด้วยพื้นฐานและความเป็นอยู่ที่ไม่เหมือนกัน หล่อหลอมให้นักเรียนมีพฤติกรรม ที่หลากหลายรูปแบบ การรู้จักนักเรียนเป็นรายบุคคลเพื่อทำความเข้าใจ จึงจะเข้าถึงปัญหาที่มีอยู่ของนักเรียนได้ เนื่องจากนักเรียน แต่ละคนที่มีความแตกต่างกันเป็นทุนเดิม ทั้งสิ่งแวดล้อมภายนอกที่ไม่เอื้อต่อการเปิดใจพูดคุยกับครูโดยตรงของนักเรียน และ ความสัมพันธ์ระหว่างครูกับนักเรียน หากไม่มีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ทำให้ยังมีความยากต่อการทำความเข้าใจนักเรียนตามความเป็นจริง ซึ่งการเข้าใจนี้จะได้อะไรพื้นฐานของนักเรียน โดยเป็นสิ่งจำเป็นมากที่ช่วยให้ครูจำแนกและส่งเสริมให้เด็กอย่างเหมาะสมที่สุด สำหรับนักเรียนแต่ละบุคคล

2. การจัดกลุ่มและลำดับความสำคัญให้กับนักเรียน แบ่งนักเรียนเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้ 1) กลุ่มปกติ คือ นักเรียนที่ได้รับการ วิเคราะห์ข้อมูลตามเกณฑ์คัดกรองของโรงเรียน อยู่ในเกณฑ์ปกติ โดยนักเรียนกลุ่มนี้ จะมีความสามารถและการเรียนอยู่ในระดับ ปกติ 2) กลุ่มมีปัญหา คือ นักเรียนที่ได้รับการวิเคราะห์ข้อมูลตามเกณฑ์คัดกรองของโรงเรียน ซึ่งโรงเรียนต้องช่วยเหลือและ แก้ปัญหาโดยเร่งด่วน โดยนักเรียนกลุ่มนี้พบว่าเป็นกลุ่มที่มีการเรียนรู้ช้า และสมาธิสั้น ซึ่งมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่ำ และมี พฤติกรรมที่เสี่ยงอื่นๆที่ต้องเร่งแก้ไข เช่น พฤติกรรมก้าวร้าวรุนแรง ทะเลาะวิวาท และขู่สาว 3) กลุ่มพิเศษ คือ นักเรียนที่ได้รับการ วิเคราะห์ข้อมูลตามเกณฑ์คัดกรองของโรงเรียน เป็นนักเรียนที่มีความสามารถพิเศษ แสดงออกซึ่งความสามารถอันโดดเด่นในด้านใดด้านหนึ่งหรือหลายด้าน อย่างเป็นที่ประจักษ์เมื่อเทียบกับผู้มีอายุในระดับเดียวกันภายใต้สภาพแวดล้อมเดียวกัน ซึ่งโรงเรียนต้อง ให้การส่งเสริมให้นักเรียนได้พัฒนาศักยภาพความสามารถพิเศษนั้นจนถึงขั้นสูงสุด โดยนักเรียนกลุ่มนี้จะมีความสามารถด้านดนตรีหรือ ความสามารถด้านวิชาการ ทางโรงเรียนจึงมีการวางแผนส่งเสริมไปสู่การแข่งขันระดับเขต และระดับประเทศ ตลอดจนระดับโลกต่อไป

3. กิจกรรมที่ส่งเสริมและพัฒนาทักษะด้านดนตรีสากล การดูแลช่วยเหลือนักเรียน ครูประจำชั้นหรือผู้รับผิดชอบมีความใส่ใจกับนักเรียนทุกคนอย่างเท่าเทียม แต่สำหรับนักเรียนในกลุ่มที่มีความเสี่ยงหรือปัญหานั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องให้ความดูแลเอาใจใส่อย่างใกล้ชิด และหาวิธีแนวทางในการป้องกัน โดยครูจะให้คำปรึกษาเบื้องต้นกับนักเรียน และดำเนินวางแผนจัดกิจกรรมเพื่อ แก้ไขปัญหาดังกล่าว โดยจากการจัดกลุ่มเด็กและลำดับความสำคัญ จากกลุ่มที่มีความเสี่ยงต้องเร่งด่วนในการดูแลช่วยเหลือ ซึ่งจาก การที่ระดมความคิดเห็นร่วมกัน พบว่า พัฒนาเด็กกลุ่มนี้โดยพัฒนาทักษะด้านดนตรีสากล การคัดเลือกนักเรียนที่มีความสนใจและ ต้องการพัฒนาดนตรีให้มีทักษะด้านดนตรี โดยผลปรากฏว่า นักเรียนกลุ่มนี้ส่วนใหญ่เข้ากิจกรรมการพัฒนาทักษะด้านดนตรีสากล นอกจากนี้ นักเรียนในทั้งกลุ่มปกติและกลุ่มพิเศษที่มีความสนใจจะเสริมทักษะด้านดนตรีสากล

จากการวางแผนร่วมกันระหว่างภาคีเครือข่าย สรุปได้เป็นกิจกรรมที่จัดขึ้น เรียกว่า กิจกรรมการพัฒนาทักษะด้าน ดนตรีสากล การปฏิบัติเครื่องดนตรีหรือการฝึกซ้อม จะใช้เวลาหลังเลิกเรียนวันละ 1 ชั่วโมงครึ่ง ตั้งแต่วันจันทร์ถึงวันศุกร์ (ทุกวัน) และวันเสาร์เต็มวันโดยได้รับความร่วมมือจากนักเรียนที่เข้ามาฝึกซ้อมทุกวัน สังเกตว่าเด็กแต่ละคนที่เป็นกลุ่มมีปัญหา จะมีการ เรียนรู้ค่อนข้างช้า ดังนั้น การเรียนจึงจะมีการแบ่งกลุ่มการเรียนรู้เช่นกัน เพื่อให้เอื้อต่อการเรียนรู้ของนักเรียน

4. การจัดกิจกรรมการป้องกันช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในการดูแลช่วยเหลือนักเรียน จากการพัฒนาทักษะด้านดนตรีสากลให้กับนักเรียนในกลุ่มที่มีความต้องการในการพัฒนาให้มีทักษะอย่างเร่งด่วนและจำเป็น ส่วนในกลุ่มอื่น ๆ ที่มีความเสี่ยงต่างกัน จากการร่วมเสนอการพัฒนาและส่งเสริมให้เกิดทักษะจนเป็นศักยภาพสู่ความเป็นเลิศด้านดนตรีสากล เป็นกิจกรรมที่ฝึกทักษะของนักเรียนผ่านการดำเนิน “กิจกรรมเข้าค่ายวงโยธวาทิต” สำหรับในกลุ่มนักเรียนบางส่วนที่มีความพร้อมและทักษะด้านดนตรีในระดับหนึ่งแล้ว และต้องการพัฒนาด้านพฤติกรรม เรียนรู้การทำงานเป็นทีม โดยสร้างให้รู้จักทำงานร่วมกันและสร้างปฏิสัมพันธ์ที่ดีให้กับคนในทีม

กิจกรรมนี้สะท้อนให้เห็นว่า การสร้างกิจกรรมที่ให้นักเรียนมีเวลาในการทำกิจกรรมต่างๆร่วมกัน เป็นส่วนที่ช่วยขัดเกลาพฤติกรรมหรือละลายพฤติกรรมของนักเรียนลงได้ รวมถึงนักเรียนรู้จักวางแผนร่วมกับคนอื่น รู้จักแบ่งปัน และมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนและครู ส่วนหนึ่งเพื่อช่วยให้นักเรียนรู้จักการเข้าสังคม และการปรับตัวให้อยู่ร่วมกันได้กับผู้อื่น และช่วยให้เด็กรู้จักเรียนรู้ยอมรับกฎเกณฑ์ระเบียบต่างๆที่กำหนดในแนวทางเดียวกันสำหรับการทำกิจกรรมนี้

5. ผลการพัฒนา การส่งต่อและการรับรู้คุณค่าของตนเอง

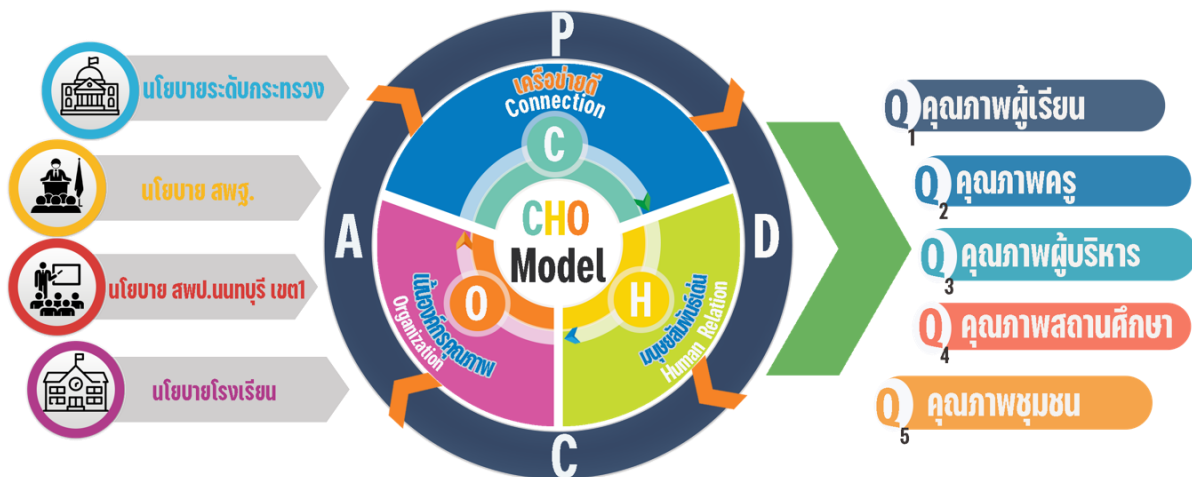
จากการรวบรวมข้อมูลของนักเรียน พบว่า ผลการวัดศักยภาพสู่ความเป็นเลิศด้านดนตรีสากลโดยรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{X}=3.51$, S.D.=0.86) โดยมีรายด้านที่มีค่าสูงที่สุด คือ รวบรวมรายด้านเจตคติด้านดนตรีสากล อยู่ในระดับสูง ($\bar{X}=3.60$, S.D.=0.97) รองลงมาคือ รวบรวมรายด้านทักษะการเล่นเครื่องดนตรี อยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}=3.55$, S.D.=0.80) และ รวบรวมรายด้านทักษะการฟัง ($\bar{X}=3.53$, S.D.=0.67)

ผลของการพัฒนาทักษะด้านดนตรีสากลของนักเรียนเชิงประจักษ์ มีรายละเอียดดังนี้ 1) การบรรเลงเพลงของวงโยธวาทิต 2) การแข่งขันทักษะด้านดนตรี 3) การเยี่ยมชมการบรรเลงเพลงดนตรีวงโยธวาทิตจากหน่วยงานภายนอก 4) การได้รับความสนใจจากสื่อต่างๆ และ 5) การได้รับเชิญไปแสดงงานภายนอก ส่วนการส่งต่อและรับรู้คุณค่าผ่านการสะท้อนจากนักเรียน ภาควิชาครูและผู้บริหารของนักเรียน เพื่อยืนยันบทบาทและหน้าที่ของเครือข่าย ประโยชน์ในการจัดกิจกรรม และข้อเสนอแนะในการสนับสนุนกิจกรรมการเพิ่มทักษะด้านดนตรีสากลของนักเรียน

ตอนที่ 2: ผลการสะท้อนผลการพัฒนาศักยภาพสู่ความเป็นเลิศด้านดนตรีสากลของนักเรียนสู่การเปลี่ยนแปลงทางสังคมโรงเรียนวัดโชติการาม สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวรี เขต 1

จากการถอดบทเรียนและการสะท้อนผลการเปลี่ยนแปลงจากการพัฒนาศักยภาพสู่ความเป็นเลิศด้านดนตรีของนักเรียน ด้วยระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนแบบมีส่วนร่วมระหว่างภาคีเครือข่ายกับโรงเรียนวัดโชติการาม โดยบริหารจัดการสถานศึกษาให้สอดคล้องกับความต้องการของนโยบายกระทรวงศึกษาธิการ นโยบายสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน นโยบายสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวรี เขต 1 และ นโยบายโรงเรียน สรุปได้ว่าเป็นกระบวนการที่ต้องมีระบบ แบบแผน และการดำเนินงานที่ชัดเจน โดยจัดด้วยระบบของดูแลช่วยเหลือนักเรียนแบบมีส่วนร่วม ทั้งนี้ ทางผู้วิจัยเล็งเห็นว่า หลักการนี้เป็นส่วนหนึ่งที่จะนำมาเป็นแนวทางในการกำหนดหลักปฏิบัติของการพัฒนาสถานศึกษาได้อย่างชัดเจนและตรงจุดกับปัญหาที่เกิดขึ้นจริง นำไปสู่การสรุปเป็นแผนการบริหารงานตามแนวคิดแบบ CHO Model ซึ่งการพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศได้นั้นจำเป็นต้องจัดมีบริบท สภาพสังคม บรรยากาศ และสิ่งแวดล้อมที่เอื้ออำนวยให้เป็นโรงเรียนแห่งการเรียนรู้ มีความพร้อมในด้านทรัพยากร วัสดุ เทคโนโลยี งบประมาณ และทรัพยากรบุคคล สามารถจัดการศึกษาได้อย่างดี ทั้งในด้านการบริหารจัดการและการจัดการเรียนรู้ ทำให้ผู้เรียนมีคุณภาพตามมาตรฐานกำหนด และได้รับการพัฒนาอย่างครบถ้วนทุกด้าน เป็นคนดี คนเก่ง มีความสุข เป็นโรงเรียนที่สามารถจัดการศึกษาสอดคล้องกับความต้องการของชุมชนเป็นที่ชื่นชมของชุมชน โรงเรียนที่มีความเป็นเลิศได้นั้นต้องนำองค์ประกอบต่างๆเข้ามาเป็นกรอบการพิจารณา ประกอบด้วย 1) ด้านปัจจัยนำเข้า (Input) ได้แก่ นโยบายกระทรวงศึกษาธิการ นโยบายสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน นโยบายสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวรี เขต 1 และ นโยบาย

โรงเรียน 2) ด้านกระบวนการ (Process) เป็นกระบวนการบริหารจัดการโดยเน้นโรงเรียนเป็นฐาน เน้นการสร้างเครือข่ายการมีส่วนร่วม เพื่อระดมทรัพยากรบุคคลจากภายนอกให้เข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการศึกษา ร่วมกับ ผู้บริหาร และครูในโรงเรียน รวมทั้งระดมทรัพยากรวัสดุ และงบประมาณ จากทั้งหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน ตามแนวคิด CHO Model “เครือข่ายดี มนุษย์สัมพันธ์เด่น เน้นองค์กรคุณภาพ” และ 3) ด้านผลผลิต (Output) การบริหารงานมุ่งผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานเพื่อความ เป็นเลิศขององค์กร และสร้างคุณภาพในทุกมิติ คือ คุณภาพผู้เรียน คุณภาพครู คุณภาพผู้บริหาร คุณภาพสถานศึกษา และคุณภาพ ชุมชน ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 การบริหารงานตามแนวคิดแบบ CHO Model

การสะท้อนการเปลี่ยนแปลงทางสังคมของโรงเรียนวัดโชติการาม ผลการศึกษาถึงการเปลี่ยนแปลงทางสังคม จากการ พัฒนาศักยภาพสู่ความเป็นเลิศด้านดนตรีของนักเรียนโดยใช้ระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนแบบมีส่วนร่วมระหว่างภาคีเครือข่ายกับ โรงเรียนวัดโชติการาม พบว่า นอกจากการพัฒนาทักษะด้านดนตรีสากลของนักเรียนได้โดยตรง โดยมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนเป็น ส่วนหนึ่งตัวชี้วัดของผลการพัฒนาทักษะด้านดนตรี โดยสังเกตในช่วงของปีการศึกษา 2563 และ 2564 ลดลง เนื่องจากมีปัจจัย ภายนอกเข้ามากระทบอย่าง การแพร่ระบาดโควิด 19 ทำให้เด็กไม่ได้รับการฝึกอย่างต่อเนื่อง จึงทำให้มีผลสัมฤทธิ์ที่ลดลง แต่เมื่อ สถานการณ์กลับมาเป็นปกติ กิจกรรมในการฝึกปฏิบัติด้านดนตรีจึงเริ่มดำเนินการและพัฒนาทักษะให้กับนักเรียนจนเกิดเป็น ผลสำเร็จที่เห็นในปัจจุบัน ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงความเชื่อมั่นและการยอมรับของผู้ปกครองและชุมชน ส่งบุตรหลานเข้ามา เรียน ยอดนักเรียนเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง

สรุปผลและอภิปรายผล

ตอนที่ 1: พัฒนาศักยภาพสู่ความเป็นเลิศด้านดนตรีสากลของนักเรียนโดยใช้ระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนผ่านการมี ส่วนร่วมระหว่างภาคีเครือข่ายและโรงเรียนวัดโชติการาม สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานนทบุรี เขต 1 จาก การศึกษาสภาพ และบริบทของโรงเรียนวัดโชติการาม และร่างแนวทางการพัฒนาศักยภาพสู่ความเป็นเลิศด้านดนตรีสากล สามารถจัดแบ่งส่วนเป็นขั้นตอนที่เป็นระบบผสานกับแนวคิดหลักของกระบวนการมีส่วนร่วม จากระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนจาก 5 ขั้นตอน ดังนี้ 1) การรู้จักนักเรียนเป็นรายบุคคล 2) การจัดกลุ่มและลำดับความสำคัญให้กับนักเรียน 3) กิจกรรมที่ส่งเสริมและ พัฒนาศักยภาพด้านดนตรีสากล 4) การจัดกิจกรรมการป้องกันช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในการดูแลช่วยเหลือนักเรียน 5) ผลการ พัฒนา การส่งต่อและการรับรู้คุณค่าของตนเองเป็นไปตามแนวทางการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนของสำนักงาน

คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน 5 ขั้นตอน 1) การรู้จักนักเรียนเป็นรายบุคคล 2) การคัดกรอง 3) การส่งเสริมและการพัฒนา 4) การป้องกันและแก้ไขปัญหา และ 5) การส่งต่อ (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน, 2566) ซึ่งทุกโรงเรียนมีขั้นตอนการดำเนินงานที่เหมือนกัน แต่ปรับการทำงานร่วมกับเครือข่ายในพื้นที่ให้สอดคล้องกับบริบทของแต่ละโรงเรียน ผ่านการศึกษาถึงบริบทและสถานการณ์เพื่อให้ทำงานได้ชัดเจนและเป็นระบบมากยิ่งขึ้น โดยสอดคล้องกับงานของ ชิตินันดา สิงห์แก้ว (2562) ศึกษาเรื่อง การพัฒนาระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนโดยใช้วงจร PDCA: กรณีศึกษาโรงเรียนวัดป่าตึงห้วยยาบ อำเภอบ้านธิ จังหวัดลำพูน ในการศึกษาสภาพปัญหาและแนวทางการบริหารงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนของโรงเรียนวัดป่าตึงห้วยยาบ อำเภอบ้านธิ จังหวัดลำพูน และเพื่อพัฒนาระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนโดยใช้วงจร PDCA ของโรงเรียนวัดป่าตึงห้วยยาบ พบว่า การพัฒนาระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนโดยใช้วงจร PDCA ของโรงเรียนวัดป่าตึงห้วยยาบ และยังต้องมีการพัฒนาและจัดทำเอกสารคู่มือที่สมบูรณ์มีการกำหนดหลักเกณฑ์การประเมินมีแบบฟอร์มเอกสารการประเมินและแบบบันทึกพฤติกรรมนักเรียนให้ชัดเจนตามวงจร PDCA เพื่อใช้ในการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนของโรงเรียนวัดป่าตึงห้วยยาบต่อไป ซึ่งการทำงานควรได้รับการมีส่วนร่วมจากภาคีเครือข่าย ดังสอดคล้องกับงานของสุนทร โครพ และ พรเทพ ฐิณพาน (2564) กล่าวถึง การจัดให้มีระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนนักศึกษา ด้วยผ่านกระบวนการทำงานของครูที่ปรึกษา มีการกำหนดมาตรการสนับสนุน ส่งเสริมศักยภาพของนักเรียน นักศึกษา โดยเน้นการจัดกิจกรรมส่งเสริมพัฒนา รวมถึงการป้องกันและแก้ไขปัญหา โดยการมีส่วนร่วมของบุคลากรและหน่วยงานภายในสถานศึกษา ผู้ปกครอง รวมถึงหน่วยงานภายนอกสถานศึกษาที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนแบบมีส่วนร่วมของสถานศึกษาสังกัดอาชีวศึกษาจังหวัดอ่างทองอย่างมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสังคมต่อไป

ตอนที่ 2: ผลการสะท้อนผลการพัฒนาศักยภาพสู่ความเป็นเลิศด้านดนตรีสากลของนักเรียนสู่การเปลี่ยนแปลงทางสังคมโรงเรียนวัดโชติการาม สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวรี เขต 1 จากการถอดบทเรียนและการสะท้อนผลการเปลี่ยนแปลงจากการพัฒนาศักยภาพสู่ความเป็นเลิศด้านดนตรีของนักเรียนโดยใช้ระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนแบบมีส่วนร่วมระหว่างภาคีเครือข่ายกับโรงเรียนวัดโชติการาม โดยบริหารจัดการสถานศึกษาให้สอดคล้องกับความต้องการของนโยบายกระทรวงศึกษาธิการ นโยบายสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน นโยบายสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวรี เขต 1 และ นโยบายโรงเรียน การพัฒนาดังกล่าวได้รับความร่วมมือจากภาคีเครือข่ายที่เกี่ยวข้องจึงทำให้สามารถดำเนินการได้อย่างประสบความสำเร็จและบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ โดยแนวคิดการมีส่วนร่วมเป็นการวางแผนการบริหารแบบมีส่วนร่วมตามแนวคิดของ Sashkin (1982) กล่าวว่า การบริหารแบบมีส่วนร่วมเป็นการทำงานที่ผู้บริหารได้เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีส่วนร่วมวางแผน การดำเนินงานและมีส่วนร่วมในการควบคุมการปฏิบัติงานด้วยตนเอง โดยผู้ปฏิบัติงานสามารถมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน 1) การมีส่วนร่วมในการตั้งเป้าหมาย (participation in goal setting) 2) การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (participation in decision making) 3) การมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหา (participation in problem solving) และ 4) การมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลง (participation in change) มุ่งหวังให้การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และสถานศึกษาเป็นไปอย่างยั่งยืน ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า การพัฒนาศักยภาพสู่ความเป็นเลิศด้านดนตรีสากลโดยใช้ระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนแบบมีส่วนร่วมระหว่างภาคีเครือข่ายและโรงเรียนวัดโชติการาม สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวรี เขต 1 ประกอบด้วยความร่วมมือของภาคีเครือข่ายร่วมกับโรงเรียนวัดโชติการามนำไปสู่แผนการบริหารงานตามแนวคิดแบบ CHO Model ประกอบด้วย 1) เครือข่ายดี 2) มนุษย์สัมพันธ์เด่น 3) เน้นองค์กรคุณภาพ ภายใต้วงจรบริหารงานคุณภาพ PDCA (การวางแผน การดำเนินงาน การประเมินผล และการสะท้อนผล) เพื่อมุ่งหวังว่า โรงเรียนวัดโชติการามจะสร้าง “เด็กเก่ง ครูดี โรงเรียนมีมาตรฐาน ชุมชนสำราญ ผู้บริหารคุณภาพ” อย่างยั่งยืนและมีประสิทธิภาพสูงสุด

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษา ด้วยความมุ่งหวังว่าจะให้แนวทางการพัฒนาศักยภาพสู่ความเป็นเลิศด้านดนตรีสากลของนักเรียนโดยใช้ระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนแบบมีส่วนร่วมระหว่างภาคีเครือข่ายกับโรงเรียนวัดโชติการาม ได้กระบวนการของระบบดูแล

ช่วยเหลือนักเรียนแบบมีส่วนร่วม และตัวแบบการบริหารงานแบบ CHO model เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารงานภายในโรงเรียนที่มีบริบทใกล้เคียงกันและเป็นแนวทางให้กับหน่วยงานที่ต้องการพัฒนาในทิศทางใกล้เคียงกับงานวิจัย โดยมีข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1. ควรมีการประสานงานร่วมกับโรงเรียนอื่นที่มีการจัดกิจกรรมเสริมทักษะด้านดนตรีสากล เพื่อมาร่วมกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านดนตรีสากลให้หลากหลายมากยิ่งขึ้น
2. ควรมีการจัดเวทีขยายผลการทำกิจกรรมร่วมกับภาคีเครือข่ายที่มีอยู่เดิมและเครือข่ายใหม่ เพื่อร่วมกันหาแนวทางการส่งเสริมกิจกรรมแบบนั้สู่การเป็นต้นแบบของโรงเรียนที่มีกิจกรรมเสริมและพัฒนาทักษะด้านดนตรีให้กับนักเรียน

เอกสารอ้างอิง

- กรดา มลิลลา และเพ็ญภา สุขเสริม. (2564). การบริหารระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนของโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต 1. *วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา* 8(2), 29-42.
- ธิดา นิตดา สิงห์แก้ว. (2562). การพัฒนาระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนโดยใช้วงจร PDCA: กรณีศึกษาโรงเรียนวัดป่าตึงห้วยยาบ อำเภอบ้านธิ จังหวัดลำพูน. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่].
- บุญชม ศรีสะอาด. (2560). *การวิจัยเบื้องต้น*. พิมพ์ครั้งที่ 10. สุวีริยาสาส์น.
- ปรณกิตต์ ม่วงประสิทธิ์, ศิริมา จิตต์จรัส และอรอุษา ปุณยบุณยะ. (2564). ศาสตร์พระราชากับการพัฒนาการบริหารการศึกษาอย่างยั่งยืน. *วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร*, 18(2), 21-42.
- ฝ่ายการศึกษา สำนักงานเขตบางรัก. (2561). *โครงการพัฒนาศักยภาพสู่ความเป็นเลิศด้านการดนตรีโรงเรียนในสังกัดกรุงเทพมหานคร*. ฝ่ายการศึกษา สำนักงานเขตบางรัก.
- พรชนิ ภูมิไชยา และนิธิดา อติภทรนันท์. (2564). การใช้กิจกรรมพหุปัญญาเพื่อเพิ่มพูนความสามารถในการอ่าน การเขียนภาษาอังกฤษ และการคิดวิเคราะห์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3. *วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร*, 23(2), 217-231.
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. (2565). *คู่มือการคัดเลือก สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษาเพื่อรับรางวัลระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน ประจำปี 2565*. สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน.
- _____. (2566). *คู่มือการคัดเลือก สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษาเพื่อรับรางวัลระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน ประจำปี 2566*. สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน.
- สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. (2564). *รายงานผลการพัฒนารูปแบบและกลไกการพัฒนาและส่งเสริมพหุปัญญาเพื่อการพัฒนาศักยภาพผู้เรียน ฉบับสรุป*. สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา.
- สุนทร โครพ และ พรเทพ ฐิณ (2564). แนวทางการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนแบบมีส่วนร่วมของสถานศึกษา สังกัดอาชีวศึกษาจังหวัดอ่างทอง. *วารสารครุศาสตร์ปริทรรศน์*, 8(1), 143-153.
- Lewin, K. (1946). Action research and minority problems. *Journal of Social Issues*, 2(4): 34-46.
- Sashkin, M. (1982). *A manager's guide to participative management*. AMA Membership. Publication Division.



มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ
NORTH BANGKOK UNIVERSITY

- **วิทยาเขตสะพานใหม่** 6/999 ซ.พหลโยธิน 52 ถ.พหลโยธิน แขวงคลองถนน เขตสายไหม กรุงเทพฯ 10220
Tel. 0-2972-7200 Fax. 0-2972-7751
- **วิทยาเขตรังสิต** 59 ถ.รังสิต-นครนายก (คลอง 3) อ.ธัญบุรี จ.ปทุมธานี 12130
Tel. 0-2533-1000 Fax. 0-2533-1020
- **ศูนย์การศึกษานนทบุรี** 49/178 หมู่ 8 ถ.รัตนวิเศษ ต.บางกระสอ อ.เมืองนนทบุรี จ.นนทบุรี 11000
Tel. 0-2589-1133 ต่อ 534 Fax. 0-2589-5808

www.northbkk.ac.th

