



PCBU Journal

ปีที่ 2 ฉบับที่ 1-2 มกราคม - ธันวาคม 2562
(Vol. 2 No.1-2 January - December 2019)

วารสาร การบริหารและพัฒนา
วิทยาลัยพิชญบัณฑิต

Journal of Administration and Development
Pitchayabundit College

ISSN : 2651 - 091X



วารสารการบริหารและพัฒนา วิทยาลัยพิชญบัณฑิต
Journal of Administration and Development
Pitchayabundit College
ISSN: 2651-091X (Print)

ปีที่ 2 ฉบับที่ 1-2 มกราคม - ธันวาคม 2562 Vol.2 No.1-2 January – December 2019

กำหนดออกวารสารทุก 6 เดือน (ปีละ 2 ฉบับ)

จำนวนพิมพ์ 300 เล่ม

ฉบับที่ 1 มกราคม – มิถุนายน ฉบับที่ 2 กรกฎาคม – ธันวาคม

วัตถุประสงค์

วารสารการบริหารและพัฒนา วิทยาลัยพิชญบัณฑิต เป็นวารสารวิชาการ (ปีละ 2 ฉบับ ฉบับที่ 1 มกราคม - มิถุนายน, ฉบับที่ 2 กรกฎาคม - ธันวาคม)

มีวัตถุประสงค์ เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้เผยแพร่ผลงานทางด้านวิชาการและงานวิจัยของ คณาจารย์ นักวิชาการ นักวิจัย นิสิตนักศึกษาและบุคคลทั่วไป ได้มีโอกาสเผยแพร่ผลงานทางวิชาการ และ ผลงานวิจัยโดยครอบคลุมด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และสาขาอื่น ๆ ในด้านสหวิทยาการด้าน มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ สาขามานุษยวิทยา นิเทศศาสตร์ วารสารศาสตร์ เศรษฐศาสตร์ บริหารธุรกิจ และการจัดการ ประวัติศาสตร์ นิติศาสตร์ รัฐศาสตร์ สังคมวิทยา ภาษาศาสตร์ พัฒนาสังคม พัฒนาชุมชน เป็นต้น

บทความที่ส่งมารับการตีพิมพ์ในวารสารการบริหารและพัฒนา วิทยาลัยพิชญบัณฑิต จะต้องไม่เคย ตีพิมพ์หรืออยู่ ระหว่างการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อตีพิมพ์ในวารสารอื่น ผู้เขียนบทความจะต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การเสนอบทความ เพื่อตีพิมพ์ในวารสารการบริหารและพัฒนา วิทยาลัยพิชญบัณฑิต อย่างเคร่งครัด รวมทั้งระบบการอ้างอิงต้องเป็นไปตามเกณฑ์ของวารสารทุกบทความที่ตีพิมพ์เผยแพร่ได้รับการ ตรวจสอบทางวิชาการจากผู้ทรงคุณวุฒิ อย่างน้อย 2 ท่านต่อบทความ ในลักษณะปกปิดรายชื่อ

ทัศนะและความคิดเห็นที่ปรากฏในบทความในวารสารการบริหารและพัฒนา วิทยาลัยพิชญบัณฑิต ถือเป็นความคิดเห็นส่วนตัวของผู้นิพนธ์บทความ กองบรรณาธิการไม่จำเป็นต้องเห็นด้วยและไม่ใช่ออกุศลด้วยประการใด ๆ ทั้งปวง

อัตราค่าสมาชิก

สามัญรายปี (ปีละ 2 ฉบับ) 500 บาท

เจ้าของวารสาร
วิทยาลัยพิษณุปัญฑิต

รูปแบบการดำเนินการกลั่นกรองบทความ

กองบรรณาธิการได้ให้ความสำคัญกระบวนการจัดทำวารสารตั้งแต่การคัดเลือกบทความและมีผู้ทรงคุณวุฒิที่พิจารณาการกลั่นกรองบทความ บทความละ 2 ท่าน ในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานทางวิชาการ และในการประเมินใช้รูปแบบผู้ประเมินไม่ทราบชื่อผู้แต่ง และผู้แต่งไม่ทราบชื่อผู้ประเมิน

บรรณาธิการ

รองศาสตราจารย์ ดร.พิชัยรัฐ หมื่นด้วง

วิทยาลัยพิษณุปัญฑิต

กองบรรณาธิการ

รองศาสตราจารย์ ดร.ประสาธ	เนืองเฉลิม	มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
รองศาสตราจารย์ ดร.จุลดิษฐ์	อุปฮาด	มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย
รองศาสตราจารย์ ดร.ภมร	ชั้นระหัดถ์	มหาวิทยาลัยปทุมธานี
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทวี	สระน้ำคำ	มหาวิทยาลัยขอนแก่น
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิกร	ยาสมร	มหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ วิทยาเขตมหาสารคาม
รองศาสตราจารย์ ดร.นิราศ	จันทร์จิต	มหาวิทยาลัยนครพนม
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชัยยุทธ	ศิริสุทธิ	มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
รองศาสตราจารย์ ดร.ไชยา	ภาวะบุตร	มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
รองศาสตราจารย์ ดร.อภินันท์	จันทร์ณี	มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตหนองคาย

คณะกรรมการกลั่นกรองบทความวารสาร (Peer Review)

ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก

รองศาสตราจารย์ ดร.บุญชม	ศรีสะอาด	มหาวิทยาลัยมหาสารคาม สาขาวิชาวัดและประเมินผล
รองศาสตราจารย์ ดร.รัฐบุรุษ	คัมทรัพย์	มหาวิทยาลัยปทุมธานี สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กัลยา	ยศคำลือ	มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นาคยา	หกพันนา	มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์ สาขาวิชาหลักสูตรและการสอน
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณิชาภาท์	กันขุนทด	มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์ สาขาวิชาหลักสูตรและการสอน

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุมินทร	เป้าธรรม	มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศน์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ญาณกร	ไท้ประยูร	สังกัดสมาคมนักวิจัยแห่งประเทศไทย
รองศาสตราจารย์ ดร.ดวงค์	เศวตวัฒนา	มหาวิทยาลัยปทุมธานี
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิรภัทร	โรมศรี	มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงษ์ภิญโญ	แมนโกศล	มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วราพร	ไทมมา	มหาวิทยาลัยศรีปทุม
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วาสนา	วิสุตภา	มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศักดิ์นาถ	นันท์	มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงษ์ภิญโญ	แมนโกศล	มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์
ดร. สมใจ มณีวงษ์		สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ขอนแก่นเขต 2
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิรภัทร	เริ่มศรี	มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
รองศาสตราจารย์ ดร.กิงพร	ทองใบ	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
รองศาสตราจารย์ ดร.วราฤทธิ์	พานิชกิจโกศลกุล	มหาวิทยาลัยวิทยาการจัดการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิวัช	นุกุลกิจ	วิทยาลัยนอร์ทเทิร์น สาขาวิชานิติศาสตร์
รองศาสตราจารย์ ดร.ปัญญา	วิทย์อนันต์	วิทยาลัยนครราชสีมา สาขาวิชานิติศาสตร์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กัมปนาท	คูศิริรัตน์	มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
ดร.นุชรรัตน์ นุชประยูร		สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศคอมพิวเตอร์ศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์นนทบุรี สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ คอมพิวเตอร์ศึกษา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ดุขม	สีวังคำ	มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พงษ์ศักดิ์ ผกามาศ		สาขาเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ สาขาวิชาวิศวกรรมศาสตร์

ผู้ทรงคุณวุฒิภายใน

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บุญเหลือ	บุบผามาลา	วิทยาลัยพิษณุพนธ์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุรัชย์	ชูคง	วิทยาลัยพิษณุพนธ์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ละดา	ดอนหงษา	วิทยาลัยพิษณุพนธ์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมชาย	พาชอบ	วิทยาลัยพิษณุพนธ์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศศิธรดา	แพ่งไทย	วิทยาลัยพิษณุพนธ์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชฎารัฐ	ขวัญนาถ	วิทยาลัยพิษณุพนธ์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ อธิวัฒน์	หินแก้ว	วิทยาลัยพิษณุพนธ์
รองศาสตราจารย์ ดร.โกศล	สอดส่อง	วิทยาลัยพิษณุพนธ์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เลิศพันธ์	เพียรสร้างสรรค์	วิทยาลัยพิษณุพนธ์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สำราญ	เลิศคอนสาร	วิทยาลัยพิษณุพนธ์

สำนักงานกองบรรณาธิการวารสาร

สำนักงานโครงการวารสารการบริหารและพัฒนาวิทยาลัยพิษณุพนธ์ ชั้น 1 อาคารสำนักอธิการบดี
วิทยาลัยพิษณุพนธ์ อำเภอมะนัง จังหวัดหนองบัวลำภู 39000 โทรศัพท์ 0-4234-2797 หรือส่งทาง E-mail:
sasirada.p63@gmail.com, nuspong.ggg@gmail.com

เว็บไซต์วารสาร : <https://nb.pcbu.ac.th/?page id=450>

จัดพิมพ์โดย : เอ็ม เอ็ม ก๊อบบี้แอนด์เซอร์วิส

บทบรรณาธิการ

วารสารการบริหารและพัฒนา วิทยาลัยพณิชยบัณฑิต ดำเนินการมาถึงปีที่ 2 ฉบับที่ 1-2 (มกราคม – ธันวาคม 2562) ISSN : 2651-091X (Print) จัดทำขึ้นเป็นฉบับแรก เพื่อนำไปสู่การรับรองมาตรฐานวารสารของศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (TCI) ต่อไป

บทความที่ตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสารเป็นบทความวิจัย ทั้งสิ้น 9 บทความ เป็นบทความวิจัยจากภายในและภายนอกที่มีความหลากหลายและน่าสนใจ เพราะมีผู้ส่งบทความจากหลากหลายสถาบันและแต่ละบทความมีมิติความน่าสนใจและน่าติดตามแตกต่างกัน แต่อย่างไรก็ตามก็ยังเปี่ยมไปด้วยองค์ความรู้และอรรถสาระที่เป็นประโยชน์เชิงวิคิดและวิธีการที่ยอดเยี่ยม

กองบรรณาธิการ ต้องขอขอบพระคุณผู้นิพนธ์บทความทุกท่าน ที่ทุ่มเทผลิตผลงานวิชาการอันทรงคุณค่า และให้ความไว้วางใจกองบรรณาธิการในการดำเนินการตีพิมพ์เผยแพร่บทความในวารสารการบริหารและพัฒนา วิทยาลัยพณิชยบัณฑิต นอกจากนี้ต้องขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ตรวจสอบความถูกต้องและกลั่นกรองคุณภาพบทความที่ตีพิมพ์ในวารสารฉบับนี้อย่างเข้มข้นและมีมาตรฐาน ทำให้กองบรรณาธิการเกิดกำลังใจที่จะพัฒนาวารสารให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิชัยรัฐ หมั่นดวง

บรรณาธิการ

วารสารการบริหารและพัฒนา วิทยาลัยพณิชยบัณฑิต

สารบัญ

บทความวิจัย

- ความสัมพันธ์ของแรงจูงใจที่มีผลกระทบกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ภาคนครหลวง 103
ประสงค์ อัครพิสิฐวงศ์
- คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานเพชรบุรี
รุ่งทิพา เผ่าวนิช 16
- การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของบุคลากรธุรกิจคาร์แคร์ จังหวัดสมุทรปราการ
ดารณี เสสเวช 28
- คุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรบางละมุง จังหวัดชลบุรี
สุดาร์ตน์ พิกุล 40
- ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อคอนโดมิเนียมในเขตจังหวัดสมุทรปราการ
อริยาภรณ์ สกุลชัยวรรณันท์ 53
- การพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบางไผ่ อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี
โสฬส เกิดศิริ 64
- ปัจจัยในการเลือกซื้อครีมสำหรับบำรุงผิวหน้าออนไลน์ของผู้บริโภคในเขตพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการ
อมลรดา ตราจินดา 78
- ส่วนประสมทางการตลาดการใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ของนักลงทุนในจังหวัดอุบลราชธานี
ยศกฤต เชียร์รัมย์ 90
- มาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่ส่งผลต่อความภักดี ต่อจุดหมายปลายทาง
วัดบรมราชาากาญจนานิเชกอนุสรณ์ (เล่งเน่ยยี่ 2) จังหวัดนนทบุรี
เฉลิมชัย วัฒนศักดิ์ศิริ 101
- แนวทางการเตรียมต้นฉบับและการส่งต้นฉบับ 115

ความสัมพันธ์ของแรงจูงใจที่มีผลกระทบกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร

ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ภาคนครหลวง 103

ประสงค์ อัครพิสิฐวงศ์

หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐ เอกชน และประชาสังคม

สถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ

RELATIONSHIP OF MOTIVATION AFFECTING THE OPERATIONAL EFFICIENCY OF EMPLOYEES IN THE BANK OF AYUDHYA PUBLIC COMPANY LIMITED, METROPOLITAN REGION 103

Prasong Augkaraphisitwong

Master of Public Administration Program In Public, Private and Civil Society Sector Management,

Suvarnabhumi Institute of Technology, Thailand

E-mail: prasong.ugkara@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ภาคนครหลวง 103 2) เพื่อศึกษาแรงจูงใจที่มีผลกระทบกับการปฏิบัติงานของบุคลากรธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ภาคนครหลวง 103 และ 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของแรงจูงใจกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ภาคนครหลวง 103 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรของธนาคารกรุงศรีอยุธยา ภาคนครหลวง 103 จำนวนทั้งสิ้น 147 คน คำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการของเครจซ์และมอร์แกน ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 108 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามเชิงสำรวจ สถิติที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า

1. ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง มากที่สุด จำนวน 65 คน คิดเป็น ร้อยละ 60.2 รองลงมา เป็นเพศชาย จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 39.8 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 26-40 ปี มากที่สุด จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 63.0 ส่วนใหญ่ มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มากที่สุด จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 87.1 ส่วนใหญ่ มีประสบการณ์ระหว่าง 6-10 ปีมากที่สุด จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 49.1 และ ส่วนใหญ่ มีระดับรายได้ระหว่าง 15,001-25,000 บาท มากที่สุด จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 69.4

2. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ภาคนครหลวง 103 ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับสูงสุด ได้แก่ ด้านค่าใช้จ่าย รองลงมา ได้แก่ ด้านปริมาณของงาน ด้านคุณภาพของงาน และ ด้านเวลา ตามลำดับ

3. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ภาคนครหลวง 103 ในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับสูงสุด คือ ด้านความรับผิดชอบ รองลงมา ได้แก่ ด้านค่าตอบแทน ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ด้านการได้รับความยอมรับนับถือ ด้านนโยบายการบริหาร และด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน ตามลำดับ

4. ความสัมพันธ์ของแรงจูงใจที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ภาคนครหลวง 103 ในภาพรวม พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กัน ($r_{xy} = .052$, sig. .590) แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า แรงจูงใจที่มีผลกระทบท่อการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน รองลงมา ได้แก่ ด้านเวลา และด้านปริมาณงาน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ตามลำดับ แต่ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร 1 ด้าน ได้แก่ ด้านค่าใช้จ่าย ($r_{xy} = .174$, sig. .071)

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของบุคลากร ธนาคารกรุงศรีอยุธยา

Abstract

The objectives of this research were to 1) study the operational efficiency of employees in the Bank of Ayudhya Public Company Limited, Metropolitan Region 103, 2) study the motivation affecting the operational efficiency of employees in the Bank of Ayudhya Public Company Limited, Metropolitan Region 103, and 3) study the relationship of motivation and the operational efficiency of employees in the Bank of Ayudhya Public Company Limited, Metropolitan Region 103. The population of this study was the 147 employees in the Bank of Ayudhya Public Company Limited, Metropolitan Region 103. The sample size was obtained by Krejcie and Mogan's method. The sample were 108 respondents and were selected by purposive sampling. The tool for data collecting was a questionnaire by surveying. The data were analyzed by frequency, percentage, mean, standard deviation, and Pearson product moment correlation coefficient.

The research findings were as follows:

1. The personal data of the respondents revealed that the most were females 65 persons or 60.2 %, followed by males 43 persons or 39.8 %, age between 26-40 years old 68 persons or 63.0 %, education level for a bachelor degree 94 persons or 87.1 %, work

experienced 6-10 years 53 persons or 49.1 %, income between 15,001-25,000 baht 75 persons or 69.4 %.

2. The operational efficiency of employees in the Bank of Ayudhya Public Company Limited, Metropolitan Region 103, were, overall at a high level. Considering each aspect individually revealed that the highest mean of aspects was the expenses, followed by job quantity, job quality, and time, respectively.

3. The operational motivation of employees in the Bank of Ayudhya Public Company Limited, Metropolitan Region 103, were, overall at a high level. Considering each aspect individually revealed that the highest mean was the aspect of the responsibility, followed by compensation, peer relationship, working success, job characteristics, working environment, position progress, esteem acceptance, administrative policy, working safety, respectively.

4. The relationship of motivation affecting the operational efficiency of employees in the Bank of Ayudhya Public Company Limited, Metropolitan Region 103, were, overall had no correlation ($r_{xy} = .052$, sig. $.590$). Considering each aspect individually revealed that there were correlated in 3 aspects such as job quality, followed by time, job quantity at a statistical significance level of 0.01, except for the aspect of expenses ($r_{xy} = .174$, sig. $.071$)

Keywords: Efficiency, Operational of Employees, Bank of Ayudhaya

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ภาวะเศรษฐกิจในประเทศและภาวะเศรษฐกิจโลกในปัจจุบันมีการขยายตัวและการแข่งขันที่สูงมาก ทุกองค์การต้องมีการเตรียมพร้อมและปรับตัวเพื่อให้รองรับการขยายตัวของเศรษฐกิจ โดยปัจจัยหลักที่จะทำให้องค์การสามารถอยู่รอดได้นั้นคือการที่มีบุคลากรที่มีคุณภาพ ซึ่งถือว่าเป็นส่วนที่สำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาองค์การให้เจริญเติบโตหรือส่งผลให้การดำเนินงานตกต่ำลงได้ ไม่ว่าจะเป็นองค์การประเภทใด ก็จำเป็นต้องใช้คนหรือบุคลากรในการขับเคลื่อนธุรกิจ เพราะถึงแม้ว่าองค์การนั้นจะมีเครื่องมือหรือเทคโนโลยีที่ทันสมัยที่สุด แต่องค์การต่างๆ ก็จำเป็นที่จะต้องอาศัยบุคลากรที่มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพในการสั่งการควบคุมดูแล ดังนั้น องค์การต่างๆ จึงจำเป็นต้องมีการสรรหาบุคลากรและพัฒนาประสิทธิภาพของบุคลากรของตนเองอยู่เสมอ (รัตพร เต๊ะจ๊ะ, 2554: 1) และนอกจากนี้การทำงานให้มีประสิทธิภาพของบุคลากรในสถานประกอบการทั่วไปตลอดจนให้สามารถดำรงอยู่ในองค์การให้นานที่สุดนั้นจะขึ้นอยู่กับความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจที่สถานประกอบการได้สร้างขึ้นเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของพนักงาน บุคลากรจะเลือกเข้าทำงานกับองค์การโดยคำนึงถึง ค่าจ้างและระบบการบริหาร และเมื่อเข้าไปในองค์การแล้ว สิ่งที่ยึดถึงคือ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และปัจจัยอื่นๆ ซึ่งบุคลากรในองค์การจะให้ความสำคัญอย่างมากทั้งบุคลากรในส่วน

ปฏิบัติงานและในส่วนของการบริหาร หากปัจจัยจิตใจและความพึงพอใจไม่เหมาะสมย่อมส่งผลกระทบให้คุณภาพของงานต่ำลง มีการขาดงานและก่อให้เกิดปัญหา ทำให้บุคลากรไม่สามารถอยู่กับองค์กรนั้นๆ ได้ กระทั่งต้องลาออกจากองค์กรไป ซึ่งผลกระทบจากปัจจัยจิตใจต่อการปฏิบัติงานของพนักงานมีอยู่จำนวนมาก อาจส่งผลต่อการดำเนินงานขององค์กรต่อไปได้ เช่น ปัญหาแรงงาน แอบแฝง ภาวะสมองไหล เป็นต้น ดังนั้น ผู้บริหารควรให้ความสนใจต่อปัจจัยต่างๆ เหล่านี้ และมีการบริหารจัดการติดตามอยู่เสมอ และเพื่อรักษาปัจจัยจิตใจต่างๆ ให้คงอยู่ตลอดจนปรับปรุงให้อยู่ในระดับมาตรฐานที่ดีอยู่เสมอ (กาญจนา ณ ลำพูน, 2550: 1-2)

ในเดือนกันยายน พ.ศ. 2560 ธนาคารกรุงศรีอยุธยาได้รับเลือกจากธนาคารแห่งประเทศไทยให้เป็นสถาบันทางการเงินที่มีส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจและมีบทบาทต่อการเงินโดยรวมของประเทศไทย (ธนาคารกรุงศรีอยุธยา, 2561: 1-2) การบริหารจัดการธนาคารกรุงศรีอยุธยา ฝ่ายงานทั้งในธุรกิจสาขากลาง หรือธุรกิจสาขาภูมิภาคต้องรองรับนโยบายการบริหารงานที่เป็นศูนย์กลาง ซึ่งในสภาวะสังคมปัจจุบันสถาบันการเงินมีการแข่งขันที่รุนแรงมากขึ้น ประกอบกับธุรกิจธนาคารพาณิชย์มีจำนวนมาก ทั้งสถาบันการเงินที่เป็นของคนไทยหรือสถาบันการเงินที่มีชาวต่างชาติเข้ามาดำเนินการบริหาร อีกทั้งยังมีวิวัฒนาการด้านเทคโนโลยีรูปแบบการทำงาน แนวความคิด มาเป็นกลยุทธ์ในการแข่งขันเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานที่มากขึ้น ประกอบกับสภาวะสังคมปัจจุบันที่ต้องทำงานแข่งกับเวลา การบริหารจัดการก็ยังเป็นปัญหาต่อพนักงานระดับปฏิบัติงานเนื่องจากการปรับโครงสร้างยังไม่สอดคล้องกับปัจจุบัน อาทิ เรื่องของเงินเดือนและสวัสดิการ ความมั่นคงและก้าวหน้าของพนักงาน ปัญหาสภาพแวดล้อมในการทำงานของบุคคล เป็นต้น สอดคล้องกับแนวคิดของชาโรนี จันทรแสงศรี (2540: 12, อ้างถึงในปนัดดา ราบเรียบ, 2561: 13) ที่ได้สรุปแนวคิดเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานว่า การที่ผลการปฏิบัติงานของบุคคลจะดีหรือไม่ดี ผู้ปฏิบัติงานจะต้องได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งภายในและภายนอก (Internal and External Need) ซึ่งหากได้รับการตอบสนองแล้วย่อมส่งผลถึงผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งความต้องการภายนอก ได้แก่ รายได้หรือค่าตอบแทน ความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ตำแหน่งหน้าที่ ส่วนความต้องการภายใน ได้แก่ ความต้องการแสดงความจงรักภักดี ความเป็นเพื่อนและความรักใคร่ ความต้องการมีส่วนร่วมในหมู่คณะ ความต้องการในศักดิ์ศรีของตัวเอง

ธนาคารพาณิชย์เป็นสถาบันการเงินที่มีบทบาทในการพัฒนาประเทศ เป็นสื่อกลางทางด้านการเงินในการระดมเงินทุนไปลงทุน ทั้งด้านภาคเกษตร ภาคอุตสาหกรรม ในขณะเดียวกันสถาบันการเงินจะสามารถดำเนินธุรกิจได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้นั้น จะต้องประกอบด้วยแรงจูงใจทั้งในเรื่องเงินเดือนสวัสดิการ ความมั่นคง ความก้าวหน้าและสภาพแวดล้อมการทำงาน ล้วนเป็นส่วนหนึ่งที่จะสามารถทำให้องค์กรสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายได้ ดังนั้นจากความสำคัญดังกล่าวข้างต้นจึงเป็นเหตุผลสำคัญให้ผู้วิจัยในฐานะของผู้จัดการธนาคารกรุงศรีอยุธยาต้องการศึกษาค้นคว้าถึงความสัมพันธ์ของแรงจูงใจที่มีผลกระทบกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ภาคนครหลวง 103 เพื่อนำผลการศึกษาไปเป็นแนวทางในการเสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ภาคนครหลวง 103 อันจะนำไปสู่การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ภาค นครหลวง 103
2. เพื่อศึกษาแรงจูงใจที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ภาคนครหลวง 103
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของแรงจูงใจที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ภาคนครหลวง 103

สมมติฐานการวิจัย

1. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ภาคนครหลวง 103 ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก
2. แรงจูงใจที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ภาค นครหลวง 103 ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก
3. แรงจูงใจที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ บุคลากรธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ภาคนครหลวง 103

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากร การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้บุคลากรของ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ภาคนครหลวง 103 จำนวน 14 สาขา รวมทั้งสิ้น 147 คน เป็นประชากรในการวิจัย (ธนาคารกรุงศรี อยุธยา, 2561)

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยศึกษา ความสัมพันธ์ของแรงจูงใจที่มีผลกระทบกับ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ภาคนครหลวง 103 มีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

2.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ แรงจูงใจที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงาน จำนวน 10 ด้าน ประกอบด้วย ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้าน การได้ยอมรับนับถือ ด้านความ รับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ด้านนโยบายการบริหาร ด้านความมั่นคงปลอดภัยใน การทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านค่าตอบแทน

2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ภาคนครหลวง 103 จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และด้าน ค่าใช้จ่าย

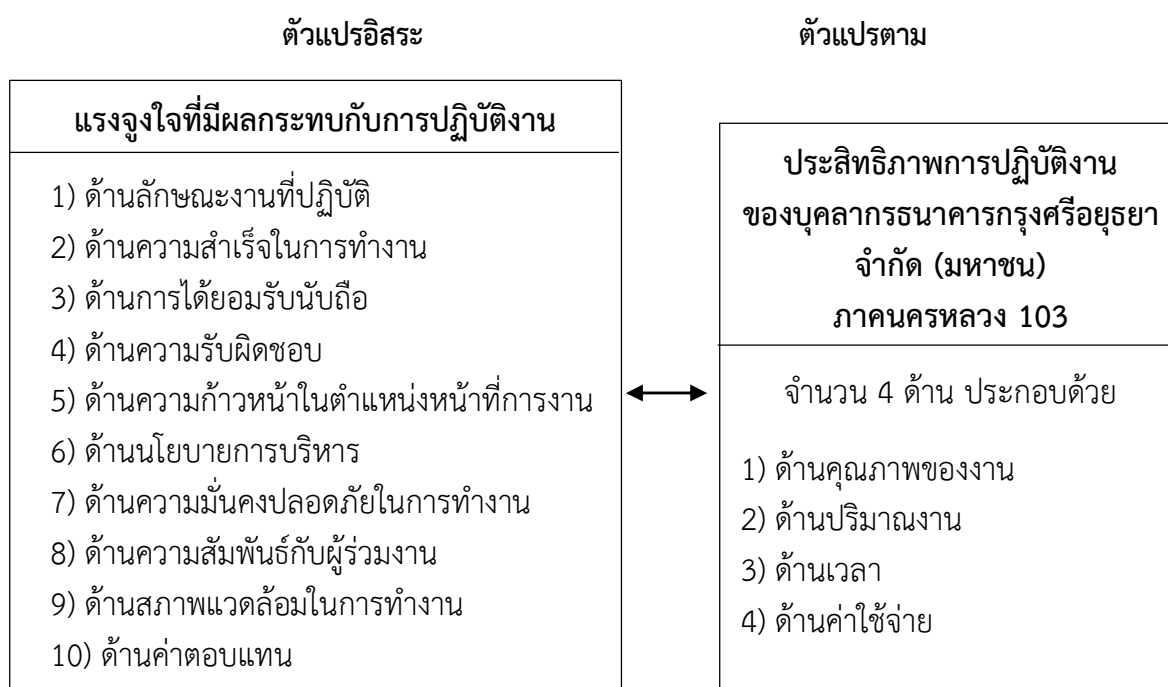
3. ขอบเขตด้านระยะเวลา ผู้วิจัยใช้ระยะเวลาในการศึกษาตั้งแต่ มิถุนายน ถึง กันยายน 2561
4. ขอบเขตด้านพื้นที่ ผู้วิจัยใช้พื้นที่ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ภาคนครหลวง 103 จำนวน 14 สาขาในการวิจัย

ประโยชน์ของการวิจัย

1. ผู้บริหารสามารถนำผลของการศึกษาไปเป็นข้อมูลประกอบในการกำหนดมาตรการ การวางแผนกลยุทธ์และการวางแผนพัฒนาบุคลากรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรได้
2. ผลการวิจัยสามารถนำไปเป็นแนวทางในการศึกษาความสัมพันธ์ของแรงจูงใจที่มีผลกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่อื่น รวมถึงองค์กรอื่นๆ ทั้งภาครัฐ เอกชน และประชาสังคมได้

กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยศึกษา แนวคิด ทฤษฎี จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ แรงจูงใจที่มีผลกระทบกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยนำการศึกษาแรงจูงใจของวีรยุทธ วาณิชกมลนันท์ (2559) 10 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ 2) ด้านความสำเร็จในการทำงาน 3) ด้านการได้ยอมรับนับถือ 4) ด้านความรับผิดชอบ 5) ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน 6) ด้านนโยบายการบริหาร 7) ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน 8) ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน 9) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน 10) ด้านค่าตอบแทน มาใช้เป็นตัวแปรในการวิจัย และนำแนวคิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ ปีเตอร์สัน และ เพลาแมน (Peterson & Plowman, 1953, อ้างถึงใน ฉัตร แสงสาคร, 2559: 8) ประกอบด้วย ทั้ง 4 ด้าน คือ 1) ด้านคุณภาพของงาน 2) ด้านปริมาณงาน 3) ด้านเวลา และ 4) ด้านค่าใช้จ่าย มาใช้เป็นตัวแปรในการวิจัย โดยสามารถสรุปกรอบแนวคิดการวิจัยในครั้งนี้ได้ ดังต่อไปนี้



ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้บุคลากรของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ภาคนครหลวง 103 จำนวน 14 สาขา รวมทั้งสิ้น 147 คน เป็นประชากรในการวิจัย (ธนาคารกรุงศรีอยุธยา, 2561) โดยมีรายละเอียดแสดงดังตาราง

ตารางที่ 1 ประชากรธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ภาคนครหลวง 103

สาขาธนาคารกรุงศรี ภาคนครหลวง 103	จำนวน (คน)
1. สะพานใหม่-ดอนเมือง	9
2. สัมมากร เฟลส รามคำแหง 110	11
3. มินบุรี	10
4. ถนนรามอินทรา กม. 8	10
5. ถนนรามอินทรา กม. 2	9
6. ถนนรามอินทรา-วัชรพล	9
7. สาขาแพชั่น ไอส์แลนด์	20
8. ตลาดถนนมิตร วัชรพล	9
9. ตลาดวงศ์กร	9
10. ตลาดมินบุรี	10
11. ถนนนวลจันทร์	8
12. เซ็นทรัล พลาซ่า รามอินทรา	11
13. เดอะ พรอมมามาต	12
14. สาขาเทสโก้ โลตัส บ้านฟ้า ลำลูกกา	10
รวมทั้งสิ้น	147

ที่มา: ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ภาคนครหลวง 103, 2561.

2. กลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยสุ่มตัวอย่างจากบุคลากรของ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ภาคนครหลวง 103 จำนวน 14 สาขา รวมทั้งสิ้น 147 คน นำมากำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยโดยใช้วิธีการเปิดตารางคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970, อ้างถึงใน ธีระวุฒิ เอกะกุล, 2545: 4) โดยกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นที่ ร้อยละ 95 และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ ไม่เกินร้อยละ 5 หรือ .05 ได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยทั้งสิ้น จำนวนทั้งสิ้น 108 คนต่อมาผู้วิจัยเลือกใช้กลุ่มตัวอย่างแบบอาศัยทฤษฎีความน่าจะเป็นมาทำการสุ่มตัวอย่างตามระดับชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยการแบ่งประชากรออกเป็นกลุ่มๆ ตามระดับชั้นหรือสาขาของธนาคารเพื่อหาสัดส่วนของขนาดกลุ่มตัวอย่างที่

สัมพันธ์กับสัดส่วนของประชากรจากการคำนวณ จึงได้จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ตามสัดส่วนสาขาของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ภาคนครหลวง 103 ดังรายละเอียดตามตาราง

ตารางที่ 2 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

สาขาธนาคารกรุงศรีอยุธยา ภาคนครหลวง 103	จำนวน ประชากร (คน)	จำนวน กลุ่มตัวอย่าง (คน)
1. สะพานใหม่-ดอนเมือง	9	7
2. สัมมากร เฟลส รามคำแหง 110	11	8
3. มินบุรี	10	7
4. ถนนรามอินทรา กม. 8	10	7
5. ถนนรามอินทรา กม. 2	9	7
6. ถนนรามอินทรา-วัชรพล	9	7
7. สาขาแพชั่น ไอส์แลนด์	20	14
8. ตลาดถนนมิตร วัชรพล	9	7
9. ตลาดวงศ์กร	9	7
10. ตลาดมินบุรี	10	7
11. ถนนนวลจันทร์	8	6
12. เซ็นทรัล พลาซ่า รามอินทรา	11	8
13. เดอะ พรอมมานาด	12	9
14. สาขาเทสโก้ โลตัส บ้านฟ้า ลำลูกกา	10	7
รวมทั้งสิ้น	147	108

ที่มา: ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ภาคนครหลวง 103, 2561.

หลังจากการคำนวณหาสัดส่วนขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากจำนวนประชากรแล้ว ผู้วิจัยเลือกใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Random Sampling) เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยอย่างแท้จริงสำหรับเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย คำถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และ ระดับรายได้ ลักษณะของคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check List)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจที่มีผลกระทบกับการปฏิบัติงานของบุคลากรธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ภาคนครหลวง 103 มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด (Close-Ended Question) แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามหลักของลิเคิร์ท (Likert Scale's) โดยแต่ละข้อคำถามมีคำถามให้เลือกตอบ 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ภาคนครหลวง 103 มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด (Close-Ended Question) แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามหลักของลิเคิร์ท (Likert Scale's) โดยแต่ละข้อคำถามมีคำถามให้เลือกตอบ 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะความสัมพันธ์ของแรงจูงใจที่มีผลกระทบกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ภาคนครหลวง 103 ลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open-Ended Questions)

สรุปผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง มากที่สุด จำนวน 65 คน คิดเป็น ร้อยละ 60.2 รองลงมา เป็นเพศชาย จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 39.8 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 26-40 ปี มากที่สุด จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 63.0 ส่วนใหญ่ มีการศึกษาในปริญญาตรี มากที่สุด จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 87.1 ส่วนใหญ่ มีประสบการณ์ระหว่าง 6-10 ปีมากที่สุด จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 49.1 และ ส่วนใหญ่ มีระดับรายได้ระหว่าง 15,001-25,000 บาท มากที่สุด จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 69.4

2. ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ภาคนครหลวง 103 ผลการศึกษาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ภาคนครหลวง 103 ในภาพรวม พบว่า ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ภาคนครหลวง 103 ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.70$, S.D. = .17) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับสูงสุด คือ ด้านค่าใช้จ่าย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96$, S.D. = .23) รองลงมา ได้แก่ ด้านปริมาณของงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.83$, S.D. = .37) ด้านคุณภาพของงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.82$, S.D. = .23) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับต่ำที่สุด คือ ด้านเวลา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.19$, S.D. = .41) ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์ระดับแรงจูงใจที่มีผลกระทบกับการปฏิบัติงานของบุคลากรธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ภาคนครหลวง 103 การวิเคราะห์ระดับแรงจูงใจที่มีผลกระทบกับการปฏิบัติงานของบุคลากร

ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ภาคนครหลวง 103 พบว่า ระดับแรงจูงใจที่มีผลกระทบกับการปฏิบัติงานของบุคลากรธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ภาคนครหลวง 103 พบว่า ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.97$, S.D. = .10) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับสูงสุด คือ ด้านความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.29$, S.D. = .24) รองลงมา ได้แก่ ด้านค่าตอบแทน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 3.21$, S.D. = .28) ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.17$, S.D. = .29) ด้านความสำเร็จในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.05$, S.D. = .31) ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.04$, S.D. = .31) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.98$, S.D. = .40) ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.95$, S.D. = .25) ด้านการได้รับความยอมรับ นับถือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.86$, S.D. = .37) ด้านนโยบายการบริหาร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.86$, S.D. = .33) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับต่ำที่สุด คือด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.26$, S.D. = .21) ตามลำดับ

4. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจที่มีผลกระทบกับการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ภาคนครหลวง 103 สามารถสรุปได้ดังต่อไปนี้

ภาพรวม แรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ภาคนครหลวง 103 ในภาพรวม พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ($r_{xy} = -.052$, sig. .590) แต่เมื่อนำมาพิจารณาเป็นรายด้านแล้ว ผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจที่มีผลกระทบกับการปฏิบัติงานจำนวน 6 ด้าน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยด้านที่มีความสัมพันธ์อยู่ในอันดับสูงสุด ได้แก่ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ (X1) มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ($r_{xy} = .479^{**}$) รองลงมา ด้านค่าตอบแทน (X10) มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับปานกลาง ($r_{xy} = .445^{**}$) ด้านความสำเร็จในการทำงาน (X2) มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับปานกลาง ($r_{xy} = .433^{**}$) ด้านความรับผิดชอบ (X7) มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางตรงกันข้ามอยู่ในระดับต่ำ ($r_{xy} = -.346^{**}$) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน (X8) มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางตรงกันข้ามอยู่ในระดับต่ำ ($r_{xy} = -.282^{**}$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ตามลำดับ ส่วนแรงจูงใจที่มีผลกระทบกับการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน (X5) มีความสำคัญกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ในทิศทางตรงกันข้ามและมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ ($r_{xy} = -.217^{*}$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และนอกจากนี้ ยังพบว่า แรงจูงใจที่มีผลกระทบกับการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน (Y1) มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับสูง ($r_{xy} = .716^{**}$) รองลงมา ได้แก่ ด้านเวลา (Y3) มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางตรงกันข้ามอยู่ในระดับต่ำ ($r_{xy} = -.344^{**}$) และด้านปริมาณงาน มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางตรงกันข้ามอยู่ในระดับต่ำ ($r_{xy} = -.266^{**}$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ตามลำดับ แต่ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร 1 ด้าน ได้แก่ ด้านค่าใช้จ่าย (Y4) ($r_{xy} = .174$, sig. .071)

อภิปรายผล

การศึกษาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ภาค นครหลวง 103 ในภาพรวม พบว่า ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านค่าใช้จ่าย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก รองลงมา ได้แก่ ด้านปริมาณของงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านคุณภาพของงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านเวลา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับซึ่งผลการศึกษาสอดคล้องกับการศึกษาของ สมยศ แยมเพื่อน (2551) ที่ได้ทำการศึกษาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการ พบว่า พนักงานมีระดับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมแต่ละด้านอยู่ในระดับดีหรือในระดับมาก เมื่อพิจารณาผลการศึกษาเป็นรายด้านพบว่า ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้านคุณภาพของงาน ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะการปฏิบัติงานของบุคลากรเป็นไปตามระเบียบมาตรฐานการปฏิบัติงานขององค์กร ผลการปฏิบัติงานเป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการของธนาคาร การปฏิบัติงานของบุคลากรมีความถูกต้องมีความผิดพลาดในการปฏิบัติงานน้อย บุคลากรมีความสามารถในการแก้ไขปัญหา มีทักษะความสามารถในการทำงานสูงและมีความสามารถที่หลากหลาย ส่วนระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้านปริมาณของงาน ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้ปริมาณที่เหมาะสมตามกำหนด ผลการปฏิบัติงานเป็นไปตามความคาดหวังหรือเป้าหมายขององค์กร และสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเพียงพอต่อความต้องการ ขณะที่ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านเวลา ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะ บุคลากรสามารถบริหารเวลาในการปฏิบัติงานแต่ละกระบวนการได้อย่างเหมาะสม สามารถพัฒนาเทคนิคในการปฏิบัติงานของตนให้มีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว และระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านค่าใช้จ่าย ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ บุคลากรสามารถใช้เครื่องมือและทรัพยากรต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกวิธี ไม่นำทรัพยากรในการปฏิบัติงานไปใช้ในเรื่องส่วนตัวหรือไม่เกี่ยวข้องกับการงาน บุคลากรช่วยกันลดความสูญเสียที่จะเกิดขึ้นจากการใช้ทรัพยากรในการปฏิบัติงาน บุคลากรสามารถใช้ทรัพยากรในการปฏิบัติงานอย่างประหยัด และรู้วิธีในการจัดเก็บบำรุงรักษาเครื่องมือ อุปกรณ์ในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ

สำหรับการศึกษาระดับแรงจูงใจที่มีผลกระทบกับการปฏิบัติงานของบุคลากรธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ภาคนครหลวง 103 ในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านค่าตอบแทน ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ด้านการได้รับความยอมรับนับถือ ด้านนโยบายการบริหาร และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ สมชาย เสนารัตน์ (2551) ที่ได้ทำการศึกษาคูณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาโยธธ จังหวัดโยธธ ซึ่งพบว่าคุณภาพการให้บริการของธนาคารในด้านคุณภาพด้านปัจจัยสภาพแวดล้อมและการบริการทั้ง 8 ด้าน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับ การวิจัยของ วีรยุทธ วาณิชกมลนันท์ (2559)

ที่พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานภาพรวม อยู่ในระดับสูง และงานวิจัยของ อัครเดช ไม้จันทร์ (2559) ที่พบว่าปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับการศึกษาของ ธนาเศรษฐ นาระตะ (2554) ที่ได้ทำการศึกษา ทำการศึกษาระดับปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงราย ที่ได้ศึกษาปัจจัยจูงใจและค้ำจุน ปัจจัยจูงใจที่ประกอบด้วยด้านลักษณะงาน ด้านความก้าวหน้า ด้านการยอมรับ ด้านความสำเร็จในงาน ด้านความรับผิดชอบและปัจจัยค้ำจุน ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านการบังคับบัญชา ด้านผลตอบแทน ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน และด้านความสัมพันธ์ในการทำงาน ซึ่งส่งผลการศึกษาพบว่าผลการศึกษปัจจัยจูงใจภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยด้านลักษณะงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกับผลการศึกษาของการวิจัยในครั้งนี้

นอกจากนี้ ผลการศึกษายังพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจที่มีผลกระทบกับการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ภาคนครหลวง 103 ในภาพรวม พบว่า แรงจูงใจที่มีผลกระทบในการปฏิบัติงานในภาพรวมไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของนลพรรณ บุญฤทธิ์ (2558) ที่ได้ทำการศึกษปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ที่ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานโดยรวม ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ซึ่งแม้ว่าในภาพรวมผลของการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจที่มีผลกระทบกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ภาคนครหลวง 103 ไม่มีความสัมพันธ์กัน แต่เมื่อนำมาพิจารณาเป็นรายด้านแล้ว ผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจที่มีผลกระทบกับการปฏิบัติงาน จำนวน 6 ด้าน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยแรงจูงใจด้านที่มีความสัมพันธ์อยู่ในอันดับสูงสุด ได้แก่ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ รองลงมา ด้านค่าตอบแทน และด้านความสำเร็จในการทำงาน มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จึงสามารถอธิบายได้ว่า แรงจูงใจที่มีผลกระทบกับการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านค่าตอบแทน และด้านความสำเร็จในการทำงานที่เพิ่มขึ้น จะส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเพิ่มขึ้นตามไปด้วย และถ้าหากแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านค่าตอบแทน และด้านความสำเร็จในการทำงานลดลง ก็จะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรลดลงไปด้วย รองลงมา แรงจูงใจที่มีผลกระทบกับการปฏิบัติงาน ด้านความรับผิดชอบ และด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางตรงกันข้ามอยู่ในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ตามลำดับ จึงสามารถอธิบายได้ว่า เมื่อแรงจูงใจที่มีผลกระทบกับการปฏิบัติงาน ด้านความรับผิดชอบและด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานเพิ่มขึ้น ส่งผลให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรลดลง แต่ถ้าหากแรงจูงใจที่มีผลกระทบกับการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบและความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานลดลง จะส่งผลให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรเพิ่มมากขึ้น ส่วนแรงจูงใจที่มีผลกระทบกับการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ใน

ทิศทางตรงกันข้ามและมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งอาจหมายความว่า ความก้าวหน้าในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานค่อนข้างต่ำจนถึงเกือบจะไม่มีความสัมพันธ์กันเลย

และนอกจากนี้ ผลการศึกษา ยังพบว่า แรงจูงใจที่มีผลกระทบกับการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ด้านเวลา และด้านปริมาณงาน มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แต่ ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร 1 ด้าน ได้แก่ ด้านค่าใช้จ่าย ซึ่งจากผลการศึกษาพบว่า ด้านคุณภาพของงาน มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จึงสามารถอธิบายได้ว่า เมื่อแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานเพิ่มสูงขึ้นจะทำให้ประสิทธิภาพด้านคุณภาพของงานเพิ่มสูงขึ้นไปด้วย แต่หากเมื่อแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานลดลงก็จะทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงานลดลงไปด้วย รองลงมา และด้านปริมาณงานและเวลา มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางตรงกันข้ามอยู่ในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ตามลำดับ จึงสามารถอธิบายได้ว่า เมื่อแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านปริมาณงาน และเวลาก็จะลดลง แต่หากแรงจูงใจที่มีผลกระทบกับการปฏิบัติงานลดลงจะส่งผลให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านปริมาณงานและเวลาเพิ่มมากขึ้น ขณะที่แรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในด้านค่าใช้จ่าย ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ไม่ว่าแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานจะเพิ่มขึ้นหรือลดลงก็ไม่ได้มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในด้านค่าใช้จ่าย

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเพื่อการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ควรส่งเสริมให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์การตระหนักถึงความสำคัญของประสิทธิภาพด้านค่าใช้จ่ายสำหรับการปฏิบัติงาน และส่งเสริมประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยเฉพาะประสิทธิภาพด้านเวลาเพิ่มมากขึ้น โดยให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

1.2 ควรให้ความสำคัญกับแรงจูงใจด้านความรับผิดชอบ ด้านผลตอบแทนและด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน เนื่องจากระดับแรงจูงใจที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง และเพิ่มการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงานเพิ่มมากขึ้น

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไป

2.1 ควรทำการศึกษารวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้บริการเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการของประชาชนผู้ใช้บริการของธนาคารว่าผลไปในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรธนาคารกรุงศรีอยุธยาหรือไม่

2.2 สามารถนำไปต่อยอดด้วยการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานกับแนวคิดทฤษฎีด้านอื่นๆ เช่น ส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร คุณภาพชีวิต ความผูกพันต่อองค์กร เป็นต้น

2.3 นำไปเป็นแนวทางในการศึกษาแรงจูงใจที่มีผลกระทบกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของหน่วยงานและองค์กรอื่นๆ ทั้งภาครัฐ เอกชน และประชาสังคมได้

เอกสารอ้างอิง

- รัตพร เต๊ะจ๊ะ. (2554). *ปัจจัยจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเชียงใหม่ อุตสาหกรรมพลาสติก จำกัด* (การศึกษาค้นคว้าอิสระส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- กาญจนา ณ ลำพูน. (2550). *ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขต 21 (จังหวัดเชียงใหม่ เชียงราย และ แม่ฮ่องสอน)* (การศึกษา ค้นคว้าอิสระ หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป). เชียงราย: มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- ฉัตร แสงสาคร. (2559). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของครู และบุคลากรทางการศึกษาวิทยาลัย เทคโนโลยีปทีปผล (สารนิพนธ์ส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป)*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสยาม.
- ธนาคารกรุงศรีอยุธยา. (2561). *แบบ 56-1 รายงานผลการดำเนินงานประจำปี 2561*. กรุงเทพฯ: เอกสารเผยแพร่โดยธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน)
- ธนาเศรษฐ์ นาระต๊ะ. (2554). *ระดับปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร กรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงราย (งานนิพนธ์ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์)*. เชียงราย: มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง.
- นลพรรณ บุญฤทธิ์. (2558). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์การบริหารส่วน ตำบลจังหวัดชลบุรี (งานนิพนธ์ส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการสาธารณะ)*. ชลบุรี: วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ปนัดดา ราบเรียบ (2561). *การปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานงบประมาณ กรุงเทพมหานคร* (การศึกษาค้นคว้า อิสระ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์). ปทุมธานี: วิทยาลัยทองสุข.
- วีรยุทธ วาณิชกมลนันท์. (2559). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สยามกลาส อินดัสทรี จำกัด โรงงานอยุธยา* (การค้นคว้าอิสระหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการเชิงกลยุทธ์ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สมยศ แยมเผื่อน. (2551). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานปฏิบัติการ บริษัท เอเชีย มารีน เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) (สารนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ)*. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

- สมชาย เสนารัตน์. (2551). *คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาไฮดร*
จังหวัดยโสธร (วิทยานิพนธ์ ส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขา
- ยุทธศาสตร์การพัฒนา). ร้อยเอ็ด: มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด.
- อัครเดช ไม้งจันทร์. (2559). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้ง*
เครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา (วิทยานิพนธ์ส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรปริญญา
- บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). สงขลา: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานเพชรบุรี

รุ่งทิwa เฝาวณิข

หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ภาครัฐ เอกชน และประชาสังคม

สถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ

QUALITY OF PUBLIC SERVICE PROVIDED BY PHETCHABURI OFFICE FOR SKILL DEVELOPMENT

Rungtiwa Phoawanich

Master of Public Administration Program In Public, Private and Civil Society Sector Management,

Suvarnabhumi Institute of Technology, Thailand

E-mail: rungtiwa Phoa@gmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานเพชรบุรี และเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานเพชรบุรี ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่เข้ารับบริการของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานเพชรบุรี จำนวน 2,723 คน ซึ่งอยู่ในเขตอำเภอของจังหวัดเพชรบุรี จำนวน 8 อำเภอ นำมาหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางการคำนวณสำเร็จรูปของทาร์ยามาเน่ ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 349 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามเชิงสำรวจ (Survey Questionnaire) สถิติที่ใช้การหาปัจจัยส่วนบุคคล ความถี่ และร้อยละ ค่ามัชฌิมเลขคณิต (Geometric Mean :) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) การเปรียบเทียบใช้สถิติ t-test และ One-way ANOVA หากพบความแตกต่างจึงทำการทดสอบรายคู่ด้วยวิธีการทดสอบของ Scheffe's

ผลการวิจัยพบว่า

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 53.87 และเป็นเพศชาย จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 46.13
2. ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานเพชรบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก
3. ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพการให้บริการประชาชน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล เพศ จะเห็นว่าเพศที่แตกต่างกันมีระดับคุณภาพการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 1 ด้าน ได้แก่ คุณภาพการให้บริการด้านอาคารสถานที่และอุปกรณ์ ($t=2.257, \text{Sig}=.025$) โดยเพศชายมีคุณภาพการให้บริการด้านอาคารสถานที่ และอุปกรณ์มากกว่าเพศหญิง

4. ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพการให้บริการประชาชน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ระดับอายุ การศึกษา อาชีพ ระดับรายได้ พบว่า ระดับอายุ การศึกษา อาชีพ ระดับรายได้ที่แตกต่างกันมีระดับคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

Abstract

This research aimed to identify and compare the quality of public service provided by Phetchaburi Office for Skill Development. Population comprised 2,723 service recipients of Phetchaburi Office for Skill Development. Within 8 districts of Phetchaburi province, from which 349 samples were obtained via Taro Yamane calculation. Instrument used was survey questionnaire. Statistical tools employed were frequency, percentage, geometric mean, standard deviation, t-test and one – way ANOVA. If found diversity then using Scheffe's method

The results showed that

1. It was found that most samples are 188 female with 53.87% and 161 male with 46.13%
2. The result of identity the quality of public service provided by Phetchaburi Office for Skill Development is at high level.
3. The result of compare the quality of public service provided by Phetchaburi Office for Skill Development found that people with difference gender had different opinions in one aspect with .05 in quality of service building and equipment ($t=2.257$, $Sig = .025$) by male is more than female.
4. The result of compare the quality of public service provided by Phetchaburi Office for Skill Development classified by personal factors such as age, education, occupation and income found that quality of public service is not difference with .05 level of statistical significance.

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันหน่วยงานภาครัฐกำลังเผชิญกับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของกระแสโลกาภิวัตน์และปัจจัยเงื่อนไขต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกประเทศสถานการณ์ใหม่ทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองที่ถูกกำหนดโดยกติกาในสากลโลกทำให้สังคมโลกตกอยู่ในสถานการณ์แข่งขันมากขึ้นประกอบกับความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้การเคลื่อนย้ายข้อมูลข่าวสารเงินทุน สินค้าและคน ส่งผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนอย่างกว้างขวางและรวดเร็ว ขณะที่ประชาชนยังต้องเผชิญกับวิกฤติ

เศรษฐกิจ ตลอดจนผลกระทบของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 ที่ได้เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการพัฒนาทุกระดับมากขึ้น จึงเป็นแรงกดดันที่ภาครัฐจะต้องปรับตัวและทบทวนบทบาทหน้าที่ ตลอดจนปรับปรุงการให้บริการ ดังนั้นรัฐบาลจึงจำเป็นต้องมีการปฏิรูปในลักษณะองค์รวม เพื่อเปลี่ยนแปลงระบบบริหารภาครัฐให้ไปสู่ “รูปแบบการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่” (New Public Management) ที่เน้นการทำงาน โดยยึดถือผลิตผลและผลลัพธ์เป็นหลัก มีการวัดผลลัพธ์และค่าใช้จ่ายอย่างเป็นรูปธรรมให้ผู้ทำงานรับผิดชอบต่อผลงานและการควบคุมปัจจัยนำเข้าอย่างละเอียด ซึ่งการเปลี่ยนแปลงการทำงานของภาครัฐที่ต้องมีการกำหนดผลลัพธ์ คือการทำงานเพื่อประชาชนมีการวัดผลอย่างเป็นรูปธรรม มีความโปร่งใสในการตัดสินใจตลอดจนวิธีการทำงานที่มีความรวดเร็วและคล่องตัว เพื่อสนองความต้องการของประชาชนเป็นระบบที่มีประชาชนเป็นศูนย์กลาง และเพื่อให้สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 มาตรา 6 ที่ได้กำหนดเป้าหมายการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (วสุวิสน์ อำไพกิจพาณิชย์, 2555)

คุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐจัดได้ว่าเป็นเรื่องหรือแนวคิดใหม่ที่หน่วยงานภาครัฐจะต้องดำเนินการตามกรอบและบริบทของการปฏิรูประบบบริหารภาครัฐของไทยโดยเฉพาะนับแต่ได้มีการรื้อปรับระบบราชการครั้งใหญ่เมื่อปี พ.ศ. 2545 อันเป็นผลมาจากทั้งนโยบายของรัฐบาลในสมัยนั้น และข้อกำหนดจากบทบัญญัติของกฎหมายหลายฉบับ อาทิ กฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน กฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงส่วนราชการและพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เป็นต้น ประกอบกับการนำแนวคิดของการบริหารงานราชการแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result-based Management) ได้ทำให้หน่วยงานราชการต่างๆ มุ่งกำหนดเป้าประสงค์หลักเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Core Objective) ในการจัดบริการประชาชนทุกระดับเพื่อให้เกิดความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐอันเป็นไปตามเจตนารมณ์ ในการพัฒนาระบบราชการในเชิงการจัดระบบบริหารราชการแผ่นดินที่เน้นความมีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง โดยเฉพาะอย่างยิ่งตามบทบัญญัติที่ระบุไว้ในพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 นอกเหนือจากที่ได้กล่าวมารูปธรรมหนึ่งของการมุ่งพัฒนาคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ (Public Sector Management Quality) ที่ปรากฏในระบบบริหารราชการไทยยุคใหม่ ได้แก่ การที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ได้ดำเนินโครงการพัฒนาคุณภาพการจัดการภาครัฐ ตามหลักเกณฑ์แนวคิดรางวัลคุณภาพแห่งชาติของสหรัฐอเมริกา (Malcolm Balbridge National Quality Award-MBNQA) และรางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศไทย (Thailand Quality Award-TQA) ภายใต้วัตถุประสงค์เพื่อยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ อันสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 (สุรรัตน์ ทองจันทร์, 2556)

การให้บริการประชาชนให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุดจึงเป็นเป้าหมายขององค์กรภาครัฐเริ่มตั้งแต่รัฐบาลมีการปฏิรูประบบราชการในปี พ.ศ. ๒๕๔๕ เป็นต้นมา รัฐบาลได้ดำเนินการเร่งรัดให้หน่วยงานของรัฐทุกองค์กรมีการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนให้ได้รับการบริการที่ดี จะเห็นได้จากการที่

หน่วยงานภาครัฐเริ่มดำเนินการปรับปรุงระบบการให้บริการแก่ประชาชนในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านความสะดวก ความรวดเร็ว ความยุติธรรมต่าง ๆ โดยการลดขั้นตอนในการทำงาน ให้เป็นการบริการเบ็ดเสร็จที่จุดเดียว การอำนวยความสะดวกเพื่อให้ประชาชนพึงพอใจต่อการบริการจากหน่วยงานอย่างสูงสุด ทั้งนี้ การปฏิบัติงานที่ดีขึ้น สะดวกรวดเร็วและชัดเจน ใช้เวลาดำเนินการไม่มาก เมื่อประชาชนมาติดต่อสามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาอันรวดเร็ว ไม่ต้องเดินทางไปมาหลายครั้งก็จะทำให้ประชาชนมีเวลาไปประกอบอาชีพเป็นการเพิ่มรายได้และผลผลิตมวลรวมของประเทศได้อีกทางหนึ่ง สำหรับกรณีการลงทุนของธุรกิจภาคเอกชน หากกระบบราชการโดยเฉพาะการบริการที่ไม่ชัดเจน นักลงทุนก็ไม่กล้าเสี่ยงเข้ามาลงทุนทำให้ประชาชนไม่มีงานทำขาดรายได้ ปัจจุบันหน่วยงานภาครัฐจึงได้เร่งดำเนินการให้มีการปรับปรุงการบริการที่ดีซึ่งประชาชนก็คาดหวังว่าจะได้รับการบริการที่จัดให้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ เสียค่าใช้จ่ายต่ำ คุ่มค่าต่อเงินภาษีของราษฎรและมีการแข่งขัน การให้บริการของภาครัฐทุกด้านมีการปรับปรุงระบบการให้บริการ การอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน การสร้างจิตสำนึกต่อการบริการสาธารณะ เพื่อเพิ่มคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนและความเป็นข้าราชการมืออาชีพต่อไป (ปรีชา ศรีสุข, 2558)

จากสภาพปัญหาดังกล่าวข้างต้นจะเห็นได้ว่าบทบาทหน้าที่ของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานเพชรบุรี ในการให้บริการที่มีคุณภาพเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในการทำงานของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานเพชรบุรี เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนที่มาใช้บริการได้รับความสะดวก รวดเร็วและพึงพอใจมากที่สุด ซึ่งจะทำให้องค์กรมีภาพลักษณ์ที่ดีต่อสายตาประชาชน ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานเพชรบุรี ในประเด็นด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านอาคารสถานที่และอุปกรณ์ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาประยุกต์ใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการบริการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลอันจะเป็นประโยชน์กับประชาชนและนำไปพัฒนางานในด้านต่างๆ ของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานเพชรบุรีต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานเพชรบุรี
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานเพชรบุรี ตามปัจจัยส่วนบุคคล เพศ ระดับอายุ การศึกษา อาชีพ ระดับรายได้

สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานเพชรบุรี แตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยศึกษาคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานเพชรบุรี มีรายละเอียดดังนี้

1. ขอบเขตด้านพื้นที่

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้พื้นที่ในการให้บริการประชาชนของ สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานเพชรบุรีเป็นพื้นที่ในการศึกษาครั้งนี้

2. ขอบเขตด้านประชากร

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้ประชากรจากประชาชนที่เข้ารับบริการในสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานเพชรบุรี จำนวน 2,723 คน เป็นประชากรในการวิจัย ซึ่งอยู่ในเขตอำเภอของจังหวัดเพชรบุรี จำนวน 8 อำเภอ ได้แก่ 1. อำเภอแก่งกระจาน จำนวน 253 คน 2. อำเภอเขาย้อย จำนวน 321 คน 3. อำเภอชะอำ จำนวน 492 คน 4. อำเภอท่ายาง จำนวน 325 คน 5. อำเภอบ้านลาด จำนวน 370 คน 6. อำเภอบ้านแหลม จำนวน 327 คน 7. อำเภอเมือง จำนวน 392 คน 8. อำเภอหนองหญ้าปล้อง จำนวน 243 คน (ฐานข้อมูลรายงานผลการดำเนินงานปีงบประมาณ 2561 ฝ่ายแผนงานและประเมินผล สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานเพชรบุรี ณ วันที่ 1 ตุลาคม 2561)

3. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยศึกษาคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานเพชรบุรี ซึ่งประกอบด้วยรายละเอียดดังนี้

3.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย 5 ด้านได้แก่ 1) เพศ 2) ระดับอายุ 3) การศึกษา 4) อาชีพ และ 5) ระดับรายได้

3.2 คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานเพชรบุรี ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่

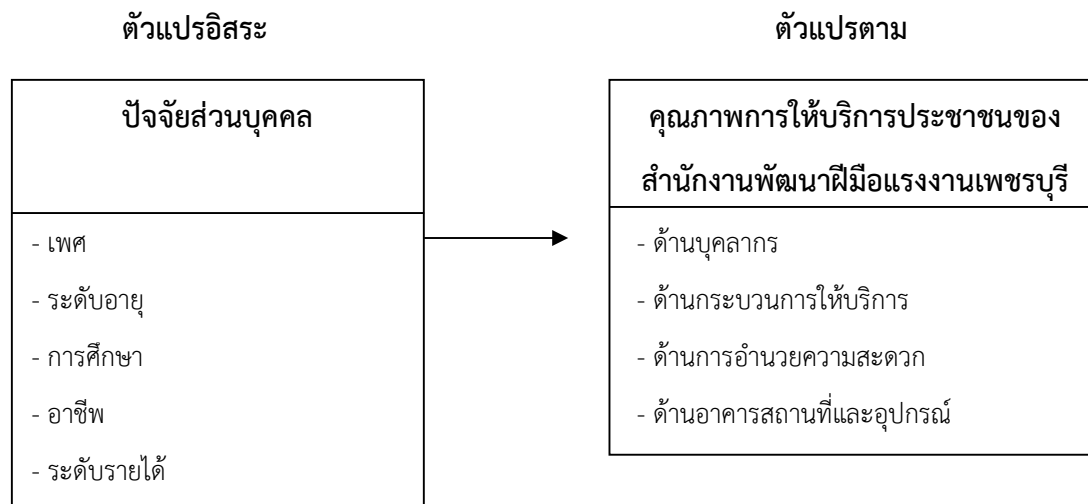
- 1) ด้านบุคลากร
- 2) ด้านกระบวนการให้บริการ
- 3) ด้านการอำนวยความสะดวก
- 4) ด้านอาคารสถานที่และอุปกรณ์

4. ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้ระยะเวลาดังต่อไปนี้ ตั้งแต่เดือนตุลาคม พ.ศ.2561 ถึงเดือนธันวาคม พ.ศ. 2561

กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยศึกษาข้อมูล เอกสาร แนวคิดทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชน โดยนำกรอบแนวคิดของจินตนา จันทรแจ่มศรีประเทศ (2556) และอภิชา ชลเสถียร (2555) เพื่อนำมาใช้ในการกำหนดเป็นกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ดังนี้



ภาพประกอบที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ประโยชน์ของการวิจัย

1. ทำให้ทราบระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานเพชรบุรี เพื่อนำไปใช้ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานเพชรบุรี
2. ทำให้ทราบคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานเพชรบุรี เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน เพื่อนำไปใช้เป็นฐานข้อมูลในการดำเนินงานของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานเพชรบุรีต่อไป
3. นำข้อมูลที่ได้จากการวิจัย ไปใช้อ้างอิงในการวิจัยเรื่องที่เกี่ยวข้องได้ต่อไป

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้ประชากรที่ศึกษาเป็นประชาชนผู้มารับบริการของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานเพชรบุรี ประจำปีงบประมาณ 2561 จำนวน 2,723 คน ซึ่งอยู่ในเขตอำเภอของจังหวัดเพชรบุรี จำนวน 8 อำเภอ ได้แก่ 1.อำเภอแก่งกระจาน จำนวน 253 คน 2. อำเภอเขาย้อย จำนวน 321 คน 3. อำเภอชะอำ จำนวน 492 คน

4. อำเภอท่ายาง จำนวน 325 คน 5. อำเภอบ้านลาด จำนวน 370 คน 6. อำเภอบ้านแหลม จำนวน 327 คน 7. อำเภอเมือง จำนวน 392 คน 8. อำเภอหนองหญ้าปล้อง จำนวน 243 คน (ฐานข้อมูลรายงานผลการดำเนินงาน ประจำปีงบประมาณ 2561 ฝ่ายแผนงานและประเมินผล สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานเพชรบุรี, 2561)

2. กลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยสุ่มตัวอย่างจากจำนวนประชากรที่เป็นประชาชนมารับบริการ รวมจำนวนทั้งสิ้น 2,723 คน นำมากำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยโดยใช้สูตรของทาโร่ ยามาเน่ (Taro

Yamane, 1970 อ้างถึงในอภิชา ชลเสถียร, 2555 : 55) โดยกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ ไม่เกินร้อยละ 5 หรือ .05

ดังนั้นในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวนทั้งสิ้น 349 คน ต่อมาผู้วิจัยเลือกใช้กลุ่มตัวอย่างแบบอาศัยทฤษฎีความน่าจะเป็นมาทำการสุ่มตัวอย่างตามระดับชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยการแบ่งประชากรออกเป็นกลุ่มๆ ตามระดับชั้นเพื่อหาสัดส่วนของขนาดกลุ่มตัวอย่างที่สัมพันธ์กับสัดส่วนของประชากร ให้ได้กลุ่มตัวอย่างครบตามเกณฑ์ที่กำหนด ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างดังตาราง

ตารางที่ 1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ลำดับที่	อำเภอ	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
1	อำเภอแก่งกระจาน	253	33
2	อำเภอเขาย้อย	321	41
3	อำเภอชะอำ	492	63
4	อำเภอยายาง	325	42
ลำดับที่	อำเภอ	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
5	อำเภอบ้านลาด	370	47
6	อำเภอบ้านแหลม	327	42
7	อำเภอเมือง	392	50
8	อำเภอหนองหญ้าปล้อง	243	31
รวม		2,723	349

ที่มา : สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานเพชรบุรี. (2561).

หลังจากการคำนวณหาสัดส่วนขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากจำนวนประชากรแล้ว ผู้วิจัยเลือกใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Random Sampling) เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยอย่างแท้จริงสำหรับเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

เครื่องมือการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับ เพศ ระดับอายุ การศึกษา อาชีพ และระดับรายได้ ลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check List)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานเพชรบุรี ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยแต่ละข้อคำถามมีคำถามให้เลือกตอบ 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานเพชรบุรี เป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open Ended Question)

การรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยมีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

1. การขอความอนุเคราะห์อนุมัติเก็บข้อมูล ผู้วิจัยได้ทำหนังสือขออนุมัติจากสถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิถึงผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานเพชรบุรี เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลวิจัยคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานเพชรบุรี
2. การดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง ตั้งแต่วันที่ 1 พฤศจิกายน 2561 ถึงวันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2561 โดยก่อนแจกแบบสอบถามผู้วิจัยได้ชี้แจงวัตถุประสงค์ของการศึกษาและทำความเข้าใจในข้อคำถามแก่ผู้ตอบแบบสอบถามก่อนตอบแบบสอบถาม
3. การจัดทำข้อมูล ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมา ไปตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ของคำถามแต่ละข้อ แล้วนำมาเข้ารหัสเพื่อเตรียมข้อมูลสำหรับการนำไปใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติต่อไป

การวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล มีรายละเอียด ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) วิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ระดับอายุ การศึกษา อาชีพ และระดับรายได้ สถิติที่ใช้คือ ค่าความถี่ (Frequencies) และค่าร้อยละ (Percentage) จากนั้น วิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนในการฝึกอบรมของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานเพชรบุรี สถิติที่ใช้คือ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean : $\bar{X}$) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือ S.D.)
2. สถิติที่ใช้หาคุณภาพของเครื่องมือ
 - 2.1 ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สูตรการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ตามวิธีการของครอนบาช (Cronbach, 1990)
 - 2.2 การหาค่าความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Validity) โดยใช้สูตรการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC : Index of Objective Congruency)
3. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

เปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนในการฝึกอบรม โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การใช้สถิติค่า t-test (Independent Samples) สำหรับการเปรียบเทียบไม่เกิน 2 กลุ่ม และการทดสอบค่า F-test (One Way ANOVA) สำหรับการเปรียบเทียบมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป เพื่อทดสอบสมมติฐาน หากพบความแตกต่างที่มีนัยสำคัญดังกล่าวจะทำการวิเคราะห์เป็นรายคู่โดยใช้วิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's) โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

สรุปผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 53.87 และเป็นเพศชาย จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 46.13 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 28.94 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส./เทียบเท่า จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 28.65 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 36.10 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง 30,001 - 40,000 บาท จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 32.95 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานเพชรบุรี สถิติที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Geometric Mean : $\bar{x}$) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานเพชรบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.71, S.D.=.41$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า คุณภาพการให้บริการประชาชนด้านที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับสูงสุด ได้แก่ ด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.13, S.D.=.47$) รองลงมา ได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.84, S.D.=.59$) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับสุดท้ายต่ำสุด ได้แก่ ด้านอาคารสถานที่และอุปกรณ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.38, S.D.=.61$) ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานเพชรบุรี ด้านบุคลากร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.71, S.D.=.41$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับสูงสุด ได้แก่ การให้คำปรึกษาในการกรอกเอกสารและแบบฟอร์มต่างๆ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.45, S.D.=.66$) รองลงมา ได้แก่ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.33, S.D.=.81$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับต่ำสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ซื่อสัตย์ สุจริต อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.58, S.D.=.84$) ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานเพชรบุรี ด้านกระบวนการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.84, S.D.=.59$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับสูงสุด ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.13, S.D.=.78$) รองลงมา ได้แก่ มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.11, S.D.=.79$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับต่ำสุด ได้แก่ ความเป็นธรรมชาติของขั้นตอนวิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเหมาะสม) อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.62, S.D.=.91$) ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานเพชรบุรี ด้านการอำนวยความสะดวก ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.49, S.D.=.69$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับสูงสุด ได้แก่ ได้รับข้อเสนอแนะที่ดีจากเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.77, S.D.=.72$) รองลงมา ได้แก่ ได้รับบริการที่ถูกต้องตรงกับความต้องการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.54, S.D.=.95$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับต่ำสุด ได้แก่ แบบฟอร์มเอกสารของสำนักงานมีความชัดเจนเข้าใจง่ายอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.32, S.D.=1.01$) ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานเพชรบุรี ด้านอาคารสถานที่และอุปกรณ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.38, S.D.=.61$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับสูงสุด ได้แก่ ความชัดเจนของป้ายบอกทางสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานเพชรบุรี อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.79, S.D.=.81$) รองลงมา ได้แก่ สถานที่ตั้งของสำนักงานสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.79, S.D.=.96$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับต่ำสุด ได้แก่ ความชัดเจนเกี่ยวกับป้ายบอกช่องบริการต่างๆ ภายในสำนักงาน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=2.95, S.D.=.69$) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐานระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานเพชรบุรี นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยตารางสถิติค่า t-test (Independents Samples) F-test (One-Way ANOVA) มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ระดับคุณภาพการให้บริการประชาชน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล เพศ โดยภาพรวม พบว่า เพศที่แตกต่างกันมีระดับคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณารายด้าน จะเห็นว่ามีความต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 จำนวน 1 ด้าน ได้แก่ คุณภาพการให้บริการด้านอาคารสถานที่และอุปกรณ์ ($t=2.257, Sig=.025$) โดยเพศชายมีคุณภาพการให้บริการด้านอาคารสถานที่และอุปกรณ์มากกว่าเพศหญิง

ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพการให้บริการประชาชน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล อายุ โดยภาพรวม พบว่า อายุที่แตกต่างกันมีระดับคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อายุที่แตกต่างกันมีระดับคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพการให้บริการประชาชน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล การศึกษา โดยภาพรวม พบว่า การศึกษาที่แตกต่างกันมีระดับคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า การศึกษาที่แตกต่างกันมีระดับคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพการให้บริการประชาชน จำแนกตามอาชีพ โดยภาพรวม พบว่า อาชีพที่แตกต่างกันมีระดับคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อาชีพที่แตกต่างกันมีระดับคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพการให้บริการประชาชน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล รายได้ โดยภาพรวม พบว่า รายได้ที่แตกต่างกันมีระดับคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า รายได้ที่แตกต่างกันมีระดับคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผล

ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานเพชรบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า คุณภาพการให้บริการประชาชน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับสูงสุด ได้แก่ ด้านบุคลากร กระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านอาคารสถานที่และอุปกรณ์ ตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยของพรณี นาคะวะรัง (2559) ซึ่งได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลอัมพวา อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม พบว่า คุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลอัมพวา อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ตามลำดับ เช่นเดียวกับงานวิจัยปริษา ศรีสุข (2558) ซึ่งได้ศึกษาวิจัย เรื่องคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเสมอภาค อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านอื่นๆ อยู่ในระดับมาก และงานวิจัยของจินตนา จันทร์แจ่มศรีประเทศ (2556) ได้ศึกษาวิจัย เรื่องคุณภาพการให้บริการประชาชนของโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ในพื้นที่อำเภอลาทับ จังหวัดกระบี่ ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการประชาชนของโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ในพื้นที่อำเภอลาทับ จังหวัดกระบี่ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของดวงพร สุริยะโชติ (2555) ซึ่งได้ศึกษาวิจัย เรื่องคุณภาพการให้บริการประชาชนของหน่วยงานกองช่าง เทศบาลเมืองจันทบุรี อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการประชาชนหน่วยงานกองช่างเทศบาลเมือง

จันทบุรี ในภาพรวมอยู่ระดับค่อนข้างไม่ดี และงานวิจัยของอภิชา ชลเสถียร (2555) ซึ่งได้ศึกษาวิจัย เรื่องคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาแกลง ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนได้รับคุณภาพการให้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาแกลง ในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างดี

สำหรับผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน พบว่าคุณภาพการให้บริการประชาชนในการฝึกอบรม จำแนกตามอายุ อาชีพ การศึกษา และรายได้ที่แตกต่างกัน มีระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ .05 และประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานเพชรบุรีแตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของอภิชา ชลเสถียร (2555) ซึ่งได้ศึกษาวิจัย เรื่องคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาแกลง พบว่าประชาชนที่มีอายุ และรายได้ต่อเดือนที่ต่างกันรับคุณภาพการให้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาแกลง ไม่แตกต่างกัน เช่นเดียวกับงานวิจัยของจากรุวรรณ วัฒวงศ์ (2559) ซึ่งได้ศึกษาวิจัย เรื่องคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดา อำเภอยักษ์ภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดา อำเภอยักษ์ภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามอายุ และอาชีพ พบว่าโดยรวมไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนจำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา และหมู่บ้านที่อยู่อาศัย พบว่าโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของปรีชา ศรีสุข (2558) ซึ่งได้ศึกษาวิจัย เรื่องคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ ผลการวิจัยพบว่า การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ การจำแนกตามเพศ อายุการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ อาชีพ และรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนครสวรรค์จังหวัดนครสวรรค์ โดยรวมแตกต่างกัน และประชาชนที่มีการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลนครนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ โดยรวมไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเพื่อการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ทำให้ทราบสถานการณ์ปัจจุบันของระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานเพชรบุรี ทำให้ได้ข้อค้นพบปัญหาคุณภาพการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับมาก ซึ่งผลการวิจัยที่ได้นี้หน่วยงานสามารถนำไปเป็นข้อมูลเบื้องต้นในการศึกษาหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาและหาแนวทางในการส่งเสริมระดับคุณภาพการให้บริการประชาชน ให้เพิ่มมากยิ่งขึ้นต่อไปในอนาคตได้

1.2 สามารถนำข้อมูลที่ได้มาพัฒนาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานเพชรบุรีให้ดียิ่งขึ้นต่อไปได้

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไป

2.1 ควรศึกษาคุณภาพการให้บริการประชาชน โดยการสัมภาษณ์ และสังเกตการณ์กลุ่มตัวอย่าง เพื่อให้เกิดความเข้าใจถึงคุณภาพการให้บริการประชาชนและสามารถนำไปใช้ในการวิเคราะห์หาเหตุปัจจัยอื่นที่เกี่ยวข้องต่อไป

2.2 งานวิจัยชิ้นนี้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการศึกษาคุณภาพการให้บริการประชาชน ในพื้นที่อื่นหรือหน่วยงานราชการอื่นต่อไปในอนาคต

บรรณานุกรม

- จารุวรรณ วัฒนคณา. (2559). *คุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม* (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- จินตนา จันทร์แจ่มศรีประเทศ. (2556). *คุณภาพการให้บริการประชาชน ของโครงการจังหวัด เคลื่อนที่ในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่* (การค้นคว้าอิสระมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ดวงพร สุริยะโชติ. (2555). *คุณภาพการให้บริการประชาชนของหน่วยงานกองช่าง เทศบาลเมืองจันทบุรี อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี* (การค้นคว้าอิสระมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ การจัดการภาครัฐและเอกชน). ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ปรีชา ศรีสุข. (2558). *คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์* (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- พรณี นาคะวะรัง. (2559). *คุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลอัมพวา อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม* (การค้นคว้าอิสระมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ). ราชบุรี: มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง.
- วสุวัฒน์ อำไพกิจพาณิชย์. (2555). *คุณภาพการให้บริการประชาชนของหน่วยงานขออนุญาตอาคาร สำนักงานการช่าง เมืองพัทยา* (การค้นคว้าอิสระมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ การจัดการภาครัฐและเอกชน). ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุริรัตน์ ทองจันทร์. (2556). *คุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี* (การค้นคว้าอิสระมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ การจัดการภาครัฐและเอกชน). ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อภิชา ชลเสถียร. (2555). *คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดิน จังหวัดระยอง สาขาแกลง* (การค้นคว้าอิสระมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ การจัดการภาครัฐและเอกชน). ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- Yamana, T. (1973). "Statistics" : *An Introductory Analysis, (3rd ed.)*. New York : Harper & Row.

การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของบุคลากรธุรกิจคาร์แคร์

จังหวัดสมุทรปราการ

ดารณี เสสเวช

คณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ

DEVELOPMENT OF SERVICE QUALITY OF CAR CARE BUSINESS

PERSONNEL SAMUT PRAKARN PROVINCE

Daranee Sesaves

School of Business Administration, Suvarnabhumi Institute of Technology, Thailand

E-mail: daranee.sesaves@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของลูกค้าต่อ คุณภาพในการให้บริการของธุรกิจคาร์แคร์ ในจังหวัดสมุทรปราการ และเพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของลูกค้าต่อ คุณภาพในการให้บริการของธุรกิจคาร์แคร์ ในจังหวัด จำนวนทั้งสิ้น 400 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ซึ่งหาค่าความเชื่อมั่นได้เท่ากับ 0.979 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequencies) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การทดสอบเพื่อหาค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างของตัวแปร และหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation)

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 55.8 อายุ 31- 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 47.8 มีสถานภาพโสด จำนวน 230 คน คิดเป็นร้อยละ 57.5 ระดับปริญญาตรี จำนวน 266 คน คิดเป็นร้อยละ 66.50 ประกอบอาชีพบุคลากรเอกชน จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 39.50 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 40,000 บาท จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 28.50

ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีระดับความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากรธุรกิจคาร์แคร์ ในจังหวัดสมุทรปราการ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ เพศ และระดับการศึกษา **ไม่ยอมรับสมมติฐาน** ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีระดับความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากรธุรกิจคาร์แคร์ ในจังหวัดสมุทรปราการ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ อายุ สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อาชีพ และความถี่ในการใช้บริการ พบว่า ระดับความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากรธุรกิจคาร์แคร์ ในจังหวัดสมุทรปราการ **ยอมรับสมมติฐาน**

คำสำคัญ: ธุรกิจคาร์แคร์ พนักงานของธุรกิจคาร์แคร์ คุณภาพการให้บริการ

Abstract

This research The objective is to study the level of customer feedback. Quality of service of car care business In Samut Prakan Province And to study the level of customer feedback The quality of service of the car care business in the province totaled 400 persons. The instrument used was a questionnaire created by the researcher. Which found the confidence value equal to 0.979. The statistics used in data analysis were Frequency distribution (Frequencies) Calculate percentage (Arithmetic Mean) and standard deviation. Test for finding one-way variance (One-Way ANOVA) .05 to analyze the difference of variables And find the correlation coefficient (Pearson Correlation)

The research found that Most respondents are female. 55.8%, 31- 40 years old, 47.8%, single status 230 people, 57.5%, bachelor degree 266, 66.50%, 158 persons, private, 39.50% Average income per month 30,001 - 40,000 baht, 114 people, accounting for 28.50 percent. Individual factors that have a relationship level on service quality of car care business personnel In Samut Prakan Province not different With statistical significance at the level of 0.05, including gender and education level Not accepting assumptions Personal factors that have a relationship level on service quality of car care business personnel In Samutprakarn province, there was a significant difference at the level of 0.05, namely age, status, average income per month, occupation and frequency of service. It was found that the relationship level on the service quality of car care business personnel In Samut Prakan Province Accept the assumption

Keywords: Car care business, Employees of car care business, Service quality

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันในประเทศไทย มีจำนวนผู้ใช้รถยนต์ส่วนบุคคลเป็นจำนวนมากและมีแนวโน้ม เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยเห็นได้จากปัญหาการจราจรที่หนาแน่นในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งมีปัจจัยสนับสนุนจากโครงการรถยนต์คันแรกในปี 2555 และระบบขนส่งสาธารณะ ยังไม่ครอบคลุม ไม่เพียงพอต่อความต้องการใช้งานของคนกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ทำให้การดำรงชีวิตในสังคมเมืองมีความจำเป็นต้องใช้รถยนต์ส่วนบุคคลในการเดินทาง เพื่อความสะดวกและประหยัดเวลาในการเดินทางไปยังสถานที่ต่างๆ จากสถิติกรมการขนส่งพบว่าในปี 2559 มีปริมาณรถยนต์จำนวน 37,180,380 คัน เพิ่มขึ้นจากปี 2558 ซึ่งเดิมมีจำนวนรถยนต์ 36,049,524 คัน (กรมขนส่งทางบก, 2559) ส่งผลให้ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมยานยนต์ มีแนวโน้มเติบโตสูงตามเช่นเดียวกัน

นอกจากนี้ เนื่องจากรูปแบบการดำเนินชีวิตของคนในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ในปัจจุบันเต็มไปด้วยความเร่งรีบ ต้องการความสะดวกสบายที่มากขึ้น และพักอาศัยอยู่ในคอนโดมิเนียมหรืออาคารชุดแทนการอาศัยอยู่บ้านเดี่ยวหรือทาวน์เฮาส์ เพิ่มมากขึ้น ซึ่งทำให้พื้นที่ใช้สอยในการบำรุงรักษาหรือทำความสะอาดรถยนต์ส่วนบุคคลน้อยลง ส่งผลทำให้พฤติกรรมของผู้ใช้รถยนต์เปลี่ยนแปลงไปจากเดิม ที่จะทำการดูแลรักษาและล้างทำความสะอาดรถยนต์ด้วยตนเองตามที่อยู่อาศัย เป็นการนำรถยนต์ไปใช้บริการดูแลรักษา และทำความสะอาดที่ศูนย์บริการคาร์แคร์ตามปั้มน้ำมัน ห้างสรรพสินค้าหรือร้านทั่วไปแทน

ธุรกิจคาร์แคร์เป็นธุรกิจบริการที่ให้บริการเกี่ยวกับการบำรุงรักษาและการทำความสะอาดรถยนต์ เช่น ล้าง ดูดฝุ่น ขัด และเคลือบสีโดยภาพรวมของธุรกิจคาร์แคร์ในประเทศไทย มีมูลค่า รวมกว่า 10,000 ล้านบาท แบ่งเป็นธุรกิจล้างรถประมาณ 8,000 ล้านบาท และบริการอื่นๆ อาทิ การทำเคลือบแก้ว ทำสี ทำเบาะ ประมาณ 2,000 ล้านบาท ในแต่ละปีมีการเติบโตประมาณร้อยละ 10 (Thai PBS, 2556) จากตัวเลขดังกล่าว จะเห็นได้ว่ามีธุรกิจคาร์แคร์เกิดขึ้นจำนวนมาก

ดังนั้นผู้ประกอบการธุรกิจคาร์แคร์ต้องเน้นเรื่องของคุณภาพของการให้บริการ เพื่อแข่งขันกับธุรกิจคาร์แคร์อื่น ซึ่งในการให้บริการของธุรกิจคาร์แคร์นั้น ต้องเน้นการให้บริการที่มีลักษณะครอบคลุมครบทุกอย่าง ได้แก่ การล้างทำความสะอาดอย่างครบวงจร ทั้งภายนอก ภายในซ่อมบำรุง ขยายอุปกรณ์คาร์แคร์แบบ DIY (Do It Yourself) นอกจากนี้ยังต้องมีที่พักผ่อนสำหรับลูกค้าในระหว่างการล้างหรือการให้บริการ โดยธุรกิจคาร์แคร์จะแบ่งออกเป็น 4 รูปแบบด้วยกัน คือ 1. บริการรักษารถโดยเฉพาะ 2. บริการรักษารถตามห้างสรรพ 3. บริการรักษารถในสถานีบริการน้ำมัน 4. บริการรักษารถที่ใช้เครื่องล้างอัตโนมัติ

จากปริมาณรถยนต์ที่เพิ่มขึ้นทุกปี ส่งผลให้ธุรกิจที่เกี่ยวข้องทั้งทางตรงและทางอ้อมเติบโตตามไปด้วย โดยเฉพาะธุรกิจคาร์แคร์ ที่มีมูลค่าประมาณ 8 พันล้านบาทในปี 2556 และคาดว่าจะมีแนวโน้มเติบโตสูงขึ้น หลังจากเหตุการณ์น้ำท่วมในปี 2554 ได้มีแบรนด์คาร์แคร์จากต่างประเทศรุกเข้าสู่ตลาดไทยจำนวนมาก แต่ยังเป็นรูปแบบของการที่ตัวแทนนำโปรดักส์เข้ามาจำหน่าย หรือใช้ในร้านเป็นหลัก ซึ่งยังขาดปัจจัยด้านการจัดการทั้งในส่วนของการซัพพลายและกำลังคน ส่งผลให้แบรนด์เหล่านี้หายไป

จากปัญหาและการแข่งขันในปัจจุบัน รวมถึงโอกาสของธุรกิจคาร์แคร์ครบวงจร จึงเป็นที่มาของการศึกษาการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของบุคลากรธุรกิจคาร์แคร์จังหวัดสมุทรปราการซึ่งในการศึกษาค้นคว้านี้จะศึกษาธุรกิจคาร์แคร์ในรูปแบบแรก คือการดำเนินธุรกิจคาร์แคร์แบบบริการรักษารถโดยเฉพาะ รูปแบบนี้เน้นใช้พนักงานในการให้บริการ โดยผลการวิจัยครั้งนี้จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อผู้ทำการวิจัย ผู้ใช้บริการและภาคธุรกิจเพื่อให้ผู้ที่สนใจประกอบธุรกิจคาร์แคร์ได้นำแนวทางการพัฒนาบุคลากรของธุรกิจคาร์แคร์ ไปใช้ประโยชน์ต่อไป

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของลูกค้าต่อ คุณภาพในการให้บริการของธุรกิจคาร์แคร์ในจังหวัดสมุทรปราการ

2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของลูกค้าต่อคุณภาพในการให้บริการของธุรกิจคาร์แคร์ในจังหวัดสมุทรปราการ โดยจำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์

สมมติฐานการวิจัย

1. ผู้ใช้บริการคาร์แคร์ที่มีเพศต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพในการให้บริการของบุคลากรธุรกิจคาร์แคร์ต่างกัน
2. ผู้ใช้บริการคาร์แคร์ที่มีอายุต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพในการให้บริการของบุคลากรธุรกิจคาร์แคร์ต่างกัน
3. ผู้ใช้บริการคาร์แคร์ที่มีสถานภาพต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพในการให้บริการของบุคลากรธุรกิจคาร์แคร์ต่างกัน
4. ผู้ใช้บริการคาร์แคร์ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพในการให้บริการของบุคลากรธุรกิจคาร์แคร์ต่างกัน
5. ผู้ใช้บริการคาร์แคร์ที่มีอาชีพต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพในการให้บริการของบุคลากรธุรกิจคาร์แคร์ต่างกัน
6. ผู้ใช้บริการคาร์แคร์ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพในการให้บริการของบุคลากรธุรกิจคาร์แคร์ต่างกัน
7. ผู้ใช้บริการคาร์แคร์ที่มีความถี่ในการใช้บริการต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพในการให้บริการของบุคลากรธุรกิจคาร์แคร์ต่างกัน

ขอบเขตของการศึกษา

1. ขอบเขตด้านเนื้อหาผู้วิจัยได้ศึกษาเกี่ยวข้องกับคุณภาพในการให้บริการของธุรกิจคาร์แคร์ในจังหวัดสมุทรปราการ โดยผู้วิจัยจะศึกษาตามองค์ประกอบของคุณภาพการบริการ (Service Quality) ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ 1. สิ่งจับต้องได้ (Tangible) 2. การตอบสนองของพนักงาน (Responsiveness) 3. การเอาใจใส่ (Empathy) 4. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) และ 5. ความไว้วางใจ (Assurance)
2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ลูกค้าผู้มาใช้บริการธุรกิจคาร์แคร์ในพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการ จำนวนทั้งสิ้น 399 คน
3. ขอบเขตด้านระยะเวลา ในการศึกษาตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ – เดือนเมษายน พ.ศ. 2561

ประโยชน์ของการวิจัย

1. ทำให้ได้ข้อมูลระดับปัจจัยคุณภาพในการให้บริการของธุรกิจคาร์แคร์ในจังหวัดสมุทรปราการจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อ ผู้ใช้บริการและภาคธุรกิจในพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการ

2. ผลการศึกษาจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพในการให้บริการของธุรกิจคาร์แคร์ เพื่อให้ผู้ที่สนใจประกอบธุรกิจคาร์แคร์ได้นำแนวทางการพัฒนาบุคลากรของธุรกิจคาร์แคร์ ไปใช้ประโยชน์ต่อไป

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ลูกค้าผู้มาใช้บริการธุรกิจคาร์แคร์ในพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการ กลุ่มตัวอย่าง (sample) การวิจัยครั้งนี้กำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ ผู้ใช้บริการธุรกิจคาร์แคร์ในพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการ จำนวนทั้งสิ้น 399 คน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยการพัฒนาคุณภาพการให้บริการธุรกิจคาร์แคร์ ในพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการ ซึ่งผู้ศึกษามีความสนใจนำแนวคิดทฤษฎีสองปัจจัย (two-factor theory) ของ (Parasuraman and others, 1988) มาประยุกต์ใช้และกำหนดเป็นตัวแปรของการศึกษาครั้งนี้

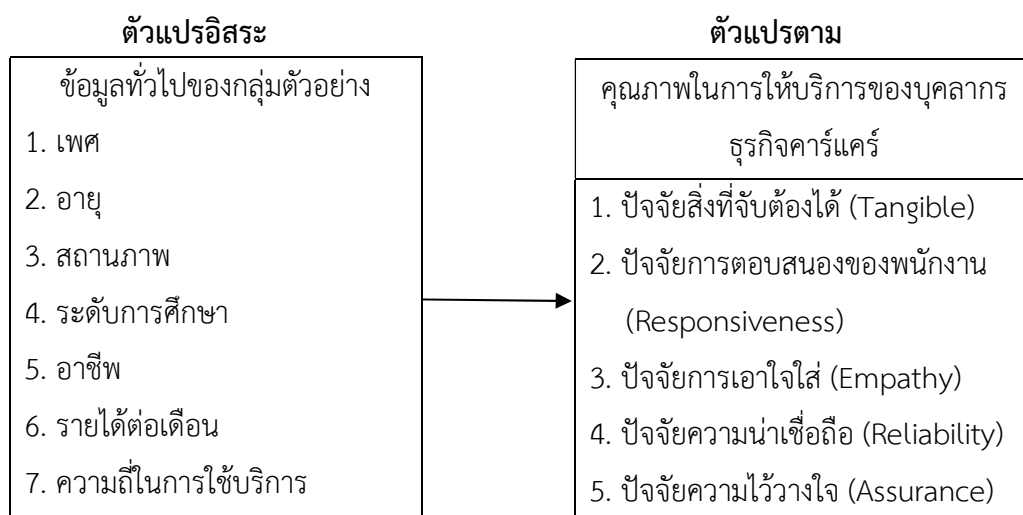
วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ใช้การวิจัยเชิงสำรวจ และผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย ดังนี้

1. ทบทวนแนวคิดและทฤษฎีต่างๆที่เกี่ยวข้อง โดยศึกษาจากหนังสือ ตำรา ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของบุคลากรธุรกิจคาร์แคร์ จังหวัดสมุทรปราการ
2. ศึกษาขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือแบบสอบถาม จากงานวิจัยต่างๆที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการวางโครงสร้างของแบบสอบถามในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามซึ่งมีโครงสร้างคำถาม ดังนี้



ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ความถี่ในการใช้บริการ ข้อเสนอแนะ

ตอนที่ 2 คุณภาพในการให้บริการของบุคลากรในธุรกิจคาร์แคร์ ตามองค์ประกอบของคุณภาพการบริการ (Service Quality) 5 ด้าน คือ 1) สิ่งจับต้องได้ (Tangible) 2) การตอบสนองของพนักงาน (Responsiveness) 3) การเอาใจใส่ (Empathy) 4) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) 5) ความไว้วางใจ (Assurance) ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราประมาณค่า Rating Scale โดยกำหนดคะแนน เป็น 5 ระดับ คือ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย เห็นด้วยน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ เป็นคำถามปลายเปิด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถาม โดยกลุ่มตัวอย่างสามารถตอบคำถามได้อย่างอิสระเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตรงกับเป็นความจริงที่สุด

จากนั้นผู้วิจัยจะกระทำการตรวจสอบข้อมูล โดยผู้วิจัยทำการตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่เก็บกลับมา ซึ่งกลุ่มตัวอย่างจะต้องมีการตอบข้อคำถามครบทุกข้อคำถาม

สรุปผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของบุคลากรธุรกิจคาร์แคร์ ในจังหวัดสมุทรปราการ สามารถสรุปผลการวิจัยเป็นขั้นตอนได้ดังนี้

ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยวิธีการแจกแจงความถี่หาจำนวนและหาค่าร้อยละ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และความถี่ในการใช้บริการ ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีรายละเอียด ดังนี้

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 55.8 อายุ 31- 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 47.8 มีสถานภาพโสด จำนวน 230 คน คิดเป็นร้อยละ 57.5 มีระดับการศึกษา ปริญญาตรี จำนวน 266 คน คิดเป็นร้อยละ 66.50 ส่วนใหญ่ ประกอบอาชีพบุคลากรเอกชน จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 39.50 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 40,000 บาท จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 28.50

ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพการให้บริการของบุคลากรธุรกิจคาร์แคร์ ในจังหวัดสมุทรปราการ ทั้ง 5 ด้าน โดยหาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการของบุคลากรธุรกิจคาร์แคร์ ในจังหวัดสมุทรปราการ พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการของบุคลากรธุรกิจคาร์แคร์ ในจังหวัดสมุทรปราการภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.35 โดยพิจารณาเป็นรายด้านของคุณภาพการให้บริการของบุคลากรธุรกิจคาร์แคร์ ในจังหวัดสมุทรปราการได้ดังนี้

ระดับคุณภาพการให้บริการของบุคลากรธุรกิจคาร์แคร์ ในจังหวัดสมุทรปราการด้านสิ่งที่จับต้องได้ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.91

ระดับคุณภาพการให้บริการของบุคลากรธุรกิจการค้า ในจังหวัดสมุทรปราการด้านการตอบสนองของพนักงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.57

ระดับคุณภาพการให้บริการของบุคลากรธุรกิจการค้า ในจังหวัดสมุทรปราการด้านความเอาใจใส่อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.08

ระดับคุณภาพการให้บริการของบุคลากรธุรกิจการค้า ในจังหวัดสมุทรปราการด้านความน่าเชื่อถือ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.14

ระดับคุณภาพการให้บริการของบุคลากรธุรกิจการค้า ในจังหวัดสมุทรปราการด้านความไว้วางใจ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.58

ผลการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีระดับความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากรธุรกิจการค้า ในจังหวัดสมุทรปราการ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ เพศ และระดับการศึกษา **ไม่ยอมรับสมมติฐาน**

ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีระดับความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากรธุรกิจการค้า ในจังหวัดสมุทรปราการ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ อายุ สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อาชีพ และความถี่ในการใช้บริการ พบว่า ระดับความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากรธุรกิจการค้า ในจังหวัดสมุทรปราการ **ยอมรับสมมติฐาน**

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. ผู้ให้บริการให้ความสำคัญด้านการเอาใจใส่มาเป็นอันดับที่ 1 รองลงมาคือด้านความไว้วางใจ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนองของพนักงาน และด้านสิ่งที่จำเป็นต้องได้ ตามลำดับ

ดังนั้น ผู้ประกอบธุรกิจการค้า จึงต้องมีการพัฒนาการให้บริการด้านความไว้วางใจ มาเป็นอันดับแรก และรองลงมาคือด้านความไว้วางใจ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนองของพนักงาน และด้านสิ่งที่จำเป็นต้องได้

2. ด้านความไว้วางใจ ลูกค้าให้ความสนใจเรื่องการสร้างความมั่นใจและความเป็นกันเองกับลูกค้าในการให้บริการของพนักงาน ดังนั้น ผู้ให้บริการธุรกิจการค้าควรมีการฝึกอบรมพนักงานให้มีความรู้ความสามารถในการให้บริการอย่างถูกต้อง และมีความเข้าใจบริการที่มากขึ้น เพื่อให้ลูกค้าเกิดความไว้วางใจในการให้บริการ

3. ด้านความรับผิดชอบ ลูกค้าให้ความสนใจการแสดงออกถึงความจริงใจความพร้อมและยินดีให้บริการ มีความรับผิดชอบในการให้บริการของพนักงาน ดังนั้นผู้ให้บริการธุรกิจการค้าควรสร้างพนักงานให้มีความรับผิดชอบมีใจรักในการทำงานเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ทุกสถานการณ์

4. ด้านความสุภาพ/อภัยยศไมตรี ลูกค้าให้ความสนใจกิจกรรมรยาทและบุคลิกภาพการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าของพนักงานบริการ ดังนั้น ผู้ให้บริการธุรกิจการค้า ควรอบรมบุคลิกภาพให้กับพนักงานเพื่อเพิ่มคุณภาพให้การบริการ

5. ด้านความน่าเชื่อถือ ลูกค้าให้ความสนใจสถานที่ให้บริการต้องมีความสะอาดสะอ้าน และรวดเร็วของพนักงานบริการ ดังนั้น ผู้ให้บริการธุรกิจควรจะมีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการให้ลูกค้าสามารถเข้ามาใช้บริการได้สะดวกและมีความสะอาดเพื่อดึงดูดการมาใช้บริการของลูกค้าได้

6. ด้านความปลอดภัย ลูกค้าให้ความสนใจระบบการรักษาความปลอดภัยและการปฏิบัติงานของพนักงานสามารถสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการได้มากน้อยแค่ไหน ดังนั้น ผู้ให้บริการธุรกิจควรจะมีการจัดฝึกพนักงานให้มีความสามารถจัดการระบบการทำงานต่างๆ ได้คล่องแคล่วและรอบคอบ

อภิปรายผล

จากการศึกษาและวิเคราะห์การพัฒนาคูณภาพการให้บริการของบุคลากรธุรกิจค้าปลีก ในจังหวัดสมุทรปราการ สามารถสรุปสำคัญที่สามารถนำมาวิเคราะห์และอภิปรายผลได้ตามหัวข้อ ดังต่อไปนี้

ผู้ให้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 55.8 อายุ 31- 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 47.8 มีสถานภาพโสด จำนวน 230 คน คิดเป็นร้อยละ 57.5 มีระดับการศึกษา ปริญญาตรี จำนวน 266 คน คิดเป็นร้อยละ 66.50 ส่วนใหญ่ ประกอบอาชีพบุคลากรเอกชน จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 39.50 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 40,000 บาท จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 28.50

ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากรธุรกิจค้าปลีก จำแนกตามเพศ พบว่าไม่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากรธุรกิจค้าปลีก ในจังหวัดสมุทรปราการ โดยเพศแตกต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากรธุรกิจค้าปลีก ในจังหวัดสมุทรปราการ ไม่แตกต่างกัน จำแนกตามอายุ พบว่าส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากรธุรกิจค้าปลีก ในจังหวัดสมุทรปราการ โดยช่วงอายุต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากรธุรกิจค้าปลีก ในจังหวัดสมุทรปราการ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ไม่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากรธุรกิจค้าปลีก ในจังหวัดสมุทรปราการ โดยระดับการศึกษาต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากรธุรกิจค้าปลีก ในจังหวัดสมุทรปราการ ไม่แตกต่างกัน จำแนกตามสถานภาพ พบว่าส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากรธุรกิจค้าปลีก ในจังหวัดสมุทรปราการ โดยสถานภาพ ต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากรธุรกิจค้าปลีก ในจังหวัดสมุทรปราการ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากรธุรกิจค้าปลีก ในจังหวัดสมุทรปราการ โดยรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากรธุรกิจค้าปลีก ในจังหวัดสมุทรปราการ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำแนกตามอาชีพ พบว่าส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากรธุรกิจค้าปลีก ในจังหวัดสมุทรปราการ โดยอาชีพต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากรธุรกิจค้าปลีก ในจังหวัดสมุทรปราการ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ พบว่าส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากรธุรกิจค้าปลีก ในจังหวัดสมุทรปราการ โดยความถี่ในการใช้บริการต่างกัน มีความเห็นต่อ

คุณภาพการให้บริการของบุคลากรธุรกิจคาร์แคร์ ในจังหวัดสมุทรปราการ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากรธุรกิจคาร์แคร์ ในจังหวัดสมุทรปราการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งบ่งบอกได้ว่า SERVQUAL จะสะท้อนถึงคุณลักษณะในการบริการที่เป็นเครื่องมือใช้วัดความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการธุรกิจคาร์แคร์ ในจังหวัดสมุทรปราการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Parasuraman, Zeithaml, and Berry (1990) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพของการบริการนั้นเป็นสิ่งที่เกิดจากความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการ ดังนั้นแต่ละคุณลักษณะของการบริการนั้นจะถูกพัฒนามาจากความคาดหวังของลูกค้าตนเอง จึงไม่แปลกหาก ค่าเฉลี่ยของความคาดหวังจะมีค่าอยู่ในระดับมากถึงระดับมากที่สุด

ในรายด้านของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากรธุรกิจคาร์แคร์ ในจังหวัดสมุทรปราการ มี 3 อันดับแรก คือ ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นในด้านการเอาใจใส่เป็นอันดับ 1 รองลงมาคือความไว้วางใจ และความน่าเชื่อถือ ตามลำดับ ดังนั้น ผู้ประกอบธุรกิจคาร์แคร์ จึงต้องมีการพัฒนาการให้บริการด้านความไว้วางใจเป็นอันดับแรก

คาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากรธุรกิจคาร์แคร์ ในจังหวัดสมุทรปราการ คือ ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังในด้านการเอาใจใส่มากที่สุด รองลงมาคือด้านความไว้วางใจ และด้านความน่าเชื่อถือ ตามลำดับ ดังนั้นพนักงานต้องมีความเอาใจใส่ลูกค้า จดจำรายละเอียดของลูกค้า เป็นอย่างดี มีความเสมอภาคในการให้บริการ ใช้เวลาในการให้บริการที่เหมาะสม คอยอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าผู้มารับบริการ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญด้านการเอาใจใส่มาเป็นอันดับที่ 1 รองลงมาคือด้านความไว้วางใจ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนองของพนักงาน และด้านสิ่งที่จับต้องได้ ตามลำดับ

ดังนั้น ผู้ประกอบธุรกิจคาร์แคร์ จึงต้องมีการพัฒนาการให้บริการด้านความไว้วางใจ มาเป็นอันดับแรก และรองลงมาคือด้านความไว้วางใจ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนองของพนักงาน และด้านสิ่งที่จับต้องได้

2. ด้านความไว้วางใจ ลูกค้าให้ความสนใจเรื่องการสร้างความมั่นใจและความเป็นกันเองกับลูกค้าในการให้บริการของพนักงาน ดังนั้น ผู้ให้บริการธุรกิจคาร์แคร์ควรมีการฝึกอบรมพนักงานให้มีความรู้ความสามารถในการให้บริการอย่างถูกต้อง และมีความเข้าใจบริการที่มากขึ้น เพื่อให้ลูกค้าเกิดความไว้วางใจในการให้บริการ

3. ด้านความรับผิดชอบ ลูกค้าให้ความสนใจการแสดงออกถึงความจริงใจความพร้อมและยินดีให้บริการ มีความรับผิดชอบในการให้บริการของพนักงาน ดังนั้นผู้ให้บริการธุรกิจคาร์แคร์ควรสร้างพนักงานให้มีความรับผิดชอบมีใจรักในการทำงานเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ทุกสถานการณ์

4. ด้านความสุภาพ/อัธยาศัยไมตรี ลูกค้าให้ความสนใจกิจกรรมร่ายและบุคลิกภาพการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าของพนักงานบริการ ดังนั้น ผู้ให้บริการธุรกิจควร ครอบบรมบุคลิกภาพให้กับพนักงานเพื่อเพิ่มคุณภาพให้กับบริการ

5. ด้านความน่าเชื่อถือ ลูกค้าให้ความสนใจสถานที่ให้บริการต้องมีความสะอาดสะอ้านและรวดเร็วของพนักงานบริการ ดังนั้น ผู้ให้บริการธุรกิจควร มีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการให้ลูกค้าสามารถเข้ามาใช้บริการได้สะดวกและมีความสะอาดเพื่อดึงดูดการมาใช้บริการของลูกค้าได้

6. ด้านความปลอดภัย ลูกค้าให้ความสนใจระบบการรักษาความปลอดภัยและการปฏิบัติงานของพนักงานสามารถสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการได้มากน้อยแค่ไหน ดังนั้น ผู้ให้บริการธุรกิจควร มีการจัดฝึกพนักงานให้มีความสามารถการจัดการระบบการทำงานต่างๆ ได้คล่องแคล่วและรอบคอบ

เอกสารอ้างอิง

- กัลยา วานิชย์บัญชา. 2546. *การวิเคราะห์สถิติ : สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 7 : บริษัทธรรมสาร
- เกษรพันธ์ ขอบทำกิจ. (2546). *ประสิทธิภาพในการบริหารงานบริการภาครัฐ : ศึกษากรณีสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา* (ปัญหาพิเศษ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป). ชลบุรี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เกษร โสมขันเงิน. (2550). *ปัจจัยที่มีผลต่อการเข้ารับบริการธุรกิจค้าปลีกในเขตเทศบาลเมืองจังหวัดร้อยเอ็ด* (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บริหารธุรกิจ). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- เกียรติภูมิ วงษ์รจิต. (2538). *การบริการสัมพันธ์ภาพ คู่มือวิทยาการบริการคุณภาพดีมิตรเพื่อสุขภาพจิตของประชาชน*. ม.ป.ท.
- กรมขนส่งทางบก, 2559. *เขตติดต่อการให้บริการร้านค้าค้าปลีกในเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร* (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บริหารธุรกิจ). เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- จารุบุรณ์ ปาณานนท์. (2533). *การสร้างสรรค์จุดหมายทางการท่องเที่ยวที่มีคุณภาพ*. *จุลสารการท่องเที่ยว*, 9(6), 11-12.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2539). *เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ*. ใน *จิตวิทยาการบริการหน่วยที่ 8 - 15*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). หน้า 80 - 95. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- จินตนา บุญบังการ. (2539). *สภาพแวดล้อมทางธุรกิจ*. กรุงเทพฯ: วิทย์พัฒน์.
- ชิน อารงวิทวัส. (2554). *ปัจจัยการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านค้าค้าปลีกในเขตอำเภอเมืองจังหวัดขอนแก่น* (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการตลาด). ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

- ทรัพย์มงคล เกื้อเม่ง. (2557). พฤติกรรมและปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการคาร์แคร์ของผู้บริโภคในจังหวัดชลบุรี (เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต เศรษฐศาสตรธุรกิจ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เทพศักดิ์ บุญรัตนพันธ์. (2535). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ : กรณีศึกษาสำนักงานเขตของกรุงเทพมหานคร (วิทยานิพนธ์ พัฒนบริหารศาสตรดุษฎีบัณฑิต คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สาขาวิชาการบริหารการพัฒนา). กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ธนาดี ชลุดตง. (2553). ปัจจัยการตัดสินใจเลือกใช้บริการคาร์แคร์ของผู้บริโภคในจังหวัดนนทบุรี (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการตลาด). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- ธาริณี เมธานุเคราะห์. (2542). คุณภาพการบริการตามความคาดหวังของผู้ป่วยคลินิกนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาและการแนะแนว). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- บุญเรือน เนื่องอัมพร. (2551). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการล้างอัดฉีดรถยนต์ ร้านภาสกรคาร์แคร์ จังหวัดปทุมธานี (การค้นคว้าอิสระมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- พรเทพ ปิยวัฒนาเมธา. (2536). คู่มือแก้ไขปัญหาการขายและการบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ภาคภูมิ บุญประเสริฐ. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการคาร์แคร์ครบวงจรของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต พาณิชยศาสตร์และการบัญชี). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- มันทวิชญ์ ชัมมพร. (2554). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของร้านคาร์แคร์เอฟเอส 22 (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ). เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ยุทธพงศ์ นกขมิ้น. (2555). ความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการร้านใหม่คาร์แคร์ ตำบลราชาเทวะ จังหวัดสมุทรปราการ (รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การเมืองและการบริหารจัดการ). ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- รัชยา กุลวานิชไชยพันธ์. (2535). ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ตามนโยบายประกันสังคม: ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. กรุงเทพฯ: สำนักงานประกันสังคม.
- วัลดา บินชาเว็น. (2543). ความพึงพอใจของบริษัทผู้ออกหลักทรัพย์ต่อการให้บริการงานทะเบียนหลักทรัพย์ (ประเทศไทย) จำกัด (ปัญหาพิเศษ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป). ชลบุรี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วีระพงษ์ เถลิ้มจิระรัตน์. (2536). พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ: ซีระฟิล์มและโซเท็กซ์.
- วีระพงษ์ เถลิ้มจิระวัฒน์. (2542). คุณภาพในการบริการ (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).

- ศิรนา อังศุฤกษ์. (2554). พฤติกรรมการใช้บริการคาร์แคร์ของเจ้าของรถยนต์นั่งส่วนบุคคลใน จังหวัดชลบุรี (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิทยาการจัดการ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ศิริพร ตันติพลวินัย. (2538). การพยาบาลในศตวรรษที่ 21. วารสารคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา, 3(1), 1-8.
- ศุภสิทธิ์ ศรีสะอาดรักษ์ และคณะ. (2540). โอกาสธุรกิจคาร์แคร์. กรุงเทพฯ
- สมชาติ กิจयरรวง. (2536). สร้างบริการ สร้างความประทับใจ. กรุงเทพฯ: เอช-เอนการพิมพ์.
- สมบูรณ์วัลย์ สัตยารักษ์วิทย์. (2544). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการของ ธ.ก.ส.ปีงบประมาณ 2543. กรุงเทพฯ: คณะสถิติประยุกต์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สุขุม นวลสกุล. (2538). กลยุทธ์ผู้นำ (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ธรรมนิติ.
- สุจิตรา ชำนิวิทย์กรณ์. (2533). ภาคบริการ. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สุนา อยู่โพธิ์. (2532). ตลาดบริการ .กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อมรา ผูกบุญเขต. (2539). การบริการ. ม.ป.ท.
- อัมพะวา นันชัย. (2555). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของร้านคาร์แคร์รามคำแหง 21 กรุงเทพมหานคร (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.
- Berry et al. 1985; Zeithaml and Bitner, 1996. *Marketing Services: Competing Through Quality*. New York: The Free Press.
- Berry, L.L., Parasuraman, A. and Zeithaml, V.A. "Improved service quality in America : Lessons learned" . Academy of Management Executive, Vol. 8 No. 2, pp. 32-5, 1994.
- Kotler, P. (1997). *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation, and Control*. 9th Edition. N J: Prentice Hall International, Inc. Lash (อ้างถึงใน ปลายฝัน, 2536: 12)
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implication for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 35-40.
- Parasuraman et al., 1988
- Yamane, T. (1973). *Statistics : An introductory analysis* (3 rd ed.). Singapore: Harper International
- Zeithaml, V.A. and Bitner, M.J. (1996), *Services Marketing*, McGraw-Hill, New York, NY. Johnston, 1995 ; Lloyd-walker & Cheung, 1998
- Zeithaml, V. A., and Bitner, M. J. (1996). *Service Marketing: Customer Focus Across the Firm* (2rd ed.).Massachusetts: McGraw-Hill.[http://socialintegrated. Com](http://socialintegrated.Com).

คุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรบางละมุง จังหวัดชลบุรี

สุดารัตน์ พิกุล

หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ภาครัฐ เอกชน และประชาสังคม

สถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ

WORK LIFE QUALITY FOR POLICE OFFICERS AT BANGLAMUNG POLICE STATION CHONBURI PROVINCE

Sudarat Pikul

Master of Public Administration Program In Public, Private and Civil Society Sector Management,

Suvarnabhumi Institute of Technology, Thailand

E-mail: sudarat.P@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรบางละมุง จังหวัดชลบุรีและเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรบางละมุง จังหวัดชลบุรี ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรบางละมุง จังหวัดชลบุรี จำนวน 198 คน นำมาหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางการคำนวณสำเร็จรูปของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 132 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามเชิงสำรวจ (Survey Questionnaires) มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .96 ในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ และร้อยละ ค่ามัชฌิมเลขคณิต (Geometric Mean : $\bar{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation : S.D.) การเปรียบเทียบใช้สถิติ t-test และ F-test (One-way ANOVA) หากพบความแตกต่างจึงทำการทดสอบ รายคู่ด้วยวิธีการทดสอบของ Scheffe's

ผลการวิจัยพบว่า

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มีอายุราชการมากกว่า 15 ปี ขึ้นไป จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีสถานภาพสมรส มีเงิน เดือนระหว่าง 15,001 – 30,000 บาท ส่วนใหญ่เป็นข้าราชการตำรวจชั้นประทวน
2. ผลการศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงาน ของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรบางละมุง มีคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานในภาพ รวมอยู่ในระดับปานกลาง
3. ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลเพศ อายุ อายุราชการ ระดับการศึกษา รายได้ ที่แตกต่างกันมีระดับคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล สถานภาพ ที่แตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ในด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ระดับชั้นยศ ที่แตกต่างกันมีระดับคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ด้านประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

คำสำคัญ: คุณภาพชีวิต การปฏิบัติงาน สถานีตำรวจภูธรบางละมุง

Abstract

This research study aimed to study the quality of life in the performance of police, banglamung chonburi. And comparison quality of life in the performance of police, banglamung chonburi. Population and sample used in this research study is to police station banglamung chonburi, the total number 198 people. Bring the sample's dimensions by using the calculation table of Krejcie and Morgan. Sample of 132 people. Use a specific sampling method. The tools used to Collect data are observational survey questionnaires. There's a confidence value equal to .96 The statistics used in this research include frequency percent mean standard deviation. To compare the use of statistics t-test and F-test one-way anova. And test a couple of ways Sheaffe's.

The results of this research found that

1. The effects of personal factors, the analysis of data of the respondent's found that. The majority of respondents are males. Aged 31-40 years. Aged 15 years or more that Government. Holds a bachelor's degree. There is a marital status. Salary between 15,000 – 30,000 baht. Police officials mostly prathuan.

2. Study the quality of life in the performance of police officials banglamung police statina. Quality of life in this overview are moderate.

3. The result of the comparison of the average quality of life in the practice of personal factors, migrants. Gender, age, educational level, age, level of government income. Different levels of quality of life on job is no different. Statistically significant at the level of .05

4. The result of the comparison of the average quality of life in the practice of personal factors, migrants. With different marital status. Quality of life in different operations in terms of stability and progress in the job. The different ranks of the class. Quality of life in different

operations 2 sides. On the balance between work and personal life. A side benefit, and social responsibility. Statistically significant at the level of .05

Keywords: The quality of life, worker, banglamung police station

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สังคมไทยในปัจจุบันได้มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ไม่ว่าจะเป็นการเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม ทำให้วิถีชีวิตของคนในสังคมต้องเปลี่ยนแปลงไปด้วย และมีแนวโน้มที่จะต้องใช้เวลาในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น ซึ่งผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ ทำให้ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาวะการดำรงชีวิตของบุคคลเข้ามามีอิทธิพลในการกำหนดบทบาทหน้าที่และคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคคลมากขึ้น เพราะการดำเนินงานใดๆ ให้ประสบผลสำเร็จขึ้นอยู่กับการทำงานของบุคคล ทรัพยากรบุคคลจึงเป็นองค์ประกอบสำคัญที่สุดของการบริหารงาน ถ้าบุคคลในหน่วยงานมีความพึงพอใจ ในการทำงานแล้วองค์กรหรือหน่วยงานนั้นย่อมมีประสิทธิภาพในการทำงาน การปรับปรุงคุณภาพชีวิตของการทำงานถือเป็นเรื่องที่มีผลกระทบโดยตรงกับตัวบุคคลที่ปฏิบัติงานในองค์กร (ภณิดา กบรัตน์, 2556:1) เนื่องจากการทำงานเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตและต้องปฏิบัติมากกว่ากิจกรรมอื่นๆ การทำงานเป็นสิ่งที่ให้ประสบการณ์ที่มีคุณค่าของชีวิตคนเพราะ เป็นโอกาสที่เกิดการพบปะสังสรรค์ระหว่างผู้ใช้แรงงานกับกับบุคคลอื่นๆ และกับสถานที่ทำงาน ดังนั้นการทำงานจึงเปิดโอกาสให้แสดงออกถึงสติปัญญา ความคิดริเริ่มอันนำมาสู่เกียรติยศและความพึงพอใจในชีวิต เมื่อแต่ละบุคคลได้ใช้ชีวิตการทำงานกับสิ่งที่ตนพอใจก็จะทำให้มีสภาพจิตและอารมณ์ที่ดี ซึ่งส่งผลให้ทำงานดีไปด้วย ดังนั้นจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่แต่ละองค์กร จะต้องศึกษาและ แสวงหาแนวทางให้เกิดความสอดคล้องต้องกันของความพึงพอใจระหว่างพนักงานและองค์กร เพื่อให้องค์การบรรลุเป้าหมายสูงสุด นอกจากนี้คุณภาพชีวิตการทำงานมีผลต่อการทำงานมาก กล่าวคือ ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อตนเอง ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่องาน และทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร นอกจากนี้ยังช่วยส่งเสริมในเรื่องสุขภาพจิต ช่วยให้เจริญก้าวหน้า มีการพัฒนาตนเองให้มีคุณภาพต่อองค์กร และยังช่วยลดปัญหาการขาดงาน การลาออก ลดอุบัติเหตุ และส่งเสริมให้ได้ผลผลิตและบริการที่ดีทั้งคุณภาพและปริมาณ สถานีดำรวจภูธรบางละมุง ขึ้นตรงกับตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี เป็นหน่วยงานในสังกัด กองบัญชาการตำรวจภูธรภาค 2 มีผู้กำกับสถานีตำรวจเป็นหัวหน้าหน่วยงาน มีบทบาทหน้าที่ในการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอบางละมุง ปัจจุบันมีอัตรากำลังข้าราชการตำรวจที่รับผิดชอบงานต่าง ๆ จำนวนทั้งสิ้น 198 คน แบ่งเป็นข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตร จำนวน 41คน และข้าราชการตำรวจชั้นประทวน จำนวน 157 คน จำนวนข้าราชการตำรวจเมื่อเทียบกับการกิจและหน้าที่ความรับผิดชอบแล้วมีจำนวนไม่เพียงพอต่อความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่การทำงาน เนื่องจากพื้นที่อำเภอบางละมุงเป็นเมืองเศรษฐกิจและเป็นแหล่งท่องเที่ยว อีกทั้งมีจำนวนประชากรอาศัยอยู่ในพื้นที่อย่างหนาแน่น ทำให้เกิดอุบัติเหตุและการก่ออาชญากรรมในพื้นที่จำนวนมากประกอบกับในปัจจุบันสำนักงานตำรวจแห่งชาติยังขาดแคลนข้าราชการตำรวจในการ

ป้องกันอาชญากรรมและการปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายสนับสนุน ส่งผลให้ข้าราชการสถานีตำรวจภูธรบางละมุง มีหน้าที่และความรับผิดชอบเพิ่มมากขึ้น ปริมาณบุคลากรไม่เหมาะสมกับปริมาณงาน ทำให้ข้าราชการตำรวจขาดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่ ส่งผลให้มีการขอย้าย ลาออก หรือขอเปลี่ยนสายงานมากขึ้น ทำให้การปฏิบัติงานในด้านต่างๆ ขาดความต่อเนื่องและไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร การปรับปรุงคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานเป็นอีกวิธีการหนึ่งในการพัฒนาองค์การ (งานธุรการกำลังพลสถานีตำรวจภูธรบางละมุง, 2561)

จากข้อมูลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงาน สถานีตำรวจภูธรบางละมุง จังหวัดชลบุรี เพื่อนำผลที่ได้จากการวิจัยมาใช้เป็นข้อมูลสำหรับผู้ที่เกี่ยวข้อง นำไปใช้ในการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพชีวิตและการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจและเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติหน้าที่ที่เหมาะสม อันเป็นผลประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของข้าราชการตำรวจ ซึ่งนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพขององค์การ ส่งผลให้เกิดความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ตลอดจนอำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ประชาชน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติ งานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรบางละมุง จังหวัดชลบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรบางละมุง จังหวัดชลบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

สมมติฐานการวิจัย

ข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรบางละมุง จังหวัดชลบุรี ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านพื้นที่ การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้พื้นที่สถานีตำรวจภูธรบางละมุง จังหวัดชลบุรี เป็นพื้นที่ในการวิจัย
2. ขอบเขตด้านประชากร การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกใช้ข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรบางละมุง จังหวัดชลบุรี จำนวน 198 คน เป็นประชากรในการวิจัย
3. ขอบเขตด้านเนื้อหา การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยศึกษา คุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรบางละมุง จังหวัดชลบุรี มีรายละเอียดดังต่อไปนี้
 - 3.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ อายุราชการ ระดับการศึกษา ระดับชั้นยศ สถานภาพ และระดับรายได้

3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ คุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ ประกอบด้วย 8 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม 2) ด้านสุขภาพและความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน 3) ด้านการพัฒนาความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน 4) ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน 5) ด้านคุณค่าทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน 6) ด้านสิทธิส่วนบุคคลในสถานที่ทำงาน 7) ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว และ 8) ด้านประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม

4. ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้ระยะเวลาตั้งแต่ เดือนมิถุนายน พ.ศ.2561 ถึงเดือนตุลาคม พ.ศ.2561

กรอบแนวคิดการวิจัย

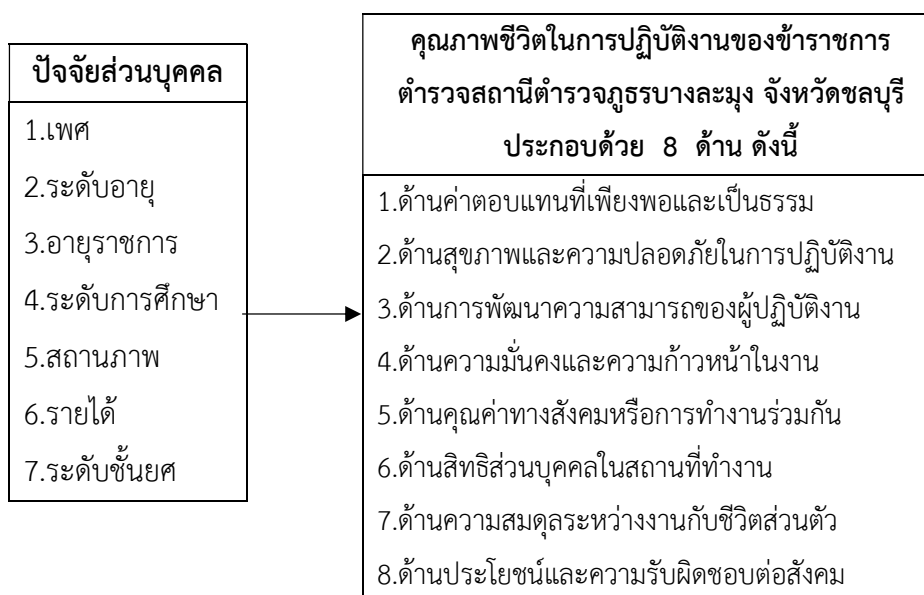
การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยศึกษา แนวคิดทฤษฎี จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานตามแนวคิดของ วอลตัน (Walton, 1970) เพื่อมาประยุกต์ใช้ในการกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบระดับคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรบางละมุง จังหวัดชลบุรี เพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ
2. ทำให้ทราบคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรบางละมุง จังหวัดชลบุรี เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของข้าราชการ ตำรวจชั้นสัญญาบัตรและข้าราชการตำรวจชั้นประทวน
3. สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัย ไปใช้ในการดำเนินการวิจัยที่เกี่ยวข้องได้ต่อไป

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพประกอบที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้ประชากรจากสถานีตำรวจภูธรบางละมุง จังหวัดชลบุรีซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ ข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตร จำนวน 41 คนและข้าราชการตำรวจชั้นประทวน จำนวน 157 คน รวมจำนวนทั้งหมด 198 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้จำนวนประชากรที่เป็นข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตรและข้าราชการตำรวจชั้นประทวน รวมจำนวนทั้งสิ้น 198 คน ผู้วิจัยนำประชากรมาหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางการคำนวณของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan) ซึ่งกำหนดระดับความเชื่อมั่นไว้เท่ากับ 95 และกำหนดความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ .05 เพื่อกำหนดหากลุ่มตัวอย่างประชากร ได้จำนวน 132 คน ผู้วิจัยเลือกใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Random Sampling) เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยอย่างแท้จริง และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Random Sampling) ในการเก็บรวบรวมข้อมูลให้ได้จำนวนครบถ้วนสมบูรณ์ต่อไป

เครื่องมือการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรบางละมุง จังหวัดชลบุรี ใช้แบบสอบถามเชิงสำรวจ (Survey Questionnaire) ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรบางละมุง จังหวัดชลบุรี ประกอบด้วย 8 ด้าน จำนวน 40 ข้อ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า(Rating Scale) เป็นแบบสอบถาม แบบปลายปิด (Close Ended Question) โดยประยุกต์การสร้างแบบสอบถามจากหลักของ Likert Scale ซึ่งมีเกณฑ์ในการประเมินระดับความคิดเห็น 5 ระดับ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะแนวทางคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรบางละมุง จังหวัดชลบุรี เป็นแบบสอบถามปลายเปิด(Open Ended Question) ให้แสดงความคิดเห็น

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเป็นผู้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองมีรายละเอียด ดังนี้

1. ทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ตรวจสอบแบบสอบถาม จากทางสถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ ถึงผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน
2. ทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากทางสถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ ถึงผู้กำกับสถานีตำรวจภูธรบางละมุง จังหวัดชลบุรี
3. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปให้กลุ่มตัวอย่าง เพื่อตอบแบบสอบถามที่เตรียมไว้ นำแบบสอบถามที่ได้รับคืน แล้วนำมาตรวจสอบจำนวนและความถูกต้องของแบบสอบถาม ผู้วิจัยนำแบบสอบถามฉบับที่สมบูรณ์มาลงรหัสและทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล มีรายละเอียด ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา ผู้วิจัยใช้วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ และการวิเคราะห์ระดับคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ ได้แก่ ค่ามัชฌิมเลขคณิต (Geometric Mean: $\bar{X}$) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.)

2. สถิติที่ใช้ในการทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย มีดังนี้

2.1 การหาค่าความเที่ยงตรงของเครื่องมือโดยใช้สูตรดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item-objective Congruence)

2.2 การหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือทั้งฉบับ โดยวิธีคำนวณของ Cronbach's alpha (1970) หาสัมประสิทธิ์อัลฟา (α -Coefficient)

3. สถิติเชิงอนุมาน

ผู้วิจัยใช้ทดสอบสมมติฐานของการวิจัย โดยหาค่าความแตกต่างระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตาม โดยใช้สถิติ t-test เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระ 2 กลุ่มและใช้สถิติ One-way ANOVA เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป และหากพบว่ามีความแตกต่างจะทำการทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffe's

สรุปผล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากที่สุด มีระดับอายุระหว่าง 31-40 ปี มีอายุราชการมากกว่า 15 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีสถานภาพสมรส มีรายได้ระหว่าง 15,001- 30,000 บาท เป็นข้าราชการตำรวจชั้นประทวน

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธร บางละมุง จังหวัดชลบุรี

ภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.06, S.D.=.12$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับสูงสุด ได้แก่ ด้านประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.36, S.D.=.31$) รองลงมา ได้แก่ ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.26, S.D.=.39$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับสุดท้ายต่ำสุด ได้แก่ ด้านการพัฒนาความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=2.71, S.D.=.33$) ตามลำดับ

1. ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=2.89, S.D.=.35$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับสูงสุด ได้แก่ สวัสดิการต่างๆที่ได้รับในปัจจุบัน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.03, S.D.=.86$) รองลงมา ได้แก่ เงินเดือนและผลประโยชน์ที่เกี่ยวเนื่องอื่นๆ เพียงพอสำหรับใช้จ่ายในการดำรงชีวิตโดยไม่เดือดร้อน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=2.90, S.D.=.53$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับต่ำสุด ได้แก่ ความทัดเทียมของเงินเดือนเมื่อเทียบกับข้าราชการของหน่วยงานอื่นที่มีลักษณะงานคล้ายคลึงกัน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=2.78, S.D.=.62$) ตามลำดับ

2. ด้านสุขภาพและความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=2.83, S.D.=.25$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับสูงสุด ได้แก่ มีอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ในการปฏิบัติงาน อุปกรณ์ประจำหน่วยงานที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}=2.89, S.D.=.50$) รองลงมา ได้แก่ หน่วยงานมีการบำรุงรักษา หรือซ่อมแซมวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานและปรับปรุงอาคารสถานที่ให้อยู่ในสภาพที่ดีและปลอดภัย อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}=2.85, S.D.=.45$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับต่ำสุดได้แก่ ความสะดวกในขณะปฏิบัติงานในหน่วยงาน อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}=2.80, S.D.=.69$) ตามลำดับ

3. ด้านการพัฒนาความสามารถของผู้ปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=2.71, S.D.=.33$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับสูงสุด ได้แก่ มีการปรับปรุงระบบการปฏิบัติงานและนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.15, S.D.=.52$) รองลงมา ได้แก่ หน่วยงานมีแหล่งความรู้ข้อมูลข่าวสารที่สามารถค้นคว้าได้อย่างสะดวก อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}=3.13, S.D.=.98$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับต่ำสุดได้แก่ โอกาสได้ใช้ความรู้ความสามารถในการทำงานอย่างเต็มที่เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อหน่วยงาน อยู่ในระดับน้อยที่สุด ($\bar{X}=1.61, S.D.=.50$) ตามลำดับ

4. ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงานในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.09, S.D.=.25$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับสูงสุด ได้แก่ ได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาในการปรับหรือโยกย้ายตำแหน่งให้ก้าวหน้ากว่าเดิม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}=3.54, S.D.=.63$) รองลงมา ได้แก่ ได้รับการสนับสนุนเตรียมความรู้และทักษะเพื่อตำแหน่งหน้าที่สูงขึ้น อยู่ในระดับปานกลาง

($\bar{X}=3.17, S.D.=.57$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับต่ำสุดได้แก่ การเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งในสายงานเป็นไปอย่างเป็นธรรมและมีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=2.73, S.D.=.60$) ตามลำดับ

5. ด้านคุณค่าทางสังคมหรือการทำงานร่วมกันในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.22, S.D.=.21$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับสูงสุด ได้แก่ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงานในหน่วยงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.50, S.D.=.50$) รองลงมา ได้แก่ ได้รับการช่วยเหลือจากผู้ร่วมงานในการทำงานเป็นอย่างดี อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.39, S.D.=.55$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับต่ำสุด ได้แก่ หน่วยงานคำนึงถึงทักษะความสามารถในการทำงานมากกว่าคำนึงถึงพวกพ้องหรือเรื่องส่วนตัวอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=2.92, S.D.=.44$) ตามลำดับ

6. ด้านสิทธิส่วนบุคคลในสถานที่ทำงาน ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.12, S.D.=.22$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับสูงสุด ได้แก่ บุคลากรทุกระดับในหน่วยงานให้ความเคารพในสิทธิส่วนบุคคลไม่ก้าวก่ายในเรื่องส่วนตัวที่ไม่เกี่ยวข้องกับการทำงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.51, S.D.=.56$) รองลงมา ได้แก่ ผู้บังคับบัญชาให้ความเสมอภาคในการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.27, S.D.=.50$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับต่ำสุด ได้แก่ หน่วยงานมีนโยบายในการปฏิบัติประเพณีสิทธิส่วนบุคคลที่เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=2.92, S.D.=.44$) ตามลำดับ

7. ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัวในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.26, S.D.=.39$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับสูงสุด ได้แก่ การปฏิบัติงานนอกเวลาราชการเป็นที่ยอมรับของครอบครัว อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.41, S.D.=.58$) รองลงมา ได้แก่ การมีเวลาให้ครอบครัว สังคม และการมีเวลาเป็นส่วนตัว อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.32, S.D.=.66$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับต่ำสุด ได้แก่ ภาระงานที่รับผิดชอบ ไม่ทำให้เกิดปัญหาเกี่ยวกับสุขภาพร่างกาย และจิตใจ เช่น เครียดนอนไม่หลับ ป่วยง่าย อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=2.93, S.D.=.41$) ตามลำดับ

8. ด้านประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคมในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.36, S.D.=.31$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับสูงสุด ได้แก่ ปฏิบัติตามนโยบายของหน่วยงาน ในด้านการประหยัดพลังงานและการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.42, S.D.=.58$) รองลงมา ได้แก่ หน่วยงานมีส่วนร่วมในการรณรงค์ด้านพัฒนาสังคม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.38, S.D.=.57$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับต่ำสุด ได้แก่ หน่วยงานมีการทำกิจกรรมเพื่อสาธารณะประโยชน์ร่วมกับสังคม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.27, S.D.=.68$) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐานระดับคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรบางละมุง จังหวัดชลบุรี นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยตารางสถิติค่า t-test และ F-test สามารถสรุปได้ดังนี้

1. ผลการเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรบางละมุง จำแนกตามเพศ ระดับอายุ อายุราชการ ระดับการศึกษา และระดับชั้นยศ โดยภาพรวม และราย

ด้าน พบว่า เพศ ระดับอายุ อายุราชการ ระดับการศึกษา และระดับชั้นยศ ที่แตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

2. ผลการเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธร บางละมุง จำแนกตามสถานภาพ โดยภาพรวม พบว่า สถานภาพที่ต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สถานภาพที่ต่างกันมีระดับคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ในด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ($F=.945, Sig=.022$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการทดสอบรายคู่ พบว่า กลุ่มที่มีสถานภาพสมรส มีคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานมากกว่ากลุ่มที่มีสถานภาพหย่าร้าง

3. ผลการเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานของ ข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธร บางละมุง จำแนกตามระดับชั้นยศ โดยภาพรวม พบว่า ระดับชั้นยศที่ต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ระดับชั้นยศที่ต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน ในด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ($t=2.974, Sig=.004$) โดยชั้นสัญญาบัตรมีคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานมากกว่าชั้นประทวน และด้านประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม ($t=2.264, Sig=.030$)) โดยชั้นประทวนมีคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานมากกว่าชั้นสัญญาบัตร

อภิปรายผล

ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรบางละมุง จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า คุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจด้านที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับสูงสุด ได้แก่ ด้านประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม รองลงมา ได้แก่ ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ด้านคุณค่าทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ด้านสิทธิส่วนบุคคลในสถานที่ทำงาน ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม ด้านสุขภาพและความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน และด้านการพัฒนาความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน ตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยของธีรภาส ยั่งยืน (2554) ซึ่งได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรอุทอง กองบังคับการจังหวัดสุพรรณบุรี พบว่า ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมของ ข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรอุทอง กองบังคับการตำรวจจังหวัดสุพรรณบุรี โดยรวมแล้ว อยู่ในระดับปานกลาง โดยแยกเป็นคุณภาพชีวิตการทำงานโดยเรียงลำดับจากน้อยไปมากคือ ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมในระดับปานกลาง ด้านประชาธิปไตยในระดับปานกลาง ด้านสภาพแวดล้อมและวัสดุการทำงานที่ดี ในระดับปานกลาง ด้านการดำเนินชีวิตที่สมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว ในระดับปานกลาง ด้านการปฏิบัติงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับผู้อื่นในองค์กร ในระดับ ปานกลาง ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน ในระดับปานกลาง ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของตนเองในระดับปานกลาง เช่นเดียวกันกับงานวิจัยของ ประภารัตน์ ธิสิงห์ (2556) ซึ่ง

ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการตำรวจ ตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และงานวิจัยของวรวิมล นันทะ (2554) ซึ่งได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงาน of ข้าราชการตำรวจชั้นประทวนสถานีตำรวจภูธรเกาะคา อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง ผลการศึกษาพบว่าระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนสถานีตำรวจภูธรเกาะคา จังหวัดลำปาง ในมิติรวมทั้ง 8 ด้าน พบว่า มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานระดับปานกลาง และงานวิจัยของภณิดา กบรัตน์ (2554) ที่ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงาน of ข้าราชการตำรวจชั้นประทวน ศึกษาเฉพาะกรณี กองกำกับการ 4 กองบังคับการตำรวจสันติบาล 1 ซึ่งผลการวิจัย พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานโดยภาพรวมอยู่ระดับปานกลาง และงานวิจัยของฤทัยรัตน์ บุญเพ็ง (2557) ที่ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ซึ่งผลการศึกษาวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยเมื่อจำแนกตามรายด้านต่างๆ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลางทั้ง 8 ด้าน คือ ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสภาพสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงานด้านบูรณาการด้านสังคม ด้านสิทธิบุคคลหรือธรรมเนียมในองค์กร ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น และด้านความเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับสังคม แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของวิรุฬห์ กาดทอง (2556) ที่ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการตำรวจกองบังคับการ ตรวจคนเข้าเมือง 6 ซึ่งผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการตำรวจกองบังคับการ ตรวจคนเข้าเมือง 6 โดยรวมอยู่ในระดับสูง ซึ่งผลการวิจัยที่แตกต่างกัน อาจจะเกิดขึ้นจากลักษณะการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ความเสี่ยงภัยในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งสภาพแวดล้อมในการทำงานที่แตกต่างโดยสิ้นเชิง ซึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนเกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานทั้งสิ้นสำหรับผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงาน พบว่าคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ จำแนกตามเพศ อายุ อายุราชการ ระดับการศึกษา และระดับรายได้ ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ .05 สอดคล้องกับงานวิจัยของธีรภาส ยั่งยืน (2554) ซึ่งได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรอุททอง กองบังคับการจังหวัดสุพรรณบุรี พบว่า อายุราชการ อายุ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ ที่แตกต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ .05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ ประภารัตน์ ธิสิงห์ (2556) ซึ่งได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการตำรวจ ตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการตำรวจ ตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ข้าราชการตำรวจที่มีอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน อายุราชการ ภูมิลำเนา และระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ (ภ.จว.ชลบุรี) ต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่แตกต่าง กัน เช่นเดียวกับงานวิจัยของ ทศพล คำแก้ว (2554) ซึ่งได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สถานีตำรวจภูธรโป่งน้ำร้อน ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับของคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้า

ราชการตำรวจชั้นประทวน สถานีตำรวจโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี พบว่า ข้าราชการตำรวจชั้นประทวน ที่มีช่วงอายุ ระดับชั้นยศ ระยะเวลาในการรับราชการ ต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกันและไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของวิรุฬห์ กาดทอง (2556) ที่ได้ทำการวิจัยเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการตำรวจกองบังคับการ ตรวจคนเข้าเมือง 6 ซึ่งการศึกษา วิจัยพบว่า เพศต่างกัน อายุต่างกัน อายุราชการต่างกัน การศึกษาต่างกัน สถานภาพต่างกัน รายได้ต่างกัน รายจ่ายต่างกัน ระดับชั้นยศต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เช่นเดียวกับงานวิจัยของภณิตา กบรัตน์ (2554) ที่ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงาน ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน ศึกษาเฉพาะกรณี กองกำกับการ 4 กองบังคับการตำรวจสันติบาล 1 ซึ่งพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มียศ อายุ การศึกษา ระยะเวลาใน การปฏิบัติงาน เงินเดือน และสังกัด ที่แตกต่างกันจะมีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน ส่วนเพศ และสถานภาพการสมรสที่แตกต่างกันจะมีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อการนำผลการวิจัยไปใช้

1. การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจที่ทำให้ทราบสถานการณ์ปัจจุบันของระดับคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรบางละมุง จังหวัดชลบุรี ทำให้ได้ข้อค้นพบปัญหาคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งผลการ วิจัยที่ได้นี้ มาใช้เป็นข้อมูลสำหรับผู้ที่เกี่ยวข้อง นำไปใช้ในการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพชีวิตและการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจและเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติหน้าที่ให้เหมาะสม
2. สามารถนำไปใช้พัฒนาบุคลากรข้าราชการตำรวจให้มีทักษะ ความรู้ ความสามารถเพิ่มขึ้น หรือส่งเสริมให้ข้าราชการตำรวจพัฒนาความรู้ ความสามารถของตนเอง พร้อมทั้งเป็นการเพิ่มทักษะในการทำงาน มีการประชุมเชิงปฏิบัติการ ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับ บัญชา ให้ทุกฝ่ายมีโอกาสแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน ถ่ายทอดประสบการณ์ในการทำงานและ แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นร่วมกัน เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนเป้าหมายในการปฏิบัติงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน
3. สามารถกำหนดมาตรฐานในการพิจารณาความดีความชอบให้เป็นไปในทิศทางเดียว กัน โดยใช้ระบบคุณธรรม เช่นความรู้ความสามารถ ความเป็นกลาง ความเป็นธรรมและโปร่งใส คำนึง ถึงความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ผลการปฏิบัติ งานและการเสียสละ เพื่อหน่วยงานประกอบ การพิจารณาและพิจารณาอย่างเป็นรูปธรรม บูรณาการ การทำงานร่วมกัน สร้างความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานในทุกระดับชั้นยศ

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไป

1. ควรทำการวิจัยคุณภาพชีวิตของข้าราชการตำรวจโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก ซึ่งแยกศึกษาข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานในแต่ละฝ่าย เช่น ฝ่ายอำนวยการ ฝ่ายสนับสนุน และฝ่ายปฏิบัติการ เนื่องจากข้าราชการตำรวจในแต่ละฝ่ายมีลักษณะการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน
2. ควรศึกษาคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติ งานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรบางละมุง จังหวัดชลบุรี โดยใช้ข้อมูลในลักษณะของงานศึกษาเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์แบบมีส่วนร่วม และสังเกตการณ์กลุ่มตัวอย่าง เพื่อให้เกิดความเข้าใจถึงคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานในเชิงลึก เพื่อจะสามารถนำไปใช้ในการวิเคราะห์หาเหตุปัจจัยอื่นที่เกี่ยวข้องต่อไป
3. ผลการวิจัยครั้งนี้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการศึกษาคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจในสถานีตำรวจที่อื่น ๆ หรือหน่วยงานราชการอื่น ๆ ต่อไปในอนาคตได้

เอกสารอ้างอิง

- ทศพล คำแก้ว.(2555). *คุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนสถานีตำรวจโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี*. (การค้นคว้าอิสระมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ (การจัดการภาครัฐและเอกชน), มหาวิทยาลัยบูรพา).
- ธีรภาส ยั่งยืน. (2554). *คุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรอุทอง กองบังคับการจังหวัดสุพรรณบุรี*. (การค้นคว้าอิสระมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์ (ภาคพิเศษ), มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์).
- ประภารัตน์ จิสิงห์. (2556). *คุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการตำรวจ กรณีศึกษา : กองบังคับการตำรวจภูธรชลบุรี*. (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการเมืองการปกครอง คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา).
- ภณิตา กบรัตน์. (2556). *คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน:ศึกษาเฉพาะกรณีกองกำกับการ4 กองบังคับการตำรวจสันติบาล 1*. (สารนิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกริก).
- วรุดิ นันทะ. (2554). *คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนสถานีตำรวจภูธรเกาะคา อำเภอกะลา จังหวัดลำปาง*. (การค้นคว้าอิสระมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารและพัฒนา ประชาคมเมืองและชนบท, มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง).
- วิรุฬห์ กาดทอง. (2556). *คุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการตำรวจกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 6*. (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี).
- ฤทัยรัตน์ บุญเพชร. (2557). *คุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี*. (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์).
- Walton, R.E. (1974). *Improving the quality of working life*. Harvard Business Review. 14,12-61.

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อคอนโดมิเนียม

ในเขตจังหวัดสมุทรปราการ

อริยาภรณ์ สกุลชัยวรนนท์

คณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ

MARKETING MIX FACTORS AFFECTING FOR PURCHASING CONDOMINIUM IN SAMUT PRAKAN PROVINCE

Ariyaporn Sakunchaiwaranan

School of Business Administration, Suvarnabhumi Institute of Technology, Thailand

E-mail: ariyaporn_sakun@gmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อคอนโดมิเนียมในเขตจังหวัดสมุทรปราการ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาข้อมูลทั่วไปด้านประชากร ศาสตร์ของผู้ซื้อคอนโดมิเนียมในเขตจังหวัดสมุทรปราการ เพื่อศึกษาระดับการตัดสินใจซื้อคอนโดมิเนียมในเขตจังหวัดสมุทรปราการ และเพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อคอนโดมิเนียมในเขตจังหวัดสมุทรปราการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ซื้อคอนโดมิเนียมในเขตพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการ ผู้วิจัยกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณแบบไม่ทราบจำนวนประชากร ที่มีระดับความเชื่อมั่น 95 % ยอมให้ความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5% ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ ทำการรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา และใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และทำการทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) ผลการวิจัย สรุปได้ ดังนี้

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 57.80 มีอายุ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 45.00 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 56.75 มีอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน/รับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 54.00 มีรายได้เฉลี่ยต่อครอบครัว ต่ำกว่า 50,000 บาท/เดือน คิดเป็นร้อยละ 43.50 และ จำนวนสมาชิกในครอบครัว 3-4 คน คิดเป็นร้อยละ 48.00

2. ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในการตัดสินใจซื้อคอนโดมิเนียมในเขตจังหวัดสมุทรปราการ กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญต่อ ปัจจัยส่วนประสมการตลาดในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการจัดจำหน่าย รองลงมา คือ ด้านราคา ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสิ่ง แวดล้อมทางกายภาพ และ ด้านการส่งเสริมการตลาด ตามลำดับ

3. การตัดสินใจซื้อคอนโดมิเนียมในเขตจังหวัดสมุทรปราการ ระดับการตัดสินใจซื้อคอนโดมิเนียมในเขตจังหวัดสมุทรปราการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการค้นหาข้อมูลข่าวสาร รองลงมาคือ ด้านการประเมินทางเลือก ด้านการตัดสินใจซื้อ ด้านการตระหนักถึงปัญหา และด้านพฤติกรรมหลังการซื้อ ตามลำดับ

4. ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อคอนโดมิเนียมในเขตจังหวัดสมุทรปราการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ โดยปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทั้ง 6 ตัวร่วมกันพยากรณ์การตัดสินใจซื้อคอนโดมิเนียมในเขตจังหวัดสมุทรปราการ ได้ร้อยละ 60.00 ส่วนปัจจัยด้านบุคลากร ไม่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อคอนโดมิเนียมในเขตจังหวัดสมุทรปราการ

คำสำคัญ: ส่วนประสมทางการตลาด ผลกระทบ การตัดสินใจซื้อ

Abstract

The title was “Marketing Mix Factors Affecting for Purchasing Condominium in Samut Prakan Province”. The purposes of this research were to study the general data of demographic data of condominiums buyers in Samut Prakan Province, to study purchasing of condominium buyers , to study the level of purchasing condominium and to study marketing mix factors affecting for purchasing condominium in Samut Prakan province. The sample group consisted of 400 condominiums buyers in Samut Prakan province. The sample size was using the unknown number of population formula with the confidence level was at 95 % and allowed the error was not over 5 % by accidental random method. The instrument used for data collected was a questionnaire and the statistics used to analyze the data obtained are percentage, mean, standard deviation and Stepwise multiple regression analysis.

The study results revealed as follows:

1. The majority of respondents were female at 57.80 %, aged was 41-50 years old at 45%, the education was bachelor degree level at 56.75 %, the occupation was private company / free-lances at 54 %, the average income per family was less than 50,000 Baht /month at 43.50 % and the family member was 3-4 people at 48%.

2. Marketing mix factors affecting for purchasing condominium in Samut Prakan province. The sample had the opinions to Marketing mix factors affecting for purchasing condominium in Samut Prakan province as a whole was at the high level. When considering

individual factor found that the highest average was distribution aspect, followed by price aspect, product aspect, personnel aspect, service process aspect, physical environment aspect and marketing promotion aspect respectively.

3. Purchasing condominium in Samut Prakan province, Purchasing condominium level in Samut Prakan province as a whole was at the high level. When considering individual aspect found that the highest average was information searching aspect, followed by the alternative evaluation aspect, purchasing aspect, problem awareness aspect and behavior after purchasing aspect respectively.

4. Marketing mix factors on product aspect, price aspect, distribution aspect, marketing promotion aspect, service process aspect and physical environment aspect that influence purchasing condominium in Samut Prakan province with statically significant at the 0.5 level with the hypothesis setting. Six factors of marketing mix predicted on purchasing condominium in Samut Prakan province with 60%. By personnel aspect was not influenced on purchasing condominium in Samut Prakan province.

Keywords: Marketing mix, Factors Affecting, Purchasing

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

คอนโดมิเนียม ถือเป็นโครงการอสังหาริมทรัพย์ที่คนนิยมซื้อเป็นที่อยู่อาศัยกันมาก โดยเฉพาะคนในเมืองหลวง เนื่องจากมีราคาไม่แพงนัก และคอนโดมิเนียมส่วนใหญ่ มักจะสร้างในที่ชุมชน การเดินทาง ค่อนข้าง สะดวกสบาย ถ้าสังเกตจะเห็นว่า มีโครงการและคอนโดมิเนียมเกิดขึ้นมากมายหลายระดับ ตั้งแต่ถูกสุดจนถึง แพงสุด คอนโดมิเนียมบางที่ ราคาแพงกว่าบ้านเดี่ยวเสียอีก เพราะรูปแบบของคอนโดมิเนียมที่มีให้เลือก มากมาย มีสิ่งอำนวยความสะดวกพร้อมเหมือนกับบ้านและบางที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกมากกว่า แต่ คอนโดมิเนียมบางโครงการได้เน้นในเรื่องของภูมิทัศน์เพื่อสนองความต้องการของผู้ซื้อในทุกกลุ่ม การเลือกซื้อ คอนโดมิเนียม ในปัจจุบันมีโครงการเกิดขึ้นมาใหม่มากมาย ไม่ว่าเศรษฐกิจจะดีหรือไม่ เพราะในแต่ละวันมี ประชากรเกิดขึ้นมากมาย เมื่อมีโครงการเกิดขึ้น จึงเกิดปัญหาว่า จะเลือกซื้ออย่างไร จึงจะคุ้มค่าที่สุด ปัญหา ใหญ่คือ การคมนาคม จะต้องใกล้แหล่งชุมชน ใกล้ถนนใหญ่หรือ ใกล้ที่ทำงาน เพื่อหลีกเลี่ยงการจราจรที่ติดขัด ราคาถ้าอยู่ในทำเลที่ดี ราคา ก็จะสูงตามไปด้วย รูปแบบของสถาปัตยกรรมและพื้นที่ใช้สอย ไม่ว่าจะเป็น สิ่ง อำนวยความสะดวก หรือสถาปัตยกรรมที่หรูหรา หรือทันสมัย ล้วนมีผลต่อผู้ซื้อคอนโดมิเนียม โดยเฉพาะใน กลุ่มคนชนชั้นกลาง ที่ต้องการมีคอนโดมิเนียมไว้พักอาศัย บางโครงการดูเหมือนจะเป็นโครงการที่ตอบ สอนองคน กลุ่มนี้ได้ดีที่สุด (กฤษณะ กสิบุตร, 2554 : 4)

การขยายตัวของตลาดคอนโดมิเนียมในบริเวณบางนา-สมุทรปราการมีปริมาณอุปทานเพิ่มขึ้นอย่างมากในช่วงปี 2557 และ 2558 (มีอุปทานใหม่เพิ่มสูงถึง 6,642 หน่วยและ 7,292 หน่วยตามลำดับ) ซึ่งปี 2556 เป็นปีที่เริ่มโครงการก่อสร้างรถไฟฟ้าสายสีเขียวส่วนต่อขยายจากสถานีแบริ่งไปสมุทรปราการ ขณะที่ปี 2559 มีอุปทานใหม่เพียง 3,836 หน่วยและไตรมาสแรกของปี 2560 มีอุปทานใหม่เพียง 972 หน่วย ซึ่งสอดคล้องกับสถานะตลาดในภาพรวม ส่วนอุปสงค์นั้นมียอดการซื้อห้องชุดในบริเวณนี้ประมาณ 3,500 – 4,500 หน่วยต่อปี เมื่อพิจารณาแนวโน้มตลาดโดยรวมแล้ว ภาพรวมของตลาดยังถือว่าอยู่ในสภาพที่ดี อุปทานมีการปรับตัวสอดคล้องกับอุปสงค์ที่มีอยู่ในตลาด (หนังสือพิมพ์ฐานเศรษฐกิจ, 2560 : ออนไลน์)

ท่ามกลางความเสี่ยงทางเศรษฐกิจ การเมือง การปรับขึ้นราคาของน้ำมัน ภาวะเงินเฟ้อที่มีแนวโน้มสูงขึ้น และจากปัจจัยที่ไม่แน่นอนหลายประการนั้น ทำให้ผู้ประกอบการธุรกิจพัฒนาที่อยู่อาศัยประเภทคอนโดมิเนียมต้องเพิ่มความระมัดระวังในการขยายโครงการ เนื่องจากความเสี่ยงต่าง ๆ นั้นล้วนส่งผลต่อกำลังซื้อของผู้บริโภค และในปัจจุบันผลของการเปลี่ยนแปลงในทุก ๆ ด้านนั้น ทำให้ผู้ประกอบการหันมาพัฒนาคอนโดมิเนียม เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค ที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการตลาดเป็นอันดับแรก โดยเน้นผู้บริโภคเป็นสำคัญ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จึงเป็นเหตุผลที่ผู้วิจัยสนใจศึกษาเกี่ยวกับ ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อคอนโดมิเนียมในเขตจังหวัดสมุทรปราการ อันได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านส่งเสริมการตลาด ด้านกระบวนการ ด้านบุคลากร ด้านลักษณะทางกายภาพ เพื่อที่จะได้นำผลสรุปมาเป็นแนวทางให้กับผู้ประกอบการในการปรับปรุง และวางแผนการตลาดให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภคต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาข้อมูลทั่วไปด้านประชากร ศาสตร์ของผู้ซื้อคอนโดมิเนียมในเขตจังหวัดสมุทรปราการ
2. เพื่อศึกษาระดับการตัดสินใจซื้อคอนโดมิเนียมในจังหวัดสมุทรปราการ
3. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อคอนโดมิเนียมในเขตจังหวัดสมุทรปราการเพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสิ่งหาบริโภคประเภทที่อยู่อาศัยในจังหวัดสมุทรปราการ

สมมติฐานของการวิจัย

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านส่งเสริมการตลาด ด้านกระบวนการ ด้านบุคลากร ด้านลักษณะทางกายภาพ ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อคอนโดมิเนียมผู้ซื้อในเขตจังหวัดสมุทรปราการ

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา การวิจัยครั้งนี้มีขอบเขตเนื้อหาเกี่ยวข้องกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อคอน โดมิเนียมในเขตจังหวัดสมุทรปราการ ประกอบด้วย 1) ด้านผลิตภัณฑ์ 2) ด้านราคา 3) ด้านการจัดจำหน่าย 4) ด้านการส่งเสริมการตลาด 5) ด้านบุคลากร 6) ด้านกระบวนการให้บริการ และ 7) ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่างประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ผู้ซื้อคอนโด มิเนียมในเขตจังหวัดสมุทรปราการ ซึ่งไม่สามารถระบุจำนวนที่แน่นอนได้ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ซื้อคอนโดมิเนียมในเขตจังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 400 คน

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา ผู้วิจัยดำเนินการศึกษาตามขั้นตอนของระเบียบวิธีวิจัย ใช้เวลาในการศึกษาตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2560 ถึง เดือนเมษายน พ.ศ. 2561 รวมเป็นเวลา 6 เดือน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้ออสังหาริมทรัพย์ประเภทที่อยู่อาศัยในจังหวัดสมุทรปราการ ผู้ศึกษากำหนดตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยด้านประชากร ศาสตร์ ตามแนวคิดของ (กาญจนา แก้วเทพ, 2541) ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ตัวแปรอิสระอีกตัว ได้แก่ ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด 7P's โดยปรับปรุงจากแนวคิดของ Kotler (2003) ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงาน ด้านกระบวนการให้บริการ และ ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ผู้วิจัยกำหนดตัวแปรตาม ได้แก่ การตัดสินใจซื้อ ตามแนวคิดของ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2546) ประกอบด้วยการรับรู้ถึงความต้องการ การค้นหาข้อมูล การประเมินทางเลือก การตัดสินใจซื้อ และพฤติกรรมหลังจากการซื้อ ดังแสดงในภาพประกอบที่ 1

วิธีดำเนินการวิจัย

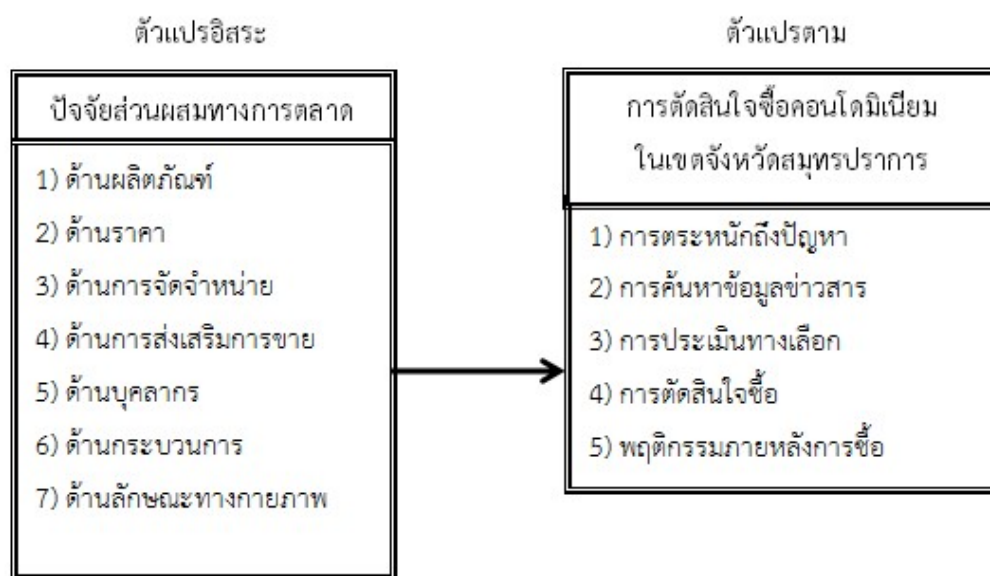
ขั้นตอนที่ 1 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้

คือ ผู้ซื้อคอนโดมิเนียมในเขตพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการ ผู้วิจัยกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณแบบไม่ทราบจำนวนประชากร ที่มีระดับความเชื่อมั่น 95 % ยอมให้ความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5% ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ

ขั้นตอนที่ 2 การสร้างและตรวจสอบเครื่องมือ ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมกรอบแนวคิดและวัตถุประสงค์ของการวิจัย นำแบบสอบถามเสนอผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน โดยให้ผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน เพื่อตรวจพิจารณาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของคำถามแต่ละข้อโดยหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุ ประสงค์หรือเนื้อหา (IOC : Index of item objective congruence) โดยค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) จะต้องมีความอยู่ระหว่าง 0.60-1.00 จากนั้นนำแบบสอบถามที่ผ่านการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ แล้วนำไปทดลองใช้ (Try – out) กับประชากรที่

ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในครั้งนี้ จำนวน 30 คน แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (cronbach's alpha coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.93

ขั้นตอนที่ 3 การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปแจก โดยกลุ่มตัวอย่างสามารถตอบคำถามได้อย่างอิสระ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตรงกับเป็นความจริงที่สุด จากนั้นทำการตรวจสอบข้อมูล โดยผู้วิจัยทำการตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่เก็บกลับมาซึ่งกลุ่มตัวอย่างจะต้องมีการตอบข้อคำถามครบทุกข้อคำถาม



ภาพประกอบที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ขั้นตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่ และค่าร้อยละ วิเคราะห์ระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนผสมทางการตลาด และระดับความสำคัญของการตัดสินใจซื้อ โดยใช้ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ปัจจัยปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อ คอนโดมิเนียมในเขตพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการ ด้วยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis)

สรุปผลการวิจัย

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 57.80 มีอายุ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 45.00 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 56.75 มีอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน/รับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 54.00 มีรายได้เฉลี่ยต่อครอบครัว ต่ำกว่า 50,000 บาท/เดือน คิดเป็นร้อยละ 43.50 และ จำนวนสมาชิกในครอบครัว 3-4 คน คิดเป็นร้อยละ 48.00

2. ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในการตัดสินใจซื้อคอนโดมิเนียมในเขตจังหวัดสมุทรปราการ กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการจัดจำหน่าย รองลงมา คือ ด้านราคา ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ และ ด้านการส่งเสริมการตลาด ตามลำดับ

3. การตัดสินใจซื้อคอนโดมิเนียมในเขตจังหวัดสมุทรปราการ ระดับการตัดสินใจซื้อคอนโดมิเนียมในเขตจังหวัดสมุทรปราการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการค้นหาข้อมูลข่าวสาร รองลงมาคือ ด้านการประเมินทางเลือก ด้านการตัดสินใจซื้อ ด้านการตระหนักถึงปัญหา และด้านพฤติกรรมหลังการซื้อ ตามลำดับ

4. ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อคอนโดมิเนียมในเขตจังหวัดสมุทรปราการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ โดยปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทั้ง 6 ตัวร่วมกันพยากรณ์การตัดสินใจซื้อคอนโดมิเนียมในเขตจังหวัดสมุทรปราการ ได้ร้อยละ 60.00 ส่วนปัจจัยด้านบุคลากร ไม่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อคอนโดมิเนียมในเขตจังหวัดสมุทรปราการ

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยที่พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านขั้นตอนการให้บริการ เป็นปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ (กนกวรรณ สังข์ศรี, 2559 : 122) ที่พบว่า ปัจจัยด้านการให้บริการ เป็นปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อคอนโดมิเนียมในจังหวัดอุบลราชธานี มากที่สุด จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลของลูกค้ายที่ตอบแบบสอบถาม มีรูปแบบการบริการด้านสินเชื่อกับธนาคารเพื่ออำนวยความสะดวกในการซื้อ มีช่างผู้เชี่ยวชาญแก้ไขปัญหาล้างการเข้าอยู่อาศัย มีกระบวนการบริหารที่รวดเร็วในด้านการนำ เสนอและค้นเอกสาร และการส่งมอบห้องชุดผ่านการตรวจสอบและตรงตามสัญญา และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ (รสสุคนธ์ ณะศรีสืบวงศ์, 2554 : 84-90) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคในโครงการคอนโดมิเนียมของบริษัท นารายณ์ พร้อเพอติ จำกัด พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคในโครงการคอนโดมิเนียมที่มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก คือ ด้านกระบวนการให้บริการ

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ มีอิทธิพลมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อคอนโดมิเนียม เนื่องจาก คอนโดมิเนียมเป็นที่อยู่อาศัยในรูปแบบที่ผู้อยู่อาศัยต้องมาอาศัยอยู่ภายในสถานที่เดียวกันจำนวนมาก ในการตัดสินใจเลือกที่อยู่อาศัย ลูกค้าจึงมองว่าสภาพแวดล้อมเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง ทั้งเรื่องความสะดวกสบายโดยรอบ ความปลอดภัยของที่พักอาศัย ความเพียงพอของที่จอดรถ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ของโครงการ สอดคล้องกับ (ภูวิศ สิงห์สกุลชัยชาญ, 2558 : 48) ที่พบว่า ปัจจัยด้านการดูแล และสภาพแวดล้อม ได้แก่ ภายในและภายนอกอาคารมีแสงสว่างอย่างเพียงพอ ลักษณะชุมชนโดยรอบโครงการเหมาะแก่การอยู่

อาศัย บุคลากรในคอนโดมีความเป็นมืออาชีพ คอนโดมีความปลอดภัย สภาพแวดล้อมของคอนโดมีความสงบ ร่มรื่น นิติบุคคลของโครงการดูแลคอนโดและบริหาร งานได้ดี นิติบุคคลให้บริการด้วยความเป็นมิตร สุภาพ ยิ้มแย้ม การออกแบบและตกแต่งภายใน นอกเหนือมาจากระดับราคาส่งผลทางบวกต่อการเลือกซื้อคอนโดเนียมประเภทสูงเกินกว่า 8 ชั้น (High Rise) ในเขตกรุงเทพมหานคร มากที่สุด

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีอิทธิพลมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อคอนโดเนียม เนื่องมาจากโปรโมชั่นการส่งเสริมการขายต่าง ๆ เช่น ดาว์นน้อย ดอกเบี้ยต่ำ รายการส่วนลดของแถม ฟรีค่าธรรมเนียม ฯลฯ ถือเป็นการกระตุ้นความสนใจของผู้บริโภคให้เกิดความต้องการมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (กนกวรรณ สังข์ศรี, 2559 : 123) ที่พบว่า พบว่า ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดเป็นปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อคอนโดเนียมในจังหวัดอุบลราชธานี มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลของลูกค้ายที่ตอบแบบสอบถาม ความสนใจจากการแจกแผ่นพับ/ใบปลิว ตามแหล่งชุมชน ให้ความสนใจจากป้ายโฆษณาตามตึก และป้ายรถประจำทาง ได้รับส่วนลดในการจองในช่วงเวลาที่กำหนด ได้รับยกเว้นค่าส่วนกลางและค่าธรรมเนียมแบบมีเงื่อนไข ในช่วงโปรโมชั่นพิเศษ ให้ความสนใจโครงการจากการโฆษณา เช่น วิทยู โทรทัศน์ และให้ความสนใจจากการโฆษณาทางอินเทอร์เน็ต

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อคอนโดเนียม อาจเนื่องมาจากลูกค้าที่จะตัดสินใจซื้อคอนโดเนียมนั้นจะต้องดูในตัวของคุณลักษณะก่อนว่าตรงกับความต้องการหรือไม่ ไม่ว่าจะเป็นการออกแบบ ขนาดห้อง ความสวยงาม วัสดุการก่อสร้างที่มีมาตรฐานรวมถึงชื่อเสียงของโครงการ เป็นสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับ (สุพิชฌาย์ ธนอัจฉราพันธ์, 2553 : 125) ที่พบว่า ส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อคอนโดเนียมในย่านสุขุมวิท ด้านขนาดพื้นที่ใช้สอยของคอนโดเนียม โดยรวมมีความสัมพันธ์ระดับต่ำในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย เป็นปัจจัยสำคัญอีกปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อคอนโดเนียมในเขตจังหวัดสมุทรปราการ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ (ญาณิกา จัดเจน, 2560 : 69) ที่พบว่า ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการตัดสินใจซื้อคอนโดเนียมสุภาลัยในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เนื่องจากผู้บริโภคต้องการความสะดวกสบายในการเดินทาง ต้องการ เข้าถึงแหล่งชุมชนได้อย่างรวดเร็ว อีกทั้งผู้บริโภคยังคำนึงถึงสภาพแวดล้อมโดยรอบโครงการอีกด้วย ดังนั้น หากมีการเลือกพัฒนาโครงการที่มีสภาพแวดล้อมโดยรอบที่ตั้งโครงการมีความเหมาะสมและ ปลอดภัย ใกล้สถานที่ทำงาน/สถานศึกษา ใกล้ระบบขนส่งมวลชน ใกล้แหล่งชุมชน เช่น ตลาด/ศูนย์การค้า ก็จะเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผู้บริโภคตัดสินใจซื้อคอนโดเนียมสุภาลัยในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ปัจจัยด้านบุคลากร ไม่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อคอนโดเนียมในเขตจังหวัดสมุทรปราการ ไม่สอดคล้องกับ (ญาณิกา จัดเจน, 2560 : 69) ที่พบว่า ปัจจัยด้านบุคคลและการประชาสัมพันธ์ที่เหมาะสม มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการตัดสินใจซื้อคอนโดเนียมสุภาลัยในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยโครงการจะต้องมีการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ อย่างเหมาะสม และทั่วถึง และเนื่องจาก

ผู้บริโภคส่วนใหญ่ตัดสินใจซื้อคอนโดมิเนียมตั้งแต่ยังไม่ได้ก่อสร้าง โดยจะเข้าไปชมห้องตัวอย่างที่สำนักงานขายของโครงการ และเลือกห้องชุดผ่านเอกสารการ ขายเท่านั้น ผู้บริโภคจึงต้องการข้อมูลต่าง ๆ อย่างละเอียด เพื่อประกอบการตัดสินใจ ดังนั้น ผู้ที่จะให้ข้อมูลเกี่ยวกับโครงการได้มากที่สุด คือ พนักงานขาย โครงการต้องจัดให้มีพนักงานขายเพียงพอ สำหรับการให้บริการ เมื่อผู้บริโภคเข้าไปที่สำนักงานขาย พนักงานขายจะต้องมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ คอยดูแลและให้คำแนะนำอย่างใกล้ชิด ด้วยวาจาสุภาพ มีอัธยาศัยดี ต้องมีความรู้ เกี่ยวกับข้อมูลโครงการเป็นอย่างดี อีกทั้งพนักงานขายต้องมีความสามารถในการให้คำปรึกษา คำแนะนำ ช่วยเหลือได้เป็นอย่างดี

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. ด้านผลิตภัณฑ์ กลุ่มตัวอย่างมีความสำคัญในเรื่อง สไตล์/รูปแบบคอนโดมิ เนียม มีความทันสมัย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ผู้วิจัยจึงเสนอให้ผู้ประกอบการให้ความสำคัญกับการออกแบบทั้งภายในและภายนอก คอนโดมิเนียมของโครงการ ให้มีความแตกต่างและทันสมัย โดดเด่น สามารถตอบสนองความต้องการของ ผู้บริโภคได้มากที่สุด

2. ด้านราคา กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในเรื่อง ราคาเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมและทำเลที่ตั้ง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ผู้วิจัยจึงเสนอให้ผู้ประกอบการ การตั้งราคาที่เหมาะสมกับคุณภาพของผลิตภัณฑ์ที่ผู้บริโภคได้รับ เพื่อเป็นการกระตุ้นความต้องการซื้อ ซึ่งทำให้ผู้บริโภคตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ ควรกำหนดเงื่อนไข และระยะเวลาในการชำระเงินในหลายรูปแบบ เช่น ดอกเบี้ย 0% ดาวน์ต่ำ หรือผ่อนนาน เป็นต้น เพื่อให้ผู้บริโภคมีทางเลือกที่หลากหลาย เหมาะสมกับความต้องการของผู้บริโภค

3. ด้านการจัดจำหน่าย กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในเรื่อง ทำเลที่ตั้งของสำนักงานขายสามารถเข้าถึงได้ง่าย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ผู้วิจัยจึงเสนอให้ผู้ประกอบการให้ความสำคัญกับทำเลที่ตั้ง ของโครงการ เน้นการคมนาคมที่สะดวก โดยอาจจัดตำแหน่งสำนักงานขายให้อยู่บริเวณหน้าโครงการ ให้มีความโดดเด่น สามารถเห็นได้ชัดเจน ง่าย เพื่อความสะดวกในการติดต่อ

4. ด้านการส่งเสริมการตลาด กลุ่มตัวอย่าง

ให้ความสำคัญในเรื่อง มีการจัดโปรโมชั่นของแถมต่าง ๆ ที่น่าสนใจ เช่น เครื่องปรับอากาศ ไมโครเวฟ ทีวี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ผู้วิจัยจึงเสนอให้ผู้ประกอบการนำเสนอโปรโมชั่นของแถม ต่าง ๆ เพื่อดึงดูดความสนใจของผู้บริโภค โดยอาจศึกษาข้อมูลและเปรียบเทียบกับโครงการอื่น ๆ หากทำเล ฟังก์ชันห้อง และ ดีไซน์ใกล้เคียง ราคาใกล้เคียงกัน ตัวโปรโมชั่นจะเป็นองค์ประกอบสุดท้ายในการตัดสินใจ จึงควรเสนอของแถมต่าง ๆ ให้ผู้บริโภครู้สึกคุ้มค่า และตัดสินใจซื้อได้ง่ายขึ้น

5. ด้านบุคลากร กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในเรื่อง ความรู้ ความสามารถและความเชี่ยวชาญในการให้คำแนะนำโครงการ มีค่า เฉลี่ยสูงสุด ผู้วิจัยจึงเสนอให้ผู้ประกอบการควรจัดให้มีการฝึกอบรมและ

พัฒนาด้านทักษะการขายและการบริการให้กับพนักงานอยู่เสมอ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้บริโภคได้แตกต่างเหนือคู่แข่ง

6. ด้านกระบวนการให้บริการ กลุ่มตัว อย่างให้ความสำคัญในเรื่อง มีความรวดเร็วให้การให้บริการ ข้อมูล ค่าเฉลี่ยสูงสุด ผู้วิจัยจึงเสนอให้ผู้ประกอบ การให้ความสำคัญการให้บริการที่รวดเร็ว ครบถ้วน และ ถูกต้อง โดยจัดเตรียมข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ รายละเอียดต่าง ๆ เกี่ยวกับห้องชุด รวมทั้งข้อมูลที่เกี่ยวข้อง อื่น ๆ อย่างเป็นระบบ และพร้อมให้บริการข้อมูลกับผู้บริโภคอยู่เสมอ

7. ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ กลุ่มตัว อย่างให้ความสำคัญในเรื่อง มีระบบรักษาความปลอดภัยที่ได้มาตรฐาน ค่าเฉลี่ยสูงสุด ผู้วิจัยจึงเสนอให้ผู้ประกอบการจัดให้มีมาตรฐานระบบรักษาความปลอดภัย ทั้ง เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย รวมถึงอุปกรณ์รักษาความปลอดภัย เพื่อยกระดับความอบอุ่น ไว้วางใจ ปลอดภัย และคุณภาพชีวิตที่ดีให้กับลูกค้าของโครงการ

ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเพิ่มเติมในเชิงลึกด้วยการวิจัยเชิงคุณภาพเช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) การสนทนาแบบกลุ่ม (Focus Group) เพื่อเพิ่มความเข้าใจเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อคอนโดมิเนียม

2. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบทัศนคติและความพึงพอใจของผู้บริโภคที่อยู่อาศัยคอนโดมิเนียมเปรียบเทียบกับที่อยู่อาศัยประเภทอื่นๆ เช่น บ้านเดี่ยว ทาวน์เฮ้าส์ เป็นต้น เพื่อเปรียบเทียบกลยุทธ์และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคให้ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด

3. ควรแยกกลุ่มประชากรในการศึกษาเพื่อหาความแตกต่างในการตัดสินใจซื้อของกลุ่มผู้ที่ซื้อเพื่อการอยู่อาศัยและกลุ่มที่ซื้อเพื่อเก็งกำไรหรือลงทุน

เอกสารอ้างอิง

- กนกวรรณ สังข์ศรี. (2559). ปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อคอนโดมิเนียมในจังหวัดอุบลราชธานี. (วิทยานิพนธ์ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี).
- กฤษณะ กสิบุตร. (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อคอนโดมิเนียมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. (ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการวิศวกรรมธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).
- กาญจนา แก้วเทพ. (2541). การวิเคราะห์สื่อ:แนวคิดและเทคนิค. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ญาณิกา จัดเจน. (2560). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) ศึกษาที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อคอนโดมิเนียมชุดภายในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. (การค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- ภูวิศ สิงห์สกุลชัยชาญ. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกซื้อคอนโดมิเนียมประเภทสูงเกินกว่า 8 ชั้น (High Rise) ในเขตกรุงเทพมหานคร. (การค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- รสสุครี ณะศรีสีบวงศ์. (2552). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคในโครงการคอนโดมิเนียมของบริษัทนารายณ์พรีอเพอดี จำกัด. (วิทยานิพนธ์ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช).
- หนังสือพิมพ์ฐานเศรษฐกิจ. (2560). ตลาดคอนโดย่านแบร์ริง สำรองแนวโน้มยังดี จับคนทำงานในเมือง. ได้จาก <http://www.thansettakij.com/content/158428>. สืบค้นเมื่อ 27 กุมภาพันธ์ 2562.
- Kotler, P. (2003). *Marketing management*. New Jersey: Prentice-Hall.

การพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบางไผ่

อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี

โสฬส เกิดศิริ

หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ภาครัฐ เอกชน และประชาสังคม

สถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ

THE QUALITY OF WORK LIFE DEVELOPMENT OF PERSONAL OF BANG PHAI SUBDISTRICT ADMINISTRATIVE ORGANIZATION, MUEANG NONTABURI DISTRICT, NONTABURI PROVINCE

Sorost Keadsiri

Master of Public Administration Program In Public, Private and Civil Society Sector Management,

Suvarnabhumi Institute of Technology, Thailand

E-mail: sorost.k@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับการพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบางไผ่ อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี และเพื่อเปรียบเทียบการพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบางไผ่ อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบางไผ่ อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี จำนวน 123 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการคำนวณตามตารางของเครจซี่และมอร์แกน ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นจำนวน 92 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง สถิติที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่า t-test การทดสอบค่า F-test (One-way ANOVA) และ หากพบ ว่าจะมีความแตกต่างที่มีนัยสำคัญ จะทำการวิเคราะห์เป็นรายคู่ โดยวิธีการของเชฟเฟ (Scheff's)

ผลการวิจัย พบว่า

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง มากที่สุด จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 53.4 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 46.7 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 21-40 ปี มากที่สุด จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 51.1 การศึกษา อยู่ในระดับปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 75 มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 21 ปีขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 31.5 และมีรายได้ระหว่าง 15,001-25,000 บาท มากที่สุด จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 37

2. ระดับการพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบางไผ่ อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.23$, S.D.=.50) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านสภาพแวดล้อมทางวัฒนธรรมและสังคม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.70$,

S.D.=.37) รองลงมา ได้แก่ ด้านจิตใจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ =4.40, S.D.=.54) รองลงมา ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ =4.28, S.D.=.56) รองลงมา ด้านความคิด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ =4.15, S.D.=.70) และด้านอารมณ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ =4.15, S.D.=.65) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านร่างกาย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ =3.69, S.D.=.41) ตามลำดับ

3. การวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบางไผ่ อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี พบว่า เพศ ต่างกัน การพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบางไผ่ อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ไม่แตกต่างกัน ส่วน อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ และรายได้ ที่ต่างกัน พนักงานที่มี อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ และรายได้ การพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบางไผ่ อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ในทุกด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: การพัฒนาคุณภาพชีวิต องค์การบริหารส่วนตำบล

Abstract

This research aimed to study of improving the quality of life of employees, level of Administration, some bamboo Muang, Nonthaburi. And compare that to improve the quality of life of employees, Administration, some bamboo Muang, Nonthaburi. A quantitative research. The population used in this research include staff Administration, some bamboo Muang, Nonthaburi. Number 123 people. Determine the size of the sample by the method of Krejcie and Morgan. Example group. The total number of 92 people. Tools used in research as a query. To be used in the data collection. By using a specific sampling method. Statistics used in the research include frequency percent mean standard deviation. The compare the use of statistics t-test and one-way anova. And if we find that there are significant differences to analyze a pair by the Scheffe's.

The results of this research found that

1. Personal factors, respondents mainly female, most. The total number of 49 people 53.4 percent. The second is a male. Total number of 43 people 46.7 percent. The majority of respondents Aged 21-40 years at most, the number 47 people 51.1 percent. Undergraduate education in the most number of 69 people 75.0 percent. Work experience for more than 21 years, up to at most the amount of 29 people 31.5 percent. And revenue during the most amount of baht 15,001-25,000 33 people 37.0 percent.

2. Improving the quality of life of employees, level of Administration, some bamboo Muang, Nonthaburi. In the overview. The most extreme level.

($\bar{X}$ =4.23, S.D.=.50) When considering a life of aspects found to below average. Environmental culture and society has an average level for most. ($\bar{X}$ =4.70, S.D. = .37) By mental there is average in most levels. ($\bar{X}$ = 4.40, S.D. = .54) Secondary to the physical environment. There is average in most levels. ($\bar{X}$ =4.28, S.D.=.56) The second idea there are many levels, average. ($\bar{X}$ =4.15, S.D.=.70) And the emotions. There are many levels, average. ($\bar{X}$ =4.15, S.D. = .65) And wish the average low is the body. There are average. ($\bar{X}$ =3.69, S.D. = .41) Respectively

3. Comparative analysis of personal factors to the development of the quality of life of employees, some bamboo subdistrict administrative organization. Muang, Nonthaburi, found that. Different sex. To improve the quality of life of employees, level of Administration, some bamboo Muang, Nonthaburi. There was no different between the age, income and education levels, different experience. Employees who are of age, experience, education level and income. To improve the quality of life of employees, level of Administration, some bamboo Muang, Nonthaburi. All aspects of the different statistical significant level .05

Keywords: Improving the quality of life, Subdistrict administrative organization

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบัน หน่วยงานทั้งภาครัฐ และเอกชนต่างหันมาให้ความสนใจกับทรัพยากรบุคคลมากขึ้น โดยนับว่า “คน” เป็น “ทุนมนุษย์” ซึ่งมีความสำคัญต่อองค์กร จึงทำให้องค์กรหันมาให้ความสนใจกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานหรือบุคลากรในองค์กร การเป็นสำคัญ เพราะเชื่อว่าหากผู้ปฏิบัติงานมีคุณภาพชีวิตที่ดีแล้ว ผลการปฏิบัติงานย่อมมีประสิทธิภาพดีขึ้นตามไปด้วย (พัทธนันท์ สุขเกษม, 2556: 2) การบริหารองค์การทั้งภาครัฐและเอกชนล้วนแล้วแต่มีการแข่งขันที่สูงและมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา องค์การแต่ละประเภทจึงควรจะต้องมีการปรับตัวและพัฒนาการบริหารงาน โดยบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถและมีคุณภาพสูงจะนำพาองค์กรไปสู่เป้าหมายที่วางไว้ได้เป็นอย่างดี บุคลากรถือเป็นหัวใจสำคัญที่สุดขององค์การ เนื่องจากมนุษย์เป็นทั้งผู้ขับเคลื่อน และรับผลของการพัฒนา การมีทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพหรือการที่มนุษย์มีคุณภาพชีวิตที่ดี ก็เสมือนว่าประเทศมีทรัพยากรในการพัฒนาประเทศที่มีคุณภาพนั่นเอง (ฐานิญา เจริญเลิศวิวัฒน์ 2558:1)

การพัฒนาคุณภาพชีวิตมีความสำคัญและจำเป็นเป็นอย่างมาก เพื่อให้สามารถพัฒนาตนเองและสังคมไปสู่เป้าหมายที่พึงปรารถนา ทั้งในส่วนบุคคล ครอบครัว จึงต้องมีการพัฒนาในด้านการศึกษา เพื่อให้มีแนวคิดเจตคติที่ดี รู้จักการบริหารตนเอง การเอื้ออาทรต่อบุคคลอื่น มีอาชีพและรายได้ที่พอเพียงต่อการดำรงชีวิต มี

คุณธรรม ศีลธรรม ถ้าหากปฏิบัติได้เช่นนี้เท่ากับเป็นการยกระดับทั้งตนเองและสังคม ทำให้มีคุณค่า มีความเจริญงอกงาม ปัญหาต่างๆ ในสังคมลดน้อยลง เช่น ปัญหาครอบครัว ปัญหาอาชญากรรม เป็นต้น ประเทศต่างๆ จึงพยายามอย่างเต็มที่ในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพชีวิตของประชาชนให้มีคุณภาพชีวิตที่สูงขึ้น เพื่อช่วยให้สมาชิกทุกคนในสังคมกินดีอยู่ดี มีความสุขสมบูรณ์ (ปรางทิพย์ ภักดีศิริไพรวัลย์, 2559: 2) นอกจากประโยชน์ของการพัฒนาคุณภาพชีวิตจะช่วยทำให้บุคคลสามารถดำเนินชีวิตอยู่ในสังคมโดยมีแนวทางในการดำรงชีวิตที่ดีขึ้น ซึ่งส่งผลให้สังคมมีความสงบสุขไปด้วย การพัฒนาคุณภาพชีวิต ยังกระตุ้นให้บุคคลและสังคมเกิดความกระตือรือร้นคิดที่จะปรับปรุงตนเอง สังคม และสิ่งแวดล้อมให้ดีขึ้นอยู่เสมอ การพัฒนาคุณภาพชีวิตทำให้บุคคลรู้จักใช้ปัญญา มีเหตุผล มีคุณธรรม จริยธรรม มีหลัก การบริหารเพื่อมาแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับตนเองและสังคม การพัฒนาคุณภาพชีวิต ทำให้บุคคลและสังคมอยู่ร่วมกันด้วยความสมานฉันท์ ช่วยลดปัญหาความขัดแย้ง และปัญหาสังคม การพัฒนาคุณภาพชีวิตทำให้บุคคลและสังคม ที่มีความรู้ความเข้าใจอยู่ร่วมกันอย่างสันติสุข เกิดความร่วมมือร่วมใจ ในการส่งเสริมศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณี และค่านิยมที่ดีงามให้เกิดขึ้นในสังคม ดังจะเห็นได้ว่า หากคนมีคุณภาพชีวิตที่ดี ได้รับการส่งเสริมสนับสนุนให้มีคุณภาพที่ดี ย่อมนำไปสู่การพัฒนาประเทศชาติให้เจริญรุดหน้าก้าวไกลขึ้น (สำราญ จูช่วย, 2554: 17)

การปกครองท้องถิ่นเป็นหน่วยการปกครองที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาประเทศเพราะเป็นรูปแบบการปกครองที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนและเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองมากที่สุด โดยองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นหน่วยการบริหารส่วนท้องถิ่นที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด ซึ่งครอบคลุมเกือบทุกพื้นที่ของประเทศ องค์การบริหารส่วนตำบลเกิดขึ้นตามนโยบายการกระจายอำนาจการปกครอง โดยมีพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ซึ่งเริ่มบังคับใช้ในเดือนมีนาคม 2538 ด้วยเหตุผลที่จะปรับปรุงการบริหารงานของตำบลใหม่ เนื่อง จากสภาตำบลซึ่งจัดตั้งขึ้นโดยประกาศของคณะปฏิวัติฉบับที่ 326 ไม่มีฐานะเป็นนิติบุคคลทำให้การบริหารงานไม่สามารถดำเนินไปสู่ประชาชนได้อย่างเหมาะสมนั้น นับว่าเป็นการเปลี่ยนแปลงการปกครองท้องถิ่นครั้งสำคัญของประเทศโดยก่อให้เกิดองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ที่มีฐานะเป็นนิติบุคคลและเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่น (สถาบันดำรงราชานุภาพ, 2550) องค์การบริหารส่วนตำบล เป็นหน่วยงานที่ให้บริการประชาชนในระดับท้องถิ่น ซึ่งรูปแบบการบริหารจัดการ องค์การบริหารส่วนตำบล การให้บริการในด้านต่างๆ และการบริหารจัดการของคณะกรรมการ องค์การบริหารส่วนตำบลในแต่ละแห่งนั้น อาจมีความแตกต่างกัน แม้ว่ามีบริบทตามกฎหมายที่เป็นแบบเดียวกัน การบริการประชาชนนับได้ว่าเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งที่ทางองค์การบริหารส่วนตำบลจะต้องดำเนินการให้เกิดประสิทธิภาพ และมีประสิทธิภาพสูงสุด มีการประเมินผล และความพยายามแก้ไข ปรับปรุงการให้บริการอยู่ตลอดเวลา (จันทร์เพ็ญ อุทัยเลี้ยง, 2556: 1)

องค์การบริหารส่วนตำบลบางไผ่ มีหน้าที่ในการพัฒนาด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรมโดยจัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก รักษาความสะอาดของถนน น้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน และผู้สูงอายุ และผู้พิการ คุ้มครองดูแลและบำรุง

รักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ล้อม บำรุง รักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น และปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ราชการมอบหมาย โดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนในพื้นที่เป็นหลัก ดังนั้น พนักงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบางไผ่ จึงเป็นทรัพยากรบุคคลที่มีความสำคัญในการบริหารและการปฏิบัติงานขององค์การ เป็นผู้ที่มีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นให้ประสบความสำเร็จตามนโยบายการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น การที่องค์กร การบริหารส่วนตำบลบางไผ่จะบรรลุเป้าหมายได้นั้น บุคลากรจะต้องมีคุณภาพชีวิตที่ดีด้วย แต่เมื่อสภาพแวดล้อมของสังคมเปลี่ยนแปลงไปทำให้ระบบราชการแบบเดิมไม่อาจที่จะตอบสนองความต้องการของประชาชนและสังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในการปฏิรูประบบราชการดังกล่าวก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งจากการเกิดโครงสร้างใหม่ วิถีคิดใหม่ และระบบทำงานใหม่ ส่งผลให้พนักงานต้องปรับตัวเองให้เหมาะสมกับสภาพความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ต้องปรับตัวเพื่อดำรง ชีวิตให้ปฏิบัติงานได้ในสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงและสิ่งแวดล้อมใหม่ๆ ผลกระทบทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจที่เกิดขึ้นนี้ ย่อมก่อให้เกิดความ เครียด และย่อมส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตของพนักงานลงไปด้วย (ธีรภัทร ขัติยะหล้า, 2553: 2-3)

จากความเป็นมาและเหตุผลข้างต้น จะเห็นได้ว่าคุณภาพชีวิตเป็นเรื่องที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบางไผ่ ซึ่งผู้บริหารควรให้ความสำคัญ เพราะบุคลากรบางไผ่นับเป็นทรัพยากรบุคคลที่มีความ สำคัญที่สุดที่จะต้องได้รับการบริหารอย่างมีคุณค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด และส่งผลต่อการให้ บริการแก่ประชาชนและการปฏิบัติงานที่มี ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และบรรลุเป้าหมายขององค์การ ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาการพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบางไผ่ อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และเป็นแนวทางในการวางแผนส่งเสริมสนับสนุนการพัฒ นาคุณภาพชีวิตของพนักงานให้ดีขึ้น อันจะทำให้การทำงานของพนักงานมีประสิทธิภาพและประ สทธิผลสูงสุดภายใต้การมีคุณภาพชีวิตที่ดีขององค์การและสังคมต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบางไผ่ อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบการพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบางไผ่ อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

สมมติฐานการวิจัย

1. ระดับการพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบางไผ่ อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี อยู่ในระดับปานกลาง
2. เปรียบเทียบการพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบางไผ่ อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน การพัฒนาคุณภาพชีวิตแตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากร การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้ประชากร ได้แก่ พนักงานในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลบางไผ่ อำเภอมือง จังหวัดนนทบุรี ซึ่งประกอบด้วย พนักงานส่วนตำบล ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้างตามภารกิจ และพนักงานจ้างทั่วไป รวมจำนวนทั้งสิ้น 123 คน

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยศึกษาการพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบางไผ่ อำเภอมือง จังหวัดนนทบุรี มีรายละเอียดของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาดังต่อไปนี้

2.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และรายได้

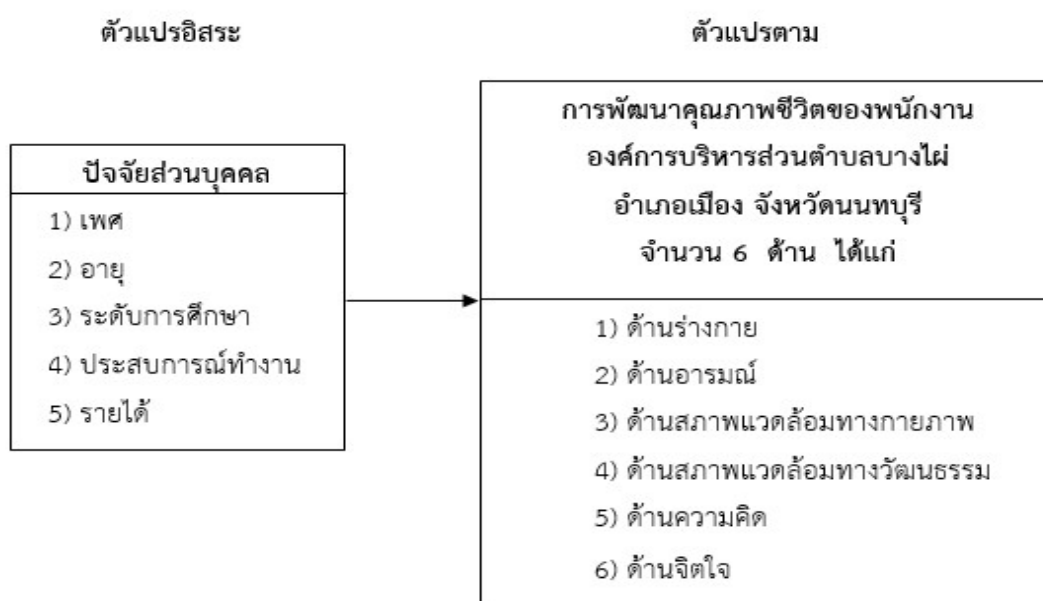
2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ การพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบางไผ่ จำนวน 6 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านร่างกาย 2) ด้านอารมณ์ 3) ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ 4) ด้านสภาพแวดล้อมทางวัฒนธรรม 5) ด้านความคิด และ 6) ด้านจิตใจ

3. ขอบเขตด้านเวลา การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้เวลาศึกษาตั้งแต่ เดือนสิงหาคม 2560 - มกราคม 2561

4. ขอบเขตด้านพื้นที่การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้พื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางไผ่ อำเภอมือง จังหวัดนนทบุรี เป็นพื้นที่ในการวิจัย

กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้องของ อัจฉรา นวจินดา และกุลลาภ รัตนสัจธรรม (2542, อ้างถึงในวรพงษ์ เจริญพงศ์, 2550) เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการกำหนดเป็นตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ดังภาพประกอบที่ 1



ภาพประกอบที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผู้บริหารองค์การ สามารถนำผล การวิจัยไปเป็นข้อมูลประกอบการกำหนดนโยบายการพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบางไผ่ รวมทั้งหน่วยงานหรือองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นได้
2. บุคลากรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้กับการปรับปรุงการพัฒนาคุณภาพชีวิตและการบูรณาการการทำงานร่วมกันให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้ประชากรที่ศึกษาเป็นพนักงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบางไผ่อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี จำนวน 123 คน (องค์การบริหารส่วนตำบลบางไผ่, 2560)
2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยสุ่มตัวอย่างจากประชากรที่ใช้ในการวิจัย รวมจำนวนทั้งสิ้น 123 คน นำมากำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยโดยใช้วิธีการเปิดตารางคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970, อ้างถึงใน อีระวุฒิ เอกะกุล, 2545: 4) โดยกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นที่ ร้อยละ 95 และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ ไม่เกินร้อยละ 5 หรือ .05 ได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยทั้งสิ้น จำนวนทั้งสิ้น 92 คน

หลังจากการคำนวณ หาสัดส่วนขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากจำนวนประชากรแล้ว ผู้วิจัยเลือกใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Random Sampling) เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยอย่างแท้จริง สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งออก เป็น 3 ขั้นตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย คำถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และ รายได้ ลักษณะของคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check List)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบางไผ่ อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยแต่ละข้อคำถามมีคำถามให้เลือกตอบ 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อ เสนอแนะการพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบางไผ่ อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open-Ended Questions)

การรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวม

รวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยมีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

1. การขอความอนุเคราะห์อนุมัติเก็บข้อมูล ผู้วิจัยได้ทำหนังสือขออนุมัติจากสถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิถึงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางไผ่ เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลวิจัยการพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบางไผ่ อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี
2. การดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง ตั้งแต่วันที่ 6 ถึง 20 ธันวาคม พ.ศ. 2561 โดยก่อนแจกแบบสอบถามผู้วิจัยได้ชี้แจงวัตถุประสงค์ของการศึกษาและทำความเข้าใจในข้อคำถามแก่ผู้ตอบแบบสอบถามก่อนตอบแบบสอบถาม
3. การจัดทำข้อมูล ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมา ไปตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ของคำถามแต่ละข้อ แล้วนำมาเข้ารหัสเพื่อเตรียมข้อมูลสำหรับการนำไปใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) วิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และรายได้ สถิติที่ใช้คือ ค่าความถี่ และค่าร้อยละ จากนั้น วิเคราะห์ระดับการพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล สถิติที่ใช้คือ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และ ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
2. สถิติที่ใช้หาคุณภาพของเครื่องมือ
 - 2.1 ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สูตรการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาตามวิธีการของครอนบาช (Cronbach, 1990)
 - 2.2 การหาค่าความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Validity) โดยใช้สูตรการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC)
3. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน
เปรียบเทียบการพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การใช้สถิติค่า t-test สำหรับการเปรียบเทียบไม่เกิน 2 กลุ่ม และการทดสอบค่า F-test (One Way ANOVA) สำหรับการเปรียบเทียบมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป เพื่อทดสอบสมมติฐาน หากพบความแตกต่างที่มีนัยสำคัญดังกล่าวก่อนจะทำการวิเคราะห์เป็นรายคู่โดยใช้วิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's) โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

สรุปผล

ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 92 คน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล เพศ อายุ การศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และ ราย ได้ สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

1. เพศ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง มากที่สุด จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 53.3 รองลงมา เป็นเพศชาย จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 46.7 ตามลำดับ
2. อายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 21-40 ปี มากที่สุด จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 51.1 รองลงมา มีอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 32.6 และมีอายุน้อยกว่า 20 ปี น้อยที่สุด จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 16.3 ตามลำดับ
3. ระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มากที่สุด จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 19.6 รองลงมา มีการศึกษาอยู่ในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 19.6 และมีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.4 ตามลำดับ
4. ประสบการณ์ทำงาน ผู้ตอบแบบ สอบถามส่วนใหญ่ มีประสบการณ์อยู่ระหว่าง 11-20 ปีมากที่สุด จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 38 รองลง มา มีประสบการณ์มากกว่า 21 ปีขึ้นไป จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 31.5 และมีประสบการณ์ไม่เกิน 10 ปีน้อยที่สุด จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 30.4 ตามลำดับ
5. รายได้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีรายได้ระหว่าง 15,001-25,000 บาทมากที่สุด จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 31.5 รองลงมา มีรายได้ไม่เกิน 15,000 บาท จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 31.5 และมีรายได้มากกว่า 25,001 บาท น้อยที่สุด จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 31.5 ตามลำดับ

สรุป ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง มากที่สุด จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 53.4 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 46.7 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 21-40 ปี มากที่สุด จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 51.1 การศึกษาอยู่ในระดับ ปริญญาตรี มากที่สุด จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 75 มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 21 ปีขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 31.5 และมีรายได้ระหว่าง 15,001-25,000 บาท มากที่สุด จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 37

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับการพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบางไผ่ อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี

ภาพรวม ระดับการพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบางไผ่ อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.23$, S.D. = .50) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านสภาพแวดล้อมทางวัฒนธรรมและสังคม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.70$, S.D. = .37) รองลงมา ได้แก่ ด้านจิตใจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.40$, S.D. = .54) รองลงมา ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.28$, S.D.=.56) รองลงมา ด้านความคิด มี

ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.15$, S.D.=.70) และด้านอารมณ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.15$, S.D.=.65) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านร่างกาย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.69$, S.D.=.41) ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับการพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบางไผ่ อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี สามารถจำแนกรายด้านได้ดังนี้

1. ด้านร่างกาย การศึกษาระดับการพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบางไผ่ อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ในด้านร่างกาย ระดับการพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบางไผ่ อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ในด้านร่างกาย ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.69$, S.D.=.13) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับสูงสุด คือ องค์การมีการจัดกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพให้กับพนักงาน เช่น การออกกำลังกาย การแข่งขันกีฬาประจำปี ฯลฯ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.49$, S.D.=.50) รองลงมา องค์การให้ความใส่ใจต่อปัญหาสุขภาพส่วนตัวของผู้ปฏิบัติงาน เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.98$, S.D.=.83) รองลงมา องค์การให้ความสำคัญกับการส่งเสริมสุขภาพของพนักงานผู้ปฏิบัติงานในองค์การ โดยมีการกำหนดเป็นแผนงาน โครงการ หรือระบุผู้รับผิดชอบในการดำเนินการเกี่ยวกับการส่งเสริมสุขภาพของพนักงานอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.66$, S.D.=.75) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ องค์การมีการจัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับสุขภาพของพนักงานในองค์การอยู่เสมอ และมีการจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมสุขภาพแก่พนักงานในองค์การ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.16$, S.D.=.37) ตามลำดับ

2. ด้านอารมณ์ การศึกษาระดับการพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบางไผ่ อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ด้านอารมณ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.15$, S.D.=.65) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับสูงสุด คือ องค์การมีการส่งเสริมให้พนักงานในองค์การมีความรักและความสามัคคีต่อกันเหมือนครอบครัว มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.65$, S.D.=.76) รองลงมา องค์การจัดให้มีช่วงเวลาหรือสถานที่ไว้สำหรับผ่อนคลายจากการทำงานไว้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.48$, S.D.=.78) รองลงมา พนักงานมีการวางแผนและการตัดสินใจที่ถูกต้องและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.27$, S.D.=.44) รองลงมา องค์การค้นหาเทคนิคหรือวิธีการที่จะทำให้พนักงานมีความสุขกับการทำงานอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.82$, S.D.=.70) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ องค์การให้ความสำคัญกับความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าการกดดันทางอารมณ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.65$, S.D.=.75) ตามลำดับ

3. ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ การศึกษาระดับการพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบางไผ่ อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ พบว่า การศึกษาระดับการพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบางไผ่ อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.28$, S.D.=.56) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับสูงสุด ได้แก่ องค์การจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นต่อการทำงาน ($\bar{X}=4.50$, S.D.=.50) รองลงมา องค์การส่งเสริมให้สภาพแวดล้อมสะอาดและเป็นระเบียบ ($\bar{X}=4.32$, S.D.=.50)

= .75) รองลงมา องค์การให้ความสำคัญกับปัญหามลพิษที่อาจจะส่งผลกระทบต่อสุขภาพของพนักงาน ($\bar{X} = 4.30$, S.D. = .96) รองลงมา พนักงานมีทรัพยากรที่จำเป็นต่อการทำงานและการดำรงชีวิต ($\bar{X} = 4.15$, S.D. = .69) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ การเดินทางคมนาคมของพนักงานเป็นไปด้วยความสะดวก ($\bar{X} = 4.13$, S.D. = .71) ตามลำดับ

4. ด้านสภาพแวดล้อมทางวัฒนธรรมและสังคม การศึกษาระดับการพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงาน องค์การบริหารส่วนตำบลบางไผ่ อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ด้านสภาพแวดล้อมทางวัฒนธรรมและสังคม ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.70$, S.D. = .37) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับสูงสุด ได้แก่ องค์การให้ความสำคัญกับค่านิยมที่สอดคล้องกับหลักธรรม และองค์การมีวัฒนธรรมทั้งทางด้านรายได้และทางสังคม ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = .38) องค์การให้ความสำคัญกับการส่งเสริมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกัน ($\bar{X} = 4.66$, S.D. = .48) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ องค์การให้การสนับสนุนพฤติกรรมแบบประชาธิปไตย เช่น ส่งเสริมสิทธิ เสรีภาพ ความเสมอภาค ($\bar{X} = 4.48$, S.D. = .78) ตามลำดับ

5. ด้านความคิดการศึกษา ระดับการพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบางไผ่ อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ด้านความคิดในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$, S.D. = .70) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับสูงสุด คือ องค์การจัดให้มีการอบรมความรู้ใหม่ๆ แก่พนักงานในองค์การอยู่เสมอ และองค์การส่งเสริมให้พนักงานในองค์การได้พัฒนาความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้ด้วยตนเอง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$, S.D. = .70) รองลงมา องค์การส่งเสริมให้พนักงานมีความ คิดที่สร้างสรรค์ และ องค์การให้การส่งเสริมแนวทางสู่เป้าหมายในชีวิตด้วยการสร้างความสำเร็จด้วยตนเอง ด้วยการยอมรับเป้าหมายของตนเอง และการมีเป้าหมายในชีวิตที่เหมาะสม ($\bar{X} = 4.14$, S.D. = .91) ตามลำดับ

6. ด้านจิตใจ การศึกษาระดับการพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบางไผ่ อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ด้านจิตใจ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.66$, S.D. = .48) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มี ข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับสูงสุด ได้แก่ องค์การสนับสนุนให้พนักงานมีจิตสาธารณะ ยินดีให้ความช่วยเหลือผู้อื่น มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.66$, S.D. = .48) รองลงมา องค์การสนับสนุนให้มีการนำหลักธรรมเข้ามาประยุกต์ใช้ในการทำงานและการดำเนินชีวิต มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.63$, S.D. = .53) รองลงมา องค์การมีการให้รางวัลพิเศษให้กับพนักงานในองค์การ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$, S.D. = .70) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ องค์การสนับสนุนกิจกรรมทางศาสนา เช่น จัดให้มีการฝึกสมาธิและทำจิตใจให้ผ่องใส มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13$, S.D. = .68) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบางไผ่ อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี

สรุปผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบางไผ่ อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ในภาพรวมและรายด้านพบว่า

1. เพศ พบว่า พนักงานที่มีเพศต่างกันการพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงาน ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า พนักงานที่มีเพศต่างกัน การพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงานแตกต่างกัน 2 ด้าน คือ ด้านอารมณ์ และด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05

2. ระดับการศึกษา พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน การพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงาน ในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ เมื่อทำการทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟพบว่า ระดับการศึกษาที่ต่างกัน การพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงานมีความแตกต่าง 2 ด้าน คือ ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ และด้านความคิด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ และรายได้ ที่ต่างกัน พนักงานที่มี อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ และรายได้ การพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบางไผ่ อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ในทุกด้าน ซึ่งประกอบด้วยด้านร่างกาย ด้านอารมณ์ ด้านปริมาณงาน ความเพียงพอ และความต่อเนื่อง ด้านสภาพแวดล้อมทางวัฒนธรรมและสังคม ด้านความคิด ด้านจิตใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผล

ระดับการพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบางไผ่ อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านสภาพแวดล้อมทางวัฒนธรรมและสังคม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านจิตใจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ด้านความคิด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และด้านอารมณ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านร่างกาย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.69$, S.D. = .41) ตามลำดับ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ณัฐพัชร ดีบุญ (2553) ที่พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ได้เสนอ แนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงาน ของพนักงานส่วนตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ด้านการมีส่วนร่วมของพนักงานมากที่สุด ในประเด็นที่ว่า ควรมีการจัดกิจกรรมเสริมสร้างความสามัคคีในองค์กรและควรมีกิจกรรมร่วมกัน มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกันและสูงสุด รองลงมาคือหน่วยงานควรมีการจัดประชุมระหว่างผู้บริหารกับเจ้าหน้าที่และลำดับสุดท้าย ผู้บริหารควรมอบนโยบายและเป้าหมายในการทำงานให้ชัดเจน การวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบางไผ่ อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี พบว่า เพศ ต่างกัน การพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบางไผ่ อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับผลการวิจัยของ พิรพัทธ์ คงศรีโรจน์ (2556) ส่วน อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ และรายได้ ที่ต่างกัน พนักงานที่มี อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ และรายได้ การพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบางไผ่ อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ในทุกด้าน แตกต่าง

กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ นาวาอากาศตรี ประยุทธ์ ปราณี (2554) ที่พบว่าปัจจัยรายได้มีผลต่อคุณภาพ ดังนั้นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพชีวิตจึงควรพิจารณาถึงด้านรายได้ แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของพรปวีร์ณ์ เชื้อมเจริญพรกุล (2556) ที่พบว่าปัจจัยวุฒิการศึกษาที่ต่างกัน ความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากรไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

1. ผู้บริหารและบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาบุคลากร สามารถนำข้อมูลที่ได้รับจากการวิจัยไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการนำเสนอแผน/โครงการเพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบางไผ่ อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี รวมทั้งหน่วยงานอื่นๆ ได้

2. จากผลการศึกษา พบว่าองค์การควรมีการจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมสุขภาพแก่พนักงานในองค์การ ให้ความสำคัญกับความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าการกดดันทางอารมณ์ ให้การสนับสนุนพฤติกรรมแบบประชาธิปไตย เช่น ส่งเสริมสิทธิ เสรีภาพ ความเสมอภาค สนับสนุนการสร้างความสำเร็จด้วยตนเอง ด้วยการยอมรับเป้าหมายของตนเอง และการมีเป้าหมายในชีวิตที่เหมาะสม

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไป

1. ควรมีการศึกษาปัจจัยหรือตัวแปรอื่นๆ ที่มีความสัมพันธ์หรือส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลทั้งปัจจัยภายในองค์การและภายนอกองค์การ

2. ควรเพิ่มรูปแบบวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกบุคคลในหน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องเพื่อให้ข้อมูลมีความครอบคลุมประเด็นที่เกี่ยวข้องมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กุหลาบ รัตนสังธรรม. (2535). การพัฒนารูปแบบที่เหมาะสมในวิธีการดำเนินงานวางแผนพัฒนาคุณภาพชีวิตตามเกณฑ์ความจำเป็นพื้นฐานในระดับหมู่บ้าน. คณะมนุษยศาสตร์. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ฐานิญา เจริญเลิศวิวัฒน์. (2558). ความพึงพอใจในค่าตอบแทน สวัสดิการและคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร: กรณีควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข. (การค้นคว้าอิสระ. บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).
- ณัฐพัชร ดีบุญ. (2553). แนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานส่วนตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี. (รายงานการศึกษาอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่นวิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น, มหาวิทยาลัย ขอนแก่น).
- ธีราภัทร ชัดียะหล้า. (2555.) คุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก อำเภอเมืองลำพูน. (การค้นคว้าอิสระ สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยนอร์ทเชียงใหม่).
- ปรางทิพย์ ภักดีศิริไพบูลย์. (2559). การศึกษาคุณภาพชีวิตของคนในชุมชนบ้านแสนตอ หมู่ 11 ตำบลท่าผา อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง. (สารนิพนธ์ สาขาการบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม ภาควิชาสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- ประยูร ปรานี. (2554). แนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตนายทหารชั้นประทวน กองบิน 46 จังหวัดพิษณุโลก. (วิทยานิพนธ์ มหบัณฑิต สาขาวิชายุทธศาสตร์การพัฒนา, มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม).
- พรปวีร์ เชื้อมเจริญพรกุล. (2556). ความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากรในสังกัดเทศบาลตำบลบางทราย อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี. (การค้นคว้าอิสระ สาขารัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์).
- พิรพัทธ์ คงศรีโรจน์. (2556). การศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการคณะทำงานประสานการจัดการที่ดินของกองทัพบก. (การศึกษาค้นคว้าอิสระ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการเพื่อความมั่นคง, มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์).
- วรพงษ์ เจริญพงศ์. (2550). ความมั่นคงของมนุษย์: กรณีศึกษานายทหารประทวนสังกัดฐานทัพเรือสัตหีบของกองทัพอากาศ. (รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, มหาวิทยาลัยบูรพา).
- สำราญ จุช่วย. (2554). วิถีชีวิตคนในชุมชนริมคลองบางกอกน้อยตอนบน จังหวัดนนทบุรี ที่สอดคล้องกับแนวคิดปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง. รายงานการวิจัย. วิทยาลัยราชพฤกษ์.
- อัจฉรา นวจินดา. (2535). คุณภาพชีวิตกับการพัฒนาสภาพแวดล้อม. กรุงเทพฯ : สำนักพัฒนาวิชาการ. มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ.

ปัจจัยในการเลือกซื้อครีมสำหรับบำรุงผิวหน้าออนไลน์ของผู้บริโภค
ในเขตพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการ

อมลรดา ตราชินดา

คณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ

FACTORS FOR BUYING A CONSUMER ONLINE FACIAL CREAM IN THE AREA OF
SAMUTPRAKARN PROVINCE

Amonrada Trachinda

School of Business Administration, Suvarnabhumi Institute of Technology, Thailand

E-mail: amon_trachinda@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการเลือกซื้อครีมสำหรับบำรุงผิวหน้าออนไลน์ของผู้บริโภคในเขตพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการคือ ผู้บริโภคที่มีอายุระหว่าง 16-35 ปี ในจังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวม ผู้บริโภคส่วนใหญ่มีความสำคัญกับส่วนประสมทางการตลาดต่อการเลือกซื้อครีมสำหรับบำรุงผิวหน้าออนไลน์ในจังหวัดสมุทรปราการในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ให้ความสำคัญกับการตัดสินใจซื้อครีมบำรุงผิวหน้าทางออนไลน์ในระดับมาก จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่าผู้บริโภคที่มี เพศ อายุ รายได้ อาชีพ ช่วงเวลาในการใช้งานอินเทอร์เน็ต บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการซื้อครีมบำรุงผิวหน้าออนไลน์ และเหตุผลที่ท่านเลือกซื้อผลิตภัณฑ์บำรุงผิวหน้า ที่แตกต่างกัน ให้ระดับความสำคัญกับการตัดสินใจซื้อครีมบำรุงผิวหน้าทางออนไลน์ และพบว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในด้านการส่งเสริมการตลาด และ ด้านผลิตภัณฑ์ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อครีมบำรุงทางออนไลน์ของผู้บริโภคในเขตพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการ

คำสำคัญ : สินค้าออนไลน์ ผู้บริโภค ส่วนประสมทางการตลาด

Abstract

The research aims to study the factors that affect the marketing mix to buy the cream for the face of online consumers in the district of Samut Prakarn province. Consumers between the ages of 16-35 years in Samut Prakan province, 400 people used a questionnaire created. The statistics used for data analysis were frequency, percentage, average, standard

deviation. T test and one-way analysis of variance. The value is statistically significant at the .05 level.

The results showed that the overall majority of consumers are vital to the marketing mix to buy cream for facial online in the offense as a whole. The high level . The focus is on the decision to buy cream online, on many levels. The hypothesis testing . Found that consumers are gender, age, income, occupation, time of Internet use. Individuals influencing the purchase of cream facial cream online. And why people choose to buy skin care products. Different Give priority to buy cream online. And found that the marketing mix in terms of promoting and marketing the products. Affect their decision to purchase the cream of online consumers in the district of Samut Prakarn province.

Keywords: Online product, Customer, Marketing mix

บทนำ

ปัจจุบันยุคเทคโนโลยีดิจิทัลและการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เข้ามาเปลี่ยนระบบเศรษฐกิจและวิธีการทำธุรกิจ ทำให้นักการตลาดต้องหาหนทางใหม่ในการขยายตลาด ส่งผลให้เกิดการแข่งขันเพื่อแย่งชิงลูกค้าเป้าหมายและรักษฐานลูกค้าของธุรกิจไว้ รวมถึงการปรับปรุงรูปแบบของสินค้าและบริการให้สอดคล้องตรงกับความต้องการของลูกค้าให้ได้มากที่สุด ตลอดจนพัฒนากระบวนการส่งมอบสินค้าและบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งการสร้างการบริการที่ดีให้เกิดขึ้นนั้นจะสามารถส่งเสริมและเพิ่มความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บริโภคไว้ได้ ธุรกิจสมัยใหม่จึงต้องตระหนักถึงการสร้างความน่าเชื่อถือในตัวธุรกิจให้กับบุคคลอื่นทั่ว ๆ ไป โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับลูกค้า หรือผู้บริโภคที่จะเกิดความผูกพันและความประทับใจในสินค้าหรือบริการของธุรกิจในเบื้องต้น (เรวัต ตันตยานนท์, 2557) ในปี 2557 รัฐบาลมีนโยบายให้ความสำคัญต่อเศรษฐกิจดิจิทัล (Digital Economy) ในด้านการผลิตและการค้าสินค้าทั้งผลิตภัณฑ์ดิจิทัลตลอดจนสินค้าและบริการอื่นๆโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่ทันสมัยมาเป็นกลไกขับเคลื่อนเศรษฐกิจโดยเฉพาะการใช้ประโยชน์จากดิจิทัลในการดำเนินธุรกิจการค้าใน

โลกออนไลน์หรือ E-Commerce ของผู้ประกอบการ SMEs ของไทยซึ่งจะช่วยสนับสนุนให้ผู้ประกอบการรายย่อยสามารถก้าวเข้าสู่เส้นทางการจำหน่ายสินค้าได้อย่างสะดวกง่ายดายและมีต้นทุนต่ำไม่จำเป็น ต้องมีร้านค้าหรือจ้างพนักงานจำนวนมากดูแลลูกค้าซึ่งจะช่วยลดภาระต้นทุนในการประกอบ การทั้ง การหาทำเลที่ตั้งร้านค้าและการจ้างแรงงาน เป็นต้นเนื่องจากต้นทุนเหล่านี้ในวันจะมีราคาที่สูงขึ้นอย่างต่อเนื่องการซื้อขายสินค้าผ่านทางร้านค้าออนไลน์เป็นส่วนหนึ่งของ E-Commerce โดยในปัจจุบันผู้ขายสินค้าไม่ว่ารายเล็กหรือรายใหญ่ต่างหันมาใช้สื่อสังคมออนไลน์เช่น Facebook Instagram และ Twitter ซึ่งเป็นที่นิยมและมีผู้ใช้งานจำนวนมากเป็นช่องทางขายสินค้า เพราะผู้ขายสินค้า สามารถ

ติดต่อสื่อสารกับกลุ่มผู้บริโภคขนาดใหญ่ได้อย่างสะดวกรวดเร็วช่วยให้ผู้ซื้อประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปเลือกซื้อสินค้าด้วยตัวเองและลดบทบาทของตัวกลางหรือพ่อค้าคนกลางได้อีกทางหนึ่งด้วย (สุนทรสนาน, 2557)

ปัจจุบันตลาดสินค้าออนไลน์ประเภทเครื่องสำอางกำลังได้รับความนิยมอย่างมากเนื่องจากมีช่องทางการทำตลาดง่าย ๆ ผ่านระบบออนไลน์ไม่จำเป็นต้องลงทุนมีหน้าร้าน และการเริ่มต้นธุรกิจไม่ต้องใช้เงินลงทุนก้อนโต ในขณะที่ผู้บริโภคกลุ่มที่สั่งซื้อสินค้าออนไลน์ก็ได้รับความสะดวกสบายสามารถสั่งซื้อได้จากที่บ้าน โดยกลุ่มใหญ่ของตลาดเครื่องสำอางคือ กลุ่มการดูแลผิวหน้า ซึ่งผู้บริโภคสินค้าออนไลน์นี้มีตั้งแต่ช่วงวัยรุ่นไปจนถึงช่วงสูงวัยซึ่งแต่ละสภาพผิวหน้าก็จะเป็นเครื่องสำอางที่ต้องดูแลแตกต่างกันไปอาทิเช่น ครีมบำรุงผิวหน้าสำหรับแก้ ปัญหาหน้ามีปัญหาลิว หลุมสิว ผิวแพ้ง่ายปัญหากระ ฝ้าปัญหาริ้วรอยหน้าหมองคล้ำการตกแต่งใบหน้า เป็นต้น โดยพบว่าใน สินค้าที่จุดเด่นคุณสมบัติที่ทำให้ผิวขาวและใส ได้รับการตอบรับจากผู้บริโภคเป็นอย่างดี ซึ่งเทรนด์ดังกล่าวนี้ ไม่ได้เกิดขึ้นเฉพาะประเทศไทยเท่านั้น ผู้บริโภคในกลุ่มประเทศเพื่อนบ้านก็มีความต้องการไม่ได้แตกต่างจากคนไทยมากนัก ซึ่งพบว่า ประเทศกลุ่มซีแอลเอ็มวี (CLMV) ได้แก่ กัมพูชา สปป.ลาว เมียนมา และเวียดนาม ต่างก็มีความต้องการคล้ายๆ กับลูกค้าชาวไทยและให้ความสำคัญกับเรื่องสุขภาพผิวหน้า (กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม, 2559)

ด้วยเหตุนี้จึงทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาปัจจัยในการเลือกซื้อครีมสำหรับบำรุงผิวหน้าออนไลน์ของผู้บริโภคในเขตพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการ เนื่องจากเล็งเห็นถึงความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (4P's) ซึ่งอาจส่งผลต่อการเลือกซื้อครีมสำหรับบำรุงผิวหน้าออนไลน์ของผู้บริโภคในเขตพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการ ทั้งนี้ เพื่อเป็นประโยชน์ในการวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาดในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าและสร้างความมั่นใจกับลูกค้าให้ได้มากที่สุดต่อไป

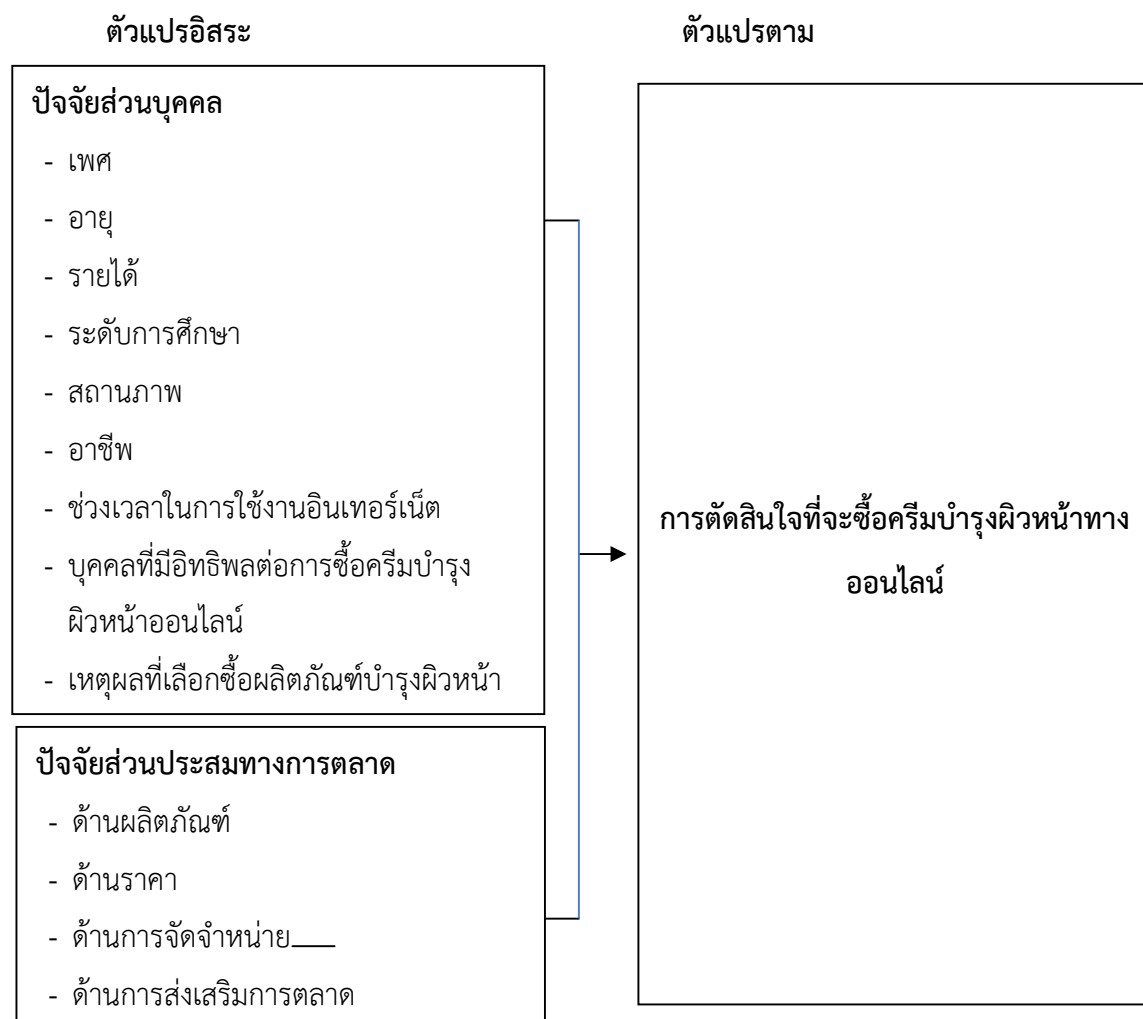
วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความสำคัญของส่วนประสมทางการตลาด
2. เพื่อศึกษาระดับความสำคัญในการตัดสินใจซื้อครีมบำรุงผิวหน้าทางออนไลน์
3. เพื่อเปรียบเทียบระดับความสำคัญของการตัดสินใจซื้อครีมบำรุงผิวหน้าทางออนไลน์ตามลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล
4. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการ ตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อครีมบำรุงผิวหน้าทางออนไลน์

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีกรอบแนวคิดในการวิจัย ซึ่งใช้ในการเป็นกรอบแนวทางการวิจัยในการมุ่งหาคำตอบของวัตถุประสงค์ในการวิจัย โดยกำหนดตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด

ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย และ ด้านการส่งเสริมการตลาด และตัวแปรคือการตัดสินใจซื้อครีมบำรุงผิวหน้า ของศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2552)



ภาพประกอบที่ 1 กรอบแนวคิดการศึกษา

แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาด

ส่วนประสมทางการตลาด (Marketing Mix) หมายถึง การมีสินค้าที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้ากลุ่มเป้าหมายได้ ขายในราคาให้ผู้บริโภคยอมรับได้ และผู้บริโภคยินดีจ่ายเพราะเห็นว่าคุ้ม รวมถึงมีการจัดจำหน่ายกระจายสินค้าให้สอดคล้องกับพฤติกรรมการซื้อหาเพื่อความสะดวกแก่ลูกค้า ด้วยความพยายามตั้งใจให้เกิดความชอบในสินค้าและเกิดพฤติกรรมอย่างถูกต้อง โดยในส่วนประสมทางการตลาดถือเป็นปัจจัยที่สำคัญกับผู้ประกอบและธุรกิจ โดยส่วนประสมทางการตลาด ได้แก่ **ด้านผลิตภัณฑ์ (Product)** คือ สิ่งที่เสนอขายสู่ตลาดเพื่อความสนใจ การจัดหา การใช้หรือการบริโภคที่สามารถทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ ผลิตภัณฑ์สามารถขายได้ โดยลักษณะบางประการของผลิตภัณฑ์ของบริษัท **ด้านราคา (Price)** เป็นจำนวนเงินที่ต้อง

จ่ายเพื่อให้ได้ผลิตภัณฑ์/บริการ หรือเป็นคุณค่าทั้งหมดที่ลูกค้ารับรู้เพื่อให้ได้ผลประโยชน์จากการใช้ผลิตภัณฑ์/บริการคัมกับเงินที่จ่ายไป **การจัดจำหน่าย (Place)** เป็นกิจกรรมเพื่อการเคลื่อนย้ายสินค้าและบริการจากองค์กรไปยังตลาด โดยสรุปได้ว่าเป็นการกระจายผลิตภัณฑ์สู่มือผู้บริโภคโดยยึดหลักความถูกต้อง และ รวดเร็ว และ **การส่งเสริมการตลาด (Promotion)** เป็นกิจกรรมและการสื่อสารเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในต่อผลิตภัณฑ์ จากปัจจัยส่วนประสมการตลาด (4P's) ที่กล่าวมาข้างต้นผู้วิจัยสรุปได้ว่า ส่วนประสมทางการตลาดทำให้เห็นได้ว่าถ้าธุรกิจต้องการที่จะประสบความสำเร็จนั้นเหมาะสมในการกำหนดส่วนประสมทางการตลาดเป็นเรื่องสำคัญ เพราะกระบวนการซื้อสินค้าในปัจจุบันของผู้บริโภค ผู้ซื้อจะยึดหลักมูลค่าสูงสุด (Value Maximization) ธุรกิจที่มีคุณค่าที่มอบให้ลูกค้าสูงสุด (Highest Delivered Value) จะได้รับการซื้อสินค้าจากลูกค้า มูลค่าที่กล่าวคือ ความแตกต่างระหว่างมูลค่าสินค้าในสายตาของลูกค้า (Total Customer Value) และ ราคา (ต้นทุน) ของผลิตภัณฑ์รวมในสายตาของลูกค้านั่นเอง ธุรกิจจะต้องทำการคาดคะเน มูลค่าของผลิตภัณฑ์รวมในสายตาของลูกค้ารวมไปถึงต้นทุนรวมของลูกค้า การส่งมอบมูลค่าสินค้าจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อธุรกิจได้ปรับปรุงสินค้า โดยธุรกิจต้องเพิ่มมูลค่าของสินค้า มูลค่าด้านภาพลักษณ์ บุคลากรและการบริการ เพื่อเป็นการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสินค้า และต้องทำการลดราคาในรูปแบบของตัวเงิน รวมถึงต้องพยายามลดต้นทุนอื่นที่ไม่ปรากฏในรูปแบบของ

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อครีมบำรุงผิวหน้าทางออนไลน์ของผู้บริโภคในเขตพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการ คือ ด้านการส่งเสริมการตลาด และ ด้านผลิตภัณฑ์ สอดคล้องกับ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์บำรุงผิวหน้า ระดับ Counter Brand ของผู้บริโภคที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร มีทั้งหมด 4 ปัจจัยลำดับจากค่าสัมประสิทธิ์ของสมการถดถอย (Beta Coefficient) จากมากไปน้อย ได้แก่ 1) ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด 2) ปัจจัยด้านตราสินค้าและคุณภาพของผลิตภัณฑ์ 3) ปัจจัยด้านราคา และ 4) ปัจจัยด้านความสะดวกในการเดินทาง และการมีงานวิจัยที่น่าเชื่อถือรองรับ ตามลำดับ (ธันวา ชีธรรมธาดา, 2558:73)

วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ และผู้วิจัยได้ทำการสำรวจความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการเลือกซื้อครีมสำหรับบำรุงผิวหน้าออนไลน์ของผู้บริโภคในเขตพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการ ประชากรสำหรับการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชากรเพศชายและเพศหญิงที่มีอายุระหว่าง 16-35 ปี ในจังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 356,893 คน (ข้อมูลสำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2560) ที่มีการพฤติกรรมการใช้งานอินเทอร์เน็ตและเป็นช่วงวัยเข้าสู่วัยรุ่นและอยู่ในช่วงวัยทำงานที่มีอำนาจและกำลังในการซื้อในเขตจังหวัดสมุทรปราการมีการซื้อสินค้า หรือบริการออนไลน์ (สำนักงานสถิติแห่งชาติ เมื่อวันที่ 30 ธันวาคม 2560) ในระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 ความคลาดเคลื่อนไม่เกินร้อยละ 5 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Random Sampling) เก็บข้อมูลตามสถานที่กับกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ สถาบันการศึกษา ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่เลือกไว้ในจังหวัด สมุทรปราการ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้กรอกคำตอบในแบบสอบถามด้วยตนเอง

การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

1. การหาความเที่ยงตรง (Validity) โดยนำแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาจัดทำขึ้นจากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎี ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำมาเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อทำการตรวจสอบความถูกต้องเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของข้อคำถามในแบบสอบถามว่า ตรงตามนิยามความหมายของตัวแปรในการศึกษาวิจัยครั้งนี้

2. การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีการพฤติกรรมการใช้งานอินเทอร์เน็ตและเป็นช่วงวัยเข้าสู่วัยรุ่นและอยู่ในช่วงวัยทำงานที่มีอำนาจและกำลังในการซื้อในเขตจังหวัดสมุทรปราการ โดยมีการซื้อสินค้าหรือบริการออนไลน์ที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างคือ ผู้บริโภคมที่มีอายุระหว่าง 16-35 ปี ในจังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 30 ราย (ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง) จากนั้นนำแบบสอบถามมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นโดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's alpha coefficient) (William G, Cocharan, 1977)

ในการหาความเชื่อมั่นโดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's alpha coefficient) โดยเกณฑ์ยอมรับความเชื่อมั่นของแบบสอบถามต้องได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาอยู่ที่ 0.7 ขึ้นไป จึงจะถือว่าผ่านเกณฑ์หมายถึงแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือและสามารถนำไปศึกษากับกลุ่มตัวอย่างจริงได้ (ศิริชัย กาญจนวาสี, 2544) จากแบบสอบถามได้ค่าความเชื่อมั่นของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดอยู่ระหว่าง 0.908-0.960 และการตัดสินใจซื้อครีมบำรุงผิวหน้าทางออนไลน์ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.916

การรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. นำแบบสอบถามไปแจกยังกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเองแบบบังเอิญ พร้อมทั้งชี้แจงอธิบายรายละเอียดและทำความเข้าใจในแบบสอบถามแก่กลุ่มตัวอย่าง
2. เก็บแบบสอบถามกลับคืนด้วยตนเอง พร้อมตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์
3. นำแบบสอบถามที่ได้มาลงรหัสประมวล ผลข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

การวิเคราะห์และสถิติที่ใช้

ในการศึกษานี้ใช้การวิเคราะห์เชิงสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ดังนี้

1. ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) คือ ร้อยละ (Percentage) เพื่อบรรยายปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา ส่วนค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เพื่อบรรยายระดับความสำคัญส่วนของการประเมินทางการตลาด และระดับความสำคัญในการตัดสินใจซื้อครีมบำรุงผิวหน้าทางออนไลน์ของผู้บริโภคในจังหวัดสมุทรปราการ

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

2.1 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ผู้บริโภคที่มีปัจจัยส่วนบุคคลในด้าน เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ ช่วงเวลาในการใช้งานอินเทอร์เน็ต บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อครีมบำรุงผิวหน้าออนไลน์ และ เหตุผลที่เลือกซื้อผลิตภัณฑ์บำรุงผิวหน้า แตกต่างกัน มีการตัดสินใจซื้อครีมบำรุงผิวหน้าทางออนไลน์ แตกต่างกัน ใช้วิธีการทดสอบค่าที (t-test) และการทดสอบค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

กรณีพบว่าผลการทดสอบสมมติฐานของค่าเฉลี่ยมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 หรือระดับความเชื่อมั่น 95% โดยใช้สูตรตามวิธี Least Significant Difference (LSD) เพื่อทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของประชากรศาสตร์

2.2 ใช้ Correlation Coefficient ในการทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระได้ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของ Pearson Correlation และแปลค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ ซึ่งได้แก่ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ใช้เกณฑ์การพิจารณาดังนี้ (พิสนุพงศ์ศรี, 2549 : 159)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้บริโภคส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 30-40 ปี มีรายได้ต่อเดือนที่ 20,001 – 30,000 บาท มีระดับการศึกษา คือ ปริญญาตรี มีสถานภาพโสด มีอาชีพเป็นพนักงานเอกชน พบว่าบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการซื้อครีมบำรุงผิวหน้าออนไลน์ คือตนเอง เหตุผลที่เลือกซื้อผลิตภัณฑ์บำรุงผิวหน้าตามความกังวลต่อปัญหาใดมากที่สุด พบว่า คือต่อต้านริ้วรอย และมักจะใช้บริการอินเทอร์เน็ตในช่วงเวลา 19.00 – 21.00 น.

ผู้บริโภคส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับส่วนประสมทางการตลาดในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการจัดจำหน่าย ผู้บริโภคให้ความสำคัญในระดับมาก เป็นอันดับแรก รองลงมาได้แก่ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านราคา ตามลำดับ

1) ด้านผลิตภัณฑ์ พบว่าผู้บริโภคส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อโดยผู้บริโภคให้ความสำคัญกับความสะดวกในการเข้าสู่ช่องทางออนไลน์เพื่อเลือกซื้อครีมบำรุงผิวหน้า เป็นอันดับแรก รองลงมาได้แก่ ผลิตภัณฑ์ครีมบำรุงผิวหน้ามีให้เลือกหลากหลาย และ มีการส่งข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ของสินค้าผ่านสื่อออนไลน์

2) ด้านราคา พบว่าผู้บริโภคส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับส่วนประสมทางการตลาดด้านราคาภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยผู้บริโภคให้ความสำคัญกับราคาที่

เหมาะสมเมื่อเทียบกับราคา เป็นอันดับแรก รองลงมาได้แก่ มีราคาเหมาะสมเมื่อเทียบกับปริมาณ มีราคาสินค้าที่ระบุไว้ชัดเจน มีราคาถูกกว่าร้านค้าหรือสรรพสินค้า และ ระดับของราคาคู่ค้ากว่าเมื่อเทียบกับตราสินค้าอื่น

3) ด้านการจัดจำหน่าย พบว่าผู้บริโภคส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับส่วนประสมทางการตลาดด้านการจัดจำหน่ายอยู่ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยผู้บริโภคให้ความสำคัญกับการส่งสินค้าให้ถึงที่บ้าน เป็นอันดับแรก รองลงมาได้แก่ มีความสะดวกในการสั่งซื้อ การชำระเงินที่รวดเร็วและปลอดภัยหาสินค้าที่ต้องการได้ง่าย ความสะดวกในการสั่งซื้อ ความสะดวกในการค้นหาข้อมูล และสามารถสั่งซื้อจากที่ใดก็ได้

4) ด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่าผู้บริโภคส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับส่วนประสมทางการตลาดด้านด้านการส่งเสริมการตลาดอยู่ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยผู้บริโภคให้ความสำคัญกับโปรโมชั่นเหมือนซื้อหน้าร้าน แต่มีการแถมสินค้า โปรโมชั่นพิเศษเฉพาะที่หน้าเว็บไซต์หรือหน้าเพจ เป็นอันดับแรก รองลงมาได้แก่ มีบริการออกค่าขนส่งฟรี มีการนำเอาวิดีโอเข้ามาใช้คล้ายกับการรีวิวสินค้าหาสินค้าที่ต้องการได้ง่าย ความสะดวกในการสั่งซื้อ ความสะดวกในการค้นหาข้อมูล และมีการโฆษณาที่น่าสนใจในสื่อออนไลน์สม่ำเสมอ

ผู้บริโภคส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในการตัดสินใจซื้อครีมบำรุงผิวหน้าทางออนไลน์อยู่ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยผู้บริโภคให้ความสำคัญกับจะซื้อครีมบำรุงผิวหน้าทางออนไลน์ เป็นอันดับแรก รองลงมาได้แก่ ภูมิใจที่ได้เป็นลูกค้าประจำของทางร้านในการสั่งซื้อครีมบำรุงผิวหน้าทางออนไลน์ ในครั้งต่อไปจะเลือกซื้อครีมบำรุงผิวหน้าทางออนไลน์ คิดที่จะซื้อครีมบำรุงผิวหน้าทางออนไลน์ในระยะอันใกล้นี้โปรโมชั่นพิเศษเฉพาะที่หน้าเว็บไซต์หรือหน้าเพจ และหากคิดจะซื้อครีมบำรุงผิวหน้าจะซื้อครีมบำรุงผิวหน้าทางออนไลน์ออนไลน์

ตามลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าผู้บริโภคที่มี เพศ อายุ รายได้ อาชีพ ช่วงเวลาในการใช้งานอินเทอร์เน็ต บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการซื้อครีมบำรุงผิวหน้าออนไลน์ และเหตุผลที่ท่านเลือกซื้อผลิตภัณฑ์บำรุงผิวหน้า ที่แตกต่างกันให้ระดับความสำคัญกับการตัดสินใจซื้อครีมบำรุงผิวหน้าทางออนไลน์ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบ Enter Regression พบว่าการวิจัยส่วนประสมทางการตลาดซึ่งประกอบด้วยด้านการส่งเสริมทางการตลาด และด้านผลิตภัณฑ์ ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อครีมบำรุงทางออนไลน์ของผู้บริโภคในเขตพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยส่งผลถึงร้อยละ 37.40 ($R^2 \text{ adj}=0.374$) มีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานการพยากรณ์ $S.E._{\text{est.}} = 0.554$ ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในด้านการส่งเสริมการตลาด และ ด้านผลิตภัณฑ์ ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อครีมบำรุงทางออนไลน์ของผู้บริโภคในเขตพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

การวิเคราะห์ส่วนประสมทางการตลาดของผู้บริโภคส่วนใหญ่ ให้ความสำคัญเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดต่อการเลือกซื้อครีมสำหรับบำรุงผิวหน้าออนไลน์ในจังหวัดสมุทรปราการ ประกอบด้วย 4 ปัจจัย คือ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาด รายละเอียดตามตารางที่ 1

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้บริโภคส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับส่วนประสมทางการตลาดในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.379$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการจัดจำหน่าย ($\bar{x} = 4.449$) ผู้บริโภคให้ความสำคัญในระดับมากเป็นอันดับแรก รองลงมาได้แก่ด้านผลิตภัณฑ์ ($\bar{x} = 4.412$) ด้านการส่งเสริมการตลาด ($\bar{x} = 4.403$) และด้านราคา ($\bar{x} = 4.251$) ตามลำดับ

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความสำคัญของส่วนประสมทางการตลาดในภาพรวม

ส่วนประสมทางการตลาด	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความสำคัญ	อันดับที่
1. ด้านผลิตภัณฑ์	4.412	.556	มาก	2
2. ด้านราคา	4.251	.680	มาก	4
3. ด้านการจัดจำหน่าย	4.449	.463	มาก	1
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	4.403	.534	มาก	3
ค่าเฉลี่ยรวม	4.379	.467	มาก	

ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ค่า Multiple Regression Analysis เพื่อทดสอบสมมติฐาน ส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อครีมสำหรับบำรุงผิวหน้าออนไลน์ แตกต่างกัน การทดสอบความสัมพันธ์ตัวแปรระหว่างตัวแปรอิสระ คือ ตัวแปรด้านส่วนประสมทางการตลาด ผลการทดสอบดังปรากฏในตารางที่ 2

จากตารางที่ 3 ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบ Enter Regression พบว่าการวิจัยส่วนประสมทางการตลาดซึ่งประกอบด้วยด้านส่งเสริมทางการตลาด (X4) และด้านผลิตภัณฑ์ (X1) ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อครีมบำรุงทางออนไลน์ของผู้บริโภคในเขตพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยส่งผลถึงร้อยละ 37.40 ($R^2 \text{ adj}=0.374$) มีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานการพยากรณ์ $S.E._{est.} = 0.554$ ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในด้านการส่งเสริมการตลาด และ ด้านผลิตภัณฑ์ ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อครีมบำรุงทางออนไลน์ของผู้บริโภคในเขตพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

ตารางที่ 2 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ

ตัวแปร	X1	X2	X3	X4	VIF
X1		0.513**	0.589**	0.522**	1.655
X2			0.568**	0.727**	2.246
X3				0.691**	2.224
X4					2.813
รวม					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 3 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อครีมบำรุงทางออนไลน์

ลำดับที่	ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	B	Std.Error	Beta	t	P-Value
1	ด้านการส่งเสริมการตลาด (X4)	0.65	0.061	0.496	10.686*	0.000
2	ด้านผลิตภัณฑ์ (X1)	0.234	0.058	0.186	4.003*	0.000

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

อภิปรายผลการศึกษาวิจัย

จากการศึกษาและวิเคราะห์เรื่องปัจจัยในการเลือกซื้อครีมสำหรับบำรุงผิวหน้าออนไลน์ของผู้บริโภค ในเขตพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการ สามารถสรุปสำคัญที่สามารถนำมาวิเคราะห์และอภิปรายผลเมื่อเปรียบเทียบระดับความสำคัญของการตัดสินใจซื้อครีมบำรุงผิวหน้าทางออนไลน์ ตามลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้บริโภคที่มี เพศ อายุ รายได้ อาชีพ ช่วงเวลาในการใช้งานอินเทอร์เน็ต บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการซื้อครีมบำรุงผิวหน้าออนไลน์ และเหตุผลที่ท่านเลือกซื้อผลิตภัณฑ์บำรุงผิวหน้า ที่แตกต่างกันให้ระดับความสำคัญกับการตัดสินใจซื้อครีมบำรุงผิวหน้าทางออนไลน์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ระดับความสำคัญของส่วนประสมทางการตลาดต่อผู้บริโภคส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับส่วนประสมทางการตลาดในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการจัดจำหน่าย ผู้บริโภคให้ความสำคัญในระดับมาก เป็นอันดับแรก รองลงมาได้แก่ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านส่งเสริมการตลาด และด้านราคา ตามลำดับ เพื่อเป็นปัจจัยสำคัญในการช่วยสร้างและกำหนดแผนการตลาดเพื่อสนองความต้องการของผู้บริโภคในเขตพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการ จากผลการศึกษาที่มีความสอดคล้อง กับผลงานวิจัยของ (สิริภรณ์ เมฆอ่ำ, 2558) ได้ทำการศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดต่อการซื้อครีมกันแดดสำหรับผิวหน้าของนิสิตมหาวิทยาลัยนเรศวร เพื่อศึกษาถึงปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดต่อการซื้อผลิตภัณฑ์ครีมกันแดดสำหรับผิวหน้าของนิสิตมหาวิทยาลัยนเรศวร โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม จำนวน 100 ตัวอย่าง ผลการศึกษาพบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 20 ปี การศึกษาในระดับปริญญาตรี ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญระดับมากทุกปัจจัย เรียงลำดับความสำคัญของปัจจัยดังนี้ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ตามลำดับ โดยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ 3 ลำดับแรกคือ ไม่ทำให้เกิดอาการแพ้หรือระคายเคืองเป็นลำดับแรก รองลงมาคือ ผลิตภัณฑ์มีคุณภาพ มาตรฐาน และบรรจุภัณฑ์มีคุณภาพ ปัจจัยย่อยด้านราคา 3 ลำดับแรกคือ ราคาเหมาะสมกับคุณภาพมาเป็นลำดับแรก รองลงมาคือ มีราคาที่เป็นมาตรฐาน และมีให้เลือกหลากหลาย ราคา ปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย 3 ลำดับแรกคือ สามารถหาซื้อได้ง่ายเป็นลำดับแรก รองลงมาคือ สินค้าไม่ขาดตลาด และวางจำหน่ายในห้างสรรพสินค้าชั้นนำ และปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด 3 ลำดับแรกคือ โฆษณาทางโทรทัศน์เป็นลำดับแรก รองลงมาคือ พนักงานมีอัธยาศัยไมตรีที่ดี และโฆษณาทางอินเทอร์เน็ต

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากการศึกษาและวิเคราะห์เรื่องปัจจัยในการเลือกซื้อครีมสำหรับบำรุงผิวหน้าออนไลน์ของผู้บริโภคในเขตพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการ ผู้ประกอบการสามารถนำผลการศึกษาวិจัยไปใช้เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดกลยุทธ์ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีประสิทธิภาพ ตอบสนองต่อความต้องการผู้บริโภคได้มากขึ้น ผู้วิจัยได้สรุปข้อเสนอแนะไว้ดังต่อไปนี้

1. ด้านผลิตภัณฑ์ คือ ความง่ายในการเข้าสู่ช่องทางออนไลน์เพื่อเลือกซื้อครีมบำรุงผิวหน้า เนื่องจากทุกวันนี้ผู้บริโภคทุกคน เข้าถึงการใช้งานอินเทอร์เน็ตได้ง่ายทำให้ต้องพัฒนาในด้านการขายผ่านช่องทางออนไลน์ให้มากขึ้น ควรจะมีการพัฒนาและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง
2. ด้านราคา คือ ราคาเหมาะสมเมื่อเทียบกับคุณภาพ ควรจะมีการกำหนดราคาที่ไม่แพงจนเกินไป ควรกำหนดราคาเป็นต่อชิ้นและหากมีคู่แข่งควรกำหนดราคาเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่ง เพื่อให้จำนวนเงินที่ต้องจ่ายเพื่อให้ได้ผลิตภัณฑ์/บริการ หรือเป็นคุณค่าทั้งหมดที่ลูกค้ารับรู้เพื่อให้ได้ผลประโยชน์จากการใช้ผลิตภัณฑ์/บริการคุ้มกับเงินที่จ่ายไป
3. ด้านการจัดจำหน่าย คือ มีการส่งสินค้าให้ถึงที่บ้าน เนื่องจากปัจจุบันผู้บริโภคนั้นมีความเร่งรีบในการใช้ชีวิตและการทำงาน การสั่งซื้อสินค้าที่มีการจัดส่งสินค้าไปให้ถึงที่เป็นการอำนวยความสะดวกให้ผู้บริโภคอีกรูปแบบ และยังมีบริการขนส่งจากผู้ให้บริการที่เพิ่มมากยิ่งขึ้น ทำให้ทางร้านค้ามีตัวเลือกในการจัดส่งสินค้าไปยังผู้บริโภคได้หลากหลายช่องทางมากยิ่งขึ้นอีกด้วย
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด คือ โปรโมชั่นเหมือนซื้อหน้าร้าน แต่มีการแถมสินค้าโปรโมชั่นพิเศษเฉพาะที่หน้าเว็บไซต์หรือหน้าเพจ เพื่อสร้างความพึงใจให้กับผู้บริโภคที่มีการซื้อสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์ ทางร้านค้าควรจะต้องมีการแจ้งรายละเอียดโปรโมชั่นที่ตรงใจผู้บริโภคที่ตัดสินใจสั่งซื้อสินค้าผ่านช่องทาง

ออนไลน์ เช่น ลดราคาเท่ากับการซื้อที่หน้าร้าน และมีการให้เลือกสินค้าของแถม ที่ผู้บริโภคผ่านช่องทางออนไลน์ต้องการ

เอกสารอ้างอิง

- กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม. (2559). *การพัฒนาอุตสาหกรรมเครื่องสำอางของไทย*. กรุงเทพมหานคร: กระทรวงอุตสาหกรรม.
- เรวัต ตันตยานนท์. (2557). *การดำเนินธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อสังคม*. กรุงเทพมหานคร: บริษัท พีเอ็มจี คอร์ปอเรชั่น จำกัด.
- ศิริชัย กาญจนวาสี. (2544). *การเลือกใช้สถิติที่เหมาะสมสำหรับการวิจัย* (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพมหานคร: บุญศิริ การพิมพ์.
- สุรินทร์ สุนทรสนาน. (2557). *ร้านค้าออนไลน์...หนึ่งในพลังขับเคลื่อน Digital Economy*. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานคณะกรรมการการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ สมาคมผู้ประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ไทย.
- สิริภรณ์ เมฆอำ. (2558). *ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดต่อการซื้อครีมกันแดดสำหรับผิวหน้าของนิสิตมหาวิทยาลัยนเรศวรเพื่อศึกษาถึงปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดต่อการซื้อผลิตภัณฑ์ครีมกันแดดสำหรับผิวหน้าของนิสิตมหาวิทยาลัยนเรศวร*. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยนเรศวร).
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และศุภร เสรีรัตน์. (2541). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ: วิสัทธิ์พัฒนา.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญ ลักษิตานนท์ และศุภร เสรีรัตน์. (2552). *การบริหารตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพมหานคร : พัฒนาศึกษา.
- William G, Cochran. 1977. *Sampling techniques*. New York : John Willey and Sons.

ส่วนประสมทางการตลาดการใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ของนักลงทุน
ในจังหวัดอุบลราชธานี

ยศกฤต เชียร์รัมย์

คณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ

MARKETING MIX THE DECISION OF SERVICES USER CAPITAL SECURITY
COMPANIES IN UBONRATCHATANI

Yossakit Siarum

School of Business Administration, Suvarnabhumi Institute of Technology, Thailand

E-mail: aa_joynaja2@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาส่วนประสมทางการตลาดการใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ในจังหวัดอุบลราชธานี กลุ่มตัว อย่าง คือ นักลงทุนทั่วไปที่มำใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ในจังหวัดอุบลราชธานีจำนวน 311 คน เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว

ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวม กลุ่มตัว อย่างมีความคิดเห็นว่ ส่วนประสมทางการตลาดมีความสำคัญมากต่อการเลือกใช้บริการของบริษัทหลักทรัพย์ในจังหวัดอุบลราชธานี และผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ในภาพ รวม นักลงทุนที่มีเพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ ประสบการณ์ในการซื้อหลักทรัพย์ และมีเหตุ ผลที่เข้ามาลงทุนในหลักทรัพย์ แตกต่างกั น มีความคิดเห็นต่อส่วนประสมทางการตลาดของบริษัทหลักทรัพย์ในจังหวัดอุบลราชธานี ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นักลงทุนที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกั น มีความคิดเห็นต่อส่วนประสมทางการตลาดของบริษัทหลักทรัพย์ในจังหวัดอุบลราชธานี ด้านผลิต ภัณท์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพบว่า นักลงทุนที่มีสถานภาพ แตกต่างกั น มีความคิดเห็นต่อส่วนประสมทางการตลาดของบริษัทหลักทรัพย์ในจังหวัดอุบล ราชธานี ด้านส่งเสริมการตลาด และด้านบุคลากรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: ส่วนประสมทางการตลาด บริษัทหลักทรัพย์ การเลือกใช้บริการ

Abstract

The main objective of this research is aimed to study the marketing mix factors, which affecting the selection of securities companies in Ubon Ratchathani province. The sample groups are 311 general investors who utilize the service of securities companies in Ubon

Ratchathani province. Questionnaires were used as the measuring instrument. The outcome were found that confidence-values are equal to .885. The statistics data were analyzed by using frequency, percentage, mean, standard deviation, T-test and one-way analysis of variance. By determining the statistical.

The results of this study illustrated that the sample groups' opinions to the marketing mix is very important for the selection of securities companies in Ubon Ratchathani province. In addition, the hypothesis test showed that in the overall, the investors with gender, age, status, occupation, experience in buying securities and with different reasons to invest in securities have opinions on marketing mix of securities companies in Ubon Ratchathani province was no significant difference at the level of .05 In consideration with each aspect, the investors with different educational levels have different opinions on marketing mix in the aspect of product of securities companies in Ubon Ratchathani province with statistical significance at the level of .05 and also found different opinions on the marketing mix of securities companies in Ubon Ratchathani Province in marketing promotion and personnel aspects with statistical significance at the level of .05.

Keywords: Marketing Mix Capital, Security Companies, Decision of Services

บทนำ

ตลาดการเงินของไทยทั้งตลาดเงิน และตลาดทุนเป็นส่วนหนึ่งของระบบเศรษฐกิจและมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องโดยเฉพาะอย่างยิ่งการเพิ่มผลิตภัณฑ์ทางการเงินให้มีความหลากหลาย และมีการพัฒนาระบบการซื้อขายหลักทรัพย์เพื่อตอบสนองโอกาสในการลงทุนที่เพิ่มมากขึ้นให้เหมาะกับนักลงทุน เนื่องจากตลาดการเงินนับเป็นกลไกที่สำคัญของประเทศเป็นแหล่งของการจัดสรรทรัพยากรทางการเงินหรือเงินทุนระหว่างผู้ต้องการใช้ และผู้ที่ขาดแคลนเงินทุนเพื่อให้มีการใช้ทรัพยากรเงินทุนเกิดประโยชน์สูงสุดจึงต้องมีบุคคลากรที่มีความรู้ความสามารถและมีความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการทำงาน บทบาท และโครงสร้างของตลาดการเงิน รวมถึงมีความชำนาญในการวิเคราะห์ผลตอบแทนและความเสี่ยงของการลงทุนในหลักทรัพย์ต่างๆ เพื่อให้การบริหารกลุ่มหลักทรัพย์เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เงินลงทุนจึงเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าและมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อระบบเศรษฐกิจปริมาณเงินในระบบเศรษฐกิจจึงเป็นเครื่องชี้วัดความมั่นคงและความมีเสถียรภาพของระบบเศรษฐกิจ (ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, 2561)

การลงทุนในหลักทรัพย์เป็นการรักษามูลค่าที่แท้จริงของเงินลงทุนและให้ผลตอบแทนในรูปของเงินปันผล กำไรส่วนทุน และสิทธิการจองซื้อหุ้นใหม่ในราคาต่ำแก่ผู้ลงทุน หากผู้ลงทุนมีความรอบรู้ค่อนข้างมาก ก็จะสามารถเลือกซื้อเลือกขายหลักทรัพย์ต่างๆ ในระดับราคาและจังหวะเวลาที่เหมาะสมสูงกว่า ฉะนั้น

การลงทุนในหลักทรัพย์จึงเป็นทางเลือกหนึ่งที่มีความน่าสนใจ โดยผู้ลงทุนสามารถที่จะบริหารเงินของตน เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดได้ และมีผลตอบแทนที่ผู้ลงทุนสนใจ และเข้ามาลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยกันมากขึ้น ตลาดหลักทรัพย์ฯ ได้เข้ามามีบทบาทในการเป็นตลาดรองของตลาดทุน โดยมีหน้าที่หลักเป็นศูนย์กลางในการซื้อขายหลักทรัพย์จดทะเบียนให้กับผู้ซื้อขาย การที่กฎหมายกำหนดให้บริษัทหลักทรัพย์สามารถส่งคำสั่งซื้อขายหลักทรัพย์เข้าสู่ระบบซื้อขายของตลาดหลักทรัพย์ฯ ได้โดยตรงนั้น เป็นเพราะกฎหมายบังคับไว้ชัดเจนว่า ผู้ลงทุนจะไม่สามารถซื้อขายหลักทรัพย์ได้เองโดยตรง เพราะอาจทำให้เกิดปัญหาและความเสียหายในทางปฏิบัติ ตลอดจนการชำระราคาและส่งมอบหลักทรัพย์ได้ เนื่องจากการซื้อขายหลักทรัพย์นั้นก็ต้องมีกติกาและกฎระเบียบมากมายพอสมควรที่จะต้องให้ความเป็นธรรมแก่ทุกฝ่าย บริษัทหลักทรัพย์ต่างๆ จึงจำเป็น ต้องมีบุคลากรที่ผ่านการอบรมฝึกฝนมาโดยเฉพาะเท่านั้นจึงจะเข้าใจและไม่ทำให้เกิดความผิดพลาด อีกทั้งยังช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายในการซื้อขายหลักทรัพย์ให้กับผู้ลงทุนมากกว่าการทำการซื้อขายกันเอง และผู้ลงทุนยังได้รับประโยชน์จากการให้บริการด้านต่างๆ ของทางบริษัทหลักทรัพย์ อาทิ มีเจ้าหน้าที่การตลาดที่มีคุณภาพเป็นผู้คอยให้คำปรึกษา มีบริการบทวิเคราะห์ที่มีคุณภาพเพื่อช่วยในการซื้อขายหลักทรัพย์แก่ผู้ลงทุน เป็นต้น (สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์, 2559) จังหวัดอุบลราชธานีเป็นจังหวัดที่มีศักยภาพ

ในการเติบโตด้านเศรษฐกิจของภาคตะวันออก เนื่องจากความพร้อมของระบบโครงสร้างพื้นฐาน ระบบสาธารณสุขปลอดภัย สิ่งอำนวยความสะดวก และการมีชายแดนติดกับประเทศเพื่อนบ้านทั้งลาวและเขมร จึงสามารถที่จะเป็นศูนย์กลางด้านการค้า การท่องเที่ยวและการลงทุนได้ ประกอบกับในจังหวัดอุบลราชธานีมีผู้ที่มีศักยภาพในการลงทุนจำนวนมาก และยังมีการผลักดันโครงการต่างๆ ที่จะช่วยสร้างงานและสร้างรายได้อย่างต่อเนื่องอีกด้วย ซึ่งในปัจจุบันปริมาณการซื้อขายหลักทรัพย์ของบริษัทหลักทรัพย์ในจังหวัดอุบลราชธานีมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นโดยมีมูลค่าการซื้อขายหลักทรัพย์รวมถึง 3,277.75 ล้านบาท ซึ่งถือว่าเป็นจังหวัดที่มีมูลค่าการลงทุนในหลักทรัพย์ สูงเป็นอันดับที่ 4 ของภาคตะวันออก เฉียงเหนือ (ภัทธีรา ดิลกรุ่งธีระภพ, 2560) และปัจจุบันในจังหวัดอุบลราชธานี มีนักลงทุน จำนวน 1,379 คน (สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ณ 31 ธันวาคม 2559) มีบริษัทหลักทรัพย์เปิดให้บริการรวมทั้งสิ้น 9 บริษัทหลักทรัพย์ ได้แก่ 1) บริษัทหลักทรัพย์กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) 2) บริษัทหลักทรัพย์โกลเบล็ก จำกัด 3) บริษัทหลักทรัพย์ คันทรีกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) 4) บริษัทหลักทรัพย์ เคทีบี (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) 5) บริษัทหลักทรัพย์ ดีบีเอสวิเคอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด 6) บริษัทหลักทรัพย์ ธนชาติจำกัด (มหาชน) 7) บริษัทหลักทรัพย์โนมูระพัฒนสิน จำกัด (มหาชน) 8) บริษัทหลักทรัพย์เมย์แบงก์ กิมเอ็ง (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) และ 9) บริษัทหลักทรัพย์หยวนต้า (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) ทั้งนี้ บริษัทหลักทรัพย์ในจังหวัดอุบลราชธานี มีผลการดำเนินงานมีกำไรที่ดีขึ้นอย่างต่อเนื่องและมีนักลงทุนใหม่ๆ เข้ามาในตลาดในรูปแบบการใช้ภาวะตลาดหลักทรัพย์ และพอร์ตการลงทุนได้ทันที ส่งผลให้บริษัทหลักทรัพย์มีต้นทุนต่ำลง แต่ในขณะเดียวกันก็เกิดการแข่งขันที่สูงขึ้นด้วย (ประภา ปุณณโชติ, 2560: 5) บริษัทหลักทรัพย์ในจังหวัดอุบลราชธานีจึงต้องปรับตัวและพัฒนาคุณภาพเพื่อปรับปรุงแก้ไขการบริการอย่างต่อเนื่องเพื่อ

ให้บริการของตัวเองแตกต่างจากคู่แข่งทั้งด้านผลิตภัณฑ์ ราคา ลักษณะทางกายภาพของสถานที่ เป็นต้น ในการแข่งขันนักลงทุนใหม่และขยายฐานผู้ลงทุนให้เพิ่มมากขึ้น รวมถึงสามารถตอบสนองความต้องการของนักลงทุนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้ผู้วิจัยเล็งเห็นถึงความสำคัญของการศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) ซึ่งอาจส่งผลต่อการเลือก ใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ของนักลงทุนในจังหวัดอุบลราชธานี ทั้งนี้ เพื่อเป็นประโยชน์ในการหาแนวทางแก่บริษัทหลักทรัพย์ในการรักษาลูกค้าเดิมและสามารถขยายฐานลูกค้าของบริษัทหลักทรัพย์ได้มากขึ้น จึงเป็นที่มาของการวิจัยในครั้งนี้

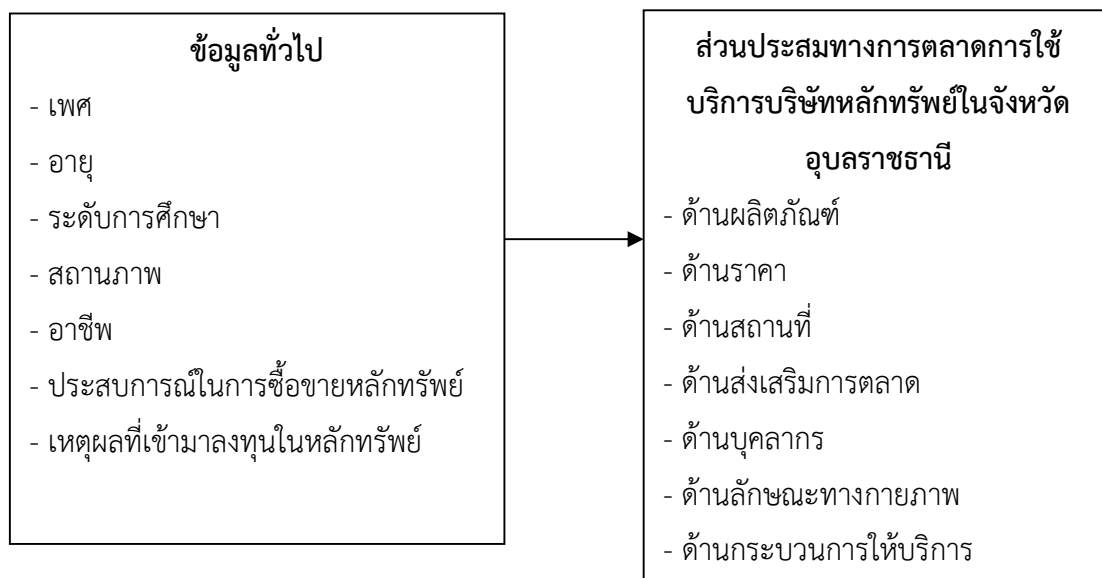
วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักลงทุนต่อส่วนประสมทางการตลาดของบริษัทหลัก ทรัพย์ในจังหวัดอุบลราชธานี
2. เพื่อเปรียบเทียบส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการบริษัทหลัก ทรัพย์ในจังหวัดอุบลราชธานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

สมมติฐานการวิจัย

พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อส่วนประสมทางการตลาดของบริษัทหลักทรัพย์ในจังหวัดอุบลราชธานีแตกต่างกัน

กรอบแนวคิดการวิจัย



ระเบียบวิธีการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักลงทุนที่ใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ในจังหวัดอุบลราชธานี ประชากรทั้งสิ้น 1,379 คน และกำหนดขนาดตัวอย่างจากการใช้สูตรของ Taro Yamane (1973) กรณียุทธาประชากร ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 311 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่ซึ่งแบ่งออก เป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างมีจำนวน 7 ข้อประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ ประสบการณ์ในการซื้อขายหลักทรัพย์และเหตุผลที่ท่านเข้ามาลงทุนในหลักทรัพย์ ซึ่งเป็นแบบมีให้เลือกหลายคำตอบ (Multiple choices)

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดของบริษัทหลักทรัพย์ในจังหวัดอุบลราชธานี ประกอบด้วย 7 ด้าน ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการให้บริการ ซึ่ง เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ

โดยแบบสอบถามส่วนที่ 2 เกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาด มีความเชื่อมั่นของแบบ สอบถามของภาพรวมทั้งฉบับเท่ากับ 0.885

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์มีดังนี้

1. การแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ใช้ในการอธิบายและวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) ใช้ในการอธิบายและวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดของบริษัทหลักทรัพย์ในจังหวัดอุบลราชธานี
3. t-test และ ANOVA เพื่อทดสอบสมมติฐาน สำหรับเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดของบริษัทหลักทรัพย์ในจังหวัดอุบลราชธานี จำแนกตามข้อมูลทั่วไป และเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการศึกษา

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างนักลงทุนในจังหวัดอุบลราชธานี ผลการศึกษาพบว่า นักลงทุนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 61.41) มีอายุ 30 - 40 ปี (ร้อยละ 34.41) มีการศึกษาระดับปริญญาโท (ร้อยละ 30.55) มีสถานภาพแต่งงาน (ร้อยละ 29.90) ส่วนใหญ่มีอาชีพนักเรียน / นักศึกษา (ร้อยละ 24.76) มีประสบการณ์ในการซื้อขายหลักทรัพย์มากกว่า 6 ปี (ร้อยละ 53.05) และมีเหตุผลที่เข้ามาลงทุนในหลักทรัพย์ คือ ต้องการได้รับประโยชน์จากภาษี (ร้อยละ 64.31)

2. ความคิดเห็นของนักลงทุนที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดของบริษัทหลักทรัพย์ในจังหวัดอุบลราชธานี ผลการศึกษาพบว่า นักลงทุนมีความคิดเห็นต่อส่วนประสมทางการตลาดของบริษัทหลักทรัพย์ในจังหวัดอุบลราชธานี โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านบุคลากร รองลงมาคือด้านส่งเสริมการตลาด ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือด้านราคา ตามลำดับ (แสดงดังตารางที่ 1) ซึ่งในแต่ละด้านสามารถสรุปได้ดังนี้

2.1 ด้านผลิตภัณฑ์ พบว่า นักลงทุนส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดของบริษัทหลักทรัพย์ในจังหวัดอุบลราชธานี ด้านผลิตภัณฑ์อยู่ในระดับมาก โดยพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ มีโปรแกรมวิเคราะห์ราคาหุ้นที่หลากหลายรองรับความต้องการของนักลงทุน ส่วนข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ มีบริการด้านหลักทรัพย์ที่หลากหลายครบวงจร

2.2 ด้านราคา พบว่า นักลงทุนส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดของบริษัทหลักทรัพย์ในจังหวัดอุบลราชธานี ด้านราคาอยู่ในระดับมาก โดยพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ มีการแสดงอัตราค่าธรรมเนียมที่ชัดเจน ส่วนข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ มีอัตราค่าธรรมเนียมถูกกว่าอัตราโดยเฉลี่ยรวมของบริษัทอื่น

2.3 ด้านสถานที่ พบว่า นักลงทุนส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดของบริษัทหลักทรัพย์ในจังหวัดอุบลราชธานี ด้านสถานที่อยู่ในระดับมาก โดยพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ สถานที่ตั้งของบริษัทหลักทรัพย์มีความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ ส่วนข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ บริเวณที่ตั้งของบริษัทหลักทรัพย์มีความปลอดภัย

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดของบริษัทหลักทรัพย์ในจังหวัดอุบลราชธานี

ส่วนประสมทางการตลาด	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1.ด้านบุคลากร	3.797	0.61	มาก
2.ด้านส่งเสริมการตลาด	3.673	0.691	มาก
3.ด้านกระบวนการให้บริการ	3.633	0.716	มาก
4.ด้านสถานที่	3.612	0.667	มาก
5.ด้านผลิตภัณฑ์	3.591	0.571	มาก
6.ด้านลักษณะทางกายภาพ	3.526	0.667	มาก
7.ด้านราคา	3.477	0.631	มาก
รวม	3.615	.423	มาก

2.4 ด้านส่งเสริมการตลาด พบว่า นักลงทุนส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดของบริษัทหลักทรัพย์ในจังหวัดอุบลราชธานี ด้านส่งเสริมการตลาดอยู่ในระดับมาก โดยพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ มีการจัดสรรหุ้นจองเพื่อจูงใจลูกค้า ส่วนข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ข้อ 2. มีการลดหย่อนค่าธรรมเนียมกรณีพิเศษ

2.5 ด้านบุคลากร พบว่า นักลงทุนส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดของบริษัทหลักทรัพย์ในจังหวัดอุบลราชธานี ด้านบุคลากรอยู่ในระดับมาก โดยพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่การตลาดมีความกระตือรือร้นเอาใจใส่ติดตามการลงทุนของลูกค้า ส่วนข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ข้อ 3. มีการให้คำปรึกษาที่มีคุณภาพ ทำให้ท่านรู้สึกไว้วางใจและเกิดความเชื่อมั่นที่จะลงทุน

2.6 ด้านลักษณะทางกายภาพ พบว่า นักลงทุนส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดของบริษัทหลักทรัพย์ในจังหวัดอุบลราชธานี ด้านลักษณะทางกายภาพอยู่ในระดับมาก โดยพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ มีพื้นที่ภายในห้องค้ามีขนาดเหมาะสม มีการตกแต่งห้องค้าให้มีความทันสมัย ส่วนข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ข้อ 2. มีการให้บริการข้อมูลผ่านช่องทางต่างๆ เช่น การส่งข้อความทางโทรศัพท์ และทางสื่ออินเทอร์เน็ต ได้แก่ Line, website เป็นต้น

2.7 ด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า นักลงทุนส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดของบริษัทหลักทรัพย์ในจังหวัดอุบลราชธานี ด้านกระบวนการให้บริการอยู่ในระดับ โดยพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ มีแอปพลิเคชันที่ใช้ในการซื้อขายหลักทรัพย์มีความสะดวกรวดเร็วถูกต้องและปลอดภัย ส่วนข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ มีระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัยสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ

3. ผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดของบริษัทหลักทรัพย์ในจังหวัดอุบลราชธานี จำแนกตามข้อมูลทั่วไป (แสดงดังตารางที่ 2)

3.1 นักลงทุนที่มีเพศ อายุ อาชีพ ประ สภากรณในการซื้อหลักทรัพย์ เหตุผลที่เข้ามาลงทุนในหลักทรัพย์แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อส่วนประสมทางการตลาด ของบริษัทหลักทรัพย์ในจังหวัดอุบลราชธานีในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ทั้งภาพรวมและรายด้าน 7 ด้าน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

3.2 นักลงทุนที่มีระดับการศึกษาแตก ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อส่วนประสมทางการตลาดของบริษัทหลักทรัพย์ในจังหวัดอุบล ราชธานี ด้านผลิตภัณฑ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ

3.3 นักลงทุนที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อส่วนประสมทางการตลาดของบริษัทหลักทรัพย์ในจังหวัดอุบลราชธานี ด้านส่งเสริมการตลาดและด้านบุคลากรแตก ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 2 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ข้อมูลทั่วไป	ส่วนประสมทางการตลาดของบริษัทหลักทรัพย์ในจังหวัดอุบลราชธานี						
	ด้าน ผลิตภัณฑ์	ด้าน ราคา	ด้าน สถานที่	ด้าน ส่งเสริม การตลาด	ด้าน บุคลากร	ด้าน กระบวนการ ให้บริการ	ด้าน ลักษณะ ทาง กายภาพ
1. เพศ	×	×	×	×	×	×	×
2. อายุ	×	×	×	×	×	×	×
3. ระดับการศึกษา	✓	×	×	×	×	×	×
4. สถานภาพ	×	×	×	✓	✓	×	×
5. อาชีพ	×	×	×	×	×	×	×
6. ประสบการณ์ในการ ซื้อขายหลักทรัพย์	×	×	×	×	×	×	×
7. เหตุผลที่เข้ามาลงทุน ในหลักทรัพย์	×	×	×	×	×	×	×

หมายเหตุ: เครื่องหมาย ✓ หมายถึง แตกต่างหรือสอดคล้องกับสมมติฐาน,

เครื่องหมาย × หมายถึง ไม่แตกต่างหรือไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษาเรื่องส่วนประสมทางการตลาดการใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ของนักลงทุนในจังหวัดอุบลราชธานีสามารถสรุปอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ความคิดเห็นของนักลงทุนที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดของบริษัทหลักทรัพย์ในจังหวัดอุบลราชธานี พบว่า นักลงทุนส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดของบริษัทหลักทรัพย์ในจังหวัดอุบลราชธานี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากส่วนผสมการตลาด (Marketing mix) ถือเป็นหัวใจสำคัญของการบริหารการตลาด ซึ่งจะทำให้การดำเนินงานของบริษัทหลักทรัพย์บรรลุผลสำเร็จได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้โดยขึ้นอยู่กับ การปรับปรุงความสัมพันธ์อย่างเหมาะสมของปัจจัยส่วนประสมการตลาด อันจะทำให้ผู้ใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์มีความเชื่อมั่นไว้วางใจในการใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ด้านบุคลากร รองลงมาคือ ด้านส่งเสริมการตลาด ด้านราคา ซึ่งผลการศึกษามีความสอดคล้อง กับผลงานวิจัยของ จุลพัฒน์ ศรีโกมลศิลป์ (2560) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกซื้อกองทุนรวมหุ้นระยะยาว (Long Term Fund : LTF) ของพนักงานบริษัท ในเขตกรุงเทพฯ ผลการศึกษาพบว่า พนักงานให้ความสำคัญกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกซื้อ

กองทุนรวม ประเภท LTF โดยรวมในระดับมากที่สุด 3 อันดับแรกคือ ด้านกระบวนการ ด้านพนักงานแนะนำ การลงทุนที่เกี่ยวข้อง ด้านบริการการขาย ส่วนด้านด้านราคาและค่าธรรมเนียม เป็นอันดับรองสุดท้าย และ สอดคล้องกับงานวิจัยของ รัสรินทร์ เลิศภัทรภรณ์ (2560) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกรับบริการจากบริษัทหลัก ทรัพย์ผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ตของนักลงทุนทั่วไปภายในประเทศ ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านข่าวสารและบทวิเคราะห์ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการตัดสินใจเลือกรับบริการจากบริษัทหลักทรัพย์ อรรถเดช เทพชัยชนะวงศ์ (2558) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกลงทุนในหน่วยลงทุนประเภทกองทุนต่างประเทศของกลุ่มคนทำงานในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านราคา ค่าธรรมเนียมในการซื้อ-ขายกองทุนมีความเหมาะสม และ อัตราค่าธรรมเนียมในการบริหารกองทุนมีความเหมาะสม อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพให้ความสำคัญกับ สถานที่ที่มีความทันสมัย และใช้งานง่าย มีมุมบริการการให้คำปรึกษาและทราจกรรมการลงทุนที่แยกชัดเจน ง่ายต่อการติดต่อ ในระดับมาก

2. หลักทรัพย์ในจังหวัดอุบลราชธานี ด้านผลิตภัณฑ์ ที่แตกต่างกัน เนื่องจากการมีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ล้วนต้องการในส่วนของการโปรแกรมวิเคราะห์ราคาหุ้นที่หลากหลายรองรับความต้องการของนักลงทุนที่มีการศึกษาในระดับที่แตกต่างกัน เพื่อที่นักลงทุนจะได้เห็นถึงกำไรและความเสี่ยงที่ตัวเองจะได้รับจากการตัดสินใจลงทุน ซึ่งสอดคล้องกับงาน วิจัยของ จุลพัฒน์ ศรีโกมลศิลป์ (2560) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกซื้อกองทุนรวมหุ้นระยะยาว (Long Term Fund: LTF) ของพนักงานบริษัท ในเขตกรุงเทพฯ ผลการศึกษาพบว่าการศึกษาที่มีผลทำให้ส่วนประสมทางการ ตลาดที่ใช้ในการเลือกซื้อกองทุนรวมหุ้นระยะยาว (Long Term Fund: LTF) แตกต่างกัน

3. นักลงทุนที่มีสถานภาพ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อส่วนประสมทางการตลาดของบริษัท หลักทรัพย์ในจังหวัดอุบลราชธานี ด้านส่งเสริมการตลาด และด้านบุคลากร ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เนื่องจากการที่นักลงทุนมีสถานภาพต่างกัน บุคลากรควรจะต้องมีการบริการที่แตกต่างกัน ด้วยการที่มีความกระตือรือร้นเอาใจใส่ติดตามการลงทุนของลูกค้า เช่น การให้คำแนะนำในการลงทุนในทุกเรื่อง และสามารถอธิบายถึงผลประโยชน์ ผลตอบแทนที่จะได้รับ เพราะนักลงทุนต้องการกำไรจากการลงทุนต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภัทราวลัย ทับทอง (2559) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจลงทุนในกองทุนรวมหุ้นระยะยาว (LTF) ของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด มหาชน ผลการศึกษาพบว่า สถานภาพมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกลงทุนในกองทุน LTF แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ จุลพัฒน์ ศรีโกมลศิลป์ (2560) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกซื้อกองทุนรวมหุ้นระยะยาว (Long Term Fund : LTF) ของพนักงานบริษัท ในเขตกรุงเทพฯ ผลการศึกษาพบว่า สถานภาพมีผลทำให้ส่วนประสมทางการตลาดที่ใช้ในการเลือกซื้อกองทุนรวมหุ้นระยะยาว (Long Term Fund: LTF) แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย

1. บริษัทหลักทรัพย์ควรจะมีการจัดการฝึกอบรมของทางบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มพูนความรู้และทักษะในการให้บริการแก่บุคลากร ทำให้เกิดการส่งเสริมและสร้างแรง จูงใจในให้บริการแก่ลูกค้า
2. ด้านส่งเสริมการตลาด ควรมีการจัด สรรหุ้่นจูงเพื่อจูงใจลูกค้า และควรจัดการส่งเสริมการตลาดเกี่ยวกับการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการลงทุนในหลักทรัพย์และการให้บริการต่าง ๆ ของบริษัทหลักทรัพย์ให้แก่ลูกค้า รวมไปถึงมีการจัดสรรหุ้่นจูงให้ทั่วถึง เพื่อเหมาะ สมกับลูกค้าในแต่ละกลุ่มและตรงตามความต้องการของลูกค้า พร้อมทั้งการแนะนำเกี่ยวกับการใช้โปรแกรมการซื้อขายหลักทรัพย์ด้านต่างๆแก่นักลงทุน เช่น มีการจัดกิจกรรมพบ ปะพุดคุยหรือกิจกรรมงานเลี้ยงสังสรรค์เพื่อให้ความรู้ทางการเงินแก่ลูกค้า ทำให้ให้นักลงทุนมีความเข้าใจที่ถูกต้องในการลงทุนและเป็นการกระตุ้นให้นักลงทุนตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์เพิ่มขึ้น
3. ด้านกระบวนการให้บริการ ควรมีแอป พลิกชั่นที่ใช้ในการซื้อขายหลักทรัพย์ที่สะดวกรวดเร็ว ถูกต้องและปลอดภัย นอกจากนี้ควรแสดงรายการดำเนินการจัดการของบริษัทหลักทรัพย์ให้นักลงทุนได้รับทราบอย่างชัดเจน เพื่อเป็นการส่งเสริมและสร้างเข้าใจด้านต่างๆ เช่น รายละเอียด วิธีการลงทุน รวมไปถึงอัตราผลตอบแทนต่างๆ
4. ด้านสถานที่ การเลือกสถานที่ตั้งในการให้บริการของสิ่งที่ต้องคำนึงถึงคือ ทำเลที่ตั้งของบริษัทหลักทรัพย์ควรมีสาขาครอบคลุมทุกพื้นที่ และมีการเดินทางที่สะดวกสบาย รวมไปถึงจำนวนช่องให้บริการที่เพียงพอต่อปริมาณนักลงทุน
5. ด้านลักษณะทางกายภาพ ควรให้ความสำคัญกับพื้นที่ภายในห้องค้าที่มีขนาดเหมาะสม สม มีการตกแต่งที่ทันสมัย ไม่เกิดความแออัด ซึ่งถือเป็นอีกหนึ่งในการสร้างแรงจูงใจให้กับนักลงทุนผู้ใช้บริการที่อยากหรือตัดสินใจ ที่จะใช้เข้ามาใช้บริการ พร้อมทั้งมีช่วงเวลาเปิด-ปิดของสาขามีความเหมาะสม เป็นการอำนวยความสะดวกให้กับผู้ที่ประสงค์จะใช้บริการในช่วงที่ใช้ชีวิตประจำวัน
6. ด้านผลิตภัณฑ์ ควรมีโปรแกรมวิเคราะห์ราคาหุ้่นที่หลากหลายรองรับความต้องการของนักลงทุน เนื่องจากการลงทุนในหลักทรัพย์มีหลากหลายประเภท ส่งเสริมการให้ความรู้แก่นักลงทุน เพื่อให้ นักลงทุนมีความเข้าใจเกี่ยวกับคุณสมบัติเฉพาะของหลักทรัพย์แต่ละประเภท รวมถึงความเสี่ยง และผลตอบแทนที่ นักลงทุนจะได้รับในแต่ละระยะการลงทุน นอกจากนี้ควรให้ความสำคัญกับรูปแบบ และเครื่องมืออุปกรณ์ในการให้บริการ โดยควรมีกระบวนการจัดการขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ทำให้เกิดการเข้าใจที่ง่ายขึ้นเกี่ยวกับความหลากหลายของราคาหุ้่นในแต่ละประเภท
7. ด้านราคา ควรมีการแสดงอัตราราคากองทุนและค่าธรรมเนียมที่ชัดเจน มีการให้บริการโปรแกรมวิเคราะห์ทางเทคนิคแก่นักลงทุน ดูกราฟหุ้่น ซื้อขายหุ้่น โดยสามารถเลือกแสดงกราฟ ราคา พร้อมข้อมูลทางเทคนิคที่สำคัญแก่นักลงทุนเพิ่มเติม ซึ่งการให้ข้อมูลนั้น ข้อมูลด้านราคาจะต้องครอบคลุมในกลุ่มที่เป็นนักลงทุนระยะสั้นและนักลงทุนระยะยาว ทำให้กลุ่มนักลงทุนได้มองเห็นถึงรายได้ที่ชัดเจนและอัตราค่าคอมมิชชั่นที่ต่ำกว่าคู่แข่งรายอื่น ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อขายหุ้่นของนักลงทุนง่ายขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาครั้งต่อไป ควรจะมีการศึกษาถึงเรื่องของพฤติกรรมการใช้งาน และการเลือกบริการการใช้งานที่มีความถี่สูง คือนักลงทุนมีการเลือกใช้บริการด้านใดบ่อยที่สุดและเพราะเหตุใด โดยทำการวิจัยโดยใช้ การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) การสนทนากลุ่ม (Focus Group) ควบคู่ไปกับการแจกแบบสอบถาม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความเฉพาะเจาะจงมากยิ่งขึ้นหรือการใช้งานซ้ำของผู้ใช้งานเพื่อจะเป็นประโยชน์ในการศึกษาครั้งต่อไป

2. ควรศึกษาเปรียบเทียบถึงความคาดหวังของก่อนและหลังการใช้บริการ โดยเจาะ ลึกแต่ละสาขา หรือแต่ละภาค เพื่อให้ทราบข้อมูลและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการแต่ละพื้นที่ได้อย่างชัดเจน ซึ่งอาจทำให้ผู้วิจัยได้ทราบถึงพฤติกรรมหรือปัจจัยอื่นๆที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ เพื่อการนำไปพัฒนาระบบของการให้บริการที่ถูกต้องและตรงจุด ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุดและเกิดการยอมรับในการใช้บริการครั้งต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- กนกดล สิริวัฒนชัย. (2557). “การตัดสินใจลงทุนในหุ้นของคนรุ่นใหม่ที่มีอายุระหว่าง 18 - 48 ปี ในเขตกรุงเทพมหานคร”, *วารสารการเงิน การลงทุน การตลาด และการบริหารธุรกิจ*. 4(1), 521-543.
- จุลพัฒน์ ศรีโกมลศิลป์. (2560). ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกซื้อกองทุนรวมหุ้นระยะยาว (Long Term Fund : LTF) ของพนักงานบริษัท ในเขตกรุงเทพฯ. (การศึกษาค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง).
- ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. (2561). ประวัติและบทบาทของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. สืบค้นเมื่อวันที่ 1 กันยายน พ.ศ. 2561. จาก https://www.set.or.th/th/about/overview/history_p1.html
- ประภา ปุณณโชติ. (2560). บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน เอ็มเอฟซี จำกัด (มหาชน). สืบค้นเมื่อวันที่ 17 สิงหาคม 2560. จาก <https://www.mfcfund.com/web/mfcnewsdisplay page.aspx?id=4035>
- เพชร ชุมทรัพย์. (2544) . *หลักการลงทุน*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- รัสรินทร์ เลิศลัทธิน. (2560). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกรับบริการจากบริษัทหลักทรัพย์ผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ตของนักลงทุนทั่วไปภายในประเทศ. (วิทยานิพนธ์สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ).
- สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์. (2559). สืบค้นเมื่อ 4 พฤษภาคม 2561. จาก [http://www.sec.or.th/TH/MarketProfessionals/Intermediaries/Pages/link-laws-regulations/ link-regulated-entities/Brokerage/pagelink% 20 brokerage /regulatory.aspx](http://www.sec.or.th/TH/MarketProfessionals/Intermediaries/Pages/link-laws-regulations/ link-regulated-entities/Brokerage/pagelink%20brokerage /regulatory.aspx)
- อรรถเดช เทพชัยธนะวงศ์ (2558) . *ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกลงทุนในหน่วยลงทุนประเภทกองทุนต่างประเทศของกลุ่มคนทำงานในเขตกรุงเทพและปริมณฑล*. (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี, มหาวิทยาลัย ธรรมศาสตร์).
- Kotler P. (2012). *Marketing Management* (14th ed.). New Jersey: Pearson Education.
- Yamane, Taro. (1976). *Statistics: An introductory analysis* (2nd ed.). New York: Harper and Row.

มาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่ส่งผลต่อความภักดี
ต่อจุดหมายปลายทางวัดบรมราชากาญจนาภิเษกอนุสรณ์ (เล่งเน่ยยี 2)

จังหวัดนนทบุรี

เฉลิมชัย วัฒนศักดิ์ศิริ

คณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ

THE CULTURAL TOURIST DESTINATION STANDARDS WHICH INFLUENCE
TOURIST'S LOYALTY AT BOROM RACHA KANCHANA PISEK ANUSORN TEMPLE
(LENG NOEI YI II) NONTHABURI

Chalermchai Wattanasaksiri

School of Business Administration, Suvarnabhumi Institute of Technology, Thailand

E-mail: chalermchai.w@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาเรื่อง มาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่ส่งผลต่อความภักดีต่อจุดหมายปลายทางวัดบรมราชากาญจนาภิเษกอนุสรณ์ (เล่งเน่ยยี2) จังหวัดนนทบุรี มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาระดับมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม (2) เพื่อศึกษาความภักดีต่อจุดหมายปลายทางวัดบรมราชากาญจนาภิเษกอนุสรณ์ฯ (3) เพื่อศึกษาความภักดีต่อจุดหมายปลายทางวัดบรมราชากาญจนาภิเษกอนุสรณ์ฯ จำแนกตามปัจจัยลักษณะทั่วไปของนักท่องเที่ยว (4) เพื่อศึกษาอิทธิพลของมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม ทั้ง 3 ด้าน ประกอบด้วย 1. ด้านศักยภาพการดึงดูดใจด้านการท่องเที่ยว 2. ด้านศักยภาพในการรองรับด้านการท่องเที่ยว 3. ด้านการบริหารจัดการการท่องเที่ยว ที่ส่งผลต่อความภักดีต่อจุดหมายปลายทางวัดบรมราชากาญจนาภิเษกอนุสรณ์ฯ การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ(Quantitative Analysis) สรุปผลในการศึกษาได้ดังนี้

ผลจากการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวมีระดับความคิดเห็นด้านสิ่งดึงดูดใจด้านการท่องเที่ยว อยู่ในระดับมาก มาเป็นอันดับแรก รองลงมาด้านรองรับด้านการท่องเที่ยว และด้านการบริหารจัดการการท่องเที่ยว มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด ส่วนปัจจัยลักษณะทั่วไปของนักท่องเที่ยวแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความภักดีต่อจุดหมายปลายทางวัดบรมราชากาญจนาภิเษกอนุสรณ์ฯ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ.05 ผลจากการศึกษาความมีอิทธิพลพบว่า มาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวที่มีผลต่อความภักดีต่อจุดหมายปลายทางวัดบรมราชากาญจนาภิเษกอนุสรณ์ฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 คือด้านการบริหารจัดการการท่องเที่ยว สามารถอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรตาม 45.3 เปอร์เซ็น

คำสำคัญ : ความรักดีต่อจุดหมายปลายทาง มาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม วัดบรมราชากาญจนาภิเษกอนุสรณ์ฯ

Abstract

This research examined the Cultural Tourist Destination Standards which Influence Tourist's Loyalty at Borom Racha Kanchana phisek Anusorn Temple (Leng Nei Yi II). The purposes of the research were (1) to study the opinions of tourists toward The Cultural Tourist Destination Standards at Borom Racha Kanchana phisek Anusorn Temple; (2) to study the level of Tourist's Loyalty of Borom Racha Kanchana phisek Anusorn Temple ; (3) to study the level of Loyalty classified by demographic of the respondents; and (4) to study the influence of the three Cultural Tourist Destination Standards upon Tourist's Loyalty at Borom Racha Kanchana phisek Anusorn Temple. The research was a survey research. The researcher collected quantitative data by questionnaire survey.

The results revealed that tourists with different gender, age, status, occupation, education, income, travel starting point, donation amount (making merit) and methods of suggesting this tourist destination to other people had different levels loyalty to the destination at the statistical significance level of .05. The results of Multiple Regression Analysis revealed that Cultural Tourist Destination Standards affected Tourist's Loyalty to Borom Racha Kanchana phisek Anusorn Temple at the statistical significance level of .01 The dimension of Tourism Management could explain variance of Loyalty by 45.3 percent.

Keywords: Tourist's Destination Loyalty, The Cultural Tourist Standands Borom Racha Kanchana phisek Anusorn Temple.

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากรายงานสภาวะเศรษฐกิจการท่องเที่ยวได้สำรวจความเห็นของนักท่องเที่ยวต่างชาติ พบว่า นักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวไทยที่มีการเยี่ยมชมสถานที่ทางวัฒนธรรมถึง 53 เปอร์เซ็นต์ ร่วมถึงการตัดสินใจเดินทางมาเที่ยวประเทศไทย มีปัจจัยทางวัฒนธรรมไทยและศาสนา ถึง 39 เปอร์เซ็นต์ (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2559) รูปแบบการท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมและศาสนา มีอัตราความนิยมสูงขึ้น ด้วยเพราะประเทศเดียวที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรม ประเพณี สถาปัตยกรรม และเชื้อชาติ โดยเฉพาะแหล่งท่องเที่ยวเชิงศาสนา มีบทบาททับซ้อนระหว่างการเป็นพื้นที่ประกอบพิธีกรรมของคนในพื้นที่ ขณะเดียวกันวัดและสถานที่ทางศาสนาก็มีความโดดเด่นในความสวยงามของสถาปัตยกรรมจึงดึงดูดให้คนเข้าเยี่ยมชมจนกลายเป็น

แหล่งท่องเที่ยว ดังนั้น เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้เดินทางมาเติมเต็มด้านจิตใจอันระลึกถึงคุณค่าและความยิ่งใหญ่ของศาสนา และความหลากหลายทางศิลปสถาปัตยกรรม ส่งผลให้ศาสนาสถาน มีการปรับปรุงสถานที่ให้พร้อมรองรับนักท่องเที่ยว อย่างมีมาตรฐานในระดับสากล (ชนัญ วงษ์วิภาค, 2552)

จากการสำรวจสถานภาพของแหล่งท่องเที่ยวในประเทศไทย จำนวน 2,154 แห่ง ของกรมการท่องเที่ยวในปี 2552 โดยจำแนกตามมาตรฐานแหล่งท่องเที่ยว พบว่า มีแหล่งท่องเที่ยวเสื่อมโทรมที่ต้องเร่งพัฒนางถึง 138 แห่ง ซึ่งส่วนใหญ่เป็นแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ แหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ และสุดท้ายแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวให้เป็นที่พึงพอใจของนักท่องเที่ยว มีความสวยงามเกิดความยั่งยืน และเกิดความต้องการอยากกลับมาท่องเที่ยวซ้ำอีก การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวของประเทศไทยที่ผ่านมา ยังไม่สามารถบรรลุวัตถุประสงค์และก่อให้เกิดการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน โดยสาเหตุหนึ่ง คือ การขาดองค์ความรู้ด้านการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวของผู้รับผิดชอบดูแลและการบริหารแหล่งท่องเที่ยว นั้นๆ การจัดทำและพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง เพื่อให้การพัฒนามาตรฐานแหล่งท่องเที่ยวของประเทศไทยสอดคล้องกับสถานการณ์การท่องเที่ยวของโลกที่เปลี่ยนแปลง ประกอบกับหลายประเทศได้มีการพัฒนามาตรฐานการท่องเที่ยว กรมการท่องเที่ยวจึงได้พัฒนามาตรฐานการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยว ให้มีองค์ประกอบและเกณฑ์ที่เหมาะสมต่อความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นเทียบเคียงกับนานาชาติ โดยจัดทำเอกสาร แนวทางการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยว (กรมการท่องเที่ยว, 2552) ซึ่งมีรายละเอียดแนวทางการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวในรูปแบบต่างๆ แบ่งออกเป็น 4 รูปแบบ ดังนี้ การบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวแบบมีส่วนร่วม การบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ การบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ และ การบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม ทั้งนี้ ในปี พ.ศ. 2558 กรมการท่องเที่ยวได้มีการจัดทำคู่มือการประเมินคุณภาพมาตรฐานการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม (กรมการท่องเที่ยว, 2558) ซึ่งเกณฑ์การประเมินประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ ด้านศักยภาพในการดึงดูดใจด้านการท่องเที่ยว ด้านศักยภาพในการรองรับด้านการท่องเที่ยว และ ด้านการบริหารจัดการการท่องเที่ยว ทั้งนี้การบริหารจัดการการท่องเที่ยวคือหัวใจสำคัญของการกำหนดการใช้เครื่องมือการท่องเที่ยว เพื่อเอื้อประโยชน์ให้ไปไปตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ให้ก่อเกิดความยั่งยืนแก่แหล่งท่องเที่ยว ทั้งนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ ทั้งนี้

เพื่อต่อยอดจากการดำเนินการตามมาตรฐานการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวที่กล่าวมานั้น และยังเป็นการประเมินพื้นที่แหล่งท่องเที่ยว นำมาปรับปรุงพัฒนาเกณฑ์การบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวให้สอดคล้องกับพื้นที่ที่ท่องเที่ยวนั้นๆ ตรงตามความต้องการของนักท่องเที่ยวที่สุด ซึ่งยังสามารถยื่นขอรับรองมาตรฐานการท่องเที่ยวไทย (THAILAND TOURISM STANDARD) เพื่อการันตีในมาตรฐานและคุณภาพของแหล่งท่องเที่ยว

วัดบรมราชากาญจนานิกะกอนุสรณ์ หรือที่รู้จักกันในชื่อ วัดเล่งเน่ยยี่2 วัดแห่งนี้เดิมเป็นโรงเจเก่าแก่ในอำเภอบางบัวทอง เป็นสถานที่ยึดเหนี่ยวจิตใจของคนไทยเชื้อสายจีนในพื้นที่ ต่อมาพระอาจารย์เหมี่ยวแส (妙性) ได้ละสังขารลง คณะสงฆ์จีนนิกายได้รับช่วงต่อการดูแล จึงได้มีมติให้พัฒนาพื้นที่นี้จัดสร้างเป็นวัดเพื่อ

เฉลิมพระเกียรติพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช บรมนาถบพิตร ในหลวงรัชกาลที่ 9 เมื่อครั้งฉลองสิริราชสมบัติครบ 50 ปี เพื่อความสมในพระเกียรติคุณอันยิ่งใหญ่ขององค์พระศาสดูปฐมกษัตริย์มาเป็นเวลายาวนาน อีกทั้งคุณานุคุณอันยิ่งใหญ่ของพระองค์ ผู้ดำเนินการก่อสร้าง พระคณาจารย์จีนธรรมปัญญาจริยาภรณ์ (เย็นเขียวมหาเถระ) จึงใช้รูปแบบการก่อสร้างตามแบบวัดหรือพระราชวังจีนโบราณ ช่วงยุคสมัยหมิง-ชิง (หนังสืออนุสรณ์สมโภชเปิดวัดบรมราชากาญจนานิกะกอนุสรณ์ คณะสงฆ์จีนนิกายรังสรรค์. 2552) เมื่อการก่อสร้างแล้วเสร็จ พุทธศาสนิกชนต่างให้ความสนใจเดินทางมาสักการะ สิ่งศักดิ์สิทธิ์ ของพระเทพเจ้าพระโพธิ์สัตว์เป็นจำนวนมาก โดยเฉพาะในช่วงเทศกาลสำคัญต่าง ๆ เช่น ปีใหม่ ตรุษจีน สงกรานต์ และวันหยุดยาวตามวาระต่าง ๆ

ปัจจุบันวัดได้มีการดำเนินงานเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่อง โดยมีการจัดกิจกรรมให้ความรู้ในรูปแบบนิทรรศการตามเทศกาลต่าง ๆ จัดให้มีพระวิทยากรให้ความรู้แก่กลุ่มนักเรียน นักศึกษา และคณะทัศนศึกษาตามความประสงค์ของแต่ละคณะ โดยรวมไปถึงการปรับปรุงแก้ไขปัญหาต่างๆ อย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา มิได้มีการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวในระดับมาตรฐานที่ถูกต้อง และการบริหารจัดการนี้จัดได้ว่าเป็นหัวใจสำคัญของแหล่งท่องเที่ยว ผู้จัดทำจึงได้ศึกษาข้อมูลและดำเนินการจัดทำงานวิจัยศึกษามาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่ส่งผลต่อความภักดีต่อจุดหมายปลายทางวัดบรมราชากาญจนานิกะกอนุสรณ์ (เล่มแนยี่ 2) จังหวัดนนทบุรี เพื่อให้ทราบถึงสภาพและแนวทางในการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม และปรับปรุงพัฒนาให้ได้รับมาตรฐานตรงตามความต้องการของนักท่องเที่ยว เกิดเป็นความพึงพอใจและกลับมาเที่ยวซ้ำอีก

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม
2. เพื่อศึกษาความภักดีต่อจุดหมายปลายทางวัดบรมราชากาญจนานิกะกอนุสรณ์ฯ
3. เพื่อศึกษาความภักดีต่อจุดหมายปลายทางวัดบรมราชากาญจนานิกะกอนุสรณ์ฯ จำแนกตามปัจจัยลักษณะทั่วไปของนักท่องเที่ยว
4. เพื่อศึกษาอิทธิพลของมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านศักยภาพการดึงดูดใจด้านการท่องเที่ยว ด้านศักยภาพในการรองรับด้านการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการการท่องเที่ยว ที่ส่งผลต่อความภักดีต่อจุดหมายปลายทางวัดบรมราชากาญจนานิกะกอนุสรณ์ฯ

สมมติฐานของงานวิจัย

1. นักท่องเที่ยวที่มีปัจจัยลักษณะทั่วไป แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความภักดีต่อจุดหมายปลายทางวัดบรมราชากาญจนานิกะกอนุสรณ์ แตกต่างกัน
2. ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม ส่งผลต่อความภักดีต่อจุดหมายปลายทาง วัดบรมราชากาญจนานิกะกอนุสรณ์ฯ

ขอบเขตของงานวิจัย

1. ขอบเขตด้านพื้นที่ในการศึกษา : วัดบรมราชากาญจนาภิเษกอนุสรณ์ฯ (เล่งเน่ยยี่ 2) จังหวัดนนทบุรี
2. ขอบเขตด้านเนื้อหา ปัจจัยลักษณะทั่วไป ของ กันทิมาลย์ จินดาประเสริฐ (2556) มาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม ของ สำนักพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว กรมการท่องเที่ยว (2552) ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านศักยภาพการดึงดูดใจด้านการท่องเที่ยว ด้านศักยภาพการรองรับด้านการท่องเที่ยว และด้านการบริหารจัดการการท่องเที่ยว ส่วน ความภักดีต่อจุดหมายปลายทาง (Loyalty Destination) ของ กันทิมาลย์ จินดาประเสริฐ (2556) ประกอบด้วย ความตั้งใจกลับมาเที่ยวซ้ำ และการแนะนำต่อคนอื่น
3. ขอบเขตด้านประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักท่องเที่ยววัดบรมราชากาญจนาภิเษกอนุสรณ์ฯ จากการสัมภาษณ์ พระภาณุวัฒน์ เสียสภ ผู้ช่วยรักษาการเจ้าอาวาส พบว่า นักท่องเที่ยวของวัดบรมราชากาญจนาภิเษกอนุสรณ์ฯ มีประมาณ 52,500 คนต่อปี กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในการวิจัยพิจารณาจากตาราง Krejcie and Morgan (1970) จะได้กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวในวัดบรมราชากาญจนาภิเษกอนุสรณ์ จำนวน 384 คน เกือบจริง จำนวน 400 คน เพื่อสำรวจหาการตอบแบบสอบถามไม่สมบูรณ์

กรอบแนวคิดงานวิจัย



วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างด้านประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักท่องเที่ยววัดบรมราชากาญจนาภิเษกอนุสรณ์ฯ จากการสัมภาษณ์ พระภาณุวัฒน์ เสียสกล ผู้ช่วยรักษาการเจ้าอาวาส เมื่อวันที่ 6 พฤศจิกายน พ.ศ.2561 พบว่านักท่องเที่ยวของวัดบรมราชากาญจนาภิเษกอนุสรณ์ โดยประมาณ 52,500 คน ต่อปี กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในการวิจัยซึ่งเมื่อนำจำนวนนักท่องเที่ยวเฉลี่ยต่อปี มาพิจารณาจากตาราง Krejci and Morgan (1970) จะได้กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวในวัดบรมราชากาญจนาภิเษกอนุสรณ์ จำนวน 384 คน เก็บจริง จำนวน 400 คน เพื่อสำรวจหาการตอบแบบสอบถามไม่สมบูรณ์ การวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่เจาะจง โดยตั้งโต๊ะขอความอนุเคราะห์นักท่องเที่ยวที่มาสักการะในวัด ซึ่งสามารถเลือกทำได้ทั้งแบบสอบถามออนไลน์ (Google Form) โดยใช้โทรศัพท์สแกน QR Code และแบบสอบถามแบบเอกสาร

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งได้สร้างตาม วัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดที่กำหนดขึ้น โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยลักษณะทั่วไปของนักท่องเที่ยวในวัดบรมราชากาญจนาภิเษกอนุสรณ์ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) จำนวน 9 ข้อ โดยพัฒนามาจากงานวิจัยของกันทิมาลย์ จินดาประเสริฐ (2558)

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมของวัดบรมราชากาญจนาภิเษกอนุสรณ์ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ จำนวน 25 ข้อ พัฒนามาจาก คู่มือการประเมินมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม (สำนักพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2552)

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับความภักดีต่อจุดหมายปลายทางของวัดบรมราชากาญจนาภิเษกอนุสรณ์ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยพัฒนามาจากงานวิจัย กันทิมาลย์ จินดาประเสริฐ (2558) จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมของวัดบรมราชากาญจนาภิเษกอนุสรณ์ (เล่มแนวยี่2) จังหวัดนนทบุรี

3. การสร้างเครื่องมือแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษา ผู้เชี่ยวชาญ เพื่อพิจารณาให้ครอบคลุมเนื้อหาของงานวิจัย แล้วนำมาทดสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม โดยผลการทดสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา(Content Validity) มีค่าเฉลี่ยของดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ได้เท่ากับ 0.785 แปลผลได้ความสอดคล้องอยู่ในเกณฑ์ดีมากและนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปทดสอบใช้ (Try - out) กับผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการบริหารจัดการภายในวัด จำนวน 30 ชุด นำมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach)ซึ่งมีระดับความเชื่อมั่นอยู่ในระดับสูงมาก โดยมีระดับความเชื่อมั่นระหว่าง .880 - .918

4. การวิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวม ได้จากแบบสอบถาม โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลได้ ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้วิธีการทางสถิติโดยใช้วิธีประมวลผลทางสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยนำข้อมูลที่ รวบรวมได้มาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติซึ่งประกอบด้วย ความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรฐานคุณภาพการท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมของวัดบรมราชากาญจนาภิเษกอนุสรณ์ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางควบคุมการบรรยาย และสรุปผลการวิจัย

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับความภักดีต่อจุดหมายปลายทางของวัดบรมราชากาญจนาภิเษกอนุสรณ์ฯ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางควบคุมการบรรยายและสรุปผลการวิจัย

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมในแต่ละองค์ประกอบ ที่ส่งผลต่อความภักดีต่อจุดหมายปลายทาง วัดบรมราชากาญจนาภิเษกอนุสรณ์ฯ โดยใช้ การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมของวัดบรมราชากาญจนาภิเษกอนุสรณ์ฯ ในแต่ละด้านตามระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยว

สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษาข้อมูลลักษณะปัจจัยลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย เมื่อจำแนกตามอายุพบว่า มีช่วงอายุน้อยกว่า 25 ปี ซึ่งมีสถานภาพโสด และเป็นนักเรียน/นักศึกษา ในระดับชั้นปริญญาตรี และมีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 20,000 บาท มีจุดเริ่มต้นการเดินทางจากภาคกลาง ซึ่งส่วนใหญ่มียอดเงินบริจาค (ทำบุญ) น้อยกว่า 500 บาท และมีวิธีการแนะนำบอกต่อถึงแหล่งท่องเที่ยวที่นี้แก่ผู้ที่รู้จักด้วยวิธีการแชร์ประสบการณ์ท่องเที่ยวผ่าน Social media เช่น Facebook, Instagram, YouTube เป็นต้น

จากการศึกษาข้อมูลความภักดีต่อจุดหมายปลายทางวัดบรมราชากาญจนาภิเษกอนุสรณ์ฯ ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับความภักดีต่อจุดหมายปลายทางโดยรวมอยู่ในระดับมาก และให้ความสำคัญในด้านการตั้งใจกลับมาเที่ยวซ้ำกลุ่มอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาด้านการแนะนำบอกต่อ

จากการศึกษาข้อมูลมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมของวัดบรมราชากาญจนาภิเษกอนุสรณ์ฯ

ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมของวัดบรมราชากาญจนาภิเษกอนุสรณ์ฯ ให้ความสำคัญในด้านศักยภาพการดึงดูดใจด้านการท่องเที่ยว มาเป็นอันดับแรก รองลงมาด้านศักยภาพการดึงดูดใจด้านการท่องเที่ยว ด้านศักยภาพในการรองรับด้านการท่องเที่ยว และน้อยที่สุดด้านการบริหารจัดการด้านการท่องเที่ยว

การวิเคราะห์ค่าอิทธิพลของความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่ ส่งผลต่อความภักดีต่อจุดหมายปลายทางของวัดบรมราชากาญจนาภิเษกอนุสรณ์ฯ ได้ค่า $R^2 = .453$ หมายความว่าองค์ประกอบมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม ทั้ง 3 องค์ประกอบ สามารถอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรตาม คือความภักดีต่อจุดหมายปลายทางวัดบรมราชากาญจนาภิเษกอนุสรณ์ฯ ได้ 45.3 % โดยคำนวณค่าสัมประสิทธิ์ การถดถอย และคำนวณค่าสัมประสิทธิ์การทำนาย ผลการวิเคราะห์ พบว่า มาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมมีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับความภักดีต่อจุดหมายปลายทางวัดบรมราชากาญจนาภิเษกอนุสรณ์ฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 ได้แก่ ด้านการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยว ($\beta = .617$) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ .673 และสามารถนำมาแทนค่าในสมการการพยากรณ์ได้ดังต่อไปนี้

$$\hat{Y}_T = 1.6 + .567 (X_3)$$

เมื่อ $\hat{Y}_T$ = มาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม

X_1 = องค์ประกอบด้านศักยภาพในการดึงดูดใจด้านการท่องเที่ยว

X_2 = องค์ประกอบด้านศักยภาพในการรองรับด้านการท่องเที่ยว

X_3 = องค์ประกอบด้านการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยว

อภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่ส่งผลต่อความภักดีต่อจุดหมายปลายทางของนักท่องเที่ยววัดบรมราชากาญจนาภิเษกอนุสรณ์ฯ ผู้ศึกษาได้นำแนวคิดที่เกี่ยวข้องมาประกอบการอภิปรายผล ซึ่งสามารถอภิปรายผลการศึกษาได้ดังต่อไปนี้

จากสมมติฐานที่ 1.1 นักท่องเที่ยวที่มีเพศแตกต่างกันส่งผลต่อความภักดีต่อจุดหมายปลายทางวัดบรมราชากาญจนาภิเษกอนุสรณ์ฯ แตกต่างกัน

ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยลักษณะทั่วไปด้านเพศแตกต่างกันส่งผลต่อความภักดีต่อจุดหมายปลายทางแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับต่ำกว่า .01 เป็นไปตามที่ตั้งสมมติฐานไว้ แสดงว่า ตัวแปรเพศเป็นปัจจัยส่งผลต่อความภักดีต่อจุดหมายปลายทางวัดบรมราชากาญจนาภิเษก อนุสรณ์ฯ สอดคล้องกับมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2548) ที่กล่าวว่า โดยทั่วไปนักท่องเที่ยวจะมีพฤติกรรมการเดินทางที่แตกต่างกัน โดยเพศชายเป็นกลุ่มที่มีการเดินทางมากกว่าเพศหญิง เนื่องจากสามารถเดินทางได้โดยลำพังและเป็นกลุ่ม มักกระจายตัวไปแทบทุกแหล่งท่องเที่ยวในขณะเดียวกันก็สามารถดำเนินกิจกรรมต่างๆได้หลากหลายมากกว่า ในขณะที่นักท่องเที่ยวเพศหญิงมีความคล่องตัวน้อยกว่ามักเดินทางมากับเพื่อนหรือบริษัท

นำเที่ยว โดยจะพิถีพิถันในการเลือกสถานที่ท่องเที่ยว ซึ่งพิจารณาจาก ความปลอดภัย ความสะดวกสบายในการเดินทาง เป็นต้น ทั้งนี้ผลวิจัยที่ได้แตกต่างกันออกไปอาจเป็นผลมาจากกลุ่มตัวอย่าง ขอบเขตด้านพื้นที่ที่ทำการศึกษารวมไปถึงวิธีการดำเนินงานวิจัย

จากสมมติฐานที่ 1.2 นักท่องเที่ยวที่มีอายุแตกต่างกันส่งผลต่อความภักดีต่อจุดหมายปลายทางวัดบรมราชากาญจนาภิเษกอนุสรณ์ฯ แตกต่างกัน

ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยลักษณะทั่วไปด้านอายุแตกต่างกันส่งผลต่อความภักดีต่อจุดหมายปลายทางแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญมาก ที่ระดับต่ำกว่า .001 ซึ่งเป็นไปตามที่ตั้งสมมติฐานไว้ แสดงว่า ตัวแปรปัจจัยลักษณะทั่วไปด้านอายุเป็นปัจจัยส่งผลต่อความภักดีต่อจุดหมายปลายทางวัดบรมราชากาญจนาภิเษกอนุสรณ์ฯ ซึ่งสอดคล้องกับ ปณิศา ถัณยานนท์ (2548) กล่าวว่า บุคคลที่มีอายุแตกต่างกันนั้นหมายถึงช่วงวัยที่แตกต่างกันซึ่งแน่นอนว่า ความต้องการในสินค้าและบริการที่แตกต่างกัน อีกทั้งความชอบรวมไปถึงรสนิยมของแต่ละบุคคลก็จะเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอตามช่วงวัยที่เปลี่ยนไป ซึ่งจะเห็นได้ว่าในแต่ละช่วงวัย จะมีช่วงอายุที่แตกต่างกัน

จากสมมติฐานที่ 1.3 นักท่องเที่ยวที่มีสถานภาพแตกต่างกันส่งผลต่อความภักดีต่อจุดหมายปลายทางวัดบรมราชากาญจนาภิเษกอนุสรณ์ฯ แตกต่างกัน

ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยลักษณะทั่วไปด้านสถานภาพแตกต่างกันส่งผลต่อความภักดีต่อจุดหมายปลายทางแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญในระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามที่ตั้งสมมติฐานไว้ แสดงว่า ตัวแปรปัจจัยลักษณะทั่วไปด้านสถานภาพเป็นปัจจัยส่งผลต่อความภักดีต่อจุดหมายปลายทางวัดบรมราชากาญจนาภิเษกอนุสรณ์ฯ ไม่สอดคล้องกับ อหิตยา บัวศรี (2558) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจและความภักดีของนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวในจังหวัดกาญจนบุรี พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด แต่ความคิดเห็นที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความภักดีไม่แตกต่างกัน ซึ่งอธิบายได้ว่า สถานภาพเป็นเพียงลักษณะพื้นฐานทางสังคมไม่ได้ส่งผลต่อความคิดและความรู้สึก

จากสมมติฐานที่ 1.4 นักท่องเที่ยวที่มีอาชีพแตกต่างกันส่งผลต่อความภักดีต่อจุดหมายปลายทางวัดบรมราชากาญจนาภิเษกอนุสรณ์ฯ แตกต่างกัน

ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยลักษณะทั่วไปด้านอาชีพแตกต่างกันส่งผลต่อความภักดีต่อจุดหมายปลายทางแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับต่ำกว่า .001 ซึ่งเป็นไปตามที่ตั้งสมมติฐานไว้ แสดงว่า ตัวแปรปัจจัยลักษณะทั่วไปด้านอาชีพเป็นปัจจัยส่งผลต่อความภักดีต่อจุดหมายปลายทางวัดบรมราชากาญจนาภิเษกอนุสรณ์ฯ สอดคล้องกับ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2553) กล่าวว่า กลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีภาระหน้าที่การงานแตกต่างกันมีโอกาสในการเดินทางแตกต่างกัน โดยกลุ่มอาชีพระดับสูง จะมีโอกาสในการเดินทางสูงกว่ากลุ่มอาชีพอื่นๆ เพราะทุนทรัพย์มากกว่า อีกทั้ง ภาระหน้าที่ความรับผิดชอบในแต่ละอาชีพมีส่วนกำหนดให้ต้องออกเดินทาง เช่นการเดินทางไปติดต่อกิจการ จากกลุ่มอาชีพบริหาร และกลุ่มอาชีพตัวแทนจำหน่าย เป็นต้น

จากสมมติฐานที่ 1.5 นักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันส่งผลต่อความภักดีต่อจุดหมายปลายทางวัดบรมราชากาญจนาภิเษกอนุสรณ์ฯ แตกต่างกัน

ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยลักษณะทั่วไปด้าน

ระดับการศึกษาแตกต่างกันส่งผลต่อความภักดีต่อจุดหมายปลายทางแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับต่ำกว่า .001 ซึ่งเป็นไปตามที่ตั้งสมมติฐานไว้ แสดงว่า ตัวแปรปัจจัยลักษณะทั่วไปด้านระดับการศึกษาเป็นปัจจัยส่งผลต่อความภักดีต่อจุดหมายปลายทางวัดบรมราชากาญจนาภิเษกอนุสรณ์ฯ สอดคล้องกับมหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมาธิราช (2548) กล่าวว่า ส่วนใหญ่ผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงมักจะมีอาชีพที่และรายได้ที่ดี ส่งผลให้เดินทางได้บ่อยครั้งมากกว่ากลุ่มที่มีระดับการศึกษาที่ต่ำกว่า

จากสมมติฐานที่ 1.6 นักท่องเที่ยวที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันส่งผลต่อความภักดีต่อจุดหมายปลายทางวัดบรมราชากาญจนาภิเษกอนุสรณ์ฯ แตกต่างกัน

ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยลักษณะทั่วไปด้านรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันส่งผลต่อความภักดีต่อจุดหมายปลายทางแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับต่ำกว่า .001 ซึ่งเป็นไปตามที่ตั้งสมมติฐานไว้ แสดงว่า ตัวแปรปัจจัยลักษณะทั่วไปด้านรายได้ต่อเดือนเป็นปัจจัยส่งผลต่อความภักดีต่อจุดหมายปลายทางวัดบรมราชากาญจนาภิเษกอนุสรณ์ฯ สอดคล้องกับ อติทยา บัวศรี (2558) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจและความภักดีของนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวในจังหวัดกาญจนบุรี พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีรายได้แตกต่างกันมีความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวในจังหวัดกาญจนบุรีแตกต่างกัน

จากสมมติฐานที่ 1.7 นักท่องเที่ยวมีจุดเริ่มต้น การเดินทางแตกต่างกันส่งผลต่อความภักดีต่อจุดหมายปลายทางวัดบรมราชากาญจนาภิเษกอนุสรณ์ฯ แตกต่างกัน

ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยลักษณะทั่วไปด้าน

จุดเริ่มต้นการเดินทางแตกต่างกันส่งผลต่อความภักดีต่อจุดหมายปลายทางแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับต่ำกว่า .001 ซึ่งเป็นไปตามที่ตั้งสมมติฐานไว้ แสดงว่า ตัวแปรปัจจัยลักษณะทั่วไปด้านรายได้ต่อเดือนเป็นปัจจัยส่งผลต่อความภักดีต่อจุดหมายปลายทางวัดบรมราชากาญจนาภิเษกอนุสรณ์ฯ ไม่สอดคล้องกับ จุฑาภรณ์ ทองเพ็ง (2554) ศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการจัดการการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของวัดโสธรวรารามวรวิหาร จังหวัดฉะเชิงเทรา ซึ่งพบว่า จุดเริ่มต้นการเดินทางต่างก็มีความคิดเห็นต่อการจัดการการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของวัดโสธรวรารามวรวิหารไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้สามารถอธิบายได้ว่า ระยะการเดินทางเป็นเพียงปัจจัยภายนอกไม่ส่งผลต่อระดับความคิดเห็นหรือมีความคิดเห็นที่ไม่แตกต่างกัน

จากสมมติฐานที่ 1.8 ที่ว่า นักท่องเที่ยวที่มีจำนวนเงินบริจาค (ทำบุญ) แตกต่างกันส่งผลต่อความภักดีต่อจุดหมายปลายทางวัดบรมราชากาญจนาภิเษกอนุสรณ์ฯ แตกต่างกัน

ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยลักษณะทั่วไปด้านจำนวนเงินบริจาค (ทำบุญ) แตกต่างกันส่งผลต่อความภักดีต่อจุดหมายปลายทางแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับต่ำกว่า .001 ซึ่งเป็นไปตามที่ตั้งสมมติฐานไว้ แสดงว่า ตัวแปรปัจจัยลักษณะทั่วไปด้านจำนวนเงินบริจาคเป็นปัจจัยส่งผลต่อความภักดีต่อจุดหมายปลายทางวัดบรมราชากาญจนาภิเษกอนุสรณ์ฯ สอดคล้องกับ อมรินทร์ ดันติเมธ (2548) ศึกษาเรื่อง

เศรษฐศาสตร์ว่าด้วยพฤติกรรมกรรมการท่องเที่ยว กรณีศึกษา การตัดสินใจเลือกเดินทางมายังประเทศไทยของชาวต่างชาติ กล่าวว่า สินค้าที่มีนั้นไม่สามารถแทนกันได้สมบูรณ์ เนื่องจากสินค้าในที่นี้คือ สถานที่ท่องเที่ยว โดยปกติแล้วย่อมแตกต่างกันซึ่งกล่าวได้นั้นคือเอกลักษณ์รวมไปถึงสิ่งศิลปะในการก่อสร้าง ซึ่งแต่ละที่จะถูกหล่อหลอมด้วยวัฒนธรรม ขนบธรรมเนียม สภาพสังคม และหมายรวมถึงประวัติศาสตร์ที่แตกต่างกัน ดังนั้นก็เป็นไปได้ยากที่จะเหมือนกัน ทั้งนี้ผู้วิจัยเล็งเห็นว่าเงินบริจาคเปรียบได้กับค่าใช้จ่ายในแหล่งท่องเที่ยวซึ่งนักท่องเที่ยวเต็มใจและยินดี ซึ่งจะเห็นได้ว่า สถานที่ท่องเที่ยวและจำนวนเงินค่าใช้จ่ายในแหล่งท่องเที่ยวย่อมแตกต่างกันไป

จากสมมติฐานที่ 1.9 ที่ว่า นักท่องเที่ยวที่มีวิธีการแนะนำต่อผู้อื่นให้รู้จักที่นี้แตกต่างกันส่งผลต่อความภักดีต่อจุดหมายปลายทางวัดบรมราชากาญจนาภิเษกอนุสรณ์ฯ แตกต่างกัน

ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยลักษณะทั่วไปด้านวิธีการแนะนำต่อผู้อื่นให้รู้จักที่นี้ แตกต่างกันส่งผลต่อความภักดีต่อจุดหมายปลายทางแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับต่ำกว่า .001 ซึ่งเป็นไปตามที่ตั้งสมมติฐานไว้ แสดงว่า ตัวแปรปัจจัยลักษณะทั่วไปด้านวิธีการแนะนำต่อผู้อื่นให้รู้จักที่นี้เป็นปัจจัยส่งผลต่อความภักดีต่อจุดหมายปลายทางวัดบรมราชากาญจนาภิเษกอนุสรณ์ฯ

จากสมมติฐานที่ 2 ที่ว่า ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมส่งผลต่อความภักดีต่อจุดหมายปลายทางวัดบรมราชากาญจนาภิเษก อนุสรณ์

ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมส่งผลต่อความภักดีต่อจุดหมายปลายทางวัดบรมราชากาญจนาภิเษกอนุสรณ์ฯ ได้แก่ ด้านการบริหารจัดการการท่องเที่ยว ส่วนความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่ไม่ส่งผลต่อความภักดีต่อจุดหมายปลายทางวัดบรมราชากาญจนาภิเษกอนุสรณ์ฯ ได้แก่ ด้านศักยภาพในการดึงดูดใจด้านการท่องเที่ยว และด้านศักยภาพในการรองรับด้านการท่องเที่ยว โดยสามารถอธิบายได้ดังนี้

ด้านการบริหารจัดการการท่องเที่ยว มีผลต่อความภักดีต่อจุดหมายปลายทางวัดบรมราชากาญจนาภิเษกอนุสรณ์ฯ สอดคล้องกับ ธนยุทธ บุตรขวัญ (2544) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของเจ้าหน้าที่สำนักงานส่วนพระมหากษัตริย์ พบว่า องค์กรสามารถสร้างแรงจูงใจและความผูกพันกับพนักงานได้ จะมีแนวโน้มในการบริหารงานองค์กรประสบความสำเร็จ ทั้งนี้เพื่อสร้างความผูกพันให้กับพนักงานมีทัศนคติเชิงบวกต่อองค์กร จะเห็นได้ว่าทัศนคติเชิงบวกที่เกิดขึ้นจากกระบวนการบริหารจัดการ ทัศนคติเชิงบวกเกิดจากความรู้สึกพึงพอใจและจะเกิดเป็นความภักดีได้ในอนาคต เป็นไปในทิศทางเดียวกับ วิวัฒน์ จันทร์กึ่งทอง (2556) ศึกษาตัวแบบโครงสร้างของปัจจัยที่ส่งผลต่อความภักดีของนักท่องเที่ยวที่มีต่ออุทยานแห่งชาติทางบกในภาคใต้ของประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า คุณค่าที่ได้รับจากความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวและการร้องเรียนของนักท่องเที่ยวสามารถนำไปใช้ประกอบเพื่อเป็นแนวทางในการบริหารจัดการการท่องเที่ยวได้ทั้งนี้ควรศึกษาบริบทของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อให้ปัจจัยดังกล่าวส่งผลต่อความภักดีของนักท่องเที่ยว

ข้อเสนอแนะ

เมื่อพิจารณาจากระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับมาตรฐานคุณภาพทั้ง 3 ด้านจะพบว่าด้านที่มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุดคือ ด้านการบริหารจัดการการท่องเที่ยว ซึ่งถือเป็นด้านที่ต้องให้ความสำคัญและปรับปรุงพัฒนาในอันดับแรก ส่วนรองลงมาคือ ด้านการรองรับด้านการท่องเที่ยว และ สุดท้ายคือด้านสิ่งดึงดูดใจด้านการท่องเที่ยว

ด้านการบริหารจัดการการท่องเที่ยว การพัฒนาและปรับปรุงบริเวณแหล่งท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่อง ซึ่งแน่นอนว่า การรักษาและฟื้นฟูแหล่งท่องเที่ยว การบริหารจัดการทรัพยากรแหล่งท่องเที่ยว การบริการด้านอื่นๆ การให้ความรู้การสร้างจิตสำนึกที่ดีแก่นักท่องเที่ยว สิ่งต่างๆเหล่านี้ ควรพิจารณาปรับปรุงและพัฒนาตามแนวทางมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม เพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยว อีกทั้งแหล่งท่องเที่ยวยังมีมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวในระดับสากลอีกด้วย

ด้านการรับรองด้านการท่องเที่ยว ในด้านนี้จากผลการวิเคราะห์จากแบบสอบถามจะเห็นว่า ในหัวข้อแหล่งท่องเที่ยวจัดให้มีสถานที่พักผ่อน เช่น ม้านั่ง ศาลา เป็นต้น ซึ่งหมายรวมถึง ด้านอื่นๆ ไม่ว่าจะเป็น อาหาร เครื่องดื่มที่ให้บริการในแหล่งท่องเที่ยว ความสะดวกและความเหมาะสมของนักท่องเที่ยวและผู้พิการ ซึ่งนักท่องเที่ยวต่างให้ความสำคัญในระดับเดียวกัน

ด้านสิ่งดึงดูดใจด้านการท่องเที่ยว แหล่งท่องเที่ยวมีความงดงามทางศิลปวัฒนธรรมเป็นที่ดึงดูดใจแก่นักท่องเที่ยว หมายความว่า ควรปรับปรุงและมันพัฒนาศิลปะและวัฒนธรรมของแหล่งท่องเที่ยว ทั้งนี้ ในหัวข้ออื่นๆ ก็ควรให้ความสำคัญเช่นกัน ไม่ว่าจะเป็น เอกลักษณ์ทางวัฒนธรรม ประวัติความเป็นมาของแหล่งท่องเที่ยว การให้บริการข้อมูลในรูปแบบต่างๆ ความปลอดภัยความสะดวกสบายในการเดินทางมายังแหล่งท่องเที่ยว การจัดภูมิทัศน์ และความหลากหลายของกิจกรรมการท่องเที่ยว เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2558). *ยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวไทย พ.ศ. 2558 – 2560*. ได้จาก www.mots.go.th
- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2559). *รายงานสภาวะเศรษฐกิจท่องเที่ยว TOURISM ECONOMIC REVIEW ฉบับที่ 6. ครั้งที่พิมพ์ 1*. กรุงเทพมหานคร : บริษัท เอ็กเซลเลนซ์ บิซิเนส แมเนจเม้นท์ จำกัด.
- กฤษฎา ตั้งชัยศักดิ์. (2559). *วิธีการวิจัยทางธุรกิจ Business Research Methodology*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : แดเน็กซ์ อินเทอร์เน็ตปอเรชั่น.
- กันทิมาลย์ จินดาประเสริฐ. (2556). *ความสัมพันธ์และผลกระทบของแรงจูงใจที่มีต่อความพึงพอใจและความภักดีต่อจุดหมายปลายทางของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่กลับมาเที่ยวซ้ำของการท่องเที่ยวชายแดนไทย-ลาว*. วิทยานิพนธ์. ดุษฎีบัณฑิต. สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- คณะกรรมการและคณะสงฆ์วัดบรมราชา. (2550). *อนุสรณ์สมโภชเปิดวัดบรมราชากาญจนาภิเษกอนุสรณ์ คณะสงฆ์จีนนิกายรังสรรค์*. ครั้งที่พิมพ์ 1. กรุงเทพฯ : บริษัท คอมมาตีไซน์แอนด์พริ้นท์ จำกัด.
- จุฑาภรณ์ ทองเพ็ญ. (2554). *ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการจัดการการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของวัดโสธรวรารามวิหาร จังหวัดฉะเชิงเทรา*. (ปัญหาพิเศษ). มหาบัณฑิต. สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชนัญ วงษ์วิภาคและคณะ. (2554). *การจัดการทรัพยากรทางวัฒนธรรมเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน*. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร : คณะโบราณคดี มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ธณูท บุตรขวัญ. (2554). *ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของเจ้าหน้าที่สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์*. (การค้นคว้าอิสระ). มหาบัณฑิต. สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา. (2555). *พฤติกรรมนักท่องเที่ยว*. นนทบุรี : เพรินซ์ข้าหลวง.
- ปณิศา ลัญจนาพันธ์. (2548). *หลักการตลาด*. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ธรรมสาร
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2553). *ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว*. พิมพ์ครั้งที่ 5. นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- สำนักพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว กรมการท่องเที่ยว. (2552). *แนวทางการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยว*.
- สำนักพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว กรมการท่องเที่ยว. (2557). *แนวทางการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศทางประวัติศาสตร์ ทางวัฒนธรรม*.

สำนักพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว กรมการท่องเที่ยว. (2558). *คู่มือประเมินมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม*. ครั้งที่พิมพ์ 2.

อติตยา บัวศรี. (2558). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความภักดีของนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวในจังหวัดกาญจนบุรี. *วารสารบริหารธุรกิจศรีนครินทรวิโรฒ*, 6(1), 114-123.

อมรินทร์ ตันติเมธ. (2548). *เศรษฐศาสตร์ว่าด้วยพฤติกรรมการท่องเที่ยว กรณีศึกษา การตัดสินใจเลือกเดินทางมายังประเทศไทยของชาวต่างชาติ*. (โครงการวิจัย). คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร.

Krejcie, R. V. & Morgan, D. W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3), 607-610.

แนวทางการเตรียมต้นฉบับและการส่งต้นฉบับ วารสารการบริหารและพัฒนา วิทยาลัยพณิชยบัณฑิต

ประเภทของผลงานวิจัยทางวิชาการ

1. บทความทางวิชาการ หมายถึง งานเขียนซึ่งเป็นเรื่องที่น่าสนใจ เป็นความรู้ใหม่ กล่าวถึงความเป็นมาของปัญหา มีการใช้แนวคิดทฤษฎี ผลงานวิจัยจากแหล่งข้อมูล เช่น หนังสือ วารสารวิชาการ อินเทอร์เน็ต ประกอบการวิเคราะห์วิจารณ์ เสนอแนวทางแก้ไข
2. บทความวิจัย หมายถึง เป็นการนำเสนอผลงานวิจัยอย่างเป็นระบบ กล่าวถึงความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา วัตถุประสงค์ การดำเนินการวิจัย
3. บทวิจารณ์หนังสือ (Book Review) หมายถึง บทความที่วิพากษ์วิจารณ์เนื้อหาสาระ คุณค่า และคุณภาพของหนังสือ บทความหรือผลงานศิลปะ อาทิ นิทรรศการ ทัศนศิลป์ และการแสดงละครหรือดนตรี โดยใช้หลักวิชาดุลยพินิจอันเหมาะสม
4. บทความปริทัศน์ (Review Article) หมายถึง งานวิชาการที่ประเมินสถานะล่าสุดทางวิชาการ (State of the Art) เฉพาะทางที่มีการศึกษาค้นคว้ามีการวิเคราะห์และสังเคราะห์องค์ความรู้ทั้งทางกว้างและทางลึกอย่างทันสมัย โดยให้ข้อพิพาทที่ชี้ให้เห็นแนวโน้มที่ควรศึกษาและพัฒนาต่อไป

องค์ประกอบของบทความ

1. บทความวิจัย (Research Article)

บทความวิจัยประกอบด้วย หน้าชื่อเรื่องบทคัดย่อ และเนื้อหาของบทความในส่วนหน้าชื่อเรื่องควรมีข้อมูลตามลำดับดังนี้ ชื่อเรื่อง ชื่อผู้นิพนธ์ สังกัด (ภาควิชา และมหาวิทยาลัย) และอีเมลของผู้นิพนธ์สำหรับติดต่อ

ในส่วนบทคัดย่อต้องระบุถึงสำคัญของเรื่อง วัตถุประสงค์ วิธีการศึกษา ผลการศึกษา และบทสรุป ความยาวไม่เกิน 200 คำ ในกรณีที่ต้นฉบับเป็นภาษาไทย ให้ผู้นิพนธ์เขียนบทคัดย่อทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ระบุคำสำคัญของเรื่อง (Keyword) จำนวนไม่เกิน 3-5 คำ

ในส่วนเนื้อหาของบทความให้เริ่มต้นจากบทนำ วัตถุประสงค์และวิธีการ ผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษา และกิตติกรรมประกาศ (ถ้ามี) ความสำคัญที่มาและปัญหาของงานวิจัย ภูมิหลังของงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสมมติฐานและวัตถุประสงค์ของการวิจัยให้เขียนไว้ในส่วนบทนำ เทคนิคและวิธีการทั่วไปให้อธิบายไว้ในส่วนวัตถุประสงค์และวิธีการศึกษา ผลการทดลองต่างๆ ให้อธิบายไว้ในส่วนผลการศึกษาการวิเคราะห์เปรียบเทียบผลการทดลองกับงานของผู้อื่นให้เขียนไว้ในส่วนอภิปรายผลการศึกษา และการสรุปผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ให้เขียนไว้ในส่วนสรุปผลการศึกษา

2. บทความปริทัศน์ (Review Article)

บทความปริทัศน์ เป็นการนำเสนอภาพรวมของเรื่องที่น่าสนใจหน้าแรกของบทความปริทัศน์ ประกอบด้วยมีชื่อเรื่อง ชื่อผู้พิมพ์ ที่อยู่ผู้พิมพ์ ผู้พิมพ์สำหรับติดต่อ (Corresponding Author) และบทสรุป (Summary) เพื่อเป็นการสรุปเรื่องโดยย่อให้เข้าใจว่าเรื่องที่ได้นำเสนอนั้นมีความน่าสนใจและความเป็นมาอย่างไร พร้อมระบุความสำคัญของเรื่อง (Keyword) จำนวนไม่เกิน 3-5 คำ

ในส่วนเนื้อหาของบทความ ต้องมีบทนำ (Introduction) เพื่อกล่าวถึงความน่าสนใจของเรื่องที่น่าสนใจก่อนเข้าสู่เนื้อหาในแต่ละประเด็นและต้องมีบทสรุป (Conclusion) เพื่อขมวดปมเรื่องที่นำเสนอ พร้อมข้อเสนอแนะจากผู้พิมพ์เกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวสำหรับให้ผู้อ่านได้พิจารณาประเด็น ที่น่าสนใจต่อไป

ผู้พิมพ์ควรตรวจสอบเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับบทความที่นำเสนออย่างละเอียด โดยเฉพาะอย่างยิ่งเนื้อหาที่ใหม่ที่สุด บทความปริทัศน์ต้องนำเสนอพัฒนาการเรื่องที่นำเสนอ ข้อมูลที่นำเสนอจะต้องไม่จำเพาะเจาะจงเฉพาะผู้อ่านที่อยู่ในสาขาของบทความเท่านั้น แต่ต้องนำเสนอข้อมูลที่ซึ่งผู้อ่านในสาขาอื่นหรือนิสิตนักศึกษาในระดับสูงสามารถเข้าใจได้

การเตรียมต้นฉบับ

1. พิมพ์ผลงานทางวิชาการ ควรจัดพิมพ์ด้วย Microsoft Word for Windows หรือ Macintosh บนกระดาษขนาด A 4 หน้าเดียวประมาณ 26 บรรทัดต่อ 1 หน้าใช้อักษร TH Sarabun New ขนาดของตัวอักษรเท่ากับ 16 และใส่เลขหน้าตั้งแต่ต้นจนจบบทความยกเว้นหน้าแรกจำนวนไม่เกิน 15 หน้า

การตั้งค่าน้ำกระดาษ หัวกระดาษ 1” ท้ายกระดาษ 1” ด้านซ้าย 1” ด้านขวา 1” ชื่อเรื่องภาษาไทย ขนาด 18 หนา ชื่อเรื่องภาษาอังกฤษ ตัวพิมพ์ใหญ่ ขนาด 18 หนา

2. บทความย่อภาษาไทยและภาษาอังกฤษไม่ควรเกิน 1 หน้ากระดาษ จะต้องพิมพ์คำสำคัญในบทความย่อภาษาไทย และพิมพ์ Keyword ในบทความย่อภาษาอังกฤษของบทความเรื่องนั้นด้วยจำนวนไม่เกิน 3-5 คำ

**** บทความภาษาไทยหรือภาษาอังกฤษจะต้องมีบทความย่อภาษาไทยและภาษาอังกฤษทุกบทความ ****

3. เนื้อหา (ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ) ให้จัดพิมพ์เนื้อหาภาษาอังกฤษให้พิมพ์เป็น Single Space

4. ถ้ามีรูปภาพ/ ตารางประกอบ ควรมีภาพที่ชัดเจนถ้าเป็นรูปถ่ายควรมีภาพถ่ายจริงแนบด้วย

5. ประวัติผู้แต่ง ให้ระบุชื่อของผู้เขียนหน่วยงานที่สังกัดตำแหน่งทางวิชาการ (ถ้ามี) วุฒิการศึกษา ตั้งแต่ระดับปริญญาตรีขึ้นไป พร้อมสาขาวิชาที่เชี่ยวชาญ

6. เอกสารอ้างอิงแยกผลงานภาษาไทยและภาษาอังกฤษ (เรียงตามลำดับตัวอักษร)

7. ผลงานวิชาการที่ส่งมาต้องไม่ได้รับการเผยแพร่ที่ไหนมาก่อน

8. การส่งต้นฉบับจะต้องส่งเอกสารออนไลน์ผ่านเว็บของทางวิทยาลัยเท่านั้น สำนักงานโครงการวารสารการบริหารและพัฒนาวิทยาลัยพณิชยบัณฑิต ชั้น 1 อาคารสำนักอธิการบดี วิทยาลัยพณิชยบัณฑิต อำเภอเมือง จังหวัดหนองบัวลำภู 39000 โทรศัพท์ 0-4234-2797 หรือส่งทาง E-mail: namedanai@gmail.com,

nuspong.ggg@gmail.com เว็บไซต์วารสาร : [https://nb.pcbu.ac.th/?page id=450](https://nb.pcbu.ac.th/?page%20id=450) และรอ e-mail ตอบกลับการได้รับความของท่านภายใน 7 วันหลังส่งบทความออนไลน์

9. โครงการวารสารวิชาการนำบทความที่ท่านส่งมาเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อประเมินคุณภาพความเหมาะสมของบทความก่อนการตีพิมพ์ ในกรณีที่ผลการประเมินระบุให้ต้องปรับปรุงแก้ไขผู้เขียนจะต้องดำเนินการแก้ไขให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลา 15 วัน นับจากวันที่ได้รับผลการประเมินบทความ

10. ผู้เขียนตรวจสอบความถูกต้องทั้งหมดอย่างละเอียดถี่ถ้วนอย่าให้มีคำผิด และคำที่มีไม่ยมก (ๆ) ในคำว่าต่าง ๆ เป็นต้น ให้เคาะวรรคด้วย แล้วส่งบทความพร้อมต้นฉบับของท่านมายัง สำนักบริการวิชาการและวิจัย วิทยาลัยพณิชยบัณฑิตพร้อมบันทึกข้อมูลลงแผ่น ก่อนส่งให้กองบรรณาธิการดำเนินการต่อไป หรือส่งไปทาง e-mail ที่กองบรรณาธิการแจ้งให้ทราบ

รูปแบบการเขียนอ้างอิง

กรณีที่ผู้เขียนต้องการระบุแหล่งที่มาของข้อมูลในเรื่องให้ใช้วิธีการอ้างอิงในส่วนเนื้อเรื่องแบบนาม-ปี (author-date in-text citation) โดยระบุชื่อผู้แต่ง และปีพิมพ์ของเอกสาร ไว้ข้างหน้าหรือข้างหลังข้อความที่ต้องการอ้าง เพื่อบอกแหล่งที่มาของข้อความนั้นและอาจระบุเลขหน้าของเอกสารด้วยก็ได้หากต้องการ ตัวอย่างและให้มีการอ้างอิงส่วนท้ายเล่ม (Reference Citation) โดยการรวบรวมรายการเอกสารทั้งหมดที่ผู้เขียนได้ใช้อ้างอิงในการเขียนผลงานนั้น ๆ จัดเรียงรายการตามลำดับอักษรชื่อผู้แต่ง ภายใต้หัวข้อเอกสารอ้างอิงสำหรับผลงานวิชาการภาษาไทยหรือ Reference สำหรับผลงานวิชาการภาษาอังกฤษ โดยใช้รูปแบบการเขียนเอกสารอ้างอิงแบบ APA (American Psychological Association) รูปแบบการเขียนบรรณานุกรมแบบ APA 7th edition ดังนี้

รูปแบบการเขียนบรรณานุกรม APA 7th edition

หนังสือทั่วไป	
รูปแบบ	ผู้แต่ง./ (ปีที่พิมพ์)./ชื่อเรื่อง/(ครั้งที่พิมพ์ พิมพ์ครั้งที่ 2 เป็นต้นไป)./สำนักพิมพ์.
ผู้แต่ง 1 คน	พรศิริ พันธสี. (2563). <i>กระบวนการพยาบาล & แบบแผนสุขภาพ: การประยุกต์ใช้ทางคลินิก</i> (พิมพ์ครั้งที่ 23). พิมพ์อักษร.
	Waldman, S. D. (2021). <i>Atlas of interventional pain management</i> (5th ed.). Elsevier.
ผู้แต่ง 2 คน	สุภาภรณ์ เตังไตรสรณ์, และนริสา รัตนเลิศ. (2563). <i>การตรวจคัดกรองสุขภาพตาเด็ก</i> . โรงพยาบาลสงขลานครินทร์.
	Stein, L. N. M., & Hollen, C. J. (2021). <i>Concept-based clinical nursing skills: Fundamental to advanced</i> . Elsevier.
ผู้แต่ง 1-20 คน ใส่ชื่อทุกคน	ภาสกร เนตรพิทยวัลย์, พรพรรณ ภูสาหัส, สมสุข ภาณุรัตน์, สุขฤดี รัชตฤกษ์กุล, พัชรี กระจำงโพธิ์, และวิณี ธุระธรรม. (2563). <i>การประเมินภาวะสุขภาพสำหรับพยาบาล: การตรวจร่างกาย</i> (พิมพ์ครั้งที่ 3). พิมพ์กิจการพิมพ์.
	Kee, J. L., Marshall, S. M., Woods, K., & Forrester, M. C. (2021). <i>Clinical calculations with applications to general and specialty areas</i> (9th ed.). Elsevier.
ผู้แต่ง 21 คน ขึ้นไป ใส่ชื่อ 19 คนแรก และใช้ . . . ตามด้วยคน สุดท้าย	ชนิษฐา นันทบุตร, พิรพงษ์ บุญสวัสดิ์กุลชัย, จงกลณี จันทศิริ, นิลภา จิระรัตนวรรณะ, สุคนธ์ วรรณะอมร, แสงเดือน แห่งทองคำ, กชพร สิงห์หล้า, กติกา นวพันธ์, กนกพร จิรัฐติกาลวงศ์, กนกพร จิวประสาท, กนกพร แจ่มสมบุรณ์, กนกพร อัสวเมธิกางค์, กมลวรรณ จุติวรกุล, กมลวรรณ ตังชันกานนท์, กรรณิกา ชาธรรม, กรรณิการ์ มุทธาธร, กรองทอง วงศ์ศรีตรัง, กรวิธ อัสวคุปตานนท์, กฤติน กุลเพ็ง, . . . พัฒนา นาคทอง. (2563). <i>ชุดความรู้การพัฒนากลไกและการพัฒนาระบบสุขภาพชุมชนโดยชุมชนเพื่อชุมชน</i> . เดอะ กราฟิโก ซิสเต็มส์.
	Hilden, I., Lauritzen, B., Sørensen, B. B., Clausen, J. T., Jespersgaard, C., Krogh, B. O., Bowler, A. N., Breinholt, J., Gruhler, A., Svensson, L. A., Petersen, H. H., Petersen, L. C., Balling, K. W., Hansen, L., Hermit, M. B., Egebjerg, T., Friederichsen, B., Ezban, M., Bjørn, S. E., . . . Abbas, A. K. (2021). <i>Robbins basic pathology</i> (10th ed.). Elsevier.
ผู้แต่งเป็น สถาบัน	สภาการพยาบาล. (2553). <i>สมรรถนะผู้ประกอบการวิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์</i> .
หนังสือแปล	ซิงเกอร์, แบลร์. (2560). <i>Little voice mastery</i> [แค่จัดการเสียง (เล็กๆ) ช่างโน้มน้าวทำอะไรก็สำเร็จ!] (วิชัย กำปิร์, ผู้แปล; พิมพ์ครั้งที่ 2). ดีเอ็มจี.
บรรณาธิการ	วีณา เจียวนา (บ.ก.). (2556). <i>การพยาบาลจิตเวช</i> . ภาควิชาการพยาบาลอนามัยชุมชนและจิตเวช วิทยาลัยพยาบาลสภากาชาดไทย.
	McKinney, E. S., James, S. R., Murray, S. S., Nelson, K. A., & Ashwill, J. W. (Eds.). (2018). <i>Maternal-child nursing</i> (5th ed.). Elsevier.

ไม่ปรากฏผู้แต่ง	กาญจนา อาลยานุสรณ์: อนุสรณ์งานพระราชทานเพลิงศพ รองศาสตราจารย์ ดร.กาญจนา อินทรสุนานนท์. (2558). สันติศิริการพิมพ์.
ไม่ปรากฏปีที่พิมพ์	ให้ใส่ (ม.ป.ป.) สำหรับเอกสารภาษาไทย และ (n.d.) สำหรับเอกสารภาษาต่างประเทศ
	ภากร โภคยพงศ์ (บ.ก.). (ม.ป.ป.). 10 โรคภัย จากภัยโลกร้อน. งานดี.
	Tolson, D., Booth, J., & Schofield, I. (Eds.). (n.d.). <i>Evidence informed nursing with older people</i> . Wiley-Blackwell.
บทความในหนังสือ	
รูปแบบ	ชื่อผู้แต่ง/(ปีพิมพ์)/ชื่อบท./ใน/ชื่อผู้แต่ง(บรรณาธิการ)/ชื่อหนังสือ/(ครั้งที่พิมพ์)/ /////เลขหน้าแรก-หน้าสุดท้ายของบท)/สำนักพิมพ์.
	สุรพันธ์ สิทธิสุข. (2563). การสัมภาษณ์ประวัติ. ใน วิทยา ศรีดามา (บ.ก.), <i>การสัมภาษณ์ประวัติ และตรวจร่างกาย</i> (พิมพ์ครั้งที่ 12, น. 1-7). โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
	Gray, J. R. (2021). Discovering the world of nursing. In R. G. Jennifer, K. G. Susan (Eds.), <i>Burns & Grove's the practice of nursing research: Appraisal, synthesis, and generation of evidence</i> (9th ed., pp. 1-18). Elsevier.
	Hicks, S. (2019). Examination of the skin, hair, and nails. In Carol L. C. (Ed.), <i>Physical assessment for nurses and healthcare professionals</i> (pp. 37-66). Wiley Blackwell.
E-book	
	Anderson, Y. S. C., & Poulsen, K. B. (2020). <i>Anderson's atlas of hematology</i> . ProQuest Ebook Central. https://ebookcentral.proquest.com
วารสาร	
รูปแบบ	ชื่อผู้เขียนบทความ/(ปีพิมพ์)/ชื่อบทความ/ชื่อวารสาร/ปีที่Volume(ฉบับที่issue)/หน้าแรก- หน้าสุดท้าย.
	บุศรา ชัยทัศน์. (2559). การดูแลผู้ป่วยโรคมะเร็งลำไส้ใหญ่และทวารหนักที่ผ่าตัดเปิดทวารใหม่: บทบาทพยาบาลเฉพาะทางบาดแผล ออสโตมี และควบคุมการขับถ่ายไม่ได้. <i>วารสารพยาบาลสภาวิชาชีพไทย</i> , 9(1), 19-33.
	Plows, J. F., Stanley, J. L., Baker, P. N., Reynolds, C. M., & Vickers, M. H. (2018). The pathophysiology of gestational diabetes mellitus. <i>International journal of molecular sciences</i> , 19(11), 3342. https://doi.org/10.3390/ijms19113342
วิทยานิพนธ์	
รูปแบบ	ชื่อผู้แต่งวิทยานิพนธ์/(ปีพิมพ์)/ชื่อวิทยานิพนธ์/[ระดับวิทยานิพนธ์]. ชื่อมหาวิทยาลัย.
วิทยานิพนธ์ ไม่มีการตีพิมพ์	อุดมลักษณ์ ดวงขุนมาตย์. (2554). <i>ประสิทธิผลของโปรแกรมการออกกำลังกายด้วยการเดินที่ประยุกต์ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผนในประชากรกลุ่มเสี่ยงโรคความดันโลหิตสูง</i> [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทที่ไม่มีการตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยมหิดล.
	Harris, L. (2014). <i>Instructional leadership perceptions and practices of elementary school leaders</i> [Unpublished doctoral dissertation]. University of Virginia.

วิทยานิพนธ์ ที่มีการตีพิมพ์ เผยแพร่ Database/Online	กฤษณา ทรัพย์สมบูรณ์. (2560). การศึกษาการปฏิบัติบทบาทผู้นำการพยาบาลทางคลินิกของพยาบาลวิชาชีพ หอผู้ป่วยวิกฤต โรงพยาบาลศูนย์ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข [วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย]. Chulalongkorn University Intellectual Repository (CUIR). http://cuir.car.chula.ac.th/handle/123456789/58250
	เสาวนีย์ คงนิรันดร์. (2559). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการดูแลของผู้ดูแลผู้ป่วยจิตเภท [วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยบูรพา]. ฐานข้อมูลงานวิจัย (ThaiLis).
	Worawalai. W. (2014). <i>α-Glucosidase inhibitors from N-substituted aminocyclitol derivatives and total synthesis of CJ-16,264</i> [Doctoral dissertation, Chulalongkorn University]. https://bit.ly/3sGuBFh
วิทยานิพนธ์ ที่มีการตีพิมพ์ เผยแพร่ Database/ Online	Earnhart, C. L. (2018). <i>Evaluating an on-line education module for autism screening in pediatric primary care in Arizona</i> [Doctoral dissertation, University of Arizona]. ProQuest Nursing & Allied Health Database. https://search.proquest.com/docview/2160956827?accountid=34902
เอกสารการประชุมทางวิชาการ / การสัมมนา / การอภิปราย รายงานการประชุม	
รูปแบบ	ชื่อผู้แต่ง./ (ปีพิมพ์./วันที่/เดือน)/ชื่อบทความหรือชื่อเรื่องของบท/[การนำเสนอ]/ชื่อการประชุม, เมืองที่ประชุม.
	ดรุณี รุจกรกานต์. (2555, 12-17 กุมภาพันธ์). ประเด็นปัญหาการจัดการศึกษาพยาบาลเพื่อคุณภาพและการเข้าถึงบริการสุขภาพ [เอกสารนำเสนอ]. การประชุมพยาบาลแห่งชาติ ครั้งที่ 14: เรื่อง คุณภาพ และการเข้าถึงบริการสุขภาพ: ภารกิจของพยาบาล, กรุงเทพฯ, ประเทศไทย.
เอกสารประกอบการสอน	
รูปแบบ	ชื่อผู้แต่ง./ (ปี)/ชื่อเรื่อง(ชื่อเอกสารประกอบการสอน)/[เอกสารไม่ได้ตีพิมพ์]/คณะ, มหาวิทยาลัย.
	พิมพ์ไโล ทองไพบูลย์, กฤษณา พูลเพิ่ม, และภาวิดา พุทธิจันทร์. (2559). <i>จริยธรรมและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศ</i> [เอกสารที่ไม่มีการตีพิมพ์]. สถาบันการพยาบาลศรีสวรินทิรา สภากาชาดไทย.
Website	
Rama Channel. (2561). <i>หกล้มในผู้สูงอายุ อันตรายกว่าวัยอื่นหลายเท่าตัว ปัญหาที่ต้องระวัง</i> . https://bit.ly/3lgLaTS	
American Psychological Association. (n.d.). <i>APA style: Learning APA style</i> . https://apastyle.apa.org/learn/index?tab=2	
Rama Channel. (2560). <i>หกล้มในผู้สูงอายุ อันตรายกว่าวัยอื่นหลายเท่าตัว ปัญหาที่ต้องระวัง</i> . https://bit.ly/3lgLaTS	
American Psychological Association. (n.d.). <i>APA style: Learning APA style</i> . https://apastyle.apa.org/learn/index?tab=2	

Website (ต่อ)
ชัชวาล วงศ์สารี. (2561). มโนทัศน์เกี่ยวกับผู้สูงอายุและหลักการพยาบาลผู้สูงอายุ [PowerPoint slides]. SlideShare. https://bit.ly/3ok6Voz สัณยักร Nurse. (2563, มิถุนายน). ทบทวน IICP part 1 ฉบับ ดิวสอบการพยาบาลผู้ใหญ่ [Video]. Youtube. https://www.youtube.com/watch?v=Zh9mS77-Q_A ไทยรัฐโควิด. (2564, 14 พฤษภาคม). เหตุการณ์ไม่พึงประสงค์จากการฉีดวัคซีนโควิด-19. Facebook. https://bit.ly/2RVJnKm Science. (2018, December 31). First footage of deep-sea anglerfish pair [Video]. Facebook. https://bit.ly/3uOGOZl

วิธีเรียงบรรณานุกรม

ใช้หลักการเดียวกันกับการเรียงคำในพจนานุกรม หรือ Dictionary ที่เป็นยอมรับกันทั่วไป โดยคำที่มีตัวสะกด จัดเรียงไว้ก่อนคำที่มีรูปสระตามลำดับตั้งแต่ กก-กย ดังนี้

ก ข ค ฉ ง จ ฉ ช ซ ฌ ญ ฎ ฏ ฐ ฑ ฒ ด ต ถ ท ธ น บ ป ผ ฝ พ ฟ ภ ม ย ร ฤ ฌ ล ฎ ภา ว ศ ษ ห ฬ อ ฮ

ส่วนคำที่ขึ้นต้นด้วยพยัญชนะตัวเดียวกัน เรียงลำดับตามรูปสระ ดังนี้

อะ อัว อัวะ อา อำ อี อี้ อู อุ เอะ เอ เอาะ เอา เอ็น เอีย เอียะ เอื้อ เอื้อะ แอ แอะ โอะ โอ โอ โอ

บรรณานุกรม

งานบัณฑิตศึกษา สถาบันการพยาบาลศรีสวรินทิรา สภากาชาดไทย. (2563). *คู่มือการเขียนรายงานและวิทยานิพนธ์* [เอกสารที่ไม่มีการตีพิมพ์].

American Psychological Association. (2020). *Publication manual of the American Psychological Association: The official guide to APA style* (7th ed.). <https://doi.org/10.1037/0000165-000>

American Psychological Association. (2020). *Reference examples*. <https://apastyle.apa.org/style-grammar-guidelines/references/examples>



ลิขสิทธิ์ : สำนักงานวารสารการบริหารและพัฒนา วิทยาลัยพณิชยการ

เว็บไซต์ : <http://nb.pcbu.ac.th/?page id=450>

จำนวนพิมพ์ 300 เล่ม

ปีที่พิมพ์ : 2562

พิมพ์ที่ : เอ็ม เอ็ม ก๊อบปี้แอนด์เซอร์วิส