โครงการประชุมวิชาการ
ระดับชาติและระดับนานาชาติ

ACTIS &NCOBA 2023

Online

งานวิจัยเพื่ออนาคต

Futuristic

- The 19th International and National Conference in Applied Computern Technology and Information System
- The International and National Conference on Business Administration 2023-1

The 19th National and International Conference on Applied Computer Technology and Information System

1. Information Technology
2. Commerce Technology
3. Software Engineering
4. Computer Systems
5. Industrial Engineering & Technology
6. Computer Education & Training
7. Computer Hardware and Peripheral
8. Digital Media & Technology

The National and International Conference on Business Administration 2023-1 (NCOBA)

1. International Business Administration
2. Marketing & Management
3. Finance & Accounting
4. Economics
5. Logistics
6. Education

31 March 2023

รหัส	ชื่อบทความ	ชื่อ-นามสกุลผู้วิจัย	หน้า
NATIONAL NCOBA01	การปรับปรุงกระบวนการผลิตเพื่อลดการเกิดของเสียของผลิตภัณฑ์อาหารสัตว์เลี้ยงบรรจุกระป๋อง กรณีศึกษาโรงงานผลิตอาหารสัตว์เลี้ยงในประเทศไทย	จุฑามาศ คำทอง	419
NATIONAL NCOBA02	ทัศนคติของชุมชนต่อการไปใช้สิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ระหว่างชุมชนหัวตะเข้และชุมชนบึงบัว	ผกากรอง ชุติกุลวรนันท์, ธารกมล ฐานะชาลา	429
NATIONAL NCOBA03	ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร	ผกากรอง ชุติกุลวรนันท์, ปณิชา วีรศิลป์	436
NATIONAL NCOBA04	ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการแอปพลิเคชันปรึกษาแพทย์ออนไลน์	ชนะภพ อื้อเทียน, ณัทณรงค์ จตุรัส	442
NATIONAL NCOBA05	การวัดระดับการเคลื่อนไหวร่วมของเงินสกุลหลัก	รศ.ประภัสสร คำสวัสดิ์	451
NATIONAL NCOBA06	กลยุทธ์การตลาดที่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจซื้อรถจักรยานยนต์ไฟฟ้า ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก	เคน ชูชาติ, ภูษิตย์ วงษ์เล็ก	463
NATIONAL NCOBA07	คุณภาพการให้บริการที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคลินิก SKY9	วันวิสาข์ ศรีโยธี, ภูษิตย์ วงษ์เล็ก	470
NATIONAL NCOBA08	ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัท ไบนารีกราฟิก จำกัด	ปัญจพัฒน์ นิธิโชติการ, ภูษิตย์ วงษ์เล็ก	476
NATIONAL NCOBA09	การกระจายโครงสร้างการส่งออกของอุตสาหกรรมอาหารแปรรูปของประเทศไทย	พิชญะ ชัยสงคราม, ณัฐพล พจนาประเสริฐ	481
NATIONAL NCOBA10	การเปิดรับและความพึงพอใจต่อเนื้อหาทางการตลาดของผู้บริโภคเจนเนอเรชันวายบนแพลตฟอร์ม TikTok	ธาณุพรรณ ณ สงขลา	495
NATIONAL NCOBA11	การวางแผนภาษีเงินได้นิติบุคคล บริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กรณีศึกษา กลุ่ม Set 100	นิภา บุญสุวรรณ์, พัทธ์ธีรา จิรอุดมสาโรจน์, วัสสรา หัตถะกิจ	501

รหัส	ชื่อบทความ	ชื่อ-นามสกุลผู้วิจัย	หน้า
NATIONAL NCOBA01	การปรับปรุงกระบวนการผลิตเพื่อลดการเกิดของเสียของผลิตภัณฑ์อาหารสัตว์เลี้ยงบรรจุกระป๋อง กรณีศึกษาโรงงานผลิตอาหารสัตว์เลี้ยงในประเทศไทย	จุฑามาศ คำทอง	419
NATIONAL NCOBA02	ทัศนคติของชุมชนต่อการไปใช้สิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ระหว่างชุมชนหัวตะเข้และชุมชนบึงบัว	ผกากรอง ชุติกุลวรนันท์, ธารกมล ฐานะชาลา	429
NATIONAL NCOBA03	ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร	ผกากรอง ชุติกุลวรนันท์, ปณิชา วีรศิลป์	436
NATIONAL NCOBA04	ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการแอปพลิเคชันปรึกษาแพทย์ออนไลน์	ชนะภพ อื้อเทียน, ณัทณรงค์ จตุรัส	442
NATIONAL NCOBA05	การวัดระดับการเคลื่อนไหวร่วมของเงินสกุลหลัก	รศ.ประภัสสร คำสวัสดิ์	451
NATIONAL NCOBA06	กลยุทธ์การตลาดที่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจซื้อรถจักรยานยนต์ไฟฟ้า ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก	เคน ชูชาติ, ภูษิตย์ วงษ์เล็ก	463
NATIONAL NCOBA07	คุณภาพการให้บริการที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคลินิก SKY9	วันวิสาข์ ศรีโยธี, ภูษิตย์ วงษ์เล็ก	470
NATIONAL NCOBA08	ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัท ไบนารีกราฟิก จำกัด	ปัญจพัฒน์ นิธิโชติการ, ภูษิตย์ วงษ์เล็ก	476
NATIONAL NCOBA09	การกระจายโครงสร้างการส่งออกของอุตสาหกรรมอาหารแปรรูปของประเทศไทย	พิชญะ ชัยสงคราม, ณัฐพล พจนาประเสริฐ	481
NATIONAL NCOBA10	การเปิดรับและความพึงพอใจต่อเนื้อหาทางการตลาดของผู้บริโภคเจนเนอเรชันวายบนแพลตฟอร์ม TikTok	ธาณุพรรณ ณ สงขลา	495
NATIONAL NCOBA11	การวางแผนภาษีเงินได้นิติบุคคล บริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กรณีศึกษา กลุ่ม Set 100	นิภา บุญสุวรรณ์, พัทธ์ธีรา จิรอุดมสาโรจน์, วัสสรา หัตถะกิจ	501

ทัศนคติของชุมชนต่อการไปใช้สิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ระหว่างชุมชนหัวตะเข้และชุมชนบึงบัว

THE ATTITUDE OF THE COMMUNITY TOWARDS THE ELECTION OF MEMBERS OF THE HOUSE OF REPRESENTATIVES BETWEEN HUA TAKHE COMMUNITY AND BUENG BUA.

ผกากรอง ชุติกุลวรนันท์[1] และ ดร.ธารกมล ฐานะชาลา[2]

[1,2]คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ
E-mail: pakakong_bsc@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทัศนคติของชุมชนต่อการไปใช้สิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรโดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นชุมชน จำนวน 200 คน โดยเลือกแบบสุ่มอย่างง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม โดยนำมาวิเคราะห์หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่า t –test ผลการวิจัยพบว่า 1) ทัศนคติของชุมชนต่อการไปใช้สิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรอยู่ในระดับมาก ชุมชนส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อการออกไปใช้สิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร 2) ทัศนคติของชุมชนต่อการไปใช้สิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรระหว่างชุมชนหัวตะเข้และชุมชนบึงบัว ในรายข้อพบว่าชุมชนมีความแตกต่างกันในด้านการประชาสัมพันธ์ให้คนอื่นๆที่ตนเองรู้จักไปเลือกตั้ง และด้านการช่วยกันสอดส่องให้การเลือกตั้งในเขตตนเองเป็นไปอย่างโปร่งใส ที่ระดับนัยสำคัญ .05

คำสำคัญ : ทัศนคติ, ชุมชนหัวตะเข้, ชุมชนบึงบัว

Abstract

The purpose of this research was to study the attitude of the community towards the right to vote for the members of the House of Representatives by using a sample of 200 people in the community by simple random selection. The research instruments were questionnaires which were analyzed by using percentage, mean, standard deviation and t-test. The results of the research were as follows: 1) The attitude of the community towards the election of members of the House of Representatives was at a high level. Most communities attach importance to the election of members of the House of Representatives. 2) Community attitudes towards the right to elect members of the House of Representatives between Hua Takhe community and Bueng Bua community. In the article, it was found that the community was different in public relations for others that they knew to go to the polls and in helping each other to monitor the elections in their own area with transparency. At the significant level of .05

Keywords : Attitude, Hua Takhe community, Bueng Bua community

1. บทนำ

ตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560ได้มุ่งเน้นให้เกิดการปฏิรูปการเมือง โดยการส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามี บทบาททางการเมืองมากขึ้น ส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของ ประชาชน วางโครงสร้างให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐ โดยการพัฒนาปรับปรุงจากข้อบกพร่องของ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 ซึ่งในอดีตที่ผ่านมาการเมืองนั้นยังเน้นประเด็นไปที่นักการเมือง หรือที่เรียกว่า “การเมืองของนักการเมือง” ประชาชนที่เป็นเจ้าของประเทศ ซึ่งเป็นผู้เลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร แต่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจทางการเมืองไม่มากนัก ดังนั้นเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญ ต้องการปรับเปลี่ยนการเมืองของนักการเมืองให้เป็นของพลเมือง โดยการเพิ่มสิทธิ เสรีภาพให้พลเมืองและปรับประชาธิปไตยแบบมีผู้แทนให้เป็นประชาธิปไตยโดยมีส่วนร่วมของพลเมือง และยังมีบทบัญญัติหลายมาตราที่ให้ความสำคัญ ของการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยมีเป้าหมายที่จะปฏิรูปการเมืองไปสู่การเป็นประชาธิปไตยอย่างยั่งยืน สร้างประชาธิปไตยที่พลเมืองทุกคนมีส่วนร่วมได้

การปกครองในระบอบประชาธิปไตยสิ่งสำคัญก็คือ “ประชาชน” และ ความสมบูรณ์แบบของระบอบประชาธิปไตยก็คือ ประชาชนสามารถ เข้ามามีสิทธิ มีเสียงในการปกครอง แต่เนื่องจากความจำกัดหลายๆ จึงทำให้ประชาธิปไตยโดยอาศัย ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมทางการเมืองโดยการเลือกตัวแทน ทั้งฝ่าย นิติบัญญัติและฝ่ายบริหารดังนั้น การมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชน จึงถือเป็นบทบาทสำคัญ โดยเฉพาะการเลือกตั้งตามระบอบประชาธิปไตยถือเป็นจุดเริ่มต้นที่สำคัญ ที่ให้ได้มาซึ่งตัวแทน การเลือกตั้งที่เสรีและยุติธรรม จะเพิ่มโอกาสการถ่ายโอนอำนาจการปกครองอย่างสันติเพราะจะเป็นหลักประกัน ประการหนึ่งที่ช่วยให้ผู้ที่พ่ายแพ้การเลือกตั้ง ยอมรับผลของการเลือกตั้ง และยอมถ่ายโอนอำนาจไปสู่รัฐบาลใหม่อย่างราบรื่น การเลือกตั้งที่เสรีและยุติธรรมจะต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถกำหนดรูปแบบของรัฐบาล และทิศทางนโยบายในอนาคตของรัฐบาล การยึดถือเสียงข้างมากเป็นเกณฑ์ในการเลือกตั้ง เป็นวิธีการในการจัดตั้งรัฐบาล และเป็นหลักในการตัดสิน ประเด็นสาธารณะต่างๆ แต่ไม่ใช่เป็นเหตุผลของการกีดกันเสียงข้างน้อย ไม่ว่าจะเป็นเพราะชาติพันธุ์ความเชื่อทางศาสนา ที่ตั้งทางภูมิศาสตร์ระดับ รายได้ รัฐบาลหรือเสียงส่วนใหญ่ ที่มาจากการเลือกตั้งหรือการแต่งตั้งก็ตามไม่สามารถลิดรอนสิทธิดังกล่าว (จิรพันธุ์,2547 : 1)

จากเหตุผลดังกล่าวเพื่อให้ชุมชนได้ตระหนักตื่นตัวในการไปใช้สิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรโดยมุ่งหวังว่าผลการศึกษาวิจัยจะเป็นการกระตุ้นการตื่นตัวทางการเมืองของชุมชนในพื้นที่ใกล้เคียงและเพื่อเป็นข้อมูลสำคัญในการกระตุ้นให้ชุมชนได้เข้ามามีส่วนร่วมทางการเมือง ร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ และตรวจสอบการทุจริต ผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาทัศนคติของชุมชนต่อการไปใช้สิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรในชุมชนระหว่างชุมชนบึงบัวและชุมชนหัวตะเข้เพื่อกระตุ้นให้ชุมชนได้เข้ามามีส่วนร่วมทางการเมืองและเข้าใจทัศนคติชุมชนมากขึ้นก่อนการเลือกตั้งที่จะมาถึง

2. ทบทวนวรรณกรรม

2.1 ทัศนคติ

ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร (2545: 138) ให้ความหมายทัศนคติไว้ว่าเป็นความพร้อมทางจิตที่เกี่ยวข้องกับความคิด ความรู้สึก และแนวโน้มของพฤติกรรมบุคคลที่มีต่อบุคคล สิ่งของสถานการณ์ต่างๆ ไปในทิศทางใดทิศทางหนึ่งและสภาวะความพร้อมทางจิตนี้จะต้องอยู่นานพอสมควร ซิมบาโรและคริสตินา (2531: 49) กล่าวไว้ว่าทัศนคติสามารถแยกองค์ประกอบได้ 3 ประการ ดังนี้

- องค์ประกอบด้านความรู้ (The Cognitive Component) คือ ส่วนที่เป็นความเชื่อของบุคคลที่เกี่ยวกับสิ่งต่าง ๆ ทั่วไปทั้งที่ชอบ และไม่ชอบ หากบุคคลมีความรู้หรือคิดว่าสิ่งใดดีมักจะมีทัศนคติที่ดีต่อสิ่งนั้น แต่หากมีความรู้มาก่อนว่าสิ่งใดไม่ดีก็จะมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อสิ่งนั้น

- องค์ประกอบด้านความรู้สึก (The Affective Component) คือ ส่วนที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์ที่เกี่ยวเนื่องกับสิ่งต่าง ๆ ซึ่งมีผลแตกต่างกันไป ตามบุคลิกภาพของคนนั้นเป็นลักษณะที่เป็นค่านิยมของแต่ละบุคคล

- องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (The Behavioral Component) คือ การแสดงออกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่ง หรือบุคคลหนึ่ง ซึ่งเป็นผลมาจากองค์ประกอบด้านความรู้ ความคิดและความรู้สึก

2.2 การเลือกตั้ง

การเลือกตั้งมีสองนัย คือการเลือกตั้งในแง่มุมของกฎหมายซึ่งประกอบด้วยกฎหมายการลงคะแนนเสียงเลือกตั้ง โดยทั่วไปจะมีสภาพ 3 ประการ

1. การเลือกตั้งที่เป็นสิทธิ (rights) ในแง่นี้การเลือกตั้งถือเป็นสิทธิที่มีความสำคัญประการหนึ่งที่รัฐจะต้องให้ความคุ้มครอง

2. การเลือกตั้งในฐานะที่เป็นอภิสิทธิ์ (privilege) เป็นการที่ผู้ลงคะแนนเสียงมีความเป็นอิสระที่จะเลือกกระทำการอย่างหนึ่งอย่างใดก็ได้ ที่ได้รับการยอมรับจากกฎหมายปราศจากการแทรกแซงหรือเกี่ยวข้องกับบุคคลอื่นเป็นต้น

3. การเลือกตั้งในฐานะที่เป็นหน้าที่ (duty) อันหมายถึง การที่บุคคลจำเป็นต้องกระทำหรืองดเว้นการกระทำอย่างใดอย่างหนึ่ง การลงคะแนนเสียงเลือกตั้งที่มีสภาพเป็นหน้าที่จึงเป็นไปโดยที่กฎหมายได้ระบุหรือบังคับให้ผู้ลงคะแนน ไปใช้สิทธิออกเสียงเลือกตั้ง

การเลือกตั้งในแง่มุมปรัชญา แบ่งออกได้เป็น 3 ประการดังนี้

ประการแรก การลงคะแนนเสียงเลือกตั้งมีสภาพเป็นสิทธิตามธรรมชาติ (Natural Rights) กล่าวคือ เป็นสิทธิที่เกิดมากับบุคคลในฐานะที่เป็นหน่วยหนึ่งของรัฐ ทั้งนี้เพราะบุคคลย่อมเสมอภาคกัน อันเป็นลักษณะตามธรรมชาติของมนุษย์ ซึ่งหากบุคคลผู้ใดเป็นผู้บรรลุนิติภาวะมีความเป็นผู้ใหญ่และไม่มีลักษณะต้องห้ามแล้ว จะมีสิทธิในการลงคะแนนเสียงเลือกตั้ง

ประการที่สอง การลงคะแนนเสียงเลือกตั้งมีสภาพเป็นภารกิจสาธารณะ (Public Affairs) กล่าวคือ ความก้าวหน้าของสังคมย่อมขึ้นอยู่กับการปฏิบัติงานของบุคคลให้เป็นไปตามหน้าที่อย่างชาญฉลาด เมื่อเป็นดังนี้ การให้สิทธิลงคะแนนเสียงเลือกตั้งจึงจำกัดเฉพาะแก่บุคคลที่เหมาะสมและสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ด้วยดีเท่านั้น การดำเนินการตามแนวนี้ บุคคลจึงอาจถูกกำหนดสิทธิในการลงคะแนนได้เสมอ หากเมื่อปรากฏว่าบุคคลนั้นเข้าลักษณะที่ไม่สามารถใช้สิทธิเลือกตั้งได้อย่างถูกต้อง

ประการที่สาม การลงคะแนนเสียงเลือกตั้งมีสภาพเป็นสิทธิคัดค้านการกระทำ กล่าวคือ ผู้ออกเสียงลงคะแนนที่คัดค้านการกระทำหรือนโยบายของรัฐ จะลงคะแนนให้ผู้สมัครรับเลือกตั้งพรรคการเมืองที่ตรงกันข้ามกับผู้สมัครรับเลือกตั้งที่สนับสนุนรัฐบาลหรือร่วมรัฐบาล พรรครัฐบาลหรือพรรคร่วมรัฐบาล ในวันที่มีการลงคะแนนเสียงเลือกตั้งหรือวันเลือกตั้งเป็นสำคัญ การเลือกตั้งเป็นวิธีการที่มีข้อเสียน้อยที่สุดในการที่จะให้คนส่วนใหญ่ได้มีส่วนร่วม และเป็นกระบวนการสรรหาผู้ปกครองโดยสันติวิธีซึ่งมีคุณประโยชน์สำคัญใน 2 ประการ ประการแรก การเลือกตั้งเป็นการสร้างความชอบธรรม (Legitimacy) ให้กับอำนาจรัฐบาลที่มาจากการเลือกตั้ง เนื่องจากการเลือกตั้งนั้น เป็นเรื่องที่เกี่ยวกับการให้ประชาชนผู้มีสิทธิออกเสียงเลือกตั้งได้มีโอกาสคัดเลือกตัวแทนไปเป็นรัฐบาลบริหารประเทศ และเมื่อรัฐบาลเข้ามาบริหารประเทศโดยผ่านการเลือกตั้งที่เป็นการแสดงเจตจำนงในการปกครองของประชาชนแล้ว นโยบายสาธารณะซึ่งพิจารณาได้ง่าย ๆ ว่าคือสิ่งที่รัฐบาลเลือกที่จะทำหรือไม่ทำ ผู้ใช้อำนาจการเมืองการปกครองซึ่งได้รับอาณัติจากประชาชนย่อมสามารถกระทำการต่างๆ ในนามประชาชนได้อย่างเต็มที่ เพราะได้รับอำนาจโดยความนิยมจากประชาชนนั่นเอง ประการที่สอง การเลือกตั้งเป็นกลไกแห่งการสืบทอดอำนาจโดยสันติ การเลือกตั้งแต่ละครั้งอาจทำให้มีการเปลี่ยนแปลงนายกรัฐมนตรี หรือเปลี่ยนกลุ่มการเมืองที่เข้าทำหน้าที่เป็นรัฐบาล แต่การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นจากผลของการเลือกตั้งย่อมเป็นการเปลี่ยนตามครรลองและกระบวนการที่รัฐธรรมนูญกำหนด เป็นปรากฏการณ์ธรรมดาที่เกิดโดยสันติวิธี ไม่ทำให้มีปัญหาหรือวิกฤติการณ์ใดๆ เกิดขึ้น (สุขุม, 2541)

3. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาข้อมูลตามคุณลักษณะทั่วไปและทัศนคติของชุมชนต่อการไปใช้สิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรในชุมชนระหว่างชุมชนบึงบัวและชุมชนหัวตะเข้

4. สมมติฐานการวิจัย

ทัศนคติของชุมชนต่อการไปใช้สิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรในชุมชนระหว่างชุมชนบึงบัวและชุมชนหัวตะเข้แตกต่างกัน

5. ระเบียบวิธีวิจัย

5.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรเป็นชุมชนบึงบัวและชุมชนตลาดหัวตะเข้ โดยได้ทำการวิจัยเก็บข้อมูล ใน วันที่ 2-3 ตุลาคม พ.ศ. 2564

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นชุมชนในพื้นที่ใกล้เคียง ได้มาโดยวิธีสุ่มอย่างง่าย จำนวน 200 คน ซึ่งแบ่งเป็น ชุมชนบึงบัว 100 คนและชุมชนตลาดหัวตะเข้ 100 คน

5.2 ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรต้น (Independent Variable) คือ ชุมชนบึงบัวและชุมชนตลาดหัวตะเข้

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ ทัศนคติของชุมชนบึงบัวและชุมชนตลาดหัวตะเข้ที่มีต่อการไปใช้สิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร

5.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามตามแนวของลิเคิร์ท (ล้วน สายยศ และ อังคณา สายยศ, 2553) เพื่อดำเนินการสร้างข้อคำถามทัศนคติของชุมชนต่อการไปใช้สิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรในเขตชุมชนบึงบัวและชุมชนตลาดหัวตะเข้ จำนวน 20 ข้อ แต่ละข้อแบ่งระดับความคิดเห็นเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด คำนวณค่าดัชนีความสอดคล้องจากผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน เลือกเฉพาะข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ตั้งแต่ 0.5 เป็นต้นไปได้จำนวน 13 ข้อ นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้กับชุมชนบึงบัวและชุมชนตลาดหัวตะเข้ ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน หาค่าความเชื่อมั่นด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) พบว่ามีค่าความเชื่อมั่น 0.81

5.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามจำนวน 200 ชุด ให้ชุมชนบึงบัวและชุมชนตลาดหัวตะเข้ กรอกเมื่อตรวจสอบแล้วพบว่ามีแบบสอบถามที่สมบูรณ์จำนวน 200 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

2. วิเคราะห์ข้อมูลตามคุณลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ชุมชน ระดับการศึกษา

3. วิเคราะห์ระดับทัศนคติของชุมชนบึงบัวและชุมชนตลาดหัวตะเข้ ที่มีต่อโครงการเศรษฐกิจพอเพียงในชุมชนโดยใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4. วิเคราะห์ค่าความแตกต่างระหว่างทัศนคติของชุมชนบึงบัวและชุมชนตลาดหัวตะเข้ที่มีต่อการไปใช้สิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร

6. ผลการวิจัย

ผลการวิจัยนำเสนอเป็นลำดับดังนี้

6.1 วิเคราะห์ข้อมูลตามคุณลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ชุมชน ระดับการศึกษา ได้ผลดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงข้อมูลตามคุณลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ลักษณะ	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
- ชาย	112	56.00
- หญิง	88	44.00
2. อายุ		
-18-30 ปี	45	22.50
-31 - 40 ปี	56	28.00
-41 - 50 ปี	61	30.50
-51 ปีขึ้นไป	38	19.00
3. ชุมชน		
-ชุมชนบึงบัว	100	50
-ชุมชนตลาดหัวตะเข้	100	50
4. ระดับการศึกษา		
-มัธยมปลาย	25	12.50
-อนุปริญญา	60	30.00
-ปริญญาตรี	86	43.00
-สูงกว่าปริญญาตรี	29	14.50
รวม		100.00

จากตารางที่ 1 ชุมชนบึงบัวและชุมชนหัวตะเข้ ส่วนใหญ่เป็นเพศชายมีจำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 56 และเพศหญิงมีจำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 44 ส่วนใหญ่มีอายุ 41 - 50 ปี มีจำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 30.50 และระดับการศึกษาส่วนมากเป็นระดับปริญญาตรีมีจำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 43

6.2 วิเคราะห์ระดับทัศนคติของชุมชนบึงบัวและชุมชนหัวตะเข้ที่มีต่อการไปใช้สิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรโดยใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงระดับทัศนคติของชุมชนบึงบัวและชุมชนหัวตะเข้ ที่มีต่อการไปใช้สิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร

ข้อคำถาม	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1. ท่านไปใช้สิทธิการเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรทุกครั้ง	3.88	0.67	มาก
2. ท่านติดตามข่าวสารการเมืองเป็นประจำ	3.92	0.76	มาก
3. ท่านเลือกผู้สมัครโดยใช้ความคิดของตนเองเท่านั้น	3.90	0.87	มาก
4. ท่านชักชวนประชาสัมพันธ์ให้คนอื่นๆที่รู้จักไปเลือกตั้ง	3.42	0.93	ปานกลาง
5. ท่านเลือกคนที่ไม่ซื้อเสียง	3.75	0.92	มาก
6. ท่านเลือกผู้สมัครจากการดูประวัติและผลงานที่ผ่านมา	3.97	0.78	**มาก**
7. ท่านเคยช่วยบางพรรคหาเสียงหรือประชาสัมพันธ์	2.39	0.79	น้อย
8. ท่านช่วยสอดส่องให้การเลือกตั้งในเขตตนเองโปร่งใส	3.06	0.80	ปานกลาง
9. ท่านเลือกผู้สมัครโดยคำนึงถึงนโยบายเป็นสำคัญ	4.47	0.49	**มาก**
10. ท่านมีความรู้ในการไปใช้สิทธิเป็นอย่างดี	3.36	0.14	ปานกลาง
11. ท่านเห็นความสำคัญของการเลือกตั้ง	3.93	0.87	**มาก**
12. ท่านแจ้งหน่วยงานทันทีเมื่อพบการทุจริต	3.13	0.82	ปานกลาง
13. ท่านเชื่อมั่นในระบบการเลือกตั้ง ส.ส	3.88	0.75	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.80	0.74	มาก

จากตารางที่ 2 ภาพรวมทัศนคติของชุมชนบึงบัวและชุมชนหัวตะเข้ ที่มีต่อการไปใช้สิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรมีค่าเฉลี่ยรวม 3.80 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.74 ซึ่งอยู่ในระดับมาก และในรายข้อมีค่าสูงสุดในเรื่องการเลือกผู้สมัครโดยคำนึงถึงนโยบายเป็นสำคัญมีค่าเฉลี่ยถึง 4.47 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.49 ซึ่งอยู่ในระดับมาก แสดงว่าชุมชนบึงบัวและชุมชนหัวตะเข้ มีความเห็นด้วยในเรื่องการเลือกผู้สมัครโดยคำนึงถึงนโยบายเป็นสำคัญรองลงมาในด้านการเลือกผู้สมัครจากการดูประวัติและผลงานที่ผ่านมามีค่าเฉลี่ยถึง 3.97 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.78 ซึ่งอยู่ในระดับมาก และด้านการเห็นความสำคัญของการเลือกตั้งมีค่าเฉลี่ยถึง 3.93 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.87 ซึ่งอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

6.3 การเปรียบเทียบระหว่างทัศนคติของชุมชนบึงบัวและชุมชนหัวตะเข้ต่อการไปใช้สิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงผลการเปรียบเทียบระหว่างทัศนคติของชุมชนบึงบัวและชุมชนหัวตะเข้ต่อการไปใช้สิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร

ข้อคำถาม	$\bar{x}$		S.D.		t	Sig.	แปลผล
	หัวตะเข้	บึงบัว	หัวตะเข้	บึงบัว			
1.	3.82	3.94	0.66	0.68	1.36	0.17	ไม่แตกต่าง
2.	3.88	3.97	0.75	0.77	0.91	0.35	ไม่แตกต่าง

ข้อคำถาม	$\bar{x}$		S.D.		t	Sig.	แปลผล
	หัวตะเข้	บึงบัว	หัวตะเข้	บึงบัว			
3.	3.53	4.27	0.81	0.92	0.34	0.72	ไม่แตกต่าง
4.	**2.99**	**3.85**	**0.83**	**1.02**	**1.09**	**0.01***	**แตกต่าง**
5	3.75	3.74	0.94	0.90	0.10	0.91	ไม่แตกต่าง
6	3.96	3.97	0.70	0.86	0.04	0.95	ไม่แตกต่าง
7	2.30	2.48	0.72	0.85	0.22	0.80	ไม่แตกต่าง
8.	**2.76**	**3.36**	**0.91**	**0.69**	**1.05**	**0.00***	**แตกต่าง**
9.	4.01	4.92	0.95	0.03	0.24	0.51	ไม่แตกต่าง
10	3.29	3.43	0.20	0.08	0.57	0.34	ไม่แตกต่าง
11.	3.90	3.95	0.90	0.83	0.48	0.70	ไม่แตกต่าง
12	3.10	3.15	0.80	0.84	0.03	0.62	ไม่แตกต่าง
13.	3.78	3.98	0.69	0.81	1.37	0.53	ไม่แตกต่าง

จากตารางที่ 3 เปรียบเทียบทัศนคติของชุมชนบึงบัวและชุมชนหัวตะเข้ต่อการไปใช้สิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร รายข้อพบว่าชุมชนมีความแตกต่างกันโดยค่าเฉลี่ยของชุมชนบึงบัวในด้านการประชาสัมพันธ์ให้คนอื่นๆที่ตนเองรู้จักไปเลือกตั้งมีค่าเฉลี่ยที่ 3.85 และด้านการช่วยกันสอดส่องให้การเลือกตั้งในเขตตนเองเป็นไปอย่างโปร่งใสมีค่าเฉลี่ยที่ 3.36 ที่ระดับนัยสำคัญ .05

7. อภิปรายผล

การศึกษาทัศนคติของชุมชนบึงบัวและชุมชนหัวตะเข้ต่อการไปใช้สิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ในครั้งนี้พบว่า

1. ทัศนคติของชุมชนบึงบัวและชุมชนหัวตะเข้ต่อการไปใช้สิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรอยู่ในระดับดีมาก เมื่อเปรียบเทียบทัศนคติของชุมชนบึงบัวและชุมชนหัวตะเข้ต่อการไปใช้สิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร รายข้อพบว่าชุมชนมีความแตกต่างกันโดยค่าเฉลี่ยของชุมชนบึงบัวในด้านการประชาสัมพันธ์ให้คนอื่นๆที่ตนเองรู้จักไปเลือกตั้งมีค่าเฉลี่ยที่ 3.85 และด้านการช่วยกันสอดส่องให้การเลือกตั้งในเขตตนเองเป็นไปอย่างโปร่งใสมีค่าเฉลี่ยที่ 3.36 ที่ระดับนัยสำคัญ .05 แสดงว่าชุมชนบึงบัวตระหนักและให้ความสนใจตื่นตัวรักสิทธิของตนเอง และเลือกผู้สมัครโดยคำนึงถึงนโยบายเป็นสำคัญ มีการเลือกผู้สมัครจากการดูประวัติและผลงานที่ผ่านมา และให้ความสำคัญต่อการเลือกตั้งเป็นอย่างมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของยงยุทธ พงษ์ศร (2562) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร จังหวัดปทุมธานีกรณีศึกษาใน ปี พ.ศ. 2562 ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 31 – 40 ปี การศึกษา ระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และมีรายได้ต่อเดือน 20,001 –30,000 บาท พฤติกรรมการเปิดรับสื่อของประชาชนชาวจังหวัดปทุมธานี ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในแต่ละสื่อแล้ว เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ สื่ออินเทอร์เน็ต มากสุดรองลงมา คือ สื่อโทรทัศน์ สื่อ

วิทยุ และสื่อหนังสือพิมพ์ตามลำดับ ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการ ตัดสินใจเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร จังหวัดปทุมธานีโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ มากสุดในด้านคุณสมบัติของผู้สมัคร รองลงมาในด้านนโยบาย ด้านพรรคการเมือง ด้านการรณรงค์หาเสียงและด้านสื่อบุคคล การทดสอบสมมติฐาน พบว่า เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ไม่มีความสัมพันธ์ กับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร จังหวัดปทุมธานี และเกียรติกร พากเพียรศิลป์ (2552) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจลงคะแนนเสียงเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร กรณีศึกษาการเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรจังหวัดปราจีนบุรีพบว่า เพศ ไม่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจลงคะแนนเสียงเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร แต่คุณสมบัติและนโยบายการบริหารมีผลต่อการตัดสินใจเลือกสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร

2. ทัศนคติของชุมชนบึงบัวและชุมชนหัวตะเข้ต่อการไปใช้สิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร รายข้อพบว่า ชุมชนมีความแตกต่างกันในด้านการประชาสัมพันธ์ให้คนอื่นๆ ที่ตนเองรู้จักไปเลือกตั้งและด้านการช่วยกันสอดส่องให้การเลือกตั้งในเขตตนเองเป็นไปอย่างโปร่งใส ที่ระดับนัยสำคัญ .05

8. สรุปผลการวิจัย

1. ทัศนคติของชุมชนบึงบัวและชุมชนหัวตะเข้ต่อการไปใช้สิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร แตกต่างกันในด้านการประชาสัมพันธ์ให้คนอื่นๆที่ตนเองรู้จักไปเลือกตั้งและด้านการช่วยกันสอดส่องให้การเลือกตั้งในเขตตนเองเป็นไปอย่างโปร่งใส

2. ทัศนคติของชุมชนบึงบัวและชุมชนหัวตะเข้ ที่มีต่อการไปใช้สิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรมีค่าเฉลี่ยรวม 3.80 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.74 ซึ่งอยู่ในระดับมาก และในรายข้อมีค่าสูงสุดในเรื่องการเลือกผู้สมัครโดยคำนึงถึงนโยบายเป็นสำคัญมีค่าเฉลี่ยถึง 4.47 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.49 ซึ่งอยู่ในระดับมาก

9. ข้อเสนอแนะ

1. ควรศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรในพื้นที่นั้นมีความแตกต่างกัน

2. ควรศึกษาทัศนคติทางการเมืองระหว่างประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครกับประชาชนในพื้นที่ต่างจังหวัด

10. กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบคุณมหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิที่ให้การสนับสนุนเงินอุดหนุนวิจัย

เอกสารอ้างอิง

[1] เกียรติกร พากเพียรศิลป์, “ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจลงคะแนนเสียงเลือกตั้ง สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร กรณีศึกษาการเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรจังหวัดปราจีนบุรี,” สารนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต (สื่อสารการเมือง) วิทยาลัยสื่อสารการเมือง, มหาวิทยาลัยเกริก, 2552.

[2] ยงยุทธ พงษ์ศร, “ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร จังหวัดปทุมธานี,” สารนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต (สื่อสารการเมือง) วิทยาลัยสื่อสารการเมือง, มหาวิทยาลัยเกริก, 2562.

[3] ล้วน สายยศ และ อังคณา สายยศ, “เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา,” กรุงเทพมหานคร, สุวีริยาสาส์น, 2553.

[4] สุขุม นวลสกุล, “การเมืองและการปกครองไทย,” กรุงเทพมหานคร, สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2541.

[5] ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร, “จิตวิทยาสังคม,” กรุงเทพมหานคร, สำนักพิมพ์สุวีริยาสาสน์, 2545.

[6] อดุลย์ นิลเปรม, “ทัศนคติของผู้มีอายุระหว่าง 18-20 ปีต่อการเลือกตั้งในเขตเทศบาลเมืองอุบลราชธานี,” กรุงเทพมหานคร, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2540.

ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร

EMPLOYEE MOTIVATION FACTORS BANGKOK LAND OFFICE

ผกากรอง ชุติกุลวรนันท์[1] และ ปณิชา วีรศิลป์[2]

[1,2]คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ
E-mail: pakakong_bsc@hotmail.com

บทคัดย่อ

งานวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร โดยเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครในแต่ละด้าน งานวิจัยนี้เป็นประเภทเชิงปริมาณ (Quantitative research) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม และการวิเคราะห์ F-test กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 200 คน ผลการวิจัยพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 25-35 ปี มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีรายได้อยู่ในระหว่าง 15,000 – 30,000 บาท และมีประสบการณ์การทำงาน 1 -3 ปี โดยปัจจัยที่ส่งผลต่อพนักงานคือรายได้และประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อระดับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครในด้านค่าตอบแทน ด้านการยกย่องนับถือ และด้านความมั่นคงก้าวหน้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน, สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร

Abstract

The purpose of this research was to study the motivation factors for the performance of employees of the Bangkok Land Office. This research is quantitative type. (Quantitative research) The research tool is a questionnaire. and F-test analysis of the sample group total of 200 people. Most of them were male, aged 25-35 years old, with bachelor's degree education. Have an income between 15,000 – 30,000 baht and have 1-3 years of work experience. The factors that affect employees are different income and work experience. Affecting the level of work motivation of the Bangkok Land Office employees in terms of compensation. aspect of respect and security, progress was statistically significant at the 0.05 level

Keywords: Employee motivation, employees of the Bangkok Land Office

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันสภาวะเศรษฐกิจของบ้านเมืองมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทำให้มีการแข่งขันสูง ทั้งในระดับประเทศและระดับนานาชาติ ส่งผลให้ผู้ประกอบการธุรกิจต่างๆ ต้องมีการปรับตัวให้เข้ากับสภาวะที่เปลี่ยนไป เพื่อรับมือกับความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้น ดังนั้นการบริหารจัดการในยุคปัจจุบันต้องมีการบริหารจัดการทั้งทรัพยากรธรรมชาติและทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งทรัพยากรมนุษย์เป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าที่สุดที่จะช่วยสร้างให้องค์กรเจริญก้าวหน้า จึงจำเป็นที่จะหาแนวทางต่างๆ เพื่อจัดโครงสร้างการทำงานที่เหมาะสม ส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรเกิดความผูกพัน และยอมรับเป้าหมายองค์กร รวมถึงปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญในการปฏิบัติงานอย่างมาก โดยแต่ละ

บุคคลมีแรงจูงใจที่แตกต่างกัน บางคนทำงานเพื่อหวังเงินเดือนเป็นผลตอบแทน แต่บางคนหวังความปลอดภัย หน้าที่การงานและความมั่นคงในชีวิต ซึ่งแรงจูงใจจะทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ผู้บริหารจึงต้องใช้วิธีการจูงใจ เพื่อให้พนักงานใช้ความสามารถ ความเต็มใจ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิตและเพิ่มความสามารถในการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์อย่างสูงสุด จากการศึกษาและสำรวจสภาพปัญหาในองค์การ พบว่าในปัจจุบันประสบการณ์การทำงานของหัวหน้างาน ความรู้ความสามารถด้านการบริหารยังไม่เพียงพอมีจุดบกพร่องในบางส่วน งานบางจุดล่าช้าเพราะขาดการเจรจาสัมพันธ์กันก่อนลงมือทำ งานบางอย่างขาดแคลนคนแทนช่วงรอบรรจุงาน และเมื่อบรรจุงานมาใหม่ก็ยังไม่ชำนาญในการปฏิบัติงานได้ทันที่ทำให้คนเก่าที่มีประสบการณ์ในการทำงานต้องมารับภาระแก้ปัญหาและต้องสอนงานคนบรรจุใหม่ ต้องสูญเสียต้นทุนและเวลาในการฝึกอบรมบุคลากรใหม่ ทำให้เกิดความยุ่งยาก ทั้งปัญหาด้านกำลังคน และงานที่ต้องใช้ทักษะความเชี่ยวชาญในการทำงานสูง ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงต้องการทราบว่าปัจจัยใดที่มีผลทำให้พนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและสร้างขวัญกำลังใจ สามารถดึงดูดพนักงานที่มีคุณภาพไว้ในองค์กรได้มากที่สุด ทำให้พนักงานมีความสุข มีความจงรักภักดีต่อองค์กร และเต็มใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะส่งผลให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อองค์กรสูงสุด จากที่กล่าวมาแล้วข้างต้นทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร เพื่อเป็นประโยชน์ต่อองค์กรเป็นอย่างยิ่ง นอกจากจะทำให้ทราบถึงแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ยังทำให้ผู้บริหารสามารถกำหนดกลยุทธ์และนโยบาย เพื่อตอบสนองความต้องการของพนักงาน เพื่อสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานตลอดจนนำข้อมูลการวิจัยที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุงการบริหารงาน การสรรหาคัดเลือกและปรับปรุงการฝึกอบรม เพื่อให้เป็นประโยชน์ในการพัฒนาบุคลากร ทำให้พนักงานทำงานอย่างมีความสุข มีแรงจูงใจในการทำงาน และรักษาทรัพยากรบุคคลที่มีคุณภาพให้อยู่กับองค์กร

2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อระดับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร ในแต่ละด้าน
3. เพื่อเสนอแนะ ปรับปรุงเกี่ยวกับปัจจัยแรงจูงใจการทำงานของพนักงานสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร

3. วิธีดำเนินการวิจัย

3.1 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร (Population) ในการศึกษาครั้งนี้ ประชากรคือ พนักงานสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร มีจำนวนทั้งหมด 340 คน ใช้กลุ่มตัวอย่าง 200 คนโดยวิธีสุ่มอย่างง่าย

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามตามแนวของลิเคิร์ท (ล้วน สายยศ และ อังคณา สายยศ, 2538) เพื่อดำเนินการสร้างข้อคำถาม จำนวน 30 ข้อ แต่ละข้อแบ่งระดับความคิดเห็นเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด คำนวณค่าดัชนีความสอดคล้องจากผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน เลือกเฉพาะข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ตั้งแต่ 0.5 เป็นต้นไปได้จำนวน 20 ข้อ นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้กับพนักงานที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน หาค่าความเชื่อมั่นด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) พบว่ามีค่าความเชื่อมั่น 0.75

3.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ค่าสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) และ F-test หาค่าความแตกต่าง โดยโปรแกรม SPSS

4. ผลการศึกษา

4.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษาที่กำลังศึกษา รายได้ และประสบการณ์ทำงาน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชายร้อยละ60 ส่วนมากมีอายุ 25-35 ปี มีระดับการศึกษาส่วนมากในระดับปริญญาตรี รายได้ส่วนใหญ่อยู่ในระหว่าง 15,000 – 30,000 บาทและประสบการณ์การทำงาน 1 -3 ปีเป็นส่วนมาก

4.2 ผลการศึกษา ปัจจัยที่ทำให้รายด้านแตกต่างกัน

ตารางที่ 1 ลักษณะข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการจำแนกตามประสบการณ์การทำงาน ที่แตกต่างกันของระดับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร ที่แตกต่างกัน

ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	ระหว่างกลุ่ม	3.70	3	1.23	2.83	.039
	ภายในกลุ่ม	85.37	196	.44		
	รวม	89.07	199			

*ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 1 ประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อระดับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่าประสบการณ์การทำงานมีผลต่อระดับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการแตกต่างกันอย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 2 ลักษณะข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านการยกย่องนับถือจำแนกตามรายได้ ที่แตกต่างกันจะส่งผลต่อระดับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน

ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน	Levene Statistic	df1	df2	Sig
ด้านการยกย่องนับถือ	3.106	2	197	.047

*ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 2 รายได้ที่แตกต่างกัน มีผลต่อระดับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร ด้านการยกย่องนับถือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่ารายได้มีผลต่อระดับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานด้านการยกย่องนับถือแตกต่างกันอย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 3 ลักษณะข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าจำแนกตามประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกันจะส่งผลต่อระดับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร ที่แตกต่างกัน

ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า	**ระหว่างกลุ่ม**	3.66	3	1.22	2.81	.04
	ภายในกลุ่ม	85.26	196	.44		
	รวม	88.93	199			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 3 ประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อระดับแรงจูงใจในการทำงานของ

พนักงานสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่าประสบการณ์การทำงานมีผลต่อระดับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าแตกต่างกันอย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5. สรุปผลการวิจัย

ศึกษาระดับปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษาที่กำลังศึกษา รายได้ และประสบการณ์ทำงาน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชายร้อยละ60 ส่วนมากมีอายุ 25-35 ปี มีระดับการศึกษาส่วนมากในระดับปริญญาตรี รายได้ส่วนใหญ่อยู่ในระหว่าง 15,000 – 30,000 บาทและประสบการณ์การทำงาน 1 -3 ปีเป็นส่วนมาก และปัจจัยที่มีผลต่อระดับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร ในแต่ละด้าน พบว่าประสบการณ์การทำงานมีผลต่อระดับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการแตกต่างกันอย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 รายได้มีผลต่อระดับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานด้านการยกย่องนับถือแตกต่างกันอย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และด้านประสบการณ์การทำงานมีผลต่อระดับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

6. อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร โดยรวม 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านนโยบายและการบริหารงานของหน่วยงาน ด้านการยกย่องนับถือ ด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงาน และด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร มีแรงจูงใจโดยรวมในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านและรายข้อในแต่ละด้าน จำแนกได้ 5 ด้าน ดังนี้

ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ พบว่า ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานพนักงานสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ลำดับแรกพนักงานมีระดับแรงจูงใจในระดับมากในเรื่องการได้รับการยินยอมเป็นอย่างดีในการอนุมัติในเรื่องการลาป่วย ลากิจ ลาพักร้อน รองลงมาคือการมีเงินเดือนที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถและปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย องค์กรได้จัดให้มีสวัสดิการเพียงพอต่อความต้องการกับพนักงานทุกระดับชั้น เงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบ และลำดับสุดท้ายเรื่องการปรับเงินเดือนขึ้น เมื่อมีการปฏิบัติงานในระยะเวลาหนึ่งตามเกณฑ์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิเชียร อาจองค์ (2553) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานซ่อมบำรุงในบริษัทที่มีการปรับลดขนาดกำลังคน กรณีศึกษาบริษัทไออาร์พีซี จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่าพนักงานให้ความพึงพอใจด้านผลตอบแทนรายได้ในระดับสูงโดยความเหมาะสมของสวัสดิการ ที่ได้รับ ซึ่งภายหลังจากที่บริษัทมีการก่อตั้งสหภาพแรงงาน มีการคุ้มครองพนักงานให้ได้รับสวัสดิการที่ดีขึ้นกว่าเดิม

ด้านนโยบายและการบริหารงานของหน่วยงาน พบว่า ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ลำดับแรกพนักงานมีระดับแรงจูงใจในระดับมากในเรื่องการได้รับข้อมูลข่าวสารขององค์กรอย่างสม่ำเสมอในทุกๆด้าน รองลงมาคือ การปฏิบัติงานระเบียบข้อบังคับ ความชัดเจนของงานที่ได้รับมอบหมาย การวางแผนการจัดสรรทรัพยากรเทคโนโลยี

ใหม่ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน และลำดับสุดท้ายเรื่องการมีส่วนร่วมในการเสนอนโยบายบริหารงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปุณณภา อมรปิยะกิจ (2552) ได้ศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจที่มีผลให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษา ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และชะคอมพิวเตอร์แห่งชาติ จากผลการศึกษาพบว่า ด้านนโยบายและการบริหารงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้า ในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรอยู่ในระดับมาก กล่าวคือ ยิ่งองค์กรมีการมอบหมายงานอย่างเพียงพอ ให้ค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบ มีการจัดสถานที่ทำงานเป็นสัดส่วน สะดวกต่อการทำงาน และมีอุปกรณ์ในการทำงานมีประสิทธิภาพและเพียงพอต่อการใช้งาน และถ้าองค์กรเปิดโอกาสให้พนักงานเสนอความคิดเห็นในการกำหนดนโยบายการปฏิบัติงานของหน่วยงาน ก็จะยิ่งช่วยให้พนักงานมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น ยินดีที่จะปฏิบัติตามนโยบายของบริษัทเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

ด้านการยกย่องนับถือ พบว่า ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ลำดับแรกพนักงานมีระดับแรงจูงใจในระดับมากในเรื่องท่านมีโอกาสได้รับผิดชอบงานอื่นๆนอกเหนือจากงานประจำที่ปฏิบัติอยู่ รองลงมาคือ เพื่อนร่วมงานไว้วางใจในการปฏิบัติงานของท่านในหน่วยงาน ผู้บังคับบัญชายอมรับในความคิดเห็นที่ท่านได้เสนอ การได้รับการยกย่องชมเชยหรือกำลังใจจากผู้บังคับบัญชา สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิเชียร อาจองค์ (2553) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานซ่อมบำรุงในบริษัทที่มีการปรับลดขนาดกำลังคน กรณีศึกษาบริษัทไออาร์พีซี จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า พนักงานให้ความพึงพอใจระดับสูงกับด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานโดยเฉพาะเรื่องการช่วยเหลือซึ่งกันและกันของเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงานทั้งในและนอกหน่วยงาน

ด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงาน พบว่า ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ลำดับแรกพนักงานมีระดับแรงจูงใจในระดับมากในเรื่องเพื่อนร่วมงานมีความเป็นมิตรและช่วยเหลือซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี รองลงมาคือ เพื่อนร่วมงานให้ความไว้วางใจท่าน ผู้บังคับบัญชาแสดงความเป็นมิตรและเป็นกันเอง ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานเสมอ

ด้านความมั่นคง และความก้าวหน้า พบว่า ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ลำดับแรกพนักงานมีระดับแรงจูงใจในระดับมากในเรื่องมีความมั่นคง รองลงมาคือพนักงานได้ใช้ความรู้ความสามารถพัฒนาให้ก้าวหน้าอยู่เสมอ มีโอกาสที่จะได้รับการฝึกอบรมเพิ่มเติมความรู้ที่ต้องการอย่างสม่ำเสมอ ให้การสนับสนุนในการศึกษาเพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถให้กับการทำงาน และลำดับสุดท้ายคือ ระบบการพิจารณาเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งมีความเป็นธรรม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของประเสริฐ อุไร (2559) ได้ทำการศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท เอจีซี ออโตโมทีฟ (ประเทศไทย) จำกัด จากการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานอยู่ในระดับมาก โดยประเด็นที่มีผลต่อแรงจูงใจ คือ มีความยินดีเมื่อได้รับโอกาสในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะในการทำงาน ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงานอยู่ในระดับมาก

7. ข้อเสนอแนะ

ในการทำงานวิจัยครั้งถัดไปควรเพิ่มปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันธ์ต่อองค์กรของพนักงานเพื่อให้การรับมาแล้วไม่ออกจากองค์กรไป

เอกสารอ้างอิง

[1] ประเสริฐ อุไร, “แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท เอจีซี ออโตโมทีฟ,” กรุงเทพมหานคร, มหาวิทยาลัยเกริก, 2559.

[2] ปุณณภา อมรปิยะกิจ, “แรงจูงใจที่มีผลให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษา ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ,” กรุงเทพมหานคร, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, 2552.

[3] วิเชียร อาจองค์, “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานซ่อมบำรุงในบริษัทที่มีการปรับลดขนาดกำลังคน,” มหาวิทยาลัยบูรพา, 2553.

[4] วิเชียร์ วิทยอุดม, “ภาวะผู้นำ ฉบับก้าวล้ำยุค,” กรุงเทพมหานคร,ธีระการพิมพ์, 2548.

[5] สุพัตรา สุภาพ, “เทคนิคการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพยุคใหม่,” กรุงเทพมหานคร, นิติการพิมพ์, 2536.

รายงานสืบเนื่องจากการประชุมวิชาการระดับชาติและนานาชาติ

เบญจมิตรวิชาการ ครั้งที่ 13

Proceedings of the 13 th BENJAMITRA Network National & International Conference



อนาคตภาพวิชาชีพทางการศึกษาไทยในยุคดิจิทัล

The Future of Thai Educational Professions in the Digital Age

เล่มที่ 3

กลุ่ม มนุษย์ศาสตร์ สังคมศาสตร์ นิติศาสตร์ การศึกษา และบริหารธุรกิจ

วันพฤหัสบดีที่ 25 พฤษภาคม 2566

สารบัญ

การประชุมวิชาการระดับชาติและระดับนานาชาติ เบญจมิตรวิชาการ ครั้งที่ 13

ชื่อบทความ	ผู้เขียน	หน้า
การตัดสินใจเลือกเข้าทำงานในโรงงานอุตสาหกรรมของพนักงานในบริษัทแห่งหนึ่งในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ	ชนิตา เอี่ยมสอาด อนุพงษ์ เครืองาม มนตรี แย้มมั่งมี	1
การศึกษาและพัฒนาทักษะการอ่านภาษาอังกฤษโดยใช้เทคนิคสแกนนิ่งและสกิมมิ่งของนักศึกษาระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 2	กวีกานต์ กลั่นมา	13
ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนนทบุรี	ฐิติพร คงเจริญ	24
การศึกษาบทบาท คุณลักษณะและคุณสมบัติที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนักบัญชีในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง	ศศิณา สมเดช	36
ทัศนคติของชุมชนต่อโครงการสัมมนาการป้องกันอัคคีภัยในชุมชน	ผกากรอง ชุติกุลวรนันท์	49
การศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของประชาชนในเขตหนองจอก	ผกากรอง ชุติกุลวรนันท์	57
อิทธิพลของอัตราส่วนทางการเงิน ที่มีต่อมูลค่าของกิจการบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กรณีศึกษากลุ่มดัชนี SET 100	กาญจนา แสนฤชา ดร.พัทธ์ธีรา จิรอุดมสาโรจน์	66
ปัจจัยที่มีผลต่อต้นทุนการให้บริการระบบบริหารจัดการคลังสินค้า	จารุภา นามวัฒน์ วฤดดา สังวรกิตติวุฒิ ภคมน เจริญสุข	78
ปัจจัยที่ส่งผลต่อมูลค่ากิจการที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ประเทศไทยใน SET 100	ธนารีย์ ตั้งเสาวภาคย์ วฤดดา สังวรกิตติวุฒิ วิภาวดี คูณวงศ์	91
ปัจจัยที่ส่งผลต่อมูลค่ากิจการที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ประเทศไทยใน SET 100	ธนารีย์ ตั้งเสาวภาคย์	103
สมรรถภาพการทำงานด้านบัญชีที่ส่งผลต่อความสำเร็จของนักบัญชีในจังหวัดสมุทรปราการ	นาฏระพี ริทัศน์โส	119

ทัศนคติของชุมชนต่อโครงการสัมมนาการป้องกันอัคคีภัยในชุมชน

Community Attitude Towards Project Community Fire Safety Seminar.

ผกากรอง ชุติกุลวรนันท์

คณะรัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ, E-mail: pakakong_bsc@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทัศนคติของชุมชนต่อโครงการสัมมนาการป้องกันอัคคีภัยในชุมชนโดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นชุมชนบึงบัว จำนวน 100 คน โดยเลือกแบบสุ่มอย่างง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามทัศนคติของชุมชน นำมาวิเคราะห์ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่า t –test ผลการวิจัยพบว่า 1) ทัศนคติของชุมชนต่อโครงการสัมมนาการป้องกันอัคคีภัยในชุมชนอยู่ในระดับมาก ชุมชนส่วนใหญ่มีความสนใจต่อโครงการสัมมนาการป้องกันอัคคีภัยในชุมชน 2) ทัศนคติของชุมชนต่อโครงการสัมมนาการป้องกันอัคคีภัยในชุมชนระหว่างเพศชายและเพศหญิง ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

คำสำคัญ: ทัศนคติ ,โครงการ, อัคคีภัยในชุมชน

Abstract

The purpose of this research was to study the attitudes of the community to community fire prevention seminars. The instruments used in the study were questionnaire, attitude of community. The percentage, mean, standard deviation, and value were analyzed t –test. The research findings were as follows: 1) Community attitudes toward community fire prevention seminars were at high level. 2) Community attitudes towards community fire prevention seminars between male and female no significant differences were found at significance level 0.05

Keywords: Attitude , Project Community, Fire Safety Seminar.

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในพื้นที่รับผิดชอบของชุมชนบึงบัว มีอาคารร้านค้า รวมทั้งบ้านเรือนที่อยู่อาศัย ของประชาชนที่อยู่ในชุมชนต่างๆ ซึ่งชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนเหล่านี้ตลอดจนสิ่งแวดล้อม จะต้องได้รับหลักประกันความปลอดภัยด้านอัคคีภัย ภายใต้การจัดการที่มีประสิทธิภาพ ครอบคลุมพื้นที่ทั่วทุกชุมชน โดยประชาชนและชุมชนที่อยู่ในพื้นที่เสี่ยงภัย จะต้องมีความรู้ความเข้าใจ และตระหนักถึงความสำคัญของการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการสาธารณภัยในเบื้องต้น และฝึกซ้อมเพื่อเตรียมรับมือกับภัยพิบัติที่อาจเกิดขึ้นในพื้นที่ การปฏิบัติการในภาวะฉุกเฉินขณะเกิดภัย รวมถึงการอพยพประชาชนไปสู่พื้นที่ปลอดภัย อันเป็นการเตรียมความพร้อม และเพิ่มศักยภาพของชุมชนในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ทั้งนี้ เพื่อลดภยันตรายที่อาจเกิดขึ้นทั้งชีวิตและ ทรัพย์สินของประชาชนและของรัฐ เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมและเสริมสร้างทักษะความรู้แก่ประชาชน งานป้องกันและบรรเทา สาธารณภัย จึงจัดฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ เพื่อให้ความรู้แก่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดความชำนาญ และทราบถึงวิธีการ ดับเพลิงชนิดต่างๆได้อย่างถูกต้อง และปลอดภัย เป็นการสร้างความมั่นใจให้กับประชาชนที่จะเผชิญเหตุในระยะแรก และสามารถใช้อุปกรณ์ในการดับเพลิงได้อย่างถูกวิธีและปลอดภัย ซึ่งเป็นผลให้สามารถลดการสูญเสียชีวิตและ ทรัพย์สินของประชาชน และส่วนราชการในเขตพื้นที่ได้ ผู้วิจัยจึงทำการศึกษาทัศนคติของชุมชนต่อโครงการสัมมนาการป้องกันอัคคีภัยในชุมชนที่ทางมหาวิทยาลัยจัดขึ้นร่วมกับนักศึกษาและชุมชนเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาครั้งต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อให้ประชาชนในชุมชนได้รับความรู้ และมีความสามารถในการรับมือกับเหตุฉุกเฉินในชุมชนของตนเองและเพื่อเตรียมความพร้อมในการป้องกันภัยมากขึ้น รวมทั้งมีส่วนร่วมในการแก้ไขสถานการณ์ฉุกเฉิน ซึ่งจะช่วย ลดความสูญเสียที่อาจจะมีผลกระทบต่อชีวิต ทรัพย์สินและสิ่งแวดล้อม

2. เพื่อศึกษาทัศนคติของประชาชนในชุมชน มีความรู้ ความชำนาญ เกิดความตระหนักในความ ปลอดภัยด้านอัคคีภัย และเกิดความร่วมมือร่วมใจในการป้องกันอัคคีภัย

ทบทวนวรรณกรรม

1. ทัศนคติ

ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร (2545: 138) ให้ความหมายทัศนคติไว้ว่าเป็นความพร้อมทางจิตที่เกี่ยวข้องกับความคิด ความรู้สึก และแนวโน้มของพฤติกรรมบุคคลที่มีต่อบุคคล สิ่งของสถานการณ์ต่างๆ ไปในทิศทางใดทิศทางหนึ่งและสภาวะความพร้อมทางจิตนี้จะต้องอยู่นานพอสมควร ซิมบาโร และคริสตินา (2531: 49) กล่าวไว้ว่าทัศนคติสามารถแยกองค์ประกอบได้ 3 ประการ ดังนี้

- องค์ประกอบด้านความรู้ (The Cognitive Component) คือ ส่วนที่เป็นความเชื่อของบุคคลที่เกี่ยวกับสิ่งต่าง ๆ ทั่วไปทั้งที่ชอบ และไม่ชอบ หากบุคคลมีความรู้หรือคิดว่าสิ่งใดดีมักจะมีทัศนคติที่ดีต่อสิ่งนั้น แต่หากมีความรู้มาก่อนว่าสิ่งใดไม่ดีก็จะมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อสิ่งนั้น

- องค์ประกอบด้านความรู้สึก (The Affective Component) คือ ส่วนที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์ที่เกี่ยวเนื่องกับสิ่งต่าง ๆ ซึ่งมีผลแตกต่างกันไป ตามบุคลิกภาพของคนนั้น เป็นลักษณะที่เป็นค่านิยมของแต่ละบุคคล

- องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (The Behavioral Component) คือ การแสดงออกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่ง หรือบุคคลหนึ่ง ซึ่งเป็นผลมาจากองค์ประกอบด้านความรู้ ความคิด และความรู้สึก

ผู้วิจัยได้สรุปความหมายของทัศนคติ หมายถึง ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจของชุมชนต่อโครงการ

2. อัคคีภัย

ภยันตรายอันเกิดจากไฟที่ขาดการควบคุมดูแล ทำให้เกิดการติดต่อลุกลามไปตามบริเวณ ที่มีเชื้อเพลิงเกิดการลุกไหม้ต่อเนื่อง สภาวะของไฟจะรุนแรงมากขึ้นถ้าการลุกไหม้ที่มีเชื้อเพลิงหนุนเนื่อง หรือมีไอของเชื้อเพลิงถูกขับออกมามากความร้อนแรงก็จะมากยิ่งขึ้น สร้างความสูญเสียให้ทรัพย์สินและชีวิตสาเหตุของการเกิดอัคคีภัยจนทำให้เกิดการลุกลามเกิดเพลิงไหม้ขนาดใหญ่นั้น อาจเกิดได้ 2 ลักษณะใหญ่ คือ

- - สาเหตุของอัคคีภัยอันเกิดจากความตั้งใจ เช่น การลอบวางเพลิงหรือการก่อวินาศกรรม ซึ่งเกิดจากการจูงใจอันมีมูลสาเหตุจูงใจที่ทำให้เกิดการลอบวางเพลิง
- - สาเหตุของอัคคีภัยอันเกิดจากความประมาท ขาดความระมัดระวังเช่น ขาดความระมัดระวังในการควบคุมเชื้อเพลิง และ ขาดความระมัดระวังการใช้ไฟและความร้อน

แหล่งกำเนิดอัคคีภัยแตกต่างกันไปดังต่อไปนี้

- อุปกรณ์ไฟฟ้า
- การสูบบุหรี่หรือการจุดไฟ
- ความเสียดทานของประกอบของเครื่องจักร เครื่องยนต์
- เครื่องทำความร้อน
- วัตถุที่มีผิวร้อนจัด เช่น เหล็กที่ถูกเผา ท่อไอน้ำ
- เตาเผาซึ่งไม่มีฝาปิดหรือเปลวไฟที่ไม่มีสิ่งปกคลุม
- การเชื่อมและตัดโลหะ
- การลุกไหม้ด้วยตัวเอง เกิดจากการสะสมของสารบางชนิด เช่น พวกขยะแห้ง
- เกิดจากการวางเพลิง
- ประกายไฟที่เกิดจากเครื่องจักรขัดข้อง
- โลหะหรือวัตถุหลอมเหลว ไฟฟ้าสถิต
- ปฏิกิริยาของสารเคมีบางชนิด เช่น โซเดียม โปแตสเซียม ฟอสฟอรัส เมื่อสัมผัสกับน้ำ อากาศ หรือวัสดุอื่นๆ
- สภาพบรรยากาศที่มีสิ่งปนเปื้อนก่อให้เกิดการระเบิดได้

จากสาเหตุอื่น ๆ

สมมติฐานการวิจัย

ทัศนคติของชุมชนต่อทัศนคติของชุมชนต่อโครงการสัมมนาการป้องกันอัคคีภัยในชุมชนบึงบัว

ระเบียบวิธีวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรเป็นชุมชนบึงบัว โดยได้ทำการวิจัยเก็บข้อมูล ใน วันที่ 12-13 กรกฎาคม พ.ศ. 2565

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นชุมชน ได้มาโดยวิธีสุ่มอย่างง่าย จำนวน 100 คน จากที่ลงทะเบียนเข้าร่วมโครงการในชุมชนทั้งหมด 144 คน

2. ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรต้น (Independent Variable) คือ ชุมชนบึงบัว

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ ทัศนคติของชุมชนบึงบัวที่มีต่อโครงการ

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามตามแนวของลิเคิร์ท (ล้วน สายยศ และ อังคณา สายยศ, 2538) เพื่อดำเนินการสร้างข้อคำถามทัศนคติของชุมชนบึงบัว จำนวน 20 ข้อ แต่ละข้อแบ่งระดับความคิดเห็นเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด คำนวณค่าดัชนีความสอดคล้องจากผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน เลือกเฉพาะข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ตั้งแต่ 0.5 เป็นต้นไปได้จำนวน 13 ข้อ นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้กับชุมชนบึงบัว ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน หาค่าความเชื่อมั่นด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาครอนบาค (Cronbach’s Alpha Coefficient) พบว่ามีค่าความเชื่อมั่น 0.89

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

1 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามจำนวน 144 ชุด ให้ชุมชนบึงบัว กรอกเมื่อตรวจสอบแล้วพบว่า มีแบบสอบถามที่สมบูรณ์จำนวน 100 ชุด คิดเป็นร้อยละ 69

2 วิเคราะห์ข้อมูลตามคุณลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ชุมชน

3 วิเคราะห์ระดับทัศนคติของชุมชนบึงบัว ที่มีต่อโครงการสัมมนาการป้องกันอัคคีภัยในชุมชนโดยใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4 วิเคราะห์ค่าความแตกต่างระหว่างทัศนคติของชุมชนบึงบัวที่มีต่อโครงการสัมมนาการป้องกันอัคคีภัยในชุมชน

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยนำเสนอเป็นลำดับดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลตามคุณลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ในชุมชน ได้ผลดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงข้อมูลตามคุณลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ลักษณะ	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
- ชาย	35	35.00
- หญิง	65	65.00
2. อายุ		
- ต่ำกว่า18ปี	10	10.00
-18 - 40 ปี	50	50.00
-40 ปีขึ้นไป	40	40.00
3.ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	39	39
ปริญญาตรี	56	56
ปริญญาโท	4	4
ปริญญาเอก	1	1
รวม	100	100.00

จากตารางที่ 1 ชุมชนบึงบัวส่วนใหญ่เป็น เพศหญิงมีจำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 65 และเพศชายมีจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 35 ส่วนใหญ่มีอายุตั้งแต่ 18 - 40 ปี มีจำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 50 และอายุตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไปมีจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 40 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ระดับปริญญาตรี มีจำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 56

2. วิเคราะห์ระดับทัศนคติของชุมชนบึงบัว ที่มีต่อโครงการสัมมนาการป้องกันอัคคีภัยในชุมชนโดยใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผล ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงระดับทัศนคติของชุมชนบึงบัว ที่มีต่อโครงการสัมมนาการป้องกันอัคคีภัยในชุมชน

ข้อคำถาม	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1. ท่านมีความรู้ความเข้าใจในความสำคัญของโครงการ	3.90	0.67	มาก
2. ท่านทราบวัตถุประสงค์หลักของการจัดโครงการ	3.90	0.76	มาก
3. ท่านเข้าใจและตระหนักถึงการป้องกันเฝ้าระวังในชุมชน	3.90	0.90	มาก
4. ท่านเข้าใจและปฏิบัติตนได้ตามที่เจ้าหน้าที่สาธิต	3.40	1.00	ปานกลาง
5. ท่านรู้สึกเห็นด้วยกับการอบรมโครงการนี้	3.75	0.92	มาก
6. ท่านเข้าใจวิธีการสาธิตจากผู้อบรม	3.97	0.78	มาก
7. ผู้อบรมอธิบายเข้าใจเป็นอย่างดี	2.40	0.79	น้อย
8. ท่านมีความเข้าใจในการใช้อุปกรณ์ดับเพลิงเป็นอย่างดี	3.05	0.80	ปานกลาง
9. การอบรมมีระยะเวลาที่เหมาะสม	4.48	0.49	มาก
10. ท่านพร้อมให้ความร่วมมือในการอบรม	3.36	0.14	ปานกลาง
11. ท่านตระหนักในการรักชุมชนของท่าน	3.94	0.87	มาก
12. ท่านเข้าใจหลักปฏิบัติเบื้องต้นเมื่อเกิดอัคคีภัย	3.14	0.82	ปานกลาง
13. สถานที่ที่อบรมมีความเหมาะสม	3.89	0.75	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	**3.62**	**0.75**	**มาก**

จากตารางที่ 2 ภาพรวมทัศนคติของชุมชนโครงการสัมมนาการป้องกันอัคคีภัยในชุมชนมีค่าเฉลี่ยรวม3.62 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.75 ซึ่งอยู่ในระดับมาก และในรายข้อมีค่าสูงสุดในเรื่องการอบรมมีระยะเวลาที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยมากถึง 4.48 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.49 ซึ่งอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือมีความเข้าใจวิธีการสาธิตจากผู้อบรมมีค่าเฉลี่ยมากถึง 3.97 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.78 ซึ่งอยู่ในระดับมาก

3. การเปรียบเทียบระหว่างทัศนคติของชุมชนบึงบัวแยกตามเพศ ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงผลการเปรียบเทียบระหว่างทัศนคติของชุมชนบึงบัวโครงการสัมมนาการป้องกันอัคคีภัยในชุมชน

ข้อคำถาม	$\bar{x}$		S.D.		t	Sig.	แปลผล
	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย			
1. ท่านมีความรู้ความเข้าใจในความสำคัญของโครงการ	3.81	3.92	0.66	0.68	0.36	0.16	ไม่แตกต่าง
2. ท่านทราบวัตถุประสงค์หลักของการจัดโครงการ	3.89	3.95	0.75	0.77	0.91	0.34	ไม่แตกต่าง
3. ท่านเข้าใจและตระหนักถึงการป้องกันเฝ้าระวังในชุมชน	3.52	4.23	0.81	0.92	0.34	0.71	ไม่แตกต่าง
4. ท่านเข้าใจและปฏิบัติตนได้ตามที่เจ้าหน้าที่สาธิต	2.98	3.86	0.83	1.02	0.09	0.01*	**แตกต่าง**
5. ท่านรู้สึกเห็นด้วยกับการอบรมโครงการนี้	3.74	3.75	0.94	0.90	0.10	0.81	ไม่แตกต่าง

6. ท่านเข้าใจวิธีการสาธิตจากผู้อบรม	3.94	3.99	0.70	0.86	0.04	0.94	ไม่แตกต่าง
7. ผู้อบรมอธิบายเข้าใจเป็นอย่างดี	2.31	2.49	0.72	0.85	0.22	0.83	ไม่แตกต่าง
8. ท่านมีความเข้าใจในการใช้อุปกรณ์ดับเพลิงเป็นอย่างดี	2.75	3.35	0.91	0.69	0.05	0.00*	**แตกต่าง**
9. การอบรมมีระยะเวลาที่เหมาะสม	4.02	4.93	0.95	0.03	0.24	0.53	ไม่แตกต่าง
10. ท่านพร้อมให้ความร่วมมือในการอบรม	3.30	3.42	0.20	0.08	0.57	0.35	ไม่แตกต่าง
11. ท่านตระหนักในการรักชุมชนของท่าน	3.91	3.96	0.90	0.83	0.48	0.71	ไม่แตกต่าง
12. ท่านเข้าใจหลักปฏิบัติเบื้องต้นเมื่อเกิดอัคคีภัย	3.11	3.16	0.80	0.84	0.03	0.63	ไม่แตกต่าง
13. สถานที่ที่อบรมมีความเหมาะสม	3.79	4.00	0.69	0.81	0.37	0.57	ไม่แตกต่าง

จากตารางที่ 3 เปรียบเทียบทัศนคติของชุมชนบึงบัวโครงการสัมมนาการป้องกันอัคคีภัยในชุมชนรายแยกตามเพศพบว่าแตกต่างกันที่การปฏิบัติติต่ออุปกรณ์ที่เจ้าหน้าที่สาธิตและการทำความเข้าใจในการใช้อุปกรณ์ดับเพลิงของเพศชายและเพศหญิงแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยเพศชายจะมีความสามารถเรียนรู้การปฏิบัติติต่ออุปกรณ์ที่เจ้าหน้าที่สาธิตและการทำความเข้าใจในการใช้อุปกรณ์ดับเพลิงค่าเฉลี่ยมากกว่าเพศหญิง

สรุปผลการวิจัย

1. ทัศนคติของชุมชนบึงบัวต่อโครงการสัมมนาการป้องกันอัคคีภัยในชุมชนแยกตามเพศแตกต่างกัน ด้านการปฏิบัติต่ออุปกรณ์ที่เจ้าหน้าที่สาธิตและการทำความเข้าใจในการใช้อุปกรณ์ดับเพลิงที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

2. ทัศนคติของชุมชนโครงการสัมมนาการป้องกันอัคคีภัยในชุมชนมีค่าเฉลี่ยรวม 3.62 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.75 ซึ่งอยู่ในระดับมาก และในรายข้อมีค่าสูงสุดในเรื่องการอบรมมีระยะเวลาที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยมากถึง 4.48 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.49 ซึ่งอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือมีความเข้าใจวิธีการสาธิตจากผู้อบรมมีค่าเฉลี่ยมากถึง 3.97 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.78 ซึ่งอยู่ในระดับมาก

อภิปรายผล

การศึกษาทัศนคติของชุมชนบึงบัวโครงการสัมมนาการป้องกันอัคคีภัยในชุมชนในครั้งนี้พบว่า

1. ทัศนคติของชุมชนบึงบัวต่อโครงการสัมมนาการป้องกันอัคคีภัยในชุมชนอยู่ในระดับดีมาก แสดงว่าชุมชนให้ความสนใจ และมีความรู้ความเข้าใจในการทำโครงการสัมมนาการป้องกันอัคคีภัยในชุมชนซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของดิชา คงศรี (2544) ได้ทำการวิจัยประสิทธิผลของการนำนโยบายการป้องกันอัคคีภัยในอาคารไปปฏิบัติโดยศึกษา เฉพาะที่กรุงเทพมหานครพบว่ามีการป้องกันและเตรียมตัวภาคปฏิบัติติในระดับมากที่สุด พนักงานมีความเข้าใจในการสาธิตและปฏิบัติติตนได้เมื่อเกิดอัคคีภัยและงานวิจัยของสุพร ประคองเก็บ(2550) ได้ทำการพัฒนาการป้องกันอัคคีภัยเบื้องต้นของประชาชนในชุมชนตลาดเก่า บ้านบางซอ หมู่ 3 อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรีได้ศึกษารูปแบบการพัฒนาการแก้ปัญหาการดับเพลิงในวิธีต่างๆเพื่อทดสอบความเข้าใจของชุมชนในตลาดเก่าบ้านบางซอ และความตระหนักในการรักชุมชนพบว่าชุมชนมีการเฝ้าระวังและแก้ปัญหาเหตุเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี

2. ทัศนคติของชุมชนบึงบัวต่อโครงการสัมมนาการป้องกันอัคคีภัยในชุมชนแยกตามเพศ พบว่าทัศนคติของชุมชนบึงบัวโครงการสัมมนาการป้องกันอัคคีภัยในชุมชนรายแยกตามเพศพบว่าแตกต่างกันที่การปฏิบัติติต่ออุปกรณ์ที่เจ้าหน้าที่สาธิตและการทำความเข้าใจในการใช้อุปกรณ์ดับเพลิงของเพศชายและเพศหญิงแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยเพศชายจะมีความสามารถเรียนรู้การปฏิบัติติต่ออุปกรณ์ที่เจ้าหน้าที่สาธิตและการทำความเข้าใจในการใช้อุปกรณ์ดับเพลิงค่าเฉลี่ยมากกว่าเพศหญิง

ข้อเสนอแนะ

1. ควรจัดฝึกอบรมให้ความรู้แก่ชุมชน เช่น จัดตลาดนัดชุมชน การประชาสัมพันธ์ให้ศึกษาดูงานเศรษฐกิจพอเพียงในชุมชน ตามรอยพ่อ

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบคุณมหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ

เอกสารอ้างอิง

[1] ดิชา คงศรี, *“ประสิทธิผลของการนำนโยบายการป้องกันอัคคีภัยในอาคารไปปฏิบัติ : ศึกษา เฉพาะกรณีกรุงเทพมหานคร”,*วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2544.

[2] ยงยุทธ บุญอิ่ม, *“การตรวจสอบระบบป้องกันอัคคีภัยใน สถานบริการตามกฎหมายตรวจสอบอาคาร”,* วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการการใช้เทคโนโลยีในอาคาร, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์., 2553.

[3] วันเพ็ญ นพไธสง, *“ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของ อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร) ในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในจังหวัดนครราชสีมา”*, วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2552.

[4] สุพร ประคองเก็บ, *“การพัฒนาการป้องกันอัคคีภัยเบื้องต้นของประชาชนในชุมชนตลาดเก่า บ้านบางซอ หมู่ 3 อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี”*, วิทยานิพนธ์ศิลปะศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชายุทธศาสตร์การพัฒนา, มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี, 2550.

[5] อิทธิพงศ์ ชำนาญ, *“การมีส่วนร่วมของผู้นำชุมชนในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านนา จังหวัดระยอง”,* รายงานการศึกษาอิสระรัฐ ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการ ปกครองท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2550.

การศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของประชาชนในเขตหนองจอก

A study of satisfaction in using the registration service of people in nongchok.

ผกากรอง ชุติกุลวรนันท์

คณะรัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ, E-mail: pakakong_bsc@hotmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของประชาชนในเขตหนองจอกครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของประชาชนในเขตหนองจอก ปี 2565 และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของเพศชายและเพศหญิงไม่แตกต่างกัน โดยกลุ่มตัวอย่างที่สุ่มมาอย่างง่าย จำนวน 200 คน วิเคราะห์ผลโดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ t-test ของผู้ใช้บริการ ผลการศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของประชาชนในเขตหนองจอกทั้ง 5 ด้าน พบว่าผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจแต่ละด้านอยู่ในระดับดีมาก และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของเพศชายและเพศหญิงไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

คำสำคัญ: งานทะเบียน การศึกษาความพึงพอใจ ประชาชนในเขตหนองจอก

ABSTRACT

A study of the satisfaction of using the registration, Study of satisfaction, People in Nongchok area to study the satisfaction of the users of civil registration services in Nongchok area in the year 2022. The satisfaction of male and female registration service users was not significantly different. The sample of 200 randomly selected subjects were analyzed by percentage, mean and t-test. The results of the study on satisfaction of using the registration service of people in Nongchok area in 5 aspects showed that the satisfaction of each user was at a very good level. The satisfaction of male and female registration service users was not significantly different. At significance level 0.05.

Keywords: registration. A study of satisfaction people in nongchok.

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การให้บริการประชาชนในระบบราชการถือเป็นกลไกของรัฐที่นำมาปฏิบัติโดยการแปรมาจากนโยบายที่ฝ่าย บริหารระดับสูงได้กำหนดไปสู่ประชาชน การบริการประชาชนเป็นภารกิจหลักของข้าราชการทุกกระทรวง ทบวง กรม โดยยึดหลักที่ว่า ประชาชนทุกคนพึงได้รับการบริการขั้นพื้นฐานจากภาครัฐโดยเท่าเทียม เสมอภาคและทั่วถึง สภาพ เศรษฐกิจ สังคม และการเมือง การปกครองตลอดจนสภาพแวดล้อมมีการเปลี่ยนแปลงตามกระแสโลกาภิวัตน์ที่มีการแข่งขันสูง ทำให้ประชาชนมีความต้องการการบริการของภาครัฐและเอกชนที่รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และตอบสนอง ความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง “งานทะเบียนราษฎร์” ถือเป็นงานที่ต้องบริการประชาชนตั้งแต่เกิดจนตาย โดยมีหน่วยงานรัฐคือ สำนักงานทะเบียนอำเภอเป็นหน่วยงานรับผิดชอบ ด้วยวิวัฒนาการทางด้านอิเล็คทรอนิกส์ และ เทคโนโลยีสารสนเทศ องค์กรจำเป็นต้องมีการปรับปรุงและพัฒนาตนเองเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

สำนักบริหารการทะเบียนเป็นหน่วยงานของภาครัฐที่รับผิดชอบการให้บริการประชาชนทางด้านทะเบียนราษฎร์และ บัตรประจำตัวประชาชนด้วยระบบคอมพิวเตอร์พร้อมการจัดทำระบบข้อมูลข่าวสาร เพื่อการบริหารงานของกรมการปกครอง ด้วยการกำหนดแนวทางการบริหารงานการปฏิบัติงานบริการประชาชน รวมทั้งดำเนินการสนับสนุนระบบข้อมูลข่าวสาร เพื่อการบริหารงานให้สอดคล้องและรองรับนโยบายและขอบเขตการปฏิบัติงานของกรมการปกครอง (กรมการปกครอง, 2560)

ปัจจุบันมีการให้บริการงานทะเบียนสอบถามผ่านอินเทอร์เน็ตและการให้บริ การงานต่างๆหลากหลายช่องทางและหน้าที่แต่ละหน้าที่มีการจัดลำดับการรอคอยและขั้นตอนต่างๆที่ยุ่งยากมากมาย แม้จะมีการจัดสรรแยกช่องทางการให้บริการแล้วก็ยังจำเป็นที่จะต้องรับรู้ความพึงพอใจในการปรับปรุงระบบเพื่อให้มีประสิทธิภาพแก่การบริการประชาชน ผู้วิจัยจึงเล็งเห็นความสำคัญที่ต้องศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของประชาชนในเขตหนองจอกซึ่งได้ร่วมมือกับมหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิทำการศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของประชาชนในเขตหนองจอก เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของประชาชนในเขตหนองจอกและศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของเพศชายและเพศหญิงในการรับบริการโดยผลที่ได้จะเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพในครั้งต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของประชาชนในเขตหนองจอก ปี 2560
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานทะเบียนราษฎรจำแนกตามเพศ

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกของประชาชนในฐานะผู้เข้ารับบริการที่มีต่อผู้ให้บริการในลักษณะที่ชอบหรือไม่ ชอบ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย พอใจหรือไม่พอใจหลังการรับบริการเสร็จเรียบร้อยแล้ว หรือทัศนคติที่ดีต่อการเข้ารับ บริการงานทะเบียนราษฎร์

งานทะเบียนราษฎร หมายถึง งานที่เกี่ยวข้องกับประชาชน เช่น การแจ้งย้ายออก การแจ้งย้ายปลายทาง การแจ้งย้าย ปลายทางอัตโนมัติ การทำบัตรประชาชน การแจ้งเกิด การแจ้งตาย การแจ้งย้ายเข้า การจดทะเบียนสมรส การจด ทะเบียนหย่า การเปลี่ยนชื่อตัวและชื่อรอง การขอจดทะเบียนชื่อสกุล การขอร่วมใช้ชื่อสกุล การจดทะเบียนรับรองบุตร การจดทะเบียนรับบุตรบุญธรรม พินัยกรรม

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง ข้อมูลเฉพาะบุคคลของผู้ใช้บริการของที่ว่าการอำเภอ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ที่พักอาศัย ประเภทของการเข้ารับบริการ การให้บริการ หมายถึง กิจกรรมที่ให้บริการหรือการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนให้ได้รับความพอใจ

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ให้คำแนะนำหรือเจ้าหน้าที่รับคำร้องและ ดำเนินการในเรื่องต่างๆ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการหมายถึง ขั้นตอนต่างๆของการให้บริการที่ต่อเนื่องกันตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงขั้นสุดท้ายของงานเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้วยความสะดวกรวดเร็ว

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ความพร้อมของสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ ต่างๆ

ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม หมายถึง สถานที่ให้บริการต่อผู้เข้ารับบริการ

ด้านคุณภาพ หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ คุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญ ที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างให้เหนือกว่าคู่แข่งขันได้

ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

1. ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow’s needs)

1) ความต้องการทางร่างกายหรือสรีระ (Physiological Needs)

2) ความต้องการความมั่นคงและปลอดภัย (Safety Needs)

3) ความต้องการความรักและความผูกพัน (Love and Belonging Needs)

4) ความต้องการการยกย่อง (Esteem Needs)

5) ความต้องการรู้จักตนเองอย่างแท้จริงและพัฒนาตนเองให้สมบูรณ์

2. ทฤษฎีแรงจูงใจของเฮอร์สเบิร์ก (Herzberg’s theory) มีปัจจัยหรือองค์ประกอบ 2 ประการ ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ องค์ประกอบจูงใจ (Motivation Factors) และ องค์ประกอบค้ำจุน (Maintenance Factors) หรือองค์ประกอบสุขอนามัย (Hygiene Factors)

3. ทฤษฎีความคาดหวังของวรูม (Vroom’s theory)

ได้เสนอรูปแบบของความคาดหวังในการทำงานซึ่งได้รับความนิยมอย่างมากในการอธิบายกระบวนการจูงใจของมนุษย์ในการทำงานโดยVroom มีความเห็นว่าการที่จะจูงใจให้พนักงานทำงานเพิ่มขึ้นนั้นจะต้องเข้าใจกระบวนการทางความคิดและการรับรู้ของบุคคลก่อน โดยปกติเมื่อคนจะทำงานเพิ่มขึ้นจากระดับปกติเขาจะคิดว่าเขาจะได้อะไรจากการกระทำนั้นหรือการคาดคิดว่าอะไรจะเกิดขึ้นเมื่อเขาได้แสดงพฤติกรรมบางอย่างในกรณีของการทำงาน พนักงานจะเพิ่มความพยายามมากขึ้นเมื่อเขาคิดว่าการกระทำนั้นนำไปสู่ผลลัพธ์บางประการที่เขามีความพึงพอใจ

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. สามารถนำข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ ความคิดเห็น คุณภาพของการให้บริการนำไปพัฒนาปรับปรุงระบบได้

2.เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนางานทะเบียนราษฎรของประชาชนในเขตหนองจอก

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ศึกษาถึงผู้ใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของประชาชนในเขตหนองจอก

ตัวแปรต้น คือ ข้อมูลกลุ่มประชากรศาสตร์ เพศ อายุ สถานะภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้

ตัวแปรตาม คือ ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจผู้ใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของประชาชนในเขตหนองจอก

ประชากรและตัวอย่าง

ประชากรเป็นผู้ใช้บริการกลุ่มงานทะเบียนราษฎรในเขตหนองจอก ข้อมูลตั้งแต่วันที่ 7-9 มกราคม2565 ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 300 คน ที่มารับบริการตั้งแต่ 8.00-15.00น.โดยการสุ่มตัวอย่างอย่างง่ายของผู้มาใช้บริการมาจำนวน 200 คน

เครื่องมือ

เป็นแบบสอบถามจำนวน 25 ข้อ โดยแบ่งออก เป็น 5 ด้าน แต่ละด้านมี 5 ข้อ ดังนี้

1.ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการลูกค้า

2.ด้านสถานที่ ที่นั่งในการรอคอย

3.ด้านเวลาที่ให้บริการ

4.ด้านขั้นตอนในการเตรียมเอกสาร

5.ด้านบริการต่างๆในเวปไซค์

แบบสอบถามตามแนวของลิเคิร์ท (ล้วน สายยศ และ อังคณา สายยศ, 2538) เพื่อดำเนินการสร้างข้อคำถามของผู้ใช้บริการ แต่ละข้อแบ่งระดับความคิดเห็นเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด คำนวณค่าดัชนีความสอดคล้องจากผู้เชี่ยวชาญ 3ท่าน เลือกเฉพาะข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ตั้งแต่ 0.5 เป็นต้นไปได้จำนวน 25 ข้อ นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้กับผู้ใช้บริการของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 คน หาค่าความเชื่อมั่นด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค(Cronbach ’ s Alpha Coefficient) พบว่ามีค่าความเชื่อมั่น 0.87

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลตามคุณลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ สถานะภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้

2. วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของประชาชนในเขตหนองจอกในแต่ละด้าน

3. วิเคราะห์ค่าความพึงพอใจของเพศชายและเพศหญิงด้วยการทดสอบ t-test ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

4. วิเคราะห์ข้อเสนอแนะของผู้มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของประชาชนในเขตหนองจอก

สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลตามคุณลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างสรุปได้ ดังนี้

1.1 หาค่าจำนวนร้อยละจำแนกตามเพศ ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่1 แสดงจำนวนร้อยละจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
ชาย	78	39.0
หญิง	122	61.0
รวม	200	100

จากตารางที่1 แสดงว่าผู้ใช้บริการส่วนมากเป็นเป็นเพศหญิงจำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 61 และรองลงมาผู้ใช้บริการเป็นเพศชายจำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 39

1.2 หาค่าจำนวนร้อยละจำแนกตามอายุ ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่2 แสดงจำนวนร้อยละจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
อายุต่ำกว่า30ปี	25	12.5
ตั้งแต่30-39ปี	123	61.5
ตั้งแต่40-49ปี	42	21.0
ตั้งแต่50ปีขึ้นไป	10	5.0
รวม	200	100

จากตารางที่2 แสดงว่าผู้ใช้บริการส่วนมากมีอายุตั้งแต่ 30-39 ปี จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 61.5 และรองลงมามีอายุตั้งแต่ 40-49 ปี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 21

1.3 หาค่าจำนวนร้อยละจำแนกตามระดับการศึกษา ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่3 แสดงจำนวนร้อยละจำแนกตามระดับการศึกษา

การศึกษา	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	135	67.5
ปริญญาตรี	52	26.0
ปริญญาโท	12	6.0
ปริญญาเอก	1	0.5
รวม	200	100

จากตารางที่3 แสดงว่าผู้ใช้บริการส่วนมากมีการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 67.5 และรองลงมามีการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 26

1.4 หาค่าจำนวนร้อยละจำแนกตามสถานะดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่4 แสดงจำนวนร้อยละจำแนกตามสถานะ

สถานะ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
โสด	92	46.0
สมรส	89	44.5
หญ่าร้าง	14	7.0
อื่นๆ	5	2.5
รวม	200	100

จากตารางที่4 แสดงว่าผู้ใช้บริการงานทะเบียนราษฎรส่วนมากมีสถานะโสด จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 46 และรองลงมา สมรสแล้วจำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 44.5

1.5 หาค่าจำนวนร้อยละจำแนกตามอาชีพดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่5 แสดงจำนวนร้อยละจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
ข้าราชการ	26	13.0
ธุรกิจส่วนตัว	70	35.0
พนักงานเอกชน	94	47.0
อื่นๆ	10	5.0
รวม	200	100

จากตารางที่5 แสดงว่าผู้ใช้บริการส่วนมากมีอาชีพเป็นพนักงานเอกชน จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 47 และรองลงมาธุรกิจส่วนตัว จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 35

1.6 หาค่าจำนวนร้อยละจำแนกตามรายได้ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่6 แสดงจำนวนร้อยละจำแนกตามรายได้

รายได้	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
ต่ำกว่า10,000บาท	98	49.0
ตั้งแต่10,000-29,999	68	34.0
ตั้งแต่30,000-49,999	25	12.5
ตั้งแต่50,000บาทขึ้นไป	9	4.5
รวม	200	100

จากตารางที่6 แสดงว่าผู้ใช้บริการส่วนมากมีรายได้ต่ำกว่า10,000 บาท จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 49 และรองลงมามีรายได้ตั้งแต่10,000-29,999 บาท จำนวน 68คน คิดเป็นร้อยละ 34

2. ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการโดยใช้แบบสอบถาม 5 ระดับ สอบถาม 5 ด้านโดยแต่ละด้านมี 5 ข้อย่อย สรุปแต่ละด้านได้ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่7 แสดงความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ 5 ด้าน

ด้าน	ค่าเฉลี่ย	S.D	ผล
1. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการลูกค้า	4.49	0.77	มาก
2. ด้านสถานที่ ที่นั่งในการรอคอย	3.77	0.88	มาก
3. ด้านเวลาที่ให้บริการ	3.69	0.81	มาก
4. ด้านขั้นตอนในการเตรียมเอกสาร	3.79	0.73	มาก
5. ด้านบริการต่างๆในเวปไซค์	3.75	0.61	มาก
รวม	3.90	0.76	มาก

จากตารางที่7 แสดงว่าความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ 5 ด้าน มีค่าเฉลี่ยรวม 3.90 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.76 ซึ่งอยู่ในระดับดีมาก

3. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานทะเบียนราษฎรแยกเพศชายและเพศหญิง แบ่งเป็น 5 ด้าน ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่8 แสดงความพึงพอใจของเพศชายและเพศหญิง 5 ด้าน

ด้านที่	เพศ	Mean	S.D	t	Sig.
1	หญิง	4.47	0.81		
	ชาย	4.50	0.73	0.83	0.54
2	หญิง	3.84	0.92		
	ชาย	3.69	0.83	1.71	0.18
3	หญิง	3.70	0.90		
	ชาย	3.68	0.71	0.47	0.78
4	หญิง	3.80	0.74		
	ชาย	3.78	0.72	1.10	0.19
5	หญิง	3.82	0.63		
	ชาย	3.67	0.58	1.09	0.27

จากตารางที่ 8 แสดงว่าความพึงพอใจในงานทะเบียนราษฎรของประชาชนในเขตหนองจอกเพศชายและเพศหญิงทั้ง 5 ด้านไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

อภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของประชาชนในเขตหนองจอก พบว่าความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ 5 ด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดแก่ ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการลูกค้าซึ่งมีค่าเฉลี่ย 4.49 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.77 รองลงมาคือด้านขั้นตอนในการเตรียมเอกสารมีค่าเฉลี่ย 3.79 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.73 และด้านสถานที่ที่นั่งในการรอคอยมีค่าเฉลี่ย 3.77 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.88 ตามลำดับและความพึงพอใจในงานทะเบียนราษฎรของประชาชนในเขตหนองจอกเพศชายและเพศหญิงทั้ง 5 ด้านไม่แตกต่างกันอาจเป็นเหตุผลที่ว่าเมื่อมีเจ้าหน้าที่ดูแลบัตรคิวที่ให้บริการแล้วทำให้การรอคอยไม่น านนักและมีเจ้าหน้าที่คอยแนะนำเข้าแต่ละช่องทางในการทำธุรกรรมเพื่อความสะดวกทำให้ถึงแม้เป็นช่วงเวลาที่เร่งด่วนแต่ก็ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิดา โฆวงศ์ประเสริฐ(2561) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการเข้ารับบริการงาน ทะเบียนราษฎร กรณีศึกษาที่ว่าการอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานีศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการเข้ารับบริการงานทะเบียนราษฎร โดยเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการเข้ารับบริการงานทะเบียนราษฎร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 6 ด้าน อยู่ในเชิงบวก 3 อันดับแรก คือ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรที่ให้บริการ ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและร่มรื่น ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของมาธุสร บุญราวิกุล(2561) ศึกษา ความพึงพอใจของ ประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ส่วนใหญ่ประชาชนมีความพึงพอใจด้านการพัฒนาระบบการ

คมนาคมและสาธารณูปโภคอยู่ในระดับมากที่สุด โดยรวมความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ ดำเนินงานของเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

ข้อเสนอแนะ

ผู้ใช้บริการเห็นว่าควรมีบอร์ดแจ้งให้เรียงเอกสารตามลำดับเอกสารชุดนั้นๆ และจุดบริการถ่ายเอกสารน้อยมาก

เอกสารอ้างอิง

[1] กาญจนา ทับทิมทอง. (2561). **ศึกษาความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา.**วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์พระนครศรีอยุธยา: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.

[2] ชูศรี วงศ์รัตนะ.(2561). **เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย.** กรุงเทพมหานคร:เทพเนรมิตรการพิมพ์.

[3] มาธุสร บุญราวิกุล.(2561) **ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี.วิ**ทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารงาน.คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์: มหาวิทยาลัยบูรพา.

[4] ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. (2538). **เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา.** กรุงเทพมหานคร: สุวีริยา สาส์น.

[5] นิดา โฆวงศ์ประเสริฐ(2561).**ความพึงพอใจของประชาชนต่อการเข้ารับบริการงาน ทะเบียนราษฎร กรณีศึกษาที่ว่าการอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี.**วิทยานิพนธ์ปริญญาปทุมธานี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ.

[6] สมชาย อนันตจารุตระกูล. (2560). **ศึกษาความพึงพอใจ ของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบึงกาฬ** .วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตร์.บึงกาฬ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบึงกาฬ.

[7] พนิตตา นรสิงห์. (2562). **ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสนาม จันทร์ จังหวัดนครปฐม.**วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐ ป ร ะ ศ า ส น ศาสตร์. พระนครศรีอยุธยา:บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนครปฐม.

มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ
NORTH BANGKOK UNIVERSITY

การประชุมวิชาการระดับชาติการวิจัยประยุกต์ ครั้งที่ 5 ประจำปี 2566

National Conference in Applied Research

NCAR NBU



มิติใหม่ของโลกภายหลังจากการแพร่ระบาด ของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 : ความท้าทายและโอกาส

New Global Perspectives in the post- pandemic: Challenges and Opportunities

วันศุกร์ที่ 24 มีนาคม 2566 ณ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ

ด้านสังคมศึกษา ฉบับที่ 1/2

www.northbkk.ac.th

สารบัญ

			หน้า
S0010S	ลักษณะงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในกลุ่มอุตสาหกรรมในนิคมอุตสาหกรรมนวนคร	โกวิทย์ ศรีคุ้ม พินิจ แกล้วเกษตรกรณ์	94
S0011S	คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าของ บริษัท จิรธนาวรกุล 2022 จำกัด	วัชรากร จิรธนาวรกุล ปัทมา รูปสุวรรณกุล สานิต ศิริวิศิษฐ์กุล	108
S0012L	อิทธิพลของการสื่อสารการตลาดผ่านสื่อโซเชียล ภาพลักษณ์ตราสินค้า ความไว้วางใจ และความเข้มข้นของการใช้โซเชียลมีเดียที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้ออาหารและเบเกอรี่ผ่านช่องทางออนไลน์ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล	อติภา ถนอมแหยม นิตนา ฐานิตธนกร	120
S0013L	การศึกษาทักษะในศตวรรษที่ 21 และสมรรถนะทหารรบพิเศษภายหลังการแพร่ระบาดของเชื้อไว้รัสโคโรนา 2019 ของกำลังพล กองพันรบพิเศษที่ 2 กรมรบพิเศษที่ 5 จังหวัดเชียงใหม่	ณัฐดนัย แก้วนา	131
S0013S	ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยองค์กรกับความต้องการซื้อโฆษณาผ่านเกมของนักการตลาดในประเทศไทย	อัญชิสา ดาทุมมา ปัทมา รูปสุวรรณกุล สานิต ศิริวิศิษฐ์กุล	146
S0014L	ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเข้าใช้บริการร้านเครื่องซักผ้าหยอดเหรียญอัตโนมัติของประชาชนในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร	ปณียา อินทกาศ	159
S0015L	ปัจจัยในการตัดสินใจจัดจ้างบริษัทจ้างเหมาแรงงานในอุตสาหกรรมยานยนต์: กรณีศึกษานิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร	ธารกมล ฐานะชาลา ปณิชา วีรศิลป์	169
S0015S	แนวทางการพัฒนาทักษะการทำงานของแรงงานต่างชาติในธุรกิจร้านอาหาร จังหวัดชลบุรี	ภูมภัสส์ วิชญกุลทรัพย์ ภัทรธิรา ผลงาม	181

S0015L: ปัจจัยในการตัดสินใจจัดจ้างบริษัทจ้างเหมาแรงงานในอุตสาหกรรมยานยนต์: กรณีศึกษา นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร

FACTORS INFLUENCING DECISION TO EMPLOY SUB-CONTRACTOR IN AUTOMOTIVE INDUSTRY: CASE STUDY OF AMATA INDUSTTRIAL ESTATE

ธารกมล ฐานะชาลา [1] ปณิชา วีรศิลป์ [2]
[1, 2] คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ (Tankamon.tan@gmail.com)

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 2 ประการ คือ 1) เพื่อศึกษาระดับปัจจัยในการตัดสินใจจัดจ้างบริษัทจ้างเหมาแรงงานภายนอกในอุตสาหกรรมยานยนต์เขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี และ 2) เพื่อศึกษาคุณลักษณะของแรงงานตามความต้องการของผู้บริหารองค์กรในอุตสาหกรรมยานยนต์เขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี วิธีการในการศึกษาครั้งนี้เป็นการวิเคราะห์เชิงพรรณนาในการหาค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิบริษัท 117 แห่งในอุตสาหกรรมยานยนต์เขตนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี จากผลการวิจัยผู้วิจัย พบว่า 1) ปัจจัยภายนอกที่ส่งผลในการตัดสินใจจัดจ้างบริษัทจ้างเหมาแรงงานโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับ คือ อัตราการขยายตัวทางเศรษฐกิจมีผลต่อการเพิ่มและลดจำนวนพนักงานในองค์กร, อุปสงค์ของตลาดรถยนต์มีผลต่อการความต้องการจ้างงาน และนโยบายการพัฒนาฝีมือแรงงานของรัฐบาลส่งผลต่อความต้องการจ้างงานขององค์กร และ 2) ปัจจัยภายนอกที่ส่งผลในการตัดสินใจจัดจ้างบริษัทจ้างเหมาแรงงานของผู้บริหารองค์กรในอุตสาหกรรมยานยนต์เขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับ คือ แนวโน้มในการขยายกิจการหรือตั้งหน่วยงานใหม่ในอนาคต, นโยบายรับบุคลากรภายนอกมาบรรจุในตำแหน่งที่ว่างลงและการโยกย้ายบุคลากรภายในหน่วยงาน นอกจากนี้ผลการวิเคราะห์คุณลักษณะแรงงานตามความต้องการของผู้บริหารองค์กรยังพบว่า ผู้บริหารองค์กรมีความต้องการคุณลักษณะแรงงานเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันขององค์กรใน 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านระดับการศึกษา ด้านบุคลิกภาพของแรงงาน ด้านความรู้ของแรงงาน ด้านความสามารถของแรงงานและด้านทักษะของแรงงาน

คำสำคัญ: อุตสาหกรรมยานยนต์, บริษัทจ้างเหมาแรงงาน

Abstract

research has 2 objectives for the study consist of 1) To study level of factors decision to select outsourcing in automotive industry at Amata Industrial Estate area Chonburi province 2) To study the characteristics of worker regarding to the requirement of corporate in the automotive industry at Amata Industrial Estate area Chonburi province. The methodologies of this study showed descriptive analysis by using percentage, average and standard deviation from 117 companies and the questionnaire survey in

automotive industry at Amata Industrial Estate area Chonburi province. According to the research results, the researcher found that 1. The external factors affecting the decision to employ the labor with outsourcing companies. They have the level in highest. And the item with the highest average of 3 which is the rate of economic growth affects the increase and decrease in the number of employees in the organization, the demand of the automobile market affects the demand for employment. And the government's skill development policy affects the organization's employment demand respectively 2. The internal factors affecting the decision to employ the labor with outsourcing companies. They have the level in highest. And the item with the highest average of 3 which is the trends of expanding business or establishing new units in the future, policies to recruit outside personnel to fill in vacant positions and the transfer of personnel within the same rank and determining the recruitment budget affects the hiring decision respectively. From the analysis results showed that Organizational executives need the worker’s characteristics to enhance competitive advantages of the organization in 5 aspects consists of comprising the level of education, personality of workers, knowledge of workers, The competency of workers and the skills of workers.

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

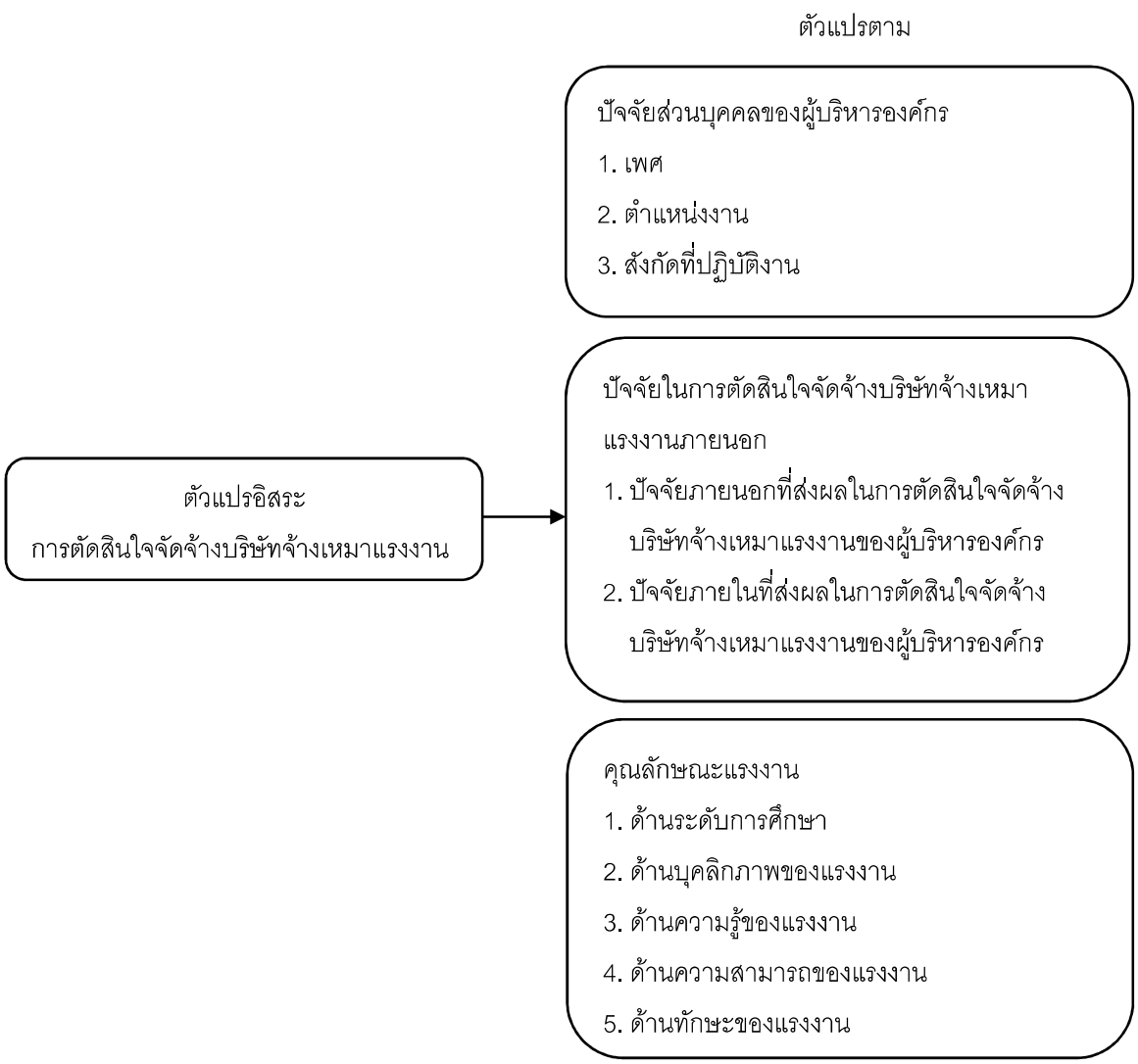
ประเทศไทยเป็นประเทศที่ต้องมีการพึ่งพาแรงงานพื้นฐานเป็นจำนวนมากในแทบทุกสาขาการผลิต ทำให้การว่าจ้างงานมีความสำคัญสำหรับภาคธุรกิจต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาคการผลิตที่มีความต้องการแรงงานกึ่งทักษะกลุ่มอาชีวะศึกษาในจำนวนที่เพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ ตามการเจริญเติบโตของภาคอุตสาหกรรมที่พึ่งพาเทคโนโลยีการผลิตขั้นสูง ทำให้ไม่สามารถปฏิเสธได้ว่า ตลอดช่วงเวลาที่ผ่านมาตลาดแรงงานไทยต้องประสบกับภาวการณ์ขาดแคลนแรงงานมาโดยตลอด ทั้งในส่วนของจำนวนแรงงานพื้นฐานและแรงงานกึ่งทักษะที่มีความสามารถตรงตามความต้องการของธุรกิจ ซึ่งส่งผลให้ผู้ประกอบการต้องแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าด้วยการว่าจ้างแรงงานต่างด้าวเข้ามาทำงานชดเชยแรงงานท้องถิ่นที่ขาดแคลนไป อีกทั้งยังมีการจ้างแรงงานที่มีทักษะไม่ตรงกับลักษณะงานในช่วงหลายปีที่ผ่านมา เพื่อเข้ามาทำกิจกรรมทางธุรกิจและทำให้ธุรกิจสามารถดำเนินการไปได้อย่างต่อเนื่อง ถึงแม้หลายอุตสาหกรรมมีแนวโน้มที่จะพัฒนาเทคโนโลยีเข้ามาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการผลิตในช่วงหลายปีข้างหน้า แต่แรงงานก็ยังคงเป็นภาคส่วนที่มีความสำคัญต่อภาคธุรกิจและเศรษฐกิจไทย เพราะแรงงานที่มีคุณภาพหรือผลิตภาพ จะมีบทบาทช่วยสนับสนุนศักยภาพทางการแข่งขันที่เปรียบเสมือนการเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขันให้กับประเทศไทยอย่างแท้จริง (จักรพันธ์ วาทนำสุข. 2565) ธุรกิจการจ้างเหมาแรงงาน (sub-contractor) ได้รับความนิยมเป็นอย่างมาก เนื่องจากธุรกิจดังกล่าวเป็นธุรกิจที่มาสนับสนุนผู้ประกอบการในรูปแบบกระบวนการจ้างงานสำหรับภาคการผลิตและบริการ ซึ่งผู้ประกอบการสามารถคัดเลือกผู้รับเหมาแรงงาน (sub-contractor) เพื่อลดภาระความเสี่ยงและความรับผิดชอบทางธุรกิจของตนเอง เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการบริหารงาน โดยการใช้กลยุทธ์หลีกเลี่ยงการลงทุนในเรื่องของบุคลากร เนื่องจากทำให้องค์กรสามารถควบคุมค่าใช้จ่ายด้านต้นทุนแรงงานได้ อีกทั้งยังเป็นตัวกระตุ้นให้กระบวนการผลิตหรือการบริการมีความคล่องตัวและมีประสิทธิภาพ ดังนั้นในการตัดสินใจ องค์กรจำเป็นต้องพิจารณาปัจจัยหลายประการ รวมถึงแรงจูงใจ ความคาดหวัง และเหตุผลสำหรับการว่าจ้างองค์กรจาก

ภายนอก ช่วยให้องค์กรสามารถตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพซึ่งสร้างผลกำไรที่เพิ่มขึ้น ก่อนตัดสินใจว่าจ้างองค์กรจากภายนอก ผู้ประกอบการควรพิจารณาอย่างรอบคอบและวิเคราะห์ปัจจัยด้านต่าง ๆ อย่างรอบคอบ การพิจารณาถึงช่องว่างด้านประสิทธิภาพ ผลกระทบทางการเงิน และความเหมาะสมสำหรับการว่าจ้างองค์กรจากภายนอก จากผลกระทบทางด้านเศรษฐกิจ การเมืองและโรคระบาดในปัจจุบัน ทำให้ผู้ประกอบการองค์กรต่าง ๆ จำเป็นต้องปรับตัวเพื่อให้องค์กรสามารถดำเนินกิจการได้อย่างต่อเนื่อง โดยวิธีการหนึ่ง คือ การลดพนักงานและขนาดองค์กรลง ซึ่งเป็นวิธีการหนึ่งที่ทำให้องค์กรสามารถลดต้นทุนและประคับประคององค์กรให้ดำเนินกิจการต่อไปได้ จากการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ขององค์กรดังที่กล่าวมาส่งผลให้ ธุรกิจให้บริการจ้างเหมาแรงงานภายนอกต้องปรับตัวอย่างหนักเพื่อให้ธุรกิจอยู่รอด ดังนั้นผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาถึงระดับปัจจัยที่ในการตัดสินใจจัดจ้างบริษัทจ้างเหมาแรงงานภายนอกและคุณลักษณะของแรงงานตามความต้องการของผู้ประกอบการ เนื่องจากคุณลักษณะของแรงงานจะส่งผลต่อการจ้างงานประกอบกับอุตสาหกรรมยานยนต์และชิ้นส่วนยานยนต์เป็นอุตสาหกรรมที่ต้องอาศัยแรงงานฝีมือและแรงงานไร้ฝีมือจำนวนมากในกระบวนการผลิต ซึ่งผลจากการสำรวจงานวิจัยจะส่งผลให้มีการพัฒนาและยกระดับมาตรฐานวิชาชีพ/มาตรฐานฝีมือแรงงาน ซึ่งสอดคล้องกับการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์การพัฒนากำลังแรงงานของกระทรวงแรงงานและแผนยุทธศาสตร์ด้านแรงงานของสมาคมชิ้นส่วนยานยนต์ ที่มุ่งเน้นยกระดับมาตรฐานแรงงานในเขตพื้นที่สมุทรปราการ ชลบุรี ระยอง พระนครศรีอยุธยา ฉะเชิงเทรา ราชบุรีและนครราชสีมา (พิชิต เทพวรรณ์. 2564)

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับปัจจัยในการตัดสินใจจัดจ้างบริษัทจ้างเหมาแรงงานภายนอก ในอุตสาหกรรมยานยนต์เขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี
2. เพื่อศึกษาคุณลักษณะแรงงานตามความต้องการของผู้บริหารองค์กร ในอุตสาหกรรมยานยนต์เขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี

กรอบแนวคิด



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย
ที่มา: สุนันทา เลาหนันทร์ (2562)

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลการศึกษาเป็นข้อมูลให้กับผู้บริหารสำหรับการวิเคราะห์สภาพการจ้างงานในอุตสาหกรรมยานยนต์
2. ทราบระดับปัจจัยที่ส่งผลการตัดสินใจจัดจ้างบริษัทจ้างเหมาแรงงานภายนอกปัจจัยในการตัดสินใจจัดจ้างบริษัทจ้างเหมาแรงงานภายนอกและสภาพการจ้างงานในอุตสาหกรรมยานยนต์
3. ทราบคุณลักษณะของแรงงานที่เป็นที่ต้องการในการจ้างงานในอุตสาหกรรมยานยนต์

วิธีดำเนินการวิจัย

ขอบเขตด้านประชากร

ประชากร (population) ในการศึกษาครั้งนี้จำแนกเป็น 3 ระดับคือ 1) ผู้บริหารระดับสูง 2) ผู้บริหารระดับกลาง และ 3) ระดับหัวหน้างาน โดยมีจำนวนทั้งสิ้น 117 คน และเนื่องจากประชากรที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้มีจำนวนเพียง 117 คน จึงจำเป็นต้องใช้ประชากรทั้งหมดในการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาครั้งนี้มุ่งศึกษาถึงระดับปัจจัยที่ส่งผลการตัดสินใจจัดจ้างบริษัทจ้างเหมาแรงงานภายนอก ปัจจัยในการตัดสินใจจัดจ้างบริษัทจ้างเหมาแรงงานภายนอกและสภาพการจ้างงานในอุตสาหกรรมยานยนต์

ขอบเขตด้านระยะเวลา

ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาระดับปัจจัยที่ส่งผลการตัดสินใจจัดจ้างบริษัทจ้างเหมาแรงงานภายนอก ปัจจัยในการตัดสินใจจัดจ้างบริษัทจ้างเหมาแรงงานภายนอกและสภาพการจ้างงานในอุตสาหกรรมยานยนต์ ระหว่างเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2565 ถึงเดือนธันวาคม พ.ศ. 2565

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (questionnaire) ซึ่งขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือในการวิจัยเริ่มจากการศึกษาทฤษฎี หลักการจากเอกสาร ตำรา บทความ และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง จากนั้นนำข้อมูลที่ได้จากการค้นคว้าและรวบรวมมาสร้างเป็นแบบสอบถามโดยแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้ 1) คำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของของผู้บริหารในอุตสาหกรรมยานยนต์เขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะ 2) ปัจจัยในการตัดสินใจจัดจ้างบริษัทจ้างเหมาแรงงานภายนอกของผู้บริหารองค์กรในอุตสาหกรรมยานยนต์เขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะ และ 3) ข้อมูลคุณลักษณะของแรงงานตามความต้องการของผู้บริหารองค์กร นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามดำเนินการโดยนำแบบสอบถามที่ได้ตรวจสอบความถูกต้องเชิงเนื้อหา (Content validity) ด้วยวิธีการคำนวณดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence: IOC) โดยใช้เกณฑ์ข้อคำถามที่มีค่า IOC เท่ากับ 0.50 ขึ้นไป จึงจะถือว่าข้อคำถามใช้ได้ผล จากความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 คนและการคำนวณ ปรากฏว่าแบบสอบถามผู้ผู้บริหารองค์กร จำนวน 37 ข้อ มีค่าดัชนีความสอดคล้องอยู่ระหว่าง 0.80-1 ผลรวมจากการหาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม IOC จากผู้เชี่ยวชาญได้ผล 0.98 ซึ่งเป็นผลที่ยอมรับได้ทางสถิติ และผู้วิจัยได้ทำการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (alpha coefficient) แบบ Cronbach’ Alpha เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับ ซึ่งผลการหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามปรากฏว่าแบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.80

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการศึกษาครั้งนี้ ใช้โปรแกรมวิจัยทางสังคมศาสตร์ โดยผู้ศึกษาได้เลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะของข้อมูลและตอบวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้บริหารองค์กร ได้แก่ เพศ ตำแหน่งงานและสังกัดที่ปฏิบัติงานใช้การวิเคราะห์ข้อมูลจากความถี่ (frequency) และร้อยละ (percentage)

2. ข้อมูลเกี่ยวกับระดับปัจจัยในการตัดสินใจจัดจ้างบริษัทจ้างเหมาแรงงานภายนอก และข้อมูลคุณลักษณะของแรงงานตามความต้องการของผู้บริหารองค์กร ในอุตสาหกรรมยานยนต์เขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรม

อมตะนคร จังหวัดชลบุรี ใช้การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การหาค่าร้อยละ(percentage) ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษา

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมยานยนต์เขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะ จำแนกเพศ ตำแหน่งงานและสังกัดที่ปฏิบัติงาน พบว่าผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมยานยนต์เขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะส่วนใหญ่เป็นเพศชายร้อยละ 76.92 มีตำแหน่งเป็นหัวหน้าพนักงานปฏิบัติการร้อยละ 41.88 และสังกัดอยู่ฝ่ายควบคุมการผลิตร้อยละ 24.79

ตาราง 1 ผลการวิเคราะห์จำนวนประชากร จำแนกตามเพศโดยการหาค่าความถี่และร้อยละ

ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวนผู้บริหารองค์กร	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	90	76.92
หญิง	27	23.08
รวม	117	100

2. ผลการวิเคราะห์

ตาราง 2 ระดับปัจจัยภายนอกที่ส่งผลในการตัดสินใจจัดจ้างบริษัทจ้างเหมาแรงงานของผู้บริหารองค์กรในอุตสาหกรรมยานยนต์เขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี โดยการหาค่าเฉลี่ยของประชากร (μ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (**σ**)

ข้อ	ระดับปัจจัยภายนอกที่ส่งผลในการตัดสินใจจัดจ้างบริษัทจ้างเหมาแรงงาน	N = 117		แปลผล	อันดับที่
		μ	**σ**		
1	ท่านคิดว่าอัตราการขยายตัวทางเศรษฐกิจมีผลต่อการเพิ่มและลดจำนวนพนักงานในองค์กร	4.49	0.68	มากที่สุด	1
2	ท่านคิดว่าอุปสงค์ของตลาดรถยนต์มีผลต่อการความต้องการจ้างงาน	4.48	0.66	มากที่สุด	2
3	ท่านคิดว่านโยบายการปรับค่าแรงขั้นต่ำในปี 2565ของรัฐบาลที่ส่งผลต่อความต้องการจ้างงานขององค์กร	4.19	0.84	มาก	4

ตาราง 2 (ต่อ)

ข้อ	ระดับปัจจัยภายนอกที่ส่งผลในการตัดสินใจจัดจ้างบริษัทจ้างเหมาแรงงาน	N = 117		แปลผล	อันดับที่
		μ	σ		
4	ท่านคิดว่านโยบายการส่งเสริมอุตสาหกรรมยานยนต์และชิ้นส่วนยานยนต์ อาทิเช่น สิทธิประโยชน์ทางภาษี เงินกู้ดอกเบี้ยต่ำสำหรับพนักงาน	4.04	0.94	มาก	5
5	ภาคอุตสาหกรรมส่งผลต่อความต้องการจ้างงานท่านคิดว่านโยบายการพัฒนาฝีมือแรงงานของรัฐบาลส่งผลต่อความต้องการจ้างงานขององค์กร	4.21	`0.87	มากที่สุด	3
	รวม	4.28	0.60	มากที่สุด	

จากตาราง 2 พบว่า ระดับปัจจัยภายนอกที่ส่งผลการตัดสินใจจัดจ้างบริษัทจ้างเหมาแรงงานของผู้บริหารองค์กรในอุตสาหกรรมยานยนต์เขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อัตราการขยายตัวทางเศรษฐกิจมีผลต่อการเพิ่มและลดจำนวนพนักงานในองค์กร อยู่ในอันดับแรก อุปสงค์ของตลาดรถยนต์มีผลต่อการความต้องการจ้างงาน, ภาคอุตสาหกรรมส่งผลต่อความต้องการจ้างงานท่านคิดว่านโยบายการพัฒนาฝีมือแรงงานของรัฐบาลส่งผลต่อความต้องการจ้างงานขององค์กร, นโยบายการปรับค่าแรงขั้นต่ำในปี 2565 ของรัฐบาลที่ส่งผลต่อความต้องการจ้างงานขององค์กร และท่านคิดว่านโยบายการส่งเสริมอุตสาหกรรมยานยนต์และชิ้นส่วนยานยนต์ อาทิเช่น สิทธิประโยชน์ทางภาษี เงินกู้ดอกเบี้ยต่ำสำหรับพนักงานตามลำดับ

ตาราง 3 ปัจจัยภายในที่ส่งผลการตัดสินใจจัดจ้างบริษัทจ้างเหมาแรงงานของผู้บริหารในอุตสาหกรรมยานยนต์เขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี โดยการหาค่าเฉลี่ยของประชากร (μ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ)

ข้อ	ระดับปัจจัยภายในที่ส่งผลการตัดสินใจจัดจ้างบริษัทจ้างเหมาแรงงาน	N = 117		แปลผล	อันดับที่
		μ	σ		
1	แนวโน้มในการขยายกิจการหรือตั้งหน่วยงานใหม่ในอนาคต	4.34	0.65	มากที่สุด	1
2	นโยบายรับบุคลากรภายนอกมาบรรจุในตำแหน่งที่ว่างลง	4.26	0.66	มากที่สุด	2
3	การโยกย้ายบุคลากรภายในหน่วยงาน	4.26	0.66	มากที่สุด	2
4	การกำหนดงบประมาณในการสรรหามีผลต่อการตัดสินใจจ้างงาน	3.83	0.96	มาก	3
5	ปัจจุบันบุคลากรภายนอกที่ท่านรับเข้าทำงานมีคุณสมบัติตรงตามที่ท่านต้องการ	3.60	0.78	มาก	4
	รวม	4.06	0.53	มาก	

จากตาราง 3 ระดับปัจจัยภายในที่ส่งผลการตัดสินใจจัดจ้างบริษัทจ้างเหมาแรงงานของผู้บริหารองค์กรในอุตสาหกรรมยานยนต์เขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แนวโน้มในการขยายกิจการหรือตั้งหน่วยงานใหม่ในอนาคตอยู่ในอันดับแรก นโยบายรับบุคลากรภายนอกมาบรรจุในตำแหน่งที่ว่างลง, การโยกย้ายบุคลากรภายในหน่วยงานซึ่งอยู่ในอันดับเดียวกัน การกำหนดงบประมาณในการสรรหามีผลต่อการตัดสินใจจ้างงานและปัจจุบันบุคลากรภายนอกที่ท่านรับเข้าทำงานมีคุณสมบัติตรงตามที่ท่านต้องการตามลำดับ

ตาราง 4 ผลการวิเคราะห์คุณลักษณะแรงงานตามความต้องการของผู้บริหารองค์กรในอุตสาหกรรมยานยนต์เขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี โดยการหาค่าเฉลี่ย (μ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (**σ**)

ข้อ	คุณลักษณะแรงงานตามความต้องการของผู้บริหารองค์กร	N = 117		แปลผล	อันดับที่
		μ	**σ**		
1	ด้านระดับการศึกษา	3.54	0.55	มาก	5
2	ด้านบุคลิกภาพของแรงงาน	4.25	0.55	มากที่สุด	2
3	ด้านความรู้ของแรงงาน	4.18	0.57	มาก	3
4	ด้านความสามารถของแรงงาน	4.43	0.51	มากที่สุด	1
5	ด้านทักษะของแรงงาน	4.08	0.53	มาก	4
	รวม	4.11	0.30	มาก	

จากตาราง 4 พบว่า คุณลักษณะแรงงานตามความต้องการของผู้บริหารองค์กรในอุตสาหกรรมยานยนต์เขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยจำนวน 3 อันดับ ได้แก่ ด้านความสามารถของแรงงาน, ด้านบุคลิกภาพของแรงงานและด้านความรู้ของแรงงานตามลำดับ

สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจจัดจ้างบริษัทจ้างเหมาแรงงานภายนอก ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี สามารถสรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้ วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ศึกษาระดับปัจจัยในการตัดสินใจจัดจ้างบริษัทจ้างเหมาแรงงานภายนอก ในอุตสาหกรรมยานยนต์เขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี พบว่า 1) ปัจจัยภายนอกที่ส่งผลในการตัดสินใจจัดจ้างบริษัทจ้างเหมาแรงงานโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับ คือ อัตราการขยายตัวทางเศรษฐกิจมีผลต่อการเพิ่มและลดจำนวนพนักงานในองค์กร, อุปสงค์ของตลาดรถยนต์มีผลต่อการความต้องการจ้างงาน และนโยบายการพัฒนาฝีมือแรงงานของรัฐบาลส่งผลต่อความต้องการจ้างงานขององค์กร และ 2) ปัจจัยภายในที่ส่งผลในการตัดสินใจจัดจ้างบริษัทจ้างเหมาแรงงานของผู้บริหารองค์กรในอุตสาหกรรมยานยนต์เขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี โดยรวม

อยู่ในระดับมาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับ คือ พบว่า แนวโน้มในการขยายกิจการหรือตั้งหน่วยงานใหม่ในอนาคต, นโยบายรับบุคลากรภายนอกมาบรรจุในตำแหน่งที่ว่างลง และการโยกย้ายบุคลากรภายในหน่วยงานซึ่งอยู่ในอันดับเดียวกัน และการกำหนดงบประมาณในการสรรหามีผลต่อการตัดสินใจจ้างงาน นอกจากนี้ผลการศึกษายังชี้ให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ที่ศึกษาเกี่ยวกับคุณลักษณะแรงงานตามความต้องการของผู้บริหารองค์กร ในอุตสาหกรรมยานยนต์เขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี พบว่าคุณลักษณะแรงงานตามความต้องการของผู้บริหารองค์กรในอุตสาหกรรมยานยนต์เขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมากอันประกอบด้วยคุณลักษณะที่สำคัญ 5 ด้าน คือ ด้านระดับการศึกษา, ด้านบุคลิกภาพของแรงงาน, ด้านความรู้ของแรงงาน, ด้านความสามารถของแรงงานและด้านทักษะของแรงงาน โดยคุณลักษณะแรงงานที่ผู้บริหารองค์การให้ความสำคัญใน 3 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านความสามารถของแรงงาน ด้านบุคลิกภาพของแรงงาน และด้านความรู้ของแรงงาน

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความต้องการแรงงานและคุณลักษณะแรงงานที่ต้องการของของผู้บริหารองค์กรในอุตสาหกรรมยานยนต์เขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความต้องการแรงงานของผู้บริหารองค์กรที่มุ่งศึกษาปัจจัยสำคัญ 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยภายนอกองค์กรและปัจจัยภายในองค์กรโดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก สาเหตุเนื่องมาจากสภาพล้อมภายนอกและสภาพแวดล้อมภายในองค์กรเป็นปัจจัยที่สามารถส่งผลกระทบต่อประโยชน์ทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อการดำเนินการขององค์กร การวิเคราะห์ปัจจัยทั้งภายนอกและภายในองค์กรจะช่วยให้ผู้บริหารองค์กรทราบถึงการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ และความต้องการแรงงานในอนาคต ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ อัจฉรา หล่อตระกูล (2562: 32) ที่อธิบายถึงการพัฒนาสมรรถนะพนักงานมหาวิทยาลัยของรัฐที่มีความต้องการคุณลักษณะของแรงงานด้านการศึกษา ซึ่งจากผลการวิเคราะห์ระดับปัจจัยในการตัดสินใจจัดจ้างบริษัทจ้างเหมาแรงงานภายนอก และข้อมูลคุณลักษณะของแรงงานตามความต้องการของผู้บริหารองค์กร ในอุตสาหกรรมยานยนต์เขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี จำแนกเป็น 2 ปัจจัย ดังนี้

1. ปัจจัยภายนอกองค์กรที่ส่งผลต่อความต้องการแรงงาน เมื่อพิจารณาโดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก จากผลการวิเคราะห์แสดงให้เห็นว่าอัตราการขยายตัวทางเศรษฐกิจเป็นปัจจัยภายนอกอันดับแรกที่ส่งผลต่อความต้องการแรงงาน เนื่องจากวิกฤติเศรษฐกิจจะส่งผลต่อภาคการส่งออกสินค้าและบริการ เมื่อการภาคการส่งออกไม่สามารถเติบโตได้จะส่งผลให้การผลิตสินค้าอุตสาหกรรมและอัตราการใช้กำลังการผลิตลดลงอย่างมาก ภาคการผลิตต้องปรับลดชั่วโมงการทำงานหรือปลดคนงาน หากสถานการณ์เลวร้าย จึงทำให้ภาครัฐต้องเฝ้าระวังภาวการณ์จ้างงานอย่างใกล้ชิด ในทางกลับกันหากเศรษฐกิจมีการเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่องและการส่งออกสินค้าขยายตัว ทำให้ภาคอุตสาหกรรมมีการเจริญเติบโตจะส่งผลให้องค์กรมีความต้องการแรงงานเพิ่มขึ้น อันเนื่องมาจากผู้บริโภคมีกำลังซื้อมากขึ้น ทำให้องค์กรมีความต้องการเพิ่มกำลังการผลิตเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค (สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง. 2562)

2. ปัจจัยภายในองค์กรที่ส่งผลต่อความต้องการแรงงาน เมื่อพิจารณาโดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก จากผลการวิเคราะห์แสดงให้เห็นว่า แนวโน้มในการขยายกิจการหรือตั้งหน่วยงานใหม่ในอนาคตเป็นปัจจัย

ภายในอันดับแรกที่ส่งผลต่อความต้องการแรงงาน เนื่องจากเมื่อองค์กรมีการขยายกิจการหรือตั้งหน่วยงานใหม่ในอนาคต จำเป็นต้องมีการสรรหาและคัดเลือกแรงงานที่มีคุณลักษณะที่เหมาะสมเข้ามาทำงานภายในองค์กร เพื่อขับเคลื่อนกิจกรรมต่าง ๆ ภายในองค์กรให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ สุนันทา เลาหนันทร์ (2562: 84) ที่กล่าวว่า เมื่อองค์กรมีนโยบายรับบุคลากรภายนอกมาบรรจุในตำแหน่งที่ว่างลงและการโยกย้ายบุคลากรภายในหน่วยงาน องค์กรจะมีกระบวนการคัดเลือกบุคลากรที่เพื่อให้ได้คนดีมีคุณสมบัติเหมาะสมมาปฏิบัติงานตามความถนัด วิธีการคัดเลือกที่ใช้จะต้องชี้ให้เห็นความแตกต่างระหว่างบุคคลของผู้สมัคร และการกำหนดเกณฑ์ที่ใช้จะต้องทำอย่างเป็นระบบ

นอกจากนี้ผู้บริหารองค์กรยังพิจารณาถึงคุณลักษณะแรงงานตามความต้องการขององค์กรจากคุณลักษณะ 5 ด้าน ดังนี้

1. ด้านความสามารถของแรงงาน พบว่าความสามารถของแรงงานที่ผู้บริหารให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ แรงงานที่สามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้เสร็จตามกำหนดเวลาอย่างถูกต้อง เนื่องจากการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้เสร็จตามกำหนดเวลา เป็นการแสดงถึงความกระตือรือร้นและความใส่ใจในงานที่ได้รับมอบหมาย โดยคุณลักษณะด้านความสามารถของแรงงานซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ อนิวัช แก้วจำนงค์ (2560) ที่อธิบายแนวคิดของ Hugo Munsterberg ว่า วิธีการในการปรับปรุงและพัฒนาคนงานให้มีความสามารถและความเชี่ยวชาญในงานที่ทำ เพราะโดยธรรมชาติของคนจำเป็นต้องได้รับการกระตุ้นอย่างต่อเนื่อง

2. ด้านบุคลิกภาพของแรงงาน พบว่าบุคลิกภาพของแรงงานที่ผู้บริหารให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ การเสริมสร้างความสามัคคีกับเพื่อนร่วมงาน เห็นว่าการมีบุคลากรที่มีความสามัคคีจะช่วยเสริมสร้างความสัมพันธ์ภายในองค์กรและทำให้บุคลากรมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี สอดคล้องกับงานวิจัยของ วรากรณ์ ศรีบุญ (2561) ที่แสดงให้เห็นว่า สถานประกอบการจะพิจารณาคุณลักษณะด้านบุคลิกภาพเป็นอันดับแรก โดยในการคัดเลือกจะพิจารณาจากบุคลิกภาพด้านการเสริมสร้างความสามัคคีกับเพื่อนร่วมงาน

3. ด้านความรู้ของแรงงาน พบว่า ความรู้ของแรงงานที่ผู้บริหารให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ บุคลากรมีความรู้ด้านวิชาการและวิชาชีพในแขนงที่เหมาะกับตำแหน่งงานหากรับบุคลากรที่มีมีความรู้ด้านวิชาการและวิชาชีพในแขนงที่เหมาะกับตำแหน่งงาน จะทำให้บุคลากรสามารถเรียนรู้และเข้าใจงานต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็วสอดคล้องกับแนวคิด ณัฏฐพันธ์ เขจรนันทน์ (2562) ที่อธิบายว่า หน่วยงานทรัพยากรบุคคลมีหน้าที่สำคัญที่จะต้องวางแผนบุคลากรให้เหมาะสมและสอดคล้องกับสถานการณ์ที่จะเกิดขึ้น เพื่อให้องค์การมีบุคลากรที่มีคุณภาพสูง มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในปริมาณที่เหมาะสม

4. ด้านทักษะของแรงงาน พบว่า ทักษะของแรงงานที่ผู้บริหารให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ บุคลากรมีทักษะการปฏิบัติงานที่มีความชำนาญในงานที่รับผิดชอบและปฏิบัติงานอย่างถูกต้อง เมื่อองค์กรมีบุคลากรที่มีทักษะและความชำนาญในการปฏิบัติงาน ทำให้บุคลากรสามารถใช้ทักษะที่ตนเองมีพัฒนางานได้อย่างมีประสิทธิภาพ การมีทักษะและความชำนาญในการปฏิบัติงานจะทำให้ผลงานมีคุณภาพ ส่งผลให้องค์กรมีความเชื่อมั่นในสายตาของผู้บริโภค ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ พิชิต เทพวรรณ์ (2564) ที่อธิบายว่า การนำกลยุทธ์ด้านทรัพยากรมนุษย์ไปปฏิบัติให้องค์การประสบความสำเร็จ นอกเหนือจากการที่องค์การได้มีการกำหนดภารกิจ เป้าหมาย ตลอดจนการกำหนดกลยุทธ์ในระดับต่าง ๆ แล้ว ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพของกลยุทธ์ด้านทรัพยากรอีกปัจจัยหนึ่งคือสมรรถนะเชิงกลยุทธ์ (strategic competencies) ได้แก่ ความรู้ ทักษะ และความสามารถของผู้บริหาร

5. ด้านระดับการศึกษา พบว่า ผู้บริหารมีความต้องการบุคลากรที่มีระดับการศึกษาระดับมัธยมศึกษาปีที่ 3 สาเหตุที่ผู้บริหารมีความต้องการบุคลากรที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาปีที่ 3 เนื่องจากมีความจำเป็นที่จะต้องใช้แรงงานจำนวนมากในสายการผลิต ซึ่งระดับมัธยมศึกษาปีที่ 3 เป็นระดับการศึกษาที่ผู้บริหารเห็นควรว่า เป็นระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานที่สามารถนำความรู้เบื้องต้นมาสนับสนุนสายการผลิต โดยผลการวิเคราะห์คุณลักษณะด้านระดับการศึกษามีความสอดคล้องกับข้อมูลการสำรวจความต้องการแรงงานของสถานประกอบการ พ.ศ. 2560 พบว่า สถานประกอบการส่วนใหญ่ต้องการแรงงานผู้จบการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า เพื่อนำมาสนับสนุนสายการผลิตในขั้นต้น รองลงมาเป็นแรงงานที่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี ซึ่งมีความรู้และทักษะที่สามารถส่งเสริมกิจกรรมการผลิตของสถานประกอบการได้ (สำนักงานสถิติแห่งชาติ. 2560)

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

เนื่องจากสิ่งแวดล้อมจะเป็นปัจจัยกำหนดโอกาส (opportunity) และอุปสรรค (threat) องค์กรควรโครงสร้างองค์การของหน่วยงานทรัพยากรบุคคลให้มีความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแต่ละด้านอย่างรอบคอบ เพื่อให้หน่วยงานทรัพยากรบุคคลสามารถตอบสนองต่อความต้องการด้านทรัพยากรบุคคลขององค์การอย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

จากผลการศึกษาคุณลักษณะแรงงานในภาพรวม พบว่า ผู้บริหารองค์กรมีความต้องการคุณลักษณะแรงงาน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านระดับการศึกษา ด้านบุคลิกภาพ ด้านความรู้ของแรงงาน ด้านความสามารถของแรงงาน และด้านทักษะของแรงงานอยู่ในระดับมาก โดยคุณลักษณะที่ผู้บริหารองค์กรให้ความสำคัญเป็นอันดับ แรกคือ ด้านความสามารถของแรงงาน ดังนั้นภาครัฐควรวางแผนทางการศึกษาและพัฒนาแรงงานให้มีความสามารถสอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

เนื่องจากปัจจัยภายนอกและปัจจัยภายในมีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นผู้สนใจควรศึกษาถึงปัจจัยที่สอดคล้องกับความต้องการแรงงานในช่วงเวลานั้นและมีความสอดคล้องกับองค์กรของท่านมากที่สุด

เอกสารอ้างอิง

จักรพันธ์ วาทนำสุข. (2565). **ความแตกต่างค่าจ้างแรงงานระหว่างเพศ: กรณีศึกษาของอุตสาหกรรมยานยนต์ในนิคมอุตสาหกรรมเวลโกรว์ จังหวัดฉะเชิงเทรา.** ปริญญานิพนธ์ปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ณัฏฐพันธ์ เขจรนันทน์. (2562). **กลยุทธ์การสร้างองค์การคุณภาพ.** กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

พิชิต เทพวรรณ์. (2564). **การจัดการทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์: แนวคิดและกลยุทธ์เพื่อความได้เปรียบทางการแข่งขัน.** กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

วรากรณ์ ศรีบุญ. (2561). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อความต้องการแรงงาน.** วารสารบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

สกุลชัย ลัพกิตโร. (2560). **ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความต้องการแรงงานในอุตสาหกรรมโลจิสติกส์.** กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง. (2562). **แนวทางสู่ความสำเร็จแห่งการบริหารองค์กร.** สืบค้นเมื่อ 9 มีนาคม 2565, จาก http://www.fpo.go.th/content.php?action=view&section=9000000000&id=4871.

สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (ม.ป.ป.). **เอกสารสรุปข้อมูลการสำรวจความต้องการแรงงานของสถานประกอบการในประเทศไทย พ.ศ. 2560.** กรุงเทพฯ: สำนักงานฯ.

สุนันทา เลาหนันทร์. (2562). **กรอบแนวคิดของการบริหารทรัพยากรมนุษย์.** กรุงเทพฯ: สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.

อนิวัช แก้วจำนงค์. (2560). **การจัดการทรัพยากรมนุษย์ = Human resource management.** สงขลา: ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยทักษิณ.

อัจฉรา หล่อตระกูล. (2562). **การพัฒนาสมรรถนะพนักงานมหาวิทยาลัยของรัฐ.** วิทยานิพนธ์ปริญญาพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

รายงานสืบเนื่องจากการประชุมวิชาการระดับชาติและนานาชาติ

เบญจมิตรวิชาการ ครั้งที่ 13

Proceedings of the 13 th BENJAMITRA Network National & International Conference



อนาคตภาพวิชาชีพทางการศึกษาไทยในยุคดิจิทัล
The Future of Thai Educational Professions in the Digital Age

เล่มที่ 5

กลุ่ม มนุษย์ศาสตร์ สังคมศาสตร์ นิติศาสตร์ การศึกษา และบริหารธุรกิจ

วันพฤหัสบดีที่ 25 พฤษภาคม 2566

ชื่อบทความ	ผู้เขียน	หน้า
ผลการศึกษาและพัฒนาการเรียนการสอน ในรายวิชาวิทยาศาตร์และคณิตศาสตร์ โดยใช้กิจกรรมปรับพื้นฐานเสริม	รณชัย แพทย์ไชโย ภีมพัฒน์ สมประเสริฐ กรยุทธ ตะพาบน้ำ บัณฑูร พิทักษ์วงศ์	94
ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโฉลง อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ	ธารกมล ฐานะชาลา ปณิชา วีรศิลป์	106
ปัจจัยในการตัดสินใจเลือกนายกองค์การบริหารส่วนตำบลคลองสวน อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ	ธารกมล ฐานะชาลา	122
คุณภาพการบริการของผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ในประเทศไทย: กรณีศึกษาอุตสาหกรรมในเขตภาคตะวันออก	ธารกมล ฐานะชาลา	133
ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อครีมกันแดดของประชาชนในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร	ปณียา อินทกาศ	148
การพัฒนานวัตกรรมการเรียนการสอนโดยใช้สื่อวีดิทัศน์เพื่อเพิ่มผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษาปวช. 3 วิทยาลัยเทคโนโลยีพงษ์สวัสดิ์	กมลฉัตร มหาณรงค์ ณ ราชสีมา นิติศักดิ์ ไพโรจน์	159
ส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการร้านอาหารบุฟเฟต์ของผู้บริโภคในเขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร	ทิพมาศ รัตนพิทักษ์	171
ผลการใช้เกมจากเว็บไซต์ Nearpod เพื่อเพิ่มพูนความสามารถในการอ่านและเข้าใจความหมายของคำศัพท์ภาษาอังกฤษ หมวดป้ายและสัญลักษณ์ ของนักเรียน ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2	นัทธมน เกียรติเรืองพงษ์ โยษิตา วิไลปัญญาเลิศ ณฐ ปาลเดชพงศ์ ศิริลักษณ์ สุวรรณวงศ์	182
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการขนส่งทางบก สำนักงานส่วนกลาง	อัชฌาพร จันทนะภัค เสาวนารถ เล็กเลอสินธุ์	194

ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโฉลง อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ

Public satisfaction with the service quality of Bang Chalong Subdistrict Administrative Organization, Bang Phli District, Samut Prakan Province.

ธารกมล ฐานะชาลา[1], ปณิชา วีรศิลป์[2]
[1,2]คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ (Tankamon.tan@gmail.com)

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 2 ประการคือ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโฉลง อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ 2) เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโฉลง อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ โดยมีวิธีการในการศึกษาจากการวิเคราะห์เชิงพรรณนาในการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้วยวิธีการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งหมด 396 คน ที่ได้จากการคำนวณจากประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบางโฉลง อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ที่มีอายุตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไปจำนวนทั้งหมด 38,795 คน โดยใช้สูตร Yamane ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้ ส่วนที่ 1 ลักษณะข้อมูลทั่วไปของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ และอาชีพ จำนวน 3 ข้อ, ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลบางโฉลง อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ประกอบด้วย 5 ด้าน จำนวน 20 ข้อ จากผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโฉลง อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ในภาพรวมพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก หากเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปน้อยพบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการอยู่ในลำดับแรกและมีระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการมีระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ด้าน มีระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก และด้านความเห็นอกเห็นใจแก่ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง

คำหลัก: ระดับความพึงพอใจของประชาชน, คุณภาพการให้บริการ

Abstract

This research aims to study with two objectives: 1) To study the level of people's satisfaction with the service quality of Bang Chalong Subdistrict Administrative Organization, Bang Phli District, Samut Prakan Province 2) To study the obstacles and suggestions of people towards service quality of Bang Chalong Subdistrict Administrative Organization, Bang Phli District, Samut Prakan Province. The method of this study was a descriptive analysis of percentages, Arithmetic mean and standard deviation by collecting data from a sample of 396 people calculated from a total of 38,795 people aged 20 years or older in Bang Chalong Subdistrict Administrative Organization, Bang Phli District, Samut Prakan Province by using the Yamane formula. In this study, the data were collected by a questionnaire divided into three parts: Part 1 General information of the respondents, namely gender, age and occupation. The total amount of 3 items, Part 2 The people's satisfaction towards the service quality of Bang Chalong Subdistrict Administrative Organization, Bang Phli District, Samut Prakan Province consists of 5 aspects totalling 20 items. The result of the research found that people's satisfaction level towards the overall service quality is high. In order satisfaction, The concrete aspect of the service was the priority and had a high level of people's satisfaction with service quality. Service credibility had a high level of people's satisfaction with service quality. There was also a high level in terms of responding to service recipients. Regarding the confidence of service users, the level of people's satisfaction with the service quality was high. In terms of compassion for service users, the level of people's satisfaction towards the service quality was at a moderate level.

Keywords *:* Two to four keywords should be provided here to assist with the indexing of the article.

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การให้บริการประชาชนเป็นนโยบายที่สำคัญของรัฐบาลเป็นภารกิจที่สำคัญทางด้านการตอบสนองต่อสภาพปัญหาและความต้องการของประชาชนที่ขอรับบริการภายใต้ระเบียบกฎหมายและข้อบังคับที่กำหนดไว้ ในปัจจุบันนี้รัฐบาลได้เร่งรัดให้ส่วนราชการต่างๆ ขยายขอบเขตและปรับปรุงการบริการประชาชนในรูปแบบต่างๆ การบริการประชาชนจึงเป็นหนึ่งในภารกิจการบำบัดทุกข์บำรุงสุขของกรมการปกครอง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่สะดวกทั่วถึงและเป็นการประสานเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีในระหว่างประชาชนกับข้าราชการ [1] การให้บริการของภาครัฐที่มีคุณภาพเป็นสิ่งที่สะท้อนสมรรถนะของการปฏิบัติงานการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการประชาชนที่เป็นลูกค้าผู้รับบริการของหน่วยงานภาครัฐ ภายใต้ฐานของการบริหารราชการ

หรือการบริหารงานภาครัฐตามแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management-NPM) ที่ระบบราชการของหลายประเทศ ทั้งนี้ในช่วงหลายปีที่ผ่านมาประเทศไทยมีการขับเคลื่อนการจัดการระบบงานภาครัฐ โดยกำหนดแนวทางการปรับปรุงสมรรถภาพและการยกระดับกำลังการผลิตของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งมีมติอยู่ที่การพัฒนาทรัพยากรบุคคล (Human Resource Development) และมีการใช้ประโยชน์จากภาคเอกชนให้มากขึ้น [2] การจัดการภาครัฐแนวใหม่นั้นมีมิติสำคัญประการหนึ่งที่ให้ความสำคัญต่อการให้บริการประชาชน (Public Service Orientation) ที่มุ่งเน้นคุณภาพการให้บริการประชาชนที่เป็นลูกค้าผู้มารับบริการจากหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งเป็นทั้งปัจเจกชนและผู้ประกอบการที่ต้องติดต่อสัมพันธ์กับหน่วยงานภาครัฐ โดยเฉพาะนับจากช่วงกลางทศวรรษ พ.ศ.2540-2550 ที่รัฐบาลหลายสมัยของประเทศไทยต่างให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ บริบทของการพัฒนาคุณภาพการให้บริการในฐานะที่เป็นเรื่องอันคาบเกี่ยวกับบทบาทภารกิจการให้บริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐ ส่งผลให้ข้าราชการจะต้องคำนึงถึงประชาชนและต้องสำรวจตนเองว่า ในการปฏิบัติราชการในฐานะที่เป็นข้าราชการซึ่งมีภารกิจในการให้บริการประชาชนได้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนหรือไม่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในปัจจุบันนี้ข้าราชการยังมีบทบาทใหม่ในเรื่องการแก้ไขปัญหาของประเทศชาติที่กำลังประสบอยู่คือ ปัญหาวิกฤตทางเศรษฐกิจ ฯลฯ เพราะฉะนั้นเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างข้าราชการกับประชาชนจึงเป็นเรื่องที่จะต้องให้ความสำคัญอย่างมากและต้องพยายามดำเนินการทุกวิถีทางที่จะให้การทำงานของราชการ การบริหารงานของส่วนราชการเป็นการบริหารงานที่จะสามารถเพิ่มพูนประสิทธิภาพ เพิ่มพูนคุณภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนให้มากที่สุดเท่าที่จะมากได้ [1]

ดังนั้นการบริการต้องมีการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการบริการให้มีมาตรฐาน อันจะนำมาซึ่งคุณภาพการให้บริการที่ดีประชาชนเกิดความพึงพอใจ เป็นการยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงานผู้รับบริการได้รับการบริการที่รวดเร็วตามกำหนดเวลา เสมอภาค และมีความเป็นธรรม ได้รับการตอบสนองความต้องการเกิดความพึงพอใจสูงสุด ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการของทุกคน องค์การบริหารส่วนตำบลบางโฉลง อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ นับว่าเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแห่งหนึ่งที่อยู่บนหลักการกระจายอำนาจทางการปกครองและมีบทบาทหน้าที่ในการให้บริการเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตเศรษฐกิจและสังคม การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานต่างๆ ทั้งนี้การปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวจะต้องยึดถือแนวทางการบริหารจัดการที่ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เพื่อการตอบสนองให้กลุ่มเป้าหมายให้ได้รับความพึงพอใจสูงที่สุด

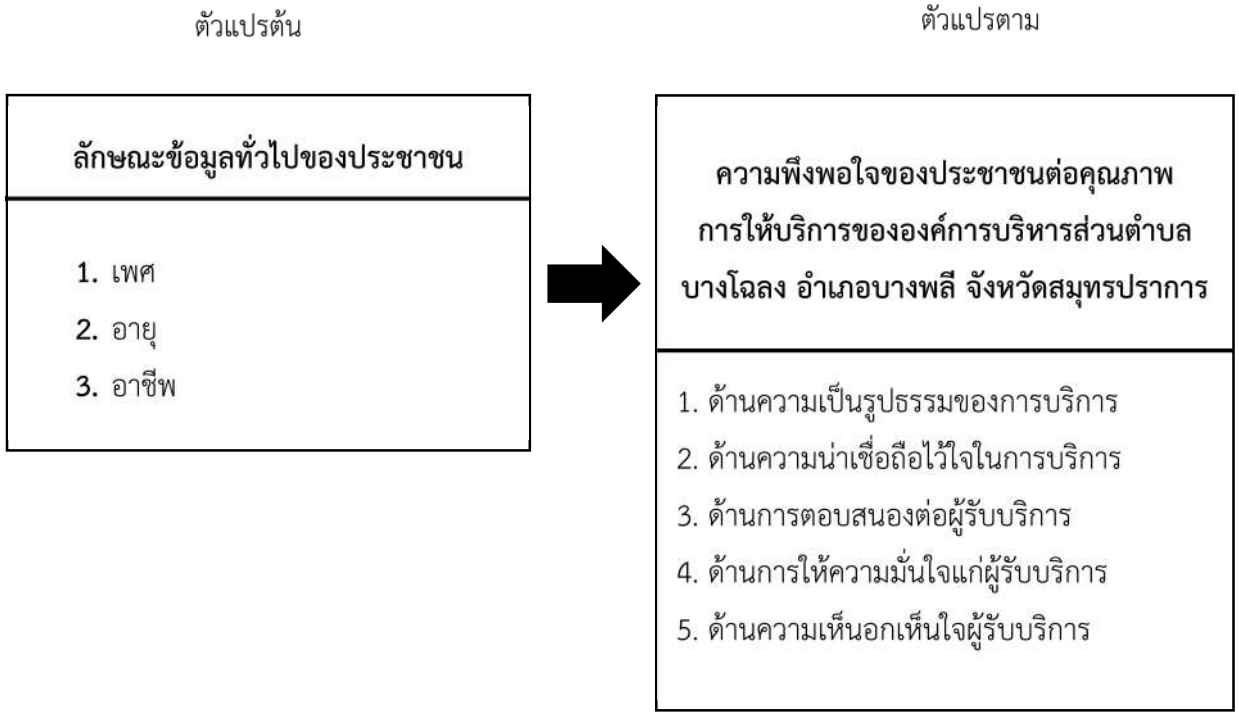
วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโฉลง อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโฉลง อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโฉลง อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ
2. เพื่อทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโฉลง อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ และนำมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริการประชาชน

กรอบแนวคิด



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรในการศึกษา คือ ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบางโฉลง อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ที่มีอายุตั้งแต่ 20 ปี ขึ้นไป จำนวนประชากรทั้งหมด 38,795 คน ด้วยการเก็บข้อมูลจากกลุ่มโดยใช้วิธีการคำนวณตามสูตรของ [3] ได้จำนวนตัวอย่างทั้งหมด 396 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 15 ธันวาคม 2565)

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ผู้วิจัยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโฉลง อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ มีเนื้อหา 5 ด้าน ดังนี้

2.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

2.2 ด้านความน่าเชื่อถือไว้ใจในการบริการ

2.3 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ

2.4 ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ

2.5 ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโฉลง อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ระหว่างเดือนธันวาคม พ.ศ. 2565 ถึงเดือนมีนาคม พ.ศ. 2566

4. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (questionnaire) ซึ่งขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือในการวิจัยเริ่มจากการศึกษาทฤษฎี หลักการจากเอกสาร ตำรา บทความ และงานวิจัยต่างๆที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามดำเนินการโดยนำแบบสอบถามที่ได้ตรวจสอบความถูกต้องเชิงเนื้อหา (Content validity) ระหว่างข้อคำถามกับคำนิยามศัพท์ตามวัตถุประสงค์การวิจัย ด้วยวิธีการคำนวณดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence: IOC) โดยใช้เกณฑ์ข้อคำถามที่มีค่า IOC เท่ากับ 0.50 ขึ้นไป จึงจะถือว่าข้อคำถามใช้ได้ผล จากความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 คนและการคำนวณปรากฏว่าแบบสอบถามผู้ผู้บริหารองค์กรจำนวน 37 ข้อ มีค่าดัชนีความสอดคล้องอยู่ระหว่าง 0.80-1 ผลรวมจากการหาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม IOC จากผู้เชี่ยวชาญได้ผล 0.98 ซึ่งเป็นผลที่ยอมรับได้ทางสถิติ และผู้วิจัยได้ทำการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่า (alpha coefficient) แบบ Cronbach’ Alpha เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับ ซึ่งผลการหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามปรากฏว่าแบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.80 จากการค้นคว้าและรวบรวมมาสร้างเป็นแบบสอบถามโดยแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ลักษณะข้อมูลทั่วไปของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ และอาชีพ จำนวน 3 ข้อ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโฉลง อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ประกอบด้วย 5 ด้าน มีจำนวนทั้งหมด 20 ข้อ ประกอบด้วย

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ
2. ด้านความน่าเชื่อถือไว้ใจในการบริการ
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ
4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ
5. ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

โดยใช้เกณฑ์มาตรวัดของลิเคิร์ท (Likert scale) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนคำตอบดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากที่สุดให้	5	คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากให้	4	คะแนน
ระดับความพึงพอใจปานกลางให้	3	คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อยให้	2	คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดให้	1	คะแนน

เกณฑ์การแปลความหมายเพื่อจัดระดับคะแนนค่าเฉลี่ยในช่วงคะแนนมีเกณฑ์ดังต่อไปนี้

คะแนนเฉลี่ย	4.21-5.00	แปลความว่า	มีผลมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	3.41-4.20	แปลความว่า	มีผลมาก
คะแนนเฉลี่ย	2.61-3.40	แปลความว่า	มีผลปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.81-2.60	แปลความว่า	มีผลน้อย
คะแนนเฉลี่ย	1.00-1.80	แปลความว่า	มีผลน้อยที่สุด

ความกว้างของอันตรภาคชั้นของค่าเฉลี่ยมีค่าเท่ากับ 0.8 ซึ่งได้ค่ามาจากการคำนวณโดยการใช้สมการทางคณิตศาสตร์ดังนี้ [4]

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการศึกษาครั้งนี้โดยใช้โปรแกรมวิจัยทางสังคมศาสตร์ ผู้ศึกษาได้เลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะของข้อมูลและตอบวัตถุประสงค์ดังนี้

1. ลักษณะข้อมูลทั่วไปของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ และอาชีพใช้การวิเคราะห์ข้อมูลจากความถี่ (frequency) และร้อยละ (percentage)

2. การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโฉลง อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ใช้การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Arithmetic mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard derivation: S.D)

ผลการวิจัย

1. ลักษณะข้อมูลทั่วไปของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม

จากผลการวิเคราะข้อมูลทั่วไปตามคุณลักษณะส่วนบุคคลของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศพบว่า ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 52.30 รองลงมาคือ เพศชายจำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 47.70 ตามลำดับ

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์คุณลักษณะส่วนบุคคลของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ โดยการหาค่าความถี่และร้อยละ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	189	47.70
หญิง	207	52.30
รวม	**396**	**100**

การแสดงค่าความถี่และค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุ 41 - 50 ปี จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 33.84 อายุ 51 ปี ขึ้นไป จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 26.51 อายุ 31 - 40 ปี จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 25.51 และอายุ 18-30 ปี จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 14.14 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์คุณลักษณะส่วนบุคคลของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ โดยการหาค่าความถี่และร้อยละ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
18 – 30	56	14.14
31 – 40	10	25.51
41 - 50	134	33.84
51 ปี ขึ้นไป	105	26.51
รวม	**396**	**100**

การแสดงจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพ พบว่า ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพอยู่ใน 3 ลำดับแรกดังนี้ อาชีพเกษตรกร จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 29.04 รองลงมา คือ อาชีพรับจ้าง/ทั่วไป จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 30.30 และอาชีพค้าขาย/กิจการส่วนตัว จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 25.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์คุณลักษณะส่วนบุคคลของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ โดยการหาค่าความถี่และร้อยละ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ

เกษตรกร	115	29.04
รับจ้าง/ทั่วไป	120	30.30
ค้าขาย/กิจการส่วนตัว	101	25.50
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	16	4.04
พนักงานบริษัท	32	8.08
นักเรียน/นักศึกษา	12	3.04
รวม	**396**	**100**

2. ผลการวิเคราะห์

จากตารางที่ 4 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อใน 3 ลำดับแรกพบว่า ส่วนใหญ่จำนวนเจ้าหน้าที่ของอบต.บางโฉลงผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ อบต.บางโฉลงมีอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนอย่างเพียงพอ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก และความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ อบต.บางโฉลงผู้ให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การส่วนตำบลบางโฉลง อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	**ผลการประเมิน**		
	$\bar{x}$	S.D.	**ระดับความพึงพอใจ**
1.1 จำนวนเจ้าหน้าที่ของ อบต.บางโฉลง ผู้ให้บริหารมีจำนวนเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ	4.25	0.66	มากที่สุด
1.2 อบต.บางโฉลง มีการจัดเตรียมอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ เพื่ออำนวยความสะดวก แก่ประชาชนอย่างเพียงพอ	4.20	0.71	มาก
1.3 ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ อบต.บางโฉลง ผู้ให้บริการ	4.14	0.73	มาก

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	ผลการประเมิน		
	$\bar{x}$	S.D.	**ระดับความพึงพอใจ**

1.4 เจ้าหน้าที่ของ อบต.บางโฉลง ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	4.04	0.78	มาก
รวม	**4.16**	**0.72**	**มาก**

จากตารางที่ 5 ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อใน 3 ลำดับแรกพบว่าส่วนใหญ่ เจ้าหน้าที่ของ อบต.บางโฉลง ผู้ปฏิบัติงานให้คำแนะนำชี้แจงเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติงานแก่ประชาชนผู้รับบริการเป็นอย่างดี โดยมีอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก รองลงมาคือ การจัดเตรียมเอกสารและแบบพิมพ์ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ อบต.บางโฉลง ไม่เกิดปัญหาในด้านการปฏิบัติงานมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อนหลังอยู่ในระดับความพึงใจมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 5 แสดงระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การส่วนตำบลบางโฉลง อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ในด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ

ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ	**ผลการประเมิน**		
	$\bar{x}$	S.D.	**ระดับความพึงพอใจ**
2.1 เจ้าหน้าที่ของ อบต.บางโฉลง ผู้ปฏิบัติงานให้คำแนะนำชี้แจงเกี่ยวกับขั้นตอน การปฏิบัติงานแก่ท่านเป็นอย่างดี	3.92	0.77	มาก
2.2 การจัดเตรียมเอกสารและแบบพิมพ์ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ อบต.บางโฉลง ไม่เกิดปัญหาในด้านการปฏิบัติงาน	3.87	0.81	มาก
2.3 ขั้นตอนการให้บริการ เรียงตามลำดับก่อนหลัง	3.84	0.82	มาก
2.4 การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ อบต.บางโฉลง ได้ลดขั้นตอนการปฏิบัติตามระเบียบกฎหมาย ทำให้การบริการเป็นไปอย่างรวดเร็ว	3.79	0.73	มาก
รวม	**3.86**	**0.78**	**มาก**

จากตารางที่ 6 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อใน 3 ลำดับแรกพบว่า เจ้าหน้าที่ อบต.บางโฉลง ทำงานได้ถูกต้องเรียบร้อยตรงตามความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ อบต.บางโฉลงได้จัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ทำให้มีความเข้าจถึงขั้นตอนการให้บริการอย่างถูกต้อง มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และประชาชนผู้รับบริการมาติดต่องานที่อบต.บางโฉลง แล้วได้รับความสำเร็จตรงกับความต้องการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 6 แสดงระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การส่วนตำบลบางโฉลง อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ในด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ

ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	ผลการประเมิน		
	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
3.1 ท่านมาติดต่องานที่ อบต.บางโฉลง แล้วได้รับความสำเร็จตรงกับความต้องการ	3.83	0.80	มาก
3.2 งานที่ท่านมาติดต่อรับการบริการจากเจ้าหน้าที่ของ อบต.บางโฉลง ทำงานได้ถูกต้องเรียบร้อย	3.89	0.82	มาก
3.3 อบต.บางโฉลง ได้จัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ ทำให้มีความเข้าใจขั้นตอนให้บริการได้ถูกต้อง	3.87	0.87	มาก
3.4 เอกสารที่ อบต.บางโฉลง เตรียมไว้ มีตัวอย่างแนะนำประเภทบริการอย่างชัดเจนเข้าใจได้ถูกต้องมากขึ้น	3.85	0.86	มาก
รวม	**3.85**	**0.83**	**มาก**

จากตารางที่ 7 ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากมี เมื่อพิจารณารายข้อใน 3 ลำดับแรกพบว่า ส่วนใหญ่ อบต.บางโฉลง มีการแจ้งเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ตลอดเวลา มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ มีการแจ้งสถานที่และบุคคลที่สามารถร้องทุกข์หรือร้องเรียนได้อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก และมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารในช่องทางต่างๆ เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ วิทยุชุมชน ฯลฯ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 7 แสดงระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การส่วนตำบลบางโฉลง อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ในด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	ผลการประเมิน		
	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
4.1 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่จำเป็น ให้ท่านทราบอย่างทั่วถึง	3.59	0.95	มาก
4.2 มีการแจ้งเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ตลอดเวลา	3.66	0.97	มาก
4.3 มีการแจ้งสถานที่และบุคคลที่สามารถร้องทุกข์หรือร้องเรียนได้	3.63	0.96	มาก
ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	**ผลการประเมิน**		
	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
4.4 มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารในช่องทางต่าง ๆ เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ วิทยุชุมชน	3.62	0.95	มาก
รวม	**3.62**	**0.96**	**มาก**

จากตารางที่ 8 ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อใน 3 ลำดับแรกพบว่า ส่วนใหญ่พนักงาน อบต.บางโฉลง ช่วยเหลือให้ความสะดวกอย่างเต็มความสามารถ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ พนักงานอบต.บางโฉลง เอาใจใส่ เอื้อเฟื้อ ยิ้มแย้ม แจ่มใส ทำให้ประชาชนผู้รับบริการอยากกลับมาติดต่อรับบริการอีก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และพนักงานอบต.บางโฉลง ยอมรับคำตำหนิติชมและสำรวมกิริยาท่าทาง อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 8 แสดงระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การส่วนตำบลบางโฉลง อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ในด้านความเห็นแกเห็นใจผู้รับบริการ

ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ	ผลการประเมิน		
	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
5.1 พนักงาน อบต.บางโฉลง เอาใจใส่ เอื้อเฟื้อ ยิ้มแย้ม แจ่มใส ทำให้อยากกลับมาติดต่อรับบริการอีก	3.30	0.72	มาก
5.2 พนักงาน อบต.บางโฉลง ช่วยเหลือให้ความสะดวกอย่างเต็มความสามารถ	3.38	0.70	มาก
5.3 ตั้งใจฟังประชาชนผู้มาติดต่อ เมื่อมีเหตุการณ์ชี้แจงด้วยเหตุผลเสมอ	3.12	0.74	มาก
5.4 พนักงาน อบต.บางโฉลง ยอมรับคำตำหนิติชมและสำรวมกิริยาท่าทาง	3.27	0.71	มาก
รวม	**3.27**	**0.72**	**มาก**

จากผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโฉลง อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ในภาพรวม พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับมาก โดยระดับความพึงพอใจของของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการใน 3 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรม รองลงมาคือ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ และด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ตามลำดับ

ตารางที่ 9 แสดงระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโฉลง อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน

ความพึงพอใจของประชาชน	ผลการประเมิน			อันดับ
	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	4.16	0.71	มาก	1
2. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ	3.86	0.78	มาก	2
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	3.85	0.83	มาก	3
4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	3.62	0.96	มาก	4
5. ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ	3.27	0.72	ปานกลาง	5
รวม	**3.75**	**0.80**	**มาก**	

สรุปผลการวิจัย

1. ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโฉลง อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ส่วนใหญ่จำนวนเจ้าหน้าที่ของ อบต.บางโฉลงผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอสำหรับผู้รับบริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก รองลงมาคือ อบต.บางโฉลง มีการจัดเตรียมอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนอย่างเพียงพอ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก และความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ อบต.บางโฉลงผู้ให้บริการมีอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ตามลำดับ

2. ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโฉลง อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่ของ อบต.บางโฉลง ผู้ปฏิบัติงานให้คำแนะนำชี้แจงเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติงานแก่ประชาชนผู้รับบริการเป็นอย่างดี อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก รองลงมาคือ การจัดเตรียมเอกสารและแบบพิมพ์ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่อบต.บางโฉลงไม่เกิดปัญหาในด้านการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก และขั้นตอนการให้บริการเรียงตามลำดับก่อนหลัง อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ตามลำดับ

3. ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโฉลง อำาเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ส่วนใหญ่งานที่ประชาชนมาติดต่อรับบริการจากเจ้าหน้าที่ของ อบต.บางโฉลง ทำงานได้ถูกต้องเรียบร้อย อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก รองลงมาคือ อบต.บางโฉลงได้จัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ทำให้มีความเข้าใจขั้นตอนให้บริการได้ถูกต้อง อยู่ในระดับความพึงพอใจ

มาก และประชาชนมาติดต่องานที่อบต.บางโฉลง แล้วได้รับความสไร็จตรงกับความต้องการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ตามลำดับ

4. ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโฉลง อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ พบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีการแจ้งเบอร์โทรศัพท์ที่สามารติดต่อได้ลอดเวลา อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก รองลงมาคือ มีการแจ้งสถานที่และบุคคลที่สามารถร้องทุกข์หรือร้องเรียนอยู่ในระดับความพึงพอใจมากและมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารในช่องทางต่างๆ เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ วิทยุชุมชน ฯลฯ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ตามลำดับ

5. ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโฉลง อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ พบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่ อบต. บางโฉลง ช่วยเหลือให้ความสะดวกอย่างเต็มความสามารถ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ อบต.บางโฉลง เอาใจใส่ เอื้อเฟื้อ ยิ้มแย้มแจ่มใส ทำให้อยากกลับมาติดต่อรับบริการอีกอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก และเจ้าหน้าที่ อบต.บางโฉลง ยอมรับคำตำหนิติชมและสำรวมกิริยาท่าทางอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ตามลำดับ

อภิปรายผล

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโฉลง อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ผลการวิจัยสามารถสรุปได้ ดังนี้

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการในระดับมาก โดยมีราบละเอียดรายข้อดังนี้ จำนวนเจ้าหน้าที่มีเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ มีการจัดเตรียมอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ เพื่ออำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอ การแต่งกายบุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความเหมาะสม และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อสงสัย ให้คำแนะนำ และช่วยแก้ปัญหาได้อย่างไม่ชัดเจนดีพอประชาชนจึงมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของพิมพ์ชนก ศันสนีย์ [5] ที่อธิบายเกี่ยวกับคุณภาพการบริการโดยมีทัศนะว่า ผู้บริโภคจะประเมินคุณภาพของการบริการในรูปแบบของทัศนคติโดยเปรียบเทียบบริการที่คาดหวังกับการบริการตามการรับรู้ในเชิงรูปธรรมว่า มีความสอดคล้องกันเพียงใด

2. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการในระดับมาก เนื่องจากเจ้าหน้าที่ยังขาดการให้คำแนะนำ ชี้แจงเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติ มีการจัดเตรียมเอกสารและแบบพิมพ์ต่างๆ ในการเข้ารับบริการให้ไม่ค่อยยุ่งยาก มีการเรียงขั้นตอนการให้บริการเรียงตามลำดับก่อนหลัง การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ได้ลดขั้นตอนการปฏิบัติตามระเบียบกฎหมาย ทำให้การบริการเป็นไปอย่างรวดเร็ว ประชาชนจึงเกิดความพึงพอใจในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของสมศักดิ์ สินธุระเวชญ์[6] ที่อธิบายถึงการปรับปรุงกระบวนการเพื่อช่วยเพิ่มความน่าเชื่อถือและความเชื่อมั่นให้แก่ผู้รับบริการ ความสม่ำเสมอของ

ผลิตภัณฑ์ ลดความผิดพลาดและการซ่อมแซมแก้ไข ลดการสูญเปล่าของแรงงาน และคุณภาพของการให้บริการแก่ผู้รับบริการให้ตรงตามความต้องการมากที่สุด

3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการในระดับมาก เนื่องจากเมื่อมาติดต่องานที่ อบต. แล้วได้รับความสำเร็จตรงกับความต้องการอย่างถูกต้อง และทาง อบต. มีการจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ ทำให้มีความเข้าใจขั้นตอนให้บริการได้ถูกต้อง เอกสารที่เตรียมไว้บริการ มีตัวอย่างแนะนำประเภทบริการอย่างชัดเจน ส่งผลให้ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ [7] กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจ การที่จะดำเนินธุรกิจทางด้านบริการจะต้องมีการส่งมอบบริการที่มีคุณภาพสูงอย่างต่อเนื่อง และเกินกว่าที่ลูกค้าคาดหวังไว้ โดยสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังนั้นจะได้จากประสบการณ์ต่างๆ ของลูกค้าในอดีต การบอกต่อปากต่อปาก และการโฆษณาของธุรกิจให้บริการภายหลังจากที่ลูกค้าได้รับบริการลูกค้า โดยจะเปรียบเทียบการบริการที่ลูกค้าได้รับกับการบริการที่ลูกค้าคาดหวัง

4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการในระดับมาก อาจเป็นเพราะการประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่ประชาชนไม่สามารถรับข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นได้อย่างทั่วถึง และการประชาสัมพันธ์ข่าวสารในช่องทางต่างๆ เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ วิทยุชุมชน ฯลฯ ยังไม่เพียงพอประชาชนจึงมีความพึงพอใจเพียงในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของวราภรณ์ เฉลิมจักร [8] อธิบายว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการต่าง ๆ ขององค์การส่วนบริหารตำบลนั้นมีความสำคัญที่จะใช้เป็นแนวทางในการวางแผนหรือจัดแนวทางบริการที่ดีและเหมาะสมให้แก่ประชาชนเพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่ดีและมีคุณภาพได้อย่างทั่วถึง

5. ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการในระดับปานกลาง เนื่องจากเจ้าหน้าที่ยังขาดการเอาใจใส่ เอื้อเฟื้อ ยิ้มแย้ม แจ่มใส ช่วยเหลือให้ความสะดวกยังไม่เต็มความสามารถ ไม่ตั้งใจฟังประชาชนผู้รับบริการและเจ้าหน้าที่อาจเกิดความไม่พอใจเมื่อประชาชนตำหนิ จึงอาจแสดงกิริยาท่าทางที่ไม่พอใจออกมา ประชาชนจึงพึงพอใจในระดับปานกลาง สอดคล้องกับงานวิจัยของอมรรัตน์ วงค์ไชยสิทธิ์ [9] จากการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสบปราบ อำเภอสบปราบ จังหวัดลำปางผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการภาพรวมในระดับมากที่สุด โดยด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และอันดับสุดท้ายคือด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย เนื่องจากปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการมีการเปลี่ยนแปลงตามสภาวการณ์อย่างต่อเนื่อง องค์การควรศึกษาจากปัญหาและข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการในแต่ละช่วงเวลาเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการแก้ไขและพัฒนาคุณภาพการบริการประชาชนให้ตรงตามความต้องการมากขึ้น

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ จากการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโฉลง อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ มีเนื้อหา 5 ด้าน อันประกอบด้วยด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้ใจในการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการและด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ โดยความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการที่ประชาชนให้ความสำคัญเป็นอันดับแรกคือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ดังนั้นภาครัฐควรวางแผนพัฒนาการบริการให้มีความสามารถสอดคล้องกับความคาดหวังของประชาชน

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ เนื่องจากสภาพแวดล้อมและปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการมีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นผู้สนใจควรศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในช่วงเวลานั้นและมีความสอดคล้องกับองค์กรของท่านมากที่สุด

เอกสารอ้างอิง

[1] อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์. (2564). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์.**วิทยานิพนธ์พุทธศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

[2] ทศพร ศิริสัมพันธ์. (2560). **ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการบริหารราชการแนวใหม่**. (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.

[3] Yamane, Taro. 1973. Statistics: An Introductory Analysis. Third edition. Newyork: Harper and Row Publication.

[4] ชัชวาลย์ เรืองประพันธ์. (2539). สถิติพื(นฐาน (ฉบับปรับปรุง ครั้งที่ 5). ขอนแก่น : คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

[5] พิมพ์ชนก ศันสนีย์. (2561). **ปัจจัยกำหนดคุณภาพของการบริการตามการรับรู้ของผู้บริโภค.** วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

[6] สมศักดิ์ สินธุระเวชญ์. (2561). **ม่งสู่คุณภาพการศึกษา**. กรุงเทพฯ: วัฒนาพานิช.

[7] ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2561). **พฤติกรรมผู้บริโภค**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ บริษัท ธีระฟิล์ม และไซ เท็ก จำกัด.

[8] วราภรณ์ เฉลิมจักร. (2562). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเทศบาล ตำบลในวัดสมุทรปราการ.** วิทยานิพนศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.

[9] อมรรัตน์ วงค์ไชยสิทธิ์. (2562). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสบปราบ อำเภอสบปราบ จังหวัดลำปาง.** วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง.

ปัจจัยในการตัดสินใจเลือกนายกองค์การบริหารส่วนตำบลคลองสวน อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ

The factors in the election of the President of the Khlong Suan Subdistrict Administrative Organization, Bang Bo District, Samut Prakan Province

ธารกมล ฐานะชาลา[1]
[1] *คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ (Tankamon.tan@gmail.com)*

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ในการวิจัยคือ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยในการเลือกตั้งนายกองค์การบริหารส่วนตำบลคลองสวน อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ 2) เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยในการเลือกตั้งนายกองค์การบริหารส่วนตำบลคลองสวนอำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการของประชาชน จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตพื้นที่ตำบลคลองสวน อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 300 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยในการตัดสินใจเลือกนายกองค์การบริหารส่วนตำบลคลองสวนอำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการโดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ 1) ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม 2) ปัจจัยในการตัดสินใจเลือกนายกองค์การบริหารส่วนตำบลคลองสวนอำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ และ 3) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยใช้สถิติในการวิจัยคือ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) สำหรับวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้การหาค่าความถี่ (frequency) และ ร้อยละ (percentage) จากนั้นนำสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) สำหรับเปรียบเทียบปัจจัยในการตัดสินใจเลือกตั้งนายกองค์การบริหารส่วนตำบลคลองสวน อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ ของประชาชนจากข้อมูลที่จำแนกเป็น 2 กลุ่ม เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะของข้อมูลและตอบวัตถุประสงค์การวิจัย ทั้งนี้ผลการวิจัยพบว่า ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 28 - 37 ปี และมีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน/ลูกจ้าง ในส่วนของการเปรียบเทียบปัจจัยในการเลือกตั้งนายกองค์การบริหารส่วนตำบลพบว่า ปัจจัยในการตัดสินใจเลือกนายกองค์การบริหารส่วนตำบลคลองสวน อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ ด้านคุณสมบัติส่วนตัวเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสอนใจเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านกลุ่มหรือพรรคที่สังกัด ด้านนโยบายและรูปแบบการหาหาเสียงของผู้สมัคร ตามลำดับ

คำหลัก *:* การตัดสินใจ, การเลือกตั้ง, องค์การบริหารส่วนตำบล

Abstract

The objectives of this research were 1) To study the factors in the election of the President of Khlong Suan Subdistrict Administrative Organization, Bang Bo District, Samut Prakan Province; 2) To compare the factors in the election of the President of Khlong Suan Sub-District Administrative Organization, Bang Bo District Samut Prakan Province which classified by demographics. The sample group was 300 people with the right to select the President in Klong Suan Subdistrict, Bang Bo District, Samut Prakan Province. The instrument was a questionnaire to show the opinions on factors in selecting the President of the Administration Organization of Khlong Suan Subdistrict, Bang Bo District Samut Prakan Province. The questionnaire 3 parts: 1) Personal information of the samples 2) Factors in selecting the President of Khlong Suan Subdistrict Administrative Organization, Bang Bo District. Samut Prakan Province, and 3) additional suggestions. In this study, the researcher used Descriptive Statistics, frequency and percentage for analyzing respondents' personal information. Then, inferential statistics were used to compare the factors in selecting the President of Khlong Suan Subdistrict Administrative Organization, Bang Bo District, Samut Prakan Province. The research results showed that most respondents' personal data were female, aged 28-37 years, and worked in private company employees/employees. As for the comparison of factors in the election of the President of the Subdistrict Administrative Organization, The overall is at a high level. Considering side by side, it shows that Decision Factors in Selecting the President of Khlong Suan Subdistrict Administrative Organization, Bang Bo District, Samut Prakan Province Personal qualifications were the first factors affecting decision-making and followed by groups or parties that were affiliated with the candidate's policy and campaign style, respectively.

Keywords *:* Decision, Election, Administrative Organization

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีความเติบโตและพัฒนาอย่างต่อเนื่องโดยเพิ่มบทบาทให้อำนาจในการตัดสินใจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เกี่ยวกับการกำหนดนโยบายการพัฒนาการจัดการทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อมและการวางผังเมือง เพื่อให้สอดคล้องกับหลักการปกครองตนเองในระบบประชาธิปไตยองค์กรปกครองส่วนความสำคัญอย่างมากในการพัฒนาชุมชนในขณะนั้นเพราะอยู่ใกล้ชิดชุมชนและสามารถช่วยแก้ไขปัญหาในท้องถิ่นได้อย่างรวดเร็ว สอดคล้องกับปัญหาหรือความต้องการที่เกิดขึ้นในพื้นที่และเป็นการส่งเสริมให้ประชาชนในท้องถิ่นได้เรียนรู้การปกครองตนเอง อันเป็นรากฐานสำคัญของการปกครองในระบอบประชาธิปไตย ทำให้การเลือกตั้งมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากเป็นการแสดงออกทางด้านสิทธิเสรีภาพ

ความคิดของประชาชนที่ต้องการตัวแทนของตนเอง ประชาชนผู้เป็นเจ้าของอำนาจ จะเป็นผู้กำหนดผู้แทนหรือตัวบุคคลเข้าดำรงตำแหน่งต่างๆ เช่น ผู้บริหารท้องถิ่นหรือสมาชิกสภาท้องถิ่น ซึ่งผู้แทนจะต้องเป็นผู้มีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่สมัครรับเลือกตั้ง และได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้น (บวรศักดิ์ อุวรรณโณ และคณะ, 2564) ดังนั้นการที่ประชาชนจะตัดสินใจตัวแทนของตนเอง คุณสมบัติส่วนตัวผู้ลงสมัครรับเลือกตั้ง ภาวะผู้นำ พฤติกรรม ความรู้ความสามารถกลุ่ม หรือพรรคการเมืองนโยบายหรือแนวทางปฏิบัติ เป็นหนึ่งในหลาย ๆ ปัจจัยที่ประชาชนผู้มีสิทธิลงคะแนนเลือกตั้งจะต้องนำมาประกอบในการตัดสินใจ (พระนิทัศน์ วงศ์วังเพิ่ม, 2561)เขตการปกครองขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการได้แก่ เขตพื้นที่ของจังหวัดสมุทรปราการ ซึ่งมีพื้นที่ตั้งอยู่ริมแม่น้ำเจ้าพระยาตอนปลายสุดและเหนืออ่าวไทย คนทั่วไปนิยมเรียกจังหวัดสมุทรปราการว่า "เมืองปากน้ำ" มีเนื้อที่ประมาณ 1,004.092 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 627,557.50 ไร่ อยู่ห่างจากกรุงเทพมหานครประมาณ 30 กิโลเมตร โดยจังหวัดสมุทรปราการแบ่งการปกครองออกเป็น 6 อำเภอ 50 ตำบล 394 จังหวัดสมุทรปราการมีประชากรตามทะเบียนราษฎรมากเป็นอันดับ 12 ของประเทศ และอันดับ 2 ของ ภาคกลาง รองจากกรุงเทพมหานคร โดยข้อมูลในปี 2564 จังหวัดสมุทรปราการ มีประชากรตามทะเบียนราษฎรทั้งสิ้น 1,344,875 คน แยกเป็นชาย 642,774 คน หญิง 702,101 คน (รายงานประจำปีจังหวัดสมุทรปราการ, 2564)

ปัจจุบัน พบว่า ปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นของประชาชนทางการเมืองในด้านของความคิดและเป็นการช่วงชิงอำนาจทางการบริหารของนักการเมือง ส่งผลให้เกิดความเสียหายในประเทศ (อังศุพร บิลหมัน, 2561) ประชาชนควรคำนึงถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกผู้นำท้องถิ่น ที่มีคุณสมบัติที่ดี มีคุณธรรม จริยธรรม ความซื่อสัตย์ เห็นแก่ประโยชน์ส่วนร่วมมากกว่าส่วนตน ทำงานโปร่งใสตรวจสอบได้ มีความรู้ มีความสามารถ ที่จะนำพาท้องถิ่นไปสู่คุณภาพชีวิตที่ดียิ่งขึ้นไปในอนาคต ดังนั้น กระบวนการที่จะให้ได้ผู้นำท้องถิ่นที่ดีสามารถเข้าถึงปัญหาและการแก้ไขปัญหาของประชาชนได้มาก คือ ประชาชนจึงต้องเข้าไปใช้สิทธิ์เลือกตั้ง โดยมีหลักพิจารณาทั้งด้านคุณลักษณะ วิสัยทัศน์ การบริหารจัดการ รวมไปถึงคุณธรรมจริยธรรมของตัวผู้สมัครรับเลือกตั้ง เพื่อที่จะเลือกผู้แทนสำหรับตนในการแก้ไขปัญหาและพัฒนาในส่วนท้องถิ่นและระดับประเทศสืบไป ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยในการเลือกตั้งนายกองค์การบริหาส่วนจังหวัดสมุทรปราการ เพื่อนำผลการศึกษามาใช้เป็นแนวทางสำหรับประชาชนในการตัดสินใจเลือกตั้งนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดในโอกาสต่อไป

วัตถุประสงค์

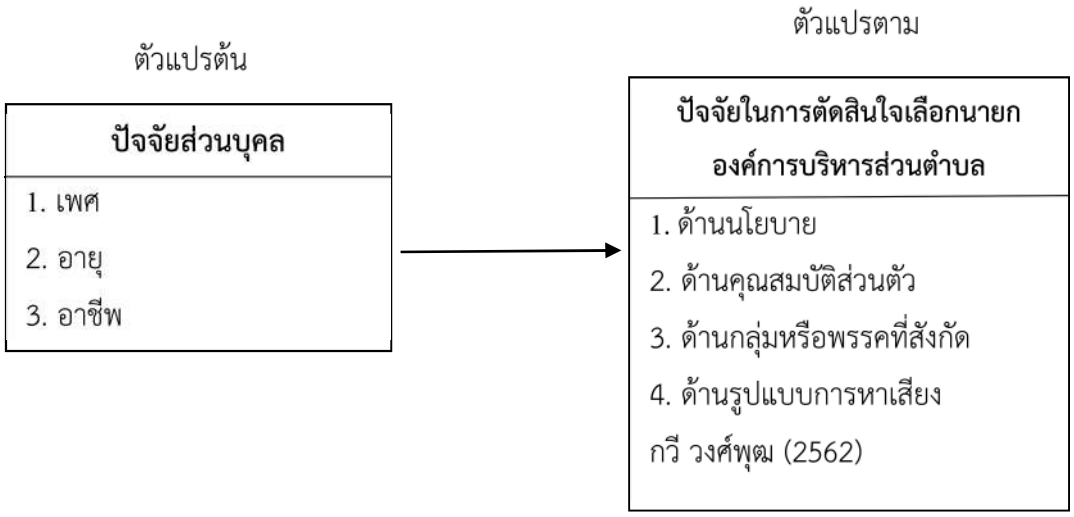
1. เพื่อศึกษาปัจจัยในการเลือกตั้งนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ
2. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยในการเลือกตั้งนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ ของประชาชนโดยจำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงปัจจัยในการตัดสินใจเลือกตั้งนายกองค์การบริหารส่วนตำบลคลองสวน อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ

2. นำผลการศึกษาที่ได้ไปใช้ในการบริหารและกำหนดแนวทางการเลือกตั้งให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในการวางแผนการรณรงค์หาเสียงการเลือกตั้งครั้งต่อไป

กรอบแนวคิด



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย คือ ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตพื้นที่ตำบลคลองสวน อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 200,504 คน แต่เนื่องจากข้อจำกัดของระยะเวลาในการศึกษา ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างลงเท่ากับ 300 คน

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ผู้วิจัยการศึกษาปัจจัยในการเลือกตั้งนายกองค์การบริหารส่วนตำบลคลองสวน อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ โดยผู้วิจัยเลือกศึกษาปัจจัยทั้งหมด 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านนโยบาย ด้านคุณสมบัติส่วนตัว ด้านกลุ่มหรือพรรคที่สังกัด และด้านรูปแบบการหาเสียง

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยในการเลือกตั้งนายกองค์การบริหารส่วนตำบลคลองสวน อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ ระหว่างเดือนธันวาคม พ.ศ. 2565 ถึงเดือนมีนาคม พ.ศ. 2566

4. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (questionnaire) ซึ่งขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือในการวิจัยเริ่มจากการศึกษาทฤษฎี หลักการจากเอกสาร ตำรา บทความ และงานวิจัยต่างๆที่เกี่ยวข้อง จากนั้นนำข้อมูลที่ได้จากการค้นคว้าและรวบรวมมาสร้างเป็นแบบสอบถามโดยแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นคำถามแบบปลายปิด ได้แก่ เพศ อายุ และอาชีพ จำนวน 3 ข้อ

ส่วนที่ 2 ปัจจัยในการตัดสินใจเลือกนายกปัจจัยในการเลือกตั้งนายกองค์การบริหารส่วนตำบลคลองสวน อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ ประกอบด้วย 4 ด้าน มีจำนวนทั้งหมด 20 ข้อ ประกอบด้วย

1. ด้านนโยบาย
2. ด้านคุณสมบัติส่วนตัว
3. ด้านกลุ่มหรือพรรคที่สังกัด
4. ด้านรูปแบบการหาเสียง

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการศึกษาครั้งนี้โดยใช้โปรแกรมวิจัยทางสังคมศาสตร์ ผู้ศึกษาได้เลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะของข้อมูลและตอบวัตถุประสงค์ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เป็นการวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้การหาค่าความถี่ (frequency) และ ร้อยละ (percentage) และวิเคราะห์ปัจจัยในการตัดสินใจเลือกตั้งนายกองค์การบริหารส่วนตำบลคลองสวน อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ โดยใช้การหาค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เป็นการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยในการเลือกตั้งนายกองค์การบริหารส่วนตำบลคลองสวน อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ ของประชาชนโดยจำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์โดยการใช้วิธีการทดสอบ t-test สำหรับข้อมูลที่จำแนกเป็น 2 กลุ่ม และ ANOVA (f-test) สำหรับข้อมูลที่จำแนกมากกว่า 2 กลุ่ม

ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้การหาค่าความถี่ (frequency) และร้อยละ(percentage) นำเสนอผลการวิเคราะห์ดังนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 60.70 และเพศชาย จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 39.30

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	118	39.30
หญิง	182	60.70
รวม	**300**	**100.00**

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุ 28 - 37 ปี จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 47.70 รองลงมาคือ อายุ 18-27 ปี จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 25.30 อายุ 38-47 ปี จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 19.30 และอายุ 48 ปีขึ้นไป จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 11.70 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
18-27 ปี	76	25.30
28-37 ปี	131	47.70
38-47 ปี	58	19.30
48 ปีขึ้นไป	35	11.70
รวม	**396**	**100**

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน/ลูกจ้าง จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 57.00 รองลงมาคือ นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 31.70 ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 5.30 ธุรกิจส่วนตัว/ อาชีพอิสระ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 และอื่น ๆ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	95	31.70
พนักงานบริษัทเอกชน/ลูกจ้าง	171	57.00
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	16	5.30
ธุรกิจส่วนตัว/อาชีพอิสระ	15	5.00
อื่นๆ	3	1.00
รวม	**300**	**100.00**

2. การทดสอบสมมติฐานในการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีปัจจัยในการเลือกตั้งนายกองค์การบริหารส่วนตำบลคลองสวน อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการต่างกัน

จากการทดสอบสมมติฐานดังตารางที่ 4 พบว่า ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตพื้นที่ตำบลคลองสวน อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ ที่มีเพศแตกต่างกันมีปัจจัยในการเลือกตั้งนายกองค์การบริหารส่วนตำบลคลองสวน อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระหว่างเพศกับปัจจัยในการเลือกตั้งนายกองค์การบริหารส่วนตำบลคลองสวน อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ

ปัจจัยในการเลือกตั้งนายกองค์การบริหารส่วนตำบลคลองสวน อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ	**เพศ**	**n**	$\bar{X}$	**S.D.**	**t**	**Sig.**
ด้านนโยบาย	ชาย	118	4.31	0.433	-0.735	0.338
	หญิง	182	4.35	0.402		
ด้านคุณสมบัติส่วนตัว	ชาย	118	4.63	0.489	-0.947	0.532
	หญิง	182	4.69	0.479		
ด้านกลุ่มหรือพรรคที่สังกัด	ชาย	118	4.38	0.411	-0.941	0.658
	หญิง	182	4.43	0.392		
ด้านรูปแบบการหาเสียงของผู้สมัคร	ชาย	118	3.13	0.488	-2.241	0.940
	หญิง	182	3.14	0.496		

สมมติฐานที่ 2 ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีปัจจัยในการเลือกตั้งนายกองค์การบริหารส่วนตำบลคลองสวน อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการต่างกัน

จากการทดสอบสมมติฐานดังตารางที่ 5 ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตพื้นที่ตำบลคลองสวน อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ ที่มีอายุแตกต่างกันมีปัจจัยในการเลือกตั้งนายกองค์การบริหารส่วนตำบลคลองสวน อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระหว่างอายุกับปัจจัยในการเลือกตั้งนายกองค์การบริหารส่วนตำบลคลองสวน อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ

ปัจจัยในการเลือกตั้งนายกองค์การบริหารส่วนตำบลคลองสวน อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ด้านนโยบาย	ระหว่างกลุ่ม	0.533	4	0.178	1.036	0.377
	ภายในกลุ่ม	50.720	296	0.171		
	รวม	51.253	300			
ปัจจัยในการเลือกตั้งนายกองค์การบริหารส่วนตำบลคลองสวน อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ	**แหล่งความแปรปรวน**	**Sum of Squares**	**df**	**Mean Square**	**F**	**Sig.**
ด้านคุณสมบัติส่วนตัว	ระหว่างกลุ่ม	1.203	4	0.401	1.734	0.160
	ภายในกลุ่ม	68.424	296	0.231		
	รวม	69.627	300			
ด้านกลุ่มหรือพรรคที่สังกัด	ระหว่างกลุ่ม	0.654	4	0.218	1.372	0.252
	ภายในกลุ่ม	47.036	296	0.159		
	รวม	47.690	300			
ด้านรูปแบบการหาเสียงของผู้สมัคร	ระหว่างกลุ่ม	0.130	4	0.043	0.177	0.912
	ภายในกลุ่ม	72.372	296	0.244		
	รวม	72.502	300			

สมมติฐานที่ 3 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีปัจจัยในการเลือกตั้งนายกองค์การบริหารส่วนตำบลคลองสวน อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการต่างกันต่างกัน

จากการทดสอบสมมติฐานดังตารางที่ 6 ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตพื้นที่ตำบลคลองสวน อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการที่มีอาชีพแตกต่างกันมีปัจจัยในการเลือกตั้งนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการแตกต่างกัน

ตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระหว่างอาชีพกับปัจจัยในการเลือกตั้งนายกองค์การบริหารส่วนตำบลคลองสวน อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ

ปัจจัยในการเลือกตั้งนายกองค์การบริหารส่วนตำบลคลองสวน อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ด้านนโยบาย	ระหว่างกลุ่ม	6.951	5	1.783	11.527	0.000*
	ภายในกลุ่ม	44.302	295	0.150		
	รวม	51.253	300			
ด้านคุณสมบัติส่วนตัว	ระหว่างกลุ่ม	9.676	5	2.419	11.903	0.000*
	ภายในกลุ่ม	59.951	295	0.203		
	รวม	69.627	300			
ด้านกลุ่มหรือพรรคที่สังกัด	ระหว่างกลุ่ม	6.260	5	1.565	11.144	0.000*
	ภายในกลุ่ม	41.430	295	0.140		
	รวม	47.690	300			
ปัจจัยในการเลือกตั้งนายกองค์การบริหารส่วนตำบลคลองสวน อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ	**แหล่งความแปรปรวน**	**Sum of Squares**	**df**	**Mean Square**	**F**	**Sig.**
ด้านรูปแบบการหาเสียงของผู้สมัคร	ระหว่างกลุ่ม	4.108	5	1.027	4.430	0.002*
	ภายในกลุ่ม	68.394	295	0.232		
	รวม	72.502	300			

สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 60.70 มีอายุ 28-37 ปี คิดเป็นร้อยละ 47.70 มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน/ลูกจ้าง คิดเป็นร้อยละ 57.00

2. ปัจจัยในการตัดสินใจเลือกตั้งนายกองค์การบริหารส่วนตำบลคลองสวน อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ จากการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการตัดสินใจนายกองค์การบริหารส่วนตำบลคลองสวน อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ส่วนใหญ่ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของประชาชนต่อการเลือกนายกองค์การบริหารส่วนตำบลคลองสวน อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการในอันดับแรกคือ ด้านคุณสมบัติส่วนตัว รองลงมาคือ ด้านกลุ่มหรือพรรคที่สังกัดด้านนโยบาย และรูปแบบการหาหาเสียงของผู้สมัคร ตามลำดับ

3. การทดสอบสมมติฐานในการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 พบว่า ปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีปัจจัยในการเลือกตั้งนายกองค์การบริหารส่วนตำบลคลองสวน อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการไม่ต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีปัจจัยในการเลือกตั้งนายกองค์การบริหารส่วนตำบลคลองสวน อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการไม่ต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 พบว่า ยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีปัจจัยในการเลือกตั้งนายกองค์การบริหารส่วนตำบลคลองสวน อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการต่างกัน

อภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยในการตัดสินใจเลือกนายกองค์การบริหารส่วนตำบลคลองสวน อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ ครั้งนี้สามารถนำมาอภิปรายได้ผล ดังนี้

1. ด้านนโยบาย จากผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ตัดสินใจเลือกตั้งนายกองค์การบริหารส่วนตำบลคลองสวน อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ เพราะมีนโยบายที่เป็นประโยชน์แก่ท้องถิ่น เนื่องจากเป็นนโยบายที่มีความชัดเจน และเป็นนโยบายที่สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นันธิกานต์ อุดม (2563) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการไปใช้สิทธิเลือกตั้งนายกเทศมนตรีเทศบาลตำบลกระโสม อำเภอตะกั่วทุ่ง จังหวัดพังงา ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านนโยบายของผู้สมัคร มีผลต่อการตัดสินใจของประชาชนในระดับมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งนโยบายที่เป็นไปเพื่อประโยชน์ส่วนรวมของประชาชน แต่อย่างไรก็ตามการมีนโยบายที่ดีไม่ได้หมายความว่าผู้สมัครนั้นๆ จะประสบความสำเร็จได้เสมอไป แต่อยู่ที่การนำนโยบายที่ได้กำหนดไว้ไปปฏิบัติอย่างถูกต้องและเป็นรูปธรรม

2. ด้านคุณสมบัติส่วนตัว จากผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ตัดสินใจเลือกตั้งนายกองค์การบริหารส่วนตำบลคลองสวน อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ เพราะเป็นบุคคลที่มีบุคลิกภาพดี มีความน่าเชื่อถือเลือก มีความรู้สูงกว่าปริญญาตรี และเป็นบุคคลที่มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วุฒิพงศ์ ชุมเสนา (2561) ศึกษาปัจจัยทีส่งผลต่อการ ได้รับเลือกตั้งนายกเทศมนตรีเทศบาลตำบลเมืองคง อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษา พบว่า การตัดสินใจเลือกผู้สมัครนายกเทศมนตรีส่วนใหญ่แล้วจะเลือกที่ผู้สมัครที่มีผลงานดี มีความรู้ความสามารถและพร้อมจะเสียสละเพื่อส่วนรวม

3. ด้านกลุ่มหรือพรรคที่สังกัด จากผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ตัดสินใจเลือกนายกองค์การบริหารส่วนตำบลคลองสวน อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ เพราะบุคลากรในพรรคเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเป็นที่ประจักษ์ พรรคการเมืองขนาดใหญ่ และเป็นพรรคการเมืองของคนรุ่นใหม่ สอดคล้องกับงานวิจัยของสถาบันพระปกเกล้า (2562) อธิบายว่า การสังกัดพรรคการเมืองที่นิยมของชาวอีสานคือ อดีตพรรคไทยรักไทย (ปัจจุบันคือพรรคเพื่อไทย) และการสร้างเครือข่ายความสัมพันธ์ระหว่างพรรคการเมืองระดับชาติและการเมืองท้องถิ่นโดยประเด็นการสร้างเครือข่ายระหว่างพรรคการเมืองระดับชาติและการเมืองท้องถิ่นที่เหนียวแน่นสะท้อนให้เห็นอย่างชัดเจนจากผลการเลือกตั้งในเขตเลือกตั้งที่3ซึ่ง"ตระกูลทิมสุวรรณ" อันมีเครือข่ายท้องถิ่นอย่าง

มั่นคงผ่านองค์การบริหารส่วนจังหวัด สามารถเอาชนะคู่แข่งขันทั้งที่เป็นอดีตสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรหลายสมัยและที่สังกัดพรรคเพื่อไทยเนื่องจากเป็นพรรคการเมืองที่เป็นที่ประจักษ์

4. ด้านรูปแบบการหาสียงของผู้สมัคร จากผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ตัดสินใจเลือกนายกองค์การบริหารส่วนตำบลคลองสวน อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ เพราะบุคคลที่ลงพื้นที่มีการใช้สื่อใหม่ในการหาเสียง เช่น เฟสบุ๊ก ไลน์ เป็นต้น โดยนำเสนอนโยบายและผลงานด้านบวก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพัชรา เพ็ชรจรูญ (2563) ศึกษาเหตุผลประกอบการตัดสินใจเลือกนายกเทศมนตรีของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลพระอินทราชา อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษา พบว่า เหตุผลที่ผู้มีสิทธิเลือกตั้งนายกเทศมนตรี ตัดสินใจลงคะแนนให้ได้รับเลือกตั้งเป็น นายกเทศมนตรีส่วนใหญ่ให้เหตุผลว่า เพราะวิธีการหาเสียงเลือกตั้งของผู้สมัครนายกเทศมนตรี ที่ผู้สมัครรับเลือกตั้งนายกเทสมนตรีนำไปใช้หาเสียงนั้นจะเป็นการเดินหาเสียงถึงตัวประชาชน

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาปัจจัยในการตัดสินใจเลือกนายกองค์การบริหารส่วนตำบลคลองสวน อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย เนื่องจากปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ผู้ศึกษาควรศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจในช่วงเวลาที่จัดให้มีการเลือกตั้ง เพื่อจะได้ทราบข้อแตกต่างในการตัดสินใจเลือกตั้งของประชาชนและเพื่อได้ข้อมูลมาพัฒนาการเลือกตั้งท้องถิ่น

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ จากการศึกษาปัจจัยในการตัดสินใจเลือกนายกองค์การบริหารส่วนตำบลคลองสวน อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ โดยศึกษาจากปัจจัยทั้งหมด 4 ด้าน ได้แก่ ด้านนโยบาย ด้านคุณสมบัติส่วนตัว ด้านกลุ่มหรือพรรคที่สังกัด และด้านรูปแบบการหาเสียงของผู้สมัคร ผู้ศึกษาควรวางแผนการบริหารและแนวทางการเลือกตั้งที่มีความชัดเจนและสอดคล้องกับความคาดหวังของประชาชน เพื่อความสมบูรณ์ของข้อมูลที่จะได้มากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ จากการศึกษาปัจจัยในการตัดสินใจเลือกนายกองค์การบริหารส่วนตำบลคลองสวน อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการในครั้งถัดไปควรศึกษาปัจจัยในการตัดสินใจเลือกนายกองค์การบริหารส่วนตำบลโดยการวิจัยเชิงคุณภาพร่วมด้วย เพื่อให้ได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและชัดเจน

เอกสารอ้างอิง

[1] กวี วงศ์พุฒ. (2562). ภาวะผู้นำ. กรุงเทพฯ: ศูนย์ส่งเสริมวิชาชีพ.

[2] นันธิกานต์ อุดม. (2563). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการไปใช้สิทธิเลือกตั้งนายกเทศมนตรีเทศบาลตำบลกระโสม อำเภอตะกั่วทุ่ง จังหวัดพังงา. การศึกษาค้นคว้าอิสระ รป.ม. (นโยบายสาธารณะ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

[3] บวรศักดิ์ อุวรรณโณ และคณะ. (2564). รายงานเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชนในกระบวนการนโยบายสาธารณะ. กรุงเทพฯ: บริษัท เอ.พี.กราฟฟิค ดีไซน์และการพิมพ์จำกัด.

[4] พัชรา เพ็ชรจรูญ. (2563). เหตุผลประกอบการตัดสินใจเลือกนายกเทศมนตรีของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลพระอินทราชา อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. การศึกษาอิสระ รป.ม. (การปกครองท้องถิ่น). ขอนแก่น : บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยขอนแก่น.

[5] พระนิทัศน์ วงศ์วังเพิ่ม. (2561). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนในจังหวัดร้อยเอ็ด. วารสารสถาบันวิจัยพิมลธรรม

[6] รายงานประจำปีจังหวัดสมุทรปราการ. (2564). จำนวนประชากรจังหวัดสมุทรปราการ. จังหวัดสมุทรปราการ.

[7] วุฒิพงศ์ ชุมเสนา. (2561). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการได้รับเลือกตั้งนายกเทศมนตรีตำบลเมืองคง อำเภอคงจังหวัดโนครราชสีมา. การศึกษาอิสระรป.ม. (การปกครองท้องถิ่น). ขอนแก่น : บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยขอนแก่น.

[8] สถาบันพระปกเกล้า. (2562) การปรับปรุงกระบวนการริเริ่ม การนำเสนอการพิจารณาและการอนุมัติกฎหมายไทย บทสรุปสำหรับผู้บริหาร. พิมพ์ครั้งที่ 2 . นนทบุรี.

[9] อังศุพร บิลหมัน. (2561). การตัดสินใจเลือกผู้นำท้องถิ่นของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา. (ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยหาดใหญ่)

[10] Yamane, Taro. 1973. Statistics: An Introductory Analysis. Third edition. Newyork: Harper and Row Publication.

คุณภาพการบริการของผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ในประเทศไทย: กรณีศึกษาอุตสาหกรรมในเขตภาคตะวันออก

LOGISTICS SERVICE QUALITY PROVIDERS IN THAILAND: A CASE STUDY OF INDUSTRIAL IN THE EASTERN REGION

ธารกมล ฐานะชาลา[1]
[1] *คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ (Tankamon.tan@gmail.com)*

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพบริการที่มีอิทธิพลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพของให้บริการด้านโลจิสติกส์ในประเทศไทย กรณีศึกษาอุตสาหกรรมในเขตภาคตะวันออก 2) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยด้านคุณภาพการบริการระหว่างนิคมอุตสาหกรรมอมตะนครและนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง วิธีการดำเนินการวิจัยครั้งนี้ใช้สถิติเชิงพรรณนาและสถิติเชิงอนุมาน โดยใช้ดำเนินการเก็บข้อมูลจากพื้นที่นิคมอุตสาหกรรม 2 แห่ง ประกอบด้วย พื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนครและพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง จากการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม (questionnaire) ที่ประกอบด้วยแบ่ง 3 ส่วนดังนี้ 1) คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนครและนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง 2) ปัจจัยด้านคุณภาพบริการที่มีอิทธิพลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพของให้บริการด้านโลจิสติกส์ในประเทศไทย กรณีศึกษาอุตสาหกรรมในเขตภาคตะวันออก และ 3) ข้อเสนอแนะ ผลการวิจัยพบว่าผู้ประกอบการให้ความสำคัญกับการถ่ายโอนกิจกรรมที่ไม่จำเป็นไปยังผู้เชี่ยวชาญเพื่อสนับสนุนธุรกิจของพวกเขาซึ่งปัจจัยนี้มีความสำคัญต่อการตัดสินใจเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผู้ให้บริการโลจิสติกส์ อย่างไรก็ตามผลการวิจัยยังแสดงให้เห็นถึงความสำคัญของปัจจัยด้านคุณภาพในการให้บริการเพื่อปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการด้านโลจิสติกส์สำหรับอุตสาหกรรมไทยในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนครและนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง โดยมีปัจจัยหลักคือ การให้บริการที่เป็นรูปธรรมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ คุณลักษณะที่เป็นรูปธรรมของคุณภาพการบริการเกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพภายนอกของพนักงาน สิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพและสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ ที่ผู้ให้บริการโลจิสติกส์สามารถจัดหาให้แก่ผู้ประกอบการ. จากผลสรุปของการทดสอบสมมติฐานพบว่าปัจจัยทั้ง 5 ด้านได้แก่ ความน่าเชื่อถือ, การตอบสนอง, ความเป็นรูปธรรม, การเอาใจใส่ และความเชื่อมั่น ไม่มีความแตกต่างเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณภาพการบริการระหว่างนิคมอุตสาหกรรมอมตะนครและนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง

คำหลัก *:* ผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์, คุณภาพการให้บริการ

Abstract

The objectives of this research are as follows: 1) to study the service quality factors that influence the efficiency enhancement of logistics services in Thailand, Industrial Case Study in the Eastern Region, 2) to compare the differences in service quality factors between Amata Nakorn Industrial Estate and Laem Chabang Industrial Estate. Descriptive and inferential statistics were used for this research. Collecting data from 2 industrial estates: Amata Nakorn Industrial Estate and Laem Chabang Industrial Estate. Data collection from questionnaires consisting of 3 parts as follows: 1) Questions about general information of operators in Amata Nakorn Industrial Estate and Laem Chabang Industrial Estate 2) Service quality factors influencing efficiency enhancement of logistics services Sex in Thailand industrial case studies in the eastern region, and 3) suggestions. The results show that operators prioritize transferring non-essential activities to specialists to support their business, which is important for decision-making factors influencing logistics providers. Sticks However, the research also shows the importance of the quality of service factor to improve and increase the efficiency of logistics services for Thai industries in Amata Nakorn Industrial Estate and Laem Chabang Industrial Estate. The main factor is Providing concrete services in terms of physical facilities. The concrete attributes of service quality are related to the external personality of employees. Physical facilities and other facilities that logistics providers can provide to operators. From the conclusions of the hypothesis testing, it was found that the five factors were credibility, response, concreteness, empathy and confidence. There was no difference in service quality factor between Amata Nakorn Industrial Estate and Laem Chabang Industrial Estate.

Keywords *:* Logistics service providers, Service quality

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปีพ.ศ. 2558 อาเซียนมีเป้าหมายเปิดเสรีสินค้าบริการ แรงงาน การลงทุน และเคลื่อนย้ายเงินทุนอย่างเสรีมากขึ้น และจำนวนประชากรของอาเซียนจะมีมากกว่า 600 ล้านคน (ยุทธศักดิ์ สุภสร, 2562) จากเป้าหมายของอาเซียนดังกล่าวได้สร้างความท้าทายให้กับอุตสาหกรรมต่างๆ โดยเฉพาะอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ที่ได้เปิดเสรีไปแล้วในปีพ.ศ. 2556 การเปิดเสรีการบริการด้านโลจิสติกส์ ทำให้นักลงทุนต่างชาติที่ถือสัญชาติอาเซียนสามารถถือหุ้นได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70 (กรมอาเซียน, 2560) เป็นโอกาสของอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ประเทศสมาชิกอาเซียนอย่างมาก ในการที่จะขยายกิจการเพื่อรองรับปริมาณวัสดุและสินค้าที่คาดว่าจะเติบโตเพิ่มขึ้นในปี พ.ศ.2560 แต่ในขณะเดียวกันการเปิดเสรีอาจจะเป็นภัยคุกคามส าหรับผู้ประกอบการโลจิสติกส์ที่ไม่สามารถปรับตัวหรือพัฒนาคุณภาพในการบริการแก่ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการโลจิสติกส์ได้อย่างเหมาะสม

โลจิสติกส์เป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศทั่วโลก (Vu, Grant, & Menachof, 2020) จากข้อมูลรายงานดัชนีวัดประสิทธิภาพระบบโลจิสติกส์ระหว่างประเทศปี 2018 (Logistics Performance Index: LPI) พบว่า ประเทศไทยมีคะแนน LPI ของประเทศไทยอยู่ที่อันดับที่ 32 ได้คะแนน 3.41 ซึ่งมีการปรับตัวเพิ่มขึ้นจากอันดับที่ 45 ในปี 2559 ที่ได้คะแนน 3.26 (กรมขนส่งทางบก, 2561)แต่ประเทศไทยต้องมีการปรับตัวหลาย ๆ ด้าน อาทิ คุณภาพของบุคลากรโลจิสติกส์ให้มีทักษะขั้นสูง การพัฒนาสมรรถนะผู้ให้บริการโลจิสติกส์ การจัดทำฐานข้อมูลบูรณาการด้านโลจิสติกส์ ประเทศไทยจึงต้องการพัฒนาระบบโลจิสติกส์เพื่อให้องค์กรธุรกิจสามารถใช้ประโยชน์จากระบบโลจิสติกส์ที่มีประสิทธิภาพและเพิ่มความสามารถในการแข่งขันกับคู่แข่งจากต่างประเทศ

ในระดับองค์กรธุรกิจ การจัดการโลจิกสติกส์ (Logistics management) มีความสำคัญอย่างยิ่งในการลดต้นทุนขององค์กรธุรกิจ เพราะการจัดการโลจิสติกส์เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการโซ่อุปทาน ที่มีที่เกี่ยวข้องอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล จากจุดเริ่มต้นไปจนถึงจุดที่มีการบริโภคของลูกค้า (Council of supply chain management professional, 2021) เพราะโลจิสติกส์เป็นสิ่งที่วัดศักยภาพขององค์กรธุรกิจในการตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค และสร้างความสามารถในการแข่งขันขององค์กรธุรกิจ (Vu et al., 2020) นอกจากนี้กิจกรรมขององค์กรธุรกิจด้านการบริหารโซ่อุปทานและโลจิสติกส์ ยังมีส่วนเกี่ยวข้องกับกิจกรรมอื่น ๆ อาทิ การตลาด การให้บริการลูกค้า การให้บริการลูกค้าด้านโลจิสติกส์จึงเป็นปัจจัยสำคัญในการทำธุรกิจในปัจจุบัน เพราะกิจกรรมโลจิกสติกส์ต่างๆ มีความเกี่ยวข้องกับลูกค้า และความต้องการของลูกค้าเพิ่มขึ้น (Kadlubek, 2020) ทำให้คุณภาพการบริการโลจิสติกส์ (Logistics service quality) มีความสำคัญทั้งในแง่ของการให้บริการลูกค้าและการให้บริการระหว่างธุรกิจกับธุรกิจ (Arabelen & Kaya, 2021) องค์กรธุรกิจปัจจุบันพยายามลดต้นทุนโลจิสติกส์ โดยการจัดจ้างภายนอก (Outsourcing) กิจกรรมด้านการจัดการโลจิสติกส์กับผู้ให้บริการโลจิสติกส์ (logistics providers) เพื่อให้การบริการจัดการโลจิสติกส์ขององค์กรธุรกิจมีประสิทธิภาพ ทำให้การแข่งขันในธุรกิจโลจิสติกส์ปัจจุบันที่มุ่งเน้นคุณภาพการบริการโลจิสติกส์จึงเพิ่มมากขึ้น งานวิจัยที่ผ่านมาพบว่า คุณภาพการบริการโลจิสติกส์เป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความพึงพอใจและความภักดีของลูกค้า (Bouzaabia, Bouzaabia, & Captina, 2013; Davis & Mentzer, 2006; Huma, Ahmed, & Ikram, 2020; Stank, Goldsby, & Vickery, 1999) ดังนั้น การให้บริการโลจิสติกส์ที่มีคุณภาพ และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในระยะยาวเพื่อสร้างฐานลูกค้าที่มีความภักดี จึงมีความสำคัญอย่างยิ่งกับผู้ให้บริการโลจิสติกส์ในปัจจุบัน

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพบริการที่มีอิทธิพลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพของให้บริการด้านโลจิสติกส์ในประเทศไทย กรณีศึกษาอุตสาหกรรมในเขตภาคตะวันออก
2. เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยด้านคุณภาพการบริการระหว่างนิคมอุตสาหกรรมอมตะนครและนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง เพื่อปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ในอุตสาหกรรมของประเทศไทย

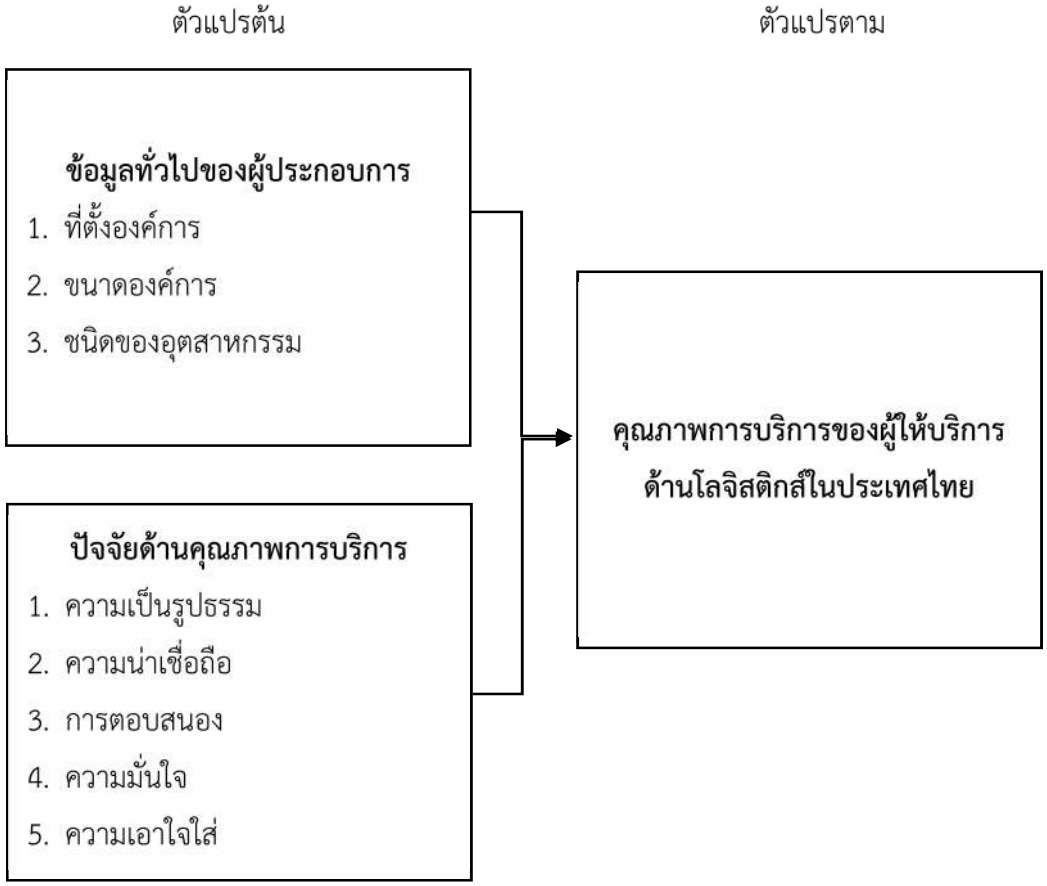
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

3. ทราบถึงปัจจัยด้านคุณภาพบริการที่มีอิทธิพลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพของให้บริการด้านโลจิสติกส์ในประเทศไทย กรณีศึกษาอุตสาหกรรมในเขตภาคตะวันออก

4. นำผลการศึกษาที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ในอุตสาหกรรมของประเทศไทย

กรอบแนวคิด

จากวัตถุประสงค์การวิจัยที่กล่าวมาข้างต้นแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ขององค์การและการรับรู้ของลูกค้าต่อการให้บริการ ซึ่งเป็นช่องว่างระหว่างความคาดหวังของลูกค้าและการรับรู้ของลูกค้าต่อปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ที่มา : Parasuraman (1985)

วิธีดำเนินการวิจัย

6. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากร (population) เป็นการสำรวจเพื่อดำเนินการเก็บข้อมูลจากพื้นที่นิคมอุตสาหกรรม 2 แห่ง ประกอบด้วย พื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนครและพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง ในการศึกษานี้ ผู้วิจัยใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย โดยกลุ่มประชากรมีโอกาสที่จะได้รับเลือกเท่าๆ กัน สำหรับอุตสาหกรรมการผลิตในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนครและพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง จากการคำนวณโดยสูตร Yamane จำนวนประชากรเป้าหมายในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร (N) มีจำนวนทั้งหมด 820 บริษัท ดังนั้น ขนาดตัวอย่างที่ต้องการควรอยู่ในช่วง 269 บริษัท และในเขตนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง คือ 239 บริษัท เนื่องจากประชากรที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้มีจำนวนเพียง 508 คน จึงจำเป็นต้องใช้ประชากรทั้งหมดในการวิจัย

7. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาครั้งนี้มุ่งศึกษาถึงปัจจัยด้านคุณภาพบริการที่มีอิทธิพลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพของให้บริการด้านโลจิสติกส์ในประเทศไทย ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนครและนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง

8. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาระดับปัจจัยที่ส่งผลการตัดสินใจจัดจ้างบริษัทจ้างเหมาแรงงานภายนอกปัจจัยในการตัดสินใจจัดจ้างบริษัทจ้างเหมาแรงงานภายนอกและสภาพการจ้างงานในอุตสาหกรรมยานยนต์ ระหว่างเดือนมกราคม พ.ศ. 2566 ถึงเดือนมีนาคม พ.ศ. 2566

9. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (questionnaire) ซึ่งขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือในการวิจัยเริ่มจากการศึกษาทฤษฎี หลักการจากเอกสาร ตำรา บทความ และงานวิจัยต่างๆที่เกี่ยวข้อง จากนั้นนำข้อมูลที่ได้จากการค้นคว้าและรวบรวมมาสร้างเป็นแบบสอบถามโดยแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้ 1) คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนครและนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง 2) ปัจจัยด้านคุณภาพบริการที่มีอิทธิพลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพของให้บริการด้านโลจิสติกส์ในประเทศไทย กรณีศึกษาอุตสาหกรรมในเขตภาคตะวันออก และ 3) ข้อเสนอแนะ นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามดำเนินการโดยนำแบบสอบถามที่ได้ตรวจสอบความถูกต้องเชิงเนื้อหา (Content validity) ด้วยวิธีการคำนวณดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence: IOC) โดยใช้เกณฑ์ข้อคำถามที่มีค่า IOC เท่ากับ 0.50 ขึ้นไป จึงจะถือว่าข้อคำถามใช้ได้ผล จากความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 คนและการคำนวณ ปรากฏว่าแบบสอบถามผู้ประกอบการจำนวน 25 ข้อ มีค่าดัชนีความสอดคล้องอยู่ระหว่าง 0.80-1 ผลรวมจากการหาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม IOC จากผู้เชี่ยวชาญได้ผล 0.98 ซึ่งเป็นผลที่ยอมรับได้ทางสถิติ และผู้วิจัยได้ทำการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่า (alpha coefficient) แบบ Cronbach’ Alpha เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับ ซึ่งผลการหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามปรากฏว่าแบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.80

10. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการศึกษาครั้งนี้โดยใช้โปรแกรมวิจัยทางสังคมศาสตร์ ผู้ศึกษาได้เลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะของข้อมูลและตอบวัตถุประสงค์ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้การหาค่าความถี่ (frequency) และ ร้อยละ (percentage) เพื่อแสดงผลข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการอันประกอบด้วยที่ตั้งองค์การ ขนาดองค์การและชนิดของอุตสาหกรรม

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยด้านคุณภาพบริการที่มีอิทธิพลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพของให้บริการด้านโลจิสติกส์ในประเทศไทย โดยการใช้วิธีการทดสอบ t-test สำหรับข้อมูลที่จำแนกเป็น 2 กลุ่ม

ผลการวิจัย

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามไปยังนิคมอุตสาหกรรมเป้าหมาย 2 แห่ง ได้แก่ นิคมอุตสาหกรรมอมตะและนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง) ขนาดตัวอย่างเท่ากับ 508 บริษัท หลังจากผ่านไป 3เดือน ผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนครและนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบังได้ทำการตอบแบบสอบถาม โดยมีอัตราการตอบกลับอยู่ที่ 97% หรือมีผู้ตอบแบบสอบถาม 494 คน ประกอบด้วย ผู้ตอบแบบสอบถามจากนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร 284 และผู้ตอบแบบสอบถามจากนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง 210 ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามและผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่าง	จำนวน
กลุ่มตัวอย่าง	508
ผู้ตอบแบบสอบถาม	494
อัตราการตอบกลับ	**97%**

การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้การหาค่าความถี่ (frequency) และร้อยละ(percentage) นำเสนอผลการวิเคราะห์ดังนี้

3. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นผู้ประกอบการในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จำนวน 284คน คิดเป็นร้อยละ 52.49 และนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง จำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 42.51 ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกที่ตั้งองค์การ

ที่ตั้งองค์การ	จำนวน (ผู้ประกอบการ)	ร้อยละ
นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร	284	57.49
นิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง	210	42.51
รวม	**494**	**100.00**

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ในเขตนิคมอุตสาหกรรมอมตะนครมีเป็นองค์การขนาดใหญ่จำนวน 149 ราย คิดเป็นร้อยละ 52.46 และเขตนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบังเป็นองค์กรขนาดใหญ่จำนวน 129 ราย คิดเป็นร้อยละ 61.43 ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกขนาดขององค์การ

ขนาดขององค์การ	จำนวน (ผู้ประกอบการ)	ร้อยละ
นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร		
กิจการขนาดเล็ก	63	22.18
กิจการขนาดกลาง	72	25.35
กิจการขนาดใหญ่	149	52.46
รวม	**284**	**100.00**
นิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง		
กิจการขนาดเล็ก	47	22.38
กิจการขนาดกลาง	34	16.19
กิจการขนาดใหญ่	129	61.43
รวม	**210**	**100.00**

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ในเขตนิคมอุตสาหกรรมอมตะนครเป็นผู้ประกอบการอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ จำนวน 72 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.35 และในเขตนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบังเป็นผู้ประกอบการอุตสาหกรรมผลิตโลหะและอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ในอัตราส่วนที่เท่ากัน จำนวนอุตสาหกรรมละ 60 ราย คิดเป็นร้อยละ 28.57 ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกชนิดของอุตสาหกรรม

ชนิดของอุตสาหกรรม	จำนวน (ผู้ประกอบการ)	ร้อยละ
นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร		
อุตสาหกรรมผลิตโลหะ	64	22.54
อุตสาหกรรมผลิตพลาสติก	61	21.48
อุตสาหกรรมผลิตแก้ว	16	5.63
อุตสาหกรรมผลิตยาง	35	12.32
อุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์	72	25.35
อื่นๆ	36	12.68
รวม	**284**	**100.00**
นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร		
อุตสาหกรรมผลิตโลหะ	60	28.57
อุตสาหกรรมผลิตพลาสติก	42	20.00
ชนิดของอุตสาหกรรม	**จำนวน (ผู้ประกอบการ)**	**ร้อยละ**
นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร		
อุตสาหกรรมผลิตแก้ว	11	5.24
อุตสาหกรรมผลิตยาง	26	12.38
อุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์	60	28.57
อื่นๆ	11	5.24
รวม	**210**	**100.00**

4. การทดสอบสมมติฐานในการวิจัย

สำหรับสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน จะใช้เปรียบเทียบระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มประชากร 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระต่อกัน(Independent Sample t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05

H_0 : ปัจจัยคุณภาพการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพของผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนครและนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบังไม่แตกต่างกัน

H_1 : ปัจจัยคุณภาพการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพของผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนครและนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบังแตกต่างกัน

จากการทดสอบสมมติฐานดังตารางที่ 5 พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.61 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ซึ่งหมายความว่า ปัจจัยคุณภาพการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือส่งผลต่อการ

เพิ่มประสิทธิภาพของผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนครและนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบังไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยคุณภาพการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือระหว่างนิคมอุตสาหกรรมอมตะนครและนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง

พื้นที่	n	$\overline{X}$	S.D.	t	Sig(2-tailed)
นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร	284	3.35	0.42	0.52	0.61
นิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง	210	3.33	0.43		

H_0 : ปัจจัยคุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพของผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนครและนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบังไม่แตกต่างกัน

H_1 : ปัจจัยคุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพของผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนครและนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบังแตกต่างกัน

จากการทดสอบสมมติฐานดังตารางที่ 6 พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.72 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ซึ่งหมายความว่า ปัจจัยคุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพของผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนครและนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบังไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยคุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองระหว่างนิคมอุตสาหกรรมอมตะนครและนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง

พื้นที่	n	$\overline{X}$	S.D.	t	Sig(2-tailed)
นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร	284	3.85	0.18	-0.36	0.72
นิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง	210	3.86	0.19		

H_0 : ปัจจัยคุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพของผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนครและนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบังไม่แตกต่างกัน

H_1 : ปัจจัยคุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพของผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนครและนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบังแตกต่างกัน

จากการทดสอบสมมติฐานดังตารางที่ 7 พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.73 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ซึ่งหมายความว่า ปัจจัยคุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมส่งผลต่อการ

เพิ่มประสิทธิภาพของผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนครและนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบังไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยคุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมระหว่างนิคมอุตสาหกรรมอมตะนครและนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง

พื้นที่	n	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig(2-tailed)
นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร	284	3.86	0.41	5.71	0.73
นิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง	210	3.87	0.37		

H_0 : ปัจจัยคุณภาพการบริการ ด้านความเอาใจใส่ส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพของผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนครและนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบังไม่แตกต่างกัน

H_1 : ปัจจัยคุณภาพการบริการ ด้านความเอาใจใส่ส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพของผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนครและนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบังแตกต่างกัน

จากการทดสอบสมมติฐานดังตารางที่ 8 พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.86 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ซึ่งหมายความว่า ปัจจัยคุณภาพการบริการ ด้านความเอาใจใส่ส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพของผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนครและนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบังไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยคุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมระหว่างนิคมอุตสาหกรรมอมตะนครและนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง

พื้นที่	n	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig(2-tailed)
นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร	284	3.01	0.14	0.17	0.86
นิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง	210	3.01	0.18		

H_0 : ปัจจัยคุณภาพการบริการ ด้านความมั่นใจส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพของผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนครและนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบังไม่แตกต่างกัน

H_1 : ปัจจัยคุณภาพการบริการ ด้านความมั่นใจส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพของผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนครและนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบังแตกต่างกัน

จากการทดสอบสมมติฐานดังตารางที่ 9 พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.19 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ซึ่งหมายความว่า ปัจจัยคุณภาพการบริการ ด้านความมั่นใจส่งผลต่อการเพิ่ม

ประสิทธิภาพของผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนครและนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบังไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 9 ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยคุณภาพการบริการ ด้านความมั่นใจระหว่างนิคมอุตสาหกรรมอมตะนครและนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง

พื้นที่	n	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig(2-tailed)
นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร	284	3.40	0.40	1.31	0.19
นิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง	210	3.35	0.39		

สรุปผลการวิจัย

จากการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยด้านคุณภาพการบริการระหว่างนิคมอุตสาหกรรมอมตะและนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง เพื่อปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ในประเทศไทย โดยการวัดความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ประกอบการที่ใช้บริการผู้ให้บริการโลจิสติกส์ สามารถวิเคราะห์ผลของปัจจัยคุณภาพบริการโดยจำแนกปัจจัย 5 ประการ ได้แก่ ความเป็นรูปธรรม ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง ความเอาใจใส่ และความมั่นใจ พบว่า

เขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร ปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมมีความสำคัญมาก โดยการที่ผู้ให้บริการโลจิสติกส์มีพนักงานบริการที่เพียงพอต่อการให้บริการ เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุด ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือมีความสำคัญระดับปานกลาง ซึ่งความผิดพลาดในการให้บริการเป็นปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือที่สำคัญอันดับแรก ปัจจัยด้านการตอบสนองอยู่ในระดับที่สำคัญมาก ซึ่งพนักงานในบริษัทผู้ให้บริการให้บริการที่รวดเร็วแก่ผู้ประกอบการ เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุด ปัจจัยด้านความเอาใจใส่อยู่ในระดับที่สำคัญปานกลาง เมื่อพิจารณาโดยละเอียดเห็นว่า ผู้ให้บริการให้ความสนใจเป็นรายบุคคลเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุด ส่วนปัจจัยด้านความมั่นใจอยู่ในระดับที่สำคัญปานกลาง ซึ่งความรู้สึกปลอดภัยในการทำธุรกรรมกับผู้ให้บริการ เป็นปัจจัยที่อันดับแรกที่ผู้ประกอบการให้ความสำคัญ

เขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง ปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมอยู่ในระดับที่สำคัญมาก เมื่อพิจารณาโดยละเอียดพบว่า ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของผู้ติดต่อ เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่ ต่อมาปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือมีความสำคัญระดับปานกลาง โดยผู้ประกอบการให้ความสำคัญกับความผิดพลาดในการให้บริการ เป็นอันดับแรก ปัจจัยด้านการตอบสนองอยู่ในระดับที่สำคัญมาก ซึ่งพนักงานในบริษัทผู้ให้บริการให้บริการที่รวดเร็วแก่ผู้ประกอบการ เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุด ปัจจัยด้านความเอาใจใส่อยู่ในระดับที่สำคัญปานกลาง ซึ่โดยผู้ให้บริการมีเวลาทำการที่สะดวกต่อลูกค้าทุกราย เป็นปัจจัยที่สำคัญเป็นลำดับแรก ปัจจัยด้านความมั่นใจอยู่ในระดับที่สำคัญปานกลาง ซึ่งความรู้สึกปลอดภัยในการทำธุรกรรมกับผู้ให้บริการ เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุด แม้ว่าผลการวิจัยนี้จะพบผลลัพธ์ที่น่าสนใจ แต่ผลการทดสอบที่แตกต่างกันให้ผลลัพธ์ที่แตกต่างกัน ผลจากการทดสอบสมมติฐาน ผู้วิจัย

พบว่าปัจจัยด้านคุณภาพบริการไม่มีความแตกต่างกันระหว่างพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะและพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง ดังนั้นทั้งสองพื้นที่จึงมีปัจจัยคุณภาพการบริการที่เหมือนกันในการตัดสินใจเลือกและว่าจ้างผู้ให้บริการโลจิสติกส์จากภายนอก

อภิปรายผล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพบริการที่มีอิทธิพลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพของให้บริการด้านโลจิสติกส์ในประเทศไทย กรณีศึกษาอุตสาหกรรมในเขตภาคตะวันออกพบว่า ปัจจัยที่ด้านคุณภาพบริการ ประกอบด้วย 5 ปัจจัย ได้แก่ ความเป็นรูปธรรม ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง ความเอาใจใส่ และความมั่นใจ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Parasuraman (1985) อธิบายถึง การพัฒนา “สิ่งที่ลูกค้าได้รับจากการบริการ” ให้เหนือความคาดหวังของลูกค้าเพื่อทำให้ลูกค้าพึงพอใจในบริการ ด้วยการพัฒนาคุณภาพการบริการโดยแต่ละด้านมีรายละเอียดดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยคุณภาพการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพของผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนครและนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 พบว่าทั้งสองพื้นที่มีปัจจัยด้านการตอบสนองไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของของปาริชาติ เบ็ญฤทธิ์ (2561) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้าร้านอาหารไทยในประเทศมาเลเซีย ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพอาหาร ปัจจัยคุณภาพของการบริการ และปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพของร้านอาหาร มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญต่อความพึงพอใจของลูกค้า เนื่องจากปัจจัยดังกล่าวเป็นปัจจัยในด้านความน่าเชื่อถือที่ผู้เข้ามาใช้บริการสามารถรับรู้ได้

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยคุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพของผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนครและนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 พบว่าทั้งสองพื้นที่มีปัจจัยด้านการตอบสนองไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของอารีรัตน์ จิตประสพเนตร (2561) ได้ศึกษาเรื่อง ภาพลักษณ์ของประเทศต้นกำเนิดและคุณภาพการให้บริการ
ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อร้านกาแฟสด แบรนด์ต่างประเทศของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่ง
ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการบริการด้านการตอบสนองต่อความต้องการบริการ มีผลกระทบเชิงบวกต่อความจงรักภักดีในร้านกาแฟสดแบรนด์ต่างประเทศของลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยคุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพของผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนครและนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 พบว่าทั้งสองพื้นที่มีปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของศิริวรรณ เสรีรัตน (2562) จากการวิจัยเรื่อง ปัจจัยด้านการบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้สายการบินในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรม มีระดับความสำคัญต่ำที่สุด ซึ่งไม่มีผลต่อการเลือกใช้สายการบินภายในประเทศ

สมมติฐานที่ 4 ปัจจัยคุณภาพการบริการ ด้านความเอาใจใส่ส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพของผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนครและนิคมอุตสาหกรรมกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 พบว่าทั้งสองพื้นที่มีปัจจัยด้านความเอาใจใส่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยสิริกาญจน์ กมลปิยะพัฒน (2561) ที่พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจของลูกค้าในการกลับมาใช้บริการซ้าที่ศูนย์มิตซูไทยธาดา (ฉะเชิงเทรา) สำนักงานใหญ่ ได้แก่ ความเชื่อถือ การตอบสนองความต้องการ และการอ้างอิงบอกต่อ

สมมติฐานที่ 5 ปัจจัยคุณภาพการบริการ ด้านความมั่นใจส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพของผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนครและนิคมอุตสาหกรรมกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 พบว่าทั้งสองพื้นที่มีปัจจัยด้านความมั่นใจไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของศศิประภา เจริญทรัพย์ (2562) ซึ่งผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการบริการด้านรูปธรรม ความน่าเชื่อถือ การตอบสนองความต้องการ การให้ความไว้วางใจ ความเข้าใจ รับรู้ความต้องการ และการสื่อสารปากต่อปาก ด้านการสร้างความประทับใจ การควบคุมอารมณ์ การเสาะหาข้อมูล ความผูกพันทางสังคม ไม่ส่งผลต่อการประเมิน
คุณภาพการบริการร้านอาหารระดับพรีเมี่ยมของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร

ข้อเสนอแนะ

เพื่อให้ผลการศึกษาในครั้งนี้สามารถขยายต่อไปในทัศนะที่กว้างมากขึ้น อันจะเป็นประโยชน์ในการอธิบายปรากฏการณ์และปัญหาทางด้าน ความคาดหวังคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการ หรือปัญหาอื่นที่มีความเกี่ยวข้องกัน ผู้ทำวิจัยจึงขอเสนอแนะคือ การศึกษากับกลุ่มประชากร หรือ กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้ทำการศึกษากลุ่มตัวอย่างที่มีความเฉพาะเจาะจง คือ นิคมอุตสาหกรรมอมตะนครและนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง ซึ่งผลการศึกษาเป็นความคิดเห็นของประชากรในเขตพื้นที่ดังกล่าวเท่านั้น ทำให้ผลการศึกษาอาจนำไปใช้ได้หรือไม่ได้กับพื้นที่อื่นๆ ดังนั้นการศึกษาในอนาคตควรจะมีการศึกษาในพื้นที่อื่นๆ เพิ่มเติม และทำการเปรียบเทียบผลการวิจัย เพราะผลการศึกษาของกลุ่มประชากรในแต่ละพื้นที่อาจมีความแตกต่างกันหรือเหมือนกันก็ได้

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ประเด็นการศึกษาตัวแปร ในอนาคตสามารถทำการศึกษา โดยนำตัวแปรที่ไม่ส่งผลต่อความตั้งคุณภาพการบริการมาศึกษาเพิ่มเติม นั่นคือ ด้านลักษณะทางกายภาพ และ ด้านความไว้วางใจ เพื่อให้ได้ผลการวิเคราะห์ที่ละเอียดมากยิ่งขึ้น หรือศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องอื่นๆ เพิ่มเติมเช่น ด้านการรับรู้คุณภาพการให้บริการ ภาพลักษณ์ หรือปัจจัยอื่นๆ ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจหรือความพึงพอใจ

2. ประเด็นในการใช้สถิติตัวอื่นมาวิเคราะห์ ซึ่งผู้ที่สนใจในการศึกษาหัวข้องานวิจัยนี้สามารถใช้สถิติตัวอื่นในการนำมาทดสอบสมมติฐานได้ และสามารถนำเสนออภิปรายผลการวิจัยในแง่มุมอื่นๆ ได้ทำให้งานวิจัยมีทัศนะที่กว้างมากขึ้น และเป็นประโยชน์ต่อผู้วิจัยเอง และผู้ที่ต้องการศึกษางานวิจัยเหล่านี้ในอนาคตได้เป็นอย่างมาก

เอกสารอ้างอิง

[1] กรมขนส่งทางบก (2561). รายงานฉบับสมบูรณ์โครงการพัฒนาศักยภาพการขนส่งด้วยรถบรรทุก เพื่อรองรับการพัฒนาระบบโลจิสติกส์ปี 2561. คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

[2] กรมอาเซียน กระทรวงการต่างประเทศ. 2560. ประชาคมอาเซียน (ASEAN Community) อาเซียน. [ออนไลน์] สืบค้นเมื่อ 2 มีนาคม 2566, จากเว็บไซต์: www.mfa.co.th/asean/th/home.

[3] ปาริชาติ เบ็ญจวรรณ์. (2561). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้าร้านอาหารไทยในประเทศมาเลเซีย. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. (วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต).

[4] ยุทธศักดิ์ สุภสร. (2562). การส่งเสริมการท่องเที่ยว ปี 2562 ต้องตอบโจทย์ ยุทธศาสตร์ชาติ. สืบค้นเมื่อ 2 มีนาคม 2566, จากเว็บไซต์: https://www.tatreviewmagazine.com/article/tourism-thailand-2562/.

[5] ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2562). ปัจจัยด้านการบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้สายการบินในประเทศไทย กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).

[6] ศศิประภา เจริญทรัพย์. (2562). คุณภาพการบริการและการสื่อสารปากต่อปากที่ส่งผลต่อการประเมินคุณภาพการบริการร้านอาหารระดับพรีเมี่ยมของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

[7] สิริกาญจน์ กมลปิยะพัฒน (2562) การตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในกรุงเทพมหานคร การค้นคว้าอิสระหลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

[8] อารีรัตน์ จิตประสพเนตร. (2561). ภาพลักษณ์ของประเทศต้นกำเนิดและคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อร้านกาแฟสดแบรนด์ต่างประเทศ ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

[9] Arabelen, G., & Kaya, H. T. (2021). Assessment of logistics service quality dimensions: a Qualitative approach. Journal of Shipping and Trade

Bouzaabia, R., Bouzaabia, O., & Capatina, A. (2013). Retail logistics service quality: a cross-Cultural survey on customer perceptions. International Journal of Retail & Distribution Management

[10] Council of Supply Chain Management Professionals [CSCMP]. (2021). CSCMP Supply chain management definitions and glossary. Retrieved from https://cscmp.org/CSCMP/Educate/SCM_Definitions_and_Glossary_of_Terms.aspx

[11] Kadlubek, M. (2020). Completeness meter in logistics service quality management of transport companies. International Journal for Quality Research.

[12] Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). SERVQUAL: A multiple-item scale for Measuring consumer perceptions of service quality. Journal of Retailing

[13] Vu, T. P., Grant, D. B., & Menachof, D. A. (2020). Exploring logistics service quality in Hai Phong, Vietnam. The Asian Journal of Shipping and Logistics.

[14] Yamane, Taro. 1973. Statistics: An Introductory Analysis. Third edition. Newyork: Harper and Row Publication.

รายงานสืบเนื่องจากการประชุมวิชาการระดับชาติและนานาชาติ

เบญจมิตรวิชาการ ครั้งที่ 13

Proceedings of the 13 th BENJAMITRA Network National & International Conference



อนาคตภาพวิชาชีพทางการศึกษาไทยในยุคดิจิทัล
The Future of Thai Educational Professions in the Digital Age

เล่มที่ 4

กลุ่ม มนุษย์ศาสตร์ สังคมศาสตร์ นิติศาสตร์
การศึกษา และบริหารธุรกิจ

วันพฤหัสบดีที่ 25 พฤษภาคม 2566

สารบัญ

ชื่อบทความ	ผู้เขียน	หน้า
ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการจัดทำบัญชีของผู้ทำบัญชีในกลุ่มธุรกิจ SMEs ในเขตกรุงเทพมหานคร	ศศิณา สมเดช วีรวัฒน์ พุ่มพยอม	1
การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี	ดร.เฉลิมพล นุชอุดม อ.สุวัจ รัชตวัฒนกุล อ.สนใจ รชตวัฒนกุล	11
การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี	ดร.เฉลิมพล นุชอุดม อ.สุวัจ รัชตวัฒนกุล อ.สนใจ รชตวัฒนกุล	21
การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนชุมชนตำบลสามพราน อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม	ดร.เฉลิมพล นุชอุดม อ.สุวัจ รัชตวัฒนกุล อ.สนใจ รชตวัฒนกุล	31
ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านสินเชื่อ	ชนิตา เอี่ยมสอาด วสุ ธรรมจินดา กัญญาณัฐ ยิ้มยวน	44
ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นผ่านช่องทางออนไลน์ ของผู้บริโภคในจังหวัดสมุทรปราการ	ปุณิกา โทพิลา	58
ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการซื้อสินค้าผ่านทางแอปพลิเคชัน TikTok ของผู้บริโภคในเขตลาดกระบังกรุงเทพมหานคร	ปุณิกา โทพิลา วีรวุธ รักเที่ยง	71
ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านกาแฟสดของผู้บริโภคในจังหวัดสมุทรปราการ	ปุณิกา โทพิลา	82
การพัฒนาความสามารถด้านการอ่านจับใจความ วิชาภาษาไทยโดยใช้การจัดการเรียนรู้แบบมุ่งประสบการณ์ภาษาร่วมกับเกมจากแอปพลิเคชัน Nearpod ของนักเรียนระดับมัธยมศึกษา	รัตน์วดี คล่องจิตต์ วัชรากร ยิ้วแตร้น เฉลียว พันธุ์สีดา	97
การพัฒนาแผนการจัดการเรียนรู้ออนไลน์เพื่อเพิ่มความสามารถในการเลือกอาชีพโดยใช้เกมจากแอพพลิเคชั่น Word Wall รายวิชาแนะแนวของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3	ประภาศิริ ขวัญเมือง ณัฐฐิศา เอกบุตร อุไรรัตน์ แย้มชุติ	110

การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น ขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี

Participation of the people in the preparation of local development plans of Koh Kred Subdistrict Administrative Organization Pak Kret District Nonthaburi Province

ดร.เฉลิมพล นุชอุดม[1], อ.สุวัจ รัชตวัฒนกุล[2], อ.สนใจ รชตวัฒนกุล[3]

[1,2,3]คณะรัฐศาสตร์, สาขารัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อศึกษาระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี 2) ศึกษาเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 3) เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี จำนวน 349 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล และส่วนที่ 2 ข้อมูลการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติการแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) ค่าร้อยละ (Percentage Distribution) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Distribution) จากนั้นทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัย โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวน F-test กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทำการตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 หรือระดับความเชื่อมั่น 95%

ผลการวิจัยพบว่า

1) การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ด้านการมีส่วนร่วมในการประเมินผล ด้านการมีส่วนร่วมในผลประโยชน์ และด้านการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติ

2) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มี เพศ และอาชีพ แตกต่างกัน มีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอายุและหมู่บ้านที่อาศัยอยู่ แตกต่างกัน มีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำ

แผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. แนวทางการพัฒนาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี มี 4 ด้าน ดังนี้ ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ องค์การบริหารส่าวนตำบลเกาะเกร็ดควรจัดกิจกรรมที่มุ่งให้ประชาชนให้ความสำคัญในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นเท่าที่ควร และแผนพัฒนาท้องถิ่นยังไม่สามารถแก้ไขปัญหาความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง และควรเผยแพร่ร่างแผนพัฒนาท้องถิ่นให้ประชาชนได้ศึกษาก่อนที่จะมีการลงพื้นที่ ด้านการมีส่วนร่วมในการประเมินผล ควรมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารในด้านต่างๆ ก่อนที่จะเริ่มดำเนินการตามโครงการและในการประชาคมควรมีคณะกรรมการร่วมประเมินผลการดำเนินโครงการเพื่อประเมินผลได้อย่างแท้จริง ด้านการมีส่วนร่วมในผลประโยชน์ควรให้ประชาชนร่วมเสนอปัญหาแนวทางการแก้ไขโครงการต่างๆ อย่างทั่วถึง และด้านมีส่วนร่วมในการปฏิบัติ ควรเปิดโอกาสให้ชุมชนระดับหมู่บ้านหรือกลุ่มต่างๆ ในท้องถิ่นได้เสนอแผนงานหรือโครงการที่สอดคล้องกับปัญหาความต้องการของกลุ่มหรือชุมชนนั้น เพื่อให้ท้องถิ่นได้พิจารณาใช้เป็นข้อมูลในการกำหนดเป็นแผนงาน/โครงการพัฒนาของท้องถิ่นอีกทั้งจะทำให้ประชาชนในพื้นที่ได้ร่วมดำเนินโครงการหรือกิจกรรมของท้องถิ่นได้เต็มความสามารถของคนในพื้นที่

คำหลัก: การมีส่วนร่วมของประชาชน, แผนพัฒนาท้องถิ่น, องค์การบริหารส่วนตำบล

Abstract

The objectives of this research were 1) to study the level of people's participation in the preparation of local development plans of Ko Kred Subdistrict Administrative Organization; Pak Kret District 2) A comparative study of people's participation in the preparation of local development plans of Koh Kred Subdistrict Administrative Organization. Pak Kret District Nonthaburi Province according to personal factors and 3) to study the approach to develop people's participation in the preparation of local development plans of Ko Kred Subdistrict Administrative Organization. Pak Kret District Nonthaburi Province The population and sample used in this research were people living in the area of Ko Kred Subdistrict Administrative Organization. Pak Kret District Nonthaburi Province, 349 people, The study tool was a questionnaire consisting of 2 parts: part 1 personal data and part 2 data on people's participation in the preparation of the local development plan of Ko Kred Subdistrict Administrative Organization. Pak Kret District Nonthaburi Province, data were analyzed using frequency distribution statistics, percentage distributions, mean values, standard deviations, and then testing the relationship between the factors. F-test analysis of variance was used. If statistically significant

differences were found, the differences were examined individually. at a statistical significance level of 0.05 or a confidence level of 95%.

The results showed that

1) Participation of the people in the preparation of the local development plan of Koh Kred Subdistrict Administrative Organization. Pak Kret District Nonthaburi Province Overall, it was at a high level. When considering each aspect, it was found that they were at a high level in all aspects. In descending order as follows: Participation in decision-making Participation in the evaluation Participation in the benefits and participation in practice

2) The results of the hypothesis test found that people with different genders and occupations had people's participation in the preparation of local development plans of Ko Kred Subdistrict Administrative Organization. Pak Kret District Nonthaburi Province no difference As for people with different ages and villages, they participated in the preparation of the local development plan of Ko Kred Subdistrict Administrative Organization. Pak Kret District Nonthaburi Province, the difference was statistically significant at the 0.05 level.

3. Guidelines for the development of people's participation in the preparation of local development plans of Ko Kred Subdistrict Administrative Organization Pak Kret District Nonthaburi Province has 4 aspects as follows: Participation in decision-making Koh Kret Subdistrict Administrative Organization should organize activities aimed at giving people the importance of making local development plans as they should. And the local development plan is still unable to truly solve the needs of the people And should disseminate the draft local development plan to the people to study before going to the area. Participation in the evaluation News and information should be disseminated in various fields. Before starting the implementation of the project and in the community, there should be a committee to evaluate the project's performance in order to truly assess the results, in terms of participation in the benefits, people should thoroughly participate in proposing problems and solutions to various projects, and in terms of participation in practice. Opportunities should be given to village-level communities or groups. The local community has proposed plans or projects that are in line with the needs of that group or community, in order for the locality to consider using it as information in determining the local development plan / project, it will also allow the people in the area to participate in the project or local activities to the full capacity of the people in the area.

Keywords: public participation, local development plan, sub-district administrative organization

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นรูปแบบการปกครองในลักษณะการกระจายอำนาจจากส่วนกลางไปให้ท้องถิ่นดำเนินการเอง จึงมีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งต่อการพัฒนาชุมชนในระบอบประชาธิปไตย ซึ่งจะเห็นได้ว่าการปกครองประเทศตามระบอบประชาธิปไตยนั้น มีความหมายและหลักการสำคัญที่เป็นการปกครองของประชาชนโดยประชาชนเพื่อประชาชน ซึ่งมีลักษณะประการหนึ่งคือ การที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองโดยตรงหรือโดยอ้อม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยุคหลักรัฐธรรมนูญฉบับปัจจุบันประกาศใช้ มีบทบาท อำนาจหน้าที่อย่างกว้างขวาง โดยมีเพียงจะมีหน้าที่ในการให้การบริการสาธารณะพื้นฐานแก่ประชาชนในท้องถิ่นเท่านั้น แต่ยังขยายบทบาท หน้าที่ออกไปรวมถึงการพัฒนาคุณภาพชีวิต และการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของท้องถิ่นด้วย และเป็นองค์กรที่เปิดให้ประชาคมท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการบริหาร และการตรวจสอบการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพิ่มมากขึ้น ดังนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงถือเป็นหน่วยงานหลักที่ต้องดูแลและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นให้ได้รับการบริการสาธารณะอย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนสร้างการมีส่วนร่วมในกระบวนการกำหนดรูปแบบการปกครองของตนเองให้สอดคล้องและเหมาะสมกับความต้องการในท้องถิ่นนั้นๆ ซึ่งการมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการคิดริเริ่ม การพิจารณาและตัดสินใจ การร่วมปฏิบัติ การร่วมรับผิดชอบในเรื่องต่างๆ อันมีผลกระทบมาถึงตัวประชาชนเอง สามารถจะทำให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมเพื่อแก้ปัญหาและนำมาซึ่งสภาพความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น การวางแผนการพัฒนาท้องถิ่นจึงมีความสำคัญต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากแผนการพัฒนาท้องถิ่นเป็นกรอบในการกำหนดทิศทางการพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มุ่งไปสู่สภาพการณ์อันพึงประสงค์ได้อย่างเท่าทันกับการเปลี่ยนแปลงและมุ่งไปสู่สภาพการณ์ที่ต้องการให้เกิดขึ้นในอนาคต ทั้งในด้านสังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อม เป็นเครื่องมือที่จะช่วยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้พิจารณาอย่างรอบคอบให้เห็นถึงความเชื่อมโยงระหว่างแนวทางการดำเนินงานต่างๆ ที่มีความเชื่อมโยง และส่งผลทั้งในเชิงสนับสนุน และเป็นอุปสรรคต่อกัน เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนำมาตัดสินใจกำหนดแนวทางการดำเนินงานและใช้ทรัพยากรการบริหารของท้องถิ่นอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้เกิดประโยชน์สาธารณะสูงสุด (ณัฐศรัณย์ อารยะพงศ์, 2563)

การพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเกร็ด เป็นการสร้างความเข้มแข็งของชุมชนในการร่วมคิด ร่วมแก้ไขปัญหา ร่วมสร้าง ร่วมจัดทำส่งเสริมความเข้มแข็งของชุมชน ในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเกร็ด ให้มีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นในทุกด้าน การพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเกร็ดจะสมบูรณ์ได้จำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือของชุมชน ในพื้นที่ชุมชนเกิดความตระหนักร่วมกันแก้ไขปัญหาและความเข้าใจใจแนวทางแก้ไขปัญหากันอย่างจริงจัง องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเกร็ดยังได้มุ่งเน้นให้คนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนาในทุกกลุ่มทุกวัยของประชากร นอกจากนั้นยังได้เน้นการส่งเสริมและสนับสนุนให้การศึกษาเด็กก่อนวัยเรียน และพัฒนาเยาวชนให้พร้อมที่จะเป็นประชากรที่มีคุณภาพ โดยยึดกรอบแนวทางในการจัดระเบียบการศึกษา ส่วนด้านพัฒนาอาชีพนั้นจะเน้นการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนพึ่งตนเองในท้องถิ่น และได้จัดตั้งเศรษฐกิจแบบพอเพียงโดยส่วนรวม ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ให้มีประสิทธิภาพเพิ่ม

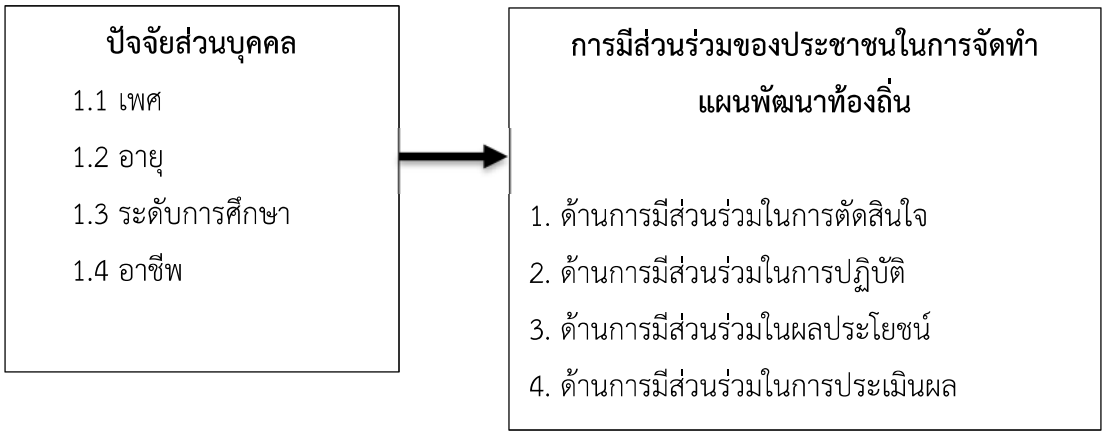
มากยิ่งขึ้น โดยผลการศึกษาที่ได้จะถูกนำไปใช้เป็นข้อมูลสำหรับองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ในการหาแนวทางพัฒนาช่วยเหลือและเสริมสร้างการดำเนินงานของคณะกรรมการหมู่บ้านให้มีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี

กรอบแนวคิด

ในการศึกษาครั้งนี้ ได้ศึกษาทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ได้มาจากข้อแนะนำ กระบวนการในการศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดวิธีดำเนินการวิจัยเชิงปริมาณ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเกร็ด จำนวน 2,749 คน ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Yamane (อ้างถึงใน ทัศวรรณ โตสกุล, 2557)

จำนวน 349 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Check List) และแบบสอบถามเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ประกอบด้วย ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ด้านการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติ ด้านการมีส่วนร่วมในผลประโยชน์ และด้านการมีส่วนร่วมในการประเมินผล ซึ่งแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามวิธีของลิเคอร์ท (Likert Type อ้างถึงใน บุญชม ศรีสะอาด, 2553) มี 5 ระดับ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ลักษณะเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจะเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยผู้วิจัยสร้างขึ้นมาจากการศึกษาทฤษฎีและเอกสารที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะเป็นคำถามแบบเลือกตอบ (Check list) จำนวน 4 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี สร้างโดยใช้การวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่าตามแบบ Likert Scalc 5 ระดับ ดังนี้ (อาภากร ทองขำ, 2562)

5 คะแนน	หมายถึง	มากที่สุด
4 คะแนน	หมายถึง	มาก
3 คะแนน	หมายถึง	ปานกลาง
2 คะแนน	หมายถึง	น้อย
1 คะแนน	หมายถึง	น้อยที่สุด

การแปลความหมายของข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์โดยให้คะแนนเฉลี่ยดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2553: 219)

ค่าเฉลี่ย	**ความหมาย**
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.21 – 5.00	มีส่วนร่วมระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.41 – 4.20	มีส่วนร่วมระดับมาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.61 – 3.40	มีส่วนร่วมระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.81 – 2.60	มีส่วนร่วมระดับน้อย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.80	มีส่วนร่วมระดับน้อยที่สุด

ผลการวิจัย

การวิจัยการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัย ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป พบว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่างในเขตขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 245 คน คิดเป็นร้อยละ 67.87 มีอายุ 41 – 50 ปี จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 34.35 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 17.73 และมีอาชีพเกษตรกร จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 29.36

2. การวิเคราะห์ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่ามีส่วนร่วมในระดับมาก 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และด้านการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติ และมีส่วนร่วมในระดับปานกลาง 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการมีส่วนร่วมในการประเมินผล และด้านการมีส่วนร่วมในผลประโยชน์ ปรากฏดังตาราง

การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี	**ระดับการมีส่วนร่วม**		**การแปลผล**
	$\overline{X}$	S.D.	
1. ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ	3.49	0.53	มาก
2. ด้านการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติ	3.41	0.54	มาก
3. ด้านการมีส่วนร่วมในผลประโยชน์	3.38	0.51	ปานกลาง
4. ด้านการมีส่วนร่วมในการประเมินผล	3.39	0.51	ปานกลาง
เฉลี่ยรวม	3.42	0.49	มาก

3. ผลการเปรียบเทียบข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ประชาชนที่มีเพศและอาชีพ แตกต่างกัน มีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอายุและระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. ข้อเสนอแนะพัฒนาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี แยกเป็นรายด้านได้ดังนี้

4.1 ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ประชาชนเสนอแนะไว้ว่า องค์การบริหารส่วนตำบลควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารการจัดเวทีประชาคมในแต่ละหมู่บ้านให้ประชาชนทราบมากขึ้น เพื่อร่วมเสนอปัญหา รองลงมาคือ องค์การบริหารส่วนตำบลควรลงพื้นที่พบประชาชนเพื่อรับทราบปัญหาและความต้องการของประชาชนให้มากกว่านี้ และการแก้ไขปัญหาของชุมชนควรให้ประชาชนมีส่วนร่วมทุกขั้นตอน

4.2 ด้านการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติ ประชาชนเสนอแนะไว้ว่า องค์การบริหารส่วนตำบลควรให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปฏิบัติตามโครงการ/กิจกรรมที่องค์การบริหารส่วนตำบลได้นำไปดำเนินการในหมู่บ้านให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ รองลงมาคือ ควรคัดเลือกตัวแทนประชาชนที่มีความรู้ความสามารถมีส่วนร่วมในการเสนอแนะ ปรับปรุงระบบการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และองค์การบริหารส่วนตำบลควรให้ประชาชนมีส่วนร่วมเสนอตัวแทนเป็นกรรมการในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นเพื่อให้เข้ามามีบทบาทต่อการดำเนินงาน

4.3 ด้านการมีส่วนร่วมผลประโยชน์ประชาชนเสนอแนะไว้ว่า องค์การบริหารส่วนตำบลควรสนับสนุนประชาชนให้ได้รับความสะดวกสบายจากการดำเนินงานโครงการด้านสาธารณูปโภค เช่น ถนน ไฟฟ้า ประปา รองลงมาคือ องค์การบริหารส่วนตำบลควรพิจารณาสนับสนุนงบประมาณหรือสิ่งของอื่นๆ เมื่อประชาชนเสนอขอรับความช่วยเหลือ และข้อบัญญัติที่ได้รับอนุมัติแล้วควรมีการประกาศให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง

4.4 ด้านการมีส่วนร่วมในการประเมินผล ประชาชนเสนอแนะไว้ว่า องค์การบริหารส่วนตำบล ควรชี้แจง แจกแจงงบประมาณสิ้นปีให้กับประชาชนได้ทราบ หรือรับฟังผลการดำเนินขององค์การบริหารส่วนตำบล รองลงมาคือ องค์การบริหารส่วนตำบลควรให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการเป็นกรรมการตรวจสอบรับงานตามแผนงาน/โครงการ และควรมีการติดตามประเมินผลตามแผนพัฒนาท้องถิ่นอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และสรุปปัญหาเมื่อสิ้นสุดแผนพัฒนาท้องถิ่น

อภิปรายผล

จากการวิจัยเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี สามารถอภิปรายผลการวิจัย ดังนี้

1. การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี อยู่ในระดับปานกลาง ผลการวิจัยพบว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี อยู่ในระดับมาก เนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี มีฐานะเป็นหน่วยงานที่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด รับรู้ และอยู่ในสถานการณ์เช่นเดียวกับประชาชน ย่อมทำหน้าที่ในการแก้ไขปัญหา และช่วยเหลือประชาชนได้ดีกว่าหน่วยงานอื่น และยังเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นความต้องการได้อย่างเต็มที่ มีส่วนร่วมในกิจกรรมการพัฒนาท้องถิ่น ร่วมติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน จึงส่งผลให้สามารถจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นได้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน สามารถจัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถนำไปสู่การแก้ไขปัญหาและเสนอความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างแท้จริง

ผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประยงค์ พุทธา (2557, 83-84) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาสามปีขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าค้อ อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม

ผลการวิจัยพบว่า ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาสามปีขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าค้อ อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม โดยรวมมีระดับการมีส่วนร่วมอยู่ในระดับมาก

2. การเปรียบเทียบข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ประชาชนที่มีเพศและอาชีพ แตกต่างกัน มีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ จำลอง บุตรจันทร์ (2559, 87-90) ได้ศึกษาเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชนในแผนพัฒนาสามปีขององค์การบริหารส่วนตำบลพุสวรรค์ อำเภอเก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่ไม่มีอิทธิพลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในแผนพัฒนาท้องถิ่น ได้แก่ เพศ อายุ

การเปรียบเทียบข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ประชาชนที่มีอายุและระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ จำลอง บุตรจันทร์ (2559, 87-90) ได้ศึกษาเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชนในแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลบุสวรรค์ อำเภอแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล อาชีพ มีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในแผนพัฒนาท้องถิ่น กิตติพงษ์ ด่านลาพล (2558, 71-74) ศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลดุงมะไฟ อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร ผลการวิจัยพบว่า การเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร ระดับการศึกษา โดยภาพรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี มีข้อเสนอแนะดังนี้

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเกร็ดควรเพิ่มช่องทางการเสนอปัญหาความต้องการให้ครบทุกช่องทางประชาชนเข้าถึงได้ง่าย ขั้นตอนไม่ซับซ้อน เพราะประชาชนเป็นบุคคลที่อยู่ในพื้นที่ย่อมรับรู้ถึงปัญหาและความต้องการของชุมชนมากที่สุด และนำมากำหนดเป็นแนวทางในการวางแผนการพัฒนาตำบล เพื่อแก้ไขและลดปัญหาของท้องถิ่นได้อย่างตรงจุด

2. ด้านการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติ องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเกร็ดควรคัดเลือกตัวแทนประชาชนเข้ามาเป็นกรรมการในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นร่วมดำเนินการตามแผนงานหรือโครงการตามแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเกร็ดให้มากขึ้น

3. ด้านการมีส่วนร่วมในผลประโยชน์ องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเกร็ดควรให้ความสำคัญกับการจัดทำแผนงานหรือโครงการเกี่ยวกับงานด้านการแก้ไขปัญหาความยากจน เช่น สนับสนุนด้านผู้ยากไร้ ผู้ด้อยโอกาส ผู้ติด

เชื้อเอดส์ให้ประชาชนในหมู่บ้าน/ชุมชน เพื่อเป็นการสร้างโอกาสและความเข้มแข็งให้แก่คนยากจน และคนในชุมชนให้มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นและสามารถพึ่งพาตนเองได้

4. ด้านการมีส่วนร่วมในการประเมินผล องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเกร็ดควรให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการติดตามประเมินผลว่าโครงการที่บรรจุในแผนพัฒนาท้องถิ่นสอดรับกับแนวทางที่กำหนดไว้หรือไม่ ประชาชนได้รับประโยชน์ตรงตามความต้องการหรือไม่ เพื่อเป็นการทบทวนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นและประเมินความคุ้มค่าของโครงการ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาการบริหารจัดการด้านการเงิน วัสดุอุปกรณ์ และทรัพยากรบุคคล เพื่อนำไปวางแผนการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี

2. ควรมีการศึกษาปัญหาความต้องการของท้องถิ่นและสาเหตุของปัญหาหรือความต้องการของประชาชนเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี

3. ควรมีการศึกษาการจัดทำแผน/โครงการเกี่ยวกับงานด้านการแก้ปัญหาความยากจน ด้านสาธารณูปโภค ด้านการศึกษา ศาสนา กีฬาและเยาวชน เพื่อให้เป็นแผนที่สามารถแก้ไขปัญหาท้องถิ่นและตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง

4. ควรมีการศึกษาติดตามประเมินผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมที่บรรจุไว้ในแผนพัฒนาท้องถิ่น เพื่อให้ทราบว่าโครงการที่บรรจุในแผนพัฒนาท้องถิ่นว่าสอดรับกับแนวทางที่กำหนดไว้หรือไม่

เอกสารอ้างอิง

[1] จำลอง บุตรจันทร์, (2559). การมีส่วนร่วมของประชาชนในแผนพัฒนาสามปีขององค์การบริหารส่วนตำบลพุสวรรค์ อำเภอแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี. มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด.

[2] ณัฐศรัณย์ อารยะพงศ์, (2563), การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นองค์การบริหารส่วนตำบลอีปาด อำเภอดันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ. มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ.

[3] ทัศวรรณ โตสกุล, (2557). การมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงบประมาณขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหลวง อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. การค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตหาบัณฑิต. สาขารัฐประศาสนศาสตร์. มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.

[4] บุญชม ศรีสะอาด, (2553). การวิจัยเบื้องต้น (ฉบับปรับปรุงใหม่) (พิมพ์ครั้งที่ 8) กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

[5] ประยงค์ พุทธา, (2557). ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาสามปีขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าค้อ อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม. มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

[6] อาภากร ทองขำ, (2562). การมีส่วนร่วมของตัวแทนประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลบางน้ำผึ้ง อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ. มหาวิทยาลัยบูรพา.

การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี

Administration according to good governance principles of Chonburi Provincial Administrative Organization personnel

ดร.เฉลิมพล นุชอุดม[1], อ.สุวัจ รชตวัฒนกุล[2], อ.สนใจ รชตวัฒนกุล[3]
[1,2,3]คณะรัฐศาสตร์, สาขารัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาระดับธรรมาภิบาลของการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี 2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบธรรมาภิบาลของการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 183 คน โดยใช้เครื่องมือคือแบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมาน, t-Test, One-way ANOVA และค่าของ เชฟเฟ่ (Scheffe')

ผลการวิจัยพบว่า

1) ระดับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ในภาพรวมพบว่าระดับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านหลักความโปร่งใส รองลงมา คือ ด้านหลักคุณธรรม ด้านหลักความรับผิดชอบ ด้านหลักความคุ้มค่า ด้านหลักนิติธรรม และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านหลักการมีส่วนร่วม

2) ผลการเปรียบเทียบระดับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าเพศ อายุ รายได้ และระยะเวลาในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ที่แตกต่างกันมีผลต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนระดับการศึกษา และตำแหน่งหน้าที่ของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรีที่แตกต่างกันมีผลต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

3) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อรูปแบบการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอเมืองปทุมธานี พบว่า ด้านกลไกของรัฐ ด้านปัจจัยจูงใจ และด้านประชาชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สามารถพยากรณ์รูปแบบการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชน ได้ร้อยละ 64.20

คำหลัก: รูปแบบการมีส่วนร่วมทางการเมือง, องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

Abstract

The objectives of this research were as follows: 1) to study the level of good governance of the administration according to the principles of good governance of Chonburi Provincial Administrative Organization personnel, 2) To study and compare the good governance of the administration according to the principles of good governance of Chonburi Provincial Administrative Organization personnel. Classified by individual factors The study was conducted from a sample of 183 people using a questionnaire to collect data. Statistics used in data analysis were percentage, mean, standard deviation. Inferential Statistics, t-Test, One-way ANOVA and Scheffe's Values.

The results showed that

1) The level of administration according to the principles of good governance of Chonburi Provincial Administrative Organization personnel as a whole was found that the level of administration according to the principles of good governance was at a high level. When considering each aspect, it was found that the aspect with the highest average was the principle of transparency, followed by the principle of morality. Responsibility The main aspect of value rule of law and the side with the lowest average was the principle of participation.

2) Comparison of management level according to good governance principles of Chonburi Provincial Administrative Organization personnel Classified by personal factors, it was found that gender, age, income and working period of Chonburi Provincial Administrative Organization personnel. The difference affects the performance according to the principles of good governance of Chonburi Provincial Administrative Organization personnel. no difference at the statistical significance level of .05, not in accordance with the assumptions set level of education and the positions and duties of the Chonburi Provincial Administrative Organization personnel had different effects on the performance according to the principles of good governance of the Chonburi Provincial Administrative Organization personnel at the statistical significance level of .05 according to the hypothesis. Preset.

3) To study the factors influencing the political participation patterns of the people in local administrative organizations, Muang Pathum Thani District, it was found that the state mechanism Motivation factors and the public with statistical significance at the .05 level, able to predict the political participation of the people at 64.20 percent.

Keywords: political participation model, local government organization

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ธรรมาภิบาลเป็นหลักเกณฑ์ของการปกครองบ้านเมืองที่มีความเป็นธรรมในการบำรุงรักษาบ้านเมืองและสังคมให้มีการพัฒนาครอบคลุมทุกภาคส่วน เพื่อนำไปสู่ความโปร่งใสตามการปกครองแบบประชาธิปไตยอันทรงมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นพระประมุข โดยพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2542 และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 ได้กำหนดให้หน่วยงานทุกหน่วยงานทั้งภาคราชการและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องยึดเป็นหลักในการบริหารจัดการ

ในสังคมและประเทศชาติในโลกยุคโลกาภิวัตน์นั้น จึงควรต้องมีการเรียนรู้แนวคิดและวิธีการใหม่ๆ แล้วนำไปเสริมกับแนวคิดและวิธีการที่ดีงามที่มีและปฏิบัติอยู่แล้วในการบริหารงานเพื่อส่วนรวม ควรมีแนวความคิดพัฒนาการสร้างวิสัยทัศน์ หรือคิดใหม่ ทำใหม่ โดยยึดหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี หรือที่บางท่านเรียกว่าธรรมรัฐ หรือธรรมาภิบาลนั่นเอง ซึ่งประกอบไปด้วยหลักสำคัญอย่างน้อย 6 ประการ คือ 1. หลักนิติธรรม 2. หลักคุณธรรม 3. หลักความโปร่งใส 4. หลักความมีส่วนร่วม 5. หลักความรับผิดชอบ และ 6. หลักความคุ้มค่า ซึ่งการที่จะดำเนินการหรือบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยยึดหลักดังกล่าวให้บรรลุประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวมได้นั้น จำเป็นต้องมีการพัฒนาในหลายๆ ด้านอย่างต่อเนื่องและจริงจัง เพื่อให้บรรลุผลทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผล (สุทิน ลี้ปิยชาติ, 2555: 48-49)

การปฏิบัติราชการในปัจจุบัน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นที่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด รับรู้ถึงความต้องการและปัญหาอุปสรรคของประชาชนมากที่สุด รับรู้ถึงความต้องการและปัญหาอุปสรรคของประชาชนในพื้นที่ได้มากกว่าหน่วยงานอื่น การจัดรูปแบบขององค์การบริหารส่วนจังหวัด จึงเป็นการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบนึ่งที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน ได้มีการปรับปรุงแก้ไขและวิวัฒนาการตามลำดับ โดยจัดให้มีสภาจังหวัดขึ้นเป็นครั้งแรกในปี พ.ศ. 2476 ตามความในพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 ฐานะของสภาจังหวัด ขณะนั้น มีลักษณะเป็นองค์กรแทนประชาชนทำหน้าที่ให้คำปรึกษาหารือแนะนำแก่คณะกรรมการจังหวัด ยังมิได้มีฐานะเป็นนิติบุคคลที่แยกต่างหากจากราชการบริหารส่วนภูมิภาคหรือเป็นหน่วยงานการปกครองส่วนท้องถิ่นตามกฎหมายต่อมาในปี พ.ศ. 2481 ได้มีการตราพระราชบัญญัติสภาจังหวัด พ.ศ. 2481 ขึ้น โดยมีความประสงค์ที่จะแยกกฎหมายที่เกี่ยวกับสภาจังหวัดไว้โดยเฉพาะสำหรับสาระสำคัญของพระราชบัญญัติฯ นั้น ยังมิได้มีการเปลี่ยนแปลงฐานะและบทบาทของสภาจังหวัดไปจากเดิม กล่าวคือ สภาจังหวัดยังคงทำหน้าที่เป็นสภาที่ปรึกษาของคณะกรรมการจังหวัดเท่านั้น จนกระทั่งได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2495 ซึ่งกำหนดให้ผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นหัวหน้าปกครองบังคับบัญชาข้าราชการ และรับผิดชอบบริหารราชการส่วนจังหวัดของกระทรวง ทบวง กรมต่างๆ โดยตรงแทนคณะกรรมการจังหวัดเดิม โดยผลแห่งพระราชบัญญัติฯ นี้ ทำให้สภาจังหวัดมีฐานะเป็นสภาที่ปรึกษาของผู้ว่าราชการจังหวัด แต่เนื่องจากบทบาทและการดำเนินงานของสภาจังหวัดในฐานะที่ปรึกษา ซึ่งคอยให้คำแนะนำและควบคุมดูแลการปฏิบัติงานของจังหวัด ไม่สู่จะได้ผลสมตามความมุ่งหมายเท่าใดนัก จึงทำให้เกิดแนวคิดที่จะปรับปรุงบทบาทของสภาจังหวัด ให้มีประสิทธิภาพโดยให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนในการปกครองตนเองยิ่งขึ้น ในปี พ.ศ. 2498 อันมีผลให้เกิด องค์การบริหารส่วนจังหวัดขึ้นตามกฎหมายโดยมีฐานะเป็นนิติบุคคลแยกจากจังหวัด ในฐานะที่เป็น

ราชการบริหารราชการส่วนภูมิภาค ต่อมาได้มีการประกาศคณะปฏิวัติฉบับที่ 218 ลงวันที่ 29 กันยายน 2515 ซึ่งเป็นกฎหมายแม่บทว่าด้วยการจัดระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน จึงได้กำหนดให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีฐานะเป็นหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง

องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ถือเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ให้ความสำคัญในการพัฒนาจังหวัดชลบุรี สร้างคุณภาพชีวิตที่ดีให้ประชาชน ด้วยการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างถูกต้องเป็นธรรม และสามารถตรวจสอบได้ ซึ่งจะเห็นได้จากการจัดทำเวทีประชาคมองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี การลงพื้นที่พบกับผู้นำชุมชน ผู้นำพื้นที่ร่วมกับหน่วยงานอื่นๆ ทำให้เข้าใจถึงความต้องการของชุมชนอย่างแท้จริง

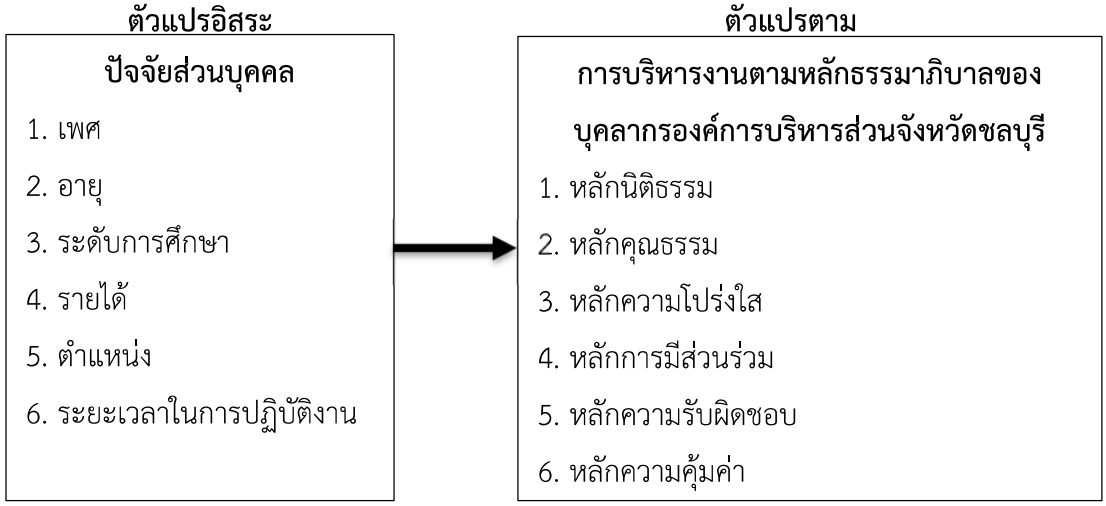
ฉะนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษา วิจัยเกี่ยวกับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี เพื่อศึกษาถึงปัญหาและแนวทางในการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาล เพื่อให้บุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี กลายเป็นบุคลากรมืออาชีพที่มีความตั้งใจในการทำงานและบริหารงานเพื่อสังคมและส่วนรวม รวมทั้งยังสามารถนำไปเป็นตัวอย่างให้กับหน่วยงานราชการอื่นๆ ได้เป็นอย่างดีอีกด้วย

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับธรรมาภิบาลของการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบธรรมาภิบาลของการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ ได้ศึกษาทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ได้มาจากข้อแนะนำ กระบวนการในการศึกษาการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดวิธีดำเนินการวิจัยเชิงปริมาณ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ บุคลากรขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี จำนวน 344 คน ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Yamane (อ้างถึงใน ทัศวรรณ โตสกุล, 2557) จำนวน 183 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ตำแหน่ง ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Check List) และแบบสอบถามเกี่ยวกับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากร ประกอบด้วย 6 ด้าน ได้แก่ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า ซึ่งแบบสอบถามีลักษณะเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามวิธีของลิเคอร์ท (Likert Type อ้างถึงใน บุญชม ศรีสะอาด, 2545: 45) มี 5 ระดับ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ลักษณะเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจะเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยผู้วิจัยสร้างขึ้นมาจากการศึกษาทฤษฎีและเอกสารที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะเป็นคำถามแบบเลือกตอบ (Check list) จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรประกอบด้วย 6 ด้าน ได้แก่ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า

เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ตามแบบของ Likert Type (อ้างถึงในบุญชม ศรีสะอาด, 2545: 45) โดยมีการกำหนดเกณฑ์การคิดคะแนน ดังนี้

5	หมายถึง	มากที่สุด
4	หมายถึง	มาก
3	หมายถึง	ปานกลาง
2	หมายถึง	น้อย
1	หมายถึง	น้อยที่สุด

เกณฑ์การตีความ ค่าเฉลี่ย ของระดับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ให้ความหมายตามเกณฑ์โดยแบ่งค่าเฉลี่ยตามเกณฑ์ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.21 – 5.00	มีส่วนร่วมระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.41 – 4.20	มีส่วนร่วมระดับมาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.61 – 3.40	มีส่วนร่วมระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.81 – 2.60	มีส่วนร่วมระดับน้อย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.80	มีส่วนร่วมระดับน้อยที่สุด

ผลการวิจัย

การวิจัยการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัย ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ความถี่ และร้อยละข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 65.03 มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 42.62 มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 67.21 มีรายได้ระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 54.10 มีตำแหน่งเป็นข้าราชการ จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 59.56 และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 68 คิดเป็นร้อยละ 37.16

2. ผลการวิเคราะห์ระดับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ดังตารางที่ปรากฏ

การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี	ระดับการปฏิบัติ	
	$\overline{X}$	S.D.
หลักนิติธรรม	3.79	0.78
หลักคุณธรรม	3.98	0.73
หลักความโปร่งใส	4.12	0.73
หลักการมีส่วนร่วม	3.61	0.83
หลักความรับผิดชอบ	3.97	0.71
หลักความคุ้มค่า	3.90	0.79
เฉลี่ยรวม	3.90	0.76

พบว่า หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า บุคลากรมีความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี อยู่ในระดับมาก

3. ผลการเปรียบเทียบการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี

3.1 บุคลากรที่มีเพศต่างกัน มีผลต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า ไม่แตกต่างกัน

3.2 บุคลากรที่มีอายุต่างกัน มีผลต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า ไม่แตกต่างกัน

3.3 บุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีผลต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลา กรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.4 บุคลากรที่มีรายได้ต่างกัน มีผลต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า ไม่แตกต่างกัน

3.5 บุคลากรที่มีตำแหน่งต่างกัน มีผลต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.6 บุคลากรที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีผลต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า ไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผล

จากการวิจัยเรื่องการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี สามารถอภิปรายผลการวิจัย ดังนี้

1. ภาพรวม การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก อาจเนื่องจากผู้บริหารองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรีมีการมอบนโยบายให้บุคลการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักธรรมาภิบาล โดยมีการจัดทำจริยธรรมข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี เพื่อเป็นกรอบในการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากร ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ณภัทร นิภารักษ์ (2558) ศึกษา การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

2. หลักนิติธรรม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อาจเนื่องมาจากบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรีดำเนินงานโดยยึดตามระเบียบ กฎหมาย หนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นด้านการวางแผน การจัดการองค์การ การจัดการบุคคล การอำนายการ การประสานงาน การรายงานผลปฏิบัติงาน และการงบประมาณ

เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และความต้องการของประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ วีระ หาญกัน (2558) ศึกษา การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง อำเภอแม่เมาะ จังหวัดลำปาง ผลการศึกษาพบว่า การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง ด้านนิติธรรม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

3. หลักคุณธรรม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อาจเนื่องมาจากบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ให้ความสำคัญกับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลด้วยความเที่ยงธรรม มีความซื่อสัตย์สุจริต ยึดมั่นในศีลธรรมและจริยธรรม ปฏิบัติตนเป็นตัวอย่างที่ดีในสังคม โดยองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรีมีการฝึกอบรมส่งเสริมจริยธรรมให้กับบุคลากร ให้ตระหนักในหน้าที่ความรับผิดชอบของตน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ วันเพ็ญ ร่ายเรือง (2557) ศึกษา การบริหารตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดเพชรบุรี ผลการศึกษาพบว่า การบริหารตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดเพชรบุรี หลักคุณธรรม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

4. หลักความโปร่งใส มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อาจเนื่องมาจากบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี การดำเนินงานโครงการ กิจกรรมต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรีให้หลักความโปร่งใสในการดำเนินงาน โดยมีการจัดตั้งหน่วยบริการให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้เข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้สะดวกจากสื่อต่างๆ การดำเนินงานของบุคลากรมีความเป็นอิสระไม่อยู่ภายใต้อิทธิพลของผู้มีอำนาจ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ อุทัย จันทรรัตนกานต์ (2560) ศึกษา หลักธรรมาภิบาลกับประสิทธิผลของเทศบาลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ผลการศึกษาพบว่า หลักธรรมาภิบาลของเทศบาลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี หลักความโปร่งใส มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

5. หลักการมีส่วนร่วม ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อาจเนื่องมาจากบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ดำเนินงานด้วยการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการเสนอแนวทางในการพัฒนาท้องถิ่นผ่านการจัดเวทีประชาคมในการรับฟังปัญหาและความต้องการของประชาชน สนับสนุนให้ประชาชนจัดตั้งกลุ่มหรือองค์กรชุมชน มีการคัดเลือกผู้แทนประชาคมเข้าร่วมเป็นคณะกรรมการในการดำเนินงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ศราวุฒิ ดาวกรงแก้ว (2564) ศึกษา การใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริหารงานสำนักงานเขตประเวศ กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า การใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริหารงานสำนักงานเขตประเวศ หลักการมีส่วนร่วม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

6. หลักความรับผิดชอบ ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อาจเนื่องมาจากบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี มีการกำหนดเป้าหมายและมาตรฐานโดยการวางกรอบความรับผิดชอบให้มีขอบเขตที่ชัดเจนครอบคลุมทั้งระบบงาน บุคลากรมีความตั้งใจและเอาใจใส่กับงานในหน้าที่และคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสังคมและประชาชนโดยรวม ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ศตวรรษ สงกาผัน (2564) ศึกษา การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอนาด้วง จังหวัดเลย ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารงานตามหลักธรรรมาภิบาลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอนาด้วง จังหวัดเลย หลักความรับผิดชอบมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

7. หลักความคุ้มค่า ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อาจเนื่องมาจากบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ผู้บริหารมอบนโยบายให้บุคลการเพิ่มผลผลิตของงานในทางบวกให้เกิดความคุ้มค่ากับต้นทุน และประโยชน์ที่ได้รับ รวมถึงการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด และยึดแนวพระราชดำริใช้งบประมาณแผ่นดินอย่างคุ้มค่า ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ พันธุ์ศักดิ์ ไทยสิทธิ (2562) ศึกษา การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล เทศบาลเมืองอโยธยา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษาพบว่า การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล เทศบาลเมืองอโยธยา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความคุ้มค่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. หลักนิติธรรม องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ควรดำเนินการเปลี่ยนแปลง แก้ไขกฎหมาย ระเบียบข้อบัญญัติต่างๆ ให้เป็นปัจจุบันสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนมากขึ้น รวมถึงควรมีการพัฒนาบุคลากรขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรีให้มีความรู้เกี่ยวกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับต่างๆ ที่มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง เพื่อให้เกิดประโยชน์ในการใช้เป็นเครื่องสำหรับการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและด้าวทันต่อสถานการณ์ในปัจจุบัน

2. หลักคุณธรรม องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ควรยึดหลักของความถูกต้องและเป็นธรรมเป็นที่ตั้งในการปฏิบัติงานอันจะก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน

3. หลักความโปร่งใส องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ควรเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนได้รับความสะดวกจากช่องทางสื่อต่างๆ เพิ่มมากขึ้น เช่น วิทยุ หอกระจายเสียง อินเทอร์เน็ต (Facebook เว็บไซต์ Line) และเอกสารสื่อสิ่งพิมพ์ แผ่นพับต่างๆ รวมถึงควรเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถติดตาม ตรวจสอบแผนงาน โครงการต่างๆ และการใช้งบประมาณในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรีอย่างตรงไปตรงมา

4. หลักการมีส่วนร่วม องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ควรเปิดโอกาสให้ประชาชนรับรู้และเสนอความคิดเห็นในการพัฒนาพื้นที่เพื่อสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง

5. หลักความรับผิดชอบ องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ควรส่งเสริมให้บุคลากรขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรีทุกคนตระหนึกในหน้าที่ความรับผิดชอบของตนอย่างเคร่งครัด

6. หลักความคุ้มค่า องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ควรบริหารงานและใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวมโดยการเพิ่มความสามารถในการบริหารงานในการใช้จ่ายงบประมาณให้เกิดความคุ้มค่ากับต้นทุนและประโยชน์ที่ประชาชนจะได้รับ รวมถึงจัดสรรตำแหน่งบุคลากรอย่างเหมาะสม มีความชำนาญเฉพาะด้านเพื่อสามารถปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรวิจัยเชิงคุณภาพใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกร่วมด้วยเพื่อขยายผลการวิจัยให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

2. ควรทำการศึกษากับกลุ่มตัวอย่างที่มีขนาดใหญ่ขึ้นในระดับภาค หรือทั้งประเทศ เพื่อเปรียบเทียบให้เห็นถึงระดับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล

3. ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมในประเด็นการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลด้านอื่นๆ เพื่อจะได้ทราบว่าปัจจัยใดที่มีผลต่อการบริหารองค์การบริหารส่วนจังหวัด

เอกสารอ้างอิง

[1] ณภัทร นิภารักษ์, (2558). การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยบูรพา.

[2] ทัศวรรณ โตสกุล, (2557). การมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงบประมาณขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหลวง อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. การค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.

[3] บุญชม ศรีสะอาด, (2545). วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย เล่ม 1. (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ.

[4] พันธุ์ศักดิ์ ไทยสิทธิ. (2562). การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล เทศบาลเมืองอโยธยา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยธนบุรี. ปีที่ 13 ฉบับที่ 1 (มกราคม – เมษายน 2562).

[5] วันเพ็ญ ร่ายเรือง, (2557). การบริหารตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดเพชรบุรี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี.

[6] วีระ หาญกัน, (2558). การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง อำเภอแม่เมาะ จังหวัดลำปาง. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง.

[7] ศตวรรษ สงกาผัง, (2564). การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอนาด้วง จังหวัดเลย. วารสารศรีล้านช้างปริทรรศน์. 7(1).

[8] ศราวุฒิ ดาวกรงแก้ว, (2564). การใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริหารงานสำนักงานเขตประเวศ กรุงเทพมหานคร. วารสารรัชต์ภาคย์. 15(40): 147-159.

[9] สุทิน ลี้ปิยชาติ, (2555). เรียนรู้ตามรอยพระยุคลบาท : พระมหากษัตริย์นักพัฒนา. วารสารข้าราชการ, 57 (1), 48-49.

[10] อุทัย จันทรรัตนกานต์, (2560). หลักธรรมาภิบาลกับประสิทธิผลของเทศบาลในเขตอำเภอเมืองจังหวัดปทุมธานี. Journal of Nakhonratchasima College. 11(2). 119-128.

การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนชุมชน ตำบลสามพราน อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม

Participation of the people in the preparation of the community plan of Sampran Subdistrict Sampran District, Nakhon Pathom Province

ดร.เฉลิมพล นุชอุดม[1], อ.สุวัจ รชตวัฒนกุล[2], อ.สนใจ รชตวัฒนกุล[3]

[1,2,3]คณะรัฐศาสตร์, สาขารัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนชุมชน ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดทำแผนชุมชน ระดับปัญหา อุปสรรค แนวทางการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนชุมชน เปรียบเทียบการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนชุมชน และเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดทำแผนชุมชนกับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนชุมชน ตำบลสามพราน อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม โดยทำการศึกษาจากกลุ่มหัวหน้าครัวเรือนหรือผู้แทนหัวหน้าครัวเรือนในพื้นที่ จำนวน 307 คน โดยการสุ่มแบบโควตา วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพรรณนา การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้สถิติทดสอบแบบเป็นอิสระ และใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ่ และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการวิจัยพบว่า

1) ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนชุมชน ตำบลสามพราน อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

2) ระดับความรู้ความเข้าใจในการจัดทำแผนชุมชน ตำบลสามพราน อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

3) ระดับปัญหา อุปสรรค และแนวทางการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนชุมชน ตำบลสามพราน อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก แนวทางการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนชุมชน ตำบลสามพราน อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม โดยภาพรวม การส่งเสริมการจัดทำแผนชุมชน ประชาสัมพันธ์ชี้แจงเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชนเกี่ยวกับการจัดทำแผนชุมชน และจัดทำแหล่งสนับสนุนความรู้อย่างทั่วถึง

4) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่ประกอบด้วย เพศ อายุ นับถือศาสนา ระยะเวลาที่ตั้งถิ่นฐานที่แตกต่าง การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนชุมชน ตำบลสามพราน อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ สำหรับระดับการศึกษา การตั้งถิ่นฐาน

อาชีพและรายได้ที่แตกต่างกันการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนชุมชน ตำบลสามพราน อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ที่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

5) ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดทำแผนชุมชนกับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนชุมชน ตำบลสามพราน อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม มีความสัมพันธ์กันในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยรวมอยู่ในระดับความสัมพันธ์ระดับสูงในทิศทางบวก มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r=.902) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

คำหลัก: การมีส่วนร่วม, แผนชุมชน

Abstract

The purpose of this research is To study the level of people's participation in the preparation of community plans. Knowledge and understanding of community plan preparation, problem levels, obstacles, guidelines for promoting public participation in community plan preparation Compare people's participation in the preparation of community plans, and to find the relationship between knowledge and understanding about community plan preparation and people's participation in community plan preparation, Sampran Sub-district, Sampran District, Nakhon Pathom Province. The study was conducted from a group of household heads or representatives of household heads in the area, totaling 307 people, by random quota Data were analyzed using descriptive statistics. Frequency distribution, percentage, mean and standard deviation. using independent test statistics and one-way analysis of variance was used. Test the pairwise mean differences by Scheffe's method. and the Pearson correlation coefficient at the statistical significance level of 0.05

The results showed that

1) The level of people's participation in the preparation of the community plan of Sam Phran Sub-district, Sam Phran District, Nakhon Pathom Province. The overall level is moderate.

2) The level of knowledge and understanding of community plan preparation in Sam Phran Sub-district, Sam Phran District, Nakhon Pathom Province. Overall, it was at a high level.

3) The level of problems, obstacles and guidelines for promoting people's participation in the preparation of community plans in Sampran Sub-district, Sampran District, Nakhon Pathom Province. Overall, it was at a high level. Guidelines for Public Participation in Making Community Plans for Sampran Subdistrict, Sampran District, Nakhon Pathom Province, Overall, promoting the preparation of community plans Publicize and clarify to educate the public about the preparation of community plans. and create a source to support knowledge thoroughly.

4) The results of the hypothesis test revealed that the personal factors consisted of sex, age, religion, and different settlement periods. People's Participation in Making Community Plans, Sam Phran Subdistrict, Sam Phran District, Nakhon Pathom Province no difference, which is not in accordance with the predetermined assumptions for education level Settlement Different occupations and incomes People's participation in community planning Sampran Sub-district, Sampran District, Nakhon Pathom Province different which is according to the predetermined assumptions.

5) The relationship between knowledge and understanding about community plan preparation and people's participation in community plan preparation at Sampran Sub-district, Sampran District, Nakhon Pathom Province, there was a statistically significant positive correlation at the 0.01 level. Overall, the correlation was high in the positive direction. There was a correlation coefficient (r=.902), which was in accordance with the hypothesis.

Keywords: engagement, community plan

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การมีส่วนร่วมเป็นสิ่งสำคัญสำหรับการดำเนินชีวิตมนุษย์บนโลกใบนี้ เพราะมนุษย์อยู่ร่วมกันเป็นสังคม ต่างพึ่งพาอาศัยกันและต่างต้องมีบทบาทภาระหน้าที่ต้องรับผิดชอบตามวาระโอกาสที่มาถึงบทบาทหน้าที่ที่ได้รับจากการยอมรับ บทบาทที่สร้างขึ้นด้วยตนเอง เช่น การรับหน้าที่เป็นพ่อแม่เป็นหัวหน้าครอบครัวเป็นผู้ใหญ่บ้าน ผู้นำหมู่บ้าน ประชาชนในหมู่บ้าน ความสำคัญของบทบาทหน้าที่การงานต้องมีกฎระเบียบและองค์การที่มั่นคงคอยช่วยรับนโยบายให้สอดคล้องกับกฎหมายของบ้านเมืองแต่ทั้งนี้ การมีส่วนร่วมนั้นรวมถึงการร่วมด้วยช่วยกันในด้านความคิดเห็น การบริหารจัดการ ตลอดการเสียสละเวลาอาคารสถานที่ปัจจัยอื่นๆ ในการดำเนินกิจกรรม เพื่อบรรลุเป้าหมายจุดมุ่งหมายหนึ่ง ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สศช.) ในการที่จะขับเคลื่อนเศรษฐกิจพอเพียงระดับชุมชน/หมู่บ้าน ในลักษณะบูรณาการระหว่างหน่วยงานภาครัฐกับชุมชน โดยสิ่งสำคัญของการพัฒนาการพัฒนาเศรษฐกิจพอเพียง คือ การมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนโดยเฉพาะหน่วยงานภาครัฐกับชุมชนบนฐานของการใช้ข้อมูลที่มีอยู่ในพื้นที่ไปสู่กระบวนการเรียนรู้และพัฒนาร่วมกันของชุมชน ซึ่งกระบวนการดังกล่าวจำเป็นต้องมีเครื่องมือที่จะสามารถเชื่อมโยงการมีส่วนร่วมอย่างบูรณาการทั้งในแนวดิ่งและแนวนอนบนเงื่อนไขของการใช้ข้อมูลบริบทของแต่ละพื้นที่อย่างเหมาะสม เพราะการมีส่วนร่วมเป็นการที่ประชาชนได้ใช้ความพยายามหรือใช้ทรัพยากรบางอย่างเหมาะสม เพราะการมีส่วนร่วมเป็นการที่ประชาชนได้ใช้ความพยายามหรือใช้ทรัพยากรบางอย่างของตน เช่น ความคิด ความรู้ ความสามารถ แรงงาน เงินทุน วัสดุในกิจกรรมพัฒนานั้น การมีส่วนร่วมจะทำให้ประชาชนหลุดพ้นจากการเป็นผู้รับผลจากการพัฒนาและเป็นผู้กระทำให้เกิดกระบวนการพัฒนา ดังนั้น การมีส่วนร่วมจึงเป็นได้ทั้งวิธีการซึ่งนำไปสู่การพัฒนาและเป็นเป้าหมายของการพัฒนาด้วย ในปัจจุบันรัฐบาลต่างให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นอย่างมาก โดยให้ความสำคัญ

กับการมีส่วนร่วมของประชาชนในทุกขั้นตอนการพัฒนา เริ่มตั้งแต่การมีส่วนร่วมในการค้นปัญหา การมีส่วนร่วมในการวางแผน การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน การมีส่วนร่วมในการตรวจสอบและติดตามผล และการมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ ฯลฯ ซึ่งการมีส่วนร่วมของประชาชนกำลังเป็นกระแสที่ได้รับความสนใจจากหน่วยงานและองค์กรต่างๆ ทั้งภาครัฐและภาคเอกชนที่ผ่านมาพบว่า อุปสรรคและปัญหาของการปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักการกระจายอำนาจที่สำคัญประการหนึ่งคือ ประชาชนขาดความสนใจหรือขาดการมีส่วนร่วมทางการเมือง รัฐบาลจึงมีแนวนโยบายที่เป็นปัจจัยที่เป็นสิ่งจูงใจให้ประชาชนในท้องถิ่นหรือชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการชุมชนในลักษณะ ร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมรับผิดชอบ นำไปสู่การพัฒนาที่ตรงเป้าหมาย เกิดความชอบธรรมอันนำมาซึ่งประโยชน์แก่ประชาชนอย่างแท้จริง นอกจากนี้ยังถือได้ว่าเป็นการเริ่มต้นให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมทางการพัฒนาท้องถิ่นและชุมชนที่สำคัญอีกด้วย (รัฐพงศ์ บุญญานุวัตร. 2556: 2)

แผนชุมชนเป็นกลไกที่ชาวบ้านหรือคนในชุมชนร่วมกันกำหนดชีวิตและความเป็นอยู่ในอนาคต รวมทั้งหาวิธีแก้ไขปัญหาที่ตนเองประสบอยู่ในปัจจุบัน เป็นผลผลิตของการเรียนรู้ชุมชน เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาท้องถิ่นหรือชุมชนของตนเองให้เป็นไปตามที่ต้องการ และสามารถแก้ไขปัญหาที่ชุมชนเผชิญอยู่ร่วมกันได้ โดยคนในชุมชนได้ร่วมกันคิด ร่วมกันกำหนดแนวทาง และกิจกรรมการพัฒนาชุมชนโดยยึดหลักการพึ่งพาตนเอง ลดการพึ่งพิงภายนอก ด้วยการคำนึงถึงศักยภาพ ทรัพยากร ภูมิปัญญา วิถีชีวิต วัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อมในท้องถิ่นเป็นหลัก ซึ่งบางกิจกรรมที่ชุมชนไม่สามารถทำได้เองก็สามารถขอรับการสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอกได้ โดยชุมชนเสนแผนเพื่อบรรจุเป็นแผนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือแผนงานโครงการของราชการได้ แผนชุมชนมีชื่อเรียกแตกต่างกันตามความเข้าใจของแต่ละท้องถิ่น อาทิ แผนแม่บทชุมชน แผนชุมชนพึ่งตนเอง แผนชีวิต เป็นต้น และมีส่วนร่วมในการลงประชามติรับหรือไม่รับแผนงานหรือโครงการ เห็นได้ว่าในกระบวนการพัฒนาชุมชนดังกล่าวเป็นรูปแบบของการรอการสนับสนุนงบประมาณเพียงอย่างเดียว แนวทางที่มีประสิทธิภาพต่อการพัฒนาชุมชนจึงควรที่จะมีการจัดทำแผนชุมชนโดยให้ประชาชนมีส่วนร่วมมากที่สุด มีความรู้สึกเป็นเจ้าของมีการระดมทรัพยากรให้ความช่วยเหลือและยอมรับผลที่เกิดขึ้น อันจะเป็นวิธีการที่ดีสำหรับการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชุมชนไปสู่ความสำเร็จดังวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ (กิตติคุณ หย่ำวิไล, 2554: 3)

ตำบลสามพราน อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ได้ดำเนินการจัดทำแผนชุมชนในทุกหมู่บ้าน เพื่อให้ชุมชนเกิดกระบวนการเรียนรู้ร่วมกันในการแก้ไขปัญหาด้วยตนเองซึ่งการวางแผนการพัฒนาชุมชนเป็นกระบวนการที่ชาวบ้านและชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบการจัดการด้านต่างๆ ของชุมชนได้ดียิ่งขึ้น ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนชุมชน ตำบลสามพราน อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนากระบวนการจัดทำแผนชุมชนอย่างแท้จริงและเหมาะสมกับพื้นที่ว่าที่ผ่านมาประชาชนในชุมชนมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนชุมชนอยู่ในระดับใด ปัญหาอุปสรรคต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนชุมชนอยู่ในระดับใด เป็นเช่นไร และปัจจัยใดที่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนชุมชนบ้าง อันจะเป็นแนวทางในการปรับปรุงกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนชุมชนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นในครั้งต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดทำแผนชุมชน ตำบลสามพราน อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม

2. เพื่อศึกษาระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนชุมชน ตำบลสามพราน อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม

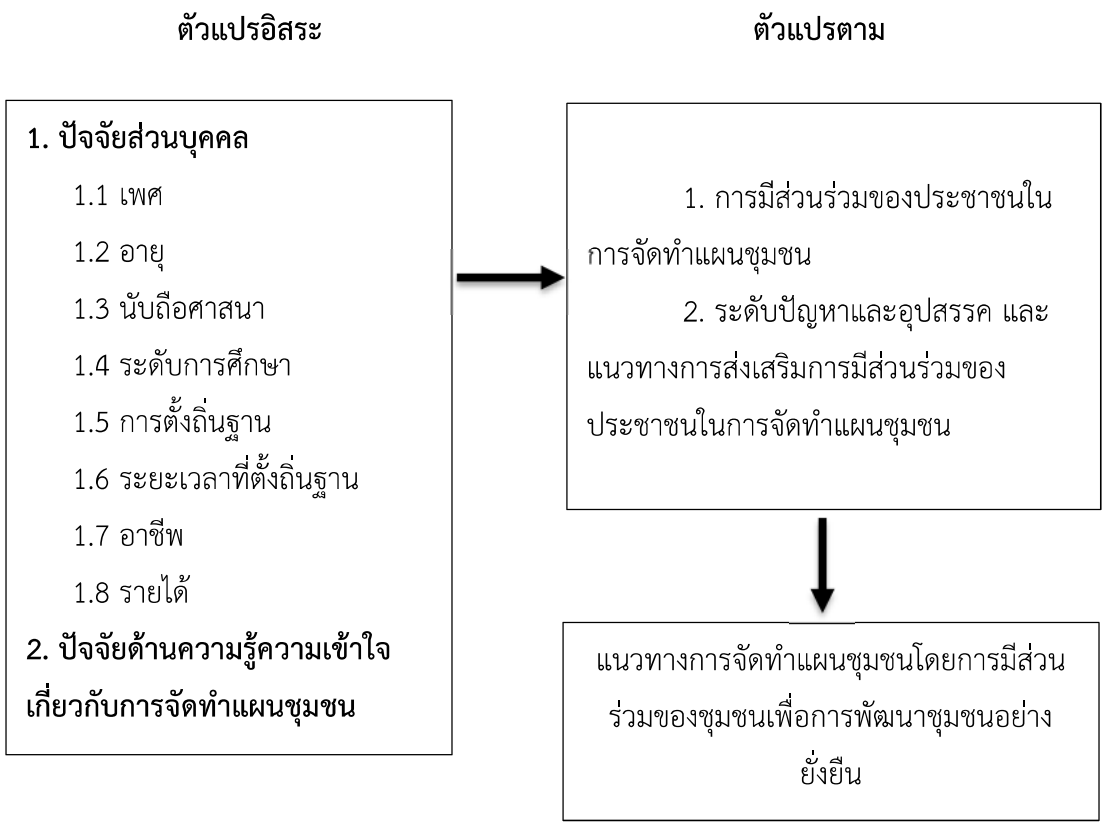
3. เพื่อศึกษาระดับปัญหา อุปสรรค และแนวทางการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนชุมชน ตำบลสามพราน อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม

4. เพื่อเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนชุมชน ตำบลสามพราน อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

5. เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดทำแผนชุมชนกับ การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนชุมชน ตำบลสามพราน อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ ได้ศึกษาทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ได้มาจากข้อแนะนำ กระบวนการในการศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนชุมชน ตำบลสามพราน อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดวิธีดำเนินการวิจัยเชิงปริมาณ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ หัวหน้าครัวเรือน หรือผู้แทนหัวหน้าครัวเรือนในพื้นที่ตำบลสามพราน อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม จำนวน 1,320 คน ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Yamane (อ้างถึงใน ทัศวรรณ โตสกุล, 2557) จำนวน 307 คน โดยการสุ่มแบบโควตา เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ นับถือศาสนา ระดับการศึกษา การตั้งถิ่นฐาน ระยะเวลาที่ตั้งถิ่นฐาน อาชีพ รายได้ มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Check List) และแบบสอบถามเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนชุมชน ตำบลสามพราน อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ประกอบด้วย ความรู้ความเข้าใจในการจัดทำแผนชุมชน ได้แก่ ความรู้ความเข้าใจของประชาชนในการจัดทำแผนชุมชนตำบลสามพราน อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม การมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนชุมชน ได้แก่ การมีส่วนร่วมในด้านการปฏิบัติ การมีส่วนร่วมในด้านการตัดสินใจ ระดับปัญหาและอุปสรรค และแนวทางการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนชุมชน ได้แก่ ด้านการเตรียมความพร้อมในการจัดทำแผนชุมชน ด้านกระบวนการจัดทำแผนชุมชนด้านบุคลากร ด้านงบประมาณและวัสดุอุปกรณ์ ซึ่งแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามวิธีของลิเคอร์ท (Likert Type อ้างถึงใน บุญชม ศรีสะอาด, 2553) มี 5 ระดับ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ลักษณะเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจะเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยผู้วิจัยสร้างขึ้นมาจากการศึกษาทฤษฎีและเอกสารที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะเป็นคำถามแบบเลือกตอบ (Check list) จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดทำแผนชุมชน ตำบลสามพราน อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม โดยให้เลือกตอบใช่หรือ ไม่ใช่ ตอบใช่ให้ 1 คะแนน ตอบไม่ใช่ให้ 0 คะแนน

เกณฑ์คะแนนระดับการมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดทำแผนชุมชนในภาพรวม ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2553: 219)

ช่วงคะแนน	11 – 15 คะแนน	อยู่ในระดับ ความรู้ความเข้าใจมาก
ช่วงคะแนน	6 – 10 คะแนน	อยู่ในระดับ ความรู้ความเข้าใจปานกลาง
ช่วงคะแนน	0 – 5 คะแนน	อยู่ในระดับ ความรู้ความเข้าใจน้อย

เกณฑ์การแปลความหมายความรู้ความเข้าใจในการจัดทำแผนชุมชนรายข้อ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 0.00 – 0.33 คะแนน หมายถึง มีระดับความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ย 0.34 – 0.67 คะแนน หมายถึง มีระดับความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 0.68 – 1.00 คะแนน หมายถึง มีระดับความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับมาก

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนชุมชนสร้างโดยใช้การวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่าตามแบบ Likert Scalc 5 ระดับ ดังนี้ (ยุทธ ไกยวรรณ์ และกุสุมา ผลาพรม, 2553: 57)

5 คะแนน	หมายถึง	มากที่สุด
4 คะแนน	หมายถึง	มาก
3 คะแนน	หมายถึง	ปานกลาง
2 คะแนน	หมายถึง	น้อย
1 คะแนน	หมายถึง	น้อยที่สุด

การแปลความหมายของข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์โดยให้คะแนนเฉลี่ยดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2553: 219)

ค่าเฉลี่ย	**ความหมาย**
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.21 – 5.00	มีส่วนร่วมระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.41 – 4.20	มีส่วนร่วมระดับมาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.61 – 3.40	มีส่วนร่วมระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.81 – 2.60	มีส่วนร่วมระดับน้อย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.80	มีส่วนร่วมระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรค และแนวทางการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนชุมชน สร้างโดยใช้การวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่าตอบแบบ Likert Scale ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนแต่ละข้อ ดังนี้ (ยุทธ ไกยวรรณ์ และกุสุมา ผลาพรม, 2553: 57)

5 คะแนน	หมายถึง	มากที่สุด
4 คะแนน	หมายถึง	มาก
3 คะแนน	หมายถึง	ปานกลาง
2 คะแนน	หมายถึง	น้อย
1 คะแนน	หมายถึง	น้อยที่สุด

การแปลความหมายของข้อมูลได้กำหนดเกณฑ์โดยให้คะแนนเฉลี่ยดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2553: 219)

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.21 – 5.00	ปัญหาอุปสรรคอยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.41 – 4.20	ปัญหาอุปสรรคอยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.61 – 3.40	ปัญหาอุปสรรคอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.81 – 2.60	ปัญหาอุปสรรคอยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.80	ปัญหาอุปสรรคอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 5 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะอื่นๆ แบบปลายเปิด สำหรับให้กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อแนวทางส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนชุมชน

ผลการวิจัย

การวิจัยการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนชุมชน ตำบลสามพราน อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัย ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ความถี่ และร้อยละข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 59.90 มีอายุระหว่าง 41 – 60 ปี จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 49.50 นับถือศาสนาพุทธ จำนวน 228 คน คิดเป็นร้อยละ 74.30 มีระดับการศึกษาประถมศึกษา จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 27.70 มีการตั้งถิ่นฐานอยู่ในชุมชนตั้งแต่กำเนิด จำนวน 248 คน คิดเป็นร้อยละ 80.80 มีระยะเวลาที่ตั้งถิ่นฐาน 21 -35 ปี จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 47.60 มีอาชีพเกษตรกรรม จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 33.60 มีรายได้ระหว่าง 5,001 – 10,000 บาท จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 33.60

2. ผลการศึกษาระดับความรู้ความเข้าใจในการจัดทำแผนชุมชน ตำบลสามพราน อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม พบว่า ระดับความรู้ความเข้าใจในการจัดทำแผนชุมชน ตำบลสามพราน อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

3. ผลการศึกษาระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนชุมชน ตำบลสามพราน อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ดังตารางที่ปรากฏ

การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนชุมชน	ระดับการมีส่วนร่วม	
	$\overline{X}$	S.D.
ด้านการปฏิบัติ	3.10	0.75
ด้านการตัดสินใจ	3.00	0.76
เฉลี่ยรวม	3.05	0.68

พบว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนชุมชน ตำบลสามพราน อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

4. ผลการศึกษาระดับ ปัญหา อุปสรรค และแนวทางการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนชุมชน ตำบลสามพราน อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม

ปัญหา อุปสรรคของประชาชนในการจัดทำแผนชุมชน	ระดับการมีส่วนร่วม	
	$\overline{X}$	S.D.
ด้านการเตรียมความพร้อมในการจัดทำแผนชุมชน	3.44	0.77
ด้านกระบวนการจัดทำแผนชุมชน	3.34	0.86
ด้านบุคลากร	3.69	0.83
ด้านงบประมาณและวัสดุอุปกรณ์	3.68	0.90
เฉลี่ยรวม	3.54	0.75

พบว่า ระดับปัญหา อุปสรรคในการจัดทำแผนชุมชน ตำบลสามพราน อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

5. ผลการทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยส่วนบุคคลที่ประกอบด้วย เพศ อายุ นับถือศาสนา ระยะเวลาที่ตั้งถิ่นฐาน ที่แตกต่างกันมีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนชุมชน ตำบลสามพราน อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ สำหรับระดับการศึกษา การตั้งถิ่นฐาน อาชีพ และรายได้ ที่แตกต่างกันมีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนชุมชน ตำบลสามพราน อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ที่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ .05

6. ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดทำแผนชุมชน กับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนชุมชน ตำบลสามพราน อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม มีความสัมพันธ์กันในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยรวมอยู่ในระดับความสัมพันธ์ระดับสูงในทิศทางบวก มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) = .902 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

7. ผลการศึกษาจากคำถามปลายเปิดให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ เกี่ยวกับแนวทางแก้ไขปัญหาอุปสรรคต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนชุมชนและแนวทางส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนชุมชนครั้งต่อไป โดยผู้ทำการศึกษาได้สรุปสาระสำคัญ มีหน่วยงานภาครัฐที่มีภาระหน้าที่ความรับผิดชอบโดยตรงต่อการดำเนินการจัดทำแผนชุมชน ควรมีการดำเนินการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนชุมชนในครั้งต่อไป ดังนี้

7.1 ควรให้การสนับสนุนด้านงบประมาณ สื่อ วัสดุ อุปกรณ์ที่เพียงพอแก่ชุมชนที่ต้องการดำเนินการจัดทำแผนชุมชน

7.2 ควรมีการฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับกระบวนการจัดทำแผนชุมชนแก่วิทยากรชุมชนให้ความรู้ความสามารถเพียงพอต่อการดำเนินการจัดทำแผนชุมชนที่มีประสิทธิภาพ

7.3 ควรมีการฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับกระบวนการจัดทำแผนชุมชนแก่บุคลากรที่มีหน้าที่รับผิดชอบในชุมชน เช่น กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน คณะกรรมการหมู่บ้านและบุคลากรอื่นที่มีความสำคัญต่อการดำเนินการจัดทำแผนชุมชน

7.4 ควรสร้างความรู้ความเข้าใจในกระบวนการจัดทำแผนชุมชนให้แก่ประชาชนได้ทราบถึงความหมายของการจัดทำแผนชุมชน มีประโยชน์ต่อชุมชนอย่างไร มีขั้นตอนและวีการที่สำคัญอย่างไร

อภิปรายผล

จากการวิจัยเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนชุมชน ตำบลสามพราน อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม สามารถอภิปรายผลการวิจัย ดังนี้

1. ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดทำแผนชุมชน ตำบลสามพราน อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะประชาชนตำบลสามพรานส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจในการจัดทำแผนชุมชนและมีวิทยากรที่มีประสบการณ์ ซึ่งมีความรู้และประสบการณ์ที่เพียงพอต่อการขับเคลื่อนกระบวนการจัดทำแผนชุมชน จึงทำให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจในการจัดทำแผนชุมชน สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ภัชรินทร์ กอบตระกูล (2556: 121) ศึกษาเรื่อง การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนขององค์การบริหารส่วนตำบล กรณีศึกษาในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเปริด อำเภอแหลมสิงห์ จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษาพบว่าประชาชนมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลอยู่ในระดับมาก

2. ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนชุมชน ตำบลสามพราน อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม จากการศึกษาระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนชุมชน ตำบลสามพราน อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เนื่องมาจากขั้นตอนและวิธีการวิเคราะห์สถานการณ์ชุมชนนั้นเป็นกระบวนการณ์วิเคราะห์แยกแยะ การหาความสำคัญของข้อมูลในมิติต่างๆ และหาข้อสรุปของข้อมูลชุมชน ซึ่งประชาชนอาจไม่มีความรู้ความเข้าใจในกระบวนการดังกล่าวที่เพียงพอ จึงทำให้มีผลต่อการแสดงออก และการแสดงความคิดเห็นอย่างมีส่วนร่วมของประชาชนในการวิเคราะห์สถานการณ์ชุมชนอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับงานวิจัยของ ดรรชนี สระบัว (2556) ศึกษา การมีส่วนร่วมในการวางแผนพัฒนาชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลชะแมบ อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษาพบว่าประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลชะแมบ อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีส่วนร่วมในการจัดทำแผนชุมชนภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

3. ระดับปัญหา อุปสรรค และแนวทางการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนชุมชน ตำบลสามพราน อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องมาจากยังไม่มีสถานที่ที่เหมาะสมต่อการจัดทำแผนชุมชน ตลอดจนระยะเวลาที่แน่นอนในการจัดทำแผน รวมทั้งขาดการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบก่อนการทำแผน ตลอดจนประชาชนในชุมชนยังไม่มีความรู้ความเข้าใจในกระบวนการจัดทำแผนชุมชนที่เพียงพอ จึงเป็นปัญหาอุปสรรคต่อการเตรียมความพร้อมและการเข้าร่วมดำเนินกิจกรรมตามกระบวนการจัดทำแผนชุมชนได้อย่างถูกต้อง สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปทิดา ปานเนตรแก้ว (2556: 24) ศึกษา การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบล ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลสวนหลวง อำเภออำพวา จังหวัดสมุทรสงคราม ผลการศึกษาพบว่า การเข้าร่วมดำเนินการของประชาชนจะเข้าร่วมเมื่อมีผลกระทบโดยตรงต่อประชาชนและชุมชน ส่วนเรื่องของการติดตามและประเมินผล ประชาชนยังขาดความรู้

ความเข้าใจอย่างเป็นรูปธรรม มีการติดตามตรวจสอบและแจ้งให้องค์การบริหารส่วนตำบลทราบเพียงส่วนน้อย ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล คือ มีความเชื่อว่าการพัฒนาเป็นเรื่องของประชาชนทุกคน มีความต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีความเจริญและเป็นเมืองน่าอยู่

4. การเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนชุมชน ตำบลสามพราน อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่ประกอบด้วย เพศ อายุ นับถือศาสนา ระยะเวลาที่ตั้งถิ่นฐาน ที่แตกต่างกันมีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนชุมชน ตำบลสามพราน อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ สำหรับระดับการศึกษา การตั้งถิ่นฐาน อาชีพ และรายได้ ที่แตกต่างกันมีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนชุมชน ตำบลสามพราน อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ที่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ .05 ทั้งนี้เนื่องจาก การจัดทำแผนชุมชนเป็นกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนทุกคนในชุมชน ในการร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมปฏิบัติ ร่วมแก้ไขปัญหา เพื่อกำหนดทิศทางในการพัฒนาชุมชนด้านต่างๆ จะต้องอาศัยระดับการศึกษาการตั้งถิ่นฐาน อาชีพ และรายได้หลากหลายรูปแบบ เพื่อให้ข้อมูลข่าวสารไปถึงประชาชนในท้องถิ่นอย่างทั่วถึง เพื่อสร้างความเข้าใจที่ตรงกัน และการตระหนักถึงความสำคัญของความร่วมมือร่วมใจ และเป็นการกระตุ้นการมีส่วนร่วมในการพัฒนาของประชาชนอีกทางหนึ่ง สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศุภกิจ พงศ์อักษร (2556: 90) ศึกษา การมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการจัดการแผนชุมชนของเทศบาลตำบลควนเนียง อำเภอควนเนียง จังหวัดสงขลา ผลการศึกษาว่า ผลการเปรียบเทียบระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนตามตัวแปรด้านต่างๆ พบว่า เพศ ระดับการศึกษาและอาชีพต่างๆ มีระดับการมีส่วนร่วมไม่แตกต่างกัน ส่วนอายุต่างกัน มีระดับการมีส่วนร่วมแตกต่างกัน

5. ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดทำแผนชุมชนกับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนชุมชน ตำบลสามพราน อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม มีความสัมพันธ์กันในทางบวก โดยรวมอยู่ในระดับความสัมพันธ์ระดับสูงในทิศทางบวก ทั้งนี้เนื่องจาก การจัดทำแผนชุมชนเป็นกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนทุกคนในชุมชน ในการร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมปฏิบัติ ร่วมแก้ไขปัญหา เพื่อกำหนดทิศทางในการพัฒนาชุมชนด้านต่างๆ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภัชรินทร์ กอบตระกูล (2556: 121) ศึกษาเรื่อง การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนขององค์การบริหารส่วนตำบล กรณีศึกษาในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเปริด อำเภอแหลมสิงห์ จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษาพบว่า ความสัมพันธ์ของการมีส่วนร่วมและความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. หน่วยงานภาครัฐที่มีภารจิกหน้าที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการจัดทำแผนชุมชน ควรที่จะคำนึงถึงการส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้แก่ชุมชน ทั้งในด้านกระบวนการมีส่วนร่วม และกระบวนการจัดทำแผนชุมชน โดยการจัดกิจกรรมการส่งเสริมความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้อง พัฒนาศักยภาพวิทยากระบวนการในชุมชน และส่งทีมช่วยเหลือในการจัดทำแผนชุมชนที่มีประสิทธิภาพ อีกทั้งควรให้การสนับสนุนจัดทำสถานที่ที่เหมาะสม ให้การ

สนับสนุนงบประมาณดำเนินการที่เพียงพอและรวดเร็วยิ่งขึ้น รวมทั้งการสนับสนุนด้านสื่อ และวัสดุอุปกรณ์ที่มีความจำเป็นต่อการพัฒนากระบวนการจัดทำแผนชุมชนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. ผู้มีส่วนรับผิดชอบโดยตรงกับการจัดทำแผนชุมชนในแต่ละหมู่บ้าน อาทิเช่น กำนันผู้ใหญ่บ้าน คณะกรรมการหมู่บ้าน เป็นต้น ควรคำนึงถึงการเตรียมความพร้อมของชุมชนทุกด้านก่อนการจัดทำแผนชุมชน ควรมีการชี้แจงประชาสัมพันธ์สร้างความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชนอย่างต่อเนื่อง กำหนดเวลา และสถานที่ที่เหมาะสม มีความสะดวกต่อการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชนให้มากยิ่งขึ้น ควรสรรหาวิทยากรชุมชนที่มีความรู้ความสามารถเพียงพอต่อการดำเนินการหรือเสนอขอทีมวิทยากรที่มีความรู้ ความสามารถจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมาช่วยดำเนินการหรือเป็นพี่เลี้ยง และควรจัดทำแหล่งสนับสนุนความรู้ให้แก่ประชาชนในหมู่บ้าน เช่น การจัดบอร์ด การแจกเอกสาร แผ่นพับ เสียงตามสายให้ความรู้ประชาชน เป็นต้น

3. การจัดกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนชุมชน ควรคำนึงถึงความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคล เช่น ระดับการศึกษา การตั้งถิ่นฐาน อาชีพ และรายได้ ซึ่งปัจจัยดังกล่าวเป็นตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ต่อกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนชุมชน

4. กระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนชุมชน ควรประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำแผนชุมชน การประชุมประชาคมหมู่บ้านเพื่อจัดลำดับความสำคัญของปัญหาและความต้องการของชุมชนไปกำหนดเป็นโครงการในการจัดทำแผนชุมชน

5. กระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนชุมชน ควรให้ประชาชนมีส่วนร่วมค้นหาปัญหาความต้องการ จัดประชุมเพื่อสำรวจปัญหาความต้องการของประชาชนในชุมชนอยู่เสมอ และควรนำความคิดเห็นในการเสนอปัญหาความต้องการของประชาชนในชุมชนไปเป็นข้อมูลในการจัดทำแผนชุมชนให้เป็นรูปธรรมต่อไป

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนชุมชนที่เป็นชุมชนเมือง และชุมชนชนบท เป็นต้น

2. ควรมีการศึกษาเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนชุมชนในลักษณะเดียวกัน ในหมู่บ้านอื่นและตำบลอื่นๆ ให้กว้างออกไป

3. ควรทำการศึกษาวิจัยเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนชุมชนในเชิงคุณภาพโดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงการสร้างประกอบการสังเกตหรือการสังเกตแบบมีส่วนร่วม

4. ควรศึกษาแนวทางการพัฒนาการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนชุมชน ให้มีประสิทธิภาพให้มากขึ้น

5. ควรศึกษาปัญหาการมีส่วนร่วมการจัดทำแผนชุมชนในด้านอื่นๆ เพื่อใช้เป็นข้อสารสนเทศในการแก้ไขปัญหาและความต้องการของประชาชนในชุมชนให้มากที่สุด

เอกสารอ้างอิง

[1] กิตติคุณ หย่ำวิไล, (2554). การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาการสามปีของเทศบาลเมืองบางมูลนาก อำเภอบางมูลนาก จังหวัดพิจิตร. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยนเรศวร.

[2] ดรรชนี สระบัว, (2556). การมีส่วนร่วมในการวางแผนพัฒนาชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลชะแมบ อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วารสารวิชาการ มทร. สุวรรณภูมิ, 1(1): 64-65.

[3] ทัศวรรณ โตสกุล, (2557). การมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงบประมาณขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหลวง อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. การค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.

[4] ปทิดา ปานเนตรแก้ว, (2556). การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบล ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลสวนหลวง อำเภออำพวา จังหวัดสมุทรสงคราม. วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

[5] บุญชม ศรีสะอาด, (2553). การวิจัยเบื้องต้น. (พิมพ์ครั้งที่ 6) กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาร์น.

[6] ภัชรินทร์ กอบตระกูล, (2556). การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนขององค์การบริหารส่วนตำบล กรณีศึกษาในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเปริด อำเภอแหลมสิงห์ จังหวัดจันทบุรี. การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาบูรพา.

[7] รัฐพงศ์ บุญญานุวัตร, (2556). การมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนของประชาชนเขตดุสิตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนนันทา.

รายงานสืบเนื่องจากการประชุมวิชาการระดับชาติและนานาชาติ

เบญจมิตรวิชาการ ครั้งที่ 13

Proceedings of the 13 th BENJAMITRA Network National & International Conference



อนาคตภาพวิชาชีพทางการศึกษาไทยในยุคดิจิทัล

The Future of Thai Educational Professions in the Digital Age

เล่มที่ 3

กลุ่ม มนุษย์ศาสตร์ สังคมศาสตร์ นิติศาสตร์ การศึกษา และบริหารธุรกิจ

วันพฤหัสบดีที่ 25 พฤษภาคม 2566

สารบัญ

การประชุมวิชาการระดับชาติและระดับนานาชาติ เบญจมิตรวิชาการ ครั้งที่ 13

ชื่อบทความ	ผู้เขียน	หน้า
การตัดสินใจเลือกเข้าทำงานในโรงงานอุตสาหกรรมของพนักงานในบริษัทแห่งหนึ่งในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ	ชนิตา เอี่ยมสอาด อนุพงษ์ เครืองาม มนตรี แย้มมั่งมี	1
การศึกษาและพัฒนาทักษะการอ่านภาษาอังกฤษโดยใช้เทคนิคสแกนนิ่งและสกิมมิ่งของนักศึกษาระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 2	กวีกานต์ กลั่นมา	13
ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนนทบุรี	ฐิติพร คงเจริญ	24
การศึกษาบทบาท คุณลักษณะและคุณสมบัติที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนักบัญชีในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง	ศศิณา สมเดช	36
ทัศนคติของชุมชนต่อโครงการสัมมนาการป้องกันอัคคีภัยในชุมชน	ผกากรอง ชุติกุลวรนันท์	49
การศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของประชาชนในเขตหนองจอก	ผกากรอง ชุติกุลวรนันท์	57
อิทธิพลของอัตราส่วนทางการเงิน ที่มีต่อมูลค่าของกิจการบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กรณีศึกษากลุ่มดัชนี SET 100	กาญจนา แสนฤชา ดร.พัทธ์ธีรา จิรอุดมสาโรจน์	66
ปัจจัยที่มีผลต่อต้นทุนการให้บริการระบบบริหารจัดการคลังสินค้า	จารุภา นามวัฒน์ วฤดดา สังวรกิตติวุฒิ ภคมน เจริญสุข	78
ปัจจัยที่ส่งผลต่อมูลค่ากิจการที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ประเทศไทยใน SET 100	ธนารีย์ ตั้งเสาวภาคย์ วฤดดา สังวรกิตติวุฒิ วิภาวดี คูณวงศ์	91
ปัจจัยที่ส่งผลต่อมูลค่ากิจการที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ประเทศไทยใน SET 100	ธนารีย์ ตั้งเสาวภาคย์	103
สมรรถภาพการทำงานด้านบัญชีที่ส่งผลต่อความสำเร็จของนักบัญชีในจังหวัดสมุทรปราการ	นาฏระพี ริทัศน์โส	119

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนนทบุรี

Factors Affecting the Efficiency of Tax Collection of Local Administrative Organizations in Nonthaburi Province

ฐิติพร คงเจริญ
คณะรัฐประศาสนศาสตร์, สาขาศึกษาทั่วไป, มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ปัจจัยการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 2) ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และ 3) ปัจจัยการจัดเก็บภาษีที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นายกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปลัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หัวหน้าหน่วยการคลัง เจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ สมาชิกสภาองค์การบริหารจังหวัด สมาชิกสภาเทศบาล และสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 280 คน ซึ่งได้มาด้วยวิธีการเลือกสุ่มตัวอย่างแบบง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว การทดสอบ LSD และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า

1) ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนนทบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการให้บริการ รองลงมา คือ ด้านบุคคล และด้านมาตรการในการดำเนินงาน และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านความรู้เกี่ยวกับภาษี

2) ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนนทบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการตรวจสอบและติดตาม รองลงมา คือ ด้านความถูกต้องครบถ้วน และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านความคุ้มค่าของค่าใช้จ่าย/ต้นทุน

3) ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนนทบุรี ประกอบด้วย ด้านการให้บริการ ด้านความรู้เกี่ยวกับภาษี ด้านการชำระภาษี ด้านสถานที่ วัสดุ อุปกรณ์ ด้านแผนที่ภาษี และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

คำหลัก : ประสิทธิภาพ การจัดเก็บภาษี องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ABSTRACT

The purpose of this research was to study 1) tax collection factors of local governments, 2) tax collection efficiency of local governments, and 3) tax collection factors affecting tax collection efficiency of local governments. local The sample group was the president of a local administrative organization. Permanent Secretary of the local government organization head of finance revenue collection officer Member of the Provincial Administrative Organization Council municipal council and 280 Tambon Administrative Organization Council members obtained by simple random sampling. The research tools were questionnaires. Statistics used in data analysis were percentage, mean, and standard deviation. T test one-way ANOVA, LSD test and multiple regression analysis.

The results showed that

1) Factors Affecting the Efficiency of Tax Collection of Local Administrative Organizations in Nonthaburi Province Overall, it was at a high level. And when considering each aspect, it was found that the aspect with the highest average was the service aspect, followed by the personnel aspect and the operational measures aspect. and the aspect with the lowest average was tax knowledge.

2) Efficiency of Tax Collection of Local Administrative Organizations in Nonthaburi Province Overall, it was at a high level. And when considering each aspect, it was found that the aspect with the highest average was the inspection and follow-up aspect, followed by the accuracy and completeness. and the side with the lowest average value was the cost/cost aspect.

3) Factors affecting the efficiency of tax collection of local government organizations in Nonthaburi Province consisted of services tax knowledge tax payment, location, materials, equipment, tax map and information technology with a statistically significant level of .05

Keywords: efficiency, tax collection local government organization

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การกระจายอำนาจทางการคลังได้รับการยอมรับว่าเป็นแกนหลักของแนวคิดด้านการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น โดยสามารถใช้เป็นดัชนีชี้วัดถึงระดับความก้าวหน้าในการกระจายอำนาจโดยเฉพาะอย่างยิ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะประสบผลสำเร็จในการจัดทำบริการสาธารณะได้นั้น ย่อมต้องมีรายได้ที่เพียงพอไม่ว่าจะมาจากการจัดเก็บรายได้ในท้องถิ่นหรือได้รับการถ่ายอำนาจโอนจากรัฐบาลกลางก็ตาม แต่การจัดสรรรายได้ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในปัจจุบันพบว่ายังส่งผลทำให้เกิดความเหลื่อมล้ำด้านรายได้มากยิ่งขึ้น ดังนั้น การกระจาอำนาจสู่ท้องถิ่นควรให้ความสำคัญกับกระบวนการกระจายอำนาจทางการคลังบนพื้นฐานของความเป็นอิสระความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ความเป็นธรรม ความยืดหยุ่น และความรับผิดชอบทางการเมือง เพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ (ไททัศน์ มาลา, 2559: 186)

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีอำนาจหน้าที่ในการกำหนดนโยบายการบริหารการเงินและการคลัง แต่ในปัจจุบันยังมีขีดความสามารถทางการคลังอยู่ในระดับต่ำ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยรวมมีรายได้น้อยมากแสดงถึง ขนาดขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีขนาดเล็กมาก เมื่อเทียบกับขนาดของรัฐบาล ในบรรดารายได้ทั้งหมดขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น รายได้ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดหาได้เองมีสัดส่วนน้อยมากแสดงว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยังพึ่งพาตัวเองไม่ได้ในเชิงรายได้ โดยยังต้องอาศัยรายได้ส่วนใหญ่จากเงินอุดหนุนรัฐบาลขีดความสามารถในการจัดเก็บภาษีและรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นส่วนมากยังด้อยอยู่การกำหนดอำนาจในการจัดเก็บภาษีและรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามที่เป็นอยู่ในกฎหมาย อยู่ในภาวะที่ไม่เป็นระบบ สับสน ไร้หลักการ และในบางกรณีก็ไม่เหมาะสม ก่อให้เกิดปัญหาในทางปฏิบัติมากความสามารถในการเสียภาษีของท้องถิ่นแต่ละแห่งแตกต่างกัน การแย่งชิงเงินรายได้กันระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นระดับต่างๆ เงินอุดหนุนให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยังมีลักษณะเป็นเงินอุดหนุนเฉพาะกิจอยู่เป็นจำนวนมาก และเรื่องการนับ “เงินถ่ายโอน” เป็นเงินรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นน่าจะไม่ถูกต้อง เพราะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่ได้รับเป็นตัวเงินและไม่อำนาจในการตัดสินใจใช้จ่ายเงินส่วนนี้ ประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากรเป็นการจัดเก็บภาษีอากรให้ได้เต็มเม็ดเต็มหน่วย หรือไม่มีการรั่วไหล โดยค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บภาษีอากรเปรียบเสมือนเป็นการใช้ปัจจัยการผลิต หรือการใช้ทรัพยากรอย่างหนึ่ง ซึ่งถึงใช้จ่ายมากเกินไปก็อาจได้รับประโยชน์น้อยกว่าเมื่อเทียบกับกรณีที่นำไปใช้ประโยชน์ด้านอื่น นอกเหนือจากที่กล่าวมาแล้วการจัดเก็บภาษีที่มีประสิทธิภาพย่อมจะมีผลทางด้านต่างๆ เช่น สนับสนุนให้ระบบภาษีมีความเป็นธรรม รัฐมีรายได้มากขึ้น อันเป็นการลดภาระด้านการการขาดดุลและการได้เงินมาพัฒนาหรือใช้จ่ายในด้านต่างๆ มายิ่งขึ้น (รุ้งไพลิน บุญหล้า, 2563)

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีบทบาททางการเมืองการปกครอง และการจัดทำบริการสาธารณะให้แก่ชุมชนได้หรือไม่ มากน้อยเพียงใดนั้น ส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับขีดสมรรถนะด้านการคลัง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นสำคัญ แต่เป็นที่สังเกตว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในปัจจุบันส่วนใหญ่ยังขาดขีดความสามารถทางการคลังอยู่ในระดับต่ำ ทั้งนี้ เพราะปัญหามาจากหลายสาเหตุ เช่น มีข้อจำกัดในเรื่องแหล่งรายได้ของท้องถิ่น หรือแม้แต่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นบางแห่งจะมีรายได้จำนวนมาก แต่ก็มีขีดความสามารถจำกัดในการบริหารจัดการทางการคลัง

ด้วย ไม่มีบุคลากรที่มีความรู้หรือประสบการณ์ในเรื่องนี้อย่างแท้จริง และพอเพียง นอกจากนั้นยังปรากฏว่าบรรดากฎระเบียบ กฎหมายด้านการเงิน การคลังและบัญชี ที่ออกโดยรัฐบาลและกระทรวงมหาดไทยจำนวนมากยังไม่เกื้อกูล หรือเปิดโอกาสให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใช้ดุลยพินิจหรือตัดสินใจดำเนินกิจกรรมต่างๆ ได้โดยอิสระ หากแต่จะต้องปฏิบัติตามระเบียบกฎหมายของรัฐบาลในส่วนกลางอย่างเคร่งครัด เป็นต้น จากที่กล่าวมาข้างต้นล้วนมีส่วนทำให้ศักยภาพทางการคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่พัฒนาเท่าที่ควร การพัฒนาขีดความสามารถทางการคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอนาคต (สถาพร มาหะมะ, 2558)

จากความสำคัญและปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนนทบุรี ซึ่งข้อมูลที่ได้ในการวิจัยสามารถนำเป็นแนวทางในการปรับปรุง และพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดนนทบุรีได้

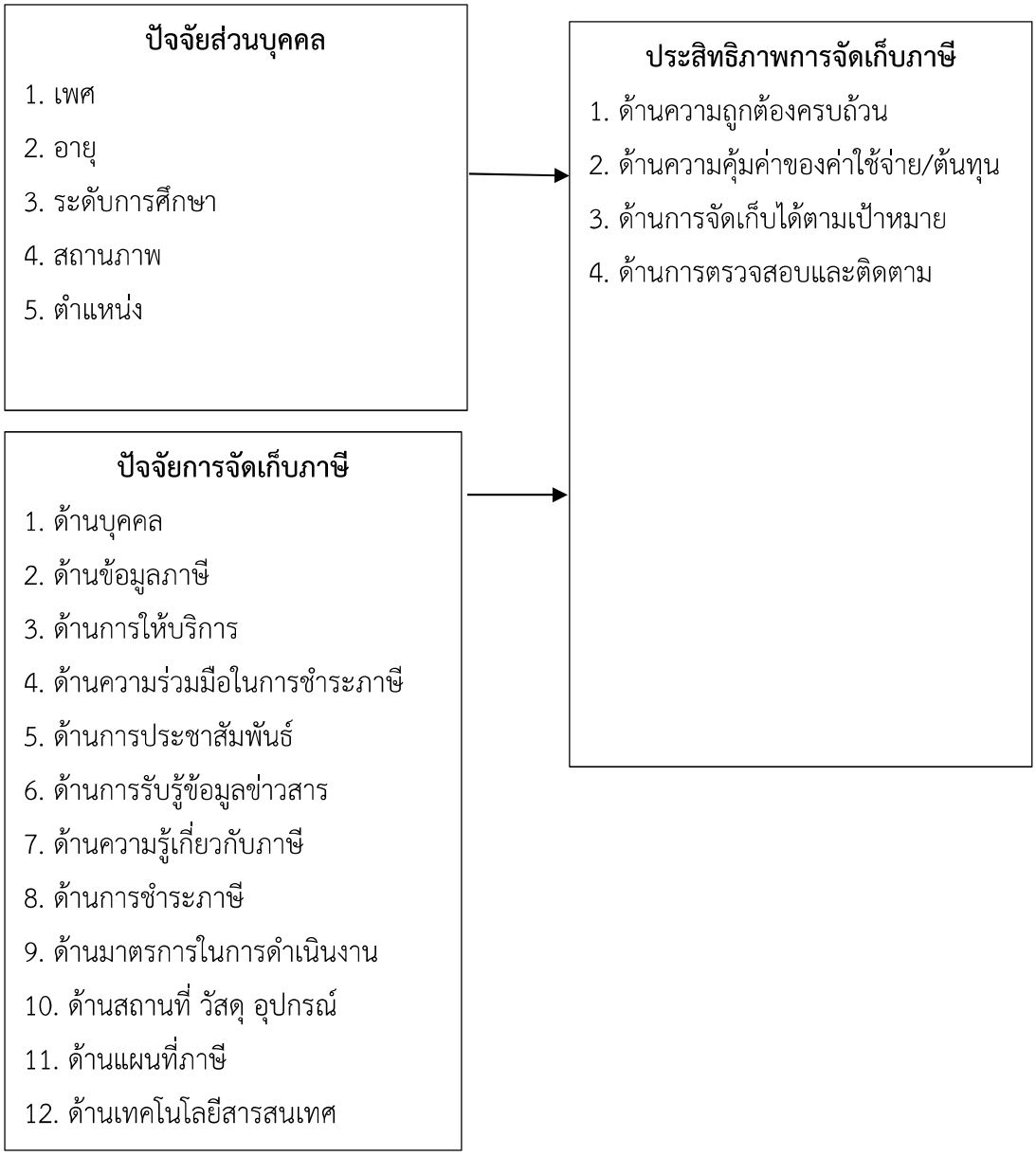
วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนนทบุรี
2. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนนทบุรี
3. เพื่อศึกษาปัจจัยการจัดเก็บภาษีที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนนทบุรี

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ ได้ศึกษาทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ได้มาจากข้อแนะนำ กระบวนการในการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนนทบุรี

ตัวแปรอิสระ **ตัวแปรตาม**



ภาพประกอบที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดวิธีดำเนินการวิจัยเชิงปริมาณ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นายกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปลัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หัวหน้าหน่วยงานคลัง เจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ สมาชิกสภาองค์การบริหารจังหวัด สมาชิกสภาเทศบาล และสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดนนทบุรี จำนวนทั้งสิ้น 882 คน ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Yamane (อ้างถึงใน รุ้งไพลิน บุญหล้า, 2563) จำนวน 378 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา แบบสอบถาม

เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ตำแหน่ง และรายได้ มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Check List) และแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยการจัดเก็บภาษี และแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี ซึ่งแบบสอบถามีลักษณะเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามวิธีของลิเคอร์ท (Likert Type อ้างถึงใน บุญชม ศรีสะอาด, 2545: 45) มี 5 ระดับ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ณัฐธิตา นาถาดทอง (2557: 345) ศึกษา ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการจัดเก็บภาษีรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าสองคอน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม พบว่า ประชาชนที่มีอายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการจัดเก็บภาษีรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าสองคอนโดยรวมแตกต่างกัน

ประภาศิริ ศิริบำรุง (2558: 92) ศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม สามารถอธิบายความผันแปราของตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคามได้ ร้อยละ 83.20

ปาริฉัตร ภูต้องลม (2559: 556) ศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขาม อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขาม อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ลักษณะเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจะเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยผู้วิจัยสร้างขึ้นมาจากการศึกษาทฤษฎีและเอกสารที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะเป็นคำถามแบบเลือกตอบ (Check list) จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยการจัดเก็บภาษี ประกอบด้วย 12 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคคล ด้านข้อมูลภาษี ด้านการให้บริการ ด้านความร่วมมือในการชำระภาษี ด้านการประชาสัมพันธ์ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ด้านการชำระภาษี ด้านมาตรการในการดำเนินงาน ด้านสถานที่ วัสดุ อุปกรณ์ ด้านแผนที่ภาษี ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ตามแบบของ Likert Type (อ้างถึงใน บุญชม ศรีสะอาด, 2545: 45) โดยมีการกำหนดเกณฑ์การคิดคะแนน ดังนี้

5 หมายถึง มากที่สุด
4 หมายถึง มาก
3 หมายถึง ปานกลาง
2 หมายถึง น้อย
1 หมายถึง น้อยที่สุด

เกณฑ์การตีความ ค่าเฉลี่ย ของระดับปัจจัยการจัดเก็บภาษี ให้ความหมายตามเกณฑ์โดยแบ่งค่าเฉลี่ยตามเกณฑ์ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	**ความหมาย**
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.21 – 5.00	มีความคิดเห็นระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.41 – 4.20	มีความคิดเห็นระดับมาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.61 – 3.40	มีความคิดเห็นระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.81 – 2.60	มีความคิดเห็นระดับน้อย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.80	มีความคิดเห็นระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความถูกต้องครบถ้วน ด้านความคุ้มค่าของค่าใช้จ่าย/ต้นทุน ด้านการจัดเก็บได้ตามเป้าหมาย ด้านการตรวจสอบและติดตาม

เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ตามแบบของ Likert Type (อ้างถึงใน บุญชม ศรีสะอาด, 2545: 45) โดยมีการกำหนดเกณฑ์การคิดคะแนน ดังนี้

5 หมายถึง มากที่สุด
4 หมายถึง มาก
3 หมายถึง ปานกลาง
2 หมายถึง น้อย
1 หมายถึง น้อยที่สุด

เกณฑ์การตีความ ค่าเฉลี่ย ของระดับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีให้ความหมายตามเกณฑ์โดยแบ่งค่าเฉลี่ยตามเกณฑ์ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.21 – 5.00	มีประสิทธิภาพระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.41 – 4.20	มีประสิทธิภาพระดับมาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.61 – 3.40	มีประสิทธิภาพระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.81 – 2.60	มีประสิทธิภาพระดับน้อย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.80	มีประสิทธิภาพระดับน้อยที่สุด

ผลการวิจัย

การวิจัยปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนนทบุรี ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัย ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ความถี่ และร้อยละข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 53.21 มีอายุระหว่าง 41 – 60 ปี จำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 70.71 มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 32.86 สถานภาพสมรส จำนวน 203 คิดเป็นร้อยละ 72.50 ตำแหน่ง ส.อบจ./ส.ท./ส.อบต. จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 42.86 และมีรายได้ไม่เกิน 15,000 บาท จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 54.10 มีตำแหน่งเป็นข้าราชการ จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 59.56 และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 68 คิดเป็นร้อยละ 67

2. ผลการวิเคราะห์ระดับปัจจัยการจัดเก็บภาษี ดังตารางที่ปรากฏ

ปัจจัยการจัดเก็บภาษี	ระดับความคิดเห็น	
	$\overline{X}$	S.D.
1. ด้านบุคคล	4.08	0.69
2. ด้านข้อมูลภาษี	3.80	0.67
3. ด้านการให้บริการ	4.28	0.72
4. ด้านความร่วมมือในการชำระภาษี	3.35	0.65
5. ด้านการประชาสัมพันธ์	4.04	0.64
6. ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร	3.65	0.59
7. ด้านความรู้เกี่ยวกับภาษี	3.25	0.58
8. ด้านการชำระภาษี	3.94	0.67
9. ด้านมาตรการในการดำเนินงาน	4.08	0.67

10. ด้านสถานที่ วัสดุ อุปกรณ์	3.98	0.66
11. ด้านแผนที่ภาษี	3.74	0.71
12. ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	3.72	0.65
เฉลี่ยรวม	3.83	0.51

พบว่า ปัจจัยการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการให้บริการ รองลงมา คือ ด้านบุคคล และด้านมาตรการในการดำเนินงาน และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านความรู้เกี่ยวกับภาษี

3. ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี ดังตารางที่ปรากฏ

ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี	**ระดับความคิดเห็น**	
	$\overline{X}$	S.D.
1. ด้านความถูกต้องครบถ้วน	3.91	0.68
2. ด้านความคุ้มค่าของค่าใช้จ่าย/ต้นทุน	3.76	0.71
3. ด้านการจัดเก็บได้ตามเป้าหมาย	3.81	0.62
4. ด้านการตรวจสอบและติดตาม	3.93	0.68
เฉลี่ยรวม	3.85	0.60

พบว่า ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการตรวจสอบและติดตาม รองลงมา คือ ด้านความถูกต้องครบถ้วน และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านความคุ้มค่าของค่าใช้จ่าย/ต้นทุน

4. ผลการเปรียบเทียบปัจจัยการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี เพศ สถานภาพสมรส ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มี อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง รายได้ต่อเดือน ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แตกต่างกัน

5. ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการจัดเก็บภาษีท้องถิ่น กับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี พบว่า ปัจจัยการจัดเก็บภาษีท้องถิ่น สามารถทำนายประสิทธิภาพขององค์กรได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยอธิบายได้ร้อยละ 85 (R^2 = .853)

อภิปรายผล

จากการวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนนทบุรี สามารถอภิปรายผลการวิจัย ดังนี้

1. ปัจจัยการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนนทบุรี ตระหนักถึงความสำคัญของปัจจัยการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นซึ่งจะส่งผลต่อการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยการจัดเก็บภาษีนี้ถือเป็นหัวใจของการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการนำไปดำเนินการในการพัฒนาส่วนต่างๆ ในพื้นที่ไม่ว่าจะเป็นการพัฒนาคน พัฒนาสังคม หรือสื่อสาธารณูปโภค ต่างๆ เพื่อให้ประชาชนในพื้นที่มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น รวมทั้งเกิดความสะดวกสบาย สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปาริฉัตร ภูต้องลม (2559: 556) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขาม อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขาม อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก

2. ผลการเปรียบเทียบปัจจัยการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวนตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยรวม แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกัน อาจมีทัศนคติ ความคิดเห็นที่แตกต่างกันออกไป เพราะประสบการณ์การใช้ชีวิตที่ประสบแตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐธิตา นาถาดทอง (2557: 345) ศึกษา ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการจัดเก็บภาษีรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าสองคอน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม พบว่า ประชาชนที่มีอายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการจัดเก็บภาษีรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าสองคอน โดยรวมแตกต่างกัน

3. ผลการศึกษาปัจจัยการจัดเก็บภาษีที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนนทบุรี พบว่า ปัจจัยการจัดเก็บภาษีท้องถิ่น สามารถทำนายประสิทธิภาพขององค์กรได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยอธิบายได้ร้อยละ 85 (R^2 = .853) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะปัจจัยการจัดเก็บภาษีเป็นปัจจัยที่จำเป็นในการจัดเก็บภาษีท้องถิ่น ถ้าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนนทบุรี ทำปัจจัยการจัดเก็บภาษีให้มีความพร้อม มีความเหมาะสม เพียงพอแล้วย่อมทำให้เกิดประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี สอดคล้องกับงานวิจัยของ ประภาศิริ ศิริบำรุง (2558: 92) ศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม สามารถอธิบายความผันแปรของตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคามได้ ร้อยละ 83.20

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี ด้านความถูกต้องครบถ้วน พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน ดังนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนนทบุรี ควรมีการตรวจสอบติดตามการทำงานของเจ้าหน้าที่อยู่เสมอเพื่อความถูกต้อง ครบถ้วน

2. ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี ด้านความคุ้มค้าของค่าใช้จ่าย/ต้นทุน พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ค่าใช้จ่ายในการจ้างพนักงานในการจัดเก็บภาษีมีความคุ้มค่ากับรายได้ที่จัดเก็บภาษี ดังนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนนทบุรี ควรมีการจัดจ้างพนักงานให้เหมาะสมกับปริมาณงาน โดยวางแผนงานไว้ล่วงหน้าก่อนรับพนักงาน

3. ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี ด้านการจัดเก็บได้ตามเป้าหมาย พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ รายได้ที่จัดเก็บภาษีที่ได้รับมากกว่าค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บ ดังนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนนทบุรี ควรประมาณการค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บภาษีไว้ก่อน และต้องมีการควบคุมให้เป็นไปตามแผนที่กำหนด

4. ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี ด้านการตรวจสอบและติดตาม พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ รายงานผลการจัดเก็บภาษีต่อผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารเป็นประจำ ดังนั้น ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนนทบุรี ควรมีการตรวจสอบ ติดตามการดำเนินงานจัดเก็บภาษี และควรมีการรายงานผลเป็นลายลักษณ์อักษรอยู่เสมอ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษารูปแบบการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่จังหวัดอื่นๆ

2. ควรมีการศึกษาประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามความคิดเห็นของผู้เสียภาษี

เอกสารอ้างอิง

[1] ณัฐธิตา นาถาดทอง (2557). **ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการจัดเก็บภาษีรายได้ของ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าสองคอน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม.** วารสารการเมือง การปกครอง, 4(2), 330-351.

[2] ไททัศน์ มาลา (2559). **การเสริมสร้างประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อความ เป็นเลิศในด้านการจัดเก็บรายได้.** วารสารการเมืองการปกครองการบริหาร การจัดการ-การบริหารทรัพยากรมนุษย์- นโยบาย, 6 (1), 184-201.

[3] บุญชม ศรีสะอาด (2545). **วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย เล่ม 1**. (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ.

[4] ประภาศิริ ศิริบำรุง (2558). **ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์กรปกครอง**

ส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาวิชาบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

[5] ปาริฉัตร ภูต้องลม (2559) **ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหาร ส่วนตำบลคลองขาม อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์.** การประชุมวิชาการและเสนอ ผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 3 ก้าวสู่ทศวรรษที่ 2 บูรณาการงานวิจัย ใช้องค์ความรู้สู่ความ ยั่งยืน, 17 มิถุนายน 2559 ณ วิทยาลัยนครราชสีมา อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา.

[6] รุ้งไพลิน บุญหล้า (2563). **ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นในจังหวัดลพบุรี.** วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาวิชา บริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.

[7] สถาพร มาหะมะ (2558). **การจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินมาใช้ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอกรงปินัง จังหวัดยะลา.** การค้นคว้าอิสระปริญญารัฐ ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์. มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลย อลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี

ACTIS - NCOBA

เอกสารหลังการประชุมวิชาการ

ระดับชาติและนานาชาติ
ด้านเทคโนโลยีคอมพิวเตอรประยุกต์และระบบสารสนเทศ



18th International conference in Applied Computer Technology and Information System

#18

Online conference

2022

ACTIS International
Conference on Applied Computer Technology
and Information Systems

- Information Technology
- Commerce Technology
- Software Engineering
- Computer Systems
- Computer Education & Training
- Computer Hardware and Peripheral
- Digital Media & Technology

NCOBA
National Conference on Business Administration

- International Business Administration
- Marketing Management
- Finance
- Economics

ACTIS

21 September 2022

Chandrakasem Rajabhat University ,Bangkok

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

Supply Chain System for Exporting Durian from Eastern Thailand to China

Putthiwat Singhdong and Kanokporn Chaiprasit 273

The E-S-QUAL influence on Electronic Commerce Usage

Kritiya Rangsom and Wasun Khan-Am 278

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของประชาชนผู้ใช้บริการกรมที่ดิน

ไอยรา คณาวงศ์, วฤดดา พิพัฒนกุล, อรพรรณ รุ่งเรือง และวัสสรา หัตถะกิจ 281

การเพิ่มจำนวนลูกค้าและยอดขาย กรณีศึกษา : โฮมโปร สาขาบางนา กม.1

ณริณท์รดาค์ สิริโยธิน และมณิสรา บารมีชัย 290

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้สถานีบริการน้ำมันของผู้บริโภคในจังหวัดฉะเชิงเทรา

ทิพมาศ รัตนพิทักษ์ และนเรศ ล้วนไพรินทร์ 301

ตัวแบบการพยากรณ์ปริมาณการส่งออกกุ้งสดแช่แข็งและปลาหมึกแช่แข็งของประเทศไทย

กานดา สมุทรรัตน์, อัศวิน เสนีชัย และวรางคณา ตันสกุล 309

The relationship of logistics activities to SMEs

Kanokporn Chaiprasit, Thanwarat Suwana, and Ryan S. Faderogaya 316

ตัวแบบการพยากรณ์ปริมาณการส่งออกทุเรียนของประเทศไทย

นริศรา จูแย้ม, อัศวิน เสนีชัย และวรางคณา ตันสกุล 319

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่ใช้สลากออมสินค้ำประกัน (สินชีวิตเชื่อสุขสันต์) ของธนาคารออมสิน สาขาบางลำพูบน

เธียรพร ยิ่งทวี 325

ปัจจัยกำหนดราคาน้ำมันปาล์มดิบในประเทศไทย

ฐิติพร คงเจริญ 335

การศึกษาผลประกอบการทางบัญชีของอุตสาหกรรมการเงินหมวดธุรกิจธนาคารในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

พรรณนภา เชื้อบาง , ฐิติวรดา แสงสว่าง และสิริเนตร วรรณจักร์ 340

การพยากรณ์ปริมาณการส่งออกกาแฟของประเทศไทย

วินัย นนขุนทด, อัศวิน เสนีชัย และชุมพล สายเชื้อ 345

ปัจจัยกำหนดราคาน้ำมันปาล์มดิบในประเทศไทย

Pricing Factors of Crude Palm Oil in Thailand

ฐิติพร คงเจริญ[1]

[1]อาจารย์ประจำสาขา รัฐประศาสนศาสตร์
rc_bsu@hotmail.com

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยกำหนดราคาน้ำมันปาล์มดิบในประเทศไทย โดยใช้ข้อมูลทุติยภูมิแบบอนุกรมเวลารายเดือน ระหว่างเดือน มกราคม พ.ศ. 2555 ถึงเดือนธันวาคม พ.ศ.2560 รวมระยะเวลา 72 เดือน วิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้แบบจำลองสมการถดถอยเชิงซ้อน ปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ ตัวแปรอิสระทุกตัวสามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงของตัวแปรตาม คือ ราคาน้ำมันปาล์มดิบภายในประเทศได้ถึงร้อยละ 95 โดยราคาปาล์มน้ำมันทั้งทะลายน้ำหนักน้อยกว่า 15 กก. ขึ้นไป ราคาน้ำมันปาล์มดิบมาเลเซียซื้อขายในมาเลเซีย มีความสัมพันธ์กับราคาน้ำมันปาล์มดิบภายในประเทศไทยในทิศทางเดียวกันสอดคล้องกับสมมติฐานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ฤดูกาลเก็บเกี่ยวมีความสัมพันธ์กับราคาน้ำมันปาล์มดิบภายในประเทศไทยในทิศทางตรงกันข้ามสอดคล้องกับสมมติฐานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ปริมาณสต็อกน้ำมันปาล์มรวม มีความสัมพันธ์กับราคาน้ำมันปาล์มดิบภายในประเทศในทิศทางตรงกันข้ามสอดคล้องกับสมมติฐานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

คำสำคัญ : ปัจจัยกำหนดราคา ราคาน้ำมันปาล์มดิบ

Abstract

A special area-specific study in the Phairot oil price program that provides timely secondary information... 2012 to December 2017, 72 months united, analyzed, tested, testing equipment, testing machine, testing equipment development strategy... Unlucky 15 kg. Price goes up. Malaysian oil. Trade in Malaysia. Compare prices of petrol prices, pop-pop, worth, worth, worth, worth, worth, worth, worth, worth, worth, worthwhile, promotion, worthwhile, tasting, worthwhile, worthwhile... can make a total of just the amount of firecrackers, prasit.

Keywords: price factor crude palm oil price

1. บทนำ

ปาล์มน้ำมันเป็นพืชน้ำมันที่สำคัญอันดับต้น ๆ ของประเทศไทยที่สามารถสร้างรายได้ให้กับประเทศไทย ยังเป็นสินค้าเศรษฐกิจที่สำคัญของโลกมีศักยภาพทางเศรษฐกิจสูงกว่าพืชน้ำมันชนิดอื่น ๆ

ทั้งด้านการผลิต การตลาด ปัจจุบันการผลิตน้ำมันปาล์มมีแนวโน้มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่องทั้งในด้านอุปโภคและพลังงานทดแทนสำหรับการผลิตไบโอดีเซล ทำให้เกษตรกรและภาคเอกชนให้ความสนใจการปลูกปาล์มน้ำมันเพิ่มขึ้นเป็นอย่างมาก พบว่าราคาปาล์มน้ำมันมีการเคลื่อนไหวอยู่เสมอ ทำให้เกษตรกรรายย่อยให้ความสำคัญกับการปลูกปาล์มน้ำมันและได้รับการพัฒนาเข้าสู่ระบบการค้า และอุตสาหกรรมมากขึ้น ประเทศไทยสามารถผลิตน้ำมันปาล์มใช้อย่างเพียงพอภายในประเทศและสามารถส่งออกได้ ปัจจุบันความต้องการใช้น้ำมันปาล์มจากอุตสาหกรรมผลิตไบโอดีเซล และน้ำมันปาล์มเพื่อการบริโภคซึ่งส่งผลกระทบต่อราคาน้ำมันปาล์ม ปัจจัยที่กำหนดราคาในประเทศ ได้แก่ ราคาตลาดโลก ราคาน้ำมันพืชชนิดอื่นที่ทดแทนกันได้ ทำให้ราคาวัตถุดิบเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา ปริมาณผลปาล์มสดซึ่งเป็นวัตถุดิบในการผลิตน้ำมันปาล์มทำให้ผลผลิตปาล์มน้ำมันเพิ่มขึ้น เนื่องจากขยายพื้นที่เพาะปลูก ส่งผลให้มีผลผลิตเพิ่มขึ้น ปี พ.ศ. 2559/60 มีผลผลิตน้ำมันปาล์ม 62.29 ล้านตัน เพิ่มขึ้นจาก 58.83 ล้านตัน

ในปี พ.ศ. 2558/59 ร้อยละ 5.88 ของผลผลิตน้ำมันปาล์มโลก สำหรับไทยผลิตได้อันดับ 3 ของโลกและสามารถผลิตได้ 2 ล้านตัน คิดเป็นร้อยละ 3.21 ของผลผลิตน้ำมันปาล์มของโลก ซึ่งปาล์มน้ำมันมีศักยภาพในการแข่งขันสูงกว่าพืชน้ำมันชนิดอื่น เนื่องจากมีต้นทุนการผลิตและราคาต่ำกว่าน้ำมันพืชชนิดอื่น โดยเปรียบเทียบ ทั้งยังให้ผลผลิตน้ำมันต่อพื้นที่ปลูกสูงกว่าน้ำมันชนิดอื่น

ความต้องการใช้น้ำมันปาล์มของโลกเพิ่มขึ้นโดยในปี พ.ศ. 2559/60 ประมาณ 59.68 ล้านตัน เพิ่มขึ้นจาก 59.32 ล้านตัน ของปี พ.ศ. 2558/59 ร้อยละ 0.61 เนื่องจากการใช้พลังงานทางเลือกมีมาก ส่งผลให้ความต้องการใช้น้ำมันปาล์มในตลาดโลก และความต้องการใช้น้ำมันปาล์มดิบของไทยเพิ่มขึ้น ทั้งนี้เพื่อการบริโภคและการผลิต ไบโอดีเซล ร้อยละ 3.14 และร้อยละ 4.34 ต่อปี โดยปี พ.ศ.2560 มีความต้องการใช้น้ำมันปาล์มดิบเพื่อการบริโภค 1.09 ล้านตัน เพิ่มขึ้นจาก 0.99 ล้านตัน ในปี พ.ศ. 2559 ร้อยละ 10.32 และมีความต้องการใช้น้ำมันปาล์มดิบเพื่อผลิตไบโอดีเซล 0.97 ล้านต้น เพิ่มขึ้นจาก 0.82 ล้านตัน ในปี พ.ศ. 2559 ร้อยละ 18.87 ความต้องการใช้น้ำมันดีเซลหมุนเร็วเพิ่มขึ้นจากวันละ 61.00 ล้านลิตร ในปี พ.ศ.2559 เป็น 62.50 ล้านลิตร ในปีพ.ศ. 2560 รวมทั้งกระทรวงพลังงานได้ประกาศปรับเพิ่มสัดส่วนการใช้ไบโอดีเซลจาก B5 เป็น B7

มูลค่าการส่งออกน้ำมันปาล์มของโลกเพิ่มขึ้นร้อยละ 1.74 ต่อปี โดยปี 2559/60 มีปริมาณการส่งออก 46.75 ล้านตัน เพิ่มขึ้นจาก 43.73 ล้านต้น ในปี 2558/59 ร้อยละ 6.91 ปริมาณและมูลค่าการส่งออกน้ำมันปาล์มไทยลดลงร้อยละ 28.65 และร้อยละ 24.90 ต่อปี เนื่องจากความผันผวนด้านราคาในประเทศ ส่งผลต่อความสามารถในการแข่งขัน ปริมาณการผลิตน้ำมันปาล์มของประเทศไทยส่วนใหญ่เป็นการผลิตเพื่อตอบสนองความต้องการอุปโภคบริโภคภายในประเทศเป็นหลัก เนื่องจากอุตสาหกรรมที่ต่อเนื่องจากการผลิตน้ำมันปาล์ม ซึ่งใช้เป็นวัตถุดิบที่สำคัญในอุตสาหกรรมอาหาร ได้แก่ โรงงานทำขนมปัง โรงงานทำขนมขบเคี้ยว ร้านเบเกอรี่ และร้านอาหารฟาสฟู้ด เป็นต้น ประเทศไทยยังมีการผลิตปาล์มน้ำมันไม่เพียงพอกับความต้องการ อุตสาหกรรมน้ำมันปาล์มจำเป็นต้องพัฒนาเพื่อลดต้นทุนการผลิตต่อหน่วยให้เกิดการประหยัดต่อขนาด (economy of scales) ปัจจุบันราคาปาล์มน้ำมันมีความผันผวนเนื่องจากมีการแข่งขันทางด้านราคา ทำให้ราคาวัตถุดิบสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา

เนื่องจากราคาปาล์มน้ำมันมีผลกระทบต่อการผลิตน้ำมันปาล์ม เกษตรกรรายย่อยรายใหม่หันมาปลูกปาล์มน้ำมันเพิ่มมากขึ้นทุกปี ทำให้พื้นที่เพาะปลูกปาล์มน้ำมันของไทยในแต่ละปีเพิ่มขึ้นแบบสะสม ซึ่งจะส่งผลให้ผลผลิตน้ำมันปาล์มที่ไทยผลิตได้ในแต่ละปีเพิ่มสูงขึ้นตลอดเวลา แต่ผลผลิตน้ำมันปาล์มดิบกลับลดลงในบางช่วง เนื่องจากปัญหาขาดแคลนผลปาล์มในช่วงหน้าแล้ง ทำให้ผลปาล์มมีราคาสูงเกินความเป็นจริง ส่งผลให้ต้นทุนการผลิตของไทยสูงกว่าประเทศเพื่อนบ้าน ภาคเอกชนจึงได้จัดทำมาตรฐานในการผลิตน้ำมันปาล์มตามมาตรฐาน RSPO (Roundtable on Sustainable Palm Oil) ส่งผลให้น้ำมันปาล์มดิบของไทยเป็นที่ต้องการของตลาดสหภาพยุโรปตามแผนยุทธศาสตร์ปฏิรูปปาล์มน้ำมันและน้ำมันปาล์มทั้งระบบปี 2560-2579 เพื่อเพิ่มผลผลิตปาล์มน้ำมันต่อไร่และการลดต้นทุนการผลิต การส่งเสริมการทำปาล์มคุณภาพเพื่อเพิ่มอัตราการสกัดน้ำมันจากร้อยละ 17 เป็นร้อยละ 23 การเพิ่มช่องทางการใช้น้ำมันปาล์ม และเพิ่มสัดส่วนการใช้ไบโอดีเซลเป็น B10 นโยบายปาล์มน้ำมันแห่งชาติ (กปน.) กระทรวงพลังงาน กระทรวงพาณิชย์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ร่วมกันหาแนวทางในการบริหารจัดการสต็อกน้ำมันปาล์มดิบ เพื่อให้ปริมาณการผลิต และการใช้น้ำมันปาล์มดิบในประเทศเกิดดุลยภาพและระบบราคามีเสถียรภาพ

ดังนั้นปัจจัยกำหนดราคาน้ำมันปาล์มดิบของประเทศไทย จะทำให้ทราบถึงราคาน้ำมันปาล์มดิบในประเทศไทยได้ชัดเจนมากขึ้น ซึ่งจะมีประโยชน์ต่อการตัดสินใจสำหรับผู้ผลิต ผู้บริโภค ชาวสวนปาล์มน้ำมัน อุตสาหกรรมน้ำมันปาล์มและอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องทั้งในภาคเอกชนและภาครัฐบาล

2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อราคาน้ำมันปาล์มดิบของในประเทศไทย

3. ขอบเขตของการศึกษา

ศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อราคาน้ำมันปาล์มดิบของประเทศไทย ใช้ข้อมูลทุติยภูมิรายเดือน แบบอนุกรมเวลา (time series data) ระหว่างเดือนมกราคม พ.ศ. 2555-เดือนธันวาคม พ.ศ. 2560 รวมทั้งสิ้น เป็นระยะเวลา 72 เดือน

4. สมมุติฐานของการวิจัย

1. ราคาน้ำมันปาล์มดิบภายในประเทศ (PCPO) ความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกับราคาผลปาล์มน้ำมันทั้งทะลายน้ำหนักมากกว่า 15 กก. ขึ้นไป (PPO) ราคาน้ำมันปาล์มดิบมาเลเซียซื้อขายในมาเลเซีย (PCPOM)

2. ราคาน้ำมันปาล์มดิบภายในประเทศ (PCPO) มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกับราคาขายปลีกน้ำมันดีเซล (PDIESEL) ปริมาณสต็อกน้ำมันปาล์มรวม (QSPO) และฤดูกาลเก็บเกี่ยว (DUMMY)

5. วิธีการวิจัย

5.1 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาเป็นข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) แบบอนุกรมเวลา ระยะเวลาตั้งแต่เดือนมกราคม พ.ศ. 2555 ถึงเดือนธันวาคม พ.ศ. 2560 รวมทั้งหมด 72 เดือน โดยรวบรวมจากรายงานเอกสารวิชาการ ข้อมูลทางอินเตอร์เน็ตเว็บไซด์ต่าง ๆ ของหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน ได้แก่ กรมการค้าภายใน สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร และธนาคารแห่งประเทศไทย เป็นต้น

5.2 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative analysis) ทำการวิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อราคาน้ำมันปาล์มดิบในประเทศไทย หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตามและตัวแปรอิสระ โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณด้วยวิธีกำลังสองน้อยที่สุด (Ordinary Least Squares-OLS) แบบจำลองที่ใช้ในการศึกษาสามารถเขียนเป็นรูปแบบสมการได้ดังนี้ คือ

$LnPCPO = \beta_0 + \beta_1 LnPPO + \beta_2 LnPCPOM + \beta_3 LnPDIESEL + \beta_4 LnQSPO + \beta_5 LnVEXPO + \beta_6 LnDUMMY$

โดยกำหนดให้

PCPO = ราคาน้ำมันปาล์มดิบภายในประเทศ (บาท/กิโลกรัม)

PPO = ราคาผลปาล์มน้ำมันทั้งทะลายน้ำหนักมากกว่า 15 กก.ขึ้นไป (บาท/กิโลกรัม)

PCPOM = ราคาน้ำมันปาล์มดิบมาเลเซียซื้อขายในมาเลเซีย (บาท/กิโลกรัม)

PDIESEL = ราคาขายปลีกน้ำมันดีเซล (บาท/ลิตร)

PQSPO = ปริมาณสต็อกน้ำมันปาล์มรวม (ตัน)

PVEXPO = มูลค่าการส่งออกน้ำมันปาล์มรวม (ล้านบาท)

DUMMY = ตัวแปรหุ่นที่แสดงถึงฤดูร้อน ตั้งแต่เดือนมกราคม - พฤษภาคม มีค่าเท่ากับ 0

= ฤดูฝน ตั้งแต่เดือน มิถุนายน - ธันวาคม มีค่าเท่ากับ 1

6. ประโยชน์คาดว่าจะได้รับ

ข้อมูลที่ได้จากปัจจัยกำหนดราคาน้ำมันปาล์มดิบในประเทศไทยสามารถนำไปใช้เป็นส่วนหนึ่งในการกำหนดนโยบาย ส่งเสริมการปลูกปาล์มน้ำมันให้ตรงกับความต้องการของอุตสาหกรรมน้ำมันปาล์มและอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องทั้งในส่วนของภาครัฐและเอกชน

7. วิธีการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลกระทบต่อราคาน้ำมันปาล์มดิบของ ประเทศไทย โดยใช้ข้อมูลอนุกรมเวลาแบบรายเดือนย้อนหลัง 6 ปี ระหว่างเดือนมกราคม พ.ศ. 2555 - เดือน ธันวาคม พ.ศ. 2560 มาหาค่าทางสถิติโดยใช้แบบจำลองการถดถอยเชิงซ้อน (multiple regression model) ในรูปกำลังสองน้อยที่สุด (Ordinary Least Squares-OLS) โดยใช้โปรแกรม Eviews เพื่อคำนวณหาค่าทางสถิติความสัมพันธ์ของตัวแปรต่าง ๆ ที่มีผลกระทบต่อราคาน้ำมันปาล์มดิบของประเทศไทย

8. ผลการศึกษา

จากผลการศึกษา พบว่า ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ และค่า Durbin-Watson statistic เท่ากับ 1.779070 ซึ่งอยู่ในช่วงที่ไม่สามารถสรุปได้ว่าเกิดปัญหาสหสัมพันธ์ของตัวคลาดเคลื่อน (autocorrelation) *R* squared เท่ากับ 0.946270 หมายความว่า ตัวแปรอิสระทุกตัว ได้แก่ ราคาผลปาล์มน้ำมันทั้งทะลายน้ำหนักมากกว่า 15 กก.ขึ้นไป (PPO) ราคาน้ำมันปาล์มดิบมาเลเซียซื้อขายในมาเลเซีย (PCPOM) ราคาขายปลีกน้ำมันดีเซล (PDIESEL) ปริมาณสต็อกน้ำมันปาล์มรวม (QSPO) มูลค่าการส่งออกน้ำมันปาล์มรวม (VEXPO) และตัวแปรหุ่นที่แสดงถึงฤดูเก็บเกี่ยวผลผลิต (DUMMY) สามารถอธิบายตัวแปรตาม คือ ราคาน้ำมันปาล์มดิบภายในประเทศ (PCPO)ได้ถึงร้อยละ 94.6270

โดยปัจจัยตัวแปรอิสระแต่ละตัวสามารถสรุปได้ดังนี้

LnPCPO = 2.779079 + 0.434896LnPPO + 0.301764LnPCPOM

(7.963357)*** (2.824658)***

-0.033293Ln PDIESEL – 0.74104LnQSPO

(-0.292361) (-2.292921)**

- 0.008099LnVEXPO - 0.036037 LnDUMMY

(-0.6144) (-2.746312)***

R squared = 0.946270

Durbin-Watson statistic = 1.779070

Adjusted *R* squared = 0.940300

F statistic = 158.5049

ค่าในวงเล็บ คือ *t* statistic ของสัมประสิทธิ์ของตัวแปรอิสระ

** มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

*** มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 99

โดยปัจจัยตัวแปรอิสระแต่ละตัวสามารถสรุปได้ดังนี้

1. ราคาผลปาล์มน้ำมันทั้งทะลายน้ำหนักมากกว่า 15 กก.ขึ้นไป (PPO) ภายในประเทศ ราคาน้ำมันปาล์มดิบภายในประเทศ (PCPO) มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันตามสมมติฐานที่ตั้งไว้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2. ราคาน้ำมันปาล์มดิบมาเลเซียซื้อขายในมาเลเซีย (PCPOM) และราคาน้ำมันปาล์มดิบภายในประเทศ (PCPO) มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันตามสมมติฐานที่ตั้งไว้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3. ราคาขายปลีกน้ำมันดีเซล (PDIESEL) และราคาน้ำมันปาล์มดิบภายในประเทศ (PCPO) มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม แต่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

4. ปริมาณสต็อกน้ำมันปาล์มดิบ (QSPO) และราคาน้ำมันปาล์มดิบภายในประเทศ (PCPO) มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามตามสมมติฐานที่ตั้งไว้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

5. มูลค่าการส่งออกน้ำมันปาล์มรวม (VEXPO) และราคาน้ำมันปาล์มดิบภายในประเทศ (PCPO) มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม แต่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

6. ฤดูเก็บเกี่ยวผลผลิต (DUMMY) และราคาน้ำมันปาล์มดิบภายในประเทศ (PCPO) มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามตามสมมติฐานที่ตั้งไว้อย่างมีนัยสำคัญ

9. อภิปรายผลการวิจัย

ปาล์มน้ำมันให้ผลผลิตเก็บเกี่ยวตลอดทั้งปี แต่ผลผลิตปาล์มน้ำมันออกสู่ตลาดตามฤดูกาล หรือปริมาณผลปาล์มที่เก็บเกี่ยวออกขาย ช่วงปริมาณมากราคาลดลง ช่วงปริมาณน้อยลงราคาจะสูงขึ้นซึ่งเป็นการเคลื่อนไหวตามฤดูกาล ซึ่งมีผลต่อการกำหนดราคาน้ำมันปาล์มดิบในประเทศเป็นอย่างมาก การกำหนดนโยบายแทรกแซงราคา เพื่อกำหนดราคารับซื้อผลปาล์มน้ำมัน ภาครัฐมีการจัดระบบการนำเข้าเพื่อลดผลกระทบต่อเกษตรกรและอุตสาหกรรมปาล์มน้ำมัน นโยบายส่งเสริมการใช้พลังงานทดแทนเพื่อทดแทนการนำเข้าน้ำมันดิบจากต่างประเทศ ผลิตไบโอดีเซลเพื่อให้ผู้ค้าผสมกับดีเซลจำหน่ายสอดคล้องกับปริมาณผลผลิตน้ำมันปาล์มและกำหนดสูตรโครงสร้างราคา B100

10. สรุปผลการศึกษา

ปาล์มน้ำมันจัดเป็นพืชเศรษฐกิจอย่างหนึ่งที่สามารถสร้างรายได้ให้กับผู้ผลิตได้อย่างดีอีกชนิดหนึ่งเนื่องจากต้นทุนการผลิต และมีราคาต่ำกว่าพืชให้น้ำมันชนิดอื่นๆ โดยการเปรียบเทียบส่วนใหญ่ยังเป็นการผลิตเพื่อบริโภคในประเทศเป็นหลัก

ซึ่งความต้องการน้ำมันปาล์มเพื่อบริโภค และอุตสาหกรรมต่างๆ ภายในประเทศ เนื่องจากการขยายตัวทางเศรษฐกิจและจำนวนประชากรที่เพิ่มขึ้นส่งผลต่อความต้องการปาล์มน้ำมันและมีผลกระทบต่อราคาน้ำมันปาล์มโลกโดยรวม อีกทั้งปาล์มน้ำมันเป็นพืชยืนต้นที่มีอายุในการเก็บเกี่ยวผลผลิตยาวนานมากกว่า 25 ปี ประกอบกับยังมีเกษตรกรรายใหม่หันมาปลูกปาล์มน้ำมันเพิ่มมากขึ้นทุกปี จึงทำให้พื้นที่การเพาะปลูกปาล์มน้ำมันของไทยผลิตได้ในแต่ละปีเพิ่มสูงขึ้นแบบสะสม ซึ่งจะส่งผลให้ผลผลิตน้ำมันปาล์มที่ไทยผลิตได้ในแต่ละปีเพิ่มสูงขึ้น แต่ผลผลิตน้ำมันปาล์มดิบกลับลดลงในบางช่วง เนื่องจากปัญหาการขาดแคลนน้ำมันปาล์มในช่วงหน้าแล้ง ทำให้ราคาเกิดมีความผันผวน ส่งผลให้ต้นทุนการผลิตของไทยสูงกว่าประเทศเพื่อนบ้าน ความต้องการใช้น้ำมันปาล์มเพื่อใช้เป็นวัตถุดิบในการผลิตไบโอดีเซลเพิ่มมากขึ้น ภาคเอกชนของไทยสนับสนุนการจัดทำมาตรฐานในการผลิตน้ำมันปาล์มตาม RSPO (Roundtable on Sustainable Palm Oil) ดังนั้นการกำหนดนโยบายปาล์มน้ำมันแห่งชาติ (กปน.) ร่วมกันหาแนวทางในการบริหารจัดการสต็อกน้ำมันปาล์มดิบ เพื่อให้ปริมาณการผลิต และการใช้น้ำมันปาล์มดิบในประเทศเกิดดุลยภาพและระบบราคามีเสถียรภาพ ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อเกษตรกรและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมปาล์มน้ำมันของไทยรวมถึงอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้อง

11. ข้อเสนอแนะ

ราคาผลปาล์มน้ำมันดิบมาเลเซียซื้อขายในมาเลเซียเป็นปัจจัยที่มีผลต่อราคาน้ำมันปาล์มดิบในประเทศไทย เนื่องจากมาเลเซียเป็นประเทศที่มีความสำคัญในการผลิตและส่งออกมากที่สุด ดังนั้นภาครัฐควรเข้ามามีบทบาทในการศึกษาโครงสร้างราคาน้ำมันปาล์มดิบในประเทศมาเลเซีย เพื่อที่จะนำมาใช้ปรับโครงสร้างราคาน้ำมันปาล์มดิบของประเทศไทยในอนาคต วางแผนพัฒนาในด้านต่าง ๆ เช่น การผลิต พื้นที่เพาะปลูก ต้นทุนการผลิต เป็นต้น เพื่อพัฒนาศักยภาพที่จะทำให้ปาล์มน้ำมันเป็นพืชน้ำมันที่มีความสำคัญเพิ่มมากขึ้นในอนาคต การกำหนดราคาปาล์มน้ำมันของไทยให้มีราคาใกล้เคียงกับประเทศมาเลเซีย

ภาครัฐบาลควรส่งเสริมให้มีปรับปรุงคุณภาพและศักยภาพของการผลิตปาล์มน้ำมันเพื่อส่งเสริมอุตสาหกรรมปาล์มน้ำมัน เพื่อการแปรรูปน้ำมันปาล์มดิบใช้ในอุตสาหกรรมการผลิตไบโอดีเซลซึ่งเป็นพลังงานทดแทน และอาหารแปรรูปต่างๆ

เอกสารอ้างอิง

[1] กรมการค้าภายใน, สำนักส่งเสริมการค้าสินค้าเกษตร, “การผลิต การตลาดปาล์มน้ำมัน ปี 2554”, กรุงเทพมหานคร: ผู้แต่ง, 2554.

[2] ธนาคารแห่งประเทศไทย, “ราคาสินค้าอุตสาหกรรมที่สำคัญ”, เข้าถึงได้จาก http//www.bot.or.th/statistics/Bot webstat aspr?reportID=590&language=th, สืบค้น 31 พฤษภาคม 2564, 2561ก.

[3] ธนาคารแห่งประเทศไทย, “ผลผลิตอุตสาหกรรมในภาคใต้”, เข้าถึงได้จาก http//www.bot.or.th/statistics/Bot webstat aspr?report ID=590&language=th, สืบค้น 31 พฤษภาคม 2564, 2561ข.

[4] นราทิพย์ ชุติวงศ์, “พื้นฐานเศรษฐศาสตร์จุลภาค”, พิมพ์ครั้งที่ 2, กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2537.

[5] สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร, กระทรวงเกษตรและสหกรณ์, “นำเข้าส่งออกสินค้าสำคัญสถิติการส่งออก (export)-น้ำมันปาล์ม (รวม) ปริมาณและมูลค่าการส่งออกรายเดือน, สืบค้น 1 มิถุนายน 2564.

[6] สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร, “สถานการณ์สินค้าเกษตรที่สำคัญและแนวโน้ม ปี 2561”, สืบค้น 17 พฤษภาคม 2564.

รายงานสืบเนื่องจากการประชุมวิชาการระดับชาติและนานาชาติ

เบญจมิตรวิชาการ ครั้งที่ 13

Proceedings of the 13 th BENJAMITRA Network National & International Conference



อนาคตภาพวิชาชีพทางการศึกษาไทยในยุคดิจิทัล

The Future of Thai Educational Professions in the Digital Age

เล่มที่ 3

กลุ่ม มนุษย์ศาสตร์ สังคมศาสตร์ นิติศาสตร์ การศึกษา และบริหารธุรกิจ

วันพฤหัสบดีที่ 25 พฤษภาคม 2566

สารบัญ

การประชุมวิชาการระดับชาติและระดับนานาชาติ เบญจมิตรวิชาการ ครั้งที่ 13

ชื่อบทความ	ผู้เขียน	หน้า
การตัดสินใจเลือกเข้าทำงานในโรงงานอุตสาหกรรมของพนักงานในบริษัทแห่งหนึ่งในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ	ชนิตา เอี่ยมสอาด อนุพงษ์ เครืองาม มนตรี แย้มมั่งมี	1
การศึกษาและพัฒนาทักษะการอ่านภาษาอังกฤษโดยใช้เทคนิคสแกนนิ่งและสกิมมิ่งของนักศึกษาระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 2	กวีกานต์ กลั่นมา	13
ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนนทบุรี	ฐิติพร คงเจริญ	24
การศึกษาบทบาท คุณลักษณะและคุณสมบัติที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนักบัญชีในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง	ศศิณา สมเดช	36
ทัศนคติของชุมชนต่อโครงการสัมมนาการป้องกันอัคคีภัยในชุมชน	ผกากรอง ชุติกุลวรนันท์	49
การศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของประชาชนในเขตหนองจอก	ผกากรอง ชุติกุลวรนันท์	57
อิทธิพลของอัตราส่วนทางการเงิน ที่มีต่อมูลค่าของกิจการบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กรณีศึกษากลุ่มดัชนี SET 100	กาญจนา แสนฤชา ดร.พัทธ์ธีรา จิรอุดมสาโรจน์	66
ปัจจัยที่มีผลต่อต้นทุนการให้บริการระบบบริหารจัดการคลังสินค้า	จารุภา นามวัฒน์ วฤดดา สังวรกิตติวุฒิ ภคมน เจริญสุข	78
ปัจจัยที่ส่งผลต่อมูลค่ากิจการที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ประเทศไทยใน SET 100	ธนารีย์ ตั้งเสาวภาคย์ วฤดดา สังวรกิตติวุฒิ วิภาวดี คูณวงศ์	91
ปัจจัยที่ส่งผลต่อมูลค่ากิจการที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ประเทศไทยใน SET 100	ธนารีย์ ตั้งเสาวภาคย์	103
สมรรถภาพการทำงานด้านบัญชีที่ส่งผลต่อความสำเร็จของนักบัญชีในจังหวัดสมุทรปราการ	นาฏระพี ริทัศน์โส	119

การศึกษาและพัฒนาทักษะการอ่านภาษาอังกฤษโดยใช้เทคนิคสแกนนิ่งและสกิมมิ่งของนักศึกษาระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 2

A Study and Development of English Reading Skills Using Scanning and Skimming Techniques of Second Year Undergraduate Students

กวีกานต์ กลั่นมา

คณะรัฐศาสตร์ สาขาศึกษาทั่วไป, มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ, E-mail : fishkid2008@windowslive.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์การอ่านภาษาอังกฤษก่อนและหลังการใช้เทคนิคสแกนนิ่งและสกิมมิ่ง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 2 ซึ่งกำลังศึกษาในภาคเรียนที่ 1 การศึกษา 2565 คณะบริหารธุรกิจ ภาคปกติ สาขาเทคโนโลยีดิจิทัลทางธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ จำนวน 16 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ แผนการจัดการเรียนรู้การพัฒนาทักษะการอ่านโดยใช้เทคนิคสแกนนิ่งและสกิมมิ่ง จำนวน 4 แผน และแบบทดสอบวัดความสามารถในการอ่านภาษาอังกฤษก่อนและหลังการทดลอง ค่าสถิติที่ใช้ในการวิจัย คือค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าที ผลการวิจัยพบว่าผู้เรียนที่เรียนโดยใช้เทคนิคสแกนนิ่งและสกิมมิ่ง มีผลสัมฤทธิ์ด้านการอ่านภาษาอังกฤษหลังเรียนสูงกว่าก่อนการเรียนและมีคะแนนสอบหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำหลัก: ทักษะการอ่าน เทคนิคสแกนนิ่ง เทคนิคสกิมมิ่ง

Abstract

The purpose of this research was to compare the English reading achievement before and after using scanning and skimming techniques. The samples used in this research were 2nd year undergraduate students who are studying in semester 1, academic year 2022, faculty of Business Administration, regular semester, majoring in Business Digital Technology, Bangkok Suvarnabhumi University, 16 people. The tools used in the research were: 4 learning plans for developing reading skills by using scanning and skimming techniques, and English reading ability tests before and after the experiment. The statistical value used in the research was the average, standard deviation and t-test. The results showed that learners, studied using scanning and skimming techniques,

their achievement in English reading after school was higher than before and their test scores after school were higher than before at the statistical significance level of .05.

Keywords: Reading skill, Scanning Technique, Skimming Technique

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การอ่านเป็นทักษะที่สำคัญในการศึกษาทุกระดับ เนื่องจากการเรียนวิชาต่างๆ ทั้งในและนอกห้องเรียนต้องใช้การอ่านเป็นสื่อในการเรียนรู้ โดยเฉพาะในการเรียนภาษาอังกฤษเป็นภาษาต่างประเทศในประทศไทย ทักษะการอ่านจึงเป็นทักษะที่สำคัญมากที่สุดเพราะผู้เรียนมีโอกาสใช้ทักษะฟัง พูด และเขียนน้อยกว่าทักษะการอ่าน ดังนั้น การอ่านจึงเป็นเป้าหมายสำคัญในการเรียนการสอนภาษาอังกฤษ เพื่อให้ผู้เรียนได้ใช้เป็นเครื่องมือนำไปสู่การแสวงหาความรู้ทั้งปวง ซึ่งสอดคล้องกับความเห็นของกิจจา กำแหง (2552, หน้า 3) ที่ว่าทักษะการอ่านเป็นทักษะสำคัญและมักจะเป็นส่วนหรือตอนที่มีคะแนนสูงสุดในกรณีที่มีข้อสอบหลายตอน ทักษะการอ่านจึงเป็นทักษะที่น่าจะมีการพัฒนามากที่สุด

ภาษาอังกฤษมีบทบาทสำคัญในประเทศไทยหลายด้าน ทั้งการติดต่อสื่อสาร แลกเปลี่ยนข้อมูลสารสนเทศ เทคโนโลยี เศรษฐกิจ สังคม การเมือง วัฒนธรรม การท่องเที่ยว ธุรกิจ อาชีพ และการศึกษา ดังนั้น กระทรวงศึกษาธิการจึงได้กำหนดให้ภาษาอังกฤษเป็นวิชาหนึ่งในกลุ่มสาระการเรียนรู้ภาษาต่างประเทศ (กระทรวงศึกษาธิการ, 2551, หน้า 1) ในการเรียนรู้ภาษาอังกฤษ มีการฝึกฝน 4 ทักษะคือ การฟัง การพูด การอ่าน และการเขียน ในจำนวนทักษะทั้ง 4 ทักษะ การอ่านเป็นวิธีหาความรู้ที่สะดวก เนื่องจากมีเอกสาร ตำรา สิ่งพิมพ์ต่าง ๆ อย่างแพร่หลายที่สามารถพบได้ในการดำเนินชีวิตประจำวัน ทั้งยังมีความสำคัญในการจัดการเรียนการสอนเพื่อเตรียมความพร้อมให้ผู้เรียนเข้าสู่ระบบการศึกษาขั้นสูง ที่ต้องเน้นให้ผู้เรียนมีทักษะการอ่านที่ดี เพราะการเรียนรู้ในวิทยาการสาขาต่าง ๆ ต้องอาศัยการค้นคว้าเอกสาร ตำราซึ่งเขียนด้วยภาษาอังกฤษเป็นส่วนใหญ่ ผู้ที่มีทักษะในการอ่านภาษาอังกฤษเป็นอย่างดี ย่อมมีโอกาสที่ดีกว่าในการศึกษาหาความรู้ ทำให้รู้เท่าทันเหตุการณ์ความเปลี่ยนแปลงของสังคม ทั้งยังสามารถปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ต่าง ๆ ในสังคมได้ดี จากการอ่านถือว่าเป็นกุญแจไขสู่ความสู่ความสำเร็จแห่งชีวิต

การอ่านไม่ใช่แค่เรื่องของวิชาภาษาไทยหรือวิชาภาษาใด ๆ แต่เป็นเครื่องมือแห่งชีวิตที่ครูทุกคนจะต้องเป็นนักอ่าน การอ่านมากและอ่านอย่างลุ่มลึก แหลมคม เรียนรู้มิติต่าง ๆ ของสาร เข้าถึงสารอย่างสมบูรณ์ถ่องแท้เป็นประจำสม่ำเสมอ จะทำให้ครูพบกับสิ่งใหม่ๆ ความคิดใหม่ๆ วิถีทางใหม่ๆ ความสนุกในการอ่าน ความบันเทิงทางจิตวิญญาณและปัญญา ทำให้สามารถคิดอะไรใหม่ๆ ในการสอนและพัฒนาคุณภาพทางวิชาการของตน ข้อสำคัญการอ่านจะทำให้ครูทุกคนได้พบความภาคภูมิใจในตนเอง เชื่อมั่นในตนเอง จนก่อให้เกิดความกล้าหาญทางจริยธรรมและนำพาให้ได้อะไรดีๆ ชีวิตของการเป็นครูอีกมากและสามารถถ่ายทอดสิ่งเหล่านี้สู่ผู้เรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ศิวกานท์ ปทุมสูตร, 2553, หน้า 39)

เมื่อกล่าวถึงการอ่านภาษาอังกฤษ ประเด็นสำคัญที่สุดคือการพัฒนาให้ผู้อ่านเข้าใจในสิ่งที่ตนอ่าน อ่านแล้วจับใจความสำคัญ บอกข้อมูลที่เฉพาะ หรือข้อมูลทั่วไปได้ ตลอดจนสามารถคิด วิเคราะห์ ตอบคำถามได้ ดังนั้น

ครูผู้สอนทักษะการอ่าน จึงจำเป็นต้องจัดกิจกรรมให้ผู้เรียนได้เรียนรู้ภาษาต่างประเทศให้สอดคล้องกับ สาระที่ 1 ภาษาเพื่อการสื่อสารที่บ่งให้ผู้เรียนเข้าใจและตีความเรื่องที่ฟังหรืออ่านจากสื่อประเภทต่างๆ และแสดงความคิดเห็นอย่างมีเหตุผล ตลอดจนมีทักษะการสื่อสารทางภาษาในการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร แสดงความรู้สึกและความคิดเห็นอย่างมีประสิทธิภาพ (กระทรวงศึกษาธิการ, 2551, หน้า 15)

เอสเบอเกอร์ (Essberger, online) ได้กล่าวถึงประเด็นสำคัญของการอ่านไว้ว่า ในการเรียนภาษานั้น ทักษะการฟัง พูด และเขียนมีความสำคัญ แต่การอ่านจะมีประโยชน์ที่ครอบคลุมกว่า นั่นคือในการอ่านนั้น เราสามารถเรียนรู้ทั้งคำศัพท์ใหม่ๆ เรียนรู้รูปแบบการเขียนประโยคที่ถูกต้อง ตามโครงสร้างไวยากรณ์ ซึ่งเราไม่สามารถพบได้จากทักษะการพูดและการฟัง การจัดกิจกรรมการอ่านภาษาอังกฤษเพื่อความเข้าใจ โดยใช้เทคนิควิธีการอ่านแบบสแกนนิ่งและสกิมมิ่ง เป็นการเรียนรู้ทักษะการอ่านที่เสริมสร้างความมั่นใจและภาคภูมิใจให้แก่ผู้เรียน โดยผู้เรียนสามารถมีเทคนิควิธีในการอ่านอย่างเป็นระบบ สามารถอ่านจับใจความสำคัญของเนื้อหาตลอดจนสามารถถามคำถามที่เกี่ยวกับข้อมูลที่เฉพาะว่า “เจาะจงและเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปได้ ทั้งยังเป็นการเรียนรู้และเสริมสร้างความมั่นใจและภาคภูมิใจร่วมกันระว่างครูกับนักเรียน ดังที่ ศิวกานท์ ปทุมสูตร (2553, หน้า 40) ได้กล่าวไว้

อัญฑิการ์ โรงสะอาด และ สุทิน พูลสวัสดิ์ (2537, หน้า 7) ได้กล่าวถึงการอ่านแบบสแกนนิ่งและสกิมมิ่งไว้อย่างน่าสนใจ “Scanning คือการอ่านข้อความอย่างเร็ว เพื่อหาข้อมูลบางอย่าง เช่น วันที่ ชื่อ หรือคำบางคำ Skimming เป็นการอ่านข้ามเพื่อดูเนื้อความอย่างหยาบๆ ทั้งหมด เทคนิคทั้งสองอย่างนี้ ควรเริ่มฝึกตั้งแต่บัดนี้ ในการอ่านภาษาอังกฤษและภาษาของเราเองทุกเรื่อง และทุกครั้งที่อ่าน ควรใช้เทคนิคที่มีชื่อว่า SQ3R คือ Survey, Question, Read, Review, and Recall (สำรวจ, ถาม, อ่าน, ทบทวน, และ จดจำ)” ซึ่งสอดคล้องกับ ชัยศักดิ์ ภู่เจริญ (บทความอ่อนไลน์) ที่กล่าวถึงการสแกนนิ่งและสกิมมิ่ง ว่าทั้งสองวิธีนี้เป็นเทคนิคการอ่านเร็วทั้งคู่ สแกนนิ่งจะกวาดสายตาหาสิ่งที่เราต้องการ (a particular thing or person) เท่านั้น เช่น หาคำบางคำ ในสมุดโทรศัพท์เป็นต้นโดยเฉพาะ จะไม่อ่านทุกบรรทัดหรือทุกหน้า แต่มีจุดมุ่งหมายอยู่ที่คำบางคำเท่านั้น ส่วนสกิมมิ่งนั้นจะกวาดสายตาหาเฉพาะสาระสำคัญที่ต้องการ (a particular point or main point) เท่านั้น

จากการประเมินผลสัมฤทธิ์วิชาภาษาอังกฤษเพิ่มเติม (อ่าน-เขียน) รหัสวิชา ENG202 (English for Management) ของนักศึกษาระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 2 ภาคปกติ คณะบริหารธุรกิจ ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2565 มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ จังหวัดกรุงเทพมหานคร ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2565 พบว่านักเรียนมีผลการประเมินการเรียนรู้อยู่ในระดับต่ำ นักเรียนส่วนใหญ่มีผลการเรียนรู้อยู่ในระดับผลการเรียน D, D+ คิดเป็นร้อยละ 67.55 (มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ, 1/2565) และรวมถึงจากประสบการณ์ในการสอนภาษาอังกฤษมาเป็นระยะเวลาพอสมควร ผู้วิจัยพบว่าสาเหตุสำคัญของปัญหาทักษะการอ่านคือ ผู้เรียนไม่เห็นคุณค่าของการฝึกทักษะการอ่าน ผู้เรียนไม่ชอบอ่าน โดยเฉพาะภาษาอังกฤษ ส่งผลให้ผู้เรียนส่วนใหญ่ไม่เข้าใจเรื่องที่อ่าน ไม่สามารถหารายละเอียดและสรุปใจความสำคัญของเรื่องที่อ่านได้ ไม่สามารถหาข้อมูลเฉพาะเจาะจงที่เป็นคำตอบที่ต้องการได้ เพราะนักศึกษาส่วนมากจะพยายามอ่านทุกคำ ซึ่งทำให้ใช้เวลาในการอ่านมากเกินไปจนไม่สามารถตอบคำถามจากเรื่องที่อ่านได้ ผู้เรียนไม่มีความกระตือรือร้นในการอ่าน ตลอดจนผู้เรียนไม่มีนิสัยรักการอ่าน

ดังนั้นจากประเด็นปัญหาที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะทดลองใช้เทคนิคสแกนนิ่งและสกิมมิ่ง มาพัฒนาการอ่านภาษาอังกฤษเพื่อความเข้าใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 2 ก่อนและหลังการใช้เทคนิคสแกนนิ่งและสกิมมิ่ง

วัตถุประสงค์

เพื่อเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์การอ่านภาษาอังกฤษของนักศึกษาระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 2 ก่อนและหลังการใช้เทคนิคสแกนนิ่งและสกิมมิ่ง

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

นักศึกษามีผลสัมฤทธ์ด้านการอ่านภาษาอังกฤษหลังเรียนโดยใช้เทคนิคสแกนนิ่งและสกิมมิ่งสูงกว่าก่อนเรียน

กรอบแนวคิด

ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรต้น (Independent Variable) คือแผนการจัดการเรียนรู้การพัฒนาทักษะการอ่านภาษาอังกฤษโดยใช้เทคนิคสแกนนิ่งและสกิมมิ่ง

ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ ผลสัมฤทธิ์ด้านการอ่านภาษาอังกฤษโดยใช้เทคนิคสแกนนิ่งและสกิมมิ่งของกลุ่มตัวอย่าง

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็น ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 2 ซึ่งกำลังศึกษาในภาคเรียนที่ 1 การศึกษา 2565 ภาคปกติ คณะบริหารธุรกิจ สาขาเทคโนโลยีดิจิทัลทางธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ จำนวน 16 คน จากประชากร 35 คน ได้มาโดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. แผนการจัดการเรียนรู้การพัฒนาทักษะการอ่านภาษาอังกฤษโดยใช้เทคนิคสแกนนิ่งและสกิมมิ่ง จำนวน 4 แผน แผนละ 2 ชั่วโมง

2. แบบทดสอบวัดความสามารถในการอ่านภาษาอังกฤษโดยใช้สแกนนิ่งและสกิมมิ่ง จำนวน 1 ชุด เป็นแบบปรนัย จำนวน 30 ข้อ โดยใช้แบบทดสอบชุดเดิมทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียน

ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1.ศึกษาหลักสูตรในสถาบันอุดมศึกษาโดยมีจุดมุ่งหมายและเนื้อหาที่กำหนดในสาระและมาตรฐานการเรียนรู้กลุ่มสาระการเรียนรู้ภาษาต่างประเทศ

2. ศึกษารายละเอียดของสาระการเรียนรู้เพิ่มเติม และกำหนดเนื้อหาที่ใช้ในการทดลองพิจารณาคัดเลือกบทอ่านจากแบบเรียน วารสาร สื่อ สิ่งพิมพ์ต่างๆ ที่สามารถพบเห็นได้ในชีวิตประจำวัน (Authentic Texts) โดยพิจาณาระดับความยากง่ายของคำศัพท์และโครงสร้างทางภาษา ในระดับเดียวกับที่กำหนดในสาระและมาตรฐานการเรียนรู้ภาษาต่างประเทศ

3. ทฤษฎีและเนื้อหาความรู้เกี่ยวกับเทคนิคสแกนนิ่งและสกิมมิ่ง ตลอดจนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

4. สร้างแผนการจัดการการเรียนรู้การพัฒนาทักษะการอ่านโดยใช้เทคนิคสแกนนิ่งและสกิมมิ่ง โดยกำหนดเป็น 4 เรื่อง ดังนี้

4.1 สแกนนิ่ง 1

4.2 สแกนนิ่ง 2

4.3 สกิมมิ่ง 1

4.4 สกิมมิ่ง 2

5. ผู้วิจัยนำแผนการจัดการเรียนรู้ที่สร้างแล้วไปให้ผู้เชี่ยวชาญทางการสอน ตรวจสอบพิจารณาความถูกต้องเหมาะสมของ เนื้อหา การจัดกิจกรรม วิธีการวัดผลและประเมินผล แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไข เพื่อนำไปใช้ในกลุ่มทดลองต่อไป

6. ผลการวิเคราะห์ ค่า IOC มีค่าอยู่ระหว่าง 0.67-1.00

แบบทดสอบวัดความสามารถในการอ่านภาษาอังกฤษ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาหลักสูตรในสถาบันอุดมศึกษาโดยมีจุดมุ่งหมายและเนื้อหาที่กำหนดในสาระและมาตรฐานการเรียนรู้กลุ่มสาระการเรียนรู้ภาษาต่างประเทศ

2. สร้างแบบทดสอบวัดความสามารถในการอ่านภาษาอังกฤษเป็นแบบปรนัย จำนวน 45 ข้อ

3. นำแบบทดสอบวัดความสามารถในการอ่านภาษาอังกฤษที่ปรับปรุงแล้ว เสนอต่อผู้เชี่ยวชาญเพื่อพิจารณาหาความสอดคล้องระหว่างข้อสอบกับจุดประสงค์เชิงพฤติกรรมโดยหาค่าความสอดคล้อง IOC (Index of Item Objective Congruence) กำหนดให้การให้คะแนนของผู้เชี่ยวชาญเป็น +0, 0 หรือ -1 ดังนี้

+1 = แน่ใจว่าจุดประสงค์สอดคล้องกับเนื้อหาตามเชื่อเรื่องหรือข้อสอบ สอดคล้องกับจุดประสงค์

0 = ไม่แน่ใจว่าจุดประสงค์สอดคล้องกับเนื้อหาตามเชื่อเรื่องหรือข้อสอบ สอดคล้องกับจุดประสงค์

-1 = แน่ใจว่าจุดประสงค์สอดคล้องกับเนื้อหาตามเชื่อเรื่องหรือข้อสอบ ไม่สอดคล้องกับจุดประสงค์

4. วิเคราะห์คะแนนความสอดคล้อง โดยพิจารณาค่าดัชนีไม่ต่ำกว่า 0.5 ขึ้นไป (ศิริชัย กาญจนวาสี 2554) ซึ่งแสดงว่าแบบทดสอบที่สร้างขึ้นมีความเที่ยงตรงในการวัดผลที่ต้องการวัด ซึ่งผลการวิเคราะห์ค่าผลรวมความเห็นของผู้เชี่ยวชาญในรายข้อมีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.67-1.00

5. จัดพิมพ์แบบทดสอบที่ผ่านเกณฑ์พิจารณาและแก้ไขแล้ว จำนวน 30 ข้อ ไปทดลองใช้กับนักศึกษาปริญญาตรีชั้นปีที่ 2 มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ จำนวน 15 คน (ศิริชัย กาญจนวาสี 2554)

6. นำแบบทดสอบ มาตรวจให้คะแนน โดยข้อที่ตรวจถูกให้ 1 คะแนน ข้อที่ตรวจผิดให้ 0 คะแนน นำผลการตรวจสอบมาวิเคราะห์ข้อสอบเป็นรายข้อเพื่อหาความยากง่าย (p) และค่าอำนาจจำแนก (r)

7. ผลการวิเคราะห์ค่าความยากง่าย (p) มีค่าระหว่าง 0.36-0.73 และค่าอำนาจจำแนก (r) 0.33 ขึ้นไป และโดยมีค่าความเชื่อมั่น (KR-20) เท่ากับ 0.96

แบบแผนการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ดำเนินการตามแบบการวิจัยแบบกลุ่มเดียวทดสอบก่อน-หลัง (One-Group Pretest-Posttest Design)

ตารางที่ 1 แผนการวิจัยแบบกลุ่มเดียวทดสอบก่อน-หลัง (One-Group Pretest-Posttest Design)

ทดสอบก่อน	ทดลอง	สอบหลังเรียน
T_1	$\bar{X}$	T_2

ความหมายของสัญลักษณ์

$\bar{X}$ หมายถึง การสอนอ่านโดยใช้เทคนิคสแกนนิ่งและสกิมมิ่ง

T_1 หมายถึง การสอบก่อนการทดลอง (Pre-test)

T_2 หมายถึง การสอบหลังการทดลอง (Post-test)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. จัดปฐมนิเทศ เพื่อทำความเข้าใจกับผู้เรียนเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ วิธีการดำเนินกิจกรรมการเรียนการสอน วิธีการดำเนินการฝึก และการประเมินผลการเรียน

2. ดำเนินการสอนตามแผนการวิจัย

2.1 ให้นักศึกษาทำแบบทดสอบก่อนเรียน (Pre-test)

2.2 สอนเนื้อหา ตามแผนการสอน

2.3 ให้นักศึกษาทำแบบทดสอบหลังเรียน (Post-test)

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ผลการเรียนของผู้เรียนโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้

1. ค่าเฉลี่ย $(\bar{X})$

2. ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S. D.)

3. การทดสอบค่าที (t-test)

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยการทำแบบทดสอบวัดทักษะการอ่านภาษาอังกฤษก่อนเรียนและหลังเรียนของกลุ่มตัวอย่างดังปรากฏในตาราง 2

ตาราง 2 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานและการทดสอบค่าทีของความสามารถในการอ่านภาษาอังกฤษก่อนเรียนและหลังเรียนของกลุ่มตัวอย่าง

การทดสอบ	n	$(\bar{X})$	S.D.	t	p
ก่อนเรียน	16	9.38	2.187		
				11.119*	0.00
หลังเรียน	16	16.25	.931		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 2 พบว่าการทดสอบวัดทักษะการอ่านภาษาอังกฤษก่อนเรียนและหลังเรียนของกลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) เท่ากับ 9.38 และ 16.25 ตามลำดับ ซึ่งค่า t เท่ากับ 11.119 และเมื่อเปรียบเทียบระหว่างคะแนนก่อนเรียนและหลังเรียน พบว่าคะแนนสอบหลังเรียนของนักศึกษาสูงกว่าการเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 3 แสดงการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยการทำแบบทดสอบวัดทักษะการอ่านภาษาอังกฤษก่อนเรียนและหลังเรียนของกลุ่มตัวอย่าง

คนที่	**คะแนนก่อนเรียน (30 คะแนน)**	**คะแนนหลังเรียน (30 คะแนน)**	D	D^2
1	12	15	-3	9
2	11	16	-5	25
3	7	17	-10	100
4	8	15	-7	49
5	10	15	-5	25
6	6	16	-10	100
7	8	16	-8	64
8	6	17	-11	121
9	12	17	-5	25
10	10	16	-6	36
11	11	17	-6	36
12	12	17	-5	25
13	11	17	-6	36
14	7	16	-9	81
15	11	15	-4	16
16	8	18	-10	100
รวม	150	260	-110	848
ค่าเฉลี่ย	**9.37**	**16.25**		

จากตาราง 3 พบว่า คะแนนเฉลี่ยการทดสอบก่อนเรียน คือ 9.38 คะแนนเฉลี่ยการทดสอบหลังเรียนเพิ่มขึ้น 16.25 ซึ่งเพิ่มขึ้นจากการทดสอบก่อนเรียน และเมื่อพิจารณาดูคะแนนทดสอบก่อนเรียนของนักศึกษารายบุคคล นักศึกษาที่มีคะแนน 12 คะแนน รองลงมาคือ 11 คะแนน 10 คะแนน 8 คะแนน 7 คะแนน 6 คะแนน ตามลำดับ หลังการทดลองพบว่า นักศึกษาที่มีคะแนนสูงสุดคือ 18 คะแนน รองลงมาคือ 17 คะแนน 16 คะแนน 15 คะแนนตามลำดับ

สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาครั้งนี้พบว่าความสามารถในการอ่านภาษาอังกฤษของนักศึกษาที่ได้รับการสอนการอ่านด้วยวิธีสแกนนิ่งและสกิมมิ่ง หลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผล

ในการศึกษาเรื่องการพัฒนาทักษะการอ่านภาษาอังกฤษโดยใช้เทคนิคสแกนนิ่งและสกิมมิ่งกับนักศึกษาระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 2 พบว่าความสามารถในการอ่านภาษาอังกฤษของกลุ่มตัวอย่าง หลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับผลการวิจัยอื่นที่ศึกษาวิธีการสอนอ่านแบบสแกนนิ่งและสกิมมิ่ง เช่นเดียวกับวัลลดา วรฑัต (2554, ออนไลน์) ได้นำเสนอผลงานทางวิชาการเรื่องการพัฒนาผลการเรียนรู้วิชาภาษาอังกฤษ (อ 311101) หน่วยการเรียนรู้เรื่อง Read for Life ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 โรงเรียนสุรวิทยาคาร ปีการศึกษา 2554 โดยใช้ทักษะการอ่านแบบ Scanning และ Skimming พบว่านักเรียนมีความรู้หลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และนักเรียนมีความพึงพอใจในการเรียนวิชาภาษาอังกฤษ (อ 311101) โดยรวมอยู่ในระดับดีมาก กัญชลิกา กลวัยกลาง (2557) ที่ศึกษาเรื่องการพัฒนาทักษะการอ่านเพื่อความเข้าใจโดยใช้เทคนิคสแกนนิ่งและสกิมมิ่ง ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 ของโรงเรียนอุดมดรุณี อำเภอเมือง จังหวัดสุโขทัย จำนวน 30 คน ที่มีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ของการอ่านภาษาอังกฤษเพื่อความเข้าใจก่อนเรียนและหลังเรียนโดยใช้เทคนิคสแกนนิ่งและสกิมมิ่ง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ แผนการจัดการเรียนรู้การพัฒนาทักษะการอ่านเพื่อความเข้าใจโดยใช้เทคนิคสแกนนิ่งและสกิมมิ่ง จำนวน 4 แผนและแบบทดสอบวัดความสามารถในการอ่านเพื่อความเข้าใจก่อนและหลังการทดลอง ค่าสถิติที่ใช้ในการวิจัยคือ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าที ผลการวิจัยพบว่าผู้เรียนที่เรียนโดยใช้เทคนิคสแกนนิ่งและสกิมมิ่ง มีผลสัมฤทธิ์ด้านการอ่านเพื่อความเข้าใจหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียนและมีคะแนนสอบหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
ผลสรุปดังกล่าว มีประเด็นที่นำมาอภิปรายได้ ดังนี้

1. เทคนิคการสแกนนิ่งและสกิมมิ่ง สามารถพัฒนาทักษะการอ่านภาษาอังกฤษเพื่อความเข้าใจของผู้เรียนได้หลายระดับชั้น สอดคล้องกับผลงานวิจัย ผู้เรียนสามารถอ่านเนื้อหา รายละเอียดและสรุปใจความสำคัญของเนื้อเรื่องที่อ่านได้ สามารถหาข้อมูลเฉพาะเจาะจงที่เป็นคำตอบที่ต้องการได้ ทำให้ผลการเรียนรู้วิชาภาษาอังกฤษดีขึ้น

2. การเลือกเนื้อเรื่องของบทอ่านที่ตรงกับความสนใจ ผู้เรียนมีความคุ้นเคยและเหมาะสมกับระดับพื้นความรู้ของผู้เรียน ช่วยส่งผลให้ผู้เรียนมีความกระตือรือร้นในการอ่านมากขึ้น

จากผลการศึกษาครั้งนี้และผลการวิจัยที่กล่าวมา แสดงให้เห็นว่าการพัฒนาการอ่านเพื่อความเข้าใจโดยใช้เทคนิคสแกนนิ่งและสกิมมิ่ง ช่วยให้ผู้เรียนมีความสามารถในการอ่านภาษาอังกฤษสูงขึ้น ทั้งนี้เนื่องมาจากผู้วิจัยได้ดำเนินกิจกรรมการสอนการอ่านโดยใช้เทคนิคสแกนนิ่งและสกิมมิ่งตามขั้นตอนที่ อัญฑิการ์ โรงสะอาด และสุทิน

พูลสวัสดิ์ (2537, หน้า 103) กิจจา กำแหง, 2552, หน้า 70 และชัยภักดิ์ ภู่เจริญ (ออนไลน์) ได้กล่าวไว้ โดยสรุปว่าเป็นวิธีการสอนอ่านภาษาอังกฤษที่มีประโยชน์ต่อผู้อ่านอย่างมาก

ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยในครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะที่อาจจะเป็นประโยชน์ สำหรับผู้ที่สนใจจะดำเนินการวิจัยในลักษณะที่คล้ายคลึงกัน เพื่อประโยชน์ในการจัดการเรียนการสอนดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ควรมีการชี้แจงถึงความสำคัญและประโยชน์ที่ผู้เรียนจะได้รับจากการอ่านโดนใช้เทคนิคสแกนนิ่งและสกิมมิ่ง เพื่อเป็นการสร้างเสริมและกระตุ้นให้ผู้เรียนมีนิสัยรักการอ่าน กระหายที่จะเรียนรู้ ส่งผลที่เป็นประโยชน์ หรือข้อคิดดีๆ จากบทอ่าน ตลอดจนมีความเชื่อมั่นในตนเอง เพื่อจะเรียนรู้วิชาภาษาอังกฤษให้ดีขึ้น

1.2 เนื้อหา เรื่องราวหรือบทความที่นำมาให้ผู้เรียนฝึกอ่านเพื่อพัฒนาทักษะการอ่านเพื่อความเข้าใจ อาจจะนำมาจากสื่อออนไลน์ เพื่อให้ทันกับยุคสมัยและเทคโนโลยีต่างๆ ควรมีความหลากหลาย เป็นบทอ่านที่น่าสนใจ ไม่ควรมีศัพท์ที่ยากเกินไป หรือเนื้อเรื่องที่ยาวเกินไปและสามารถสื่อความหมายได้ชัดเจน ทั่งนี้เพื่อเป็นการกระตุ้นให้ผู้เรียนกระหาย ใฝ่ใจในการเรียนรู้มากขึ้น

1.3 เนื้อหา เรื่องราวหรือบทความที่นำมาให้ผู้เรียน ฝึกอ่านเพื่อพัฒนาการอ่าน อาจจะนำมาจากข้อสอบจริงที่นำมาจากการสอบกลางภาคหรือปลายภาคของวิชา ENG202 ภาษาอังกฤษเพื่อการจัดการ

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการวิจัยเกี่ยวกับการใช้เทคนิคสแกนนิ่งและสกิมมิ่งกับผู้เรียนระดับอื่นๆในลักษณะเดียวกัน

2.2 ควรมีการใช้เทคนิคสแกนนิ่งและสกิมมิ่งกับกลุ่มสาระอื่น ที่ต้องใช้วิธีการอ่านเพื่อความเข้าใจและหาข้อมูลต่างๆ เช่น การอ่านด้วยเนื้อหาภาษาไทยในวิชาสาขาการท่องเที่ยว การตลาด การจัดการ เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

[1] กระทรวงศึกษาธิการ. (2551). หลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551.กรุงเทพ: โรงพิมพ์สหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย.

[2] กิจจา กำแหง. (2552). รายงานการวิจัยเรื่องการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้และการใช้กลวิธีการอ่านกับคะแนนภาษาอังกฤษแยกตามกลวิธีการอ่าน 22 กลวิธี. พิษณุโลก: มหาวิทยาลัยนเรศวร.

[3] กัญชลิกา กลวัยกลาง (2557). การพัฒนาการอ่านเพื่อความเข้าใจโดยใช้เทคนิคสแกนนิ่งและสกิมมิ่งของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2. การศึกษาด้วยตนเอง, ศศ.ม., มหาวิทยาลัยนเรศวร, พิศณุโลก.

[4] ชัยศักดิ์ ภู่เจริญ. การสอนแบบข้าม. สืบค้นเมื่อวันที่ 2 มิถุนายน 2556, จาก www.Kruinter.com

[5] ศิริชัย กาญจนวาสี (2554). ทฤษฎีการประเมิน. กรุงเทพฯ: พิมพ์ครั้งที่ 7. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

[6] ศิวกานท์ ปทุมสูตร. (2553). คู่มือการอ่าน คิด วิเคราะห์. กรุงเทพฯ ห้างหุ้นส่วนจำกัดนวสาส์นการพิมพ์.

[7] วัลลดา วรฑัต (2554). การพัฒนาการเรียนรู้วิชาภาษาอังกฤษ (อ 31101) หน่วยการเรียนรู้เรื่อง Read for Life ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 โรงเรียนสุรวิทยาคารโดยใช้แบบฝึกทักษะการอ่านแบบสแกนนิ่งและสกิมมิ่ง. สืบค้นเมื่อวันที่ 2 มิถุนายน 2556, จาก ttp://www.vchakarn.com.com/joulnal/view/2523

[8] อัญฑิการ์ โรงสะอาด และ สุทิน พูลสวัสดิ์. (2537). ทักษะการอ่าน. กรุงเทพฯ 9199 เทคนิคพริ้นติ้ง

[9] Essberger, Josef. Improve your English through Reading. Retrieved December 5, 2013, from http://www.englishclub.com/els-articles/200003.htm

รายงานสืบเนื่องจากการประชุมวิชาการระดับชาติและนานาชาติ

เบญจมิตรวิชาการ ครั้งที่ 13

Proceedings of the 13 th BENJAMITRA Network National & International Conference



อนาคตภาพวิชาชีพทางการศึกษาไทยในยุคดิจิทัล

The Future of Thai Educational Professions in the Digital Age

เล่มที่ 9

กลุ่ม มนุษย์ศาสตร์ สังคมศาสตร์ นิติศาสตร์ การศึกษา และบริหารธุรกิจ

วันพฤหัสบดีที่ 25 พฤษภาคม 2566

ชื่อบทความ	ผู้เขียน	หน้า
ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอพพลิเคชั่นส่งอาหารเดลิเวอรี่ของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งเขตประเวศ	จรูญวิทย์ โตสัจจะวงษ์	251
การพัฒนากลยุทธ์การตลาดโรงเรียนผ่านการบูรณาการส่วนผสมทางการตลาด กิจกรรมทางสังคม และสื่อสังคมออนไลน์ สำหรับโรงเรียนรัฐบาล กรณีศึกษาโรงเรียนนวมินทราชูทิศ พายัพ จังหวัดเชียงใหม่	วิเชษฐ์ ปัญญาเต็งกวน ฉัตรทิพย์ สุวรรณชิน สัชฌุเศรษฐ์ เรืองเดชสุวรรณ	257

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอพพลิเคชั่นส่งอาหารเดลิเวอรี่ของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งเขตประเวศ

Factors Affecting Customer Satisfaction of Food Delivery Application Service of a Private Company in Prawet District

จรูญวิทย์ โตสัจจะวงษ์

[1]สำนักศึกษาทั่วไป , มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ , atsavin555@hotmail.com

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอพพลิเคชั่นส่งอาหารเดลิเวอรี่ของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งเขตประเวศการวิจัยมีรูปแบบเป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยทำการสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) จำนวน 400 ชุด โดยการหาขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธี W.G. Cochran ที่ระดับความคลาดเคลื่อน 0.05%และใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ

ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอพพลิเคชั่นส่งอาหารเดลิเวอรี่ของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งเขตประเวศโดยเรียงลำดับจากค่ามากที่สุดไปยังน้อยที่สุด คือ1. Product ผลิตภัณฑ์ (Beta= .255) 2. Place ช่องทางการจัดจำหน่าย (Beta= .249) 3. Price ราคา (Beta = .152) และ Promotion การส่งเสริมการตลาด (Beta = .114) ตามลำดับ

คำหลัก: ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ แอพพลิเคชั่นส่งอาหารเดลิเวอรี่

Abstract

The purpose of this research was to study marketing mix factors that affect factors affecting user satisfaction of food delivery application services of a private company in Prawet District. The research was in the form of quantitative research. (Quantitative Research) by conducting a survey using a questionnaire. (Questionnaire) of 400 sets by determining the sample size using the W.G. Cochran method at the level of error. 0.05% and using a simple random sampling method. The statistics used in the analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation. and multiple regression analysis.

The results of the research found that the factors affecting the satisfaction of the food delivery application service users of a private company in Srinakarin District, ranked from the highest to the lowest value, were 1. Product Product (Beta= .255) 2. Place Distribution Channel (Beta= .249) 3. Price Price (Beta = .152) and Promotion (Beta = .114) respectively

Keywords: service user satisfaction food delivery applications

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เทคโนโลยีในปัจจุบันนับว่ามีบทบาทที่สำคัญมากโดยการซื้อสินค้า และ การสั่งสินค้าไม่ยุ่งยากเท่ากับสมัยก่อน[1] ลูกค้าไม่จำเป็นจะต้องเดินเข้ามาที่ร้านเพื่อที่จะซื้อสินค้าอีกแล้ว แต่ลูกค้าสามารถซื้อสินค้าผ่านระบบ E-Commerce เพื่อทำการสั่งซื้อสินค้าได้ แต่เดิมนั้นธุรกิจอาหารเดลิเวอรี่ การดำเนินธุรกิจร้านอาหารควบคู่กับการให้บริการจัดส่งอาหารให้ ผู้บริโภค ภายในขอบเขตพื้นที่ให้บริการของกิจการนั้นๆ แต่ด้วยความทันสมัยของเทคโนโลยีและการสื่อสารและการคมนาคมขนส่ง ส่งผลให้ปัจจุบันธุรกิจอาหารเดลิเวอรี่สามารถขยายพื้นที่ให้บริการได้ครอบคลุมทั่วประเทศประกอบกับพฤติกรรมของผู้บริโภคยุคใหม่ที่ใช้ชีวิตด้วยความเร่งรีบ ข้อจำกัดด้านเวลา ต้องการความสะดวกสบาย รวมไปถึงต้องการหลีกเลี่ยงปัญหาจราจร ส่งผลให้มีความต้องการการบริการหาอหารเดลิเวอรี่เพิ่มขึ้น อย่างไรก็ตาม การเกิดขึ้นและเติบโตของธุรกิจผู้ให้บริการจัดส่งอาหาร ส่งผลให้ธุรกิจอาหารต่างๆ นำเสนอบริการเสริมจัดส่งอาหารให้ผู้บริโภคด้วยการเป็นพันธมิตร/ร่วมมือกับผู้ให้บริการรับส่งอาหาร อย่าง Food Panda, LineMan, GrabFood, ShopeeFood, Robinhoodและอีกมากมาย เข้าช่วงชิง ส่วนแบ่งตลาดจากธุรกิจอาหารเดลิเวอรี่ [2]

เนื่องจากปัจจุบันประเทศไทยยังคงประสบปัญหากับ covid-19 อย่างต่อเนื่อง จึงพบว่าผู้ใช้บริการรายใหม่ มีการหันมาใช้แอพพลิเคชั่นบริการส่งอาหารเดลิเวอรี่ผ่านช่องทางออนไลน์ของผู้บริโภคเพิ่มมากขึ้น ทำให้เห็นบริษัทอาหารเดลิเวอรี่เอกชนเกิดขึ้นใหม่เป็นจำนวนมาก จึงทำให้ผู้ใช้บริการของธุรกิจบริษัทอาหารเดลิเวอรี่เอกชนเพิ่มมากขึ้น และเมื่อมีผู้ใช้บริการจำนวนมาก ย่อมมีปัญหามากขึ้นตามมาด้วย เช่น การแข่งขันกันด้วยการจัดโปรโมชั่น ปัญหาการบริการจากพนักงานจัดส่งอาหาร ราคาของการขนส่งต่อเที่ยว การเข้าถึงความสะดวกในการใช้แอพพลิเคชั่นส่งอาหารเดลิเวอรี่ อาจส่งผลต่อความพึงพอใจและการตัดสินใจเพื่อเลือกใช้บริการแอพพลิเคชั่นส่งอาหารเดลิเวอรี่ ของผู้ใช้บริการได้ จึงต้องมีการปรับปรุงประสิทธิภาพในการให้บริการมากขึ้น และในขณะเดียวกันยังมีธุรกิจส่งอาหารที่ทำการโดยบริษัทอกชนที่หลากหลายมากขึ้น ซึ่งทำให้เกิดการแข่งขันภายในธุรกิจขนส่งประเภทนี้สูงมากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ที่เข้ามาใช้บริการและรองรับการขยายตัวของธุรกิจ E-Commerce

เนื่องจากปัญหาที่กล่าวมาข้างต้นเป็นเหตุจูงใจที่ทำให้ผู้วิจัยสนใจและอยากศึกษาการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการแอพพลิเคชั่นส่งอาหารเดลิเวอรี่ในการสำรวจเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้

บริการแอพพลิเคชั่นส่งอาหารเดลิเวอรี่ เพื่อวิเคราะห์คุณภาพ และประสิทธิภาพในการใช้บริการเพื่อทำให้เกิดความเชื่อมั่นและความมั่นใจในการใช้บริการส่งอาหาร

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการแอพพลิเคชั่นส่งอาหารเดลิเวอรี่ของผู้ใช้บริการเขตประเวศ

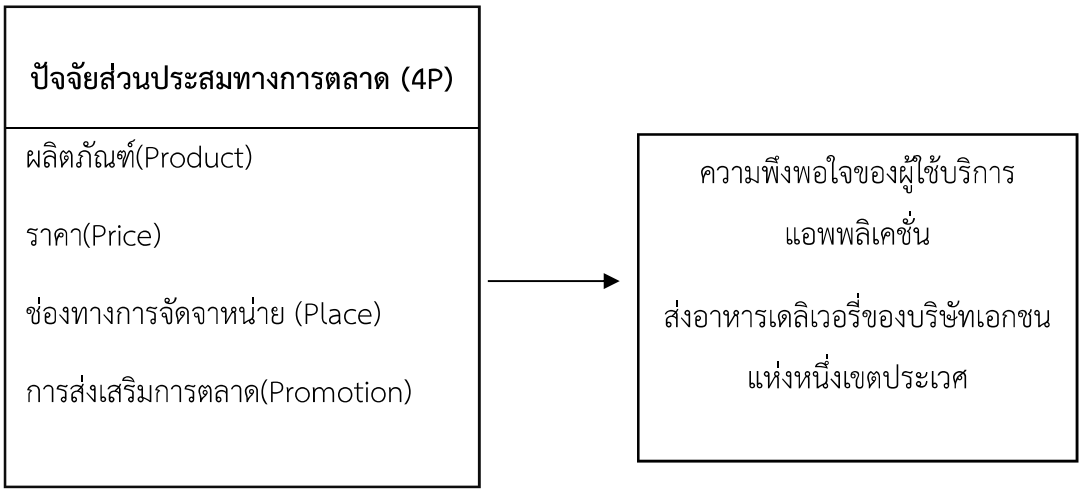
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.สามารถทราบถึงลักษณะของข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการการใช้บริการแอพพลิเคชั่นส่งอาหารเดลิเวอรี่ของเขตประเวศ

2. สามารถทราบถึงปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของผู้ใช้บริการการใช้บริการแอพพลิเคชั่นส่งอาหารเดลิเวอรี่ของ เขตประเวศ

3.สามารถนำไปพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการส่งอาหารเดลิเวอรี่ของ เขตประเวศ

กรอบแนวคิด



วิธีดำเนินการวิจัย

1.ขอบเขตด้านพื้นที่ คือพื้นที่เขตประเวศ

2.ขอบเขตด้านเนื้อหาศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการแอพพลิเคชั่นส่งอาหารเดลิเวอรี่ของผู้ใช้บริการบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง

3. ขอบเขตด้านประชากรผู้ที่เลือกใช้บริการแอพพลิเคชั่นของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตประเวศ

4. ขอบเขตด้านระยะเวลาในการรวบรวมข้อมูลการศึกษาข้อมูลระหว่าง เดือน กันยายน – กุมภาพันธ์ 2566

ผลการวิจัย

ปัจจัยส่วนผสมทางการตลาด	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity statistics	
	B	SE.	Beta			Toler.	VIF
(Constant)	1.550	.181		8.558	.000*		
1.ผลิตภัณฑ์	.243	.047	.255	5.163	.000*	.631	1.586
2.ราคา	.115	.044	.152	2.606	.010*	.453	2.206
3.ช่องทางการจัดจำหน่าย	.220	.046	.249	4.741	.000*	.560	1.786
4.การส่งเสริมการตลาด	.075	.035	.114	2.122	.034*	.536	1.865

$R = .626^a$ $R^2 = .392$ Adj $R^2 = .386$ S.E = .37850 F = 63.746 P-value = .000
*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง ได้ทำการทดสอบข้อตกลงเบื้องต้นเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของตัวแปรหรือภาวะร่วมความสัมพันธ์พหุเชิงเส้น (Multicollinearity) โดยทดสอบสถิติ Tolerance และ VIF เพื่อตรวจสอบปัญหาความสัมพันธ์และความแปรปรวนของตัวแปรด้านปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดพบว่า ค่า Tolerance มากกว่า 0.19 และค่า VIF น้อยกว่า 5.3 แสดงว่า ไม่มีปัญหาสภาวะ

พหุเชิงเส้นจึงสามารถทำการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณโดยใช้คำสั่ง Enter โดยใสตัวแปรเรียงตามลำดับตามกรอบแนวความคิดของการวิจัยได้ซึ่งผลการวิเคราะห์พบว่าความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดมีผลต่อ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอพพลิเคชั่นส่งอาหารเดลิเวอรี่ของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งเขตศรีนครินทร์ ได้ค่าปัจจัยที่ส่งผล $R^2 = .392$ กล่าวได้ว่าปัจจัยปัจจัยส่วนผสมการตลาดทั้ง 4 ด้านสามารถอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรตามได้ 39.2%

จากผลการวิจัย Multiple Linear Regression Model ด้วย วิธี Enter พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอพพลิเคชั่นส่งอาหารเดลิเวอรี่ของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งเขตประเวศโดยเรียงลำดับจากค่ามากที่สุดไปยังน้อยที่สุด คือ1. Product ผลิตภัณฑ์ (Beta= .255) 2. Place ช่องทางการจัดจำหน่าย (Beta= .249) 3. Price ราคา (Beta = .152) และ Promotion การส่งเสริมการตลาด (Beta = .114) ตามลำดับ

สรุปผลการวิจัย

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอพพลิเคชั่นส่งอาหารเดลิเวอรี่ของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งเขตประเวศโดยเรียงลำดับจากค่ามากที่สุดไปยังน้อยที่สุด คือ 1. Product ผลิตภัณฑ์ (Beta= .255) 2. Place ช่องทางการจัดจำหน่าย (Beta= .249) 3. Price ราคา (Beta = .152) และ Promotion การส่งเสริมการตลาด (Beta = .114) ตามลำดับ

อภิปรายผล

ผลการวิจัยปัจจัยพบว่า 1.ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในหัวข้อโมบายแอปพลิเคชั่นมีรูปแบบการใช้งานที่ง่ายส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอพพลิเคชั่นส่งอาหารเดลิเวอรรี่ซึ่งสอดคล้อง[3,4]ที่พบว่าปัจจัยความใช้งานง่าย ส่งผลต่อคุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ ตามมาด้วย การออกแบบแอพพลิเคชั่น รวมถึงความเป็นส่วนตัว และ 2.ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในหัวข้อ โมบายแอพพลิชั่นมีความน่าเชื่อถือ และปัจจัยด้านราคา ในหัวข้อราคาค่าบริการมีความเหมาะสม , ค่าบริการมีความคุ้มค่า ซึ่งสอดคลองกับงานวิจัยของ [5,6] ปัจจัยด้านราคาประหยัด การประหยัดเวลา และความปลอดภัยและความไว้วางใจ เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อประโยชน์หลังการใช้ ดังนั้นปัจจัยด้านการประหยัดเวลา และความปลอดภัยและความไว้วางใจต่างส่งผลต่อความสะดวกสบายและประโยชน์หลังการใช้ จากผลการวิจัย ความสะดวกสบาย ประโยชน์หลังการใช้ และทัศนคติต่อการใช้แอพพลิเคชั่นเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้เชิงพฤติกรรมของผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการแอพพลิเคชันสั่งอาหารเดลิเวอรี และ3.ปัจจัยด้านช่องท่งการจัดจำหน่ายในหัวข้อ การบริการที่สะดวกสบายในการรับสินค้าของผู้ใช้บริการซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย[7,8]ผู้บริโภคและด้านความสะดวก มีผลต่อพฤติกรรมของผู้ใช้บริการฟู้ดเดลิเวอรี

ข้อเสนอแนะ

1 ข้อเสนอแนะเพื่อการนำไปใช้

(1) สามารถนำข้อมูลผลการวิจัยครั้งนี้ไปใช้ในการปรับปรุงแก้ไขกลยุทธ์ทางการตลาดให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นเพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์และการบริการเพื่อดึงดูดผู้ใช้บริการให้มากยิ่งขึ้น

(2) สามารถนำข้อมูลไปใช้ในการวางแผน และ ปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการแอพพลิเคชันส่งอาหารประเภทเดลิเวลี่

2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

(1) ควรมีการเก็บรวบรวมข้อมูลทางช่องทางอื่นๆ และสามารถนำไปขยายผลเพื่อพิจารณาอธิบายข้อมูล ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอพพลิเคชั่นส่งอาหารเดลิเวอรี่ของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งเขตประเวศ

(2) ควรทำการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก (Indepth Interview) การสนทนากลุ่ม (Focus Group) ควบคู่ไปกับการแจกแบบสอบถามเพื่อค้นหาข้อมูลที่เฉพาะเจาะจง

ที่ผลต่อความพึงพอใจ การใช้บริการแอพพลิเคชั่นส่งอาหารเดลิเวอรี่ ในเขตปรเวศ เพื่อที่จะได้นำไปพัฒนาปรับปรุงและการบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ให้ดียิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

[1] กรวรรณ กฤตวรกาญจน์ & เสาวลักษณ์ ด้วงอิน. (2021). การเปรียบเทียบทัศนคติความพึงพอใจและที่ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจประกอบอาชีพบริการส่งอาหารผ่านแอพพลิเคชั่นออนไลน์ระหว่าง Grab Food และ Foodpanda ในจังหวัดเชียงใหม่ วารสาร การสื่อสารมวลชน,9(2), 247-277.

[2] จิราภรณ์ ชนัญชนะ. (2021). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าจากการใช้บริการขนส่งสินค้าในรูปแบบเดลิเวอรี่. วารสาร วิชาการ การจัดการภาครัฐ และ เอกชน, 3(3), 158-166.

[3] ณัฐพล มอญเพชร์(2022) การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจต่อ บริษัท ขนส่งพัสดุแห่ง และเทศไทยของกลุ่มผู้ใช้บริการ เจเนอร์เรชั่นวาย วารสาร วิชาการ มุนษย์ และสังคมมหาวิทยาลัยราชภัฏ ศรีสะเกษ’6(1),24-39.

[4] ปุณณดา จิตรักญาติ, & ชื่นจิตต์ แจ้งเจนกิจ. (2020). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการการตระหนักรู้ในตราสินค้ากับความพึงพอใจด้านราคาขนส่งพัสดุบริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส จำกัด ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร. Journal of Social Sciences and Humanities Research in Asia, 26(3).

[5] ปุณยวีร์&วีระพงษ์ (2022) คุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ และ ความภัคดีของผู้ใช้บริการสั่งอาหารผ่านแอพพลิเคชั่นกรณีศึกษา Grab Food (Doctoral dissertation, มหาวิทยาลัยมหิดล)

[6] วัชรี&โทสาลี (2021) การศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการ สั่งซื้อสินค้า อุปโภค บริโภคผ่านช่องทางออนไลน์ เดลิเวอรี่(Doctoral dissertation, มหาวิทยาลัย มหิดล)

[7] Poodanklang, T., & Visitnitikija, C. (2021). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ขนส่งบริษัท แฟลช เอ็กซ์เพรสจำกัด. Journal of Arts Management, 5(1), 17-29.

[8] Sakunpan, J., & Hengsadeekul, V. (2022). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกใช้บริการ Food Delivery ของผู้บริโภคในจังหวัดสมุทรสาคร. Journal of Modern Learning Development, 7(2), 317-332.