



การประชุมทางวิชาการระดับชาติ

สาขาบริหารธุรกิจและการบัญชี ครั้งที่ 4
ฉบับพิเศษ

The 4th Annual National Conference on Business and Accounting
Special Issue

Digital Economy

เศรษฐกิจไทยในยุคดิจิทัล

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

14-15 พฤษภาคม 2559



สารจาก

รักษาการแทนอธิการบดี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ การประชุมทางวิชาการระดับชาติ สาขาบริหารธุรกิจและการบัญชี ครั้งที่ 4

ตลอดระยะเวลา 73 ปี นับจากการสถาปนามหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ในปี พ.ศ. 2486 มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ยังคงมุ่งมั่นในการให้ความรู้และพัฒนานิสิต เพื่อผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพผู้สังคม ตลอดจนการเผยแพร่องค์ความรู้และการเชื่อมโยงผลงานวิจัย เพื่อสร้างนวัตกรรมในการพัฒนาและการแก้ไขปัญหาของประเทศ ดังเอกลักษณ์ของมหาวิทยาลัย คือ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มุ่งสร้างศาสตร์แห่งแผ่นดิน เพื่อความกินดีอยู่ดีของชาติเสมอมา

การที่คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ได้รับเกียรติเป็นเจ้าภาพร่วมกับบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย วิทยาลัยบัณฑิตศึกษากิจการการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม และ คณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีไทย - ญี่ปุ่น ในการจัดการประชุมวิชาการระดับชาติ สาขาบริหารธุรกิจและการบัญชีครั้งที่ 4 นี้ ถือเป็นเรื่องที่น่ายินดีเป็นอย่างยิ่ง ที่มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เติบโตอย่างแข็งแกร่งในศาสตร์รอบด้าน ทั้งสายการเกษตรกรรม วิทยาศาสตร์ และสังคมศาสตร์ ซึ่งเป็นศาสตร์ที่สำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่ากันในระบบเศรษฐกิจโลก ที่ล้วนได้รับการพัฒนาจนก้าวหน้าและมีศักยภาพในการสรรสร้างความสำเร็จและพัฒนาองค์ความรู้ที่จะเป็นประโยชน์ให้กับประเทศชาติต่อไป

กระผมขอขอบคุณผู้จัดการประชุม ตลอดจนผู้มีส่วนร่วมทุกท่าน สำหรับความร่วมมือและความทุ่มเทอย่างสูงสุด โดยกระผมเชื่อมั่นเป็นอย่างยิ่งว่า ผู้เข้าร่วมประชุมทุกท่านจะได้รับความรู้และประสบการณ์ที่ดี และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาด้านวิชาการให้เจริญก้าวหน้าและพัฒนาสังคมไทยสืบไป กระผมขออำนวยการประชุมวิชาการระดับชาติสาขาบริหารธุรกิจและการบัญชี ครั้งที่ 4 นี้ บรรลุผลสำเร็จดังเจตนารมณ์ทุกประการ

(ดร. จอริก วาชรินทร์รัตน์)

รักษาการแทนอธิการบดี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์



สารจาก

คณบดีคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

การประชุมทางวิชาการระดับชาติ สาขาบริหารธุรกิจและการบัญชี ครั้งที่ 4

สำหรับปี 2559 นับเป็นปีที่ 4 ของการจัดการประชุมวิชาการระดับชาติ สาขาบริหารธุรกิจและการบัญชี ในฐานะคณบดีคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ดิฉันมีความภาคภูมิใจและรู้สึกเป็นเกียรติอย่างยิ่งสำหรับความสำเร็จอีกครั้งหนึ่งของการจัดประชุมระดับชาติในครั้งนี้ โดยการจัดการประชุมระดับชาติในครั้งนี้ ได้รับความร่วมมือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย วิทยาลัยบัณฑิตศึกษากิจการการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม คณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ในฐานะแกนนำเรายังคงความมุ่งมั่นที่จะดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง ไม่ว่าจะเป็นการริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่สอดคล้องกับการปฏิบัติงานโครงสร้างการสนับสนุนด้านการวิจัยของอาจารย์ นิสิตและนักศึกษา เพื่อเป็นฐานสำคัญของการพัฒนาองค์ความรู้ใหม่ๆ อันจะเป็นประโยชน์ต่อชุมชนและประเทศ อีกทั้งเป็นการเพิ่มผลงานวิจัยซึ่งจะนำไปสู่การตีพิมพ์ เผยแพร่ ในวารสารระดับชาติและนานาชาติต่อไป

ในนามคณบดีคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ขอขอบคุณผู้จัดการประชุมทุกท่านและทุกสถาบันที่ช่วยผลักดันให้การจัดการประชุมฯ เป็นไปด้วยดี และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าการประชุมในครั้งนี้จะมีส่วนส่งเสริมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่ทรงคุณค่า และสามารถช่วยพัฒนาวิชาการด้านบริหารธุรกิจและการบัญชีได้อย่างยั่งยืนสืบไป

Chirawat Meeapha

(รองศาสตราจารย์ ดร. ศศิวิมล มีอำพา)
คณบดีคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์



สารจาก

คณบดีวิทยาลัยบัณฑิตศึกษากิจการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
การประชุมทางวิชาการระดับชาติ สาขาบริหารธุรกิจและการบัญชี ครั้งที่ 4

ในนามของวิทยาลัยบัณฑิตศึกษากิจการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ซึ่งเป็นเจ้าภาพร่วมจัดงานการประชุมทางวิชาการสาขาบริหารธุรกิจและการบัญชีครั้งที่ 4 ภายใต้หัวข้อ “เศรษฐกิจไทยในยุคดิจิทัล (Digital Economy)” ผมรู้สึกยินดีและเป็นเกียรติอย่างสูงที่ได้ร่วมจัดการประชุมทางวิชาการในครั้งนี้ และขอชื่นชมผู้บริหารมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยหอการค้า มหาวิทยาลัยศรีปทุมและสถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น ที่ได้เล็งเห็นความสำคัญของการเผยแพร่ผลงานทางวิชาการและการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ ตลอดจนการสร้างเครือข่ายความร่วมมือทางวิชาการมาอย่างต่อเนื่อง

การได้รับเกียรติร่วมเป็นเจ้าภาพจัดประชุมทางวิชาการสาขาบริหารธุรกิจและการบัญชีระดับชาติอีกครั้ง ไม่เพียงแต่เป็นการสร้างความร่วมมือทางวิชาการระหว่างมหาวิทยาลัยต่างๆเท่านั้น แต่ยังแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นในร่วมมือกันเสริมสร้างศักยภาพทางการวิจัยธุรกิจและการบัญชีให้เข้มแข็ง อันนำไปสู่การประยุกต์ใช้ หรือสร้างนวัตกรรมเพื่อพัฒนาธุรกิจของประเทศชาติต่อไป

ผมหวังเป็นอย่างยิ่งว่า การประชุมทางวิชาการสาขาบริหารธุรกิจและการบัญชีในครั้งนี้จะเกิดประโยชน์สูงสุดต่อทุกภาคส่วน และขอขอบคุณคณะทำงานจัดการประชุม รวมถึงผู้เข้าร่วมประชุมทุกท่าน ตลอดจนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไว้ ณ ที่นี้เป็นอย่างสูง

(รองศาสตราจารย์ ดร.วิฑิต ชินสุวรรณ)

คณบดีวิทยาลัยบัณฑิตศึกษากิจการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น



สารจาก

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

การประชุมทางวิชาการระดับชาติ สาขาบริหารธุรกิจและการบัญชี ครั้งที่ 4

การประชุมวิชาการระดับชาติ สาขาบริหารธุรกิจและการบัญชี ในครั้งนี้ ได้จัดขึ้นเป็นครั้งที่ 4 โดยมุ่งเน้นการพัฒนาการมาตรฐานการเรียนรู้เชิงวิชาการ และงานวิจัยให้มีการสร้างองค์ความรู้ใหม่ๆ ให้เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งการเสวนาทงวิชาการที่ให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจและนโยบายภาครัฐ ที่อาจจะมี การเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา โดยคาดหวังให้เกิดการสร้างปัญญาด้วยการวิเคราะห์ร่วมกัน

การสร้างองค์ความรู้ทางวิชาการที่เข้มแข็ง จะเป็นพื้นฐานที่ดีในการสร้างศักยภาพทางเศรษฐกิจสังคม และความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจให้กับประเทศ การบูรณาการศาสตร์ต่างๆ เข้าด้วยกัน เพื่อส่งเสริมการศึกษา แบบองค์รวม พร้อมทั้งการสร้างความรู้ ความเข้าใจ ทางธุรกิจ โดยมีพื้นฐานทางจริยธรรม จรรยาบรรณในการบริหาร จัดการที่ดี

ผมหวังเป็นอย่างยิ่งว่า การประชุมวิชาการระดับชาติ สาขาบริหารธุรกิจและการบัญชี ครั้งที่ 4 นี้ จะเป็นประโยชน์ต่อทั้งวงวิชาการ องค์กรภาคธุรกิจ และหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง และขอขอบคุณทุกส่วนงาน ที่ได้ร่วมกันจัดงานทางวิชาการในครั้งนี้

(ดร.พิsworthน์ พุทธิ์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย



สารจาก

คณบดีคณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม

การประชุมทางวิชาการระดับชาติ สาขาบริหารธุรกิจและการบัญชี ครั้งที่ 4

คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม ตระหนักถึงความสำคัญของงานวิจัย และงานวิชาการ โดยส่งเสริมและสนับสนุนให้คณาจารย์ บุคลากร นักศึกษา ผลิตผลงานวิจัย งานวิชาการ อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ความร่วมมือทางวิชาการในการจัดการประชุมวิชาการระดับชาติ สาขาบริหารธุรกิจและการบัญชี ครั้งที่ 4 เพื่อให้คณาจารย์ นักวิชาการ นิสิต นักศึกษา นักวิจัย และผู้เข้าร่วมประชุมทุกท่าน สามารถแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ ผลการวิจัย ประสบการณ์ สามารถนำไปพัฒนาการเรียนการสอน การสร้างเครือข่ายความร่วมมือด้านวิชาการ การพัฒนาผลงานวิจัย ด้านวิชาการให้มีความเข้มแข็ง ยั่งยืน เพื่อเป็นประโยชน์ต่อประเทศชาติสืบไป

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. จิตาภรณ์ สิ้นจรรย์ศักดิ์)
คณบดีคณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม



สารจาก

คณบดีคณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น
การประชุมทางวิชาการระดับชาติ สาขาบริหารธุรกิจและการบัญชี ครั้งที่ 4

การวิจัย เป็นสิ่งสำคัญที่ขาดไม่ได้สำหรับสถาบันการศึกษา ซึ่งนอกจากจะมีหน้าที่สร้างบุคลากรที่มีคุณภาพแล้ว ยังต้องสร้างผลงานทางวิชาการ เพื่อเป็นการพัฒนาระดับวิชาการของประเทศ ให้มีระดับสูงยิ่งขึ้น

คณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น ก็ได้เล็งเห็นความสำคัญนี้ จึงได้เข้าร่วมเครือข่ายจัดงานประชุมวิชาการระดับชาติ สาขาบริหารธุรกิจและการบัญชีนี้ เพื่อให้บุคลากรตลอดจนนักศึกษาของคณะ ได้มีโอกาสนำเสนอผลงานวิชาการ แลกเปลี่ยนผลงานวิชาการซึ่งกันและกัน ระหว่างบุคลากรทางการศึกษา โดยเฉพาะทางด้านบริหารธุรกิจ รวมทั้งเรียนรู้การจัดงานประชุมวิชาการระดับชาติ

การจัดประชุมวิชาการระดับชาติ สาขาบริหารธุรกิจและการบัญชี ครั้งที่ 4 ในปีนี้ เป็นการจัดประชุมในยุคที่มีการตื่นตัว ในประเด็นของ Digital Economy ผลงานที่นำเสนอในครั้งนี้ มีความสอดคล้องกับยุคสมัยเป็นอย่างมาก มีผลงานต่างๆ ที่นำเสนอแนวคิดทฤษฎีใหม่ แสดงให้เห็นถึงการพัฒนาขึ้นมาอีกระดับหนึ่งของวิชาการทางด้านบริหารธุรกิจ เป็นการแสดงให้เห็นอีกบทบาทหนึ่งของการประชุมวิชาการครั้งนี้ ในการนำพาวิชาการด้านบริหารธุรกิจของไทยไปสู่ระดับโลกได้ในอนาคต

จึงหวังเป็นอย่างยิ่งว่า การจัดการประชุมครั้งนี้ จะต้องประสบความสำเร็จอย่างดียิ่ง

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ รังสรรค์ เลิศในสัตย์)
คณบดีคณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น



สารจาก

ประธานคณะกรรมการ

การประชุมทางวิชาการระดับชาติ สาขาบริหารธุรกิจและการบัญชี ครั้งที่ 4

จากการตอบรับที่ดีเยี่ยมจากนักวิจัย อาจารย์ นิสิต นักศึกษา และผู้สนใจที่ร่วมนำเสนอผลงานและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นต่างๆ ในการประชุมวิชาการระดับชาติ สาขาบริหารธุรกิจและการบัญชีครั้งที่ผ่านๆ มา ภายใต้ความร่วมมือระหว่าง คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ร่วมกับบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย วิทยาลัยบัณฑิตศึกษา การจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม และ คณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีไทย – ญี่ปุ่น ซึ่งเป็นเจ้าภาพร่วมใหม่ในปีนี้ จึงได้ร่วมกันจัดการประชุมวิชาการระดับชาติสาขาบริหารธุรกิจและการบัญชี ครั้งที่ 4 ขึ้น ในวันเสาร์ที่ 14 และ วันอาทิตย์ที่ 15 พฤษภาคม 2559 ณ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน พร้อมกันนี้ได้จัดงานเสวนา เรื่อง “เศรษฐกิจไทยในยุคดิจิทัล” (Digital Economy) เพื่อตอบรับความเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจที่กำลังจะเกิดขึ้นประเทศไทยในเร็ววันนี้

ในนามของคณะกรรมการจัดการประชุมทางวิชาการระดับชาติ สาขาบริหารธุรกิจและการบัญชี ครั้งที่ 4 ดิฉันขอต้อนรับคณะวิทยากร นักวิจัย และผู้นำเสนอผลงานวิชาการทุกท่าน หวังเป็นอย่างยิ่งว่าการประชุมครั้งนี้จะเป็นเวทีก่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้และข้อคิดเห็นด้านการบริหารธุรกิจและบัญชี และขอขอบคุณคณะกรรมการทุกท่านที่ทุ่มเททำงานเพื่อให้การประชุมทางวิชาการครั้งนี้สามารถดำเนินการได้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ทุกประการ

(ดร.ยอดมนี เทพานนท์)

ประธานคณะกรรมการจัดการประชุมทางวิชาการระดับชาติ
สาขาบริหารธุรกิจและการบัญชี ครั้งที่ 4

สารบัญ

ชื่อบทความ/ ชื่อผู้เขียน	หน้า
การจัดการและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว <i>Chandy Inthapanya และ บดินทร์ รัศมีเทศ</i>	1
แรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา ครูอาจารย์ของมหาวิทยาลัยจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว <i>Chanthasone Vannavong และ บดินทร์ รัศมีเทศ</i>	11
ความพึงพอใจของผู้ปกครองเด็กที่มีต่อโรงเรียนอนุบาลเอกชน <i>Houmpheng Moonphoxay และ ศศิวิมล มีอำพล</i>	22
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว <i>Jorkky Phonethep และ ศศิวิมล มีอำพล</i>	32
ปัจจัยและพฤติกรรมการเรียนรู้ที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษา มหาวิทยาลัยจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว <i>Latsamy Thepboualy และ บดินทร์ รัศมีเทศ</i>	42
ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อองค์ประกอบของการท่องเที่ยวในจังหวัดจำปาสัก <i>Noukay Sihathep และ ศุภฤกษ์ สุขสมาน</i>	54
ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร กรณีศึกษา: มหาวิทยาลัยจำปาสัก <i>Oudtakone Singthong และ ศุภฤกษ์ สุขสมาน</i>	66

สารบัญ (ต่อ)

ชื่อบทความ/ ชื่อผู้เขียน	หน้า
การสนับสนุนของภาครัฐที่ส่งผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการ SMEs ในเมือง จำปาสัก สปป.ลาว <i>Phonesack Sopha และ ศศิวิมล มีอำพล</i>	77
ปัจจัยที่กำหนดการเข้าถึงเงินทุนและการประเมินผลกระทบของการเข้าถึงเงินทุนต่อ การเติบโตของธุรกิจขนาดกลางและขนาดเล็ก <i>Sovat Khamphouvan และ ศุภฤกษ์ สุขสมาน</i>	89
ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการพยาบาลทั่วไปภาคเอกชน ในเมืองปากเซ <i>Touny Manivong และ ศุภฤกษ์ สุขสมาน</i>	100
ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาก่อสร้างของลูกค้าในเขต เทศบาลเมืองปากเซ แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว <i>Chitsamone Boutivong และ นาวิณ มีนะกรรม</i>	111
ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริหารงานวิชาการ วิทยาลัยเอกชน แขวงจำปาสัก <i>Savanhdaly Phonesavanh และ ศศิวิมล มีอำพล</i>	121
ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาต่อในระดับปริญญาตรี ที่มหาวิทยาลัยจำปาสัก <i>Thiphaphone Phonesavanh และ กมลพรรณ แสงมหาชัย</i>	131
ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการลงทุนโดยตรงจากต่างประเทศใน สปป.ลาว <i>Vilaphan Chanthaphaiboun และ กมลพรรณ แสงมหาชัย</i>	140

การจัดการและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยจำปาสัก

สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

Human Resource Development and Management the Case Study

Champasack University Lao Pdr

Chandy Inthapanya* และ บดินทร์ รัศมีเทศ**

Chandy Inthapanya** and Bordin Lasamythet**

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง การจัดการแผนพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของมหาวิทยาลัยจำปาสัก โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อรับรู้ถึงระดับความคิดเห็นของพนักงาน และครูสอน ในมหาวิทยาลัย ที่มีต่อการบริหารจัดการบุคลากรจากการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า การวางแผนพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของมหาวิทยาลัยจำปาสักมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี ซึ่งมี การวางแผนบุคลากร 3-5 ปี มีการกำหนดตำแหน่งงานที่ดี ด้านการวิเคราะห์งานของพนักงานทำได้ดี การกำหนดวุฒิการศึกษา มีความคิดเห็นในระดับดี มีการกำหนด ค่านิยมแรงจูงใจมีค่า เฉลี่ยในระดับดี ต่อด้านการคัดเลือกพนักงานดำรงตำแหน่ง และไปยกระดับ มีระดับ ความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยในระดับดี ซึ่งนำไปสู่หลักการรวมสาธารณประชาธิปไตยในการทำงาน เป็นหลัก การรวมของพักประชาชนปฏิวัติลาว การบรรจุแต่งตั้งมีระดับความคิดเห็นที่ดี มีการเลื่อนตำแหน่ง ตามกำหนดมีระดับความคิดเห็นในระดับดี มีการแต่งตั้งรักษาการแทน มีความคิดเห็น ในระดับดี ด้านการพัฒนา บุคลากรมีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง เนื่องจากการหาทุนให้ พนักงาน ไปยกระดับไม่เพียงพอ นอกจากนั้นยังมีการกำหนด ความก้าวหน้าใน อาชีพอย่างชัดเจน การจัดการและพัฒนาบุคลากรที่มหาวิทยาลัย จำปาสักมีการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ มีการให้รางวัลบุคลากร เช่น ไปฝึกอบรม ทักษะศึกษา ร่วมกันวิเคราะห์งาน

* นิลิตปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จ. กรุงเทพฯ 10900

** อาจารย์คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จ.กรุงเทพฯ 10900

นอกจากนี้ยังมีการคัดเลือก พนักงาน หรือบุคคลดีเด่นประจำปี มีการบรรจุแต่งตั้งมอบหมายงาน ให้พนักงานแต่ละคน การพัฒนาบุคลากรของมหาวิทยาลัยจำปาสัก ควรมี การค้นหาทุนให้พนักงานยกระดับ การศึกษาให้มากกว่านี้ เพื่อให้สอดคล้องกับแผนพัฒนา 1:6:3 การวางแผนยกระดับการศึกษา ควรมีการคัดเลือกพนักงานอย่างชัดเจน และกฎวิธี เพื่อหลีกเลี่ยง ปัญหาการไปเรียนไม่จบกลับมา

คำสำคัญ: การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์, บริหารจัดการบุคลากร, การวางแผนพัฒนา

Abstract

The Personal Satisfaction at Champasak University, Lao PDR, objectives of this research were to study opinioned level the Human Resource Management of staff and teacher at Champasak University. The research used method of qualitative analysis. The research result shows that the Human Resource and Management of staff and teacher at Champasak University in average is good because, Champasak University have continue development in human resource for up grade level or degree of staff and teacher, working analysis, balancing in level and position of staff. Working with the centralize method are important in Lao, the level of selection staff sent to up grade of higher degree are good, but Champasak University lack of scholarship and try to waiting scholar support from other organization or other country. With the result above Champasak University need to improving skill and degree of staff and teacher for the national human resource management plan 1:6:3 and the process of staff selection for sent to upgrade and study higher degree need to improve because some staff can not fish and go back without degree.

Key word: Human Resource Development, Management Personnel, Development planning

บทนำ

ในปัจจุบันนี้ทุกเขตทั่วประเทศลาว กำลังเตรียมความพร้อมในการรับมือกับภารกิจต่างๆ และผลกระทบบางอย่างที่อาจเกิดขึ้น รวมทั้งหาวิธี และมาตรการแก้ไขเพื่อให้ถ่วงทันกับสถานการณ์ ต่างๆ หลังจากที่ประเทศลาวเข้าสู่สมาคมเศรษฐกิจอาเซียน ในปี 2015 นี้ โดยเฉพาะการสร้างบุคลากรที่มีคุณภาพ และมีความรู้ ความสามารถ

สำหรับการพัฒนาประเทศลาว เพื่อก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน และเพื่อทำให้ประเทศ ออกจากสภาวะการเป็นประเทศด้อยพัฒนา พรรค และรัฐบาลได้ใส่ใจกับการจัดการและพัฒนาบุคลากร เป็นเป้าหมายแรกในการพัฒนาประเทศ ตามยุทธศาสตร์การพัฒนาศาสตร์การพัฒนาศาสตร์มนุษย โดยเฉพาะ การสร้าง และยกระดับความรู้ ความสามารถในด้านต่างๆ ให้แก่พนักงาน ตามความต้องการในแต่ละด้าน

มหาวิทยาลัยจำปาสัก ก็เป็นมหาวิทยาลัยหนึ่งที่มีบทบาทในการปฏิบัติ นโยบายของพรรค แผนพัฒนา การศึกษาแห่งชาติ มีหน้าที่ในการสร้างแผนพัฒนาการศึกษาให้สอดคล้องกับแผน พัฒนาเศรษฐกิจ และ สังคม มหาวิทยาลัยจำปาสัก ก่อตั้งวันที่ 28 พฤศจิกายน 2002 และจากปี 2002-03 เป็นต้นไป มหาวิทยาลัย จำปาสักได้เปิดการเรียน การสอนในระดับปริญญาตรี 3 คณะวิชา ได้แก่ คณะศึกษาศาสตร์ คณะเศรษฐศาสตร์ และคณะเกษตรศาสตร์ - ป่าไม้ มีนักเรียน ทั้งหมด 390 เป็นนักเรียนหญิง 164 คน ในปีการศึกษา 2012-13 ได้เปิด - การเรียนการสอน ทั้งหมด 6 คณะวิชา เช่น คณะครุศาสตร์ คณะเกษตร และป่าไม้ คณะเศรษฐศาสตร์ คณะนิติศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ และคณะวิทยาศาสตร์ธรรมชาติ รวม 15 สาขาวิชา

ตลอดระยะที่ผ่านมหาวิทยาลัยจำปาสัก ได้ให้ความสำคัญแก่การบริหาร และปฏิบัติ นโยบาย แก่พนักงาน ได้สอดคล้องกับระเบียบข้าราชการแห่ง สปป ลาว พนักงาน และครูสอนได้รับการแต่งตั้ง ตามเงื่อนไขความรู้-ความสามารถจริง ซึ่งได้รับการเลื่อนขั้นตำแหน่ง ขึ้นเงินเดือน ได้รับการยกระดับ การศึกษาอย่างต่อเนื่อง

เนื่องจากมหาวิทยาลัยยังไม่ได้รับการเอาใจใส่ต่อกับปัญหาทางด้านการสรรหา ทรัพยากรมนุษย์ (การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ การวิเคราะห์งาน การค้นหาทรัพยากรมนุษย์ การคัดเลือกพนักงาน การบรรจุ แต่งตั้ง) การให้รางวัลทรัพยากรมนุษย์ (การเลื่อนขั้นตำแหน่ง การเลื่อนขึ้นเงินเดือน การประเมินการ ปฏิบัติงาน สวัสดิการการยกย้ายภายในองค์กร และการจูงใจ) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (การฝึกอบรม การศึกษาต่อในระดับสูง และการวางแผนพัฒนาอาชีพ) เท่าที่ควน ถ้าปัญหาที่กล่าวมา ไม่ได้รับการแก้ไข และปรับปรุงก็จะทำให้ พนักงาน อาจารย์ในมหา วิทยาลัยไม่มีโอกาสได้ยกระดับ ขาดการเอาใจใส่อย่าง ทัวถึง การคัดเลือก และการบรรจุพนักงาน ไม่มีความชัดเจน บุคลากรที่จะมาบรรจุกับตำแหน่งงาน ไม่

เหมาะสมกับสภาพการทำงานทำให้บางแขนง มีพนักงานเยอะ บางแขนงมีไม่เพียงพอ ฉะนั้น ก็จะทำให้เกิดปัญหาเกี่ยวกับ การปฏิบัติงาน และไม่เหมาะสมกับการกิจของมหาวิทยาลัยที่กำหนดขึ้น

จากปัญหาดังกล่าวมา ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับ ความพอใจของบุคลากรต่อมหาวิทยาลัย จำปาสัก ซึ่งผู้วิจัยมีความสนใจว่า พนักงานวิชาการอาจารย์สอนภายในมหาวิทยาลัยจำปาศักมีความพอใจต่อการบริหารจัดการบุคลากร อย่างไร เพื่อเปรียบเทียบความพอใจของพนักงาน วิชาการอาจารย์สอนที่มีต่อการบริหารจัดการบุคลากรในด้านต่างๆ และนำเสนอ แนวทางที่เหมาะสม กับมหาวิทยาลัยในการแก้ไขปัญหาเพื่อให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาในด้านต่างๆ

บททวนวรรณกรรม

1. แนวคิดทฤษฎีความต้องการ 5 ชั้น

ทฤษฎีลำดับชั้นความต้องการ (Maslow, 1970: 170) (Maslow's Hierarchical Theory of Motivation) Maslow เชื่อว่าพฤติกรรมของมนุษย์เป็นจำนวนมากสามารถอธิบายโดยใช้แนวโน้ม ของบุคคลในการค้นหาเป้าหมายที่จะทำให้ชีวิตของเขาได้รับความต้องการความปรารถนา และได้รับสิ่ง ที่มีความหมายต่อตนเอง เป็นความจริงที่จะกล่าวว่า กระบวนการของแรงจูงใจ เป็นหัวใจของทฤษฎี บุคลิกภาพของMaslow โดยเขาเชื่อว่ามนุษย์เป็น “สัตว์ที่มีความต้องการ” (wanting animal) และเป็น การยากที่มนุษย์จะไปถึงขั้นของความพึงพอใจอย่างสมบูรณ์ ในทฤษฎีลำดับชั้นความต้องการของMaslow เมื่อบุคคลปรารถนาที่จะได้รับความพึงพอใจ และเมื่อบุคคลได้รับความพึงพอใจใน สิ่งหนึ่ง แล้วก็จะยังคงเรียกร้องความพึงพอใจสิ่งอื่นๆ ต่อไป ซึ่งถือเป็นคุณลักษณะของมนุษย์ ซึ่งเป็นผู้ที่มีความต้องการจะได้รับสิ่งต่างๆ อยู่เสมอ Maslow กล่าวว่าความปรารถนาของมนุษย์นั้นติดตัวมาแต่กำเนิด และความปรารถนา เหล่านี้จะเรียงลำดับชั้นของความปรารถนา ตั้งแต่ขั้นแรกไปสู่ความปรารถนาขั้นสูง ขึ้น ไปเป็นลำดับลำดับชั้นความต้องการของมนุษย์ (The Need –Hierarchy Conception of Human Motivation) Maslow เรียงลำดับความต้องการของมนุษย์ จากขั้นต้นไปสู่ความต้องการขั้นต่อไปได้ เป็นลำดับดังนี้คือ 1) ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological needs) 2) ความต้องการความปลอดภัย (Safety needs) 3) ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ (Belongingness and love needs) 4) ความต้องการได้รับความนับถือยกย่อง (Esteem needs) และ 5) ความต้องการที่จะเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง (Self-actualization needs)

2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล

ความสำคัญของการบริหารงานบุคคล ในองค์กรที่มีขนาดใหญ่และซับซ้อน ประสิทธิภาพ ในการทำงานนี้จะเกิดขึ้นและคงอยู่ ได้ก็ด้วย ความพยายามของนักบริหาร ในอันที่จะนำทางและเสริมสร้าง

สภาวะการบริหารงาน บุคคลให้บังเกิดผล เพียงแต่มีวิธีการจัดการที่ดี มีวัสดุพร้อม มีระบบการจัดการระบบประมาณที่ดีนั้น ยังไม่พอ เพราะทรัพยากรด้านกำลังคนเป็นพื้นฐานที่สำคัญยิ่งต่อการบริหาร ถ้าองค์กรใดขาดแผนการที่ดีหรือ การจัดสรรงบประมาณแผ่นดินจำนวนมากนั้นจะไม่สามารถ ทำให้การบริหารงานขององค์กร บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ได้อย่างสมบูรณ์ได้เนื่องจากการที่วิทยาการทางบริหารมีการพัฒนา และเป็น เหตุหนึ่ง ที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ขึ้นอย่างรวดเร็ว บุคคลในองค์กรบริหารจึงจำเป็น ที่จะต้องปรับปรุง ตนเองให้เข้ากับสิ่งแวดล้อม และความโน้มเอียงต่างๆ ที่จะมีการเปลี่ยนแปลงต่อไปในอนาคต ปัญหาสำคัญที่นักบริหารงาน บุคคลต้องเผชิญก็คือ จะพัฒนาเพิ่มพูนความรู้เกี่ยวกับ พฤติกรรมของมนุษย์ ได้อย่างไร และทำอย่างไรจึงจะสามารถนำเอาความรู้นี้มาใช้ประโยชน์ ต่อการพัฒนาด้านเทคนิคที่ได้ ก้าวหน้าไปอย่างรวดเร็วกว่าความก้าวหน้าทางด้านจิตใจ และความรอบรู้ ทางด้านปรัชญา ฉะนั้นจึงจำเป็นต้องมีการศึกษาเทคนิคต่างๆ ในการบริหารงานให้ทันสมัยอยู่เสมอ

บรรยงค์ ไตจินดา (2543: 56-58) ได้พูดถึงแนวความคิดในการบริหารงานบุคคล ขององค์กร ไว้ว่า ลักษณะและรูปแบบของงานในฝ่ายการบริหารงานบุคคล จะขึ้นอยู่กับขนาด หรือแนวความคิดทางการบริหาร และปัจจัยขั้นพื้นฐานจะกำหนดรูปแบบหรือโครงสร้าง หน่วยงานในฝ่ายบริหารบุคคล ในด้านต่อไปนี้คือ 1) ทศนคติของฝ่ายบริหาร ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่ฝ่ายบริหารระดับสูงสุดต้องกำหนด โครงสร้างขององค์กร 2) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์กรรูปแบบต่างๆ ขององค์กรที่จัดสร้าง ขึ้นมา ต้องคำนึงถึงทัศนคติของคนในองค์กรนั้นๆ เป็นหลัก 3) ขนาดขององค์กรปัญหาขนาดขององค์กรเป็นสิ่งที่ควรพิจารณา ถ้าองค์กรขนาดเล็กมีปัญหาในเรื่องพนักงานน้อย ตรงข้ามกับองค์กรขนาดใหญ่จะมีปัญหาในเรื่อง ของพนักงานเป็นส่วนมาก เพราะด้านมนุษยสัมพันธ์จะน้อยลง ทำให้เกิดความขัดแย้งมากขึ้นกว่าองค์กรขนาดเล็ก และ 4) อิทธิพลจากปัจจัยภายนอก ปัญหาที่เป็นผลกระทบต่อโครงสร้างขององค์กรคือกฎหมาย สมาคมแรงงาน ซึ่งผู้บริหารไม่สามารถดำเนินการได้ ต้องมีเจ้าหน้าที่ด้านแรงงาน สัมพันธ์เข้ามาดำเนิน การจากแนวความคิดดังกล่าว เกี่ยวกับลักษณะรูปแบบของงานในฝ่ายบริหาร งานบุคคล

3. การจัดสวัสดิการ

อรุณ รักธรรม (2532: 611) อธิบายการให้สวัสดิการหมายความว่า การให้ประโยชน์ด้าน อื่นใดที่ นอกเหนือจากค่าจ้างและเงินเดือน ซึ่งตรงกับภาษาอังกฤษว่า Welfare โดยเน้นทางด้านสุขภาพ อนามัยทางสังคม และสภาพการทำงานเพื่อเป็นการจูงใจให้คนทำงานนอกจากนี้ยังให้คนงาน มีความรู้สึกมั่นคง ไม่ถูกทอดทิ้งให้ต้องเผชิญปัญหาอยู่ตามลำพัง ก็จะมีผลให้คนงานมีกำลังในการปฏิบัติงานในองค์กร อันเป็นผลดีต่อองค์กรในแง่ที่ว่า จะมีส่วนช่วยส่งผลให้งานขององค์กรที่ออกมา มีประสิทธิภาพ

อุทัยวรรณ ศิลปพิพัฒน์ (2533: 611) กล่าวว่า สวัสดิการหมายถึง การที่หน่วยงานได้จัดผลประโยชน์และบริการต่างๆ รวมทั้งสภาพแวดล้อมในหน่วยงานให้กับ บุคลากร ในหน่วยงาน นอกเหนือจากค่าจ้าง เพื่อเป็นการจูงใจบุคลากรให้อยู่กับหน่วยงานนานที่สุด มีขวัญดี และตั้งใจปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ

3. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กร

ความเจริญก้าวหน้าอย่างรวดเร็วทางด้านวิทยาการและเทคโนโลยี ความเปลี่ยนแปลงทางค่านิยม และวัฒนธรรมของบุคคลในองค์กรส่งผลกระทบต่อการทำงานขององค์กร จึงทำให้องค์กรที่ต้อง การความเจริญก้าวหน้าและเจริญเติบโตในอนาคต จำเป็นต้องวางแผนเพื่อปรับปรุงเปลี่ยนแปลงองค์กรให้มีประสิทธิผลและสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นนักวิชาการทางด้าน การบริหารจึงมุ่งแสวงหาแนวความคิดที่จะช่วยให้ฟื้นฟูองค์กร ปรับปรุงประสิทธิผลขององค์กร และช่วยสร้างสมรรถนะให้แก่องค์กรในที่จะปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงต่างๆ จึงพอที่จะ นำเสนอ ส่วนประกอบ ของแนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กรได้

โสภณ ปภากจน์ (2521: 25) ได้ให้คำจำกัดความของการพัฒนาองค์กรไว้ว่า การพัฒนาองค์กร เป็นกระบวนการในการพัฒนาสมรรถนะขององค์กรอย่างมีแผนไว้ล่วงหน้า และจะเน้นกระทำในส่วนที่ เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมและกระบวนการของกลุ่มบนรากฐานแห่งความร่วมมือร่วมใจกัน ด้วยความช่วยเหลือของที่ปรึกษาและใช้เครื่องมือทางพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์เข้าช่วยในการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยใช้การวิจัยการปฏิบัติการเป็นแม่แบบ ทั้งนี้เพื่อให้ได้มาและธำรงไว้ซึ่งประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และความสุขภาพสมบูรณ์แข็งแรงขององค์กร

อรุณ รักษ์ธรรม (2532: 205) ได้ให้ความเห็นว่า การพัฒนาองค์กร หมายถึง เป็นการตอบสนอง ต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นเป็นเครื่องมือในการศึกษาองค์กร เพื่อมุ่งที่จะให้การเปลี่ยนแปลงทางด้าน ความเชื่อ ทศนคติ ค่านิยม และโครงสร้าง ในอันที่จะให้องค์กรสามารถ ปรับตัวให้เข้ากับวิทยาการใหม่ๆ ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วการพัฒนาองค์กร เป็นผลมาจากการที่บรรดานักปฏิบัติการ ทางด้านการจัดการและนักวิชาการ โดยเฉพาะทางด้านพฤติกรรมศาสตร์ได้คิดค้นเทคนิคใหม่ๆ ตลอดจน การเปลี่ยนที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว

วิธีการศึกษา

ประชากรที่ศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงาน และครูสอนภายในมหาวิทยาลัยจำปาสัก จำนวน 316 คน โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ใช้สำหรับศึกษาในครั้งนี้จำนวน 177 คน ซึ่งได้จากสมการณธ์ของ Taro Yamane

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้ เป็นการศึกษาในเชิงปริมาณ โดยเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งใช้กับพนักงาน และครูสอน แยกเนื้อหา ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามแบบปลายปิด ซึ่งเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของพนักงาน และครูสอน ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ สถานภาพ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามถึงระดับความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการบุคลากร มหาวิทยาลัย จำปาสัก ทางด้านการสรรหา การให้รางวัล และการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ กำหนด คะแนนเป็น 5 ระดับ (Rating scales)

การวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผล

การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถาม ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยนำไปโปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อวิเคราะห์หาค่าสถิติต่างๆ ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ทำการตรวจวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และสถานภาพ โดยการคำนวณหาค่าความถี่และค่าร้อยละ

ส่วนที่ 2 ระดับความความคิดเห็นของพนักงาน และครูสอนที่มีต่อการบริหารจัดการบุคลากร เป็นมาตรส่วนประเมินค่า (Rating Scale) วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย ความถี่ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยกำหนดตามแนวคิดของ (Best) การหาค่าเฉลี่ย

ผลการศึกษาและอภิปราย

จากการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย เพราะว่ามีจำนวนพนักงานในมหาวิทยาลัยจำปาสักมีเพศชายมากกว่าเพศหญิง พนักงานส่วนใหญ่มีสถานภาพแต่งงานแล้ว รองลงมาเป็น โสด ย่ำร้างน้อย มาก พนักงานส่วนมากมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 1,500,00-2,000,000 กีบ ซึ่งเป็นพนักงานที่ทำงานมีอายุการประมาณ 5 ปีขึ้นไป มีจำนวน ซึ่งมีอายุการทำงานมากกว่า 20 ปี พนักงานส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 30-39 ปี ที่มีประสบการณ์ทำงานมานาน พนักงานส่วนมากจบการศึกษา ระดับปริญญาตรี รองลงมาคือสูงกว่าปริญญาตรี มีพนักงาน ชั้นกลางจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.13 และยังมีพนักงาน จำนวนมากกำลังศึกษาอยู่ระดับอยู่ภายใน และต่างประเทศ

การวางแผนพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของมหาวิทยาลัยจำปาสัก มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี เนื่องจากคณะนํานมหาวิทยาลัยได้มีกานวางแผนระยะสั้น ระยะยาวในการพัฒนาบุคลากรตลอดมา ซึ่งมีการวางแผน

บุคลากร 3-5 ปี และกำหนด ความต้อง การในอนาคต มีการกำหนดทักษะความรู้ ประสบการณ์ของพนักงาน นอกนั้นยังมีการกำหนดตำแหน่งงานที่ดี

ด้านการวิเคราะห์งานของพนักงานทำได้ดี ผ่านการสำรวจพบว่า ได้มีการกำหนดวุฒิการศึกษา มีความคิดเห็นในระดับดี มีการกำหนดค่านิยมแรงจูงใจมีค่าเฉลี่ยในระดับดี ต่อด้านการคัดเลือกพนักงาน ดำรงตำแหน่งและไปยกระดับ มีระดับความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยในระดับดี นำใช้หลักการรวมศูนย์ประชาธิปไตย ในการทำงานเป็นหลักการรวมของพัก ประชาชน ปฏิวัติลาว มีกระบวนการคัดเลือก บุคลากรอย่างชัดเจน

ระดับความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อด้าน การบรรจุแต่งตั้งมีระดับความคิดเห็นที่ดีมีการบรรจุ ที่โปร่งใสมีระดับความคิดเห็นในระดับดี มีการเลื่อนตำแหน่งตามกำหนดและ คุณสมบัติมีระดับ ความคิดเห็นในระดับดี มีการแต่งตั้ง รักษา การแทน มีระดับความคิดเห็น ในระดับดี การการให้รางวัล บุคลากร มีการกำหนดเกณฑ์เลื่อนตำแหน่งที่แน่นอน ชัดเจน และเป็นธรรม มีความคิดเห็นในระดับดี มีการเลื่อน ขึ้นเงินเดือนตามระยะเวลาที่กำหนด มีสวัสดิการดีต่อพนักงานในระดับปานกลางเนื่องจากการมีนโยบาย ต่อพนักงานยังไม่ทั่วถึงกัน

ด้านการพัฒนาบุคลากรมีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง เพราะอย่างยิ่งมีพนักงาน จำนวน มากที่รอทุนไปยกระดับการศึกษา เนื่องจากทุนที่ได้มายังไม่เพียงพอกับความต้อง กาน ยกระดับ ของพนักงาน ด้านการวางแผนบุคลากร เพื่อฝึกอบรมมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง มีการจัดหาทุน และส่งเสริมให้ ไปยกระดับปานกลาง มีมีการกำหนดความก้าวหน้าในอาชีพอย่างชัดเจน

สรุปผลการศึกษา

ผลการศึกษาเปรียบเทียบความพอใจ ของบุคลากรต่อมหาวิทยาลัยจำปาสัก โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ และรายได้

ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ t - test แบบข้อมูล 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ความพอใจของบุคลากรต่อ มหาวิทยาลัยจำปาสัก โดยจำแนกตาม เพศ โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อ พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพอใจของบุคลากรต่อ มหาวิทยาลัยจำปาสัก โดยจำแนกตาม เพศ ทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน

ความพอใจของบุคลากรต่อ มหาวิทยาลัยจำปาสัก มีอายุต่างกัน ความพอใจต่อการบริหารงาน บุคลากรของมหาวิทยาลัยจำปาสัก โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณา เป็นรายด้านพบว่า พนักงาน ที่มี อายุต่างกัน มีทัศนคติต่อการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ด้านการวิเคราะห์งาน ด้านการคัดเลือก พนักงาน อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความพอใจของบุคลากรต่อ มหาวิทยาลัยจำปาสัก มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพอใจ ต่อการบริหารงานบุคลากร ของมหาวิทยาลัยจำปาสัก โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พพอใจของบุคลากรต่อ มหาวิทยาลัยจำปาสัก ที่มีระดับ การศึกษาต่างกัน มีทัศนะ ต่อการบริหาร งานบุคลากร มหาวิทยาลัยจำปาสัก ต่อด้าน ด้านการบรรจุ แต่งตั้ง ด้านการให้รางวัลบุคลากร ด้านการพัฒนาบุคลากร มีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความพอใจของบุคลากรต่อ มหาวิทยาลัยจำปาสัก มีสถานภาพต่างกัน มีความพอใจต่อการบริหารงานบุคลากร ของมหาวิทยาลัยจำปาสัก โดยรวม ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พพอใจของบุคลากรต่อ มหาวิทยาลัยจำปาสัก ที่มี สถานภาพต่างกัน มีทัศนะ ต่อการบริหารงานบุคลากร มหาวิทยาลัย จำปาสัก ต่อด้าน ด้านการบรรจุแต่งตั้ง ด้านการให้รางวัลบุคลากร ด้านการพัฒนาบุคลากร มีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความพอใจของบุคลากรต่อ มหาวิทยาลัยจำปาสัก มี รายได้ต่างกัน มีความพอใจต่อการบริหารงานบุคลากร ของมหาวิทยาลัยจำปาสัก โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พพอใจของบุคลากรต่อ มหาวิทยาลัยจำปาสัก ที่มี รายได้ต่างกัน มีทัศนะ ต่อการบริหารงานบุคลากร มหาวิทยาลัย จำปาสัก ต่อด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ด้านการบรรจุแต่งตั้ง มีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุปการจัดการและพัฒนาบุคลากร ที่มหาวิทยาลัยจำปาสัก เพราะว่ามี การวางแผน ทรัพยากรมนุษย์ มีการให้รางวัลบุคลากร เช่น ไปฝึกอบรม ทักษะศึกษา ร่วมกันวิเคราะห์งาน นอกนั้นยังมีการคัดเลือกพนักงาน หรือบุคคลดีเด่นประจำปี มีการบรรจุแต่งตั้งมอบหมายงาน ให้พนักงานแต่ละคน

ข้อเสนอแนะ

- การพัฒนาบุคลากรของมหาวิทยาลัยจำปาสัก มีความคิดเห็นดี แต่ต้องได้เพิ่มเติมบางประเด็น เช่น
1. การค้นหาทุนให้พนักงานยกระดับการศึกษาให้มากกว่านี้ เพื่อให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาการศึกษาแห่งชาติ 1:6:3 (ครูสอนที่เรียนจบในระดับปริญญาเอก : ครูสอนที่เรียนจบในระดับปริญญาโท : ครูสอนที่เรียนจบในระดับปริญญาตรี)
 2. การวางแผนยกระดับการศึกษาคควนมีการคัดเลือกพนักงานอย่างชัดเจนและถูกวิธี เพื่อหลีกเลี่ยงปัญหาการไปเรียนไม่จบกลับมาทำให้เป็นการปิดโอกาสพนักงานคนอื่น และเป็น การเสียทุนของมหาวิทยาลัย
 3. ควนมีการจัดอบรม หรือฝึกประสบการณ์ให้พนักงาน เป็นประจำในแต่ละปี

เอกสารอ้างอิง

บรรยงค์ โตจินดา. 2543. การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ: รวมสาส์น.

โสภณ ปภากจน์. 2521. การพัฒนาองค์การแนวความคิดและวิธีปฏิบัติ. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์
มิตรสยาม.

ห้องการวิชาการมหาวิทยาลัยจัมปาสัก. (2556). สถิตินักศึกษาและพนักงานมหาวิทยาลัยจัมปาสัก. สปป
ลาว: มหาวิทยาลัยจัมปาสัก.

อรุณ รักรธรรม. 2532. เอกสารการสอนชุดวิชาพฤติกรรมมนุษย์ในองค์การหน่วยที่ 1-7. พิมพ์ครั้งที่ 18.
นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมธิราช.

อุทัยวรรณ ศิลปพัฒนา. 2536. การบริหารงานบุคคลในจังหวัดชายแดนภาคใต้ของกระทรวง
สาธารณสุข. วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนา สังคม,
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

Maslow, A. H. 1970. **Motivation and personality**. New York: Harpers & Row.

**แรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา ครูอาจารย์ของมหาวิทยาลัยจำปาสัก
สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว**

**Motivational Factors Affecting Operation Case Study of Teacher at
Champasack University, Lao PDR**

Chanthasone Vannavong* และ บดินทร์ รัศมีเทศ**

Chanthasone Vannavong* and Bordin Lasamythet**

บทคัดย่อ

จากบทสรุปการเคลื่อนไหวประจำปีของมหาวิทยาลัยจำปาสัก ในแต่ละปีพบว่าการทำงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยจำปาสัก มีปัญหาการลางานบ่อย การขาดงาน การทำงานล่าช้ากว่ากำหนด ซึ่งอาจมีสาเหตุมาจากบุคลากรยังขาดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน จึงมีความน่าสนใจที่จะทำการศึกษาเพื่อให้ทราบถึงระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรมหาวิทยาลัยจำปาสัก และเปรียบเทียบระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษารายได้เฉลี่ยต่อเดือน อายุการทำงาน ในการศึกษาได้นำเอาแนว คิดทฤษฎีปัจจัยคู่ของ เฟรดเดอริก เฮอรัชเบิร์ก มาใช้ในการศึกษา ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรมีแรงจูงใจในภาพรวมปัจจัยคู่อยู่ในระดับมาก โดยมีแรงจูงใจด้านปัจจัยจูงใจอยู่ในระดับมากกว่าปัจจัยค้ำจุน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านของปัจจัยจูงใจพบว่า มีแรงจูงใจมากสุดในด้านความสำเร็จในหน้าที่ ส่วนรายด้านของปัจจัยค้ำจุนพบว่า มีแรงจูงใจมากสุดในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ผลการเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานจำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคลพบว่า มีระดับแรงจูงใจการปฏิบัติงาน โดยรวมปัจจัยคู่ไม่ต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบเฉพาะปัจจัยจูงใจพบว่า สถานภาพส่วนบุคคลที่ต่างกันมีระดับแรงจูงใจไม่ต่างกัน ส่วนการเปรียบเทียบกับปัจจัยค้ำจุนพบว่า มีเพียงปัจจัยรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเท่านั้นที่มีระดับแรงจูงใจต่างกันในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การนิเทศงาน

* นิสิตปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จ. กรุงเทพฯ 10900

** อาจารย์คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จ. กรุงเทพฯ 10900

และนโยบายและบริหาร ส่วนด้านอื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง โดยผู้ที่มีรายได้เฉลี่ย ต่ำกว่า 1.500.000 กีบ มีระดับแรงจูงใจมากที่สุด เมื่อเปรียบเทียบกับผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยในระดับอื่นๆ

คำสำคัญ: แรงจูงใจ, การปฏิบัติงาน

Abstract

From the annually summary of Champasak University each year, found that the work of the personnel of Champasak University are frequently leave issues, lack of jobs, Delayed operation, These problems might because of they were lack of the motivation to work. So it is interesting to study to know the level of motivation to work of the personnel at Champasak University and compare levels of motivation to work, Separated by personal status included gender, age, marital status, education, Average income per month and Experience in Working. This Study used the concept of Dual-Factors Theory of Frederick Herzberg, The study found that the personnel had overall Duos factors motivation at high level. Motivation factor was higher than the Hygiene factors. When considering only the motivation factors are found the top motivation level in the achievement. While the Hygiene factors are found the top motivation level in the relationship with colleagues. The result of the comparison of the operation motivation separated by personal status, found that the motivation level of Total Duos factors was not different. When specify motivation factors for comparison found that The different personal status have no different motivation level. In case comparison of Hygiene factors found that only the average monthly income factor have different motivation level with the relations with colleagues, Work Training and policy and Administration, The others is not different. Personnel with average income per month lower than 1.500.000 kip have highest motivation levels. Compared to those with average income levels fare.

Keyword: Motivational, Operation

บทนำ

ทรัพยากรบุคคล นับว่าเป็นองค์ประกอบหลักที่สำคัญขององค์กรที่จะช่วยในการขับเคลื่อนให้องค์กรสามารถก้าวเดินไปข้างหน้าได้ ซึ่งไม่ว่าจะเป็นองค์กรที่มีขนาดใหญ่ หรือ ขนาดเล็กก็ล้วนแล้วแต่มีทรัพยากรมนุษย์เป็นตัวช่วยในการขับเคลื่อน และต้องการคนที่มีความสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ แน่แน่นอนว่าในแต่ละองค์กรจะมีความแตกต่างกันทางด้าน โครงสร้างขององค์กร ทิศทางเป้าหมาย นโยบาย สวัสดิการต่างๆ รวมไปถึงวัฒนธรรมขององค์กร และสภาพแวดล้อมต่างๆ ภายในองค์กร ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงาน แต่ว่าปัจจัยเหล่านี้ก็อาจจะมีการปฏิบัติงานของพนักงานในระดับที่มากน้อยแตกต่างกัน ถ้าหากเราสามารถศึกษาได้ว่า การปฏิบัติงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับปัจจัยใดบ้างที่เป็นตัวกระตุ้นให้การทำงานมีประสิทธิภาพ เราจะสามารถกำหนด ปรับปรุง และวางมาตรการที่เหมาะสมที่จะช่วยกระตุ้นให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้นไป หรือวางทิศทางป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นกับการปฏิบัติงานของพนักงานในอนาคตได้

ในปีการศึกษา 2002-2003 มหาวิทยาลัยจ่าปาตักมีพนักงาน 23 คน โดยมีพนักงานที่เป็นเพศหญิง 1 คน มีพนักงานที่เป็นพนักงานฝ่ายบริหาร 10 คน พนักงานวิชาการ และครู 13 คน มาถึงปัจจุบัน จำนวนพนักงานได้เพิ่มขึ้นถึง จำนวน 367 คน หญิง 127 คน ในนี้มีปริญญาเอก 7 คน หญิง 2 คน ปริญญาโท 78 คน หญิง 19 คน ปริญญาตรี 264 คน หญิง 98 คน ชั้นสูง 15 คน หญิง 7 คน ชั้นกลาง 2 คน หญิง 1 ท่าน และชั้นต้น 2 คน หญิง 0 คน และปัจจุบันยังดำเนินการศึกษาอยู่ภายใน และต่างประเทศทั้งหมด 82 คน หญิง 26 คน

อย่างไรก็ตามจากบทสรุปการดำเนินงานประจำปีของมหาวิทยาลัยจ่าปาตัก ในแต่ละปีพบว่าในการทำงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยจ่าปาตัก ทั้งที่ปฏิบัติหน้าที่งานบริหาร และปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวข้องกับการเรียนการสอน มีปัญหาการลางานบ่อย การขาดงาน การทำงานล่าช้ากว่ากำหนด การปฏิบัติเวลาในการทำงานไม่ตรงเวลา การขาดสอน นอกจากนี้ยังพบว่ามีบุคลากรจำนวนหนึ่งมีการลาออก และมีการโอนย้ายหน้าที่ไปทำงานที่อื่น โดยมีข้อมูลการเคลื่อนไหวของบุคลากรมหา วิทยาลัยจ่าปาตัก ในระหว่าง ปี ค.ศ. 2009-2015 พบว่า มีข้าราชการครูลาออก จำนวน 11 คน และมีข้าราชการครูโอนย้าย จำนวน 30 คน (ห้องการบริหารทรัพยากรบุคคลมหาวิทยาลัยจ่าปาตัก กันยายน 2015) โดยปัญหาเหล่านี้ นับว่าเป็นจุดอันตรายที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของงาน โดยตรง ซึ่งน่าจะเกิดจากการที่บุคลากรขาดแรงจูงใจบางอย่าง ที่จะช่วยกระตุ้นให้บุคลากรมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ของตน และยังคงขาดแรงจูงใจให้อยู่ทำงานกับมหาวิทยาลัยต่อไป

ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรมหาวิทยาลัยจำปาสัก โดยมุ่งเน้นที่จะรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เพื่อจะได้นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาใช้เป็นแนวทางในการเพิ่มแรงจูงใจของบุคลากร เพื่อนำไปแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น อีกทั้งช่วยพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน อันจะเป็นประโยชน์ต่อมหาวิทยาลัยได้มากขึ้น นอกจากนี้ยังจะทำให้ผู้บริหารสามารถกำหนดกลยุทธ์ และนโยบายที่ตอบสนองให้กับความต้องการของบุคลากรเพื่อสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และทำให้ผลการปฏิบัติงานดีขึ้น และยังเป็นข้อมูลประกอบเพื่อเสนอแนะแนวทางที่เป็นประโยชน์ ในการพัฒนาบุคลากรให้มีคุณภาพ สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้มหาวิทยาลัยมีศักยภาพในการที่จะบรรลุได้เป้าหมายที่ตั้งไว้ และรักษาทรัพยากรบุคคลที่มีคุณภาพให้อยู่กับมหาวิทยาลัยต่อไป

ทบทวนวรรณกรรม

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน

ภัทธา โภคะสุนทรางกุล (2552: 9 อ้างถึง กรองแก้ว อยู่สุข, 2542: 71) ได้ให้ความหมายแรงจูงใจว่า พฤติกรรมที่แสดงออกบางอย่าง ซึ่งทำให้นุคคลที่ถูก “จูงใจ” แสดงความพยายามที่จะทำงานมากกว่าคนที่ไม่ได้ถูกจูงใจ หรือคือ “ความเต็มใจที่จะทำบางอย่างโดยมีเงื่อนไขว่าการกระทำนั้น สามารถนำความพึงพอใจมาสู่บุคคลนั้นได้” และ “ความต้องการที่จะได้การตอบสนอง ในตัวคนซึ่งทำให้เป็นที่สังเกตแก่บุคคลอื่นได้” สรุปคือ “การให้สิ่งที่เขาต้องการเพื่อโน้มน้าวให้เขาเต็มใจทำสิ่งที่เราต้องการ”

ชูเกียรติ ยิ้มพวง (2554: 7 อ้างถึง พงศ์ หรดาล, 2540: 8) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจในการทำงาน หมายถึงการจัดสภาพการณ์ต่างๆ ให้มีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ และการนำไปสู่การตัดสินใจในการปฏิบัติงานของบุคคล เพื่อให้การทำงานบรรลุเป้าหมายขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน หมายถึงความรู้สึก หรือทัศนคติเชิงบวกของบุคคลที่มีผลต่อการทำงาน เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อความคาดหวัง หรือความต้องการ ได้รับการตอบสนองจากองค์กร อันจะทำให้บุคคลนั้นเกิดความพอใจ และปฏิบัติงานได้อย่างเต็มกำลังความสามารถ เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อลักษณะงานของตน หากบุคคลใดมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงก็หมายความว่าบุคคลนั้นมีความรู้สึกทางบวกต่องาน หรือมีความชอบและค่านิยมต่องานค่อนข้างสูง ผู้ปฏิบัติงานจะเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากขึ้นเพียงใดขึ้นอยู่กับสิ่งจูงใจ โดยหลักการแล้วองค์กรใดก็ตาม ที่มีปัจจัยเครื่องจูงใจ ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรนั้นก็เกิดแรงจูงใจในการทำงานมาก มีความรู้สึกรักและผูกพันกับงาน และปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ อันจะส่งผลให้งานนั้นประสบผลสำเร็จบรรลุตามเป้าหมาย ดังนั้นจึงเห็นว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสำคัญในกานจูงใจให้พนักงานปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ภุมรินทร์ ทวีขศรี (2552: 14) อธิบายว่า พฤติกรรมของคนในองค์กรจะถูกกำหนด และควบคุม โดยแรงจูงใจต่างๆ ซึ่งแรงจูงใจเหล่านี้จะมีลักษณะแตกต่างกันไปสำหรับแต่ละบุคคล ถ้าผู้บริหารมีความเข้าใจในเรื่องการบริหารบุคคลเป็นอย่างดี ประกอบกับมีปัจจัยที่เป็นสิ่งจูงใจมาก บุคคลในองค์กรนั้นย่อมเกิดความพอใจในการปฏิบัติงานมาก การจูงใจในการทำงานคือการสร้างส่วน ประกอบในการทำงานเพื่อโน้มน้าวจิตใจให้คนมีความรู้สึกผูกพันอยู่กับการอยากทำงาน โดยทุ่มเท และเสียสละเพื่อองค์กร การจูงใจเกิดขึ้นได้ต้องอาศัยสิ่งจูงใจเครื่องล่อ การจูงใจเป็นการพยายามอย่างมีระบบของหน่วยงานที่จะลดปัญหาต่างๆ ที่เผชิญหน้ากับบุคลากรใหม่เพื่อให้เขามีความสุข ความพอใจกับงาน และตำแหน่งงานของเขา เพื่อผลักดันพฤติกรรมในการทำงานให้ดำเนินไปในทิศทางที่ต้องการ และมีประสิทธิภาพ

พรศักดิ์ ตรีภูมิจิวพานิตต์ (2541: 14) ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่าหมายถึงความรู้สึกนึกคิด หรือทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่องาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจะมากหรือน้อย ขึ้นอยู่กับองค์กรจะสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ปฏิบัติงานทั้งทางร่างกาย และจิตใจได้มากน้อยเพียงใด

สรุปได้ว่าความพึงพอใจในการทำงาน เป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีผลตอบแทนที่ได้รับเทียบกับความพยายามของตนในการปฏิบัติงาน โดยความพึงพอใจจะมาก หรือน้อยขึ้นอยู่กับผล ตอบแทนที่ได้

3. แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงาน

ผจญ เฉลิมสาร (2540 อ้างใน ชูเกียรติ ยิ้มพวง, 2554: 12-13) อธิบายว่า การทำงานมีความสำคัญต่อชีวิตมนุษย์เป็นอย่างยิ่ง เป็นกิจกรรมที่ปฏิบัติมากกว่ากิจกรรมใด ในสังคมอุตสาหกรรมมนุษย์ใช้เวลาถึงหนึ่งในสามของชีวิตเป็นอย่งน้อยอยู่ในโรงงานอุตสาหกรรม หรือสำนักงาน และคาดว่าในอนาคตอันใกล้นี้มนุษย์จำเป็นต้องใช้เวลากับการทำงานเพิ่มขึ้น

การทำงานเป็นประสบการณ์ที่มีคุณค่าต่อชีวิตมนุษย์ เพราะเป็น โอกาสที่ทำให้เกิดการพบปะสังสรรค์ระหว่างบุคคลอื่นๆ การทำงานเป็นการเปิดโอกาสให้แสดงออกถึงความสามารถและความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ อันจะนำมาซึ่งเกียรติภูมิ และความพึงพอใจในชีวิต

4. ทฤษฎี อี.อาร์.จี.ของอัลเดอร์เฟอร์

Alderfer (1972 อ้างใน สมยศ นาวิการ, 2538: 370-371) ได้เสนอแนวทฤษฎี ERG ซึ่งมีลักษณะย่อทฤษฎีของ Maslow โดยได้แบ่งลำดับความต้องการออกเป็น 3 ด้าน คือ ความต้องการดำรงอยู่ (Existence Needs = E) ความต้องการสัมพันธ์ภาพ (Relatedness Needs = R) และความต้องการเจริญเติบโต (Growth Needs = G) Alderfer ไม่เชื่อว่าบุคคลจะต้องตอบสนองความต้องการระดับหนึ่งอย่างเต็มที่ก่อนที่จะก้าวต่อไปยังความต้องการอีกระดับหนึ่ง แต่พบว่าบุคคลจะถูกจูงใจด้วยความต้องการมากกว่าระดับหนึ่งพร้อมกัน ไป

เช่น ความต้องการเงินเดือนที่เพียงพอ (ความต้องการดำรงอยู่) สามารถเกิดขึ้นได้ในขณะเดียวกันกับความต้องการชื่นชม (ความต้องการความสัมพันธ์ภาพ) และความต้องการสร้างสรรค์ (ความต้องการเจริญเติบโต) และพบว่าลำดับความต้องการจะแตกต่างกันระหว่างบุคคล โดยจะแสวงหาการยกย่อง (ความต้องการความสัมพันธ์ภาพ) หรือการแสดงความคิดสร้างสรรค์ (ความต้องการเจริญเติบโต) ก่อนความกังวลต่อความต้องการดำรงอยู่ เช่น ความหิว (ความต้องการดำรงอยู่)

5. ทฤษฎีแรงจูงใจของ McClelland

McClelland กล่าวว่าแรงจูงใจที่สำคัญที่สุดคือแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ บุคคลที่มีความต้องการสัมฤทธิ์ผลสูงจะเกิดแรงผลักดัน มีความมุ่งมั่น อดทนเพื่อเอาชนะอุปสรรคต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ ดังนั้น McClelland จึงเน้นความสำคัญในเรื่องของแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มากกว่าแรงจูงใจด้านอื่นๆ เนื่องจากว่าบุคคลจะทำงานได้บรรลุผลสำเร็จนั้น จะต้องมีความใฝ่สัมฤทธิ์ในระดับสูง โดยได้รับแรงผลักดัน หรือแรงกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ขึ้น ส่งผลให้ประสิทธิภาพของการทำงานอยู่ในเกณฑ์มาตรฐานที่ดีขึ้น ผลงานเป็นไปตามเป้าหมายที่ได้วางไว้ จึงสรุปได้ว่าบุคคลที่จะประสบความสำเร็จในการทำงานได้นั้น จะต้องมีความกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่อยู่ในระดับสูง มีความปรารถนาที่จะใช้ความพยายาม ใช้กำลังกายกำลังใจทุ่มเทให้กับการทำงาน เพื่อให้งานที่ตนรับผิดชอบหรือปฏิบัติอยู่บรรลุผลสำเร็จ และมีคุณภาพที่ดี

6. ทฤษฎีความเสมอภาคหรือทฤษฎีความเท่าเทียมกันของ Adams

สมิทธา จิตลดากร (2546) ได้อธิบายถึงแนวคิดของ Stacy J. Adams ว่าบุคคลจะมีการเปรียบเทียบกับอัตราส่วนระหว่างปัจจัยนำเข้าของตนเอง เช่น ความพยายาม ประสิทธิภาพ การศึกษา และความสามารถ กับผลลัพธ์ของตนเอง เช่น ระดับเงินเดือน การเลื่อนตำแหน่ง การยกย่อง และปัจจัยอื่นๆ กับผู้อื่น บุคคลากรจะประเมินผลที่ได้รับจากการทำงานเปรียบเทียบกับบุคคลอื่นเมื่อเกิดความไม่เสมอภาคขึ้น เช่น รางวัลที่ได้รับไม่เหมาะสม หรือเท่าเทียมกัน ก็จะเกิดความรู้สึกในทางลบกับองค์กร และอาจจะตัดสินใจลาออกหรือทุ่มเทให้กับองค์กรน้อยลง ดังนั้น บุคคลควรจะได้รับรู้ถึงรางวัล (ผลลัพธ์จากการทำงาน) ที่เหมาะสม และเท่าเทียมกัน โดยเรื่องสำคัญที่ต้องพิจารณาคือ ทฤษฎีความเสมอภาค และความรู้สึกถึงความไม่เสมอภาคเชิงลบ เกิดขึ้นเมื่อมีความรู้สึกว่าได้รับความยุติธรรมน้อยกว่าผู้อื่น แต่ถ้ารู้สึกว่าได้รับความยุติธรรมมากกว่าบุคคลอื่น ก็จะรู้สึกถึงความไม่เสมอภาคเชิงบวก และความไม่เสมอภาคก็จะกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมในรูปแบบต่างๆ เพื่อแสวงหาความเท่าเทียมกัน

7. ทฤษฎีของเฟรดเดอริก เฮอร์ซเบิร์ก

สุรพล พยอมแย้ม (2545: 63-64) ได้สรุปไว้ว่า Frederick Herzberg และคณะ ได้ทำการวิจัยและเสนอทฤษฎีจูงใจค่าจูน หรือ เรียกว่า ทฤษฎีองค์ประกอบคู่ (Dual-Factors Theory) เนื่องจากการต้องการ

คำตอบว่า “ผู้ปฏิบัติงานต้องการอะไรจากงานของเขา” และเมื่อพิสูจน์สมมุติฐานหลักว่าองค์ประกอบที่นำไปสู่ทัศนคติในทางบวก และองค์ประกอบที่นำไปสู่ทัศนคติทางลบในการปฏิบัติงานมีความแตกต่างกัน ซึ่งค้ำกับสมมุติฐานเดิมที่ว่าองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติทาง บวกในการปฏิบัติงาน จะมีอิทธิพลต่อทัศนคติในทางลบด้วย และสมมุติฐานที่ว่าองค์ประกอบ และผลที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ในระยะสั้น

ผลการวิจัยพบว่า สิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งนำไปสู่ทัศนคติในทางบวก ทำให้คนอยากทำงานเรียกว่า “ปัจจัยจูงใจ” และสิ่งที่ช่วยป้องกันที่ได้จากการสัมภาษณ์ Herzberg และคณะยังพบว่าผู้ที่ไม่มีความสุขในการปฏิบัติงานเกิดขึ้น เพราะสภาวะแวดล้อมรอบด้านได้แก่ความยุติธรรม ความไม่เป็นระเบียบ ทำให้บุคคลเหล่านั้นมีสุขภาพจิตในการปฏิบัติงานเสื่อมลงจึงเรียกว่าปัจจัยนี้อีกชื่อว่า “ปัจจัยสุขอนามัย” และเนื่องจากทั้งสองปัจจัยนั้นเป็นคนละชนิดไม่เกี่ยวกัน เพราะสิ่งที่ช่วยป้องกันมิให้เกิดความไม่พึงพอใจในงาน มิได้มีส่วนช่วยให้เกิดความพึงพอใจในงานแต่อย่างใด ถ้าขาดสิ่งเหล่านี้จะทำให้เกิดความไม่พอใจในงานขึ้นจึงเรียกทฤษฎีนี้อีกชื่อหนึ่งว่า “ทฤษฎีองค์ประกอบคู่” (Dual-Factors Theory)

วิธีการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในวิจัยครั้งนี้คือบุคลากรมหาวิทยาลัยจำปาสักจำนวน 285 คน โดยได้เลือกกลุ่มตัวอย่างที่จะทำการวิจัยทั้งหมด 167 คน ตามสูตรของ Yamane (1973)

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามเพื่อเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมีทั้งคำถามชนิดปลายปิด (Closed-ended Questions) และปลายเปิด (Open-ended Questions) แบบสอบถามสร้างขึ้นจากการศึกษาเอกสาร และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้แบ่งเนื้อหาออกเป็น 3 ส่วน มีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุการทำงาน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการทำงาน และปัจจัยก้ำจุนในการทำงานของบุคลากรลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) กำหนดระดับมาตราส่วนที่เป็นข้อความให้เป็นค่าน้ำหนักตัวเลข เพื่อประโยชน์ต่อการนำไปใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) เพื่อใช้อธิบายลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล ด้วยสถิติค่าร้อยละ (Percentage) และการแจกแจงความถี่ (Frequency)
2. การวิเคราะห์ข้อมูลระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
3. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) ในการเปรียบเทียบระดับแรงจูงใจของบุคลากร มหาวิทยาลัย จัปาสัก จำแนกตามปัจจัยสถานภาพส่วนบุคคลสำหรับ 2 กลุ่มตัวอย่างที่เป็นอิสระต่อกัน ใช้การทดสอบค่าเฉลี่ย Independent Samples t-test และสำหรับ 3 กลุ่มตัวอย่างขึ้นไปใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว Oneway Anova ถ้าพบความแตกต่างใช้การทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least Square Difference) สำหรับค่านัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในครั้งนี้กำหนดไว้ที่ระดับ 0.05

เพื่อให้การวิเคราะห์ข้อมูล และการนำเสนอแนวทางในการดำเนินงานค้นคว้าวิจัยที่เหมาะสมกับการนำข้อมูลที่ได้จากงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยจึงได้ทำการสัมภาษณ์เชิงลึกกับบุคลากรของมหาวิทยาลัย จัปาสัก จำนวน 5 คน โดยวัตถุประสงค์ในการสัมภาษณ์ คือให้บุคลากรแต่ละคนแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจ หรือความรู้สึกต่อการปฏิบัติงานที่ผ่านมาในด้านของความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านการนิเทศงาน ด้านนโยบายและการบริหาร และให้ผู้ถูกสัมภาษณ์เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับสิ่งที่จะเป็นแนวทางในการเสริมสร้างแรงจูงใจให้กับบุคลากรของมหาวิทยาลัย เพื่อที่จะศึกษาให้ทราบถึงแนวทางในการปรับปรุงเสริมสร้างแรงจูงใจให้กับบุคลากรของมหาวิทยาลัย จัปาสัก ให้ทำงานได้อย่างเต็มที่ และมีประสิทธิภาพ

สรุปผลการศึกษา

จากผลการศึกษาด้านสถานภาพส่วนบุคคล พบว่าผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 62.63 มีอายุระหว่าง 26-35 ปี ร้อยละ 60.10 มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 59.60 ระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 72.22 รายได้เฉลี่ยระหว่าง 1,500,000 – 2,000,000 กีบ ร้อยละ 62.12 มีอายุการทำงานต่ำกว่า 5 ปี ร้อยละ 38.89

จากการศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร มหาวิทยาลัย จัปาสัก พบว่าแรงจูงใจในภาพรวมปัจจัยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.44$) โดยที่บุคลากรมีแรงจูงใจด้านปัจจัยจูงใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.51$) ในขณะที่แรงจูงใจด้านปัจจัยจูงใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.38$)

ปัจจัยจูงใจเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า บุคลากรมีระดับแรงจูงใจในระดับมาก 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความสำเร็จในหน้าที่ ($\bar{X} = 3.73$) ความรับผิดชอบ ($\bar{X} = 3.65$) และลักษณะของงานที่น่าสนใจ ($\bar{X} =$

3.55) ส่วนส่วนอีก 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการยอมรับนับถือ และด้านความก้าวหน้า โดยมีระดับแรงงใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.21$)

ปัจจัยค้ำจุนเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า บุคลากรมีระดับแรงงใจในระดับมาก 2 ด้าน ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X} = 3.66$) และสภาพชีวิตส่วนตัว ($\bar{X} = 3.50$) ส่วนอีก 3 ด้าน ได้แก่ การนิเทศงาน ($\bar{X} = 3.40$) สภาพแวดล้อมในการทำงาน ($\bar{X} = 3.37$) นโยบาย และการบริหาร ($\bar{X} = 3.34$) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ($\bar{X} = 3.31$) เงินเดือน/ ค่าตอบแทน ($\bar{X} = 3.07$) โดยมีระดับแรงงใจอยู่ในระดับปานกลาง

จากการศึกษาเปรียบเทียบแรงงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยจำปาสัก จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและอายุการทำงาน ที่แตกต่างกันมีระดับแรงงใจการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน โดยการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากการเปรียบเทียบปัจจัยงใจจำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล พบว่า สถานภาพส่วนบุคคลในทุกปัจจัย ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุการทำงาน ที่แตกต่างกัน มีระดับแรงงใจไม่แตกต่างกัน

จากการเปรียบเทียบปัจจัยค้ำจุนจำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และอายุการทำงาน ที่ต่างกันมีระดับแรงงใจไม่แตกต่างกัน มีเพียงปัจจัยรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกันมีระดับแรงงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การนิเทศงาน และนโยบาย และการบริหาร ส่วนด้านอื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง โดยผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 1,500,000 กีบ มีระดับแรงงใจมากที่สุด เมื่อเปรียบเทียบกับผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยในระดับอื่นๆ ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบรายคู้พบว่า มีระดับแรงงใจต่างจากผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยระหว่าง 1,500,000-2,000,000 กีบ และ 2,000,000-2,500,000 กีบ

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาตามแนวคิดทฤษฎีปัจจัยค้ำจุนของ เฟรดเดอริก เฮอร์ซเบิร์ก คือ ปัจจัยงใจ และปัจจัยค้ำจุน ซึ่งจากผลของการศึกษาครั้งนี้เพื่อให้มีความสมดุลของทั้งสองปัจจัย และทำให้เกิดแรงงใจในการปฏิบัติงานบุคลากรมากขึ้น ผู้ศึกษาจึงมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ด้านปัจจัยงใจ ผู้บังคับบัญชาควรติดตามผลการดำเนินงานของบุคลากรอย่างทั่วถึง โดยให้การยอมรับ และให้รางวัลแก่บุคลากรเพื่อสร้างขวัญกำลังใจในการทำงานต่อไป นอกจากนี้ควรมอบหมายงาน

ให้ตรงตามความถนัดของบุคลากร เพิ่มโอกาสในการไปทัศนศึกษาแลกเปลี่ยนบทเรียนประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับงานของบุคลากรให้มากขึ้น ซึ่งจะช่วยให้ช่วยในการเสริมสร้างแนวความคิดใหม่ๆ ที่จะนำมาปรับใช้ในการทำงาน

2. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานจากปัจจัยค่าจ้าง มหาวิทยาลัยจ่าป่าสัก ควรเอาใจใส่ปฏิบัตินโยบายให้เงินอุดหนุนอย่างเหมาะสม ให้กับบุคลากรที่ได้รับงานนอกเหนือเวลาทำงานปกติ ทั้งนี้ควรมีการติดตามดูแลการปฏิบัตินโยบายต่อบุคลากรอย่างเสมอภาคกัน ให้การฝึกสอนงานตรงตามหน้าที่รับผิดชอบของบุคลากร เพื่อให้สามารถทำความเข้าใจต่องานได้ง่าย และไม่เกิดความสับสน สนองเครื่องมืออุปกรณ์สำหรับการทำงานให้เพียงพอเหมาะสมขึ้นอีก เพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน และควรจัดสถานที่ยอดพาหนะอย่างเพียงพอ เหมาะสม และปลอดภัย ซึ่งจะช่วยให้บุคลากรเกิดความพอใจ มีกำลังใจที่จะทำงาน และหลีกเลี่ยงปัญหาความกังวลใจของบุคลากรในเวลาทำงาน

เอกสารอ้างอิง

ชูเกียรติ ยิ้มพวง. 2554. แรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา บริษัท บางกอกกล๊าส จำกัด

โรงงานจังหวัดปทุมธานี. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

ผจญ เฉลิมสาร. 2540. คุณภาพชีวิตการทำงาน (Online). www.m-society.go.th/document/article/article_3489.doc, 15 ธันวาคม 2554.

พรศักดิ์ ตระกูลชีวานิตต์. 2541. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาการอุดมศึกษา, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.

ภัทรา โภคะสุนทรางกูล. 2552. แรงจูงใจกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท พีพี จำกัด.

การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ภูมรินทร์ ทวิชศรี. 2552. ความคาดหวังและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทบริษัท

พรอคเตอร์ แอนด์ แกมเบล แมนูแฟคเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

สมยศ นาวิการ. 2538. การบริหาร. กรุงเทพฯ: ดอกหญ้า.

สมิหรา จิตลดากร. 2546. **แรงจูงใจในการทำงาน ทฤษฎีองค์การ**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ:
แสงเทียนการพิมพ์.

สุรพล พยอมแย้ม. 2545. **จิตวิทยาอุตสาหกรรม**. นครปฐม: มหาวิทยาลัยศิลปากร.

Alderfer, C. P. 1979. **A New Theory of Human Needs: Organizational Behavior and Human
Performance**. New York: McGraw-Hill Book Co.

McClelland, D. C. 1962. **Business Drive and National Achievement**. New York: D. Van Nostrand.

Yamane, T. 1973. **Statistics: An Introductory Analysis**. 3rd ed. New York: Harper and Row
Publication.

ความพึงพอใจของผู้ปกครองเด็กที่มีต่อโรงเรียนอนุบาลเอกชน

Parent's Satisfaction with Private Kindergartens

Houmpheng Moonphoxay* และ ศศิวิมล มีอำพล**

Chanthasone Vannavong* and Sasivimol Meeampol **

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองเด็กที่มีต่อโรงเรียนอนุบาลเอกชน ภายในจังหวัดจันทบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า ได้แก่ ผู้ปกครองโรงเรียนอนุบาลเอกชน จำนวน 326 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Check list) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และความเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยทำการวิเคราะห์ข้อมูล และประมวลผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป การทดสอบทีแบบกลุ่มตัวอย่างอิสระ และการทดสอบเอฟแบบความแปรปรวนทางเดียว และการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่

ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของผู้ปกครองเด็กต่อโรงเรียนอนุบาลเอกชน โดยรวม อยู่ในระดับมาก พิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจที่มีต่อโรงเรียนอยู่ในระดับมากทั้ง 5 ด้าน โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้ การจัดประสบการณ์หรือกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อพัฒนาเด็ก อยู่ในระดับมาก การบริหารงานวิชาการ อยู่ในระดับมาก การบริหารจัดการทั่วไป อยู่ในระดับมาก การพัฒนาเด็ก อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก และความสัมพันธ์ระหว่างสถานที่ศึกษากับผู้ปกครอง อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจจำแนกตาม อายุ การศึกษา และอาชีพ โดยรวมทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมาก และไม่มี ความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ระดับ 0.05 และเมื่อศึกษาเปรียบเทียบจำแนกตามรายได้ พบว่าผู้ปกครองที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อโรงเรียนอนุบาลเอกชน แตกต่างกัน ที่ระดับความสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ, โรงเรียนอนุบาล, ผู้ปกครอง

* นิสิตปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จ. กรุงเทพฯ 10900

** อาจารย์คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จ. กรุงเทพฯ 10900

Abstract

This research aims To compare against one of the parents at the school conservative government, private rowing in the province of Champasak samples used in this study were parents, kindergarten school number 326 was used to collect data was a questionnaire. Rating scale (Check list) the statistics used to analyze data were percentage, average, and standard deviation. By applying data analysis and processing software packages for the independent testing on a sample and F - test model ANOVA. And testing differences in pairs.

The results showed that the satisfaction of parents of children per kindergarten mono in the overall level ($\bar{x} = 3.70$), considering that it was found. Are satisfied with the school in the top five by the very sort of descending below the average. The experiences or activities to bundle learning to develop at a high level Academic Administration at a high level general administration and management at a high level of developing children. in the back are very satisfied and for the thousands of sites that reflect the availability of their parents in the Pan Kang respectively. Comparing satisfaction by age, education and occupation, including five in the top level. And no significant difference was statistically significant at 0.05. The comparative study by Lai has found that parents with different designs have a leaning towards private kindergartens vary the level of statistical significance at the 0.05 level.

Keyword: Satisfaction, Kindergartens, Parent

บทนำ

ยุทธศาสตร์ปฏิรูปการศึกษาแห่งชาติแต่ปี 2006 – 2015 การส่งเสริมพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีประสิทธิภาพผลดีขึ้น การขยายโอกาสเข้าเรียนให้ทั่วถึง ยกสูงคุณภาพการศึกษาที่มีอยู่ให้สูงขึ้น ปรับปรุงแก้ไขยกระดับการบริหาร คุ้มครองการศึกษาให้สอดคล้อง และเชิงดำเนินการไปบนพื้นฐานการมีส่วนร่วมของทั่วปวงชน การส่งเสริมงานอาชีวะศึกษา ความเป็นเอกลักษณ์ทางด้านวัฒนธรรมแห่งชาติ เป็นการยกฐานะเขตชุมชนบาทของครูอาจารย์ให้สูงขึ้น การปฏิรูปการศึกษาแห่งชาติได้แบ่งออกเป็น 2 ช่วง คือ ช่วงที่ 1: 2006 – 2010 สุ่มใส่การปฏิรูปการศึกษาสายสามัญทั้งภาครัฐ และเอกชน ช่วงที่ 2: 2011 – 2015 เอาใจใส่ปฏิรูปอาชีวะศึกษา และการศึกษาชั้นสูง ภายในปีการศึกษาภาคบังคับต้องกวมเอาทั้งชั้นประถมศึกษา

และมัธยมตอนต้น โดยให้นักเรียนทุกคนต้องได้ผ่านการเตรียมความพร้อมในการศึกษาก่อนไวเรียน (อนุบาล) ฉะนั้นแผนการศึกษาและกีฬาจึงได้กำหนดยุทธศาสตร์สี่บุททะลุแม้การจัดตั้งบุททะลุทั้งสี่ด้านไปพร้อมกันอย่างแข็งแกร่ง และแก้ไขพัฒนาความรู้ที่ไม่ถูกต้อง ความยุ่งยาก ปัญหาที่อึดตันกหนดวง กิดขวางการพัฒนาแผนการศึกษา และกีฬาเป็นต้น 1 บุททะลุทางด้านแนวคิดจินตนาการ บุททะลุทางด้าน ทรัพยากรมนุษย์ บุททะลุทางด้านกลไกคุ้มครอง และนิติกรรมด้านการบริการ บุททะลุแก้ไขความทุกข์ ยากของบุคลากรแผนการศึกษาและกีฬาและประชาชนทั่วไป (บทสรุปและแผนการศึกษาของกระทรวง ศึกษาธิการและกีฬา, 2556)

นอกจากนี้ กระทรวงศึกษาธิการการและกีฬายังตกลงรับรองเอาปัญหาสำคัญที่จะต้องได้สืบต่อ ดำเนินการปฏิรูประบบการศึกษาแห่งชาติ ระยะสองสำหรับสปี 2014 – 2015 ดังนี้ สืบต่อส่งเสริมการศึกษา ของเด็กก่อนไวเรียน โดยเฉพาะอยู่บ้านคาแขวง เมืองที่ยังมีปัญหาในการบรรจุเป้าหมายการศึกษาเพื่อทุกคน และเป้าหมายสหัสวรรษโดยมอบให้แผนกศึกษาธิการแขวง ห้องการศึกษาการและกีฬาเมือง ประสาร สมทบกับอำนาจการปกครองท้องถิ่น และคณะพัฒนาการศึกษาขึ้นบ้านปลุกระดมพ่อแม่เด็ก ส่งเด็กเข้า เรียนให้ทั่วถึง พร้อมทั้งรับประกันให้เขาเค้าสืบต่อเรียนจนจบการศึกษา และผู้ชนให้ทั่วประเทศสามารถ ประกาศจบชั้นประถมศึกษาบารุง ในสปี 2014 – 2015 (มติของประชุมผู้บริหารการศึกษา และกีฬา ทั่วประเทศประจำปี 2014 ครั้งที่ 3 – 4 กรกฎาคม 2014 ที่แขวง อัดตะปือ)

การเลือกโรงเรียนให้แก่บุตรหลานนั้น เปรียบเหมือนการซื้อสินค้าและบริการอย่างยิ่งซึ่ง ก็คือ การบริการทางการศึกษา ถึงแม้ว่าผู้ปกครองมิได้เลือกให้กับตนเอง แต่เป็นการเลือกให้กับบุตรหลานที่ อยู่ในอุปการะโดยผู้ปกครองเป็นผู้มีอำนาจในการตัดสินใจ และสามารถใช้สิทธิ์ในการเลือกโรงเรียนหรือ สถานศึกษาตามความต้องการ และความพึงพอใจของตนเอง ซึ่งผู้ปกครองแต่ละคนมีเกณฑ์ในการเลือก โรงเรียนแตกต่างกันอันเนื่องมาจาก ผู้ปกครองแต่ละด้านต่างมีคุณลักษณะที่แตกต่างกัน จึงมีบรรทัดฐาน ในความต้องการแตกต่างกัน ในการจะเลือกโรงเรียนใด โรงเรียนหนึ่งจำเป็นต้องพิจารณาปัจจัยหลาย ประการเช่น ผู้ปกครองบางท่านใส่ใจ และมีความต้องการเน้นในเรื่องหลักสูตรการเรียนการสอน ในขณะที่ ผู้ปกครองท่านอื่นอาจสนใจในเรื่องของกิจกรรมเสริมที่โรงเรียนจัดให้แก่ักเรียน (ฐิติรัตน์ สีนกำเนิด, 2555)

การที่โรงเรียนจะสนองตอบความต้องการ และความพึงพอใจของผู้ปกครอง ซึ่งถือได้ว่าเป็น ตลาดเป้าหมายของ โรงเรียนนั้น จำเป็นที่จะต้องศึกษาปัจจัยของผู้ปกครองใช้ในการพิจารณาเลือก โรงเรียน ในทางธุรกิจปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดถือเป็นปัจจัย ที่มีความสำคัญเป็นอย่างมากที่ธุรกิจมิได้ เพื่อใช้สนองความต้องการ และความพึงพอใจของลูกค้า เพราะปัจจุบันปัญหาต่างๆ ทั้งปัญหาผลกระทบ จากภาวะเศรษฐกิจ และนโยบายการจัดการศึกษาของรัฐ ส่งผลให้ผู้ปกครองมีทาง เลือกในการเลือก โรงเรียน

มากขึ้น ประกอบกับสภาพแวดล้อมทางสังคม เศรษฐกิจ ที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาทำให้พฤติกรรมความต้องการของผู้ปกครอง ที่เปลี่ยนแปลงซึ่งหากโรงเรียนได้ตอบสนองความพึงพอใจของตลาดเป้าหมายได้ โรงเรียนจะเป็นที่เชื่อมั่นของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้ามาเรียน เป็นผลให้มีจำนวนนักเรียนมากขึ้น และมีผลต่อการพัฒนารายได้ของโรงเรียน (ฐิติรัตน์ สีนกำเนิด, 2555)

จากความเป็นมา และความสำคัญของปัญหาดังกล่าว จะเห็นได้ว่า การศึกษาเป็นสิ่งสำคัญสำหรับบุคคล และสังคมนี้อย่างชัดเจน หากมนุษย์มีความรู้ความเข้าใจ เกิดกระบวนการคิด และตัดสินใจได้ด้วยตนเองแล้ว ย่อมส่งผลให้มีการพัฒนาในด้านต่างๆ ในทางที่ดีขึ้นอย่างแน่นอน และตัวแปรที่มีความสำคัญต่อการศึกษานั้นคือ โรงเรียนที่เป็นแหล่งรวบรวม และถ่ายทอดความรู้ต่างๆ ให้แก่บุคคลในสังคม และระบบการบริหารงานของโรงเรียนก็มีผลต่อการตัดสินใจเข้าศึกษาต่อ ในโรงเรียนนั้นเช่นกันดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียน ที่มีต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนอนุบาลเอกชน ภายในจังหวัดจันทบุรี มี 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการพัฒนาเด็ก ด้านการบริหารงานวิชาการ ด้านการจัดประสบการณ์หรือกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อพัฒนาเด็ก ด้านความสัมพันธ์ระหว่างสถานศึกษากับผู้ปกครอง และด้านการบริหารงานทั่วไป เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานในการวางแผน ทางหรือมาตรการในการพัฒนาปรับปรุงทางด้านการจัดการศึกษาของโรงเรียนอนุบาลเอกชนภายใน จังหวัดจันทบุรี ให้มีคุณภาพทางการศึกษาที่ดียิ่งขึ้นต่อไป

บททวนวรรณกรรม

1. แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

โกสลด น้อยอ่าง (2543: 12) ให้ความเห็นว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ที่เป็นไปในทางที่ดี และไม่ดีหรือในด้านบวก และในด้านลบหรือไม่มีปฏิกิริยา คือ เฉยๆ ก็ได้ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการแก่บุคคลนั้น ถ้าตอบสนองได้ก็เป็นในแง่บวก และถ้าตอบสนองไม่ได้ก็เป็นในแง่ลบ ความพึงพอใจอาจเปลี่ยนแปลง ได้เมื่อเวลา และหรือ สถานการณ์แวดล้อมอื่นๆ เปลี่ยนแปลง

ทัศนีย์ สีละวรรณโณ (2544: 9) ได้สรุปว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่างๆ เกี่ยวข้องความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้น เมื่อความต้องการของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวกับความรู้สึกของบุคคลนั้นได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลง หรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

จากความหมายความพึงพอใจ สรุปว่า ความพึงพอใจของลูกค้าหรือของผู้ที่รับบริการเป็นระดับความรู้สึกจากการได้รับการตอบสนองที่ตรงกับความต้องการจึงก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีจากการได้รับการบริการที่ตอบสนองตรงกับความต้องการ และเป็นไปตามความคาดหวังของตัวเองการดำเนินงานในโรงเรียนเอกชนซึ่งเป็นสถานบริการทางการศึกษา ซึ่งมุ่งเน้นการจัดบริการให้มีคุณภาพ เพื่อสนองความต้องการของผู้ปกครอง และนักเรียน การสร้างความพึงพอใจจึงเป็นสิ่งที่สำคัญสำหรับโรงเรียนเอกชนเป็นอย่างมาก

2. แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรียนการสอน

แนวคิดเกี่ยวกับการศึกษาเด็กได้เริ่มต้นมาแต่สะไฮมกริด และโรมัน ในศตวรรษที่ 2 นักปรัชญาชาวกรีก Plato, Aristotle และหลายๆ ท่านที่ได้เน้นหนักความสำคัญในการศึกษาของเด็กช่วงอายุก่อนเรียนว่า Plato (กระทรวงศึกษาธิการ, 2546: 3-47) ได้ระบุว่าจุดประสงค์ของการศึกษา เป็นการเตรียมบุคลากรเพื่อไปรับใช้ประเทศชาติ เขาเชื่อว่ารัฐควรให้มีการเลี้ยงดูเด็กก่อนมีอายุเรียนแนวคิดนี้ได้รับการสนับสนุนและส่งเสริม

Aristotle (กระทรวงศึกษาธิการ, 2546: 3-47) ได้ให้ความเห็นว่าเด็กในช่วงอายุก่อน 6 ปี ควรได้รับการเลี้ยงดูโดยพ่อ แม่ของเด็กหรือพยาบาล, สำหรับให้การศึกษาแม่นครู

ลูเธอร์ ในแนวคิดของท่านได้รับการขยาย และนำไปสู่การปฏิบัติใน 1 ศตวรรษในปี 1592 ถึง 1670 ต่อมาโดย John, Amos และ Comenius ได้นำเสนอแนวความคิดที่ว่า เด็กทุกคนควรได้รับการศึกษา ซึ่งมีความเห็นว่าการศึกษาได้เป็นบันไดขั้นเริ่มต้น โดยเด็กก่อนช่วงอายุเรียนถึงอายุ 6 ปี ควรได้รับการศึกษาในโรงเรียนแม่ Mother school, Comenius เห็นว่าการให้การศึกษาแก่เด็กในช่วงอายุก่อนไวเรียนควรเน้นความชัดเจน และความเป็นรูปธรรมให้มาก ลาวได้เขียนหนังสือเหมือนทำอิดเต็มไปด้วยรูปภาพเพื่อสอนเด็ก (Visible word) เขามีความคิดว่า เรื่องราวของหนังสือจะเป็นสิ่งที่สนใจของเด็ก และมีสุขภาพที่สมบูรณ์และเป็นสื่อที่สำคัญในการพัฒนาสติปัญญา, อารมณ์ซึ่งเป็นจุดกระตุ้นความสนใจของเด็ก นอกจากนี้ยังเห็นว่าการศึกษาของเด็กควรจะเป็นไปตามธรรมชาติ หรือความสนใจของเด็ก โดยไม่มีการบังคับ, แนวความคิดที่ว่าเด็กเรียนรู้การกระทำ แนวความคิดนี้เริ่มได้รับการยอมรับ และได้พัฒนาเป็นแนวคิดที่ได้รับการยอมรับจากนักปรัชญาในรุ่นต่อๆ มาภายหลัง

การสร้างหลักสูตรที่เหมาะสม โดยเป็นหลักสูตรที่มุ่งเน้นการพัฒนาเด็กในทุกด้านทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ สังคม และสติปัญญา บนพื้นฐานประสบการณ์อันเก่าที่เด็กมีอยู่ และประสบการณ์ใหม่ที่เด็กจะได้รับ พัฒนาเด็กให้รู้สึกมีความสุขในปัจจุบัน ไม่มีเพียงแต่เพื่อเตรียมเด็กสำหรับอนาคตเท่านั้น

สภาพแวดล้อมที่มีผลต่อความสนใจของเด็กทั้งภายใน และภายนอกห้องเรียน สภาพแวดล้อมต้องอยู่ในสภาพที่สะอาด ปลอดภัย อากาศสดชื่น ผ่อนคลายไม่เครียด มีโอกาสออกกำลังกาย และพักผ่อน

มีสื่อทางวัสดุอุปกรณ์ มีของเล่นหลายอย่าง และเหมาะสมกับวัย ให้เด็กมีโอกาสได้เลือกเล่น รวมทั้งการอยู่ร่วมกันในสังคม

ผู้สอนมีความสำคัญต่อการจัดกิจกรรมการพัฒนาคเด็ก ผู้สอนต้องเปลี่ยนบทบาทจากผู้ให้ความรู้หรือสั่งให้เด็กทำอะไรสิ่งหนึ่ง และเปลี่ยนมาเป็นผู้อำนวยความสะดวก สนับสนุน ชี้แนะ และเรียนรู้ร่วมกับเด็ก ส่วนเด็กเป็นผู้ลงมือกระทำ เรียนรู้ และค้นพบด้วยตนเอง ผู้สอนจะต้องยอมรับ และเห็นคุณค่า รู้จักและเข้าใจเด็กแต่ละคนที่ตนเองดูแล และรับผิดชอบ เพื่อที่จะวางแผนสร้างสภาพแวดล้อม เพื่อส่งเสริมพัฒนาการเรียนรู้ของเด็กอย่างเหมาะสม นอกจากนี้ผู้สอนยังจะต้องรู้จักพัฒนาตนเอง และปรับปรุงใช้เทคนิคในการจัดกิจกรรมต่างๆ ให้เหมาะสมกับเด็ก

เด็กแต่ละคนจะมีความแตกต่างกันนี้ก็เนื่องจากสภาพแวดล้อมที่เด็กจะเจริญเติบโต ดังนั้น ผู้สอนพ่อแม่ และผู้ปกครองของเด็กจะต้องมีการแลกเปลี่ยนข้อมูล สร้างความเข้าใจเกี่ยวกับการพัฒนาการ และการเรียนรู้ของเด็กต้องยอมรับ และร่วมมือกันรับผิดชอบช่วยกันพัฒนาเด็ก

สรุปว่าการดำเนินงานของ โรงเรียนเอกชน และการจัดการศึกษาระดับอนุบาลเน้นการพัฒนาโรงเรียนในด้านต่างๆ โดยมีมาตรฐานการศึกษาปฐมวัยเป็นตัวชี้วัดที่จะทำให้โรงเรียนมีคุณภาพ ได้มาตรฐานสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ปกครองและชุมชน ซึ่งมีหน่วยงานของรัฐเป็นผู้ให้การรับรอง มีการตรวจสอบคุณภาพ

วิธีการศึกษา

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ปกครองเด็กที่เรียนในระดับอนุบาลในโรงเรียนเอกชนภายในแขวง จำปาสัก จำนวน 1,746 คน (ปีการศึกษา 2014 – 2015) จาก 18 โรงเรียน โดยการกำหนดให้นักเรียน 1 ต่อผู้ปกครอง 1 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้ปกครองนักเรียนอนุบาล จังหวัดจำปาสัก กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยการประมาณกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane กำหนดค่าความคาดเคลื่อน ที่ 5% ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 326 คน เมื่อได้กลุ่มตัวอย่างแล้วจึงใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple random sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถาม ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ปกครองเด็กที่มีต่อโรงเรียนอนุบาลเอกชนภายในแขวงจำปาสัก โดยรายละเอียดของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ที่ตอบแบบสอบถามเช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนของผู้ปกครองเด็ก.

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ปกครองเด็กที่มีต่อโรงเรียนอนุบาลเอกชนภายในแขวงจำปาสัก ซึ่งมี 5 ด้าน คือ ด้านการพัฒนาเด็ก ด้านการบริหารงานวิชาการ

ด้านการจัดประสบการณ์ หรือกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อพัฒนาเด็ก ด้านการทั่วไป และด้านความสัมพันธ์ ระหว่างสถานที่การศึกษากับผู้ปกครอง

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหา และข้อเสนอแนะของผู้ปกครองเกี่ยวกับการดำเนินงานของโรงเรียนอนุบาลเอกชนภายในแขวงจำปาสัก

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ จะนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาประมวลผล และวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปดังนี้

1. การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Arithmetic mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.)
2. การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงปริมาณ (Inferential Statistics) ใช้ค่าสถิติ T-test และ one-way ANOVA โดยวิธี เพื่อทดสอบสมมติฐาน
3. นำค่าเฉลี่ยที่ได้จากการวิเคราะห์ไปทำการเปรียบเทียบกับเกณฑ์เพื่อใช้ในการแปลความหมายเป็นรายชื่อ โดยที่การแปลความหมายของแบบสอบถามมีมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale)
4. ระดับตามวิธีของลิคเคอร์ต (Likert) ในการแปลความหมายดังนี้ ลักษณะคำถามประกอบด้วยข้อความที่สอบถามถึงความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อโรงเรียนอนุบาลเอกชน ภายในแขวงจำปาสัก ในแต่ละด้าน โดยแต่ละข้อคำถาม มีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ คือมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

สรุปผลการศึกษา

ด้านการจัดประสบการณ์หรือกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อพัฒนาเด็ก ตามสภาพจริงอยู่ในระดับมากที่สุด 9 ข้อ เรียงตามลำดับ คือ การสอน และทำให้เด็กรู้จักการเป็นผู้นำ และผู้ตามที่ดี รู้จักช่วยเหลือผู้อื่น การตกแต่งห้องเรียนให้เป็นกิจกรรมต่างๆ เช่น คณิตศาสตร์ หนังสือ ดนตรี เพื่อทำให้เด็กเกิดความอยากรู้อยากเรียน การสอนให้เด็กได้ผ่อนคลายความเครียด ส่งเสริมสุขภาพจิตที่ดี และมีความสุข การสอนและการทำให้เด็กสามารถช่วยเหลือตนเองได้ การสอนและการทำให้เด็กมีความสุขอนามัย และรู้จักรักษาความปลอดภัย

การสอน และแอบให้เด็กสามารถใช้ภาษาสื่อสาร และอ่านออกเขียนเป็นการจัดตารางเวลาในการออกกำลังกาย และพักผ่อนอย่างเพียงพอ การปลูกฝังศีลธรรม จริยธรรมให้แก่เด็กในการเรียนการสอน การใช้สื่อการสอนให้สอดคล้อง และเพียงพอกับกิจกรรม เนื้อหา และการเรียนรู้ และในระดับมาก 1 ข้อ คือ การเปิดโอกาสให้ผู้ปกครองมีส่วนร่วมในการวางแผนจัดประสบการณ์หรือกิจกรรมการเรียนรู้ให้แก่เด็ก และในระดับน้อยที่สุด มี 1 ข้อ คือ ยิงขาดการสอน และทำให้เด็กรู้จักการเป็นผู้นำ และผู้ตามที่ดี

ด้านการบริหารงานวิชาการ ตามสภาพจริงอยู่ในระดับมากที่สุดมี 6 ข้อ เรียงตามลำดับ คือ การจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมพัฒนาการด้านสังคมให้แก่เด็กเช่น การเล่น การทำงานร่วมกัน การทักทาย กรู้อ คำขอใจ และขอโทษ การจัดหลักสูตรที่เน้นวิชาการเหมาะสมกับความพร้อมทางด้านวิชาการ อารมณ์จิตสังคม และสติปัญญาของเด็ก การจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมพัฒนาการด้านร่างกายของเด็ก เช่น การออกกำลังกาย การเคลื่อนไหวร่างกายตามจังหวะ การจัดกิจกรรม และอบรมด้านคุณธรรม จริยธรรมให้แก่เด็ก เช่น การประหยัด การเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ความเมตตา กรุณา ความสามัคคี และความซื่อสัตย์ การจัดกิจกรรม หรือการสอนเพิ่ม เพื่อส่งเสริมด้านสติปัญญาของเด็ก เช่น การฝึกความจำ ทักษะด้านคณิตศาสตร์ และภาษาอังกฤษ การจัดกิจกรรมส่งเสริมหลักสูตรเช่น กิจกรรมอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม กิจกรรมสร้างนิสัยและอื่นๆ และในระดับน้อยที่สุด มี 1 ข้อ คือ โรงเรียนยังขาดการจัดกิจกรรมนอกหลักสูตรให้แก่เด็ก เพื่อเสริมสร้างความเป็นนิสัย

ด้านการบริหารจัดการทั่วไป ตามสภาพจริงอยู่ในระดับมากที่สุดมี 3 ข้อ เรียงตามลำดับ คือ ความสะอาดของห้องเรียน ห้องสุขา และห้องอาหาร อยู่ในระดับความพึงพอใจ การจัดบริการน้ำดื่ม อาหารกลางวัน และอาหารเสริมที่ถูกสุขอนามัย ความสะอาด ว่องไว และถูกต้องในการให้บริการต่างๆ ของโรงเรียน อยู่ในระดับมากมี 3 ข้อ เรียงตามลำดับ คือ การมีสนามเด็กเล่น เครื่องเล่นที่เหมาะสม และเพียงพอ ความเหมาะสมของอัตราค่าธรรมเนียมการเรียน ค่าบริการ และค่าใช้จ่ายอื่นๆ การมีสถานที่จอดรถรับส่งเด็กอย่างเพียงพอ และในระดับน้อยที่สุด มี 1 ข้อ คือ จำนวนครู ผู้ดูแลเด็กต่อจำนวนเด็กแน่นยังบ่อทันเหมาะสม (เด็กมากเกินไปที่ครูจะรับผิดชอบ)

ด้านการพัฒนาเด็ก ตามสภาพจริงอยู่ในระดับมากที่สุดมี 4 ข้อ เรียงตามลำดับ คือ การพัฒนา ด้านร่างกายของเด็กเช่น ความสูง น้ำหนัก สุขภาพร่างกายแข็งแรง การพัฒนาด้านสังคมของเด็ก เช่น รู้จักช่วยเหลือตนเอง และผู้อื่น สามารถเล่น และทำกิจกรรมร่วมกับคนอื่นได้อย่างมีความสุข การพัฒนาด้านอารมณ์จิตของเด็ก เช่น อารมณ์ร่าเริง แจ่มใส มีความสรุป ไม่หงุดหงิดง่าย การพัฒนาด้านสติปัญญาของเด็กเช่น การใช้ภาษาสื่อสาร การคิด การแก้ปัญหาด้วยตนเอง ความสามารถในการอ่านออกเขียนได้ อย่างเหมาะสมกับวัย และในระดับน้อยที่สุด มี 2 ข้อ คือ การพัฒนาด้านสังคมของเด็ก เช่น ไม่สามารถ

ช่วยเหลือตนเองได้ ขาดมารยาท และไม่มีวินัยในตนเอง และการพัฒนาด้านอารมณ์ จิตใจของเด็กมีความผิดปกติในการแสดงออก

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างสถานศึกษาที่ศึกษากับผู้ปกครอง ตามสภาพจริง อยู่ในระดับมากที่สุดมี 3 ข้อ เรียงตามลำดับ คือ ความมีมนุษยสัมพันธ์ของครูต่อนักเรียน และผู้ปกครอง การเปิดโอกาสให้ผู้ปกครองได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานต่างๆ ของโรงเรียน การช่วยเหลือ และให้คำแนะนำของครูแก่ผู้ปกครอง ในกรณีเกิดปัญหาเกี่ยวกับเด็ก และอยู่ในระดับน้อยที่สุดมี 3 ข้อ เรียงตามลำดับ คือ ความมีมนุษยสัมพันธ์ของครูต่อนักเรียน และผู้ปกครองทำไม่ได้ดีเท่าที่ควร การให้คำแนะนำของครูแก่ผู้ปกครองเด็กในกรณีเกิดปัญหาเกี่ยวกับเด็กแม่ยังบ่ทันมีความชัดเจน ยังมีข้อจำกัดในการเปิดโอกาสให้ผู้ปกครองได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานต่างๆ ของโรงเรียน

ปัญหา และข้อเสนอแนะของผู้ปกครองเกี่ยวกับการนำเนื้องานของโรงเรียนอนุบาลเอกชน ได้ผลการวิเคราะห์ ปัญหา และข้อเสนออันดับหนึ่งคือ ความไม่เพียงพอของครูในการดูแลเด็ก มีอุปกรณ์ และสื่อการเรียนการสอนบ่เหมาะสม บ่มีความทันสมัย และไม่เพียงพอ ปัญหาด้านการดูแลเอาใจใส่เด็กของครูบ่ดีเท่าที่ควร การพัฒนาด้านสังคมของเด็ก เช่น ไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้ ขาดมารยาท และไม่มีวินัยในตนเอง การเปิดโอกาสให้ผู้ปกครองได้มีส่วนร่วมในการวางแผน จัดประชุมการ และกิจกรรมการเรียนรู้ให้แก่เด็ก ค่าใช้จ่ายของการเก็บค่าธรรมเนียมการเรียน และใช้จ่ายอื่นที่สูงเกินไป การพัฒนาด้านสติปัญญาของเด็กเช่น ไม่สามารถใช้ภาษาสื่อสาร และอ่านออกเขียนได้สมกับวัย และผู้ที่ไม่ได้ตอบบรรยากาศและสภาพแวดล้อมของสถานที่สำหรับจัดกิจกรรมต่างๆ ภายในโรงเรียนไม่เพียงพอ และปัญหาการพัฒนาด้านอารมณ์ จิตใจของเด็ก เช่น ซึมเศร้า หงุดหงิดง่าย และความผิดปกติในการแสดงออก

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ปกครองเด็กต่อโรงเรียนอนุบาลเอกชน มีข้อเสนอแนะจากผลการวิจัยดังนี้

1. ด้านการพัฒนาเด็ก เช่น ความสูง น้ำหนัก สุขภาพร่างกายแข็งแรงนั้น ควรเอาใจใส่ขึ้นตามการจัดประสบการณ์หรือกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อพัฒนาเด็ก เช่น การเปิดโอกาสให้ผู้ปกครองมีส่วนร่วมในการวางแผนจัดประสบการณ์หรือกิจกรรมการเรียนรู้ให้แก่เด็กเพิ่มอีก
2. การบริหารจัดการทั่วไป เช่น ความสะอาด ว่องไว และถูกต้องในการให้บริการด้านต่างๆ ของโรงเรียนให้ดีกว่าเก่า

3. ความสัมพันธ์ระหว่างสถานที่ศึกษากับผู้ปกครอง เช่น การให้คำแนะนำของครูแก่ผู้ปกครอง เด็กในกรณีเกิดปัญหาเกี่ยวกับเด็กแม่มายังบอตันมีความชัดเจน ความมีมนุษยสัมพันธ์ของครูต่อนักเรียน และผู้ปกครองแม่มายังทำไม่ได้ดีเท่าที่ควร และยังมีข้อจำกัดในการเปิดโอกาสให้ผู้ปกครองได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานต่างๆ ของโรงเรียนควรจะปรับปรุงตรงนี้อีก

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงศึกษาธิการ. 2545. คู่มือการจัดการสาระการเรียนรู้กลุ่มสาระการเรียนรู้ภาษาไทยตามหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2544. กรุงเทพฯ: องค์การรับส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์.
- _____. 2546. หลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พุทธศักราช 2545. กรุงเทพฯ: องค์การรับส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์.
- โกศล น้อยอ่าง. 2543. ความพึงพอใจของประชาชนในบริการของสถานีตำรวจภูธร อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ฐิติรัตน์ สีนกานิต. พิมพ์ลักษณ์. 2555. ความต้องการและความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนอนุบาลต่อส่วนประสมการตลาดของโรงเรียนเอกชนในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการธุรกิจ, มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- ทัศนีย์ ศิละวรรณโณ. 2544. ความพึงพอใจของนิสิตปริญญาโทรุ่นที่ 1 ที่มีต่อกระบวนการเรียนการสอนหลักสูตรปริญญาโท โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สำหรับผู้บริหารมหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตสารสนเทศ จันทบุรี. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- Yamane, T. 1973. *Statistics: An Introductory Analysis*. 3rd ed. New York: Harper and Row Publication.

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยจำปาสัก สาธารณรัฐ

ประชาธิปไตยประชาชนลาว

Officers' Job Satisfaction in Champasack University, Lao People's Democratic Republic

Jorkky Phonethep* และ ศศิวิมล มีอำพล**

Jorkky Phonethep* and Sasivimol Meeampol**

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยจำปาสัก พร้อมกันนี้ยังมีวัตถุประสงค์เพื่อจะศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลว่ามีผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจหรือไม่เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ออกแบบสอบถามเพื่อใช้สำรวจความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรรวมทั้งสิ้น 12 ด้าน คือ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านลักษณะของงาน ด้านโอกาสความก้าวหน้า ด้านการเจริญเติบโต ด้านสภาพการทำงาน ด้านเงินเดือน และสวัสดิการ ด้านความมั่นคง และปลอดภัย ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน นโยบายและการบริหารงานขององค์กร ด้านการควบคุมบังคับบัญชา ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้นจำนวน 168 คน การวิเคราะห์ข้อมูลทำในเชิงพรรณนา และเชิงคุณภาพโดยการดูการกระจายของข้อมูล และการทดสอบสมมติฐาน โดยการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ผลจากการวิจัยจากการสอบถามความคิดเห็น ของพนักงานที่มีต่อความพึงพอใจใน 12 ด้าน แสดงให้เห็นว่าพนักงานมีระดับความพึงพอใจความสำเร็จในการทำงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนค่าตอบแทน/ เงินเดือนมีความพึงพอใจในระดับน้อยมาก จากการศึกษาถึงปัจจัยส่วนบุคคลว่ามีผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจ

* นิสิตปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จ. กรุงเทพฯ 10900

** อาจารย์คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จ. กรุงเทพฯ 10900

ของพนักงานหรือไม่ พบว่า ด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน ที่ต่างกันไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจ

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ, การปฏิบัติงาน

Abstract

The objectives of this article are to study the satisfaction levels of the Officers' Job Satisfaction in Champasack University, Lao People's Democratic Republic. In each departmental function as well as to examine the demographic factors affecting the satisfaction level. The questionnaire used in employee satisfaction survey was designed to measure level of satisfaction under twelve dimensions, work success, recognition, responsibility, the work, Advancement opportunities, growth, Working conditions, pay and benefits, stability and safety, interpersonal relations with colleagues, Policy and administration of the organization and supervision. The questionnaires were distributed to 168 teachers and staff. Descriptive and quantitative methods were applied for the data analysis. The result shows the highest satisfaction level towards work success and lowest satisfaction level towards pay and benefits. It was also found that demographic such as gender age educational and experience level are not related to satisfaction level.

Keyword: Satisfaction, Performance.

บทนำ

การศึกษาเป็นสิ่งสำคัญสำหรับประเทศชาติ เพราะเป็นองค์ประกอบสำคัญในการพัฒนาให้ประชาชนมีศักยภาพ มีความสามารถในการดำรงชีวิต ในฐานะเป็นเจ้าประเทศชาติ และในฐานะของสมาชิกของสังคมแห่งชาติ และการที่จะพัฒนาให้ประชาชนมีศักยภาพได้นั้นก็ต้องอาศัยการศึกษา เป็นเครื่องมือที่สำคัญ รัฐบาลลาวได้ตระหนักในปัญหาดังกล่าวจึงได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาการศึกษาเป็นอย่างมาก และถือว่าการศึกษาคือศูนย์กลางของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ดังที่มติของศูนย์กลางพรรคประชาชนปฏิวัติลาว ได้กำหนดไว้อย่างชัดเจน โดยถือเอาการพัฒนา การศึกษาเพื่อปวงชนเป็นนโยบายแห่งชาติ และต้องสร้างเงื่อนไขเอื้ออำนวยทุกอย่าง เพื่อพัฒนาการศึกษา ซึ่งได้ให้ความสำคัญของการศึกษาเป็น

ภารกิจของรัฐที่ต้องขยายไปให้ถึงประชาชนทั่วประเทศโดยเฉพาะเขตที่อยู่ห่างไกล เพื่อเปิดโอกาสให้บุตรหลานของประชาชนที่อาศัยอยู่เขตดังกล่าวได้รับการศึกษาได้อย่างทั่วถึง (กระทรวงแถลงข่าว และวัฒนธรรม, 2537: 20) วัตถุประสงค์ของรัฐบาลก็เพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีคุณภาพ มีความพร้อม และมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พัฒนาประเทศชาติให้เจริญก้าวหน้า และในขบวนการพัฒนาประเทศชาติดังกล่าวการศึกษาจึงมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งดังที่ มติของกองประชุมใหญ่ของพรรคประชาชนปฏิวัติลาว ได้กล่าวว่า ภายใต้เงื่อนไขที่วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีเป็นปัจจัยตัดสินของการพัฒนาในโลกปัจจุบันนี้ การศึกษายังมีบทบาทสำคัญเป็นพิเศษ ถ้าการศึกษามีคุณภาพจะช่วยให้การพัฒนามีจังหวะขยายตัวเร็วขึ้น (กรมโฆษณาอบรม, 2544: 40) ก่อนที่จะพัฒนาการศึกษาได้ก็ต้องพัฒนาบุคลากร ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของการศึกษา และก็มีแต่บุคลากรที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เท่านั้นที่จะนำไปให้องค์กรการศึกษา มีประสิทธิภาพ และถ้าองค์กรการศึกษามีประสิทธิภาพก็จะส่งผลให้การศึกษาที่มีประสิทธิภาพ ด้วย เพราะความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กร มีผลต่อความสำเร็จของงาน และองค์กรรวมทั้งความสุขของผู้ทำงานด้วย นอกจากนี้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และภาวะผู้นำของผู้บริหารองค์กร ได้เห็นความสำคัญของการสร้างความพึงพอใจในการทำงานให้เกิดขึ้นกับคนในหน่วยงานของตน และมีความเข้าใจในปัจจัย หรือองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

มหาวิทยาลัยจำปาสักมีบุคลากรทั้งสิ้น จำนวน 367 คน, ชาย 240 คน หญิง 127คนในนี้มีปริญญาเอก7คน, ชาย 5 คน หญิง 2 คน,ปริญญาโท 78 คน, ชาย 59 คน หญิง 19 คน, ปริญญาตรี 264 คน, ชาย 166 คน หญิง 98 คน, ชั้นสูง 15 คน, ชาย 8 คน หญิง 7 คน, ชั้นกลาง 2 คน, ชาย 1 คน หญิง 1 ท่าน และชั้นต้น 2 คน, หญิง 0 คน และปัจจุบันยังดำเนินการศึกษาอยู่ภายใน และต่างประเทศทั้งหมด 82 คน, ชาย 56 คน หญิง 26 คน (ห้องการบริหารทรัพยากรบุคคล มหาวิทยาลัยจำปาสัก กันยายน 2014) ซึ่งถือว่าเป็นองค์กรที่สำคัญที่สุดในการพัฒนามนุษย์ให้เป็นพลเมืองดี และสร้างนักวิชาการให้แก่สังคม ฉะนั้นต้องพัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรที่สมบูรณ์แบบทุกหน่วยงานนอกจากจะมีภาระสอนแล้วยังต้องดำเนินการค้นคว้าด้านวิชาการ ด้านวิทยาศาสตร์ เพื่อจะพัฒนาบุคลากรเองไปพร้อมๆ กับแต่ละระยะของยุคสมัย แต่ระยะเวลาที่ผ่านมา นั้น มหาวิทยาลัยจำปาสัก ยังไม่ปรากฏงานวิจัยด้านนี้เพราะยังขาดแคลนบุคลากรผู้ชำนาญ ขาดวัสดุอุปกรณ์ คู่มือตำรา และงบประมาณในการจัดทำวิจัย บุคลากรจำนวนหนึ่งไปศึกษาต่อและขอโอนย้ายออกไปทำงานแห่งอื่นส่วนผู้เรียนจบก็ไม่กลับคืนที่ทำงานเดิม

สภาพการณ์ดังกล่าวถ้าไม่วิจัยหาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของแต่ละคนเพื่อหาทางแก้ไขจะทำให้เกิดมีความสับสนต่อการดำเนินงานแก่ มหาวิทยาลัยจำปาสักคือ บุคลากรจะไม่เอาใจใส่ต่อหน้าที่การงาน มงานสาย จะมีการขาดงานบ่อย บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถสูงก็จะฉวยโอกาสไปหางานอื่นเพื่อสร้างรายได้ให้แก่ตนเอง จะก่อให้เกิดความขัดแย้งระหว่างบุคลากรด้วยกัน

จากเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยได้วิจัยเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร มหาวิทยาลัย จาปาตัก ซึ่งผลจากการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้จะเป็นข้อมูลที่สำคัญสำหรับผู้ที่ต้องการศึกษาและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง โดยเฉพาะผู้บริหารในองค์กรดังกล่าวนำไปปรับปรุงพัฒนา ปัญหาต่างๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นในโอกาสต่อไป

ทบทวนวรรณกรรม

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน

ธनिया ปัญญาแก้ว (2541: 12) ได้ให้ความหมายว่า สิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจที่เกี่ยวกับลักษณะ ของงานปัจจัยเหล่านี้นำไปสู่ความพอใจในงานที่ทำ ได้แก่ ความสำเร็จ การยกย่อง ลักษณะงาน ความ รับผิดชอบ และความก้าวหน้า เมื่อปัจจัยเหล่านี้อยู่ต่ำกว่า จะทำให้เกิดความไม่พอใจงานที่ทำ ถ้าหากงาน ให้ความก้าวหน้า ความท้าทาย ความรับผิดชอบ ความสำเร็จ และการยกย่องแก่ผู้ปฏิบัติงานแล้ว พวกเขา จะพอใจ และมีแรงจูงใจในการทำงานเป็นอย่างมาก

สร้อยตระกูล อรรถมานะ (2541: 149) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน เป็นภาวะทางอารมณ์ซึ่ง เป็นผลจากการรับในผลงานของบุคคล บุคคลหนึ่ง หรือประสบการณ์ในงานของบุคคลหนึ่ง ภาวะ อารมณ์ที่ชื่นชอบหรือภาวะอารมณ์ทางบวกจะช่วยเสริมให้การทำงานตามค่านิยมของเขาบรรลุผล และ สอดคล้องกับความต้อง การของเขาด้วย

จากความหมายที่กล่าวมาทั้งหมด สรุปความหมายของความพึงพอใจได้ว่าเป็นความรู้สึกของ บุคคลในทางบวก ความชอบ ความสบายใจ ความสุขใจต่อสภาพแวดล้อมในด้านต่างๆ หรือเป็นความรู้สึก ที่พอใจต่อสิ่งทำให้เกิดความชอบ ความสบายใจ และเป็นความรู้สึกที่บรรลุถึงความต้องการ

2. ความสำคัญของความพึงพอใจในการทำงาน

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2543: 143) กล่าวว่า ความสำคัญในการศึกษาความพึงพอใจในงานคือ 1) การรับรู้ปัจจัยต่างๆ ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน ทำให้หน่วยงานสามารถนำไปใช้ในการ สร้างปัจจัยเหล่านี้ให้เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน 2) ความพึงพอใจในงานทำให้บุคคลมีความตั้งใจ ในการทำงาน ลดการขาดงาน การลางานการมาทำงานสาย และการขาดความรับผิดชอบในงาน 3) ความ พึงพอใจในงานเป็นการเพิ่มผลผลิตของบุคคล ทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลให้บรรลุเป้าหมาย ขององค์กร

เทพนม เมืองแมน และ สวิง สุวรรณ (2540) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานว่าเป็น ภาวะของความพึงพอใจหรือภาวะของการมีอารมณ์ในทางบวกที่มีผลเกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินประสบการณ์ ในงานของคน ๆ หนึ่ง อย่างไรก็ตาม ความรู้สึกชอบงานของคนๆ หนึ่งนั้น จะขึ้นอยู่กับว่างานนั้นจะทำ

ให้บุคคลนั้นได้รับความต้องการ ทั้งทางด้านร่างกาย และจิตใจซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่จะให้มีชีวิตอยู่รอด หรือสมบูรณ์มากขึ้นเท่าได้ด้วย สิ่งที่เขาหาไประหว่างงานที่เสนอให้ทำกับสิ่งที่คาดหวังที่จะได้รับจะเป็นรากฐานแห่งความพอใจ และความไม่พอใจได้

จากความหมายของความพึงพอใจในการทำงานในหลายๆ ความหมาย ที่ได้กล่าวมาข้างต้นพอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจหมายถึง อารมณ์ในการทำงานของบุคคลเมื่อได้รับความพึงพอใจต่อผลงาน และสิ่งตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุและจิตใจ ก็จะเกิดสิ่งกระตุ้นให้เกิดงานที่มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

3. ความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2547) ให้ความเห็นว่าความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลในองค์กร มีผลต่อความสำเร็จของงาน และองค์กร รวมทั้งความสุขของผู้ทำงานด้วยนอกจากนี้ความพึงพอใจในการทำงาน ยังเป็นเครื่องแสดงถึงประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานและภาวะผู้นำของผู้บริหารองค์กร นอกจากนี้ยังให้แนวความคิดถึงความสำคัญในการศึกษาความพึงพอใจในงานดังกล่าวต่อไปนี้คือ 1) การรับรู้ปัจจัยต่างๆ ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน ทำให้หน่วยงานสามารถนำไปใช้ในการสร้างปัจจัยเหล่านี้ให้เกิดขึ้นเป็นประโยชน์ต่อการทำงาน 2) ความพึงพอใจในการทำงาน ทำให้บุคคลมีความตั้งใจในการทำงานลดการขาดงาน การลางาน การทำงานสาย และการขาดความรับผิดชอบต่องาน 3) ความพึงพอใจในการทำงานเป็นการเพิ่มผลผลิต ของบุคคล ทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ได้รับบรรลุเป้าหมายขององค์กร

4. ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

อำนาจ แสงสว่าง (2540) ยังได้กล่าวไว้ว่าการที่ฝึกอบรมให้พนักงานทุกคนมีความรู้ ความสามารถที่จะศึกษาค้นคว้า ประดิษฐ์สิ่งต่างๆ ที่ใช้ในการทำงาน หรือคิดพัฒนาระบบวิธีการทำงานให้มีขีดความสามารถเพิ่มขึ้นเป็นปัจจัยจูงใจในการทำงานของบุคคลากร และปัจจัยจูงใจอย่างหนึ่งก็มีการให้มีการสื่อสารแบบเปิด ทุกคนมีโอกาสได้รับทราบข่าวสารอย่างทั่วถึงกัน ดังนั้นแล้วจะทำให้บุคคลากรมีมีโอกาสนำแนวคิดสร้างสรรค์ ภายในงาน ต้องการทำตามอุดมการณ์ หรืออุดมคติในบั้นปลายของชีวิตการทำงาน ซึ่งพวกเขาอาจต้องความเป็นอิสระ และความรับผิดชอบ คือต้องการที่จะทำให้เกิดความสำเร็จในทุกสิ่งทุกอย่างตามความนึกคิดของตนเอง มีความพร้อมในด้านการงาน และมีความมั่นคงในฐานะการเงิน

รังสรรค์ ประเสริฐศรี (2548) ได้กล่าวไว้ว่า ความต้องการประสบผลสำเร็จในชีวิต เป็นความต้องการในระดับสูงสุดของแต่ละบุคคล ซึ่งเป็นความต้องการที่อยากให้เกิดความสำเร็จในทุกสิ่งทุกอย่างตามความนึกคิดของตนเองเพื่อที่จะพัฒนาตนเองให้ดีขึ้นเท่าที่จะทำได้ความต้องการด้านนี้จึงเป็นความต้องการพิเศษของบุคคล ที่พยายามผลักดันชีวิตของตนเองให้เป็นไปในแนวทางที่ดี ที่สุดที่ตนคาดหวังเอาไว้

จากแนวความคิดทฤษฎีที่ได้ศึกษาสามารถกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงาน เป็นปัจจัยที่ทำให้บุคลากรมีความพึงพอใจในการทำงาน มีความมุ่งมั่นที่จะทุ่มเทในการทำงาน มีขวัญและกำลังใจ เป็นผลต่อความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร การที่ผู้บริหารจะส่งเสริมให้บุคลากรในหน่วยงานมีความพึงพอใจในการทำงานนั้น จำเป็นต้องพิจารณาให้ครบทุกปัจจัย แม้ว่าการให้ปัจจัยค่าจ้างก็เป็นเพียงการป้องกันการเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานเท่านั้นแต่ถ้าต้องการให้เกิดสิ่งจูงใจในการทำงานจำเป็นต้องใช้ปัจจัยจูงใจในการทำงานเพิ่มอีกด้วย ในขณะที่เดียวกันต้องให้แรงจูงใจที่เหมาะสมกับสภาพความต้องการซึ่งระดับความต้องการของบุคคลนั้นอยู่ในระดับที่แตกต่างกัน

5. ทฤษฎีความพึงพอใจ

เฮิร์ซเบิร์ก มีความเห็นว่า สิ่งที่ตรงข้ามกับความพอใจ (Satisfaction) ไม่ใช่ความไม่พอใจ (Dissatisfaction) ดังที่เชื่อกัน แต่เดิมการขจัดสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่พอใจออกไปได้ ไม่จำเป็นว่าจะทำให้เกิดความไม่พอใจขึ้นมาแทนที่เป็นแต่เพียงทำให้เป็นกลางคือ ยังยินดีที่จะทำงานต่อ ไปอย่างเดิมเท่านั้น เฮิร์ซเบิร์กให้ความเห็นว่า สิ่งที่ตรงข้ามกับความพอใจคือ “ไม่มีความพอใจ” (No Satisfaction) และสิ่งตรงข้ามกับความไม่พอใจคือ “ไม่มีความไม่พอใจ”

ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์กประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค่าจ้าง ซึ่ง 2 ปัจจัยนี้ จะส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการทำงานคือ ปัจจัยจูงใจเป็นปัจจัยที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพอใจในงาน เป็นสิ่งจูงใจในการทำงาน ซึ่งจะส่งผลให้งานมีประสิทธิภาพ ส่วนปัจจัยค่าจ้างเป็นปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้อคนไม่พอใจในงานที่ทำมิได้เป็นสิ่งจูงใจในการปฏิบัติงานกล่าวคือ ถ้าไม่มีปัจจัยค่าจ้างย่อมจะเป็นสาเหตุที่ทำให้คนเกิดความไม่พอใจในงานที่ทำ แต่ก็ไม่ได้หมายความว่าถ้ามีปัจจัยค่าจ้างคนจะพอใจในงานที่ทำ ทั้งนี้เพราะปัจจัยค่าจ้างเป็นเพียงข้อกำหนดเบื้องต้น เพื่อป้องกันไม่ให้อคนไม่พอใจในงานที่ทำไม่ให้เกิดความท้อถอยไม่ยอมทำงาน เพราะจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานได้

วิธีการศึกษา

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือพนักงานมหาวิทยาลัยจำปาสักจำนวน 285 คน โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างจากพนักงานทั้งหมด จำนวน 167 คน ซึ่งได้มาจากการคำนวณโดยใช้สูตรของ Yamane (1973)

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยจ่าปาสัก จำเป็นแบบสอบถาม ซึ่งมีทั้งคำถามชนิดปลายปิด (Closed-ended Questions) และปลายเปิด (Open-ended Questions) แบบสอบถามสร้างขึ้นจากการศึกษาเอกสาร และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้แบ่งเนื้อหาออกเป็น 2 ส่วน มีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เพื่อสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน ลักษณะคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถาม ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของครู อาจารย์ พนักงาน มหาวิทยาลัย จ่าปาสัก ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การยกย่อง ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ ต่องาน ความก้าวหน้าส่วนตัว ความเจริญเติบโต ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สภาพการทำงาน สถานภาพ ความมั่นคงในการทำงาน การบังคับบัญชา นโยบาย และการบริหารงานขององค์กร และค่าตอบแทน เงินเดือน ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตรประเมินค่า ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert Rating Scale) 5 ระดับ

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) เพื่อใช้อธิบายลักษณะข้อมูล ส่วนบุคคล ด้วยสถิติค่าร้อยละ (Percentage) และการแจกแจงความถี่ (Frequency)

2. การวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) ใช้ในการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านลักษณะงาน และปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานกับตัวแปรตาม ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์กร

4. การเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยจ่าปาสัก ที่แตกต่างกัน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลสำหรับ 2 กลุ่มตัวอย่างที่เป็นอิสระต่อกัน ใช้การทดสอบค่าเฉลี่ย Independent Samples t-test และสำหรับ 3 กลุ่มตัวอย่างขึ้นไปใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA) ถ้าพบความแตกต่างใช้การทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least Square Difference)

ผลและอภิปรายผลการศึกษา

ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ของบุคลากรที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการปฏิบัติงานภายใต้กฎระเบียบข้อบังคับเดียวกันตาม

กฎหมายคุ้มครองรัฐ ซึ่ง ทุกคนสามารถแสดงผลงาน ได้โดยไม่ขึ้นกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ จึงทำให้ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน และการวิจัยของ จันรรจ์ บุญศิริ (2543) ที่ได้ศึกษา ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์พยาบาลในวิทยาลัยพยาบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุข ก็ ได้แสดงให้เห็นว่า เพศ อายุ ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และก็สอดคล้องกันกับงานวิจัย ของ เกศยา รักธรรมประทีป (2544) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) และสอดคล้องกับงานของ สุภาณี จินดาหลวง (2550) ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัด ลำพูน พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน ที่ต่างกัน ไม่มีผลต่อความ พึงพอใจที่ต่างกัน และสอดคล้องกับงานของ ศักดิ์พงศ์ ธรรมอาชกุล (2550) ได้ศึกษาความพึงพอใจใน การปฏิบัติงานของบุคลากรบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา สายการปฏิบัติงาน ที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่ต่างกันและสอดคล้องกับงานของ นฤเทพ คณะนึ่งทรัพย์ (2551) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการสนเทศทหารกอง บัญชาการทหารสูงสุด พบว่า เพศ อายุ รายได้ ตำแหน่งงาน และอายุการทำงาน โดยภาพรวมมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่า ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากร มหาวิทยาลัยจ่าป่าสัก มีความพึงพอใจใน ระดับมาก ซึ่งตรงข้ามกับการศึกษา ของ สุพจน์ แสนหาญ (2548: 62) พบว่าด้านความสัมพันธ์ กับผู้บังคับ บัญชา เพื่อนร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้บริหารสถานศึกษา มีความภูมิใจปานกลาง เช่นเดียวกัน ไชยมงคล ฟุ้งเฟื่อง (2540) ที่พบว่าพนักงานครูเทศบาล เมืองเชียงราย ที่ไม่แน่ใจในลักษณะของการปก คลองบังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชา อาจเป็นเพราะว่าเงื่อนไขของสภาพแวดล้อมของ สังคม และเศรษฐกิจ มีความแตกต่างกัน ผลการวิจัยครั้งนี้ยังสอดคล้องกับ ลัทธิกาล ศรีวะระมย์ (2541: 102) ได้กล่าวไว้ว่า มิตรภาพ และการช่วยเหลือสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานจะเพิ่มความพึงพอใจให้พนักงาน มากขึ้น

สรุปผลการศึกษา

สรุปว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิงจำนวนร้อยละ 59.3 และอายุ ระหว่าง 25-29 ปี จำนวนร้อยละ 42.5 ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 3.0 ประสบการณ์ปฏิบัติงานต่ำกว่า 5 ปี จำนวนร้อยละ 42.5 ประสบการณ์ปฏิบัติงาน ระหว่าง 6- 10 ปี ร้อยละ 41.9 และประสบการณ์ทำงาน 11 ปีขึ้นไป ร้อยละ 15.6 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยจำปาสังกัดพบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.45$, S.D. = 0.88) และ ความพึงพอใจในระดับ 1 คือ ความสำเร็จในการทำงานความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.93$, S.D. = 0.73) รองลงมา ด้านความเจริญเติบโต อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.84$, S.D. = 0.93) ส่วนสถานภาพความมั่นคงในการทำงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.77$, S.D. = 0.93) ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.67$, S.D. = 0.75) ส่วนระดับปานกลาง คือการยกย่อง ($\bar{x} = 3.43$, S.D. = 0.88) และลักษณะงานปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.42$, S.D. = 0.96)

ผลการวิเคราะห์กลุ่มตัวอย่างจำนวน 167 คน ผลการวิเคราะห์ พบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยจำปาสังกัด ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยจำปาสังกัด ในแต่ละด้าน พบว่า มีด้านความสำเร็จในการทำงาน และความรับผิดชอบต่องาน ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้าน สถานภาพความมั่นคงในการทำงาน แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยจำปาสังกัดที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันใช้สถิติในการวิเคราะห์ (Independent Sample t-test and Analysis of variance: ANOVA) ในการเปรียบเทียบความแตกต่างจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะ

1. ผู้บริหารควรพิจารณาเพิ่มค่าจ้าง หรือเงินพิเศษ เพื่อให้บุคลากร ให้เกิดความจงใจ ทั้งจะช่วยให้เกิดความพึงพอใจเพื่อส่งผลให้บุคลากร มีความรับผิดชอบต่องานได้มากขึ้น
2. ผู้บริหารควรพิจารณา ให้มีการฝึกอบรม แก่บุคลากร ครู อาจารย์ ตามความเหมาะสม
3. ผู้บริหารควรพิจารณา ทุนเพื่อส่งเสริมให้บุคลากร ได้ไปศึกษาต่อ เพื่อยกระดับความรู้ความสามารถ
4. ผู้บริหารควรพิจารณา ในการคัดเลือกบุคลากรเข้าทำงานให้เหมาะสมกับความรู้
5. ผู้บริหารควรพิจารณา คำนึงพิจารณาเพิ่มค่าจ้าง ที่เหมาะสมเมื่อบุคลากรทำงานนอกเวลาราชการ
6. ผู้บริหารควรพิจารณา เพิ่มจำนวนของการยกย่องให้มาก

เอกสารอ้างอิง

กรมโฆษณาอบรม. 2544. **การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์**. เวียงจันทน์: ห้องการบริหาร ทรัพยากรบุคคล มหาวิทยาลัยจำปาสัก.

กระทรวงแถลงข่าวและวัฒนธรรม. 2537. **มติกรรมการเมืองศูนย์กลางพรรคเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์** เวียงจันทน์: โรงพิมพ์แห่งรัฐ.

เทพนม เมืองแมน และ สวิง สุวรรณ. 2540. **พฤติกรรมองค์กร ฉบับปรับปรุงใหม่**. กรุงเทพฯ:วัฒนาพานิช.

ธนีชา ปัญญาแก้ว. 2543, **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานของ ข้าราชการครู ในจังหวัดเชียงใหม่**. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2547. **จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล**. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดี.

รังสรรค์ ประเสริฐศรี. 2548. **พฤติกรรมองค์กร**. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดี.

สร้อยตระกูล (ติวานนท์) อรรถมานะ. 2542. **พฤติกรรมองค์กร: ทฤษฎีและ การประยุกต์**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อำนาจ แสงสว่าง. 2540. **การจัดการทรัพยากรมนุษย์**. กรุงเทพฯ: อักษรพิพัฒน์.

ปัจจัยและพฤติกรรมการเรียนที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษา มหาวิทยาลัยจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

The Factors and Learning Behavior Influencing to Academic Achievement of Champasak University Students, Lao People's Democratic Republic

Latsamy Thepboualy* และ บดินทร์ รัศมีเทศ**

Latsamy Thepboualy* and Bordin Rassameethes**

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษาระดับระดับ อุดมศึกษา 2) เพื่อศึกษา ปัจจัย มีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษามหาวิทยาลัยจำปาสัก กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษามหาวิทยาลัยจำปาสัก ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2558 โดยการสุ่มแบบแบ่งชั้น จำนวน 341 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน ทดสอบค่าที วิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียวโดยการทดสอบค่าเอฟ และทดสอบรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD และวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรพยากรณ์โดยหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษา อยู่ในระดับมาก 2) นักศึกษา ที่มีเพศต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ ทางสถิติ 0.05. 3) ปัจจัยการสนับสนุนของครอบครัว, ความสัมพันธ์กับเพื่อน คุณภาพการสอนของอาจารย์ ด้านทัศนคติต่อการเรียน ด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05, แต่การสนับสนุนของมหาวิทยาลัย สภาพแวดล้อมของมหาวิทยาลัยไม่มีความแตกต่าง 4) ปัจจัยมีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ ทางการเรียน

* นิสิตปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จ. กรุงเทพฯ 10900

** อาจารย์คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จ.กรุงเทพฯ 10900

ของนักศึกษา มหาวิทยาลัยจำปาสัก (โดยรวม) พบว่ามีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับต่ำกับผลการเรียนของนักศึกษา (โดยรวม) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05 ($r = 0.21$) ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

คำสำคัญ: พฤติกรรมการเรียน, ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน, นักศึกษา

Abstract

This research aim were 1) The Factors Affecting Learning Achievement of higher education degree 2) To study Relationships between Factors and Learning Achievement of Champasack University Students. The sample of the study consisted of 341 students studying in the second semester of the academic year 2015 of Champasack University by using Stratified Random Sampling. The data was questionnaire, the statistics used to analyze such Frequencies, Percentage, Arithmetic Mean, Standard Deviation, Independent Sample T- Test, One - Way ANOVA F- Test, Least Significant Difference (LSD) and Pearson's product moment correlation coefficient. The results found that: 1) the students had a strongly agreement the factors affecting learning achievement of Students. 2) Sex students had different agreement on these were affective factors as statistical significance at the .05 level. 3) The factors support of parents, relationships in a group of friends, quality teaching of teacher, attitude toward learning, Achievement motivation had different agreement on these were affective factors as statistical significance at the .05 level. On the other hand, the support of the University towards learning and environmental University had no different agreement. 4) The relationships between Factors and Learning Achievement of Champasack University Students (total) the results found that positive relationships and low level. So, had no hypothesis.

Keyword: Learning Behavior, Academic Achievement, Students

บทนำ

การศึกษามีความสำคัญในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เพื่อการพัฒนาประเทศ เพราะปัจจุบันทุกประเทศต่างก็เผชิญกับการแข่งขัน ที่เป็นไปตามกระแสโลกาภิวัตน์ การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในด้านข้อมูลข่าวสาร เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ซึ่งสิ่งเหล่านี้ จะเชื่อมโยงเข้ากับชีวิตประจำวันมนุษย์

ทำให้คนในยุคสมัยนี้ ต้องมีความรู้ความสามารถในการคิดวิเคราะห์ เพื่อให้สามารถเลือกใช้ข้อมูลข่าวสาร ในการตัดสินใจได้อย่างถูกต้อง สามารถนำมาใช้ในการแก้ไขปัญหาได้อย่างเท่าทัน กับการเปลี่ยนแปลง ของกระแสโลกในปัจจุบัน และอนาคต แน่นอนที่สุดว่าสิ่งสำคัญ และจำเป็นที่ทุกคนควรได้รับ และบ่ม เปรออย่างต่อเนื่อง คือการศึกษาเพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการแก้ไข ปัญหา และสถานการณ์ใหม่ๆ ที่เกิดขึ้น ประจำวันทั้งกับตนเอง และผู้รอบข้าง นอกจากนี้ การศึกษาสามารถยกระดับการพัฒนาด้านจิตใจ และ คุณธรรมของมนุษย์ได้ ดังนั้นการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต จะช่วยให้คน และสังคม สามารถกำหนด ทิศทางการพัฒนาตนเองได้อย่างเหมาะสม จึงกล่าวได้ว่า การศึกษานั้นเป็นกระบวนการ และเนื้อหาใน การพัฒนาคน ให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์สร้างภูมิปัญญาให้แก่สังคม และเป็นการถ่ายทอดวัฒนธรรมการศึกษา ซึ่งเป็นรากฐาน และเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และการเมืองของประเทศ ดังนั้น จำเป็นต้องพัฒนาระบบการจัดการศึกษาให้มีคุณภาพมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพสูง

ในนโยบายด้านการศึกษาทั้งของพรรค และของรัฐบาลซึ่งได้กำหนดไว้ในมติต่างๆ โดยเฉพาะ ในมติกองประชุมใหญ่ครั้งที่ 7 ของพรรค และมติเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ นั้นได้เน้นถึง การศึกษาชั้นสูง และมหาวิทยาลัย โดยเน้นกระบวนการพัฒนาการศึกษาของประเทศนั้น จะต้องเอาใจใส่ และปรับปรุงคุณภาพของการศึกษาแห่งชาติ ทั้งระบบให้มีศักยภาพ และประสิทธิภาพเท่าเทียมกับมาตรฐาน สากล ในอาริยะประเทศ และพร้อมกันนั้นจะต้องขยายพัฒนา และฟื้นฟูการศึกษาชั้นสูง และมหาวิทยาลัย เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการกำลังคน ในการพัฒนาประเทศ ในด้านความรู้และความสามารถ รวมทั้ง ความเป็นเอกภาพในการจัดการศึกษา และเป็นส่วนสำคัญในการสร้างแรงงานในประเทศ เพื่อการพัฒนา ด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และการปกครองต่อไป เพื่อสนองนโยบายการศึกษาของรัฐดังกล่าว มหาวิทยาลัยจำปาสัก ได้รับการสร้างตั้งขึ้นเป็นอุดมศึกษาของรัฐแห่งที่ 2 ตามคำรณายกรัฐมนตรี ฉบับเลขที่ 214/นย, ลงวันที่ 28/11/2545, จากนั้นได้เปลี่ยนชื่อเป็น มหาวิทยาลัยจำปาสัก ตามคำรณายกรัฐมนตรี ฉบับเลขที่ 95/นย, ลงวันที่ 05/07/2547, เพื่อเปิดโอกาสให้นักเรียนในท้องถิ่น มีโอกาส ได้รับการศึกษาในมหาวิทยาลัยเพิ่มขึ้น โดยการจัดสรรโควต้าพิเศษให้กับนักเรียนในเขตแขวงภาคใต้ จาก 4 จังหวัด คือ แขวงสาละวัน แขวง จำปาสัก แขวงเซกอง และแขวง อุดบือ ของสาธารณรัฐประชาธิปไตย ประชาชนลาวในการเข้าศึกษาต่อในมหาวิทยาลัยจำปาสักโดยการจัดตั้งรับตามทุนรัฐบาล และทุนส่วนตัว (สอบสังกัดเลือก)

แต่ว่ามหาวิทยาลัย จำปาสัก ได้ประสบกับปัญหานักศึกษา มีผลกาเรียนต่ำกว่าเกณฑ์ โดยรายงาน ของแผนกทะเบียน และประเมินผล นักศึกษามหาวิทยาลัย จำปาสัก พบว่ามีนักศึกษาที่ต้องพ้นสภาพการเป็น นักศึกษาจำนวนมาก แต่มีนักศึกษาอีกกลุ่มหนึ่ง ที่มีผลการเรียนอยู่ในเกณฑ์ต่ำ แต่ไม่ถึงขั้นพ้นสภาพ

การเป็นนักศึกษา เรียกนักศึกษากลุ่มนี้ว่า “นักศึกษาที่มีสถานภาพรอพินิจ” เป็นกลุ่มที่มีอัตราการเสี่ยงต่อการพ้นสภาพการเป็นนักศึกษาสูงในปีถัดไป

ซึ่งสิ่งเหล่านี้ทำให้เกิดปัญหาในการที่จะผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพออกไปสู่สังคม ตามนโยบายที่มหาวิทยาลัยและกระทรวงศึกษาธิการ และการกำหนดไว้ อีกทั้งยังเป็นการสูญเสียงบประมาณ รายจ่าย และเกิดความสูญเปล่า ทางการศึกษาอีกด้วย ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัย ซึ่งถือเป็นองค์ประกอบที่ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ของนักศึกษา มหาวิทยาลัยจำปาสัก โดยผลการวิจัยจะเป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับผู้บริหารของมหาวิทยาลัย ครู คณาจารย์ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการวางแผนกำหนดนโยบายส่งเสริมปรับปรุง และพัฒนาการจัดการเรียนการสอน ที่จะส่งผลให้นักศึกษา มหาวิทยาลัย จำปาสัก มีผลการเรียนสูงขึ้น ให้นักศึกษาประสบผลสำเร็จทางการเรียน ได้ดียิ่งขึ้น และที่สำคัญเพื่อ ประโยชน์ในการจัดการศึกษาให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลสร้างบุคคลากรที่มีคุณภาพที่จะไปพัฒนาประเทศชาติต่อไปในอนาคต ซึ่งผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาปัจจัย ที่ส่ง ผล ต่อผลสัมฤทธิ์ ทางการเรียนของนักศึกษา มหาวิทยาลัย จำปาสัก โดยปัจจัยที่นำมาพิจารณาได้แก่ ปัจจัยด้านข้อมูลส่วนบุคคล ปัจจัยด้านการสนับสนุนของมหาวิทยาลัย ปัจจัยด้านการสนับสนุนของครอบครัว ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อน ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมของมหาวิทยาลัย ปัจจัยด้านคุณภาพการสอนของอาจารย์ ปัจจัยด้านทัศนคติต่อการเรียน ปัจจัยด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ส่วนผลสัมฤทธิ์ ทางการเรียนออกเป็น 3 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ผลการเรียนสูง กลุ่มที่มีผลการเรียนปานกลาง และกลุ่มที่มีผลการเรียนต่ำ

ทบทวนวรรณกรรม

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน

องค์กรและสถาบันที่ส่งส่วนช่วยพัฒนาสัมฤทธิ์ผลของผู้เรียน ตั้งแต่ นโยบายของรัฐบาล ที่กระทรวงศึกษา ได้เสนอการพัฒนาการเรียนการสอนจะต้องปรับ 3 ส่วน ได้แก่ (จурินทร์ ลักษณะวิศิษฐ์, 2552 อ้างใน วิลาวรรณ์ กองสะดี, 2552: 13)

1.1 หลักการเรียนการสอน นอกจากทำให้รู้ในรายวิชาที่เรียน และวิชาการแล้ว ก็ต้องสอนทักษะการคิดวิเคราะห์ ให้สามารถหาความหมายได้ สอนให้คิดแบบสร้างสรรค์ได้ ตัดสินใจ คิดแก้ปัญหาได้ และขั้นสูงสุด คือคิดแก้ปัญหาในภาวะวิกฤติ เมื่อต้องเผชิญกับปัญหาหนักๆ รวมถึงมีคุณลักษณะ 3 ดี (D) 1) ประชาธิปไตย (Democracy) 2) คุณธรรมจริยธรรม (Decency) และ 3) ปลอดยาเสพติด (Drug free)

1.2 ครู ต้องมีการอบรมพัฒนาผู้บริหารสถานศึกษา และครูผู้สอน

1.3 สื่อการเรียนการสอน ต้องมีการปรับปรุง คัดแปลง สร้างใหม่ ให้เป็นเครื่องประกอบ การสอนนอกจากนโยบาย ระดับกระทรวงศึกษาธิการแล้ว ยังมีสำนักเขตพื้นที่การศึกษา องค์การปกครอง ส่วนท้องถิ่น โรงเรียนที่รับผิดชอบโดยตรง นอกจากนี้ชุมชน บริษัทห้างร้าน วัด องค์กรเอกชนสามารถ ช่วยส่งเสริม สนับสนุนอุปกรณ์ กิจกรรม การเงิน ที่จะทำให้ผู้เรียนพัฒนาคุณภาพของการเรียนรู้เพิ่มขึ้น เมื่อพิจารณาผู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรงที่รับผิดชอบการเรียนรู้ของผู้เรียน มีผู้ที่เกี่ยวข้องรอบตัวของผู้เรียนที่ สามารถทำให้ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงขึ้นได้ คือ ผู้บริหาร ครูอาจารย์ ผู้ปกครอง ภูมิปัญญาท้องถิ่น และ เครือข่ายการเรียนรู้

ผู้บริหารเป็นผู้รับผิดชอบโดยตรง ในการใช้นโยบาย กำหนดทิศทางการพัฒนาร่วมกันกับคนใน สถานศึกษา เป็นผู้ส่งเสริม สนับสนุนงบประมาณ คิดทากิจกรรมพัฒนาครู เพื่อหาแนวทางให้นักเรียน เรียนรู้ได้เต็ม ตามศักยภาพด้วยโครงการ กิจกรรม แหล่งเรียนรู้ และการใช้เทคโนโลยีให้เป็นประโยชน์ ต่อการพัฒนาสติปัญญา ความสามารถของผู้เรียนได้ดี

ผู้ปกครอง เป็นผู้ใกล้ชิดผู้เรียนซึ่งอาจจะช่วยได้หรือไม่ก็ได้ขึ้นอยู่กับความรู้ วิธีการเวลาที่ผู้ปกครอง จะให้แก่บุตรหลาน แต่ในโรงเรียนอาจสร้างเครือข่ายผู้ปกครอง เพื่อช่วยให้ผู้เรียนได้รับความรู้ พัฒนา ทักษะต่างๆ ส่วนภูมิปัญญาท้องถิ่น คือผู้รู้ในเรื่องหลากหลาย ก็สามารถช่วยให้ความรู้แก่ผู้เรียนได้เช่น ทางด้านดนตรี กีฬา การงานอาชีพ การเกษตร ส่วนพระก็จะช่วยกระตุ้นด้านของจริยธรรม คุณธรรม การฝึกสมาธิ เพื่อทำให้ผู้เรียนมีจิตใจแน่วแน่ในการอ่านหนังสือ การฟังและการเรียนรู้ได้ดีขึ้น

ปัจจัยที่สำคัญที่สุดในเรื่องของการเรียนของผู้เรียนโดยตรงคือ ครู อาจารย์ที่ส่งอิทธิพลมากใน การทำให้ผู้เรียนเข้าใจ เรียนรู้ คิดวิเคราะห์ สร้างสรรค์ ซึ่งได้นำเสนอวิธีการบางประการในภายหลัง ที่ เด่นชัดของปัจจัยคือผู้เรียน การที่จะเรียนรู้ได้ดีหรือไม่ ผู้เรียนสามารถจะบอกตนเองได้ทันทีว่าเรียนรู้ เรื่อง ใ้ไม่รู้เรื่อง เข้าใจ ไม่เข้าใจ ตอบได้ และตอบไม่ได้ บางครั้งผู้เรียนก็ไม่ทราบวิธีการว่าจะทำอย่างไรที่ จะพัฒนาการเรียนรู้ของตนเองได้ หลายกรณีมีอุปสรรคที่ปิดกั้นความเข้าใจของผู้เรียน แต่ก็มีปัจจัยที่ ส่งเสริมความสำเร็จของผู้เรียน ประกอบด้วย 3 (F) และ 5 (F) ความสำเร็จของผู้เรียนประกอบด้วย 3 เอฟ (F) คือ ครอบครัว (Family) เพื่อน (Friend) และเงิน (Finance) ส่วน 5 H คือ หัวคิด (Head) จิตใจ (Heart) ใ้ใช้มือเป็น (Hand) เน้นสุขภาพ (Health) และซาบซึ้งสุข (Happiness) ทั้ง 8 ประการเป็นกงล้อที่จะต้อง มี สมดุลกันหากส่วนใดมากเกินไป ก็จะทำให้กงล้อต้องวิ่งไปสู่ความสำเร็จได้ยากขึ้น จึงถือว่าเป็นปัจจัย ใกล้ตัวผู้เรียนที่ส่งผลต่อการสำเร็จทางการเรียน

การสนับสนุนของมหาวิทยาลัย ที่ส่งผลต่อผลการเรียนของนักศึกษา ได้แก่ การบริการของ มหาวิทยาลัย ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญที่จะช่วยให้นักศึกษามีความสุข ได้รับความสะดวก ปราศจาก ความกังวลใดๆ ทำให้นักศึกษาสามารถใช้เวลาในการศึกษาได้อย่างเต็มที่ วัลลภา เทพหัสดิน ณ อยุธยา

(2530: 100) ได้กล่าวถึงงานบริการเป็นงานที่มหาวิทยาลัยหรือวิทยาลัยจัดขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ นักศึกษาในด้านชีวิตความเป็นอยู่ และการศึกษาเล่าเรียน จัดขึ้นเพื่อชนิดทั่วไปโดยส่วนรวม อาจแบ่งเป็น 2 ด้าน คือ บริการด้านสิ่งแวดล้อม และบริการด้านวิชาการ

ไพฑูรย์ สีนลรัตน์ (2546: 246 - 254) ได้กล่าวว่า งานบริการในมหาวิทยาลัยมี 4 รูปแบบคือ การบริการวิชาการ ได้แก่ บริการงานของทะเบียน การรับสมัคร แนะนำ บริการสอนซ่อม เสริมด้าน สวัสดิการ ได้แก่ หอพัก สุขภาพอนามัย จัดหาทุนหางาน ด้านการพัฒนา ได้แก่ บริการกิจกรรมกีฬานันทนาการ และด้านการปกครอง ได้แก่ วินัย และความประพฤติ โดยมีหลักการจัดบริการนักศึกษา เพื่อให้ นักศึกษาได้พัฒนาทุกด้านอย่างเต็มที่ถึงขีดสุด บริการที่ต่อเนื่องสัมพันธ์กันในทุกเรื่องให้นักศึกษาได้ พัฒนาตนเองโดยพึ่งบุคคลอื่นแต่น้อย

นักจิตวิทยา และนักการศึกษา ได้ให้ความหมายของทัศนคติไว้อย่างหลากหลาย และสอดคล้อง คล้ายคลึงกัน โดยสรุปได้ว่า ทัศนคติเป็น ความรู้สึก ความคิดหรือความเชื่อ และแนวโน้มที่จะแสดงออก ซึ่งพฤติกรรมของบุคคล เป็นปฏิกิริยาโต้ตอบ โดยการประมาณค่าว่าชอบหรือไม่ชอบ ที่จะส่งผลกระทบต่อ การตอบสนองของบุคคลในเชิงบวก หรือ เชิงลบ ต่อบุคคล สิ่งของ และสถานการณ์ ในสภาวะแวดล้อม ของบุคคลนั้นๆ โดยที่ทัศนคตินี้ สามารถเรียนรู้ หรือจัดการได้โดยใช้ประสบการณ์ และทัศนคตินั้น สามารถที่จะรู้ หรือถูกตีความได้จากสิ่งที่คนพูดออกมาอย่างไม่เป็นทางการ หรือจากการสำรวจที่เป็น ทางการ หรือจากพฤติกรรมของบุคคลเหล่านั้น (แพรวภัทร ยอดแก้ว, 2554)

ทัศนคติเป็นความสัมพันธ์ที่คาบเกี่ยวกันระหว่างความรู้สึก และความเชื่อหรือการรู้ของบุคคลกับ แนวโน้มที่จะมีพฤติกรรมโต้ตอบในทางใดทางหนึ่งต่อเป้าหมายของทัศนคตินั้น ทัศนคติเป็นเรื่องของ จิตใจ ทำที่ ความรู้สึกนึกคิด และความโน้มเอียงของบุคคล ที่มีต่อข้อมูลข่าวสาร และการเปิดรับรายการ กรองสถานการณ์ที่ได้รับมาซึ่งเป็นไปได้ทั้งเชิงบวก และเชิงลบ ทัศนคติ มีผลให้มีการแสดงพฤติกรรม ออกมา จะเห็นได้ว่าทัศนคติ ประอบด้วยความคิดที่มีผลต่ออารมณ์ และความรู้สึกนั้นออกมาโดยทาง พฤติกรรม (สาวิตรี ปานพรม, 2554: 19)

2. แนวคิด และทฤษฎี ของผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน

ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน หมายถึง ความรู้ ความเข้าใจ ความสามารถหรือความสำเร็จของนักศึกษา ที่ได้จากการเรียนการสอน ซึ่งวัดผลความสำเร็จ หรือ ระดับความรู้ความสามารถของนักศึกษาว่ามีความรู้ มากน้อย จากผลของคะแนนสอบในแต่ละวิชา และประเมินผลออกมาในรูปของเกรดเฉลี่ยสะสม (วัชชัย สุภดิษฐ์, 2554: 22)

ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน หมายถึง ผลการเปลี่ยนแปลง และประสบการณ์การเรียนรู้ในเนื้อหาสาระ ที่เรียนมาแล้วว่าเกิดการเรียนรู้เท่าใด ความสำเร็จของผู้เรียนในด้านความรู้ ทักษะ และประสิทธิภาพของ

ผู้เรียน ที่เกิดจากการเรียนรู้ การฝึกอบรมหรือการได้รับการสั่งสอน โดยสามารถวัดได้จากแบบทดสอบ ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนในลักษณะต่างๆ เพื่อบอกถึงคุณภาพการศึกษาของบุคคลนั้น (สาวิตรี ปานพรม, 2554: 14)

พรทิพย์ ถาวรจักร์ (2525: 1) ได้ศึกษาจากแนวคิดของ Anne Anastasi พบว่าผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนมีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบใหญ่ 2 ประการ คือ องค์ประกอบทางด้านสติปัญญา กับองค์ประกอบที่ไม่ใช่สติปัญญา องค์ประกอบด้านสติปัญญาเป็นองค์ประกอบที่สำคัญส่วนหนึ่งที่ส่งผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน และเป็นความสามารถด้านการคิดของบุคคลอันเป็นผลมาจากการสะสมของประสบการณ์ต่างๆ ได้แก่ สมรรถภาพทางสมอง ความคิดสร้างสรรค์ ความถนัดทางการเรียน ส่วนองค์ประกอบที่ไม่ใช่สติปัญญา ได้แก่ องค์ประกอบทางด้านเศรษฐกิจ แรงจูงใจในการเรียน การปรับตัวในสังคม สภาพครอบครัว ทักษะคิดต่อวิชาเป็นต้น

ไพศาล หวังพานิช (2526: 89) ได้ให้ความหมายของผลสัมฤทธิ์ (Achievement) หรือผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน (Academic Achievement) หมายถึง คุณลักษณะและความสามารถของบุคคลอันเกิดจากการเรียน การสอน เป็นการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม และประสบการณ์การเรียนรู้ที่เกิดจากการฝึกฝนอบรม หรือจากการสอน ซึ่งได้แก่ ความจำ ความเข้าใจ การวิเคราะห์ การนำไปใช้การสังเคราะห์ และการประเมินค่า

วิธีการศึกษา

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรการวิจัยครั้งนี้ศึกษาเฉพาะกลุ่มนักศึกษา ระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 2 – 4 และนักศึกษาระดับอนุปริญญาชั้นปีที่ 2 – 3 ของมหาวิทยาลัยจัมปาสัก โดยกำหนด 6 คณะ คือ คณะศึกษาศาสตร์, คณะเกษตรศาสตร์-ป่าไม้, คณะนิติศาสตร์-รัฐศาสตร์, คณะเศรษฐศาสตร์ และการคุ้มครองคณะวิศวกรรม และคณะวิทยาศาสตร์ธรรมชาติ จำนวน 2278 คน

กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษา ระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 2 – 4 และนักศึกษาระดับอนุปริญญา ชั้นปีที่ 2 – 3 ของมหาวิทยาลัยจัมปาสัก โดยการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) ในแต่ละชั้น จำนวน 341 คน ซึ่งได้มาจากการคำนวณโดยใช้สูตรของ Yamane (1973)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ตารางบันทึกเกรดเฉลี่ยสะสมเมื่อจบภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2558 จากแผนกทะเบียน และวัดผลของมหาวิทยาลัยจัมปาสัก

2. แบบสอบถามได้พิจารณาคัดเลือกจากงานวิจัยและข้อค้นพบในการศึกษาที่ผ่านมา จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่คล้ายคลึงกับงานของผู้วิจัยเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงแบบสอบถามให้เหมาะสมเนื้อหาสาระแบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เพื่อสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ คณะที่กำลังศึกษา ระดับการศึกษา ผลการเรียนรู้เกรดเฉลี่ย (Checklist)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลปัจจัยการสนับสนุนของครอบครัว ด้านสภาพแวดล้อมของมหาวิทยาลัย คุณภาพการสอนของอาจารย์ การสนับสนุนของมหาวิทยาลัย ความสัมพันธ์กับเพื่อน ด้านทัศนคติต่อการเรียน ด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ คำถามเป็นแบบมาตราประเมินค่า ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert Rating Scale) 5 ระดับ

ผู้วิจัยแบ่งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยออกเป็น 3 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ผลการเรียนสูง กลุ่มที่ส่งผลการเรียนปานกลาง และกลุ่มที่ส่งผลการเรียนต่ำ ซึ่งพิจารณาจากเกรดเฉลี่ยของนักศึกษา (GPA) ดังนี้ (ตามการจัดความหมายเกรดเฉลี่ยสะสม มหาวิทยาลัย จัปาสัก)

นักศึกษาที่ส่งเกรดเฉลี่ยต่ำกว่า 2.0	ผลการเรียนต่ำ
นักศึกษาที่ส่งเกรดเฉลี่ยระหว่าง 2.0 - 2.99	ผลการเรียนปานกลาง
นักศึกษาที่ส่งเกรดเฉลี่ยสูงกว่าหรือเท่ากับ 3.0	ผลการเรียนดี

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลของแบบสอบถามตอนที่ 1 ในเรื่องเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ รุ่นที่ได้รับเข้าศึกษาต่อที่มหาวิทยาลัย คณะที่กำลังศึกษาอยู่ ระดับการศึกษา กำลังศึกษาอยู่ปี เกรดเฉลี่ยสะสม

2. ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) ใช้สำหรับแบบสอบถามในตอนที่ 2 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยการสนับสนุนของครอบครัว ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมของมหาวิทยาลัย ปัจจัยคุณภาพการสอนของอาจารย์ ปัจจัยการสนับสนุนของมหาวิทยาลัย ความสัมพันธ์กับเพื่อน โดยใช้สูตรสำหรับข้อมูลที่จัดกลุ่มเป็นชั้นคะแนน

3. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้ในการวิเคราะห์และแปลความหมายของข้อมูลต่างๆ ร่วมกับค่าเฉลี่ยในแบบสอบถามตอนที่ 2 เพื่อแสดงถึงลักษณะการกระจายของคะแนน

4. สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) เป็นสถิติที่ใช้สรุปถึง ปัจจัย ของนักศึกษาโดยใช้ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างดังนี้

4.1 การวิเคราะห์โดยวิธี Independent Sample T-test ใช้ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่ไม่เกี่ยวข้องกัน คือ เพศ ระดับการศึกษา วิเคราะห์ความแปรปรวนโดยใช้สูตร One-Way ANOVA F-test ใช้ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มที่ไม่เกี่ยวข้องกัน คือ อายุ รุ่นที่ได้รับเข้าศึกษาต่อที่มหาวิทยาลัย กำลังศึกษาอยู่ปี เกรดเฉลี่ยสะสม

4.2 การวิเคราะห์ Least Significant Difference (L.S.D) ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่กรณีที่ ผลการวิเคราะห์ของปัจจัยจากวิธี One-Way ANOVA มีนัยสำคัญ

4.3 วิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรพยากรณ์โดยหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient)

สรุปผลการศึกษา

ผลการวิเคราะห์ลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างนี้เป็นนักศึกษา มหาวิทยาลัยจำปาสังกัดจำนวน 341 ตัวอย่าง เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 54.3 และ 45.7 ตามลำดับ นักศึกษาส่วนใหญ่ อายุ 20 – 24 ปี คิดเป็นร้อยละ 83.9 นักศึกษาเข้าศึกษาต่อที่มหาวิทยาลัยจำปาสังกัดส่วนใหญ่ใช้ทุนส่วนตัว (สอบเอา) คิดเป็นร้อยละ 60.4 รองลงมาได้รับทุนรัฐบาล ทุนมหาวิทยาลัย คิดเป็นร้อยละ 36.4 และ 3.2 ตามลำดับ นักศึกษาส่วนใหญ่ศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 77.1 และ ศึกษาระดับอนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 22.9 นักศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในกลุ่ม ผลการเรียนปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 61.0 รองลงมาอยู่ในกลุ่ม ผลการเรียนดี คิดเป็นร้อยละ 32.3 และอยู่ในกลุ่ม ผลการเรียนต่ำ คิดเป็นร้อยละ 6.7

1. ปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษามหาวิทยาลัยจำปา

1.1 ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษาเพศชาย มีความแตกต่างกับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษา เพศหญิง พบว่าผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษาเพศชาย มีความแตกต่างกับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ของนักศึกษา เพศหญิงมีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เพศหญิงมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนดีกว่าเพศชาย

1.2 ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มีความแตกต่างกับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษาระดับอนุปริญญา ผลการทดสอบ ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ไม่มีความแตกต่างกับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษาระดับอนุปริญญา

1.3 รุ่นที่ได้รับเข้าศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ของนักศึกษา มีความแตกต่างกัน ผลการทดสอบพบว่ารุ่นที่ได้รับเข้าศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษาไม่มีความแตกต่าง กัน

1.4 ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษา มีความแตกต่างกันตามคณะที่เข้าศึกษา ผลการทดสอบพบว่าคณะที่เข้าศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษา มิไม่มีความแตกต่างกัน

1.5 ชั้นการศึกษาแตกต่างกันส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษาแตกต่างกัน ผลการทดสอบพบว่า ชั้นการศึกษาแตกต่างกันส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษาไม่มีความแตกต่างกัน

2. ปัจจัยแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษามหาวิทยาลัยจำปาสัก

2.1 ปัจจัยแต่ละด้านที่ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษา มีความแตกต่างกัน ผลการทดสอบพบว่าปัจจัยแต่ละด้านที่ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษา มีความแตกต่างกัน (โดยรวม) มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ในความคิดเห็นของนักศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนแตกต่างกันมี 5 ปัจจัยคือ ปัจจัยด้านการสนับสนุนของครอบครัว ความสัมพันธ์กับเพื่อน คุณภาพการสอนของอาจารย์ ด้านทัศนคติต่อการเรียน และด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

2.2 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการเรียนแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษา แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ของปัจจัยการเรียนแต่ละด้านที่ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษา (โดยรวม) พบว่ามีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับต่ำกับผลการเรียนของนักศึกษา (โดยรวม) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05 ($r = 0.21$) ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน เมื่อพิจารณาปัจจัยการเรียนแต่ละด้าน พบว่าด้านการสนับสนุนของครอบครัว ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อน ด้านคุณภาพการสอนของอาจารย์ และด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีความสัมพันธ์ต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษาในเชิงบวกในระดับต่ำกับผลการเรียนของนักศึกษา (โดยรวม) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05 ($r = 0.23, 0.21, 0.25, 0.15$ ตามลำดับ) ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

ข้อเสนอแนะ

ผลของการศึกษาการวิจัยครั้งนี้ ปัจจัยที่ส่งผล ต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษาระบุว่า ด้านการสนับสนุนของครอบครัว ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อน ด้านคุณภาพการสอนของอาจารย์ และด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ มีความแตกต่างกันระดับมาก มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการเรียนของนักศึกษา ส่วนทัศนคติต่อการเรียน ด้านการสนับสนุนของมหาวิทยาลัย และด้าน สภาพแวดล้อม ของมหาวิทยาลัย อยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น ผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ ควรพิจารณาถึงปัจจัยเหล่านี้เป็นข้อมูลพื้นฐานที่จะเป็นแนวทางการพัฒนานักศึกษาใช้ในการกำหนดนโยบาย วางแผน การจัดการการเรียน

การสอน และการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษาให้มีผลการเรียนที่ดีในอนาคตให้ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1. ด้านการสนับสนุนของครอบครัวจากข้อค้นพบในการวิจัยครั้งนี้การสนับสนุนของครอบครัวทำให้ผลการเรียนต่างกันมาก ดังนั้น พ่อแม่ควรให้การดูแลเอาใจใส่ กลุ่มเด็กผู้ชายให้มากเป็นพิเศษในด้านพฤติกรรมกรเรียน ให้คำแนะนำเมื่อลูกมีพฤติกรรมกรเรียน ไม่เหมาะสม และให้คำชมเชยเมื่อลูกมีพฤติกรรมกรเรียนที่ดี นอกจากนี้ครอบครัวต้องให้สนับสนุนกรเรียน โดยนักศึกษายกให้ครอบครัวให้กำลังใจ เมื่อมีปัญหาเรื่องกรเรียน ให้ความสนใจในผลการเรียนอย่างสม่ำเสมอ

2. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนจากข้อค้นพบในการวิจัยครั้งนี้ ความสัมพันธ์กับเพื่อนทำให้ผลการเรียนต่างกันมาก ดังนั้น การปฏิบัติตนกับเพื่อนนับได้ว่าเป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างมาก คบเพื่อนได้ถูกต้องเหมาะสมจะทำให้เกิดสัมพันธภาพที่ดี ดำเนินชีวิตอย่างมีความสุข ความช่วยเหลือ พึ่งพาซึ่งกันและกันทั้งด้านการเรียน นักศึกษาต้องมีช่วยกันทำรายงานกลุ่ม ที่ได้รับมอบหมายทำให้การทำงานสำเร็จ เติรมกรเรียนรู้ด้วย และเรื่องส่วนตัว ต้องมีความหวังใจ โกลัซติดสนิทสนมซึ่งกัน แต่ถ้าหากว่าคบเพื่อนที่ไม่ถูกต้องเหมาะสม ก็จะทำให้เกิดปัญหาขึ้นกับตนเอง เช่น มีความรู้สึกต่อตนเองในทางที่ไม่ดี เข้ากับกลุ่มเพื่อนไม่ได้ ไม่สามารถดำเนินชีวิตอย่างมีความสุข

3. ด้านคุณภาพการสอนของอาจารย์จากข้อค้นพบในการวิจัยครั้งนี้ ด้านคุณภาพการสอนของอาจารย์ทำให้ผลการเรียนต่างกันมาก ดังนั้น นโยบายกรส่งเสริมกรศึกษาต้องมีการพัฒนาคุณภาพการสอนของอาจารย์กรให้มีกรรู้ในวิชาที่สอนเป็นอย่างดี มีทักษะในการถ่ายทอด กรรู้เป็นอย่างดี และมีการเรียนแบบเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ กรเรียนกรสอนมีการถ่ายทอดให้เห็นถึงสถานการณ์จริง มีการจัดกิจกรรมกรเรียนกรสอน ที่หลากหลายทำให้เข้าใจเนื้อหาวิชาอย่างชัดเจน

4. ด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างมาก เพราะส่งผลต่อผลการเรียนของนักศึกษา โดยกร เห็นว่า ต้องการที่จะเรียนให้สำเร็จภายในเวลาที่กำหนดไว้ จะสาธาธนำกรรู้ และประสบการณ์ที่ได้รับไปพัฒนาศักยภาพของตนเองในการประกอบอาชีพ เป็นพฤติกรรมกรเรียนที่มีความโดดเด่นที่สุดในการ ทำนายผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน จึงเป็นเรื่องที่พ่อแม่ และอาจารย์ต้องตระหนักถึงกรสำคัญของแรงจูงใจ ทางกรเรียน และหาวิธีสร้างแรงจูงใจทางกรเรียนให้เกิดขึ้นกับผู้เรียน ทั้งนี้ควรเน้นการสร้างแรงจูงใจจาก ภายในเป็นสำคัญ

5. ด้านทัศนคติต่อกรเรียนจากข้อค้นพบในการวิจัยครั้งนี้ ทัศนคติต่อกรเรียนทำให้ผลการเรียนต่างกันในระดับปานกลาง นักศึกษาจำนวนมาก มีความคาดหวังในการสำเร็จกรศึกษา มีความคาดหวังต่ออาชีพเมื่อสำเร็จกรศึกษา แต่มีนักศึกษาน้อยไม่มาก มีทัศนคติต่อกรเรียนว่า กรเรียนทำให้เสียเวลา

ในการประกอบอาชีพการเรียนทำให้เกิดการเห็นแก่ตัว ดังนั้น อาจารย์ควรมีการอบรมทัศนคติในการเรียนแก่นักศึกษาในทางบวก

6. ด้านการสนับสนุนจากมหาวิทยาลัย จากข้อค้นพบในการวิจัยครั้งนี้ การสนับสนุนจากมหาวิทยาลัย ทำให้ผลการเรียนต่างกันในระดับปานกลาง ดังนั้น ควรได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารมหาวิทยาลัยในนโยบายการส่งเสริมการศึกษา ด้านบริการต่างๆ ที่เกี่ยวกับการเรียน และการใช้ชีวิตในมหาวิทยาลัย

7. ด้านสภาพแวดล้อมของมหาวิทยาลัยจาก ข้อค้นพบในการวิจัยครั้งนี้ สภาพแวดล้อมของมหาวิทยาลัยทำให้ผลการเรียนต่างกันในระดับปานกลาง ดังนั้น ผู้บริหารมหาวิทยาลัยทุกระดับควรให้ความสำคัญกับการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกทั้งทางด้านวิชาการ และด้านความเป็นอยู่ในมหาวิทยาลัย

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงศึกษาธิการ. 2554. **ข้อตกลงว่าด้วยมาตรฐานหลักสูตรแห่งชาติ**. สปป ลาว: ม.ป.ท.
- วิชชัย ศุกดิษฐ์. 2554. **ปัจจัยที่มีผลต่อผลสัมฤทธิ์ของการเรียนในระดับปริญญาโท ของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์**. รายงานวิจัยการพัฒนาคณาจารย์การศึกษา. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- แผนกทะเบียน และประเมินผลห้องการวิชาการ. 2559. **ข้อมูลนักศึกษา**. สปป ลาว: มหาวิทยาลัยจำปาสัก.
- วิลาวัลย์ กองสะดี. 2552. **ปัจจัยที่มีผลต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษารหัส 52 คณะบริหารธุรกิจ วิทยาลัยราชพฤกษ์**. รายงานวิจัยเสนอต่อศูนย์วิจัยวิทยาลัยราชพฤกษ์. กรุงเทพฯ: วิทยาลัยราชพฤกษ์.
- สาวิตรี ปานพรหม. 2554. **ความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอน ความคาดหวังและเจตคติของนักศึกษาที่มีผลสัมฤทธิ์ในการเรียนต่ำกว่า 2.00 คณะศิลปกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต**. สารนิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- สิริกร สีนสม. 2558. **ปัจจัยที่มีผลต่อความมีวินัยในตนเองของนักเรียน ระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนมัธยมศึกษา จังหวัดนนทบุรี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 3**. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อองค์ประกอบของการท่องเที่ยวใน จังหวัดจำปาสัก

Satisfaction of Foreigner Tourists Through the Elements of Tourism In Champasak Province

Noukay Sihathep* และ สุภฤกษ์ สุขสมาน**

Noukay Sihathep* and Suparek Sooksmarn**

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อองค์ประกอบหรือผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวในจังหวัดจำปาสัก และความสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องระหว่างความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยว ประชากรในการศึกษานี้จะเป็นนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติด้วยการหาขนาดตัวอย่างด้วยสูตรการคำนวณของ Yamane (1976) ได้จำนวน 398 แต่ผู้วิจัยได้นำไป 400 ตัวอย่าง ซึ่งวิเคราะห์ด้วยค่าทางสถิติได้แก่ ค่าแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานด้วย Independence sampling T-test และ Oneway ANOVA และเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ต่อผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวของแขวงจำปาสัก ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ต่อผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวของแขวงจำปาสัก เป็นรายด้านพบว่า ทั้งองค์ประกอบด้าน ที่พัก ด้านสิ่งดึงดูดใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและการบริการอยู่ในระดับมาก มีเพียงด้านการเข้าถึง และด้านกิจกรรมสันทนาการที่อยู่ในระดับปานกลาง ขณะที่ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา สัญชาติ รายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกันของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ มีความพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวของแขวงจำปาสักแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีเพียงรูปแบบการเดินทางที่แตกต่างกันของนักท่องเที่ยว

* นิสิตปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จ. กรุงเทพฯ 10900

** อาจารย์คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จ. กรุงเทพฯ 10900

ชาวต่างชาติ มีความพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวของแขวงจำปาสักไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: นักท่องเที่ยว, การท่องเที่ยว, ความพึงพอใจ

Abstract

Products in Champasak Province and relevant relationship between the satisfactions of visitors with a personal factor for tourists. The population in this study will be foreign tourists with a sample size calculation of Taro Yamane 1976, with 398 samples, but researchers have taken 400 samples analyzed by statistical values include the frequency distribution fee percentage, average, standard deviation and the complicity test sampling, T-test, One way ANOVA, and Independence, and comparison with LSD method pairs. The study found that the satisfaction of foreign tourists with the tourism product of Champassak Province in general is very important. When considered the satisfaction of foreign tourists per tourist products of Champasak Province each element found that both elements attract eco-accommodation, facilities, and a service is very important level. There is only accessible and the recreational activities that are moderate. While the factors section, gender, age, educational level, nationality, and earning per month of foreign tourists are satisfied in the products of Champassak differ statistically significant at the level of .05, and only the format that different way of foreign tourists is satisfied in the products of Champasak Province no difference statistically significant at the level of .05.

Keyword: Tourists, Tourism, Satisfaction

บทนำ

เฉพาะในปี 2012 เป็นปีสำหรับการท่องเที่ยวในลาว โดยรัฐถือเอาการท่องเที่ยวธรรมชาติ วัฒนธรรม และประวัติศาสตร์ เป็นจุดโฟกัสเพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวมาเยี่ยมชม สปป ลาว ให้เพิ่มมากยิ่งขึ้น รัฐบาลถือเอาการพัฒนาการท่องเที่ยวควบคู่กับการพัฒนาด้านอื่นๆ อาทิเช่น การขนส่งอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การจ้างงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและการสนับสนุนการท่องเที่ยวภายในประเทศ (เศรษฐกิจลาว,

2557) ในการที่ลาวได้จัดเทศกาลการท่องเที่ยวเอเชียในปี 2013 Asean Tourism Forum 2013 ที่ผ่านมากลายเป็นโอกาสดีที่จะเชิญชวนให้นักท่องเที่ยวจากทั่วโลกเพื่อเข้าชมความสวยงามของประเทศลาว (สบายดี, 2556) นอกจากนี้สิ่งที่พูดถึงนั้น ลาวถึงเป็นประเทศที่มีความสวยงามในแบบของความเป็นธรรมชาติอันบริสุทธิ์ซึ่งลาวเองได้รับการยอมรับจากนานาประเทศมากยิ่งขึ้น ในด้านการอนุรักษ์เช่นวิถีชีวิต วัฒนธรรมแบบดั้งเดิมเหล่านี้เป็นต้น ในนั้นบางสถานที่ท่องเที่ยวได้รับเกียรติจากองค์กรสหประชาชาติ ด้านการศึกษาหรือยูเนสโกขึ้นทะเบียนเป็นมรดกโลก อาทิเช่น หลวงพระบางที่มีชื่อเสียงในการอนุรักษ์เอกลักษณ์ขนบธรรมเนียมประเพณี ประสาทหินวัดภู ที่มีชื่อเสียงในด้านอารยธรรมโบราณของลาว ในปัจจุบันนี้ทั้งหลวงพระบางและประสาทหินวัดภูได้กลายเป็นสถานที่สำคัญของคนทั่วโลก ทั้งยังเป็นแรงดึงดูดที่สำคัญให้กับการท่องเที่ยวลาวในการเป็นส่วนหนึ่งของระบบเศรษฐกิจและการพัฒนาสังคมของชาติ โดยรายได้จากการท่องเที่ยวจัดเป็นระดับ 2 ของแหล่งรายรับที่รองจากแขนงพลังงานและเหมืองแร่ ซึ่งในปี 2011-2012 ที่ผ่านมาแขนงการบริการที่ผนวกเอาการท่องเที่ยว และอุตสาหกรรม ได้สร้างรายได้เป็นส่วนหนึ่งของระบบเศรษฐกิจ โดยรวมประมาณร้อยละ 25.7 อย่างไรก็ตามรายได้ส่วนมากก็เกิดจากเพียงบางจังหวัดที่มีศักยภาพในการท่องเที่ยวเช่น หลวงพระบาง เวียงจันทน์ กำแพงนครและจำปาศักดิ์ ตามการคาดการณ์ในปี ค.ศ. 2015 จะมีนักท่องเที่ยวประมาณ 3.5 ล้านคนและสร้างรายได้ มากกว่า 500 ล้านดอลลาร์สหรัฐ (วีไอเอ, 2557)

จากสิ่งดังกล่าวเหล่านี้เพื่อสร้างให้การท่องเที่ยวในลาวมีความก้าวหน้า และสามารถพัฒนาอย่างยั่งยืน ซึ่งมีความจำเป็นจะต้องได้พิจารณาเกี่ยวกับองค์ประกอบด้านการท่องเที่ยวเป็นหลัก ทั้งนี้เป็นผลมาจากการเดินทางมาเยี่ยมชม หรือมาท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวต่างชาติ นั้น มีความเกี่ยวข้องกันในหลายปัจจัย อาทิเช่น โครงสร้างพื้นฐานการท่องเที่ยว สิ่งอำนวยความสะดวก สิ่งเล้าการท่องเที่ยว และองค์ประกอบหลายอย่างที่เกี่ยวข้องในทางตรงและทางอ้อม หากไม่พิจารณาปัญหานี้แล้วเราอาจหลงทางกับความต้องการของชุมชน และความต้องการของนักท่องเที่ยวซึ่งบางครั้งมีความแตกต่างและไม่ลงรอยกันซะนั้นเพื่อทำให้การวางแผนการท่องเที่ยว ในการกำหนดยุทธศาสตร์ให้การท่องเที่ยวมีคุณภาพและยั่งยืนได้นั้น Inskeep (2001) ได้เสนอว่า แผนการท่องเที่ยวจะต้องเป็นแผนที่พิจารณาการท่องเที่ยวทั้งระบบด้านอุปทาน Supply Factor และด้านอุปสงค์ (Demand Factor) ซึ่งจังหวัด จำปาศักดิ์ นั้น ถือเป็นจังหวัดที่มีศักยภาพทางด้านการท่องเที่ยวที่สำคัญของลาวได้ ซึ่งมีแหล่งท่องเที่ยวทั้งหมดมากกว่า 206 แห่ง ที่เป็นศูนย์รวมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม ธรรมชาติและประวัติศาสตร์ มีสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยว เช่น โรงแรม 35 แห่ง เกสต์เฮาส์จำนวน 115 แห่ง รีสอร์ทจำนวน 4 แห่ง ร้านอาหารที่สามารถบริการนักท่องเที่ยว 22 แห่ง บริษัทตัวแทนการท่องเที่ยว 21 แห่ง แต่ถึงอย่างไรก็ตาม หากพิจารณาในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแล้ว ถือเป็นจุดสำคัญที่ต้องทำความเข้าใจแม้ว่านักท่องเที่ยวจะเข้ามาเป็น

จำนวนมากในทุกๆ ปี แต่ก็ต้องมองไปข้างหน้าหากเราจำเป็นต้องให้สิ่งเหล่านี้คงไว้ซึ่งผลประโยชน์ที่มาจาก การท่องเที่ยว ซึ่งในปีผ่านมามีจังหวัดจ่าปาลักมีนักท่องเที่ยวเข้ามาเยี่ยมชมหรือท่องเที่ยว

จึงพอสรุปได้ว่า การศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อการวางแผน พัฒนาการท่องเที่ยวของจังหวัดจ่าปาลัก ให้เป็นเขตการท่องเที่ยวที่มีคุณภาพที่ยั่งยืน และผลการศึกษา ครั้งนี้ จะสามารถใช้เป็นข้อมูลเบื้องต้นในการวิจัยต่อเนื่องในเรื่องที่เกี่ยวข้องในอนาคต เช่น ผลกระทบ การท่องเที่ยวที่ได้ รับความพึงพอใจในระดับต่ำก็ควรที่จะได้รับการศึกษาในเชิงลึกถึงสาเหตุหรือปัจจัย ที่ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจตลอดจนแนวทางปรับปรุงแก้ไข

บททวนวรรณกรรม

1. ความพึงพอใจ

Good (1973: 13) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า หมายถึง คุณภาพหรือระดับความ พึงพอใจ ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจและทัศนคติของบุคคลที่มีต่อคุณภาพของสิ่งนั้น

วิลลิสท์ ทรยางกูร (2549) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นการให้ค่าความรู้สึกของคนเรามีความสัมพันธ์ กับโลกทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อม ค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมจะ แตกต่างกันไป เช่น ความรู้สึกดี-เลว พอใจ-ไม่พอใจ สนใจ-ไม่สนใจ เป็นต้น

อุทัยพรรณ สุขใจ (2545: 15) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคล ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยอาจจะเป็นไปในเชิงประเมินค่าว่าความรู้สึกหรือทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้นเป็นไป ในทางบวกหรือลบ

ความพึงพอใจถือเป็นกระบวนการ ที่สำคัญอย่างยิ่งในทางการตลาด Kotler และอาร์มสตรอง (2004) ซึ่งให้เห็นว่าหัวใจหลักของการตลาดคือการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า เพื่อให้ลูกค้า เกิดความพอใจสูงสุด ดังนั้นความพึงพอใจของลูกค้าจึงกลายเป็นหัวข้อสำคัญที่นักการตลาดและนักวิชาการ ให้ความสนใจ และได้ทำการวิจัยกันมาอย่างต่อเนื่องนับตั้งแต่ระยะเวลาประมาณกว่า 20 ปีมาแล้วอันที่ จริงความพึงพอใจ จัดได้ว่าเป็นทฤษฎีหนึ่งในทฤษฎีของพฤติกรรมผู้บริโภคภายใต้หลักการตลาดในภาพ กว้างในส่วนของทฤษฎีพฤติกรรมผู้บริโภคนี้ ความพึงพอใจมีบทบาทสำคัญ ในกระบวนการตัดสินใจ เลือกซื้อ ซึ่งอยู่ในรูปแบบของพฤติกรรมหลังการซื้อ (ประกาศจัดซื้อพฤติกรรม) โดยที่ Kotler and Armstrong (2004) ได้อธิบายว่ากระบวนการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้า หรือบริการของผู้บริโภคนั้นจะเริ่มตั้งแต่การที่ ผู้บริโภคเริ่มตระหนักถึงความจำเป็น และมีความต้องการก่อนที่จะเริ่มเสาะหาข้อมูลของแต่ละแนวทาง ในการตอบสนองต่อความต้องการนั้นหลังจากนั้นผู้บริโภคก็จะทำการประเมินแต่ละทางเลือก หรือแต่ละ

สินค้าและบริการแล้วจึงตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าที่ตนคิดว่าจะตอบสนองต่อความต้องการได้ดี และคุ้มค่าที่สุดหลังจากได้เลือกซื้อ และบริโภคแล้วพฤติกรรมต่อมาของลูกค้าคือการเกิดของความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจกับสินค้าหรือบริการที่ตนได้เลือกซื้อซึ่งระดับของความพึงพอใจหรือไม่ พึงพอใจนี้เองที่ส่งผลให้ผู้บริโภคมีพฤติกรรมอื่นๆ ต่อไปอีก เช่น ซื้อซ้ำไม่ซื้ออีกบอกต่อไปยังผู้อื่นหรือร้องเรียนในกรณีที่มีระดับความไม่พอใจสูง

ในแบบจำลองที่ใช้ในการวัดความพึงพอใจนั้น กิตติพงษ์ จิรวาสงศ์ (2554) ได้สรุปออกมาว่า เป้าหมายที่สำคัญของการพัฒนาระบบบริหารคุณภาพเพื่อนำไปสู่ความสำเร็จอย่างยั่งยืนขององค์กรคือการที่ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อองค์กรผลิตภัณฑ์หรือบริการขององค์กร ดังนั้นจำเป็นอย่างยิ่งที่องค์กรจะต้องมีกระบวนการในการเฝ้าติดตาม และวัดความพึงพอใจของลูกค้าอย่างเป็นระบบ และมีประสิทธิผลด้วย ทั้งนี้ข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่องค์กรรวบรวมได้จะถูกนำมาใช้ในการปรับปรุงกลยุทธ์ผลิตภัณฑ์ กระบวนการและคุณลักษณะต่างๆ ที่จะเป็นประโยชน์กับลูกค้า และสอดคล้องตามวัตถุประสงค์ขององค์กร ซึ่งการปรับปรุงดังกล่าวจะช่วยสร้างความเชื่อมั่นรวมถึงความผูกพันของลูกค้าที่มีต่อองค์กรได้อย่างยั่งยืน ความพึงพอใจลูกค้าจะเป็นการพิจารณาจากช่องว่างระหว่างความคาดหวังของลูกค้า กับการรับรู้ของลูกค้าที่มีต่อผลิตภัณฑ์ที่ส่งมอบโดยองค์กร ดังนั้น เพื่อให้เกิดความพึงพอใจของลูกค้า สิ่งแรกที่สำคัญคือองค์กรต้องทำความเข้าใจถึงความคาดหวังของลูกค้าก่อน ซึ่งจะมีทั้งที่ปรากฏอย่างชัดเจน หรือแสดงออกเป็นนัย หรือไม่ชัดเจนเลยก็ได้ โดยความสัมพันธ์ระหว่างมุมมองขององค์กร และมุมมองของลูกค้า ที่เกี่ยวกับคุณภาพของผลิตภัณฑ์ สามารถแสดงให้เห็นได้โดยรูปแบบแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า

2. ดัชนีชี้วัด ความพึงพอใจลูกค้าแบบ ACSI Model

ณัฐพัชร ลือประดิษฐ์พงษ์ (2547) ได้นำเสนอดัชนีชี้วัดความพึงพอใจจาก The American Customer Satisfaction Index Model (ACSI) ถูกพัฒนาขึ้นในปี ค.ศ.1994 เพื่อเป็นดัชนีชี้วัดในระดับมหภาคที่ช่วยสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพของสินค้าบริการ และความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อสินค้าและบริการที่ผลิตขึ้นภายในประเทศ รวมถึงสินค้าและบริการจากต่างประเทศที่จำหน่ายในสหรัฐอเมริกา เหตุผลที่ทำให้ ACSI มีบทบาทต่อระบบเศรษฐกิจสหรัฐฯ อย่างสูง เนื่องจากความพึงพอใจของลูกค้ามักส่งผลถึงแนวโน้มในอนาคตของกิจการว่าจะสามารถขายสินค้าและบริการได้มากน้อยเพียงใด อันนำไปสู่ผลประกอบการและผลกำไรของบริษัท ซึ่งหมายถึงขีดความสามารถทางการแข่งขันของประเทศในที่สุด นอกจากนี้ในระดับธุรกิจ ASCI ยังช่วยให้ธุรกิจสามารถตรวจวัดความซื่อสัตย์ของผู้บริโภคที่มีต่อตราสินค้า ค้นหาจุดอ่อนที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ และใช้เป็นเครื่องมือเปรียบเทียบคุณภาพระหว่างสินค้าและบริการที่ผลิตขึ้นในประเทศ และนำเข้าจากต่างประเทศ ในการคำนวณดัชนีชี้วัดความพึงพอใจระดับประเทศ อาศัย

แบบจำลองทางเศรษฐมิติเชิงซ้อน (Multi-equation Econometric Model) โดยมีปัจจัยสำคัญที่กำหนดความพึงพอใจของลูกค้าประกอบด้วย 3 องค์ประกอบหลัก คือ ความคาดหวังของลูกค้า (Customer Expectations) คุณภาพในสายตาของผู้บริโภค (Perceived Quality) และคุณค่าหรือความนิยมในสายตาของผู้บริโภค (Perceived Value) ซึ่งจากความพึงพอใจของลูกค้านี้ หากเป็นไปในทิศทางบวกจะส่งผลให้เกิดความภักดีของลูกค้า (Customer Loyalty) แต่หากเป็นไปในทิศทางลบจะส่งผลให้เกิดข้อร้องเรียนของลูกค้า (Customer Complaint)

3. ทฤษฎีความพึงพอใจ

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ที่มีความสำคัญกับการตลาดปลายทางที่ประสบความสำเร็จ เพราะมันมีอิทธิพลต่อทางเลือกของปลายทาง การบริโภคสินค้าการบริการ และการตัดสินใจที่จะกลับมา (Kozak and Rimmington, 2000) นักวิจัยหลายคนได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้า และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ตัวอย่างเช่น Parasiraman, Zeithaml and Berry's (1985) ในรูปแบบความคาดหวังของการรับรู้ช่องว่าง และทฤษฎีความคาดหวัง disconfirmation ของ Oliver's (Pizam and Milman, 1993), และประสิทธิภาพการทำงาน (Pizam, and Reichel, 1978) ได้ถูกนำมาใช้เพื่อใช้ในการวัดความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวที่เฉพาะเจาะจง โดยเฉพาะอย่างยิ่งความคาดหวัง disconfirmation ได้รับการยอมรับมากที่สุดในกลุ่มทฤษฎีเหล่านี้เพราะมันมีผลบังคับใช้ในวงกว้าง

Chon and Olsen (1991) การค้นพบความดิ่งงามของความสัมพันธ์ระหว่างนักท่องเที่ยวกับความเหมาะสมด้านความคาดหวังเกี่ยวกับปลายทางของพวกเขา และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว หลังจากที่นักท่องเที่ยวได้ซื้อบริการการท่องเที่ยว และผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยว ซึ่งการประเมินผลจากประสบการณ์ของพวกเขาต่อผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวที่ได้รับดีกว่าความคาดหวังของพวกเขา พวกเขาจะได้รับความพึงพอใจกับประสบการณ์ในการเดินทางของพวกเขา Kozak and Rimmington (2000) ในการกำหนดคุณลักษณะปลายทางที่สำคัญมีผลต่อระดับความพึงพอใจโดยรวมของนักท่องเที่ยว แสดงว่ามันเป็นสิ่งสำคัญที่จะวัดความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวกับการกำหนดคุณลักษณะของแต่ละจุดหมายปลายทาง เพราะความไม่พอใจของนักท่องเที่ยว และความพึงพอใจถือเป็นหนึ่งในคุณลักษณะที่นำไปสู่ความพึงพอใจ และไม่พอใจกับสถานที่โดยรวม นอกจากนี้ Rust, Zahorik, and Keininghan (1993) อธิบายว่าความสำคัญของแต่ละคุณลักษณะเป็นการแสดงผลโดยรวมและควรมีการตรวจสอบความไม่พอใจ เพราะอาจสามารถเป็นผลมาจากการประเมินประสบการณ์เชิงบวกและเชิงลบต่างๆ

4. ทฤษฎีเกี่ยวกับองค์ประกอบผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยว

นักวิจัยด้านการท่องเที่ยวหลายคนได้พยายามพัฒนาทฤษฎี ของผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวขึ้นแต่ยังไม่มีทฤษฎีใดเป็นที่ยอมรับอย่างแพร่หลายโดยทั่วไปนักวิจัยบางกลุ่ม (เช่น Mannell and Iso-Ahola, 1987

และ Mayo and Jarvis, 1981 ได้สรุปว่าผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวคือประสบการณ์ทั้งหมดที่นักท่องเที่ยวได้รับจากการท่องเที่ยวในแต่ละครั้งแนวคิดนี้จัดว่าเป็นแนวคิดที่ได้รับการยอมรับมากที่สุด

Medlik and Middleton (1973 อ้างใน Middleton, 1994) พิจารณาผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวในรูปแบบของประสบการณ์การท่องเที่ยวทั้งหมดที่นักท่องเที่ยวได้รับจากการท่องเที่ยวเช่นกัน โดยที่นักวิจัยผู้นี้ได้อ้างว่าผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวประกอบด้วยทั้งองค์ประกอบที่จับต้องได้ และจับต้องไม่ได้ ซึ่งมีอยู่ 3 องค์ประกอบด้วยกันคือ สิ่งดึงดูดใจในการท่องเที่ยว (สถานที่ท่องเที่ยว) สิ่งอำนวยความสะดวกและการบริการ (สิ่งอำนวยความสะดวก) และความสามารถในการไปถึงแหล่งท่องเที่ยวเช่นการบริการขนส่ง ถนนหนทาง รวมถึงนโยบายที่เกี่ยวข้องกับคนต่างด้าวของรัฐบาล (เข้าถึงปลายทาง)

ในขณะที่นักวิชาการอีกหลายคน ก็กล่าวถึงองค์ประกอบในด้านสถานที่ท่องเที่ยว และผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยว เช่น Dickman (1996) กล่าวว่า สถานที่ท่องเที่ยว และผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยว (Tourist destination and tourism product) ต้องประกอบด้วย 5 องค์ประกอบหลัก หรือองค์ประกอบ 5As คือ สิ่งดึงดูดใจ (Attraction) ความสะดวกในการเดินทาง (Access) สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ (Amenities) ที่พัก (Accommodation) และกิจกรรมต่างๆ (Activities) สิ่งดึงดูดใจ (Attraction) ถือเป็นองค์ประกอบที่สำคัญอย่างยิ่ง ในขณะที่องค์ประกอบอื่นก็มีความสำคัญเช่นกัน เช่น การคมนาคมขนส่ง และความสะดวกในการเดินทางไปยังปลายทาง (Access) บทความของ Dickman (1996) ขณะเดียวกันสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ (Amenities) ที่หมายถึงสิ่งอำนวยความสะดวกและสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานให้นักท่องเที่ยว เช่น สาธารณูปโภคน้ำ ไฟ โทรศัพท์ ห้องสุขาและสิ่งอำนวยความสะดวกที่นักท่องเที่ยวที่จำเป็นเช่น ร้านอาหาร โรงพยาบาล ธนาคาร พร้อมนี้ในส่วนของที่พัก (Accommodation) ก็ควรมีจำนวนที่พักเพียงพอและหลากหลายราคา และการบริการและมีความเหมาะสมต่อสถานที่ และก็ควรมีกิจกรรมต่างๆ ที่หลากหลายและตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยวด้วย

วิธีการศึกษา

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่จะได้ทำการสำรวจนั้น จะเป็นนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ซึ่งจะก่อให้เกิดการสำรวจที่ตรงกับเป้าหมายได้มากยิ่งขึ้น ซึ่งจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติในปี 2015 นั้น เท่ากับ 81,299 คน ฉะนั้นในการคำนวณกลุ่มตัวอย่างนั้น จึงจะใช้เพียงตัวเลขนักท่องเที่ยวต่างชาติโดยนำใช้สูตรการคำนวณของ Yamane (1976) แต่เนื่องจากว่า จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ได้นั้น ตามหลักการด้านสถิติแล้วเห็นว่ากลุ่มตัวอย่างจำนวนมากจะทำให้ผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีความเชื่อมั่นสูง เพราะ โอกาสที่จะเกิดความคลาดเคลื่อนมีน้อย ดังนั้นผู้วิจัยจึงกำหนดเอาจำนวน 400 กลุ่มตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้จะใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บค่าข้อมูล โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ซึ่งประกอบด้วยข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน สัญชาติและรูปแบบการเดินทาง

ส่วนที่ 2 องค์ประกอบการท่องเที่ยว หรือผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวประกอบด้วย การเข้าถึง (Access) การบริการที่พัก (Accommodation) กิจกรรมสันทนาการ (Activities) สิ่งดึงดูดใจ (Attraction) สิ่งอำนวยความสะดวกและบริการ (Amenities) เพื่อใช้วัดระดับความพอใจของนักท่องเที่ยวต่อผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยวของจำปาสัก ผู้วิจัยได้ใช้ปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยวที่ได้รวบรวมไว้ แล้วนั้นเป็นการสำรวจในลักษณะของ ลิเคิร์ตสเกล (Likert Scale) โดยมีระดับขั้น 1 – 5 ดังรายละเอียดด้านล่าง ซึ่งระดับขั้น 1 – 5 ได้ มีการใช้กันอย่างแพร่หลายในการวัดระดับความพึงพอใจ เช่น Chon & Olsen (1991) และ Bitner and Hubbert (1994) เพราะให้ผลทางสถิติที่แม่นยำ ระดับขั้นความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว

การวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย

1. ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน สัญชาติ และรูปแบบการเดินทาง
2. ค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้แปลความหมายของข้อมูลต่าง ๆ และ S.D.
3. ค่า t-test ใช้ทดสอบเปรียบเทียบหาความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างตัวแปรที่แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม
4. One-way ANOVA (การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว) ใช้ทดสอบเปรียบเทียบหาความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างตัวแปรที่แบ่งออกเป็น 3 กลุ่มขึ้นไป
5. กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะนำไปตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 หรือระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 โดยใช้วิธี Least Significant Difference (LSD)

สรุปผลการศึกษา

เพศ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชายร้อยละ 53.00 และร้อยละ 47.00 เป็นเพศหญิง ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 24-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 47.75 มีระดับการศึกษาประกาศนียบัตรมัธยมปลายคิดเป็นร้อยละ 47.25 มีมากจะเป็นสัญชาติไทย คิดเป็นร้อยละ 25.50 ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน น้อยกว่า \$5,000 คิดเป็นร้อยละ 69.50 และส่วนมากใช้รูปแบบการเดินทางด้วยรถบัสท่องเที่ยว คิดเป็นร้อยละ 72.00

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติ

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ต่อผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวของแขวงจำปาสัก ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ต่อผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวของแขวงจำปาสัก เป็นรายด้านพบว่า

การเข้าถึง พบว่าความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางที่จะต้องพิจารณาเป็นต้น ด้านการสื่อสารด้านภาษาของพนักงานสนามบิน/สถานีรถ ด้านสภาพของถนนและเครือข่ายถนน ด้านความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวก และการบริการที่สนามบินปลายทาง/สถานีขนส่ง ตามลำดับ

ด้านกิจกรรมสันทนาการ พบว่าความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ที่จะต้องพิจารณาเป็นต้นด้านที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางคือ ด้านความเหมาะสม ของสถานบันเทิงยามค่ำคืนและความบันเทิง ด้านสภาพของถนนและเครือข่ายถนน ด้านคุณภาพของอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกด้านกีฬา/การพักผ่อนหย่อนใจ และด้านระดับราคาของกิจกรรมสันทนาการตามลำดับ

สิ่งดึงดูดใจ พบว่าความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวโดยรวมอยู่ในระดับมาก แต่ก็ต้องพิจารณาเป็นต้นด้านที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางคือ ด้านความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ท่องเที่ยว ด้านการรักษาความสะอาดของสถานที่ท่องเที่ยว ด้านความพร้อมของพื้นที่ในแหล่งท่องเที่ยวตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและการบริการ พบว่าความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวโดยรวมอยู่ในระดับมาก แต่ก็ต้องพิจารณาเป็นต้นด้านที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางคือ ด้านความหลากหลายของร้านอาหารและบาร์ที่ ด้านทัศนคติของพนักงานที่บาร์และร้านอาหาร ด้านทัศนคติของเจ้าของร้านท้องถิ่น และด้านความพร้อมของการให้บริการสนับสนุนที่ท่องเที่ยวอื่น ๆ เช่น รถเช่า, การดูแลสุขภาพ, การธนาคาร, การเดินทาง ตัวแทนผู้ประกอบการท่องเที่ยว ด้านการรักษาความสะอาดของบาร์และร้านอาหารในสถานที่ท่องเที่ยว ด้านความหลากหลายของแหล่งช้อปปิ้ง และของที่ระลึกตามลำดับ

การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติกับปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันของนักท่องเที่ยวต่างชาติ มีความพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวของแขวงจำปาสักแตกต่างกัน โดยสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

เพศที่แตกต่างกันของนักท่องเที่ยวต่างชาติ มีความพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวของแขวงจำปาสักไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อายุที่แตกต่างกันของนักท่องเที่ยวต่างชาติ มีความพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวของแขวงจำปาสักแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ มีความพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวของแขวงจำปาสักแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สัญชาติที่แตกต่างกันของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ มีความพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวของแขวงจำปาสักแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

รายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกันของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ มีความพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวของแขวงจำปาสักแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

รูปแบบการเดินทางที่แตกต่างกันของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ มีความพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวของแขวงจำปาสักไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะ

การเข้าถึง ถึงแก่นนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยภาพรวม แต่เมื่อดูในแง่ของผลการวิเคราะห์แล้วเห็นว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความพึงพอใจในระดับปานกลางค่อนข้างต่ำที่สุดคือ การสื่อสารด้านภาษาของพนักงานสนามบิน/สถานีรถบัส ซึ่งมีความสัมพันธ์โดยตรงกับนักท่องเที่ยวควรได้รับการฝึกอบรมในเรื่องของการสื่อสาร ลักษณะการสื่อสารที่เป็นมารยาทสากลมากขึ้น เช่นการกล่าวต้อนรับ การพูดทักทายเป็นต้น พ้อมนั้นก็เป็นปัญหาของสภาพของถนน และเครือข่ายถนนที่ยังไม่มีมากนัก ก็ต้องมีความจำเป็นที่จะต้องปรับปรุง และขยายเส้นทางให้มาก และอาจจะกว้างมากขึ้น พ้อมกับการรักษาความสะอาดของถนน และด้านความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกและการบริการที่สนามบินปลายทาง/สถานีขนส่ง เช่น ห้องน้ำ ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร ระบบให้บริการสัญญาณเน็ต พร้อมกับความต่อเนื่องในระบบการให้บริการของการขนส่ง และเวลาในการเดินทางระหว่างปลายทางสนามบิน/สถานีขนส่งและปลายทาง ซึ่งมีความติดพันกับความปลอดภัย และการรักษาความปลอดภัยที่สนามบิน/สถานีขนส่ง แม้ว่าจะยังไม่เคยเกิดขึ้น แต่ก็ต้องสร้างระบบให้มีความปลอดภัยมากยิ่งขึ้น และอีกปัญหาหนึ่งคือ ระดับของค่าโดยสารขนส่งในท้องถิ่น ไม่เป็นไปตามความเหมาะสม และด้อยมาตรฐาน

ด้านกิจกรรมสันทนาการ ถึงแก่นนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยภาพรวม แต่เมื่อดูในแง่ของผลการวิเคราะห์แล้วเห็นว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความพึงพอใจในระดับปานกลางค่อนข้างต่ำที่สุดคือ ด้านความเหมาะสมของสถานบันเทิงยามค่ำคืน และความบันเทิง ที่เป็นสถานที่พักผ่อน และศึกษาวัฒนธรรมเช่น การแสดงศิลปะการฟ้อนลำแบบพื้นบ้าน สถานที่ช้อปปิ้ง ยังไม่มีความหลากหลาย และมีในปริมาณจำกัด พ้อมทั้งคุณภาพของอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกด้านกีฬา/การพักผ่อนหย่อนใจ ระดับราคาของกิจกรรมสันทนาการยังไม่มีความเหมาะสม ซึ่งควรจะทำให้มีความหลากหลาย มีมาตรฐาน และความปลอดภัย เมื่อเทียบกับราคาที่ใช้บริการ เหล่านี้เป็นต้น

ส่วนด้านอื่นๆ ก็มีความจำเป็นต้องพิจารณาเช่นกัน โดยเฉพาะด้านที่มีค่าความพึงพอใจในระดับปานกลางค่อนข้างต่ำ เช่น ในสิ่งดึงดูดใจ ก็พบว่า ด้านความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ท่องเที่ยว และด้านการรักษาความสะอาดของสถานที่ท่องเที่ยวพ้องกับด้านความพร้อมของพื้นที่ในแหล่งท่องเที่ยว ที่ฝ่ายเกี่ยวข้องจะต้องให้ความสำคัญในการปรับปรุง และขยายการบริการรองรับให้เพิ่มมากขึ้น เพื่อให้เกิดการสนองที่เป็นไปตามความต้องการ ของนักท่องเที่ยว และทำให้องค์ประกอบการท่องเที่ยว มีความสมบูรณ์มากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กิตติพงษ์ จิรวังศ์. 2011. “การวัดความพึงพอใจของลูกค้าตามมาตรฐาน ISO 10004.” วารสาร **For Quality** 18(9): 19-21.
- ณัฐพัชร ล้อประดิษฐ์พงษ์. 2547. “ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจลูกค้าของไทย: ตัวชี้วัดที่ถูกถล่ม.” วารสาร **Productivity World** 54(2): 5-7.
- นรินาม. 2556. “Asean Tourism Forum 2013.” **สบายดี** (21 มกราคม 2556): 14.
- แผนกท่องเที่ยวจำปาสัก. 2558. **สถิตินักท่องเที่ยว จังหวัดจำปาสัก 2009-2015**. สปป ลาว: ม.ป.ท.
- วิมลสิทธิ์ หรยางกูร. 2549. **พฤติกรรมมนุษย์กับสภาพแวดล้อม: มูลฐานทางพฤติกรรมเพื่อการออกแบบและวางแผน**. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วีโอเอ. 2557. **การท่องเที่ยวในลาวได้มาตรฐานสากลมากขึ้น** (Online). <http://lao.voanews.com/content/laos-minister-states-on-progress-of-tourism-sector-to-international-standard/1732191.html>, 22 ตุลาคม 2557.
- เศรษฐกิจลาว. 2557. **กลยุทธ์เรียกแขกเข้าลาวปีที่แล้วเกือบสามล้านปี** (Online). <http://www.sedthakid.la/khao/9109>, 15 มีนาคม 2557.
- อุทัยพรรณ สูดใจ. 2545. **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จังหวัดชลบุรี**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมวิทยาประยุกต์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- Chon, K. and M. D. Olsen. 1991. “Functional and symbolic congruity approaches to consumer satisfaction/dissatisfaction in tourism.” **Journal of the International Academy of Hospitality Research** 3(1): 2-22.
- Good, C. V. 1973. **Dictionary of Education**. 3th ed. New York: McGraw-Hill.

Kotler, P. and Armstrong, G. 2004. **Principles of Marketing**. 10th ed., USA.: Pearson Prentice Hall.

Pizam, N. and A. Reichel. 1978. "Dimensions of tourist satisfaction with a destination." **Annals of Tourism Research** 5(3): 314-322.

Yamane Taro. 1967. **Statistics, An Intro ductory Analysis**. 2nd ed. New York: Harper and Row.

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร กรณีศึกษา:

มหาวิทยาลัยจำปาสัก

Factors Affecting Employee Engagement of the Staff of

Champasak University

Oudtakone Singthong* และ สุภฤกษ์ สุขสมาน**

Oudtakone Singthong* and Suparek Sooksmarn**

บทคัดย่อ

มหาวิทยาลัยจำปาสัก เป็นมหาวิทยาลัยที่ใหญ่ที่สุดในภาคใต้ของลาว และมีข้อมูลการเคลื่อนไหวของบุคลากรมหาวิทยาลัยจำปาสักในระหว่าง ปี ค.ศ. 2009-2015 พบว่า มีบุคลากรโอนย้าย จำนวน 30 คน บุคลากร ลาออก จำนวน 13 คน บำนาญ 7 คน และเสียชีวิต 6 คน มีอายุการทำงานอย่างน้อย 3 ปีขึ้นไป เป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน เมื่อพิจารณาข้อมูลข้างต้นจะเห็นได้ว่า มีการเคลื่อนไหวของบุคลากรอย่างต่อเนื่องในทุกๆ ปี ซึ่งในอนาคตย่อมส่งผลกระทบต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของมหาวิทยาลัย จำปาสัก เพื่อธำรงรักษาไว้ซึ่งทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพให้คงอยู่กับองค์กรต่อไป ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเล็งเห็นถึงความสำคัญ และความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร มหาวิทยาลัยจำปาสัก ผลการศึกษาพบว่าจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 176 คน ให้ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะงาน โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ด้านประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง และ ระดับความความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และบุคลากร มหาวิทยาลัย จำปาสัก จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ต่างกันมี ความผูกพันต่อองค์กร โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ส่วนระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กร โดยภาพรวมแตกต่างกัน โดยเฉพาะระดับการศึกษา และรายได้ต่อ

* นิสิตปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จ. กรุงเทพฯ 10900

** อาจารย์คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จ.กรุงเทพฯ 10900

เดือนที่สูงจะมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่า อาจเป็นเพราะพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงมักมีตำแหน่งงานเป็นหัวหน้างาน มีโอกาสนำความรู้ความสามารถจากการศึกษามาบูรณาการใช้ในการปฏิบัติ งานทั้งการกำหนดนโยบาย และการปฏิบัติ มีรายได้ต่อเดือนสูง ความคิดที่จะเปลี่ยนงานใหม่ถ้ามีโอกาส หรืองานที่ดีกว่าในตำแหน่งปัจจุบันที่ทำอยู่จะเกิดขึ้นเมื่อมีโอกาสที่ดีกว่า หรือรายได้ต่อเดือนที่สูงกว่า และคุ้มค่ากับการเปลี่ยนงาน จึงทำให้มีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่า

คำสำคัญ: ความผูกพัน, บุคลากร, องค์กร

Abstract

The Champhasak University is the biggest in the southern of Laos and there was information of staff in Champhasak University during 2009-2015 found that there were 30 personnels transfer to another work place, personnel resigned 13 persons, retired 7 persons and died of 6 persons. They had at least 3 years of work experience. They were the personnel with experience in the operation. Considering the previous information, we can see that the movement of personnel were continued every year, which would affect the future of human resource management at the Champhasak University. To maintain the quality human resources to remain with the organization. Thus, we foresee the importance and a great need to study the Factors affecting employee commitment of the staff of Champhasak University. The results revealed that the sample consisted of 176 persons at Champhasak university had the commitment on the working characteristics factors as whole aspects at high level. The Working experience in medium levels and engagement level is overall at moderate level, the personnel of Champhasak University by personal factors such as gender, age, marital status and period of performance that different affecting no different Engagement. The Education and monthly income different had different engagement as a whole, especially the different levels of education and monthly income that is greater than the engagement. This may be because of employees with higher education levels are generally Leader Position. They will be able to integrate their knowledge in use the practice both of policy and compliance, for the case of changing jobs idea in the condition of a new job or a better position will be happened when there is a better chance or a higher monthly income. And worth the change. As a result, the engagement is over

Keyword: Engagement, Employee, Organization

บทนำ

สภาพปัจจุบันทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วส่งผลให้สภาพแวดล้อมขององค์กรมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาทั้งภายใน และภายนอกองค์กร ดังนั้นองค์กรควรดำเนินการจัดการทรัพยากรทางการบริหารอันได้แก่ ทรัพยากรมนุษย์ การเงินการบัญชี วัสดุอุปกรณ์ และเทคนิควิธี การบริหารจัดการให้มีความเหมาะสมทันต่อการเปลี่ยนแปลงซึ่งจะส่งผลต่อความอยู่รอด และประสิทธิภาพขององค์กร พัฒนาการด้านเทคโนโลยีที่ไม่หยุดยั้งยังก่อให้เกิดนวัตกรรมซึ่งนำไปสู่ การผลิต และบริการใหม่ๆ เพิ่มขึ้นอยู่ตลอดเวลา ทำให้องค์กรจำเป็นต้องปรับปรุงเปลี่ยนแปลงในหลายๆ ด้าน เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน และการให้บริการ (Dessler, 2000) ทรัพยากรมนุษย์เป็นหน่วยพื้นฐานที่มีคุณค่ามีความสำคัญที่สุดขององค์กร เป็นทรัพยากรที่มีชีวิตจิตใจ มีความรู้สึกนึกคิด มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน และนำทรัพยากรอื่นๆ มาใช้ให้เกิดประโยชน์ (ธิดา พาหอม, 2544) เนื่องจากทรัพยากรมนุษย์ทุกระดับเป็นกลไกหลักในการผลักดันองค์กรให้มีความมีประสิทธิภาพ และเจริญก้าวหน้า แม้ว่าองค์กรจะมีทรัพยากรมนุษย์ที่ดี มีความรู้ความสามารถ และมีประสบการณ์มาปฏิบัติงานในองค์กร แต่ไม่สามารถธำรงรักษาให้อยู่กับองค์กรได้ ก็ยากที่องค์กรจะประสบความสำเร็จ (พัชรา ทาหอม, 2550)

ความผูกพันต่อองค์กรแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพขององค์กร ความพึงพอใจของสมาชิก และเป็นสิ่งพึงประสงค์ขององค์กรทั่วไป โดยลักษณะความสัมพันธ์ที่บุคคลมีการแสดงออกต่อองค์กรนั้น จะแสดงออกมาในรูปแบบของความปรารถนาจะอยู่ในองค์กร (Desire to Remain) ความตั้งใจจะอยู่ในองค์กร (Intent to Remain) ความปรารถนาที่จะรักษาสมาชิกภาพขององค์กรไว้ (Retention) การมาทำงานเสมอ (Attendance) และการมีความพยายามในการทำงาน (Job Effort) (Mowday *et al*, 1982 อ้างใน ชลธิชา หวังรายนาม, 2542) องค์กรจะดำเนินการ หรือปฏิบัติการให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ และเป้าหมายที่กำหนดไว้ จะประสบความสำเร็จ หรือล้มเหลวขึ้นอยู่กับปัจจัยสำคัญคือ คนหรือ บุคลากรในองค์กรว่ามีความผูกพันต่อองค์กรมากน้อยเพียงใด เมื่อบุคคลเข้ามาทำงานในองค์กรก็มีความหวังที่จะได้พบกับสภาพแวดล้อมที่ดี เปิดโอกาสให้ตนเองได้ใช้ความรู้ ความสามารถอย่างเต็มที่ และตอบสนองความพึงพอใจของตนได้ องค์กรใดที่ทำให้บุคคลก้าวไปถึงเป้าหมายที่ตั้งไว้ บุคคลนั้นย่อมต้องการทำงานอยู่ในองค์กรนั้นต่อไป ส่งผลให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร มีความเต็มใจขอมทุ่มเททำงานให้องค์กรอย่างสุดความสามารถ เพื่อให้งานบรรลุเป้าหมาย และไม่คิดย้ายหรือลาออกจากองค์กร แต่ถ้าองค์กรใดไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการ และความพึงพอใจของบุคคลได้ บุคคลย่อมเกิดความผูกพันได้ยาก และส่งผลเสียต่อองค์กรในหลายๆ ด้าน (สัมฤทธิ์ ฝิวบัวคำ, 2546)

การที่องค์กรต่างๆ ไม่ว่าจะภาครัฐ เอกชน จะสามารถรักษามูลค่าที่มีคุณภาพให้อยู่กับองค์กร จำเป็นที่จะต้องสร้างแรงจูงใจรวมถึงการสร้างความผูกพันในองค์กร ซึ่งผลดังกล่าวจะส่งผลให้คน และงานจะเอื้อประโยชน์ต่อกัน เพราะคนเป็นผู้สร้างงาน ในขณะที่งานเป็นสิ่งที่ใช้ควบคุมพฤติกรรมของคน ให้สอดคล้องกันในการทำงานร่วมกัน ซึ่งจากความสัมพันธ์ดังกล่าวจะเห็นได้ว่าหากบุคคลในองค์กร ได้รับการจูงใจในการทำงานให้เขาเหล่านั้นได้บรรลุถึงความต้องการของตนแล้วก็จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน และประสิทธิผลโดยรวมขององค์กร รวมถึงสามารถนำการจูงใจดังกล่าวมาสร้างเสริมความผูกพันในองค์กรให้กับคนในองค์กร (สถาพร ปิ่นเจริญ, 2547)

มหาวิทยาลัยจ่าป่าสีกมีบุคลากรทั้งสิ้น จำนวน 367 คน, หญิง 127 คน ในนี้มีปริญญาเอก 7 คน, หญิง 2 คน, ปริญญาโท 78 คน, หญิง 19 คน, ปริญญาตรี 264 คน, หญิง 98 คน, ชั้นสูง 15 คน, หญิง 7 คน, ชั้นกลาง 2 คน, หญิง 1 ท่าน และ ชั้นต้น 2 คน, หญิง 0 คน และปัจจุบันยังดำเนินการ ศึกษาอยู่ภายใน และต่างประเทศทั้งหมด 82 คน, หญิง 26 คน จากข้อมูลการเคลื่อนไหวของบุคลากรมหาวิทยาลัยจ่าป่าสีกในระหว่าง ปี ค.ศ. 2009-2015 พบว่า ปี ค.ศ. 2009-2010 มีข้าราชการครูโอนย้าย จำนวน 1 คน ปี ค.ศ. 2010-2011 มีข้าราชการครูโอนย้าย จำนวน 9 คน ข้าราชการครูลาออก จำนวน 5 คน และบำนาญ 2 คน ปี ค.ศ. 2011-2012 มีข้าราชการครูโอนย้าย จำนวน 12 คน ข้าราชการครูลาออก จำนวน 3 คน และเสียชีวิต 1 คน ปี ค.ศ. 2012-2013 มีข้าราชการครูโอนย้าย จำนวน 1 คน ปี ค.ศ. 2013-2014 มีข้าราชการครูโอนย้าย จำนวน 4 คน ข้าราชการครูลาออก จำนวน 3 คน และเสียชีวิต 2 คน. ปี ค.ศ. 2014-2015 มีข้าราชการครูโอนย้าย จำนวน 3 คน ข้าราชการครูลาออก จำนวน 2 คน บำนาญ 2 คน และเสียชีวิต 3 คน. และ จากข้อมูลของผู้โอนย้าย, ลาออก และ เสียชีวิตเป็นข้าราชการครูที่มีอายุการ อย่างน้อย 3 ปีขึ้นไป เป็นบุคลากร ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน และ มีแนวโน้มที่บุคลากรจะมีการโยกย้าย และ ลาออก อย่างต่อเนื่อง ถ้าหากมีปรากฏการณ์เช่นนี้ต่อไป มหาวิทยาลัยจ่าป่าสีก จะขาดบุคลากรที่มีความสามารถและประสบการณ์ในการทำงานและ จะส่งผลกระทบต่อการทำงานที่ขาดความรู้ให้กับนักศึกษาอีกด้วย (ห้องการบริหารทรัพยากรบุคคล มหาวิทยาลัยจ่าป่าสีก กันยายน, 2015)

เมื่อพิจารณาข้อมูลข้างต้นจะเห็นได้ว่า มีการเคลื่อนไหวของบุคลากรอย่างต่อเนื่องในทุกๆ ปี ซึ่งในอนาคตย่อมส่งผลกระทบต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของมหาวิทยาลัยจ่าป่าสีก เพื่อธำรงรักษาไว้ซึ่งทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพให้คงอยู่กับองค์กรต่อไป ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเล็งเห็นถึงความสำคัญ และความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร มหาวิทยาลัยจ่าป่าสีก จึงมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง ที่จะรักษาระดับความผูกพันต่อองค์กรให้คงไว้ และเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กรให้มากขึ้น เพื่อให้องค์กรดำรงอยู่ได้อย่างยั่งยืนถาวรตลอดไป

ทบทวนวรรณกรรม

1. แนวคิดเกี่ยวกับองค์กร

วรนาถ แสงมณี (2544) ให้ความหมายว่าองค์กร หมายถึง กลุ่มคนที่ร่วมกันประกอบกิจการงานอย่างใดอย่างหนึ่งโดยมีการจัดระเบียบ (Organized) ซึ่งหมายถึงการจัดการในเรื่องความสัมพันธ์ต่อกัน กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละคนอย่างเหมาะสม เพื่อปฏิบัติการให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่ง

Robbins (1996) ให้ความหมายว่า องค์กร หมายถึง กลุ่มทางสังคมที่มีการประสานงานกันภายในขอบเขตเฉพาะในลักษณะต่อเนื่องเพื่อให้บรรลุเป้าหมายร่วมกัน

สรุปได้ว่า องค์กร คือ กลุ่มคนที่ร่วมกันประกอบกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ร่วมกัน

เมื่อพิจารณาถึงแนวคิดขององค์กรในภาพรวมทั้งหมดแล้ว สรุปว่าองค์กรมีลักษณะเป็นสังคมในระบบเปิดซึ่งเป็นที่รวมของคนจำนวนหนึ่ง โดยมีวัฒนธรรมเป็นกาวเชื่อมคนเหล่านั้นเข้าด้วยกัน เพื่อกระทำการกิจกรรมต่างๆ ให้บรรลุตามเป้าหมายขององค์กร

สมยศ นาวิกาน (2540) ได้กล่าวว่าวัฒนธรรมองค์กร คือ ค่านิยม ความเชื่อ ความเข้าใจ และบรรทัดฐานร่วมกันของบรรดาสมาชิกภายในองค์กร วัฒนธรรมเป็นบรรทัดฐานที่ไม่ เป็นทางการ และไม่เป็นลายลักษณ์อักษรที่สมาชิกขององค์กรเข้าด้วยกัน ซึ่งวิเคราะห์ได้ 2 ระดับ คือ ระดับพื้นผิว คือ วัตถุประสงค์ที่มองเห็นได้ ที่รวมทั้งลักษณะของเครื่องแต่งกาย เรื่องราว งานพิธี ขององค์กร สัญลักษณ์ และการวางผังสำนักงาน และระดับที่ลึกกว่า คือ ค่านิยม และบรรทัดฐานที่ควบคุมพฤติกรรม ค่านิยมไม่สามารถมองเห็นได้โดยตรง ค่านิยมสามารถแปลความหมายจากเรื่องเล่า ภาษา และสัญลักษณ์ที่เป็นตัวแทน และค่านิยมเหล่านี้จะยึดถือโดยสมาชิกขององค์กรที่เข้าใจความสำคัญของค่านิยมนั้นๆ ร่วมกัน

ลักษณะของวัฒนธรรมองค์กรที่สำคัญมีจะลักษณะคล้ายคลึงกับวัฒนธรรมในสังคม คือ เป็นพฤติกรรมที่สังเกตเห็นได้อย่างสม่ำเสมอ เป็นมาตรฐานของพฤติกรรม ซึ่งเป็นเครื่องชี้นำแนวทางการประพฤติปฏิบัติของสมาชิกในองค์กร ให้ยึดถือเป็นกฎระเบียบ ซึ่งอาจมิได้กำหนดเป็นลายลักษณ์อักษร แต่เป็นแนวทางในการปฏิบัติ เป็นสิ่งที่องค์กรสนับสนุน และคาดหวังให้บุคคลมีส่วนร่วม และเป็นสิ่งที่ไม่หยุดนิ่งมีการเปลี่ยนแปลงปรับตัวอยู่ตลอดเวลา

2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

Greenberg and Baron (1993) ได้สรุปนิยามของความผูกพันต่อองค์กรว่า คือ ขอบเขตของแต่ละคนที่แสดงให้เห็นถึงว่าเขา และเธอมีความเกี่ยวข้องกับองค์กรอย่างไร และยังหมายถึงความตั้งใจที่จะไม่จากองค์กรไป

Buchanan (1977) ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง เป็นความรู้สึกเป็นพวกเดียวกัน ความผูกพันที่มีต่อเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร และการปฏิบัติงานตามบทบาทของตนเอง เพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร ซึ่งความผูกพันต่อองค์กรประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ส่วน คือ 1) ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร (Identification) แสดงออกจากเป้าหมาย และค่านิยมต่อองค์กรของผู้ปฏิบัติงาน 2) ความเกี่ยวข้องกับองค์กร (Involvement) โดยการปฏิบัติงานตามบทบาทอย่างเต็มที่ 3) ความจงรักภักดีต่อองค์กร (Loyalty) ความรู้สึกรัก และผูกพันต่อองค์กร

Steers (1977) ได้กล่าวถึงความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กรไว้ดังนี้ คือ 1) ความผูกพันต่อองค์กรเป็นแนวคิดซึ่งมีลักษณะครอบคลุมมากกว่าความพึงพอใจในงาน สามารถสะท้อนถึงผลโดยทั่วไปที่บุคคลทำต่อองค์กร โดยส่วนรวมในขณะที่ความพึงพอใจในงานสะท้อน ถึงการตอบสนองของบุคคลต่องานหรือแง่หนึ่งของงานเท่านั้น 2) ความผูกพันต่อองค์กรค่อนข้างมีเสถียรภาพมากกว่าความพึงพอใจ ถึงแม้จะมีการพัฒนาไปอย่างช้าๆ แต่ก็อยู่อย่างมั่นคง 3) ความผูกพันต่อองค์กรเป็นเครื่องชี้วัดถึงควมมีประสิทธิภาพขององค์กร

ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ คุณลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะงานลักษณะองค์กร ประสิทธิภาพการทำงานสิ่งต่างๆ เหล่านี้มีผลต่อความรู้สึกของบุคลากรว่ามีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับใดซึ่งส่งผลถึงประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน และความตั้งใจทำงานรวมถึงการคงอยู่หรือการเปลี่ยนงาน

2. กลยุทธ์ความผูกพันในงานของพนักงาน

ความผูกพันในงานของพนักงานเป็นวิธีการ ความตั้งใจทุ่มเทหรือการอุทิศตนในงานที่รับผิดชอบของพนักงาน ส่งผลให้พนักงานมีความสุข และเกิดความจงรักภักดี และความศรัทธาของพนักงานที่มีต่องาน อาชีพ และองค์กร

Schultz and Schultz (2002) ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรว่า เป็นระดับความรู้สึกของสมาชิกที่มีต่อองค์กรที่ได้ปฏิบัติงานหรือทำงานอยู่

ความผูกพันต่อองค์กรเป็นระดับความรู้สึก ความเชื่อ การยอมรับเป้าหมายขององค์กรและเป็นการต้องการของพนักงานที่จะทำให้งานสำเร็จ

วิธีการศึกษา

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรมหาวิทยาลัยเจ้าฟ้าสิริวัณณวรี 285 คน โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ จำนวน 176 คน ซึ่งได้มาจากการคำนวณโดยใช้สูตรของ Yamane (1973)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยจำปา ลักจำ เป็นแบบสอบถาม ซึ่งมีทั้งคำถามชนิดปลายปิด (Closed-ended Questions) และปลายเปิด (Open-ended Questions) แบบสอบถามสร้างขึ้นจากการศึกษาเอกสาร และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้แบ่งเนื้อหา ออกเป็น 4 ส่วน มีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เพื่อสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และระดับเงินเดือน ลักษณะคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลปัจจัยด้านลักษณะงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยจำปา ลักจำ ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ และการได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราประเมินค่า ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert Rating Scale) 5 ระดับ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามข้อมูลปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัย จำปา ลักจำ ได้แก่ ความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร ความรู้สึกพึงพาได้ต่อองค์กร ความน่าเชื่อถือ และชื่อเสียงขององค์กร และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราประเมินค่า ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert Rating Scale) 5 ระดับ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามข้อมูลความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยจำปา ลักจำ ได้แก่ ความผูกพันด้านจิตใจ ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร และความผูกพันด้านบรรทัดฐาน ลักษณะคำถาม เป็นแบบมาตราประเมินค่า ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert Rating Scale) 5 ระดับ

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) เพื่อใช้อธิบายลักษณะข้อมูล ส่วนบุคคล ด้วยสถิติร้อยละ (Percentage) และการแจกแจงความถี่ (Frequency)

2. การวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน และ ความผูกพันต่อองค์กร โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) ใช้ในการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านลักษณะงาน และปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานกับตัวแปรตาม ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์กร

4. การเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยจำปา ลักจำ ที่แตกต่างกัน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลสำหรับ 2 กลุ่มตัวอย่างที่เป็นอิสระต่อกัน ใช้การทดสอบค่าเฉลี่ย Independent

Samples t-test และสำหรับ 3 กลุ่มตัวอย่างขึ้นไปใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA) ถ้าพบความแตกต่างใช้การทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least Square Difference)

5. การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับปัจจัยด้านลักษณะงาน ด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product - Moment Correlation Coefficient) (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2550)

สรุปผลการศึกษา

จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 176 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 63.10 มีอายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 47 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 80.10 สถานภาพสมรสส่วนใหญ่จะสมรสแล้ว จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 59.10 มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานส่วนใหญ่ 2-5 ปี จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 43.80 และส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนประมาณ 6,001-8,000 บาท จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 90.90

ผลการวิเคราะห์กลุ่มตัวอย่างจำนวน 176 คน ให้ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะงาน โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ย 3.51 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านความรับผิดชอบมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.71 รองลงมาคือด้านความสำเร็จในการทำงานมีค่าเฉลี่ย 3.52 และ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติมีค่าเฉลี่ย 3.47 และ น้อยที่สุดคือด้านการได้รับการยอมรับนับถือมีค่าเฉลี่ย 3.34 และ ปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.41 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.81 รองลงมาคือ ด้านความน่าเชื่อถือ และชื่อเสียงขององค์กร มีค่าเฉลี่ย 3.78 และ ด้านความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร มีค่าเฉลี่ย 3.33 และ น้อยที่สุดคือ ด้านความรู้สึกรับผิดชอบต่อองค์กรมีค่าเฉลี่ย 2.73

ผลการวิเคราะห์กลุ่มตัวอย่างจำนวน 176 คน ให้ระดับความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.24 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านความผูกพันด้านบรรทัดฐาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.81 รองลงมาคือ ด้านความผูกพันด้านจิตใจ มีค่าเฉลี่ย 3.07 และ น้อยที่สุดคือ ด้านความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร มีค่าเฉลี่ย 2.83

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยจำปาสัก ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน ใช้สถิติในการวิเคราะห์ (Independent Sample t-test and Analysis of variance: ANOVA) ในการเปรียบเทียบความแตกต่าง จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และระดับรายได้ต่อเดือน

1. การเปรียบเทียบความแตกต่างความผูกพันขององค์กร ตามเพศที่แตกต่างกัน ในภาพรวมมีค่า sig. เท่ากับ 0.75 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่า เพศแตกต่างกันไม่มีผลต่อความผูกพันขององค์กร

2. ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่า F-test โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า สถานภาพสมรส อายุ และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่าในภาพรวมมีค่า sig. มากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่า สถานภาพสมรส อายุ และระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันไม่มีผลต่อความผูกพันขององค์กรขององค์กร

3. ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันขององค์กรแตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่า F-test โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าในภาพรวมมีค่า sig. เท่ากับ 0.02 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่า ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อทดสอบรายด้าน พบว่า ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร sig. เท่ากับ 0.04 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่า ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD (Least-Significant Different) ได้ผลการวิเคราะห์ดังนี้

ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความผูกพันขององค์กรในด้านการคงอยู่กับองค์กร จำแนกตามระดับการศึกษาพบว่าบุคลากรมหาวิทยาลัยเจ้าฟ้าฯ ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และ ปริญญาตรี มีความผูกพันกับองค์กรในด้านการคงอยู่กับองค์กรน้อยกว่าระดับปริญญาโท โดยมีค่า sig. เท่ากับ 0.02 ผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.28

4. รายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันขององค์กรแตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่า F-test โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าในภาพรวมมีค่า sig. เท่ากับ 0.04 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่า รายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อทดสอบรายด้าน พบว่า ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน sig. เท่ากับ 0.01 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่า รายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันด้านบรรทัดฐานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD (Least-Significant Different) ได้ผลการวิเคราะห์ดังนี้

ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความผูกพันขององค์กรใน ด้านบรรทัดฐานจำแนกตามรายได้ต่อเดือนพบว่าบุคลากรมหาวิทยาลัยเจ้าฟ้าฯ ที่มีระดับรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 6,000 บาท และ 6,001-8,000

บาท มีความผูกต่อกับองค์กรในด้านบรรทัดฐานน้อยกว่าระดับรายได้ต่อเดือน 8,001-10,000 บาท และ 10,001 บาทขึ้นไป โดยมีค่า sig. เท่ากับ 0.02 และ 0.03 ผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.52 และ 0.67

5. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับปัจจัยด้านลักษณะงาน ด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product - Moment Correlation Coefficient) พบว่าปัจจัยด้านลักษณะงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมในระดับค่อนข้างต่ำ ($r=0.38$)

6. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน ด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product - Moment Correlation Coefficient) พบว่า ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน โดยรวมมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมในระดับปานกลาง ($r = 0.51$)

ข้อเสนอแนะ

1. จากผลการวิจัยพบว่าบุคลากรมหาวิทยาลัยจำปาสัก ที่มีระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน จะมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน ทั้งโดยรวม และเป็นรายด้านแตกต่างกัน เนื่องจากบุคลากรมหาวิทยาลัยจำปาสัก อาจคิดว่าความสามารถที่เขามีกับรายได้ที่ควรได้รับไม่คุ้มกัน ดังนั้นองค์กรควรเอาใจใส่บุคลากร โดยมีการจัดสวัสดิการต่างๆ ที่ดีให้กับบุคลากร การเลื่อนขึ้นเงินเดือน รวมทั้งมีการจัดฝึกอบรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานเพื่อให้บุคลากรนำมาปรับใช้ในการทำงาน และมีกิจกรรมต่างๆ ที่สร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในองค์กร

2. จากผลการวิจัยพบว่าปัจจัยด้านลักษณะงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยจำปาสัก ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ และการได้รับการยอมรับนับถือ พบว่าอยู่โดยรวมอยู่ในระดับมาก แต่ยังมีบางด้านเช่น ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ และการได้รับการยอมรับนับถืออยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานไม่พึงพอใจในการทำงานหรือพึงพอใจในระดับปานกลางก็จะเกิดความท้อถอยในการทำงาน และทำให้ผลงานออกมาไม่มีประสิทธิภาพ ดังนั้น องค์กรจึงต้องกระทำทุกวิถีทางที่จะกระตุ้นให้บุคลากรในองค์กรประพฤติปฏิบัติกิจกรรมต่างๆ ตามเป้าประสงค์ขององค์กร ซึ่งพื้นฐานสำคัญในการกระตุ้นให้บุคลากรดังกล่าวแสดงพฤติกรรมที่องค์กรคาดหวังไว้ ก็ด้วยการ ทำให้บุคลากรเหล่านั้นเกิดความต้องการขึ้นก่อนเป็นอันดับแรก จากนั้นเหล่าบุคลากรก็จะเกิดความพยายามสืบเสาะแสวงหาสิ่งที่ต้องการนั่นก็คือ การเกิดแรงขับเคลื่อนภายใน หากมีสิ่งจูงใจที่เหมาะสมบุคคลก็จะสนองตอบด้วยการกระทำ หรือแสดงพฤติกรรมทุกอย่างให้ได้มาซึ่งความสำเร็จอันเป็นเป้าหมายสูงสุด

3. จากการวิจัย พบว่า ความผูกพันต่อองค์กร ด้านการคงอยู่กับองค์กรเป็นด้านที่มีคะแนนต่ำกว่าทุกด้าน และประเด็นที่ข้าราชการครุคิดว่าหากลาออกจากองค์กรนี้สิ่งสำคัญอย่างหนึ่งเพราะค่าตอบแทน

เดิมไม่คุ้มค่า และเป็นงานที่ยาก ในด้านนี้จึงทำให้คะแนนต่ำกว่าทุกข้อ ดังนั้น หน่วยงานควรดำเนิน การให้บุคลากรมหาวิทยาลัยจำปาสัก คงไว้ซึ่งความตั้งใจอย่างแน่วแน่ที่จะเป็นบุคลากรปฏิบัติงานของหน่วยงาน โดยการทบทวนนโยบายในเรื่องการจัดสวัสดิการต่างๆ ผลตอบแทนอย่างเพียงพอ และยุติธรรม รวมถึง การสร้างความพึงพอใจในการบริหาร การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานให้มีความรู้สึกว่าคุณเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

เอกสารอ้างอิง

- ชลธิชา หวังรายนาม. 2542. การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรกับความผูกพันต่อองค์กร: กรณีศึกษาสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ธิดา พาหอม. 2544. “ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของอาจารย์สถาบันราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.” วารสารวิทยาการจัดการปริทัศน์ 4: 135-143.
- พัชรา ทาหอม. 2550. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับความผูกพันต่อองค์กรของลูกจ้างอุ้มอรรถยนต์ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- วรรณาด แสงมณี. 2544. วัฒนธรรมองค์กร: องค์กรและการจัดการองค์กร. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: ระเบียบทอง.
- สมยศ นาวิการ. 2540. การบริหารและพฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ: บรรณกิจ.
- สัมฤทธิ์ ผิวบัวคำ. 2546. ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการครูในโรงเรียน ประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดสุพรรณบุรี. วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์ มหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี.
- Allen, N. J. and J. P. Meyer. 1990. “The measurement and antecedents of affective, Continuance and normative commitment to the organization.” **Journal of Occupational Psychology** 64: 1-18.
- Dessler, G. 2000. **Human Resources Management**. 8th ed. New Jersey: Prentice-Hall.
- Robbins, S. P. 1996. **Organization behavior: Concepts, controversies and application**. 7th ed. New Jersey: Prentice-Hall.
- Steers, R. M. 1977. “Antecedents and Outcomes of Organizational Commitment.” **Administrative Science Quarterly** 22(1): 46-56.

**การสนับสนุนของภาครัฐที่ส่งผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการ SMEs
ในเมืองจำปาสัก สปป.ลาว**

**Government Policy Affecting the Success of SMEs in Champasak
District, Lao PDR**

Phonesack Sopha* และ ศศิวิมล มีอำพล**

Phonesack Sopha* and Sasivimol Meeampol**

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยลักษณะธุรกิจ SMEs และปัจจัยการสนับสนุนของภาครัฐต่อการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการ SMEs 2) เพื่อศึกษาระดับการสนับสนุนของภาครัฐต่อการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการ SMEs และระดับความสำเร็จของผู้ประกอบการ SMEs 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการสนับสนุนของภาครัฐกับความสำเร็จของผู้ประกอบการ SMEs โดย การสอบถามกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 347 กิจการ ด้วยแบบสอบถาม ค่าสถิติที่ใช้ ประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และแบบจำลองสมการถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบการประกอบทุนของการดำเนินธุรกิจส่วนใหญ่ในรูปแบบการดำเนินธุรกิจส่วนบุคคลภายใน ประเภทของธุรกิจอยู่ในกลุ่มธุรกิจด้านการค้า อายุของการดำเนินธุรกิจอยู่ระหว่าง 11-15 ปี จำนวนแรงงานในธุรกิจอยู่ระหว่าง 1-5 คน แหล่งเงินทุนที่ใช้ในการดำเนินธุรกิจเบื้องต้น มาจากคนภายในครอบครัวหรือเครือข่าย การกู้ยืมเงินมาใช้ในการดำเนินธุรกิจระยะ 12 เดือน ส่วนใหญ่ไม่ได้กู้ยืม กำไรจากการดำเนินธุรกิจ อยู่ระหว่าง 10% - 20% ปัจจัยในการสนับสนุนของภาครัฐต่อผู้ประกอบการ SMEs ที่เมืองจำปาสัก แขวงจำปาสัก ในภาพรวม พบว่าอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยต่อการดำเนินธุรกิจที่มีค่าเฉลี่ยสูง ปัจจัยที่เป็นตัวชี้วัดผลสำเร็จของผู้ประกอบการ SMEs พบว่าด้านจำนวนลูกค้ามีค่าเฉลี่ยที่เป็นตัวชี้วัดผลสำเร็จสูงสุด จากผลการทดสอบสมมติฐาน

* นิสิตปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จ. กรุงเทพฯ 10900

** อาจารย์คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จ. กรุงเทพฯ 10900

พบว่า ทั้งภาพรวม และรายด้าน ผลการทดสอบด้วยการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน ได้ค่าภาพรวมเห็นว่ามีความสัมพันธ์ทางสถิติที่ระดับ .05 ($r = 0.16, p = .00$) ซึ่งแสดงให้เห็นว่าปัจจัยการสนับสนุนของภาครัฐ มีความสัมพันธ์มีผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการ SMEs ในทิศทางเดียวกัน

คำสำคัญ: ผู้ประกอบการ, ภาครัฐ, SMEs

Abstract

This research aims to study the factor 1) business and SMEs with the support of the public sector, the business entrepreneur. SMEs 2) in order to support education sector connected with the business operations of. The level of success of SMEs and entrepreneurs. SMEs 3) to study the relationship between the factors and Government support to SMEs entrepreneurship's success by the number of sample queries with 347 queries using contains statistics, frequency, percentage, average, standard deviation. Pearson correlation coefficient model and multiple regression equation model. The research found that the Assembly of business operation mainly in the form of personal internal business operations. Dash of sex business in the business group. Age of business operations is between 11-15 years in the business, the number of workers is between 1-5 person funding source in the business came from people within the family or relatives. Loans used in business operations for 12 month period mostly did not profit from the loan business operations is between 10%-20% factor in support of public sector employers the Champasack city SMEs Champasack in the overview found that live on many levels. When considering a side list, find that creating an environment that facilitate business operations with high average. Factors that indicate success of SMEs entrepreneurs, Watson found that the average number of customers at the sides as a pointer, Watson accomplished the highest. From the results of the tests have found that both the overview and list of test results by analyzing the Pearson correlation coefficient values for the overview found statistically significant at the .05 level ($r = 0.16, p = .00$) which showed the Government's support factors. The relationship is affecting the success of SMEs entrepreneurs in the same way most recent update.

Keyword: *Entrepreneurs, Government, SMEs*

บทนำ

จากการเจริญเติบโตไปสู่ตลาดต่างประเทศของธุรกิจปัจจุบัน เห็นได้จากการเปิดการค้าเสรี (Free Trade Area: FTA) ธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมมีบทบาทสำคัญต่อกระบวนการพัฒนาระบบเศรษฐกิจของลาวในภาวะเศรษฐกิจปัจจุบัน ดังนั้น ภาครัฐจึงได้มีนโยบายในการส่งเสริม และพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม (small and medium enterprises: SMEs) โดยเป็นส่วนหนึ่งของมาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจและเป็นเครื่องมือสำหรับการพัฒนาและฟื้นฟูเศรษฐกิจของชาติ โดยมีเป้าหมายระยะสั้น คือ การช่วยกอบกู้และเสริมศักยภาพธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม รวมทั้งการสร้างผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม รายใหม่ให้เข้มแข็งและเพิ่มความสามารถในการแข่งขันของวิสาหกิจเดิมที่ประกอบการอยู่แล้ว เพื่อให้เศรษฐกิจฟื้นตัวอย่างยั่งยืนในอนาคต

วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) เป็นภาคหนึ่งของธุรกิจที่ไม่มีความซับซ้อนมากนัก มีความคล่องตัวสูง เป็นการสนับสนุนให้ใช้ทรัพยากรและวัตถุดิบที่หาได้ง่ายตามท้องถิ่นและใช้ทุนที่ไม่สูงมากนัก ซึ่งถ้าหากวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเกิดปัญหา ก็อาจจะทำให้เศรษฐกิจของประเทศเสียหายไปด้วย รัฐบาลจึงได้ให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาและพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) โดยกำหนดนโยบายและแผนพัฒนาต่างๆ ในการสนับสนุนและพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ดังนั้น การพัฒนาส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ซึ่งเป็นรากฐานเศรษฐกิจ เป็นสิ่งที่รัฐบาลได้ให้ความสำคัญ เพื่อให้ธุรกิจสามารถดำเนินการได้อย่างเข้มแข็งและยั่งยืน สามารถแข่งขันกับต่างประเทศได้ โดยได้รับการสนับสนุนจากรัฐบาลและสถาบันการเงินต่างๆ

แขวงจำปาสัก เป็นแขวงที่มีที่ตั้งอยู่ทางตอนใต้สุดของ สปป. ลาว มีเนื้อที่ 15,350 ตร.กม มีประชากร 719,483 คน ผู้หญิง 363,105 คน (ปี ค.ศ. 2014) เป็นแขวงใหญ่อันดับ 3 ของประเทศ ถือเป็นศูนย์กลางทางด้านการเมืองการปกครอง และเศรษฐกิจ รวมไปถึงการท่องเที่ยวของลาวตอนใต้ แขวงจำปาสัก มีชายแดนทางทิศเหนือและตะวันออก ติดกับสามแขวง สาระวัน เซกอง และอัตปือ ทางทิศใต้ติดกับ ประเทศกัมพูชา และทางทิศตะวันตกติดกับประเทศไทย แขวงจำปาสัก ประกอบด้วย 10 เมือง มีบ้านทั้งหมด 646 บ้าน จากลักษณะเฉพาะ และที่ตั้งดังกล่าว แขวงจำปาสักก็ได้กลายเป็นทางผ่านออกสู่ทางทิศใต้ มีเงื่อนไขอำนวยในการแลกเปลี่ยน กับประเทศใกล้เคียงได้แก่ ประเทศไทย และประเทศกัมพูชา ซึ่งทำให้แขวงจำปาสักได้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องด้านการค้าชายแดน การท่องเที่ยว การผลักดันการเคลื่อนไหวทางด้านเศรษฐกิจภายนอก

ผู้วิจัยต้องการศึกษาปัจจัยการสนับสนุนการดำเนินธุรกิจของภาครัฐต่อผู้ประกอบการ วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมาน้อยเพียงใด, ศึกษาการสนับสนุนการดำเนินธุรกิจของภาครัฐต่อความสำเร็จ

ของผู้ประกอบการ SME, ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการสนับสนุนของภาครัฐกับความสำเร็จของผู้ประกอบการ SME ในเมืองจำปาสัก แขวงจำปาสัก สปป. ลาว เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้ ไปปรับปรุงกลวิธีการดำเนินงานและข้อมูลที่ได้จากการศึกษานี้ สามารถนำไปใช้วางแผนการส่งเสริมและพัฒนาสำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งเป็นข้อมูลประกอบการวางแผนช่วยเหลือของภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้อง ในการพัฒนาธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม ในเมืองจำปาสัก เพื่อสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ประกอบการและนโยบายของรัฐ ตลอดจนเป็นการให้ข้อมูลและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม ในเมืองจำปาสัก โดยเฉพาะเพื่อใช้เป็นข้อมูลเพื่อให้ความช่วยเหลือธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม และใช้สำหรับการพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรม เรื่องการจัดการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ตลอดจนกำหนดแนวทางการพัฒนาระดับผู้ประกอบการอุตสาหกรรมขนาดกลางและขนาดย่อมในของเขตภาคพื้นของประเทศต่อไป ทั้งนี้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและการผลิตภายในเมืองจำปาสัก อันจะส่งผลให้เศรษฐกิจมีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น จึงสนใจอยากศึกษาศึกษาการสนับสนุนของภาครัฐบาลที่ส่งผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการ SMEs ในเมืองจำปาสัก แขวงจำปาสัก สปป. ลาว โดยเน้นใส่เพื่อการส่งเสริม SMEs ที่ เมืองจำปาสัก ให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถแข่งขันได้ทั้งในและต่างประเทศ หรือระดับภูมิภาค

บททวนวรรณกรรม

1. แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะความเป็นผู้ประกอบการ

ผู้ประกอบการ หมายถึงผู้ที่ริเริ่มและพร้อมที่จะรับความเสี่ยงในการลงทุนประกอบกิจการ โดยใช้ปัจจัยการผลิตทั้งหลาย ผสมผสานกับสติปัญญา ความสามารถ ประสบการณ์ และหลักการบริหารที่เหมาะสม เพื่อให้เกิดสินค้าและบริการต่อลูกค้าและผู้ที่เกี่ยวข้อง

Steinhoff and Burgess (1986, อ้างใน ชนินทร์ ชุณหพันธรัักษ์, 2541) ได้กล่าวถึงคุณสมบัติของผู้ประกอบการที่จะประสบความสำเร็จในธุรกิจไว้ว่าควรมีคุณสมบัติ คือ 1) บุคลิกภาพส่วนบุคคลที่ดี 2) มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้าและมีความรู้เกี่ยวกับลูกค้าเป็นอย่างดี 3) มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อแหล่งชุมชนที่กิจการตั้งอยู่ 4) มีจรรยาบรรณทางธุรกิจและความรับผิดชอบต่อสังคม 5) ปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบของทางราชการ และ 6) มีความเต็มใจในการดำเนินงานตามกฎหมายระเบียบของกิจการ

2. แนวคิดเกี่ยวกับความสำเร็จของผู้ประกอบการ

ในการประกอบธุรกิจไม่ว่าจะเป็นธุรกิจขนาดย่อม ขนาดกลางหรือขนาดใหญ่ สิ่งสำคัญสิ่งหนึ่ง ที่ผู้ประกอบการต้องการ คือความสำเร็จในการทำธุรกิจ ในการให้ความหมายหรือคำจำกัดความของ

ความสำเร็จในการทำธุรกิจนั้น สามารถที่จะอธิบายได้หลายวิธี วิธีหนึ่งที่นิยมใช้กันมากคือการดูจากการเติบโตของธุรกิจหรือจากผลกำไรของธุรกิจ ในบางธุรกิจอาจใช้วิธีกำหนดเป้าหมายและวัดการประสบความสำเร็จโดยการเทียบผลงานกับเป้าหมายที่กำหนด ผู้ประกอบการบางคนที่ทำกิจการเกี่ยวกับงานศิลปกรรม อาจพิจารณาความสำเร็จของตนจากความพึงพอใจในงาน หรือผู้ประกอบการบางคนอาจพิจารณาความสำเร็จของตนจากความสำเร็จในการคิดค้นผลิตภัณฑ์ใหม่การที่เกณฑ์การพิจารณาความสำเร็จของธุรกิจมีได้หลากหลายนี้ ผู้ประกอบการที่มองว่าตนเองประสบความสำเร็จอาจถูกมองว่าไม่ประสบความสำเร็จในสายตาของบุคคลอื่น (Foley and Green, 1989: 1-2)

จากการศึกษาวิจัยของนักวิชาการทั้งในประเทศและต่างประเทศ ซึ่งได้ศึกษาวิจัยคุณลักษณะของความสำเร็จในการประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรม รวมทั้งจาการประสมการณ์ของกรมส่งเสริมอุตสาหกรรมในการจัด “โครงการพัฒนาผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรม (Entrepreneurship Development Programmed: EDP) มาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2523 (อาทิตย์ วุฒิกะโร, 2543: 40-45) จึงพอที่จะประมวลคุณลักษณะของผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จในลักษณะภาพรวม โดยไม่ได้มีการแบ่งแยกออกไปเป็นรายธุรกิจ ทั้งนี้คุณลักษณะของความเป็นผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จ ซึ่งให้เห็นถึงคุณลักษณะที่ดี ซึ่งผู้ที่คิดจะมาเป็นผู้ประกอบการ (Potential Entrepreneur) หรือผู้ที่เป็นผู้ประกอบการอยู่แล้ว (Existing Entrepreneur) ควรจะพัฒนาให้เกิดขึ้นกับตัวเอง เพื่อจะได้เป็นเครื่องชี้แนวทางให้เกิดความสำเร็จในการประกอบการ

คุณลักษณะของความเป็นผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จนั้นส่วนใหญ่ไม่ได้มีมาแต่กำเนิด แต่เกิดจากการเรียนรู้บ่มเพาะ หรือการหล่อหลอม หรือจากการฝึกหัดฝึกฝนเพื่อการพัฒนาไปสู่คุณลักษณะที่ดีดังได้กล่าวมาแล้ว ในกระบวนการพัฒนาหรือสร้างผู้ประกอบการนั้นจึงควรนำคุณลักษณะผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จที่ได้กล่าวมาแล้วเป็นเป้าประสงค์จะกำหนดวิธีการเครื่องมือในการพัฒนาหรือสร้างผู้ประกอบการ

3. แนวคิดเกี่ยวกับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

SMEs ย่อมาจากภาษาอังกฤษว่า small and medium enterprises แปลเป็นภาษาไทยว่า “วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม” ซึ่งในความหมายของวิสาหกิจ (enterprises) นั้นครอบคลุมถึงกิจการ 3 กลุ่มใหญ่ ได้แก่ กลุ่มธุรกิจการผลิต กลุ่มธุรกิจการค้า และกลุ่มธุรกิจบริการ สำหรับความหมายของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมรวมทั้งความหมายของกลุ่มกิจการดังกล่าว คือ 1) ด้านการผลิต ภาควิสาหกิจครอบคลุมธุรกิจในช่วงเขตการผลิต ภาคอุตสาหกรรมปรุงแต่ง เหมืองแร่ หัตถกรรม และอาจรวมถึงการผลิตภาคการเกษตร โดยเฉพาะกิจการแปรรูปเกษตรกรรม เพื่อป้อนสินค้า 2) ด้านการค้า ภาควิสาหกิจประกอบด้วย การค้าส่งและการค้าปลีก รวมทั้งการนำเข้าและส่งออก 3) ด้านการบริการ ภาควิสาหกิจที่

สนับสนุน ในเขตกิจการบริการด้านการท่องเที่ยว โรงแรม การขนส่ง ทะนาคาน การเงิน การศึกษาสาธารณสุข การบริโภค และการบริการอื่น ฯลฯ

ในระบบเศรษฐกิจต่างๆ วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมจะมีอยู่เป็นจำนวนมากและกระจายตัวอยู่ทั่วไปในประเทศ SMEs จึงมีบทบาทสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศอย่างน้อย 4 ด้านคือ 1) การสร้างงานใหม่และเพิ่มการแข่งขันในตลาด SMEs โดยเฉพาะวิสาหกิจขนาดย่อมเป็นธุรกิจที่เกิดขึ้นได้ง่าย ใช้เงินทุนไม่สูงและมีความเสี่ยงน้อยกว่าการลงทุนในวิสาหกิจขนาดใหญ่ตลอดจนมีความคล่องตัวในการดำเนินการ จึงเป็นจุดกำเนิดของผู้ที่สนใจลงทุนเป็นผู้ประกอบการรายใหม่ โดยเฉพาะยามเกิดวิกฤตการณ์ทางเศรษฐกิจ คนที่ว่างงานสามารถหันมาเริ่มต้นวิสาหกิจขนาดย่อมได้ง่าย นอกจากนี้ การที่มี SMEs เข้าสู่ตลาดยังช่วยเพิ่มระดับการแข่งขันในตลาดมากขึ้นลดการผูกขาด จึงส่งผลให้ผู้บริโภคมีทางเลือกในสินค้าและบริการต่าง ๆ มากขึ้น 2) การเชื่อมโยงกับวิสาหกิจขนาดใหญ่ SMEs มีส่วนช่วยเหลือและสนับสนุนวิสาหกิจขนาดใหญ่ในหลายด้าน เช่น การรับช่วงการผลิต การช่วยในการจัดจำหน่ายสินค้าส่งออกและค้าปลีกแก่ผู้บริโภค การเป็นผู้ผลิตปัจจัยการผลิตให้กับวิสาหกิจขนาดใหญ่ หรือการทำหน้าที่ให้บริการเสริมให้วิสาหกิจขนาดใหญ่ เช่น การซ่อมแซม การทำความสะอาด เป็นต้น 3) การรองรับการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ SMEs มักมีความยืดหยุ่นในการปรับตัว และมีความหลากหลาย ดังนั้น ระบบเศรษฐกิจที่มี SMEs ที่แข็งแกร่งจำนวนมากอย่างเช่น ได้หวันจึงสามารถปรับตัวในช่วงเกิดวิกฤตการณ์ทางเศรษฐกิจเอเชียปี ค.ศ.1997 ได้ดีกว่าเกาหลีใต้ซึ่งมีวิสาหกิจขนาดใหญ่เป็นวิสาหกิจหลัก 4) การกระจายการพัฒนาไปทั่วประเทศ SMEs มักมีลักษณะการจัดตั้งกระจายไปตามชุมชนในภูมิภาคต่างๆ ทั่วประเทศ จึงมีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมการกระจายความเจริญเติบโตของชุมชนต่าง ๆ

4. นโยบายการส่งเสริม และพัฒนา SMEs ของ สปป. ลาว

หลักเกณฑ์ที่ใช้ในการจำแนกประเภทของวิสาหกิจใน ส ป.ลาว ได้จำแนกจำนวนการจ้างงาน มูลค่าทุน/สินทรัพย์ถาวร และมูลค่าผลผลิต/รายได้ โดยในปัจจุบันมีการจำแนกประเภทผู้ประกอบการออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ วิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม

วิสาหกิจขนาดขนาดย่อมใน ส ป.ลาว หมายถึงกิจการที่มีการจ้างงานตั้งแต่ 1 คน และน้อยกว่า 20 คน มีเงินทุนหรือสินทรัพย์ถาวรน้อยกว่า 250 ล้านกีบ และมีผลผลิตหรือรายได้ต่อปีไม่เกิน 400 ล้านกีบ

วิสาหกิจขนาดกลางใน ส ป.ลาว หมายถึงกิจการที่มีการจ้างงานตั้งแต่ 20 คน และน้อยกว่า 100 คน มีเงินทุนหรือสินทรัพย์ถาวรน้อยกว่า 1,200 ล้านกีบ และมีผลผลิตหรือรายได้ต่อปีไม่เกิน 1,000 ล้านกีบ

วิสัยทัศน์ของรัฐบาล เพื่อพัฒนาประเทศชาติให้หลุดพ้นออกจากความด้อยพัฒนาในปี 2020 เป็นประเทศที่มีความมั่นคงทางด้านการเมือง และความสงบปรองดองไปทางด้านสังคมที่หนักแน่น, สร้างเงื่อนไข

ที่เอื้ออำนวยให้เศรษฐกิจที่ขยายตัวเฉลี่ย ไม่น้อยกว่า 7.5% ต่อปี ทำให้รายได้ของประชาชนเพิ่มขึ้นจาก 490 ดอลลาร์ ในปี 2005 เป็น 1,200 ดอลลาร์ ในปี 2020 และมีเป้าหมายมุ่งเน้น ทำให้อัตราการขยายตัวผลผลิตของวิสาหกิจขนาดเล็ก และขนาดกลางเฉลี่ย 15% ต่อปี, อัตราการขึ้นทะเบียน 13% ต่อปี อัตราการสร้างงานเพิ่มขึ้น 10% ต่อปี, อัตราส่วนแรงงานในวิสาหกิจขนาดเล็ก และขนาดกลาง รวมมากกว่า 85% ของจำนวนแรงงานทั้งหมดในเขตธุรกิจ

เพื่อสืบต่อเสริมขยายบทบาทความสำคัญของวิสาหกิจขนาดเล็ก และขนาดกลาง ซึ่งเป็นพื้นฐานเศรษฐกิจของชาติ, การสร้างงาน และสร้างรายได้ให้กับประชาชนบรรดาเผ่า ทั้งเป็นการผันขยายทิศทางและหน้าที่พัฒนาเศรษฐกิจ – สังคมของรัฐบาล ในการส่งเสริมภาคส่วนเศรษฐกิจเอกชน และเศรษฐกิจร่วมมือของประชาชน, ส่งเสริมวิสาหกิจขนาดเล็ก และกลาง ให้เติบโตใหญ่ขยายตัวก็คือการบรรลุ 8 เป้าหมาย สหัฐวรรษ โดยเฉพาะเป้าหมายลดล้างความยากจน สร้างเงื่อนไขให้วิสาหกิจขนาดเล็ก และกลางของ สปป. ลาว สามารถปรับตัวเข้ากับเศรษฐกิจของภูมิภาค และสากล เป็นต้นคือ การสร้างประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนปี 2016

วิสาหกิจขนาดเล็ก และขนาดกลาง เป็นภาคส่วนสำคัญในการขับเคลื่อน เศรษฐกิจของชาติ, มีความสามารถเชื่อมตัวเข้าร่วมการผลิต และแลกเปลี่ยนสินค้าในภูมิภาค และสากล, ดำเนินธุรกิจภายในสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวย และมีทุนไหลสนับสนุนที่มีประสิทธิภาพ เพื่อสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยให้แก่การเคลื่อนไหวธุรกิจ และสร้างเงื่อนไขให้วิสาหกิจขนาดเล็ก และกลาง ได้พัฒนาตัวเอง และเพิ่มความสามมารถในการแข่งขันเพื่อความมั่นคง และเติบโตใหญ่ขยายตัว ภายใต้เงื่อนไขของการเปิดเสรีทางการค้า

5. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับนโยบายสาธารณะ

การดำเนินชีวิตของมนุษย์ในทุกสังคม ตั้งแต่เกิดจนตาย ต่างมีความสัมพันธ์กับนโยบายสาธารณะทั้งสิ้น ดังนั้นการศึกษานโยบายสาธารณะจึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งในฐานะของสมาชิกในสังคม เพราะทุกคนล้วนต้องได้รับผลกระทบจากการดำเนินนโยบายสาธารณะของรัฐเสมอ แต่นโยบายสาธารณะมิได้ทำให้ประชาชนได้รับผลกระทบเหมือนกันหมดทุกกรณี บางนโยบายอาจทำให้ประชาชนบางกลุ่มได้ประโยชน์ แต่ประชาชนบางกลุ่มเสียประโยชน์ (สมบัติ ชำรงชัญวงศ์, 2549: 4)

จากความสำคัญของนโยบายสาธารณะ ทำให้การศึกษาเกี่ยวกับนโยบายสาธารณะได้รับความสนใจมาโดยตลอด แต่พัฒนาการของการศึกษานโยบายสาธารณะที่นับได้ว่าเริ่มก่อตัวอย่างเป็นและระบบและชัดเจนขึ้น เกิดในช่วงต้นทศวรรษ 1950 ที่เริ่มมีกลุ่มนักวิชาการในสหรัฐอเมริกาได้ทำการศึกษานโยบายสาธารณะอย่างจริงจัง ซึ่งผลงานชิ้นสำคัญ คือ การศึกษาร่วมกันระหว่าง

Sharkansky (1970: 1) กล่าวว่า “นโยบายสาธารณะเป็นกิจกรรมที่กระทำโดยรัฐบาล ซึ่งครอบคลุมกิจกรรมทั้งหมดของรัฐบาล ทั้งการบริการสาธารณะ การกำหนดกฎข้อบังคับ การเฉลิมฉลองหรือจัดพิธีกรรม

ที่เป็นสัญลักษณ์ของประเทศ” นโยบายในความหมายของ Sharkansky มีลักษณะเป็นงานกิจวัตร (Routines) ของรัฐบาลในด้านต่างๆ ที่รัฐบาลทั่วไปจะต้องกระทำ ทั้งนี้เนื่องจาก มีความครอบคลุมทั้งหมดของกิจกรรมของรัฐบาล ทั้งข้อกำหนดและระเบียบในการควบคุมและกำกับ การดำเนินกิจกรรมของปัจเจกบุคคลและนิติบุคคล ตลอดจนการดำเนินงานของหน่วยงานของรัฐ รวมถึงการเฉลิมฉลองของรัฐพิธีต่างๆ โดยจะครอบคลุมทั้งภายในและต่างประเทศ (สมบัติ ชำรงธัญวงศ์, 2549: 5)

กระบวนการนโยบายสาธารณะ ประกอบด้วย ขั้นตอนนโยบายขั้นประกาศ เป็นนโยบายขั้นการนำนโยบายไปปฏิบัติ และขั้นการติดตามและประเมินผลนโยบายซึ่งในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนในขั้นตอนการนำนโยบายไปปฏิบัติเป็นขั้นตอนที่เกิดขึ้นหลังจากผู้มีอำนาจกำหนดนโยบายได้ให้ความเห็นชอบและประกาศเป็นนโยบายแล้วจึงมอบให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องไปดำเนินการให้เป็นไปตามเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ของนโยบาย

6. การส่งเสริมการลงทุนของ สปป. ลาว

การส่งเสริมการลงทุน คือ การวางนโยบาย การสร้างสภาพแวดล้อม และเงื่อนไข ในด้านต่างๆ แก่การลงทุนทั้งภายใน และต่างประเทศ เพื่อให้ผู้ลงทุนสามารถดำเนินธุรกิจ อยู่ใน สปป. ลาว ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และถูกต้องตามระเบียบกฎหมาย

รัฐส่งเสริมการลงทุนทุกภาคส่วนเศรษฐกิจ ทั้งภายใน และต่างประเทศ ด้วยการวางนโยบาย เพื่อสร้างสภาพแวดล้อม เงื่อนไขอำนวยความสะดวกต่างๆ เป็นต้น การกำหนดทิศทาง การสนองข้อมูลข่าวสารที่จำเป็น การให้นโยบายด้านภาษี – อากร ด้านแรงงาน การให้สิทธินำใช้ที่ดิน การบริการการลงทุนแบบประจักษ์ รวมถึง การรับรู้ การรับประกัน การปกป้องกรรมสิทธิ์ สิทธิผลประโยชน์ และด้านอื่นที่ถูกต้องตามกฎหมาย ของผู้ลงทุนจากภาครัฐ

รัฐ ส่งเสริมให้ลงทุนเข้าไปสู่ทุกแขนงการ กิจกรรม และทุกเขตแคว้นทั่วประเทศ ยกเว้น เขต และกิจการ ที่จะต้องถึงความมั่นคง และความสงบของชาติ มีผลสะท้อนอันร้ายแรง ต่อสิ่งแวดลอมในปัจจุบัน และยาวนาน ต่อสุขภาพของประชาชน และวัฒนธรรมอันดีงาม ของชาติ

วิธีการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรในการวิจัย คือ ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเมืองจำปาสัก แขวงจำปาสัก สปป. ลาว ในปี พ.ศ. 2558 จำนวนทั้งหมด 694 กิจการ (ทะเบียนวิสาหกิจ เมืองจำปาสัก, 2558)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการทำวิจัยครั้งนี้ ได้กำหนดตัวอย่างจากขนาดตัวอย่างขั้นต่ำ เพื่อให้ได้ตัวแบบที่สามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับประชากรที่เชื่อถือได้ โดยกำหนดช่วงความเชื่อมั่นจากการสุ่มตัวอย่างเท่ากับ 95% และยอมรับค่าความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มกลุ่มตัวอย่างได้ 5% หรือ 0.05 โดยใช้สูตร Yamane (1973: 125)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย จะเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมาเองจากการทบทวนวรรณกรรมและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง หลังจากนั้นผู้วิจัยได้นำเสนอผู้เชี่ยวชาญทำการตรวจ และปรับแก้ไข เพื่อให้มีความเที่ยงตรงสามารถใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัยได้ และสอบถามผู้ประกอบการ SMEs ในเมืองจำปาสัก แขวงจำปาสัก สปป. ลาว โดยลักษณะแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะของธุรกิจ แบ่งเป็น 10 ข้อ ได้แก่ รูปแบบของธุรกิจ ประเภทของธุรกิจ ขนาดของธุรกิจ ระยะเวลาการดำเนินธุรกิจ ประเภทแรงงานในการดำเนินธุรกิจ แหล่งทุนในการดำเนินธุรกิจ และรายได้

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยการสนับสนุนของภาครัฐต่อผู้ประกอบการ SMEs ซึ่งแบ่งเป็นด้านๆ โดยมีคำถามย่อยๆ และนำมาใช้กับเกณฑ์ชี้วัดการสนับสนุนของภาครัฐที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการ SMEs ในเมืองจำปาสัก, เป็นการถามผู้ประกอบการ SMEs ว่า ภาครัฐให้การสนับสนุนในประเด็นต่างๆ มากน้อยเพียงใด โดยมีการแบ่งคำถามเป็น 7 ด้าน คือด้านการสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยต่อการดำเนินธุรกิจ ด้านการพัฒนาผู้ประกอบการ และการยกระดับความสามารถในการแข่งขัน การสนับสนุนการดำเนินงานด้านการตลาด การสนับสนุนด้านการส่งเสริมการจัดกิจกรรมทางธุรกิจ การสนับสนุนการดำเนินงานด้านการเงิน การสนับสนุนการดำเนินงานด้านการผลิต และการนำใช้เทคโนโลยี และการสนับสนุนด้านการสนองข้อมูลข่าวสาร เป็นคำถามแบบกำหนดให้ตอบ โดยใช้มาตรประเมินค่าแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) 5 ระดับ (Rating Scale)

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับความสำเร็จในการดำเนินกิจการของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) โดยแบ่งเป็น 4 ด้าน ที่เป็นตัวชี้วัดความสำเร็จ ได้แก่ ด้านกำไร ด้านยอดขาย ด้านทุนหมุนเวียน และด้านจำนวนลูกค้า ของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) เป็นคำถามแบบกำหนดให้ตอบ โดยใช้มาตรประเมินค่าแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) 5 ระดับ (Rating Scale)

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ว่าระดับด้านข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะธุรกิจของผู้ประกอบการในด้านต่างๆ โดยใช้สถิติพรรณนา (Descriptive Statistic) ใช้ความถี่ค่าร้อยละ (ค่าเปอร์เซ็นต์)

2. วิเคราะห์ระดับการสนับสนุนของภาครัฐบาลต่อผู้ประกอบการและระดับของความสำเร็จของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในด้านต่างๆซึ่งผู้ประกอบการจะเป็นผู้ประเมินความสำเร็จของตนเอง โดยวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)

3. ใช้สถิติวิเคราะห์ หาค่าความสัมพันธ์ หรือ correlation ระหว่างการสนับสนุนของภาครัฐกับความสำเร็จในการประกอบกิจการของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) โดยหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

4. การวิเคราะห์เชิงปริมาณ ในการศึกษาครั้งนี้จะใช้วิธีวิเคราะห์สมการ ถดถอยพหุคูณ (ด้วยวิธีกำลังสองน้อยที่สุดในการประมาณการหาค่าสัมประสิทธิ์และนัยสำคัญทางสถิติของประเด็นต่างๆ โดยการวิเคราะห์ปัจจัยการสนับสนุนของภาครัฐทั้ง 7 ด้าน ได้แก่ ด้านการสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยต่อการดำเนินธุรกิจ ด้านการพัฒนาผู้ประกอบการ และการยกระดับความสามารถในการแข่งขัน การสนับสนุนการดำเนินงานด้านการตลาด การสนับสนุนด้านการส่งเสริมการจัดกิจกรรมทางธุรกิจ การสนับสนุนการดำเนินงานด้านการเงิน การสนับสนุนการดำเนินงานด้านการผลิต และการนำใช้เทคโนโลยี การสนับสนุนด้านการสนองข้อมูลข่าวสาร ที่มีต่อความสำเร็จในการดำเนินกิจการของผู้ประกอบการ (SMEs) โดยแบ่งเป็น 4 ด้าน ที่เป็นตัวชี้วัดความสำเร็จ ได้แก่ ด้านกำไร ด้านยอดขาย ด้านทุนหมุนเวียน และด้านจำนวนลูกค้า

สรุปผลการศึกษา

ข้อมูลเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการสนับสนุนของภาครัฐที่มีผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการ SMEs ที่เมืองจำปาสัก แขวงจำปาสัก สปป. ลาว จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าทั้งภาพรวม และรายด้าน ผลการทดสอบด้วยการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน ได้ค่าภาพรวมเห็นว่ามียัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($r = 0.16, p = .00$) ซึ่งแสดงให้เห็นว่าปัจจัยการสนับสนุนของภาครัฐมีความสัมพันธ์มีผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการ SMEs ในทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับต่ำที่สุด เมื่อพิจารณาการสนับสนุนของภาครัฐต่อผู้ประกอบการ SMEs เป็นรายด้าน พบว่า ด้านการสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยต่อการดำเนินธุรกิจ, ด้านการพัฒนาผู้ประกอบการ และการยกระดับความสามารถในการแข่งขัน, การสนับสนุนการดำเนินงานด้านการตลาด, การสนับสนุนด้านการส่งเสริมการจัดกิจกรรมทางธุรกิจ, การสนับสนุนการดำเนินงานด้านการเงิน, การสนับสนุนการดำเนินงานด้านการผลิต และการนำใช้เทคโนโลยี และการสนับสนุนด้านการสนองข้อมูลข่าวสาร มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับต่ำที่สุด กับผลสำเร็จของผู้ประกอบการ SMEs (โดยรวม) อย่างมียัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($r = 0.18, 0.13, 0.19, 0.04, 0.14, 0.15$ และ 0.11 ตามลำดับ)

เมื่อเรียงลำดับการสนับสนุนของภาครัฐต่อผู้ประกอบการ SMEs ทั้ง 7 ด้าน ที่มีความสัมพันธ์ระหว่างกันกับผลสำเร็จของผู้ประกอบการ SMEs (โดยรวม) จากมากไปหาน้อยได้แก่การสนับสนุนการดำเนินงานด้านการตลาด, ด้านการสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยต่อการดำเนินธุรกิจ, การสนับสนุนการดำเนินงานด้านการผลิต และการนำใช้เทคโนโลยี, การสนับสนุนการดำเนินงานด้านการเงิน, ด้านการพัฒนาผู้ประกอบการ และการยกระดับความสามารถในการแข่งขัน, การสนับสนุนด้านการสนองข้อมูลข่าวสาร และการสนับสนุนด้านการส่งเสริมการจัดกิจกรรมทางธุรกิจ ตามลำดับ

จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยการสนับสนุนของภาครัฐบาล ทั้ง 7 ด้าน ได้แก่ ด้านการสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยต่อการดำเนินธุรกิจ ด้านการพัฒนาผู้ประกอบการ และการยกระดับความสามารถในการแข่งขัน การสนับสนุนการดำเนินงานด้านการตลาด การสนับสนุนด้านการส่งเสริมการจัดกิจกรรมทางธุรกิจ การสนับสนุนการดำเนินงานด้านการเงิน การสนับสนุนการดำเนินงานด้านการผลิตและการนำใช้เทคโนโลยี การสนับสนุนด้านการสนองข้อมูลข่าวสาร มีความสัมพันธ์ในทางบวกในทิศทางเดียวกันกับความสำเร็จของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ หมายความว่าความสัมพันธ์ในภาพรวมของสัมประสิทธิ์ที่ได้บ่งบอกให้เห็นถึงความสัมพันธ์ของตัวแปรในระดับที่ดี แสดงว่าถ้าหากภาครัฐบาลได้มีการสนับสนุนด้านประเด็นต่างๆ ทั้ง 7 ด้าน เพิ่มมากขึ้น ก็จะส่งผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการ ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) เพิ่มมากขึ้นเช่นเดียวกัน ยกเว้น การสนับสนุนด้านการส่งเสริม การจัดกิจกรรมทางธุรกิจ (PR: Promotion) ที่ไม่มีความสำคัญทางสถิติด้วยระดับความเชื่อมั่น 90% ขึ้นไป จะไม่มีผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการ (SMEs)

ผลจากการศึกษาแสดงให้เห็นว่าปัจจัยดังกล่าวมี ผลความสำเร็จของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ดังนั้น ในการสนับสนุนของภาครัฐบาล ควนใช้นโยบายและมาตรการต่างๆ เพื่อเป็นกานสนับสนุนผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในประเทศเพิ่มมากขึ้น เพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการสนับสนุนการพัฒนาประเทศอีกด้วย

ข้อเสนอแนะ

จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ทั้งในภาพรวมและรายด้านแสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการสนับสนุนของภาครัฐที่มีผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการ SMEs ที่เมืองจำปาสัก แขวงจำปาสัก มีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกกับความคิดเห็นต่อการสนับสนุนของภาครัฐบาล เพื่อการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ให้มีความสำเร็จ นั่นคือเมื่อมีการสนับสนุนจากภาครัฐบาลทั้ง 7 ด้าน ได้แก่ การสนับสนุนการดำเนินงานด้านการตลาด, ด้านการสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยต่อการดำเนิน

ธุรกิจ, การสนับสนุนการดำเนินงานด้านการผลิต และการนำใช้เทคโนโลยี, การสนับสนุนการดำเนินงานด้านการเงิน, ด้านการพัฒนาผู้ประกอบการ และการยกระดับความสามารถในการแข่งขัน, การสนับสนุนด้านการสนองข้อมูลข่าวสาร และการสนับสนุนด้านการส่งเสริมการจัดกิจกรรมทางธุรกิจ เพิ่มมากขึ้นก็ จะมีความคิดเห็นต่อการสนับสนุนจากภาครัฐบาล เพื่อการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เพิ่มมากขึ้นเช่นกัน ดังนั้น หน่วยงานของภาครัฐบาล ควรขยายช่องทางการสนับสนุนทั้ง 7 ด้าน ในการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม (SMEs) ให้มากยิ่งขึ้น ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน เช่น การจัดส่ง ตารางการฝึกอบรม และสัมมนาประจำปี การจัดทำข้อมูล หรือสื่อความรู้ทั้งในรูปแบบของหนังสือ DVD และ VCD เป็นต้น เพื่อเผยแพร่ข่าวสารข้อมูลให้กับผู้ประกอบการ SMEs และผู้ที่สนใจจะเป็นผู้ประกอบการ รายใหม่ได้รับทราบ และเข้าใจถึงแนวทางการปฏิบัติงานของรัฐบาลในการส่งเสริมให้วิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมภายในประเทศ มีความเข้มแข็ง และเติบโตอย่างยั่งยืน

เอกสารอ้างอิง

กระทรวงอุตสาหกรรม และการค้า สปป. ลาว. ม.ป.ป. แผนพัฒนาธุรกิจขนาดเล็ก และกลาง 2011-2015

(Online). <http://www.moic.gov.la/?pageid=1049&lang=lo>, 12 สิงหาคม 2557.

จันทร์ณี กิตติกรวิวงศ์. 2548. ปัญหาและอุปสรรคของการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

(SMEs): ศึกษาเฉพาะโครงการเสริมสร้างผู้ประกอบการใหม่. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตร

มหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. 2546. โครงการปรับปรุงประสิทธิภาพการประกอบธุรกิจอุตสาหกรรม

ขนาดกลางและขนาดย่อม. กรุงเทพฯ: ทริปเปิ้ลอาร์ตพริ้นติ้ง.

รัฐบาลแห่ง สปป ลาว. 2555. ว่าด้วยการ ประกาศใช้กฎหมาย ว่าด้วยการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดเล็ก

และขนาดกลาง เลขที่ 061/ปปท. 16 มกราคม 2555.

สภาแห่งชาติ. 2554. มติตกลงของสภาแห่งชาติแห่งสาธารณรัฐ ประชาธิปไตย ประชาชนลาว, ฉบับเลข

ที่ 27/สพช. 21 ธันวาคม 2554.

สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. 2553. รายงานสถานการณ์วิสาหกิจขนาดกลาง

และขนาดย่อม ปี 2553 และแนวโน้มปี 2554. กรุงเทพฯ: ม.ป.ท.

Asian Development Bank. ม.ป.ป. ยุทธศาสตร์การร่วมมือ สปป. ลาว. 2012–2016 (Online).

<http://www.adb.org/sites/default/files/linked-documents/cps-lao-2012-2016-psa-lo.pdf>, 12,

มิถุนายน 2557.

ปัจจัยที่กำหนดการเข้าถึงเงินทุนและการประเมินผลกระทบของการเข้าถึงเงินทุน ต่อการเติบโตของธุรกิจขนาดกลางและขนาดเล็ก

Factors to Determine Accession and Assess the Effect of SME's Access to Finance on SME's Growth

Sovat Khamphouvan* และ สุภฤกษ์ สุขสมาน**

Sovat Khamphouvan* and Suparerk Sooksmarn**

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการเข้าถึงแหล่งเงินทุนของวิสาหกิจขนาดเล็ก และขนาดกลาง 2) เพื่อประเมินผลกระทบของการเข้าถึงแหล่งเงินทุนต่อการเจริญเติบโตของวิสาหกิจขนาดเล็ก และขนาดกลาง ประชากรในการศึกษาได้แก่ วิสาหกิจในจังหวัด จำปาสัก โดยทำการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น จำนวน 378 หัวหน้าวิสาหกิจ เก็บรวบรวมข้อมูลใช้แบบสอบถามและทำการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะของผู้ประกอบการ และลักษณะของวิสาหกิจ โดยใช้ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด สำหรับการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเข้าถึงแหล่งเงินทุนใช้การวิเคราะห์การถดถอยโลจิท (Logit Regression) คาดประมาณด้วยวิธี Maximum-Log likelihood และการวิเคราะห์ผลกระทบของการเข้าถึงแหล่งเงินทุนต่อการเจริญเติบโตของวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดเล็ก ใช้การวิเคราะห์การถดถอยแบบหลายตัวแปร (Multiple Regression) และคาดประมาณด้วยวิธีกำลังสองน้อยสุด (OLS) ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดการเข้าถึงแหล่งเงินทุนของผู้ประกอบการธุรกิจในจังหวัดจำปาสัก ประกอบด้วยผู้ประกอบการที่เคยทำธุรกิจ ผู้ประกอบการได้รับคำแนะนำ หรือฝึกอบรม อายุของวิสาหกิจทุนหมุนเวียน และการเข้าถึงแหล่งเงินทุนมีผลทางบวกต่อการเจริญเติบโตของวิสาหกิจขนาดเล็กและขนาดกลางในจังหวัดจำปาสัก ดังนั้น รัฐบาลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรให้คำแนะนำหรือฝึกอบรม

* นิสิตปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จ. กรุงเทพฯ 10900

** อาจารย์คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จ. กรุงเทพฯ 10900

ในการพัฒนาวิสาหกิจของผู้ประกอบการ ควรเผยแพร่กฎหมายในการดำเนินวิสาหกิจ ให้คำแนะนำการนำ
ใช้เงินทุน และการกู้ยืมเงินจากแหล่งอื่น

คำสำคัญ: เงินทุน, การประเมินผลกระทบ, ธุรกิจขนาดกลางและขนาดเล็ก

Abstract

The objectives of this thesis study were: 1) The factors effecting of SMEs on access to finance. 2) To assess the effect of SME's access to finance on SMEs Growth. The population in this study is Enterprises in Champasak province by stratified sample of 378 heads of enterprises Data collection questionnaires. Information characteristics of entrepreneur and Information characteristics of business by using frequency, percentage, arithmetic mean, standard deviation, maximum and minimum. For Analysis the factors effecting of SMEs on access to finance. Using logistic regression with Estimates by Maximum-Log likelihood. For Analysis to assess the effect of SME's access to finance on SMEs Growth. Using Multiple Regression with Estimates by the ordinary least squares (OLS Method). The results showed that the factors effecting of SMEs on access to finance. in Champasak Province, Owner-manager got management training when before and after started business and got some advice for developing the business, age of business and turnover. For SME's access to finance has a positive impact to growth of SMEs in Champasak province so government or the relevant should be advised or training. Supposed distribute legal action in the enterprise give advice capital and Supposed borrowing from other sources.

Keyword: Capital, Assess the Effect, SMEs

บทนำ

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวกับการเจริญเติบโตของวิสาหกิจขนาดเล็ก และขนาดกลางของ (Nguyen, 2009; Delgado, 1999 และ Lefebvre, 2003) พบว่า การเจริญเติบโตของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดเล็ก ขึ้นอยู่กับบทบาทการเป็นผู้ประกอบการของรัฐ (Entrepreneurial Role of the State) ที่จะส่งเสริม และสนับสนุนนโยบายด้านต่างๆ ขนาดของธุรกิจ ระยะเวลาในการทำธุรกิจ และประสบการณ์ในการจัดการหนี้สินทำให้ธุรกิจมีการเจริญเติบโตเร็ว แต่งานวิจัยของ Leonardo Bechetti ขนาดของธุรกิจและแนวความคิด

ในเชิงรุกความกล้าเผชิญความเสี่ยงการเน้นผลตอบแทน และโครงสร้าง องค์กรมีผลทางลบต่อการเติบโตของธุรกิจสำหรับการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวกับการเข้าถึงเงินทุน และการเจริญเติบโตของวิสาหกิจขนาดเล็กและขนาดกลาง ในประเทศสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวก็จะมี เกลียว พิลาวง (2546), ขนาดธุรกิจ เงินทุน และระดับการศึกษาของแรงงานที่ทำงานเป็นกุญแจสำคัญในการเจริญเติบโต แต่ในทางตรงกันข้าม เจ้าของธุรกิจที่ได้รับการฝึกอบรมก่อนที่จะมีการจ้างงาน และการรับรู้ทักษะก่อนที่จะทำธุรกิจของพวกเขาแม้มีผลเชิงลบ เกลียวพิลาวง (2554) ตัวกำหนดการเข้าถึงเงินทุนของธุรกิจได้แก่ขบวนการปรับปรุงธุรกิจหรือองค์กร; มูลค่าสินทรัพย์สุทธิของผู้ถือหุ้นรายใหญ่ สำหรับปัจจัยที่มีผลต่อการเจริญเติบโต ของวิสาหกิจขนาดเล็ก และขนาดกลางคือธุรกิจอาหารหรือเครื่องดื่ม ธุรกิจในประเทศ; มีประสบการณ์ในการบริหารจัดการธุรกิจ เกลียว พิลาวง และสาย วายา, (2557) บอกว่าอายุ เจ้าของธุรกิจ เคยทำธุรกิจมาก่อน เคยทำธุรกิจการค้า และทำธุรกิจให้กับครอบครัวหรือเคยเป็นลูกจ้างมาก่อนไม่มีผลต่อการเจริญเติบโตของธุรกิจขนาดเล็ก และขนาดกลาง สำหรับผู้ทำธุรกิจที่เป็นคนลาว การได้รับการฝึกอบรมมาก่อน การได้รับการแนะนำในการทำธุรกิจ ขนาดของธุรกิจ ระดับการใช้เทคโนโลยี ธุรกิจส่งออกและสถานที่ตั้งของวิสาหกิจอยู่ที่ศูนย์กลางการซื้อปิ้ง มีผลต่อการเจริญเติบโตของวิสาหกิจขนาดเล็กและขนาดกลาง ทองวรรณ ศิริวรรณ และ อาคม ใจแก้ว (2556) ปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมต่อการเจริญเติบโตของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดเล็ก ได้แก่ปัจจัยด้านความได้เปรียบทางการแข่งขัน คุณลักษณะของผู้ประกอบการ สมรรถนะความเป็นผู้ประกอบการ และพันธมิตรทางธุรกิจ จากการศึกษา งานวิจัยที่เกี่ยวกับการเข้าถึงแหล่งเงินทุน และการเจริญเติบโตของวิสาหกิจขนาดเล็กและขนาดกลาง ในประเทศสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ล้วนแต่เป็นการวิจัยในระดับมหภาค ซึ่งเราจะเห็นได้ แต่ภาพรวมของการเข้าถึงแหล่งเงินทุน และการเจริญเติบโตของวิสาหกิจขนาดเล็ก และขนาดกลางแต่สำหรับการวิจัยในระดับจุลภาคเป็นต้นการวิจัยที่เกี่ยวกับการเข้าถึงแหล่งเงินทุน และการเจริญเติบโตของวิสาหกิจขนาดเล็ก และขนาดกลาง ในจังหวัดจำปาสักยังขาดการศึกษาปัญหาดังกล่าว เนื่องจากว่าวิสาหกิจขนาดเล็ก และขนาดกลางพบปัญหาในการดำเนินธุรกิจเป็นต้นเมื่อลงทะเบียนทำธุรกิจแล้วแต่ไม่สามารถดำเนินต่อไปได้จากข้อมูลแต่ปี 2011-2013 ทำให้เรารู้ว่าวิสาหกิจที่ลงทะเบียนทำธุรกิจแล้วสามารถดำเนินต่อไปได้ร้อยละ 81.32 แต่ไม่สามารถดำเนินงานต่อไปได้อยู่ที่ร้อยละ 18.68 ซึ่งมากกว่าร้อยละของการเจริญเติบโต

จากสภาพประเด็นปัญหา และการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่นำไปสู่ความท้าทายในการดำเนินธุรกิจ ของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดเล็ก โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในประเด็นของการเข้าถึงแหล่งเงินทุน และการเจริญเติบโตทางธุรกิจจะทำได้อย่างไร และปัจจัยอะไรบ้างที่เกี่ยวข้อง จึงทำให้เกิดความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการเข้าถึงแหล่งเงินทุนของวิสาหกิจขนาดกลาง และ

ขนาดเล็ก และประเมินผลกระทบของการเข้าถึงแหล่งเงินทุนต่อการเจริญเติบโตของวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดเล็กที่จะนำไปสร้างรูปแบบของการเจริญเติบโตที่เหมาะสมกับบริบทของการพัฒนาและส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดเล็กก็คือ ในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวในอนาคตเข้าร่วมเฉพาะวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดเล็กในจังหวัดจำปาสัก

บททวนวรรณกรรม

1. การส่งเสริมและพัฒนาวิสาหกิจขนาดเล็กและขนาดกลาง

วิสาหกิจขนาดเล็กและขนาดกลางหมายถึงหน่วยธุรกิจที่ขึ้นทะเบียน และเคลื่อนไหวอย่างถูกต้องตามระเบียบกฎหมายของ สปป ลาว ลักษณะขนาดของวิสาหกิจขนาดเล็กและขนาดกลางกำหนดตามแต่ละกิจการของวิสาหกิจขนาดเล็ก และขนาดกลาง โดยได้ถือเอาจำนวนการจ้างงานเฉลี่ยรายปีมูลค่าทรัพย์สินทั้งหมดและรายรับรวมจากวิสาหกิจประจำปีเป็นที่ยึดอิงพื้นฐาน

ทำให้หน่วยวิสาหกิจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งธุรกิจเอกชน เป็นส่วนสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจของชาติสามารถเชื่อมโยงเข้าร่วมการลงทุนผลิตสินค้า และการบริการในระดับภูมิภาคและสากลดำเนินการภายใต้สภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยอย่างเต็มส่วน และมีกลไกที่สนับสนุนอย่างมีประสิทธิภาพ

2. การหันมาเป็นอุตสาหกรรมและทันสมัยในแขนงการอุตสาหกรรมและเชิงพาณิชย์

สำหรับ สปป ลาว ของพวกเราการหันมาเป็นอุตสาหกรรม และทันสมัยเป็นกฎเกณฑ์จำเป็นกว่าวิสัยเพื่อการพัฒนาประเทศชาติให้พ้นออกจากความด้อยพัฒนาและก้าวเข้าสู่ระบอบสังคมนิยมที่ก้าวหน้าและทันสมัยตามทิศทางสังคมนิยม เพราะฉะนั้น, มันจึงเป็นกระบวนการเปลี่ยนแปลงที่มีลักษณะครอบคลุมในทุกพื้นที่ ของสังคมที่มีความซับซ้อนซึ่งเกี่ยวข้องกับเขตเศรษฐกิจสังคมของประเทศ โดยการนำเทคโนโลยีใหม่เข้ามาใช้เพื่อทำให้การพัฒนามีประสิทธิภาพสูงขึ้น เพื่อให้ประเทศพ้นจากการครอบงำ ของเศรษฐกิจการเกษตรที่ล้าสมัย ฟังพาธรรมชาติให้ค่อยๆ กลายเป็นสังคมอุตสาหกรรมที่ก้าวหน้า ซึ่งในระยะข้ามผ่านจะต้องใช้เวลาหลายพอสมควรแต่ในบางด้านหรือบางเขตอาจก้าวกระโดดขึ้นได้

สำหรับแขนงอุตสาหกรรม และการค้าหันมาเป็นอุตสาหกรรมและทันสมัยนั้นคือการหันมาเป็นอุตสาหกรรม และทันสมัยซึ่งอยู่ในเขตอุตสาหกรรมปรุงแต่งหรืออุตสาหกรรมขั้นที่สอง จากอุตสาหกรรมที่เน้นการใช้แรงงาน ไปสู่อุตสาหกรรมที่เน้นการนำเงินทุนด้วยการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยและแรงงานที่ชำนาญงาน และการหันเป็นอุตสาหกรรมและทันสมัยในเขตอุตสาหกรรมบริการหรืออุตสาหกรรมขั้นที่สามเป็นต้น ร้านค้าส่งและร้านค้าปลีก ด้วยการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัย และการอำนวยความสะดวก

ทางการค้า โดยรวมทั้งการคุ้มครองบริหารของแผนการอุตสาหกรรมและการค้าในทุกระดับทั้งภาครัฐและภาคเอกชน

3. เนื้อหาที่เป็นยุทธศาสตร์หลักในการหันมาเป็นอุตสาหกรรม และทันสมัย

การผลิตอุตสาหกรรมแปรรูปสินค้าข้อได้เปรียบที่เชื่อมโยงกับการสร้างมูลค่าเพิ่ม ส่งเสริมอย่างแข็งแกร่งด้านการผลิต ผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมแปรรูปหรือการแปรรูปผลิตภัณฑ์สินค้าที่ประเทศเรามีข้อได้เปรียบ มุ่งเน้นการปฏิบัติโครงการบูรณมิติของรัฐบาล ในด้านการผลิตสินค้าที่มีข้อได้เปรียบ เช่น อุตสาหกรรมแปรรูปไม้ อุตสาหกรรมแปรรูปอาหาร อุตสาหกรรมสิ่งทออุตสาหกรรมผลิตวัสดุก่อสร้าง สร้างมูลค่าเพิ่มให้สูงขึ้นเชื่อมโยงกับตลาด และการใช้แรงงานฝีมือและการผสมผสานเครื่องมือการผลิตแบบเดิมกับอุปกรณ์การผลิตที่ทันสมัย โดยต้องปฏิบัติสอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนาสินค้าการส่งออก ส่งเสริมการผลิตสินค้าที่มีประโยชน์ในการใช้สอยภายในประเทศที่เห็นว่า มีประสิทธิภาพทั้งเป็นการลดค่าใช้จ่ายเพื่อการนำเข้าให้กับประเทศ

การผลิตหัตถกรรม ส่งเสริมการผลิตที่มีมาแต่สมัยโบราณให้เป็นลักษณะร่วมมือในกลุ่มประชาชนอย่างกว้างขวาง เศรษฐกิจร่วมมือของประชาชน หน่วยครอบครัวหลัก มุ่งเน้นการผลิตหัตถกรรมแบบทันสมัยด้วยการผสมผสานเทคโนโลยีและวิธีการแบบดั้งเดิมอย่างเหมาะสม ถิ่นเอาการผลิตหัตถกรรมเชื่อมโยงกับการท่องเที่ยวทางธรรมชาติ และวัฒนธรรมอย่างกลมกลืน ส่งเสริมการส่งออกที่เชื่อมโยงกับการสร้างรายได้เป็นกอบเป็นกำ มีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาความยากจนที่ละก้าวให้แก่ประชาชนทุกคนผ่านเป็นทันสมัยในการบริหารจัดการ ในทุกขั้นตอนของการบริหารจัดการ (ภาครัฐและภาควิสาหกิจ) นอกจากการปรับปรุงกลจักร และระบบการทำงานให้มีประสิทธิภาพแล้วต้องใส่ใจเป็นพิเศษในการใช้เครื่องมือที่มีความทันสมัยในรูปแบบต่างๆ ในการบริหารจัดการงาน รับประทานให้มีความสะดวกรวดเร็ว กะทัดรัดและชัดเจน เช่น คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต การใช้ E-business ดังนี้ แรงงานในภาคอุตสาหกรรมต้องจริงจังกับการพัฒนาฝีมือแรงงาน สร้างตลาดแรงงานในภาคอุตสาหกรรมให้มีการขยายตัวเพิ่มมากขึ้นยกระดับประสิทธิภาพของแรงงานให้สามารถเทียบกับประเทศใกล้เคียงโดยการจัดการ การฝึกงาน การฝึกอบรม (ทั้งระยะสั้น-ยาว) เพื่อสร้างให้เป็นระบบอย่างมีจุดมุ่งและต่อเนื่อง

วิธีการศึกษา

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างได้มีการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างอย่างชัดเจน เป้าหมายของการศึกษานี้มีทั้งหมด 6,791 หัวหน้าวิสาหกิจซึ่งอยู่ใน 10 อำเภอในจังหวัดจันทบุรี สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

ครั้งนี้มี 378 หัวหน้าวิสาหกิจในการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจะถูกกำหนดขึ้นตามวิธีการของ Yamane (1967)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม โดยผู้ศึกษาใช้เครื่องมือวัดนี้ประกอบด้วยข้อคำถามที่แสดงถึงเจตคติและความรู้สึกของผู้ตอบที่เกี่ยวข้องกับผู้ประกอบการ และข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจ และวัตถุประสงค์ในการวิจัยครั้งนี้ได้ประยุกต์ใช้แบบสอบถามของ GTZ แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ประกอบการ ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพก่อนดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการ ระดับการศึกษาสูงสุด หากคุณจบการศึกษาอาชีวศึกษาขึ้นไปให้บอกแขนงที่เรียนจบมา ประสบการณ์ในการทำธุรกิจ การรับรู้กฎหมายของผู้ประกอบการ การได้รับการอบรมเกี่ยวกับการทำธุรกิจก่อน และหลังการทำธุรกิจ การได้รับคำ แนะนำเกี่ยวกับการพัฒนาธุรกิจก่อน และหลังการทำธุรกิจ การมีแผนในการดำเนินธุรกิจโดยคำถามประกอบด้วยแบบสอบถามแบบปลายปิด และปลายเปิด

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับ ลักษณะของวิสาหกิจ ซึ่งเป็นข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะของวิสาหกิจ ได้แก่ สถานที่ตั้งของวิสาหกิจ ปีเริ่มต้นจัดตั้งธุรกิจ มูลค่าทุนจดทะเบียนเริ่มต้น แหล่งที่มาของเงินทุนเริ่มต้น การกู้ยืมเงินเพื่อใช้ในการดำเนินธุรกิจ แหล่งในการกู้ยืมเงิน เหตุผลที่ไม่ได้กู้ยืมเงิน แขนงวิสาหกิจ จำนวนพนักงานในวิสาหกิจทั้งหมด จำนวนพนักงานหญิงในวิสาหกิจทั้งหมด มูลค่าสินทรัพย์ของธุรกิจในปัจจุบัน มูลค่าหนี้สินของธุรกิจในปัจจุบัน มูลค่าทุนหมุนเวียนของธุรกิจในปัจจุบัน และมูลค่ายอดขายของธุรกิจในปัจจุบัน โดยคำถามประกอบด้วยแบบสอบถามแบบปลายปิด และปลายเปิด

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ในการวิเคราะห์ข้อมูลแบบพรรณนาเน้นใช้การวิเคราะห์ ลักษณะของเจ้า/ผู้จัดการ ของวิสาหกิจ และสภาพการดำเนินงานของวิสาหกิจโดยใช้ตารางความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบน ค่าสูงสุด ค่าต่ำสุด

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ คือการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่ส่งผลต่อการเข้าถึงแหล่งเงินทุนของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดเล็ก และขนาดกลาง ได้นำใช้แบบจำลอง Logit Model เข้าในการทดสอบว่ามีปัจจัยอะไรบ้างที่ส่งผลต่อ การเข้าถึงแหล่งเงินทุนของวิสาหกิจขนาดเล็ก และ ขนาดกลาง โดยคาดประมาณค่าด้วยวิธี Maximum - Log likelihood และปัจจัยที่เป็นตัวกำหนด การเจริญเติบโตของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดเล็กในจังหวัดจันทบุรี ซึ่งจะดูจากทุนหมุนเวียนหรือวัดจากทุนหมุนเวียนประจำปี และยอดขายของวิสาหกิจวัดจากมูลค่ายอดขายประจำปี โดยใช้ (Multiple Regression Model) และจะคาดประมาณด้วยวิธีกำลังสองน้อยสุด (ordinary least squares หรือ

OLS Method) ในการคาดประมาณ, ส่วนใหญ่จะพบปัญหาทางสถิติเกิดขึ้นเป็นปัญหาพหุสัมพันธ์ และปัญหาสหสัมพันธ์ เมื่อเวลาคาดประมาณซึ่งปัญหาเหล่านี้สามารถตรวจสอบได้ และมีการปรับเปลี่ยนเมื่อเวลาคาดประมาณ

สรุปผลการศึกษา

เพศของผู้ประกอบการส่วนมากเป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 68.5 เมื่อจำแนกตามขนาดของวิสาหกิจ และเพศ แล้วเห็นว่าที่ผู้ประกอบการส่วนใหญ่เป็นผู้หญิงจัดการธุรกิจค้าปลีก-ค้าส่งในธุรกิจขนาดย่อม ส่วนธุรกิจขนาดเล็กและขนาดกลางผู้ประกอบการเป็นเพศชาย อายุของผู้ประกอบการส่วนมากอยู่ระหว่าง 25-46 ปี คิดเป็นร้อยละ 63.76, อายุต่ำสุด 19 ปี อายุสูงสุด 66 ปี อายุเฉลี่ย 40.31ปี อาชีพก่อนดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการส่วนมากเคยค้าขายมาก่อนคิดเป็นร้อยละ 37.6, รองลงมาเคยประกอบอาชีพชานานมาก่อนคิดเป็นร้อยละ 27.2, เมื่อรวมอาชีพเกี่ยวกับผู้ประกอบการ เคยค้าขายมาก่อน, เคยทำธุรกิจให้แก่ครอบครัว และเคยเป็นลูกจ้างธุรกิจอื่นมาก่อนคิดเป็นสูงถึงร้อยละ 51.9 ระดับการศึกษาสูงสุดของผู้ประกอบการส่วนมากจบมัธยมศึกษาตอนต้น และตอนปลายคิดเป็นร้อยละ 57.7 เมื่อจำแนกตามขนาดของวิสาหกิจเห็นว่า ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดย่อมมีระดับการศึกษาต่ำกว่าผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดเล็กและขนาดกลาง แขนงที่เรียนจบมาส่วนมากสร้างครุคิดเป็นร้อยละ 25.0, รองลงมาเรียนจบเศรษฐศาสตร์-บริหารธุรกิจคิดเป็นร้อยละ 20.3 เมื่อรวมแขนงที่เรียนจบมาเกี่ยวกับธุรกิจเป็นต้นเศรษฐศาสตร์ บริหารธุรกิจ, การเงิน, การบัญชีคิดเป็นร้อยละ 25.9 ประสบการณ์ในการทำธุรกิจส่วนมาก 5-13 ปี คิดเป็นร้อยละ 52.9, รองลงมาต่ำกว่า 5 ปีคิดเป็นร้อยละ 27.5 ส่วนมากประสบการณ์ในการทำธุรกิจแต่ 13 ปีลงมาคิดเป็นร้อยละ 80.4 ประสบการณ์ทำธุรกิจ เฉลี่ย 8.75 ปี การรับรู้กฎหมายของผู้ประกอบการส่วนมากรู้เรื่องกฎหมายภาษีคิดเป็นร้อยละ 36.0 รองลงมา รู้กฎหมายศุลกากรคิดเป็นร้อยละ 30.9 เมื่อจำแนกตามขนาดของวิสาหกิจเห็นว่า ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดย่อมรับรู้กฎหมายต่ำกว่าผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดเล็กและขนาดกลาง ผู้ประกอบการได้รับคำแนะนำหรือได้ฝึกอบรมเกี่ยวกับการทำธุรกิจของผู้ประกอบการส่วนมากไม่ได้รับคำแนะนำหรือได้ฝึกอบรม คิดเป็นร้อยละ 63.0 เมื่อจำแนกตามขนาดของวิสาหกิจเห็นว่าผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดย่อม ได้รับคำแนะนำหรือได้ฝึกอบรมต่ำกว่าผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดเล็กและขนาดกลาง ผู้ประกอบการมีแผนในการดำเนินธุรกิจส่วนมากไม่มีแผนในการดำเนินธุรกิจคิดเป็นร้อยละ 71.7 เมื่อจำแนกตามขนาดของวิสาหกิจเห็นว่าผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดย่อม มีแผนในการดำเนินธุรกิจต่ำกว่าผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดเล็กและขนาดกลาง

สถานที่ตั้งของวิสาหกิจส่วนมากตั้งอยู่ข้างถนนหรือทางซอย คิดเป็นร้อยละ 75.9 อายุธุรกิจตั้งแต่ 13 ปี ลงมา คิดเป็นร้อยละ 80.2 อายุธุรกิจเฉลี่ย 8.4 ปี มูลค่าทุนจดทะเบียนส่วนมากอยู่ระหว่าง 5,000,000-20,000,000 กีบ คิดเป็นร้อยละ 49.7, ส่วนมากมูลค่าทุนจดทะเบียนตั้งแต่ 20,000,000 กีบ ลงมาคิดเป็นร้อยละ 71.9 มูลค่าทุนจดทะเบียนเฉลี่ย 32,396,561 กีบ แหล่งที่มาของเงินทุนเริ่มต้นของผู้ประกอบการส่วนมากใช้เงินของตัวเองคิดเป็นร้อยละ 82.8 วิสาหกิจส่วนมากไม่ได้กู้ยืมเงินจากธนาคารหรือกองทุนหมู่บ้านคิดเป็นร้อยละ 76.2 แหล่งเงินกู้ดำเนินธุรกิจส่วนมากธนาคารคิดเป็นร้อยละ 73.73 แขนงวิสาหกิจส่วนมากเป็นวิสาหกิจการค้า คิดเป็นร้อยละ 60.32 จำนวนพนักงาน ส่วนมากอยู่ระหว่าง 1-5 คน คิดเป็นร้อยละ 87.5, จำนวนพนักงานเฉลี่ย 3.46 คน มูลค่าสินทรัพย์ ส่วนมากอยู่ระหว่าง 10,000,000 - 30,000,000 กีบ คิดเป็นร้อยละ 38.1, มูลค่าสินทรัพย์ เฉลี่ย 113,458,125 กีบ วิสาหกิจที่ไม่มีหนี้สินคิดเป็นร้อยละ 70.9 มูลค่าหนี้สินของวิสาหกิจเฉลี่ย 45,683,804 กีบ มูลค่าทุนหมุนเวียนประจำปีส่วนมากต่ำกว่า 100,000,000 กีบ คิดเป็นร้อยละ 38.1, รองลงมาอยู่ระหว่าง 100,000,000 - 300,000,000 กีบ รวมเอาร้อยละ 37.3 ส่วนมากมีมูลค่าทุนหมุนเวียนประจำปีตั้งแต่ 300,000,000 กีบ ลงมาคิดเป็นร้อยละ 75.4 มูลค่าทุนหมุนเวียนประจำปีเฉลี่ย 356,488,889 กีบ มูลค่ายอดขายประจำปีส่วนมากอยู่ระหว่าง 100,000,000 - 300,000,000 กีบ คิดเป็นร้อยละ 36.5, มูลค่ายอดขายประจำปีเฉลี่ย 883,000,661 กีบ

สำหรับวิสาหกิจขนาดย่อม, ขนาดเล็กและขนาดกลางได้แก้ปัจจัยด้านผู้ประกอบการเคยทำธุรกิจหรือค้าขายมาก่อนมีผลในเชิงบวกในการเข้าถึงแหล่งเงินทุนของวิสาหกิจขนาดย่อม, เล็ก และขนาดกลาง, ปัจจัยด้านผู้ประกอบการได้รับคำแนะนำหรือฝึกอบรม มีผลในเชิงบวกในการเข้าถึงแหล่งเงินทุนของวิสาหกิจขนาดย่อม, เล็ก และขนาดกลาง, ปัจจัยด้านอายุของวิสาหกิจมีผลในเชิงบวกในการเข้าถึงแหล่งเงินทุนของวิสาหกิจขนาดย่อม, เล็ก และขนาดกลาง และปัจจัยด้านทุนหมุนเวียนประจำปีของวิสาหกิจมีผลในเชิงบวกในการเข้าถึงแหล่งเงินทุนของวิสาหกิจขนาด เล็กและขนาดกลาง

ปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดการเจริญเติบโตของวิสาหกิจวัดจากมูลค่ายอดขายประจำปี โดยปัจจัยด้านระดับการศึกษาสูงสุดของผู้ประกอบการมีผล ในเชิงบวกกับมูลค่ายอดขายประจำปี (การเจริญเติบโต) ของวิสาหกิจขนาดย่อมถึงร้อยละ 3.79 ปัจจัยด้านผู้ประกอบการเคยทำธุรกิจหรือค้าขายมาก่อนมีผล ในเชิงบวกกับมูลค่ายอดขายประจำปี (การเจริญเติบโต) ของวิสาหกิจขนาดย่อมถึงร้อยละ 38.50 ปัจจัยด้านผู้ประกอบการได้รับคำแนะนำหรือฝึกอบรม มีผลในเชิงบวกกับมูลค่ายอดขายประจำปี (การเจริญเติบโต) ของวิสาหกิจขนาดย่อม ถึงร้อยละ 33.61 ปัจจัยด้านวิสาหกิจแขนงการค้ามีผลในเชิงบวกกับมูลค่ายอดขายประจำปี (การเจริญเติบโต) ของวิสาหกิจขนาดย่อม ถึงร้อยละ 58.55

ปัจจัยด้านผู้ประกอบการเคยทำธุรกิจหรือค้าขายมาก่อนมีผลในเชิงบวกกับมูลค่ายอดขายประจำปี (การเจริญเติบโต) ของวิสาหกิจขนาดเล็กลงมาจนถึงร้อยละ 53.26 ปัจจัยด้านผู้ประกอบการได้รับ

คำแนะนำหรือฝึกอบรม มีผลในเชิงบวกกับมูลค่ายอดขายประจำปี (การเจริญเติบโต) ของวิสาหกิจขนาดเล็ก และขนาดกลาง ถึงร้อยละ 48 ปัจจัยด้านผู้ประกอบการรู้กฎหมายในการดำเนินวิสาหกิจ มีผลในเชิงบวกกับมูลค่ายอดขายประจำปี (การเจริญเติบโต) ของวิสาหกิจขนาดเล็ก และขนาดกลาง ถึงร้อยละ 34.23 ปัจจัยด้านวิสาหกิจแขนงการค้า มีผลในเชิงบวกกับมูลค่ายอดขายประจำปี (การเจริญเติบโต) ของวิสาหกิจขนาดเล็ก และขนาดกลาง ถึงร้อยละ 73.88 ปัจจัยด้านวิสาหกิจที่ได้รับเงินกู้จากสถาบันการเงิน (กองทุนหมู่บ้าน และธนาคาร) มีผลในเชิงบวกกับมูลค่ายอดขายประจำปี (การเจริญเติบโต) ของวิสาหกิจขนาดเล็ก และขนาดกลางถึงร้อยละ 54.27 ปัจจัยด้านอายุของวิสาหกิจ (นับจากวิสาหกิจที่ได้จดทะเบียนดำเนินงานมาถึงปีที่ได้รับการสัมภาษณ์) มีผลในเชิงบวกกับมูลค่ายอดขายประจำปี (การเจริญเติบโต) ของวิสาหกิจขนาดเล็ก และขนาดกลางถึงร้อยละ 3.23

ปัจจัยด้านระดับการศึกษาสูงสุดของผู้ประกอบการมีผลในเชิงบวกกับมูลค่ายอดขายประจำปี (การเจริญเติบโต) ของวิสาหกิจขนาดย่อม, เล็ก และขนาดกลาง ถึงร้อยละ 2.69 ปัจจัยด้านผู้ประกอบการเคยทำวิสาหกิจหรือ ค้าขายมาก่อนมีผลในเชิงบวกกับมูลค่ายอดขายประจำปี (การเจริญเติบโต) ของวิสาหกิจขนาดย่อม, เล็ก และขนาดกลาง ถึงร้อยละ 46.15 ปัจจัยด้านผู้ประกอบการได้รับคำแนะนำหรือฝึกอบรม มีผลในเชิงบวกกับมูลค่ายอดขายประจำปี (การเจริญเติบโต) ของวิสาหกิจขนาดย่อม, เล็ก และขนาดกลาง ถึงร้อยละ 53.63 ปัจจัยด้านผู้ประกอบการรู้กฎหมายในการดำเนินวิสาหกิจ มีผลในเชิงบวกกับมูลค่ายอดขายประจำปี (การเจริญเติบโต) ของวิสาหกิจขนาดย่อม, เล็ก และขนาดกลาง ถึงร้อยละ 24.68 ปัจจัยด้านวิสาหกิจแขนงการค้า มีมูลค่ายอดขายประจำปี (การเจริญเติบโต) ของวิสาหกิจขนาดย่อม, เล็ก และขนาดกลาง ถึงร้อยละ 57.66 ปัจจัยด้านวิสาหกิจที่ได้รับเงินกู้จากสถาบันการเงิน (กองทุนหมู่บ้าน และธนาคาร) มีผลในเชิงบวกกับมูลค่ายอดขายประจำปี (การเจริญเติบโต) ของวิสาหกิจขนาดย่อม, เล็ก และขนาดกลาง ถึงร้อยละ 37.08 ปัจจัยด้านอายุของวิสาหกิจ (นับจากวิสาหกิจที่ได้จดทะเบียนดำเนินงานมาถึงปีที่ได้รับการ สัมภาษณ์) มีผลในเชิงบวกกับมูลค่ายอดขายประจำปี (การเจริญเติบโต) ของวิสาหกิจขนาดย่อม, เล็ก และขนาดกลางถึงร้อยละ 2.59 ปัจจัยด้านวิสาหกิจ ขนาดกลาง มีผลในเชิงบวกกับมูลค่ายอดขายประจำปี (การเจริญเติบโต) ของวิสาหกิจขนาดย่อม, เล็ก และขนาดกลางถึงร้อยละ 45.30

ปัจจัยด้านผู้ประกอบการเคยทำธุรกิจหรือค้าขายมาก่อน มีผลในเชิงบวกกับทุนหมุนเวียนประจำปี (การเจริญเติบโต) ของวิสาหกิจขนาดย่อม ถึงร้อยละ 42.43 ปัจจัยด้านผู้ประกอบการได้รับคำแนะนำหรือฝึกอบรม มีผลในเชิงบวกกับทุนหมุนเวียนประจำปี (การเจริญเติบโต) ของวิสาหกิจขนาดย่อม ถึงร้อยละ 32.39 ปัจจัยด้านวิสาหกิจแขนงการค้า มีทุนหมุนเวียนประจำปี (การเจริญเติบโต) ของวิสาหกิจขนาดย่อม สูงกว่าแขนงอื่น ถึงร้อยละ 79.73

ปัจจัยด้านผู้ประกอบการได้รับคำแนะนำหรือฝึกอบรม มีผลในเชิงบวกกับทุนหมุนเวียนประจำปี (การเจริญเติบโต) ของวิสาหกิจขนาด เล็ก และขนาดกลาง ถึงร้อยละ 59.25 ปัจจัยด้านผู้ประกอบการรู้กฎหมายในการดำเนินธุรกิจ มีผลในเชิงบวกกับทุนหมุนเวียนประจำปี (การเจริญเติบโต) ของวิสาหกิจขนาด เล็ก และขนาดกลาง ถึงร้อยละ 31.02 ปัจจัยด้านวิสาหกิจแขนงการค้า มีผลในเชิงบวกกับทุนหมุนเวียนประจำปี (การเจริญเติบโต) ของวิสาหกิจขนาด เล็ก และขนาดกลาง ถึงร้อยละ 77.55 ปัจจัยด้านวิสาหกิจที่ได้รับเงินกู้จากสถาบันการเงิน (กองทุนหมู่บ้าน และธนาคาร) มีผลในเชิงบวกกับทุนหมุนเวียนประจำปี (การเจริญเติบโต) ของวิสาหกิจขนาด เล็ก และขนาดกลาง ถึงร้อยละ 70.27

ปัจจัยด้านระดับการศึกษาสูงสุดของผู้ประกอบการมีผล ในเชิงบวกกับทุนหมุนเวียนประจำปี (การเจริญเติบโต) ของวิสาหกิจขนาดย่อม, เล็ก และขนาดกลาง ถึงร้อยละ 3.78 ปัจจัยด้านผู้ประกอบการเคยทำธุรกิจหรือค้าขายมาก่อนมีผลในเชิงบวกกับทุนหมุนเวียนประจำปี (การเจริญเติบโต) ของวิสาหกิจขนาดย่อม, เล็ก และขนาดกลาง ถึงร้อยละ 30.30 ปัจจัยด้านผู้ประกอบการได้รับคำแนะนำหรือฝึกอบรม มีผลในเชิงบวกกับทุนหมุนเวียนประจำปี (การเจริญเติบโต) ของวิสาหกิจขนาดย่อม, เล็ก และขนาดกลาง ถึงร้อยละ 55.71 ปัจจัยด้านผู้ประกอบการรู้กฎหมายในการดำเนินวิสาหกิจ มีผลในเชิงบวกกับทุนหมุนเวียนประจำปี (การเจริญเติบโต) ของวิสาหกิจขนาดย่อม, เล็ก และขนาดกลาง ถึงร้อยละ 20.73 ปัจจัยด้านวิสาหกิจแขนงการค้า มีทุนหมุนเวียนประจำปี (การเจริญเติบโต) ของวิสาหกิจขนาดย่อม, เล็ก และขนาดกลาง มากกว่าวิสาหกิจแขนงอื่นถึงร้อยละ 65.62 ปัจจัยด้านวิสาหกิจที่ได้รับเงินกู้จากสถาบันการเงิน (กองทุนหมู่บ้าน และธนาคาร) มีผลในเชิงบวกกับทุนหมุนเวียนประจำปี (การเจริญเติบโต) ของวิสาหกิจขนาดย่อม, เล็ก และขนาดกลาง ถึงร้อยละ 47.94 ปัจจัยด้านวิสาหกิจขนาดกลาง มีทุนหมุนเวียนประจำปี (การเจริญเติบโต) มากกว่าขนาดอื่น ถึงร้อยละ 90.75

ข้อเสนอแนะ

1. ผู้ที่จะประกอบวิสาหกิจควนจะชอกหาแหล่งข้อมูลในการดำเนินวิสาหกิจหรือควรจะมีการฝึกอบรมหรือเรียนรู้การทำวิสาหกิจเพราะมันจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการในการการเข้าถึง แหล่งเงินทุน และการเจริญเติบโตของวิสาหกิจ
2. รัฐบาลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรรให้คำแนะนำหรือฝึกอบรม ในการพัฒนาวิสาหกิจของผู้ประกอบการเพราะมันจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการในการการเข้าถึงแหล่งเงินทุน และการเจริญเติบโตของวิสาหกิจ

3. รัฐบาลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรเผยแพร่กฎหมาย ในการดำเนินวิสาหกิจการเพื่อให้ผู้ประกอบการรู้ และเข้าใจกฎหมายที่มีมากขึ้นเพื่อความได้เปรียบในการแข่งขัน
4. รัฐบาลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรส่งเสริมให้พัฒนาวิสาหกิจขนาดเล็กลงและขนาดกลาง และมุ่งเน้นไปที่การค้าส่ง และค้าปลีก
5. รัฐบาลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรเอาใจใส่พัฒนาวิสาหกิจขนาดเล็กลงโดยให้เงินสินเชื่อดอกเบี้ยต่ำในระยะยาว เพื่อจะทำให้การพัฒนาของวิสาหกิจขนาดเล็กลงเจริญเติบโตและมีความได้เปรียบในการแข่งขันกับวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดใหญ่

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงอุตสาหกรรมและการค้า. 2553. ยุทธศาสตร์การพัฒนากิจการอุตสาหกรรมปรุงแต่งและการพาณิชย์ของ สปป ลาว ระยะ (2011-2020) เลขที่ 0243/อค นครหลวงเวียงจันทน์. 4 กุมภาพันธ์ 2553.
- ประเทศแห่งสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว. 2012. คำสั่งกฎหมายเพื่อส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดเล็กลงที่ 061/ปปท. 16 มกราคม 2555.
- แผนกสรรพาการ จังหวัดจำปาสัก. 2557. สถิติรวมหัวหน่วยวิสาหกิจแต่ปี 2008-2014. ม.ป.ท.
- แผนกอุตสาหกรรมพาณิชย์จังหวัดจำปาสัก. 2557. สถิติรวมหัวหน่วยวิสาหกิจแต่ปี 2008-2014. ม.ป.ท.
- สภาแห่งชาติ. 2011. กฎหมายว่าด้วยกฎหมายเพื่อส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดเล็กลงที่ 11/สพช. 21 ธันวาคม 2554.
- Becchetti, L. and G. Trovato. (2002). The determinants of growth for small and medium sized firms. **The role of the availability of external finance. Small Business Economics** 19(4), 291-306.
- Delgado, M. A., J. C. Farinas, and S. Ruano. 2002. Firm productivity and export markets: a nonparametric approach. **Journal of international Economics** 57(2), 397-422.
- Lefebvre, É., L. A. Lefebvre, and S. Talbot. 2003. Determinants and impacts of environmental performance in SMEs. **R&D Management** 33(3), 263-283.
- Yamane, T. 1967. **Statistics: An introductory analysis**. 2nd th. New York: Harper and Row.

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการพยาบาลทั่วไปภาคเอกชน ในเมืองปากเซ

Satisfaction of Using Clinic Service the Case Study Private Clinic in Pakse District

Touny Manivong* และ สุภฤกษ์ สุขสมาน**

Touny Manivong* and Suparerk Sooksmarn**

บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการคลินิกในเมือง ปากเซ แขวงจำปาสัก คัดเลือกกลุ่มตัวอย่างอย่างมีระบบโดยใช้เกณฑ์ในการคัดเลือกแบบมีวัตถุประสงค์จำเพาะคือ เป็นผู้มารับบริการที่มีอายุ 15 ปีขึ้นไป มารับบริการในช่วงเวลา 08.00-16.00 น ในวันราชการ อ่านออกเขียนได้ มีอาการไม่รุนแรงและยินดีตอบแบบสอบถาม ผ่านการรวบรวมได้แบบสอบถามสมบูรณ์ 400 ฉบับ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามคุณภาพการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจ แบ่งเป็น 5 ด้าน ประกอบไปด้วย ด้านความเป็นความรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อความต้องการบริการของลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ลูกค้าผู้ใช้บริการและ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้ใช้บริการทดสอบความแตกต่างโดยใช้สถิติ Independent samples t-test และ One-way ANOVA และสถิติ Multiple linear regression ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยคุณภาพการให้ บริการด้านการตอบสนองต่อความต้องการบริการของลูกค้า (Responsiveness) และด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ลูกค้าผู้ใช้บริการ (Assurance) มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการคลินิก ในเมืองปากเซ แขวงจำปาสัก โดยที่ด้านการตอบสนองต่อความต้องการบริการของลูกค้า (Responsiveness) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องผู้รับบริการได้รับความสะดวกจากการมาใช้บริการ และด้านการให้

* นิสิตปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จ. กรุงเทพฯ 10900

** อาจารย์คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จ. กรุงเทพฯ 10900

ความเชื่อมั่นแก่ลูกค้าผู้ใช้บริการ (Assurance) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องผู้ให้บริการมีทักษะความรู้ความสามารถในการให้บริการให้บริการ

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ, ผู้รับบริการ, การให้บริการพยาบาล

Abstract

The purpose of this independent study was to study the satisfaction of the client clinics at Pakse District Champasack Province, Lao PDR. A questionnaire survey was conducted with 400 respondents, Who came to service upper 15 years and in the service at the time 08:00 to 16:00 pm. The questionnaire used in client clinics satisfaction survey was designed to measure level of satisfaction under five dimensions, The materiality of service, The trust The response to the service needs of customers Providing confidence to customers who use the service Understanding and compassionate customer service. The data was analyzed by T-test and one way ANOVA Multiple linear regression (Responsiveness) Assurance. Satisfaction of the clients clinic in Pakse District Champasack Province, Lao PDR found that their needs of customers service he highest level, the patients get the convenience of the service and providing assurance to customers who use the service respondents to the satisfaction of most service providers have the knowledge and skills of compact cars in the service provider.

Keyword: Satisfaction, Recipients of Services, Using Clinic Service

บทนำ

โลกาภิวัตน์ที่มีการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีการสื่อสารส่งอิทธิพลอย่างสำคัญ ทั้งด้านเศรษฐกิจสังคม และการเมือง ไม่เว้นแม้กระทั่งระบบบริการสาธารณสุขที่ผู้บริโภคหันมาสนใจเรื่องคุณภาพการบริการมากขึ้นอีก ทั้งยังส่งผลต่อการแข่งขัน การให้บริการทางสาธารณสุขที่โรงพยาบาลเอกชนเข้ามามีบทบาทมากขึ้นในการให้บริการทำให้ในปัจจุบันการบริการทางการแพทย์ และสาธารณสุขมีการพัฒนา และขยายตัวอย่างรวดเร็ว (ตามพวรรณ คุณคำ และ เบญจมาศ เป็นบุญ, 2555) ในปัจจุบันปัญหาสิ่งแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา การเพิ่มขึ้นของประชากร, การบริโภคอาหารที่เป็นพิษ การเกิดอุบัติเหตุตามท้องถนน และอื่นๆ ทำให้คนเรามีปัญหาสุขภาพเกิดขึ้นเป็นประจำ (ภากรณ์ น้าว่า, 2550)

ส่งผลให้ผู้ใช้บริการทางด้านสาธารณสุขมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการด้านการรักษาพยาบาลมากขึ้น ดังนั้นจึงมีโรงพยาบาลหลายแห่งเกิดขึ้น รวมทั้งโรงพยาบาลของภาครัฐ และภาคเอกชน โรงพยาบาลของรัฐถือเป็นทางเลือกหนึ่งที่สำคัญในการเลือกรับบริการของผู้ป่วย แต่เนื่องจากในบางครั้งก็มีผู้ป่วยจำนวนมาก ทำให้ผู้รับบริการต้องเสียเวลาในการรอรับบริการ และไม่สามารถให้บริการได้ทั่วถึง ทำให้ผู้รับบริการหันไปใช้บริการคลินิกของภาคเอกชนมากขึ้น รวมทั้งกระแสของสังคมที่ให้ความสำคัญของทางเลือกในการดูแลสุขภาพ ทั้งการออกกำลังกาย อาหารเพื่อสุขภาพ และการแพทย์ทางเลือก ส่งผลให้ความต้องการในการใช้บริการด้านสาธารณสุขเพิ่มขึ้น จากความจำเป็นเหล่านี้ผู้ประกอบการจึงหันมาสนใจประกอบธุรกิจพยาบาลมากขึ้น ตามข้อมูลของแพนทสาธารณสุข แขวงจำปาสัก พบว่าในปี 2016 มี คลินิกของภาคเอกชนในเมืองปากเซ จำนวน 41 แห่ง ทำให้ประชาชน เมืองปากเซ มีหลายทางเลือกในการรับบริการ คลินิกของภาคเอกชนเหล่านี้ได้ให้บริการรักษาพยาบาลแก่ประชาชนในทุกระดับ จึงทำให้มีผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมากเข้ามาใช้บริการ อีกทั้งยังได้มีการยกระดับ การบริการทางการแพทย์เพิ่มมากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีมากขึ้น เนื่องจากการแข่งขันในการให้บริการทางด้านสาธารณสุขของแต่ละคลินิกมีมากขึ้น รวมทั้งภายใน และต่างประเทศ ดังนั้นคลินิกภาคเอกชน จึงต้องมีการยกระดับคุณภาพการบริการที่ทำให้มีความแตกต่างจากกันไป และที่สำคัญเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด และใช้ชีวิตได้อย่างปกติ คุณภาพการให้บริการมีความหมายครอบคลุมไปถึงการที่ผู้ใช้บริการเกิดความรับรู้ถึงคุณภาพการบริการที่ดีกว่า หรือเหนือกว่าผู้ให้บริการรายอื่น ซึ่งสามารถวัดออกมาได้ ถือเป็นความสัมพันธ์อันแนบแน่นอย่างหนึ่งระหว่างผู้มาใช้บริการกับผู้ให้บริการ ซึ่งอาจเป็นไปได้ทั้งตัวบุคคล ตราสินค้า หรือสถานที่ให้บริการต่างๆ โดยขึ้นอยู่กับพฤติกรรมที่เสมอต้นเสมอปลาย ผสานกับความผูกพันทางอารมณ์ที่หนักแน่น และส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ เพราะว่างานด้านการรักษาพยาบาลเป็นงานที่ซับซ้อน ละเอียดอ่อนมาก มีบุคลากรที่เกี่ยวข้องหลายฝ่าย ทั้งผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ ประกอบกับเป็นงานที่มีการเร่งรีบ รอช้าไม่ได้ แต่ต้องทำงานให้มีความแม่นยำ หรือให้ความผิดพลาด น้อยที่สุด ถ้าหากการทำงานมีความผิดพลาด ไม่สมบูรณ์ ลูกค้าย่อมเกิดความรู้สึกไม่พอใจ ความเข้าใจผิด และเกิดสิ่งไม่พึงประสงค์ต่างๆ ได้ง่าย ด้วยเหตุนี้การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าจึงถือเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้เข้าใจความรู้สึกที่ตอบสนองต่อการได้รับบริการของลูกค้าได้ชัดเจน เพราะการสร้าง ความพึงพอใจให้กับลูกค้าอาจเป็นสิ่งที่จะทำให้ลูกค้าตัดสินใจเลือกใช้บริการเมื่อมีการเจ็บป่วยครั้งต่อไป หรือเกิดการเล่าขานกับเพื่อนฝูงญาติพี่น้อง และบุคคลอื่นๆ

จากที่กล่าวมาทำให้การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ใช้บริการคลินิก ในเมืองปากเซ แขวงจำปาสัก จะเป็นประโยชน์ต่อ โรงพยาบาลผู้ประกอบการคลินิกของภาคเอกชนเป็นอย่างยิ่ง นอก จากจะทำให้ทราบถึงคุณภาพการให้บริการในปัจจุบัน และความพึงพอใจของผู้รับบริการแล้ว

ยังจะทำให้ผู้ประกอบการสามารถกำหนดกลยุทธ์ และนโยบายที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ และยังเป็นข้อมูลประกอบ เพื่อเสนอแนะแนวทางที่เป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการบริการให้มีประสิทธิภาพ ส่งผลให้การดำเนินงานในด้านการรักษาพยาบาล ของคลินิกในเมืองปากเซ แขวงจำปาสัก มีศักยภาพในการแข่งขันในระดับภาคพื้น และสากลในอนาคต

บททวนวรรณกรรม

1. ทฤษฎีอุปสงค์ทางการแพทย์และสาธารณสุข

ความต้องการบริการทางการแพทย์จึงเป็นส่วนผสมระหว่างการบริโภคและการลงทุนปริมาณความต้องการบริการทางการแพทย์ ถูกกำหนดโดยให้ผู้บริโภค เนื่องจากผู้บริโภคไม่ทราบถึงคุณภาพของการบริการทางการแพทย์ที่ใช้บริการอยู่และข้อมูลการรักษาพยาบาลอย่างละเอียด นอกจากนั้นผู้บริโภคยังไม่ทราบถึงความเชี่ยวชาญของแพทย์และการวางแผนวิธีการรักษาที่ว่าผู้ป่วยจะได้รับการบริการอย่างไร ปริมาณเท่าไร และใช้ระยะเวลานานเท่าใด ซึ่งการตัดสินใจทั้งหมดขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการเท่านั้นแนวคิดทางด้านอุปสงค์บริการทางการแพทย์ อุปสงค์บริการทางการแพทย์หรือความต้องการทางการแพทย์นั้นสามารถพิจารณาได้ 2 วิธีคือ ความต้องการทางการแพทย์ที่พิจารณาจากหลักความจำเป็น และความต้องการบริการทางการแพทย์ที่พิจารณาในเชิงอุปสงค์ ดังจะกล่าวต่อไป ความต้องการทางการแพทย์ที่พิจารณาจากหลักความจำเป็น กล่าวคือแพทย์ซึ่งเป็นผู้ให้บริการ โดยทำการวินิจฉัยโรคแล้วตัดสินใจเลือกบริการให้แก่ผู้ป่วย โดยกำหนดรายละเอียดทางปริมาณการรักษาพยาบาลและระยะเวลาในการรักษา ความต้องการทางการแพทย์ขึ้นกับการวินิจฉัยโรคและการอุทิศเวลาของแพทย์ในการตรวจรักษาป้องกันโรค นอกจากนี้ความต้องการบริการทางการแพทย์ตามหลักความจำเป็นยังเป็นแนวคิดกึ่งอุปาทานกล่าวคือ ความจำเป็นในการรับบริการทางการแพทย์จะมีอยู่เมื่อประสิทธิภาพหน่วยสุดท้ายของบริการยังคงมีค่าเป็นบวกและความจำเป็นในการรับบริการทางการแพทย์จะหมดไปก็ต่อเมื่อประสิทธิภาพหน่วยสุดท้ายในการรับบริการทางการแพทย์มีค่าเท่ากับศูนย์ ถึงแม้ว่าผู้ป่วยจะยังเจ็บป่วยอยู่ก็ตามความจำเป็นก็จะหมดไปแต่ในบางกรณีจะได้รับการบริการทางการแพทย์ที่ไม่มีประสิทธิภาพ แต่ถ้าผู้ป่วยมีความรู้สึกทางจิตใจที่ดีขึ้นเมื่อได้รับการบริการทางการแพทย์ก็อาจจะถือว่า ประสิทธิภาพในการบริการทางการแพทย์หน่วยสุดท้ายไม่เท่ากับศูนย์

2. ทฤษฎีอุปาทานทางการแพทย์และสาธารณสุข

ในปัจจุบันการบริการทางการแพทย์แผนปัจจุบันมีความสำคัญมาก ผู้ใช้บริการได้เล็งเห็นความจำเป็นทำให้รัฐบาลต้องมีการผลิต การบริการทางการแพทย์ในด้านปริมาณและคุณภาพเพื่อเพิ่มปริมาณการเข้าถึงบริการสุขภาพของประชาชนอย่างทั่วถึง โดยจะกล่าวถึงอุปาทานทางการแพทย์และสาธารณสุข

ลักษณะพิเศษของบริการสุขภาพและกลไกตลาด การวัดผลทางด้านบริการองค์ ประกอบอุปาทานทาง การแพทย์ และสาธารณสุข (The Supply of Medical care) อุปาทานทางการ แพทย์ และสาธารณสุข มีความแตกต่างจากอุปาทานของสินค้า และบริการชนิดอื่นมีองค์ประกอบที่สำคัญดังต่อไปนี้ (Grossman, 1972) หน่วยการผลิต (Unit of Product) การบริการรักษาพยาบาลจะวัดหน่วยการผลิตที่เหมาะสมอย่างไร บางคนกล่าวว่าควรคิดหน่วยการผลิตเป็นการรักษาหนึ่งโรค(One Sickness) บางคนเห็นต่างว่าน่าจะคิดเป็น หนึ่งวันรักษาโรค (One Patient) หรือ ว่าหนึ่งครั้งของการ ไปพบแพทย์ (One Visit or One Episode) ปริมาณ และคุณภาพของการผลิต (Quantity and Quality) ในการผลิตบริการสาธารณะต้องคำนึงถึงปริมาณและ คุณภาพไปพร้อมกันให้ได้รับการบริการที่มากที่สุดภายใต้งบประมาณที่มีอยู่บทบาทของผู้ผลิต การบริการ รักษาพยาบาลผู้บริโภคไม่สามารถที่จะตัดสินใจซื้อด้วยตนเองโดยจะต้องได้รับคำแนะนำจากแพทย์หรือ ผู้ที่ทำการรักษาพยาบาลก่อน

3. แนวคิดและทฤษฎีเรื่องความพึงพอใจ

Kotler and Armstrong (2002) กล่าวว่าพฤติกรรมของมนุษย์ เกิด ขึ้นต้องมีสิ่งจูงใจ (Motive) หรือ แรงขับเคลื่อน (Drive) เป็นความต้องการที่กดดันจนมากพอที่จะจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรมเพื่อตอบสนอง ความต้องการของตนเอง ซึ่งความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกัน ความต้องการบางอย่างเป็นความ ต้องการทางชีววิทยา (Biological) เกิดขึ้นจากสภาวะตึงเครียดเช่น ความหิวกระหายหรือความลำบากบางอย่าง เป็นความต้องการทางจิตวิทยา (Psychological) เกิดจากความต้องการการยอมรับ (Recognition) การยกย่อง (Esteem) หรือการเป็นเจ้าของทรัพย์สิน (Belonging) ความต้องการส่วนใหญ่อาจไม่มากพอที่จะจูงใจให้ บุคคลกระทำในช่วงเวลานั้น ความต้องการกลายเป็นสิ่งจูงใจเมื่อได้รับการกระตุ้นอย่างเพียงพอจนเกิด ความตึงเครียด

Wolman (1973: 283) กล่าวว่าความพึงพอใจตามคำจำกัดความของพจนานุกรมทางด้านพฤติกรรมศาสตร์ หมายถึงเป็นสภาพความรู้สึกของบุคคลที่มีความสุขความอึดอ้อมใจเมื่อความต้องการหรือแรงจูงใจของตน ได้รับการตอบสนอง

จากการศึกษาความหมายของความพึงพอใจสามารถสรุปได้ว่าความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึก และเจตคติที่ดีหรือทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งเมื่อได้รับการตอบสนองตามความ ต้องการหรือความคาดหวัง

สรุปได้ว่าความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญอีกประการหนึ่งที่ทำให้งานประสบความสำเร็จโดยเฉพาะ อย่างยิ่งถ้าเป็นงานที่เกี่ยวกับการให้บริการนอกจากผู้บริการจะดำเนินการให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจ ในการทำงานแล้วยังเป็นที่จะต้องดำเนินการให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจด้วยเพราะความเจริญก้าวหน้า ของงานบริการเป็นปัจจัยที่สำคัญอีกประการหนึ่งที่เป็นตัวบ่งชี้ก็คือจำนวนผู้มาใช้บริการดั่งนั้น ผู้บริหาร

ที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่างๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ ทั้งผู้ปฏิบัติและผู้มาใช้บริการยิ่งกว่านั้นการให้บริการนอกจากจะทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกอันดีต่อสินค้า ยังขยายถึงความรู้สึกอันดีต่อองค์กรลูกค้าจะเกิดภาพลักษณ์และความพึงพอใจที่ดีต่อองค์กรจะนั่นพลัง ก้าวหน้าขององค์กรทางหนึ่งจึงอยู่ที่การให้ บริการการประทับใจลูกค้าซึ่งทุกองค์กรจะให้ความสนใจเพื่อที่จะ ได้ใช้ เป็นแนวทางในการบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด

4. แนวคิดเรื่องความคุ้มค่า

พรชัย ติไพศาลสกุล (2556) ได้กล่าวถึงความคุ้มค่าในการรับบริการทางการแพทย์ไว้ว่าผู้รับบริการ ทางการแพทย์มักมีการเปรียบเทียบระหว่างราคาค่ารักษาพยาบาลกับความคืบหน้าการรักษาพยาบาล เป็น สำคัญเพื่อวัดถึงความคุ้มค่าที่ผู้รับบริการต้องชำระเงินให้แก่โรงพยาบาลมากน้อยเพียงใดค่าใช้จ่ายที่สูง โดยเฉพาะโรงพยาบาลเอกชนที่มีต้นทุนดำเนินงานที่สูงย่อมต้องสร้างความคุ้มค่าการรักษาที่สูงด้วยเช่นกัน ผู้รับบริการส่วนใหญ่คำนึงถึงการวิเคราะห์วินิจฉัยอาการจากแพทย์ การให้ยาการดูแลความเข้าใจการให้ ความสำคัญต่อผู้ป่วยและการอธิบายรายละเอียดการรักษา รวมถึงแนวทางปฏิบัติตนเองเป็นสำคัญที่เป็น ดัชนีชี้วัดความคุ้มค่าหลักในงานศึกษาเรื่องความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการ โรงพยาบาลของพรชัยในเรื่องของคุณภาพการบริการ โรงพยาบาลในประเด็นความคุ้มค่าผลการศึกษาพบว่า ในการตัดสินใจเข้ารับบริการในโรงพยาบาลคือ การหายจากอาการเจ็บป่วยหรืออาการทุเลาลงมีความคืบหน้า ในการรักษาที่สามารถอธิบายอาการของโรคได้อย่างชัดเจนถูกต้องแม่นยำ โดยเฉพาะการเข้ารับการรักษาพยาบาล ในโรงพยาบาลขนาดใหญ่ที่มีชื่อเสียงและมาตรฐานการรับรองสากลที่ได้มีการคัดเลือกแพทย์ที่มีความรู้ ความสามารถมีประสบการณ์ และความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านเปรียบเทียบกับความคุ้มค่าที่ผู้รับบริการต้อง ชำระเงินให้แก่โรงพยาบาล นอกจากนี้ในงานของพรชัย ยังกล่าวถึงการประเมินราคาค่ารักษาพยาบาลไว้ ว่าเพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจเข้ารับการรักษาของผู้ป่วยถือว่ามีความสำคัญต่อการวางแผน การรักษาเพื่อเตรียมความพร้อมด้านการเงิน เตรียมความพร้อมทางด้านสภาพร่างกายจิตใจ และสถานที่ สำหรับการพักผ่อนหลังเสร็จสิ้นการรักษาแล้วเป็นต้น ก่อนการประเมินราคาค่ารักษาพยาบาลสามารถ ดำเนินการได้ทั้งในรายการที่มีอาการเล็กน้อยราคาค่าใช้จ่ายไม่มากสำหรับกลุ่มผู้รับบริการที่มีข้อจำกัด ในด้านฐานะการเงินไปจนถึงการประเมินราคาสำหรับอาการที่ต้องมีการผ่าตัดใหญ่มีอาการแทรกซ้อน และความซับซ้อนของโรคที่เกี่ยวข้องหลายๆ โรคพร้อมกันเช่น การผ่าตัดหัวใจสำหรับผู้ป่วยที่มีภาวะ ความดันโลหิตสูง เบาหวาน จำเป็นต้องมีการวางแผนการรักษาเป็นอย่างดีทั้งในด้านตารางเวลานัดที่งาน แพทย์พยาบาลเทคนิคการแพทย์ ห้องผ่าตัดห้องฟักอุปกรณ์ เครื่องมือในห้องผ่าตัด และนอกห้องผ่าตัด ซึ่งกระบวนการเหล่านี้มีการประสานงานและยืนยันการทำงานร่วมกันอย่างชัดเจน การประเมินราคาสำหรับ รายการข้างต้นจะมีความซับซ้อนทั้งในด้านความไม่แน่นอนของการใช้ อุปกรณ์ เครื่องมือเวชภัณฑ์ที่

ชัดเจน ได้ยากลำบากซึ่งการประเมินราคาจำเป็นต้องมีการหารือและทำการวินิจฉัยอาการให้แน่ชัดก่อน จึงจะทำแบบสำรวจราคาเพื่อกำหนดราคาประเมินให้ใกล้เคียงกับค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจริงให้มากที่สุดเพื่อประโยชน์ของผู้ป่วยและผู้รับบริการที่สามารถวางแผนทางการเงินได้อย่างถูกต้องเหมาะสม

5. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985: 42) กล่าวว่า การรับรู้ของลูกค้าจะทำการประเมินคุณภาพบริการ โดยทำการเปรียบเทียบความต้องการหรือความคาดหวังกับการบริการที่ได้รับจริง ซึ่งคุณภาพที่ลูกค้าประเมินไม่ได้เป็นการประเมินเฉพาะผลจากการบริการเท่านั้นแต่เป็นการประเมินที่รวมไปถึงกระบวนการของการบริการที่ได้รับ และการที่องค์กรจะได้รับชื่อเสียงจากคุณภาพบริการต้องมีการบริการอย่างคงที่ อยู่ในระดับของการรับรู้ของลูกค้า หรือมากกว่าความคาดหวัง ของลูกค้า

Goetsch and Davis (2000 อ้างถึง สุมณัส บุญมี, 2553 : 24) อธิบายว่า คุณภาพการให้บริการเป็นการควบคุมเพื่อให้เกิดคุณภาพการให้บริการที่แตกต่างจากคุณภาพในการผลิตสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ ทั้งนี้วิธีการควบคุมคุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่ยาก เนื่องจากการบริการจะมีการควบคุมหรือจัดการน้อย ขณะเดียวกันก็มีความสำคัญมากในทางหนึ่งระดับของคุณภาพที่ได้จากการบริการมักไม่สามารถทำนายได้เพราะขึ้นอยู่กับปัจจัยอื่นหลายประการ ได้แก่ ชื่อเสียงขององค์กรภาพพจน์ พฤติกรรมผู้ให้บริการ โดยผู้รับบริการจะเป็นผู้ทำการตรวจสอบตั้งแต่กระบวนการเริ่มจนถึงการสิ้นสุดในการให้บริการและการให้บริการจะดียิ่งขึ้นหากผู้รับบริการทำการประเมินการให้บริการในขณะนั้น

โดยสรุปแล้วคุณภาพการบริการ คือ การบริการที่ผู้ให้บริการต้องคำนึงถึงสิ่งที่สามารถสัมผัสได้ อาทิเช่น เครื่องมือ อุปกรณ์ และบุคลากร ที่ต้องพร้อมเสมอสำหรับให้บริการสร้างความไว้วางใจและความเชื่อมั่น ให้แก่ผู้รับบริการหรือลูกค้า ให้บริการที่ตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็วเอาใจใส่ ผู้รับบริการอย่างเท่าเทียม และเสมอภาคกัน เพื่อสร้างความประทับใจ และความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ

การบริการคือ การบริการของพนักงาน หรือ สถานประกอบการ ที่มีต่อลูกค้าผู้ที่มีมารับบริการเพื่อทำอย่างไรหรือจะใช้กลยุทธ์อย่างไรเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและต้องการมาใช้บริการอีกครั้ง อีกอย่างผู้ให้บริการต้องคำนึงถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริการ และตัวที่กำหนดคุณภาพการบริการทุกครั้ง

จากการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับองค์ประกอบของ ความพึงพอใจตามคุณภาพในการเข้ารับบริการคลินิก ของประชาชนในเมือง ปากเซ แขวงจำปาสัก พอสรุปได้ว่า คุณภาพการบริการสำคัญอย่างยิ่ง ความพึงพอใจของผู้รับบริการซึ่งองค์ประกอบที่เกี่ยวกับคุณภาพของการบริการ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านรูปลักษณ์ที่สัมผัส ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความ เชื่อมั่น ต่อลูกค้า ด้านการรู้จัก และเอาใจใส่ลูกค้า ซึ่งผู้ประกอบการควรที่จะให้ความสำคัญ และนำองค์ประกอบเหล่านี้ไปใช้

ในการบริการลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจมากขึ้น การที่ลูกค้าคิดหรือพูดแต่ในสิ่งที่ดีเกี่ยวกับการบริการของคลินิกของท่าน รวมถึงพูดให้คนที่รู้จักหรือผู้อื่นรับรู้ถึงคลินิกในทางที่ดีอีกด้วย แม้ว่าคลินิกคู่แข่งจะมีสิ่งที่ดีกว่า เพราะลูกค้าเชื่อมั่นว่าคลินิกท่านจะสนองตอบความปรารถนาของพวกเขาได้ดีที่สุดทั้งปัจจุบัน และอนาคต ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการรับบริการคลินิกได้แก่ ท่านรู้สึกมีความปลอดภัยเมื่อเข้ามาในคลินิก ท่านรู้สึกว่าคุณเอง เป็นบุคคลสำคัญมารับบริการ ถ้าเจ็บป่วยครั้งหน้าท่านคิดว่าจะกลับมาใช้บริการอีก ท่านจะแนะนำ ต่อให้บุคคลเลือกมาใช้บริการที่คลินิก อันส่งผลให้การดำเนินการของผู้ประกอบการประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ต้องการ

วิธีการศึกษา

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป ที่มารับบริการคลินิกใน เมืองปากเซ แขวงจำปาสัก ในระยะปี 2559 จำนวน 125,000 คน โดยมีการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากข้อมูลข้างต้น ผู้วิจัยได้ทำการคำนวณหาขนาดตัวอย่างที่เหมาะสมสำหรับการศึกษานี้ได้จำนวน 400 คน ตามวิธีการของ Yamane (1973: 886-887)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษานี้ได้ใช้แบบสอบถามชนิดเลือกตอบเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ประกอบด้วย 5 ด้านคือด้านความเป็นรูปธรรมของบริการด้านความเชื่อถือว่าไว้วางใจ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และด้านความเข้าใจ และเห็นอกเห็นใจจำนวน 20 ข้อ ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า กำหนดระดับมาตราส่วนที่เป็นข้อความให้เป็นค่านำหนักตัวเลข เพื่อประโยชน์ต่อการนำไปใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ กำหนดค่านำหนักตามวิธีของ Likert (ชานินทร์ ศิลป์จารุ, 2553: 75)

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ใช้บริการคลินิก ในเมืองปากเซ แขวงจำปาสัก จำนวน 4 ข้อ ได้แก่ ความรู้สึกมีความปลอดภัย ความรู้สึกว่าคุณเองเป็นบุคคลสำคัญเมื่อมารับบริการ ความคิดว่าจะกลับมาใช้บริการอีก การแนะนำต่อให้บุคคลอื่นมาใช้บริการ

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) เพื่อทดสอบสมมติฐานดังต่อไปนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการแตกต่างกัน ใช้สถิติ Independent samples t-test และ One-way ANOVA ในการทดสอบความแตกต่างและในกรณีพบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ต้องทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีเชฟเฟ้ (Scheffe' method)

สมมติฐานข้อที่ 3 คุณภาพการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ใช้บริการคลินิกในเมืองปากเซ แขวงจำปาสัก ใช้สถิติ Multiple linear regression

สรุปผลการศึกษา

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 291 คน คิดเป็นร้อยละ 72.75 อยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 45.50 สถานภาพสมรสจำนวน 277 คน คิดเป็นร้อยละ 69.25 มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี 226 คน คิดเป็นร้อยละ 56.50 มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 29.50 มีรายได้ตั้งแต่ 7,001-9,000 บาท จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 27.50 ของจำนวนตัวอย่างทั้งหมด

คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการคลินิก ในเมืองปากเซ แขวงจำปาสัก โดยพิจารณาจากปัจจัยคุณภาพการให้บริการแต่ละด้าน ดังต่อไปนี้

1. ด้านความเป็นความรูปธรรมของการบริการ (Tangible) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องบุคลากรทางการแพทย์มีความเชี่ยวชาญที่เห็นเป็นรูปธรรม สามารถรับรู้ได้

2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องการได้รับการบริการที่มีมาตรฐานเดียวกัน

3. ด้านการตอบสนองต่อความต้องการบริการของลูกค้า (Responsiveness) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องผู้รับบริการได้รับความสะดวกจากการมาใช้บริการ

4. ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ลูกค้าผู้ใช้บริการ (Assurance) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องผู้ให้บริการมีทักษะความรู้ความสามารถในการให้บริการ

5. ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจลูกค้าผู้ใช้บริการ (Empathy) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องความเอื้ออาทรและมีน้ำใจจากผู้ให้บริการ

ปัจจัยคุณภาพการให้บริการในด้านการตอบสนองต่อความต้องการบริการของลูกค้า (Responsiveness) ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ลูกค้าผู้ใช้บริการ (Assurance) ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยพบว่าปัจจัยด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ลูกค้าผู้ใช้บริการ (Assurance) ส่งผลมากที่สุดต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการคลินิก ในเมืองปากเซ แขวงจำปาสัก

ผลการศึกษา แสดงให้เห็นระดับความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการแต่ละด้านที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการคลินิก ในเมือง ปากเซ แขวงจำปาสัก พบว่า

คุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองต่อความต้องการบริการของลูกค้า (Responsiveness) ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการคลินิก ในเมืองปากเซ แขวงจำปาสัก

ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ลูกค้าผู้ใช้บริการ (Assurance) ส่งผลมากที่สุดต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการคลินิก ในเมืองปากเซ แขวงจำปาสัก

ข้อเสนอแนะ

1. ด้านการตอบสนองต่อความต้องการบริการของลูกค้า (Responsiveness) พบว่าลูกค้าให้ความสำคัญในเรื่องของผู้รับบริการได้รับความสะดวกจากการมาใช้บริการ ดังนั้นฝ่ายงานหรือธุรกิจที่เกี่ยวข้องควรมีการพัฒนากระบวนการอำนวยความสะดวกสบายให้กับผู้มาใช้บริการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับบริการที่มีความสะดวกรวดเร็ว เพื่อที่จะเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันกับผู้ประกอบการโรงพยาบาล และคลินิกของคู่แข่งได้เป็นอย่างดี และนอกจากนั้นควรมีการพัฒนาในส่วนที่ทำให้ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย เพราะปัจจัยดังกล่าวมาถือเป็นสิ่งที่ลูกค้าใช้ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ เนื่องจากเป็นสิ่งที่จำเป็นที่ลูกค้าต้องการ

2. ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ลูกค้าผู้ใช้บริการ (Assurance) พบว่าลูกค้าให้ความสำคัญในเรื่องผู้ให้บริการมีทักษะความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เพราะว่าการที่พนักงานมีทักษะความรู้ ความสามารถ เป็นสิ่งหนึ่งที่สำคัญที่จะทำให้ลูกค้าตัดสินใจใช้บริการ เพื่อที่จะทำให้ลูกค้าเกิดความมั่นใจเมื่อใช้บริการกับผู้ประกอบการคลินิกต้องให้ความสำคัญในส่วนของพนักงานที่ต้องมีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญในการให้บริการกับลูกค้า เมื่อการให้บริการกับลูกค้านั้นเกิดความผิดพลาดไม่ว่าจะเป็นในส่วนของระบบ

หรือพนักงาน เพื่อสร้างความมั่นใจและความพึงพอใจให้กับลูกค้าเมื่อใช้บริการ รวมทั้งควรให้ความสำคัญกับการให้บริการอย่างไม่เลือกปฏิบัติกับลูกค้าที่มาใช้บริการ เพราะปัจจัยดังกล่าวมาถือเป็นสิ่งที่ลูกค้าใช้ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการคลินิกในเมืองปากเซ แขวงจำปาสัก

เอกสารอ้างอิง

ดามพวรรณ คุณคำ และ เบญจมาศ เป็นบุญ. 2555. การศึกษาความรู้สึกภักดีและความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ. กรุงเทพฯ: โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ.

ภากรณ์ น้าว่า และ ศิริวิมล วันทอง. 2550. ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลด่านมะขามเตี้ย. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.

Kotler, P. 2000. **Marketing Management**. 10th ed. NJ: Prentice-Hall.

Kotler, P. and K. L. Keller. 2006. **Marketing management**. NJ: Peason Education.

Parasuraman, A., V. A. Zeithaml and L. L. Berry. 1985. A conceptual model of service quality and its implications for future research. **Journal of Marketing**, 49(4), 41-50.

Wolman, B. B. 1973. **Dictionary of behavioral science**. New York: Van Nostrand Reinhold.

Yamane, T. 1976. **Statistics: An introductory analysis**. New York: Harper and Row.

**ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาก่อสร้างของลูกค้าใน
เขตเทศบาลเมืองปากเซ แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว**

**Factors That Influence the Decision Making of Customer to Choose a
Construction Company's Service in the Pakse District,
Campasak Province Lao PDR**

Chitsamone Boutivong* และ นาวิณ มินะกรรม**

Chitsamone Boutivong* and Nawin Minakan**

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาก่อสร้างในเขตเทศบาลเมืองปากเซ แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว และเพื่อเปรียบเทียบปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาก่อสร้างของผู้บริโภค ในเขตเทศบาลเมืองปากเซ แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ประชากรที่ใช้ในการวิจัยนี้ได้แก่ ผู้ใช้บริการบริษัทรับเหมาก่อสร้างในเขตเทศบาลเมืองปากเซ ซึ่งวิเคราะห์ด้วยค่าทางสถิติได้แก่ ค่าแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ทดสอบสมมติฐานด้วย Independence sampling T-test และ Oneway ANOVA และ เปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD. ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาก่อสร้าง ของลูกค้าในเขตเทศบาลเมืองปากเซ แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ในด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านเทคนิคและกระบวนการ ผลิตภัณฑ์และคุณภาพในการบริการ บุคลากรในการให้บริการ ด้านการส่งเสริมการให้บริการและการให้ความรู้ มีระดับความสำคัญในระดับปานกลาง และมีเพียง ด้านราคา และต้นทุนให้บริการที่มีระดับความสำคัญ ในระดับมาก

* นิสิตปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จ. กรุงเทพฯ 10900

** อาจารย์คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จ. กรุงเทพฯ 10900

ขณะที่ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันของลูกค้าในเขตเทศบาลเมืองปากเซ มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาก่อสร้างไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีเพียงอาชีพ รายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกันของลูกค้าในเขตเทศบาลเมืองปากเซ มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาก่อสร้างแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: การตัดสินใจ, รับเหมาก่อสร้าง

Abstract

This research aims to study the marketing factors that influence the decision to choose the construction company of customers in Pakse district, Champasak Province, Lao PDR and in order to compare the marketing factors that influence the decision to choose the construction company of the customers in Pakse district, Champasak Province, Lao PDR classified by gender, age, occupation, education level and income population in this research include service users, construction companies in the Pakse district with an alleged example, according to table of Krejcie and Morgan (1970: 99, cited in Thongbai Soudsali, 2003: 26) total number of 201 cases which analysis through detail and statistical values include the frequency distribution fee percentage, average, standard deviation and the complicity test sampling, T-test, One way ANOVA, and Independence, and to compare the list of pairs with LSD method. The study found that the marketing factors that influence the decision to choose the construction company's customers in Pakse district, Champasak Province, Lao PDR, technical services, products and processes, productivity and quality of service, personnel, promotion and education is important in the medium level; but only price and cost of services are very important level While the factors section, gender, age, educational are different from customers in Pakse district which influence the decision the construction company did not differ statistically significant at the level of .05 and only occupational and monthly income that differ customers in Pakse district which influence the decision to choose construction company differ statistically significant level .05

Keyword: Decision, Construction

บทนำ

ในปลายปี พ.ศ. 2556 เศรษฐกิจของประเทศลาวมีการชะลอตัวลง อันเนื่องมาจากผลกระทบปัจจัยภายนอกของประเทศโดยเฉพาะปัจจัยเสี่ยงจากกระบวนการก่อการร้ายสากล และสถานะเศรษฐกิจของโลก มีการชะลอตัว การผันผวนของราคาน้ำมันเชื้อเพลิง ซึ่งเป็นสินค้าที่มีความต้องการมาก และเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลมากต่อสินค้าอื่นๆ โดยเฉพาะจะเห็นได้จากกลุ่มวัสดุก่อสร้างที่มีต้นทุนการก่อสร้างที่สูงมาก เป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้การลงทุนก่อสร้าง โครงสร้างของภาครัฐต้องลดน้อยลง และประชาชนที่ยื่นคำร้องขออนุญาตปลูกสร้างอาคารพาณิชย์ และที่อยู่อาศัยก็ลดลง ทำให้ผู้ประกอบการธุรกิจบริการรับเหมาก่อสร้างที่จดทะเบียนอย่างถูกต้องตามกฎหมาย ในแขวงจำปาสักจำนวนมากได้รับผลกระทบอย่างรุนแรงจนถึงกับเลิกกิจการไปตามสถานะของเศรษฐกิจ

จากข้อมูลดังกล่าวจะเห็นได้ว่า ถึงสถานะเศรษฐกิจของประเทศจะชะลอตัว ไปตามสถานะเศรษฐกิจของโลก ซึ่งมีการผันผวนจากราคาน้ำมัน และราคาวัสดุก่อสร้างจะมีราคาที่สูงขึ้นก็ตาม ผู้บริโภคก็ยังมีความต้องการบริโภคอยู่ต่อไป ในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 6 ของรัฐบาลสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2553-2558 และแผนยุทธศาสตร์ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2558-2563 ที่มีเป้าหมายมุ่งการส่งเสริมฐานรากเศรษฐกิจของประเทศให้เข้มแข็งหลุดพ้นจากประเทศด้อยพัฒนาก้าวไปเป็นประเทศอุตสาหกรรมที่ทันสมัย นอกจากนี้ รัฐบาลยังให้การสนับสนุนและมุ่งพัฒนาธุรกิจขนาดกลาง และธุรกิจขนาดย่อมให้เจริญเติบโต โดยหวังให้ผู้ประกอบการดำเนินธุรกิจอยู่ได้ต่อไป ในปัจจุบันธุรกิจบริการรับเหมาก่อสร้างส่วนใหญ่เป็นกิจการดำเนินการในรูปแบบ บริษัทขนาดกลางและเล็ก ที่บริหารงานธุรกิจแบบครอบครัวเป็นเจ้าของคนเดียวยังให้การบริการที่ไม่ดีพอ ไม่มีการนำเอาองค์ความรู้ในการวางแผนธุรกิจมาประยุกต์ใช้ ดังนั้น การจัดการโครงสร้างขององค์การภายในบริษัทรับเหมาก่อสร้าง มีความจำเป็นต้องปรับปรุง และพัฒนา การบริหารธุรกิจของตน มีการประยุกต์ใช้องค์ความรู้ในการบริหารจัดการด้านการเงิน การบัญชี การจัดการการ ตลาด และการวิเคราะห์เพื่อหาจุดคุ้มทุน ทั้งการบริการที่ดีชื่อเสียงของธุรกิจ การบริการของพนักงาน ซึ่งจำเป็นต้องมีการฝึกอบรมพนักงานนายช่าง กรรมกรให้มีฝีมือดี รู้จักนำใช้เทคนิคใหม่ๆ เข้าในการก่อสร้าง และรู้จักนำใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย และประการหนึ่งที่สำคัญ ผู้จัดการบริษัทจะต้องเป็นนักการตลาดที่ดีเข้าใจถึงลักษณะของการบริการ การกำหนดราคาบริการที่ถูกต้อง พิจารณาด้านทุนศึกษาค่าการบริการของกลุ่มแข่งขัน มีการศึกษาในเรื่องวิจัยการตลาดและระบบข่าวสารข้อมูลทางการตลาด นอกจากนี้แล้วยังต้องได้ศึกษาถึงพฤติ กรรมของผู้บริโภค ปัจจัยทางด้านวัฒนธรรม สังคม กฎหมาย นโยบายด้านการเมือง เศรษฐกิจของประเทศ และต่างประเทศอีกด้วย

จากเหตุผลที่กล่าวมาในข้างต้นนั้น ไม่ว่าจะการใช้บริการของผู้บริโภค และผู้ประกอบการ การธุรกิจบริการรับเหมาก่อสร้างจะเพิ่มขึ้นหรือลดลงก็ตาม ผู้วิจัยยังสนใจที่จะศึกษาปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาก่อสร้างในเขตเทศบาลเมืองปากเซ แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว เพื่อเป็นข้อมูลที่จะนำไปเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ดำเนินธุรกิจบริการรับเหมาก่อสร้าง ในเทศบาลเมืองปากเซ แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ให้ได้รับการพัฒนา ปรับปรุงคุณภาพและประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกิจของตนเองทั้งในปัจจุบันและในอนาคต เพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการให้มากที่สุดนั่นเอง

บททวนวรรณกรรม

หลักการธุรกิจบริการบริษัทรับเหมาก่อสร้างในเทศบาลเมืองปากเซจังหวัดจำปาสัก ทุกๆ บริษัทต้องยื่นคำร้องขออนุญาตดำเนินธุรกิจจากสำนักงานคมนาคมขนส่งไปรษณีย์และก่อสร้างจังหวัดจำปาสัก โดยต้องมีที่ตั้งสำนักงาน มีผู้จัดการเพื่อบริหารงาน มีวิศวกรและสถาปนิกอย่างน้อย 2 คนประจำในบริษัทที่เป็นสมาชิกของสมาคมสถาปนิกและวิศวกรก่อสร้างลาว มีนายช่างและกรรมกรไว้ให้บริการมีบัญชีการเงินมีอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้สำนักงาน อุปกรณ์เครื่องมือของช่าง มีเครื่องจักรกลที่ทันสมัย มีเงินทุนสำรองค่าใช้จ่ายเพื่อการดำเนินงาน นอกจากนี้ ก็ต้องมีการวางแผนดำเนินธุรกิจ มีกลยุทธ์ในการจัดการการตลาด วิเคราะห์จุดคุ้มทุน ศึกษาพฤติกรรมความพึงพอใจ และความต้องการของผู้บริโภคที่ใช้บริการ (กฎกระทรวงคมนาคมขนส่งไปรษณีย์และก่อสร้าง ว่าด้วยการสร้างตั้งและการออกใบอนุญาตดำเนินธุรกิจก่อสร้าง 928 / คขปก, 2543)

ความหมายการประกอบธุรกิจบริการ

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2547: 13) ได้กล่าวถึงภาพรวมของธุรกิจบริการไว้ว่าในฐานะที่เราเป็นผู้บริโภค บริการจึงเป็นสิ่งที่ขาดไม่ได้ในชีวิตประจำวัน ตั้งแต่เราเปิดไฟตอนเช้านั่งฟังวิทยุ คุยโทรศัพท์ ขึ้นรถประจำทาง โทรศัพท์สั่งพิซซ่า ส่งไปรษณีย์ ไปตัดผม เดิมน้ำมัน เช่าวิดีโอ กระทบการซื้อสินค้าในร้าน 7-Eleven ทั้งหมดนี้ล้วนเป็นตัวอย่างของการบริการทั้งสิ้น หรือแม้กระทั่งสถาบันการศึกษาที่มีการให้บริการห้องสมุด โรงอาหาร ร้านถ่ายเอกสาร บริการรถรับ-ส่งนักศึกษา การใช้บริการอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัย รวมถึงการเรียนการสอนในชั้นเรียน สิ่งเหล่านี้ก็จัดได้ว่าเป็น “บริการ” เช่นเดียวกัน

อย่างไรก็ตาม แม้บริการจะเป็นเรื่องใกล้ตัว แต่เรามักพบว่าผู้บริโภคที่ใช้บริการ (รวมถึงตัวเราเอง) จะไม่ค่อยพอใจกับบริการที่ได้รับ เช่น พัสดุส่งมาล่าช้า พนักงานให้บริการไม่สุภาพขั้นตอนในการรับบริการยุ่งยาก ผู้ให้บริการต้องให้เรากรอกเอกสารมากมาย หรือบางครั้งก็ให้เรายื่นเข้าแถวรอรับบริการ

เป็นเวลานานๆ จนกระทั่งเรารู้สึกหงุดหงิด ดังนั้น เป็นหน้าที่ของนักการตลาดในการ ศึกษาถึงพื้นฐานความต้องการของผู้บริโภค และหาแนวทางในการตอบสนองความต้องการนั้น ด้วยการให้บริการอย่างมีคุณภาพและเป็นที่ยอมรับ โดยตั้งอยู่พื้นฐานของการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและต้นทุนต่ำ ซึ่งจุดนี้จะทำให้ธุรกิจบริการของเรามีผลกำไรในที่สุด

ธุรกิจบริการรับเหมาก่อสร้าง ก็เป็นธุรกิจบริการหนึ่งที่มีความสำคัญในภาคธุรกิจอุตสาหกรรมบริการของประเทศ เป็นการบริการที่ให้การรับเหมาก่อสร้างอาคารสำนักงาน อาคารพาณิชย์ และอาคารอื่นๆ ที่ผู้บริโภคเห็นความสำคัญของบริษัทรับเหมาก่อสร้างจึงตัดสินใจเลือกใช้บริการ บริษัทรับเหมาก่อสร้างที่จะก่อตั้งขึ้นจะต้องได้รับอนุญาตดำเนินการธุรกิจจากองค์ การคุ้มครองมหาภาคของรัฐบาล โดยภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงคมนาคมขนส่ง ไปรษณีย์และก่อสร้างหรือสำนักงานคมนาคมขนส่ง ไปรษณีย์และก่อสร้างประจำจังหวัด ที่ควบคุมกระบวนการทางด้านเทคนิคการก่อสร้างและการออกแบบก่อสร้าง วิธีการก่อสร้าง และควบคุมคุณภาพของวัสดุประสิทธิภาพของงาน บริษัทรับเหมาก่อสร้างต้องมีนักวิชาการที่เป็นสมาชิกของสมาคมนักสถาปนิกและวิศวกรก่อสร้างแห่งชาติอย่างน้อย 2 คนต่อหนึ่งบริษัท ตามกฎกระทรวงคมนาคมขนส่ง ไปรษณีย์และก่อสร้าง ฉบับที่ 928/คชปก ลงวันที่ 21 มีนาคม 2543 และมอบอำนาจให้สมาคมสถาปนิกและวิศวกรก่อสร้างแห่งชาติ ควบคุมจรรยาบรรณของสถาปนิกและวิศวกรที่เป็นนักวิชาการที่ดูแลหรือควบคุมงานก่อสร้างของบริษัทรับเหมาอีกด้วย

ความหมายพฤติกรรมผู้บริโภค

ธงชัย สันติวงษ์ (2546: 27) กล่าวว่า พฤติกรรมผู้บริโภค (Consumer Behavior) เป็นการค้นหาหรือวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรม การซื้อและการใช้ของผู้บริโภค เพื่อทราบถึงลักษณะความต้องการใช้ของผู้บริโภค คำตอบที่ได้จะช่วยให้นักการตลาดสามารถจัดกลยุทธ์ทางการตลาด (Marketing Strategies) ที่สามารถสนองความพึงพอใจของผู้บริโภคได้อย่างเหมาะสม พฤติกรรมผู้บริโภคจึงหมายถึงการกระทำของบุคคลใดบุคคลหนึ่งซึ่งเกี่ยวข้องกับโดยตรงกับการจัดหาให้ได้มาและการใช้ซึ่งสินค้าและบริการทั้งนี้รวมถึงกระบวนการตัดสินใจซึ่งมีอยู่ก่อนแล้ว และมีส่วนในการกำหนดให้มีการกระทำดังกล่าว

พิมล ศรีวิกรม (2542: 6) พฤติกรรมของผู้บริโภคหมายถึง การกระทำของผู้บริโภคแสดงออกได้แก่การค้นหา การเลือกใช้ การประเมินผลในการใช้สอยผลิตภัณฑ์ นั้นๆ รวมทั้งการบริการที่ผู้บริโภคได้รับ หรือ พึงจะได้รับซึ่งการกระทำดังกล่าวจะสนองต่อความต้องการของผู้บริโภคนั้นๆ ได้

จากความหมายพฤติกรรมผู้บริโภคที่ได้กล่าวมาข้างต้นนั้น ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า พฤติกรรมผู้บริโภค คือ การกระทำหรือการแสดงออกของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการซื้อหรือการใช้สินค้าและบริการ โดยมีกระบวนการตัดสินใจทั้งก่อนและหลังการซื้อหรือการใช้ ซึ่งได้รับอิทธิพลมาจากปัจจัยทั้งภายในและปัจจัยภายนอก เป็นตัวกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมนั้น

ลักษณะการบริโภคของธุรกิจบริการ

ยูพาวรรณ วรรณวานิชย์ (2548: 13) ได้กล่าวถึง ลักษณะของธุรกิจบริการมีเกณฑ์ที่ใช้อยู่ หลายลักษณะด้วยกัน ในการแบ่งประเภทของบริการ เช่น ใช้ลักษณะตรงกันข้ามในด้านระดับการติดต่อเป็นการบริการที่มีการติดต่อกันมาก (High Contact) และบริการที่มีการติดต่อน้อย (Low Contact) ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการหรือแบ่งตามสิ่งที่เป็นตัวสร้างบริการและส่งมอบบริการโดยแบ่งเป็นบริการโดยใช้ เครื่องมือเป็นหลักในการสร้างบริการ (Equipment Base) และใช้แรงงานคนเป็นหลัก (People Base) นอกจากนี้ยังมีการแบ่งแบบให้บริการเป็นกลุ่ม (Collective) กับบริการเป็นรายบุคคล (Individual) อีกด้วยการที่ธุรกิจบริการจะจัดว่าธุรกิจของตนนั้นอยู่ในประเภทใดให้แน่ชัดลงไปนั้น บางครั้งกระทำได้ยากให้พิจารณาว่าธุรกิจนั้นมีแนวโน้มเอียงไปทางด้านใดมากกว่ากัน การที่จะใช้เกณฑ์อะไรก็ตามมาแบ่งประเภทของบริการนั้นต้องสามารถแก้ปัญหาทางการตลาดได้ เช่น การแบ่งที่ใช้หลักเพื่อแสวงหากำไรกับไม่แสวงหากำไร ปัญหาขององค์กรทั้งสองประเภทมี จำนวนมากและมีความแตกต่างกันเล็กน้อย ดังจะได้อธิบายถึงลักษณะเฉพาะที่เหมือนกันของบริการไม่ว่าจะเป็นบริการประเภทใด

ธุรกิจบริการเป็นธุรกิจที่มีลักษณะพิเศษอย่างมากไม่สามารถจับต้องหรือสัมผัสได้ไม่มีความแน่นอนตายตัวมีความผันแปรสูง ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่างทั้งเวลา สถานที่ นอกจากนี้ยังไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ต้องมีการปรับเปลี่ยนไปตามสถานการณ์ต่างๆ ซึ่งคุณสมบัติเหล่านี้จะตรงกันข้ามกับสินค้าอย่างสิ้นเชิง

กลยุทธ์การจัดการธุรกิจบริการเชิงบูรณาการ

Lovelock and Wright (2002: 13-15) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบทั้ง 8 ของการบริหารบริการแบบผสมผสาน (The Eight Components of Integrated Service Management) ไว้ว่า เมื่อพิจารณากลยุทธ์ทางการตลาดของสินค้าที่ผลิตจากอุตสาหกรรม โดยปกตินักการตลาดยึดถือองค์ประกอบของกลยุทธ์เบื้องต้นทั้ง 4 ประการ คือ ผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย และการส่งเสริมการตลาดหรือการสื่อสารกล่าวโดยรวมแล้วทั้ง 4 จำพวกหมายถึง 4Ps ของส่วนประสมการตลาดแต่อย่างไรก็ตามจากลักษณะเด่นพิเศษของการให้บริการที่ได้กล่าวมานั้น ทำให้จำเป็นต้องรวมองค์ประกอบทางด้านกลยุทธ์อื่นๆ เข้าไว้ด้วยในกลยุทธ์การบริการนั้นคือ มีการใช้ “8Ps” ในการบริหารบริการแบบผสมผสานหรือบูรณาการ ซึ่งอธิบายถึงตัวแปรในการตัดสินใจ 8 ประการที่ผู้บริหารองค์กรที่จำหน่ายบริการต้องพิจารณา

ดังนั้นบริษัทควรต้องจัดการให้ดี เพราะสามารถสร้างความประทับใจแก่ผู้บริโภคได้ตัวอย่างเช่น รูปแบบของอาคาร เครื่องแบบของพนักงานและโลโก้ของธุรกิจเป็นต้น หรือ แม้กระทั่งการเลือกใช้สื่อหรือสัญลักษณ์ในการติดต่อกับผู้บริโภค สรุปได้ว่าการจัดการธุรกิจบริการเชิงบูรณาการ ผู้บริหารจะต้องได้ศึกษาและทำความเข้าใจเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของผู้บริโภคทั้ง 8Ps ซึ่งเป็นกลยุทธ์

ทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการให้สอดคล้องและเหมาะสมกับผลิตภัณฑ์ และศักยภาพของธุรกิจของคณและแนวทางในการพิจารณาหาวิธีที่มีประสิทธิภาพ ในการบริหารการตลาดธุรกิจบริการให้ดีที่สุด สนองความต้องการและความพึงพอใจของผู้บริโภคการศึกษาพฤติกรรมความต้องการของผู้บริโภคสามารถ ออกแบบลักษณะของผลิตภัณฑ์ และลักษณะการให้บริการ นำเสนอต่อผู้บริโภคตัดสินใจซื้อและใช้บริการ ธุรกิจของเราตลอดไป

วิธีการศึกษา

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยนี้ได้แก่ ผู้ใช้บริการบริษัทรับเหมาก่อสร้างในเขตเทศบาลเมืองปากเซ แขวงจำปาสักสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว นับแต่ปี พ.ศ. 2554 ถึงเดือนกันยายน 2559 ของประชาชนที่ยื่นคำร้องขออนุญาตปลูกสร้างบ้านที่อยู่อาศัย อาคารพาณิชย์ อาคารสำนักงาน และอื่นๆ จำนวน 410 ราย (การเคหะและผังเมือง สำนักงานคมนาคมขนส่งไปรษณีย์และก่อสร้างแขวงจำปาสัก, 2559) จะได้ประชากรจำนวนทั้งหมด 410 ราย ต่อจำนวน 25 บริษัทรับเหมาก่อสร้าง ที่ได้จดทะเบียนอนุญาตดำเนินธุรกิจ จากสำนักงานคมนาคมขนส่งไปรษณีย์และก่อสร้างแขวงจำปาสัก

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิเป็นสัดส่วน (Proportionate Stratified Random Sampling) ตามอาชีพและรายได้ จากผู้บริโภคที่ใช้บริการจำนวน 25 บริษัท ในเขตเทศบาลเมืองปากเซ ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 201 ราย โดยใช้ขนาดตัวอย่างตามเกณฑ์ของ Krejcie and Morgan

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ได้นำใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลเพื่อสอบถามผู้เกี่ยวข้องกับผู้รับเหมาก่อสร้างในอำเภอเมืองปากเซ จังหวัดจำปาสัก สปป ลาว โดยมีโครงสร้างแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาก่อสร้าง ซึ่งประกอบด้วย ผลิตภัณฑ์และบริการ เทคนิค และกระบวนการ บุคลากร ผลิตภัณฑ์และคุณภาพในการบริการ การส่งเสริมการให้บริการและให้ความรู้ ราคา และต้นทุนบริการ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบประเมินค่าด้วย มาตรวัดของ ลิเคิร์ต (Likert) ใน 5 ระดับ มีคำตอบ 5 ตัวเลือก โดยกำหนดน้ำหนักคะแนน และระดับของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับ เหมาก่อสร้าง แต่ละตัวเลือก

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นด้านปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการเลือกบริษัทรับเหมาก่อสร้างในอำเภอเมืองปากเซ จังหวัดจำปาสัก สปป ลาว

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

1. การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) เพื่อใช้อธิบายลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล ด้วยสถิติค่าร้อยละ (Percentage) การแจกแจงความถี่ (Frequency) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือ S.D.)

2. สถิติเชิงอนุมานหรือสถิติอ้างอิง (Inferential Statistics) เพื่อใช้อธิบาย การทดสอบค่าที่ แบบเป็นอิสระต่อกัน (t - test: Independent) และ One- way ANOVA (การวิเคราะห์ ความแปรปรวนทางเดียว) ใช้ทดสอบเปรียบเทียบ หาความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างตัวแปรที่แบ่งออกเป็น 3 กลุ่มขึ้นไป

กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะนำไปตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ที่ระดับในสำคัญ 0.05 หรือระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 โดยใช้วิธี Least Significant Difference (LSD)

สรุปผลการศึกษา

เพศ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศ หญิง ร้อยละ 69.65 อายุ ส่วนใหญ่มีอายุช่วง 31-39 ปี คิดเป็นร้อยละ 40.30 รองลงมาคือ น้อยกว่า 30 คิดเป็นร้อยละ 30.35 อาชีพ ส่วนมากมีอาชีพรับจ้าง/ พนักงานธุรกิจเอกชน คิดเป็นร้อยละ 39.80 รองลงมาคือ ประกอบอาชีพส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 32.34 มีระดับการศึกษาประกาศนียบัตรปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 38.31 รองลงมาคือ มัธยมศึกษา ปวช และต่ำกว่า ร้อยละ 28.86 และรายได้ต่อเดือน มากกว่า 3,000,001 กีบ คิดเป็นร้อยละ 53.2 รายได้ระหว่าง 2,000,001-3,000,000 กีบ ร้อยละ 25.9 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาก่อสร้างในเขตเทศบาลเมืองปากเซ จังหวัดจำปาสัก สปป ลาว เมื่อพิจารณาปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาก่อสร้างในเขตเทศบาลเมืองปากเซ จังหวัดจำปาสัก สปป ลาว เป็นรายด้านพบว่า

ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ พบว่าระดับความสำคัญของปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาก่อสร้างฯ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ด้านเทคนิคและกระบวนการพบว่าระดับความสำคัญของปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาก่อสร้างของ

ลูกค้าในเขตเทศบาลเมืองปากเซ แขวงจำปาสัก สปป ลาว ด้านเทคนิคและกระบวนการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

ผลผลิตภาพและคุณภาพในการบริการพบว่าระดับความสำคัญของปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาก่อสร้าง ของลูกค้าในเขตเทศบาลเมืองปากเซ แขวงจำปาสัก สปป ลาว ผลผลิตภาพและคุณภาพในการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

บุคลากรในการให้บริการพบว่าระดับความสำคัญของปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาก่อสร้าง ของลูกค้าในเขตเทศบาลเมืองปากเซ แขวงจำปาสัก สปป ลาว บุคลากรในการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านการส่งเสริมการให้บริการและการให้ความรู้พบว่าระดับความ สำคัญของปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาก่อสร้าง ของลูกค้าในเขตเทศบาลเมืองปากเซ แขวง จำปาสัก สปป ลาว ด้านการส่งเสริมการให้บริการและการให้ความรู้ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านราคา และต้นทุนในการให้บริการพบว่าระดับความสำคัญของปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาก่อสร้าง ของลูกค้าในเขตเทศบาลเมืองปากเซ แขวงจำปาสัก สปป ลาว โดยรวมอยู่ในระดับมาก

การวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรับเหมาก่อสร้าง ของลูกค้าในเขตเทศบาลเมืองปากเซ จังหวัดจำปาสัก สปป ลาว โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยสามารถสรุปได้ดังนี้

เพศ ที่แตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการบริษัทรับเหมาก่อสร้างของผู้บริโภคที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการบริษัทรับเหมาก่อสร้างของผู้บริโภคที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการบริษัทรับเหมาก่อสร้างของผู้บริโภคที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการบริษัทรับเหมาก่อสร้างของผู้บริโภคที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

รายได้ที่แตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการบริษัทรับเหมาก่อสร้างของผู้บริโภคที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรับเหมาก่อสร้างในเขตเทศบาลเมืองปากเซ จังหวัดจำปาสัก สปป.ลาว เห็นว่า ปัจจัยรายด้านทั้งหมด อยู่ในระดับปานกลาง มีเพียงด้านราคา และต้นทุนให้บริการ ที่มีอิทธิพลในระดับมาก ดังนั้นจึงเห็นว่า บริษัทผู้ให้บริการรับเหมาก่อสร้าง ควรได้พิจารณาปัจจัยนี้อย่างถี่ถ้วนเป็นต้นว่า การที่บริษัทมีใบแจ้งราคาแต่ละหน้างานอย่างชัดเจน ซึ่งจะส่งผลที่ทำให้ลูกค้าตระหนักในการพิจารณาคัดเลือกหรือใช้บริการ รวมทั้งภาพลักษณ์และชื่อเสียงของบริษัทที่ทำให้เกิดความไว้วางใจ และเป็นธรรม เช่น มีการบริการรับชำระเงิน โดยผ่านธนาคาร, ราคาค่าก่อสร้างใกล้เคียงกับบริษัทอื่น, บริษัทมีการเสนอราคาโครงการก่อสร้างอย่างชัดเจน, ราคาค่าบริการเหมาะสมกับการให้บริการและค่าใช้จ่ายจริง, มีการบริการรับชำระเงินสดตามงวดของงาน และมีการให้เลือกราคาของการใช้บริการที่แตกต่าง มีการกำหนดระยะเวลาการชำระค่าบริการ บริษัทมีใบแจ้งราคาการก่อสร้างให้ล่วงหน้า ราคาวัสดุก่อสร้างสมเหตุสมผลตามกลไกการตลาด และราคาค่าแรงงานเหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติจริง (5) เหล่านี้เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

กฎกระทรวงคมนาคมขนส่งไปรษณีย์และก่อสร้าง. 2543. ว่าด้วยการสร้างตั้งและการออกใบอนุญาต

ดำเนินธุรกิจก่อสร้าง ฉบับเลขที่ 928/คขปก, 21 มีนาคม 2543. ม.ป.ท.

ธงชัย สันติวงษ์. 2546. พฤติกรรมผู้บริโภคทางการตลาด. กรุงเทพฯ: ประชุมช่าง.

ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์. 2548. การจัดการ การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: แสงดาว.

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. 2547. การตลาดธุรกิจบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2546. การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.

สำนักงานการเคหะและผังเมือง. 2559. รายชื่อผู้ขออนุญาตปลูกสร้างในเทศบาลเมืองปากเซ และผัง

เมืองสำนักงานคมนาคมขนส่งไปรษณีย์และก่อสร้างแขวงจำปาสัก. สปป.ลาว: ม.ป.ท.

สำนักงานแผนการและการลงทุน. 2558. บทสรุปแผนการลงทุน 5 ปี จังหวัดจำปาสัก ปี 2010-2015.

สปป.ลาว: สำนักงานแผนการและการลงทุนจังหวัดจำปาสัก.

Kotler, P. 2003. **Marketing Management**. New Jersey: Prentice-Hall.

Lovelock, C. and L. K. Wright. 2002. **Service Marketing and Management**. New Jersey: Prentice-Hall.

ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริหารงานวิชาการ วิทยาลัยเอกชน แขวงจำปาสัก

Student's Satisfaction Towards Academic Administration of Private Collages Champasak Province, Lao PDR

Savanhdaly Phonesavanh* และ ศศิวิมล มีอำพล**

Savanhdaly Phonesavanh* and Sasivimol Meeampol**

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีจุดประสงค์เพื่อทราบระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริหารงานวิชาการวิทยาลัยเอกชนแขวงจำปาสักดี ศึกษาวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการบริหารงานวิชาการทั้ง 6 ด้าน กับระดับผลการเรียนของนักศึกษา ทั้งค้นหาอุปสรรคและแนวทางการบริหารงานวิชาการวิทยาลัยเอกชนแขวงจำปาสักดี การจัดการศึกษาที่จะประสบผลสำเร็จ คือการศึกษาที่ผู้ศึกษามีความพึงพอใจต่อการบริหารของสถาบันการศึกษาอย่างสูงสุด เพราะความพึงพอใจของผู้ศึกษาเป็นองค์ประกอบหลักในการพัฒนาศักยภาพทางด้าน การศึกษาของผู้ศึกษา ดังนั้น การศึกษา ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริหารงานวิชาการ วิทยาลัยเอกชนแขวงจำปาสักดี จึงมีความสำคัญเพื่อยกแนวทางในการพัฒนาการบริหารวิชาการด้านการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพให้มากยิ่งขึ้น การศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริหารงานวิชาการ วิทยาลัยเอกชนแขวงจำปาสักดี ครั้งนี้ผู้วิจัยได้ เลือกศึกษาเฉพาะนักศึกษาปี 2 - 3- 4 ของวิทยาลัยเอกชนในแขวงจำปาสักดีใน 4 วิทยาลัย วิทยาลัย พอนสะหวัน, วิทยาลัยไอที ไชจำปา, วิทยาลัยสุตวิไล, วิทยาลัย เทคโนโลยีหัวเฉียว ใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 275 ตัวอย่างพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการบริหารงานวิชาการ วิทยาลัยเอกชนแขวงจำปาสักดี โดยรวมในระดับมาก พิจารณาเป็นรายด้าน ตามลำดับค่าเฉลี่ย คือ ด้านการจัดกิจกรรม ด้านการจัดการเรียนการสอน การนิเทศภายในสถานศึกษา, สื่อการสอน และแหล่งเรียนรู้, การวัดผลและประเมินผล, ด้านหลักสูตร

* นิสิตปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จ. กรุงเทพฯ 10900

** อาจารย์คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จ.กรุงเทพฯ 10900

ตามลำดับ ในส่วนการเปรียบเทียบระหว่างระดับความพึงพอใจกับระดับผลการเรียนเห็นได้ว่านักศึกษาที่มีความพึงพอใจในระดับมาก มีผลการเรียนดีกว่านักศึกษาที่มีความพึงพอใจในระดับน้อยกว่า และพบว่าสิ่งที่วิทยาลัยควรเอาใจใส่โดยการจัดเตรียมอาจารย์ให้คำปรึกษาแก่นักศึกษาที่มีระดับการเรียนต่ำ โดยการทำกิจกรรมร่วมกันเพื่อสังเกตพฤติกรรมการเรียนของนักศึกษาและใช้โอกาสทำความเข้าใจ

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ, การบริหารงานวิชาการ

Abstract

The objectives of this study were to survey level of student's satisfaction towards academic administration of private collages Champasak province and analyzed the level of satisfaction in 6 aspects with the student's grades then find out the academic administration obstacles and solutions. The success on education management is beginning from the learners who like academic administration of their collage because the learner is the main component to develop themselves so these are the reason of study on the student's satisfaction towards academic administration of private collages Champasak province. In this case, The researcher chosen only the 2nd 3rd and 4th year students in 4 private colleges such as Phonesavanh, It saychampa, Huasiew, Soukvilay College using the sample of 275 including and found that the total of student satisfactions was at the high level. When we considered in each aspects the result is from high to medium level respectively such ass activity aspect learning and teaching aspect In-school supervision aspect learning materials and resources aspect evaluation aspect curriculum aspect. In case of the comparison between the student satisfactions in 6 aspects with student's grades found that the students who satisfy to the academic administration at the high level are study better than the students who satisfy at lower. The solutions of this case is preparing the teachers by colleges to give a specially advise and take care of weak students by using the varied activity to improve more understanding of students

Keyword: Satisfaction, Academic Administration

บทนำ

การศึกษาที่มีความสำคัญอย่างมากในการพัฒนาคนให้เป็นสมาชิกที่ดีของสังคม และประเทศชาติ ด้วยวิธีการฝึกคนให้เป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถ และเข้าใจสภาพความเป็นจริงของสังคม สามารถดำรงชีวิตอย่างมีประโยชน์ต่อสังคม ที่ตนอาศัยอยู่ การจัดการศึกษาจะต้องเป็นไปเพื่อพัฒนาคน ให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ทั้งร่างกาย จิตใจ สติปัญญา มีความรู้ มีคุณธรรม จริยธรรม และวัฒนธรรมในการดำรงชีวิต สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข ในกระบวนการเรียนการสอน ต้องปลูกฝังจิตสำนึกที่ถูกต้อง คึงาม รู้จักรักษาผลประโยชน์ส่วนรวมของประเทศชาติ ตลอดจนอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม และเน้นให้ผู้เรียนได้มีโอกาสฝึกทักษะ กระบวนการคิด การจัดการ กระบวนการจัดการศึกษาต้องส่งเสริมให้ผู้เรียนสามารถพัฒนาตามธรรมชาติและมิตถะกายภาพ การจัดการศึกษาที่จะประสบผลสำเร็จ คือการศึกษาที่ผู้ศึกษามีความพึงพอใจต่อการบริหารของสถาบันการศึกษาอย่างสูงสุด เพราะความพึงพอใจของผู้ศึกษาเป็นองค์ประกอบหลักในการพัฒนาศักยภาพทางด้าน การศึกษาของผู้ศึกษา ดังนั้นสถานศึกษาทุกแห่งต้องมีความพร้อม ในการจัดการให้ผู้ศึกษาได้เกิดความพึงพอใจในการศึกษาถ้าผู้ศึกษามีความสุขจะทำให้ผู้ศึกษา อยากเรียนรู้ ไม่รู้สึกเบื่อหน่าย การที่จะทำให้ผู้ศึกษา สามารถเรียนรู้ได้ผลดีนั้น ต้องอาศัยปัจจัยสำคัญหลายประการ ซึ่งความพึงพอใจเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีส่วนช่วยให้ผู้ศึกษาประสบความสำเร็จ การจัดสภาพการเรียนหรือจัดบรรยากาศในการเรียน ที่เหมาะสม จะทำให้ผู้ศึกษาเกิดความพึงพอใจ และสนุกสนานกับการศึกษา โดยที่สถานศึกษาจะต้องจัดบรรยากาศ ในการเรียนให้ผู้ศึกษาสนใจ หรือพึงพอใจได้ และเกิดความอยากเรียนรู้ด้วยตนเอง โดยมีการกำหนดทิศทางในการทำงานและนโยบายในการบริหารงาน วิชาการที่ชัดเจน

การจัดการศึกษาของลาวผ่านมาพัก และรัฐบาล ได้เอาใจใส่อย่างเป็นพิเศษในการปรับปรุงคุณภาพ การศึกษาภายในประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการปรับปรุงด้านหลักสูตรการเรียนการสอน ประสิทธิภาพ ของการบริหาร และการจัดการศึกษาเนื่องจากผู้สำเร็จการศึกษามีคุณภาพยังไม่เป็นที่น่าพอใจ จากการ ประเมินสภาพปัญหาในการดำเนินงานปฏิรูปการศึกษาทั่วประเทศแล้ว กระทรวงศึกษาธิการ และกีฬา ได้ประกาศยกเลิกการศึกษาหลักสูตรปริญญาตรีสถาบันการศึกษาเอกชนทั่วประเทศ ในปี 2012 แล้วเรียกร้อง ให้ทุกสถาบันการศึกษาปรับปรุงคุณภาพการศึกษา รอการประเมินคุณภาพอีกครั้ง เพื่อให้เห็นนโยบายดังกล่าว ประสบผลสำเร็จ และการศึกษามีคุณภาพดีขึ้นมาสู่มาตรฐานการศึกษาให้ได้ เพื่อให้วิทยาลัยเกิดความพร้อม และมีความมั่นใจในคุณภาพมากขึ้นอีกทั้งเป็นการช่วย ชีจุดเด่น และจุดที่ควรปรับปรุงพัฒนาให้กับ สถาบันการศึกษาเอกชน เพื่อความอยู่รอดและความเจริญก้าวหน้าของสถานศึกษาด้วย จำเป็นจะต้องศึกษา

การบริหารงานวิชาการที่เป็นหัวใจสำคัญของสถานศึกษา และเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารการศึกษา โดยเน้นคุณภาพทางการศึกษาตามนโยบายของกระทรวงศึกษาธิการ และกีฬา

ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารงานวิจัย ตลอดจนถึงทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง และเห็นคุณค่าของการบริหารวิชาการ ดังกล่าว ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษา ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริหารงานวิชาการ วิทยาลัยเอกชนแขวงจำปาศักดิ์ เพื่อยกแนวทางในการพัฒนาการบริหารวิชาการด้านการเรียนการสอน ให้มีประสิทธิภาพให้มากยิ่งขึ้น

ทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารงานวิชาการ

ปรียาพร วงษ์อนุตรโรจน์ (2535: 30) กล่าวถึง ความพึงพอใจไว้ว่า เป็นความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงาน และได้รับคือ ผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงานมีขวัญกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะเป็นผลต่อประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของการทำงานรวมทั้ง ส่งผลต่อความสำเร็จ และไปตามเป้าหมายขององค์กร

เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธ์ (2536: 24) ได้ให้ความหมายในทางที่คล้ายกันว่า เป็นความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่ ในการช่วยแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อน ให้แก่ประชาชน และความพึงพอใจที่มีความตั้งใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการแก่ประชาชน

กมล ภูประเสริฐ (2545: 5-6) กล่าวว่า การบริหารงานวิชาการในสถานศึกษา หมายถึง การบริหารที่เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการศึกษา อันเป็นเป้าหมายสูงสุดในภารกิจของสถานศึกษา ซึ่งคุณภาพการศึกษาที่คาดหวัง คือ คุณสมบัติอันพึงประสงค์ที่จะเกิดขึ้นแก่ผู้เรียน ได้แก่ ความรู้

รุจิรี ภูสาระ และ จันทราณี สงวนนาม (2545: 56) การบริหารงานวิชาการหมายถึง การบริหารกิจกรรมทุกชนิดสถานศึกษาซึ่งเกี่ยวข้องกับการปรับปรุง พัฒนาการเรียนการสอนให้เกิดผลตามเป้าหมายของหลักสูตรอย่างมีประสิทธิภาพ

สรุปได้ว่า การบริหารงานวิชาการ หมายถึง การจัดวางหน้างานอย่างเหมาะสม ในการเรียน การสอน เพื่อให้ได้มาซึ่งการวัด และประเมินผล ตามขั้นเวลาที่กำหนดอย่างมีคุณภาพ

อุทัย บุญประเสริฐ (2540: 173) กล่าวว่า หลักสูตร หมายถึง แผนที่ครอบคลุมจกเวลาของโรงเรียนหรือสถานศึกษาเป็น Blueprint ในการทำงานของนักบริหารสถานศึกษาที่ประสงค์จะใช้วิชาชีพขั้นสูงเป็นหลักในการบริหารโรงเรียน

กิติมา ปรีดีดิลก (2532) ได้กล่าวว่า การจัดการเรียนการสอนว่าเป็นหน้าที่โดยตรงของผู้บริหาร จะทำการจัดการเรียนการสอน มีการเรียนการสอนที่ถูกต้อง ตลอดจนมีการอำนวยความสะดวกเพื่อการจัดการเรียนการสอนอย่างมีประสิทธิภาพ หลักที่สำคัญของการจัดการเรียนการสอนควรจัดความรู้และคุณสมบัติอื่นที่ต้องการให้แก่ผู้เรียน ได้อย่างถูกต้องและเหมาะสมเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้เรียนทั้งภาคทฤษฎีและปฏิบัติ เนื้อหาที่สอนยึดหยุ่นตามเหตุการณ์ และท้องถิ่นและความสนใจของผู้เรียน

พระอุเทน อุเทโน (สำรวยกุล) (2554: 23) ได้กล่าวถึงการจัดกระบวนการการเรียนรู้ไว้ว่าในการจัดการเรียนการสอน ต้องจัดให้สอดคล้องกับความถนัดและความสนใจของผู้เรียน โดยจัดกระบวนการเรียนรู้ ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญตามวิธีการฝึกทักษะ กระบวนการคิดการจัดการ การเผชิญสถานการณ์ การประยุกต์ความรู้มาใช้ในการแก้ปัญหาและป้องกันเพื่อให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้และรอบรู้เป็นคนดีคนเก่ง และมีความสุข

เอกชัย กี่สุขพันธ์ (2533: 153) กล่าวว่ากระบวนการเรียนการสอนเป็นการนำหลักสูตร ไปใช้ กระบวนการเรียนการสอนนี้จะต้องประกอบด้วย การแปลงหลักสูตรไปสู่การสอน เช่น การจัดทำ แผนการสอน คู่มือครู แบบเรียน หนังสืออ่านประกอบต่างๆ เป็นต้น การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ที่จะเอื้อต่อการเรียนการสอนเช่น การจัดตารางสอน การจัดห้องสมุด การจัดวัสดุ อุปกรณ์ต่างๆ ที่ใช้ประกอบการสอน เป็นต้น และประการสุดท้าย คือ การสอนของครูซึ่งเป็นขั้นที่สำคัญของกระบวนการเรียนการสอน

กิติมา ปรีดีดิลก (2532) ได้กล่าวถึง การจัดแผนการเรียนการสอนเป็นการกำหนดรายวิชาต่าง ๆ ให้ผู้เรียนเรียนอย่างมีเป้าหมาย เป็นการกำหนดแผนไว้ล่วงหน้าตลอดระยะเวลาของการศึกษาจะต้องศึกษาอะไรบ้างมากน้อยเท่าไร โดยคำนึงถึงเนื้อหาสาระที่มีประกอบอยู่ในหลักสูตร วิธีจัดแผนการเรียนจะต้องคำนึงถึงผู้เรียนได้มีโอกาสเลือกเรียนตามความถนัดความสนใจและความสามารถ จากภาคปฏิบัติโรงเรียนมักจัดแผนการเรียนโดยคำนึงถึงความสนใจและความสามารถควบคู่กันไปกับการคำนึงถึงทรัพยากรที่มีอยู่ ได้แก่ ครู เครื่องมือ และอุปกรณ์ มีอย่างไรจัดอย่างนั้นและจัดตามความเห็นชอบโรงเรียนและครู

หวน พินธุพันธ์ (2528: 49) กล่าวว่า การจัดตารางสอนเป็นการบริหารงานวิชาการอีกประการหนึ่งเพราะตารางสอนเป็นการนัดหมายระหว่างครูผู้สอนกับนักเรียนหรือเป็นการกำหนดวิชาและเวลาที่จะให้เรียน โดยละเอียดประจำตลอดสัปดาห์ การจัดตารางสอนเป็นหน้าที่ของผู้บริหารโรงเรียนโดยตรง

นิพนธ์ กินาวงศ์ (2543: 69) กล่าวว่า การจัดแบ่งกลุ่มนักเรียน หมายถึง การแบ่งนักเรียนแต่ละระดับชั้นเป็นห้องๆ ในกรณีที่นักเรียนในระดับชั้นใด มีมากกว่า 1 ห้องเรียน งานในด้านการแบ่งกลุ่มนักเรียนนั้น อาศัยแนวคิดทางจิตวิทยา และความรู้ทางวัตกรรมการศึกษาเข้าช่วยสามารถแบ่งชั้นเรียนได้หลายวิธีคือการแบ่งกลุ่มนักเรียนแบบคละการแบ่งกลุ่มนักเรียนตามความสามารถการแบ่งกลุ่มแบบไม่มีระดับชั้น และการเรียนแบบรายบุคคล

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535) กล่าวว่า ตำราเรียนเป็นเครื่องประหยัดเวลาในการสอนของครู อาจารย์ เนื้อหาบางอย่างครูอาจารย์อาจกำหนดให้นักเรียนไปค้นคว้าจากห้องสมุดตามหนังสือที่กำหนดให้อ่านเพิ่มเติม และนำมาอภิปรายหรือจัดทำเป็นรายงานเพื่อให้นักเรียนนักศึกษาที่มีความรู้กว้างขวาง ตำราเรียนเป็นหลักในการกำหนดเนื้อหาตามหลักสูตรรายวิชาที่เรียน ด้วยเหตุนี้ ครูอาจารย์มีแนวโน้มจะใช้ตำราเรียนหรือแบบเรียนเล่มใดเล่มหนึ่ง หรือเล่มที่ตนเองเขียนให้เพียงเล่มเดียวครูอาจารย์ควรได้ส่งเสริมบทเรียนนักศึกษาให้ได้ใช้ห้องสมุดเป็นแหล่งค้นคว้าความรู้เพิ่มเติมควรจะได้รับความสะดวกสนับสนุนจากฝ่ายบริหารของสถานศึกษา โดยสามารถทำได้

ยุพดี ลีมอรุณ (2526: 10) กล่าวว่า กิจกรรมที่โรงเรียนจัดขึ้นด้วยความร่วมมือของนักเรียนเพื่อสนองความต้องการและความสนใจอันเป็นแนวทางสร้างเสริมประสบการณ์และพัฒนาทางด้านร่างกาย อารมณ์ สังคมและสติปัญญา กิจกรรมที่จัดขึ้นอาจจะไม่เกี่ยวกับกิจกรรมในห้องเรียน แต่อาจจะช่วยส่งเสริมกิจกรรมในห้องเรียนให้มีคุณค่าและมีประโยชน์มากขึ้น

ทฤษฎีและขอบข่ายของงานบริหารวิชาการ

Faber (1970: 212) ได้แบ่งงานวิชาการออกเป็น 7 ด้าน คือ การกำหนดจุดมุ่งหมายของหลักสูตร, การจัดเนื้อหาของหลักสูตร, การนำหลักสูตรไปใช้, การจัดอุปกรณ์การสอน, การนิเทศการสอน, การส่งเสริมครูประจำการในด้านความรู้ และการจัดหาสิ่งสนับสนุนการเรียนการสอน

จิตต์ หมวดสง (2534: 86) กล่าวว่างานด้านวิชาการแบ่งออกเป็น 6 ประการ คือ แผนการปฏิบัติงานด้านวิชาการ, หลักสูตรและการสอน, การจัดการเรียน, สื่อการสอน, การปรับปรุงการเรียนการสอน และการวัดและประเมินผล

อุทัย บุญประเสริฐ (2543) กล่าวว่า งานวิชาการของโรงเรียนจะครอบคลุมในเรื่องดังต่อไปนี้ งานหลักสูตรและการนำหลักสูตรไปใช้ในโรงเรียน, งานการสอนและการจัดการเรียนการสอน, งานกิจกรรมนักเรียนและงานบริหารกิจกรรมนักเรียน, งานสื่อการสอนและกิจการห้องสมุด, งานวัดผลและประเมินผล และงานการนิเทศศึกษาและพัฒนาวิชาชีพ

กิติมา ปรีดีดิลก (2532: 74) ได้กล่าวว่า ขอบข่ายงานวิชาการประกอบด้วย แผนปฏิบัติงานด้านวิชาการ, หลักสูตรและการสอน, การจัดการเรียน, สื่อการสอน, การปรับปรุงการเรียนการสอน และการวัดและประเมินผล

วิธีการศึกษา

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้ได้แก่นักศึกษาวิทยาลัยเอกชนแขวงจำปาศักดิ์ทั้ง 4 แห่ง ที่เรียนในภาคปกติระดับชั้นปีที่ 2, 3 และ 4 ในปีการศึกษา 2015-2016 ซึ่งมีจำนวนรวม 837 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้ได้จากวิธีคำนวณกลุ่มตัวอย่างตามวิธีของ ยามาเน่ (Taro Yamane) ได้ทั้งหมด 275 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจนักศึกษาที่มีต่อการบริหารงานวิชาการวิทยาลัยเอกชนแขวงจำปาศักดิ์
2. ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการหามาตราส่วนประมาณค่า โดยการใช้เกณฑ์ระดับความคิดเห็นแบ่งออกเป็น 5 ระดับของ Likert
3. แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะแนวทางในการบริหารวิชาการ วิทยาลัยเอกชนแขวงจำปาศักดิ์

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา สำหรับอธิบายถึงลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง และความพึงพอใจของนักศึกษาวិชาการ วิทยาลัยเอกชนแขวงจำปาศักดิ์ และสถิติที่ใช้คือการหาค่าความถี่ (Frequency), ค่าร้อยละ (Percentage), ค่าเฉลี่ย (Mean), ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
2. สำหรับการทดสอบสมมติฐานสถิติที่ใช้คือ ทดสอบค่าที (t-test) และ (One-way analysis of variance: ANOVA)

สรุปผลการศึกษา

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริหารงานวิชาการวิทยาลัยเอกชนแขวงจำปาศักดิ์ โดยรวมนักศึกษามีความพึงพอใจมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมาก 4 ด้านแต่มีด้านน้อย คือ ด้านการจัดกิจกรรม, ด้านการจัดการการเรียนการสอน, การนิเทศภายในสถานศึกษา สื่อการสอน และแหล่งเรียนรู้ ตามลำดับ และนักศึกษามีความพึงพอใจระดับปานกลาง 2 ด้าน คือ ด้านการวัดผลและประเมินผล, และด้านหลักสูตร ในส่วนนี้เห็นได้ชัดเจนว่า หลักสูตร เปรียบเสมือนแผนยุทธศาสตร์ของสถาบันการศึกษา และอีกด้านคือการวัดและประเมินผลเปรียบเสมือนกระจกที่สะท้อนให้เห็นผลของการปฏิบัติงานทั้งหมด ยังไม่เป็นที่ชื่นชอบหรือพึงพอใจเท่าที่ควรจะเป็น

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านลงลึกเข้าไปอีกปรากฏผลดังนี้

1. ด้านหลักสูตร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาปีนรายข้อ พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการบริหารงานวิชาการวิทยาลัยเอกชนแขวงจำปาศักดิ์ ด้านหลักสูตร ระดับมาก 1 ข้อ และระดับปานกลาง 2 ข้อ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยพึงพอใจน้อยสุดคือ เนื้อหาของหลักสูตรมีความสอดคล้องและเหมาะสมกับระดับการเรียนรู้

2. ด้านการจัดการการเรียนการสอน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาปีนรายข้อ พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการบริหารงานวิชาการวิทยาลัยเอกชนแขวงจำปาศักดิ์ด้านการจัดการการเรียนการสอน ระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด 2 ข้อ คือ นักศึกษาได้รับความรู้ทักษะและประสบการณ์เพิ่มขึ้น, วิทยาลัยจัดบรรยากาศ และสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมกับการศึกษา

3. ด้านการจัดกิจกรรม โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาปีนรายข้อ พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการบริหารงานวิชาการวิทยาลัยเอกชนแขวงจำปาศักดิ์ด้านการจัดกิจกรรมระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ วิทยาลัยจัดให้ นักศึกษามีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์ต่อชุมชน

4. สื่อการสอน และแหล่งเรียนรู้ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาปีนรายข้อ พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการบริหารงานวิชาการวิทยาลัยเอกชนแขวงจำปาศักดิ์ ด้านสื่อการสอน และแหล่งเรียนรู้ ระดับมาก 2 ข้อ และระดับปานกลาง 2 ข้อ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยพึงพอใจน้อยสุดคือ นักศึกษาได้แสวงหาความรู้ใหม่ๆ ได้อย่างหลากหลาย

5. การนิเทศภายในสถานศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาปีนรายข้อ พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการบริหารงานวิชาการวิทยาลัยเอกชนแขวงจำปาศักดิ์ ด้านการนิเทศภายในสถานศึกษา ระดับมาก 2 ข้อ และระดับปานกลาง 1 ข้อ คือ ครูเปิดโอกาสให้นักเรียนพบปะขอคำปรึกษา

6. ด้านการวัดผลและประเมินผล โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาปีนรายข้อ พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการบริหารงานวิชาการวิทยาลัยเอกชนแขวงจำปาศักดิ์ ด้านการวัดผลและประเมินผล ระดับปานกลาง ทุกข้อ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยพึงพอใจน้อยสุดคือ วิทยาลัย ทำการวัดผลและประเมินผลอิงตามความพยายาม และความตั้งใจในการเรียนของนักศึกษา

ข้อเสนอแนะ

จากผลงานวิจัยข้างต้นพบว่าความพึงพอใจในด้านหลักสูตรและการวัดและประเมินยังจัดอยู่ในระดับปานกลาง และอีกด้านหนึ่งเมื่อศึกษาลงลึกเข้าไปได้พบว่านักศึกษาที่มีความพึงพอใจการบริหารงาน

วิชาการของวิทยาลัยเอกชนในระดับมากมีเกรดเฉลี่ยสูงกว่าผู้ที่พึงพอใจต่อการบริหารงานวิชาการในระดับน้อยกว่า ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. วิทยาลัยเอกชนควรเอาใจใส่เป็นพิเศษในด้านการศึกษาอบรมให้นักศึกษาเข้าใจถึงความสำคัญและจุดเด่นของหลักสูตรของตนอย่างทั่วถึง
2. วิทยาลัยควรเอาใจใส่พิเศษโดยการจัดเตรียมอาจารย์ให้คำปรึกษาแก่นักศึกษาที่มีระดับการเรียนต่ำ โดยการทำกิจกรรมร่วมกันเพื่อสังเกตพฤติกรรมการเรียนของนักศึกษาและใช้โอกาสทำความเข้าใจ
3. การปรับสื่อการเรียนการสอนให้เข้ากับยุคสมัยจะช่วยให้นักศึกษามีความเพลิดเพลินสนุกสนานมากขึ้น เพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจให้มีความพึงพอใจและนำไปสู่ระดับผลการเรียนที่ดีขึ้นไปตามลำดับ

เอกสารอ้างอิง

- กมล ภูประเสริฐ. 2545. การบริหารงานวิชาการในสถานศึกษา: ชุดการพัฒนาสู่มาตรฐานการศึกษาขั้นพื้นฐาน. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: เมธิทิปส์.
- กิตติมา ปรีดีดิลก. 2532. การบริหารและการนิเทศเบื้องต้น. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์อักษรการพิมพ์.
- จิตต์ หมวดสง. 2534. การบริหารและการนิเทศการศึกษาเบื้องต้น. ม.ป.ท.
- เทพศักดิ์ บุญรัตพันธ์. 2536. การบริหารงานบุคคล ในสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์การศาสนา.
- นิพนธ์ กินาวงศ์. 2541. เอกสารคำสอน หลักการบริหารการศึกษา. พิษณุโลก: คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- ปรียาพร วงษ์อนุตรโรจน์. 2535. การบริหารงานวิชาการ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- ยุพดี ลิ้มอรุณ. 2526. ปัญหาและความคิดเห็นในการสอนวิชากิจกรรมนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น เขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาการบริหาร, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- รุจิรี ภูสาระ และ จันทรานี สงวนนาม. 2545. การบริหารหลักสูตรในสถานศึกษา. กรุงเทพฯ: บั๊คพอยท์.
- อุทัย บุญประเสริฐ. 2528. สาระสำคัญเกี่ยวกับหลักสูตรประถมศึกษา พุทธศักราช 2521 สำหรับผู้บริหารและนักวางแผนการศึกษา. กรุงเทพฯ: ประยูรวงศ์.

อุเทน อุเทโน (สำรวจกุล). 2554. ความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการบริหารงานวิชาการ โรงเรียนมัธยมศึกษาอำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

เอกชัย กี่สุขพันธ์. 2538. หลักการบริหารการศึกษาทั่วไป. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: องค์กรศิลป์การพิมพ์.

Faber, C. F. and G. F. Sherron. 1970. **Elementary school administration Theory and practice.** New York: Holt. Rinehart and Winston.

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาต่อในระดับปริญญาตรี
ที่มหาวิทยาลัยจำปาสัก

Decision Making Factors Towards the Further Study on Bachelor Degree at
Champasack University Lao PDR

Thiphaphone Phonesavanh* และ กมลพรรณ แสงมหาชัย**

Thiphaphone Phonesavanh* and Kamolbhan Sangmahachai**

บทคัดย่อ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลของนักศึกษา ระดับความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกศึกษาต่อ และเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกศึกษาต่อ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ นักศึกษาภาคปกติในระดับปริญญาตรี จำนวน 300 คน ซึ่งใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลโดยค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test, One-Way ANOVA ผลการศึกษาพบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย มากกว่าเพศหญิง มีอายุระหว่าง 20 - 21 ปี ส่วนใหญ่มีภูมิลำเนา อยู่ที่แขวงจำปาสัก อาศัยอยู่กับ บิดา และ มารดา มีสมาชิกครอบครัว มากกว่า 6 คน ขึ้นไป ระดับการศึกษาสูงสุดของผู้ปกครองส่วนใหญ่ อนุปริญญา ผู้ปกครองรับราชการ เป็นส่วนใหญ่ รายได้เฉลี่ยของผู้ปกครอง ระหว่าง 1,000,001 - 2,000,000 กีบ และ นักศึกษาส่วนใหญ่ ใช้ทุนส่วนตัวในการศึกษา ระดับความคิดเห็นของนักศึกษามีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัย, ปัจจัยด้านสถานที่ตั้ง และปัจจัยด้านราคา มีระดับการตัดสินใจอยู่ในระดับมากตามลำดับ ส่วนผลการทดสอบสมมติฐาน

* นิตติปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จ. กรุงเทพฯ 10900

** อาจารย์คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จ. กรุงเทพฯ 10900

พบว่าโดยภาพรวมของนักศึกษาจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ไม่มีผลมีผลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าศึกษา ต่อแสดงว่าปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

คำสำคัญ: การตัดสินใจ, การศึกษาต่อ, ปริญญาตรี

Abstract

This thesis aims to study the features of the personal factors, the students. Level of students opinions towards the factors that affect the decision to study and compare the differences of level a comment on factors that affect the decision to select study. Classified by the factor part invasion by a group of sample used in the study is full-time students in undergraduate programs, the number of 300 people, which uses a questionnaire to collect information and analyze data by the statistical standard deviation percent t – test, One-Way ANOVA. Results of the study are as follows: The majority of students are male, rather than female, between the ages of 20-21 years old, mostly domiciled address at Champassak lived with the father and the mother are members of more than 6 people to stay alert and kitchen. Highest education level of the parents most diploma Parents, civil servant, mostly. The average income of the guardian between 1,000,001-2,000,000 kip, and most students. private capital in education. Level of students ' opinions towards students, factors that affect overall is moderate and is considering a list of side found that the University's image factor, the factor of location and price factors, the level of decision making is on many levels, respectively. Hypothesis test results found that overall, students classified as having stormed part factors adversely affects the decision further studies show that rejecting the assumption that set.

Keyword: Decision, Further Study, Bachelor Degree

บทนำ

สังคมปัจจุบันมีการแข่งขันกันสูงในทุกๆ ด้านรวมทั้งการแข่งขันทางการศึกษาทำให้ผู้เรียน ต้องหาทุกวิถีทางเพื่อจะสอบเข้าโรงเรียนที่มีชื่อเสียงและสถาบันที่มีชื่อเสียงทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัย การผลิตที่สำคัญและเป็นที่ยอมรับกันทั่วโลกว่าประเทศใดมีทรัพยากรมนุษย์ที่ดีและมีคุณภาพจะมีส่วน

ช่วยเศรษฐกิจและสังคมของประเทศนั้นพัฒนา ได้อย่างยั่งยืนการศึกษาเป็นตัวชี้วัดระดับความสำคัญ ความสามารถและการพัฒนาของมนุษย์ทำให้การศึกษามีความสำคัญอย่างยิ่งต่อระบบเศรษฐกิจและสังคม โดยเฉพาะในสภาวะการณ์ปัจจุบันของการดำเนินชีวิตมีการแข่งขันกันสูงมากทำให้มนุษย์มีความจำเป็นมากขึ้น ในการใฝ่หาความรู้เพิ่มเติมอยู่ตลอดเวลาด้วยเหตุนี้จึงทำให้การศึกษามีความสำคัญและก่อให้เกิดการแข่งขัน ในในกลุ่มผู้เรียนรู้เพื่อนำตนเองไปอยู่ในระดับต้นๆ รวมทั้งเป็นกำลังสำคัญต่อการพัฒนาประเทศส่งผล ให้มีสถาบันการศึกษาในประเทศลาวเกิดขึ้นมากมายในอัตราขยายตัวสูงมากการแข่งขันธุรกิจสถาบัน การศึกษาของภาครัฐและภาคเอกชนในประเทศลาวเป็นทางเลือกให้แก่นักศึกษาเพื่อเข้าศึกษาต่อทั้งนี้ การแข่งขันธุรกิจของสถาบัน การศึกษาจึงกลายเป็นการมุ่งผลิตบัณฑิตจำนวนมากเพื่อป้อนเข้าสู่ตลาดแรงงาน โดยไม่คำนึงถึงคุณภาพที่พึงประสงค์ของบัณฑิตในแต่ละสาขาวิชาชีพทำให้บัณฑิตจบมาอย่างไม่มีคุณภาพ ไม่เป็นที่ยอมรับของตลาดแรงงานและส่งผลเสียต่อความน่าเชื่อถือของมหาวิทยาลัยของรัฐที่เคยได้รับการยอมรับมาตั้งแต่อดีตส่วนวิทยาลัยเอกชนบางแห่งก็ก่อตั้งขึ้นใหม่เป็นจำนวนมากยังไม่เป็นที่รู้จักและไม่มีการแสดงผลงานทางวิชาการให้ประชาชนได้รับรู้ทำให้วิทยาลัยเอกชนก็ขาดความน่าเชื่อถือ และการยอมรับ มหาวิทยาลัยจำปาสักเป็นสถาบันการศึกษาในภาคใต้ตั้งขึ้นเพื่อสนองต่อความต้องการ พัฒนากำลังคนของท้องถิ่น โดยมหาวิทยาลัยจำปาสักมีจุดเริ่มต้นจากการขยายงานออกสู่ส่วนภูมิภาค ของมหาวิทยาลัยวิชาการกระจายโอกาสทางการศึกษาในระดับอนุปริญญา และปริญญาตรีให้แก่ศึกษา ในส่วนมหาวิทยาลัยได้ตระหนักในหน้าที่และภาระงานด้านการจัดการศึกษาเพื่อการพัฒนาทรัพยากร มนุษย์ให้สอดคล้องกับการพัฒนาประเทศชาติเสมอมา ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงมีความสนใจจะทำวิจัย ว่ามีปัจจัย ไດบ้างที่มีผลต่อการเลือกศึกษาต่อที่มหาวิทยาลัยจำปาสัก ของนักศึกษามหาวิทยาลัยจำปาสัก ที่ศึกษาใน ระดับปริญญาตรี ในชั้นเรียนปีที่ 1 ปีการศึกษา พ.ศ. 2558 และนำข้อมูลต่างๆ ที่ได้ไปเป็นประโยชน์ต่อ มหาวิทยาลัยจำปาสักเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการการเรียนการสอนการวางแผน กลยุทธ์ในการแข่งขันและดำเนินงานของมหาวิทยาลัยต่อไป

บททวนวรรณกรรม

ทฤษฎีเกี่ยวกับการตัดสินใจ

ภูมิจิตร ศรีวงษ์ราช (2541: 9) นำเสนอว่า การตัดสินใจ คือ การพิจารณาใคร่ครอง จริใจตัดสินใจ หรือตกลงใจของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลในการเลือกปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่งที่เล็งเห็นว่าดีที่สุด เหมาะที่สุด หรือได้ประโยชน์มากที่สุด จากบรรดาทางเลือกต่าง ๆ ที่มีอยู่หลายทางเลือก เพื่อที่จะใช้เป็นแนวทางปฏิบัติ อันจะนำไปสู่เป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างสัมฤทธิ์ผลลักษณะของการตัดสินใจ

Stommer (1978: 167-170) ได้กล่าว การตัดสินใจ สามารถแบ่งออกได้เป็นลักษณะตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้นขณะทำการตัดสินใจ คือ 1) การตัดสินใจภายใต้สถานการณ์ที่แน่นอน (Condition of Certainty) เป็นการตัดสินใจที่มีข้อมูลประกอบการตัดสินใจอย่างเพียงพอ 2) การตัดสินใจภายใต้สถานการณ์ที่เสี่ยง (Condition of Risk) เป็นการตัดสินใจ โดยอาศัยทฤษฎีความน่าจะเป็น ให้เป็นเครื่องมือตรวจสอบหรือคาดการณ์ก่อนการตัดสินใจ และ 3) การตัดสินใจภายใต้สถานการณ์ที่ไม่แน่นอน (Condition of Uncertainty) เป็นการตัดสินใจ ที่มักจะอาศัยประสบการณ์ คุณพินิจและสัญชาตญาณของตน กล่าวโดยสรุปว่าการตัดสินใจนั้น เกิดขึ้นได้ด้วยเหตุผลสำคัญ

พฤติกรรมหลังการซื้อจะบอกถึงความพึงพอใจของนิสิตโครงการปริญญาโท เศรษฐศาสตรบัณฑิต ภาคพิเศษ หลังการเข้ารับการศึกษาแล้วว่าพอใจหรือไม่พอใจ ซึ่งจะนำไปสู่ทัศนคติในแง่ดีหรือไม่ดี ซึ่งจะนำไปสู่การบอกต่อและแนะนำบุคคลอื่นที่รู้จักเพราะสินค้าคือการศึกษาในโครงการฯ จะไม่สามารถบริโภคซ้ำได้เหมือนสินค้าอื่นๆ

แนวคิดและทฤษฎีเรื่องความพึงพอใจ

ทิพย์พรรณ นพวงษ์ ณ อยุธยา (2526: 32) กล่าวถึง แรงจูงใจในการศึกษาว่าแรงจูงใจในการศึกษาของบุคคลในแต่ละระดับจะแตกต่างกันออกไปตามวัยฐานะ และ โอกาส ความคิดเกี่ยวกับการเรียนอาจจะเริ่มมีแนวหันเหเข้าสู่ผลได้ทางเศรษฐกิจ เช่น จะเรียนในสาขาที่หางานทำได้ง่ายมีรายได้ดีไม่ต้องทำงานหนักและที่สำคัญก็คือ ต้องเป็นงานประเภทที่ตนมีใจรัก และชอบที่จะทำด้วยเป็นต้น บางครั้งการเลือกเรียนสาขาวิชาต่างๆ ของเด็กวัยรุ่นมักขึ้นอยู่กับค่านิยมของพ่อแม่พี่น้องและเพื่อน โดยไม่คำนึงถึงความสามารถของผู้เรียนในเรื่องการสนับสนุนของครอบครัวนั้น ครอบครัวใดมีฐานะทางเศรษฐกิจดี มักจะพยายามส่งเสริมบุตรหลานให้ได้เรียนระดับสูงสุดเท่าที่สติปัญญาจะเอื้ออำนวยให้เรียนได้ อาจเรียนจนถึงระดับปริญญาโท ปริญญาเอก ส่วนครอบครัวใดที่มีฐานะทางเศรษฐกิจไม่ดี ไม่อาจส่งเสริมบุตรหลานให้เรียนถึงระดับอุดมศึกษาได้ ก็จำเป็นต้องให้ออกไปประกอบอาชีพช่วยเหลือครอบครัวก่อน เมื่อมีโอกาสในภายหน้าและมีความสนใจจึงกลับเข้าศึกษาต่อใหม่ในการเข้าศึกษาของคนกลุ่มหลังนี้ มักจะมีลักษณะแตกต่างไปจากกลุ่มแรกกล่าวคือคนกลุ่มหลังนี้มักจะเลือกเรียนในสิ่งที่ตนสนใจและเพื่อเพิ่มพูนวิทยฐานะทางสังคมและเศรษฐกิจด้วย

แนวคิดทฤษฎีทุนมนุษย์

ทุนมนุษย์เป็นสินทรัพย์ชนิดหนึ่ง และเป็นสินทรัพย์ที่ไม่มีตัวตน (Intangible) ซึ่งตามปกติแล้วไม่สามารถวัดเทียบค่าทางธุรกิจ แต่ก็สามารถแปรสภาพให้กลายเป็นสินทรัพย์ที่สามารถวัดเทียบคุณค่าออกมาได้ถ้าวัดเทียบคุณค่าออกมาได้ สามารถวัดได้ และก็สามารถจัดการได้

ในยุคปัจจุบัน การแข่งขันศักยภาพของมนุษย์ในด้านความรู้ ถือว่าเป็นตัวบ่งชี้ที่สำคัญของผลผลิตส่วนบุคคลและประเทศชาติ ตัวอย่างที่ชัดเจนที่มีการลงทุนทางมนุษย์ทั้งในเรื่องการศึกษาการฝึกอบรมและสุขภาพ เช่น ญี่ปุ่น ได้หัวน ฮองกง เกาหลีใต้ และประเทศอื่นๆ อีกหลายประเทศซึ่งได้ให้ความสำคัญในการพัฒนาทุนมนุษย์มาก ผลปรากฏว่าประชาชนมีการศึกษาดี สุขภาพดี มีความสามารถสูง และมีคุณภาพชีวิตที่ดี ได้เป็นปัจจัยนำพาประเทศไปสู่ความสำเร็จ การสร้างเสริมความรู้ทางทฤษฎีทุนมนุษย์จะเป็นแนวทางการพัฒนาศักยภาพของมนุษย์เพื่อทุนมนุษย์ นำไปสู่การพัฒนาองค์กรและสังคม

ทุนมนุษย์ดังกล่าวคือ การเพิ่มคุณค่านำไปสู่การเพิ่มศักยภาพบุคคล เพื่อเพิ่มคุณค่าทางผลผลิต ดังนั้นการลงทุนหรือเพิ่มทุนมนุษย์โดยการศึกษาและการฝึกอบรม จากการศึกษาและการดูแลสุขภาพให้เกิดศักยภาพที่มีคุณภาพก่อนจะก่อให้เกิดการเพิ่มผลผลิตในด้านนั้น

ทฤษฎีทุนมนุษย์จึงเป็นของมนุษย์ที่มีคุณค่าแม้ว่าจะไม่เป็นทรัพย์สินที่จับต้องได้แต่ผลจากทุนมนุษย์ได้ก่อให้เกิดทรัพย์สินที่จับต้องได้และจับต้องไม่ได้จำนวนมากมาจากการลงทุนมนุษย์จึงเป็นการลงทุนที่ก่อให้เกิดคุณค่าต่อมนุษย์ และทุนทางสังคมที่ก่อให้เกิดเป็นมรดกสืบเนื่องเป็นทุนทางวัฒนธรรมที่สร้างความเข้มแข็งและยั่งยืนให้กับมนุษย์สังคมและประเทศชาติ

วิธีการศึกษา

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ ประกอบด้วยนิสิตนักศึกษามหาวิทยาลัยจ่าป่าสัก ที่ศึกษาในระดับปริญญาตรี ที่ลงทะเบียนเรียนในชั้นปีที่ 1 ภาคปกติ ของปีการศึกษา 2558 จำนวน 1,195 คน และมีการกำหนดกลุ่มตัวอย่าง คือ นักศึกษามหาวิทยาลัยจ่าป่าสักที่กำลังศึกษาในระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 1 ในปีการศึกษา 2558 จำนวน 300 คน การสุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความน่าจะเป็น (Probability Sampling) โดยการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือนักศึกษามหาวิทยาลัยจ่าป่าสักที่กำลังศึกษาในระดับ ปริญญาตรีชั้นปีที่ 1 จำนวน 300 คน มาศึกษาซึ่งได้มาจากการคำนวณโดยใช้สูตรของ Yamane (1976)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามแบบสำรวจรายการ (Check List) ใช้สำหรับรวบรวมข้อมูล ด้านสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ เพศ อายุ ภูมิลานา ผู้ปกครอง จำนวนสมาชิกในครอบครัวระดับการศึกษาสูงสุดของผู้ปกครอง อาชีพของผู้ปกครอง รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (กิบ/ เดือน) ของผู้ปกครอง แหล่งเงินทุนในการศึกษาของนักศึกษา

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ใช้สำหรับสอบถามความคิดเห็นของนิสิตระดับปริญญาตรี เกี่ยวกับปัจจัยในการตัดสินใจเลือกศึกษาระดับปริญญาตรีที่มหาวิทยาลัยจำปาสัก ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert, 1980) ซึ่งมี 5 ระดับประกอบด้วยตัวเลือก 5 ระดับตามความรู้สึกของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ซึ่งจัดแบ่งระดับของคำตอบเป็น 5 ระดับ

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามแบบปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยในการตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาต่อในระดับปริญญาตรี ของนิสิตนักศึกษามหาวิทยาลัย จำปาสัก

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพรรณนา (Descriptive Statistic) ใช้ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (X) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของนิสิตนักศึกษา ที่มีผลต่อปัจจัยในการตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาระดับปริญญาตรีที่ มหาวิทยาลัยจำปาสัก

2. วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) เพื่อทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยในการตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาต่อในระดับปริญญาตรีที่มหาวิทยาลัยจำปาสัก จำแนกตามตัวแปร โดยใช้การทดสอบ Independent sampling t-test และ One-way ANOVA ในการทดสอบความแตกต่าง และในกรณีพบว่าความแตกต่างมีนัยที่สำคัญทางสถิติที่ 0.05 ต้องทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD

สรุปผลการศึกษา

นักศึกษาส่วนใหญ่ ร้อยละ 52.33 เป็นเพศชาย มากกว่าเพศหญิง มีอายุระหว่าง 20 - 21 ปี ส่วนใหญ่มีภูมิลำเนา อยู่ที่แขวงจำปาสัก อาศัยอยู่กับ บิดา และ มารดา มีสมาชิกครอบครัว มากกว่า 6 คน ขึ้นไป ระดับการศึกษาสูงสุดของผู้ปกครองส่วนใหญ่ อนุปริญญา ผู้ปกครองรับราชการ เป็นส่วนใหญ่ รายได้เฉลี่ยของผู้ปกครอง ระหว่าง 1,000,001 - 2,000,000 กีบ และนักศึกษาส่วนใหญ่ใช้ทุนส่วนตัวในการศึกษา

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของนักศึกษาในระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 1 ที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกศึกษาต่อ พบว่า ระดับความคิดเห็นของนักศึกษามีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกศึกษาต่อในระดับปริญญาตรี ที่มหาวิทยาลัย จำปาสัก สปป.ลาว โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัย, ปัจจัยด้านสถานที่ตั้ง และปัจจัยด้านราคา มีระดับการตัดสินใจอยู่ในระดับมากตามลำดับ ส่วนปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ, ปัจจัย

ด้านกระบวนการให้บริการแนะนำสถาบัน, ปัจจัยด้านความรู้ความสามารถของอาจารย์ผู้สอน, ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด อยู่ในระดับความคิดเห็นของนักศึกษา ที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกศึกษาต่อ มีระดับการตัดสินใจอยู่ในระดับปานกลาง ที่ถัดมาตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐานความแตกต่างของระดับความเห็นที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกศึกษาต่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

สมมติฐานที่ตั้งไว้ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาต่อในระดับปริญญาตรีที่มหาวิทยาลัย จัปาสักจังหวัดจัปาสักสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ที่มีความเชื่อมั่นทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัจจัยส่วนบุคคลทั้ง 9 ด้าน ได้แก่ เพศ อายุ ภูมิลานา ผู้ปกครองจำนวนสมาชิกในครอบครัว ระดับการศึกษาสูงสุดของผู้ปกครอง อาชีพของผู้ปกครอง รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ปกครอง แหล่งเงินทุนในการศึกษาของนักศึกษาแตกต่างกัน มีผลต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกศึกษาต่อในระดับปริญญาตรีที่มหาวิทยาลัยจัปาสัก ที่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าโดยภาพรวมของนักศึกษาที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ทั้ง 9 ด้าน ได้แก่ เพศ อายุ ภูมิลานา ผู้ปกครองจำนวนสมาชิกในครอบครัว ระดับการศึกษาสูงสุดของผู้ปกครอง อาชีพของผู้ปกครอง รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ปกครอง แหล่งเงินทุนในการศึกษาของนักศึกษาไม่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาต่อในระดับปริญญาตรี ที่มหาวิทยาลัยจัปาสักแสดงว่าปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้กล่าวคือนิสิตที่มีปัจจัยส่วนบุคคลมีผลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาต่อในระดับปริญญาตรี ที่มหาวิทยาลัยจัปาสัก ไม่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

แต่เมื่อวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐานเป็นรายด้าน พบว่ายอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้เมื่อจำแนกตามอายุของนักศึกษากับปัจจัยด้านสถานที่ตั้งอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมี 1 คู่ ที่แตกต่างกัน ได้แก่ อายุ 20 - 21 ปี และ 22 ปีขึ้นไปจำแนกตามอายุของนักศึกษากับปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยมี 2 คู่ ที่แตกต่างกัน ได้แก่อายุ 18 - 19 ปี และ 22 ปีขึ้นไป, อายุ 20 - 21 ปี และ 22 ปีขึ้นไป จำแนกตามอายุของนักศึกษากับปัจจัยด้านความรู้ความสามารถของอาจารย์ผู้สอน โดยมี 1 คู่ ที่แตกต่างกัน ได้แก่ อายุ 18 - 19 ปี และ 22 ปีขึ้นไป และจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ปกครอง กับปัจจัยด้านราคา โดยมี 2 คู่ ที่แตกต่างกัน ได้แก่ ผู้ปกครองที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 1,000,000 กีบลงมา กับ 1,000,001-2,000,000 กีบ และผู้ปกครองที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 1,000,001 - 2,000,000 กีบ กับ 2,000,001 - 3,000,000 กีบ

ข้อเสนอแนะ

1. จากการวิจัยพบว่า นักศึกษามีระดับความคิดเห็นในการตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาต่อ ในระดับปริญญาตรีที่ มหาวิทยาลัยจำปาสัก โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และปัจจัยที่นักศึกษาให้ความคิดเห็นในการตัดสินใจเลือกศึกษาต่อมากที่สุดคือ ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัย ปัจจัยด้านสถานที่ตั้ง ปัจจัยด้านราคา ตามลำดับ ดังนั้นทางมหาวิทยาลัยจำปาสักควรรักษามาตรฐานของชื่อเสียงของสถาบัน นำกลยุทธ์ด้านภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัย มาดำเนินการเพื่อรักษามาตรฐานไว้ให้มีการลงนามความร่วมมือกับสถาบันการศึกษาต่างๆ พายใน และสถาบันนานาชาติต่างประเทศให้มากยิ่งขึ้น สร้างให้กายเป็นผู้นำด้านการศึกษาในระดับที่มีคุณภาพ ในเขตภาคพื้น และรับประกันให้กับบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาสามารถเข้าศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นในมหาวิทยาลัยชั้นนำในต่างประเทศในขณะเดียวกันทางมหาวิทยาลัยก็ควรปรับปรุงด้านความรู้ความสามารถของอาจารย์ผู้สอนและด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพของมหาวิทยาลัย อาทิ ยกกระตือรือร้นการศึกษากองอาจารย์เป็นที่ยอมรับ และมีความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน สร้างให้พนักงานในมหาวิทยาลัยมีทัศนคติและมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้ และควรปรับปรุงให้มีสภาพแวดล้อมที่ดีสะอาดสงบสวยงามและน่าอยู่สร้างโรงอาหารประจำมหาวิทยาลัย มีพื้นที่สีเขียวสำหรับนั่งพักผ่อนให้มากขึ้นมีพื้นที่สำหรับให้นักศึกษาทำกิจกรรมร่วมกันได้จำนวนมากๆ รวมถึงการดูแลการจัดตกแต่งอาคารสถานที่ให้มีความสะอาดอยู่เสมอมีห้องเรียนที่สะอาด และทันสมัยมีสถานที่ให้อ่านหนังสือทำกรบ้านห้องสมุด และห้องน้ำสะอาดถูกสุขลักษณะ และเพียงพอกับความต้องการ มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น หอพักสนามกีฬาสถานพยาบาลเป็นต้น

2. ในส่วนของด้านค่าธรรมเนียมการเรียนของมหาวิทยาลัย (ราคา): ควรมีการชี้แจงค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการศึกษาหรือค่าเล่าเรียนอย่างชัดเจนเพื่อประกอบการตัดสินใจและเปรียบเทียบราคากับสถาบันอื่นๆ ทั้งนี้ควรมีการเพิ่มเติมรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีการชำระค่าเล่าเรียน วิธีการผ่อนชำระค่าเล่าเรียน การจัดให้มีทุนการศึกษา รวมทั้งการกู้ยืมเงินค่าเล่าเรียนเพื่อให้เกิดการประเมินทางเลือกให้กับผู้ปกครอง

3. ในส่วนปัจจัยด้านสถานที่ตั้งทางมหาวิทยาลัยมีทำเลที่ตั้งที่เหมาะสมคืออยู่แล้วตั้งอยู่ไม่ห่างไกลจากใจกลางเมือง มีสิ่งอำนวยความสะดวกใกล้มหาวิทยาลัยมีภูมิทัศน์สวยงาม ซึ่งเป็นข้อได้เปรียบทางทำเลที่ตั้ง ส่งผลให้มีจำนวนนักศึกษาที่มีภูมิลานาจากจังหวัดจำปาสักและต่างจังหวัดในเขตภาคใต้ของสปป ลาว จำนวนมากเลือกที่จะเข้ามาศึกษาต่อใน มหาวิทยาลัยจำปาสัก ดังนั้นมหาวิทยาลัยควรมองในด้านอื่นแทน เช่น ด้านสวัสดิภาพและความปลอดภัยเป็นหลัก โดยให้มหาวิทยาลัยสร้างป้อมจุดตรวจให้กับ

เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยเพิ่มมากขึ้น สิ่งเหล่านี้จะเป็นแนวโน้มในการเสริมสร้างความเชื่อมั่นให้กับนักศึกษาและ ผู้ปกครองในการตัดสินใจต่อไป

เอกสารอ้างอิง

กันยารัตน์ แสนอาทิตย์. 2544. **ความคิดเห็นของนิสิตรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตต่อโครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารทั่วไป, มหาวิทยาลัยบูรพา.**

โกวิทย์ สิงสนันท์. 2529. **กระบวนการตัดสินใจด้านบริหารและกรอบความคิดทั่วไป.** กรุงเทพฯ: บรรณสารการพัฒนา.

ทรงวุฒิ วัฒนขจร. 2533. **องค์ประกอบที่มุ่งใจในการมาเรียนของนักศึกษานอกโรงเรียนสายสามัญระดับปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต. ปริญญานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาการศึกษา ผู้ใหญ่, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.**

ธงชัย สันติวงษ์. 2536. **องค์การและการบริหาร.** กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

ภูมิจิตร ศรีวงษ์ราช. 2541. **องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการบริหารพัฒนาของคณะกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดขอนแก่น. วิชานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพัฒนา, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.**

มหาวิทยาลัยจ่าป่าสัก. 2558. **ข้อมูลหลักสูตรทางการศึกษา.** สปป ลาว: แผนกทะเบียนและประเมินผล ห้องการวิชาการ มหาวิทยาลัยจ่าป่าสัก.

มหาวิทยาลัยจ่าป่าสัก. 2559. **ข้อมูลเกี่ยวกับมหาวิทยาลัยจ่าป่าสัก.** สปป ลาว: ห้องการวิชาการ มหาวิทยาลัยจ่าป่าสัก.

Stoner, Jame. A. F. 1978. **Management. Englewood Cliffs.** New Jersey: Prentice-Hall.

Yamane, T. 1976. **Statistics: An introductory analysis.** New York: Harper and Row.

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการลงทุนโดยตรงจากต่างประเทศใน สปป.ลาว

The Factors Influencing Foreign Direct Investment in Lao PDR

Vilaphan Chanthaphaiboun* และ กมลพรรณ แสงมหาชัย**
Vilaphan Chanthaphaiboun* and Kamolbhan Sangmahachai**

บทคัดย่อ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปริมาณการลงทุนโดยตรงจากต่างประเทศใน สปป.ลาว แต่ช่วงปี 1990-2015 และศึกษาถึง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการลงทุน โดย ตรงจากต่างประเทศใน สปป.ลาว โดยใช้ข้อมูลแบบอนุกรมเวลา (Time Series Data) เป็นรายปี ตั้งแต่ปี ค.ศ.1990 ถึง ปี ค.ศ. 2013 รวมระยะเวลา 24 ปี และการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการลงทุน โดย ตรงจากต่างประเทศ (FDI) ใน สปป.ลาว โดยใช้วิธี OLS ผลการศึกษาพบว่า FDI ที่ไหลเข้ามาลงทุนใน สปป.ลาว มากที่สุด ในช่วงปี 1990-1995 คือ FDI จากประเทศไทย ตามด้วยสหรัฐอเมริกาและประเทศเกาหลีใต้ ในช่วงปี 1996-2000 เห็นว่าไทยยังคงครองอันดับแรก ตามด้วยประเทศมาเลเซีย และฝรั่งเศส ในช่วงปี 2001-2005 ปรากฏว่า เวียดนามและจีน มีมูลค่าการลงทุนมากที่สุดในประเทศลาว ตามด้วยประเทศไทย เมื่อหันมาดู ในช่วงปี 2006-2010 และ ช่วงปี 2011-2015 เห็นว่า มูลค่า FDI ที่ไหลเข้า สปป.ลาว มากที่สุด คือ จากประเทศจีน และเวียดนาม ตามมาด้วยประเทศไทย ในเมื่อจำแนกตามประเภทธุรกิจ พบว่า แต่ช่วงปี 1990-2015 มูลค่า FDI ที่ไหลเข้า สปป.ลาว มากที่สุด คือ ภาคการผลิตกระแสไฟฟ้า ตามมาด้วยการทำเหมืองแร่และภาคการเกษตร ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ FDI ใน สปป.ลาว ได้แก่ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ของธนาคารพาณิชย์ ระดับการเปิด ประเทศ และค่าใช้จ่ายมวลรวมประชาชาติ ซึ่งมีความสัมพันธ์กับ FDI ในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ว่าอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ มีความสัมพันธ์กับ FDI ในเชิงลบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

คำสำคัญ: การลงทุน, ต่างประเทศ

* นิสิตปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จ. กรุงเทพฯ 10900

** อาจารย์คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จ.กรุงเทพฯ 10900

Abstract

The purposes of this study there are two as: (1) to investigate the volume of FDI in Lao PDR from 1990 to 2015; and (2) to examine the factors influencing FDI in Lao PDR. With time series data from 1990 to 2013, this covered the total duration of 24 years. To analyze the factors influencing FDI in Lao PDR by using OLS method. This study found the FDI flowed to Lao PDR during the years of 1990-1995, with highest value was Thailand, followed by USA and South Korea. During the years of 1996-2000 found FDI from Thailand still maintains the top, followed by Malaysia and France. In period of years 2001-2005, Vietnam and China had become the dominant foreign investors with highest value of invested in Laos and followed by Thailand. Turn to look over the years of 2006-2010 and 2011-2015 found that the highest value of FDI flowed to Lao PDR was from China and Vietnam continued to the top, followed by Thailand. To classify by sector of business, during the years of 1990-2015 found that the highest value of FDI in electricity generation sector, followed by the mining and agricultural sectors. Besides, this study found the factors influencing FDI in Lao PDR include: loan interest rate of commercial banks; trade openness level; and gross national expenditure have a positive and statistically significant relationship with FDI. But exchange rate has a negative and statistically significant relationship with FDI in Laos.

Keyword: investment, Foreign

บทนำ

การลงทุนโดยตรงจากต่างประเทศ (Foreign Direct Investment: FDI) ถือเป็นหนึ่งในปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของกลุ่มประเทศกำลังพัฒนา การนำเข้าเงินทุนจากต่างประเทศสามารถทดแทนความขาดแคลนเงินลงทุนภายในประเทศ ซึ่งจะช่วยสร้างความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจให้กลุ่มประเทศกำลังพัฒนา (ศุภศิริ สุวรรณเกษร, 2556) FDI นอกจากที่จะช่วยกระตุ้นเศรษฐกิจของประเทศให้มีการลงทุนแล้ว ยังเป็นปัจจัยที่สำคัญ ในการปรับโครงสร้างทางเศรษฐกิจ โดยผ่านการถ่ายทอดเทคโนโลยี การถ่ายทอดความรู้ การบริหารจัดการและทางด้านการตลาดทำให้เกิดการปรับปรุงคุณภาพโดยรวม ส่งผลให้เกิดการพัฒนาอุตสาหกรรม ช่วยเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันและการขยายการค้าระหว่างประเทศ ซึ่งนำไปสู่การพัฒนาเศรษฐกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพในระยะยาว และข้อดีอีกประการหนึ่งของเงินลงทุนโดยตรง

จากต่างประเทศ คือ มีความเสี่ยงจากการไหลออกของเงินทุน (Capital Flight Risk) น้อยกว่าเงินทุนจากต่างประเทศประเภทอื่นๆ โดยเฉพาะเงินกู้ยืม เพราะฉะนั้น ประเทศต่างๆ จึงมีการใช้นโยบายและมาตรการต่างๆ เพื่อเป็นการแข่งขันดึงดูดเงินลงทุนจากต่างประเทศให้ได้มากขึ้น (อภิรัตน์ จิตต์ช่วย, 2554)

โดยมุ่งเน้นเพื่อตอบสนองแผนพัฒนาเศรษฐกิจ-สังคม 5 ปี ครั้งที่ VII (ปี 2011-2015) ของรัฐบาลสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ซึ่งได้ตั้งเป้าหมายว่าจะทำให้เศรษฐกิจมีการเติบโตอย่างต่อเนื่องด้วยอัตราการเติบโตของผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศ (GDP growth) เพิ่มขึ้นเฉลี่ย 8% ต่อปีขึ้นไป ผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศเฉลี่ยต่อหัวคน (GDP per capita) ให้บรรลุได้อย่างน้อยประมาณ 1,700 ดอลลาร์ สหรัฐต่อหัวต่อปี บรรลุเป้าหมายสหัสวรรษด้านการพัฒนา (MDGS) เข้าร่วมประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนและแก้ปัญหาความยากจนของประชาชนให้ได้โดยการลดอัตราความยากจนต่อหัวให้ได้ไม่น้อยกว่า 19% ของประชากรทั้งหมดภายในประเทศ และอัตราครัวเรือนยากจนให้ต่ำกว่า 10% ของครัวเรือนทั้งหมดในปี 2015 สร้างพื้นฐานวัตถุดิบและเงื่อนไขที่จำเป็น เพื่อนำเอาประเทศพ้นออกจากสถานะภาพของประเทศด้อยพัฒนาในปี 2020 เพื่อบรรลุเป้าหมายเหล่านี้รัฐบาลลาวมีความต้องการให้มีการลงทุนรวมทั้งหมดอย่างน้อย ประมาณ 127,000 พันล้านกีบ หรือประมาณ 32% ของผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศ (GDP) ในนั้นต้องการให้มีการลงทุนของภาคเอกชนภายในและต่างประเทศ (FDI) ความสัดส่วนประมาณ 50-56% ของเงินลงทุนทั้งหมดหรือ มีมูลค่าเท่ากับ 64,000-71,000 พันล้านกีบ (ประมาณ 7,400-8,300 ล้านดอลลาร์สหรัฐ) ซึ่งรัฐบาลได้ตั้งเป้าหมายสู่ชนในการระดมการลงทุนจากภาคเอกชนในประเทศและต่างประเทศ (FDI) ให้ได้โดยจะเฉลี่ยอย่างน้อยประมาณ 1,600 ล้านดอลลาร์สหรัฐต่อปี (MPI, 2011) ซึ่งรัฐบาลได้พยายามสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยให้แก่การลงทุน แต่อย่างไรก็ตาม ต่อกับปัญหาดังกล่าวนั้น มันเรียกร้องคำตอบให้ได้ว่า มีปัจจัยอะไรบ้างที่สามารถดึงดูดการลงทุนโดยตรงจากต่างประเทศ (FDI) เข้ามาในประเทศลาว ดังนั้นการศึกษาครั้งนี้ตั้งจึงกำลังเป็นที่สนใจของนักวิจัยและผู้วางนโยบายจะเน้นการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการลงทุน โดยตรงจากต่างประเทศ จึงเป็นประเด็นที่ควรที่จะศึกษาเนื่องจากปัจจัยดังกล่าว เป็นองค์ประกอบที่นักลงทุนจากต่างชาติใช้ในการประกอบการพิจารณาตัดสินใจในการเข้าไปลงทุนในประเทศนั้นๆ ซึ่งรัฐบาลสามารถนำผลที่ได้จากการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการกำหนดมาตรการและนโยบายต่างๆ เพื่อเป็นการส่งเสริมให้เกิดการลงทุนจากต่างประเทศ และเพื่อเป็นการแข่งขันการดึงดูดเงินลงทุนจากต่างประเทศกับประเทศอื่นๆ นอกจากนี้ รัฐบาลสามารถใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายต่างๆ เพื่อรักษาระดับการลงทุนโดยตรงจากต่างประเทศให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม

ทบทวนวรรณกรรม

ความหมายการลงทุนโดยตรงจากต่างประเทศ

การลงทุนโดยตรงจากต่างประเทศ (Foreign Direct Investment: FDI) เป็นรูปแบบหนึ่งของการย้ายการลงทุนจากประเทศผู้ลงทุนไปยังประเทศผู้รับการลงทุน โดยทั่วไปผู้ลงทุนจะเคลื่อนย้ายเงินทุนในรูปของการลงทุนโดยตรงจากต่างประเทศไปยังประเทศผู้รับทุน ก็ต่อเมื่อ ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าจะได้รับผลตอบแทนขั้นสุดท้ายจากการเคลื่อนย้ายทุนนั้นอย่างคุ้มค่าเป็นสำคัญซึ่งจะเห็นได้จากการที่มีการเคลื่อนย้ายทุนจากประเทศที่มีอัตราดอกเบี้ยต่ำไปยังประเทศที่มีอัตราดอกเบี้ยสูงเมื่อปัจจัยการผลิตที่สำคัญๆ ของประเทศผู้รับทุน เช่น แรงงานและวัตถุดิบมีความเท่าเทียมกันหรือใกล้เคียงกันกับของประเทศผู้ลงทุน แต่จะมีการเคลื่อนย้ายทุนจากประเทศที่มีอัตราดอกเบี้ยสูงไปยังประเทศที่มีอัตราดอกเบี้ยต่ำเมื่อผู้ลงทุนมีความได้เปรียบทางอื่นมาชดเชยส่วนต่างระหว่างอัตราดอกเบี้ยนั้นได้มากพอ เช่น ประเทศผู้รับทุนมีความรู้ในการผลิตและการบริหารการตลาดที่ต่ำกว่ามีตลาดที่สามารถระบายสินค้าได้มากกว่า มีค่าแรงงานและราคาของวัตถุดิบที่เป็นปัจจัยการผลิตที่ต่ำกว่า รวมทั้งการที่ประเทศผู้รับทุนมีนโยบายที่เอื้อต่อการลงทุนจากต่างประเทศ เช่น มีการให้ความคุ้มครองโดยการตั้งกำแพงภาษีสินค้าเข้าสำหรับสินค้าที่ผลิตมีการยกเว้นหรือลดภาษีรถยนต์ เครื่องจักร และวัตถุดิบที่ใช้ในการผลิตทั้งหมดหรือแต่เพียงบางส่วนภายในกำหนดระยะเวลาหนึ่งหรือตลอดไปมีการให้สิทธิ หรือสิทธิบัตรเป็นต้น นอกจากนี้ เพื่อเสถียรภาพในการลงทุนและการขยายกิจการผู้ลงทุนอาจจะพิจารณาถึงโอกาสที่จะมีอำนาจผูกขาดธุรกิจแบบที่ทำให้สามารถตั้งราคาขายได้ตามที่ต้องการ และการผูกขาดแบบที่ทำให้สามารถตั้งราคารับซื้อได้ตามที่ต้องการแบบใดแบบหนึ่งหรือทั้งสองแบบนี้ด้วยก็ได้ (รัตนา สายคณิต และ พุทธกาล รัชช, 2549)

ทฤษฎีการผสมผสานหรือทฤษฎีการสังเคราะห์ปัจจัยต่างๆ ที่กำหนดการลงทุนระหว่างประเทศของดันนิง (Dunning's Eclectic Theory)

ตามแนวคิดของ Dunning (1981) การที่องค์กรธุรกิจตัดสินใจทำการลงทุนในต่างประเทศนั้น มิใช่ขึ้นอยู่กับเพียงเหตุผลที่ว่าองค์กรธุรกิจมีความได้เปรียบในปัจจัยบางประการ เช่น มีสินทรัพย์พิเศษภายในองค์กรเป็นเจ้าของเทคโนโลยีใหม่ หรือเนื่องจากเพื่อป้องกันการสูญเสียตลาด หรือเพื่อกระจาย การเสี่ยงภัยในการลงทุนเท่านั้น แต่การที่จะตัดสินใจลงทุนทางตรงระหว่างประเทศหรือทำการผลิต เพื่อการส่งออก หรือจะใช้วิธีการขายหรือให้เช่าสิทธิบัตรอย่างไรนั้นจะขึ้นอยู่กับปัจจัยหรือเงื่อนไขต่างๆ สามารถแบ่งได้เป็น 3 ประการ คือ ความได้เปรียบในการเป็นเจ้าของสินทรัพย์ บางประการ (Ownership Specific Advantage) ความได้เปรียบที่เกิดจากสิ่งจูงใจภายในองค์กรเอง (Internalization Incentive Advantages) และความได้เปรียบที่เกิดจากแหล่งที่ตั้ง (Location Specific Advantages)

ทฤษฎีการสังเคราะห์ปัจจัยต่างๆ ที่กำหนดการลงทุนระหว่างประเทศของ Dunning มีข้อดีในแง่ที่สามารถอธิบายเงื่อนไขหรือความได้เปรียบต่างๆ ที่มีผลต่อการตัดสินใจลงทุนทำการผลิตในต่างประเทศขององค์การธุรกิจต่างๆ และสามารถใช้อธิบายการลงทุนโดยตรงระหว่างประเทศได้ทุกประเภท ไม่ว่าจะเป็นการลงทุนโดยตรงในด้านทรัพยากรธรรมชาติ ด้านการผลิตสินค้าอุตสาหกรรมเพื่อทดแทนสินค้านำเข้า ด้านการค้า ด้านการกระจายสินค้า และด้านการบริการอื่นๆ เช่น การธนาคารและการประกันภัย

นอกจากนี้ Dunning ยังอธิบายว่า การลงทุนโดยตรงระหว่างประเทศขึ้นอยู่กับระดับของการพัฒนาทางเศรษฐกิจของประเทศนั้นๆ โดยประเทศต่างๆ จะเริ่มจากการมีระดับการพัฒนาทางเศรษฐกิจต่ำ การลงทุนในประเทศมีน้อย อาจจะเป็นเพราะว่าแรงงานไม่มีคุณภาพการสาธารณสุขไม่ดีต่อมาเมื่อภาวะเศรษฐกิจดีขึ้นมีการปรับปรุงทางด้านสาธารณสุข แรงงานมีการศึกษามากขึ้น ตลาดภายในประเทศมีการขยายตัวมากขึ้นหน่วยการผลิตต่างๆ มีการแข่งขันมากขึ้น ผลตอบแทนต่อหน่วยของการลงทุนภายในประเทศลดลง จึงมีการออกไปลงทุนในต่างประเทศมากขึ้น ด้วยเหตุผลเพื่อหาแหล่งที่มีค่าจ้างแรงงานต่ำ เพื่อหลีกเลี่ยงกำแพงภาษี เพื่อรักษาตลาด หรือเพื่อรักษาระดับกำไรของตนไว้เป็นต้น ดังนั้น ประเทศที่มีระดับการพัฒนาสูงกว่า ย่อมจะออกไปลงทุนในต่างประเทศก่อนประเทศที่มีระดับการพัฒนาที่ต่ำกว่า

ในการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการลงทุนโดยตรงจากต่างประเทศใน สปป ลาว ในครั้งนี้จะทำการศึกษาจากปัจจัยที่ดึงดูดการลงทุนจากต่างประเทศตามแนวคิดของ Dunning (2003) ซึ่งจะทำการศึกษาเฉพาะปัจจัยทางด้านเศรษฐศาสตร์เท่านั้น เนื่องจากปัจจัยดังกล่าวเป็นปัจจัยที่สามารถประเมินค่าได้ ซึ่งได้แก่ ปัจจัยทางด้านขนาดตลาด (Market-Seeking) ปัจจัยทางด้านทรัพยากร (Resource-Seeking) ปัจจัยทางด้านความมีประสิทธิภาพ (Efficiency-Seeking) และปัจจัยทางด้านสินทรัพย์ (Asset-Seeking)

วิธีการศึกษา

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาเป็นข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) แบบอนุกรมเวลา (Time Series Data) เป็นรายปี ตั้งแต่ปี ค.ศ.1990 ถึง ปี ค.ศ.2013 รวมระยะเวลา 24 ปี โดยข้อมูลที่ใช้ประกอบด้วย

1. ข้อมูลเชิงพรรณนาที่เกี่ยวข้องกับสภาพการลงทุนโดยตรงจากประเทศใน สปป ลาว ได้รวบรวมจากกระทรวงแผนการและการลงทุน ธนาคารแห่ง สปป ลาว (Bank of Lao PDR)
2. ตัวเลขจำนวนเงินลงทุนโดยตรงจากต่างประเทศ (Foreign Direct Investment: FDI) รวบรวมจากกระทรวงแผนการและการลงทุน ธนาคารโลก (World Bank)

3. อัตราการเจริญเติบโตของผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศ (GDPG) และอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ในประเทศ (Lending Rate: LR) ได้รวบรวมจากธนาคารแห่ง สปป ลาว (Bank of Lao PDR) ธนาคารเพื่อการพัฒนาเอเชีย (Asian Development Bank: ADB) และธนาคาร โลก (World Bank)

4. มูลค่าการส่งออก (Export value: EXP) มูลค่าการนำเข้า (Import Value: IMP) ที่จะใช้ในการคำนวณหาระดับกานเปิดประเทศ อัตราเงินเฟ้อภายในประเทศ (Inflation rate: INF) อัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ (Exchange Rate: EXUS) และค่าใช้จ่ายมวลรวมประชาชาติ (Gross National Expenditure: GNE) ของ สปป ลาว ได้รวบรวมจากธนาคารแห่ง สปป ลาว (Bank of Lao PDR) และธนาคาร โลก (World Bank)

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการลงทุนโดยต่างประเทศในประเศลาว แล้วใช้การพิจารณาการเปลี่ยนแปลงของปริมาณการลงทุนโดยต่างประเทศ ซึ่งจะได้ออกตามแผนงานและแยกตามประเทศผู้ลงทุน โดยใช้รูปภาพแสดงการเปลี่ยนแปลงในปริมาณการลงทุนโดยตรงจากต่างประเศ ใน สปป ลาว

2. การวิเคราะห์เชิงปริมาณ (Quantitative Analysis) ในกานศึกษาครั้งนี้จะใช้เครื่องมือทางเศรษฐมิติเพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการลงทุนโดยตรงจากต่างประเศ ใน สปป ลาว โดยใช้วิธีวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงซ้อน (Multiple Regression) ด้วยวิธีกำลังสองน้อยที่สุด (Ordinary Least Squares: OLS) ซึ่งจะได้นำไปโปรแกรม STATA 11 เพื่อทำการวิเคราะห์ผล

แต่เนื่องจากข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นข้อมูลแบบอนุกรม (Time Series Data) เพราะฉะนั้นในการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงซ้อน ด้วยวิธี OLS มักจะมีปัญหาความสัมพันธ์ของตัวคาดเคลื่อน (Auto Correlation) และถ้าพบว่า แบบจำลองที่ใช้หากเกิดปัญหา Auto Correlation โดยที่ไม่ได้รับการแก้ไขแต่อย่างใด ก่อจะส่งผลทำให้เกิดข้อผิดพลาดในกานคาดประมาณ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง มันจะทำให้ค่าสถิติทดสอบของ T-test ค่า F-test และค่า Adjusted R-squared ใหญ่ ซึ่งจะนำไปสู่ความสัมพันธ์ปัญหาไม่เป็นความจริง (Spurious Regresson) แต่ถ้ามีปัญหา Auto Correlation และปลากจากการแก้ไขปัญหาดังกล่าว ก่อจะทำให้การคาดประมาณด้วยวิธี OLS นั้นมีการบิดเบือนหรือไม่เป็นกานคาดประมาณที่ไม่บิดเบือนแบบเส้นตรงที่ดีที่สุด (Best Linear Unbiased Estimate: BLUE) หมายความว่า เป็นการคาดประมาณการที่ไม่ถูกต้องตามข้อเท็จจริง

สรุปผลการศึกษา

ผลจากการศึกษาพบว่า FDI ที่ไหลเข้ามาลงทุนใน สปป ลาว มากที่สุด ในช่วงปี 1990-1995 คือ ประเทศไทย ตามด้วยสหรัฐอเมริกาและประเทศเกาหลีใต้ ในช่วงปี 1996-2000, เห็นว่าไทยยังคงครองอันดับหนึ่ง ตามมาด้วยประเทศมาเลเซีย และฝรั่งเศส แต่พอตกมาในช่วงปี 2001-2005 ปรากฏว่า เวียดนามและจีน ได้กลายเป็นนักลงทุนต่างชาติที่โดดเด่น ซึ่งมีมูลค่าการลงทุนมากที่สุดอยู่ประเทศลาว ตามมาด้วยประเทศไทย เมื่อหันมาดู ในช่วงปี 2006-2010 และ ช่วงปี 2011-2015 เห็นว่ามูลค่าการลงทุนจากต่างประเทศ อยู่ใน สปป ลาว คือจากประเทศจีนและเวียดนามยังคงครองอันดับต้น ๆ ตามมาด้วยประเทศเวียดนามและไทย

การลงทุนโดยตรงจากต่างประเทศที่ได้รับการอนุมัติให้ลงทุนอยู่ในประเทศลาว จำแนกตามประเภทธุรกิจ พบว่า แต่ช่วงปี 1990-2015 มูลค่า FDI มากที่สุดคือภาคการผลิตกระแสไฟฟ้า ตามมาด้วยการทำเหมืองแร่ เนื่องจากว่า สปป ลาว มีความอุดมไปด้วยทรัพยากรทางธรรมชาติ โดยเฉพาะอย่างยิ่งทรัพยากรน้ำของแม่น้ำโขงและสาขาของมัน ส่วนอันดับสามคือภาคการเกษตร แต่เมื่อดูเฉพาะ ช่วงปี 1990 – 1995 เห็นว่าการลงทุนโดยตรงจากต่างประเทศ ได้ทุ่มทุนใส่ในภาคการผลิตกระแสไฟฟ้ามากที่สุด ตามด้วยภาคการ โรงแรม-ร้านอาหาร และอุตสาหกรรมหัตถกรรม ในช่วงปี 1996-2000 พบว่ามูลค่าการลงทุนในภาคการผลิตกระแสไฟฟ้ายังคงครองอันดับหนึ่งและมีการเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ในช่วงปีนี้ การลงทุนในภาคโทรคมนาคม ขยับมาเป็นอันดับที่สองและตาม มาด้วยภาคการ โรงแรมและร้านอาหาร ในช่วงปี 2001-2005 ก็ยังคงเป็นการลงทุนในภาคการผลิตกระแสไฟฟ้ามากที่สุด รองมาคือภาคการบริการ ตามมาด้วยการลงทุนในภาคการทำเหมืองแร่ และอุตสาหกรรมหัตถกรรม แต่พอมาถึงช่วงปี 2006-2010 เห็นว่ามูลค่า FDI มากที่สุดภาคการทำเหมืองแร่ รองมาคือภาคการบริการ ตามมาด้วยการลงทุนในภาคการเกษตร และภาคการผลิตกระแสไฟฟ้าตามลำดับ เมื่อหันมาดูในช่วงปี 2011-2015 เห็นว่ามูลค่า FDI ในภาคการผลิตกระแสไฟฟ้ากวมสัดส่วนมากที่สุด รองลงมาคือการทำเหมืองแร่ ตามมาด้วยการลงทุนในภาคการเกษตร

ในการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการลงทุนโดยตรงจากต่างประเทศใน สปป ลาว โดยใช้ตัวแปรด้านเศรษฐกิจศาสตร์ของ สปป ลาว อันได้แก่ อัตราการเจริญเติบโตของผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศ (GDPG) ซึ่งเป็นปัจจัยที่แสดงให้เห็นถึงขนาดของตลาด และอำนาจซื้อ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ของธนาคารพาณิชย์ (LR) ซึ่งเป็นปัจจัยที่แสดงให้เห็นถึงต้นทุนด้านการลงทุนใน สปป ลาว ระดับการเปิดประเทศ (OPEN) อัตราเงินเฟ้อภายในประเทศ (INF) และอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ (EXUS) ซึ่งเป็นปัจจัยที่แสดงให้เห็นถึงความมั่นคงของระบบเศรษฐกิจของ สปป ลาว ค่าใช้จ่ายมวลรวมประชาชาติ (GNE) ซึ่งเป็นปัจจัยที่แสดงให้เห็นถึงกานรองรับ และสนับสนุนการลงทุนจากต่างประเทศ เช่น กาลพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจของประเทศ และวิกฤตการณ์ทางการเงินในเอเชีย (DAFC1)

จากผลการศึกษาพบว่า อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ของธนาคารพาณิชย์ (LR) ระดับการเปิดประเทศ (OPEN) และค่าใช้จ่ายมวลรวมประชาชาติ (GNE) มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อการลงทุนโดยตรงจากต่างประเทศ (FDI) ใน สปป ลาว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่สำหรับ อัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ (EXUS) มีความสัมพันธ์เชิงลบต่อการลงทุนโดยตรงจากต่างประเทศ (FDI) ใน สปป ลาว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ผลจากการศึกษาแสดงให้เห็นว่าปัจจัยดังกล่าวมีอิทธิพลต่อการลงทุนโดยตรงจากต่างประเทศ ดังนั้น ในกานส่งเสริมและดึงดูดการลงทุนจากต่างประเทศ รัฐบาลควนใช้นโยบายและมาตรการต่าง ๆ เพื่อเป็นกานสนับสนุนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการลงทุนโดยตรงจากต่างประเทศ เพื่อให้การลงทุนจากต่างประเทศในประเทศลาวเพิ่มขึ้น เพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการสนับสนุนการพัฒนาประเทศลาว

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการลงทุนโดยตรงจากต่างประเทศใน สปป ลาว ทำให้ทราบว่า ระดับการเปิดประเทศ เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการลงทุนโดยตรงจากต่างประเทศ กล่าวคือ เมื่อระดับการเปิดประเทศมีค่าเพิ่มขึ้น ก่อจะทำให้การลงทุนโดยตรงจากต่างประเทศไหลเข้า สปป ลาว มากขึ้น ดังนั้น รัฐบาลจึงควรรใช้มาตรการต่าง ๆ เพื่อกระตุ้นให้มูลค่าการค้าระหว่างประเทศมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งควนใช้มาตรการกระตุ้นกานส่งออกให้มากที่สุด เพราะวาระดับการเปิดประเทศ วัดจากผลรวมของปริมาณการส่งออกสินค้าและปริมาณการนำเข้าสินค้า หรือมูลค่าการค้าต่อผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศ เพื่อดึงดูดให้นักลงทุนจากต่างประเทศเพิ่มขึ้น

ค่าใช้จ่ายมวลรวมประชาชาติเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการลงทุนโดยตรงจากต่างประเทศ กล่าวคือ เมื่อค่าใช้จ่ายมวลรวมประชาชาติเพิ่มขึ้น แสดงให้เห็นถึงอำนาจซื้อ การรองรับและสนับสนุนการลงทุนจากต่างประเทศ เช่น กาลจบบ่ายใช้สอย การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจ ของประเทศ ดังนั้น รัฐบาลจึงควนใช้มาตรการต่าง ๆ เพื่อกระตุ้นให้มีกานจบบ่ายใช้สอย และพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน เพิ่มขึ้น เมื่อกานจบบ่ายใช้สอย และพัฒนาด้าน โครงสร้างพื้นฐาน อยู่ภายในประเทศเพิ่มขึ้น จะดึงดูดให้นักลงทุนจากต่างประเทศมาลงทุนมากขึ้น

อัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลเชิงลบต่อการลงทุนโดยตรงจากต่างประเทศ กล่าวคือเมื่ออัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศเพิ่มขึ้นแสดงให้เห็นความแปรปรวนของอัตราแลกเปลี่ยนและความมั่นคงของระบบเศรษฐกิจไม่ค่อยสู้ดี อาจเป็นเหตุให้นักลงทุนจากต่างประเทศ

ชะลอการลงทุนใน สปป ลาว ดังนั้น รัฐบาลจึงควนใช้มาตรการทางการ ครั้งผสมผสานกับนโยบายอื่น เพื่อควบคุมอัตราแลกเปลี่ยนไม่ให้ผันผวน จึงจะสามารถดึงดูดการลงทุนโดยตรงจากต่างประเทศได้มากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- พัชรภา ธรรมานุปถัมภ์. 2546. **ปัจจัยที่กำหนดการลงทุนโดยตรงจากประเทศญี่ปุ่นใน
อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ และเครื่องใช้ไฟฟ้าในประเทศไทย.** วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตร์
มหาบัณฑิต สาขาเศรษฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- รัตนา สายคณิต และ พุทธกาล รัชช. 2549. **เศรษฐศาสตร์การจัดการธุรกิจระหว่างประเทศ.**
กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อภิรัตน์ จิตต์ และ อรุณี ปัญญาสวัสดิ์สุทธิ. 2554. **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการลงทุนโดยตรงจาก
ต่างประเทศในประเทศไทย.** วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาเศรษฐศาสตร์,
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อภิรัตน์ จิตต์. 2554. **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการลงทุนโดยตรงจากต่างประเทศในประเทศไทย.**
วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาเศรษฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- Dunning, J. H. 1988. The Eclectic Paradigm of International Production: a Restatement and Possible
Extensions. **Journal of International Business Studies**, 19: 1-31.
- Dunning, John H. 2003. **Determinants of Foreign Direct Investment: Globalization – Induced
Change and the Role of Policies 5th.** Annual World Bank Conference on Development
Economics-Europe.

NICBM2016

THE NATIONAL AND INTERNATIONAL **CONFERENCE**

ON BUSINESS MANAGEMENT AND INNOVATION

SEPTEMBER 24-25, 2016 CGSM KKU, THAILAND

ขอเชิญส่งผลงานเข้าร่วมนำเสนอในการประชุมวิชาการทางธุรกิจ
และนวัตกรรมทางการจัดการระดับชาติและนานาชาติ ประจำปี 2559
วันที่ 24 - 25 กันยายน 2559 ณ วิทยาลัยบัณฑิตศึกษากิจการ มหวิทยาลัยขอนแก่น

รับสมัครออนไลน์

MBA.KKU.AC.TH/NICBMI

เปิดรับบทความฉบับเต็ม (Full Paper) : บัดนี้ - 31 กรกฎาคม 2559

แจ้งผลการพิจารณาบทความฉบับเต็ม : 21 สิงหาคม 2559

วันสุดท้ายของการส่งบทความฉบับแก้ไข และไฟล์การนำเสนอบทความ : 31 สิงหาคม 2559

นำเสนอผลงานวิจัย : 24-25 กันยายน 2559

mbakkupage



043362021-22





UTCC

Graduate School

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย



“เรียนรู้ประสบการณ์จริง จากครูและได้ศึกษาดูงาน กับบริษัทชั้นนำ”

อัญญาณจน์ พิชัยยุทธ
เจ้าของโรมานาน้ำแข็งช่อม พิชัยวัฒน์
ศึกษาศาสตร์บัณฑิตวิทยาลัย

“Connection ที่ได้ จากการเรียนที่นี่ช่วย ในการทำธุรกิจของผม”

วรุณ ทวีปรัต
เจ้าของสถานีโทรทัศน์ MVTV
ศึกษาศาสตร์บัณฑิตวิทยาลัย

“ที่นี้สอนให้เราคิด และแก้ปัญหาจาก กรณีศึกษาจริง”

ชลลพร อัคระประชา
เจ้าของยาสมบุไพรไทยตราใบห่อ
ศึกษาศาสตร์บัณฑิตวิทยาลัย

หลักสูตรปริญญาโท-เอก เปิดรับสมัครนักศึกษาใหม่แล้ววันนี้

หลักสูตรปริญญาโท

- **MBA Online** : ระบบการศึกษาทางไกลทางอินเทอร์เน็ต (การจัดการ, การตลาด, การเงิน) • **MBA** (การจัดการการตลาดค้าปลีก)
- **CEO MBA** (7 กลุ่มสาขาวิชา) • **M.Sc.** (วิศวกรรมการเงิน) • **M.Sc.** (การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร)
- **M.Sc.** (คณิตศาสตร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ) • **M.Sc.** (การตรวจสอบภายใน) • **M.Sc.** (ระบบสารสนเทศทางการบัญชี)
- **M.Econ.** (เศรษฐศาสตร์ธุรกิจ) • **M.A.** (นิเทศศาสตร์การตลาด) • **M.Eng.** (วิศวกรรมธุรกิจ) • **M.Eng.** (วิศวกรรมสหเวชศาสตร์)
- **Master of Science (Business Informatics)** • **Master of Business Administration (Global MBA)**
- **Master of International Business Economics (MIBE)**

หลักสูตรปริญญาเอก

- ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ Ph.D. (Economics)
- ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาโลจิสติกส์ Ph.D. (Logistics)

หลักสูตรประกาศนียบัตรบัณฑิต

- การภาษาการ

สอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ :
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
โทร. 02-697-6881-6
www.utcc.ac.th/gs

ตัวจริงด้านธุรกิจ
**REAL BUSINESS
MASTER**

ทำไมต้อง
เรียนบัญชีที่

SPU
SRIPATUM
UNIVERSITY

MORE INTERN OPPORTUNITIES

มีบริษัทชั้นนำมากกว่า 500 บริษัท
ให้นักศึกษาได้เข้าปฏิบัติงานจริงกับ
ผู้มีประสบการณ์ตรง
ในสายวิชาชีพ
นักศึกษาพร้อมปฏิบัติงานได้ทันทีเมื่อสำเร็จ
การศึกษา

**LEARN
TO
LIVE**

เรียนรู้กับตัวจริง
ประสบการณ์จริง

COACHING BY THE PROFESSIONAL

เรียนกับผู้มีประสบการณ์จริง
มีใบประกอบวิชาชีพ เช่น
ผู้สอนบัญชีรับอนุญาต
ผู้ตรวจสอบภายในรับอนุญาต
ผู้สอนบัญชีภาษีอากร เป็นต้น





TNI

เปิดรับสมัครนักศึกษา ป.ตรี / ป.โท



หลักสูตรปริญญาตรี

คณะวิศวกรรมศาสตร์ (วศ.บ.)

- สาขาวิศวกรรมยานยนต์ (AE)
- สาขาวิศวกรรมการผลิต (PE)
- สาขาวิศวกรรมคอมพิวเตอร์ (CE)
- สาขาวิศวกรรมอุตสาหกรรม (IE)
- สาขาวิศวกรรมไฟฟ้า (EE)

คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ (วท.บ.)

- สาขาเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT)
- สาขาเทคโนโลยีมัลติมีเดีย (MT)
- สาขาเทคโนโลยีสารสนเทศทางธุรกิจ (BI)

คณะบริหารธุรกิจ (บธ.บ., บข.บ.*)

- สาขาการจัดการอุตสาหกรรม (IM)
- สาขาบริหารธุรกิจญี่ปุ่น (BJ)
- สาขาการจัดการธุรกิจระหว่างประเทศ (IB)
- สาขาการบัญชี (AC)*
- สาขาการจัดการทรัพยากรมนุษย์แบบญี่ปุ่น (HR)
- สาขาการตลาดเชิงสร้างสรรค์ (CM)
- สาขาการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน (LM)

สถาบันอุดมศึกษาเอกชน สหกิจศึกษา
โมโนชูคูริ

หลักสูตรปริญญาโท

หลักสูตรวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต (M.Eng.)

- สาขาเทคโนโลยีวิศวกรรม (MET)

หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (M.Sc.)

- สาขาเทคโนโลยีสารสนเทศ (MIT)

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (M.B.A.)

- สาขาการจัดการอุตสาหกรรม (MIM)
- สาขาการวางแผนและการจัดการเชิงกลยุทธ์ สำหรับผู้ประกอบการ (SME)
- สาขาบริหารธุรกิจญี่ปุ่น (MBJ)



มีโอกาสได้รับ
ทุนการศึกษา ฟรี
100% ตลอดหลักสูตร
หรือลดค่าหน่วยกิต 50%



02-763-2600
ext.2403, 2601-5



WWW.TNI.AC.TH



ThaiNichi



หลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์



โครงการบัณฑิตศึกษาสาขาบริหารธุรกิจ ภาคปกติ (MBA-Regular)

สำเร็จการศึกษาปริญญาตรีจากสถาบันการศึกษาที่ กพ.หรือทบวงมหาวิทยาลัยรับรอง (ไม่จำกัดสาขา) ไม่ต้องมีประสบการณ์การทำงาน หลักสูตรเฉพาะแผน ก. รับนิสิตสาขาละ 10 คน ประกอบด้วย สาขาการจัดการ สาขาการเงิน สาขาการตลาด สาขานิติการเงิน สาขาการจัดการเทคโนโลยีและการผลิต

โครงการปริญญาโทสาขาบริหารธุรกิจ ภาคค่ำ (Y-MBA)

Young-Executive ผู้เรียนต้องมีประสบการณ์การทำงาน 3 ปี หลักสูตร มี 2 แผน ก แบบ ก2 และ แผน ข รับนิสิตสาขาละ 30-35 คน ประกอบด้วย สาขาการเงิน สาขาการจัดการ สาขาการจัดการเทคโนโลยีและการผลิต สาขาการตลาด สาขานิติการเงินเพื่อการวางแผนและควบคุม

โครงการปริญญาโทสำหรับผู้บริหาร (Ex-MBA)

Executive MBA ผู้เรียนต้องมีประสบการณ์ในตำแหน่งบริหารหรือเทียบเท่าหลักสูตร มี 2 แผน ก แบบ ก 2 และ แผน ข เปิดสาขาการจัดการ รับนิสิตไม่เกินรุ่นละ 60 คน

โครงการบัณฑิตศึกษาสาขาบริหารธุรกิจ (สปร.)

เน้นการเรียนด้านการจัดการและมีการเรียนการสอนร่วมกับฝ่ายความมั่นคง หลักสูตร มี 2 แผน ก แบบ ก 2 และ แผน ข เปิดสาขาการจัดการ รับนิสิตไม่เกินรุ่นละ 60 คน

โครงการบัณฑิตศึกษาสาขาบริหารธุรกิจ (นานาชาติ)

รับนิสิตทั้งคนไทย และต่างชาติไม่ต้องมีประสบการณ์ หลักสูตร มี 2 แผน ก แบบ ข และ แผน ข เปิดสาขาการจัดการ รับนิสิตรุ่นละ 30 คน

โครงการหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการเงินประยุกต์ (ภาคพิเศษ)

เน้นการเงินเชิงประยุกต์ รับนิสิตประมาณ หลักสูตร มี 2 แผน ก แบบ ข และ แผน ข รับนิสิตรุ่นละ 50 คน

โครงการปริญญาโทการบัญชี (ภาคพิเศษ)

ผู้เรียนต้องจบปริญญาตรีด้านบัญชี จุดเด่นคือมีผู้เชี่ยวชาญจาก Big 4 ในวงการบัญชีมาให้ความรู้ เน้นการให้ความรู้เชิงปฏิบัติจริง หลักสูตร มี 2 แผน ก แบบ ข และ แผน ข รับนิสิตรุ่นละไม่เกิน 60 คน

โครงการปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

รับสมัครนิสิตรุ่นละไม่เกิน 10 คน





คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

50 ถนนงามวงศ์วาน แขวงลาดยาว เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร

โทร : 02 942 8777 แฟกซ์ : 02 942 8778

www.bus.ku.ac.th